

التنوع الثقافي وعلاقته بسلوك العاملين: دراسة ميدانية على العاملين

بشركة المياه الوطنية بمدينة الرياض

هدى بنت عبد الرحمن الشمسان

طالبة دراسات عليا

جامعة الملك سعود

عبد الرحمن بن عبد الله الشمري

أستاذ الإدارة العامة المساعد

جامعة الملك سعود

(قدم للنشر في ٢٩ / ٢ / ١٤٣٧ هـ، وقبل للنشر في ٢٤ / ٨ / ١٤٣٧ هـ)

الكلمات المفتاحية: الثقافة، التنوع الثقافي، سلوك العاملين، التنافس، التعاون، الفردية. ملخص البحث. هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم التنوع الثقافي وأهم أبعاده، وإلى معرفة طبيعة العلاقة بين التنوع الثقافي وسلوك العاملين من حيث التعاون والتنافس والفردية. وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة المياه الوطنية بمدينة الرياض، وعددهم (٣٠٠) موظف. وتم استخدام المنهج المسحي الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تنوعاً لدى العاملين بالشركة من حيث خصائصهم الشخصية والثقافية، وأن لدى العاملين اتجاه عام قوي نحو السلوك التعاوني والتنافسي بشكل أكبر من السلوك الفردي، كما أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد التنوع الثقافي وسلوك التعاون لدى العاملين، في حين كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية معنوية ضعيفة سالبة بين مكان الميلاد والسلوك التنافسي، وكذلك وجود علاقة ارتباطية معنوية ضعيفة موجبة بين الجنس وسلوك الفردية، وكذلك وجود علاقة ارتباطية معنوية ضعيفة سالبة بين سنوات الخبرة وسلوك الفردية، وأيضاً وجود علاقة ارتباطية معنوية ضعيفة موجبة بين نوع العمل والفردية، وجود علاقة ارتباطية معنوية ضعيفة سالبة بين المرتبة الوظيفية وسلوك الفردية.

المقدمة

كما أدت الثورة الرقمية في تكنولوجيا الأعمال والاتصالات وما رافقها من ظهور وسائل حديثة للتواصل بين الأفراد في المجتمعات والدول المختلفة إلى انتشار التنوع الثقافي مع ما يشهده العالم من نهضة تكنولوجية وتطور متسارع في ظل ما تفرضه العولمة من تداخل للثقافات من خلال هذا التواصل. وفي ظل هذا التغيير والانتشار الكبير للتنوع الثقافي والذي تشهده المجتمعات عموماً والمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، لا بدّ من التركيز والاهتمام بدراسة هذه العوامل وما تتركه من أثر على المجتمع أو الفرد على حد سواء، ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة

تلعب الثقافة دوراً مهماً في تشكيل شخصية الفرد وقيمه الذاتية في تعامله مع من حوله من المجتمع، كما تؤثر الثقافة في بناء شخصية الأفراد وسلوكياتهم المختلفة بالإضافة إلى أن لها دور بارز في تحديد اتجاهات الأفراد وأنماط سلوكياتهم المختلفة (حريم، ٢٠١٠م). ومع ما يشهده العالم اليوم من الاهتمام بالعنصر البشري ولا سيما في الشركات وما فيها من تنوع في الموارد البشرية نتج عنه اختلاط بين الثقافات واختلاف في التفكير مما أدى إلى انتشار التنوع الثقافي وتمايز الأفراد فيما بينهم في التفكير وأداء الأعمال الموكلة لهم.

العمل، وهو ما سيساعد المنظمات على فهم مواقف الأفراد وسلوكياتهم بشكل أفضل، كما تهدف الدراسة إلى تقديم المقترحات والتوصيات التي تساعد الشركة على الاستفادة من ظاهرة التنوع الثقافي في دعم سلوكيات التعاون والمنافسة الايجابية من خلال التنوع الثقافي في بيئة العمل وحسن إدارته.

أسئلة الدراسة

- ١- هل هناك علاقة بين التنوع الثقافي بأبعاده المختلفة وسلوك التعاون لدى العاملين في شركة المياه الوطنية بمدينة الرياض؟
- ٢- هل هناك علاقة بين التنوع الثقافي بأبعاده المختلفة وسلوك التنافس لدى العاملين في شركة المياه الوطنية بمدينة الرياض؟
- ٣- هل هناك علاقة بين التنوع الثقافي بأبعاده المختلفة وسلوك الفردية لدى العاملين في شركة المياه الوطنية بمدينة الرياض؟

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم وأبعاد التنوع الثقافي

يمكن تعريف مفهوم التنوع الثقافي على أنه تنوع الخصائص التي تميز المجموعات المختلفة داخل المنظمات والتي ترجع إلى اختلاف ثقافة هذه الجماعات (Yang, 2005)، في حين يرى (مرسي، ٢٠١٠م) أن التنوع الثقافي هو الاختلاف في الخصائص الظاهرة (Visible) وغير الظاهرة (Non-visible) التي يحملها الأفراد وتعطيهم هوية ثقافية مميزة، ويصنف الأفراد أنفسهم والآخرين وفقاً لها. حيث أن التنوع الثقافي ناتج عن الاختلاف في الثقافات الفرعية للأفراد العاملين في مكان واحد، بحيث يكون لكل فرد منهم خصائصه التي غالباً ما تميزه عن الآخرين، ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى ظهور التنوع الثقافي في المنظمات هي التغيير الديموغرافي في القوى العاملة وحركة العولمة.

