

التماثل التنظيمي: مقارنة نظرية

أ. بن يحيى عمار
كلية علم النفس وعلوم التربية
جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2 - الجزائر

ملخص

يعتبر مفهوم التماثل التنظيمي من المفاهيم الحديثة في مجال السلوك التنظيمي، حيث نال اهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة إلا أنه كغيره من المفاهيم الحديثة كان ولا يزال موضع اختلاف بين الباحثين. نحاول من خلال هذا المقال التركيز على هذا المفهوم والتعرف على أبعاده، أنواعه، العوامل المؤثرة فيه والنظريات المفسرة. الكلمات المفتاحية: التماثل التنظيمي، السلوك التنظيمي.

Résumé

Le concept d'identification organisationnelle désigne comment une personne acquiert le sentiment d'appartenir à une organisation et de lui témoigner sa loyauté. L'objectif de cet article est d'analyser ce concept et de présenter ses théories, à partir d'une revue de la littérature.

Mots-clés : Identification organisationnelle, Comportements organisationnels.

مقدمة

تكمن أهمية موضوع التماثل التنظيمي باعتباره متغيرا مؤثرا في المنظمات. فالعاملون الذين يشعرون بتماثلهم مع منظماتهم يتولد لديهم الشعور بالولاء ويتحقق لديهم الرضا الوظيفي، وهذا ما يدفعهم إلى بذل أعلى مستويات الأداء بصفة تلقائية ويؤدي إلى المساهمة في تحقيق الفعالية المنشودة. لهذا حظي موضوع التماثل التنظيمي باهتمام الباحثين لارتباطه بالعديد من الظواهر السلوكية مثل: دوران العمل، الأداء والتغيب... الخ.

1- جذور ومفهوم الهوية والتماثل التنظيمي:

إن استخدام مصطلح الهوية قديم قدم علم المنطق والفلسفة التقليدية. ففي مجال علم المنطق، يعد مفهوم الهوية أساسياً، ويعبر عن فكرة أو شيئاً ما هو الشيء نفسه شيء آخر، وما يسمى مبدأ الهوية " يعد الضلع الثالث للأضلاع التي تكون تقليدياً أسس المنطق. وفي الفلسفة التقليدية فإن المفهوم التقليدي للهوية يعني الذات، أو التماثل التام Sameness، والتوحد Oneness، والتفرد، لما يشكل حقيقة الأشياء، وكثيراً ما تنتسب الملامح الأولية لهذا المفهوم في إطار الفلسفة التقليدية إلى المفكر الإغريقي هرقلطس Heraclitus الذي عاش في القرن السادس قبل الميلاد، حيث قاده اهتمامه بالهوية إلى تقديم النظرية الأولى للنفس الإنسانية.

ومن هذين المصدرين (علم المنطق الأساسي والفلسفة الكلاسيكية) انتقلت فكرة الهوية المعرفة الأخرى، ويات استخدام المفهوم سائداً في العديد من الحقول المختلفة. وكان من أوائل الاستخدامات لمفهوم الهوية، خارج علم المنطق، في مجال التخليخ النفسي، عندما استخدمه فرويد 1922 ليعبر عن "الهوية الداخلية، بما تحمله من قوى نفسية غامضة وعلاقتها بالأننا، الأمر الذي شكل نقطة انطلاق أساسية للاستخدامات المستقبلية للمصطلح وخاصة وصف الظواهر العملية وتصنيفها (فارس مازن: 2003، ص15).

يشير Hall and Lindsey إلى أن كلمة الذات تستعمل في علم النفس في معنيين متميزين هما الذات كعملية، والذات كموضوع، ولاشك أن كل منهما كان موضوع المنظرين في علم النفس حيث استخدم معظم التحليليين في كتاباتهم نفس Self أو الذات Ego. وبهذا فإن الذات كبناء ترتبط بمجموعة من العمليات الوظيفية لتنظيم الحياة وتحقيق التكيف، وتعرف بأنها مجموعة من السلوكيات التي تحكم السلوك والتوافق ويطلق عليها الذات. (عبير بنت محمد حسين عسيري: 1423هـ، ص28).

