

السلوك التنظيمي Organizational Behavior

المحاضرة السابعة: التعلم Learning

المحاضرة الثامنة: القيم Values

المحاضرة التاسعة: الاتجاهات Attitudes

مفهوم التعلم

هو ذلك التغيير الذي يحدث في السلوك نتيجة المعارف و
الخبرات المكتسبة والتجارب الخاصة

والتعلم يمكن أن يكون شخصيا كما يمكن أن يكون تنظيميا، وكلا النوعين يعدان على قدر
كبير من الأهمية للمنظمات، لأن

الأداء الفردي يتأثر
بصورة أو بأخرى
بعملية التعلم



أداء المنظمات هو
دالة في أداء أفرادها

تعريف التعلم

يعرفه Guilford بأنه تغير في السلوك يحدث نتيجة استشارة

يعرفه Gates بأنه تغير في السلوك له صفة الاستمرار ؛ وصفة بذل
الجهد المتكرر حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق
غاياته.

ويعرفه Mayer بأنه "التغيير الدائم نسبيًا في معرفة الشخص أو سلوكه
بسبب التجربة"

ويعرفه Shuell ”بانه تغيير دائم في السلوك ، أو في القدرة على التصرف بطريقة معينة ، والذي ينتج عن الممارسة أو غير ذلك من أشكال الخبرة“

ويعرفه Robbins بانه ”التغيير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة“.

من هذه التعاريف نستنتج ما يلي:

1. أن التعلم يتضمن التغيير (سلي أو ايجابي)، في سلوك الفرد
2. التغيير المقصود هو التغير الدائم النسبي وليس التغيير الوقتي الذي يعتبر رد فعل قصير.
3. التغيير المقصود هنا هو ذلك المرتبط بالخبرة والممارسة والمعارف المكتسبة، وليس المتعلق بنضج الفرد
4. يؤثر التغيير في السلوك الحالي والمستقبلي كما يؤثر على ميول وتصرفات الأفراد.

أنواع التعلم والهدف منها

نوع التعلم	يهدف إلى
تعلم حركي	يهدف إلى اكتساب مهارات حركية
تعلم معرفي	يهدف إلى اكتساب معلومات
تعلم لفظي	يهدف إلى تعلم المهارات اللغوية
تعلم عقلي	يهدف إلى حل المشكلات بواسطة الأسلوب العلمي والتفكير
تعلم اجتماعي	يهدف إلى اكتساب العادات الاجتماعية
تعلم وجداني	يهدف إلى اكتساب اتجاهات والميول

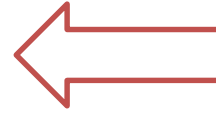
نظريات التعلم

1- نظرية التعلم الشرطي التقليدي

Classical Conditioning Theory

يمكن لأي مثير بيئي محايد أن يكسب القدرة على التأثير في وظائف الجسم الطبيعية والنفسية إذا ما صوِّب بمثير آخر من شأنه أن يثير فعلاً استجابة منعكسة طبيعية

تقوم هذه النظرية على عملية الارتباط الشرطي



أجرى بافلوف Pavlov عملية جراحية بسيطة لكلب فتح بوساطتها ثقباً في خده وادخل فيه أنبوبة زجاجية تصل بإحدى فتحات الغدة اللعابية

بعد انتهاء هذه العملية قام بافلوف بتقديم مثير شرطي (محايد) صوت الجرس فلم تحدث أية استجابة نحو هذا المثير (لم يفرز اللعاب)





1-المثير الشرطي (صوت الجرس) — لا تحدث استجابة.

2- بعد اقترانه بالمثير الطبيعي (الجرس + تذوق الطعام) — استجابة شرطية أو فعل منعكس

3-المثير الشرطي وحده (الجرس) — استجابة شرطية (اسالة اللعاب)

فسر بافلوف هذه الظاهرة بأن الكلب **تعلم** (توقع) تقديم الطعام وأن الجرس قد اكتسب القدرة على إسالة اللعاب وقد أطلق على هذا الاكتشاف اسم **الفعل المنعكس الشرطي**

خرج بافلوف بالنتيجة التالية ”أن الاشرط هو المبدأ الأساسي في تعلم الحيوان ومن ثم يمكن أن يكون المبدأ الأساسي في تعلم الإنسان أيضا“

2- نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ Trial and Error Theory

طور أفكارها عالم النفس الأمريكي : Thorndike (1874-1949).

