

قيم العمل أهميتها وتأثيرها على سلوك الموظفين

Work values, their importance and impact on employee behavior

أوغيدني أحلام¹، طويل فتحة²¹جامعة محمد خيضر – بسكرة (الجزائر)، oughidni.ahlem@univ-biskra.dz²جامعة محمد خيضر – بسكرة (الجزائر)، f.touil@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2022/11/10 تاريخ القبول: 2022/12/28 تاريخ النشر: 2022/12/29

ملخص:

تعتبر قيم العمل ركيزة أساسية لكل منظمة أو مؤسسة تسعى إلى تحقيق التوافق والانسجام داخل محيطها ونظراً للأهمية الكبيرة التي تحظى بها داخل أي مؤسسة صناعية كانت أو خدمية أو غيرها، تريد أن تقدم أفضل خدمة أو أفضل منتج فهي تركز على جملة من القيم والمعايير والقواعد التي تحاول من خلالها توجيه سلوك العاملين الذين يتحلون بدورهم بقيمهم الخاصة والتي تكون نتاج بيئتهم الاجتماعية وتؤثر بشكل كبير في سلوكهم داخل المنظمة.

سنحاول من خلال هذا المقال التطرق إلى موضوع قيم العمل وتحديد مفهومه، أهميته، مصادره وخصائصه وأخيراً تأثيره على سلوك العاملين (العمل).

كلمات مفتاحية: القيم، قيم العمل، سلوك الموظفين (السلوك التنظيمي).

Abstract:

Business values are a fundamental pillar of each organization or institution that seeks compatibility and harmony within its surroundings. Due to its great importance within any industry, service, or other organization, it wants to provide the best service or product. It focuses on a set of values, standards, and rules through which it tries to guide the behavior of religious workers who, in turn, have their values.

Through this article, we will address the subject of work values and determine its concept, importance, sources, and characteristics, and finally, its impact on workers' (work) behavior.

Keywords: values, work values, employee behavior (organizational behavior).

المؤلف المرسل: أوغيدني أحلام ، الإيميل: oughidni.ahlem@univ-biskra.dz

مقدمة:

إن استمرارية أي منظمة يعتمد بالدرجة الأولى على ما تكتسبه من موارد مالية وتكنولوجية وبشرية وكذا ما تضعه من استراتيجيات وخطط لتحقيق أهدافها والوصول إلى غاياتها ، لذلك تسعى أي منظمة إلى اختيار وانتقاء أفراد ذوي كفاءات عالية

ومهارات متميزة ومبدعة بغية تحقيق التميز هذا من جهة، ومن جهة أخرى تضع مجموعة من القواعد والإجراءات والقوانين التي تضمن من خلالها السير الحسن لشؤون عملها، وفي هذا الصدد تتميز كل مؤسسة بثقافة عمل خاصة بها تميزها عن غيرها من المؤسسات وترتكز هذه الثقافة على منظومة قيم ومبادئ ومعايير ومعتقدات محددة، كما نجد أن هناك تنوع ثقافي وقيمي داخل الفئات العمالية للمؤسسات ذلك أن لكل عامل فيها قيمه الخاصة به التي اكتسبها من خلال تراكم معارفه وتجاربه في الحياة.

باعتبار هذه القيم الموجه الرئيسي لاتجاهات الافراد فيمكننا القول بأنها تأثر على سلوكيات الأفراد داخل المنظمة وهو ما سنعرضه من خلال المحاور التالية.

المحور الاول : مفاهيم عامة

1. مفهوم القيم :

يعد مفهوم القيم من المفاهيم التي تعددت فيها الآراء واختلف أهل الاختصاص في تعريفها نظراً لما تنسم به القيم من عمق معرفي وثقافي خاص خاضع لمعتقدات وثقافة الفرد والمجتمع فعندما يتكلم أحد عن القيم فإنه ينطلق من خلفيته الدينية والثقافية وتصوره عن القيم مرتبط بما يلمسه ويشاهده في مجتمعه من حيث سلم القيم وأهميتها ودرجة إلزامها فالدين والثقافة والواقع يعتبران مصادر وأصول تحكم تفاعلنا مع القضية والقيمية ونظرتنا لها.(الجلاد 2007،ص17)

كما كان للنجاح الكبير الذي حققته فلسفة عالم الاجتماع "نيتشه" بالإضافة الى إسهامات الاقتصاديين النمساويين "مانجر Manger , فون فايزر Vonweiser" تأثيراً كبيراً في انتشار مفهوم القيمة بين جمهور المثقفين والمفكرين وأدى إلى ظهور نظرية القيمة التي احتلت مكانة مرموقة في نهاية القرن 19 (1900) وفي أمريكا حوالي 1910، ولكن انتشار هذه النظرية جاء متأخراً في فرنسا بالرغم من البحوث المهمة التي أجريت في هذا الميدان. (ريمون رويه، 1962، ص403)

