تغيير الاتجاهات في العمل السياحي ووظائفها وطبيعتها.

◈ **تغيير الاتجاهات في العمل السياحي:.** عندما يكون هناك سعي ومحاولة لتغيير اتجاهات الأفراد في بيئة العمل السياحي، ومهما كانت الأساليب التي يمكن إتباعها في محاولة التغيير، فإنه ينبغي التنبه إلى عدد من العوامل التي تؤثر في عملية تغيير الاتجاهات، منها:

1. مدى الثقة في مصدر الرسالة الموجهة إلى الأفراد. ويقصد بذلك الشخص الذي يقوم بتبليغ الأفراد بفكرة معينة، فهل هو شخص خبير في المجال الذي يتكلم عنه، وله خبرات أو مر في أحداث يمكن الاعتداد بها عند الحديث في الموضوع، وهل يتحدث من أجل مصلحة شخصية لذاته أم يهدف لتحقيق مصلحة عامة لمن يستمعون إليه.

2. مدى التوتر الذي تثيره الرسالة الموجهة إلى الأفراد. ويقصد بذلك أن أي إعلان أو تبليغ للأفراد يمكن أن يثير لديهم قدرًا من الخوف أو التوتر الذي يؤدي لتقليل الدافع إزاء سلوك معين، ويساعد على تغيير الاتجاه لديهم، إلا أن الإفراط في استثارة النواحي الانفعالية يمكن أن يؤدي إلى نتيجة عكسية مثل الإصرار على أداء السلوك غير المرغوب.

3. نوعية الأفراد الذين توجه إليهم الرسالة المتعلقة بتغيير الاتجاهات نحو البيئة. حيث يختلف الأفراد بطبيعة الحال اختلافات بيئية في خبراتهم وما يتوفر لديهم من معلومات حول موضوع الرسالة والطريقة المناسبة لمخاطبتهم، والعلاقات الاجتماعية التي تربط بينهم، ودرجات التأثير المتبادلة بينهم كأفراد وكجماعات صغيرة تكون جماعة أكبر.

4. مدى الاتفاق بين المعايير الاجتماعية السائدة والاتجاهات المطلوب تغييرها، ذلك أن الفرد قد يغير من اتجاهاته ليس بسبب اقتناعه الشخصي بضرورة هذا التغيير بل لأن السائد في مجتمعه يتطلب منه هذا التغيير.

5. مدى التوازن الذي يستطيع الفرد أن يحققه لذاته من الآراء التي تكون متعارضة عن طريق الرسائل والتبليغات المختلفة والموجهة إليه والتي تستهدف تغيير اتجاهاته نحو أمر معين. ذلك أن الفرد عندما يتعرض لآراء قد تبدو له متعارضة أو قد ينشب بسببها نوع من الصراع فإنه من الطبيعي

أن يتوجه نحو التخلص من هذا التعارض أو نحو تقليل هذا الصراع والوصول إلى حالة من الانسجام الذهني أو التوازن الذي يوجه سلوكه.

6. وبصفة عامة فإنه يجب المزج والأخذ بالأسلوبين معًا واستخدام التبليغات والرسائل الموجهة بوسائل مختلفة، وفي نفس الوقت استخدام الحوافز والمكافآت والعقاب حيث إن استخدامها في وقت واحد يؤدي إلى التكامل والتفاعل بينهما بحيث يساعد على تغيير الاتجاهات البيئية بشكل إيجابي وفعال.

◈ **وظائف الاتجاهات في العمل السياحي:-** تؤدي الاتجاهات عدداً من الوظائف على المستوى الشخصي والاجتماعي ، بحيث تمكن الفرد من معالجة الأوضاع الحياتية المختلفة على نحو مثمر وفعال ، وأهم هذه الوظائف هي:-

1. وظيفة منفعية : تشير هذه الوظيفة إلى مساعدة الفرد على إنجاز أهداف معينة تمكنه من التكيف مع الجماعة التي يعيش معها ، لأنه يشكل اتجاهات مشابهة لاتجاهات الأشخاص الهامين في بيئته ، والأمر الذي يساعده على التكيف مع الأوضاع الحياتية المختلفة والنجاح فيها ، وذلك بإظهار اتجاهات تبين تقبله لمعايير الجماعة وولاءه لها .

2. وظيفة تنظيمية واقتصادية : يستجيب الفرد طبقاً للاتجاهات التي يتبناها إلى فئات من الأشخاص أو الأفكار أو الحوادث أو الأشياء أو الأوضاع ، وذلك باستخدام بعض القواعد البسيطة المنظمة التي تحدد سلوكه حيال هذه الفئات ، دون ضرورة اللجوء إلى معرفة جميع المعلومات الخاصة بالموضوعات أو المبادئ السلوكية التي تمكنه من الاستجابة للمثيرات البيئية المتباينة على نحو ثابت ومتسق ، وتحول دون ضياعه في متاهات الخبرات الجزئية .

3. وظيفة تعبيرية : توفر الاتجاهات للفرد فرص للتعبير عن الذات ، وتحديد هوية معينة في الحياة المجتمعية ، وتسمح له بالاستجابة للمثيرات البيئية على نحو نشط وفعال ،الأمر الذي يضفي على حياته معنى هاماً ، ويجنبه حالة الانعزال أو اللامبالاة .

4. وظيفة دفاعية : تشير الدلائل إلى أن اتجاهات الفرد ترتبط بحاجاته ودوافعه الشخصية أكثر من ارتباطها بالخصائص الموضوعية أو الواقعية لموضوعات الاتجاهات، لذلك قد يلجأ الفرد أحياناً إلى تكوين اتجاهات معينة لتبرير بعض صراعاته الداخلية أو فشله حيال أوضاع معينة للاحتفاظ بكرامته وثقته بنفسه ، أي أنه يستخدم هذه الاتجاهات للدفاع عن ذاته .