الجماعة

وخصائص التفاعل الاجتماعي

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

منشورات جامعة دمشق
كلية الآداب والعلوم الإنسانية

الجماعة وخصائص التفاعل الاجتماعي

الدكتورة ليلى خليل داود
أستاذة علم النفس
في قسم علم الاجتماع

الدكتور أحمد عبد العزيز الأصفر
أستاذ علم اجتماع التنظيم
في قسم علم الاجتماع

١٤٢٥/ ١٤٢٦ هـ
جامعة دمشق
٢٠٠٤/ ٢٠٠٥ م

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

المحتويات

المقدمة ٩

الباب الأول – الأبعاد الجماعية ومفاهيمها الأساسية ١٣

الفصل الأول– الجماعة وخصائصها ١٥

أولاً– أهمية الجماعة ١٥

ثانياً– تحديد معنى الجماعة ١٧

ثالثاً– تطور البحث في طبيعة الجماعة ١٩

رابعاً– أنواع الجماعات ٢٤

خامساً– العضوية في الجماعة ٢٦

سادساً– بناء الجماعة ٢٨

سابعاً– خصائص ديناميات الجماعة ٤٠

الفصل الثاني – العلاقات الاجتماعية وأساليبها ٧١

أولاً– تحديد معنى العلاقات الاجتماعية ٧١

ثانياً– أسس العلاقات الاجتماعية ٧٣

ثالثاً– مظاهر العلاقات الاجتماعية ٨٣

رابعاً – طبيعة العلاقات الاجتماعية ٩٢

خامساً– أساليب العلاقات الاجتماعية ١٢٠

الفصل الثالث – تأثير الجماعات في الأعضاء ١٣٩

أولاً– طبيعة المواقف الاجتماعية ١٣٩

ثانياً– طبيعة التأثيرات الجماعية في الأعضاء ١٤١

الفصل الرابع – قياس العلاقات الاجتماعية ١٧٣
أولاً– مناهج بحث ديناميات الجماعة ١٧٣
ثانياً– نظرية مورنيو (السوسيومترية) ١٧٨
ثالثاً– الاختبارات السوسيومترية ١٨٧
رابعاً– الاختبارات شبه السوسيومترية ٢٠٤
خامساً– الاختبارات السيكودراماتيكية ٢٠٩
سادساً– الموقف الراهن من المقاييس السوسيومترية ٢١٥
الباب الثاني – ديناميات الجماعة..... ٢١٧
الفصل الخامس – الاتجاهات النفسية والتعصّب والتنميط ٢١٩
أولاً– تحديد معنى الاتجاهات النفسية ٢١٩
ثانياً– خصائص الاتجاهات النفسية وأبعادها ٢٢٢
ثالثاً– تكوّن الاتجاهات النفسية ٢٢٨
رابعاً– التعصّب ٢٤٧
خامساً– الأنماط الجامدة أو النمطية ٢٥٥
الفصل السادس – مقاييس الاتجاهات النفسية واختباراتها ٢٥٩
أولاً– أهمية قياس الاتجاهات ٢٥٩
ثانياً– مقاييس الاتجاهات ٢٦١
ثالثاً– مقاييس التقدير والملاحظات المنظمة ٢٨٩
رابعاً– الاختبارات ٢٩٥
خامساً– مشكلات قياس الاتجاهات ودراستها ٣١٢
الفصل السابع – تغيير الاتجاهات النفسية ٣١٥
أولاً– مقدمة ٣١٥
ثانياً– نظريات تغيير الاتجهات ٣١٧
ثالثاً– طرائق تغيير الاتجهات ٣٢٩
رابعاً– تغيير الاتجاهات على مستوى الجماعات ٣٥٨

الفصل الثامن – القيم: خصائصها، تأثيراتها ٣٦١
أولاً– أهمية القيم ٣٦١
ثانياً– تطور مفهوم القيم ٣٦٣
ثالثاً– تحديد مفهوم القيم ٣٦٥
رابعاً– خصائص القيم ٣٦٧
خامساً– تاثير القيم ٣٧٨
سادساً– اكتساب القيم ٣٩٠
سابعاً– دراسة القيم ٣٩٢
الفصل التاسع – الرأي العام: خصائصه، تكوّنه، وظائفه، دراسته ٣٩٩
أولاً– أهمية الرأي العام ٣٩٩
ثانياً– تطوّر دراسات الرأي العام ٤٠٢
ثالثا– تحديد معنى الراي العام ٤٠٦
رابعاً– خصائص الراي العام ٤٠٨
خامساً– تكوّن الراي العام ٤١٦
سادساً– وظائف الرأي العام ٤٥٣
سابعاً– دراسة الرأي العام ٤٦٢

الباب الثالث – القيادة والعوامل المكوّنه لها ٤٨١
تمهيد ٤٨٣
الفصل العاشر – التعريف بمفهوم القيادة وتطوّرها التاريخي ٤٨٧
أولاً– التعريف بمفهوم القيادة وأشكالها وعناصرها ٤٨٧
ثانياً– القيادة في الحضارات الإنسانية القديمة ٤٩٥
ثالثاً– القيادة في الحضارة العربية الإسلامية ٥٠٠

الفصل الحادي عشر – نظريات القيادة والعوامل المفسّرة لها ٥٠٣
أولاً– نظرية السمات ٥٠٣
ثانياً– نظرية العلاقات الإنسانية ٥١٠
ثالثاً– المدخل الوضعي لدراسة مفهوم القيادة ٥١٤
رابعاً– نظرية تحليل النظم ٥١٩
خامساً– نظرية عملية اتّخاذ القرار ٥٢٦
سادساً– النظرية التفاعلية ٥٣٣
الفصل الثاني عشر – عوامل السلوك القيادي وموجّهاته ٥٣٥
أولاً– عوامل ظهور القيادة أو السلوك القيادي ٥٣٧
ثانياً– موجّهات الفعل القيادي ٥٣٨
ثالثاً– تضافر موجّهات الفعل القيادي ومسؤوليات القائد ٥٤٨
الفصل الثالث عشر – خصائص القائد الإداري وطرائق تدريبه وتأهيله ... ٥٥٣
أولاً– دور القائد في حياة الجماعات الإنسانية ٥٥٣
ثانياً– خصائص القائد ٥٥٦
ثالثاً– أنماط القيادة ٥٦١
رابعاً– طرائق اختيار القادة ٥٦٨
خامساً– تدريب القادة وتأهيلهم ٥٧٥
المراجع العربية ٥٨٥
المراجع الأجنبية ٥٨٧
معجم المصطلحات المستخدمة ٥٩٩

المقدمة

إن الاهتمام بالجماعات ليس بالموضوع الجديد، إنما الجديد هو الصفة العلمية في دراستها والاستعانة بها باعتبارها وسيلة للتأهيل الشخصي وأداة لتسهيل التواصل بين الأشخاص وتكيفهم في مجتمع آلي أصبح الإنسان يشعر فيه بحاجة ماسة إلى علاقات اجتماعية إنسانية سليمة تحقق له التكيف المناسب.

وعلى هذا الأساس حظيت منهجية تطوير دينامية الجماعات والظواهر الاجتماعية اهتماماً عميق الجذور، فظهرت اتجاهات عديدة مستمدة من العلوم الاجتماعية كلّها، ومتهجة نحو التغيير الاجتماعي بهدف بعث الحيوية والإبداع في الجماعة.

ومهما يكن الأمر، فإن الجماعات الإنسانية تقوم وتبقى، تنشأ وتتطور، تتساند وتتباعد... بهدف تحقيق حاجات الإنسان وأهدافه التي قد يجد نفسه عاجزاً عن تحقيقها وحده، وتستحضر خلال ذلك صوراً للجهد الجماعي المشترك الذي يعبر عن فكرة القوة. فالجماعة بهذا المعنى هي " كل دينامي " ومركز للتواصل والتفاعل بين أعضائها، لا بل مركز التفاعل والتغير معاً، لأن التغير لا يأتي إلا بالتفاعل، ولولا التفاعل لما حدث التغير.

هذا ما يُسلّم به مفهوم " ديناميات الجماعة "، ويؤكد بالوقت نفسه على تأثير الجماعة الفعال في أعضائها، كما يعترف بضرورة العمل التعاوني من أجل تحقيق أهداف الجماعة، ويتعذر الفصل بين الفرد والمجتمع وعدم التعارض بينهما. فالجماعة لا تكون بصورة آلية، ولا تتغير بصورة عفوية إنما بجهود أعضائها في أثناء تحقيق حاجاتهم وحل مشكلاتهم.

على أي حال إن الجماعة هي دائماً في حركة مستمدة من إعادة البناء، وتبقى الغايـــة الأساسية من ديناميات الجماعة متمثلة في فهم العوامل الأساسية التي تحدد حـــركة الجماعـــة نحـــو أهدافها، وفي البحث عن العوامل المعيقة أو المسيرة للعمل الجمـــاعي، ســـواء تمثلـــت هـــذه الغاية في فهم السلوك الإنساني من أجل تعديله وتطويره، أو من أجل تحقيق التقدم والرفاهية للمجتمع.

هـــذا هو الأساس الذي اعتمد عليه هذا الكتاب في تناوله موضوع الجماعات وخصائصها وأهدافها في ضوء التفاعل بين أعضائها، كما عالج موضوعات شديدة الصـــلة بالـــتفاعل بـــين الأشخاص ضمن الجماعات: كالبناء الاجتماعي وتماسك الجماعات وجاذبيتها، واهتم بموضوعات أخرى توضح الدلالة الكبيرة للجماعات في حياة أعضائها وفي وظائف النظم الاجتماعية.

وكـــان طبيعياً أن يسهم الدكتور " أحمد الأصفر " أستاذ علم اجتماع العمل والتنظيم، في إلقاء الضوء على تأثير أجواء الجماعة الاجتماعية وأنماطها القيادية في الجماعات وفي أعضائها، ذلك على اعتبار أن المختصين في ميدان علم الاجتماع هم الطليعة في دراسة الظواهر الاجتماعية، ولاسيما أن هذا الميدان قد أسهم في تدعيم موضوع ديناميات الجماعة منذ نشأته الأولى.

وعـــلى هـــذا الأســـاس جـــاء الكتاب الحالي في ثلاثة أبواب تناولت فصولها موضـــوعات تشكل معاً عناصر من مشكلة عامة تدور حول فهم طبيعة ديناميات الجماعـــة، وتوضـــح كيفية ارتباط الفرد ارتباطاً دينامياً أصيلاً بالجماعة من ناحية وبالمجـــتمع من ناحية أخرى، بهدف فهم أفضل بطبيعة الجماعة وبأساليب تحقيق أهدافها وصيانة أسس السلوك الاجتماعي والجماعي. ولعلّ في هذا ما يزيد الوعي بإمكانية الاستفادة من القوانين التي تحكم الحياة الاجتماعية، في تنمية المجتمع العلاقات العامة والتوجـــيه الأسري وفي مجال التربية والعلاج الجماعي والتأثير في قرارات الجماعة والأعمال الجماعية، وفي اختيار القادة وتدريبهم على العلاقات الإنسانية.

جـــاء الباب الأول في أربعة فصول خصصت للتعريف بأهم الأبعاد الجماعية ومفاهـــيمها الأساســـية بهـــدف فهم خصائص الجماعة وطبيعتها، وفهم العلاقات الاجتماعـــية المتبادلة وعملياتها الأساسية، والتبصير بالديناميات الجماعية التي تحرك الجماعة نحو أهدافها.

كمـــا تم تتـــبع البدايات الأولى لمفهوم " ديناميات الجماعة " في علمي النفس والاجتماع وغيرهما من العلوم الاجتماعية، وبرزت خلال ذلك مسألة أساسية وهي علاقة الفرد بالجماعة وبالمجتمع وتفاعله معهما، وانتهى هذا الباب بدراسة العلاقات الاجتماعية من أجل الحصول على المعلومات الضرورية التي يمكن الاستفادة منها في العمل الجماعي لتحسين كفاءة الجماعة.

أمـــا فصـــول الباب الثاني الخمسة فقد خُصصت لأهم الديناميات التي تحدد السلوك الاجتماعي وبالتالي العلاقات الاجتماعية وتؤثر فيها، وتعد هذه تمثيلاً نفسياً لآثـــار المجتمع وثقافته. فتمت مناقشة الاتجاهات النفسية وطرائق تغييرها وقياسها، كذلـــك القـــيم والرأي العام باعتبارهما من خصائص الدافعية التي تهيئ الأشخاص للاستجابة للعالم المحيط بطرائق معينة.

وتـــناول الدكتور أحمد الأصفر في الفصول الأربعة من الباب الثالث موضوع القيادة في الجماعات الإنسانية، ففي حين يبحث الفصل الأول في مفهوم القيادة من حيـــث التعريف والاستخدام ومن خلال تجلياته في القيادي والممارسة القيادية عبر الحضـــارات الإنسانية المختلفة، يأخذ الفصل الثاني بمعالجة نظريات القيادة الحديثة والمعاصـــرة، والـــتي تلقـــي الضوء على أوجه التفكير العلمي المعاصر في معالجته لموضوع القيادة، كما يبحث في الفصل الثالث عوامل السلوك القيادي وموجّهاته، وأخـــيراً يتناول الفصل الرابع موضوع طرائق اختيار القادة، وتأهيلهم وتدريبهم، بالشكل الذي يجعل موضوع البحث موضوعاً عملياً بالإضافة إلى بعده النظري.

لعل في هذا الجهد المتواضع ما يثري دراسة طلبتنا بمادة علمية من واقع الحياة اليومية، ويحقق خطوة في طريق التحام العلم بالعمل، ويكون عوناً على تهيئة جيل يؤمن بالعلم ويوظفه في الإسهام في بناء الوطن ليكون له دور في بناء الحضارة الإنسانية.

الدكتورة ليلى داود

Damascus University

الباب الأول

الأبعاد الجماعية ومفاهيمها الأساسية

الفصل الأول : الجماعة وخصائصها

الفصل الثاني : العلاقات الاجتماعية وأساليبها

الفصل الثالث : تأثير الجماعات في الأعضاء

الفصل الرابع : قياس العلاقات الاجتماعية

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل الأول

الجماعة وخصائصها

أولاً – أهمية الجماعة :

في الواقع يصعب تصور حياة الإنسان دون وجوده مع آخرين يعيشون معاً ويقيمون بينهم روابط وثيقة عبر مسيرة الحياة لتأمين حاجاتهم المختلفة، فحياة الإنسان مع الآخرين ضرورة من ضرورات البقاء والاستمرار في الحياة.

وعلى هذا الأساس يولد الطفل البشري وهو مزود باستعدادات تساعده على التكيف مع الآخرين الذين يرعونه ويؤمنون له حاجاته، إنه مخلوق بشري يتحول عن طريق التفاعل مع المحيطين به من رضيع صغير إلى شخصية تدرك وتفكر وتتواصل مع غيرها من الأشخاص ومع الأشياء المحيطة تؤثر وتتأثر بكل هذا.

لهذا فإن الاحتكاك المباشر بين الطفل وعناصر المحيط بما فيها الأشخاص يعد من الأمور المهمة لابل من الشروط المهمة لبقائه، ولاسيما أنه يعتمد على الآخرين في تأمين حاجاته خلال مدة طفولته الطويلة، وبالمقابل فإنهم على استعداد للارتباط به والتفاعل معه هكذا تتكون مبكراً بعض العلاقات التي تربط الطفل بالمحيطين وتستمر هكذا حتى تجعله قادراً على الارتباط بهم بعلاقات اجتماعية تعمل بدورها على تنمية شخصيته متأثراً بصورة عميقة ومباشرة بخبراته المتنوعة التي تبدأ مع كونه عضواً في أسرة يعيش ضمن ثقافة معينة، وتستمر شخصيته بالنمو مع اتساع علاقاته الاجتماعية بالجماعات التي ينخرط فيها ومن ثم تتكامل شخصيته مع بقائه ورفاهيته.

هكـــذا الناس جميعاً هم أعضاء في جماعات متعددة، إنهم يسكنون في جماعات ويعملـــون ضـــمن جماعات، ويعلّمون أطفالهم ضمن جماعات، ويتبادلون أمور دينهم وسياســـتهم واقتصادياتهم، ويديرون مختلف شؤون حياتهم ضمن جماعات .لهذا يصعب فهم الكثير من القضايا والشؤون الحياتية دون فهم الجماعات البشرية التي هي بالوقت نفســـه الوســـيلة للوصـــول إلى المجتمع الكبير ومن ثم الإسهام في بنائه والمحافظة عليه. ولاشـــك في أنـــه لايمكـــن لأي كان أن يسهم في بناء المجتمع من غير أن تتاح له فرصة العضوية في جماعات يحقق من خلالها حاجاته ويجد فيها مجالاً للتفاعل مع الآخرين.

وبطبيعة الحال، فإن حاجة الإنسان للعمل ضمن الجماعات تزداد في المجتمعات الديمقراطية التي يتعين فيها عليه مشاركة الآخرين والعمل معهم في اتخاذ القرارات.

وتـــزداد كذلك حاجات الإنسان للتواصل مع المجتمع الأكبر بازدياد مشكلاتها وتسارع التغير الاجتماعي وازدياد ترابط الشعوب وتواصل الأمم.

وبالتأكيد فإن هذه الجماعات هي التي تحدد بناء المجتمع وأهدافه وهي في الوقت نفسه وسيلة المجتمع للتأثير في أهداف أعضائه وفي حاجاتهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم ذلك بوساطة الأسرة والمدرسة والرفاق وجماعة العمل وغيرها من الجماعات التي تتم خلالها الاتصالات وتُجرى المناقشات وتُوجه الضغوط، وبالمقابل فإن التفاعل بين أعضاء هذه الجماعات يحدد بدوره بناء تلك الجماعات وعليه تتوقف وظائفها.

يتضح مما تقدم أن فهم السلوك الإنساني ومعرفة كيفية تطويره أو تغييره يتطلب بالضـــرورة الوقوف على طبيعة الجماعات، وينسحب الأمر كذلك على تكوين معرفة مـــتكاملة عـــن الإنسان وعلى تحقيق سعادته ورفاهيته .ولاشك في أن فهم الجماعات البشرية يتطلب فهم الظروف التي تتكون خلالها وفهم ظروف نموها وتماسكها وأدائها لوظائفهـــا، إلى جانب فهم العلاقات التي تربط أعضاءها بعضهم مع بعض ومع المجتمع الأكبر .فما تعريف الجماعة ؟

ثانياً – تحديد معنى الجماعة :

لم يتفق العلماء على تحديد مفهوم الجماعة على الرغم من محاولاتهم العديدة في هـــذا المجال وهذا ما جعل " بركوينز Berkowitz " عام (١٩٧٥) يتحاشي مثل هذه المحـــاولات الـــتي رأى فيها محاولات تعسفية صارمة لكن على الرغم من هذا الموقف وعـــدم توصـــل العلماء إلى تحديد واضح للجماعة فإن مفهوم الجماعة يتضمن وجود شخصـــين أو أكـــثر تقوم بينهم علاقات، وهذه العلاقات ذات مستويات مختلفة من التعقيد.

ويتضـــح هـــذا مع " كرتش وكرتشفيلد Krech and Crutchfield " عندما أشـــارا عـــام (١٩٦٢) إلى أن الجماعة تتكون من شخصين أو أكثر تجمع كلاً منهم بالآخر علاقةٌ نفسية صريحة، وهذه العلاقة هي التي تميز (الجماعة) عن (التجمع) أو (المجموعة) التي هي عبارة عن مجرد وجود عدد من الأشخاص معاً مصادفة في مكان واحـــد نتيجة هدف مشترك مؤقت، دون أن تربط بينهم أية علاقة اجتماعية متبادلة، كـــتجمع عدد من الأشخاص حول شخص مصاب أو حادثة في الطريق أو أمام شباك التذاكر.. فالعلاقات بين الأشخاص هي التي تميز الجماعة عن التجمع، وهي التي تحدد أيضاً نوع الجماعة.

معـــنى ذلك أن العلاقة النفسية هي التي تجمع كل عضو في الجماعة مع الأعضاء الآخـــرين بحيث يتفاعلون معاً ويتبادلون التأثر والتأثير سواء في السلوك أم الخصائص النفسية. معنى هذا أن كل جماعة تتميز عن غيرها بموجب علاقات التفاعل هذه، وهذا التمـــيز بـــدوره يمـــيز أعضاء كل جماعة عن أعضاء جماعة أخرى بحكم عضويتهم في الجماعـــة، كما يحتمل أن يتغير كل عضو بتغير الجماعة الكلية، كذلك يحتمل تأثر أي علاقة بين عضوين بالعلاقات القائمة بين الأعضاء الآخرين في الجماعة نفسها.

كذلـــك فقد أكدَّ في هذا المجال " كيرت ليفين Lewin " عام (١٩٣٩) على أهمية (التفاعل) بين الأشخـــاص في الجماعـــة، واعتبره أساسياً في تكوينها، مضيفاً إلى ذلك أهمية موضوع التشابه بين الأعضاء كأساس لقيام الجماعة. وهكذا فقد ربط "ليفين" التفاعل بتشابه اتجاهات الأشخاص وأهدافهم وولاءاتهم ووجود عدو مشترك وجعل من هذا التشابه سبباً للتفاعل بين أعضاء الجماعة.

وبالتأكـــيد فـــإن الجماعـــات الـــتي تتميز بوجود تفاعل بين أعضائها تتطلب بالضرورة وجود علاقات معيشية واتصالاً بين أعضائها وتقارباً مكانياً.

لكـــن يقابل هذه الجماعات جماعات أخرى يُدرك أعضاؤها أنهم يشتركون معاً في خصائص معينة ويتجانسون في بعض النواحي : كالذين أو يشتركون في سن معين (طفولة، شيخوخة) أو دخل معين (فقر...) أو لباس معين (قضاة، شرطة..) ومع ذلـــك ينـــتفي في مثل هذه الجماعات شرط التفاعل، لهذا لا تتطلب وجود اتصال أو علاقات معيشية..

أمـــا " كـــاتل Catell " فيرى عام (١٩٦٠) أن الأهداف ألزم للجماعة من التفاعل بين أعضائها، ويؤكد كذلك على أن الجماعة مجموعة من الأشخاص يحضرون معاً وهذا الحضور يساعدهم على تأمين حاجاتهم.

يشتمل هذا الموقف جميع أنواع الجماعات سواء الأولية منها أم الثانوية. وكان " جيب Gibb " قد حاول عام (١٩٤٧) تحديد مفهوم التفاعل بصورة دقيقة عندما يبين أن مـــا يميز الجماعة هو تفاعل أعضائها من أجل تحقيق هدف مشترك وبصورة تعمل على تأمين حاجاتهم. وبتعبير آخر فإن " جيب " يرى أن (التفاعل) بين أعضاء الجماعة هو ما يميز الجماعة، وأن كل عضو منهم يتغير بموجب علاقات التفاعل هذه، كونـــه عضواً في الجماعة، ووجود أهداف مشتركة تجمع بين الأعضاء من شأنها تحقيق حاجاتهم.

ويـــرى " نيوكمـــب Newcomb " عام (١٩٥٥) في هذا المجال أن الجماعة لايمكن أن تقوم إلا إذا اشترك مجموعة من الأشخاص بعضهم مع بعض في معايير معينة وتشـــابكت أدوارهـــم الاجتماعية تشابكاً وثيقاً، عندها يمكن أن يتحول التجمع أو المجموعة إلى جماعة لأن أعضاءها نتيجة اشتراكهم تفاعلوا معاً مدة طويلة، كما يحدث عـــندما يجتمع عدد من الشباب مثلاً عدة مرات في مطعم فتنشأ بينهم تدريجياً علاقات صـــداقة وتقســـوم معايير مشتركة وتتحدد أدوار معينة لكل منهم.أو كما يحدث عندما تتكون جماعة استجابة لموقف أو نداء عاجل دون أن يكون بين أعضائها تفاعل سابق، كـــتكوين لجنة لمواجهة مشكلة عاجلة.أي أن الجماعة كمـــا يـــراها " نيوكمب " لايمكن أن تقوم إلا إذا كان أعضاؤها يشتركون معاً في معايير معينة ويتمكن كل منهم توقع سلوك للآخر توقعاً واضحاً.

يســـتنتج ممـــا سبق أن الجماعة هي جماعة وظيفية، أي أنها عبارة عن مجموعة أشخاص تجمعهم علاقات وتفاعل اجتماعي تتحدد في ضوء أهداف الجماعة المشتركة التي لاتتحقق إلا بوجود أدوار تتداخل بعضها مع بعض وبوجود معايير للجماعة.

ثالثاً – تطور البحث في طبيعة الجماعة :

بـــدأ الاهتمام بطبيعة الجماعات وما بينها وبين الأفراد من علاقات مختلفة منذ القـــديم، إلى جانب البحث عن أفضل طرائق تشكيل الحياة الاجتماعية، وتم ذلك من قبل كثيرين منهم " كولي Cooly " و " دركهايم Durkhim " و "فرويد Freud " و"مكدوجل McDougall " و "تارد Tarde " و "سبنسر Spenser " وغيرهم..، وتوصلوا إلى مضامين تتضمن الكثير من أسس التفكير المعاصر المتعلقة بالجماعات.

بـــيد أن معالجـــتهم لتلك الموضوعات غلب عليها الطابع النظري القائم على الخبرات الشخصية والسجلات التاريخية والتفكير المنطقي دون إثبات ذلك بالتجربة أو

الاعـــتماد على الملاحظة الموضوعية والمعلومات الكمية.استمر الأمر كذلك حتى بداية القـــرن العشرين حيث اشتدت الحاجة إلى طرائق بحث تقوم على الملاحظات الدقيقة والـــتجارب العلمـــية، فبدأ بالظهور مصطلح «ديناميات الجماعة» وأخذت الأبحاث تتناول هذا الميدان الذي لم يقتصر الاهتمام به على مجال علمي واحد، إنما شاركت فيه مختلف ميادين العلوم السلوكية.

فقـــد أســـهم عـــلماء الاجتماع بدراسة الجماعات كجماعة الأسرة والعمل والوحـــدات العسكرية، وقام علماء النفس بدراسة الجماعات نفسها مع التركيز على الطرائق التي تؤثر بوساطتها الجماعات في سلوك الأشخاص واتجاهاتهم وفي شخصياتهم من جهة، ومن جهة أخرى ركزوا على الطرائق التي تؤثر فيها خصائص الأشخاص في وظـــائف الجماعـــات.كذلك أسهم علماء السياسة فتناولوا عمل الجماعات التشريعية ومراكـــز التأثير والضغط، وتأثير عضوية الجماعات في التصويت في الانتخابات، كما تـــزايد اهـــتمام علماء الاقتصاد بالطرائق التي تتخذ فيها قرارات الاستهلاك والإنفاق والادخار في الأسرة، وبكيفية تأثير حاجات الأسرة وعلاقاتها في حجم القوى العاملة، وتـــأثير أهـــداف نقابات العمال في سياسة العمل وفي كيفية اتخاذ القرارات في مختلف الشؤون الاقتصادية.

يســـتنتج ممـــا تقدم أن ميادين متعددة أسهمت في تطور (ديناميات الجماعة) وكـــان عـــلماء الاجـــتماع بحكـــم طبيعة اهتماماتهم هم الطليعة في دراسة الظواهر الاجتماعـــية كالـــتغير الاجتماعي والضبط الاجتماعي والسلوك الاجتماعي، إلا أنهم اعـــتمدوا المناقشة والتحليل النظري فجاءت استنتاجاتهم مجردة تستعصي على البحث التجريبي.

أما علماء النفس الذين أخضعوا تلك الظواهر الاجتماعية للبحث التجريبي فإنهم وعـــلماء الاجتماع وجهوا الأنظار نحو أهمية وجود الآخرين في سلوك الشخص، ونحو

إمكانـــية دراسة البناء النفسي للجماعة كما هي أهميته بالنسبة للشخص.وزاد الوعي بإمكانـــية الاســـتفادة من قوانين الحياة الاجتماعية وتطبيقاتها في ميادين تنمية المجتمع والخدمـــة الاجتماعـــية وفي الإرشاد الزراعي والتوجيه الصحي والأسري والديني وفي مـــيدان العلاقات الإنسانية، في محيط الصناعة واختيار القادة وتدريبهم وفي العلاقات العامة والإعلام والدعاية، وفي إدارة الأعمال والتربية وتعليم الكبار وفي ميدان العلاج الجمـــاعي وفي مختـــلف مجالات الإعداد الفني....إلخ.كل هذا أسهم بدوره في تدعيم مـــيدان (ديناميات الجماعة) كما أدى إلى تعدد معاني هذا المصطلح بشكل يتناسب مع تعدد أوجه استخدامه.

فقـــد رأى فـــيه بعضـــهم أنه نوع من الإيديولوجية السياسية التي يتركز فيها الاهـــتمام بالقـــيادة الجماعية الديمقراطية وبمشاركة الأعضاء في اتخاذ القرارات وبقيمة العمل التعاوني.

ونظر إليه البعض الآخر على أنه مجموعة من الأساليب (العملية الجماعية والحل الجمـــاعي للمشـــكلة وقرار الجماعة) التي تستعمل في برامج التدريب على العلاقات الإنســـانية وإدارة اللجان والمؤتمرات. إلى جانب فريق آخر يرى في ديناميات الجماعة مـــيدان لدراســـة طبـــيعة الجماعات وقوانين نموها وعلاقاتها بالأشخاص والجماعات الأخرى وبالمجتمع.

أما " بونر Bonner " فيرى أن علم ديناميات الجماعة هو فرع من علم النفس الاجـــتماعي يبحـــث في تغير بناء الجماعة وتغير وظائفها، ويعتقد كذلك أن الجماعة لايمكـــن أن تتكون أو تتغير بصورة آلية، إنما نتيجة جهود أعضائها في حل مشكلاتهم وفي إشـــباع حاجاتهم، لهذا فالجماعة كما يراها عملية دينامية مستمرة من إعادة البناء والـــتوافق بهـــدف حـــل مشكلاتها المشتركة والتخفيف من توتر أعضائها.وعلى هذا

الأسـاس فـإن البحث في الجماعة يهدف وضع أسس السلوك الجماعي واستخلاص أساليب التأثير في قرارات الجماعة وفي الأعمال الجماعية.

ويرى في هذا المجال أيضاً " كارترايت وزاندر Cartwright, Zander " عـام (١٩٦٠)أن عـلم ديناميـات الجماعة هو فرع خاص من العلوم الاجتماعية، يتصل بالسلوك الإنساني وبالعلاقات الإنسانية لكنه لايعد جزءاً من أي علم من هذه العلوم. كمـا يعـتقدان أن فهـم طبيعة الحياة الاجتماعية بشكل أفضل لايتطلب بالضرورة الارتباط بإيديولوجية معينة أو التمسك بأساليب معينة لإدارة الجماعات.

ومسع أن تعدد وجهات النظر حول ديناميات الجماعة، يبدو من خلالها أن فهم حقـيقة السلوك الإنساني ومعرفة كيفية تطويره وكيفية التخطيط لمعالم المجتمع الأفضل وكيفـية بنائه، كلهـا تتطلب بالضرورة معرفـة العديد من الموضوعـات التي تتعلق " بديناميـات الجماعـة "، كطبيعة الجماعات والعلاقات بين الأفراد والجماعات في سـلوك أعضـائها وفي تفكيرهم وفي خصائصهم، وتأثير خصائص الأعضاء وقيمهم ومهـاراتهم في طبيعة الجماعات وفي عملها وكيفية تأثير البيئة الاجتماعية في خصائص الجماعة..إلى ما هنالك من موضوعات متعددة.

على أية حال، إن أي جماعة هي جماعة ديناميكية لأنها في حركة دائمة وفي تغير مستمر، فقد تنمو كما تضمحل.ويستعمل حالياً مصطلح «ديناميات الجماعة» للدلالة عـلى أن الجماعة (كل ديناميكي)، أي أن أي تغيير في أي جزء من أجزائها يؤدي إلى تغيير في أي جزء آخر فالتغيير مثلاً في عضوية الأسرة كغياب أحد أعضائها أو انضمام عضو آخر إليها بالزواج..يحدث تغيراً في تكوين الأسرة وفي علاقات السلطة فيها وفي اتخاذ قراراتها جماعياً وفي قيامها بعملها واشتراكها في الترفيه.

وعـــلى هذا الأساس فإن البحث في ديناميات الجماعة لايتوقف فقط عند مجرد وصف خصائص الجماعة أو صور سلوكها الجماعي، إنما يهتم بعلاقة الظواهر بعضها مع بعض وبكيفية اعتماد العمليات الجماعية بعضها على بعض.

لهذا فإن دراسة ديناميات أية جماعة تتناول سلوكها في ظروف مختلفة كتعرضها لتهديد خارجي وتغير علاقات السلطة فيها وكيفية قيامها بالعمل واشتراكها في الترفيه واللعب، وما الجوانب التي تتغير فيها وتلك التي لاتتغير؟ كذلك الظروف التي تؤثر على تغيير قيادتها وتلك التي تحقق وحدة فكر أعضائها ومعرفة الجوانب التي تتغير عند زيادة تماسكها..إلخ.

وبالتأكـــيد فإن الاهتمام بكيفية اعتماد العمليات والظواهر بعضها على البعض الآخر (ديناميات الجماعة) يلقي الضوء بدوره على موضوعات مهمة كالتغير الجماعي ومقاومـــة التغير والضغوط الاجتماعية وجاذبية الجماعة وتماسكها..وهذه الموضوعات تتضمن قوى اجتماعية ونفسية وهي التي تشير إلى الجوانب الدينامية للجماعات.

يفهـــم ممـــا تقدم أن مصطلح (ديناميات الجماعة) يدل على العمليات التي تتم داخل الجماعات وعلى النتائج التي تسفر عنها، علماً بأن كل الجماعات هي في حركة دائمة سواءٌ أكانت هذه الحركة سلبية أم إيجابية.

ومن بين العوامل التي تحدث الحركة في الجماعة العوامل الآتية :

- تغيرات العضوية في الجماعة كغياب أحد الأعضاء ودخول أعضاء جدد وتغير القيادة... إلخ.
- مـــرونة الجماعة أو جمودها، فجمود الجماعة يقف حائلاً دون عملية تغييرها ويقاوم جميع الضغوط الداخلية والخارجية للإبقاء على الأوضاع القائمة خوفاً مـــن اخـــتلال توازن الجماعة واستقرارها.فالجميع يعرف أن الآراء والأفكار الجديـــدة تقـــاوم عادة في كل الجماعات من قبل العديد من أعضائها، وتأتي

المقاومـــة في معظم الأحيان خوفاً من فقدان الاستقرار الذي يتحقق عادة على حساب توترات تبقى دائمة دون أن تفرغ شحناتها.

- تنظـــيم الجماعـــة، فالجماعـــة المنظمة أكثر تعرضاً للتغيير من الجماعات غير المـــنظمة، كذلك يقل تأثير القادة في الجماعات غير المنظمة عنها في الجماعات المنظمة، لكن مع ذلك فإن تكوّن الجماعات كذلك التغييرات التي تحدث فيها لاتتم عادة بصورة آلية، بل تتطلب مجهوداً جماعياً يعمل من أجل التغيير الذي يسهل عليها بدوره إيجاد حلول لمشكلاتها ويحقق حاجاتها.

وعلـــيه فـــإن الجماعة الدينامية هي الجماعة التي تعيد بناءها باستمرار وبتكيف أعضـــائها بعضهم مع بعض ليخففوا من التوترات ويجدوا حلولاً لمشكلاتهم المشتركة. لـــذا فإن البحث في ديناميات الجماعة يهدف إيجاد الأساليب التي تجعل من القرارات الجماعـــة وما تقوم به الجماعات فاعلةً. ولاشك في أنه يدخل ضمن نطاق البحث في ديناميـــات الجماعـــة طبـــيعة حياة الجماعة والقوانين التي تتحكم في تكوينها وعلاقة أعضـــائها بعضـــهم مع بعض إلى جانب علاقة الجماعات بعضها مع بعض ومع النظم السائدة فيها.

رابعاً – أنواع الجماعات :

صـــنفت الجماعـــات عـــلى مر السنين بموجب محكات تصنيفية متعددة كعدد أعضـــاء الجماعـــة (جماعة صغيرة وجماعة كبيرة)، والمواجهة (مباشرة وغير مباشرة)، ومســـتوى التماســـك (أولـــية وثانوية)، وكيفية النشأة (تلقائية ورسمية تنظيمية) وأهداف الجماعة ووظائفها الاجتماعية (جماعة العمل، لجان، أندية، عصابات..).ومع أنـــه يمكن تصنيف الجماعات بموجب أكثر من محك إلا أن الاتجاه الغالب في التصنيف هو الثنائي.

ويعـــد تصـــنيف " تشارلز كولي Cooly " للجماعات أولية وثانوية من أهم التصـــنيفات وأقدمها.الجماعة الأولية هي جماعة صغيرة الحجم والعلاقات القائمة بين أعضـــائها علاقات مستديمة ومن هذه الجماعات الأسرة.أما الجماعة الثانوية فهي أكبر عـــدداً من الجماعة الأولية والعلاقات بين أعضائها غير مباشرة وأقل استمرارية، ومنها الحزب السياسي.

أما " كرتش وكرتشفيلد Krech and Crutchfield " فيصنفان الجماعات إلى جماعات نفسية وإلى منظمات اجتماعية، وذلك بموجب الحجم ومدة الدوام والشكلية. أمـــا تكون الجماعة النفسية فهي جماعة صغيرة الحجم ومدة دوامها قصير نسبياً وهي غير رسمية ولابد من أن يتحقق في هذه الجماعة شرطان الأول :

وجـــود جمـــيع الأعضـــاء في المجـــال النفسي لكل عضو، أي إدراك الجماعة والاســـتجابة لها باعتبارها جماعة، والثاني: تفاعل مختلف الأعضاء تفاعلاً ديناميكياً. أما ما عدا ذلك من الجماعات فهي (المنظمة الاجتماعية) وهي تتكون من مجموعة خاصة مـــن الأشـــخاص تتوافر لهم المقومات الثقافية كالشعارات والطقوس والأغاني والمباني والملابس الخاصة والنظام العقائدي وأساليب التنفيذ وأدواته.

ورغم هذا التمييز بين هذين النوعين من الجماعات إلا أن (الجماعة الاجتماعية) كمـــا يرى " كرتش وكرتشفيلد Krech and Crutchfield " يمكن أن تكون كلا النوعين في أوقات وظروف معينة، فالأسرة مثلاً ليست هي بالجماعة النفسية فقط إنما هي بالوقت نفسه منظمة اجتماعية لأن لها شعاراتها واسمها ورموزها وممتلكاتها المميزة وعاداتهـــا الخاصّة وعقائدها حول موضوع معين، كاحترام الوالد أو الأكبر سنّاً، كما أن الإخوة الأصغر يمكن أن يكونوا منفذين لغيرهم من أعضاء الأسرة.

وهـــناك مـــن يـــرى أن لـــبعض المحكات أهمية خاصة في تحديد ما يحدث في الجماعات كالحجم والتقارب.لهذا تختلف الطريقة التي تصل بوساطتها الجماعة الصغيرة

إلى قـــرار عـــن تلك التي تقرر بوساطتها الجماعة الكبيرة (قرار أمة بإعلان الحرب). لكـــن رغم هذا فإن بحوث " كونفرز وكامبل Converse, Campell " تشير إلى أن هـــناك قوانـــين تتصـــل بحياة الجماعة وتنطبق على جماعات مختلفة بعضها عن بعض اخـــتلافاً كبيراً، كالنادي وعصابة الجانحين وقضاة المحكمة،أي أن المحكات المختلفة التي اتُخذت لتصنيف الجماعات هي متغيرات عامة يمكن الكشف عن تأثيرها في حياة أي جماعة، كتأثير أهداف الجماعة في دوافع أعضائها وفي طبيعة التفاعل بينهم.

ومـــع ذلـــك فقـــد اقتصرت البحوث في هذا المجال على بعض المتغيرات ودار معظمهـــا حـــول الجماعات الصغيرة غير الرسمية الأولية التي يتفاعل أعضاؤها وجهاً لوجـــه، والقلـــيل مـــن البحوث كانت قد أجريت على فئات أخرى من الجماعات الإنســـانية كجمهـــور المستمعين للمحاضرة أو لبرنامج إذاعي وكجمهور المشاهدين لمباراة أو المشتركين في مظاهرة.

يفهـــم مـــن هذا أن ديناميات الجماعة تمتد لتشمل أنواعاً من الجماعات سواء أكانت صغيرة كالأسرة أو كبيرة (كالحشد Crowd) و(الجمهور Mass) و(جمهور الرأي العام Pubblic).

خامساً – العضوية في الجماعة :

في الواقـــع إن كـــل شـــخص منا عضو في عدة جماعات منها جماعات أولية كالأســـرة وجماعة الأصدقاء، وبعضها الآخر جماعات ثانوية كجماعة العمل والتنظيم السياسي.

تقـــوم علاقـــات الأشخاص بعضهم مع بعض في الجماعات الأولية على أساس الـــتفاعل وجهـــاً لوجه وتحكم سلوكهـــم معايير وعـــادات وتقـــاليد معينة، ويرى "جـــورج هومانز Homans " من خلال كتابيه : « الجماعة البشرية » عام (١٩٥٠)

« والسلوك الاجتماعي أشكاله الأولية » عام (١٩٦٣) أن الجماعة صغيرة الحجم التي يتم التفاعل فيها وجهاً لوجه يمكن التأثير فيها بسهولة ومن ثم اتخاذها أداة للتغيير.

أمـــا الجماعات الثانوية التي ينتمي إليها الأشخاص فتتحدد علاقاتهم فيها بلوائح ونظـــم لهذا فهي جماعات منظمة ورسمية واللوائح هي التي تنظم العلاقة بين أعضائها. وهذه الجماعات لها علاقة بالجماعات الأخرى المماثلة لها في المؤسسة التي تعتبر (جماعة ثانوية كبرى) وهي التي تتكون من مجموعة من الجماعات الثانوية، فجماعة العمل لها علاقـــة بالجماعات الأخرى المماثلة لها في المؤسسة، كذلك فإن الفريق الرياضي الذي ينتمي إليه الشخص داخل ناد رياضي يعد جماعة ثانوية رسمية منظمة، كما أن التنظيم السياسي تنتظم العلاقات داخله وبالتنظيم الكلي بموجب قواعد ونظم معينة.

تتمـــيز العلاقات بين الأعضاء في الجماعات الثانوية بأنها غير شخصية ومنظمة بشكل هرمي تسلسل فيها السلطة تبعاً للهرم الوظيفي، كما يلاحظ أن البعد بين قمة الهرم الوظيفي وقاعدته تزداد بعداً كلما ارتفع الهرم الوظيفي.ويفترض أن يتم الترقي في السلم الهرمي تبعاً لإمكانات الأعضاء لأن هذا يتناسب وصالح العمل وفائدته.

ومع أن العلاقة بين الأعضاء والجماعة الثانوية هي علاقات عمل وغير شخصية وتتســـم بالرسمية إلا أنها قد تتحول إلى جماعة أولية غير رسمية وتصبح علاقاتهم وجهاً لوجـــه ومـــاذلك إلا نتـــيجة طول المدة حيث يتآلف خلالها أعضاء الجماعة الثانوية ويتحولون إلى جماعة من الأصدقاء.

يســـتنتج مما تقدم أن كلاً منا ينتمي إلى عدة جماعات : الأسرة والنادي وزملاء العمـــل والأصـــدقاء وجماعـــة السن والدين والقومية. بعض هذه الجماعات يتم فيها الـــتفاعل الاجـــتماعي وجهاً لوجه كالأسرة والأصدقاء وجماعات العمل..، وتدعى (بجماعـــات المواجهـــة الصـــغيرة) ويتم التفاعل في بعضها الآخر دون تفاعل مباشر كالتنظيم السياسي والجمعيات العلمية.

وهـــذه الجماعـــات منها ما ينتمي إليها الشخص بصورة آلية كجماعة السن والجنس والدين..، ومنها ما ينتمي إليها بمحض اختياره كالنادي والمنظمة السياسية..، ولعلّ الفرق بين العضويتين يتعلق بالجانب النفسي الذي هو الأساس الأول للعضوية.

وتوجـــد إلى جانـــب هذه الجماعات التي ينتمي إليها الشخص جماعات أخرى لاينتمي إليها بالفعل لكنه يتوقع أو ينتظر ويأمل الانتماء إليها كجماعة طلبة الدراسات العليا، رابطة المهندسين والأطباء والمحامين.

ومـــع تعدد الجماعات التي ينتمي إليها الشخص إلا أن الجماعة التي يربط نفسه بهـــا أو يأمل أن يرتبط بها نفسياً هي (الجماعة المرجعية Refrence Group) هذه الجماعة الـــتي يرجع إليها في تقويم سلوكه الاجتماعي ويتأثر بمعاييرها واتجاهاتها، ويؤدي فيها أحـــب أدواره الاجتماعـــية وأكثرها تحقيقاً لحاجاته كما يتوحد مع أعضائها ويعتبرها جماعته وينظر إلى معاييرها باعتبارها معاييره مرة أخرى إن ما يميز عضوية الشخص في الجماعات المتعددة هو الجانب النفسي الذي يعد الأساس الأول للعضوية الحقيقية.

سادساً – بناء الجماعة Group Structure :

إن مجـــرد وجود الشخص ضمن جماعة وتفاعله معها يتحدد نتيجة ذلك مركزه فـــيها ويصبح له دوره الذي يحاول به تأكيد مركزه المحدد في الجماعة. ويتأكد دوره كـــلما استمر بقاء الجماعة مدة أطول من الزمن ولاشك في أن مركز كل شخص في الجماعـــة ودوره فـــيها يتحدد بموجب خبراته ومهاراته وإمكاناته وقدراته... وعندما يـــدرك كـــل عضو إمكاناته وإمكانات غيره يصبح قادراً على معرفة ما هو متوقع من الآخـــر، ويـــتحدد سلوك كل منهم تبعاً لما هو متوقع، ويسلك في الجماعة تبعاً لما هو متوقع منه، ويتحدد بالتالي سلوك الجماعة بتوقعات أعضاء الجماعة عن سلوك بعضهم مع بعض.

وعـــلى هذا الأساس فإن التوقع المنظّم هو الأساس لسلوك أعضاء الجماعة، لهذا فـــإن سلوك الجماعة ليس هو مجرد عملية جمع لسلوك كل عضو لأن سلوك كل عضو إنما يتوقف على سلوك الآخرين وما يتوقعه كل منهم وما يتوقعونه منه.

ولاشـــك في أن نجـــاح الجماعة في تحقيق أهدافها الجماعية وفي تحقيق حاجات أعضائها وإرضائهم يتوقف على أداء أعضاء الجماعة وأدوارهم بطريقة إيجابية لتحقيق أهداف الجماعة وفي اختيار خطة العمل المناسب وابتكار حلول للمشكلات عوضاً عن أن تفرض عليهم فرضاً.

وبالتأكـــيد فإن تنظيم الجماعة أو ما يسمى بناء الجماعة الذي تصنعه الجماعة لنفســـها هو الذي يحدد درجة نجاحها في تحقيق أهدافها الجماعية وفي تحقيق حاجات أعضائها.

ويشـــمل (بناء الجماعة Group Structure) التمييز بين أعضائها على أساس (المركـــز) أو (المكانـــة) التي يشغلها كل منهم وعلى (طرائق الاتصال) بينهم وتوزيع العمـــل لهـــم ثم لاشـــك في أن تحديد الأدوار يسهل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الجماعـــة، كمـــا أن حاجـــة الجماعة لتوزيع المسؤوليات بين أعضائها تزداد مع بقاء الجماعة واستمرار قيامها بالنشاط الاجتماعي.

وقد أشـــار في هذا المجال " كارتريت وزاندر Cartwright ,Zander " عـــام (١٩٥٨) إلى أن الاختصاصيين في المؤسسات الكبرى يعملون على تنظيم بناء الجماعة لتستمكن من تحقيق أهدافها الجماعية وحاجات أعضائها إلى أقصى حد، فيحددون من أجـــل ذلك وظائف كل مركز من المراكز، ويوضحون مسؤولياته نحو المراكز الأخرى وســـلطاته عليها وطرائق اتصاله بها في شبكة الاتصال. ومما تجدر ملاحظته أن السلوك الفعـــلي لأي عضو من أعضاء الجماعة لا يتم طبقاً لمعايير مطلقة ترتبط بدوره ومركزه في الجماعـــة، إنمـــا يوجد حدود لسلوكه وتصرفاته فيها، ويتوقف ذلك على مدى ما

يمكـــن أن تتقبله الجماعة لذا يتحرك بعض الأعضاء داخل الجماعة في نطاق ضيق، في حـــين يتحرك آخرون في مجال أوسع، كما يحاول البعض الخروج عن الإطار المحدد لهم في السلوك ويحاولون توسيع دائرة هذا الإطار على خلاف ما هو متوقع منهم رغم أنهم قـــد يقـــابلون من الآخرين بالمقاومة ويحاولون إعادتهم إلى مكانهم. والواقع كلما تميز أعضاء الجماعة بعضهم عن بعض بموجب أدوارهم المتوقع أن يقوموا بها لتحقيق الهدف المشـــترك، وبموجـــب مسؤولياتهم، تتحول الجماعة عندئذ وتشكل « المنظمة» لأن الجماعة قد لايكون لأعضائها مسؤوليات نحو العمل المشترك.

وبطبيعة الحال، فإن الجماعات تختلف فيما بينها تبعاً لدرجة تحديد بنائها. فبعض الجماعات يتحدد بناؤها بوساطة لوائح مكتوبة ودساتير داخلية تحدد كل مركز داخل الجماعـــة وتحـــدد علاقاته وواجباته نحو المراكز الأخرى والسلطة فيه وكيفية الترقية وحدودها. في حين تتمتع جماعات أخرى ببناء ثابت دون وصف محدد لهذا البناء، كما لايوجـــد أي اتفـــاق عليـــها. كذلك قد يوجد في حالات كثيرة، في المنظمة الرسمية جماعـــات غير رسمية يجتمع أعضاؤها بعضهم مع بعض خارج إطار العمل، وقد تضم هذه الجماعات أعضاء إما ممن لاتروق لهم الأساليب الإدارية ويحملون نحوها انتقادات كثيرة، أو ممن يسعون نحو التقدم ويحاولون ضم ذوي النفوذ سعياً وراء تحقيق رغباتهم.

وبكلمة موجزة، يشكل أعضاء الجماعات الرسمية جماعات غير رسمية سعياً وراء تحقيق أهداف متنوعة يحدث عندما تكون هذه الجماعات المشكلة أكثر جاذبية وأكثر مجالاً لتحقيق حاجات الأعضاء من الجماعات الرسمية.

ومـــادام بناء الجماعة يتكون من مراكز متميزة فيها ومرتبة بعضها بالنسبة إلى الـــبعض الآخـــر، يمكن على هذا الأساس التمييز بين الجماعات من خلال المقارنة بين أعضـــاء كل منها من حيث مراكزهم أو مكاناتهم ودرجة توحدهم مع الجماعة وقوة تأثيرهم في الآخرين ومن حيث تمكنهم من مصادر الجماعة المختلفة ومركز كل منهم في شبكة الاتصال في الجماعة.

أ- العوامل المؤثرة في بناء الجماعة :

ثم لاشـــك في أن وجود بناء ثابت متميز للجماعة لايرجع فقط إلى المراكز التي يشـــغلها أعضـــاؤها أو إلى طرائق الاتصال، إنما أيضاً إلى العديد من العوامل الأخرى كالفروق الفردية والبيئة الطبيعية والاجتماعية...

لهذا يتوقع من البعض أن يسعوا نحو المراكز القيادية بحكم دوافعهم وقدراتهم، في حـــين يفضل البعض الآخر الابتعاد عن هذه المراكز، وقد يحاولون الارتقاء في ميادين أخرى، كما يتوقع من آخرين السعي نحو الارتقاء للمراكز العليا في الجماعة، وقد تبدو نزعتهم هذه في الاتصال بالذين يحتلون هذه المراكز، أو قد يستعيضون عن ذلك بأنواع أخرى من السلوك كالجنوح نحو الخيال.

كذلـــك فـــإن البيـــئة الطبيعية والاجتماعية تعد من بين العوامل المؤثرة في بناء الجماعـــة، لذلك كثيراً ما تقوم الصداقات بين سكان الشقق في بناية سكنية أو نتيجة ترتيب بناء المنازل في مدينة سكنية، وهذا بدوره يؤثر في نوع شبكة الاتصال التي تقوم بينهم. كذلك يلاحظ أن وجود مساحة مخصصة لألعاب الأطفال وتوافر أدوات لعبهم تؤثـــر في بـــناء جماعـــاتهم، كما أن توافر وسائل الاتصال بين الأشخاص كالهواتف والمكبرات في الاجتماعات العامة..من العوامل المؤثرة في بناء الجماعة.

ومـــا هـــو مؤكـــد إن (طرائق الاتصال) من العوامل المحددة لتفاعل الأعضاء بعضـــهم مـــع بعض ويزداد هذا التفاعل عندما يؤثرون بعضهم في بعض بعوامل غير لفظية كملامح الوجه ونوع الجلسة..، لهذا يلاحظ خلال المناقشات الجماعية أن بعض الأعضاء يحاولون تغيير أمكنة جلوسهم بحيث يواجهون العضو الذي يوجه الحديث أو ليتمكـــنوا مـــن رؤيـــة ومشاهدة ما يفعله. وقد استنتج في هذا المجال " ستينـــزور Steinzor "مـــن تجاربه أن جلوس الأشخاص في الجماعة الصغيرة بطريقة تمكنهم من ملاحظة أكبر كمية ممكنة من سلوك الآخرين تجعلهم أكثر تأثراً بسلوكهم اللفظي من

جلوسهم متجاورين معهم، أي أن ترتيب الجلوس يحدد الأشخاص الذين من المحتمل أن يتم التفاعل معهم، مما يعني أن رفع مستوى التفاعل والمشاركة بين مجموعة من الأشخاص يتطلب تحديد أماكن جلوسهم.لهذا يفضل أن يجلس الأشخاص الذين يتمتعون بالقدرة على التعبير اللفظي مقابل الأشخاص الهادئين قليلي الكلام، كما يفضل جلوس الشخصين اللذين يحتكران الكلام متجاورين حتى يقل تبادل التأثير بينهما.

ومن العوامل الأخرى التي تؤثر في بناء الجماعات تقارب المستويات الاجتماعية الاقتصادية بين الأعضاء سواءً في الجيرة والمدرسة وفي مختلف مرافق الحياة.

وما هو مؤكد أن استمرار بنيان الجماعة يتوقف على مدى استقرار الجماعة، فيستمر بنيان الجماعة مادام أعضاؤها مجتمعين، ويتغير تبعاً للتغيرات الطارئة على الجماعة. ويتوقف الاستقرار على توقعات الأعضاء ومعرفة كل منهم دوره في الجماعة وهكذا يتكون الشعور بالانتماء.

وفي حقيقة الأمر فإنّ لكل جماعة مهما كانت نوع قيادتها (اوتوقراطية، ديمقراطية) بنياناً تتحدد فيه أدوار أعضائها وهذه حقيقة ثابتة.بيد أن هذا البنيان لا يتضح في بداية النشأة الجماعية لكنه تدريجياً يبدأ بالوضوح فتتضح التوقعات وتتحدد الأدوار والمعايير.لهذا لاتقبل الجماعة أوامر تصدر عن عضو في الوقت الذي ترى فيه أن هذا ليس من حقه.

وفي الواقع فإن زيادة تفاعل أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض يؤدي إلى نمو معايير للسلوك تسير جنباً إلى جنب مع نمو بنيان الجماعة. وتتضمن هذه المعايير التي يمكن للجماعة في حدودها قبول أنماط معينة من السلوك والاتجاهات نحو السلطة ومن يماثلها ونحو كل من يمس أوجه نشاط الجماعة. ثم لاشك في أن طبيعة الجماعة وطبيعة أهدافها تقرر في نهاية الأمر المجالات التي تتحدد ضمنها المعايير.

ويبدو طبيعياً في بداية تكوين الجماعة، وجود بعض الأشخاص الذين تتعارض قيمهم مع قيم الجماعة وهؤلاء هم الذين تحاول الجماعة جذبهم، لهذا قد يضطر هؤلاء إلى التخلي عن الكثير من أهدافهم ومعتقداتهم.. ليحققوا عضويتهم في الجماعة، وقد يتظاهرون بالتخلي في سبيل مواصلة العضوية في الجماعة. وقد يكون هذا التخلي في البداية مجرد تظاهر لكن سرعان ما يتحول إلى تخلٍ تام عن المعتقدات والمعايير ويمتصون عوضاً عنها معايير الجماعة. ولعلّ في مثل هذه المواقف ما يدلل على قوة تأثير الجماعة في تغيير اتجاهات أعضائها.

