

الذكاء الاجتماعي ودوره في تفعيل قيم العمل بالمؤسسات المقاولاتية

Social intelligence and its role in activating work values in entrepreneurial businesses

عائشة بن مشري¹، زرفة بولقواس²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، aicha.benmecheri@univ-biskra.dz

² جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، lab.changesocial@univ-biskra.dz

مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر

تاريخ الاستقبال: 2024/05/14؛ تاريخ القبول: 2024/10/12؛ تاريخ النشر: 2025/02/10

ملخص:

الهدف من وراء هذه الدراسة هو تحديد دور الذكاء الاجتماعي لدى المسؤولين في المؤسسات المقاولاتية في تفعيل قيم العمل بها، أجريت الدراسة بمؤسسة قديلة للمياه – بولاية بسكرة-، حيث تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام المقابلة كأداة رئيسية والتي أجريت مع 06 رؤساء مصالح المؤسسة، وبعد تحليل إجابات المبحوثين تم التوصل لمجموعة من الاستنتاجات التي أكدت وجود تأثير إيجابي للذكاء الاجتماعي على تفعيل قيم العمل وبرزت أهم هذه النتائج في النقاط التالية: الذكاء الاجتماعي له دور كبير في التقليل من نسب الأخطاء والإهمال في العمل، كما يساهم في تفعيل قيم العمل على أوسع نطاق في مختلف المستويات التنظيمية، من خلال ما يقدمه المسؤول من خدمات للموظفين وتهيئة بيئة العمل فإنه يرفع من مستوى كفاءة وفاعلية الموظفين داخل المؤسسة، قيم العمل المعمول بها والمتفق عليها داخل المؤسسة مستمدة بصفة مباشرة من تصرفات المسؤولين وتفاعلهم مع الموظفين، إمتثال وتشبع الموظفين بقيم العمل دليل على نجاح وتمكّن المسؤول من التأثير فيهم. الكلمات المفتاحية: الذكاء الاجتماعي، قيم العمل

Abstract:

This study aims to determine the role of social intelligence among managers in entrepreneurial businesses in activating their work values. The study was conducted at Gudila Water Company – Biskra city -, where the data for this study was collected using the interview as a main tool, which was conducted with 06 heads of departments in the company. After analyzing the answers of the respondents, a set of conclusions were reached that confirmed the presence of a positive effect of social intelligence on activating work values. The most important results are highlighted in the following points: *Social intelligence has a major role in reducing the rates of errors and negligence at work, and it contributes to activating work values on a broader scale at various organizational levels. * Through the services the manager provides to employees and creating the work environment, he raises the level of efficiency and effectiveness of employees within the company. * The work values applied and agreed upon within the company are derived directly from the actions of managers and their interaction with employees. * Compliance and saturation of employees with work values is a proof of the success and ability of the manager to influence them.

Keywords: social intelligence, work values

I – مقدمة :

تعتبر المؤسسات المقاولاتية حالياً من أهم محركات التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات حيث تلعب دوراً حيوياً في تحقيق وتلبية الأهداف والاحتياجات التي تتطلبها، حتى تتمكن هذه المؤسسات من الاستدامة والاستمرار في تقديم خدماتها للمجتمع من جهة وتحقيق أهدافها من جهة أخرى يتوجب عليها التركيز على المورد البشري لأنه العامل الأساسي في نجاحها، لأن كفاءة العمل بالمؤسسة مهما كانت طبيعتها سواء كانت إنتاجية أو خدماتية تعتمد بالدرجة الأولى على مستوى أداء المورد البشري وقدرته على تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية.

ونجد أنّ كفاءة وفاعلية العمّال بالمؤسسة ترتبط وتتأثر بالعديد من العوامل التي تكون سبباً في توجيهها وتحديدتها ومن أبرز هذه العوامل هو الذكاء الاجتماعي الذي يعتبر مفتاحاً هاماً لنجاح المسؤولين في إدارة العلاقات الاجتماعية والتنظيمية داخل المؤسسة بشكل سليم، فالذكاء الاجتماعي يمكنهم من تدارك المواقف التي تتعرض لها المؤسسة يومياً والقدرة على إيجاد الحلول والبدائل التنظيمية بسرعة دون أن تتأثر سيورة العمل لمشاكل وصعوبات تنظيمية تنعكس بالسلب على مستويات الأداء الوظيفي، لذا فإن المسؤولين يتجهون دائماً إلى الاستثمار في ذكائهم الاجتماعي من أجل وضع استراتيجيات تسهل عملية توجيه وإدارة المؤسسة مهما كانت العراقيل التي تواجهها دون أن يتراجع مستوى أداء المؤسسة الذي يتأثر بشكل مباشر بطبيعة القيم والثقافة التنظيمية التي تحدد وتوجه سلوك العمّال وتضبطه بما يتناسب والمعايير والمبادئ التي تقرها المؤسسة، فهذه القيم تمثل قواعد أساسية يستند إليها أثناء العمل حيث توفر الإطار القيمي والأخلاقي الذي يوجه سلوك العمّال ويحدد توجهاتهم كما تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وصحية تعزز التفاعل والتعاون والابتكار من أجل خلق النجاح المؤسسي، لذا فإن المسؤول الفاعل هو الذي يتمكن من تفعيل قيم العمل ضمن مختلف المستويات التنظيمية من خلال قدرته على إظهار أساليب توجيه فاعلة على ذكائه الاجتماعي.

وتتجلى إشكالية هذه الدراسة في فهم العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي للمسؤولين وتفعيل قيم العمل بالمؤسسة، هذه النقطة تثير تحديات هامة تتعلق بدور المسؤولين في بناء بيئة عمل تعزز الالتزام بالقيمي المهنية وتحفز العمّال على تحقيق الأداء المتميز. وهنا يمكننا طرح التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة: كيف يساهم الذكاء الاجتماعي في تفعيل قيم العمل بالمؤسسات المقاولاتية؟

1. سوسولوجيا الذكاء الاجتماعي :**1.1 تعريف الذكاء الاجتماعي:**

تعدد وتنوع التعريفات التي تتناول مفهوم الذكاء الاجتماعي خاصة وأنه يميل إلى دراسة الجانب النفسي والسلوكي للفرد لذا توجد صعوبة كبيرة في دراسته من جانب اجتماعي تنظيمي، ومن بين التعاريف التي تناولته بالدراسة نذكر:

عرفه إدوارد ثورندايك (Edward Thorndike) بأنه: " قدرة الفرد على فهم الآخرين والتواصل معهم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية، كما عرفه بأنه: " القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين، وعلى فهم الناس والتعامل معهم، وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية" (Robinson, 2022, p. 4)