واستُخدم مفهوم القيم استخداماً متعددًا ومطاطاً بمعاني متنوعة في العديد من الميادين فيعرف العديد من العملاء في مجالات متعددة من المعرفة "القيم" من خلال مصطلح مرتبط بـ "القيمة" ولاقت مفاهيم القيمة استخداماً واسع الانتشار بين العلوم المختلفة فاستخدمه كل من علماء الاجتماع ، علماء النفس، الفلاسفة رجال السياسة والدين ، علماء الاقتصاد ، رجال الفن وفي رأي بعض العلماء أمثال روسيش Ruesch أن مفهوم القيمة مرادف لمفهوم (نافع

أو لائق) كما نجده يعرف مفهوم القيمة من خلال مفهوم التوافق أو التلائم أو الكفاية وهناك من عرف القيمة بمعنى الثمن، ويعرفها آخرون بأنها "الاهتمام Interests" حيث تستخدم كلمة قيمة بمعنى الأشياء التي يعطيها الناس اهتماماً خاصاً فأى شيء حسناً كان أو رديناً يعد قيمة.

ولم يقتصر هذا المعنى على الميدان العلمي فقط لدراسة القيمة وإنما وجد أيضاً في الاستعمالات الدارجة للكلمة، حيث قد أستخدم بمعنى القوة الشرائية لعملة معينة وأحياناً للإشارة إلى ما يمثله الأشخاص من مكانة عند الآخرين، وفي استعمال ثالث بمعنى الفائدة، كما قد تستعمل أيضاً للتعبير عما يرغب فيه المجتمع وما يرتضيه من الأفراد الذي يتعامل معهم في المنظمات المختلفة ولكننا يجب أن نأخذ فكرة المنفعة أو الفائدة بتحفظ وعدم التعميم ، فربما يكون شيء ما نافعاً أو مفيد لشخص ولكنه في ذات الوقت لا يكون مناسباً بل ضاراً لشخص غيره ويقول في ذلك ببر Pepper أن القيمة بأوسع معانيها أي شيء خيراً كان أو شراً. (احمد سليمان وسوسن عبد الفتاح:2010،ص25).

يقول تالكوتبارسونز بأن " القيم عنصراً أو نسق رمزي مشترك يعتبر معياراً للاختيار بين بدائل التوجيه المتواجدة في موقف معين وهي بهذا تساهم بشكل فعال في تحقيق التكامل بين أعضاء المجتمع، ويعرفها الجلال بأنها "مجموعة من المعتقدات والتصورات المعرفية والسلوكية الراسخة يختارها الإنسان بحرية بعد تفكير وتأمل ويعتقد بها اعتقاداً جازماً، تشكل لديه منظومة من المعايير يحكم بها علي الأشياء بالحسن أو القبح أو بالقبول أو بالرد، ويصدر عنها سلوك منتظم يتميز بالثبات والتكرار والاعتزاز". (الجلال:2007 ص 17)

وجاء في تعريف لعيسى سالم ومهيري دليلة أن القيم هي جمع لكلمة قيمة وتدل على مجموعة من المعتقدات والتمثلات التي يحملها الفرد أو المجموعة أو المجتمع بأكمله ويلتزم بها ومن خلالها يستطيع ادراك الأمور والتفريق بينها كالمقبول والمرفوض في السلوك الانساني وهي شيء داخلي في الإنسان ينمو ويتطور بتطور الإنسان وباحتكاكه مع الآخرين كالأسرة ، الاصدقاء ، المدرسة، المؤسسة أو مكان العمل.(عيسى سالم، مهيري دليلة:2021،ص101)

التعريف الاجرائي للقيم:

يمكن القول بأن القيم هي مجموعة الأحكام ، المعايير، المبادئ، المعتقدات، التصورات والمثل التي توجه سلوكيات الأفراد وتضبط أفعالهم حيث تمثل المحك أو الخلفية

المرجعية التي يستند إليها الأفراد عند المفاضلة بين البدائل وفي شتى المواقف وهي نتاج اجتماعي متوارث بين الأجيال ثابتة نسبياً تعد بمثابة الدستور.

2. مفهوم العمل

العمل حسب ابن منظور يقصد به المهنة والفعل، بمعنى لو قلنا "الخباز" فالمقصود المهنة وعملية الخبز، وهو الفعل أما الخُبز فهو الناتج عن الفعل. ويعرفه الاقتصاديون على أنه عنصر من عناصر الانتاج بل أهمها.

