



علم النفس الاجتماعي

السنة: الثانية

القسم: الدراسات السياسية



مئورلاس جامعه و مس
كلية العلوم السياسية

علم النفس الاجتماعي

الدكتور

وجيه الشيخ

أستاذ في قسم الدراسات السياسية

جامعة دمشق



فهرس

الصفحة

الموضوع

مقدمة

٩

١١

الفصل الأول: علم النفس الاجتماعي - مجاله وموقعه بين العلوم الاجتماعية الأخرى

١٢

أولاً: التعريف بعلم النفس الاجتماعي

١٥

ثانياً: مجال الدراسة في علم النفس الاجتماعي

١٨

ثالثاً: علاقة علم النفس الاجتماعي ببعض العلوم الاجتماعية

٢٣

رابعاً: مناهج البحث في علم النفس الاجتماعي

٣٦

خامساً: دراسة السلوك الإنساني: الصعوبات والعقبات

٣٩

الفصل الثاني: التفاعل الاجتماعي

٤١

أولاً: مفهوم التفاعل الاجتماعي

٤٣

ثانياً: مراحل التفاعل الاجتماعي

٤٥

ثالثاً: بناء التفاعل الاجتماعي

٥٣

رابعاً: التكامل الاجتماعي

٥٧

الفصل الثالث: الاتجاهات النفسية الاجتماعية

٦٠

أولاً: تعريف الاتجاهات

٦٢

ثانياً: خصائص الاتجاهات

٦٣

ثالثاً: وظائف الاتجاهات

٦٤

رابعاً: علاقة الاتجاهات ببعض المفاهيم الأخرى

٦٧

خامساً: تكثيف الاتجاهات وطرق اكتسابها

٨١	سادساً: قياس الاتجاهات
٩٤	سابعاً: إمكانية تغير الاتجاهات أو تعديلها
١١١	الفصل الرابع: الجماعة الإنسانية ودينامياتها
١١٤	أولاً: تعريف الجماعة
١١٦	ثانياً: بناء الجماعة
١٢٥	ثالثاً: دوافع تكون الجماعات
١٣٠	رابعاً: تماطل الجماعة
١٣٢	خامسًا: ديناميات الجماعة
١٣٣	سادسًا: أهداف الجماعة وطموحاتها
١٣٦	سابعاً: اضطراب الجماعة وتصدعها
١٣٩	الفصل الخامس: التنشئة الاجتماعية
١٤١	أولاً: مفهوم التنشئة الاجتماعية
١٤٦	ثانياً: خصائص التنشئة الاجتماعية
١٤٦	ثالثاً: العوامل المؤثرة في التنشئة الاجتماعية
١٥٩	رابعاً: وظائف التنشئة الاجتماعية
١٦٠	خامسًا: أنماط التنشئة الاجتماعية
١٦٥	الفصل السادس: سيكولوجيا القيادة.
١٦٨	أولاً: تعريف القيادة
١٧١	ثانياً: أشكال العملية القيادية
١٧٣	ثالثاً: مقومات العملية القيادية
١٧٤	رابعاً: نظريات القيادة
١٨٦	خامسًا: أنماط القيادة

١٩٠	سادساً: فعالية القيادة
١٩٥	سابعاً: أسباب تدني فعالية القيادة
١٩٨	ثامناً: أساليب تنمية المهارات القيادية
٢٠١	الفصل السابع: العدوان والتبعض بوصفهما مظاهر سلوكية قدد الأمن الاجتماعي
٢٠٥	المبحث الأول: ظاهرة العدوان
٢٠٦	أولاً: تعريف العدوان
٢٠٩	ثانياً: النظريات المقصورة للعدوان
٢٢٤	ثالثاً: ديناميات العدوان
٢٤٦	رابعاً: عواقب السلوك العدواني
٢٤٨	خامساً: سبل مواجهة العدوان
٢٥٣	المبحث الثاني: التبعض ومظاهره السلوكية
٢٥٤	أولاً: تعريف التبعض
٢٥٦	ثانياً: بعض المفاهيم المتصلة بالتبعض
٢٥٨	ثالثاً: مراحل تكون التبعض
٢٦٠	رابعاً: صور التبعض ومظاهره
٢٦٣	خامساً: المظاهر السلوكية للتبعض
٢٦٥	سادساً: اكتساب التبعض وعوامل تكون ظهرره
٢٧٠	سابعاً: إمكانيات تغيير الاتجاهات التعصبية والوقاية من التبعض
٢٨١	الفصل الثامن: علم النفس الاجتماعي وقضايا الإعلام
٢٨٤	أولاً: تعريف الإعلام

- ٢٨٠ ثالثاً: عناصر العملية الإعلامية
- ٢٨٦ ثالثاً: وظائف الإعلام
- ٢٨٨ رابعاً: الشروط المواجب توافرها في الرسالة الإعلامية
- ٢٩٢ خامساً: تأثير وسائل الإعلام مع المثلثي
- ٢٩٧ سادساً: الرسالة الاتصالية واستراتيجيات الإقناع
- ٣١٥ أهم المراجع
- ٣١٩ المصطلحات العلمية

مقدمة

بعد علم النفس الاجتماعي فرعاً أساسياً هاماً من فروع علم النفس، لأنه يعني بالدراسة العلمية للسلوك الإنساني على ضوء تأثيره بالتبنيات الاجتماعية المختلفة التي يتعرض لها الفرد في مسيرة حياته، ويحاول فهم هذا السلوك وما يمكن خلفه من دوافع وعمليات عقلية، وذلك بهدف الوصول إلى معرفة حقيقة هذا السلوك وأتماهه بغية التبصّر به وضبطه والتخطيط له قدر الإمكان.

إن ما يتميز به علم النفس الاجتماعي عن غيره من فروع علم النفس الأخرى هو اهتمامه بالأوضاع الاجتماعية والثقافية للسلوك بالإضافة إلى اهتمامه بالأفراد، فهو يسعى لمعرفة الطرق التي تتلوّن بها العمليات النفسية بالمؤثرات الاجتماعية التي تسهم في تطوير وتشكيل الشخصية الإنسانية في صورها النهائية. وهكذا يمكن القول إن فائدة الأبحاث في ميدان علم النفس الاجتماعي لا تقتصر فقط على العاملين في مجال علم النفس والتربية، بل تحيط كذلك باهتمام الكثير من رجال السياسة والإعلام ورجال الأعمال وكل من يتطلب عمله التفاعل مع الآخرين.

تقوم خطة هذا الكتاب على تقسيمه إلى ثمانية فصول كل فصل يتناول موضوعاً من الموضوعات التي تدخل في مجال علم النفس الاجتماعي، ولقد تم اختيار الفصول بما يتفق والخطة الدراسية في كلية العلوم السياسية وما تلزمه إليه من ضرورة قيام مجتمع متتطور قائم على التفاهم والتعاون والمفهوم الصحيح لجذري السلوك الفردي والجماعي.

يتناول الفصل الأول التعريف بعلم النفس الاجتماعي، اهتماماته، بحاراته، علاقته بالعلوم الأخرى. هذا بالإضافة إلى استعراض أهم المذاهب المتّبعة في دراسة الظواهر النفسية الاجتماعية وبيان المصعوبات التي تتفّحّل دون الدراسة العلمية للسلوك الإنساني.

استعرضنا في الفصل الثاني التفاعل الاجتماعي، مفهومه، أنسنه، مظاهره، أشكاله، كما تضمن هذا الفصل تفريقيات التفاعل الاجتماعي والعوامل التي تسهم في زيادة التفاعل بين الأفراد وتحقق الرضا عندهم والعوامل الأخرى التي تحدّ من التفاعل وتؤدي إلى الفشل في العلاقات الاجتماعية.

تحصص الفصل الثالث لموضوع الاتجاهات النفسية، حيث تم التطرق فيه لخصائص الاتجاهات وعملية تكوينها وطرق اكتسابها، وما تؤديه الاتجاهات من وظائف في حياة الأفراد، كما تم التعرض في هذا الفصل لأهم الطرق المعول بها في قياس الاتجاهات وإمكانية تعديلها أو تغييرها.

الفصل الرابع يبحث في الجماعة الإنسانية، بناؤها، خصائصها، ديناميابها، أهدافها والعوامل التي تسهم في زيادة تمسكها.

في الفصل الخامس من الكتاب تم التعرض لموضوع التنشئة الاجتماعية ودورها في تكوين شخصية الفرد وإكسابه القيم والمعايير الاجتماعية، حيث تم التعرض لفهم التنشئة وأهدافها ودور النظم الاجتماعية في عملية التنشئة هذا بالإضافة إلى التعريف بأساليبها وعلاقتها مع غيرها من المتغيرات النفسية.

تضمن الفصل السادس موضوع القيادة، تعريفها، أنواعها، وظائفها، كما يشمل الفصل موضوعات هامة تتصل بنظريات القيادة وطرق اكتشاف القادة ومحددات السلوك القيادي وأهم المواقف التي يتصف بها.

في الفصل السابع من الكتاب وتحت عنوان بعض الأمراض الاجتماعية عمدنا إلى اختيار ثمذاج من السلوكيات الاجتماعية المرضية التي تشكل خطراً على المجتمع من حيث الوحدة والاتساع والت蔓延، فوقع اختيارنا على ثلاثة ثمذاج من السلوكيات المرضية، اعتقدنا أنها أكثر خطراً من غيرها، وهي أولاً العدوان حيث بحثنا في أسبابه ودوافعه وдинامياته وطرق تلافيه، وثانياً العصوب حيث أوضحنا خصائصه وأنواعه ومظاهره والمطرق الكفيلة بتجاوزه، وثالثاً الشائعات وما تسببه من اختطار تؤثر على حياة المجتمع بشكل عام والروح المعنوية للأفراد بشكل خاص.

تناول الفصل الثامن (الأخير) علم النفس الاجتماعي وعلاقته بقضايا الإعلام والدعاية، حيث تم التركيز في هذا الفصل على التعريف بالإعلام وما يميزه عن الدعاية وال العلاقات العامة كما جرى التطرق بشكل أساسي لعمليات الإقناع والعوامل المؤثرة فيه كما تقيد الدراسات في ميدان علم النفس الاجتماعي.

الفصل الأول

علم النفس الاجتماعي - مجاله وموقعه

بين العلوم الاجتماعية الأخرى

- أولاً: التعريف بعلم النفس الاجتماعي
- ثانياً: مجال الدراسة في علم النفس الاجتماعي
- ثالثاً: علاقة علم النفس الاجتماعي ببعض العلوم الاجتماعية
- رابعاً: مناهج البحث في علم النفس الاجتماعي
- خامساً: دراسة السلوك الإنساني: الصعوبات والعقبات



علم النفس الاجتماعي

مجاله وموقعه بين العلوم الاجتماعية الأخرى

أولاً: التعريف بعلم النفس الاجتماعي:

تسعى العلوم الإنسانية بفروعها كافة إلى معرفة السلوك الإنساني وينفرد علم النفس psychology من بين هذه العلوم بدراسة سلوك الفرد دراسة علمية تطمح إلى فهم هذا السلوك وأبعاده، وما يكمن خلفه من عمليات عقلية ومشاعر، وعواطف ودافع وغير ذلك، بهدف الوصول إلى "القانون" الذي يحكم هذا السلوك حتى يمكن فهمه وضبطه ومحاولته التنبؤ به في المستقبل.

والسلوك هو أي نشاط جسمي أو عقلي أو اجتماعي أو انتهائي يصدر عن الكائن الحي نتيجة احتكاكه أو تفاعله مع البيئة المحيطة به^١. وهو حصيلة نوعين من العوامل: النوع الأول يتعلق بالفرد ذاته ويشمل القدرات والميول والعادات والاتجاهات والاستعدادات، أما النوع الثاني فيتعلق بالمحيط الذي يتفاعل معه الفرد، ويشمل طبيعة الجماعة (الجماعات) المكونة لهذا المحيط: خصائصها، اتجاهاتها، تمسكها أو تفككها..... الخ.

ويدرج السلوك عادة بين سلوك بسيط وسلوك معقد. فالسلوك البسيط ينتمي للأفعال المعاكسة Reflexive Action التي لا تحتاج إلى استخدام المراكز العقلية العليا في الجهاز العصبي، ومعظمها وراثي ولا إرادي وغير اجتماعي. أما السلوك المعقد، فيحتاج إلى تشغيل المراكز العقلية العليا لدى الفرد، لأنه سلوك متعلم عن

^١ - د. أحمد عزيز راجع، أصول علم النفس. (الإسكندرية: المكتب المصري الحديث للطباعة والنشر، ١٩٧٢) ص ٢٣.

طريق التنشئة الاجتماعية التي تتولاها الجماعة التي يعيش الفرد في كثيّرها سواء كانت الأسرة أو المدرسة أو جماعة القرآن أو غيرها.

وإذا كان علم النفس يهتم بسلوك الأفراد فإن علم النفس الاجتماعي يتركز اهتمامه على الجانب الاجتماعي للسلوك، ورغم حداثة هذا العلم، كميدان مستقل للدراسة، فإن هناك عشرات التعريفات التي اقترحها العلماء بمدف ووضع تحديد دقيق له.

وقد كان ماكدوغيل Mc Dougall, 1908 فضل السبق في تحديد مجال علم النفس الاجتماعي، حين رأى أن الموضوع الرئيسي لهذا العلم هو عملية التنشئة الاجتماعية Socialization باعتبارها العملية التي يكتسب الفرد من خلالها الأسلوب والاتجاهات والتقييم والمعايير التي ارتضتها الجماعة.

أما كرتشن وكروتشيفيلد فهما يعرّفان هذا العلم بأنه الدراسة العلمية المنظمة لسلوك الفرد داخل المجتمع. ومن الواضح أن التركيز هنا ينصب على عملية التفاعل الاجتماعي التي تتم بين الفرد والجماعة. ويعرف سارجنت ووليامسون (Sargent and Williamson, 1958) علم النفس الاجتماعي بأنه الدراسة العلمية للأفراد يوصفهم أعضاء في جماعات مع الاهتمام بدراسة العلاقات المختلفة التي تنشأ فيما بينهم. ويعرفه لامبرانت (Lambernt, 1904) بأنه الدراسة التجريبية للأفراد في المواقف الاجتماعية والثقافية المختلفة. ومن الواضح أن هذين التعريفين الآخرين يركزان على العالم الاجتماعي الذي يحيط بالفرد وتأثيره على السلوك بالإضافة إلى التركيز على الجوانب النفسية المختلفة للفرد. وقد ذهب ألبورت Allport 1968 إلى أن علم النفس الاجتماعي يحاول فهم وبيان كيف يتأثر فكر

وشعور وسلوك الأفراد بوجود الآخرين سواء كان هذا الوجود واعياً أم مُتحيلاً.
وهناك تعاريف أخرى كثيرة اقترحها العلماء لتحديد علم النفس الاجتماعي ولا يتسع المجال لعرضها. إلا أنه من الواضح كما يذهب إلى ذلك بارون (Baron 1999) أن جميع هذه التعاريف تنظر إلى علم النفس الاجتماعي باعتباره علماً يهتم بسلوك الأفراد في تعاملهم مع الجماعة في إطار مواقف اجتماعية أو سياقات اجتماعية ثقافية معينة وذلك بهدف اكتشاف قوانين التفاعل بين الأفراد. أي إنه العلم الذي يعني بالدراسة العلمية لسلوك الفرد من حيث تأثيره بسلوك الآخرين ومن حيث تأثيره فيهم أيضاً.

ثانياً: مجال الدراسة في علم النفس الاجتماعي:

سبق وأن ذكرنا أن المحيط الاجتماعي وما يحتويه من مبهات مباشرة أو ضمنية تؤثر في السلوك، هي التي يجب أن تكون محل اهتمام علماء النفس الاجتماعيين، وذلك نظراً لما تتركه من آثار على تفكير الأفراد وسلوكهم ومشاعرهم، والمهدف من ذلك هو معرفة الطريق التي تتلون بها العمليات النفسية للفرد بالمؤثرات الاجتماعية. ويحصل ذلك بواسطة الدراسة العلمية لسلوك الاجتماعي، وهي تلك الدراسة التي تتناول فعلياً مجموعة الظروف الاجتماعية التي تحيط بالفرد وتؤثر بسلوكه في لحظة ما.

وقبل الدخول في تحديد مجال هذا العلم نرى من المفيد تسلیط الضوء على بعض المصطلحات المتداولة والمستخدمة من قبل الباحثين في هذا الميدان.

٩ - المبهات الاجتماعية:

يشير مصطلح المبهات بشكل عام إلى الأشياء أو تغيرات العادة الفيزيائية التي تحدث في محيط المكان وتأثير فيه عن طريق المحسوس، وقد يتسع هذا المفهوم ليشمل

^١ - زين العابدين درويش. علم النفس والمجتمع أنسسه وتطبيقاته. (القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٩٩) ص. ٢.

جميع الحالات التي تحدث بداخل الفرد وتؤثر في توجيه سلوكه، كالمذكريات والتقعات والصور والرموز. ويمكننا إدراج المنيهات الاجتماعية في صفين هما:
أ- منيهات اجتماعية مباشرة وبسيطة: مثل صرخة مقاومة، أو شم رائحة أو رؤية حركة ما. وهناك منيهات اجتماعية مباشرة ومركبة تمثل في إقامة شخص مع عدد من الأشخاص لفترة طويلة يسمع منهم الأخبار، التعليقات والكلام وغير ذلك.^١

ب- المنيهات الاجتماعية غير المباشرة: وتسمى غير مباشرة لأنها لا تشتغل دائمًا بحضور الآخرين معنا وتؤثر في سلوكنا. وتأخذ هذه المنيهات شكل وقائع نفسية، كذكريات الناس عن المواقف الاجتماعية التي مروا بها، والتقعات التي تدور في أذهاننا عن رأي الأشخاص فيها، وعما يجب أن نفعله وما لا يجب فعله في مواقف الحياة المختلفة. أو قد تأخذ هذه المنيهات شكل وقائع غير نفسية، المشاعر الحضارية من أبيات وطرق وأدوات وملابس وغير ذلك من المنتجات المادية التي تتوجهها الجماعات البشرية وتتصبح جانباً من جوانب البيئة الاجتماعية التي يتفاعل معها الإنسان وتؤثر في سلوكه، ويمكن أن تأخذ هذه المنيهات أيضاً شكل رموز اجتماعية ذات معانٍ مختلفة. كالأعلام، وإشارات المرور والحركات التعبيرية، كحركة الرأس وهز الكتفين وغير ذلك، هذا ولا يخفى ما للرموز اللفظية والكتابية من أهمية في عملية التواصل الإنساني وتحقيق التفاهم بين الأفراد والجماعات.

٢- الدراسة العلمية للسلوك:

المقصود بالدراسة العلمية للسلوك تلك المعرفة المنظمة التي يتم تحصيلها عن طريق المنهج العلمي والمنهج العلمي هو الطريق الواضح الذي يؤدي إلى غاية محددة، فهو إذا جاز التعبير - طريق محمد لتنظيم النشاط الإنساني للوصول إلى

^١ د. مصطفى سويف، مقدمة في علم النفس الاجتماعي. (القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٨) ص ٥-٤

هدف منشود يمكن من خلاله اكتساب المعرفة العلمية، ويتشكل من حيث الأساس من المبادئ التنظيمية الكامنة في الممارسات الفعلية للعلماء وهم يمارسون إنتاج المعرفة.

٤- السلوك الاجتماعي:

يقصد بالسلوك الاجتماعي ذلك السلوك الذي تشكله المؤثرات الاجتماعية، فالسلوك الاجتماعي هو نتاج التفاعل الاجتماعي وينشأ من جراء العلاقة التي تقوم بين الفرد والآخرين داخل المجتمع. أو هو الخصلة لتلك المتغيرات التي تتبع عن اتصال الفرد بشخص آخر، أو نتيجة لاتصاله بمجموعة من الأفراد بشكل مباشر أو غير مباشر.^١

والآن وبعد توضيحنا لهذه المصطلحات نستطيع أن نوجز أهم الحالات التي يتطرق إليها علم النفس الاجتماعي وهي:

- **الثقافة الإنسانية:** يُنظر إلى الثقافة هنا بمعناها الانثربولوجي، أي طريقة العيش وأنمط الحياة وقواعد الأعراف والتقاليد والمتكنولوجيا السائدة في مجتمع معين، والتي يكتسبها أعضاؤه ويلتزمون بها في سلوكهم وحياتهم. ولها أن لكل ثقافة منطقها الخاص وسياقها الفريد، (كونها تنمو وتتطور في مسارات مختلفة تحددها إلى حد بعيد ظروف بيئية وتاريخية)، فإن مهمة علم النفس الاجتماعي تتحدد في بيان الكيفية التي تؤثر فيها الثقافة على تكيف الأفراد داخل المجتمع.

- **الاتجاهات الاجتماعية:** وينظر إليها على أنها أسلوب منسق منظم في التفكير والشعور وردود الأفعال والمشاعر والمعتقدات أو الانفعالات والسلوك إلى ردود الأفعال.

¹ وليم د. لامبرت وولاس إلبرت. علم النفس الاجتماعي. ترجمة الدكتورة سلوى الملا. (القاهرة: دار الشروق، ١٩٨٩) ص ١٥.

- **التفاعل الاجتماعي:** ويشمل في العلاقات المتبادلة بين فردان أو أكثر يتوقف سلوك كلٍّ منها على الآخر إذا كانا فردين، أو يتوقف سلوك كلٍّ منهم على سلوك الآخر إذا كانوا أكثر من فردين.
- **الجماعات المرجعية:** وهي الجماعات التي ينتهي إليها الفرد انتقاماً نفسياً وينقص معاييرها وتؤثر على نمط تصرفاته وأفعال هذا الفرد.
- **التشتة الاجتماعية:** وتشمل عمليات تعلم الفرد كيف يصبح عضواً في المجتمع، أي تعلم الطرق التي يكتسب الفرد من خلالها السلوك الاجتماعي الذي اتفقت عليه الجماعة. وعملية التشتت تحدث حتى مرحلة متأخرة من العمر ، وهي عملية تطبع اجتماعياً تمكّن الفرد من التفكير وتقدير الأمور بطريقة مشابهة لأفراده من أبناء مجتمعه.
- **القيم والمعايير الاجتماعية:** يُنظر للقيم باعتبارها دوافع تحرك السلوك وتدفعه إلى تبني أهداف محددة، وتشكل القيم الأساس الأخلاقي للاتجاهات الإنسانية المختلفة. أما المعايير فيُنظر إليها كضوابط تحدد مسارات السلوك وطرق تناغمه مع الجماعة، فهي بذاتها معايير سلوكية يفرضها المجتمع على أبنائه منعاً للشذوذ والانحراف.
- **المدار الاجتماعي:** ويشمل في أنواع السلوك التي يُظهرها الفرد في تعامله مع أبناء مجتمعه. فالفرد ينتقل في تعامله الاجتماعي من دور إلى آخر (أب - مدرس - مدير ... الخ) وذلك بحسب ما تملّيه عليه التوقعات بالنسبة لدوره.

ثالثاً: علاقة علم النفس الاجتماعي ببعض العلوم الاجتماعية:
يقع علم النفس الاجتماعي - كما يدلّ على ذلك اسمه - في الميدان العلمي المشترك بين علمي النفس والاجتماع. فهو بذلك يتضمّن الموضوعات المتداخلة

المشتركة فيما بينها. وبالرغم من أن كل العلوم الإنسانية تأخذ من علم النفس الاجتماعي وتعطيه، فإن علم النفس وعلم الاجتماع، هما اللذان يدخلان علم النفس الاجتماعي كجزء من مباحثهما^١.

٦- علم النفس الاجتماعي وعلم النفس العام:

نعرف أن هدف علم النفس العام هو، الكشف عن قوانين السلوك دون الرجوع إلى البيئة الاجتماعية أو غيرها. أي هو علم يحاول الوصول إلى القوانين الأساسية في التعلم Learning أو الدافعية Motivation أو الإدراك Perception والتي تصدق على كل البشر بصرف النظر عن البيئة الاجتماعية أو الثقافية التي يعيشون فيها، حتى إن أي تأثير للبيئة الاجتماعية يُنظر إليه كعوامل متغيرة. فعلم النفس العام يتظر إلى الفرد بحدّه. أما علم النفس الاجتماعي، فهو يدرس سلوك الفرد بالنسبة للمتغيرات الاجتماعية المختلفة، أي إن ما هو غير مهم بالنسبة لعلم النفس العام يصبح مهمًا جدًا بالنسبة لعلم النفس الاجتماعي.

وكما هو ملاحظ، فإن اختلاف كلا العلمين لا يعني انفصافهما، بل تكامل نظرهما لهذا السلوك. فالموضوعات التي يعالجها علم النفس العام مثل: الإدراك والتذكر لا يمكن فهمها في الإطار الفردي فقط وعزل عن سياق المواقف الاجتماعية، كما أن الذكاء – على سبيل المثال – وإن يكن بحد ذاته استعداداً وراثياً، إلا أنه يخضع أيضاً لاعتبارات بيئوية واجتماعية لا يمكن تجاهلها. فالعلميان يكمل أحدهما الآخر، وهذا ما يراه كل من كريش Grech وكرتشيفيلد Grutchfield، عندما أكدوا أن علم النفس الاجتماعي يمكن أن يضيف مستوى آخر من الفهم لنتائج أي ظاهرة من علم النفس العام.

^١ د. سعد جلال، علم النفس الاجتماعي، (ليبيا: جامعة قاريونس، ١٩٧٢) ص ٢٧-٢٨.

٤- علم النفس الاجتماعي وعلاقته بعلم الاجتماع:

يعد علم الاجتماع الأكثر شمولاً بين العلوم الاجتماعية، فقد وجد فيه ابن خلدون العلم الذي يهتم بالعمران البشري وما يحويه هذا العمران من مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والمنادية والعقلية. وعرفه لوغست كونت بأنه الدراسة العلمية للمجتمع.

وتؤكد الدراسات المعاصرة بأن علم الاجتماع هو العلم الذي يدرس المجتمع ككل، في ثباته وتغيره، حيث يركز اهتمامه على البناء الاجتماعي وما يتضمنه من مكونات، وما يحدث بينها من علاقات وتناقضات، فهو - على سبيل المثال - يدرس التظيمات الاجتماعية وتطورها، وتكون الجماعات ومتطلباتها، وكذلك الكيفية التي يتم من خلالها تغيير الجماعات والنظم الاجتماعية وغير ذلك.

وفي الوقت الذي يركز فيه علماء الاجتماع على فهم الظواهر الاجتماعية وتحديد طبيعتها، فإن جهود علماء النفس الاجتماعي تنصب على معرفة الفرد سلوكياً وكيفية تفاعلاته مع غيره من الأفراد داخل الجماعة، وكذلك معرفة العوامل النفسية التي تدخل في تكوين الجماعات، كالإيحاء الاجتماعي، والتقليد، والدور الاجتماعي، وأهمية القيم الاجتماعية في تخلق شخصية الفرد وتكوين استعداداته وميوله.

والواقع أن كلا العلمين يهتم بظواهر مختلفة لحقيقة واحدة، فالأفراد لا يمكن فهمهم بعزل عن العلاقات التي يقيموها فيما بينهم، كما أن العلاقات نفسها لا يمكن فهمها بعزل عن الوحدات الاجتماعية الحاضنة لها. فإذا كان علم الاجتماع - مثلاً - يهتم بالتفاعل الاجتماعي ككل، فإن علم النفس الاجتماعي يهتم بعملية التفاعل كما تحدث فعلياً بين الأفراد، كعملية تحول الطفل إلى كائن اجتماعي من خلال تفاعله مع أسرته ومحبيه الاجتماعي. معنى آخر، إن علم

النفس الاجتماعي يهدف إلى الاهتمام بكل ماهه علاقة بالكيفية التي يتحول فيها الفرد إلى عضو في الجماعة، وبالطريقة التي يستمد من خلالها هذا الفرد آرائه وأفكاره وقيمه واتجاهاته من المجتمع الذي يتبعه إليه.

٣-علم النفس الاجتماعي والانتربولوجيا: من بين التعريفات الكثيرة للانتربولوجيا نجد التعريف الذي قدمته الباحثة الاجتماعية/ هربرت ميد/ الذي يقول: أن الانتربولوجيا فتحت بوصف الخصائص الإنسانية والبيولوجية والثقافية للنوع البشري عبر الأزمان وفي سائر الأماكن، كما تعنى كذلك بتحليل الصفات البيولوجية والثقافية المحلية، ووصف وتحليل النظم الاجتماعية والتكنولوجيا، هذا فضلاً عن البحث في الإدراك العقلي للإنسان وأبتكاراته ووسائل اتصالاته.

إن ما يميز الدراسات الانتربولوجية نظرتها الشمولية للإنسان، ومن هنا فقد عرفها بعضهم على أنها دراسة الإنسان طبيعياً واجتماعياً وحضارياً، هدف الوصول إلى فهم متكملاً ومتراابطاً عن الإنسان وحياته ونتاجه الحضاري، وتركيز إحدى فروع الانتربولوجية الثقافية على فهم العديد من النشاط الإنساني أهمها:

- الأنشطة الإنسانية التي تسعى إلى تلبية حاجات الإنسان الفيزيولوجية من مسكن وطعام ولباس وغيرها مختلفة.

- الأنشطة الإنسانية التي تساعد على تكوين التنظيم الاجتماعي للجماعة، كنظام الأسرة، والمزواج والقرابة، وغير ذلك من أوجه التنظيمات الاجتماعية التي يتم توجيهها المفاظ على استمرارية الحياة الاجتماعية وبقائها.

- أوجه النشاط والاتجاهات نحو قوى ما وراء الطبيعة غير المادية، كالدين والمسحر والمعتقدات الغيبية التي تلتف حولها الجماعة.

- أنشطة أخرى تتصل بالتعبير عن التواهي الجمالية عند الجماعات البشرية:

ولعل أهم أقسام الانثربولوجيا هو القسم الثقافي الذي يهتم بـعمرنة الأنماط الثقافية السائدة لدى المجتمعات، ويحاول فهم طبيعة الثقافة وطرق تنوّعها واحتلافها وتتطورها، بينما يسعى علماء النفس الاجتماعي إلى معرفة الطريقة والأسلوب اللذين يمكنان الفرد من اكتساب ثقافة مجتمعه، وكيفية تفاعلاته مع عادات مجتمعه وتقاليده.

٤- علم النفس الاجتماعي وعلم السياسة: إن ما يميز النشاط السياسي عن النشاطات الإنسانية الأخرى، هو أنه نشاط محوره الإنسان وعلاقة المحاكم بالمحكوم، والنظام السياسي في آخر المطاف سلوك محمد ينهض فيه فرد أو جماعة داخل المجتمع، كما أن هذا السلوك ذاته تحدده عوامل ذاتية كامنة في شخصية الفرد وعوامل اجتماعية كامنة في محيطه الاجتماعي. والأفكار السياسية نفسها لا تخرج عن كونها تعبيرات عن المصالح التي تنازع عليها الفئات الاجتماعية، مما جعل الفئة الاجتماعية مادة لدراسة السياسة بدلاً من أن تكون المؤسسة الساكنة، فالدولة ليست المؤسسات التي تتألف منها فقط، ولكنها فعالية الفئات الاجتماعية أيضاً.

ويشتراك علم النفس الاجتماعي مع علم السياسة في أن كلاً العلمين يهتمان بالإنسان وسلوكه، وإن كان كل منهما ينظران إليه من موقع مختلف. فعلم النفس الاجتماعي ينظر إليه من خلال المخصصات الشخصية التي تشمل أنماط التفكير والمشاعر والإدراك وعلاقتها بالسلوك الفردي وغير ذلك، بينما ينظر إليه علم السياسة من خلال تأثيراته على النظام السياسي وعلى عمليات مثل التفاوض، وصنع القرار وغير ذلك.

د. حسن صعب، علم السياسة، (بيروت: دار العلم للملائين ط٢، ١٩٨٥) ص ٦٢.
- مجموعه من المؤلفين، علم النفس السياسي، ترجمة عبد الكريم ناصيف (دمشق، وزارة الثقافة، ٢٠٠٧).

وقد أصبح من المسلم به الأهمية القصوى التي يكتلها علم النفس الاجتماعي بالنسبة لعلم السياسة، خاصة وأنه يمتلك القدرة على تقديم الكثير من الأدوات والمعارف التي تساعد علم السياسة على فهم وتحليل ظاهرة السلطة و مختلف العمليات المرافقة لها، ويمكن أن نشير فيما يلي إلى بعض الجوانب التي يمكن لعلم النفس الاجتماعي أن يغذيها علم السياسة.

- محاولة استخراج خصائص الشخصية القيادية ودورها في صنع القرار. فصانع القرار له ثقافته وجماعته المرجعية ومحاجة المعارضي، وعلم النفس الاجتماعي هو الذي يلقي الضوء على معرفة هذه الظواهر وطريقة تكون القادة وأساليب تفاعلهم مع مجتمعاتهم، ودور الجماعة وظروفها في تشاء القائد وطريقة تأثيره فيها.

- ويستطيع علم النفس الاجتماعي من خلال دراساته وأبحاثه حول عمليات التعاون والتنافس والمصارع أن يرقد علم السياسة بالمعطيات اللازمة التي يسترشد بها السياسيون في عملهم.

- فضلاً عن ذلك، فإن الأبحاث المتعلقة بالرأي العام وتلذذ المتخصصة بدراسة مضمون الرسائل الإعلامية وغير ذلك من فنون الدعاية وعمليات الإقناع، جميعها أبحاث لا غنى عنها لمن يعمل في مجال السياسة والشأن العام وهي من الموضوعات التي يعالجها علم النفس الاجتماعي.

رابعاً: مناهج البحث في علم النفس الاجتماعي:

يهدف المعلم بصفة عامة إلى معرفة منظمة لفئة معينة من الظواهر تجمع وترتب بقصد الوصول إلى قوانين ومبادئ عامة لتفسير هذه الظواهر والتبيؤ بها والتحكم فيها، فالعلم لا يقتصر على حالات فردية، بل يتجاوز ذلك إلى صوغ تعميمات ومبادئ وقوانين تصدق على حالات كثيرة مختلفة.

إن تحقيق هدف العلم يقتضي إثبات مجموعة من القواعد والإجراءات التي تسمى بالمنهج العلمي. والمنهج بشكل عام هو الطريق الواضح الذي يفضي إلى غاية مقصودة، ويتضمن طائفة من القواعد العامة التي تستخدم للوصول إلى معرفة الحقيقة، أو، بمعنى آخر هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته للوصول إلى نتيجة معلومة، أو هو أداة اختبار الفرض ويقع عليه عبء تطويرها وتحقيقها.

وما لا شك فيه، أن للظواهر النفسية المختلفة خصوصيتها وفرادتها التي تميزها عن بقية الظواهر الأخرى. غير أن ذلك لا يعني أنه لا يمكن إخضاعها للبحث العلمي. وفي هذا المجال، ينبغي الإشارة إلى عدم وجود اتفاق عام بين علماء النفس الاجتماعي حول دراسة طبيعة الإنسان الاجتماعية، إذ تختلف الطرق المتبعة في البحث ومدى موضوعيتها باختلاف الافتراضات المتعددة حول السلوك الاجتماعي، ومدى قدرة الباحث على السيطرة على العوامل المؤثرة في الظاهرة موضوع الدراسة. فهناك طرق يصعب فيها على الباحث أن يتحكم في مختلف العوامل المؤثرة في الظاهرة ويكتفي فيها باللحظة، ومقابل ذلك توجد طرق هي أكثر قدرة على التحكم في السيطرة على مختلف العوامل المؤثرة بالظاهرة. كالطرق التجريبية مثلاً. أي إن الطرق والأساليب أو المنهج المتبعة في علم النفس الاجتماعي متعددة وليس هناك طريقة مثلى أو طريقة أفضل من الأخرى إلا بالنسبة لموضوع معين أو مشكلة معينة. وفيما يلي عرض مختلف لأهم المنهج المتبعة في أبحاث ودراسات علم النفس الاجتماعي:

أولاًـ المنهج التجريبي:

تعرف التجربة العلمية في مجال علم النفس بأنها موقف أقرب إلى الواقع، يُصنع بهاره، ويعرض له الأشخاص بطريقة تسمح بتأثره سلوكهم، ثم يلاحظ هذا

السلوك الناشئ عند هؤلاء، ويقارن بسلوك غيرهم من لم يتعرضوا للموقف نفسه أو الظروف نفسها.

ولا تختلف التجربة في ميدان علم النفس عن غيرها في ميادين العلوم الأخرى من حيث الخطوات التي يجب إتباعها وهي:

١ - **الملاحظة و اختيار المشكلة:** حيث يختار الباحث من مشاهداته المتكررة للظواهر الحقيقة به، ظاهرة بعينها يبني دراستها، و اختياره لهذا يتوقف فعلياً على نوعية اهتمامه و مساحة عمله و طبيعة ظروفه و إمكانياته المادية والعلمية. وبعد أن يتم اختيار الظاهرة، يعمد الباحث إلى تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً، و يصفها وصفاً علمياً موضوعياً يبتعد فيه عن المبالغة، و يعرفها تعريفاً واضحاً بالشكل الذي يميزها فيه عن الظواهر الأخرى.

٢ - **تحديد المفاهيم:** لكل علم مفاهيمه و مصطلحاته الخاصة به، وبعد غموض المفاهيم وعدم الدقة في تحديدها من أبرز الصعوبات التي تقف في وجه الدراسات العلمية الموضوعية، لذلك يعدُّ التعريف أمراً ضرورياً و ملائماً للمفهوم، حيث يتم من خلاله الاتفاق على المحددات الخاصة لكل مفهوم، وبما أن التعميمات والتفسيرات تقوم على بناء المفاهيم، فإن تعريف المفاهيم و تحديدها بدقة هما أمران ملائمان للأسلوب العلمي.

٣ - **إقامة الفرض:** يعرف الفرض العلمي بأنه تعميم مبدئي تظل صلاحياته محل اختبار، أو أنه حدث مؤقت لم يثبت بعد، أو علاقة أولية بين متغيرين لم تثبت صحتها، ومن شروط الفرض العلمي أن يكون قابلاً للاختبار والتنفيذ، وأن لا تكون الفرض متناقضة وأن يرتبط بما سبقه من نظريات.

٤ - **التجربة:** إن المدف من التجربة هو التحقق من صحة الفرض كلها أو بعضها، أو رفضها جميعها أو بعضها، وقدف التجربة أيضاً إلى قياس مدى التغيير

الذي يطرأ على أحد العوامل نتيجة لتغير درجة مؤشر ما مع ثبات المتغيرات الأخرى حتى لا تتدخل آثارها في النتائج، وإن ثبات صحة الفرض من حلال التجربة يجعل هذا الفرض إلى تعميم نهائي. مما يجعل هذا التعميم يأخذ شكل القانون الذي يحكم العلاقة بين المتغيرات وحركتها بحيث لا تحتاج إلى تجربة أخرى. ويمكننا بعد ذلك تطبيقه في الحالات المماثلة، فالفرض العلمي تعميم مبدئي لم يثبت صحته، والتعميم هو فرض ثبت صحته بالتجربة، والقانون هو حكم عام أو تعميم.

٥- **النظيرية:** وهي تحديد نهائي للعلاقات بين الحقائق والمتغيرات، وتقدم تفسير لها، وتوقع اتجاه الحركة فيها، وتتمثل النظرية وعاء فكريًا للعلاقات يمكن استخدامها في مجالات علمية أخرى.

إن الخطوات التي سبق ذكرها تعد ضرورية للسير بالبحث العلمي إلى نهايته وتحقيق أهدافه، ومن جملة الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها البحث العلمي هي:

- **المفسير:** إن الهدف من البحث العلمي لا يقتصر على مجرد وصف الظاهرة، بل يتعداه إلى تقديم تفسير لها، أي أن الهدف ليس مجرد وصف الظاهرة فقط، بل عليه التعرف على كيفية حدوثها، ولماذا نأخذ هذا الشكل دون غيره، والمدف في نهاية المطاف يجب أن يكون الوصول إلى قوانين تتصف بقدر كبير من العمومية والشمول.

- **التبيّن:** إن صياغة القوانين والنظريات حول الظواهر تشكل الأساس للتبيّن العلمي مستقبل الأحداث، واكتشاف الطريقة التي سوف تسير عليها الظاهرة مستقبلاً، فالتبّيّن غاية البحث العلمي ومؤشر على فاعلية النظريات العلمية.

- **الضبط:** الهدف من العلم ليس مجرد اكتشاف العوامل التي تحكم الظاهرة، بل أيضاً التحكم في العوامل الأساسية التي تؤدي إلى نشوء الظاهرة، وعملية الضبط

هذه تساهم إلى حد كبير في المد من العوامل الأساسية التي تؤدي إلى نشوء المظواهر الخطيرة، كظاهرة الحرب، ونشوء الصراعات والتوترات التي تقوض البناء الاجتماعي.

وبحظى المنهج التجاري بأهمية كبيرة في مجال علم النفس الاجتماعي. فمن خلاله يمكن التعرف على الظاهرة السلوكية بدقة ووضوح. فمثلاً عندما تريد أن تدرس أثر أفلام العنف على السلوك العدواني عند الأطفال الذين يشاهدون هذه الأفلام، هنا لا بد لنا في البداية من أن تأخذ عينة من الأطفال العاديين، وأن تقيس العدوانية عندهم، ومن ثم تتيح لقسم منهم ولفترة زمنية محددة أن يشاهدو أفلاماً عدوانية، وبعضهم أفلاماً غير عدوانية، وبعد فترة من الزمن (تحدد عادة من قبل الباحث) يعمد إلى قياس العدوانية عند جميع الأطفال، لمعرفة مدى ازدياد العدوانية عند الأطفال الذين شاهدوا الأفلام العدوانية عن الذين شاهدوا أفلاماً غير عدوانية أو العكس.

وقد يلحأ الباحث إلى وسيلة أخرى للتعرف مع الظاهرة النفسية المراد دراستها كأن يلحأ إلى الميدان لمعرفتها، ففي المثال السابق، قد يقوم الباحث بزيارة الأطفال في مساكنهم أو مدارسهم، ويسألهما عما يشاهدوه من أفلام العنف وما يشعرون به من جراء رؤيتهم لهذه الأفلام، وقد يستدل على ذلك من خلال لفاظهم أو حركاتهم أو تعابيرهم أو غير ذلك، ويمكن أن يدون ملاحظاته بنفسه، أو يستعين بوسائل أخرى، كآلات التصوير والتسجيل، وهكذا حتى يصل إلى قياس مدى تأثير مؤلاء الأطفال بأفلام العنف.

وباختصار يمكن القول أن أي تصميم تجاري لا بد أن توفر له ثلاثة عناصر أساسية هي :

١- وجود ظواهر أو متغيرات تحتاجه للاستكشاف ٢- المتغير المنظم في المتغير المستقل مع ملاحظة نتائج ذلك على السلوك. ٣- ضبط المتغيرات^١.

١- محاولة استكشاف العلاقة بين المتغيرات، وإيجاد فرض يُخمن شكل تلك العلاقات. ويسمى المتغير الذي تناول معرفة تأثيره بالسبب، أو المتغير المستقل، فالمتغير المستقل في المثال السابق، هو مشاهدة أفلام العنف والاستجابة السلوكية الحاصلة بسبب المشاهدة هي المتغير التابع. فالمتغير المستقل هو الذي نقيس أثاره على متغير آخر، بينما المتغير التابع هو المتغير الذي تعكس عليه آثار ما يحدث من تغيير في المتغير المستقل.

٢- للتغير المنظم في المتغير المستقل: تهدف التجربة في مجال علم النفس إلى معرفة المقدار الذي يطرأ على السلوك نتيجة للتغير الكمي في المتغير المستقل، أي معرفة الدرجة التي يمكن من خلالها للمتغير المستقل أن يؤثر في المتغير التابع وتحديد المدى الذي تعتمد فيه الظاهرة السلوكية على المتغير المستقل، وتحمّل آلية درجة يبلغ التأثير هذه الأقصى. فلو افترضنا - مثلاً - أن الدافع هو بمحاباة تابع مستقل يؤدي إلى زيادة النجاح والكفاءة في الشهادات العقلية، فنحن نحتاج في هذه الحالة إلى معرفة مقدار الدافعية التي تؤدي إلى زيادة النجاح، وكذلك معرفة الحالات السلوكية التي ترافق زيادة الدافعية وتدفعها إلى حدودها القصوى. إننا بحاجة إلى التحكم بالمتغير المستقل ضمن حدود معينة لتحقيق هدفنا وهو الوصول إلى النتيجة التي توّكّد أن الدافع دوراً في النجاح، فقد تزيد أو تنقص من الدافعية، وقد نلاحظ أن ازدياد الدافع أكثر من حد معين، يمكن أن يؤثّر سلباً على السلوك، مما يؤدي إلى انخفاض الهمة وزيادة التوتر وعدم التركيز.

١- د. عبد السنبل، إبراهيم، الإنسان وعلم النفس، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، سلسلة عالم المعرفة، ١٩٨٥ من ٤٢

وهناك طريقتان نستطيع من خلالهما التحكم في المتغير المستقل هما:

أـ أن نلحاً تدريجياً لزيادة كميات متفاوتة في الشدة أو العدد في المتغير المستقل، كأن نحاول مثلاً أن ندرس قوة الذاكرة عند الأشخاص ومدى تأثيرها بمحض المادة ، فنعتمد إلى عرض قوائم لفظية متفاوتة الأطوال لعينة مختارة من الطلاب، بعضها يتتألف من خمس كلمات تزداد حتى تصل إلى أربعين كلمة، وتتلوها على العينة المختارة بمرة تلو الأخرى، حتى تستطيع حفظها، ثم نلاحظ عدد المرات المطلوبة لحفظها كلياً من قبل أفراد العينة، وبالتالي نستطيع أن نستنتج مقدار العلاقة ما بين كمية المادة الحفظية وكمية الجهد اللازم لحفظها.

بـ ولتحقيق التغيير المنظم في المتغير المستقل قد نلحاً إلى وسيلة أخرى، فنعتمد إلى تكوين مجموعة من الأشخاص بحسب درجاتهم على أحد المقاييس، أو بحسب خصوصهم بجوانب من المتغير المستقل. وكمثال على ذلك، فقد حاول أحد الباحثين معرفة تأثير التفكير الإبداعي على مطابق المفرد وما يعبره من مظاهر الاختلاف عن الجماعة، كالانفراد والعزلة والسلبية وغير ذلك من الصفات، فقام بإحصاء عينات من الطلاب لعدد من اختبارات الإبداع، ثم قام بتصنيفهم إلى ثلاثة مستويات، وفقاً للدرجات التي حصل عليها كل واحد منهم: مرتفع الإبداع، ومتوسط الإبداع، ومنخفض الإبداع.

وقد تبين له أن التعبير عن مظاهر الاختلاف بين الطلاب وما يرافق ذلك من مخالفة وعدم بحارة في عدد من المقاييس التي أعطيت للمجموعات الثلاث، يظهر عند متواسطي الإبداع، وتضعف عند منخفضي الإبداع، بينما تظهر عند مرتفعي الإبداع علاقات عكسية تدل على ارتفاع الميل الاجتماعي. وقد برهنت هذه التجربة من خلال التحكم في درجات المتغير المستقل بتقسيم المبدعين إلى ثلاث مجموعات بحسب درجاتهم، على خطأ التصورات الشائعة عن المبدعين بأهم بمليون

للسندوز الاجتماعي، وأن ظهوره إنما يكون عند المستويات المتوسطة الإبداع أكثر من غيرها.

٣- طرق ضبط التغيرات: إن الهدف من التجربة، هو التأكيد من دور المتغير المستقل. ولتحقيق ذلك يجب استبعاد التغيرات الأخرى ما عدا المتغير المستقل. وهناك عدة طرق لذلك، كأن تعرض شخصاً أو جماعة ما (وتسمى بالجامعة التجريبية) للمتغير المستقل، وفي الوقت ذاته ينبغي عدم عرض المتغير المستقل على مجموعة أخرى (تسمى الجموعة الضابطة)، ثم قارن بين المجموعتين في المتغير التابع أو المتغيرات التابعة. ويمكن أن نأخذ على ذلك المثال التالي:

قام أحد الباحثين بتجربة هدفها معرفة التسامح تجاه الزنوج. وللوصول إلى هدفه، استخدم مجموعتين متكافتين من حيث السن والذكاء والاستقرار الوجداني والقومية. وقام بتعريف إحداهن لبرنامج من الحاضرات (١٥ محاضرة بواقع ٤٥ دقيقة لكل منها) وتدور جميعها حول مساهمات الزنوج في الحضارة، ودورهم في البناء الاجتماعي. وقد بدأت التجربة بتطبيق مقياس التعصب ضد الزنوج عند المجموعتين، ثم قارن الباحث بعد ذلك بين المجموعتين باستخدام المقياس نفسه، فتبين له أن الجموعة الضابطة التي لم تتعرض لبرنامج الحاضرات قد استمرت بالتجاهلها التعصبي نحو الزنوج نفسه ، أما الجموعة التجريبية فقد ارتفعت لديها درجة التسامح تجاه الزنوج ارتفاعاً ملحوظاً.

ويمكن اللجوء إلى طريقة أخرى لضبط التغيرات، كالمقارنة بين سلوك الجماعة الواحدة قبل الخضوع للمتغير المستقل وبعد الخضوع له.

ثانياً: المنهج الوصفي:

هناك صعوبات جمة تكتنف عملية التجريب في مجال العلوم السلوكية، بعضها يتصل بكثرة التغيرات التي تحكم السلوك وتنوعها وعدم قدرتنا على ضبطها،

وبعضاها الآخر له صلة بجوانب أخرى (إنسانية وأخلاقية) تحدُّ من إمكانية التجربة على الإنسان، لذلك يعمد الباحثون، في مجال العلوم السلوكية، إلى تفضيل مناهج أخرى تعتمد الأسلوب العلمي وتحيي للباحث أن يدرس المتغيرات في وضعها الطبيعي، وفي مقدمتها المنهج الوصفي الذي يهدف إلى جمع أوصاف دقيقة لظواهر دراسة العلاقة التي توحد بينها. وتعد طريقة المسح من أهم طرق المنهج الوصفي، والمسح بالتعريف هو أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالات الأفراد وسلوكهم وإدراكيهم ومشاعرهم واتجاهاتهم، وقد تكون الدراسة المسحية على نطاق ضيق أو واسع. فقد تقتصر على دراسة جماعة صغيرة أو قد تندل لتشمل طبقة اجتماعية أو المجتمع كله. وقد يستهدف المسح ظاهرة أو عدّة ظواهر، غير أن الوصول إلى نتائج موضوعية يقتضي توافر عدة شروط أهمها:

١-أن يتم تحديد المدف من المسح تحديداً واضحاً، والتتأكد من كفاية المعلومات ومصادرها وموقع الحصول عليها، وتحديد الطريقة المناسبة لاستقاء المعلومات.

٢-وضع خطة للسير في عملية البحث وتشمل: اختيار العينات وحجمها، تنظيم العمل، إعداد أدوات جمع البيانات والإجراءات المتبعة، تدريب هيئة البحث، تحليل البيانات وتقسيمها.

٣-جمع البيانات اللازمة، ويكون بعدة وسائل أهمها:

أهـ المقابلة: يتضمن أسلوب المقابلة خصائص الاتجاه المواجهي، الذي يعرف بأنه "نماذل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث لتحقيق هدف معين". يتحقق أسلوب المقابلة عدة مزايا، فهو يسمح للباحث بالتعمق في أغوار المبحوث لمعرفة أفكاره وأرائه ومعتقداته ودوافعه، مما يساعد على الاقتراب من الظاهرة أو المشكلة المدرسة. كما أن المقابلة تتيح للباحث شرح الأسئلة الناقصة، وتوضيح المعاني

العامضة. وتنظر أهمية المقابلة في المجتمعات التي تسود فيها الأمية. وللمقابلة الناجحة عدة شروط منها:

• قيادة الظروف بشكل مناسب، زماناً ومكاناً، وتوفير عنصر الثقة بين الباحث والمحبوث.

• على الباحث عدم إبداء أحكام أخلاقية أو قيمة، وأن يقلل قدر الإمكان من التحدث تاركاً المجال للمسحوب أن يدل برأيه بحرية، وأن يتدخل فقط عند الضرورة.

• على الباحث أن يبدأ المقابلة بممهيد عام يوضع فيه الهدف من المقابلة، وأن يحاول إثارة اهتمام المحبوث ودفعه للتعاون معه، كما يجب عليه التحكم بسير المناقشة بحيث لا تخرج عن حدودها المرسومة.

• يمكن للباحث أن يسجل ما يدور في أثناء المقابلة، وذلك لتلافي بعض المخاذير، كالتسبيان والإهمال وغير ذلك.

بـ الاستفتاء: ويطلق عليه الاستقصاء أو الاستبيان، وهو أسلوب لجمع البيانات يستهدف دفع المبحوثين بطريقة منهجية ومقنعة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث.

ويعتمد الاستفتاء على الاستماراة (استماراة الاستفتاء) في جمع المعلومات، وهي عبارة عن نموذج مطبوع يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى عينة من الأفراد حول موضوع أو موضوعات ترتبط بأهداف الدراسة.

وقد لوحظ أن طريقة الاستفتاء لها ميزاتها التي تسمح بالوصول إلى أكبر عدد من الأفراد، وتتيح للمستفي أن يدل بعلومات حساسة وشخصية قد لا يدل بها في وسائل أخرى. ولطريقة الاستفتاء الناجحة عدة شروط منها:

• أن تتناسب لغة الأسئلة مع مستوى المستفيق من حيث السهولة والبساطة والوضوح.

• أن تصاغ الأسئلة بدقة وبطريقة تبعد فيه عن الإيحاء بإجابات معينة لأن من شأن ذلك أن يعكس على النتائج سلباً و يجعلها متحيزه وغير موضوعية.

• أن لا تكون الأسئلة عامضة وعرضة للتداويل، وأن تكون دقيقة وتستند على قاعدة "أن لكل سؤال جواب".

• أن تكون الأسئلة متنوعة بحيث تفي بالغرض المطلوب، وأن تكون موضوعة بشكل لا يتحمل فيه التردد في الإجابة أو الامتناع عنها. كما يجب أن تكون الأسئلة منسجمة مع بعضها ومتدرجة، وأن لا تشمل وقائع شخصية شريرة.

جـ - الملاحظة: تعد طريقة الملاحظة إحدى الطرق الهمامة لجمع البيانات، كثوها تقدم تفسيراً للظاهرة السلوكية في بعدها الكيفي. وتختلف طريقة الملاحظة باختلاف مشاركة الباحث وتفاعلها مع الأفراد. فهناك الملاحظة بالمشاركة، والملاحظة دون مشاركة. والملاحظة بالمشاركة أو المعايشة هي التي يتفاعل فيها الباحث مع الأفراد أو المبحوثين. أما الملاحظة دون مشاركة فهي التي يقوم بها الباحث ، من دون علم المبحوثين، بملاحظة سلوكهم وتسجيل ملاحظاته إما مباشرة أو من خلال أدوات الملاحظة المساعدة، كالآلات التسجيل والتصوير وغير ذلك. ومن المفيد أحياناً أن يقوم بالملاحظة أكثر من باحث لكي يتم تلافي الثغرات من نسيان وتجاهل وغير ذلك.

ثالثاً: منهج دراسة الحالة:

من المنهج المتبع في الدراسات النفسية منهج دراسة الحالة، وهو منهج يهدف أصلأً إلى التعمق في فهم الحالات الفردية، ويقصد بذلك دراسة وحدة اجتماعية

معينة كبيرة كانت أم صغيرة، ويمكن أن تكون فرداً أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة. وتفترض هذه الطريقة مسبقاً، أن يكون الفرد مع مجاله الذي يتفاعل فيه وحده متكاملة. وأن العوامل المتدخلة في أي موقف سلوكى، إنما تأخذ معناها وأهميتها من الموقف نفسه، لأن مجال التنظيم له خصائصه المميزة، مما يتطلب الاهتمام به ككل، لذلك فإن أصل الدراسة في هذا المنهج تتطلب جمع البيانات الدالة على الوضع القائم للوحدة المدروسة، والخيارات الماضية، والعلاقات مع البيئة، ومن ثم تحليلاً للوصول إلى تكوين صورة شاملة ومتكاملة للوحدة قيد الدراسة.

لقد رأى ليغين في نظريته حول المجال أن السلوك وظيفة لكل القوى التي تعمل في مجال الحياة في لحظة معينة، وإن بعض هذه القوى موجودة في الفرد، وبعضها الآخر ليس إلا ظهيراً للموقف الاجتماعي الذي يوجد فيه، والسلوك يعكس كل المجال وليس مجرد بعض العوامل فيه. وتقوم نظريته على مفهوم مجال حياة الفرد، ويقصد به الموقف الذي يوجد فيه الفرد في لحظة من اللحظات، فإذا فهمنا مجال حياة الفرد تمكننا من فهم سلوكه.

وبالرغم من أن منهج دراسة الحالة كثيراً ما يستخدم في مجال الطلب النفسي وعلم النفس الإكلينيكي بهدف التشخيص والعلاج، فإن تطبيقه في أبحاث علم النفس الاجتماعي يحظى بأهمية خاصة. فالأشخاصيون الاجتماعيون والمهتمون والنفسيون يعتمدون إلى دراسة الحالات الفردية، في إطار النطاق الاجتماعي، الذي تنتهي إليه، ويتضمن ذلك معرفة المعلومات الكافية المحددة عن الجماعة، ومعرفة الكيفية التي يتم من خلالها تفاعل العينات المدروسة مع خيالهم، وكذلك الأدوار والقيم والمعايير الاجتماعية المختلفة. ولعل أبرز المطرق التي تعتمد في عمليات جمع المعلومات والبيانات عن الحالة المدروسة هي:

ـ دراسة تاريخ الحالـة: وتتضمن معرفة تطور حياة الفرد وطفولته، وخبراته ومشاكله وفلسفته وأتجاهاته ونمط معيشته، وطرق تعامله مع الآخرين، وغير ذلك من الأمور ذات الشأن في الكشف عن شخصية الفرد. كما يمكن اللجوء إلى طرق أخرى في جمع المعلومات والبيانات عن الحالة المدروسة مثل الأفلام الوثائقية، وقراءة المذكرات الشخصية، والأسئلة المباشرة وغير ذلك.

ـ الوسائل الإسقاطية: من الوسائل التي يمكن اللجوء إليها لمعرفة سلوك الأفراد هي الوسائل الإسقاطية، و تستند هذه الوسائل على فرضية قوامها أن الفرد عندما يتعرض لوقف غامض غير محدد، فإنه يعتمد على تنظيم هذا الوقف بالشكل الذي يعكس إدراكه لهذا العالم ويحدد استجابتـه له، وبالتالي فإنه في تنظيمـه هذا الوقف يعبر عن شخصيته وأتجاهاته ويسقط ما في شعوره ولا شعوره على الوقف ذاتـه. ومن الاختبارات الشائعة في هذا المجال: اختبار تفهـم الموضوع، للكبار والصغار. ويتألف من عدة صور تعرض على أشخاص ويطلب منهم أن يكونوا حولها قصة متكاملة لها بداية ونهاية. وهناك اختبار يقع الخبر الروشـاخ / وهي عدة بقع موزعة على بطاقات، ويطلب من الأفراد وصفـها لمعرفـة ما يدور في أذهـلـهم حولـها. وهناك اختبار تداعـي الكلـمات، واختـيار تكمـلة الجملـة، حيث يعرض على الفـرد بعض الجـملـ الناقـصة لتكمـلـتها من واقـع خـبرـته مـعـبراً عن اتجـاهـاته وميـولـهـ. وهناك طـرقـ أخرى مثل تكمـلة القـبـصـ، أو استـخدام الرـسـمـ أو اللـعـبـ عندـ الأـطـفالـ خـاصـةـ ، حيث يوضع أمامـ الطـفـلـ جـمـوعـةـ من الأـلـعـابـ والمـدمـىـ في حـجـرةـ معـيـنةـ، وتنـتمـ مـلاـحظـتـهـ من قـبـيلـ البـاحـثـ لمـعـرـفـةـ الـكـيفـيـةـ الـيـةـ يـتـعـاـلـمـ فـيـ فـيـهـ مـعـ الـعـابـهـ. وجـوهـ الـقـضـيـةـ هـنـاـ، أـنـ الطـفـلـ فيـ تـعـاـلـمـهـ مـعـ هـذـهـ الـأـلـعـابـ يـعـكـسـ مـاـ فـيـ نـفـسـهـ مـنـ رـغـبـاتـ وـنـواـزـعـ وـيـفـرـغـ مـاـ فـيـ دـاخـلـهـ مـنـ نـزـعـاتـ عـدـوـانـيـةـ وـإـجـابـاتـ إـنـ وـجـدتـ. كـمـاـ أـنـ تـخـيلـهـ لـهـ دـورـ هـامـ يـعـكـسـ فـيـ تـصـرـفـاتـهـ .

خامساً دراسة السلوك الإنساني: الصعوبات والعقبات:

يبين مما سبق، أن علماء النفس الاجتماعي يتبعون مناهج مختلفة في دراسة الظاهرة السلوكية، وضبطها والتحكم في متغيراتها للوصول إلى القوانين والنظريات التي تشرحها وتفسرها.

وتسود في أوساط المفكرين والباحثين الاجتماعيين اتجاهات متعددة في تفسير الظواهر السلوكية المختلفة. إذ يرى بعضهم أن المنهج التجريبي، هو المنهج النموذجي لمعالجة الظواهر المختلفة سواء أكانت طبيعية أم إنسانية، وذلك لما يتصف به من موضوعية ومصداقية وحياد.

وفي الوقت الذي يجمع الباحثون فيه على قيمة المنهج التجريبي في مجال العلوم الطبيعية يشكك قسم منهم بفاعليته في دراسة الظواهر السلوكية، مما دفعهم إلى تبني مناهج واتجاهات جديدة تعارض التجريب على الإنسان. ومن أبرز هذه الاتجاهات الاتجاه التفاعلي الرزمي، الذي يرى مؤيدوه أن الحياة الاجتماعية لا يمكن أن تستمر إلا إذا شارك أعضاء المجتمع في معانٍ الرموز المتداولة فيما بينهم، كما أنهم لا يعتقدون بأهمية البيانات الكمية والإحصائية لأنها لا تقدم من وجهة نظرهم رؤية كافية وحقيقية عن السلوك الإنساني. فالسلوك تحكمه العمليات الداخلية التي يفسر الإنسان من خلالها العالم من حوله وتعطي معنى حياته.¹ وهناك اتجاه آخر يدعى الاتجاه الفينومينولوجي (أسسه الفيلسوف الألماني هوسرل) الذي يرفض التفسيرات السببية للسلوك، و إمكانية قياس وتصنيف السلوك الإنساني قياساً موضوعياً. فالإنسان، بحسب هذا الاتجاه، يشعر بالعالم

¹ د. معن خليل عمر، نقد الفكر الاجتماعي المعاصر، دراسة نقدية وتحليلية، (بيروت: دار الأفاق الجديدة، ١٩٩١) ص ١٧٤ - ١٧٥.

عندما يُضفي عليه المعانٍ والتصنيفات التي تشكل الواقع الاجتماعي. وليس هناك واقعاً آخر وراء هذه المعانٍ والتصنيفات، كما يدعى أصحاب هذا الاتجاه^١.

بالإضافة إلى هذين الاتجاهين، هناك الاتجاه التأويلي الذي يقرُّ أتباعه بضرورة إشراك المذاق في موضوع البحث، ويرون أن مهام التأويل هي اكتشاف كيفية حدوث الفهم، ومسؤولية القائم بالتأويل إدراك وإعادة بناء الأفكار والوسائل التي يحملها الفرد عن الموضوع. وبعد منهج التأويل في المرحلة الراهنة منهجه بحث في العلوم الإنسانية، يضع في حسبانه وحدة الإرادة والجسم أو الحرية والمحرية التي تعطى للفعل معنى، وهذا المنهج يدنو من علوم اللغويات أكثر من اقتربه من المناهج التي تدرس الضواهر الإنسانية^٢.

وما سبق يمكن الوقوف على عدة صعوبات تعيق دراسة السلوك الإنساني أهاها:

١ - صعوبات تتعلق بالموضوع: إن موضوع الدراسات الاجتماعية هو السلوك الإنساني، وإن لهذا السلوك جانبه الموضوعي والذاتي. فإذا كان عقدورنا مراقبة الجانب الموضوعي من هذا السلوك - أي ما يظهر للعيان - فإن الجانب الذاتي منه يستعصي على المراقبة، والرصد، بسبب استناده على نوايا ومعانٍ ومعتقدات ورغبات يصعب حصرها أو استنتاجها.

إضافة إلى ذلك، فإن سلوك الإنسان ينطوي على عنصر الاختيار أو الإرادة الحرة، وهذا ما يضفي صعوبة في توقيع الاستجابات وردود الأفعال عند البشر. فهناك حرية الاختيار من جانب، ولمعنى الكامن خلف السلوك من جانب آخر،

^١ إيمان كريب، النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرمان، ترجمة الدكتور محمد حسين غلوم (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، ١٩٩٩) ص ١٤٨ - ١٤٩ - ١٥٠.

^٢ د. أحمد عطية لحمد، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، رؤية نقدية، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٣) ص ٩٣.

وكلامها يؤكد صعوبة تفسير سلوك الإنسان. فموضوع العلوم الإنسانية - كما يقول ماكس فيبر - هو السلوك الإنساني الذي توجهه المعانى، وما يجب دراسته وبخته، هو معنى الأفعال الإنسانية، فعلم الإنسان هو عالم المعانى، والمعنى يحلاً المخيرة الإنسانية.

١- **الصعوبات المنهجية واختلاف المفاهيم:** إن دقة المناهج ضرورية لتقدير البحث العلمي، وقد تطورت العلوم الطبيعية بفضل دقة مناهجها وجلاء مفاهيمها، التي لا يختلف العلماء حولها مثل: مفهوم الجاذبية، والطاقة، والذرة ، وغير ذلك. أما في العلوم السلوكية، فإن مفاهيم البحث المختلفة لا تحظى بالاتفاق العلماء والباحثين وتحتفل باختلاف اتجاهاتهم، إضافة لذلك، فإن المفاهيم السلوكية تتميز بعدم الدقة والوضوح. وهذا ما تشير إليه كثرة التعريفات التي تتناول مفاهيم هذه العلوم مثل مفهوم السلوك و الاتجاه و الذكاء و الإبداع.....الخ.

٢- **مشكلة التحيز وغياب الموضوعية:** من أهم المشاكل في مجال العلوم الإنسانية، أنه يصعب على الباحث، في الكثير من الأحيان، التحرر من ميله وعواطفه وحتى نزواته وأفكاره المسبقة. فهو أولاً وقبل كل شيء "إنسان" يعالج قضائياً وسلوكيات إنسانية محددة يصعب عليه أن ينظر إليها نظرة مجردة من العواطف. وكثيراً ما تؤثر خلفيات الباحث الفكرية على أحکامه واستنتاجاته، سواء وعي ذلك أم لم يعه. وهذا ما دفع هيربرت سبنسر إلى القول: "إن انقطاع الباحث عن الصلات التي تربطه بين جلدته وبلده وقومه، وتخلصه من المصالح والأخيارات والارتباطات والخلافات التي تولد لها فيه حياته في مجتمعه، هو عمل صعب لا يستطيع القيام به شخص عادي، بل استثنائي".

الفصل الثاني

التفاعل الاجتماعي

أولاً: مفهوم التفاعل الاجتماعي

ثانياً: مراحل التفاعل الاجتماعي

ثالثاً: بناء التفاعل الاجتماعي

رابعاً: التكامل الاجتماعي



التفاعل الاجتماعي

أولاً - مفهوم التفاعل الاجتماعي:

يشير مفهوم التفاعل الاجتماعي Social Interation إلى العلاقة التي تنشأ بين الناس عندما يتصل بعضهم ببعض، والكيفية التي يتأثر فيها الأفراد عندما يدخلون في علاقات محددة تتيح لهم التبادل المشترك للأفكار والمشاعر وردود الأفعال وغير ذلك.

ويقوم التفاعل الاجتماعي على الاتصال، ولا يقتصر على البشر فقط، إنما يسود أيضاً مملكة الحيوان، غير أن الاتصال الإنسان هو أرقى أنواع الاتصال لما يحمله من تبادل للمعاني والأفكار التي يُعبر عنها من خلال اللغة باعتبارها تعد الأداة الأساسية للاتصال عند البشر. ويمكن تعريف التفاعل الاجتماعي، بصفة عامة، بأنه العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض عقلياً وداعياً وفي الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف وما شابه ذلك.

ويمكن أن نعرفه بأنه نظام من ردود الأفعال يدخل فيه شخصان أو أكثر، أو هو علاقة متبادلة تحدث عندما يتصل فرداً أو أكثر (ليس بالضرورة أن يكون الاتصال مادياً)، ويحدث نتيجة لذلك تعديل للسلوك^١.

ونستطيع أن نتلمس تأثير التفاعل في حياتنا الاجتماعية من خلال إدراك التغيرات التي تحدث في سلوكنا بعد عملية التفاعل. فسلوك الآخرين نحونا هو بمثابة منهٰ يتبعه صدور استجابة من قبلنا، وعندما تصدر هذه الاستجابة تُعد منها لآخرين، يتبعها صدور استجابة معينة منهم. من هنا، فإن موقف الأم من طفلها

^١ د. سعد جلال، علم النفس الاجتماعي، (مرجع سابق) ص 119.

الرضيع، أو موقف المدرس من طلابه، أو موقف الممثل على المسرح، وغير ذلك من المواقف جمِيعها ينطوي كل منها على تبادل للتأثير بين الطرفين.

* الأسس التي يقوم عليها التفاعل:

تفيد نظريات التعلم بأن التفاعل يبدأ حلاً يلتقي طرفان (أو أكثر) شيئاً ما يحتاجانه أو يشبع حاجتهما من خلال ارتباط أحدهما بالآخر، ونطلق عليه اسم "معززات" أو "ندعيمات" التفاعل Social Reinforcers التي تحدد استمرار التفاعل أو انقطاعه. ففي بدء أي علاقة، يُظهر كل مشارك فيها جوانب متنوعة من شخصيته، ويلاحظ بدقة كيفية رد فعل الآخر نحوه. فإذا كان التجاوب مقبولاً من الطرفين، فإن التفاعل يستمر، وإذا حدث العكس تقطع العلاقة. وفيما يتصل بالسبب الذي يجعل التفاعل الاجتماعي مقبولاً بصورة متبادلة في بعض الحالات، ومرفوضاً في حالات أخرى، يرى كل من جون ثيباو John Thibaut وهارولد كيلي Harold Kelley أنه إذا كان كلا المشتركين متعاونين أو ودودين، أو إذا عيرا عن اتجاهات مشابهة، فإن العلاقة تبشر بالاستمرارية، حيث إن كلا الشخصين يُثاب من خلال التفاعل. أما إذا زاد كل مشارك من فلق الآخر، أو أظهر العداوة له، فإن العلاقة الناشئة تنتهي بسبب التكلفة الاجتماعية التي يجلبها هذا التفاعل.¹

وهكذا نجد أن عملية التفاعل تتم عن طريق الإدراك والاستجابة بعدها الإدراك. فالطفل في تعلمه للغة يعتمد في البداية على والديه، اللذين يدعمان هممانه المبكرة، فيكافئنه بإظهار الخبرة له (ابتسامات، تدليلات، صيحات سرور.....) عندما تقترب تعبيراته من الكلمات الواقعية. وتلتقي محاولات الطفل المستمرة للنطق بالكلمات الصحيحة التدعيم. فعندما يعلن الطفل مثلاً رغبته في

¹ J. thibaut and H. Kelley. The social psychology of Groups. (New York ; John Wiley, 1959).

شرب اللبن بصوت يشبه كلمة "لين" يحتفل والده مباشرة لطفله. والإشارات التي تُنم عن تقدم الطفل في الكلام تسطوي على تدعيم الوالدين له أيضاً، مثلما تكون تلبية لهم لطلبه تدعيمأ له. فالتفاعل الاجتماعي بين الوالدين والطفل يستمر لأن كلا المشترين يتلقى إشاعات من خلال العلاقة، كما أن كليهما يتعلم من خلال التفاعل أساسياً أساسية لردود الفعل تجاه الآخرين.

وتشير الدراسات إلى أن المبالغة باهتمام الوالدين بطفلهم قد يحوله إلى "مطالب" بينما يحول الطفل والديه إلى "متين"، إذا لم يُظهر لهما الحب إلا عند رضوخهما لمطالبه. ويشير كريستي Christie إلى أن الأطفال الصغار قد يتعلمون "الميكافيلية" في مثل هذا السياق غير الصحيح.

مراحل التفاعل الاجتماعي:

تعد نظرية بيلز Bales من أهم النظريات التي درست مراحل وأنماط التفاعل الاجتماعي. وقد بنى نظريته على أساس من نتائج دراساته ولاحظاته التي أحراها في مواقف اجتماعية تجريبية محددة. ويدور التفاعل الاجتماعي الذي درسه بيلز حول موضوع أو مشكلة، يريد أعضاء الجماعة الوصول إلى حلها، وهناك عدة خطوات يمكن اتباعها في سبيل الوصول إلى الحل، وهناك مرحلة في حل المشكلة، واقتراحات عديدة لحلها.....¹

وبناءً على ذلك، قدم بيلز نموذجاً لتحليل عملية التفاعل الاجتماعي، بحيث تتواتي مراحله في الترتيب كما يلى:

- 1 - مرحلة التعرف: أي الوصول إلى تعريف مشترك للموقف، ويتضمن ذلك معرفة التعليمات، وتقديم الإيضاحات، وتحديد المشكلة، وسبب الاجتماع، والنتائج المتوقعة.

¹ R. F Bales. Interaction process, Page 171.

٢- التقييم: أي تحديد نظام مشترك تقييم في ضوء الحلول، مثل طلب الرأي، والتقييم والتحليل، والتعبير عن المشاعر والرغبات، والشعور نحو المشكلة وأهميتها، وما العمل المطلوب تجاهها.

٣- مرحلة الضبط: أي محاولات الأفراد في أن يؤثر بعضهم على بعض، وتشمل: الاقتراحات والتوجيه والطرق الممكنة، التي تساعد على الوصول إلى الحل.

٤- مرحلةتخاذ القرارات: أي الوصول إلى قرار نهائي، ويشمل ذلك: عدم الموافقة، والرفض، والتمسك بالشكليات، وعدم المساعدة، أو الموافقة وإظهار القبول، وعلاج التوترات وضبطها.

٥- مرحلة التكامل (أو صيانة تكامل الجماعة): وتشمل إظهار التفكك والعدوان، وتتأكد الذات أو الدفاع عنها، أو إظهار التماستك ورفع مكانة الآخرين، وتقديم العون والمساعدة والمكافأة.

يضاف إلى ذلك أنه من خلال ملاحظة ييلز لتوزيع الأدوار داخل الجماعة في أثناء تعاملها، وجد أن بعض الأفراد يأخذون في التخصص بأشكال معينة من السلوك.

فقد يشرع أحد أعضاء الجماعة في التخصص في المشكلات الاجتماعية والفردية في الجماعة، فأخذ في الاهتمام بمشاكلها وثناكلها، ويسعى لإزالة التوتر والقلق بين أعضائها، فيحصل على توافق فيما بينهم على عدد من القضايا. وهكذا يأخذ أفراد الجماعة ينبعون منه هذا السلوك في الحالات المختلفة، ويُصبح من الصعبية تبديل دوره أو تبنيه لدور آخر.

ومن الواضح أن الأدوار الأخرى للأفراد الآخرين تبلور بالطريقة نفسها، ويترافق تمايز الأدوار تباعاً، ويتحقق أكثر فأكثر أن بعضها يختص أساساً ببقاء

الجماعية وأسماها، وينظر إلى الأدوار الهامنة الإيجابية في الجماعة على أنها أدوار قيادية.

ويخصوص الأدوار القيادية، فقد طلب بيلز من الأفراد داخل الجماعة أن يرتبوا الأفراد الآخرين بحسب مقاييس ثلاثة هي: مقدار النشاط الذي يبذلونه في الجماعة، وعدد الأفكار القيمة التي يقدمونها، ومقدار الحب الذي يحوزونه. وكانت النتيجة أن الأفراد الذين حصلوا على أعلى تقدير في مقدار النشاط حصلوا أيضاً على أعلى الأصوات فيما يخص عدد الأفكار القيمة، معنى أن القيام بنشاط أكبر والمشاركة الزائدة بالأفكار القيمة، كان السبيل لاحراز هذه المكانة. إلا أن ذلك شكل، في الوقت ذاته، سبيلاً لفقدان الأصدقاء.

لقد لاحظ بيلز أيضاً أنه عندما يأخذ فرد دور الناشر، فإن من الأعضاء من يحاول أحد دور قيادي آخرتناول المشكلات الاجتماعية الانفعالية. ولا يعني ذلك زوال قيمة القائد الأول، بل يروز صورة من صور القيادة المزدوجة، ويجب التنويه إلى أن مراحل التفاعل الاجتماعي التي حددها بيلز إنما هي مراحل تمت دراستها في شروط وظروف معينة تتصل بالجماعة وبطبيعة المشكلة المطروحة لل محل.

* بناء التفاعل الاجتماعي:

يعتبر بناء التفاعل، طبيعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد، التي تتحدد على أساس كفاءتهم وقدراتهم وغير ذلك من الفروق الفردية، التي تأخذ مع مرور الزمن طابع الاستقرار والثبات. بناء التفاعل ليس أكثر من أنماط العلاقات المستقرة نسبياً التي تسود بين أجزاء الجماعة، وتتحدد طبيعة هذه العلاقات أشكالاً عدداً: تعاون، تنافس، صراع، سيطرة. ويمكن التمييز بين نوعين من البناء:

١- **البناء الشكلي:** وهو البناء الذي تمتلكه الثقافة والمجتمع. كدور الطبيب والمهندس والمعلم والأب والأم، معنى أنه دور محدد ومفروض ويتم تعلمه دون قصد.

٢- **البناء الضمني أو غير الشكلي:** ويفقصد به البناء الذي تحدده استعدادات الأفراد وموتهم وإشباعهم في عملية التفاعل. ومن أمثلته بناء التجاذب في جماعة من الأصدقاء، أي أن الفروق بينهم تحدده درجة الحب والجاذبية والشعبية: وما يجدر قوله: إن التفاعل ب نوعيه، الشكلي وغير الشكلي، يتوقف على فهم الأطراف المشاركة في عملية التفاعل لوجهات نظرهم المختلفة، وقيمهم وأبعادهم، وعلى فهم كل طرف لدور الطرف الآخر في مواقف الحياة المختلفة، ويتم التفاعل بعدة طرق وهي:

١- **الاتصال:** يساعد الاتصال بين الناس على التفاهم والتعاون، و إذا قلل الاتصال قلل التفاعل وقللت معه معرفة الآخر وإمكانية حل المشاكل بين الأطراف. فمن خلال الاتصال تتعارف الأطراف وتُعرف الأهداف ويتعزز الائتماء.

٢- **التوقع:** إن الكثير من التصرفات الإنسانية تُبنى على التوقع، و الإنسان يكتيف سلوكه وفقاً لتوقعاته. فالطفل حينما يُتَوقَّع الاستحسانة من أفراد الأسرة، وعندما يدخل المدرس إلى الصالَّة يتَوقَّع حضور الطلاب ويُكتيف سلوكه على هذا الأساس، والمريض يتَوقَّع من الطبيب العلاج وإعطاء الدواء الشافي، وهكذا.....

٣- **الرموز:** تقوم العلاقات الإنسانية على الرموز المختلفة، التي تكتسب معانيها ودلائلها في سياق التفاعل بين البشر. فالتواصل الرمزي سواءً كان بالكلام أو بالإيماءات والإشارات وغيرها، يشكل أساس التفاعلات وال العلاقات الإنسانية.

فالرمز كما يرى ولait Wait هو شيء يكتسب قيمته أو معناه من يستخدمونه، وأن الرمز هو عالم الإنسانية.

٤- التقويم: من خلال عملية التفاعل يتم تقويم الفرد لسلوك الآخرين وأفعالهم وذواعهم، وكذلك يحمل الإشاعات التي تحقق لها بفعل تفاعله معهم.

* أنماط التفاعل:

يرى بعض الباحثين أن عدد أنماط التفاعل يساوي عدد حالات التفاعل بين البشر، وما استخدام التصنيفات والأنماط العامة لوصف السلوك الاجتماعي التفاعلي سوى وسيلة للتيسير والإيضاح.

والواقع أن التفاعل الاجتماعي يتوقف على سلوك الأفراد المشتركون في عملية التفاعل، التي تتوقف بدورها على المكانات والمواقف والالتزامات المتبادلة المتعلقة بأدوار الأفراد الاجتماعية.

