دور القيم الشخصية في توجيه السلوك التنظيمي للأفراد
دراسة نظرية تشخيصية

د. بومنقار مراد

أ. بوعطيط فايزة

جامعة عنابة

الملخص : يهدف هذا البحث إلى توضيح دور القيم الشخصية في توجيه السلوك التنظيمي ، بكونها الركيزة الأساسية لكل ثقافة ،ومن أهم العوامل التي لا يمكن إغفالها عند تحليل السلوك التنظيمي للعاملين بغية فهمه و التنبؤ به، فالمورد البشري أهم مورد في مختلف العمليات التنظيمية،ومن الضروري الاهتمام به من أجل فهم سلوكه التنظيمي و التحكم به من خلال معرفة موجهاته، بما يخدم أهدافه و أهداف المنظمة.

الكلمات المفتاحية : القيم الشخصية ، السلوك التنظيمي ، الأفراد

Article Title: Role of personal values in guiding organizational behaviour of individuals Diagnostic Theory Study

ABSTRACT:
This research aims to clarify the role of personal values in guiding organizational behaviour, being the main pillar of each culture and the most important factor that cannot be overlooked when analyzing employees' organizational behaviour in order to understand and predict it. Human resource is the most important resource in the various organizational processes, that's why it is necessary to focus on it in order to understand and control organizational behaviour by knowing its orientations in accordance with its goals and organization objectives.

KEY-WORDS: Personal Values - Organizational Behaviour – Individuals

مقدمة

في إطار التطور الذي شهدته البشرية سعت منظمات الأعمال لمواكبته، من أجل الحفاظ على بقاءها و تحقيق أهدافها المسطرة ، فالتنظيم يتشكل من مجموعة عناصر معنوية و مادية و تقنية و بشرية تتشابك في تأثيراتها، و ينشأ السلوك التنظيمي كنتيجة لذلك، أما القيم فهي نتاج تفاعل الإنسان بإمكاناته الشخصية مع المتغيرات المحيطة به ، تعتبر مكون جوهري للثقافة ، و تظهر في مختلف سلوكات الأفراد و باعتبار العمل جزء لا يتجزأ من حياة كل فرد فمن المؤكد تصدر منه سلوكات داخل المنظمة التي يعمل بها، توجهها مجموعة من العوامل تعتبر القيم الشخصية من أهمها ، فهي ذلك الدليل و المرشد لسلوك.

و عليه فإن هذا المقال يحاول أن يبرز دور القيم في توجيه السلوك التنظيمي للأفراد ، بهدف ضبطه و التحكم به بما يخدم الأهداف العامة للمنظمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1.تعريف القيم

أ.القيمة في اللغة:

القيمة : فعلها قوم من القيام و هو نقيض الجلوس ،فهو مأخوذ من قام يقوم قوما و قياما و قومة و قامة، و القومة المرة الواحدة ،و رجل قائم من رجال قوم و قيم و قيام و قوم قيل هو إسم للجمع و نساء قيم و قائمات.[1]

كما تورد المعاجم اللغوية مجموعة من الدلالات لكلمة "قيمة " و جمعها "قيم "،و تظهر الأصول اللغوية أن كلمة القيمة مشتقة من الفعل "قوم" الذي تتعدد موارده و معانيه ،فقد استخدمت العرب هذا الفعل و مشتقاته للدلالة على معان عدة يعنيها منها ثلاثة [2] :

1.**الديمومة و الثبات** : وهو ما يشير إليه الفعل "قوم" لأنه يدل على القيام مقام الشيء يقال: " ماله قيمة " إذا لم يدم الشيء و لم يثبت عليه ، و منه قوله عز و جل ﴿ عَذَابٍ مُّقِيمٍ ﴾ (الشورى 45) أي دائم و قوله ﴿ إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي مَقَامٍ أَمِينٍ ﴾ (الدخان 51) " أي في مكان تدوم إقامتهم فيه ".

2.**السياسة و الرعاية** : و منه ما قالته العرب عن الذي يرعى القوم ويسوسهم "فالقّيم :السيد و سائس الأمر ، و الرجل " قيم أهل بيته و قيامهم يقوم بأمرهم ".

