



جامعة الأنبار كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات الصباحية والمسائية

المقرر الدراسي السلوك التنظيمي / المرحلة الثانية إدارة الأعمال /

لدراسات الصباحية والمسائية

2021/ 2020

مدرس المادة / م.م. احسان سالم مصري

عناصر المحاضرة الرابعة

- 1- مفهوم القيم والاتجاهات
- 2- مفهوم واهمية القيم
- 3- مصادر القيم
- 4- تصنيف القيم
- 5- مفهوم الاتجاهات
- 6- مكونات الاتجاهات ووظائفها
- 7- طرق تغير الاتجاهات

القيم والاتجاهات

أولا / مفهوم وأهمية القيم :-

1- مفهوم القيم

- ❖ يعرفها (كلوكهن) القيم هي مفهوم ضمني او صريح يوضح للفرد او للجماعة ما هو مرغوب فيه ، وهذا يؤثر على اختيار الاساليب وردود الافعال .
- ❖ كما عرف (cooper) القيم : بانها معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا واهدافنا او انها معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته .
- ❖ القيم :- هي مجموعة من المشاعر والاحاسيس الداخلية التي تؤثر في سلوك الافراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقي الاعضاء الجماعة التي ينتمون فيها .

2- أهمية القيم :

- 1- قيم للفرد تؤثر على ادارته للموافق والمشاكل التي يواجهها .
- 2- تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الاخرين .
- 3- تسهم القيم في تشكيل اخلاقيات العمل ، حيث تحدد المقبول والمرفوض من السلوكيات
- 4- تؤثر القيم في نوعية شكل القرارات المتخذة حيث تعد من اهم الاسس التي يبني عليها الفرد وقراراته .
- 5- تحدد القيم والاتجاهات ، حيث يتفرع عن القيم عدة اتجاهات ، فقيمة الانجاز مثلا قد تتفرع اتجاه للتعاون او اتجاه التنافس .

3- مصادر القيم :

- 1- الدين : يعد الدين اساسا للكثير من القيم الانسانية والدين والاسلامي يعتبر مصدر خصبا للقيم مثل :
 - ✓ القيم الاقتصادية : المادة وسيلة ولست غاية ، تحريم الربا والرشوة والسرقة والاختلاس .
 - ✓ القيم الاجتماعية : التعاون والشورى العدل بين الناس
 - ✓ القيم الجمالية : النظافة وجمال الثوب والفعل
 - ✓ القيم السياسية : حذر الاسلام من السلطة لأنها فتنة ، اختيار القوي الامين .
 - 2- المصدر الاجتماعي : يعد الفرد جزءا من المجتمع الذى تنشأ فيه حيث تشكل قيم الفرد وفقا لطبيعة المجتمع .
 - 3- الخبرة : حيث تستمد الفرد القيم اهميتها من خبرات الانسان . المريض يقدر قيمة الصحة والسجين يقدر قيمة الحرية .
 - 4- منظمات الاعمال او جمعات العمل : فالفرد يستمد قيمة ايضا من قيم المنظمة او الجماعة التي تعمل فيها .
 - 5- الاسرة : هي اللبنة الاولى في بناء قيم الفرد ، حيث يتعلم الفرد المعايير الحاكمة للتصرفات ، الخطأ والصواب والمقبول والمرفوض .
- رابعا / تصنيف القيم :-

❖ تصنيف كلوكهن للقيم (Kluchon) : 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 الاساسية الى حد كبير عند جميع الناس .
 - 2- سوف هناك اختلاف في اختيارات الافراد السلوكية المشعبة للحاجات .
 - 3- يتفق الناس جميعا على الحقائق الاتية :
 - ✓ ضرورة ان تتطور حياة الناس للأفضل

✓ ستبقى الى الابد علاقة ما الفرد وخالقه

✓ ستبقى الانشطة البشرية متغيرة بشكل مستمر

❖ تؤدي تلك الحقائق الى اختلاف وتوجهات القيم على النحو الاتي :

1- **توجه الطبيعة البشرية :** ان الانسان يتردد بين ما يراه خيرا او شرا ، محبا او مكروها والاختلاف بين الافراد في الامر وراود ومستمر .

2- **توجه الطبيعية الفردية :** حيث توجد ثلاثة مستويات للاختلافات السلوكية

- قد يكون الفرد عبدا لطموحاته المادية يزداد تأثيرالقيم المادية على سلوكه
- ان يسمو فوق المادة فيأخذ طموحاته ويكون سيدا لنفسه فيزداد تأثير القيم الاجتماعية والدينية والجمالية على سلوكه
- ان يوازن الفرد بين هاذين المستويين واغلب الناس في المنظمة الاوسط

3- **توجه الزمن :** فمن الناس من يعيشون بقيم الماضي ومنهم من يعيشون بالقيم العصرية ، ومن يعيش بقيم مثالية غير موجودة

4- **توجه النشاط :** وهنا نجد الفرد يركز على العمل ، واخر يركز على الانجاز وفرد يوازن بين العمل والانجاز .