وعلى ضوء الواقع والتجربة يمكننا أن نحدد عدة أشكال من أنماط التفاعل أهمها^١:

١- التبادل: يعدُّ التبادل في الأساس عملية اقتصادية. والتبادل من حيث التعريف هو السلوك الذي يوجهه يعمل الفرد أو الفريق للحصول على المكافئ الواضح والمحدد. ومع هذا فإن العلماء يرون أن التبادل هو جزء من الرابط الاجتماعي كونه يحدث حتى في أصغر العلاقات الاجتماعية وأشدّها ألفة ومؤدة. كعلاقات الحب أو الأصدقاء الحميمين. فحتى في مثل هذه الحالات، قد يشعر أحد الأطراف أن عمله سوف يؤدي إلى نيل مكافأة ما، قد تأتي في شكل تعبير عن الحب أو الامتنان أو التقدير المرغوب فيه.

^١ روبرت ينسين وروبرت بيران. علم الاجتماع. ترجمة جوبيس خوري. (بيروت: منشورات دار النضال للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٠) ص ٦٧.

ويعد الفضل في دراسة التبادل ودوره في التفاعل الاجتماعي إلى عالم الاجتماع جورج سيميل وملحوظاته حول دور الامتنان والعرفان بالجميل في التفاعل الاجتماعي وما ينبع عن غيابه من آثار.ويرى سيميل أن الامتنان ينشأ من التفاعل، لكننا في الامتنان نحصل على تبادل ذاتي الطابع، أو على ناتج معنوي، عوضاً عن التبادل المنشي، أو المستحدث من السلع شكلاً محسوساً. فهو الشعور الذي يفترض رد الجميل أو الخدمة مقابل المساعدة التي قدمت لنا.

وكما يرى بيتريلو فإن التبادل الاجتماعي لا يُرسّخ روابط الصداقة بين الأقران فقط، لكنه يوجد فوارق المقام أيضاً. حيث توحّد علاقة بين التبادل وتفاوت النفوذ في المجتمع. فالشخص الذي يوفر لآخر، أشياء أو خدمات لا يمكن تعويضها، أو مبادلة قيمتها، لا يضع نفسه في مقام أرفع فحسب، وإنما في مركز نفوذ وسلطة أيضاً، باعتبار أن الشخص الآخر سيستقر في تلقى تلك الخدمات، وبالتالي يبقى تابعاً له.

وهكذا، فإن التبادل، كما يرى بلو، قد يؤدي إلى نفوذ مطلق أو طاعة عمياء، ويمكن لهذه العلاقة التبادلية أن تولد الكراهية والبغض.

والخلاصة أن العلاقة مهما كانت حميمة تظل متميزة بعالم التبادل، بحيث يقوم سلوك أحد الطرفين على توقع المكافأة من الطرف الآخر. وسواء كانت آلية التبادل مولدة للصداقة والحب أو للكره، فإنها تعدُّ أحد أهم العناصر التي تدخل في تشكيل الرباط الاجتماعي.

التعاون:

يمكن تعريف التعاون بأنه السلوك المشترك أو التضامني لتحقيق هدف ما فيه مصلحة مشتركة لكل الأطراف. وقد يكون التعاون عفويًا أو موجهًا، طوعيًا، أو قسرياً، رسمياً أو غير رسمي، كبيراً وواسعاً أو صغيراً وضيقاً.

وختلاصه الأمر أنه إذا كان سلوك الأطراف الداعلة في عملية التفاعل يؤدي إلى ثواب أو مكافأة لا يمكن الحصول عليها إلا بتفاعل هذه الأطراف، يسمى هذا تعاوناً، ويحدث ذلك في الحياة الواقعية عندما تتعاون مثلاً مجموعة أفراد يركون على إنتاج الأغذية مع مجموعة أخرى يركز أفرادها على بناء المساكين، أو أن يتعاون متاحو القطن مع صانعي الألبسة، أو الكتاب مع دور النشر. وقد يظهر التعاون في ميدان العلاقات الدولية، كتعاون دول حلف الأطلسي، أو التعاون الدولي للحفاظ على البيئة، ومحاربة الإرهاب، والتعاون بين الشركات الصناعية الكبرى وغير ذلك. وللتعاون عدة أنواع منها:

١- التعاون العفوبي: وهو تعاون غير محكم أو محدد بقليل أو عرف، إنما هو آني، كالتعاون بين الأصدقاء الذي لا يستند على توقيع الربع أو تحقيق أهداف مدرورة.

٢- التعاون الموجه: وهو على عكس التعاون العفوبي، إذ يستند على التوجيه من أعلى، ويطلب تحليطاً مسبقاً وقيادة دائمة لضمان فاعليته. وخير مثال على ذلك، هو التنظيم العسكري الذي هو من أقليم أشكال التعاون الموجه وأكثرها انتشاراً.

٣- التعاون التقليدي: ويتمثل في تعاون الأسر القروية، والأحياء الشعبية، ونقابات التجار والحرفيين، وتحكم هذا النوع من التعاون العادات والتقاليد والأعراف. ويتميز هذا النمط من التعاون بخلوه من المعايير القانونية.

٤- التعاون التعاقدى: وهو نوع من التعاون الذي تحكمه الأنظمة القانونية السائدة وإرادة المشاركين فيه. ويتنازع بالدقة، من حيث المدة الزمنية، ومن حيث المتطلبات. وهو يقوم على التخطيط المنظم وتفويض المسؤوليات والمهام بعد دراسة الأهداف وتحديدها. ويسود هذا النوع من التعاون التعاقدى في المجتمعات الصناعية

المتطورة، وخاصة في مجالات التعاونيات الاقتصادية، والاتحادات التسليف، وبرامج المشاركة في الأرباح وغير ذلك. كما يمكن ملاحظته في مجال العلاقات السياسية سواء بين الدول أم بينقوى والأحزاب المختلفة للوصول إلى غايات وأهداف محددة.

التنافس:

يهدف التعاون إلى توحيد الجهود في سبيل الوصول إلى الهدف المشترك. أما في التنافس فيحاول كل طرف فرداً كان أو جماعة الحصول على الهدف ذاته. كما يحصل في كلية العلوم السياسية، حينما يتناقض الطلاب الطموحين للفوز بمسابقة المعدين أو التسجيل في الدراسات العليا. أو كما يحصل في المباريات الرياضية أو لعبة الشطرنج. الواقع أنه في الحياة الواقعية قلما يجد أحد هذين النشاطين منفصلاً عن الآخر، فكثيراً ما تتعاون الأطراف المنافسة، أو تتنافس وتتعاون في الوقت ذاته. فقد تتنافس الشركات أو الدول فيما بينها للحصول على مكاسب اقتصادية معينة أو غير اقتصادية، لكنها قد تتعاون فيما بينها وتفق على زيادة الأسعار أو تخفيضها وفقاً لمصلحتها. وفي مجال العلاقات الدولية، فقد تتنافس الدول الكبرى للحصول على أسلحة الدمار الشامل. لكنها في الوقت ذاته قد تتعاون وترسم الاتفاقيات التي تحد من انتشاره كاتفاقية ستارتر (١) وستارت (٢) وغيرها. وتدعى هذه المواقف بالمبارات التي يجب أن لا تكون حصيلة الصفر.

لقد وجد الكثير من الباحثين في ميادين العلوم الاجتماعية أن التنافس شكل من أشكال الصراع الاجتماعي، وأن قانون العرض والطلب يتحكم به. يقول هامiltonون في دائرة العلوم الاجتماعية البريطانية إن الشرط الأساسي في التنافس هو وجود جماعة لا حدود لطلابها مع وجود عالم عنيف وموارد غير كافية فإذا قلت فرص

العمل بالنسبة لعدد السكان ازداد الطلب عليها. كذلك فإن القلة في مصادر الطاقة أو المياه يولد التنافس على المصادر المتبقية منها.

لقد تبين لفينك Vincke في دراسته لعملية التعاون والتنافس والتي أطلق عليها اسم نظرية اللعبة أو المباراة، أنه كلما زاد الاتصال وزاد تبادل المعلومات بين الطرفين المشتركين في عملية المباراة أدى ذلك إلى زيادة التعاون والمل kaps للطرفين. وزادت الثقة بينهما، والعكس صحيح. وهذا الأمر تعكس دلالاته في عمليات التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات سواءً في ميادين السياسة والاقتصاد على نحو ما نسمعه من عبارات متداولة مثل: أزمة الثقة، الخيرات الماضية، التحرر كأداة السياسية للقيادة، والزيارات التي يقومون بها، ونجاح الاتفاقيات أو فشلها.

الصراع:

تحتل ظاهرة الصراع أهمية خاصة في تاريخ الفكر الاجتماعي. وقد تطرق إليها العديد من المفكرين البارزين. فقد اخذ ابن خلدون من العصبية بين القبائل العربية، ودرجة تضامنهم، وتطلعهم نحو الحداثة والتحضر، أساساً لتفسير تصادمهم وتصارعهم من أجل الكفاح في سبيل العيش والحصول على السيادة والمال والغذاء. فهي – أي العصبية – في رأي ابن خلدون تمثل وازعاً يربط القبائل البدوية فيما بينها من أجل الملك والقهر والاستيلاء.

كذلك اعتبر كارل ماركس أن الصراع هو من طبيعة النظام الطبيعي، وهو يقوم أساساً بين من يملك قوى الإنتاج، وبين من لا يملك إلا قوة عمله. وقد نظر المفكر الألماني جورج سميل إلى الحياة الاجتماعية باعتبارها تمثل التعاون والصراع، الجذب والطرد، الحب والكرهية.

وينظر علماء النفس الاجتماعي إلى الصراع على أنه سلوك يدفع طرفين أو أكثر إلى التنازع أو التناحر فيما بينهم لبلوغ هدف أو غرض مقبول عند الجميع، ويحکمها التمييز بين التنازع والصراع بالقول: إنه في حال التنازع يتم التركيز على الأهداف، بينما الاهتمام في حال الصراع يتم التركيز على الأفراد، يعنى أن الصراع هو سلوك إقصائي يقضى بمحام الآخر وهزيمته، وكلما ا Heightened the conflict كلما زادت العداوة في النقوش وتكون الحصيلة هي التنازع المذوق في المصالح.

وسواء كان الصراع بين شخصين أم بين ~~عشرة~~ شخصين، فإنه مظهر دائم من مظاهر السلوك الاجتماعي. وكما أنه يمتلك جوانب مادية كذلك يمتلك عناصر إيجابية، - كما يُنَّ كل من سهل و~~كثيف~~ الصراع يمكن أن يكون تكاملاً و يؤدي إلى تماست الجماعة أمام الأخطار المترتبة.

السيطرة والسلطة:

السيطرة شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي، وهي تعني من حيث التعريف، تأثير طرف على آخر، فقيول فرد لتأثير الآخر يعني سيطرته عليه. وهناك فرق بين التأثير والسلطة. فالتأثير يقوم على الإقناع، بينما السلطة تقوم على القسر والإكراه. كما أن التأثير يمكن أن يحدث من خلال المعرفة والمعلومات وفيون الإغراء والدعایة التي تقدم للفرد لتعزيز نمط استجاباته نحو موضوع (ما) متوفّر له حرية رفضه أو قبوله. فمثلاً يمكن للأسرة والأصدقاء أن يؤثروا على طالب حصل على الثانوية العامة بأن يختار كلية دون أخرى غير الإقناع وبعيداً عن القسر والإكراه، أما في حال التسلط فلا مجال أمام الفرد إلا الطاعة والالتزام.

إن السلطة لا تفصل عن أي اتحاد اجتماعي منظم، وهناك سلطة المدرسة، وسلطة الجامعة ، وسلطة المؤسسة الدينية، وسلطة الجيش، وسلطة الدولة، وغير ذلك. ولكل اتحاد اجتماعي مقامه وقيمه ومعاييره، كما أن السلطة في عملها تستند

على شرعية ما، قد تكون أبوية أو دينية، أو تقليدية، أو عقلانية و تستمد منها القوة في ممارسة عملها. والسلطة بهذا المعنى تختلف عن السيطرة أو النفوذ، فالنفوذ كما يرى روبرت أم. ما ينور يتمثل في قدرة شخص (أو مجموعة أشخاص) على فرض إرادته في التحكم والرقابة أو التعديل والضبط في تحقيق الأمان والأهداف. أي في التأثير على سلوك الآخرين، سواء رغبوا في التعاون أم لم يرغبوا فيه، كنفوذ اللوبيات المختلفة داخل الإدارة الأمريكية، والنفوذ المتزايد لجمعيات المدافعين عن البيئة، ونفوذ رجال الأعمال، النقابات وغير ذلك. وكل ذلك يتضمن التأثير الذي تتركه هذه القوى على المجتمع.

ومن الطبيعي القول: إن السيطرة تمثل في القدرة على التحكم. وللحكم وسائله المتمثلة في إمكانية العطاء والإثابة أو العقوبة (مدح، زيادة أجور، فصل من العمل، هبات). فالسيطرة إذن تتطلب أن يكون لها تأثير لكي تمارس، والتأثير لا يتطلب القوة، بينما تحتاج السلطة للقوة.

رابعاً التكامل الاجتماعي :

يقصد بالتكامل الاجتماعي العمليات التي تتم داخل الجماعة وتساعد في الحفاظ على وحدتها ككل. وتتضمن هذه العمليات ما يحدث داخل الجماعة من تآزر، وتوافق، ومرونة، وتنظيم، وتوزيع في الأدوار، وسلطات، واتصال وغير ذلك. فالتكامل هو عملية التآزر والتغيير المديني الارتقائي بين الوظائف الحيوية والنفسية و الاجتماعية في سبيل الإبقاء على وحدة الكل، سواء كان هذا الكل فرداً أو جماعة.

لقد وجد كل من تيو و كيللي أن ما يجعل التفاعل الاجتماعي قائماً و مقبولاً من قبل الأطراف، هو وجود اتجاهات متشابهة بين المتفاعلين. فمحنة وجود هذا التشابه، يجعل كل طرف يشعر بضرورة استمرار التفاعل، والعكس صحيح، إذ إن

العلاقة التفاعلية ستحف وتنتهي إذا ما شعر أي طرف مشارك في التفاعل بالقلق من الآخر.

وهناك أدلة كافية تشير إلى أن الناس يميلون إلى من هم على شاكلتهم، ويعتقد بيس في أحيائه حول الجماعات أن الأفراد يتضمنون للجماعات على أساس التوقعات التي تدور في ذهانهم، ويحددها بنوعين: الأول: توقع الأعضاء من الجماعة أن تتحقق الأهداف التي أنشئت من أجلها (تعلم، ترفيه، الوصول إلى حقوق). والثاني توقع الأعضاء أن يتم استخدام موقف الجماعة لتطوير أساليب ارتباطهم الآخرين. وهكذا لا بد أن يسمح النظام الاجتماعي، بإقامة بناء ثابت للمكانة وبمجموعة متدرجة من الأدوار يمكن للأعضاء أن يقوموا بها بصورة مرتبة. وغالباً ما تكون الضغوط التي تؤدي إلى تحقيق هذين الهدفين متنافضة، وإذا أعطى أحدهما توكيداً زائداً عن الحد، فإن كفاءة النظام تتحفظ، فالاهتمام الزائد بتحقيق أهداف الجماعة أو بتطوير ارتباطات سارة معينة بين الأشخاص، يمكن أن يعيق عمل النظام.

وفي صدد نقاشنا للتكميل الاجتماعي لا بد من التأكيد على أنه إذا كان التفاعل يقوم على الحاجات والقيم وأساليب الشخصية، فإنه أيضاً يقوم على التكميل. ويعتقد كل من ماسلو Maslow وإيزارد Izard بأن الأشخاص المستقلين أو المحققين لذواهم يجدون في عدم التماثل بينهم وبين أصدقائهم ما يثير اهتمامهم وليس ما يهددهم، لذلك ويؤكد كل من زيلر Ziller ووابيك Weick أن الإحساس بأهمية وقيمة الشخصية يتشاراً في ميادن الارتباطات الإنسانية عندما يُظهر الناس ما الذي يمكن أن يقوموا به كأفراد مستقلين. وبدلاً من تكرار أدوار الآخرين، فإنهم يحتاجون إلى التمكّن من التعبير عن فرديتهم، وعن احتفالاتهم. والخلاصة أن للأفراد حاجات متعارضة في التفاعل الاجتماعي، فهناك حاجات

للتماثل مع الجماعة باعتبارها وسيلة للانتماء إليها، وهناك حاجات لعدم التماطل باعتبارها وسيلة للحفاظ على الفردية. وأحد تحديات الحياة هو تعلم كيفية التوفيق بين هذين النوعين من الحاجات، ويبدو أن مشكلة التوفيق بين مطالب هاتين الحاجتين تطبق على عمل الجماعات غير الرسمية والمنظمات المعاقة بقدر انتبا乎ها على عمل الفرد أيضاً.

مسن هنا فإن فلدمان Feld man يرى أن مفهوم التكامل الاجتماعي ينطوي على ثلاثة أبعاد، هي:

١- **التكامل الوظيفي**: وهو النشاط المتخصص والمنظم الذي يحقق أهداف الجماعة، ويؤدي إلى تنظيم العلاقات الداخلية فيها، والعلاقات الخارجية بينها وبين الجماعات الأخرى.

٢- **التكامل الشعاعي**: أي التكامل بين الأشخاص من حيث التأثير والتأثر وعلاقات الحب المتبادل وكل ما يدل على تماستهم.

٣- **التكامل المعياري**: أي التكامل فيما يتصل بالمعايير الاجتماعية أو القواعد السلوكية المرتبطة، التي تضبط سلوك الأفراد في الجماعة.

لقد وجد فلدمان علاقة ارتباط موجهة بين التكامل الوظيفي والتكامل الشعاعي. يمعنى أن التخصص التكاملي بين أعضاء الجماعة وفاعلية أدوارهم في تحقيق هدف الجماعة مرتبطة بمدى الحب المتبادل بين أعضاء الجماعة. كما وجد معامل ارتباط موجبة بين التكامل المعياري والتكامل الشعاعي. أما معامل الارتباط بين التكامل الوظيفي والتكامل المعياري فقد كان منخفضاً رغم أنه موجب، كذلك وجد أن التكامل الاجتماعي يتأثر إلى حد ما بعوامل مثل: التكوين الجنسي للجماعة وحجمها والوسط الاجتماعي الذي توجد فيه.



الفصل الثالث

الاتجاهات النفسية الاجتماعية

أولاً: تعريف الاتجاهات

ثانياً: خصائص الاتجاهات

ثالثاً: وظائف الاتجاهات

رابعاً: علاقة الاتجاهات بعض المفاهيم الأخرى

خامساً: تكون الاتجاهات وطرق اكتسابها

سادساً: قياس الاتجاهات

سابعاً: إمكانية تغيير الاتجاهات أو تتعديلها



الاتجاهات

تحظى دراسة الاتجاهات Attitudes بأهمية كبيرة في مجال علم النفس الاجتماعي وذلك بسبب اعتبارها واحداً من المحددات الرئيسية للسلوك الاجتماعي. فالفرد يسلك ويتصرّف نحو الأشياء والأشخاص والموضوعات بالشكل الذي يتسمّ مع محتوى اتجاهاته نحوها. وكان الفيلسوف الإنجليزي أسبنسر من أوائل الكتاب الذين استخدموها هذا المصطلح وذلك في كتابه المسمى "المبادئ الأولى" الصادر عام ١٨٦٢. فقد كتب يقول: إن وصولنا إلى أحکام صحيحة في مسائل مشيرة لكثير من الجدل، يعتمد إلى حد كبير على اتجاهنا الذهني ونحن نصغي إلى هذا الجدل أو نشارك فيه.

وتحمّل الدراسات على أن الاتجاهات المكتسبة تأتي من خلال المؤثرات الاجتماعية. فعلاقتنا الاجتماعية والمواقف الحياتية التي نمر بها، وتنشئنا الاجتماعية وكذلك وسائل الإعلام وأشكال الثقافة الأخرى جميعها عوامل تؤدي دورها في تشكيل اتجاهاتنا التي تحدّد بدورها الكثير من نواحي سلوكنا وتصرّفاتنا.

وفي الواقع العملي يمكن ملاحظة نوعين من الاتجاهات: الاتجاهات الإيجابية التي تؤدي دوراً نافعاً ومفيدةً للفرد والمجتمع، مثل تبني الاتجاهات التي تجده عمل المرأة، واحتلاط الجنسين وتنظيم النسل والانفتاح على الآخر. ومقابل ذلك يجد أنواعاً أخرى من الاتجاهات السلبية تتمثل في أشكال التعصب والتسلط والتمييز العنصري والميل إلى العنوان وغير ذلك من أشكال الاتجاهات التي تعيق التطور والتقدم الاجتماعي.

أولاً: تعريف الاتجاهات:

يوجد تعاريف عديدة تخص الاتجاهات جميعها تحاول أن تحدد معنى الاتجاه وتعريفه، وتعدد التعاريف، وتتنوعها يعبر عن نبراء هذا المفهوم وما يرتبط به من متغيرات هامة، وستحاول فيما يلي أن تستعرض أهم هذه التعريف وأكثرها شيوعاً.

يعرف جوردون آلبرت G.W.Allport الاتجاه بأنه "حالة من الاستعداد العقلي والعصبي، تتنظم من خلال خبرة الشخص، وتكون ذات تأثير توجيهي أو دينامي على استجابة الفرد نحو جميع الموضوعات والمواضف التي ترتبط بهذه الاستجابة".^١

وكما يشير هذا التعريف، فإن الاتجاه ليس أكثر من الحالة الوجودانية الكامنة خلف رأي الشخص أو اعتقاده فيما يتعلق بموضوع معين من حيث رفضه لهذا الموضوع أو قبوله بودرجة هنا بالرفض أو القبول.

ومن التعريفات التي تشير إلى البعد الوجوداني للاتجاه، التعريف الذي قدمه بروفولد Bruvold. فقد عرّفه بأنه "رد فعل وجوداني، إيجابي أو سلبي، نحو موضوع مادي أو مجرد، أو نحو فكرة مثيرة للجدل".^٢

ووفقاً لهذا التعريف، تكون لدى كلّ شخص أعداد كبيرة من الاتجاهات التي ترتبط بموضوع، أو فكرة، أو مفهوم، أو شخص معين، أو غير ذلك من الموضوعات التي تكون لدينا اتجاهات نحوها.

وهناك عدد من الباحثين يرون أن مفهوم الاتجاه يتجاوز رد الفعل الوجوداني. وهو عندهم مفهوم مركب، يتضمن إلى جانب البعد الوجوداني مكونين آخرين هما:

^١ د. مصطفى سويف، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي. (مراجع سابق) ص ٣٤٠.

^٢ د. زين العابدين درويش. علم النفس الاجتماعي، أسسه وتطبيقاته. (مراجع سلبي) ص ٩٠.

المكون المعرفي، الذي يشير إلى معتقدات الشخص وأدكاره عن موضوع الاتجاه، والمكون السلوكي الذي يشير إلى ميل الشخص أو استعداده للاستجابة نحو موضوع الاتجاه، أي توابعه ومقاصده السلوكية أو ما يقتربون الفرد أنه سوف يفعله أو ... يقوم به نحو موضوع الاتجاه.

نستخلص مما سبق أن الاتجاهات تشمل ثلاثة مسكنات أساسية هي: المكون الوجداني (يتضمن المشاعر والانفعالات وحالات الحب والبغض والقبول والرفض)، والمكون السلوكي (ويتضمن ردود الأفعال والتصرفات)، والمكون المعرفي (ويتضمن الأفكار والمعتقدات والإدراكات). وببناء عليه، يمكن أن نعرف الاتجاه إجرائياً بأنه "استعداد فسي وعقلي مكتسب، يحرك سلوك الفرد تجاه أي موضوع من موضوعات التفكير (ملمومة كانت أم بحرة)"، ويتمثل في درجات من القبول والرفض لهذا الموضوع ويمكن قياسه والتعبير عنه لفظياً أو أدائياً.

ولنأخذ مثلاً على ذلك، وهو اتجاه الطلاب نحو الأسلحة المحرمة دولياً. فنجد أن المكون المعرفي يتضمن معلومات عديدة عن طبيعتها وحجمها وطريقة استخدامها وقوتها وأثارها، وغير ذلك. أما المكون الوجداني (الانفعالي)، فيتمثل في مشاعر هؤلاء الطلاب نحو هذه الأسلحة والآثار التي يمكن أن تترتب على استخدامها. بينما يشير المكون السلوكي إلى معارضته الطلاب أو رفضهم لاستخدام هذه الأسلحة. ويظهر ذلك بوضوح عندما - يعارض على سبيل المثال - طلاب إحدى الدول التي تمتلك هذه الأسلحة التحذيب مرشحي الحزب الذين يؤيدون استخدام هذا النوع من الأسلحة، أو عندما يعارض الطلاب في دولة (ما) زيارة مسؤول رسمي من دولة أخرى، تمتلك هذه الأسلحة أو سبق لها أن استخدمتها.

وبالصورة المثلثة في هذه الحالة، أن نجد اتساقاً بين المسكنات الثلاثة للاتجاه وبين السلوك الفعلي للأفراد. لكن الواقع أن الأمور لا تسير دائماً بهذا الاتساق. ففي

كثير من الأحيان نجد أن معارف الشخص عن موضوع معين تتناقض مع مشاعره تجاهه. ومن ناحية أخرى، نجد أنه غالباً ما يتناقض الاتجاه الفرد نحو موضوع معين مع السلوك الفعلي الذي يقوم به الشخص نحو نفس الموضوع. لهذا ينبغي الخذر عندما نستنتج أن الاتجاهات المُقاومة أو الاتجاهات اللغظية (مهما كان التباس دقيقاً) يمكن لها أن تحدد بشكل ثابت السلوك الفعلي للفرد أو الجماعة. ففي إحدى الدراسات، طلب الباحث من مجموعة من التلاميذ أن يجيبوا على مقياس للاتجاه نحو الغش في الامتحان، ثم لاحظ سلوكهم في أحد الامتحانات، فوجد أنه رغم رفض هؤلاء الطلاب للغش من خلال أسئلة المقياس، فإنهم أقدموا عليه في أثناء الامتحان. وهذا يوضح أن الضغط الاجتماعي وما يفرضه المجتمع من معايير وقيم تزيد المروءة بين الاتجاه اللغظي وبين السلوك الفعلي بالنسبة للموضوع نفسه.

ومع ذلك، فإنه كلما كان الاتجاه قوياً ومستقراً غير الرم من ومثيل أهمية بالنسبة للفرد، توعدنا أن يتّسق الاتجاه اللغظي (كما يعبر عنه) مع السلوك الفعلي أو الصريح.

ثانياً: خصائص الاتجاهات:

تلخص أهم خصائص الاتجاهات النفسية - الاجتماعية كما يلي:

- ١- الاتجاهات لا تأتي بالوراثة إنما هي مكتسبة تأتي من البيئة الاجتماعية للفرد ومن خلال تعامله مع هذه البيئة. فالفرد لا يولد ومعه التعصب أو التمييز العنصري إنما يأتيه ذلك من خلال الوسط الذي يعيش فيه.
- ٢- لا تتكون الاتجاهات حول الحقائق الثابتة أو المقررة، إنما تبرز دائماً حول الموضوعات الخلافية التي يكثر حوطها الجدل والنقاش، سواء كانت سياسية أم اقتصادية واجتماعية. فنحن قد لا نختلف في اتجاهاتنا حول مبدأ أن العدالة مطلب

إنساني، ولكن اتجاهاتنا تتتنوع حول مضمون و كيفية تحقيق هذا المبدأ وأي الأنظمة السياسية أكثر قدرة من غيره على تمثيله وتطبيقه.

٣- الاتجاهات لا تكون في فراغ، إنما تتضمن دائمًا علاقة بين الفرد وموضوع من موضوعات البيئة السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو غير ذلك.

٤- يجبر تكوّن الاتجاهات فيها تفضي النظام على أسلوب ردود الأفعال تجاه الأحداث والجماعات، يعني أن رسوغها عند الأفراد قد يدفعهم إلى التصرف النمطي، مما يؤدي إلى تقليل ثراء الحياة عندهم والحد من التنوع في ردود أفعالهم.

٥- تمتاز الاتجاهات بالдинامية، فعلى اعتبار أنها مكتسبة، فإنه يمكن تغييرها وذلك يتعلّق بعوامل كثيرة منها مدى رسوخها ووظيفتها، وضعفها وقوتها والاندماج الاجتماعي وغير ذلك مما سنوضحه لاحقًا.

* وظائف الاتجاهات:

يشير تبني الفرد لاتجاهات محددة تجاه موضوعات مختلفة إلى الوظائف التي يؤديها الاتجاه بالنسبة لهذا الفرد.

ويمكن أن نجمل أهم هذه الوظائف فيما يلي:

١- تسهل الاتجاهات عملية تكيف الفرد مع البيئة المحيطة به، إذ تجعله قادرًا على تقدير المنيّفات وتقييمها في ضوء أهدافه واهتماماته.

٢- تمكن الاتجاهات للفرد من فهم العالم المحيط به، إذ تجلّه بإطار دلالي (مرجعي)، يُضفي معنى على الأحداث المختلفة، مما يساعد على امتلاك القدرة على توقعها، وبالتالي يشعر بأنه أكثر كفاءة عند التعامل معها.

٣- تؤدي الاتجاهات وظيفة درائمة - نفعية، فالفرد يعبر عن اتجاهاته للأخرين، إما ليقدم نفسه لهم، وإما ليقيم هؤلاء (الآخرين) وأفعالهم. وفي كلتا الحالتين يسعى من خلال تعبيره هذا إلى الحصول على عائد ما (معنوي أو مادي).

٤- تغير الاتجاهات المُعلنة، عن مسيرة الفرد لما يسود مجتمعه من معايير وقيم ومعتقدات.

٥- تيسير الاتجاهات للفرد القدرة على السلوك والتخاذل، القرارات في المواقف - النفسية المتعددة في شيء من الآراء والتوجه من دون الحاجة إلى التردد أو التفكير في كل مرة يتكرر فيها الموقف.

رابعاً: علاقة الاتجاه ببعض المفاهيم الأخرى:
الاتجاه والقيم:

المقصود بالقيم - "Values" كما يرى علماء الاجتماع - الموصفات أو المبادئ النسبية الجبردة والعادية التي يعتمدها الأفراد في أي اتحاد اجتماعي لتقويم الجيد والمرغوب فيه، وهذا المعنى تغدو القيم قواعد ومقاييس يقوم على ضوئها السلوك الاجتماعي أو يحكم عليه من خلالها، وفي ضوء ذلك، فإن القيم تمثل معياراً للانتقاء من بين بدائل أو محكّمات اجتماعية متاحة أمام الفرد في الموقف الاجتماعي^١.

ويرى "هولندر" أنه يمكن التمييز بين مفهومي القيمة والاتجاه وفق ما يلي:

- ١- القيم هي المكون الأساسي الذي يقع خلف الاتجاهات، وهي تتمتع بالاستقرار والثبات النسبي، ولذلك فإن الاتجاهات أكثر قابلية للتغيير من القيم.
- ٢- إن العلاقة بين القيم والاتجاهات ليست متسبة، فقد تتضمن قيمة معينة اتجاهات متعارضة، فقيمة الإنماز - على سبيل المثال - قد تعني اختيار الفرد العمل من خلال التنافس أو من خلال التعاون مع الآخرين..

^١ عبد اللطيف محمد خليفة، ارتفاع القيم، دراسة نفسية، (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون، دار الأداب) ص ٣٩.

أخيراً، يمكن النظر إلى القيمة كمفهوم أعم وأشمل من مفهوم الاتجاه، حيث تتمثل القيم محددات اتجاه الفرد، فهي تحريرات أو تعليمات تتضح أو تكشف عن نفسها من خلال تعبير الأفراد عن اتجاهاتهم نحو موضوعات محددة.

الاتجاه والميل:

غالباً ما يتم الخلط بين الاتجاه والميل، وذلك لصلة القوية بينهما، وبالتالي فهما يرتبطان ارتباطاً وثيقاً. ولكن الاتجاه مفهوم أوسع في معناه وينطوي تحته الميل. بل كثيراً ما يعرف علماء النفس الاجتماعي الميل على أنه اتجاه موجب. فالميل هي اتجاهات نفسية تحمل الشخص ببحث عن أوجه نشاط أكثر في ميدان معين، فهي اتجاهات إيجابية مختارة من البيئة. وكل من الاتجاه والميل عبارة عن وصف لاستعداد الفرد للاستجابة لشيء ما بطريقة معينة.

* الاتجاه والسلوك:

سعى علماء النفس الاجتماعي إلى بيان طبيعة العلاقة القائمة بين الاتجاه والسلوك، فطرحوا في هذا المجال، عدداً من الأسئلة وحاولوا الإجابة عنها ومن أهمها: هل هناك علاقة بين الاتجاه والسلوك؟ وهل يمكن أن تنبأ سلوك الفرد، عندما نعرف اتجاهه نحو موقف معين؟ وهل يعد سلوك الفرد مؤشراً على وجود اتجاه معين عنده؟ فالافتراض الشائع في هذا المجال، يذهب إلى أن الاتجاه نحو موضوع (ما) يحدد السلوك الظاهر للفرد فيما يخص هذا الموضوع. ولعل هذا الافتراض هو الذي دفع بعض الباحثين إلى تضمين العامل السلوكي (قابلية السلوك) في تعريفاهم المختلفة للاتجاه.

ومن المعروف أن الاتجاهات تؤثر في السلوك المصاحب لها، أو السلوك المستقللي نحو موضوع الاتجاه. فإذا عرفنا، مثلاً، كيف يشعر الفرد نحو شخص معين، فإننا نستطيع التنبؤ بسلوك هذا الفرد عندما يظهر أمامه هذا الشخص، أو حتى مجرد

ذكر اسم هذا الشخص. فالتبؤات التي تقوم على مثل هذه المعلومات غالباً ما تكون صحيحة.

لكن العلاقة بين الاتجاه والسلوك، ليست على هذه الدرجة من البساطة والسداحة والوضوح. فقد لوحظ أنّ كثيراً من البيض في الولايات المتحدة الأمريكية ينكرون تحيزهم العنصري، لكن تجدهم يُدلون قلقاً وارتضاياً عندما تقيم أسرة سوداء إلى جوارهم. وقد حاولت الدراسات المبكرة في هذا الصدد أن تخبر الافتراض القائل بأن الاتجاهات تسبب السلوك، وأن الاتجاهات اللغوية، يمكن أن تُستخدم في التأثير بالسلوك الظاهر. ولعل أفضل مثال على ذلك، هو الدراسة التي قام بها عالم الاجتماع الشهير لاير Lapiere، والتي توضح عدم الاتساق بين الاتجاه والسلوك. فقد لوحظ، في الثلاثينيات من القرن الماضي، وجود شعور واضح ضد الصينيين في الولايات المتحدة الأمريكية. فقام لاير باصطحاب اثنين من الصينيين في رحلة بالسيارة زاروا خلالها معظم مناطق الولايات المتحدة. وقد توقفوا في رحلتهم في (٢٥٠) فندقاً ومطعماً، وقد لاحظوا أنهم لقوا معاملة طيبة في كل الأماكن التي توقفوا فيها، ما عدا مكان واحد رفض تقديم الخدمة لهم. وقد قام لاير بعد ذلك بكتابة خطاب إلى كلّ هذا العدد من الأماكن التي زارها يسألهم فيها قبول ضيوف الصينيين في فنادقهم ومطاعمهم. وقد أجاب حوالي نصف هذا العدد على هذا الخطاب، حيث رفض أكثر من ٦٩٪ منهم قبول تقديم الخدمة للصينيين بالرغم من أنهم قبلوا ضيوفاً صينيين من قبل. وهكذا يبدو أن السلوك الظاهر للأصحاب الفنادق فيما يتعلق بالضيوف الصينيين غير مرتبط إلى حد كبير باتجاهاتهم اللغوية نحوهم. وقد أيدت دراسات أخرى هذه النتيجة في أن السلوك الظاهر تجاه مجموعات الأقلية غير مرتبط باستجاباتهم اللغوية نحو هذه المجموعات.

إضافة لما سبق، فإن هناك مفاهيم أخرى تتصل بالاتجاهات مثل المعتقد والرأي والمشاعر؛ فالمعتقد يشكل أحد مكونات الاتجاه. وهو ذو طبيعة معرفية، بينما الاتجاه أعم، إذ يتضمن، بالإضافة إلى العناصر المعرفية، عناصر وجاذبية وانفعالية أيضاً. وهناك من يفرق بين القيم والمعتقدات على أساس أن القيم تشير إلى الحسن مقابل القبيح، أما المعتقدات فتشير إلى الحقيقة مقابل الزيف. فالمعرف في القيم تميّز بالخاصية التقييمية، حيث يختار الشخص، في ضوء تقييمه، ما هو مفضل أو غير مفضل بالنسبة له. كما أنها ليست مرادفة للمعتقدات أو الأهداف ولكنها تدور حولها.

وفي هذا السياق، يمكن النظر إلى الرأي باعتباره وحدة بسيطة، بينما الاتجاه هو الوحدة الأكثر تعقيداً، لأنّه يتضمّن عدداً من الآراء. أما بخصوص المشاعر، فإنّها تشكّل أساس التقويم الانفعالي. فهي تقلّ يعطي للاتجاهات نوعاً من الاستمرارية والدافعة، بينما الاتجاه هو أكثر شيولاً من حيث مكوناته، فهو يشتمل على — المكون المعرفي والوجداني والفكري.

خامساً: تكون الاتجاهات وطرق اكتسابها:

يكسب الفرد اتجاهاته أو يتعلمها نتيجة المواقف والخبرات التي يمرُّ بها في أثناء عملية التنشئة الاجتماعية، وتؤدي العوامل والمؤثرات الثقافية والحضارية، دوراً أساسياً في تحديد اتجاهات الفرد نحو مختلف الموضوعات سواء تلك المتصلة بالأشخاص والجماعات والشعوب أو تلك المتعلقة بأمور الدين والعمل والمبادئ المختلفة وغير ذلك.

وكما هو واضح فإن الاتجاهات متعلمة ومكتسبة، والبشر لا يولدون وهم يحملون الحب أو الكراهيّة تجاه أي موضوع أو شخص أو جماعة، إنما يتم اكتساب ذلك، ابتداءً من مرحلة الطفولة وخلال مراحل الحياة المعاقبة، عن طريق عمليات

التعلم المتعددة: الإشرافي والاستجاهي والمعرفي والاجتماعي، وبوساطة أساليب العلاقات الاجتماعية (التفاعل) من إقناع ومحاكاة وتقمص وإيحاء وغير ذلك.

وهما تحدى الإشارة إليه صعوبة فهم تكوين الاتجاهات أو اكتسابها إلا في ضوء تفاعل ديناميكي بين العوامل الوظيفية كحاجات الأفراد ودوافعهم وانفعالهم، وبين العوامل الاجتماعية والثقافية والحضارية. فالاتجاهات شائماً في ذلك شأن سمات الشخصية، لا يمكن أن تكون من فراغ إنما هي نتاج تفاعل العوامل الذاتية مع مختلف عوامل التنشئة الاجتماعية والمؤثرات الثقافية الحضارية. مما يعني صعوبة التنبؤ باتجاهات الأشخاص من خلال المؤثرات الثقافية والحضارية وحدها، أو العوامل الذاتية. وستتناول فيما يلي الطرق التي تؤثر فيها العوامل المختلفة في تكوين الاتجاهات لدى الأفراد¹.

١ - العوامل الوظيفية:

تكون الاتجاهات بالاعتبار إلى دوافع الشخص واتجاهاته وأهدافه وانفعالاته، فيكتسب بعض الاتجاهات نحو موضوعات معينة باعتبارها وسيلة مرغوبة للحصول على هدف معين، أو لتحقيق هدف غير مرغوب فيه، أي طبقاً لما تحققه طبيعة الموضوع من توافق وتكيف ينسجم مع وظيفته.

وعلى هذا الأساس، قد تكون الاتجاهات نتيجة ارتباطات وجاذبية تقوم على أساس الخبرات التي ترضي دوافع وأهدافاً معينة، وتصبح مع تكرار هذه الارتباطات وسيلة لتحقيق رغبات معينة، أو قد تستقر على أساس الوظيفة التلقائية للذاتية. معنى ذلك أن ارتباط موضوع معين أو حالة معينة بارضاء دافع (ما)، فإن تكرار هذا الموضوع أو هذه الحالة، يؤدي بالضرورة إلى تكوين اتجاهات محددة، فحين

١- حول هذا الموضوع يمكن العودة إلى: ليلي خليل داود (بالاشتراك) الجماعة وخصائص التفاعل الاجتماعي، منشورات جامعة دمشق، ٢٠٠٥، ص ٢٢٩ - ٢٤٨.

يرتبط وجود الأم بارضاء دافع الجوع لدى الطفل، تكون رغبة لدى الطفل في وجود أمّه حتى عندما لا يكون بحاجة إلى مساعدتها لترضي دافعاً (ما).

وهكذا تبدأ الاتجاهات الإيجابية لدى الفرد بالتكوين نحو الموضوعات المختلفة وفي الوقت نفسه تتكون لديه الاتجاهات السلبية، عندما ترتبط موضوعاتها ب موقف محبطة لا ترضي دوافعه أو حاجاته. ثم يأخذ الفرد بعميم الاتجاهات (الإيجابية أو السلبية) التي تكونت لديه، على موضوعات أخرى ترتبط بعلاقة تشابه مع الموضوعات الأصلية، وذلك بمحض مبدأ التعميم. فالاتجاه السلي لدى بعض الأفراد تجاه جماعات (عرقية، أو دينية، أو سياسية) أخرى، قد يكون نتيجة خبرتهم السلبية في الأصل مع بعض الأشخاص الذين يتبعون إلى هذه الجماعة أو تلك. وهذه الخبرة تُنتج صوراً نمطية (غير موضوعية) يجري تعميمها على كل أفراد الجماعة!.

يتضح مما سبق، أن خبرة الفرد، تعد عاملًا أساسياً في اكتساب الاتجاهات السلبية أو الإيجابية. وقد تنشأ هذه الخبرة نتيجة الاحتكاك المباشر، أو نتيجة موقف غير مباشرة مقتربة من تثير مشاعر مؤلمة مُنقرة أو محببة سارة. وعلى هذا الأساس، تكون معظم اتجاهاتنا نحو الأشخاص أو الموضوعات المختلفة، ولما لا شك فيه، أن الخبرة السلبية كثيرة ما تكون وراء اكتساب الاتجاهات السلبية.

وفي هذا الحال يرى كامبل Gampell أنه كلما زاد الإحباط عن حد معين، زاد معه احتمال تكون الاتجاهات التخصيبية الشديدة.

وطبيعي أن الاتجاهات في مرحلة الطفولة تقوم على أساس الاتصال المباشر بعناصر البيئة الطبيعية والاجتماعية. لهذا تكون الاتجاهات، في هذه المرحلة، نحو الأشياء المادية نحو الأشخاص كالوالدين والأخوة والأصدقاء، وتحول بعض القيم الاجتماعية كالصدق والشجاعة وغير ذلك. ولا شك في أن هذا هو الأساس الذي

يجعل الاتجاهات نسبية، كما يجعلها تتحَّرّر بـتغَيُّر صلة الأشخاص الديناميكيَّة بالمواضيع المختلَفة.

وما يحدِّر الإشارة إليه، أنَّ العوامل الوظيفية، توضح لنا العلاقة بين الآليات التي ينحُّ إليها بعض الأفراد لوقاية أنفسهم من دوافعهم غير المقبولة، أو من القوى الخارجية المهدَّدة وبين الاتجاهات المختلفة التي تكون لدىهم. وتقسِّير ذلك، أنَّ الكثير من الاتجاهات التي تكونت هدف الدفاع عن صورة "الذات"، ترتبط بالمواضيع والمواقف، التي تُعدُّ مجرد طرائق مناسبة للتعبير عما يجول في داخل الأشخاص من مشاعر سلبية ونقيَّهم من الكشف عن حقيقتهم.

وبالمقابل، هناك بعض الاتجاهات التي تكونت لتقوم بوظيفة التعبير الإيجابي عن قيم الأشخاص الأساسية، أي أنَّ هذه الاتجاهات تعبّر عن المعتقدات العزيزة لدى الأشخاص، وعن تصوّرائهم عن أنفسهم.

هذا فقد ينتمي بعض الأفراد لحزَبٍ معين، لأنَّ برنامجه يُلبي بعضًا من دوافعهم، أو لأنَّ تكون شخصياتهم يُتماشى مع فلسفة هذا الحزب.

يضاف إلى ذلك، تلك الاتجاهات التي تكونت لدى بعض الأفراد نتيجة سعيهم وراء المعرفة التي تفيدهم في فهم العالم الحيوط لهم.

ولا شك أنَّ هذه الاتجاهات التي تستند إلى الحقائق والمعلومات تُسهم في تحقيق الذات وفي إمداد أصحابها بأطرٍ مرجعية تساعدُهم على فهم عالمهم بشكل أفضل. وهذا يتَّبع التأكيد على أنَّ جميع الاتجاهات، نحو مختلف المواضيعات لا يمكن أن تكون إلا بالاعتماد على معلومات معينة عنها وذلك بغضِّ النظر عن صدق هذه المعلومات أو بطلها. وهذا تبدو لنا خطورة المعلومات غير الكافية أو غير الصحيحة في تشكيل الاتجاهات السلبية. ففي مجتمعاتنا العربية (وغيرها) كثيرًا ما تشكَّل الجماعات التي تتسمُّ إلى طوائف مختلفة، صورًا مشوهة عن هذه الجماعات نتيجة

معلومات غير كافية وغير صحيحة. ومن الملاحظ أن الاتجاهات التعصبية التي تحكم علاقة هذه الجماعات بعضها بعض، تأخذ بالتللاشي عندما يبدأ التواصل المباشر فيما بينها (السكن، العمل، جماعة الأقران، الزواج...الخ) ويصبح التواصل مصدر معلوماً وصورها عن حقيقتها وليس أي مصدر مشوه آخر. ولا شك في أن الكثير من الاتجاهات السلبية المنتشرة بين الأفراد والجماعات تجاه قضية معينة، وتقوم على أساس المعلومات المشوهة وغير الكافية، سيتم تعديلها عند مجرد وصول معلومات حقيقة وكافية عن هذه القضية. وهنا تلعب وسائل الاتصال ومدى صدق مضمونها، بالإضافة إلى المنهج الدراسي وطرق التنشئة الاجتماعية الأخرى وطرائق التفكير العلمي، تأثيراً قوياً في تعديل هذه الاتجاهات.

ومن العوامل الوظيفية التي أشارت إليها بعض البحوث في هذا المجال، علاقة بعض السمات التي تميز بها الشخصية بتكوين الاتجاهات المتطرفة نحو موضوعات معينة، كالعلاقة بين الانطواء والتعصب العنصري. لكن هذا لا يعني حتمية هذه العلاقة. أي أن الشخص الانطوائي ليس بالضرورة متسبباً عنصرياً ومرد ذلك أن الاتجاهات هي حصيلة تفاعل عوامل متعددة ولا يمكن تفسيرها اعتماداً على متغير واحد.

أخيراً، فإن أهمية العوامل الوظيفية في تكوين الاتجاهات المختلفة من الأسباب الرئيسية وراء تباين الاتجاهات بين الأشخاص، وهذه نتيجة مهمة، ولا سيما في عملية تغيير الاتجاهات.

٢ - عوامل التنشئة والمؤثرات الثقافية والحضارية:

تبين مما تقدم أن تأثير العوامل الوظيفية في تكوين الاتجاهات لا يحدث إلا بالتفاعل مع مختلف عوامل التنشئة الاجتماعية والعوامل الثقافية والحضارية المختلفة،

والخبرات التي يتعرض لها الأشخاص منذ مرحلة طفولتهم، ومن خلال الجماعات الأخرى التي يتبنون إليها في مختلف مراحلهم المُصرية.

فالأسرة وجماعات الأقران والمدرسة والجماعات المهنية والسياسية وما يسود المجتمع من مضمون ثقافية وحضارية متعددة كالمعايير والقيم، تُسهم جميعها في اكتساب الأفراد للاتجاهات المختلفة. ولهذا، فإن الاختلافات في أساليب التنشئة وما يتعرض له الأفراد في الجماعات الفرعية في أي مجتمع تؤدي بالضرورة إلى اختلاف في اتجاهاتهم.

وهذا ما ينبغي أخذيه بالحسبان كحقيقة مهمة في تشكيل الاتجاهات في المجتمعات المعقّدة التي يشمل فيها النظام الاجتماعي الواحد عدداً من الثقافات الفرعية المتباينة. حيث لكل منها أنماطه المميزة في تنشئة الأطفال، ومن ثم إمكانية التأثير في اتجاهاتهم.

لذا فإنه من الطبيعي أن تتعدد الاتجاهات السائدة في أي مجتمع حديث، نظراً لتتنوع الجماعات الثقافية الفرعية التي يضمها. ومن الواضح أن الأمر يزداد تعقيداً عند الأخذ بالحسبان الفئات والجماعات الاقتصادية والمهنية والسياسية وغيرها.

ومن الطبيعي أن تُسهم الجماعات المتعددة، التي يتبعها الأفراد خلال مراحلهم العمرية المتالية، في إكسابهم اتجاهات محددة نحو الموضوعات المختلفة المرتبطة بها. إضافة لذلك، فإن اشتراك مجموعة من الأشخاص في عضوية جماعات واحدة، بصورة منتظمة يسهم، من دون شك، في إكسابهم اتجاهات مشتركة. ومن هنا تتبّع أهمية الجماعات السياسية والثقافية الجامحة في مجتمعاتنا العربية، بالنظر إلى الدور الكبير الذي تؤديه في تجاوز الاتجاهات المختلفة، التي تشكلها الثقافات والاتساعات الفرعية السابقة على الدولة، وصياغة اتجاهات عامة مشتركة تقوم على الانتماء إلى الدولة.

وتعُد التنشئة الأسرية (كما سيأتي تفصيل ذلك في الفصل السادس) أهم مصدر لثقافة الطفل الأولى، والمرجع الأول الذي يدرِّيه على اكتساب الدوافع الاجتماعية والاتجاهات المختلفة نحو الأشخاص والموضوعات والمبادئ ونحو نفسه. وتعُد سلطة الوالدين والاتجاهات البدائية والقبول السائد وتكوين الأسرة ومهنة الوالدين والإحباط والظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه الأسرة، من العوامل التي تؤدي دوراً أساسياً في هيئة الأطفال لاكتساب اتجاهات معينة نحو الموضوعات المختلفة.

ففي البحث الذي أجراه أدورنو **Adorno** في جامعة كاليفورنيا، تبيَّن له أن النشأة الأسرية التي يقوم تكوينها وبنائها على التسلط والقهر، تشكُّل أرضية خصبة لظهور اتجاهات سلبية كالتعصب والانغلاق والتمسُّك بالخرافات والمزاعمات المضادة للديمقراطية.

ومع ذلك، يصعب القول بوجود علاقة حتمية بين نمط تنشئة الطفل في أسرته وشخصيته في المستقبل، حتى مع التسليم بأن الاتجاهات نحو كل شيء وسيما نحو السلطة تُرسى دعائهما خلال السنوات الأولى من العصر، فالخبرات التي يمرُّ بها الطفل بعد ذلك وخاصة في المجتمعات الصناعية المعقّدة ليست بالضرورة مترافقه مع حيرات السنين الأولى.

وخلال هذه الأسئلة أن شخصية الرشد هي في نهاية المطاف النتاج النهائي لعملية ارتفاقية طويلة ومعقدة، يكون فيها نمط تنشئة الطفل في أسرته مجرد نقطة بداية مهمة. ومن هنا يمكن تفسير خروج بعضهم عن اتجاهات أسرهم التقليدية وتمسُّكهم باتجاهات أخرى قد تكون مختلفة لها تماماً. كما يمكن تفسير لماذا ينحرف طفل نحو السرقة بخلاف جميع أشقائه، كدليل الكثير من مظاهر السوء أو الملاسوء في اتجاهات الأئمة أو الأشخاص الذين يعيشون طرفةً مشابهة.

ومع ذلك، فإن الكثير من مظاهر التشابه بين الاتجاهات يمكن إرجاعها إلى المؤثرات الثقافية الحضارية التي يتعرض لها أعضاء جماعة واحدة، ففي إحدى الدراسات التي أشرف عليها المركز القومي للبحوث الاجتماعية في مصر، حول ظاهرة "التأثير" في إحدى قرى محافظة أسيوط، تبيّن أن العوامل التي دعمت اتجاهات القررويين نحو التأثير، ترتبط بشكل وثيق بمحاجناتهم القيمية والثقافية والحضارية، ومنها بشكل أساسي:

- انعزل القرية عن العالم الخارجي نسبياً، وهذا ساعد على نشاط سكانها داخل القرية، وقد أدى إلى شعور قوي بالانتماء إلى هذا المجتمع.
 - الارتباط القوي بالجماعات القرائية الكبيرة، وما يترتب على ذلك من أن الفرد لم تعد له أهمية أو قيمة في حد ذاته، إنما يكتسب شخصيته ووجوده من الانتماء إلى الجماعة الكبيرة.
 - ج - تكثيل الوحدات القرائية في مناطق السكن، مما أدى إلى تقسيم القرية إلى مناطق تفوت على أساس القرابة. وقد ساعد هذا التكثيل على المحافظة على خصائص الأقارب وتنمية عصبيتهم وإذكاء روح الانتقام فيهم والقضاء على كل التراث الانفصالية أو الفردية التي تغري الفرد وتدفعه للاستقلال عن سلطة الجماعة والانفصال عنها. أي أن شخصية الفرد قد ذابت في الجماعة وفي قيمها وأصبحت تستمد من الجماعة كل مقوماتها الاجتماعية، وبصبح وبالتالي أي اعتداء على أي عضو في تلك الجماعة هو اعتداء على كل الجماعة. لهذا يشعر كل عضو أنه مطالب بالردة، وفي ذلك تتمثل ماهية التأثير.
- وهكذا يلدو بوضوح أن التأثير يؤدي لانقسام المجتمع إلى عدد من الوحدات المتعزلة اجتماعياً، فتدخل كلها أو بعضها بعلاقات عدائية تستمر عادة فترات طويلة، ويترتب عنها ثأر متتبادل، أي يدخل المجتمع في "حلقة مفرغة" من العنف، لا

يمكّه الخروج منها إلّا بتغيير طبيعة البناء الانقسامي والثقافي والحضاري الذي يخضع لها.

ومن بين العوامل التي تساهم في تحديد الاتجاهات المختلفة، يمكن الحديث عن تأثير اتجاهات الأفراد بالأدوار الاجتماعية المختلفة التي يقومون بأدائها. وفي هذا الحال، أجرى ليبرمان Liberman عام ١٩٥٦ تجربة للتحقق من هذه الفرضية. حيث قُتِّلت المقارنة بين جماعات من العمال من بعضهم بمجموعة تغيير الأدوار خلال مدة التجربة التي استمرت نحو السنة تقريباً، في حين لم تتغير أدوار بعضها الآخر خلال مدة التجربة نفسها. وقد قُبِضَت في هذه التجربة اتجاهات هؤلاء العمال نحو الشركة التي يعملون بها ونحو نقابة العمال التي تمثلهم، وبيّنت النتائج أنَّ العمال الذين أصبحوا رؤساء على زملائهم قد ظهرت لديهم ملامح التحيز في اتجاهاتهم نحو الإدارة. وفي الوقت نفسه احجزت اتجاهات الذين أصبحوا ممثلين للعمال في النقابة، ولكن لصالح العمال ومع النقابة. وبيّنت النتائج أيضاً أن زيادة التناقض بين قيم نقابة العمال وبين قيم الإدارة يؤدي إلى التناقض درجة شدة اتجاه رؤساء العمال نحو نقابتهم، والمخالفات درجة شدة اتجاه ممثلي العمال نحو الإدارة.

ومن الطريف، أنه عندما أُعيد تطبيق مقاييس الاتجاه على بعض أفراد العينة، بعد مضي سنتين تقريباً من إجراء القياس الأول، تبيّن أن معظم رؤساء العمال الذين احتفظوا بعراقتهم، زادت شدة اتجاهاتهم الإيجابية نحو الإدارة، في حين عادت اتجاهات من رجعوا إلى دور العامل إلى الصورة التي كانت عليهما عندما كانوا عمالاً. ونستخلص من نتائج تجربة ليبرمان السابقة، أن التغيير في الأدوار يتضمّن تغييراً في الجماعات المرجعية التي يتتمي إليها الأشخاص. ويتربّ على هذا تغيير في اتجاهاتهم، وبالتالي في سلوكهم. ومعنى ذلك، أن الأدوار تستمدّ معناها من الأطر المرجعية، وهذه الأطر هي التي تحدد اتجاهات وكيفية إدراك الأدوار. وقد أشار

بونر **Bonner** إلى ذلك بقوله: إن تغير دور الشخص يرتبط بتغير مكانه الاجتماعية في الجماعة، أو بتحوله إلى جماعة مرجعية أخرى. ونتيجة لهذا التغير في الدور يتغير الإطار المرجعي، مما يقود إلى إحداث تغييرات في اتجاهات وإدراكات الأفراد.

وبما أن تغير الجماعة المرجعية يتضمن حتماً انتقالاً من جماعة إلى أخرى، أو تعديلاً للوظائف داخل الجماعة الأصلية، فإن هذا بدوره يؤدي إلى تغير في سلوك الفرد ليتلاءم مع مكانه كعضو جديد في الجماعة، فيكتسب بذلك دوراً جديداً أو مجموعة من الأدوار تتطلب بدورها اتجاهات جديدة، وبالتالي صوراً جديدة من السلوك تتناءّم مع الوظائف الجديدة لكي يتمكّن العضو من أداء دوره بفعالية. فالتغير في الأدوار هو تغير في الجماعات المرجعية وتغير في المرجعيات أيضاً.

ولاشك في أن المواقف الخاصة التي يتعرّض لها الأفراد تؤثر بدورها في اتجاهاتهم نحو مختلف الموضوعات، على الرغم من أن هذه المواقف قد تكون عارضة وقد يكون تأثير ذلك مباشرةً، كما يحدث عندما يختار شخص (ما) مهنة معينة نتيجة مقابلة عارضة لأحد الأشخاص البارزين في هذه المهنة. كما قد لا يظهر تأثير هذه المقابلة بشكل مباشر، إنما يكون ذلك بداية لسلسلة من التأثيرات الأخرى تؤدي بدورها إلى مواقف تؤثر وبالتالي في اتجاهات الفرد.

وخلالص القول أنه من الصعب التنبؤ بالاتجاهات الأفراد دون الأخذ بالحسبان حصيلة التفاعل الدينيامي بين جميع المؤشرات الوظيفية والثقافية، بالإضافة إلى مختلف العوامل والأحداث التي يتعرّضون لها والسمات الشخصية التي يتمتعون بها.

٣- اكتساب الاتجاهات في ضوء نظريات التعلم:

تخضع الاتجاهات كغيرها من الموضوعات الأخرى المكتسبة لمبادئ التعلم المختلفة من إشراط استجاهي وإجرائي وملحظة ومبادئ معرفية... وهذه المبادئ تتدخل وتشابك معاً، وتعمل وبالتالي على تكوين خبرة واحدة.

يتمثل اكتساب الاتجاهات بمحض "الاشراط الاستجابتية" أو التقليدي بالعملية التي يتم خلالها تعلم الاستجابة لمثير (ما) باستجابة ترتبط آلياً بمثير آخر، وذلك نتيجة لمرتباته أو اقترانه بالمثير الأصلي (ال الطبيعي). أي يُصبح المثير الجديد (الحادي) قادرًا على استئارة الاستجابة المخصصة والمحكومة بمثيراتٍ معينة. وتوضح تجربة بافلوف Pavlov في التعلم الشرطي الاستجابتى ذلك. ويحدث هذا النوع من التعلم في حالة توافق الشرطين التاليين:

- اقتران المثير الطبيعي بالمثير الجديد عدداً من المرات اقتراناً زمنياً، بحيث يظهر المثير الطبيعي أولاً، ثم يليه المثير الجديد، على أن لا تكون الفاصل الزمنية بينهما قصيرة لا تتجاوز بضع ثوان.

- تحدث الاستجابة الشرطية إلى أحداث مشابهة للمثير الشرطي. لهذا فإننا نشعر بالسرور تلقائياً كلما رأينا شخصاً جمعتنا به علاقة مملوءة بالحب، أو حتى عند رؤية الأشياء الأخرى المتعلقة به، ويتولد بالتالي اتجاه إيجابي نحوه وينتشر العكس في الموقف غير السارّة التي تجمعنا بالآخرين، ويدوّ أن الكثير من الاتجاهات تتكون بهذه الطريقة كالاتجاه نحو الحروب والمكرارات البيئية وغيرها.

ويقدم لنا مثال علاقـة الأم بطفـلـها نموذجاً مثـالـاً عـلـى التـعـلـمـ الشـرـطـيـ الاستـجـابـيـ، فـوـجـودـ الأمـ،ـ بـالـنـسـبـةـ لـطـفـلـهـ،ـ يـرـتـبـطـ بـإـشـبـاعـ حاجـاتـهـ وـدوـافـعـ المـخـلـفـةـ،ـ وـيـصـبـحـ وجودـهاـ مـثـيرـاـ لـراـجـهـ وـطـمـائـيـتـهـ حـتـىـ عـنـدـمـاـ لـاـ يـكـونـ جـائـعاـ،ـ فـيـتـولـدـ لـدـيهـ اـتـجـاهـ إـيجـابـيـ نحوـهـ،ـ وـهـذـاـ اـتـجـاهـ هـوـ الـأسـاسـ الـذـيـ تـولـدـ مـنـهـ الـاتـجـاهـاتـ الـأـخـرىـ نحوـ الـحـبـ وـالـتـسـامـحـ وـالـتـقـبـيلـ الـاجـتمـاعـيـ وـغـيرـ ذـلـكـ،ـ كـمـاـ أـنـ سـلـوكـ الـطـفـلـ،ـ الـذـيـ يـجـاـولـ بـوـسـاطـةـ إـرـضـاءـ أـمـهـ،ـ يـأـيـ بـمـاـ يـتـفـقـ وـالـاتـجـاهـاتـ الـيـتـمـ تـوـقـعـهـاـ مـنـهـ،ـ أـيـ أـنـ مـوـقـفـ الـأـمـ مـنـ طـفـلـهـ يـمـكـنـ أـنـ يـغـرسـ فـيـهـ بـذـورـاـ لـاـتـجـاهـاتـ كـثـيرـةـ،ـ وـمـنـ هـنـاـ أـهـمـيـتـهـ الـفـائـقـةـ وـتـأـثـيرـهـ الـخـاصـمـ عـلـىـ غـيـرـ شـخـصـيـةـ الـطـفـلـ وـاتـجـاهـهـاـ الـمـسـتـقـلـةـ.

أما التعلم الشرطي الوسيلي أو الإجرائي، فيتمثل باحتمال حدوث السلوك طبقاً لعوقيبه في موقف معين، فإذا تكرر حدوث سلوك إجرائي وكان متبعاً بنتائج سارة بالنسبة للمتعلم، فهذا يزيد من احتمال حدوث هذا السلوك في ظروف مماثلة. أما إذا كانت عواقب السلوك غير سارة، فإن احتمال تكرار هذا السلوك في ظروف مماثلة، يصبح أقل احتمالاً. فلو أتبّع أحد الطلاب طريقة (ما) في تحصيله الدراسي، وأدّت إلى حصوله على درجة جيّدة، فمن المحتمل أن يستمر في إتباع هذه الطريقة مستقبلاً، لأن اتجاهها إيجابياً تكون لدى نحوها.

ونلاحظ مما سبق أن التواب في التعلم الإشرافي بنوعيه الاستجاتي والإجرائي له تأثيره في تعلم الاتجاهات. فالآخرب السياسي تُثبِّتُ أعضاءها عندما تلبِّي حاجاتهم (المادية أو المعنوية) وهم يذودون السلوك والمواافق التي تتوافق معها. كذلك فإن مؤسسات التنشئة الاجتماعية (الأسرة، المدرسة، جماعات الأقران....) تعزّز الاتجاهات التي تتفق مع اتجاهاتها وتعاقب تلك التي تختلف عنها.

ومن المهم الإشارة إلى أن الاتجاهات بعد تكوّنها واكتساب الأفراد لها، تؤثّر بدورها في فهم وتفسير المعلومات التي يحصلون عليها أو يبحثون عنها، كذلك تؤثّر في تنظيم هذه المعلومات وفي السلوك المتعلق بمدفِّع الاتجاه الذي تكون لدى هؤلاء الأفراد. وبال مقابل، فإن التعرّض لخبرات ومعلومات جديدة، يؤدي بالضرورة إلى اكتساب اتجاهات تتاسب معها ويتم ذلك في البداية وفق قواعد الاشتراط الاستجاتي والإجرائي.

كذلك يتم تعلم الاتجاهات بسهولة من خلال تفاعل الأشخاص بعضهم مع بعض، والخبرات التي يحصلون عليها نتيجة ذلك. وبعد التعلم باللاحظة من المبادئ المهمة في تعلم الأفراد للاتجاهات الجديدة، فهم يعتمدون على ما يلاحظونه، وعلى

تفسيراتهم الخاصة للمواقف التي يمرون بها. لهذا تعد المعلومات والمعرفة أساسية في اكتساب الأشخاص لاتجاهات معينة من خلال التفاعل الاجتماعي. فعندما تصرّف الشخصيات المرجعية وال منتخب المختلفة بطريقة (ما) فإن من الطبيعي أن يحصل الأفراد الذين هم على تواصل معهم على معلومات تؤثر بدورها في تكوين اتجاهاتهم. ومن هنا يمكن ملاحظة الأهمية الفائقة للدور الذي يمكن أن تؤديه النخب المختلفة (سياسية، اجتماعية، دينية) في بلورة ودعم الاتجاهات الإيجابية في المجتمع العربي، أو العكس تماماً. وبالطريقة نفسها يمكن ملاحظة تأثير وسائل الإعلام المختلفة والكتب والمقررات المدرسية والجامعية وغيرها في تكوين اتجاهات الأفراد نحو مختلف القضايا. وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى ظاهرة انتشار القنوات الفضائية والبرامج التلفزيونية المختلفة التي تذكّر روح التعصب الديني والطائفي والغارات المذهبية المختلفة بين أبناء الوطن الواحد. كما يمكن الإشارة إلى ظاهرة أشرطة الكاسيت والأقراص المدمجة CD والكتب الصفراء التي أحدثت تنتشر بشكل عشوائي في مختلف المدن العربية، والتي تستهدف أساساً التأثير على اتجاهات الشباب وتطويعها وفق رؤية غرائزية – متخلقة (تحريم عمل المرأة أو حرر وجهها من منزلها، تحريم التلفزيون، وغير ذلك).

يُضاف إلى ما سبق، أن الاتجاهات يمكن أن تكتسب بطريقة الإيماء حيث يتم تقليل الأفراد لاتجاهات بعض النماذج قبولاً صاغراً دون مناقشة لذلك. ويؤثر الحب والإعجاب بشكل فعال في هذه العملية.

وقد أجرى في هذا المجال عالم النفس ساتو Satow تجربة على مرضى يعالجون علاجاً جماعياً مهدف دراسة أثر الإيماء على سلوكهم. وخلاصة تجربته أنه قدّم لمرضاه أكواباً من النبيذ، وبعد أن شربوها اعتذر منهم لأنه أحضرها في ذلك وقدّم لهم

عقاراً يُسبب القيء عوضاً عن التبديد، فسرعان ما يبدأ المرضى بالتنفس واحداً بعد الآخر.

كذلك أجريت تجربة أخرى بهدف مقارنة تأثير الإيماء مع بعض العوامل المادية. قام أحد علماء النفس بتقديم أكواب من الشاي إلى مجموعة من الطلبة بعد أن أوحى إليهم بأن الشاي يزيد القدرة على النوم. ثم قدم لهم في اليوم التالي أكواباً من اللبن بعد أن أخبرهم بأن اللبن يسبب الميل للنوم المبكر. وقد تبيّن له أن موعد نوم الطلبة قد تأخّر بعد أن شربوا الشاي في اليوم الأول عنه في اليوم الثاني الذي شربوا فيه اللبن، علمًا أن الباحث كان قد وضع في أكواب اللبن ضعف كمية الكافيين الموجودة في الشاي.

تشير هذه النتيجة إلى أن تأثير الإيماء أقوى من تأثير العقاقير والأدوية. وقوّة تأثيره تبدو قوية حتى في الإدراك الحسي. كذلك يمكن أن تُكتسب الاتجاهات بوساطة تقمص "النموذج". فالطفل يتشرّب اتجاهات والديه ومعلّمه، ويتمثل الكثير منها بواسطة تقمص شخصياتهم. ومن دون شك، فإن الروابط العاطفية والوحданية، التي تربط الأشخاص بالنموذج الذي يتم التوّحد معه وتقمص اتجاهاته يؤثّر بفعالية في تسهيل هذه العملية.

ورغم ما تقدم، فإنه لا يمكن تجاهل أهمية التعليم المقصود الوعي في اكتساب الاتجاهات المختلفة. إذ يمكن للأفراد أن يكتسبوا الكثير من اتجاهاتهم نحو بعض الموضوعات بالتفكير العادل والمناقشة العقلية الوعية المستندة إلى المعرفة ومبادئ العقل. كالاتجاه نحو الليبرالية أو الاشتراكية أو غير ذلك.

يتبيّن مما سبق، أن اكتساب الاتجاهات النفسية - الاجتماعية يعتمد على مبادئ نظريات التعلم المختلفة. وفي هذا المجال، يرى علماء النفس الوجوديون، أن جميع المؤثرات والعوامل الخارجية وعوامل البيئة الثقافية والاجتماعية، لا تحدّد الاتجاهات

أو تُحتمم تطورها، لأنَّ الإنسان حرٌّ ويتمنَّى بحريَّة الاختيار سواءً بالنسبة لاتجاهاته وأهتماماته أو لأسلوب حياته. وبالمقابل يؤكد هؤلاء على أهمية مفهوم الذات والنمو والخبرات الحياتية في اكتساب الاتجاهات النفسيَّة.

أخيرًا، فإنه من المهم ملاحظة أنَّ اتجاهات الأفراد وطبيعتها، قد تكون نتيجة لما يسود المجتمع من اتجاهات ترتبط بالقيم والفلسفات والمعايير المختلفة، إذ يمكن لنا ببساطة أن نرى شخصية مرجعية تدعو إلى حرية المرأة وتكييفها، وعندما يتعلق الأمر بأسرته فإنه يرتد إلى مجتمعه التقليدي ويأخذ بمعاييره واتجاهاته بهذا الخصوص.

قياس الاتجاهات:

لقد أصبح واضحًا الأهمية الكبيرة التي تحملها الاتجاهات النفسية المختلفة في تحديد السلوك الإنساني وتوجيهه، لهذا تحظى الاتجاهات مكانة شهورية في علم النفس الاجتماعي وتكلَّد تشكيل العمود الفقري ل موضوعاته الأساسية.

ومن نافلة القول أنَّ معرفة الاتجاهات في مختلف مجالات الحياة، أصبحت موضوع اهتمام واضح سواءً في مجال العمل والإدارة، أو الإرشاد والتثقيف والتوعية، أو في مجالات السياسات العامة وتنمية المجتمع، بل وفي مجال العلاقات الدوليَّة أيضًا. ومن أجل هذا أخذت الحكومات والأحزاب والهيئات والشركات والمؤسسات التربوية وغيرها توفر اهتمامًا متزايدًا بضرائب التعرُّف على الاتجاهات ووسائل قياسها.

ويفيد مقياس الاتجاه في معرفة اتجاهات الأفراد نحو موضوع معين، وفيما إذا كان هذا الاتجاه مؤيدًا أو معارضًا، ودرجة التأييد أو المعارضة، كذلك درجة شمول هذا الاتجاه، أي مدى تنوُّع المواقف التي يعمم فيها، إلى جانب تناقض اتجاه الأشخاص نحو هذا الموضوع أو تناقضه.

٩- معنى القياس:

يُقصد بقياس الاتجاهات إيجاد الطريقة المناسبة لتقديرها كمية، وفق إطار معين من المقاييس المتدرجة من الأدنى إلى الأعلى. وفي هذا الصدد أشار ثورنديك إلى أنَّ كلَّ ما يوجد مقدار، وكلَّ مقدار يمكن قياسه.

ويتضمن معنى قياس الاتجاه، إضافة إلى تقديره كمية، إمكانية المقارنة، فعند قياس اتجاه مجموعة من الأشخاص نحو موضوع معين، فإنه بالإمكان تحديد اتجاه كلِّ منهم تحديداً كميّاً، مما يسمح بمقارنة ذلك مع المجموعة الكلية ومعرفة مقداره بالنسبة للمجموعة ككل.

ويعدُّ القياس وسيلة مهمة من وسائل التقويم (الحكم)، إذ لا يمكن أن يتم التقويم من دون قياس. فالتفويم يتضمن الحكم على الموضوع المقوم بالاستعانة بنتائج القياس.

وترجع البدايات الأولى في قياس الاتجاه إلى الاستبيان الذي وصفه دورث Wood Worth لقياس الشخصية بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، والذي استخدم بعد ذلك الطريقة الكمية في قياس الاتجاهات.

وقد تطور قياس الشخصية، بشكل عام، ولا سيما قياس الاتجاهات حين استُخدمت "اختبارات المواقف" التي يُحاكي معظمها مواقف الحياة اليومية، ويقوم المبحوثون خلال ذلك بأداء عمل لا يعلمون بهدف الحقيقي منه، حيث يتم تسجيل استجاباتهم للموقف من دون علمهم.

كذلك استُخدمت "الاختبارات الإسقاطية" في قياس الاتجاهات، بالاستناد إلى افتراض أنَّ الشخص غالباً ما يعكس من خلال طريقة في الاستجابة، اتجاهاته نحو المواقف المختلفة.

٢- أهمية قياس الاتجاهات:

على الرغم من أن قياس الاتجاهات ما زال بحاجة إلى المزيد من الدراسة والاهتمام، ولا سيما أنه يقيس جوانب معقدة من الشخصية، إلا أن أهميته لا تقتصر على تقدير اتجاهات الأشخاص تقديراً كميّاً، بل تتعداها إلى مجالات أخرى، وأهمها:

أ. تساعد نتائج قياس الاتجاهات على بيان مدى صحة الدراسات النظرية أو خطئها، كما توضح إلى أي مدى يمكن الوثيق بصحة الفرض القائم، وهذا تمكّن الباحث من تدعيم بعضها ورفض بعضها الآخر، كما تفتح المجال أمام بحث فرض آخر وتجريبيها. وبذلك يتزود الباحث ببيانات تجريبية جديدة، وتزداد معرفته بالعوامل المختلفة التي أسهمت في نشأة الاتجاه وتحوله وتغييره البطيء المتدرج أو السريع.

بـ. تساعد عملية قياس الاتجاهات على التنبؤ بمختلف الأحداث التي تجري على مستوى المجتمع وتطورها الحتمية، وبعد هذا من بين أهم الأهداف التي تسعى إليها البحوث الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها. فعن طريق قياس الاتجاهات، يمكن التنبؤ على سبيل المثال بزمن التغير الاجتماعي ومدّاه في أي مجتمع أو جماعة، كما يمكن التنبؤ بإمكانية إدخال عامل جديد إلى حيز التفاعل الاجتماعي-النفسي لهذه الجماعة أو تلك.

تـ. ومن الواضح، أن فوائد قياس الاتجاهات لا تقتصر على ميدان واحد، إنما تمتد إلى مختلف ميادين و المجالات الحياة كالتربيّة والتعليم والسياسة العامة وقضايا السلام وال الحرب وغيرها، كما يستفاد من القياس في معرفة العوامل التي تؤثر في رفع مستوى الروح المعنوية أو انخفاضها، كما أن نتائج القياس تساهم في إزاحة الأحكام الفردية الضيقة وما يصاحبها من أخطاء تناول اتجاهات الآخرين والحكم.

عليها. فقد يحدث أن تستصحج الاتجاهات الآخرين من خلال ملاحظات عابرة لأفواهم وأفعالهم وآرائهم، ومن ثم سرعان ما نعمّمها على الجماعة التي يتتمي إليها هؤلاء.

وأخيراً، فإن استخدام مقاييس الاتجاهات آخذ بالانتشار على نطاق واسع في مختلف الحالات، وعلى الأخص في مجال ديناميات الجماعة والعلاقة بين أعضائها والعوامل المرتبطة بنشأة الاتجاهات وتغييرها أو تعديلها. وتنتشر مراكز البحث المتخصصه بهذه الجوانب في الكثير من الجامعات والمؤسسات والهيئات العلمية وغيرها. إلا أن وضعية هذه المراكز غير مرضية في العالم العربي، ويدو ذلك مرتبطة بحملة عوامل تحول دون تطور هذه الدراسات وازدهارها، وهو ما لا يتسع المجال لعرضه هنا.

٣- بناء مقاييس الاتجاه:

بعد القياس أولاً وأخيراً أداة تعتمد على اللفظ، وتتأثر بالعوامل الحضارية والثقافية السائدة التي تضفي دلالتها الخاصة على الألفاظ والمفاهيم السائدة. وهذا ينبغي توسيع الشروط الأساسية الواجب توافقها في بناء المقاييس بغض النظر عن طرائق القياس المستخدمة، وبصيغة مبسطة، فإن هذه الشروط تتتمثل بخطوتين أساسيتين: الأولى ترتبط باختيار عبارات القياس، والثانية بتفoom هذه العبارات.

أولاً: اختيار عبارات القياس وصياغتها:

لكي يؤدي بناء مقاييس الاتجاه التسليحة المرجوة منه، ينبغي بناؤه بشكل صحيح. ويطلب ذلك اختيار الباحث للعبارات والتركيب المستخدمة بطريقة صحيحة و بما يناسب مع موضوع الاتجاه المراد قياسه.

يبدأ الباحث بناء مقاييسه بتحليل موضوع الاتجاه تحليلًا دقيقاً مفصلاً بحيث يشمل كافة الأنماط السلوكية الموجبة والسلبية وجميع حقائقها، وكل ما يتعلق بها

من أحكام ومعتقدات. ويقوم الباحث بالتعرف على هذه الأنماط من كافة المصادر المسمكة من أحاديث يومية وصحف ومجلات ومؤلفات وغير ذلك. وبعد ذلك يبدأ بتصنيف هذه العبارات وفق الأبعاد المختلفة للاحتجاه بجوانبه الثلاثة: المعرفي والوجوداني والإرادي (أو النزوعي)، وهذا تقارب عبارات القياس من الواقع وحقيقة ما يتم تداوله من أحاديث ومفاهيم، كما تقارب من الألفاظ والمعاني المرتبطة بموضوع الاحتجاه من الواقع المعيش.

وعلى هذا الأساس، فإن وضع مقياس لموضوع ما يصلح لقياس الاجاهات طلاب كلية العلوم السياسية نحو التعصب أو غيره، يقتضي جمع العبارات التي يستعملونها في حياتهم اليومية، واحتياج الألفاظ التي تحمل معانٍ واضحة عندهم، خاصة وأن للنقط الواحد قد يتضمن أكثر من معنى، وبالتالي يكون له أكثر من استجابة حتى لدى الشخص الواحد في مواقف وحالات مختلفة. أي أن ألفاظ القياس وعباراته يجب أن تناسب مع المحتوى النفسي والوجوداني للأشخاص، لأن لها ارتباطات ودلائل معينة لديهم على الرغم من اتفاق المعنى. فاستجابة بعض الطلاب نحو مفهوم (التطرف) مثلاً قد يختلف عن استجاباتهم نحو مفهوم (السلط) أو (العدوان) أو (الأفكار النمطية) وهكذا.

بعد ذلك يقوم الباحث بصياغة أسئلة أو عبارات القياس وترتيب ألفاظها. وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن نتائج القياس ترتبط بصياغة السؤال وتتغير تبعاً لتغير الصياغة. ونشير فيما يلي إلى أبرز الشروط التي يجب توافرها عند صياغة عبارات القياس:

- ١- أن تكون العبارة أو السؤال مصاغة بطريقة لا يساء فهمها، وأن لا يتضمن ذلك مصطلحات فنية غير مألوفة أو تخصصية.

٢- أن تتضمن كل عبارة من عبارات المقياس فكرة واحدة فقط من الأفكار التي تتعلق بالموضوع الذي تقيس الاتجاه نحوه، لأن من الصعب الإجابة عن سؤال يتضمن فكرتين معاً، فالمبحث الذي يوافق على الفكرة الأولى ربما يرفض الفكرة الثانية وبالعكس، كما في السؤال: هل توافق على اعتبار السياسة الأمريكية منحازة وتكميل عكسيين؟

٣- أن لا تتناول الأسئلة أفكاراً يتفق عليها الجميع أو يرفضها جميعهم، لأنه في حالة الإجماع على الرفض أو القبول تendum فرص المقارنة التي تعدّ من الميزات الأساسية للقياس. عبارة (تركيا دولة حارة لسورية) حقيقة لا يدلّ قبولها على أي شيء من اتجاه المستجيب.

