

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة علم النفس

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

بعنوان:

قيم العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الإداريين في مصنع قورة للكرتون

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذة:

- د. بلحاج صديق

من إعداد الطالبات:

- خيتر ياسمين

- جوهري غانية

- باش ياسمين

السنة الجامعية: 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة علم النفس

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

بعنوان:

قيم العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الإداريين في مصنع قورة للكرتون

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذة:

- د. بالحاج صديق

من إعداد الطالبات:

- خيتير ياسمين

- جوهرى غانية

- باش ياسمين

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وتقدير



الحمد لله القدير العالي الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين،

القائل في محكم التنزيل «وفوق كل ذي علم عليم» سورة

يوسف آية 76

الحمد والشكر لله على توفيقه لنا في إتمام عملنا

إن واجب الاعتراف يدعونا ونحن في إنهاء إعداد هذا البحث

أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل "بلحاج

صديق" الذي قبع الإشراف على هذا البحث بصدور رحمة وعلى

كل ما قدمه لنا من توجيهات والمعلومات القيمة، فلم يبخل علينا

بإرشاداته وملاحظاته.



إهداء



الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعانانا على إتمام هذا
العمل، أهدي ثمرة جهدي إلى أعز وأغلى إنسانة في حياتي أُمي الحبيبة، إلى من
دفعني إلى طريق النجاح أبي الغالي وإلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج
بذكراهم فؤاد إلى أخواتي الخمسة وأخي العزيز وإلى سندي في الحياة زوجي
العزيز وإلى كل عائلتي وعائلة زوجي وإلى كل من يفكر ويبحث للارتقاء بالعلم في
كل مكان وإلى كل أساتذتنا الكرام

ياسمين باش



إهداء



إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، وإلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من

أرادني في العلا، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار "أبي العزيز" رحمة الله عليه.

إلى منبع السكينة والحنان، إلى سندي في الحياة، إلى من علمتني الصبر

للوصول إلى النجاح، إلى من كان دعاؤها ورضاها سر نجاحي "أمي العزيزة" أطل

الله في عمرها.

أهدي نجاحي هذا.

جوهرى غانية



إهداء



الحمد لله وكفي والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي أما بعد:

أهدي جهدي هذا إلى التي الجنة تحت أقدامها أمي الغالية وإلى من سعى وشقى
لأنعم بالراحة والهناء والدي العزيز، إلى سندي في الحياة إخوتي الثلاثة حفظهم الله
ورعاهم، إلى أجدادي الأحياء منهم والأموات، إلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني
وشجعتني من بعيد أو من قريب، كما أهديه إلى كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة
وتزويد رصيده المعرفي والثقافي وإلى كل الأساتذة والمعلمين طوال مشوارنا الدراسي
الذين غرسوا فينا بذور الأمل والإرادة.

خيتري ياسمين



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

I فهرس المحتويات

أ مقدمة:

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي

1 الإشكالية:

2 الفرضيات:

2 أهمية الدراسة:

3 أهداف الدراسة:

4 تحديد المفاهيم:

5 الدراسات السابقة:

8 التعقيب:

الفصل الثاني: قيم العمل

10 تمهيد:

10 1/ مفهوم القيم:

10	/2 تعريفات القيم:
15	/3 مفهوم القيم في علم النفس:
16	/4 أهمية قيم العمل:
17	/5 أهمية القيم:
19	/6 القيم والعمل:
20	/7 خصائص قيم العمل:
21	/8 دور القيم في السلوك:
22	/9 تصنيف سبرانجر للقيم:
27	/10 مصادر القيم:
29	/11 وظائف قيم العمل:
31	/12 عملية اكتساب القيم ومحدداته:
32	/13 مكونات قيم العمل:
35	/14 قياس القيم:
38	/15 أنواع قيم العمل:
41	خلاصة:

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي

تمهيد:	43
1/ مفهوم الولاء التنظيمي:	43
2/ أهمية الولاء التنظيمي:	44
3/ المراحل التاريخية للولاء التنظيمي:	44
4/ أبعاد الولاء التنظيمي:	45
5/ استراتيجيات الولاء التنظيمي:	46
6/ العوامل التي تقوي وتضعف الولاء التنظيمي:	48
7/ نظريات الولاء التنظيمي:	51
8/ النموذج الاستثماري للولاء:	52
خلاصة:	54

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

تمهيد:	56
1/ الدراسة الاستطلاعية:	56
2/ منهج البحث:	56
3/ مجتمع البحث (مكان):	56

4/ عينة البحث: 57

5/ أدوات جمع البيانات: 58

6/ الأساليب الإحصائية: 62

الفصل الخامس: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة: 65

الخاتمة: 68

قائمة المصادر والمراجع: 70

الملاحق 73

مقدمة

مقدمة:

تعد القيم من المعالم المميزة للثقافات الفرعية داخل المجتمع الواحد ، فالقيم التي تسود بين سكان الريف، تختلف في بعض منها عن القيم التي تسود بين سكان المجتمعات الحضرية، كما تختلف القيم التي تنتشر بين المراهقين عن تلك التي بين الشباب والشيوخ ، فالقيم هي التي توجه سلوك أبناء الثقافة الفرعية وأحكامهم فتحدد لهم ما هو مرغوب فيه وما هو مرغوب عنه، بل شكل الغابات المثلى التي يسعى أبناء هذه الثقافة إلى تحقيقها، حيث أن القيم هي اهتمام أو اختيار وتفضيل أو حكم يصدره الانسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه، والذي يحدد المرغوب فيه من السلوك ، حيث تعتبر القيم أيضا انتاج اجتماعي، يتعلمها الفرد ويكتسبها ويستخدمها بالتدرج إلى أن يضيفها إلى اطاره المرجعي للسلوك من خلال عملية التنشئة الاجتماعية، وعن طريق التفاعل الاجتماعي يتعلم الفرد أن بعض الدوافع والأهداف تفضل على غيرها، أي أنه يقيّمها أكثر من غيرها.

فموضوعنا يتحدث عن قيم العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الموظفين، إذا تعتبر قيم العمل هي الضوابط الأخلاقية والمهنية التي سلوك الموظفين داخل بيئة العمل، كما أنها تشكل الطريق والسبيل الصحيح للموظف لأداء عمله بكفاءة واتقان، إلى تشكيل جور الموظف في بيئة العمل الإنتاجي الذي ينتمي لها.

كما أنها تعد البناء الحصين الذي يمنع الانسان من ارتكاب الأخطاء أثناء العمل، حيث تعد الفاصل الضابط بينهم وبيئة العمل الخاصة بهم، حيث تختلف بيئة العمل في جوهرها بين المجتمعات بشكل عام والأفراد بشكل خاص، لكن لا أحد يختلف على أهمية وجودها داخل بيئة أي عمل أي كان هو، فتحرص جميع المؤسسات على تطوير قيم العمل لدى الموظفين فيها على اختلاف أدوارهم ومهامهم، وذلك للانتقاء لمستوى أدائهم والتزامهم الوظيفي، حيث تعمل تلك المؤسسات على رفع كفاءات وقدرات جميع الموظفين فيها.

ولتحقيق ذلك عليه يتطلب من الجميع الالتزام بقيم العمل من أجل تحقيق أهداف إيجابية في مجال عملهم ، سيقوم في دراسة للولاء التنظيمي تعني بأن مفهوم الولاء يعتبر مفهوما قديما تطرق اليه علماء الاجتماع والسلوك في أوقات سابقة ، حيث حاولوا إعطاء التفسيرات والاجتهادات القائمة على أن الانسان كائن اجتماعي، يعيش مع أفراد في بيئة اجتماعية منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون والانتماء والإخلاص للوصول إلى الغايات والأهداف

، وقد أشار هؤلاء الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية إلى أن الولاء التنظيمي هو امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه.

ويعيش الأفراد في مجتمعات يتعرضون فيها لمواقف تساهم في تشكل اتجاهاتهم وسلوكهم فإذا تكونت لدى الأفراد مشاعر سلبية، فإنهم سيعيشون في بيئات عمل يغلب عليها طابع الصراع والتوتر التنظيمي الذي سوف يؤدي إلى نتيجة حتمية تتمثل في تدني وانخفاض مستوى الولاء والانتماء الوظيفي، أما إذا كانت مشاعر الأفراد إيجابية نتيجة لوجود مناخ تنظيمي سليم، فإن ذلك سيشجع وينمي عامل الولاء والانتماء الوظيفي لديهم ومن ثم ترتفع انتاجيتهم وبالتالي تستطيع المنظمة المحافظة على بقائها واستمرارها وتحقيق أهدافها.

وللإحاطة بالموضوع وتغطية متغيراته الرئيسية تم تقسيم البحث إلى خمس فصول، ففي الفصل الأول تم تناول مدخل إلى الدراسة التي تم التطرق فيها إلى إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، تعقيب على الدراسات السابقة، أما في الفصل الثاني تم التطرق فيه إلى العرف على المتغير الأول لبحثنا والمتمثل القيم من حيث المفهوم وعملية اكتساب القيم ومحدداته، مكونات القيم، خصائص القيم، أنواع القيم، وظائف القيم، مصادر القيم، تصنيف القيم دور القيم في السوق، قياس القيم وأهمية القيم، وكذلك القيم والسلوك التنظيمي والقيم والعمل والخلاصة، وفي الفصل الثالث تم تخصيصه للمتغير الثاني والمتمثل في الولاء التنظيمي بدايةً وبتحديد مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته والمراحل التاريخية التي مر بها، وأبعاده وكذلك استراتيجيات الولاء التنظيمي، والعوامل التي تقوي وتضعف الولاء التنظيمي وأهم نظرياته.

أما في الفصل الرابع فقد قمنا بتوضيح الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تطرقنا من خلاله إلى الدراسة الاستطلاعية للبحث، ومنهج البحث الوصفي الارتباطي، ومجتمع البحث حيث تنقسم نشأة المؤسسة وعدد العمال، ثم قمنا بعينة البحث، وذكرنا أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان، والأساليب الإحصائية معامل سبيرمان ومعامل ارتباط بيرسون والوسط الحسابي.

أما الفصل الخامس والأخير من هذا الجانب فقد خصص لمحاولة التحقق من فرضيات الدراسة وذلك من خلال تحليل النتائج المتحصل عليها ومحاولة مناقشتها وربطها بالجانب النظري والدراسات السابقة للموضوع.

أخيراً عرضنا استنتاج عام للدراسة مع بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تمنحها الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي

الإشكالية:

العمل يعبر عن هوية الفرد وثقافته وهو اكتساب للمهارات لتطوير الشخصية، ويعبر أيضا عن الرقي والمكانة الاجتماعية ويساهم على زيادة الإنتاج المحلي ويرفع من المستوى المعيشي ويرفع من قيمة الفرد، فالعمل له قيمة في حياة الإنسان كما يتكون ويتميز بالعديد من القيم الخاصة به.

فقيم العمل عبارة عن الأطر الأخلاقية والسلوكية والتنظيمية والمهنية، وكل التعاليم والمبادئ والأهداف التي يضعها صاحب العمل أو تضعها الدولة أو الجهات المسؤولة عن العمل من أجل بيئة شغل قوية تساعد على خروج المنتج بشكل أفضل وتعمل على اكتساب الخبرات، وتختلف المبادئ من مجتمع إلى مجتمع ومن فرد إلى آخر وتعتبر عن شخصية الفرد وأخلاقية ومدى إخلاصه للعمل، كما تختلف المجتمعات الإنسانية واهتمامها بقيم العمل التي يمكن تسميتها بثقافة العمل والقائمة على حب العمل ودرجة احترام الفرد لمؤسسته ومنصبه.

ويعتبر الولاء التنظيمي أساسيا في المنظمات والمؤسسات كما تسعى لمعرفة وإيجاد علاقة بينه وبين قيم العمل لدى الإداريين ، ويعد الولاء التنظيمي من المفاهيم الإدارية الحديثة ومن أهم السلوكيات التي يجب أن يتصف بها الأفراد في التنظيم، ولها أهمية في المنظمات وأثر كبير على سير تحقيق الأهداف، ويعتبر الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا في مدى انسجام العمال مع منظماتهم، فإذا كان هناك ولاء للمنظمة سيكون هناك استعداد كافي لتكريس كل الجهود والتفاني في انجاز المهام والسعي وراء البقاء في المنظمة والاستمرار للعمل بها، أما الولاء التنظيمي المنخفض تبعه آثار سلبية ومكلفة على المنظمة كالتسرب الوظيفي والغياب المتكرر والشعور بالقلق وعدم الاستمرار، وعدم توافق العامل مع المنصب والتكاسل وعدم الانتظام في مستوى الأداء وعدم الرضا عن نظام الأجور والمكافآت، ويشير الولاء في الفكر الإداري المعاصر إلى مدى الإخلاص والاندماج الذي يبديه اتجاه منظمة.

وتوجد العديد من الدراسات التي تضمنت ودرست قيم العمل والولاء التنظيمي نذكر منها دراسة، محمد حسين محند حمادات بعنوان "قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس (2006)"، وكذلك دراسة صلاح الدين أبو العلا تحت عنوان "ضغط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدرء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة_2009"، وبما أن قيم العمل والولاء التنظيمي موضوعان يدرسان في مجال واحد بحيث توجد العديد من قيم العمل كالقيم الاقتصادية والاجتماعية.....إلخ.

ونأخذ منها بعض المؤشرات لمحاولة معرفة علاقتها بالولاء التنظيمي فالقيم أصبحت الدافع للسلوك لدى أصحاب الإدارة والمؤسسات ونجد الولاء التنظيمي من أهم قيم العمل التنظيمية التي نالت اهتماما واسعا في الدراسات الإدارية والتنظيمية الحديثة.

ونحاول من خلال دراستنا تسليط الضوء على واقع قيم العمل في المؤسسات وعلاقته بالولاء التنظيمي.

ومنه فالدراسة تنطلق من التساؤلات التالية:

- ما هي العلاقة بين قيم العمل والولاء التنظيمي لدى الإداريين في المؤسسة الصناعية قورة صناعة الكرتون.
- ما هي نوع القيم المستعملة لدى الإداريين؟
- هل توجد فروق في مستوى الولاء التنظيمي حسي سنوات الخبرة؟
- كيف ترتب قيم العمل لدى الإداريين في المؤسسة الصناعية قورة لصناعة الكرتون؟

الفرضيات:

- 1- توجد علاقة بين قيم العمل والولاء التنظيمي، فالعلاقة بين قيم العمل والولاء التنظيمي هي علاقة اتصال وتداخل.
- 2- هناك العديد من قيم العمل المستعملة لدى الإداريين والقيم الاجتماعية والقيم الأخلاقية والشخصية.
- 3- نعم توجد فروق في مستوى الولاء التنظيمي حسب سنوات الخبرة.
- 4- ترتب قيم العمل لدى الإداريين كالتالي القيم العائلية، القيم الدينية والروحية القيم الشخصية وبعدها القيم الأخلاقية وبعدها القيم الاجتماعية الثقافية والقيم العالمية وبعدها القيم المادية وأخيرا القيم الاقتصادية.

أهمية الدراسة:

تعد دراسة قيم العمل الجدار الذي يمنع الموظفين من الوقوع في الأخطاء وتفصل بينهم وبين ارتكابهم أي مخالفات لا تتوافق مع ضمائرهم ومبادئهم، حيث تشهد قيم العمل اختلافا بين المجتمعات بشكل عام والأشخاص بشكل خاص، ولكن يتفق الجميع على مدى أهميتها وضرورتها لأي منشأة إدارية وتحديدا في الدول التي تهتم ببناء وتطوير نفسها ومؤسساتها وشركاتها وبيئاتها الاقتصادية والاجتماعية، لأن قيم العمل تعتبر الضمان للوصول إلى أعلى معدات الإنتاج، وتساهم في وجود جيل مخلص للعمل ومحب لوظيفته.

أما الولاء التنظيمي يعتبر من العناصر الرئيسية لقياس مدى توافق الدراسة بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، فالأفراد ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يملكون لبذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم كما يميل هؤلاء إلى تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لفترة أطول وهذا ما يؤدي بالموظفين إلى تبني أهداف العمل والعمل بكفاءة وفعالية وذلك حتى يحقق العمل أهدافه.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى الوصول إلى علاقة بين قيم العمل والولاء التنظيمي لدى الموظفين، وكذلك تهدف إلى بيان أهمية الولاء التنظيمي في المؤسسات.
- كما تهدف أيضا إلى إيجاد فروق في مستوى الولاء التنظيمي على حسب سنوات الخبرة.
- تسعى لمعرفة نوع قيم العمل المستعملة لدى الإداريين.
- وكذلك تهدف إلى ترتيب قيم العمل لدى الإداريين.

تحديد المفاهيم:

مفهوم القيم: نال مفهوم القيم اهتماما كبيرا من طرف العلماء والمفكرين، لهذا كثرت وجهات النظر واختلفت تعريفاتهم، حيث سوف نتطرق للتعريفات التالية:

اصطلاحا:

تجدر الإشارة أن هناك اختلافا بين العلماء في تعريفاتهم للقيم، فمنهم من أشار إلى أن القيمة لها أهمية أو رغبة للذات الإنسانية عرفها مدحت محمد بأنها: شيء مهم في حياة الإنسان بصفتها توجه وترشد السلوك الإنساني، فالقيمة مبدأ مجرد وعام للسلوك يشع الإنسان نحوه بالارتباط الانفعالي القوي، وهي كذلك توفر مستوى للحكم على الأفعال والأهداف الخاصة بالإنسان. (مدحت محمد، 2008، ص)

وعرفها زهران حامد بأنها عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية مصممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط، فالقيم موضوع الاتجاهات حيث تعبر عن دوافع الإنسان وتمثل الأشياء التي توجه رغباتنا واتجاهاتنا نحوها. (زهران حامد، 1984، ص)

ونعرف اجرائيا:

من خلال التعريفات التي سبق ذكرها يتبين أن القيم مهمة وضرورية في حياة الفرد، وتعد من محددات السلوك الإنساني فهي مجموعة من الصفات النبيلة التي فطر عليها الإنسان أو اكتسبها خلال الاحتكاك مع حوله.

تعريف القيم العمل:

هي مجموعة من القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بها ليكون ناجحا في تعامله مع الناس أو بيئته، وناجحا في مهنته لتحقيق كل أهداف المنظمة. (مد حسن، 2008، ص32).

مفهوم الولاء التنظيمي:

حاول العلماء إعطاء تعريفات للولاء التنظيمي بموجب (عيد الرحمان، 1992، ص18) الاجتهادات، فقد عرفت "ماري شلدون" الولاء التنظيمي على أنه اتجاه الفرد نحو المنظمة والذي يرتبط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها.

كذلك يرى كل من "ريللي" و "تشاتمان" على اعتبار أن الولاء التنظيمي يمثل الالتحام النفسي للفرد مع المنظمة التي عمل بها وأن أساس هذا الالتحام يختلف عن الأسباب التي تؤدي إليه النتائج التي تترتب عليه وتبعاً لذلك فإنهم يرون أن ولاء الفرد للمنظمة قائم على 3 أسس هي: الخضوع، التوحد والتحرين أي جعل المنظمة جزءاً من ذات الفرد.