كما يدل مصطلح "عمل" على مختلف الوسائل التي ابتكرها الانسان لأجل التأثير على البيئة الطبيعية من أجل استخراج العوامل المادية للوجود الاجتماعي.(شياخباية، عوفي مصطفى: 2018، ص273)

هذا وقد اختلف مفهوم العمل باختلاف العلماء وتخصصاتهم ونظرتهم لوظائف وغايات العمل، وقد تطورت مع مرور الزمن ومع تطور العمل ومكانته في المجتمع، فقد عرف على النحو التالي:

_ عرف العمل على أنه "نشاط واعى يحفظ الذات، فهو يؤدي للمحافظة على الحياة".

- العمل نشاط واعى هادف، يحقق الانسان من خلاله قيماً اجتماعية واخلاقية في الواقع المعاش، وبه يجسد انسانيته ويحقق ويضمن استمرار النوع الانساني.
- عرفه او غست كونت بقوله "العمل هو التغيير النافع للمحيط الخارجي من طرف الانسان". (قشار محمد: 2017، ص1145)

وترى الدكتورة عائشة التاييب أنه يمكن اعتبار العمل بمختلف أصنافه سواء تلك التي تنجز مقابل أجر أو بدون أجر، مجموعة مهام يتطلب تنفيذها بذل جهد فكري ونفسي وعضلي، بغرض انتاج سلع أو خدمات معينة لتلبية جملة من الاحتياجات البشرية وبهذا المعنى يتجاوز مفهوم العمل المعنى الضيق للمهنة أو الوظيفة التي تقترن بأجر يدفع مقابل العمل والجهد المبذول.(عائشة التاييب: 2011، ص ص15-16)

التعريف الاجرائي للعمل

يمكننا القول بأن العمل هو عبارة عن نشاط يتطلب مجهودات فكرية وعضلية ونفسية بهدف تحقيق انتاج معين او خدمات ضرورية تساهم في تطوير حياة الانسان.

3. **مفهوم قيم العمل:** تعددت التعاريف التي خضت بالاهتمام موضوع قيم العمل ولعل أهمها ما سنقوم بعرضه كالتالي.

ورد في مقال للأستاذة راضية سيد أن **قيم العمل** تعبر عن "مدى الايمان بالعمل" كما تشير أيضا إلى الأهمية النسبية للعائدات والمكاسب الضمنية والصريحة التي يجنيها الفرد من خلال ممارسته للعمل الرسمي ومن خلال رؤيته الذاتية لهذا العمل ، وتعتبر قيمة العمل مفهوما دينامياً لارتباطها بواقعه حيث يشكل نسق قيم العمل عند الفرد اتجاهاته الدالة على مركزية هذا النسق كما يحدد توجهات الأفراد ونوعية سلوكهم ، وتعني أيضا "درجة الالتزام بالقيم الادارية أو الفنية أو الاجتماعية.(أ. سيد راضية 2013،ص49)

من جهته عرف سعود بن مبارك البارديوأخرون قيم العمل " تعرف قيم العمل نظريا بأنها عبارة عن مجموعة من المبادئ والاهتمامات التي تتطلبها طبيعة المهنة، والمتفق عليها من قبل العاملين بها لتحديد أو تعيين السلوك الذي تقتضيه مسؤوليات المهنة ذاتها".

كما ينظر إلى قيم العمل على أنها استعدادات دافعة للفرد نحو بيئة العمل، وممن نظر إلى قيم العمل هذه النظرة (اعتماد عام1992) حيث ترى بأنها مجموعة الموجهات السلوكية التي تحدد سلوك الفرد داخل عمله، ويشير (ابراهيم 1992) في دراسته إلى أن قيم العمل هي مجموعة من المعايير ترتبط بالمحددات التي تنظم علاقة الانسان ببيئة العمل المادية والبشرية ويضيف (الشهري 2003) بأن قيم العمل هي المعايير التي يتفق عليها مجموعة من الافراد في عمل واحد تؤثر في دوافعهم وسلوكهم سواء كان سلوكا مرغوباً فيه أو غير مرغوب فيه.

وبالتالي فإن قيم العمل تعني مجموعة القواعد والمعايير الموجهة لسلوك الفرد داخل عمله أو فيما يتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه ليستطيع أن يعيش من خلال سلوكه وتصرفاته وما ينبغي له أن يفعل وما لا ينبغي له أن يفعل(سعود بن مبارك الباردي 2015، ص08).

كما تعتبر القيم مجموعة من المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في عمله وتوجهه تشكل معيارا للصواب والخطأ. (بدر الدين بن تريدي:2010، ص27)

كما جاء في تعريف آخر للقيم على انها" مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الاخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف العام (كما أنها تقاس به) وترسم له الطريق السليم الذي يقود إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي اليها بجانب ذلك فهي الدرع الواقي للموظف من وقوعه

في الخطأ الناتج عن الهوى وسوء استخدام السلطات كما تحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف أخلاقه وضميره أو يتنافى مع مبادئه العامة.

