# المحاضرة الثامنة: القيم والمعايير في الجماعة والمؤسسات

**تمهيد:**

تعمل القيم والمعايير على تحديد السلوكات وتوضيح مختلف التفاعلات بين أفراد الجماعة، فهي التي تدفع أفراد المؤسسة نحو تحقيق الأهداف، و تمثل مجموعة المبادئ التوجيهية والتي يجب على كل عضو من أعضاء المؤسسة أن يتبعها وأن تظهر من خلال سياق عملهم اليومي، هذه القيم والمعايير ذات أهمية كبيرة جدًا التي تساهم في تشكيل ثقافة المؤسسة وضمان تحقيق رؤيتها وأهدافها ونجاحها داخل بيئة العمل بطريقة إيجابية وفعالة تشجع على التعاون والابتكار وتدفع الموظفين إلى بذل كل مجهوداتهم من أجل تحقيق نجاح المؤسسة وبناء سمعة جيدة، وتحقيق الرضا لكل المعنيين بهذه المؤسسة.

## أولا: القيم

### 1- تعريف المنظومة القيمية:

القيمة لغة تعني ثمن الشيء بالتقويم، تقول تقاوموه، فيما بينهم وإذا قام الشيء واستمرت طريقيه فقد استقام.

والقيمة تجدها من جذر قوم ومن المضاعف قوّم أي قوّمت الشيء فهو قويم ومستقيم، وقام الشيء بكذا، أي تعدلت قيمته به، والقيمة الثمن الذي يقام به الشيء أي يقوم مقامه.

أما اصطلاحا تمثل القيم مجموعة من الأحكام العقلية والوجدانية والمتعلقة بفكرة أو موضوع أو موقف معين، وهي تعد موجهات عامة لسلوك الأفراد، فهي معايير للسلوك الفردي والاجتماعي في الحياة.

وينطبق مفهوم القيمة على كل ما هو جدير باهتمام المرء وعنايته لاعتبارات اقتصادية أو سيكولوجية أو أخلاقية أو جمالية، والقيمة في علم النفس هي قيمة الموضوعات من الناحية الذاتية، أي الصفات التي تجعلها مطلوبة أو مرغوبة عند شخص معين، أو عند طائفة معينة من الأشخاص.

ويشير **عبد الفتاح (2001)**، إلى أن القيم هي المثاليات التي تسود الأفراد وتتغلغل في نفوسهم ويتوارثها الأجيال ويدافعون عنها قدر الإمكان

أما **الأسمر (1997)** فيعرف القيم على أنها عملية تقويم ضمني لأي موقف أو تصرف أو فكر أو موضوع يقوم على مفاهيم المجتمع وفلسفته في الحياة، ونظرته للمواقف والتصرفات والأفكار لتنتهي عملية التقويم بإصدار حكم على التصرف إما لصالحه تعبيرًا عن الرغبة فيه فيسمى قيمة، أو ضده تعبيرًا عن عدم الرغبة فيه ورفضه فلا يعتبر قيمة.

ويستخدم مفهوم القيمة بعدد كبير من المعاني يرتبط كلٌ منها بمفهوم الاتجاه، فالقيمة عبارة عن إطار أشمل من الاتجاه، إذ هي لدى "نيوكمب" عبارة عن الإطارات المرجعية

العامة أو السائرة، التي تربط اتجاهات الفرد فيما بينها، وتعمل بدلائل تستخدم في تقويم الخبرة والسلوك من حيث اتفاقها أو خروجها عن الأهداف الأساسية للحياة

كما يعرف بلال (2005) القيم بأنها "الاعتقاد بأنه شيء ذو قدرة على إشباع إنسانية معينة، وهي صفة الشيء الذي تجعله ذا أهمية أو أولوية لفرد أو جماعة.

ويعرفها ازهر (1986) أنها مجموعة من الأحكام المعيارية المتصلة لمضامين واقعية، يتشبع بها 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 أو اللفظية أو اتجاهاته أو اهتماماته

فالقيمة كمفهوم في علم النفس الاجتماعي، وقد تم اقتراحها سنة (1918)، والذي قدمه على أساس أنه النواة المركزية للعلم الجديد والذي عرفه كعلم عام يخص الجانب الذاتي الثقافي.

وعرفها **الدعليج (2007)** بأنها محكات ومقاييس تحكم بها على الأفكار والأشخاص والأشياء والأعمال والموضوعات والمواقف الفردية والجماعية بحسنها وقيمها والرغبة فيها أو من حيث قبولها وعدم قيمتها وكراهيتها، أو في منزلة معينة ما بين هذين الحدين

ويرى "سميث" أن القيمة تطلق على كل ما هو جدير باهتمام الفرد لاعتبارات عادية ومعنوية أو اجتماعية أو أخلاقية أو دينية أو جمالية.

وتعتبر القيمة بشكلٍ عام على أنها المبدأ أو المستوى الذي تعتبر ثمينة أو مرغوبة فيه والتي تساعدنا على تحديد ما إذا كانت بعض الموضوعات جيدة أو رديئة، حسنة أم سيئة، صحيحة أم خاطئة، مفيدة أم عديمة، هامة أم عديمة الأهمية.

والقيمة بوجه عام مجموعة من الخصائص الثابتة للشيء التي يقدر بها، ويرغب فيه من أجلها، ويقول ديكارت أن الوظيفة الحقيقية للفعل هي أن يفحص القيمة الثابتة لجميع المنافع التي هي ناشئة فيها بصورة ترجع إلى اتجاهنا.

