

السلوك التنظيمي [5] - الفصل الرابع - الاتجاهات Attitudes

محتويات الفصل الرابع:

- 1- مفهوم الاتجاهات.
- 2- كيفية تكوين الاتجاهات ، وأهم اسباب تكوينها.
- 3- أنواع الاتجاهات ، وأهم خصائصها.
- 4- وظائف الاتجاهات ، وكيفية تعديلها أو تغييرها.
- 5- أهم معوقات تغيير الاتجاهات ، وكيفية قياسها.

مفهوم الاتجاهات:

- تعتبر الاتجاهات من العناصر المهمة والمؤثرة في سلوك الفرد ودوافعه ، فالإتجاهات هي المحرك لدوافع الفرد في المنظمة.
- وهناك نوعان من الاتجاهات: **إتجاهات إيجابية:** (الحب و الصداقة والتقدير ...) على المنظمة تعزيزها، و**إتجاهات سلبية:** (الكراهية والانانية والاساءة....) ويجب على المنظمة العمل على إزالتها.

تعريف الاتجاهات:

- هناك العديد من التعريفات للإتجاهات نذكر منها: أن **Allport** يرى أنها إحدى حالات التهيو والتأهب العقلي والعصبي التي تنظمها الخبرة ولها أثر في توجيه استجابات الفرد نحو الأشياء و المواقف المختلفة.

- **وآخر يرى أنها :** الميل نحو الاستجابة للعوامل البيئية المحيطة التي تصدر منها المنبهات الخارجية سواء كانت موجبة أو سالبة.

- **وثالث يرى أنها:** الاستعداد والتهيؤ للسلوك بشكل منسجم ومتوافق سواء كان هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً تجاه هدف معين.

تكوين الاتجاهات:

هناك مجموعة من الأمور الهامة التي تؤدي الى تشكيل وتكوين الإتجاهات لدى الأفراد وهي:

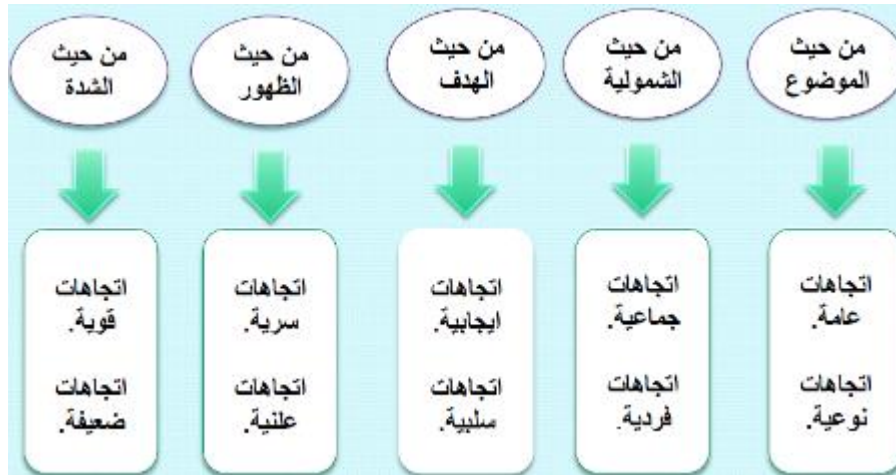
- 1- اشباع الحاجات والرغبات.
- 2- الخبرات الشخصية.
- 3- العوامل الشخصية.
- 4- المجتمع والاسرة وجماعات الزمالة.
- 5- تتكون الإتجاهات عن طريق غرسها بواسطة السلطة الاعلى.
- 6- البيئة التي ينتمي لها الفرد (العادات و القيم و التقاليد).