3.**الصلاح و الاستقامة** : فالشيء القّيم ماله قيمة بصلاحه و استقامته ، و منه قوله عز وجل ﴿دِينًا قِيَمًا﴾ (الأنعام 161) ، أي مستقيما ،فالدين القّيم هو الثابت المقوم لأمور الناس و معاشهم "و أمر قيم مستقيم ،و خلق قيم حسن،و دين قيم مستقيم لا زيغ فيه،و كتب قيمة مستقيمة تبين الحق من الباطل ﴿ ذَٰلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ ﴾ (البينة 5).

و تتفق هذه المعاني اللغوية الثلاثة مع المدلول العام الذي تحمله مفردة "قيمة" فالقيم تتسم بالثبات و فيها معاني الرعاية و الصلاح و الاستقامة .

ب.اصطلاحا

أن مفهوم القيمة **(Value)** من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض والخلط في استخدامها ،و هذا نتيجة لأنها حظيت باهتمام كثير من الباحثين في تخصصات مختلفة ،و لهذا اختلف الباحثون في وضع تعريف لها، و ذلك الاختلاف يعزى إلى المنطلقات النظرية لهم،فمنهم:علماء الدين،و علماء النفس وعلماء الاجتماع ،و علماء الاقتصاد ،علماء الرياضيات،و علماء اللغة...إلخ.[3]

فعلماء الاقتصاد يهتمون بشكل أساسي بكل شيء له منفعة مادية و يلبي المطالب الأساسية للأفراد ،بينما يرى المختصون في علم الاجتماع أن القيم تعبر عن المرغوب فيه اجتماعيا فيوصف الرجل الوقور و العالم الجليل بأنه رجل له قيمة و يوصف الجاهل و المغرور بقلة القيمة .[4]

فلكل منهم مفهومه الخاص الذي يتفق مع تخصصه.ومن هؤلاء العلماء (بري **Parry**) الذي يعرّف القيم بأنها الاهتمامات،أي إذا كان أي شيء موضع اهتمام فإنه حتماً يكتسب قيمة،و منهم من يعرفها بالتفضيلات مثل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(ثروندايك **Thorndike**) و هناك من يعرفّ القيم بأنها مرادفة للاتجاهات مثل (بوجاردس **Bogardies**). وكثير من علماء النفس يرون أن القيمة والاتجاه وجهان لعملة واحدة. أما (كلايدكلاهون **Clydekluckhoon**)، فيعرّف القيم بأنها أفكار حول ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه. (5)

فالقيم عبارة عن مجموعة الأحكام التي يصدرها الفرد بالتفضيل أو عدم التفضيل للموضوعات أو الأشياء و ذلك في ضوء تقييمه أو تقديره لهذه الموضوعات أو الأشياء ،و تتم هذه العملية من خلال التفاعل بين الفرد بمعارفه و خبراته و بين ممثلي الإطار الحضاري الذي يعيش فيه و يكتسب من خلاله هذه الخبرات و المعارف.(6)

كما تعرف القيم : بأنها مجموعة المعايير و الأحكام تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف و الخبرات الفردية و الاجتماعية بحيث تمكنه من اختيار أهداف و توجهات لحياته يراها جديرة بتوظيف إمكانياته . (7)

و هي أولى عناصر البناء الاجتماعي و تمثل الصفات و المثاليات المرغوب فيها للفعل الاجتماعي الذي يطمح الناس إليها و يتطلعون لها . (8)

كما عرفها آخرون بأنها عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية مهمة نحو الأشخاص و الأشياء و المعاني و واجه النشاط و تعتبر بمثابة المعيار الذي في ضوئه يمكن الحكم بخيرية الخير و حسن الحسن و قبح القبيح و ما يجوز و ما لا يجوز و ما هو مرغوب فيه و ما هو غير مرغوب فيه.(9)

و اتفق العلماء جميعا بأن القيمة تعبر عما يعتقد الشخص أنه مهم بالنسبة له، بمعنى أنها تعبر عن أفكار الفرد حول ما هو صواب و جيد و مرغوب.(10)

2.مكونات القيم

تحتوى القيم من منظور " روكيتش " على ثلاثة عناصر لا يمكن فصل إحداها عن الأخرى لأنها تندمج و تتداخل لتعبر في النهاية عن وحدة الإنسان و السلوك .فهي تحتوى على ثلاثة عناصر مثلها مثل الاتجاهات و المعتقدات و هي(11):

1.2.المكون المعرفي : و الذي يتضمن ادارك موضوع القيمة و تمييزه عن طريق العقل أو التفكير ومن حيث الوعي بما هو جدير بالرغبة و التقدير ،و يمثل معتقدات الفرد و أحكامه و أفكاره و معلوماته عن طريق موضوع القيمة ،أو بمعنى آخر وضع أحد موضوعات التفكير على بعد أو أكثر من أبعاد الحكم.