٢- خصائص بناء الجماعة :

اهتم الباحثون بخصائص بناء الجماعة نظراً لأهمية تأثير البناء في أداء الجماعة وأهمية النتائج التي تترتب على موضع الأعضاء في هذا البناء.

ومن أهم خصائص بناء الجماعة الخصائص الآتية :

أ- شبكة الاتصال:

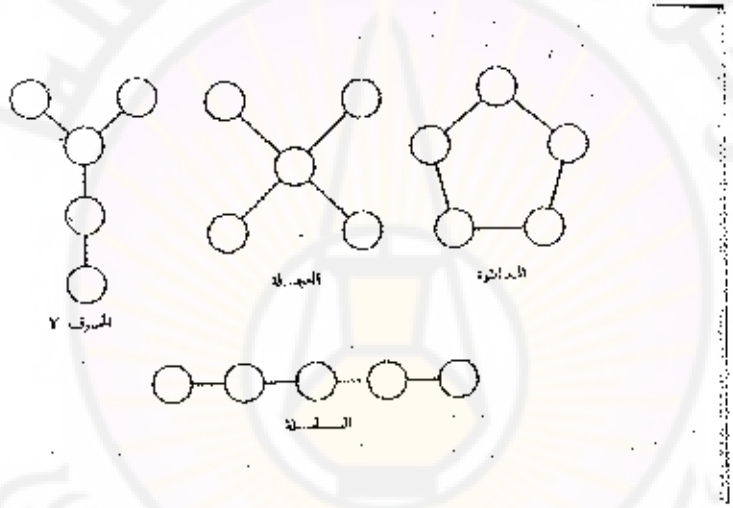
تعد شبكة الاتصال بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى من أهم خصائص بناء الجماعة فعليها يتوقف تحقيق الجماعة لأهدافها وتحقيق حاجات أعضاء الجماعة.

فقد تبين أن احتلال المراكز الحساسة في شبكة الاتصال يرتبط بمدى قرب أصحابها من مصادر المعلومات ومن سيطرتهم على نشرها على الجماعة، كما تبين أن هؤلاء يكونون عادة في المراكز القيادية وتكون فرص القيادة أمامهم مفتوحة، وهم عادة أكثر سعادة بانتمائهم إلى الجماعة.

كذلك يلاحظ خلال مجريات الحياة اليومية أن تحديد شبكة الاتصال بين المراكز المختلفة في الجماعة يحدد بدوره موقع كل عضو فيها، فالشخص الذي يشغل مركزاً وسطاً يتمكن من الاتصال مع جميع أعضاء الجماعة، كما يتمكن من الاطلاع ومعرفة

كـــل ما يجري في محيط الجماعة. أما الشخص الذي يشغل مركزاً طرفياً فهو بعيد عن الاتصال المباشر بالكثير من الأعضاء ويبتعد بالتالي عن مجريات حوادث الجماعة.

وقد بينت دراسة " ليفيت Leavitt " عام (١٩٥١) وجود عدة احتمالات من شـــبكات الاتصـــال بين الجماعات ذلك عندما أخضع للبحث العلمي عدة جماعات صـــغيرة، تألفـــت كل منها من خمسة أشخاص.أجريت الدراسة بوساطة التحكم في كيفـــية توصـــيل الرسائل بين الأعضاء.ومن بين شبكات الاتصال المحتملة التي توصل إليها: العجلة والدائرة والسلسلة والشبيهة بالحرف y. ويبين ذلك الشكل رقم (١).



شكل رقم (١) أنماط شبكة الاتصال

أشـــار ليفيت إلى أن شبكة الاتصال التي تشبه العجلة هي أسرع الشبكات في توصـــيل المعلومـــات، والشبكة التي تشبه الدائرة من أفضل الشبكات تحقيقاً لأهداف الجماعـــة ولحاجات أعضائها وفيها يتمكن كل عضو من الاتصال بمن هم بجواره فقط عـــلى الـــيمين وعـــلى اليسار.أما في الشبكة التي تشبه السلسلة فلا يتمكن كل من العضـــوين في طرفي السلسلة من الاتصال إلا بعضو واحد فقط، ويوجد شخص واحد

فقسط في شسبكة الاتصال التي تشبه الحرف y يتمكن من الاتصال بثلاثة أعضاء كما يوجد في هذه الشبكة ثلاثة أعضاء لايتمكن أي منهم من الاتصال إلا بعضو واحد.

لاشسك في أن معرفة أنماط شبكات الاتصال في أي جماعة يسهل تقدير الزمن المسستغرق لتداول المعلومات بين أعضائها للوصول إلى حل مشكلة ما أو عمل معين وبالتأكسيد فسإن ما يتوافر لدى الأعضاء من معلومات تتعلق بالأمور التي تهمهم تؤثر بدورها في مستوى الروح المعنوية لديهم وهذه تؤثر في تماسك الجماعة هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإن مدى توافر المعلومات لدى الأعضاء يؤثر في مراكزهم الاجتماعية وفي أدوارهسم وفي مدى اسستمرارها أو تغيرها، لقد توصل في هذا المجسال " ليفيت وموبلسر Mueller, Leavitt " من خلال تجارب متعددة أجريت على أنماط شبكات الاتصال إلى النتائج الآتية :

(١) يزداد النظر إلى الأشخاص الذين يحتلون المراكز المتوسطة في شبكات الاتصال كقادة. كذلك فإن شبكات الاتصال التي يشغل المراكز الوسطية فيها شخص واحد أو عدد قليل من الأشخاص يبرز تنظيمها بسرعة ويكون أكثر استقراراً وتقل فيها أخطاء العمل، لكن بالمقابل فإن مستوى الروح المعنوية فيها يهبط. واسستمرار هذا الهبوط مع الزمن يمكن أن يؤثر سلباً في استقرار تنظيمها وفي دقة العمل.

(٢) الأشسخاص الذين يحتلون المراكز الطرفية في شبكة الاتصال التي تشبه العجلة هسم الذين يرسلون المعلومات المتوافرة لديهم إلى الشخص الذي يحتل المركز المتوسسط وهو بدوره يتولى إرسالها، كذلك فإن الشخص الذي يحتل الموقع المركسزي في شبكة الاتصال التي تشبه الحرف y هو الذي يحصل على جميع المعلومات.

أمسا الشخص الذي يحتل مركز الوسط في شبكة الاتصال التي تشبه السلسلة فمـــع أنه غالباً هو الذي يتولى إرسال المعلومات، لكن في بعض الأحيان يتولى هـــذه المهمـــة أحد الشخصين اللذين يحتلان المركزين اللذين يحيطان به من الـــيمين ومن اليسار، مما يعني أن تنظيم شبكة الاتصال هذه هي أقل استقراراً من تنظيم الشبكتين السابقتين (العجلة و Y).

(٣) تنخفض جداً الروح المعنوية لدى الأعضاء الذين يحتلون المراكز الطرفية، لكنها تـــرتفع لـــدى الأعضـــاء في شبكة الاتصال الدائرية، كذلك تنخفض الروح المعـــنوية تدريجـــياً في السلسلة وتليها في شبكة الاتصال التي تشبه الحرف Y وتصل إلى أدنى درجة لدى أعضاء شبكة الاتصال التي تشبه العجلة.

(٤) تـــزداد أخطـــاء الأداء لـــدى الأعضاء في شبكة الاتصال الدائرية لكن هذه الأخطـــاء تقل بالتدريج وعلى التوالي لدى الأعضاء في شبكة الاتـــصال التي تشبه السلسلة وتليها شبكة الاتصال التي تشبه الحرف Y لتصل إلى أدناها في العجلة.

(٥) النـــتائج الســـابقة التي أظهرت فروقاً بين أنماط شبكات الاتصال قد تختلف باخـــتلاف نـــوع الأداء ونوع المشكلة التي تواجه الجماعة وصلتها بأعضاء الجماعة.

ومع أهمية النتائج السابقة لكن يمكن الاستنتاج من كل ما سبق أن موضع عضو الجماعـــة في بـــناء الاتصال يترتب عليه نتائج مهمة، زيادة على أن أداء الجماعة يتأثر بـــنمط شـــبكة الاتصال لهذا فإن مواضع شبكة الاتصال تختلف فيما بينها من حيث جاذبيـــتها للأعضـــاء، فقد يرغب بعضهم باحتلال المواضع المركزية، وإذا لم تتحقق رغبـــتهم في ذلك يحاولون تغيير موضعهم أو تغيير البناء، وهذه الرغبة هي التي تتحكم

في سلوكهم في الجماعة أما إذا كانوا مقتنعين وراضين عن مواضعهم فإنهم يحاولون المحافظة عليها ويقاومون أية محاولة لتغيير بناء الجماعة.

وبالتأكيد فإن الروح المعنوية لدى أي عضو من أعضاء الجماعة تتأثر بمستوى رضاه عن موضعه في بناء الجماعة، كذلك يتأثر مستوى أدائه وتوافقه وصحته النفسية.

ومما تجدر ملاحظته كما يرى " ليفيت Leavitt " عام (١٩٥٨) أن حاجات الإنسان القوية نحو الاستقلال والتقدير والإنجاز من شأنها أن تجعل أي عضو في الجماعة ألا يكون راضياً عن المواضع المحيطية في شبكات الاتصال لأنها تحد من استقلاله في العمل.

وأكّد كذلك " فرنش French " على أن الأشخاص الذين يشغلون المواقع المحيطية أو الطرفية يسوء عادة توافقهم وتكثر مشكلاتهم السلوكية.

ب- « بناء القوة **Power Structure** » :

تحدد مواضع أعضاء الجماعة في بناء كل جماعة ما يستطيع كل منهم أن يؤثر في الآخرين، فالموضع يحدد لصاحبه ما يتحكم من فعله ومجال حريته في الحركة ومقدار استقلاله في العمل فعندما يكون مثلاً مركز أحد الأعضاء تحت قوة الآخرين فإن وضعه هذا يهدد شعوره بالأمن ويدفعه لمهادنة أصحاب القوة.

ومما تجدر ملاحظته أن مفهوم (القوة) مفهوم معقد إلى حد ما، ذلك لأن الشخص الذي قد يستطيع التأثير في شخص ما في أمور معينة، قد يتأثر هو بدوره بهذا الشخص في أمور أخرى.

وقد درس كل من " هوردتيز وزاندر وهيموفيتش Hurwitz , Zander , Hymovitch " بعض آثار القوة في العلاقات بين أعضاء جماعات مختلفة تناقش كل منها موضوعاً من موضوعات الصحة العقلية.

بينت النتائج أن الأشخاص الذين يشغلون المراكز الدنيا في علاقات القوة يشعرون بالميل نحو أصحاب المراكز العليا في علاقات القوة، ويبالغون في تقدير ميل أصحاب تلك المراكز نحوهم، ويوجهون كذلك الكلام نحوهم عندما يباشرون الكلام. وبالمقابل فإن أصحاب المراكز العليا يسلكون السلوك نفسه فيميلون نحو أصحاب المراكز الأعلى ويتصلون بهم ويرغبون في الميل نحوهم، لكنهم يشاركون في المناقشة بحرية أكبر من أصحاب المراكز الدنيا بحكم شعورهم بالأمن أكثر منهم.

أما " تورانس Torrance " فقد قارن تأثير الفروق في مراكز القوة في اتخاذ القرارات بين جماعات دائمة مستقرة تحدد فيها بناء القوة وبين جماعات مؤقتة.طبقت الدراسة على (٦٢) جماعة دائمة من سلاح الطيران تتكون كل منها من طاقم الطائرة المقاتلة (ب B – ٢٦٠) الذي يضم طياراً قائداً وملاحاً جوياً وجندياً مكلفاً بإطلاق المدفع.

أما الجماعات المؤقتة فقد بلغ عددها (٢٢) جماعة.طلب من كل جماعة اتخاذ القرار لأربع مشكلات مختلف بعضها عن بعض في الطبيعة والصعوبة.تبين من النتائج أن الحل الصحيح للمشكلة التي تواجه الجماعة عندما يتمكن فيه العضو الأقل قوة فإن احتمال وصول الجماعة إلى حل جماعي صحيح أقل بكثير مما لو كان الحل الصحيح لدى العضو الأقوى.كذلك فقد تبين أن احتمال الوصول إلى حل جماعي صحيح قد ازداد عندما كان بناء القوة أقل تركيزاً في الجماعة.

كما تبين أن قوة مركز العضو عندما لاتسمح له بالمشاركة في وضع أهداف الجماعة (بناء القوة يعيق الضعفاء من المشاركة) فإن الجماعة يمكن أن تحرمه من إمكانية المشاركة في اتخاذ القرار ولن يشعر بالتالي بأي دافع يمكن أن يدفعه ليسهم في تحقيق أهداف الجماعة.

وأسفرت كذلك دراسة " تورانس " عن وجود بعض الفروق بين الجماعات الدائمة والمؤقتة فيما يتعلق بمحاولة التأثير وقوته وصحة الحل ومدى تقبله من قبل أعضاء الجماعة.

يفهم من النتائج السابقة أن مدى المشاركة في وضع أهداف الجماعة وفي تحقيقها يتناسب مع بناء القوة في الجماعة.

ج- « بناء الحراك Locomotion Structure » :

يعد إمكانية الانتقال من مركز إلى آخر في الجماعة من خصائصها البنائية، فإمكانية هذا الانتقال من شأنه أن يغير الأدوار الاجتماعية ويؤثر بالتالي في الروح المعنوية لأعضاء الجماعة.هذا التغيير في المراكز والأدوار الاجتماعية سواء أكان على مستوى العضو أو الأسرة أو الفئة الاجتماعية هو الذي يعرف بـ« الحراك الاجتماعي».

إن بناء الجماعات يختلف باختلاف مدى حراكها الاجتماعي، فهناك بعض المؤسسات تحدد بدقة خطوط انتقال موظفيها وترقيتهم من مركز لآخر، حتى إنها قد تربط الوصول إلى مركز معين بمراكز محددة دون غيرها، أو قد تجعل من مركز معين الطريق الوحيد المؤدي إلى القمة..هذا لاشك يؤثر تأثيراً واضحاً في انجذاب الأعضاء نحو مراكز معينة وفي الروح المعنوية. لهذا فإن الأشخاص عادة لايقبلون الانضمام إلى جماعة معينة إلا إذا ضمنوا فيها الحراك الاجتماعي.

يستنتج مما تقدم أن بناء الجماعة يمكن النظر إليه من عدة جوانب وجميعها خصائص مهمة له، لأنها تؤثر في كفاءة الجماعة الموضوعية والذاتية أي في درجة نجاحها في تحقيق أهدافها الجماعية وفي تحقيق أهداف أعضائها، لهذا يعطي علماء النفس الاجتماعي أهمية كبيرة لتنظيم بناء الجماعات بحيث يؤدي إلى أقصى درجات الكفاءة.

سابعاً – خصائص ديناميات الجماعة :

تبين مما سبق أن أي جماعة هي جماعة دينامية لأنها في حركة دائمة وتغيير مستمر، كما تبين أن أنماط التفاعل بين أعضاء الجماعة أو بين جماعة وأخرى تتغير مع تغير بناء الجماعة وشخصية أعضاء الجماعة. يفهم من هذا أن (ديناميات الجماعة) تشير إلى العمليات الاجتماعية التي تتم داخل الجماعة وما تسفر عنها تلك العمليات من تغيرات ونتائج ويدخل ضمن نطاقها طبيعة حياة الجماعة والقوانين التي تتحكم في تكوينها وعلاقة أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض وعلاقة الجماعة بغيرها من الجماعات والنظم السائدة.

ومن خصائص ديناميات الجماعة الخصائص الآتية :

١ – تماسك الجماعة :

يعد التماسك من العوامل المهمة في تكوين الجماعة وفي تحديد قوة معاييرها ودرجة انصياع الأعضاء لهذه المعايير.

ويقصد (بالتماسك) مجموعة القوى التي تعمل على استمرار عضوية الأشخاص في الجماعة وتبقي على العلاقات بينهم. ويستعان عادة بعدة أدلة للتعرف على درجة تماسك الجماعة. فما الأدلة على ذلك ؟

أ– دلائل تماسك الجماعة:

من أدلة تماسك الجماعة ما يأتي:

(١) العبارات :

إن العبارات التي تصدر عن أعضاء الجماعة وتعبر عن شعورهم بالرضا أو عدمه يمكن الاستدلال بها على درجة تماسك الجماعة كذلك فإن العبارات التي تستخدم في

الأحاديث العادية بين أعضاء الجماعة تشير إلى تماسك أعضاء الجماعة أو عدم تماسكهم كما في كلمتي (نحن) و (أنا).

(٢) الصداقات:

كذلك يمكن على أساس نسبة الصداقات بين أعضاء الجماعة تحديد درجة تماسك الجماعة وقد وجد الباحثون في هذا المجال أن اختلاف هذه النسبة بين الجماعات يصاحبها اختلاف في خصائص أخرى كالشعور بالرضا وانصياع الأعضاء للمعايير الاجتماعية والتكاتف في أثناء الأزمات. كما وجدوا أيضاً أن المسافات بين المساكن وصناديق البريد..إلخ من العوامل التي تحدد الأشخاص الذين يمكن التعرف عليهم وتكوين صداقات بينهم وبالتالي قيام الجماعات وتشكيلها. ويؤكد هذا ما أشار إليه كل من "فستنجر وشاشتر وباك Festinger and Others" عام (١٩٥٠) من أن ساكني المنازل [في الوحدات السكنية في مدينة جامعية على شكل الحرف الأبجدي الإنكليزي (u)] التي كانت تفتح أبوابها على الشارع العمومي والواقعة في نهايتي ذراعي الحرف u كانت تقل صداقاتهم عن نصف صداقات ساكني المنازل التي تفتح أبوابها على الفناء الموجود بين ذراعي الحرف. وقد تمت الاستفادة من هذه النتيجة في بناء المساكن الشعبية وفي تصميم المدن الجامعية.

(٣) الانصياع للمعايير الاجتماعية :

من أدلة تماسك الجماعة درجة انصياع أعضاء الجماعة للمعايير التي تحدد قواعد السلوك، وتبدو مقاومة المعايير في الإبطاء العمدي لمعدل الإنتاج وفي تكرر الغياب والاضطراب والاستقالة. وقد وجد " كوش وفرنش Coch , French " أن المقاومة تخف عندما يشترك العمال أو ممثلهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بتغيير طرائق الإنتاج. ووجد " فرنش French " أن الجماعات المنظمة كالفرق الرياضية والأندية أقل عرضة للتفكك من الجماعات غير المنظمة (لم يسبق لهم التعارف) في حالات الإحباط وحل المشكلات المعقدة أو صعبة الوصول إلى الحل وفي حالة خروج أحد أعضاء الجماعة.

ولاشك في أن الإسهام في نشاط الجماعة والانتظام في أنشطتها من الدلائل التي تشير إلى الرضا عن الجماعة وتماسكها. في حين تكرار التغيب أو ترك العمل وعدم دفع الالتزامات والاشتراكات.. جميعها دلائل تشير إلى نقص في درجة الرضا عن الجماعة وبالتالي عدم تماسكها على الرغم من أن هذه المؤشرات ترتبط أيضاً بعوامل أخرى، كارتباط الغياب بالمرض أو الخوف من العقاب، وارتباط عدم دفع الاشتراكات بسوء الوضع المادي وهكذا...

هكذا يبدو أن تماسك الجماعة يتفاعل مع مجموعة من المتغيرات يؤثر فيها ويتأثر بها كمشاركة الأعضاء في تحديد المعايير والقيم والأهداف ونمط القيادة والروح المعنوية.. وهذه العوامل هي نفسها تتدعم بتماسك الجماعة.يفهم من هذا أن تماسك الجماعة يتضمن احتمالات كثيرة فتزداد جاذبية الجماعة بازدياد قدرتها على إرضاء حاجات أعضائها، كما يمكن توقع نقص جاذبيتها عندما تعجز عن إرضاء حاجاتهم عند تعديل برنامجها الدخلي وتنظيمه أو جوها الانفعالي..فما أهم عوامل تماسك الجماعة ؟

ب- عوامل تماسك الجماعة :

يعد دور (القيادة) من أهم عوامل تماسك الجماعة، ولاسيما أن الجماعات بمختلف أنواعها لايمكن أن تعمل دون توجيه فكل جماعة تعتمد على قيادة قد تتمثل بشخص واحد أو قد تمارس من قبل عدة أشخاص. ومت هوموكد أن تماسك الجماعة يزداد عندما تسخّر القيادة طاقاتها وانفعالاتها للإسهام في صيانة الجماعة وفي تقدمها، وعندما تزداد كفاءة في توجيه الأعضاء نحو هدف مشترك.هذا ما أكدته الكثير من البحوث عندما بينت أن تماسك الجماعة يتوقف إلى حد كبير على درجة شعور أعضائها بالرضا، هذا الشعور الذي يتحدد بدوره بنوع القيادة في الجماعة (ديمقراطية، استبدادية، فوضوية).

ولاشـــك في أن (جاذبـــية الجماعة) من العوامل المؤثرة في تماسك الجماعة، وجاذبـــية الجماعة هي محصلة القوى التي تدفع بالأشخاص إلى الانضمام إلى الجماعة وإلى بقـــائهم فيها. لهذا فإن الإدراكات المشتركة كذلك التوقعات المشتركة والمعايير تؤثـــر بفعالية في هذه العملية.فلماذا ينضم بعض الأشخاص إلى جماعات دون غيرها ؟ وما العوامل التي تجعلهم يستمرون في عضويتها ؟

(١) عوامل الانضمام إلى الجماعة :

في الواقـــع أن الجماعـــة نفسها هي حاجة للشخص تدفعه للانضمام إليها وقد تتمـــثل هـــذه الحاجة بجاذبية أعضاء الجماعة بصرف النظر عن نوع نشاطهم، أو قد تتمثل بميل الشخص نحو أنواع النشاط التي توفرها الجماعة له، كذلك قد يكون وراء الانضمام أعضاء الجماعة والنشاط معاً.

يضـــاف إلى الأســـباب الســـابقة أن بعض الأشخاص قد ينضمون إلى بعض الجماعـــات بســـبب أهدافها التي تسعى إليها كالدفاع عن حقوق الإنسان، أو رعاية المعوقين..إلخ.بيد أن قوة جاذبية الجماعة نتيجة أهدافها يمكن أن تخف تدريجياً في حالة عدم تمكن الجماعة من تحقيق الأهداف التي كانت وراء انضمامهم إليها.

ولايمكن تجاهل حالات كثيرة يبدو فيها أن بعض الأشخاص ينضمون إلى بعض الجماعـــات باعتـــبارها وسيلة تكسبهم المكانة الاجتماعية أو رغبة في الحصول على مكاســـب ماديـــة كـــبيرة، أو للشعور بالاطمئنان والأمان..ثم لاشك في أن تماسك الجماعات يزداد في أوقات الأزمات والشدائد، وماذلك إلا لأن الشعور بالقلق في مثل تلـــك الحـــالات يزيد الرغبة في الوجود مع الآخرين للتخفيف من حالة القلق وتحديد الاستجابة السليمة المناسبة.

ويلاحـــظ خـــلال مجريات الحياة اليومية ازدياد رغبة الأشخاص في الانتماء إلى الجماعة والوجود مع الآخرين حين يشعرون بالقلق وفي أوقات الأزمات وعندما تكون

المواقـــف غامضـــة.يبدو ذلك واضحاً في الجماعات صغيرة الحجم كاللجان المختلفة وفصائل الجيش.

وبطبيعة الحال، فإن الحياة في الجماعة تختلف باختلاف مصادر جذب أعضائها فـــيزداد اهتمام كل منهم بالآخر في الجماعة التي يعتبرون أنفسهم فيها أصدقاء وتسود بيـــنهم العلاقات الودية ويتبادلون العون والتأييد.في حين يزداد احتمال انقسام أعضاء الجماعة إلى جماعات صغيرة ويزداد التنافس بين أعضائها في الجماعات التي ينتمي إليها الأشـــخاص باعتبارها وسيلة للحصول على المكانة الاجتماعية.أما تلك الجماعات التي ينضم إليها الأشخاص نتيجة ضغوط معينة أو يدفعون إليها دفعاً، كما يحدث في بعض المـــنظمات والجماعات الرسمية، هذه الجماعات لاشك في أنها أقل تماسكاً من تلك التي يحقق الأعضاء حاجاتهم ضمنها ويجدون فيها مجالاً للوصول إلى أهدافهم.

(٢) عوامل الاستمرار في الجماعة :

الواقـــع إن شـــعور أعضاء الجماعة بأن حاجاتهم تتحقق ضمن وجودهم داخل الجماعـــة، أو توقعهم بأن الجماعة هي أكثر تحقيقاً لحاجاتهم، كل هذا يزيد رغبتهم في الاســـتمرار ضـــمن عضوية الجماعة والتماسك مع أعضائها ويزيد كذلك في جاذبية الجماعـــة لهم، كأن تكون الجماعة الطريق الوحيد للوصول إلى المراكز والحصول على امتـــيازات أو الـــتخلص مـــن الظلم..، ولزيادة المرتبات أو لتكوين صداقات. أي أن جاذبـــية الجماعـــة إضافة إلى تماسكها تتوقفان على قدرة الجماعة على تحقيق أهداف أعضائها وحاجاتهم المختلفة وعلى إيجاد علاقات تعاونية وفرص للتفاعل الحر..، وهذه المـــتغيرات هـــي نفســـها الـــتي أكّدت عليها بعض الدراسات. فما هذه العوامل في الاستمرار في الجماعة.

- المكانة :

لاشـــك في أن حصـــول الشخص على مكانة مرتفعة في جماعة ما أو احتمال حصـــوله عـــلى هـــذه المكانة، يزيد من القوى التي تدفعه للانضمام إليها والاستمرار

فـــيهـــا.وقد أجرى في هذا المجال " كيللي Kelley " عام (١٩٥٢) بعض التجارب وتوصـــل من خلالها إلى أن المراكز المرتفعة الآمنة والمراكز المنخفضة المحتمل ترقيتها إلى مراكـــز أعلى أكثر جاذبية من غيرها وأن أصحابها أكثر تماسكاً بجماعاتهم وأكثر إقبالاً عـــلى أعضـــائها.أما المراكز العالية والمهددة بالانخفاض، كذلك المنخفضة غير القابلة للترقية وهي الأقل جاذبية وأصحابها أقل تماسكاً بجماعاتهم.

هذه النتائج تفسر الكثير من ملاحظات الحياة اليومية كانحلال بعض الجماعات أو تماسكها وصداقات الأشخاص وعداواتهم.

ولاشـــك في أن جاذبـــية الجماعة لأعضائها تزداد عندما يشعرون بأنهم موضع اهتمامها وتقديرها وتقبلها، والعكس صحيح، كما تزداد جاذبيتها بما تحققه لأعضائها مـــن أهـــداف وغايات لايمكن أن تتحقق لهم خارجها، كتكوين صداقات مع الجنس الآخر.

- **العلاقات التعاونية :**

كـــثيراً ما تتم المقارنة في الحياة اليومية بين تأثير علاقات التعاون وتأثير علاقات التـــنافس في الإنتاج وفي الشعور بالرضا.فعلاقات التعاون تهيئ لأعضاء الجماعة فرصة الـــتفاعل بعضهم مع بعض وتعمل بالتالي على توحيد آرائهم وتجعل كلاً منهم يرى في مـــا يسهم به أي منهم قيمة للجميع وفائدة لهم بغض النظر عمن قام به ويعتبره خطوة في سير العمل وتقدمه، وكل هذا معاكس تماماً لتأثير العلاقات التنافسية.

وأجـــرى في هذا المجال " دويتش Deutsch " مقارنة بين عدة جماعات تسود العلاقـــات التعاونية بين أعضائها وبين أخرى تسود بينها العلاقات التنافسية، وتبين له أن العلاقـــات التعاونية تزيد دوافع الأعضاء للانتهاء من العمل الجماعي وإكماله كما تـــزيد مـــن شعورهم بالواجب نحو الآخرين ومن رضاهم عن عمل الجماعة وتدفعهم للتفاعل والتواصل بعضهم مع بعض كما تؤدي إلى تنوع إسهاماتهم وتنسيق جهودهم.

ويؤكـــد " دويتش "على أن الهدف الجماعي شرط ضروري للتفاعل التعاوني بين أعضاء الجماعة، لابل يرى صعوبة قيام جماعة ومن ثم استمرارها دون وجود فهم مشـــترك يجمع أعضاءها نحو الكثير من الموضوعات الذي يتحقق بمشاركة الجميع في تحديد الأهداف والاتفاق على معايير معينة يلتزمون بها ضمن حدود معقولة. ثم لاشك في أن وضوح أهداف الجماعة وطرائق تحقيق هذه الأهداف، كذلك وضوح دور كل عضو في ذلك من شأنه أن يزيد من جاذبية الجماعة بالنسبة له.

- **التفاعل بين الأعضاء :**

مـــن الواضـــح أن إتاحة الفرصة أمام أعضاء الجماعة للتفاعل بعضهم مع بعض يـــزيد مـــن اتفاقهم وتوحدهم، كما تزداد صداقاتهم ويقوى تمسكهم بجماعاتهم.وقد أشارت نتائج " بوفارد Bovard " عام (١٩٤٨) في هذا المجال إلى أن اتصال الأعضاء والـــتفاعل المناسب بينهم ضرورة لقيام معايير جماعية مشتركة لهم، كما أن إدراكهم لهذه المعايير يؤثر في آرائهم الخاصة.

وكان قد أجرى التجربة على مجموعة من طلبة الجامعة. طلب منهم تقدير طول مســـتطيل مـــن الـــورق الملون المثبت على قطعة أكبر من الورق المقوى رمادية اللون وكـــتابة هـــذه التقديرات دون ذكر أسمائهم. وبعد أن أعلن متوسط تقديرات الجميع أمـــامهم، طلـــب منهم إعادة التقدير مرة ثانية. فتبين له أن التقديرات في المرة الثانية اقتربـــت مـــن متوسط تقـــدير الجماعة، كما تبين أن التقديرات الأولى (قبل معرفة المتوسط) لكل عضو كانت أكثر تباعداً بعضها عن بعض من التقديرات في المرة الثانية ويُرجع " بوفارد " ذلك إلى الانصياع للضغط الجماعي.

معـــنى ذلـــك أن كل عضو قد أدرك دائرة الانصياع للجماعة، وعرف التقدير المـــتطرف وشـــعر بالقلق الذي يمكن أن يشعر به إذا انحرف عن رأي الجماعة وهذا الشعور هو الذي حدَّ من تطرف تقديره.

وقـــد وجد " سيشور Seashore " عام (١٩٥٤) أن الجماعات صغيرة الحجم غالـــباً مـــا تكون أكثر تماسكاً من الجماعات الأكبر حجماً، وماذلك إلا نتيجة تقص تجـــانس اتجاهـــات أعضاء الجماعة كبيرة الحجم كذلك ضعف اهتماماتهم وقيمهم إلى جانب تدني شعورهم بضرورة وجود علاقات وثيقة تجمعهم بعضهم مع بعض.

لهـــذا فـــإن التشابه بين أعضاء الجماعة كما أشار " فستنجر Festinger " قد يكـــون وراء انضـــمام الأشـــخاص إلى جماعات معينة دون غيرها.ويحدث هذا لأنهم يـــريدون فهم أنفسهم وتقديمها بصورة أفضل وذلك عن طريق مقارنتها مع الآخرين الذين يتشابهون معهم.

- **الأحداث الاجتماعية :**

مـــن الملاحظ أن تماسك الجماعات يزداد أحياناً نتيجة الضغوط الموجهة نحوها مـــن مصـــادر خارجـــية، كالانـــتقادات الموجهة من الخارج من جماعات أخرى أو كالانتقادات الموجهة لبعض الفئات الاجتماعية من فئات أخرى، وهذا يفسر زيادة الإقبال على أماكن العبادة نتيجة القلق الذي يصاحب تعرض بعض المجتمعات لأزمات معينة.

وقد وجد " ليتون Leighton " عام (١٩٤٥) أن اللاجئين اليابانيين تجمعوا في معسكرات حين اشتدت الضغوط عليهم من قبل إدارة المعسكر الذي أقيم لهم في أثناء الحرب العالمية الثانية، وأخذت تلك الضغوط تهدر كرامتهم.

هكـــذا يبدو أن تماسك الجماعات يزداد قوة بتزايد قدرتها على تحقيق حاجات أعضـــائها وأهدافهـــم، ونتيجة الضغوط والانتقادات الخارجية.وبالمقابل فإن التماسك يخف ويتناقص مع تناقص قدرة الجماعة على إشباع حاجات أعضائها، أو عندما تظهر خصائص غير مريحة فيها وتصبح مصدر خبرات غير سارة لأعضائها، كما يحدث مثلاً عـــند اختلاف الأعضاء حول طريقة حل المشكلات، أو عندما يُطلب من أحدهم غير المؤهلين إلقاء خطبة أو إدارة مناقشة.. أو العمل المستمر ليلاً.

ومن الملاحظات المألوفة أن أعضاء الجماعة المتماسكة هم عادة أكثر حساسية للاختلافات البسيطة في الرأي وسرعان ما يختلفون بسهولة بالرغم من أنهم يحاولون بسرعة حل تلك الخلافات.

كذلك يلاحظ انسحاب بعض الأعضاء من الجماعة عند شعورهم بأن بعض الأعضاء يحاولون السيطرة الكاملة عليها، أو عندما يدركون أن بعض خصائصهم غير مستحبة. وقد وجد في هذا المجال " فستنجر Festinger " عام (١٩٥١) أنه يصعب إقامة تنظيمات سكنية أو أنشطة مشتركة في الحالة التي يرى فيها الأعضاء أن المكانات الاجتماعية بينهم غير متكافئة، أو عندما يرى بعضهم أن الآخرين ينتمون إلى فئات وطبقات اجتماعية أقل مستوى من فئتهم أو طبقتهم.

وطبيعي فإن جاذبية الجماعة وبالتالي تماسكها يصعب في الحالات التي يصعب فيها الاتصال بين الأشخاص كما في حالة تعدد القوميات أوتعدد اللغات. وهذا ما يحدث عادة في بعض المؤتمرات أو الجماعات الدولية، كذلك الحال عند ضحيح الآلات في بعض المعامل التي تجعل الاتصال صعباً بين العاملين.

كذلك فإن جاذبية جماعة الشخص الأصلية تضعف عندما ينضم إلى جماعة جديدة، كما يضعف تماسكه معها، وقد ينسلخ عنها نهائياً، ويحدث هذا عندما يحصل في الجماعة الجديدة على مكانة أعلى مستوى من المكانة التي كان قد حصل عليها في جماعته الأصلية، أو عندما تحقق له الجماعة الجديدة حاجاته بصورة أفضل، أو عندما تتناقى معاييرها مع الجماعة الأصلية.وهذا يحدث عادة مع بعض الأشخاص الذين يحتلون المراكز العليا ويصبحون من أصحاب الثروات الكبيرة.

طبيعي أن تنافس الجماعات على كسب عضوية الأشخاص إلى جانب ما توفره من مكانات اجتماعية وما تحققه للأشخاص من حاجات..، جميعها من العوامل المؤثرة في جاذبيتها.ثم لاشك في أن العوامل الثقافية الحضارية لها تأثير مهم في تماسك

الجماعـــة، حيـــث تختـــلف قطاعات المجتمع وفئاته بعضها عن بعض بدرجة اهتمامها بـــالعمل الجماعي وبما تتيحه أما أعضاؤها من تكافؤ الفرص للانضمام إلى المنظمات. كذلك لايمكن تجاهل تأثير مكانة الشخص في المجتمع إلى جانب خصائصه الشخصية [1].

ج– النتائج المترتبة على تماسك الجماعة :

أشـــار " فســـتنجر وزمـــلاؤه Fstinger and others " عام (١٩٥٠) إلى أن تماســـك الجماعـــة يزداد بازدياد قوة تأثيرها في أعضائها من أجل المحافظة على بقائهم واســـتمرارهم فيها، وأن الجماعة المتماسكة هي الأكثر تأثيراً في أعضائها من تلك غير المتماســـكة ســـواء في التأثيرات الإيجابية أم السلبية أي لزيادة الإنتاج أو إنقاصه. معنى ذلـــك أن الجماعـــة المتماسكة تتفوق على الجماعة غير المتماسكة في التأثير باتجاهية الإيجابية والسلبية.

كذلـــك فقد أشار "كارترايت وزاندر Cartwright , Zander" عام (١٩٦٠) إلى أن الجماعة المتماسكة تؤثر في خصائص الأعضاء الذين يشعرون بقوة جاذبية الجماعة لهم لهذا يتميز هؤلاء بسلوك جماعي يدفعهم للاستمرار في الجماعة المدة الأطول وللإسهام في صـــيانة الجماعـــة وزيادة كفاءتها والمشاركة في اجتماعاتها والمثابرة على العمل من أجل تحقيق أهدافها الصعبة، كما يصبحون أكثر استعداداً للتأثير في غيرهم وأكثر تقبلاً لآراء الآخرين وأكثر شعوراً بالأمن والاطمئنان من نشاطهم الجماعي ويرون أنه يخفف من الشعور بالتوتر، ويزداد أيضاً اهتمامهم بأهداف الجماعة وتمسكهم بمعاييرها، ولهذا يحاولون الضغط على من ينحرف من الأعضاء عن تلك المعايير.

خلاصـــة القـــول: إن تماســـك الجماعة يزيد من قوة تأثيرها في الأعضاء وفي خصائصـــهم وشعورهم بالمسؤولية نحوها وبالمقابل فإن تماسك الجماعة يعتمد على مدى قوة شعور الأعضاء بالانتماء إليها، هذا الشعور الذي يُعد الشرط الأساسي لتحقيق التماسك.

---

[1] – يفضـــل الشخص الذي تقل ثقته بذاته العزلة لأنه يخشى الفشل في تحقيق المكانة الاجتماعية التي يصبو إليها، ويفضل العزلة كذلك من يفضل العمل الفردي.

لاشـــك فإن أدوار الأعضاء تتوقف بدورها على مدى تمسكهم بمعايير الجماعة وعلى معرفة كل منهم بدوره في ضوء تلك المعايير. لهذا من المتوقع أن يشعر الأعضاء الجـــدد في الجماعـــة بالـــتوتر والقلق الحرج نتيجة عدم وضوح معايير الجماعة لديهم وبالـــتالي عدم وضوح أدوارهم والتوقعات التي تتعلق بهم. لهذا تحاول الجماعات عادة تعـــريف الأعضـــاء الجـــدد بمـــا هو متوقع منهم في ضوء معاييرها، وهذا يعرف في المؤسسات (ببرامج التدريب للمستجدين). ثم لاشك في أن التماسك لايمكن الإرغام عليه نظراً لتوقفه على عدة عوامل سبقت الإشارة إليها.

ومـمـــا تجـــدر ملاحظـــته أن شـــعور بعض أعضاء الجماعة بأنهم غرباء يجعلهم يـــتحفظون بـــتحفظ بعضـــهم تجاه بعض وتجاه الآخرين من الأعضاء فتتباعد بينهم المسافات النفسية الاجتماعية التي قد تصل إلى مستوى عدم التآلف.

٢- الاتصال والانصياع (المجاراة) :

يعـــد الاتصـــال والانصـــياع في الجماعـــة من بين أهم خصائصها إلى جانب التماسك، هذه الخصائص الثلاث تتداخل معاً ويؤثر كل منها في الأخرى، لهذا لايمكن معرفة تأثير أي منها بشكل منفصل.فالانصياع أو المجاراة الذي يشير إلى تمسك أعضاء الجماعة بما تتوقعه منهم الجماعة يزداد بازدياد تماسك الجماعة وبازدياد سبل الاتصال بين أعضائها لإلزامهم على اتباع معايير الجماعة.

فقـــد تبين مما سبق أن الصداقات كثيراً ما تقوم بين الأشخاص بسبب إمكانية اتصالهم معاً. وعلى هذا الأساس تحدث بين الجيران والعاملين في مؤسسة واحدة نتيجة تقـــاربهم المكـــاني، وإذا مـــا حدث سوء التفاهم بين الأصدقاء فكثيراً ما يكون سببه التشـــويش في الاتصـــال، كمـــا يحـــدث بين الزوج وزوجته، والآباء والأبناء، وبين الجـــيران... إلخ، لهذا يستمر سوء التفاهم بينهم وتبقى القطيعة قائمة مالم يُعَد الاتصال من جديد.

يحـــدث هـــذا في أي جماعة سواء أكانت رسمية أم غير رسمية، كما يحدث بين القـــيادة وبقـــية الأعضـــاء..، وجميعها تشير إلى التفكك أو على الأقل إلى خلخلة في التماســـك، وقـــد تؤدي إلى الانحراف عن خط أهداف الجماعة العامة نتيجة انعدام الاتصال وعدم تبادل المعلومات.

ولاشـــك في أن ارتباط أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض يعد من أهم الدوافع الـــتي تدفعهم لحماية أنفسهم وأداء ما يتوقعونه بعضهم من بعض، لهذا فإن الصداقات بـــين الجنود الذين يعملون معاً من أهم الدوافع التي تدفعهم للقتال ولحماية أصدقائهم، لابـــل هـــي أقوى من مجرد كراهية العدو أو طاعة الأوامر أو الإيديولوجية السياسية والعقائد وغيرها..

هكـــذا يـــبدو أن تماسك الجماعة يتضمن معنى اهتمام أعضاء الجماعة بعضهم ببعض واستعدادهم للقيام بما تتوقعه الجماعة منهم.

ومـــع أن أعضاء الجماعة المتماسكة أكثر انصياعاً من غيرهم من أعضاء الجماعة غـــير المتماسكة، إلا أنهم يختلفون بعضهم عن بعض في استجاباتهم للانصياع نتيجة ما بيـــنهم مـــن فـــروق في أبنية شخصياتهم إلى جانب مدى غموض أو وضوح المشكلة المطـــروحة الـــتي يدور حولها سلوك الانصياع. ولاشك في أن اختلاف ردود أفعال الأعضـــاء نحـــو سلوك جماعة ما أو رأي جمعي لها، إنما يتوقف في جزء منه على الأطر الثقافـــية الـــتي اكتُســـبت مـــن جماعاتهم المرجعية وعلى أساليب التنشئة التي اتبعت معهـــم،فبعض الجماعات تنشئ أعضاءها على الانصياع في حين تتبع أخرى أساليب تـــتوافق مع الاستقلالية أو المخالفة..، ولهذا أيضاً تختلف الجماعات فيما بينها في مدى انصـــياعها ولايقتصـــر الأمـــر فقط على الأعضاء، وعلى هذا الأساس فإن النرويجيين يُعرفون بأنهم أكثر انصياعاً لأوامر السلطة من الفرنسيين.

ويـــرى في هـــذا المجال كل من " كورناي وبيرلمان " أن أي موقف يعتمد فيه العضو على الجماعة كمصدر للمعلومات التي يزيد من انصياعه لهذه الجماعة ومجاراته لها، زيادة على ذلك فإن الملاحظات اليومية تؤكد على أن أي موقف يتضمن مشكلة غامضـــة يصـــعب الوصـــول إلى حلول حاسمة لها تزداد فيه نسبة الإنصياع، ويحدث العكس عندما تكون المشكلة البسيطة ومحددة وواضحة.

ولاشـــك في أن انصياع العضو أو استسلامه لأحكام الجماعة، أو حتى شعوره بـــالحيرة أمـــام موقف صعب أو موقف غامض، إنما يشير إلى عدم تأكده من معلوماته ومن مشاعره، وأما عدم الانصياع فقد يدل على عكس ذلك.

وعـــلى هذا الأساس تحاول بعض الجماعات زيادة غموض المشكلات المطروحة عن طريق استبعاد المعلومات الموضوعية سواء السالبة أم الموجبة، ومن ثم عرض الرأي الـــذي ترغـــب به، وتريد من الأعضاء تبنيه، على أنه رأي الجماعة مع محاولة منع أي رأي يخالف ذلك، ولا سيما إذا كان يتفق مع آراء الأعضاء السابقة. ذلك لأن وجود أي رأي أو ســـند خـــارجي لرأي أي عضو ضد رأي الجماعة أو يخالفه، يساعد هذا العضو على التمسك برأيه ومقاومة ضغوط الجماعة أو على الأقل ما يتوهم أنها ضغوط الجماعة.

يفهـــم مـــن هذا أن المشكلة المطروحة كلما كانت غير محددة وغامضة كلما زادت مـــن سلوك الانصياع والطاعة العمياء، ولا سيما عندما لايوجد أي سند مخالف لرأي الجماعة يستند إليه العضو ولو كان واهناً.

وتشـــير كذلـــك ملاحظات الحياة اليومية إلى أن تهديد العضو بحرمانه عضوية الجماعـــة، ولاســـيما إذا كـــان انضمامه إليها باختياره، يزيد من سلوك الانصياع. وينســـحب الأمـــر كذلك على التهديد بحرمانه من مركز اجتماعي أو قيادي داخل الجماعـــة، ومما يلاحظ أيضاً أن اللجوء إلى العقاب كأسلوب لزيادة انصياع الأعضاء

يعـــد من الأساليب الشائعة في الجماعات الأكثر تخلفاً، ويرى البعض أن هذا الأسلوب وإن أدى إلى زيـــادة في ســـلوك الانصـــياع، إلا أنه في الحقيقة يرتبط بانخفاض حرية الاختيار وما يترتب عليه من سيطرة آراء الجماعة التي تصبح لدى الأعضاء مهمة جداً، كما يصبحون أكثر حساسية لما يتصل بهذه القيم، ولاشك أن الحرية في اختيار السلوك المقبول تصبح ضيقة، في حين تتسع حرية رفض السلوك غير المقبول.

يســـتنتج مما تقدم، أنه في سلوك الانصياع يفترض الانتباه والأخذ بعين الاعتبار مجموعـــة العوامـــل المهمة منها، سمات الشخصية والكفاءة الذاتية والقدرة، إلى جانب عوامل أخرى مهمة كمكانة العضو في الجماعة فالأعضاء الذين يتمتعون بمكانة معقولة هـــم أكـــثر ميلاً للانصياع والمسايرة خوفاً من تعرضهم للخسارة ولكي يحافظوا على احترامهم وتكريمهم وترقيتهم..

٣- التغيير في الجماعة :

تتضـــمن ديناميات الجماعة العمليات التي تؤدي إلى التغيير في الجماعة، باعتبار القرار الجماعي طريقة فعالة في تغيير أعضائها وجعلهم يتقبلون الجديد.

ويتطلب التغيير كما أشار "كيرت ليفين Lewin" عمليتين هما : تقبل الجديد والتغلب على مقاومة الميل نحو الإبقاء على ما هو ثابت.

لقـــد أشارت التجارب العديدة في هذا المجال إلى أن تغير الجماعة المرجعة يؤدي إلى تغير معايير أعضائها ويقلل من مقاومتهم للتغيير، ذلك لشعورهم بقوة الانتماء إلى هـــذه الجماعة، لهذا يتأثر الجنود مثلاً بدعايات العدو عندما تكون الرابطة التي تربطهم بعضـــهم مع بعض ضعيفة والعكس صحيح.معنى ذلك أن الجماعة عندما تكون مهمة بالنسبة للأشخاص الذين ينتمون إليها، فإن تأثيرها فيهم يكون فعالاً.

ويـــزداد تأثير الجماعة في أعضائها عندما يمس هذا التغيير الأساس الذي قامت علـــيه الجماعة، لهذا يحتمل أن يزداد تأثير الجماعة الدينية في القيم المتصلة بالدين أكثر

مـن تلـك التي تتصل بالأسرة والعمل، كما يحتمل ازدياد تأثير جماعة العمل في القيم المتصـلة بـالعمل أكثر من تلك المتصلة بالدين والأسرة. لهذا يفترض تحديد الجماعات المرجعية للأشخاص بشكل يتوافق مع الموضوعات المراد إحداث التغيير فيها.

وبالتأكـيد فـإن تأثير الجماعة في أعضائها، سواء في اتجاهاتهم وقيمهم أو في سـلوكهم، يزداد بزيادة دلالتها بالنسبة لهم فحاجة الأعضاء إلى الجماعة للتخفيف من شعورهم بالوحدة أو لنقص الكفاءة الاجتماعية..، يزيد بالتالي من احتمال تأثيرها في انصـياعهم لمعاييرهـا. ويزداد كذلك تأثير الجماعة في تغيير اتجاهات أعضائها بازدياد شـعورهم بالحاجة إلى التغيير وكلما ازدادت مشاركتهم في وظائف الجماعة وفي اتخاذ القرارات المهمة فيها، لكن بالمقابل يضعف تأثير الجماعة المرجعية في أعضائها في حالة عـدم معرفـتهم بحقيقة موقفها، أو عندما يدركون مواقفها إدراكاً خاطئاً وعلى هذا الأساس إذا أرادت الجماعة تغيير مواقف أعضائها يفترض أن توضح لأعضائها مواقفها الحقيقية وتشركهم بوظائفها.

ومع أهمية الجماعة المرجعية في تغيير مواقف أعضائها وفي سلوكهم وقيمهم، إلا أن اسـتمرار هـذا التغيير وتأصيله في شخصياتهم يتطلب الاستمرار في تأثير الجماعة فيهم.

ولاشك في أن أهمية الجماعة في التأثير في اتجاهات أعضائها تتمثل بشكل واضح في نجاعـة العلاج الجمعي لمدمني المخدرات والمشروبات الكحولية ومعالجة الأحداث الجانحين وأشكال السلوك المنحرف.

٤ – فاعلية الجماعة :

يتضـمن كـل موقف جماعي عادة تحرك أعضاء الجماعة باتجاه تحقيق أهدافهم المشـتركة، وللوصـول إلى ذلك لا بد من تحقيق التفاعل الاجتماعي المناسب بينهم واعـتماد الطرائق المناسبة للوصول إلى تلك الأهداف وتحقيقها بنجاح، وعندئذٍ يمكن

القول إن الفاعلية قد تحققت يفهم من هذا أن الفاعلية تتضمن عمليتين متكاملتين كي تحقق أهدافها : فاعلية التفاعل وفاعلية الإنجاز.

فمـا المقصـود بالفاعلية ؟، وبهدف الجماعة ؟ وما العوامل المسهلة أو المعيقة لتكوين أهداف الجماعة وللوصول إليها وكيف تتخذ القرارات في ذلك ؟

أ- فاعلية التفاعل :

لاشـك في أن تحقيق الأهداف الجماعية يتطلب تفاعل أعضائها بشكل مناسب حتى يتمكنوا من معرفة المشكلات المحيطة بهم وتبادل وجهات النظر من أجل التخطيط لسـبل التفاعل والعلاقات المتبادلة بينهم، والعمل على تهيئة الأجواء والظروف المناسبة والممهـدة للأداء المناسب مع تحديد طبيعة الجهود المبذولة التي يتطلبها بلوغ الأهداف والتعاون معاً من أجل ذلك. فإتمام الأهداف بفاعلية والوصول إليها لايمكن أن يتحقق قبل تحقيق التفاعل بين أعضاء الجماعة، فبدون التفاعل يتحول الأعضاء أفراداً متفرقين لاترتبط بعضهم مع بعض أية رابطة اجتماعية.

آية هذا كله أن فاعلية الجماعة لتحقيق أهدافها لن تتم إلا بالتفاعل المناسب بين أعضائها وتحديد الطرائق التي توصلهم إلى الهدف.

ويمكـن الاستدلال على فاعلية التفاعل في الجماعة من خلال ملاحظة انسجام أعضـائها وعـدم وجـود صراعات بينهم، ومن تعبيراتهم التي تشير إلى رضاهم عن عمليات التفاعل والعلاقات السائدة بينهم.

وتبدو فاعلية التفاعل واضحة في الجماعة من مظاهر سلوك أعضائها، تلك التي تدل على تماسكهم ومساعدتهم وتقدير بعضهم لبعض ومن خلال تمتعهم بحرية التعبير والتقبل والتجاوب.أما مظاهر المعارضة والامتناع عن المساعدة ومظاهر العداء والدفاع عـن النفس وتأكيد الذات والحط من قدر الآخرين..، فكلها تشير إلى تدني مستوى الفاعلية.

وعـــلى هذا الأساس فإن بعض علماء النفس يتحفظون، لا بل يرفضون فكرة تقـــديم المكافآت المادية للعمال في مواقع الإنتاج خوفاً من أن تسيء هذه المكافآت إلى العلاقات بينهم فتتدنى درجة انسجامهم ويتصيد بعضهم أخطاء البعض الآخر.

وبالتأكـــيد فـــإن فاعلية التفاعل ترتبط بعلاقة متينة بفاعلية الإنجاز، لهذا تقاس فاعلـــية التفاعل بمدى الإنجاز والوصول إلى الهدف، أي أنه يمكن التعرف إلى الفاعلية بوســـاطة كمـــية الإنتاج (الإنجاز) التي تم الحصول عليها ومستوى هذا الإنتاج وقلة العقوبـــات بحـــق الأعضـــاء إلى جانب السرعة في اتخاذ القرارات ورضا الأعضاء عن القرارات المتخذة.ومع ذلك كثيراً ما يلاحظ في بعض المؤسسات ارتفاع فاعلية الإنجاز وزيادة كمية الإنتاج في ظروف عمل سيئة وضعف التدريب والمهارة وسوء العلاقات بين العاملين وإدارة متعنتة..إلخ. ويحدث هذا غالباً عندما يهدد العمال بالطرد في حالة تأدية عملهم على الوجه الأكمل مع صعوبة حصولهم على أعمال بديلة.

ومما تجدر ملاحظته أن العلاقة المتينة بين فاعلية التفاعل وفاعلية الإنجاز يمكن أن تضـــعف نتـــيجة وجود أسباب خارجية يتعرض لها أعضاء الجماعة فتكون وراء عدم انســـجامهم مع الجماعة وعدم شعورهم بالسعادة، بالرغم من الظروف المناسبة المُهيَّأة لهم داخلها، كما يحدث مثلاً في حالة اضطراب الحياة الخاصة لهؤلاء الأعضاء.

ب– أهداف الجماعة :

ثمة حقيقة لامراء فيها وهي أن أي جماعة لايمكن أن تنجح في تحقيق ما اجتمعت لأجله قبل تحقيق التفاعل الاجتماعي بين أعضائها، هذا الارتباط يجيب عن أسئلة كثيرة يمكن أن تطرح، كالتساؤل عن أسباب نجاح بعض المجتمعات في تحقيق أهدافها وفشل جماعـــات أخـــرى، وعن أسباب تضييع جهود أعضاء بعض المجتمعات وتخبطهم ذات اليمين وذات اليسار وعدم تحركهم ولو خطوة واحدة نحو تحقيق أهدافهم، كذلك عن العوامـــل الـــتي تسهل تحقيق أهداف الجماعة أو تعيقها، وعلاقة ذلك بأعضاء الجماعة

والظروف التي يعملون خلالها. لاشك في أن مثل تلك التساؤلات وغيرها الكثير ترتبط إجاباتهـــا ارتباطاً وثيقاً بأسس العمل الجماعي وبالتخطيط له في مختلف المجالات وجميع المستويات، كما ترتبط بالضرورة بالأهداف الجماعية. معنى هذا أنه لابد من التساؤل عـــن الأهـــداف الجماعية وعن كيفية تكوّنها وتأثيرها في سلوك الأعضاء وفي التفاعل بينهم، وفي طبيعة الجهود التي تبذلها الجماعة لتحقيق أهدافها.

(أ) تحديد معنى الهدف الجماعي :

ســـبقت الإشارة إلى هدف الجماعة هو ما تفضله وتتوجه نحوه الجهود المبذولة للوصـــول إلـــيه بـــيد أن هذا لايعني أن هدف الجماعة هو مجموع الأهداف المتشابهة لأعضـــاء الجماعـــة، أو تلك الأهداف المتشابهة التي يشتركون فيها بعضهم مع بعض. ذلـــك لأن أهداف الأعضاء قد تتشابه أو قد تكون واحدة لكن قد يصعب قيام هدف جمـــاعي، كما في حالة الذين يتقدمون للحصول على وظيفة معينة، أو طلبة الجامعات الذين يتقدمون لامتحان واحد...إلخ.

