

الفصل الثالث الاتجاهات والتعلم

أولاً: الاتجاهات:

تعرف الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد تجاه الأشياء أو الحوادث أو الأشخاص الآخرين أو الأنشطة. وقد تكون هذه المشاعر ايجابية أو سلبية نتيجة عملية التعلم علي مدي فترة من الزمن وإذا تم نمو الاتجاهات فإنها تبقى داخلية وخاصة بالفرد ورغم إن الكثير من الناس يستخدمون اصطلاحاً (الاتجاه) تبادلياً مع اصطلاح (الأداء) إلا أن هنالك فروق بسيطة بينهما فالرأي هو التعبير اللفظي للاتجاه وأكثر قابلية للتعبير.

فلذا فإن الاتجاهات مهمة من اجل تفهم السلوك التنظيمي فالاتجاهات هي أفكار أو مفاهيم ذات أبعاد متعددة بسبب تفاعل عدة عوامل مع بعضها في آن واحد.

وقد تعرف الباحثون علي ثلاثة أجزاء رئيسية للاتجاهات^(١):

١. الجزء العاطفي (affective component) أو الذي يرتبط بالاتجاه ويشير إلي ما تريد أو ما لا تريد، ما تحب أو تكره، وما نرغب أو ما لا نرغب في الشيء.

٢. الجزء الإدراكي (cognitive component) هو ما يتعلق بالمعتقدات التي يتبناها الفرد اتجاه الشيء أو الحدث وتتكون تلك المعتقدات من الأفكار والمعرفة المشاهدات والتفسير المنطقي للعلاقات بينهما.

٣. الجزء السلوكي (cognitive component) الذي يظهره الفرد تجاه الشيء ويعتقد بعض علماء النفس أن اتجاهات معينه تقود بالضرورة إلى سلوك محدد يمكن التنبؤ بها.

فإذا كان موقفك ايجابياً تجاه ماده السلوك التنظيمي مثلاً فإن سلوكك ايجابياً تجاه الحصة بالحضور الدائم والمراجعة المستمرة والاهتمام بعمل الواجبات انه سابق للأوان لان تحكم الموقف أو الاتجاه يسبب السلوك حيث

(١) المرجع السابق، ص ٥٤.

ان هذا الافتراض لم يثبت قطعا بل أن هنالك مؤشرات تدل علي ان السلوك قد يكون سببا للمواقف^(١).

ولذلك فان الاتجاهات أو المواقف عادة ما يتم التعامل معها علي أنها وحدة مكونة من المشاعر أو الأفكار والأفعال مترابطة مع بعضها البعض مثلا أن محبتك لشيء ما واعتقادك بأنه مفيد وقيامك بالترويج له أمور مترابطة وتتماشي مع بعضها البعض كما وان عدم محبتك لشيء أو اعتقادك بأنه مضر وغير مفيد ثم قيامك بالعمل ضده هي أيضا أشياء مترابطة مع بعضها البعض إلا أننا في الكثير من الأحيان عند مقارنة مشاعر الأفراد واعتقاداتهم وأفعالهم من ناحية ومقاصدهم المعلنة من ناحية أخرى نجد أن هنالك تباين مذهل مما يدل علي إن الاتجاهات والأفعال قد تكون متضاربة أحيانا.

ولابد لنا من بيان العلاقة المهمة بين اتجاه (الموقف) والأداء في العمل أظهر البيبزي ضرورة اعتبار أمرين هامين:

١. إن الأداء نتيجة عدد من العوامل كالقدرة المعرفة ومتغيرات الحالة العادات الاجتماعية ومحدداتها والثواب والعقاب وإضافة إلي أن الاتجاهات ومن الصعب جدا قياس الدور الذي يلعبه أي من العوامل السابقة بدقة في حالة معينة من حالات العمل. لذلك يجب اعتبار الاتجاهات عاملا واحد فقط من بين مجموعة من العوامل النسيج الاجتماعي الذي يتم فيه ذلك السلوك.

٢. إن محاولة الربط بين اتجاهات الفرد وأدائهم بعملهم يجب بالضرورة أن يرتبط بين اتجاه محدد وسلوك محدد فالاتجاهات العامة لا تكفي من أجل التنبؤ بسلوك في حاله محدد^(٢).