بينما يرى (الطبال، ٢٠١١م) أن مفهوم التنوع الثقافي يحتوي عدة أبعاد وهي الأبعاد الأولية وهي: العمر، الأصل، النوع، الخصائص الشخصية. والأبعاد الثانوية وهي: نوع

إلى التعرف على العلاقة بين التنوع الثقافي وسلوك العاملين كدراسة تطبيقية في شركة المياه الوطنية.

مشكلة وأهمية الدراسة

تتأثر الشركات بطبيعة التركيبة الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع من حولها ويمتد هذا التأثير ليشمل في التأثير على انجاز الأعمال وفعاليتها، وذلك من خلال الاختلاف والتنوع الثقافي الذي تشهده الشركات من اختلاف لخصائص العاملين وطبيعتهم. وقد شهد المجتمع السعودي في الآونة الأخيرة تغيراً ثقافياً وقيماً واسعاً تجل في تغير السلم القيمي، وفي زيادة الحراك الاجتماعي والجغرافي والمهني في ظل تنوع ثقافات العاملين، وقد أصبح التنوع بسلوك العاملين والتعرف على نقاط القوة والضعف لهم أمراً مهماً، كذلك الاعتراف بالثقافات الفرعية ومعرفة أثرها على سلوك العاملين ومحاولة الاستفادة من إيجابيات هذا التنوع بما يخدم المصلحة العامة. وبناء على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التنوع الثقافي بأبعاده المختلفة وعلاقته بسلوك العاملين في شركة المياه الوطنية بمدينة الرياض.

كما تكمن الأهمية العملية للدراسة في القاء الضوء على أهم المزايا التي توفرها عملية التنوع الثقافي وكيف يمكن الاستفادة منها داخل المنظمات لتعزيز الإنتاجية ورفع الأداء وضبط سلوك العاملين، بالإضافة إلى تقديم توصيات يؤمل بأن تكون مفيدة لأصحاب القرار حول موضوع الدراسة.

أهداف الدراسة

يعد مفهوم التنوع الثقافي مفهوماً مهماً يجب الاهتمام به على مستوى المجتمع أو الأفراد أو الشركات، لذا تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية الوعي بمفهوم التنوع ومعرفة أهم أبعاده خاصة، وهو يعد موضوع جديد حيث لم تتناول أي دراسة من قبل على حد علم الباحثين موضوع التنوع الثقافي في المجتمع السعودي من منظور إداري، إضافة إلى أن الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على مفهوم التنوع الثقافي وأثره على بعض أنماط السلوك من حيث التعاون والتنافس والفردية لدى العاملين، باعتبار أن التنوع الثقافي يؤثر على سلوك القوى العاملة في بيئة

البعض؛ بمعنى أن تقدم الفرد نحو تحقيق هدفه مرهون بعملية تحقيق أهداف الآخرين. أما في حالة التنافس فيدرك الأفراد أن أهدافهم مرتبطة بشكل سلبي ببعضها البعض؛ أي أن حركة الفرد نحو تحقيق هدفه قد تتعارض مع تحقيق الآخرين لأهدافهم. وأما في حالة الفردية فيدرك الأفراد أنه ليس هناك علاقة إيجابية أو سلبية بين أهدافهم، وبالتالي فإن تحقيق أي فرد لأهدافه لا يسهل ولا يعيق وصول الآخرين إلى أهدافهم.

خصائص سلوك (التعاون - التنافس - الفردية)

المساعدة المتوقعة والفعلية: يتصف سلوك التعاون بارتفاع درجة المساعدة والتهاusk بين الأفراد، بينما سلوك التنافس يتسم بانخفاض المساعدة والتهاusk فيما بينهم، وفي سلوك الفردية تسود العزلة وتغيب المساعدة فيما بينهم في سبيل انجاز الأهداف المحددة.

الاتصال والتأثير: يتميز سلوك التعاون بزيادة الاتصال بين الأفراد أثناء العمل، بينما في سلوك التنافس والفردية تقل عمليات الاتصال فيما بينهم. كما يتصف سلوك التعاون بأن الأفراد يبذلون الجهد معاً في الوصول إلى المعلومات والأفكار والآراء لتحقيق الهدف، بينما في حالة التنافس يبذل كل فرد أقصى جهد للحصول على المعلومات بمفرده وإنجاز الهدف الذي يزيد من فشل الآخرين. ومن ناحية التأثير يحاول الفرد في حالة التعاون بأن يؤثر إيجابياً في أفكار زملائه، بينما في حالة التنافس يحاول التأثير سلبياً في أفكارهم، من خلال تقديم معلومات خاطئة تعيق تقدمهم، وأما في سلوك الفردية فلا يحاول الفرد التأثير إيجاباً أو سلباً في زملائه، بل يسعى أن يكون مستقلاً عنهم، ولا يقيم أي علاقة معهم.

الصدقة والتأييد: يتسم سلوك التعاون بأن الأفراد يكونون أقل توتراً وخصومة مع الآخرين، وتزداد الثقة المتبادلة والشعور بالثقة بالنفس وتحقيق الذات وتقديرها. بينما يزداد التوتر والخصومة بين الأفراد في حالة التنافس وتنخفض الثقة بالنفس ويقل تقدير الفرد لذاته، وفي سلوك الفردية يتسم الأفراد بالانطواء وعدم تقبل الذات والخوف من التفاعل الايجابي أو السلبي مع الآخرين (Aljabri and Aldeeb, 1998) (Tjosvold, 1984).

