



المداخل النظرية في دراسة التنظيم

إعداد

عبير نبيل شعبان زكي

باحث ماجستير في علم الاجتماع التنظيم

كلية الآداب جامعة بني سويف

عبير نبيل شعبان زكي (2023). - المداخل النظرية في دراسة التنظيم. -
حولية كلية الآداب. جامعة بني سويف. مج 12: ج 1. ص 560- 535

المستخلص:

يهدف البحث الراهن إلى عرض وتحليل التراث النظري لعلم اجتماع التنظيم، بالإضافة إلى عرض وتحليل المداخل النظرية المعاصرة في دراسة العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، ويركز البحث على نظرية العدالة أو الانصاف، ونظرية التوقع، ونظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية النماذج، ونظرية العلاقات الانسانية.

الكلمات الدالة : علم اجتماع التنظيم- المداخل النظرية- العدالة التنظيمية-

الرضا الوظيفي

مقدمة :

لقد بات من الحقائق الواضحة في الوقت الراهن أن التنظيمات الحديثة أصبحت تمثل جزءاً أساسياً من الحياة الاجتماعية، لذلك أصبح التنظيم موضوعاً للدراسة في كثير من العلوم مثل علم الاجتماع والسياسة والاقتصاد والادارة، فقد حاول الباحثون في مختلف هذه العلوم دراسة التنظيم في ضوء مفاهيمهم وتصوراتهم، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من الاتجاهات النظرية في دراة التنظيم (حمزة، 2017: 5، 6)، وبناءً على ذلك تبلورت مشكلة الدراسة الراهنة في رصد أهم الاتجاهات النظرية في علم اجتماع التنظيم، حيث تحاول الدراسة الإجابة على تساؤل رئيسي، ينبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية، فالتساؤل الرئيسي هو- ما هي أهم الاتجاهات النظرية في علم اجتماع التنظيم؟ وما هي تصنيفاتها الأساسية؟ أما التساؤلات الفرعية فهي كالتالي:

- كيف فسرت الاتجاهات النظرية في علم اجتماع التنظيم العدالة التنظيمية وأهم أبعادها ؟
- كيف فسرت الاتجاهات والمداخل النظرية الرضا الوظيفي ؟
- ما هي المقترحات التي تقدمها المداخل النظرية في علم اجتماع التنظيم لتدعيم شعور العاملين بالعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي ؟

وهدفت الدراسة الحالية إلى عرض وتحليل التراث النظري لعلم اجتماع التنظيم بالإضافة إلى عرض وتحليل المداخل النظرية المعاصرة في دراسة العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي ، ويركز البحث على نظرية العدالة أو الانصاف، ونظرية التوقع، ونظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية النماذج، ونظرية العلاقات الانسانية.

ويدور البحث حول محورين أساسيين، هما:

المحور الاول : تعريف النظرية العلمية .

المحور الثاني : المدخل النظرية المعاصرة في دراسة العدالة التنظيمية والرضا

الوظيفي .

المحور الاول : تعريف النظرية العلمية :-

تعرف النظرية بأنها " مجموعة من المبادئ والتعريفات المترابطة التي تفيد (تصويرياً) في تنظيم جوانب مختارة من العالم الإمبريقي على نحو متسق ومنظم، ويتكون هيكل النظرية من مجموعة قضايا مترابطة منطقياً وقابلة للتحقق الإمبريقي " . (غيث وآخرون، 1979: 42)

وقد عرف بوج D.S Pugh نظرية التنظيم بأنها " دراسة بناء ووظائف التنظيمات بالإضافة إلى دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل هذه التنظيمات " . (Pugh, 1966 : 235)

المحور الثاني : المدخل النظرية المعاصرة في دراسة العدالة التنظيمية والرضا

الوظيفي :

شهدت السنوات الأخيرة موجة من الإهتمام والدراسات التي تسعى لفهم العلاقة بين طرفي العمل (العامل والتنظيم) الذي يعمل به، ومن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالعدالة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي . (بوخوة، 2015: 2)

وقد تعددت المدخل النظرية التي تناولت بالدراسة موضوعي العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، وسوف نستعرض فيما يلي مجموعة من النظريات المفسرة لهذين المتغيرين:

1- نظرية العدالة أو الإنصاف : Equity Theory

ترجع الجذور التاريخية للعدالة التنظيمية إلى نظرية الإنصاف والمساواة التي نادى بها أدمز Adams عام 1963، وتتعلق هذه النظرية من أن المحدد الرئيسي للجهد المبذول في العمل والرضا عنه هو درجة الإنصاف والمساواة أو عدم الإنصاف والمساواة التي يدركها الفرد العامل. (Bayareelik& Findikle,2016 : 235)

حيث استخدم أدمز Adams نظرية التنافر أو اللانسجام الإدراكي Cognitive Dissonance التي صممها فستجر Festinger كأساس لنظرية الإنصاف، فقد أكدت نظرية التنافر أن الفرد يعاني من حالة اللانسجام الإدراكي وذلك عندما تخرج الأحداث عن نطاق توقعاته. (درة، 2008 : 65)