وبالتالي فمفهوم الذات لا ينفصل عن الذات. وهذا الشعور بالذات هو المصدر الأساسي للهوية Identity، ومن جهة أخرى، فإن الأننا عند فرويد" يشرف على الحركة الإرادية، ويقوم بمهمة حفظ الذات وهو يقبض على زمام الرغبات الغريزية التي تنبعث عن الهو فيسمح بإشباع ما يشاء منها ويكبت ما يرى ضرورة كبته مراعيًا في ذلك "مبدأ الواقع". Reality Principle ويمثل الأننا الكلمة وسلامة العقل على خلاف الهو الذي يحوي الانفعالات، وتقع العمليات النفسية الشعورية على سطح الأننا، وكل شيء في الأننا لا شعوري (محمد عثمان نجاتي: 1982، ص16).

وفي نفس الاتجاه يشير أريكسون Erikson إلى أن الشعور الواعي لامتلاك هوية شخصية يقوم على ملاحظتين متلازميتين، إدراك الإنسان لتشابهه مع ذاته وباستمرارية في الزمان والمكان، وإدراك أن الآخرين يعترفون له بهذا التشابه وبهذه الاستمرارية" (Erikson :1977.p49).

كما نشير هنا إلى مصطلح التقمص Identification، والذي ينقسم إلى معنيين: الأول يعبر عن قيام الفرد بالتعرف على شيء من خلال جملة من الصفات، أما المعنى الثاني فهو العمل الذي يقوم من خلاله الفرد بتشابه أو يتطابق مع فرد آخر فيتبنى بذلك صفاته" (Laplanche :1967.p187). وقد توصل "طاب" إلى ثلاثة شروط أساسية لتسهيل التقمص:

- يفترض التقمص ميولا من الفرد نحو نمط الذي سوف يتقمصه.
- يفترض التقمص تشابها بين الفرد والنمط الذي سوف يتقمصه.
- ينتمط قوة النمط الذي سوف يتم تقمصه. (Tap :1986.p250).

2-تعريف التماثل:

سنحاول هنا تقديم بعض تعاريف للباحثين لمفهوم التماثل التنظيمي الذي يعد من بين المواضيع المهمة و المرتبطة بالسلوك التنظيمي لتأثيره على أداء العاملين وانتمائهم ورضاهم وكيف ينظر كل واحد إلى هذا المفهوم الحديث.

يعرفه Mael et Ashforth " إدراك الفرد بالتوحد مع المنظمة أو الانتماء إليها، حيث يعرف نفسه من خلال المنظمة التي يعمل بها" (فارس مازن: 2003، ص26).

يرى Hall et NYGREN (1997) أن التماثل "هو تلك العملية التي من خلالها تتكامل وتتطابق أهداف الفرد الخاصة مع أهداف المنظمة" (Hall et Nygren:1997.p177)

ويعرفه Johnson et all أنه " عملية تتم من خلالها اندماج رغبات العامل مع رغبات المنظمة فينتج عنها حالة من التماثل على أساس اندماج تلك الرغبات". (Johnson et all :1999.p160)

أما التماثل التنظيمي حسب Milton and Westphal (2005) فهو "درجة تعريف العامل في المنظمة لنفسه بنفس الخصائص التي يعتقد أن المنظمة تعرف أو توصف بها، والتي يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية" (طه سالم الشواورة: 20016، ص 123).

3- أبعاد التماثل التنظيمي:

و هي الأبعاد التي ذكرها Cheney 1982 وهي كالتالي:

أ- **الولاء:** إن الولاء يعبر عن المدى الذي يقبل به الفرد أهداف المنظمة وقيمها ويتمثلها، كما ينظر إلى دوره في المنظمة من خلال الإسهام الذي يقوم به بالنسبة لهذه الأهداف باعتباره جزءا من شخصيته" (Jans :1989.p248). كما أنه "اتجاه الفرد نحو المنظمة والذي يربط ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها" (Sheldon :1971.p143). أما "صامويل ولاجوهنج" فيريان أن الولاء التنظيمي "لا يشير إلى الفعل العاطفي أو الرابطة بين الفرد والمنظمة، ولكنه يعبر عنه سلوكيا في جهود الفرد والرغبة في البقاء مع المنظمة"