ومـــع هـــذا فـــإن تشـــابه أهـــداف الأشخاص يمكن أن تؤثر في قيام هدف جماعي وبالمقابل قد لاتتشابه ظاهرياً الأهداف الخاصة بكل عضو لكن يكون للجماعة هدف جماعي، كما في حالة الطلبة الذين يجتمعون لهدف معين وهو القيام برحلة معينة مـــع أن أهدافهـــم الخاصـــة مختلفة، فقد يهدف الأول من وراء ذلك ممارسة نشاط اجتماعي والثاني للاجتماع بأصدقائه والثالث لزيارة منطقة معينة وهكذا. فعلى الرغم مـــن عدم تشابه أهدافهم الشخصية إلا أنهم قد ينجحون في تحقيق هدف جماعي وهو القيام بالرحلة.

يفهم من هذا أن قيام هذا الهدف الجماعي هو نتيجة اتفاقهم على إدراك هدف الجماعة فلكل منهم أهدافه للجماعة ويرجو لها أن تضم أفضل الطلبة ويشعر بالرضا أو الإحباط نتيجة الطريقة التي تؤثر فيها أعمال الجماعة في موقفها من هذه الأهداف.

هكذا يبدو أن هدف الجماعة يمكن أن يتحدد بوساطة تحديد درجة الاتفاق بين تقارير الأعضاء عن أهدافهم للجماعة.بيد أن تحديد هذا الاتفاق قد يتطلب إما إجماع الأعضـــاء على هدف جماعي واحد، أو اتفاق معظمهم على ذلك، وقد يتوقف على أهـــداف القادة ويتحدد بها.لهذا يفضل كل من " كارترايت وزاندر , Cartwright Zander " عام (١٩٦٠) تحديد الهدف الجماعي على المستوى الجماعي بصرف النظر عـــن الطـــريقة التي حدد بها وعن دوافع الأعضاء وأهدافهم بالنسبة للجماعة.فعندما تكـــوّن مثلاً إحدى الجمعيات الخيرية لجنة التبرعات للانتفاضة في تاريخ محدد فإن هذا الهدف لهذه اللجنة قد حدد بغض النظر عن الطريقة التي حدد بها وبصرف النظر أيضاً عن أهداف الأعضاء بالنسبة للجماعة.

بـــيد أن هـــذا لايعني التقليل من أهمية دوافع الأعضاء، بل يعني اعتبار أهداف الأعضـــاء بالنسبة للجماعة عوامل محددة للأحداث التي تقع في الجماعة ومنها اختيار الأهداف الجماعية، عوضاً من اعتبارها من مقومات تحديد الهدف الجماعي.فقد يحدد مثلاً جدول أعمال مؤتمر ما على الأقل أهداف الجماعة، ومعظم الجماعات والمنظمات والمؤسســـات لها قوانين ولوائح داخلية ومحاضر جلسات وتقارير عن سير العمل....، وهـــذه تساعد على تحديد أهداف تلك الجماعات والمنظمات.كما أن معظم قادتها أو رؤسائها يتمكنون من التعبير عن أهداف تلك المنظمات.

وتـــتحقق أهداف الجماعة وحركتها بوساطة سلسلة من الأعمال الجماعية التي يـــنفذها الأعضاء، فتحدد في المثال السابق الأعمال المرتبطة بالهدف الجماعي من جمع الأمـــوال وتهيئة الإيصالات وتنفيذ ذلك...وبالتأكيد فإن قرار الجماعة هو الذي يرجح هدفـــاً عـــلى آخر وطريقة معينة دون الأخرى...، ومع ذلك فإن قرار الجماعة لايعني بالضـــرورة أنـــه نتيجة مشاركة أعضاء الجماعة جميعهم رغم التزامهم به، فقد يتخذ القـــرار في بعـــض المؤسسات أو المنظمات من قبل بعض المسؤولين أو من قبل مجلس الإدارة أو المديـــرين، ثم لاشك في أن الكثير من الأعمال الجماعية تتوقف على الطريقة التي يتخذ بها القرار الجماعي.

ومما تجدر الإشارة إليه أنه يصعب أحياناً تحديد خطوات الوصول إلى الهدف كذلك الأعمال الجماعية المناسبة التي يمكنها تحريك الجماعة نحو هدفها يحدث ذلك عندما لايكون الهدف الجماعي واضحاً، زيادة على ذلك فإن الأهداف الجماعية تختلف فيما بينها من حيث علاقتها بالنشاط الجماعي وبالتالي في إمكانية تحديد الأعمال الجماعية. فبعض الأهداف يسهل معرفة الأنشطة الجماعية التي تحقق الهدف، أو الأعمال الجماعية المناسبة التي تحرك الجماعة نحو أهدافها. وهناك أهداف جماعية أخرى يصعب فيها معرفة الأنشطة والأعمال التي يمكن أن تحقق الهدف، وبالتالي يصعب تقويم الأعمال الجماعية من حيث إسهاماتها النسبية في تحقيق مثل هذه الأهداف، كما في تحقيق الرفاهية للمجموع في بعض المؤسسات والهيئات، أو زيادة أرباحها إلى أقصى حد، أو رفع المستوى الثقافي في المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة...إلخ تعرف الأهداف التي تمكّن من تحديد الأعمال الجماعية المناسبة للوصول إليها (بالأهداف الإجرائية) أما (الأهداف غير الإجرائية) فهي التي يصعب ربطها بخط سير ممكن للعمل.

ويبدو في أحيان كثيرة أن بعض الجماعات نتيجة وجود أسباب معينة تحول دون تنشيط الأعمال الجماعية، كما في الصراع داخل الجماعة أو عدم مبالاة أعضائها أو ضعف الإمكانات...، فإن هذه الجماعات في مثل تلك الحالات تتجنب تحديد أهداف جماعية إجرائية لأن الأهداف غير الإجرائية مأمونة ويصعب فيها الحكم بالفشل على النشاط الجماعي. ويزداد تجنب تحديد أهداف جماعية إجرائية عندما يكون وجود الأشخاص معاً هو مجرد حضور مع الآخرين، ويكون هذا الحضور هو المصدر الأساسي لوجودهم معاً.

على أية حال، إن الجماعة التي تتمكن من تحديد أهدافها الجماعية الإجرائية تكون هي الأقدر على اختيار الأعمال الجماعية المناسبة لتحقيق هذه الأهداف لكل هدف جماعي إجرائي مجموعة من الأعمال التي ترتبط به وهي نفسها المفروض إتمامها

حتى يتحقق التقدم باتجاه الهدف وبهذا يتمكن أعضاء الجماعة من الإسهام في تقدم الجماعة لأن الأعمال التي سيقومون بها متناسبة مع متطلبات العمل.

(٢) تكوّن الأهداف الجماعية :

الواقع إن تكوّن الأهداف الجماعية يفترض أن يكون لدى أعضاء الجماعة أهداف للجماعة، وهذه الأهداف تتأثر لاشك بدوافعهم وبأهداف الجماعة العليا وبالعلاقات بين الجماعة وبيئتها الاجتماعية.

ثم لا شك في أن اختيار العضو هدفاً للجماعة يتوقف على جاذبية الهدف بالنسبة له وعلى مايمكن أن يحصل عليه من ثواب وما يبذله من نشاط في سبيل تحقيق الهدف، وعلى تقديره الذاتي لاحتمال النجاح في تحقيق الهدف.

إن الأعضاء يتأثرون عند اختيارهم لأهداف الجماعة وعند التخطيط لبرامج العمل بالأهداف العليا البعيدة المدى التي قامت الجماعة أصلاً لتحقيقها. يبدو هذا واضحاً في الجماعات الأكثر استقراراً، أما في الجماعات المؤقتة فتتأثر اختيارات الأعضاء بدوافعهم الشخصية إلى حد كبير.

ويحدد الأعضاء كذلك أهدافاً فرعية تندرج ضمن أهداف الجماعة العليا عند التخطيط لبرامج العمل وعند اتخاذ القرارات...

وعندما تحدد الجماعة أهدافها تحاول أن تضمّن هذه الأهداف العلاقات المرغوبة في البيئة الاجتماعية، فهذه الأهداف يفترض أن تكون مقبولة من البيئة الاجتماعية تبعاً لحاجة الجماعة إلى إرضاء هذه البيئة.فالمؤسسات الاستهلاكية مثلاً يجب أن تقدم ما يرضي المستهلك، وما تنتجه المصانع هو ما يمكن بيعه، وما تعلمه المدارس يفترض أن يرضي المجتمع ووسائل الاتصال يجب أن تقدم ما يرضي الجماهير وهكذا..

هكذا يبدو أن اختيار الأعضاء أهدافهم للجماعة يتأثر بنوع الاستجابة التي يتوقعونها من البيئة الاجتماعية نحو الجماعة، وبالمقابل فإن اتجاهات الأشخاص الذين

يعيشون في البيئة الاجتماعية، كذلك سلوكهم تتأثر جميعها بدرجة إدراكهم للجماعة ومـــدى اعتبارها عامل مهم في تحقيق أهدافهم.لهذا فإن مختلف الجماعات والمؤسسات والمنظمات..تحاول جاهدة أن يتقبل المجتمع أهدافها.

ومـــع أن اختيار أعضاء الجماعة لأهداف الجماعة يتأثر بدوافعهم الشخصية وبـــأهداف الجماعة العليا وبعلاقة الجماعة ببيئتها الاجتماعية، إلا أن الاختيار النهائي لأهداف الجماعة يتعلق بالفروق الفردية بين اتجاهات الأعضاء ودرجة جاذبية الجماعة لهم.فبعض الأعضاء قد يتأثرون بدوافعهم الشخصية أكثر من غيرهم، ويفضل بعضهم الآخر مصلحة الجماعة على مصلحتهم الشخصية.

وقـــد أسفرت البحوث في هذا المجال عن أن تدني قوة دوافع الأعضاء لتحقيق هـــدف الجماعـــة يسؤدي إلى تدني شعورهم بالرضا عن الجماعة وعن القرارات التي تتخذها وعن الرئاسة كذلك يتدنى مستوى إنتاجهم وتشتد حدة الصراع بينهم..

وطبيعي أن أهداف الأعضاء للجماعة لتصبح قادرة على تنشيط الجماعة لابد لها مـــن أن تـــتحول إلى هدف جماعي، ويرى الباحثون في هذا الصدد أن تتمثل في هذا الستحول اهتمامات الأعضاء الفردية إلى أقصى حد ممكن، وأن يؤدي الهدف الجماعي إلى أقصـــى قـــدر ممكـــن من الفاعلية والكفاءة. ويتوقع أنصار الديمقراطية من الهدف الجمـــاعي الذي يمثل اهتمامات أعضاء الجماعة أن يحقق على المدى البعيد أقصى قدر ممكن من فاعلية الجماعة وكفايتها.

ومـــع ذلك فإن ملاحظة الحياة اليومية تشير إلى أن معظم الجماعات تفشل في مـــراعاة اهتمامات أعضائها عند تحديد الهدف الجماعي، ولا سيما الجماعات الكبيرة ذات البناء الرسمي حيث يقتصر تحديد الهدف فيها على بعض الأشخاص أو على لجان معيـــنة...وقـــد تـــلجأ أحياناً إلى بعض الإجراءات محاولة منها لتمثيل مصالح أعضاء الجماعـــة جميعهم ومـــراعاة اهـــتماماتهم بصورة ما، لكن رغم هذا فإن مثل هذه

الإجـــراءات تتجاهل الكثير من العوامل المهمة التي من شأنها تحديد فاعلية هذا التمثيل. ينسحب هذا الخلل حتى على الأعضاء الذين يشاركون مباشرة في تحديد الهدف الجماعي.

(٣) تأثيرات الهدف الجماعي :

لاشـــك في أن هدف الجماعة الجماعي يؤثر في سلوك أعضاء هذه الجماعة وفي تفاعلهم بعضهم مع بعض وتقويم كل منهم للآخر. فعندما يكون الهدف الجماعي غير مقـــبول مـــن قبل نسبة كبيرة من الأعضاء عندها يصعب التنسيق بينهم، ويغلب على سلوكهم التمركز حول الذات.

كذلـــك يلاحظ في الجماعات الكبيرة التي تكون عضويتها اختيارية أو وسيلة لكسب العيش، أن وعي الأعضاء بالهدف الجماعي قد لايكون كاملاً، لهذا لايهتمون بشكل كاف بهذا الهدف وتتوقف درجة إسهامهم في تحريك الجماعة نحو هدفها على علاقـــاتهم بالمشرف على الجماعة، وعلى مهارته في تخطيط السلوك الذي يحقق مطالب العمل بنجاح.

لهـــذا يـــزداد العبء في مثل هذه الجماعات على المشرف، كما يزداد احتمال اصطدام أوامره وتصارعها مع اهتمامات الأعضاء.

ثم لاشـــك في أن درجة تقبل أعضاء الجماعة للهدف الجماعي تؤثر في علاقاتهم وتفـــاعل بعضهم مع بعض، فيسهل هذا التفاعل بدوره تحقيق الهدف الجماعي أو قد يعسيقه ويتوقف هذا على طبيعة الأعمال الموكلة إلى الأعضاء وعلى توزيع العمل بينهم وعلى نوع أدائهم ومستواه.

كذلـــك فإن تقويم الأعضاء بعضهم بعضاً يتأثر بطبيعة الهدف الجماعي، فعندما يكون الهدف الجماعي إجرائياً وواضحاً ومقبولاً يمكن عندئذ إيجاد أساس لتقويم العمل الجمـــاعي، وبالتالي فإن مكانة العضو في الجماعة تتأثر بدرجة إسهامه في تحقيق هدف اجتماعي معين.

وعـــلى هذا فإن بعض الأعضاء يقاومون محاولة تغيير أي هدف جماعي عندما تكون مهاراتهم كذلك إمكاناتهم غير مناسبة لتحقيق الهدف الجديد.

أمـــا عندما يكون هدف الجماعة غير إجرائي (أي عندما تضع الجماعة وتقيم معـــايير اجتماعية لأداء أعضائها) فإن تقويم الأعضاء عندئذٍ يعتمد على أسس أخرى، كالجاذبية الشخصية أو المكانة في المجتمع، أو العلاقات مع مصادر القوة في الجماعة أو في المجتمع الأكبر. وكثيراً ما تتضح أهمية هذه الأسس في ظاهرة القيادة.

ولايقتصـــر تأثير الهدف الجماعي في تقويم الأعضاء بعضهم للبعض الآخر، إنما أيضـــاً في الـــتقويم الـــذاتي أي تقـــويم الأعضاء لأنفسهم، كذلك في تحديد مستوى طموحهـــم. معنى ذلك أن ازدياد جاذبية الجماعة بالنسبة لأعضائها يزيد من إمكانية تقـــويم أدائهـــم مـــن حيث مدى تأثيره في نجاح الجماعة، ويزيد من احتمال تناسب مســـتوى طموحهم الشخصي مع المعيار الاجتماعي. لهذا يشعر الأعضاء بالفشل عندما يتخلف أداؤهم عن مستوى طموحهم.

يســـتنتج ممـــا تقدم وجود العديد من العوامل التي تؤثر في تحريك الجماعة نحو تحقيق أهدافها ولاسيما ما يتصل منها بالهدف الجماعي.

٥- اضطراب الجماعة وتصدعها :

تـــبين ممـــا سبق أن التماسك من الخصائص المهمة في تحديد قوة الجماعة وفي تمكّـــنها من أداء وظائفها وتحقيق أهدافها. بيد أن أي جماعة قد تتعرض لعوامل متعددة مـــن شأنها أن تؤثر في تماسكها، كذلك فإن عملية التفاعل، هذه الأساسية في سلوك الجماعة، قد تتضمن عمليات المنافسة والصراع والإحباط إلى جانب وجود فروق بين الأعضـــاء تجعل جميعها من إمكانية التعارض بين أهداف الأعضاء أمراً محتملاً، كذلك بين أهداف بعضهم وأهداف الجماعة.

لاشـــك في أن الواقع يشير إلى أنه ليس بالضرورة أن يتفق جميع أعضاء الجماعة على القضايا التي تهم الجماعة أو على الأهداف التي تسعى إليها .لهذا يرى بعض العلماء أن احتمال تعرض الجماعة للاضطراب موجود في أساس تكوين الجماعة نفسها.

اســـتناداً إلى هذا فإنه يصعب تجنب حدوث الاضطراب في الجماعة لأن التفاعل عملـــية أساســـية تجري بين أعضائها وهذه العملية تتضمن التنافس والصراع. وتؤدي بدورهـــا إلى انقســـام الأعضـــاء وانعزالهم وتدني شعورهم بالانتماء وبالتالي إضعاف الجماعة وإزعاجها.أو قد تُحدث في تنظيم الجماعة اضطرابات وخلخلات مؤقتة.

ويـــرى " فـــرنش French " بالاعـــتماد على نتائج تجاربه أن حدوث هذه الاضـــطرابات لا مفر منه وتظهر عادة في الجماعات المنظمة بدرجة أقوى من حدوثها في الجماعات غير المنظمة، ومع ذلك فقد تتخذ دلالة على صحة الجماعة.

وكان فرنش قد أجرى دراسته عام (١٩٥٣) للوقوف على العوامل التي يمكنها إحداث الفوضى وشيوع الاضطرابات في الجماعات.

طـــبق الدراســـة على (١٦) جماعة نصفهم من الجماعات المنظمة [1] والنصف الآخـــر من الجماعات غير المنظمة (كوّنت خاصة لأجل التجربة)، تتألف كل جماعة من ستة أشخاص.

قدمـــت لأفـــراد الـــتجربة مشاكل شديدة الصعوبة يغلب على بعضها النشاط الحركي.بعض هذه ا لمشاكل يمكن لأي من أفراد التجربة حلُّها بغض النظر عن باقي أفـــراد التجربة، أما بعضها الآخر فلا يمكن حلها إلا عن طريق التعاون الوثيق المتناسق بين أفراد كل مجموعة في كل مرحلة، وتركت لهم حرية اختيار العمل المفضل لديهم.

لاحـــظ "فـــرنش " مـــن خلال النتائج شيوع الشجار والخلاف بين أعضاء الجماعـــات المنظمة عند اختيارهم العمل أو طريقة الحل، أكثر من شيوعه بين أعضاء

---

[1] – تتألف الجماعات المنظمة من جماعات رياضية وثقافية واجتماعية.

الجماعـــات غـــير المنظمة ومع ذلك فقد كانت هذه الخلافات أقل اقتراناً بالفوضى والانحلال في الجماعات المنظمة عنها في غير المنظمة.

كذلـــك تبين لـــ " فرنش " أن الاعتماد المتبادل وتساوي المشاركة والشعور بالمحن والإحباط..كانت جميعها أكثر ظهوراً في الجماعات المنظمة عنها في غير المنظمة.

يتضح من هذه النتائج أن المشاعر الجماعية القوية في الجماعات المنظمة هي التي أثـــرت في أعضائها، فزادت من شعورهم بالإحباط حين تعذر عليهم حل المشكلات، لكـــن هـــذه المشاعر لم تؤد إلى انقسامهم. لهذا فإن احتمال انقسام مثل هذه الجماعة عادة هو أقل من احتمال انقسام الجماعات غير المنظمة لأنها أكثر تماسكاً منها.

يضاف إلى ذلك أن الجماعة عندما تضطرب يظهر هذا الاضطراب ضمن فئتين هما : تصدع الجماعة واضطرابات بسيطة.

أ- تصدع الجماعة :

يـــبدو عادة تصدع الجماعة بتفككها وانقسامها إلى شيع متصارعة تبرز العداوة بينهم إلى جانب انعدام شعورهم بالانتماء وانخفاض مستوى روحهم المعنوية وإضعاف القيادة....إلخ.

ويمكـــن إجمال أسباب تصدع الجماعة التي أشار إليها د.ســـعد جـــلال عام (١٩٨٩) في ما يأتي :

(١) عجز الجماعة عن تحقيق أهدافها.

(٢) تعارض أهداف الأعضاء مع أهداف الجماعة.

(٣) انهيار سبل الاتصال بين الأعضاء.

(٤) عدم تقنين الضوابط والثواب والعقاب.

(٥) العداوة بين أعضاء الجماعة أو بينها وبين الجماعات الأخرى التي تتفاعل معها.

(٦) عدم شعور أعضاء الجماعة بالانتماء إلى جماعتهم.

(٧) تضارب المعايير التي تحكم سلوك الأعضاء.

ب- الاضطرابات الجماعية البسيطة :

يظهر الاضطراب في الجماعة أيضاً بخلخلات واضطرابات بسيطة لاتصل بالجماعة إلى الانقسام، وهذه أكثر شيوعاً في الجماعات المنظمة المتماسكة من الجماعات غير المتماسكة. فالجماعة المتماسكة التي يتمكن أعضاؤها من التعبير عن آرائهم بحسرية كذلك عن انفعالاتهم (غضبهم) يشعرون بالانتماء إلى الجماعة ويهمهم أمرها ويضحون من أجل المحافظة عليها.

تظهر في مثل هذه الجماعات عادة معارضة بناءة بين أعضائها دون أن تهدد هذه المعارضة بناء الجماعة. وقد تأخذ الاضطرابات البسيطة عدة صور وأشكال، فقد تبدو بموجات عدوانية [1] بين الأعضاء، أو بهروب أحد الأعضاء أو بعضهم هروباً مؤقتاً [2] من الموقف، أو باختلال في التنظيم العام للجماعة. وغالباً ما يكون الأعضاء في مثل هذه الحالات على وعي بسلوكهم مما يمكّنهم من إدراك فشلهم ولوم أنفسهم وتجنب البحث عن كبش الفداء، لهذا يحاولون إصلاح العلاقات فيما بينهم.

ومما تجدر ملاحظته أن الاختلاف في التنظيم العام للجماعة كثيراً ما يبدو في اضطراب نشاطها الذي يتمثل في عدم تعاون الأعضاء بعضهم مع بعض وعدم تنسيق جهودهم ومحاولة إلقاء تبعية الفشل الواحد على الأخر.

وعادة كل فشل فعلي حقيقي تواجهه الجماعة تتعرض نتيجته لاضطراب عام مؤقت يمتنع خلاله الأعضاء عن توجيه اللوم بعضهم لبعض نتيجة وعيهم وإدراكهم بأن الفشل ليس نتيجة لخطأ عضو معين.

---

1 - تأخذ الموجات العدوانية صوراً متعددة بين الأعضاء كاعتداء عضو على آخرين أو السخرية منهم أو تأنيبهم والتهجم عليهم إلخ.

2 - يأخذ الهروب المؤقت صوراً متعددة فقد يبدو في انسحاب من محاولة حل المشكلة أو محاولة تغييرها أو تمييعها، وقد تتركز العداوة ضد عضو معين فيضطر إلى الانسحاب من الموقف احتجاجاً على ذلك لكنه سرعان ما يعود كرد اعتبار لنفسه.

على أية حال، إن الروح المعنوية واستغراق الذات في مناشط الجماعة والشعور بالانتماء جميعها عناصر ضرورية لتماسك الجماعة واستمرارها وصيانتها في وجه الصعوبات والتحديات التي تتعرض لها ومع أن الجماعة قد تقوم بدون توافر هذه العناصر وقد تعمل لكنها لايمكن أن تستمر طويلاً.

٦- الحركات الاجتماعية :

أشار " جسفيلد Gusfield " عام (١٩٦٨) إلى أن الحركات الاجتماعية هي تلك الجهود التي تعبر عن مطالب اجتماعية مشتركة تسعى لتغيير بعض مظاهر النظام الاجتماعي وتعد الإيديولوجية الأساس القوي الذي تعتمده الحركات الاجتماعية للارتباط بالآخرين لأنها تشكل واقعاً اجتماعياً مشتركاً يفسر الكثير من مشكلات الحياة.

ويعتقد " توتش Toch " عام (١٩٦٥) أن ارتباط الأشخاص بعضهم مع بعض بعمل جماعي هو جزء من حركة اجتماعية من شأنها أن تمدهم بالوضوح عندما يكون المجال الاجتماعي مضطرباً ومختلطاً.

لاشك في أن الأشخاص عندما يسعون نحو الانتماء إلى الحركات الاجتماعية فهذا يعني أن جماعاتهم الأولية لا توفر لهم إشباعات كافية لحاجاتهم ورغباتهم، وأن انتماءاتهم الجديدة من شأنها أن تكسبهم فوائد يراها البعض أن المصلحة الفردية هي الغالبة فيها، كأن يتمكنوا فيها من سد رمقهم وحماية أنفسهم من البطالة أو من الاستغلال أو الحرب وارتفاع الأسعار.

أما " سارتر Sartor " فعندما تكلم عن انتمائية المناضل للحزب في كتابة « مواقف في قضايا الماركسية » يرى أن الأهداف الأولى التي تدفع أي شخص في أي مجتمع للإنماء إلى حركة اجتماعية، هي أهداف عامة وأسباب لاشخصية، لكنها جامعة مشتركة بين جموع الناس، كالجوع والخوف والغضب، كما أنها ليست بالضرورة أسباباً داخلية تتولد من الصراعات الداخلية أو أسباباً شخصية ومكاسب فردية ذاتية

وأنانـــية. وهكذا تصبح الجماعة المجموع المنسق للأعمال التي تحقق الأهداف، ويصبح العمـــل الرابطة التي تربط الشخص بالجماعة لتحقيق أهداف تطال أكبر عدد ممكن من الأشخاص ويذوب الشخص في الجماعة التي يعمل فيها.

هكـــذا يصـــبح الشخص نفسه تابعاً للعمل، والعمل تابعاً للهدف والعمل هو الرابطة التي تربط بين أعضاء الجماعة.

ويـــرى " سارتر " كذلك أن الأعمال التي هي مشاريع [1]، أطول عمراً بكثير مـــن حياة الشخص، لهذا فإن أي عضو من الحركات الاجتماعية يعمل باستمرار لأن استمرار العمل استمرار لحياته، ويتخلى عن طريق العمل عن أنانيته ويتغير وتتغير نظرته للعالم ويتغير العالم بتغيره.

على أية حال، يرى سارتر أن الانتماء إلى الحركات الاجتماعية لايجرد الشخص من أناه، بل يجعله يكتشف نفسه في أعين أعضاء الجماعة، وبالمقابل سيعرفه أعضاؤها وينظرون إليه على أنه ندّ لهم، وتصبح بهذا الجماعة جزءاً من ذاته والوسيط الضروري بينه وبين أقرب الأصدقاء إلى نفسه.

ويمكن تلخيص موقف " سارتر " من الحركات الاجتماعية بما يأتي :

- الهدف من الانتماء إلى الحركات الاجتماعية تحقيق أهداف عامة تهم الإنسانية، وتهدف تغيير المجتمع وإيجاد علاقات جديدة عوضاً عن تلك العلاقات القائمة.
- العمل هو الرابطة التي تجمع بين أعضاء الجماعة، والعضو تابع للعمل، والعمل تابع للأهداف.
- العمل هو مشروع مستمر لا يتحدد زمنياً بعمر أي عضو ويحيا بعد مماته نتيجة استمرار العمل الذي أسهم فيه.
- أي عضو هو ندّ لأعضاء الجماعة والجماعة هي جزء من ذاته.

---

1 – لأن العمل من وجهة نظر " سارتر " هو بناء بطيء يمتد خلال حقبة ما.

والخلاصة :

استناداً إلى ما سبق يمكن القول : إن الجماعات لا تتكون وتتغير بشكل آلي بل بجهود الجماعة في سبيل حل مشكلاتها وتحقيق حاجاتها.

والجماعة هي جماعة ديناميكية في حركة دائمة وفي تغير مستمر، إنها تعيد بناءها وتُلائم بين أعضائها لتخفيف التوترات وتحل المشكلات المشتركة بين أعضائها.

يتوقف التغير على مدى تنظيم الجماعة، فكلما ضعف تنظيم الجماعة ضعفت بالمقابل لقوى والعوامل النفسية والاجتماعية التي تحفّز المشاركة والتعاون وترفع الروح المعنوية.

ومع ذلك فإن الجماعات المنظمة هي أكثر تعرضاً للضغوط والإحباط والسلوك العدواني ثم لاشك في أن مرونة الجماعة أو جمودها من العوامل المهمة في تحديد التغير الذي يطرأ على الجماعة.فالجماعة الجامدة تقاوم التغيير ودرجة مقاومتها تفوق بكثير مقاومة الجماعة المرنة.وكثيراً ما يلاحظ أن الآراء الجديدة تقاوم من قبل بعض أعضاء الجماعة محاولة للإبقاء على الأوضاع القائمة وخوفاً من اختلال التوازن وفقدان الاستمرار لكن ليس حباً في المقاومة.والجماعة الجامدة تقاوم عادة الضغوط سواء الخارجية أو الداخلية وذلك حرصاً على الاستقرار الذي يكون على حساب توترات تبقى موجودة دون تفريغ.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

العلاقات الاجتماعية وأساليبها

أولاً – تحديد معنى العلاقات الاجتماعية :

تبين مما سبق أن حياة الإنسان هي حياة اجتماعية، فالإنسان لايمكنه العيش خارج الجماعة يتفاعل مع أعضائها ويعتمد كل منهم على الآخر عبر مسيرة الحياة. فالعلاقات بين البشر أساس الحياة الاجتماعية، وتتم هذه العلاقات ضمن الجماعة التي تعد الإطار العام لها وهي تبدأ مع بداية طفولة الإنسان حيث يتحول بوساطتها إلى شخصية اجتماعية تتمكن من التعبير عن نفسها وتحقيق رغباتها وأهدافها، كما تسهم في نشاط المجتمع الذي تعيش فيه وتشترك مع غيرها في خلق ثقافة جديدة له. فالطفل الإنساني بهذا المعنى يتفاعل مع المحيطين منذ ولادته، وهؤلاء يعملون على تنشئته وتكوين شخصيته الاجتماعية.

هكذا يبدو واضحاً أن الحياة الاجتماعية أساسية في حياة الإنسان وفي تكوين شخصيته الاجتماعية وفي مسيرة الحضارة الإنسانية. والكل يعلم أن حياته تعتمد على سلوك الآخرين، ويدرك كذلك أن معظم خصائص شخصيته تتأثر بشكل أو بآخر بعلاقاته المتبادلة معهم.

هذه العلاقات المتبادلة بين الأشخاص هي التي تعرف بـ « التفاعل الاجتماعي Social Interaction » وهي التي يرتبط خلالها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض، ويجعل من سلوك أي منهما مثيراً لسلوك الآخر، وتتضمن في جميع المواقف الاجتماعية سواء أكانت بين شخصين أو جماعتين صغيرتين أو كبيرتين أو بين شخص وجماعة صغيرة أو كبيرة.

ويشير مفهوم العلاقات كما بين " بارك Parch " عام (١٩٢٤) إلى تنظيمات ذات مستويات متنوعة، لهذا فإن الدراسة العلمية تقتضي التمييز بين تلك المستويات من خلال تحليل العلاقات القائمة بين الأشخاص والجماعات. فقد تبين لـ " بارك " من خلال دراساته أن العلاقات تبدأ بالعلاقات العرضية لتنتهي بالعلاقات الاجتماعية الصحيحة مروراً بالعلاقات الطفيلية والعامة والمتبادلة.

١ – العلاقات العرضية :

هي تلك العلاقات التي تنشأ نتيجة المصادفة لهذا تخلو من المؤثرات المستمرة، كحشد من المارة الذين يسيرون في الشارع ولايكاد يشعر أي منهم بأية صلة تجمعه بالآخرين، أو كتجمع أشخاص في قاعة الانتظار في المطار للسفر، أو حول شخص مصاب في الشارع.

٢ – العلاقات الطفيلية :

تعتمد هذه العلاقات على تبعية بعض الأشخاص واعتمادهم على الآخرين اعتماداً كلياً أو جزئياً، كاعتماد المتسولين على المحسنين والمصوص على ضحاياهم والطفل الصغير على أمه..إلخ. يصاحب هذا النوع من العلاقات بمشاعر قد تكون محببة قريبة من النفس أو بمشاعر الخوف والنفور.

٣ – العلاقات العامة :

يجتمع الأشخاص بعضهم مع بعض بموجب هذه العلاقات نتيجة أهداف متبادلة مؤقتة لاتنطوي على أي تعاون حقيقي أو خصومة معينة، ومن أمثلتها العلاقة العابرة التي تنشأ بين زملاء رحلة من خلال أحاديث عابرة، أو بين رواد المقهى حين يتناقشون بقضية معينة، كذلك بين نزلاء فندق عندما يتعاونون..

٤ – العلاقات المتبادلة :

تستند هذه العلاقات إلى بعض الأهداف المتبادلة وتتميز بارتباطات وتفاهم معين بين الأطراف المعنية، كما في علاقة العامل بمدير المصنع، أو التاجر بتاجر آخر وهكذا.

هذا المستوى من العلاقات لم يكتمل نضجه و لم يصل بعد إلى مستوى العلاقات الاجتماعية الصحيحة.

٥ – العلاقات الاجتماعية :

تقـــوم هـــذه العلاقات على تبادل التأثر والتأثير بين الأشخاص وعلى تفاعلهم المســـتمر ضمن إطار الثقافة التي تهيمن على المجتمع الذي يعيشون فيه .أي تشمل تأثير الفرد في الجماعة والمجتمع وتأثيرهما فيه وتأثر الشخص بالثقافة وتأثيره فيها، ويمتد هذا النوع من العلاقات ليشمل علاقة جماعة بجماعة أخرى وعلاقة مجتمع بمجتمع آخر.

ثانياً – أسس العلاقات الاجتماعية :

والواقـــع أن المـــتأثيرات المتـــبادلة (العلاقـــات الاجتماعية) بين الأشخاص والجماعات والمجتمعات تقوم على عدة أسس لايمكن أن تتم بدونها من هذه العمليات : الاتصال، التوقع.

١ – الاتصال :

لاشك في أن الاتصال هو عملية أساسية ولابد منها لتظهر العلاقات الاجتماعية فاتصال الأشخاص بعضهم مع بعض واختلاطهم معاً عملية مهمة في تكوين الشخصية الإنســـانية وفي بناء الوحدة الاجتماعية.فعن طريق الاتصال يتبادل الأشخاص آراءهم المستعلقة بمختلف جوانب الحياة، ومن ثم تغدو الأساس للعمل المشترك بينهم ولتكوين آراء ووجهات نظر عامة، كذلك يؤثر الأشخاص بصورة متبادلة في انفعالات بعضهم تجـــاه بعضهم الأخر. وعلى هذا الأساس تقوم المشاركة العاطفية والوجدانية، كما قد تضعف في مسار هذا التأثير المتبادل، انفعالات الشخص وأفكاره أو قد تقوى.

يتكون نتيجة هذا التأثير العاطفي المتبادل حالة عاطفية عامة قد تبدو على صورة تفاؤل وحماس أو عدم ثقة وخوف...إلخ. وتؤثر هذه الحالة بدورها في مزاج كل عضو من أعضاء الجماعة.

ثم لاشـــك في أن تـــبادل المعارف والمعلومات بين الأشخاص يتم خلال عملية الاتصـــال فيرتفـــع بذلك المستوى الثقافي العام للجماعة ولكل عضو من أعضائها.ولا تقتصر أهمية الاتصال على المعلومات وأنواع المعرفة المنقولة، إنما تشمل أيضاً النظرة نحو تلـــك المعـــارف المكونـــة في أثناء الاتصال والاختلاط.، وتفسر هذه النظرة الانتقاء التفضـــيلي للكتـــب العلمـــية والمؤلفات الأدبية والأزياء وغير ذلك...، من عادات ومهارات وقدرات وعلاقات في الحياة والعمل.

إن تبادل خبرة الحياة بين الأشخاص في أثناء اتصالهم المباشر معاً يسهم بدوره في تكويـــن اتجاهـــات عامـــة نحـــو أسلوب الحياة، وفي تثبيت عادات وتقاليد اجتماعية معينة...، وهكذا تنتشر وتترسخ بصورة خاصة الأزياء سواء في الألبسة أو الأثاث.

يفهـــم ممـــا تقدم أن اتصال الأشخاص بعضهم مع بعض واختلاطهم معاً يترك تأثيراته في أفعالهم وأفكارهم ووجهات نظرهم.يبدأ هذا لحظة ولادتهم ويتم عن طريق الإدراك والاستجابة تبعاً لهذا الإدراك، فيستجيب الطفل للأشخاص المحيطين به معتمداً على ملاحظاته واستجاباتهم له، وهذا يبدأ مشاركة مجتمعة بالطرائق التي يرتضيها هذا المجتمع، ويستمر الطفل من خلال اتصالاته بالمحيطين بتبادل الملاحظات والاستجابات، فالملاحظة تؤدي إلى استجابة يلاحظها الطرف الآخر ويستجيب لها وهكذا.

هكـــذا يـــبدو أن التفاعل الاجتماعي أو العلاقات الاجتماعية لاتحدث إلا من خـــلال الاتصـــال بين الأشخاص والذي تسهل سبله المتنوعة وأهدافه المتعددة تقارب الأهـــداف والأفكـــار، فتتكون معانٍ مشتركة نحو المواقف المتعددة التي تواجه هؤلاء الأشـــخاص، ويحاولون من خلالها التوافق والتلاؤم معها فيشعرون نتيجة هذا بالانتماء إلى الجماعـــة الـــتي يعيشون ضمنها ويدركون معاييرها وتقاليدها، ويعرف كل منهم مكانـــته فيها وكل هذا يفسح المجال أمامهم لإمكانية مناقشة المشكلات الخاصة بهم، ومن ثم اتخاذ القرارات بشأنها والوصول إلى حلول جماعية لها. في حين تصبح هذه من

الأمـــور المســـتحيلة في حال انعدام الاتصال، أو عندما تكون سبله غير سليمة. ويبقى السؤال المطروح يدور حول الظروف التي تدفع الأشخاص للاتصال.

عوامل الاتصال :

من الواضح أن التفاعل الاجتماعي يعتمد على الاتصال ولايمكن أن يتم بدونه، ويـــرجع الاتصال إلى حاجة الأشخاص بعضهم إلى بعض. تبدأ الحاجة إلى الآخر منذ لحظـــة ولادة لطفـــل، إنه بحاجة إلى الآخرين ليتمكن من الاستمرار في الحياة فهو لا يـــتمكن مـــن تلبية حاجاته الضرورية. وتستمر هذه الحاجة نظراً لطول مدة طفولته وتتدعم مع تطور حاجاته ونمو شخصيته وتطور الحياة الاجتماعية.

ولاتقتصر العوامل الكامنة وراء الاتصال على الحاجة إلى الآخر، إنما هناك الكثير مـــن الظـــروف الـــتي يـــندفع خلالها الأشخاص للبحث عن الاتصال مع الآخرين. فالأشـــخاص عـــادة يتوقعون البقاء بعضهم مع بعض في الظروف التي يشعرون فيها بالقلق والخوف.

وقـــد أكـــدت عالمـــة الـــنفس الاجتماعي " باتريشيا ميد يلبروك " على أن الأشـــخاص بحاجـــة إلى أن يكونوا على مقربة من الآخرين ليس فقط في المواقف التي يشـــعرون فيها بالقلق إزاء المشكلات الشخصية الخطيرة والمواقف غير المألوفة بل أيضاً في المواقف التي يخبرون فيها السعادة والفرح.

لاشـــك في أن الوجـــود مع الآخرين يبعد الحياة عن دائرة الملل ويمنح الشعور بالحماية من الأخطار إلى جانب تحقيقه لحاجة الإنسان للتعاطف مع الغير، وكلنا يعلم أن وجودنا مع الآخرين يخفف آلام المرض ويسهل عملية الشفاء منه.

وقد أشار كذلك في هذا المجال عالم النفس " ليون فستنجر Fstinger " عـــام (١٩٥٧) إلى أن الكـــثير يتواصـــلون مع الآخرين ولاسيما المشابهين لهم ذلك ليسهل علـــيهم فهم أنفسهم وتقويم قدراتهم ومعتقداتهم ومهاراتهم، كما أكّد على أن التقويم

الذاتي أكثر ثباتاً إذا تم بين المتشابهين سواء في القدرات أو سمات الشخصية..، لهذا فإن الجماعات التي تضم أشخاصاً بصفات وخصائص معينة هي التي تجذب إليها الأشخاص الذين يتصفون بالخصائص نفسها ليس فقط ليتمكنوا من تقويم أنفسهم إنما أيضاً ليحددوا موقعهم أو مواقفهم، فالقَلِق والخائف..، كل منهم تواق لمعرفة ما إذا كان الآخرون يعانون انفعالات مماثلة..، ولاشك في أن هذا يزيد من احتمال تواصل الأشخاص بعضهم مع بعض.

يفهم من ذلك أن عملية الاتصال التي تعد أساسية في التفاعل الاجتماعي هي عملية انتقائية لأن العوامل التي تجذب الأشخاص نحو الآخرين تختلف باختلاف خصائصهم الذاتية، وتتوقف على تفاعل هذه الخصائص مع العوامل الموقفية. فقد أشارت في هذا الصدد عالمة النفس " كارين ديون Dion " عام (١٩٧٢) إلى أن الجمال والجاذبية الجسمية لهما تأثير فعّال في جذب الأشخاص بعضهم نحو بعض ولا سيما بالنسبة للجنس الآخر، فالجمال والجاذبية عوامل مؤثرة في الإدراك وتحيز الآراء وتكوين الانطباعات الإيجابية عن الآخرين صغاراً كانوا أو كباراً.

كما وجد " ولستر Walster " عام (١٩٦٦) أن الجاذبية الجسمية قد فُضلت على الذكاء وسمات شخصية معينة (الإخلاص والصداقة) وعلى التوافق في الحاجات من أجل التنبؤ بالثنائيات التي سيعجب كل منهما بالآخر.

ومع ذلك يبدو أن الكثيرين لايدركون حقيقة قيمهم التفضيلية، فرغم أن سلوكهم يشير إلى أن إعجابهم بعضهم ببعض يعتمد على معيار الجاذبية الجسمية إلا أن تصريحاتهم تفضل في الآخرين توافر الذكاء والإخلاص والصداقة وتتجاهل الجمال.

ثم لاشك في أن الكثير من الأشخاص يشعرون بالارتياح نحو من يعجب بهم، ولا سيما عندما يترافق هذا الإعجاب بالاعتقاد بأنهم مخلصون لهم عندها يزداد انجذابهم نحوهم والتفاعل معهم.

ومـــن اللافـــت للنظر أن الأشخاص الذين يصعب معهم في بداية الأمر تكوين علاقات، هم غالباً الذين ينجح معهم المديح ويعجبون بمن يصدر عنه.

بـــيد أن نتائج البحث الذي أجرته عالمتا النفس " أيلين برشيد و إيلين والستر Walster, Brscheid " عام (١٩٧٨) أشارت إلى أن المغالاة في المديح كثيراً ما تفقده القليل من تأثيراته وليس الكثير منها.

كذلـــك فإن ملاحظة الحياة اليومية تشير إل أن الذين يعانون الحزن أو يشعرون بعدم الكفاءة يعجبون بمن يتعاطف معهم فينجذبون نحوه.

ولا شـــكّ أنّ للجاذبية في الاختيار والتواصل والتفاعل أهمية كبيرة لكن عندما تبدأ عملية التفاعل فإن عوامل أخرى تتداخل من شأنها أن تزيد من تأثير الجاذبية أو قد تخفف من تأثيرها وهنا لابد من التمييز في الجاذبية بين شعور الشخص نحو الآخر وبين اعـــتقاده، وشعور الآخر نحوه، وبين الشعور الذي يظهره الآخر له مما يعني أن الجاذبية ليست بالعملية البسيطة وحيدة الجانب.

فقـــد أشـــار " نيوكمب Newcomb " عام (١٩٦١) إلى وجود أربعة معايير تســـتند إليـــها الجاذبية في عملية التفاعل الاجتماعي، وإليها ترجع الصداقات والحب والـــزواج..، وهذه المعايير هي: القرب المكاني، وتشابه الخصائص الشخصية، والقيم والاتجاهات، وتكافؤ الحاجات.

الـــتقارب المكاني كـــان ولايزال يؤدي إلى الزواج بين أبناء الجيرة والأقارب والمعـــارف، وتؤيد خبرة الحياة اليومية أن الأشخاص أكثر ميلاً لاختيار أصدقائهم ممن يعيشـــون بجـــاورين لهم، كما أن العمل ضمن مؤسسة واحدة كثيراً ما يمهد للتعارف والصـــداقة بين العاملين فيها، كذلك فإن الاختلاط بين الطلبة والطالبات في المدارس كثيراً ما يؤدي إلى صداقاتهم...إلخ.

إن تأثير القرب المكاني في تواصل الأشخاص بعضهم مع بعض قد يرجع إلى أن تكرار مشاهدة شخص ما يجعله مألوفاً ومقبولاً، فالاتصال المتكرر من شأنه أن يخفف من الشعور بعدم الارتياح، زيادة على أن القرب المكاني يتيح أمام المعجبين بعضهم بعض فرصة للتفاعل المستمر الذي يؤدي بالتالي إلى تراكم خبراتهم التي تعزز صداقاتهم وتقويها.

لكن بالمقابل فإن الاقتراب المكاني من شخص ما هو موضع الاعتراض كثيراً وهذا ما يبعث على النفور ويجعل الاقتراب منه غير محتمل.ثم لاشك في أن وجود بعض الأشخاص معاً باستمرار قد يثير غضبهم ومللهم، ذلك لأن الوجود المستمر يؤدي إلى اقتحام الأحاسيس والخصوصيات.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن " مورينو Moreno " يرى أن التقبل والنفور من العوامل الأساسية للتواصل مع الآخرين والتفاعل معهم، وقد استخدم من أجل هذا المقاييس السوسيومترية لمعرفة درجة جاذبية الأشخاص أو نفورهم بعضهم من بعض. ومن الأمور الجديرة بالانتباه أن " Luchins " عام (١٩٥٧) قد أشار إلى أن الانطباع الأول الذي يكونه أي منا نحو الآخرين مهم جداً في الحكم عليهم وفي مدى تواصله معهم، وهذا الانطباع أكثر تأثيراً من الانطباعات التالية وأكثر دواماً منها، ذلك بموجب قانون الأولية الذي يسهل عملية التذكر.

وفيما يتعلق بالتشابه يبدو أن معظم الأشخاص أكثر انجذاباً نحو من يتشابهون معهم بالقيم والاتجاهات والميول ولو كانوا من الغرباء، فالأصدقاء عادة يشبه بعضهم بعضاً بالكثير من الخصائص، والعلاقات الزوجية الناجحة هي تلك المستندة إلى التشابه بين الزوجين في الخصائص الاجتماعية والسن والمستوى التعليمي وفي القيم.

قد يرجع تأثير التشابه في الاتصال إلى أنه يزيد من الإحساس بالثقة بالذات ويزود بأسس المشاركة في مسرات الحياة وأتراحها وفي أحزانها.

ومع ذلك فإن خبرة الحياة اليومية تؤكد أن التشابه التام أو القريب منه من شأنه أن يجعل العلاقات بين المتشابهين مملة، وهناك من يرى أن بعض الأشخاص ينجذبون نحو أولئك الذين يجدون فيهم ما يكملهم، فالرجل الميال للسيطرة يتزوج عادة من المرأة التي تميل للخضوع والمرأة الفقيرة تود الزواج من رجل ثري والعكس صحيح وهكذا..

أما " تارب Tharp " عام (١٩٦٣) فقد أكّد على أن هناك بعض الحاجات التي يمكن إشباعها بشكل أفضل عن طريق التشابه، في حين تشبع حاجات أخرى بشكل أفضل عن طريق التكامل.هذا يعني أنه لايمكن تجاهل أهمية التشابه كذلك التكميل في عمليتي الانجذاب والتفاعل الاجتماعي.

وهناك أيضاً من يفسر الانجذاب بين الأشخاص على أساس **التوازن** بين جوانب القوة وجوانب الضعف، فالرجل الثري أو صاحب السلطة عندما يتزوج من فتاة شابة يحدث توازن بين القوة المادية أو الحكمة أو المكانة الاجتماعية وبين الشباب والجمال والحيوية، وبهذا يشعر الطرفان (الزوج والزوجة) بالارتياح لأن كلاً منهما يعتقد أنه يحصل من هذه العلاقة بقدر ما يعطي ويبذل فيها.لكن العلاقة قد تتوتر بينهما عندما يشعر أحدهما أو كلاهما أن ما يسهم به يفوق بكثير ما يسهم به الطرف الآخر، وقد ينتهي هذا التوتر إما بمحاولة استعادة الشعور بالتوازن، أو بالاقتناع بأن العلاقة في الواقع هي علاقة منصفة، وفيما عدا ذلك تزداد الخلافات التي قد تنتهي بالانفصال.

على أيسة حال، لايمكن إغفال أهمية التشابه في بعض العلاقات كذلك أهمية التكامل في علاقات أخرى.

٢- التوقع :

في الواقع أن التفاعل بين الأشخاص يتوقف على توقعات كل منهم من الآخر وعلى هذا الأساس يسلك كل شخص تجاه الآخرين ويتصرف معهم، إنه يسلك طبقاً

لمـــا يتوقعه منهم وطبقاً لما يظن أنهم يتوقعونه منه. فعندما يلقي شخص ما التحية مثلاً، إنما يفعل ذلك لأنه يتوقع من الآخرين رداً معيناً، كذلك يتوقع أن يتوقعوا منه أن يلقي عليهم التحية.

وهكـــذا فـــإن تصرفات كل منا مع الآخر تقوم على أساس التوقع، إننا نلائم ســـلوكنا ونكيف تصرفاتنا تبعاً لتلك التوقعات، هذا يعني ضرورة التحكم في سلوكنا وتصرفاتنا تبعاً لتوقعاتنا من الآخرين.

وبالتأكيد فإن هذا بدوره يغرس في النفوس خصائص مشتركة كما تتوقف عليه تكوين الأفكار عن الذات، لأن صورة الشخص عن نفسه إنما يراها ويكونها من خلال أعين الآخرين.

ثم لاشـــك في أن توقعاتنا عن الآخرين تؤثر في انطباعاتنا التي نكونها عنهم وفي نظرتـــنا إليهم لهذا فإن الآباء الذي يتوقعون عن أطفالهم التميز والذكاء فإنهم يشجعون أطفـــالهم ويدفعـــون بهم نحو الإنجاز الفكري، كما أن المعالج النفسي يجد السلوك غير السوي عندما يتوقعه.

وطبيعي أن تتأثر التوقعات وبالتالي الانطباعات بالمعلومات المتوافرة لدى الأشخاص وهـــي التي يعتمدون عليها في تكوين الانطباعات الكلية، فقد يأخذ بعضهم بالاعتبار المرونة والتصلب أو الانفتاح والانغلاق أو الصراحة والتكتم وقوة التأثر أو ضعفه.

ومما تجدر ملاحظته أننا نحاول تفسير سلوك الآخرين بوساطة أسباب معينة من أجـــل فهمه. ولاشك في أن استمرارهم بنمط معين من السلوك وثبات هذا النمط في عـــدة مواقف يؤثر في هذا التفسير، لهذا كثيراً ما نرجع سلوك أحدهم إلى مزاجه الحاد عـــندما يـــبدو غاضـــباً في مواقف متعددة، حتى إذا خفّت حدة غضبه عُزيَ هذا إلى الظروف. معنى هذا أن سلوك الآخرين نعزوه عادة إلى دوافعهم وسماتهم وقدراتهم. في حـــين نتجاهل هذا في سلوكنا الذي لانرى فيه إلاّ الجوانب السارة، ونرجع الجوانب غير السارة إلى الظروف المحيطة.

هـــذا الاختلاف في المواقف يمكن أن يعزى إلى كمية المعلومات التي نعرفها عن أنفسنا وعن تاريخنا وظروفنا في حين نجهل الكثير من المعلومات المتعلقة بالآخرين.

وعـــلى هذا الأساس فإن الانطباعات التي يكونها الأشخاص بعضهم عن بعض غالـــباً مـــا تكـــون غير دقيقة لأنهم لايدركون بعضهم إلا من خلال وجهات نظرهم البحتة وهذا سبب أساسي في الكثير من الخلافات التي تحدث بين الأصدقاء والأزواج وبـــين الآبـــاء وأبنائهم.. ولا سيما أن هذه الانطباعات من الأهمية بمكان في تشكيل ســـلوك كـــل مـــنهم نحو الآخر فانطباعاتنا عن الآخرين تؤثر لاشك في سلوكنا وفي تصرفاتنا، وهذه تؤثر بدورها في سلوك الآخرين وهكذا.

وبالتأكيد فإن المواقف التي يتم خلالها التفاعل الاجتماعي متعددة، فتتعدد بالتالي أدوار الأشـــخاص الذين تجمعهم تلك المواقف.معنى ذلك أن قيام كل شخص بدوره بشـــكل ســـليم يستلزم أن يكون قادراً على تصور أدوار الآخرين الذين يجمعه معهم موقـــف واحد، إلى جانب تمتعه بقدرة القيام بتلك الأدوار داخل نفسه بالنسبة لدوره، أي بوضع نفسه في مكان الآخر (الغير).

والواقـــع فإن اتصال الأشخاص بعضهم مع بعض، إضافة إلى توقعاتهم وقيامهم بـــالأدوار بفاعلية، جميعها تتم بوساطة (رموز) تحمل معاني مشتركة بينهم.من هذه الرموز اللغة الكلامية والإشارات وتعبيرات الوجه وحركات اليدين وغير ذلك.

ويقصـــد (بالرمز Symbol) أي شيء أو فعل يقوم مقام شيء أو فعل آخر، ويُـــتَّخذ بناءً على مواصفات اجتماعية، وليس بموجب علاقة طبيعية بينه وبين المرموز إليه. وهذا عكس (العلاقة) وهي التي ترتبط بعلاقة طبيعية مع المرموز إليها.وعلى هذا الأســـاس فإن أضواء المرور والحركات التعبيرية لليدين (كرفع اليد للتحية) وهز أحد الكتفين وتحريك الرأس وفترات الصمت والكلام..جميعها هي رموز اجتماعية، حتى إن الامتـــناع عن أفعال معينة هي رموز أيضاً كامتناع الابن عن التدخين بوجود والده، كذلك امتناعه عن التقدم للطعام عليه أو السير قبله، جميعها تعد رمزاً للاحترام.

ويوجـــد الكثير من الرمـــوز الشـــائعة في كل مجتمع وتفيد جميعها في عمليـــة « الاتصـــال Communication » بدونها لايمكن أن تقوم العلاقات الاجتماعية سواء بين الأشخاص أو بين الجماعات.

ولاشـــك في أن إدراك المعاني وتعلم رموزها يتم ضمن إطار اجتماعي، أي أنه نتيجة التفاعل مع الآخرين والحاجة إلى الارتباط بهم والانتماء إليهم..

وعلى هذا الأساس فإن فهم أي موقف اجتماعي يتوقف على ما تضفيه الجماعة مـــن معـــان على هذا الموقف وعلى كيفية تفسير الشخص لهذا الموقف، وبهذا تصبح خصائص الشخصية عاملاً مؤثراً نتيجة التفاعل الاجتماعي.

يضـــاف إلى ذلـــك أن نظـــرات العـــيون تعد من العوامل المهمة في التفاعل الاجتماعي فحين تتلاقى نظرات العيون في أثناء تبادل الأحاديث فإنها تزيد من عملية الـــتفاعل الاجـــتماعي ومن استمراره لأنها تفيد في معرفة أثر الحديث على الشخص الآخـــر، وبالمقـــابل قد تدلل على الموافقة على الحديث، كذلك قد تشير إلى الاحترام والتقدير عندما يطيل الأشخاص النظر في المتحدث.

وقد بين " روبن Rubin " عام (١٩٧٠) أن لغة العيون لها دلالات متعددة في مواقـــف أخرى فتلاقي النظرات كثيراً ما تعبر عن علاقة حب عميقة، وخفض العيون دلالة على الخوف أو الخجل أو الجبن أو الشعور بالعار. ومن المألوف في الحياة اليومية أن المذنـــب يتجنب عادة التحديق في عيني الآخر لشعوره بالذنب لهذا يُقال عن الذليل (عينه مكسورة) كما يُقال عن المنتصر على خصمه أنه (كسر عينه)، كذلك أشار " روبن " أن لحركات الوجه دلالات معينة فالإشاحة بالوجه مثلاً دليل على النفور أو الاحـــتقار. وبالتأكسيد فإن جميع العمليات السابقة، من اتصال وتوقع وإدراك الدور والسرموز.. تتخلـــلها عمليـــة تقويم يقوم خلالها كل شخص بفهم سلوك الآخرين

وتصرفاتهم خلال تفاعله معهم، كما يفهم أن العلاقات الاجتماعية (التفاعل) بين الأشخاص لا تتم إلا بوساطة تلك العمليات.

ثالثاً – مظاهر العلاقات الاجتماعية :

يبدو تأثير العلاقات الاجتماعية بمظاهر متعددة منها : العدوى الاجتماعية والاندماج واكتساب السلوك إلخ..

