

المنظور السوسيولوجي التنظيمي لمفهوم الرضا الوظيفي (مقاربة تحليلية)

عصمان بوبكر: كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية جامعة بسكرة

الملخص:

comportismesociale, et la
théoriemoderne, et cela a travers
une lecture analytique qui vise les
manièresutiliser pour voir le sujet
de la satisfaction professionnelles
pendant le traitement du
phénomèneorganisationnel touché
a partir des
déférentscomposantsmatériels, et
organisationnels, et relations
dominantes.

مقدمة:

حاز الرضا الوظيفي على عدة تسميات أهمها رضا
العاملين، أو الرضا المهني، أو الرضا عن العمل،
... وهذا خلال مختلف مراحل التطور النظري
التنظيمي، إذ ورد ضمن مختلف المداخل النظرية
حتى وإن لم يكن ذلك بصفة صريحة في بعض
الأحيان، إلا أننا نجده قد ورد تبعا لمسببات تحقيقه

يتضمن هذا المقال محاولة لتحديد موقع ظاهرة
الرضا الوظيفي لدى العاملين، ضمن إسهامات
نظرية المنظمة عبر مختلف مراحل تطورها بدءا
بالنظرية الكلاسيكية، فالسلوكية، ثم الحديثة، وهذا
من خلال قراءة تحليلية تستهدف الكيفيات التي
طرقت بها موضوع الرضا الوظيفي أثر معالجتها
للظاهرة التنظيمية التي مست مختلف مكونات
المنظمة المادية منها والتنظيمية والعلاقات السائدة
جراء التركيز النظري على هذه الأخيرة ككيان
اجتماعي يضم مكونات متفاعلة.

Résumé:

Cet article est une tentative pour
définir comment la théorie de
l'organisation a traité la
satisfaction professionnelles à
travers les différentes étapes de
son développement a partir de la
théorie classique, le

قراءتنا لبعض منها أنها عرجت على موضوع الرضا الوظيفي ولو بصفة ضمنية إثر تناولها لبعض المسائل المرتبطة بالمنظمة والتنظيم والتي تشكل في نفس الآن عوامل للرضا الوظيفي كالإشراف ونمط القيادة، الرواتب والأجور، والعلاقات الاجتماعية السائدة داخل المنظمة الرسمية منها وغير الرسمية.

إن الرضا الوظيفي شكل في البداية محل اهتمام علماء النفس باعتباره "أحد الأساليب التي تساعد على تحقيق تعاون العاملين مع إدارة المنظمة" (1)، فالنظرية البيروقراطية التي كانت تولي اهتمامها للجانب التنظيمي والبحث عن الحلول للمشاكل التنظيمية، والبيروقراطيون بدءا من "Max Weber" وما جاء به كل من "Robert Merton" و "Selznik" و "Goldner" من نماذج تنظيمية بيروقراطية تعاملوا ضمنها مع مختلف العناصر المكونة للرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه دون أن يكونوا يقصدوا استهدافه من خلال تأكيدها على ضرورة انصياع الرؤوسيين بشكل تام للمسؤول الإداري وكذلك التأكيد على جعل السلوك صالحا ورشيدا " اعتمادا " على مبدأ الرقابة الهادف إلى فرض التزام العاملين بالسلوك المهني (2)، تكون النظرية البيروقراطية قد تعرضت للعلاقة بين الرؤساء

وما يمكن أن يخلفه من آثار على العاملين وعلى أهداف المنظمة وأداء العاملين،... حيث يقودنا تتبع وقراءة المضامين النظرية في مجال التنظيم والمنظمات إلى أن الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي كأحد العناصر الضامنة للأداء الجيد لم يتم إغفاله حتى و إن لم يكن يشكل الموضوع الأساس لتلك النظريات التي نجدها تهتم إلى حد بعيد بعوامله ومكوناته.

