

## المحاضرة السادسة الفصل الخامس (القيم)

### أولاً: مفهوم القيم

- من الصعوبة بمكان القول ان هناك تعريفاً موحداً ومقبولاً لمفهوم القيم وذلك لارتباطها بالأفراد الذين يختلفون في أمور كثيرة : كالأدراك والشخصية و الاتجاهات و القيم .. الخ.
- وهناك من يدمج بين مفهوم القيم والاتجاهات ولا يفرق بينهما.
- د. علي السلمي: يرى إنه ليس هناك أي فائدة عملية من الفصل والتمييز بين المفهومين لأنها كلها وجهات نظر شخصية يكونها الإنسان بناء على تقييمه للأمر.

- وهناك وجهة نظر أخرى تقوم على الربط بين مفهوم القيم ومفهوم الاتجاهات وان ظهور القيم ناتج عن عملية التفاعل بين الاتجاهات.
- ويرى إيزنيك: إن ترسيخ الاتجاهات وتفاعلها يؤدي إلى تحولها إلى قيم ويتم ذلك وفق الميكانيكية التالية : **أراء معتادة ← اتجاهات ← قيم**
- فالأراء عندما تتعرض للتفاعل والتناسق تتحول إلى اتجاهات ، والتي بدورها تتعرض لتفاعل وانتقاء وتعميم تتحول إلى قيم ... وهكذا.
- اما العالم Rokeach : فإنه يرى بضرورة وجود فروق جوهرية بين القيم والاتجاهات : **يمكن اجمالها في ما يلي :**

- ١- القيم تمثل معياراً للسلوك ، والاتجاهات ليست كذلك.
  - ٢- إن القيم لا ترتبط بهدف، بينما الاتجاهات ترتبط بهدف أو موقف.
  - ٣- القيم يمكن تحديدها ، الاتجاهات لا يمكن تحديدها لكثرتها.
  - ٤- إن القيم لها تأثير كبير في شخصية الفرد ، والاتجاهات تأثيرها أقل.
  - ٥- تمتاز القيم بثبات نسبي اكبر، بينما الاتجاهات نسبة ثباتها أقل.
- تعريف القيم:** هناك عدة تعريفات نذكر منها :
- \* **إن القيم هي :** المعتقدات التي يعتقد اصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها.
  - \* **كما تعرف بأنها :** اعتقاد ضمني أو صريح تعبر عما يعتقده فرد أو جماعه معينة بأنه المسلك المفضل ويؤثر في اختيارهم لطرق واساليب وغايات التصرف.
  - \* **وتعرف القيم بأنها :** المعاني التي يعطيها الفرد أهمية كبرى أو تقديراً كبيراً في حياته وسلوكه من المغامرة والعدل والشجاعة وغيرها من الصفات.

### ثانياً : خصائص القيم .. توجد عدة خصائص تتميز بها القيم أهمها:

- ١- إنها إنسانية لا يمكن قياسها كالموجودات.
  - ٢- إنها صعبة الدراسة ، دراسة علمية بسبب تعقيدها.
  - ٣- إنها نسبية ، أي تختلف من شخص لآخر وفقاً لرغباته وحاجاته.
  - ٤- تترتب فيما بينها ترتيباً هرمياً ، فتهيمن بعض القيم على غيرها.
  - ٥- تؤثر القيم في الاتجاهات والأراء والأنماط السلوكية بين الأفراد.
  - ٦- مألوفة ومعروفة ومرغوبة اجتماعياً لأنها تشبع حاجات الناس.
  - ٧- إنها ملزمة وأمرة لأنها تعاقب وتثيب ، كما أنها تحرم وتفرض.
- ثالثاً : أهمية القيم .. تعتبر القيم أحد الجوانب المهمة في دراسة السلوك التنظيمي:**

- ١- إن القيم تشكل أساساً لفهم الاتجاهات والدوافع.
- ٢- إنها تؤثر على إدراكاتنا.
- ٣- إنها قوة محركة ومنظمة للسلوك.
- ٤- تعد القيم معياراً عند إجراء المقارنات بين من البدائل السلوكية.
- ٥- تعد القيم عامل موحد للثقافة العامة .
- ٦- تعتبر القيم محدد للأهداف والسياسات لتأتي متوافقة ومنسجمة.
- ٧- إنها تبرز الاختلافات الحضارية بين المجتمعات المتنوعة.

### و بناءً على ما سبق يمكن القول :

- إن قيم المجتمعات تتنوع من حيث الإخلاص والأمانة ، واحترام الوقت والجدية ، وطاعة أوامر المسؤولين.
- و بالتالي فإنه من الضروري معرفة وفهم القيم السائدة في أي مجتمع ، وذلك لفهم السلوك التنظيمي المتوقع من الأفراد.

