

السلوك التنظيمي
Organizational Behavior

القيم
Values

أما مفهوم القيم في منظمات الأعمال هي عبارة عن معايير
مُعترف بها ومقبولة تعمل على توجيه سلوك الأفراد في جميع
المستويات وبالتالي تصبح هي قيم المنظمة نفسها

تعريف القيم

❖ عرفها الأمريكي روكيتش بأنها: "اعتقاد راسخ بأن التصرف بطريقة معينة هو أفضل من التصرف بأي طريقة أخرى متاحة.

❖ عرفها كلوكهن Kluchon بأنها "مفهوم ضمني أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه.

❖ عرفها Bengston بأنها "معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته"

في ضوء ما سبق يمكن القول أن:

1. القيم هي معايير توجه سلوك الأفراد وتحكم تصرفاتهم.
2. القيم تسهم في أحداث نوع من التوازن الداخلي للفرد مع البيئة المحيطة به.
3. القيم ليست الأفعال ولكنها تتحدد من خلال الأفعال أو التصرفات.
4. تتباين القيم وتختلف من مجتمع لآخر حيث يحدد الإطار الثقافي للمجتمع شكل أو منظومة القيم.
5. تتصف القيم بالثبات النسبي حيث أن النسق القيمي للفرد ليس جامدا في جميع مكوناته.
6. هناك فرق بين قيم العمل وقيم الفرد الشخصية، فقيم العمل هي قيم المنظمة أما القيم الشخصية للفرد فهي مرتبطة بالفرد العامل نفسه.