فالقيم هي المكون المعرفي الوجداني والأدائي الذي يوجه السلوك ويضبطه ويدفعه

أما بالنسبة للمنظومة القيمية فهي تعتبر نسقًا قيميًا للمجتمع أو مجموعة من المثل للمجتمع تساهم في توجيه سلوك الفرد والجماعة نحو منحى معين، ويشير دوركايم إلى أن النسق القيمي للمجتمع يتسم بالموضوعية والعمومية، كما يعتبر من أهم أسس بناء الإطار المرجعي والارتكاز الاستدلالي للفرد والمجتمع.

**2- تصنيف القيم:**

يرى الكثير من الباحثين الذين تعرضوا لدراسة القيم أنه من العسير تصنيفها تصنيفًا شاملا "يتفق عليه الجميع، وأشار **" سورلي"** بأنه من المستحيل أن تكون هناك قاعدة يمكن على أساسها تحديد كل أنواع القيم، والواقع أنه مهما يكن في تصنيف القيم من قصور عن

الإحاطة بكل أنواعها، فإن التصنيف أمر من ألزم اللزوميات لدراستها، ومما لا شك فيه أن تصنيف القيم يساعد كثيرًا في التخفيف والتقليل من الخلط والبلبلة الملحوظين دائما في مناقشتها"

فيما يلي سنعرض أهم التصنيفات المتعلقة بالقيم.

**2-1. تصنيف على أساس المحتوى:**

من أشهر التصنيفات التي اعتمدت على معيار محتوى القيمة ومضمونها، هو تصنيف **"سبرنجر"** وذلك في كتابه (أنماط الرجال) وقد جاء تصنيفه هذا بناء على دراسته وملاحظته لسلوك الناس في حياتهم اليومية

ومن **أهم أنواع القيمة** حسب هذا التصنيف نذكر:

- **القيم النظرية:** وتعني الاهتمام بالمعرفة واكتشاف الحقيقة والسعي إلى التعرف على ما وراء القوانين، وحقائق الأشياء بقصد معرفتها، ويمثلها نمط العالم الفيلسوف.

**القيم الاقتصادية:** وتتضمن الاهتمام بالمنفعة الاقتصادية والمادية، ويمثلها نمط رجال الأعمال والاقتصاد.

**القيم الجمالية:** وهي تعبر عن الاهتمام بالجمال والشكل والتناسق.

- **القيم الاجتماعية:** وتتضمن الاهتمام بالمعتقدات والقضايا الروحية والدينية والغيبية والبحث عن حقائق الوجود وأسرار الكون.

**2-2. تصنيف على أساس الشدة:**

وهي إما قيم إلزامية، تكون ملزمة للجميع من الضروري تنفيذها بالقوة كالقيم الدينية وقيمة مفضلة يشجع المجتمع أفراده على التمسك بها ولكنه لا يلزمهم بمراعاتها، وقيم مثالية وهي التي يحسن الفرد بصعوبة تحقيقها بصورة كاملة كالدعوة إلى مقابلة الإساءة بالإحسان.

**2- 3. تصنيف على أساس المقصد:**

- **قيم وسائلية:** أي تلك التي تعتبر وسائل لغايات أبعد مثل الترقي، والإخلاص.
- **قيم غائية:** هي تلك التي تعتبر غايات في حد ذاتها مثل حب البقاء

**2-.4 تصنيف على أساس العمومية:**

- **قيم عامة:** وهي التي يعم انتشارها وشيوعها في المجتمع كله بغض النظر عن تقدمه، وبطبقاته وفئاته المختلفة مثل الاعتقاد في أهمية الدين والزواج والعفة.

- **قيم خاصة:** وهي التي تتعلق بمواقف أو مناسبات خاصة أو بحالة محدَّدة، أو طبقة أو جماعة خاصة، مثل القيم المتعلقة بالزواج والمواسم والاحتفال بالأعياد الدينية والوطنية...الخ

**2-5. تصنيف على أساس الوضوح:**

ويمكن تصنيفها على هذا الأساس إلى ما يلي:

- **قيم ظاهرة:** (واضحة وصريحة)، وهي القيم التي يصرح بها الفرد علانية بالكلام، مثل القيم المتعلقة بالخدمة الاجتماعية والمصلحة العامة.

- **قيم ضمنية:** وتمثل القيم التي يمكن استنتاجها حيث يستدل على وجودها من ملاحظة الميول والاتجاهات والسلوك الاجتماعي بصفة عامة مثل القيم التي تكون مرتبطة بالسلوك العاطفي.

- **2-6: تصنيف على أساس الدوام:**

وتنقسم القيم من ناحية دوامها أو استمرارها إلى قسمين:

- **قيم عابرة**: وهي القيم الوقتية العارضة القصيرة الدوام السريعة الزوال: مثل القيم المرتبطة بالموضوعات والنزوات.

- **قيم دائمة:** وهي القيم التي تبقى زمنًا طويلاً مستقرة في نفوس الناس يتناولها جيل عن جيل كالقيم المرتبطة بالعرف والتقاليد والمقصود هنا بالدوام بالطبع الدوام النسبي.

**3- القيم وأثرها على السلوك:**

تعمل كل جماعة من الجماعات على تنظيم قيمها وترتيبها وفقا لأهميتها، ويطلق على ذلك نظام القيم السائد في الجماعة والذي يختلف من جماعة إلى أخرى ممَّا يؤدِّي إلى سيادة قيمة معينة في جماعة، وقيمة أخرى في جماعة ثانية، وهذه السيادة للقيم في الجماعة، لا يتم بشكل عشوائي بل نتيجة للشروط الفيزيقية والاجتماعية التي تعيشها الجماعة وعلاقتها بالجماعات الأخرى، فالقيم تؤثر في السلوك، فقد وجد **"بوستنمان وآخرون" (1948)** أن الأشخاص الذين تسود عندهم القيم الدينية يدركون القيم الكلمات الدينية ويتعرفون عليها بسهولة أكثر من غيرها من الكلمات، كما أنه إذا أراد شخص تسود عنده القيم الاقتصادية أن يتزوج فإنه يركز على المركز المادي عند الفتاة أكثر من التركيز على جمالها أو ثقافتها، وإذا صادق فإنه يبحث على الشخص الذي يستفيد من وراء صداقته، وهو في حياته يقوم كل شيء في ضوء القيم الاقتصادية السائدة عنده، لهذا فإن تعديل القيم أو تعديل ترتيبها يؤدِّي إلى تعديل السلوك عند أعضاء الجماعة.

