

المحاضرة الثالثة: الاتجاهات و لقيم

أولا – الاتجاهات:

1- مفهوم الاتجاهات:

أ- تعريف الاتجاهات :

تعرف الاتجاهات بأنها: " شعور أو حالة استعداد ذهني إيجابية أو سلبية مكتسبة و منظمة من خلال الخبرة " و التجربة و الذي يحدث تأثيرا محددا في استجابة الفرد نحو الناس و الأشياء و المواقف"

كما تعرف بانها: "ميل استجابة الفرد نحو أو ضد موضوع أو شخص أو فكرة... الخ، أو بتعبير آخر فإن الاتجاه هو ميل للاستجابة بشكل إيجابي أو سلبي اتجاه مجموعة من المثيرات."

وتعرف أيضا على انها: " استجابة ضمنية متوقعة ومؤدية إلى نماذج سلوكية علنية، ويمكن تحريكها " بالعديد من المثيرات الناتجة عن التعلم والقدرة على التجميع والتمييز، والتي تعتبر مثيرا لاستجابات أخرى ومحركا للسلوك في نفس الوقت، والتي تعتبر هامة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد"

ب- خصائص الاتجاهات: للاتجاهات مجموعة من الخصائص ومن أهمها نذكر ما يلي:

- الاتجاهات مكتسبة و متعلمة من البيئة التي تعيش فيها و ليست فطرية؛
- يغلب عليها الذاتية لا الموضوعية؛
- ثابتة نسبيا، أي أنها تقبل التغيير و التعديل بوجه عام؛
- تعتبر بمثابة استعدادات وجدانية مكتسبة عن طريق الخبرة أو التجربة أو التعلم؛
- تتميز بالاستمرارية و الديمومة النسبية؛
- قد تكون سلبية أو إيجابية و لكنها لا تكون محايدة؛
- منظمة تنظيما ديناميكيا، بمعنى أنها متصلة ببعضها البعض في التنظيم المعرفي للفرد؛
- عملية معرفية ذهنية معقدة لأنها ذات أنواع متعددة تختلف حسب الموضوع أو الشيء؛
- تختلف و تتفاوت الاتجاهات من حيث النوع و الشدة و حسب المثيرات التي ترتبط بها؛
- تعتبر من الدوافع المهيئة للسلوك؛
- الاتجاه يمثل علاقة بين الفرد و بين موضوعات محددة؛
- لها خصائص إنفعالية توضح وجود علاقة بين الأفراد و المجتمع من خلال الإتساق و الاتفاق؛
- الإتجاهات تكون محددة أو عامة.

2- مكونات الاتجاهات: يتألف مفهوم الاتجاه لدى الأفراد من ثلاثة عناصر هي :

- فهم واستيعاب وإدراك الموضوع، الموقف أو الحدث من طرف الفرد؛
- شعور الفرد الإيجابي أو السلبي نحو الموضوع؛
- سلوك الفرد المترتب على استعداده المسبق اتجاه هذا الموضوع.

ومن جانب آخر وفي رأي آخر لاتجاه مكونات تشمل:

- **المكون المعرفي:** ويضم المعتقدات و الآراء و الأفكار عن موضوع الاتجاه

- **المكون الوجداني:** وهو عبارة عن مشاعر الفرد وانفعالاته نحو موضوع الاتجاه .

- **المكون السلوكي:** ويختص بالنوايا أو الميل للسلوك أو التصرف بشكل معين إزاء موضوع

3- العوامل المؤثرة في الاتجاهات:

أ- **عوامل بيئية:** البيئة الثقافية التي يتفاعل معها الفرد على مستول الأسرة، المدرسة، الوسط الإعلامي، العادات والتقاليد السائدة. تحدد اتجاهاته.

ب- **عوامل خاصة بالفرد ذاته:** تجارب الفرد، خبراته، مستواه التعليمي والثقافي، مستول إدراكه... تحدد الاطار العام الذي تتكون ضمنه اتجاهاته.

ج- **عوامل لها علاقة بالحدث أو الموقف موضوع الاتجاه:** الفرد يتكون لديه إتجاه إيجابي نحو كل الأمور المساهمة إيجابيا في سبيل رغباته، بينما يتخذ موقف مضاد تجاه الأمور المعرقة لتحقيق هدفه.

