الفصل الرابع

القيم والاتجاهات Values and attitudes

لقد حظى موضوع القيم بالاهتمام من قبل الباحثين منذ بداية السبعينات من القرن السابق، ولقد زادت أهميته فى الوقت الحاضر نظراً لكثرة الحديث عن ضرورة تبنى قيم إيجابية داخل منظمات الأعمال المختلفة وذلك على اعتبار أن كثيراً من المشكلات أو الأمراض الإدارية إنما ترجع إلى غيبة منظومة القيم الإيجابية التى يجب أن يتحلى بها الموظف أو الفرد العامل، وعلى ذلك يمكن القول بأن الخلل فى سلوكيات الأفراد يرتبط فى جانب منه بالقيم التى يتمسك بها هؤلاء الأفراد والتى قد تعكس طموحات شخصية لا تنسجم مع أهداف منظمات الأعمال.

ولقد تباين مفهوم القيم بين العلوم المختلفة حيث ينظر الباحثون فى كل علم إلى القيم من منظور معين، فالقيمة فى علم الإقتصاد هى صلاحية الشئ لإشباع حاجة معينة كما أنها تمثل ما يعرف بقيمة المبادلة، أما فى علم الفلسفة فالقيم هى معايير عقلية أساسية يقوم عليها تقدم العلم والفن والأخلاق، فى حين ينظر علماء النفس للقيم على أنها إهتمامات ورغبات وإتجاهات، ويعرفها علماء الإجتماع على أنها معايير مكتسبة من الإطار العام لثقافة المجتمع. أما من الناحية الإدارية فالقيم فى رأى علماء الإدارة ما هى إلا مرشد أو دليل للسلوك يتم فى ضوئها تفضيل سلوك على آخر، وهى بمثابة المعيار الذى يحتكم إليه الفرد فى تقييم سلوكياته وسلوكيات الآخرين، كما أنها تختلف عن الإتجاهات فى أنها أكثر رسوخاً وأقل إحتمالاً للتغيير.

وانطلاقاً مما سبق فإننا سوف نتعرض فى هذا الفصل لمفهوم القيم وأهميتها ومصادرها وأنواعها وننتقل بعد ذلك لموضوع الاتجاهات عارضين

لمفهوم الاتجاهات ومكوناتها ووظائفها ومصادرها وكيفية قياسها ومدى إمكانية تغييرها.

وفيما يلى تناول للنقاط السابقة:

أولاً: القيم Values

* مفهوم القيم وأهميتها:

برغم تفاوت وجهات النظر حول تعريف القيم إلا أن هناك اتفاقاً حول طبيعة القيم وأهميتها، فالقيم كما عرفنا Kluchon هى:

" مفهوم ضمنى أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه، ويؤثر كذلك على إختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال".

كما يرى Cooper أن القيم هى معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا، ويتفق Rokeach مع الاتجاه السابق فى تعريف القيم حيث يرى أن القيمة هى اعتقاد ثابت نسبياً بأن أنماطاً محددة من السلوك أو أهدافاً مبتغاة تكون مفضلة على غيرها من السلوكيات أو الأهداف الأخرى، وعلى ذلك يتضح أن هناك تشابهاً بين القيم والمعتقدات.

أما Bengston فينظر للقيم على أنها معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته ويرى Schein أن القيم عبارة عن مجموعة من المشاعر والأحاسيس الداخلية التى تؤثر فى سلوكيات الأفراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقى أعضاء الجماعة التى ينتمون إليها.

من جهة أخرى يرى مندل وجوردان أن القيم ليست شيئاً مطلقاً إنما هى عرضة للتأثر بالإطار الثقافى وليست حالة مثالية ولكنها حالة مفضلة، كما يضيفا أن القيمة ليست فعلاً ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال

أفعاله، كما يرى Eyseneck أن القيم أوسع معنى من الاهتمامات حيث لا يمكن النظر إلى الاهتمامات على أنها معايير واجبة الاحترام كما هو الحال بالنسبة للقيم، كما أن مفهوم القيمة ليس مساوياً لمفهوم الحاجة حيث يعتبر Kluchnon أن القيمة ليست حاجة بل هى منهج يتبع عن محاولة الفرد إشباع حاجاته.