التعليم، الدخل، الحالة الاجتماعية، الموقع الجغرافي، نوع العمل، الخبرة العملية كما أن هناك منظوران للتنوع الثقافي في المنظمات، وهما كما يلي: (١) مبدأ التماثل: وهو يعني أن الناس الذين ينتمون إلى عرقيات وديانات وخلفيات متعددة ينصهرون برغم ذلك في بوتقة واحدة تمثل ثقافة واحدة مشتركة داخل المنظمة. (٢) مبدأ التباين والاختلاف: ويعني أنه يمكن تحقيق التعاون والانسجام بين أصحاب الخلفيات المختلفة دون الانصهار في بوتقة واحدة، بمعنى أن الأفراد الذي يحملون ثقافات مختلفة في إطار المنظمة الواحدة ليس مطلوب منهم التماثل، بل تقبل واحترام ثقافة الآخرين العاملين معهم.

علاقة التنوع الثقافي بسلوك العاملين

يعرف السلوك بأنه "مجموعة من الأفعال والتصرفات والتغيرات وغير ذلك من الأنشطة التي يمارسها الإنسان داخل البيئة التي يعيش فيها، بقصد تحقيق حاجاته ورغباته" (النمر، ١٩٩٠م). أي أن السلوك الإنساني يتحدد تبعاً لتأثير قوى وعناصر ثقافية، بعضها يأتي من الخارج، أي من البيئة الاجتماعية المحيطة، حيث أن السلوك الوظيفي في أي مهنة لا ينشأ من العدم، وإنما يكون نتيجة لسبب ما، إما لتغيرات في ظروف الشخص الذاتية (تغيرات فسيولوجية أو سيكولوجية)، أو لتغيرات في ظروف البيئة المحيطة به، سواء كانت داخل المنظمة التي يعمل بها، أو خارجها، فالتغيير الفسيولوجي أو السيكولوجي قد يحدث حالة من عدم التوازن لدى الفرد، الأمر الذي يدعو لإتباع السلوك الذي يعيد إليه توازنه (المغربي، ١٩٩٥م).

ويمكن النظر إلى علاقة التنوع الثقافي بسلوك العاملين في المنظمات استناداً إلى نظرية (التعاون والتنافس والفردية)، وهي نظرية تم تطويرها بناءً على أفكار ليفين (Lewin) وغيره من الباحثين في مركز بحوث ديناميكية الجماعات التابع لمعهد "ماستيوستس" للتكنولوجيا. وقد طور دتش (Deutsh, 1949) تلك النظرية التي أشارت إلى نتائج سلوك التعاون والتنافس والعمليات التي تؤدي إليها. ففي حالة التعاون يدرك الأفراد أن أهدافهم مرتبطة بصورة إيجابية ببعضها

(الزمالة في نفس الفريق، التشابه في المهنة، نوع العمل) أكثر من عوامل ثقافية كالسن، أو الانتماء إلى موطن واحد أو قرابة معينة. كما وجد أن الأفراد المنتمين إلى نفس المنطقة الجغرافية أكثر ميلاً للتعاون والترابط من العمال المنتمين إلى مناطق جغرافية مختلفة، وذلك قد يعود إلى وجود ظروف حياة مشتركة ومصير واحد.

واجري حريم والساعد دراسة (٢٠٠٦م) هدفت إلى التعرف على مدى تأثير الثقافة التنظيمية في تبادل الموارد بين العاملين وفي بناء المعرفة التنظيمية، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى تبادل الموارد كأحد مظاهر التعاون كان أعلى من المتوسط بقليل. وأن الثقافة تؤثر في مستوى تبادل الموارد ولكن بدرجات متفاوتة. كما تبين أن مستوى تبادل الموارد يختلف باختلاف المؤهل العلمي والعمر، في حين كان تأثير الجنس والحالة الاجتماعية ضعيفاً في تبادل الموارد.

وكذلك أجرى الطراونة، والصريرة دراسة (٢٠٠٠م) هدفت إلى توضيح أولوية القيم لدى الموظفين في الإدارات الحكومية في مدينة الكرك بالأردن، وكان من أبرز النتائج اختلاف ترتيب أولوية القيم بين الذكور والإناث، ولم يتضح وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية على أولوية القيم للموظفين من سكان المدن وسكان الريف العاملين في الإدارات الحكومية.

وهدف دراسة أجراها الديب، والجبري (١٩٩٤م) إلى التعرف على الاتجاه الإنشائي للتعاون والتنافس والفردية لدى التلاميذ في مراحل عمرية وثقافية مختلفة، وقد استنتج الباحثان أن تلاميذ الحضر لديهم اتجاه تعاوني أكثر من تلاميذ الريف، وأن متوسط الاتجاه نحو التعاون يزداد بزيادة العمر الزمني، وأن سلوك التعاون بين الإناث أعلى منه لدى الذكور. وأن الذكور (ريف وحضر) لديهم اتجاه للتنافس أكثر من الإناث في جميع المراحل العمرية، وأن أبناء الريف من الجنسين مع التقدم بالعمر يقل الاتجاه لديهم نحو الفردي.

كذلك أجرى (Cox, Lobel and McLeod) عام (١٩٩٠م) دراسة معملية سعت إلى فحص آثار الاختلافات في الأنماط العرقية في السلوك التعاوني والتنافسي والفردي على مهام المجموعة. وقد أيدت نتائجها الفرضية القائلة إن

وسلوكيات التعاون والتنافس تعتمد على أربعة اعتبارات وهي: أن سلوك التعاون والتنافس تبني استجابته داخل النظام الإنشائي تبعاً للموقف القائم، أن سلوك التعاون والتنافس هو في حد ذاته عادة تترسخ بواسطة طرق التعلم المختلفة، أن البناء الاجتماعي هو العامل الديناميكي الأعظم الذي يتحكم في كيفية تعامل الأفراد مع الآخرين في المجتمع، أن نظام التعليم يمثل عاملاً مؤثراً في نوع السلوك.

