

المحاضرة السادسة: المقاربة السوسولوجية لثقافة وهوية المنظمة

تعريف ثقافة المنظمة:

يشار إلى الثقافة التنظيمية على " أنها الطقوس أو الممارسات السلوكية الناجمة عن تفاعلات، الأفراد بين بعضهم البعض والتي تؤدي إلى مستوى أداء معين في المنظمات "كما يشار إليها على أنها" مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرائق التفكير المشتركة بين قادة المؤسسة وأفرادها الق دأمي ويتم تعليمها للأفراد الجدد. " أي أن الثقافة المؤسسية ثقافة تتكون من القيم الاجتماعية المسيطرة التي تساعد في خلق التكامل بين أجزاء المنظمة. ترمز الثقافة إلى القيم المشتركة الشاملة والاعتقادات الأساسية لكل العاملين في المؤسسة وتوجد مجموعة من المؤشرات الخارجية التي تدل عليها ومن بينها، موضوعات الاهتمام والأقوال والأحاديث والسلوكيات والمشاعر التي يعبر عنها العاملون في المنظمة. كما تمثل ثقافة المؤسسة مجموع المبادئ الأساسية التي اكتسبتها جماعة الفاعلين أو أنتجتها أو طورتها أثناء حل مشكلاتها للتكيف الخارجي والاندماج الداخلي، والتي أثبتت فعاليتها ومن ثمّ تعليمها للأعضاء الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات ثم ادراكها ومعالجتها

مكونات الثقافة التنظيمية:

القيم: تعرف بانها تلك المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها فهي تحدد السلوك المقبول و المرفوض ، و الصواب و الخطأ اما القيم التنظيمية فهي القيم التي تعكس او تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة

المعتقدات التنظيمية:

المعتقدات بشكل عام عبارة عن أفكار مشتركة متعلقة بطبيعة الفرد و حياته الاجتماعية ، اما المعتقدات التنظيمية فهي عبارة عن افكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية

الأعراف التنظيمية:

الأعراف التنظيمية فهي معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم على اعتبار أنها معايير مفيدة للتنظيم وبيئة العمل ، ومن هذه الأعراف على سبيل المثال : التزام التنظيم بعدم تعيين اخوين اثنين في نفس التنظيم أو الأب وابنه ، .

التوقعات التنظيمية :

تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب و الذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها ويتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة ، مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين ، والزملاء من الزملاء الآخرين في التنظيم.

الرموز: والتي تكون عادة في شكل لون أو صورة أو حركة تستخدم للتعبير عن معاني معينة ، وتظهر في المنظمة في شكل أشياء و أفعال كالأسهم التجارية للمنظمة ، وتصميم المباني و المكاتب ونوع الأثاث ونمط اللباس ، و التي تحمل رموزا ترتبط بقيم المنظمة.

أهمية الثقافة التنظيمية:

1-تعمل الثقافة على جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها، كذلك فإن أي اعتداء على أحد بنود الثقافة أو العمل بعكسها سيواجه بالرفض، وبناءً على ذلك فإن للثقافة دورًا كبيرًا في مقاومة من يهدف إلى تغيير أوضاع الأفراد في المنظمات من وضع إلى آخر.

2- تعمل الثقافة التنظيمية على توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين حول الأحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون به، أي أن ثقافة المنظمة تشكل إطارًا مرجعيًا يقوم الأفراد بتفسير الأحداث والأنشطة في ضوءه.

3- تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات، فمن المعروف أن الفرد عندما يواجه موقفًا معينًا أو مشكلة معينة فإنه يتصرف وفقًا لثقافته، أي أنه بدون معرفة الثقافة التي ينتمي إليها الفرد يصعب التنبؤ بسلوكه

2-الهوية التنظيمية:

تحتاج المنظمات دائماً إلى ترسيخ مفهوم الهوية التنظيمية بسبب أن وجودها يجعل جميع الأفراد العاملين بالمنظمة حريصين على نموها وبقائها واستمرارها ونجاحها أيضاً، وذلك لأنها" تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ التي تتبناها المنظمة وبالتالي هي تعكس ولاء تنظيمي وانتماء ورضا داخلي نابع من انتمائهم لهذه المنظمة".