من استعراض مجمل التعاريف السابقة يمكن الخروج بالنتائج التالية:

١- اتفاق الباحثين والمنظرين على أن القيم ما هى إلا معايير توجه سلوك الأفراد وتحكم تصرفاتهم.

٢- إسهام القيم فى إحداث نوع من التوازن أو التوافق الداخلى للفرد وكذلك إسهامها فى تحديد درجة توافقه مع الجماعة والإطار البيئى المحيط.

٣- إن القيم ليست مجرد اهتمامات أو حاجات ولكنها أوسع مفهوماً من ذلك.

٤- إن القيم ليست هى الأفعال أو التصرفات ولكنها تتحدد من خلال التصرفات أو الأفعال.

٥- إن الإطار الثقافى للمجتمع أو للمنظمة يحدد شكل أو منظومة القيم فالقيم تتباين وتختلف من مجتمع لآخر، فقيم المجتمع اليابانى تختلف عن قيم المجتمع الأمريكى، كما تختلف قيم العاملين من منظمة لأخرى فالعاملون فى بنك إسلامى يتبنون منظومة قيم تختلف عن قيم العاملين فى بنك باركليز البريطانى أو سيتى الأمريكى.

٦- يجب التفرقة بين قيم العمل وقيم الفرد الشخصية، ويقصد بقيم العمل قيم المنظمة، أما القيم الشخصية فهى قيم ترتبط بالفرد العامل نفسه، ونؤكد على ضرورة التوازن ما بين قيم العمل وقيم الفرد.

٧- على الرغم من اتصاف القيم بالثبات والرسوخ إلا أن ذلك الثبات يبقى في إطار النسبية، بمعنى أن النسق القيمى للفرد ليس جامداً فى جميع مكوناته.

*** أهمية القيم Importance of values**

تلعب القيم دوراً هاماً فى تشكيل سلوكيات الأفراد، فهى بمثابة الصورة المرجعية التى يعمل الفرد على التوافق معها، وبشكل عام فإن أهمية دراسة القيم تنبع مما يلى:

١- قيم الفرد تؤثر على إدراكه للمواقف والمشاكل التى يواجهها.
٢- تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التى يتعامل بها الفرد مع الآخرين، فالعلاقات الشخصية تتأثر لحد كبير بالقيم.
٣- تسهم القيم إلى درجة كبيرة فى تشكيل أخلاقيات العمل حيث تحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض من السلوكيات.
٤- تؤثر القيم فى نوعية وشكل القرارات المتخذة حيث أنها تعد المرجع والأساس الذى يبنى الفرد عليه قراراته.
٥- تلعب القيم دوراً هاماً فى تحديد مستوى الإنجاز المتوقع من الفرد وبالتالى تحدد مستوى الدافعية للعمل.
٦- إن إلتزام جماعة العمل بقيم معينة يزيد من تماسكها ويسهل من عملية التعامل معها.
٧- هناك علاقة وثيقة بين القيم والاتجاهات حيث يتفرع عن القيم عدة اتجاهات فمثلاً قيمة واحدة مثل الإنجاز يتفرع عنها اتجاه للتعاون أو اتجاه للتنافس. من جهة أخرى فإن القيم هى التى تحدد اتجاهات

الأفراد فيما يتعلق بكافة أشكال التصرفات وللتدليل على علاقة القيم بالاتجاهات يقول Robbins 2001 p .62

" Values are important to study organizational behavior because they lay the foundation for understanding the attitudes"

* **مصادر القيم Sources Of Values**

تتعدد مصادر القيم لدى الفرد حيث تختلف حسب الوسط الاجتماعى والحقبة الزمنية التى يحيا فيها، كما تعتمد القيم على خبرات الفرد فى نموها وتطورها، وقد اتفق الباحثون على أن أهم مصادر القيم هى:

١- **المصدر الإجتماعى:** حيث يعد الفرد جزءاً من المجتمع الذى نشأ فيه وعلى ذلك فالقيم تتشكل كما أوضحنا سابقاً وفقاً لطبيعة المجتمع، فالمجتمع العربى يتصف بالتقارب الأسرى والكرم وحسن الضيافة، بينما يهتم المجتمع الغربى بالقيم المادية أكثر من القيم الإجتماعية.

