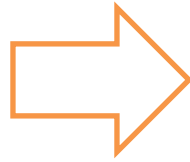


الفصل الثالث: الاتجاهات والقيم

أ.د. فاتح دبله

محاور الفصل الثالث

الاتجاهات



☐ أولا: مفهوم الاتجاهات.

☐ ثانيا: مكونات الاتجاهات.

☐ ثالثا: وظائف الاتجاهات

☐ رابعا: مصادر الاتجاهات.

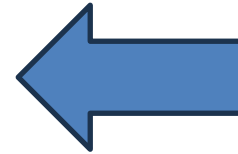
☐ خامسا: تغيير الاتجاهات.

☐ أولا: مفهوم وأهمية القيم.

☐ ثانيا: مصادر القيم.

☐ ثالثا: تصنيف القيم.

القيم



أولاً: الاتجاهات

مقدمة

- ❑ تعد الاتجاهات من أكثر وأهم الموضوعات التي نوقشت في مجال علم السلوك لتأثيرها المباشر على سلوك الأفراد.
- ❑ سلوك الفرد يتأثر بمجموعة اتجاهاته.
- ❑ للفرد عدة اتجاهات للأحداث والأشياء المختلفة التي تحيط به.

أولاً: مفهوم الاتجاهات

1- التعريف

❖ عرف البورت (All port) الاتجاه بأنه " حالة من التهيؤ العقلي العصبى المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات فى البيئة التى تثير هذه الاستجابة. "

❖ كما عرفه ترياندس (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.

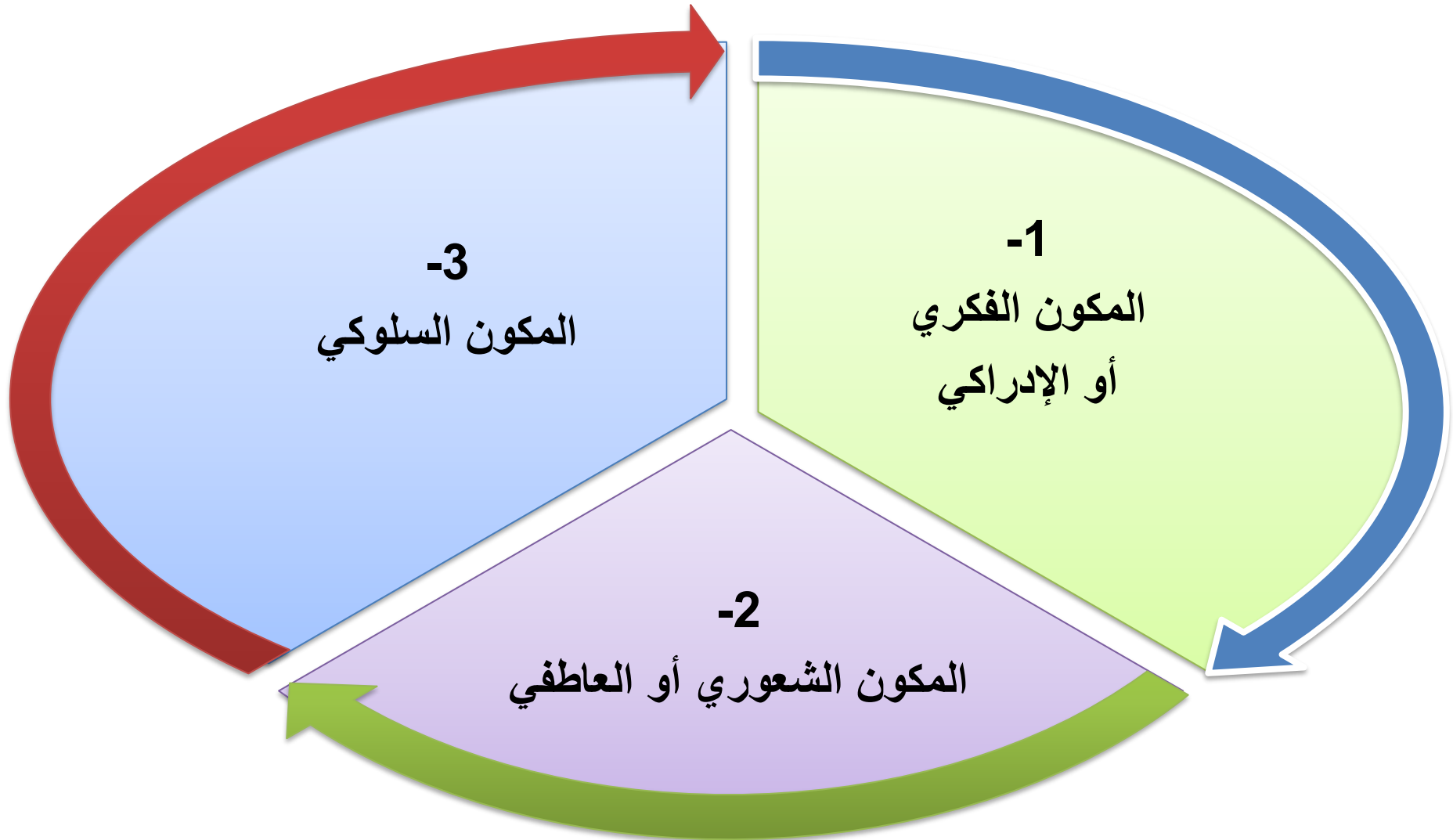
فى ضوء ما سبق يمكن استنتاج ما يلى:

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.

2- الفرق بين الاتجاهات والميول والآراء والمعلومات

1. الميول هي انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة، فالميل شخصي قد يكون ايجابي أو سلبي، أما الاتجاه فهو استعداد وجداني مكتسب.
2. الآراء فهي أكثر خصوصية من الاتجاهات، والرأي هو التعبير باللفظ أو الإشارة عن الاتجاه، وهو حكم أو وجهة نظر في موضوع معين.
3. يوجد فرق بين المعلومات والاتجاهات، فقد تكون لدى الفرد معلومات كثيرة عن قضية معينة وليس لديه اتجاهها محددًا لها.

ثانياً: مكونات الاتجاه



1- المكون الفكري أو الإدراكي:

❖ يتعلق هذا المكون بمدركات أو معتقدات الفرد تجاه موقف معين، فالجانب الفكري متعلق بما لدى الفرد من معلومات عن شيء معين، مثلا: لا يمكن أن يكون لدى الفرد اتجاه عن شخص لا يعرفه.

2- المكون الشعوري أو العاطفي

❖ يتعلق هذا المكون بمشاعر وعواطف الفرد تجاه موضوع أو شيء معين، فمعرفة الفرد أن شخصا معيناً ظالماً ومتسلطاً تؤدي أن يكون له اتجاه سلبي ضد هذا الشخص ويتعاطف مع مرؤوسيه.