**4- مكونات القيم:** تتكون القيم من ثلاثة مستويات رئيسية تتمثل فيما يلي:

**4-1. المكون المعرفي:**

ومعياره (الاختيار) أي انتقاء القيمة من أبدال مختلفة بحرية كاملة، بحيث ينظر الفرد في عواقب انتقاء كل بديل، ويتحمل مسؤولية انتقائه بكاملها، وهذا يعني أن الانعكاس اللاإرادي لا يشكل اختيارًا يرتبط بالقيم، يعد الاختيار المستوى الأول في سلم الدرجات المئوية للقيم، ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية، استكشاف الأبدال الممكنة، والنظر في عواقب كل بديل ثم الاختيار الحر.

**4-2. المكون الوجداني:**

ومعياره التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها والشعور بالسعادة.

**4-3. المكون السلوكي:**

ومعياره الممارسة والعمل أو الفعل، ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو ينسق مع القيمة المنتقاة على أن تكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سنحت الفرصة لذلك. تعد الممارسة المستوى الثالث في سلم الدرجات المئوية إلى القيم وتتكون من خطوتين متتابعتين، هما الترجمة القيمة إلى ممارسة وبناء نمط قيمي.

**5- المفاهيم المرتبطة بالقيم:**

ترتبط القيم بمجموعة من المفاهيم من أهمها نذكر ما يلي:

**5-1. القيم والاتجاهات:**

تلتقي القيم والاتجاهات في النقاط التالية:

- أن كلا من القيم والاتجاهات يكتسبها الإنسان في مرحلة التنشئة الاجتماعية.
- أن كلا المفهومين يرتبط بالكائن البشري.
- أن كلا من القيم والاتجاهات تمثل المنطلق والموجه المعنوي للسلوك الإنساني.

ورغم تداخل مفهومي القيم والاتجاهات فإنه يمكن التفريق بين المفهومين فيما يلي:

- أن القيم يجب أن تكون متفق عليها في المجتمع، بينما الاتجاهات خاصة بالفرد.

-أن القيم تتسم بالثبات (نسبيا) بينما الاتجاهات أسهل تغييرا وتطويرًا.

-القيم أهم وأشمل من الاتجاهات، فتشكل مجموعة الاتجاهات فيما بينها علاقة قوية لتكون قيمة معينة، ونتيجة لذلك تحتل القيم موقعًا أكثر أهمية من الاتجاهات في بناء شخصية الفرد.

**5-2. القيم والمثل:**

يمكن القول إنه يوجد تقارب قوي بين القيم والمثل، فالمثل تمثل الحوافز الطويلة الأمد أو الغايات التي تسعى لتحقيقها، ويمكن أن ننظر إلى القيمة على أنها اهتمام أو اختيار أو

تفضيل أو حكم يصدره الإنسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ أو المعايير التي وصفها وحددها المجتمع الذي نعيش فيه والذي يحدد المرغوب عنه من السلوك.

**3-5. القيم والدوافع:**

يمثل الدافع حالة من التوتر أو استعدادًا داخليًا يسهم في توجيه السلوك نحو غاية أو هدف معين، أما القيمة فهي عبارة على التصور القائم خلف هذا الدافع فالتوقع المنخفض لقيمة الإنجاز يترتب عليه نقص السلوك الموجه نحو الإنجاز أما التوقع المرتفع لقيمة الإنجاز فيؤدي إلى هذا السلوك

وتعتبر القيم من الدوافع السيكولوجية التي تؤثر في سلوك الإنسان وتشكل خصائصه الاجتماعية، كما أنها توجه سلوكه وتدفعه في مسارات معينة، وربما كان أهم القيم الدافعة للسلوك هي القيم الأخلاقية التي نسميها بالضمير، والذي يتكون من خلال القوى الخارجية الرادعة إلى قوى داخلية رادعة حتى تصبح جزء من التركيب النفسي للفرد وذلك من خلال عملية النمو المستمرة.

**4-5.القيم والمعايير**:

تمثل المعايير سلطة اجتماعية يخضع لها الفرد ولو كان بعيدًا عن أعين الرقباء بحيث يؤثر في كثير من دوافعه وسلوكه وانفعاله.

- المعيار مصطلح قياسي لتقدير الخطأ والصواب في سلوك الفرد كعضو في الجماعة.
- المعايير ذات منطلق خارجي اجتماعي أساسا أي أنها نتيجة ضغط خارجي في الجماعة.
- المعايير ذات منطلق خارجي اجتماعي أساسا أي أنها نتيجة ضغط اجتماعي خارجي.
- المعايير نتيجة للثقافة والتراث أما القيم فهي نتيجة تكوين نفسي تبعا للفروق الفردية والإنسانية.
- المعايير أوسع شمولية في المفهوم من القيم.
- أما القيم فهي مبادئ وآراء يتبناها الإنسان وتنبع من نفسه فهي ذات منطلق فردي نحو مبادئ وآراء الآخرين.
- القيم هي مجموعة اتجاهات عقلية لا يمكن قياسها إلّا من خلال مواقف اجتماعية.
- القيم ذاتية أي يشعر كل واحد منا بالقيم على نحو خاص به.
- القيم نسبية، أي أنها تختلف من شخص إلى شخص، ومن زمن إلى زمن ومن مكان إلى مكان، ومن ثقافة على ثقافة.
- غالبا ما تتخذ القيم ترتيبًا هرميًا عند الفرد، وهذا حسب أهميتها عنده
- **4-5 القيمة والاهتمام:**

الاهتمام هو المصدر الأساسي والسمة الدائمة لكل قيمة، فأي موضوع يكتسب قيمة عندما يستوعب أي اهتمام أيًا كان هذا الاهتمام، فمهما كان الاهتمام فهو حقيقته قيمة، ويمكن لأي موضوع محايد أن يصبح قيّما في الحالة التي يعبر فيها الشخص عن الاهتمام به.