١ – العدوى الاجتماعية :

تمثل العدوى الاجتماعية ظاهرة واضحة لتأثير العلاقات الاجتماعية وتبدو بشكل واضح خلال الحياة اليومية، كما يحدث مثلاً عندما يرفع أحد الأشخاص في شارع مزدحم بالمارة بصره نحو نافذة أحد الطوابق المرتفعة أو نحو لوحة إعلانية معينة، فسرعان ما يتأثر به الكثير ويرفع البعض بصره نحو النافذة ومن ثم يواصل السير، وقد يقف البعض الآخر ويرفع بصره نحو النافذة..، ويتزايد عدد المتأثرين بتزايد عدد المتطلعين نحو النافذة.

ويقدم في هذا الصدد عالما النفس الاجتماعي " كركهوف وباك Kerchoff , Bach "مثالاً واضحاً للعدوى الاجتماعية من خلال كتاب صدر لهما عام (١٩٦٨).

أشير في هذا الكتاب إلى انتشار وباء هستيري بين معظم عاملات مصنع للملابس في جنوب الولايات المتحدة، حيث ظهرت عليهن أعراض لدغ الحشرات (الشعور بالدوار والرغبة في القيء وآلام مختلفة) ذلك على إثر رش مكان العمل عدة مرات بمبيدات نتيجة شكوى بعضهن من لدغ الحشرات.وقد ترافق انتشار هذا الوباء مع إشاعة مفادها أن الحشرات وصلت مع إرسالية أقمشة مستوردة من بريطانيا.

ومع عدد اللواتي لدغن بالحشرات كان محدوداً جداً، إلا أن شكاوى الأخريات كان مصدرها زيادة حدة القلق. وقد تبن لكل من " كركهوف وباك " بعد دراسة

هـــذه الظاهـــرة أن العوامـــل الضاغطة في العمل إلى جانب بعض العوامل الشخصية كالظـــروف العائلـــية، كانت وراء الشكوى من الوباء المستيري فقد ظهرت الحالات الأولى بـــين العاملات اللواتي لا يتمتعن بشعبية بين زميلاتهن، ومن ثم انتقلت بالعدوى الاجتماعـــية إلى العـــاملات اللـــواتي يشـــغلن المراكز المهمة وهن أثرن بدورهن في صديقاتهن.

ولعـــلّ المواقف المتضمنة الرعب والذعر تماثل هذا الموقف وتقدم أمثلة واضحة لعمليـــات الـــتأثير الاجتماعي لكن بالمقابل فإن العلاقات الاجتماعية كثيراً ما تخفف بدورهـــا من وطأة الشعور بالضيق والخوف والرعب والحزن.. لهذا يسعى الأشخاص نحو الأصدقاء والوجود مع الآخرين في المواقف التي تتضمن مثل تلك المشاعر.

٢ – الاندماج الاجتماعي :

تدخل عملية الاندماج في الحياة الاجتماعية ضمن أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي.

تتشكل بوساطة هذه العملية الطبيعة البشرية الخام بموجب أنماط ثقافية متنوعة وبهـــذا تتطابق إلى حد كبير مع عملية التنشئة الاجتماعية، إلا أن عملية الاندماج تميل للتركيز على الجماعة أكثر من التنشئة، في حين تركز التنشئة على نمو الشخصية.

وبالتأكـــيد فإن عملية الاندماج لاتعني أن الشخصية الإنسانية سلبية إنما تتفاعل مع مضامين الثقافة [1] وهذا يجعل عملية الاندماج الاجتماعي عملية ديناميكية أي أنها ليســـت مجـــرد عمليـــة سلبية يتم خلالها انتقال كامل للثقافة بحيث تؤدي إلى صياغة المخلوقات البشرية بسهولة في قالب معين ويكون نتيجتها كل جيل صورة عن الأجيال الســـابقة، إنما هي عملية تفاعلية يتم عن طريقها تفاعل الشخصية مع المضامين الثقافية وهذا يجعل من عملية الاندماج مصدراً أساسياً من مصادر التغير الاجتماعي.

---

1 – تتكون ثقافة أي مجتمع من عادات وتنظيمات اجتماعية وعادات سلوكية وقيم ومعايير.

أما " فرويد Freud " رائد التحليل النفسي فقد رأى أن جوهر عملية الاندماج الاجتماعي يفرض قيوداً على حساب نمو الشخصية من الناحية النفسية، وقد حظيت هذه الفكرة بقبول بعض العلماء الذين ربطوا عدوان الكبار برصيد من العداء المكبوت الناتج عن الحرمان في الطفولة نتيجة القيود المفروضة عليها، فالطفل يقابل بالاعتداء تلك القيود التي يتدخل بوساطتها الكبار لدمج الطفل في الحياة الاجتماعية، لكنه يكف عن هذا العدوان بسبب ما يلقاه من عقاب ويحوله نحو الأشخاص الآخرين عندما تسنح له الفرصة. هذا يعني أن العدوان الصادر عن الكبار مهما كانت صورته ابتداء من ظلم الشخص إلى الأقليات فالحروب على النطاق الدولي... هو نوع من العداء الناشئ عن الحرمان في الطفولة.

وبالرغم من أن هذا الموقف يشير إلى حد ما إلى نوع من الصراع والتحدي إلا أنه يؤكد على أهمية الاندماج الاجتماعي للطفل في مراحل نموه الأولى.

كذلك تناول عملية الاندماج الاجتماعي بالدراسة الواسعة كل من العالم الانتربولوجي " لنتون Linton " والمحلل النفسي "كاردنر Kardiner ". فقد وصف لنتون العديد من الثقافات البدائية، وقام كاردنر بتفسير أسسها النفسية، فأشار إلى أن المؤسسات الأولية التي تعني بتربية الطفل وأوجه النشاط التي تدربه عليها... لها أهمية بالغة في تكوين شخصيته الأساسية. هذا الأساس (الشخصية الأساسية) يؤثر بدوره في المؤسسات الثانوية كالدين والعادات والتقاليد السائدة (الثقافة) في المجتمع الذي يعيش فيه الطفل.

لهذا فإن " كاردنر " عندما يفسر الثقافة فإنه يفضل الاستعانة بالشخصية الأساسية التي يعتبرها حلقة وصل بين المؤسسات الأولية والثانوية، وليس بالعلاقة المباشرة بين المؤسسات الاجتماعية. ويوضح ذلك بمثال يستقيه من مجتمع (تانالا Tanala) الذي يتمتع فيه الأب بالسلطة المطلقة ومطلق القوة كاستعمال العقاب

السيدي في تدريب الأطفال، ويتخذ من الطاعة الوسيلة لتكيف الطفل..لهذا فإن الطفل في هـذا المجتمع يعامل قوى الطبيعة التي تقع تحت سيطرته المباشرة بمثل الطاعة نفسها التي يبديها الأب مطلق القوة والسيطرة نحوه فيتجه نحوها اتجاهاً قدرياً لأنه غير مسؤول عن معالجة هذه القوى.

ومـع أن رأي " كاردنـر " يحتمل أن يكون صحيحاً كما يحتمل أن يكون خاطـئاً إلا أنه قد وضع اعتبارات جديدة لتطور الطفولة المبكرة وأنماط الشخصية التي يـؤدي إليها هذا التطور .فقبيله " ألوريز Alorose " التي يقف فيها الأهل من الطفل موقف المشاكس، وتخرج فيها المرأة للعمل في الحقول وما يترتب على ذلك من إهمال الأم لطفـلها واستمرار إهمال الطفل لعدم وجود من يحل محل الآباء بالنسبة له خلال سنواته الأولى التي لايتمكن فيها من الاعتماد على نفسه في تحقيق حاجاته لكنه يعاقب عندما يبدي أي مظهر من مظاهر العدوان .وعلى هذا الأساس فإن الشخصية التي تنشأ ضمن هذه الظروف شخصية ضعيفة يمكن قهرها بسهولة، لاتثق بالآخرين ولا تتمكن مـن القيام بأعمال بنائية، قدرتها محدودة على تكوين علاقات قوية مع الآخرين، كما تفتقر إلى قوة الضمير أو إلى الذات والمثل العليا.

٣- التنشئة الاجتماعية :

لاشـك في أن عملية التنشئة الاجتماعية بأكملها تقوم على أساس العلاقات أو الـتفاعل الاجتماعي فيكتسب كل منا دوافعه الاجتماعية والذاتية وطرائق التعبير عنها وعن دوافعه الفيزيولوجية العضوية، لهذا يختلف مثلاً الكثير من الدوافع الاجتماعية من مجـتمع لآخـر كما تختلف اتجاهات الأشخاص وميولهم وعاداتهم، ولهذا أيضاً تختلف الأطعمـة الـتي ترضي دافع الجوع من مجتمع لآخر فتستساغ على هذا الأساس بعض الأطعمـة في مجـتمع دون غيرها. في حين تؤدي هذه الأطعمة نفسها إلى الاشمئزاز في مجتمع آخر وتستساغ أخرى.

يضاف إلى ذلك أن العلاقات الاجتماعية غالباً ما تكون مصدراً لكثير من أنواع السلوك غير المتوافق والاضطرابات النفسية الجسمية عندما تضطرب تلك العلاقات سواء في محيط الأسرة أو المدرسة أو العمل أو أي مجال آخر.

٤- التغير الثقافي :

تبين مما سبق أن مضامين الثقافة تنتقل من جيل إلى جيل عن طريق عمليتي التنشئة الاجتماعية والاندماج الاجتماعي، إضافة إلى ذلك فإن أعضاء المجتمع يجدون في تلك المضامين الأمور المألوفة والمعتادة، كما أن الضغوط الاجتماعية بدورها تجعلهم ينصاعون لها..وكل هذا يساعد على استمرار الثقافة.

ومع ذلك فإن المضامين الثقافية لا تبقى كما هي بل تتغير عن طريق عمليتي التنشئة والاندماج نفسيهما، كذلك مع تغير ظروف حياة المجتمع خلال مرور الزمن، كما في زيادة عدد السكان وتناقص معدل الوفيات والهجرة والاحتكاك بثقافات المجتمعات الأخرى والتغيرات الجغرافية والكوارث الطبيعية والاجتماعية والحروب والأزمات الاقتصادية... والأوبئة والاكتشافات إلى غير ذلك من ظروف يتعرض لها المجتمع وتؤدي جميعها إلى تغيير في ثقافة المجتمع.

ويشير في هذا المجال " مردوخ Murdoch " إلى أن هناك عمليات معينة ترجع إليها جميع التغيرات الممكنة الحدوث في المجتمع وهذه العمليات هي : التجديد، والتقبل الاجتماعي، والاستبعاد بالاختيار والتكامل.

أ- التجديد :

يقصد بالتجديد أن أي عادة جديدة يقوم بها أحد أعضاء المجتمع وتصبح مقبولة، فإن بقية أعضاء المجتمع يتعلمون هذه العادة وتتحول بذلك عادة اجتماعية مشتركة.ويرى " مردوخ " أن التجديد يتم بأربعة أشكال قد تكون عن طريق التنويع أو الاختراع أو المحاولة التجريبية أو الاستعارة الثقافية.

ويحدث « التنويع » عندما يتم تعديل بسيط أو بعض التغيرات والإضافات على السلوك المألوف الاعتيادي، كتطور الصناعات وتنوع الأزياء..، فالوشم الذي هو عبارة عن رسوم مألوفة لدى الريفيين اتسعت مساحته واتخذ أشكالاً متنوعة وامتد على أجزاء مختلفة من الجسم.

أما " الاختراع " أو التجديد فيتضمن تأليفاً جديداً لعادات قديمة ويتمثل إما بانتقال عناصر السلوك المعتاد من محتوى موقفي معين إلى محتوى موقفي آخر، أو تركيب عناصر مألوفة في شكل جديد، فاختراع الطائرة مثلاً ما هو إلا عملية تركيب أجنحة الطائرة لشراعية وآلة الاحتراق الداخلية في السيارة مع مروحة السفينة. معنى هذا أن الاختراع يتوقف على محتوى الثقافة ولايحدث إلا إذا كانت العناصر التي تدخل في تكوينه موجودة أصلاً في الثقافة، لهذا نادراً ما يظهر اختراع واحد في ثقافات لايتصل بعضها مع بعض، في حين يتزامن ظهور اختراع معين واحد في أكثر من مكان عندما تكون الثقافات على اتصال واحتكاك بعضها مع بعض.

كذلك فإن (المحاولة التجريبية) يمكن أن تُحدث تغييرات في العديد من الثقافات أو تؤدي إلى إيجاد عناصر جديدة غير موجودة سابقاً.تعتمد المحاولة التجريبية على المحاولة والخطأ، كما يحدث عند تجريب عادات جديدة في حالة عدم صلاحية عادات قديمة وتأديتها للوظيفة التي أوجدت من أجلها، فكثيراً ما دفعت الأزمات التي تعرضت لها بعض الثقافات لتجريب أساليب جديدة، فقد اضطرت الجيوش قديماً إلى تناول لحم الخيول لذلك أصبح بعد ذلك من النحوم التي تؤكل في كثير من المجتمعات الغربية.يحدث الأمر نفسه عندما يستسيغ بعضهم نباتات معينة فسرعان ما تصبح أطعمة شائعة ويتذوقها الناس.

وتعد « الاستعارة الثقافية » من أكثر العمليات شيوعاً في التغيير الثقافي، ولاسيما بعد أن أصبح الاحتكاك الثقافي عالمياً وسهلاً وسريعاً على أثر تطور وسائل الاتصال المختلفة، ويعد التقليد (المحاكاة) عملية التعلم الأساسية في الاستعارة.

ويـــرى " مردوخ " أن الثقافة الأمريكية مثال واضح لتأثير الاستعارة الثقافية، فقـــد اقتبســـت معظم عناصر هذه الثقافة من ثقافات أخرى أخذت اللغة من بريطانيا والحروف الأبجدية من الفينيقيين والنظام العددي من العرب والورق والطباعة والشاي مـــن الصـــين، والنظام الأسري والتملك من أوربا العصور الوسطى، والنظام المصرفي والـــتعامل المالي من بابل مع تعديلات حديثة في إيطاليا وبريطانيا، والفانيلا والشكولا من هنود المكسيك والقهوة من الحبشة.

ولاشك في أن الاستعارة الثقافية تتوقف على الاتصال وشدته وطول مدته سواء أكان هذا الاتصال مباشراً أو غير مباشر عن طريق اللغة المكتوبة أو البضائع المستوردة. وتعـــد الـــتجارة والـــبحوث والغـــزو السياسي والزواج..، من أهم الظروف المؤاتية للاستعارة الثقافية.

ومـــا يســـهل انتشار عملية الاستعارة الثقافية وجود الحاجة، لهذا قد لاتستعار عـــادة سلوكية معينة في ثقافة ما إذا كان لها بديل في تلك الثقافة. ويلاحظ أن الذين يســـتعيرون من ثقافات أخرى هم غالباً غير راضين عن ثقافتهم أو المحرومون والذين يعانون من سوء التكيف، وعلى هذا الأساس انتشرت المسيحية مثلاً بشكل سريع بين العبيد والمستضعفين والمضطهدين.

كذلـــك فـــإن وجود عناصر متشابهة بين الثقافات من شأنها أن تسهل عملية الاستعارة الثقافية لهذا كانت درجة الانتشار الثقافي بين الإنكليز والأميركان أقوى منها بينهم وبين الروس.

ومما تجدر ملاحظته أن الاستعارة من ثقافة ما لا تكون دائماً صورة طبق الأصل لما هو موجود في هذه الثقافة، فقد تناول المظهر دون المحتوى كاستعارة الشباب العربية الكـــثير من المظاهر الغربية في الملبس والمأكل والمظاهر الخارجية دون محتواها ووظائفها الأصلية في الثقافات الغربية، كاتخاذ الشباب العربي عادات الجماعات المتمردة في تلك الثقافات دون أية دراسة لجوهر هذه المظاهر كترك شعر الرأس وإهمال العناية بالمظهر..

ب- التقبل الاجتماعي :

إن التجديد أو التغير في ثقافة ما يبقى عادة فردية ولايمكن أن يصبح عنصراً ثقافياً ما لم يتم تقبله من قبل أعضاء المجتمع عندها ينتشر في المجتمع.

ويعتمد التقبل الاجتماعي على التقليد كعملية أساسية من عمليات التعلم، والنموذج الذي يحتذى في هذه العملية هو عادة أحد الأعضاء الذين يعيشون في الثقافة نفسها وليس من خارجها، كما هو الحال في الاستعارة الثقافية، وتسهل التقبل الثقافي العوامل نفسها التي تسهل الاستعارة الثقافية لهذا يطلق على العمليتين معاً (الانتشار الثقافي) نظراً لتشابههما لكن يخصص التقبل الاجتماعي بمصطلح (الانتشار الرأسي) أما الاستعارة الثقافية فتخصص بمصطلح (الانتشار العرضي).

ج- الاختيار بالاستبعاد :

يقصد بهذه العملية أن السلوك والعادات الثقافية الصالحة والتي يكون العائد من ممارستها مفيداً تبقى وتستمر وتنتشر، أما ما عدا ذلك فهي التي تنتهي. معنى ذلك أن العناصر الثقافية توضع عادة موضع اختبار من قبل الممارسين لها لكنها ليست في موضع منافسة.

بيد أن المنافسة تحدث بين عادات ومعتقدات جماعات منظمة لكنها متعارضة، كما يحدث عادة بين الأحزاب السياسية والجماعات الدينية والفئات الاقتصادية والاجتماعية، وتكون نتيجة المنافسة لصالح الجماعة أو الفئة المنتصرة. معنى ذلك أن السمات الثقافية التي لاتتمكن من التلاؤم والتكيف هي التي تستبعد وتبقى السمات والخصائص الأصلح.

وعلى هذا الأساس فإن ما فقد من العناصر الثقافية والإنجازات التي توصل إليها الإنسان في مجال سيطرته على الطبيعة إنما هي غير الصالحة كالممارسات البربرية والخرافات البالية..إلخ.

هكذا فإن بعض العناصر الثقافية غير الصالحة هي التي تختفي وتحل محلها العناصر الأفضـــل. بيد أن فكرة الاندثار الكامل لتلك العناصر لايمكن قبولها. فمع أن الكهرباء مثلاً هي الأفضل من بين وسائل الإضاءة جميعها، إلا أن استعمال الشموع أو مصابيح لغـــاز يفـــيد في ظروف معينة، كما أن الأسلحة المتطورة لم تلغ استعمال السيف في المـــبارزة. لـــذا يمكـــن القول : إن حضارة شعب من الشعوب لم تتدهور إلا بعد أن انتشرت إسهاماتها في حضارة أخرى، لأن طبيعة الثقافة هي طبيعة تراكمية.

د- التكامل :

يحدث التغير الثقافي بموجب هذه العملية عندما تتكامل العناصر الثقافية وتتوافق فتسبدو في شكل كليات متكاملة.فكل عادة جديدة من شأنها أن تغير المواقف التي تحدث فسيها العادات الثقافية الأخرى، كما أن العادة الجديدة تتعرض بدورها لتعديلات أخرى. فدخـــول الأدوات الكهربائية إلى المنازل مثلاً قد أحدثت تغيراً في العادات السلوكية وتعرضت هي أيضاً للتغيير كي تتكامل مع غيرها من العادات السلوكية في الثقافة.

يفهم من هذا أن تكامل أي عـــادة جديدة مع العادات السائدة وتفاعلهما معاً (تبادل التأثير والتأثر) يؤدي إلى تغيير ثقافي رغم أن تقبل الجديد وتكامله مع العادات السائدة يتطلب وقتاً طويلاً قد يمتد أجيالاً، لذا كثيراً ما يبدو في الثقافة عدم التكامل.

وقـــد أطلق " أوجبرن Ogern " في هذا المجال على المدة التي تفصل بين تقبل الجديـــد وتكامله مع ما هو سائد في الثقافة (التخلف الثقافي Cultural Lay) كما أشـــار إلى أن الأشخاص خلال هذه المدة يحاولون بوساطة التنويع والاختراع والمحاولة التجريبـــية والاســـتعارة الثقافـــية، تعديل العادات والأفكار القديمة لتتوافق مع الجديد ويـــزول التـــناقض بيـــنهما. أي أن التغيير الثقافي هو في حقيقة الأمر توافق العادات والأفكـــار الجماعـــية وتلاؤمهـــا تدريجياً وبشكل بطيء مع ظروف التغير لذا يشعر الأشـــخاص بالضيق وعدم الراحة من بطء التغير لدرجة قد يصل بهم هذا الشعور إلى

الـــيأس مـــن إمكانـــية تحقيق تغيير حقيقي .ويقدم لنا التاريخ إلى جانب الحياة اليومية الواقعية أمثلة عديدة لما أحدثه التجديد، سواء التقني أو الاحتكاك الثقافي من تغيير ثقافي في مجتمعات عديدة.

هكذا يبدو التفاعل الاجتماعي أوالعلاقات الاجتماعية عبارة عن عملية اتصال وتـــأثير متبادل تبدأ بعلاقة الطفل بالمحيطين به منذ ولادته، وتعتمد على التوقع وإدراك الـــدور وتمثـــيله، وعـــن طـــريق الرموز تتكون الشخصية لأن جوهر عملية التنشئة الاجتماعية عملية تفاعل وعلاقات اجتماعية.

رابعاً — طبيعة العلاقات الاجتماعية :

ســـبق الحديـــث بأن لعلاقات الاجتماعية هي تبادل التأثير والتأثر بين طرفين بشـــكل يجعـــل من سلوك كل منهما مثيراً لسلوك الآخر، أي أن التأثير لايسير باتجاه واحـــد بل يمضي من المثير و إليه ويصبح هذا السلوك الموجه إلىشخص ما مثيراً تتبعه استجابة هذا الشخص ثم تصبح هذه الاستجابة بمنزلة مثير وهكذا... يتأثر كل شخص بأعمال وأفعال وآراء الآخرين كما يؤثر فيهم.

وتـــنطوي المواقف الاجتماعية جميعها على تفاعل بين أطرافها أو بين بعض هذه الأطـــراف وهـــذا يعني أن العلاقات الاجتماعية تشكل الأساس في الحياة الاجتماعية وبدونهـــا تفقـــد حياة الإنسان طابعها الاجتماعي وتصبح أقرب إلى تجمع يعتمد على مجـــرد تواجـــد عـــدد من الأفراد في مكان معين دون أي علاقة تقوم بينهم، لهذا فإن العلاقـــات الاجتماعـــية أو التفاعل الاجتماعي يشكل الموضوع الأساسي لعلم النفس الاجـــتماعي، لابـــل يعد مركز العلوم الاجتماعية كلها. ومع هذا فهنالك من المواقف القلـــيلة جـــداً التي تستثني فيها هذه القاعدة كموقف المستمع إلى الإذاعة، أو المتأمل صـــورة فوتوغرافية، أو المشاهد لمسلسل تلفزيوني...، حيث يتأثر في مثل هذه المواقف

المستمع والمشاهد بتلك المثيرات الاجتماعية الصادرة عن الإذاعة والتلفزيون والصورة، لكن دون أن يؤثر في الطرف الآخر وكأن العلاقات الاجتماعية قد جمدت ومضت في اتجاه واحد.

ومما تجدر ملاحظته في هذا المجال وجود بعض المواقف الاجتماعية التي قد تغري النظرة السريعة والسطحية إليها وتعتبرها مواقف يمضي فيها التأثير باتجاه واحد، مع أنها تنطوي على تبادل التأثير بين طرفين، كموقف الأم من طفلها الرضيع، وموقف المدرس وهو يلقي محاضرته على الطلبة، وموقف الممثل على المسرح...إلخ. لاشك في أنه في مثل هذه المواقف يصدر العديد من المثيرات الاجتماعية من الأم والمدرس والممثل لكن الطفل بالمقابل هو أيضاً مصدر لعدد من المثيرات بالنسبة لأمه كذلك الطلبة والجمهور المشاهد... فالطفل عندما ينظر إلى أمه يدفعها للابتسام له أو مداعبته، أو قد يبدو غير مرتاح ويتململ أو قد يثير وجهة بعض ذكرياتها أو مخاوفها أو آمالها...إلخ.

كذلك ينطوي موقف المعلم من طلابه وهو يلقي عليهم محاضرته على تأثير متبادل بينهما، إنه من جهة يؤثر في معلوماتهم وفي تفكيرهم وانتباههم.. كما يتأثر بالمقابل بالعديد من المثيرات الصادرة عن الطلبة، فقد تشجعه بعض الوجوه التي يبدو عليها اليقظة والسرور بالاستماع على الاستمرار في الشرح والإلقاء، في حين تلك الوجوه التي تبدو عليها مظاهر الملل والخمول قد تثير فيه الشعور بالضيق وتحد من مستوى إلقائه وشروحه ورغبته في تقديم الأمثلة والتوضيحات المناسبة، أو قد تشعره بخيبة الأمل إلى غير ذلك...، وينسحب الأمر نفسه على الممثل على المسرح إنه يؤثر في الجمهور بطريقة تمثيله وتعبيراته، كما يتأثر بما يتلقاه منه من تشجيع أو عكس ذلك من مثيرات تتدخل في أدائه المسرحي.

والأمر المؤكد أن عند العلاقات الاجتماعية بين الأطراف وبالتالي سلوكهم. تعتمد بشكل أساسي على فهم هذه الأطراف بعضها أفكار البعض ولوجهات نظرهم وقيمهم واتجاهاتهم، سواء أكان هذا الفهم قائماً على معرفة حقيقية

أو عـــلى مجرد توقعات وتنبؤات. فسائق السيارة مثلاً يعتمد في قيادته على توقعاته عن سلوك السائقين الآخرين من حيث التزامهم بقواعد المرور وأصول قيادة سياراتهم وكل ما يتعلق بسلامته.

أي أن الســـلوك خـــلال التفاعل الاجتماعي أو العلاقات الاجتماعية يتوقف، لاشك، على سلوك الأطراف الداخلة في عملية التفاعل.

ومـــن هـــنا فإن طبيعة العلاقات الاجتماعية تختلف باختلاف الأطراف الداخلة فـــيها وتتنوع بتنوع المواقف الاجتماعية، وتتمثل تلك العلاقات بعلاقات أساسية هي: علاقات التنافس والصراع والتعاون والمواءمة.

وطبيعي أن أنماط هذه العلاقات لايمكن فهمها بشكل صحيح إلا من خلال فهم الموقف الكلي الذي تحدث ضمنه ويؤدي في نهاية الأمر إلى تماسك الجماعة واستقرارها أو إلى تصارعها وتفككها.

إن أنمـــاط العلاقات الاجتماعية تلك تظهر في أي مجتمع فتبدو علاقات التعاون والتـــنافس والصـــراع..، لكن رغم ذلك فقد يبرز في مجتمع ما في بعض الأحيان نمط ويسبدو هو الغالب فيميز هذا المجتمع ويوصف بأنه مجتمع متعاون أو متنافس أو فردي النزعة..إلخ.

١ – أسباب نشوء أشكال العلاقات الاجتماعية :

حـــاول علماء الانتربولوجية، من خلال دراسة المجتمعات البدائية، التعرف على الظـــروف التي تجعل بعض المجتمعات متعاونة وبعضها الآخر متنافسة، فتبين لهم ارتباط هـــذا بالنظام الكلي للمجتمع الذي يشمل العوامل الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية ليس فقط بدرجة التعقيد الثقافي أو بنوع البيئة الطبيعية. فأعضاء المجتمع عندما يرون أن الصـــيد مثلاً في ظروف المعدات المحدودة والفرائس الكبيرة، يضعون لأنفسهم خططاً تعاونـــية لأنها الأفضل، ويكون التنافس أمراً محالاً في مثل هذه الظروف. ومن ثم فإن

هـــذا المجـــتمع يحتفظ بعادات الصيد التعاونية حتى بعد اكتشاف الأسلحة التي تفيد في الصـــيد الفـــردي.هكـــذا تستمر هذه العلاقات على الرغم من الظروف الجديدة لأن أعضاء المجتمع يرون فيها تكيفاً مناسباً، لابل قد تزداد قيمة التعاون عندهم لأنها تؤدي إلى النـــتائج الأفضل، وعلى هذا الأساس تستمر العلاقات التعاونية في مثل هذا المجتمع ويصعب بالتالي تغييرها.

وينشـــأ كذلك التنافس بالمثل من ظروف البيئة التي تجعل التعاون مستحيلاً أو صـــعباً، وذلك في ظروف الفريسة الصغيرة التي يكون فيها الصيد الأفضل هو الصيد الفـــردي، ومن ثم تتأصل هذه العادة ويبرر أعضاء المجتمع أساسها الموضوعي ويعلمون أجيالهم القيم والتنافسية.

يفهم من هذا أن التكيف الذي تتخذه الجماعة أو المجتمع يرتبط بالنظام الشامل، وقـــد يدوم مدة طويلة، على الرغم من وجود طرائق أفضل للحياة الاجتماعية، ذلك لأن أعضـــاء المجتمع كما يفسر البعض كثيراً ما يتأثرون بالعادات القديمة ويرون فيها السبب الوحيد والمصدر الأساسي لمختلف العادات لأنهم يعتقدون أن الحدث التاريخي هو السبب الذي يكوّن العادة.

ومع ذلك فإن تفسير استمرار العادة بأهمية الحدث التاريخي في تكوينها، يتجاهل حقـــيقة مفادهـــا أن العادات القديمة تبقى لأنها مجدية ومفيدة وتلبي حاجات وأهدافاً معينة، وعند زوال هذه الفائدة فإن العادات تتغير.

وعـــلى هـــذا الأساس فإن التمسك بالعادات القديمة يتوقف على مدى فائدتها والاســـتعانة بهـــا لمواجهـــة المشـــكلات وتحقيق الحاجات، وعندما يتم التخلي عنها والاستعاضة بطرائق جديدة وعادات جديدة فإن هذا يعني عجزها عن تحقيق الأهداف ومواجهة المشكلات.

على أية حال إن أنماط العلاقات الاجتماعية أو أنماط التفاعل الاجتماعي إما أن تؤدي إلى استقرار وتوازن الجماعة أو إلى تفككها وانحلالها، حتى في حالة الاستقرار كثيراً مما تظهر إلى جانب أشكال من العلاقات التعاونية أشكال أخرى من أنماط العلاقات التنافسية على الرغم من أن التعاون يبقى هو الغالب في هذه العلاقات. معنى ذلك أنه في معظم المجتمعات تظهر أنماط متعددة من العلاقات فما خصائص تلك الأنماط؟

٢ – أشكال العلاقات الاجتماعية :

لابد من أجل فهم أشكال العلاقات من تناول كل منها على حدة.

أ– التنافس :

تبدو علاقات التنافس عندما يوجه كل من أعضاء الجماعة طاقاته نحو هدف واحد ويتبعون من أجل الوصول إليه طرائق متوازية من العمل، بقصد الحصول على أكبر قدر ممكن منه، والتنافس ظاهرة موجودة في جميع المجتمعات على درجات ومستويات مختلفة وقد يظهر التنافس ضمن المجتمع الواحد على مستوى فردي حيث يتسابق الأعضاء فيما بينهم للحصول على رأس المال أو السلطة والشهرة أو المكانة الاجتماعية والسيادة على الآخرين، وقد يظهر أيضاً بين المجتمعات، وعندما يستمر التنافس مدة طويلة يأخذ شكل التقليد الاجتماعي.

ويتمثل هدف العلاقات التنافسية في حصول أحد الأطراف المتنافسة على المكافأة أو المكسب وفي خسارة الطرف الآخر، ويكون فوز الطرف الأول خسارة كاملة للطرف الآخر، كما هو الحال في المباريات الرياضية أو الغنائية وفي لعبة النرد والشطرنج وكذلك الحال في القمار..إلخ.

ومن الملاحظ وجود بعض المواقف التي تضطر فيها الأطراف المتنافسة إلى اللجوء إلى التنافس والتعاون معاً من أجل الحصول على فوائد مشتركة، لكن لاتصل الحصيلة في مثل هذه الحالات إلى درجة الصفر ففي بعض المجتمعات التي يقوم بناؤها

الاقتصادي والاجتماعي والسياسي على التنافس للاستحواذ على رأس المال أو السلطة أو المكانة الاجتماعية والشهرة والسيادة على الآخرين، فإن الأطراف المتنافسة تتعاون معاً في الوقت نفسه الذي تتنافس فيه وبتعبير آخر تتعاون في تنافسها.

وهـــذا كثير الحدوث في المواقف الدبلوماسية وفي المؤسسات الاحتكارية، لكن عـــلى الرغم من أن بعض الأطراف تحصل نتيجة ذلك على مكاسب وفوائد أكثر من الأطـــراف الأخرى، إلاّ أن خسارة هذه الأطراف لاتصل إلى درج الصفر وولا تكون تامـــة، كمـــا لا تساوي مكاسب الطرف الأول. ولعل هذا هو السبب الرئيسي وراء استمرار هذه الأطراف في تعاونها وتنافسها.

هـــذه الحالـــة التي تتعاون الأطراف في تنافسها، تلاحظ بين الدول الكبرى التي تـــتركز مهمـــة الدبلوماسية فيها على تحقيق التنافس والتعاون في وقت واحد حتى لا تكون حصيلة أي منها الصفر.

ومما تجدر ملاحظته أن " فينيك Vinake " الذي اصطلح على تسمية موقف التعاون التنافسي بـــ (المنازلة) عام (١٩٦٩) قد أشار إلى أنها تتم وفق قواعد معينة، لكن لاتُعرف نتائجها مقدماً لأنها تتوقف على تصرفات الأطراف المشاركة فيها، فإذا انحرف بعض الأطراف عن تلك القواعد عندها يأخذ التنافس شكلاً عدائياً يفضل فيه كـــل طـــرف مصلحته على مصلحة الجماعة، ويصبح بذلك عاملاً من عوامل تصدع الجماعة.

يفهـــم من هذا أن (المنازلة) أو (المباراة) هي نوع من العلاقات الاجتماعية التي تتضمن مظهرين، يبدو الأول في « اتخاذ قرار الاختيار »، أي تفضيل احتمال معين واختيـــاره بين عدة اختيارات مع عدم التأكد من نتيجته، أما المظهر الثاني فيبدو في « الصراع » بين دوافع متعددة نتيجة تعدد الاختيارات وتعدد الاحتمالات التي تتصارع وتتضارب داخل كل شخص من المتنافسين.

ويستحكم العقل عادة في الصراع في المنازلات (المباريات) التي لاتكون حصيلتها صفراً وتتم بطريقة منطقية تحسب فيها نتائج كل خطوة.

إن حصيلة ذلك لها عدة احتمالات، ففي الحالة التي يثق فيها الطرفان كل منهما بالآخر فاحتمال أن تكون النتيجة فوز الطرفين معاً أكثر من غيرها، واحتمال أن يخسرا معاً في حالة انعدام الثقة بينهما. أما في الحالة التي يثق فيها أحد الطرفين بالآخر الذي لايثق به فالاحتمال الأكثر وقوعاً هو خسارة الطرف الذي يثق وفوز الطرف عديم الثقة.

ولعلّ خير ما يمثل احتمالات (المنازلة) لعبة « مباراة مشكلة السجين » التي أشار إليها كل من "رابورت وتشاماه Rapoport and Chammah " عام (١٩٦٥). تدور هذه اللعبة حول مشكلة القبض على شخصين اتهما باقتراف جريمة واحدة. تم التحقيق مع كل منهما على انفراد وأخبر كل منهما بأن اعترافه نحو زميله سيبرئه، و لم يسمح لهما بالاتصال معاً وتبادل المعلومات.

أجريت التجربة عدة مرات تم التحكم في كل منها بالاتصال بين الأطراف الداخلة في المباراة وذلك للتحكم بتبادل المعلومات، استخدمت من أجل ذلك بواعث مالية كنوع من المكافأة.

أسفرت النتائج بشكل عام على أن التعاون بين الأطراف المشتركة في المباراة يزيد المكاسب الممنوحة لها، وأن الاتصال بينهم وتبادل المعلومات يزيد الثقة بينهم.

كذلك أشارت نتائج أخرى أن ضعف الثقة المتبادلة بين الأطراف والشك بعضهم ببعض يضعف إمكانية الاتصال ويقلل بالتالي من تبادل المعلومات ومن فرص التعاون بينهم.

إن الاتصال بين الأطراف المشاركة في المباراة يعد من العوامل المهمة التي تسمح بدورها لتأثير عوامل أخرى، كتاريخ المشتركين وتوقعاتهم الحالية إلى جانب الثواب

المستوقع. لاشك في أن مدلولات هذا توضح ما يتردد في الصحف والإذاعات وعلى الألسنة من عبارات متعددة : كأزمة الثقة وتحركات القيادة السياسية وزياراتهم والخبرات الماضية وغير ذلك..، كما يوضح لماذا تتم بعض الاتفاقيات ولاتتم الأخرى.

ب- الصراع :

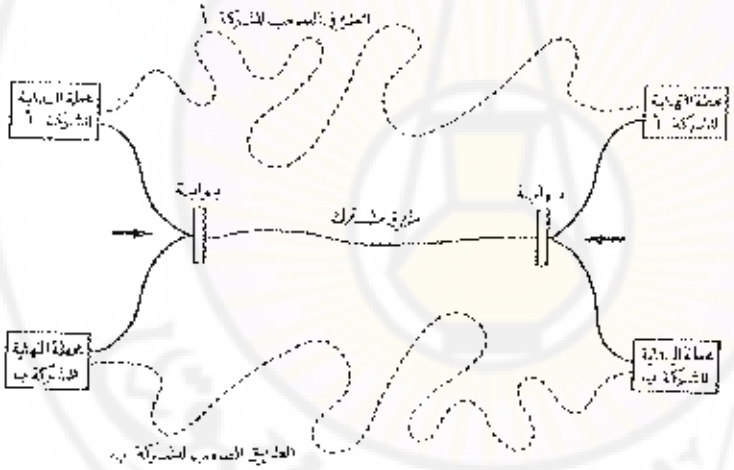
تتميز علاقات المنافسة كما تبين بأن الأشخاص يتوجهون بطاقاتهم نحو أهداف واحدة بغية الحصول عليها،ويتم ذلك في التعاون التنافسي وفق قواعد تتفق عليها جميع الأطراف، لهذا لا تصل المنافسة إلى المستوى الشخصي كما تبقى دون المستوى الاجتماعي.

لكن عندما يتحول الانتباه ويتوجه الاهتمام نحو الأشخاص أنفسهم عوضاً عن الأهداف تصبح عندئذ المنافسة عملية « خصومة Rivalry » أي عملية تنافس بين الأشخاص يرغب كل منهم بالحصول على ما يهدف إليه وذلك بحرمان الآخرين منه وهزيمتهم وتكون نتيجة هذه المنافسة الصفر حتماً.

وتزداد الخصومة بين الأشخاص بازدياد العداوة في نفوسهم ويتحول التنافس إلى تنافس عدواني أو « صراع ».لهذا تحاول الجماعات وضع الأسس التي يتم بموجبها التنافس للوصول وتحقيق النصر، كما في تنظيم المنافسات الرياضية والغنائية وغير ذلك..وحتى لا يتحول التنافس إلى صراع من شأنه أن يبعد المتنافسين ويلحق الهزيمة بهم، وتصبح « الغاية تسوّغ الوسيلة » ويحيد المتنافسون عن قواعد التنافس المقبولة.لهذا يلجأ المتنافسون في مثل هذه المواقف إلى التهديد كما يسعون نحو المساومات التي كثيراً ما تلاحظ على الصعيد السياسي في أثناء الصراعات الدولية.وهذه المساومات عبارة عن مزيج من عناصر التعاون والتنافس.

أجريت في هذا المجال دراسات متعددة لمعرفة عناصر التعاون والتنافس منها «لعبة المنقل» التي صممها كل من "ديوتش وكراوس Deutsch and Krauss "

ونشرت في كتاب صدر عام (١٩٦٥).تتضمن هذه اللعبة كما في المساومات عناصر التعاون والمنافسة وخلاصتها أن شركتي نقل بالسيارات يدير كل منها شخص معين، وهو اللاعب الذي يطلب منه نقل حمولة سيارة من مقر شركته إلى مكان معين ضمن مدة معينة، وأمامه طريقان : الأول طريق صعب متعرج يستغرق وقتاً طويلاً، والطريق الثاني سهل سريع لكنه يشترك في جزء منه مع الطريق الذي تتخذه سيارة مدير شركة أخرى. وتوجد عند بداية هذا الطريق بوابة من كل جهة. واللعبة مصممة بحيث يتمكن كل لاعب من التحكم بتسيير السيارات بوساطة أزرار، كما تحوي اللعبة لوحة مرئية عليها أضواء تبين سير سيارات النقل ويوضح الشكل رقم (٢) خريطة اللعبة.



شكل رقم (٢) يبين خريطة اللعبة

ينال كل لاعب مكافأة مالية عن كل حمولة يقوم بتوصيلها، وتُحسم من هذه المكافأة نسبة معينة عن كل تأخير عن الوقت المحدد لتوصيل الحمولة.

لاشك في أن اختيار اللاعب السير في الطريق الطويل لنقل الحمولة يترتب عليه خسارة مالية، أما اختياره الطريق السريع فيتطلب أن يتفق مع اللاعب الآخر ليضمن

كـــل مـــنهما المرور على الطريق المشترك، أي أن اللعبة تبين العوامل المؤثرة في سهولة المساومات أو صعوبتها.

تجري اللعبة ضمن ثلاثة ظروف : لايعطي في الظرف الأول أي من اللاعبين أي امتـــياز يمكّنه من التحكم في اللاعب الثاني، أما في الظرف الثاني فيُعطى أحد اللاعبين حـــق التحكم في إحدى البوابتين بحيث يتمكن من إغلاق الطريق على الآخر . ويعطى في الظرف الثالث كل من اللاعبين حق التحكم في إحدى البوابتين.

بينت نتائج اللعبة أن أعلى مكافأة حصل عليها كل من اللاعبين كانت في حالة عدم تحكمهما في البوابتين، كذلك حصل اللاعبان على مكافأة نسبياً مرتفعة في الحالة الـــتي تحكـــم فيها أحدهما في البوابة وكانت نسبتها في البداية أكبر من نسبة اللاعب الآخـــر لكن أخذت مزايا المنافسة تنخفض تدريجياً حين بدأ المتحكم بالبوابة التخفيف مـــن استخدامها. وكانت أقل نسبة حصل عليها اللاعبان في الظرف الذي تحكم فيه كل لاعب في إحدى البوابتين.

تنســـحب هـــذه النـــتائج عـــلى الشؤون والقضايا القانونية ولا سيما بالنسبة للـــتهديدات المتبادلة بين الأطراف المعنية للوصول إلى التفاهم. ولاشك في أن المتنافسين في ظـــروف لاتوجـــد فيها معيقات (كما في البوابتين) يمكن أن تُستخدم للتهديد، سيضطر كل منهم للتعامل مع الآخرين ليتمكنوا من الاتفاق بعضهم مع بعض.

وقـــد أشـــار في هذا المجال " ديوتش Deutsh " عام (١٩٦٩) إلى أن المعيق (الـــبوابة) يمكـــن أن يستخدم كأداة للتهديد أو لإنزال العقاب بالفعل، أما التهديد إذا كـــان مناسباً فقد يدفع الخصم إلى الانصياع بدلاً من دفعه للقيام بتهديد مضاد، وقد يدفعـــه كذلـــك إلى المقاومـــة العلنية ولاسيما إذا شعر بأن قدرته على إنزال العقاب ضعيفة، أو إذا شعر بأن التهديد سلوك مشروع للسلوك غير المناسب.

يفهم من هذا أن استخدام التهديد بوعي كامل مع الشعور بالقدرة على بلورة العقـــاب بإجراءات فعلية وإمكانية إنزاله بالطرف الآخر، يكون التهديد في مثل هذه الحالة مفيداً مناسباً.

ج- التعاون :

يتســـم سلوك الأطراف المعنية في العلاقات التعاونية بالتناسق بغية الوصول إلى الهدف والحصول عليه، ولايمكن ذلك إلا بتناسق جهود الأطراف مجتمعة.

تعد العلاقات التعاونية من أفضل العلاقات التي تسهم في مساعدة الجماعة على حل المشكلات التي تعترض سبيل أعضائها، وفي تحقيق تماسكها وزيادة جاذبيتها.

وقـــد أجريـــت في هذا المجال تجارب متعددة بهدف المقارنة بين التعلم التعاوني والتعلم في موقف تنافسي. من هذه التجربة التي أجراهـــا " دوتش Deutsh " عـــام (١٩٥٣).

اســـتخدم الباحـــث عشر مجموعات من الطلبة، تتألف كل مجموعة من خمسة طلاب، وجه نصف المجموعات نحو موقف تعاوني يحصل خلاله كل منهم على الدرجة نفسها بناء على مجهود الجماعة ككل، ووجه النصف الآخر نحو موقف تنافسي عادي يحصل فيه كل طالب على الدرجة التي تتناسب ومستواه بالنسبة لبقية الطلبة. ثم طلب مـــن المجموعـــات العمل أسبوعياً على متاهات بصرية وأخرى منطقية وتقديم حلول لمشاكل في العلاقات الإنسانية.سجلت نتائج سلوك الجماعة ونتائج كل فرد.

بينت النتائج أن أفضل مستويات التحصيل حصّلتها الجماعة المتعاونة كما اتسم سلوكها بالكثير من دلائل التماسك حيث سادت الصداقة بين أعضائها، وحاول كل مـــنهم التأثير في الآخرين وكان يتقبل بسهولة هذه المحاولات، أما الجماعات التنافسية فقد بدا سلوكها عكس هذه المظاهر.

كذلـــك أجـــرى كل من " مكيشي وهاكنس Mckeachie and Haenes " تجـــربة عـــام (١٩٦٧) ضـــمن صـــف دراسي.تمت المقارنة خلال هذه التجربة بين المناقشات الجماعية التعاونية والأخرى التنافسية.

أســـفرت النتائج عن ارتفاع مستوى التعلم في جماعة التعلم التعاوني، وبدا على كـــل عضـــو من أعضائها طاقة سلوكية مرتفعة، في حين ارتفع مستوى التوتر لدى الجماعة التنافسية.

وكان " لورنز Lorenz " قد أجرى تجربة عام (١٩٦٦) حاول خلالها دراسة أثر التعاون في صناعة الأحذية مقارنة بالفردية والتنافس.

طبقت التجربة على عاملات في مصنع للأحذية وخضعن لأربعة شروط، تقوم في الشرط الأول كل عاملة بصنع كل أجزاء الحذاء من أدوات مبعثرة، واستمرت كل عاملة في الشرط الثاني بالعمل منفردة لكن كانت قد وُضعت الأدوات بطريقة منظمة، أما في الشرط الثالث فقد طلب من كل عاملة التخصص في صنع جزء واحد فقط من الحـــذاء مكـــررة العمل نفسه طوال اليوم، وجلست العاملات في الشرط الرابع حول منضدة وتابعت كل عاملة إنجاز العمل الذي أوكل إليها في الشرط السابق لكن ضمن إطار التعاون مع الأخريات.

أسفرت نتائج هذه التجربة عن تفوق العمل التعاوني على العمل الفردي بنسبة بلغـــت (٤٠%) تقريباً، أرجعت هذه الزيادة إلى تنظيم الأدوات بنسبة (١٧%) وإلى تحول العمل إلى عمل شبه آلي بنسبة (١٣%) وإلى العمل التعاوني بنسبة (١٠%).

أجريت كذلك دراسة على المصابين بالاضطرابات الذهانية المقيمين في « منزل منتصـــف الطريق » حيث وضع هؤلاء قبل عودتهم إلى منازلهم الطبيعية تحت إشراف طبي نفسي من أجل تعليمهم سلوك التعاون مع الآخرين والقيام بأدوارهم ومسؤولياتهم ليصبحوا أقدر على التوافق والتكيف مع الآخرين.

تمـــت المقارنـــة بـــين سلوك هؤلاء المصابين مع غيرهم الذين عادوا مباشرة إلى مـــنازلهم دون المـــرور بستجربة منزل منتصف الطريق. بينت النتائج أن (٨٠٪) من المصابين الذين دربوا على التعاون وتحمل مسؤولياتهم لم يعاودوا الرجوع إلى المشفى، مقـــابل (٢٠٪) من أفراد العينة الضابطة. كما تبين أن نحو (٤٠٪) منهم قد التحقوا بأعمـــال ملائمـــة. في حين لم يلتحق أحد من أفراد العينة الضابطة بأي من الأعمال الملائمة. يستنتج من هذه النتائج أن العلاقات التعاونية لاتمكن الأشخاص من العيش في جماعة فقط، بل أيضاً تعمل على تنمية قدراتهم وتؤهلهم للقيام بأعمال ملائمة.

ويـــرى عـــلماء الانتروبولوجية والاجتماع ضمن هذا المجال أن الجماعات التي تكونت منذ بدء وجود الجماعات، قد قامت على أساس التعاون بين أعضائها. وكانت الأســـرة المؤسســـة الاجتماعية الأولى التي تكونت في بداية الحياة وذلك بحكم عجز الطفولـــة البشـــرية عـــن تلبية حاجاتها بنفسها إضافة إلى طول مدتها. فالطفل البشري لايـــتمكن من الاستمرار في الحياة مالم يرعه الآخرون لذلك يتعلم منذ اللحظة الأولى لولادته أنه بحاجة إليهم حتى يستمر في الحياة ويشبع حاجاته، ويصبح الآخرون مصدر ســـروره لاقـــترانهم بتلبية حاجاته، ويزداد ميل الإنسان للتعاون مع الآخرين والتفاعل معهـــم بازدياد نموه وتطور الحياة الاجتماعية ويصبح الآخرون مصدر إشباع حاجاته المتنامـــية كحاجته للانتماء والنجاح والمكانة، لايلُ كثيراً ما يتعرض لتوترات وأزمات نفسية عندما يشعر أنه لاينتمي إلى جماعة.

ويـــرى العـــلماء أيضاً أن تقسيم العمل بين أعضاء الأسرة استند في بدايته إلى تعاونهم في أعمال الصيد، كما يرون أن ظهور العداوات بين الجماعات جاءت نتيجة الدفـــاع عن المنطقة الخاصة بكل جماعة التي تزاول النشاط فيها. كذلك ينشأ الصراع بين الجماعات المتجاورة عند ازدياد أعضاء أي منها عن الحد الذي تضيق بهم المساحة، والجماعة المنتصرة عادة هي الأكثر عدداً أو نتيجة عوامل مادية...

وتحاول هذه الجماعة المنتصرة القضاء على أعدائها قضاءً نهائياً، وأحياناً يتحول النصر تدريجياً إلى السيادة واستعباد المهزوم. وهكذا وعلى هذا الأساس نشأت في الجماعة الواحدة فئتان فئة الأسياد وفئة العبيد.. واستمرت الحروب لتكون الأداة لتوسيع المساحات التي تحتلها الجماعات والدول.

كذلك يعتقد العلماء أن « الخوف » يشكل عنصراً مهماً من عناصر التعاون بين أعضاء الجماعة ومن عناصر تماسكها. وعلى هذا الأساس اضطر المنهزمون قديماً إلى طاعة المنتصرين والتعاون معهم، كما اضطر الفقراء إلى التعاون مع الأغنياء خوفاً على أنفسهم من الأذى، وسعى الأغنياء والأسياد والمنتصرون بالمقابل، خوفاً على امتيازاتهم وتدعيم مكانتهم، إلى وضع القوانين التي تكفل لهم السلامة وتضمن خضوع الفقراء والعبيد... لهم والتعاون معهم.

يطلق بعض علماء الاجتماع على التعاون الذي يقوم على الخوف والإرغام والإكراه مصطلح « التعاون العدائي » أو « الانصياع بالإكراه » ومما يلفت النظر أن حوادث التاريخ ووقائع الحياة اليومية تقدم أمثلة كثيرة تبين أن الكثير من الذين استعبدهم الأسياد والإقطاع ورأس المال والملوك والطغاة..، يرون الظلم في أي إجراء جديد. لهذا حارب العبيد في صفوف الأسياد في وجه من نادى بتحريرهم عندما قامت الثورة في أمريكا لتحرير العبيد، كما أن الكثيرين ممن استعبدهم الطغاة والإقطاع.. يرون في أي إجراء يُتّخذ بحق هؤلاء ظلماً..

قد يكون وراء هذه الأمثلة أسباب نفسية متعددة منها أن "الخوف" من السادة الطغاة دُعِّمَ في السنفوس نتيجة القوة بشتى صورها وأشكالها التي استخدمت ضد المستضعفين، إلى جانب ظروف حياتهم التي عاشوها وترافقت بالضعف والاستكانة.. كلها أثرت في شخصياتهم وفي أفكارهم عن أنفسهم. زيادة على ذلك فإن السيد والغني والقوي..، يمثل كل منهم نموذج القوة الذي يحتذى بالنسبة للفقير والعبد

والضعيف والتابع..إلخ، وتصبح بالتالي أحكامه وقراراته فعالة ومؤثرة في شخصيات الآخرين وفي تصرفاتهم واتجاهاتهم وأحكامهم..وهكذا ينصاعون ويستسلمون.

ومع ذلك فإن التعاون نتيجة الخوف والذي يبدو في مظهر الاستسلام والانصياع كثيراً ما يولد الحقد والكراهية التي قد تبدو في مظاهر وصور متعددة كالإهمال أو التخريب أو اللامبالاة..لهذا يحاول المستغلون تفادياً لحدوث مثل هذه المظاهر تقديم الوعود البراقة ببرامج إصلاحية أو التلويح بالأخطار الخارجية..التي لاتؤدي بدورها إلا إلى زيادة الولاء والانصياع.

د- السيطرة :

كثيراً ما تتضمن العلاقات التعاونية التي تقوم بين الأشخاص اعتماد شخص ما على شخص آخر، مما يعني أن تأثره به أقوى من تأثيره فيه وعندما يقبل هذا التأثير ويقتنع به فقد يؤدي هذا إلى كسب صداقة الآخر وزيادة التأثر به أكثر من تأثيره فيه. يفهم من ذلك أن التأثير يعتمد على الإقناع ويسفر عن نقل المعلومات والأفكار إلى شخص آخر أو إلى مجموعة لتغيير أنماط استجاباتها وأفكارها ومواقفها، لكن دون تسلط إنما بالاعتماد على حرية الاختيار بين احتمالات متعددة. فالشاب المقبل على الزواج مثلاً رغم تأثره بآراء أصدقائه وبنصائح أفراد أسرته لكنه يتمتع بحرية اختيار الفتاة التي يراها مناسبة للزواج. أما في الحالة التي يعتمد فيها شخص على شخص آخر ويغلب أن يكون التأثير وحيد الجانب ويقبل هذا التأثير فمن المحتمل أن تؤدي هذه الحالة إلى ما يسمى « السيطرة » وتتضمن هذه العلاقة مفهوم « السلطة » التي تعتمد على التسلط والقهر سواءً أكانت مع الصديق أو مع العدو، وغالباً هذا النموذج من السلطة لايترك تأثيراً إيجابياً في الطرف الآخر. كالشاب المقبل على الزواج الذي يُفرض عليه الزواج من إحدى الفتيات دون أن تترك أمامه أية فرصة للاختيار باستثناء طاعة مافُرض عليه.

إن اعتماد شخص ما على آخر اعتماداً كلياً يفرض هذا الموقف بالضرورة علاقة « السلطة المطلقة »، ويترتب عليها محاولة الشخص الأضعف استرضاء صاحب السلطة المطلقة والتقرب منه واستحسان كل ما يمكن أن يصدر عنه، وتصبح الطاعة لديه أكثر جاذبية، ولعلّ هذا ما يمكنه من الحصول على المكافأة والإثابة..

تنسحب مثل هذه العلاقة على المؤسسات والدوائر التي يقوم بناؤها على أساس السيطرة وتمتع المدير أو الرئيس.. بامتيازات كثيرة تعطيه حق منح العطاءات أو منعها.لهذا يحاول المرؤوس أو من هو الأقل سلطة التقرب منه ومن مجاله النفسي من أجل نيل رضاه والحصول على مكافآته وعطاءاته.

تقتضي مواقف هذا النوع من السلطة في عملية التفاعل الاجتماعي تسلسلاً هرمياً يترافق مع أنماط سلوكية تتناسب وهذا التسلسل وتدرك الأطراف المعنية هذا التسلسل وتستأثر به، ويختلف سلوكها بموجب مركزها في هذا التسلسل.وتدرك الأطراف القوية تعابير الخوف لدى الأطراف المستضعفة، وهذه بدورها تخشى الأطراف القوية.أي أن للسيطرة تأثيرات تتناسب معها وتمارس هذه التأثيرات بالفعل في الواقع.إلى جانب هذه التأثيرات هناك بعض الأساليب المتبعة ضمن علاقات السيطرة التي تلجأ إليها بعض الأنظمة، كتعيين الأشخاص الذين تنقصهم الكفاءة المطلوبة في مناصب قيادية، فيلجأ هؤلاء لتأكيد سلطتهم والتخلص من دهشة المرؤوسين، الذين هم غالباً أكثر كفاءة منهم إلى افتعال الخصومة مع أحدهم أو مع بعض الذين يتمتعون بسيطرة على الآخرين ويصطدمون معهم محاولين التخلص منهم و معتمدين بذلك على ما يتمتعون به من امتيازات المنح و المنع..، هذه التصرفات وأمثالها تدفع الآخرين للخضوع وقبول الأمر الواقع.