وقد أطلق أدمز على هذه النظرية عدة مسميات من بينها نظرية المقارنة الاجتماعية Social Comparison، ونظرية التبادل Exchange، ونظرية الإنصاف والمساواة Equity. (Kwon& Jang, 2012 : 1237) وتتمحور الفكرة الرئيسية لهذه النظرية في أن الأفراد يحكمون على عدالة المخرجات أو العوائد على أساس مبدأ الإستحقاق أو الجدارة Merit Principle، فهي تؤكد أن العدالة تحتم التوزيع العادل للمخرجات والعوائد (الأجور، والحوافز، والترقيات وغيرها) وذلك على أساس المساهمات الفعلية وجهود الأفراد. وبناءً على ذلك لا تتحقق العدالة التنظيمية إلا عندما تتساوى المدخلات مع المخرجات. (مصطفى، 2017 : 140)

وتقوم هذه النظرية على عدة إفتراضات :

1- دائماً ما يكون الأفراد في حالة مستمرة وغير منتهية من المقارنة الاجتماعية مع الجماعات المرجعية؛ حيث يقيس الفرد بشكل دائم نسبة مدخلاته المدركة (الجهد - الخبرة - المهارة - الذكاء - التعليم) إلى مخرجاته المدركة (الأجور - الحوافز - الأجازات - أعباء

وواجبات الوظيفة) ومقارنة هذه النسبة بنسبة مدخلات ومخرجات زملائه الذين يعملون في نفس ظروف العمل . (Hatfield , and et.al,2016 : 2,3)

2- الفرد مدفوع بواسطة مدركات عدم العدالة؛ بمعنى أن الإستجابة لظروف عدم العدالة أكثر ديناميكية من الإستجابة لظروف العدالة، حيث تُحدث ظروف عدم العدالة نوعين من ردود الفعل الإجتماعي(Usmani& Jamal, 2013 : 354)

أ- الشعور بالغضب والتوتر ويحدث ذلك عندما يدرك الفرد أن نسبة مدخلاته تفوق مخرجاته أو أن نسبة مدخلاته إلى مخرجاته تقل عن النسبة الخاصة بالشخص المرجعي. وفي هذه الحالة يحاول الفرد إقامة العدالة والحد من عدم المساواة، وذلك من خلال تقليل حجم المدخلات والمخرجات فإما أن يقلل من مدخلاته أو يطالب بزيادة الأجر . (Jung , and et .al, 2012 : 563)

ب- الشعور بالذنب ويحدث ذلك عندما يدرك الفرد أن نسبة مخرجاته تفوق نسبة مدخلاته أو أن نسبة مخرجاته إلى مدخلاته تزيد عن النسبة الخاصة بالشخص المرجعي . (Cohen,2015 : 24)

وبناءً على ما سبق فإن تقييم العدالة لا يقوم على أساس المستوى المطلق للعوائد والمخرجات وإنما على أساس المقارنات الاجتماعية بين معدل المدخلات والمخرجات. لذلك فإن تقييم العدالة والمساواة هي عملية ذاتية تختلف من شخص لآخر. (أمين، 2016: 14)

والجدير بالذكر أن محور هذه النظرية يدور حول العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي فشعور الفرد بالرضا عن عمله ما هو إلا إنعكاساً لتلك المقارنات. فالفرد يشعر بالرضا عن عمله إذا أظهرت المقارنات أن جهوده ومكاسبه تتناسب مع جهود ومكاسب زملائه. (Pan, and et.al,2018 : 2)

ولا تزال هذه النظرية غير مكتملة نظراً لأنها ركزت على توزيع المخرجات فقط، وأخفقت في تناول عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات، بالإضافة إلى عدالة الأسلوب المستخدم في التعامل مع العاملين مما أدى إلى تطوير نظريات العدالة التنظيمية لتظهر بشكلها الحالي .

2- نظرية التوقع Expectancy Theory :

تعد نظرية التوقع من النظريات الحديثة نسبياً التي ظهرت في مجال دافعية العمل، والتي تسعى إلى توضيح وتفسير دوافع العاملين للعمل في التنظيمات (Friedman, 582 : 2008, et.al). ويعتبر فيكتور فروم Victor Vroom أول من عبر عن مفهوم التوقع Expectancy في شكل نظرية تدرس دافعية العمل في التنظيمات وذلك عام 1964. (Simone, 2015 : 20)

وتقوم هذه النظرية على إفتراض أساسي وهو أن الدافعية Motivation تبدأ برغبة الفرد في الحصول على مردود ما سواء كان مادياً أو معنوياً، لذلك عند إلتحاق الإنسان بالعمل فإنه يبذل قصارى جهده لإنجاز الأعمال التي يتطلبها التنظيم، وذلك من أجل الحصول على عائد مادي أو معنوي يشبع حاجات هامة لديه. (الراوي، 2000: 14)

ويرى فروم Vroom أن قوة الدافع للقيام بالعمل المراد إنجازه هي حصيلة ثلاث عوامل :

1- درجة الإرتباط بين الجهد الذي يبذله الفرد ومستوى الأداء المحقق، فكلما ارتفع الجهد المبذول ارتفع مستوى الأداء. وقد أطلق فروم على هذه العلاقة إسم التوقع Expectancy.