فأي شخص له قيمة أو يعد قيّما في المعنى الأساسي الشامل عندما يكون موضوع اهتمام، وأي موضوع للاهتمام فهو بالتالي قيم بذاته ويمكن صياغة هذا التعريف في المعادلة الرياضية التالية س لها قيمة تساوي هناك اهتمام نفسي.

إذا كان أي موضوع يكتسب قيمة حينما يكون لنا اهتماما به بصرف النظر عن نوع هذا الاهتمام، فهذا يعني ازدياد القيمة بازدياد الاهتمام، فعندما يكون هناك موضوعات أكثر قيمة من غيرها فمرجع هذا إلى أن الاهتمام الموجه إليها أكثر من ذلك الموجه إلى غيرها.

**5- تكوين القيم:**

يكتسب الأفراد القيم من خلال التفاعل الاجتماعي في المجتمع فوجود الناس في مكان ما، فإننا نجدهم يتعاملون بيعا وشراءً ومصاهرة واحتكاكا في الأفكار وتبادلا في المنافع، وتنشأ بينهم العلاقات وتقوم بينهم الصلات الدينية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية ويتعارفون على تقاليد وعادات ويتفاهمون على أساسها، يظهر أثر ذلك كله في سلوك الأفراد باعتبارهم أعضاء في الجماعة التي ينتمون إليها، وبمعنى آخر فإن تصرفاتهم تحمل مختلف مكونات ثقافتهم الخاصة وتتميز عن غيرها من تصرفات من لا ينتمون إلى جماعتهم.

وإن مختلف المعايير المتعارف عليها في مجتمع من المجتمعات تحكم تصرفاتهم ويجعلونها مرجعًا للحكم عندهم وهو ما نسميه قيمة، فعندما نجد مجتمعًا يسوده الاتفاق على الوفاء هو قيمة من قيم المجتمع، ونفس الشيء إذا كان الكرم والكرامة والدين تتخذ مقاييسًا أو مستويات تحدد ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب وما هو غير ذلك.

فالقيم تمثل مجموعة من الاتجاهات التي رسخت عبر تاريخ الفرد بالاكتساب ومن خلال عملية التنشئة الاجتماعية ومن خلال الثقافة التي عاشها الفرد.

**6- خصائص القيم:**

يعد مفهوم القيم من المفاهيم المتشعبة، التي تدخل ضمن العديد من التخصُّصات المختلفة، ولذلك فقد وضع الباحثون عددًا من الصفات والسمات المشتركة التي تسهم في توضيح هذا المفهوم، وقد ذكر الهاشمي عددًا من هذه السمات كما يلي:

- القيم أساسية في حياة كل إنسان سوي، فهي بمثابة مرشد وموجه لكثير من النشاط الحر الإرادي للإنسان.
- القيم تصطبغ بالصبغة الاجتماعية: أي أنها من إطار اجتماعي.
- القيم مكتسبة، إذ يتعلمها الفرد عن طريق التربية الاجتماعية والتنشئة في نطاق الجماعة.

- تعد القيم ذاتية اجتماعية، ولها أثر بارز في السلوك العام والخاص للفرد والجماعة، وفي تحديد كثير من العلاقات مع بعض أفراد الجماعة الأخر ى.
- القيم ذات ثبات نسبي بالتغيير والتبديل إذا أراد الفرد ذلك بعزيمة صادقة، فتعد القيم أكثر ثباتا من الميول والاتجاهات وتقاوم التغيير.
- يتميز بعض الأفراد بقيم فردية خاصة هيمنت على جل وقتهم ونشاطاتهم ودوافعهم وسلوكهم، وقد كان من هؤلاء الأفراد نوابغ العلماء، والمفكرين والمخترعين، والفنانين، والقادة العسكريين الذين استفادت منهم المجتمعات الإنسانية في شتى المجالات.
- تتصف القيم بالهرمية، أي أن قيم كل فرد تكون مرتبة تنازليًا طبقًا لأهميتها من الأهم إلى المهم، حيث تسود لدى كل فرد القيم الأكثر أهمية بالنسبة له.
- تتصف القيم بالعمومية فهي تشكل طابعًا قوميًا عامًا مشتركًا بين جميع طبقات المجتمع الواحد
- تتضمن القيم نوعا من الرأي والحكم على شخص معين أو شيء أو معنى معين.
- تكون القيم إمَّا صريحة تتضح من خلال التلفظ بها أو ضمنية من خلال سلوك الفرد وأنشطته المختلفة.