ولتوضيح كيفية اختلاف القيم عبر مجتمعات وثقافات متباينة يذكر Hofstede فى دراسة أجراها على أكثر من ١٦٠٠٠ موظف يعملون فى شركات IBM فى أربعين دولة – أن قيم المديرين والموظفين تختلف فى خمسة أبعاد ترتبط بالإطار الثقافى الوطنى وهذه الأبعاد هى:

أ – مدى توزيع القوة Power Distance

ونعنى بها الدرجة التى يقبل فيها أفراد المجتمع بتوزيع القوة داخل منظمات الأعمال بشكل غير متساو Unequally بحيث يتراوح التوزيع ما بين توزيع متعادل للقوة (مسافة توزيع أقل للقوة Low Power Distance)

إلـــى توزيـــع غيـــر متعـــادل للقـــوة (مســـافة توزيـــع للقـــوة عاليـــة High Power Distance) أى وجود تفاوت عال فى توزيع القوة.

ب- الفردية/الجماعية Individualism Verus Collectivism:

ويقصد بالفردية الدرجة التى يفضل فيها أفراد مجتمـــع مـــا أن يعملـــوا بشكل فردى أكثر من تفضيلهم للعمل بإعتبـــارهم أعضـــاء داخـــل جماعـــة Prefer to Act as Individuals والجماعية ما هى إلا عكس الفردية.

جـــ- الإهتمام بالجوانب المادية/جودة الحياة:

Quantity of life Verus/ Quality of life

ويقصد بالجانب المادى Quality of life الدرجة التى يسود فيها حب المادة والرغبة فى حيازة الأموال والسلع، وهى عكس الاهتمام بنوعية وجودة الحياة Quality of life حيث يهتم الفرد بعلاقاته مع الآخـــرين ويحـــرص على رفاهيتهم.

د – تجنب التعامل مع المجهول أو حالة عدم التأكد

Uncertainty Avoidance

ويقصد بهذا البعد الثقافى تفضيل أفراد مجتمع ما التعامل مـــع الأمـــور المعروفة وتجنب التعامل مع المجهول، وفى هذه الحالة إذا تعرض هـــؤلاء لأمور غير مرتبطة أو غير واضحة فإنهم يظهرون درجة عالية من القلـــق Anxiety تظهر فى شكل توتر وضغط عصبى.

هـــ- الإهتمام بالتكيف طويل الأجل/قصير الأجل

Long term Verus/Short term

وفقاً للإهتمام بجانب التكيف فى إطار زمنى طويل نجد أن أفراد المجتمع يركزون على المستقبل وكذلك يتسمون بالإصرار والمثابرة وبالقوة، عكـــس

من يهتمون بالتكيف على المدى القصير فتجدهم يهتمون بالماضى والحاضر ويميلون إلى إحترام التقاليد وتحقيق التعهدات الاجتماعية.

ويوضح الجدول التالى (٤-١) كيفية تقدير بعض المجتمعات للأبعاد الثقافية الخمسة السابقة وما يرتبط بها من نسق قيمى.

جدول (٤-١)

اختلاف القيم عبر المجتمعات أو الثقافات

الدولة	الأبعاد الثقافية الخمسة				
	مسافة القوة	الفردية	الاهتمام بالمادة	تجنب التعامل مع المجهول	الاهتمام بالتكيف طويل الأجل
الصين	عالية	منخفضة	متوسط	متوسط	عالى
فرنسا	عالية	عالية	متوسط	عالى	منخفض
ألمانيا	منخفضة	عالية	عالى	متوسط	متوسط
هونج كونج	عالية	منخفضة	عالى	منخفض	عالى
اندونيسيا	عالية	منخفضة	متوسط	منخفض	منخفض
اليابان	متوسطة	متوسطة	عالى	متوسط	متوسط
هولندا	منخفضة	عالية	منخفض	متوسط	متوسط
روسيا	عالية	متوسطة	منخفض	عالى	منخفض
الولايات المتحدة	منخفضة	عالية	عالى	منخفض	منخفض
غرب أفريقيا	عالية	منخفضة	متوسط	عالى	منخفض

وعلى ذلك يتضح أن الدول الآسيوية تتميز بقيم الجماعية أكثر من الفردية، بينما الولايات المتحدة تتسم بدرجات عالية من الإيمان بالفردية Individualism مما يؤثر بشكل واضح على منظومة قيم الأفراد.