2.2.المكون الوجداني : و يتضمن الانفعال بموضوع القيمة أو الميل أو النفور منه،و ما يصاحب ذلك من سرور و ألم ،و ما يعبر عنه من حب و كره أو استحسان و استهجان ،و كل ما يثير إلى المشاعر الوجدانية و الانفعالات التي توجد لدى الشخص نحو موضوع القيمة.

3.2.المكون السلوكي : و يشير إلى استعدادات الشخص أو ميوله للاستجابة و إخراج المضامين السلوكية للقيمة في التفاعل الحياتي المعاش .و كل ما يتضمن السلوك الحركي الظاهر للتعبير عن القيمة عن طريق الوصول

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إلى هدف،أو الوصول إلى معيار سلوكي معين، وقد يتمثل في النوايا والمقاصد السلوكية كما يطلق عليها البعض ،و القيم بناء على هذا التصور تقف كمتغير وسيط أو كمعيار مرشد للسلوك أو الفعل.

3.مصادر القيم

تنوعت مصادر القيم بتنوع المجتمعات و اختلفت باختلاف مجالات العلماء الذين درسوها،و كذلك حسب انتشارها، و بعد إطلاعنا على التراث النظري للقيم، استخلصنا عدة مصادر منها أهم مصدر للقيم و هو الثقافة بكون القيم مكون أساسي فيها و جوهرها .

الثقافة مصدر للقيم[12]:

تعتبر القيمة إحدى المكوّنات الأساسية للثّقافة ،التي عرفّها الباحث الأنثروبولوجي البريطاني (إدوارد برنت تايلر Edward Brent Tylors) في كتابه الحضارة البدائية بأنها " ذلك المركب الذّي يشتمل على المعرفة و العقائد و الفن و الأخلاق ، و القانون ، و العادات و غيرها من القدرات و العادات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضوا في المجتمع " يبرز لنا هذا التعريف الذي لم نر تعريفا اشمل منه للثّقافة إلى حدّ الآن .حيث يرى أن الثقافة عبارة عن إناء يحمل كل ما هو مادي و روحي ،إضافة إلى أنه يشمل المعرفة بكل سعتها و مجالاتها.إذن فالثقافة مصدر مهمّ لقيم مختلفة.

إن القيم من المكونات الأساسية للثقافة حيث يتميز كل مجتمع بثقافته الخاصة ، التي تتضمن طرق و أساليب حياته المشتملة على ثلاثة مكونات متداخلة فيما يلي [13]:

1.القيم و الرموز و الأخلاق و السجايا و المعتقدات و المفاهيم و الأمثال و المعايير و التقاليد و الأعراف و العادات و الوسائل و المهارات التي يستخدمها الفرد في التعامل مع بيئته.

2.الإبداعات و التغييرات الفنية من أدب و موسيقى و رقص و غيرها.

3.الفكر من علوم و فلسفة و مذاهب و عقائد و نظريات.و تتداخل هذه المكونات لتشكيل الثقافة العامة للمجتمع ،و لكل مجتمع ثقافة خاصة به مهما كانت درجة تقدمه أو تخلفه و علاقته بواقعه.و بذلك تكون الثقافة نسبية ،تتنوع بتنوع المجتمعات،و من أهم خصائصها أنها تنتقل من جيل إلى جيل و من مجتمع إلى آخر بواسطة الرموز أو اللغة التي يختص بها الإنسان ليعطي للأشياء معاني خاصة ،و يسقط عليها من ذاته فيمنحها مدلولات خاصة أبعد من مجرد تراكيبها.هذا ما يجعلنا نؤكد على أن الثقافة مصدر أساسي للقيمة ،لأنها تعطينا قيما شاملة و عامة للمجتمع تبعا لشموليتها و عموميتها ،كما تنبثق عنها قيم خاصة بكل مجتمع على حدا.