الدراسات السابقة

دراسة (kim and oters, 2015) والتي هدفت بشكل أساسي إلى التعرف على أثر التنوع الثقافي في المنظمات على مستوى الالتزام التنظيمي وسلوك العاملين والأداء الوظيفي لهم، كما حاولت الدراسة التعرف على تأثير ممارسات إدارة التنوع الثقافي على الالتزام التنظيمي ودراسة الفروق بين الجنسين في ذلك، وقد توصلت الدراسة إلى عدم فروق بين الجنسين في الأداء والالتزام التنظيمي والسلوك في ظل وجود التنوع الثقافي كما أثبتت الدراسة وجود علاقة قوية بين التنوع الثقافي في المنظمات والأداء وسلوك الأفراد فيها كما أوصت الدراسة المنظمات بضرورة الاهتمام بعامل التنوع الثقافي لما له من أثر كبير في أداء العاملين وسلوكهم.

دراسة (Brunow and Blien, 2014) هدفت إلى التعرف على مستوى التنوع الثقافي داخل المنظمات وأثره على الأفراد وأدائهم لوظائفهم المختلفة، وما هو دور التنوع الثقافي في حل الصراع بين الأفراد والتأثير في سلوكهم بالإضافة إلى التعرف على دور التنوع التنظيمي في حل المشكلات داخل المنظمة والتقليل منها، وقد توصلت الدراسة إلى أن المنظمات التي تتوفر فيها التنوع الثقافي يوجد فيها نسبة أقل من المشكلات عند مقارنتها بالمنظمات التي لا يوجد فيها تنوع ثقافي كما بينت نتائج الدراسة أن التنوع الثقافي يساهم في تعزيز الإنتاجية لدى الأفراد وزيادة التفاعل بين الموظفين.

أما دراسة الأزهر (٢٠٠٩م) فهذهت إلى التعرف على العناصر الاجتماعية والثقافية المحلية وبيان دورها في تفسير سلوك العاملين. وقد توصلت إلى نتائج أهمها: أن تعاون وتضامن العمال فيما بينهم يقوم أساساً على اعتبارات مهنية

جدول (١). توزيع أفراد عينة الدراسة.

خصائص العينة	التصنيف	التكرار	النسبة
العمر	من (٢٥-٢٠) سنة	١١	٧,٣
	من (٣٠-٢٦) سنة	٥١	٣٤
	من (٣٥-٣١) سنة	٥٢	٣٤,٧
	من (٤٠-٣٦) سنة	٢٤	١٦
	فوق اربعين سنة	١٢	٨
الجنس	ذكر	١٢٧	٨٤,٧
	أنثى	٢٣	١٥,٣
المستوى التعليمي	الثانوية العامة	١٣	٨,٧
	بكالوريوس	١٠٠	٦٦,٧
	ماجستير	٢٧	١٨
	أخرى	١٠	٦,٧
سنوات الخبرة	اقل من سنة	١٤	٩,٣
	من ١ إلى ٥ سنوات	٣٤	٢٢,٧
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	٤٦	٣٠,٧
	أكثر من ١٠ سنوات	٥٦	٣٧,٣

تحليل أداة القياس

تم احتساب معامل ثبات الاستبانة (الاعتمادية) من خلال تطبيق معادلة Cronbach's Alpha للتأكد من مدى اعتمادية الاستبانة، وفيما يلي جدول يبين معاملات ثبات كرونباخ ألفا.

جدول (٢). معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة.

معامل الثبات	عدد الفقرات
٠,٨٧	٣٤

تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تم استقصاء آراء عينة الدراسة من خلال الاستبانة وحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لاستجابات أفراد الدراسة حول المحاور الفرعية الثلاثة وعلى النحو التالي:

سلوك التعاون لدى العاملين في الشركة

يتضح من الجدول (٣) أدناه أن محور (سلوك التعاون لدى العاملين في الشركة) قد حصل على متوسط حسابي عام (١١, ٤)، وهو يشير إلى خيار (الموافقة) وفق مقياس الدراسة،

المجموعة المكونة من أفراد ينحدرون من أعراق معينة تؤكد تقاليدنا الثقافية على الجماعية، يظهر سلوكاً تعاونياً فيما بينهم أكثر من المجموعات التي تؤكد تقاليدنا الثقافية على الفردية. وهذا يؤكد دعم الجماعة لثقافتها السائدة.

وهذا ما تؤكدته دراسة على الكنز وآخرون (١٩٨٢م) بعنوان "الصناعة والمجتمع" والتي استهدفت استعراض الظروف الاجتماعية الخارجية لعمال الصناعة وآثارها على سلوك العاملين داخل التنظيم، والتي انتهت إلى أن العمال من ذوي الأصول الريفية يحتفظون بعقليتهم التقليدية وعدم اندماجهم ضمن النسق الصناعي في أماكن لعمل، وصعوبة تقبلهم للقيم الحضرية التي تسود مجتمع المدينة.

نجد أن الدراسات السابقة اتفقت على وجود تأثير لتنوع خصائص الأفراد سواء من حيث العمر أو الجنس أو البيئة التي ينتمون إليها على سلوكياتهم وتصرفاتهم، وهذا يبين أهمية دراسة جانب التنوع الثقافي بأبعاده المختلفة.