(Aryee et Heng :1995.p230). كما عرفه Robbins هو "الحالة التي يكون فيها الموظف معروفا من خلال منظمة معينة وأهدافها ويرغب في الاستمرار في هذه المنظمة" (محمد مانع القحطافي:2001.ص28). ويشير اللوزي(1999) أن التكرار التفاعل بين الأفراد يؤدي إلى تقوية مشاعرهم نحو المنظمة ونحو بعضهم بصورة ايجابية، ويترتب على المشاعر الايجابية أنماط سلوكية، كالتعاون والتماسك والرغبة في العمل. أما المشاعر السلبية فإن أنماطها السلوكية تكون على شكل الجفاء والتباعد والفرقة والسطحية في الأداء(راتب السعود وسوزان سلطان:209 ص204).

ب- الانتماء(العضوية):

إن الدافع الذي يوجه الفرد إلى ضرورة الانتماء إلى الجماعة أو المنظمة . ينطلق من حاجة الفرد إلى أن يكون جزءا من جماعة الناس أي أن يكون مقبولا من الأفراد، يحيطونه بالمودة والاهتمام والرعاية تناولت نظريات الحوافز والدافعية مصطلح الانتماء على اعتبار أنه أحد الحاجات والدوافع التي تحفز الفرد وتؤثر في سلوكه . حيث أشار Mc Clelland إلى حاجة الانتماء من خلال نظرية الحاجات وعرفها على أنها الرغبة في تكوين علاقات شخصية واجتماعية قوية وصدقات مع الآخرين. ولا يمكن التنبؤ بالانتماء المجرد استنادا إلى الروابط الشخصية. ولكن بناء على هوية اجتماعية مشتركة تفترض أهدافا . أو قيما أو معتقدات مشتركة. بما في ذلك الالتزام بالأشياء الجمعية. والرغبة في الانتماء لمنظمة .

والعمل فيها يجعل الفرد على أنه جزء منها مؤمن بأهدافها وراغب في تنفيذها ويعمل إقامة علاقات طيبة مع زملائه وتقل حالات الصراع والنزاع، وحالات الشعور بالإغراب في المنظمة(فاضل حمد سلمان: مرجع سابق، ص254)

ج- التشابه:

حيث يقع على مدرج يتراوح بين تخلي الفرد عن هويته الشخصية وقبول خصائص معينة في الثقافة التنظيمية لأسباب وظيفية، وفي المقابل عندما يكون هناك انسجام بين ما يرى الأفراد أنه مميز ومركزي ومستمر بالنسبة للمنظمة مع مفهومهم لذاتهم فإنهم يدمجون من خلال خصائصهم التنظيمية التي يرون أنفسهم فيها مع مفهومهم الذاتي مع أنفسهم، حيث يدرك الأفراد أن هناك تداخلا بين خصائص المنظمة و خصائصهم الشخصية، ويصبحون ملتصقين شخصيا مع منظماتهم ويرون هويتهم من خلالها.

4-أنواع التماثل التنظيمي:

ويتصف بثلاثة ملامح عامة، ففي المقام الأول، يرتبط التماثل التنظيمي ارتباطا وثيقا بكل الجوانب الاجتماعية للمنظمة. وثانيا، يعد التماثل التنظيمي مرتكزا محوريا لمنطلق الأفراد في اتخاذ القرارات التنظيمية، وأخيرا، هناك هيكل تنظيمي عميق، مغروس في إدراكات أعضاء المنظمة، والإدراكات الجمعية لأعضاء المنظمة توجه الاتصالات في المنظمة وتحدد شكلها بطريقة تعزز التماثل التنظيمي الجمعي. (مازن الرشيد: مرجع سابق، ص 27).

5-المقاربة النظرية للتماثل التنظيمي:

أ/ نظرية الهوية الاجتماعية: Socio-identity

وقد حاول "تاجفيل" من خلال دراسته المبكرة التي أجراها هو وتلاميذه في جامعة "بريستول" أن يركز على السلوك الذي يحدث بين الجماعات أكثر من تركيزه على ما يجري بين الأفراد، ومن السهولة بمكان أن لاحظ ذلك من استخدامه الوفير لكلمة "بين الجماعات" في جميع كتبه ودراساته التي تناولت نظرية الهوية الاجتماعية. وقد قدم نظريته "الهوية الاجتماعية" التي تمت صياغتها بعد ذلك بهذا الاسم بالاشتراك مع "تيرنر" العام 1979 ليفسر كيف تستمد الذات معناها من خلال الساق الاجتماعي الذي يحدث من العلاقات بين الجماعات، وليفسر كيف يحدد التصنيف الاجتماعي مكان الفرد في المجتمع.

