موضع الضبط

يصف موضع الضبط مدى اعتقاد الناس بأنهم، لا القوى الخارجية، هم من يتحكمون في الأحداث التي تمر بحياتهم. وقد قدم عالم النفس الأمريكي جوليان روتر الفكرة ضمن نظريته في التعلم الاجتماعي التي طورها منذ خمسينيات القرن الماضي، ووصفها في دراسة موسعة شهيرة عام 1966. وهي ليست تصنيفاً ثابتاً بل طيفاً له طرف داخلي وطرف خارجي. وكثيراً ما يحدد موقعنا على هذا الطيف كيف نتصرف عندما تسوء الأمور. وننظر في الاعتقادين، وكيف نسمعهما، وماذا يفعلان بالدافعية والنتائج، وكيف نحول التركيز.

1. اعتقادان

يعتقد أصحاب موضع الضبط الداخلي أن النتائج تنتج في الغالب عن أفعالهم وجهدهم وقراراتهم. ويعتقد أصحاب موضع الضبط الخارجي أن النتائج تنتج في الغالب عن الحظ أو القدر أو الآخرين. ومعظمنا يحمل مزيجاً من الاثنين، وقد يتغير المزيج بحسب الموقف. وليس أي من الاعتقادين صحيحاً ببساطة، لأن بعض الأحداث خارجة فعلاً عن سيطرتنا.

مثال: يرسب طالبان في الاختبار نفسه. يقول الأول إن وقت التحضير كان قصيراً، ويقول الثاني إن الأسئلة كانت غير عادلة. وبعد أن نسأل هل شكلت أفعالهما النتيجة، نرى أن الاعتقاد الأول داخلي والثاني خارجي.

في العمل: تقود دينا فريق مبيعات لا يحقق هدفه. وعندما تسأل هل شكلت أفعالها النتيجة، تقر بأن السوق تباطأ، لكنها أيضاً أخرت متابعتين مهمتين. فترى الجانبين معاً.

2. سماع الفرق

كثيراً ما تكشف كلماتنا موضع الضبط لدينا. فاللغة الخارجية تبدو مثل لا شيء مما أفعله يهم أو إنه مجرد سوء حظ، أما اللغة الداخلية فتبدو مثل ما الذي يمكنني تغييره أو سأجرب طريقة أخرى. والإصغاء إلى حديثنا مع أنفسنا هو الخطوة الأولى لملاحظة أي اعتقاد نشط. والملاحظة ليست حكماً، لأن الهدف هو رؤية النمط فقط.

مثال: يتعرض راكب دراجة لثقب في العجلة ويقول: هذا يحدث لي دائماً. وعندما يسأل كيف يصف الموقف، يعيد صياغته: يجب أن أحمل أنبوباً احتياطياً.

في العمل: تلاحظ دينا جملة قالتها: لا شيء مما أفعله يهم في هذه الشركة. وعندما تسأل كيف تصف الموقف، تعيد كتابتها: لا أستطيع تغيير الميزانية، لكن أستطيع تغيير طريقة تخطيطنا.

3. الدافعية والنتائج

وكثيراً ما ربطت الأبحاث موضع الضبط الأكثر داخلية بدافعية أعلى ومثابرة أكبر ورضا وظيفي أفضل. والسبب بسيط: إذا اعتقد الناس أن الجهد مهم، فلديهم سبب للمحاولة والتعلم من الأخطاء والاستمرار. أما الاعتقاد الخارجي القوي فقد

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

يخفض الجهد، لأن المحاولة تبدو بلا جدوى إذا كان الحظ يقرر كل شيء. وهذه ميول وليست قواعد، وهناك عوامل أخرى كثيرة تشكل النتائج.

مثال: يستعد عداءان للسباق نفسه. يعتقد الأول أن التدريب يغير النتيجة فيواصل بعد أسبوع سيئ، ويعتقد الثاني أن الموهبة تحسم الأمر فقد يتوقف. وعندما نسأل ماذا يفعل الاعتقاد بالجهد، نفهم لماذا قد يختلف المساران.

في العمل: يعتقد موظف في فريق دينا أن الترقيات تعتمد على الحظ، فيتوقف عن التطوع للمشروعات. فتسأل دينا ماذا يفعل هذا الاعتقاد بجهده، وتريه كيف تبعت ترقيات العام الماضي نتائج ملموسة. فيتطوع للمشروع التالي.

4. تحويل التركيز

ويمكننا ممارسة تحول صحي بأن نسأل أي جزء من الموقف نستطيع التأثير فيه. فنكتب ما هو في نطاق تحكمنا وما نستطيع التأثير فيه قليلاً وما هو خارج عن سيطرتنا، ونوجه الجهد إلى الأولين. وهذا لا يعني لوم أنفسنا، لأن الضبط الداخلي لا يعني أن كل شيء خطؤنا. وإنما يعني إيجاد الإجراء المفيد التالي.

مثال: يتلقى باحث عن عمل رفضاً. وعندما يسأل أي جزء من هذا يمكن التأثير فيه، يكتب: الاقتصاد خارج عن السيطرة، لكن تحسين السيرة الذاتية وطلب الملاحظات في نطاق التحكم.

في العمل: يواجه فريق دينا خفضاً في الميزانية. وعندما تسأل أي جزء من هذا يستطيع الفريق التأثير فيه، تفصل بين الخفض نفسه، وهو خارج عن السيطرة، والأولويات والجدول الزمني، وهما في نطاق التحكم. فيختار الفريق ثلاث أولويات ويبدأ في اليوم نفسه.

الخاتمة

وخلاصة القول، موضع الضبط هو مدى اعتقادنا بأن أفعالنا تشكل ما يحدث لنا. وقد وصفه جوليان روتر على أنه طيف بين اعتقاد داخلي واعتقاد خارجي. وسماع كلماتنا يساعدنا على ملاحظة أي اعتقاد نشط. وكثيراً ما يدعم الاعتقاد الداخلي الدافعية والنتائج، لكنه لا يعني أبداً أن نلوم أنفسنا على كل شيء. والسؤال عن الجزء الذي نستطيع التأثير فيه يحول هذا الاعتقاد إلى الإجراء المفيد التالي.

المصادر

• جوليان روتر (1966): Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement، مجلة Psychological Monographs – https://doi.org/10.1037/h0092976
• جوليان روتر (1954): كتاب Social Learning and Clinical Psychology، دار Prentice-Hall.
• بول سبكتور (1982): Behavior in organizations as a function of employee locus of control، مجلة Psychological Bulletin – https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.3.482

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)