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة المياه الوطنية بمقرها الرئيسي بمدينة الرياض، والبالغ عددهم (٣٠٠) موظف، حيث تم توزيع أداة الدراسة على جميع الموظفين وهم ٣٠٠ موظف كما تم استرجاع ١٥٠ استبانة صالحة للتحليل. وقد تم بناء أداة الدراسة الاستبانة بناء على الدراسات السابقة التي تم ذكرها في الدراسات السابقة كما تم التطوير على بعض الفقرات.

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على المصادر الأولية من خلال تطوير استبانة اعتماداً على الدراسات السابقة وقد تكونت من جزأين: الأول تضمن المتغيرات الديموغرافية، والثاني اشتمل على محاور سلوك العاملين (التعاوني، التنافسي، الفردي)، كما اعتمدت الدراسة على المصادر الثانوية لجمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات السابقة والدوريات والكتب.

سلوك الفردية لدى العاملين في الشركة

يتضح من الجدول (٥) أدناه أن محور سلوك الفردية بين العاملين في الشركة، قد حصل على متوسط حسابي عام (٢,٣٧)، وهو يشير إلى خيار (غير موافق) وفق مقياس الدراسة، مما يعكس التصور السلبي للأفراد عن جوانب سلوك الفردية لدى العاملين، وكانت أبرز العبارات التي لم يوافق عليها معظم أفراد الدراسة مرتبة من حيث المتوسط الحسابي كالتالي: (احتفظ بالمعلومات الجديدة لنفسني ولا أشارك بها الآخرين بمتوسط حسابي (١,٧٧) - أحب العمل بمفردي لأنني أفضل من الآخرين بمتوسط حسابي (١,٩١) - مستواي الاجتماعي يجعلني أفضل العمل الفردي بمتوسط حسابي (٢,٠٩).

العلاقة بين التنوع الثقافي وسلوك العاملين في الشركة

تم استخدام معامل الارتباط بهدف الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين أبعاد التنوع الثقافي وسلوك العاملين في الشركة بأبعاده الثلاثة، وعلى النحو التالي:

مما يعكس التصور الايجابي النسبي للأفراد عن الجوانب المختلفة لمفهوم التعاون لدى العاملين في الشركة. وقد كانت العبارات التالية الأعلى ترتيباً: (أن التعاون مع الآخرين في العمل ذو قيمة عالية، أفضل العمل مع أفراد على درجة كبيرة من المعرفة والاطلاع، الإنجاز في العمل يتم من خلال الانسجام والتعاون مع الآخرين، أتطلع دائماً إلى مساعدة الآخرين عند تنفيذ عمل ما.

سلوك التنافس لدى العاملين في الشركة

يتضح من الجدول (٤) أدناه أن محور (سلوك التنافس لدى العاملين في الشركة) قد حصل على متوسط حسابي عام بلغ (٣,٥٠)، وهو يشير إلى خيار (موافق) وفق مقياس الدراسة. مما يعكس التصور الايجابي النسبي للأفراد عن الجوانب المختلفة لمفهوم التنافس لدى العاملين في الشركة، وكانت العبارة "تنوع خبرات ومهارات الأفراد يزيد من المنافسة في العمل" هي الأعلى تكراراً، وعبارة "احتفظ بالمعلومات الجديدة لنفسني ولا أشارك بها الآخرين" هي الأقل تكراراً.

جدول (٣). استجابات العينة نحو السلوك التعاوني.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	التعاون مع الآخرين في العمل ذو قيمة عالية	٤,٧٧	٠,٤٥١	١
٢	تسهم خبراتي ومعارفي بشكل كبير في تعاوني مع الآخرين	٤,٣٧	٠,٦٧	٦
٣	لا تؤثر الخلفيات الثقافية للآخرين في عملي معهم	٣,٤١	١,٠٩٤	١٣
٤	هناك معايير شخصية تتحكم في تعاوني مع الآخرين	٣,٤٨	٠,٩٦	١٢
٥	الإنجاز في العمل يتم من خلال الانسجام والتعاون مع الآخرين	٤,٥١	٠,٦٥٣	٣
٦	من الضروري أن أستطيع التوفيق بين اهتماماتي واهتمامات الآخرين	٣,٨٧	٠,٩٤٦	٩
٧	رغم الاختلافات بين العاملين هناك انسجام وتعاون بيننا	٣,٧٣	٠,٧٧٤	١٠
٨	اعبر عن رأيي وأفكاري بحرية مع جميع العاملين	٣,٦٧	٠,٩٦٦	١١
٩	استمع للآخرين بحماس وأؤيد الأفكار الجيدة التي تطرح من قبلهم	٤,٣٨	٠,٦٣١	٥
١٠	أفضل العمل مع أفراد على درجة كبيرة من المعرفة والاطلاع	٤,٥٧	٠,٦٣٩	٢
١١	أتطلع دائماً إلى مساعدة الآخرين عند تنفيذ عمل ما	٤,٣٩	٠,٦٨٣	٤
١٢	أسعى إلى إيصال أفكاري للجميع بطرق مختلفة	٤,٢٥	٠,٦٩٧	٧
١٣	أتقبل نقد الآخرين وأشرح لهم وجهة نظري بسهولة	٤,١٦	٠,٧٦٩	٨
	المتوسط العام	٤,١١	٠,٣٧	

جدول (٤). استجابات العينة نحو السلوك التنافسي.