٤- أن لا تصاغ الأسئلة في عبارات المقياس بطريقة توحّي بإجابة معينة، كما في السؤال التالي: أظنك موافق على سياسة الحكومة الاقتصادية أليس كذلك؟ كما ينبغي أن لا تتضمن أسئلة المقياس إيحاءات معينة عند استعمال ألفاظ مشحونة عاطفياً، كما في العبارة الآتية: هل توافق على إلغاء الجامعات الخاصة لأن هدفها الأساسي هو الربح وليس العلم؟ كذلك يمكن أن تتضمن العبارة إيحاءً عندما تنسّب فكرتها إلى أحد الأسماء صاحبة النفوذ العلمي أو المادي أو من أصحاب السلطة وغير ذلك.

٥- أن تصاغ عبارات المقياس بصيغة الحاضر لتوجيه المستجيب إلى أن المطلوب هو اتجاهه في الوقت الحاضر، فلا يحدث التباس معه ويجيب عن اتجاهه كيف كان سابقاً.

٦- الابتعاد عن تقييد الإجابة ضمن فئتين فقط مثل (نعم) و(لا) أو (موافق) أو (غير موافق) لأن هذا تقييد حرية المستجيب وتحديده ضمن طرفين فقط. فالسؤال: هل أنت مع حوار المغاربات أم ضراعها؟ سؤال يفترض إحدى

إجابتين نعم أو لا، بينما يمكن أن تكون هناك إجابة ثلاثة أو رابعة. ويفضل عادة ترك فرصة الاختيار للمستجوب بين فئات تدرج في شدة تعبيرها عن الاتجاه، والمعدل المناسب هو خمس فئات تصاغ كالتالي: موافق بشدة، موافق إلى حدّ ما، لا يهمني الأمر، لا أوفق، لا أوفق مطلقاً. وفي مثل هذه الفئات تستخدم الدرجات لتعبير عن الشدة.

وأخيراً، من المهم الإشارة إلى أنه بعد الانتهاء من وضع عبارات المقياس، فإنه ينبغي تقويمها من حيث صلاحيتها لقياس الموضوع الذي صيغت لأجله ولتحقيق الهدف من المقياس. ويتطلب ذلك عرض العبارات على مجموعة من الخبراء في موضوع الاتجاه الذي سيجري عليه المقياس، إضافة إلى ذلك فإنه يمكن للباحث أن يجري تجربة تمهيدية أو استطلاعية على عينة صغيرة، ثم يقارن استجابات الفرد الواحد عن العبارات المشابهة، وبذلك يمكن من معرفة مدى ارتباط هذه العبارات المشابهة مع بعضها من وجهة نظر المبحوث.

إن المقياس المناسب للاتجاه نحو موضوع (ما) هو الذي يدل على اتجاه الشخص إن كان مويداً أو معارضًا وإلى درجة التأييد أو المعارضة، كذلك إلى مدى شموله لموضوع الاتجاه (تنوع الموقف الذي يمكن تعميمه فيها) إضافة إلى مدى تناسق اتجاهه بالنسبة للموضوع ذاته، أو مدى تناقضه. ويتطلب تحقيق هذا ضرورة التأكيد من تدرج المقياس ومن تساوي المسافات بين هذه الدرجات، بمعنى أن المسافة الفاصلة بين المدرجتين (٣.٢) تعادل المسافة الفاصلة بين (٤.٣) أو بين (٥.٤) وهكذا... عندما يمكن الوثوق بدرجة اتجاه المستجيب التي يحصل عليها نتيجة تطبيق المقياس.

يعنف إلى ما سبق ذكره، ضرورة التأكيد من تحقيق شرطين أساسيين في المقياس وهما: ثباته وصدقه.

ويتم التأكيد من ثبات المقياس بواسطة معامل الارتباط بين درجات الإجابات عن الأسئلة ذات الأرقام المفردة وبين درجات الإجابات عن الأسئلة ذات الأرقام المزدوجة.

أما بالنسبة لصدق المقياس، فيتم التأكيد منه عادةً بواسطة معامل الارتباط المرتفع بين نتائج المقياس ومحك حارجي كتقدير الآخرين، أو استجابات الأشخاص أنفسهم على اختبار آخر، أو من خلال سلوكهم الفعلي... وغير ذلك.

وما تحدّر ملاحظته أن المقياس الصادق يتمتع بالثبات ، في حين لا يصح العكس. أي أن المقياس الثابت قد يكون غير صادق ولا يقيس الاتجاه نحو الموضوع الذي وضع لأجله.

طرائق قياس الاتجاهات النفسية:

يتأثر التقدم العلمي في أي مجال من مجالات العلم والمعرفة بإمكانية توافر الوسائل الكافية التي يمكن أن تقيس بها المظاهر موضوع الاهتمام. وقد سبق للعالم الرياضي هنري بوانكاريه أن أشار إلى "التبؤ" باعتباره إحدى أهم غایيات العلم. وفي مجال دراسة الاتجاهات فإنه يبدو واضحاً أهمية التعرف على الوسائل والأدوات التي تسمح لنا بقياس الاتجاهات، سواء من حيث الشدة (قوة أو ضعفها) أو من حيث الوجهة (سلباً أو إيجاباً) وغير ذلك، هدف التعرف عليها وضبطها والتأثير في مكوناتها والتبؤ بها.

ونظراً لأهمية موضوع الاتجاهات وطرق قياسها في الحالات التطبيقية للعلوم السياسية وغيرها من العلوم الاجتماعية الأخرى، فإننا سوف نعرض فيما يلي لأهم الطرق المعروفة في قياس الاتجاهات نحو مختلف الموضوعات والتي تحقق أفضل شروط وضع المقياس:

طريقة بوجاردس (مقياس المسافة الاجتماعية) :

يعد هذا المقياس من أوائل المقاييس التي استخدمت لقياس الاتجاهات. وقد وضعه بوجاردس (Bogards) عام ١٩٤٥ لقياس مدى تقبل "الأمريكيين أو رفضهم للقوميات والجنسيات الأخرى من الأقليات، واعتمد في ذلك على صورة المسافة النفسية-الاجتماعية التي يرغب المستحجوب أن تفصله عن الأفراد من تلك الجنسيات والقوميات الأخرى، بحيث تقل المسافة كلما زاد التقبل والعكس صحيح.^١

يقوم المبدأ الأساسي لهذا المقياس على تدرج مدى الاتجاه نحو موضوع معين بموجب مسافات نفسية-اجتماعية متزايدة تبدأ من أقرب مسافة للقبول ليصل إلى أقصى مسافة للرفض. وتدل كل مسافة من التدرج على قيمة معينة تشير إلى شدة الاتجاه.

ويحتوي هذا المقياس على وحدات أو عبارات تمثل بعض مواقف الحياة الحقيقة للتعبير عن مدى البعد الاجتماعي أو المسافة الاجتماعية لقياس تسامح الفرد أو تعصبه، وتقبله أو نفوره، قريه أو بعده بالنسبة لجماعة عنصرية أو جنس أو شعب معين.

ووُجد بوجاردس أن أفضل تدرج هو سبع مسافات تغير عن كل منها "عبارة أو وحدة للمقياس" تتناسب معها، ويمكن تحديد درجتها طبقاً لعدد المسافات التي تبدأ من (١) وتنتهي بالدرجة (٧). بحيث تدل العبارة رقم (١) على أقصى درجات التقى، بينما تدل العبارة التي تحمل الرقم (٧) على أقصى درجات

^١ د. حامد عبد السلام زهران. علم النفس الاجتماعي. (القاهرة: عالم الكتب ط٤، ١٩٧٧) ص ١١٦ - ١٥١.

الرفض. ويوضح الشكل التالي نموذج مقاييس البعد أو المسافة الاجتماعية.. كما وضعه بوجاردس:

نوع الموقف							
أترجو منهم	أزاملتهم في النادي	أجاورهم في السكن	أزاملهم في العمل	أقربهم كمواطين في بلدي	أقربهم كبروليين في بلدي	أطردهم من بلدي	أقليتهم في بلدي
(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	

وقد طبق بوجاردس هذا المقاييس عام ١٩٢٦ على عينة تتألف من ١٧٢٥ أمريكيًّا ليقيس التحالف لهم نحو ٣٩ جماعة قومية وعنصرية تقيم في الولايات المتحدة، فخرج بنتائج مهمة كشفت عن الاتجاهات الحقيقة السائدة تجاه الجماعات المستهدفة من المقاييس، وقد جاءت النتائج كما يلي:

عيارات المقاييس	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
السويديون	٥٤.٣	٦٢.١	٧٥.٦	٧٨.٠٠	٨٦.٣	٥٠.٤	١.٠٠
الآفار	١.٤	١٠.٠٠	١١.٧	١٩.٠٠	٢٥.٣	٤١.٠	٣٣.٤

وفي ضوء خصائص المقاييس المناسب (التي تعرّفنا عليها سابقاً)، يمكن الإشارة إلى بعض الملاحظات على مقاييس بوجاردس، ومنها:

١- عدم تدرج جميع وحدات (عيارات) المقاييس تدرجًا متناسبًا. فالمسافة بين الوحدة الأولى والثانية مقارنة بالمسافة بين الثانية والثالثة، لأن درجة القرب النفسي الاجتماعي الناجمة عن الزواج هي أقرب بكثير من درجة القرب الناجمة عن الزرامة في النادي.

٢- يلاحظ أيضًا إن من يوافق على الوحدة الأولى، يوافق منطقياً على الوحدات الأربع، لأن من يوافق على الزواج من جماعة معينة، لا يمانع بالضرورة

من مصادقة أفرادها أو محاورتهم في السكن. ويعني ذلك بالضرورة أن المستحوب الذي اختار الوحدة الأولى يختار بشكل تلقائي العبارات الأربع الأخرى التي تليها.

٣- يلاحظ كذلك، أن الوحدة التي تشير إلى أقصى درجات الرفض (رقم ٧) لا تمثل أقصى درجات الرفض الممكنة لجماعة معينة. فالرفض قد يصل إلى أكثر من مجرد العطرد من البلد، كالاتجاه نحو الإيذاء وإيقاع الضرر، وقد يصل إلى الإبادة.

في الواقع إن مقياس بوجاردس يمكن استخدامه لمعرفة اتجاه الفرد حيال موضوعات متعددة، ولكن مع ملاحظة تعديل عدد العبارات ومضمونها لتناسب مع الموضوع المراد قياس الاتجاه نحوه ومع إمكانية تدرج معناها بالنسبة لشدة الاتجاه. ولا بدّ من عرض هذه العبارات على مجموعة من الخبراء للحكم على مدى صلاحيتها.

٤- طريقة ثورستون (أو مقياس المسافات متساوية: الظهور):

تحثّب ثورستون (Thurston) مشكلة عدم تساوي المسافات بين الوحدات في مقياس بوجاردس السابق، فاقتراح عام ١٩٢٩ بالاشتراك مع تشيف (Chave) طريقة لقياس الاتجاهات نحو عدد من الموضوعات، وصمم عدة مقاييس وحداتها متساوية البعد فيما بينها.

وينكون المقياس بموجب هذه الطريقة من مجموعة من الوحدات أو العبارات التي تدور حول موضوع معين، وتغطي جميع مواقف القبول والرفض لدى المستحوب، ولكلّ عبارة منها وزن أو قيمة معينة تعبر عن وضعها بالنسبة لمجموع عبارات المقياس ككل.

أما عن طريقة إعداد المقياس وتقدير الوزن الخاص بكل عبارة فيمكن تلخيص الخطوات المتبعة بموجب هذه الطريقة كما يلي:

١- يجمع الباحث عدداً كبيراً من العبارات (قد تزيد عن مائة أو بعض مئات)، التي تمثل مدى الاتجاه نحو الموضوع المراد قياس الاتجاه نحوه، بكل درجاته، وتغطي مدى الموافقة أو الرفض أو التقبل أو التغور. وتصاغ العبارات في جمل بسيطة وواضحة، بحيث تشير مباشرة إلى الموضوع.

٢- يكتب الباحث كل عبارة من العبارات السابقة على بطاقة منفصلة ويقوم بعرضها على مجموعة من الحكماء الخبراء في الموضوع، ويطلب من كل منهم، بشكل مستقل عن غيره، أن يصنف هذه العبارات بموجب جدول مؤلف من إحدى عشرة خانة متدرجة، بحيث تمثل العبارات المصنفة في الخانة رقم (١) أقصى درجات التأييد نحو موضوع الاتجاه، تليها في الخانة رقم (٢) التي هي أقل تأييداً لموضوع الاتجاه من تلك العبارات الموجودة في الخانة رقم (١)، وهكذا حتى يتم تمثيل أقصى درجات السلبية في عبارات الخانة رقم (١١). أما العبارات التي يتم تمثيل أقصى درجات السلبية في عبارات التي يراها الخبراء محايدة، وبالنسبة إلى العبارات التي يختلف الحكمون على تصنيفها فيتم استبعادها لأنها قد تكون غامضة وغير واضحة ولا تعبر عن الاتجاه نحو الموضوع المراد وضع مقياس له.

٣- تعطى كل عبارة القيمة العددية التي قدرها كل خبير، وذلك تبعاً للخانة التي وضعت فيها، ويمكن وضع جدول توزيع تكراري للدرجات المعطاة لكل عبارة، ثم يحسب متوسط درجاتها، وهذا المتوسط هو عبارة عن قيمتها العددية أو وزنها الذي يعطي لها من حيث وضعها على المقاييس.

٤- يختار الباحث بعد ذلك عدداً من العبارات ذات القيم والأوزان التي تحقق توزيعاً متدرجاً وتنتشر انتشاراً متساوياً على المقاييس من الطرف المؤيد إلى الطرف المعارض.

ويكون المقياس الواحد عادة من عبارات تراوح بين ٥٠ - ٢٠ عبارة ، ثم يقوم الباحث بتوزيعها على المقياس من (١) إلى (١١) بشكل عشوائي، أي من دون ترتيبها تصاعدياً أو تنازلياً حسب أوزانها، بحيث يحكم الفرد على العبارة من حيث تأثير محتواها عليه ومدى تطابق هذا المحتوى مع اتجاهه بدلاً من أن يستدل على شدة محتواها من مجرد ترتيب وضعها بالنسبة لغيرها من العبارات، ومن ثم يحسب متوسط أوزان هذه العبارات لتمثل درجة اتجاهه من حيث التأييد أو المعارضة نحو الموضوع المقاس الاتجاه نحوه.

وفيما يلي نموذج توضيحي يضم (١١) عبارة مختارة من (٣٦) عبارة يضمها المقياس الأساسي لقياس الاتجاه نحو الحرب بطريقة تُرستون. وفي مقابل كل منها وزنها. ونلاحظ هنا أن الأوزان الأقل هي (المضادة للحرب أو المناصرة للسلام)، وأن الأوزان الأعلى هي (المناصرة للحرب أو المناهضة للسلام)، مع الإشارة إلى أن هذه الأوزان لا تظهر أمام العبارات في الاختبار الفعلي.

(١٠.٢) ليس هناك أي مسوغ معقول للحرب.

(١٠.٤) الحرب صراع من عدم النفع ينتهي بخطفه النفس.

(٢٠.٤) الحرب إفناء لا داعي له للتفوّس البشرية.

(٣٠.٢) إن مكاسب الحرب لا تساوي بؤسها وMaisها.

(٤٠.٥) نحن لا نريد حروباً أخرى إذا أمكن تفاديهما دون فقدان لكرامتنا.

(٥٠.٥) من الصعب أن تقر ما إذا كانت الحروب ضارة أم نافعة.

(٦٠.٦) هناك بعض الآراء تؤيد الحرب.

(٧٠.٥) في ظروف معينة، تكون الحرب ضرورية لتحقيق العدل.

(٩٠.٨) الحرب تغير هم وجهود الرجال.

(١٠٠.٨) أسمى وأجلّات الرجل أن يحارب لتحقيق قوه ومجده وطنه.

وعلى المستحobb أن يوضع إشارة (+) إلى جانب العبارات التي يرى أنه موافق عليها، ويكون تقديره هو متوسط أوزان العبارات التي وضع الإشارات إلى جانبها. لقد استخدمت طريقة ترستون لوضع مقاييس للاتجاهات نحو مختلف الموضوعات، كالحروب وتنظيم النسل والكيسة والجماعات العرقية المختلفة كالزوج والصيبيين وغير ذلك.

ويبدو من طريقة ترستون التي تتضمن عبارات إيجابية وأخرى سلبية، أنها تغلب على مشكلة تأثير غط الاستجابة التي يبدو فيها بعض الأشخاص يميلون إلى إعطاء استجابات على نمط واحد، إما أن تكون الموافقة باستمرار أو رفض جميع العبارات.

ومن مزايا إعداد المقاييس بطريقة ترستون أن يتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق في حالة إعداده إعداداً دقيقاً، مما يعني أنه يحدد درجة اتجاه المستحobb تحديداً قريباً من الدقة.

لكن مع ذلك فإن هذا المقاييس لا يعطي أي فكرة عن شدة الاتجاه نحو مضمون العبارة التي تم اختيارها من قبل المستحobb، لأن الموافقة على آية عبارة تقوم دائماً بالطريقة نفسها بصرف النظر عن شدة اتجاهه الذي قد تكون بالموافقة الشديدة أو مجرد الموافقة.

وأخيراً، فإنه من الملاحظ على هذا المقاييس أنه يستغرق وقتاً وجهداً في إعداده، وأن الأوزان قد تتأثر بالتحيزات الشخصية للخبراء الحكماء، خاصة المتطرفين في تحيزهم، وقد تكون العبارات المتساوية البعد في نظر الحكماء ليست كذلك في الواقع بالنسبة للمفحوصين، وقد يقترب متوسط التقدير للفرد من متوسط التقدير لفرد آخر مع اختلاف دلالة كل من المتقطعين، كما يحدث عندما يختار أحد هما

العبارات ذات الدرجات المتوسطة، في حين تكون الدرجة نفسها للشخص الآخر هي نتيجة لاختياره للعبارات ذات الدرجات المنخفضة والمرتفعة معاً.

٣- طريقة ليكرت (أو مقياس التقديرات الجملة) :

ابنكر ليكرت (Likert) طريقة جديدة لقياس الاتجاهات، تميزت بسهولتها على خلاف للطريقتين السابقتين، فهي لا تتطلب خبراء وجهداً لحساب قيم العبارات أو أوزانها، كما لا تتطلب تصنيفاً بمعاً لهذه الأوزان.

يتكون مقياس ليكرت من مجموعة من العبارات المؤيدة والمعارضة التي تدور حول موضوع الاتجاه المراد قياسه، وتدرج كل عبارة على مدى يتألف من خمس شدائد تدرج من التأييد المطلق للعبارة إلى المعارضة المطلقة، والشكل التالي يوضح هذه الشدائد:

		قيمة الشدة				
		غير موافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جلاً
العبارة المؤيدة	١	٢	٣	٤	٥	
	٥	٤	٣	٢	١	
العبارة المعاصرة						

من الواضح من خلال الشكل السابق أن لكل شدة من هذه الشدائد درجة تدرج تنازلياً في العبارة المؤيدة (١.٢.٣.٤.٥)، في حين تعطي الشدائد نفسها عكس هذه الدرجات في العبارات المعاصرة أي (٥.٤.٣.٢.١). وهذا من شأنه أن يتحقق (من الناحية النفسية) أن تكون الموافقة على العبارات المعاصرة تساوي المعارضة على العبارات المؤيدة.

ويطلب من المستحجب على هذا المقياس أن يبين رأيه بوضع علامة (+) في المكان الذي يوافق اتجاهه لكل عبارة من عبارات المقياس. وعلى هذا الأساس، فإن الدرجة المرتفعة تدلّ على الاتجاه المؤيد، بينما الدرجة المنخفضة تدلّ على الاتجاه

المعارض. وبعد ذلك يتم جمع الدرجات التي يحصل عليها الفرد على كل عبارات المقياس، وتشير النتيجة إلى درجة اتجاهه العام نحو الموضوع المقاس.

تُنحصر الدرجة الكلية لكل مستح抒 في ضوء الدرجات التي يحصل عليها جميع المستح抒ين (كما يحدث في الاختبارات النفسية الأخرى واختبارات التحصيل). فإذا افترضنا أن لدينا عشر عبارات في المقياس، فإن أعلى درجة يحصل عليها الفرد هي خمسون درجة، وتدل على الموافقة التامة على الموضوع، وأقل درجة يحصل عليها الفرد هي عشر درجات وتدل على المعارضة التامة للموضوع.

ويتم اختيار عبارات هذا المقياس من عدد كبير من العبارات التي يمكن جمعها من مصادر متعددة، بحيث تكون محددة المعنى، واضحة وغير غامضة، ويفضل عدد متساوٍ من العبارات الموجبة والعبارات السالبة. وتحسب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة وبين الدرجة الكلية للمقياس، وتُستبعد بعد ذلك العبارات التي لا ترتبط ارتباطاً عالياً بالدرجة الكلية للمقياس. وينبغي أن تكون كل العبارات في المقياس مرتبطة بموضوع الاتجاه. وبمقدار أن يقتصر المقياس على موضوع واحد. إضافة إلى ذلك، ينبغي أن تظهر العبارات فروقاً فردية في الاستجابة لها، أي أنه يجب أن لا يضم المقياس عبارات يوافق عليها جميع الناس أو يعارضها جميع الناس. وفي سبيل توضيح أكبر لما سبق، نعرض فيما يلي لبعض العبارات المأخوذة من مقياس ليكرت لقياس الاتجاه نحو الحقوق الاجتماعية والسياسية للمرأة:

العبارة الأولى:

يجب أن تترك الحرية كاملة للمرأة في اختيار شريك حياتها					
موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	
٥	٤	٣	٢	١	

العبارة الثانية:

يمكن للمرأة أن تولى المناصب القيادية في الدولة				
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
١	٢	٣	٤	٥

العبارة الثالثة:

لا تصلح المرأة إلا للأعمال المنزلية				
غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
٥	٤	٣	٢	١

أخيراً، فإن أهمية طريقة ليكروت تتبع من الإمكانيات التي تتيحها لوضع مقاييس لقياس الاتجاهات نحو موضوعات مختلفة، إضافة إلى سهولة استعمالها وارتفاع درجة الثبات والصدق للمقياس الذي يوضع بموجبه، كما أن هذه الطريقة تنسحح المجال أمام المستجوبين للتعبير عن حقيقة اتجاهاتهم، وذلك لمروره المدرجات أمام كل عبارة من عبارات المقياس والتي تراوح بين الموافقة الشديدة إلى المعارضة الشديدة، وبهذا فإن طريقة ليكروت تتجاوز الكثير من نقاط الضعف الموجودة في طريقة ثرستون التي لا تتيح للمستجوب إلا اختيار بعض العبارات دون توضيح شدة اتجاهه نحوها، أي أنها تقلل من احتمال المصادفة، ونتائجها أكثر موضوعية من الطرائق الأخرى التي مررت معنا.

طرق أخرى لقياس الاتجاهات:

تسمى الطرق السابقة التي تم استعراضها لقياس الاتجاهات بطرق أو مقاييس للتقدير الذاتي، وهي من المقاييس الأكثر شيوعاً، التي تعتمد على تحليل الإجابات التي أعطتها المبحوثون للأسئللة، أو البنود التي طلب منهم الإجابة عليها، بحيث

يمكن الاستدلال على موافقة الفرد أو رفضه لكل بند، أي أن المدرجة الكلية على المقاييس هي التي تُعَرِّف عن مدى اتجاه الفرد بالقول أو بالرفض نحو الموضوع المحدد. وبالرغم من شيوع استخدام مقاييس التقدير الذاتي، إلا أن هناك من يرى بأن مقاييس الاتجاهات يجب أن يتم وفقاً لطرق أكثر واقعية لعلّ أهمها:

أولاً: ملاحظة السلوك الفعلي

قد لا تتمكن طرق التقدير الذاتي من الكشف عن الاتجاهات الفعلية لأسباب تتصل بطبيعة الأسئلة الموجهة وأخرى تتعلق بالأفراد وعدم رغبتهم في تقديم إجابات تعبير عن اتجاهاتهم الحقيقية، ولذلك فقد وجد بعض الباحثين أنه يمكن تحديد اتجاه الفرد نحو موضوع معين عن طريق ملاحظة سلوكه الفعلي نحو هذا الموضوع، خاصة بعد أن تبيّن لهم عدم وجود اتساق بين الاتجاه، كما يعبر عنه لفظياً، وبين السلوك الفعلي المؤيد لهذا الاتجاه. ويمكن رصد السلوك الفعلي بعدة طرق منها:

١- أن يتم عرض الفرد لموضوع الاتجاه في مواقف مدرسته وتسجيل استجاباته لهذا الموضوع، الملموسة وغير الملموسة (حركات اليدين والعين والإيماءات والإشارات...).

٢- يمكن معرفة السلوك الفعلي أيضاً من تمثيل الدور (Rolo playing) أو الأسلوب السوسيومترية.

ثانياً: الاستجابة الفيزيولوجية لموضوع الاتجاه:

وتشمل جميع استجابات الفرد الحشوية (معدل ضربات القلب وضغط الدم، اتساع حدقة العين، عضلات الوجه وتعبيراتها، معدل إفراز العرق...) الصادرة عند رؤية منه معين (موضوع الاتجاه أو التفكير به أو التعامل معه). ويرى بعض

الباحثين أن هذه الاستجابات الملايئرادية هي أفضل وسيلة لقياس شدة الاتجاه كما يمكن أن تعطى قياساً صادقاً بالمقارنة مع بقية أساليب الاتجاه.

٣- الأساليب الإسقاطية:

الأساس الذي تعتمد عليه هذه الأساليب هو أن يعرض على الفرد منه غامض ثم يطلب منه أن يفسره ووصف ما يراه مثل: بقعة حبر، أو صورة تفاعل بين فرد ما وموضع الاتجاه، ويقوم الباحث بتفسير هذا الوصف في ضوء مبادئ نظرية التحليل النفسي ومفاهيمها. وهناك نوعان أساسيان من المطرق الإسقاطية:

- ١ - استخدام عبارات محددة تفسح المجال أمام الفرد المستجوب وتساعد على الكشف عن مشاعره ودوافعه الحقيقية التي تكشف اتجاهه حالاً موضوعاً محدد، كأن تعرض على سبيل المثال صورة على المبحوث تمثل شخصين يسأل أحدهما عن أسباب قلق الآخر ويطلب من المبحوث الإجابة نيابة عنه، أو استخدام طريقة تداعي الكلمات، أي عرض بعض الكلمات التي تتصل بموضوع الاتجاه المراد دراسته ضمن مجموعة أخرى من الكلمات، ثم يطلب من المبحوث أن يذكر أول ما يرد على خاطره عند سماعها، ومن الأساليب التي يستخدمها الباحثون أيضاً أسلوب تكميلة الجمل أو القصص الناقصة.
- ٢ - تحليل ما يدركه الفرد أو يتعلمه أو يتذكره فيما يتصل بموضوع الاتجاه لاكتشاف مدى التحرير فيه كمؤشر لرفض الفرد هذا الموضوع، استناداً إلى أن اتجاهات الفرد وميله أحد محددات هذه العملية النفسية.

مشكلات قياس الاتجاهات:

على الرغم من الأهمية الواضحة لقياس الاتجاهات ودراستها، إلا أنها تثير مشكلات متعددة منها، على سبيل المثال، مدى إمكانية اعتبار الاتجاهات التي يتم التعبير عنها في أبناء القياس دليلاً صحيحاً على اتجاهات الفرد الحقيقة.

ومن الواضح أن هذه المشكلة – كما مرّ معنا – ترتبط بموضوع علاقة السلوك المعبر عنه لفظياً بالسلوك الفعلي للشخص. أي إلى أي حد يمكن أن تتطابق الأقوال مع الأفعال؟ فقد يستذكر البعض ظاهرة معينة كالرشوة، مع ألم قد يرثرون إذن... أتيحت لهم الفرصة المناسبة، كما ألم قد يقومون برشوة غيرهم!!

ويتبين مما سبق، أنه يصعب الاعتماد على السلوك الفعلي لمعرفة اتجاه الفرد الحقيقي. خاصة وأن عوامل كثيرة يمكن أن تؤثر في استجابة الشخص لمقياس الاتجاه منها "صفات المبحوث وخصائصه كالميل إلى الظهور أو الميل إلى الإذعان، فقد يتزداد بعضهم على دور العبادة أو يؤدي طقوساً دينية معينة من أجل الحصول على القبول الاجتماعي، أو لأن أدوارهم الاجتماعية تتطلب ذلك.

كذلك فإن دقة استجابة الفرد تتأثر إلى حد بعيد بعاداته في التعبير اللغوي وطريقة فهمه للبيئة الواردة في مقياس الاتجاه. كما تؤثر الظروف المختلفة التي يتم فيها قياس الاتجاه على مدى دقة استجابة الفرد وصياغته. إلا أنه يمكن التقليل إلى حد بعيد من تأثير العوامل السابقة، وذلك بمراعاة ما يلي في أثناء قياس الاتجاه:

١- بناء الثقة بين الباحث والطرف الآخر، وذلك بتعلم مهارات التفاعل الاجتماعي، والإلمام بثقافة المستحثوب. وذكر استعمالات واقعية تؤكد على أهمية مشاركته، وضرورة الإفصاح عن رأيه الحقيقي، والعمل على إقناعه أن صراحته ضرورية ولن تعرضه لأي أذى.

٢- صياغة الأداة بشكل يقلل من تأثير العوامل الخارجية، وذلك بمراعاة اختيار عبارات تدلل موقف واقعية ويساعد ذلك المبحوث في التعبير عن اتجاهه بوضوح. ومن الأمور التي ينبغي مراعاتها أيضاً: استخدام الألفاظ الواضحة والمحددة

المعاني التي تساعد على إيجاد المعنى للمستحجب دون لبس، وتحثّب وضع خيارات الإيجابة بترتيب أو طريقة يوحّدان بوجهة الاستجابة.

٣- استبعاد المشاركين الذين يظهرون تأثراً واضحاً بالعوامل الخارجية، والاعتماد على إستراتيجية واسعة للقياس باستحداث أكثر من طريقة لقياس الاتجاه مما يتبع إمكانية معالجة عيوب إحدى الطرق بزايا الطريقة الأخرى.

سابعاً: إمكانية تغيير الاتجاهات أو تعديلها:

بعد الاتجاه حجر الزاوية في علم النفس الاجتماعي قوله الأولوية والصدارة في ديناميات الجماعة وبحالاتها التطبيقية المختلفة: في الاقتصاد والإدارة والتربية وتنمية المجتمع، وفي اختيار القادة وتدربيهم، وكذلك في حقل التفاهم والتعاون الدولي وغير ذلك.

وتسعى الدول والأحزاب والمنظمات والشركات على اختلاف أنواعها وتجهيزها إلى تعديل اتجاهات الأفراد والجماعات بما يحقق أهدافها ويخدم أغراضها، لهذا تتجه باستمرار إلى الجماعات المختلفة مستخدمة وسائل الاتصال الجمعي ومتعدد المؤثرات النفسية المتاحة، بهدف دفع أعضائها إلى شراء سلعة أو اعتناق فكرة أو أداء عمل، وذلك بما يتحقق مصالح هذه الجهة أو تلك.

إضافة إلى ما سبق، فإن الاهتمام بموضوع الاتجاهات وإمكانية التأثير فيها أصبح يحظى باهتمام واسع لدى دوائر صناعة القرار في مجال العلاقات الدولية والسياسة الخارجية. فالولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الدول على سبيل المثال تخصص ميزانيات ضخمة يتم إنفاقها بطرائق مدققة في مناطق مختلفة من العالم، وذلك بهدف التأثير على الناس ومنظوماتهم القيمية والثقافية والسياسية، وعاداتهم وتقاليدهم، وإعادة تشكيلها وتجهيزها بما يحقق أفضل النتائج بأقل التكاليف. وتبدو الأمثلة على هذا النوع من السياسات التي يطلق عليها بعضهم اسم (القوة

الناعمة)^١، وأضحة في الكثير من مناطق العالم وأخذت أشكالاً مختلفة جداً ، إلا أن ما يجمع بينها هو السعي إلى التأثير على اتجاهات الناس، ودفعهم بطريقة غير مباشرة لتبني سياسات معينة تخدم مصالح الولايات المتحدة الأمريكية. ومن أمثلة ذلك الثورة على الأنظمة القائمة، وهو كما عرف باسم الثورات الملونة في دول أوروبا الشرقية وغيرها، أو السعي لحرف اتجاه صراع ما وتغيير طبيعته (كما هو الحال في الصراع العربي- الإسرائيلي).

وغير ذلك من الأمثلة التي توضح مدى الاهتمام بتغيير اتجاهات البشر أو تعديلها بما يحقق مصالح الدول وأهدافها.

ومع ذلك فإن اتجاهات الناس تميل عادة إلى مقاومة المحاولات الموجهة لتغييرها ولا سيما تلك الاتجاهات التي تكونت لديهم منذ مرحلة مبكرة، وتأصلت فيهم مع مرور السنين. لهذا من الأكثر احتمالاً أن تغير اتجاهات الشباب المختلفة أكثر من إمكانية تغيير اتجاهات الأكبر سناً. وهذا يمكن ملاحظته بسهولة في طبيعة التحولات الفكرية العاصفة التي حدثت بعد انهيار المعسكر الاشتراكي، وموقف الشباب والشيوخ منها.

يضاف إلى ذلك أن صعوبة تغيير الاتجاه قد ترتبط بعوامل أخرى تعود إلى كون الاتجاه تنظيمياً كلباً لجوانب وعناصر معرفية ووجدانية ونزوعية مرتبطة فيما بينها، وهذا فإن شلنبرج (Schellenberg) يذهب إلى اعتبار عملية تغيير الاتجاه أشبه ما تكون بعملية تغيير الدم، بينما رأى ليفين (Lewin) أن عملية تغيير الاتجاه هي عملية معادلة لعملية تغيير الثقافة.

لكن رغم صعوبة تغيير اتجاهات، وخاصة تلك المتأصلة لدى أصحابها، إلا أن هذا لا يعني استحالة ذلك في حال تعرضهم لمعلومات وخبرات جديدة.

^١ حول هذا الموضوع يمكن العودة إلى: جوزيف ناي، القوة الناعمة، دار العيكان، ترجمة محمد المغيري، ٢٠٠٧.

إضافة إلى ذلك فإن الجماعات المرجعية التي ينتهي إليها الأشخاص، والتي يحصلون منها على الكثير من قيمهم ومعاييرهم وخصائصهم الذاتية، تسهل التأثير في اتجاهات أعضائها وفي تغييرها وتعديلها. كما تؤدي أساليب التفاعل الاجتماعي دوراً مهماً سواء عن طريق الإيجاد أم التقمص أم التقليد في تغيير اتجاهات الأفراد وتعديلها. ومن المعروف أن الساسة وقادة الرأي العام ورجال الدعاية والإعلان يعتمدون على هذه الأساليب في تغيير وتعديل الاتجاهات.

وخلاصة ما سبق، فإن الاتجاهات هي حالات نفسية مكتسبة تخضع للتغيير بذات الطائق التي اكتسبت بها، وتغيير الاتجاهات، هو في نهاية المطاف، حصيلة تفاعل ديناميكي بين العوامل الذاتية والعوامل الموضوعية الكامنة في المواقف الاجتماعية.

أما أهم العوامل التي تحمل تغيير الاتجاه سهلاً، فيمكن تلخيصها بالعناوين الأساسية التالية:

- ضعف الاتجاه وعدم رسوخه.
- وجود اتجاهات متوازية أو متساوية في قوتها بحيث يمكن ترجيح أحدها على باقي الاتجاهات.
- توزع الرأي بين اتجاهات مختلفة.
- عدم تبلور ووضوح اتجاه الفرد نحو موضوع الاتجاه.
- عدم وجود مؤشرات مضادة.

وبال مقابل فإنه يمكن تلخيص أهم العوامل التي تحمل تغيير الاتجاه أمراً صعباً بالعناوين الرئيسية التالية:

- قوة الاتجاه القديم ورسوخه لدى الأفراد والجماعات.

- استقرار الاتجاه في بنية الشخصية ولارتفاع قيمته وأهميته في تكوين شخصية الفرد ومتقدرات الجماعة التي ينتمي إليها .
- ترسخ الصور النمطية لدى الأفراد.
- إدراك الاتجاه الجديد كتهديد للذات الفردية وتناسك الجماعة .
- و مما هو جدير بالذكر هنا أن محاولة تغيير أو تعديل الاتجاه قد تحدث تأثيراً عكسيّاً، أي تؤدي إلى ترسخ الاتجاه القديم وزيادة قوته.
- و تغيير الاتجاهات يمكن أن يحدث على صعيد القول والفعل أو كليهما معاً و يمكن حدوثه فقط على صعيد المعتقد المعتبر عنه لفظياً، و عند ذلك نطلق عليه تغيير في الرأي فقط. وتغيير الاتجاه نوعان:

 - **تغير متسق:** حيث تتوافق وجهة التغيير مع وجهة الاتجاه، كأن تزيد من استهجان الفرد الذي يكره التدخين، أو تزيد من درجة تفضيل الفرد لشيء ما.
 - **تغير غير متسق:** بمعنى استبدال الاتجاه المستهجن باخر مختلف أو العكس. مثل ذلك: محاولة تغيير اتجاهات المجتمعات المحافظة نحو عمل المرأة من اتجاهات تدفع بأعضائها إلى رفض الفكرة واستهجانها إلى أخرى تشجع على قبولها. مثل آخر يتمثل في محاولة التخلص من الاتجاه المحيط للتدخين إلى آخر منفر له.

تغير الاتجاهات من خلال التواصل الاجتماعي:

يتم التواصل الاجتماعي من خلال الرموز الاجتماعية المختلفة، واللغة ليست سوى شكل من أشكال الرموز المتفق عليها اجتماعياً. فلكل مجتمع لغته الخاصة، يتداولها أفراده ويفهمون مدلولاتها ومعاناتها. و تعد اللغة وسيلة أساسية من وسائل الإقناع الإنساني، فغير اللغة يتواصل البشر فيما بينهم ومن خلالها تسعى وسائل الإعلام إلى تقديم المعلومات حول موضوع الاتجاه المراد تغييره وإقناع المتلقين بالاتجاه الجديد.

ويتوقف تأثير الفرد بالمعلومات المقدمة إليه حول موضوع الاتجاه المطروح، على عملية الاتصال ومتغيرها. وهذه المتغيرات تتفاعل فيما بينها وتبادل التأثير بحيث إن أي تغيير يأخذها يؤدي إلى تغيير في عملية الاتصال، وفيما يلي أهم هذه المتغيرات^١:

أولاً - المصدر: يتوقف تأثير الفرد بالمعلومات المرسلة إليه على موقفه من مصدرها - أي مصدر الرسالة. فأكثر الأشخاص تأثيراً فيما هم أولئك الذين يتمتعون بالخبرة والمكانة والأهلية للثقة. وعلى الرغم من الأهمية الواضحة لهذه الجوانب ، إلا أن الدراسات تشير إلى أنه ليس من الضروري، في جميع الحالات، أن يكون مصدر الرسالة خبيراً حتى يحظى بتأييد المتنقى، بل يكفي أن يتصور المتنقى ذلك، كما أن جاذبية المصدر وما يمتاز به من خصال حميدة ومهارات تعبرية، ومدى التشابه والاختلاف بينه وبين المتنقى في الاتجاهات والعادات والتقاليد والإطار الفكري، جميعها عناصر تساهم في الحصول على استجابة المخاطب ودفعه لتبني ما يطرح عليه من أفكار.

بالإضافة إلى ما سبق هناك عناصر أخرى يجب أن تتوافر في المصدر منها: مهاراته الاجتماعية في الحكم على المتنقين، وقدرته على ضبط حالته المزاجية، وإثارة متنقيه بالشكل الذي يزيد من اهتمامهم وحماسهم لما يقدم إليهم، وبالاحظ أن الأشخاص الذين يتسمون لهم بالهدوء الرائد أو التحجل أو القلق، يكونون أقل تأثيراً في المتنقين من الأشخاص الأميل إلى الابساطة، أو يتميزون بالحيوية والنشاط والواثقين من أنفسهم بصورة واضحة.

ثانياً - الرسالة ومحوها: يجب أن تتصف الرسالة بعدة خصائص أبرزها:

١. د. عبد الحليم محمود السيد ود. طريف شوقي مرهج و د عبد المنعم شحاته محمود. علم التفهُن الاجتماعي المعاصر. (القاهرة: إيتراكت للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٤) ص ٧٩.

١- أن تستحوذ على اهتمام المتلقي بما تطرحه من أفكار وقضايا وأن تحظى بأهمية عنده.

٢- نوعية المنشدة، وهل هي منطقية تستثير لدى المتلقي الرغبة في التفكير بالحجج التي تضمنتها الرسالة وتوليد أخرى استنتاجاً منها؟ أم مناشدة اتفاعالية تطمح لزيادة وقع الاستهلاك – بما يترتب على تقبل الرسالة أو رفضها من آثار سارة أو مؤلمة، بما في ذلك الرسائل التي تستثير خوف المتلقي لتقديمها معلومات تصيف بخطورة سلوك ما يصدره المتلقي (تلوث البيئة وما تشكله من أخطار على مستقبل البشرية وكيفية تجنبه).

٣- كذلك فإن لطريقة تقديم الرسالة تأثيرها على المتلقين، فالأفضل عندما يكون الموضوع بسيطاً، أو إذا كان المتلقي مستعداً نفسياً لقبول المصدر، أن نعرض الرسالة دون ذكر الحجج المعاصرة، وأن ترك للمتلقي فرصة الوصول إلى الاستنتاج النهائي بنفسه، أما إذا كان الموضوع على درجة من التعقيد، فالأفضل عندئذ عرض الاستنتاجات على المتلقي عرضاً مباشراً.

٤- أسلوب الرسالة؛ يجب أن تكون لغة الرسالة واضحة خالية من الأخطاء اللغوية كما ينبغي أن يتصف الأسلوب بخصائص تكفل جذب المتلقي مثل: استخدام الأسئلة التعجبية أو الاستكبارية، والرسوم التوضيحية، وبعض أشكال الفكاهة، والصور،... وغير ذلك.

٥- تنظيم الرسالة أو ترتيب العرض، فعلى سبيل المثال: كيف يجب أن نقدم الحجج، فهل نبدأ بالحجج المؤيدة ونكتفي بها، أم نقدم الحجج المعاصرة ونعمل على تكديها؟ وهل من الأفضل عرض الاستنتاجات فإذا كان موضوع الرسالة معقداً؟ وهكذا.

المتلقى:

إن فهم الخصائص الشخصية للمتلقى، أمر ضروري لإحداث التغيير في اتجاهاته. فمضمون الرسالة بحد ذاته غير كاف لتأثير اتجاهات المتلقى، بل لابد من فهم خصائصه ومعرفة ظروفه، وحالته المزاجية ومستواه المادي والفكري، وكذلك معرفة متغيرات اتجاهاته نحو الموضوع المطروح من حيث القوة والضعف إضافة إلى ذلك، ينبغي فهم متغيرات أخرى تتصل بنوعية المتلقى، وعمره، وسماته الشخصية من ذكاء وتقدير للذات وال الحاجة للمعرفة. إن فهم هذه المتغيرات يعد أمراً ضرورياً لكي تتحقق الرسالة هدفها في إقناع المتلقى ودفعه لتبني مضمونها.

وقد أوضحت بعض الدراسات أن من يتعلّمهم الإحساس بالنقص، وعدم الثقة، والعجز عن تأكيد الذات، هم أكثر من يسهل تغيير اتجاهاتهم، خاصة إذا كانت الاتجاهات التي نسعى إلى تغييرها غير قوية لديهم، أو غير متأكدين من صدق معلوماتهم حول موضوعاتها. فالشخص الذي يقلل من قيمة أفكاره، غالباً ما سيكون ميالاً للانقطاع بأحكام الآخرين، خاصة إذا كان هوؤاء أميل إلى التأكيد والقطع والثقة فيما يقومون به. كذلك فقد بيّنت العديد من البحوث أن الأفراد المسلمين يقتعنون بسهولة إذا كانت الرسالة صادرة من مصدر ذي قوة أو نفوذ، وأن الأشخاص الأقل ذكاء يقتعنون بالمشاهدة، بأكثر مما تقنعهم الكلمة المفروضة. أما مرتفعو الأكثر ذكاء فيتأثرون بالحجج العقلية المركبة. كما تبيّن أن أفراد الطبقة العاملة يتأثرون بما يصدر عن وسائل الإعلام بدرجة أكبر من تأثير أفراد الطبقة الوسطى.

المبادئ العامة التي يجب مراعاتها في عملية تغيير الاتجاهات:

هناك عوامل كثيرة تؤدي إلى تكوين اتجاهات تتمثل في محمل الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يعيشها الفرد، بالإضافة إلى المؤثرات الثقافية

والحضارية وعوامل أخرى، كالتشتتة الاجتماعية وحملة التجارب والمواصفات التي يتعرض لها الفرد في حياته.

ويالرغم من أهمية هذه العوامل وغيرها من العوامل الموضوعية التي تساهم في تكوين الاتجاهات وترسيخها، إلا أن الاتجاهات يمكن تغييرها وتتعديلها في ظروف معينة، فلا تبقى الاتجاهات القائمة مستمرة على حالها، إنما يعتريها بعض أنواع التغير والتبدل وذلك تبعاً للظروف والمتضيّفات. وما يجب أن يوحّد بالحسبان في محاولة تغيير الاتجاهات المبادئ التالية:

١ - أن تكون المعلومات المقدمة للفرد المراد تغيير اتجاهاته ذات صلة وثيقة بالاتجاه الجديد المعروض عليه، بحيث تلقت انتباهه لما هو مقدم له، وتدفعه لتفاعله والتعامل مع المعلومات الجديدة، وتثير الرغبة لديه لفهمها وإدراك دلالتها والفوائد الكامنة فيها.

٢ - في حال كان المدف هو تغيير الاتجاه بشكل مباشر، يجب أن تستند في محاولاتها إلى الترغيب أو التحفيز، وذلك بذكر مزايا وإنجازات الاتجاه الجديد أو سلبياته، على نحو ما نراه في بعض الإعلانات والأفلام من عرض مخاطر الإسراف في استعمال الثروة المائية، أو تعاطي المخدرات، وغير ذلك.

٣ - يصعب تغيير الاتجاهات الراسخة التي تتصل بموضوعات مركبة، فالاتجاهات الراسخة أو الموربة تحدد إلى حد كبير أدوار الفرد ونظرته في الحياة، كما تحدد في الوقت نفسه رؤيته لذاته ولآخرين وتقييمه لكثير من المسائل الحياتية. من هنا يجب التركيز على الاتجاهات الضعيفة أو الاتجاهات المماشية التي لم تبلور بعد لأنها أقل مقاومة لعملية التغيير.

٤ - إن اتجاه الفرد يتوقف إلى حد بعيد على إطاره المعرفي، ويتضمن هذا الإطار مجموعة القيم والمعايير التي تؤثر في السلوك. فالأفراد يحددون سلوكيهم بما

يتلاءم وإطارهم المرجعي. فابناء الطبقات الميسورة يختلفون في نظرهم للأشياء عن أبناء الطبقة الفقيرة. وكذلك تختلف نظرة من يتعاطى التجارة عن نظرة من يتعاطى الفن أو الزراعة، وأي تغيير في الإطار المرجعي يؤدي إلى التغيير في الاتجاه. فلكل فرد جماعته المرجعية التي ينتهي إليها وتحدد قيمه واتجاهاته. وإذا حدث أنه غير الفرد جماعته المرجعية فإنه تدريجياً سيغير اتجاهاته القديمة. فمثلاً الفتاة المحافظة التي تنتقل إلى الجامعة تغير اتجاهاتها القديمة تدريجياً إذا اتّحدت من الجماعة الجديدة جماعة مرجعية. ولقد وجد نيوكومب New Comb أن اتجاهات جماعة من الفتيات اللائي التحقن بكلية متحررة وأدمنن في جوّها الاجتماعي توافقن مع رفاقهن قد تغيرت نحو التحرر، بينما لم يحدث أي تغيير يذكر في اتجاهات زميلاتهن اللائي لم يتوافقن مع الجماعة الجديدة.

٥- يسهل تغيير الاتجاهات التي لا توافر معلومات كافية حولها. فالأشخاص الذين لديهم معلومات كافية عن موضوع معين غالباً ما يتخذون موقفاً راسخاً من هذا الموضوع يتناسب مع كمية المعلومات المتوافرة لديهم عنه، وعلى العكس، وبالقدر الذي تكون فيه المعلومات شحيحة عن الموضوع المطروح يكون فيه الاتجاه غير مستقر وبالتالي يسهل تغييره.

٦- يمكن تغيير الاتجاهات بتعديل المواقف، أي أن اتجاهات الفرد والجماعة تتغير مع تغير الظروف والمواقف التي يتعرضون لها. ومن الأمثلة على ذلك انتقال الفرد للسكن في حي منظم بعد أن كان يسكن في حي عشوائي، أو عندما يصبح الطالب موظفاً، أو عندما يصبح خريج كلية العلوم السياسية دبلوماسياً....الخ.

٧- تتأثر الاتجاهات بالأحداث الهامة كالحروب والثورات والكوارث الطبيعية والإنسانية. فقد أوضح كاتريل Gantril أنه قبل سقوط فرنسا بيد الألمان في الحرب العالمية الثانية كان ٥٣% من الأمريكيين يفضلون عدم الدخول في الحرب

والاقتصار على مساعدة بريطانيا، وبعد سقوط فرنسا مباشرةً تضاعفت النسبة، كذلك ارتفعت نسبة الذين يفضلون الدخول في حرب مع اليابان من ٦١٪ إلى ٦٨٪ في سنة ١٩٢١.

٨- أوضحت الدراسات أن رأي الأغلبية وكذلك رأي الخبراء والمحضرين يؤثر في الاتجاهات. فقد قام ماريل بتجربة على ٣٠٠ طالب ثانوي و ٣٠٠ طالب جامعي و ٣٠٠ راشد بعد أن قاس الاتجاهات هؤلاء الأفراد حول موضوعات اقتصادية وسياسية وتربوية وقد تزوجت آراؤهم بين الموافقة وعدم الموافقة. وبعد شهر قدم إلى تلك كل مجموعة من المجموعات الثلاث أوراقاً فيها إجابات جاهزة وعرفُهم أن هذه الإجابات تمثل رأي الأغلبية في الشهر الماضي، وقدم للثلث الثاني أوراقاً فيها إجابات جاهزة أيضاً، وعرفُهم أن هذه الإجابات تمثل رأي الخبراء، أما الثالث الأخير في كل من الجماعات الثلاث فقد كانوا جماعة ضابطة دون أي مؤشرات تجريبية، وعندما طلب من أفراد الجماعات الثلاث أن يجيبوا من جديد على الأسئلة المقدمة إليهم وجد أن المجموعة الأولى تغيرت اتجاهاتها بما ينماشى مع رأي الأغلبية، كذلك تغيرت الاتجاهات المجموعة الثانية بما يتوافق ورأي الخبراء، أما في الجماعة الضابطة فقد كان التغيير في الاتجاه ضعيفاً.

الفصل الرابع

الجماعة الإنسانية ودينامياتها

أولاً: تعريف الجماعة

ثانياً: بناء الجماعة

ثالثاً: دوافع تكون الجماعات

رابعاً: تماست الجماعة

خامساً: ديناميات الجماعة

سادساً: أهداف الجماعة وطموحاتها

سابعاً: اضطراب الجماعة وتصدعها



الجَمَاعَةُ الْإِنْسَانِيَّةُ وَدِينُهَا مِيَانَهَا

يتكون المجتمع الإنساني من جماعات مختلفة تتفاعل فيما بينها، وتؤدي دوراً مهماً في تحديد معايير السلوك الإنساني. ويسعى الأفراد خلال تفاعلهم مع الجماعة التي يتبعون إليها إلى تكييف أفعالهم، بل وحتى طرق تفكيرهم مع ما يعتقدون أن الآخرين يتوقعونه منهم. فالجماعة تحدد أدوار أفرادها، وتؤثر في أحکامهم وموتهم واستعداداتهم واتجاهاتهم، إضافة لما تتحقق له من إشباع الكثير من حاجاتهم النفسية المنشورة، كالم الحاجة إلى الحب والشعور بالأمن والرضا والاتساع والمكانة، وغير ذلك. وكان البروت All port من أوائل الباحثين الذين نوهوا إلى أهمية الجماعة وتأثيرها على السلوك الفردي، وذلك من خلال التجارب التي أجرتها على بعض الطلبة الجامعيين بمدف قياس أفكارهم، وهو في جماعات ومدى امتناعها عندهم وهم أفراد، واستنتج إلى أن حضور الآخرين يزيد من طاقات الأفراد، وينظر سلباً على كيفية تفكيرهم ونوعيته.

وقد دعمت دراسات أخرى النتائج التي توصل إليها البروت، فقد أشار مظفر شريف وغيره إلى أن أحکام الأفراد تتشابه في المواقف الاجتماعية وتحوّل بشكل عام حول حكم متوسط، يعني أن الأفراد الذين أهدوا أحکاماً متطرفة، عندما كانوا بمفردتهم، أخذوا منحىً جديداً، ومالوا إلى إبداء أحکام تتناسب مع معايير الجماعة التي يتبعون إليها.

يتضح مما سبق أن فهم السلوك الإنساني وتعريفه ككيفية تطويره أو تغييره، يتطلب بالضرورة الوقوف على طبيعة الجماعات وفهم شروط تكوئها ونموها وتماسكها وأدائها لوظائفها المختلفة، إلى جانب فهم العلاقات التي تربط أعضاءها. فما هو تعريف الجماعة.

أولاً: تعريف الجماعة:

اهتمت تعاريف "الجماعة" بالتأكيد على جوانب معينة تختلف من تعريف إلى آخر. وسوف نعرض في إيجاز لبعض هذه التعاريف:

١- يعرف كرتش وكرتشفيلد Krech and Crutchfield الجماعة بأنها شخصان أو أكثر تجمع كلاً منهم بالآخر علاقة نفسية صريحة. وهذه العلاقة هي التي تميز "الجماعة" عن "النجموعة" أو "المجموعه" التي هي عبارة عن مجرد وجود عدد من الأشخاص معاً في مكان واحد يجمعهم هدف مشترك مؤقت دون أن تربط بينهم علاقة اجتماعية متبادلة. كتجمع عدد من الأشخاص أمام شباك التذاكر، أو حول مصايب أو عراك في الطريق^١.

معنى ذلك، أن العلاقة النفسية هي التي تجمع أعضاء الجماعة فيما بينهم، بحيث يتفاعلون معاً ويتبادلون التأثير والتأثير، سواء في السلوك أم في خصائصهم النفسية. وبالتالي فإن كل جماعة تميّز عن غيرها بمحض علاقات التفاعل هذه، التي تميز بدورها أعضاء كل جماعة عن الأخرى بحكم عضويتهم في هذه الجماعة أو تلك. إلا أنه من المهم أن يتغير العضو بتغيير الجماعة الكلية، كذلك فإن علاقة أي عضوين تتأثر بالعلاقات القائمة بين أعضاء الجماعة نفسها.

٢- ويرى ليفين Lewin أن الأساس في تكوين الجماعة وقيامها، يعود إلى التفاعل القائم بين الأشخاص والتشابه فيما بينهم في الاتجاهات والأهداف والولاء.

٣- ويهم كاتل Cattell بأهداف الجماعة أكثر من اهتمامه بالتفاعل بين أعضائها. ويذهب إلى أن الجماعة هي مجموعة من الأشخاص الذين يكثرون معاً، مما يساعدهم على تأمين وإشباع حاجاتهم المختلفة.

^١ د. عبد السلام الشيخ، علم النفس الاجتماعي. (الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، ١٩٩٢) ص ٣٢.

٤- ويلذهب نيوكمب Newcomb إلى أن الجماعة تتحدد باشتراك مجموعة من الأفراد معاً في المعايير المتصلة بمواضيعات معينة وتشابك أدوارهم الاجتماعية تشابكاً وثيقاً.

٥- ويرى فيدلر (Fiedler) أن مصطلح الجماعة يطلق على أي مجموعة من الأفراد تقابل المعايير التالية:

- أ- الإحساس بالانتماء الذي لا يشاركون فيه غيرهم من الأعضاء.
- ب- الإحساس بالتصير المشترك خاصية فيما يتعلق بأهداف الجماعة.
- ت- مشاركة الأعضاء في القيم والمعتقدات والأهداف والميول والد الواقع التي لا يشارك فيها غير الأعضاء.

٦- ويلذهب دوتيش (Deutsch) إلى أن مفهوم الجماعة يمتد ليشمل وحدة المدف الذي تسعى الجماعة لتحقيقه، سواءً كانت جماعة سياسية أم اجتماعية أم نقابية أم غير ذلك. وتظهر أهمية المدف المشترك بشكل خاص عندما تتعرض الجماعة لخطر معين سواءً من داخلها أم خارجها، حيث يتبرى الكل للدفاع عن وجود الجماعة واستمرارها.

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف الجماعة بأنها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد (اثنان وما فوق)، ينشأ بينهم تفاعل اجتماعي متتبادل (يتميز بوجود اللغة كأدلة اتصال رئيسية)، وعلاقة صريحة (وتكون جغرافية أو عرقية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو كلّ هذا)، ويتحدد فيها للأفراد أدوارهم ومكانتهم الاجتماعية، ولها مجموعة من المعايير والقيم الخاصة بها، والتي تحدد سلوك أفرادها في الأمور التي تخص الجماعة سعياً لتحقيق هدف مشترك، وبصورة يكون فيها وجود الأفراد متنبئاً لبعض حاجات كلّ منهم^١.

^١ د. حامد زهران. علم النفس الاجتماعي. (مرجع سابق) ص ٦٥.

أخيراً، فإن الجماعة يختلف بعضها عن بعض وفقاً لمدى تحررها أو حمودها في تمسكها بقيمها ومعاييرها. وبعضها يميل إلى اليسر والتحرر والانفتاح، على حين أن بعضها الآخر يميل إلى الحمود والانغلاق وعدم قبول أي (الخraf) عن الجماعة مهما كان صغيراً.

ثالثاً: بناء الجماعة:

يبدأ بناء الجماعة (Group Structure)، أو ما يسمى تنظيم الجماعة بال تكون عندما يتكرر تفاعل مجموعة من الأفراد يشتراكون في الأهداف والدوافع. ويتضمن هذا البناء نوع العلاقات الاجتماعية القائمة بين الأعضاء وطرق الاتصال ومدى التفاوت والاختلاف فيما بين الأعضاء، ولموقع الذي يشغله كلّ منهم، وتوزيع العمل فيما بينهم. ومن دون شك، فإن نجاح الجماعة في تحقيق أهدافها على أداء أعضائها لأدوارهم المختلفة بطريقة إيجابية لتحقيق هذه الأهداف. فإذا كان بناء الجماعة سليماً، حققت أهدافها وضمنت إشباع حاجات أعضائها، وإذا حدث العكس انفرط عقدها، وحاول الأعضاء البحث عن بدائل أخرى.

إن فهم خصائص بناء الجماعة يساعد على المقارنة بين بناء جماعة وأخرى وبين بناء الجماعة نفسها من وقت لآخر، ويمكن النظر إلى الجماعة من زوايا متعددة لعل أهمها التي اقترحها كارترايت وزاندر (Cartwright and Zander) وهي:

- بناء العلاقات الاجتماعية.

- بناء الاتصال الاجتماعي.

- بناء القوة الاجتماعية.

- بناء الحراك الاجتماعي.

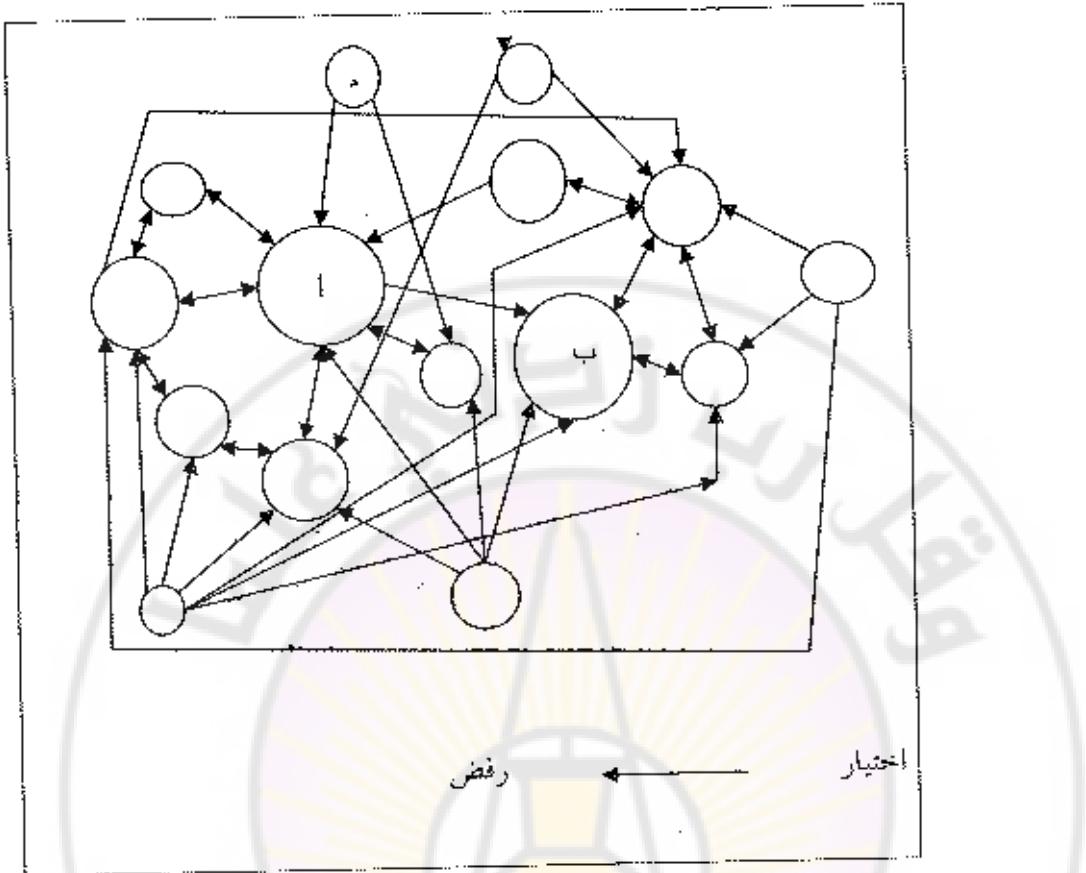
وسوف تتناول هذه الروايات المختلفة فيما يلي:

٩- بناء العلاقات الاجتماعية: (البناء السوسيومترى)

بما أن للعلاقات الاجتماعية القائمة بين أفراد الجماعة تأثير هام على بناها، فإن معرفة طبيعة هذه العلاقات يعد أمراً هاماً. ويتم دراسة بناء العلاقات الاجتماعية بواسطة مقياس العلاقات الاجتماعية، أو كما يطلق عليه الاختبار السوسيومترى الذي أدخله مورينو (Moreno) عام ١٩٤٣ وهو أداة لتقدير الاختبار أو الرفض أو التحاذب والتقارب داخل الجماعة. أي أنه اختبار يعني بالكشف عن اختيارات الأفراد و إمكانياتهم بالتعامل فيما بينهم ، كأن يطلب من كل فرد من أفراد الجماعة أن يذكر أسماء أحب الأعضاء إلى نفسه، أو أن يحدد مجموعة الأعضاء الذين يفضل أن يعمل معهم، أو أن يطلب من كل عضو أن يرتب بقية أعضاء الجماعة وفقاً لشعوره بالاجمداد نحوهم.^١

ويمكن أيضاً أن يطلب من الأفراد ذكر أسباب الاختيار وأسباب الرفض وذكر الصفات الشخصية للأفراد المرفوضين، وبعد ذلك تحلل بيانات مقياس العلاقات الاجتماعية، فتفرغ بيانات الاختيار وبيانات الرفض التي يتلقاها كل فرد من أفراد الجماعة الآخرين في مصفوفة العلاقات الاجتماعية. وإذا كانت الجماعة تتكون من الجنسين يمثل الذكور بغيرات والإناث بدواير وفي داخل كل منها اسم الفرد أو رقمه أو رمزاً، وتوضع الدواير والغيرات التي يحصل أصحابها على أصوات أكثر في الوسط، بينما توضع الدواير والغيرات التي يحصل أصحابها على أصوات أقل بعيداً عن الوسط، وتمثل الاختيارات بين الأفراد بأسهems مستقيمة أو حضراء اللون/ والشكل التالي مثال يوضح عملية رسم العلاقات الاجتماعية:

^١. د. حامد زهران. علم النفس الاجتماعي. (مرجع سابق) ص ٧٤.



ويمكن الاستفادة من مقياس العلاقات الاجتماعية في توضيح العديد من المسائل منها: التعرف على الأشخاص الذين يحظون بشعبية في الجماعة، أو أكثر الأشخاص تأثيراً في الجماعة وكذلك التعرف على المرفوضين أو الأفراد الأقل شعبية من الآخرين ، كما يمكن من خلال هذا المقياس التعرف على الجماعات الفرعية داخل الجماعة الكبيرة والتي تدل على أن أفرادها يمكن أن يتعاونوا فيما بينهم بدرجة أفضل، كذلك تقييد معرفة بناء العلاقات الاجتماعية في دراسة العلاقات العامة، مثل العلاقة بين الجنسين، والتقدير الذاتي للأفراد ومدى مطابقة هذا التقدير مع رأي الجماعة، ومعرفة الاختيار المتبادل بين الأفراد والرفض المتبادل وغير ذلك.

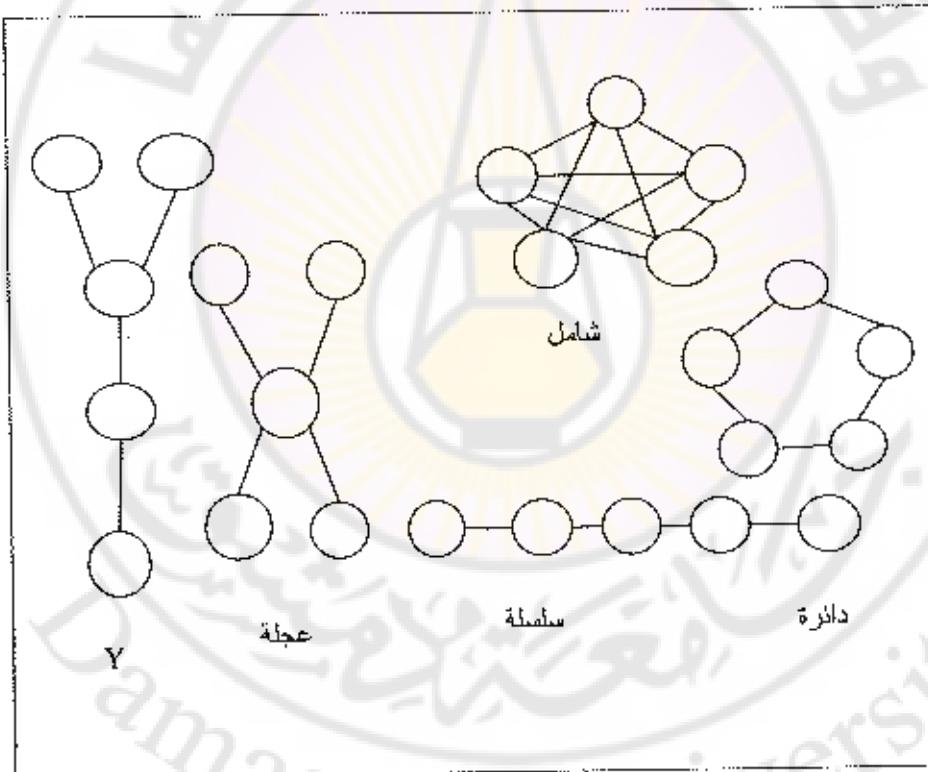
٢- بناء الاتصال الاجتماعي: (طرق الاتصال بين أفراد الجماعة)

لا يقوم التفاعل الاجتماعي دون اتصال وتواصل بين الأفراد. فالتفاعل هو تأثير وتأثر بين الأطراف الدائمة في عملية التفاعل، حيث يحاول كل طرف إيصال رسالته إلى الطرف الآخر، فيتم استقبالها من قبل المتلقى الذي يستجيب لها إيجاباً أو سلباً. ويوجد العديد من التغيرات التي تحدد نمط الاتصال في الجماعة مثل: هدف الجماعة، وقدرات أفرادها، ومراتبهم الاجتماعية، وثقافتهم وغير ذلك. ومن الطبيعي أن يؤثر نمط الاتصال وأشكاله في سلوك الجماعة. فإذا كانت الجماعة رسمية على سبيل المثال كالوحدات العسكرية تكون أشكال الاتصال بين المراكز والرتب معروفة من الأعلى إلى الأسفل وتأتي القرارات والأوامر وفقاً للسلسل العسكري. أو كما يحدث في المنشآت والدوائر الرسمية عندما تبلغ القرارات الصادرة عن طريق التسلسل من القمة إلى المرؤوسين.

وقد تكون الجماعات غير رسمية فيختلف الوضع بحيث يصبح الاتصال دون اتفاق أو قد يحدث مصادفة. وقد يكون الأمر مقتصرًا على معلومات دون أخرى. وهناك العديد من الدراسات التجريبية التي أوضحت مدى تأثير الاتصال على السلوك الاجتماعي. فقد أوضح بافيلاس Bavelas أن اختلاف نمط الاتصال في الجماعات المختلفة يؤدي إلى اختلاف السلوك الاجتماعي من حيث الدقة، والنشاط، ورضا أعضاء الجماعة، وظهور القادة، وتنظيم الجماعة، وسرعة حل المشكلات، ودوم الجماعة. كما وجد أن وضع الأفراد في نمط الاتصال يؤثر في سلوكهم. فنمط الاتصال يحدد إمكانية أو احتمال وصول الفرد إلى مركز القيادة ورضاه عن عمله مع الجماعة، وكمية نشاطه ومدى إسهامه في نشاطها. ووجد كذلك أنه عندما تتوزع المركزية النسبية بالتساوي بين أعضاء الجماعة، فلن يكون هناك قيادة وبالمقابل سيكون هناك نشاط أكثر ورضا أكبر، ولكن في ذات الوقت

نذكر الأخطاء ويفعل التنظيم، أما فيما يتصل بالأفراد الذين يمتلكون موقع طرقية ومراتكز أدنى فيكونون أميل إلى التبعية والاعتماد على القائد والخاضع له، وتكون مكانتهم أقل وكذاذك نشاطهم.

وقد بيّنت دراسة قام بها ليفيت Leavitt عام ١٩٥١ وجود عدة احتمالات للاتصال بين الجماعات. فقد أجرى دراسة على عدّة جماعات صغيرة تألفت كل منها من خمسة أشخاص بهدف معرفة كيفية توصيل الرسائل بين هذه الجماعات. وتوصل إلى وجود أربعة أنماط اتصال مختلفة بين أعضاء الجماعة هي: العجلة والدائرة والسلسلة وأخيراً نظر الاتصال الشبيه بحرف Y ويوضح ذلك الشكل التالي:



شكل يبيّن أنماط شبكة الاتصال

وكما يلاحظ من الشكل السابق، فإن نمط الاتصال الذي يشبه العجلة هو أسرع الأنماط في توصيل المعلومات، بينما النمط الذي يشبه الدائرة هو أفضليها تحقيقاً لأهداف الجماعة ولنحوات أعضائها، وفيها يتمكن كل عضو من الاتصال من هم بجواره سواء على اليمين أم على اليسار. أما في النمط الذي يشبه السلسلة فلا يتمكن كل من العضويين الواقعين في طرف السلسلة من الاتصال إلا بعضهما واحد غير قادر على الاتصال بثلاثة من الأعضاء كما يوجد في هذه الشبكة ثلاثة أعضاء لا يتمكن أي منهم من الاتصال إلا بعضو واحد.

وفي دراسة أخرى أجرتها ليفيت بالتعاون مع مويلر Mueller، تبين لها أن ما يتوافر لدى الأعضاء من معلومات تتعلق بالأمور التي تهمهم تؤثر بدورها في مستوى الروح المعنوية لديهم وهذه تؤثر بدورها في تماست الجماعة. إضافة لذلك فإن مدى توافر المعلومات لدى الأعضاء يؤثر في مراكزهم الاجتماعية وفي أدوارهم وفي مدى استمرارها أو تغيرها. وقد توصل هذان العلمان إلى الترتيب التالي:

١- إن الأشخاص الذين يشغلون المراكز المتوسطة في أنماط الاتصال، هم الذين يزداد احتمال النظر إليهم كقيادة. وإن الأنماط التي يشغل فيها شخص واحد أو أفراد قليلون مراكز وسطية، يبرز تنظيمها بسرعة، ويكون هذا التنظيم أكثر استقراراً وتقلّل فيه اختطاء العمل. لكن بالمقابل، فإن مستوى الروح المعنوية يهبط إلى درجة كبيرة لدى الأفراد الذين يملئون مراكز طرفية، واستمرار هذا الهبوط يؤثر سلباً في استقرار تنظيم الجماعة ودقة العمل.

٢- إن الأشخاص الذين يحتلون المراكز الطرفية في نمط الاتصال الذي يشبه العجلة، هم الذين يرسلون معلوماتهم إلى الشخص الذي يحمل المركز المتوسط وهو بدوره يقوم بإرسالها. كذلك، فإن الشخص الذي يحمل الموقع المركزي في نمط الاتصال الذي يشبه حرف Z هو الذي يحصل على جميع المعلومات. أما من يحمل

مركز الوسط في النمط الذي يشبه السلسلة، ورغم أنه هو الذي يتولى إرسال المعلومات غالباً، لكن يمكن لأحد الشخصين الذين يحتلان المركزين الذين يحيطان به من اليمين واليسار أن يتولى هذه المهمة، مما يعني أن نمط الاتصال هذا هو أقل استقراراً من تنظيم النمطين السابقين (العجلة وـ Y).

٣- تبيّن أن الروح المعنوية لدى الأعضاء الذين يحتلّون المراكز الطرفية، تحفظ جداً، مقابل ارتفاعها لدى الأعضاء في نمط الاتصال الدائري. كذلك تحفظ الروح المعنوية تدريجياً في السلسلة ويليها نمط الاتصال الذي يشبه حرف Z ، وتصل الروح المعنوية إلى أدنى درجة لها لدى أعضاء شبكة الاتصال التي تشبه العجلة.

٤- يلاحظ أن أحطاء الأداء تردد لدى الأعضاء في نمط الاتصال الدائري، وأنّها تقل بالتدريج وعلى التوالي لدى الأعضاء في نمط السلسلة، ويليها نمط حرف Z ، وتصل إلى أدنى مستوى لها في نمط العجلة.

ورغم الأهمية الواضحة للتتابع السابقة، إلا أن ما ينبغي ملاحظته هو أن موقع الشخص في بناء الاتصال، يترتب عليه تتابع مهمة، إضافة إلى أن أداء الجماعة يتأثر بنمط الاتصال السائد بين أعضائها. لهذا فإنّ موقع نمط الاتصال مختلف فيما بينها من حيث جاذبيتها للأعضاء. فقد يسعى بعضهم لاحتلال موقع مرکزية، وإذا لم يتسم لهم ذلك فقد يسعون إلى تغيير بناء الجماعة. أما إذا كانوا راضين عن مواقعهم، فينهم يحاولون الحافظة عليها ويقاومون أية محاولة لتغيير بناء الجماعة.

وقد بيّنت التجارب المختلفة أن حاجات الإنسان القوية نحو الاستقلال والتقدير وحبّ الظهور، من شأنها أن يجعل أي عضو في الجماعة ألا يكون راضياً عن الواقع المحيطية في نمط الاتصال، لأنّها تحدّ من تحقيق حاجاته هذه. وبيّنت أيضاً أن

الأشخاص الذين يشغلون المواقع المحيطة أو الطرفية يصعب توافقهم مع الجماعة، وتكبر مشكلاتهم السلوكية عادة.

٢- بناء القوة الاجتماعية (السلطة النسبية للأدوار الاجتماعية)

يُقصد ببناء القوة (من يؤثر في من؟). ومن الطبيعي أن يحدد الموقع الذي يحتله الفرد في بناء الجماعة درجة تحكمه في أفعال الآخرين و مجال حريته في الحركة ومقدار استقلاله في العمل. فالشخص الذي يحتل موقعًاً أدنى في سلم القوة، يميل عادة إلى مهادنة من هم أعلى منه والخضوع لهم. وما يجدر ملاحظته أن مفهوم القوة مفهوم معقد جدًا، ذلك أن الشخص الذي يستطيع التأثير في شخص ما في أمور معينة، قد يتأثر هو بدوره بهذا الشخص في أمور أخرى. وهكذا، وكما هو واضح، فإن بناء القوة يتضمن حدود السلطة (النسبية) التي يقمع بها كل فرد وطبيعة الدور الذي يؤديه، ومدى تأثيره على الآخرين.

وتستمد القوة الاجتماعية تأثيرها من مصادر مختلفة منها:

أ- قوة العقاب والإكراه: أي قدرة فرد على إيقاع العقاب بطرف آخر ويتم ذلك بعدة أشكال تتفاوت ما بين التأييب والنقد والتلوم وما بين الطرد والنقل والمفصل والعقوبات المادية.

ب- قوة الإثابة: أي مقدرة الشخص على تقديم مدعمات إيجابية للآخر (مكافآت مادية أو معنوية) فيما إذا جاري الآخر توقعات من يمتلك هذه المدعمات.

ت- قوة الخبرة: تتمثل الخبرة وسيلة من وسائل التأثير. وينحصر نطاق هذه القوة عادة داخل إطار الحالات المعرفية حيث تكون الحاجة ملحة إلى تلقي معلومات أو خبرة معينة كخبرة الطبيب أو المحامي أو الناجر أو الأستاذ وغير ذلك. وفي حالات

¹ انظر حول هذا الموضوع: روبرت دال، التحليل السياسي الحديث.

خاصة، يمكن أن يمتد تأثير هذه القوة إلى الحالات السلوكية الأوسع نتيجة للمجازية المتزايدة وزيادة الانبهار بالشخص صاحب الخبرة، مما يجعله مؤثراً في كافة جوانب الطرف الآخر.

ثـ- سـقة الجاذـبية: تستمد هذه القـوة أساسـها من مشـاعـر الحـب والرغـبة في التـشـبه بالـآخر وذلـك نتيجة تـقـيـة بـمحـال نوعـي مـحـدـد كـإتقـان مـهـارـات الـعـمل أو التـفـوق في رـياـضـة مـعـيـنة، وـقد يـتـسـع تـأـثـير قـوـة الجـاذـبيـة إـذا امـتد الإـعـجاب لـيشـمل بـعـضـاـلـاـ سـلوـكـية متـعدـدة الجـوابـات.

جـ-القوة الشرعية: كثيراً ما تستمد القوة شرعيتها من قيم ثقافية واجتماعية سائدة، مثل احترام الكبار وطاعة الوالدين وغير ذلك. أو أنها تأتي من أوضاع معروضة بفعل مراتب السلسلة التي يحتل الأفراد لأوامرها وتعليماتها.

وقد أجريت عدة دراسات تجريبية حول أثر بناء القوة في العلاقات بين أعضاء جماعات مختلفة، ومن بينها الدراسة التي قام بها هورويتز (Hurwitz) ١٩٥٢ على أعضاء جماعة يستغلون في ميدان الصحة النفسية. وقد بَيَّنت النتائج أن الأفراد الذين يشغلون المراكز الدنيا في علاقات القوة يكونون إدراكيهم وسلوكهم نحو أصحاب المراكز العليا دفاعياً بهدف التقليل من التوتر الذي يصاحب التباين القائم فيما بينهم، ويشعر هؤلاء الأفراد بالغيل نحو أصحاب المراكز العليا، وبين الغون في تقدير ميل أصحاب تلك المراكز نحوهم، وللمقابل فإن أصحاب المراكز العليا يسلكون السلوك ذاته مع من هم أعلى منهم في المركز، فيميلون نحوهم ويرغبون في أن يميل هؤلاء إليهم، وبين الغون في تقدير ذلك، لكنهم يشاركون في المذاقة بتجربة أكبر من أصحاب المراكز الدنيا بحكم مراكزهم العليا وشعورهم بالأمن أكثر منهم.

وقد أظهرت دراسة أخرى أن بناء القوة غالباً ما يحرم الضعفاء من المشاركة في اتخاذ القرار، وبالتالي فإن هؤلاء لن يشعروا بأي دافع للمساهمة في تحقيق أهداف الجماعة، أي أن مدى المشاركة في وضع أهداف الجماعة وفي تحقيقها يتناسب مع بناء القوة في الجماعة.

