



زهرا کمشی کمر

معاون آموزشگاه استثنایی شهید گوکلانی، علی آباد کتول

# مسئولیت پذیری اجتماعی و منبع کنترل

**L کلیدواژه‌ها:** مسئولیت پذیری، تشویق، کنترل

## تعریف

مسئولیت‌پذیری اجتماعی چه فردی باشد و چه سازمانی، بدین معناست که فرد نسبت به شرایط محیطی خود با اخلاق و با حساسیت رفتار کند. مسئولیت‌پذیری فردی پیش‌نیاز مسئولیت‌پذیری اجتماعی است.

## منبع کنترل و جایگاه آن

منبع کنترل یعنی منبعی که من احساس می‌کنم سرنوشت و شرایط زندگی من را کنترل می‌کند.

**جولیان راتر** برای نخستین بار نظریه یادگیری اجتماعی را به کار برد. راتر برای آزمون نظریه خود عمدتاً از پژوهش‌های آزمایشی و همبستگی استفاده کرد. اکثر این پژوهش‌ها بر مقیاس کنترل درونی و بیرونی و چگونگی همبستگی آن با رفتار و سایر اندازه‌های شخصیتی متمرکز بوده است. یکی از سازه‌های کلیدی در نظریه یادگیری اجتماعی کنترل درونی و بیرونی است. او معتقد است

## اگر مجبور شدید، با افرادی که منبع کنترل آن‌ها بیرونی است کار کنید، محیط را طوری تغییر دهید که تقویت‌کننده کنترل درونی آن‌ها باشد

### راهکارهای مدیریتی

- در استخدام، افرادی را انتخاب کنید که منبع کنترل آن‌ها درونی‌تر باشد؛ چون این افراد بیشتر به دنبال پیشرفت‌اند، بازخوردهای بیشتر و بهتری می‌دهند و می‌گیرند و چندان به دنبال شانس نیستند، بلکه تلاش می‌کنند و برای تلاش خود ارزش قائل‌اند.

- اگر مجبور شدید، با افرادی که منبع کنترل آن‌ها بیرونی است کار کنید، محیط را طوری تغییر دهید که تقویت‌کننده کنترل درونی آن‌ها باشد.

### راه‌های تشویق کردن منبع کنترل درونی

- ایجاد محیط حمایت‌کننده؛ یعنی محیطی ایجاد کنیم که در آن رفتار افراد مورد انتقاد قرار گیرد نه شخصیت آنان.
- در تشویق افراد به جای تأکید بر نتایج کار، روی پیشرفت آنان تکیه کنیم.
- افراد را در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت دهیم و به آن‌ها بگوییم که تصمیماتشان باعث ایجاد شرایط موجود شده است تا پی ببرند که این تصمیمات در روند زندگی‌شان دخیل است.
- ایجاد محیطی که افراد در آن احساس استقلال کنند.
- ایجاد محیطی که قوانین و مقررات آن برای همه افراد ثابت باشد.

### نکته مهم

احساس تسلط فردی روی شرایط محیطی و زندگی، جسم و روان ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پس بکشیم منبع کنترل خود را درونی‌تر کنیم.

### منابع

۱. رضائیان، علی. (۱۳۸۹). مبانی مدیریت رفتار سازمانی، سمت.
۲. طبرسا، غلامعلی. (۱۳۹۱). تئوری‌های مدیریت، حرکت نو.

### ویژگی‌های درونی‌ها

۱. وارد رقابت می‌شوند و از چالش لذت می‌برند.
۲. مسئله‌هایی در حد تلاش خود انتخاب می‌کنند.
۳. در رأی‌گیری دیگران را قانع می‌کنند که براساس نظر آن‌ها کار صورت گیرد.
۴. لباسی را انتخاب می‌کنند که راحت باشد نه مد روز.
۵. اگر انتقادی به آن‌ها شود گوش می‌کنند، چند روز فکر می‌کنند و پس از چند روز در مورد درستی یا نادرستی آن به‌طرف مقابل بازخورد می‌دهند.
۶. در مواجهه با اضطراب، چون اعتقاد دارند اضطراب منشأ درونی دارد به دنبال راهکارهایی هستند که از نظر درونی آن‌ها آرام‌کننده.