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تسهم خبراتي ومعارفي بشكل كبير في العمل	٣,٨٣	٠,٨٠	٦
٢	أعتمد على نفسي ولا أطلب مساعدة	٣,٠٥	١,٠٤	٩
٣	أحب أن أتفوق على الآخرين في العمل	٣,٩٥	٠,٩٥	٤
٤	يزيد تنوع خبرات ومهارات الأفراد من المنافسة في العمل	٤,٢٧	٠,٧٧	١
٥	أحرص ألا يعرف الآخرون عن طريقة أدائي لعملي	٢,١٢	١,٠٩	١١
٦	أسعى لتطوير نفسي وزيادة معارفي حتى أتفوق على الآخرين	٤,٠٩	٠,٩٨	٢
٧	أحتفظ بالمعلومات المهمة في العمل لنفسي دون مشاركة الآخرين بها	٢,١٣	١,١١	١٠
٨	أحب أن يتميز العمل الذي أقوم به	٤,٠٤	٠,٨٨	٣
٩	أسلوب التنشئة الاجتماعية يحدد مستوى ودرجة التنافس بين الأفراد	٣,٨١	١,٠٣	٧
١٠	أفضل العمل في المهام التي تتطلب قدراً عالياً من المنافسة	٣,٩٣	٠,٨٧	٥
١١	أقارن دائماً بين عملي و عمل الآخرين	٣,٢١	١,٠٨	٩
المتوسط العام		٣,٥٠	٠,٥٤	

جدول (٥). استجابات العينة نحو السلوك الفردي.

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أحب العمل بمفردي لأنني أفضل من الآخرين	١,٩١	٠,٩٢	٩
٢	النقاش مع الآخرين يزيد الأمور تعقيداً ولا يفيد	٢,١١	١,٠٥	٧
٣	أشعر أنني كفاء في العمل عندما أعمل مستقلاً ودون منافسة	٢,٥٣	١,١٥	٣
٤	الاختلاف بين خصائص العاملين	٢,٨١	١,١٠	٢
٥	مستواي الاجتماعي يجعلني أفضل العمل الفردي	٢,٠٩	١,٠١	٨
٦	العمل الفردي يساعد على أن يتم العمل بالطريقة التي تتناسب مع مستواي	٢,٥١	١,١٩	٤
٧	لا أشعر بالحماس للعمل مع أفراد يختلفون عن ثقافتي	٢,٣٩	١,١٢	٥
٨	أفضل أن يتم تقييم عملي دون مقارنتي بالآخرين	٣,٥٩	١,٢٧	١
٩	العمل الفردي يزيد من معلوماتي أكثر من العمل التعاوني أو التنافسي	٢,١٣	١,٠٧	٦
١٠	أحتفظ بالمعلومات الجديدة لنفسي ولا أشارك بها الآخرين	١,٧٧	٠,٩٧	١٠
المتوسط العام		٢,٣٧	٠,٧١	

يلاحظ وجود علاقة ارتباطية ضعيفة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، حيث بلغ معامل الارتباط (-) (٠,١٧٩) عند مستوى دلالة (٠,٠٢٨)، أي أنه كلما ارتفعت المرتبة الوظيفية كلما قل التنافس بين العاملين والعكس، كما يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط ضعيفة بين بقية عناصر التنوع الثقافي (العمر، المنطقة التابع لها، الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة، الاحتكاك بيئة مختلفة، المستوى المعيشي، العمل) وسلوك التنافس بين العاملين، حيث لا يوجد علاقة ارتباطية بين بقية عناصر التنوع الثقافي السابقة

العلاقة بين التنوع الثقافي وسلوك التنافس بين العاملين يتضح من الجدول (٦) أدناه أن النتائج تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين مكان الميلاد وسلوك التنافس بين العاملين؛ حيث أن معامل الارتباط (-) (٠,١٩٥) عند مستوى دلالة (٠,٠١٧)، أي كلما توفرت فيه الإمكانيات المادية وتحسنت الظروف المعيشية في مكان الميلاد كلما قل التنافس بين العاملين والعكس. كما تبين من الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية بين المرتبة الوظيفية وسلوك التنافس بين العاملين؛ حيث

بلغ (-١,٦٨, ٠) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، أي أنه كلما زادت سنوات الخبرة كلما قلت سلوكيات الفردية. كما تبين من الجدول وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الجنس وسلوك الفردية لدى العاملين حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٨٤) عند مستوى دلالة (-٠,٢٤, ٠)، كذلك وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين نوع العمل وسلوك الفردية حيث أن معامل الارتباط (٠,٢٠٦) عند مستوى دلالة (-٠,١١, ٠)، أي أن القياديين هم أكثر ممارسة للفردية من المستويين الإشرافي والتنفيذي، كذلك تبين وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين المرتبة الوظيفية وسلوك الفردية حيث أن معامل الارتباط (-٠,٢٧٣, ٠) عند مستوى دلالة (-٠,٠١, ٠)، أي أنه كلما ارتفعت المرتبة الوظيفية للعاملين كلما قلت حالة الفردية لديهم، ويتضح أيضاً أن معاملات الارتباط ضعيفة بين باقي عناصر التنوع الثقافي (العمر، مكان الميلاد، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الاحتكاك ببيئة مختلفة، المستوى المعيشي) وسلوك الفردية، حيث لا يوجد علاقة ارتباطية بين بقية عناصر التنوع الثقافي السابقة والفردية لدى العاملين لكون مستوى الدالة الإحصائية لها أكبر من (٠,٠٥).

جدول (٨). معامل ارتباط بيرسون لعناصر التنوع الثقافي والفردية بين العاملين.