4- أنواع وصور الاتجاهات:

أ- **عامة وخاصة:** فالاتجاهات قد تكون عامة أم أنها ميل لدى الفرد لا يتغير الا بتغير الافراد او الموضوعات، أما خاص بمعنى أن يكون متعصبا على جماعة او موضوع معين

ب- **إيجابية وسلبية:** اتجاهات موجبة أي تأييد الفرد وقبوله لموقف معين وسلبية أي رفضه ومعارضته لموضوع ما.

ج- **علنية وسرية:** اتجاهات علنية يستطيع الفرد إظهارها أما السرية فهي التي لا يستطيع الفرد التعبير عنها أو إعلانها.

د- **قوية وضعيفة:** كقد تكون الاتجاهات قوية أو ضعيفة حسب قوة نزاع الفرد أو مدى تفاعله مع الآخرين

5- أساليب قياس الاتجاهات:

أ- **مقياس التوافق الاجتماعي — بوقاردس :** اهتم بقياس المسافات الاجتماعية بين الأفراد استعمله بوقاردس عام 1926 لقياس اتجاهات الأمريكيين اتجاه الجنسيات الأخرى، يتكون من سبع درجات تتدرج من الرفض المطلق إلى القبول المطلق .

ب- **مقياس ثرستون: يتدرج من الإيجابية المطلقة إلى السلبية المطلقة، يتكون من خطوات-**

- تعميم مجموعة من العبارات لجمع آراء العاملين اتجاه الأسلوب القيادي المتبع بالمنظمة
- عرضها على خبراء للتأكد من وضوحها، سهولتها وخلوها من الغموض والتأويلات غير المقصودة.
- عطاء كل عبارة القيمة التي تناسبها على وفقا لحالة الاتجاه من حيث الإيجابية، السلبية ثم يحسب متوسط القيم المعطاة لكل عبارة.

ج- **مقياس ليكرت:** أكثر المقاييس شيوعا واستخداما، توضع فيه مجموعة من العبارات المتعلقة بآراء العينة حول موضوع معني، وتكون الإجابات — : موافق بشدة- موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة

د- **مقياس أوسجود:** استخدمت فيه ثلاث أبعاد لدلالات المعاني: أبعاد القوة : قوي/ضعيف)، (كبير/صغير) ، أبعاد تقييمية : (ناجح/فاشل)، أبعاد نشاط : (سريع/بطيء).

هـ- الاختبارات الإسقاطية: تعتمد على مفهوم التحليل النفسي حيث تكشف الاختبارات عن شخصية الفرد واتجاهاته عن طريق : الصور، بقع الحبر، الرسم، تكملة الجمل

6- **توظيف الاتجاهات في إدارة السلوك التنظيمي:** تحتاج المنظمات إلى التحكم في اتجاهات الأفراد العاملين فيها من أجل تغيير سلوكياتهم وتحقيق أهدافها

ان الاتجاهات عبارة عن استعداد نفسي يوجه سلوك الأفراد، لذلك فإن فهم اتجاهات الأفراد يسهل على المنظمة:

- تحديد الأسباب التي تدفع شخص إلى سلوك ما؛
- التنبؤ بسلوك الفرد إذا عرفت اتجاهاته؛
- محاولة التحكم في هذا السلوك من خلال إحداث التغير الممكن في ميوله بتعزيز ما هو مستهدف مثال زيادة الدافعية للإنجاز وتحقيق الرضا الوظيفي من خلال تطبيق نظام فعال للحوافز والدوافع، والتقليل مما هو غير مرغوب فيه بالنسبة للمنظمة كغياب العمال وتأخرهم؛
- إن تطوير المنظمة يحتاج إلى إحداث تغييرات في سلوك الأفراد العاملين فيها، وبالتالي يجب التحكم في اتجاهاتهم و تنميتها بالفضيل والارتياح لهذا التطوير و التغيير والا كان فاشلا.

ثانيا - القيم :

1- مفهوم القيم:

أ- **تعريف القيم:** هي مجموعة المعتقدات الثابتة نسبيا يحملها الفرد أو الجماعة أو المجتمع وتحدد له عادة الصواب من الخطأ والجيد من السيئ والمقبول من المرفوض في السلوك. كما تعرف بانها المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها فيلتزمون بمضامينها.