انطلق "تورندايك" من تجربة القط الجائع في قفص يحتوي على رافعة تمكنه من الخروج لأكل السمك .

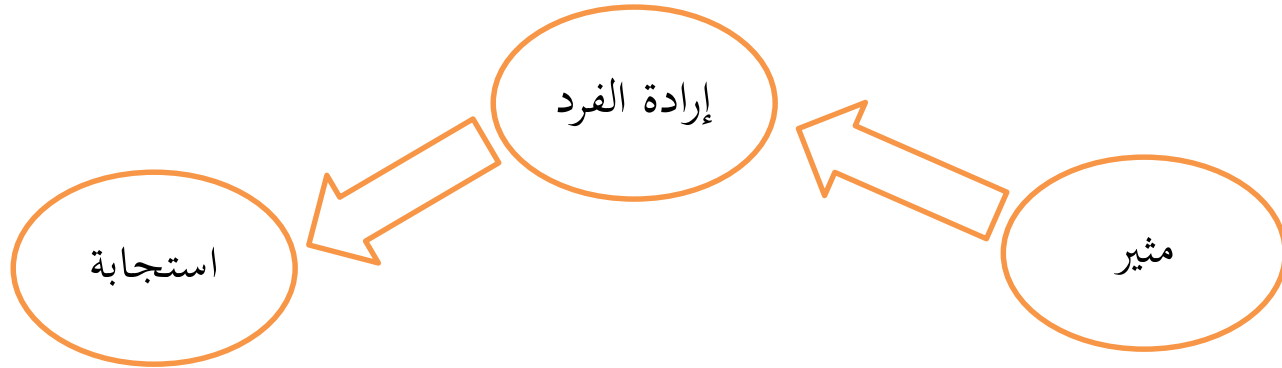
بعد محاولات عشوائية استطاع القط (بالمحاولة و الخطأ) أن يتخلى عن الاستجابات الخاطئة و يحتفظ فقط بالمناسبة (في الأخير محاولة واحدة فقط) .

تفسير التعليم عند ثورنديك

يرى أن التعلم عند الحيوان (ومن ثم الإنسان) هو **التعلم بالمحاولة والخطأ** وعندما يواجه المتعلم موقف (مشكلا) ويريد أن يصل فيه إلى هدف فيحاول الشخص أن يختار استجابة معينة من بين عدة استجابات مختلفة ممكنة أو محتملة لتحقيق هدفه .