٤- الحراك الاجتماعي: (الترقي الرأسي)

بعد الانتقال من مركز إلى آخر في الجماعة من خصائصها البنائية، ويقصد بناء الحراك الاجتماعي إمكانية انتقال الأفراد من مركز إلى آخر، مما يكون له أكبر الأثر على جاذبية المراكز المختلفة وعلى الروح المعنوية لأعضاء الجماعة. وإذا تغير الدور الاجتماعي لشخص أو أسرة أو طبقة، فإن هذا التغيير يُعرف بالحركة الاجتماعية أو الترقي الرأسي. يعني أن توافق الشخص إمكانية الانتقال من موقع إلى آخر، كأن يكون بإمكانه الخروج الأول في كلية العلوم السياسية أن يصبح معيلاً ولاحقاً عضواً في هيئة تدريس ثم رئيس قسم وعميد كلية... الخ، أو أن يكون بمقدور الموظف أن يرتقي في سلم عمله وغير ذلك. ويتوقف بناء الحراك داخل الجماعة على جملة معطيات أهمها طبيعة الفرد ودوره ووظيفته ومكانته ومؤهلاته. من هنا فإن الفرد يسعى دائماً للانضمام إلى جماعة التي توفر له فرص الحراك ويبعد عن التي لا تعطيه هذه الميزة، فإذا توقف الحراك الاجتماعي كما هو في النظام الطيفي المغلق يصبح صعباً على الفرد أن يغير طبقته الاجتماعية وهذا نوع من الانغلاق الاجتماعي.

ثالثاً: دوافع تكون الجماعات:

يعيش البشر في جماعات ومن خلال الجماعة يستمد الفرد بعض أشكال القوة ويشعر بالأمن والاطمئنان كما ويشبع الكثير من حاجاته، فضلاً عن ذلك فإن للجماعة أهمية خاصة على صعيد المجتمع فالكثير من أوجه الأنشطة الاجتماعية

تحتاج إلى عمل جماعي. كالأنشطة التعليمية والاقتصادية والاجتماعية. ولقد حاول الكثير من الباحثين تبيان الدوافع النفسية والاجتماعية التي تؤدي إلى جعل الأفراد يحاولون الانتماء إلى جماعة دون أخرى، فيعرضهم فسر ذلك بحالة الإشباع التي توفرها الجماعة للعضو الذي يتسمى إليها وبعضهم الآخر فسر ذلك بأسباب اجتماعية ونفسية.

ويمكّننا تحديد ثلاثة دوافع أساسية تفسر أسباب انتماء الفرد للجماعة هي:

١- الحاجة للانتماء:

الإنسان كائن اجتماعي، فهو بطبيعة الحال يميل إلى المساعدة ويسعى إلى الاندماج مع الآخرين للقضاء على العزلة والتخلص من القلق والتوتر الانفعالي. ففي الحالات التي يشعر فيها الإنسان بالخطر يزداد ميله للانتماء بالأخر وكذلك في حالات الأزمات والكوارث، ففي تجربة قام بها شاشتر Schchter على مجموعة من الطالبات حاول من خلالها إثارة فلتهمن بشكل متعمد، فأولئك سوف يتلقين صدمة كهربائية، وقام بتوزيع درجة القلق، فأخير بعضهن أن الصدمة ستكون مؤلمة غير أنها لن تحدث ضرراً جسيماً، وأخير بعضهن الآخر بأن الصدمة ستكون حقيقة ولكن تتعهن من الاستمتاع بالتجربة، وأخير الطالبات في كلتا المجموعتين يتضرورة الانتظام لمدة عشر دقائق قبل تقديم الصدمات، ومحيرهن بين الانتظار بمفردهن أو مع بعضهن البعض وكشفت التجربة أن ٦٢.٥٪ من الطالبات المتوقعات للصدمة المؤلمة فضلُّن الانتظار معاً، في مقابل ٣٣.٣٪ من الطالبات المتوقعات للصدمة الحقيقة.

وفي تجربة لاحقة تبين لشاشتر أن الميل للتجمع يعود إلى رغبة الأفراد في عقد مقارنات اجتماعية بينهم وبين الآخرين عندما يتعرضون لحالات انفعالية جديدة أو غير مألوفة، أو عندما يتسم الموقف بالغموض، وقد فسر بعض الباحثين وجود هذه

الرغبة يسبب أنه في أوقات الأزمات، في حالة الشعور بالعزلة، فإن نفقة الأفراد في قدرتهم على تحمل الضغوط تختفي، ويصبح الشخص أكثر استعداداً للاعتماد على الآخرين، إما بهدف مقارنة نفسه بهم والتحقق من صحة آرائه وتصرفاته، أو التماساً للمؤازرة النفسية من جانبهما.

٤- التجاذب بين أعضاء الجماعة:

يشير مفهوم التجاذب في معناه العام إلى الاتجاه الإيجابي الذي يشعر به شخص (ما) ونحو شخص آخر، ويعتبر التجاذب حاجة نفسية واجتماعية أساسية لدفع الأفراد إلى تكوين الجماعة والاتساع إليها. ويقوم على ثلاثة مكونات رئيسية هي المكون المعرفي الذي يتضمن المعتقدات والمعلومات عن الآخر، والمكون الوجداني الذي يتضمن المشاعر والأحساس المختلفة تجاه الآخر، بالإضافة إلى المكون السلوكي الذي يعبر عنه عادة في الميل إلى الاقتراب من الشخص المرغوب فيه.

وقد اهتم كثير من الباحثين بدراسة المحددات النفسية والاجتماعية للتجاذب وسعوا للكشف عن طبيعة الظروف الاجتماعية أو الصفات النفسية التي إذا توافرت لأحد الأشخاص، فإنها تجعله محظوظاً اهتمام وجاذبية الآخرين. وقد كشفت الدراسات المختلفة عن وجود محددات متعددة للتجاذب بين الأشخاص، من أهمها:

أ- التقارب المكاني: الذي يعني للأشخاص فرصاً متعددة للاتصال والتفاعل فيما بينهم، وقد كشفت الدراسات المختلفة عن العلاقة الإيجابية بين التقارب المكاني والتجاذب بين الأشخاص، ففي إحدى المقارنات التي أجريت بين علاقات البعض مع السود، تبين أن العلاقات الحميمة قد نمت وتطورت بين الطرفين عندما توفر لها العيش في مبانٍ سكنية مشتركة، بينما استمر التناقض بين أولئك البعض والسود الذين أقاموا في مساكن متباينة، وتبدو أهمية التقارب المكاني في أنه يعني فرص التفاعل والاتصال بين الأشخاص، لكن اتجاه العلاقة فيما بينهم يمكن أن

يقوى (أو يفتر أو ينعدم) بناء على توافر محددات أخرى تؤدي دوراً أساسياً أيضاً في عدم التجاذب وفي مقدمتها تماثل الاتجاهات أو القيم أو سمات الشخصية أو الظروف الاجتماعية والأسرية وغير ذلك.

بـ- الجاذبية الخارجية:

تعني بالجاذبية الخارجية مستوى الوسامة والجمال وتناسق الملامح التي يظهر بها أحد الأشخاص، كعامل مؤثر في تحديد درجة التجاذب بينه وبين الآخرين. وقد أوضحت إحدى الدراسات التيتناولت هذا التغير أن هناك ميلاً عاماً لدى معظم الأفراد للانحياز إلى خصال وأفكار الأشخاص المرتفعى الجاذبية. وهو ما يفسّر على سبيل المثال، الأسباب العملية التي تقف وراء تعين الأمم المتحدة سفراً لها للنوايا الحسنة من بين الشخصيات الفنية والإبداعية التي تحظى بجاذبية خاصة لدى الرأي العام والمجتمعات المعنية بالموضوع الذي ترى الأمم المتحدة ضرورة التركيز عليه.

كذلك عني الباحثون بالتعرف على حدود وظروف تأثير الجاذبية الخارجية في تشكيل علاقات الأشخاص فيما بينهم، وتوصلوا إلى خلاصة مؤداها أنَّ الأثر القوي لجاذبية الأشخاص الخارجية، يمكن ملاحظته بشكل واضح في بدايات التفاعل الاجتماعي فيما بينهم، وخاصة عندما لا تتوافر لديهم معلومات كافية عن هؤلاء الأشخاص. وفي هذه الحالة يصبح الشكل أو المظهر الخارجي هو المعيار الذي يعتمد عليه في إدراك خصال الآخر والحكم عليها. إلا أنَّ ما تجدر ملاحظته أنه مع تراكم حبرات التفاعل فيما بين الأشخاص، يقلُّ التركيز بشكلٍ تدريجي على الجوانب ذات العلاقة بالظاهر أو الشكل، ويحلُّ مكانها ازدياد تأثير المغارات الشخصية الجوهرية في تحديد درجة التجاذب (أو الشفاف) فيما بين الأشخاص.

ت- التماطل بين الأشخاص

بعد التماطل أو التشابه من بين أكثر المحددات تأثيراً في التجاذب بين الأشخاص. فالأشخاص يميلون عادةً لمن يشبهوهم في اهتماماتهم وموتهم، أو عادتهم وتقاليدهم، أو مستواهم الاجتماعي والاقتصادي وغير ذلك. ويكتسب هذا التشابه أهمية خاصة لاعتبارات متعددة، منها أنَّ الأشخاص المشابهين هم أكثر تفاهماً فيما بينهم حول الكثير من قضايا ومواضيع الحياة الأساسية، وبالتالي يدعم ويريد كل منهم وجهة الآخر نحو هذه الموضوعات، مما يساعد على تقويم روابط الجبهة والإلفة فيما بينهم.

وقد أوضحت الدراسات المعمقة التي قام بها بيرن عن وجود علاقة جزدية قوية بين التماطل والتجاذب أطلق عليها اسم (قانون التجاذب). ويشير هذا القانون إلى أنه كلما زادت نسبة الاتجاهات المتماثلة لدى بعض الأشخاص، زاد الشعور بالتجاذب فيما بينهم، إلا أنه يصعب النظر إلى هذه العلاقة بصفتها قانوناً، بل هي مؤشر على الاتجاه العام الذي تتحدد العلاقة بين الأشخاص المتماثلين لا أكثر. فالتجاذب قد يحدث أيضاً بناءً على حاجات متنافرة لدى الأشخاص، كأن يشعر أحد الأطراف بال الحاجة إلى الحنان وتلقى الرعاية بينما يشعر الآخر بال الحاجة القوية إلى احتواء الآخر ورعايته. فهنا يمكن أن تقوم بينهما علاقة متكاملة يشبع فيها كلُّ منها حاجة الآخر.

٣- أنشطة الجماعة:

ينضم الأفراد إلى الجماعات التي تحقق الأهداف التي يتطلعون إلى تحقيقها، أو لشعورهم بالاندماج نحو النشاطات التي تمارس فيها. فالشخص الذي ينضم إلى جماعة معينة تكونت بهدف تنظيم قافلة مساعدات إنسانية لضحايا الحصار الإسرائيلي على قطاع غزة، أو لمنكوبين الزلازل والفيضانات، أو

ينضم إلى إحدى منظمات المجتمع المدني أو جماعة حقوقية تسعى إلى محاكمة القادة الإسرائيليين من ارتكبوا جرائم ضد الإنسانية، بفعل ذلك لاقتاعه بأهمية وجدرانه هذا المدف وسموه إضافة لشعوره بالإنجذاب نحو النشاطات التي تعبر عن القيم الإنسانية النبيلة.

ومن الواضح، أن الجاذبية لأهداف الجماعة، تقترب غالباً بالجاذبية نحو نشاطها، فالشخص الذي يتمتع إلى جماعة هدفها تعديل مواد قانون الأحوال الشخصية التي تمس الحقوق الإنسانية للمرأة وكرامتها، سيكون راضياً في الوقت ذاته عن النشاطات المختلفة التي تمارسها الجماعة لتحقيق هذا المدف، ولكن يمكن أن يتحقق شخص (ما) بجماعة معينة وهو غير منجذب إلى أهدافها، وإنما لاعتقاده أن عضويته فيها ستتيح له فرصة للتفرد والسلطة. وفي هذه الحالة يمكن ملاحظة أن الجماعة إذ تُشع حجاجات ودفافع الأفراد النفسية من داخلها، فإنها تُشع حجاجات نفسية لهم من خارجها أيضاً. فعندما يتمتع شخص إلى جماعة معينة لاعتقاده أن انتقامه إليها يمكن أن يتحقق له أهدافاً خارجية لن تُتَسِّر له إلا من خلال عضويته فيها، عندها تصبح الجماعة المعنية وسيلة لإشباع حاجات شخصية، ولنست غاية في ذلها

رابعاً: تماسك الجماعة:

يمكن تعريف التماسك بأنه محصلة القوى التي تمارسها الجماعة لكي تجعل أفرادها في حالة جذب نحوها فسيشعرون بحب الانتقام إليها والتمسك بعضاويتها ومعاييرها. وعكذا فإن التماسك يدل على مدى حرص الأعضاء على الانتقام إلى الجماعة والرغبة في الاستمرارية فيها. ومن مؤشرات التماسك، الاتحاد بين أعضاء الجماعة والتقارب فيما بينهم، والانصياع إلى المعايير الاجتماعية، وسيادة العلاقات التعاونية والروح المعنوية العالية، وزيادة الاتصال وغير ذلك. كما أن هناك علاقات

تشير إلى التماسك من بينها أحاديث الأعضاء التي تجسّد الحب والتفاهم بين أفراد الجماعة والمعايير التي تعبّر عن المودة والصداقة والألفة وغير ذلك.

ويمكن حصر درجة التماسك في عدد من للتغيرات النفسية والاجتماعية، أهمها

ما يأتي:

أ- شعور أعضاء الجماعة بالتجاذب والحب فيما بينهم، سبق وتناولنا أهم التغيرات التي تساهم في زيادة الشعور بالتجاذب بين الأشخاص، وعرفنا أنّ غالبية الأشخاص يعُدُّون أقوى محددات التجاذب فيما بينهم. كذلك فإن الخبرات السارّة والمناخ الديمقراطي والعلاقات التعاونية وسهولة الاتصال والرضا عن المعايير ودرجة التفاعل، جميعها عوامل تحقق التجاذب بين أعضاء الجماعة وتماسكهم.

ب- قدرة الجماعة على تحقيق أهداف الأعضاء، وقد عرفنا سابقاً أن درجة تماسك الأفراد ببعضهم داخل الجماعة ترداد إذا أدركوا أن ذلك سيوفر لهم نتائج يرغبون بها. وتباين طبيعة هذه النتائج باختلاف نوع الجماعة، فالنتائج أو الأهداف التي يسعى الأفراد لتحقيقها في جماعة العمل، تختلف عن النتائج والأهداف التي تسعى إليها جماعة للبية أو لحماية دمشق القديمة.

ج- الشعور بالتهديد المشترك أو الخوف من خطر خارجي، وقد أشارت نتائج دراسات كثيرة إلى أن الجماعة تصبح أكثر تماسكاً عندما تهددها الأخطار الخارجية، حيث يحاول الأفراد تجميع طاقتهم لدفع هذه الأخطار. وتوضح بحوث ديناميات الجماعة، أن الجماعة المنظمة تكون أكثر تماسكاً وأقل عرضة للتفكك عندما تتعرض لاعتداء أو خطر خارجي، بينما الجماعة المحبطة تكون أكثر قابلية للفكك والانفصال. وهذا الأمر يفسّر إلى حد بعيد الأساليب المختلفة التي تتبعها الجماعات المنافسة في زعزعة العلاقات التي تربط بين أعضاء الجماعات المنافسة أو المعادية لها.

وهناك شبه إجماع من قبل الباحثين على أن تماست الجماعة يؤثر في مختلف جوانب حياتها، فهو يساعد الأفراد على المساهمة والانظام في حياة الجماعة، فيقلُّ غياب الأفراد عن العمل ويزداد رضاهما عنه، فضلاً عن امتلاهم لمعايير الجماعة والالتزام بقواعدها. إضافة لذلك، يعمل التماست على زيادة التفاعل بين الأفراد داخل الجماعة، فكلما تُمتعت الجماعة بالجاذبية أزدادت معدلات التفاعل بين أعضائها وزاد استمتعتهم بعملية التفاعل، وبالتالي أمكن حل الخلافات والتراضيات فيما بينهم بيسر وسهولة.

خامساً: ديناميات الجماعة:

يقصد بديناميات الجماعة (Group Dynamics) التغير الذي يطرأ على الجماعة في سياق عملية التفاعل بين أعضائها. فالجماعة ليست مجرد مجموع عددي لأعضائها، وإنما هي كل دينامي تتفاعل أحرازوه المختلفة فيما بينها، وأى تغير يطرأ على أي جزء يؤثر في الأجزاء الأخرى كالإجتماعية والروح المعنوية وطبيعة القيادة والتماست وغير ذلك. فمثلاً تغير علاقات القوة في الأسرة إذا انضم إليها عضو جديد سواء بالزواج أو الميلاد، أو إذا فقدت أحد أعضائها بسبب الوفاة، فدينامية الجماعة هي التفاعل مضافاً إليه عنصر التغيير. ومن الواضح أنه عندما يتفاعل شخصان أو جماعتان فإنما لا يقيمان كما كانوا قبل حدوث التفاعل، وإنما يتغيران إلى حالة جديدة قد تكون أكثر أو أقل مصداقية كنتيجة لهذا التفاعل. وبالتالي فإن التغير لا يمكن له أن يحدث سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات في غياب التفاعل فيما بين الأطراف.

ويهتم علماء النفس الاجتماعي في دراستهم ل الديناميات الجماعة بالتركيز بشكل أساسي على القوانين التي تحكم نشوء وتكون الجماعة ونشاطاتها المختلفة التي تساعدها في أداء الوظائف المختلفة المنشطة بها، وتحاول نظريات ديناميات الجماعة

تفسير التغيير، ومقارحة التغيير والتأثيرات والضغوط الاجتماعية المختلفة، والقهر، والغوة، والجاذبية، والنفور، والاعتمادية، والاحتلال وعدم الفهارس وغير ذلك من الجوانب الأخرى التي تتعلق بديناميات الجماعة.

وهناك خطوط رئيسية ينبعى عنها بالخصوص التركيز عليها هذه دراسة ديناميات الجماعة منها:

أ- النظر إلى الجماعات الصغيرة كنظم اجتماعية مصغرة تمهد الطريق لدراسة المجتمع الكبير.

ب- اعتبار الجماعات التي يتبدل أعضاؤها التأثير وجهًا لوجه هي وحدات رئيسية للمجتمع، وأن هذه الجماعات هي الأساطير في عملية التنشئة الاجتماعية، والنظر إلى الجماعة كوسط ملائم لتغيير الاتجاهات وسماء الشخصية والاهتمامات والمهارات.

ت- النظر إلى الجماعة باعتبارها وسيلة ملائمة للقيام بالأعمال والنشاطات المختلفة سواء في البيئة المادية أم البيئة الاجتماعية.

ث- التركيز على دراسات الجماعات الصغيرة بقصد الباحثاص التعميمات والافتراضات التي يبدو أنها تكرر في الجماعات المماثلة.

ج- التركيز على دراسة السمات والمظاهر القيادية وعلاقتها التالية بالسلوك الديموقратي والمشاركة في اتخاذ القرارات والتعاون داخل الجماعة الواحدة وبين الجماعات المختلفة.

سادساً: أهداف الجماعة وطموحاتها:

لا بد لكل جماعة من هدف أو عدة أهداف واضحة تسعى إلى تحقيقها وتتشكل طاقات أفرادها خلال عملية تفاعلهم. وتزداد دافعية الأفراد لتحقيق أهدافهم العام للجماعة، عندما يدركون أنه تحقيقه مهم لصالحهم لتحقيق أهدافهم الفردية، ومنع ذلك

أن الأفراد يحتفظون بأهدافهم الخاصة حتى بعد الانضمام للجماعة وتبني هدفها العام. ويؤدي التوافق بين أهداف الأفراد إلى تماست الجماعة وازدياد احتمالات التعاون فيما بين أعضائها. بينما يؤدي تعارض الأهداف إلى التناقض في سبيل تحقيق الأهداف الخاصة.

ويشير كارترات وزاندر إلى خطوتين رئيسيتين تتحول عن هما الأهداف الفردية إلى هدف عام للجماعة وهما:

الخطوة الأولى، حين يضع الأفراد أهدافاً للجماعة، أو تصوراً للنتائج المرغوبة من وجهة نظر كل منهم، حيث يتضمن الأفراد للجماعة لتحقيق أهداف خاصة. وهذا يحد فروقاً بين الأعضاء، إذ يركز بعضهم على الأهداف الشخصية فقط، بينما يؤكد بعضهم الآخر الأهداف الجماعية. وعموماً تتأثر الأهداف التي يضعها الأفراد بالأهداف العليا للجماعة، والتي تكونت أصلاً لمنهجها بها، خاصة في الجماعات الرسمية، كما تتأثر تلك الأهداف بتوقعات المجتمع، وبتصور الجماعات الأخرى، أو القيادة العليا، لطبيعة العائد المتوقع من ورائها.

الخطوة الثانية، حين تتحول الأهداف الفردية إلى هدف عام تتركز فيه جهود الأفراد، ويؤثر في تلك الخطوة متغيرات متعددة، فالأفراد الأقوى نفوذاً والأكثر مشاركة في نشاط الجماعة تزايد احتمالات تأثيرهم في الهدف العام للجماعة في الاتجاه الذي يلبي رغباتهم الخاصة أو العامة، كذلك تختلف الجماعة في طريقة تبنيها لأهدافها العامة، بتباين قدرات أفرادها على تحليل الواقع وتبادل المعلومات والاقتراحات، وأخيراً تراعي الجماعة المتساكنة، وهي بقصد اختيار هدفها العام، مشاركة أغلب الأعضاء في القرار وعدم الإضرار بصالحهم. وفيما يتصل بضمون الجماعة فإنه يشير إلى "المعيار الذي يقيس به أعضاؤها مدى نجاحهم أو فشلهم في

إنجاز مهمة معينة" ، أو هو مستوى الأداء الذي يتوقعه الأفراد لأنفسهم وهم بقصد إنجاز مهمة معينة.

وقد اهتم عدد من الباحثين بدراسة المتغيرات والظروف التي تؤثر في مستوى طموح الجماعة، وانتهى معظمهم إلى أن مرور الجماعة بغيرات ناجحة يرفع مستوى طموحها في الحالات التالية، والعكس صحيح، إذ يؤدي الإحباط إلى خفض مستوى طموح الجماعة أو ضعف آمالها. كذلك تبين أن مستوى طموح الجماعات التماسكة يزداد لتميزها بدافعية عالية للإنجاز.

إضافة إلى ذلك، يوجد عدد آخر من المتغيرات التي تؤثر في مستوى طموح الجماعة، نذكر منها:

١- يرتفع مستوى طموح الجماعة كلما تزايدت احتمالات النجاح في المهمة المكلفة بها، وحين تكون هذه المهمة على قدر كبير من الجاذبية والأهمية للأفراد.

٢- يزداد حرص الأعضاء على نجاح الجماعة عندما يدركون مسؤولياتهم عن مصيرها، وفي هذه الحالة يميلون إلى تبني أهداف متوسطة الصعوبة تكفل قدرًا مرضيًّا من النجاح.

٣- يؤدي الارتفاع المقبول في مستوى طموح الجماعة إلى ارتفاع مقابل في مستوى الأداء.

٤- تختلف دوافع الأفراد بقصد تحديد أهداف الجماعة، فبعضهم يسعى إلى تحبب الفشل، ولذا يميلون إلى اختيار أهداف غاية في السهولة، لتقليل احتمالات الفشل، أو شديدة الصعوبة حيث يتسم هم العذر إذا فشلوا فيها لصعوبتها، أما الأفراد الذين تحركهم الرغبة في النجاح، فيفضلون الأهداف متوسطة الصعوبة.

٥- تؤثر الضغوط الخارجية على تحديد مستوى طموح الجماعة. ويزداد تأثير تلك الضغوط على الجماعات الفاشلة، بحيث تفقد حرمتها في تحديد أهدافها بالمقارنة مع الجماعات التي تنجح في تحقيق أهدافها.

٩٦ يشعر الكفراء بجميلات المتساكنة بالرضا عن إنجازهم الخاص عندما يخرج جماعاتهم في تحقيق أهدافها العامة، بينما يقيم أفراد الجماعات غير المتساكنة أذلهن الهاش، بغض النظر عن توقيع أو إقصاف الجماعات التي يقتلونه إلتهاباً

سابقاً : اضطراب الجماعة وتصدعها:

عرفنا مما سبق أن قوة الجماعة وقدرتها على أدائها وظائفها المختلفة وتحقيق أهدافها ، يعتمد أساساً على درجة التماست بين أعضائها. غير أن الجماعة قد تتعرض لتأثير عوامل متعددة من شأنها أن تؤدي إلى اضطرابها وزعزعة استقرارها وتماسكها . فقد يشمل التفاعل بين أعضاء الجماعة عمليات مختلفة كالمنافسة والصراع والإحباط ، بالإضافة إلى وجود فروقات فردية بين الأعضاء، مما يجعل من إمكانية ظهور التعارض أمراً قائماً، سواء بين أهداف الأفراد أم بين أهداف بعضهم وأهداف الجماعة.

ومن الواضح أن واقع العلاقات بين أعضاء الجماعة لا يشير إلى ضرورة حصول اتفاق بين جميع الأعضاء حول قضايا وأهداف الجماعة المختلفة. ومن هنا يمكن القول أن اضطراب الجماعة وتصدعها هي مشكلة قائمة في تكوين الجماعة ذاتها، وأنه من الصعب تصور جماعة دون اضطرابات مختلفة الشدة تحدث بين أعضائها ويمكن أن تؤدي إلى انقسامهم أو انزال بعضهم وتدني شعور بعضهم الآخر بالانسجام وبالتالي إضعاف الجماعة وتخلخل تنظيمها بشكل مؤقت.

وقد أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على هذا الموضوع، منها التجربة التي أجرأها فرينش French عام ١٩٥٣، أن حدوث اضطرابات داخل الجماعة أمر لا سفر منه، غير أنه أظهرت بالمقابل، أن شدة الاضطرابات وأتجاهها تختلف من جماعات غير المنظمة إلى الجماعات المنظمة. وقد طبقت التجربة على ثمان جماعات منظمة (رباصية وثقافية وليجتماعية) وثمان جماعات غير منظمة (

كانت بشكل حاجي لأجل التحرير (تختلف كل جماعة من ستة لأشخاص وقد طرح فرنش على أفراد هذه الجماعات مشاكل شديدة الصعوبة يتطلب حلها القائم بمشاهد عضلي سواءً بشكل فردي أم بالتعاون مع أفراد الجموعة الآخرين، وتركت لهم حرية اختيار الطريقة الملائمة حل المهام المطلوبة).

وقد لاحظ فرنش من خلال التفاعلات التي جرت بين أعضاء كل جماعة أن الشجار والخلاف بين أعضاء الجماعات المنظمة كان هو المosome البارزة لسلوك كهم مقارنة بسلوك أعضاء الجماعات غير المنظمة، إلا أنه بالمقابل فقد سادت المفروضي والإخلاص في الجماعات غير المنظمة بينما حافظت الجماعات المنظمة على تماسكها، وبناء على هذه الملاحظة، توصل فرنش إلى للتبسيط المهمة التالية وهي أن احتمال انقسام الجماعات المنظمة هو أقل من احتمال انقسام الجماعات غير المنظمة، وذلك بسبب قوة مشاعرها الجماعية وتماسكها.

ويشكل عام يمكن إجمال الأسباب التي تؤدي إلى تصدع الجماعة وانقسامها إلى شتى متصارعة والخلافات الروح المعنوية بين أعضائها، وذلك كما يلي:

١- تناقض قدرة الجماعة على إثبات حاجات أفرادها وعجز الجماعة عن تحقيق أهدافها.

٢- تعارض والخلاف لمآرب ومعايير الجماعة مع أهدافه ومعايير الأفراد.

٣- صعوبة الإيمان بين أعضاء الجماعة (أسباب لغوية أو عنصرية أو غير ذلك).

يُقسم النصوص ما بين العداوات بين أعضاء الجماعة أو بينها وبين الجماعات الأخرى التي تتفاعل معها.

٤- اختلاف أعضاء الجماعة في حل المشاكل المطروحة عليهم.

٥- اختلاف المعايير والضوابط التي تحكم سلوك الأفراد.

٦- عدم وجود إطار واضح للواب والعقاب.

٨- الخيرات غير السارة التي قد يتعرض لها الأفراد في الجماعة، وما هو جدير باللحظة أن الجماعة المتساكنة التي يتمكّن أعضاؤها من التعبير عن انفعالهم وآرائهم بحرية، غالباً ما يهمهم أمر الجماعة ويشعرون بالانتماء إليها ويضخّون في سبيل الحفاظ عليها، فالتعارضات للبناعة بين أعضاء الجماعة لا تحدّد بناء الجماعة أو استقرارها بل تقوّي لحمتها وتغنى بخبرتها، وأخيراً، فإن انخراط الفرد في نشاطات الجماعة، وروحه المعنوية العالية، وشعوره بالانتماء، وغيرها من العناصر التي أشرنا إليها سابقاً، تؤدي دوراً حاسماً في تماسك الجماعة واستمرارها والحفاظ عليها في وجه المصاعب والتحديات التي تُعرض لها، ومع أن الجماعة قد تقوم وتعمل بدون توافر هذه العناصر ، إلا أنه لا يمكن لها الاستمرار طويلاً دونها.

الفصل الخامس

التنشئة الاجتماعية

أولاً: مفهوم التنشئة الاجتماعية

ثانياً: خصائص التنشئة الاجتماعية

ثالثاً: العوامل المؤثرة في التنشئة

رابعاً: وظائف التنشئة الاجتماعية

خامساً: أنماط التنشئة الاجتماعية



التنشئة الاجتماعية

بعد ظاهرة التنشئة الاجتماعية Socialization من الظواهر الملازمة لأي مجتمع إنساني مهما بلغت درجة بساطته أو تعقداته ومهما كانت رتبته في سلم التطور الحضاري، فالجماعات الإنسانية المختلفة تحرص على ترسير قيمها، ونقل معاييرها وأطرها الثقافية من جيل إلى آخر، وتسلك في ذلك طرقاً متعددة تتشابه وتتفاوت في بعض جوانبها وفقاً لتباعين النسق الثقافي والقيمي بين مجتمع وآخر. وقد أصبح واضحاً أن الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع لم يعد يقتصر على علماء النفس أو الاجتماع فحسب، بل وأنحد يحتلُّ موقعاً متميّزاً في إطار اهتمامات علماء السياسة أيضاً. فقضية تشكّل شخصية الفرد وتتطورها في المراحل الهرمية المختلفة وتفاعلها مع المحيط الاجتماعي المتنوع، الذي يبدأ بالأسرة فالمجتمع المحلي وصولاً إلى الجماعة القومية أو حتى إلى الجماعة الإنسانية، هي قضيّاً محوريّاً أيضاً في علم السياسة المعاصر، باعتبارها فضاءات أساسية يتعلّم ويكتسب الفرد من خلالها المعرفة والقيم والاتجاهات وأنماط السلوك السياسي وخصائص شخصيّته القوميّة. فالتنشئة الاجتماعية هي في الوقت ذاته تنشئة سياسية لأن ما هو "اجتماعي" يحيل بشكل تلقائي إلى ماهو "سياسي" ومن هنا تبدو أهمية دراسة هذا الموضوع من جوانبه المختلفة لطلاب العلوم السياسية والمهتمين بها.

أولاً: مفهوم التنشئة الاجتماعية:

يشير هذا المفهوم إلى مدى واسع من الموضوعات التي يرتبط بعضها ببعض على نحو وثيق، كعمليات التعلم الاجتماعي، وتكوين الأنا، والتوافق الاجتماعي، والثقافة المجتمعية وانتقالها من جيل إلى آخر. ويمكن الذهاب إلى القول أن "التنشئة هي أدق وأعقد عملية نفسية واجتماعية يواجهها الفرد ويختضع لتأثيرها المختلفة

طوال مراحل حياته. أي منذ ولادته ككائن عضوي خالص، ثم تحوّله من الحالة العضوية (البيولوجية) إلى الحالة الاجتماعية، وما يتعلّل ذلك كله من عمليات بناء متواصلة لشخصيته الاجتماعية، ودجمه التدريجي في المجتمع، وتكييفه المستمر مع الأنماط والسلوكيات والأعراف والتقاليد والثقافة السائدة".

ورغم اتفاق الباحثين والمشتغلين في حقل الدراسات الاجتماعية والنفسية على اعتبار أن المبدأ الأساسي للتنشئة الاجتماعية يتمثل في عملية دمج ثقافة المجتمع في أفراده ودمج الأفراد في ثقافة المجتمع، فقد تباينت التعريفات التي افترضوها بتباين النظريات المطروحة في هذا الميدان.

فقد نظر علماء الاجتماع إلى التنشئة الاجتماعية بوصفها عملية يتم فيها التبادل الاجتماعي والثقافي لحياة الناس الاجتماعية. وعن طريقها يقوم المجتمع بتكوين كائنٍ جديدٍ داخل الإنسان هو "الكائن الاجتماعي" ويركز علماء النفس على الجوانب النفسية والقيابطيات الأساسية للتعلم عند الأطفال والناشئة التي تمكّنهم من تشرب القيم والمعايير الثقافية القائمة في المجتمع. وفي هذا السياق يعرف بريم وايلر Brim Wheelers التنشئة الاجتماعية بأنها "عملية يكتسب فيها الفرد المعارف والقدرات التي تتيح لهم فرصة المشاركة في الحياة الاجتماعية، بوصفهم أعضاء فاعلين فيها"، ويرجعها غي روشير Guy – Rocher "بأنها منظومة الأوليات التي تمكّن الفرد، على مدى حياته، من تعلم واستبطان القيم الاجتماعية الثقافية السائدة في وسطه الاجتماعي". ففي الوقت الذي يركّز فيه التعريف الأول على الجانب التفاعلي في عملية التنشئة الاجتماعية، نلاحظ أن التعريف الثاني يركّز على الجانب الاستبطان، أي على الترعة الفرويدية الخاصة بالتنشئة الاجتماعية.

وينطلق تعريف مادلين كروزي Madeline Crawitzky أيضاً من الأصول الفرويدية في تعریف التنشئة الاجتماعية. تقول مادلين "إن التنشئة الاجتماعية هي العملية التي تتبع للأفراد استيعاب ثقافة ~~يتبعونها~~^{هم} وتمثلها عبر سلسلة من الفعاليات التربوية التي تمارسها مؤسسات التنشئة الاجتماعية كالأسرة والمدرسة والوسط الاجتماعي".

ومن الواضح أن التباين القائم بين هذه التعريفات المختلفة إنما يعود بشكل أساسي إلى اختلاف المداخل والأسس الفكرية والفلسفية التي اعتمدتها العلماء لشرح وفهم عملية التنشئة الاجتماعية. وفي هذا المجال يمكن لنا أن نشير إلى ثلاث نظريات أساسية هي:

١- نظرية دور كهانم:

بعد دور كهانم أول من استخدم مفهوم التنشئة الاجتماعية وذلك في سياق وصفه للعملية التربوية. وهي الوضعية التي يتم عبرها انتقال الكائن الإنساني من حالة اللاجتماعية "البيولوجية" إلى حالة الاجتماعية الثقافية، وذلك بمحض نسق من الأفكار والعادات والقيم والتقاليد التي يستوعبها الأفراد في إطار عدد من المؤسسات الاجتماعية. وبعبارة أخرى تتمثل التنشئة الاجتماعية عند دور كهانم "في عملية إزاحة الجانب البيولوجي من نفسية الطفل لصالح نماذج من السلوك الاجتماعي المنظم".

فالحقيقة الاجتماعية عند دور كهانم نسق منظم من "التصورات والمشاعر والأفكار الجمعية التي تنفذ إلى ضمائر الناس ولكنها، مع ذلك، تبقى خارجة عنهم ومستقلة"، وبالتالي فإن التنشئة هي العملية التي يباشرها الضمير الجماعي على عقول الأفراد وضمائرهم. وهذا المعنى في التربية هي "العمل الذي تمارسه الأجيال الراسخة على التي لم ترشد بعد، وذلك من أجل الحياة الاجتماعية" وفي سياق آخر

يقول دور كهانم " إن الإنسان الذي تسعى التربية لتحقيقه فيها ليس الإنسان على غرار ما حدده الطبيعة بل الإنسان على نحو ما يريد المجتمع . فال التربية هي قبل كل شيء الوسيلة التي يعتمدها المجتمع في تحديد شروط حياته".

لقد تركت أفكار دور كهانم ونظريته أثراً هاماً على الاتجاهات النظرية اللاحقة وشكلت مصدراً أساسياً للدراسات المسوسيولوجية حول التنشئة الاجتماعية . و يتجلّى هذا التأثير بشكل واضح في نظرية الأدوار والموقف" التي ذهبت إليها الاتجاهات البيئوية الوظيفية، في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي تعد إحدى أهم التيارات النظرية في مجال علم الاجتماع المعاصر .

٢- نظرية فرويد:

شكلت مقوله فرويد عن التقمص identification والتي شرحها في كتابه " علم النفس الاجتماعي وتحليل الأنما" المكون الأساسي الذي ينبع عليه نظرية في التنشئة الاجتماعية . ويعرف فرويد التقمص بأنه "عملية نفسية يتمثل فيه الفرد مظهراً من مظاهر الآخر أو خاصية من خواصه أو صفة من صفاته".

وتتيح هذه العملية للفرد أن يتمثل أدواتاً اجتماعية جديدة، وأن يستبطئ مفاهيم وتصورات وقيم المجتمع الذي يعيش فيه، وأن يتمثل أدواتاً اجتماعية مختلفة غير سلسلة من العلاقات التي يقيمها مع الأشخاص الذين يحيطون به ويشكلون موضوع تقمصه أو نماذج لسلوكه . وقد ذهب فرويد إلى اعتبار أن مكونات التنشئة الاجتماعية تبرز عند الفرد من خلال العلاقة القائمة بين المكون البيولوجي والمكون الاجتماعي للشخصية . وحسب نظرية، فإن المكون هو ينطوي على الحالة الفطرية الأولية عند الكائن، بينما يشكل "الأنما الأعلى" الجانب الاجتماعي التقليدي في شخصيته، ويرمز إلى القيم والعادات والتقاليد الجماعية السائدة في المجتمع . وبالتالي فإن التفاعل الذي يتم بين (الأنما الأعلى) والـ (هو) غير تدخل الأنما، يمثل الجانب الأساسي في عملية التنشئة الاجتماعية . وعن طريق تفاعل بين عضوية

الكائن ونقاقة المجتمع يستطيع الفرد أن يكون اجتماعياً، وأن يحظى ببعضوية الجماعة. ونلاحظ في هذا الجانب تقارباً كبيراً بين نظرية فرويد ونظرية دور كهلم في العلاقة بين "البيولوجي" و "الاجتماعي".

ويكمن التباين الأساسي بين النظريتين حول أهمية المصدر في عملية التنشئة. ففي الوقت الذي يرکز فيه دور كهلم على الجانب الاجتماعي الخارجي في تكوين وإعداد الفرد لحياة الجماعة وتمثل "ضميرها الجماعي" الذي يمارس دور السلطة على ضمائر الأفراد، فإن عملية التنشئة في نظرية فرويد تتم وفق آليات داخلية نفسية مائلة في جدول العلاقة بين الفردي والاجتماعي. أو في جدول إجراءات تكون "الأنا الأعلى" ، الذي يتشكل تحت تأثير نموذج ثقافي يطرح نفسه على الوعي الابتدائي "الأولي" ويشكله.

٣- الاتجاه البنوي الوظيفي:

يميز علماء الاجتماع المعاصرون (سوركين Sorkina وتالكوت بارسونز) في أي مجتمع بين ثلاثة أسواق أساسية هي: السوق الاجتماعي الذي يتحدد في جملة من العوامل والعلاقات الاجتماعية المتراقبة وللتكاملة في إطار وحدة وظيفية، والسوق الثقافي باعتباره نظاماً من الأفكار والتصورات، ثم سوق الشخصية الذي يتكون من الدوافع والميول والاحتياجات والاستعدادات. وحسب هذا الاتجاه فإن أي فعل اجتماعي هو نتيجة التفاعلات القائمة بين هذه الأسواق الثلاثة، وبالتالي فإن كل نظام من هذه الأنظمة يقتضي الآخر من أجل استمرارية النشاط والعمل، أي أن العمل في نهاية المطاف نتاج لتفاعلقات القائمة بين هذه الأسواق الثلاثة.

وتكون عملية التنشئة الاجتماعية، حسب هذا الاتجاه، في سوق التفاعل القائم بين هذه الأسواق المختلفة، وهي على حد تعبير موندرا Mondra "نتاج تفاعل بين المعنى البيولوجي والمعطيات الثقافية الاجتماعية".

وتنطلق البنوية الوظيفية من مفاهيم "الموقف والدور" في تحليل عمليات التنشئة الاجتماعية، حيث تكون الحياة الاجتماعية من أنماط مختلفة من الأدوار التي يتكامل من خلالها الأفراد ويتفاعلون لاكتساب عضوية الجماعة. وتركز هذه النظرية على توزيع الأدوار حسب الفئات العمرية: الطفولة، المراهقة، الرشد. ثم نسق الأدوار المتعلقة بالجنس والطبقة، وأخيراً الأدوار المكتسبة المتعلقة بالعمل والمهنة والثقافة. وهكذا فإن البنوية الوظيفية ترى أن عملية التنشئة الاجتماعية تهدف إلى تلقين الطفل نسقاً متواصلاً من الأدوار والمراكم عائد من بداية الحياة وحتى نهايتها.

ثانياً: خصائص التنشئة الاجتماعية:

من خلال ما سبق، يبدو واضحاً أن التنشئة الاجتماعية تتميز بحملة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من العمليات الاجتماعية فهي:

- أ- عملية ثبو وتحول دائمة، تبدأ بولادة الفرد ولا تنتهي إلا بموته، وهي في حالة ثبو مستمر. فالمشاركة في مواقف جديدة تتطلب تنشئة مستمرة للفرد حتى يتمكن من تلبية المتطلبات الجديدة للتفاعل الاجتماعي وعملياته المختلفة.
- ب- وهي عملية إنسانية واجتماعية، يتميز بها الإنسان دون الكائنات الأخرى، وهي تختلف من مجتمع إلى آخر بالدرجة وليس بال نوع. يكتسب الفرد من خلالها طبيعته الإنسانية التي تنمو من خلال تفاعله مع المحيطين به.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في عملية التنشئة الاجتماعية:

١- التنشئة والإطار الثقافي:

لا تحدث عملية التنشئة إلا في إطار ثقافي اجتماعي محدد، ولا يمكن لها أن تكون مستقلة عن الإطار الذي تجري بداخله. والثقافة هي مكون إنساني يختلف باختلاف المجتمعات، وتشمل العادات والتقاليد والاتجاهات والمعتقدات التي تنظم علاقات

أعضاء المجتمع وما ينشأ عنها من سلوك يشترك فيه هؤلاء الأعضاء، وتنقل من جيل إلى جيل، وتترافق تشكيل بمجموعها الإطار الثقافي الذي يتفاعل معه الأفراد ويتمثلونه من خلال قنوات متعددة كالأسرة والمدرسة والجبي وغيرها^١.

غير أن الإطار الثقافي الذي صنعته الجماعة خلال تاريخها، لا يعني فقط مضامين محددة لتشريع الأفراد على منوالها، بل يعني أيضاً الأساليب التي يتبعها المجتمع في نقل هذه المضامين كالثواب والعقاب والسلطة والحضور والتسامح والتشدد والاعتماد والاستقلال وغير ذلك.

والواقع أن هناك ترابطاً منطقياً بين ما يتم نقله خلال عملية التنشئة الاجتماعية وبين كيفية نقله، وهو ما يؤدي إلى اكتساب الأفراد خبرات واتجاهات معينة تناسب مع أساليب ومضامين تلك الخبرات والاتجاهات، ويؤدي ذلك إلى تبلور نمط معين من الشخصية يتميز بسمات محددة، غالباً ما تكون مشتركة بين معظم أعضاء المجتمع الذين يعيشون في إطار ثقافي واحد. أي أن الإطار الثقافي الذي ينتمي إليه الفرد يتغذى على شحنات انفعالية ونفسية متنوعة تسقى مع أساليب التنشئة الاجتماعية المتّبعة وأنمطها السلوكية المختلفة. وقد سبق لـ "أركسون" Erikson أن لاحظ في دراسته عن مجتمعات قبائل الهنود الحمر المعروفة باسم Sioux عن وجود اتساق بين أنماط التنظيم الاجتماعي وبين ما يتعرض له الطفل لديهم من خبرات، فهناك القبائل ترك الطفل يأخذ رضاعته في جوٌ من الطمأنينة والهدوء بعيداً عن أجواء الضغط والإكراه. وذلك بهدف أن يكسبه ذلك صفة الكرم، باعتبارها صفة أساسية في ثقافة تلك القبائل. وقد وصلت مارغريت ميد في دراستها لقبيلة الـ "أرابيش" Arapesh الهندية إلى هذه النتيجة أيضاً عندما تبين لها أن الأطفال الذين يُحااطون برعاية خاصة، بعيداً عن القسر أو التعنيف فإن

^١ السلوك الاجتماعي: خصائصه وظواهره، ليلى داود وآحمد الأصفر، جامعة دمشق، ٢٠٠٨، ص ٤٦٨.

جوائب الخير تنمو في شخصيتهم. ومقابل ذلك فإنَّ قبيلة Mondgmor تحرص كلَّ الحرص على زرع القسوة والعدوانية لدى أطفالها منذ الولادة بغضِّ النظر عن جنسهم. وتبدأ هذه العملية منذ الولادة عندما تتفصَّد الأم استفزاز رضيعها ياعطائه حلمة ثديها لفترة قصيرة ثم تزعمها من فمه بلا شفقة وتلقي الطفل بعيداً عنها، مما ينْسَى عنده ترعة القسوة والعدوانية.

ونستنتج مما سبق أنَّ الموروث الثقافي للجماعة وما يتضمَّنه من نُظم وأهداف واتجاهات، يكتسبه الطفل خلال مراحل نموه المختلفة فيتمثَّله ويُصبح مكوناً أساسياً من مكونات شخصيته، مما يُكتسبه خطأ سلوكياً معيناً يختلف من ثقافة إلى أخرى وبشكلٍ يتناسب مع الثقافة الخاصة بكلِّ مجتمع.

إضافةً لذلك، فإنَّ لكلَّ مجتمع مشكلاته الخاصة به، وخصائصه النفسية التي تكونَتْ خلال تشكيله التاريخي، مما يتناسب مع ظروفه البيئية والاقتصادية والاجتماعية، وهذه بدورها تحدد اتجاهات المجتمع ومصالحه وأهدافه وانفعالاته ومشاعره العليا التي تحول إلى تشكيلاً ثابتاً يتفاعل معها الأفراد وتؤثِّر في شخصياتهم، كما يؤثِّرون بها.

ونجفوا الملاحظة، أنَّ المجتمعات مختلفَ بعضها عن بعض من حيث البساطة والتعقيد. فالمجتمعات البدائية التي تتسم ببساطة الأدوار الاجتماعية وتشابها لا تحتاجُ الفرد لها إلا إلى حبرات محدودة جداً غالباً ما يتم اكتسابها عن طريق الأسرة حتى يستطيع النلام والعيش في المجتمع الذي ينتمي إليه.

أما في المجتمعات المعقَّدة التي تسع فيها المسافات النفسية والاجتماعية بين الأفراد، وتتشابك فيها الأدوار نتيجة عوامل متعددة كريادة الشخص وتأثير التعلم واسع الصلات مع المجتمعات الأخرى والتفاعل مع ثقافاتها، الأمر الذي يترتب عليه تعدد العلاقات الاجتماعية وتنوع القيم والعادات وأساليب الحياة. ومن

ال الطبيعي أن ينعكس هذا الموضع في أساليب التنشئة الاجتماعية وأن تنشأ هذه مشاكل كثيرة تstem عن تفاعل الثقافات الفرعية فيما بينها وعن خصائص المغفلة والطبقات الاجتماعية المختلفة وغير ذلك.

ووغم هذه المظاهر التي تتميز بها المجتمعات المعاصرة، وخاصة في العالم المعاصر، إلا أنه لا يمكن إغفال أهمية الإطار الثقافي العام، أو المرجعيات الثقافية الموحدة التي تشير إلى وجود حدٍ (ما) من تشابه المعلومات الأساسية للتشريعات التي تتم عند أفراد الثقافة الواحدة، ويعود إلى تشكيل وبلوغ ما نسميه بالطابع القومي للشخصية، ويشير مفهوم الطابع القومي للشخصية إلى ذلك الجانب من الشخصية الذي يعود إلى عضوية الفرد في جماعة قومية محددة، أو ذلك النهج من الخصائص السلطوية والقيمية التي تتميز بها جماعة قومية محددة. غير أنه من الخطأ الاعتقاد أن الخصائص المختلفة التي تطبعها الجماعة القومية تتصرف بالثبات.

وفي هذا المجال يشير براون Brown إلى أن مضمون الشخصية القومية يظل فنطيقاً على أفراد القومية ما دام البناء الاجتماعي مستقراً، ولكن عندما يتغير هذا البناء، فإن آنماط السلوك الصادرة عن الأفراد تتغير، وتتغير معها مكونات الشخصية القومية أيضاً.

لقد نشط مفهوم الشخصية القومية، واتسع البحث فيه بدءاً من الحرب العالمية الثانية. فقد بين كارديلرور على سبيل المثال في نظرية الاجتماعية الحيوية التيتناولت وجهة نظر في الشخصية أثر الإطار الثقافي في تكوين الشخصية القومية أو ما أسماه (الشخصية الأساسية) التي تشير إلى المجموعة العامة للشخصية التي يشارك بها جموع أفراد المجتمع نتيجة الخبرات التي مروا بها جميعاً، وقد صاغ تناوله وفق ما

يللي:

١- تحدد كل ثقافة من الثقافات المختلفة ما يلقنه الكبار للأجيال الناشئة، كما تحدد لهم أيضاً أساليب التنشئة التي ينبغي اتباعها.

٢- يتربى على الخبرات وأساليب التنشئة المشابهة التي يتعرض لها الأطفال ضمن الإطار الثقافي الموحد، تكون شخصيات تتشابه في أنماط تفكيرها وأساليب سلوكها واتجاهاتها.

٣- تترك خبرات الطفولة آثاراً مستمرة في نمو الشخصية وتبلورها.

٤- تتحدد الشخصية الأساسية بوساطة السمات المفرعية. أي أن الجماعة هي صلة الوصل في التفاعل الذي يتم بين الفرد والمجتمع. وقد ذهب جوردون ألبورت في هذا المجال إلى وجود سمات مشتركة بين الأفراد في المجتمع الواحد. ورأى أن المعايير الثقافية التي يخضع لها الأفراد في نمط ثقافي معين، تؤثر بالضرورة في نمو شخصيتهم، الأمر الذي يترتب عليه ظهور سمات معينة يشتراك فيها معظمهم، أطلق عليها اسم "السمات الجماعية المشتركة"، إلا أن هذا لا ينفي بالطبع، وجود سمات فردية تميز كل شخص إلى جانب تلك السمات المشتركة بينه وبين أفراد مجتمعه.

وعلى الرغم من تأكيد ألبورت على أن مفهوم (الشخصية الأساسية) يساعد على فهم أسباب التشابه والاختلاف بين شخصيات الأفراد في المجتمع الواحد، إلا أنه يرى أن هذا المفهوم يعطي صورة عامة تقريبية لا تفسر أسباب الاختلاف بين شخصيات الأفراد في القطاع الواحد في المجتمع، كالاختلافات بين شخصيات طيبة الفلاحين وبين شخصية طيبة رجال الأعمال. فقد رأى أن هذه الاختلافات لا يمكن فهمها إلا باعتبارها حالات مواجهة تغير عن خيرة الأفراد الخاصة التي يتلقونها في البيئة وتؤدي إلى تكوين شخصية قد تختلف إلى حد ما عن البناء الثقافي المنظم للبيئة.

إلا أن كلاما من كرش وكرتشيفيلد أثارا بعض الشكوك حول مدى صحة القول بوجود الطابع القومي للشخصية في المجتمعات المتحدنة الحديثة، وذلك بسبب اتساعها وتعقدتها الشديدة. ورغم ذلك فقد أقرّوا أنه إذا ثبت بالبحث العلمي مشروعية وجوده، فإن هذا الوجود لا يستند على فروق نظرية بين الشعوب بل يستند إلى ثلاثة مصادر هي:

- ١ - مستوى الإحباط لدى شعب (ما)، وهذا الإحباط يرتبط بنمط السلوك الذي يتبعه أفراد هذا الشعب لتفض التوتر الناجم عن هذا الإحباط.
- ٢ - النمط المضارى السائد وهو يرتبط بنمط الشخصية الذي يسمح له بالظهور لدى معظم أفراد المجتمع.
- ٣ - أنماط المعتقدات والاتجاهات السائدة لدى الأفراد والقائمة على دعائم من العرف والتربية والخبرات القومية السابقة.

وبغض النظر عن شكوك كرش وكرتشيفيلد، فإن فكرة الشخصية القومية تبدو مهمة جداً في عملية التنشئة الاجتماعية. وتحظى هذه الفكرة بأهمية خاصة لدى الأمم والجماعات التي تواجه أحط طارئاً مهدد كيافها وجودها الثقافي والحضاري والسياسي.

يبين مما سبق أن عملية التنشئة الاجتماعية، عملية معقدة تقوم على التفاعل بين الذات الإنسانية ومكونات الوجود الاجتماعية والثقافية والروحية والاقتصادية وغيرها. وإن مرونة الشخصية وما تتمتع به من استعدادات وإمكانيات أساسية، تحتاج إلى بيئة ثقافية وحضارية مرنّة حتى تتفاعل معها على اعتبار أن الشخصية الإنسانية والبيئة الثقافية الاجتماعية والحضارية هما طرفان وقطبيان لعملية التفاعل. وخلاصة القول: إن الإطار الثقافي بما فيه من جماعات ومؤسسات، وما يتضمنه من أنماط سلوكية وخصائص نفسية وعادات وتقالييد وقيم، تعمل كلها على تنمية

الشخصية الإنسانية وإكسابها أنماطاً سلوكية معينة تترافق بها وتجوهاً من مستوى الفردية البيولوجية إلى مستوى الشخصية الإنسانية التي تقدّرها الإسهام في تطوير المجتمع وفي بناء الحضارة الإنسانية.

٢- دور الأسرة في التنشئة الاجتماعية:

تعدُّ الأسرة من أهم مؤسسات التنشئة الاجتماعية وأخطرها شأنًا في حياة الأفراد، وينطوي التفاعل الذي ينشأ بين الطفل وأسرته على نتائج حاسمة تحدد ملامح شخصيته وتبقى آثارها مستمرة طوال الحياة. وقد أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث التي أحقرتها علماء النفس على شخصيات قيادية مختلفة، وخاصة في المجال السياسي، أن السمات العامة التي اتصف بها شخصية هؤلاء وسلوكهم مع أتباعهم يمكن إرجاعها إلى تنشئتهم الأولى وإلى طبيعة العلاقة التي كانت تربطهم في طفولتهم مع والديهم.

فالأسرة هي المصدر الذي يستقي منه الطفل أولى مكوناته القيمية والأخلاقية والجمالية، وفيها يتعلم أولى دروس الحب والكرامة، ومنها يذهب إلى مدرسة الحياة مزوداً بمحنّات متنوعة لسلوكياته وأحكامه وتفاعلاته المختلفة مع العالم.

فمرحلة الطفولة، ولا سيما السنوات الخمس الأولى منها، كما يؤكد الخبراء، هي المرحلة الأكثر أهمية على مستوى النمو الفيزيولوجي والإنتهائي والاجتماعي والمعرفي عند الأطفال. ومن هنا فإن الدور المُنَاط بالأسرة على هذه المستويات جميعها يظلّ جديداً، إذ يتوقف عليه تحديد الملامح الأساسية لشخصية الطفل وطبيعة علاقته واندماجه مع المحيط الاجتماعي. وقد خلصت نتائج غالبية الدراسات التي تم إجراؤها على هذا الصعيد إلى أن نوعية الأسلوب وأنماط التنشئة الأسرية التي يتم اتباعها تؤدي دوراً حاسماً في تكوين شخصية الطفل. فالأسر التي تأخذ بأنماط التنشئة الإيجابية التي تقوم على التقبل والاستقلال، والحب، ومراعاة حاجات

الأبناء، وتعزيز الاعتماد على النفس، والثقة بالذات، والحرص على معرفة مشاكلهم، وغير ذلك، غالباً ما تُتَّبع عنها شخصيات متزنة وسوية اجتماعياً ومتللة القدرة على التفاعل الإيجابي مع المحيط الاجتماعي. بينما الأسر التي تلتحم إلى إتباع أنماط سلبية في تنشئة أطفالها تقوم على الإهمال، والحماية المبالغ فيها، وفرض الطاعة، والتفرقة بين الجنسين، وعدم�احترام شخصية الطفل واستقلاليته وفرادته، واللحجوة إلى العقاب البدني أو النفسي وغير ذلك، غالباً ما تُتَّبع عنها شخصيات تتسم بالسلبية وميل إلى القلق والاضطراب وعدم التوازن الاجتماعي والنفسي.

وبناء على ما سبق، فإن عملية التنشئة الاجتماعية داخل الأسرة تجري وفق آليات وضوابط تختلف من أسرة لأخرى. وقد أبرز الباحثون عدداً من العوامل الأساسية التي تؤدي دوراً مؤثراً في عملية التنشئة الاجتماعية في إطار الأسرة من بينها:

- ١- الطبيعة الاجتماعية التي تتسمى إليها الأسرة ومكانتها الاقتصادية، فقد أكدت العديد من الدراسات على وجود ارتباطٍ وثيقٍ بين الطبيعة التي تتسمى إليها الأسرة أو مكانتها الاقتصادية وبين الفرص التي تسمح بتوفير المتطلبات المختلفة لعملية التنشئة. إلا أنه ينبغي الإشارة إلى أن هذا العامل ليس شرطاً لازماً لصحة التنشئة الاجتماعية.
- ٢- اختلاف المستوى التعليمي والثقافي والخبرة التربوية للأسرة وما ينتجه عنه من تفاوت واضح في أساليب التنشئة.
- ٣- جنس الطفل، حيث يؤدي هذا العامل دوراً مؤثراً في أنماط وأساليب التنشئة التي تستخدمها بعض الأسر وخاصة في المجتمعات البطريركية (الأبوية)، ومنها مجتمعاتنا العربية بشكل عام.

٤- حجم الأسرة، حيث يختلف طابع التنشئة الاجتماعية في الأسرة التي يكون عدد أفرادها كبيراً، عن التنشئة في أسر صغيرة المعدل.

-5 الدين، ويعد من العوامل الأساسية المؤثرة في عملية التنشئة الاجتماعية وينتشر تأثيره باختلاف درجة تعصب الأسرة أو افتتاحها وتساعتها.

إضافة لما تم ذكره، فإن العوامل المؤثرة في عملية التنشئة التي تتولاها الأسرة، تختلف من مجتمع لآخر ومن عصر إلى عصر، بل إن ما يُعد معياراً مطلوباً في مجتمع (ما) قد يُعد مرضياً أو شلودياً أو انحرافياً في مجتمع آخر. ويمكن أن نلاحظ هذا الأمر بكل وضوح في تباين والاختلاف أساليب التنشئة بجاه قضياباً متعددة مثل مساواة المرأة بالرجل، وجرائم "الشرف" والثار وغیر ذلك.

٣- دور المدرسة في التنشئة الاجتماعية:

تعد المدرسة إحدى أهم المؤسسات الاجتماعية التي تمتلك نسقاً منظماً من العقائد والقيم والتقاليد وأنماط الفكر والسلوك التي يتم نقلها إلى التلاميذ عبر وسائل وأكياس مختلفة تؤدي إلى إكسابهم المعايير التي تحدد لهم أدوارهم المستقبلية في الحياة الاجتماعية. ويرى بعضهم أنه لا توجد أية مؤسسة اجتماعية أخرى تمتلك من الفرص والإمكانيات المتنوعة للتأثير في تشكيل الطفل وغلوه مثل ما تمتلكه المدرسة.

ومن نافلة القول أن المدرسة تهدف فقط إلى تنمية الجوانب المعرفية والمهارات اللازمة التي يسعي للתלמיד أن يتزودوا بها في الحياة العملية. فالمدرسة تؤدي أيضاً دوراً يتسم بالأهمية والخطورة على صعيد بلورة وتنميّط شخصية التلميذ وفق الأحكام والمعايير الاجتماعية والثقافية والقيمية المختلفة المحددة في برامجها وأهدافها وفلسفتها التربوية والعلمية.

^١ إبراهيم العيسوي، التنشئة الاجتماعية، ص ٢٦٧.

ومن الطبيعي أن تعكس فلسفة التربية والتعليم في آية دولة طبيعة الأهداف المختلفة التي تسعى إلى تحقيقها، وأن تعمل على إعداد الجيل الناشئ بما يتوافق ويسمح بإنجاز هذه الأهداف المحددة.

ومن هنا تولي كافة الدول أهمية قصوى لمسألة الإشراف المباشر على المدرسة ومؤسسات التعليم الأخرى، وتسعى من خلال ذلك إلى غرس الأنماط والمعايير القيمية والسلوكية والمعرفية المختلفة التي تتوافق مع طبيعة توجهها وأهدافها. وتبين التجربة التاريخية الملمسة أن وظيفة المدرسة ومهمتها تختلف باختلاف الإيديولوجيا المهيمنة وبطبيعة النظام الاجتماعي والسياسي القائم. فقد سعت الدولة السوفيتية في حينها إلى خلق جيل يؤمن بالقيم والمثل الإنسانية العليا التي تضمنها الفلسفة الماركسيّة في رؤيتها للمجتمع والدولة. وعلى النقيض من ذلك، فقد تحولت المدرسة في ألمانيا النازية إلى جهاز سياسي يهدف إلى تكريس مبادئ النازية وإعلاء فكرة التفوق العرقي للأمة الجرمانية على بقية الأعرااف الأخرى. أما في المجتمعات الليبرالية، فإن المدرسة تسعى إلى تعزيز قيم الحرية بكلفة مكوناتها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وتأصيل حقوق الإنسان المختلفة في وعي النشء، وتكريس العقل العلمي والنقدي وقيم التقدم والحداثة.

وقد دأبت السياسة التربوية في سوريا على تبٌية هذه الأهداف والقيم الإنسانية، وعلى ترسیخ قيم المواطنة وتعزيز الاتنماء القومي وتأصيل ثقافة المقاومة وغير ذلك. وبناء على ما سبق، فإن وظائف المدرسة ومهامها وأدوارها المختلفة، لا يمكن تصورها خارج إطار السياسة العامة للدولة والمجتمع. ومن الواضح أن القضية هنا لا تتعلق فقط بما يمكن أن نسميه بالتعليم العادي، الذي يتضمن تقديم معلومات أو معارف ومهارات معينة يستوعبها التلميذ تمهيداً لاستخدامها في حياته العملية.

فالقضية هنا، تربط أساساً بتكوين قناعات واعتقادات جديدة، فجدد المعلم وموقه من قضايا الوجود الاجتماعي والسياسي والمهاري المختلفة.

وتبدو هذه المسألة اليوم أكثر راهنية، وإنما في مجتمعنا العربي التي تسعى لتحقيق موقع متقدم لها في سلم الحضارة المعاصرة، ومن الطبيعي أن لهذا حركة التغيير التي تشدها مجتمعاتنا من المدرسة، ومن هنا أهمية وخطورة وجود فلسفة ثقافية وعلمية تتطلع إلى المستقبل وتضع في رأس أولوياتها تربية العقل التقليدي المبدع لدى الناشئة كشرط أساسي للتقدم والعبور إلى المستقبل. إن ما سبق يدفعنا للتأكيد على أحدى مسلمات التنمية المعاصرة التي ترى أن الاستثمار في التعليم هو أفضل أنواع الاستثمار وأكثرها عائدية على الإطلاق، سواء كان ذلك على المدى المتوسط أم البعيد. فاتجاح المعرفة والاستثمار فيها أصبحت المسمة الأساسية للتتحول الذي يجري اليوم في العالم المعاصر.

ومن الطبيعي أن تحول المدرسة ومؤسسات التعليم "الأجنبي" إلى الحاضنة الأساسية لخلط التنمية المختلفة وهو ما يدفع بالتجاه التأكيد على ضرورة إيلاء التعليم بكافة مراحله الاهتمام والدعم اللازمين لأداء المهام المطلوبة.

٤- جماعة القرآن ودورها في الشّريعة الاجتماعية:

تعرف جماعة القرآن بأنها "كل جماعة تكون من أشخاص متساوين بالاستواء إلى معايير تغير عن السحاق فيما بينهم كالعمر، والسمات الشخصية والجنس والوضع السكاني والاجتماعي وغير ذلك" وتعُد هذه الجماعة من أهم الحالات التي تتيح للطفل حرية واسعة في مجال تحقيق هويته واكتشاف ذاته. وإذا كيّلنا من الشائع أن ينظر إلى هذه الجماعة بوصفها جماعة هو وتسليه، إلا أنه أصبح من الثابت أن هذا النوع من الجماعات يؤدي دوراً مؤثراً في بلورة شخصية الطفل وتشaping

الاجتماعية والانفعالية والقيمية وتؤدي دوراً حاسماً، في أحياناً كثيرة، على صعيد
بلورة اتجاهاته وموافقه حيال مختلف القضايا المرتبطة بمرحلة عمرية.

تبدأ جماعة الأقران بالتكوين في السنين الأولى قبل ذهاب الطفل إلى المدرسة،
وتشتمر في مراحل حياته اللاحقة بأشكال مختلفة، والميزة البارزة التي تتمتع بها هذه
الجماعات بالنسبة لأعضائها هي عدم وجود فرد مسلط عليهم، كما هو الحال في
الجماعات الأخرى التي يتعامل معها الطفل (الأسرة مثلاً)، ويكون فيها الجميع
متسامحاً تجاه الآخر عندما يصدر خطأً (ما) من أحدهم. إضافة لذلك تتمتع جماعة
الأقران بمستوى عاليٍ من الثقة بين الأعضاء، إذ نادرًا ما يختبر أحدهم الآخر سواء
في سلوكه أو تفكيره ومصداقية كلامه، وتسود فيما بينهم علاقات التكافل والثقة
والتفاعل المباشر والمفتوح ومن دون أيٍّ تعالٌ أو تكبر. ومن نافذة القول أن معظم
السلوكيات غير المتفق عليها من قبل أفراد المجتمع يتعلّمها الناشئة من جماعة
الأقران. فضلاً عن ذلك، فإنه داخل هذه الجماعة، يمكن النشء من الحديث
والنقاش في موضوعات لا يستطيع تناولها في أماكن أخرى.

ومن هنا يؤكد علماء التربية والاجتماع على أهمية إيلاء جماعة الأقران أهمية
قصوى، باعتبارها أحد العوامل الأساسية في التنشئة الاجتماعية، بل يذهب بعضهم
إلى التأكيد على أن أهميتها قد تفوق أية جماعة أخرى، وبالتالي فإنه يتربّ على
مؤسسة الأسرة والمؤسسات التربوية الأخرى في المجتمع أن يستغلوا ميّل الطفل
للانضمام إلى جماعة الأقران، وأن يُشرفوا على انضمامه إليها، ويكون ذلك عن
طريق حثّه على الانضواء في منظمات تضم رفاقاً تجمعهم مرحلة ثبو واحدة على أن
هيئ لهم تلك المنظمات مظاهر نشاط متعددة قادرة على إشعاع جوانب شخصياتهم
الاجتماعية الثقافية والتربوية والرياضية، بحيث يتذربون على المخوار الاجتماعي

السليم ويكسبون من خلالها المهارات وال العلاقات التي تنسى فيهم الحس الجمالي والقيمي والأخلاقي وتعزز شخصيتهم واستقلالهم و انتقاءهم للجماعة.

لقد أثبتت المنظمات الطفولية والشبابية في الكثير من البلدان التي أولت الاهتمام اللازم لهذا الموضوع، ومنها قطربنا العربي السوري، القدرة على إشاع حجاجات أعضائها الأساسية، كالمجاهدة إلى التقدير الاجتماعي وحب الاستطلاع، وتنمية الخيال الإبداعي، وتعزيز الانتماء، وغير ذلك، واستطاعت أن تزود أطفالها بخبرات ومهارات مناسبة لم تتمكن المدرسة وحدتها من القيام بها. كما بحثت أن تُبعد الكثير من الضغوطات النفسية والآخريات السلوكية الشاذة، وذلك من خلال الإشراف والتوجيه التربوي والمعنوي المنظم الذي يجعل كل عضو من أعضاء المنظمة ينمو نحو متكاملًاً ومتزنًاً بما تتيحه له من فرص ومتانيات تُنمّي قدراته المتعددة وميله وتشعره بالثقة والاطمئنان.

٥- دور وسائل الإعلام في التنمية الاجتماعية:

لم يعد بإمكان أحد أن يتجاهل الدور المؤثر الذي بدأت وسائل الإعلام تقوم به في عملية التنمية الاجتماعية. ومن الطبيعي أن يتعاظم هذا الدور أكثر فأكثر، خاصة في ظل الفرص والإمكانيات التي تتيحها ثورة الاتصالات والمعرفة التي يشهدها العالم المعاصر، والتندق اللامحدود وغير المقيد للمعلومات عبر وسائل الاتصال المختلفة وفي مقدمتها التلفزيون والشبكة العنكبوتية والصحافة وغير ذلك من الوسائل التي أصبحت جزءاً أساسياً من عملية التنمية الاجتماعية، وأداة فعالة من تكوين العلاقات الإنسانية، وتقويتها أو تعديل المنظومات القيمية والأخلاقية والسلوكية المختلفة.

ويمكن لنا أن نوضح أبرز ما يمكن أن تتحققه وسائل الإعلام في مجال التنمية الاجتماعية وذلك من خلال قيامها بالأدوار والوظائف التالية:

رابعاً: وظائف التنشئة الاجتماعية:

١ - الوظيفة المعرفية: فالمعلومات العلمية المتعددة التي تنقلها وسائل الإعلام تسهم في بلورة وعي الطفل بالعالم، وتزيد من فرص التعارف الإنساني وتنهمم التنوّع الموجود في العالم ومشاركة الآخرين مشاعرهم وأحوالهم. كما أنّ وسائل الاتصال تثري فكر الطفل وأفقه المعرفي، وهذا من شأنه أن ينمّي لديه الطريقة العلمية في التفكير ويساعده على مواجهة المشكلات التي يتعرّض لها بطريقه موضوعية.

ومن شأن وسائل الإعلام أيضاً أن تقرب المسافات بين الناشئة في مختلف أنحاء العالم وتنمي لديهم القيم والاتجاهات الإنسانية، فترسّخ بذلك أسس الاتصال الموضوعي السليم وتنمي لديهم المواقف الإنسانية المشتركة.

ومن الجدير ذكره أن وسائل الإعلام المختلفة، وفي مقدمتها التلفزيون والشبكة العنكبوتية، أصبحت تعادل المدرسة، بالنسبة لأعداد كبيرة من الرجال والنساء الذين حُرموا من التعليم أو من فرص متابعته لأسباب اقتصادية أو اجتماعية^١. كما أنها تقوم بدور حيوي جداً في نشر الأعمال الثقافية والفنية المختلفة وإشاع حفاجات المتنقي الجمالية وإيقاد خياله وإطلاق الإبداعية وغير ذلك.

٢ - الوظيفة الترفية:

يؤكد العلماء والمحضون والعلمون في الحقل التربوي على أهمية التسلية والترفيه في تحقيق توازن الأفراد على الصعيدين النفسي والاجتماعي.

ومن العلبيجي أن تكتسب هذه القضية عملاً أكبر في مراحل التنشئة الأولى، وأن تصرف جهود الكثير من العاملين في الحقل التربوي إلى ابتكار الأدوات والأشكال

^١ يشير تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام ٢٠٠٤ أن عدد الأميين قد بلغ ما يقارب الـ (سبعين) مليوناً في العالم العربي وأن ثلثاً هذا العدد هو النساء!

والأنماط الترفيهية التي تساعد الطفل على تقبل المعرف المختلفة ، وتمثل الأنماط السلوكية والمنظومات القيمية والأخلاقية التي تسود في الجماعة التي يتسمى إليها . وتؤدي وسائل الإعلام دوراً مهماً في هذا المجال، وقد سبق لـ هارولد مندلسون Harold mendelson أن أشار إلى أهمية الدور الترفيهي الذي تؤديه وسائل الإعلام في عملية التنشئة الاجتماعية، وذلك من خلال المناحات النسبية المرغوبية التي تخلقها لدى الأفراد، بما يسمع لهم بتقبيل موضوع المادة الترفيهية وتمثل القيمة التي تتضمنها بشكل غير مباشر.

إضافة لذلك، فإن مواد الترفيه والتسلية التي تقدمها وسائل الإعلام المختلفة، يمكن لها أن تؤدي دوراً مهماً في تخفيف وتلطيف التوترات التي يمكن أن يعاني منها الناشئة والتي غالباً ما ت Stem عن إحباطات طموحاتهم الخيالية، فيجدون في هذه المواد ملائداً رجلاً لتحقيق أحالمهم وإفراط شحنات حيالهم.

وبشكل عام، فإن وسائل الإعلام تؤدي دوراً مؤثراً في التنشئة الاجتماعية وفي نمو شخصية الأفراد وتحديد اتجاهاتهم وموافقهم، وذلك لما تتمتع به من قابلات قوية وقدرات تفسيرية وإيضاحية جذابة ومحببة. ومن هنا تبرز أهمية استلاك رؤية استراتيجية للإعلام العربي تأخذ بالحسبان وضع سياسات إعلامية تهدف إلى تنشئة متعددة الاتجاهات، تخلق جيل عربي قادر على تمثيل مصالح أمته والمدافعان عن حقوقها وصيانتها القومي، وعلى تحقيق احتياجات وطنه العربي على صعيد التنمية البشرية والإنسانية.

خامساً - أنماط التنشئة المفرعية:

يتضح لنا مما سبق، أن عملية التنشئة الاجتماعية هي عملية كثيرة معقدة، وأنها تتراجع لعمليات تنشئة فرعية أخرى يشكل تكامل محتواها ومضمونها محمل أبعاد التنشئة الإجمالية. ويمكننا رصد عدة أنماط من التنشئة الفرعية أهمها:

-١ التنشئة السياسية:

تعد التنشئة السياسية أحد الأبعاد المتص眠ة في آية تنشئة اجتماعية، فالسياسي يحيط بشكلٍ تلقائي إلى الاجتماعي والعكس صحيح أيضًا، كما أخينا ذلك سابقًا، ومن هنا فقد ذهب هيربرت هلمان H.Hyman الذي كان أول من صاغ هذا المصطلح وعرفه (١٩٥٩)، إلى اعتبار التنشئة السياسية أنماطاً اجتماعية متعلمة من شئ مؤسسات المجتمع بما يمكن الفرد من التوافق السلوكى مع هذا المجتمع ويرى كولمان Colman، أن التنشئة السياسية هي تلك العملية التي يكتسب الفرد من خلالها الاتجاهات والمشاعر نحو النظام السياسي ونحو دوره فيه. وفي هذا الإطار يذهب تان Tan إلى أن التنشئة السياسية هي عملية مستمرة ومتعددة، يكتسب الأفراد من خلالها التوجهات والمدركات السياسية ونماذج السلوك السياسي المرتبطة ببيتهم. وتشير المدركات السياسية في هذا التعريف إلى معرفة النظام السياسي، ومؤسساته ومارساته وسلطاته ومعرفة مقبولة بالشئون العامة. أما السلوك السياسي فمن أمثلته المشاركة السياسية والتصويت والعضوية في الأحزاب والتنظيمات السياسية وغير ذلك ويمكن تحديد عناصر مفهوم التنشئة السياسية كما يلي:

- ١- التنشئة السياسية هي عملية تأمين لقيم والاتجاهات ومعايير ذات دلالة سياسية.
- ٢- إن الفرد يتلقى هذه القيم والمعايير في مراحل حياته المختلفة.
- ٣- إن هناك العديد من الأنساق والمؤسسات الاجتماعية المختلفة التي تقوم بدور التنشئة السياسية.
- ٤- إن التنشئة السياسية تؤدي أدواراً ثلاثة هي : تكوين، وتغيير الثقافة السياسية ، ونقلها عبر الأجيال.

وخلالصة الأمر ، أن التنشئة السياسية توادي دوراً وظيفياً في دعم النظام السياسي والمحافظة عليه، فـلاستقرار بالنسبة للنظام السياسي سمة إيجابية تتحقق عبر التنشئة السياسية للأفراد والجماعات.

٢ - التنشئة المعرفية: التي تهدف إلى العناية بتنمية قدرات الفرد الإبداعية ومهاراته العقلية والاستدلالية والتقدية، بما يسمح له باستخدامها في حياته العملية بكفاءة تعكس نتائجها على تطليعاته وعلى تحقيق أهداف الجماعة التي ينتهي إليها.

٣ - التنشئة الوجدانية والأخلاقية: وتحدف إلى غرس القيم الأخلاقية النبيلة والسامية في عقول الناشئة وتدربيهم وتحثهم على التحكم في سلوكهم وانفعالهم بما يتفق مع السمات العامة للمجتمع.

٤ - التنشئة الصحية التي تركز على صقل الوعي الصحي وتعويد الفرد على العادات الصحية والمارسات الكفيلة بالحفاظ على صحته العامة. وبطبيعة الحال فإن هذا النمط من التنشئة يتطلب تزويد الشّرء (وفق الطرق العلمية والتربوية المتخصصة) بالمعلومات الكافية عن بحمل العمليات الفسيولوجية والحيوية المختلفة التي تجري داخل جسمه.

٥ - التنشئة البيئية وتحدف إلى غرس الوعي البيئي لدى الفرد وبيان أساليب التعامل الرشيد مع مكونات البيئة الطبيعية والمحافظة عليها.

٦ - التنشئة القانونية وتحدف إلى ترسیخ مبدأ المواطنة وتعزيز فكرة الحق باعتبارها قيمة إنسانية عليا وتبصير الأفراد بقواعد القانون وسبل التعامل مع الآخرين وفقاً لضوابطه.

٧ - التنشئة العسكرية: وتحدف إلى إعداد الأفراد وتهيئتهم للقيام بواجب الدفاع عن الوطن، ويتطلب ذلك اكتساب عادات سلوكيّة ومهارات قتالية وتقنية مختلفة وفق نظام صارم ومتدرج للنطاعة.

٨- التنشئة النفسية والجمالية: وتحدف إلى تربية النزق الفني لدى الأفراد، وإذكاء الشعور لديهم نحو الجمال وتحسسه في الوجود والطبيعة والنفس الإنسانية. وعلى الرغم مما يراه بعضهم من نخبوية هذا النوع من التنشئة التي يمكن أن ينبع لها فقط الأفراد الذين توافر عندهم موهبة محددة، فإنه من الأهمية التأكيد على الترابط الوثيق بين القيم الإنسانية الكبرى كالحق والمعدل والحرية والمساوة، وبين نمو فكرة الجمال والإحساس به وتذوقه لدى الأفراد. بل إننا لا نغالي كثيراً إذا ذهبنا باجتاه الفكر الفائق بأن التخلص من مظاهر التطهّر والتّعصّب وغيرها من الأمراض النفسية والاجتماعية يبدأ من التربية الفنية والجمالية، فالذى يمتلك الإحساس بالجمال وتذوقه، لا يمكن أن يكون متطرفاً أو متعصباً.

٩- التنشئة الاقتصادية: وتحدف إلى توجيهه وتنمية قدرة الأفراد على التعامل العقلاني مع الجوانب الاقتصادية المختلفة كالاستهلاك والإنتاج والعمليات المرتبطة بهما. ومن مظاهر الاهتمام لهذا النمط من التنشئة، أن علم النفس أصبح يضم فرعاً جديداً يسمى علم نفس المستهلك Consumer Psychology، الذي يهتم بدراسة مختلف الأنماط السلوكية والحالات النفسية التي تغير عن الميل المسيطر لدى الأفراد إلى تحسين شروط معيشتهم بما ينسجم مع تدفق البضائع الالامحدود وبتجددها السريع، ومن القضايا التي تثير اهتمام العلماء على هذا الصعيد: المزاج الاستهلاكي، والأمراض النفسية والبدنية التي تنشأ لدى الأفراد نتيجة العجز عن بحراوة ما يعرف باسم "ثورة التطلعات الاستهلاكية" التي أحدثت بفتح العالم المعاصر.