التعريف الاجرائي:

هو الالتزام والايمان القوي بالمنظمة وقيمها وأهدافها ورغبة الفرد في المحافظة على عضويته لتسهيل تحقيق أهدافه، ويتحدد بمجموع الدرجات التي يتحصل عليها المبحوث من الاستبيان المعد من طرف الباحثات ويحدد بمجموع الدرجات التي يتحصل عليها المبحوث من تطبيق الاستبيان المحدد من طرف الباحثات.

الدراسات السابقة:

دراسة أجنبية:

(1) دراسة (Gprmlay et kemrerly، 2010)

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي (البعد العاطفي، البعد المستمر والبعد المعياري)، ودور العمل وغموض الدور وصراع الدور، ودراسة تأثير الولاء التنظيمي على المناخ التنظيمي، وتأثير الولاء التنظيمي على دور العمل، وتم تطبيقها على عينة من الممرضات في إحدى كليات التمريض الأمريكية والبالغ عددهن (358) ممرضة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين بعدي الولاء التنظيمي ودور العمل وغموض الدور وصراع الدور، ووجود علاقات هامة وديناميكية بين الولاء التنظيمي وبين كل من: المناخ التنظيمي ودور العمل وغموض الدور وصراع الدور.

(2) دراسة (Joo et Lin 2009)

هدفت الدراسة تحديد درجات الولاء التنظيمي لدى الموظفين ودراسة تأثير التعلم التنظيمي على الولاء التنظيمي، ودراسة الخصائص الشخصية كمتغير وسيط على العلاقة بين ثقافة التعلم التنظيمي والولاء التنظيمي، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (270) موظفا في بعض الشركات الكورية العاملة في مجال الصناعات الدوائية. وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين في الشركات محل الدراسة يتمتعون بدرجة عالية من الولاء التنظيمي وأن ثقافة التعليم التنظيمي تؤثر إيجابيا في الولاء التنظيمي إذ تفسر 44% من التغير الحاصل في الولاء التنظيمي، كما تؤثر الخصائص الشخصية كمتغير وسيط تأثيرا إيجابيا على العلاقة بين ثقافة التعلم التنظيمي على الولاء التنظيمي.

(3) دراسة (Bhatmager,2007)

هدفت الدراسة التعرف على مستويات الولاء التنظيمي لدى المدراء في بعض المنظمات الهندية، ومعرفة دور استراتيجية الموارد البشرية في تعزيز عملية التعلم التنظيمي، ودراسة العلاقة بين الولاء التنظيمي وتمكين العاملين، وتم تطبيق الدراسة على عينة تعدادها (640) مديرا في بعض المنظمات الهندية وظهرت الدراسة وجود درجة تقع فوق متوسط المقياس من الولاء التنظيمي لدى المدراء الهنديين، وأن هناك دورا فعالا وهاما لإدارة الموارد البشرية في تعزيز القدرة على زيادة ممارسة التعلم التنظيمي في الشركات محل الدراسة، وأن التمكين يزيد من ولاء المدراء للشركات التي يعملون بها.

دراسة عربية:

دراسة ناضل عباس حسن وجاسم رحيم عذاري (2016).

بعنوان "قيم العمل الوظيفي ودورها في تحديد النمط القيادي لدى المديرين"، هدفت الدراسة إلى التعرف على قيم العمل الوظيفي وبيان أنماط القيادة وأسس تصنيفها، اختبار مدى أهمية النظام القيمي في تشخيص النمط القيادي السائد لدى المديرين تشخيص النظام القيمي لدى المديرين في القطاع المصرفي عينة البحث. عمر محمد درة، (2011).

دراسة (أبي العلا، 2009)

دراسة محمد صلاح الدين أبي العلا تحت عنوان "ضغوط العمل على الولاء التنظيمي".

هدفت الدراسة التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، والتعرف على فروق المتوسطات في ضغوط العمل والولاء التنظيمي للعاملين والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، والتعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء والعاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة وتم تطبيقها على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة البالغ تعدادها (147) مديراً، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين، وتبين عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، ووجود علاقة عكسية معنوية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي. (دوس نجا، 2012-2013)

دراسة محمد حسين محمد جمادات بعنوان، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس 2006.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الالتزام بقيم العمل السائدة لدى المديرين والمعلمين في المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظر كل فئة بالأخرى، بالإضافة إلى تحديد مستوى التزامهم الوظيفي.

استخدم الباحث في جمع المعلومات الاستبيان مع عينة طبقية عشوائية من مديريات التربية والتعليم، حيث بلغ حجم العينة من المديرين (296) مديراً ومديرة، وبلغ حجم العينة من المعلمين (620) معلماً ومعلمة.

توصلت الدراسة إلى أنه هناك فروق ظاهرية في درجة الالتزام بقيم العمل السائدة وفقاً لمتغيرات الدراسة: الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، كما وقد أوضحت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين درجة الالتزام بقيم العمل السائدة وبين مستوى الالتزام الوظيفي لدى المديرين من وجهة نظر المعلمين، كما وأظهرت الدراسة وجود فروق ظاهرة في بعض مجالات الالتزام الوظيفي للمديرين من وجهة نظر المعلمين، وفقاً لمتغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي.

التعليق:

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة توصلنا إلى أن هناك أوجه اتفاق، حيث أن كل الدراسات اتفقت في عينتها لتطبيق الدراسة باستثناء دراسة فاضل عباس حسن وجاسم رحيم عذاوي.

وقد اختلفت دراسة محمد حسين محمد حمادات عن بقية الدراسات في استخدامها لأداة الاستبيان لجمع البيانات.

أما عن أوجه الاستفادة فقد توصلنا من خلال الدراسات السابقة أن درجة الولاء التنظيمي لدى كل من الموظفين والإداريين عالية جدا.

الفصل الثاني

قيم العمل

تمهيد:

موضوع القيم من الموضوعات التي تقع في دائرة اهتمام العديد من التخصصات كالفلسفة والدين والتربية والاقتصاد، وعلم الاجتماع وعلم النفس، وهذه الأهمية التي تكتسبها هذه الميادين تترك المجال واسعا للبحث والجدل القائم بين هذه التخصصات، حيث تنتهج أساليب علمية موضوعية مختلفة في تحديدها وقياسها وإبراز أبعادها، من حيث أنها تمس وتخص الفرد البشري فقط، وعليه سنتطرق الى تبيان مفهوم القيم وبعض المفاهيم المصاحبة لها وكذلك معرفه خصائصها ووظائفها وتحديد اصنافها وكذلك الوقوف على عوامل اكتسابها.

1/ مفهوم القيم:

مفهوم القيمة من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض في استخدامها، وهذا نتيجة لأنها حظيت باهتمام كثير من الباحثين في تخصصات مختلفة، ولهذا اختلف الباحثون في وضع تعريف محدد لها، ومرد ذلك الاختلاف يعزى إلى المنطلقات النظرية التخصصية لهم، فمنهم علماء الدين، والنفس الاجتماع، والاقتصاد واللغة... إلخ، فكل منهم مفهومه الخاص الذي يتفق مع تخصصه، فمثلا، نجد بيري parry الذي يعرف القيم بأنها مرادفة للاتجاهات مثل (بوجاردس Bogardies). وكثير من علماء النفس يرون أن القيمة والاتجاه وجهان لعملة واحدة، أما كلايد كلاهون Clyde Kluckholm، فيعرف القيم بأنها أفكار حول ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه (مرعي وبلقيس، 216 - 217).

2/ تعريفات القيم:

– القيم مفردتها قيمة، وترتبط لغويا بمادة قوم والتي تمتلك عدة دلالات منها قيمة الشيء وثمنه، والثبات والدوام، والاستقامة والاعتدال، ونظام الأمر وعماده، وأقربها بمعنى القيمة هو الثبات والدوام والاستمرار على الشيء، (0000، 2011).

– أما اصطلاحا، فإن القيم هي جملة المقاصد التي يسعى القوم إلى احقاقها متى كان فيها صلاحهم عاجلا أو آجلا، أو إلى ازهاقها متى كان فيها فسادهم عاجلا أو آجلا. وهي القواعد التي تقوم عليه الحياة الإنسانية وتختلف بها عن الحياة الحيوانية، كما تختلف الحضارات بحسب تصورها لها، وقد وردت في القاموس التربوي بأنها صفات ذات أهمية لاعتبارات نفسية أو اجتماعية، وهي بشكل عام موجّهات للسلوك والعمل.

1. **التعريف اللغوي:** اشتقت كلمة (القيمة) في اللغة العربية من (القيام)، وهو: نقيب الجلوس، والقيام بمعنى آخر هو: (العزم)، ومنه قول الله تعالى: "وأنه لما قام عبد الله يدعوه". الجن-19. أي لما عزم، كما جاء (القيام) بمعنى: (المحافظة والإصلاح)، ومنه قوله تعالى: "الرجال قوامون على النساء" - النساء 34-، وأما (القوام) فهو: (العدل وحسن الطول، وحسن الاستقامة) (العوا عادل، 1987)، ص 215-216).

كما أنه كلمة "القيمة عن (الثن الذي يقاوم المتاع)، أي يقوم مقامه، وجمعها قيم ويقال: "ما له قيمة إذا لم يدم على شيء". (البستاني، 1977، ص 764).

2. **التعريف الاصطلاحي:** مع مرور الأيام شاع استعمال كلمة القيمة، فأصبحت تدل على معان أخرى متعددة، يرى علماء اللغة مثلاً: ان للكلمات قيمه نحويه تحدد معناها ودورها في الجملة، أن للكلمات قيمة ألفاظ لا تكمن في الاستعمال الصحيح لها، كما يستعمل علماء الرياضيات كلمة القيمة للدلالة على العدد الذي يقيس كمية معينة، ويستخدم أهل الفن كلمة القيمة لكونها تجمع بين الكم والكيف، وهي بهذا تعبر عن كيفية الألوان، والأصوات والأشكال والعلاقة الكمية القائمة بينهما، كما يستخدم علماء الاقتصاد ولفظ القيمة للدلالة على الصفة التي تجعل شيئاً ما، ممكن الاستبدال بشيء آخر، أي قيمة المبادلة (رسلان، 1990، ص 10).

— يتضح مما سبق أن مفهوم القيمة (value)، من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض والخلط في استخدامها، وهذا نتيجة لأنها حظيت باهتمام كثير من الباحثين في تخصصات مختلفة، ولهذا اختلف الباحثون في وضع تعريف محدد لها، وممر ذلك الاختلاف يعزى إلى منطلقاتهم التخصصية فمنهم: علماء الدين وعلماء النفس وعلماء الاجتماع وعلماء الاقتصاد وعلماء الرياضيات وعلماء اللغة... إلخ، فكل منهم مفهومه الخاص الذي يتفق مع تخصصه، حيث يعرفها (بري) (parry)، فيقول: "القيم هي الاهتمامات، أي إذا كان أي شيء موضع اهتمام فإنه حتماً يكتسب قيمة"، ويعرفها ثورندايك (Thorndike) فيقول: "القيم هي التفضيلات" ويعرفها (كلايد كلاهون) (Clyde Kluckholm) فيقول "القيم هي أفكار حول ما مرغوب فيه أو ما هو غير مرغوب فيه". (مرعي، توفيق وبلقيس، احمد، 1984، ص 216 و 217).

— ويعرفها بوجاردس (Bogardies) فيقول: "القيم مرادفة للاتجاهات"، ويعرفها كثير من علماء النفس فيقولون "القيمة والاتجاه وجهان لعملة واحدة"، واستناداً إلى ما سبق من تعريفات يمكن تعريفها كالاتي: "القيم هي المعتقدات التي يحملها الفرد نحو الأشياء والمعاني وأوجه النشاط المختلفة، وهي تعمل على توجيه رغباته واتجاهاته نحوها، وتحدد له سلوك المقبول والمرفوض، والصواب والخطأ، وتتصف بالثبات النسبي".

- تعريف أحمد بدري 1977:

القيم أحكام مكتسبة من الظروف الاجتماعية ينشر بها الفرد ويحكم بها، وتحدد مجالات تفكيره، تحدد سلوكه وتؤثر في تعلمه كما يرى بأن القيم الاجتماعية في نفي الصفات التي يفضلها أو يرغب فيها الناس في ثقافة معينة، وتتخذ صفة عمومية بالنسبة لجميع الأفراد لما تصبح من موجّهات السلوك أو تعتبر أهدافاً له.

وهو يعتبر القيم موجّهات للسلوك، وتفضيلات أساسية لما هو مرغوب فيه، وهي أحكام قيمية لأنها تؤثر في الأفراد. (محمد عمر الطنوبي، 1996، ص 52).

- تعريف عبد الرحمن هيجان 1992:

"مجموعة المعتقدات الضمنية أو الصريحة، التي تعتبر بمثابة موجّهات للأشخاص نحو الغايات أو الأنماط السلوكية التي يختارونها، وتفصح عن نفسها في الاتجاهات والسلوك اللفظي والفعلي معاً، أي فيما يقول الفرد أنه يعتقد نظرياً وفيما يسلكه واقعياً، فالقيم تشمل العملية الذهنية الذاتية التي تحده اختياراتنا ومن ثم ترتبط بالأفكار والمعتقدات الخاصة بما هو حسن وما هو شيء، وما هو مهم وغير مهم."

- تعريف ضياء الدين زاهر 1995:

"القيم هي مجموعة من الأحكام المعيارية المتصلة بمضامين واقعية ينتشرها الفرد من خلال انفعاله وتفاعله مع المواقف والخبرات المختلفة ويشترط أن تنال هذه الأحكام قبولاً من جماعة اجتماعية معينة حتى تتجسد في سياقات الفرد السلوكية، اللفظية، اتجاهاته أو اهتماماته."

- تعريف شوارتزو بلسكي 2000:

عرفها شوارتزو بلسكي بأنها: "عبارة عن المفاهيم أو تصورات للمرجوب، تتعلق بضرب من ضروب السلوك، أو غاية من الغايات وتسمو أو تعلو على المواقف الفرعية ويمكن ترتيبها حسب أهميتها النسبية. (عبد اللطيف محمد خليفة: 2000، ص 123).

(شوارتزو بلسكي، مكتبة في ، 2000: ص 123).

– تعريف حامد زهران 2003:

القيم "عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية مهمة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط"، وهو يشير إلى أن القيم هي أحكام تقريرية أي أن الفرد يعبر عن رأيه في الأشياء كما هي في الواقع.

عرف جودت بني جابر القيمة بأنها "الحكم الذي يصدره الإنسان على شيء ما، مهتدياً بمجموعة من المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه، والذي يحدده بالتالي المرغوب وغير المرغوب فيه". (جودت بني جابر 2004، ص 288).

– تعريف ايمان عبد الله 2007:

القيم هي مجموعة من المعايير والمقاييس المعنوية بين الناس يتفقون عليها فيما بينهم ويتخذون منها ميزاناً يزنون به أعمالهم ويحكمون بها على تصرفاتهم المادية والمعنوية، وهي مقياس، مستوى أو معيار نستهدفه في سلوكنا وينظر إليه على أنه مرغوب فيه أو مرغوب عنه.

يتفق هذا التعريف مع تعريف محمد عبد الغاني حسن في اعتبار القيم موجّهات لسلوك الأفراد وحسب رأيها فإن القيم تعتبر إطاراً مرجعياً إذ ينطلقون منها كموجه، بهدف الوصول إليها إما بالفعل أو عدمه، وهي تعتبر أن القيم يكتسبها الإنسان من خلال التربية (المرجع السابق، ص 290).

– تعريف فضيلة أبو الشواشي 2007:

تعرف فضيلة أبو الشواشي القيم بأنها: "عبارة عن الأحكام التي يصدرها الفرد بالتفصيل أو عدم التفضيل للموضوعات أو الأشياء، وذلك في ضوء تقييمه أو تقديره لهذه الموضوعات أو الأشياء، بحيث تتم هذه العملية من خلال التفاعل بين الفرد بمعارفه وخبراته في ظل الإطار الحضاري الذي يعيش فيه، ويكتسب خبرات، معارف، أنماط سلوكية، عادات وتقاليد في مضمونها بوضع معايير للسلوك الإنساني، وعلى الفرد أن يتبعها وأن يلتزم بها وأن يكيف سلوكه وفقاً لها." هي تعتبر (القيم) أحكاماً قيمية بمعنى أن الفرد يعبر عن رأيه في الأشياء بما تتركه في نفسه من أثر وإحساس وهي ضوابط للسلوك يجب الالتزام بها، وتتفق مع التعريف السابق في اعتبار أن القيم تكتسب بالتربية وذلك بتحديد ما يجب فعله وما لا يجب فعله، ثم يسعى الفرد لتحقيقها ذاتياً، وهي هنا تركز على القيم الفردية. (عمر عبد الكريم سعداوي، 2000، ص 19).

وعليه في المجمل من هذه التعاريف تتضح لدينا بأن القيمة تتعلق بالتصور الذهني والميل الوجداني نحو موضوع ما يوجه سلوك الفرد العام، وكل هذه التعاريف تؤكد على أن القيم يكون فيها الاختيار والمفاضلة للفرد بين الفعل وعدم الفعل التي تخوله له طبيعته الإنسانية والاجتماعية معا.

– تعريف حامد زهران 2000:

كما يرى حامد عبد السلام زهران أن القيم "عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية مهمة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط". ويعبر عنها كذلك بأنها "اهتمام أو اختيار أو تفضيل أو حكم يصدر الإنسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ والمعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه، والذي حده المرغوب فيه والمرغوب من السلوك". (حامد عبد السلام زهران: 2000، ص 158).

– تعريف معمريّة 2001:

كما يعرفها بشير معمريّة أن القيم هي: "مجموعة أحكام التقويمية التي يصدرها الفرد على بيئته الإنسانية والمادية بالتفصيل أو عدم التفضيل بالخير أو الشر، بالخطأ أو بالصواب، بالقبح أو بالجمال، بالنفع أو الضرر على الموضوعات أو الأشياء أو السلوك أو الفكر أو الانفعال... (نادية مصطفى الزقاعي 2001، ص 24).

– تعريف أحمد بيومي 2002:

يعرف محمد أحمد محمد بيومي القيم على أنها: "المرغوب فيه بمعنى أي شيء مرغوب من الفرد أو الجماعة الاجتماعية، وموضوع الرغبة قد يكون موضوعا ماديا أو علاقة اجتماعية أو أفكار أو بصفة عامة أي شيء يرغبه الفرد والمجتمع. (محمد أحمد محمد بيومي، 2002، ص 106).

– تعريف الزيود 2002:

"القيم هي مجموعة المعتقدات والمبادئ الكامنة لدى الفرد، وتعمل على توجيه سلوكي وضبطه وتنظيم علاقاته في المجتمع وسط الجماعة في نواحي الحياة، وهي مجموعة من المعايير، والأحكام التي تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف والخبرات الفردية والاجتماعية بحيث تمكنه من اختيار أهداف وتوجهات لحياته

يراهما جديرة بتوظيف إمكانياته، وتتجسد من خلال الاهتمامات أو الاتجاهات أو السلوك العملي أو اللفظي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة".