- هذين التعريفين يؤكدان على أن الذكاء الاجتماعي يمتلك القدرة على تهيئة الفرد لفهم الآخرين والتواصل معهم لدرجة تكوين علاقات اجتماعية قوية بينهم تمكنه في الانغماس ضمن هذه الجماعة التي يتفاعل معها ويشارك في مختلف الأنشطة الاجتماعية إلى جانب أنه يساهم في توجيه الفرد إلى التصرف بعقلانية في المواقف الاجتماعية المختلفة.
- ويعرفه **cambul** بأنه: "القدرة على الفهم والتواصل مع الآخرين على اختلاف أخلاقهم وأمزجتهم ودوافعهم ومهاراتهم، كما يشمل القدرة على تكوين صداقات والاستمرار فيها، والقيام بأدوار متنوعة داخل الجماعة كأعضاء بارزين أو قادة".
- نرى أن هذا التعريف دقيق فهو القدرة على فهم والتواصل مع الآخرين بغض النظر عن اختلافاتهم في القيم والمعتقدات، وكذلك القدرة على بناء العلاقات الاجتماعية والحفاظ عليها بشكل صحيح والمساهمة بفاعلية داخل المجتمع.
- **Armstrong** بأنه: "القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها، وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن ذلك الحساسيات لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات، ومدى الاستجابة المناسبة لهذه العلامات الاجتماعية"
- يعرف أيضا بأنه: "مزيج من الفهم الأساسي للآخرين أو الوعي الاجتماعي الاستراتيجي ومجموعة من المهارات اللازمة للتعامل مع هؤلاء الآخرين بنجاح"
- انطلاقا من هذا المفهوم يتضح لدينا أنّ يتطلب فهما معمقا للتفاعلات الاجتماعية بالإضافة إلى تطبيق هذا الفهم بشكل فعال أثناء التفاعل مع الآخرين، لأن الذكاء الاجتماعي يشتمل في الأساس على القدرة على التفاعل ومهارات التواصل والتعامل الذكي في مختلف السياقات الاجتماعية.
- من خلال ما تم التطرق إليه يمكننا القول بأن الذكاء الاجتماعي هو القدرة على فهم الآخرين والتفاعل معهم بطريقة فعّالة وملائمة، كما أنه يشير إلى قدرة الفرد على بناء علاقات اجتماعية سليمة إلى جانب حل مختلف المشكلات التي تواجهه سواء كانت اجتماعية أو مهنية.

2.1 خصائص الذكاء الاجتماعي:

للذكاء الاجتماعي مجموعة من الخصائص التي يتسم بها ويوجد تباين في تصنيفها من قبل الباحثين، إذ نجد أنّ **توني بوزان** حدد جملة من الخصائص والمتمثلة في:

- "الثقة بأنك تتصرف على طبيعتك.
- فهم الحياة، أي معرفة الوجهة التي تسير فيها.
- الاهتمام الدائم بالآخرين.
- احترام الآخرين.
- التعاطف والقدرة على قراءة "لغة الجسد".
- معرفة الوقت المناسب للكلام والإصغاء.
- التوجه الإيجابي" (توني، 2007، صفحة 188)

أما "حمزة الجبالي" فكانت لديه وجهة نظر أخرى بناء عليها حدد خصائص الذكاء الاجتماعي كما يلي:

- أن يكون قادراً على جمع الأصدقاء من حوله.
- أن يدير غضبه.
- أن يقدم النصائح.
- أن يتحمل الفشل.
- أن يكون شجاعاً للمثابرة إذا أخطأ أو فشل.
- أن يكون سريع التكيف.
- أن يكون سريع البديهة.
- أن يفهم الآخرين من خلال لغة الجسد.
- أن يكون محاوراً لبقاً.
- أن يقدم نفسه بصورة جميلة وغير كاذبة

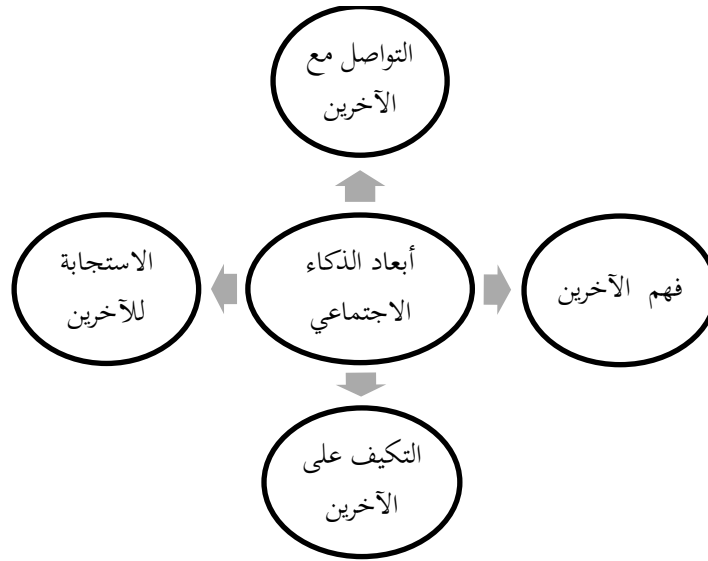
من خلال هذه الخصائص التي ذكرناها يمكننا تحديد خصائص الذكاء الاجتماعي التي يحتاجها المسؤولون والقادة لإدارة المؤسسات والتي تساعدهم على بناء علاقات اجتماعية ومهنية ناجحة تسهم في تحقيق النجاح والرضا الشخصي والمهني:

1. **التعاون والعمل الجماعي:** أي القدرة على العمل والتفاعل مع الآخرين كفريق عمل ليسهل تحقيق الأهداف المشتركة.
2. **التحليل الاجتماعي:** يعني القدرة على فهم الديناميات الاجتماعية والتفاعلات المختلفة التي تحدث في مختلف السياقات والمواقف.
3. **التكيف الاجتماعي:** القدرة على الانسجام والتوافق مع الجميع باختلاف ثقافتهم وبيئاتهم الاجتماعية دون وجود أي صعوبات.
4. **القدرة على إدارة مختلف المواقف الصعبة:** أي امتلاك مهارات وقدرات تساعد على استنتاج الحلول لمختلف المواقف التي تواجهه في بدايتها قبل أن تتفاقم.
5. **القيادة الاجتماعية:** القدرة على تحفيز وتوجيه الآخرين بشكل فعال نحو تحقيق الأهداف المشتركة.
6. **القدرة على حل الصراعات:** سهولة التعامل مع المشاكل والصراعات بشكل بناء والبحث عن الحلول التي تلي احتياجات الجميع.
7. **القدرة على التفكير الاجتماعي والعقلاني:** بمعنى سهولة فهم وتحليل سلوكيات وتصرفات الغير ودوافعهم وتحليلها بطريقة عقلانية.

3.1 أبعاد الذكاء الاجتماعي:

تشير (جمعة، 2018، الصفحات 122-123) إلى أن الذكاء الاجتماعي تتلخص في النقاط التالية: التواصل، فهم الآخرين، الاستجابة للآخرين والتكيف مع الآخرين.

الشكل 1: أبعاد الذكاء الاجتماعي



المصدر: إعداد الباحثين.