٢- **أما المصدر الثانى:** فهو الدين حيث يعتبر الجانب الدينى أساساً للكثير من القيم الإنسانية، فعلى سبيل المثال يعد الدين الإسلامى مصدراً خصباً وثرياً للكثير من القيم بكافة أنواعها سواء كانت قيماً مادية، اجتماعية، سياسية، جمالية، نظرية، ففى مجال القيم المادية حض الإسلام على الاجتهاد والسعى لجذب الرزق الحلال ولكنه حذر من أكل الحرام، "ولا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل"، سواء كان بالربا أو الرشوة أو تطفيف الكيل أو السرقة أو الإختلاس. كما أن الإسلام لم ينظر إلى المادة على أنها غاية بل هى وسيلة يأخذ منها الإنسان كفايته.

وفى مجال القيم الاجتماعية رغب الإسلام فى التعاون، "وتعاونوا على البر والتقوى"، كما رغب فى حب العمل، "وقل إعملوا فسيرى الله أعمالكم ورسوله والمؤمنون"، كما اهتم الإسلام بالشورى، "وأمرهم شورى بينهم"، كما حض الإسلام على العدل والمساواة بين الناس، "وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل".

وفى مجال القيم الجمالية اهتم الإسلام بالعفة وصيانة الجوارح عن الفحش فى القول والفعل وهى قيم جمالية معنوية، كما اهتم الاسلام بالجمال الحسى فاهتم بالوضوء والاغتسال وجمال الثوب والفعل وأمر الإسلام بأن يأخذ المسلم زينته عند كل مسجد، وبين أن الله جميل يحب الجمال.

وفى مجال القيم السياسية حذر الإسلام من السلطة والإمارة والولاية لأنها فتنة وكان الرسول صلى الله عليه وسلم يختار لها القوى الأمين الصادق الزاهد العادل بين الناس ولم يكن يولى شخصاً طلب الولاية لنفسه.

وأخيراً فى مجال القيم النظرية نجد كثيراً من النصوص تحض على الفكر والبحث عن الحقيقة وراء هذا الكون والنظر فى خلق الله للإعتبار والإهتداء للحق "إن فى خلق السماوات والأرض وإختلاف الليل والنهار لآيات لأولى الألباب الذين يذكرون الله قياماً وقعوداً وعلى جنوبهم ويتفكرون فى خلق السماوات والأرض، ربنا ما خلقت هذا باطلاً سبحانك فقنا عذاب النار"، كما اهتم الإسلام بغرس قيم الإخلاص والتوحيد والإيمان بالله والملائكة والكتاب والنبيين والجهاد والإيمان بالقدر والموت والحساب. ومن ألطف ما نزل من القرآن فى هذا الصدد قوله تعالى: "ليس البر أن تولوا وجوهكم قبل المشرق والمغرب، ولكن البر من آمن بالله واليوم الآخر والملائكة والكتاب والنبيين وآتى المال على حبه ذوى القربى واليتامى والمساكين وابن السبيل والسائلين وفى الرقاب وأقام الصلاة وأتى الزكاة والموفون بعهدهم إذا عاهدوا، والصابرين فى البأساء والضراء وحين البأس أولئك الذين صدقوا وأولئك هم المتقون".

٣- **الخبرة:** تعتبر الخبرة مصدراً ثالثاً للقيم حيث تستمد القيم أهميتها أو ثقلها من خبرات وممارسات الأفراد، فالإنسان الذى يتعرض للحبس يقدر قيمة الحرية بدرجة أكبر من الفرد الطليق الذى لم يتعرض لمثل هذا الموقف ، وبالتالى يكون لقيمة الحرية وزن وثقل أكبر عنده.

