

## الجزء الأول: القيم

### أولاً: مفهوم القيم

- مفهوم يوضح للفرد أو الجماعة ما هو مرغوب، ويؤثر على اختيار الأهداف والأساليب وردود الأفعال.
- ينظر للقيم أيضاً على أنها معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته، وهي ليست حالة مثالية ولكنها حالة مفضلة.
- يرى البعض أن القيم ليست شيئاً مطلقاً إنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وهي تختلف من مجتمع لآخر.
- هناك تباين في مفهوم القيم بين العلوم المختلفة.

### يقصد بالقيم من المنظور الإداري:

- «مرشد أو دليل للسلوك يتم من خلاله تفضيل سلوك على آخر».
- «معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته وتقييم سلوكياته وسلوكيات الآخرين».
- تساهم في تحديد درجة توافق الفرد مع الجماعة والإطار البيئي المحيط.
  - إن القيم ليست هي الأفعال أو التصرفات ولكنها تتحدد من خلال التصرفات أو الأفعال.
  - القيم تختلف عن الاتجاهات في أنها أكثر رسوخاً وأقل احتمالية للتغيير.
  - لا بد من التفريق بين قيم العمل وقيم الفرد الشخصية، إذ يقصد بقيم العمل قيم المنظمة، أما القيم الشخصية فهي قيم ترتبط بالفرد العامل نفسه، مع التأكيد هنا على ضرورة التوازن ما بين قيم العمل وقيم الفرد.

### ثانياً: أهمية القيم

- تلعب القيم دوراً هاماً في تشكيل سلوكيات الأفراد، فهي بمثابة الصورة المرجعية التي يعمل الفرد على التوافق معها، وعليه فإن أهمية دراسة القيم تنبع من الآتي:
- ١- قيم الفرد تؤثر على إدراكه للمواقف والمشاكل التي يواجهها.
- ٢- تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الآخرين، فالعلاقات الشخصية تتأثر بشكل كبير بالقيم.
- ٣- تسهم القيم إلى درجة كبيرة في تشكيل أخلاقيات العمل حيث تحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض في السلوكيات.
- ٤- تؤثر القيم في نوعية وشكل القرارات المتخذة حيث أنها تعد المرجع والأساس الذي يبنى الفرد عليه قراراته.
- ٥- تلعب القيم دوراً هاماً في تحديد مستوى الإنجاز المتوقع من الفرد وبالتالي تحدد مستوى الدافعية للعمل.
- ٦- إن التزام 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 (مثال: قيمة واحدة مثل الإنجاز يتفرع عنها اتجاه للتعاون أو اتجاه للتنافس) من جهة أخرى فإن القيم هي التي تحدد اتجاهات الأفراد فيما يتعلق بكافة أشكال التصرفات.

### ثالثاً: مصادر القيم

- ١- المصدر الاجتماعي: يعتبر الفرد جزء من المجتمع الذي نشأ فيه، وعلى ذلك فالقيم تتشكل وفقاً لطبيعة المجتمع.
- ٢- المصدر الديني: يمثل الجانب الديني أساساً لكثير من القيم الإنسانية، فالدين الإسلامي يعد مصدراً خصباً وثريراً للكثير من القيم بكافة أنواعها سواء كانت قيماً مادية، اجتماعية، سياسية ونظرية.
- ٣- الخبرة: تستمد القيم أهميتها أو ثقلها من الخبرات وممارسات الأفراد، فالحرية تمثل قيمة كبيرة للفرد الذي يتعرض للحبس، مقارنة بالفرد الطليق.
- ٤- منظمات الأعمال أو جماعات العمل: تعد المنظمة أو جماعة العمل بقيمتها وثقافتها الخاصة مصدراً هاماً من مصادر القيم، فالفرد الذي يعمل في منظمة أو مع جماعة عمل يكون نمطاً سلوكياً ينسجم مع قيم العمل داخل المنظمة أو الجماعة.
- ٥- الأسرة: تعتبر اللبنة الأولى في بناء قيم الفرد، فالشخص ينمو في إطار أسري يتعلم منه معايير حاكمة للتصرفات توضح له ما هو الخطأ والصواب وما هو مرفوض وما هو المقبول إلى غير ذلك من الأمور التي تمثل حجر الأساس في بناء قيم الفرد.

### رابعاً: أنواع تقسيمات/ تصنيفات القيم

- ١- تصنيف سبرانجر للقيم Spranger.
- ٢- تصنيف روكيتش للقيم Rokeach.
- ٣- تصنيف كلوكهن للقيم Kluchon.
- تصنيف سبرانجر للقيم Spranger: توصلت الدراسة التي قام بها إلى أن هناك ستة أنماط للقيم، تتمثل في:
  - ١- النمط الاقتصادي.
  - ٢- النمط الاجتماعي.
  - ٣- النمط الديني.
  - ٤- النمط النظري.
  - ٥- النمط السياسي.
  - ٦- النمط الجمالي.

### خامساً: القيم وأخلاقيات العمل \*\*إضافية

- وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تردي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل منها:
- ١- سيطرة العشائرية والقراية 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 الإدارية بما في ذلك ضعف الرقابة والإجراءات التأديبية الرادعة.
  - ٧- ضعف برامج التدريب والتأهل المتعلقة بأخلاق العمل.