

الثقافة التنظيمية

-مفهومها، أهميتها، إشكالية تشخيصها-

أ. نورة نور

جامعة باجي مختار - عنابة-

. ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الثقافة التنظيمية كونها أهم عنصر في نجاح أي مؤسسة من خلال تفسير سلوك كل الفاعلين في المنظمة وحتى سلوك الأطراف الأخرى المتعاملة معها، ولأهمية هذا الموضوع تناولناه في ثلاث نقاط رئيسية بدء بعرض مفاهيم الثقافة والتنظيم والثقافة التنظيمية ثم المكونات والأبعاد وانتهاء بتسليط الضوء على صعوبة وإشكالية تشخيصها إجرائيا.

الكلمات المفتاحية: الثقافة - التنظيم - الثقافة التنظيمية - التشخيص الثقافي.

Résumé:

Cette étude vise à identifier le concept de culture organisationnelle comme l'élément le plus important du succès de toute organisation en interprétant le comportement de tous les acteurs de l'organisation et même le comportement des autres parties qui les traitent. L'importance de ce sujet traité en trois points principaux commence par présenter les concepts de culture, d'organisation et de culture d'organisation, puis les composants Soulignant la difficulté et la difficulté de le diagnostiquer de manière procédurale.

Mots-clés: culture - organisation - culture organisationnelle - diagnostic culturel.

. مقدمة:

اهتمّ الكثير من العلماء والباحثين بموضوع الثقافة التنظيمية لما لها من فاعلية في حياة واستمرار ونجاح المنظّمات على اختلاف أنواعها، ولاسيما في ظلّ التنافس الشديد والسعي الدائم إلى جودة المخرجات، والتأقلم مع كل الظروف أو التغيرات التي قد تطرأ، والتكيف معها بهدف المحافظة على بقائها و استمرارها وتقديمها وازدهارها، وذلك من خلال تفسير سلوك الأفراد سواء الموارد البشرية الموجودة ببيئتها الداخلية باعتبارهم أشخاصا فاعلين فيها يحملون قيما وثقافات مختلفة أو على مستوى بيئتها الخارجية مع أطراف أخرى تتعامل معها، وفي هذا السياق يشير عبد الله البريدي إلى حكمة في السلوك التنظيمي قائلا: "الإدارة الفعّالة هي التي لا تنام عينها ولا تغفل عن تفحص طبيعة واتّجاه وأثر الثقافة السائدة في المنظّمة على مستويات الأداء والإبداع والولاء التنظيمي من خلال مقابلاتها المباشرة والمكثّفة مع أفراد المنظّمة وملاحظاتها الذكية حول الأحداث والسلوك والرموز والظواهر الجزئية ذات الصلة بثقافة المنظّمة (عبد الله البريدي، 2005)

وبما أن لكلّ منظّمة ثقافتها وهويتها ومناخها وقوانينها وأنظمتها وأسرارها الخاصة، إلّا أنّنا نجد داخل كل منظّمة باعتبارها مجتمع صغير تباين في هذه الثقافات، وهنا يبرز دور وأهمية الثقافة التنظيمية في حياة المجتمعات بصفة عامّة وفي حياة المؤسسات بصفة خاصّة، كإستراتيجية لبناء علاقات إيجابية بين أفرادها بهدف التّكامل والتّماسك والاستمرار سعيا للإبداع، ولا يتحقّق هذا الهدف إلّا من خلال الفهم الجيّد لمصطلح الثقافة التنظيمية، وإدراك مكوّناتها وأبعادها ومعرفة السّبيل إلى كيفية تشخيص فجواتها.

بناء على هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتجيب على التّساؤلات الآتية:

- 1- ما هي الثقافة التنظيمية؟
- 2- ما مكوّنات وأبعاد الثقافة التنظيمية؟

3- أين تكمن الصّعوبة في تشخيص فجوات الثّقافة التّنظيمية؟

أولاً: أهميّة الدّراسة

تكمن أهميّة هذه الدّراسة في كونها تسعى إلى توضيح ماهية وأبعاد ومكوّنات الثّقافة التّنظيمية مع الوقوف على صعوبة قياسها وتشخيصها.