٤- **منظمات الأعمال أو جماعات العمل:** تعد المنظمة أو جماعة العمل بقيمها وثقافتها الخاصة مصدراً هاماً من مصادر القيم فالفرد الذى يعمل فى منظمة أو مع جماعة عمل يكون نمطاً سلوكياً ينسجم مع قيم العمل داخل المنظمة أو الجماعة.

٥- **الأسرة:** تمثل الأسرة اللبنة الأولى فى بناء قيم الفرد،فالشخص ينمو فى إطار أسرى يتعلم منه معايير حاكمة للتصرفات توضح له ما هو الخطأ أو الصواب وما هو المرفوض وما هو المقبول إلى غير ذلك من الأمور التى تمثل حجر الأساس فى بناء قيم الفرد.

* أنواع تقسيمات القيم: Type of Values

هناك تصنيفات عديدة للقيم، إلا أن هناك ثلاثة تصنيفات أو أنواع كانت محل استخدام الباحثين فى هذا المجال وهى:

١- تصنيف سبرانجر للقيم Spranger

٢- تصنيف روكيتش للقيم Rokeach

٣- تصنيف كلوكهن للقيم Kluchon

وفيما يلى تناول للتقسيمات أو التصنيفات الثلاثة السابقة:

أولاً: تقسيم القيم عند سبرانجر:

فى كتاب "أنماط الناس" قام سبرانجر بتقسيم القيم ومقارنة القيم الفردية والثقافية فى دراسته التى أجراها على عدد من الشخصيات المشهورة – وقد خلص من دراسته تلك إلى تحديد ستة أنماط للقيم هى:

القيم الاقتصادية (المادية) والقيم الاجتماعية والقيم الدينية والقيم السياسية والقيم النظرية والقيم الجمالية. وفى تفسيره لمفهوم كل قيمة مما سبق أوضح ما يأتى:

النمط الاقتصادى: الإنسان الاقتصادى هو ذلك الفرد الذى يعتقد فى أهمية الثروة المادية وهو يركز كل اهتمامه فى هذا المجال ولا يعتد إلا بالسلوكيات المحققة للمزيد من الكسب المادى فى كل تصرفاته وعلاقاته وهو يهتم

بالأنشطة العلمية والفنية الصناعية والتجارية التى توصله إلى تعظيم الثـروة المادية، ومن ثم فإنه قليل الاهتمام بالقيم الجمالية وقليل الإحساس بالجمـال أو السعى إليه.

النمط الاجتماعى: الإنسان الاجتماعى هو ذلك الشخص الذى يعتقـد بشـكل أساسى أنه لا قيمة لذاته بعيداً عن النـاس ولا يمكنـه أن يحقـق سـعادته وهو منعزل عن أبناء المجتمع فهو لا يرى نفسه إلا فى الجماعة ومن خلالها ويربط بين النجاح فى الحياة وبين تطوير علاقات جيدة مع من حولـه مـن الناس، ومن ثم فإن إنساناً كهذا معنى بشكل أساسى بالسلوكيات القائمة علـى المشاركة والتعاون والاحترام ومراعاة مشاعر غيره من الناس والعمل على فتح خطوط الاتصال والتفاهم مع الغير، وتقديم النصح والإرشاد والتوجيـه لكل من يطلب منه ذلك، كما أنه يطلب نصح ومشورة غيره من الناس أثناء ممارسته لمهام حياته.

النمط الدينى: الإنسان الدينى هو ذلك الإنسـان الـذى يعتقـد أن سـعادته واستقراره فى هذه الحياة مرتبط بقدرته على الاجتهاد فـى الالتـزام بـالقيم الروحية ومن ثم فإنه يختار السلوكيات التى توصله إلى الرضـا الروحـى، ومن أهم تلك السلوكيات الوسطية وإنكار الذات، وهذا النمط يتمتع بالموازنة الشديدة بين السلوكيات.