فالنظرية التقليدية في التنظيم لم تهتم بالجوانب المرتبطة بالفرد ومتطلباته بل ركزت على معالجة المشكلات الإنتاجية والبحث في المؤثرات التي من شأنها أن تدفع بالفرد إلى تقديم أداء أفضل وما يمكنه تحقيقه دون استهداف رضاه كأحد العوامل المؤثرة في ذلك الأداء، لذلك يمكن القول بأن الاهتمام النظري بموضوع الرضا الوظيفي ظهر بصفة مباشرة مع ظهور النظرية السلوكية أين بدأ الخوض أبعاده ومكوناته على اعتباره أحد العوامل المؤثرة في أداء العاملين حيث بدأ الاهتمام بالبعد النفسي والاجتماعي للعاملين.

أولا: الرضا الوظيفي في مضمون نظرية التنظيم الكلاسيكية:

لم يكن الاهتمام النظري التقليدي في دراسة التنظيمات منتهجا كأسلوب مباشر نحو الرضا الوظيفي، بل كانت أغلب اهتماماته بالإجراءات التنظيمية الإنتاجية ومعالجة المشكلات الإنتاجية التي تسعى لتعظيم الربح، غير أننا نستنتج من

1- كامل مصطفى مصطفى وآخرون: دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، جامعة القاهرة، مجلة الإدارة، المجلد 23، العدد 1، ص: 78.

2- عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي-النشأة والتطورات الحديثة-ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999، ص 145، 146.

ذلك شعور العامل بضرورة التعاون مع الإداري، والعوامل التنظيمية كتحديد نطاق الإشراف والرقابة، وتبسيط إجراءات العمل وفق سبل علمية وعوامل فردية كالقدرات ومسألة التعب المهني وضرورة توفير فترات للراحة، وهي في مجملها تعد من العوامل الأساسية التي أعمدت عليها كل الدراسات والبحوث النظرية التي عنيت بالرضا الوظيفي.

بناء على ما قدمته حركة الإدارة العلمية بمختلف روادها (Henry Gant، Fredri Taylor، Frank Julbert) وغيرهم، وبالتمعن في الأسس المكونة لتصورها النظري الذي قدمه "Taylor" المتمثلة في الرشد والعقلانية وتقسيم العمل أو التخصص، والهيكل التنظيمي، وتحديد نطاق الإشراف ودراسة الوقت والحركة، وتنظيم العمل والأساليب والإجراءات والاهتمام بالجوانب الفنية والهندسية، كل ذلك ضمن منظمة شبه مغلقة⁽²⁾ فإننا نخلص إلى أن اهتمامها العلمي شمل جانب المنظمة في مكوناتها التنظيمية والمادية رغبة في إدارة مريحة للمنظمة استجابة لقاعدة اقتصادية بحتة، رغم أن معظم العناصر التي اعتمدتها في تحليلها ومعالجتها للمسائل التنظيمية صارت تشكل أهم وأبرز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

وتعرضت نظرية التقسيمات الإدارية إلى ما يعرف بالنمط التنظيمي فاهتمت بالعمليات الداخلية

والمرؤوسين التي تعد أحد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ومحققاته.

فالنظرية البيروقراطية التي عالجتها الظاهرة التنظيمية بكيفية استهدفت إيجاد الانسجام الضروري لبلوغ الأهداف التي وجدت لأجلها المنظمات باعتبارها نظاما شبه مغلقا في التعامل مع العلاقات السائدة، مقيمة ذلك على أن الإنسان مثل الآلة ينفذ ما يرمح له من مهام، لم تتعامل مع الرضا الوظيفي بصيغة مباشرة لأنه لم يكن معروفا كظاهرة تنظيمية، غير أن اعتنائها بعمليات تخطيط وضبط وتحديد الخطوات المهنية التي يتوجب على العاملين الالتزام بها والانصياع إليها إضافة إلى مبادئها التي لم تتعد مطلب الرقابة، وتحويل وتفويض السلطة، والحد من العلاقات الشخصية وتركيزها على الجوانب الرسمية، وهي في مجملها تندرج ضمن الحقائق التنظيمية المرتبطة بالرضا الوظيفي.⁽¹⁾