خصائص الاتجاهات:

تمتاز الإتجاهات بمجموعة من الصفات يمكن ان نجملها فيما يلي:

- 1- تعتبر الإتجاهات مُتعلّمة و مُكتسبة.
- 2- الإتجاهات مرتبطة بالمشاعر و الانفعالات.
- 3- تمتاز الإتجاهات بالثبات النسبي.
- 4- تعتبر الإتجاهات قابلة للتغيير.
- 5- تمتاز الإتجاهات بالذاتية فهي تعكس انحياز الفرد الى قيمه وعاداته وما يفضله.

أنواع الإتجاهات:



وظائف الإتجاهات:

تؤدي الإتجاهات عدة وظائف تتعلق بالمنظمة والفرد اهمها:

- 1- تساعد في عملية التنبؤ بالسلوك.
- 2- تزيد من المعرفة.
- 3- تمكن من الدفاع عن الذات.
- 4- تساعد في التعبير عن الثقافة و القيم.
- 5- تساعد في التكيف مع البيئة المحيطة.
- 6- تساعد على اشباع الحاجات و الرغبات.

تغيير الاتجاهات وتعديلها:

- ان عملية تغيير الاتجاهات وتعديلها لا تعتبر عملية سهلة.. بل تعتبر من العمليات الحساسة والدقيقة والمعقدة لانها مرتبطة ومتصلة بشكل كبير في نفسية الفرد العامل.
- أن الافراد قبل دخولهم للمنظمة يكون لديهم اتجاهات كثيرة ومتنوعة.
- لذلك يجب على المنظمة القيام بالتعرف على طبيعة الاتجاهات الموجودة لدى العاملين الجدد والقيام بتعديلها أو تغييرها بما يتوافق مع فلسفة المنظمة وأهدافها.

منهجية تغيير الاتجاهات:

ان عملية تغيير الاتجاهات لاتتم بصورة عشوائية وإنما وفق منهجية وآلية سليمة حتى تكون عملية وذلك باتباع الخطوات الآتية :

- 1- تحديد وحصر الاتجاهات التي نرغب في تغييرها أو تعديلها.
- 2- تحديد وحصر الاتجاهات المرغوبة التي نريد تكوينها.
- 3- تحديد الاختلافات الكمية والنوعية بين الاتجاهات القديمة وبين الاتجاهات التي نرغب في تكوينها وهذا الاختلاف يسمى ب (الفجوة السلوكية).

معوقات تغيير الاتجاهات:

ان مدى القابلية للتغيير والاستجابة له تعتمد على مجموعة من العوامل المهمة وهي (7 عوامل):

- 1- طبيعة و نوعية الاتجاهات الموجودة لدى الأفراد العاملين.
- 2- طبيعة المعرفة و الانفعالات التي تستند اليها الاتجاهات.
- 3- طبيعة العلاقة ما بين الاتجاهات و مصالح الأفراد.
- 4- مدى قوة الجماعات المرجعية التي ينتسب اليها الأفراد.
- 5- الاتجاهات التي نرغب في التحول اليها هل تتناقض مع اتجاهات الفرد الحالية.
- 6- تعتمد عملية تغيير الاتجاهات على الطبيعة النفسية والشخصية للأفراد ومدى مرونتهم.
- 7- تعتمد عملية التغيير على خبراء التغيير ومدى مقدرتهم على تحديد ماذا يريدون وتحديدهم للأسباب الاتصالية.

اهم الأساليب والطرق الممكن استعمالها من اجل تغيير الاتجاهات وهي:

- 1- القيام بعملية تخطيط وتنظيم البرامج التدريبية الهادفة الى تغيير اتجاهات الأفراد العاملين حيال مواضيع معينة.
- 2- القيام بعمليات اتصال بشكل مخطط ومنظم سواء كانت هذه الاتصالات فردية او جماعية .. شفوية او مكتوبة .. وغيرها.
- 3- القيام بصياغة استراتيجية ترويجية مناسبة.
- 4- القيام بعملية تغيير في عناصر البيئة الثقافية المحيطة بالاشخاص المعنيين.