النمط النظرى: الإنسان النظرى يعتقد فى داخله بضرورة الصدق والأمانـة والتمسك بالحقيقة وتعتمد سلوكياته على التفكير والدراسة المتعمقة والـربط بين المقدمات والنتائج وهذا مسلك الفلاسفة والعلماء والمفكرين الذين يهدفون إلى الوصول إلى الحقيقة وتعظيم التراكم العلمى.. وهذا النمط قليل الاهتمـام

بالنواحى الاجتماعية لا يحابى ولا يجامل ولكنه يعطى إهتماماً أكبر للنواحى الجمالية.

النمط السياسى: النمط السياسى هو ذلك النمط الذى يعتقد فى أهمية تحقيق مركز أدبى واقتصادى يمكنه من الظهور ويزيد قدرته على التأثير فى غيره من الناس وقيادتهم لتحقيق الأهداف الفردية والجماعية، وهذا النمط يميل إلى سلوكيات الإقناع والتحاور ويعمل باستمرار على زيادة خبراته وثقافته لتحقيق المزيد من القوة فى مواجهة خصومه ولزيادة أنصاره، ويميل هذا النمط من الناس إلى السلوكيات الاجتماعية ولا يهمل السلوكيات الدينية، ولكنه قليل الاهتمام بالنواحى النظرية والجمالية.

النمط الجمالى: النمط الجمالى هو ذلك الإنسان الذى يعتقد فى أهمية الجمال فى حد ذاته ولذلك فهو يسلك السلوكيات المثالية بغض النظر عما يترتب على ذلك من عائد مادى أو اجتماعي وهو فى كل الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية وغيرها معنى بمجرد أداء النشاط على الوجه الأمثل وهذا النمط قليل الاهتمام بالظهور الاجتماعى شديد الزهو بالثروة المادية والمتدينون من هذا النمط متشددون فى السلوكيات الدينية والجمالية على حد سواء.

وأشار سبرانجر إلى أن هذا التقسيم قائم على مدى سيادة بعض القيم على تصرفات الأشخاص ولا يعنى هذا أن شخصاً معيناً لا يتمسك إلا بهذه القيم فقط أو تلك.. وإنما هناك سيادة لإحدى القيم على أغلب تصرفاته.

ثانياً: تقسيم القيم عند روكيتش: (RVS):

يدور المحور الرئيسى لكتاب" طبيعة القيم الإنسانية " الذى قدمه روكيتش حول تقسيم القيم ووضع قاعدة لدراستها وقد اعتمد فى ذلك على ما أسماه نظام الاعتقاد Belief system ومفهوم الاتجاه Attitude concept وبناء على نظام الاعتقاد يرى أنه كلما زاد اعتقاد الإنسان فى فكرة معينة فإنها تسود ويكون تأثيرها كبيراً على مجريات سلوكياته، ووفقاً لوجهة نظره فإن كل اعتقاد له ثلاثة محاور: محور عقلى، تأثيرى، سلوكى، فالمحور العقلى يختص بالدراسة والفحص لتمييز الحق والباطل، أما المحور التأثيرى فهو يمثل مدى قوة ورسوخ الاعتقاد حيث تعطى القوة والرسوخ مزيداً من الدفع للسلوك، أما المحور السلوكى فيهدف إلى اختيار أفضل البدائل السلوكية المتاحة فى موقف ما.

وحسب رأى روكيتش فإن القيم تنقسم إلى نوعين وهما القيم النهائية Terminal Values والقيم الوسيطة Instrumental Values

ويمكن تعريف القيم النهائية بأنها تمثل غايات نهائية أو أهداف مرغوبة يحاول الإنسان أن يحققها فى حياته.

" Desirable end states of existence, the goals that person would like to achieve during his or her lifetime".

أما القيم الوسيطة فهى تلك القيم التى تعتبر وسيلة لتحقيق القيم النهائية وهى تمثل أنماط سلوكية مفضلة.

" Preferable modes of behavior or means of achieving one's terminal values".