أما حركة الإدارة العلمية كتصور نظري قام على وقع نقد الطرح النظري البيروقراطي تحت ضغط معطيات تبحث عن التوسع الاقتصادي والتطور التكنولوجي فرض تغييرات جعلت في إيجاد أساليب ترفع مستوى الأداء الإنتاجي مجالا للاهتمام العلمي البحثي لها، فضمن ذلك تعرضت نظريات الإدارة العلمية إلى أبرز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي خاصة العوامل الاجتماعية كالعلاقات بين العاملين والإدارة وجو التعاون والتفاعل بينهما مستهدفة وراء

2- Frederick Winslow Taylor: **La direction**

scientifique des entreprises, ouvrage présenté par: Med Benguerna, ENAG édition, Alger, 1992, p: 53.

1 -René LLORED: **Sociologie –Théories et analyses–** Aubin Imprimeur, France, 2007, p :194.

سلطة (قوة) قادرة على التحكم في الأعضاء وتوجيههم وهو ما يمثل بالنسبة لنا وجها من أوجه العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين كعنصر من عناصر الرضا الوظيفي، نجد أن " Lindollrwik " الذي استند فكره الإداري من مساره المهني (ضابطا في الجيش البريطاني ثم مستشارا، فباحثا في الإدارة...) فقد درس وحلل الجوانب الإدارية تحليلا علميا مؤكدا في كتابه "عناصر الإدارة " على جوانب الانضباط والقيادة والتنظيم⁽²⁾ محاولا ضبط العمليات القيادية والإشرافية والتنظيمية والتي غالبا ما تحدد طبيعة العلاقة بين العاملين والمشرفين التي تعتبر من المظاهر العاكسة للرضا الوظيفي، ويتفق معه في الاهتمام بالقيادة والإشراف "LautherKolik" غير أنه يختلف عما جاء به " Erwik " من حيث المضمون حيث ألح على تقليل عدد الرؤساء والمشرفين وتمديد نطاق الإشراف إلى أدنى المستويات الممكنة وهي العوامل التي ثبت تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي لاحقا.

لذلك فإن نظرية التقسيمات الإدارية التي اهتم روادها بالجوانب الإدارية للمنظمات لم تتناول موضوع الرضا الوظيفي كموضوع من الموضوعات المتعلقة بالمنظمات أو كظاهرة تنظيمية بل شملت عوامله ضمن ما طرحه روادها من مبادئ إدارية يؤدي التقيد والالتزام بها إلى تحقيق الأهداف الإنتاجية بشكل أفضل.

للمنظمة والجوانب الفيزيولوجية للعاملين والأداء المادي لهم⁽¹⁾، وبعد تحديد "Henry Fayol" للقواعد التي يجب اعتمادها لتحقيق أهداف المنظمة والتي تعكس الواقع الفني والإداري مصنفا الأنشطة الإدارية في زمر مختلفة (أنشطة تجارية، مادية، محاسبة، وقائية، وأنشطة إدارية)، مشيرا بالموازاة مع ذلك إلى الجهود الفردية والجماعية من خلال عاملي التنبؤ والتنسيق، والنوعية الإدارية والتدريب.

ضمن المبادئ الإدارية الأربعة عشرة التي حددها "Fayol" نجد من بينها ما يرتبط مباشرة بالرضا الوظيفي كمبدأ الإنصاف والمساواة بين العاملين، ومبدأ مكافأة الأفراد، وعليه يمكن القول أن " Fayol" صاغ «إطاراً" فكرياً أكد في محتواه على الأنشطة الإدارية بصفة عامة والإدارة العليا بصفة خاصة دون أن يخوض في الرضا الوظيفي رغم تعامله مع ما عرف في تصورات نظرية أخرى واعتمدت كمؤشرات ودلائل للرضا المهني لدى العاملين.