إن سلبيات هذا الأسلوب البعيدة عميقة الأثر على الرغم من أن آثاره القريبة قد ترضي البعض.

هذا الأسلوب وغيره من الأساليب المماثلة يظهر أن « السلطة » من هذا النوع ولابـــد أن تترافق مع مظاهر القوة والبطش بالآخرين، وقد أكدت هذا نتائج التجربة التي أجراها كل من " ملر وميرفي وميرسكي Miller and Murply and Mirsky " عـــام (١٩٥٥) من أجل دراسة أنماط السلوك المتناسبة مع تسلسل السيطرة الهرمي في مستعمرة للقرود تضم عشرة منهم.

بدأت الدراسة بعد ملاحظة التسلسل الهرمي خلال عدة أشهر اختير على أثرها قـــرداً يمثل أدنى درجات سلم السيطرة ووضع في قفص بحيث يتمكن من رؤيته قردان آخـــران مـــن قفصهما، في حين لايتمكن هو من رؤيتهما ويمثل هذان القردان أعلى درجات سلم السيطرة في بناء المستعمرة الهرمي وكان كلما ظهر القرد المستضعف في قفصه وتمكّن من رؤيته القردان الآخران، يعرضان لصدمة كهربائية تستمر حتى يتمكّن كل منهما من الضغط على ذراع يؤدي بدوره إلى حجب رؤية القرد المستضعف.

تبين بعد ذلك، وبتكرار التجربة، أن القرد المستضعف أصبح في المستعمرة بمركز أقـــوى مـــن مركـــز القـــردين الآخرين كذلك من مركز القرود التي تليهما في سلم السيطرة.قد يكون السبب وراء هذه النتيجة أن القردين أخذا يتجنب القرد المستضعف خوفاً منه، وهذا الأخير أدرك تعابير الخوف منه الظاهرة على القردين، وبالتالي أدركت بقية القرود النمط الجديد لسلوك القردين اللذين كانا من أصحاب السيطرة السابقة.

ومـــا تجدر ملاحظته أن مواقف السلطة والسيطرة ليست دائماً مواقف مطلقة، فهناك الكثير من المواقف التي تتضمن تبادل التأثير والتأثر، فعلى الرغم مثلاً من أن معظم الأســـر في مجتمعنا تؤكد سيطرة الرجل في المنـــزل إلا أن هذه السيطرة ليست مطلقة عـــلى الـــدوام، فهناك الكثير من المواقف التي يخضع خلالها الرجل لإرادة المرأة وتأتي القـــرارات النهائـــية الفعلـــية لصالحها. وقد تأكد هذا من نتائج الدراسة الميدانية التي أجريـــت بإشـــراف المؤلفـــة للحصول على درجة الدكتوراه والمعنونة.« عمل المرأة

وتعلـــيمها وعلاقتهما باتخاذ القرار داخل الأسرة السورية ». فقد تبين من النتائج أن الـــرجل مع أنه مازال المسؤول عن معظم القرارات المتخذة بالأسرة استناداً إلى أسباب اجتماعـــية وأخـــرى تتعلق بتقسيم العمل داخل الأسرة، إلا أن مشاركة المرأة باتخاذ القـــرارات أخذت تتعدى القرارات الاجتماعية إلى إدارة اقتصاديات الأسرة. وتستند هذه المشاركة إلى اتفاق إرادي حر يعطي السلطة للأجدر والأكثر كفاءة. كما أظهرت النـــتائج أن للمرأة الدور الأكبر في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد حاجات المنزل من مواد وسلع غذائية وكمية المخزون السنوي واختيار زوجات وأزواج الأبناء والبنات.

هـــ- الطاعة :

يقـــابل سلوك السيطرة، ضمن إطار العلاقات التعاونية، سلوك الطاعة، وماذلك إلا لأن ســـلوك الشـــخص المطـــيع يتضمن التعاون مع متطلبات السلطة إلى جانب الخضوع لها.

ويمكـــن التمييـــز في الطاعة بين سلوك الطاعة وقبول (اتجاه) الطاعة، حيث يتضمن أي موقف عدة احتمالات للطاعة منها : احتمال الإذعان (الخضوع) وقبول الخضـــوع، واحـــتمال الإذعان دون القبول، أو احتمال القبول دون إذعان، وأخيراً احـــتمال عـــدم الإذعان وعدم القبول.فإذا ضغط مثلاً الأب على ابنه ليرافقه في رحلة معيـــنة وشـــعر الابـــن أنه ضغط عليه لمرافقة والده لكن هذه الرحلة تضم الكثير من أصـــدقائه، فـــإن الابـــن يرافق والده ويكون سعيداً بهذه المرافقة فهنا حدث خضوع وقـــبول. أما في حالة مرافقته لوالده مع شعوره بأن هذا القرار فيه نوع من الغبن، ففي هـــذا الموقف خضوع دون قبول، لكن إذا قرر الابن ألا يرافق والده مع أنه يرغب في الرحلة لوجود أصدقائه والاجتماع بهم، فهذا الموقف يتضمن قبولاً دون الخضوع، وفي حالة اتخاذ قرار عدم الذهاب ومرافقة والده لأن في هذا مضيعة لوقت بأمس الحاجة له فيبدو في مثل هذا الموقف عدم خضوع وعدم قبول.

ومن الواضح وجود العديد من الظروف والعوامل التي تكمن وراء سلوك الطاعة وهي تتعلق بالكثير من الظروف الموقفية وخصائص الشخصية. فيميل عادة الأشخاص للخضوع في الظروف التي يشعرون فيها أن عدم خضوعهم يمكن أن يعرضهم لعواقب غير مستحبة وخيبة أمل، كتوقيع العقوبات أو رفضهم وعدم استحسانهم وعلى هذا الأساس يمكن تدعيم الطاعة وتقوية الخضوع في الظروف التي تؤدي إلى الحصول على بواعث إيجابية كالاحترام والتقدير أو التكريم أو الترقية والمكافآت المادية. تماماً كما في ظروف تجنب البواعث السلبية وغير السارة كالغرامات والعقوبات والسجن والإهانات..إلخ.

لكن رغم أن سلوك الطاعة يتوقف إلى حد ما على خصائص الشخصية إلا أن هذا لا يعني أن هناك سمة ثابتة للطاعة الكاملة يتميز بها بعض الأشخاص دون غيرهم، إنما في حقيقة الأمر أن بعض الأشخاص أكثر عرضة لأوامر السلطة ولظروف تدعّم مواقف الطاعة من غيرهم من الأشخاص، ثم لاشك في أن الكثير من المجتمعات ترى في الطاعة قيمة كبرى لهذا تسعى تعليمها لكل شخص وتعمل على تقييده بها، فتعلم أطفالها منذ طفولتهم المبكرة طاعة الآباء والأقرباء والكبار والمعلمين والشرطة والسلطات المختلفة. وينسحب الأمر على جميع مؤسسات المتنشئة من مناهج تعليمية ووسائل إعلام واتصال...إلخ. فالطفل يتعلم من خلال المراحل الدراسية المختلفة الخضوع لما جاء في الكتب لأن على هذا يتوقف نجاحه..، كما تلتزم جميع وسائل الاتصال بشعارات معينة مرددة فقرات بعينها.

إن مثل هذه الأساليب المتبعة تشكل لدى الأعضاء ميلاً عاماً للخضوع والطاعة نحو أي سلطة مهما كان مصدرها، ويفترضون شرعية الطاعة ويرون أنها من واجباتهم نحو الجماعات التي ينتسبون إليها، كما يرون ارتباط الطاعة بقيم أخرى، كالوفاء والتضحية والنظام..، وهي جميعها تدعم سلوك الطاعة.

ويرى بعض علماء النفس منهم " كولمان Colman " عام (١٩٧٦) أن قدرة الإنسان على الخضوع وطاعة الأوامر قد تصل إلى درجة مذهلة من شأنها أن تسفر عن حوادث مفجعة، مما يؤكد أهمية إكساب الأشخاص القدرة على استبصار المواقف التي تتضمن أشخاصاً يتمتعون بسلطة ضاغطة.. ومما تجدر ملاحظته أن معظم المجتمعات تحاول تنشئة الإناث على الطاعة، في حين تدفع بالذكور نحو الاعتماد على أنفسهم بغض النظر عن اهتمامات الطفل واستعداداته، كما أن المدرسة، وبطرائق قد تكون غير مقصودة، تشجع الاستقلال والسيادة لدى البنين وتدفعهم للقيام بالأعمال الصعبة ومن ثم تكافؤهم على ذلك بطريقة جماعية، والاحتمال الأكثر معاقبتها للإناث. إن الطاعة العمياء كثيراً ما تستتبع حالات خطيرة، ويقدم لنا التاريخ شواهد عديدة ذبح خلالها ملايين البشر وارتكبت مجازر انتحارية لدى جماعات اعتقادية.تم ذلك باسم الطاعة، هذا ما حدث للجنود المطيعين في ألمانيا النازية، وما حدث أيضاً لملك المجزرة الانتحارية عام (١٩٧٨) حيث مات أكثر من (٩٠٠) شخص ما بين رجال ونساء وأطفال في مقاطعة منعزلة بغانا ذلك عندما اتخذ في هذه الحادثة قرار الموت شخص واحد، واستسلمت جماعته لقراره عندما احتسوا جميعاً ماءً مذاباً فيه أقراص السيناميد: (نقلاً عن United press / International).

ويرى علماء النفس في هذا المجال أن حدوث مثل هذه المجازر عملية تعود إلى لجوء قادة هذه الجماعات إلى أساليب من شأنها أن تجعل من الطاعة العمياء أمراً محتملاً، لهذا يسعون نحو تشكيل جماعات لديهم استعداداً للاستجابة لهم، كالجماعات الفقيرة والمظلومة والضعيفة..، ومن ثم يحاولون منح أعضائها نوعاً من الأمان والإحساس الخاص بالأهمية، كما يحاولون إيهامهم بمجتمع عادل وعزلهم عن أعضاء أسرهم وأصدقائهم.ذلك لزيادة تحقيق ولائهم للجماعة، كما يكررون على مسامعهم محاضرات طويلة تتعلق بصحة قضيتهم.

إن مثل هذه الأساليب والخبرات التي يتعرض لها أعضاء هذه الجماعات تؤثر في مشاعرهم واتجاهاتهم وتزيد من استعدادهم لقبول الإيحاءات، لابل تجعلهم ينتظرونها، ثم يطلب منهم التضحية بخصوصياتهم والتحكم في قرارات حياتهم والعمل كالعبيد في ظروف تشبه المجاعة. وكل هذا لإقناعهم في نهاية المطاف أن قضيتهم من الأهمية بمكان مما يجعلها تسوّغ المعاناة وإنكار الذات، أما الأعضاء الذين يظهرون عدم الطاعة فيتعرضون للإذلال والعذاب النفسي والبدني حتى التهديد بالموت.

و- المساعدة :

تتضمن علاقات التعاون مساعدة الأشخاص كبعضهم لبعض من أجل الحصول على فوائد مشتركة ويبدو واضحاً خلال الحياة اليومية وجود الكثير من المواقف التي يتعرض خلالها الأشخاص لحوادث معينة يحتاجون فيها إلى مساعدة الآخرين. لكن بعضهم لايهتم بالأمر ولايفعل شيئاً نحو ذلك، في حين يندفع آخرون لتقديم المساعدة.

هذه المظاهر دفعت بعض الاجتماعيين للتساؤل عن العوامل الكامنة وراء اندفاع البعض، وتلك التي تمنع آخرين عن ذلك وحاولوا تقديم تفسيرات متعددة. أشار البعض إلى أن زيادة التحضر من شأنه أن يؤثر في المشاعر والمواقف فيفقد الشعور الإنساني والواجب الخلقي لهذا ينظر الأشخاص بعضهم إلى بعض بصفتهم أشياء مادية.

كذلك حاول علماء النفس دراسة تلك العوامل الكامنة وراء إحجام بعض الأشخاص عن مساعدة الآخرين عندما يتعرض هؤلاء لحوادث تتطلب المساعدة، وعن تلك التي تدفع آخرين لتقديم المساعدة، كذلك عن المدة الزمنية التي يستغرقها كل من اتخذ قرار المساعدة أو امتنع عن تقديمها.

وتعد دراسة " لاتان وردن Latan and Rodin " التي أجريت عام (١٩٦١) من بين تلك الدراسات في هذا المجال.

أجريت التجربة ضمن أربعة ظروف، وضع في الظرف الأول، شخص في غرفة مجاورة لغرفة أخرى انطلقت منها صرخة النجدة، أما في الظرف الثاني فقد وضع في الغرفة إلى جانب الشخص صديقه، وفي الظرف الثالث وضع في الغرفة شخص غير معروف بالنسبة للشخص موضع التجربة، ووضع في الظرف الرابع في الغرفة مساعد الباحث الذي أعطي التعليمات بأن يكون سلبياً عند سماع الصرخة.

وقبل بدء التجربة أُخبِر الأشخاص المشاركون في التجربة أنهم سيشاركون في تجربة عن التسويق. طلب في الشرط الأول من الشخص الموجود في الغرفة أن يضع ويدون الاستفتاء الخاص بالدراسة عن التسويق بعد أن أُخبِر من قبل الفتاة (مساعدة الباحث) أنها ستكون موجوده في الغرفة المجاورة لترتيب الكتب والملفات..، وبعد مرور نحو أربع دقائق من بدء التجربة صدر من الغرفة المجاورة التي توجد فيها الفتاة أصوات وقوع أشياء مترافقة مع صرخة الفتاة وعقب ذلك صوت أنين مصحوب بكلمات صادرة عن الفتاة نفسها تستنجد فيها لرفع الأثقال لأنها غير قادرة على ذلك..، تمت التجربة خلال (١٣٠) ثانية وكررت مراراً بالشروط الأربعة، وقد استبدل في كل مرة بالأشخاص موضع التجربة آخرون جدد.

تبين من نتائج هذه الدراسة أن (٧٠%) من الأشخاص موضع التجربة قد اندفعوا لنجدة الفتاة، ضمن ظروف الشرط الأول، وذلك قبل انتهاء المدة (١٣٠) ثانية، وكانت النسبة نفسها عند وجود الصديقين معاً حيث اندفع أحدهما على الأقل نحو المساعدة أما في حالة وجود شخصين لايعرف أحدهما الآخر في الغرفة فقد بلغت نسبة الاندفاع للمساعدة (٤٠%) وكان أحدهما على الأقل هو المندفع نحو المساعدة لكن في حالة وجود مساعد الباحث فلم تتجاوز نسبة الاندفاع للمساعدة (٧%) ولم يتصرف أي منهم إلا بعد أن نظر إلى المساعد الذي كان منهمكاً في الإجابة عن الاستفتاء.

يستدل من هذه النتائج على عدة أسباب يمكن بوساطتها تفسير العوامل وراء سلوك المساعدة، إذ من المحتمل أن اندفاع الشخص لمساعدة الآخرين أو إحجامه عن هذا قد يكون نتيجة تأثره باستجابات الآخرين الذين يكونون معه، فعندما لايبدي هؤلاء أي اهتمام بذلك ولاتصدر عنهم أية حركة فإن هذه تؤثر في الشخص الموجود معهم فلايهتم هو الآخر، وتظهر حالة من عدم (الاهتمام الجماعي). أي أن عدم الاهتمام الذي يبديه شخص ما في الموقف يؤثر في شخص آخر مع أن كلاً منهما يكون في الحقيقة مهتماً ومضطرباً وهذا هو « التأثير الجماعي ».

كذلك يمكن أن تفسر النتائج السابقة بما يمكن أن يسمى «تشتت المسؤولية» الذي يعني أن الشخص عندما يكون وحده يشعر عندها بمسؤوليته تجاه مواجهة الأزمة، ويدرك أن اللوم سيلقى عليه إذا فشل في تصرفه ولايتمكن التنصل من المسؤولية وإلقاءها على شخص آخر، في حين تتوزع المسؤولية واللوم عند وجود الآخرين معه، لذا قد يحجم عن التدخل والمساعدة على أساس أن الأمر لايعنيه وحده.

إن الكثيرين يتخذون من تشتت المسؤولية تسويغاً للكثير من الظواهر الاجتماعية بما في ذلك أنماط السلوك الغوغائي كما في المظاهرات والصدامات والاضطرابات الجماعية، وماذلك إلا للتنصل من اتخاذ القرارات المصيرية أو تحمل المسؤوليات.ويرتبط بـ « تشتت المسؤولية » « التجاهل الجمعي »» والمقصود به أن الأشخاص يعلنون عادة غير ما يعرفون أو يضمرون مع أنهم يشعرون بداخلهم بالحقيقة أو على الأقل يشكّون في الأمر، وذلك دون أن يدركوا أن الآخرين أيضاً لديهم الشيء نفسه.

وتعد أيضاً « الظروف الاجتماعية » من العوامل المؤثرة في سلوك المساعدة، إذ كثيراً ما يلاحظ أن الأشخاص يندفعون عادة لتقديم المساعدة في المواقف الطارئة، كما في رؤية طفل مفقود يبحث عن أهله، أو وقوع شخص بنوبة صرع أو حريق..إلخ.

وقـــد أشـــار في هذا المجال " كلارك Clark " عام (١٩٧٤) إلى أن وضوح الموقف وتحديده مؤثر مهم في الاندفاع نحو المساعدة، أما في حالة كون الموقف غامضاً فإن احتمال الاندفاع للمساعدة يخف كثيراً وما ذلك إلا للخوف من احتمال ارتكاب الأخطاء في المواقف الغامضة.

وبـــين " ألـــتمان وآخرون Altman and others " عام (١٩٦٩) أن شعور الشـــخص بأنـــه معروف الهوية سواء في الشارع أو العمل وفي أي موقف من مواقف الحـــياة عـــامل يزيد من احتمال اندفاعه لمساعدة الآخرين، في حين يزيد شعوره بأنه مجهـــول مـــن إمكانية إحجامه عن المساعدة. لهذا فإن سكان الأحياء الشعبية وسكان القـــرى الصـــغيرة أكثر ميلاً لمساعدة بعضهم لبعض مقارنة بسكان المدن الكبيرة التي لايعـــرف فيها الجار جاره..، كل ذلك لأن شعور الأشخاص بأنهم معروفون من قبل الآخرين ووعيهم بهويتهم الشخصية يشعرهم بالخجل إذا لم ينجدوا أياً كان.

كذلـــك فقـــد أشـــارت أبحـــاث كثيرة منها البحث الذي أجراه " بركوتز Berkowitz " عام (١٩٦٤) إلى أن المواقف التي تحمل معاني إنسانية سامية من شأنها أن تدفـــع الكـــثيرين لمســـاعدة ضحايا عُرفوا بمواقفهم الإنسانية ذلك لشعورهم أنهم يتحملون المسؤولية نحوهم ويتعاطفون مع مواقفهم الإنسانية.

والمؤكـــد إن ســـلوك المساعدة يرتبط بخصائص الشخصية، كالقيم الشخصية والقدرة على التحكم بالذات والدوافع والحالة المزاجية..إلخ.

فقـــد بـــين " كـــربس Krebs " عام (١٩٧٠) من خلال نتائج بحثه أن قيم العلاقـــات الإنسانية تجعل الأشخاص الذين ترتفع لديهم هذه القيم، أميل إلى مساعدة الآخرين من الذين ترتفع لديهم القيم الجمالية أو السياسية. كما أن إعطاء معنى للحياة والشـــعور بإمكانية التحكم فيها تجعل الأشخاص يدركون أن لسلوكهم تأثيراً فعلياً، لهذا يتزايد الاستعداد عند من يتمتع بها لنجدة الآخرين ومساعدتهم، ولاسيما إذا ترافق

هذا الاستعداد مع الاعتقاد بأهمية فعل الخير في مواقف الحياة الخطيرة..وهؤلاء غالباً هم الذين يندفعون في المواقف الطارئة، لابل يستريحون عند إقدامهم على النجدة وكثيراً ما يستخرطون في أعمال الدفاع المدني وفي منظمات المساعدات الإنسانية في أعمال الإطفاء..

ثم لاشك في أن الشخاص أكثر ميلاً لمساعدة الذين تربطهم بهم عواطف المحبة والصداقة أو من هم بحاجة أليهم.

ويعتمدون عليهم، وعلى هذا الأساس فإن الأم كثيراً ما تضحي أمام أطفالها، كما أن الأشخاص أكثر ميلاً لمساعدة الآخرين عندما يكونون سعداء وفي حالة مزاجية مناسبة، فالأطفال والكبار على حد سواء يميلون إلى التبرعات ومساعدة الآخرين عندما يكونون سعداء.

وهنا لايمكن تجاهل بعض الأشخاص الذين عندما تواجههم بعض مواقف المساعدة فإنهم يحللون هذه المواقف من حيث الفوائد والتكاليف الناتجة من اختيار أحد الموقفين :المساعدة أو الإحجام عنها وذلك قبل الإقدام واتخاذ أي قرار بشأنها، فيقارنون الجهد المبذول والتعرض للخطر والارتباك مقابل المكافآت المادية والاجتماعية وتقدير الذات والتخفيف من الضيق.

إن أساليب التنشئة سواء في الأسرة أو المدرسة كذلك من خلال مضامين وسائل الاتصال والإعلام.. وتأكيدها على التعاطف والمواقف الوجدانية وحثها على الاهتمام بالآخرين ومساعدتهم واحترامهم، وتفسيرها عواقب الأعمال السيئة والمؤلمة.. كل هذا يعزز في النفوس محبة الآخرين ويقوي الميل لمساعدتهم ويقلل من أنماط السلوك غير الاجتماعية.

والكسل يعلم تأثير المسلسلات والأفلام والأخبار التي تركز على أعمال القتل والعدوان والأعمال اللا إنسانية القاسية في التخفيف من الروابط الاجتماعية ودفع

الجمـــاهير نحو عدم الثقة بعضهم ببعض والشعور بالاغتراب وتكوين الدوافع المضادة للمجـــتمع والإنسانية. وبالعكس فإن تركيز هذه الوسائل على الأعمال المناسبة وحثها عـــلى المساعدة وتقديم التبرعات لإنقاذ حياة الأشخاص الآخرين وتأكيدها على أهمية تقوية الروابط والعلاقات الاجتماعية وعلى حاجة الناس بعضهم لبعض لتقديم المسرات وأفراح الحياة.. لاشك في أن مثل هذه المضامين لاتؤثر فقط في آراء الجماهير إنما تغير مـــن ســـلوكهم وتوجهه بالاتجاهات الإيجابية وتعزز فيهم الاهتمام بالآخرين وبسلوك المساعدة.

ز- المجاملة والتمرد النفسي :

تعـــد المجاملات نوعاً من المساعدات، ويقصد بها الخدمات التي يؤديها شخص لشخص آخر، أو يطلبها شخص من شـــخص آخر وتستند إلى أســـاس عرفي. ويرى " جولدنـــر Goldner " أن « تـــبادل المجاملات Norm Reciprocity » تقوم على أســـاس معيار فيه أن من تقدم له المساعدة ينبغي أن يبادر إلى مساعدة من قدم له تلك المساعدة وألا يسيء إليه.تتضمن جميع الثقافات هذا المعيار وتقره لكن بأشكال وصور مختلفة قد يصل التطرف في تطبيقه في بعض المجتمعات إلى خدمة الأصدقاء أو ما يسمى بالمحســـوبية، وهناك بالمقابل في مجتمعات أخرى لايمكن أن تطبق المجاملة على حساب الصالح العام.

ومـــع ذلك فإن الأبحاث التي تناولت سلوك مجاملة الآخرين كالبحث الذي تم إجراؤه من قبل " جورانسون وبركوفيتش وجونر Goranson and Berkowitz and Goner " عـــام (١٩٧٠) قـــد أشار إلى أن سلوك عرض المساعدة على الآخرين أو طلـــبها مـــنهم (المجاملة) يتوقف على الشخصية التي تقدم إليها المساعدة أو تطلبها، وعـــلى وجهة نظرها في مدى أهمية الخدمة المتطلبة منها من قبل الآخرين وعلى نوعها وحجمهـــا، وفيما إذا كانت المجاملة الأولى التي قدمت لها قد أُكره عليها صاحبها أو

كـــان قـــد قدمها طوعاً.ذلك لأن شعور الشخص الذي قُدمت له المجاملة بأنها قدمت كـــنوع مـــن الضغط عليه، فإنه لن يرد المجاملة بالمثل، لابل قد تؤدي به إلى « التمرد النفسي » لشعوره أن هذا الموقف يهدد حريته.

وكان قد أشار " جاك برهم Brehm " عام (١٩٦٦) إلى أن نظرية « التمرد النفســـي Psychological Reactance » تتـلخص في أن ســـلوك الشخص عندما يتضـــمن مجموعـــة من الأفعال التي يتمكن من تأديتها في أية لحظة (الراهنة أو في أي وقـــت في المســـتقبل) وفقاً لمشيئته تسمى هذه المجموعة « بالسلوك الحر » كتدخين السيجارة، تعلم قيادة السيارة، أما استلامه مركزاً قيادياً أو قيامه برحله إلى الفضاء فلا تعد سلوكاً حراً.

وقد تكتسب حرية قراءة الكتاب عندما يتعلم الشخص القراءة كما يشعر بحرية إبـــداء الـــرأي إذا كفل له القانون ذلك وإلى غير ذلك من أنماط سلوكية..، لكن هذا لايعني أن السلوك يخضع دائماً للاختيار الحر إذ كثيراً ما يؤدي الأشخاص أفعالاً معينة دون درايـــتهم الـــتامة، أو قد يضطرون للقيام بأفعال أخرى وليس لديهم فيها حرية الاختيار. معنى هذا أن سلوك الشخص ليكون حراً ينبغي أن تتوافر له قدرات جسمية وعقلـــية وسمـــات نفسيه معينة تمكنه من أداء هذا السلوك، ومن إدراك أنه يتمكن من أدائـــه.وعلى الرغم من ذلك فإن الناس يشعرون في أغلب الأوقات أنهم أحرار نسبياً في أداء أنواع مختلفة من السلوك.

بيد أن كل شخص بموجب «نظرية التمرد النفسي» عند منعه أداء هذا السلوك أو هـــدد بمنعه فإنه يشعر بالتمرد النفسي ويسعى بالتالي لاسترداد حريته، فهذه الحالة هي من بين حالات تقييد الدافعية ويمكن اعتبارها قوة مضادة لذا سميت بالتمرد النفسي.

وأشـــار كذلك " برهم " إلى أن قوة « التمرد النفسي » أو شدته تتوقف على عـــدة عوامـــل مـــنها : أهمية السلوك للذي منع أو المهدد بالمنع، ونسبة هذا السلوك

بالنسبة لحجم التهديد (إذا كان هناك تهديد بمنع السلوك)، حيث يزداد احتمال تنفيذ التهديد بازدياد أهمية السلوك (الذي منع أو المهدد بالمنع) في إشباع الحاجات وكلما زادت نسبة هذا السلوك، ازداد احتمال تنفيذ التهديد بازدياد حدة التمرد وحجمه.

ويسرى " برهم " أن التسويغات المقدمة لمنع السلوك الحر أو لتسويغ مشروعية [1] هذا المنع على الرغم من أنهما يؤثران في حجم التمرد المستثار بالمنع أو التهديد، إلا ان وجودهما لا يعد من الشروط الضرورية لحدوث التمرد، لأن مجرد فقدان الحرية مهما كان تسويغها وجيهاً سيؤدي حتماً إلى حدوث التمرد.

ومع ذلك فإن " برهم " يؤكد أن طريقة الاستجابة للتمرد تتأثر بكل من التسويغ والمشروعية.

على أية حال، يرى " برهم " في التمرد النفسي حالة من حالات الدافعية الموجهة لاستعادة السلوك الحر الذي منع أو المهدد بالمنع، لهذا يحاول الشخص الذي يعاني التمرد النفسي استرداد حريته بأية طريقة مناسبة.

لهذا فقد يولد التمرد النفسي مشاعر عدوانية وعدائية يُعبر عنها بأفعال غير اجتماعية موجهة ضد الآخرين، أو بأساليب غير توافقية كإنكار وجود دافع لاسترداد الحرية، أو الاظاهر بالغضب والاقتناع بذلك. كذلك فإن التمرد قد يزيد من رغبة صاحبه ووعيه بضرورة استرداد ما فقده، فتزداد نتيجة ذلك جاذبية السلوك المفقود ويحاول استرداده عن طريق الانخراط به ومقاومة الضغوط التي تعرضت لها حريته، كمقاومة الضغوط الاجتماعية التي تعرض الحرية للتهديد، أو كما يحدث عندما يضغط الأب على ابنه لمنعه عن التدخين فإنه قد يتمرد على ضغوط أبيه ويستمر في التدخين حتى إنه قد يعمل ضد ما في نصيحة الأب من آثار أخرى وجيهة.

---

[1] – القوانين الرسمية أو الاتفاق.

ومما تجدر الإشارة إليه أن صاحب التمرد إذا لم يستطع استعادة حريته بطريقة مباشرة فقد يستعيدها بطريقة ضمنية في حالة إمكانية ذلك، فالفتاة التي تمنع عن مضغ اللبان قد تستعيد حريتها بالقيام بسلوك آخر من النوع نفسه كالتدخين أو مص السكاكر أو الاهتمام الزائد باستعمال أحمر الشفاه.

كذلك قد تستعاد الحرية بـ « الضمنية الاجتماعية » أي شعور صاحب التمرد النفسي باستعادة حريته عندما يرى شخصاً آخر يمارس السلوك الذي منع عليه. ويمكن أيضاً استعادة الحرية عن طريق تحريض الآخرين على القيام بالسلوك الذي منع منه.

خامساً – أساليب العلاقات الاجتماعية (التأثير المتبادل) :

إن موضوع التأثير المتبادل بين الأشخاص في أثناء الاتصال يتطلب بالضرورة معرفة الأساليب التي يتحقق بوساطتها هذا التأثير وليس فقط واقع هذا التأثير ومجرد تحديد مضمونه الذي أشير إليهما فيما سبق. فما هذه الأساليب ؟

تشير الدراسات التي أجريت في مجال التأثير المتبادل بين الأشخاص وبينهم وبين المجتمع، إلى جانب خبرة الحياة اليومية إلى وجود عدة أساليب يتم بوساطتها هذا التأثير المتبادل منها : الإقناع والإيحاء والتقليد والتقمص.

١ – الإقناع :

هو الإخبار بأحداث ومعلومات بهدف تغيير الاتجاهات والمعلومات والعلاقات، أو تكوين أخرى جديدة ووفقاً لهذا الهدف فإن المعلومات والمواقف المقدمة يفترض أن تعتمد السند المنطقي وتتناسب المعلومات النظرية مع الوقائع تناسباً صحيحاً.

والمؤكد أن المعلومات المنقولة لكي تكون مقنعة يفترض أن يكون مضمونها الرئيسي واضحاً مفهوماً من قبل المتلقي كما يفترض أن يوافق عليه.

لهـذا فإن الإقناع يعد من الوسائل الأساسية في التربية والتعليم وفي تكوين رأي عام صحيح وفي الممارسة العلاجية التي تعتمد على إقناع الأشخاص الذين يعانون من الاضطرابات السلوكية والنفسية من أجل تغيير نظرتهم الخاطئة سواء عن أنفسهم أو عن اضطراباتهم التي تشكلت نتيجة الإيحاءات الذاتية.

تتوقف فعالية الإقناع ونجاحه على قوة التأثير نفسه الذي يحدده المضمون وقوة نفوذ مصدر الإقناع من جهة، ومن جهة ثانية على خصائص الشخص الذي يتوجه نحوه التأثير (مواقفه، تفكيره، حاجاته)، كذلك على حالة مصدر الإقناع العقلية والانفعالية وحالة الشخص الذي يتوجه نحوه المقنع في موقف علاقتهما المتبادلة. ولاشك في أن القدرة على الإقناع الكلامي هي فن ومهارة ذكية، وتزداد فعالية هذا الفن عندما تكون الحجج المساقة حائزة رضى الجماعة التي ينتمي إليها المتلقي وعلى تأييدها.

ومما تجدر ملاحظته أن نقل المعلومات لايمكن أن يكون حيادياً، فالمصدر عند نقله للمعلومات يعبر عن علاقة معينة نحوها ويبغي من وراء ذلك تحقيق هدف معين، لهذا فإن المعلومات المنقولة تتأثر بالهدف المرجو من نقلها وبطبيعة الأخبار المتضمنة ويترتب على هذا أن تصاغ صياغة معينة وبأسلوب معين. يفهم من هذا أن المعلومات والأخبار المنقولة غالباً ما يتعدل معناها، وهذه حقيقة أكّدها الكثير من الدراسات.

يضاف إلى هذا أن مصدر الاتصال يحاول عادة أن يقدم للناس ما يظن أنه يرضيهم وما يرغبون فيه، لأنهم لا يستمعون إلا لما يرضيهم ويتفق مع رغباتهم، لابل كثيراً ما ينتقون مما يقدم لهم ما يتوافق مع ما يريدون الاستماع إليه. ثم إن المعلومات والأخبار المنقولة إليهم لا تؤثر مباشرة فيهم إنما يستجيبون لها لا بوصفهم أفراداً منعزلين إنما بوصفهم أعضاء في جماعات متعددة ينتمون إليها وتؤثر في سلوكهم وآرائهم واتجاهاتهم.، كذلك في درجة تأثرهم وفي طريقة تفسيرهم لتلك المعلومات.

وهـــنا لابد من التأكيد مرة ثانية على أن فعالية الإقناع تزداد بازدياد قبول الجماعات المختلفة التي ينتمي إليها المتلقون وبازدياد تأييدهم لها.

٢- « الإيحاء Suggestion » :

الإيحـــاء هـــو حالة نفسية تحدث في أثناء اليقظة أو في حالة التنويم المغناطيسي، ويتم بموجبها قبول الأفكار والرغبات وأنماط السلوك قبولاً صاغراً (غير نقدي، دون مناقشـــة) نتـــيجة تدني مستويات التفكير النقدي أو تضييق مجال الشعور. يخضع كل إنســـان لـــتأثير الإيحاء السليم في حالات الانفعال لأن مثل هذه الحالات تعيق التفكير المـــنطقي الســـليم فيسهل قبول الإيحاءات العابرة، كذلك في حالات التعب حيث لا يـــتمكن الإنسان خلالها من التفكير لهذا يقبل آراء الآخرين وما يصدر عنهم دون أية مناقشـــة وينسحب الأمر نفسه على كل عامل أو سبب من شأنه أن يؤثر في التفكير ويجعله أدنى من مستوياته العادية أو يشتته.

وعـــلى هـــذا الأســـاس يكون الإيحاء فعالاً في سن الطفولة المبكرة وقبل سن الدخول إلى المدرسة الابتدائية، أما الإيحاء في السن الأكبر ولدى الراشدين فيغدو أكثر صـــعوبة لاســـيما عندما يتعلق بآرائهم ومواقفهم الحياتية العامة. لهذا ينسى الطفل ألمه ويهـــدأ عـــندما يقع على الأرض ويقال له بصوت هادئ وثابت لاشيء يؤدي إلى ما يؤلم، في حين لايحدث هذا مع الأكبر سناً.

على الرغم من أن كل منا يمكن أن يقع تحت تأثير الإيحاء عندما تتوافر العوامل المســـاعدة لذلك، إلا أنه يصعب التسليم بأن بعض الأشخاص يسهل تأثرهم بالإيحاء، بصرف النظر عن الموضوع، نتيجة تمتعهم بقابلية عامة للتأثر بالإيحاء، في حين يصعب الـــتأثير في الآخـــرين. والحقـــيقة هـــي أن كـــل شخص يمكن التأثير فيه في مواقف وبموضـــوعات معيـــنة دون الأخـــرى، زيادة على ذلك فإن الأشخاص من أصحاب

المستويات الذكائية المتدنية أو الذين تنقصهم الخبرات الحياتية وتقل ثقتهم بأنفسهم هم الأكثر تأثراً بأنواع معينة من الإيحاءات.

يتم حدوث الإيحاء بصورة مباشرة وبصورة غير مباشرة يحدث في الحالة الأولى عند تقبل المتلقي الأفكار والأنماط السلوكية المنقولة إليه من شخص آخر مباشرة دون أيـــة تحفظات، أما في الحالة الثانية فيحدث فيها الإيحاء بطريقة غير مباشرة كأن يصف حادث معين، أو فعالية دواء أو طريقة علاج أو أسلوب معاملة طفل عدواني أو تعامل زوج مـــع زوجته المهملة..إلخ، وبذلك يوحي باستخدام مثل هذه الطرائق والأساليب دون أي اعتراض أو نقد ومناقشة.

ويمكـــن كذلك تحقيق الإيحاء غير المباشر عن طريق توجيه الانتباه نحو مشكلة معيـــنة ومناقشة هذه المشكلة وفي أثناء ذلك يوحى بأفكار لاتتعلق بالمشكلة موضوع المناقشة. معنى ذلك أن الإيحاء غير المباشر يعتمد فصل العمليات الفكرية عن التصرفات الأخرى.

ومن الواضح أن الاستعداد لتقبل الإيحاء يزداد في التجمعات غير المنظمة كما في الحشـــد، حيـــث يســـهل تقبل الإيحاءات فيه أكثر من غيره من الجماعات المنظمة.. ولاشـــك في أن « الإيحـــاء الجماعي » كثيراً ما يكون مصدراً للاضطرابات العصابية الجماعـــية « كالذعـــر الجمـــاعي » أو انتشار أوبئة موحى بها على شكل « هلوسة Hallucination » موحـــى بهـــا.ويستخدم الإيحاء الجماعي في معالجة الكثير من هذه الاضـــطرابات الســـلوكية، كمـــا أدى إلى المعالجة الجمعية لحالات الإدمان الكحولي والمخدرات.

وتجدر الإشارة إلى حالة مهمة كثيرة الحدوث وهي أن تأثير الإيحاء يقتصر على الفـــترة الـــتي يحـــدث فيها فقط، فقد يقبل الشخص الموحى إليه بما يعرض أمامه من إيحـــاءات لكنه سرعان ما يرفض الأفكار الموحاة له عند مجرد التفكير فيها، ومع ذلك

فـــإن بعـــض الأشـــخاص مـــع أنهم يرفضون الأفكار الموحى بها إليهم داخلياً لكنهم يتصـــرفون بموجب تلك الأفكار.قد يكون وراء هذا عدم رغبتهم بمخالفة الوعود التي قطعوهـــا عـــلى أنفسهم، أو ما صدر عنهم من ألفاظ تشير إلى موافقتهم السابقة، أو خوفاً من غضب الشخص مصدر الإيحاء أو من سخطه.يحدث هذا غالباً مع الأشخاص الذين تقل ثقتهم بأنفسهم والذين يعتمدون على غيرهم.

لقـــد حاول المهتمون بالدعاية والإعلان وكذلك المربون البحث عن الظروف المســـهلة والمهيـــئة للتأثر بالإيحاءات، وأشاروا إلى عدة عوامل مهمة في ذلك، كقوة مصـــدر الإيحاء والأعداد والأمر الواقع.لكن مع هذا يبقى التأثير الفعلي للإيحاء مسألة نســـبية تـــتعلق بـــالموقف الموضـــوعي وبالشخص الموحى إليه، فقد ينظر مثلاً أحد الأشخاص إلى قوة المصدر على أنه مصدر مهم ذو شأن في حين ينظر إليه شخص آخر بازدراء..إلخ.

أ- قوة المصدر :

في الواقـــع أن الأشـــخاص كـــثيراً مـــا يتأثرون بالآخرين باعتبارهم « القدوة الشخصـــية » و « النموذج المحتذى » وما ذلك إلا لأن النموذج الشخصي أو « المثل الشخصـــي » باعتباره مرئياً وواضحاً فهو قوي التأثير وسريع الانتقال والعدوى.لهذا يخضـــع غالباً كل منا لتأثير الأشخاص الآخرين، لاسيما عندما يكون سلوكهم نموذجاً أو فـــريداً.، ولعـــلّ الأمـــثال الشـــعبية التي تجسد خبرات الحياة فيها ما يؤكد تأثر الأشـــخاص بعضهم ببعض ومن هذه الأمثال: (قل لي من تعاشر أقل لك من أنت) أو (تكسب ممن تعاشر).

ومـــع أهـــية تـــأثير القدوة إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف النضج العقلي والعمر.فالطفل يتأثر بالنموذج أو القدوة دون تفكير ويتمثل أفكاره وسلوكه ويقلدها، أمـــا الأكبر سناً فهو أكثر انتقائية لسلوك القدوة، فالناشئ مثلاً يتأثر بالسلوك الجريء

والمستقل والمتفرد، أما الراشد فيخضع ما يصدر عن النموذج للتقويم من جميع جوانبه ويربطه بمتطلبات الحياة ومن ثم يتمثله ويسترشد به.

ولاشك في أن أهمية تأثير النموذج المرئي تبدو واضحة في نمط السلوك المعطى من خلال الكتب والمؤلفات العلمية والأدبية.

ومما تجدر ملاحظته أن التقويم الذي يوجه لـ « للنماذج » يؤثر في سلوكهم فالمغالاة في التقويم سواء أكان إيجابياً أو سلبياً لها تأثيراتها السلبية فالمغالاة في المديح أو الثناء لإمكانيات نموذج ما، أو لنتائج أعماله كثيراً ما تجعل سلوكه متمركزاً حول ذاته وأنانياً، وتدفعه لتأدية أي عمل لكن سرعان ما يتهم الآخرين في حال فشله. وعلى العكس من ذلك النموذج الذي يُبخَس في تقويم إمكاناته، فإنه لايعمل ويبدي حياء وقد يبدو جامداً في المجتمع. لهذا لابد من الحذر عند تقويم الأشخاص والابتعاد بقدر الإمكان عن تقويمهم ككل، بل يجب أن يقتصر التقويم على نجاحهم في بعض الأنشطة أو فشلهم فيها على ألا يسبب التقويم السلبي الإهانة وجرح الشعور، وألا يؤدي التقويم الإيجابي إلى تقديس الشخصية.

ومع ذلك فإن آثار التقويم تتوقف إلى حد ما على مصدر هذا التقويم، فالتقويم الصادر عن الجماعة عندما يكون إيجابياً فمن شأنه أن يبعث السرور والسعادة في نفس المقوَّم ويزيد من فعالية نشاطه، أما التقويم عندما يكون سلبياً فإنه يولد الكآبة والحزن ويسرغم صاحبه على إعادة النظر في أدائه ويحاول التخلص من سلبياته. ثم لاشك في أن التقويمات العامة المعلنة والموجهة نحو عضو ما من أعضاء الجماعة تتسم عادة بالثبات والرسوخ لهذا فهي شديدة التأثير في وضع الأعضاء الموجهة إليهم، لهذا يتطلب تغييرها جهوداً عملية كبيرة من قبلهم.

كذلـــك لايمكن التغافل عن أثر نفوذ المصدر في قبول الإيحاءات الصادرة عنه، فالمركـــز الاجتماعي والسلطة والخبرة...كلها ترتبط بالنفوذ وكأن النفوذ لفظ مرادف لعملية الإيحاء.

ولاشك في أن النفوذ لا يتعلق بالطبيعة الموضوعية للمصدر إنما باتجاهات التقدير والاحـــترام الـــتي تبدو مختلفة باختلاف المجتمعات وباختلاف قيم التفضيل واتجاهات الاحـــترام لديهم ويبدو أن النفوذ لدى معظم أعضاء المجتمع العربي يتعلق بالمراكز ذات الســـلطة في مؤسسات الدولة وبالخبراء في الميادين المختلفة وبعضوية بعض الجماعات والفـــئات الاجتماعـــية وبالقـــيم المادية..لهذا يقتفي معظم أعضاء المجتمع أثر هؤلاء (أصـــحاب الـــنفوذ) نتيجة الاعتقاد بأن هؤلاء يمثلون أفضل الأعضاء وأحسنهم وهذا يمنحهم الشعور بأنهم إلى جانب أفضل العقول.

إن قبول أفكار أصحاب النفوذ دون نقد أو تقويم قد يرجع أحد عوامله إلى أن مـــا حققـــه هؤلاء من نجاح يعمم على كل ما يصدر عنهم من أقوال وأفكار وأفعال بموجب قانون الاستجابة الشرطية. فالاحترام الموجه مثلاً إلى " توماس أديسون " لما حققه من اختراعات علمية قدمها للعالم، ينتقل ويعمم على كل ما يصدر عنه.

يضـــاف إلى ذلك أن قبول أفكار أصحاب النفوذ دون نقد أو تقويم قد يرجع أيضاً إلى أن الآخرين الذين تنقصهم المعرفة والخبرة والتدريب لا يتمكنون إلا من قبول آراء الخـــبراء لأنهم لايتمكنون من معارضتها، ولاسيما أن أياً منهم ليست لديه الكفاية لمواجهة النجاح في أكثر من ميدان محدود من ميادين الحياة.

ولايمكـــن تجاهل أثر التنشئة الاجتماعية في جعل الطفولة تتقبل السيطرة وتنشأ عـــلى الانحناء أمام القوة والتفوق وبهذا تصبح الطاعة لرموز السلطة طاعة عمياء كما لثوب القضاة وألقاب الحكام والأختام الرسمية ولباس الشرطة....

ب- الأعداد والكم :

يعد العدد والكم أوضح مظهر لمقياس القيمة، لابل فإنه يرادف معنى الأكثر والأحسن جودة ونوعية، لهذا يربط المعلن بين إنتاجه وسعة انتشاره ليؤكد أنه الأحسن، كذلك فإن المرشح السياسي عندما يحث الناخبين على الانضمام إلى الأغلبية التي تؤيده إنما يهدف من وراء هذا إلى أن يؤكد لهم أن أصواتهم قد تضيع هباءً إذا انتخبوا المرشح صاحب الأصوات الأقل، وحتى أساتذة الجامعات وعمداء الكليات فإنهم يلجؤون إلى الكم وتعدد المؤلفات للتعبير عن تميزهم عن غيرهم.

في الواقع إن احترام الكم والأعداد الكثيرة متأصل في الشخصية الإنسانية، فكل منا يتعلم منذ طفولته المبكرة أنه لايتمكن من إرضاء حاجاته الأساسية ما لم يتقبل عدداً كبيراً من جماعته الاجتماعية المباشرة، كما يصبح شديد الحساسية لقبول ما تفعله الأكثرية وتقوله لأن في هذا راحة له ويؤدي إلى شعوره بالأمن والطمأنينة، فأي شخص لابد له من القبول بمتطلبات الجماعة وبقواعدها الاجتماعية حتى يتمكن من العيش ضمن هذه الجماعة.

كذلك يبدو واضحاً أن أكثر المجتمعات قوة وتفوقاً هي الأوسع إنتاجاً مادياً ومعنوياً.ثم لاشك في أن أهمية الحجم والأعداد لاتقتصر فقط في تأثيرها في الحكم على الرغم من أهميته إنما أيضاً تبدو في أن كل شيء قابل للتحول إلى أعداد.

وقد أيدت في هذا المجال تجارب متعددة أهمية الأغلبية في تقرير المعتقدات والاتجاهات حتى المدركات..، لابل فقد أوضحت تجربة " سميث " أن معارضة الجماعة قد يؤدي إلى صراع وتوتر انفعالي عندما يعلم الشخص موضع التجربة أن استجابته الانفعالية تختلف عن آراء معظم أعضاء الجماعة.

وقد بين " أولبورت " أن العامل المهم في تأثر عضو الجماعة بالإيحاءات الصادرة عن الجماعة يتمثل في اعتقاده بأن طريقته في العمل والتفكير هي نفسها التي

يفكـــر بوســـاطتها زملاؤه ويعملون، وليست درجة الاتفاق الموضوعي والحقيقي مع الجماعـــة. وقـــد أطلـــق على هذا العامل مصطلح « الشيوع Universality »، لهذا أعطيت الأهمية الأساسية في علم النفس السياسي إلى ميل الأشخاص لاتباع الأغلبية.

ومـــع أهمية الأغلبية في الإيحاء إلا أنها لا تؤثر إلا إذا كانت تمثل أغلبية الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها الأشخاص، أي أن الأغلبية لاتعني مجرد شيوع الرأي، إنما فقط عـــند الجماعـــة التي تهمهم.لهذا فإن الناخب مثلاً لايهتم بمجرد العدد بل بالطريقة التي تصـــوت بهـــا جماعـــته، أمـــا ما هم خارج الجماعة التي تهمه فليس لها أي اعتبار في نظره.معنى ذلك أن أهمية الأعداد في الإيحاء مشروطة بالأعداد التي هي موضع الاهتمام أي ترتبط بعامل نفوذ السلطة أو المركز الاجتماعي.

ج- قبول الأمر الواقع :

ومـــن العوامل المهمة في قبول الإيحاء الاستعداد لقبول الحقيقة الثابتة الناشئ عن الاستعداد لقبول الواقع، لهذا فإن مواجهة الجماهير بالأمر الواقع من الأساليب السياسة المســـتعملة. فالجمـــاهير تميل لقبول الأمر الواقع على أساس أنه الصواب والصحح لمجرد وجوده واقعياً.

وفي حقـــيقة الأمـــر فإن قبول الأمر الواقع في العالم الطبيعي يعد تكيفاً سليماً وصـــحيحاً لأنه حقيقة واقعة لايتمكن الناس من تغييره، لكن باستطاعتهم فقط حماية أنفسهم منه، كالمناخ مثلاً. في حين الأمر الواقع في العالم الاجتماعي خاضع للتغيير لأنه من صنع الإنسان.

وعـــلى ذلـــك إذا تمكن أحد المستبدين من تولي زمام السلطة في بلد ما وكان مقبولاً من قبل الأغلبية فإنه سيواجه الجماهير في هذا البلد بالأمر الواقع.أما إذا لم يكن مقـــبولاً مـــن قبـــلهم فمن السهل إزاحته وإبعاده.معنى ذلك أن الأمر الواقع في العالم الاجـــتماعي لايصـــبح أمـــراً واقعاً إلاّ عندما يكون مقبولاً من قبل الأغلبية .لهذا فإن

القوانين المختلفة لايمكن أن تصبح أمراً واقعاً في مجتمع ما وتحترم من قبل أعضائه إلا إذا تقبلتها الأغلبية كنوع من الإيحاء.

عسلى أيـــة حال، إن مجرد وجود حالة راهنة يؤخذ كدلالة على ضرورتها لابل على صحتها، لذا عندما سأل " كانتريل Cantril " عام (١٩٤٧) " وكاتز katz " عـــام (١٩٦٥) الطلبة عن اتجاهاتهم نحو الشيوعية والفاشية، رأى معظمهم أن الفاشية مناســـبة لإيطالـــيا وألمانيا، وأن الشيوعية جيدة لروسيا، ذلك مع أنهم كانوا يعارضون الفاشية والشيوعية. لهذا فإن أي نظام يسود ويستمر في بلد ما ينظر إليه على أنه النظام الملائم لهذا البلد مهما كان استبدادياً.

ومـــع كل ما تقدم فإن القابلية للإيحاء ترتبط بعلاقة وثيقة بشخصية الموحى إليه وبالموضـــوعات الموحى بها، ويمكن القول: إن الشخصية المتكاملة أقل تأثراً بالإيحاء من الشخصية ضعيفة الثقة بذاتها وغير المتكاملة.ومن الأمور المؤسفة أن مطالب المؤسسات والمـــنظمات الاجتماعية المسؤولة عن تنشئة الأطفال تتعارض فيما بينها كما تتعارض الأدوار الـــتي تتطلـــبها من كل منهم، تتعارض كذلك الأنشطة التي تحيط بهم خلال مراحل حياتهم.

كـــل هذا من شأنه أن يشتت ميولهم واتجاهاتهم، حتى حين الوصول إلى المرحلة الجامعـــية فـــإنهم لايعـــرفون حقيقة ميولهم وليست لهم فلسفة واضحة في الحياة، لهذا يتقبلون ببساطة الحلول السهلة وكل ما يتعرضون له وما تروجه الدعايات.

ومما يجب التأكيد عليه أن الإيحاءات المختلفة لايسهل قبولها بمجرد قوة النفوذ أو بتأثير أغلبية الجماعة والأمر الواقع بل لابد من أن تكون موضوعاتها لها معنى في النفوس وألا تتعارض مع نظام المعتقدات الأساسية، معنى ذلك أن الأشخاص يسلكون سلوكاً منطقياً حتى في أثناء قبولهم الإيحاءات، فالمتحمسون مثلاً لمبادئ معينة أو فلسفة ما هم الذين يقبلون الآراء المتصلة بها.

٣- التقمص (التوحد) Identification :

يعـــد التقمص من العمليات التي يتم بوساطتها تبادل التأثير بين الأشخاص فعن طريقه يدخل الشخص في حياة زملائه ويستمتع بخبراتهم وبهذا تتاح أمامه أوجه نشاط أكثر مما تتيحه له أوجه نشاطه الذاتية ويعوض بالتالي عن عدم كفايته النفسية ويصبح مـــن ثم عضـــواً نشـــطاً في الجماعة، لأن ذاته تتداخل مع رموز الجماعة ويتمكن من الاستمتاع بشكل غير مباشر بحياة الأدب والفن أو اللهو والمغامرة التي توفرها الإذاعة ووســـائل الاتصال المختلفة، فيشعر بالاكتفاء الذاتي نفسياً واجتماعياً واقتصادياً، لهذا فـــإن الـــتقمص من الناحية النفسية عبارة عن امتداد حدود الذات لتتضمن أكثر من حدودها الطبيعية.

ومـــا يســـهل عملية التقمص تماثل المتقمص مع من يتقمصهم من أشخاص أو أشـــياء، فمن الأسهل مثلاً أن توّحد الفتاة نفسها بفتيات أخريات عنه بفتيان. كذلك فـــإن الـــرموز الشخصية أسهل تقمصاً من الرموز غير الشخصية كالأعلام والتحيات التقلـــيدية.. وعادة يكون قائد الجماعة أو زعيمها هو الرمز الذي تتقمصه بقية أعضاء الجماعـــة، وماذلك إلاّ لأن مطامحهم وميزاتهم يمكن ان تجتمع في شخصيته، لهذا وحّد الألمان أنفسهم بشخصية هتلر الذي عبّر عن مطامحهم وآمالهم، وهم الذين عانوا أزمة اقتصـــادية إثـــر هزيمتهم الساحقة في الحرب العالمية الأولى، وكانوا يتلهفون لتجاوز شروط السلام الخاصة بعام (١٩١٨).

كذلك فإن احتفاظ ديمقراطية سياسية بمليكها كما في بريطانيا وكون هذا الملك يمثل رمز الوحدة ولشعور العميق بعضويتهم كإنكليز، يوضح ميزات الرمز البشري في تقوية عملية التقمص، في حين لايحقق رؤساء الولايات المتحدة هذه الوظيفة وما ذلك إلا لأنهم يسهمون فعلياً في المسائل والقضايا السياسية والاقتصادية فيصبحون بهذا أشبه بالأعضـــاء العـــاديين بالرغم من أن أعضاء أحزابهم يوحدون أنفسهم بهم، أما أعضاء الحزب المعارض فلايهتمون بهم.

٤ – التقليد (المحاكاة) Imitation :

كثيراً ما يلاحظ خلال الحياة اليومية أن كلاً منا يحاكي أفكار الجماعة التي يعيش ضمنها ويقلد عاداتها وتقاليدها، مما يؤدي إلى التماثل بين أعضاء الجماعة الواحدة.

فسر هذا التماثل من بعض المفكرين القدامى أمثال " تارد Tarde " و" روس Rose " بوجود غريزة التقليد.

لكن رغم الشك في هذا التفسير إلا أنه لا يمكن تجاهل أهمية التقليد في الحياة الاجتماعية. فكل منا يحاكي الآخرين في الكثير من مظاهر سلوكهم، في الابتسام والبكاء والتثاؤب والسلام والتحية. هذه الاستجابات جميعها عبارة عن تكرار الاستجابات نفسها التي يقوم بها الآخرون، يكررها الصغار والكبار على حد سواء فكما أن الكبار يحاكي بعضهم بعضاً، كذلك فإن الأطفال يستجيبون لضحكات الكبار والصغار بضحكات مماثلة، وللكلمات بكلمات أخرى مثلها، ويكرر الصغار من الأطفال أصوات المناغاة الصادرة عن أنفسهم بمثل استجاباتهم لتلك الأصوات الصادرة عن الكبار.