### ویژگی‌های بیرونی‌ها

۱. رقابت نمی‌کنند.
۲. در مواجهه با مسئله‌ای که به آن‌ها پیشنهاد می‌شود یا سؤال راحت‌تر را انتخاب می‌کنند که بتوانند آن را حل کنند یا سؤال سخت انتخاب آن‌هاست تا اگر آن را حل نکردند، بگویند اشکال از سؤال بوده است نه از خودشان.
۳. در رأی‌گیری زود هم‌رنگ جماعت می‌شوند.
۴. در لباس پوشیدن براساس مد عمل می‌کنند تا راحتی خود.
۵. در مواجهه با انتقاد، اعتقاد دارند که بر محیط خود کنترل ندارند؛ زود ناراحت و دلخور می‌شوند و نسبت به شرایط محیطی حساس‌ترند.
۶. در مواجهه با اضطراب، چون آن را ناشی از یک عامل بیرونی می‌دانند، به دنبال آن عامل بیرونی نیز هستند که اضطراب خود را به‌طور موقت تقلیل دهند. به سیگار و الکل بیشتر روی می‌آورند و بیشتر دچار اختلالات روانی و جسمی می‌شوند.

### جدول ۱. مقایسه درونی‌ها و بیرونی‌ها

منبع کنترل انتظاری که از انجام کارها داریم و یا به عبارتی منبع کنترل هر فردی تعبیری از نتایج اعمالش است. افراد با کنترل درونی معتقدند تقویت‌کننده‌ها نتیجه مهارت‌های آن‌ها در انجام کارهاست. در مقابل افراد با جهت‌گیری بیرونی ارتباط اندک و گاه هیچ ارتباطی بین رفتار خود و تقویت‌کننده‌های مختلف نمی‌بینند. او منبع کنترل افراد را به دو دسته تقسیم نمود:

۱. افرادی که جایگاه منبع کنترل آن‌ها درونی است؛ این افراد موفقیت یا شکست خود را ناشی از عوامل درونی (توانایی و کوشش) می‌دانند. از ویژگی‌های این افراد این است که همیشه در حال یادگیری هستند، ۹۵ درصد تغییر موضوعات دست خودشان می‌باشد و اگر مشکلی برایشان پیش بیاید، به دنبال راه‌حل می‌روند.
۲. افرادی که جایگاه منبع کنترل آن‌ها بیرونی است؛ از جمله مشخصات این افراد این است که تسلط کمتری روی موضوعات مرتبط به خود دارند و آن را به شانس و اقبال نسبت می‌دهند، دچار استرس می‌شوند و حتی ممکن است به دلیل استرس فراوان کاری را انجام ندهند. از مهم‌ترین تفاوت‌های بارز درونی‌ها نسبت به بیرونی‌ها میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن‌هاست. نیز اینکه درونی‌ها در مواجهه با مشکل به دنبال راه‌حل‌اند و بیرونی‌ها به دنبال مقصر.

### کلیدواژه‌ها: مسئولیت‌پذیری اجتماعی، منبع کنترل، کنترل درونی

راهکارهایی برای اینکه منبع کنترل درونی داشته باشیم:

- رسیدن به بینش و شناخت منبع کنترل درونی و بیرونی خود
- به دنبال افرادی باشیم که منبع کنترل آن‌ها نسبت به ما درونی‌تر باشد. رفتار آن‌ها را با خود مقایسه و مشاهده کنیم که در شرایط استرس‌زا چه رفتاری از خود نشان می‌دهند. فرایندهای حل مسئله را هم یاد بگیریم.
- الگوپذیری از طریق ارتباط با افرادی که منبع کنترل آن‌ها درونی است و هیچ‌گاه الگوپذیری را با کپی‌برداری اشتباه نگیریم.