### وفي مجال السلوك ، تلعب القيم دوراً هاماً في :

- خلق وتكوين اتجاهات الفرد ، حيث تعتبر القيم هي المعايير التي يلجأ إليها الفرد في تقييمه للأشياء.
- ويرى ماك موري ( McMurry ) : إن القيم تقوم بدور تحديد ما يعتقده الفرد صحيحاً وأخلاقياً.
- كما تعمل القيم كمعايير يستخدمها الفرد من أجل إرشاده في سلوكه.
- كذلك تلعب القيم دوراً في تحديد نوعية الأفراد الذي يمكن أن يتوافق الفرد معهم.
- و خلاصة القول:** إن هناك مجموعة من القيم يجب على الأفراد العاملين الاتصاف بها:
- **قيم اجتماعية:** تشمل الأمانة والأخلاق والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين .

- قيم تنظيمية: وتشمل الولاء والانتماء والكفاءة والفعالية.

- قيم مهنية: وتتعلق بالمهارة والتعاون .

- قيم شخصية: مثل الخدمة والمساندة .

رابعا : تكوين القيم

تعتبر قيم الأفراد متصلة بشكل قوي ومنسجمة مع الطبيعة البيولوجية والنفسية والاجتماعية.

والقيم الموجودة هي مزيج من دافعين :

الاول : غريزي والثاني : مكتسب ، وقيم الافراد متصلة بحاجاتهم واشباع هذه الحاجات.

\* ويؤكد (مندل وجوردان) على ان قوة القيمة لدى الإنسان ومدى تعرضها للتغيير يتصلان بعلاقة الفرد : بعائلته وثقافته الموروثة.

ويوجد عدد من القواعد تشرح هذه العلاقات وهي ٨ قواعد:

١- إن القيم باقية وبشكل خاص في حالة تناسقها تاريخياً و أسرياً وجماعياً وثقافياً .

٢- عندما يكون الفرد متصلاً عاطفياً بموضوع ما، فإنه سيكون من الصعب إقناعه بتغيير قيمه.

٣- الأفراد الذين يعيشون في منطقة معينة وخلال فترة زمنية معينة تكون قيمهم متشابهة.

٤- الاختلاف في القيم يعود إلى اختلاف الفئة الاجتماعية والروابط العرقية.

٥- يسعى الفرد إلى تحقيق الانسجام والتناسق ما بين قيمه وقيم الجماعة التي ينتمي إليها.

٦- تكون القيم متشابهة إلى حد كبير عندما تكون عناصر البيئة الاجتماعية أكثر انسجاماً.

٧- قد تتعارض القيم مع السلوك عندما يتصل الوضع بالأخلاق.

٨- تتغير القيم الشخصية نتيجة لتجارب عاطفية مهمة.

خامسا : تصنيف القيم classification of values

- قسم 'جوردن البورت ، فيليب فرنون ' القيم إلى ست قيم اساسية كما يلي:

١- القيم الاقتصادية: ويقصد بها النفعية والنظرة الشخصية المادية ، فالعلاقة هنا هدفها المصلحة والحصول على المادة.

٢- القيم السياسية: وأساس هذه القيم هو القوة ، فالقيم السياسية تعكس شخصية الفرد الذي يسعى إلى السيطرة والتحكم في الأمور.

٣- القيم الاجتماعية: ويقصد بها التفاعل الاجتماعي والتودد للآخرين والمقدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع مختلف الافراد ومشاركة الآخرين

في مشاعرهم ومسئولياتهم ومناسباتهم.

٤- القيم الدينية: وهي أرفع القيم وأعلاها وتعكس إيمان الفرد بديانة معينة، وذلك بتطبيق تلك الديانة باتباع أوامرها وتجنب نواهيها.

٥- القيم الفكرية (النظرية) : وتشير هذه القيم إلى القدرة على التحليل والاستفسار والرغبة في معرفة الأسرار والسعي لاكتشاف الحقيقة.

٦- القيم الجمالية: وتعني الحس والتذوق الجمالي والقدرة على التعامل مع الآخرين بأسلوب معقول ومقبول.

سادسا : مصادر القيم Sources of values

القيم الموجودة لدى الأفراد لم تأت من فراغ وإنما لها مصادر أساسية وتتمثل بالتالي في :

١- التعاليم الدينية: يمثل الدين المصدر الرئيسي لقيم كثيرة ، ومن الامثلة على القيم التي تتصل بالعمل في الدين الاسلامي ، الحديث الشريف الذي يحث على إتقان العمل ، والأخر على عدم الغش ، وعدم خيانة الأمانة... الخ.