وفي دراسته الشهيرة بـ "نماذج الجماعات التجريبية المصغرة" وصل "تاجفيل" وزملائه أن التصنيف الاجتماعي للأفراد في جماعات متميزة بإمكانه وحده أن يحدث سلوكا بين الجماعات فيسعى الأفراد (المفحوصين) إلى تفضيل الجماعة الداخلية أكثر من الجماعة الخارجية. وكما يبدو فإن مجرد الوعي بوجود جماعة معارضة أخرى يكون كافيا -تحت شروط معينة- لإحداث عمليات التمييز والمنافسة بين الجماعات. وقد أوضح "تاجفيل" و"تيرنر" أن التصنيف الاجتماعي للأفراد داخل نماذج الجماعات التجريبية المصغرة يؤدي أيضا إلى خلق هوية

اجتماعية لهم، فالأفراد يقبلون العضوية في فئة اجتماعية معينة كتعريف للذات (هذا التعريف بالذات) يرتبط بالموقف الاجتماعي.

ولما كانت الهوية تعد "جانبا من صورة الذات" فإننا لو عرفناها بمصطلح عضوية الجماعة فأنها تشير إلى أننا نفضل أن نرى جماعتنا الداخلية جماعة أكثر إيجابية من تلك التي لا ننتمي إليها (أحمد زايد: نفس المرجع ، ص8).

كما تعرف الهوية الاجتماعية "أنها مظهر من ميزات ناتج عن وعي الأفراد بانتمائهم إلى جماعات اجتماعية محددة ويعبر عنها من خلال الدلالة العاطفية لهذا الانتماء، فهي ناتجة عن إدماج الفرد وتموضع الفرد في محيطه الاجتماعي وتترجم عن طريق الانتماء، وكذا المشاركة في الجماعة والمؤسسات الاجتماعية التي تبرز من خلال ممارسة الفرد لأدواره المحددة اجتماعيا (محمد ولد خليفة: 2003 ص108).

وهذا م Tajfel بقوله " أن الهوية الاجتماعية للفرد مرتبطة بمعرفته لانتمائه أكده

إلى فئات اجتماعية معينة ومرتبطة بالدلالة التي تنتج هذا الانتماء".

(Tajfel :1973.p292)

وعليه يمكن تحديد مفهوم الهوية على أنها ذلك الإحساس الداخلي المطمئن للفرد على أنه هو نفسه في الزمان وعلى أنه منسجم مع نفسه باستمرار مهما تعددت واختلقت المكانة الاجتماعية وعلى أنه معترف بها هو عليه من طرف الآخرين الذين يمثلون المحيط المادي والاجتماعي والثقافي" (مسلم محمد: 2009 ص93).

إذا فالهوية الاجتماعية " جزء من الذات لدى الفرد يشتق من معرفته بعضويته في الجماعة اكتسابه المعاني القيمية والوجدانية المتعلقة بهذه العضوية"

ويسمح التصنيف الاجتماعي المدرك أن يكون سببا للهوية الاجتماعية بوصفها موجه للسلوك، كما أنه يقدم أيضا نظاما من التوحد لمرجعيات الذات هذه المرجعية تشكل وتحدد مكان الفرد في المجتمع. فتعريف الذات -Self- référence للأفراد في سياق اجتماعي، وبمعنى دلالة أفعالهم واتجاهاتهم في ذلك السياق كلها أمور تعتمد على التصنيف الاجتماعي فحيثما يقسم التصنيف الأفراد إلى جماعات اجتماعية، فإن السلوك واحد هذا السياق يتخذ معنى ودلالة مميزة من العلاقات بين الجماعات.

وهذا التحليل الذي يقدم نظرية الهوية الاجتماعية يستند إلى عمليات سيكولوجية، والتمييز Social comparaisn ، والمقارنة الاجتماعية Psychological Identification مثل التوحد السيكولوجي Distinctiveness (زايد أحمد: نفس المرجع، ص9).