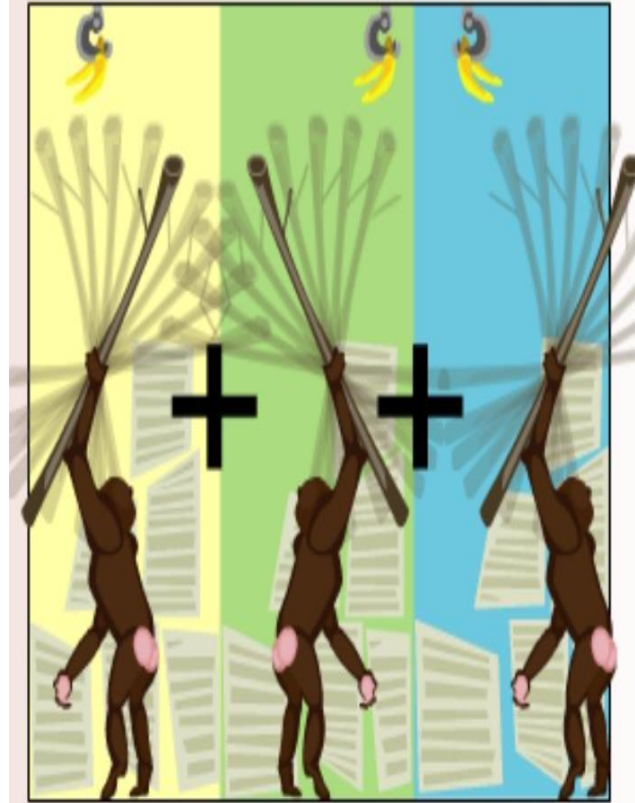
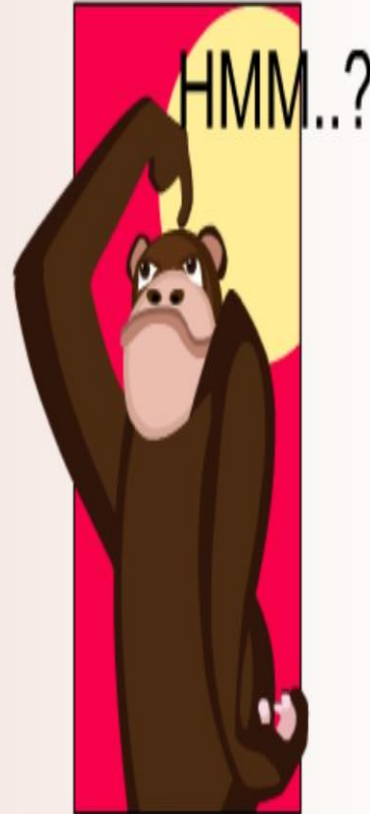
3- نظرية التعلم الشرطي الفعال Operant Conditioning Theory

ادخل العالم الأمريكي Skinner متغير إرادة الفرد وتصوراته الفكرية كوسيط بين المثير والاستجابة.



يتمثل قانون الأثر في هذه النظرية في أن الفرد يتجه لتكرار السلوكات ذات النتائج النافعة ويقلل من تكرار السلوكات ذات النتائج الضارة.

➤ تجربة كوهلر Kohler مع القرد الذي استطاع أن يصل إلى الموز المعلق من خلال وضع العديد من الصناديق المختلفة الحجم فوق بعضها.



➤ وفق هذه النظرية يتم التعلم من خلال الاستبصار Insight.

➤ قد يكون التعلم بالاستبصار بطيئا او سريعا، كما قد يكون جزئيا او كليا.

تفسير عملية التعلم في ضوء التجارب في نظرية كوهلر :

• يهدف سلوك القرد إلى الحصول على قطعة الموز وهي الشيء الوحيد لإزالة التوتر أو لإشباع الدافع.

• يوجد عائق يحول دون الوصول إلى الهدف وإزالة حالة التوتر.

• بعد عدد من المحاولات الفاشلة استطاع القرد أن يدرك المجال الذي يحيط به وكون علاقات ارتباطيه لم يسبق أن وجدت في خبرته السابقة.

تميز التعلم بعنصر المفاجأة أي أن التقدم في سلوك الحيوان نحو حل المشكلة لم يكن تدريجياً.

سلوك القرد نتج أو صدر عن حالة التوتر النفسي التي وجد فيها أثناء التجربة الجوع

أسس التعلم عن طريق الاستبصار:

1- تتوقف القدرة على الاستبصار على طاقة الكائن الحي فيما يتعلق بالنوع الذي ينتمي إليه والعمر الزمني والفروق الفردية .

2- يتوقف الاستبصار على الخبرات السابقة

3- يتوقف الاستبصار على تنظيم الموقف بحيث تكون جميع جوانب الحل في مجال ملاحظة الكائن الحي.

4- يحدث الاستبصار عقب عدد من المحاولات الفاشلة

5- تكرار استخدام الحلول التي تقوم على أساس الاستبصار.

6- يستطيع الكائن الحي أن يستخدم الحلول القائمة على أساس الاستبصار في **المواقف الجديدة** التي تختلف عن المواقف الأصلية

5- نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory

يقصد بالتعلم الاجتماعي: اكتساب الفرد أو **تعلمه** لاستجابات أو أنماط سلوكية جديدة من خلال موقف أو اطار اجتماعي .