- **التكيف مع الآخرين:** الذكاء الاجتماعي في الأساس يقوم في الأساس على قدرات الفرد في التعامل مع محيطه الاجتماعي وإمكانية إبراز وجوده من خلال التصرف بعقلانية في المواقف الصعبة والمختلفة التي يتعرض لها يوميا أثناء تفاعلاته الاجتماعية، وحتى يتمكن من التكيف مع الآخرين لا بدّ عليه من أن يتحلّى ويتطبع بالقيم والصفات التي يفرضها عليه المجتمع ليتسنى له الاستمرار في علاقاته الاجتماعية المختلفة.
- **التواصل مع الآخرين:** كلما زاد تفاعل وتواصل الفرد مع الآخرين بطريقة إيجابية وفعّالة يؤدي ذلك إلى زيادة علاقاته الاجتماعية ودلّ ذلك على أنّ هذا الفرد يمتلك ذكاء اجتماعي عالي، وبالنظر إلى المسؤولين في المؤسسات نجد أنّ الذي يمتلك ذكاء اجتماعي يجيد التفاعل والتواصل مع العمّال كما يجيد قراءة تصرفاتهم وتحليلها ليتمكن من تحديد الأسلوب المناسب للتعامل معهم والتنسيق بينهم ورفع معدلات التوافق الاجتماعي بين فرق العمل ليتم دحض كافة الخلافات التنظيمية التي يمكن أن تخلق نتيجة التباين في الأفكار والمعتقدات بينهم، وعليه فإن التواصل سواء كان مهني أو إداري أو اجتماعي هو السبب الرئيسي لنجاح أي مؤسسة.
- **فهم الآخرين:** يمكننا القول أنّ هذا البعد هو أهم معيار يمثل ما إذا كان الفرد يمتلك ذكاء اجتماعيا عاليا أو أنه يقل لديه، وعند إسقاط هذا البعد على المؤسسة فإن المسؤول الناجح هو الذي يمتلك القدرة على فهم وإدراك متطلبات وتطلعات العمّال ووجهات نظرهم دون أن يواجه أية صعوبة في ذلك، فكلما كان المسؤول يتمتع بنسبة ذكاء اجتماعي عالية كلما تمكّن من تدارك ما يصبوا إليه العمّال ليعمل على تحقيق مطالبهم وتوجيه جهودهم لتحقيق مصالح وأهداف المؤسسة بحيث تدون متداخلة مع أهدافهم الشخصية أو تخدمها.
- **الاستجابة للآخرين:** المقصود هنا أنّ من يتمتع بصفة الذكاء الاجتماعي تكون لديه القابلية علة التأثير والتأثر بالآخرين أثناء تفاعلهم، وعليه نجد أنّ المسؤول الذكي اجتماعيا لديه نسبة قبول عالية من طرف العمّال لأنه يمتلك القدرة على تحليل المواقف وسرعة تحديد الأسلوب المناسب للتعامل معها وهذا ما ينعكس إيجابا على طبيعة علاقاته الاجتماعية والمهنية داخل المؤسسة لأن أغلب أفكاره تكون منطقية، والتأثير لا يكون مقتصرًا عليه فقط لأن المسؤول الناجح والفاعل

إداريا ومهنيًا هو الذي يمتلك القابلية على التأثر بأفكار موظفيه التي تتميز بالمنطق وتتماشى مع أهداف المؤسسة. وهذه الميزة نجدها تكون بالمؤول الذي يتبع أساليب التوجيه والقيادة الحديثة التي تمتاز بالليونة والتي تكون وليدة المواقف اليومية التي يتعرض لها.

بالنظر إلى هذ الأبعاد نجد أنها متداخلة مع بعضها البعض فالشخص الذي يمتلك القدرة على بناء علاقات اجتماعية ومهنية قوية ويحظى بالقبول الاجتماعي يكون يتحلى بالصفات أو السمات السابق ذكرها والتي هي في حقيقة الأمر تشير إلى مدى ارتفاع معدلات الذكاء الاجتماعي لديه حتى يتمكن من الأثير فيهم والتأثر بهم في نفس الوقت، وهذه الميزات نجدها تكون بالمسؤول الذي يتبع أساليب التوجيه والقيادة الحديثة التي تمتاز بالليونة والتي تكون وليدة المواقف اليومية التي يتعرض لها.

8. سوسيولوجيا قيم العمل:

1.2 تعريف قيم العمل:

أنز (Enz) فقد فرقتها بأنها: "المعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات والمتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى إليها المنظمة وتحديد ما يجب في إدارة المنظمة وإنجاز الأعمال والاختيار بين البدائل وتحقيق أهداف المنظمة". (الخرزاعلة، 2008، صفحة 46)

● بالنظر في هذا التعريف يتضح لنا بأن قيم العمل تمثل مرجعا مهما للمؤسسة في توجيه العمال نحو تحقيق أهدافها خاصة وأن هذه القيم تشكل لنا المبادئ والمعايير التي يتم التمسك بها في سياق العمل ويحتكم إليها عند اتخاذ القرارات، وهي دائما ما تتعلق بالأهداف والغايات التي تسعى لها المؤسسة وعليه فإن قيم العمل هي المحدد للسلوك والأسلوب المناسب في إدارة المؤسسة.

تعرف قيم العمل أنها: "مجموعة من المبادئ والمعايير المتفق عليها من طرف جماعة عمل معينة والتي تؤثر في دوافعهم ويتقبلونها كأساس لسلوكهم المهني، حيث تلعب دورا فاعلا في إشباع حاجاتهم وميولاتهم". (حميادي و خيدر ، 2017، صفحة 110)

● يوضح هذا التعريف أن قيم العمل هي المبادئ التي يتبناها فريق العمل وتوجه سلوكهم المهني، لأن هذه القيم هي التي تحدد الهوية المؤسسية وتنمي وتعزز روح العمل الجماعي إذ تلغي كافة الفوارق الاجتماعية بين الأفراد داخل المؤسسة وتوحد ميولاتهم وأهدافهم بشكل كبير لتساهم بذلك في بناء بيئة عمل إيجابية ومنتجة.

يعرفها روكيتش (Rokeash) أنها معايير تقييمية تتعلق بالعمل أو بيئة العمل من خلالها يستطيع الفرد أن يميز ما هو صحيح وما هو خاطئ، كما تساعده على الاختيار بين التفضيلات والاهتمامات والمواقف التي تسهم في صنع القرار (Pryce, 2014, p. 21)

● عليه يمكن القول بأن قيم العمل تشكل معايير تقييمية تساعد الأفراد على تحديد الصواب لتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية والمشاكل التنظيمية، وبهذا تكون بمثابة عامل موجه لاختيار الأساليب والقرارات المناسبة لإدارة وتوجيه العمل بما يخدم مصالح وأهداف المؤسسة من خلال صنع قرارات سليمة.

إذا قيم العمل هي المعتقدات والمبادئ التي يتمسك الأفراد في سياق العمل، وتحكم سلوكهم واتجاهاتهم وهي تشمل الالتزام، النزاهة، الاحترام، المسؤولية وغيرها، وهي تعكس لنا الثقافة التنظيمية المؤسسة وتوجهاتها، كما تساعد قيم العمل على بناء بيئة عمل إيجابية وتعزز الانتماء والتعاون.