ويعرفها الدكتور عبد الواحد عارف " أن قيم العمل تعد لأي مجتمع إنساني من أهم الركائز التي تقوم عليها تنميته وتطويره لدورها الهام في جعل الفرد يشعر بقيمة ما يؤديه من عمل ورفع الاداء والانتاجية ، وتختلف المجتمعات الانسانية في مدى اهتمامها بقيم العمل أو ما يسميه البعض (ثقافة العمل) القائمة على مفهوم حب العمل ودرجة الالتزام به.(أحمد الطيب السمانى الطيب،2015،ص21)

عرفت ايضا قيم العمل بأنها "مجموعة من المعايير التقييمية للعمل أو لبيئة العمل والتي من خلالها يستطيع الأفراد تمييز ما هو صحيح وتقييم أهمية التفضيلات" وجاء في تعريف آخر "بأنها مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الاخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الاداري، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره أو يتنافى مع مبادئه (منار منصور،2016 ص323).

التعريف الاجرائي لقيم العمل:

خلاصة لما سبق عرضه من تعاريف مختلفة للقيم يمكننا القول بأن قيم العمل هي جملة (المبادئ، المعايير ،الضوابط والتعاليم المهنية والاخلاقية التي يكتسبها الافراد من خلال مواقفهم وخبراتهم الفردية والجماعية والتي تعد المحك الذي يرجع إليه العامل عند المفاضلة فهي تحدد سلوكه المهني (ما ينبغي له أن يفعله و ما لا ينبغي له أن يفعله).

مفهوم السلوك الوظيفي

يتضمن السلوك كل ما يمارسه الشخص ويحس به ويفكر فيه ، فهو يشتمل على ما يقوم به الفرد من أعمال أو أنشطة أو تعبيرات أو إستجابات ظاهرة كانت أو مستترة ، وبذلك فإن السلوك المنتظر من كل فرد ومطالب به وان حاد عنه أو تجاهله أو انحرف عن معايير تلقى الانتقاد.

ويعرف السلوك التنظيمي بأنه دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة وذلك بإعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثير كبير في سلوك وتصرفات العاملين ومن ثم انتاجيتهم.(دحمان بريني:2018، ص 79)

كما يرى بعض منظري التنظيمات أن السلوك التنظيمي هو دراسة وتطبيق المعرفة المتعلقة بكيفية تصرف الأفراد والجماعات داخل المنظمات بهدف الوصول إلى التصرفات والممارسات الأكثر فعالية وبالتالي فإن السلوك التنظيمي وفقاً لرؤيتهم يزود المديرين بعدد من الأدوات المختلفة لتحليل سلوك الأفراد والجماعات داخل مجال العمل. (مسيلتي عويشة: 2017، ص 115)

من جهته ذكر **علي محمد** أن السلوك التنظيمي عبارة عن الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد داخل المنظمة أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله، ويتضمن بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل (حركي أو تفكير، سلوك لغوي، المشاعر، الإدراك، الانفعالات) ويمكن تلخيص السلوك التنظيمي في النقاط التالية:

- أ. إن السلوك التنظيمي هو سلوك الأفراد داخل المنظمات.
- ب. يختلف السلوك التنظيمي من فرد لأخر اعتماداً على طبيعة الإنسان.
- ج. يظهر السلوك التنظيمي عند وجود الفرد داخل المنظمة مع وجود أفراد آخرين يتفاعلون معه، مما ينتج عن هذا التفاعل السلوك التنظيمي، أي أن السلوك التنظيمي يختلف عن السلوك الإنساني إذ أن الأول يظهر داخل المنظمة في حين الثاني هو سلوك الأفراد خارج المنظمات والمؤسسات.
- د. يتحكم في سلوك الأفراد داخل المنظمات (السلوك التنظيمي) مجموعة من القوانين وتعليمات المنظمة التي يعمل بها الأفراد. (علي محمد أحمد عبد المحمود صلاح: 2012، ص 249)

من خلال ما سبق عرضه من تعريفات للسلوك التنظيمي يمكننا القول بأنه جملة الأعمال والتصرفات والسلوكيات والانفعالات وكل ما يصدر عن الفرد داخل المنظمة نتيجة تفاعله مع الأفراد العاملين معه والقوانين المنظمة التي تحكم سلوكه.