ثانياً: أهداف الدّراسة

هدفت هذه الدّراسة إلى التّعرف على:

- 1- مفهوم الثّقافة التّنظيمية.
- 2- أبعاد ومكوّنات الثّقافة التّنظيمية.
- 3- كيفية تشخيص فجوات الثّقافة التّنظيمية.

ثالثاً: تعريف مصطلحات البحث

1. مفهوم الثّقافة:

الثّقافة مفهوم واسع، شامل، جامع يكاد يوقع الدّارسين في متاهات لا مخرج لها، من حيث تحديد ماهيته بشكل دقيق على الرّغم من سيادة لفظ "ثقافة" كمرادف لللفظ الإنجليزي "culture" (غادة طويل، 2007، ص40)، حيث عرّف هذا المفهوم في اللّغة العربيّة:

أ- لغة: ثقّف الشيء، ظفر به، ثقّف فلان صار حاذقاً فطنا، تثقّف تعلّم وتهدّب، والثّقافة العلوم والمعارف والفنون التي يتطلّب العلم بها والحذق فيها.

ب- اصطلاحاً: هي إنتاج إنساني ينتج من خلال تفاعل الإنسان مع المجتمع، وتشمل على كل أنماط السلوك والعادات والتّقاليد والأفكار والمعتقدات والقيم والمثل العليا واللّغة وكل أساليب الاتصال والفنون والآداب والأشياء المادية النّاتجة عنها... إلخ. (فاروق عبدة فيلة و أحمد عبد الفتّاح الزكي، 2004، ص142)

الثّقافة ذات أصل أنثروبولوجي واجتماعي، لأن فهم معنى الثّقافة وجذورها ومكوّناتها المختلفة بخاصة القيم والمعتقدات، والافتراضات والرّموز أمر يعود إلى دراسة

الإنسان وسلالته، وأجياله، ورغبته، واستعداداته، وتفكيره واتجاهاته للعيش والحياة منفرداً أو بشكل جماعي، على هيئة تجمّعات أولية أطلق عليها مجتمعات بدائية، وأخرى بدويّة، ثم ريفيّة فحضرية فكلّ منها وعاء ثقافيّ، وشعار وطقوس ورموز ومقدّسات خاصة، اهتمّت بتكوينها وتطويرها وترسيخها وتعليمها من جيل لآخر والدّفاع عنها كقيم ومعتقدات راسخة حتى أصبحت الثقافة تعبيراً عن الهوية أو الإيديولوجية والعقيدة، فهي محدّدة للسلوك وموجّهة له، قابلة له، رافضة له، مشجّعة وداعمة له. (نعمة عباس الخفاجي، 2009، ص 18 - 19)

ونظراً لارتباط الثقافة بالاتجاهات الروحية التي ينبغي أن تعتمد لبناء مجتمع متأصل في ماضيه وفي نفس الوقت متحرّك متوتّب إلى المستقبل يواجه المصير بعزم ومسؤولية، وبالتالي تتّجه العناية إليها باعتبارها أحد الدّعائم التي تركز عليها عملية التّهوض الشّاملة لكل المقوّمات الاقتصادية والفكرية والروحية كأداة لرفع المستوى وفتح البصائر وتوعية الجماهير، وهي بذلك وسيلة لتعميق عملية التّهوض والتّ تنمية (الشاذلي القبيلي، 1978، ص 39 - 40)، فلا يعرف الفرد والمجتمع إلّا من خلال الثقافة، لأن الفرق بين فرد وآخر وبين مجتمع وآخر هي فوارق في الثقافة، بل إن الثقافة الواحدة تحتوي على ثقافات فرعية تنتمي إلى الثقافة الأمّ، والثقافة الحيّة هي التي تحثّك وتتفاعل مع الثقافات الأخرى. (أحمد علي الحاج محمد، 2003، ص 273)، إذ تشكّل الثقافة إحدى المظاهر السلوكية التي توجّه قرارات المنظّمة وأعضائها.