اتفق كل من "James Mony" و "Lauther Kolik" و "Oliver Childon" في كونهم اهتموا جميعا بالإدارة وتحديد الأطر والقواعد الإدارية التي يرونها ضرورية للتنظيم الجيد، انطلاقا من موضوع القيادة والإشراف بينما أكد "James Mony" على الترتيب المنظم للجهود الإدارية مع ضرورة وجود

1- Henri Fayol: **Administration industrielle et générale**, ouvrage présenté par: Ahmed Bouyacoub, ENAG édition, Alger, 1990, p : 6,7, 8, 9.

2- خليل محمد حسن الشماخ، خطير كاظم حمود: **نظرية المنظمة**، ط 5، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 57.

العمل، ومن هنا صار البحث في موضوع الرضا الوظيفي أكثر تعقيدا خاصة لما توجه البحث في العلاقة بينه وبين الخصائص والمميزات الاجتماعية والسيكولوجية للعاملين والهياكل التنظيمية، والمناخ التنظيمي⁽²⁾.

فمدرسة العلاقات الإنسانية التي كانت دراسات "MayauE" وفريقه البداية المميزة لجميع الدراسات التي عالجت الجانب الإنساني السلوكي معتمدة على التجربة كآلية للتعامل العملي مع المتغيرات المادية في العمل مبينة الجانب الاجتماعي بما يحمله من عناصر متنوعة وماله من تأثير في علاقات العمل والإنتاج، وقد بينت أن هناك علاقات جديدة تنشأ بين أعضاء المنظمة باعتبارها نظاما اجتماعيا وأن العامل ما هو إلا كائن اجتماعي يسعى إلى تحقيق ما يلزمه من الحاجات والرغبات وله ميول واتجاهات ومشاهد تؤثر في أدائه ومن هنا تبرز عناية مدرسة العلاقات الإنسانية بمكونات الرضا الوظيفي إثر اعتبارها المنظمة نظاما اجتماعيا يضم تفاعلات للطاقات الفردية وكذلك إثر تأكيدها على التنظيم غير الرسمي ودوافع اللجوء إليه، وضرورة البحث عن اتجاه التوازن بينه وبين التنظيم الرسمي خاصة أنه يعكس شقا اجتماعيا له أثره البالغ على إنتاجية وتطوير المنظمة من جهة وتحقيق رضا العاملين جراء تحقيقهم الأهداف التي يرجونها من العمل بالمنظمة، معنية ضمن هذا بأنماط التفاعل

هنا نستخلص أن النظرية التقليدية متمثلة في البيروقراطية وما جاء به رواد الفكر البيروقراطي من نماذج تنظيمية، وحركة الإدارة العلمية وما شملته من تصورات علمية للتنظيم، ونظرية التقسيمات الإدارية التي اهتمت بالمبادئ الإدارية، لم تعالج كلها موضوع الرضا الوظيفي ولم تتعامل معه كظاهرة إلا أنها تعرضت لأغلب العوامل والعناصر المؤثرة فيه كالإشراف والرقابة، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية، والانضباط، والأجور، والحوافز، هادفة وراء ذلك إلى بلوغ مستوى الأداء الأعلى الممكن ومنه بلوغ الهدف المرجو.

ثانيا: الرضا الوظيفي في النظرية السلوكية:

ظهر التصور النظري السلوكي جراء الاهتمام المتزايد للباحثين النقاد للنظريات الكلاسيكية التي غطت كل الجوانب والأبعاد المادية في المنظمة، فبرزت ضرورة إيجاد توازن بين تلك الأبعاد والأبعاد الإنسانية في المجال الصناعي، فإذا كانت النظريات التقليدية لم تتناول الرضا الوظيفي كموضوع، فإن بداية مراعاته ضمن المواضيع البحثية كان مع ظهور التوجه النظري السلوكي.⁽¹⁾

منذ أواخر ستينيات القرن الماضي وبداية السبعينيات منه أخذت الدراسات والبحوث في مجال السلوك الإنساني والتنظيمي تهتم بتفاعل العاملين مع العمل إضافة إلى اهتمامهم بالعامل وجماعات

2- الحيدر عبد المحسن بن صالح: الرضا الوظيفي لدى العاملين في

القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث ميداني، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2005، ص: 23.