٢- التنشئة الاجتماعية: يكتسب الفرد قيمة بشكل رئيسي من قبل أفراد العائلة ، فالأفراد يكتسبون قيمهم خلال تعايشهم بين أفراد الاسرة ، وخلال المراحل الدراسية المختلفة ومن خلال اتصالهم بأفراد المجتمع الذي يعيشون فيه.

٣- الخبرة السابقة: تعتبر خبرة الشخص مهمة وتظهر في الأوزان والقيم التي يعطيها للأشياء، مثل السجين الذي لم يذق طعم الحرية يفترض انه يقدر قيمة الحرية لأنه عانى من كبت وإهدار لحيته ، والشخص الأمي الذي لم يتعلم يعطي قيمة كبيرة للتعليم بسبب حرمانه منه.

٤- الجماعة التي ينتمي إليها الفرد: فالفرد قد يغير من قيمه بسبب تأثير ضغوط الجماعة عليه ، فنجد أحياناً أشخاصاً نشأوا نشأة دينية ونتيجة لدخولهم في جماعة غير دينية فإن قيمهم الدينية سوف تتغير ، حيث تصبح قيمهم متناسقة مع قيم الجماعة الجديدة والعكس صحيح.

سابعا : تغيير القيم

- تحدد القيم السلوك الإيجابي أو السلبي ، لذلك لابد للمنظمات من الاهتمام بطبيعة القيم الموجودة لدى الأفراد العاملين ، والتعرف عليها حتى لا يكون هناك تعارض ما بين الأفراد انفسهم من جهة وبين الافراد والمنظمة من جهة أخرى.

- والمنظمات تعمل جاهدة على إيجاد قيم إيجابية مشتركة بين مختلف العاملين، فكلما كان هناك توافق وانسجام بين قيم الأفراد فإن هذا من شأنه أن يؤدي إلى النجاح في تحقيق أهداف المنظمة والعكس صحيح.

- ويعتبر التطوير التنظيمي أحد الأسس التي يتم من خلالها تغيير القيم السلبية للأفراد ،التي تعرقل عمل المنظمة وتعمل على خلق الصراعات، إلى قيم إيجابية من شأنها توفير جو من الثقة والاطمئنان بين الأفراد وتعمل على تشجيع التعاون بينهم.

\* أما بشأن مقارنة القيم بالاتجاهات من حيث التغيير : فنجد أن القيم تمتاز بثبات نسبي بشكل أكبر من الاتجاهات ، فالقيم لا تتغير بالسرعة التي تتغير بها الاتجاهات ، ويرجع ذلك إلى أن القيم : عبارة عن قناعات راسخة في أغلب الأحيان.

ثامناً : مقاييس القيم

يوجد مقياسان للقيم وهما :

١- اختبار دراسة القيم : أعده الباحثان (جوردن البورت ، فيليب فرنون)، ويقيس ٦ أنماط من القيم وهي : النمط النظري ، النمط الاقتصادي ، النمط الجمالي ، النمط الاجتماعي ، النمط السياسي ، وأخيراً النمط الديني.

\* اختبار القيم بهدف إلى بيان إلى أي مدى يميل الشخص الى قيمة أو أكثر من هذه القيم ، فالأفراد مختلفون في درجة انجذابهم الى إحدى هذه القيم.

قد نجد شخص يركز على الجانب الديني ، وآخر يركز على الجانب السياسي ، وثالث يركز على أكثر من قيمة ... الخ.

٢- **مقياس القيم الفارق:** أعده العالم (برنس) ويتألف المقياس من ٦٤ زوجاً من العبارات تدور حول أشياء قد يرى الفرد أن من الواجب عملها أو الشعور بها أو من غير الواجب عملها أو الشعور بها. ويتألف كل زوج من الأزواج الأربعة والسنتين من عبارتين :

- تمثل قيمة أصلية (تقليدية).

- تمثل قيمة منبثقة (عصرية).

ويقوم المستجيب باختيار ٦٤ عبارة تمثل كل منها قيمة من بين ١٢٨ عبارة.

وفيما يلي أمثلة على عبارات المقياس:

قيم أصلية (تقليدية)	قيم منبثقة (عصرية)
ينبغي أن أعمل الأشياء الخارجة عن المؤلف.	ينبغي أن أعمل الأشياء التي يعملها معظم الناس.
ينبغي أن أحرز مركزاً أعلى مما أحرزه أبي.	ينبغي أن استمتع بمسرات الحياة أكثر من أبي.
ينبغي أن أشعر أن تحمل الألم والمعاناة أمر مهم بالنسبة لي في المستقبل.	ينبغي أن أشعر أن السعادة أهم في الحياة بالنسبة لي.

