

المحاضرة الخامسة: المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

للثقافة دور كبير في حياة الإنسان لأنها تساعده على التكيف مع العالم الذي يعيش فيه لذلك أكد الباحثين وخاصة علماء الاجتماع على أهميتها في صناعة النظام الاجتماعي كما يمكن للهوية أن تكون قوة للقمع والهيمنة وأيضاً قوة للإبداع والمقاومة والتحرر لتصبح جانب مهم للغاية من الحياة الاجتماعية البشرية والتنظيم الاجتماعي.

أولاً - الثقافة وأهميتها:

تعد الثقافة أحد المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع إذ تمثل الإطار العام الذي تتشكل ضمنه سلوكيات الأفراد ومعتقداتهم وأنماط تفاعلهم داخل المجتمع.

1- تعريف الثقافة:

تطرق الباحثين في علم الاجتماع من بينهم "إميل دوركايم" لأهمية الثقافة في توحيد المجتمع لأنها تشمل مختلف القيم والمعتقدات والممارسات التي يشترك فيها أفرادها لتشكل في ما بعد هويتهم. ومن التعاريف التي تطرقت للثقافة ما وضعها "إدوارد تايلور" في كتابه الثقافة البدائية 1871 حيث قرنها بالحضارة فعرّفها على أنها "المعنى الإثنوجرافي الواسع فهي ذلك الكل المركب الذي يشتمل على المعارف والمعتقدات، الفن والقانون، الأخلاق والتقاليد، وكل القابليات والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضواً في مجتمع"¹.

في تعريف آخر للثقافة فإنها تشير إلى أربعة معانٍ رئيسية هي:

- قد تعني الثقافة تراكماً من العمل الفني والذهني لتشمل أوجه الابتكار السائدة
- الصيرورة التي يحصل بها الإرتقاء الروحاني والذهني
- القيم والعادات و الممارسات الرمزية التي يوظفها الرجال والنساء في الحياة
- الطريقة الكلية المعتمدة في الحياة تتمثل في العادات²

مما سبق يمكن تعريف الثقافة بأنها: "كل الوسائل والأساليب المادية والفكرية التي تنتقل من جيل لآخر لتغير البناء الاجتماعي وتعديل حياة الأفراد فتضم الأفكار والقيم والعادات والتقاليد والأخلاق والنظم والأعراف".

2- مفهوم ثقافة المؤسسة:

ظهر المصطلح في بدايته في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات وكانت بدايته في فرنسا خلال الثمانينات وكانت أهم المواضيع التي يدل عليها:

- أهمية المورد البشري في المنظمة
- التأكيد على إعادة النهوض المؤسساتي أثناء الأزمة الاقتصادية

¹ - كليفورد غيرتز: تأويل الثقافات، ترجمة محمد بدوي بيروت، المنظمة العربية للترجمة، ط 1، 2009، ص 9.

² - تيري إيغلتن: الثقافة، ترجمة لطيفة الدليمي، دار المدى، ط 1، الأردن، 2018، ص 35.

المحاضرة الخامسة: المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

-تعد أداة أساسية لتعزيز الإدماج الاجتماعي للفاعلين بالمؤسسة
ويمكن تعريف ثقافة المؤسسة بأنها "مجموعة من القيم والقواعد التنظيمية لا تتشارك فيها كل المنظمات يصيغها القائد داخل المنظمة بغرض النهوض بها مع إشراك العاملين بتلك الثقافة والتأكيد على تطبيقها والإستمرار بتبنيها في مختلف السلوكيات والآراء".

- يعتبر التغيير الثقافي مطلباً أساسياً لكل التحولات التي تحدث بالمنظمة لذلك يمكن للقائد تحسين ثقافة المؤسسة من خلال خمس طرق يمكن عرضها كالتالي:
- فهم متطلبات المؤسسة
- تحديد الثقافة المناسبة
- وضع قيم أساسية متفق عليها لكي يحدث التغيير الإيجابي في الثقافة المؤسسية
- مواءمة إستراتيجية المنظمة مع الثقافة الجديدة
- دعم سلوك الموظفين الذي هو انعكاس لثقافة المنظمة التي يعملون بها

ثانياً-الهوية ومكوناتها:

ترتبط الهوية بإشكاليات التغيير الاجتماعي والنفسي للأشخاص والتغيير الثقافي للمجتمع

1-تعريف الهوية:

إن مصطلح الهوية لغويًا ذات أصول لاتينية ليقصد به الشيء نفسه أو طبيعته الأصلية أما اصطلاحاً نذكر من التعاريف:

- "تمثل الهوية خصائص المنظمة التي تميزها عن غيرها والتي تتضمن أهدافها الجوهرية وبالشكل الذي يتجسد ضمن اعتقادات أعضائها والعاملين فيها بكل وضوح"¹.