المحور الثاني: أهمية قيم العمل

يعد موضوع القيم من المواضيع الهامة في علم الاجتماع، ذلك أن القيم من خصائص النوع البشري ولها علاقة وطيدة بحياة الإنسان والجماعات، فالناس يتمسكون بالقيم لأنها تعطي لوجودهم الإنساني معانيه التي تميزه عن وجود الكائنات الأخرى، والإنسان مهما كان مستواه لا يستطيع أن يعيش بدون قيم أو أن يترك البحث عن ما هو أسمى في نظره من القيم الحاصلة له، لأن القيمة في النهاية هي كل شيء بالنسبة له. (ربيع ميمون: 1980، ص 327)

هذا وقد ذكر سعود بن مبارك أن قيم العمل هي الأساس في أي ثقافة تنظيمية، وهي جوهر فلسفة المنظمة لتحقيق النجاح، كما أن قيم العمل تعطي شعوراً بالتوجهات

المشتركة لكل العاملين، وتعد مؤشرات لتصرفاتهم اليومية، علاوةً 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 إيجاد الشعور بالهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة و تصبح قيم العمل حقيقة في عقول عدد كبير منهم.(سعود بن مبارك البادري و آخرون:2015، ص ص 21-22)

تأكيداً لما سبق كشفت العديد من الدراسات أنه كلما كان هناك توافق بين قيم العاملين وقيم التنظيم الذي يعملون به، أو كان هناك انسجاماً بين قيم الافراد و بعضهم البعض، أو كان هناك اتفاقاً بين قيم المرؤوسين و رؤسائهم المباشرين زادت انتاجية العاملين.

كما كشفت دراسات أخرى أجريت في بيئات عمل أجنبية النقاب على أن الافراد الأكثر ايمانا بأخلاقيات وقيم العمل البروتستنتية يعملون بجد واجتهاد وأكثر اندماجاً من نظرائهم الآخرين الذين لا يؤمنون بهذه القيم ، كما أوضحت دراسة (Merrens&garrett) أن الطلاب الأقوى إيماناً بقيم العمل الجاد أعلى في معدلات ادائهم من نظرائهم الأقل ايمانا بهذه القيم.(آدم غازي العتيبي: 1998، ص86).

بدورها ذكرت الباحثة منار منصور عدة نقاط حول أهمية قيم العمل والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- تساعد قيم العمل الموظف على معرفة وفهم المعايير التي يجب الالتزام بها وتكون لديه القدرة على اتخاذ قرارات تدعم هذه المعايير ومن خلالها يشعر الفرد الموظف بأهميته في المنظمة وتتأثر دافعيتة نحو العمل.
- تكمن خلف النجاح والانجازات الهائلة التي تحقّقها بعض الأنظمة والمجتمعات حيث تختلف قيم العمل التي يعتنقها افراد مجموعة عن تلك التي يعتنقها الافراد في الانظمة الاجتماعية الاخرى.
- تشكل السلوك والاتجاهات ، وتقود إلى الفعالية التنظيمية وتزيد الانتاجية والرضا الوظيفي.
- تعتبر الركائز الاساسية للعمل في أية مؤسسة وتحدد مسار المؤسسة وكيفية العمل فيها، فقيم العمل هي مسارات للعاملين و المسؤولين في المنظمة .
- كما أن قيم العمل تعتبر ركن من الثقافة التنظيمية التي تؤثر على أنشطة المؤسسات و منها الابداع الاداري لكونه أحد السبل المهمة التي تساعد على

رفع وتحسين الكفاءة والفعالية في المؤسسات. (منار منصور: 2016، ص 325)

بالإضافة إلى ما سبق تتجلى أهمية قيم العمل في كونها تعطي شعوراً بالتوجهات المشتركة لكل العاملين و تعد مؤشراً لتصرفاتهم اليومية، علاوة على ذلك فإن المنظمة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم عمل مشتركة ، إذ سيكون الموظفون على معرفة بالقيم التي يجب عليهم الالتزام بها، ومن ثم سوف تكون لهم القدرة على اتخاذ قرارات تدعم هذه المعايير، ومن خلال هذه القيم سوف يشعرون بأهميتهم في المنظمة وسوف تتأثر دافعيتهم، أي أنها تؤدي إلى خلق شعور بالهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة و تصبح قيم العمل حقيقة في عقول عدد كبير منهم. (مزيان محمد، رفاف عبد القادر: 2018، ص 94)

المحور الثالث: مصادر القيم و خصائصها

(1) **مصادر قيم العمل:** تعتبر القيم الجانب المعنوي في السلوك الانساني فهي تشكل السجل العصبي للسلوك الوجداني والثقافي والاجتماعي عند الانسان ، فالقيم من حيث المبدأ توفر للمرء صيغة سلوكية تعفيه من مغبة الصراع والتناقض وتقوده إلى العفوية وهي حلول دائمة للمواقف التي تواجه الفرد في مسيرة حياته ، لأنها تبين له المسارات الصحيحة للسلوك والحياة والمفاضلات القائمة في شتى ميادين الحياة مما دفع الباحثين إلى إعطاء هذا الموضوع الحيوي العناية والاهتمام البالغين للذين تجسدا في دراسة مصادر القيم وتحليلها بوصفها الأساس لانطلاقها واستجابتها للتغيير والتجديد الحاصل، و يمكن تأشير بعض هذه المصادر كالتالي :

هناك تصنيف وضعها بشكل مصدر القيم المادية و هذه كانت من وضع الانسان ومستمدة من ظروفه المادية وبيئته ، المصدر الثاني القيم المعنوية أو الروحية وهذه مستمدة من الأديان والتشريعات السماوية. (سحر قدوري: 2012، ص 157).