– تعريف أمطانيوس ميخائيل 2002:

"القيم التي تتمسك بها، تتحكم في سلوكنا وتتعاكس في أشكال النشاطات المختلفة التي نمارسها بل إن هذا الرأي أصبح سائدا اليوم لدى الأخصائيين في العلوم الاجتماعية، فالقيم ما هي إلا توجهات سلوكية لسائر الأنشطة التي تتصل بأي شكل من أشكال العمل".

❖ يتضح مما سبق، تعدد تعريفات القيم واختلافها، إلا أن التعريف الذي يمكن الأخذ به هو أنها "صفة يكتسبها شيء أو موضوع ما، في سياق تفاعل الإنسان مع هذا الشيء أو الموضوع"، أو هي لفظ نطلقه ليدل على عملية التقويم يقوم بها الإنسان، وتنتهي بإصدار حكم على شيء أو موضوع أو موقف ما، أو هي القرار الذي يصدره الإنسان لأمر ما، بناء على دستور من المبادئ أو المعايير.

– حيث نرى مما سبق أن مفهوم القيم من المفاهيم التي يشوبها نوع من الغموض والخلط في استخدامها وذلك راجع لكونها حظيت باهتمام الكثير من الباحثين في تخصصات مختلفة، ولهذا اختلف الباحثون في وضع تعريف محدد لها، ومدد ذلك الاختلاف يعزف إلى المنطلقات النظرية التخصصية، فمنهم علماء الدين وعلماء النفس وعلماء الاجتماع، علماء الاقتصاد وعلماء الرياضيات، واللغة... إلخ، فكل منهم مفهومه الخاص الذي يتفق مع تخصصه.

وبهذا الصدد يرى "سميث" أن القيمة تطلق على كل ما هو جدير باهتمام الفرد لاعتبارات مادية أو معنوية أو اجتماعية أو أخلاقية أو دينية أو جمالية. (خليل عبد الرحمن المهابطة، 2000، 185).

وتؤكد هذه التعاريف على أن القيم يكون فيه الاختيار والمفاضلة للفرد بين الفعل وعدم الفعل التي تخوله له طبيعته الإنسانية والاجتماعية معا.

3/ مفهوم القيم في علم النفس:

القيم هي أحد المكونات الأساسية للشخصية، ويشمل تأثيرها على سلوك الأفراد، واتجاهاتهم، وعلاقاتهم

وهي بذلك توفر إطار مهمة لتوجيه وتنظيم سلوك الأفراد والجماعات، إذ تقوم بدور المراقب الداخلي الذي يراقب أفعال الفرد وتصرفاته.

فالقيمة هي ما يعتبره الفرد مهما، وذا قيمة في حياته، فهي تمثل معتقدات الفرد عن قدرته على إيجاد معنى لحياته، وعلى هذا تعد القيم من المفاهيم الجوهرية في جميع ميادين الحياة الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، والدينية نظرا لأنها تمس العلاقة الإنسانية بكافة صورها، وضرورة اجتماعية ولأنها معايير وأهداف لا بد أن نجدها في كل مجتمع فهي تتغلغل في الأفراد في شكل اتجاهات ومواقع وتطلعات، وتظهر في السلوك الظاهري للشخص.

– وتعتبر الأسرة قوة موجهة ومؤثرة في غرس القيم والاتجاهات في نفوس أبنائها بالإضافة إلى المؤسسات الأخرى كالمدرسة، ووسائل الإعلام وكل ما يساعد الأفراد على تقبل العادات والتقاليد والمعايير السائدة في المجتمع، ولعل من أهم هذه القيم التي لها دور كبير في تشكيل الشخصية الإنسانية نجد القيم النفسية، والاجتماعية والدينية.

– إن علماء النفس يركزون اهتمامهم بخصوص القيم على دراسة قيم الفرد ومحدداتها سواء كانت نفسية أو اجتماعية أو دينية... حيث يمثل الفرد بؤرة ومركز اهتمام علماء النفس في دراسة موضوع القيم، في حين علماء النفس الاجتماعي، فيهتمون بكل جانب من جوانب سلوك الفرد في المجتمع، ولا يتحدد بإطار محدد لنظام أو نسق، فعلم النفس الاجتماعي يركز عنايته على سمات الفرد، استعداداته واستجاباته فيما يتصل بعلاقته مع الآخرين.(عليان محمد، وعسليّة عزت 2004: "الاتجاهات نحو التحديث وعلاقتها بمنظومة القيم لدى الشباب الجامعي المعاصر الانتفاضة الأقصى"، المؤتمر التربوي الأول، الجامعة الإسلامية، غزة، الجزء الثاني، نوفمبر).

4/ أهمية قيم العمل:

هناك أهمية للقيم في العمل وهي:

– تؤكد أهمية قيم العمل الجماعي ودور الجماهير دون إغفال أهمية المبادرات الفردية المخلصة في إطار خدمة المجتمع.

- كما أن قيم العمل لها أهمية كبيرة بالنسبة للموظف نفسه حيث تساعد على الطريق الصحيح الذي يشجع كل موظف على تطبيق الأداء الوظيفي ودوره في العمل والبيئة الإنتاجية في نهاية الأمر، كما تساعد على ضبط العمل والقضاء على ارتكاب أي مخالفات لا تتوافق مع الضمير والمبادئ الموجودة في بيئة العمل.
- إن قيم العمل هي الأساس في أية ثقافة تنظيمية، وهي جوهر فلسفة المنظمة لتحقيق النجاح كما أن قيم العمل تعطي شعوراً بالتوجيهات المشتركة لكل العاملين، وتعد مؤشرات لتصرفاتهم اليومية، علاوة على ذلك فإن المنظمة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم عمل مشتركة، إذ سيكون الموظف على معرفة بالمعايير التي يجب الالتزام بها، ومن خلال هذه القيم سيشعرون بأهميتهم في المنظمة وسوف تتأثر دافعيتهم لأن الحياة في المنظمة تصبح ذات معنى بالنسبة لهم، أي أنها تؤدي إلى شعور بالهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة وتصبح قيم العمل حقيقية في عقول عدد كبير منهم، ويذكر المانع (2004) أن أهمية قيم العمل تتمثل في مساعدة الموظف على معرفة وفهم المعايير التي يجب الالتزام بها، وتكون لديه القدرة على اتخاذ القرارات التي تدعم هذه المعايير ومن خلال ذلك سيشعر الموظف بأهميته في المنظمة، وبالتالي ستتأثر دافعيته نحو العمل.

كما أشار الصعب (2009) في دراسته أن بعض الباحثين يرون أن النجاح والانجازات الهائلة التي حققتها بعض الأنظمة والمجتمعات، كالمجتمع الياباني مثلاً، إنما تعود إلى اعتناق أفرادها لمجموعة من قيم العمل التي تختلف جوهرياً عن ذلك التي يعتنقها الأفراد في الأنظمة الاجتماعية الأخرى.

5/ أهمية القيم:

سنشرح في السطور التالية أهمية القيم وهل يقوم الشخص لاكتساب القيم بناء على رغبته الشخصية، وبناء على تفكيره أم بناء على رغبة المحيطين به.

- تعتبر القيم أحد الجوانب الهامة في دراسة السلوك التنظيمي ويعود السبب في ذلك إلى أنها تشكل أساساً لفهم الاتجاهات والدوافع، وتؤثر على ادراكاتنا، وكذلك ينظر إلى القيم كقوة محركة ومنظمة للسلوك، وتعتبر القيم كميّار يلجأ إليه الأفراد أثناء إجراء مقارنات بين مجموعة من البدائل السلوكية وكعامل موحد للثقافة العامة، وأيضاً تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات بحيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم، كذلك تبرز القيم الاختلافات الحضارية بين المجتمعات المتنوعة، وهذا يؤثر على السلوك التنظيمي بشكل واضح، فقيم المجتمعات تتنوع من حيث الاخلاص والأمانة واحترام الوقت والجدية وطاعه أوامر المسؤولين،

وبالتالي فإن من الضروري معرفة وفهم القيم السائدة في أي مجتمع وذلك لفهم السلوك التنظيمي المتوقع من الأفراد. (العميان، 2008، ص: 109).

وللقيم دور في توطيد دعائم المجتمع، حيث أنها تمثل المعايير الأخلاقية التي تساهم في بناءه وتنظيمه، وفي نفس الوقت فهي تعتبر الإطار العام لأخلاقيات الأفراد، التي يتشربونها من خلال التنشئة الاجتماعية داخل مجتمعهم كما تعتمد القيم بدرجة كبيرة على الاتجاهات، لأن تفعيل دور القيم، أو محاوله غرس قيمة معينة لدى الأفراد لابد من تدعيمها باتجاهات تآزر هذه القيمة. (سعيد علي الحسينية، 2005، 2006، ص 20، 21).

في الحقيقة هناك مجموعة من القيم يجب على الأفراد العاملين الاتصاف بها وهي قيم اجتماعية فتشمل الأمانة والأخلاق والشعور بالمسؤولية اتجاه الآخرين، وقيم تنظيمية فتشمل الولاء والانتماء والكفاءة والفاعلية، وقيم مهنية تشمل المهارة والتعاون، وقيم شخصية مثل الخدمة والمساندة. (محمود سلمان العميان، المرجع السابق، ص 140).

إن قيم العمل هي الأساس في أي ثقافة تنظيمية، وهو جوهر فلسفة المنظمة لتحقيق النجاح، كما أن القيم تعطي شعوراً بالتوجهات المشتركة لكل العاملين وتعد مؤشرات لتصرفاتهم اليومية، وعلى ذلك فإن المنظمة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم عمل مشتركة، إذ سيكون الموظفون على معرفة بالمعايير التي يجب عليهم الالتزام بها، ومن ثم سوف تكون لديهم القدرة على اتخاذ قرارات تدعم هذه المعايير، ومن خلال هذه القيم سوف يشعرون بأهميتهم في المنظمة وسوف تثار دافعيتهم لأن الحياة في المنظمة سوف تصبح ذات معنى بالنسبة لهم، أي أنها تؤدي إلى خلق شعور بالهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة وتصبح قيم العمل الحقيقية في عقول عدد كبير منهم. (محمد حسن، محمد حمامات، المرجع السابق، ص 36).

كما عرفت بأنها القيم أو المعتقدات التي يؤمن بها الأفراد في نطاق العمل أو أنها مجموعة المعتقدات التي تمثل المقومات الأساسية أو المحور الذي تبنى عليه مجموعة من الاتجاهات لتوجيه الأشخاص نحو العمل ويحقق من خلاله أهدافه وأهداف مؤسسته. (سحر فوزي، 2008، ص 54).

وهي يعني ان تكوين روح العمل لا يعني فقط تكوين المهارات والقدرات العملية والمهنية والتقنية، بل يعني تكوين قيم واتجاهات شاملة تقدر العمل وتصبو إليه في مجالات الحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية كافة.

- وهي مطلب أساس من مطالب التقدم في أي عصر، ولا سيما في بلادنا العربية التي تسابق الزمان من أجل اللحاق بركب التقدم، والتي نجد أن مستوى الإنتاج فيها ما يزال على خط كبير من التدهور. (ماجد الزيود، المرجع السابق ص 37).
- ومن هنا، فإن أهم العوامل التي تؤكد بواعث المسؤولية عند العامل وتعمقها في نفسه، وتجعله يستشعر حقيقة المسؤولية الإدارية هي وجود مجموعة من القيم والمبادئ والقواعد الأخلاقية النابعة من ذاته ونزعاته الشخصية، ومتوافقة مع بيئة العمل الداخلية والخارجية. (محمد حسن محمد حمادات، 2006، ص 33)

6/ القيم والعمل:

لقد نالت القيم، عموماً، قدراً كبيراً من الاهتمام منذ فجر الفكر الإنساني، وقد ازدادت أهميته دراسة القيم، ولا سيما قيم العمل والإنتاج، مع بزوغ العولمة وهيمنة أطروحاتها أوضاع جديدة تتمثل بالخصخصة، والتقسيم العالمي للعمل وشيوع ثقافة الاستهلاك، وغيرها من التعابير والاتجاهات الدالة على تراجع الجغرافيا بعد سقوط المعنى التقليدي للحدود بين دول العالم نتيجة ثورة الاتصالات الهائلة التي منحت دول المراكز الرأسمالية السيادة في قدرتها على تصدير أنماطها القيمية والثقافة الاستهلاكية نحو الدول النامية.

ويأتي الحديث عن العمل والقيم المرتبطة به منذ أن العمل بحد ذاته أصبح يمثل هوية الفرد الاجتماعية داخل المجتمعات التقليدية عندما كانت الأسرة أو القبيلة هي التي ينتسب إليها الفرد، وهنا تتسع معاني العمل من الحدود الفردية، بالمعنى الاقتصادي، إلى مضامين اجتماعية أشمل داخل المجتمع، وأنساقه المختلفة، ولعل أبرز ما يحدد هذه المضامين هو نوعية الثقافة وأنماط التنشئة الاجتماعية السائدة، التي ينتشر بها الفرد داخل مؤسسات التنشئة والذات يعكسان بالتالي جوهر قيم العمل الكامنة داخل هذا المجتمع. (ماجد الزيود، 2011، ص 36 و 37).

- ❖ ويعد العمل والقيم المتعلقة به واحدة من قيم الحضارة الحديثة، إذ هناك العديد من الباحثين من أطلقوا عليها - قيم العمل - قيم العامل، لأنها القيم التي يؤمن بصحتها العامل وضرورة الالتزام بها، وتشكل مصدر مهما للتأثير على سلوكه، وكذلك يطلق عليها بمعتقدات العمل، ولكن الجوهر واحد.

القيم والسلوك التنظيمي:

من خلال ما تقدم من الملاحظ أنه هناك علاقة قوية بين القيم السائدة في مجتمع معين والقيم في منظمة

وأخلاقيات العمل لدى هذه المنظمات، فيرى الباحثين في هذا المجال أنه لابد من توفر بعض القيم لدى الأفراد العاملين في المنظمات وخاصة القيم الاجتماعية والتنظيمية والمهنية لأنها ستوفر لدى العامل لديهم حدا أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل ولما لهذه القيم من آثار إيجابية على سلوك المقرر في المنظمات، ويرى الباحثون أن هنالك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى سوء القيم المتعلقة بسلوك الفرد تنظيميا في المنظمة، التي يعمل فيها ومنها:

1. وجود التحيز والتمييز والتفرقة في التعامل بين الموظفين.
2. ضعف البرامج التدريبية والتأهيلية المتعلقة بالسلوكيات الإيجابية للعمل في المنظمات.
3. سوء الأحوال الاقتصادية في بلد معين مما له من آثار سلبية على العاملين في المنظمات.
4. تأثر العلاقات التنظيمية في المنظمات بالعشائرية والقرابة والانتماءات الحزبية.

(عبد الرزاق الرحاحلة، زكريا أحمد عزام، 2011، ص 147).

7/ خصائص قيم العمل:

تختلف القيم من شخص لآخر، ويمكن تعريفها على أنها الأفكار والمعتقدات التي يعتبرها الشخص مرغوبة أو غير مرغوب فيها. وقد تتغير القيم الثقافية، لكن معظمها نقل كما هو طوال حياة الشخص.

تسير الدراسات والباحثون أن هناك العديد من الخصائص للقيم والتي من أهمها:

أ- إنها نسبية بمعنى أنها تختلف من فرد لآخر وذلك حسب حاجاته ورغباته وتركيبه ونشأته وظروفه من ظرف لآخر، ومن مكان لآخر ومن ثقافة لأخرى من وقت لآخر.

ب- تؤثر القيم في اتجاهات وآراء والأنماط السلوكية للأفراد.

ج- تعتبر القيم ملزمة لأفراد المجتمع حيث تعاقب وتثبت وتقبل سلوك وترفض آخر.

د- تعتبر القيم سلوكيات مألوفة لدى أفراد المجتمع ومرغوبة اجتماعيا لمن عمل بها إيجابيا.

هـ- إنها إنسانية ولا يمكن قياسها كالأشياء الملموسة بل لها طرق خاصة لقياسها مثل الدراسات الميدانية والاجتماعية (د. عبد الرزاق الرحاحلة وزكريا أحمد العزام، ص 123. 2011).

8/ دور القيم في السلوك:

– بدأ الاهتمام في الآونة الأخيرة بتصرف على دور القيم في السلوك وتأثير ذلك على أداء منظمات الأعمال، ويتفق معظم الدارسين في هذا الميدان على أن هيكل القيم الشخصية للفرد يعد واحدا من العوامل التي تؤثر على سلوكه في العمل، وتقترح نتائج الدراسات التي تمت في هذا المجال ما يلي:

1. يسترشد الفرد بقيمه الشخصية في تحديد الصحيح والخاطئ من التصرفات، لذلك تعتبر القيم أحد ضوابط السلوك الإنساني.
2. إن معرفة الاختلافات في القيم الشخصية للأفراد تساعد على تفسير طبيعة المنازعات بين هؤلاء الأفراد داخل المنظمة، كما يساعد التشابه في القيم الشخصية للأفراد على تفسير التفاهم القائم بينهم.
3. يزداد التعاون بين الجماعات كلما زادت درجة التماثل في قيم هذه الجماعات ويقل التعاون كلما زاد درجة التباين في قيم هذه الجماعات.
4. تزداد فعالية الدور القيادي للمدير كل ما تماثلت قيمه مع قيم مرؤوسيه وتقل الفعالية القيادية للمدير كلما اختلفت قيمه مع قيم مرؤوسيه.
5. إن القيم الشخصية للمدير تؤثر في اختباره للأهداف الخاصة بالمنظمة كما تؤثر على قراراته اليومية في نفس الوقت.

فإذا اكتشف المدير أن الأهداف التي تخدم قيمه الشخصية سوف تؤدي إلى تخفيض العائد الاقتصادي للمنظمة، فإنه سوف يتحيز للبديل الاقتصادي ما لم يكن انتهاك واضح لقيمه الشخصية.

أما إذا اكتشف المدير أن التزامه بأهداف المنظمة سوف يؤدي إلى انتهاك لقيمه الشخصية، فإن المدير سوف يكون أمام ثلاثة خيارات:

أ- يتجاهل الأمر ويلتزم بأهداف المنظمة.

ب- يحاول تغيير هذه الأهداف.

ج- إذا لم يستطع تغييرها، واستمر في رفضها، يستقيل. (الراحلة عبد الرزاق وزكريا أحمد العزام، ص 124 125 (2011).

9/ تصنيف سبرانجر للقيم:

يقول الفيلسوف الألماني "E. Spranger":

- "ربما تكون دراسة الإنسان أجدر من أي علم آخر، وإنه لمن العجيب أن نقوم على مدى عصور بعمل تصنيفات جيدة الإعداد للعديد من النباتات والحيوانات، وأن يصبح لدينا أسماء علمية لأكبر النباتات ندرة ولأصغر أنواع الحشرات، ومع ذلك، وباستثناء التمييز بين الناس على أساس العرف أو القبيلة أو الوطن، فإننا مازلنا ننظر إلى الناس وكأنهم إنسانا واحدا بتصنيف واحد"، ولقد قام سبرانجر بوضع تصنيف للناس حسب قيمهم ومعتقداتهم في ستة مجموعات عن النحو التالي:

1- القيم الفكرية أو النظرية.

2- القيم الاقتصادية.