2. مفهوم التنظيم:

. لغة: تعتبر كلمة تنظيم ومنظّمة ترجمة للمصطلح الإنجليزي والفرنسي «organization /organisation»، أما المصطلح العربي فهو من نظّم ينظّم تنظيمًا ومنها كلمة التّنظيم، وتستعمل بالمعنى اللّغوي نفسه منظّمة ويقصد بهذا المصطلح ترتيب الأمور ووضعها في صورة منطقية معقولة تخدم الهدف المنشود والرّغبة المسطرّة.

. اصطلاحاً: استعمل مصطلح "التنظيم" بنفس معناه اللغوي، إلا أنّ الباحثين والمهتمين بهذا المجال العلمي، من خلال دراستهم النظرية والتطبيقية زادوا في دقة المفهوم وتوضيحه: يطلق اسم التنظيم على كل مؤسسة أو هيئة سواء كانت صناعية أو فلاحية أو إدارية أو خدمية، شرط أن يكون هناك تنسيق بين عناصرها لتحقيق أهداف مشتركة. (بوفلجة غياث، 2006، ص 13-14)، وقد وجد محمد عبد الوهاب أن كلمة تنظيم تعني شيئين "وظيفة" و"شكلا"، فالأولى عبارة عن عملية جمع الناس في منظمة وتقسيم العمل فيما بينهم وتوزيع الأدوار عليهم حسب قدراتهم ورغباتهم والتنسيق بين جهودهم، وإنشاء شبكة متناسقة من الاتصالات بينهم حتى يستطيعوا أن يصلوا إلى أهداف محددة لهم ومعروفة للجميع. وأما الشكل أو هيكل التنظيم فيقصد به الجماعات والأدوار، والأقسام التي يعمل بها الناس والعلاقات التي تنظم أعمالهم بطريقة متعاونة منسقة ليصلوا بها إلى هدف محدد.

(لوكيا الهاشمي، دس، ص 10)

3 مفهوم الثقافة التنظيمية:

ثقافة المنظمة عبارة عن مجموعة القواعد والمعايير التي يتم وفقاً لها تنظيم وتخطيط العمل في إطار المعتقدات والأيدولوجيات والقيم السائدة داخل المنظمة، كما أنّها تشمل جوانب عديدة من المنظمة مثل الرقابة والالتزام.

(فاروق عبده فيلة وأحمد عبد الفتاح الزكي، مرجع سابق، ص 144)

4. الفرق بين الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي:

أقرّ الباحث الأوربي الشهير "إيكفال" «Ekvall» بأن المناخ التنظيمي يعكس "الأنماط السلوكية والاتجاهات والمشاعر المتكررة والقابلة للملاحظة، والتي تصف الحياة في المنظمة"، في حين أن الثقافة التنظيمية تجسّد الأسس الأكثر عمقاً للمنظمة، ويذكر اشفورث «Ashforth» فرقاً لطيفاً بين الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي بقوله: كلاهما يقعان داخل نسق متصل الحلقات «Spectrum» ،

فالمناخ التنظيمي يمثل "الشعور الفردي"، بينما تجسّد الثقافة التنظيمية "الاشعور الجمعي"، وهذا تفریق ذكي ومتعمّق، ويتأسّس عليه القول بأنّ الثقافة التنظيمية تميل إلى كونها ضمنيّة في إطار معتقدات وتقاليد وأعراف وهيكلية المنظّمة وهذا التفریق في المفهوم ليس نظريّاً أو اصطلاحياً بل يعكس حقيقة التفاعل بين المكوّن الثقافي المشكّل لمناخ العمل داخل المنظّمة، وبناء على ذلك يمكننا تقرير أنّ الثقافة التنظيمية هي المولّد الذي ينتج المناخ التنظيمي الذي يشكّل الفضاء الذي يعمل فيه الأفراد ويجسّد الهواء الذي يتنفسون به داخل منظّماتهم بجوانبه الإيجابية والسلبية، والمناخ التنظيمي حسب رأي عبد الله البريدي اتجاهاً أفراد المنظّمة ومستويات دافعيّتهم ونوعيّة أدائهم في مختلف إدارات وأقسام وفروع المنظّمة. وباختصار يمكن القول بأنّ جودة المناخ التنظيمي مؤشّر على جودة الثقافة التنظيمية والعكس صحيح.