وتسمح المقارنة الاجتماعية بتكوين مفهوم إيجابي لدى الفرد عندما يقارن نفسه بالآخرين الذين يدرك أنهم متشابهون له على الإبعاد التقويمية الملائمة، وذلك في كثير من المجالات مثل: الدخل، العمل، المنزل، والأولاد، والموقع الجغرافي... الخ.

وهو بذلك يشير إلى أن الأشخاص دافعا أساسيا لتقويم آرائهم وقدراتهم لتحديد ما إذا كانت صحيحة، فإذا كان التقويم عاليا فإنه يقود إلى الرضا والإثابة والشعور بالمكانة العالية، أعما إذا كان التقويم واطنا فإنه يقود إلى عدم الرضا والشعور بالمكانة الواطئة" (بشرى عناد مبارك: 2013، ص85).

ب/نظرية التصنيف الاجتماعي : Social classification theory

تعمقت نظرية التصنيف الاجتماعي (تيرنر 1987/1985) حول قضية التصنيف التي يقوم الأفراد بحملها كأعضاء في جماعة اجتماعية، حيث تفرض أن كل شخص لديه العديد من المفاهيم الذاتية، زيادة عن العديد من المفاهيم حول ذاته، ردا على السؤال على سبب المثال "من أنا" (أم العائلة، مسؤول إداري في الخدمة العامة).

هذه المفاهيم الذاتية المختلفة ممكن أن تكون نشطة أولا في حالة معينة(في الوسط المهني أولا... وغيرها). وللتعرف على هذا الشخص يجب أن نستعرض مختلف الفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها مدى تشابهه واختلافه مع النموذج الذي يجمع بين كل هذه المجموعات، هذه الأخيرة التي لها خصائص وعلاقات الانتماء إلى الجماعة، غالبا ما تجسد من قبل الأفراد إما تعتبر رادعة أو مثالية.

يعتبر كل من " هوغ و تري" أن عملية التصنيف تسمح بالتقليل من عدم اليقين اتجاه المحيط الاجتماعي، إنها تكيف مفهومها الذاتي لمطابقة النموذج الذي تحدهه المجموعة، حيث يصف التصورات والمواقف والسلوكيات.

وفي ذلك يرى "تاجفيل" 1982 أن عناك مجموعة من المسائل التي تتصل بعملية التصنيف الاجتماعي:

1- إن فعل التصنيف الاجتماعي يؤدي إلى أن يكون ما هو داخل الجماعة مفضلاً، وإن ما هو خارج الجماعة غير مفضل ومواجهته بالتحيز والتعصب.

2- إذا كان التصنيف الاجتماعي هو الأداة المعرفية التي يبتدئ بها الترتيب البنوية الاجتماعية وتنظيمها، فإن الأداة الممكن أن تباشر أشكالاً متنوعة من الفعل الاجتماعي، فهي لا تنظم العالم الاجتماعي فقط ولكنها توفر أيضاً نظاماً توجيهياً لمرجعية الذات على التعريف بمكانة الفرد في المجتمع. (بشرى عناد مبارك: مرجع سابق، ص 80).

6/ التماثل التنظيمي وديناميكية تعدد الهويات:

أ/ التماثل التنظيمي والهويات الاجتماعية:

ففي المراحل المتعددة للحياة يعد التماثل الاجتماعي عملية غير واعية لتقليد الأطر المرجعية. وفي المراحل التالية من النمو، تتضمن عملية التماثل اختياراً واعياً وتمييزاً بين الهويات المتاحة (Higgins, Loeb and Morotti, 1995).

وكما يشير إريكسون Erikson, 1968، فإن التماثل مع الأطر المرجعية وهو توتر دينامي، وبالتالي ليس هناك ضمان لاستقراره الدائم، فالهوية وفقاً لإريكسون تبني من خلال التنسيق بين المنظورات. وذلك باستحضار الصور التي يرسمها الآخرون عن الفرد وصور الفرد عن ذاته معاً، وتحقيق التناغم بينهما من خلال عمليات التأمل الذاتي، والمراقبة الذاتية، والحكم الشخصي عن الذات.