3- القيم الجمالية.

4- القيم الاجتماعية.

5- القيم السياسية.

6- القيم الدينية.

1- القيم الفكرية أو النظرية:

يقول سبرانجر أن الرجل النظري (الفكري) هو رجل يبحث عن الحقيقة من خلال التفكير، والفهم، والاستنتاج، ولأنه يهدف إلى الموضوعية فإنه يميل إلى تعريف الظواهر (كالمد والجزر)، وإلى التمييز بين الأشياء (الليل والنهار)، وإلى التعميم والتخصيص، والربط والفصل، وانتظام الأشياء ولا يميل الرجل الفكري إلى البحث في الموضوعات الشخصية أو الذاتية كالعاطفة والرغبة والإعجاب والخوف والتمني، وكذلك فهو لا يهتم بالترقية بين الجميل والقبيح والمفيد والعقيم والطائع والعاق، وإن كل ما يهمله هو التفرقة بين ما هو حقيقي وما هو زائف، لذلك فهو يشعر باليأس في حالة الجهل ويشعر بالسعادة عند اكتشاف حقيقة ما، حتى لو كانت تعني

اقترب أجله، إن الرجل الفكري يكرس حياته من أجل الوصول إلى حياة رشيدة قائمة على البرهان والدليل، إنها صفات العلماء في مجالات الحياة المختلفة.

وليس معنى أن تسود القيم الفكرية حياة شخص ما أن ينعدم تأثير القيم الأخرى في حياته، فمن غير الممكن أحياء الإنسان بدون قيامه ببعض الأنشطة الاقتصادية لإشباع حاجاته إلى الطعام والسكن وغير ذلك من حاجات البقاء، وإلى تغطية نفقات الأجهزة والأدوات اللازمة لإجراء البحوث والتوصل إلى الاكتشافات العلمية.

— إلا أن الرجل الفكري لا يعلق أي أهمية ولا يبذل أي مجهود لاقتناء أشياء يمكن الحياة بدونها، كما أنه لا يعلق اهتماما يذكر عن الاستفادة المادية من اكتشافاته العلمية، حيث أن التركيز على تحقيق الفوائد المادية يؤثر من وجهة نظره على صفاء الفكر، وكثيرا ما يتعرض الرجل النظري إلى الأزمات المادية لأنه لم يتعلم كيف يستعمل ثروته العلمية في الحصول على المال أن عدم استعداده للصراع على المال لا ينشأ في العادة من عجز في فهم طرق الحصول على المال ولكن لأنه يجد في الصراع على المال شيئا غريبا عن طبيعته، إن الرجل النظري قد يربط بكميات هائلة من الكتب، وبأجهزة علمية باهظة الثمن، ومع ذلك لا يملك سرير لينام عليه.

— هناك قلة من المفكرين مع ذلك يتصفون بحبهم الشديد للمال يقول Spranger إن هؤلاء في الغالب لم يولدوا مفكرين وإنما هم في الواقع نفعين ماديين، حيث أن الاتجاهين الفكري والمادي لا يجتمعان على الأقل بنفس القوة في نفس واحدة.

— ولا يعطي الرجل الفكر اهتماما يذكر للنواحي الجمالية في حياته، إن التصور الفني يعد من الأعمال التي يلعب فيها الذوق الشخصي والميول الذاتية دور كبيرا، إن ذلك يتعارض مع أهم قيم الرجل الفكري وهي الموضوعية والتي تقوم على استبعاد الإضافات والتحيز الشخصي من طريق البحث عن الحقيقة، إن الرجل الفكري يرى الشخصية الفنية تعيش في الخيال أكثر مما تعيش في الواقع (نفس المرجع السابق، ص 125، ص 126).

القيم الاقتصادية:

— يقوم الإنسان باستغلال ما حوله من عوامل الطبيعة المادية لإشباع حاجات البقاء، ويتوصل الإنسان إلى الاكتشافات العلمية باستخدام بعض الوسائل المادية، ويستعين الرسام في تنفيذ لوحاته ببعض الوسائل المادية، ويستعين الكاتب في توصيل كتابه إلى القارئ ببعض العمليات المادية، إن البشرية لا غنى لها عن القيام

ببعض الأنشطة التي تساعد على استجلاب وتحويل الخامات إلى منتجات مفيدة، وتكون هذه الأنشطة اقتصادية إذا أمدتنا هذه المنتجات بقوة تفوق الطاقة المبذولة في الحصول عليها.

- ويعطي الرجل الاقتصادي للمنفعة المادية أولوية في كل القيم الأخرى ويروق للبعض تسميه الرجل الاقتصادي بالرجل الواقعي أو العملي نظرا لأن الكثير من الإنجازات العلمية والفنية قامت على أكتاف الاقتصاديين.
- إلا أن القيم الاقتصادية تبدو في صراع مع القيم الأخرى، فبينما يسعى الرجل النظري للوصول إلى الحقيقة من أجل الحقيقة، فإن الرجل الاقتصادي يبحث عن كيفية الاستفادة من هذه الحقيقة، ويعتبر أن المعلومات غير قابلة للتطبيق هي معلومات غير ضرورية، وأن الشيء إن لم يكن مفيدا صار عبثا، إن هذا الاتجاه أدى إلى ظهور ما يسمى بالواقعية المادية والتي تدعو إلى التركيز على وهو مفيد من وجهة نظر الإشباع المادي لحاجات الإنسان. (نفس المرجع السابق، ص 128 و 129).

القيم الجمالية:

إن إطلاق العنان للنفس البشرية للتأمل في جوانب الطبيعة المتعددة أو فيما تسوقه الأقدار من أحداث يساعدها على تكوين ما يسمى بالانطباع.

والانطباع: هو صورة داخلية يكونها الإنسان لشيء معين من خلال عملية التأمل، ويهتم الفنان بتحويل الانطباع إلى صيغة أو شكل تعبيرى باستخدام الرسم أو الموسيقى أو الشعر، إلا أنه لا يهم أن يكون الإنسان فنانا مبدعا لكي يكون إنسانا جماليا، فهناك من يملكون انطباعات ومشاعر الفنان دون أن يكون عليهم القدرة على نقلها إلى البيئة الخارجية بالصورة أو الأنعام أو بالشعر.

وتبدو القيم الجمالية في صراع مع القيم الأخرى، فترى الصراع بين القيم الفكرية والقيم الجمالية قائم على أساس التعارض بين الموضوعية والذاتية، فبينما تهتم الموضوعية باستبعاد التحيز والإضافة الشخصية من طريق البحث العلمي، فإن الرجل الجمالي يجد في ذلك ما يدعو للإزعاج، فانتزاع المشاعر والأحاسيس من الشيء يجعله قبيحا.

إلا أن الرجل جمالي يتفق مع الرجل الفكري في عدم الاهتمام بالعائد المادي لما يقدمه من أعمال، وأحيانا يعجز الرجل الجمالي تماما كما في حالة الرجل الفكري، عن سد بعض احتياجاته الضرورية وكثيرا ما يتعرض للآزمات المالية نتيجة لتركيز جهودي وتوجيه طاقاته اتجاه الأنشطة الفنية، إن الشخص الجمالي، يعتقد أنه سوف يدمر اهتماماته في الحياة إذا ركز جهوده في السعي وراء المنفعة المادية.

– أما عن العلاقات الاجتماعية للرجل الجمالي فإنها لا تقوم على التضحية وإنكار الذات، ينظر الرجل الجمالي إلى الناس على اعتبارهم مصدرا من مصادر التأمل وتكوين الانطباعات، لذلك ترى الرجل الجمالي يتواجد في المجتمعات البسيطة التي يشعر فيها بالحرية والسهولة في التعامل والقدرة في التعبير عن نفسه، ولكنك كلما تجد الرجل الجمالي في تجمعات خيرية تقوم على مساعدة المحتاجين في التغلب على مشكلاتهم المادية والمعنوية. (نفس المرجع السابق، ص 130 - 131).

القيم الاجتماعية:

يتسم السلوك الاجتماعي بالاهتمام الشديد بالآخرين والتضحية بكل غال من أجلهم، إن الفرد الذي يتميز بهذا النوع من السلوك يمثل نوعا خاصا من الناس يعرف بالنوع الاجتماعي، إن الحب هو القيم الأساسية عند هذا النوع من الناس، فتختفي بالأنانية ويحل محلها الإثار وإنكار الذات، فيعيش الإنسان الاجتماعي للآخرين، كما تعيش الأم أبنائها، وطبيب لمرضاه.

والرجل الاجتماعي يعارض كثير من القيم الأخرى، فيعترض على الاهتمام الزائد الذي يعطي الرجل الفكري للنظريات والكشوف العلمية حيث يؤدي ذلك إلى الانعزال وإهمال الآخرين، ولا يتفق الرجل الاجتماعي مع القيم الاقتصادية التي تشجع الأنانية وحب الذات حتى يتعارض ذلك مع دعوته للحب والتضحية وإنكار الذات، ويعتبر الرجل الاجتماعي أن نظرة الفنان إلى الإنسان على أنه مصدر من مصادر التأمل وتكوين الانطباعات هي نظرة تنسم بالبرودة واللاإنسانية.

إن الرجل الاجتماعي يرى أن المجتمعات التي تقوم على الحب هي أفضل من المجتمعات التي تحكمها القوانين والقوة القهرية، إلا أن خبرة التاريخ تحكي أن النجاح دائما يكون حليف النوع الثاني (مجتمع القانون وقهر السلطان).

ويرى سبرانجر أن الرجل الاجتماعي هو أقرب الناس إلى الرجل الديني وأسهلهم انقيادا له. إلا أن الرجل الاجتماعي يتعرض أحيانا إلى نقد الرجل الديني، فقد يجامل الرجل الاجتماعي من يحب فيظهر إيجابياته ويتستر على سلبياته وأخطائه خوفا عليه من العقاب، ويرى الرجل الديني أن الحب يجب ألا يحجب (عبد الرزاق الرحاحلة وزكرياء أحمد العزام، ص 131، 132، 2011).

القيم السياسية:

– ويقصد بها اهتمام الفرد بالحصول على القوة والسيطرة، بهدف التحكم في الأشياء والأشخاص ويعبر عنها الفرد بالنشاط السياسي والعمل السياسي وحل مشكلات الجماهير، ويتمتع أفراد هذه القيمة بروح قيادية ويستطيعون التأثير على غيرهم، ومن هؤلاء الإداريين والسياسيين. (جابر نصر الدين، لوعيا الهاشمي، ص 169، 1975).

– حيث يقول سبرانجر أن الرجل السياسي هو الرجل الذي يحاول أن يملئ إرادته ويحكم سيطرته على أفكار وأفعال ومعتقدات الآخرين، سعي الرجل السياسي لذلك إلى القوة من أي طريق، ويهتم بدراسة العلوم الاجتماعية ليس رغبة في العلم ولكن بغرض تعلم الدوافع الإنسانية وطرق السيطرة على الآخرين، ويرى الرجل السياسي ان الناس بطبيعتهم غير أمناء وأن فن التعامل معهم يقتضي أن لا يعرفوا عنك كل شيء، وإلا يجدوك لغزا غامضا في نفس الوقت، ويحاول الرجل السياسي أن يتعلم أن يكون بليغا في الحديث مزخرفا في القول، ليس بغرض الاقناع ولكن بغرض التملق المعاهنة والادعاء والتظاهر.

ويرى سبرانجر أيضا أن الحكام في علاقتهم بالمحكومين يمكن أن يضيفوا إلى حكام طغاة، وحكام دستوريين، وحكام متملقين، وحكام راشدين، فإذا اتسم الحاكم بالفردية في إصدار الأحكام والإحساس بالأفضلية والتميز على الآخرين فهو حاكم طاغية، وإذا اعتمد الحاكم على القانون في حكمه فهو حاكم دستوري، وإذا سعى الحاكم إلى الشعبية الرخيصة هو حاكم متملق، وإذا اعتمد الحاكم على العلم والقدرات الخاصة التي يتميز بها على الآخرين في خدمة الرعية فهو حاكم رشيد. (الراحلة والعزام 132، ص 133 - 134، 2011).

القيم الدينية:

– وتشمل الايمان بوجود الإله الخالق لكل شيء، خالق السماوات والأرض والشمس والقمر والليل والنهار والظلمات والنور والجبال والرياح والمطر والسحاب والبر والبحر والإنس والجن والملائكة والرسل والموت والحياة والدنيا والآخرة والبعث والحساب والجنة والنار والخير والشر والضر والنفع والمؤمن والكافر والبر والفاجر والحلو والمر وغير ذلك من المخلوقات التي لا يحصيها إلا الله الواحد القهار، ويثبت المرء من خالقه صفات الكمال وينزهه من صفات النقص والعيب فيثبت له كمال الحياة وكمال العلم وكمال العظمة وكمال الرحمة وكمال القدرة، وكمال الملك... وغير ذلك من صفات الكمال ونعوت الجمال التي لا يحصيها إلا الله الواحد القهار، فلا ينبغي أن يعبد سواه وأن يعدل به غيره في الطاعة والتعظيم والمحبة.

- ويشهد المؤمن على صدق الرسالات التي أرسلها له الخالق على مر الأزمنة والتي تهدي إلى الطريق المستقيم الذي لا عوج فيه، ويشهد بأن هذه الرسالات قد جاءت من جهة الأنبياء فيؤمن بالتوراة التي أنزلت على موسى والزبور الذي أنزل على داود والانجيل الذي أنزل على عيسى والقران الذي أنزل على محمد صلى الله عليه وسلم.
- ويشهد المؤمن بأن كل نبي قد أرسل لقومه خاصة وأن محمدا صلى الله عليه وسلم قد أرسل للناس كافة (وما أرسلناك إلا كافة للناس بشيرا ونذيرا ولكن أكثر الناس لا يعلمون) سبأ آية رقم 38. (نفس المرجع السابق، ص 134، 2011).

10/ مصادر القيم:

هناك عدة مصادر للقيم الموجودة لدى الأفراد ومن أهمها ما يلي:

1. **العائلة أو التنشئة الاجتماعية:** يحصل الفرد على قيمه بشكل أساسي من قبل أفراد عائلته وتشير نظرية (أريكسون) لمراحل النمو النفسي والاجتماعي إلى علاقة الفرد القوية بأسرته وتبدأ هذه العلاقة أولا مع الأم وبعدها تتسع لتشمل الأب والأخوة والجيران والأصدقاء.
- يكتسب الأفراد قيمهم من خلال تعايشهم بين أفراد الأسرة من خلال تعايشهم بين أفراد الأسرة وخلال المراحل الدراسية ومن خلال الاتصال بأفراد المجتمع الذين يعيشون فيه، وقد نجد أفراد يفضلون العيش في عزلة ضمن المجتمع.
2. **التعاليم الدينية:** يعتبر الدين المصدر الرئيسي لقيم كثيرة مثل: (النزاهة في العمل، الاستقامة، الطاعة، الاعتدال، اتقان العمل... إلخ)، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه". وقال أيضا: رسول الله صلى الله عليه وسلم: "أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه".
3. **الخبرات السابقة،** وتتمثل في خبرة الأشخاص ذات أهمية عظمى، فالفقير الذي لم يذق يوما طعاما شهيته يستطيع أن يقدر قيمة الغنى لأنه عاش محروما منها. كذلك الشخص الأمي فإنه يعطي قيمة عليا للتعليم الذي لم تسمح له فرصه الحصول عليه وهو راغب فيه.
4. **الجماعة أو الجماعات التي ينتمي إليها الفرد:** إن انتماء الفرد إلى جماعة معينة قد يسهم بتغيير أو تبدل قيمه، بسبب الضغوط التي يمارسوها أفراد للجماعة اتجاه الفرد وصولا إلى حالة من تناسق القيم للجماعة

بأكملها. ومثال على ذلك عندما ينتقل الفرد ذو قيم دينية إلى جماعة لا تهتم بالقيم الدينية فإن قيم الفرد الدينية ستتغير وتتبدل. (العميان، ص 43-44، 2008).

حيث اختلف الفلاسفة والعلماء حول أصل ومصدر القيم وهو ما جعلهم يذهبون إلى آراء أربعة وتتمثل في:

– **الرأي الأول:** يرد أصحاب هذا الرأي القيم إلى محتوى الوعي أو الوجدان النفسي بما يضطرب به من رغبات ومشاعر، وبهذا لا تكون القيمة صفة بالموضوعات بل تلحق بأنواع.

الذوات فليس ثمة قيمة إلا بما كان يرضي رغبة أو شيرا نفعا لا أو يجسد دافعا، وهنا القيمة تعتمد على الاختيار الحر، الرغبة الذاتية للفرد (صلاح قنصوة، 1980، ص 24) ومن أنصار هذا الرأي البراغماتيين والوجوديين وأصحاب مدرسة التحليل النفسي.

– **الرأي الثاني،** أصحاب هذا الرأي يرون أن مصدر القيم هو المجتمع ويردوه إلى الفعل الجمعي لأن المجتمع عندهم هو المشرع الوحيد للقيم لأنه موجدتها وحافظها وهو معيار القيم الخلقي لما له من قوة القهر. (قباري محمد اسماعيل، 1988، ص 196، 197).

وعليه فإن التقويم عند أصحاب هذا الرأي عملية اجتماعية خارجة عن ذوات الأفراد وصادرة عن المجتمع والإرادة الجمعية التي تعلو على الأفراد وذواتهم، ومن أنصار هذا الرأي [دوركاييم وماركس] رغم الاختلاف المعروف بينهما.

الرأي الثالث، ومن أنصار هذا الاتجاه أرسطو، المعتزلة ويرون أن أصل القيم يعود إلى طبيعة الأشياء والأفعال ذاتها والانسان يكشف هذه القيم ويهتدي إليها بعقله نظرا لقدرتها على التأثير في رغباته، وعليه فإن لها وجود مستقل عن أي شيء خارج عنها فهي تتمتع بالاستقلال الذي يتصف به الشيء أو الفعل المتصف بها.

– **الرأي الرابع:** إن مصدر القيم لدى أصحاب هذا الرأي يرجع إلى قوة خارجية عن الإنسان والمجتمع وهي تعلو فوق الإنسان وقدراته والأشياء لا تخلق نفسها بل الله خالقها ومقومها وهو الذي يعطي قيمة الأشياء والأفعال، ولهذا فالقيم تنطبق على جميع الناس دون استثناء ولا تخضع لإرادتهم وأهوائهم الفردية والجماعية على السواء ولهذا فهي تتصف بكونها عامة وثابتة ومطلقة وعليه. (عادل غزالي، 2006، 2007، ص 39).

– "مهما اختلف العلماء والفلاسفة حول مصادر القيم سواء كان مصدرها الإنسان أو المجتمع أو العقل أو متطلعا لها على اعتبار أنها تتبع من قوة خارجية عن الإنسان والمجتمع. أي الله عز وجل، فإن القيم هي الأساس لدى الإنسان والمجتمع لا يستطيع التخلي عنها والعيش بدونها، كما أن هذا الاختلاف لا ينفي أيضا حقيقة وجودها.