(عبدالله البريدي، 2005)

رابعاً: أهميّة الثقافة التنظيميّة:

اهتمّ الكثير من الباحثين اليوم بدراسة التنظيمات لأهمّيّتها الكبيرة في مجتمعاتنا المعاصر، الذي يتميّز بالتعقّد والتّطور السريع والمتقدّم، ممّا زاد من تعقّدها وتوسّعها سواء على المستوى الجهويّ أو الوطنيّ أو العالميّ، فهو يتحكّم في آلاف من الأفراد يصعب تنظيمهم وتسييرهم دون دراسة جدّية لخصائص التنظيمات وطرق التحكم فيها، ممّا أدّى إلى البحث في العوامل المؤثّرة في التنظيمات وطرق تفاعلها وبالتالي تصميمها بطرق علمية، خاصّة وأنّ عناصرها ووحداتها مترابطة ممّا يجعل التنظيم كيّاناً واحداً يحتاج في دراسته إلى نظرة كليّة شاملة.

(بوفلجة غياث، 2006، ص 17-18)

الثقافة التنظيمية إستراتيجية مهمّة تنتهجها المنظّمات في ظلّ التنافس الذي تعيشه مع مختلف المؤسسات الأخرى في جودة مخرجاتها وأيّها أبقى وأطول حياة وأكثر مقاومة وأقدر على التكيف، حتّى أصبحت اليوم تتبارى بقوة ثقافتها وقدرتها

على استثمار أصولها الثقافية. (محمد حسن محمد حمادات، 2008، ص7)، وبالتالي تمثل الثقافة التنظيمية الحرك لنجاح أي مؤسسة، لأنها تعتبر المرآة العاكسة لمختلف صور المنظمة وأنشطتها، فهي تكسبها هويتها ووعيتها وفلسفتها، وتوجهاتها وإدارتها، ونسجها وعملياتها، ونتائجها الملموسة والمعنوية، كما يمكن اعتبارها المناخ الذي يهيئ لاحتضان فطنتها وذكائها وعبقريتها وتفوقها وتحسينها المستمر وتكيفها واندماجها والقدرة على التعامل مع الخطر والتحدّي وبناء المناخ الأخلاقي القيمي الموجّه لسلوك العاملين نحو الأداء المتميّز وجودته، ومزج مختلف الثقافات وخصائصها وأبعادها تحت مظلة واحدة مما يقودها نحو تحقيق النجاح.

(نعمة عباس الخفاجي، 2009، ص 47)

كما تستخدم الثقافة كأداة تحليلية للباحثين حيث تساهم نماذج الثقافة في فهم التنظيمات الاجتماعية المعقّدة، كما تستخدم أيضا كأداة للتغيير ووسيلة من وسائل عمليات التطوير التنظيمي، وكأداة لتحسين المخرجات الاقتصادية للمؤسسة ولتهيئة أعضاء المؤسسة اجتماعيا لتقبل القيم التي تحددها الإدارة ، كما هناك من يرى أنّها تحدّد هويتها بخلق العادات والقيم والشّعور بالهدف العام. (عبد الله البريدي، 2005)

خامسا: مكونات الثقافة التنظيمية

تتكوّن الثقافة التنظيمية باعتبارها نظاما من مجموعة من العناصر الأساسية والفرعية التي لها تأثير كبير على سلوك الأفراد داخل المنظمة والتي تتمثل في:

أ. العناصر الأساسية:

1. القيم التنظيمية:

وهي عبارة عن الاتفاقات المشتركة في بيئة العمل بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول المرغوب به أو غير المرغوب ، الجيد ، المهم ، الصحيح أو الخطأ، و كلّ هذا يعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة كاحترام الوقت، الاهتمام بالأداء و العديد من المسائل التنظيمية الأخرى المرتبطة بالعمل.

2. المعتقدات التنظيمية:

وتتمثل في الأفكار المشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية داخل التنظيم وكيفية إنجاز المهام التنظيمية، مثل أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي.