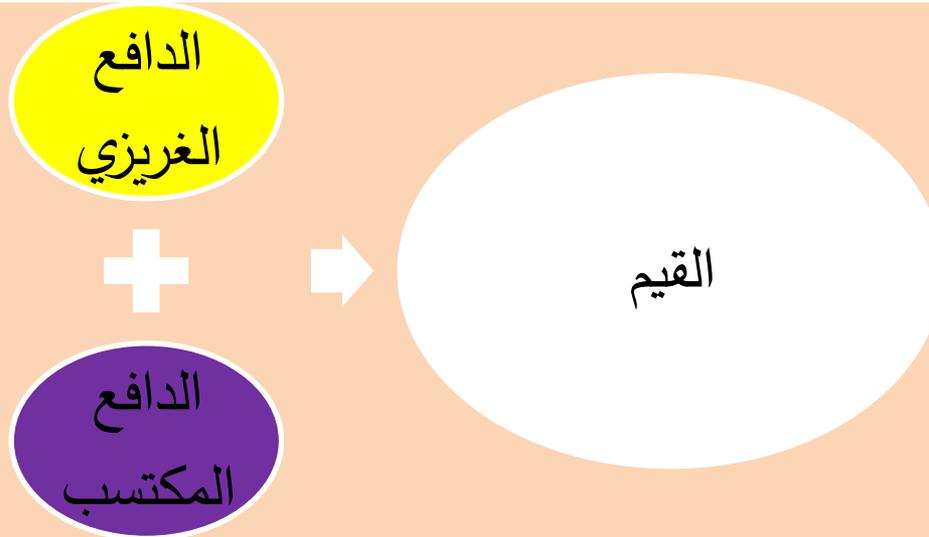
أهمية القيم

لماذا تعتبر القيم مهمة في دراسة السلوك التنظيمي؟

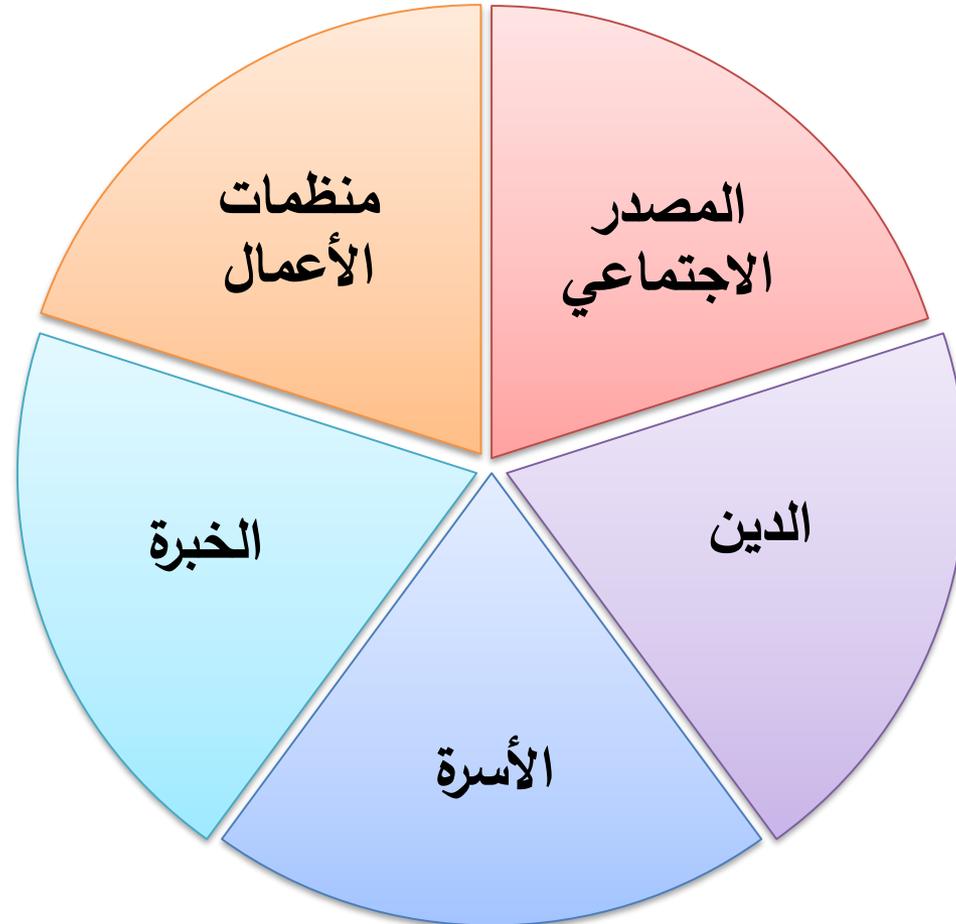
1. قيم الفرد تؤثر على إدراكه للمواقف والمشاكل التي يواجهها.
2. تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الآخرين.
3. تسهم القيم في تشكيل أخلاقيات العمل، حيث تحدد المقبول والمرفوض من السلوكيات.
4. تؤثر القيم في نوعية وشكل القرارات المتخذة، حيث تعد من أهم الأسس التي يبني عليها الفرد قراراته.
5. التزام الجماعة بقيم معينة يزيد من تماسكها ويسهل من عملية التعامل بين أفرادها.
6. تحدد القيم الاتجاهات، حيث يتفرع عن القيم عدة اتجاهات، فقيمة الانجاز مثلا قد يتفرع منها اتجاه للتعاون أو اتجاه للتنافس.

تكوين القيم

- تعتبر قيم الأفراد متصلة بشكل قوي ومنسجمة مع الطبيعة البيولوجية والنفسية والاجتماعية.
- القيم الموجودة هي مزيج من دافعين: الأول غريزي، والثاني مكتسب.



مصادر القيم



1. الدين: يعد الدين أساسا للكثير من القيم الإنسانية، والدين الإسلامي يعتبر مصدرا خصباً للقيم مثل:

✓ **القيم الاقتصادية:** المادة وسيلة وليست غاية، تحري الحلال، تحريم الرشوة والربا والسرقه والاختلاس وتطفيف الكيل.

✓ **القيم الاجتماعية:** التعاون والشورى والعدل بين الناس .

✓ **القيم الجمالية الحسية:** النظافة وجمال الثوب والفعل.

✓ **القيم الجمالية المعنوية:** العفة وصيانة الجوارح.

✓ **القيم السياسية:** حذر الاسلام من السلطة لأنها فتنة، إختيار القوي الأمين.

✓ **القيم النظرية:** حث الاسلام على التفكير والبحث عن الحقيقة.....

2. المصدر الاجتماعي: يعد الفرد جزءا من المجتمع الذي نشأ فيه، حيث تتشكل قيم الفرد وفقا لطبيعة المجتمع.

3. الخبرة: حيث تستمد القيم أهميتها من خبرات الإنسان، فالمريض يقدر قيمة الصحة والسجين يقدر قيمة الحرية.