وتتضمن الهوية التنظيمية كل ما يشعر به الأفراد داخل المنظمة وما يفكرون به وما يحملونه من اتجاهات ورؤى مشتركة تجاه منظماتهم ، سواء كانت قيماً أو فلسفة أو هياكل تنظيمية ، أو أنماط قيادية لذلك هي تتشكل نتيجة تفاعل العديد من العوامل والمؤثرات ، فهي بذلك " ترتبط بالتنشئة الاجتماعية التي تخص مرحلة من مراحل الفرد الحيائيه وهي مرحلة التحاقه بالعمل.

أبعاد الهوية التنظيمية

التماثل: وهو يعنى توحد العاملين مع هوية المنظمة وشعورهم بوجود روابط تجمعهم بالمنظمة التي يعملون بها حيث يتجاوز هذا التماثل الاختلافات إلى أن يتم التوصل إلى الاتفاق مع آراء الآخرين، وهو ما يطلق عليه بالتماثل التنظيمي.

الفخر وهو يعنى و يتعلق بالعامل الوجداني المتعلق بمشاعر الفرد داخل المنظمة ومدى شعوره بالفخر والاعتزاز بما يزيد الانتماء للمنظمة والإحساس بالتقدير ،

الاحترام: وهو يعنى و يتضمن شعور الفرد بالاحترام نتيجة عمله داخل المنظمة وعندما يقدم العاملون أنفسهم في كثير من الأحيان بصفتهم أعضاء في المنظمة التي يعملون بها

3-المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

هناك ارتباط الهوية التنظيمية بثقافة المنظمة وذلك لأن كل منظمة لها ثقافة تنظيمية تميزها عن غيرها وتعمل المنظمة من خلال ثقافتها توجيه سلوك العاملين نحو تحقيق أهدافها، وأوضحوا أيضا بأنها ترشد سلوكهم وتؤثر في جميع تصرفاتهم وتدعم التزامهم وتشعرهم بالمسئولية ، لذلك فالعلاقة بينهم علاقة سبب ونتيجة فالثقافة سبب في وجود الهوية التنظيمية

إذا ما كان لثقافة المؤسسة من معنى في نظر علماء الاجتماع، فلأنه يشير إلى النتيجة الحاصلة من المواجهات الثقافية بين مختلف المجموعات الاجتماعية التي تكون المؤسسة، إذ لا وجود لثقافة المؤسسة خارج الأفراد المنتمين إليها، ولا يمكنها أن تكون سابقة لهم، بل هي تُبنى من خلال تفاعلاتهم فقد اختصرها في الابعة نماذج ثقافية رئيسية:

***النموذج الانصهاري أو الاندماجي:** ويميز العمال الذين ليس لهم أي تأهيل وليس لهم أي سلطة لا على ظروف عملهم ولا على علاقتهم بالآخرين، فهم يتميزون بالتضامن مع بعضهم البعض.

***النموذج التفاوضي:** وهو يخص العمال المهنيين الذين لهم تأهيل عالي والذين يستعملون هذه الكفاءة المهنية من أجل نزع الاعتراف الجماعي بهم على أنهم فئة متميزة ومختلفة عن باقي الفئات الأخرى.

***النموذج التوافقي:** ويضم الأعوان التقنيين والعمال المؤهلين الجدد في المؤسسة والإطارات العصبية

***النموذج الإنسحابي:** ويشمل العمال ذوي التأهيل البسيط والعمال والمهاجرين والنساء.

والجدير بالذكر في هذا السياق، أن سان سوليو أراد أن يبين أن المؤسسات الصناعية المعاصرة تتقاطع فيها ثقافات مختلفة، وتتعايش مع بعضها رغم اختلافاتها، بمعنى أنها تعتبر وسطا جديدا للتقنين الثقافي، كما تغذي القيم المشتركة والعلاقات الاجتماعية، وتبني الهويات الفردية والجماعية. فالثقافة التنظيمية هي بناء اجتماعي

كما يؤكد سان سوليو أن ثقافة المؤسسة هي محصلة لثلاث عوامل رئيسية هي:

1 - الثقافة السابقة للعامل، والتي يمكن أن تكون مرتبطة بالثقافة المهنية السابقة التي يكون قد حصل عليها في مؤسسات أخرى.