2- درجة الإرتباط بين مستوى الأداء المحقق والعوائد التي يرغب الفرد في الحصول عليها، ويعني ذلك تقدير العامل لمدى أهمية العمل الذي يقوم به كوسيلة للحصول على

العوائد المرغوب فيها، وقد أطلق على هذه العلاقة اسم الوسيلة أو الأداة (Instrumentality). (Roberts & Johnl, 1999 : 20)

3- درجة الارتباط بين العوائد التي حصل عليها الفرد بالفعل ومستوى الأداء المحقق، حيث يفضل الموظف عائد دون آخر ويضع لنفسه عدة تساؤلات (هل يستحق هذا العائد ذلك الجهد، هل يؤدي هذا الأداء إلى العائد المرغوب فيه)، وقد أطلق فروم على هذه العلاقة إسم التكافؤ Valence. (Baumhof , and et.al, 2017 : 484)

حيث يميل الأفراد إلى اتخاذ قرارات عقلانية فيما يتعلق بمقدار الجهد المبذول في العمل، بناءً على توقعهم بأن مخرجاتهم سوف تتناسب مع مدخلاتهم أي (الأجر مقابل الجهد). لذلك أطلق على هذه النظرية اسم نظرية التوقع. (Grint, 2005 : 138)

وفي ضوء نظرية التوقع تعد مقارنة الأفراد بين مدخلاتهم Inputs ومخرجاتهم Outputs تعبيراً هاماً عن العدالة التنظيمية Organizational Justice فتوقع الأفراد العدالة من التنظيم يحقق رضاهم الوظيفي وبالتالي يحفزهم على تحقيق مستوى عالي من الأداء .

3- نظرية التبادل الاجتماعي : Social Exchange Theory

تعرف نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange بأنها نظرية اجتماعية عامة تهتم بفهم تبادل الموارد بين الأفراد والجماعات عند تفاعلهم مع بعضهم. وتعود الجذور التاريخية لهذه النظرية إلى آراء بعض الفلاسفة والعلماء الذين إهتموا بعملية التبادل Reciprocity مثل أرسطو Aristotle، وأدم سميث Adam Smith في القرن الثامن عشر (Soo & Lee, 2018 : 311) . وقد أسهم في تطور هذه النظرية بعض علماء الاجتماع المعاصرين أمثال كيلي Kelly وثيبوت Thibaut وذلك عندما نشرتا كتابهما (علم النفس الاجتماعي للجماعات Social psychology of groups) وذلك عام 1959. كما

إهتم زيمل Simmel وكولي Cooley بدراسة التبادل في العلاقات الاجتماعية عندما يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض. (Ward & Berno, 2011 : 1557)

وعلى الرغم من أن الجذور الفكرية لنظرية التبادل الاجتماعي تعود إلى إهتمام الفلاسفة والعلماء منذ القدم إلا أن هؤلاء العلماء لم يتمكنوا من تطوير نظرية منظمة عن التبادل في الحياة الاجتماعية (لطي، 1994: 119). ويرجع الفضل إلى كل من جورج هومانز G.Homans عندما نشر كتابه (السلوك الاجتماعي وأشكاله الأولية Social Behavior Its elementary Forms) عام 1959. وبيتر بلاو P. Blau وكتابه (التبادل الاجتماعي والقوة في الحياة الاجتماعية Exchange and Power in Social Life) في تطور نظرية التبادل الاجتماعي بشكلها الحالي. (Nunkoo, 2016 : 590)

وتقوم هذه النظرية على افتراض أساسي هو أن الأفراد دائماً ما يتفاعلون مع بعضهم البعض بطريقة عقلانية رشيدة، فيستمر الأفراد في علاقاتهم الاجتماعية طالما أن هذه العلاقات تحقق لهم الفوائد أو المكافآت التي تفوق التكلفة المترتبة عليها (لطي، 1994: 121)، وتشير هذه التكلفة إلى الإسهامات التي يقدمها الفرد كالجهد أو الخبرة أو الوقت. كما تشير المكافأة إلى الفوائد والمزايا التي يتمتع بها الفرد بعد أدائه للعمل كالأجور والحوافز والمكانة الاجتماعية والسلطة (chia & Tsan, 2019 : 162). حيث أننا لانتبادل الفوائد والمنافع المادية فقط بل نتبادل أيضاً المنافع غير الملموسة كالمشاعر والأمن والمعلومات. (Han, et.al, 2018 : 233)

أهم المبادئ التي تركز عليها نظرية التبادل الاجتماعي :

1- الحياة الاجتماعية عبارة عن عملية أخذ وعطاء أي تبادل بين فردين أو جماعتين أو فرد وجماعة معينه.

2- العطاء الذي يقدمه فرد لأخر أو جماعة لأخرى هي الإلتزامات الملقاه على عاتقه، بينما الأخذ الذي يحصل عليه فرد من آخر أو جماعة من أخرى أو فرد من تنظيم معين هو الحقوق التي يتمتع بها الفرد بعد أدائه للإلتزامات المحددة. (Andrea & et.al,2014 : 135)

3- تستمر العلاقات بين الفرد والتنظيم إذا توفر الإنصاف والمساواة بين الحقوق والواجبات (الأخذ والعطاء).

4- تتوتر العلاقات وقد تنقطع إذا إختل مبدأ المساواة بين الأخذ والعطاء بين الفرد والتنظيم. (Yueng & et.al,2016 : 249)

5- يمكن تحويل الحقوق والواجبات (المدخلات والمخرجات) إلى بيانات كمية عند المقارنة بينهما.