قياس الاتجاهات:

- اهتم العلماء بمعرفة أثر الاتجاهات على السلوك الإنساني وذلك من خلال عملية قياسها باستخدام مقاييس مختلفة مثل :
- المقابلات الشخصية. • استمارات الاستبيان ... وغيرها.

- ومن الأمثلة على مقاييس الاتجاهات المستخدمة مايلي: 1- مقياس بوجاردس للمسافة الاجتماعية. 2- مقياس ليكرت. 3- مقياس ترستون.

مقياس بوجاردس للمسافة الاجتماعية:

- الهدف منه التعرف على مدى تقبل الأميركيين او نفورهم من اهل الشعوب والامم الأخرى حيث قدم البحث بعض العبارات وعددها 7 تمثل استجابات متدرجة من اقصى درجات القبول الإجتماعي الى اقصى درجات عدم القبول أو الرفض.
- وهذه العبارات هي:

- 1- أقبل الزواج منهم.
- 2- أقبل انضمام أحدهم للنادي.
- 3- أقبله جاراً لي.
- 4- أقبله ليمارس مهنتي بوطني.
- 5- أقبله مواطناً في بلدي.
- 6- أقبله زائراً لوطني.
- 7- أقبل استبعاده من وطني. وكانت عينة الدراسة 1725 أمريكياً.

مقياس ليكرت:

- يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً في قياس الاتجاهات ويحتوي على عدد من العبارات التي لها علاقة باتجاهات الأفراد حول ما يتعرضون له من مواقف.

- ويشتمل الوزن النسبي لكل عبارته على 5 درجات تتراوح بين: (موافق بشدة ، وموافق ، لا رأي ، غير موافق ، غير موافق بشدة).

- ويكون للشخص الحرية في التعبير عن رأيه بأختيار الدرجة التي تتفق مع اتجاهه ، وتتراوح درجات الاجابات من 1 إلى 5 .

- بعد ذلك يتم القيام بالعمليات الحسابية والاحصائية للوصول للنتائج. **مثال:** هل انت من المؤيدين لقيام وحدة عربية شاملة؟.

مقياس ترستون:

- يعتمد على عدد من العبارات التي يصممها الباحث لقياس اتجاه الأفراد حول موضوع معين.

- ويتكون من مجموعة من العبارات تتراوح بين مؤيد للغاية الى عدم مؤيد للغاية.

- وتتلخص خطوات المقياس في النقاط الآتية:

1- يصيغ الباحث مجموعة من العبارات ذات العلاقة بالاتجاه المراد قياسه ويجب مراعاة الوضوح في الجمل والعبارات.

2- يتأكد الباحث من مصداقية الإستبانة وذلك بإستشارة عدد من المختصين.

3- اعطاء وزن لكل عبارة وعلى اساسها يوضع درجة أهمية كل عبارة في الإستبيان.

الاتجاهات كنظام فرعي:

يتكون نظام الاتجاهات المفتوح من الجوانب التالية:

المدخلات: Inputs

وهي اتجاهات وقيم ومعتقدات تتعلق بأمور اجتماعية ودينية وحضارية ومدخلات تمثل المعلومات الاجتماعية والتنظيمية والحضارية .

عمليات نظام الاتجاهات والأنشطة: Activities / Processes

ا- القيام بعملية مقارنة بين المدخلات وبين الدوافع والخبرات.

ب- عملية تحليل لاحتمالات تحقيق الفائدة أو الضرر وما يتطلبه ذلك من تغيرات في سلوك الفرد.

ويتم تكوين الاتجاهات المؤيدة عندما يصل نظام الاتجاهات الى قناعة بان موضوعات معينة تمثل مصدراً للمعاونة.

المخرجات: Outputs

1- اتجاهات مؤيدة. 2- اتجاهات معارضة. 3- اتجاهات محايدة.

التغذية العكسية (المرتدة): Feedback

وهي ردود الأفعال والتي قد يكون لها تأثيرات إيجابية أو سلبية على تحقيق أهداف المنظمة والأفراد العاملين بها.

SoonA