كما اتفق العلماء على أن أهم مصادر القيم هي [14]:

- **المصدر الاجتماعي** : إن الفرد جزء من المجتمع الذي يعيش فيه،و عليه فإن قيمه تختلف عن قيم شخص آخر في مجتمع آخر .فالمجتمع الغربي مثلاً يتصف بالقيم المادية أكثر من المجتمع الشرقي الذي يتصف بالتقارب الأسري و الانتماءات العشائرية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **المصدر الديني** : يعتبر المصدر الرئيسي لكثير من القيم الإنسانية ،فقد جاء القرآن الكريم و الحديث النبوي الشريف بالأسس القيمية التي تربط المجتمع المسلم بشكل خاص و المجتمع الإنساني بشكل عام من حيث صدق المعاملة و إيفاء الوزن و الجد في العمل و إتقانه و عدم الغش و تنظيم العلاقة بين الرئيس و المرؤوس من حيث السلطة و المسؤولية و الطاعة و الأجر ..إلخ.
- **الخبرة** : تستمد القيم أهميتها و وزنها من خبرات الفرد.فالصيام في شهر رمضان له أهمية أكبر لدى المسلم من حيث العبادة و الأكل من الصيام في أي شهر آخر لأن أوله رحمة و أوسطه مغفرة و آخره عتق من النار .كما و أن السجين له تقدير أكبر للحرية من الشخص الطليق الذي لم يذق طعم الحرمان من حريته.
- **جماعة العمل** : و رغم أن هناك تقارب بين هذا و المصدر الاجتماعي إلا أن التركيز هنا ينصب على القيم و الأخلاقيات التي تقررها الجماعة في مكان العمل- و التي تتعلق بالعمل نفسه و بظروفه- ليس بالأخلاقيات الاجتماعية العامة، فجماعة العمل تكون مع مرور الزمن تقاليد وعادات و قيم خاصة بها تفرضها على أعضائها .فالفرد يغير قيمه أحيانا نتيجة الضغوط النفسية التي تمارس عليه جماعة العمل مثل عزله و عدم التعامل معه أو مساعدته و عدم دعوته إلى جلساتهم أو لقاءاتهم الاجتماعية و عزله عن تيار تناقل المعلومات في موطن عمله....إلخ مما يجعله غريباً في موطن عمله.

4.صفات القيم

- .تتعلق القيم بدخيلة الإنسان و تغلب عليها الصفة المعنوية ،فهي ليست ملموسة أو محسوسة و لكنها تعبر عن ذاتها و عن وجودها من خلال أسلوب حياة الفرد في سلوكه و اتجاهاته و فيما يصنعه لنفسه من أهداف و فيما يرتضيه من مستويات.
- القيم ذاتية صعبة القياس حيث يمكن قياسها فقط من خلال اتجاهات الأفراد نحو مستويات أو معايير مشتقة من القيمة.كما أنها ترتب ترتيبا هرميا داخل نسق قيمي أو نظام قيمي يشملها ترتيب القيم بداخله وفقاً لدرجة أولوياتها و أفضلياتها لدى الفرد.
- تتميز القيم بأنها نسبية فهي تختلف عند الشخص تبعاً لحاجاته و رغباته و تربيته و ظروفه، كما تختلف من شخص لآخر و من زمن لآخر ومن ثقافة لأخرى.
- **تختلف القيم من حيث قابليتها للتغيير النسبي ، فهناك قيم تتسم:**

أ. بالثبات النسبي و هي القيم الروحية و الدينية و الأخلاقية و التي حضت عليها الأديان مثل الإيمان ،التضحية ،الإيثار،المشاركة و الحب .

ب. أما القيم التي تتسم بالتغير النسبي فهي القيم المرتبطة بالماديات أو القيم المرتبطة بالتغير التكنولوجي أو القيم المرتبطة بالفئات الاجتماعية.[15]

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5.وظائف القيم

تعد القيم من أهم مكونات الشخصية ، لذلك فهي تعمل على تشكيل الكيان النفسي للفرد ، من خلال قيامها بوظائف التالية [16] :