يؤكد Albert Bandura مبدأ الحتمية التبادلية في عملية التعلم من حيث التفاعل بين ثلاث مكونات رئيسية :

السلوك - المحددات المرتبطة بالشخص - المحددات البيئية

افتراضات النظرية

تنطلق هذه النظرية من افتراض رئيس وهو ان الانسان كائن اجتماعي يعيش مع مجموعات من الافراد يتفاعل معهم ويؤثر ويتأثر بهم ، فهو يلاحظ سلوكيات وعادات واتجاهات الافراد الآخرين ويتعلمها بالملاحظة والتقليد ، حيث يعتبر الفرد هؤلاء الآخرين بمثابة نماذج يتم الاقتداء بسلوكهم.

ترى هذه النظرية ان هناك عمليات معرفية تتوسط بين الملاحظة للانماط السلوكية التي تؤديها النماذج وتنفيذها من قبل الشخص الملاحظ.

يتضمن التعلم بالملاحظة جانب انتقائي ، فليس بالضرورة ان عمليات التعرض الى الانماط السلوكية التي تعرضها النماذج يعني تقليدها

آليات التعلم الاجتماعي

يرى باندورا أن التعلم بالملاحظة يتكون من ثلاث آليات:

1. العمليات الابدالية

وفق هذه الآلية لا يفترض أن يتعرض الفرد إلى الخبرات المتعددة كي يتعلمها ، ولكن يمكن له ملاحظة النماذج المختلفة وهي تمارس هذه الخبرات.

و يعني ذلك إمكانية تأثير سلوك الفرد (الملاحظ) بالثواب و العقاب على نحو بديلي (غير مباشر) حيث يتخيل المتعلم نفسه مكان النموذج

يجب الإشارة إلى أن الثواب و العقاب غير مسئولين عن تعلم السلوك مسؤولة مباشرة، بل ملاحظة سلوك النموذج، و محاكاة الاستجابات الصادرة عنه، هما المسئولين عن

التعلم

يرى باندورا أن عمليات التعلم للأنماط السلوكية من خلال الملاحظة لا تتم على نحو آلي، فهي تتم على **نحو انتقائي** وتتأثر بالعديد من العمليات المعرفية لدى الفرد الملاحظ مثل الاستدلال والتوقع والإدراك.



3- عمليات التنظيم الذاتي

يشير هذا المبدأ إلى قدرة الإنسان على تنظيم الأنماط السلوكية في ضوء النتائج المتوقعة منها، فتعلم الإنسان لسلوك ما أو عدم تعلمه له يتوقف على التوقعات التي سيجندها الإنسان من هذا السلوك

التجربة التي قام بها باندورا :

قام باندورا في إحدى دراساته النموذجية بتوزيع أطفال إحدى مدارس رياض الأطفال على خمس مجموعات معالجة تعرضت لملاحظة نماذج عدوانية مختلفة

شاهدت المجموعة الأولى نمودجا إنسانيا حيا راشدا , وهو يقوم باستجابات عدوانية جسدية ولفظية نحو لعبة بلاستيكية بحجم الإنسان الطبيعي

تعرضت المجموعة الثانية لمشاهدة الحوادث العدوانية ذاتها , ولكن من خلال فيلم سينمائي .

أما المجموعة الثالثة , فقد تعرضت لمشاهدة الحوادث ذاتها من خلال فيلم كرتوني.

واستخدمت المجموعة الرابعة كمجموعة ضابطة , إذ لم تتعرض لمشاهدة أي من هذه الحوادث العدوانية

في حين تعرضت المجموعة الخامسة لمشاهدة نموذج إنساني ذي مزاج مسالم وغير عدواني.

بعد إجراء المعالجة وعرض النماذج المختلفة على أفراد المجموعة المعالجة جميعها , تم وضع كل طفل من أطفال هذه المجموعات في وضع مشابه للوضع الذي لاحظ فيه سلوك النموذج

قام عدد من الملاحظين بملاحظة سلوك الأطفال عبر زجاج نافذة ذي اتجاه واحد, وتسجيل الاستجابات العدوانية الجسدية واللفظية التي أداها أطفال المجموعات المختلفة

تم استخراج متوسط استجابات كل مجموعة على حدة , فبلغ متوسط الاستجابات العدوانية

المجموعة الثانية 92 استجابة

المجموعة الأولى 183 استجابة

المجموعة الرابعة 52 استجابة

المجموعة الثالثة 198 استجابة

المجموعة الخامسة 42 استجابة.