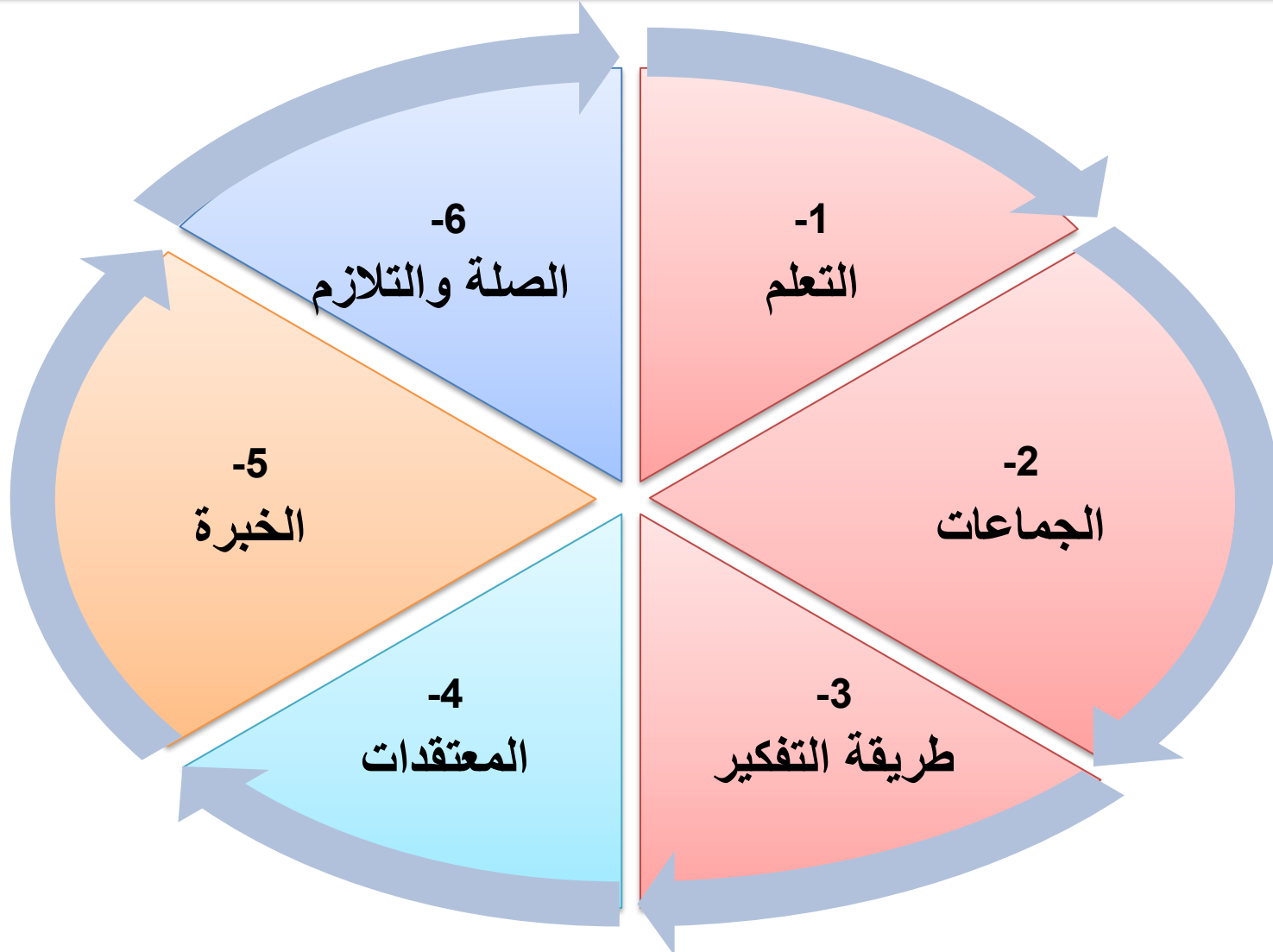
3- المكون السلوكي

❖ يتعلق هذا المكون بميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين، فبعد أن يتوافر للفرد معرفة بالموضوع، ويتكون لديه شعور ايجابي أو سلبي، عندئذ يصبح الفرد أكثر ميلاً لأن يسلك سلوكاً معيناً تجاه هذا الموقف أو الفرد.

ثالثا: وظائف الاتجاهات

1. **وظيفة المنفعة:** حيث تلعب الاتجاهات دورا هاما في توجيه سلوك الفرد لاشباع رغباته وحاجاته، مثلا يسلك الفرد ذو الاتجاه الايجابي سلوكا وظيفيا يساعده في تحقيق طموحاته.
2. **وظيفة الدفاع عن الذات:** حيث يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الإدانة الذاتية والقلق والتهديدات المختلفة.
3. **وظيفة التعبير عن القيمة:** حيث تقدم الاتجاهات تعبيراً موجبا عن قيم الفرد وصورته الذهنية، الفرد الذي له اتجاه للامركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز.
4. **وظيفة المعرفة:** حيث تساعد الاتجاهات في توفير معايير مرجعية لسلوكه، فالاتجاهات تجعل الفرد يهتم بمعلومات ويهمل معلومات أخرى.