- أن القيم تزود الفرد بالإحساس بالغرض مما يقوم به و توجهه نحو تحقيقه.
- تهيئ الأساس للعمل الفردي و العمل الجماعي الموحد.
- تتخذ كأساس للحكم على سلوك الآخرين.
- تمكّن الفرد من معرفة ما يتوقعه من الآخرين و ماهية ردود الفعل.
- توجد لديه إحساس بالصواب و الخطأ.
- توفرّ الوسائل المطلوبة لتحديد جدارة الأفراد و الجماعات ، فهي تساعد الفرد على معرفة موقعه في المجتمع على أساس تقويم الناس له.
- تساعد القيم الناس على تركيز اهتمامهم على العناصر المادية المرغوبة و الضرورية ،فقيمة الأشياء ليست في ذاتها فحسب ،بل هي نتيجة لما يضفيه المجتمع عليها من اهتمام و تثمين.
- جميع الأساليب المثالية للسلوك و التفكير في المجتمع تتجسد في القيم ،و على هذا الأساس تصبح القيم أشبه بالخطط الهندسية للسلوك المقبول اجتماعيا، بحيث يصبح الأفراد قادرين على إدراك أفضل الطرق للعمل و التفكير.
- تسهم القيم في توجيه الناس في اختيار الأدوار الاجتماعية و النهوض بها، كما تشجعهم على القيام بالأعباء المسندة إليهم بشكل ينسجم و توقعات المجتمع.
- للقيم دور كبير في تحقيق الضبط الاجتماعي ،فهي تؤثر في الناس لكي يجعلوا سلوكهم مطابقاً للقواعد الأخلاقية ،كما تعمل القيم على كبح جماح العواطف السلبية التي قد تدفع إلى الانحراف و التمرد على نظم المجتمع الأخلاقية و تولد الشعور بالذنب و الخجل في نفوس الناس عند تجاوزهم المعايير.
- للقيم تأثير واضح للتضامن الاجتماعي ،فوحدة الجماعات تستند إلى وجود القيم المشتركة ،مما يجعل الناس ينجذبون لبعضهم عندما يشعرون بتماثل الأخلاق و العقائد التي يعتنقونها.

6.أهمية القيم

أ.أهمية القيم بالنسبة للفرد

1.القيم جوهر الكينونة الإنسانية.

2.القيم تحدد مسارات الفرد و سلوكياته في الحياة.

3.القيم حماية للفرد من الانحراف و الانجرار وراء شهوات النفس و غرائزها.

4.تزود القيم الإنسان بالطاقات الفاعلة في الحياة و تبعده عن السلبية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب.أهمية القيم بالنسبة للمجتمع

1.القيم تحفظ للمجتمع بقاؤه و استمراريته.

2.القيم تحفظ للمجتمع هويته و تميزه .

3.القيم تحفظ المجتمع من السلوكيات الاجتماعية و الأخلاقية الفاسدة.[17]

7.تعريف السلوك التنظيمي

1.7.تعريف السلوك

يقصد بالسلوك Behaviour بوجه عام الاستجابات الحركية و الغدية ،أي الاستجابات الصادرة عن عضلات الكائن الحي أـــو عن الغدد الموجودة في جسمه أو الأفعال و الحركات العضلية أو الغدية. و هناك قلة من علماء النفس الذين يقصرون لفظ السلوك على السلوك الخارجي الذي يمكن ملاحظته و مشاهدته ، و لكن غالبية علماء النفس المعاصرين يقصدون بالسلوك جميع الأنشطة التي يقوم بها الكائن الحي .[18]

2.7..تعريف السلوك التنظيمي

لتعريف السلوك التنظيمي يمكن أن نقول إنه : سلوك الأفراد داخل المنظمات و يقصد بالسلوك في كتابنا هذا الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله،و يتضمن السلوك بهذا المعني كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو سلوك لغوي أو مشاعر أو انفعالات أو إدراك. **كما يقصد بالمنظمات** : تلك المؤسسات التي تنتمي إليها و تهدف إلى تقديم نفع و قيمة جديدة،كمجتمع الشركات و المصالح الحكومية و المدارس و النوادي و دور المستشفيات و غيرها .[19]

ويمكن التميز بين نوعين من سلوك الأفراد ،السلوك الفردي و السلوك الاجتماعي .و **السلوك الفردي** هو السلوك الخاص بفرد معين،**أما السلوك الاجتماعي** فهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من الجماعة.و يهتم علم النفس بالسلوك الفردي ،أما السلوك الاجتماعي فهو لب اهتمام علم الاجتماع أما السلوك التنظيمي فهو تفاعل علمي بين علم النفس و علم الاجتماع مع علوم أخرى أهمها علم الإدارة و الاقتصاد و السياسة ، وذلك يخرج مجال علمي جديد هو المجال العلمي الخاص بالسلوك التنظيمي،يهتم بسلوك الناس داخل المنظمات.[20]

8. الهدف من دراسة السلوك التنظيمي

أهداف دراسة السلوك التنظيمي ثلاثة و هي كالتالي[21] :

1.التعرف على مسببات السلوك.

