

Attitudes & Values : الاتجاهات والقيم

- مفهوم الاتجاهات .
- مكونات الاتجاهات
 - أ. المكونات المعرفية .
 - ب. المكونات العاطفية .
 - ج. المكون السلوكي .
- تشكيل الاتجاهات
 - أ- المحددات الوراثية .
 - ب- العوامل الفسلجية .
 - ت- الخبرة المباشرة .
 - ث- الاقران .
 - ج- التعلم الاجتماعي .
- تغيير الاتجاهات .
- القيم : ماهيته وكيفية تشكيلها .
- انواع القيم

• مفهوم الاتجاهات

- ان المنظمات عبارة عن كيانات اجتماعية ناتجة عن سلوك وتفاعل انساني ، لذلك فأن الادارة الفاعلة للسلوك التنظيمي تتطلب فهم ردود الافعال الفردية تجاه احداث او تغيرات معينة او التنبؤ بردود الافعال مقدما لكي يسهل التعامل معها ، وهذا يتطلب في جزء منها معرفة الاتجاهات الفردية .
- هنالك الكثير من التعاريف التي تتعلق بمفهوم الاتجاهات (بعضها تختلف وتتعارض وتتفق) سيعتمد تعريف عالم النفس البورت (Aliport) لدقته وشموله واعتماده من قبل الكثير من الباحثين ، ويعرف الاتجاهات بانها (حالة الفرد العضلية والعصبية التي تتضمن استعداد الاستجابة بطريقة منتظمة على وفق خبرة الفرد وان هذه الحالة لها اثر توجيهي او ديناميكي على الفرد) ، ويلاحظ ان هذه التعريف يتضمن ثلاثة عناصر رئيسية :
 - 1- ان مكونات الاتجاه هي ثلاثة مكونات (عقلية ، عصبية وسلوكية أي الاستعداد للاستجابة .)

٢- تحدد الاتجاهات بواسطة خبرة الشخص .

٣- تمارس الاتجاهات اثر توجيهياً او ديناميكاً او كلاهما معاً على شخصية الفرد .

• مكونات الاتجاهات

- حدد علماء النفس الاجتماعي ثلاثة مكونات للاتجاهات هي :-

أ. المكونات المعرفية ، ب. المكونات العاطفية ، ج. المكون السلوكي .

أ. المكونات المعرفية ،

- ان المعتقدات والمعرفة والمعلومات التي يحملها الشخص باتجاه شيء معين تشكل المكونات المعرفية لاتجاهات الشخص نحو ذلك الشيء ، ان معتقدات الشخص قد تستند الى الخبرة الفردية ، اشاعات معينة ، سوء الفهم او اية مصادر اخرى للمعلومات ، فالمكونات المعرفية للعامل (س) اتجاه زميله العامل (ص) قد تكون كالاتي :
- (ص) شخص جذاب .

- يقبض (ص) راتباً شهرياً مقدره كذا .

- ان (ص) شخص محبوب من مديره وزملاءه .

ب. المكونات العاطفية او الشعورية ،

- يشير هذا المكون الى المشاعر والاحاسيس المقترنة بالهدف ، وتعتبر تعابير الحب والكره والحميمية من التعبيرات العاطفية التي تنتمي الى المكون الشعوري ، من امثلة المكون العاطفي :-

- العامل (س) يكره العامل (ص) لأسباب شخصية.

- العامل (س) يكره العامل (ص) لأنه محبوب من مديره (الغيرة مكون عاطفي)

- العامل (س) يكره العامل (ص) لأنه يحصل على اجر اعلى منه (الحسد مكون عاطفي ايضا) .

ج. المكون السلوكي .

- يعد هذا المكون اكثر بروزاً وظهوراً من مكونات الاتجاهات الاخرى ، هذا المكون يمثل السلوك الكلي للفرد والذي يتأثر عادة بكل المكونين العاطفي والسلوكي على سبيل المثال :-

- اذ كان فرد لديه اعتقاد سلبي او مشاعر سلبية عن شخص او شيء ما فانه غالباً

سيتصرف بشكل سلبي اتجاه ذلك الشخص او شيء ،

- انوي ان اتجنب (ص) اجتماعيا .