**ويضم المقياس فروعاً أربعة هي:**

- **أخلاقيات النجاح في العمل (قيمة أصلية) ويقابلها قيمة الاستمتاع بالصحة والاصدقاء (قيمة منبثقة او عصرية).**
- **الاهتمام بالمستقبل (قيمة أصلية) مقابل الاستمتاع بالحاضر.**
- **استقلال الذات (قيمة أصلية) مقابل مسايرة الآخرين .**
- **التمسك بالخلق والدين (أصلية) مقابل النسبية في ذلك.**

\* وهكذا فإن القيم تعتبر محدداً مهماً للإدراك وتشير الدراسات إلى أن القيم تمثل جانباً محوري أ أساسياً من الشخصية.

**تاسعاً : القيم والأنماط السلوكية**

تشكل غالبية الجماعات مجموعة من القواعد أو الانماط السلوكية التي تحكم بها سلوك اعضائها ، وتمثل الاطارات المرشدة لما هو مقبول وما هو غير مقبول ، وتعتمد القواعد أو الانماط السلوكية على القيم .

فقيم المجتمع تؤثر بشكل كبير في إظهار مجموعة القواعد وتشكيلها بطريقة متوافقة ومنسجمة مع تلك القيم .

ويمكن تقسيم القواعد السلوكية إلى: قواعد عامة أو شعبية ، وقواعد راسخة أو حضارية ، ومحظورات أو محرمات.

وتوجد علاقة وثيقة بين القيم والقواعد أو الأنماط السلوكية.

**وخلاصة القول :** أن هذه القواعد أو الأنماط السلوكية تعتبر مرشدة للسلوك ونتيجة عن الاتفاق في العمل الاجتماعي.

ويشير هذا الاتفاق إلى مشاعر الجماعة تجاه ما هو مرغوب فيه أو العكس.

**عاشراً : القيم وأخلاقيات العمل**

توجد علاقة وطيدة بين دراسة القيم السائدة في المنظمة وأخلاقيات العمل فيها، وهناك بعض القيم التي يفضل وجودها لدى الأفراد العاملين مثل : قيم اجتماعية وقيم تنظيمية وقيم مهنية وقيم شخصية. والغالبية من المنظمات ترغب بأن يتوفر للعاملين فيها حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل ، لكن الوصول إلى الوضع الأمثل غاية صعبة المنال أو الإدراك.

وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تردي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل داخل المنظمات نذكر منها:

- ١- سيطرة العشائرية والقرابة والولاءات العائلية والحزبية على العلاقات الاجتماعية والتنظيمية.
- ٢- وجود التمييز في المعاملة بين الموظفين.
- ٣- تعقيد الإجراءات وكثرة القوانين والأنظمة والتعليمات المرتبطة بإنجاز المعاملات.
- ٤- عدم توفر القدوة الحسنة للموظفين داخل العمل وخارجه.
- ٥- تردي الأحوال الاقتصادية في المجتمع ولدى الموظفين.
- ٦- ضعف الهياكل التنظيمية وضعف القيادات الادارية بما في ذلك ضعف الرقابة والإجراءات التأديبية الرادعة.
- ٧- ضعف برامج التدريب والتأهيل المتعلقة بأخلاقيات العمل.

**بعد دراسة موضوع القيم يمكن أن نستخلص النقاط التالية:**

- \* إن دراسة القيم تبدو أمراً مهماً في جميع ميادين الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية .. الخ.
- \* إن جميع التعريفات للقيم تشير إلى أنها أداة لدفع الفرد إلى اتباع سلوك معين يعتمد على مدى الاعتقاد بما هو متبع في المجتمع كالعلاقات والاتجاهات والعادات... الخ.
- \* القيم ليست صفات طبيعية أو غيبية، بل هي ظواهر اجتماعية لا تتصف بالثبات الدائم.
- \* تلعب القيم دوراً أساسياً في النظام الاجتماعي من حيث وضع القوانين والأنظمة التي يجب أن يعترف بها المجتمع.
- \* القيم نسبية ، ولا يمكن أن تفهم إلا في المجال السلوكي ، وفي الإطار الثقافي الذي يعيش فيه الفرد.
- \* إن الإنسان في الواقع هو الذي يحمل القيم ويخلعها على الأشياء.
- \* للدين دور فعال في بناء القيم لدى الأفراد.