1- عبد الله محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي-النشأة والتطورات الحديثة-مرجع سابق، ص: 105.

يقوم به العاملون من أنشطة مهنية داخل المنظمة ما هو إلا تفاعل لما يتحدد لهم من مهام وأدوار ليقوموا بها بمستوى معلوم من الأداء تتحكم فيه إلى حد معين مشاعرهم تجاه تلك المهام تبعا لما تقود إليه من الإشباع والرضا، وهو ما يؤكد وصف العلاقات السائدة بالسلوك التنظيمي للأفراد (سلوك الأفراد داخل المنظمة) كنسق من الأبعاد السلوكية التنظيمية، وسلسلة من الأنشطة والتفاعلات والمشاعر المترابطة تتأثر بالبيئة المحيطة التي تمثل أحد عوامل الرضا المهني، وأدى الخوض في أنماط السلوك الإنساني الذي جاءت به نظرية "التناقض بين الفرد والمنظمة" لـ "Kars Irkess" معتمدة على التنبؤ بالسلوك الإنساني والقدرة على تفسير مختلف أنماطه (أنماط السلوك الإنساني داخل التنظيم)⁽²⁾ باعتبار الإنسان مصدرا للأثر التنظيمي للسلوك القائم، فكل تعبير على المستوى التنظيمي إنما مرده للسلوك الإنساني ضمن المنظمة تحت ضغط عوامل متعددة ودوافع مختلفة الهدف من ورائها تحقيق الحاجات المتبادلة، وقد ركزت هذه النظرية على ثلاثة عوامل ترتبط أولاها بخصوصيات العامل كفرد والجماعة داخل المنظمة قاصدة بذلك العلاقة بين زملاء العمل، وأخرى تتعلق باتجاهات العلاقات غير الرسمي، ثم العوامل التنظيمية الرسمية ومنه فهي ناقشت ثلاثة عوامل قادرة أن تؤثر في مستوى الرضا لدى العاملين.

والعلاقات التنظيمية من مختلف المستويات المكونة للمنظمة متمثلة في المستويات الدنيا (جماعة العمل) والمستويات العليا (القيادة) مؤكدة على نجاعة القيادة الجماعية والمشاركة في اتخاذ القرارات وهي جوانب مهمة في عملية الرضا الوظيفي.

بناء على ما سبق بات من الممكن القول أن مدرسة العلاقات الإنسانية تعاملت مع الرضا الوظيفي بناء على اهتمامها الواسع بتطوير المنظمات انطلاقا من فكرة الجماعات غير الرسمية وأثر سلوك الأفراد، وطبيعة التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة.

أما رواد مدرسة الفلسفة الإدارية، حيث نجد أن ما توصل إليه "Douglas Mc Gregor" فيما قدمه بخصوص الاتجاه السلوكي للمدراء المقصود منه وغير المقصود إلى أن التنظيم الرسمي لا يحقق الأهداف لوحده فأكد على الوسائل الإنسانية مشيرا تقبل العاملين ورضاهم على ما يؤديه من أدوار داخل المنظمة وهو ما يتم حسبه بتعميق الأبعاد الإنسانية وتهيئة سبلها في التعامل مع الأفراد لرفع مستوى الأداء ضمن علاقات عمل مضبوطة وقادرة على تحرير إمكانيات الفرد والجماعة لغرض المشاركة الفاعلة والواعية بأهداف المنظمة، أما "William Foote Whyte" فأعتبر ضمن نظرية التفاعل أن كل من الأنشطة والتفاعل والمشاعر مكونات أساسية للنظام الاجتماعي⁽¹⁾، لذلك فإن ما

2-André AKOUN et Pièrre ANSART : **bDictionnaire de Sociologie**, Le ROBERT/SEUIL, Mame imprimeur, France, 1999, p : 489.

1- محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، ط2، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2006، ص: 89.

جاءت النظريات الحديثة للتنظيم محددة أسسا جديدة تعتبر من خلالها المنظمة نظاما اجتماعيا هادفا يقوم على أساس اتخاذ القرارات اللازمة لتحقيق الأهداف وكذا المؤشرات التي تتفاعل معها وسبل تحقيق تلك الأهداف⁽²⁾ فهي بذلك تتناول المنظمة كنظام اجتماعي تمثل عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالأهداف محوره الأساسي في إيجاد التفاعل اللازم بين كافة العناصر والمؤشرات بما فيه علاقات العمل وبما يرتبط بها من عناصر منها الرضا المهني، فنجد أن مدرسة النظم (المدخل المنظمي في دراسة المنظمة) التي عرفت التنظيم بأنه "كيان منظم ومركب بجمع ويربط بين الأشياء والأجزاء التي تكون مجتمعة تركيبا كليا موحدا"⁽³⁾، رغم أنها اهتمت بالجانب الشكلي للمنظمة إلا أنها أخذت بعين الاعتبار اشتغالها على مجموعة من الحقائق أو المبادئ والأجزاء المترابطة والمتفاعلة فيما بينها، وما علاقات العمل إلا إحدى تلك الحقائق التي تقوم على مبادئ بين أعضاء المنظمة كيفما كان وضعهم فهم يمثلون أحد أجزائها ومكوناتها، ورغم أنها اكتفت بسمات النظام والمنظمة فحسب.

لقد أكد "Géaster Bernard" على علاقات العمل والعلاقات بين زملاء العمل عند إظهاره أهمية النشاط التعاوني بين العاملين ضمن نظرية النظام التعاوني التي اعتبرت المنظمة نظاما تعاونيا يقوم

أما "Bak" فقد تجاوز المفاهيم التقليدية إذ أشار حسب نظرية التنظيم الاجتماعي إلى استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية في شكل نظام اجتماعي⁽¹⁾ حيث تراعى وفقه الأهداف المتوخاة لكل جانب سواء تعلق الأمر بالعاملين، أو المنظمة (إشباع الحاجات بالنسبة للطرف الأول والإنتاجية بالنسبة للمنظمة)، كما أن لاهتمام هذه النظرية ببعض العمليات الأساسية داخل المنظمة (كاتخاذ القرار، التفاعل، علاقات القوة السلطة، تقييم العمل،...) مع التركيز على المتغيرات والأجزاء الخاصة بالمنظمة كدلائل ومؤشرات تسمح باستيعاب النتائج الممكنة التنبؤ بها في السلوك.

أما عن نظرية الجماعة المرجعية التي جاء بها "Helene & Blod" سنة 1968 فهي تعتبر أن علاقة الفرد بالجماعة (العلاقة بين زملاء العمل) تشكل عاملا هاما في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي لما للجماعات من تأثير على بعض الجوانب المتعلقة به وبالإنتاجية وبالعلاقات العمل كقيم ومعتقدات وأهداف وتوقعات العاملين الذين يميلون إلى التقيد بمعايير الجماعة وعليه فإن رضا العامل أو عدم رضاه عن عمله يتأثر برأي وتوجه الزملاء.

ثالثا: الاهتمام النظري التنظيمي الحديث بالرضا الوظيفي:

2- محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، ط2، مرجع سابق، ص: 89.

3- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: مرجع سابق، ص: 85، 86.

1- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، مرجع سابق، ص، 76، 77.

في تحليل ودراسة السلوك التنظيمي⁽¹⁾ متناولا على نفس السياق السلوك التنظيمي الرشيد لما طرح "نموذج الرجل الإداري بديلا عن الرجل الاقتصادي، فهو بذلك مس جانب القرارات الإدارية بمختلف أشكالها.