2.التنبؤ بالسلوك في حالة التعرف على هذه المسببات.

3.التوجيه و السيطرة و التحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

9. القيم و السلوك

يعتبر السلوك المؤشر الرئيسي للقيم و بالتالي فإن القيم التي يتبناها الأفراد تعتبر عوامل مهمة محددة لسلوكهم فعندما يؤدي الفرد أو يجتاز سلوكاً معيناً مفضلاً له على سلوك آخر ،فإنه يفعل ذلك و في ذهنه أن السلوك الأول إنما يساعده على تحقيق بعض من قيمه أفضل من السلوك الآخر.(22)

في كل جماعة و في كل مجتمع تنتظم مجموعة من القيم يشترك فيها الناس و تنظم سلوكهم الاجتماعي و يطلق على هذا نظام القيم في الجماعة أو المجتمع و الذي يختلف في مجموعة عن نظم القيم في الجماعات أو المجتمعات الأخرى ، وإن اشترك معها في بعض نواحيه . و ضمن سياق تأثير القيم في إدراك الأفراد للأشياء المختلفة ،فقد وجد مثلا أن الأشخاص الذين تسود لديهم القيم الدينية يدركون الكلمات و المفاهيم الدينية و يتعرفون عليها بسرعة و بسهولة أكثر من غيرها من الكلمات ، أي أنهم يمتلكون إدراكا سريعا لمثل هذه المصطلحات و المفردات. و كذلك بالنسبة للشخص الذي تسود لديه القيمة الاقتصادية أو الجمالية أو الاجتماعية ... لذلك فإننا لا ننكر مدى تأثير القيم في سلوك الأفراد في الحياة اليومية و العملية. و هكذا نجد الأشخاص الذين تسود لديهم قيمة من القيم عن غيرها تؤثر في سلوكهم .(23)

فالقيم تحتوي على مجموعة من المعايير ، و الأهداف لابد من وجودها في كل مجتمع منظم فهي تتغلل في نفوس الأفراد و تظهر في كل من السلوك الظاهري و اللاشعوري،فالقيم محددات للسلوك الفرد و أفعاله من خلال معايير يحددها و يتفق عليها الأعضاء في النظام الاجتماعي و الأولويات.(24)

فالسلوك هو المؤشر الأساسي الذي يدل على القيم، و تعتبر القيم من أهم محددات السلوك

10. دور القيم الشخصية في توجيه السلوك التنظيمي للأفراد

يعتبر السلوك التنظيمي هو ذلك العلم و الفن الذي يدرس سلوك الأفراد داخل منظمات الأعمال و القيم هي من أهم موجهات السلوك و محدداته ، و بذلك فكل فرد يحمل قيمة تظهر في سلوكه داخله عمله. خاصة في السلوك الجماعي، فكل فرد ينتمي على جماعة يحمل اتجاهات و قيم و معايير تلك الجماعة و يلتزم بها فتحدد بذلك طريقة عمله و تعامله. فيفصح عن تلك القيم في مختلف سلوكاته داخل المنظمة.

هناك تعريفات ذكرت أن القيم تفصح عن نفسها من خلال السلوك،حيث عرفت بأنها سلوك اجتماعي و هي من أهم الديناميات التي توجه سلوك الفرد في حياته اليومية و هي تمثل المراكز النشطة في الجهاز التنفسي الاجتماعي لكل فرد و التي تستقبل الأحداث المادية بصورها المختلفة،ثم تقوم بعملية إنتاج للسلوك الذي يقود بدوره إلى تكوين العلاقات البشرية في الجماعات المختلفة .(25)

فالمصطلحات و المشاعر و الرموز و الشعارات و القيم هي التي تكون النسيج الأساسي لثقافة المنظمة و هي التي تحدد إلى حد بعيد السلوك الإداري في مجالات اتخاذ القرارات الإدارية و أنماط الاتصالات و القيادة و أساليب حل المشاكل و كيفية التعامل مع أعضاء التنظيم .(26)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تجدر الإشارة كذلك إلى كل من **نظرية التناقض بين الفرد و التنظيم الرسمي لصاحبها كريس أرجيريس Chris Argyris** و **نظرية الاندماج أو الانصهار وايت باك و كريس أرجريس** ، و أهمية النظريتن في توضيح أولا ضرورة إزالة التعارض بين الفرد و التنظيم الرسمي ، و هنا يبرز دور القيم الشخصية للفرد و عدم تعارضها مع القيم التنظيمية الرسمية للمنظمة ، لتفادي حدوث صراع ينعكس على سلوكات الأفراد بسبب عدم تحقيق أهدافهم ، وبالتالي يوجهه مختلف سلوكاتهم بما لا يخدم أهداف المنظمة و يؤثر على تحقيق توافقهم المهني بشكل عام.