6- إذا تكررت نفس الحقوق والواجبات التي يحصل عليها الفرد فإنها قد تصبح أقل قيمة بالنسبة له. (علي والمصطفى، 2015: 22)

7- المقارنة بين الحقوق والواجبات لاتتم في المجالات المادية فقط بل تقام أيضاً في المجالات الروحية والعاطفية والقيمية والتقديرية، لذلك لايمكن إعتبار نظرية التبادل الاجتماعي نظرية مادية بحتة بل هي نظرية أخلاقية قيمية ومعنوية . (Paraskevaidis & Andriotis,2017 :29)

8- لا تفسر نظرية التبادل الاجتماعي التفاعل بين الأفراد فحسب بل بين الجماعات وبعضها وبين الأفراد والجماعات . (Ward & Berno, 2011 : 1557)

9- يؤكد بلاو أن نظرية التبادل الاجتماعي لا تقوم على تفسير تبادل الموارد بين الفرد والتنظيم فحسب بل هي نظرية إنسانية تفسر الظواهر المعقدة في العلاقات الإجتماعية. (Andrea & et.al,2014 : 135)

10- يفترض بلاو أن إختلال مبدأ المساواة والتوازن بين المدخلات والمخرجات لا يسبب قطع العلاقة بين الفرد والتنظيم وإنما يقويها فالطرف الذي يأخذ أكثر مما يعطي يشعر بالتزامه بتقديم تعويضات للطرف الأخر (مبدأ رد الجميل) مما يسبب تقوية العلاقات . (Wang,2019 : 871)

يتضح مما سبق أن نظرية التبادل الاجتماعي تقوم على عدة إفتراضات نفعية، حيث يقارن الفرد دائماً مدخلاته مع مخرجاته لتحديد عدالة أو عدم عدالة حالة التبادل (الأخذ والعطاء) (chia& Tsan,2019 : 162). علماً بأن التوازن بينهما يقود إلى تحقيق العدالة التنظيمية، وعندما يدرك الفرد العدالة من التنظيم فإنه يكون في حالة من الإستقرار وليس مدفوعاً للقيام بأي عمل لأنه يشعر بالرضا .

4- نظرية النماذج Models Theory :

اقترح Lind & Tyler ثلاث نماذج لشرح العدالة الإجرائية Procedural Justice ببعديها (الإجراءات الرسمية وعدالة التعاملات) وفيما يلي شرح هذه النماذج:

أ- نموذج المصلحة الذاتية Self- Interest Model :

يطلق على هذا النموذج اسم منظور الوسائل أو الأدوات Instrumental Perspective حيث يفترض هذا النموذج مايلي :

أ - أن الإجراءات تستخدم كأدوات أو وسائل لتحقيق التوزيعات العادلة.(درة،2008:

(75)

ب - عندما يعمل الفرد بمفرده فإنه يهتم بعملية التحكم في القرار (القدرة على الإختيار Choice) فيكون له كلمة أو تأثير في القرار الصادر لأنه يهتم بتعظيم مصلحته

الذاتية في شكل المكافآت أو المخرجات التي يحصل عليها من التنظيم. (Bora,1995 : 177)

ج - عندما يعمل الفرد في جماعة فإن إهتمامه يتحرك من التحكم في القرار (Decision Control) إلى التحكم في العملية (Process Control) (أي المشاركة في عمليات الجماعة والقدرة على التعبير عن الرأي Voice) لأن ما يهم الفرد هو الشعور بأن رأيه صدى كأراء الآخرين. فالأفراد دائماً مايشعرون بالقلق تجاه علاقاتهم الاجتماعية مع مشرفيهم أو التنظيم ككل. حيث أنهم لا يقيمون العدالة في ضوء توزيع المخرجات فقط ولكن أيضاً في ضوء عدالة الإجراءات التي يتم بها توزيع هذه المخرجات. (McNeil,2008 : 47)

يرتكز نموذج المصلحة الذاتية للعدالة على نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory، ولكن هذا النموذج يصف نوعاً آخر من التبادل. كتبادل الصدق والأمانة والتعامل بأدب وكرامه واحترام الحقوق الشخصية بين الرئيس والمرؤوس بدلاً من تبادل العوائد المادية فقط. (Sousa & Vala,2002 : 100)

ووفقاً لهذا النموذج فإن الأفراد يشعرون بالعدالة حينما تراعي الإدارة مصالحهم الخاصة، وتهتم باحتياجاتهم الفردية. فهم يحققون مصالحهم الذاتية عن طريق تعظيم مخرجاتهم، والإجراءات العادلة من وجهة نظرهم هي التي تسمح لهم بالتحكم في عملية صنع القرار Make Decision. علماً بأن زيادة معدل سيطرة الأفراد على توزيع النتائج والمشاركة في صنع القرار يزيد من تعزيز مصالحهم الذاتية. (مصطفى، 2017: 145)

ب - نموذج القيم الجماعية Group-Values Mode :

يرتكز هذا النموذج على فكرة رئيسية وهي أن الأفراد يهتمون بالعدالة بما يتجاوز أثرها على المردود المادي وصولاً إلى المعاملة العادلة التي تعكس هويتهم الاجتماعية، فالأفراد