2 - الوضعية المهنية للعامل داخل المؤسسة، والتي تتضمن الفئة الاجتماعية والمهنية التي هو مصنف فيها وكذا شكل تنظيم العمل.

3 - علاقات السلطة والتبعية التي تحكمه داخل المؤسسة، وما يترتب عن ذلك من

استراتيجيات

سواء في علاقته بالمؤسسة أو بالآخرين

أما الباحث الفرنسي كلود دوبار من خلال محاولته تطوير المفاهيم التي قدمها سان سوليو، عمل على الربط بين الهوية المهنية والتجارب العلائقية بالتقاء سيرورتين مختلفتين، حيث تتعلق الأولى بإكساب أو إعطاء الهوية من التنظيم كإدارة وفاعلين يتفاعل معهم الفرد، بحيث لا يمكن تحليلها بمعزل عن النسق الذي ينشط فيه الفرد، والذي ينتج من خلاله علاقات قوة تساعد الأفراد على فرض وجودهم وبالتالي هويتهم داخل الجماعة، أما السيرورة الثانية فتتمثل المرحلة التي يمكن فيها الفرد من اكتساب هويته المهنية بنفسه، حيث لا يمكن تحليل هذه السيرورة بمعزل عن المسارات الاجتماعية التي يشكل الفرد بواسطتها هوية لذاته.

وانطلاقا من هذا التصور يعتبر كلود دوبار أن المؤسسة تصبح مكانا للتنشئة الاجتماعية، أي مكان لغرس قيم ومعايير تعطي للعامل في نهاية المطاف شخصيته الفردية والاجتماعية، وتنمي فيه روح الانتماء إلى مجموعة معينة، لأن الهوية المهنية لا تعني فقط الانتماء بقدر ما تعني الشعور بالانتماء إلى الطرف الآخر.

وقد اقترح دوبار تكملة لتصنيف سانسيولو

الهوية المتوقفة: وهي تختص بالعمال المتخصصين الذين يملكون مؤهلات مهنية تقليدية غالبا ما تكون مكتسبة من الخبرة المهنية والتكوين المهني أو العمال الذين وصلوا إلى سقف طموحاتهم

هوية الشركة: تميز العمال الذين يعتبرون ان نجاحهم هو نجاح الشركة اي هم مندمجين في الشركة

الهوية المستقلة: وهي حاضرة بقوة عند حديثي الشهادة وهم الافراد الذين يملكون مشروع مهني بشكل مستقل ويعملون بغرض الاستفادة من التكوينات التي تقدمها الشركة، وليس الاستمرارية وبالتالي لا يربطهم شيء بالشركة

وبالمجمل فإن علماء اجتماع المؤسسة أمثال " رونوسانسوليو، فليب برونو " وآخرون لا ينظرون للمؤسسة على أنها مجرد قواعد قانونية وهيئات داخلية ونماذج تسييرية، بل أن المؤسسة عند هؤلاء هي مجال من العلاقات الاجتماعية المعقدة والأصيلة، أي أنها نتاج لهذا البناء الاجتماعي، وليست امتدادا لبناءات أخرى خارجة عن المؤسسة، وعليه فإن المؤسسة لها تاريخها الخاص، وثقافتها الخاصة التي هي وليدة العلاقة بين الفاعلين كرد فعل منهم على ضغوطات المحيط فمن هنا نستنتج مايلي:

- أن المؤسسة لها بناء اجتماعي مستقل.
- أن هذا البناء الاجتماعي نتاج العلاقات الاجتماعية للأفراد أو الفاعلين المتواجدين فيها.
- هؤلاء الفاعلين تحكمهم قواعد قانونية، معايير وقيم واستراتيجياتهم الخاصة في علاقتهم ببعض البعض من جهة، وفي علاقتهم بالمحيط من جهة ثانية