-ومن بين التعاريف التي عرفتتها الثقافة العربية الإسلامية بأنها "حقيقة الشيء أو الشخص التي تميزه عن غيره....والهوية بفتح الهاء هي بطاقة يثبت فيها اسم الشخص وجنسيته ومولده وعمله وتسمى البطاقة الشخصية"².

في هذا الصدد فإن الهوية هي إيجابيات للأسئلة التالية:

- من أنا وماذا أكون بالنسبة لهذا المجتمع الذي أعيش فيه؟
- ما المهمة أو الوظيفة التي أرغب أن أحصل عليها؟
- ما النمط العام للحياة الذي أفضله على غيره؟
- ما طبيعة الجماعة التي أفضّل أن أنتمي إليها وأتعامل معها؟³

¹ - Albert, S, Ashforth, B. E, and Dutton, J: **Organizational identity and identification**: Charting new waters and building new bridges. Academy of management review, 25(1),2000 ,pp 13-17

²-شوقي ضيف وآخرون: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2004، ص998.

³-فضل المولى الشيخ وعطا الله صلاح الدين: أساليب مواجهة أزمة الهوية لدى طلبة الجامعات شؤون اجتماعية، ع102، 2009، ص85

المحاضرة الخامسة: المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

وما يساعد على تحديد مفهوم الهوية الإشارة إلى أنواعها الثلاث والمتمثلة في:

أ-الهوية الإجتماعية:

التي تشير إلى الإنطباعات الشخصية لتكيل قيمة الفرد الإجتماعية كسمعته ورأي الناس فيه لتشمل المواقف واللباس واللغة.

ب-الهوية الشخصية:

تعبر عن الهوية الشخصية التي تعبر عن قيم الفرد وخصوصيته من اصل وكيونة ذاتية

ج-الهوية المكتسبة:

تتعلق بكل ما يكتسبه الفرد من مبادئ وأفكار وقيم سلوكية عن طريق الأسرة ومؤسسات التنشئة الإجتماعية.

2-وظائف الهوية:

أشار "أنطوني جيننز" إلى أن الهوية تعد حاجة أساسية للفرد فهي إثبات لوجوده ووسيلة لمعرفة أسباب ووده والوظائف التي عليه القيام بها، هذا وقد حدد "كاميليري" وظائف الهوية في ثلاث وظائف وهي:

2-1-الهوية المعنوية:

تساعد في تكوين الذات بالنسبة للأشخاص والجماعات،فانعدام فهمهم لذواتهم يؤدي إلى أزمة هوية أو اغتراب وجودي.

2-2-الهوية النفعية:

هي هوية واقعية تساعد الفرد على التكيف والتأقلم لتبنى على أساس التفاعل الإجتماعي مع الآخرين سواء كانوا أفرادا أو جماعات.

2-3-الهوية القيمية:

هي هوية ضمنية تدعم القيم البناءة التي تساعد على الاندماج مع الآخرين ومحاولة بناء علاقات سليمة تعزز مكانته وقيمه بالبيئة التي يعيش فيها.

ثالثا-الهوية التنظيمية كسمة أساسي لبناء للمنظمة:

من الأسباب التي تستلزم دراسة المنظمات بشكل علمي:

-تزايد حجم المنظمات الإدارية في المجتمع.

-التطورات الصناعية والتكنولوجية والحضرية وما يصاحبها من ضرورات تنظيمية وما تتيحه من مجال لتجريب الأفكار الإبداعية ومنها طرق التنظيم.

المحاضرة الخامسة: المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

-فتح الأسواق العالمية والحدود بين الدول الأمر الذي يستلزم وجود منظمات تسهل عمليات إنتاج وتبادل السلع والخدمات.