يقدرّون عضويتهم في الجماعات الاجتماعية Social Groups التي تحقق لهم مشاعر احترام الذات. حتى وإن كان المردود المادي غير مرضي، فتكون الإجراءات عادلة بالنسبة لهم إذا حافظت على مصالح جميع أعضاء الجماعة على المدى الطويل. وبناءً على ذلك فإن الحفاظ على العلاقات داخل الجماعة أكثر أهمية من السيطرة على المخرجات التنظيمية. (Evans & et.al,2018 : 265)

يستند نموذج القيم الجماعية على إفتراضات نظرية الهوية الاجتماعية Social Identity Theory، والتي تؤكد على أهمية الروابط الاجتماعية بين أعضاء الجماعة. فتلقي الفرد التوزيعات العادلة ناتج عن جودة علاقاته الاجتماعية مع زملائه ورئيسه في العمل ومشاركته في صنع القرار. وبناءً على ذلك فإن الفرد يحصل على مكانة وهوية إجتماعية إيجابية إذا ما شعر بعضويته لجماعة ذات قيمة. فالى أي مدى يمنحه الإنتماء للجماعة الفخر والاحترام مقارنة بالجماعات الأخرى. (Warner & et.al, 2005 : 395)

تم تطوير هذا النموذج بالاعتماد على مفاهيم التماثل الاجتماعي Group Identification؛ فتماثل الفرد مع الجماعة التي ينتمي إليها يتحكم في أداء الجماعة ككل. فإذا نظر أعضاء الجماعة للإجراءات باعتبارها إجراءات عادلة أي تسمح له بالمشاركة في صنع القرارات والتعبير عن رأيه. فإنه يعظم من قيمة عضويته في الجماعة. حتى وإن لم يؤدي التعبير عن رأيه إلى النتائج المرغوبة فإنه يدعم من مدركات العدالة الإجرائية . (Siegal & 2000 : 22) .

ج - نموذج علاقات السلطة في الجماعات Relational Model of

: Authority in Groups

يري Lind & Tyler أنه لا يتم تحقيق العدالة إلا عندما يشعر الأفراد أنهم يعاملون بطريقة تؤكد على الكرامة مما يعزز شعورهم بالحياد الإجرائي والذي يلعب دوراً هاماً في

تحقيق الثقة بين العاملين وصانعي القرار (الرئيس والمؤوس) . (Berman & et.al,1999 : 118)

يناقش هذا النموذج ثلاث مفهومات هامة مرتبطة بعلاقات السلطة وتؤثر في إدراك المرؤوسين للعدالة الإجرائية وهي :

1- الإعتراف بالمكانة Standing :

يهتم الأفراد بمكانتهم داخل جماعة العمل حيث يحددون وضعهم الاجتماعي من خلال الأسلوب الذي تعاملهم به الإدارة؛ فتشير المعاملة باحترام وكرامة وأدب من جانب الإدارة إلى تمتع الأفراد بمكانة عالية داخل الجماعة. وإذا أوضح التنظيم حقوق الأفراد العاملين به فإنهم يتأكدون أن هذه الحقوق سوف يتم احترامها. والعكس صحيح. (Wemmers & et.al,1995 : 333)

2- الحياد Neutrality :

ويتمثل في الصدق والاتساق والإنصاف في المعاملة وعدم التحيز عند اتخاذ القرارات؛ حيث يتم الحكم على حياد التنظيم من خلال اتخاذه قرارات غير متحيزة بالاعتماد على الحقائق، وعدم التفرقة بين العاملين في المعاملة. . (Evans & et.al,2018 : 265)

3- الثقة Trust :

وترتبط بمعتقدات الأفراد حول النوايا الخيرة للإدارة داخل التنظيم والتي تقاس في شكل أخلاقيات الرئيس كحامل للسلطة فإذا أخذ الرئيس (القائد) في إعتباره احترام حاجات ووجهات نظر المرؤوسين، دعم بذلك ثقة العاملين فيه. فالثقة تعكس معتقدات المرؤوسين لنوايا القائد. (Lind & Tyler,2001 : 76)

5- نظرية العلاقات الإنسانية Approach Human Relations :

تعد نظرية العلاقات الإنسانية من بين أهم النظريات التي تناولت دوافع العمل بالشرح والدراسة، وقد ملأت هذه النظرية فجوة كبيرة في نظرية التنظيم، وقد ظهرت هذه النظرية نتيجة للإنقادات التي وُجّهت للتنظيمات البيروقراطية Bureaucratic organizations بما فيها من نزعة فردية بالإضافة إلى إصرارها في التأكيد على العقلانية Rationality. كما ظهرت كرد فعل لحركة الإدارة العلمية Scientific Management وإهمالها للعنصر البشري في تحليل التنظيمات. كما تأثرت هذه المدرسة بأفكار دوركايم Durkheim عن الأنومي Anomie وتأكيديه على التكامل والتضامن الاجتماعي Social Solidarity and Integration، ويعد التون مايو Mayo E. من أكثر من تأثر بهذه الأفكار، والذي يعد رائداً لمدرسة العلاقات الإنسانية. (الزيات، 2016: 118)