إن مثل هذه الاستجابات في الحقيقة لا تستدعي إثارة استجابات جديدة، إنها استجابات سبق اكتسابها من الآخرين الذين سلكوا السلوك نفسه وهي أشبه بردود أفعال بسيطة. بيد أن هناك الكثير من الحالات التي لا تبدو فيها المحاكاة بمثل هذه البساطة، بل يحاول الأشخاص بوساطتها متعمدين اقتفاء أثر الذين يعجبون بهم، فالطالب المستجد في الجامعة يصوغ نفسه إرادياً تبعاً لمتطلبات الحياة الجامعية بعد أن يتخلى عن العادات الخاصة بالمرحلة الثانوية. ينسحب الأمر نفسه على جميع نواحي الحياة حيث يطمح الشخاص بواساطة التقليد لتصبح طائق تفكيرهم ويصبح سلوكهم

صورة عن طرائق التفكير الصحيحة، ونسخة عن أساليب السلوك السليمة كما تمثلها بعض النماذج من القادة والمربين.

يفهم من هذا أن التقليد لايقتصر على تكرار استجابات بسيطة هي أشبه بالأفعال المنعكسة، بل يعد أحد الأساليب المهمة في عملية التعلم واكتساب المعارف والمعلومات، ولاسيما لدى الأطفال خلال إدراكهم للواقع.ويعتبر التقليد في هذا المجال الأسلوب الأكثر تميزاً في اكتشاف الطفل عالمه المحيط، ويعتمد في ذلك على الملاحظة والإدراك لأنه لم يصل بعد إلى المستوى القادر فيه على تصور الواقع تصوراً غير مباشر لهذا يدركه بصورة مباشرة بوساطة التقليد. إنه يتتبع حدود الأشياء وصفاتها بعينيه ويديه، فالمربع معناه لدى الطفل تتبعه بحركة يديه أو بنظراته أربعة خطوط بزوايا قائمة، هذه المحاكاة الحركية التي يستعيد الطفل بوساطة حركاته الخاصة الأشياء التي فحصها، هي أساس إدراك الطفل لهذا المربع ويحصل بوساطتها على أكبر قدر ممكن من المؤثرات البصرية الناتجة عن الألوان والمؤثرات الحركية الناتجة عن حركات الذراعين. ومن ثم يختصر هذه الحركات المفصلة لدرجة أنها لاتصبح تمثل تمثيلاً دقيقاً المربع.

تنسحب الصورة نفسها على اكتشاف الطفل ألعابه وأشياء العالم الخارجي المحيطة به. كذلك الحال لدى البالغين عندما يحاولون اكتشاف طبيعة الموقف، إنهم يعيدون بسلوكهم خلق ميزاته وخصائصه الموضوعية.

ومع ذلك فإن التقليد تتغير نوعيته في أثناء تطور مراحل الحياة وفي ظروفها المختلفة ليصبح تقليداً واعياً انتقائياً بعد أن كان تصويراً لا واعياً.

ويختلف كذلك دور التقليد باختلاف مراحل تطور حياة الطفل فبعد أن كان يشكل عنصراً رئيسياً في إدرك الطفل للواقع فإنه يشكل عنصراً ثانوياً في المراحل المتقدمة.

تبدو على الطفل حتى السنة الأولى من عمره النزعة إلى التقليد ضعيفة جداً لأنه لا يستمكن من السيطرة على حركاته وأجهزته الصوتية، هذه هي مرحلة نشوء الاستعداد للفعل التقليدي. لكن الطفل يبدي تقليداً نشيطاً منذ بداية السنة الثانية من عمره حتى الثالثة، فيحاكي عفوياً الأفعال الخارجية وبعد ذلك ردود الأفعال الكلامية مباشرة وفور حدوث الفعل الذي يستوعبه وليس بعد حدوثه، هذا النشاط التقليدي لايتضمن أي تعليل أو تفسير لهذا لا يأخذ الطفل بعين الاعتبار نتائج أفعاله وعواقبها.

ومما تجدر ملاحظته أن الطفل في هذه المرحلة يتقبل كل ما يراه ويسمعه ومن ثم يقوم بتقليده، لكن هذا التقليد ليس نسخة طبق الأصل، إذ كثيراً ما تكون أفعاله المقلدة وتصرفاته ملتوية غير دقيقة بعيدة أحياناً عن الصواب، وما ذلك إلا لأن الطفل في هذه المرحلة غير قادر على استيعاب الفعل أو تصور مختلف تفاصيله، ولايملك إمكانسية استرجاعه استرجاعاً كاملاً وشاملاً، إنه يحاول أن يتصرف بنفسه كما يتصرف الكبار، فعندما يأخذ الملعقة مثلاً من والدته ويبدأ باستعمالها لتناول الطعام فقد لايمسكها بصورة صحيحة لهذا لا يمكن للطفل ان يتقن تقليد الفعل أو الكلمة وحده إنما عن طريق تدخل الكبار الذين يحاولون تعليمه الطريقة الصحيحة إنهم سرعان ما يتدخلون ويحاولون تصحيح الخطأ وتعليمه القيام بالفعل بصورة صحيحة، كذلك نطق الكلمة عندما يلاحظون الخطأ وعدم الدقة فيها، لكن على الرغم من تدخل الكبار في تصحيح الفعل التقليدي إلا أن هذا لا يقلل من أهمية التقليد في هذا السن.

أما في السن الثالثة فإن تقليد الطفل يتغير من حيث شكله ومضمونه ويتخذ شكل اللعب، ويقلد الطفل من خلال اللعب منظومة كاملة من علاقات الأشخاص بالأشياء وعلاقاتهم بعضهم مع بعض. كذلك يقلد لاحقاً أحكام الكبار واستنتاجاتهم، أي بعد حدوثها وليس تقليداً مباشراً فور حدوثها ويسبق الفعل التقليدي تصور هذا الفعل.

وعندما يصل الطفل إلى سن ما قبل المدرسة فإن فعله التقليدي يختلف عن الفعل الذي قلّده نتيجة تدخل خبرته التي اكتسبها. ويستمر هكذا حتى يصبح التقليد خلال المرحلة المدرسية عملاً واعياً تعليلياً انتقائياً على الرغم من بقاء عناصر المحاكاة غير الواعية مدة طويلة. هذه العناصر قد توجد أيضاً لدى الراشدين، لكن مايميز التقليد في هذه المرحلة أنه يتحول من تقليد المظاهر الخارجية للكبار والأتراب إلى تقليد صفاتهم الداخلية وخصائصهم المزاجية التي تُدرك بصورة غير مباشرة، ويقوم الطفل المقلّد بإعادة تنظيم الفعل التقليدي الذي يتوقف بدوره على تغيرات ظروف الحياة والأسباب الداخلية.

إن توجيه الطفل خلال تنشئته بشكل سليم يساعده على التمييز بين مختلف أشكال السلوك ومعرفة الصحيح منها من الخاطئ، فيختار الطفل على هذا الأساس نموذجاً يقلده بصورة واعية، ولاشك في أن الكبار يتدخلون في تحديد هذا النموذج خلال مرحلة الدراسة المبكرة وغالباً يكون المعلم هونفسه موضوع التقليد فيقلد التلميذ كل ما يصدر عنه في تعامله وفي نظرته إلى العمل والدراسة حتى في لهجة صوته ونبراتها.

أما في مرحلة المراهقة فإن اتجاهات التقليد كثيراً ما تتوقف على رأي جماعة الرفاق أو المقربين الذين يشاركون المراهق المصالح والآراء. كما يحتل الموقف الشخصي من الحياة أهمية حاسمة في اختيار موضوع التقليد، أي أنه عند اختيار موضوع التقليد يقل الاعتماد الوسط والمواقف المحيطة، فيقتصر تقليد الطلبة في الصفوف الأخيرة من المرحلة الثانوية على الطابع العام لعلاقات وأنماط سلوك معلميهم المفضلين، كأساليب الحديث والإشارة والنداء والوضعيات الحركية..إلخ.

كذلك فإن الكبار يعتمدون على عملية التقليد ويبدو هذا واضحاً في انتشار الأزياء وفي المواقف التي يواجهون فيها الأفعال المعقدة والجديدة التي لم يتهيؤوا لها من

قبل، كما في إدارة الآلات الجديدة وقيادة السيارات..أي أن الفعل التقليدي يظهر عند الراشدين في ظروف لايمس فيها هذا الفعل اتجاه الراشد، أو عندما لايتمكن من إتقان العمـــل أو الفعـــل، وعندما يؤثر فيه جمهور من الناس. وبالتأكيد فإن الشخص القادر عـــلى إدراك الواقـــع بصورة غير مباشرة، وبإمكانه معرفة كيفية الاستفادة من معارفه وخبراته ويجسدها في سلوكه هو الأقل اعتماداً وحاجة إلى التقليد.

هكذا يبدو أن النشاط التقليدي يتبدّل نوعياً ويبرز كأسلوب أساسي في تكوين شخصية الطفل وفي بعض جوانب سلوك الراشد.كما يبدو أن التقليد يتجه من التقليد الأعمـــى مـــتجهاً نحو التقبل الواعي الذي ينتقي خصائص معينة من سلوك الآخرين، ويتطور كذلك من محاكاة العناصر الخارجية إلى تمثل العناصر الداخلية. لكن هذا الفعل التقلـــيدي يتضـــاءل مـــع تطور حياة الشخص ليحل محله النشاط الواعي المبدع، أو السلوك النوعي المستقل.لهذا فإن الفعل التقليدي الذي يحافظ على ميزاته الطفولية فإن صـــاحبه لاشـــك هـــو ضـــعيف القدرة على الإنتاج الإبداعي الفعّال وعلى النشاط الاجتماعي.

ومع ذلك فإن أهمية النشاط التقليدي تبدو بوضوح في ربط الجيل الجديد بخبرة الحـــياة الاجتماعـــية، وفي التأثير المتبادل بين الشخص والجماعة وبين جماعة وجماعة أخـــرى. فالشـــخص يقلد الجماعة والجماعة تقلد الشخص أو القائد، هكذا فإن كل شخص يعيش ضمن جماعة يتمثل خصائصها السلبية أو الإيجابية، فالتلميذ يقلد تدريجياً جماعة الرفاق السيئة ويقتبس نمط حياتها وأساليبها..ويحدث العكس تماماً عندما يوضع طفـــل ســـيئ السلوك ضمن جماعة من الرفاق صالحة.أما التقليد الملاحظ بين جماعة وأخرى فهو تقليد يقوم على أساس متطلبات وحاجات معينة كما يحدث بين جماعات الأطفال، أما في جماعات الراشدين فإن التقليد يستند أساس تبادل الخبرات تبادلاً واعياً إلى أساس اقتباس أشكال العمل وطرائقه الجاهزة وتنظيم العمل وما شابه ذلك... ومع

ذلك فإن هذا التقليد ليس تقليداً كاملاً بل يتجلى فيه الاستيعاب النقدي الواعي لتأثير الآخرين الذي يستند إلى المفاهيم الأخلاقية والسياسية والمُثل العليا.

هـــذا التقليد يبدو أيضاً خلال سنوات الطفولة عندما يبدأ طفل الثالثة من عمره بطرح الأسئلة التي تتعلق بما يدور حوله وما يحيط به، أي أن النشاط المعرفي يسير جنباً إلى جنـــب عند الطفل مع نشاطه التقليدي.ويتسع نشاطه المعرفي الإدراكي مع ازدياد خـــبراته وازدياد معارفه، ليبدأ من ثم تقويم التأثيرات من وجهة نظر أهميتها الاجتماعية ومـــدى تطابقها مع مصالحه ومواقفه ومع عواقبها. يستند هذا التقويم في البداية إلى ما لدى الطفل من تصورات عن الصالح وغير الصالح والجيد والسيئ والمسموح والممنوع.

يفهم مما تقدم أن إمكانات التقليد تزداد لدى الأشخاص الأقل استقلاليةً والأقل تطـــوراً، ومع هذا فإن تقبل التأثير لايعني التبعية الآلية العمياء لأن التأثيرات تتعدل تبعاً للحاجات والمصالح، فالشخص مثلاً عندما يتبع تصرفات الآخرين فإنه في الوقت نفسه يتصرف وفق طريقته الخاصة ووفق خصائصه الذاتية ونمط سلوكه وحياته وهذا يبعد التقليد عن الآلية العمياء.

ويـــبقى السؤال المطروح هو لماذا يميل الأشخاص نحو محاكاة بعض الأفعال دون غيرها ؟ وما الدوافع الكامنة وراء الفعل التقليدي لدى الإنسان ؟.

يبدو من خلال ملاحظة وقائع الحياة اليومية أن الرغبة في تحسين المركزوالتحلي بصـــفات المـــنموذج وخصائصه المرغوب فيها هي من بين الأسباب التي تدفع البعض لـــلمحاكاة، فـــالطفل الذي يلعب لعبة المعلم ويقلد حركاته وتصرفاته يشعر أنه معلم صف، والفتاة التي ترتدي الملابس والأزياء الباريسية تشعر بنفسها أنها فتاة المجتمع الذي تـــرتدي أزيـــاءه، وكثيرون هم الذين يبرهنون على يقظتهم الاجتماعية وتقدمهم في المدنية بتتبع الموسيقا الكلاسيكية..

فهـذا يحاول رجال الدعاية والإعلان تقديم بضائعهم على أنها المنتجات التي تجد قبولاً من قبل الشخصيات المعروفة في المجتمع، ولهذا أيضاً فإن ممارسة فئة بارزة في المجتمع عادة ما كفيلة بانتشارها في المجتمع الأوسع لدى بقية فئات المجتمع.

ثم لاشك في أن تقبل الأفكار وأنماط السلوك المعتمدة من قبل الأغلبية والمقبولة لديهـا أكثر ضمانة من مغامرة الخروج عن الجماعة، لاسيما أن المحاكاة أسهل من الابتكار، فالطالب الذي يحفظ أفكار الكتاب وبالأسلوب نفسه يضمن النجاح أكثر من الطالب المغامر الذي يصيغ تلك الأفكار بأسلوبه الخاص.زيادة على ذلك فإننا نقدر المحاكاة ونحث أطفالنا خلال تنشئتهم على اقتفاء أثر الكبار ونشجعهم على التماسك بما هو سائد من أفكار وطرائق تفكير.

هـذا يبدو في معظم الثقافات التي تحاول أن تكون أعضاءها بموجب مضامين معينة تتوارثها الأجيال.لهذا فإن التماثل في سلوك أعضاء الجماعة الواحدة ليس دائماً هو نتيجة الميل إلى المحاكاة، لأن هذا التشابه هو حصيلة عوامل أساليب التنشئة المتشابهة إلى جانب العوامل البيئية الواحدة.ثم لاشك في أن السلوك الإنساني يقدم أمثلة كثيرة تبين فيها من المحاكاة والدوافع الذاتية ولعلّ ما يظهره الأشخاص المشتركون في المزاد من مضاربة بعضهم لبعض خير مثال يوضح دور محاكاة كل منهم للآخر إلى جانب دوافع الطمع والربح.

والخلاصة :

يتعرض كل إنسان خلال مراحل حياته لتأثيرات كثيرة يختار منها ما يتلاءم وخصائصه الذاتية وحاجاته، وما يتناسب مع مستوى تطوره ويتوافق مع أهداف حياته ومهامها ضمن الجماعة.

وعلى أساس هذه الصورة ومع تقبل الشخص والجماعة تأثيرات الآخرين خلال الاتصال الذي يبدأ مع بداية تنشئة الأطفال ضمن محيط الأسرة ويستمر خلال مراحل حياة الإنسان جميعها، فإن العضو والمجتمع يعدان وحدتين خلاقتين تنشطان بانسجام وتوافق وفي الوقت نفسه بصورة مستقلة إنهما يطوران ما يتعرضان له وما يتقبلانه بصورة واعية.

ولاشك في أن طبيعة العلاقات الاجتماعية تتمثل بعلاقات متنوعة كالتعاون والتنافس والسيطرة والصراع، إلا أن هذه العلاقات لا تمثل بالضرورة طرفي نقيض لأن التعاون مثلاً قد يتضمن التنافس كما قد يتصل بالتهديد والسيطرة والتسلط والمجاملات المتبادلة وما قد تثيره من تمرد نفسي.

وبالتأكيد فإن تبادل التفاعل أو التأثير المتبادل سواء بين الأشخاص أو بينهم وبين المجتمع يتم عن طريق أساليب متعددة قد تكون بالإقناع أو الإيحاء أو التقمص والتقليد.

تأثير الجماعات في الأعضاء

أولاً – طبيعة المواقف الاجتماعية :

سبقت الإشارة في الفصول السابقة إلى أن كل شخص ينتمي إلى جماعات متعددة يتفاعل معها، كالأسرة والأصدقاء وزملاء العمل وجماعة الدين والسن..إلخ، ويدرك خلال تفاعله أن توافقه مع تلك الجماعات، ولاسيما المرجعية منها، شرط ضروري لتحقيق حاجاته وبلوغ أهدافه سواء في ذلك الجماعات التي يتفاعل معها وجهاً لوجه كالأسرة والعمل، أو بشكل غير مباشر كالتنظيم السياسي والجمعيات العلمية، أو تلك الجماعات التي ينتمي إليها آلياً كجماعة السن والثقافة، كذلك تلك الجماعات التي يطمح للانتماء إليها مستقبلاً كرابطة الخريجين...

يتم تفاعل العضو مع بقية الأعضاء داخل الجماعة بمستويات متعددة فقد يحدث تلقائياً دون وعي أو شعور بذلك، أو قد يرتفع إلى مستوى واضح من الوعي والشعور، كما قد يصل مستوى الوعي إلى وعي ضغوط الجماعة.

وأكد " زايونك Zajonc " عام (١٩٦٥) في هذا المجال أن آثار عملية التفاعل في سلوك أي عضو من أعضاء الجماعة إنما تتوقف على طبيعة المواقف والظروف الاجتماعية التي يوجد فيها ضمن الجماعة بصفته عضواً عادياً. كذلك ميّز بين التأثيرات الناجمة عن مشاركة العضو العمل نفسه الذي يقوم به الآخرون، أي حالة (جماعات العمل معاً) وبين تلك التأثيرات الناجمة عن مجرد وجود الآخرين معه يلاحظونه وهو يعمل، أي وجودهم متفرجين فقط وهذه هي حالة (المواجهة)، كما

ميّز التأثيرات الناجمة عن هذين الموقفين (جماعات العمل معاً وجماعات المواجهة) عن تأثيرات الموقف الذي يعمل فيه العضو وهو يعلم ويعرف أداء أعضاء جماعته فيما يعمل أو رأيهـــا في عمله، وعن تأثيرات الموقف الذي يشارك فيه أعضاء الجماعة في مناقشة مشكلة مطروحة أو عمل يؤديه.

ويحـــدث التفاعل بين العضو وبقية أعضاء الجماعة عادة ضمن جماعات العمل معاً كذلك ضمن جماعات المواجهة تلقائياً، في حين يتم بمستوى واضح من الوعي في الموقـــف الذي يعرف فيه العضو رأي الجماعة في عمله أو في الموقف الذي يشارك فيه أعضاء الجماعة المناقشة.

والواقـــع أن علماء النفس يركّزون دراستهم للتفاعل في الجماعات الصغيرة التي يـــتراوح عدد أعضائها بين عشرة واثني عشر شخصاً، لأنهم يرون أن أي مؤسسة أو مـــنظمة مهمـــا كبر حجمها وزاد عدد أعضائها فهي تتألف من عدة جماعات صغيرة تقـــوم بيـــنها علاقات مشتركة متشابكة، كما يعتقدون أن التفاعل ضمن الجماعات الصغيرة العدد يتم وجهاً لوجه ويمكن دراسة العمليات التي تتم داخلها، وبالتالي يسهل فهم السلوك الاجتماعي، كما يمكن بالمقابل التأثير فيها واتخاذها أداة للتغيير.

ويـــبدو أن " جورج هومانز Homans " هو من أشد الدعاة حماساً لهذا الرأي الذي عبر عنه في كتابيه « الجماعة البشرية » الذي نـــشر عـــام (١٩٥٠) وكتـــاب « السلوك الاجتماعي – أشكاله الأولية » عام (١٩٦١).

وقد قام " بالز Bales " عام (١٩٧٠) بتحليل عملية التفاعل الاجتماعي داخل الجماعات الصغيرة وقدم فئات للملاحظة يمكن على أساسها ملاحظة تلك الجماعات في أثناء تفاعلها وبالتالي دراسة السلوك الاجتماعي والانفعالي لأعضائها (أسلوبهم في حل المشكلات وأدوارهم، وبنيان مراكزهم، والتغيرات التي تعتري أدوارهم وأساليبها والمراكز على مر الأيام).

رأى " بالز " أن طريقة تحليل عملية التفاعل الاجتماعي هي الطريقة التي تمكّن من تسجيل السلوك كما يحدث في الحال لأنها تعتمد ملاحظة ما يجري في الاجتماعات وما يدور في غرفة تلك الاجتماعات من أفعال وتصرفات وتعبيرات لغوية وغير لغوية...إلخ. ويتم ذلك في غرفة الملاحظة الملاصقة لغرفة الاجتماعات ولا تفصل بينهما سوى مرآة ذات اتجاه واحد بحيث تمكّن الملاحظ من رؤية ما يدور في غرفة الاجتماعات دون أن يراه المجتمعون، كما يمكن استخدام الأدوات المساعدة في الملاحظة من تسجيلات صوتية وشريط ورق متحرك لتسجيل التفاعل وذلك باعتماد الملاحظ على تقديراته المتسلسلة زمنياً لما يلاحظه في أثناء الاجتماع وتسجيله كل فعل (الفعل البسيط قد يكون جملة تامة أو نغمة صوت وحركات الجسم وتعبيرات الوجه وجميع العلاقات سواء أكانت لغوية أو غير لغوية).

كذلك فإن طريقة تحليل التفاعل تمكن من تقويم السلوك الملاحظ بوساطة ثلاثة أبعاد: يتعلق **البعد الأول** بالسلطة أو النفوذ أو الشهرة التي يضفيها القائم بالتقويم ويشار إليه بخط طولي يتحرك إلى الأعلى للدلالة على زيادة الشهرة أو القوة للشخص موضع الملاحظة، أما تحريكه للأسفل فيدل على ضعف النفوذ أو القوة...إلخ.
ويتعلق **البعد الثاني** بالشعور سواء السار أو غير السار الذي يستثيره الملاحَظ. أما **البعد الثالث** فيتعلق بقيمة العمليات التي يؤديها كل شخص لتحقيق هدف الجماعة وقد يدل إما على التقدم أو التقهقر...هذه الأبعاد كما يؤكد "بالز " تمكّن الأعضاء من حكم بعضهم على بعض طبقاً للأبعاد التقويمية.

ثانياً : طبيعة تأثير الجماعات في الأعضاء :

يشكل تأثير الجماعة في شخصيات أعضائها وفي أدائهم في ظروف اجتماعية مختلفة المحور الرئيسي لتجارب علم النفس الاجتماعي، على الرغم من أن تلك

الستحارب ميزت بين تأثير الجماعات التي يكون الشخص عضواً فيها بالفعل وبين الجماعات المرجعية وهي تلك التي قد لا يكون عضواً فيها بالفعل لكنه يتخذ من قيمها ومعاييرها قدوة له، وبالتالي يكون تأثيرها فيه أقوى من تأثير الجماعات التي هو عضو فيها بالفعل.

ومما تجدر ملاحظته أن تأثير الجماعة المرجعية في سلوك أعضائها وفي معاييرهم لا يختلف سواء أكان الشخص عضواً فيها بالفعل أو يرغب في أن يكون من أحد أعضائها. وتزخر معطيات الحياة اليومية بأمثلة كثيرة من هذا النوع، كالفتاة المحرومة التي تنفر من أسرتها وتتمثل أسرة أخرى مترفة فيكون تأثير هذه الأسرة فيها أقوى من تأثير أسرتها التي هي عضو فيها بالفعل.

وينطبق مثل هذا على كثير من الموفدين إلى الدول الأجنبية حيث يشعرون بالانتماء النفسي لتلك الدول أكثر من شعورهم بالانتماء إلى أوطانهم الأصلية.

على أية حال، إن مفهوم الجماعة المرجعية يوضح قوة تأثير الجماعة في أعضائها. وهذا المفهوم بسيط وشائع في الحياة اليومية ويكاد يكون من المفاهيم المسلم بها واقعياً.

يتضمن هنا المفهوم بأبسط معانيه تأثر سلوك العضو بسلوك الأعضاء الآخرين الذين ينتمون إلى الجماعة نفسها. ويبدو هذا التأثر بطرائق مختلفة وبمستويات متفاوتة. فأي منا قبل أن يتخذ قراراً معيناً يأخذ بعين الاعتبار ما سيفعله أو يقوله أو يظنه الأشخاص الآخرون الذين يهتم بآرائهم، كذلك فإن الطالب مثلاً عندما يقارن نجاحه بنجاح الآخرين أو فشله بفشلهم يشعر بالرضا أو بالخيبة... الأمثلة كثيرة من هذا النوع وكلها تسوّغ اهتمام العلوم الاجتماعية بمفهوم الجماعة المرجعية وبأنواع الجماعات المرجعية التي يرجع إليها كل شخص وبالظواهر الاجتماعية التي تشتمل عليها.

ويشير في هذا المجال كل من " هاجستروم وسلفين Hagstrom and Selvin " عـــام (١٩٦٥)إلى أن كل شخص يحاول الحصول على العضوية في الجماعة لتحقيق هـــدف أو عمـــل لا يتحققان إلا عن طريقها، أو ليحقق عن طريق العضوية حاجته للانتماء إلى الجماعة، ففي الحالة الأولى يشترك في هدفه مع هدف الآخرين ولا يهتم، عـــلى الأقـــل في الـــبداية، بالارتباط معهم أو بارتباطهم معه بأية علاقة عاطفية لأن المصـــلحة المشـــتركة هي الأساس في هذه العضوية، أما الجاذبية فهي في مرتبة متدنية، وتزخر الحياة الواقعية بأشخاص جمعتهم المصالح المشتركة.

أما في الحالة الثانية فإن هدف الشخص من التوجه نحو الآخرين والارتباط معهم البحث عن هوية اجتماعية وسند اجتماعي.

يفهـــم مـــن هذا أن أي شخص يجد نفسه بين عدد من الأشخاص .ويتصل بهم عـــدداً مـــن المرات، فإن هذا يعني «عضوية جماعة»، لكن هذه العضوية تتوقف على مـــدى شعوره بالانتماء إلى أعضاء هذه الجماعة والارتباط بهم، لأن تبادل التأثير بينه وبيـــنهم لا يتم بالأسلوب نفسه الذي تؤثر فيه الجماعات والوحدات الاجتماعية التي يشـــعر بالانتماء إليها نتيجة خبراتهما المشتركة. فما أهم المظاهر النفسية لتأثير الجماعة في أعضائها ؟

١ – تأثير الجماعات المرجعية :

تـــتعدد الجماعـــات المرجعـــية وتتنوع مع أن قاسماً مشتركاً يجمعها وهو الذي يتضمن الشعور بالانتماء إليها مع إدراك العضو أنه يشبه بقية أعضاء الجماعة. وهذا ما عبر عنه كل من " نيوكمب وشريف Newcomb and Sherif " بمصطلـــح «جماعة الانتماء » أو « الجماعة المرجعية ».

من بين الجماعات المرجعية الجماعات الآتية :

- الجماعـــات العضـــوية التي ينتمي إليها الأشخاص بالفعل وقد تكون من نوع جماعـــات المواجهة المباشرة التي يسود بين أعضائها التواصل والارتباط الفعلي كالأسر والمنظمات (اجتماعية سياسية ودينية).
- جماعـــات ينـــتمي إلـــيها الأشـــخاص لكنهم لا يرتبط بعضهم مع بعض أو يتواصـــلون تواصلاً مباشراً، أي أنها تخلو من المواجهة، كعضوية منظمة علمية دون حضور اجتماعاتها.
- جماعـــات ينتمي إليها الأشخاص بصورة آلية بحكم جنسهم وسنهم وثقافتهم وحـــالاتهم الاجتماعية (زواج...). تتضمن هذه الجماعات مفهوم (الدور) وإدراك العضو لدوره وما تتوقعه الجماعة منه. لهذا وقبل أن يؤدي العضو أي عمـــل يـــأخذ بعـــين الاعتبار مدى تلاؤمه مع سنه ومستواه العلمي وحالته الزواجية....، ويدرك كذلك ما يتوقعه الآخرون منه من أفعال وأعمال.
- جماعـــات مـــتوقعة أو منتظرة : وهي تلك الجماعات التي يطمح الشخص في عضـــويتها. ويحتمل في مثل هذه الجماعات رجوع الشخص إليها عند اتخاذه قـــراراً معيـــناً ومقارنة تصرفاته بمعاييرها أكثر من احتمال رجوعه إلى معايير الجماعة التي يوجد فيها بالفعل. كما يحدث للطالب في نهاية حياته الجامعية أو في نهاية دراسته الثانوية، أو لسلوك الموظف عندما يوشك على الترقية وهكذا..

لاشـــك في أن تـــأثير الجماعات المرجعية في أعضائها يكون قوياً وفعالاً، لأنهم يـــتخذون مـــنها إطـــاراً دلالياً لأفكارهم وأعمالهم واتجاهاتهم، وتستحوذ شخصياتهم بأكمـــلها، مع أنها قد لا تكون بالضرورة الجماعات الفعلية التي يكونون أعضاء فيها. لهذا يمكن استغلال هذه الجماعات لتغيير الأشخاص الذين ينتمون إليها.

وتعـــد الجماعات المرجعية بالنسبة للشخص الذي يشعر بالانتماء إليها جماعات نفســـية، لأنه يتخذ معاييرها قدوة له ويتشبه بسلوك أعضائها على الرغم من أنه أحياناً قد لا يكون عضواً فيها بالفعل.

يتم التفاعل بين أعضاء الجماعة المرجعية بمستويات متعددة، فقد يحدث أحياناً بشكل تلقائي دون مستوى واضح من الوعي، وقد يرتفع أحياناً أخرى إلى مستوى واضح من الوعي، حتى إنه قد يصل إلى مستوى الشعور بضغوط الجماعة، حيث ينتقل العضو في هذا المستوى من التفاعل بين مواقف متعددة، فيعمل تارة مع الجماعة وقد يواجهها تارة أخرى ليتعرف رأيها أو يناقشها.

ومن بين أهم المظاهر النفسية لتأثير الجماعات المرجعية ما يأتي :

أ- الهوية الاجتماعية :

تعد الهوية الاجتماعية من أهم المظاهر النفسية للجماعة المرجعية. هذه الجماعة هي التي تمد أعضاءها بهذه الهوية التي تجعل كلاً منهم يشعر بالارتياح والتوحد مع غيره من الأعضاء، وأنه يشكل معهم جماعة واحدة. وقد أشير فيما سبق أن كلاً من "هاجستروم وسلفين Hagstrom and Selvin" عام (١٩٦٥) قد أشارا إلى أن الدافع الذي يدفع الشخص للانتماء إلى جماعة، هو حاجته للانتماء والانجذاب نحو الآخرين، لأنه يجد عن طريق الجماعة « هوية اجتماعية » «وسنداً اجتماعياً». فالشخص الذي يرضى بتأثير الجماعة فيه عندها تمثل الهوية الاجتماعية ثواباً نفسياً يحصل عليه.

ومن الواضح أن الجماعة التي تمد أعضاءها بهوية اجتماعية تمنحهم في الوقت نفسه مركزاً معيناً وسمعة معينة يختلفان باختلاف مدى سهولة العضوية في هذه الجماعة أو صعوبتها فيها. كذلك يلاحظ أن الوعي بالهوية الاجتماعية يتعرض كثيراً لتأثير القوى الخارجية حيث تقوي الأخطار الخارجية المحيطة بالجماعة الوعي بالهوية الاجتماعية وتزيد من توحد أعضائها لهذا يزداد إحساس العربي بقوميته العربية ويزداد تمسكه بوطنه نتيجة ما يتعرض له من أخطار خارجية، وخير مثال على ذلك زيادة تمسك المواطن الفلسطيني بهويته نتيجة طرده من وطنه فلسطين إضافة إلى ما يتردد من اقتراحات تدور حول تغيير هويته الفلسطينية وتوطينه في الدول العربية لمحاولة انصهاره فيها.

ب- التأثير في السلوك :

في الواقع أن أبسط تأثير شائع للجماعة المرجعية في السلوك يبدو من خلال تأثير أعضائها بعضهم في بعض، لهذا يحاول العضو الأقل كفاءة ومقدرة وشهرة.. أن يصل إلى المستويات التي وصل إليها الآخرون من أعضاء جماعته ولا يرضى بالمستوى الذي هو عليه. معنى ذلك أن الجماعات المرجعية تؤثر في مستويات طموح أعضائها، فقد ترفع من تلك المستويات أو العكس...

وطبيعيّ إن الجماعة هي التي تحدد لأعضائها أهم المعايير الاجتماعية والقيم المتصلة بها وتضعهم أمام محددات وقواعد يفترض أن يكون سلوكهم ضمن حدودها كما تحدد أنماط السلوك المرغوب فيها والمفروضة والمسموحة حتى إن قوتها في إلزام الأعضاء بما تحدده قد تصل إلى درجة الطرد من الجماعة.

ثم لاشك في أن سلوك الأعضاء يتأثر بالهدف الجماعي للجماعة المرجعية، فعندما يكون هذا الهدف غير مقبول من قبل الأعضاء كثيراً ما يلاحظ على سلوكهم غلبة السلوك المتمركز حول الذات، كما يزداد احتمال الصعوبة في تنسيق جهودهم. وهذا كثير الحدوث في الجماعات الكبيرة التي تكون العضوية فيها غير اختيارية أو مجرد وسيلة لكسب العيش. أما في حالة تقبل الأعضاء للهدف الجماعي فإن هذا يسهل علاقاتهم بعضهم مع بعض وييسر التفاعل بينهم ولاشك في أن هذا من شأنه أن يسهل إمكانية تحقيق الهدف الجماعي.

ولا يقتصر تأثير الهدف الجماعي في سلوك أعضاء الجماعة إنما يؤثر أيضاً في تقويم بعضهم بعضاً. فعندما تكون الأهداف الجماعية إجرائية وواضحة ومقبولة فإنها تسهل أمام الأعضاء عملية إيجاد أسس يستندون إليها في تقويم العمل الجماعي، وتؤثر بالتالي في مكانة الأعضاء في الجماعة، نظراً لأن المكانة تتأثر بدرجة إسهام العضو في

تحقيق هدف جماعي معين. لذا يقاوم بعض الأعضاء أية عملية تغيير لهدف جماعي بعينه عندما لا تتناسب إمكاناتهم ومهاراتهم مع إمكانية تحقيق الهدف الجديد.

وبالمقابل فإن الهدف الجماعي عندما لا يكون إجرائياً فإن أعضاء الجماعة يلجؤون في تقويمهم إلى معايير أخرى كالجاذبية الشخصية أو السن والمكانة وغير ذلك.. وكثيراً ما تتضح هذه المعايير في ظاهرة القيادة.

ج- التأثير في القيم والاتجاهات :

الواقع أن انتماء الأشخاص إلى الجماعات المرجعية أو شعورهم بالانتماء إليها يكسبهم قدراً كبيراً من الاتجاهات الخاصة بتلك الجماعات ومن قيمها الاجتماعية. وقد بينت الدراسات التي أجراها " هارتلي وزوجته Hartly " أن الاتجاهات نحو الزنوج لا تنشأ أو تنمو نتيجة الاحتكاك بهم، إنما نتيجة الاحتكاك بالاتجاه السائد في الأسرة وعند الجيران وفي الجماعات الأخرى، وهذا الجو السائد هو الذي يقرر التعصب أو التحيز ضد الزنوج.

وهنا ومن خلال تعدد الجماعات المرجعية بالنسبة لأي عضو، تبرز مشكلة تكون اتجاهاته واعتقاداته خلال عضويته المبكرة، ومدى قابليتها للتغير فيما بعد حينما يصبح عضواً في أكثر من جماعة مرجعية.

لاشك في أن هذه المشكلة ليست ذات أهمية في المجتمعات البدائية والأقل تطوراً، نظراً لأن عدد الجماعات فيها محدود جداً وتتشابه إلى حد ما في قيمها واتجاهاتها. أما في المجتمعات الديناميكية الأكثر تطوراً فإن إمكانية تغيير الاتجاهات والقيم المبكرة تتوقف على عوامل متعددة كدرجة ارتباطات العضو الماضية ومدى تقويته لها من خلال اتصالاته، إلى جانب دوره في محيط الجماعات الجديدة، والعلاقة بين اتجاهاته وقيمه المبكرة وأهداف الجماعات الحالية، وبين أهدافه.

ويرى " كيرت ليفين Lewin " في هذا المجال أن تغيير اتجاهات الأشخاص القديمة يتوقف على الجماعة، لأنها من أهم السبل التي يتم بوساطتها تغيير الأشخاص

وجعلهم يتقبلون الجديد ويتغلبون على عناصر مقاومته وعلى رغباتهم في المحافظة على مـــا هو ثابت. ويرى كذلك أن تأثير الجماعة في التغيير يزداد بازدياد جاذبيتها بالنسبة لأعضـــائها لاسيما بالنسبة للاتجاهات والقيم التي تمس الأساس الذي تقوم عليه جاذبية الجماعـــة، وبالتأكيد فإن توحد العضو مع الجماعة يعد من أهم العوامل التي تزيد من احتمال تغييره أو عكس ذلك.

لكـــن بالمقـــابل فـــإن تمثل الأعضاء لقيم الجماعة هو جزء من المشكلة الخاصة بالأســـاس الفردي للتغير الاجتماعي. لهذا حافظ المجتمع الإقطاعي على استقراره عن طـــريق إيمـــان أعضـــائه بمبادئ تقليدية أضفت على هذا النظام صفات وراثية تفوق الطبـــيعة، كذلك حافظت بعض الطوائف الدينية على طرائق مميزة لها في الحياة وبقيت ثقافاتهـــا كمـــا هـــي لأن أعضاء تلك الطوائف تمثلوا أفكارها ونبذوا القيم الأساسية للحضارة المادية الآلية.

ومـــع ذلـــك فإن تمثل أعضاء الجماعات لاتجاهات جديدة لا يتم فقط بوساطة عضويتهم في الجماعات الجديدة، بل نتيجة احتكاكهم بطرائق حياة الجماعات الجديدة وتمثـــلهم لأفكارها وقيمها. لهذا يُقبل الكثير من الأشخاص على تحسينات الحياة المادية على الرغم من أنها تتعارض مع قيمهم القديمة. وعلى هذا الأساس تقوّض في نهاية الأمر النظام الإقطاعي، لأن النبلاء رحبوا بمظاهر الترف وتهاونوا بالقوانين الإقطاعية، وبالمثل تهاوى الاتحاد السوفياتي بالكيفية نفسها عندما أتيح للناس فرص التمتع بمباهج الحياة.

هكذا فإن تمثل ثقافة جديدة كما أشار "سوانسن Swanson" عام (١٩٦٥) تـــتم بعملية بطيئة تتعدل خلالها بعض الجوانب من السلوك أو قد تؤدي بطريقة خفية إلى تغيير القيم الأصلية.

د- الواقع الاجتماعي :

يبـــدو من خلال الحياة اليومية أن كلاً منا يسعى لتأييد آرائه ومعتقداته إما عن طـــريق الاختبار العملي وهو ما يسمى «بالواقع الفيزيقي»، أو عن طريق الاتفاق مع

الآخرين حول الرأي الصحيح وهذا ما يسميه "فستنجر Festinger" « الواقع الاجتماعي ».

بيد أن رأي الآخرين الذي نقبله هو رأي الجماعة المرجعية التي نرجع إليها سواء في آرائنا واتجاهاتنا أو معتقداتنا. وعادة يتخذ الواقع الاجتماعي المحك الأساسي للتأكد من صحة الآراء، ذلك لصعوبة اختبار صدق الآراء وصحتها على أساس الواقع الموضوعي (الفيزيقي). وهكذا فإن كل شخص يعتمد على الآخرين سيما بالنسبة للأمور المألوفة والمتعارف عليها.

يفهم مما تقدم أن كلاً منا يرغب في أن يكون العالم حوله في صورة معقولة وواقعية، لذا يعتمد في تكوين صورة هذا العالم الواقعية على مصادر الواقع. ومصادر العالم الاجتماعي هم الأشخاص الآخرون، فيتقبل ما يفعله هؤلاء في جماعته المرجعية وما يتوقعونه باعتبارهم مصدراً لما هو عادي ومألوف، كما يتقبل المعلومات منهم باعتبارهم مصدر المعرفة.وخير مثال على هذا استفسار الشخص القادم إلى بلد جديد عن عادات سكانه وطرائق تفكيرهم واتجاهاتهم، أي يتعرف واقعهم الاجتماعي ليتمكن من التعامل معهم. ينسحب الأمر نفسه على الموظف الجديد في المؤسسة، والطالب المستجد في الجامعة، والموفد للدراسة خارج البلد... إلخ، إنهم جميعاً يحاولون معرفة الواقع الاجتماعي الجديد ليتمكنوا من التكيف مع سكانه والتعامل معهم.

وعلى هذا الأساس فإن كل عضو من أعضاء أية جماعة عندما يتأثر بأي مادة للاتصال إنما يتأثر فيها لا بوصفه شخصيته منعزلة إنما بكونه عضواً في الجماعات التي ينتمي إليها : أسرته، أصدقائه زملائه في العمل..هذه الجماعات تؤثر في آرائه وفي درجة تأثره ونوعها من حيث طريقة تفسيره لمضمون الاتصال واستجابته لتأثير معين. لذا نناقش عادة ما نقرأ في الصحف أو نسمعه من خلال الإذاعة وما نشاهده مع أعضاء الجماعات التي ننتمي إليها، بل نستفسر منهم ما يحسن مشاهدته أو اقتناؤه من

كتـــب ومجلات.. حتى إذا لم نناقش فإننا نحكم عليها، وأحياناً دون وعي، في ضوء معـــايير الجماعـــات الـــتي نتقبلها ونتصاع لها بحكم عضويتنا فيها.لهذا يحرص رجال الاتصال والمسؤولون عن عملياته التوجه نحو البناء الاجتماعي في المجتمع محاولين التأثير فيه.

ويعطـــي في هذا المجال عالم النفس " فستنجر " أهمية كبرى للواقع الاجتماعي ويعده قوة تدفع الأشخاص نحو الانتماء إلى الآخرين والتأثر بهم. فالجماعة هي التي تمد أعضـــاءها « بواقـــع » يساعدهم على فهم أنفسهم حين لا يوجد إلا هذا الحل . إذ كـــثيراً مـــا يلاحظ أن الأشخاص يلجؤون عند تقويم قدراتهم وإمكاناتهم إلى مقارنة أنفســـهم بالآخـــرين، كذلك عند تقدير معاناتهم..فمعاناة الشخص من وضعه البائس تـــتعزز وتقوى عندما يؤكد الآخرون وطأة الوضع وعدم القدرة على احتماله، وعلى العكـــس مـــن ذلـــك فإنه يتمكن من تحمل مختلف المصائب والنكبات عندما يتحمل المحيطون به المصائب والنكبات بقوة وعزيمة. أي أن معاناة الأشخاص كذلك تقويمهم للأحداث تتوقف على علاقات المحيطين بهم بهذه الأحداث.

ويعـــتقد كذلـــك " فستنجر Festinger " عام (١٩٥٧) أن تقويم الذات من خـــلال مقارنتها بأشخاص قريبين منها أكثر ثباتاً من مقارنتها بآخرين يختلفون عنها اخـــتلافاً كـــبيراً. لهذا فإن الأشخاص ينجذبون عادة نحو الجماعات التي تضم أعضاءً يشـــبهونهم ، ومـــن ثم تنشأ بينهم ضغوط للإبقاء على التشابه والمحافظة عليه من أجل إجـــراء مقارنات اجتماعية تكون صادقة، وبهذا يزداد التشابه بين أعضاء الجماعة كما يزداد اعتماد كل منهم على الآخر.

يفهـــم مما تقدم أن كل جماعة تمد أي عضو من أعضائها بالأساس الذي يستند إليه عند أدائه أي عمل أو قيامه بأي نشاط ابتداء من اللباس والدراسة والمهنة..وصولاً إلى النشـــاط الترفيهي، ذلك لأنه لا يتمكن من أداء أي نشاط والاستمرار فيه إلا إذا

وافقت عليه الجماعة كذلك المجتمع الأوسع. وعلى هذا الأساس تحاول مختلف جماعات المناقشة واللجان المختلفة، حتى في المحادثات غير الرسمية حول مائدة الطعام، إقامة واقع اجتماعي يستند إليه المتناقشون في إبداء آرائهم وفي اتخاذ القرارات.

هـ- المجاراة :

تعد المجاراة من أهم المظاهر النفسية التي تطرأ على سلوك أعضاء الجماعة المرجعية ولاسيما الدائمة منها كالأسرة. ويقصد بالمجاراة أو الانصياع تغيير سلوك العضو من مخالفة إلى مطابقة، أي أن رأي العضو الذي يخالف رأي الجماعة أو قيمها ينتهي أخيراً إلى مطابقة سلوكه ورأيه مع سلوك أغلبية الجماعة بتأثير ضغوط الجماعة ولا يستثنى من ذلك أي نوع من الجماعات حتى الموقفية (الجماعات التجريبية) فهي أيضاً تدفع بالمخالفين نحو مجاراتها حتى في المشكلات الموضوعية الملموسة التي تكون الحقيقة فيها واضحة.

ويزداد اعتماد الأعضاء على حكم الأغلبية ومجاراتهم في المشكلات الغامضة غير الواضحة. لذا يمكن زيادة تأثير الجماعة في آراء أعضائها بزياد غموض المشكلات المطروحة وإحاطتها بهالة من التعقيد وذلك باستبعاد المعلومات الموضوعية سواءً السالبة أو الموجبة وعرض الرأي المطلوب تبنيه على أنه رأي الآخرين، وما ذلك إلا لأن أي سند خارجي أو أي رأي آخر يخالف رأي الجماعة قد يدفع الأعضاء للتمسك به ومقاومة ضغوط الجماعة.

يفهم من هذا أن خضوع العضو لرأي الجماعة ومجاراته لها قد يشير إلى عدم تأكده من معلوماته ومشاعره لهذا يزيد غموض المشاكل المطروحة بدوره من ضعف ثقة العضو بآرائه وقراراته.

لقد أجرى في هذا المجال " كرتشفيلد Crutchfield " عام (١٩٧٠) دراسة ليبين من خلالها العلاقة بين درجة تأكد الشخص من معلوماته وأحكامه وبين ميله إلى

المجـــاراة فتـــبين لديه أن درجة التأكد المرتفعة قد ترافقت مع أدنى مستوى من المجاراة والانصياع و لم تتجاوز نسبتها (١٥%) وكانت نسبة المجاراة ترتفع تدريجياً مع تناقص درجة التأكد حتى وصلت إلى نسبة (٣٦%) عند أدنى درجة من التأكد.

ومـــع ذلك فإن مجريات الحياة اليومية إضافة إلى نتائج الدراسات تشير أيضاً إلى أن هـــناك من بين أعضاء الجماعة من يتمسك برأيه ولايجاري الجماعة في رأيها. وقد يرجع هذا إلى اختلاف خبرات الأعضاء التي تؤثر بدورها في مدى وضوح المشكلة أو غموضها إلى جانب الفروق في بناء شخصياتهم كذلك إلى اختلاف الجماعات المرجعية فـــيما بينـــها واختلاف أساليب التنشئة التي تتبعها مع أطفالها،واختلافها في أساليب الضـــغوط الـــتي تستعملها مع الأعضاء المخالفين، فهناك جماعات تعلم أطفالها سلوك الطاعة وتنشئهم على مجاراة الجماعات.في حين تدرب جماعات أخرى أطفالها على قيم الاستقلالية والاعتماد على الذات.

كذلـــك قـــد تـــلجأ بعض الجماعات إلى طرد الذي يخالف قيمة جوهرية من قـــيمها..في حين قد تحاول جماعات أخرى كسب المخالف فتركز عليه قنواتها لمحاولة تغيير آرائه أو تعديلها قبل أن يتحول سلوكه إلى سلوك عدائي، وفي حالة إصراره على رأيه فقد تمله أو تستفيد من آرائه في إجراء بعض الإصلاحات الداخلية...

على أية حال، إن مجاراة أعضاء الجماعة لرأي أغلبية الجماعة يتوقف في جزء منه على الأقل على المضامين والأطر الثقافية التي سبق لهم اكتسابها، لهذا تختلف استجاباتهم لأوامـــر سلطة جماعاتهم المرجعية ولعلّ هذا ما يفسر بعض المظاهر الاجتماعية السائدة في بعـــض القرى الريفية (كالأخذ بالثأر وقتل الأنثى مداراة للشرف إلى غير ذلك) على أنها طاعة عمياء لأوامر سلطة الجماعة المرجعية.

ومـــما تجـــدر الإشـــارة إليه الدراسة التي أجراها في هذا المجال كل من " مانتل Mantell " عـــام (١٩٧١) في ألمانـــيا، و"تلكر Tilker "عام (١٩٧٠) في أمريكا،

وتبين من نتائجهما أنه يصعب طاعة السلطة عندما يرى الأعضاء النتائج السلبية (ضحايا) لهذه الطاعة، باستثناء تلك الحالات التي تُحتقر فيها الضحية وتحترم السلطة.

وفي الواقع أن الكثير من الجماعات تلجأ لاستعمال أساليب متعددة لتزيد من انصياع أعضائها لآرائها، كالتهديد بالحرمان من العضوية أو من المراكز القيادية والاجتماعية، لاسيما عندما يكون انضمامهم إلى عضوية هذه الجماعات باختيارهم ويلاحظ أن التهديد بالعقاب ومن ثم تنفيذ هذا العقاب هو الأسلوب الشائع في المجتمعات المتخلفة.

لاشك في أن زيادة سلوك الانصياع يترافق مع انخفاض حرية الاختيار وتصبح عندها قيم الجماعة ومعاييرها هي المسيطرة ويتضيق نطاق السلوك المعقول.

لكن أحياناً تنعكس علاقة الانصياع عندما يتمكن عضو أو أقلية من الجماعة تعديل سلوك الأغلبية بما يتفق مع رأي هذا العضو أو رأي الأقلية، ويعد " سيرج موسكوفيتش "من أوائل الذين درسوا هذه العلاقة منذ عام (١٩٧٦) وأشار إلى توافر شروط معينة من شأنها تسهيل هذه العلاقة منها :

- الاتساق :أي أن استمرار الأقلية وثباتها على موقفها ووجهة نظرها المخالفة للأغلبية، من شأن هذا الاتساق أن يهز ثقة الأغلبية في موقفها ويدفعها باتجاه تقبل رأي الأقلية.
- التعامل مع الأغلبية : بوصفهم أفراداً وأقليات معدودة، لأن التعامل مع كل عضو من أعضاء الأغلبية وحده أو تقسيم الأغلبية إلى أقليات يسهل عملية إقناعهم ومن ثم يخفف من الضغط الاجتماعي للأغلبية. ثم لا شك في أن بحرد كسب عضو واحد من أعضاء الأغلبية، يعد دعماً ويزيد من احتمال تعديل آراء الآخرين.
- قوة التأثير الاجتماعي : ويقصد بها تمتع بعض الأعضاء بخصائص معينة تجعلهم قادرين على التأثير في الآخرين، من هذه الخصائص : القدرة على تقديم

المكافأة سواء المادية (خدمات) أو المعنوية (التقبل الاجتماعي، الحب)، كذلك القدرة على إيقاع العقاب أو التهديد والتحذير، إلى جانب التمتع بـــ « القوة الشرعية » و«القوة المرجعية». وتنبثق القوة الشرعية من اعتقاد الآخرين بأن بعض الأعضاء لهم حقٌ مشروعٌ فيما يُطلب. كطلب الأب من الابن والرئيس مـــن المـــرؤوس والمعلم من التلميذ..أما القوة المرجعية فترجع إلى الاعتقاد بأن بعـــض الأشـــخاص يمثلون مرجعاً، فالمعلم مرجع بالنسبة للتلاميذ وقد يكون الصديق مرجعاً لصديقه وهكذا..ثم لاشك في أن الأغلبية التي تجهل موضوعاً مـــا فبإمكان الخبير أن يعدل من آرائها على الرغم من أنها لا تتمكن هي من تعديل رأيه.

ومـــا يجب الإشارة إليه أن واقع الحياة يشير إلى أن كلاً منا ينتمي إلى أكثر من جماعـــة مرجعية وهذه قد تتعارض في معاييرها إلا أننا في كثير من الأحيان قد لا ننتبه إلى ذلـــك ولا نشعر بالتعارض والتناقض بين معاييرها، أو قد ينجح البعض الآخر في عضويتهم في الجماعات المتعددة.

ومـــع ذلـــك فـــإن دلالة العضوية في الجماعات المتعددة قد تختلف في أوقات الأزمـــات لاسيما عندما تتعارض معاييرها. وهذا ما أوضحته الدراسات القليلة لا بل النـــادرة في هذا المجال حيث أشارت إلى صعوبة قيام الشخص الواحد بدورين في آن واحـــد، وصعوبة اختياره لدور معين في الحالة التي تكون فيها مطالب الدورين ملحة بقـــدرٍ متساوٍ. كذلك أشارت إلى أن الأسرة والجماعات الأولية تتطلب الولاء الأكبر باســـتثناء الأشخاص الذين يقومون بأدوار قيادية في مثل تلك الأزمات. ولعلّ في هذه النتـــيجة ما يشير إلى إمكانية تدريب الأشخاص على تحمل مسؤولياتهم العامة حتى في أوقات الأزمات والنكبات.

٢- تأثير الجماعات الموقفية :

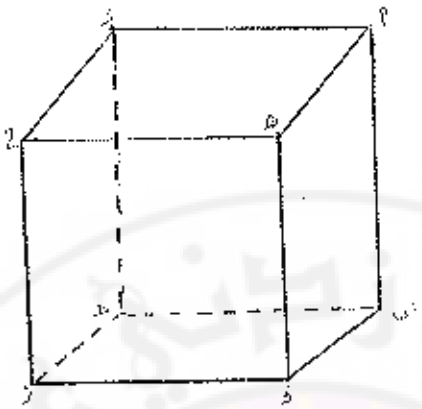
وهـي الجماعـات الـتي إما أن يوجد فيها الشخص مع غيره من الأشخاص العاديين الذين يقوم كل منهم بعمل خاص به وتسمى «جماعات العمل معاً » أو تلك الجماعات التي يؤدي الشخص عمله ويلاحظه الآخرون الذين إما أن يعرف رأيهم أو قـد يناقش معهم مشكلة مطروحة. فما تأثير مثل هذه الجماعات في سلوك الأشخاص الموجودين فيها.؟

أ- تأثير مواقف جماعات العمل والمواجهة :

يـتفاعل الأشخاص بعضهم مع بعض في مواقف العمل والمواجهة تلقائياً دون مستوى واضح من الوعي أو الشعور، في حين يحدث التفاعل في المواقف التي يعرف فـيها الشخص آراء الآخرين بمستوى واضح من الوعي والشعور. وقد حاول العلماء دراسة تأثير مثل تلك المواقف في الأداء فأشاروا إلى التأثيرات الآتية :

(١)- « التسيـير الاجتماعي Social facilitation »

حاول علماء النفس الاجتماعي دراسة أقدم المشكلات المطروحة وهي تلك التي تتـناول تـأثير الآخرين في أداء الشخص لمجرد وجوده معهم وكان " نورمان تربليت Triplatt " عـام (١٨٩٧)أول من توصل إلى أن أداء الشخص تزداد سرعته وسط الجماعـة. أعيدت التجربـة بعد ذلك من قبـل " فلويد ألبورت Allport " عام (١٩٢٤) مسـتخدماً اختبارات حركية بسيطة [اختبار الشطب وتذبذب الإدراك البصري بين وجهي مكعب مرسوم وجهه الخلفي (أ ب ج د) ووجهه الأمامي (ه و ح ز) كما في الشكل رقم (٣)، وعمليات حسابية منطقية بسيطة ومعقدة] وطبق هذه الاختبارات على مجموعة من الأشخاص في موقفين فردي وجماعي.