كما بينت نظرية الاندماج أو الانصهار ثانيا أهمية دراسة كل من احتياجات الأفراد في حالة وجود خلل لمعرفة أسبابه في حالة عدم تحقيقهم الاندماج ، و ذلك بتركيز على الجانب الغير الرسمي و معرفة رغباتهم ، هذا ما يستدعي دراسة القيم بكونها مكون أساسي و مهم و ثابت نسبيا و إن كان يتميز بتغير من أجل الإلمام بمختلف الجوانب الشخصية للأفراد و محاولة التحكم في سلوكاتهم و توجيهها بما يخدم المنظمة و يحقق لهم احتياجاتهم في نفس الوقت .

خاتمة

إن التحكم بالسلوك يستدعى دراسة القيم الشخصية للأفراد دراسة معمقة و مستفيضة ، إذ تعتبر القيم من العناصر المحددة لسلوك الجماعي على وجه الخصوص داخل منظمات الأعمال بالإضافة إلى السلوك الفردي للعامل حسب ترتيب القيم لديه. فالقيم توجه السلوك و تتحكم فيه، و من الضروري الاهتمام بها من أجل التنبؤ بسلوك العاملين داخل التنظيم .

مع الأخذ بعين الاعتبار عدم تعارضها مع قيم العمل ،و مراعاة تلبية احتياجاتهم و أهدافهم، لتفادي أي صراعات أو أزمات ، مما يؤثر على توافقهم النفسي المهني خاصة ،و على أهداف المنظمة عامة. فهي بإيجاز من أهم مكونات الشخصية المؤثرة في مختلف سلوكاتنا الموجهة لها في مختلف جوانب الحياة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الهوامش:

1. سعاد جبر سعيد،القيم العلمية و أثرها في السلوك الإنساني ،عالم الكتب الحديث،جدارا للكتاب العالمي،الأردن،ط1، 2008،ص 7.
2. ماجد زكي الجلاد ،تعلم القيم و تعليمها ،دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،الأردن،ط3،2012.ص ص 19 ،20.
3. سامي محسن الختاتنة ،فاطمة عبد الرحمن النوايسة ، دار الحامد للنشر و التوزيع ،الأردن ،ط 1،2011،ص 250.
4. جودة بني جابر،علم النفس الإجتماعي،دار الثقافة للنشر و التوزيع،الأردن،ط 1،2004 ،ص 288.
5. سامي محسن الختاتنة،فاطمة عبد الرحمن النوايسة، مرجع سابق،ص 251.
6. سمير خطاب،التنشئة السياسية و القيم،ايتراك للنشر و التوزيع،مصر الجديدة ، ط1 ،2004.ص 94.
7. محمد حسن محمد حمادات ،القيم و الإلتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس،دار حامد للنشر و التوزيع،الأردن،ط 1،2006،ص 26.
8. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي،معجم مصطلحات عصر العولمة ،الدار الثقافية للنشر،القاهرة،ط 1،2004 ،ص 146.
9. حسن شحاتة ،زينب النجار،معجم المصطلحات التربوية والنفسية،الدار المصرية اللبنانية،القاهرة، د/ط،2003،ص 243.
10. جودة بني جابر،مرجع سابق،ص 288.
11. محمود فتحى عكاشة ،محمد سفيق زكى،مدخل الى علم النفس الاجتماعي،المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية ،د/ط،1997.ص ص 240،241.
12. ثريا التيجاني ،القيم الإجتماعية و التلفزيون في المجتمع الجزائري ،دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع ،الجزائر ،د/ط،2011،ص ص 82-83.
13. نفس المرجع،ص، 83،84.
14. كامل محمد المغربي ،السلوك التنظيمي ،مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم ،دار الفكر للنشر و التوزيع ، ط3،2004،ص ص 159،160.
15. وفاء شلبي،إيناس ماهر بدير،حنان سامي محمد،إدارة الموارد في ظل متغيرات العصر،دار الفكر ناشرون و موزعون،عمان،ط 1،2010،ص ص 54.55.
16. سامي محسن الختاتنة،فاطمة عبد الرحمن النوايسة،مرجع سابق،ص ص256،257.
17. ماجد زكى الجلاد،مرجع سابق،ص ص39،46.
18. عبد الرحمن محمد العيسوي ،علم النفس و الإنتاج ،الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ،الاسكندرية ،د/ط،2000،ص 160.
19. زاهد محمد ديري،السلوك التنظيمي ،دار الميسرة للنشر و التوزيع،عمان،ط 1،2011 ،ص 26.
20. أحمد ماهر،السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات،الدار الجامعية،الإسكندرية،د/ط،2003،ص 24.
21. نفس المرجع،ص 26.
22. كريمان بدير،التعلم النشط،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة،الأردن،ط1 ،2008.ص 210.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