ويوضح الجدول التالى أمثلة للقيم النهائية والقيم الوسيطة:

جدول (٤-٢)

القيم النهائية	القيم الوسيطة
الحياة المريحة	الاجتهاد والطموح
الأمان الأسرى	التسامح
حياة ممتعة	عقلية متفتحة
عالم جميل	النظافة
الصداقة الحقيقية	المسئولية عن الآخرين أو الأصدقاء

ثالثاً: تقسيم القيم عند كلوكهن:

لقد وضعت كلوكهن بعض الفروض المفسرة لاختلاف القيم والسلوك بناء على اصطلاح توجهات القيم Values Orientation الذى يشير إلى ذلك المزيج المركب من المبادئ الناتجة من تفاعل العقل والعاطفة والبيئة التى تجعل كل إنسان يختار سلوكيات مميزة- إلى حد ما - عن غيره من الناس ومن أهم الفروض التى ذكرتها:

١- سيظل هناك اختلاف نسبى فى توجهات قيم الأفراد رغم تشابه الحاجات الأساسية إلى حد كبير عند جميع البشر.

٢- سوف تظل هناك اختلافات فى اختيارات الأفراد للسلوكيات المشبعة للحاجات.

٣- يتفق الناس جميعاً على الحقائق التالية:

- ضرورة أن تتطور حياة البشر للأفضل.
- ستبقى إلى الأبد علاقة بشكل ما بين الفرد وخالقه.
- ستبقى الأنشطة البشرية متغيرة بشكل مستمر.
- ستبقى العلاقات البشرية متغيرة ومتطورة زمنياً ومكانياً باستمرار.

وإن الحقائق المشار إليها هى التى تؤدى إلى اختلاف توجهات القيم وذلك على النحو التالى:

١- توجه الطبيعية البشرية Human Nature Orientation :

بمعنى أن الإنسان يتردد فى حياته اليومية بين ما يراه حلالاً أو حراماً، خيراً أو شراً، محبباً أو مكروهاً وإن الاختلاف بين الأفراد فى هذا المجال أمر وارد ومستمر.

٢- توجه الطبيعة الفردية Man Nature Orientation :

وبناءاً على هذا التوجه توجد ثلاثة مستويات للاختلافات السلوكية، فإما أن يكون الإنسان عبداً لطموحاته المادية فيزداد تأثير القيم المادية على السلوك، وإما أن يسمو الإنسان فوق المادة ويكون سيداً لنفسه وترقى طموحاته ويركز على الإشباعات الأكثر سمواً فيزداد تأثير القيم الاجتماعية والدينية والجمالية على سلوكياته، وإما أن يوازن الفرد بين هذا التوجه وذلك. وأغلب الناس فى المنطقة الوسط.

٣- توجه الزمن Time Orientation

وهنا تجد ثلاثة توجهات، فمن الناس من يعيشون بقيم الماضى، وهم المتخلفون عن الركب، ومنهم الذين يعيشون القيم العصرية بمالها وما عليها وهؤلاء هم الأغلبية، ومنهم الذين يعيشون بقيم مثالية غير موجودة وربما يسمونها قيم المستقبل.

٤- توجه النشاط Activity Orientation

وبناءاً على هذا التوجه نجد أشخاصاً يركزون على أنفسهم فى العمل وأشخاصاً يركزون على مجرد الإنجاز، ويوجد كذلك من يوازن بين الشخصية والإنجاز.

٥- توجه العلاقات Relational Orientation :

وفقاً لهذا التوجه فإن هناك مستويات للعلاقة بين الفرد والمجتمع، فقد تكون العلاقات مباشرة ومفتوحة وموضوعية ، وقد تكون محدودة أو ضيقة أو غير مباشرة.. وأهداف الفرد ومدى توافقها مع أهداف المجتمع هى التى تحدد حجم العلاقات بين الفرد والمجتمع، فإن الشخص المحبط أو غير المتكيف يكون قليل العلاقات قليل المشاركة أنانى على عكس الشخص المتوافق الذى ترتبط أهدافه بقيم وقوانين المجتمع وعاداته فهو كثير العلاقات واضح متعاون حريص على المصلحة العامة والمال العام وعلى أمن وسلامة المجتمع ومن ثم يكون تأثير القيم الاجتماعية والاقتصادية والدينية كبيراً على سلوكياته.