عناصر التنوع الثقافي	معامل الارتباط	الدلالة (sig)
العمر	-٠,٠٨	٠,٣٠
مكان الميلاد	-٠,٠٨	٠,٣١
المنطقة التابع لها	-٠,٠٣	٠,٦٣
الجنس	*٠,١٨٤	٠,٠٢
الحالة الاجتماعية	٠,٠١	٠,٨١
المستوى التعليمي	-٠,٠٦	٠,٤٤
الخبرة	*-٠,١٦٨	٠,٠٣
البيئة	-٠,٠٤	٠,٦١
المستوى المعيشي	٠,٠٢	٠,٨٠
نوع العمل	**٠,٢٠٦	٠,٠١
المرتبة الوظيفية	*-٠,٢٧٣	٠,٠٠١

والتنافس لدى العاملين لكون مستوى الدالة الإحصائية لها أكبر من (٠,٠٥).

جدول (٦). معامل ارتباط بيرسون لعناصر التنوع الثقافي وسلوك التعاون بين العاملين.

عناصر التنوع الثقافي	معامل الارتباط	الدلالة (sig)
العمر	-٠,٠٥	٠,٥٠
مكان الميلاد	*-٠,١٩	٠,٠١
المنطقة التابع لها	-٠,٠٢	٠,٧٢
الجنس	-٠,٠٤	٠,٦٢
الحالة الاجتماعية	٠,٠٨	٠,٢٨
المستوى التعليمي	-٠,٠٧	٠,٣٤
الخبرة	-٠,١٣	٠,١١
البيئة	-٠,١١	٠,١٤
المستوى المعيشي	-٠,٠١	٠,٨٨
نوع العمل	٠,٠٦	٠,٤١
المرتبة الوظيفية	*-٠,١٧	٠,٠٢

العلاقة بين التنوع الثقافي وسلوك التعاون بين العاملين

جدول (٧). معامل ارتباط بيرسون لعناصر التنوع الثقافي وسلوك التنافس بين العاملين.

عناصر التنوع الثقافي	معامل الارتباط	الدلالة (sig)
العمر	٠,١٠	٠,١٩
مكان الميلاد	-٠,٠٥	٠,٤٧
المنطقة التابع لها	٠,٠٥	٠,٤٩
الجنس	-٠,٠٨	٠,٢٨
الحالة الاجتماعية	-٠,٠٥	٠,٤٨
المستوى التعليمي	٠,٠٠	٠,٩٣
الخبرة	٠,٠٢	٠,٧٨
البيئة	٠,٠٩	٠,٢٦
المستوى المعيشي	-٠,١٣	٠,١٠
نوع العمل	-٠,١١	٠,١٦
المرتبة الوظيفية	٠,٠٥	٠,٥٢

العلاقة بين التنوع الثقافي وسلوك الفردية بين العاملين

أظهرت النتائج في الجدول (٨) أدناه وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين الخبرة وسلوك الفردية بين العاملين حيث أن معامل الارتباط

٣- العمل على حشد الدعم والتأييد من الإدارة العليا لبرامج إدارة التنوع، ومشاركة جميع العاملين في هذه البرامج.

٤- طرح مفهوم التنوع الثقافي في مراكز البحث العلمي والجامعات وعقد المزيد من المؤتمرات والندوات العلمية وورش العمل لمناقشة قضايا وأبعاد هذا الموضوع.

٥- إجراء مزيد من الدراسات في مجال التنوع الثقافي مثل: الاختلافات الفردية والثقافية للعاملين ومدى تأثيرها على القدرة التنافسية للمنظمات - مقارنة لاتجاهات العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص والشركات متعددة الجنسيات نحو إدارة التنوع - دراسة أبعاد محددة للتنوع الثقافي داخل بيئة العمل المحلية.

المراجع

المراجع العربية

الأزهر، العقبي. (٢٠٠٩م). القيم الاجتماعية والثقافية المحلية وأثرها على السلوك التنظيمي للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة صناعات الكوابل بسكرة، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجزائر: جامعة قسنطينة.

تياشيف، نيقولا. (١٩٩٠م). نظرية علم الاجتماع، ترجمة محمود عوده وآخرون، الإسكندرية: دار المعرفة.

الجبري، أساء؛ والديب، محمد. (١٩٩٨م). سيكولوجية التعاون والتنافس والفردية. القاهرة: عالم الكتب.

حريم، حسين. (٢٠٠٣م). السلوك التنظيمي، عمان: دار الحامد.

حريم، حسين؛ والساعد، رشاد. (٢٠٠٦م). أثر الثقافة التنظيمية في بناء المعرفة التنظيمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج(٢)، ع(٢).

حمودة، عبد الناصر. (٢٠٠٥م). إدارة التنوع الثقافي في الموارد البشرية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الديب، محمد؛ والجبري، أساء. (١٩٩٤م). الاتجاه الإنمائي للتعاون والتنافس والفردية لدى التلاميذ في مراحل تعليمية وثقافية مختلفة. القاهرة: رابطة التربية الحديثة، مج(١٠) ج(٧٠)، صص ١٢٦-١٦٨.

النتائج

توصلت الدراسة للعديد من النتائج وهي:

١- لم يتضح وجود علاقة بين أبعاد التنوع الثقافي وسلوك التعاون بين العاملين في الشركة.

٢- اتضح وجود علاقة ارتباطية ضعيفة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين مكان الميلاد والسلوك التنافسي، وكذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بين المرتبة الوظيفية وسلوك التنافس لدى العاملين في الشركة.