شكل رقم (٣) يبين اختيار المكعب

تبين " لالبورت " من خلال نتائج تلك الاختبارات، أن مجرد وجود الشخص مع غيره من الأشخاص فإن هذا الموقف ييسر أداءه الحسركي العقلي البسيط وهذا هو « التسـيير الاجـتماعي Social facilitation ». فقد ازدادت سرعة نشاط الشخص وكميته نتيجة رؤية آخرين لاسيما أنهم يقومون بأوجه نشاط مماثلة أو حتى مجرد سماع أصواتهم.

قـد تسرجع هذه النتيجة إلى أن مجرد وجود الآخرين فإن هذا يزيد من الإثارة لوجـود مثيرات متعددة أكثر مما هي في المواقف الفرادية. لهذا تزداد كمية الطعام التي يتناولها الأشخاص عندما يتناولون الطعام بعضهم مع بعض أكثر مما لو تناوله كل منهم وحـده. وهـناك مـا يشير إلى أن أفضل المقاعد للطلبة في أثناء المحاضرة هي المقاعد الموجودة في الوسط لتوافر فيها أكبر كمية من الإثارة الاجتماعية، كذلك يعرف كل عداء أن التنافس في الجري الأفضل هو مع الآخرين وليس تنافس كل واحد بمفرده مع

الوقت، ثم إن الوقوف في وسط حشد الناس يُشعر بقوة الدفع لاتباع الآخرين أكثر من الوقوف في أطرافه.

ويـرى " روبـرت زاجونـك Zajonk " عام (١٩٧٢) أن ظاهرة التسيير الاجتماعي ليست خاصة بالإنسان وحده إنما توجد أيضاً لدى الحيوانات،لهذا يأكل الحيوان أكثر عندما يرى حيواناً آخر قريباً منه وهو يأكل، كما يجري بسرعة أكبر ويتعلم المهارات البسيطة بشكل أفضل.كذلك فقد أشار "روبرت زاجونك" عام (١٩٧٥)أن ظاهرة التسيير لا تحدث عند البشر ببساطة عند مجرد الوجود الجسمي مع الآخرين، إنما عندما ينتبهون بعضهم إلى بعض. فقد تبين له أن أداء المبحوث لم يتأثر بوجود الآخرين عندما عُصِّبت عيناه و لم يتمكن من رؤيتهم، في حين تأثر أداؤه بهم عندما اعتقد وهو معصوب العينين أنهم منتبهون إليه ويقوّمونه. معنى ذلك أن مجرد وجود الشخص مع الآخرين لا يؤثر عادة في أدائه إلا إذا كانوا مصدراً لتقويمه سواءً أكان سلبياً أم إيجابياً.

كذلك فقد بين " كاتل Catell " عام (١٩٧٢) أن الشخص عندما يسمع لنفسه قصيدة شعرية بوجود مجموعة من الأشخاص تستمع لموسيقي ولا تدري ماذا يفعل، فإن أداءه لا يتأثر بوجودهم.

أما " لورنز Lorenz " فقد أجرى مقارنة بين أداء عمال المصانع عندما يعملون منفردين بأدائهم عندما يعملون ضمن جماعة، كذلك قارن أداء الجماعة عندما توزع العمل على الأعضاء بالمجهودات الفردية... فتبين له أن إنتاج الجماعة عندما تعمل متعاونة فإن إنتاجها يزيد (٤٠%) على الإنتاج عندما يعمل أعضاؤها كلٌّ بمفرده. وقد أرجع " لونسز " نسبة (١٠%) من هذه الزيادة إلى نظام العمل الجماعي وسرعته وإيقاعه نتيجة التأثيرات البصرية والسمعية الصادرة عنه، التي تدّعم وتعزز الجهد الإرادي.

لكـــن وعلى الرغم من أن التيسير الاجتماعي يزيد من سرعة الأداء ومن كميته إلا أنـــه لا يحسّـــن من نوعيته. فالأداء في المواقف الإفرادية يكون عادة أكثر دقة منه ضمن الجماعات، لاسيما إذا كانت الأعمال تتطلب التفكير، لهذا فإن أفضل الظروف التي تُجرى فيها الامتحانات هي التي يترك الطالب فيها وحده في غرفة الامتحان.

(٢)- « التعطيل أو الكف الاجتماعي Socil Inhibition » :

إن الجماعـــة لا تيســـر الأداء وتزيد من سرعته فقط، بل قد تكون عائقاً أمامه وتؤدي إلى هبوط مستوى أداء الشخص لاسيما في الأعمال العقلية الدقيقة. كذلك قد تعيق الأداء ولو كان حركياً أو عقلياً بسيطاً، ذلك عندما يكون مستوى أداء الشخص ومهارته فيه متدنية. وما ذلك إلا لأن تقدير الشخص لذاته عندما يكون متدنياً يتضخم ضـــمن الجماعة التي يفترض أنها تقوّم الأداء، لهذا يزداد مستوى توتر الشخص إلى حد قد يعيق أداءه، فينخفض ويتدهور نتيجة اضطرابه وتوتره.

يضـــاف إلى ذلك أن الجماعة قد يكون لها تأثيرات سلبية في الأداء ذلك عندما تصبح عاملاً من عوامل الانفعال والشعور بالحرج أو التشتت..كما في جماعة المواجهة كالمحاضـــر أمام الطلاب والفنان على المسرح، والخطيب أمام الجمهور، والتلميذ الذي يشرح درساً أمام زملائه...

ومع أن الأشخاص يختلفون فيما بينهم من حيث قابليتهم للتأثر بالجماعة إلا أن معظمهم تختل حركاتهم المتناسقة الخاصة بمهارة ما، والقلائل منهم هم الذين يتمكنون من التفكير بشكل جيد وباطمئنان في أثناء إلقاء خطبة، كما أن لاعب كرة السلة الذي يحقق أهدافـــاً كثيرة خلال التمارين قد لا يستطيعها في أثناء المباراة أمام جمهور من المشاهدين، والكل يلاحظ الرعب الذي يعتري الممثل على المسرح عند ظهوره لأول مرة..

لقـــد أجريت تجارب عديدة في هذا المجال، ومن أقدمها تجارب "مورMoor " عـــام (١٩١٧) التي بيّن خلالها التأثيرات السلبية لانفعالات الخوف والغضب والشعور

بالحـــرج في الأداء. فقد تدنى أداء الطلبة في حل المسائل الحسابية البسيطة بتأثير انفعالي الخـــوف والغضب أكثر من تدنيه في المواقف الفردية، كما انخفض مستوى أدائهم في حالـــة شـــعورهم بالحرج أكثر من انخفاضه في المواقف الانفرادية وبتأثير الانفعالات الأخـــرى. لهذا فإن شعور التلميذ بالحرج أمام زملائه له تأثيراته السلبية في أدائه داخل الصف المدرسي وفي أية جماعة مدرسية. وينسحب التأثير نفسه على العامل والخطيب.

كذلـــك أجرى " بسن Bessin " عام (١٩٣٣) عدة تجارب قارن في خلالها بين تأثير عدة مشتتات آلية للانتباه (مصباح يضاء ويطفأ، صوت جرس متقطع) وبين مشـــتتات اجتماعـــية (اقـــتراب الباحث ومشاهدته للمبحوثين في أثناء تأدية عملهم بشكل يشتت انتباههم).

تبين من النتائج أن تذكر مقاطع لا معنى لها تذكر مباشراً (قصير المدى) يكون أفضل إذا حفظت في ظروف لا يوجد فيها أي مشتت للانتباه، أما تذكر المادة تذكراً طويـــل المـــدى (بعد مرور ثلاثة أيام) يكون أفضل إذا حفظت تحت تأثير التشتت، سواء الآلي أو الاجتماعي.

يســـتنتج من هذه النتائج أن مرور المدرس على تلامذته في أثناء تأدية الامتحان مـــن شـــأنه أن ينسيهم جزءاً كبيراً من المادة التي حفظت مباشرة قُبيل دخولهم قاعة الامـــتحان، كذلـــك فإن تجواله بينهم بعد أن يلقى سؤالاً في نهاية محاضرته ليتأكد من مدى استيعابهم لأفكار المحاضرة، يمثل عائقاً سلبياً لهم.

(٣)- التسوية الاجتماعية :

يقصـــد بالتسوية الاجتماعية اقتراب أعضاء الجماعة من مستوى الجماعة نفسه فالأعضاء الذين يغلب على أدائهم البطء يميلون للإسراع، ويميل المسرعون نحو الإبطاء.

لقـــد تـــأيدت آثـــار التسوية بنتائج تجارب متعددة منها تجربة " لورنز " التي أجريت على عمال مصانع يعملون معاً حول منضدة واحدة، حيث مال المسرعون في أدائهم نحو البطء لكن ليس إلى الحد الذي أسرع به أبطأ العمال.

كذلك فإن تجارب " فلويد ألبورت Allport " التي استخدم فيها روائح عطرية منعشة الرائحة وأخرى كريهة الرائحة تحقق من خلالها من أثر وجود الشخص داخل الجماعة في أحكامه وآرائه، بعد أن عرضت الروائح على كل مبحوث في موقفين: موقف انفرادي وموقف جماعي.

بينت النتائج أن أحكام كل منهم على الروائح الكريهة جداً أو الجميلة جداً انخفضت في الموقف الجماعي عنها في الموقف الانفرادي، وأصبحت أكثر اعتدالاً أي جميلة أو كريهة، مما يعني أن أحكام الشخص عندما يكون في موقف انفرادي تميل نحو التطرف، في حين تميل هذه الأحكام نحو التوسط والاعتدال عندما يجتمع بالآخرين الذين يقومون بالعمل نفسه الذي يقوم به.

أجرى " ألبورت Allport " تجارب متعددة استعمل فيها مثيرات مختلفة، واستنتج من خلال نتائجها أن آثار التسوية الاجتماعية كذلك التيسير الاجتماعي لا تقتصر على المواقف التي يعمل فيها الأشخاص معاً أو على مواقف المواجهة، إنما أيضاً على مستويات التفاعل التي يعرف فيها الشخص آراء الأعضاء الآخرين في الجماعة. أي أن المبحوثين لم يعدلوا آراءهم أو أداءهم في المواقف التي كانوا فيها مع الآخرين، بل عدلت نحو معيار الجماعة رغم عدم وجود الآخرين. فقد تجنب المبحوثون الأحكام المتطرفة في تجربة " ألبورت " واتجهت أحكامهم نحو معيار مناسب في الموقف الجماعي أكثر منه في المواقف الافرادية، ذلك عندما حكم المبحوثون على أوزان أثقال وروائح معروفة، والتي أجريت في مواقف إفرادية وفي مواقف جماعية لا يعرف فيه أي منهم إجابات غيره (لم تصدر الأحكام بصوت مرتفع)، أي أن رأي الأغلبية لم يعلن.

يفهم من نتائج هذه التجربة أن عضو الجماعة يعدل رأيه باتجاه رأي الأغلبية (الجماعة) سواء في حالة وجودها، أم في حالة عدم وجودها، ذلك لأن المعايير التي يكونها أعضاء الجماعة من خبراتهم الجماعية الخاصة تؤثر في سلوكهم وفي تحديده، حتى عندما لا يكونون في موقف الجماعة الأصلي.

كذلـــك فإن عضو الجماعة يعدل رأيه وسلوكه باتجاه رأي الجماعة (الأغلبية) نتيجة معرفته برأيها. ومن الدراسات في هذا المجال الدراسة التي أجراها " منستر برج Munster berg " عام (١٩١٤)، وكانت من أوائل هذه الدراسات.

عـــرض خلال الدراسة على مجموعة من طلبة الجامعة بطاقات تحتوي كل منها مجموعات كثيرة من النقط المتناثرة يتراوح عددها بين (٩٢-١٠٨) نقطة.

وكانـــت تقـــدم للمبحوث كل بطاقتين معاً، ويُطلب منه إصدار أحكام فردية تستعلق بالـــبطاقة الـــتي تحتوي النقاط الأكثر، وبعد أن يعلن الباحث أحكام المجموعة ليتعرف كل مبحوث عليها، يُطلب من كل منهم إصدار حكمه مرة ثانية.

بينـــت النتائج أن أحكام كل مبحوث اقتربت من الإجابة الصحيحة بعد معرفة حكم المجموعة. وكانت نسبة هذه الأحكام في المرة الأولى (٥١%)، ووصلت في المرة الثانية إلى نسبة (٧٨%).

ودرس أيضـــاً كل من " بختر ولانج Bekhterev and Lange " أثر معرفة الشخص رأي الجماعة في تقدير الوقت وفي الإدراك الحسي البصري. أجريت التجربة على ثلاث مجموعات، طُلب من المجموعة الأولى تقدير المدة الزمنية الفاصلة بين دقتين عـــلى الطاولـــة بفاصل دقيقة ونصف، وطلب من المجموعة الثانية تقدير الفروق بين مجموعتين من صور ستة حيوانات معروفة، أما المجموعة الثالثة فقد طلب منها ملاحظة أوجه الشبه بين صورتين الأولى لامرأة متقدمة في السن والثانية لفتاة صغيرة السن، تمت التقديرات بشكل إفرادي مرتين، الأولى قبل معرفة المبحوثين لتقديرات الجماعة والثانية بعدها.

بينـــت النتائج أن معرفة المبحوث برأي الآخرين يسهل أمامه الوصول إلى رأي أقـــرب للحقيقة.كذلك فقد تبين وجود فروق فردية كبيرة بين المبحوثين في قابليتهم لـــتعديل آرائهم بعد معرفتهم برأي الآخرين، ولاسيما عندما تكون المشكلة المطروحة

معـــروفة مسن قبلهم. أما عندما تكون المشكلة غير مألوفة وجديدة كالحركة الذاتية الظاهـــرية في تجسربة مظفر شريف، فإن الفروق الفردية المتعلقة بالتأثر برأي الجماعة تكون أقل، لا بل قد يتأثرون برأي الجماعة بنسب تكاد تكون متقاربة.

ومما تجدر الإشارة إليه أن معظم الدراسات في هذا المجال قد أكدت أن المبحوث عـــندما يعدل رأيه نتيجة وجود الجماعة أو نتيجة معرفته برأيها، فإنه يصعب عليه أن يعـــدل فـــيما بعد رأيه المعدل، أي أن رأيه المعدل يصبح بمنزلة إطار مرجعي اجتماعي بالنسبة إليه.

أمـــا " جنس Jenness " فقد أجرى تجربة على أعضاء جماعة (صف دراسي) ليتبين من خلالها علاقة تجانس الجماعة (في السن والجنس والقدرة على التعلم والرأي والاتجاه..) في مدى صحة أحكامهم واقترابها من الحقيقة.

بينـــت نـــتائج هذه التجربة أن التطرف في تجانس الجماعة يضعف قدرتها على الحكـــم الصحيح. لهذا لا يمكن توقع وجود طالب ممتاز بين تلاميذ متوسطين.. كما أن الأمـــر قد ينتهي بالطلبة الممتازين إلى التراجع وقد يظل الضعاف كذلك على حالهم. وعليه فإن توزيع التلاميذ بموجب قدر معقول من عدم التجانس في القدرة على التعلم من شأنه أن يسهل العملية التعليمية وييسرها.

ينطبق الأمر نفسه على عمال المصانع والمعامل...

ب– تأثير مواقف المناقشة :

يـــتم التفاعل داخل الجماعة وتعديل السلوك في مواقف المناقشة ضمن مستوى واضـــح مـــن الوعي والشعور. ويتضمن هذا المستوى من التفاعل التعرف على رأي الآخرين ومحاولة تعديل هذه الآراء بوساطة نقدها ومناقشتها بصورة مقصودة وتوضيح جوانـــب القصور والنقص فيها أو الجوانب الصحيحة والصواب، ومن ثم الوصول إلى قرار جماعي.

وتعـــد عملية اتخاذ القرار الجماعي عملية متكاملة لحل المشكلات جماعياً. وتبدأ بمواجهـــة المشـــكلة المطروحة وتشخيصها وتحديد علاقاتها، ومن ثم اتخاذ قرار بكيفية حلها وأخيراً تنفيذ القرار.

أجريـــت في هـــذا المجال دراسات متعددة بهدف التعرف على سلوك الأعضاء وطبيـــعة مـــراحل المناقشة للمشكلة المطروحة داخل الجماعة. وتعد دراسات " كيرت لـــيفين Lewin " الـــتي أجراها بمساعدة تلامذته عام (١٩٤٧) من أفضل الدراسات، لـــيس فقـــط مـــن أجل قيمتها النظرية، إنما أيضاً لتطبيقاتها العملية المباشرة في ميادين متعددة : التربية والصناعة والتجارة وفي تغيير الاتجاهات..إلخ.

حاول " ليفين " معرفة تأثير المناقشة في تغيير عادات التغذية من خلال مقارنتها بـــتأثير « المحاضرة ». وكانت لجنة التغذية التابعة للمجلس القومي للبحوث في أمريكا قد عهدت إليه إجراء تجارب لتغيير عادات التغذية لدى الأمريكيين، ولاسيما ما يتصل منها بعزوفهم عن أصناف معينة من اللحوم كقلوب وكلى الحيوان...

أجريت التجربة على ست مجموعات من النساء، تراوح عدد كل مجموعـــة بين (١٣-١٧) سيدة. استخدمت مع ثلاث مجموعات أسلوب المحاضرة التي وضحت قيمة هـــذه اللحوم الغذائية والمعدنية، كما رُبط استعمالها بالمجهود الحربي، ووضحت طرائق إعدادها بشكل يساعد على التخلص مما ينفر منها كرائحتها ومظهرها... لكن اتبعت مـــع المجموعات المتبقية طريقة المناقشة للوصول إلى قرارا جماعي، وذلك بعد التحدث عـــن مشكلة التغذية وعلاقتها بالمجهود الحربي والصحة العامة، ثمّ طُلب منهن المناقشة لمعرفة مدى إمكانية البدء ببرنامج من أجل تغيير اتجاه ربات البيوت نحو هذه الأصناف مـــن الـــلحوم لكن دون ضغط كبير. لقد أفضت هذه المناقشة عن الإفاضة في تناول الصعوبات التي تعترض مثل هذا التغيير في الاتجاه.

دلّت متابعة المبحوثات أن (٣٠%) ممن استمعن إلى المحاضرة و لم يسبق لهن تقديم مـــثل هذه الأصناف من اللحوم قد قدمن هذه الأصناف، مقابل (٣٢%) ممن جرت معهن المناقشة.

لاشك في أن تفوق تأثير المناقشة على المحاضرة في تغيير الاتجاهات، قد يرجع إلى أن المناقشـــة أكثر إثارة للاهتمام من المحاضرة، وتشعر المتناقش بحرية التعبير عن دوافعه وآرائـــه وبحرية اتخاذ القرار وهذا يضمن مشاركة إيجابية من المتناقشين ويجعلهم بالتالي أكثر استعداداً لاتخاذ قرار معين.

أما المحاضرة فالبرغم من أنها قد تثير اهتمام السامع كما تثير دوافعه إلا أنها قد لا تدفعه لاتخاذ قرار، لأنه يكون خلالها في موقف سلبي. زيادة على ذلك فإن المستمع في المحاضرة يشعر من الناحية النفسية أنه في موقف " فردي ". في حين يواجه المتناقشون بعضهم البعض الآخر خلال جلسة المناقشة لهذا يترددون في الانحراف بعيداً عن معايير الجماعـــة ولعـــلّ في هذا ما يسهل عملية تغيير الأشخاص وتغيير اتجاهاتهم ومواقفهم بوساطة الجماعة.

ومـــع ذلـــك فإن القرار الذي يعقب المناقشة الجماعية هو قرار يتضمن أهدافاً فردية في موقف جماعي ليست له صفة القرار الذي يتصل بالهدف الجماعي.

أجريـــت تجارب متعددة وضحت نتائجها تفوق المناقشة الجماعية على المحاضرة والـــتلقين. مـــن هذه التجارب تجربتان قامت بهما " داتا كليسوريك " على عادات الطعـــام. طبقـــت التجربة الأولى على ست مجموعات من الجيران من ربات البيوت يـــتراوح عدد كل مجموعة بين (٦-٩) سيدات. وكانت الدعوة إلى زيادة الاستهلاك المـــترلي مـــن الحليـــب الطـــازج أو المجفف. ألقيت محاضرة مشوقة للغاية على ثلاث مجموعات منهن واتبعت المجموعات المتبقية طريقة المناقشة خطوة بخطوة.

بينت نتائج هذه التجربة أن طريقة المناقشة كانت أكثر تأثيراً في زيادة استهلاك الحليب من تأثير المحاضرة بعد أسبوعين وبعد أربعة أسابيع.

ومـــا تجدر ملاحظته أن شخصية المشرف على المناقشة أو المحاضرة لم تؤثر في النتائج و لم تكن العامل المؤدي إلى تفوق قرار الجماعة على المحاضرة، لأن المشرف على

المناقشة غير اختصاصي و لم يتلق أي تدريب، لهذا لا يمكن أن تكون هذه النتائج راجعة إلى شخصية المشرف ولا إلى مهارته.

أما التجربة الثانية فقد أجريت بهدف زيادة إقبال الأمهات في الريف على تغذية أطفالهن بعصير البرتقال وزيت كبد الحوت (السمك). استعملت في هذه التجربة « المقابلة» الانفرادية مع بعض الأمهات اللواتي ولدن المولود الأول في المشفى وتمت مقابلتهن من قبل خبير في التغذية لمدة (٢٥) دقيقة. وقد زودهن بالإرشادات الضرورية وأكد على أهمية عصير البرتقال وزيت السمك. واتبعت مع الأخريات طريقة المناقشة واتخاذ القرار ضمن مدة تقارب (٢٥) دقيقة، أي المدة نفسها التي استغرقتها المقابلة الانفرادية.

أسفرت النتائج عن تفوق المناقشة الجماعية على المقابلة الانفرادية (التلقين الفردي) بعد مضي أسبوعين وأربعة أسابيع. فقد وصل عدد الأمهات اللواتي استعملن عصير البرتقال وزيت السمك في تغذية الأطفال في مجموعات المناقشة إلى ضعف عدد اللواتي تلقين تلقيناً فردياً.

أجريت تجارب عديدة تمت المقارنة خلالها بين أسلوب المناقشة والأسلوب التقليدي للتدريب وكلها أكدت تفوق المناقشة. كما فقد بين بعضها أن طريقة المناقشة تفضل على طريقة المحاضرة في التذكر طويل المدى أما في التذكر قصير المدى فتفضل المحاضرة على المناقشة كذلك تفضل المحاضرة في الجماعات كثيرة العدد.

كذلك وضح " لورج Lorge " في خلال دراسته التي أجراها عام (١٩٥٨) أن المناقشة الجماعية تفضل على غيرها في حل بعض المشكلات الرياضية. كذلك فإن "سويف فيشير" عام (١٩٧٨) إلى أن نتائج بعض الدراسات بيّنت إلى أن أسلوب المناقشة يزيد من احتمال تعاون الطالب مع أستاذه ومن التسامح في تقبل الاختلافات في الرأي.

كذلك فإن دراسات "مارجوري شو Marjorie, Shaw " قد قارنت فيها بين قدرات الأفراد وقدرات الجماعات المتعاونة على حل مشكلات على شكل ألغاز لكل منها حل واحد صحيح فقط. طبقت الدراسة على طلبة الجامعة وقد قدمت المشكلات نفسها للجماعات لكي تتعاون في حلها، وللأفراد لتحل من قبل كل منهم إفرادياً.

بينـــت النـــتائج أن الحلول الصحيحة التي تمكّن الطلبة من الوصول إليها كانت أكـــثر بالإجراء الذي سمح لهم فيه بمناقشتها منه بالمواقف الانفرادية، فقد بلغت نسبة الحلـــول الصحيحة للجماعات (٥٣%)، في حين لم تتجاوز هذه النسبة (٧,٩%) في المواقف الانفرادية. زيادة على ذلك فقد استغرقت المناقشة مدة أقل مما استغرقته الحلول الانفرادية للوصول إلى الحل الصحيح.

يفهـــم مـــن هذا أن حكم الجماعة أكثر دقة من أي قرار إفرادي. لهذا حظيت المناقشـــات الجماعـــية باهتمام كبير، وتم الاستفادة منها من أجل الوصول إلى حلول وقرارات أكثر دقة وصحة في المشاكل الواقعية والعقلية. واستفـــاد من تفوق المناقشة «قـــانون الأبجلوساكسون» الذي يعتمد الجماعة في تقدير الحقائق في المحاكم الجنائية، حيث تتم المداولة وتقدّر الحقائق وتناقش من قبل اثني عشر قاضياً،وبهذا يكون الحكم أكثر صدقاً من تقدير حاكم واحد.

ومـــع ذلك وعلى الرغم من أن تبادل الآراء في عملية المناقشة من شأنه أن يرفع من مستوى حكم الجماعة عن مستوى الأحكام الفردية إلا أن هذا يتوقف إلى حد ما، على مدى اختلاف الآراء الأصلية للأشخاص المشاركين في المناقشة. فالمجموعات التي ضمت الطلبة الذين تقاربت تقديراتهم الفردية بعضها من البعض الآخر في تجربة " شو Show " نقـــص مقـــدار الخطـــأ بنسبة (١٧%) في الموقف الجماعي عنه في المواقف الانفرادية، في حين تحسنت أحكام الجماعـــات التي تألفت من طلبة اختلفت تقديراتهم الفردية اختلافاً كبيراً ونقص مقدار الخطأ بنسبة (٦٠%).

هكـــذا يـــبدو أن الجماعة تمد أعضاءها بفرص التفاعل والمناقشة والاتصال... وهـــذه كـــلها خبرات لها قيمتها في التعلم.بيد أن هذا لا يعني تجاهل شخصية المتعلم واســـتعداداته ودوافعـــه، بل يعني أن هذه الخصائص تأخذ نمطاً مختلفاً حين يتفاعل مع الآخرين في الجماعة. ففي تجربة "شو" كان أعضاء الجماعة يعملون معاً جماعة وليسوا أفراداً يعملون في حضور أشخاص آخرين.كذلك فإن تفوق الجماعات في عدد الحلول الصـــحيحة في التجربة نفسها قد يعود جزئياً إلى أن الجماعة لم يعقْ وصولها إلى الحل الســـليم أنماط تفكير سابقة وعادات جامدة، لهذا لم تضل طريقها إلى الحلول الجديدة. وعـــلى الـــرغم مـــن أن " شو " وجدت أن إسهام الأعضاء لم يكن متساوياً إلا أنها أشارت إلى أن المهم في الجماعات هو شعور كل عضو فيها أن بإمكانه المشاركة.

إن التعـــلم الجمـــاعي باعتـــباره لا يستند بالضرورة إلى إسهام جميع الأعضاء المشـــاركين بشـــكل متساوٍ، لهذا فإن مجرد التفاعل بينهم قد لا يؤدي نفسه إلى تفوق التعـــلم الجمـــاعي على التعلم الفردي، لأن التعلم كأي عملية اجتماعية أخرى يتأثر إيجابياً بالتعاون وسلبياً بالتنافس لاسيما الشديد.

فالتنافس الذي يزيد على حد معين قد يدفع معظم الأعضاء في الجماعة إلى اتخاذ مواقـــف دفاعية يضطر فيها كل منهم للدفاع عن أفكاره أو الانتقام من غيره، حتى إن الدفاع قد يصل إلى درجة يصبح فيها هدفاً في حد ذاته لأنه بهذا يحقق الأمن لصاحبه، أو قـــد يـــؤدي في بعـــض الأحيان إلى التكوص واتخاذ المواقف السلبية والانزواء أو الانسحاب من المجال أو إلى مواقف عدوانية...

وبطبيعة الحال يصعب في مواقف التنافس تغيير الاتجاهات (١) وبالتالي المشاركة في الأعمال الجماعية، لأن هذه المواقف من شأنها التقليل من الشعور بالأمن. ثم لاشك في أن خـــوف العضـــو مـــن إمكانية نبذ الجماعة له قد يعطل عملية التعلم والتفكير

---

١ – عملية تغيير الاتجاهات هي نفسها عملية تعلم.

والابـــتكار، لأن اهـــتمامه في مثل هذه الحالات ينصب نحو الانصياع الذي يعاكس بدوره تشجيع الابتكار الفردي.

يفهـــم ممـــا تقدم أن تفوق التعلم الجماعي يتوقف على درجة تفاعل الأعضاء بعضهم مع بعض وعلى نوع هذا التفاعل ودرجة مشاركة كل منهم في تحديد الهدف الجمـــاعي. وكـــل هـــذا يؤثر ويتأثر ببناء الجماعة ولاسيما بدور القيادة في التفكير الجماعي. فقد أشار " ماير Maier "عام (١٩٥٢) إلى أن القائد بإمكانه رفع مستوى التفكير الجماعي عن طريق الأسئلة المناسبة التي يوجهها، وعن طريق تهيئة الجو المناسب الذي يسمح للأقلية بالتعبير عن رأيها. كمـــا بيّن أن حجم الجماعة الذي يتراوح بين (٣-١٠) أعضـــاء يســـمح بتفاعـــلهم، ويهيئ أمامهم الفرص المناسبة لتبادل الأفكار والآراء وهذه لها أهميتها في دفع العضو ليسهم بأقصى ما لديه من قدرة في حل مشاكل الجماعـــة، وفي إعطـــاء أفكار واقتراحات متنوعة. أما في الجماعات كبيرة الحجم فإن حـــرية الاتصـــال تـــتعطل فيها، وسيما أن بعض الأعضاء يحاولون احتكار المواقف ويحرمون غيرهم من فرص التعبير عن آرائهم.

ومع ذلك فإن تفوق الجماعة في حل مشاكلها لا يتحدد فقط بحجم الجماعة إنما أيضاً بنوع تلك المشاكل. فقد وجد "ثورنديك Thorndike " عام (١٩٣٨) في هذا المجال أن الجماعات تتفوق على الأفراد في حل المشاكل التي يزداد فيها مدى الاختيار، أي في الأعمال التي لا تحدد استجاباتها كما في تكملة الجمل...

أما " كاتز ولازارسفيلد Katz, Lazarsfeld " عام (١٩٥٥) فقد أشارا إلى أن تـــأثير الجماعـــة عن طريق المناقشة لاتخاذ قرار تغيير اتجاه أو سلوك يتضمن ولو جزئياً على الأقل التأثير في قيم عميقة هي جزء من معايير الجماعة، أي أن التغيير الذي يحدث نتـــيجة المناقشة هو تغيير في الإطار المرجعي الذي يُدرَك خلاله تفكير أو سلوك معين، ولـــيس مجرد استبدال معيار بمعيار آخر. فنجاح المناقشة في تغيير الاتجاهات نحو أنواع

معيـــنة من الطعام مثلاً، قد يرجع إلى أن هذه المناقشة وجهت الجماعة إلى إدراك هذا السلوك في إطار معيار جماعي آخر له أهميته بالنسبة للجماعة وهو معيار الوطنية أي أن الجماعة تدعّم السلوك الجديد في إطار قيم قديمة وأصيلة. زيادة على ذلك فإن التنفيس الانفعـــالي الـــذي يـــتحقق بوساطة المناقشة قد يجعل المعيار أكثر قابلية للتأثر بالفكرة الجديدة.

ويعتقد كذلك " كاتز ولازارسفيلد Katz and lazarsfeld " أن مجرد مشاركة الأعضـــاء في المناقشة فإن هذه المشاركة قد تفسح أمامهم إمكانية اتخاذ هدف جماعي يـــتفق مـــع أهدافهم الفردية، لا بل من المحتمل أن يتخلى كل عضو منهم عن أهدافه الفـــردية في سبيل هدف الجماعة، كما أن المناقشة حول تحديد الهدف قد تكون فرصة تـــزيد من معرفتهم بحقيقة الهدف وبقيمته لهم وللجماعة، وبإمكانية تحقيقه وتقويم كل عضو لهذا الهدف.

ويؤكـــدان كذلك " كاتز ولازار سفيلد " على أن كل عضو قد يتقبل هدف الجماعـــة بعـــد معرفته أن الآخرين تقبلوا هذا الهدف، ويُقبِل بالتالي على تنفيذ التغيير المقـــترح عندما يُدرك أن الآخرين عازمون على تنفيذه. أما في الحالة التي يفرض فيها الهـــدف من سلطة خارجية، أو حتى من قائد الجماعة، فلاشك أنه لن تتاح لهم فرصة الـــتعرف على نوع استجابة الآخر، لهذا يتردد كل منهم في مثل هذه المواقف في تغيير أهدافه نحو هدف آخر يتوقع أنه لن يرضى ما يتوقعه الآخرون (زملاؤه) منه. ويؤكد في هذا المجال كل من "ماركويز وجويتزكو وهينس Marquis, Guetzkow, heyns" أن رضـــا أي عضـــو عـــن الاجتماع وعن قراراته المتخذة لا يرتبط بالضرورة بكمية مشاركته الظاهرة إنما بشعوره أن الفرصة متاحة أمامه للمشاركة وبإمكانه التعبير عما يـــريد، وهـــذا مـــا أكدت عليه "شو" أيضاً، أي أن الشعور بإمكانية المشاركة أهم من المشاركة الفعلية.

طرائق اتخاذ القرار :

إن اتخاذ القرار يعد مهارة يتعلمها أعضاء الجماعة، لذا يصعب عليهم المشاركة في اتخاذ أي قرار ما لم تُعطَ لهم الفرصة لتحمل المسؤولية، ولاسيما أن معظم المجتمعات تعتمد على القادة أو على نماذج السلطة للمبادرة بالأفكار وبالعمل.

ويبين " جوردن Gordon " عام (١٩٥٥) أن هناك أربع طرائق تلجأ إليها الجماعات عادة في اتخاذ قراراتها وهذه الطرائق هي :

التصويت :

يعد التصويت من الطرائق شائعة الاستعمال في اتخاذ القرارات في الجماعات الديمقراطية حين لا يكون هناك اختلاف حول الموضوع، إلا أن هذه الجماعات لا تجرؤ عسلى اللجوء إلى التصويت في القضايا المهمة التي يدور حولها الخلاف لأن الأعضاء ولاسيما الذين تتوزع عليهم المسؤوليات غالباً ما يفقدون ثقتهم في التصويت ولا يطمئنون إليه لهذا لا يعتمدون عليه في مثل هذه الحالات في الوصول إلى قرار جماعي. ومما يؤكد هذا ما يلاحظ عادة من استمرار أعضاء الجماعة في النقاش حتى بعد انتهاء عملية التصويت والحصول على النتائج، أو تأجيل اتخاذ القرار عندما يبدي أحد الأعضاء اعتراضاته إلى أن يطمئنون على أن هذه الاعتراضات قد تم اختبارها والتأكد من حقيقتها. لهذا فإن الجماعات التي يتوزع أعضاؤها المسؤوليات ترى أن طريقة التصويت وسيلة مهمة فقط لمعرفة اتجاه الجماعة العام نحو موضوع معين ولتقدير نوع النقاشات المتوقعة من أجل الوصول إلى الإجماع.

الإجماع :

يعد الإجماع الطريقة التي تسيطر فيها الجماعة بالفعل على عملية اتخاذ القرار. ففي الجماعات التي تعتمد على طريقة الإجماع في اتخاذ قراراتها يقدم بعض الأعضاء

اقـــتراحات معيـــنة ثم تناقش من قبل بقية الأعضاء وعندما يشعر الأعضاء أن الجماعة أوشـــكت عـــلى أن تتخذ القرار عندها يتخذ بالإجماع، ويتم هذا بصورة غير رسمية ومرنة جداً.

التفويض في اتخاذ القرار :

تلجأ الجماعة أحياناً إلى هذه الطريقة عندما تلاحظ محاولة بعض الأعضاء فرض ســـلوك معـــين على جميع الأعضاء الآخرين، كمحاولة البعض تخصيص مدة من أجل ممارســـة نشاط معين أو أداء شعائر معينة..إلخ. لكن على الرغم من أن الجماعة قد لا تعـــترض عـــلى مثل هذا السلوك، إلا أنها تقاوم محاولة فرض سلوك ما من قبل بعض الأعضاء، أي تحاول حماية بعض الأعضاء من إرادة بعضهم الآخر لتبقى إرادة الجماعة. لهذا فقد تتفق في مثل هذه المحاولات على تخصيص مدة معينة يمارس خلالها كل عضو وبحســـب إرادتـــه السلوك الذي يرغب فيه، كأن تترك الحرية للمشرف على حلقات البحث في كلية الآداب باتخاذ الإجراءات المناسبة التي يرغب فيها وبهذا تحافظ الجماعة على تماسكها وتتجنب إمكانية الانقسامات.

عـــلى أية حال، يتفق جميع علماء النفس، بغض النظر عن اتجاهاتهم، على تفوق الجماعـــة في الفعل الإرادي لاتخاذ القرارات. ولاشك في أن تأثير الجماعة في أعضائها، ولاســـيما المنظمة منها متعددة الجوانب، فحاجات الجماعة ومصالحها الاجتماعية وما ينشـــأ عنها من مشاعر اجتماعية وقناعات ومثل عليا تلك التي تكونت تدريجياً خلال تفـــاعل أعضـــائها تحـــت شـــروط حياتهم الاقتصادية والسياسية والثقافية، كل هذه الخصـــائص تؤثـــر في نشاط الأعضاء وتميز رغباتهم وآمالهم وأحلامهم عن خصائص جماعات أخرى. كذلك تظهر ذاكرة الجماعة التاريخية من خلال الحكايات والأساطير والفنون والأخلاق...، كما يظهر تفكيرها من خلال مناقشة المشكلات المختلفة ومن خـــلال طرائق اتخاذ القرارات.هذه القرارات الجماعية التي هي نتيجة للتفكير الجماعي الـــذي هـــو أســـاس تكوين الرأي العام. زيادة على ذلك فإن الجماعة لا تتفاعل مع

الأحـــداث بصورة عقلانية عن طريق تقويمها فحسب، بل تعكس حاجاتها ومصالحها ومثـــلها العليا لهذا تتأثر بها انفعالياً فقد تبتهج أحياناً وتظهر في أحيان أخرى سخطها وخوفها أو حزنها...

وهكـــذا فإن خصائص الجماعة المميزة : نشاطها وإدراكها وانفعالاتها وإرادتها وتفكيرهـــا وذاكـــرتها، إضافة إلى مستوى نشاطها من النهوض أو الهبوط والإثارة أو الخمول جميعها تؤثر في أعضائها وفي تصرفاتهم.لهذا فعندما يدور الحديث عن خصائص الجماعـــة إنما يقصد بها التكوين النفسي الذي يميزها عن غيرها من الجماعات، إذ لكل جماعـــة مهمـــا كانت صغيرة الحجم تكوين نفسي كما للفئات الاجتماعية وللأمم. وبالتأكيد فإن إدراك الجماعة للأحداث وتعبيرها المباشر عنها لا يتأثران ببنائها النفسي وبالمواقف والتقاليد الجماعية فقط، إنما أيضاً بخبرة أعضائها والوسط الاجتماعي الناتج عن تفاعلها المباشر.

خلاصة القول :

تـــتجمع في تكوين الجماعة النفسي خصائص مختلفة وتشكل وحدة تتكامل معاً في علاقات معينة أما المعارف والمهارات (التي تحدد استعداد الجماعة للنشاط والعمل) كذلـــك التقالـــيد الاجتماعية (التي ثبتت في صيغة إرشادات ومواقف تضبط السلوك) جميعها تأتي نتيجة نشاط الجماعة لكنها لاتعد من خصائص الجماعة.

فلكـــل جماعة (مجموعة، فئة، أمة) خصائصها المميزة نتيجة تطورها التاريخي وشـــروط حـــياتها الطبيعية وظروفها وأوضاعها الحالية. ويدخل ضمن هذه الخصائص الطابع الوطني الذي يظهر في مختلف أشكال ثقافتها الروحية والمادية كالموسيقى الوطنية والشـــعبية والمســـرح والرســـوم الشـــعبية والرقص واللغة والفولكلور وتقاليد العمل والمعيشـــة...كما تعد الثقافة المادية والروحية بالوقت نفسه، وسيلة لتكوين الخصائص القومية المميزة للجيل الناشئ.

الفصل الرابع

قياس العلاقات الاجتماعية

أولاً- مناهج بحث ديناميات الجماعة :

اتضح مما سبق أن الاهتمام بالجماعات هو الموضوع المشترك بين جميع ميادين العلوم الاجتماعية، لذا لم تقتصر بحوث ديناميات الجماعة على ميدان دون غيره من تلك الميادين. فقد اهتم به علماء الاجتماع عندما درسوا جماعات الأسرة والعمل والعصابات والوحدات العسكرية..، ودرس علماء النفس الجماعات نفسها لكنهم ركزوا على الطرائق التي تؤثر بوساطتها تلك الجماعات في سلوك أعضائها، وعلى الطرائق التي تؤثر فيها خصائص الأعضاء في وظائف الجماعات. كذلك أسهم علماء الانتربولوجية بدراسة الجماعات من مختلف المستويات الحضارية الثقافية، واهتم علماء السياسة بدراسة عمل الجماعات التشريعية ومراكز التأثير والضغط وتأثير عضوية الجماعات في الانتخابات، كما تزايد اهتمام علماء الاقتصاد بالطرائق التي تُتخذ بوساطتها قرارات الإنفاق والادخار في الأسرة وبكيفية تأثير حاجات الأسر في حجم القوى العاملة، وبكيفية اتخاذ القرارات في مختلف الشؤون الاقتصادية...إلخ.

وكان من الطبيعي أيضاً أن تهتم جميع الميادين التي تعمل مع الجماعات بالقوانين التي تحكم الحياة الاجتماعية سواء في ذلك ميادين تنمية المجتمع والخدمة الاجتماعية، أو ميدان العلاقات الإنسانية في الصناعة والعمل والإرشاد الزراعي والاجتماعي والتثقيف والتوجيه الأسري، وفي اختيار القادة وتدريبهم...

وقـــد عرضت في الفصول السابقة دراسات متعددة تناولت ديناميات الجماعة وكانـــت قـــد خططـــت ضـــمن إطار مناهج البحث المستخدمة في دراسة السلوك الاجـــتماعي (عـــلم الـــنفس الاجتماعي)، فجاء بعضها استطلاعياً في منهجه، واتبع بعضـــها الآخر المنهج التجريبي إلى غير ذلك من مناهج..وبالتأكيد فإن اختيار المنهج الـــذي يخطـــط البحث في ضوئه، كذلك الأدوات التي تستعمل في جمع البيانات وفي تفسيرها يتعلق بالنظرية نظراً للعلاقة التي تربط المنهج وطرائقه وأدواته بالنظرية.

أمـــا المـــناهج التي يمكن للباحث أن يهتدي بها في بحث ديناميات الجماعة فهي نفســـها المستعملة في دراسة الظاهرات النفسية الاجتماعية التي عرضت في الجزء الأول مـــن كتاب مبادئ علم النفس الاجتماعي. وهذه المناهج هي: المنهج التجريبي والمنهج الاستطلاعي، والمنهج التاريخي.

١ - أمـــا « المنهج التجريبي » الذي يتسم بالضبط التجريبي ويهدف الكشف عن العلاقـــات العلمـــية فقد أسهم إلى حد كبير من توضيح السلوك الاجتماعي وفهمه من خلال أنواع متعددة من التجارب منها:

- «الـــتجارب الطبيعـــية»: ومن أنواعها تلك التجارب التي تخضع الجماعات خلالهـــا للدراســـة دون أية محاولة للتأثير فيها. وتمثل هذه التجارب تلك التي تناولـــت «الشخصـــية القومـــية» حيـــث تقارن خلالها شخصية الشعوب والمجـــتمعات الإنسانية البدائية والمتحضرة..وتستعين هذه التجارب بمختلف أنواع الاختبارات والمقاييس لجمع المعلومات المطلوبة.

ومـــن التجارب الطبيعية أيضاً تلك التي يستفيد الباحث لإجرائها من التغيرات التي تقع ضمن مجرى الحياة العادية دون أن يدخل تغييرات في حدوثها أو يتدخل فيها، كمـــا هـــو الحـــال عـــند إدخال سياسة جديدة أو نظام جديد، أو وقوع حادث مفاجئ..هذه الحالات وأمثالها الكثير تتيح للباحث فرصاً يكشف من خلالها التغيرات

التي يمكن أن تقع نتيجة التغيرات الطبيعية، ومن نماذج ذلك دراسة السلوك في الأزمات والنكبات والكوارث الطبيعة كالزلازل والحرائق والفيضانات.

- أمـــا «التصـــميمات التجريبـــية» : فهي التجارب التي يتدخل فيها الباحث ويضـــبط متغيراتها. من هذه التجارب «الميدانية» وهي التي تجري في المجالات الطبيعية التي توجد فيها الجماعات ويدخل الباحث فيها عمداً تغييرات بقصد اختـــبار صحة بعض الفروض، إنه يخطط لمثل هذه التغيرات ويضبط ظروف الـــتجربة لكـــن بشرط تعاون الجماعة موضع التجربة حتى يتمكن من إدخال التغيرات موضع التجربة.

وقد تُصمم التجارب ضمن إطار المعمل حيث توضع خلالها الجماعات الطبيعية في ظروف مضبوطة في المعمل هذا النوع من التصميم يسمح باستخدام أنواع الضبط المألوفـــة مـــع الجماعـــات العادية. وأحياناً أخرى تُكوّن جماعات اصطناعية لإجراء الـــتجارب في المعمـــل في ظـــروف يخلقهـــا الباحث وتمكّنه من التحكم فيها بصورة مضبوطة. وبالرغم من أن هذا النوع من التصميمات التجريبية يمكّن من عزل المتغيرات وضـــبطها تجريبـــياً لمعرفة العلاقات السببية مما لا يتوافر في التجارب الميدانية، إلا أن محاولات الضبط مع جماعات تؤلف خاصةً لإجراء التجارب كثيراً ما تبعد التجربة عن خصائص الحياة الواقعية وعن العالم الحقيقي.

تـــتعدد التصميمات التجريبية وتتنوع فمنها ما يستخدم مجموعة واحدة أو أكثر من مجموعة ومنها ما يستخدم تدوير المجموعات.

٢- « المنهج الوصفي » : الذي يهدف تقرير خصائص موقف معين وتحديد الحالة الحاضرة، أي وصف العوامل الظاهرة في الموقف. يستخدم عادة هذا المنهج في دراسة خصائص الجماعات وقياس الرأي العام والاتجاهات..إلخ.

فالموضـــوعات التي يتناولها هذا المنهج متنوعة ويتسع مداها وتشمل المعلومات المميزة كالسن والجنس والمهنة والتعليم وعضوية الجماعات وحجم العضوية إلى غير ذلـــك مـــن البيانات التي تجمع لمعرفة تواترها وارتباطها بمتغيرات مهمة في الدراسة. كذلـــك فإن الدراسة الوصفية تسعى لجمع المعلومات عن الجماعات المحلية (أصدقاء، أقـــارب قـــربهم وبعدهم) وتلقي الضوء على الظروف التي يعيش ضمنها الأشخاص وتعمل فيها الجماعات ...

تستعمل في مثل تلك الدراسات طرائق متعددة كالمسح الاجتماعي والمقارنة والحالة..إلخ، كذلك تستعمل أدوات ووسائل قياس متعددة.

٣- أمـــا « المنهج التاريخي » : الذي يهدف فهم ظواهر السلوك من خلال فهم تطورها التاريخي والربط خلالها بين الماضي والحاضر والمستقبل، ذلك لأن هذا الـــربط شـــرط ضروري لفهم أية ظاهرة سلوكية ولنجاح خطة العمل على المســـتويات المحلية والقومية والعالمية، فلا يمكن مثلاً تفسير الكثير من جوانب ظاهـــرة القـــيادة إلا بـــالعودة إلى التاريخ وعدم الاكتفاء باستخلاص بعض التعمـــيمات مـــن مجرد معرفة طبيعة القيادة في الريف والمدينة ومعرفة العوامل المؤثرة فيها.

يُشاع استخدام هذا المنهج في دراسة الطابع القومي لشعب من الشعوب حيث يحاول الباحث تحديد النمط النفسي والاجتماعي للشخصية القومية، كما يفيد في فهم الكـــثير من الظواهر كالاتجاهات والتعصب القبلي والعائلي في الريف وكظاهرة الأخذ بالثأر والزواج..إلخ.

بعـــد ذلـــك تفسرغ البيانات وتصنف بموجب فئات تتناسب وأهداف البحث والفـــروض، وقـــد وَضَّـــحْتُ هذه المرحلة من البحث في كتاب مبادئ علم النفس الاجـــتماعي المشار إليه، كذلك أشير إلى كيفية تحليلها إحصائياً بهدف وصف البينات

وتلخيصها (الإحصاء الوصفي) وتحديد الدرجة التي يمكن أن تعمم بها النتائج (إحصاءات العينة) ويستعان بذلك بمختلف المقاييس الإحصائية كالمتوسط والوسيط والمنوال والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط واختبارات الدلالة وبمختلف صور رسم منحنى توزيع البيانات.

ومما تجدر ملاحظته أن التعبير الإحصائي هو تعبير عن احتمالات، لهذا يصعب الاعتماد على الدليل الإحصائي وحده في الحكم، ولابد من إضافة المعلومات المتوافرة إليه من مصادر أخرى. وأخيراً يُكتب تقرير عن البحث يشتمل على خطوات البحث الرئيسية والاستنتاجات المهمة والتوصيات المستخلصة.

لقد عرضتُ في الجزء الأول من الكتاب المذكور أدوات البحث المستعملة لجمع البيانات باستثناء مقاييس الاتجاهات والرأي العام التي سيتم عرضها في مكانها المناسب في فصول لاحقة في هذا الكتاب وخاصة الاتجاهات والرأي العام أما مقاييس العلاقات الاجتماعية فتخصص للفصل الحالي.

يتم بوساطة هذه المقاييس الحصول على المعلومات الضرورية عن بناء الجماعة التي تُمكّن الباحث في ديناميات الجماعة من استخدامها في العمل الجماعي لتحسين كفاءة الجماعة.

فقد أشار في هذا المجال كل من "كارترايت وزاندر Cartwright,Zander" عام (١٩٦٠) إلى أن بناء العلاقات الاجتماعية هو أحد الجوانب المتعددة[1] التي يمكن بوساطتها دراسة بناء الجماعة وهذه الجوانب ترتبط فيما بينها بعلاقات موجبة.

ويمكن دراسة العلاقات الاجتماعية بوساطة مقاييس خاصة بها تعرف بـ « الاختبارات السوسيومترية Sociomtry Tests » وكان لـ" مورينو Moreno "

---

1 – بناء الاتصال (طرائق الاتصال بين الأشخاص) وبناء الحراك الاجتماعي (الترقي الرأسي) وبناء العلاقات الاجتماعية.

الفضـــل في استخدام هذه المقاييس التي تعتمد نظريته في «التلقائية والابتكار». لهذا لا بد من فهم أركان هذه النظرية قبل توضيح كيفية استخدام المقاييس وكيفية الاستعانة بها لدراسة العلاقات الاجتماعية. فما نظرية مورنيو؟.

ثانياً – نظرية مورنيو (السوسيومترية) :

لاحـــظ " مورنيو " عندما كان مسؤولاً عن معسكر اللاجئين خلال الحرب العالمـــية الأولى أن توافـــق هـــؤلاء يكـــون أفضل عندما تترك لهم حرية اختيار من يشـــاركونهم في مختـــلف مناشـــط المعســـكر . هـــذه الملاحظة قادته إلى بناء النظرية السوســـيومترية ومن ثم إلى إيجاد المقاييس السوسيومترية، وهذا فقد مهّد السبيل لفتح الآفـــاق الواسعة في مجال دراسة الجماعات ولاسيما ما يتعلق بأنماط الصداقة وتكوين الجماعـــات الفرعـــية وعلاقـــات الـــتجاذب والتـــنافر والبناء غير الرسمي، وسلوك الـــدور....إلخ. هـــذه الدراسات تتصل بشكل مباشر بديناميات الجماعة ولاسيما ما يتعلق منها بسلوك الدور.

يـــرى "مورينو" أن السوسيومترية نظرية وموضوع للبحث وطريقة للتحليل وهي في الوقت نفسه أداة لجمـــع البيانات. وتستنـــد هذه النظرية إلى مفهومي: «التلقائية» و«الابتكار» .

يرى " مورينو " أن هذين المفهومين رغم ارتباطهما إلا أنهما من فئتين مختلفتين وليسا شيئاً واحداً، فقد يكون شخص ما، على حد تعبير مورينو على درجة كبيرة من التلقائـــية لكـــنه لـــيس مبتكراً، وبالمقابل قد يكون شخص آخر على درجة عالية من الابـــتكار لكنه ليس تلقائياً، فالتلقائية هي التي تيسر استجابة المبتكر، وهي التي مكّنت "بـــتهوفن" مـــثلاً من استغلال إمكاناته فكتب السمفونيات العظيمة، في حين هناك

الكـــثيرون من أمثاله لكنهم لم يصلوا إلى ما وصل إليه لعدم توافر التلقائية لديهم، لأن الابتكار دون التلقائية يصبح عديم الحياة.

لهـــذا يـــرى مورينو أن مصير الحضارة في أي مجتمع إنما يتحدد بمقدار ما لدى أعضائه من استعداد للخلق والتلقائية، فالتلقائية هي التي تدفع الشخص نحو الاستجابة المناسبة لموقف جديد أو الاستجابة الجديدة لموقف قديم، ومع ذلك فهي أقل الخصائص نمـــواً لدى الإنسان لأنها مقيدة بمختلف العوامل الحضارية. ويرجع مورينو الكثير من الاضـــطرابات النفسية والاجتماعية إلى هذا التقييد لأن القلق ينتج عن فقدان التلقائية، لهذا يرى أن على المعالج أن يتعلم التلقائية حتى يعلم عميله ويدربه على التلقائية.

ويعـــتقد " مورينو " أن التلقائية تعمل على جميع مستويات العلاقات الإنسانية وفي مخـــتلف أشـــكال التواصل بين الأشخاص وتتوافر بدرجات مختلفة من الاستعداد ابـــتداء من الصفر حتى الحدود القصوى وتعمل كوسيط « Catalyzer »فحين يواجه شخص ما موقفاً جديداً تهديه التلقائية وتنبهه إلى أفضل الأفعال والأفكار والانفعالات، وقـــد يســـتعين في حالات معينة بمستوى وقدر كبير منها أما في حالات أخرى فقد يســـتعين بقـــدر أقل وذلك تبعاً لمطالب الموقف. معنى ذلك أن التلقائية ليست رصيداً بصـــورة كمية يُسحب منها ما يتطلبه الموقف، بل تعمل فقط في لحظة ظهورها تماماً كالمصـــباح فهو عندما يُضاء تظهر الأشياء جميعها واضحة أما في حالة إطفائه فتختفي هذه الأشياء لكنها تظل كما هي.

ويعتقد أيضاً أن التلقائية مفهوم مرن وقابل للقياس وهي والابتكار من وظائف الكائـــنات الإنســـانية الحية والعلاقات بينها، وهما يعملان معاً بصورة واقعية ملموسة خـــلال تفاعل الشخص مع شخص آخر أو مع الأشياء أو مع العمل، وخلال تفاعل مجتمع بآخر وبالإنسانية.

ومع ذلك فإن " مورينو " يرى أن الابتكار الذي يتم خلال أربع مراحل تبدأ بالابتكار فالتلقائية فالتهيئة فالحوافظ، يحتاج الابتكار الذي هو أولها إلى التلقائية (وسيط) ليصبح له أثر، أما المظهر الإجرائي للتفاعل بين الابتكار والتلقائية فيبدو في التهيئة ومن ثم تأتي الحوافظ الحضارية الاجتماعية التي هي نتاج هذا التفاعل وهي التي تكمن وراء جميع صور النشاط الخلاق : كالأبجدية والأعداد واللغة والرموز الموسيقية....إلخ. وهذه الحوافظ هي التي تمد الإنسان بما يحتاج إليه إنها تعينه تاريخياً لكنها تجعله في الوقت نفسه عبداً لها، لهذا يعتقد مورينو أنه لا يوجد في عالم الإنسان إلا القليل من التلقائية لأنها لا تُختزن، فالإنسان إما أن يكون تلقائياً أو غير تلقائي في أية لحظة. معنى ذلك أنه على الرغم من أهمية التلقائية إلا أنها ضعيفة لأن الإنسان يخافها كما كان الإنسان البدائي يخاف النار إلى أن استطاع إشعالها بنفسه. وعلى هذا الأساس سيبقى الإنسان يخاف التلقائية حتى يتدرب عليها، وهذا ما توقع مورينو حدوثه في القرن العشرين.

استناداً إلى ما تقدم يعتقد مورينو أنه بقدر ما تتمكن السوسيومترية من معالجة الظواهر الاجتماعية معالجة متعمقة بقدر ما تشكل عاملاً مشتركاً بين جميع العلوم الاجتماعية وستشكل حينها علماً مستقلاً يتناول الذرات والجزئيات الاجتماعية.