رابعاً: مصادر الاتجاهات



خامسا: 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:** أي 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 .

ثانياً: القيم

مقدمة

- ❑ لقد زاد الاهتمام بموضوع القيم بسبب الدعوة إلى تبني قيم إيجابية داخل منظمات الأعمال.
- ❑ ترجع الكثير من المشكلات الادارية الى غياب منظومة القيم الايجابية التي يجب ان يتحلى بها الموظف.
- ❑ الخلل في سلوكيات الافراد يرتبط في جانب منه بالقيم التي يتمسك بها هؤلاء.
- ❑ انطلاقا مما سبق من الضروري أن نتطرق الى مفهوم القيم وأهميتها، ومصادرها، وأنواعها، بما يساهم في فهم تأثيرها على سلوك الأفراد في المنظمات.

أولاً: مفهوم وأهمية القيم

1- مفهوم القيم

❖ عرف كلوكهن Kluchon القيم هي "مفهوم ضمني أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه" وهذا يؤثر على اختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال

❖ كما عرف Cooper القيم بأنها "معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا".

❖ كما عرف Bengston القيم بأنها "معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".

❖ يرى مندل وجوردان بأن "القيم ليست شيئاً مطلقاً وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي" وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله.

❖ القيم هي مجموعة من المشاعر والأحاسيس الداخلية التي تؤثر في سلوك الأفراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقي أعضاء الجماعة التي ينتمون إليها.

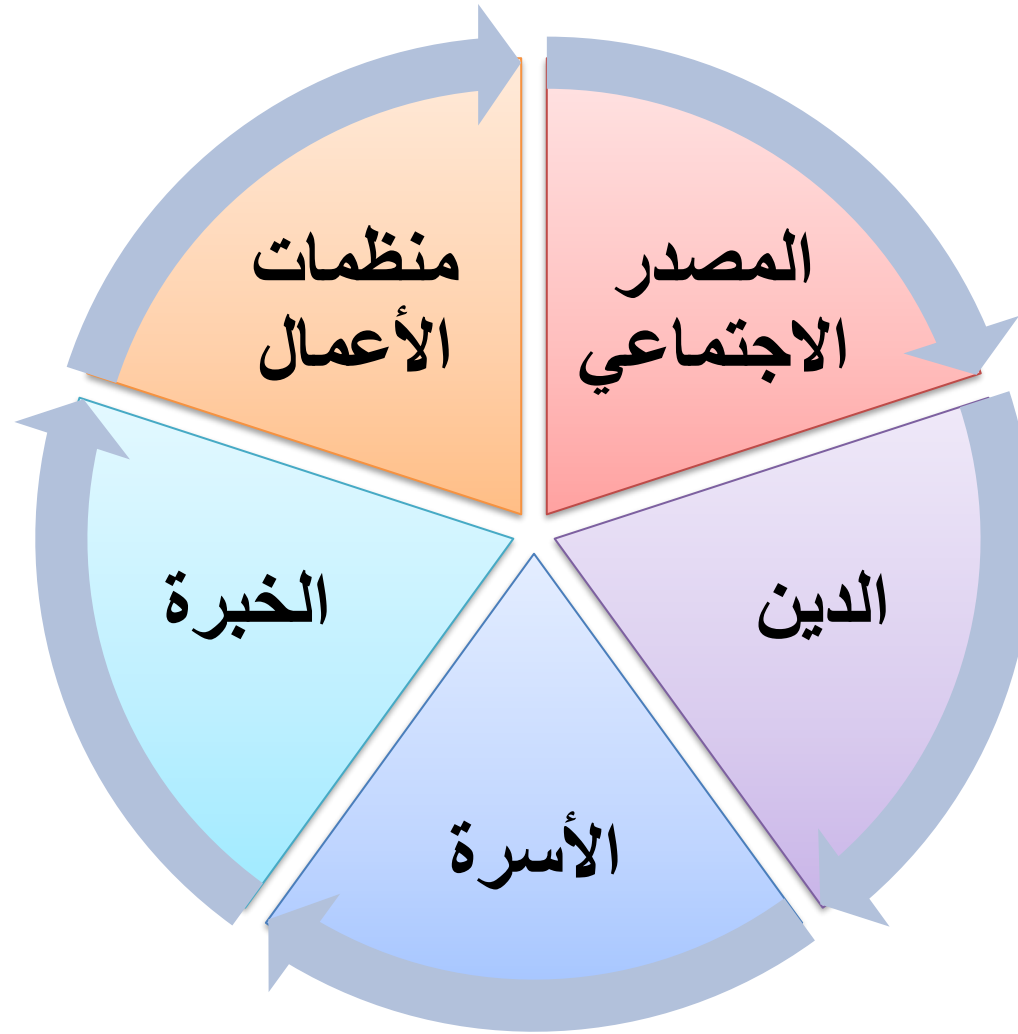
فى ضوء ما سبق يمكن استنتاج ما يلى :