3. الأعراف التنظيمية:

وهي مجموعة المعايير التي يلتزم بها كل عامل في المنظمة على اعتبار أنها تسهم في فائدة المنظمة وفي استقرارها، وهي غير مكتوبة أو غير مضبوطة بنصوص تنظيمية ولكن وجبت مراعاتها كتوقيع كبار السن من الموظفين.

4. التوقعات التنظيمية:

وتتمثل في ذلك العقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يتمثل في مجموعة من التوقعات والتنبؤات بسلوك الفرد خلال أداء المهام والأعمال، كأن يتوقع المدير من الموظفين إنجاز المهام بطرق معينة وإظهار الاحترام للقوانين التنظيمية وبالمقابل يتوقع الموظفون من المديرين الاحترام اللازم والتوجيه في أدائهم ودعم احتياجاتهم المادية والمعنوية.

ب. العناصر الفرعية:

1. المراسيم: وهي الأحداث و الأنشطة التي يقوم بها أعضاء التنظيم (الاحتفال بالمناسبات الوطنية داخل المنظمة، تكريم الموظفين).

2. الشعائر: وهي فعاليات وأحداث منفصلة تدمج مظاهر ثقافية متنوعة في حدث ما من خلال التفاعل الاجتماعي بين أفراد التنظيم كطقوس التحاق موظف جديد بالمنظمة أو ترقية مسؤول أو اجتماع غداء أسبوعي غير رسمي لتعميق الترابط بين الموظفين.

3. الطقوس: وهي عبارة عن مظاهر متكررة بطريقة نمطية معيارية تعزز القيم والمعايير داخل التنظيم كفترة استراحة يومية لاحتساء القهوة مع الموظفين، أو اجتماع سنوي مع المساهمين في المنظمة.

4. القصص والأساطير: وهي عبارة عن تلك الروايات والأحداث في الماضي التي يعرفها الموظفون ويتناقلونها مما يساهم في تعزيز قيم المنظمة، وهي مزيج من الحقيقة والخيال وتدور في الغالب حول المؤسسين الأوائل للمنظمة كما تساعد هذه الأحداث التاريخية الموظفين على رسم صورة حول مسيرة المنظمة مما يعزز انتمائهم لها.

5. الأبطال: وهم الأفراد الذين يمثلون قيم المنظمة وثقافتها ويعتبرون النموذج والقوة داخل التنظيم نظرا لما لأنجزوه وقدموه للتنظيم. وفي بعض الأحيان قد يصل بهم الحال إلى أن يصبحوا نجوما في مجال صناعته على المستوى العالمي "كبيبل جيتس ستيف جوبز".

6. الرموز واللغة: إنَّ الرموز عبارة عن أشياء وأفعال وأحداث ذات معنى تستخدم كوسيلة لنقل المعاني التي ترتبط بذلك المعنى عند الأشخاص وكمثال على ذلك نجد شعار المنظمة ورمزها والألوان المستخدمة فيه وعلمها واسمها التجاري وطريقة تصميم مبنى المنظمة، وحتى على التعامل بين الموظفين من خلال رموز معينة يتفق عليها الأفراد كنوع معين من الإشارات والمصافحة، أما اللغة فهي تلك المنظومة المشتركة من المعاني التي تستخدم لنقل الأفكار والمعاني الثقافية وبما أنَّها وعاء الفكر فإن اللغة المستخدمة داخل المنظمة تعكس ثقافتها.

سادسا: البيئة المادية: وتتعلق بالأشياء المادية المحيطة بالأفراد داخل التنظيم من مثيرات حسية ذات معنى ثقافي تعبيرى، فالديكور وتصميم المباني والمكاتب ونوع الأثاث المستخدم وألوانه وتنظيم مواقع الأفراد كلها عناصر ثقافية تعبّر عن توجه المنظمة وعن سمات الثقافة التنظيمية فيها.