الفصل السادس

سيكولوجيا القيادة

أولاً: تعريف القيادة

ثانياً: أشكال العملية القيادية

ثالثاً: مقومات العملية القيادية

رابعاً: نظريات القيادة

خامساً: أنماط القيادة

سادساً: فعالية القيادة

سابعاً: أساليب تدريب فعالية القيادة

ثامناً: أساليب تنمية المهارات القيادية



سيكولوجيا القيادة

مارس الإنسان القيادة منذ أقدم العصور، وأدرك من خلال تجربته التاريخية الملموسة أهمية الدور الذي تضطلع به في تماست الجماعة وتنظيمها وتطورها. ويمكن القول أن القيادة موجودة في كل أنماط التفاعل الإنساني، وأن البشر عندما يتفاعلون فيما بينهم لا بد وأن يكون فيهم قائد وتابع. فالقيادة عملية أساسية في حياة الجماعة وهي تعبّر عن نمط خاص من الأدوار التي يقوم بها الأفراد حلال تفاعلهم مع غيرهم من أفراد الجماعة. ويختلف الأفراد داخل المجتمع الواحد في مدى تأثيرهم في الآخرين، وكذلك في مدى ما يقومون به من خدمات أو يقدمون من تضحيات لجماعتهم.

فمنهم من يسهم بجهود أو مهارات أكثر من غيرهم في خدمة الجماعة، وبالتالي يمكن القول أن الأفراد يختلفون في تأثيرهم وعلاقتهم فيما بينهم. فالقائد هو أي فرد يقود الجماعة ويؤثر في سلوكها، ويوجه عملها نحو تحقيق الأهداف المنشودة أكثر من أي فرد آخر. وكلنا يسمع الكثير مما يقال عن أولئك القادة الذين غيروا تاريخ شعوبهم وتاريخ البشرية، أولئك القادة الذين قادوا شعوبهم في حلحلة الأزمات وتمكنوا ببراعتهم القيادية من تحسب كوارث محتملة. وبالمقابل فإنه يمكن رد الكثير من الإخفاقات والانكسارات التي تتعرض لها الأمم والشعوب والجماعات المختلفة إلى فشل الأنماط القيادية المتشعة في إدارة المهام والأزمات الطارئة. ونظراً للدور الذي تقوم به "القيادة" في حياة الجماعة، فقد أولى الباحثون والمستغلون في مجالات علم النفس الاجتماعي والعلوم السياسية والاقتصادية والإدارية وغيرها، أهمية بالغة لدراسة ظاهرة القيادة والعوامل التي تؤدي إلى ظهورها والنظريات المختلفة التي سعت لفهمها وتقديرها وغير ذلك.

أولاً: تعريف القيادة:

لا يوجد اتفاق عام بين الباحثين على تعريف موحد للقيادة، حيث يمكن أن يجد الكثير من التعاريف التي يتناول كل منها بعض جوانب هذا المفهوم. ورغم هذا التعدد، إلا أنها جميعها تنظر إلى القيادة باعتبارها أحد الأساليب المستخدمة في توجيه الجماعة من أجل تحقيق وإنجاز هدف محدد.

وقد عرّفها "توماس جوردن" بأنها الوظيفة التي يستخدم فيها الشخص ما يملكته من سمات وخصائص اكتسبها بالخبرة والتعلم. وعرفها "أوردرى تيد" (O.TEAD) بأنها: "النشاط الذي يمارسه الشخص للتاثير في الناس، وجعلهم يتعاونون من أجل بلوغ بعض الأهداف التي يرغبون في تحقيقها". وذهب "جيبيسون" (GIBBSON) إلى تعريفها بأنها: "أحد أشكال الهيمنة التي يموّج بها يقبل التابعون طواعية التوجيه والرقابة من قبل شخص آخر". في حين اعتبرها "هارتلي" بأنها: مركز عالي في هيكل بنائي. بينما اعتبرها "هيمان" بأنها العملية التي يتمكن فيها فرد أن يوجه ويرشد ويؤثر ويضيّط أفكار وسلوك الآخرين، وقد ميز هيمان بين ثلاثة أنواع من القادة، هم:

- القائد الذي يقوم بتحقيق هدف فريد، ويمثل مكاناً رفيعاً في الجماعة.
- القائد الذي يتمتع بسلطة رسمية، ويمثل مكان الصدارة في الجماعة.
- القائد الذي يظهر في موقف معين، ويستطيع مساعدة الجماعة على تقدير وتحقيق أهدافها أو في الحفاظ على كيانها.

وقد ذهب آخرون إلى اعتبار القيادة عملية تاريخية مبدعة تجعل التاريخ حدثاً متسلسلاً في دينامية اجتماعية مستمرة، أو إنها العملية التي يتم من خلالها التأثير في أنشطة الجماعة المنظمة لكنها تتمكن من تنسيق جهودها من أجل صياغة وإنجاز أهدافها.

وبناء على ماضي، فإنه يمكن اقتراح تعريف إجرائي للقيادة، باعتبارها " ظاهرة اجتماعية مركبة، ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتوزيع الأدوار المختلفة داخل الجماعة، وبمحصلة التفاعل القائم بين شخصية القائد والأتباع والنسق التنظيمي والبيئة الثقافية للسيطرة، بهدف حتى الأفراد على تحقيق الأهداف المنوطة بالجماعة بأعلى قدر ممكن من الفعالية والإنتاجية والرضى والتماسك. ومن الواضح أنه تتدخل في ظاهرة القيادة ثلاثة عناصر أساسية هي :

أ- القائد بصفاته وخصائصه وإمكانياته التي تسمح له بتمثل أهداف الجماعة وتحقيقها.

ب- الموقف الذي يتضمن الوظائف والأهداف التي تسعى الجماعة لتحقيقها.

ج- الجماعة أو الأتباع الذين تتوقف طبيعة الأهداف التي يسعون لتحقيقها ونوعيتها على عوامل كثيرة منها: صفاتهم ودوافعهم وإدراكاتهم وإمكاناتهم وغير ذلك.

أخيراً، وحتى يكون هذا التعريف مائعاً للدخول مفاهيم أخرى تتدخل وتحتلي معه. نرى ضرورة التمييز بين بعض المفاهيم ذات الصلة بالقيادة مثل مفهومي الإدارة والزعامة باعتبارهما من أكثر المفاهيم التي تلقي في الذهن مع مفهوم القيادة.

أ- القيادة والإدارة:

يذهب الباحثون المحدثون إلى أن القيادة تمثل جزءاً أساسياً من مهام الإدارة، وأن العلاقة بينهما هي علاقة الخاص بالعام، حيث تعني الإدارة عملية توجيه الأشخاص (الجوانب الإنسانية) والبيئة (الجوانب الفنية والتنظيمية.... الخ) بغية الوصول إلى نتائج أكثر فعالية في مواقف العمل أو الإنتاج الصناعي أو غيرها، في

حين تقتصر القيادة على عملية توجيه الأشخاص، باتباع أساليب معينة لتحقيق أهداف الجماعة.

فالمدير يقوم بأداء عدد من الوظائف، تشمل التخطيط، والتنظيم، والاتصال، والسيطرة على الأفراد، ومتابعة أداء المهام، وتوظيف التكنولوجيا، وإدارة رأس المال...الخ، أما القائد فيؤدي بعض هذه الوظائف فقط، مما يتصل بالجوانب الإنسانية، ويدخل فيها التنسيق بين الأفراد، وتوجيههم، وحثهم على بذل الجهد، وتنشيط دافعيتهم لإنجاز المهام.

وبناءً على ذلك يمكن القول إنّ الإدارة أعم من القيادة، وأنّ القيادة تقلل واحدة من المهام أو الوظائف التي تقوم بها الإدارة، وبالتالي تصحّ هنا نظرية مقوله: "إن كل مدير قائد، وليس كل قائد مديرًا".

بــ القيادة والزعامة:

تُعرف الزعامة إجرائيًا بأنها "مجموعة متداخلة من السمات والخصائص المختلفة التي تُكسب شخصاً (ما) صفات كاريزمية تكّنه من التأثير البالغ على أتباعه، بما يكّنه من تحقيق أهدافه بواسطتهم، عن رضى وطيب خاطر من جانبهم وعن اقتناع بأنّها أهدافهم الخاصة".

يتبّع من خلال هذا التعريف أن الزعامة تعدّ شكلاً من أشكال القيادة، إلا أن ما يميّزها عن القيادة هو ذلك القدر البالغ من التأثير الذي يمارسه الزعيم على أتباعه، اعتماداً على تأثيره الشخصي، وقدرته على إقناعهم بأداء ما يطلبه منهم، بصرف النظر عن مشروعية ذلك أو منطقته. وهذا النمط من "القيادة والزعامة" يغلب ظهوره في الحالات المدعوية الدينية أو السياسية وغيرها.

ثانياً: أشكال العملية القيادية:

يمكن التمييز بين شكلين من أشكال القيادة: قيادة مباشرة، وقيادة غير مباشرة. ويقصد بالشكل الأول، مجموعة العمليات القيادية التي يمارسها الأشخاص الذين يتولون مناصب قيادية رسمية أو اجتماعية. غالباً ما تقترب هذه المناصب بمسوّعات مختلفة تُعرف باسم "شرعية السلطة".

ويُنطبق هذا الشكل من العمليات القيادية على المؤسسات الرسمية المختلفة، كما ينطبق أيضاً على الزعامات المحلية والقبلية والعشائرية والدينية وغيرها. وتعرف هذه القيادات بأنّها قيادات وجاهية، أي مرتبطة بالمكانة الاجتماعية للفوادة.

أما القيادة غير المباشرة، فغالباً ما تفتقر إلى البعد الرسمي أو الوجاهي، وترتبط بشكل أساسى بحدى النفوذ أو التأثير الذي تمارسه النخب المختلفة من فنانين وأدباء وملوك، أو ما يطلق عليهم تسمية "قادة الرأي العام" من يمتلكون سلطة أدبية ومعنوية يستطيعون من خلالها التأثير في غيرهم. وقد يترتب على هذا التأثير تغيير في أنماط السلوك والعادات والتقاليد الاجتماعية وغيرها. وهو ما يفسر الأهمية القصوى التي ينبغي إيلاؤها لهذه النخب في إحداث تغيرات جوهرية في منظومات الوعي المختلفة والتقاليد والعادات البالية، بما يتماشى ومتطلبات التقدّم والحداثة، وسواء أكانت القيادة مباشرة أو غير مباشرة، فإن "الموقف" يعدّ شرطاً أساسياً للعملية القيادية. ويتمثل ذلك بعدة عناصر أهمها أن تكون بين "القائد والأتباع" صلة وثيقة، ومن الطبيعي أن تكون هذه الصلة واضحة في حالة القيادة المباشرة، وبينما يحيطها الغموض في الأشكال غير المباشرة.

ويشير الباحثون، في هذا المجال، مشكلات نظرية عديدة تتعلق بالد الواقع والأسباب التي يجعل الأتباع يتضيّعون للفوادة، وتدفعهم إلى التخلّي عن جزء من حرية إيقاع والحضور لأوامر وتجهيزات الفوادة. وفي هذا السياق، يرى يونغ

Young أن ظاهرة الخضوع والسيطرة هي انعكاس لظاهرة طبيعية تنتشر بين الكائنات الحية بصورة عامة، وهي ظاهرة عفوية وغريزية.

ومن الناحية النفسية، يمكن تفسير ظاهرة الخضوع والتسلط بطبيعة النفس البشرية. فالإنسان المقهور على التفاعل مع الآخرين غير قادر على الحياة منفرداً، وهو يعتمد طوال حياته على غيره في تلبية احتياجاته النفسية والعضوية والاجتماعية والثقافية والحضارية. فالخضوع للآخر هو نتاج طبيعي لهذه الاعتمادية طالما لا يستطيع أن يعيش دون غيره من الناس. وإذا حاز لنا أن ننظر إلى التقليد باعتباره شكلاً من أشكال التبعية والتأثير بالآخرين، فإن ممارسة التسلط ما هو إلا شكل من أشكال الخضوع لقيم ومعايير واتجاهات استقررت في شخصية الفاعل إثر تفاعله مع المحيط، وخاصة مع أفراد كانوا يتمتعون ببنفوذ وسلطة واسعين.

أما من الناحية الاجتماعية، فإن الباحثين يميلون إلى تفسير ظاهرة الخضوع والتبعية بالحديث عن وظائف القيادة. فلا تقوم قائمة لأي جماعة إنسانية مالم تنسق بين نشاطها وأعمالها المختلفة. وقد يؤدي غياب القائد إلى تبعثر الجهد والأهتمامات وتتشتت الجماعة. ومن الواضح أن أهمية القيادة وبعدها الوظيفي يزدادان عندما تتعرض الجماعة لخطر خارجي يهددها سواء أكان طبيعياً أم إنسانياً، الأمر الذي يوجب تضافر جهود وإمكانيات الجماعة وتعاون أفرادها بغية تجاوز أزمتها. وينتزع البعض بعد الوظيفي للقيادة، بشكل أساسي، عندما يكون الخطير، الذي يهدد وحدة الجماعة وكينونتها، فادماً من جماعة أخرى تمتلك قدرات تنظيمية ومالية أكبر. وفي هذه الحالة يصبح لدى الجماعة إحساس قوي بضرورة وفائدة الانظام والتضاضر تحت إمرة قادتهم، الأمر الذي يسونغ ما يتشارلون عنده من حرفيات شخصية.

ثالثاً: مقومات العملية القيادية:

تنطوي العملية القيادية على مجموعة من العناصر والمقومات، التي ترتبط بالقائد، وبالمرؤوسين ، وبحملة الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي تحيط بها. وفي مقدمة هذه العناصر يمكن الإشارة إلى ما يلي :

- أ يعد وجود الجماعة أهم مقومات العملية القيادية على الإطلاق، فالفرد لا يمكنه أن يكون قائداً أو مسؤولاً من دون جماعة محددة تكون هي بمحال العملية القيادية.

- | المقوم الثاني للعملية القيادية يكمن في وجود رابطة (ما) تجمع أفراد الجماعة وتشدّهم. فالجتماع المغفوبي لا يتطلب وجود قائد ما لم يظهر مثير خارجي يدفع بهذا التجمع نحو غاية محددة، وعندئذ يمكن لهذه الغاية أن تكون رابطة للجماعة، ويمكن لهذه الجماعة أن تستجيب لقائد موقفي تزول عنه صفة القيادة بزوال الموقف.

- : المقوم الثالث هو عملية التأثير المتبادل بين القائد ومرؤوسيه. فإذا اعتبرنا أن القائد هو "نجم" الجماعة، وأهم فرد فيها، وأنه بورة سلوك الأعضاء، والشخص المراكبي في الجماعة وبه أكبر سلطان فيها، فإن هذا لا يعني إغفال بقية الأعضاء. فالعملية القيادية تقتضي علاقة تفاعلية وتأثيرية متبادلة بين القائد والأتباع وفق المعايير السائدة وأدوار كلّ منها. ومن المهم الإشارة إلى أن العلاقة بين القائد والأتباع تقوم إما على الحب وإما على الخوف: فإذا كان الحب شديداً والخوف شديداً كانت العلاقة "أبوية" ، وإذا كان الحب كبيراً والخوف قليلاً أو منعدماً، وكانت العلاقة "نقية وندية ومتوازنة" ، وإذا كان الحب قليلاً أو منعدماً والخوف كبيراً، كانت العلاقة "طغياناً واستبداداً".

المقْوَم الرابع هو وجود أهداف محددة متّفق عليها ومطلوب إنجازها من قبل الجماعة. فوضوح الأهداف يساعد على تحديد الأولويات وصياغة البرامج التي تكّن من تحقيق ما تصبوا إليه الجماعة. أما في حال غياب الوضوح، فغالباً ما تظهر أهداف خاصة بكلّ عضو من أعضاء الجماعة، وقد تكون هذه الأهداف مشتّتة ومنضارة إلى الحدّ الذي يجعل منها خطراً حقيقياً يهدّد وحدة الجماعة واستقرارها.

رابعاً: نظريات القيادة:

تعددت النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة القيادة وأخذ الباحثون في ذلك مسالك متعددة، منها ما هو مشترك بين عدد منهم ومنها ما ينفرد بعضهم به دون الآخر. وفيما يلي أبرز هذه النظريات:

١- نظرية السمات:

تأخذ نظرية السمات Traits- Theory بدراسة ظاهرة القيادة في ضوء مجموعة من الخصائص والسمات التي تميز القادة عن غيرهم وتجعلهم قادرين على اتخاذ القرار وعلى ممارسة الفعل الاجتماعي بدرجة أكبر من قدرة الآخرين.

وتعود الدراسة التي قدمها أرادوي Tead A. في كتابه "فن القيادة" من المدراس المتقدمة في هذا المجال. فقد حدد قائمة بالسمات التي لابد من توافرها في شخصية القائد. وتتركز هذه السمات في ثلاثة فئات هي:

١- السمات المزاجية: وتشمل:

أ- الاتزان الوجداني: أي قدرة الفرد (القائد) على التحكم في انفعالاته، وعدم المبالغة في الاستجابة للمواقف الانفعالية المتنوعة . وبعد التمعّن بهذه السمة من الشروط الرئيسية لاستقرار العلاقة بين القائد وأتباعه.

بـ تحمل المشقة: أي القدرة على مواجهة الضغوط النفسية والمادية المختلفة التي يمكن أن يتعرض لها القائد سواء من داخل الجماعة أم خارجها. وتبدو أهمية هذه السمة واضحة بشكل عاًص في أوقات الأزمات التي تتعرض لها الجماعة، فامتلاك القدرة على تحمل المشقة يجعل دون حدوث تصدع في شخصية القائد أو صدور ردود فعل غير محسوبة عنه، مما يعكس عليه سلباً وعلى جماعته.

جـ المثابرة: أي القدرة على تبع هدف معين لمدة طوبلة على الرغم من الصعوبات التي يمكن أن تحول دون إكماله. ومن المتوقع أن يتتصف القائد، الذي يحوز قدرأً مرتفعاً من تلك السمة، بالإصرار على تحقيق الأهداف المحددة، والعمل دون كلل على إزاحة العقبات التي تعيق طريقها، وفي المقابل فإن القائد غير المثابر سوف يعجز عن متابعة الأفكار الطموحة والخطط الطويلة المدى، ووضعها موضع التنفيذ حين تصطدم ببعض المعوقات التي قد يسهل على العينين الأول من القادة تحطيمها.

٢- السمات العقلية والإبداعية: وتشمل هذه الفئة عدداً من القدرات أهمها:

أـ القدرة الاستدلالية: وتعني الفعل الذهني الذي يتم من خلاله تسلسل عدة أحكام يتبع بعضها عن بعض. وتكون أهمية هذه العملية في القدرة على التوصل إلى نتائج غير معروفة. الواضح أن امتلاك القائد لهذه "الملاك" يسمح له بتحليل الأحداث بطريقة موضوعية، وتشخيص الموقف بشكل دقيق، بالإضافة إلى إمكانية التنبؤ بالاتجاه الأحداث وتطورها، وغير ذلك.

بـ الحساسية للمشكلات: وتعني القدرة على استشكاف المشكلات أو الشعور بوجودها، وتبين مواضعها التي قد تخفي على الآخرين، ومن ثم يسهل على القائد اكتشاف العيوب المختلفة الموجودة في التنظيمات التي يتعامل معها، سواء كانت إدارية، أم فنية، أم اجتماعية مما ييسر علاجها قبل أن تتفاقم.

ج - المرونة العقلية: وهي سمة قائمة بالحساسية والأهمية، وتعني قدرة الفرد على تغيير وجهته الذهنية، وتعديل سلوكه بغية التكيف مع المتغيرات الموضوعية. وتتجسد مرونة القائد العقلية في القدرة على النظر إلى المشكلات التي يواجهها من زوايا متعددة، واقتراح أكثر من طريقة حل المشكلة المواجهة، والقدرة على استيعاب وجهات نظر مختلفة وتقديرها من كافة جوانبها، فضلاً عن الاستعداد لتعديل الاستراتيجيات التي يبنيها في التعامل مع أتباعه طبقاً لطبيعة الموقف، وما يطرأ عليه من تغيرات.

٣- المهارات الاجتماعية: وتشمل هذه الفئة من السمات ثلاث مهارات فرعية هي:

١- توكييد الذات: وتعني هذه المهارة امتلاك الفرد (القائد) القدرة على الإفصاح عن أفكاره ومشاعره الإيجابية أو السلبية تجاه الآخرين، ومقاومة الضغوط التي تمارس عليه لتبني آراء أو مطالب لا يقبلها نظراً لعدم معقوليتها. ومن الجدير بالذكر أن القائد الذي يمتلك مهارة توكييد الذات، يقترح الحلول والأفكار ويدلي برأي في مختلف الموضوعات ويقبل النقد ولا يجد غضاضة في نقد الآخرين.

٢- إقامة علاقة ناجحة مع الآخرين: ويتطلب ذلك امتلاك روح المبادرة ومهارة البدء في علاقة مع الآخرين، وتحديد مستوى وطبيعة هذه العلاقة، إضافة إلى القدرة على التحكم بطبيعة العلاقة أو حتى إيقافها إذا أصبحت عبئاً على القائد، أو حين يعجز عن استثمارها لصالح أهداف الجماعة.

٣- القدرة على الإقناع: يُنظر إلى قدرة القائد على الإقناع باعتبارها حصيلة تفاعل بين عناصر مختلفة أهمها: جزالة التعبير اللغوي، وإجاده استخدام المهارات غير اللسانية (لغة الجسد) في أثناء الحوار، وتوضيح المعنى المراد إيصاله، وحرصه على معرفة تأثير ما قاله في الطرف الآخر، والتحكم في سرعة كلامه،

وتضمون حديثه أمثلة ملموسة تقرب المعنى، والتحدث بأفكار قليلة ولكن بطرق مختلفة. فضلاً عن ذلك، فإنه من المهم أن يمتلك القائد مهارة إطلاق رسائل مزدوجة إلى شخص أو أكثر في آن واحد. وذلك حسب طبيعة الموقف.

أخيراً، ورغم أن نظرية السمات قد كشفت بالفعل عن وجود صفات معينة مثل الذكاء والثقة بالنفس والمبادرة، وغير ذلك، مما يميز القادة عن غيرهم في المواقف المختلفة، إلا أن البحوث ذات الصلة تشير إلى صعوبة قياس هذه السمات، وبالتالي يتعذر علينا وضع معايير محددة يمكن للرَّجُونَ إليها في تفسير ظاهرة القيادة. فالسمات والقدرات التي تميز القائد عن غيره تختلف من جماعة إلى أخرى وذلك بالخلاف وتغيير الوظائف والأدوار التي تؤديها كل جماعة. إضافة لذلك، فإنه من الجائز أن تكون السمات التي تساعد الشخص في الوصول إلى مركز قيادي مختلف عن تلك التي تساعده في أن يكون قائداً ناجحاً بعد أن يصل إلى هذا المركز. فتحديد خط معين من السمات أمر صعب، إن لم يكن مستحيراً، وبالتالي فإن العلاقة بين السمة وظاهرة القيادة لن تكتسب معناها إلا إذا أخذنا بالحسبان تفاصيل طبيعة الدور. أي أن الشخص لن يصبح قائداً ب مجرد أنه يُمثل نمطاً خاصاً من السمات الشخصية، بل إن هذا النمط يجب أن يكون متصلاً بخصائص وطبيعة نشاط وأهداف الجماعة التي هو قائد لها. فالأفراد الذين يُذَرُّونَ أنهم يتميزون بالنمط الضروري من السمات لا يصبحون كلهم قادة، وبالتالي، فإن القائد في موقف معين قد لا يكون قائداً في موقف آخر.

٤ - نظرية الرجل العظيم (The Theory of Great Man)

تعد هذه النظرية من أقدم المداخل المعروفة في دراسة وتفسير ظاهرة القيادة. ويدو واضحًا أن مرتكزات هذه النظرية تجذب ما يعززها في نظرية السمات السابقة. وتنطلق نظرية الرجل العظيم من افتراض أساسي هو أن بعض الأشخاص قادة

بالفطرة، وأن القائد يُولد ولا يُصنع، وبالتالي فإن التغيرات في حياة الجماعة، إنما تتحقق عن طريق أفراد يمتلكون صفات وخصائص نادرة يجعلهم الأقدر على امتلاك روح المبادرة والتخاذل القرار، والأسرع في الاستجابة للتحديات التي تهدد الجماعة كلاً أو جزءاً، ويحفل التراث العالمي، منذ أقدم العصور وحتى الآن، بالكثير من الصور الآسرة لنماذج من القادة الذين حاكوا أساطير الشعوب عنهم روايات تحمل منهم أشخاصاً استثنائيين لما يتمتعوا به من صفات أخلاقية وإنسانية وقدرات عقلية وجسمية غير عادلة.

ويعد فرانسيس جالتون Galton، صاحب الكتاب الشهير "العيقرية الوراثية" الذي أصدره عام ١٩٢٩، من أبرز الدعاة لهذه النظرية في العصور الحديثة. فقد أبىز العديد من الدراسات، وقدم الكثير من البيانات الإحصائية والوراثية للتبرهن على صحة هذه النظرية، خاصة ما يتعلق منها بتأثير الصفات والسمات الوراثية على ظاهرة القيادة.

وقد شكلت النتائج التي توصل إليها جالتون أساساً للعديد من الدراسات الملحوظة، فقام وودز Woods عام ١٩١٣ بدراسة تاريخية لظروف القيادة في أربعة عشر مجتمعاً غير فترات امتدت من خمسة إلى عشرة قرون، وخلص من هذه الدراسة إلى أن شخصية القائد وقليلاته هي التي تصنع الأمة وتشكلها طبقاً لهذه القدرات.

وقد قامت كاثرين كوكس باقتداء أثر جالتون، فأصدرت في عام ١٩٢٦ مجلداً كان له تأثيره الواضح بعد ذلك، وكان هذا المجلد بعنوان "الخصائص العقلية المبكرة لثلاثمائة من العباقرة".

وبعد ذلك قام جينجز Jennings عام ١٩٦٠ بدراسة عددٍ من النماذج القيادية، كنموذج "الأمير" ونموذج "المطل"، ونموذج "الرجل المتميز"،

وتوصّل من خلال تحليلها إلى المعطيات ذاتها التي أكّدت عليها نتائج الدراسات السابقة.

وإجمالاً يمكن القول، أنه رغم الجاذبية الواضحة التي تحظى بها النماذج التاريخية الملمسة للقيادة، كما طرحتها نظرية الرجل العظيم، إلا أن هذه النظرية، مثلها مثل غيرها من التفسيرات الناقصة للطبيعة الإنسانية، قد تحمل في طيالها بعض الصدق مما يجعلها مستساغة للعقل غير النقدي، ففي بعض الظروف قد يحدث القائد تغييرات في الجماعة يعجز عن إحداثها في ظروف أخرى. أي أن درجة التغيير التي يستطيع القائد إحداثها تتوقف إلى حد بعيد على بناء أو تنظيم الجماعة ككل وعلى موقعه في هذا البناء.

بصيغة أخرى، إن القائد قد يستطيع أن يحدث تغييراً معيناً حين تكون الجماعة مستعدة لهذا التغيير، ولكنه يفشل عندما لا يتواجد هذا الاستعداد في الجماعة، ويمكن لنا أن نجد في التاريخ العالمي أو العربي – الإسلامي الكثير من النماذج الإنسانية الكبرى التي تكانت بسمات وخصائص استثنائية "وامتلكت رؤيتها الخاصة للتغيير إلا أنها عجزت عن إحداثه بسبب عدم استعداد الجماعة لذلك، أي أن فعالية القيادة لا يمكن أن تقوم على ما يتمتع به القائد من مهارات شخصية مهما بلغت شدتها وسموها إلا في سياق التطور – الاجتماعي والتاريخي للجماعة والتفاعل معها.

٣- النظرية الموقفية (Situational Theory) أو نظرية الظروف:

إذا كانت "نظرية السمات" و "نظرية "الرجل العظيم" قد أرجعنا ظاهرة القيادة إلى شخصية القائد، فإن النظرية الموقفية استندت إلى مدخل مختلف يعتمد أساساً على النظر إلى ظاهرة القيادة في سياقها الاجتماعي. أي الاهتمام بالموقف الذي يتحقق فيه السلوك القيادي وليس بشخص القائد ذاته. وفي ضوء هذه النظرية لا

يمكن أن يظهر القائد إلا إذا تحيّلت له ظروف محددة لاستخدام مهاراته وإمكاناته القيادية.

وتفكّد هذه النظرية على أن الشخص الذي يمتلك قدرًا أكبر من المعلومات، وعن موقف محدد، يصبح قائداً في هذا الموقف بالذات، وبالتالي يتجه الأفراد إلى اتباعه لقناعتهم أنه يعرف رغباتهم وأملاهم وكيفية تحقيقها والوسائل الكفيلة بذلك. ويدعُم أنصار هذه النظرية إلى التأكيد على أن الموقف أو الظروف التي تُفرِّجُ عن الجماعة هي التي تؤدي إلى بروز القادة. وأن نوع القيادة يختلف باختلاف هذه الظروف. ويستند هؤلاء إلى ما هو معروف من أن الكثيرون من الأشخاص لم يتمكّنوا من الفطح كقادة رغم امتلاكهم للمواهب والسمات المختلفة التي تؤهلهم للقيام بأدوار قيادية في مجالات مختلفة. وهناك مؤشرات تدل على أن الحياة الاجتماعية مليئة بالعديد من الأشخاص الذين أظهروا في مراحل عمرية سابقة، ميولاً إبداعية في شتى الحالات إلا أن الظروف المختلفة حالت دون تبلور شخصياتهم بما يتاسب والقدرات التي أظهروها سابقاً.

إن نظرة للتاريخ، ماضيه وحاضرها، توضح أن هناك فعلاً، ظروفًا أدت إلى بروز قادة وأخرين أدت إلى انزواتهم. فمثلاً تحدّى أن ظروف ألمانيا وإنجلترا في أوائل القرن العشرين هي التي أدت إلى بروز شخصيتي هتلر وموسوليني وبالمقابل فإن تشرشل قد بروز كقائد سياسي لبريطانيا خلال الحرب العالمية الثانية بينما فشل في الوصول إلى مراكز القيادة السياسية بعد انتهاء الحرب. وكذلك الحال مع شارل ديغول الذي لم يستطع البقاء في الرئاسة بعد الاستفتاء على رئاسته في نهاية السبعينات. فالظروف التي أوصلته للرئاسة قد تغيرت وبالتالي فإن فرنسا كانت بحاجة إلى قيادة من نوع جديد. ومن هنا يرى أحد أهم دعاة النظرية الموقفية أو الفظرية "فريذر فيدلر" F. Fiedler أن بروز القادة، إنما يعتمد على المشكلات التي تواجه

الجماعة وعلى صفات هذه الجماعة أيضاً، وأن الشخص قد يكون قائداً في موقف معين ولكن ليس بالضرورة أن يكون قائداً في موقف آخر. أي أنه لا يمكن لأي فرد في الجماعة أن يكون قائداً إلا إذا سمح له الظروف أن يظهر قدراته وإمكاناته القيادية.

لقد طور فيدلر، مع آخرين، الفكرة الأساسية التي تقوم عليها هذه النظرية، وذلك من خلال الدراسات والأبحاث التي أجروها على العلاقة بين "الموقف" و"القائد"، وتوصلا من خلال ذلك إلى أن العلاقة "الشرطية التفاعلية" بين الطرفين هي الأساس الذي يسمح بظهور قيادة حقيقة فاعلة. ويتوقف ذلك على قدرة القائد على التكيف مع الظروف المحيطة به وعلى استعداد أو نضج التابعين، ومدى قبولهم له. أي أن القيادة، وفقاً لهذه النظرية، ليست إلا ظهراً من مظاهر التفاعل المتبادل، وبالتالي فإن القائد يمر بمراحل وخبرات كثيرة قبل أن تظهر شخصيته وقدراته على القيادة الفعالة. وعلى ضوء النتائج التي توصل إليها فيدلر، فإن العوامل التي تؤثر على فعالية القائد تتركز بشكل أساسي في:

أـ قوة الموقف أو المنصب الذي يغواه القائد، ويتجزئ عن ذلك أنه كلما ازدادت قوة الموقف، ازدادت فعالية القائد، وازدادت معها بشدة التبعية له. ويرى فيدلر، أنه من دون وجود سلطة واضحة، فإن تبعية الجماعة تصبح مثار شك.

بـ وضوح طبيعة العمل: فكلما كانت أهداف الجماعة واضحة وواجيات وأدوار الأعضاء محددة بشكل دقيق، ساهم ذلك في تعزيز دور القائد وتأكيد فاعليته القيادية، بالإضافة إلى توافر بدائل وخيارات متعددة لحل المشاكل المطروحة.

جـ طبيعة العلاقة بين القائد والآباء: ويشير هذا العامل إلى درجة القبول والرضاء التي تشعر بها الجماعة تجاه القائد. فكلما زاد قبول القائد، كان من السهل عليه أن يحصل على تعاون الجماعة ومواردها له.

ويرى فيدلر، أن العاملين المتعلقين بقوة المنصب ووضوح طبيعة العمل، يرتبطان أساساً بالجامعة ذاتها، حيث لا يكون للقائد أي سلطة مباشرة في بلورهما، بينما يتوقف العامل الثالث (أي علاقة القائد بالأتباع) على قدرات ومهارات القائد في التفاعل مع الجماعة، و على استغلال الموارد المتاحة في جذب الأتباع وتحقيق أهدافهم وإشاع احتياجاتهم. وقد حدد فيدلر أربعة أنماط من الأتباع حسب درجة الكفاءة والحماس. ورأى أن القائد ينبغي أن **يُكَيِّف** علاقته مع كل نمط وفق ما يلي:

أ- إذا كان التابع متخصصاً، لكنه قليل الكفاءة، فينبعي للقائد زيادة جرعة التوجيه، وتحفيظ التشجيع.

ب- إذا كان التابع قليل الحماس وقليل الكفاءة، فعلى القائد زيادة جرعة التوجيه والتشجيع.

ج- أما إذا كان التابع صاحب كفاءة، ولكنه قليل الحماس، فهو بحاجة للتشجيع أكثر من التوجيه.

د- فإذا كان صاحب كفاءة ومتخصصاً وملتزماً بشكل كبير، فهو بحاجة للتفسير، أي القليل من التشجيع والتوجيه، مع إعطائه حرية التصرف.

وبناء على ما سبق، يمكن القول، أن خصائص القائد وصفاته كما يرى أصحاب النظرية الموقفية، ليست هي العامل الرئيسي في نجاح القيادة أو فشلها، إنما هي جملة العوامل والمظروف المختلفة التي تحيي المناخ الملائم لظهور القائد وفعاليته القيادية. وعلى الرغم من ذلك فإنه من الملاحظ أن النظرية الموقفية تعود إلى نظرية المسمات السابقة بطريقة غير مباشرة، وذلك عندما اعتبرت أن طريقة تفهم الفرد (القائد) للموقف وحملة المظروف المختلفة هي من العوامل الأساسية لنجاحه وفعاليته القيادية، الأمر الذي يظهر مرة أخرى مسمات القائد وخصائصه الذاتية!

٤ - النظرية الوظيفية (Functional Theory):

هدف هذه النظرية إلى الكشف عن الأعمال التي يتعين على الجماعة القيام بها في ظروف مختلفة لتحقيق أهدافها، وكيف يمكن ل مختلف الأعضاء أن يسهموا في إنجاز هذه الأعمال التي يمكن أن تسمى بالوظائف الجماعية. وبموجب هذه النظرية، فإن القيادة تشتمل على ما يقوم به أعضاء الجماعة من الأعمال التي تسهم في تحديد الأهداف وتحريك الجماعة وتغورها، وتحسين نوع التفاعل بين الأعضاء، والحفاظ على تمسكهم. ولا يهتم أصحاب هذه النظرية (وفي مقدمتهم كاتل ولبيست وردل) بالسؤال عن كيفية توزيع الوظائف القيادية داخل الجماعة. إذ المهم، حسب هؤلاء، هو إنجاز المهام وليس من يتول ذلك. فالقيادة يمكن أن يؤديها عضو واحد، أو أعضاء كثيرون، وذلك طبقاً للظروف والمهام التي تختلف من جماعة إلى أخرى.

ومن الدراسات ذات الدلالة في فهم القيادة وفق المنظور الوظيفي للجماعة، تلك التي قام بها هايرتون وغيره في وصف السلوك الفعلي الظاهر في ثلاث جماعات مختلفة في أهدافها وطبيعة عملها، وذلك عن طريق الملاحظة المباشرة، بحيث تبسر المقارنة بين سلوك الأفراد فيما بينهم. وكان أهم ما توصلوا إليه من نتائج، أن سلوك القادة يختلف من جماعة إلى أخرى باختلاف طبيعة عملها وأهدافها. فالجماعات التي اقتضت طبيعة عملها الاستدلال، غالب على سلوك القائد طلب المعلومات أو الحقائق، بينما الجماعة التي كانت طبيعة عملها التجميع الميكانيكي، غالب على سلوك القائد فيها التعبير عن الرغبة في أداء العمل المطلوب. أما الجماعة الثالثة التي اشتغلت بالنقاش، فقد غالب على سلوك القائد طلب التعبير عن الرأي وإعطاء المعلومات. أي أن هدف وعمل الجماعة يؤثران في طبيعة سلوك القائد.

إلا أن الأمر يتطلب مزيداً من البحوث لتحديد نوعية الأهداف والسلوكيات المرتبطة بها.

وقد ذهب بعض الباحثين إلى صعوبة هذا التحديد، وأن ما يمكن لنا معرفته يقتصر على غير الوظائف في الجماعة، وأن نكشف عما يحدد توزيع هذه الوظائف داخل الجماعة وعواقب احتلال هذا التوزيع بين الأعضاء. وفي هذا المجال، ذهب زيندار إلى أن أي عضو في الجماعة يؤدي وظائف جماعية، كما أن وظيفة معينة قد يؤديها أفراد مختلفون في الجماعة. وبالتالي فإن الكشف عن العوامل التي تحدد أي نوع من السلوك يؤديها أي فرد من أفراد الجماعة، هو ما يحدده زيندار هدفاً للبحث في مجال القيادة. ونحن إذا تعمقنا بعض الشيء في هذه النظرة، وجدنا أن أي سلوك معين في ظروف معينة، قد يحقق وظيفة جماعية أو لا يحققها. وعلى سبيل المثال، فإن إعطاء المعلومات أو افراط الخطط، هو من أنواع السلوك الذي قد تساعد الجماعة على الوصول إلى هدفها في ظروف معينة، وقد تعيقها عن ذلك في ظروف أخرى. فالمعلومات قد تُعطي بصورة تشنّ حركة الجماعة، ومتطلبات العمل في الجماعة تتطلب من الأفراد اكتساب مهارات معينة، فإذا تغيّر العمل تغيّر السلوك المطلوب، إلا أن الشخص قد يستطيع أو لا يستطيع القيام بالعمل الجديد، وبالتالي فإن من يصلح لقيادة جماعة في وقت (ما) قد لا يصلح لذلك في وقت آخر.

إن النظرة السابقة للقيادة، تتضمن فكرة أساسية مفادها أن وظائف الجماعة قد تتوارد بطرق عديدة بين أعضائها، فالكثير من الجماعات تستقر على توزيع معين معروف ومعترف به على الأغلب من أعضاء الجماعة. فيُكلّف أعضاء معينون ب مباشرة وظائف محددة لا يسمح للأخرين بمواولتها، ومن ذلك اتخاذ القرارات

ووضع السياسات، أو إصدار الأوامر، وهي وظائف يعلم الأعضاء الآخرون أنها ليست من اختصاصهم، وبالتالي يحتمون حتى عن التفكير بعواطفها.

إضافة لذلك، فإن بعض الجماعات تتوقع من أعضائها القيام بأعمال قيادية بالقدر الذي تسمح به الظروف، إلا أن جماعات أخرى قد توكر كلّ وظائف القيادة في شخص واحد، وتعاقب من يحاول القيام بها من الأعضاء الآخرين. أي أن الجماعات قد تُقصِّر وظائف القيادة على أدوارٍ قليلة في الجماعة، أو تقوم بتوزيعها على نطاقٍ واسع وفي هذا الحال، فقد تباين الباحثون في تقسيم النتائج التي تنجم عن هذا الاختلاف بين الجماعات.

في بعض الباحثين يرون أن الجماعة، التي توكرّ وظائف القيادة في أدوارٍ قليلة، تستطيع أن تصل إلى أعلى مستوى من الكفاءة، بسبب تلاشى الفرضيّة التي قد تنجم عن أن يكون لكل فرد الحق في أن يقول الكلمة النهائية فيما يتصل بعمل الجماعة. بينما يرى آخرون، أن تركيز وظائف القيادة في أشخاص قلبيين، يقود إلى هبوط الروح المعنوية والإبداع في الجماعة، كما أنه قد يثير الصراع بين القائد والأتباع.

عرضنا، فيما سبق، لثلاث نظريات قاربت موضوع القيادة من مداخل مختلفة. غير أن هناك نظريات أخرى تناولت هذا الموضوع، وحاوت تقديم رؤاها الخاصة بما في تحديد السلوك القيادي الأمثل ومحدداته في الجماعة. منها على سبيل المثال، "نظريَّة الهدف والمسار"، التي وضع أفكارها الأولى مارتن إيفان ١٩٧١، فقد ذهبت إلى القول أن القائد الفعال هو الذي يستتبع المفازات لأتباعه، ويوضح لهم المسارات التي تمكّنهم من تحقيق الأهداف بأقلّ المساواه الممكنة، ويساعدهم على التقدم في هذه المسارات عبر استخدام المفازات المناسبة. وهناك أيضاً نظرية القيادة الكارزماتية، التي تقوم على فكرة المزاج بين مدخل السمات والمدخل السلوكي،

ومن أبرز منظريها الباحث "هالوس" ، الذي استخدم مصطلح "الكارزمـا" ، للإشارة إلى السلطة التي لا تتبع من الموضع الوظيفي للقائد، وإنما تقترب بشخص القائد وما يمتلكه من سمات شخصية ومواهب ذاتية مُلهمة لآخرين.

خامساً : أنماط القيادة:

المقصود بأنماط القيادة هو جملة العادات والممارسات التي تصدر عن القائد في إدارته لشئون الجماعة . وعلى الرغم من التصنيفات المختلفة، التي يمكن اعتمادها في التمييز بين أنماط القيادة ، فإنه يمكن الركون إلى التصنيف الذي يميز بين نوعين من القيادة هما: الديمقراطية والقيادة الاستبدادية. ويعتمد هذا التمييز على موجهات السلوك القيادي الذي يتبعه القائد في علاقته مع الجماعة التي ينتمي إليها. ولما كان الأفراد يتباينون في صفاتهم وخصائصهم النفسية والاجتماعية، إضافة إلى مؤشرات عوامل البيئة المحيطة وغير ذلك، فإنه من الطبيعي أن يتباينوا في موجهات سلوكهم القيادي، فيأتي بعضهم موجهاً بقيم الديمقراطية والافتتاح ، ويأتي بعضهم الآخر موجهاً بقيم الاستبداد والسيطرة والتعالي على الآخرين.

وقد أظهرت الدراسات والبحوث الميدانية المختلفة، التي أجرتها العلماء على المؤسسات الإدارية والإنتاجية، أو على الجماعات الإنسانية الصغيرة، التباين الواضح لكلا النمطين سواء على فاعلية وإنتاجية المروّسين أو على محددات السلوك والقيم التي تظهر لدى الجماعة وذلك تبعاً للنمط القيادي السائد:

- فقد سبق وأن قام معهد البحوث الاجتماعية في جامعة متشجان الأمريكية، بدراسة واسعة النطاق بهدف التتحقق من تأثير الاختلافات في الأنماط القيادية المتبعة في عدد من المؤسسات الصناعية على الإنتاج . وقد أظهرت النتائج، التي تم التوصل إليها، أن المؤسسات التي حققت إنتاجية أعلى هي التي طبقت

أسلوب القيادة الديمقراطية في إدارة العملية الإنتاجية ومنح المروءين حرية أوسع في العمل.

بـ- ومن الدراسات المهمة التي تبين بوضوح الفرق بين النموذجين الديمقراطي والاستبدادي وسمات كل منهما، الدراسة التي أجرتها العالم الأمريكي "لوبن" وفريقه البحثي . وهي دراسة تجريبية هدفت إلى الكشف عن نماذج القيادة المختلفة في الجماعات الصغيرة ومحددات كل منها والفارق فيما بينها. وقد أخذت هذه الدراسة الصورة التالية:

تم تكوين مجموعات صغيرة من الشباب لوحظ في اختيار أفرادها صفات معينة تقرب بينهم أكثر مما تبعد، وتم توزيعهم على ثلاث مجموعات: مجموعة وصفت بأنها المجموعة الاستبدادية، حيث تحددت خصائص القيادة بأنها تدور حول توجيه مطلق من القائد . ثم نموذج أسماه لوبن "الديمقراطي" ، حيث كانت قواعد السلوك تم فيه من خلال المناقشة المرة بين أفراد الجماعة. أما المجموعة الثالثة فكانت تتوسط كلا المجموعتين السابقتين، حيث كان القائد يقدم المعلومات دون أن يشارك ودون أن يفرض آراءه.

ومن خلال تجارب عديدة أحضى فيها الفريق البحثي، هذه المجموعات الثلاث إلى مواقف مختلفة ومن بينها تنويع عناصر الجماعة بالنسبة للنموذج القيادي نفسه، أو تنويع نمط القيادة الجماعة نفسها ، فقد تم التوصل إلى تحديد خصائص كل من نمط القيادة الديمقراطية والاستبدادية، ثم نتائج وأثار كل من هذين النمطين على السلوك الفردي والجماعي، وسوف توضح فيما يلي آثار وخصائص كل نمط:

(١)- **نمط القيادة الاستبدادية:** أظهرت نتائج الدراسات التي أجرتها "لوبن" وفريقه البحثي ، إلى أن هذا النمط يتصرف بالخصوصيات التالية:
أـ- جميع المعلومات والأوامر تتبع وتصدر عن القائد .

- ب- يتم تحديد مراحل وأدوات تنفيذ النشاط بمعرفة القائد دائمًا.
- ج- لا يعلن القائد عن أية مرحلة من نشاط الجماعة إلا في حينها، بحيث إن إدارة الجماعة وتوجيه نشاطها المُقبل يظل دائمًا في حكم المجهول من جانب أفراد الجماعة.
- د- يمتنع القائد عن أية مشاركة فعلية في نشاط الجماعة، ولا يفعل ذلك إلا على سبيل تقديم نموذج للنشاط المفروض لأداؤه من قبل أفراد الجماعة.
- هـ- القائد هو الذي يوزع مدحه ونقده على الآخرين من دون أن يقدم لذلك مسوغات موضوعية.

(٢) **نقط القيادة الديمقراطية:** وقد حدد ليون الخصائص التي يتتصف بها هذا النمط وفق مايلي:

- أـ تتم التعليمات العامة بناء على مناقشات متبادلة بين أفراد الجماعة، حيث يقوم القائد بدفع وتشجيع النقاش - ويتولى إلهاماته دوافع منه يفرض على الأعضاء رأيه بل وقد لا يُدلي برأيه في حالات كثيرة.
- بـ تتم التوجهات العامة المتعلقة بتحديد الخطوة اللاحقة من حلال النقاش مع أعضاء الجماعة أيضًا. وعندما تكون الجماعة بحاجة إلى نصائح فنية، فإنها تلتجأ إلى القائد الذي يقدم أكثر من نموذج لحل المشكلة وتحتاج الجماعة من بينها ما تراه ملائماً.
- تـ يتم اختيار المجموعات، التي يفضل أعضاء الجماعة العمل فيها، بحرية تامة. كذلك فإن توزيع المهام والأدوار المختلفة يتم بناءً على توافق أعضاء الجماعة فيما بينهم.
- ثـ يسلك القائد سلوك أي فرد من الجماعة، بحيث يشاركون في الأعمال التي يقومون بها.

جـ يظلُّ القائد موضعياً في تقييماته سواء بالإطراء أو بالنقد، ويؤسس هذه التقييمات على الواقع الموضوعية

(٣) تبَيَّن سلوك الأفراد بِتَبَيَّنِ الأفَاطِ القياديَّة: لقد كشفت تجارب "لوين" عن اختلاف واضح بين سلوك الأفراد الذين يتبعون إلى جماعة ديمقراطية وبين أولئك الذين يتبعون إلى جماعة استبدادية، وفيما يلي أبرز هذه الاختلافات:

أـ يتميَّز السلوك الفردي في الجماعة الاستبدادية بالعدوانية والاستفزاز. وقد لوحظ أن الميل إلى العدوانية يتوجه في الغالب إلى أفراد الجماعة الآخرين وليس إلى قائد الجماعة وقد لاحظ "لوين" أيضاً أن العدوانية، بلغت في بعض الأحيان مرحلة من العنف الذي لم يكن بالإمكان السيطرة عليه إلا عن طريق تدخل القائد شخصياً.

بـ كذلك، فقد لوحظ، أن الأفراد في المجتمع الاستبدادي يميلون للهرب من القائد، ويُظهرُون، في سبيل ذلك، كل ملامح الخضوع المبالغ فيه مع محاولات واضحة في جذب انتباه القائد. أما في الجماعة الديمقراطية، فإن علاقة الأفراد مع القائد تسسيطر عليها المساواة والندية والإخلاص مع الرغبة في تقديم عمل نافع للجماعة.

جـ وقد لوحظ أيضاً، أن الروح الجماعية في المجتمع الديمقراطي أكثر وضوحاً وأكثر حضوراً في كل نشاطات ومهام الجماعة المختلفة. أما في المجتمع الاستبدادي، فإن الرغبة في السيطرة وبروز الروح الفردية وتوسيع الذات (الانا) هي السمة العامة التي يتصف بها سلوك الأفراد في علاقتهم مع الآخرين.

د- إن وحدة الجماعة في ظل النمط الديمقراطي للقيادة هي أكثر قوة ونماسكاً واستقراراً، بينما أظهرت الجماعة الأخرى أنها أكثر تعرضاً للتخلّل والانقسام لدى ظهور أي تحديد جديٌ تُعرض إليه.

هـ- كذلك فقد تبيّن في أثناء التجربة، أنه عندما كان "لوين" وفريقه البشري يدفعون بالاتجاه خلق صعوبات محددة بقصد معرفة ردود الفعل، فقد لوحظ أن الجماعة الديمقراطيّة تواجه هذه الصعوبات صراحة بينما أفراد الجماعة الاستبدادية تأخذ بالانقسام على نفسها إلى مجموعات صغيرة وتبدأ كلّ منها في إثبات المجموعات الأخرى.

سادساً: فعالية القيادة:

يعرف ريدن Reddin الفعالية على أنها المدى الذي ينجز به القائد المهام الموكلة إليه من خلال الجماعة التي يقودها.

وكم يلاحظ، فإن هذا التعريف يحصر الفعالية في عنصر واحد هو الإنتاجية، أي أن القائد الذي تُعطيه جماعته أكبر قدر من الإنتاج، هو القائد الفعال، وعلى هذا، يمكن أن نعتبر القيادة الاستبدادية قيادة فعالة بامتياز، خصوصاً وأن نتائج بعض الدراسات كشفت أن النمط الاستبدادي يمكن أن يحقق إنتاجية مرتفعة، طبعاً بعض النظر عما ينجم عن هذه الإنتاجية من آثار سلبية على الأتباع سواء في المدى القريب أم البعيد. ويدعونا ذلك إلى وجوب توسيع مفهوم الفعالية بحيث يمكنه استيعاب عناصر أخرى بجانب الإنتاجية، وفي مقدمة هذه العناصر التي يتم اقتراحها عنصر "الإنسان" باعتباره سيدع الإنتاج وصانعه، بالإضافة إلى المجتمع المحلي الذي تعمل الجماعة في نطاقه، لذلك فقد بحث بعض الباحثين إلى تقديم تعريف إجرائي للفعالية مؤداه أن الفعالية هي المدى الذي ينجز به القائد المهام الموكلة إليه من خلال الجماعة التي يقودها بحيث لا يقتصر الأمر على إنجاز أهداف المنظمة

فحسب، بل يمتد ليشمل إشباع الحاجات المشروعة لأفرادها في المدى القريب والبعيد، وال الحاجات المشروعة للمجتمع المحلي الذي تعمل الجماعة في إطاره^{١١}.

ويعتمد الباحثون في مجال علم النفس الاجتماعي على نوعين من المحكّمات لتقدير فعالية القيادة، و الحصول على ما يُعتبر "معامل عام" (أو مؤشر عام) لفعالية القائد، بما يسمح بترتيب القادة بصورة متدرجة من الأعلى فعالية إلى الأدنى فعالية، وهذه النوعان هما: المحكّمات الموضوعية، والمحكّمات الذاتية.

١- المحكّمات الموضوعية: Objective Criteria

وتشمل عدداً من المحكّمات الفرعية تتمثل في الآتي:

أ- كفاءة الأداء: إن قياس كفاءة أداء جماعة معينة، بوصفه مؤشراً لفعالية قادتها، يتوقف بالدرجة الأولى على طبيعة المهام المطلوبة من هذه الجماعة وإنجازها. فعلى سبيل المثال، يمكن تصنيف الأعمال إلى: أعمال إنتاجية، وأعمال خدمية. ويمكن أن يتم قياس الأداء في كل صنف بوسائل مختلفة تتلاءم مع طبيعة الأعمال، فحين نقيّم الأعمال في فئة (الأعمال الإنتاجية) يُفضل الاعتماد على محكّمات موضوعية مثل: كمية الإنتاج، وجودته، والعادم والتلفيات التي يسببها العامل، والحوادث. أما حين يراد تقييم كفاءة الأداء فئة (الأعمال الخدمية) فإن الاعتماد على المحكّمات السابقة يتضاعل، ويتم التركيز في المقابل، على تقدير المشرفين لمستوى كفاءة التابع، ومعدل الشكاوى التي يتقدّم بها ضد جمهور المتعاملين معه، وطبيعة علاقته بزملائه، والمشكلات التي يثيرها رؤساؤه.....الخ.

^١ عبد الحليم محمود السيد (وأخرون): علم النفس الاجتماعي المعاصر ، القاهرة، ٤، ٢٠٠٤، ص ٢١٩.

بـ- التطوير والابتكار: يُعرَف الإبداع بأنه "القدرة على إحداث شيء جديد يتصف بالكفاءة والملاءمة وإن كانت عناصره الأولية موجودة من قبل"، ويمكن قياس درجة إبداع القائد وحيثما ترتب من خلال عدة مؤشرات أهمها:

- اختصار زمن العمليات اللازمة لإنجاز المهام.

- تطوير أساليب الأداء وإدخال المزيد من التحسينات على النظم الإدارية وأساليب التواصل مع الجماعة، أو مع الهيئات الأخرى المعاملة معها.

- خفض التكاليف المستخدمة في إنجاز المهام المطلوبة.

جـ- التغيب: يعد ارتفاع معدل التغيب عن العمل، أو الانقطاع عن الجماعة مؤشراً سلبياً على فعالية القائد، وتفسير ذلك أن القائد يمكن أن يكون مسؤولاً مسؤولية مباشرة عن ذلك، وخاصة حين يتعامل مع التابع بطريقة غير مرضية، مما يدفع بالتابع إلى التغيب عن العمل. وقد يكون القائد مسؤولاً بشكل غير مباشر عن هذا التغيب حين يعجز عن تقييم المناخ المواتي الذي يسمح للتابع بأن يبذل أقصى جهد في أداء مهامه، أو حين يفشل القائد في التغلب على الصراعات التي تنشأ داخل الجماعة مما يدفع الآباء إلى التغيب كوسيلة للتreatment مع الموقف.

دـ- الحوادث: ثمة جوانب متعددة يتم تقييم هذا الحكم في ضوئها وأبرزها: معدل الحوادث وحجمها وأسبابها وأضرارها على الأفراد والعملية الإنتاجية والمدورة المباشر أو غير المباشر للقائد في حدوثها.

هـ- الجراءات: إن كلية لجوء القائد إلى العقاب يعد مؤشراً سلبياً على فعاليته، وذلك لسببين: الأول أن هذا يعني وجود مناخ غير صحي تسود فيه العوامل التي تستدعي العقاب، والثاني، أن ذلك القائد يعتمد على عقاب الآباء حيث يفشلون في أداء مهمة (ما) أو يرتكبون خطأ معيناً، بدلاً من التعرف على المعوقات والأسباب العميقية التي أدت إلى ما حصل.

إضافة لما سبق، توجد محكّات موضوعية أخرى منها: الاستقالات، وطلبات النقل، والظلمات، والشكاوي، والأمراض النفسيّة التي يصاب بها الأتباع، وغير ذلك. ومن الواضح أن ارتفاع معدل حدوث هذه المحكّات في جماعة معينة هو مؤشر على مدى انخفاض فعالية القائد، باعتبار أن القائد يمكن أن يسهم بشكل مباشر في ارتفاع تلك المعدلات من خلال ممارسته مع الأتباع، التي قد تكون ذات طابع منفرد، أو بشكل غير مباشر كثيجة لعجزه عن تنظيم شؤون الجماعة وبيئة العمل، التي قد يسود فيها مناخ الصراع، وغياب النظم الواضحة لتقدير الأداء وتلقي الأخطاء، مما يزيد من احتمال حدوث الظواهر السابقة.

٢- المحكّات الذاتية **Subjective Criteria**

وتضم هذه الفئة عدداً من المحكّات الفرعية، التي يمكن اعتمادها لتقدير فعالية القيادة، ومن أبرزها:

أ- الرضا عن العمل: يشير مفهوم الرضا عن العمل إلى اتجاهات الشخص (التابع) نحو جوانب عمله المختلفة والتي تشمل: القيادة، الزملاء، ظروف العمل، الأجر، أساليب الاتصال وغير ذلك. ومن الطبيعي أن تعكس الدرجة المنخفضة من الرضا قدرًا محدودًا من الإشاع يحصل عليه المرؤوسون خلال العمل، والعكس صحيح.

وفي كل الحالات فإن القائد دوراً رئيساً في إرساء المناخ الذي يقلل أو يزيد من الرضا، وبالتالي فإن الرضا يعد مؤشرًا مهمًا لفاعلية القائد.

ب- تماست الجماعة: يشير هذا المفهوم إلى "تحمل القوى التي تؤثر في الأعضاء للبقاء في الجماعة والحفاظ عليها"، ويشمل مفهوم التماست العناصر التالية:
• غو الشعور القرى لدى أفراد الجماعة بوجود هدف عام يجمع بينهم ويعملون على تحقيقه.

- إحساس الفرد بأن الأعضاء الآخرين يؤازرونه، ويعينونه على مواجهة العقبات التي تعرّض سبيله.
 - إدراك كل منهم للأخر على أنه يتبنّى في ممارسته معايير الجماعة، ويلتزم بها.
 - تفضيل الفرد البقاء داخل الجماعة و اختيار صداقاته من بين أعضائها.
 - تضاؤل حجم ومعدلات حدوث الصراعات داخل الجماعة.
- ويمكن التعبير كمياً عن درجة التماسك على متصل يبدأ من التماسك المرتفع حيث تكون القوى الدافعة للبقاء أكبر من القوى الدافعة إلى الابتعاد، ويتجهي بأدنى درجات التماسك (التفكير)، حيث تكون القوى الموجبة للابعاد أكبر من القوى المباعدة على الاستمرار، ومن الطبيعي أن يعد التماسك المرتفع مؤشراً إيجابياً على فعالية القيادة، وأن يعد انخفاضه مؤشراً سلبياً على عدم فعاليته إذ إن القائد الكفاء هو الذي يقود جماعته متماسكة.

ومع أن الرضا عن العمل وتماسك الجماعة من أكثر المحکمات الذاتية شيوعاً لتقدير فعالية القيادة، فإن هناك محکمات أخرى هامة أيضاً مثل: محک الاتجاه نحو القائد، الذي يشير إلى تصورات المرؤوسين حول القائد ورأيهم فيه ومشاعرهم وسلوكهم نحو وهناك محک الصراع سواء داخل الجماعة أو بين القائد والمرؤوسين، بالإضافة محک مستوى الدافعية لدى المرؤوسين لإنجاز المهام، وغير ذلك.

ما سبق يتضح أنه يمكن دورنا تحويل أداء القائد، من خلال تلك المحکمات إلى درجات كمية يسهل في ضوئها تحديد مدى فعاليته، وما إذا كانت هذه الفعالية مرتفعة أو منخفضة، وفي حالة انخفاضها فإن البحث ينبغي أن يتجه إلى تحديد طبيعة الأسباب التي أدت إلى هذا الانخفاض.

سابعاً: أسباب تدني فعالية القيادة:

يشير الباحثون في هذا المجال إلى وجود فئات واسعة من المتغيرات التي تساهم في انخفاض فعالية القيادة، وتشمل:

(١) - متغيرات مزاجية: ويدخل فيها العناصر التالية:

أ- انخفاض ثقة القائد في الأتباع على النحو الذي يجعله يُحجم عن تفويضهم بعض صلاحياته، أو تسمية قدرتهم على تحمل المسؤولية.

ب- خوف القائد من نجاح التابع وإدراكه أن هذا النجاح يشكل مصدر تهديد لمكانته وموقعه، مما يدفعه لتجنب خبراته عنه ومحاولة إعاقة حق لا يصبح منافساً له على المدى القريب أو البعيد.

ج - غرور القائد والإفراط في ثقته بنفسه، وبطبيعة الحال فإن مثل هذا القائد لن ينفك إلى آراء أتباعه ولن يشجعهم على الإبداء بها.

د- ضعف مهارات التواصل، وانخفاض مستوى إدارة التفاعلات الاجتماعية بين القائد ومحیطه الاجتماعي أو الرسمي (زملاء، أتباع، رؤساء.....)، مما قد يؤدي إلى تفاقم المشاكل الملقاة فيما بينهم.

هـ- عدم قدرة القائد على تحمل المشقة: مما يعني أن قدراته على التحكم بأدائه العقلي والانفعالي ستتأثر بشدة في المواقف العصبية على نحو يعجز فيه عن إدارة الجماعة في أوقات الأزمات.

وـ- التهَب من تحمل المسؤولية والخوف من المسائلة. وهو ما يؤدي إلى المبالغة في الإجراءات البيروقراطية وإلى انعدام روح المبادرة والإبداع.

(٢) - متغيرات معرفية، وتشمل العناصر التالية:

- أـ الخفاض المزونة العقلية اللازمة لأداء المهام المطلوبة، الأمر الذي يؤدي إلى تصلب القائد وعجزه عن مواجهة المشكلات وتبني الحلول الملائمة، وصعوبة تخفيه عن الممارسات السلبية التي تعود عليها، رغم إدراكه عدم ملائمتها للموقف.
- بـ- ضعف القائد على الاستدلال: ويتجزأ عن ذلك، عجز القائد عن التبيؤ بالأحداث اللاحقة، وبالتالي عدم الاستعداد لها. يضاف إلى ذلك، ضعف قدرة القائد على تشخيص المواقف التي يواجهها وقصوره عن فهم الأسباب الرئيسية الكامنة خلفها، ومغزاها الحقيقي، والقوى المحركة لها.
- جـ- عدم تبني القائد لاستراتيجيات واضحة للتعامل مع الأهداف المحددة للجماعة والأتباع، وينجم عن ذلك مواقف متذبذبة، وعدم التيقن من ردود أفعاله بصورة تجعل الأتباع عاجزين عن التبيؤ بسلوكه، مما يشيع لديهم حالة من الاضطراب والتفور من القائد.

(٢) - متغيرات دافعية، ومن أبرز المتغيرات المتضمنة فيها ما يأتي:

- أـ ضعف القدرة على التحدي، من المعروف أن الرغبة في مواجهة التحديات تؤدي دوراً جوهرياً في شحذ طاقات القائد، واستثمار جهوده لإنجاز أهداف الجماعة، وبالتالي فإن القائد الذي يفشل في مواجهة التحديات المفروضة عليه سيعجز عن تعزيز طاقاته، فضلاً عن طاقات جماعته لمواجهة الصعاب التي تعرّض سبلها لتحقيق أهدافها.

- بـ- الإعراض عن المعرفة: فالسلطة ليست المصدر الذي يستمد منه القائد قوته فقط، بل مصدر قوة القائد هو الأفكار الأصيلة، والمعرفة، والحكمة، والكفاءة أيضاً. ومن ثم فإن تقاعس القائد عن المسعى للمعرفة، والتماس الحكم، هي أمور تؤدي إلى تضليل خبراته وضياعها وقصورها عن الم الحق بالمستجدات، وتحول دون تعامله مع المشكلات المختلفة بكفاءة مناسبة.

ج- غياب التسمية الذاتية المستمرة: والقيادة الفعالة تقتضي تطويراً مستمراً لمهارات القائد وقدراته المختلفة. غير أن القائد الناجح لا يكتفى بالبرامج التدريبية المخصصة رسمياً لهذا الغرض، بل يعتمد إلى إيجاد الأسلوب الملائم الذي يسمح له بالتدريب والتطور الذاتي المستمر. وهنا يمكن ملاحظة أن تكون القائد على هذا الصعيد سوف يسمح للآخرين أن يتقدموه عليه ويسبقوه، ويمكننا أن نتصور صعوبة هذا الموقف بالنسبة للقائد، حين يكون هؤلاء "الآخرون" هم أتباعه ومنافسوه.

(٤) - متغيرات أخلاقية وثقافية، وتضم مجموعة العناصر التالية:

أ- ضعف الضمير أو الشرف المهني: تعزى الكثير من الآفات التي يصاب بها القائد كالخيانة، واستغلال النفوذ، ونقص الدافعية للعمل، وتضاؤل الإخلاص للمنظمة وغير ذلك، إلى ضعف المكون الأخلاقي للقائد وعدم الانضباط وفق معايير الشرف المهني والقيم الأخلاقية التي يتطلبهها موقع القائد في الجماعة. إضافة لذلك فإن ضعف الضمير ، وانعدام الشرف المهني يشكلان مناخاً خصباً لسيطرة وترسخ علاقات الفساد بين أعضاء الجماعة . وبالتالي الانحراف بها عن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

ب- الأنانية والانتهازية الاجتماعية: يتمثل هذا المتغير في قيام بعض القادة بمحبب حبرائهم عن أتباعهم، وعن المنظمة التي يعملون فيها، ومقابل ذلك يعمدون إلى استثمار القدر الأكبر من الخبرات في إزالة العقبات التي تعرّض سبيل مجدهم الشخصي ، ويوظفون مهاراتهم لإرضاء رؤسائهم والتسلق لهم، بغض النظر عن مراعاة صالح الجماعة. حين ولو كان ذلك على حساب الجماعة ومصالحها.

ج- ضغوط الجماعة المرجعية: تسهم الجماعة التي يتسمى إليها الفرد تسهم في تشكيل وتوجيه سلوكه، وتكون المشكلة بالنسبة للفرد (القائد)، حين تتعارض

أهداف جماعته المرجعية مع أهداف منظمته، فإذا استجاب لضغط جماعته سُيُخْلَ
بواجحيات عمله، وإن سلك على التحول الذي يتفق ومصلحة المنظمة سُيُغضِّب
جماعته، وقد يتعرض لردود أفعال انتقامية. فالجماعة المرجعية التي يتمتعى إليها
القائد، يمكن أن تتحول إلى عائق للعمل، أو أداة ضغط على سلوك وفعالية القائد
في مهامه. إضافة لذلك فإن ضغوط الرؤساء الأعلى يمكن أن تصاعد على القائد
الأدنى في ظل ظروف معينة مثل: ارتكابه أخطاء مهنية أو أخلاقية، أو تماقنه على
بلغ مرتبة أعلى، مما يدفع به للرضوخ لتلك الضغوط، ومن ثم يرتكب العديد من
الانتهاكات التي تصيب الجماعة العمل والمنظمة ككل، خاصة حين تكون تلك المطالبات
غير مشروعة.

بعد أن عرضنا لأبرز المتغيرات التي تؤدي إلى تدني فعالية القيادة، سوف نتعرّف
في الفقرة اللاحقة، على كيفية الإفاده من هذه المتغيرات للإجابة على السؤال
التالي، وهو كيف يمكن لنا زيادة فعالية القيادة ، وتنمية مهارات الأفراد القيادية؟

ثامناً: أساليب تنمية المهارات القيادية:

يُعد الوقوف على الأسباب التي تقلل من فعالية القيادة، نقطة ارتكاز تصميم
برامج لتنمية القيادة، يهدف التعلم على الأساليب التي تحد من هذه الفعالية، وقد
توصل الباحثون إلى أساليب متعددة لتعديل سلوك القيادة في الوجهة المرغوبة،
منها، على سبيل المثال، الأساليب التي تقوم عليها برنامج " بلاك وموتون " Black & Motton
& التدريبية، والتي تساعده على الاقتراب من النمط الأمثل
للقيادة، والبرنامج التدريسي الذي اقترحه " هيرسي وبلاشارد " Hersey & Blatchard
 يجعل القائد أكثر قدرة على تبني الأساليب المناسبة في التعامل مع
التابع في مراحل تضجه المختلفة. وكذا برنامج " فروم وتيون " From & Tuon
لتدريب القيادة على عمليات الخادم القراء.

وهذه البرامج، مع تنوعها، تُعنى مع غيرها بتنمية الجوانب المتنوعة في شخصية القائد، وستتعرف فيما يلي على أبرز هذه الجوانب:

١- **تنمية القدرات الإبداعية:** يركز العلماء على ابتكار الأساليب المختلفة لتنمية القدرات الإبداعية لدى القادة، كالنرونة العقلية والأصلية والطلاقة والحساسية للمشكلات وغيرها، لدى القادة وذلك هدف رفع مستوى كفاءتهم القيادية، مما يكتمل من التعامل بطريقة غير تقليدية مع المشكلات التمطية وغير التمطية أيضاً. ومن بين الأساليب المستخدمة في تنمية تلك القدرات: المفكرة، وتنمية الخيال الخالق، والتخييل الحيواني وغير ذلك.

٢- **تنمية المهارات الاجتماعية:** هدف الأساليب المستخدمة في تنمية المهارات الاجتماعية (تمثيل الدور، الاقتداء الواقعي والتخييلي، التكرار السلوكي) إلى تنمية مهارة القائد في التحكم: المسافة النفسية الفاصلة بينه وبين الآخرين خلال تعامله معهم، وتقبل وتوجيه النقد، والإنصات والتعاطف، والتعبير عما يختلج في نفسه من مشاعر، وحماية حدود دوره.

٣- **التدريب على عملية اتخاذ القرار:** هناك استراتيجيات متعددة نابعة من نظريات التعلم، وتعديل السلوك لتدريب القادة على اتخاذ القرار، وخاصة في أثناء الأزمات، باستخدام أساليب مختلفة مثل اصطناع مواقف مشابهة لمواجهة الأزمات الحقيقية، ووضع مجموعة السيناريوهات البديلة التي تغير عن أكثر من احتمال للموقف، وكيفية اتخاذ قرار يناسب كل منها، وتمثيل الأدوار، وقلبها، يعني قيام القائد بوضع نفسه موضع الطرف الآخر (العدو في حالة الحرب) وتصور القرارات التي يمكن أن يصدرها، وكيفية مواجهتها. إن قيمة تلك الأساليب تتجلى في أنها تجعل القائد على آفة بالمواصفات الحقيقة حين يواجهها، فضلاً عن أنها تمكننا من تقييم أدائه والتتبؤ به في تلك المواقف، ومن ثم تلافي أو جهه القصور فيه.

٤-تنمية مهارات إدارة الوقت: إن معظم مشكلات القائد، على حد قول أحد المديرين، من الممكن حلها إذا توافر له الوقت الكافي، ومن ثم فإن تنمية قدرة القائد على أن يدير وقته بدلاً من أن يدع الوقت يديره، تعد محور اهتمام العديد من برامج التدريب القيادي ، ويتحقق ذلك باستخدام أساليب متعددة، ومنها: مساعدته على عمل موازنة للوقت (مثل الموازنة المالية للدولة) يعادل فيها الوقت المتاح له مع المهام المطلوب تفيذهما، وتحليل الوقت (أو أسلوب المفكرة) وتنمية الوعي بمرور الوقت، وتحليل الزمن والحركة لتوفير الوقت من خلال استبعاد الحركات والأفعال التي لا داعي لها.

٥-تنمية مهارات التواصل: تهدف هذه النوعية من البرامج إلى تنمية المهارات التواصيلية التالية: الصلاقة اللغوية وعرض الأفكار بوضوح، وتنفيذ المجمع المضادة، والإقناع، والإيجاز، والقراءة التقديمة، والتلاؤض، وعرض وفهم الأشكال والإحصاءات وغير ذلك.

٦-تنمية القدرة على تحمل المشقة، ويتحقق ذلك من خلال زيادة قدرة القائد على تحمل الضغوط التي يواجهها بحيث يستطيع القائد تحمل قدر أكبر منها دون ظهور أعراض التصدع والإعياء النفسي عليه مما يجعله أكثر تمسكاً في أثناء الأزمات وأكثر قدرة على إدارتها.

الفصل السابع

العدوان والتعصب بوصفهما مظاهر سلوكية تهدد الأمن الاجتماعي

المبحث الأول: ظاهرة العدوان

المبحث الثاني: التعصب وظواهره السلوكية



العدوان والتعصب بوصفهما مظاهر سلوكية تهدد أمن الاجتماعي

تمهيد:

تأثير البيئة التي ينشأ فيها الفرد على تكوين وتشكيل شخصيته وطرق تفاعلها مع الوسط الذي يعيش فيه. وقد مر علينا سابقاً أهمية الدور الذي تقوم به التربية والتنشئة الاجتماعية في تشكيل سلوك الفرد وبناء شخصيته الاجتماعية. فإذا شاب هذه العملية أي خطأ في أي مرحلة من مراحل النمو، انعكس ذلك سلباً على قدرة الفرد على الاندماج مع الوسط الذي يعيش به ويؤدي ذلك إلى تكون شخصية اجتماعية مضطربة وغير سوية، تتسم بعدم القدرة على التوافق النفسي والاجتماعي مع البيئة المحيطة، وتعاني من مظاهر مرضية مختلفة في سلوكها الاجتماعي.

وبالرغم من تعدد الحالات والمدخلات المختلفة لدراسة العدوان والتعصب، إلا أن البحث في مظاهرهما السلوكية لا تزال تعترضه صعوبات متعددة أهمها صعوبة تصنيف السلوك الاجتماعي إلى ما هو مرضي، وما هو غير مرضي، ما هو سوي، وما هو غير سوي. ويعود ذلك إلى جملة من الأسباب أهمها أن أي تصنيف للسلوك يخضع بالدرجة الأولى للمعايير والقيم الاجتماعية والأخلاقية السائدة في مجتمع (ما). وبالتالي فإنه من الصعب إيجاد قاعدة معيارية يمكن الالتزام بها لتمييز السلوك السوي والمقبول اجتماعياً عن السلوك غير السوي. إضافة لذلك، فإن مفهوم "السوي" Normal في علم النفس هو عبارة عن قيمة معيارية تمثل الشخص العادي الذي لا يعاني من اضطرابات سلوكية، إلا أن علماء النفس لا يتفقون فيما بينهم

على تحديد المعيار الذي يمكن أن تقام به هذه القيمة، ويلهبون في ذلك مذاهب
شيء، يشير كل منها إلى بُعد معين في السلوك المرضي أو المحرف^١.

لقد شغلت الأمراض الاجتماعية ومظاهرها السلوكية المختلفة كالعدوان
والعنف والتعصب والرشوة والتسلق والإدمان والسرقة وغيرها اهتمام علماء النفس
والاجتماع والسياسة والقانون وذلك لما تشكله من خطير حقيقي على الأفراد
والمجتمعات والدول. وبغض النظر عن الاختلافات الواضحة في طبيعة وشكل
ومدى تأثير الأمراض الاجتماعية وتعدد مظاهرها السلوكية، إلا أنها في نهاية
المطاف تشكل استهانة بحقوق الآخرين وانتهاكاً للسلوك المقبول اجتماعياً، أي أنها
أفعال مضادة للمجتمع، وقد يصل تأثير بعضها إلى مستوى الخطير الحقيقي الذي
يهدّد وحدة وسلامة أمن المجتمعات والدول. ومن هنا تأتي ضرورة التعرف على
أبرز هذه الأمراض وأسبابها وأثارها المتعددة، وسوف نركّز الاهتمام في هذا المجال
على دراسة ظاهري العدوان والتعصب، باعتبارهما من أكثر الظواهر التي تفرض
نفسها في العالم المعاصر.

وسوف نقسم هذا الفصل إلى مبحثين: الأول نتناول فيه ظاهرة العدوان،
والثاني نتناول فيه ظاهرة التعصب. بوصفهما مظاهر سلوكية تهدّد الأمن
الاجتماعي.

^١ تشير في هذا المجال إلى المعيار الوظيفي والذاتي والثقافي والأخلاقي وغيره، ومن
الطبيعي أن تختلف المعايير التي يعتمدها العلماء والباحثون في تحديد نمط السلوك "السوسي"
و "غير السوسي"، بينما وإن هذا الأمر يتعلق بالسلوك الإنساني الذي تتدخل فيه وتشبابك به
مجموعة من المتغيرات.

والاطلاع على هذا الموضوع يمكن العودة على سبيل المثال إلى: ليلى داود (و) محمد
الأصقر السلوك الاجتماعي: خصائصه ومظاهره - جامعة دمشق ٢٠٠٩ ص ٤٨٣ وما يليها.

المبحث الأول

ظاهرة العدوان

يمثل العدوان Aggression إحدى أخطر المشاكل الاجتماعية المنتشرة في العصر الحديث. وله الكثير من الشواهد التي لا تخطئها العين، سواءً في المنزل أو الشارع أو موقع العمل ومؤسسات الخدمة وغير ذلك من الأماكن، التي تسمّ عن شيوخ الممارسات العدوانية بين الأفراد على مختلف مراحلهم العمرية. وكثيراً ما تطالعنا وسائل الإعلام بأخبار الجرائم البشعة التي يرتكبها الأفراد أو الجماعات في كافة مستويات و مجالات العلاقات الإنسانية المختلفة، وقد مارس "الإنسان" العدوان على أخيه الإنسان منذ طفولة البشرية الأولى، وعرفته كلّ المجتمعات والحضارات وما يزال مستمراً بصيغ فظيعة ومتداوقة في العالم المعاصر.

ويرجع الاهتمام بدراسة السلوك العدوانى إلى محاولات ماكدوجال Mcduagal المبكرة في كتابه "مقدمة لعلم النفس الاجتماعي" التي كانت عبارة عن بعض التأملات النظرية في هذا الموضوع. وبعد ذلك قام دولارد Dollard عام ١٩١٩ بأول محاولة جادة للبحث التجريبي المنظم للعدوان البشري؛ وفي أوائل السبعينيات من القرن العشرين قدمت محاولات نظرية السبعينيات جادة لدراسة هذه الظاهرة من قبل كلٌّ من باندورا Bandura وبارون Baron وجونسون Johnson ، ومنذ ذلك الوقت تنوّعت بحوث علماء النفس الاجتماعي حول موضوع العدوان على المسارين النظري والتطبيقي، وحدث ثُمُّ واضح في كم وكيف المعلومات التي تراكمت حول هذا الموضوع. ومع ذلك تبقى الكثير من المشكلات التي يثيرها السوق العدوانى غير محسومة بعد، سواءً فيما يخصُّ مفهوم

العدوان وأسسها النظرية وتطوره منذ مراحل الطفولة المبكرة، أو علاقته بغیره من المفاهيم الأخرى، وهل هو دافع فطري غريزي، أم سلوك متعلم؟ وكيف يمكن التحكم فيه وتوجيهه لوجهة المناسبة؟ ثم ما هي أشكال التعبير عنه؟ وما هي مختلف أبعاده ومكوناته؟ وما طبيعة العلاقة فيما بينها في تحديد السلوك العدائي؟

أولاً: تعريف العدوان:

يعرف العدوان بأنه "سلوك يصدره فرد (أو جماعة)، تجاه آخر (أو آخرين) أو صوب ذاته، لفظياً كان أم ماديًّا، إيجابياً كان أم سلبيًّا، مباشرةً أم غير مباشر، أملتهُ مواقف شديدة كالغضب أو الإحباط، أو المدافع عن الذات والمتلكات أو الرغبة في الانتقام أو الحصول على مكاسب معينة، وترتبط عليه إلحاق أذىً بدنيًّا أو ماديًّا أو نفسيًّا بصورة متعمدة بالطرف الآخر.

ومن الواضح أن هذا التعريف ينطوي على مجموعة من خصائص إذا توفرت في سلوك معين، يمكن اعتباره سلوكًا عدوانيًّا، وهذه الخصائص هي^١:

١ - تعمد الإيذاء، حتى وإن لم يحدث، فهناك بعض الأفعال قد تسبب أذى للآخرين لا يمكن أن تصفها بالعدوانية لأنها حدثت عرضاً بطريقة غير مقصودة، في حين أن أفعالاً أخرى قد لا ينجم عنها أذىً ماديًّا (إطلاق الرصاص على آخر وعدم إصابته) بعد عدوانًا.

٢ - قد يكون العدوان فرديًّا، يمارسه فرد ضد آخر، أو فرد ضد جماعة، وقد يكون جماعياً، تمارسه جماعة ضد فرد، أو جماعة ضد أخرى (الاضطرابات الطائفية والعرقية) أو موجهها نحو الذات (الإضراب عن الطعام، الانتحار).

^١ عبد الحليم للسيد (وآخرون): علم النفس الاجتماعي المعاصر، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ٢٤٧ - ٢٤٨.