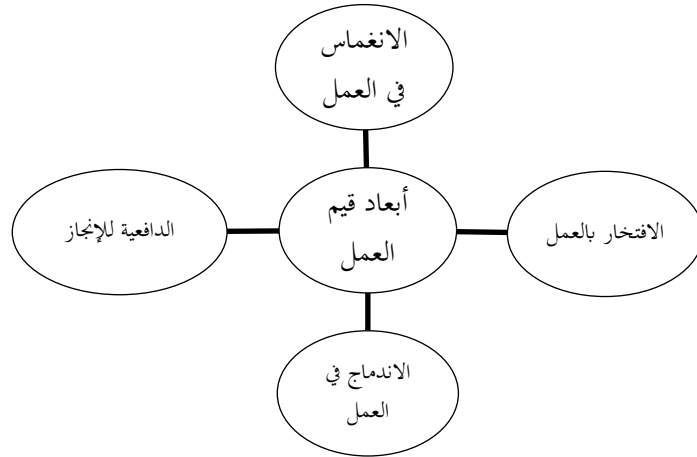
2.2 خصائص قيم العمل:

تتمثل خصائص قيم العمل فيما يلي:

- مكتسبة وليست وراثية يمكن تعلمها من خلال التفاعل مع بيئة العمل.
- أنها ذات منطق جدلي في تشمل في أغلب الأحيان قضيتين أو فكرتين متناقضتين تحملان الصواب والخطأ.
- تعتبر قيم العمل ملزمة التطبيق فالخروج عنها يعرض الفرد للعقاب
- قيم العمل مرغوبة اجتماعيا، لأنها تلي رغبات وحاجات المجتمع.
- قيم العمل هرمية، فهي تختلف باختلاف الزمان والمكان والثقافة.
- تنصف بالعمومية، فهي تشكل طابعا قوميا عاما مشتركا بين طبقات المجتمع الواحد.
- تكون صريحة تتضح من خلال التلفظ بها، أو ضمنية تتضح من خلال سلوك الفرد ونشاطه. (سناني و بوعطيط، 2023)

3.2 أبعاد قيم العمل:

تتجلى أبعاد قيم العمل التي اعتمدها هذه الدراسة في مايلي:



أ- الدافعية للإنجاز:

تعرف موراي (Muray) الدافعية للإنجاز بأنها: "رغبة أو ميل الفرد للتغلب على العقبات وممارسة القوى والكفاح أو المجاهدة لأداء المهام بشكل جيد وبسرعة كلما أمكن ذلك". (بن فروج و بوفاتح، 2017، صفحة 130)، أي أن الدافعية للإنجاز هي القوة التي تدفع بالعامل نحو تحقيق الأهداف التنظيمية والنجاح في عمله، وهي تتضمن الرغبة في التفوق والتميز أثناء إنجاز مهامه من أجل تحقيق النجاح والإنجازات الشخصية والمهنية.

ب- الاستغراق الوظيفي:

الاستغراق الوظيفي هو: "شعور العاملين أو الموظفين بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لمهامهم وأعمالهم لدرجة الاستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل إنجاز تلك المهام والأعمال الموكلة إليهم". (ضو و مشري، 2021، صفحة 44)، الاستغراق الوظيفي يشير إلى حالة من التفاني العميق أثناء إنجاز المهام المطلوبة في العمل مما يؤدي في أغلب الأحيان إلى تجاوز الوقت المحدد للعمل من طرف العامل بغرض تحقيق أداء أمثل وإنجازات فعّالة.

ت- الاندماج الوظيفي:

الاندماج الوظيفي: "هو المرحلة التي يكون فيها الموظف على اتصال أو أمام واقع تنظيمي يشمل مهام وأدوار ومعارف جديدة وقيم وقواعد ونظام اجتماعي جديد يؤدي بالموظف للتكيف مع هذه البيئة الثقافية الجديدة وهذا يتطلب وعياً لتوقعات الموظف وثانياً وجود قدرة وإدارة المؤسسة". (بوعلام و سعيد، 2020، صفحة 157)، فالاندماج الوظيفي يشير إلى مدى تكيف الفرد مع بيئته الوظيفية وقدرته على الاندماج بسلاسة مع زملائه ومهامه وقيم المؤسسة التي يعمل بها، مما يؤدي إلى الشعور بالرضا والانتماء.

ث- الافتخار بالعمل:

يشير الافتخار بالعمل إلى الشعور بالرضا والفخر بالجهد الذي يبذله الفرد في أدائه لمهامه الوظيفية بشكل فعال ومتميز، مما ينعكس إيجاباً على تفاعله مع فريق العمل وثقته بنفسه مع الاعتراز بالمساهمات والإنجازات التي ساهمت أو تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

3. الإطار النظري المفسر للدراسة:**1.3 النظرية الموقفية:**

ترجع نسبة تسمية النظرية لكونها تتخذ الموقف وحدة لتبني أسلوب إداري محدد. فمن خلال المواقف التي تطرأ على المؤسسة يقوم المسؤول بتحديد النمط أو الأسلوب الإداري الذي يتناسب وطبيعة الموقف وعلى أساسه يتم اتخاذ القرار فأحياناً يكون أسلوبه لنا وأخرى صارماً. "المدرسة الموقفية تنظر للتنظيم أنه نسق متكامل مع البيئة التي تحيط به، وهي تسعى لفهم العلاقة التبادلية بين التنظيم وبين متغيرات البيئة الخارجية، هادفة من ذلك لفهم وتفسير كيف تعمل التنظيمات وسط الظروف البيئية المختلفة والشروط والمواقف المتعددة". (صبرينة، 2021)

أ- محددات الظواهر التنظيمية حسب الموقفة:

حسب هذه المدرسة فإنه توجد جملة من المحددات التي تتحكم في المؤسسة، والتي تتحدد في النقاط التالية:

- "عدم الثبات في المواقف السلوكية زمانياً ومكانياً، بسبب طبيعة الإنسان والجماعة المتغيرة، وخضوع سلوكهما بمختلف المتغيرات.
- الطبيعة الديناميكية في علاقات المؤسسة باعتبارها نسقاً مفتوحاً على بيئته، وبالتالي عدم خضوعها لقوانين ثابتة.
- تنوع وتعدد المتغيرات المتعلقة بسلوك المؤسسة، بحيث يصعب على الباحث التعرف على جميع تلك المتغيرات وحصرها وتحديد آثار كل منها في ذلك السلوك أو الفعل.