11/ وظائف قيم العمل:

إن القيم تمنح للإنسان معنى كبير للحياة سواء في حياة الناس كأفراد أو كجماعات فالإنسان دائما يسعى وراء الأشياء لتحقيق هدف ما، حيث يبذل من خلال ذلك جهة يتناسب مع قيمة ذلك الشيء عنده، ولذلك فهي مهمة للفرد لأنها تحقق له ما يلي:

1. أنها تهيئ للأفراد اختيارات معينة تحدد السلوك الصادر عنهم وبمعنى آخر تحدد شكل الاستجابات وبالتالي تلعب دورا مهما في تشكيل الشخصية الفردية وتحديد أهدافها في إطار معياري صحيح.
2. وتحقق أيضا للفرد الإحساس بالأمان فهو سيعتني بها على مواجهه ضعف نفسه، والتحديات التي تواجهه في حياته.
3. وأنها تعطي للفرد إمكانية أداء ما هو مطلوب منه، وتمنحه القدرة على التكيف والتوافق الإيجابيين، هو تحقيق الرضا عن نفسه لتجاوبه مع الجماعة في مبادئها، وعقائدها الصحيحة.
4. أنها تدفع الفرد كذلك لتحسين إدراكه ومعتقداته لتتضح الرؤيا أمامه، وبالتالي تساعد على فهم العالم حوله وتوسيع إطاره المرجعي في فهم حياته وعلاقاته.
5. وأنها تعمل أيضا على اصلاح الفرد نفسيا وتربويا وتوجهه نحو الخير والإحسان الواجب.
6. انها تعمل على ضبط الفرد لشهواته ومهامه كي لا تتغلب على عقله ووجدانه لأنها تربط سلوكه وتصرفاته بمعايير وأحكام يتصرف في ضوءها وعلى هديها: (علي خليل مصطفى أبو العينين، 1988، ص 35، ص 36).

– وهنا لابد أن ندرك أن هذه الوظائف ليست منفصلة عن بعضها البعض فهي وجهان لعملة واحدة حيث أنها تتداخل وتتكامل مع بعضها، وبالتالي تحقق ذاتية الإنسان وتجعله يحس ويستشعر عظمتة وقيمه حياته... فهي في النهاية تحقق إنسانية الإنسان ورضاه عن نفسه برضا الله تعالى عليه.

– "أما بالنسبة للمجتمع" فتحافظ القيم على تماسك المجتمع، وتساعد أيضا على مواجهة التغيرات التي تحدث كما أنها تعطي للمجتمع شكله المميز من حيث حرص المجتمع على تنشئة أفراد متشبعين بثقافته وقيمه،

فالمجتمع بإطاره الثقافي هو الذي يزود أفراد بنظرتهم للأشياء وطريقة الحكم عليها. فالقيم تحمي المجتمع من الأنانية والدونية، وتساعد أفراد وجماعته المختلفة على التمسك والارتباط بمبادئ ثابتة، ولذلك فيما يلي توضيح لوظائف القيم بالنسبة للمجتمع.

- إن أي تنظيم اجتماعي في حاجة ماسة إلى نسق القيم الذي يضمن له أهدافه ومثله العليا التي تقوم عليها حياته ونشاطه وعلاقته، فإذا تضاربت هذه القيم أو لم تتضح فإنه سرعان ما يحدث الصراع القيمي الاجتماعي.
- والقيم تضمن للجماعة روحها وتماسكها داخل أهدافها التي وضعتها لنفسها، وهي تساعد المجتمع بأفراده وجماعته المختلفة على التمسك بمبادئ ثابتة ومستقرة، وتحفظ له هذا التماسك والثبات اللازم لممارسة حياة اجتماعية سليمة ومستقرة، وتساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه من خلال الاختيار الصحيح الذي يسهل للناس حياتهم ويحفظ للمجتمع استقراره وتصور كيانه في إطار واحد. (منى كشيك، 2003، ص 85).

وإن القيم تحفظ تماسك المجتمع، فتحدد له أهداف حياته، ومثله العليا، ومبادئه الثابتة المستقرة التي تحفظ له هذا التماسك والثبات اللازم كممارسة حياة اجتماعية سليمة.

- وإنها أيضا تساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيها بتحديد الاختيارات الصحيحة التي تسهل على الناس حياتهم، وتحفظ للمجتمع استقراره وكيانه في إطار موحد، وأنها تربط أيضا أجزاء ثقافة المجتمع ببعضها حتى تبدو متناسقة، كما أنها تعمل على إعطاء النظم الاجتماعية أساسا عقليا يصبح عقيدة في ذهن أعضاء المجتمع المنتمين إلى هذه الثقافة.

وأنها كذلك تقي المجتمع من الأنانية المفرطة والنزاعات والشهوات الطائشة، حيث أنها تحمل الأفراد على التفكير في أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى أهداف هي غايات في حد ذاتها، بدلا من النظر إليها على أنها مجرد أعمال لإشباع الرغبات والشهوات.

- وتتكامل الوظائف الفردية للقيم مع الوظائف الاجتماعية لها: بحيث تعطي في النهاية نمطا معيناً من الشخصيات الإنسانية القادرة على التكيف الإيجابي مع ظروف الحياة، لأداء دورها الحضاري المنشود والمطلوب، كما أنها تعطي المجتمع شكله المميز، ومن أجل هذا يحرص المجتمع على تنشئة أفراد متشبعين بثقافته وقيمه، فالمجتمع بإطاره الثقافي هو الذي يزود الأفراد بنظرتهم إلى الأشياء وطريقة الحكم عليها، وكيف يضيفون عليه قيمة موجبة أو سالبة، ومن هنا تختلف من مجتمع لآخر، ومن أمة لأخرى.

ذلك أن لكل مجتمع من المجتمعات نماذج وأنماط تحدد ما يجب أن يكون عليه أفرادها، حيث تتبلور هذه النماذج وهذه الأنماط في صيغ مجردة تشكل ما يسمى بقيم المجتمع، المستوعبة، وهذه القيم إنما تنتقل لأعضاء المجتمع الجديد، من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تهدف في النهاية إلى إيجاد ما يسمى بالشخصية المواجهة للمجتمع، وعلى الرغم من أن حدود ما هو مقبول وما هو غير ذلك، تختلف من منطقة إلى أخرى داخل هذا المجتمع، فإن التنشئة الاجتماعية التي يقوم بها وكلاء الثقافة مناط بها إيجاد إطار مشترك يتحدد من خلاله للمجتمع ملامحه المتميزة، وينفذ قيم المجتمع إلى أعضائه من خلال عملية التنشئة الاجتماعية المشار إليها، تكتسب هذه القيم معناها ورسوخها في نفوس الأفراد (علي مصطفى خليل، 2000، ص 257-276).

12/ عملية اكتساب القيم ومحدداته:

أولاً: عملية اكتشاف القيم:

إن حيز القيم value space لدى الفرد يختلف من عمر لآخر ومن مجتمع لآخر، فهو نتاج ثقافي، اجتماعي، وبهذا الشكل يميز الباحثون بين عملية اكتساب القيم أو تغييرها، فإكتساب القيم تعني انضمام قيم جديدة إلى نسق القيم والتخلي أو التنازل عن قيم أخرى، فيعرف "ريشر" N.Resher عملية اكتساب القيم بأنها "العملية التي يتبنى الفرد من خلالها مجموعة معينة من القيم مقابل التخلي عن قيم أخرى"، فالإكتساب إذا يعني مسألة الوجود أو عدم الوجود، ويضيف "ريشر" إلى ذلك قائلاً بأن إكتساب الفرد لقيمة يمر بمراحل مختلفة حيث تبني الفرد لقيمة معينة، ثم إعادة توزيع هذه القيمة وإعطائها وزناً معيناً، ثم يلي ذلك اتساع مجال عملها داخل البناء العام للقيم ثم ارتفاع معايير هذه القيمة في ظل وجود أهداف معينة وما تحققه من فائدة لمتبنّيها.

ويرى "كراثول" أن إكتساب القيم يحدث عبر عمليات متسلسلة وعلى نحو هرمي ذو خمس مستويات وهي:

1. مستوى الاستقبال **Receptional level**: ويشير هذا المستوى إلى مرحلة وعي المتعلم، وحساسيته بالمشورات المحيطة به، ورغبته في استقبالها، وضبط انتباهه، وتوجهه نحو مشورات معينة دون غيرها لأهميتها في نظره.
2. مستوى الاستجابة: حيث يتعدى المتعلم في هذا المستوى مجرد الانتباه إلى الاندماج في الموضوع أو الظاهرة أو النشاط مع الشعور بالارتياح لذلك.

3. **مستوى التقييم Evaluation level**: يعطي المتعلم في هذا المستوى قيمة أو تقدير للأشياء أو الظواهر أو الأفكار، ويسلك سلوكا متسقا وثابتا ايزاء بعض الموضوعات، حيث يجعلنا نستنتج أن لديه قيمة معينة.
 4. **مستوى التنظيم organization level**: مستوى تنظيمها في منظومة القيمة مبينا ترتيب هذه القيم ومدى سيادة كل منها على القيم الأخرى.
 5. **مستوى الوسم بالقيمة characterization level**: حيث يستجيب فيه المتعلم باستجابة متسقة للمواقف المشحونة بالقيم، وذلك وفقا للقيم التي يتبناها ويعتقدها، وفي هذا المستوى يتم إصدار السلوك دون استشارة للانفعالات ويوسم بقيمة تدل على نمط سلوكه وحياته، كأن يوصف بالتعاون أو الصدق أو الاندفاع نتيجة للتوافق بين قيمه وسلوكه أو بين أعماله وما يؤمن به. (حلمي المليجي، 2001، ص 259).
- بينما يرى "موريس" إن محددات اكتساب القيم تأتي في ثلاث محددات أساسية يمكن تناولها على النحو التالي:

ثانيا: محددات القيم:

1. **محددات دينية اجتماعية**: حيث يمكن تقسيم أوجه التشابه والاختلاف بين الأفراد في قيمهم في ضوء اختلاف المؤثرات البيئية والاجتماعية (المستوى الاقتصادي - الاجتماعي - الديني - المهنة والمستوى التعليمي).
2. **محددات سيكولوجية**: وتتضمن سمات الشخصية ودورها في تحديد التوجهات القيمية للأفراد.
3. **محددات بيولوجية**: وتشمل الملامح والصفات الجسمية كالطول والوزن والتغيرات في هذه الملامح وما يصاحبها من تغير في القيم.

وهذه الجوانب الثلاثة التي أشار إليها "موريس"، في مجال محددات اكتساب القيم قد تناولها "السيد" في مجال دراسته للتنشئة الاجتماعية وعلاقتها بقدرة الإبداعية، كما اكدها سيزر وزملائه في مجال دراسته السلوك الاجتماعي ومحدداته، كذلك تناولها د. "عماد الدين اسماعيل"، وآخرون في مجال دراستهم لأساليب التنشئة الاجتماعية في المجتمع المصري.

13/ مكونات قيم العمل:

- ترتبط القيم بجوانب متعددة من الحياة الاجتماعية، وذلك لكونها عبارة عن حقائق مركبة متعددة، فهي نتاج اجتماعي من خلال التنشئة والتفاعل الاجتماعي، ويرى "بارسونز" وغيره من علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا

أن القيمة تتكون من ثلاث مكونات هي:

– المكون العقلي المعرفي (الاختيار)، المكون النفسي (التقدير)، المكون السلوكي الارشادي الخلقى (الفعل) (نوال بوطرفة، 2005، ص 21).

– حيث تحتوي القيم من منظور "روكيتش" على ثلاثة عناصر لا يمكن فصل إحداها عن الأخرى لأنها تندمج وتتداخل لتعبر في النهاية عن وحدة الإنسان والسلوك، فهي تحتوي على ثلاثة عناصر مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات: سنتطرق إليها فيما يلي:

1. **المكون المعرفي:** والذي يتضمن إدراك موضوع القيمة وتمييزه عن طريق العقل أو التفكير ومن حيث الوعي بما هو جدير بالرغبة والتقدير، ويمثل معتقدات الفرد وأحكامه وأفكاره ومعلوماته عن القيمة، أو بمعنى آخر وضع موضوع أحد موضوعات التفكير على بعد أو أكثر من أبعاد الحكم. (محمود فتحي عكاشة، محمود شفيق زكي، ص 240).

2. **المكون الوجداني:** ويشمل الانفعالات والمشاعر والأحاسيس الداخلية، وعن طريقه يميل الفرد إلى قيمة معينة، ويتصل هذا المكون بتقدير القيمة والاعتزاز بها، وفي هذا الجانب يشعر الفرد بالسعادة لاختيار القيمة ويعني الاستعداد للتمسك بالقيمة على المأل.

3. **المكون السلوكي:** وهذا الجانب هو الذي تظهر فيه القيمة، فالقيمة هنا تترجم إلى سلوك ظاهري، ويتصل هذا الجانب بممارسة القيمة أو السلوك الفعلي، والقيم بناء على هذا التصور تقف كمتغير وسيط أو كميّار مرشد للسلوك أو الفعل. (نورهان منير حسن فهمي، 1999، ص 93).

والشكل الآتي يوضح المكونات والعناصر الأساسية للقيمة:



الشكل رقم 01: يوضح المكونات والعناصر الأساسية للقيمة.

المصدر: هاشم فتح الله عبد الرحمن: دور كليات التربية في تنمية وتدعيم بعض القيم لدى طلابها، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة، 1992، ص 58.

14/ قياس القيم:

إن القيم كمعايير وأحكام على السلوك والنشاط هي في الأصل نتيجة لنوع النشاط ونمط الخبرة والتجارب المادية المعيشة في علاقة الإنسان ببيئته المادية والمعنوية.

ورغم أننا نجد في التراث السيكولوجي والسوسيولوجي العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع القيم من جوانب متفرقة، وتقاس القيم بعدة طرق من أهمها الملاحظة المنظمة والمقابلة الشخصية، وتحليل المضمون، والاستخبارات، ونعرضها على النحو التالي:

– أولاً: الملاحظة أو الملاحظة المنظمة: **systematic observation**

وهي التطلع على مظهر السلوك دون إمكانية لتزييفه وخاصة إذا أجريت هذه الملاحظة على غفلة من الفرد أو الأفراد لموضوع الدراسة، خاصة إذا كانت العينة موضع الدراسة من الأطفال صغار السن، ولا يمكنهم الوصف اللفظي لوقائع السلوك، ويستطيع الباحث أن يصطنع العديد من الوسائل التي تسير له عملية الملاحظة مثل، آلات التصوير... إلخ. (محمود فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي، 1998، ص 242-243).

– ثانياً: المقابلة الشخصية: **interview**

ويقصد بها مجموعة من الأسئلة أو من وحدات الحديث بوجهها طرف (شخص أو عدة أشخاص) إلى طرف آخر (شخص أو عدة أشخاص كذلك) في موقف مواجهة حسب خطة معينة للحصول على معلومات عن سلوك هذا الطرف الآخر أو سمات شخصيته أو للتأثير في هذا السلوك.

والمقابلة كوسيلة في جمع المعلومات ليست قاصرة على اختصاص معين كالإرشاد النفسي أو العلاج النفسي مثلاً، وإنما هي وسيلة قد يستخدمها الأطباء الأخصائيون وأصحاب الأعمال والباحثون والصحافيون.

– ولقد اعتمدت المقابلة من طرف الباحثين بشكل أوسع مقارنة بالملاحظة، حيث أخذ هذا الاستخدام صوراً وأشكالاً مختلفة من جانب الباحثين في مجال قياسهم للقيم منها على سبيل المثال، تقديم القصص التي يطلب من الطفل إكمالها، مثل دراسة الأحكام الأخلاقية "كوهلبرج"، والذي اعتمد على تقديم عدد من القصص والتي يشتمل كل منها على نوع من التعارض أو الصراع بين قيمتين من القيم الأخلاقية، كما قامت "تانسلي

ايزنبرج"، بدراسة عن الأحكام الأخلاقية ذات الطابع الاجتماعي باستخدام مجموعة من القصص الناقصة والتي تشتمل على نوع من الصراع بين حاجتين أو قيمتين، ويطلب من الطفل اختيار الحل المناسب من وجهة نظره. (مصطفى سويف، 1983، ص 379).

– **ثالثا: تحليل المضمون (المحتوى) content Analysis:** وهو أسلوب يستخدمه الباحث لوصف المحتوى الظاهر للاتصال وصفا موضوعيا ومنظما وكميا، ولقد استخدم هذا الأسلوب في مجال الكشف عن القيم من خلال تحليل مضمون أو محتوى الرسالة سواء أكانت مسموعة أو مقروءة أو مرئية، وكان من أوائل المستخدمين له في هذا المجال "رالف وايت" سنة 1947.

– كما استخدمه "د. كاظم" في عدد من الدراسات، منها الدراسة الحضارية المقارنة بين قيم الطلبة في كل من مصر وأمريكا، وكذلك دراسته التتبعية لقيم عينة من الطلاب المصريين في خمس سنوات في الفترة ما بين 1957 و 1962، والتي أجريت على عينات من طلبة الجامعة، حيث طلب منهم كتابة سير حياتهم دون التقيد بمكان أو مدة لكتابتها، و لضمان حرية التعبير عن أنفسهم طلب منهم ألا يكتبوا أسمائهم وأن يسلموا ما يكتبون بصورة لا تسمح لأحد معرفة الكاتب، وكان متوسط مقدار المادة المكتوبة 10 صفحات ولم يقل عن ست صفحات، وقد كشفت هذه الدراسة عن كفاءة أسلوب تحليل مضمون السير الذاتية في الكشف عن القيم وتحديد بدقة، وكان من أهم نتائجها أن هناك اختلاف بين عينة سنة 1957 وعينة سنة 1962، يرجع لعامل الزمن، أي أن قيم الجماعة قد تطورت واختلفت خلال خمس سنوات مع التطورات الاجتماعية وتطوير نظام التعليم والإعلام، ولقد انخفضت أهمية القيم في سنة 1962 عن سنة 1957 كقيمة الطاعة، والراحة والتملك والاندماج مع الجماعة والنجاح والنشاط والعدالة والعمل والتواضع، أما القيم التي كانت ذات أهمية في الفترتين فهي قيمة القوة والمظهر والاستقلال واعتبار الذات والتعبير عن النفس والدين والصحة والإثارة والمرح والقيمة العملية والتسلط والتماثل والتثقيف. (كاظم محمد ابراهيم، 1965، ص 637).

– **رابعا: الاستبيانات:** وهي من أكثر الطرق المستخدمة في مجال قياس القيم، فهناك العديد من الاستخبارات ولا يتسع المجال لأن نعرضها جميعا، وسنكتفي بالإشارة إلى أن أكثرها استخداما وانتشارا، وذلك في ضوء فئتين أساسيتين هما:

• **الفئة الأولى:** الاستخبارات التي تشتمل على أسئلة لاختيار من بدائل ومنها ما يأتي:

– **استخبار البورت وفيرنون ولندزي:** يعتبر من أوائل الاستخبارات في قياس القيم، ذلك الاستخبار الذي أعده ألبرت وفيرنون (1913)، والذي تم تعديله بعد ذلك بالاشتراك مع جاردنر لندزي في أعوام 1965، 1960، 1951، حيث يهدف الاستخبار لقياس القيم التالية:

- القيمة الاجتماعية: والتي تهتم بالنواحي الاجتماعية والعلاقات بين الأشخاص.
- القيمة النظرية: والتي ترتبط بالحقيقة والمعرفة.
- القيمة الاقتصادية: وترتبط بالنواحي المادية والمالية.
- القيمة الجمالية: وتختص بالشكل والتناسق.
- القيمة الدينية: وترتبط بالمعتقدات والنواحي الدينية.
- القيمة السياسية: وترتبط بالمركز الاجتماعي والسلطة.