ويطور الفرد نوعين من الهويات على الأقل: هوية شاملة، وهويات محددة الدور Leonard, Beauvais, Scholl والهوية الشاملة هي الهوية التي يرغب الفرد في إظهارها في كل الحالات، وفي كل الأدوار، وضمن المجموعات المرجعية المتعددة، وتوجد الهوية الشاملة بشكل مستقل عن أية هوية اجتماعية محددة. وتتضمن المجموعة المرجعية للهوية الشاملة أعضاء المجموعة الأولية للفرد، وتشمل السمات، والقدرات، القيم التي يستمدّها الفرد من الثقافة المجتمعية. وتتشكل الهوية الشاملة في المراحل المبكرة من الحياة، وتقوم أسرة الشخص بدور المجموعة المرجعية الأولية.

وتوفر الهوية الشاملة نقطة البداية لهويات الدور المحددة، فأتثناء نمو الفرد، تضعف سيطرة المجموعة الأولية، ويأخذ الفرد في بلورة الهويات الاجتماعية، لأدوار محددة، والهويات الاجتماعية المحددة الدور هي تلك الهويات التي يتم تكوينها لمجموعة مرجعية محددة أو لأدوار اجتماعية محددة. وهذه العملية

التي يتم من خلالها اختياراً لهوية أو "اكتسابها" هي التي تتولى في مهمة تعريف ذات الفرد بالنسبة إلى مجموعات مرجعية متعددة (Leonard, Beauvais, Scholl, 1995).

و حين يشرع الفرد بالتفاعل مع أعضاء المجموعة المرجعية في هوية محددة الدور، فإن الهوية الشاملة توفر المدخلات لهذه الهوية المحددة. ولكن عندما يستمر الفرد في هوية محددة الدور، ويتلقى تغذية عكسية ايجابية من أعضاء المجموعة، فإن الهوية المحددة الدور تأخذ في توفير مدخلات للهوية الشاملة. وفي مثل هذه الحالات الاجتماعية، تبدأ المجموعات المرجعية مثل: زملاء العمل، والأصدقاء، ونحو ذلك) القيام بأداء الوظائف التي كانت تؤديها المجموعة المرجعية الأولية. وهكذا يصبح الفرد معرضاً للسمات، والقدرات، والقيم التي تعد مهمة لكل مجموعة مرجعية جديدة. (مازن: مرجع سبق ذكره ص 21).

التماثل التنظيمي والهوية التنظيمية:

وعن علاقة الهوية مع التماثل التنظيمي مع المنظمة، فإن الهوية تشكل اسم أو مادة أو وضع في فئة معينة، أما التماثل مع الهوية فيشير إلى فعل، وإلى عملية غير نهائية تتغير عبر الزمن والسياقات المختلفة، ويطور من خلالها الفرد روابط مع شخص آخر أو مجموعة معينة، ويشعر بالتطابق معها، حيث يمثل التماثل الوسيلة الأساسية التي تتم من خلالها تشكيل الهوية، كما أن نزعة إنسانية قوية لربط الفرد بهويات أكبر وأشمل وأعم، وكون أن يتماثل الفرد، فهذا يعني تبني جوانب من هوية معينة وبتقمصها (رشيد 2003).

كما يتعلق التماثل مع الهوية التنظيمية بدرجة إدراك الموظف للاندماج مع المنظمة وهو درجة الوعي بعضوية الفرد لجماعة، والقيمة الدلالية العاطفية المتعلقة بهذه العضوية، وكلما زادت هوية الفرد التنظيمية زاد إيمانه بالمنظمة وزادت معها ايجابياتها، كما أنها تؤثر بشكل مباشر في سلوك الفرد، وعندما يكون لدى الموظف هوية تنظيمية فإن قراراته تتفق مع أهداف المنظمة. حيث أن الهوية التنظيمية توجه الوعي والضمير الذاتي وجهوده اتجاه أهداف المنظمة، ويحصل على رضا العمل من خلال إدراكه للتوجه نحو أهداف عالية وملائمة من خلال إيمانه بقيم المنظمة. يرتبط التماثل بسؤال "من أنا كموظف في العلاقة مع منظمتي؟" وذلك مأخوذ عن التماثل الاجتماعي الذي يتمثل في إدراك الفرد لعضويته في جماعة، والدلالة العاطفية والقيمية المتعلقة بهذه العضوية. (محمد زين العابدين و محمود سيد علي أبو سيف: 2016، ص 17).