تبين نتائج هذه الدراسة أن متوسط الاستجابات العدوانية للمجموعات الثلاث الأولى التي تعرضت للنماذج العدوانية ، **يفوق كثيرا** متوسط استجابات المجموعة الرابعة (الضابطة) التي لم تتعرض لمشاهدة النموذج .

كما تبين النتائج أن متوسط استجابات المجموعة الخامسة ، التي تعرضت لنموذج مسالم وغير عدواني ، **أقل من** متوسط استجابات المجموعة الرابعة.

■ خلاصة:

□ أن الفرد يمكنه التعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم ضمن إطار اجتماعي معين.

□ أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين يجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية وفق خطوتين هما:

1. ملاحظة سلوك الآخرين واكتساب صورة ذهنية للتصرف ونتائجه (ثواب، عقاب).
2. يجرب الفرد الصورة الذهنية فإذا كانت النتائج ايجابية يكرر السلوك، وإذا كانت النتائج سلبية يتوقف الفرد عن تكرار السلوك.

رابعاً: علاقة التدعيم والعقاب بعملية التعلم

➤ تؤثر الحوافز الايجابية (الترقية، المكافأة، التقدير..) والسلبية (الخصم، الانذار..) على التعلم ومن ثم على السلوك التنظيمي.

➤ توجد اربعة استراتيجيات تستخدم فيها الحوافز الايجابية والسلبية في عملية التعلم

وهي:

المثال

الهدف

الحالة

الحافز

المثال	الهدف	الحالة	الحافز	
منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تودي إلى تعزيز هذا السلوك (زيادة الإنتاجية)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم ايجابي	<u>استراتيجية التعزيز</u> تقديم حافز ايجابي	1

المثال	الهدف	الحالة	الحافز	
منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تودي إلى تعزيز هذا السلوك (زيادة الإنتاجية)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم إيجابي	<u>استراتيجية التعزيز</u> تقديم حافز إيجابي	1
حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم سلبي	<u>استراتيجية التعزيز</u> منع حافز سلبي	2

المثال	الهدف	الحالة	الحافز	
منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تودي إلى تعزيز هذا السلوك (زيادة الإنتاجية)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم ايجابي	<u>استراتيجية التعزيز</u> تقديم حافز ايجابي	1
حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب (الالتزام بمواعيد الحضور لتجنب الإنذارات والخصومات)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم سلبي	<u>استراتيجية التعزيز</u> منع حافز سلبي	2
موظف ينقل الأخبار إلى رئيسه الذي يمدحه على ذلك، فإذا توقف المدير عن المدح يتوقف الموظف عن نقل الاخبار	إضعاف السلوك	يحقق اللاتدعيم	<u>استراتيجية الانطفاء</u> منع حافز ايجابي	3

المثال	الهدف	الحالة	الحافز	
منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تودي إلى تعزيز هذا السلوك (زيادة الإنتاجية)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم إيجابي	<u>استراتيجية التعزيز</u> تقديم حافز إيجابي	1
حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب (الالتزام بمواعيد الحضور لتجنب الإنذارات والخصومات)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم سلبي	<u>استراتيجية التعزيز</u> منع حافز سلبي	2
موظف ينقل الأخبار إلى رئيسه الذي يمدحه على ذلك، فإذا توقف المدير عن المدح يتوقف الموظف عن نقل الأخبار	إضعاف السلوك	يحقق اللاتدعيم	<u>استراتيجية الانطفاء</u> منع حافز إيجابي	3
توجيه انذار الى موظف غير ملتزم بالدوام	إخماد السلوك	يحقق العقاب	<u>استراتيجية العقاب</u> تقديم حافز سلبي	4

المحاضرة الثامنة: القيم Values

إن فهم ومعرفة القيم التي يتمسك بها الافراد العاملين أمر ضروري وهام جدا بالنسبة للمديرين من أجل إدارة سلوك الافراد. وهذه القيم قد تكون فردية أو تنظيمية

على مستوى الفرد

القيم الشخصية لكل فرد من افراد المنظمة توجه سلوكه وذلك من خلال التأثير على ادراكه للأشياء وتفسيره للظواهر وتحديد ما هو صحيح وما هو خاطا

على مستوى المنظمة

كل منظمة تضع معايير او انماط سلوكية يلتزم بها اعضائها المطلوب منهم تحقيق اهدافها. هذه المعايير تكون في شكل انظمة وقوانين وتتأثر بقيم من وضعها

مفهوم القيم

هي المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها.