**7- أهمية القيم:**

تكمن أهمية القيم فيما يلي:

- تعتبر القيم مرجع الحكم على سلوك الأفراد كما تعتبر هدفًا يسعى الفرد إلى تحقيقها.
- تعتبر القيم باعثا على العمل وبالتالي فهي تصنف باعتبارها دوافع اجتماعية
- تبرز أهمية القيم في قدرتها على تحقيق التكامل والاتزان في سلوك الإنسان وتربيته، والتوازن بين مصالحه الشخصية ومصلحة المجتمع، وتقديم المصالح العامة على المصلحة الخاصة، والقيم تحوّل المجتمع من مجتمع له حدود جغرافية إلى مجتمع يمثل البشر جميعا
- تحدِّد القيم للفرد أهدافه في ميادين كثيرة وتدله على المؤثرات المعوقة أو المساعدة على تحقيق هذه الأهداف
- تعد القيم أحكامًا معيارية تفصيلية ثابتة نسبيًا حيال الظواهر والموضوعات والأشخاص والأفكار وتحدِّد تفاعل المرء معها، وتنظم قيم الفرد والمجتمع في منظومة قيمية شاملة، حيث تمثل كل قيمة في هذه المنظومة عنصرًا من عناصره، وتتفاعل هذه العناصر معًا

لتؤدِّي وظيفة معينة للفرد وترتبط فيما بينها في إطار هرمي ينظمها وفق أهميتها من القيم الأقل أهمية إلى القيم الأكثر أهمية.

- إن مجموعة القيم المكتسبة تؤلف نسقًا متماسكًا للقيم بحيث تحتل كل قيمة في هذا النسق أولوية خاصة بالنسبة للقيم الأخرى، وترتيب القيم يمكننا من دراسة الثبات والتغير الذي يطرأ على أنساق القيم في المجتمع.

**8- وظائف القيم:**

تعتبر القيم من أهم مكونات الشخصية، لذلك فهي تعمل على تشكيل الكيان النفسي للفرد من خلال قيامها بوظائف أساسية منها ما يلي:

- أن القيم تزود الفرد بالإحساس بالغرض ممَّا يقوم به وتوجهه نحو تحقيقه.
- تهيئ الأساس للعمل الفردي والعمل الجماعي الموحد.
- تتخذ كأساس للحكم على سلوك الآخرين.
- تمكِّن الفرد من معرفة ما يتوقعه من الآخرين وما هي ردود أفعالهم.
- توجد لديه إحساس الصواب والخطأ.
- توفر الوسائل المطلوبة لتحديد جدارة الأفراد والجماعات، فهي تساعد الفرد على معرفة موقعه في المجتمع على أساس تقويم الناس له.
- تساعد القيم الناس على تركيز اهتمامهم على العناصر المادية المرغوبة والضرورية، فقيمة الأشياء ليست في ذاتها فحسب بل هي نتيجة لما يضفيه المجتمع عليها من اهتمام وتثمين.
- تسهم القيم في توجيه الناس في اختيار الأدوار الاجتماعية والنهوض بها كما تشجعهم على القيام بالأعباء المسندة إليهم بشكل ينسجم وتوقعات المجتمع.

**ثانيًا: المعايير الاجتماعية**

تمثل المعايير الاجتماعية قواعد ومبادئ تحدِّد سلوك الأفراد والجماعات داخل المجتمع، حيث تعتبر هذه المعايير جزءًا رئيسيًا من الثقافة والقيم الاجتماعية التي تسيطر على تفاعلات الأفراد وتوجه تصرفاتهم، ويعد الالتزام بالمعايير الاجتماعية من الأمور الهامة التي تساعد على تعزيز وبناء التعاون وتحقيق التفاعل الإيجابي في المجتمع ممَّا يساهم في تحقيق التوازن والاستقرار.

**1. مفهوم المعيار الاجتماعي:**

يعرف حامد زهران المعيار الاجتماعي بأنه عبارة عن تكوين فرضي، بمعنى مقياس أو ميزان أو قاعدة أو إطار مرجعي للإدراك الاجتماعي والاتجاهات الاجتماعية والخبرة والسلوك الاجتماعي النموذجي.

كما تشير مليكة إلى أن المعيار الاجتماعي يمثل مجموعة من قواعد السلوك أو الاتجاهات التي تحيط بها مختلف محاولات الجماعة من أجل التوطيد بين أفرادها، بمعنى أن المعيار الاجتماعي ينشأ إذا عرف أفراد الجماعة أن هناك مدًى معينًا من السلوك الاجتماعي أو الاتجاه يكون منتظرًا أو متوقعًا منهم وأن الانحرافات عن هذا المدى لن تقبله الجماعة.

وتعد المعايير الاجتماعية مجموعة من الإجراءات المحدَّدة التي تحدِّد شكل السلوك الصادر من أفراد الجماعة من أجل تحقيق أهداف معينة

فالمعيار الاجتماعي عبارة عن مقياس يتقاسمه أفراد الجماعة والذي يعمل على تحديد سلوكاتهم، بحيث يتوقع أن يلتزم به هؤلاء الأفراد خلال المواقف الاجتماعي، وبالتالي فإنه يمثل إطارًا مرجعيًا مشتركًا يصدر وينبع من التفاعلات بين أعضاء الجماعة، ويجعل من هذه التفاعلات ممكنة، ويتم الحكم بواسطته على السلوك الاجتماعي داخل الجماعة

أما **"هاريمان"** فهو يرى أن المعايير الاجتماعية بمثابة مقياس للعودة إليه في إصدار الأحكام، فمختلف المعايير بإمكانها أن تظهر في شكل معايير مرجعية، تنظم بصرامة سلوكات الأفراد والاتجاهات المتبادلة في ما بينهم في الحاضر ومعايير فكرية مثالية لسلوك الناس في المستقبل، وكذلك فإن المعايير تتضمن معايير المحظورات ومعايير الواجب الحق.

وقد قام **"شريف 1936 ( sheref)"** بتقديم مفهوم للمعايير الاجتماعية بأنها تتضمن ما يقابله المجتمع من عادات وتقاليد وقواعد وقيم واتجاهات وغيرها من محدِّدات، ويشمل مفهوم المعيار الاجتماعي مختلف القيم والعادات والاتجاهات التي تنتشر وتصطلح عليها بما يسمى الثقافة.