٣- ويكون العدوان ذا طابع مادي، حيث يستخدم المعتدي يديه، أو يستعين بأدوات أخرى في عدوانه على الآخر، وقد يكون ذا طابع لفظي (سباب، فحش في القول، تهديد، تحكم، إهانة).

٤- ويمكن أن يكون العدوان بأكثر من صيغة، فيأتي مادياً (ضرب، تحطيم، قتل) أو لفظياً (إهانة) أو بسالامتناع عن القيام بأفعال من شأنها دفع الضرر عن الآخر (كالامتناع عن إيواء أو مساعدة المدنيين في حالات الكوارث والمحروب، وإغلاق المحدود في وجههم).

٥- ويمكن أن يكون العدوان مسوّجتها نحو الموضوع الأصلي المثير للاستجابة العدوانية (قد يكون هذا الموضوع شخصاً، أو قيمة اجتماعية، أو مؤسسة)، أو غير مباشر حيث يوجه إلى أحد رموز الموضوع الأصلي (ترويج شائعة للتبيل من نزاهة شخص، أو التحريض المتعمّد للملكيّة العامة....).

٦- ويمكن أن يأتي العدوان كسرد فعل على إحدى أشكال المضايقات من طرف آخر (استعادة حق مغتصب أو الانتقام)، أو يأتي بصيغة تحرش بالطرف الآخر، حيث يبادر المعتدي للتجرّش بالضحية ويبادر بالعدوان عليه رغم عدم ظهور أي بادرة عدائية منه، سعياً منه للحصول على مكاسب معينة أو تحقيق أهداف محددة (السرقة، إكراه الضحية على فعل معين كما في حالة الاغتصاب أو تغيير الشهادة أمام المحاكم...).

٧- ويمكن أن يندرج العدوان في إطار مشروع اجتماعي أو يتماشى مع قواعد المجتمع وقيمته (قتل عدو - حماية ممتلكات خاصة أو عامة)، أو في إطار غير مشروع ويشكل انتهاكاً لقواعد المجتمع وقيمته (العنف كوسيلة حل الخلافات الاجتماعية، تدمير الممتلكات وغير ذلك).

ومع أن التعريف السابق، يحصر أبرز خصائص السلوك العدوي، إلا أنه يظل هناك بعض الخلط بينه وبين بعض المفاهيم الأخرى، مما يدعونا لضرورة التمييز بينها:

• العنف: يستخدم بعض الباحثين كلاً من مفهوم العدوان والعنف Violence بوصفهما متادفين، ولكن التصور الأقرب إلى الدقة أن العنف هو شكل من أشكال العدوان، وأنه يستهدف إلحاق الأذى المادي الخطير بالآخرين أو ممتلكاتهم. وهو بهذا المعنى الصيغة المتطرفة للعدوان. أي أن العدوان أكثر شمولًا من العنف، وبالتالي فإن كل ما هو عنف يُعد عدوانًا، والعكس غير صحيح. فعلى سبيل المثال، يُعتبر الامتناع عن أداء مهام معينة (الإضراب عن العمل) عدوانًا سلبيًا في حين لا يمكن إدراجها تحت مفهوم العنف. كذلك فإن إطلاق شائعات تسيء لسمعة شخص آخر يُعتبر اعتداء على هذا الشخص ولكنه لا يُحسب عنفًا. إضافة لما سبق، فإنه يمكن الإشارة إلى مفاهيم أخرى ذات صلة بمفهوم العدوان.

ومنها:

• الإرهاب: رغم قدم هذا المفهوم إلا أنه اكتسب في العقود الأخيرتين أبعادًا مختلفة وأصبح جزءًا من مفردات الخطاب السياسي والإعلامي المعاصر. ومن الواضح أن هذا المفهوم يتضمن بعدها عقائدياً أو سياسياً، ويشير في معناه الواسع إلى التهديد باستخدام القوة، أو استخدامها فعلاً بوساطة جماعة سياسية أو عقائدية تجاه جماعة أخرى أو دولة أخرى لتحقيق أهداف محددة ذات بعد سياسي أو عقائدي.

وقد اكتسب هذا المفهوم طابعاً إشكالياً خلال العقود الأخيرة، وخاصة بعد أحداث الحادي عشر من أيلول. ويمكن بسهولة ملاحظة سعي أطراف عديدة للخلط بينه وبين مفاهيم أخرى كالمقاومة والحق في مقاومة المحتل وغير ذلك.

ومن دون شك، فإن الإرهاب بصورة ودوافعه وأهدافه يمثل حداً أقصى للسلوك العدواني والإجرامي وهو يرتبط أساساً بمفهوم آخر هو مفهوم التطرف.

• التطرف: يشكل التطرف خروجاً عن القواعد القيمية والأخلاقية والقانونية التي يرضيها المجتمع نفسه ويسمح في ظلها بالاختلاف والمحوار. وهو في أبسط معانٍه، الخروج عن الوسط أو الاعتدال سواء في التفكير أو السلوك. وسواء كان التطرف في السلوك أو الفكر، فإنه يشكل أرضية خصبة لنمو وانتشار ظاهرة العنف سواء بين أفراد الجماعة الواحدة أو بين جماعة وأخرى.

ثانياً- النظريات المنسنة للعدوان:

لقد فرض العدوان نفسه كأحد الموضوعات الرئيسية التي أثارت اهتمام العلماء والباحثين، حيث يرى الكثير منهم أن شأنه شأن أي سلوك إنساني متعدد الأبعاد والمتغيرات والأسباب، بحيث لا يمكن رده إلى تفسير واحد. ومع تعدد أشكال العدوان ودوافعه تعددت وأختلفت النظريات التي حاولت أن تقدم تفسيراً علمياً للسلوك العدواني. وسوف نعرض فيما يلي لأبرز هذه النظريات.

١- النظرية البيولوجية:

ذهب أصحاب هذه النظرية^١ إلى أن السلوك العدواني هو جزء أساسي من الطبيعة البيولوجية الإنسانية، ويرى لورنر Lorenz مثل هذه النظرية أن العدوان هو غريزة فطرية، وأن السلوك العدواني هو تعبير غريزي عن طاقة داخلية ولدت مع الإنسان، وهي مستقلة عن المثير الخارجي، وهذه الطاقة العدوانية يجب أن تفرغ من حين لآخر، أو أن يعبر عنها بوساطة مثيرات خارجية مناسبة. وقد افترض لورنر أن عمل هذه الطاقة العدوانية يشبه عمل البنية المحسنة بالبارود الذي يحتاج إلى ضبط على الزناد ليتحقق، كذلك الطاقة العدوانية تجمع داخل الإنسان ولا

^١ خليل قطب أبو فوره، سيكولوجية العدوان، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٩٩.

تتطلق إلا بتأثير مثيرات خارجية (مثيرات العدوان)، فتنطلق الطاقة وتفرّغ في سلوك عدواني، فمثيرات العدوان في البيئة تعمل كمفاجئ إطلاق للطاقة الغيرية الداخلية.

وقد ربط لورنر غريزة العدوان بحاجة الإنسان إلى التملك والسيطرة، وافتراض أن الإنسان يعتدي لإشباع حاجته الفعلية للتملك والدفاع عن ممتلكاته، فعندما يشعر بهديد تهديد خارجي تتبه غريزته العدوانية فتسخّم طاقتها ويغتصب ويختلس أتزانه الداخلي ويتهيأ للعدوان. أي أن إلحاح غريزة العدوان ، لا يتوقف إلا إذا تم تصريف طاقتها في عدوان مباشر ضد مصدر التهديد والإثارة أو في مصدر بديل كالنشاطات الرياضية العنيفة أو يمكن أن يتم ممارسة العدوان على مستوى الخيال، وغير ذلك.

ويستشهد لورنر بعالم الحيوان ليبرهن أن العدوان ليس شرًا كما يمكن أن نتصور. فالعدوان يساعد الحيوان على كسب قوته والدفاع عن مجاله وطعامه وصفاره، كما أن لديه ضوابط داخلية تعمل على توقف هذا العدوان عندما يحس أنه يخوض صراعاً خاسراً مع خصمه ليتحبّب الموت.

ويعرض باحثون كثيرون على نظرية لورنر، وذلك على أساس أنه لا يوجد دليل على شحن طاقة لمدة طويلة إلى أن تفرّغ عن طريق العدوان. ويجدر باحثون آخرون من تعليم ملاحظاتنا على الحيوان إلى الإنسان، وفضلاً عن ذلك لا تشرح لنا نظرية لورنر لماذا يكون فرد معين دون غيره مع تساوي الظروف، عدوانياً؟ ولماذا يحدث العدوان في وقت معين؟ بل إن هناك العديد من الأدلة على إمكانية تدريب الحيوان ليكون عدوانياً أو مسالماً، وهو ما يمكن تفسيره بالتعلم الذي ينكره لورنر، كذلك فإن عدوان الإنسان يمكن تأجيله أو ضبطه.

والخلاصة أن العدوان ليس سلوكاً عاماً عند جميع الناس، مما يدل على أنه ليس غريزياً. وقد مرّ معنا سابقاً كيف أن بعض القبائل (الأراپيش Arapesh) في غينيا الجديدة وغيرها تسمى المسالمة والوداعة لدى أفرادها وتقوم بغرس قيم التعاون، وتعطي قيمة كبيرة لمساعدة الشخص للآخرين وتعتبر ذلك ضرورياً لمن يقدم المساعدة ولمن يتلقاها على حد سواء.

٢- فرويد ونظرية التحليل النفسي:

رأى فرويد Freud أن العدوان قوة غريزية فطرية تتجه ضد العالم الخارجي أو ضد الذات. وقد افترض فرويد وجود غريزتين رئيسيتين عند الإنسان: غريزة الحب (أو الجنس) وغريزة العدوان. واعتبر أن السلوك العدوانى ، سواء كان موجهاً إلى الذات أم إلى الخارج، هو أمر طبيعي ينبع عن "طاقة العدوان الداخلية" التي تبه الإنسان إلى طلب "الإشباع" ، ولا نهدى إلا إذا اعتدى على غيره بالضرب والإيذاء والقتل، أو اعتدى على نفسه بالإيذاء والإهانة والتحقير والانتهار!

وقد رأى فرويد أن الحياة صراع بين غريزتين: غريزة الحياة Eros (أو الليبido Libido)، ودوافعها الحب أو الجنس، والتي تعمل من أجل الحفاظ على الفرد وبين غريزة الموت Thanatos، ودوافعها العدوان والتدمر، وهي غريزة تصارع دائماً من أجل تدمير الذات. فتفهم بتوجيهه عدواها نحو الخارج لتدمير الآخرين، وإذا لم تنجح في ذلك فإنما تقوم بفعل تعويضي بارتدادها على "ذات" الكائن لتدمرها^١.

وبناءً على آدلر Adler بشدة ما ذهب إليه فرويد من افتراض أن سلوك الإنسان تحكمه غراzer فطرية، ورأى أن ما يحرك السلوك الإنساني أساساً هو الحواجز

^١ مرت نظرية فرويد في تفسير العدوان بأكثر من مرحلة حتى امتنعت على هذه الصيغة وللاطلاع على مزيد من التفاصيل حول استنتاجاته النهائية بخصوص هذا الموضوع، يمكن العودة إلى كتابه "ماوراء اللذة"، بيروت، ١٩٧٥.

الاجتماعية ومشاعر النقص، وهذا الأمر يمكن ملاحظته بيسر في حالة الشخص الذي يُصاب بعجز في عضو من أعضائه، إذ كثيراً ما يحاول أن يقوم بتعويض هذا الضعف في جوانب أخرى.

وقد سار ماسلو في ذات الاتجاه، عندما رأى أن العدوان والتزعة إلى التدمير ليسا صفتين أصيلتين في الإنسان، بل هما صفتان تترزان حينما تُعاقب الطبيعة الداخلية للإنسان، أو تُقابل بالإنكار والإحباط، وعندما تُرفع العوائق ويزول الإحباط يختفي العدوان.

وقد أثارت نظرية فرويد امتحانات وانتقادات أخرى، حيث رفض الكثير من العلماء الموافقة على اعتبار "العدوان" دافعاً فطرياً في الإنسان. ورأوا أن التسليم بمقولة أن الإنسان شرير بطبيعة وميل إلى العدوان وإيذاء الآخرين يؤدي إلى نتائج خطيرة. ولا يعطي فكرة سلبية ومتشائمة عن الطبيعة الإنسانية فحسب، بل إن المجتمع إذا ما تقبل "نظرية غريزة العدوان"، فإن عليه أن يتقبل السلوك العدواني كحق طبيعي للإنسان، أو ناتج بيولوجي طبيعي لا يمكن منعه.

٣- النظريات السلوكية:

على عكس النظريات، التي تلخص على اعتبار العدوان غريزة فطرية متصلة في الطبيعة الإنسانية، فقد ذهب أنصار المدرسة السلوكية في اتجاه آخر مختلف تماماً، واعتبروا أن السلوك الإنساني برمته هو سلوك مُتعلم من البيئة، وأن العدوان شأنه شأن أي سلوك آخر يمكن اكتشافه وتعديلها وفقاً لقوانين التعلم. وقد توصل هؤلاء إلى ما يفيد أن الخبرات المختلفة (المثيرات) التي يكتسب منها شخص (ما) السلوك العدواني (الاستهابية العنيفة) قد جرى تدعيمها بما يعزز لدى هذا الشخص ظهور الاستهابية العدوانية كلما تعرض لموقف محيط. وقد استند السلوكيون على طائفة من التجارب التي أجريت بداية على يد رائد السلوكية جون واطسون الذي أثبت

فيها أن القوفيا Phobia بكافة أنواعها هي عملية تعلم مكتسبة، وبالتالي يمكن علاجها وفق منهج يستند على هدم نموذج التعلم السُّيْ (اللا سوي)، وإعادة بناء نموذج تعلم جديد (سوِي).

وسوف نعرض فيما يلي لأكثر النظريات السلوكية شهرة، وهي نظرية الإحباط، ونظرية التعلم الاجتماعي.

• نظرية الإحباط:

من أشهر علماء هذه النظرية، نيل ميلر Miller، حون دولارد Dollard، روبرت سيرز Sears. وينصب اهتمام هؤلاء العلماء على الجوانب الإنسانية للسلوك. وقد عرضت أول صيغة لهذه النظرية على شكل فرض مؤداه أن هناك علاقة ارتباط بين الإحباط وبين العدوان. فالإحباط يؤدي دور المثير بينما يظهر العدوان بصفته استجابة طبيعية لهذا المثير. فعندما يُحبط الفرد تتولد لديه ردود انفعالية مختلفة، تتجه نحو الموضوع الذي يدركه على أنه مصدر أو سبب الإحباط. وفيما يلي أهم الاستنتاجات التي توصل إليها رواد هذه النظرية من خلال دراستهم عن العلاقة بين الإحباط والعدوان:

- ١- تختلف شدة الرغبة في السلوك العدائي باختلاف حدة الإحباط وحجمه، وعدد المرأة التي يتذكر فيها حدوثه.
- ٢- تختلف شدة الرغبة في السلوك العدائي باختلاف الإحباط الذي يتعرض له الفرد، وكلما ازداد حجم الإحباط وتكرر حدوثه، كلما ازدادت شدة الرغبة في الاستجابة.
- ٣- تتوقف طريقة الاستجابة للإحباط على عوامل كثيرة، منها ما هو مرتبط بالفرد، ومنها ما هو مرتبط بالعالم الخارجي. فعندما يتعرض شخص إلى خبرة مؤلمة (كان يمنع من تحقيق هدف ضروري له)، فإنه ينادر إلى مهاجمة من يراه سبباً في

إحباطه إذا وَجَدَ في نفسه الشجاعة والقدرة على الفعل (ويسمى هذا عدواناً مباشراً)، أما إذا تَوَلَّدَ لديه الشعور بالعجز أو الخوف فإنه يبادر إلى مهاجمة هدفه بطريقة غير مباشرة، (ويسمى هذا عدواناً غير مباشر). وقد ذهب أصحاب هذه النظرية إلى أن العدوان قد يرتد نحو الذات في صورة كراهية أو نقد للذات أو التحار عندهما تُصبح كل المخارج الممكنة للعدوان مسدودة أمام الفرد الذي تعرض للإحباط.

٤- إن علاقة العدوان بالإحباط ليست علاقة حتمية، وبالتالي فإن الإحباط لا يؤدي إلى العدوان في جميع الأحوال. وتفسير ذلك، أن ظهور السلوك العدواني يتوقف على استعداد الشخص وعلى إدراكه لموقف الإحباط الذي تعرض له وتقديره له. وقد أجرى بعض الباحثين دراساتهم على أنواع مختلفة من الإحباط، ووجدوا أن الشخص الذي يسلك طريق العدوان غالباً ما يدرك أن الإحباط، الذي تعرض له، كان متعمداً أو جرى بطريقة تعسفية، أما عندما يُدرك أن الإحباط غير مقصود وحدث بطريقة عفوية، فإنه غالباً ما يتجاوز إحباطه ولا يسلك طريق العدوان.

وقد ذهب ميلر Miller في تفسير نتائج الدراسات السابقة إلى القول بأن الإنسان يستجيب للإحباط باشكال مختلفة، وأن العدوان ليس سوى أحد هذه الأشكال. فالإحباط قد يسبب العدوان وقد لا يسببه، وذلك بحسب الظروف التي يتم فيها الإحباط، إذ إن هناك استجابات أخرى قد تحدث نتيجة الإحباط كالانطواء على الذات والاكتئاب أو الإدمان.

ويبدو لنا، من خلال ما سبق، أنه لا يمكن الركون بشكل نهائي إلى الفرضية الأساسية التي بين عليها أنصار هذه النظرية أحاجيهم، فإذا كان صحيحاً أن هناك علاقة ارتباط بين الإحباط وبين العدوان، وأن العدوان يظهر كاستجابة طبيعية

لإحباط، فإن من الثابت أيضاً أن هناك أنواعاً مختلفة من السلوك العدواني لا يمكن تفسيرها بعامل الإحباط، ومثال ذلك قاطع الطريق الذي يسلب الناس أموالهم، وقد يُحبط الإنسان ولا يعتدي، وقد يكون السلوك العدواني موجهاً إلى طرف ثالث ليس له علاقة بموضوع الإحباط كالموظف الذي لا يستطيع رد إهانات رئيسه في العمل، فإذا ذهب إلى منزله الحال على زوجته ضرباً أو سباباً. وتبين بعض الدراسات والتجارب الحياتية المختلفة، أن الاستجابة التي تظهر عند البشر نحو إحباط محدد، تختلف باختلاف الأشخاص. بل قد تظهر لدى بعضهم أنواع إيجابية من السلوك كطلب العون والمساعدة من الآخرين لتجاوز الأزمة، أو اللجوء إلى بدائل أخرى لتغيير المدف أو المسار، والتطلع إلى إعادة ترتيب شروط الحياة على أسس جديدة.

ولا يعني ما سبق أن الإحباط لا يولد العداون، بل ما أردنا قوله أن السلوك الإنساني على درجة من التعقيد لا يمكن تصور إمكانية ضبطه أو تفسيره وفقاً لمعطى واحد. وهو ما يفسّر اجمالاً تنوّع واختلاف المداخل والنظريات التي حاولت أن تحلّ لغز السلوك الإنساني وتفهّمه.

* نظرية التعلم الاجتماعي:

تُصنّف نظرية التعلم الاجتماعي ضمن إطار المدرسة الملوكيّة. ويطلق على أصحابها اسم "السلوكيون الجدد" وقد صاغ أليوت باندورا A. Bandura بالاشتراك مع زميله والترز Walters الأسس العامة التي تقوم عليها هذه النظرية في كتابيهما "التعلم الاجتماعي ونمو الشخصية" الصادر عام ١٩٦٣، ثم قام باندورا عام ١٩٧٩ بعرض الصيغة النهائية لهذه النظرية في كتابه "مبادئ تعديل السلوك". وقد رفض أصحاب هذه النظرية التفسيرات السابقة للعدوان، وذهبوا إلى القول أن السلوك العدواني هو سلوك مُتعلم مثله مثل غيره من أنواع السلوك

الأخرى، وأن التربية والبيئة الاجتماعية تؤدي دوراً رئيسياً في تعليم الأفراد السلوك الذي يتمكنون عن طريقه من بلوغ أهدافهم. وهكذا يُصبح مبدأ التعلم هو المبدأ الأساسي الذي يجعل من العدوان أحياناً وسيلة لتحقيق الأهداف أو عائقاً يحول دون ذلك. إضافة لذلك فإنهم يفسرون السلوك العدواني على أنه تفاعل مستمر بين الفرد وظروف البيئة المختلفة التي يتفاعل معها الفرد.

وتتلخص وجهة نظر باندورا في تفسير العدوان بالآتي:

١ - معظم السلوك العدواني مُتعلم من خلال الملاحظة والتقليد، حيث يتعلم الأطفال السلوك العدواني بمحاجة خواصه وأمثلته في البيئة الاجتماعية التي يتفاعلون معها. وهناك ثلاثة مصادر أساسية يتعلم منها الطفل بالمحاجة وهي: الأسرة وجماعة الأقران، والتماذج الرمزية كالتلفزيون.

فالطفل، حسب باندورا، يتعلم استجابات جديدة من خلال تمازج السلوك التي يقوم بمحاجتها، وهذا يؤدي به إلى تقليدها ومحاكاتها. إضافة لذلك فإن رؤية الطفل للسلوك العدواني عند الكبار يضعف من أثر الكف أو العائق التي يتعرض لها الدافع العدواني الكامن في نفس الطفل، فيتعلق سافراً دون قيد أو عقبة.

٢ - يقوم الطفل بتقليد تمازج السلوك الصادر عن أشخاص يتمتعون بمراكز اجتماعية عالٍ في مجتمعه، ويرى باندورا أن الطفل يستقى سلوكه الاجتماعي بصفة عامة وسلوكيه العدواني بصفة خاصة، من خلال تقليده للأشخاص المهمين في حياته مثل الوالدين والمدرسين والرفاق، فهذه التماذج هي التي تعلم الطفل كيف ومن أي تصرف بشكل عدواني، ومن ينتهي عليه أن يظهر التحكم والسيطرة على نفسه، وهو لاءً أيضاً هم الذين يعززون السلوك العدواني عند الطفل أو يكتونه عن طريق عدم تشجيعه أو حتى عقابه.

٣- يتعرّز السلوك العدواني عند الطفل عندما يُبادر إلى ممارسته من دون وجود عائق اجتماعي يمنعه من ذلك (العقاب).

٤- عندما يُبادر الطفل إلى ممارسة السلوك العدواني ولا يعترضه في ذلك أي عائق اجتماعي (عقاب) فإن هذا السلوك يتعرّز لديه وخاصة إذا حصل على إثابة ومدح المحيط له بسبب إقدامه الشخص المعتمد عليه، أو أن يرى الآخرين يُكافئون على عدوائهم.

٥- رأى باندورا أيضًا، أن إثارة الطفل سواءً بإهانته أو إيزانه جسديًا أو إعاقة سلوكه الموجه نحو هدف معين، من العوامل التي تؤدي إلى السلوك العدواني، فالعقاب وفق ما يراه باندورا، يؤدي إلى الاستمرار في العداوة أو زيادةه.

ومن التجارب الممتعة التي قام بها باندورا مع فريق من الباحثين للتثبت من صحة منطلقاته في تفسير العداوة، هي تلك التجربة التي قام خلالها بإدخال مجموعة من الأطفال فرادي في حجرة كانوا يشاهدون فيها شخصاً يتمتع موقع اجتماعي متّيّز بالنسبة لهم، يقوم بركل وضرب دمية متّفحة من المطاط وينعتها بشتى الألفاظ، ويأتي نحوها باستجابات لم يسبق لهم أن شاهدوها أو سمعوها من قبل، وبعد خروج "القدوة" أو "النموذج" من الحجرة، كان كل طفل يبقى فيها وحده مع الدمية، وكان مراقبون غير مريدين من جانب الطفل يدّوّنون ملاحظاتهم عن مدى تكرار استجابات العداون المماثلة لتلك التي صدرت عن "القدوة". و إلى جانب هذه المجموعة من الأطفال استخدم الباحثون مجموعة أخرى من الأطفال تسمى المجموعة الضابطة لم تشاهد سلوك "القدوة" السابق. وقد أدخل أفراد هذه المجموعة أيضًا واحداً إلى ذات الحجرة ومع ذات الدمية. وقد اتضحت من هذه التجربة أن الأطفال الذين شاهدوا القدوة (النموذج العدواني)، قاموا بتقليل الكثير من الاستجابات العدوانية بلقي، في حين كانت استجابات المجموعة الضابطة مختلفة

تماماً، وهذا يعني أن الأطفال الذين شاهدوا القذوة، تعلموا استجابات جديدة، دون أن يكون هناك تدعيم لهذه الاستجابات، وذلك عن طريق المشاهدة واللاحظة. كذلك فقد حددت الدراسات العملية التي قام بها باندورا وزملاؤه بعض الظروف التي يمكن أن تزيد من تأثير النموذج أو القذوة على سلوك من يلاحظه، ومن هذه الظروف:

- ١ - تزداد قدرة نموذج العنف على استثناء العدواني لدى الناظرين، كلما كان نموذج العنف واقعياً. فمنظر حادث عنف وقع فعلاً يكون أقوى من تأثيره في حالة تخييله.
- ٢ - تزداد جاذبية نموذج العنف، كلما اعتقد الملاحظ أن هناك تشابهاً بينه وبين النموذج.
- ٣ - يزداد احتمال السلوك العدواني فعلاً وتقليله للنموذج بعد ملاحظته مباشرة أكثر منه في أي وقت آخر، وتقل احتمالات تقليله كلما تباعدت الفترة التي تفصل عن وقت ملاحظته.

ومن الواضح مما سبق، أن نظرية التعلم الاجتماعي قدّمت مساهمات مهمة جداً على صعيد تفسير السلوك الإنساني بعامة والسلوك العدواني بخاصة. وهي بذلك قد أفسحت المجال أمام تناول مختلف الظواهر السلوكية الإنسانية من زاوية مختلفة عن النظريات الأخرى التي سبقتها. والمهم في هذا الإطار أن السلوك الإنساني يمكن تربيته وتعلمها، وبالتالي فإن تبني مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة لفلسفات تربوية محددة وتقديمها لنماذج إنسانية مدنية في سلوكها وسامية في أفكارها وتوجهاتها يساعد من دون شك في بناء شخصية إنسانية متكاملة وقدرة على السفاعل الإيجابي مع العالم.

وأخيراً فإن نظرية التعلم الاجتماعي، بما وفرته من معطيات جديدة لفهم السلوك الإنساني على أساس اجتماعية وخارج سياق المسميات البيولوجية والنفسية، أفسحت المجال أمام الباحثين الآخرين لإثراء مداخل تفسيرات السلوك الإنساني على أساس أخرى، إلا أنها شتركت معها في نظرتها للسلوك باعتباره نتاج عوامل أخرى تقع خارج المجال البيولوجي أو النفسي. ومن ضمن هذه المداخل يمكن الحديث عن النظريات المعرفية في تفسير السلوك العدواني.

٤ - النظريات المعرفية:

خلال العقود الأربعين من القرن الماضي، أخذ بالتبليغ الاتجاه الجديد يقوم على تفسير السلوك العدواني على أساس الدور الذي تؤديه المعتقدات والقيم المختلفة التي يعتقدها الفرد (والجماعة) في تعزيز السلوك العدواني. وقد أشار كابرارا Caprara أحد دعاة هذا الاتجاه إلى أن اهتمام الباحثين وعلماء النفس، لم يعد منصبًا على العوامل الوراثية والنفسية والبيئية في تفسيرهم للعدوان، بل أخذت مهمتهم تغوص في أعماق الفكر والعمليات الفكرية والمعرفية، هادفين من وراء ذلك إلى الكشف عن تعزيزات السلوك العدواني الكامنة فيها، الأمر الذي يساعد على فهم هذا السلوك وعلاجه أيضاً.^١

وبناء على ذلك، فقد أخذ أنصار هذا الاتجاه المعرفي بالتركيز على كيفية وطبيعة إدراك العقل الإنساني لحمل الواقع الحياتية المختلفة التي تقع في " المجال الإدراكي" أو "حيزه الحيوي" وانعكاس ذلك كله على عالمه النفسي، بما يؤدي إلى نشوء مشاعر الغضب والكرهية التي تحول بدورها إلى إدراك داخلي يقود صاحبه إلى ممارسة السلوك العدواني.

^١ Caprara, G.V strutures and Processes in Personality Psychology ; mapping aggression into personality. European Psychologist (1) 14 ... 26.

وقد رأى أنصار هذا الاتجاه إمكانية التحكم في هذا النوع من السلوك العدواني وعلاجه عن طريق تعديل "إدراكات" الفرد وتصحيح مكوناتها المشوهة بتزويده بمختلف الحقائق والمعلومات المتاحة عن الموقف، مما يوضح مجاله الإدراكي، ولا يترك فيه أي غموض أو إهام، مما يجعله مستمراً بكل الأبعاد والعلاقات بين السبب والنتيجة.

وفي هذا الإطار، يمكن الإشارة إلى تنوّع المساهمات التي قدمها أنصار هذا الاتجاه، ولعل أبرزها مساهمة برковفسن Berkowitz عن العلاقة بين تكوين الانفعالات السلبية ومشاعر الغضب وبين ظهور الميل العدوانية عند الأشخاص، ومساهمة ألبيرت أليس A. Ellis في تحديد المعتقدات اللاعقلانية الداعمة للسلوك العدواني. وسوف نعرض باختصار هاتين المساهمتين، ثم تتحدث عن التوجهات المعرفية لضبط السلوك العدواني:

أ- منظور برковفسن: افترض برковفسن أن الأفكار والمعتقدات هي المحددات للصبرورية لردود أفعالنا، وألها تدخل وتأثير بشكل فعال في ظهور مشاعرنا وانفعالاتنا تجاه الآخرين. فنحن نغضب، على سبيل المثال، عندما نعتقد أنه قد وجهت إلينا إساءة أو قام شخص (ما) بتهديتنا، وبناء على هذه القناعة، التي تشكلت لدينا، فإننا نقوم بسلوك معاد تجاه الشخص مصدر الإساءة أو التهديد. وقد رأى برковفسن، من خلال دراساته التجريبية أن انتباه وإدراك الفرد لمشاعره وانفعالاته السلبية يساعد على تعديل وتنظيم آثارها السلبية. أي أنه عندما يصبح البشر على درجة من الوعي بمشاعرهم السلبية فإذاً يستطيعون أن يصلوا إلى مستوى راقٍ من النشاط المعرفي الذي يؤدي إلى تعديل سلوكهم بما يتافق وطبيعة هذا الوعي. فالبشر عندما يفكرون في الأسباب المحتملة التي تجعل مشاعرهم سلبية تجاه موضوع ما، فإن بإمكانهم أن يأخذوا بالحسبان سلوك طرق أخرى ل التعامل مع

هذا الموضوع. فبدلاً من الاشتباك مع شخص يعتقد أنه أساء إلينا، فإنه يمكن أن نتصرف بطريقة مختلفة كأن هنتم بتحسين مزاجنا أو تتجاهل الموقف غير السار بدلاً من مهاجمة الآخرين.

بـ- منظور أليس حول الأفكار اللاعقلانية والعدوان:

أظهرت الدراسات المختلفة التي أجراها عالم النفس أليس، عن وجود عدد من الأفكار غير المنطقية واللاعقلانية التي تحكم باضطرابات الفرد الفكرية والنفسية المختلفة وتنثر على الاضطراب الانفعالي سلوكه العدواني. وأكد في هذا الحال أن الاضطراب الانفعالي يرتبط أساساً باعتقاد الفرد لهذه الأفكار، وأن هذا الاضطراب يبقى مستمراً باستمرار اعتقاده لها.

وقد حدد أليس في كتابه "العقل والانفعال" عدداً من الأفكار اللاعقلانية التي يعتقد بها الفرد وترتبط بسلوكه العدواني وتدعمه، وأهمها:

المعتقد الأول: شرعية العدوان:

ويتمثل في الاعتقاد الخاطئ الذي يتبنّاه الشخص العدولي والذي يعطيه مشروعية القيام بسلوكه العدواني تجاه الآخرين. ويظهر هذا المعتقد بشكل واضح عندما يقول شخص (ما) توسيع سلوكه العدولي تجاه الآخرين استناداً لقناعته بأن ما يحمله من أفكار أو عقيدة لا غنى للمجتمع عنه، وأن من مصلحة المجتمع أن يأخذ بها لأنها صحيحة. ويشكل هذا النوع من المعتقد اللاعقلاني، أساس الكثير من الجرائم والممارسات العدوانية البشعة التي يمارسها الأفراد والجماعات على مستويات مختلفة.

المعتقد الثاني: تأكيد للذات:

يتمثل هذا المعتقد في إيمان الشخص العدولي أن عدوانيه وإظهاره لقوته البدنية، يتحقق له ذاته ويزيله تقديرًا لها، وأنه إذا لم يكن قوياً فقد قيمته بين الآخرين.

ومبدأ هذا الشخص هو السيطرة، وأنه ما من صفة جديرة بالاحترام غير القوة التي ينبغي لها امتلاكها لإخضاع الآخرين لسيطرته. ويشير هذا المعتقد إلى تزوج سادي مرضي يعني صاحبه من العجز عن تحقيق وجوده وعدم الثقة بالنفس، فيلحاً إلى القسوة والتدمير والوحشية ضد الآخرين كتعويض وهبيّ عما يعني منه من خلل وعجز.

المعتقد الثالث: الضحايا يستحقون العذوان:

يشكل هذا المعتقد أساساً لا عقلانياً للكثير من أشكال وأنواع العذوان المختلفة، التي يقوم بها الأفراد أو الجماعات. وتجلى أهميته في قدرته على جعل المعتدي لا يلتفت إلى التأثيرات الضارة التي يُوقعها بالمعتدى عليه، سواء كان ذلك بالحطّ من قدر الضحية، أم سوء معاملتها، أو تحريرها من صفاتها الإنسانية وصولاً إلى القتل والتشويه وغير ذلك.

فإعتقد المعتدي، بأن الضحايا يستحقون العذوان، يؤدي إلى إلغاء أي قيمة إنسانية للضحية في وعي المعتدي، الأمر الذي يسهل عليه القيام بأي فعل عدوانى ضدها. وقد أظهرت الدراسات المختلفة، التي قام بها أليس وزملاؤه، طبيعة الدور الذي أدته الدعاية النازية المنظمة في إعداد الألمان بشكل تدريجي لتفكيك فكرة تحظيم بشر مثلهم. فقد جرى إقناع الألمان باستبعاد الضحايا من قائمة فكره المواطنة أولاً، ثم إلغاء أي قيمة إنسانية لهم قبل الشروع بتنفيذ أي فعل مادي تجاههم. ويمكن القول أن اعتقاد المعتدي باستحقاق الضحية للعذوان الذي يمارس عليها، قد رافق بشكل أو باخر كل المجازر والمذابح التي عرفها التاريخ القديم والمعاصر (إبادة الهندود الحمر، مجازر دير ياسين، مدرسة بحر البقر، صبرا وشاتيلا، قانا، حتى وغيرة).

المعتقد الرابع: المضحايا لا يتالمون كثيراً:

على الرغم من غرابة هذه الفكرة، إلا أن الدراسات أظهرت تأثيرها وتحكمها في العديد من نماذج السلوك العدواني المختلفة. وقد تبين أن الشخص المعتمد كثيراً ما يعتقد أن من يعتدي عليهم أصبحوا متباهين في مشاعرهم وأحساسهم، وأن العقاب لا يؤثر فيهم. ويعبر وجود هذا المعتقد عند المعتمد على ضعف إحساسه بالألم البشر وضعف الضمير والخفاء المشاعر الإنسانية لديه بالإضافة إلى عجزه عن تقدير أفعاله، كما أن تصرفاته لا تخضع للضبط الداخلي وتتسم بعدم التفكير.

جـ- أهمية التوجهات المعرفية في ضبط السلوك العدواني:

ينتضح مما سبق أن المنظور المعرفي يعد مؤشراً هاماً على انطلاقته مرحلة جديدة في فهم وتفسير السلوك العدواني. وقد تبين لنا، أن أصحاب هذا التوجه يركرون بشكل أساسي على العلاقة الوثيقة بين المعرفة وبين العداون، فمن الواضح أن لكلّ منها أفكاره الثابتة ومعلوماته المختزنة التي ترشد أو تحدد بنية معرفتنا وتؤثر بشكل فعال في طريقة استجاباتنا السلوكية وردود أفعالنا حيال المؤشرات التي تتعارض مع ما نعرفه. وبالتالي، إذا عرفنا المزيد عن ما يدفع الناس إلى مهاجمة الآخرين وما هي التأثيرات التي تدفع بعض الأفراد إلى إيهاد الآخرين، وما هي توابع العداون بالنسبة للمعتمدي وللضحية، فإننا نستطيع أن نفعل الكثير للتقليل من معاملاتنا غير الإنسانية للأخرين.

وقد يطور لوري Lore Schultz هذه الاستنتاج في دراستهما عن ضبط العداون البشري، حيث أكدتا أن العداون هو دائماً استراتيجية اختيارية وأن الإنسان يمتلك قدرة كبيرة على كبح وتعديل سلوكه العدواني إذا تعلم أن ينمّي تفكيره المنطقى إلى أقصى درجة ممكنة وأن ينخفض من الأفكار المشوهة وغير المنطقية إلى أقصى درجة ممكنة. فالجانب المعرفي من السلوك العدواني يشير ببساطة

إلى مجموعة الأفكار والمعتقدات واللحج والقيم اللاعقلانية المختلفة التي يتبناها الشخص سواءً نحو ذاته لم نحو الآخرين والتي يتم استدعاها في أي موقف يجد له أنه يتعارض معها، مما يؤدي به إلى الاضطراب والانفعال والقهر والعدوان. أي أن القضية الأساسية بالنسبة للأصحاب النظريات المعرفية هي: كيف يدرك الشخص؟ وكيف يفك؟ وكيف يفسر الموقف؟ وبناء على ذلك يرى رايس Reiss أن فهم ذلك كله يساعد من دون شك على علاج الشخص العدواني إكلينيكياً وفق آليات محددة تقوم على إزاحة أنماط التفكير المدمرة للذات وللآخرين التي تتدفق منه واستبدالها بنقضاها.

ثالثاً: ديناميات العدوان:

يشير مفهوم ديناميات العدوان إلى حصيلة التفاعل الذي يجري بين عدد من المتغيرات المتصلة بالمعتدلي والضاحية والسياق الثقافي والظروف البيئية والطبيعية السائدة، والتي تؤدي للسلوك العدواني، فتعمل على استثارة قدر من التوتر ورفع معدله، مما يؤدي إلى صدور السلوك العدواني، وبناء على ذلك، فإن دراستنا لдинاميات العدوان سوف تشمل النقاط التالية:

- العوامل المهيأة للعدوان.
- إثارة التوتر.
- العوامل المحرجة للسلوك العدواني.
- الاستجابة العدوانية.

١- العوامل المهيأة للعدوان:

ويمكن أن نصنف هذه العوامل في عدد من المتغيرات التي تشمل: متغيرات الفرد ومتغيرات الضاحية، ومتغيرات الأسرة والمجتمع والثقافة، ومتغيرات البيئة والطبيعة وسوف نتناول كل منها بشيء من الاختصار:

(١) متغيرات الفرد: تبدو أهمية هذه المتغيرات في أنها ترشح أفراداً بعينهم لارتكاب العدوان، وبالطبع فإن هذا الاحتمال يشترط توفر ظروف أخرى معه. وحتى في هذه الحالة، فإنه ليس بالضرورة أن يصبح الفرد عدوانياً، ومن المفترض أن أكثر المتغيرات الشخصية التي ترتبط بالعدوان وتجدين له تمثيل في :

١- المتغيرات الحيوية : وتشمل:

• النوع **Gender**, فالذكور أكثر ممارسة للعنف من الإناث، وقد يُعزى ذلك إلى أنهم أقوى بدنياً، أو أنهم يميلون إلى استخدام قوتهم بمعدل أكبر، أو لأن المجتمع يتسامح مع العنف الصادر عن الذكور مقارنة بالعنف الصادر عن النساء.

• المرحلة العمرية: تعد مرحلة الشباب من أكثر المراحل الارتفاعية التي يتسم فيها الأفراد أكثر تendencies للعدوان. ويُعزى ذلك بشكل أساسي إلى خصائص الشباب الانفعالية وقدرهم الأقل على إخفاء مظاهر غضبهم، فضلاً عن رغبتهم الجامحة لتحقيق ذواهم، وأنهم بحكم أعمارهم أكثر تطلعًا للمستقبل. ومن هنا، فإن الفجوة بين الطموح والواقع تزيد من حجم الإحباط لديهم، و يجعلهم أكثر عرضة للتأثر بالمنبهات العدوانية. ومن المؤكد أن معدل استخدام العنف، حل المشاكل المختلفة، ينخفض كلما تقدم الفرد بالعمر، نظراً لنمو قدراته المفتوحة ومهاراته الاتصالية التي يعتمد عليها حل هذه المشاكل بدلاً من اعتماده على العنف.

• المهنة والتعليم: يغلب السلوك العدوانى لدى أصحاب المهن البسيطة وبالتالي ذات الدخل المنخفض أو من لا يتفق مستوى عملهم مع مؤهلاتهم العلمية. ويُعزى ذلك إلى التعرض لقدر غير محتمل من المشقة، أو لشعور الفرد بأنه أقل قيمة، ومن ثم يسعى إلى تعويض تدنّي موقعه خارج المنزل بأن يؤكّد سيادته بضرب زوجته وأولاده. كذلك، فإن الممارسات العدوانية ترتبط بمستوى وطبيعة

التعليم الذي يتلقاه الفرد. ومن هنا تبرز في مجتمعنا العربي أهمية امتلاك فلسفة للتربيـة والتعلـيم تعزـز القيم الإنسـانية النـبيلـة وتخـلـو من أشكـال وإيـماءات العنـف الذي يمارسـ في هـذه الجـمـعـات، وبـشكل خـاص تجـاه النـسـاء والأـطـفال.

* الاستـشـارة الفـسيـولـوجـية: توـكـدـ الكـثـيرـ منـ الـدـرـاسـاتـ عـلـىـ وجـودـ عـلـاقـةـ غيرـ مـباـشرـةـ بـيـنـ مـسـتـوىـ الـاستـشـارةـ الفـسيـولـوجـيةـ لـلـفـردـ وـبـينـ مـعـدـلـ مـهـارـتـهـ لـلـعنـفـ،ـ بـعـنـيـ أنـ هـذـهـ الـاستـشـارةـ تـجـعلـ الـفـردـ أـكـثـرـ قـابـلـيـةـ لـمـشـرـاتـ العنـفـ،ـ وـمـنـ ثـمـ يـزـيدـ اـحـتمـالـ تـورـطـهـ فـيـ اـرـتكـابـهـ.ـ وـمـثـلـ مـؤـشـراتـ عـدـيـدةـ عـلـىـ وجـودـ هـذـهـ الـعـلـاقـةـ وـمـنـهـاـ،ـ عـلـىـ سـبـيلـ المـثالـ،ـ زـيـادـةـ هـرـموـنـ التـسـتوـسـيـرـونـ Testosteroneـ لـدـىـ الذـكـورـ،ـ وـنـقـصـ هـرـموـنـ الـبرـوـجيـسـتـرونـ لـدـىـ الإـنـاثـ يـزـيدـ مـنـ الـقـابـلـيـةـ لـلـاستـشـارةـ وـمـنـ ثـمـ العـدـوانـ لـدـيهـمـ.ـ كـمـاـ لـوـحـظـ أـنـ نـقـصـ بـعـضـ النـاقـلاتـ الـعـصـبـيـةـ كـالـتـيـ تـعـرـفـ باـسـمـ السـيـروـتـوـنـينـ Serotoninـ يـؤـديـ عـلـىـ سـرـعـةـ الـاستـشـارةـ وـزـيـادـةـ السـلـوكـ العـدـوـانـيـ.¹

فـهـنـاكـ عـلـاقـةـ بـيـنـ السـلـوكـ الإـجـرامـيـ وـبـيـنـ وجـودـ خـالـلـ فـيـ وـظـيـفـةـ الـمـخـ،ـ وـقـدـ تـبـيـنـ أـنـ الـأـفـرـادـ الـذـيـ يـظـهـرـ الرـسـمـ الـكـهـرـيـائـيـ لـمـعـهمـ وـجـودـ خـالـلـ فـيـ الـمـنـطـقـةـ الـصـدـغـيـةـ،ـ تـكـوـنـ نـسـبـةـ تـحـكـمـهـمـ بـقـوـاـقـمـ الـعـدـوـانـيـةـ أـقـلـ مـقـارـنـةـ بـأـولـئـكـ الـذـيـنـ يـكـوـنـ رـسـمـ مـوـجـاتـ الـمـخـ عـنـدـهـمـ طـبـيعـيـاـ.

بـ.ـ الـمـغـيـراتـ الـمزـاجـيـةـ وـالـمـعـرـفـيـةـ وـتـشـملـ:

* الإـحبـاطـ: يـشـيرـ الإـحبـاطـ إـلـىـ حـصـولـ عـائـقـ يـحـولـ دونـ تـحـقـيقـ الـفـردـ لـأـهـدافـهـ،ـ وـإـشـبـاعـهـ لـحـاجـاتـهـ،ـ وـبـرـتفـعـ مـسـتـوىـ الإـحبـاطـ كـلـمـاـ زـادـتـ أـهـمـيـةـ الـهـدـفـ وـكـانـتـ الـحـاجـةـ إـلـيـهـ مـلـحةـ.ـ وـيـنـهـبـ بـعـضـهـمـ عـلـىـ أـنـ الطـاقـةـ الـتـيـ يـوـلـدـهـاـ الإـحبـاطـ تـدـفعـ الـفـردـ

¹ محمود عبد الرحيم حمودة، دراسة تحليلية عن العدوان، مجلة علم النفس، العدد ٢٧، القاهرة، ١٩٩٣، ص ٣٢٤.

إلى الاعتداء على هذا العائق وقد سبق وأن عرضنا لآراء أنصار نظرية الإحباط في هذا الموضوع.

* **التعصب:** يقدم التعصب التسويغ المنطقي والشحنة الانفعالية اللاز敏 لـ حيث الفرد على ارتكاب سلوك عدواني آخر. وسوف نتناول لاحقاً هذا الموضوع بشكل موسع في بحث مستقل.

* **القدرة المخضضة على تحمل المشقة:** يتعرض الأفراد إلى أشكال مختلفة من المشقة، وعندما يتكرر حصول ذلك وتضعف قدرتهم على تحمل المزيد، يرتفع احتمال تورطهم في ارتكاب الممارسات العنيفة بوصفها وسيلة م坦حة وأقل كلفة للتخلص من التوترات الناجمة عن هذه الأوضاع. فقد بيّنت دراسة أجريت على ٢٧٢ من مرتكبي جرائم العنف ضد المقربين منهم، أن هؤلاء يعتقدون أن حيالهم مليئة باللذاب، وأن لديهم شعور شديد بالضعف والحرمان إلى الدرجة التي لا يستطيعون تحملها.

* **ضعف التحكم في الانفعال:** تشكل هذه السمة مع سعي القدرة المخضضة على تحمل المشقة وسعة الاستشارة الفيزيولوجية مثلاً يسهل في ضوئه فهم وتفسير بعض جوانب ديناميات العدوان . فالشخص الذي تخاصره المشكلات المختلفة ، يسهل عليه أن يستثار انفعالياً، وحيث إنه يصعب عليه التحكم في انفعالاته الشديدة ، فإنه يتورط في إثبات بعض الاستجابات العدوانية، ومن ثم فإن العديد من أساليب التحكم في العنف تعتمد على زيادة قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته وغضبه، وتقليل معدل استثارته الفسيولوجية والتوصُل بسرعة إلى حالة من الاسترخاء يتيسّر في ظلّها ممارسة قدر أكبر من ضبط النفس.

* **السمات المعرفية:** وتشمل مجموعة الأفكار والمعتقدات والقيم الثقافية والاجتماعية والدينية وغيرها. أي كل المقدمات المعرفية التي يتشكّل من خلالها

رأي و موقف الفرد من قضايا الوجود الإنساني المختلفة، ومن الطبيعي أن تلعب التصورات التي يصوغها الفرد سواء عن نفسه أم عن الآخرين دوراً في تحديد طبيعة السلوك الذي يتبعه. وقد عرضنا لهذا الموضوع سابقاً، عندما تناولنا النظريات المعرفية و تفسيرها للسلوك العدوانى.

جـ- المتغيرات السلوكية:

على الرغم من أن السلوك هو نتاج التفاعل بين المتغيرات المزاجية والمعرفية والبيئة الطبيعية والاجتماعية المحيطة بالفرد، إلا أن بعض السلوكيات تسهم دون غيرها في ظهور أشكال معينة من العنف والعدوان. وفي هذا الصدد يمكن الإشارة إلى الظواهر السلوكية التالية:

* **تعاطي المشروبات والعقاقير:** تعددت الدراسات التي أجرتها الباحثون حول موضوع العلاقة بين تعاطي المشروبات الروحية والعقاقير المختلفة وبين السلوك العدوانى. وقد اتفقت معظم نتائج هذه الدراسات على وجود علاقة ارتباط بين هذين المتغيرين. فقد وجد شترلوس أن ٦٤٪ من حالات العنف، التي أجريت أحجامه عليها، كانت تحت تأثير الكحول. وتكررت ذات النتيجة في دراسة جايغورد Gayford حيث تبين له أن ٥٥٪ من أصحاب السلوك العدوانى الذين أجريت عليهم دراسته كانوا من المدمنين. وووجد روبي Roy في دراسة استغرقت أربع سنوات أجرتها على ٤٠٠٠ من الأزواج الذين مارسوا سلوكاً عدوانياً تجاه أسرهم أو لغيرهم، أنه كان لديهم مشكلات مع تعاطي الكحول.

إلا أن العلاقة بين هذين المتغيرين (التعاطي والعدوان) ليست بهذه البساطة، كما قد يبدو عليه الأمر. إذ ليس كلَّ المعاطفين عدوانيين، كذلك فإنه من الثابت أن بعض الأشخاص يلجؤون إلى تناول العقاقير أو الخمور بهدف الإقدام على العدوان. وهؤلاء إنما يفعلون ذلك لإضعاف قدر قيم على التحكم في اندفاعاتهم

العدوانية التي تكون موجودة بالفعل قبل ذلك، أي أن العاقير والشمور هنا ليست سبباً للعنف، وإنما وسيلة لتحقيقه.

مستوى التدين: يعد الدين أحد المصادر المعرفية التي تشكل سلوك الفرد، ومن المفترض أن للدين دوراً هاماً في التوازن الداخلي والاستقرار النفسي والتفاعل الإيجابي مع الآخرين، وبالتالي فإنه من المتوقع أن الأكثر تديناً هو الأكثر تسامحاً، وبالتالي الأقل عنفاً. غير أن فعالية هذا التغيير – كما يبدو – ترتبط بمتغيرات أخرى وسطية ، تتعلق بطبيعة التدين وثقافة المجتمع وغير ذلك، وهو ما يفسر إلى حد بعيد انتشار العنف الأسري، على سبيل المثال، في مجتمعات تتسم بالدين كالمجتمعات العربية وغيرها.

التعرض لمشاهد العنف: يتعلم الناس سيارات العدوان إما بشكل تلقيني مقصود من الآخرين وخاصة في أثناء طفولتهم، أو بصورة غير مقصودة من خلال مشاهدتهم الآخرين وهم يتصرفون بطريقة عدوانية سواء في الواقع، أو من خلال وسائل الإعلام. ويمكن لنا تحديد تأثيرات مشاهد العنف على السلوك العدائي من عدة زوايا، أهمها:

أ- تتيح للفرد تعلم الأساليب والتقنيات الواجب استخدامها لتنفيذ السلوك العدائي بصورة فعالة.

ب- تقدم معلومات حول عواقب العدوان: هل يتم تدعيمه أم عقابه؟.
ج- تبعاً لقاعدة الارتباط الشرطي، فإن مشاهد العنف قد تُنشِّط الأفكار المرتبطة به، فالشيء بالشيء يذكر، مما يزيد من احتمال ممارسة العنف.
د- إن مشاهدة نتائج مسلمة ومدى الضرر الذي يلحق بها عندما ت تعرض للعدوان، قد يُنكر المشاهد من السلوك المسلح.

هـ - تعطي مشاهد العنف التي يقوم بها بعض الأشخاص الذين يتمتعون بصفة "النموذج" أو "القدوة" وخاصة بالنسبة للأطفال - مثلاً تطبيقاً للسلوك العدواني الذي يبغى على الطفل أن يجدو حذوه.

وقد أشارت دراسة تبعة أجراها إرون Eron وآخرون على مدى ٢٢ عاماً، إلى أن من تعرضوا لمشاهد عنف في عمر مبكر (حتى الثامنة) ارتكبوا معدلاً أعلى من جرائم العنف حين بلغوا الثلاثين من عمرهم. وقد يُعزى هذا إلى أن الأطفال لا يربطون بين الجريمة الأصلية والناتج النهائي، بل يركبون على المكافآت المؤقتة العاملة للسلوك العدواني الذي يشاهدونه، أي أن ثمة عدوى يفبروس العنف يتعرض له هؤلاء ويصعب التحاة منه مما يجعل من مهار ساقم العدوانية ضد المحيطين بهم.

فالطفل الذي يرى والديه يتعاركان، وكذلك الأخوة والجيران، يقتنع أن العنف هو الوسيلة الأفضل والمعرف عليها لمواجهة الخلافات، وليس الحوار والمحجة والمنطق.

ومن الجدير ذكره، أن التعرض لمشاهد العنف، قد يؤدي آثاراً معاكسة لتلك التي عرضناها فيما سبق. يعني أن مشاهدة الأفلام العدوانية في بعض الحالات قد تقلل المشاعر العدوانية ومن ثم ينخفض احتمال صدور الاستجابة العدوانية، مثلما تخفف مشاهد الأعمال التراجيدية من هموم الفرد من خلال التفريح الانفعالي بدلاً من تضخيمها، كذلك فإن مشاهدة عملية الاعتداء على إنسان آخر، قد يجعل الفرد متعاطفاً مع الضحية، وبمحنة عووه من أن يصبح ضحية للعدوان مستقبلاً، على أن يكون أكثر تسامحاً.

(٤) - المتغيرات المتصلة بالضحية:

يتشكل سلوكنا جزئياً في ضوء سلوك الآخرين، ومن هذا المنطلق فإن المعتدى عليه قد يُسمِّهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في استشارة المعتدي. ويرى الباحثون أن هناك مجموعة متغيرات تتعلق بالفرد تعزز من احتمال أن يصبح ضحية للعنف.

ولكن هذا لا يعني ، بالطبع، أن نلقي تبعية العدوان على الضحية ونبرئ ساحة الجاني. وتمثل أبرز هذه المتغيرات في مجموعة من الصفات والممارسات التي تزيد من احتمال تحول الفرد إلى موضوع للعنف. ويمكن إيجازها فيما يلي:

• ضعف بنية الفرد وعجزه البدني كما هو الأمر في حالة الأطفال والنساء والمسنين.

• الاعتماد الشديد على المعتمدي، ويعود هذا العنصر من أبرز أسباب الاعتداء على المسنين ، ونظرًا لما يسببه اعتمادهم الشديد على الجاني من ضيق وقلة مروءة.

• التخاذل والاستسلام وعدم اتخاذ ردود فعل حازمة إزاء اعتداءات سابقة أو حالية ، مما يقلل من كلفة العنف بالنسبة للمعتدي.

• التقدير المنخفض للذات: من المفترض أن يؤدي إدراك الفرد لانخفاض قدراته العقلية ومهاراته الاجتماعية إلى أن يُقيّم ذاته تقديرًا منخفضًا، ومن شأن هذا التقدير المنخفض للذات أن يؤدي — كما يشير بعض الباحثين إلى أن يُصبح الفرد أكثر عرضة لأن يكون هدفًا للعنف. ويمكن ملاحظة هذا الأمر بشكل أساسي لدى النساء اللواتي يعتقدن أنهن في مرتبة أدنى من الرجل، مما يسهل العدوان عليهن وتقبيلهن له.

• السلوك الاستفزازي للمجنى عليه، ويتمثل في إهانة المعتمدي، والتقليل من شأنه، والتشكيك في مكانته بين الآخرين واحترامه للذاته، وغير ذلك من السلوكيات الأخرى التي تؤدي إلى سرعة استفزاز المعتمدي واستثارته. وقد ينطوي السلوك على العناد المفرط، مثلما يفعل الأطفال الذين يرفضون الإذعان لأوامر آبائهم بالتوقف عن اللعب وإثارة الضوضاء ، أو أن يرفض الفرد الامتثال للمعايير

الاجتماعية الملزمة، بل قد ينطوي السلوك على انتهاك سافرٌ لها كأن يتم الاعتداء على أعراض الناس وشرفهم.

* **معتقدات الضحية حول مشروعية العنف الذي تتعرض له:** ويُعد هذا التغيير انعكاساً لطبيعة المجتمع وثقافته، ومُؤدِّاه أن هيمنة معتقدات معينة تُسْوِي أو تشجع أحياناً معينة من العنف يُسَاهم في استسلام الضحية للعنف الذي يُمارس عليها، باعتباره عملاً مشروعاً ومن حق المعتدي أن يُمارسه . وقد دعمت نتائج دراسة ستارك Stark وماكيفوبي McEvoy هذا التصور، حيث قرر ٥٢٥٪ من الرجال الذين أجريت عليهم الدراسة ، مقابل ١٦.٥٪ من النساء أنَّ من يبني هذا المعتقد، سيتبين سلوكه مع اعتقاده في ضرب، الرجل زوجته وتقبيل المرأة عدوان زوجها عليها. ويتوقع أن يكون هذا التغيير أكثر بروزاً بالنسبة للضحايا من الروحات والأحواث في المجتمعات العربية، خاصة وأن الكثيرات من النساء يقعن في شرك الاعتقاد بأن العنف الذي يُمارس عليهن له قاعدة شرعية أو دينية.

(٣) - التغيرات المتصلة بالأسرة:

تُعدُّ الأسرة أولى وأهم مؤسسات التنشئة الاجتماعية التي تؤدي دوراً جوهرياً في غرس الميول العدوانية لدى الطفل أو تغذيها وكتفها، ومن الطبيعي، في ضوء هذا التصور الذي تعرضنا له في فصل سابق، أن نفترض وجود عدة متغيرات تتسم بها الأسرُ الأكثر عنفاً وتسهم في تشكيل ظاهرة العنف فيها . ومن أبرز هذه التغيرات ما يلي:

* طبيعة العمليات الاتصالية بين أفراد الأسرة:

يفترض هذا التغيير ، أن الاتصال الإيجابي يؤدي دوراً أساسياً في التقارب بين أفراد الأسرة وفي تعزيز أحجواء الإلفة والتفاهم والمحبة فيما بينهم، أما إذا كان التواصل ذات طبيعة سلبية، ويتسم بضعف الفاعلية والتواتر ، فإنه يؤدي إلى تقليل

الروابط فيما بينهم ، وتوسيع شقة الخلاف، الأمر الذي يهدى الطريق أمام استجاباتهم العدوانية. وقد دعمت بعض الدراسات هذا التصور حيث لوحظ أنَّ الاتصال في الأسر غير العنيفة، ينطوي على استخدام العبارات المدعمة والمساندة، والإكثار من اللمسات البدنية الحانية (ترتيب، تقبيل، عناق...الخ) و اللجوء إلى تخفيف حدة التوتر في أثناء المناقشات الساخنة من خلال الطرف المختلفة والتعلقات المرحة، أو طرح الحلول التوفيقية. ومقابل ذلك، فقد أظهرت هذه الدراسات أنَّ الأسر العنيفة، يسود فيها نمطٌ مختلفٌ من الاتصال. فقد لوحظ انخفاض أو اختفاء اللمسات الحانية والعبارات الودية المشجعة، ويحلُّ مكانها المناقشات العاقضة التي يميل كلُّ طرف في أثنائها إلى نقد الطرف الآخر وتجريحه وتوجيه العبارات اللاذعة إليه ، والتسلك بصورة متصلبة بوجهة نظره، وتردد عملية الشكاوى المبادلة وتكميش مساحة الاتصال المتبادل . فكلُّ طرف يريد أن يتكلّم ويسمعه الآخر، فيبالغ في تقدير الجوانب الإيجابية في سلوكه الاتصالي ، ويبخس الجوانب الإيجابية في السلوك الاتصالي للأطراف الأخرى ، ولا يدور بخلده أنَّ احتمال نقص تلك الجوانب لدى الآخرين – إنْ كان هذا حقيقياً -- هو عثابة رد فعل على سلوكه الاتصالي السلبي تجاههم.

٦ طبيعة التفاعلات داخل الأسرة:

يتصف التفاعل داخل الأسر العنيفة بعدد من الخصائص التي تميزها بصورة واضحة عن الأسر غير العنيفة. وفيما يلي أبرز هذه الخصائص:

- أ- تبني أساليب غير سوية لحلَّ الخلافات التي تتشتب بين أفراد الأسرة، كأن يتم عقاب الأخوين المشاجرين بغض النظر عن أيهما المذنب. وقد يصبح العنف أحد المكونات المألوفة في حياة الأسرة فتكيف معه كما يتكيف المريض مع مرضه.

بـ- العلاقة الطردية بين كمية الوقت التي يقضيها أفراد الأسرة معاً وبين نشوب نزاعات وخلافات فيما بينهم . إلا أنه يجب الإشارة إلى أن هذه العلاقة تتوقف على عناصر أخرى ، فليس مجرد البقاء معاً لفترات طويلة يؤدي إلى تزايد احتمال العنف . ولكن البقاء معاً في ظلّ تعارض الاهتمامات وضعف الروابط الوجدانية ، وهيمنة الاتصالات ذات الطابع السلبي هو الذي يعزّز من فرص العنف بينما زيادة الوقت الذي يقضيه أفراد الأسرة مع بعضهم ، في ظلّ مناخ إيجابي يقوم على الحب والتفاهم ، يؤدي إلى توطيد وترسيخ العلاقات فيما بينهم .

جـ- يؤدي ضعف للروابط الوجدانية بين أفراد الأسرة إلى ارتفاع معدل العنف فيما بينهم . وقد أظهرت دراسة أجراها هيرشي Hirschi على ١٣٩٥ فرداً على وجود علاقة وطيدة بين متغير ضعف الروابط الوجدانية وارتفاع معدل العنف . وبمصدر الإشارة إلى أن هذا الضعف قد يكون سبباً للعنف وأن هناك متغيرات أخرى تساهم في ضعف هذه الروابط مثل عدم الرضا عن الزواج أو عدم التوازن بين طرق العلاقة ، وغير ذلك .

دـ- يؤدي غياب الأب لفترات طويلة عن المنزل إلى فقدان دوره المهم في الأسرة . وتزداد هذه الظاهرة اتساعاً في العالم المعاصر بسبب مشاغل وضغوطات الحياة وما يتطلبه ذلك من وجود الأب (والأم في حالات معينة) خارج المنزل للعمل فترات طويلة بحيث لا يرى أطفاله إلا في ساعات متأخرة وهو منهك القوى ، فيفقد هيئته وصفاته كقدوة ، وهو ما يطلق عليه ميتشرليش Mitscherlich ظاهرة "الأب غير المرئي" وتساهم كلّ هذه الأوضاع وغيرها في إضعاف التنشئة الأسرية المرجوة وتغييب إمكانية ضبط وتحفيز الانفعالات والمشاحنات المختلفة ، وتعدُّ هذه للتغيرات بمثابة أسباب أولية لظهور ونمو العنف .

أخيراً، فإن المنشئة الأسرية العنفية تعدُّ - كما هو واضح - من بين أهم الأسباب التي تؤدي دوراً جوهرياً في غرس الميل إلى العنف. وتوكيد معظم الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع أن ملامح التنشئة في الأسر الأكثر عنفًا تتمثل في:

- الإفراط في العقاب البدني كوسيلة للضبط داخل الأسرة.
- ب- تجاهل الآباء لأبنائهم، مما يثير لدى هؤلاء الشعور بالعزلة وأفهم منبذون وغير مرغوب بهم، والميل إلى إدراك الوالدين بوصفهم معادين . وقد تدفع بهم تلك المشاعر إلى اللجوء للعنف لتأكيد وجودهم أو للفت الأنظار إليهم ردّاً على هذا التجاهل.
- ج- يُعد التمييز بين الأبناء والتفرقة في طريقة التعامل معهم، من الأسباب الحامة التي تعزز الميول العدوانية لدى الأطفال . ويتحدد هذا التمييز صوراً وأشكال عديدة إلا أن أخطرها شأنه هو التمييز الذي يمارس على أساس الجنس. وتبدو هذه المشكلة من أكثر القضايا حضوراً وتأثيراً في العنف الذي يمارس ضد النساء في كثير من المجتمعات وفي مقدمتها المجتمعات العربية.
- د- تشجيع الطفل على القصاص من يعتدي عليه بوصفه الأسلوب الذي يتعيّن عليه إتباعه لإثبات "رجولته" ، فضلاً عن التشجيع المباشر الذي يلقاه على تبني العنف للحصول على المكانة بين أخواته، أو التشجيع غير المباشر من خلال نمارسة العنف في حضوره.
- هـ - تسيي الأسرة لاتجاهات مجده العنف أو متساححة معه، وعدم التصدي له ومعالجهه بشكل صحيح حين يتشعب بين أفرادها، مما يساعد على ظهور وتبني اتجاهات "إيجابية" نحوه.

- إضافة لما سبق، فإن نمط التنشئة الأسرية الذي يقوم على العنف، يعلم الأطفال إمكانية وطرق التعبير البدني عن غضبهم، وأن العنف وسيلة فعالة لحل الصراعات داخل الأسرة، وقد يعمّلون هذا النمط المتعلم خارجها أيضاً. ومن الطبيعي أن يؤدي هذا النمط من التنشئة إلى إيجاد مناخ يتمسّ بالشعور بعدم الأمان والتوتر بين أفراد الأسرة، مما يؤثّر على توافقهم النفسي والانفعالي، و يجعلهم أقل قدرة على التحكّم في اندفاعاتهم العدوانية فيما بعد. وبمقدار الإشارة إلى أن انتقال العنف من جيل لأخر لا يتم بهذه البساطة ولا يمكن تفسيره بغير واحد مهما كانت درجة أهميّته كالتنشئة الأسرية، بل هو عملية معقدة جداً وهو نتاج لظروف اجتماعية وثقافية متعددة الأبعاد. وهو ما سوف تناوله في الفقرة اللاحقة.

(٤) - المتغيرات الثقافية والاجتماعية:

بعد السياق الثقافي والاجتماعي الذي يظهر فيه السلوك العدوانى من الجوانب المهمة جداً التي يتبعها، لكي تقف على طبيعة الدور الذي يؤديه في تشكيل هذا السلوك. ومن الممكن أن نحدد أكثر المتغيرات أهميّة في هذا المجال:

أ- التدعيم الاجتماعي للعدوان:

يستند هذا للتغيير على مبدأ أساسى مفاده أن كلّ سلوك يتم تدعيمه من الماضي إلى الحاضر سيستمر في المستقبل وخاصة في الواقع المنشاكة. والتدعيم قد يكون ذاتياً أو اجتماعياً. وما يعنينا في هذا المقام هو التدعيم الاجتماعي ، الذي يُقدم بصورة مختلفة، فقد يكون إيجابياً أو سلبياً . ويتحلى التدعيم الإيجابي في قيام المجتمع بتقدّم مكاسب مادية أو معنوية لمرتكب السلوك العدوانى، تشجيعاً له على الاستمرار في إتباع هذا النمط من السلوك، ودفعاً لغيره على الإتيان بمثله، كما هو الحال عندما تبارك بعض الجماعات جرائم الشرف أو الثأر وتتني على مرتكبيها. وفي مقابل ذلك، ينطوي التدعيم السلبي على إزاحة العوامل والمظروف المؤلة عن

الأفراد حين يتصرّفون بطريقة عدوانية. كأنّ هنّتم إحدى الشركات بتحسين أحوال العاملين للتردّي عقب قيامهم بالإضراب عن العمل.

بـ- توسيع العنف في ثقافة المجتمع: يؤدي توسيع العنف في ثقافة المجتمع، وما ينطوي عليه ذلك من مشاهدة و تعرض الكثيرون له بصورة مباشرة، إلى ارتفاع احتمال ممارستهم إياه فيما بعد، مما يسمح باستمرار وتنامي دائرة العنف في مجتمع ما من قبيل انتشار العنف الأسري، أو انتشار الرياضات التي تتسم بالعنف مثل الملاكمة أو مصارعة الثيران، أو العاب الأطفال التي يتعلّم الأطفال من خلالها أن "العنف ممتع"، فضلاً عن مشاهدة العنف التي تذخر بها وسائل الإعلام ، والتي قد تخلق شعوراً لدى المشاهد بالانجذاب نحوها وخاصة حين يجيء المعندي مكاسب مادية أو معنوية من وراء عنقه، أو أن يكون ذا شخصية جذابة.

وتجدر الإشارة هنا إلى ما تولده الحروب المختلفة، التي تعاني منها بعض المجتمعات والدول، من ميل إلى العنف وتحوله إلى قيمة ثقافية وسلوكية يمكن أن تستمر لعدة أجيال بعد انتهاء الحرب. ومن دون شك فإن آثار الحروب والاضطرابات تبدو أكثر وضوحاً لدى أولئك الذين تعرضوا للعنف وعانوا من آثاره المادية والتفسية ، وخاصة الأطفال منهم، الأمر الذي يتطلب سياسات تنموية متعددة الأبعاد تساعد هؤلاء على استعادة توازنهم النفسي واستقرارهم الاجتماعي والمادي.

جـ- التوزيع غير العادل للدخل: يشير هذا المتغير إلى العلاقة بين استحواذ فئة محدودة من أبناء المجتمع على القسط الأكبر من الثروة، وبين روح السخط التي تسود على نحو يجعل الفئات أو الشرائح الاجتماعية الأخرى أكثر استعداداً لممارسة العدوان بصفة مختلفة يوصفه أحد السبل المتاحة للتعبير عن موقفها. وتبيّن أنّغلب حوادث العنف الجماهيري أن نسبة كبيرة من المخربين فيها ينتمون إلى الطبقات

والشراحة الاجتماعية الدنيا، وأن الحerman النسيي الذي يلمسونه، يولد لديهم شعوراً متفاقماً بالإحباط والظلم الاجتماعي ، يمكن أن ينبع عنده أشكالاً مختلفة من العنف.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن إدراك الجماعات مدى التفاوت بينها فيما يحصلون عليه من عائد التنمية، يعدُّ السبب الرئيسي لاندلاع العنف، وليس ضعف الإمكانيات الاقتصادية فقط. وما يدعم هذا التصور أنَّ معدلات العدواة تتخطى في فترات الركود الاجتماعي وترتفع في فترات الرخاء حيث تظهر آثار صوء توزيع الثروات ، والتفاوت في الدخول بشكل بارز.

د- التهميش الاجتماعي: تعدُّ الفئات المهمشة اجتماعياً و التي تتركز بشكل أساسي في الأحياء العشوائية حول المدن الكبيرة، مصدراً من مصادر العنف الذي لا ينضب. وتشير الدراسات المختلفة أن عضوية الفرد في مثل هذه الجماعات يؤثر بشكل قوي على توثره النفسي، الذي قد يثير بدوره الاستعداد للاستجابة العدوانية. ومن الملاحظ أن هذه الفئات تزايد في مجتمعاتنا العربية، وذلك لأسباب مختلفة منها زيادة معدلات التردد من الأرياف إلى المدن كنتيجة طبيعية لضعف خطط وبرامج التنمية الريفية، فضلاً عن عجز المدن عن استيعاب المهاجرين الجدد ودمتهم في سياقها الاقتصادي والاجتماعي والقيمي وذلك نظراً لضعف الجهاز الإنتاجي والخدمة فيها. ومن ثم، فإنه عادة ما يجتمع المهاجرون الجدد، بالإضافة إلى فقراء المدن، على أطراف المدن الكبرى ويشكلون مادة حاماً للعنف السياسي أو الاجتماعي أو الجنائي، وتذهب بعض الدراسات إلى اعتبار الفئات المهمشة بمثابة أحزمة ديناميت اجتماعي وسياسي "يجيب" بالمدن الكبرى نظراً لكوكها أكثر قابلية للاستقطاب والمشاركة في أعمال العنف¹.

¹ انظر حول هذا الموضوع: حسين توفيق، العنف السياسي في مصر بين احتمالات الاستيعاب وإمكانات المواجهة، ندوة مصر وتحديات التسعينيات، مركز البحوث والدراسات الاستراتيجية، القاهرة، ١٩٩٩.

(٥) المتغيرات البيئية والطبيعية:

لقد أصبح واضحاً بالنسبة لنا، أن السلوك العدوانى هو عملية معقدة جداً، وأنه كأى ظاهرة إنسانية أخرى، من الصعب حصر أسبابه والعوامل التي تقف وراءه. يتغير واحد، بل إنَّ جملة المتغيرات المختلفة، التي تحدثنا عنها سابقاً، والمتعلقة بالجهاز والضحية أو التسمية الأسرية والسياق الثقافي والاجتماعي، ليست كافية لوحدها في تفسير الاستجابة للعنف. وفي هذا الصدد، يمكن الإشارة إلى جملة متغيرات أخرى ترتبط بالظروف البيئية والطبيعية التي يعيش فيها الشخص، وأهمها:

A- الضوضاء: يسهم هذا المتغير بطريقة غير مباشرة في تحفيز السلوك العدوانى. فالضوضاء تجعل الفرد مهيئاً للاستجابة العنفية من خلال تأثيرها السلبي على بعض الوظائف الحيوية كالسماع ومعدل نبضات القلب، والنفسيّة كالشعور بالانزعاج والقلق وخاصة حين تحدث بصورة مفاجئة وغير منتظمة.

B- الظروف المناخية: يشير هذا المتغير إلى الأثر الذي تركه الظروف المناخية المختلفة على طابع وسلوك البشر. ومن المفترض أنه ينبع عن بعض التغيرات الفسيولوجية التي تؤدي إلى ارتفاع درجة الاستشارة في الجهاز العصبي، مما يزيد من استعداد الفرد لممارسة العنف. وينذهب بعض الباحثين إلى أن الملاحظات الميدانية التي تم رصدها في المجتمع المصري – على سبيل المثال – تشير إلى ارتفاع معدلات الجريمة والعنف بمختلف أشكاله خلال فصل الصيف قياساً على غيره من فصول السنة^١.

C- الازدحام: ثمة ملاحظة أولية تشير إلى أن معدل العنف يميل إلى الارتفاع كلما كان المكان أكثر ازدحاماً. ويعزو بعضهم هذا الأمر إلى التوتر الذي ينبع عن

^١ طريف شوقي خرج، العدوان، ضمن كتاب علم النفس الاجتماعي المعاصر. (بالاشتراك) القاهرة، ٢٠١٤، ص ٢٢٣.

التكدس الشديد للأفراد في مكان ضيق المساحة، وما يرافق ذلك من صعوبة إشباع الحاجات الأساسية، من قبيل الحاجة للهدوء والاسترخاء، والخصوصية، حيث تتشب فيما بينهم صراعات حول استغلال المساحات المحدودة المتاحة لممارسة الأنشطة التي يرغبها كل منهم. وهذا الأمر يمكن ملاحظته ببساطة في ظروف الأسر التي تعيش في مساكن ضيقة. وبطبيعة الحال، فإن الفرد في هذه الظروف يصبح أكثر توترًا، وبالتالي أكثر استعداداً للاستجابة للعنف. إضافة لذلك، فإن الازدحام في أماكن السكن يعني فرصاً أكبر لتعلم العنف من خلال الاقتداء بمشاهد العنف الخليطه. ومن المتوقع أن يتضاعف أيضاً تأثير هذا التغيير إذا اتصفت الأماكن خارج المنزل بالضيق والازدحام، كما هو الحال في الأحياء العشوائية التي تولد لدى قاطنيها شعوراً بالإحباط والسطح، وهو ما يوفر بيئة مواتية لظهور العنف.

د- من الطبيعي أن يؤثر ارتفاع معدلات التلوث البيئي على الجهاز العصبي والبناء النفسي والجسدي للفرد. ويؤدي تهاون السياسات الحكومية تجاه المقيمين - في أحياء تعاني من ضروب التلوث المختلفة كنفوت المياه والهواء والتربة والغذاء، إلى شعورهم بأفهم متجاهلون من قبل الدولة. وتحول هذا الشعور بشكل تدريجي إلى حالة من السخط، خاصة عندما يقارنون بين مستوى الخدمات المتقدى الذي يقدم لهم، وبين ما يقدم للفلسطينيين في الأحياء الراقية، مما يقللهم إلى حالة من التذمر التي تستثير لديهم الميل إلى ارتکاب بعض الأفعال العنفية لتحقيق هدف مزدوج: الأول هو التعبير عن موقفهم، والثاني هو الرغبة في جذب انتباه أجهزة الدولة إلى أحواهم المردية.

عرضنا فيما سبق للعوامل المختلفة المهيأة للسلوك العدواني وأوضحتنا طبيعة الدور الذي تؤديه المتغيرات المتعلقة بالجافي والضحية والثقافة والمجتمع والبيئة. فاجتماع هذه المتغيرات يجعل الفرد أكثر استعداداً للاستجابة العدوانية من خلال

تأثيرها على بنية العصبية والنفسية ومستوى توتره، وغير ذلك. ويمكن لنا ببساطة أن نلاحظ، أنه عندما تؤدي المتغيرات السابقة (مجتمعةً أو بعضًا منها) إلى إثارة توتر الفرد، فإن احتمال صدور السلوك العدواني عنه يصبح قائماً. وهذا المستوى يشكل المرحلة الثانية في الإطار النظري لديناميات العدوان والتي سنعرض لها في الفقرة الملاحدة.

٢- إثارة التوتر:

يُعرف التوتر بأنه حالة عصبية ونفسية تعبّر عن القلق والشعور بعدم الارتباط التي تحدث في مواقف معينة تتطوّر على تدريج (ما) أو حين يتأهّب الفرد لأداء فعل معين ينطوي على أهداف محدّدة ذات أهمية خاصة ويدعُ التوتر حلقة وسيطة بين العوامل المهيأة، وبين فئة أخرى من المتغيرات التي يطلق عليها العوامل المفجّرة للعدوان، لذا فإن مقدار التوتر يحدُّ مؤشرًا غير مباشر للتبيّن بإمكانية صدور السلوك العدواني، طبعاً معأخذ العوامل المفجّرة بالاعتبار. ويلاحظ أنه كلما ازداد مقدار التوتر (الناجم عن العوامل المهيأة)، كان في استطاعة مقدار أقل من شدة العوامل المفجّرة أن تؤدي إلى حدوث السلوك العدواني.

ومن الجدير ذكره، أن التوتر في ظل ظروف معينة من قبيل: صعوبة توجيه العدوان نحو الموضوع الذي أثاره، أو لرفض المجتمع القاطع لذلك، أو لاعتقاد التعرض لعواقب سلبية قاسية، قد يدفع بالفرد إلى إثبات سلوكيات أخرى مثل: الانسحاب والشعور بالدوامة والأمراض النفسية -- الجسمية المختلفة.

٣- العوامل المفجّرة للسلوك العدواني:

لقد أصبح واضحاً أن توفر جملة العوامل السابقة، التي هيئت للسلوك العدواني وحدوث التوتر الناجم عنها، ليس كافياً بذاته للتحول الفعلي باتجاه التعبير عن هذا السلوك عملياً. إذ يتطلّب الأمر، توافر مجموعة من العوامل الأخرى التي تدفع

بالشخص إلى التنفيذ والانتقال إلى مرحلة الفعل. فالعوامل المفجّرة للسلوك العدواني هي المرحلة ما قبل الأخيرة في تطور هذا السلوك، وتمثل في الأسباب المباشرة التي تؤدي دور الشرارة في انفجار موقف العنف وتحوله إلى أمرٍ واقع.

فالقضية هنا – كما هو واضح – تتعلق أساساً بظهور متغيرٍ حارئٍ (مهما كان بسيطاً) ويندّي قدرة هذا المتغير على استفزاز الشخص بما يجعله ينقطع تماماً مع حلة الترخيص والنهيؤ التي يمر بها في علاقته مع الموقف ويتحول مباشرة إلى ممارسة العنف.

والجدير بالذكر، أنه من الصعب حصر العوامل المفجّرة للسلوك العدواني، وذلك لاعتبارات عديدة يتعلّق أغلبها بطبيعة الموقف وباختلاف الأفراد وتباين تقديراتهم واستجاباتهم نحوها.