4. منظمات الأعمال أو جماعات العمل: فالفرد يستمد قيمه أيضا من قيم المنظمة أو الجماعة التي يعمل فيها.

5. الأسرة: هي اللبنة الأولى في بناء قيم الفرد، حيث يتعلم الفرد المعايير الحاكمة للتصرفات، والخطأ والصواب والمرفوض والمقبول.

تصنيف سبرانجر

قسم سبرانجر القيم إلى **ستة أنماط** هي:

1. النمط الاقتصادي: حيث يعتقد الفرد في أهمية الثروة المادية ويركز اهتمامه على الأنشطة العلمية والفنية والصناعية والتجارية التي توصله إلى تعظيم الثروة.

2. النمط الاجتماعي: حيث يعتقد الفرد أنه لا قيمة لذاته بعيدا عن الناس، فهو لا يرى نفسه إلا في الجماعة، إذ يهتم بالمشاركة، والتعاون، واحترام مشاعر الغير، وتقديم النصح والارشاد لهم.

3. النمط الديني: يعتقد الفرد أن سعادته في الحياة مرتبطة بقدرة الالتزام بالقيم الروحية الموصلة الى الرضا الروحي، ومن أهم سلوكياته انكار الذات.

4. النمط النظري: يعتقد الفرد في داخله بضرورة الصدق، والأمانة، والتفكير والدراسة المتعمقة، وتعظيم التراكم العلمي، وعدم الاهتمام بالنواحي الاجتماعية (لا محاباة ولا مجاملات).

5. النمط الجمالي: حيث يعتقد الفرد في أهمية الجمال، لذا فهو يهتم بالسلوكيات المثالية، أي أداء الأعمال والأنشطة على الوجه الأمثل.

6. النمط السياسي: هنا يعتقد الفرد في أهمية تحقيق المركز الأدبي والاقتصادي المتميز، فهو يميل إلى سلوكيات الإقناع، والتحاور لتحقيق مزيد من القوة مع قلة الاهتمام بالنواحي النظرية والجمالية.

تصنيف روكيتش (Rokeach)

❖ حسب روكيتش فكلما زاد اعتقاد الفرد في فكرة معينة كلما سادت وكان تأثيرها كبيرا على سلوكه.

❖ ولقد قسم روكيتش القيم إلى نوعين هما:

1. **القيم النهائية:** وهي الغايات النهائية التي تحقق الأهداف المرغوبة التي يحاول الانسان تحقيقها مثل الحياة المريحة والأمان الأسري والصدقة.
2. **القيم الوسيطة:** فهي القيم التي تعتبر وسيلة لتحقيق القيم النهائية، وهي تمثل أنماط سلوكية مفضلة، مثل التسامح والاجتهاد والطموح والنظافة.

العوامل التي تؤدي إلى تردي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل

1. سيطرة العشائرية و القرابة و الولاءات العائلية
2. وجود التمييز في المعاملة بين الموظفين
3. تعقد الإجراءات و كثرة القوانين
4. عدم توفر القدوة الحسنة للموظفين
5. تردي الأحوال الاقتصادية
6. ضعف الهياكل التنظيمية و ضعف القيادات الإدارية
7. ضعف برامج التدريب و التأهيل المتعلقة بأخلاق العمل.

السلوك التنظيمي
Organizational Behavior

الاتجاهات
Attitudes

المفهوم



الاتجاه هو ميل مستقر إلى حد كبير للاستجابة لبعض الأشياء، والمواقف، والأفراد،

تعد الاتجاهات من أكثر وأهم الموضوعات التي نوقشت في مجال علم السلوك لتأثيرها المباشر على سلوك الأفراد.

التعريف

- ❖ عرف البورت (All port) الاتجاه بأنه ” حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.“
 - ❖ كما عرفه تريانديس (Triandis) بأنه ” فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.“
 - ❖ كما اشار بيتي وكاسيو (Petty & Caceppo) بأن الاتجاه عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .“
 - ❖ وبصفة عامة يمكن القول بأن
- ✓ الاتجاه عبارة عن استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.

العوامل المؤثرة في الاتجاهات

عوامل بيئية

البيئة الثقافية التي يتفاعل معها الفرد (الأسرة +
المدرسة + الأعلام + العادات والتقاليد) .