ثانياً: التعلم:

يعتبر التعلم احد المحددات الأساسية للسلوك الإنساني فان كل من الإدراك والدافعية ينتجها دائما تغير مستمر في سلوكيات الفرد كما يري

(١) Martin fishbeinced attitude and the prediction of behavior in martin fishbeinced (reading attitude theory and measurement (newyork)

(٢) احمد ماهر مرجع سبق ذكره ص٥٧

علماء النفس هذا التغيير في السلوك موجه وهو عملية التعلم التي يمر بها الفرد.

أ. مفهوم التعلم:

يعتبر التعلم كما يراه الدكتور السلمي هو التغيير في الميل بلا استجابة تحت تأثير الخبرة المكتسبة بمعنى ان تعرف الإنسان للتغيير باستمرار خلال خبرته وتجاربه التي يكتسبها ويتعلمها قد يكون اثر هذا التعليم سلوك باطنيا غير مشاهد.

التعلم أيضا كما عرفه 1975 Lager son:

هو أي تغيير دائم في المعرفة أو السلوك يحدث نتيجة للتدريب أو الخبرة أو الدراسة بمعنى انه يحدث تغيرا في سلوك الفرد وللتعلم أهمية كبرى للمنظمة ودورا أساسيا في عملية التغيير المختلفة.

ب. نظرية التعلم:

١. النظرية الارتباطية: ترى هذه النظرية أن هنالك تلازم بين المثير والاستجابة وان المثيرات والاستجابة تحدث استجابتها للفرد بحيث إن الإنسان يميل إلى تكرار السلوك الذي يحقق رضاه في حين يتجنب السلوك كالذي يحقق له الأذى أو الضرر وقد ارتبطت هذه النظرية التي تعرف أيضا بالنظرية السلوكية للتعلم الروسي ايفان يا فلوو.

مثال:

عند ما يقوم المدير كل صباح بزيارة لموقع العمل ومكافأة المجددين ومعاينة المتأخرين فقد يقوم بهذا العمل بعد فترة دون الحاجة لعقوبة أو تحفيز.

٢. النظرية الفكرية^(١):

ترى هذه النظرية ان السلوك الإنساني لا يمكن أن يكون مجرد انعكاسات للتجارب الماضية وتركز هذه النظرية علي التفكير والتأمل من جانب الفرد بصحبة السلوك الجيد دون الاعتماد علي الخبرة الماضية يؤدي ذلك وفقا للتصميم الفكري للفرد واتخاذ سلوكه من واقع رؤيته الجديدة للشئ.

(١) ذكي مكي اسماعيل، مرجع سابق، ص ٥٣.

ج. مبادئ التعلم:

هنالك مجموعة من المبادئ منها^(١):

- يسهل التعلم للفرد كلما كان راغباً في التعلم.
- تزيد درجة التعلم للإنسان في النواحي الثقافية أكثر من تعلمه للنواحي الفعلية لتعلم حرفة مثلاً.
- يرتبط تعلم الفرد للشيء الجديد علي ما تعلمه من قبل.
- يتم التعلم بواسطة الفرد (نفسه) بينما الجماعات تؤثر في عملية التعلم سلباً أو إيجاباً.
- كلما توافرت المعلومات عن أداء الفرد ساعدت في كفاءة التعليم.
- الاهتمام بتدريب الموظفين هو ضمن مسؤوليات أي مدير.
- ويتطلب ذلك ضرورة تناسب المناخ التنظيمي للتعليم أي التدريب وفعاليتها بمعنى أن تتاح للفرد المتدرب إمكانية تطبيقه لما تدرب عليه.
- تتفاوت قدرات الأفراد في التعليم من فرد لآخر نتيجة الفروق الشخصية في الميول والقدرات الفعلية والاتجاهات والقيم التي تتكون لكل فرد.
- لا يقتصر التعليم علي النواحي الفنية فقط وإنما هنالك ضرورة تعلم المهارات الاجتماعية والاتجاهات والصفات الشخصية.

❖ كيفية إتمام عملية التعلم:

يتم التعلم حينما يستجيب الفرد للمؤثر وحين يتلقي معلومات عن نتائج السلوك الجديد بحيث إن هنالك مؤثراً ورغبة من الفرد للتعلم وبالتالي تحدث عملية التعلم.

(١) المرجع السابق، ص ٥٠.