ومن هذه العوامل، يمكن لنا أن نبرز ما يلي:

- إصدار السلطات المعنية لقرارات معينة، تشكّل استفزازاً لقطاعٍ عريضٍ من الأشخاص ، وأخصّ منها تلك القرارات التي تمّس الجوانب المرتبطة بالعمل وشروطه أو تمّس الجوانب الحياتية والمعيشية والخديمة المختلفة.
- وجود مناسبات معينة كالأعياد والأعراس والافتتاح المدارس، وغير ذلك من المناسبات الأخرى التي يتطلّب التعامل معها توافر إمكانيات مادية معينة.
- وقوع حوادث اعتداء أو سرقات شائعات يوقعها فعلاً .
- وجود أسلحة في متناول يد الشخص الفاعل في لحظة الموقف المثير للعدوان.
- إدراك الموقف أو سلوك الطرف الآخر باعتباره يشكّل مهدداً معنوياً أو مادياً ينبغي الرد عليه فوراً. وهناك الكثير من الأمثلة التي تشير إلى فاعلية هذا المتغير في حياتنا اليومية. فالقسم الأعظم من جرائم الشرف التي تحدث في مجتمعاتنا العربية

تندرج تحت هذا العنوان، كذلك عندما يتم توجيه ملاحظة لشخص ما بضرورة التقييد بقواعد السلوك المرعية (كالامتناع عن التدخين في الأماكن العامة، أو الحفاظ على الدور)، فقد يتلقى الأمر وكأنه إهانة شخصية له، وانتهاص من قيمته أمام آخرين، فيأخذ موقفاً دفاعياً ويتحفّز للعدوان اللفظي أو البدني.

• يشجع وجود آخرين في موقف العدوان على صدور الاستجابة العدوانية من عدة زوايا منها: اعتقاد الفاعل بأنهم سيندخلون في الوقت المناسب لنصرته، أو لاحتواه الموقف.

• عدم وضوح المسؤولية الجنائية عندما تكون النصوص القانونية غير كافية (جرائم التأثير -- التجارة بالأعضاء البشرية وغير ذلك).

٤- الاستجابة العدوانية:

وهنا نصل إلى المرحلة الرابعة والأخيرة من دينامية العملية العدوانية. أي المرحلة التي تحدث فيها الاستجابة للفعل العدائي بعد أن يكون الشخص الفاعل قد تعرض إلى حالة من التوتر الناجمة عن عدد من العوامل المهيأة التي يمكن أن تتطور بظهور عامل أو مجموعة من العوامل المفجّرة، فتؤدي إلى انتقال الشخص من مرحلة التوتر والتربيص إلى مرحلة الفعل المادي أو المعنوي الموجه نحو موضع العدوان. وتختلف الاستجابة العدوانية، وتتجدد طبيعتها ومسار تطورها تبعاً لعدد من التغيرات

التي يتمثل أبرزها في:

• مكانة المعتدي ونفوذه ، فالأشخاص غالباً ما يتجنبون توجيه استجاباتهم العدوانية بشكل مباشر نحو من ينبعون بموقع متّسِّر كرموز السلطة الاجتماعية أو الإدارية وغيرها.

• وعوضاً من ذلك يتم اللجوء إلى أسلوب العدوان غير المباشر من خلال استبدال الاستجابة العدوانية سلبياً يتضمن مثلاً السخرية من المعتدي أو تأليف

الطرف المختلفة عنه، أو ترويج الشائعات، أو تجنب مساعدته في مواقف عصبية وغير ذلك.

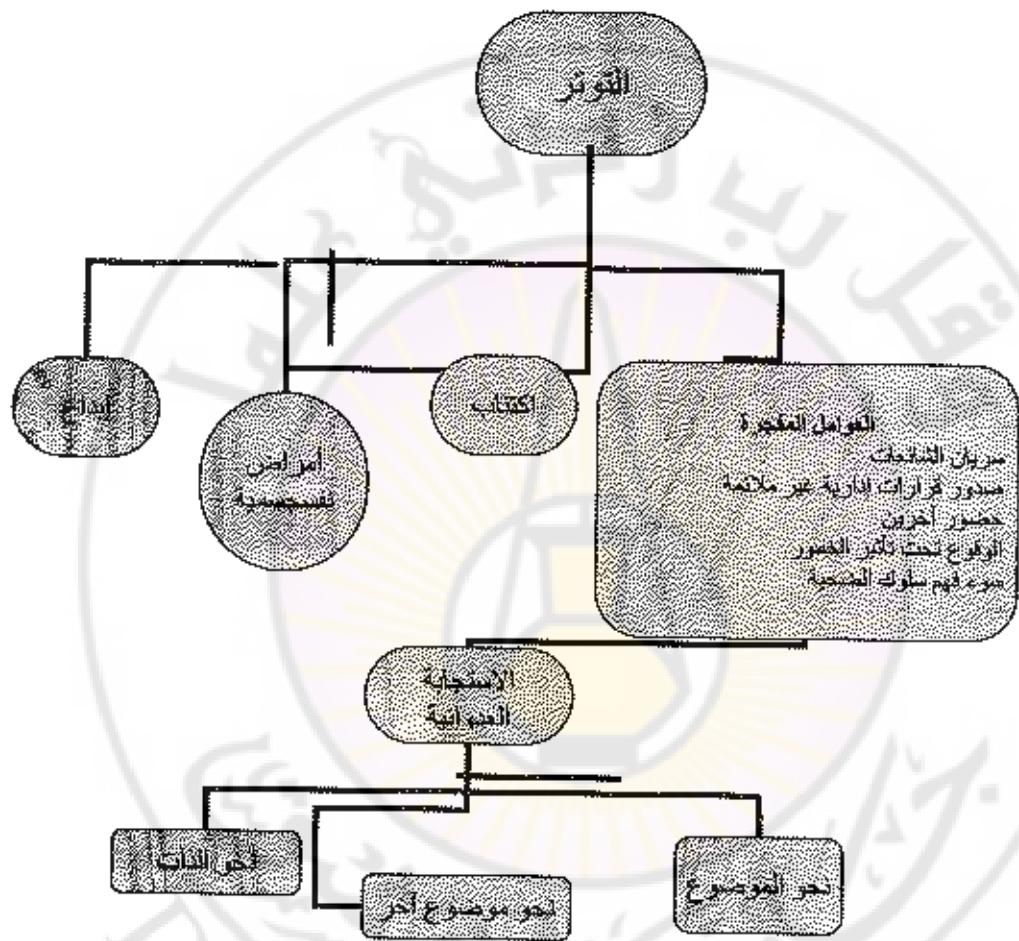
• وإذا ما تعلّم الاعتداء على موضوع العدوان سواء بطريقة مباشرة ، أو غير مباشرة، فإن الشخص قد يوجه عدوانه نحو موضوع آخر قد لا تكون له علاقة هائياً بالمعتدي. كالشخص الذي تعرض لإهانة من قبل رؤسائه قد يقوم بالاعتداء على زوجته أو أحد أفراد أسرته.

• وقد تأخذ الاستجابة العدوانية مساراً مختلفاً عندما توجه نحو الذات. كما في حالة الإضراب عن الطعام أو كما في حالة انتحار امرأة تعرضت للخطف والاغتصاب.

بعد أن عرضنا في الصفحات السابقة لдинاميات العدوان والكيفية التي يحدث بها السلوك العدواني ينبغي علينا التوقف عند عوائق السلوك العدواني وسبل مواجهته والوقاية منه. إلا أنه قبل التعرض لهذين الموضوعين، نرى أنه من المفيد لطلابنا تقديم شريط عام يسهل عليهم دراسة هذا الموضوع ومراجعةه في الوقت المناسب وهو ما سنوضحه فيما يلي (الشكل رقم (١)):

العوامل المهيأة للعدوان					
خصائص الفرد	�性- الاجتماعي	خصائص البيئة	البيئة الطبيعية	البيئة	البيئة
خصائص الفرد	الطبقي- الاجتماعي	خصائص البيئة	البيئة الطبيعية	البيئة	البيئة
١. المتغيرات الحيوية ٢. مستوى الاستشارة ٣. الفسيولوجية ٤. متغيرات مزاجية	١. القابلية ٢. للاستهداف ٣. سلوكه في موقف العدوان	١. الشائكة الأسرية ٢. التدعيم الاجتماعي للعدوان ٣. التوزيع غير العادل للدخل	١. الازدحام ٢. الضوضاء ٣. انظروف المناخية	١. الازدحام ٢. الضوضاء ٣. انظروف المناخية	١. الشائكة الأسرية ٢. التدعيم الاجتماعي للعدوان ٣. سلوكه في المواقف ٤. سياسات ونماذج المواجهة

٥. متغيرات سلوكية	٤. خصائص	الأجهزة الحكومية ٥. التهسيش الاجتماعي
-------------------	----------	--



الشكل رقم (١) ويوضح ديناميات السلوك العدوانى.

رابعاً: عواقب السلوك العدواني:

تعدد آثار العدوان لتشمل كلاً من الضحية، أو الجاني، سواء كان فرداً أم جماعة أو مجتمعاً، وتكون هذه الآثار مؤقتة أو تستمر لفترات طويلة، وقد تشمل كل من الجوانب البدنية والوجدانية والسلوكية والاجتماعية، ويوضح الشكل رقم (٢) أهم تلك الآثار.

المستهدف للآثار	إيجابية		سلبية	
	المدى الزمني للآثار		المدى الزمني للآثار	
	قصيرة المدى	طويل المدى	قصيرة المدى	طويل المدى
الضحية		١- تبني أساليب جديدة قد تكون أكثر فعالية في التعامل مع الآخرين مما يقلل استهدافه للعدوان فيما بعد.	١- احتمال حدوث أضرار نفسية طارئة، إحباط، اكتئاب، ٢- الشعور بتدني القيمة الاجتماعية، ٣- احتمال تحول الأوضاع إلى اضطرابات نفسية مؤقتة.	١- تبني التحاهات معاذية للآخرين، ٢- الاعتقاد بفعالية العدوان والميل لحل الصراع معهم، ٣- احتمال تحول مزمنة.
الجاني	١- إثبات موقت بعض الحاجات، ٢- تقليل التوتر تسبباً		١- احتمال التعرض لمفهومه فالجريمة، إدارية وقانونية، ٢- البد، الاجتماعي والكراهي، ٣- احتمال التعرض لردود فعل من جماعات معينة.	١- احتمال التعرض لمفهومه فالجريمة، إدارية وقانونية، ٢- البد، الاجتماعي والكراهي، ٣- احتمال التعرض لردود فعل من جماعات معينة.

٣- احتمال تعرق إنجاز أهداف ببيئة المرضي.	افتقالية من الضحية أو مسانديها.	٣- الشعور بالرضا عن الذات
المجتمع العام	١- انتشار العدوان بوصفه صفة عامة. ٢- التفكك الاجتماعي. ٣- حدوث فلائل واضطرابات اجتماعية محاربة. ٤- غياب الأهداف المفترضة	

شكل رقم (٢) يوضح آثار السلوك العدواني

خلص من استقراء الشكل السابق الخاص بآثار العدوان إلى ما يلي^١ : تتمثل أبرز الآثار السلبية التي تتحقق بالضحية في ارتفاع احتمال إصابته بالأمراض النفسية، والاضطرابات الوجدانية كالخوف، السلبية، الاكتئاب، الانزعاج، انخفاض تقدير الذات، والاستغراق الانفعالي، مما ينأى بالفرد أو الجماعة عن بذل الجهد وتركيز الطاقة في أداء وظائفها العادلة، مثلما يحدث من توقف أو تدهور أداء المؤسسات الاجتماعية في المجتمعات المتورطة في صراعات داخلية (السودان، الصومال) أو خارجية (الحروب بين الدول)، والعزوف عن المشاركة في الشؤون العامة للمجتمع (ظاهرة الجيتو والتي تشير إلى انكفاء الجماعة على ذاتها).

١- قد تذهب الآثار في اتجاه معاكس فتصبح الضحية أكثر عدوانية وضراوة مع الآخرين اعتقداً منها أن ذلك هو الأسلوب الأمثل لإدارة علاقتها معهم.

^١ المرجع السابق، ص ٢٧٩.

-٢- يضاف إلى ذلك حدوث ظاهرة انتقال العنف عبر الأجيال، أو ما يطلق عليه دائرة العنف. فعلى سبيل المثال يميل الأطفال الذين يشاهدون العدوان أو يتعرضون له بدرجة أكبر، مقارنة بمن لا يشاهدوه أولاً يتعرضون له، إلى ممارسته في المستقبل، ويزيد هذا التأثير حين يدركون أن العدوان يتم إثباته، فيما يعارض هذا التصور أنه قد تبين في إحدى الدراسات أن ٦٣٪ من الأزواج الذين ضربوا زوجاتهم أكدوا أنهم شاهدوا آباءهم يفعلون ذلك بأمهاتهم.

خامساً: سبل مواجهة العدوان وتوفيقه حدوثه: (إطار عام)^١ :

إن أساليب العدوان، كما تبين لنا، لا تكمن عادة في الموقف المباشر الذي انفجرت فيه الممارسات العدوانية، بل إنها نتاج لتراتبات متعددة تتم خارج هذا الموقف، لذا فإن ترشيد العدوان لا يمكن أن يأتي من خلال نصائح جزئية تنصب على تحسين أساليب معالجة الموقف المباشر فقط، بل ينبغي أن يمتد إلى الجذور العميقية التي تقع حتماً خارج حدود الموقف المباشر. ومحوجب هذا التصور فإنا مطالبون باستثمار المعلومات المتوافرة عن بحث جوانب ظاهرة العدوان، والموقف على الحالات الإبداعية التي افترضت ومورست لمواجهتها، سواء كانت فردية أم جتمعية، حداثة أم تراثية، والاستعانة بما في طرح وتبني استراتيجية لمواجهتها على المستوى الفردي والوطني، وتتبع منها مجموعة من السياسات التي يجب أن يتم تبنيها كإطار عمل لكل المؤسسات التربوية والإعلامية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والدينية، وتنفيذ ومتابعة ما تليه من إجراءات على كل من المستوى العلاجي والوقائي. وتمثل أهم تلك المقترنات فيما يلي:

^١ عبد الحليم محمود السيد (وأخرون) علم النفس الاجتماعي المعاصر ، القاهرة ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٧٩ ، ٢٨٣ .

١- نشر ثقافة التعامل مع العدوان لفهم أسبابه، والتعامل مع مرتكيه ومواجهته أحدهاته، وتحجيم آثاره، والتبيؤ بمحنته والتهيؤ لطريقه، ذلك أن شيوخ هذه الثقافة واتشارها بين فئات المجتمع المختلفة، من شأنه ترشيد سبل إدارة الممارسات العدوانية على كل المستويات أياً كان مصدرها وهوية القائم بها، مما يقلل، بصورة جوهرية ، من أضرارها، متلماً يؤدي التشار الشفافة الطبية لدى أفراد المجتمع إلى انخفاض نسبة الإصابة بالأمراض المعدية، فضلاً عن الحد من آثارها السلبية إن وجدت.

٢- تجنب تعريض الفرد أو الجماعة للمثيرات العدوانية، ومن الممكن تبني عدد من المقترنات، لوضع هذا الهدف موضع التنفيذ، من قبيل تقليل مشاهد العنف في وسائل الإعلام، وبشكل خاص في البرامج الموجهة لصغار السن، والإقلال من دمى الأطفال ذات الرموز العدوانية مثل: البنادق والمدى، وتعديل المقررات التربوية وأساليب الخطاب الإعلامي وتنقيتها من المضامين المشيرة للعدوان أو الداعية إليه.

٣- تفريغ التوترات التي تعد المخزون الاستراتيجي للعدوان من خلال إيجاد قنوات تسمح باستيعاب تلك العلاقات بطريقة مشروعة ومقبولة اجتماعياً مثل: الرياضات البلدية المشaque، الهوايات الإبداعية، المشاركة السياسية النشطة، الانخراط في جمعيات الخدمة العامة.

٤- تدعيم الاستجابات المضادة للعدوان وتنمية السلوك البناء اجتماعياً كالإيجار، والتسامح، والتعاون، والصداقه والالتزام الأخلاقي، والإعلاء من شأنها بشكل صريح وضمني عبر المؤسسات التربوية والإعلامية وحتى الأفراد على ممارستها في حياتهم اليومية، فضلاً عن إبراز السماذج غير العدوانية، وخاصة من توافق فيهم بمحض القدوة الفعالة، حتى تمارس تأثيراً أكبر على المشاهد.

٥- حجب الدعم الإيجابي عن العدوان سواء حين يمارسه الفرد أو النماذج التي يشاهدها، فالمدعّمات تيسّر إصدار السلوك الذي تم تدعيمه، فعلى سبيل المثال، حين يلقي المدرس الذي يضرب التلاميذ مزيداً من الطاعة واحترام الأهل مقارنة بالمدرس المتسامح، فإن سلوكه العلوي ان سوف يتدعّم. إضافة لذلك ينبغي العمل على إيجاد رابطة شرطية بين العدوان والمحسارة، من خلال أساليب محددة تقوم على حرمان الفرد من مزايا العدوان المتوقعة، فالطفل الذي يعتدي على زميله في المدرسة ليجذب الانتباه إليه يتم تجاهله، ومن يمارس العدوان للسيطرة على زملائه وتبني مكانة قيادية تُحجب عنه فرص شغل موقع قيادي فيهم.

٦- تبصير الوالدين بضرورة تحبب بعض السلوكيات والأساليب، في أثناء قيامهم بعملية التنشئة الأسرية ، التي من شأنها حت السلوك العدواني لدى أطفالهم من قبيل: التمييز بين الإخوة، والتجاهل، والعقاب البدني، ومارسة العنف فيما بينهم أمام أبنائهم.

٧- تحطيط المناطق العشوائية التي تعد مخزوناً تعبيواً واستراتيجياً للفئات المتوقع اخراطها في العدوان، والتوزيع العادل لإمكانات أجهزة الدولة وخدماتها بين المحافظات، وبين الأحياء داخل المحافظة الواحدة بغض النظر عن تصنيفها: هل هي راقية أم فقيرة؟ فعلى سبيل المثال، يلاحظ أن المؤسسات الخدمية في الأحياء الراقية (كالمدارس والمستوصفات) ذات مستوى مرتفع مقارنة بمنطلياتها في الأحياء الفقيرة، فالمؤسسات الحكومية يفترض أن تقدم خدمات متساوية لجميع المواطنين بغض النظر عن شرائحهم وفقائهم، وهذا ما يساعد على التقليل من دواعي الإحساس بالظلم الاجتماعي وما يولدنه من توترات وإحباطات.

٨- للتدرّب على الاسترخاء، وهو أسلوب يشبع استخدامه في مجال تعديل السلوك ويهدف إلى ت unkicken الفرد من تخفيف مستوى توتره البدني والنفسي في

الموقف التي تستثير التوتر، وطالما أن التوتر يسبق الاستجابة العدوانية، عادة، فإن حفظه أو التغلب عليه يقلل من احتمال صدورها. ولا يفوتنا في هذا المجال الإشارة إلى أهمية التربية الأخلاقية والروحية في تعزيز التوازن الداخلي للفرد واستقراره النفسي والموجدي، والمدور الذي يقوم به هذا الأمر في مجال "السلام مع الذات" مما يؤدي إلى تقليل الاستجابة إلى الحد الأدنى.

٩- تدعيم مبدأ القبول بالاختلاف السلمي مع الآخرين، وتنمية مهارات الفرد في إدارة الصراع بوسائل سلمية وتعلمية، على مراحل عمره المتعددة، حل الصراع بالكلمات لا بالكلمات، من خلال أساليب كالتفاوض، وتنمية مهارة توكيذ الذات بحيث يصبح الفرد قادرًا على التعبير المنفتح والتلقائي عن مشاعره السلبية (غضب - احتجاج) نحو المطرف الآخر بوصفها سبباً لتقليل توتره، ومن ثم تعدد بدليلاً للعدوان، كذلك فإن زيادة قدرة الفرد على إبراز حقوقه والإيماء للأخر بصعوبة اتهاكها يؤدي إلى نشوء ظاهرة الردع الوقائي الكفيلة بخفض احتمال تعرضه للعدوان.

١٠- وجوب تبني أساليب فعالة لا تستغرق سوى فترة زمنية لعقاب مرتكب السلوك العدوي، لأن الضحايا حين يعلمون أن من آذهم نال جزاءً عادلاً، فإن عداهم ينخفض، وتضاءل رغبتهم في الانتقام منه، ولن يتأتى ذلك إلا بالتلغلب على مشكلة بطء إجراءات التقاضي، فضلاً عن تبني التشريعات النابعة من الثقافة الحديثة حتى تكون منسجمة ومعبرة عن البناء القيمي للأفراد، ومن ثم يحدث تطابق بين ما هو مجرم قانونياً وما هو مجرم اجتماعياً.

١١- بعد التعصب بمحظوظ مختلف أشكاله من العوامل المهمة التي تهين للعدوان، وغالباً ما يتبع عن نقصٍ وغموضٍ وتشوهٍ في معلومات كل طرف عن الطرف الآخر لأسباب عديدة من أھمها غياب قنوات التواصل فيما بينها، لذا فإنه من

الضروري أن تتوى المؤسسات الرسمية والأهلية وقادة الرأي العام والجماعات المرجعية المختلفة إزاحة التوتر الكامن بين الجماعات المختلفة وذلك بإتباع السياسات والأساليب الملائمة لكل مجتمع، ومن ذلك:

أ- توفير المعلومات وتيسير تبادلها بين الجماعات التي تبني اتجاهات تعصبية فيما بينها.

ب- زيادة فرص التفاعل بين أبناء هذه الجماعات في ظروف غير مصطبة.

ج- التركيز على الإسهامات الإيجابية لأبناء تلك الجماعات، وإظهار دورها البناء في خدمة الوطن (الذي هو وطن للجميع).

د- مناقشة الجوانب السلبية في كل جماعة، وبيان حجمها الحقيقي، وفهم دوافعها، فالغموض أساس عمليات التهويل والتشويه والشائعات المضادة المفضية إلى العداون.

١٢ - إشعار المواطنين بأن لا أحد فوق القانون، مهما كانت صفتـه و موقعـه، وهو ما يشجعهم على اللجوء إلى القضاء عندما يتعرضون لممارسات عدوانية أو انتهاك حقوقـهم من قبل الأشخاص العاديين أو الاعتباريين، وذلك بدلـاً من تركـهم نـهاً لاتجاهـات الانتقام المذاتـية التي غالـياً ما تؤدي إلى توسيـع دائـرة العنـف في المجتمع، يضاف إلى ذلك ضرورة تعريفـ المواطنين بالعقوبات الفعلـية التي تولـى هؤلاء المـخالفـين حالـما ثبتـ إـدـانـتهم حتى يـشعـرـ المـواطنـون بـجـدـيـةـ تلكـ الأسـالـيبـ.

المبحث الثاني

التعصب ومظاهره السلوكية

نصت الفقرة (ج) من المادة الخامسة والخمسين من ميثاق الأمم المتحدة على وجوب أن يعمل الجميع على أن يشيع في العالم� احترام حقوق الإنسان والحرّيات الأساسية للجميع بلا تمييز بسبب الجنس أو اللغة أو الدين وأن تُراعى تلك الحقوق والحرّيات فعلاً. وبالرغم من هذا الاهتمام الذي توّليه المظمة الدوليّة وغيرها من المنظمات الأخرى لظاهرة التعصب ومحاولته تلافيها، فإنّ حجم المأساة الإنسانية التي تسبّبها الحروب والصراعات الناجمة عن أنماط التعصب المختلفة وفي مقدمتها التعصب الديني والعرقي وغيرها، ما تزال تفرض نفسها كإحدى أهم تحديات العلاقات المرضية المدمرة بين البشر في العصر الحديث.

وقد اهتم العلماء والباحثون، كلُّ في إطار حقله المعرفي، بفهم هذه الظاهرة، وتفسيرها، والإحاطة بها، وإمكانية السيطرة على أسبابها، والحدّ من تأثيرها. وفي هذا المجال، ينظر علماء النفس الاجتماعي إلى موضوع التعصب باعتباره ظاهرة مرضية تعبر عن اضطراب الشخصية، وأنه أشبه بسلوكٍ عصبيٍّ لما يتميّز به صاحبه من عدم الاستقرار الوجداني وعدم الأمان والقلق والتتوّر، بل إن الكثير من علماء النفس يرون أن التعصب يعبر عن نقصٍ في الصحة العقلية، وأنه لا يوجد في الغالب إلا بين الشخصيات التي تعاني من السادية ومشاعر العداوة والإحباط والبلارانوبيا. وفي هذا المجال يشير أيلورت Allport إلى أن الشخص المتّعصب يعاني من ذات الأعراض التي يعاني منها المريض بالبلارانوبيا. فهو مثله غير قادر على فهم الآخرين وهو يعيش في عالم مليء بالشكوك، ويوجه هذه الشكوك

والآوهام نحو أعضاء جماعة عنصرية معينة يجد فيها متنفساً لإظهار هذه الجوانب المرضية من الشخصية.

وبناء على ما سبق، فإن الاتجاه العام الذي يسود بين علماء النفس هو النظر إلى التعصب باعتباره مرضًا نفسياً واجتماعياً، وتوضح أهمية هذا الاتجاه إذا عرفنا أن آثاره المدمرة لا تقتصر على الأفراد بل تمت لتشمل الجماعات والأمم والدول التي ينتشر فيها، وهو ما يمكن ملاحظته في كل الحروب العنصرية والمذهبية التي عانت منها البشرية سابقاً وما تزال تعاني منها في كثير من مناطق العالم.

أولاً: تعريف التعصب:

اشتق مفهوم التعصب (في أصله الأوروبي)، من المصطلح اللاتيني Praejudicium ويعني الحكم المسبق، أما في العربية فهو مشتق من العصبية، ومعنىه أن ينصر المرء قومه ظالمين كانوا أو مظلومين.

وفي إطار علم النفس الاجتماعي، قدم العلماء العديد من التعريفات المختلفة، التي ركزت بشكل أساسى المكون السلى الذى يضمّنه مفهوم التعصب، أي أن الاهتمام بهذه الغلواة انصب بشكل أساسى على تلك التواحي التى تعيق أو تتعارض مع مقتضيات التوافق النفسي والتكييف الاجتماعى. وقد رأى نيو كومب Scord New Comb وسكورد، بأن التعصب يمثل استعداداً للتذكير والشعور والسلوك، بطريقة مضادة لأشخاص آخرين بسبب كونهم أعضاء في جماعة معينة. ورأى ميرز Myers بأن التعصب يمثل اتجاهًا سليماً غير منطقي يقوم على حكم مسبق يجعلنا ننجاز ضد جماعة بكمالها، أو ضد أعضاء في هذه الجماعة. كذلك يعرفه ستيفن Stephan وبرهمان Perhman بأنه اتجاه سلبي موجه ضد أعضاء في جماعة معينة، سواء قامت هذه الجماعة على أساس ديني أم عرقي، أم طبقي أم جزري، أم لأنها تسمى بخسائر معينة (جماعة كبار السن). وقد ذهب

أغلب علماء النفس الاجتماعي في هذا الاتجاه وقدمووا العديد من الصفات المختلفة التي تعيّر عن المكونات غير العقلانية التي يتضمنها هذا المفهوم. فقد رأى بروغمان Bergmann وبرلوون Brown بأن التتعصب هو حكم سلبي غير عادل، واتجاه يرسم بالازدراء تجاه أعضاء جماعة معينة، ورأى باكمان Backman وشريف Sherit بأن التعصب تجاه يتتصف بالجمود واللاعقلانية والعميّم المفرط والظلم.

ومن الواضح أن أصحاب التعاريفات السابقة قد ركزوا على المقومات الأساسية للتتعصب باعتباره اتجاهًا سلبياً، ويمكن تحديد هذه المقومات كما يلي:

١. الحكم أو الاعتقاد اللاعقلاني الذي يتبنّاه الشخص المتّعصب تجاه الآخرين.
٢. المشاعر السلبية التي تنسق مع هذا الحكم أو الاعتقاد غير المسوغ.
٣. التوجهات السلوكية السلبية نحو أعضاء الجماعات موضع الأحكام والمشاعر السلبية السابقة.

إلا أن التّعصب لا يقتصر على كونه اتجاهًا سلبياً فحسب، بل يمكن أن يأتي على صورة اتجاه إيجابي يتمثّل في الميل للتفكير والإحساس والتصرف بطريق محاباة جماعة معينة أو نحو أعضائها. وفي هذا الاتجاه يرى فؤاد زكريا بأن التّعصب هو اعتقاد المرء بأن الفتنة التي ينتهي إليها سواء كانت قبيلة أم وطنًا أم مذهبًا فكريًا أم دينياً، هي أسيّ وأرفع من بقية الفئات، والعنصر السلبي هو اعتقاده بأن الفئات الأخرى أحاط من تلك التي ينتهي إليها^١.

وفي هذا الاتجاه ذهب جيرجين Gergen وألبورت Allport إلى أن التّعصب هو اتجاه يُعرف بكونه استعداد للاستجابة، سواء بسلوك تفضيل أم عدم تفضيل تجاه شخص أو شئ (ما). وذهب كينيث كلارك Kent Clark إلى اعتبار

^١ فؤاد زكريا: التّعصب من زاوية جدلية، مجلة الفكر المعاصر، العدد ٧٤، ١٩٧١.

التعصب السلبي ينصب في الاتجاهات المضارة المهددة لوحدة وتكامل الأفراد والجماعات مثل التعصب ضد عرق أو طبقة، بينما التعصب الإيجابي ف تكون له آثار اجتماعية وشخصية طيبة مثل التعصب ضد التلوث الغذائي والبيئي. ورأى أن هناك نوع ثالث من التعصب يتصف بالحيادية، إذ لا نظر فيه على أي مكون ضار أو نافع للآخرين من قبيل التعصب لأنماط غذائية معينة كالنبياتيين مثلاً أو غير ذلك.

إضافة لما سبق، فإن هناك تعرifications أخرى، ركزت على مكونات التعصب السلوكية والعرقية والوجودانية. ومنها على سبيل المثال التعريف الذي قدمه بروتون Brown، إذ يرى أن التعصب هو الحكم السلبي للمسبق تجاه أفراد أو جنس أو دين أو تجاه أي دور اجتماعي آخر، وهذا الحكم يقوم على عدم الاهتمام بالحقائق التي تعارض مع هذا الرأي. وفي هذا الاتجاه يذهب جولدشتاين Goldstain إلى أن التعصب هو حكم سلبي مسبق على أفراد أو جماعة بسبب جنسهم أو دينهم أو بسبب شغفهم أدواراً اجتماعية أخرى معبقاء هذا الحكم على الرغم من وجود الحقائق التي تعارضه وتلخصه.

ثانياً : بعض المفاهيم المترتبة بالتعصب:

لمزيد من التحديد لنفهم التعصب نعرض فيما يلي لعدد من المفاهيم ذات الصلة، ويدخل في هذا الإطار مفهوم القوالب النمطية والتمييز والجسود وغيرها، وسنعرض لكلٍ من هذه المفاهيم فيما يلي :

١ - الأفكار النمطية:

تعرف الأفكار النمطية^(١) Stereotype بأنها تصوّر يسم بالتصصّب والتعييم الرائد، أو التبسيط المفرط عن جماعة معينة، يتم في ضوئه وصف وتصنيف

(١) مصطلح الصورة النمطية Stereotype أتى به عامل الطباعة الفرنسي Didot، وكان يشير إلى عملية الطباعة التي كانت تستخدم لإعادة إنتاج نسخ مطابقة للأصل، ثم قام لاحقاً الصحفي Walter Lippman باستخدام هذا المصطلح لوصف عملية إعادة إنتاج صور متطابقة في العقل أو إعادة إنتاج صورة الواقع في العقل.

الأشخاص الذين يتسمون إلى هذه الجماعة بناء على بعض الخصائص المميزة لهم، وغالباً ما تعبّر التعميمات المفرطة ليس عن خصائص الجماعة بل عن سلوك شخص معين أو مجموعة من الأشخاص الذين يتسمون إليها، بحيث يجري تعميم سلوكهم على كل أفراد الجماعة التي يتسمون إليها. وهناك الكثير من الأفكار النمطية التي تقيّم على عقول وتصورات البشر بعضهم عن بعض وتؤدي دوراً كبيراً في تحديد طبيعة علاقتهم وتفاعلهم ومثال ذلك الأفكار النمطية السائدة في أوسع وأوسع في العالم الغربي التي تصور جميع العرب والمسلمين كأئمهايين بسبب تعميم سلوك وعقائد بعض الجماعات الإرهابية التي تنتهي إلى العالمين العربي والإسلامي، وخاصة بعد أحداث الحادي عشر من أيلول.

وتنتسب لما سبق أن التعصب يرتبط ارتباطاً عضوياً بالأفكار النمطية التي تعبّر عن جزء من الميراث الاجتماعي لثقافة تحملها جماعة (ما) تجاه جماعة أخرى، فالتعصب مصاحب بالضرورة للأفكار النمطية إلا أنه ينبغي الإشارة إلى أن هناك فرقاً مهماً بين معرفة الشخص بالأفكار النمطية الشائعة في ثقافته تجاه جماعة معينة وبين الإفراط بها وقبوها.

٢- التمييز:

يشير مفهوم التمييز في مجال العلاقات الإنسانية إلى السلوك الظاهر أو الصريح الموجه ضد أعضاء جماعة معينة بما يعبر عن المشاعر والمعتقدات النمطية التي يحملها الشخص عن هؤلاء كالتمييز على أساس الجنس أو العرق أو الدين أو غير ذلك، أو هو "سلوك يعكس مدى تقبل شخص معين، ورفض شخص آخر، فقط، على أساس عضوية كل منهما لجماعة معينة". وغالباً ما يهدف هذا السلوك إلى حصر أو حجب الفرص الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، أو أي فرض آخر، عن أفراد معينين أو جماعات من الناس على الرغم من أحقيتهم في المساواة في

الحقوق بينهم وبين الآخرين. فالتمييز مفهوم قریب الشبه من مفهوم التتعصب، ففي حين يعبر التعصب عن اتجاه سلبي عام تجاه أعضاء جماعة معينة، فإن التمييز يشير إلى الأفعال الموجهة ضد هؤلاء الأفراد.

٣- التصلب:

يشير هذا المفهوم إلى تلك السمة التي تكشف عن نفسها في مدى الصعوبة أو السهولة التي يتمتع بها الشخص لأخذ تغييرات معينة في بحري سلوكه في الاتجاه المناسب، وفي الوقت المناسب. وبالتالي فإن التصلب هو العجز النسبي عن تغيير الشخص لسلوكه أو اتجاهاته عندما تتطلب الظروف الموضوعية ذلك والتمسك بطرائق غير ملائمة، أي مقاومة الملحوء إلى أنواع جديدة من الاستجابات التكيفية.

٤- الجمود أو الانغلاق الذهني:

ويشير هذا المفهوم إلى مجموعة المظاهر المعرفية والسلوكية المتعلقة بالأفكار والمعتقدات المنتظمة في نسق ذهني مغلق نسبياً، وبالتالي إذا كان التصلب يشير إلى مقاومة التغيير بالنسبة لعتقد ما أو مجموعة من المعتقدات، فإن الجمود يعني مقاومة التغيير بالنسبة للأنساق أو للمنظومات الكلية للمعتقدات، سواء في الدين أم العلم أم السياسة أم غير ذلك. وعادة ما يكون الشخص الجامد ذهنياً ذو وجهية تسلطية في الحياة، ولا يتحمل الأشخاص المحالفين له في الرأي أو المعارضين لعتقداته، بينما يميل إلى التسامح مع من يعتقدون بمعتقدات مشابهة لما يعتقد، ولذلك فإن الجمود والانغلاق الذهني يشكلان أرضية خصبة لتكون الاتجاهات التعصبية.

ثالثاً: مراحل تكون التعصب:

التعصب (بوصفه اتجاهًا يتميز بالانحياز والسلبية) يتكون من مفصلة التجارب والخبرات والتفاعلات المختلفة التي يمر بها الفرد عبر عملية التنشئة الاجتماعية. وقد

رصد علماء النفس ثلاث مراحل يمرُّ بها الشخص المتعصب قبل أن يتمكن منه ويصبح سمة غالبة على سلوكه، وهذه المراحل هي:

١- مرحلة التمييز:

ويقصد بها قدرة الطفل على التمييز بين أفراد الجماعات المتعصبة المختلفة، وغالباً ما يحدث هذا التمييز نتيجة للتعزيز التفاضلي، الذي يعدُّ من أهم عناصر التعلم في اكتساب الاتجاهات نحو التعصب.

٢- مرحلة التوحيد:

ويقصد بها المرحلة التي يندمج فيها الطفل مع الجماعة التي يتسمى إليها، وخلال ذلك يتوحد مع الاتجاهات السائدة فيها سواءً كانت موجهة نحو ذاتها، أو نحو الجماعات الأخرى.

٣- مرحلة التقويم:

وهي المرحلة التي تظهر فيها الاستجابة السلوكية، وقد تشير إلى نوع من التعالي، أو نوع من الشعور بالتفوق تبعاً للحكم الذي يشعر الطفل بأن الجماعة تبتُّأه سواءً تجاه ذاتها أو تجاه الآخرين.

وقد أوضحت البحوث التي أجريت عن نشأة التعصب في أثناء عملية التنشئة الاجتماعية، بأن الأطفال يتعلمون الأفكار النمطية العرقية والعنصرية في عمر مبكر جداً. وفي محاولة للتحقق من هذه الفرضية صمم كلارك ثودجياً تجربة أصبحت مصدراً لمعظم البحوث التالية، فكان يقدم للطفل دميةان إحداها بيضاء وهذا شعر أصفر، والثانية داكنة ولها شعر أسود، وكان يطلب من كل طفل أن يعطيه الدمية التي تشبهه. وقد تكررت التجربة مع أطفال تتراوح أعمارهم بين ٣ و ٥ سنوات، ووُجد أن ٧٥٪ من هؤلاء الأطفال يكشفون عن الميول العرقية للدمية بصورة صحيحة.

وعندما تكررت التجربة مع أطفال تجاوزت أعمارهم الخامسة ارتفعت النسبة إلى ٦٩٪ وفي هذا الإطار، ذكر برغمان Bergmann أن هناك ثلاثة مراحل غيرها تعيي الطفل في أثناء تبني الاتجاهات التعصبية وهي:

- أ- يحدث الوعي العرقي عند عمر ثلاث سنوات. وفي هذه السن يكون الطفل قد تما عنده الوعي بحقيقة العرقية، ويصبح واعياً بالهويات العرقية الخاصة بالآخرين.
- بـ- يتعلم الطفل بين عمر الأربع والثماني سنوات، العديد من المفاهيم والمصطلحات التي يستخدمها في وصف أعضاء الجماعات العرقية الأخرى، ولكن الطفل لا يعمس هذه المفاهيم والمصطلحات على كل الأعضاء في الجماعة العرقية.
- جـ- وبدهاً من سن الثامنة يستطيع الطفل أن يتميّز إيجاباً عرقياً يتمكّن من خلاله أن يفاضل بينه وبين التماذج المختلفة التي يجتذبها، ونستطيع أن نرى في هذه المرحلة أثر ذلك على السلوك العدواني للطفل المتتعصب بخاله أفراده من الجماعات الأخرى.

١٠٠

وباختصار، فإن الأطفال لا يولدون ولديهم كراهية من أي نوع لأفراد يتسمون إلى جماعات اجتماعية معينة، لكنهم على العكس من ذلك يكتسبون هذه الاتجاهات من أمهاهم وأباهم خلال عملية التنشئة ومؤسساتها المختلفة التي يمررون بها.

رابعاً: صور التعصب ومظاهره:

بعد التعصب ظاهرة إنسانية قديمة، فقد عرفته البشرية منذ أقدم العصور. ونقلت إليها كتب التاريخ وأشعار وأساطير القدماء الكثير من حالات التعصب القبلي والعرقي والديني وغير ذلك من صنوف التعصب الأخرى التي لم تستطع البشرية أن تتجاوزها بعد رغم كل التقدم الذي حققته على كل المستويات .. ولعل أبرز أنواع التعصب التي يعاني منها عصرنا هي:

١ - التّعصب العرقي والعنصري: ويعدّ هذا النوع من أكثر ضروب التّعصب انتشاراً في العالم المعاصر وأكثرها إهداً للكرامة الإنسانية. ومن المعروف أنّ الكثير من الدول الحديثة كان لها تاريخ طويلاً من الممارسات العرقية والعنصرية [الولايات المتحدة الأمريكية وإبادة الهنود الحمر، الفاشية والنازية، ونظام الفصل العنصري السابق "الأبارتيد" في جنوب أفريقيا]، وعلى الرغم من انتشار ثقافة حقوق الإنسان وتطورها على المستوى العالمي، إلا أنّ الكثير من الممارسات العرقية والعنصرية ما زالت تشكّل أحد المكونات العميقه لحدّات السلوك في بعض المجتمعات الحديثة. ويمكن الإشارة هنا، على سبيل المثال، إلى تنامي ظاهرة "الإسلاموفobia" خلال العقود الأخيرة، وإلى نمو مشاعر البعض والكراهية ضدّ المهاجرين القادمين من دول الجنوب إلى دول الشمال.

ويعدّ التّعصب الصهيوني، الذي يعاني منه الشعب الفلسطيني في الأراضي العربيّة المحتلة، أكثر التّححررات العرقية والعنصرية المتبقية بداعيّة ومحاجة في عالمنا المعاصر.

٢ - التّعصب الديني: تبدو آثار التّعصب الديني واضحة تماماً على مستوى المشهد العالمي. فالكثير من الفتن والخروب والاضطرابات التي تشهدها مناطق الصراعات الراهنة في العالم، تشير إلى الدور الذي يلعبه التّعصب الديني في إذكاء مختلف أنواع الصراع وتنميّها. وقد لاحظ وليم جيمس William James في كتابه "فنّاع التّدين" أنّ الشخص المتعصب دينياً يميل إلى أن يتحذّل من الدين "فنّاعاً" لكلّ أنواع الأفعال القاسية التي يرتكبها، ويلحّاً يوعي أو دون وعي إلى تسويف مختلف أشكال العنف التي يمارسها ضدّ "الآخر"، تحت فنّاع من اليقينيات والتعابير والصور الدينية المشوّهة. وهناك الكثير من التماذج المقرّزة التي نقلتها وسائل الإعلام خلال السنوات الأخيرة، تصور حالات قتلٍ فردي أو جماعي ارتكبها "متدينو" بدم بارد وهم يرددون أو يحملون شعارات أو رموزاً دينية معينة،

وفي معظم الدول يلحدأ القادة إلى استغلال الدين والمشاعر الدينية لدى شعوبهم من أجل إضفاء نوع من "القدسية" على السياسات التي يمارسوها، وقد تكون العبارات الدينية الصريحة، التي أدلى بها بعض قادة العالم "الممدون" مثل: (جورج بوش الأب وبروكسكوني) حول الحرب على العراق، من أقرب النماذج المأساوية الحديثة تعبيراً عن استغلال الدين في العلاقات والصراعات الدولية.

ومن الجدير بالذكر هنا، أن الدين بذاته هو متغير حيادي من حيث المبدأ وأنه من غير الصحيح أن يجري الربط بشكل ميكانيكي بين الدين والتعصب. وفي هذا الاتجاه ذهبت نتائج الدراسات التي أجرتها ألبورت Allport و Roos حول هذا الموضوع. فقد توصلوا إلى أن المتدينين الذين يتظرون إلى الدين كغاية في ذاته، لا يعرفون التعصب وأفهُم متسامحون ويرفضون مظاهر العنف المختلفة في علاقتهم وتفاعلاً لهم مع الآخرين، وذلك مقارنة بالمتدينين الذين يعتزرون الدين وسيلة للوصول إلى غايات محددة وقد أطلق ألبورت روس على هذا النوع من الدين صفة "الدين الظاهري".^١

٣- وهناك نماذج أخرى لأنواع من التعصب المختلفة التي لا يمكن إهمالها، ومنها التعصب ضد المرأة. وهو ظاهرة عالمية لا يكاد يخلو منها أي مجتمع، إلا أن حدة هذه الظاهرة تختلف باختلاف هذه المجتمعات وطبيعة المكونات الثقافية السائدة التي تشكل مصدراً أساسياً لاتجاهات الأفراد وأحكامهم وقيمهم المختلفة، ومن الملحوظ أن النساء في الكثير من الثقافات معرضات بشكل دائم ومستمر لأن يصبحن مصدراً للأفكار النمطية السلبية التي تقود إلى تصورهن ككائنات ضعيفة يتسمن بالضعف والإسلام والاعتماد على الآخرين. وقد رأى ورتمان Wortman أنه حتى في الحالات الكثيرة التي تبرهن فيها المرأة على النجاح

^١ Myers, D. social psychology, New York ; Me graw – Hill companies, Inc. (1996).

والمتفوق في مجالات الحياة والعمل المختلفة، فإنه غالباً ما يغير بيئته تبعاً لذلكر على أنه نتاج لعوامل خارجية ليس لها علاقة بقدرة المرأة وإمكاناتها كالمخطّ مثلًا، بينما يُنسب هذا القدر ذاته من النجاح عند الرجل إلى أسباب داخلية كالجهد والثبات والعصامية وغير ذلك.

ومن صور التصub التي يمكن الإشارة إليها أيضًا "التعصب المجزي"، الذي يتمثل في تبني الشخص لفكرة سياسية معينة واعتقاده أن الفكرة أو العقيدة التي يؤمن بها هي وحدها الصحيحة وما عداها خاطئ ويتعين التبليغ عنه. وهناك أيضًا "التعصب الطيفي"، الذي يتمثل في احتقار طبقة أخرى، وأيضاً "التعصب المناطقي" أو الإقليمي، وغير ذلك من صور التصub المختلفة والتي تشكل حانحةً مناسبة لظهور ونمو السلوك العدوانى وانتشاره.

خامساً : المظاهر السلوكية للتعصب:

تكشف الاتجاهات التعصبية عن نفسها في العديد من المظاهر السلوكية المختلفة ومنها:

أ- التعبير اللغطي: يميل الأشخاص الذين لديهم بعض أنواع التصub إلى الحديث عن الجماعات التي يتعصبون ضدها، وخاصة مع أصدقائهم أو مع أفراد الجماعة التي يتبعون إليها. حيث يتيح لهم ذلك التفاصيل عن مشاعرهم الحقيقية من بعض وكراهية. وقد يستخدم اسم الجماعة المتصub ضدها أو بعض تصوير النمطية السائدة عنها كوسيلة للاستهزاء أو التحقير. بالأختير، عن طريق تهميمها.

ب- سلوك التجنب (أو التهاشي): أي أن يحاول الشخص للتعصب أن يتأى بنفسه عن الجماعة موضوع التعصب دون أن يحاول إلحاق الأذى به، بسبب عوامل ذاتية تتعلق به، أو عوامل خارجية تتعلق بمعيشه. ومن الطبيعي أن

يساهم سلوك التحبيب وعدم التفاعل مع أفراد الجماعات الأخرى إلى تعميق الصور النمطية المتشكّلة عن هؤلاء ، بينما قد يؤدي الاحتكاك بهم والتفاعل معهم، وخاصة في أماكن السكن، ومقاعد الدراسة إلى تغيير الصور النمطية . عنهم، واستبدلها تدريجياً بصور جديدة إيجابية.

ج-سلوك الفرقـة أو التميـز: ويعـد هذا المظـهر بـدايـة الـانتـقال إـلى مـمارـسة التـعـصـب بـطـرـيقـة وـاعـيـة وـموـجـهـةـ، حيث يـأخذ الشـخـص التـعـصـبـ عـلـى عـاتـقـه السـعـي إـلـى منـع أـعـضـاء الجـمـاعـات الأـخـرـى منـ الـحـصـول عـلـى التـسـهـيلـات والـامـتـياـزـات الـتـي يـتـمـتـعـها الأـخـرـونـ، كـالـحـصـول عـلـى بعض الوـظـائـف أو الـإـقـامـة فيـ أـماـكـن مـعـيـنةـ أوـ فـرـصـ الـتـعـلـيمـ وـالـعـلاـجـ وـالـترـقـيـ الـوظـيفـيـ وـغـيرـ ذـلـكـ. ويعـد سـلـوكـ " العـزلـ" الـذـي تـمـارـسـه جـمـاعـة ضـدـ أـخـرـى أحـدـ أـشـكـالـ التـميـزـ الصـارـحةـ الـتـيـ ماـ يـزالـ يـذـجـرـ بـهاـ عـالـمـاـنـ الـمـعاـصـرـ.

ويمـكـنـ أنـ يـتمـ العـزلـ بـمـقـتضـىـ القـوـانـينـ، أوـ بـمـوجـبـ الـأـعـرـافـ السـائـدةـ، وـفيـ هـذـهـ الـحـالـةـ يـصـبـعـ " العـزلـ" عـاصـيـةـ مـنـ خـصـائـصـ الـجـمـاعـةـ أوـ سـيـاسـةـ رـسـمـيـةـ لـلـدـوـلـةـ (نـظـامـ الفـصـلـ الـعـنـصـريـ فيـ روـديـسيـاـ وـجـنـوبـ أـفـرـيـقيـاـ سـابـقاـ، وـالـكـيـانـ الصـهـيـونـيـ رـاهـنـاـ).

دـ-سلـوكـ العنـفـ وـالـعـدـوانـ: وـهـوـ المـظـهرـ الأـكـثـرـ خطـوـرـةـ مـنـ بـيـنـ الـمـظـاهـرـ الـسـلـوكـيـةـ الأـخـرـىـ، الـتـيـ يـعـرـفـ فـيـهاـ الشـخـصـ التـعـصـبـ عـنـ اـنـفـعـالـاتـ الـدـاخـلـيـةـ تـجـاهـ أـفـرـادـ الـجـمـاعـةـ الـتـيـ يـعـصـبـ ضـدـهـاـ. وـيـتـحـلـ ذـلـكـ فـيـ الـاعـتـدـاءـ الـمـباـشـرـ عـلـىـ أـعـضـاءـ الـجـمـاعـةـ الأـخـرـىـ، أوـ عـلـىـ مـتـلـكـاـتـهـمـ. وـرـغـمـ قـساـوةـ هـذـاـ سـلـوكـ إـلـاـ أـنـهـ يـقـيـ مـحـلـودـ النـتـائـجـ إـذـاـ كـانـ نـاجـمـاـ عـنـ مـوـقـفـ اـنـفـعـالـيـ لـفـردـ أوـ مـجـمـوعـةـ أـفـرـادـ، إـلـاـ أـنـهـ يـأـخـدـ شـكـلـاـ تـلـمـيـرـيـاـ عـنـدـمـاـ يـتـحـولـ العنـفـ إـلـىـ منـهـجـ رـسـمـيـ لـلـجـمـاعـةـ. آنـذاـكـ تـصـبـعـ الـجـمـاعـةـ وـالـجـمـاعـةـ الـمـضـادـةـ مـوـضـوعـاـ لـلـعنـفـ وـالـعنـفـ الـتـبـادـلـ وـيـدـخـلـ الـطـرفـانـ فـيـ حـلـقـةـ العنـفـ المـفـرغـةـ الـتـيـ يـمـارـسـونـ فـيـهـاـ أـيـشـعـ أـنـوـاعـ الـقـتـلـ وـالـتـمـثـيلـ

حيث يجتذب الضحايا، وهذه الحالة المرعبة من الإبادة هي الصورة النمطية للهمجيّة البشريّة التي يتم التعبير عنها أساساً في حالات من نوع الحروب الدينيّة والطائفية والعرقية التي مازالت البشرية تتسبّب بنتائج مخربة منها إلى اليوم (بورغسلافيا، رواندا، الصومال، العراق، فلسطين...).

سادساً: اكتساب التعصب وعوامل تكوينه وظهوره:

لا يوجد دليل علمي يثبت أن التعصب فطري، بل على العكس تشير كل المعطيات وتتابع الأبحاث التي أجريت بهذا الصدد، أن التعصب هو نتاج اجتماعي تحدده المعايير والقيم الاجتماعية التي يتعلّمها الأطفال من الأسرة والمدرسة ومن وسائل الإعلام وسائر عوامل التنشئة الاجتماعية الأخرى.

فالأطفال الصغار، يبضاً وملونين، ومن ديانات وطوائف مختلفة، يلعبون معاً دون تفرقة أو تمييز، ولكن الطفل وهو ينمو في مجتمعه، يلاحظ تباعد جماعته عن الجماعة التي يتعرّضون ضدها ويصفوّها بصفات النقص والعدوانية، ومن ثم يصبح الطفل مُعداً لكي يلاحظ الفروق بينه وبين هؤلاء، ويدرأها كتهديد لأمنه ومكانته. وهكذا يبني الفرد المعايير الاجتماعية السائدة في جماعته والتي تغير عن توجهها المتعصبة ضدّ جماعة أو جماعات معينة، ويأخذ بمتطلباتها في وعيه وسلوكه. و لا يتطلّب غزو التعصب ضدّ الجماعة المكرورة، وجود احتكاك مباشر معها بالضرورة، أو المرور بخبرات أليمة مع أعضائها، إلا أنه من الملاحظ أن وجود مثل هذا الاحتكاك المباشر يفتح عين الفرد على مثالب الجماعة المكرورة، وأن الخبرات الأليمة تعزّز وجود التعصب المكتسب من الجماعة التي يتميّز إليها الفرد، ويؤدي التعميم دوراً هاماً في تثبيت دعائم التعصب ضدّ الجماعة بأسرها.

وقد سبقت الإشارة إلى دور المراحل المبكرة من حياة الفرد في ظهور ظاهرة التعصب ونحوها. فالفرد يكون في بداية حياته متعرّضاً حول ذاته، ثم ينمو ليصبح

هتصر كثراً حول الجماعة وينمو معه الشعور بالـ (نحن)، وبالتالي يزداد ارتباطه بجماعته وتنسغ المسافة الاجتماعية بين جماعته والجماعات الأخرى. وإذا حدث في أثناء هذا النمو أن أدت عوامل التنشئة الاجتماعية دوراً في إكساب العقل وتعلمه الاتجاهات مناهضة أو معاذية لإحدى هذه الجماعات، زادت المسافة الاجتماعية ونما الاتجاه السالك وشُحن انفعاليًّا وأصبح تعصباً مكتسباً ضد هذه الجماعة، وخاصة إذا علمته جماعته أن الجماعة الأخرى تختلف عن جماعته في المعايير والقيم وأن

معايير جماعته هي الصحيحة ومعايير الجماعة الأخرى هي الخطأ.^١

إضافة لما سبق ذكره، فإن هناك عوامل مختلفة تساعد على تكون الاتجاهات التعصبية المختلفة. ويمكن أن نصنف هذه العوامل إلى نوعين: عوامل تتصل بالفرد، وعوامل تتصل بالبيئة الاجتماعية الذي يحيط به.

وسنحاول فيما يلي أن نتعرف على أبرز هذه العوامل.

هناك عوامل كثيرة تؤدي إلى تكوين التعصب وظهوره، ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى نوعين: عوامل شخصية تتصل بالفرد، وأنخرى تتصل بالبيئة الاجتماعية الذي يحيط به.

(١) - العوامل الخاصة بالفرد:

هناك الكثير من المتغيرات الشخصية، سواء المعرفية أم المزاجية، التي تحدد إمكانية تبني الشخص اتجاهات تعصبية معينة، أو قيامه ببعض صور السلوك التعصبي. ومن هذه المتغيرات ما يلي:

- ١- نسق القيم الفردي: يشير هذا المتغير إلى مجموعة متراقبة من القيم التي يقبلها الشخص ويتنظم من خلالها سلوكه سواءً بشكل صريح واعٍ أو دون

^١ حامد عبد السلام زهران: علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٧٧، ص ١٧٨، ط٤.

وعي منه بذلك، أو هو عبارة عن موضوعات للاعتقاد أو الحكم سواءً على الأشياء أو الأشخاص أو الأفكار، وتتسم بالدوم النسيي والإلزام وتدفع الفرد إلى تحفظها وتحقيقها على أساس أنها أهداف للحياة، ويتم الاحتكام إليها في موقفه من الآخرين.

٢- **السلطوية:** تسم الشخصية السلطوية بعدد من المسميات المترابطة مثل: التمسك الصارم بالقيم المنسقة مع التقاليد الاجتماعية السائدة والسلوك النمطي، والعقاب القاسي للمنحرفين عنه، والإلحاح المبالغ فيه للخاضوع للسلطة القوية والتوحد معها، وتقيد الحرية الانفعالية، وتأكيد الغلطة، والعداوة العامة، والميل للتهكم والتدمير.

٣- **عدم تحمل الغموض:** يشير هذا التغير إلى عجز الشخص، أو عدم رغبته في مواجهة مشكلات قابلة للفسادات متعددة، أو متعارضة، الأمر الذي يتربّط عليه ميل إلى التطرف في الاعتقاد والرأي، وتفضيل الشخص لكلّ ما هو مألف، ومتماطل، ومحدد، أي الرغبة في التعامل مع كل شيء على أنه أبيض أو أسود، وتقسيم الأشياء إلى حدين متعارضين، والميل إما إلى القبول المطلق أو الرفض المطلق. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى ارتفاع حدة هذا التغير لدى الأشخاص الذين يعانون من القلق أكثر وعدم الشعور بالأمان والطمأنينة، وأظهرت هذه الفئة من الأشخاص ميلاً إلى إصدار الاستجابات المتطرفة مقارنة بالفئات التي تسم بالاستقرار الوحداني والنفسي والمعاشي. فيترتب على وجود جهة تحمل الغموض، ميل الشخص إلى التطرف في الاعتقاد و الرأي، وتفضيله لما هو مألف، ومتماطل، ومحدد، ومنتظم، وميله إلى الحلول القاطعة التي تختار بين ((الأبيض والأسود)) وتقسيم الأمور إلى طرفين متعارضين، في قسمة ثنائية مبالغ في بساطتها، والسعى إما إلى القبول المطلق، أو الرفض المطلق.

٤- المخارة: يشير هذا التغير إلى أشكال السلوك والاتجاهات التي تنتظم من خلال المعاير والأدوار المفروضة على الأفراد والتي تؤديهم إلى الاتفاق مع الجماعة التي يتبعون إلى عضويتها.

ويرى باحثون آخرون إلى أن المخارة هي أي تغيير في السلوك أو المعتقد نحو جماعة معينة نتيجة ضغوط يتعرض لها من الجماعة التي يتبعها، سواءً كانت هذه الضغوط حقيقة أم متصورة (وهمية)، أي انصياع الفرد لضغط الجماعة بصرف النظر عن وجود أي مطلب مباشر يفرض عليه أن يستجيب بصورة محددة. وتأخذ المخارة أشكالاً متعددة تتراوح بين الإذعان والطاعة والتقليل، إلا أنها جميعها ترتبط ارتباطاً مرجحاً بالاتجاهات الأفراد التعصبية.

٥- تقدير الذات: يشير هذا التغير إلى إدراك الفرد لذاته ومدى تقبله لها. ومن الطبيعي أن الأفراد الذين لا يثقون بأنفسهم أو لا يقدرون ذواهم (المتحفظون على مقياس تقدير الذات)، لا يتقبلون الآخرين وموافقهم مشوهة بشكل عام، بالخدر والريبة والشك، مما يهيئهم لتبني مواقف متعصبة ضدهم.

٦- الرفض عن العمل: يشير هذا التغير إلى علاقة الفرد بعمله ومدى تقبله له ورضاه عنه وقد أظهرت دراسات عديدة إلى أن الرفض عن العمل يرتبط ارتباطاً عكسيّاً بالاتجاهات التعصبية، وأن معظم المتعصبين يواجهون مشكلات مختلفة في أعمالهم، تجعلهم غير راضين عنها.

٧- المستوى الاقتصادي الاجتماعي: هناك الكثير من المؤشرات التي تدلّ على العلاقة الارتباطية بين متغير المستوى الاقتصادي والاجتماعي وبين الاتجاهات التعصبية، وخاصة التعلّق العرقي، وتبدو هذه العلاقة بصورة أوضح لدى أبناء الطبقات المهمشة اقتصادياً واجتماعياً، وكذلك في حالات الركود والأزمات الاقتصادية والأزمات التي تصيب الجماعات.

(٤) - العوامل الاجتماعية:

تؤدي متغيرات معينة تسود في المجتمع (ما)، ويتأثر أفراده بها، دوراً محفزاً أو مساعدًا في تكون وانتشار الاتجاهات التعصبية. وفي هذا المجال يمكن الإشارة إلى أبرز هذه المتغيرات، كما يلي:

١- الاختلاف والتباين الشديدين بين الجماعات المكونة للمجتمع، ووجود جماعات تنتهي إلى عناصر وثقافات فرعية مختلفة، بشكل أرضية خصبة لنشوء ونمو التعصب. وجدير بالذكر أن هذا الاختلاف، أو التباين ليس، بحد ذاته، سبباً للاتجاهات التعصبية. فالمجتمع المتعدد هو مجتمع غني ثقافياً وحضارياً، بل وأكثر قدرة من غيره على إنتاج علاقات إنسانية مدنية راقية. وبالتالي، فإن الاختلاف لا يتحول إلى عامل يهدّد بظهور التعصب، إلا في حال توافر شروط أو ظروف معينة تربط بعوامل مختلفة منها طريقة إدارة الجماعات لعلاقات بعضها البعض، أو ترتبط بعوامل خارجية. وهذه الأخيرة تنشط بشكل أساسي في أوقات الأزمات والصراعات المختلفة وتضارب المصالح الدولية.

٢- يبين أن المجتمعات التي تسمح بانتقال الفرد من طبقة اجتماعية إلى أخرى تعمل على توليد نوع من المنافسة حول هذا الانتقال. فقد يخشى الفرد الذي ينتمي إلى طبقة عليا منافسة فرد آخر ينتمي إلى طبقة أدنى لاعتقاده أنه ربما يتمكن من المحقق به أو من أحد مكانته. الأمر الذي يعزّز لديه احتمالات نشوء نزعة التمييز والتعصب ضد من يعتقد أنه يشكل عنصر هديد له.

٣- كلما كان التغيير الاجتماعي سريعاً، ازداد التعصب، ففي كثير من الأحيان، يصاحب هذه السرعة احتلال ملموس في النظم، والمؤسسات الاجتماعية، والقيم التي يؤمن بها الفرد، كما يصاحب هذه السرعة نوع من عدم الاتزان والقلق عند الأفراد، فيلجأون إلى التعصب كوسيلة لتعطيله هذا القلق والاحتلال القيم.

٤- يُعدُّ الجهل وعدم وجود فرص للاتصال بين الجماعات المختلفة في المجتمع الواحد، عاملًا هامًا يمكن أن يؤدي إلى نشوء و تكون اتجاهات الأفراد، فقد أثبتت بعض الدراسات أنه كلما ازدادت معرفة الفرد بالحقائق والمعلومات عن الجماعات التي ينتمي إليها، قل تعصبه ضدها والعكس صحيح.

٥- تسهم المنافسة في ميادين العمل، والخوف من الفشل في موقف التنافس، في نشأة وزيادة التعصب، فقد يلحّ الفرد الذي يخشى المنافسة إلى اضطهاد من ينافسه حتى يحس بالأمان.

٦- يُعدُّ الاستغلال عاملًا هامًا لنشأة التعصب. فقد تعصب جماعة معينة ضد جماعة أخرى، وتصفها بأرذل الصفات لتبرير الاستمرار في استغلال هذه الجماعة، أو اضطهادها، كما هو الحال في المجتمعات البطريركية والتقليدية المحافظة التي تسود فيها الاتجاهات التعصبية ضد المرأة. وقد يكون الاستغلال اقتصاديًّا أو سياسياً أو اجتماعياً.

سابعاً: إمكانيات تغيير الاتجاهات التعصبية والوقاية من التعصب:

سبقت الإشارة إلى وجود شكلين أساسين للتعصب هما: التعصب الإيجابي والتعصب السلبي. ولا شك أن التعصب السلبي هو الذي يتطلب توجيه الجهد إلى مقاومته ومحاولة التخفيف من حدته والتخلص منه بأساليب أو برامج معينة، لما يسببه من صور القهر والعنف والعدوان ومن أشكال التأثير السلبي في بناء المجتمع، وبووجه عام مهدف ببرامج مكافحة الاتجاهات التعصبية، ومحاولة تغييرها أو الوقاية منها، إلى القيام بالآتي^١:

^١ انظر: معتز سيد عبد الله، الاتجاهات التعصبية، سلسلة عالم المعرفة، العدد ١٣٧، ١٩٩٩، ص ١٣٠.

- أ- إقناع جماعات الأقلية بقبول جماعات الأقلية، والتسليم بالاختلاف الرأي، والفارق في وجهات النظر، فيما بينهم قدر الإمكان، والتسامح معهم، والعيش معًا فسي ظل التعددية الحضارية أو الثقافية أو الاجتماعية.
- ب- التخلص من القوالب والأفكار والمعتقدات الخاطئة التي كونتها كل جماعة، عن الأخرى، وذلك بتصحيحها في ضوء الواقع والمعلومات الحقيقة.
- ج- العمل على تخفيف حدة مشاعر الكراهية والعداوة التي تكّنها مختلف الجماعات فيما بينها.
- د- تغيير مقاصد السلوك أو نوايا السلوك السلبية، التي يمكن أن توجد لدى بعض الأشخاص من لم يسلكوا بصورة تمييزية بعد، وذلك حتى لا يصلوا إلى مراحل التمييز (أو التفرقة) في صورته الصريحة، التي سبقت الإشارة إليها.
- هـ- تغيير أساليب الاستجابات التمييزية التي تسلك بعض الجماعات في ضوئها ضد الجماعات الأخرى في شتى النواحي الاقتصادية والاجتماعية والمدنية وغيرها.

ورغم تعدد الاستراتيجيات والبرامج التي تستخدم في مواجهة الاتجاهات التعصبية فإنه يمكن تصنيفها في فئتين أساسيتين:

(١)- برامج تستهدف تغيير الموقف الذي يسوده التعصب:

وتتركز هذه البرامج على بعض جوانب الموقف الاجتماعي، أو السياق الاجتماعي الذي يقر التعصب أو يؤكد أو يجده أو يسمح بالتمييز ويشجعه. ولا تعتمد هذه البرامج على جهود علماء النفس بقدر اعتمادها على القائمين على السلطة التشريعية والسلطة التنفيذية في المجتمعات التي يسودها التعصب، ولذلك يطلق عليها اسم برامج العلاج التشريعي^١. فمقدار مواجهة التعصب، والعمل

^١ المرجع السابق، ص ١٣١.

على حفظه وتعييره يتمثل - وفق هذه البرامج - في اقتناع المسؤولين بمحدوى نشر العلاقات الطيبة بين الجماعات عن طريق سن القوانين التي تحرّم التّعصب وتجرّم التمييز، وتقرُّ العقوبات الرادعة على كل من يخرج على هذه القوانين، ومن ثم تلتزم المؤسسات والمظالم بهذه القوانين، فلا تمييز بين أبنائهما على دينهم، أو مبادئهم السياسية، أو طبقتهم الاجتماعية.

الفكرة الأساسية التي تقوم عليها هذه البرامج - إذن - هي أن الاتجاهات التعصبية تنشأ بسبب بحارة الأفراد، كل في جماعته للمعايير الاجتماعية السائدة فيها، وبالتالي فإنه إذا نجحنا في وضع تشريعات وقوانين تغيير من هذه المعايير الاجتماعية السائدة، فإن الاتجاهات التعصبية التي نشأت بسببها أو في كنفها، سوف تتغير بالضرورة، وهو ما يمكن ملاحظة نتائجه في العديد من الدول التي تبنت التشريعات والقوانين التي "تحرم" التّعصب والسلوكيات المختلفة الناجمة عنه. مع ذلك يتبيّن في بعض الحالات أن القوانين يصعب أن تُغيّر عادات وتقالييد ومعايير المجتمع الذي يعيش فيه الأشخاص المتعصبون، لأن ضغوط بحارة هذه المعايير الاجتماعية، قد تُمثل ثقلًا أقوى من ضغوط تفريد القوانين، وبالتالي يتصرّف الأفراد في إطار المعايير الاجتماعية السائدة، وبعتبروها هي (وليس القوانين والتشريعات الرسمية) المثل الأساسي لسلوكهم.

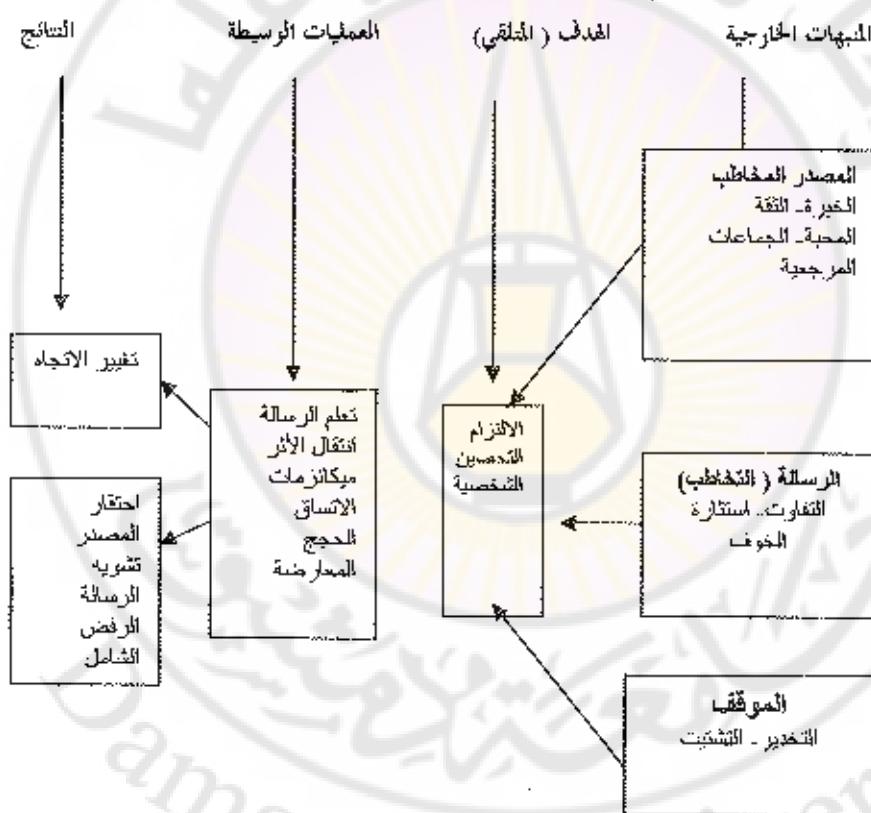
(٤) - البرامج التي تستهدف تغيير اتجاهات الأفراد المتعصبين:

تتعدد البرامج القائمة على تغيير اتجاهات الأشخاص المتعصبين، وإن اشتراك جميعاً في أنها تهدف إلى إحداث تغييرات في نفسية الأشخاص المتعصبين أنفسهم، تسمح بأن تحول اتجاهاتهم التعصبية السلبية إلى الوجهة المقابلة، أو على الأقل خفض درجة حدتها، ومن هذه البرامج ما يلي:

٩- الدعوة لمكافحة التعصب من خلال وسائل الإعلام:

يمكن من خلال أساليب التوعية والدعائية، ومحاولات الإقناع أو الاستمالة، التي تتم عن طريق الوسائل الإعلامية كالتلفزيون والراديو والمصحف، تقليل أو تحفيظ التعصب والعداوة، وما يرتبط بهما من أشكال التمييز المختلفة بين الجماعات. وقد بدأت البحوث التي أجريت في مجال التخاطب الجماهيري وتغير الاتجاهات يوجه عام، والاتجاهات التعصبية بوجه خاص، بعد فترة قصيرة من الحرب العالمية الثانية ويمكن لنا أن نحدد عناصر غرذج الإقناع أو الاستمالة الذي تعتمد عليه هذه

البحوث في الشكل التالي:



شكل رقم (١): يوضح غرذج موقف الإقناع أو الاستمالة.

وبصورة مبسطة، فإنه يمكن تلخيص عملية الإقناع أو الاستئمالة، التي يوضحها الشكل السابق، في ثلاثة جوانب أساسية، هي:

أ- **المبهات الخارجية**: وهي التغيرات المستقلة التي تهدف من خلالها إلى التأثير في استجابة الشخص المراد إقناعه وتغيير اتجاهاته العصبية. وتشمل المبهات الخارجية عدداً من العناصر.

* **المخاطب (أو المصدر)**: وهو الشخص الذي يتبع اتجاهًا معيناً نحو موضوع ما، ويحاول إقناع أشخاصاً آخرين بتغيير هذا الاتجاه. ولكي يؤدي المصدر هذه العملية بكفاءة عالية، ينبغي أن يستمع بعده حصال إيجابية، أهمها أن يكون خبراً في الموضوع الذي يعرضه، وأن يكون أهلاً لثقة المتلقى، وأن يشعر المتلقى نحوه بالودة، وأخيراً فإن الجماعة المرجعية التي يتبعها المتلقى، تعدُّ أحد المصادر المهمة في عملية الإقناع أو الاستئمالة، فإذا اتفقت جماعة القرآن على رأي معين، فإن هذا الرأي يكون له تأثير قويٌّ على كلِّ أعضائها.

* **النحاطب أو مضمون (الرسالة)**: لكي تكون الرسالة المقدمة أكثر إقناعاً وتأثيراً في المتلقى ينبغي أن ينبع عنها إدراك لدى المتلقى بأن هناك تفاوتاً بين موقفه الأصلي والموقف الذي يقدمه مضمون هذه الرسالة، فكلما كان هذا التفاوت كبيراً، ازداد احتمال حدوث التغيير المطلوب في اتجاهات المتلقى. فإن نجاح الرسالة يكون أكبر عندما تتمكن من استثارة الخوف لدى المتلقى إذا ظل متمسكاً باتجاهه الأصلي وغالباً ما ينبع المرشحون السياسيون إلى التحذير من أن نجاح عصوبهم في الانتخابات يعني الوصول بالبلاد إلى أزمات اقتصادية أو سياسية أو غير ذلك. ولكن ينبغي الحذر من مقدار الخوف الذي يمكن أن تتضمنه الرسالة. فالخوف المبالغ فيه يؤدي إلى نتائج عكسية بشرط أن لا تكون استثارة الخوف بدرجة مبالغ فيها.

* الموقف: يتم خطاب المتلقى في سياق واسع، يمكن أن تتدخل فيه مواقف أو مؤثرات مختلفة لها آثار حاسمة فينجاح عملية الإقناع. ومن أهم هذه المتغيرات الموقفية أن يعرف الأشخاص المراد تغيير اتجاهاتهم التعصبية، مقدماً، وقبل تقديم الرسالة لهم، بأنهم سوف يتعرضون لمعلومات مختلفة في موضوع من موضوعات اهتماماتهم، وهو ما يُطلق عليه (التحذير بالاستعداد)، وفي هذه الحالة يمكن أن يقاوموا عملية الإقناع.

كذلك تبين أن القدرة على مقاومة عملية الإقناع، تضعف لدى المتلقين إذا أمكن تشتيت انتباهم في أثناء تقديم الرسالة دون مبالغة في ذلك.

* الهدف (المتلقى): تؤدي خصال المتلقى المراد تغيير اتجاهاته التعصبية دوراً رئيسياً في عملية الإقناع، ومن أهم هذه الخصال، شدة التزام المتلقى أو عمسكه بالاتجاه المراد تغييره، ومدى تحصنه ضد عملية التغيير هذه، فإذا كانت للفرد عيارات سابقة بخصوص موضوع التخاطب، زادت قدرته على مقاومة عملية الإقناع، وللعوامل الشخصية أيضاً أثراًها في مدى قابلية الفرد لتغيير اتجاهه أو الاقناع بديله، فقد تبين أن بعض الأشخاص أكثر قابلية بوجه عام للإقناع من غيرهم، بصرف النظر عن الموضوع الذي تطوي عليه عملية الإقناع، مما يعني إمكانية الحديث عن وجود سيئة عامة لقابلية المتلقى للإقناع

بـ. المتغيرات الوسيطة: وهي العمليات التي تفسر إمكان حدوث تغيير في اتجاهات الأفراد بشكل عام واتجاهاتهم التعصبية بشكل خاص وأبرز هذه المتغيرات هي:

* تعلم الرسالة: فإذا تعلم المتلقى الرسالة الإعلامية المقدمة، فسوف يبع ذلك حدوث التغيير في اتجاهاته.

* **النقل الأثير:** ويعني ذلك أن تغير الاتجاه ربما يتم إذا حدث انتقال للأثير بين موضوعين تربطهما علاقة معينة. فحينما تقدم بعض المعلومات الإيجابية عن السود من أجل تغيير اتجاهات البيض نحوهم، تعرض على الملقين بعض المناظر الطبيعية الجميلة التي تشير إلى الارتباط والسعادة، وبالتالي فإن المشاعر الجميلة التي تحدثها المناظر الطبيعية، سوف تنتقل إلى الموضوع الآخر وهو السود، بحيث تساعده على تغيير الاتجاه السلي نحوهم.

- **ميكانيزمات الاتساق:** طبقاً لنظريات الاتساق المعرفي، فإن عدم الاتساق بين معارف الشخص الأولى، وبين المعرف التي تقدم إليه في أثناء عملية الإقناع، يؤدي إلى التوتر النفسي، مما يخلق لديه ضغطاً في اتجاه تغيير اتجاهه حتى يقل التفاوت بين معارفه الأصلية والمعرف المقترحة.

* **الحجج المعارضية:** طبقاً لنظرية الاستجابة المعرفية فإن تغيير اتجاهات يعتمد على كم ونوع الحجج المعارضية التي تثيرها الرسالة الإقناعية في الملقى، وإذا لم يستطع الملقى أن يفكّر في حجج معارضة لتلك التي تقدم إليه، أو حدث له نوع من "التشتت" منعه من التفكير فيها، فإن فرصة المصدر (أو المخاطب) تكون أكبر في التأثير فيه ، وبالتالي توافر إمكانية أكبر لتغيير اتجاهاته بالشكل المطلوب.

* **النتائج (أو الاستجابة):** هناك نوعان من الاستجابة التي يمكن أن يُصدرها الملقى على عملية الإقناع الموجهة نحوه، فإذاً أن يحدث تغيير في اتجاهاته طبقاً لبعضون الرسالة الإقناعية، وإما أن يقاوم التغيير. وتأخذ هذه المقاومة عدة صور منها ازدراء مصدر التخاطب، وإظهار عدم جدارته بالثقة، أو تشويه الرسالة ذاتها، والتشكيك فيها، أو الرفض الشامل للحجج المقدمة في هذه الرسالة دون تسويف لهذا الرفض، ويمكن اعتبار هذا النوع الأخير أسلوباً بدائياً، حيث يرفض الملقى

الحجج التي تقدم له دون تبرير، بينما الصواب أن يُفتَّنها ومن ثم يتم رفضها على أساس منطقية.

ومن الجدير ذكره أن الأنواع السابقة من المفهوم على مصدر التخاطب غالباً ما تشيع في المجال السياسي أكثر من غيره.

هذه هي العناصر الأساسية لنموذج الإقناع أو الاستمالة الذي تعتمد عليه عمليات الدعاية أو التوعية من خلال وسائل الإعلام، في مكافحة التعصب، أو محاولة تغيير الاتجاهات التعصبية. ولكن السؤال المهم هنا، هو ما مدى فاعلية الدعاية التوعية الموجهة إلى جماعة محددة، هدف التقليل من حدة الاتجاهات التعصبية التي تنشر فيها؟.

لقد أصبح الاعتراف بأهمية الدعاية في مواجهة الاتجاهات التعصبية أمراً مُسلماً به غير أن هذه الفاعلية تقى مرهونة بالعديد من العوامل ومنها مدى تحكم القوى والجماعات المنفتحة والمتسامحة بوسائل الإعلام، (فمن الأمور، التي كانت معروفة، أن وسائل الإعلام، ومن يقف وراءها، أدت دوراً خطيراً في إذكاء الرغبات التعصبية، وفي إعادة تشكيل الاصطفاف السياسي في مناطق عديدة من العالم، على أساس طائفية ومذهبية خلال العقود الماضيين).

ومن هذه العوامل أيضاً مدى قدرة وسائل الإعلام على الوصول بالتلقي إلى مستوى الانتباه اللازم لتلقي الرسالة بشكل إيجابي مؤثر، وكيف يفسر التلقي الرسالة المقدمة إليه، وهل تتفق مع معايير الجماعة التي ينتمي إليها، ومن المعروف أن الدعاية تصيب أكثر فاعلية حينما توجه إلى جمهور يفتقر إلى المعرفة الازمة بالموضوع، وحينما لا تتنافسها أشكال أخرى مضادة من الدعاية، وحينما تقدم في منطقة تنسجم بأن قيم مواطنها وحاجاتها ورغباتها غير متبلورة أو محددة بعد.

والاستراتيجية الدعائية الراهنة تتطلب ليس فقط استخدام الدعاية بأفضل الصور الممكنة لمواجهة الاتجاهات التعصبية، ولكنها تتطلب أيضاً فهم الأمس والأساليب الفعالة التي ينبغي مراعاتها لمواجهة أشكال الدعاية الأخرى التي تهدف إلى تدعيم وتشجيع انتشار الاتجاهات التعصبية. لأن مثل هذه الدعاية تقدم أي محاولات إنسانية لانتشار الحبّة والتسامح بين البشر.