- اخطط ان اعمل بجد اكثر من (ص) لأظهر لمديري انني اكثر كفاءة منه .
- انوي ان اوقع بـ(ص) واجعله يبدو سيئا امام الجميع حيثما استطعت .

ملاحظة : المكونات الثلاثة للاتجاهات لا تتواجد بشكل منفصل لدى الانسان فالاتجاهات اكثر تعقيداً من ذلك ، تتكون نتيجة التفاعل المستمر والمتغير للمعارف والمشاعر والميول السلوكية للإنسان تجاه شي ما

تشكيل الاتجاهات

- هنالك خمسة مصادر رئيسية تسهم في تشكيل اتجاهات الفرد هي ، المحددات الوراثية ، العوامل الفسلجية ، التجربة المباشرة ، الرفقة ، التعلم الاجتماعي :-

أ- المحددات الوراثية .

- مازل الجدل مستمر بين الباحثين ، بعض الباحثين يفترضون ان للوراثة دور في تشكيل الاتجاهات ، يرفض علماء المدرسة السلوكية ذلك فهم يؤمنون ان الاتجاهات تكتسب وتتشكل من خلال الخبرة المباشرة فقط ، يعتقد بعض الباحثين ان للوراثة اهمية في التأثير على اتجاهات الفرد ، فالاتجاهات السلبية لبعض الافراد تجاه شخص يختلفون عنه عرقياً قد تعزي الى عوامل وراثية كما يعتقدون .

ب- العوامل الفسلجية .

- التحولات الفسلجية مثل الكبر في السن ، المرض ، التغيير الكيميائي في الجسم قد تؤثر في اتجاهات الفرد ،
- على سبيل المثال اشار عدد من الباحثين في علم النفس ان هنالك تحولات فسلجية يشهدها الرجل في سن الاربعين تسبب ما يسمى بأزمة منتصف العمر (mid-life crisis) ينجم عنها تغير في اتجاهاته ، الا ان بعض الباحثين يعززون هذا التغيير في الاتجاهات الشخصية خلال هذا السن الى عوامل اجتماعية فتغير معاملة المجتمع تجاه الفرد خلال هذا السن تسبب تغير في الاتجاهات .
- كما دلت التجارب ان هنالك عدد من الادوية ، والعقاقير والحرمان (من النوم والطعام) والصدمات الكهربائية .. الخ من الممكن ان تؤثر في اتجاهات الفرد .

ت- الخبرة المباشرة .

- يمكن ان يتشكل اتجاه الفرد نحو شيء ما نتيجة التعامل المستمر عن ذلك الشيء او الشخص بحيث تصبح هنالك خبرة مكتسبة مثل هذه الخبرة تؤثر عاداتنا في المكون المعرفي للاتجاهات .
- على سبيل المثال عندما ينضم موظف جديد الى منظمة ما غالبا ما يكون اتجاهات معينة نحو عوامل مثل الراتب ، وتقويم الاداء وكفاءة الادارة والانتماء للمجموعة ، هذا بدوره يؤدي الى تكوين رضا او عدم رضا الموظف في العمل ، الرضا وعدم الرضا يمثل اتجاه العاملين نحو العمل وهو من اهم المواضيع التي بحثها علماء السلوك التنظيمي .

ث- الاقران .

- يتأثر الناس كثيرا بالأفراد والجماعات التي يرافقونها او ينتمون لها ، مثلا يمكن ان يتشابه اثنان من الاصدقاء سلوكيا ويؤثر احدهما في الاخر بطرق مختلفة ، وقد قالت العرب قديماً " لا تسال عن المرء بل سل عن قرينه" .
- كثيرا ما نلاحظ ان عامل ما جديد في المنظمة قد يمضي معظم الوقت قريبا من عامل اخر يتشابه معه شخصياً او يجذب اليه والى درجة ان أي شخص يمكن ان يلاحظ قوة الارتباط والاقتران بين الاثنين ، هنا يمكن ان تبدا عملية تكوين اتجاهات نحو هذه العامل الجديد تتشابه مع الاتجاهات التي لدى العاملين الاخرين في المنظمة عن زميل هذا العامل الجديد والتي سبق ان تكونت في زمان ماضي .

ج- التعلم الاجتماعي .