لعل من بين النظريات الحديثة التي عالجت قضية إنتاجية العامل ورضاه الوظيفي على أساس الاهتمام بالجانب الإنساني له بصفة صريحة نجد نظرية « Z » لصاحبها "William Ochi" سنة 1981 إذ أجرى عدة بحوث ودراسات خلال السبعينات من القرن الماضي بكل من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان سمحت بالتعرف على سر نجاح الإدارة اليابانية، ليتوصل في الأخير نموذج إداري جديد سماه نظرية « Z »، بعد ثبت أن بذل المال والاستثمار في البحوث والتطوير غير كاف لتسوية قضية إنتاجية العامل في غياب إدارة تهتم بالعاملين وإدارة شؤونهم بفعالية وبكيفية تجعلهم يشعرون بروح الجماعة، وتعتبر هذه النظرية أكثر النظريات الحديثة التي تعرضت للرضا الوظيفي لأنها استمدت معلوماتها الفلسفية والفكرية انطلاقا من دور البناء الاجتماعي الثقافي والتربوي للمجتمع الياباني⁽²⁾ خاصة أنها ركزت على عامل الثقة أين اعتبرت الثقة والإنتاجية وجهان لعملة واحدة لا يمكن فصلهما فالمؤسسات اليابانية تعتمد في تعاملها على

على فاعلية التعاون بين أعضائها، ويعني ذلك أنه خاض في علاقات العمل عندما اعتبر العنصر الإنساني مصدرا للعلاقات التعاونية متمثلة في مجموعة من العلاقات والاتصالات التي تقوم عليها المنظمة والتي تكون في نفس الآن عواملا للرضا الوظيفي.

أما عند توضيحه للجوانب المرتبطة بالأنشطة التعاونية متمثلة في التنظيم غير الرسمي، التخصص التنظيمي، اقتصاديات الحوافز، فنجد أنه تطرق لعلاقات العمل إثر معالجته للتنظيم غير الرسمي منطلقا من كونه يؤدي إلى خلق مفاهيم واتجاهات وعادات معينة ترتبط بما يؤديه العاملون من مهام في إطار محدد ومعلوم، كما أنه تناول طرق وأساليب العمل كأحد الأسس التي يقوم عليها التخصص التنظيمي وهو ما يعكس أحد مظاهر رضا العاملين المتمثل في الرضا عن الوظيفة، أما حديثه على اقتصاديات الحوافز فنجد أنه حدد الارتباط الجماعي أي العلاقات بين زملاء العمل وما تحققه من توفير الشعور بالانتماء للجماعة الذي يعتبر من أهم مسببات الرضا الوظيفي .

ومن النظريات الحديثة في مجال التنظيم التي جاءت كذلك لتغطية قصور النظرية السلوكية و لم تهتم بعلاقات العمل، إذ أنها ركزت على عمليات اتخاذ القرارات والتوازن التنظيمي نجد نظرية اتخاذ القرارات لـ "Herbert Simone" التي قدم من خلالها تصورا واضحا لعملية اتخاذ القرار وأهميته

1- محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، ط2، المكتبة

الوطنية، عمان، الأردن، 2006، ص: 89.

1- خليل محمد حسن الشماع، خطير كاظم حمود: نظرية المنظمة،

مرجع سابق، ص: 106.

"Mc Lalande"، ونظرية البقاء والنمو والتطور لـ "Dar fer" (الحاجات ذات المستويات الثلاث).⁽¹⁾

* النظريات المعرفية (العقلانية) مثل نظرية العدالة والمساواة لـ "Adams" ونظرية التوقع لـ "Mazoum" ونظرية تحديد الأهداف لـ "Look" ونظرية مستوى الطموح لـ "Livine"، كما يمكن الإشارة إلى أن الاهتمام النظري الصريح بالرضا الوظيفي ظهر مع التصور النظري الحديث.