أما مفهوم القيم في منظمات الأعمال هي عبارة عن معايير معترف بها ومقبولة تعمل على توجيه سلوك الأفراد في جميع المستويات وبالتالي تصبح هي قيم المنظمة نفسها

تعريف القيم

عرفها Rokeach بأنها المعيار الذي يحكم تصرفات واتجاهات الأفراد نحو مواضيع و مواقف , معتقدات , أحكام , تبريرات، مقارنة النفس بالغير ومحاولة التأثير في الغير أيضا

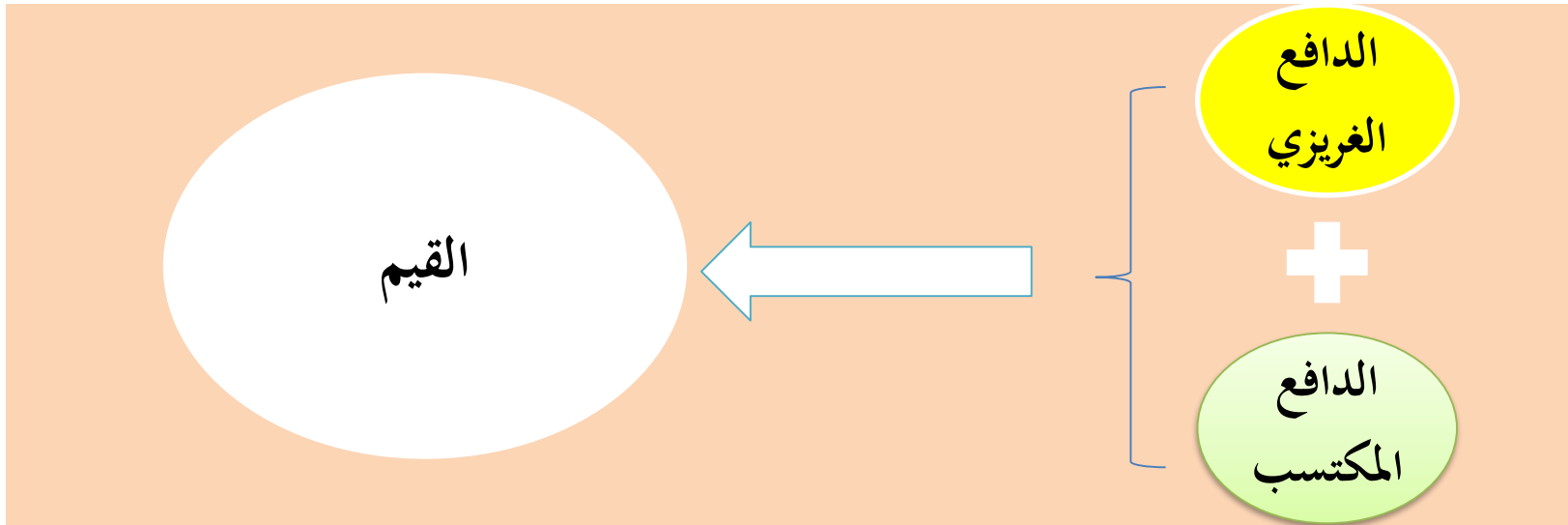
عرفها كلوكهن Kluchon بأنها ”مفهوم ضمني أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه، مما يؤثر على اختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال“

عرفها Cooper بأنها ”معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا“.

كما عرفها Bengston بأنها ”معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته“

تكوين القيم

القيم مزيج من دافعين: الأول غريزي، والثاني مكتسب.