- ان كثيرا من اتجاهاتنا تتشكل او تتأثر بالمعلومات التي نستلمها من اخرين كونوا اتجاهات معينة نحو هدف الاتجاه ، فالعائلة والزملاء والطبقة الاجتماعية والانتماء الدين او العرقي... يلعب دروا مهما في تشكيل اتجاهات الفرد كما ان التعليم المدرسي واجهزة الاعلام في عالمنا المعاصر باتت تلعب دورا خطيرا في تشكيل الاتجاهات او تغييرها .
- لذلك تولي الدول اهمية فائقة لجهازي التعليم والاعلام في عالمنا العصر لما يمكن ان ينجم عنها من تأثير على ابناء المجتمع واتجاهاتهم ، وتتأثر المكونات الثلاثة (المعرفية ، الشعورية والسلوكية) بالتعلم الاجتماعي

تغيير الاتجاهات .

- غالبا ما يتمنى بعض المديرين تغيير اتجاهات واحد او اكثر من موظفيهم مثل هذا التغيير قد يكون مرغوبا لعدد من الاسباب منها ، ادخال تقانة جديدة تتطلب اتجاهات جديدة حول العمل ، او للتكيف للتغيرات البيئية الحاصلة في بيئة المنظمة او لتحسين الاداء او خلق روح انسجام اكثر بين العاملين ... الخ ، ان تغيير اتجاهات .
- تغيير اتجاهات شخص ما عملية ليست سهلة فما ان يكون الشخص اتجاهاته حتى تصبح تلك الاتجاهات جزءا مكملا لشخصيته لكن ذلك لا يعني استحالة تغيير الاتجاهات ، فما دامت معظم الاتجاهات تتكون وتتشكل بالتعليم فأنها يمكن ان تتغير من خلال التعليم ايضا الا ان الشيء المهم هنا هو كيفية انجاز ذلك بشكل صحيح ان تغيير الاتجاهات يمكن ان يجري من خلال الاضافة او الحذف او التعديل لواحد او اكثر من المكونات الثلاثة للاتجاهات على هذا الاساس فان من الممكن تغيير واحد او اثنين فقط من المكونات ، على سبيل المثال قد يكون لديك اتجاه سلبي نحو المتسولين في الشارع لكن احد هؤلاء المتسولين قد ينجح في تحريك عطفك (التأثير على المكون العاطفي) لسبب ما يجعلك تتصدق عليه بمبلغ من المال (التأثير على المكون السلوكي) على الرغم من انك لا تزال تؤمن بان التسول ظاهرة مرفوضة (المكون المعرفي مازل ثابتا لم يتغير)
- س / هنالك عدد من الاسئلة ينبغي على المدير الراغب بتغيير الاتجاهات الاجابة عليه قبل قيامه بعملية التغيير ؟ (الاجابة نهاية صفحة 263-264)

القيم : ماهيته وكيفية تشكيلها .

- تتكون المنظمات من مجموعات من الافراد الذين يحملون قيما (values) معينة ، تؤثر القيم في الخيارات والقرارات لان القرارات المتخذة تعكس قيم اولئك الذي يديرون تلك المنظمات او يعملون فيها ، لذلك فان الاختلاف بين المنظمات قد يعكس الى درجة ما اختلاف بين قيم العاملين في تلك المنظمات .

• تعرف القيم بأنها تفضيلات شخصية واسعة تتعلق بما هية التصرف او النتائج المناسبة ، كما تعرف بأنها معتقدات شاملة توجه سلوك و حكم الشخص في المواقف المختلفة .

• تتشكل القيم بطريقة مشابهة تقريبا الى تشكيل الشخصية ، هنالك انواع من القيم حددها الباحثون :

- قيم نظرية : تهتم باكتشاف الحقيقة من خلال التفكير المنطقي والمنهجي .
- قيم اقتصادية : نهتم بمدى فائدة و امكانية الاشياء على التطبيق بما في ذلك تراكم الثروة .
- قيم جمالية : تهتم بالجمال والشكل المتناسق الفني .
- قيم اجتماعية : تهتم بالجماعات والافراد وبالحب كعلاقة انسانية .
- قيم سياسية : تتعلق بالحصول على القوة والتأثير بالآخرين .
- قيم دينية : ترتبط بالوجود وبفهم الكون ككل .