كما تعرف على انها: " اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم: المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء".

وقد أورد المدهون والجزاروي في تعريف القيم التنظيمية بأنها: "القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، إذ تحمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة". وتكمن أهمية القيم التنظيمية في تهيئة الفرد الاختيار السلوك الذي يعزز من توافقه مع الآخرين مما يخلق نوعا الاتصال الإداري الفاعل ويحد من الصراعات التي تؤثر في الانسجام في فرق العمل ويحسن من على تحقيق الولاء والنجاح المأمول، فالتعارض بين ثنائية القيم الشخصية والتنظيمية يؤدي إلى ظهور الفساد الإداري والأخلاقي مما ينعكس سلبا أهداف المنظمة ويعيق تقدمها.

ب- خصائص القيم:

للقيم عدة خصائص تتميز بها وهي كالتالي:

- **أنها ذاتية:** القيمة تتضمن معاني كثيرة كالاهتمام أو الاعتقاد أو الرعية أو السرور أو اللذة أو الاشباع أو النفع الاستحسان أو الاستهجان، وكل هذه المعاني تعبر عن عناصر شخصية وذاتية يحسبها كل منا على نحو خاص به.

- **أنها تقوم على الاعتقاد:** لقيمة بالتحديد مسألة اعتقاد، فالشيء ذو المنفعة الزائدة تكون له القيمة نفسها كما لو كاف حقيقيا إلى أن يكتشف هذا الخداع.
- **أنها نسبية:** أي أنها تختلف عند الشخص بالنسبة لحاجاته ورغباته وترتيبه وظروفه، كما لا بد أن تختلف أيضا من شخص إلى آخر ومن زمن إلى آخر زمن مكان إلى آخر ومن ثقافة إلى ثقافة ومن شعب إلى آخر ولا يوجد مقياس معين شامل وعام نستطيع أن نقرر قيمة معينة ونعممها على جميع المجتمعات
- **أنها ترتب نفسها ترتيبا هرميا:** فتهيمن بعض القيم على غيرها تخضع لها فكل إنسان يحاول أن يحقق أكل رغباته ولكنه لا يستطيع ذلك فنجده يحاول أن يخضع بعضها لبعض فيخضع الأقل قبولاً عند الناس للأكثر قبولاً تبعاً لترتيب خاص.

2- مكونات القيم :

- أ- **المكون المعرفي:** ويتمثل هذا المكون بالتعميمات والتجريدات والأحكام التي بلجأ إليها الفرد عند اختباره لقيمة ما، وكذلك يمكن وصف هذا المكون بأنه عبارة عن مجموعة عمليات عقلية انتقائه يقوم بها الإنسان إزاء مادي الحياة وفروعها، فالإنسان قبل أن يختار قيمة ما لا بد له من القيام بعدة تصوّرات عقلية تؤدي بالتالي إلى تفضيله هذه القيمة أو عزوفه عنها.
- ب- **المكون الوجداني :** فالقيمة إلى جانب كونها معنى من المعاني هي موقف أيضاً وموضع التزام وتقدير وتضحية، ذلك أنها تشير إلى المثل الأعلى الذي يسعى الفرد للتوحد به في مجموع علاقاته، ومادامت القيمة موضع اعتزاز وتقدير فإن الفرد لا يجد حرجاً من الانفعال بها والتفاعل مع الآخرين في ضوءها.
- ج- **المكون المهاري (الأدائي) :** إن المكونين السابقين لا يكفيان وحدهما للحكم عليهما، إذ إنهما لا يشكلان قيمة جزئية أو قيمة كامنة، فالقيمة لا تكتمل لأعراض وظيفية أو انجازية إلا بانضمام مكون ثالث هو الأداء، أو السلوك الذي يجب أن يتسق مع المكونين السابقين أو ما يمكن اعتباره القيمة الكامنة.