ويتضمن المقياس جزئين:

❖ الجزء الأول: ويشتمل على مجموعة من البنود يجيب عنها الفرد من خلال الاختيار من بديل، ومن أمثلة هذه البنود ما يأتي:

حين تذهب إلى جامع أو كنيسة أثرية، ماذا يهكم من هذه الزيارة؟

أ- تتفرج على النقوش القديمة والزخرفة فيها (...)

ب- لأنها مكان ديني (...)

فإذا أجاب على (أ) فإن ذلك يعني أنه يفضل القيمة القديمة الجمالية، أما إذا أجاب على (ب) فيعني أنه يفضل القيمة الدينية.

❖ الجزء الثاني: ويشتمل على مجموعة من البنود يجيب عنها الفرد من خلال اختياره لبديل من أربعة بدائل: ومنها ما يأتي:

يحسن أن يقضي الشخص الذي يشتغل طوال أيام الأسبوع يوم عطلته الأسبوعية:

أ- في تنقيف نفسه بقراءة الكتب الحديثة.

ب- في السباحة والألعاب الرياضية.

ج- في حضور الحفلات الموسيقية.

د- في الاستماع إلى خطبة دينية.

حيث يشير البديل (أ) إلى القيمة النظرية ويشير البديل (ب) إلى القيمة السياسية، ويشير البديل (ج) إلى القيمة الجمالية والبديل (د) إلى القيمة الدينية، (محمود السيد أبو النيل، 1979، 131).

ولقد استخدم ألبورت (G.W. Allport) هذه الاستمارة (والتي أطلق عليها فيما بعد مقياس Allport للقيم) في العديد من الدراسات الميدانية، ولقد توصل إلى النتيجة التالية:

- "إن القيم الست (الفكرية-الاقتصادية-الجمالية-الاجتماعية-السياسية-الدينية) على تسمية هذا الترتيب بالنسبة لأي فرد بهيكل القيم الشخصية".
- ولقد أثبتت الدراسات الميدانية فائدة هذا المقياس في عمل دراسات مقارنة للقيم في مجتمعات مختلفة، وبين أجيال مختلفة داخل المجتمع الواحد.
- ولقد قام المؤلف باستخدام هذا المقياس في عقد مقارنة فيما يتعلق بهيكل القيم الشخصية لطلاب إدارة الأعمال في كل من مصر والولايات المتحدة. (عبد الرزاق الرحاحلة وزكريا العزام 2011، ص 138)

15/ أنواع قيم العمل:

تلعب القيم دوراً مهماً في تكامل وتحقيق النبضات الأساسية للإنسان ورغبته في التكيف مع البيئة باستمرار وثبات، ويجب أن يتم الأخذ بها حتى ترسخ بشكل كامل في نفوس وفي السطور القادمة سوف نتناول أنواع القيم التي تتمثل فيما يلي:

القيم العالمية:

مجموعة من المعايير التعايش تمتاز بالصلاح والقبول من ناحية المجتمع، وتعد هذه المعايير مشتركة بين أغلب الأفراد حول العالم، فتوصف بأنها المعايير الرئيسية والتي تندرج أسفلها القواعد الأساسية لتقبل البشر واحترامهم مثل: العدل والمسؤولية والحرية والخير والحب والصداقة والاحترام.

القيم الإنسانية:

هي مجموعة المبادئ والقواعد التي يكتسبها الفرد منذ لفظته ولادته، وتنشأ معه كجزء ثابت من كيانه وشخصيته،

وهذه القيم الإنسانية هي: التواضع، والوفاء، والصدق والحساسية، والإرادة والتعقل.

القيم الشخصية:

هي مجموعة القيم التي تنشأ من خلال معتقدات الإنسان وخبرته، وأسلوبه الخاص في التفكير والوجود في التكيف مع القيم بطريقة مميزة وشخصية، وتلعب التجارب دورا كبيرا في شخصية الفرد وتشكيل قيمة وجهة نظره، وهذه القيم هي: الفه والصبر والانضباط والإخلاص والامتنان والشكر والثبات والعطف.

القيم العائلية:

مجموعة المعتقدات التي يمارسها الفرد وتكون مقبولة أسريا ، فهي تشكل نتيجة للتقاليد والتجارب الخاصة بالأسرة ومنها: الاحترام، والاتحاد، والمرح ، والإخلاص.

القيم الاجتماعية والثقافية:

مجموعة المبادئ والمعتقدات ذات المعنى الواسع، المقبولة من المجتمع المتنوع من ناحية الأفراد واختلاف تفكيرهم وتاريخهم، والذين يحترمون المعايير العامة للمجتمع، وهذه القيم هي: حب الوطن، والتحكم في النفس والالتزام بالمواعيد والسفاء واحترام العمل والهوية الثقافية.

القيم الأخلاقية:

مجموعة القيم التي تساعد في أخذ قرارات المنظمة والمصاغة في إطار أخلاقي، يعطي القدرة على التصرف بشكل مقبول تجاه الموقف، فالقيم الأخلاقية تهدف إلى نشر السعادة، وتحقيق الذات عن طريق اللطف والصدق وغيرها من الفضائل.

القيم الروحية الدينية:

هي مجموعة المعتقدات المستمدة من الدين، ولاصلة لها بالقواعد أو القوانين التي تم اعدادها من البشر لفرض النظام، فتربط بجوانب غير ملموسة، لكن من الممكن أن تؤثر على سلوك الانسان بطريقة تجعلها تتحكم في سلوك الانسان بطريقة تجعلها تتحكم في سلوك الانسان وتؤثر على جوانب حياته الأخرى.

القيم المادية:

وهي مجموعة من العناصر والأشياء المادية الملموسة التي تتكيف مع الإنسان وتساعد في العيش بشكل مريح، فتفرق تلك القيم بالسلع المادية التي تسد حاجة الإنسان الأساسية مثل، المأكل، المشرب، والملابس والترفيه والصحة.

القيم الاقتصادية:

هي مجموعة من القيم التجارية أو النقدية أو المادي للأشياء المادية وتطلق هذه التسمية على الأشياء المرتبطة بتكوين الثروة أو النمو والتطور المالي. (عقل محمود عطا حيسن، 2006، ص2017 وص 224).

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى القيم وقيم العمل حيث أن العمل له قيمة في حياة الإنسان، فبغير العمل لن يكون لدينا قيمة أو خبرة لنا في الحياة الدنيا، بل إن العمل هو الأمر الذي يساعدنا على العيش بطريقة سوية وكريمة في الحياة الدنيا، لذلك فإن العمل ما هو إلا مسيرة حياتية هامة لكل إنسان تعبر عن قيمته وقوته وأخلاقه بين الناس، ولذلك يجب على العامل الالتزام بقيم العمل الصحيحة والتي تطرقنا إليها سابقا في موضوعنا. كما يعرف بأن العمل هو الأداة التي من خلالها يقوم الفرد بالعيش الكريم، كما يرى البعض أن العمل هو مهنة يمتنها الأشخاص للاستفادة من موارد مادية والعمل على زيادة الانتاج البشري والقدرة على مواجهة تحديات الحياة.

فإن قيم العمل هي عبارة عن الأطر الأخلاقية والسلوكية التنظيمية والمهنية والتعاليم والمبادئ والأهداف التي يضيفها صاحب العمل أو تضعها الدولة أو الجهات المسؤولة عن العمل من أجل بيئة عمل قوية تؤثر في قوة العمل، وتساعد على خروج المنتج بشكل أفضل.

كما أن قيم العمل لها أهمية كبيرة بالنسبة للموظف نفسه حيث تساعد على الطريق الصحيح الذي يشجع كل موظف على تطبيق الأداء الوظيفي ودوره في العمل والبيئة الانتاجية في نهاية الأمر، كما أن القيم التي يعتمد عليها في العمل تساعد على ضبط العمل والقضاء على ارتكاب أي مخالفة لا تتوافق مع الضمير والمبادئ الموجودة في بيئة العمل.

ولذلك على الأفراد التمسك والالتزام بقيم العمل لأننا نسعى لنهضة وتقدم وليس لتأخر وتراجع، وبهذا نكون قد قدمنا من خلال السطور السابقة أهمية الوعي والتنقيف بقيم العمل لدى الموظفين.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي

تمهيد:

تطرقنا سابقا إلى المتغير الأول المتمثل في "قيم العمل" وتعرفنا عليه من عدة زوايا ومن خلال الدراسات السابقة أيضا، كذلك لا بد أن تنتقل إلى المتغير الثاني وهو "الولاء التنظيمي" للتعرف عليه كالاتي:

1/ مفهوم الولاء التنظيمي:

بعرف مصطلح الولاء التنظيمي بشكل عام بأنه نوع من الإخلاص والوفاء المطلق لولي الأمر، والتزام الموظفين بحسن أداء لغرض الاعتبار لمن وظفهم، ولقد اتفق الباحثين أن الولاء التنظيمي يقوم على فكرة أساسية هي الارتباط بين الموظف ومنظمته ولكن لم يتفقوا على تعريف عام محدد.

إن أدبيات الولاء التنظيمي يسيطر عليها مفهومين يتلخصان في الآتي:

(1) مدخل الاتجاهات The Attitudinal Approach : وفقا لمدخل الاتجاهات فإنه ينظر إلى الولاء التنظيمي على أنه يتمثل في طبيعة العلاقة بين الموظف ومنظمته، فعندما تصبح قيم الموظف ومعتقداته وأهدافه متطابقة مع أهداف المنظمة والقيم السائدة فيها فإن هذا الموظف يبذل جهدا إضافي في عمله للرقى بالمنظمة، كما يجعلهم يواصلون العمل مع منظمته ولا يذكرون في الانتقال إلى منظمة أخرى، يرى أنصار المدخل بأنه ويغض النظر عن المصالح المادية التي يتلقوها مقابل جهودهم إلا أنه هناك ارتباط قوي بين الأفراد ومنظماتهم، و من هنا يمكن القول أن هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لأنهم يشعرون أنه يجب عليهم القيام بذلك:

(2) مدخل سلوكي The Behavioral Approach : يركز المدخل السلوكي للولاء التنظيمي على العمليات التي يطور الأفراد من خلالها مشاعرهم وأحاسيسهم ليس اتجاه منظماتهم بل اتجاه ما يقومون من أعمال في المنظمة ، وقد أسس هذا المدخل "(بيكر 1960)"

من خلال نظريته "الأخذ والعطاء" حيث قال بأن الولاء التنظيمي هو نزعة الفرد للانفراد في أداء نشاط معين بانتظام.

وذلك بسبب التكلفة التي ستعود عليه ولم يفعل ذلك، وبالنسبة للمنظمة فإن الأنشطة تتمثل باستمرار بالعمل فيها، أما التكلفة المدركة بالنسبة للموظف فيمكن أن تكون فقدانه بعض المميزات والأقدمية واضطراب علاقاته الشخصية في حالة تركه لها، (إيهاب أحمد عريضة غزة 1429 هـ، 2008 م، ص30).

2/ أهمية الولاء التنظيمي:

يمكن إبراز أهمية الولاء التنظيمي فيما يلي:

- 1- يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والعاملين لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لرفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- 2- إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في عملهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.
- 3- كلما زاد شعور الأفراد بالولاء وتجاه منظماتهم كلما ساعد ذلك على نقلهم لأي تغيير يكون في صالح المنظمة ايمانا منهم بأن ازدهر المنظمة سيعود عليهم بالخير.
- 4- يساعد الولاء التنظيمي على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المنظمة.
- 5- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة انتاجها.
- 6- يعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، فالأفراد دورا الولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد وأجل منظماتهم، كما يميل هؤلاء إلى تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لفترة أطول.
- 7- إن شعور الأفراد بالولاء للمنظمة يخفف من عبء الرؤساء في توجيه المرؤوسين حيث أن الأفراد يستجيبون لتعليمات الرئيس بطريقة أفضل ومن ثم يعملون بكفاءة أكثر مما تحقق الثقة والود بين الرئيس والمرؤوسين.

(بوسكار فريد سنة 2018-2019)

3/ المراحل التاريخية للولاء التنظيمي:

لابد من وجود مراحل تبين تطور الولاء التنظيمي عبر التاريخ وهذا ما اتفق عليه معظم الباحثين وتتضمن هذه المراحل ما يلي:

(أ) **مرحلة التجربة:** أي ما قبل الدخول إلى العمل، وتمتد هذه المحطة سنة واحدة حيث يعتمد الفرد على ما لديه من خبرات العمل السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات ومستويات مختلفة من الولاء التنظيمي، ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة الاجتماعية و ما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار.

ففي هذه المرحلة يهدف من توجه نحو العمل إلى تحقيق المن والشعور به والحصول على القبول من التنظيم مبين وبذل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

(ب) **مرحلة العمل:** وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدأ العمل وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام (4-2) سنة.

وتظهر خلالها خصائص مميزة بها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف والعجز وظهور قيم الولاء التنظيمي.

(ج) **مرحلة الثقة في التنظيم:** وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدأ العمل حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن ازدياد درجات الولاء التنظيمي ويزداد نمو هذا الولاء حتى يصل إلى مرحلة النضوج، ثم دعم الولاء من خلال استخدامات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة) والاعراض المعطاة للأفراد. (شريط شريف محمد، 2008-2009، ص70).

4/ أبعاد الولاء التنظيمي:

كلما تعدد الباحثين كلما تعددت الدراسات التي تخص أبعاد الولاء التنظيمي وسنتطرق إلى ذكر بعض الباحثين الذين توصل إلى مجموعة من الأبعاد و من بين هاذ الباحثين هم:

(1) قام (Etzioni) باقتراح منهجية اعتمدت بشكل أساسي على إذ كان العضو للتوجيهات التنظيمية، وتعتبر هذه المنهجية من أقدم المحاولات التي بذلت لتطوير منهجية دراسة الولاء التنظيمي، ويرى أن الولاء يمكن أن يأخذ أحد الأشكال الثلاثة هي:

(أ) **الولاء الأخلاقي:**

ويمثل توجيهها إيجابيا قويا تجاه المنظمة يعتمد على تدريب أهداف وقيم معايير المنظمة وعلى التطابق مع السلطة، ومن هنا يمكن لأي فرد أن يصبح منحكما بالأنشطة التنظيمية لأنه يشعر بأن المنظمة تحقق أهدافا تتطابق مع أهدافه وقيمه.

ب) الولاء المحسوب:

ويمثل علاقة أقل من شدة مع المنظمة، هذه العلاقة تعتمد بشكل كبير على علاقة التبادل التي تم بناؤها بين الأعضاء والمنظمة، بمعنى أن الأعضاء يصبحون ملتزمين تجاه المنظمة لأنهم يرون علاقة تبادل مفيدة أو عادلة بين مساهمتهم التي يقدمونها للمنظمة وبين المكافآت التي يحصلون عليها مقابل خدماتهم.

ج) الولاء بالعزلة:

ويمثل توجهها سلبيًا تجاه المنظمة، وينشأ من المواقف التي يوصف فيها السلوك الفردي دائمًا بالاضطرار أو بالإكراه أو بالقيد، ويتم عادة استخدام القوة الإلزامية أو الاضطرارية لدعم التزام الفرد.

(2) ومن جانب آخر ترى (Kanter) ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي هي:

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال "استراتيجيات التعلم المستمر وأثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية" إعداد عمر محمد درة 2011م/1432 هـ، ص 92.

أ) **الولاء المستمر:** ويعني أن يكرس الفرد حياته ويقدم تضحياته ويفضل مصلحة المنظمة على مصلحته الشخصية من أجل البقاء داخل المنظمة التي ينتمي إليها، أي عندما يكون الفرد قد قدم تضحيات للارتباط أو البقاء داخل منظمة معينة فهو أكثر احتمالاً لأن شعر بحاجة قوية للبقاء داخل تلك المنظمة.

ب) **ولاء التحكم:** ويعني ارتباط الفرد بقيم ومبادئ ومعايير المنظمة التي يعمل فيها، هذا الشكل من الولاء يكون موجوداً عندما يعتقد العضو بأن قيم وقواعد المنظمة تمثل دليلاً مهماً نحو السلوك المناسب، ويتأثر بمثل هذه القواعد والقيم في أفعاله اليومية، إن هذا الولاء يحدث عندما ينكر الأفراد المعايير السابقة التي كانوا عليها قبل دخولهم المنظمة ويعيدون صياغة مدركاتهم في ضوء قيم ومعايير المنظمة (عمر محمد درة 2011م/1432 هـ، ص 92).

5/ استراتيجيات الولاء التنظيمي:

كل المؤسسات التنظيمية تسعى لوضع استراتيجيات للوصول إلى مستوى الكفاءة والفعالية وتكوين منظمة ناجحة تسير على المنهج السليم والصحيح، ومن هذه الاستراتيجيات هي كالاتي:

(1) بلورة رؤية تفجر الطاقات الكامنة: حيث أن الأداء العالي يأتي من قلوب مفعمة بالحب والعاطفة، فالرؤية المفجرة للطاقات ليست أهداف خيالية ولكنها منهج واضح وصورة للمستقبل، ويكون هذا المنهج محركا لسلوك الفرد واتقان عمله، حيث يعمق هذا الشعور حب الموظف لمنظمته ليتقن بدوره في العناية بمصالح منظمته، وإن غياب هذا الشعور يحول الموظف من امتنان له تفرده وحلمه ورؤيته إلى موظف محبوب في قالب اسمه الوظيفة، يعمل ما هو مطلوب منه فحسب جون أن يدري إلى أين ولماذا؟ وهل يستطيع أن يعمل بحماس مثلما يعمل وهو موضحا أعماله؟

(2) التلاحم والاندماج: هو التناسق والانتماء بين العامل ومؤسسته، وذلك من خلال الأداء الجيد واعتبار أن العمل ليس فقط مجرد وسيلة للوصول إلى الغاية.

فعلماء النفس لم يجدوا شعورا يحطم المعنويات بقدر الشعور بالعزلة والاغتراب، ولم يجدوا شعورا إيجابيا ينجز المسؤوليات ويتخطى الخلافات بقدر الشعور بالتلاحم والانتماء، فالعامل يجب أن يكون جزءا من منظمته لتحقيق الطمأنينة والراحة النفسية.

(3) تحقيق الاستقرار العائلي: يجب الاعتناء بالجانب الأسري للعامل من طرف المؤسسة لتحقيق له الاستقرار في حياته كالسمن والضمان الاجتماعي، وتقديم علاوات في المناسبات ما يشعر العامل بمراعات المؤسسة له ولأحاسيسه ما يجعله يخرج من صراع نفس من ضغط العمل ومتطلبات الأسرة ومتطلبات الأسرة ومتطلبات الحياة الأسرية والاجتماعية.

(4) تعزيز التعلم التدريب: يجب على العامل التدريب على تقنيات ومعارف عديدة تساعده على تأدية مهامه اتجاه المنظمة ولمواكبة التطورات الجديدة وهذا بتحقيق الأمن للعامل وبالتالي يمنح هذا الأخير الولاء للمؤسسة وضمن الأداء.