23. جابر نصر الدين ،لوكيا الهاشمي ،مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ،د/ط،2006.ص ص167،166.

24. رشا جمال نور الدين الليثي ،الطفولة و القيم العالمية ،دار الفكر العربي ،القاهرة،ط 1،2009 ،ص 114.

25. كريمان بدير،مرجع سابق.ص 210.

26. مؤيد سعيد،أساسيات الإدارة الإستراتيجية ،دار وائل للنشر و التوزيع ،الأردن،ط 1،2005 ، ص 236.

قائمة المراجع :

1. أحمد ماهر،السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات،الدار الجامعية،الإسكندرية،د/ط،2003.

2. إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي،معجم مصطلحات عصر العولمة ،الدار الثقافية للنشر،القاهرة،ط1 2004.

3. ثريا التيجاني ،القيم الإجتماعية و التلفزيون في المجتمع الجزائري ،دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع ،الجزائر ،د/ط،2011.

4. جابر نصر الدين ،لوكيا الهاشمي ،مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ،د/ط،2006.

5. جودة بني جابر،علم النفس الإجتماعي،دار الثقافة للنشر و التوزيع،الأردن،ط 1،2004 .

6. حسن شحاتة ،زينب النجار،معجم المصطلحات التربوية و النفسية،الدار المصرية اللبنانية،القاهرة،د/ط ،2003.

7.رشا جمال نور الدين الليثي ،الطفولة و القيم العالمية ،دار الفكر العربي ،القاهرة،ط1،2009 .

8. زاهد محمد ديري،السلوك التنظيمي ،دار الميسرة للنشر و التوزيع،عمان،ط 1،2011 .

9. سامي محس الختاتنة ، فاطمة عبد الرحيم النواسية ، دار الحامد للنشر و التوزيع ،الأردن ،ط 1،2011.

10. سعاد جبر سعيد،القيم العلمية و أثرها في السلوك الإنساني ،عالم الكتب الحديث،جدار ا للكتاب العالمي،الأردن،ط 1،2008.

11. سمير خطاب،التنشئة السياسية و القيم ،ايتراك للنشر و التوزيع،مصر الجديدة ،ط 1،2004 .

12.عبد الرحمن محمد العيسوي ،علم النفس و الإنتاج ،الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ،الاسكندرية ،د/ط،2000.

13. كامل محمد المغربي ،السلوك التنظيمي ،مفاهيم و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم ،دار الفكر للنشر و التوزيع ، ط3، 2004.

14. كريمان بدير،التعلم النشط،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة،الأردن،ط1، 2008 .

15. ماجد زكي الجلاد ،تعلم القيم و تعليمها ،دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،الأردن،ط3 ،2012 .

16. مؤيد سعيد،أساسيات الإدارة الاستراتيجية ،دار وائل للنشر و التوزيع ،الأردن،ط1، 2005 .

17. محمد حسن محمد حمادات ،القيم و الإلتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس،دار حامد للنشر و التوزيع،الأردن،ط 1،2006 .

18. محمود فتحى عكاشة ،محمد سفيق زكى،مدخل الى علم النفس الاجتماعي،المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية ،د/ط،1997.

19.وفاء شلبي،إيناس ماهر بدير،حنان سامي محمد،إدارة الموارد في ظل متغيرات العصر،دار الفكر ناشرون و موزعون،عمان،ط 1،2010 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com