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

❖ **تصنيف روكيتش (Rokeach) :** - قسم روكيتش القيم الى نوعين هما :

1- **القيم النهائية :** وهي الغايات النهائية التي تحقق الاهداف المرغوبة التي يحاول الانسان تحقيقها مثل الحياة المريحة والامان السري والصدقة .

2- **القيم الوسيطة :** فهي القيم التي تعتبر وسيلة لتحقيق القيم النهائية وتمثل انماط سلوكية مفضلة ، مثل التسامح والاجتهاد والطموح .

أولاً : مفهوم الاتجاهات / 1 / التعريف للاتجاهات :-

- ❖ **عرف (تريانديس ، Triandis)** (بأنه فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف معين او موضوع معين .
- ❖ **كما عرفه البورت)** حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الاشخاص او الاشياء او المواقف او الموضوعات في البيئة التي تثير الاستجابة)
- ❖ **يمكن القول بان الاتجاه :** هو عبارة عن استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك الفرد ازاء موضوعات معينة من تفضيلها او عدم تفضيلها .

ثانياً / الفرق بين الاتجاهات والميول والآراء والمعلومات :

- 1- **الميول** / هي انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة ، فالميل شخصي قد يكون ايجابي او سلبي ، اما الاتجاه فهو استعداد وجداني مكتسب .
- 2- **الآراء** / فهي اكثر خصوصية من الاتجاهات ، والرأي هو التعبير باللفظ او الاشارة عن الاتجاه وهو حكم او وجهة نظر في موضوع معين .
- 3- **يوجد فرق بين المعلومات والاتجاهات** ، قد تكون لدى الفرد معلومات كثيرة عن قضية معينة وليس اتجاها محدد لها .

ثالثاً: مكونات الاتجاه او عناصر الاتجاه :

- 1- **المكون الفكري او الإدراكي** : يتعلق هذا المكون بمدركات او معتقدات الفرد تجاه موقف معين ، فالجانب الفكري متعلق بما لدى الفرد من عن شيء معين .

2- **المكون الشعوري او العاطفي** : يتعلق هذا العنصر بمشاعر وعواطف الفرد تجاه الموضوع او شيء معين فمعرفة الفرد ان شخصا معيناً ظالماً ومتسلطاً تؤدي ان له اتجاه سلبي ضد ذلك الشخص .

3- **المكون السلوكي** : يتعلق هذا المكون بميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين ، فبعد ان يتوافر للفرد معرفة بالموضوع ويتكون لديه شعور الايجابي او السلبي ، عندئذ يصبح الفرد اكثر ميلاً للان يسلك سلوكاً معيناً تجاه ذلك الموقف .

رابعا : وظائف الاتجاهات :-

1- **وظيفية المنفعة** : حيث تلعب الاتجاهات دوراً هاماً في توجيه سلوك الفرد لإشباع رغباته وحاجاته .

2- **وظيفة الدفاع عن الذات** : حيث يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الادانة الذاتية والقلق والتهديدات المتنوعة .

3- **وظيفية التعبير عن القيمة** : حيث تقدم الاتجاهات تعبيراً موجباً عن قيم الفرد وصورته الذهنية الفرد الذي له اتجاه اللامركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز.

4- **وظيفية المعرفة** : حيث تساعد الاتجاهات في توفير معايير مرجعية لسلوكه والاتجاهات تجعل الفرد يهتم بمعلومات ويهمل معلومات اخرى.

خامسا : مصادر الاتجاهات / تكون مصادر الاتجاهات من عدة عناصر :-

1- التعلم 2- الجماعات 3- طريقة التفكير 4- المعتقدات 5- الخبرة

سادسا : تغير الاتجاهات

- تتسم الاتجاهات بالثبات النسبي ولكنها قابلة للتغير نتيجة تغير الظروف
- يسهل تغير الاتجاه عندما يكون ضعيفا او غير واضح او عندما تبرز اتجاهات جديدة اكثر قوة
- يسهل تغير اتجاهات الافراد الاكثر مرونة في آرائهم وافكارهم والذين يقبلون المناقشة والاقناع .

❖ طرق تغير الاتجاهات :-

- 1- **تغير الجماعة** : التي ينتمى اليها الفرد
- 2- **تغير معتقدات الفرد** : عن طريق تزويده بمعلومات جديدة ويجب ان تكون المعلومات صحيحة وموثوقا بها لتغير افكاره وبالتالي اتجاهاته.
- 3- **تغير الموقف** : فتغير ظروف الفرد وانتقاله من مستوى لأخر يجعل اتجاهاته تتغير
- 4- **اثارة المخاوف والشوك** : اي ايجاد شعور الخوف من شيء معين يساهم في تغيير الاتجاهات كتخويف الطيب للمريض من التدخين
- 5- **تأثير الاحداث الهامة** : مثل الازمات والكوارث حيث تساهم في تغيير اتجاهات الافراد .
- 6- **تأثير رأي الاغلبية والخبراء** : قد يساهم في تعديل الاتجاه وبالتالي السلوك .