(عبد المجيد بكاي، 2016، ص 194 - 195)

سابعاً: أبعاد ثقافة المنظمة

لثقافة المنظمة علاقة بكيفية إدراك الأفراد للصفات السبع لا بدرجة قبولهم أو رفضهم لها. فهي عبارة وصفية، وهذه النقطة لها أهميتها لأنها تفرّق بين مفهوم الثقافة والرضا الوظيفي، فالبحوث التي تتعامل مع ثقافة المنظمة تحاول قياس نظرة الأفراد لمنظمتهم: هل هناك أهداف واضحة؟

وهل تكافئ أو تشجع المنظمة التجديد؟ هل تشجّع التنافس؟ ففي المقابل، بحوث الرضا الوظيفي تقيس ردود الفعل العاطفية لبيئة العمل، فهي تهتم بمشاعر العاملين تجاه توقعات المنظمة، نظام المكافأة، طرق التعامل مع الصّراعات وغيرها من الممارسات.

. يدرك الأفراد على اختلاف خلفياتهم ومستوياتهم الوظيفية إدراكاً متشابهاً للثقافة السائدة حيث أنّهم جميعاً يتفقون في نظرهم للأمر داخل المنظمة.

. تتفاوت درجة قوّة الثقافة في المنظمة والتي تفسّر في ضوء الممارسة والانتشار بين أكبر عدد من الأفراد، فكلّما زاد قبول الأفراد بالقيم السائدة والتزامهم بها كلّما ازدادت قوّة الثقافة السائدة، وبالتالي فالثقافة القويّة أكثر تأثيراً على الأفراد من الثقافة الضعيفة، فعلى سبيل المثال، المنظّمات الدينيّة والشركات اليابانيّة تعرف بأنّها ذات ثقافة قويّة، ويمكن إضافة المنظّمة العسكريّة إلى القائمة لارتباطها بقيم ترتبط بالوطن وبهويّة الفرد.

. تساهم الثقافة في إيجاد هوية الأفراد، والالتزام يتعدّى المنفعة الشخصية، وثبات النظام الاجتماعيّ.

. تاريخ المنظمة والقيم التي يؤمن بها مؤسّسوها تشكّل الثقافة السائدة.

. تحافظ المنظمة على ثقافتها من خلال عملية الاختيار للزّاعبين في الانضمام إليها من حيث التّركيز على المعرفة والمهارات المطلوبة لأداء المهام.

. تلجأ المنظمة إلى عملية التطبيع الاجتماعي «socialization» لكي يتكيف الأفراد الجدد مع ثقافة المنظمة، كما هو حاصل مع تمرير الملتحقين بالنظام العسكري ببرامج خاصة تنقلهم من الحياة المدنية إلى الحياة العسكرية على سبيل المثال. وبصورة أكثر تحديدا، تمرّ عملية التطبيع الاجتماعي بثلاث مراحل:

1. مرحلة ما قبل الوصول «prearrival»: وهي المرحلة التي تشمل كلّ عمليات التعلم التي يمرّ بها الفرد قبل الالتحاق الفعلي بالمنظمة.

2. مرحلة المواجهة «Encounter»: حيث يرى الفرد المنظمة على حقيقتها ويدرك احتمالات تحقيق توقّعاته الشخصية.

3. مرحلة لتحوّل أو التّغيير «Metamorphosis»: يحدث في هذه المرحلة التّغيير من خلال إتقان المهارات المطلوبة والتّوافق مع قيم ومعايير جماعة العمل.

. يتعرّف الفرد أو تنتقل إليه ثقافة المنظمة من خلال القصص أو الأحداث التي تتناقل بين الأفراد عن القيادات في المنظمة، والطّقوس أو الأنشطة المتكرّرة، والرّموز الماديّة، واللّغة أو المفردات الخاصّة بالمنظمة.

. القيم السائدة في المجتمع (الثقافة العامّة) لها تأثير على ثقافة المنظمة كالتنافس أو التعاون أو احترام الوقت وغيرها من القيم.

الثقافة التي تتسم بالقوّة الشّعبية أكثر مقاومة لعمليات التّغيير.