و قد ذكر الباحثون العديد من مصادر القيم واهمها التالي:

- **التنشئة والخبرة:** حيث تعد الأسرة من أهم المؤسسات الاجتماعية في مجال إكتساب الفرد للقيم لأنها تحدد ما ينبغي وما لا ينبغي في ظل المعايير الحضارية السائدة وكذلك تستمد القيم أهميتها ووزنها عن طريق خبرات وممارسات الفرد طوال مراحل حياته.
- **الدين:** تعتبر التشريعات السماوية والأديان، المصدر الأساسي لأغلب القيم السائدة بين الأفراد.

- **التطبيع الاجتماعي:** قد يكتسب الفرد قيمه كما تكتسب أنماط سلوكه الأخرى بالملاحظة والتقليد وما يسمى بالتعليم الاجتماعي الناتج عن تفاعل الفرد مع متغيرات بيئته ، وتختلف من فرد لأخر باختلاف المجتمعات.
- **جماعة العمل:** عضوية الفرد في جماعات تعد مصدراً آخر للقيم، فمثلاً من خلال جماعة العمل تتعزز أنواع القيم التي تتعلق بالعمل نفسه.(منير قندوز:2017،ص 420).

(2) خصائص قيم العمل:

- لقيم العمل العديد من الخصائص وفي هذا الصدد يشير الزغبى إلى أن قيم العمل تتميز بجملة من الخصائص أهمها:
- **مكتسبة:** فهي ليست وراثية حيث يمكن تعلمها من خلال التفاعل مع بيئة العمل.
 - **متغيرة:** حيث تتغير حسب تطور الانسان من خلال مراحل عمله المختلفة.
 - **ذات منطق جدلي:** حيث تشمل قضيتين متناقضتين صدق أو كذب، خير أو شر.
 - **إنسانية:** حيث ترتبط بالإنسان.
 - **ملزمة:** أي أن هناك ثواباً لمن يلتزم بها وعقاباً لمن لا يراعيها.
 - **مرغوبة اجتماعياً :** حيث انها تلبي حاجات وطموحات الناس.
 - **هرمية:** إذ تسيطر بعض القيم على غيرها من القيم الأخرى.
 - **نسبية:** إذ أنها تختلف باختلاف الزمان والمكان والثقافة.
 - **تتضمن نوعاً من الرأي والحكم على شخص معين أو شيء معين أو معنى معين.**
 - **تتصف بالعمومية،** فهي تشكل طابعاً قومياً عاماً مشتركاً بين طبقات المجتمع الواحد.
 - **تكون القيم إما صريحة تتضح من خلال التلفظ بها أو ضمنية تتضح من خلال سلوك الفرد و أنشطته المختلفة.**(ياسمين سمير، إبراهيم شعلان:2014،ص23).

المحور الرابع/ تأثير قيم العمل على سلوك الموظفين:

إن لقيم العمل أثر كبير في المكونات التنظيمية ، إذ تؤثر في سلوك العاملين وعملية اتخاذ القرارات والالتزام بها والانتماء للمؤسسة وهذا ما أكدته دراسة (Putt &etal 1999) فالإيمان و القناعة في التحلي بقيم العمل وازدياد تأثيرها في سلوكيات العاملين يزيد من تمسكهم و التزامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وذلك لكون طبيعة هذه المكونات متقاربة و مشتركة في عدة نقاط فكلها تعد قاعدة راسخة للسلوكيات المرغوبة و المطلوبة للمؤسسة، وتسهم القيم في تكوين أرضية عمل للتغيير المستقبلي والدة من حالات التمرد كونها مقاييس معتمدة من قبل الجميع ، لكن لا يعني أنها لا تتغير، بل يتم تعديلها عبر الزمن ولذلك فإن بعض الأعمال التي كانت

مقبولة و ناجحة قبل عشرين عام قد لا تكون مقبولة في الوقت الحاضر. (العزير وردة: 2017، ص 47-48)

كما تؤثر القيم في سلوك العاملين حيث تعتبر مجالا أو إطارا مرجعيا لإدراك وتنظيم الخبرة والاختيار بين بدائل السلوك ، وهكذا فإن القيم يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند دراسة وتفسير سلوك الإنسان بصفة عامة لأنها أحد المحددات الهامة في السلوك ، أي أنها الأسس التي يتحدد في ضوءها سلوك الإنسان.(فاروق عبد فليه ، السيد محمد عبد المجيد: ص191)

كما تؤدي تناقضات القيم إلى مجموعة من المشاكل التنظيمية التي يصعب في غالب الأحيان التعرف على أسبابها القيمة، لهذه المشاكل انعكاسات على العمل والمسؤولين داخل التنظيم يمكن تقسيمها إلى أربعة مراحل حسب درجة التناقض وقوة الانعكاس وهي تدرج كما يلي:

1 صعوبة التكيف:

إن قوة التناقضات والاختلافات بين القيم داخل التنظيم يؤدي إلى صعوبة التكيف وعدم القدرة على تحمل ضغوط مختلف القيم المتعكسة، فكلما زادت الاختلافات والتناقضات زادت صعوبة التكيف وأدت إلى انعكاسات أوسع مدى وأكثر قوة.