7/ العوامل المؤثرة في التماثل التنظيمي:

ويمكن ذكر أهمها فيما يلي:

-**الثقافة التنظيمية:**مجموعة القيم والعادات والمعايير والمعتقدات والافتراضات المشتركة. التي تحكم الطريقة التي يفكر بها أعضاء المنظمة، وطريقة اتخاذ القرارات، وأسلوب تعاملهم مع المتغيرات البيئية، وكيفية تعاملهم مع المعلومات والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة" (مصطفى محمد أبو بكر: 2005، ص40).

كما تعرف أنها"مجموعة القيم والمعتقدات والتوقعات المشتركة والتي تعد كدليل

للأفراد في المنظمة وتؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد داخل المنظمة"

(Michell Petit,Andrey Klesta,2000.p186)

فالثقافة التنظيمية تعتبر كمنظومة قيمية بالنسبة للمنظمة والتي تحكم سياستها اتجاهات العاملين والمعتقدات التي يشارك أعضاءها في الانضواء تحت سقفها والاندماج معها من أجل تحقيق أهدافها. وتحقيق الانتماء والولاء للمنظمة.

-**جماعة العمل:** والتي تلعب دورا حيويا في حياة الفرد للانتماء للمنظمة وذلك نحو توجيهه نحو معرفة القيم والمعايير من أجل تحقيق التشابه والتماسك بين أفرادها.

-**مدة العمل:**لقد بينت العديد من الدراسات على وجد علاقة بين مدة الخدمة العاملين وولائهم بالمنظمة منهاMarchiori and Henkin2004,حيث بينت وجود علاقة ايجابية بين الولاء ومدة العمل في المؤسسة نفسها.

-**التطبيع الاجتماعي:** وهو " عملية يكتسب الفرد فيها القيم والاتجاهات وأنماط السلوك التي تتوافق مع مصالح المنظمة"(الهدلول:2008.ص 31).

-**الاتصالات التنظيمية :** أثبتت دراسة ساس وكاناري Sass et Canary(1991) وجود علاقة قوية بين التماثل التنظيمي والاتصال التنظيمي من حيث عدد مرات الاتصال ومدى العمق في محتواه . فكل كانت قنوات الاتصال مفتوحة والمعلومات متدفقة عبرها ، كان الترابط و الصلة أقوى بين العاملين والمنظمة ، كما قد يشعر الفرد بالأهمية والمشاركة ما يشجعه على التعاون والتنسيق في ظل اتصالات بناءة من حيث تعديل الاتجاهات وأفكار العاملين.

الصراع التنظيمي : إن طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي و الصراع هي علاقة سلبية، فكلما زاد مستوى الصراع قل مستوى التماثل والعكس صحيح ، ذلك

أن التماثل يبني على توحيد الأهداف والقيم والثقافة التنظيمية وتشابها وتطابقها، وأما الصراع فيقوم على التضارب والتعارض بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة.

القيادة التنظيمية: تؤثر القيادة في سلوك تماثل الأفراد ، حيث أن دور القائد يأتي من خلال التأثير في تابعيه و في أهدافهم وجعلها تتطابق مع أهداف المنظمة، وإشباع الحاجات والرغبات الإنسانية داخل المنظمة وخارجها والموازنة بين حاجات الأفراد و وقعاتهم وحاجات المؤسسة .وتختلف القيادة في درجة تأثيره اتبعا لنوع القيادة التي تمارسها ولعل أفضلها القيادة القائمة على المشاركة.(صوريا عثمانى مرابط:2015.ص69).

يرى **حريم** أن الهوية التنظيمية تتعلق بمدى انتماء العاملين للمنظمة ككل بدلا من الوحدات التي يعملون فيها أو مجال تخصصهم المهني. ويعرف Albert and wetten1985 الهوية بأنها فهم أعضاء المنظمة الجماعي للسمات الأكثر جوهرية/مركزية Central في المنظمة التي تميزها عن غيرها Distinctive وتتصف عادة بالاستمرارية Endurance. ويفترض بالسمات الأكثر جوهرية أن تستمر وذلك لأنها مرتبطة بتاريخ المنظمة. كما ينبغي أن تبحث المنظمة عن الوسائل التي تساعد على أن تميز نفسها عن المنظمات الأخرى المنافسة.(عبد اللطيف ، محفوظ أحمد جودة: 2010، ص11).