والمؤسسة الناجحة هي التي تضمن مستقبل وظيفي للعامل بإمداد الموظف ودعمه بكل الفرص لتنمية قدراته ومهاراته، وهي التي تقوم على أساس التعلم والتعليم المستمر، من خلال توفير برامج تدريبية.

التمكين وتحرير العقل: هو منح الموظفين الحرية في تصرفاتهم والسماح لهم باتخاذ قراراتهم المهنية والشخصية في ضوء آخر عامة مساعدة على ذلك، حيث تمنح المؤسسة حرية المحاولة والخطأ من خلال إمكانية التجريب والاكتشاف، كما يجب على المؤسسة تصميم برامج للتمكين (فاضل سمية، 2015-2016)

6/ العوامل التي تقوي وتضعف الولاء التنظيمي:

أ) **العوامل التي تقوي الولاء التنظيمي:** واعتمدنا على دراسة روبرت مارش ومائري الذات قدمنا في هذه النقطة وهي على النحو التالي:

1- وضوح الأهداف: وهنا نقول أنه كلما كانت أهداف الإدارة الموضوعة بطرق علمية، وتراعي أهداف الأفراد داخلها كلما سهل هذا عملية فهم هذا الفرد لثقافة المنظمة وتقبلها مما يؤدي إلى غرس مفهوم الولاء التنظيمي في نفوس هذه الأفراد والزيادة فيه، وكلما ابتعدت أهداف الإدارة عن واقع الأفراد وزاد استغلالها لهذه الموارد البشرية مما أدى إلى عدم وجود عدالة تنظيمية بين الحقوق والواجبات الخاصة بهذه الأمور كلما قل الولاء التنظيمي وقد يص به الأمر إلى انعدامه.

2- العمل على تحسين المناخ التنظيمي: هذه النقطة قد قمنا بتوضيحها في وضوح الأهداف بحيث كلما كان المناخ التنظيمي يحمل في حياته الفهم الجيد للموارد البشرية التي تنتمي إلى المنظمة، فإنها حتماً تتشبع بالولاء التنظيمي والمناخ التنظيمي هو الثقافة التنظيمية السائدة في هذه المنظمة.

3- أنظمة الحوافز المناسبة: وهذه النقطة حساسة وفعالة في نفس الوقت وهي جزء لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية أو المناخ التنظيمي، فكلما كان نظام الحوافز مبني بطرق علمية ويراعي ترتيب الحوافز المادية والمعنوية بما فيها الفردية والجماعية حسب طبيعة حاجيات هذه الأفراد كلما أدى هذا إلى الاعتزاز بالانتماء وحب هذه المنظمة، وهنا نقول بأن الولاء التنظيمي موجود، وهنا نشير إلى شيء مهم وهو ترتيب الحوافز يختلف من قطاع إلى آخر، فقد نجد مثلاً الأفراد الذين يشتغلون في قطاع اقتصادي ترتيب حوافزهم يختلف عن القطاع الإداري وهكذا وقد بينت الدراسات أيضاً ذلك فعلى المسير دراسة هذه التركيبة البشرية بجدية وبعد فهمها يتم وضع السياسات والأنظمة الخاصة بالحوافز وحتى هذه الأنظمة لا بد أن تكون ديناميكية أي يمكن تغييرها في أي لحظة مكنة حسب تطلعات كل من المنظمة ومواردها البشرية.

■ **السياسات:** إن كل منظمة كما هو معلوم أن لها سياستها الخاصة بها والتي تسعى إلى تطبيقها خصيصاً من أجل تحقيق أهدافها، فهناك من السياسات الموضوعية خصيصاً من أجل الزيادة في الولاء التنظيمي، لأنه بوجوده سوف نزيد من الفعالية التنظيمية، و من طرق المعروفة والموجودة داخل هذه السياسات هي فهم واشباع حاجات الأفراد الذين ينتمون إلى هذه المنظمة وهذا ما يؤدي إلى تقبل الثقافة التنظيمية من قبل هؤلاء الأفراد وينمي فيهم الثقة الواجب توفرها بين المنظمة والفرد الذي ينتمي إليها وهذا شيء ايجابي سوف ينعكس على الفرد وعلى المنظمة، فعلى مستوى الفرد يصبح تفكيره منصب في كيفية اتقان العمل والزيادة فيه وأما على مستوى المنظمة فإننا حتماً سوف نصل إلى تحقيق الفعالية التنظيمية المرجو تحقيقها.

- **تحقيق رضا العاملين:** وهنا يجب على واضعي السياسات التفكير في السبل التي تجعل الفرد راضي على عمله من خلال طبقا سياسات التحفيز التي تحدثنا عنها سابقا.
- **المناخ التنظيمي:** وهو أننا نضع ثقافة تنظيمية تحتوي على نظام الحوافز المشجع على تقبل البيروقراطية الفبيرة، هنا نقول أنه كلما ابتعدت المنظمة عن تطبيق نظام الحوافز يتماشى مع هذه التركيبة البشرية ويكون عادلا فيها فإن هذا الفرد لن يتقبل هذه الثقافة التنظيمية ما يؤدي إلى عدم بناء وتجسيد مفهوم الولاء التنظيمي في نفوس هذه الأفراد.
- **العلاقات الاجتماعية:** يجب على المنظمة أن تسعى إلى تحقيق هذه النقطة وهي التشجيع على خلق التنظيمات الغير الرسمية الإيجابية والتي نلمها جيدا في إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) واستعمالها لحلقات الجودة، فيصبح الأفراد يشتغلون ضمن فريق واحد ولحمة واحدة من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية وضمان بقاء استمرارية المنظمة.
- **تطبيق نظام حوافز قوي:** هذه النقطة مهمة جوهريّة، فحسب التي هي بين أيديكم نلاحظ بأنه كلما كان نظام الحوافز القائم عادل ويتمشى مع أهداف الأفراد فهذا سوف يزيد من الولاء التنظيمي الذي هو غائب في الإدارة الجزائرية ، والتي من أسبابه الجوهريّة هو نظام الحوافز الحالي ، وهنا يجب أن نولي أهمية كبيرة لهذا النظام القائم ونعدله بأسلوب فهمنا الجيد لهذه الموارد البشرية بوضع خطط استعجالية أو برسم استراتيجيات تقوم بتغيير نظام الحوافز الحالي بنظام ديناميكي أو دعونا نقول نظام حوافز هجين يتمشى مع تطلعات المنظمة والموارد البشرية في نفس الوقت.
- **نمط القيادة:** وهنا يجب توضيح نقطة مهمة، هي على المنظمة التفكير في وضع أفراد يمتازون ويحملون صفات قيادية يكون لهم تأثير على المرؤوسين وحثهم على التعاون تحقيق الفعالية التنظيمية وفي نفس الوقت سعي هذا القائد إلى العمل على الجهتين يعني الجهة الرسمية والجهة الغير الرسمية، فالجهة الرسمية هو السعي إلى تطبيق الثقافة التنظيمية و من الجهة الرسمية هي التحكم في تلك التنظيمات الغير الرسمية و غرس في نفوس الأفراد مفهوم الرضا الوظيفي و التعاون وحب المنظمة والاعتزاز بالانتماء إليها، وبذلك نصل إلى تثبيت معنى الولاء التنظيمي في نفوس تلك الأفراد.
- **الانتماء إلى المنظمة:** وهنا البحث عن السبل التي تجعل هذا المورد البشري يفكر في الانتماء إلى هذه المنظمة، أي كيف نجعل هذا الفرد يتسلق سلم إبراهيم من الحاجات الفيزيولوجية إلى الأمن وحولا إلى الانتماء.
- **الاعتزاز بالانتماء إلى مجموعات العمل:** هو تكريس مبدأ الاعتزاز إلى هذه الجماعات التي يجب أن تكون إيجابية حتى تضمن الولاء التنظيمي.

- الأجر المتوقع من المنصب: وهي تحقيق العدالة بين الحقوق والواجبات التي أوضحناها في شق المقاومة النظرية.

ب) العوامل التي تضعف الولاء التنظيمي:

- على الرغم وجود عوامل تقوي من الولاء التنظيمي هناك أيضا عوامل سلبية وهذا ما بينه لنا السيد: الشريف محمد شريط في رسالته التي تحمل عنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي والتي هي على النحو التالي:
- عدم وجود نظام حوافز قوي يتمشى مع حاجيات الموارد البشرية الموجودة داخل المنظمة وهذا ما ينحنا إلى نتيجة حتمية، وهي غياب أو ضعف الولاء التنظيمي، فالحوافز المادية والمعنوية تلعب دورا كبيرا في تجسيد أو تفعيل الولاء التنظيمي داخل المنظمة.
- غياب القيادة المناسبة التي تفهم هذا المورد البشري وتقوم بإرضائه وتسعى إلى زرع فيه معنى الولاء التنظيمي وجعله محب لعمله ومنظمة ويعرف كيف يجعل هذا المورد البشري متقبل الثقافة التنظيمية التي تؤدي به إلى تجسيد الولاء التنظيمي الحقيقي والمغري.
- التذمر من قبل هذه الموارد البشرية بسبب قلة أو عدم وجود تشجيع فعلى لهذه الطاقات وتهميشها فيعود ذلك بالسلب على الأداء الوظيفي وعلى الفعالية التنظيمية، وهنا ترى انعدام الولاء التنظيمي.
- وكنتيمة حتمية للعوامل التي ذكرناها نخلص إلى تجسيد وخلق التنظيمات الغير رسمية السلبية (استراتيجيات الفاعلين السلبية) التي تعمل من أجل تحقيق أهدافها مهمة بذلك أهداف المنظمة، هذا أمر خطير لأنه يصعب التحكم فيها لأنها تخلق هوامش حرية وفراغا بين المنظمة وبين هذه الجماعات وهذا ما سوف نوضحه من فصل استراتيجيات الفاعلين، وهذا دليل قاطع على عدم وجود الولاء التنظيمي وقد تنتج عنه ولاءات أخرى كولاء للجماعة الغير الرسمية أو ولاء لأشخاص خارج المنظمة.
- غياب النظرة الاستشرافية (العلمية) في تسيير الموارد البشرية وهذا ما يؤدي بالسلب على الأداء الوظيفي ونقص الرضا المهني وهذا ما يشجع على توفير الجو العكر الذي تنتشط فيه تلك الاستراتيجيات السلبية التي تحدثنا عنها.
- غياب الأمن الوظيفي والتعافي عن حل المشاكل التي يتلقاها الفرد أثناء تأدية مهامه.
- كما وجدنا مدحت أبو نصر في مرجع سابق تحدث عن العوامل التي تعيق تشكل الولاء التنظيمي كالتالي:

- ✓ الأجر الغير مناسب والغير عادل، فهذا الحافز المادي الفردي يؤثر كثيرا على تجسيد أو يؤدي إلى غياب الولاء التنظيمي، فكلما كان الأجر يلبي الحاجيات كلما سعى ذلك إلى تجسيد وتكريس الولاء التنظيمي وكلما كان العكس انعكس ذلك بالسلب على الولاء التنظيمي.
- ✓ القيادة الديكتاتورية والفوضوية، فهذه القيادة تؤدي إلى عدم وجود تسيير فعال وعدم وجود استراتيجية في التسيير.
- ✓ عدم وجود الأمن الوظيفي.
- ✓ كبر حجم المنظمة، فهذه النقطة حساسة أيضا فكلما كانت المنظمة كبيرة قد يصعب الاهتمام بجميع الموارد البشرية الموجودة بها.
- ✓ عدم تطبيق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب، وهذا مشكل كبير إذا تحدثنا عنه في التنظيم الجزائري خاصة الذي يطغى عليه العصبية الخلدونية التي تشكله منذ زمن طويل في المنظمات الجزائرية. (أ. ترمول

محمد لطفي 2018/07/08، ص 228-229-230).

7/ نظريات الولاء التنظيمي:

1) نظرية أو نموذج المنظمات الخيرية:

جاءت هذه النظرية لمناقشة السلوك داخل المنظمات وهذا النموذج يمثل استراتيجية متعددة الأوجه للضبط بين الموظفين والمنظمات الحديثة حيث تم تفضيله على النموذج البيروقراطي في قدرته على محاولة استخلاص الولاء من القوى العاملة.

وإن هذا النموذج لديه طريقة دفع ولاء الموظفين، حيث يعطي أهمية لبرامج الرفاهية والتدريب والتوجيه وبناء العلاقات الغير الرسمية بين الأفراد والاحتفالات والتركيز على قيم السكن والقروض، وهذا يتيح له الفرصة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات.

لقد اتبعت بعض المنظمات هذا النموذج مثل اليابان، حيث أصبحت تعرف المنظمات اليابانية بمنظمات الضمان الاجتماعي، وصار ينظر إلى العامل الياباني إلى أنه أكثر ولاءا.

لم تسلم هذه النظرية من تلك الانتقادات الموجهة إلى المنظمة البيروقراطية حيث يرى المتقنون أن نموذج المنظمات الخيرية يمثل نموذج البيروقراطية. فهو يؤكد على اتباع المركزية واتباع الصيغ الرسمية في التعامل مع الأفراد وهذا يؤدي إلى ضياع هوية الأفراد كما يدفع بهم إلى التوحد مع الأقسام أو جماعات العمل الصغير التي ينتمون

إليها بدلا من الولاء إلى منظماتهم ككل، كذلك فقد كان الرد على هذه الانتقادات من طرف مؤيدو النظرية الحرة وذلك بالتأكيد على اتباع الصيغ الرسمية لأنها تسهل عملية الانضباط بين الأفراد وبين واجباتهم لأن أي تصرف تم توضيحه بصورة قانونية يقود الآخر إلى أقل من أن يقوم الموظفين بالاعتراض مقارنة بالإشراف المباشر. (عبد الرحمان أحمد محمد هيجان، ص 32-34.)

النظرية الثقافية (النموذج الثقافي)

تعتبر هذه النظرية من أحدث النظريات في دراسات المنظمات وتغيير في ظاهرة الولاء باعتبار أن الثقافة التنظيمية التي تتمثل في القيم الموجودة بها.

يتضمن الولاء حسب هذا النموذج توحيد الفرد وقبوله لهم وأهداف المنظمة التي يعمل بها كما لو أنها قيمة وهادفة، إذ نجد أن ولاء الفرد لمنظمته يعتبر عاملا أخلاقيا ويتعدى لمجرد رضا الفرد في عمله، وكذلك استعداد الفرد للدفاع عن الشخص عم سمعة منظمته والتضحية من أجلها، غير أن ولاء الفرد للمنظمة يختلف عن ولاء الفرد لوظيفته.

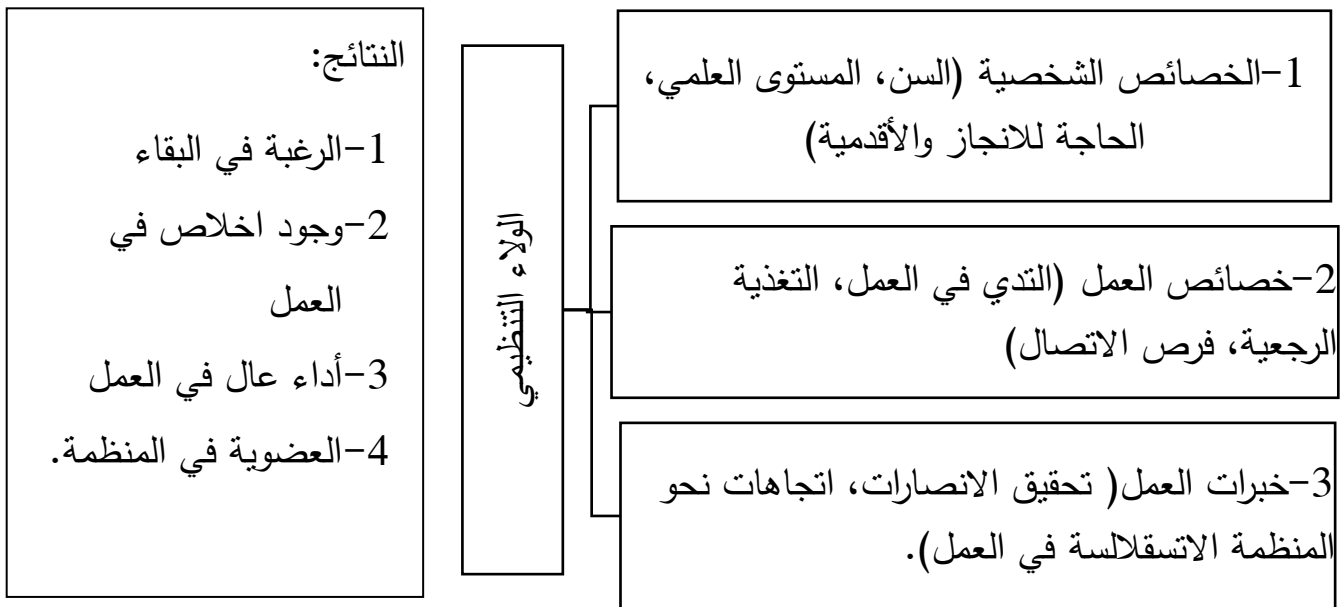
يعتبر هذا الولاء ناتجا عن الإحساس الذاتي وليس ذلك الولاء الذي يكون تحت قواعد وقوانين، وقد ركز هذا النوع على النتائج المترتبة عن الولاء دون أن يقدم الأسباب التي تقودنا إليه.

8/ النموذج الاستثماري للولاء:

تخيل الولاء بهذه الطريقة يمكن أن يعطي له إطارا قائما على منهج السلوك والمكافآت والاتجاهات والاستثمارات وقياس لمستوى الولاء الذي يمكن أن يظهره الفرد، ولقد أظهرت الدراسات السابقة ل (والك walc 1995) أن الولاء يعتمد إلى حد كبير على مدى إدراك الفرص المتاحة للتطور الوظيفي.

ويعتبر النموذج الاستثماري قد بنيت على أفكار Becke بيكر (1964) ، كما هو الحال في المنهج السلوكي للولاء ، حيث يبدو أن المنهج يقدر إطارا كافيا لتطوير المعرفة حول الولاء التنظيمي وان مفهوم (التبادل) و(الاستثمار) هو مفهوم تفسيري محلل وليس محصورا فقط في شرح العلاقة بين عناصر الولاء .

نموذج ستيرز 1977:



يوضح هذ الشكل العوامل المؤثرة في خلق الولاء التنظيمي ونتائجه، حيث يرى "ستيرز" أن الولاء التنظيمي يمكن دراسته من خلال ثلاثة متغيرات أو خصائص زهي:

- الخصائص الشخصية: السن، المستوى التعليمي....إلخ
- خصائص العمل: التحدي في العمل، التغذية الرجعية، فرص الاتصال....
- خبرات العمل: تحقيق الانتصارات ن اتجاهات نحو المنظمة، الاستقلالية في العمل....إلخ

وقام باختبار هاته العوامل على مجموعة من العمال البسطاء في مستشفى وتوصل إلى نتائج تقيس قوة وتأثير كل متغير في الولاء التنظيمي فكانت النتائج على النحو التالي:

فيما يتعلق بالخصائص الشخصية توصل إلى معامل ارتباط قيمته 0.55 وقيمته 0.64 بالنسبة لخصائص العمل أما خبرات العمل فتوصل إلى معامل ارتباط قيمت 0.71 (شريط محمد، ص79).