- طبيعة التداخل والتفاعل بين مختلف المتغيرات مما يجعل ظاهرة عدم الثبات حالة أكثر بروزا عند محاولة فهم واستيعاب الجوانب السلوكية للأفراد والجماعات. " (خديجة، جوان 2019، صفحة 137)

ب- أسس النظرية الموقفية:

تقوم هذه النظرية على جملة من الأسس تتمثل فيما يلي:

- لا توجد طريقة واحدة يتم اعتمادها دائما في إدارة وتسيير المؤسسة.
- توجد علاقة متداخلة بين المحيط الخارجي والمؤسسة وذلك نظرا لكونها تشكل نسق مفتوح يتكون من جملة من الأنظمة الفرعية التي تتفاعل مع بعضها البعض.
- من خلالها تبرز قدرات المسؤول على تحليل المواقف المختلفة وبذلك يساهم في تطوير قدراته الشخصية والتنظيمية.
- تتكون المؤسسة من ثلاثة نظم فرعية: الفني والذي يتعلق بإنتاج السلع والخدمات، التنظيمي يقوم بتنسيق العلاقات الداخلية للمؤسسة، والمؤسسي يختص بتنسيق العلاقات الخارجية مع البيئة. (سعدي، 2019)

2.3 نظرية الإدارة بالقيم:

الإدارة بالقيم هي "فلسفة ومنهج إداري يتخذ القيم كأسلوب للإدارة من خلال إدارة قيم الأفراد بالمؤسسة بضمان التوافق بينهما وبين القيم التنظيمية، وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق النتائج والأهداف كون النتائج (سلعة، خدمة، أرباح) تنتج عن عمليات وأنشطة تنجز من طرف الأفراد". (مصطفى و أرحاب، 2016، صفحة 321)

الإدارة بالقيم من خلال تعريف بلانكارد و أوكونور هي "تلك القوة الجاذبة والمؤثرة في جميع الناس، فهي بمثابة المغناطيس الذي يجذبهم، فالقيم هي تلك المنظومة التي تملك تأثيرا على المجموعات من الناس، كذلك الشرائح التي يتم انتظامها بتأثر المغناطيس فيه" (الغامدي، 2020، صفحة 20)

من خلا ما تم ذكره فإن نظرية الإدارة بالقيم تعتبر نموذج إداري موجه للجانب الإنساني في الإدارة تسعى إلى فهم القيم الفردية الشخصية والقيم التنظيمية التي تسود المؤسسة، وذلك من أجل تحقيق أهداف المؤسسة دون وجود عقبات، وذلك يتحقق نظرا لوجود تفاعل إيجابي بين العمال والمسؤول بسبب تداخل واشتراكهم في القيم التي تحدد واجبات وحقوق كل طرف منه.

وبهذا فإن نظرية الإدارة بالقيم تركز على أهمية تحديد القيم التنظيمية الأساسية التي تستند إليها المؤسسة وتوجيه سلوك موظفيها بما يتماشى وهذه القيم، كما أنها تسعى إلى بناء ثقافة من القيم التنظيمية التي توجه القرارات والتصرفات في المؤسسة مما يساهم في تحقيق أهدافها بطريقة متسقة و متميزة.

أ- أهمية الإدارة بالقيم:

للإدارة بالقيم أهمية كبيرة فهي تعتبر عامل رئيسي في نجاح المؤسسات وفقا لما أدلى به رواد هذه النظرية وقد تم تحديد أهميتها في

النقاط التالية:

- "تسعى الإدارة بالقيم إلى تحقيق تجانس فكري وسلوكي بين العاملين
- ترسيخ مفهوم الشراكة في الأعمال على كافة المستويات.
- تهذيب أساليب المنافسة بين المنظمات بحيث تصبح شريفة قائمة على القيم.
- تعزيز علاقات التفاهم والتعاون بين العاملين، وبناء جسور من الثقة والاحترام فيما بينهم.
- المساهمة في عدالة وتوزيع الثروات والدخل بين المنظمات وأفرد المجتمع، وذلك بمحاربة
- القيم السلبية كالجشع والاحتكار
- تساعد الإدارة بالقيم على تحمل المخاطر، وتجعل الإنسان يتصرف بالصراحة والصدق، وممارسة السلوك الطبيعي دون تكلف أو نفاق.
- تهتم نظرية الإدارة بالقيم، بتنمية القيادات الإدارية في المؤسسة؛ لتمكينها من استثمار مواردها المختلفة". (الغامدي، 2020، صفحة 25)

ب- مبادئ الإدارة بالقيم:

تقوم الإدارة بالقيم على مجموعة مبادئ التي تعتبر سببا في نجاح الكثير من المؤسسات والتي تتلخص في النقاط التالية وفق ما أقره كل من بلانكارد و أوكونور:

- "الشفافية وإزالة الغموض
- تحديد الأولويات والشراكة.
- الرئيس في المنظمة هو القيم
- التوجه عبر القيم
- الاتصال الفعال
- التوافق مع متطلبات التغيير وتعديل النماذج السلوكية والمواقف.
- التعامل الأخلاقي: المساواة بين الجميع والنزاهة في التعامل مع مراعات احتياجات الجميع" (البيومي، 2020، صفحة 131)

II- الطريقة والأدوات :

عينة الدراسة: تتكون العينة التي أجريت معها الدراسة من 6 رؤساء أقسام بمؤسسة قديلة للمياه، وقد تم اختيارها بطريقة قصدية والسبب وراء اختيارها بهذه الطريقة هو استهداف رؤساء الأقسام فقط وذلك لكونهم من يمتلكون سلطة تسيير الموظفين وعليه التوصل إلى ما إذا كانوا يعتمدون على الذكاء الاجتماعي أثناء عملية التسيير والتوجيه ودورها في تفعيل وترسيخ قيم العمل لدى الموظفين.

أداة جمع البيانات: تم اعتماد المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات والتي تعتبر عبارة عن "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية" (العديدي، 2021، صفحة 106)، نظرا للاختلاف القائم بين مفردات الدراسة بشأن موضوع الدراسة، إلى جانب أن هذا النوع من الدراسات يحتاج إلى إجراء مقبلات مفتوحة من أجل إعطائهم الحرية في تقديم المعلومات بدقة. تتكون استمارة المقابلة من (06) أسئلة تدور حول دور الذكاء الاجتماعي المعتمد في التسيير على تفعيل قيم العمل في المؤسسات المقاولاتية بالجزائر.

وهذه المقابلة تتضمن التساؤلات التالية:

1. استزادة ذكاء إدارتكم للعمل نابع من المواقف التي تتعرض لها؟
2. إقناعك للموظفين يسهم في رفع مستوى تركيزهم؟
3. التزامك بمواعيد العمل يعتبر محفز لانضباط الموظفين؟
4. تواصلكم الدائم مع الموظفين يرفع مستوى أدائهم؟
5. إدراكك لآليات التعامل مع الموظفين يشعرهم بالمسؤولية؟
6. ما دورك في توجيه الموظفين نحو الانغماس في العمل؟

المجال الزمني والمكاني للدراسة: تم إجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية، بتاريخ 2024/04/21 في الفترة الممتدة

من 10 صباحا حتى 14:30 زوالا.