ومن خلال التعريف الذي قدمه **شريف** نلاحظ أن المعيار الاجتماعي تصبح له سيادته وسيطرته داخل المجتمع، ويصبح بمثابة مقياس السلوك الجماعي والفردي لهذه الجماعة، حتى وإن قام قائد الجماعة بعد ذلك بوضع معايير جديدة، إن المعيار الاجتماعي للجماعة لديه القوة المستقل.

فالمعيار الاجتماعي يمثل مجموعة المبادئ والقواعد والقيم التي تساهم في التحكم في مختلف التفاعلات والعلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع، حيث يعتبر المعيار الاجتماعي نظامًا يتم من خلاله تحديد كيف ينبغي للأفراد أن يتفاعلوا أو يتصرفوا مع بعضهم البعض في مختلف الظروف والمواقف الاجتماعية، فهي تهدف إلى خلق نظام من الاستقرار والتفاهم والتعاون بين أفراد الجماعات، وتختلف هذه المعايير من مجتمعٍ لآخر وباختلاف الثقافات. ويمكن لهذه المعايير أن تتغير مع مرور الوقت وتطور المجتمعات.

**2. تفسير أسباب الالتزام ومسايرة الأفراد لمعايير الجماعة:**

حسب **"تايلورTailur"** فإن تكوين المعايير الاجتماعية يخضع إلى وجود تشابه بين سلوك أفراد الجماعات وتقارب اتجاهاتهم وآرائهم، أما بالنسبة لكل من" **كا رتاريث وازندار، Carthariete& Zander"** فيلخصا أسباب التزام ومسايرة الأفراد لمعايير الجماعة في ثلاثة أشياء.

أ- تتحدد عضوية الفرد داخل الجماعة بالعديد من الأشياء التي يفكر فيها ويراها ويفعلها ويتعلمها، بمعنى أن طبيعة المنتجات التي يتأثر بها أفراد الجماعة تتحدَّد بشكلٍ كبير بالبيئة التي توفر له من خلال عضويته في الجماعة.

ب- قد يسلك الفرد مسلكا مشابهًا لسلوكات غير داخل الجماعة، وذلك للتأكد من أن فهمه للأحداث والأمور فهمًا سليمًا، فإن كان غير واثق بسلامة هذا الفهم فإنه يتقبل آراء الأفراد الذين يحترمهم ويحبهم وهم الذين يعتبرون جماعته المرجعية.

ج- يمثل ضغط الجماعة على أعضائها من أجل توحيد سلوكاتهم عاملاً أساسيًا من أجل تحقيق الكثير من المزايا، غير أن توحيد سلوك الأعضاء داخل الجماعة يخضع لنوعين من القوى من أجل إنجاح ذلك:

- **قوى داخلية:** تنبع وتنشأ من خلال صراع من داخل الشخص عندما يلاحظ أن أفعاله وتصرفاته تختلف عن آراء وأفعال الأفراد الآخرين.
- **قوى خارجية:** موجهة من طرف الأعضاء الآخرين للتأثير في آراء ومواقف أو سلوك الأفراد (ضغوط الجماعة على أعضائها).

ويشير كل من **(جابر ولوكيا 2006)** أن هناك عدة أسباب تجعل من الأفراد يلتزمون بمعايير الجماعة ويسعون إلى التكيف معها والتي يمكن إيجازها في:

- تماسك الجماعات وجاذبيتها لأعضائها: حيث أنه كلما كانت الجماعات متماسكة وجاذبيتها لأعضائها كبيرًا كان مستوى المسايرة أكبر، ومن بين أسباب جاذبية الجماعة لأحد أفرادها يمكن أن نذكر:
  - أن تكون أهداف الجماعة مثلاً محببة إلى نفسه مثلا.
  - أن يكون الفرد يتميز ويتمتع بمكانة جيدة داخل الجماعة.
  - انجذاب الفرد إلى بعض أفرادها.
- أن تكون عدد مرات تعرض الفرد لمعايير الجماعة مرتقي مرتفعة حتى يسهل التعرف عليها ومن سيارتها.
- أن تكون معايير الجماعة واضحة.

- أن يكون هناك أغلبية تتفق على معايير محدَّدة فكلما كانت الأغلبية تتفق على معايير محدَّدة، كلما ارتفعت ثقة الأفراد في رأي الأغلبية، فإنهم يميلون إلى الانحياز إلى أري الجماعة وأن يقوموا بتبني هذه المعايير واتباعها.

- الضغوطات التي تمارسها الجماعة على الأعضاء المخالفين لمعاييرها كاستنكارهم ورفضهم وعدم اختيارهم مثلًا في الانتخابات وفي توزيع المسؤوليات والأدوار والمقاطعة والرفض

**3. العوامل التي تؤدِّي إلى عدم مسايرة الأفراد لمعايير الجماعة:**

- ضعف الضغوط التي توجهها الجماعة لأفرادها الذين لا يتبعون ولا يسايرون معايير الجماعة.
- عدم وضوح أهمية نشاطات الجماعة.
- تأثيرات بعض الخصائص الشخصية مثل: ثقة الفرد في نفسه وعدم اقتناعه بهذه المعايير، الانطواء والعزلة لدى بعض الأفراد، مخالفة بعض الأفراد للمعايير المرتبطة بالجماعة.
- الأهداف والمعايير المرتبطة بالجامعة غير واضحة بالنسبة لأفرادها.
- اختلاف جاذبية أهدافه ونشاطات الجماعة بالنسبة لأفرادها المخالفين لها.