2 فشل التكيف: وفي هذه المرحلة تبرز مظاهر الفشل في ثلاث صور:

- سوء العلاقات الإنسانية:

هناك اختلاف في طبيعة القيم والاختلافات في درجات الثقافة والتكوين بين العمال والمسؤولين حيث تتغلب القيم التقليدية على دهنيات العمال بينما تتغلب القيم الحديثة وتؤثر على سلوكيات الإطارات، هذا التناقض والاختلاف قد يصل إلى درجة تؤثر العلاقات الإنسانية داخل التنظيم وخاصة بين العمال والمشرفين والمسيرين.

- انخفاض الرضا المهني:

إن سوء العلاقات البشرية يؤدي إلى انخفاض الرضا المهني عند العمال ونقص الحوافز والدوافع إلى جانب الإنجاز والمبادلات وانخفاض الروح المعنوية.

- الإجهاد الذهني والبدني:

إن مشاكل العمل وانخفاض الرضا المهني وتناقض القيم يؤدي إلى التعب والإجهاد نتيجة الضغوط النفسية التي يتعرض لها العامل مما يؤدي إلى حالة من الإجهاد الذهني والتعب البدني دون بذل الجهد الذي يبرر ذلك التعب.

3-المواجهة: إن صعوبة العمل في التنظيم وعدم القدرة على مسايرة التغيير والاستجابة للمتطلبات يؤدي إلى ظهور آليات دفاعية، يمكن حصرها في ثلاثة أنماط وهي الانسحاب والصراع والتخريب.

✓ **الانسحاب:** ويكون في صورتين، أما ترك العمل نهائياً، وخاصة في حالات الرخاء الاقتصادي الذي يسمح للعاملين بإيجاد شغل بمؤسسة أخرى، وأحياناً يفضل العامل البطالة على التعرض لضغوط العمل في التنظيم وما فيه من ضغوطات وتناقضات، أما الطريقة الانسحابية الثانية فتتمثل في البقاء في العمل مع التخلف والتغيب والتمارض وتجنب العمل بطريقة أو بأخرى وإنتاج أقل مما يمكن إنتاجه.

✓ **الصراع:** ويتمثل في مواجهة المواقف بصورة أكثر عنفا وتكون في صورة صراعات عمالية واضطرابات واختلافات واضحة على السبب القيمي للمشاكل التي تظهر في التنظيم.

✓ **التخريب:** ويكون كمرحلة قصوى تدفع العامل إلى تخريب آلية حتى يتخلص منها ويجد مبرراً مقبولاً للتوقف عن العمل و لو لمدة.

مما سبق، يمكن التعرف على أسباب بعض المشاكل التي تعاني منها التنظيمات، والتي تكون عادة ذات عواقب وخيمة على مستوى الإنتاج وفعالية التنظيمات وهذه الأسباب هي تعبير عن عدم رضا العاملين والموظفين وعدم شعورهم بالانتماء عدم قبولهم لأهداف المؤسسة وقيمها التنظيمية وهو ما عبر عنه بالتخريب أو الانسحاب وهي من المؤشرات التي تؤكد التأثير السلبي للقيم على سلوك العاملين الذي يتجسد من خلاله التزامهم التنظيمي. (عبد الكريم بوحفص: 1992، ص217-218)

خاتمة:

خاتماً لهذا المقال الذي تناولنا من خلاله موضوع قيم العمل ولو بشكل مبسط، ذلك بالنظر إلى التعقيد الذي يحيط به ويميزه وكذا لإختلاف المنظورات والاتجاهات النظرية التي تناولته، فموضوع قيم العمل موضوع واسع ويتداخل ويرتبط مع العديد من المفاهيم الأخرى ذات الصلة به والمتكاملة معه (القيم التنظيمية و القيم الاجتماعية)، و بناءً على ما تم عرضه من مفاهيم تشرح وتوضح ماهية قيم العمل وكذا تحديد أهميتها، مصادرها وخصائصها، تأثيرها في سلوك الموظفين، يمكننا القول بأن لقيم العمل أهمية كبيرة في استقرار وتوازن أي مؤسسة والعكس صحيح ، إذ تؤدي التناقضات القيمية إلى جملة من المشاكل التنظيمية وتضارب في الأفكار والأهداف الذي لا يخدم صالح المؤسسة لا الموظف ويدخلها في دوامة من سوء

التكيف وسوء العلاقات البشرية بين الموظفين لتتطور فيما بعد إلى الصراع أو الانسحاب والتخريب.