الخاتمة

من هن يتضح أن التماثل التنظيمي من المتغيرات التي تحدد درجة انجاز الفرد لأهداف المنظمة، إذ أن الفرد الذي يشعر بدرجات عالية من الولاء والانتماء يبذل قصارى جهده في أداء واجباته بغض النظر عن القيم المادية المتحققة له منها، وذلك لوجود رابط قوي بين أهدافه وأهداف منظمته.

قائمة المراجع بالعربية:

- 1- أحمد زايد: سيكولوجية العلاقات بين الجماعات، قضايا في الهوية الاجتماعية وتصنيف الذات، 2006، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- 2- محمد ولد خليفة: المسألة الثقافية وقضايا اللسان والهوية، ديوان المطبوعات الجامعية ط1، الجزائر، 2003.
- 3- مسلم محمد: الهوية في مواجهة الاندماج، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
- 4- بشرى عناد المبارك: التعصب والهوية الاجتماعية، 2013.

- 5- فارس مازن: الهوية والتماثل التنظيم، تحليل للمفهوم والأبعاد السلوكية، مركز البحوث بكلية العلوم الإدارية، الرياض، 2003.
- 6- محمد عثمان نجاتي: سيجموند فرويد (الأنا و الهو)، ط4، دار الشروق، 1982 .
- 7- محمد مانع القحطاني: أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2001.
- 8- فاضل حمد سلمان: تأثير الصراع البناء في التماثل التنظيمي، بحث تطبيقي وزارة التخطيط، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 21، العدد 82، 2015.
- 9- مصطفى محمد أبو بكر: التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، مدخل تطبيقي، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2005.
- 10- الهذلول: الولاء التنظيمي وأثره على الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008 .
- 11- سوريا عثمانى مرابط: أبعاد التماثل التنظيم وعلاقتها بمستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015 .
- 12- عبد اللطيف اللطيف، محفوظ أحمد جودة: دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بالهوية التنظيمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 26 العدد الثاني، 2010 .
- 13- محمد زين العابدين عبد الفتاح و محمود سيد علي أبو سيف: دور القيادة الخادمة في تحقيق التماثل مع الهوية التنظيمية بمدارس التعليم قبل الجامعي بمصر من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم التربوية 2016 .
- 14- راتب السعود و سوزان سلطان: درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (1+2)، 2006 .
- 15- عيبر بنت محمد حسين عسيري: علاقة تشكل هوية الأنا بكل من توافق الذات والتوافق النفسي والاجتماعي والعام" لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة السعودية، 1423-1424.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Henri Tajfel (1973) : La catégorisation sociale, in serge Moscovici.
- 2- Frédérique Chédotel (2004): L'ambivalence de l'identification organisationnelle, revue de littérature et de recherche.
- 3-Erik H. Erikson(1977): Adolescence et crise la quête de l'identité politique Flammarion.
- 4- Jean Laplanche (1967) : Vocabulaire de la psychologie, P-U-F, Paris.
- 5-Pierre Tap (1986) : L'identification est elle une aliénation de l'identité ? Toulouse, Privat.
- 6- Janet P. Near (1989): Organizational Commitment Among Japanese and U.S. Workers, Organization Studies, 10.

- 7- Mary E. Sheldon (1971): Investments and involvements as mechanisms producing commitment the organization, Administrative science quarterly, 16.
 - 8- S. Aryee. S, Heng. L. J (1990): A note or the applicability of an Organizational commitment model, work and occupation, 2.
 - 9- Michel Petit, Andry Klesta (2000) :Management d'équipe, concept pratique,monod,Paris.
 - 10- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. Administrative Science Quarterly, 15(2), 176. – 190.
 - 11-Johnson et all (1999): A Primary and Second Order Component Analysis of the Organizational Identification Questionnaire”. Educational and Psychological Measurement,59.vol.59.NO.1.pp159-170.
- Aryee, S., & Heng, L. J. (1990). A note on the applicability of an organizational commitment model. Work and Occupation, 17, 229-239.