استمدت مدرسة العلاقات الإنسانية أفكارها من تجارب هاوثورن Hawthorne – التي أشرف عليها التون مايو وزملائه Mayo والتي أجريت في شيكاغو منذ منتصف العشرينات حتى أوائل الأربعينيات من القرن الماضي تحديداً 1924:1939 تحت رعاية شركة ويسترن إليكتريك Western Electric Company وبالإتصال بمدرسة هافارد لإدارة الأعمال – من أجل الكشف عن العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية وبين الإنتاجية (Bruce & Nyland, 2011 : 385) ، ثم إتسعت هذه الدراسة واستطاعت أن تحول إهتمام الباحثين من التركيز على العوامل المادية فقط إلى التركيز على العوامل الاجتماعية. فتناولت جماعات العمل من حيث البناء، والقيم، والإتجاهات، والمعايير، والروح المعنوية، والدافعية، كما كشفت عن أهمية البناء غيرالرسمي للتنظيم Informal Structure . (Onday, 2016 : 47)

ويرى العلمان ميلر وفورم D . C Miller & W . H . Form أنه يمكن الخروج من

دراسات مايو Mayo وزملائه بعدد من النتائج أهمها :

- (1) العمل نشاط جمعي .
 - (2) تتمركز حياة الراشد الاجتماعية حول العمل وتتشكل وفقاً له .
 - (3) الحاجة إلى التقدير والأمن والشعور بالإنتماء لها أهمية كبيرة في تحديد الروح المعنوية للعمال وإنتاجيتهم أكثر من الظروف الفيزيكية التي يعملون في ظلها .
 - (4) الشكوى لا تكون دائماً تقريراً موضوعياً للحقائق، فهي في الغالب عرض يفصح عن اضطراب في مكانة الفرد.
 - (5) العامل إنسان تتحكم في اتجاهاته ومدى فاعليته مجموعة من المطالب الاجتماعية التي تأتي من داخل مكان العمل أو خارجه .
 - (6) تمارس الجماعات غير الرسمية داخل مكان العمل، ضبطاً اجتماعياً قوياً على عادات العمل واتجاهات الفرد العامل . (لظفي، 2016 : 48)
- وقد شكلت النتائج السابقة جوهر نظرية العلاقات الإنسانية والتي تؤكد أن الكفاية التنظيمية، والرضا الوظيفي، وارتفاع مستوى الإنتاجية تعتمد على القوى الاجتماعية وخاصة العلاقات غير الرسمية Informal Relations بين العاملين، كما ترى أن زيادة الإنتاجية والرضا عن العمل لا يعتمد فقط على التنظيم الرسمي كما يدعي تايلور F.W.Taylor، وإنما يعتمد على التنظيم غير الرسمي الذي يتشكل من تفاعل أعضاء الجماعات غير الرسمية Informal Groups مع بعضهم. (Önday,2016 : 47)
- تسعى حركة العلاقات الإنسانية إلى فهم الأسباب المتعلقة بعدم الرضا عن العمل، والصراع الصناعي، والنضال النقابي، وحتى حالة اللامعيارية داخل المجتمع المحلي ككل، كما سعى منظرو العلاقات الإنسانية إلى التقليل من أهمية الدوافع الاقتصادية والتركيز في مقابل ذلك على منطق المشاعر التي تحكم سلوك العمال والتي قد تخلق بناء غير رسمي قد

يكون له أهداف مختلفة عن أهداف البناء الرسمي Formal Structure الذي يهتم بتحقيق الكفاءة التنظيمية فقط. (Kramek,1988 : 49,50)

وتؤكد هذه النظرية على أن جماعة العمل غير الرسمية تلعب دوراً هاماً في عملية الإنتاج حيث أن إنتاجية العامل لا تتحدد فقط عن طريق الظروف الفيزيائية أو الحوافز المادية، بل تتحدد عن طريق المعيار غير الرسمي السائد بين جماعة العمل، فإحدى جماعات العمل معيار يقيد الإنتاجية عند مستوى معين، وكان العامل الذي يريد أن ينتج أكثر من الكمية التي حددتها الجماعة غير الرسمية يتم الضغط عليه من قبل أعضاء الجماعة. وقد أظهرت هذه الدراسة أن التنظيم غيرالرسمي يظهر تلقائياً، ليحقق وظيفتين الأولى حماية الجماعة من التصرفات التي قد تصدر عن أحد أعضائها والتي لا تتفق مع معاييرها، والثانية حماية أعضاء الجماعة من التدخل الخارجي عن طريق الإدارة. وكانت عضوية الزمرة Clique تعمل كأداة لضبط سلوك أعضاء الجماعة حيث يتم إبعاد الأعضاء الخارجين عن معايير الجماعة من عضوية الزمرة. (Korajczyk, 1961 : 16)

مما سبق يتضح أن نظرية العلاقات الإنسانية أكدت على ضرورة تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من أجل رفع إنتاجيتهم، وذلك من خلال تأكيدها على دور الجماعات غير الرسمية التي تتيح الفرصة أمام الفرد كي يحقق أهدافه ورغباته التي لا يمكن أن يحققها من خلال التنظيم الرسمي، كما أنها تخفف من حدة شعور العامل بالملل والتعب أثناء العمل، كما إنها تمنحه الشعور بالاستقلال والأهمية مما يزيد من شعوره بالأمن والطمأنينة ويؤدي هذا كله إلى تحقيق الرضا الوظيفي. (لطفي، 2007: 103)

خاتمة :

نستخلص مما سبق وجود العديد من النظريات التي سعت إلى شرح وتفسير جانب أو أكثر من جوانب العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، ولكن يعاني كلاً منها من بعض جوانب القصور وتتعرض لبعض أوجه النقص، ويحق القول أنه لا توجد نظرية واحدة يمكن الاعتماد عليها كموجه نظري في تفسير مختلف جوانب العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، لذلك سوف تقوم الباحثة بتبني وجهة نظر تعددية في هذا البحث على اعتبار أن هناك تكامل بين المدخل النظرية المختلفة التي تفسر ظاهرة العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي .

قائمة المراجع :

- 1- الراوي، خالد وهيب (2000)، "الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية"، مجلة الملك عبدالعزيز - الإقتصاد والإدارة، 14(2).
- 2- الزيات، كمال عبد الحميد (2016)، " المدخل النظرية في دراسة التنظيم وتحليل عملية العمل " في كمال عبد الحميد، ومحمد حمزة أمين، " علم إجتماع العمل : الأسس النظرية والنماذج التطبيقية"، دار الحكمة للنشر والطباعة.
- 3- أمين، محمد حمزة (2016) ، "العدالة التنظيمية والرغبة في ترك العمل: دراسة ميدانية"،مجلة كلية الآداب، جامعة بني سويف، ع(28).
- 4- _____ (2017) ، "بحث مرجعي في الإتجاهات الحديثة والمعاصرة في بحوث علم إجتماع التنظيم"، مقدم إلى اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين في علم الإجتماع.

- 5- بوخلوة، باديس(2015)، "أثر الدعم التنظيمي علي جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقريت" , المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ع(5).
- 6- درة، عمرمحمد (2008) ، "العدالة وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة"، دار الرضوان للنشر والتوزيع .
- 7- علي ، محمد بكرمحمد والمصطفى، محمد يوسف أحمد(2015)،"النزاع بين الرعاة والمزارعين بمحلية (بليل) الأسباب والنتائج: تطبيق نظرية التبادل الإجتماعي"،رسالة دكتوراه غير منشورة،جامعة النيلين - السودان.
- 8- غيث، محمدعاطف وآخرون (1979) ، "قاموس علم الإجتماع"، الإسكندرية، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- 9- لطفي ، طلعت ابراهيم (1994) ، " بيتربلاو ومدى إسهامه في تطور نظرية التبادل الإجتماعي"،المجلة العربية للعلوم الإنسانية،جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، 12(46).
- 10- _____(2007) ، " علم اجتماع التنظيم" ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر
- 11- _____ (2016) ، "علم الاجتماع الصناعي"، دارالكتاب الجامعي- بني سويف.
- 12- مصطفى ، أميمة حلمي(2017)، " العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة طنطا : دراسة ميدانية " ،مجلة كلية التربية في العلوم التربوية،كلية التربية - جامعة عين شمس،مصر، 41 (3).



13- Andrea, Coulson & et.al (2014), "Hospitality Codes and Social Exchange Theory: The Pashtunwali and Tourism in Afghanistan "Tourism Management 45.

14- Baumhof, Robert , et.al ,(2017) , " An Expectancy Theory Approach : What Motivates and Differentiates German House Owners in the Context of Energy Efficient Refurbishment Measures " , Energy and Buildings , 152.

15- Bayareelik, EbruBezya &Findikli, Mine Afacan (2016), "The Mediating effects of job satisfaction on the relation between organizational justice perception and intention to leave", Procedia – social and behavioral science, (235) .

16- Berman, Virginia Murphy& et.al (1999) , " Fairness and Health Care Decision Making: Testing the Group Value Model of Procedural Justice" , Social Justice Research , 12(2).

17- Bernburg, Jon Gunnar (2010), " Relative deprivation theory does not imply a contextual effect of country-level inequality on poor health. A commentary on Jen, Jones, and Johnston"Social Science & Medicine, 70.

18- Bora, Alfons (1995), " Procedural Justice As a Contested Concept: Sociological Remarks on the Group Value Model" , Social Justice Research ,8(2).

19- Bruce, Kyle & Nyland, Chris (2011) , " Elton Mayo and the Deification of Human Relations " , Organization Studies , 32(3).

20- Chia, An Tsai Jacob & Tsan, Ching Kang (2019) , "Reciprocal Intention in Knowledge Seeking: Examining Social Exchange Theory in an Online Professional Community" ,International Journal of Information Management , 48.

21- Cohen, Aaron (2015) , "Fairness in the Workplace : A Global Perspective " , Macmillan in the UK , England.



22- Evans , Joel M.&et.al (2018) , " Misleading by Example: The Effects of a Manager's Unfair Customer Treatment on Service Employee Performance and Perceived Managerial Trustworthiness" , Social Justice Research, 31.

23- Friedman, Barry A.&et.al ,(2008) , " An Expectancy Theory Motivation Approach to Peer Assessment " , Journal of Management Education, 32.

24- Grint, Keith (2005), "The Sociology of Work" Cambridge : Polity Press.