-الإنفتاح السياسي والتحول الديمقراطي فقد حلت قيم واتجاهات سياسية واجتماعية جديدة محل القيم القديمة، مما يستلزم تصميم منظمات جديدة أو إعادة تصميم القائم منها لتتلاءم مع هذه الاتجاهات والتحولات الجديدة.¹

تعتمد المنظمة في وجودها الاجتماعي وتحديد هويتها على عناصر محددة وهي:

1-الفرد:

من الأمور التي اهتم بها الباحثون بالدراسة والبحث حول الفرد بالمنظمة:

- التفاعل التنظيمي وما ينتجه من سلوكيات وعلاقات تنظيمية
- الحاجة إلى تلبية الإحتياجات المادية وغير المادية بالتواجد بالمنظمة
- درجة تأثير الفرد على الأهداف والعمليات التنظيمية
- إن الفرد عنصر أساسي في الرفع من الإنتاجية بما يساعد المنظمة على إثبات وجودها
- الإعتماد على تدريب الفرد بالمنظمة وتطوير مهاراته التي تعزز من ثقافته التنظيمية

2-الإدراك:

يلعب الإدراك دورا أساسيا في تحديد أنماط السلوك الذاتي للفرد ولكل فرد ما يميزه من مستوى إدراكي عن الآخرين ومن العوامل التي تؤثر بدرجة كبيرة في أنماط الإدراك منها:

- البناء الفيزيولوجي كمستوى الذكاء والمهارات البدنية
- المحيط الاجتماعي والمادي كالمجتمعات الحضرية والريفية والصحراوية مثلا
- الإحتياجات الفردية وطرق تحقيقها
- الخبرات المعرفية كالقدرة على تحمل المسؤولية والقدرة على الأداء
- أنماط السلوك المختلفة سواء كانت ظاهرة كالحركات الجسمية أو السلوكات الخفية الناتجة عن التفاعلات الداخلية بين المعلومات ودرجة الوعي بتحليلها وتفسيرها.

3-الدوافع:

في السنوات الأخيرة تعددت الإتجاهات الفكرية والنظرية في دراسة الدوافع سنتطرق إليها بالتفصيل في الفصول اللاحقة وبرزت مدارس علمية ناقشت أهمية الدوافع في زيادة الكفاءة الإنتاجية منها:

- مدرسة العلاقات الإنسانية
- نظريات التعلم
- نظرية التوقع

¹-محمد قاسم القريوتي:نظرية المنظمة والتنظيم، دامتكة الفلاح للنشر، عمان، 2008، ص55

المحاضرة الخامسة: المقاربة السوسيولوجية لثقافة وهوية المنظمة

- نظرية صياغة الهدف
- نظرية مستوى الطموح
- نظرية الإدارة بالأهداف والنتائج

4-الجماعات:

كل ما يحدث في الجماعات يؤكد على ثلاثة مفاهيم أساسية وهي:

- العمل تعبر عنه الممارسات المادية التي يجب على الفرد القيام بها لإثبات وجوده اجتماعيا.
- الإتصال وعملية التفاعل التي يمكن ملاحظتها أثناء أداء الأفراد لنشاطاتهم.
- المشاركة الوجدانية التي تتمثل في الشعور والتفكير المشترك أثناء عملية الإتصال بنوعيه الإجتماعي أو التنظيمي.

ما ينبغي أن نؤكد عليه تداخل هاته العناصر وأهميتها في تشكيل الجماعة بالمنظمة، كما يعد دراسة حركية الجماعات من الإهتمامات العلمية في دراسة سلوك الأفراد بسبب العلاقات القائمة بين الأفراد والجماعات الأخرى والبيئة الإجتماعية والإقتصادية وأنماطها . الظروف العامة التي يعيشها المجتمع

5-الأداء:

يعتبر الأداء من المصطلحات التي تهتم كل منظمة لأجل تحسينه ومثل باقي المصطلحات العلمية اختلفت العلوم في تحديد أبعاده فعرف بأنه: " الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة"¹ لذلك فقد حددت له أربعة عناصر:

- الزبون أو المتعامل ودرجة تفاعله بالفرض أو القبول مع السلع والخدمات المعروضة من طرف المنظمة.
- الطاقم المسير والملزم بوضع إستراتيجية تسيير تضمن تلبية احتياجات المتعامل بما يتماشى وموارد المنظمة لما يحقق مستوى جيد للأداء.
- العاملين بالمؤسسة وضمان حقوقهم بقدر قوة العمل المبذولة لتحقيق استمرارية المؤسسة.
- المؤسسات الحكومية وآمالها في المنظمة لتحقيق برامج تنمية تزيد من الدخل القومي.

¹-حاتم عثمان محمد خير : نحو أداء متميز للحكومات - تجربة جمهورية السودان - ، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة ورقلة ، 8-9/3/2005 ، الجزائر، ص3