في ضوء التعريفات السابقة وغيرها نستنتج ما يلي

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. 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.

أن تكون القيم متسقة مع بعضها البعض، حيث أن القيم التي تنطلق في اتجاهات متعددة تكون هدامة

القيم مكتسبة يتعلمها الفرد عن طريق التربية الاجتماعية والتنشئة في نطاق الجماعة

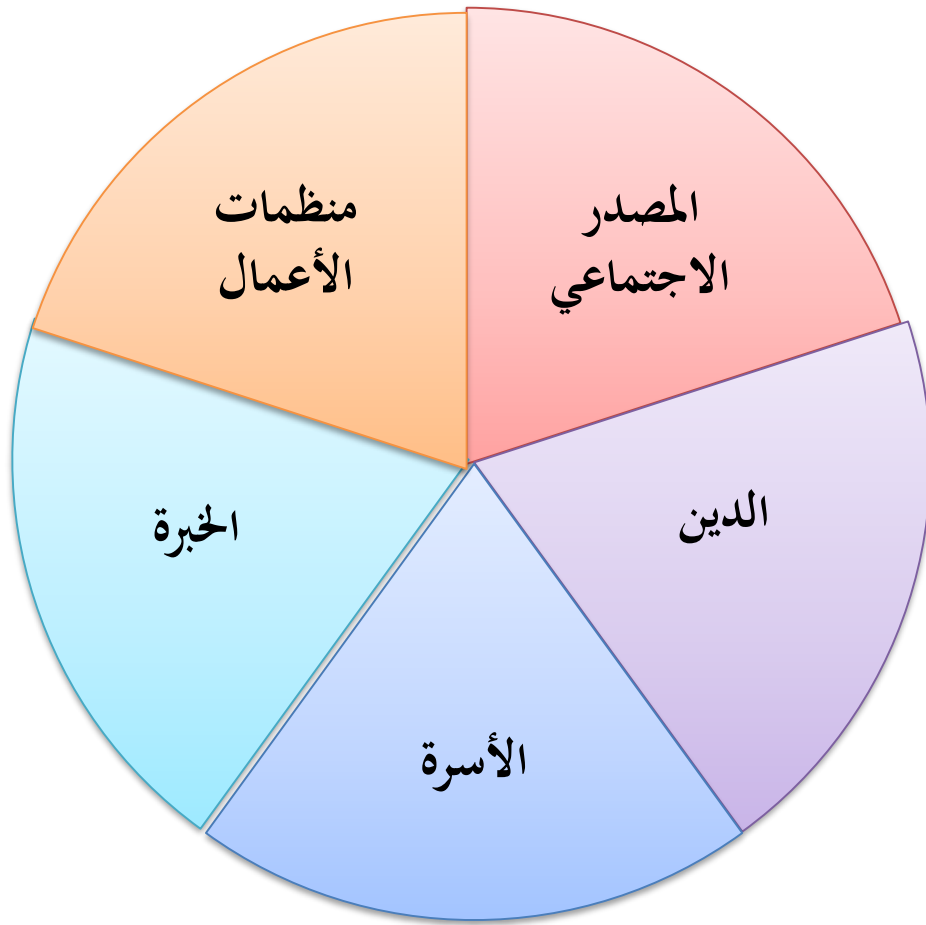
للقيم من القوة والتأثير على الفرد والجماعة ما يوصلها الى درجة الالتزام

القيم ليست هدفا في حد ذاتها إنما تستخدم كمعيار للمفاضلة بين عدة خيارات

تمثل القيم لدى الفرد سواء كانت دينية، اقتصادية، اجتماعية، سياسية، اساسا لأي تصرف أو سلوك فري

على الرغم مما تتصف به القيم من الرسوخ والتأصيل الا ان ذلك يبقى ضمن اطار من النسبية، بمعنى ان البعد القيمي للإنسان ليس جامدا في جميع مكوناته، خاصة وان الاجيال الجديدة التي تلتحق سنويا بالمنظمة تحمل معها قيمها الجديدة التي قد لا تتفق مع من سبقهم في العمل