خلاصة:

يعد موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع الأكثر شيوعاً في المؤسسات والمنظمات بحث يختلف من شخص لآخر ، وغالباً ما تسعى المؤسسات إلى دراسة وقياس الولاء التنظيمي لمعرفة قدرات الفرد ومدى تأمينه على العمل لضمان سير العمل الجيد والنزيه.

الفصل الرابع

الجانب التطبيقي

تمهيد:

بعد تطرقنا للفصل النظري وبعد الانتهاء من جمع المعلومات التي تشملها، ويبقى غير كافي فلا بد من جمع البيانات الميدانية، حيث يتضمن هذا الفصل وصفا لطريقة الإجراءات التي اتبعناها في اجراء الفصل التطبيقي من تحديد كما يلي:

1/ الدراسة الاستطلاعية:

قبل الشروع في أي بحث يتقدم الباحث بالزيارة الميدانية لمكان إقامة بحثه، وتعتبر الدراسة الاستطلاعية مهمة إذا يمكن أن تكون المرحلة الأولى، وهذا لأخذ نظرة شاملة الاحتكاك بجمع عينة الدراسة والتأكد من وجود الظاهرة فعلا في الواقع.

تتعرف الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية لإنجاز أي بحث، وهي تمكن الباحث من معرفة ظروف إجراء الدراسة الأساسية ولوقوف عند العراقيل التي يمكن التعرض لها، وذلك لإيجاد الطريقة المناسبة لمراجعتها ومعرفة مدى صدق وصلاحيه الاستبيان المخصص لجمع المعلومات الكافية حول الظاهرة المدروسة. (فوزية شيباني، 2010، ص150).

2/ منهج البحث:

يعد المنهج الوصفي الارتباطي هو المنهج المناسب للدراسة من أجل تحقيقها، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة ويصفها كما هي أرض الواقع وصف كما وكيف، كما اعتمدنا على هذا المنهج لمعرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين قسم العمل والولاء التنظيمي، فقد عرفه كل من "بلقاسم سلطانية" و "حسان الجيلالي" بأنه أسلوب وطريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة. (بلقاسم سلطانية، حسان الجيلالي (2004)، ص168).

3/ مجتمع البحث(مكان):

أولا نشأه المؤسسة:

أنشئ مصنع قورة للكرتون سنة 2010 ، حيث له فرعين ويقع في لمنطقة الصناعية

"عمر محطة" بولاية البويرة على بعد 55 كم من وسط المدينة بمساحة إجمالية تقدر ب 19439 م² منها 2340 م² مغطاة وهي مقسمة إلى البنايات التالية:

- بناية الإنتاج تتربع على 1280 م²
- بناية خاصة لتخزين الكرتون (المنتوج) تتربع على 500 م²
- بناية اجتماعية تتربع على مساحة 320 م²

ثانيا: عدد العمال

تتكون المؤسسة من 136 عاملا، أغلبهم أعوان تنفيذ والذين يعملون في الوحدة الإنتاجية، أما في الإطارات أغلبهم اداريين، كما لوحظ وجود نسبة لا بأس بها من العمال المؤقتين، كل هذا تم توضيحه في الجدول التالي:

العدد	العمال حسب الوظيفة
81	أعوان التنفيذ
39	أعوان التحكم
30	إطارات متوسطة
2	إطارات سامية
11	إطارات مسيرة
109	إجمالية العمال الدائمين
54	أجمالي العمال المؤقتين
163	المجموع

4/ عينة البحث:

قمنا باختيار عينة من مجتمع البحث تتكون من (60) عامل من مختلف الوحدات في المصنع من أجل القيام بدراسة استطلاعية، حيث تتم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التغيرات الشخصية.

المتغير	فئة المتغير	التكرار	النسبة المئوية
	ذكر	20	33.34%
	أنثى	40	66.66%

الجنس	المجموع	60	100%
السن	من 20 إلى 30 سنة	13	21.67%
	من 30 إلى 40 سنة	14	23.34%
	من 40 إلى 50 سنة	26	43.34%
	من 50 سنة فأكثر	7	11.67%
	المجموع	60	100%
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	20	33.34%
	من 5 إلى 10 سنوات	7	11.67%
	من 10 إلى 15 سنة	11	18.34%
	من 15 سنة فأكثر	22	36.67%
	المجموع	60	100%

5/ أدوات جمع البيانات:

الاستبيان:

يعرف عرف على أنه مجموعة من الأسئلة المعدة والمصاغة لمتغيرات الموضوع أو معطيات الحالة وفقا لقروض موضوعية، وطرح الأسئلة في شكل استمارة على مجموعة من الأشخاص. (عقيل حسين حميل، ص208).

لقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان الذي تم اعداده من صروف الباحثة لقياس موضوع قيم العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي مدى الإداريين، ويحتوي على ثلاثة محاور، حيث ينقسم المحور الأولى إلى جزئين البيانات الشخصية والرقابة الإدارية، والمحور الثاني على عبارات قياس المتغير "قيم العمل"، أما المحور الثالث فيحتوي على عبارات قياس المتغير "الولاء التنظيمي" والذي اعتمد في صياغته على استبيان.

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

ضع إشارة (+) في الخانة المناسبة.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: من 20 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐

من 40 إلى 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر ☐

الحال الاجتماعية:

أعزب ☐ متزوج ☐ متزوج وله أولاد ☐

مطلق ☐ أرمل ☐

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 15 فما فوق ☐

المهنة المنصب:

عون تنفيذ ☐ عون تحكم ☐ إطارات متوسطة ☐ إطارات مسيرة ☐

إطارات سامية ☐

الرقابة الإدارية:

كيف هي علاقتك بمديرك

☐

سيئة

☐

حسنة

☐

جيدة

توجد رقابة في مؤسستكم

☐

لا

☐

نعم

كيف تطبق الرقابة في مؤسستكم

☐

المتابعة والتقييم

☐

المراجعة

☐

التفتيش

☐

الإشراف

هل أنت راضي عن نظام مؤسستك

☐

لا

☐

نعم

المحور الثاني: قيم العمل

التقييم					عبارات القياس "قيم العمل"
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	
					1- هل الأجور التي تقدمها المؤسسة مناسبة مقارنة مع الجهد المبذول؟ 2- هل الروح الجماعية والأخلاقية سائدة داخل المؤسسة؟ 3- الإشراف المتبع من قبل الرئيس جيدة. 4- هل تؤثر المسافة بين مسكنك ومؤسستك وعملك؟ 5- فرص الترقية متاحة للجميع.

المحور الثالث: الولاء التنظيمي

التقييم					عبارات القياس "الولاء التنظيمي"
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	
					1- يعمل ولاء العامل لمهنته على تطوير المؤسسة. 2- مشاركة رئيس المؤسسة العمال في بعض القرارات يولد الولاء والثقة. 3- أشعر بالفخر والاعتزاز كوني فرد من أفراد هذه المؤسسة. 4- أشعر بالولاء والإخلاص لمؤسستي.

					5- هل لديك رغبة في قضاء ما تبقى من حياتك المهنية في نفس المؤسسة؟
--	--	--	--	--	--

6/ الأساليب الإحصائية:

معامل سبيرمان:

يستخدم لاختبار العلاقة بين متغيرين أو أكثر، ويتم حسابه على النحو الآتي، من مثال حساب الارتباط بين عدد السكان والمساحة كل وحدة إدارية، تدرج في جدول حيث ترد الوحدات الإدارية بشكل عشوائي بالنسبة لكل من المساحة وعدد السكان، ثم تحسب الفروق بين رتب عدد السكان لكل وحدة، ورتب المساحة لكل وحدة أيضا، ثم تربع هذه الفروق وتجمع ويكون المجموع هو معامل الارتباط (معامل سبيرمان).

معامل ارتباط بيرسون:

يعبر معامل الارتباط عن كمية ودرجة العلاقة، وقد تكون هذه الدرجة في اتجاه إيجابي أو سلبي، وهو من أحدث الطرق المستخدمة في البحوث العلمية، ويعتبر معامل ارتباط بيرسون من أفضل الطرق التي تستعمل حاليا بكثرة في الأبحاث العلمية لقياس الترابط بين متغيرين، وقد يكون الارتباط موجبا (+) إذا كان تغير العنصرين مضبوطا وكاملا ويكون الارتباط سالبا إذا كان الارتباط سالبا (-) إذا كان ارتباط العنصرين مختلفا اختلافا كليا، وكلما كان التقص كبيرا كان معامل الارتباط يقترب من الرقم (-1) الذي يعتبر تناقض كليا، ولمعادلة بيرسون أهمية في العلوم الطبيعية والبشرية على السواء، ولكنها تحتوي الكثير من الرموز، وتحتاج إلى عمليات حسابية مطولة ودقيقة إلا إذا استخدمت الأجهزة الحديثة في الحساب. (رجاء وحيد دويدري ، (2000) ص 266-ص267).

الوسط الحسابي:

يستخدم في مجالات متعددة لوصف الظاهرات، ويتم بجميع قيم المشاهدات حيث يتم حساب الوسط الحسابي في

حالة المعطيات غير مبوبة، إذا كان لدينا مجموعة قيم هي: $x_1, x_2, \dots, x_n$

فإن وسطها الحسابي الذي نرمز له $\bar{x}$ في حالة العينة n حيث:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

علما أن: $\sum x_i$ هي مجموع قيم المفردات و n عدد المفردات (حجم العينة) وفي حالة المعطيات مبوبة أي التعامل مع بيانات مبوبة تعد لفئات لها مدى يقع بين حد أدنى وحد أعلى، فستقرض بأن المعطيات تقع في مركز الفئة، أي أن تكرار كل فئة سيقع قسم مئة تحت نقطة مركز الفئة، والقسم الآخر نقطة المركز وبذلك ستكون في المعدل عند نقطة مركز الفئة، فإذا رمزنا لمركز الفئات ب x_i فستكون عبارة عن حاصل قسمة مجموع حدي الفئة 2 والوسط الحسابي يتم استخدامه باستخدام الصيغة التالية: (بد الحميد عبد المحيد البلداوي (2007) ، ص132).

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{\sum f_i}$$

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج تحليل الدراسة

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة:

1- تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة بين قيم العمل والولاء التنظيمي.

كان من المفروض أن نصل في نهاية تفريغ الجداول والمعالجة الإحصائية إلى قبول أو رفض الفرضية في كلتا الحالتين، وحسب اطلاعنا فإننا لم نجد دراسات تناولت متغيرين الدراسة معا.

2- أما الفرضية الثانية فإنها تنص على أنه هناك العديد من قيم العمل المستعملة لدى الإداريين كالقيم الاجتماعية والقيم الأخلاقية والشخصية.

ولا بد من كل ما سبق من معاينة ومعالجة الفرضية لتأكيد صحتها أو عدها، ولكن حسب ما تطرقنا إليها وجدنا تنوع في قيم العمل المستعملة لدى الإداريين.

3- تنزع الفرضية الثالثة بوجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي حسب سنوات الخبرة.

وفي نهاية تفريغ الجداول والمعالجة الإحصائية لا بد من قبول أو رفض الفرضية.

وقد توصلنا إلى أنه الولاء التنظيمي يختلف من فرد إلى آخر وليس من الضروري أن تحكم على ولاءه من خلال سنوات الخبرة.

4- وفي الأخير وضعت الفرضية الأخيرة ترتيباً لقيم العمل لدى الإداريين وهي كالتالي: القيم العائلية، القيم الدينية والروحية وبعدها القيم الشخصية وبعدها القيم الأخلاقية وبعدها القيم الاجتماعية وبعدها الثقافية والقيم العالمية وبعدها القيم المادية وأخيراً تأتي القيم الاقتصادية، ولقبول أو رفض هذه الفرضية لا بد من دراسات ومعالجات إحصائية تؤكد لنا ذلك.

ومن بين هذه الدراسات دراسة محمد حسن محد حمادات بعنوان "قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس 2006" التي توصلت إلى وجود فروق في درجة الالتزام

وفقاً لمتغيرات الدراسة: "الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي"، كما أوضحت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين درجة الالتزام بقيم العمل السائدة وبين مستوى الالتزام الوظيفي لدى المديرين من وجهة نظر

المعلمين، كما أظهرت الدراسة وأظهرت الدراسة وجود فروق ظاهرة في بعض مجالات الالتزام الوظيفي للمديرين من وجهة نظر المعلمين، وفقا لمتغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي.

الختمة

الخاتمة:

من خلال الدراسة حول موضوع قيم العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الإداريين، تبين أن الفرد العامل يأخذ الجزء الأكبر من قيم العمل من المجتمع والثقافة الاجتماعية، فالقيم أصبحت الشغل الشاغل لدى أصحاب الإدارة والمؤسسات نظرا لكونها الدافع للسلوك التنظيمي، فتعزيز قيم العمل الإيجابية من شأنه أن يؤثر على مخرجات سلوك الفاعلين في التنظيم كالمنافسة والابداع والمبادرة.

أما فيما يخص الولاء التنظيمي فهو من أهم القيم التي نالت اهتماما واسعا، من خلال دراسة سلوك العمال داخل منظماتهم ومدى ارتباطهم بها وكذا مدى التضحيات المقدمة في سبيل الاستمرار والاجتهاد في العمل، فالولاء التنظيمي له نتائج مفيدة للفرد والمؤسسة كل حد سواء، نظرا للولاء الذي يخلق ما بين العمال خلال تأدية مهامهم، فالمنظمة الناجحة هي من تهتم بالموارد البشري الذي بحوزتها وهذا بالمحافظة عليه والتطوير منه، خاصة في ظل عصر شديد التنافس على الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية و التركيز في ذلك على ولاء الفرد للمنظمة فمنه يضمن سير حسن للعمل وبالتالي تحقيق نتائج بجودة عالية ومنافسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

❖ المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

- 1-البداوي - عبد الحميد "أساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي" التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج SPSS ، الطبعة الأولى، عمان الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 2-ترمول محمد لطفي عضو مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجم جامعة الجزائر 02 مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية 2018/07/18.
- 3-حلمي المليجي، علم النفس الشخصية ط1، دار النهضة العربية بيروت 2001.
- 4-حامد الزهران علم النفس الاجتماعي، القاهرة، مصر، علم الكتب 1984.
- 5-دويدي رجاء وحيد، البحث العلمي أساسياته النظرية وممرساته العلمية الطبعة الأولى، دمشق سوريا دار الفكر 2000.
- 6-سحر فوزي، منظمات المجتمع المدني ودورها في تفعيل ثقافة قيم العمل في المؤسسات العراقية، مركز المستنصرية، الجامعة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، غير منشورة، 2008.
- 7-عبد الرحمان أحمد هيجان، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الطبعة الأولى، الرياض 1998.
- 8-عقيل حسين عقيل، خطوة البحث العلمي من تحديد مشكلة إلى تفسير النتيجة، دار ابن كثير.
- 9-عقيل محمد عطا حسين، القيم السلوكية لدى طلب المرحلتين المتوسطة والثانوية في دول الخليج العربية، مكتب التربية العربي لدول الخليج الرياض 2006.
- 10- عبد الرزاق سالم الرحالة والدكتور زكريا أحمد محمد غرام، السلوك التنظيمي في المنظمات، عمان الأردن - مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع الطبعة العربية الأولى 2011م.

- 11- كاظم محمد إبراهيم، تطورات في قيم الطلبة (دراسة تتبعية لقيم الطلاب في خمس سنوات) الجزء الأول الدار القومية للطباعة والنشر القاهرة 1965.
- 12- مدحت محمد أبو النصر، قيم وأخلاقيات العمل والإدارة الطبعة الأولى، الجيزة، مصر الدار العالمية للنشر والتوزيع 2008.
- 13- محمود السيد أبو النيل، دراسة عن القيم الاجتماعية والذي والشخصية لدى مجموعة من الطلبة والطالبات بجامعة الإمارات العربية المتحدة 1979.
- 14- ماجد الزيود، الشباب والقيم في عالم متغير، الطبعة الثانية، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان الأردن 2011.
- 15- محمد حسن محمد حمادات، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.
- 16- محمد فتحي عكاشة، محمد شفيق زكي، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1998.
- 17- مصطفى سوري، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، ط4 الأنجلو المصرية القاهرة، 1983.
- 18- نورهان حسن فهمي، القيم الدينية للشباب من منور الخدمة الاجتماعية للمكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 1999.

ثانياً: المذكرات

- 1- إيهاب أحمد عويضة، "أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة" بحث استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 1429هـ، 2008.
- 2- بلقاسم سلطانية، حسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، د.ط. عين مليلة: دار الهدى للنشر والتوزيع 2004.

- 3- بوسكار فريد " جودة حياة العمل وانعكاساتها على الولاء التنظيمي للعاملين مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل، 2018-2019.
- 4- سياس فوزية، دور البرامج التكوينية في أحداث التغيير في السلوك التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة 2010.
- 5- شريط شريف محمد " الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي مذكرة للحصول على الماجستير، 2008-2009.
- 6- عمر محمد درة "استراتيجيات التعلم المستمر وآثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية" أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال 2001م/1432 هـ.
- 7- فاضل سمية "الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين" جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية.
- 8- دري نجا، قيم العمل وعلاقاتها بالولاء التنظيمي لدى الإداريين والأساتذة بالمؤسسة التعليمية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل "جامعة المسيلة"، 2012-2013.
- 9- عمر محمد درة، استراتيجيات التعليم المستمر وآثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية مقدمة لنيل درجة دكتوراه في إدارة الأعمال، 2011.

الملاحق

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

ضع إشارة (+) في الخانة المناسبة.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: من 20 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐

من 40 إلى 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر ☐

الحال الاجتماعية:

أعزب ☐ متزوج ☐ متزوج وله أولاد ☐

مطلق ☐ أرمل ☐

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 15 فما فوق ☐

المهنة المنصب:

عون تنفيذ ☐ عون تحكم ☐ إطارات متوسطة ☐ إطارات مسيرة ☐

إطارات سامية ☐

الملاحق

الرقابة الإدارية:

كيف هي علاقتك بمديرك

☐
☐
☐

سيئة

حسنة

جيدة

توجد رقابة في مؤسستكم

☐

لا

☐

نعم

كيف تطبق الرقابة في مؤسستكم

☐

المتابعة والتقييم

☐

المراجعة

☐

التفتيش

☐

الإشراف

هل أنت راضي عن نظام مؤسستك

☐

لا

☐

نعم

المحور الثاني: قيم العمل

التقييم					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	عبارات القياس "قيم العمل"
					1- هل الأجور التي تقدمها المؤسسة مناسبة مقارنة مع الجهد المبذول؟
					2- هل الروح الجماعية والأخلاقية سائدة داخل المؤسسة؟
					3- الإشراف المتبع من قبل الرئيس جيدة.
					4- هل تؤثر المسافة بين مسكنك ومؤسستك وعملك؟

الملاحق

					5-فرص الترقية متاحة للجميع.
--	--	--	--	--	-----------------------------