25- Han, Chung Huang & et.al(2018) , "Impact of Online Gamers' Personality Traits on Interdependence, Network Convergence, and Continuance Intention: Perspective of Social Exchange Theory", International Journal of Information Management · 38.

26- Jung, Eunsoo & et .al (2012) , " Trust and Equity Theory in Prisoner's Dilemma " in Ting Wen Huang , and et.al (eds) "Neural Information Processing , Lecture Notes in Computer Science" , vol 7663 , Springer , Berlin , Heidelberg.

27- Korajczyk, Ronald William (1961) , " The Human Relations Approach and Its Critics", A Thesis Submitted to the Faculty of the Institute of Social and Industrial Relations in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Social and Industrial Relations

28- Kramek, June M. (1988) , " An Integrative Approach to Humanistic Management Theory" A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Administration Madonna College.

29- Kwon, SoYeon & Jang, SooCheong (2012), "Effects of Compensation for Service Recovery : from the Equity Theory Perspective " , International Journal of Hospitality Management, 31.



30- Lind, E. Allan & Tyler, Tom R (2001), " Procedural Justice" in Joseph Sanders , and V. Lee Hamilton, " Handbook of Justice Research in Law", Kluwer Academic / Plenum New York.

31- McNeil, Christopher Black (2008) ," Perceptions of Fairness in Agency Adjudications: Applying Lind & Tyler's Theories of Procedural Justice to State Executive-Branch Adjudications", A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Judicial Studies, University of Nevada, Reno.

32- Nunkoo, Robin (2016), " Toward a More Comprehensive Use of Social Exchange Theory to Study Residents' Attitudes to Tourism", Procedia Economics and Finance, 39.

33- Önday, Özgür (2016) , " Classical to Modern Organization Theory " , International Journal of Business and Management Review , 4(2).

4-—————(2016) , " Human Resource Theory: From Hawthorne Experiments of Mayo to Groupthink of Janis " , Global Journal of Human Resource Management , 4(2).

35- Pan Xiaofu & et.al (2018), " The Effects of Organizational Justice on Positive Organizational Behavior: Evidence From A Large Sample Survey and A Situational Experiment " , Frontiers in Psychology, 8.

36- Paraskevaidis, Pavlos & Andriotis, Konstantinos (2017) , "Altruism in tourism: Social Exchange Theory vs Altruistic Surplus Phenomenon in host volunteering " , Annals of Tourism Research, 62.

37- Pugh, D.S (1966) , " Modern Organization Theory : A Psychological and Sociological Study" , 66(4).

38- Roberts, Fudge & Johnl, Schlacter (1999) , " Motivating Employees to Act Ethically : An Expectancy Theory Approach " , Journal of Business Ethics, 18.



39- Siegal, William E , (2000)," An Identification-Based Model of Organizational Citizenship Behavior: Testing an Alternative Interpretation of Procedural Justice Effects", Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy under the Executive Committee of The Graduate School of Arts and Sciences Columbia University.

40- Simone, Stefania De (2015) , "Expectancy Value Theory : Motivating Healthcare Workers", American International Journal of Contemporary Research, 5(2).

41- Soo, Kang & Lee, Jaeseok (2018) , " Support of Marijuana Tourism in Colorado: A residents' Perspective Using Social Exchange Theory ", Journal of Destination Marketing & Management,9.

42- Sousa, Fatima H.&Vala, Jorge (2002) , " Relational Justice in Organizations: The Group-Value Model and Support for Change", Social Justice Research , 15(2).

43- Usmani , Sania & Jamal ,Sirai(2013), " Impact of Distributive Justice , Procedural Justice , Interactional Justice , Temporal Justice, Spatial Justice on Job Satisfaction of Banking Employees" , Review of Integrative Business & Economics Research, 2(1).

44- Wang, Yonggui (2019) , " Unraveling Customer Sustainable Consumption Behaviors in Sharing Economy: A Socio-Economic Approach Based on Social Exchange Theory",Journal of Cleaner Production, 208.

45- Ward, Colleen & Berno, Tracy(2011)," Beyond Social Exchange Theory :Attitudes Toward Tourists ",Annals of Tourism Research , 38(4).

46- Warner, Jody Clay& et.al (2005) , " Organizational Justice and Job Satisfaction :A Test of Three Competing Models" , Social Justice Research , 18(4).



47- Wemmers, Jo-Anne & et.al (1995), "What Is Procedural Justice: Criteria Used Dutch Victims to Assess the Fairness of Criminal Justice Procedures " , Social Justice Research , 8(4).

48- Yueng, Hsiang Huang & et.al (2016), " Beyond Safety Outcomes: An Investigation of the Impact of Safety Climate on Job Satisfaction, Employee Engagement and Turnover Using Social Exchange Theory as the Theoretical Framework" ,Applied Ergonomics ,55.



Abstract:

The present research aims to present and analyze the overall theoretical heritage of organizational sociology , in addition to present and analyze contemporary theoretical approaches to the study of organizational justice and job satisfaction , The research focuses on Equity Theory, Expectancy Theory, Social Exchange Theory, Models Theory, Human Relation Theory.

Descriptors: Organizational Sociology, Theoretical Approaches, Organizational Justice, Job Satisfaction





Theoretical approaches to the study of organizational

By

Abeer nabil

Master s Researcher of Organizational Sociology

Department of Sociology Faculty of Arts

Beni Suef University