مصادر القيم



علاقة القيم بالسلوك التنظيمي

سلوك الفرد وتعامله مع بيئته الخارجية يخضع لنوعية **القيم** التي يؤمن بها فنجد أن:

1. الشخص الموكل اليه اتخاذ قرار لحل مشكلة ما سيختار من البدائل المتاحة ما يتفق مع قيمه
2. القيم توجه الشخص الى كيفية التعامل مع الغير
3. التزام الجماعة بقيم معينة يزيد من تماسكها
4. الالتزام بالقيم يسهل مهمة الجماعة او المنظمة الرسمية في التعامل مع الاحداث الصعبة وغير المتوقعة

5. معرفة قيم الافراد يساعد المنظمة على ان تتنبأ بسلوكهم حسب اختلاف الظروف والمواقف

6. وجود قيم مشتركة تمثل الدوافع التي توجه السلوك لتحقيق الاهداف الاكثر انسجاما مع هذه القيم

7. قيم الافراد تؤثر في ادراكهم، طريقة تفكيرهم، وشعورهم تجاه الاحداث والمواقف التي يواجهونها

هذه القيم تكون الاطار العام لسلوك وتصرفات الفرد داخل المنظمة . فهي تحدد
الانماط السلوكية المقبولة والمرفوضة سواء على مستوى الفرد او المنظمة

العوامل التي تؤدي إلى تآدي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل

1. سيطرة العشائرية و القرابة و الولاءات العائلية
2. وجود التمييز في المعاملة بين الموظفين
3. تعقد الإجراءات و كثرة القوانين
4. عدم توفر القدوة الحسنة للموظفين
5. تآدي الأحوال الاقتصادية
6. ضعف الهياكل التنظيمية و ضعف القيادات الإدارية
7. ضعف برامج التدريب و التأهيل المتعلقة بأخلاق العمل.

المحاضرة التاسعة: الاتجاهات

Attitudes

مفهوم الاتجاهات

هي تلك المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يكنها الفرد نحو الأشياء أو الأشخاص أو الأفكار

تعريف الاتجاهات

عرفها البورت (All port) بأنها ” حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.“

عرفها تريانديس (Triandis) بأنها ” فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.“

وبصفة عامة يمكن القول بأن

الاتجاه عبارة عن استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء أشياء، أشخاص، أو موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.

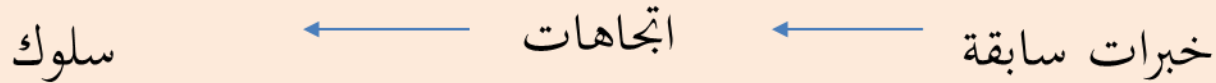
الاتجاهات يبدأ تكوينها من اللحظات الأولى من حياة الانسان من جراء احتكاكه بافراد اسرته، بزملائه في الدراسة، رفاق العمل، الرؤساء، المرؤوسين،

خصائص الاتجاهات

تتميز الاتجاهات بمجموعة من الخصائص منها

1. تعتبر الاتجاهات امر مكتسب من جراء احتكاك الفرد ببيئته الخارجية

2. اتجاهات الفرد تعتبر حصيلة لخبراته السابقة



3. كما تبني اتجاهات الفرد على خبراته السابقة فهي أيضا قابلة للتغيير باكتساب اتجاهات جديدة

بصفة عامة يمكن القول أن تغيير الاتجاهات لا يعتبر عملية سهلة فهو تعتبر من العمليات الحساسة و الحقيقة و المعقدة لأنها مرتبطة و متصلة بشكل كبير في نفسية الفرد العامل.

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.

الفرق بين الاتجاهات والقيم

القيم تمثل معياراً للسلوك، الاتجاهات لا تعتبر كذلك.

القيم لا ترتبط بهدف أو موقف معين، بينما الاتجاهات ترتبط بشكل وثيق بموقف معين.

القيم عددها أقل من الاتجاهات، لأن الاتجاهات كثيرة حول الظواهر المختلفة

القيم تمثل النواة التي تلتف حولها الاتجاهات والدوافع والحوافز.. الخ.

القيم أكثر ثباتاً من الاتجاهات