1. القيم هي معايير توجه سلوك الأفراد وتحكم تصرفاتهم.
2. القيم تسهم في احداث 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.

1- أهمية القيم

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 يبنى 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.

ثانياً: 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.

ثالثاً: تصنيف القيم

1- تصنيف سبرانجر (Spranger)

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 بعيداً 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 محابة 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.

2- 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.

2- تصنيف كلوكهن (Kluchon) للقيم

❖ وضع كلوكهن الفروض المفسرة لاختلاف القيم والسلوك بناء على اختلاف التوجهات، على النحو التالي:

1. سيظل هناك اختلاف نسبي في توجهات القيم رغم تشابه الحاجات الأساسية الى حد كبير عند جميع الناس.
2. سوف تظل هناك اختلافات في اختيارات الأفراد السلوكية المشبعة للحاجات.
3. يتفق الناس جميعا على الحقائق التالية:

- ✓ ضرورة أن تتطور حياة الناس للأفضل.
- ✓ ستبقى الى الابد علاقة ما بين الفرد وخالقه.
- ✓ ستبقى الانشطة البشرية متغيرة بشكل مستمر.
- ✓ ستبقى العلاقات البشرية متغيرة ومتطورة زمنيا ومكانيا باستمرار.

❖ تؤدي تلك الحقائق الى اختلاف توجهات القيم، على النحو التالي:

1. **توجه الطبيعة البشرية:** بمعنى أن الانسان يتردد بين ما يراه خيرا أو شرا، محبا أو مكروها والاختلاف بين الأفراد في هذا الشأن أمر وارد ومستمر.

2. **توجه الطبيعة الفردية:** حيث توجد ثلاثة مستويات للاختلافات السلوكية:

- ✓ قد يكون الفرد عبدا لطموحاته المادية فيزداد تأثير القيم المادية على سلوكه،
- ✓ أن يسمو فوق المادة فترقى طموحاته ويكون سيدا لنفسه فيزداد تأثير القيم الاجتماعية والدينية والجمالية على سلوكياته،
- ✓ أن يوازن الفرد بين هاذين المستويين، وأغلب الناس في المنطقة الأوسط.

3. توجه الزمن : فمن الناس من يعيشون بقيم الماضي، ومنهم من يعيشون بالقيم العصرية، ومنهم من يعيشون بقيم مثالية غير موجودة.

4. توجه النشاط : وهنا نجد فرد يركز على العمل، وآخر يركز على الانجاز وفرد آخر يوازن بين العمل والانجاز.

5. توجه العلاقات : فقد تكون علاقة الفرد بالمجتمع مباشرة ومفتوحة وموضوعية، وقد تكون ضيقة ومحدودة وغير مباشرة.