ظروف الاستقبال: كان جد مرحب بنا حيث تمت استضافتنا والترحيب بنا بطريقة جيدة وتم تسهيل كل السبل لراحتنا حيث لم

نلاحظ أي نفور من الجهات المسؤولة والمبحوثين على العكس من ذلك تم تحفيزنا وقبول طلبنا لإجراء المقابلة برحابة صدر. وقد تجاوب معنا المبحوثين وأخذوا الوقت الكافي للإجابة دون التعجل فيها أو تجاوزها.

كما سبق وأن ذكرنا فإن أسئلة المقابلة تتكون من 06 أسئلة وكانت الإجابات عنها متداخلة فيما بينها إذ لا يوجد اعتراض أو

تناقض في الإجابة إلا في سؤال واحد وآخر لم يجب عنه إلا مبحوثين فقط.

III- النتائج ومناقشتها :

I. تحليل إجابات المبحوثين:

س1: استزادة ذكاء إدارتكم للعمل نابع من المواقف التي تتعرض لها:

أشار جل المبحوثين في هذه النقطة إلى أن المواقف المختلفة التي تشهدها المؤسسة باستمرار هي العمل الرئيسي في تطوير وتعزيز ذكاء الإدارة مما يؤهلها للتعامل مع التحديات والصعوبات التي تواجهها كما تساعدها على استغلال الفرص التي تتاح لتحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال اتخاذ القرارات الصائبة والتي تبني على أسس موضوعية وعقلانية حتى تكون أثر فاعلية وتأثير.

س2: إقناعك للموظفين يسهم في رفع مستوى تركيزهم؟

يفيد المبحوثين أن أسلوب التعامل مع الموظفين في الإقناع مهم جدًا في تسيير المؤسسة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، إذ أن أسلوب الإقناع الذي يقوم على الترغيب واحترام آراء الموظفين يسهم في التقليل من الأخطاء أثناء العمل ويزيد من مستوى التركيز لديهم حتى تكون لديهم القدرة الكافية على إنجاز المهام بكفاءة عالية، وعليه كلما كان المسؤول على دراية بكيفية التعامل مع الموظفين أثناء تفاعله معهم واقناعهم ساعد ذلك على تقليل وتراجع معدلات الأخطاء والاهمال في العمل بل وساعد ذلك على تحسين مستواهم الوظيفي، فالإقناع يعزز الأداء العام لفريق العمل والمؤسسة من خلال زيادة معدلات التركيز والتحلي بالمسؤولية والتي وفقا لها يتم اتخاذ القرارات المناسبة لمختلف المواقف التي تشهدها.

س3: التزامك بمواعيد العمل يعتبر محفز لانضباط الموظفين؟

أقر بعض أفراد عينة الدراسة أن انضباط الموظفين في العمل راجع لالتزام المسؤولين بمواعيد وساعات العمل، لأن المسؤول يعتبر قدوة للموظفين وبالتالي التزامه بمعايير قيم العمل التي ينص عليها القانون الداخلي للمؤسسة يحفزهم على الإمتثال له والاقتران به، لأن الالتزام في العمل يعد معيار للتفاني والإخلاص في العمل وبالتالي هو يعزز من الانضباط في العمل كما يعزز أيضا الثقة بين أعضاء فرق العمل مما يؤدي إلى إزالة الصورة النمطية التي يتم أخذها عن المسؤولين والتي تعكس الجوانب السلبية للبيروقراطية وتخلق بذلك الطبقة في المؤسسة بين الموظفين والمسؤولين.

إلا أنّ هناك من المبحوثين من أدرح أن إلتزامهم بمواعيد العمل هو السبب الرئيسي في إنضباط الموظفين، وهنا يمكننا القول بأن التزام الموظفين للعمل والتفاني فيه قد يكون سببه الرئيسي هو القيم التي يتشبعون بها والتي تحثهم على الانغماس فيه والتشبع بكافة القيم المهنية التي تقرها المؤسسة بغرض تحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية.

س4: تواصلكم الدائم مع الموظفين يرفع مستوى أدائهم؟

يؤكد المبحوثين أن التفاعل والتواصل الدائم مع الموظفين يرفع مستوى أدائهم لأن ذلك يعزز من شعورهم بالتقدير ويمكنهم من فهم التوجيهات التي تقدم لهم بخصوص إنجازهم لمهامهم ما يحفزهم على الانغماس أكثر في العمل بغية تحسينه وتطويره وبالتالي هذا يؤدي إلى تطوير مهاراتهم الوظيفية وعليه رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

س5: إدراكك لآليات التعامل مع الموظفين يشعركم بالمسؤولية؟

يرى المبحوثين أنه كلما زاد التواصل والتفاعل مع الموظفين أدى ذلك إلى تعزيز شعورهم بالمسؤولية، لأن فهم وإدراك المسؤول للآليات المطلوبة في التعامل وتوجيه الموظفين يحفزهم للعمل بجد وإتقانه أكثر، إلى جانب أن تحفيزهم على تحمل المسؤولية وتقدير جهودهم يساعد على بناء علاقات عمل قوية ومحترمة تشعرهم بأنهم جزء من فريق العمل بالإضافة إلى كسب ثقتهم من خلال إحترام آرائهم ومشاركتهم في وضع واتخاذ القرارات المهمة وتشجيعهم وتوجيههم لتطوير قدراتهم، كل هذه الأمور تسهم في بناء شخصية الموظف المهنية وتزيد من مستوى شعوره نحو إنجاز العمل بشكل عام وتحقيق أهداف المؤسسة التي تصبح ضمن أولوياته المهنية.

س6: ما دورك في توجيه الموظفين نحو الانغماس في العمل؟

بالنسبة لهذا التساؤل لم يتطرق كافة المبحوثين للإجابة عنه لكن الذين أجابوا عنه لم تختلف وجهات نظرهم فالنسبة لهم أن مساهمتهم في انغماس الموظف في العمل تقوم على أساس توفير بيئة عمل مناسبة قدر المستطاع حيث تكون داعمة قادر المستطاع بحيث تكون داعمة ومحفزة ، تمتاز بتوفير جو أو مناخ عمل يمتاز بوجود علاقات عمل إيجابية وقوية تخلو من الصراع إلى جانب ذلك تشجيعهم على المشاركة الفعالة وتقديم آرائهم حول العمل ومحاولة الأخذ بها والعمل على تجسيدها في الواقع، فهذا من شأنه أن يدفع بالموظف إلى التعلق بالعمل أكثر والانغماس فيه لدرجة يمكن أن يصل فيها لتقديم الأهداف التنظيمية للمؤسسة على أهدافه الخاصة.