وكاستنتاج عام فإن مسايرة الأفراد للجماعة والاندماج مع معاييرها يعتمد على القيم والمبادئ والثقة والظروف الاجتماعية للمجتمع الذي يعيشون فيها، ويمكن أن يكون للرغبة في القبول والاعتراف من قبل المجتمع هي أحد العوامل التي تساعد في تحفيز الفرد على مسايرة معايير الجماعة، كما يمكن أن يكون للضغوط الاجتماعية والانضباط الاجتماعي من بين العوامل التي تدفع بالأفراد إلى الالتزام بمختلف المعايير التي تحدِّدها الجماعة.

ومن ناحية أخرى نجد بعض الأفراد الذين يميلون لعدم مسايرة معايير الجماعة بسبب الاختلاف في القيم والمبادئ والاعتقادات الشخصية ورغبتهم في التفرد والتميز، رفضهم للمعايير التي لا يتفقون معها وبشكل عام فإن اتخاذ القرار لمسايرة معايير الجماعة وعدم مسايرتها يمثل عملية فردية ترتبط بالتفاعلات والاتصالات المعقدة بين الأفراد والبيئة الاجتماعية التي ينتمون إليها والتحديات ومختلف الظروف التي يواجهونها.

**4. وظائف المعايير الاجتماعية:**

تؤدِّي المعايير الاجتماعية العديد من الأدوار والوظائف التي تساهم في تحديد السلوكات والتفاعلات الاجتماعية داخل الجماعة، ومن بين هذه الوظائف يمكن أن نشير إلى ما يلي:

- تساعد المعايير الاجتماعية الجماعة في حركتها من أجل تحقيق أهدافها، وحتى تتم هذه الحركية لابد أن تكون للجماعة دارجات محددة من الآراء الموحدة أو العقائد، أو

الاتجاهات، حيث يزداد الدافع لدى أعضاء الجماعة إلى العمل على تحقيق هذا التوحيد كلما زادت أهمية أهداف الجماعة بالنسبة لهم، وكلما تم إدراك أن حركة الجماعة سوف تسهل وتتيسر من خلال هذه التوحيد وازدياد الحاجة إلى الاعتماد على الجماعة لتحقيق أهدافهم الخاصة.

- الإبقاء على استمرارية الجماعة، حيث نجد العديد من اللوائح المنظمة لنشاطات الجماعة تنص على ضرورة وأهمية حضور الأعضاء بنسبة معينة على الأقل من مجموع الاجتماعات، كما نجد ذلك في الهيئات والأندية الأخرى، كما أن كثرة الاتصالات والتفاعلات بين الأعضاء من شأنه أن يساعد على استمرارية وبقاء الجماعة.
- تساعد المعايير الاجتماعية على مساعدة أفراد الجماعة على إيجاد سند لمختلف سلوكاتهم وآرائهم في الواقع الاجتماعي، بمعنى أن يتم الاتفاق مع الجماعة على الآراء الصحيحة أو العقيدة الصحيحة.

وكاستنتاج عام يمكن القول أن المعايير الاجتماعية تلعب دورًا حيويًا كبيرًا في تشكيل وبناء الجماعات وتوجيه وتحديد تصرفات وسلوك الأفراد، كما تساهم في بناء الهوية الاجتماعية للأفراد وتعزيز الانتماء الاجتماعي وتحقيق الانسجام والتوازن داخل الجماعات المختلفة. فهي تشكل نظامًا من القيم والقواعد التي توجه سلوك الأفراد وتسهل من عملية التفاعل الاجتماعي، كما تؤثر في تشكيل سلوك الأفراد وأفكارهم ومعتقداتهم وتساعدهم على التوافق والتواصل بشكل فعّال داخل المجتمع.

وبشكل عام فإنَّ المعايير الاجتماعية تساهم في تشكيل نمط الحياة الاجتماعية للأفراد وتعد أحد الأسس الهامة في الحفاظ على استقرار وتطور الجماعات.

**ثالثا: أهمية القيم والمعايير داخل المؤسسة**

تعتبر المؤسسة تنظيم إنساني وتجمع يتكون من الأفراد الذين لهم استراتيجيات عمل ومهام يؤدونها داخل المؤسسة، وتعد القيم والمعايير مسائل قضايا يتم النظر إليها من طرف الفرد أو المؤسسة على أنها ذات أهمية كبيرة، وتمثل الشيء الذي يربط كل من أفراد المؤسسة مع بعضهم البعض، وتؤثر هذه القيم والمعايير بشكلٍ كبير في تصرفات واتجاهات الأفراد، وعلى الرغم من أنَّ الاتجاهات الخاصة بالأفراد أو المشتركة لا يتم تحديدها بسهولة إلا أنها تظهر في التصرفات اليومية.

وتعمل القيم والمعايير المشتركة والاتجاهات الإيجابية على مساعدة الأفراد في العمل والتفاعل مع بعضهم البعض بشكل فعّال، في حين تساهم الاتجاهات السلبية في وضع حواجز تمنع من الاتصال الفعّال، ويعود نجاح كل من المؤسسات والأفراد إلى مختلف التصرفات الجماعية، حيث أن الجماعات الناجحة هي التي يدرك أفرادها مختلف قيمهم الشخصية ومعاييرهم الاجتماعية بوضوح تام، وبالتالي فالمؤسسة الناجحة هي التي تقوم فلسفتها على

قيم مدروسة بعناية كبيرة، حيث يجب أن تعكس القيم المعايير بيان مهم ووظيفة رسالة المؤسسة

فالقيم والمعايير تلعب دورًا كبيرًا في إدارة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة سواء بين المرؤوسين والرؤساء أو بين المرؤوسين فيما بينهم، حيث تتميز مختلف هذه العلاقات بالقيم الإنسانية والتي تتأسس على قيمة الاحترام والعدل والمساواة، فخلال العلاقات الإنسانية تنمو المودة وتزدهر الأخلاق ممَّا يؤدِّي إلى التأثير الإيجابي الذي يظهر في نمو الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.