خاتمة:

في ختام هذه القراءة لمختلف أبرز النظريات التي عنيّت بالتنظيم والمنظمات عبر المراحل الكرونولوجية لها كمحاولة لإظهار الكيفية التي تناولت بها نظرية التنظيم ظاهرة الرضا الوظيفي، تجدر الإشارة إلى أن حقيقة الحال تبين أن الاهتمام النظري الصريح بالرضا الوظيفي كظاهرة برز ضمن النظريات الحديثة التي تضع الفرد في المرتبة الأولى من بين مكونات المنظمة، باعتباره العنصر الأساسي لبلوغ أهدافها وعليه يمكننا القول أن نظرية المنظمة والتنظيم الكلاسيكية لم تولي اهتماماً لظاهرة الرضا الوظيفي للعاملين حتى وإن عنيّت بمختلف العوامل المؤثرة فيه والمؤدية إلى تحقيقه أو انعدامه، بينما بؤادر ذلك جاءت مع الاتجاه السلوكي في دراسة المنظمات والتنظيم خاصة فيما تعلق بدراسة ردود

النظام الإداري الذي يعكس ثقة التعامل بين العاملين والإداريين، ثم المهارة والدقة في ممارسة المهام الإدارية والتهديب مما يعكس التعامل الحذق، ثم التأكيد على المودة والألفة التي تؤدي إلى زيادة الثقة والتفاعل في العمل، فكل تلك العوامل حسب هذه النظرية تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي واستقلال وحرية العاملين وزيادة الإنتاجية والفعالية.

كخلاصة لما سبق يتضح لنا أنه ليست هناك نظريات عامة تتناول الرضا الوظيفي كونه يرتبط بمعطيات ذات أبعاد تؤثر في الأنماط السلوكية للعاملين كالخصائص الاجتماعية، والثقافية، والسلوكية للمجتمع فهي تلعب دوراً في تشكيل الممارسات داخل المنظمات، وعليه فإن كل نظرية من مختلف النظريات المشار إليها وغيرها تفسر عامل أو أكثر من العوامل المتعددة للرضا الوظيفي.

بالرغم من ذلك تبقى النظريات الأكثر تفسيراً لموضوع الرضا الوظيفي هي تلك النظريات التي ركزت على الجانب النفسي للأفراد والأكثر وضوحاً من نظريات التنظيم التي اكتفت بالخوض في عوامل الرضا الوظيفي دون أن يكون موضوعاً لها، إذ يمكن حصرها في مجموعتين هي:

* النظريات المتعلقة بإشباع الحاجات مثل نظرية تدرج الحاجات لـ "Maslow" ونظرية العاملين لـ "Hertz Berg" ونظرية الدافعية للإنجاز لـ

1- حسن إبراهيم بلوط: المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص: 383.

Benguerna, ENAG édition, Alger, 1992 .

9. Henri Fayol: **Administration industrielle et générale**, ouvrage présenté par: Ahmed Bouyacoub, ENAG édition, Alger, 1990.

10. René LLORED: Sociologie – **Théories et analyses**—Aubin Imprimeur, France, 2007.

أفعال الأعضاء تجاه مختلف العمليات داخل المنظمات ضمن اهتمامها بالسلوك التنظيمي.

المراجع:

1. حسن إبراهيم بلوط: **المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات**، دار النهضة العربية، بيروت، 2005.

2. الحيدر عبد المحسن بن صالح: **الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض**، بحث ميداني، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2005.

3. خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود: **نظرية المنظمة**، ط 5، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

4. عبد الله محمد عبد الرحمان: **علم الاجتماع الصناعي-النشأة والتطورات الحديثة-ط1**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1999.

5. كامل مصطفى وآخرون: **دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس**، جامعة القاهرة، مجلة الإدارة، المجلد 23، العدد 1.

6. محمد قاسم القريوتي: **نظرية المنظمة و التنظيم**، ط2، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2006.

7. André AKOUN et Pièrre ANSART:

Dictionnaire de Sociologie, Le

ROBERT/SEUIL, Mame

impremeur, France, 1999.

8. Frederick Winslow Taylor: **La**

direction scientifique des entreprises,

ouvrage présenté par : Med