3- مصادر القيم:

- أ- **الثقافة مصدر للقيم :** تعتبر القيمة إحدى المكونات الأساسية للثقافة، التي عرفها الباحث الأنثروبولوجي البريطاني في كتابه الحضارة البدائية بأنها " ذلك المركب الذي يشتمل على المعرفة والعقائد والفن والأخلاق، والقانون والعادات وغيرها من القدرات والعادات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضواً في المجتمع."
- ب- **المصدر الاجتماعي :** مؤسسات التنشئة الاجتماعية بمختلف أنواعها
- ج- **المصدر الديني:** يعتبر المصدر الرئيس .
- د- **الخبرة :** وتكتسب من خلال الاحتكاك بمواقف الحياة الاجتماعية والمادية .
- هـ- **جماعة العمل :** بحكم أن الفرد يعمل ضمن جماعة عمل لها قيمها الخاصة والتي قد تؤثر على الفرد العامل المندمج في هذه الجماعات بمختلف أشكالها في المنظمات

4- أنواع القيم

- أ- **بعد المحتوى:** من أفضل المحاولات لتصنيف القيم في ضوء محتواها ذلك التقسيم الذي اقترحه سبرانجر حيث يميز بين ستة أنواع من القيم هي:
- **القيم النظرية:** وتتجسد في اهتمام الفرد وسعيه إلى اكتشاف الحقيقة واتخاذها من العالم المحيط به اتجاهاً ومنطلقاً إلى معرفة القوانين التي تحكم الظواهر
 - **القيم الاقتصادية:** وتعبّر عنها ميل الفرد واهتمامه بما هو نافع وتتخذ من العالم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها عن طريق الإنتاج والاستثمار
 - **القيم الجمالية:** وينشغل الفرد إزائها بكل ما هو جميل من ناحية الشكل أو التوافق أو التنسيق ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بالفن والابتكار ، وتذوق الجمال والإبداع الفني
 - **القيم السياسية:** وتظهر في اهتمام الفرد بنشاط السياسة والعمل وحل مشكلات الجماهير، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بالقيادة من نواحي الحياة المختلفة ويتصفون بقدرتهم على توجيه غيرهم.
 - **القيم الاجتماعية:** وتتجسد في اهتمام الفرد وميله إلى غيره من الناس فهو يحبهم ويميل إلى مساعدتهم ويجد في ذلك إشباعاً له، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بالعطف والحنان وإثارة الغير.
 - **القيم الدينية:** وتتمثل في اهتمام الفرد وميله إلى معرفة ما وراء العالم الظاهري، حيث يرغب في معرفة أصل الإنسان مصيره، ويرى أن هناك قوة تسيطر على العالم الذي يعيش فيه، وهو يحاول أن يصل نفس له بهذه القوة ويتميز معظم الناس الذين تسود عندهم هذه القيمة باتباع تعاليم الدين من كل النواحي
- ب- **بعد المقصد:** وتنقسم القيم حسب مقصدها إلى قسمين هما:
- **القيم الوسيطة:** وهي تلك القيم التي ينظر إليها الأفراد والجماعات على أنها وسائل لغايات أبعد.
 - **القيم الغائية أو النهائية:** وهي الأهداف أو الفضائل التي تضعها الجماعات والأفراد لأنفسها، ويشير البعض إلى أن التمييز بين القيم الوسيطة والغائية ليس أمراً سهلاً
- ج- **بعد الشدة:** وتنقسم حسب هذا البعد إلى:
- **قيم ملزمة (أو أمرة ناهية):** وتحدد ما ينبغي أن يكون، مثل القيم الخاصة بتنظيم العلاقة بين الجنسين
 - **قيم تفضيلية:** وتحدد ما يفضل أن يكون، مثل إكرام الضيف.
 - **قيم مثالية:** وتحدد ما يرجى أن يكون، مثل القيم التي تتطلب من الفرد أن يعمل لدنياء كأنه يعيش أبداً ولآخرته كأنه يموت غداً.
- د- **بعد العمومية:** والقيم حسب هذا البعد هي:
- **القيم العامة:** يعمّ شيوخها وإنتشارها في المجتمع كله بصرف النظر عن ريفه وحضره و طبقاته و فئاته المختلفة مثل: الاعتقاد في أهمية الدين والزّ واج والعفة الخ
 - **القيم الخاصة:** متعلقة بمواقف أو مناسبات خاصة أو بنقطة محددة أو طبقة أو جماعة خاصّة أو دور اجتماعي خاص، مثل القيم المتعلقة بالزّواج والأعياد... الخ.
- هـ- **بعد الوضوح:** وتنقسم القيم من ناحية وضوحها إلى قسمين:

- **القيم الصريحة** : وهي القيم التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام وبالسلوك نفسه
- **القيم الضمنية** : وهي القيم التي تستخلص ويُستدلّ عليها من ملاحظة الاختيارات التي تتكرر في سلوك الأفراد

و- **بعد الدوام** : وتصنف القيم إلى:

- **قيم دائمة (نسبياً)** : وهي التي تبقى زمناً طويلاً وتنتقل من جيل إلى جيل، مثل القيم المرتبطة بالعرف و التقاليد.
- **قيم عابرة** : أي قيم وقتية عارضة قصيرة الدوام، سريعة الزوال مثل القيم المرتبطة بالموجودات.
- **5- مقياس القيم**: تقاس القيم بعدة أساليب أهمها:
- **المشاهدة أو الملاحظة المنتظمة**:
- **المقابلة الشخصية**
- **المقاييس والاستبانات**: وتعتبر من أكثر الطرق انتشاراً واستخداماً، وهي عديدة نذكر منها:
- **مقياس ألبرت و فيرنون و لندي**
- **مقياس برنس**
- **مقياس روكتش**

يوجد مقياس للقيم التنظيمية حسب تصنيف **فرانسيس وودكوك**، حيث تم تصنيف القيم إلى 12 قيمة من خلال 4 مجموعات وكل مجموعة تضم 3 قيم وهي كالتالي:

- **قيم إدارة المنظمة وهي:** القوة، الصفوة، المكافأة.
- **قيم إدارة المهمة وهي:** الكفاءة، الفعالية، الاقتصاد .
- **قيم إدارة البيئة وهي:** الدفاع، التنافس، استثمار الفرص. .
- **قيم إدارة العلاقات وهي:** القانون والنظام، فرق العمل، العدل
- **6- العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك التنظيمي:**

لا ينشأ السلوك الإنساني من الفراغ، فالاستجابة الفورية للفرد في أي موقف والتي تختلف من فرد لآخر، ومن موقف لآخر، تتأثر بمجموعة من القيم، والتي تؤثر في الأحكام التي يصدرها الفرد، وعلى تقديره للأشياء أو الأفراد الذين يتفاعل معهم، فالتعبير عن القيم التي يحملها الفرد يمثل الاتجاهات

فالاتجاه هو ميل أو استعداد الفرد فكراً وشعورياً للاستجابة سلباً – إيجاباً ، إلى بيئته المحيطة فالاتجاهات تشكل فكر ودوافع ومشاعر الفرد إزاء أي من هذه الأمور

يتم التمييز بين القيم والاتجاهات، في أن الاتجاهات تركز على أشياء وحالات محددة؛ أي أن الاتجاه عبارة عن " توجه ما نحو أشياء محددة (أو حالات...فالاتجاه ينتج عن تطبيق قيمة عامة على شيء ملموس أو حالات معينة، أي أنه من الممكن النظر إلى القيم على أنها اعتقادات عامة تسبق عمليات الاتجاهات.

"القيم تساعد في تشكيل الاتجاهات، فعندما يكون شيء ما ذا قيمة بالنسبة للفرد، فإنه يميل إلى اتخاذ اتجاهات إيجابية حياله، وعندما يكون شيء ما غير ذي قيمة بالنسبة له، فإنه يميل إلى اتخاذ اتجاهات سلبية حياله

أما السلوك فهو عبارة عن الشيء الظاهر أو الذي يظهر من القيم الأساسية لشخص ما والاتجاهات المصاحبة لتلك القيم، وبالتالي فإن سلوك الشيء الملاحظ بشكل مباشر لما يؤمن به الشخص من القيم، 2وما ينتج عنها من اتجاهات تقود ذلك السلوك إلى وجهة معي

لذا يمكن القول إن القيم تكمن في مكونات الشخصية وأبعادها وما يؤثر فيها من ظروف بيئية وثقافية متعددة، وهي بالتالي تلعب دورا في تكوين اتجاهات الأفراد، وبناء معايير التي يحتكمون إليها في تقييم أمورهم، كما أنها تؤثر في السلوك