٤- تيسير سبل الاتصال المباشر بين الجماعات:

يمثل الاتصال المباشر بين الجماعات المختلفة أحد الأساليب الهامة لمواجهة الاتجاهات التعصبية، ومحاولة التخفيف من حدتها، أو الوقاية منها. ويقوم الغرض الأساسي هنا في ضوء الاعتقاد بأن الاتصال المباشر بين الجماعات يسهم في تخفيف حدة القوالب النمطية والاعتقادات الخاطئة والعمل على تغييرها، وأن التقارب والتفاعل على ذلك، يزيدان من المودة والحبّة كما يحدث عادة في ظروف الحياة الطبيعية. وهناك أمثلة عديدة على ذلك، منها لقاءات الطلاب مختلفي الجنسيات، ولقاءات اللاعبين في دورات الرياضية العالمية.... الخ.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن المناطق التي يوجد بها مساكن عامة مشتركة، وتعيش فيها جماعات مختلفة على حد سواء، تقل لدى قاطنيها مشاعر الحصومة والكراء، بالمقارنة مع المناطق الأخرى التي توجد فيها حدود فاصلة فيما بين هذه الجماعات، مما يعني أنه في ظل التقارب والاتصال، فإن فرص التفاعل الإيجابي بين الجماعات المختلفة تزداد، وتزداد معها فرص إقامة صداقات وعلاقات أساسها الحبّة والثقة المتبادلة، بدلاً من الكراهة والتغور والتعصب والتعصب المضاد. وتؤكد دراسات عديدة أن الاتصال المباشر في حد ذاته ليس مقيداً دائماً، إذ لا بد أن يُحاط بظروف معينة، حتى يمكن أن يؤدي إلى تقليل أو تغيير الاتجاهات التعصبية. ومن هذه الظروف ما يلي:

• أن يكون الاتصال بين أشخاص ذوي مكانة اجتماعية متكافئة، فيجب أن يتواصل الأشخاص في مواقف تسمح لكل منهم أن يرى الآخر مساوياً له، وأنه ليس أقلّ منه منزلة أو مكانة، وأن تساعد مواقف الاتصال هذه على محور فكرة أن أحد الأشخاص أعلى من الآخر، أو أن إحدى الجماعات تفوق غيرها مكانة أو منزلة.

• زيادة المعرفة الشخصية، وتعني ضرورة أن يتواصل الأفراد بهدف معرفة بعضهم البعض كأفراد في ذاتهم، وليس كأفراد يتبعون إلى جماعات محددة. إن التعامل مع الشخص لذاته، يعني على اكتشاف أن القوالب أو التصورات النمطية التي لدينا عنه مجرد كونه عضواً في جماعة معينة، هي قوالب أو تصورات غير صحيحة.

• الدعم الاجتماعي للجماعات موضع الاتصال، فالاتصال بين الجماعات المختلفة، إذا قوبل بالترحيب والمساندة من السياق الاجتماعي المحيط به، يؤدي إلى تقليل التصub. فإذا رحب المدرسوون وشجعوا تلاميذهم الذين يتبعون إلى جماعات دينية مختلفة على التواصل معاً، فإن ذلك يؤدي إلى تقليل اتجاهاتهم التعصبية.

• الأداء التعاوني: فموقع الاتصال يصبح أكثر فاعلية في الحد من الاتجاهات التعصبية في تقليل التصub إذا تضمن نشاطاً ما يسمح لأفراد الجماعات المختلفة بالعمل معاً كفريق واحد يهدف إلى تحقيق رغبة مشتركة، لا يمكن تحقيقها إلا بأداء كل فرد منهم لدوره المحدد في الجماعة.

بذلك تكون قد عرضنا لنوعين من البرامج التي تستخدم في مواجهة التصub، أو تستهدف تغيير اتجاهات الأفراد المتعصبين. وما هو جدير باللاحظة أنه إذا كانت الوقاية خير من العلاج، بالنسبة لأي مرض، فإننا أحوج ما نكون إلى تبني هذه المقوله نفسها في مواجهة ظاهرة التصub.

ولما كانت هذه الاتجاهات التعبصية متعلمة، وتوضع بذورها الأولى في السنوات المبكرة من حياة الطفل، شأنها في ذلك شأن الاتجاهات النفسية الأخرى، فإنه من الممكن الوقاية من هذه الاتجاهات السلبية المدمرة إذا سارت عملية التنمية الاجتماعية في مسارها الصحيح وتضافرت جهود مؤسساتها المختلفة (الأسرة، والمدرسة، وأجهزة الإعلام... الخ). على أن تغرس في الطفل بذور التسامح والمرودة، واحترام وتقبل المخالفين في الرأي، أو الجنس أو العقيدة، أو اللون، مما يؤدي إلى احتفاء أشكال السلوك التميزي، وما يؤدي إليه من صور العنف والعلوan.

الفصل الثامن

علم النفس الاجتماعي وقضايا الإعلام

أولاً: تعريف الإعلام.

ثانياً: عناصر العملية الإعلامية

ثالثاً: وظائف الإعلام

رابعاً: الشروط التي يجب توافرها في الرسالة الإعلامية

خامساً: تأثير وسائل الإعلام على المتلقي

سادساً: الرسالة الاتصالية واستراتيجيات الاتصال



٢٨٢

علم النفس الاجتماعي وقضايا الإعلام

إننا نعيش اليوم (عصر الاتصال)، وهذه حقيقة لا تحمل قبلاً أو تضخيماً لأهمية الاتصال وخطورته في عالمنا الراهن، وبما أن أي نشاط اتصالي يهدف إلى التأثير والإقناع. فإن الإعلام، باعتباره أحد فروع الاتصال، ووجه من أوجهه، لا يخرج عن هذا المدف، بل ويسعى إلى تحقيقه بالاستفادة من معطيات العلوم الاجتماعية المختلفة، وفي مقدمتها علم النفس الاجتماعي، الذي أضحى علماً يرقد. الإعلام بأسباب المعرفة التي تفيد في فهم السلوك الإنساني ودراسته. ويلقى الضوء على العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد وطرق تغييرها أو تعديلها، بالإضافة إلى ما يقدمه من معلومات عن عمليات التفاعل الاجتماعي، والعوامل المؤثرة فيه، وقضايا أخرى تتصل بالشخصية الإنسانية، وتعاملها مع المثيرات والمنبهات سواء كانت إعلامية أم غير إعلامية، وكل ذلك يساهم بشكل فعال في تقوية دور الإعلام وتعزيز فاعليته.

ويؤدي الإعلام دوراً هاماً في المجتمع، بسبب طبيعة دوره ووظائفه وتأثيره على الفرد والرأي العام. وهو دور يتعاظم يوماً بعد يوم في ظل التطور المذهل الذي لم تعرفه البشرية من قبل في مجال التكنولوجيا وتدايق المعلومات.

ويعود الإعلام أحد أهم القوى المؤثرة في رسم السياسات المختلفة، وأصبحت الدولة المعاصرة تجد فيه إلى جانب السياسة والاقتصاد ركيزة لبناء نظامها ووسيلة فعالة لتحقيق أهدافها. وذلك، بسبب دوره الهام في بناء شخصية الإنسان، وتدخله وظائفه مع جميع فئات المجتمع، وبسبب قدرته على إيصال المعلومات ونقل الأفكار للآخرين الأفراد؛ وعلى مدار الساعة، وبمختلفة الوسائل، سواء أكانت مقررة كالمصحف والمحلات أم مسموعة كالراديو أم مرئية كالقنوات الفضائية.

فالوسائل الإعلامية، على اختلافها، تسهم في تكوين الآراء والمعتقدات عند الأفراد كما أن للعملية الإعلامية دوراً هاماً في تكوين الاتجاهات. وذلك من خلال التأثير في عملية التنشئة الاجتماعية والسياسية. هذا فضلاً عن الدور الذي تقوم به في تكوين البناء الفكري والفكري والاجتماعي للفرد، لاسيما أن وسائل الإعلام تعد مصدراً مهماً من مصادر التوجيه والتثقيف في أي مجتمع، وهي ذات تأثير كبير في جمهور المتلقين بمختلف شرائحهم ومستوياتهم الفكرية والاجتماعية وعلى اختلاف اهتماماتهم وتوجهاتهم. وهو الأمر الذي يُكسب الإعلام أهمية بالغة في عملية بناء المجتمعات، إلى الحد الذي يمكن القول بأنه بات أحد العناصر الأساسية في تشكيل ملامح الدولة المعاصرة.

أولاً: تعريف الإعلام:

تعني كلمة إعلام التبليغ والإبلاغ، أي إيصال الأخبار وتقديم المعلومات. ويمكن العثور على العديد من التعريفات التي تتفق جميعها على أن الإعلام هو عملية نقل المعلومات والمعرفة إلى المتلقي. فهو عملية إرسال واستقبال معلومات، وإشارات، أو رسائل ورموز، يتم تبادلها بين الأشخاص بطريقة مباشرة. ويشكل الإعلام جانباً من عملية الاتصال التي يتفاعل مع وجهاً متلقياً ومرسل الرسالة في مضمون معينة، سواء كانت واقعية أم مجردة. فهدف الاتصال هنا، هو المشاركة في المعلومات والصور الذهنية والأراء" بينما هدف عملية الإعلام هو التأثير في سلوك المتلقي. فالرسالة الإعلامية التي لا تحظى باستحسانة المتلقي لا يمكن أن تعد اتصالاً.

ومن جانب آخر، فإن مفهوم الإعلام يشير إلى ذلك المحال الذي يدرس عملية التخاطب، وأطرافها، ووسائلها، ونتائجها، وهي العملية التي أوجز لها لاسوائل في عبارته الشهيرة : "من؟ يقول ماذا؟ ولمن؟ وكيف؟ وبأي وسيلة؟ وبأي تأثير؟

من خلال ما سبق يمكن التوصل إلى أن الإعلام هو نشر وتلقي معلومات صحيحة وحقائق واضحة وأخبار صادقة وموضوعات دقيقة ووقائع محددة، وأفكار منطقية، مع ذكر مصادرها، خدمة للصالح العام، وذلك لاريته مستوى الرأي العام غير تقييده، والإعلام يخاطب عقل المثقفي وعواطفه السامية ويقوم على المناقشة والاقناع والجوار وبناء عليه ينبغي أن تسمى العملية الإعلامية بالأمانة والموضوعية.

ثالثاً: عناصر العملية الإعلامية:

تتألف العملية الإعلامية من مجموعة عناصر، تختلف وتتنوع بحسب وسيلة وطرق الاتصال المستخدمة. وأهم هذه العناصر هي:

١- المصدر، المرسل (**source/sender**) : وهو منشئ الرسالة حيث يتولى الحصول على المعلومات والأذكار وتحويلها إلى رموز، ثم يقوم بضياغتها في رسالة إعلامية، ويرسلها إلى المتلقى.

٢- الرسالة (**message**) : الصيغة النهائية للموضوع الذي يقوم المرسل بإرساله إلى المتلقى، وقد تكون على شكل كلمة منطوقة أو مكتوبة، أو موجات صوتية أو صورة يتم بشها عبر وسيلة الاتصال المناسبة.

٣- وسيلة الاتصال (**channel**) : وهي الأداة أو الطريقة التي يتم بواسطتها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. وتحتاج للوسيلة باختلاف مستوى الاتصال وطبيعة الجمهور المتلقى. ففي حالة الاتصال الجماهيري تؤدي الصحف والإذاعة والقنوات الفضائية دوراً رئيسياً في إيصال المعلومات للجمهور، بينما لا تقوم بهذا الدور في حالات الاتصال المباشر مثل الحاضرات أو المندوبات أو المؤتمرات ويقوم بالنيابة عنها الشخص صاحب المعلومة بنفسه.

١- المستقبل أو المتلقى (Receiver): وهو الفرد أو الجمّهور الذي تستهدفه الرسالة الإعلامية.

ثالثاً: وظائف الإعلام:

يشغل الإعلام اليوم مكانة هامة بين السلطات الأساسية التي تمارس وظائف الدولة، ويعود السبب في ذلك إلى التطور التكنولوجي الكبير، واتساع شبكات الاتصال العالمي، والتصاق الوسائل الإعلامية بواقع الجمّهور وطموحاته وتعلمهاته. ويُسعي الإعلام إلى بلوغ جملة من الأهداف ترتبط باحتياجات الناس المادية والفكريّة والروحية، لذلك فإنّ محتوى المهام والموظائف التي يقوم بها الإعلام نسبة متغيرة وتختلف من مجتمع إلى آخر، وأحياناً في المجتمع الواحد تبعاً لمرحلتين يمرّ بها وطبيعة التغيرات التي تطاله. أما أبرز هذه المهام:

١- تقديم المعلومات وإشاعة الحوار ونشر المعرفة: فمن أولى مهام العملية الإعلامية تزويد الأفراد بالمعلومات الضرورية المتعلقة بيئتهم الاجتماعية ومجتمعهم والعالم الذي يعيشون فيه، وذلك من أجل تسهيل عملية اندماجهم وتكيفهم مع الآخرين، وإعطائهم الإمكانيّة على اتخاذ القرار السليم في ضوء المعلومات التي يحصلون عليها. كما تؤدي وسائل الإعلام دوراً مهماً في خلق مساحات الحوار بين أفراد في المجتمع الواحد، وبين المجتمعات المختلفة، وذلك عبر نقل الأفكار المختلفة وطرحها للمناقشة والحوارات، وتوضيح مختلف وجهات النظر لا سيما حول القضايا الكبرى، والتوصيل إلى اتفاق بشأنها. كذلك، فإنّ وسائل الإعلام تقوم بدور هام في نشر المعرفة العلمية وتسهم بشكل كبير في عملية التطور الثقافي والعلمي في المجتمع، فالفرد العادي، في المجتمع الحديث، لا يمكنه أن يحيط علماً بالنظريات الحديثة والاكتشافات العلمية والتقدّم التكنولوجي من المصادر الأصلية. وفي هذا المجال يقوم الإعلام بهذه المهمة، بأسلوب سهل مفهوم، وبألفاظ مبسطة مع الاحتفاظ

بالمعاني الأصلية. إضافة لما سبق، فإنه في حضم الحياة الحديثة، قد تجد بعض بوادي التفكير الخرافي والأنمط والنساج والتعميمات الجامدة التي ينبغي لوسائل الإعلام أن تتصدى لها، وتعمل على إشاعة الأفكار المدعاوية والترويجية في كافة مجالات ومفاصل الحياة.

٢- **تشكيل الرأي العام وصياغة الذاكرة الجماعية، وخاصة حيال القضايا المركبة التي يرتبط بها وجود مستقبل الجماعة.**

٣- **التشتت الاجتماعية للفرد: تؤدي وسائل الإعلام دوراً هاماً ومؤثراً في تنشئة الفرد وتحوبله إلى كائن اجتماعي غير تعزيز الاندماجه في البيئة التي يعيش فيها وتقوم وسائل الإعلام بهذا الدور من خلال نقل ثقافة المجتمع وقيمه ومعاييره إلى الفرد وتوفير المعرفة الضرورية لجعله عضواً فاعلاً في المجتمع. كما تسهم في تعزيز الوعي الاجتماعي بين الأفراد وتعيق التماهيّم الوطني، وتبنيهم لأفكار وتوجهات أمنهم وتنمية النسيج الاجتماعي.**

٤- **دعم أهداف المجتمع وتوجهاته: تقوم وسائل الإعلام بدعم مبادئ المجتمع وأهدافه وتطلّعاته سواء بشكل مباشر أم غير مباشر، وتوجيه الأفراد إلى المشاركة الفعالة في عملية تنفيذ الأهداف والالتزام بتوجهات المجتمع وأفكاره ومعتقداته.**

٥- **تعزيز السلم الأهلي في المجتمع: حيث تسهم وسائل الإعلام في نشر أفكار السلطة السياسية والترويج لها وحقيقة الرأي العام لتقبّلها. وتؤدي وسائل الإعلام دوراً مهماً في إرساء الأمن والاستقرار الاجتماعي غير نقل ونشر الأفكار التي تدعو إلى الحبّة والألفة بين أفراد المجتمع مما يعزز الملحمة الوطنية والاندماج الاجتماعي على أساسِ عمادها التفاهم وروح الحبّة.**

٦- التعريف بالقوانين والتشريعات وخاصة في مجال تعريف المواطن بم حقوقه وواجباته الاجتماعية والسياسية والانسانية المختلفة.

- ٧- التسويق والإعلان: والمساهمة في تشويط الاقتصاد الوطني عن طريق نشر المعلومات والبيانات عن السلع أو الخدمات أو الأفكار، خلق حالة من المرض لدى الجمهور بقصد الترويج لها مقابل أجر. إلا أن مهمة الإعلام في هذا المجال، لم تعد تقتصر على الجانب التسويقي للم المنتجات والبضائع، بل تَعدُّها إلى الترويج للسياسات والأفكار التي تعبّر عن توجهات واستراتيجيات الدول والأحزاب والحركات السياسية المختلفة في العالم المعاصر، وذلك بغية كسب الرأي العام المحلي أو العالمي، أو التأثير فيه.

ويتعدد الإشارة إلى أن الكثير من الباحثين والمحتمصين يذهبون إلى القول إن تغيرات جوهرية طرأت على مهام ووظائف الإعلام، فلم تعد المهمة تقتصر على نقل وإيصال المعلومات والأفكار ونشر الأخبار، بل تتجاوزها (لا سيما في ظل ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي شهدتها) إلى مرحلة التأثير في الأحداث وتحريكها، وتوجيه أفكار الناس وبناء مواقفهم من الأشياء والأحداث، بل وتحميدهم على منهج معين وأفكار محددة. وهي تقوم هذه الدور الجديد لها إما بطريقة مباشرة يفهمها المتلقى بشكل واضح، أو بطريقة العرض المتكرر الذي يشكل حالة تراكمية تسهم تدريجياً في التأثير على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم.

رابعاً: الشروط التي ينبغي توافرها لنجاح الرسالة الإعلامية:

تجه الرسالة الإعلامية إلى المتلقى (سواء كان فرداً أم جماعة)، وتحثه على قبول مضمونها، فلا يوجد رسالة دون هدف، ونماحثها في تحقيق أهدافها، يعني قبول المتلقى لمضمونها ودفعه للتصرف وفقاً لما تناول الإيجابي به، أو ما تنبأ به من اتجاهات،

وما تعرّضه من آراء، ويمكننا تحديد ثلاثة متغيرات لها تأثيرها على قبول المتكلّمي لمضمون الرسالة أو رفضه لها هي: مصدر الرسالة، ومضمونها، وخصائص المتكلّمي.

التغيير الأول: مصدر الرسالة

أظهرت الدراسات المختلفة في مجال علم النفس الاجتماعي أن مصدر الرسالة وما ينتمي له من صفات له أهميته وتأثيره في مدى قبول الرسالة أو رفضها. فالرسالة الواحدة يمكنها باختلاف قائلها، فأكثر الناس تأثراً فيما هم أولئك الذين نشعر نحوهم بالملوّدة ونعرف من خبرتنا أهتم صادقون.

كما أن خبرة المصدر، ومصداقيته، وسمعته، وجاذبيته، واحترامه، وزاهاته، جميعها عناصر إذا ما توافرت في مصدر إعلامي ما، يجعل أفكاره أكثر قبولاً عند المخاطب. وقد تتنافس الجاذبية والخبرة أحياناً. فقد يكون المصدر جذاباً ولا يمتلك الخبرة الالزامية عن موضوعه. وقد بيّنت الدراسات، أنه ليس من الضروري دائماً أن يكون المتكلّم خبيراً حتى يحظى بتأييد المستمعين أو المشاهدين، بل يكفي أن يتصرّر المتكلّمي ذلك. ومن هنا يأتي دور الوسائل الإعلامية في الترويج للمتكلّم أو خلق صورة جاذبة، أو غير جاذبة عنه قبل أن يبدأ في إلقاء خطابه.

ولا يقصد بالجاذبية هذه، أن يكون الإنسان كاملاً في مظهره وهيئة، وناجحاً في جميع تصرفاته، بل على العكس فقد دلت الدراسات أن بعض التصرفات التي تُنمّ عن الغوفية، وتشير إلى بعض فوائح النقاص، قد ترفع من مستوى الجاذبية وتؤثّر على المتكلّمي في قبول ما يُطرح عليه.

ومن الصفات التي يبغى أن يتصلّف فيها المصدر وتؤثّر في تقبل رسالته، أن يمتلك القدرة على جذب المخاطب، وأن يتحلى بمهارة اجتماعية تمكّنه من الحكم على المتكلّمين، هذا بالإضافة إلى صفات أخرى أهمها: المرونة، والتحكم في المزاج،

وسرعة البديهة، وتلمس اهتمامات المخاطب واحتياجاته وطموحاته، وغير ذلك من الصفات.

المتغير الثاني: مضمون الرسالة:

صفات "المصدر" التي أبرزنا بعض جوانبها فيما سبق، غير كافية لإقناع المتلقى بمضمون ما يقول أو يكتسبون الرسالة. إذ لا بد أن تكون الرسالة ذاتها وما تحتويه من أفكار وأراء وسوى ذلك، تمتاز بخصائص تجعلها تستحوذ على اهتمام المتلقى وتحظى بقبوله، ومن أبرز هذه الخصائص هي:

- ١- أن تكون الرسالة منطقية ولا تتعارض مع مبادئ العقل: أي أن يكون مضمونها مقنعاً وأن ينسجم مع قواعد المنطق، وسفن الحياة والطبيعة، فلا يمكن، مثلاً، إقناع المتلقى أن الظلم خيرٌ من العدل، وأن الجهل أفضل من العلم.
- ٢- أن يتناسب محتوى الرسالة معوعي المتلقى ويلامس اهتماماته، وأن يتسم بالوضوح، وبالابتعاد عن الغموض والتعقيد، بحيث يتمكّن المتلقى من فهمه دون عناء أو جهد كبير.
- ٣- طريقة تقديم الرسالة: يمكن تقديم الرسالة بعدة طرق، وذلك تبعاً لمستوى المخاطب ودرجة ثقافته. فمن الأفضل، على سبيل المثال، إذا كان الموضوع بسيطاً، وإذا كان الجمهور من المستعدين نفسياً لقبول التكليم، أن تعرّض الرسالة عرضاً بسيطاً دون التركيز على الخجج المعارض، وأن يترك للمتلقى أن يخرج بالاستنتاج النهائي. أما إذا كان الموضوع على درجة من التعقيد، فمن الأفضل عرض الاستنتاجات بشكل مباشر.

المتغير الثالث: المادة الإعلامية:

إضافة إلى المتغيرين السابقين، فقد أظهرت نتائج الدراسات المختلفة، أن فهم الرسالة الإعلامية مرتبط أيضاً بعده اعتبارات، تتعلق بطريقة عرض الرسالة وطبعية المتنقى ذاته. ويمكن الإشارة إلى أبرز هذه الاعتبارات كما يلي:

١- نوعية القضية المطروحة ومدى ملائمتها لاهتمامات، المتنقى سواء كانت اجتماعية أم سياسية أم اقتصادية أم غير ذلك.

٢- طريقة الماشدة أو المخاطبة: هل تعتمد الرسالة على اللغة المنطقية التي تحفّز المتنقى على التفكير بالحجج التي تتضمنها وتدفعه إلى استخلاص الاستنتاجات منها؟ أم يتم اللجوء إلى مناشدات انفعالية تهدف إلى تحقيق الاستimulation عند المتنقى فتحرّك عواطفه وغرازه؟ أم تستثير عنصر الخوف عنده ليقتنع ببعض ما يطرح عليه؟

٣- طريقة أسلوب الرسالة: ويتعلق الأمر بعدة جوانب منها طريقة صياغة أسلمة الرسالة وهل يعتمد المرسل على الأسلمة الاستكتارية أم التعبوية؟ ومنها، اللغة المعتمدة: هل هي الفصحى أم العامية؟ ومن هذه الجوانب أيضاً استخدام الأشكال التوضيحية والرسوم والصور، وغير ذلك.

٤- طريقة تنظيم الرسالة: وينصل الأمر بعرض فقرات الرسالة، ومن ذلك، على سبيل المثال، هل تبدأ الرسالة بالتوصيات أم يتم الاختتام بها؟ وهل يتم البدء بالحجج القوية أم الضعيفة؟ أم هل يتم عرض الحجج المؤيدة أولاً ، ومن ثم الحجج المعاشرة؟ وما هو الأفضل أن تبدأ بتقديم الحجج التي تخاطئ بقبول المتنقى، أم بذلك التي لا تخاطئ بقبوله؟

٥- شخصية المتنقى: يتوقف فهم الرسالة الإعلامية، في جانب كبير منه على طبيعة المتنقى وخصائصه الشخصية، ومن ذلك:

أ- قوّة أو ضعيف الاتجاه الذي يتبناه المتكلّم نحو مضمون الرسالة الإعلامية.

ب- مستوى المعرفة التي يمتلكها المتكلّم عن موضوع الرسالة.

ج- إضافةً لذلك، تساهم متغيرات أخرى في فهم الرسالة الإعلامية منها: عمر المتكلّم، وجنسه، وذكاؤه وحالته النفسية وغير ذلك. فقد تبيّن على سبيل المثال، أن الأشخاص الذين يعانون من حالات الشعور بالنقص وعدم الثقة والعجز عن تأكيد الذات، غالباً ما يسهل إيصال مضمون الرسالة الإعلامية إليهم والتأثير عليهم وتغيير اتجاهاتهم وفق ما تصبو إليه،خصوصاً إذا كان المتكلّم غير متأكد من صوابية آرائه السابقة. فالشخص الذي يقلّل من شأن أفكاره، غالباً ما يجد نفسه ميالاً للاقتناع بأحكام الآخرين، وخاصة إذا كان هؤلاء مبالغين للقطع واليقين فيما يقولونه.

١- قوّة الاتجاه الذي يتبناه المتكلّم نحو القضية المطروحة.

٢- المعرفة التي يمتلكها عن الموضوع المثار إعلامياً.

خامساً: تأثير وسائل الإعلام على المتكلّم:

لقد أصبح واضحاً أن وسائل الإعلام، مهما تنوّعت أشكالها قدّف إلى إقناع المتكلّم بفكرة أو رأي أو عقيدة أو تبني وجهة نظر معينة أو القيام بسلوكياتٍ وتصرفاتٍ تتفق وأهداف المرسل للرسالة، وهكذا يمكن القول: أن آية رسالة إعلامية لا تخloo من آثر ما يأخذ طريقه إلى ذهن المتكلّم، وينعكس في نواحي سلوكه المختلفة، ولعلَّ أبرز الجوانب التي تؤثّر بها وسائل الإعلام على المتكلّم هي:

١- المعرفة: وهي شكل من أشكال التأثير الذي ينتقل عبر الإعلام بوسائل مختلفة ويتمثل في تقديم المعرفة للجمهور لجعله يلم بالأحداث والموضوعات والأشخاص والتوقعات التي تقع خارج نطاق خبرات الأفراد المباشرة.

وتحتفل وسائل الإعلام في قدرها على نقل المعرفة، فكلّ وسيلة طريقتها وأسلوها التي تميزها عن الأخرى. فقد تتفوق الإذاعة والقنوات التلفزيونية على الصحف والمجلات في نقل الأخبار، في حين تُمثل الوسائل المطبوعة مصدراً للإعلام بكثير من الموضوعات ذات الاهتمامات الخاصة. وتحاول وسائل الإعلام في سعيها لنقل المعرفة اتباع أساليب من شأنها جذب انتباه المتلقى، مثل استخدام المانشيتات، أو الاستعانة بالألوان أو الاستفادة من موقع المكان الأكثر بروزاً والأكثر لفتاً لانتباه لاستثارة الدافع أو استقطاب عمليات الإدراك والانتباه.

٢- التبيه الوجداني: تؤثر الرسالة الإعلامية في التواهي الوجدانية للفرد، ويعتمد هذا التأثير بدرجة كبيرة على الطريقة التي يدركها الفرد هذا التبيه وطريقة تفسيره له. من هنا تبرز أهمية العناية بالعمليات الإدراكية والمعرفية عند تحليل الآثار الوجدانية لوسائل الإعلام. يمعن بحث الأسس والعوامل التي تقوم عملها هذه العمليات والتي تتمثل في عوامل التعلم والمدافعة وسمات شخصية الفرد، والمرحلة العمرية التي يمر بها والثقافة التي يتبعها والمزاج الذي يغلب عليه في أثناء عملية التلقى. ومن الأمثلة الدالة على ذلك ما تقدمه الأجهزة السمعية أو المرئية من أحداث درامية مثلاً، إذ يلاحظ أن ما يترتب عليها من استجابات وجدانية المتلقين مختلف من شخص إلى آخر نتيجة لاختلاف إدراكهم وتفسيرهم لهذه الأحداث، وهذا الاختلاف يعود بدوره إلى عوامل التعليم والمدافعة والشخصية التي تختلف من شخص إلى آخر، أما بالنسبة للفروق الثقافية وال عمرية فإن تأثيرها في تشكيل الاستجابات يظهر بصورة واضحة في حالة المنهيات السلوكية التي تحمل أكثر من معنى، فإذا رأى وتفسير أهل الريف لبعض التنبهات السلوكية الاجتماعية قد يختلف عنه لدى الحضريين، كما أن إدراك وتفسير الأطفال لمعنى هذه المنهيات قد يختلف عنه لدى المراهقين أو الراشدين.

بالإضافة إلى ذلك فإن مزاج الفرد في حالة تلقيه للرسالة الإعلامية له دوره في تشكيل استجابتة للوخدانية تجاه مضمون الرسالة، فاختلاف المزاج من العوامل التي تفسر اختلاف استجابة الأفراد الوجودانية نحو المنهج الإعلامي الذي يتعرضون له، كما أن السياق الفيزيقي والاجتماعي الذي يتم فيه تلقي الرسالة الإعلامية له تأثيره على استجابت الأفراد تجاهه. كأن ينشأ لدى القارئ شعور بالخوف وهو يقرأ إحدى قصص الرعب بمفردہ في بيت له يحدث صريراً نتيجة حركة شديدة للرياح بالخارج.

٣- التمثيل: يشير مفهوم التمثيل إلى مدى استغراق الشخص في معايشة الأحداث الدرامية بحيث يؤدي إلى نشوء نوع من العلاقة السيكولوجية بينه وبين أحد المشاركيں في هذا العمل تصل به إلى محاولة التشيه بهذه الشخصية، فمشاهدة الشخصيات على الشاشة يبلغ التأثير بها حدّاً يدفع الأفراد إلى تقليدها والتتمثل بها من حيث السلوك والتصرفات بفعل حاذبيتها، أي أن الفرد يرتبط بالشخصية المعروضة إلى حد الاندماج ومحاولة تقليدها في كل شيء فيميل للتوحد معها و يجعلها قدوة له. وكما تذهب البحوث المعنية بموضوع أداء الدور، فإن اندماج الشخص في الدور يمكن أن يمثل موقعاً بين طرفين أحدهما هو الافتقاد غير السوي للهوية والطرف الآخر هو حالة الانفصال التصورى أو المفتعل عن الهوية ويدرك الباحثون في علم النفس الاجتماعي في مجال الإعلام إلى أن تركيز الفرد على خصائص معينة في القدرة لمحاكاة إما يعتمد على متغيرات ترتبط بالفرد مثل صفات شخصيته ودراوئعه ونظام القيم لديه.

٤- الاتجاه: الاتجاه وكما سبق وأن أسلفنا، هو مركب يتضمن بالإضافة إلى المكون الوجوداني مكونين آخرين هما المكون المعرفي والمكون السلوكي وعليه فإن التأثير في الاتجاه مرتبط بالتأثير في كل من المعرفة والفهم والذكرة. لأن نقص

المعرفة الناتج عن ضعف التنبية أو العجز عن الفهم لا بد وأن يعيق التأثير المباشر على الآراء. وقد بيّنت الدراسات ما مؤده أن الإعلام ذو قدرة محدودة نسبياً في تغيير الآراء، إلا أنه له دور مهم في الحفاظ على الآراء القائمة أو تدعيمها عن طريق تقديم المسوغات أو الأسباب المزبدة لتفعيلها سواء أكان ذلك بالنسبة لسلعة ما أو بالنسبة لمرشح في الحملات الانتخابية.

وتحتفل قدرة الإعلام في التأثير على الاتجاهات وتشكيلها بحسب مدى تمسكها بعرض المعلومات نفسها والأساليب المستخدمة دون تغيير وذلك كما يحدث في حالة البرامج الدعائية التي تسيطر على مضمونها الحكومات. إذ لا بد من ربط هذا التأثير بكثافة المشاعر نحو موضوع معين، أو قوة الرأي فيه، كما أنه لا بد من الاهتمام بالتوسيع الدعائي التي تعكس معلومات عن الموضوع أو مدى ارتباط الدعاية باتجاه عام أو اتجاه شخص أو ارتباطها بعوامل اجتماعية. إذ إن شدة تأثير الإعلام على الاتجاهات يعتمد جزئياً على التأثير الإجمالي لهذه المتغيرات معاً، بحيث يتم عمل نوع من التحسين بين المعلومات والآراء التي يعرضها الإعلام وبين العوامل الشخصية والاجتماعية الميسرة التي تحدث في الموقف.

وتشير بعض الأبحاث إلى أن وسائل الإعلام المختلفة التي تصور جماعة (ما)، على نحو غير إيجابي، تميل إلى أن تحدث آثاراً عكسية على اتجاهات الأفراد نحو هذه الأقلية. إلا إذا كان اتجاه الأفراد عايداً، أو متواطناً مع الرأي الذي يعرضه الإعلام. وهذا ما كشفت عنه إحدى الدراسات، فقد أشارت إلى التأثير الضعيف في اتجاهات المثقفين الأميركيين نحو شعب الصين بعد عرض أحد الأفلام التي تتقدّم من خلال إلبارازهم في صورة غير مرغوب بها كذلك لم يترتب على عرض أحد الأفلام التي تدين الجرائم وتبرّزها على أنها أفعال مضادة للمجتمع أي تأثير في اتجاههم نحو موضوع العقاب مع الجريمة يضاف إلى ذلك فإن دور السياق الذي

توضيع فيه الأحداث والأعيار له أهمته في التأثير على الاتجاهات وكذلك التأثير الفعال لعملية الاتصال بعد صياغة الخلاصة المراد توصيلها للمتلقي في صورة واضحة بعيدة الغموض.

٥- القيم: اهتمت مجموعة من الدراسات بتبني مدى تأثير الإعلام في عدد من القيم السلوكية وهي تشمل، القيم الشخصية، والقيم الاجتماعية، والتوجيهات الأخلاقية، والاتجاه نحو الحياة، ومن بين النتائج التي يتبناها هذه الدراسات أن الأطفال يميلون للاستجابة بقوة للمشاهد في الأفلام. وهم في نفس الوقت أقل ميلاً للتأثير بالنتائج النهائية أو الحكم النهائي والتي من وجهة نظر الراشدين - تعطي الفيلم وحده تبرير الموقف منه وتتصوّر القيمة الأخلاقية التي يتضوّي عليها.

وأظهرت دراسة أخرى أن تعريض الأطفال لغيرات ومضمونين تتجاوز أعمارهم يمكن أن تعمّل على جعل نظرهم للحياة معقدة وعلى نحو غير واضح يمكّن أنها تفضي إلى نوع من التضليل المشوه في نظرهم للحياة، ويتصاعد تأثير الإعلام في هذا الشأن مع وجود الأسرة والمؤثرات الاجتماعية، والبيئة السوية، والغيرات الشخصية، والأراء المسبقة.

وفي دراسة حول تأثير الأفلام على الاتجاهات والقيم لدى طلاب المدارس الابتدائية تم المقارنة بين استجابة بجموعتين منهم على أحد الاختبارات وكانت المجموعة الأولى من المتردد़ين بكثافة عالية على دور العرض السينمائي (من ٣ - ٢ مرات كل أسبوع) أما المجموعة الثانية فكانت أقل ترددًا (مرة واحدة أو مرتان شهرياً).

كشفت الدراسة عن وجود فروق بين المجموعتين في الأحكام والقيم الأخلاقية وتم إثباتها أيضاً ببيانها أحدى الدراسات عند المقارنة بين مشاهدي التلفزيون ومن لا يشاهدونه في التأثير على القيم والأراء، حيث يبيّن أن المشاهدين

الرهافات من أكثر اهتماماً بأمور الزواج والتربية لرؤيهن أفلاماً معبرة عن حياة مضطربة لبعض السيدات.

سادساً: الرسالة الاتصالية واستراتيجيات الإقناع:

يرتبط محتوى الرسالة الاتصالية بالقدرة على إقناع المتلقى ودفعه إلى اعتناق أفكار وموافق واتجاهات محددة. ولتحقيق هذه الأهداف، تستخدم الرسائل صيغة عديدة تراوح بين الاتصال اللفظي (الذي يجمع بين اللغة المنطقية والرموز الصوتية) وبين الاتصال غير اللفظي الذي يتمثل في لغة الإشارة والحركات والأفعال والملابس والألوان وغير ذلك. وأهم الأمور التي ينبغي مراعاتها في الرسالة الاتصالية هو سهولة استيعابها من قبل المتلقى، واحتياج الاستعمالات المؤثرة على الإقناع، ومراعاة خصائص القناة أو الوسيلة المستخدمة في إيصال المعنى إلى المتلقى.

وتشكل الرسالة الاتصالية الناجحة من القائم بالاتصال اتخاذ عدة قرارات تتعلق بشكل أساسي بالأدلة التي سوف يستخدمها، وتلك التي سوف يستبعدها، والمحجج التي يسهب في وصفها، وتلك التي ينبغي اختصارها فكل رسالة إقناعية هي نتاج للعديد من القرارات التي ينبغي اتخاذها سواء بالنسبة للشكل أو المحتوى. وأغلب هذه القرارات لا ترتبط بهدف الرسالة الإقناعي فحسب، ولكن تملئها أيضاً خصائص المتلقى ومهارات القائم بالاتصال.

(١) - أنواع الاستعمالات المستخدمة في الرسالة الإقناعية:

تتركز الاستعمالات المستخدمة في الرسالة الإقناعية في ثلاثة أنواع أساسية هي: الاستعمالات العاطفية، والاستعمالات العقلانية، واستعمالات التخويف. وفهما يلي عرض موجز لكل منها:

١- الاستعمالات العاطفية: وتستهدف التأثير في انفعالات المتلقي المختلفة وفي وجدانه، وإثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، ومخاطبة حواسه بما يحقق الأهداف المرجوة من الرسالة. وتعتمد الاستعمالات العاطفية على ما يلي:

أ-استخدام الشعارات والرموز: ويعتمد ذلك على تبسيط عملية التفكير واختزال مراحلها المختلفة بإطلاق أحكام نهائية على قضية (ما) بشكل بسيط مما يجعل المتلقي ينقل هذه الشعارات والرموز إلى وعيه ويعتبرها صحيحة دون أن غير عنده بُرْحَة التفكير.

فالشعارات التي يطلقها القائم بالاتصال تلخص هدفاً محدداً في صيغة واضحة وتسخدم كلمات براقة ومؤثرة مما يسهل حفظها وتكرارها. وكلما استخدمت أكثر، أصبحت مشحونة. مؤشرات عاطفية تشار في كل مرة تردد بها.

أما الرموز، فتشير بشكل أساسي إلى تحويل التحارب الإنسانية إلى مجموعة من الدلالات الرمزية التي يتفق عليها أفراد الجماعة. وتحتل كل إمة رموزها الخاصة بها، التي تؤسس لخلفية مدلولات التفكير لكل فرد من أفرادها. وتتحذ الرموز شكل المعتقدات المطلقة، ويتم استيقاؤها من ثقافة الأمة السائدة وتجربتها التاريخية وتراثها الديني والشعبي.

ب-استخدام الأساليب اللغوية والبلاغية المختلفة التي من شأنها تقويب المعنى بصورة جذابة للمتلقي، كالتشبيه والاستعارة والكناية والطباقي والجنس وغير ذلك.

ج- استخدام دلالات الألفاظ في تحريف المعنى، ويمكن تطبيق ذلك باستخدام كلمة (صفة أو فعل ما) تكون الكلمة محملة بمشاعر معينة، قد تكون سلبية فرضفي نوعاً من الرفض على الاسم أو الفاعل المقربن لها مثل: استخدام صفات "التخريبية" أو أفعال مثل: ادعى، زعم، اعترف. وقد تكون إيجابية مثل: المعتدل، النشط. ومن الملاحظ أن بعض هذه الألفاظ تحايدة مثل لفظ "ادعى" إلا أن معيار

الحكم هو ما جرى العرف عليه في استخدام اللفظ، وهو ما يطلق عليه علماء اللغة "الحقيقة العرفية للفظ".

إضافة لذلك، فإنه يمكن استبدال الكلمة بأخرى لها دلالة معنوية محددة. ويقصد بالدلالة المعنوية انتقال الذهن من مفهوم اللفظ إلى ما يلزمه. واستخدام دلالات الألفاظ المعنوية يعني إعطاء فكرة معينة صفة أو اسمًا له دلالة (ما) عند المتلقى مثل: أ- إرهابي، فاشيسي، عقلاني، معتدل، واقعي، يحمل شحنة عاطفية تؤدي إلى قبول أو رفض الفكرة أو الشخصية. وهي تقدم هذا الحكم من خلال لفظ محدد دون البرهنة على صحة هذا الحكم أو خطأه.

ب- الاستشهاد بمحاضر محددة، تتمتع بمحاضرة عالية من قبل المتلقى، بحيث يتم استغلال ميل المتلقى إلى التشبه بنع هو أكثر شهرة أو أعلى سلطة، لاقناعه بمضمون الرسالة.

ت- عرض الرأي على أنه حقيقة؛ وذلك على الرغم من أنه لا يتحقق الاتفاق من قبل عبارة، مما لا يشترك فيه أو "في الحقيقة" أن ... وغير ذلك.

ج- استخدام الألفاظ والعبارات التي تفيد في توكييد المعنى وتشديده مثل: جازماً، بشدة، بقوّة.

ر- استخدام غريزة القطبي Bandwagon، أي استغلال صاحب الرسالة الاتصالية للضغط الذي يدفع المتلقى للتتوافق مع الجماعة المرجعية التي يتبعها. ويطلق غستاف لوبيون على هذه العملية اسم "المدوى النفسية"

٢- الاستعمالات العقلانية: ويقصد بها التأثير في عقل المتلقى ومخاطبته وتقديم الصحيح والأدلة المنطقية، وتقييد الآراء المضادة بعد مناقشتها، وإظهار تناقضها المختلفة، وتستخدم الرسالة الاتصالية في ذلك المعلومات والأحداث الواقعية ولغة الأرقام والإحصاء.

٣-استماليات التخويف: وتستهدف تشويط الإثارة العاطفية لدى المتلقى، وإظهار التأثير غير المرغوب في ترتب على عدم اعتنائه بوصيات القائم بالاتصال، ومثال ذلك إثارة الولايات المتحدة الأمريكية خوف المجتمعات الغربية من امتلاك أسلحة الدمار الشامل أو الإرهاب لتوسيع شن الحرب على العراق ٢٠٠٣، أو إثارة خوف الناس من أمراض جديدة حتى يسارعوا إلى شراء اللقاحات اللازمة (أنفلونزا الخنازير). وتؤدي استمالة التخويف إلى جعل المتلقى يستجيب للرسالة في حالتين: الأولى: إذا كانت شدة الإثارة العاطفية تشكل حافزاً لدى المتلقى للاستجابة لحتوى الرسالة. والثانية: إذا كان المتلقى يتوقع أن يامكانه تجنب الأخطار التي يجري الحديث عنها إذا استجاب لحتوى الرسالة.

وهنالك ثلاثة عوامل تؤثر على شدة الإثارة العاطفية وهي:

الأول: محتوى الاستمالة: إذ يعني أن يكون محتوى الاستمالة له معنى واضح ومحدد لدى المتلقى حتى يستجيب للهدف منها. فالناس يميلون، في الأغلب ، إلى تجاهل التهديدات المختلفة التي تتضمنها الرسائل الاتصالية حتى تظهر علامات واضحة على جديتها وخطورتها.

وبناءً على الإشارة إلى أن الدراسات المتخصصة في هذا المجال، أظهرت أن الرسائل التي تستهدف إثارة القلق والخوف، تقل فاعليتها لدى المتلقى كلما ارتفع مقدار الخوف فيها. وتفسير ذلك أن الجمهور الذي ترتفع درجة توقره بالتخويف الشديد- من دون أن يكون هناك اتجاه للتقليل من هذا الخوف- يميل بشكل تدريجي إلى التقليل من شأن التهديد أو أهميته، أو قد يلحداً إلى إهمال الرسالة تماماً وتجنبها بدلاً من أن يتعلم منها أو يفكر في مضمونها.

الثاني: مصدر الرسالة: فإذا نظر المتلقى إلى القائم بالاتصال باعتباره غير ملم بالمعلومات الازمة أو أنه يبالغ في التخويف من دون مسوغ، أو أنه يستخدم

التخويف لتحقيق أهداف معينة، فسوف يرفض مضمون رسالته وتوقعاته. وبالتالي تفشل الرسالة في خلق الإثارة العاطفية المطلوبة.

الثالث: خبرة المتلقي: أظهرت بعض الدراسات أن درجة الخوف لدى بعض الناس تقلّ كلّما تعرّضوا إلى رسائل مشابهة. فتكرار الخوف يؤدي إلى نوع من "الحساسة العاطفية"، لدى المتلقي. ومن الواضح أنّ عنصر المفاجأة يزيد من الإثارة العاطفية التي تحدثها الأنباء السيئة بينما إدراك الخطر بشكل تدرسي يقلّل من الخوف الذي يترتب على المعرفة به.

أخيراً، من الصعب أن نحدد أي الاستعمالات التي ذكرناها سابقاً (العاطفية، العقلانية، التخويف) أفضل من غيرها في تحقيق أهداف الرسالة الاتصالية. وفي هذا المجال، لا يمكن الركون إلى قاعدة ثابتة. فالتجارب المختلفة تشير إلى فاعلية الاستعمالات العقلانية في بعض الحالات، بينما تكون الاستعمالات العاطفية أكثر فاعلية في أحوال أخرى. إضافة لذلك، فإن استعمالات التخويف قد تؤدي في حالات معينة إلى نتائج عكسية أو غير مرغوبه. فعندما يشعر القائم بالاتصال مشاعر الخوف برسائل هجومية أو يقوم باستخدام وسائل وأدوات غير مناسبة، قد يؤدي ذلك ليس فقط إلى نفور المتلقي من القائم بالاتصال، وإنما أيضاً إلى التغور من الجماعات والمشروعات والأهداف المفترضة به.

ومن الجوانب المهمة في هذا المجال، المقارنة بين الاستعمالات الإيجابية والاستعمالات السلبية. فقد أشارت نتائج دراسات خاصة في بعض المجتمعات المتقدمة أن استخدام الاستعمالات الإيجابية في الدعاية الانتخابية لبعض المرشحين يعطي نتائج أفضل في حالات معينة، في حين يتحقق بعضها الآخر نتائج أفضل باستخدام الاستعمالات السلبية.

فقد يرکز أحد المرشحين في حملته الانتخابية على جوانب معينة يعتبرها مؤشرات ضعف لدى خصميه، فيؤدي ذلك إلى زيادة جاذبية المرشح الخصم، كما كان عليه الأمر في الانتخابات الأمريكية الأخيرة، عندما رکز ماکين على ضعف أو باما في مجال السياسة الخارجية والأمن القومي، وهدف من ذلك إلى تعزيز استعمالات الخوف لدى الناخب الأمريكي لمنعه من دعم أو باما، فجاءت النتائج عكسية – كما هو معروف.

(٢) - أساليب الإقناع المستخدمة في الرسالة الاتصالية:

تؤدي أساليب عرض الرسالة الاتصالية دوراً هاماً في إقناع المتلقى بمضمونها، وهناك العديد من الاعتبارات التي تؤدي إلى اختيار أسلوب معين لتقديم الرسالة واستخدام نوع محدد من الاستعمالات، فيما يتوافق مع خصائص الموضوع وطبيعة المتلقى. وفيما يلي عرض لأهم هذه الاعتبارات:

١-وضوح أهداف الرسالة مقابل استنتاجها نظرياً:

تبين الدراسات المختلفة إلى أن الإقناع يكون أكثر فاعلية عندما يذكر القائم بالاتصال أهداف رسالته أو نتائجها بوضوح. فقد وجد الباحثان " هوفلاند" و "ماندل" أن نسبة الأفراد الذين غيروا اتجاهاتهم بما يتوافق مع أهداف الرسالة بلغت الضعف عندما قدم المتحدث نتائجه بشكل واضح ومحدد، وذلك بالمقارنة مع نسبة الذين غيروا اتجاهاتهم بعد أن تعرضوا لرسالة ترك المتحدث نتائجها للجمهور ليستخلصها ب نفسه.

وتحذر الإشارة إلى أن المسألة هنا أبعد من أن تكون مجرد مشكلة وضوح النتائج مقابل تضمينها. فالامر يتعلق بظروف أخرى مثل مستوى تعليم وثقافة المتلقى، ودرجة أهمية الموضوع المطروح، ومدى ارتباطه بالمتلقى، وأيضاً نوع الاتصال القائم.

ومن الملاحظ، أنه كلما ارتفع المستوى العلمي والثقافي للمتلقي، كان من الأفضل عدم التصرّح بالهدف بشكل مباشر، بل تضمينه في الرسالة الاتصالية وفسح المجال أمام المتلقي للوصول إليه. فإذا كان الموضوع مهمًا له، فسوف يكون لديه معلومات كافية عنه، وسوف يدقق في حجم الرسالة. وبالتالي يصبح تركه ليستخلص النتائج بنفسه أكثر فاعلية وجذبى من تقديمها حاضرة له. كذلك إذا كان القائم بالاتصال مخل شك من قبيل المتلقي، فإن تأثيره سوف يقل إذا قدم نتائجه بشكل مباشر.

٤- تدعيم الرسالة الاتصالية بالشواهد والأدلة:

يعمد أغلب القائمين بالاتصال إلى دعم رسائلهم بالأدلة والمعلومات والأراء المنسوبة إلى مصادر أخرى، وذلك بهدف إضفاء مصداقية أكبر على موقف القائم بالاتصال. ويسود اعتقاد واسع، بأن هذه الطريقة تزيد من قدرة القائم بالاتصال على إقناع المتلقي. إلا أنه ينبغي عدم الركون إلى هذه النتيجة بسهولة، خاصة وأن الأبحاث العلمية التي أجريت على هذا الصعيد، لم تتوصل إلى نتائج حاسمة في هذا الشأن حتى الآن. ورغم ذلك فإنه يمكن تقديم بعض التعميمات حول تأثير الأدلة والشواهد، والرکون إليها في تقديم الرسالة الاتصالية، ومنها:

أ- تقلُّ الحاجة في الرسالة الاتصالية إلى الأدلة والشواهد كلما كان المتلقي على معرفة وقناعة بمصداقية المصدر. وفي هذه الحالة، لا يحتاج القائم بالاتصال إلى ما يؤكد أو يعزّز آفوهه.

ب- تحتاج بعض الموضوعات إلى الأدلة والشواهد أكثر مما تحتاجه موضوعات أخرى. وخاصة منها تلك التي لا ترتبط بخبرات المتلقي السابقة.

ج- يختلف تأثير الأدلة والشواهد باختلاف المتلقي، فالمتلقي المتعلّم أو المثقف يتطلع إلى إثبات للأفكار المعروضة عليه أكثر من المتلقي الأمي أو غير المثقف.

د- يتوقف تأثير الشواهد والأدلة على قناعة المتلقى بها، (هل هي صحيحة أم مغيرة؟)، وهنا ينبغي التفريق بين الأدلة والشواهد التي تقدم كحقائق، وبين تلك التي تقدم كآراء، فتأثير كل منها مختلف. الواقع أن هذا الاستنتاج لم ينبع بعد للدراسات الكافية في الأبحاث التي تناولت تأثير الأدلة والشواهد على الإقناع، خاصة وأن المتلقى، قد ينظر إلى "الآراء" باعتبارها "حقائق" إذا كانت صادرة عن جهات مرجعية يثق بها.

٣- عرض جانب واحد من الموضوع مقابل عرض الجانبين المؤيد والمعارض: تشير نتائج الأبحاث التي أجريت في مجال الاتصال الجماهيري إلى أن تقدم الحجج المعاشرة والمزيدة لموضوع الرسالة الاتصالية، يكون أكثر فاعلية وأقدر على إحداث التغيير المطلوب لدى المتلقى المتعلّم والمتقدّف، وأيضاً لدى المتلقى المتردد. وعلى عكس ذلك، فإن التركيز على أحد جوانب الموضوع يكون أكثر فاعلية في تغيير آراء الأفراد الأقل تعليماً، أو الأفراد المؤيدون أساساً لوجهة النظر المعروضة في الرسالة. حيث يصبح تأثير الرسالة في هذه الحالة تدعيّماً لآرائهم السابقة. إضافة لذلك، فإن الرسالة التي تعرض بجانبي الموضوع (المؤيد والمعارض) تكتلّق القدرة على تحصين المتلقى من الدعاية المضادة، في حين أن الرسالة التي تعرض بجانب واحد تكون غير قادرة على ذلك.

٤- ترتيب الحجج الإقناعية في الرسالة الاتصالية:

يصف الأخصائيون الرسالة الاتصالية التي تقوم على تأجيل حجاجها القوية والهامة إلى النهاية على أنها رسالة تستخدم ترتيب الذروة أو تأثير النهاية Recency بينما يصفون الرسالة التي تقدم حجاجها الأقوى منذ البداية، على أنها رسالة تتبع تأثير عكس الذروة أو تأثير البداية Primacy.

وبشكل عام، يمكن القول أن ترتيب النروءة يكون أجدى بالنسبة للموضوعات غير المألوفة، وحين لا يكون المتلقى مهتماً بالموضوع. غير أنه ليس هناك قاعدة ثابتة يمكن الأخذ بها في هذا المجال، لترتيب المخجج في عملية الإقناع. ولكن ينبغي على القائم بالاتصال أن يعتمد على خبرته ودرايته بالموضوع الذي يطرحه والظروف التي تحيط به ليقرر الحالات التي تتطلب تأجيل المخجج الأقوى حتى النهاية وتلك التي تتطلب عرضها منذ البداية.

٥- مراعاة احتياجات المتلقى:

تشير الأبحاث المتعلقة بهذا الموضوع إلى أن الرسالة الاتصالية تصبح أكثر فاعلية عندما يجعل الرأي أو السلوك ،الذي تعرض له، يدو للمتلقى على أنه وسيلة لتحقيق احتياجاته الموجودة فعلاً. أما خلق احتياجات جديدة لدى المتلقى وإيجاده على إتباع أساليب لإشباعها، فيبدو مهمة أكثر صعوبة. فالآفراد يكونون أكثر استعداداً لتدعم احتياجاتهم الموجودة مقابل تطويرهم لاحتياجات جديدة عليهم تماماً.

٦- تأثير رأي الأغلبية:

يتأثر نجاح رسالة الاتصال بطبيعة الظروف التي يتلقى فيها الفرد المعلومات. وبشكل عام، فإن اتفاق المعلومات مع الرأي السائد يزيد من احتمال تأييد الآخرين لها. بينما من الصعب أن تجذب الرسائل، التي تكرر رأي الأقلية، المؤيدين لها. وتشير دراسات مختلفة إلى أن "الجمهور" عادة ما يعتقد بعض الآراء لأنه يؤمن بأن تلك الآراء تتفق مع الرأي الشائع أو مع رأي الأغلبية.

٧- تأثير التراكم والتكرار:

تشير الواقع الملموس في مجالات الاتصال المختلفة، إلى أن تكرار الرسالة يزيد من قدرها على إقناع المتلقى بمضمونها. ويمكن ملاحظة هذا الأمر بشكل واضح في الحملات الإعلانية التي تقوم لها الشركات والمؤسسات المختلفة لترويج فكرة،

أو بضاعة، أو غير ذلك. إلا أن تكرار الفكرة الواحدة بشكل مستمر من دون تغيير في الشكل قد يؤدي إلى نتائج عكسية وفي هذا المجال، يشير بارتليت إلى ضرورة أن يعمد القائم بالاتصال إلى التنويع المستمر في طرائق تقديم الرسالة الواحدة. بما يذكر المتألق بالهدف، ويشير في الوقت ذاته احتياجاته ورغباته.

(٣) - استراتيجيات الإقناع:

تمثل فكرة "الإقناع" جدراً قديمة تضرب في عمق التاريخ الإنساني. وكان يشار إلى هذه الفكرة بمصطلح "الخطابة" أو "البلاغة" أو "البيان". أي فن استخدام اللغة للتأثير على أحکام الآخرين وسلوکهم ، فقد كان الصوت أداة الاتصال الوحيدة المتاحة لإقناع الناس وتغيير آرائهم ومعتقداتهم. وقد احتل "فن الخطابة" عبر العصور "مكانة متميزة في أغلب المجتمعات" ، فقد كان وسيلة أساسية للإقناع بوجهات النظر المختلفة، وبشكل خاص يمكن أن نشير إلى الدور الذي أدهنه الخطابة في الحياة السياسية والاجتماعية لدى اليونان والرومان والعرب.

وإذا كان البشر قد مارسو "فن الإقناع" منذ أقدم العصور، غير أن "الإقناع" بصفته علمًا، هو نتاج القرن العشرين. ورغم ذلك، فإن هذا "العلم" ما زال في مراحله الأولى، وأن الحكم على "علميته" يتبعني أن يأخذ بالحسبان الإجابة على السؤال التالي، وهو: هل تطور "علم الإقناع" إلى المستوى الذي يسمح لنا بالقول، أنه أصبح يمتلك مفاهيمه وأدواته المنهجية اللازمية للإمساك بناصية العقل والسلوك الإنساني؟ ومن الواضح أن الوقت ما زال مبكراً لجسم هذا الموضوع بشكل تاماً، ورغم ذلك يمكن القول أنه كلما تحولت تقنيات الإقناع من "فن" إلى "علم" فإن فاعليتها سوف تزداد في السيطرة على قناعات البشر وتوجيه السلوك الإنساني.

وإذا كان ثمة جهل عام فيما يتعلق بـ "علم الإقناع"، كما يقول ميلر، فإن ضرورة هذا العلم تبدو في تصاعد مستمر في مجال وسائل الاتصال المختلفة. ومن هنا تبدو أهمية الرؤية الاستراتيجية القادرة على الارقاء به من خلال منظور علمي قادر على الإحاطة بمفاهيم وآليات الإقناع الملائمة للسياسات الاجتماعية والسياسية والثقافية المختلفة التي تعيشها المجتمعات الراهنة. وفي هذا الإطار، قام الباحثان "ملفين ديفلير" و "ساندرا بول روكيتش" بالقترح ثلاث استراتيجيات نظرية للإقناع، تناطب كل منها المتغير التابع، أي السلوك العلني للمتلقى الذي ينبغي تعديله. ولابد هنا من الإشارة أن هذه الاستراتيجيات ليست نظريات فعائية أو أنها مصاغة في فروض مسلم بها، وإنما هي خطوط إرشادية تساعده على فهم مجموعة العوامل والمتغيرات التي تساعده على فهم عملية الإقناع والقيام بها. وهذه الاستراتيجيات هي:

- الاستراتيجية السيكودينامية، والاستراتيجية الاجتماعية - الثقافية،
واستراتيجية بناء المعنى

وسوف نعرض فيما يلي لكل من هذه الاستراتيجيات بشكل موجز:

(١) - الاستراتيجية السيكودينامية:

تقوم الافتراضات الأساسية في علم النفس على العلاقة بين المؤثر والاستجابة عند الفرد، وهو ما يُعبر عنه في معادلة (S-O-R)، التي تمثل تابعية عامة من الأحداث السيكولوجية، يعتقد أن لها الدور الأساسي في تحديد مسارات سلوك الفرد، وذلك على النحو التالي:

- ١- إن المؤثرات تستقبل وتُكشف بواسطة الأحساس من المحيط الخارجي.
- ٢- تُحدد خصائص الفرد نوع الاستجابة المختلقة.
- ٣- يتبع ذلك بعض أشكال السلوك .

وبما أن الاهتمام ينصب على الكائن الإنساني وحده ، فإنه يمكن المضي قدماً في إهمال العوامل الوسيطة بين المؤثر والاستجابة كالتالي:

- ١- جملة المخصائص البيولوجية أو الصفات الإنسانية الوراثية.
- ٢- جملة أخرى من العوامل يعود جزء منها إلى عوامل بيولوجية وجملة أخرى من العوامل الناجمة عن التعلم.
- ٣- جملة من العوامل المكتسبة التي تم تعلّمها والتي تشكّل البنية الإدراكية المعرفية للفرد.

ويعني هذا أن المعادلة S-O-R هي بنية معقدة جداً من المكونات البيولوجية والانفعالية والمعرفية التي توجه السلوك

وترکز استراتيجيات الإقناع على العوامل العاطفية والإدراكية (المعرفية) فحسب ، إذ من غير الوراء تعديل العوامل البيولوجية الموروثة كالطهول والجنس وغير ذلك.

وتسعى الاستراتيجيات السيكودينامية إلى ربط الإثارة الانفعالية بأشكال معينة من السلوك. ويبدو واضحاً أن العواطف مثل أساس هذه الاستراتيجية، إلا أن استخدامها يتم في حالات محددة من المواقف ذات الصلة بالجوانب الإنسانية المختلفة. أما العوامل الإدراكية فهي مؤثرات على السلوك الإنساني، وبالتالي فإنه إذا كان من الممكن تغيير العوامل الإدراكية فسوف يؤدي إلى تغيير السلوك بكل تأكيد.

ومن هنا يمكن القول، إن جوهر الاستراتيجية السيكودينامية، هو استخدام رسالة إعلامية فعالة لها القدرة على تغيير الوظائف النفسية للأفراد حتى يستجيبوا لهدف القائم بالاتصال. أي أن مفتاح الإقناع يكمن في تعلم شيء جديد من خلال معلومات يقدمها القائم بالاتصال لكي يغير البناء النفسي الداخلي للفرد المستهدف

(الاحتياجات، المخاوف، التصرفات) مما يدفع به إلى تبني السلوك الجديد المرغوب

.4.

ووفقاً لما يذهب إليه "ليون فيستجر" فإن ثمة مثل جهد لحالة نفسية داخلية مكتسبة تؤثر على سلوكنا ندعوها بـ "التناقض الإدراكي" ، تظهر عندما يتاتينا الشك أو القلق لزاء معتقداتنا أو تصرفاتنا، وتعمل كدافع لنا لغير سلوكنا حتى نستعيد التوازن الداخلي. فعلى سبيل المثال: إذا طلب من أحد الأصدقاء المساعدة في إنجاز عمل غير مشروع، وإذا اعتقدنا أن مثل هذا السلوك خطأ، فإننا سوف نوضع في حالة "تناقض إدراكي" . ولكن نقلل من هذا القلق يتوجب علينا أن نقوم بعمل ما، وفي هذه الحالة سوف يكون أمامنا ثلاثة بدائل: إما أن نرفض طلب صديقنا أو نقنعه بأن هذا العمل غير المشروع خطأ . ول الواقع أن أيّاً من هذه البدائل سوف يقلل التناقض . وسوف يتوقف التفسير الذي نختاره على مدى قدرتنا على ترجيح إحدى الكفتين: تقديرنا للصداقة ، أو مدى احترامنا لقياعاتنا الأخلاقية حيال العمل غير المشروع وعلى أيّة حال، فإن التناقض الإدراكي " -- وهو حالة نفسيّة داخلية - يعمد كدافع لكي نغير من معتقداتنا أو سلوكنا، وتُعدّ الحاجات والدوافع من المفاهيم المهمة في الإقناع. فالحاجة أساساً هي حالة حرمان.

فإنسان قد يُحرم من بعض المواد الضرورية، كالطعام أو الماء أو غير ذلك ويسبب ذلك في إثارته للحصول على ما يشبع حاجته. إن حالة الإثارة هذه هي الدافع. ومن المعلوم أن بعض الحاجات هي نتاج لطبيعتنا البيولوجية وبعضها الآخر نتاج للتعلم في البيئة الاجتماعية.

وقد اهتم علماء النفس بقائمة طويلة من الحاجات المكتسبة كالحاجة إلى تحقيق إنجاز (ما) ، والانسجام إلى الأسرة أو الجماعة، ومارسة السلطة والتواافق الاجتماعي وغير ذلك. وهي مجرد أمثلة قليلة، إلا أن ما يمكن ملاحظته أن هذه

ال حاجات كلّها قابلة للإقناع على افتراض أنه من الممكن تعديتها. وبالتالي، فإن الاتجاه السيكوديناميكي للإقناع ، يؤكد على القوى الداخلية للفرد في تكوين السلوك، وذلك باعتبار أن بناء الإنسان الداخلي هو نتاج التعليم. وهذه النتيجة هي التي تجعل من الممكن استخدام وسائل الاتصال المختلفة لتعديل هذا البناء بما يؤدي إلى تغيير السلوك.

إن جوهر الإستراتيجية السيكوديناميكية هو استخدام رسالة إعلامية فعالة لها القدرة على تغيير الوظائف النفسية للأفراد لكي يستجيبوا لهدف القائم بالاتصال. أي أن مفتاح الإقناع يكمن في تعلم جديد يقوم على طبيعة المعلومات التي يقدمها القائم بالاتصال ، لكي يغير البناء النفسي الداخلي للمتلقي المستهدف (حاجات ، خوف ، اتجاهات)، مما يؤدي إلى ظهور السلوك الذي يغطي القائم بالاتصال. ويمكن تصوير استراتيجية الإقناع السيكودينامية في المعادلة التالية:

رسالة إعلامية إقناعية ← تعديل أو تغيير العوامل الإدراكية (حاجات... دوافع) ← ظهور السلوك الجديد. لقد حلل بعض الباحثين استراتيجيات الحملات الإعلامية المرامية إلى تغيير محدد في سلوكيات المتلقى الاجتماعية، ووجدوا أن بعض هذه الحملات كانت تحقق أهدافها وبعضها الآخر يتحقق في ذلك، من دون أن يعرف السبب بدقة.

وقد اهتم هذا الموضوع (جيرالد ميلر)، فقام بتحليل الأبحاث التي تراكمت خلال عشرات السنين حول هذا الموضوع، وانتهى إلى أن النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال محدودة جدًا. فعلى الرغم من أن استراتيجية الإقناع السيكودينامية تبدو سليمة من الناحية المنطقية وأن وسائل الاتصال المختلفة تستخدمنها للوصول إلى غاياتها، إلا أن "ميلر" أوضح أنه لا توجد برهان قاطع ثبتت فاعليتها في تحقيق تبدل سلوكي لدى المتلقى وأن الأدلة التي توصل إليها لا

تؤيد هذه الاستراتيجية باعتبارها متهجّأً موافقاً ل لتحقيق التغيير السلوكي المطلوب عن طريق الإقناع. على أية حال ، فإن استراتيجية الإقناع المسيكودينامية تحولت مع مرور الزمن إلى جزء أصيل من الأبحاث الإعلامية والاتصالية المسائدة. إلا أنه ينبغي النظر إليها / رغم إغراءاتها/ باعتبارها نظرية غير منجزة وأن هناك ضرورة لسوق المزيد من البراهين للتحقق من فعاليتها.

(٤) - الاستراتيجية الاجتماعية - ثقافية:

تقوم الأسس الجوهيرية لعلم النفس على أن فكرة السيطرة على السلوك تتحقق من قوى داخل الفرد. في حين أن العلوم الاجتماعية الأخرى تفترض أن جزءاً مهماً من السلوك الإنساني يتحقق بفعل قوى تقع خارج الفرد، غير أن النظريات التي انطلقت من عوامل خارجية مارست دوراً ثانوياً في تطور استراتيجيات الإقاع مقارنة بتلك التي انطلقت من عوامل داخلية.

ويؤكد علم الانتروبولوجيا على مقدرة الثقافة الفاقعة في التأثير على السلوك الإنساني. ويستطيع المرء بسهولة أن يشير إلى أن أعمالاً إنسانية كثيرة يصعب فهمها وتفسيرها خارج إطار الثقافة السائدة، وكمثال على ذلك فإن إرادة الاستشهاد التي جسدها المقاومة الفلسطينية واللبنانية تعد نموذجاً يليغاً عن هذه

إن وضع استراتيجية اجتماعية ثقافية فعالة للإقناع يتطلب أن تحدد الرسائل الإعلامية للفرد قواعد السلوك الاجتماعي والمتطلبات الثقافية للعمل الذي سوف يحكم الأنشطة التي يسعى القائم بالاتصال إلى تحقيقها.

وستستخدم هذه الإستراتيجية منذ عقود في "علم الإعلان" بهدف إعادة تكوين الأفكار تجاه سلعة ما. ومن الأمثلة الحية في هذا المجال الحملات الإعلانية التي خططت لها الشركات المنتجة للتبغ بعد الحرب العالمية الأولى لتشجيع النساء على التدخين. إذ إن النساء اللواتي يدخنن يفقدن جاذبيتهن وقيمهن الأخلاقية . ومع ذلك فقد استنتج المعلنون عن السجائر أن نصف السكان لا يدخنون، وأنهم إذا استطاعوا إعادة صياغة قواعد السلوك لجعل النساء يدخنن، فإن المبيعات ستترتفع ملتفعاً شديداً.

ومن الواضح هنا، أن الاستراتيجية الاجتماعية -ثقافية تقوم على إعطاء الرسالة الاتصالية انطباعاً بوجود قبول عام في أوسع الرأي . أي يجب أن تظهر بأن التحديات التي قدّمتها مدعومة من قبل الجماعة، وبأن عدم الالتزام بها يشكل سلوكاً غير مقبول.

وهكذا تصبح معادلة نظرية استراتيجية الإقناع الاجتماعي -ثقافية على النحو التالي:

رسالة إعلامية إقناعية



تحديد وإعادة تحديد متطلبات ثقافية أو قواعد سلوك الجماعة وما يتضمنه ذلك من أدوار وتراثيات وأحكام



تكوين أو تعديل معتقدات أو تعرفيات السلوك الاجتماعي الذي تتفق عليه الجماعة



تغير في تجاه السلوك المعلن

وتستخدم هذه الاستراتيجية بكثرة في الحملات الإعلامية من خلال تعين شخصية معروفة جماهيرياً أو أحد كبار المسؤولين لإثارة الحماس والتعاون من جانب المنظمات المختلفة وأفراد الجمهور مثل تعين شخصيات تتمتع بالجاذبية والاحترام كسفراء للنوايا الحسنة في الحملات المتعددة ذات الطابع الإنساني التي تنظمها الأمم المتحدة بين فترة وأخرى.

(٣) - استراتيجية بناء المعنى (الصور الذهنية):

ويتعلق منهج الإقناع هذا بعمليات التأثير أو التلاعب بالمعنى. وهو أسلوب موجّل في القدم. فحال قرون طويلة من التاريخ البشري تكونت المعرفة، أي معانٍ العالم الواقعي الموضوعي – بوساطة صور وآراء تكيف اجتماعي يستند بشكل أساسي إلى التواصل الشفهي.

وكانت مقولـة أن المعرفة هي التي تحدد الفعل، تجسـد المـسلمـة الكـبرـى لما نـسمـيه اليوم "علم السلوك". ففي زمن أفلاطون وأرسطو كانت العلاقة بين المعانـي الذاتـية والسلوك تعد حجر الزاوية. وقد ظـل الارتبـاط بين المـعـرفـة والـسـلـوك سـائـداً خـالـلاـ حـقـبةـ المـدرـسيـنـ (الـسـكـولـاستـيكـ)ـ والنـهـضـةـ الأـورـوبـيـةـ وـحتـىـ العـصـورـ الـحـدـيثـةـ.

واكتشف الأنـتـروـبـولـوجـيونـ أنـ المعـانـيـ مـرـتـبـطـةـ بـالـلـغـةـ وـأنـ كـلـ لـغـةـ تـمـثـلـ نـظـامـاـ فـرـيدـاـ وـوحـيدـاـ لـلـفـهـمـ فـيـ الـعـالـمـ الـخـارـجـيـ وـاكـتـشـفـ السـوـسـيـوـلـوـجـيـوـنـ أنـ المـفـاهـيمـ الدـاخـلـيـةـ لـلـإـنـسـانـ فـيـ مـعـرـفـةـ الـمـنـظـومـةـ الـاجـتمـاعـيـةـ تـقـدـمـ مـعـدـدـاتـ لـلـحـالـةـ.ـ وـأـنـ إـذـاـ اـعـتـقـدـ الـمـرـءـ أـنـ حـالـةـ (ـمـاـ)ـ هـيـ حـقـيقـيـةـ،ـ فـإـنـ يـتـحـركـ عـلـىـ أـسـاسـهـ وـكـأـلـهـ حـقـيقـيـةـ.ـ وـاكـتـشـفـ عـلـمـاءـ النـفـسـ أـيـضاـ الـمـبـدـأـ الـقـدـيمـ الـقـائـلـ بـأـنـ الفـعـلـ تـحدـدـهـ الـمـعـرـفـةـ.ـ وـحوـلـواـ هـذـاـ الـمـبـدـأـ إـلـىـ مـفـاهـيمـ تـتـعـلـقـ بـمـعـانـيـ الـوـاقـعـ عـلـىـ شـكـلـ تـرـسـيمـاتـ.

وقد أدمـجـ عنـمـاءـ الـاتـصالـ هـذـاـ الـمـبـدـأـ فـيـ صـيـاغـهـمـ لـتـفسـيرـ تـأـيـيرـ وـسـائـلـ الـإـعـلامـ عـلـىـ سـنـوـكـ الـجـمـهـورـ فـالـإـعـلامـ يـكـوـنـ الصـورـ فـيـ رـقـوـنـاـ وـيـنـمـيـ مـعـقـدـاتـاـ عـنـ الـعـالـمـ.

ويؤثر في سلوكنا . كما أنه ينشئ، ويوسع، ويغير، ويثبت المعاني لكلمات في لغتنا ، وتؤثر هذه التعديلات للمعنى في استجابتنا للموضوعات المختلفة، وإذا افترضنا أن وسائل الإعلام يمكن أن تعدل المعانٍ وتؤثر في السلوك من دون قصد، فإن هناك أساساً كافياً للاعتماد على استراتيجية بناء المعانٍ بغرض تغيير السلوك عن قصد. ويفترض ذلك أن تكون المعلومات التي تعمّمها وسائل الإعلام، قادرة على إحداث تبديل في المعانٍ التي ينسب الناس إليها أشياء ومنتجات وأسباب وموضوعات معينة.

وفي حين أن استراتيجية بناء المعانٍ تعدّ تعبيراً جديداً، فإن المنهج ذاته له أصوله القديمة – كما ذكرنا – ومن الأمثلة عن مدى الأهمية التي كانت هذه الاستراتيجية في الماضي، يمكن رؤيتها في الدعاية للسيارات، حيث كانت صور الإعلانات توّكّد على المزايا الميكانيكية والمناسة والتوفير ، ثم جاءت المرحلة اللاحقة لترتبط بين اقتناء السيارة والرومانسية والجمال والفرح

كذلك يستخدم المرشحون السياسيون بناءات من المعانٍ الإيجابية عن أنفسهم ونقلها وسائل الإعلام مثل: الحرب على الفقر، أفكار جديدة، بيئة نظيفة وما إلى ذلك من شعارات.

ويمكن أن نشير إلى استراتيجية بناء المعانٍ وفق المعايير التالية:

رسالة إقناعية ← معانٍ جديدة أو تغيير في المعانٍ ← سلوك جديد.

وأخيراً ، فإنه على الرغم من الجهد الكثيرة الذي بذلت لوضع أساس نظرية لاستراتيجيات الإقناع إلا أن هذا الخلل مازال في حاجة إلى المزيد من الدراسات والتجارب العملية.

أهم المراجع:

- المراجع العربية:

- ١- إبراهيم ناصر: "علم الاجتماع التربوي"، ط ٢، دار الجليل للنشر، بيروت، ١٩٩٦.
- ٢- أحمد عزت راجح، أصول علم النفس، الإسكندرية، المكتب المصري للطباعة والنشر، ١٩٧٢.
- ٣- أحمد محمد مبارك الكتيري: "علم النفس الأسري"، ط ٢، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ١٩٩٢.
- ٤- جورج إم غاندا وموندجي. كورسيكي وجموعة من المؤلفين، نظريات التعلم، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، ترجمة على حسين حجاج، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب سلسلة عالم المعرفة، ١٩٨٦.
- ٥- حسن عماد مكاوي، د. ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨.
- ٦- زين العابدين درويش، علم النفس الاجتماعي، أسسه وتطبيقاته، القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٩٩.
- ٧- عبد الحليم محمود السيد، علم النفس الاجتماعي والإعلام، القاهرة: دارة الثقافة، ١٩٧٩.
- ٨- عبد الحليم محمود السيد وآخرون، علم النفس الاجتماعي المعاصر، القاهرة، ط ٢، ٢٠٠٤.
- ٩- عبد السنوار إبراهيم، الإنسان وعلم النفس، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب سلسلة عالم المعرفة، ١٩٨٥.

- ١٠ - عبد القادر حاتم، الإعلام والدعية، نظريات وتجارب، القاهرة: الأنجلو المصرية ١٩٧٣.
- ١١ - علي أسعد وطفة: "علم الاجتماع التربوي وقضايا الحياة التربوية المعاصرة"، ط٢، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ١٩٩٨.
- ١٢ - مجموعة من المؤلفين، علم النفس السياسي، ترجمة عبد الكريم ناصيف، دمشق، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب - وزارة الثقافة ٢٠٠٧.
- ١٣ - مصطفى سويف، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، القاهرة: الأنجلو المصرية ١٩٨٣.
- ١٤ - معن خليل عمر، نقد الفكر الاجتماعي المعاصر، دراسة تحليلية ونقدية، بيروت: دارة الآفاق الجديدة ١٩٩١.
- ١٥ - مؤتمر كلية الإعلام المصرية الدولي الثالث عشر، للفترة من (٨ مايو حتى ١٠ مايو ٢٠٠٧).
- ١٦ - ولیم و لا میرت و ولاس إ. لامبرت، ترجمة الدكتورة سلوى الملائى، القاهرة: دارة الشروق ١٩٨٩.

- المراجع أجنبية:

1. Ivancevich , Matteson, "Organizational Behavior and Management", McGraw-Hill ,New York, 2002.
2. R . Edition Blake, and J.S. Mouton, The New Managerial Grid, 1978 Houston TX .
3. R. Black, and J. Mouton: "The Managerial Grid: The Way to Leadership Excellence, 1964.
4. E . Fred. Fiedler: "A Theory Of Leadership Effectiveness, McGraw-Hill, 1987.
5. Evans, M.G : " The effect of supervisory behavior on the path-goal relationship", Organizational Behavior and Human Performance, New York, 1970.

6. Ivancevich & Matteson , New York, 2002.
7. R. House: "Path-goal theory of leadership: Lessons, legacy, and a reformulated theory", *Leadership Quarterl* , New York, 1997.
8. R. J. House,, & R. R. Mitchell: "Path-goal theory of leadership", *Journal of Contemporary Business*, Washington, 1974.
9. M.W. Jr. McCall, and M.M. Lombardo: "*Off the track: Why and how successful executives get derailed*", Greensboro, NC: Centre for Creative Leadership, 1983, first section.
10. R.M. Stogdill : "Handbook of leadership: A survey of the literature", New York, 1974, Free Press.
11. **Joachim Stempfle** : "A Functional Theory of Task Role Distribution in Work Groups" Universität Bamberg/Germany, Institut für Theoretische Psychologie, 2001, Vol. 4, No.
12. G-N : les concepts fondamentaux de la psychologie sociale . Paris . Dunod.1987.
- 13- w.w.Lambert and Rita Weisbrod, comparative perspectives on social psychology, Boston,Little,Brown 1971.
- S.Schacter.
- 14-The psychology of Affiliation stanford,california stanford univercity press, 1959.
- F.Heider
- 15- The psychology of Interpersonal Relation, New York, John Wiley, 1958

Social expectation	توقع اجتماعي
Social distance scale	مقاييس البعد الاجتماعي
Social stimuli	منبهات اجتماعية
Sociometric method	منهج سوسيومترى
Social skills	مهارات اجتماعية
Social situation	موقف اجتماعي
Social system	نظام اجتماعي
Social Learning	تعلم اجتماعي
Social interaction	تفاعل اجتماعي
Social communication	تواصل اجتماعي
Social role	دور اجتماعي
Social behaviar	سلوك اجتماعي
Stereo types	قوالب نمطية
Tolerance of stress	تحمل المشقة
Traits	سمات
Tendency	ذرعة
Tension	توتر
Values	قيم

اللجنة العلمية:

- الأستاذ الدكتور علي منصور.
- الأستاذ الدكتور حسن أبو حمود.
- الأستاذ الدكتور خالد ناصيف.

المدقق اللغوي: الدكتور محمد موعد

حقوق الطبع والترجمة والنشر محفوظة لمديرية الكتب والمطبوعات الجامعية