II. نتائج الدراسة: بعد تحليل إجابات المبحوثين تم التوصل إلى النتائج التالية:

- الذكاء الاجتماعي له دور كبير في التقليل من نسب الأخطاء والإهمال في العمل، فهو يساعد المؤسسة على إيجاد البدائل وطرق جديدة في التسيير وذلك من خلال فهم وإدراك شخصية الموظفين والتي من خلالها يتم تحديد الأساليب اللازمة في توجيه جهودهم وقدراتهم لخدمة الصالح العام للمؤسسة، من خلال تداركهم للثغرات والأخطاء التنظيمية الشائعة في العمل.
- الذكاء الاجتماعي يساهم في تفعيل قيم العمل على أوسع نطاق في مختلف المستويات التنظيمية بالمؤسسة، إذ أن المسؤول من خلال تحليله بقيم العمل المفروضة في المؤسسة يساهم بطريقة غير مباشرة في ترسيخها لدى الموظفين الذين يلتزمون بها في تصرفاته وطرق توجيهه وتسييره لهم والتي بدورها تنعكس بالإيجاب على كافة الأطراف الفاعلة في المؤسسة، وعليه فإن المسؤول هو الفاعل الرئيسي في تثبيت قيم العمل داخل المؤسسة.
- من خلال ما يقدمه المسؤول من خدمات للموظفين وتهيئة بيئة العمل فإنه يرفع من مستوى كفاءة وفاعلية الموظفين داخل المؤسسة، وبناء على ذلك يسهل على المؤسسة بلوغ أهدافها خاصة إذا كانت تتوافق وتتداخل مع أهداف ومتطلبات الموظفين أي وجود علاقة تكاملية إرتباطية، لأن التباين والإختلاف بين ما يطمح الموظف لبلوغه وما تسعى له المؤسسة يؤدي إلى حدوث فجوات وصراعات تنظيمية تعيق العمل وبالتالي المسؤول الذي يتمتع بقدرات ومهارات الذكاء الاجتماعي المختلفة هو من يستطيع توحيد المطالب الشخصية والتنظيمية.
- قيم العمل المعمول بها والمتفق عليها داخل المؤسسة مستمدة بصفة مباشرة من تصرفات المسؤولين وتفاعلاتهم مع الموظفين في أغلب الأحيان، إضافة إلى أن قيم العمل تستمد أيضا من المحيط الخارجي للمؤسسة من خلال تشبع الموظفين بتلك القيم التي يملئها عليهم المجتمع والتي تترسخ وتغلغل بالمؤسسة لتكون معيارا يحكم العلاقات الاجتماعية والتصرفات التنظيمية القائمة بها.
- إمتثال وتشبع الموظفين بقيم العمل دليل على نجاح وتمكّن المسؤول من التأثير فيهم.
- المسؤول الفاعل داخل المؤسسة هو الذي يسعى إلى تطوير وتنمية مهارات الذكاء الاجتماعي بناء على ما يواجهه من مواقف وتحديات مستمرة ليتمكن من وضع استراتيجيات تنظيمية لمواجهةها.
- تشبع وتطور مهارات الذكاء الاجتماعي لدى المسؤول يساعده على فهم وتحليل الجانب الإنساني والعلاقات الاجتماعية من أجل خلق بيئة عمل مناسبة ومؤهلة تدفع بالموظف للانغماس والتعلق أكثر بعمله وإتقانه.
- تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين الذكاء الاجتماعي وتفعيل قيم العمل بالمؤسسة.

III. مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري:

1.3 مناقشة النتائج في ضوء النظرية الموقفية:

تؤكد نتائج الدراسة ما تقره النظرية الموقفية بخصوص أن المواقف تسهم في تشجيع المسؤولين على تبني النمط المناسب في القيادة وتوجيه العمال، كما أنه لا يوجد أسلوب واحد وموحد يمكن تطبيقه بصفة دائمة في العمل وإنما يتوجب على المؤسسة اختيار الأساليب المناسبة لأداء العمل في ظل كل موقف تشهده وتعيشه من خلال تحليلها له، وهذا ما تقره إجابات الباحثين التي تؤكد أنهم يسعون دائما إلى إبتكار أو تبني أفكار جديدة لإدارة وتوجيه العمل نحو تحقيق أهداف المؤسسة من أجل تجنب المشاكل التنظيمية التي تعوق العمل، وهذه البدائل تمكنهم من التغلب على المشاكل التنظيمية خاصة وأنها تأخذ بعين الإعتبار وجهات نظر كل الموظفين ومصالحهم الشخصية وهذا يتم من خلال إعتقاد المسؤولين على قدرات الذكاء الاجتماعي التي يتمتعون بها والتي تظهر في المواقف التنظيمية الصعبة

النظرية الموقفية تشير إلى أن المسؤول يتوجب عليه أن يمتلك قدرات إدارية عالية والتي تبرز من خلال تحليله المواقف المختلفة وبهذا يكون يسهم في تطوير قدراته الشخصية والتنظيمية، وبالنظر لنتائج الدراسة نجد أن المسؤولين يمدان الدراسة يتمتعون بقدرات ومهارات إدارية وكفاءة عالية وهذا يتضح من خلال ما يقدمونه من بدائل مختلفة تناسب المواقف التي تتعرض لها المؤسسة سواء كان ذلك نتيجة مشاكل تنظيمية تتعلق بها أو ناجمة عن الضغوطات التي تشهدها من قبل البيئة الخارجية والتي تؤثر بها بشكل مباشر خاصة وأن المؤسسة وفقا للنظرية الموقفية تعتبر نسق مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط الخارجي لها، لهذا فإن المسؤولين ملزمين بإيجاد حلول وأساليب عمل لا تتماشى فقط وطبيعة العمل داخل المؤسسة ومع أهداف العمال بما فقط بل يجب أن تتوافق مع يقره المجتمع من قيم ومعايير يجب أن تلتزم بها ولا تتجاوزها، لهذا فإن الباحثين بهذه الدراسة يعملون على ترقية الذكاء الاجتماعي لديهم ولدى العمال حتى يتسنى لهم تحليل المواقف بشكل صحيح لتتجاوز المشاكل التنظيمية والأخطاء التي يمكن أن تقع بها المؤسسة نتيجة عدم إيجادها للبدائل المناسبة من جهة وللحصول على القبول العام من طرف المجتمع من جهة أخرى.

بما أن النظرية الموقفية تركز على كيفية تأثير الظروف المحيطة بالعمال أثناء العمل والتي من خلالها تتحدد سلوكياتهم وتصرفاتهم والتي تؤثر في عملية اخذهم للقرارات التنظيمية فإن المسؤولين من بناء على مهارات ذكائهم الاجتماعي يحاولون فهمهم من خلال التفاعل معهم بفاعلية حتى يتسنى لهم التأثير في هذه التحديات والظروف التي تواجهها المؤسسة، لذا فإن المسؤولين تلقائيا يتجهون إلى تطبيق مبادئ النظرية الموقفية أثناء صنع واتخاذ القرارات وتوجيه السلوك التنظيمي.