(علي عسكر، 2005، ص 222-224)

يؤكد "عبد الله البريدي" أنّ الثقافة التنظيمية في إطار الفكر العربي الإسلاميّ تتركز على البعدين التّاليين:

1. البعد الوضعي (الوصفي): يعكس هذا البعد الواقع المعاش بغضّ النظر عن صوابية المنطلقات أو الممارسات في الثقافة التنظيمية ضمن الإطار الحضاري والثقافي الموجود.

2. البعد المعياري (المثالي): يهتم هذا البعد بما يجب أن تكون عليه الثقافة التنظيمية في الإطار الحضاري والثقافي لأن الفكر الإداري الغربي يعتمد بشكل مكثف للغاية على البعد الوصفي أو الوضعي. (عبد الله البريدي، 2005، مرجع سابق)

ثامنا: صعوبة تشخيص الثقافة التنظيمية

في أوائل السبعينات استخدمت منهجية كميّة اثنوغرافية (وصفية) لدراسة الثقافة عن طريق "الوصف المكثف" وهو مفهوم عادة ما يستخدم في البحث الكيفي لأن الثقافة كنظم متظافرة العلامات (الرموز) لا يمكن عزو الأحداث الاجتماعية والسلوكيات والمؤسسات والعمليات إليها بل هي سياق يمكن وصف هذه الأمور ضمنه بمهارة ووضوح "بشكل مكثف". ومع بداية الاهتمام بحقل الثقافة التنظيمية في أوائل الثمانينات خاصة مع انفجار في الاهتمام بالثقافة التنظيمية من طرف المدرسة الإنسانية ونجاح اليابانيون في تحقيق الربح من خلال إدارة شركاتهم. (عبد الله جاد فودة، 2018)، خضعت بعدها الثقافة التنظيمية لدراسات كمية في الأدبيات الغربية، توصل من خلالها الباحثون الغربيون أنّ المناخ التنظيمي هو الذي يمكن قياسه كمّا من خلال مؤشرات، أمّا الثقافة التنظيمية فلا يمكن قياسها من خلال الأساليب الكمية بل باستخدام الأساليب الكيفية لأنّ الثقافة قضية بالغة التعقيد فهي تعكس البعد الفلسفي والقيمي الذي تؤمن به المنظمة كإطار يحكم ويوجّه سلوك أفرادها داخل وخارج المنظمة، الأمر الذي يجعل القياس الكمي يعجز عن الوصول إلى عمق وجوهر البعد الفلسفي والقيمي في الثقافة التنظيمية.

بشكل عامّ هناك أسلوبان أساسيان لقياس ووصف الظواهر الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة هما:

أ- الأسلوب الكمي: يعتمد هذا الأسلوب على نظرية (ضمنية أو صريحة) يستنبط منها مجموعة من الفروض لكي يتم اختبارها من خلال إجراءات محدّدة تقوم على استخدام الطّرق الكميّة (الإحصائية والرياضية) بهدف وصف الظواهر الاجتماعية

والإنسانية محل الدراسة دون إعطاء تفسيرات أو تبريرات للواقع المشاهد، ويعدّ الاستبيان أهمّ أدوات جمع البيانات، لكنّ هذا الأسلوب يمكن أن يكون مناسباً فقط كمدخل لفهم مبدئي وسطحي للظاهرة في منظّمة معينة بشرط أن تكون هذه الدراسة الكميّة مدخلاً إلى دراسات كميّة متعمّقة.

ب- **الأسلوب الكيفي (النوعي):** يهدف هذا الأسلوب إلى إيجاد تفسير للظواهر الاجتماعية والإنسانية في سياقها الزماني والمكاني، حيث يرى أنّ تلك الظواهر هي أعقد من أن يتمّ اختزالها في مجموعة من المتغيّرات التي يمكن إخضاعها لقياس كميّ مقنّن، ومن أهمّ أدوات جمع البيانات في هذا الأسلوب الملاحظة والمقابلة.