٣- اتضح وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الجنس وسلوك الفردية، وكذلك علاقة ارتباط معنوية ضعيفة سالبة بين الخبرة وسلوك الفردية، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين نوع العمل وسلوك الفردية، وأخيراً وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة سالبة بين المرتبة الوظيفية وسلوك الفردية بين العاملين لدى الشركة.

٤- وجود اتجاه إيجابي عام مرتفع نسبياً لدى أفراد الدراسة نحو مفهوم التعاون والتنافس، وكذلك بروز اتجاه سلبي نحو سلوك الفردية بشكل عام، ويرجع ذلك للعقيدة الإسلامية التي تحكم السلوك العام للأفراد في المجتمع السعودي.

٥- ينخفض سلوك الفردية مع ازدياد الخبرة في العمل كنتيجة طبيعية لانعكاس الشعور بالانتماء إلى المنظمة الذي يزداد مع ازدياد سنوات الخبرة في العمل، وكذلك عامل الثقة بالنفس كلما ازدادت الخبرة.

٦- يزداد السلوك الفردي لدى القياديين بصورة أكبر مما هو لدى التنفيذيين وهذا يرجع إلى طبيعة مهام كل منهما.

٧- تقل سلوكيات الفردية كلما قلت المرتبة الوظيفية وهذا يدل على ترابط وتماسك الفئات في الدرجات الأدنى نتيجة لطبيعة أعمالهم المتشابهة.

التوصيات

ومن أهم ما أوصت به الدراسة:

١- التركيز على قضية التنوع في الثقافات داخل المنظمات وحماتها من خلال تدريب القيادات الإدارية على أساليب ومهارات إدارتها بكفاءة.

٢- الاهتمام بعامل التفاعل بين الموظفين واثارة التنافس بينهم لما له من أثر كبير في تحفيزهم وزيادة إنتاجيتهم.

المراجع الأجنبية

- الطبال، عبد الله. (٢٠١١م). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في المنظمات العالمية، مجلة المدير الناجح: جمعية إدارة الأعمال العربية.
- الطراونة، تحسين؛ والصريرة، أكثم. (٢٠٠٠م). أهمية ترتيب أولوية القيم لدى الموظفين في الإدارات الحكومية في الكرك، مجلة أبحاث مؤتة، م(٥)ع(٢).
- غيث، محمد عاطف. (١٩٧٦م). علم الاجتماع، القاهرة: دار المعارف.
- قاموس العلوم الاجتماعية.
- الكيال، تهاني. (١٩٩٧م). الثقافة والثقافات الفرعية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- مرسي، سوسن عبد الحميد. (٢٠١٠م). التنوع الثقافي في المنظمات متعددة الجنسيات وانعكاساته على استراتيجيات التنمية البشرية، مجلة البحوث الإدارية.
- المغربي، كامل محمد. (١٩٩٥م). السلوك التنظيمي. (ط٢). عمان: دار الفكر.
- مقدم، عبد الحفيظ. (١٩٩٢م). المؤثرات الثقافية على التسيير والتنمية مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول الثقافة والتسيير، معهد علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر، ص١٧.
- النمر، سعود. (١٩٩٠م). السلوك الإداري. الرياض: مكتبة جرير.
- Ali El-Kene, Said Chikhi. (1982). Djamel Guerid - Industrie et société -SNS 1978, Alger.
- Cox, T., Label S. and McLeod P.(1991).Effects of Ethnic Group Cultural Differences on Cooperative and Competitive Behavior on a Group Task. Academy of Management Journal, 34:827-847.
- Hye Kyoung Kim Ung Hee Lee Young Hyung Kim , (2015),"The effect of workplace diversity management in a highly male-dominated culture", Career Development International, Vol. 20 Iss 3 pp. 259 - 272
- Stephan Brunow Uwe Blien , (2014),"Effects of cultural diversity on individual establishments", International Journal of Manpower, Vol. 35 Iss 1/2 pp. 166 - 186
- Tjosvold, D (1984).Cooperation Theory and Organizations. Human Relations, 37:743-767.
- Yang, Yang. (2005). developing cultural diversity Advantage: The Impact of Diversity Management Structures, Academy of Management Conference.

THE RELATIONSHIP BETWEEN CULTURAL DIVERSITY AND WORKERS BEHAVIOR: A FIELD STUDY ON WORKERS OF NATIONAL WATER COMPANY IN RIYADH

Abdulrahman A. Alshammari

*Assistants Professor
KSU*

Huda A. Alshamsan,

*Graduate Student
KSU*

(Received 29 / 2 / 1437 H, Accepted for Publication 24 / 8/ 1437 H)

Keywords: Culture, Diversity, Workers' Behavior, competitiveness, Cooperation, and individualism.

Abstract. This study aimed to identify the concept of cultural diversity and the most important dimensions, and to know the nature of the relationship between cultural diversity and behavior of employees in terms of cooperation and competition and individualism. The study population consists of all workers in the National Water Company in Riyadh, where the number is (300) employees. The descriptive survey method was used, and the questionnaire was used as a tool for data collection.

The results showed that there is a diversity among employees of the company in terms of personal and cultural characteristics, and that workers have a strong tendency in some cooperative and competitive behavior is greater than the individual behavior. The study also showed there was no correlation between the dimensions of cultural diversity and the behavior of cooperation among workers. While the study revealed a significant correlation between place of birth and competitive behavior, however, this relationship is weak and negative, As well as the existence of a correlation between moral sex and individual behavior which is positive but weak. The study also showed significant correlation between years of experience and individual behavior that is weak and negative. In addition, the presence of a significant correlation between action and individualism. Finally, the study showed the existence of a correlation between moral position rank and individual behavior, which is negative and weak.