2.3 مناقشة النتائج في ضوء نظرية الإدارة بالقيم:

أبرز ما تقوم عليه نظرية الإدارة بالقيم هو تحديد القيم الأساسية بالمؤسسة وتعزيزها، وبالنظر لنتائج الدراسة نجد أن المسؤولين ذوي الذكاء الاجتماعي العالي يوجهون جهودهم إلى توجيه العمال إلى تبني وتطبيق قيم العمل أثناء أداء العمل بصفة مستمرة لتصبح بمثابة ثقافة تنظيمية تسيّر عليها المؤسسة، حيث ترى عينة الدراسة أنه يوجد تمسك كبير من طرف العمال بالقيم السائدة بالمؤسسة والتي تظهر من خلال تفاعلاتهم اليومية أثناء أدائهم لمهامهم، كما أن المؤسسة لا تعرف تناقض في المصالح الشخصية للعمال ومصالحها وأهدافها التنظيمية وهذا راجع لوجود تكامل وارتباط بينهما أي وجود تداخل في المصالح وهذا يمكن إرجاعه إلى أن قيم العمل السائدة بالمؤسسة ساعدت على توليد تفاعل إيجابي بين الأطراف الفاعلة بحيث ألغت كافة

الثغرات والتناقضات التي من شأنها تفعيل صراعات تنظيمية، وكل الفضل يرجع للمسؤولين الذين تمكنوا من فهم توجه العمال واستطاعوا أن يدخلوها ضمن أهداف المؤسسة لتجنب الصراعات التنظيمية.

من بين ما جاءت به هذه النظرية هو أن القائد أو المسؤول يعد بمثابة مصدر للقيم داخل المؤسسة، وهذا ما تقرّه النتائج إذ يعترف المسؤولون أنهم ساهموا في ترسيخ قيم العمل لدى العمال وتفعيلها لديهم وذلك نظرا لكون العمال يعتبرون قدوة لهم وبالتالي تطبعوا وتشبعوا بهذه القيم التي تسهل لهم عملية إنجاز المهام بشكل طبيعي وسلس دون التعرض للفشل، كما يمكن القول أن المسؤولين ساهموا في بناء قاعدة قيم تنظيمية كانت بمثابة موجه ومحدد لسلوك العمال وهذا ساعد على خلق جو مناسب للعمل من جهة وسهّل عليهم عملية التفاعل وتجاوز الفروقات بينهم الأمر الذي انعكس على الأداء بشكل إيجابي وقلص من نسبة الأخطاء أثناء العمل.

تركيز المسؤولين على ذكائهم الاجتماعي في تفعيل قيم العمل من خلال استخدامهم لمهاراتهم الاجتماعية لتوجيه وتحفيز العمال كان بمثابة عامل رئيسي لتبني هذه القيم من طرف الجميع خاصة وأنّ المسؤولين يؤمنون بمبدأ المساواة والشفافية في العمل الذي تفرضه هذه النظرية وعليه فإن الإدارة بالقيم التي يتبناها المسؤولون بشكل مباشر أو غير مباشر في توجيه وتسيير المؤسسة إلى تفعيل قيم العمل بالمؤسسة وبناء ثقافة تنظيمية موحدة.

IV. الخلاصة :

تكشف لنا هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين كل من الذكاء الاجتماعي للمسؤولين وتفعيل قيم العمل بالمؤسسة، وبهذا يدل على التأثير المباشر للعمال لمستويات الذكاء الاجتماعي للمسؤولين، إذ يسهم هذا الأخير في تعزيز التواصل والتفاعل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية داخل فرق العمل في مختلف المستويات التنظيمية، كما أن الذكاء الاجتماعي للمسؤولين يساهم في تحفيز العمال وزيادة تحفيزهم لتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل مشترك دون وجود أي فجوات أو صراعات تنظيمية، لذا يوصى بتطوير برامج تدريبية وتطويرية تستهدف تعزيز الذكاء الاجتماعي لدى الموظفين، بالإضافة إلى تبني سياسات وأساليب إدارية تشجع على بناء بيئة عمل تعزز التعاون والتواصل الفعال وتفعيل قيم العمل بالمؤسسة.

- الإحالات والمراجع:

1. Pryce, J. (2014, 2 13). Work Values: A Formidable Domain Within the Context of People's Lives. *Value, Transvaluation and Globalization Special Issue*.
2. Robinson, A. (2022). International Journal of Business And Management Review. *Social Intelligence and Successful change Management: A study of Jubilee of Syringe Manufacturing CO. LYD Akwa IBOM STATE. NIGERIA*(10).
3. أمينة بوعلام، و سبعون سعيد. (2020، 03 11). الاندماج المهني للموظف وأزمة القيم مع تقديم نموذج تصوري الاندماج والتكيف بين القيم الشخصية وقيم التنظيم. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 12(1).
4. بلخيري مراد، شناف خديجة. (جوان 2019). المرجع في التنظيم الحديث للمؤسسة. الجزائر: دار الباحث للنشر والتوزيع.
5. بوزان توني. (2007). قوة الذكاء الاجتماعي: عشر طرق لتحقيق أقصى استفادة من عبقريتك الاجتماعية. د.ب: مكتبة جرير.
6. حديدان صبرينة. (2021). المدخل إلى نظريات التنظيم للطلبة الجامعيين. الجزائر: البدر الساطع للطباعة والنشر.
7. صونية العيدي. (2021). منهجية كتابة مذكرات التخرج في العلوم الاجتماعية. بسكرة، الجزائر: دار علي بن زيد للطباعة والنشر.
8. عبد اللطيف مصطفى، و وسام أرحاب. (جوان، 2016). دور الإدارة بالقيم في خلق القيمة في المؤسسة - دراسة حالة المؤسسة لصناعة الأنايب غرداية/الجزائر. مجلة رؤى اقتصادية(10).
9. عبد الله عقلة مجلي الخزاغلة. (2008). الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية. عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
10. فاطمة سعدي. (2019). مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة: دروس وأسئلة لمسابقات الدكتوراه وحلولها. لندن: kutub lid شركة بريطانيا في إنجلترا.
11. فوزية ضو، و سلاف مشري. (مارس، 2021). الاستغراق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من ضغوط العمل. مجلة التمكين الاجتماعي، 03(01).
12. لبنى سناني، و جلال الدين بوعطيط. (2023). قيم العمل في المؤسسات الجزائرية من وجهة نظر نفسية واجتماعية، منشور في كتاب "قيم العمل في المجتمع الجزائري". قسنطينة، الجزائر: دار ألفا للوثائق.
13. محمد بن فوزي الغامدي. (2020). الإدارة بالقيم. الدمام، السعودية: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
14. مسعودة حميادي، و سميرة خيدر. (جوان، 2017). القيمة الاجتماعية للعمل. مجلة سوسولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، 2.
15. ناضيا بنت مطلق بن سعيد البقيمي. (يونيو، 2020). المنظمات، الإدارة بالقيم وتأثيرها في نجاح. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، -، 04(06).
16. نجلاء حسن جمعة. (أكتوبر، 2018). دور الذكاء الاجتماعي للقادة في تحقيق الإبداع الإداري للمنظمة دراسة ميدانية - بالتطبيق على هيئة قناة السويس. مجلة البحوث المالية والتجارية، 19(04).
17. هشام بن فروج، و محمد بوفاتح. (مارس، 2017). دافعية الإنجاز وعلاقتها بفاعلية الذات لدى تلاميذ السنة أولى ثانوي بمدينة الأغواط. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(28).