إذن الثقافة التنظيمية قضية على درجة كبيرة من التعقيد فهي تتطلّب قدراً كبيراً من التفسير والمؤشّرات الثقافية ممّا يدفع باتجاه إخضاع الثقافة التنظيمية لدراسات كميّة متعمّقة من أجل فهم عميق للظاهرة الثقافية في المنظّمات بمكوّناتها ورموزها وأشكالها وتأثيرها وأساليب تشكّلها وطرق تغييرها، وبالتالي الجمع بين الأسلوبين الكميّ والكيفيّ يحقّق التّكامل ويمنحها الفرصة للإفادة من إيجابيات كل أسلوب، لكن الأسلوب الكيفيّ حسب رأي عبد الله البريدي يجب أن يكون هو الأسلوب المهيمن على الأبحاث في مجال الثقافة التنظيمية. (عبد الله البريدي، 2005)

. خاتمة:

من خلال ما تمّ ذكره يمكننا القول إنّ الثقافة التنظيمية تعتبر الوعاء الذي تنصهر فيه جميع الثقافات الفرعية الموجودة (مجتمع صغير) داخل كلّ منظّمة رغم تباينها وتنوّعها لتشكيل هويتها وبلوغ كلّ أهدافها، ورغم أهميّتها وفائدتها وضرورتها لاستمرار ونجاح وتطوير كل مؤسسة تنظيميّة، إلّا أنّ هذا المفهوم المركّب على درجة كبيرة من التعقيد والتّجريد سواء من حيث دقّته نظرياً أو كميّار يصعب تشخيصه إجرائياً في الواقع الميدانيّ، حيث تبقى إشكالية التشخيص مطروحة كون الثقافة التنظيمية ظاهرة إنسانيّة واجتماعيّة، كلّ مكوّناتها في حدّ ذاتها معقّدة وبالتالي فهي تحتاج إلى الملاحظة

العلمية الدقيقة وللكتير من المؤشرات من أجل الكشف عن فجواتها ومعرفة ودراسة نقاط القوة والضعف فيها بغرض تحقيق أهدافها، حيث تبقى المزاوجة بين الأسلوبين الكمّي والكيفي هي السبيل المتوقّر في الوقت الراهن.

قائمة المراجع:

1. أحمد علي الحاج محمد (2003): أصول التربية، دار المناهج، عمان، الأردن، ط2.
2. بوفلحة غياث (2006): مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2.
3. الشاذلي القبيلي (1978): الثقافة رهان حضاري، الدار التونسية للنشر، تونس.
4. عبد الله البريدي (2005): مجلة التدريب والتقنية، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، العدد 71 يناير 2005، الرياض متوقّر في الرابط التالي:
<http://www.drber.com/ar/articles/scientific/content-985.aspx>, 28/04/2018 ; 21h 49min
5. عبد الله البريدي (2005): مجلة التدريب والتقنية، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، العدد 75 ماي 2005، متوقّر في الرابط التالي:
<http://www.drber.com/ar/articles/scientific/content-981.aspx> (13h14min , 11/05/2018)
6. عبد الله جاد فودة، متوقّر في الرابط التالي:
<HTTP://UMRANYAT.BLOGSPOT.COM/2009/05/BLOG-12/05/2018 ; 6h34min> (POST.HTML)
7. عبد المجيد بكاي (2016): التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمية داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر، دراسة عبر-ثقافية ميدانية بمستشفى طبّ العيون صداقة الجزائر-كوبا بولاية الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث، تخصّص علم نفس العمل والتنظيم: ثقافة تنظيمية.
8. علي عسكر (2005): الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر)، دار الكتاب الحديث، مصر.
9. غادة طويل (2007): الثقافة العربية جذور وتحديات، KB .COM للنشر والتوزيع، الجزائر.

10. فاروق عبده فيلة وأحمد عبد الفتاح الزكي(2004): معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا، دار الوفاء لدنيا، الإسكندرية، مصر.
11. محمد حسن محمد حمادات(2008): السلوك التنظيمي، والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد، الأردن، ط1
12. نعمة عباس الخفاجي (2009): ثقافة المنظمة، اليازوري، الأردن.
13. لوكيا الهاشمي(د.سنة): نظريات المنظمة، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري- قسنطينة، دار الهدى عين مليلة، الجزائر.