قائمة المراجع

أ. الكتب باللغة العربية:

1. الجلال ماجد زكي: تعلم القيم و تعليمها، تصور نظري و تطبيقي لطرائق و استراتيجيات تدريس القيم، ط2، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
2. الربيع ميمون : نظرية القيم في الفكر المعاصر بين النسبية و المطلقية، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ، الجزائر، 1980.
3. ريمون رويه: فلسفة القيم، ترجمة عادل العواء، مطبعة جامعة دمشق، 1962.
4. فاروق عبده فليه و السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.
5. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب: الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الاعمال، ط1، زمزم ناشرون و موزعون، عمان الاردن، 2010.

الدراسات والرسائل الجامعية:

6. أحمد الطيب السمانى الطيب: دور قيم العمل و سلوك العاملين في تنمية المجتمع في السودان- دراسة تطبيقية على الخدمة المدنية العسكرية بالسودان- رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015.
7. د. سعود بن مبارك البادري وآخرون: قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، المركز الوطني للتوجيه المهني، دائرة الدراسات والدعم الفني ، قسم البحوث ، عمان ، 2015.
8. ياسمين سمير، ابراهيم شعلان: قيم العمل وأثرها على أداء العاملين في الجامعات الخاصة الأردنية-دراسة ميدانية (رسالة ماجستير) كلية الاعمال، قسم الادارة، جامعة عمان العربية، 2014.

المجلات والدوريات:

9. العزيزة وردة ،أحمزة فاطمة: قيم العمل السائدة لدى الطلبة الجامعيين المقبلين على التخرج -دراسة ميدانية بجامعة خميس مليانة – مجلة سوسولوجيا ، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد1، العدد2 ، 2017، ص47-48.
10. آدم غازي العتيبي: أثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت، المجلة العلمية لكلية الادارة والاقتصاد، كلية العلوم الادارية ، الدوحة جامعة قطر، العدد9، 1998.
11. د. دحمان بريني: دور الثقافة التنظيمية في تغيير سلوك العاملين، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد11، 2018.
12. سحر قوروي: دور النظام القيمي والاخلاقي في حماية المنظمة-التركيز على قيم العمل-، مجلة شؤون اجتماعية، الجامعة المستنصرية، مجلد 29، العدد113، 2012.
13. أ/سيد راضية: قيم العمل وعوامل تشكلها في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تحليل نقدي، مجلة دراسات اجتماعية، المجلد5، العدد3، 2013.

14. شياخباية، د. عوفي مصطفى: العمل البيتي إحدى دعائم تنمية المرأة بقصور أدرار- تشجيع النشاطات البيتية المنتجة من خلال الجمعيات، جمعية أفاق نموذجاً، مجلة الحقيقة، العدد 42، 2018.
15. عائشة التايب: النوع و علم اجتماع العمل و المؤسسة، ط 1، منظمة المرأة العربية 25 شارع رمسيس-الكورثة-مصر الجديدة، 2011.
16. عبد الكريم بو حفص: دور المشرف في نجاح التغيرات التنظيمية، مقال منشور لمجلة علم النفس و علوم التربية، معهد علم النفس و علوم التربية، جامعة الجزائر، العدد 06، 1994.
17. علي محمد أحمد عبد المحمود صلاح: أثر السلوك التنظيمي على ظاهرة استخدام العمالة الوافدة في السودان، مجلة جامعة ابن رشد في هولندا، العدد 5، 2012.
18. عيسى سالم، مهيري دليلة: عقد العمل المحدد و اثره على قيم العمل لدى العامل الجزائري- دراسة ميدانية لعينة من فئة الاندماج المهني في بعض المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع العمومي- مجلة سوسيولوجيا، المجلد 5، العدد 3، مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الاسلامية، 2021.
19. قشار محمد: مفهوم ومكانة العمل في المجتمع ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، جامعة الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2017.
20. مسيلتي عويشة : الثقافة التنظيمية وتأثيرها على السلوك التنظيمي ، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة، العدد 12، 2017.
21. منير قندوز: التغيرات الاجتماعية والاقتصادية وانعكاسها على قيم العمل، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، العدد 13، 2017.
22. منار منصور: قيم العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الإداريين بجامعة الطائف- دراسة ميدانية- مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، العدد 167، الجزء الاول، 2016.
23. أ.د. مزيان محمد، رفاف عبد القادر: قيم العمل في ظل متغيري الخبرة و الرتبة المهنية-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، 2018.