إن القيم والمعايير يعتبران من المفاهيم الأساسية لتقييم المواقف الاجتماعية والتصرفات والسلوكات الصادرة من الأفراد داخل المؤسسات، ويكتسب الأفراد هذه القيم من خلال العلاقات الاجتماعية المنتشرة بينهم، فعندما تكون للمنظمة قيما معينة مثل الكفاءة، الانصياع للقوانين والأنظمة، والاهتمام بالعملاء وتحسين الفاعلية، فإن المنظمة تتوقع من أفرادها المنتمين إليها أن يقوموا بتبني هذه القيم والمعايير، وينعكس كل ذلك على تصرفاتهم وسلوكاتهم داخل المؤسسة. ومن أهم أبرز **أبعاد القيم والمعايير داخل المؤسسة** نجد قيم فرق العمل، العدل، القانون والنظام.

- **فرق العمل: (العمل الجماعي):** يختلف الفريق عن مجموعة العمل في أنه يعتبر الفريق لمهمة أساسية ويتكون من أفراد لهم معارف وخبرات ومهارات متنوعة لكنها مكملة لبعضها البعض، فالجماعة التي تتميز بالتنظيم الجيد والمحفزة على العمل تستطيع أن تعمل بدرجة أكثر من كونها جماعة من الأفراد، فالعمل الجماعي له دوُر كبير في إتقان العمل والأداء، ولهذا تعتبر المنظمة الناجحة هي التي يشعر أفرادها بانتمائهم إليها، وهناك عدة أشكال لفرق جماعات العمل منها:

- جماعة الإدارة العليا: وهي تهتم بعمليات البحث والتوجيه والتخطيط.
- فرق العمل التي تهتم بعمليات المتابعة للخطط والاستراتيجيات وعمليات التنسيق.
- فرق العمل الخاصة بالمشاريع والخطط.
- فرق العمل الإبداعية.
- فرق العمل الخاصة بالاتصال.

- **العدل:** وتعطي قيمة العدل العاملين مختلف حقوقهم وامتيازاتهم على أساس النزاهة والمساواة، وهذا ما ينعكس على القيام بسلوكات إيجابية تساعد على الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة.

- **القانون والنظام:** وهذا البعد يعكس مختلف القواعد والمعايير العامة التي يتم وضعها وتحديدها من طرف المنظمة، كما أنها تعمل على توجيه سلوكات الأفراد العاملين نحو

تحقيق الأهداف المطلوبة والهدف الأساسي من وضع مختلف الأنظمة والقوانين هو العمل على تنظيم الاتصالات والتفاعلات بين الأطر التالية:

* العاملين والمؤسسة.
* العاملين والموظفين مع بعضهم البعض.
* العاملين والأفراد الخارجيين.

في سلوك العمال داخل المنظمات يتأثرون بالعديد من القواعد والقوانين الرسمية وغير الرسمية، تقوم المنظمة بترسيخها من خلال الأهداف والتقاليد والأعراف والقيم، ولذلك فإن المنظمة الناجحة هي التي تعمل على الابتكار وتدبر النظم المناسبة من الإجراءات والقواعد التي تؤكد على أن سيادة مختلف القيم والمعايير داخل المؤسسة.

إن القيم والمعايير داخل المؤسسات تعتبر جوهر الثقافة التنظيمية من أجل تحقيق النجاح، كما أن القيم والمعايير تعبر عن الشعور بالتوجهات المشتركة بين جميع العمال، وتعد بمثابة مؤشرات لتصرفاتهم وسلوكاتهم اليومية. فقوة المنظمة تتحصل عليها من خلال وجود قيم ومعايير مشتركة، حيث يكون الموظفون على دراية بمختلف القيم والمعايير التي يجب عليهم الالتزام بها واتباعها، وذلك ما يساعدهم على اتخاذ القرارات التي تدعم هذه المعايير والقيم. ومن خلالها يشعرون بأهميتهم داخل المنظمة وتزيد من دافعيتهم، لأن الحياة داخل المنظمة تصبح ذات أهمية بالنسبة لهم، أي أنها تسمح بخلق شعور بالانتماء والهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة بحيث تتغلغل هذه القيم والمعايير وتصبح بمثابة حقيقة في أذهان العديد منهم.

وتعتبر القيم التنظيمية والمعايير الموجه لسلوكات المديرين في المنظمات، والتي لها تأثيرٌ قوي ومباشر أثناء قيامهم بأعمالهم واتخاذهم لقراراتهم إضافة إلى علاقاتهم بزملائهم ومرؤوسيهم، كذلك إضفاء صفة التماسك والتكامل بين أعضاء المنظمة وتوجيههم لبذل الجهود من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

و عليه فإن الجماعة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للفرد، حيث تساعده في اكتساب أهم المعايير والقيم التي تحدِّد سلوكه بما يتوافق مع المجتمع من خلال تحديد أهم أدواره أثناء التفاعل والتعامل بين أفراد الجماعة التي ينتمي إليها، فالجماعة لها تأثيرٌ قوي على الفرد سواءٌ في الأسرة أو المدرسة أو مع جماعة الأقران، حيث يكون هذا التأثير إما إيجابيًا من خلال إكساب جماعة الأفراد مجموعة من السلوكات التي تحقق حاجاته النفسية والمادية وتعلمه أهم النماذج السلوكية المقبولة اجتماعيا، وتأثير آخر سلبي من خلال تعلم الفرد سلوكات تتعارض مع القيم والمعايير المتعارف عليها في المجتمع والتي تتطلب رصدا موضوعيا للتعرف على أسبابها و كيفية التعامل معها.