عوامل
خاصة بالفرد

(تجاربه + خبراته + تعليمة + ثقافته + ادراكه + قدرته
علي التحليل + مدي استقلاليته) .

عوامل تتعلق
بالموقف

الشخص يأخذ موقف إيجابي نحو كل المواقف
والأشخاص المساهمين إيجابيا في إشباع رغباته
ويتخذ موقف مضاد من الأشياء التي تعيق من
تحقيق أهدافه مما يجعله يأخذ اتجاه سلبي (
العدوانية + إعادة المحاولة أو الانسحاب)

أهمية الاتجاهات

تعتبر الاتجاهات من العناصر المهمة المؤثرة في سلوك الفرد ودوافعه، فهي:

- تيسر للفرد القدرة على السلوك واتخاذ القرارات المناسبة.
- تعطي صورة واضحة للعلاقة بين الفرد والعالم المحيط به.
- توجه استجابات الأفراد بطريقة ثابتة تجاه الأشخاص أو الأشياء.
- تنعكس في سلوك الفرد وتصرفاته سواء كان ذلك في أقواله وأفعاله وثقافته وتفاعله مع الآخرين.

انواع الإتجاهات

من حيث الموضوع:

1. اتجاهات عامة
2. اتجاهات نوعية

من حيث درجة الشمولية

1. جماعية
2. فردية

من حيث الهدف

1. إيجابية
2. سلبية

من حيث الظهور

1. سرية
2. علنية

من حيث الشدة

1. قوية
2. ضعيفة

في ضوء ما سبق يمكن استنتاج ما يلي:

1. الاتجاهات تمثل حالة من الاستعداد والتهيؤ.
2. الاتجاهات مكتسبة عن طريق الخبرة أو الممارسة أو التعلم.
3. الاتجاهات لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر بل يستدل عليها من خلال السلوك أو التصرف.
4. تتسم الاتجاهات بالتفاوت من حيث الاستمرارية والدوام.
5. الاتجاهات توجه الإنسان للتصرف بطريقة معينة.

ما هو الفرق بين الاتجاهات والقيم؟

- ✓ القيم تمثل معياراً للسلوك، الاتجاهات لا تعتبر كذلك.
- ✓ القيم لا ترتبط بهدف أو موقف معين، بينما الاتجاهات ترتبط بشكل وثيق بموقف معين.
- ✓ القيم عددها أقل من الاتجاهات، لأن الاتجاهات كثيرة حول الظواهر المختلفة.
- ✓ القيم تمثل النواة التي تلتف حولها الاتجاهات والدوافع والحوافز.. الخ.

تغيير الاتجاهات

- ❖ تتسم الاتجاهات بالثبات النسبي ولكنها قابلة للتغيير نتيجة تغير الظروف.
- ❖ يسهل تغيير الاتجاه عندما يكون ضعيفا أو غير واضح أو عندما تبرز اتجاهات جديدة أكثر قوة.
- ❖ يسهل تغيير اتجاهات الأفراد الأكثر مرونة في آرائهم وأفكارهم والذين يقبلون المناقشة والإقناع.

طرق تغيير الاتجاهات

1. تغيير الجماعة: التي ينتمي إليها الفرد.
2. تغيير معتقدات الفرد: عن طريق تزويده بمعلومات جديدة، ويجب أن تكون المعلومات صحيحة وموثوقة بها لتغيير أفكاره وبالتالي اتجاهاته.
3. تغيير الموقف: فتغير ظروف الفرد وانتقاله من مستوى لآخر يجعل اتجاهاته تتغير.
4. إثارة المخاوف والشكوك: إي إيجاد شعور بالخوف من شيء معين يساهم في تغيير الاتجاهات كتحذير الطبيب للمريض من التدخين.

5- الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه: فهذا يسمح للفرد بالتعرف
أكثر

على جوانب عديدة يمكن أن تساهم في عملية تغيير الاتجاه.

6- تأثير الأحداث الهامة: مثل الأزمات والكوارث حيث تساهم في
تغيير اتجاهات الأفراد.

7- تأثير رأي الأغلبية والخبراء: قد يساهم في تعديل الاتجاه
وبالتالي السلوك.

8- التغيير القسري في السلوك: فقد يكون التغيير ايجابي أو سلبي