ويعتقد كذلك أنه عندها يمكن في بنيان المجتمع رؤية موضع كل عضو وحوله نواة من العلاقات التي تتغير تماسكها باختلاف الأعضاء، وهذه النواة من العلاقات هي التي تشكل البنيان الاجتماعي المصغر في المجتمع وهي التي يُطلق عليها « الذرة الاجتماعية ». وترتبط أجزاء من الذرات الاجتماعية وتكوّن شبكات معقدة من الاتصال تسمى « بالشبكات السوسيومترية ». وهذه الشبكات تشكل التقاليد الاجتماعية والرأي العام من وجهة السوسيومترية الدينامية (التي تهتم بمشكلات التغير الاجتماعي).

يطلق مورينو على عملية التجاذب والتنافر بين الأشخاص مصطلح الـ« التيليه Tele » الـذي يشـير إلى تـيار من المشاعر الذي تتكون منه الذرات والشبكات الاجتماعـية. وتدل عملية «التيليه» على أبسط وحدة من وحدات المشاعر التي تنتقل مـن شخص إلى آخر وهي القاسم المشترك بين مختلف صور التجاذب والتنافر والحياد في المشـاعر، أي أن «الذرة الاجتماعية»، كما يرى مورينو، تتكون من «تليهات» متعددة وهي أجزاء من الشبكات السوسيومترية التي تربط أعضاء الجماعات الكبيرة أو تفصل بينهم بموجب علاقات «التيليه» وهذه الشبكات هي أجزاء من وحدة أكبر هو المجتمع والمجتمع جزء من السوسيومترية الكلية للمجتمع الإنساني.

ويؤكـد "موريسنو" كـون السوسيومترية العامل المشترك بين ميادين العلوم الاجتماعـية عـندما تعـالج الظواهر الاجتماعية معالجة متعمقة وذلك قبل أن تتميز تلك الظواهـر إلى ظواهـر نفسـية أو اجتماعـية أو انتربولوجية أو اقتصادية ...، فتميل السوسـيومترية في عـلم النفس (المستوى الفردي النفسي) إلى اعتبار علاقات «التيليه» صـادرة عن الشخص نحو الآخرين ونحو الموضوعات وتدرس الاستجابات في صورة علاقـات وليسـت في صورة مفردة، أي لا تهتم بدراسة الأشخاص كوحدات عضوية معـزولة بـل تـنظر إلـيهم باعتبارهم أجزاء من بناء اجتماعي إنساني كلي. وتنظر السوسـيومترية إلى الـنظم الاجتماعية باعتبارها نظم تجاذب وتنافر وحياد، وترى أن دراسـة البـناء الـذري الأولي للعلاقـات الإنسانية هو أساس معظم دراسات علم الاجـتماع، سـواء في ذلك الجماعات الأولية الصغيرة والوحدات الاجتماعية الدينامية. كذلـك فقد وضح "مورينو" ضمن إطار نظريته موقفه من العلاقات الإنسانية ومن الأدوار، كما وضح وجهة نظره في السلوك غير المتوافق وارتقاء الجماعات.

١ – العلاقات الإنسانية :

تقسوم العلاقات الإنسانية، من وجهة نظر مورينو، على أساس تقابل شخصين فاعلين في الفكرة وفي الخبرة وهما يعيشان معاً ويخبر كل منهما الآخر على علاقته وليس كمـــا يتقابل المعالج مع العميل أو كما يتقابل شخصان يختلفان في المكانة. وبالتالي فإن الجماعـــة الطبيعـــية والمجتمع الحقيقي لا يقومان إلا على أساس التقابل بين الأشخاص بالمعنى الذي أشار إليه، لهذا فإن مورينو يرى أن نظريته في العلاقات تختلف عن غيرها مـــن الـــنظريات ولاســـيما أن مجرد صدور العلاقات عن الأشخاص دون تبادلها مع أشخاص آخرين لا يمكن أن تكون جماعات بالمعنى السوسيومتري، إنما مجموعات من الأفراد. فالدراسة السوسيومترية ترى أن الأشخاص هم أجزاء في بناء اجتماعي إنساني كلي لهذا يعترض مورينو على قيام علاقة تشبه علاقة الطفل بدميته أو المستمع بالمذياع والقارئ بالكتاب...

ويرى كذلك أن العلاقات هي التي تقوم بين شخصين لكل منهما دوره وآماله ولـــيس كما يحدث في التحليل النفسي بحيث تنهار العلاقات التحليلية إذا انقلب دور العمـــيل إلى محلـــل يقوم بدور الموجه. كما يرى مورينو أن نظريته في العلاقات تهتم بالتنظـــيم النفســـي – الاجتماعي للجماعة وبالطريقة التي تعمل بها، فتنظيم الجماعة التلقائي الديمقراطي يجعل من عملية القيادة تعبيراً حراً ويفسح المجال أمام أكبر عدد من الأعضـــاء للقـــيام بوظائف القيادة، وتهتم أيضاً بقياس العلاقات بين الأشخاص وبين الجماعات كالعلاقات بين الأدوار والتلقائية والابتكار والانفعالات..هذه التي كانت عصـــية عـــلى القياس. وتهتم نظرية مورينو بالعلاقات النشطة بين الأعضاء وبين بناء الجماعـــة ووظيفتها أي بالتلقائية وبالتهيئة للعلاقات بين الأشخاص وما ذلك إلا لأن بـــناء الجماعـــة لن يقوم إلا إذا حقق القيام بوظيفتها، والقيام بالوظيفة لن يتحقق إلا عندما يعتمد على مبادأة الأعضاء وحماسهم.

وهكـــذا يـــبدو أن موريـــنو يرى أن العلاقات هي العلاقات المتبادلة لهذا يرى ضـــرورة استبدال علاقة الطفل بالدمى بعلاقات حقيقية مع أشخاص آخرين لأن هذا فقط ييسر أمامه التلقائية ويتعلم نتيجة ذلك وجود حدود للحب وللكراهية وهو ما لا يســـتطيع تعلمه عن طريق علاقته بالدمية التي باستطاعته تمزيقها إرباً أو محبتها غاية في الحب.

٢- الأدوار :

يميز مورينو عند قيام الشخص بدور ما بين ثلاث حالات، الحالة الأولى: عندما يقـــوم بدور واضح لا يسمح له بأي تغيير أو حرية، والحالة الثانية : عندما يقوم بدور يســـمح له بجزء من الحرية، والحالة الأخيرة : عندما يخلق الدور الذي يسمح له بقدر كبير من الحرية، ويرى مورينو أن الأدوار والعلاقات التي تقوم بينها في أي حضارة هي تطور.

ومـــن الواضح أن الحقيقة الإنسانية والاجتماعية الرئيسية كما يراها مورينو هي الـــرابطة الانفعالية والقدرة على تكوينها. فسلوك الشخص مؤثراً بالآخرين ومتأثراً بهم يحـــدد حـــيزه الاجتماعي، ويتسع الحيز الاجتماعي ويتقبل الشخص أحياناً ويضيق به ومـــنه أحياناً أخرى، شأنه في ذلك شأن أي سلوك دينامي، ويؤدي بالتالي إلى توجيه نشاط الشخص وفقاً لرغباته أحياناً وضدها في أخرى. معنى ذلك أن سعادة الشخص وفعاليته، إلى حد ما، هما نتاج علاقاته الاجتماعية، فالطفل يبدأ منذ مرحلة مبكرة من حياته باختيار الآخرين يقترب من الذين يستجيبون له ومن الذين يود أن يستجيبوا له، ويـــنفر مـــن الذيـــن ينفرون منه أو الذين لا يتمكن من جذبهم نحوه. وتحدث عملية الاختيارات هذه بصورة شعورية وتصبح بالتالي الاختيارات سواء للأشخاص الآخرين أو للموضوعات مميزة لكل شخص وقد تزداد قوة من بعض الوجهات دون الأخرى، وهي أساس المجتمع الذي تُمثل بناؤه العلاقات الانفعالية تمثيلاً مباشراً.

٣- السلوك غير المتوافق :

يـرى موريـنو أنـه يمكن تحديد العلاقات بين البناء الاجتماعي والسلوك غير المتوافق (المضطرب) بوساطة الدراسات الكمية، أي أنه لا يركز في دراسة السلوك غـير المـتوافق عـلى الشخص الفرد إنما على الباثولوجية الاجتماعية النفسية في بناء الجماعة، لهذا يفترض عند دراسة سلوك الطفل غير المتوافق مثلاً دراسة انفعالات الأب نحـو ابـنه ونحـو زوجته وانفعالات الأم نحو طفلها ونحو الأب... ويرى كذلك أن الـتفاعل السوسـيومتري بين الذهانيين يمكن ملاحظته بوضوح في مشافي الأمراض العقلـية، كذلك يمكن ملاحظة التوازن وعدم التوازن داخل الذرات الاجتماعية لهؤلاء الذهانـيين مـن خـلال ملاحظـة انحراف الذرة الاجتماعية عن توازن الانفعالات للمجموع الكلي.

وعـلى هـذا الأساس فإن وظيفة العلاج النفسي تتركز في إعادة تنظيم الذرة الاجتماعـية للذهـاني وتعـيين جماعة تجريبية له يمكنها مساعدته في محاولاته للشفاء. ويمكـن الاهـتداء إلى هـذه الجماعة التجريبية من خلال استجاباته التلقائية المتعلقة باستبعاد بعض الأشخاص أو ضمهم إليها في مرحلة معينة. وأشار مورينو في هذا المجال إلى أن جماعـات الذُهانـيين قد تنـزع إما نحو الجمود المتطرف (عدم التغيير في البناء السوسيومتري)، أو نحو المرونة المتطرفة مع ندرة الحالات المتوسطة، كما أشار إلى أن الاختـبارات السوسيومترية قد كشفت عن وجود قادة معزولين في جماعات الذهانيين وأن هذه الجماعات تحدد معاييرها بنفسها.

٤- ارتقاء الجماعات :

تمكـن مورينو من دراسة المستويات الارتقائية للمجتمعات من خلال علاقات الأطفـال بعضـهم مـع بعض في مختلف المستويات الارتقائية. أجريت الدراسة على مجموعـة مـن الأطفال تتألف من تسعة أطفال متقاربين في السن. بدأت الدراسة منذ

ولادة هؤلاء الأطفال واستمرت التجربة (١٨) شهراً، واستخدم جماعة ضابطة تتألف من طفل وثماني دمى.وقد سجلت الملاحظات حول عدد من الفئات منها :

- عدد المرات التي ينظر فيها كل طفل إلى الآخر.
- عدد مرات بكائه مع آخر وابتسامه معه.
- عدد مرات إمساكه بطفل آخر أو لمسه له.

كذلسك طبق تجربة أخرى على تلاميذ وتلميذات المرحلتين الابتدائية والثانوية. وطلب من كل منهم اختيار زميل يرغب الجلوس بجواره.

أسفرت النتائج عن أن أعلى نسبة من تبادل الاختيارات بين الجنسين كانت في الصف الأول الابتدائي وبلغت (٣٥,٥%) لكن هذه النسبة أخذت بالتراجع التدريجي في الصفوف الثاني والثالث والرابع وكانت على التوالي (٨,٥%، ٤,٧%، ١,٦%) عسادت النسبة نحو الارتفاع في الصف الخامس وتراجعت مرة أخرى ووصلت إلى الصفر في الصف السادس، ارتفعت بعدها في الصف السابع ووصلت إلى (٣,٢%) وإلى (١٠,٥%) في الصف الثامن..

استنتج موريتو من تلك الدراسات التي طبقت على تلاميذ المرحلة الثانوية الذين تتراوح أعمسارهم بين (١٤-١٨) سنة أن بناء الجماعة يرتقي من مرحلة إلى أخرى بموجب ما يأتي :

- مرحلة العزلة وهي تبدأ من الأسبوع العشرين من العمر حتى الثامن والعشرين.
- المرحلة الثانية تبدأ من عمر العشرين أسبوعاً حتى الثامن والعشرين، فيها يستجيب الأطفال بعضهم لبعض ويؤثر عامل القرب الفيزيقي في تقاربهم النفسي، ويبدأ كذلك في هذه المرحلة تعارف الأطفال بالجيران.

- يبدأ الأطفال منذ بداية الأربعين أسبوعاً من عمرهم حتى (٤٢) أسبوعاً في جذب الانتباه نحوهم، يلي ذلك مرحلة اندماج الأبنية المتميزة في صور من وحدة جديدة، تليها مرحلة التماسك والتكامل وثبات بناء الجماعة.

وأظهرت النتائج أيضاً أن المراحل السابقة متداخلة، وأن الامتداد الانفعالي الاجتماعي يزداد بتقدم العمر، وأن التجاذب بين الجنسين يبدأ في سن السنتين ويصل درجة مرتفعة فيما بين الثالثة والسادسة من العمر، لكنه يتراجع حتى يصل درجة منخفضة فيما بين العاشرة والحادية عشرة يعود ليتزايد بعد ذلك ببطء تدريجي فيما بين سن (١١ حتى ١٤ سنة).أما الاهتمام بالجنس نفسه فيبدو خلال الأعمار الآتية : (١٣,٨، ١٤، ١٩).وفيما يتعلق بالتماسك فقد تبين أنه ينمو مع تقدم العمر ويكون أضعفه في سن السادسة أو السابعة لهذا يزداد عدد الأطفال المعزولين في هذين العمرين ويقل عدد الأزواج المتبادلة...، وقد يرجع هذا إلى اعتماد الأطفال خلال هذه المرحلة على الوالدين وعلى الراشدين اعتماداً كلياً، أما فيما بين السابعة والرابعة عشرة عندما يقل نفوذ الوالدين ويزداد تأثير الزملاء يزداد تماسك الجماعات وتكاملها وتقوى الروابط بين أعضائها كما يزداد تأثير الزملاء وضوحاً فيما بين الرابعة عشرة والثامنة عشرة من العمر.

هكذا يبدو أن مورينو حاول أن يقيم نظرية متكاملة عن الإنسان والمجتمع موجهاً جهوده لتحقيق التلقائية في المشاعر ومعتبراً أن سعادة الإنسان هي الهدف العلاجي، ومركزاً جهوده على دراسة البنيان الاجتماعي في اللحظة الراهنة، متحولاً من دراسة التجمعات الاجتماعية الكبرى نحو الوحدات أو الذرات الصغرى.

كما حاول مورينو أن يقيم علم اجتماع يستند إلى الموقف وتحليل الدور (علم اجتماع موقفي) كذلك ثار على العلاقة بين الباحث والمبحوث لأنه يرى أن كل شخص في المجتمع يصبح باحثاً للآخر ويصبح بالتالي المجتمع كله باحثاً ومبحوثاً...،

ذلـــك بهدف فهم المشاعر الاجتماعية ومن ثم لتصحيحها وبهذا يقول مورينو إن علم الاجتماع يصبح للشعب وبالشعب ومن أجل الشعب.

وتوصـــل موريـــنو ضمن هذا الإطار إلى بعض القوانين كالجاذبية الاجتماعية والـــذرة الاجتماعـــية وظاهرة «التيليه»، واستخلص عدداً من الأدوات كالاختبارات السوسيومترية والاختبارات الموقفية واختبارات الدور واختبارات التلقائية والاختبارات الســـيكودراماتيكية والسوسيودراماتيكية، كما توصل إلى تقديم مادة للبحث بأشكال جديدة كالسوسيوجرام والمصفوفة السوسيومترية.

ومع ذلك فإن نظرية مورينو تحاول تفسير جميع الظواهر على أساس بعد واحد هـــو «التلقائية» وتركز اهتمامها في الروابط الانفعالية وعلى ما يقوله الناس ويعبرون عـــنه من تنافر وتجاذب بينهم، أو على ما يسميه مورينو «التيليه» والذي يعده وحده العـــامل المســـؤول عن معدل التفاعل بين أعضاء الجماعة، أو عن تبادل الاختيارات بينهم، فارتقاء الجماعات والسلوك غير المتوافق والأدوار والقيادة...،جميعها من وجهة السوســـيومترية تستند إلى الاختيار، وتفترض أن علاقات الاختيار والنبذ هي وحدها الـــتي تشكل بناء الجماعة عوضاً عن أن تكون هذه العلاقات أحد أنواع البيانات عن بـــناء الجماعـــة. كذلـــك فإن هذه النظرية تعتمد المقاييس السوسيومترية لفهم تلك العمليات ولمعرفة الجماعات والمقارنة بينها من حيث بناؤها السوسيومتري.

ثالثاً – الاختبارات السوسيومترية :

الاختبارات السوسيومترية هي أدوات لتقدير الاختيار « Choice » أو الرفض « Rejection »بـــين أعضـــاء الجماعة المعروفين بعضهم لدى بعض بهدف إعادة بناء الجماعة.

طبقـــت هـــذه الاختبارات في كثير من المواقف والوحدات الاجتماعية، نظراً لبساطتها وســـهولة استعمالها، كالصفوف المدرسية ووحدات الجيش والسجون والمصـــانع ومكنت من اكتشاف الكثير من خصائص الجماعات والظواهر المرتبطة بها كالقيادة والانقياد، والصداقة، والعداء، وتفكك الجماعة أو تماسكها.. إلى ماهنالك من ظواهـــر أخرى مهمة تستخدم لأغراض تطبيقية، كتكوين جماعات العمل والجماعات العلاجية إلى جانب توزيع الشعب في الصفوف المدرسية.

تشـــتمل الاختـــبارات السوســـيومترية جمـــيع الاختـــبارات السوسيومترية والسيكودراماتيكية التي تشمل السوسيودراما والسيكودراما.

تفـــيد هـــذه الاختبارات في تقدير التجاذب والتنافر بين الأعضاء داخل جماعة معينة، حيث يطلب من كل عضو على انفراد أن يختار عدداً من الأشخاص الآخرين في الجماعة والذين يود أن يشاركهم أنشطة معينة وعدداً آخر من الأشخاص الذين لا يـــود مشاركتهم في تلك الأنشطة ويفضل مورينو ألا يحدد عدد معين من الاختيار أو النبذ وترك الحرية كاملة أمام الأعضاء في ذلك لأن هذا يوضح اختلاف الأعضاء فيما بيـــنهم في عـــدد اختياراتهم ويميز بين العضو الذي لا يختاره أحد وبين العضو المعزول الذي لا يختار أحداً ولا يختاره أحد.

كمـــا يرى "مورينو" ضرورة تحديد النشاط الذي يطلب من العضو أن يشارك أو لا يشـــارك فـــيه الأشخاص الآخرين، ويشترط أن يكون لهذا النشاط معنى ودلالة بالنســـبة للأعضاء، كما يشترط في أسئلة هذه الاختبارات أن تتلاءم مع مستوى فهم أعضـــاء الجماعة إلى جانب ضرورة الحفاظ على السرية التامة في نتائجها، وإلى أهمية اســـتخدام النتائج التي تسفر عنها الاختبارات في إعادة بناء الجماعة، ولاسيما أن توقع الأعضاء الفائدة المباشرة يزيد من شدة دوافعهم للتدقيق في اختياراتهم.

يفهم من هذا أن الاختبارات السوسيومترية تفترض حدوث تفاعل بين أعضاء الجماعة ومشاركة بعضهم مع بعض في الخبرات مدة من الزمن، كما تفترض ألا يزيد حجم الجماعة على حد معين حتى لا يعيق التفاعل بين الأعضاء.

بيد أن مورينو وجد، مع أهمية تلك الشروط، صعوبة توافرها جميعاً في الواقع، لهذا فضّل استعمال مصطلح « الاختبارات شبه السوسيومترية Near-Socion Etric » أو « الاختبارات شبه السوسيومترية التشخيصية » عوضاً عن الاختبارات السوسيومترية، كما وجد أن عدم تحديد عدد الاختيارات أو النبذ على الرغم من مزاياه إلا أنه قد يستغرق مدة طويلة زيادة على ما ينتج عنه من صعوبة في التحليل الإحصائي لهذا أدخل بعض التعديلات من أهمها تحديد عدد الاختيارات بثلاثة أشخاص فقط.

وقد أشار مورينو إلى أنه يمكن الحصول اختيارات الاختبارات السوسيومترية بوساطة التعبير الشفهي لهذا يمكن استعمالها مع الأطفال الصغار الذين يجدون صعوبة في الكتابة كذلك مع الراشدين الذين لا يجيدون الكتابة وغير المتعلمين.

كذلك أشار "مورينو" إلى إمكانية استعمال الاختبار السوسيومتري مع أعضاء الجماعة قبل حدوث تفاعل كبير بينهم وذلك بهدف دراسة الانطباعات الأولى المتبادلة بينهم في بداية تعارفهم بعضهم مع بعض. كما بين إمكانية استعمال الاختبارات السوسيومترية لدراسة العلاقات بين الجماعات، لكنه حصر الاختبارات ضمن قطاعات محدودة كالفئات المهنية أو السكانية أو التعليمية. إلخ.

١- تطبيق الاختبارات السوسيومترية :

تُسبق هذه الاختبارات بتطبيق « اختبارات المعارف » ذلك بهدف معرفة الأشخاص الذين يعرفهم كل عضو من أعضاء الجماعة موضع الدراسة سواء في ذلك معرفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق شخص آخر أو عن طريق المراسلة، معنى ذلك

أن اختبارات المعارف تفيد في تحديد الامتداد الاجتماعي لأي عضو من أعضاء الجماعة ومدى اتصالاته الاجتماعية.

يطلب من كل عضو بموجب اختبارات المعارف أن يكتب أسماء جميع الأشخاص الذين يعرفهم بغض النظر عن الزمن الذي تعرف خلاله عليهم أو عدد المرات التي اجتمع بهم أو تكلم معهم باستثناء أعضاء الأسرة التي يعيش ضمنها.

أشار مورينو إلى أن هذه الاختبارات كشفت عن أن عدد الأشخاص المعروفين لدى كل عضو يختلف باختلاف الأعضاء ومن وقت لآخر ويفوق هذا العدد الحدود الخارجية للذرة الاجتماعية (1).

ثم تطبق بعد الانتهاء من اختبارات المعارف والحصول على نتائجها الاختبارات السوسيومترية. ويستخدم من أجل ذلك بطاقة خاصة تتضمن أسئلة الاختبار وتعليماته وكيفية الإجابة عنها مع تجنب الإشارة في هذه البطاقة إلى كلمة « اختبار » لأن موقف الاختبار قد يدفع بالبعض إلى إعطاء إجابات مقبولة اجتماعياً عوضاً عن اختياراتهم الحقيقية.

ثم يطلب من كل عضو كتابة اسمه في أعلى البطاقة ووضع خط تحته ومن ثم كتابة أسماء الأشخاص الذين يفضل مشاركتهم في كل موقف على حده مرتبة تحت الخط السابق. ومن الاختبارات التي تصلح للاستعمال مع طلبة المرحلة الثانوية الاختبار الذي قدمته " جينينز Jennings " عام (١٩٥٠) وهو الآتي :

« سنحتاج لتكوين لجان للعمل والدراسة لمختلف المشكلات في مادة..، وبالطبع فإن كلاً منكم يعرف زملاءه الذين يود أن يعمل معهم عند تكوين هذه اللجان، لهذا اكتب اسمك أعلى البطاقة، ثم اكتب بجانب الأرقام (١، ٢، ٣) التي تلي

1- يمكن تحديد الحدود الخارجية للذرة الاجتماعية بوساطة الاختبارات السوسيومترية وبمحكات متعددة : اختيار المشاركة في المنزل، والعمل، والأنشطة الترفيهية.

الاسم أسماء الزملاء الذين تفضل أن تعمل معهم أكثر من غيرهم بحيث تضع اسم الزميل الذي تفضل أن تعمل معه أكثر من غيره أمام الرقم (١) ويليه من حيث التفضيل اسم الزميل أمام الرقم (٢) وهكذا...، كما يمكنك اختيار الزميل الغائب اليوم ».

وقد يهدف الباحث أحياناً الكشف عن علاقات النبذ أو عدم التقبل، فيطلب في مثل هذه الحالة من كل عضو كتابة أسماء من يفضل عدم العمل معهم في موقف معين وأسماء من يعتقد أنهم لا يفضلون العمل معه. ويشترط في مثل هذه الاختبارات صياغة الأسئلة بصورة لا يفهم منها أن المطلوب هو إصدار أحكام على الأشخاص الآخرين، لهذا يوجه الاهتمام من خلال التعليمات نحو الموقف أكثر مما يوجه نحو عدم التفضيل. ويوضح ذلك في المثال الآتي وهو تتمة الاختبار السابق.« كذلك فإن كلاً منكم يعرف الأشخاص الذين لا يرتاح للعمل معهم في المادة ...، وأن هناك بعض الأشخاص الذين لا يرتاحون للعمل معه في هذه المادة..ولكي يتم توزيع طلبة الصف إلى جماعات يتم فيها تجنب مثل هذا اكتب في نهاية البطاقة أسماء الزملاء الذين لا ترتاح للعمل معهم، وأولئك الذين تعتقد أنهم لا يرتاحون للعمل معك، وعندما لا يوجد أمثال هؤلاء لا تكتب شيئاً ».

ومن الاختبارات التي طبقت في هذا المجال الاختبار الذي طبقه الدكتور " لويس كامل مليكه " على جماعات المبعوثين في المركز الدولي للتعليم الوظيفي للكسبار في سرس الليان بهدف معرفة البناء السوسيومتري لهذه الجماعات. يتضمن الاختبار الأسئلة الآتية :

أ- اكتب أسماء ثلاثة من الزملاء أو الزميلات الذين ترد مشاركتهم العمل الميداني بالقرية مرتبة ترتيباً تنازلياً بموجب درجة تفضيلك لهم.

ب- ما الأسباب أو الصفات الشخصية لهؤلاء الأشخاص التي أدت إلى اختياراتك لهم؟

ج- اكتب أسماء ثلاثة زملاء أو زميلات لا تود مشاركتهم في العمل الميداني بالقرية مرتبة ترتيباً تنازلياً بموجب درجة عدم تفضيلك لهم.

د- ما الأسباب أو الصفات الشخصية لهؤلاء الأشخاص التي أدت إلى عدم تفضيلك لهم؟

ه- اكتب أسماء ثلاثة من الزملاء والزميلات الذين تود أن تشاركهم في مائدة الطعام مرتبة ترتيباً تنازلياً بحسب درجة تفضيلك لهم.

و- ما الأسباب أو الصفات الشخصية التي أدت إلى تفضيلك ؟

يشترط عند تقديم الاختبار إظهار الحماس والاهتمام به وإعطاء الوقت الكافي مع تحديد المدة الزمنية التي تتم خلالها الإجراءات الفعلية المترتبة على النتائج. ثم لاشك في أن علاقة مقدم الاختبار بالذين يطبق عليهم يفترض أن تشعرهم بالاطمئنان ولاسيما من جهة عدم الكشف عن اختياراتهم وبهذا يكشف الاختبار عن اختيارات قد لا يكشف عنها السلوك الفعلي.

٢- تحليل البيانات السوسيومترية :

تُحلل البيانات السوسيومترية بموجب خطوات تبدأ بتفريغ البيانات، فرسم السوسيوجرام وتفسير البيانات.

أ- تفريغ البيانات:

تفرغ الاختيارات الإيجابية والسلبية التي يتلقاها كل عضو في الجماعة في جدول يسمى «دول تفريغ الاختيارات السوسيومترية» أو «المصفوفة السوسيومترية». يتألف هذا الجدول من عدد من الخانات الأفقية والعمودية يساوي عدد أعضاء المجموعة نفسه، فلو فرض أن عدد أعضاء المجموعة هو عشرة أشخاص يقسم الجدول إلى عشر خانات أفقية وأخرى مماثلة عمودية وتكتب الأرقام الدالة على الأعضاء ضمن هذه الخانات أفقياً وعمودياً بالترتيب نفسه كما هو موضح في الجدول رقم (١) بحيث يمثل

الاختـــيار الإيجابي بالرقم (١) والاختيار السلبي (الرفض) بالرقم (-١) وتسجل هذه الاختـــيارات بموجـــب الأرقام التي تمثلها في الخانات المناسبة، كأن يختار العضو (٣) الشخصين (٢،٥) ويرفض الشخص (٨) .. وهكذا. أما في حالة الطلب من الأعضاء ترتيـــب اختياراتهم يمثل عندها الاختيار الأول بالرقم (١) والاختيار الثاني بالرقم (٢) والاختيار الثالث بالرقم (٣).

	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
١		١			١	-١				
٢			١							
٣		١			١			-١		
٤			١		١				-١	
٥	١	١	١	١				-١		
٦	١						١			
٧						١	١		١	
٨					-١		١			
٩										
١٠										

جدول رقم (١) المصفوفة السوسيومترية نقلاً عن Proctor and loomis

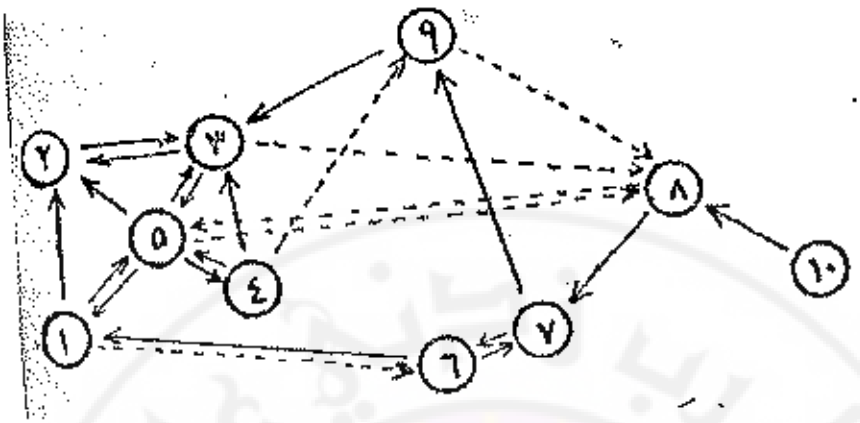
ويمكـــن مـــن خـــلال المصفوفة السوسيومترية توضيح الكثير عن بناء الجماعة السوسيومترية ومكانات أعضائها السوسيومترية والتكتلات داخل الجماعة.

ب- رسم « السوسيوجرام Sociogram » :

تمـــثل الاختيارات بوساطة رسم يسمى « بالسوسيوجرام » ويتم ذلك بموجب الإجراءات الآتية :

- يرمز لكل فئة من فئات الجماعة برمز خاص، فتمثل الإناث مثلاً بدوائر والذكور بمثلثات. كذلك يرمز لكل فئة برمز خاص في حالة تكوّن الجماعة من مستويات اقتصادية مختلفة أو من مهن متعددة...إلخ على أن يجمع أفراد كل فئة بجانب معين ذلك لتوضيح الاتصال بين أعضاء الفئات المختلفة، فترسم الدوائر كلها مثلاً في جهة اليمين والمثلثات إلى جهة اليسار والمستطيلات في الأعلى وهكذا...، على أن يوضع اسم الشخص الذي يذكر اسمه أكبر عدد من المرات في الأوسط ومن ثم تكتب أسماء بقية الأشخاص ضمن الرموز الخاصة بها بالترتيب بحسب عدد المرات التي تذكر فيها أسماؤهم وتخصص الرموز البعيدة عن الوسط للأشخاص الذين لا تُذكر أسماؤهم إلا أقل المرات.
- ثم تمثل الاختيارات الإيجابية بين الأشخاص بوساطة خطوط مستقيمة تصل بين الرموز، ويمثل الاختيار في اتجاه واحد بخط يبدأ من الشخص الذي يختار وينتهي بسهم عند الشخص المختار. أما الاختيار المتبادل فيمثل بخط بين الشخصين تتوسطه دائرة سوداء أو قد يُنهى بسهمين عند كل منهما، أو يمثل بخطين ينتهي كل منهما بسهم بعكس اتجاه الخط الآخر.

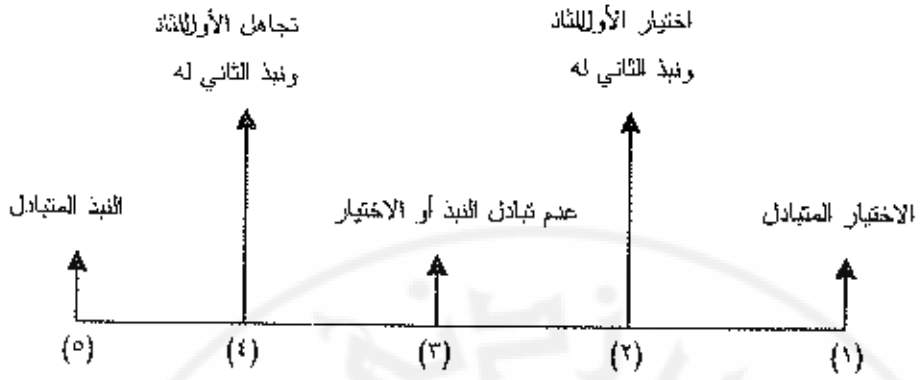
أما الاختيارات السلبية، سواء أكانت في اتجاه واحد أو متبادلة، فإنها تمثل بالإجراءات نفسها لكن بخطوط مستقيمة متقطعة أو ملوّنة، كذلك فإن الأشخاص الغائبين يمثلون بأشكال متقطعة أو ملونة (دوائر، مثلثات، مستطيلات). ويفضل بعض الباحثين انحناء الخطوط عندما تعترضها الرموز دون أن تخترقها. ويمثل الشكل رقم (٤) سوسيوجرام.



شكل رقم (٤) السوسيوجرام نقلاً عن Proctor and Loomis

حـــاول " بروكـــتور ولومـــيس Proctor and Loomis " ضـــبط رســـم السوسيوجرام كمياً نظراً لعدم وجود طريقة واحدة متفق عليها لرسمه، وذلك بوساطة خـــط مســـتقيم تمـــثل مسافاته العلاقات بين الأشخاص وتبدأ بالاختيار المتبادل بين شخصـــين لتنـــتهي بالنبذ المتبادل بينهما، وتتوسط هاتين العلاقتين علاقةُ عدم تبادل الاختـــيار أو النبذ ويلي علاقة الاختيار المتبادل من الجهة نفسها اختيار شخص لآخر وتجاهل الآخر له، وتسبق علاقة النبذ المتبادل مسافة تعبر عن تجاهل شخص لآخر ونبذ الآخـــر له.. وتمـــثل كل علاقة بعدد يبدأ بالرقم (١) وهو يعبر عن الاختيار المتبادل وينـــتهي بالرقم (٥) الذي يعبر عن النبذ المتبادل. معنى ذلك أن العدد يتخذ ليعبر عن العلاقـــة بين شخصين وبذلك تقدّر المسافات الفاصلة بين الأشخاص بأعداد يعبر كلٌ مـــنها عـــن العلاقة بين شخصين، وبهذا يمكن جمع الأشخاص المتقاربين ضمن تكتل واحد.

ومـــع أن هذه الطريقة في رسم السوسيوجرام تعطيه صورة كمية، إلا أنها صعبة التطبـــيق في حالـــة ازديـــاد عدد الأشخاص. ويمثل الشكل رقم (٥) طريقة بروكتور ولوميس في رسم السوسيوجرام.



الشكل رقم (٥) رسم " بروكتور ولوميس Proctor and loomis "

ج- تفسير البيانات السوسيومترية :

يكشـــف السوســـيوجرام والمصفوفة السوسيومترية عن معلومات مهمة في بناء الجماعة، فهما يوضحان نمط التنظيم العام وشبكة الاتصال والقوة النسبية للاختيار أو النبذ بالنسبة للأشخاص. وقد أوضح كل من السوسيوجرام والمصفوفة عن تعدد أنماط العلاقـــات السوســـيومترية، ومن هذه الأنماط التي أشار إليها " مورينو Moreno " عـــام (١٩٥٣) ما يأتي :

- الاختيار المتبادل بين شخصين، يمكن الكشف عن هذا النمط من خلال تأمل المصـــفوفة، كما يمكن معرفة الاختيارات المتبادلة وهي التي يتساوى توزيعها على جانبي قطر المصفوفة.
- النبذ المتبادل بين شخصين ويمكن كشفه من خلال تأمل المصفوفة، كما يمكن معرفة عدد النبذ المتبادل من خلال تساوي توزيعها على جانبي قطر المصفوفة.
- زوج غير متكافئ أي أن الشخص الأول عندما يختار شخصاً آخر فإن الآخر ينبذه أو يتجاهله، أو أن الاثنين يتجاهل كل منهما الآخر.
- سلســـلة الاختـــيار يبدو هذا النمط عندما يتبادل شخصان الاختيار ويتبادل أحدهما الاختيار مع ثالث والثالث مع رابع وهكذا.... يمثل هذا النموذج من

العلاقـــات الروابط الانفعالية غير المنقطعة داخل الجماعة وله أهمية في تكوين الاتجاهـــات الجماعية. وتدل السلاسل التي تتداخل وتتعدد اختياراتها المتبادلة على بناء الجماعة المتكامل وعلى انتشار القيادة نتيجة الاتصال الجيد.

- سلســـلة النـــبذ : يـــبدو هذا النموذج عندما ينبذ شخصان كل منهما الآخر ويتـــبادل أحدهمـــا النبذ مع ثالث والثالث مع رابع وهكذا...يغلب على مثل هؤلاء الأشخاص التشكك وتصيد أخطاء بعضهم البعض.
- مثلث الاختيار : يبدو هذا النمط عندما يتبادل الاختيار ثلاثة أشخاص.
- مثلث النبذ : يبدو هذا النموذج في حالة تبادل ثلاثة أشخاص النبذ، ويدل هذا النمط على الغيرة والاحتجاج على محاولة أحدهم السيطرة على الجماعة.
- مربع الاختيار : يظهر هذا النمط عندما يتبادل شخصان على الأقل من أصل أربعة أشخاص الاختيار.

ومما تجدر ملاحظته أن كل علاقة مقفلة بين الأشخاص تدل على بداية تكتل منفصل عن الجماعة، وعند ظهور التكتل بوضوح يتوقع حدوث عداوة وصدامات بين الأشخاص في نشاط الجماعة الكلي.

- النجم : يشير هذا النمط إلى شخص واحد يتلقى عدداً كبيراً من الاختيارات مـــن أشـــخاص لا يتبادل بعضهم مع بعض عدداً كبيراً من الاختيارات. قد يكـــون هذا الشخص قائداً أو قد لا يكون كذلك يحتل مركز القيادة شخص حصل على اختيارات رئيسية مع قلة عددها وهو الذي يسمى بـــ « بنموذج القوة ». وقد ينبذ الشخص موضع الاختيار غالبية أعضاء الجماعة.
- العزلة : تبدو العزلة بصورة متعددة منها :

قـــد يكون شخص ما موضع اختيار أو نبذ، لكنه لا يختار أو ينبذ أحداً وهذه هي العزلة البسيطة.

وقـــد يكون الشخص موضع اختيار من قبل عضو أو أكثر من أعضاء جماعته لكنه لا يختار أحداً.

كذلـــك قد يكون الشخص موضع اختيار من قبل أعضاء من خارج جماعته، لكنه يختار أشخاصاً غير الذين اختاروه من خارج جماعته.

وقد يكون أحد الأشخاص منبوذاً من جماعته وهو بدوره ينبذ الجماعة كلها.

وقـــد يوجـــد خمسة أشخاص يكونون منبوذين من جماعتهم وينبذ كل منهم شخصـــاً أو أكثر من بينهم مما يدل على أن التكتل بدأ بالتفكك، أما « السوسيوجرام » فـــيمكّن من تحديد أعضاء الجماعة الذين يرتبطون معاً بصلات وثيقة وبالتالي يمكن الاستفادة من هذه العلاقات في إعطاء الأشخاص فرصاً كافية للتعاون معاً، كما يُمكّن مـــن تحديد الأعضاء الذين يمكن إدماجهم مع غيرهم من الأعضاء الآخرين وما يترتب عـــلى هـــذا التنظيم من توقع تماسك أعضائه بشكل كبير وشعورهم بالرضا في محيط العمـــل..فيمكن مثلاً في السوسيوجرام رقم (٤) إعطاء الأعضاء (١ ،٢ ،٣ ،٤ ،٥) الفرص الكافية للتعاون بعضهم مع بعض، كمـــا يمكن إعطاء الفرصة نفسها للعضوين (٦، ٧) ليتعاونا معاً، كما يفضل أن يعمل العضو (٨) مستقلاً أو متعاوناً مـــع العضو (١٠)، ويفضل كذلك دمج العضو (٩) في الجماعة المؤلفة من الأعضاء (١ ،٢ ،٣ ، ٤ ،٥).

ويحسن التأكيد مرة أخرى على ضرورة الاستفادة من البيانات السوسيومترية في تنظيم الأشخاص وتوزيعهم على جماعات بموجب هدف الاختبار الذي طبق من أجله، ومـــا ذلـــك إلا لأن الاختيارات قد تختلف باختلاف المواقف. ويفترض كذلك وضع الأشـــخاص ضمن الجماعة التي وقع اختيارهم على أكبر عدد ممكن من أعضائها، كما يفترض ألا يوضع شخص ما ضمن جماعة ينبذ فيها من قبل أعضائها.

إن الاهتمام ينبغي أن يوجه نحو الشخص الذي يندر أو يقل اختيار الآخرين له، مع محاولة ضمه إلى الأشخاص الذين وقع عليهم اختياره بالدرجة الأولى، وفي حالة تعذر ذلك إلى الأشخاص الذين اختاروه.

ومع أهمية توزيع الأشخاص بموجب البيانات السوسيومترية إلا أن هناك حالات ينبغي فيها الأخذ بعين الاعتبار عوامل أخرى، ففي اللجان المشكلة مثلاً لابد من الأخذ بعين الاعتبار تحقيق التوازن بين أعضائها في مهاراتهم وقدراتهم وأمزجتهم وما يتعلق بالقيادة..حتى تتمكن تلك اللجان من تأدية أعمالها.

ويستفاد كذلك من بيانات السوسيوجرام في دراسة العلاقات العامة بين الجنسين أو بين الفئات العمرية أو المهنية أو السكانية..إلخ، إلى جانب معرفة مدى تركزها في بعض الأشخاص أو توزعها بين جميع الأعضاء، كذلك في معرفة نمط تلك العلاقات السائدة وهل هي علاقة بين شخصين أو بين جماعات صغيرة مقفلة أو شبه مقفلة، ومدى اختلاف هذه العلاقات بين الجنسين أو بين الفئات العمرية...ولاشك في أن هذه المعرفة تمكّن من التنبؤ عن السلوك الجماعي، فعندما تزداد مثلاً الاختيارات المتبادلة بين الجنسين أو بين الفئات المهنية فمن المتوقع عندئذٍ قيام أعمال جماعية مشتركة بينهم،أما إذا تبين أن اختيارات أعضاء الفئة الواحدة (الجماعة الواحدة) تتوجه من الواحد نحو الآخر دون الآخرين فمن المحتمل مستقبلاً وقوف هذه الفئة في وجه الجماعات أو الفئات الأخرى.

٣- أوجه استخدام الاختبارات السوسيومترية:

يمكن الاستفادة من الاختبارات السوسيومترية في مجالات متعددة منها :

أ- القيادة :

مع أن الاختبارات السوسيومترية استخدمت في مجال القيادة في ضوء النظرية التفاعلية في القيادة إلا أن النتائج بينت أن المحكات السوسيومترية ليست متساوية من

حيث صلاحيتها لقياس القيادة، فقد بلغ معامل الارتباط (٤٠%) بين تقديرات الملاحظين للقيادة وبين محكين سوسيومتريين هما : «قضاء وقت الفراغ والعمل معاً»، ووصل معامل الارتباط إلى (٨٠%) بين تقدير الملاحظين ومحك : «الشخص الذي يُحدث خروجه من الجماعة أكبر تغيير».

كذلك فقد تبين أن القائد الحقيقي قد لا يحصل على العدد الأكبر من الاختيارات، أو قد يحصل على عدد قليل لكن من الاختيارات المهمة التي تجعله شديد التأثير رغم قلتها.

يفهم من تلك النتائج أن الاختبارات السوسيومترية على الرغم من أنها تشير إلى دلالات معينة لها قيمتها إلا أن الثغرات لا تزال تتخللها.

ب- التكيف الاجتماعي :

تسهم الاختبارات السوسيومترية في تحديد مدى فاعلية كل عضو من أعضاء الجماعة داخل الجماعة، زيادة على ذلك فإنه يمكن الاستفادة من بعض أنماط الاختيارات للاستدلال على مدى التوافق الاجتماعي كالنجم والمعزول والمنبوذ...إلخ.

ومع ذلك يفضل عدم التسرع في تعميم ذلك لأن العضو الذي قد يحصل على اختيارات عديدة قد لا يكون واعياً بها أو سعيداً بهذه المكانة. كما يفضل التمييز بين التوافق الاجتماعي والتوافق الذاتي أو الشخصي (تحرر الشخص من الصراع والاضطراب والقلق) على الرغم من احتمال ترابطهما، فالشخص الذي يسعى نحو النجاح الاجتماعي قد يكون مدفوعاً بعدم الشعور بالأمن لدرجة لا يستطيع معها تحمل فقدان حب الجماعة له.

ج- المكانة الاجتماعية :

إن الاختيارات السوسيومترية تشير إلى المكانة الاجتماعية كمكانة الاختيار ومكانة النبذ ومكانة العزلة..إلخ، كذلك تبين أن المكانة السوسيومترية ترتبط ارتباطاً

إيجابياً بعدد من المتغيرات الاقتصادية والمهنية وتقدير الملاحظين إضافة إلى المكانة الاجتماعية. كذلك فقد تبين أن المحك السوسيومتري « التزاور الأسري » قد يكشف عن وجود طبقات وفئات اجتماعية.

د- الروح المعنوية :

أشارت نتائج تطبيق الاختبارات السوسيومترية إلى إمكانية الاستدلال منها على مستوى الروح المعنوية لدى جماعة ما، كما أشارت إلى ارتباط هذه النتائج ارتباطاً موجباً بمقاييس الروح المعنوية الأخرى. ويستدل عادة من المقاييس السوسيومترية على مستوى الروح المعنوية من المقدار النسبي للاختيارات من داخل الجماعة.

ه- بناء الجماعة :

مادامت الاختبارات السوسيومترية تشير إلى البناء السوسيومتري للجماعة فمن الطبيعي أن تفيد هذه الاختبارات في معرفة بناء الجماعة ولاسيما أن البناء السوسيومتري يرتبط ببناء الاتصال وبناء القوة. وتستعمل عادة في وصف البناء السوسيومتري النسب المئوية للمعزولين ولأزواج الاختيار المتبادل والسلاسل والصداقة إلى غير ذلك..

و- المتغيرات السكانية (الديمغرافية) :

يمكن الاستفادة من نتائج الاختبارات السوسيومترية للاستدلال على الكثير من المتغيرات السكانية : كالفئات الاجتماعية – الاقتصادية والأقليات وفئات السن والجنس والتقارب الفيزيقي والمستويات التعليمية. إلخ، ذلك لأن اختيارات الأشخاص تتوجه عادة نحو الأشخاص الذين ينتمون إلى فئاتهم الاجتماعية الاقتصادية نفسها، ونحو الأشخاص الذين ينتمون إلى الفئات الأعلى بقليل من فئاتهم.

كذلك فقد تبين أن عاملَي السن والجنس لهما تأثير واضح في تكوين التكتلات وقيام الجماعات وفي الحصول على المكانة الاجتماعية، كما تبين أن الاختيار يتأثر أيضاً

بالستقارب الفسيزيقي، حيث يزداد تبادل الاختيارات بين الأشخاص المتجاورين في السكن، كما يزداد الاختيار للأشخاص من المستويات التعليمية الأعلى.

ومع تعدد المجالات التي تفيد فيها الاختبارات السوسيومترية إلا أن تعميم ذلك يتطلب التأكد من أهميتها في المجتمعات المحلية أي تجربتها قبل استعمالها.

فما المجالات التي تأكدت فائدتها فيها ؟

٤- مجالات تطبيق الاختبارات السوسيومترية :

إن إصرار " مورينو "على ضرورة الاستفادة من نتائج الاختبارات السوسيومترية في إعادة تنظيم بناء الجماعة التي تطبق فيها دفع الاختصاصيين في ميادين متعددة إلى استخدام هذه الاختبارات وتطبيق نتائجها والاستفادة منها، ومن بين تلك الميادين :

أ- المدارس والمعاهد العلمية :

يمكن تطبيق الاختبارات السوسيومترية في المدارس والمعاهد العلمية والاستفادة من نتائجها في إعادة تنظيم بناء الصفوف وتكوين جماعات متماسكة، كذلك للكشف عن الحالات غير المتوافقة بين التلاميذ ومساعدة المعزولين منهم على الاندماج في حياة الجماعة وذلك بمساعدة قادة الصفوف ومما تجدر ملاحظته أن إعادة بناء الصفوف قد يصاحب بعلاج فردي أو جمعي.

وكسان "مورينو " أول من بدأ بتطبيق الاختبارات السوسيومترية في المدارس لتقدير مكانة التلاميذ فيها، ولاسيما أنه وجد أن تقديرات المدرسين كثيراً ما تكون غير موضوعية ومتحيزة، فقد يبالغون في تقدير مكانة من يميلون إليهم من التلاميذ في حين يقللون من مكانة الآخرين، زيادة على عدم دقة تلك التقديرات واختلافها باختلاف المدرسين.

كذلك يمكن استخدام الاختبارات السوسيومترية لقياس تقدم العلاقات الإنسانية داخل الصفوف المدرسية ومن ثم تحسينها وإعادة بنائها على أساس النتائج.

ويتخذ عادة إما من ارتفاع المكانة السوسيومترية للتلاميذ الذين كانت مكانتهم منخفضة الدليل على تقدم العلاقات الإنسانية، أو من توزيع الاختيارات على أكبر عدد ممكن من تلاميذ الصف.

ب- المصانع والمعامل والمؤسسات المهنية :

ازداد الاهتمام بتطبيق الاختبارات السوسيومترية في المصانع والمعامل والمؤسسات نتيجة زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وبالروح المعنوية والتماسك بين العاملين وبعلاقاتهم مع الرؤساء..إلخ

وقد أشار في هذا المجال " سبيروف وكير Speroff and Kerr " عام (١٩٥٢) إلى أنه يمكن التقليل من حوادث المصانع عن طريق إعادة توزيع العمال على جماعات بموجب اختياراتهم السوسيومترية وعن طريق المعالجة النفسية للعمال الذين يحصلون على الاختيارات القليلة.

وبطبيعة الحال إن نتائج الاختبارات السوسيومترية تفيد في معرفة الروح المعنوية للعاملين وفي اختيار المشرفين ورؤساء العمال والإداريين وفي تحديد العوامل الاجتماعية المؤثرة في الإنتاج، وفي تقدير التوافق الاجتماعي للعاملين في عملهم ومعرفة التعاون بينهم، وفي تحديد أنماط الاتصال واقتراح أفضل الحلول من أجل تحسين العلاقات الإنسانية.

ج- القوات المسلحة :

لاشك في أن جانباً مهماً من الأنشطة العسكرية يتوقف على العلاقات الإنسانية بين أفراد القوات المسلحة وعلى مستوى روحهم المعنوية وعلى تماسك الجماعات....إلخ.

لقـــد وجـــد في هذا المجال " جنكز jenkins " عام (١٩٤٧) أن أحد أسباب الطائرات المقاتلة التابعة للجيش الأميركي الذي اتسم بارتفاع الروح المعنوية بين أفراده أن اختياراتهم الإيجابية للقادة كانت كثيرة وأن هذه الاختيارات توجهت نحو أفراد من الســـرب نفســـه، في حـــين الســـرب الآخر المتسم بانخفاض الروح المعنوية تجاهلت اختـــيارات أفراده القادة كذلك كانت سلبية وتعددت التكتلات داخل السرب وكثر تبادل النبذ بين أفراده.

وعـــلى هذا الأساس فإن الاختبارات السوسيومترية يمكن أن تعد أداة مهمة في قياس الروح المعنوية وفي تنظيم الجماعات داخل القوات المسلحة وفي اختيار القادة وفي التدريب والعلاج.

د- العلاج النفسي والخدمة الاجتماعية :

من الطبيعي أن يكون لنتائج الاختبارات السوسيومترية أهمية في المعالجة النفسية نظـــراً لأهمية العلاقات بين الأشخاص في توافقهم وفي تشخيص الحالات الفردية وفي اختـــيار غـــير المـــتوافقين للعـــلاج الجماعي وفي تقويم العلاج. وتحتل السيكودراما والسسيودراما مكانة مهمة في هذا المجال.

رابعاً- الاختبارات شبه السوسيومترية :

سبقت الإشارة إلى أن مورينو قد نبه إلى صعوبة توافر الشروط المطلوبة جميعها في الاختبارات السوسيومترية، كصعوبة إعادة بناء الجماعة بموجب نتائج الاختبارات، وأطلق على مثل هذه الحالة « الاختبارات شبه السوسيومترية » هذه الاختبارات رغم أنهـــا أسهل من الاختبارات السوسيومترية من حيث التطبيق والتصحيح، لكنها بشكل عام أقل فائدة وقيمة منها، وما ذلك إلا لأن الاستجابات نحوها غالباً ما تكون ناقصة أو غـــير مناســـبة، إذ لا يجد المستجيبون نحوها دافعاً قوياً يدفعهم للاستجابة، باستثناء

تلك الحالات التي تجمع المبحوثين مع الباحث علاقة قوية، أو في حالة شعور المبحوثين بوجود فوائد تعود عليهم وعلى الجماعة التي ينتمون إليها وتتوقف على استجاباتهم.

ومن بين النماذج المتعددة لهذا النوع من الاختبارات النماذج الآتية :

ا- التقدير السوسيومتري الذاتي :

يستعمل هذا النموذج من الاختبارات الشبه سوسيومترية عادة مع الاختبارات السوسيومترية حيث يطلب من الأشخاص التنبؤ باختياراتهم السوسيومترية، أي توقع من هم الأشخاص الآخرون الذين يتوقعون أنهم سيختارونهم. كذلك قد يطلب منهم توقع من هم الأشخاص الآخرون الذين سيبادلونهم المشاعر نفسها.

يفهم من هذا الاختبار أنه لا يهدف إلى معرفة اختيارات الأشخاص نحو الآخرين، بل توقع اختيارات الآخرين ومشاعرهم نحوهم. ولاشك في أن كيفية إدراك الشخص وتوقعاته عن تقديرات الآخرين له تعد من العوامل المهمة في العلاقات الاجتماعية.

٢- التفضيل الجماعي :

يقوم هذا الاختبار على أساس تقييم الأشخاص لبعضهم البعض في الجماعة تقييماً محدداً ضمن فئة من ثلاث فئات هي : (أحب) (أكره) (سيان عندي).

يطلب من كل عضو من أعضاء الجماعة أن يعبر عن مشاعره نحو كل عضو آخر بموجب الفئات المشار إليها.

ت- التباعد الاجتماعي :

يهدف هذا الاختبار الكشف عن مدى تقبل كل عضو في جماعة معينة لكل عضو من الأعضاء الآخرين في جماعته.

يمتد هذا الاختبار على مدى خمسة مستويات متدرجة تبدأ بالتقبل وتنتهي بأبعد درجات عدم التقبل وهي :

- أود أن يكون واحداً من أقرب أصدقائي.
- أود أن يكون من بين أعضاء جماعتي لكن ليس صديقاً مقرباً.
- أود أن أكون معه من فترة لأخرى، لكن ليس لمدة طويلة.
- لا أعترض على بقائه في جماعتي، لكن دون أن تربطني به أية صلة.
- أتمنى لو لم يكن ضمن جماعتي.

وتمثل كل عبارة وزناً معيناً بحيث يمثل الوزن (١) أقرب درجات التقبل والوزن (٥) أقصى درجات عدم التقبل.

يطلب من كل عضو من أعضاء الجماعة أن يضع تحت اسم كل عضو رقم العبارة التي تمثل مشاعره نحوه، ويمكن كذلك أن يُطلب منه أن يضع مقابل اسمه رقم العبارة وعدد الأعضاء الذين يعتقد أن هذه العبارة تمثل مشاعرهم نحوه.

يشترط عند استعمال هذا الاختبار أن تربط القائم بتطبيقه مع الأشخاص المطبق عليهم صلات اجتماعية طيبة، وأن يوافقوا على ذكر أسمائهم.

تجمع إجابات جميع الأشخاص من خلال الاستمارات الموزعة عليهم، ثم تحسب أوزان جميع الاستجابات لكل عضو وتدل بدورها على درجة تقبل الجماعة لكل منهم، أو ما يمكن أن يطلق عليه « التباعد الاجتماعي الجماعي ». فلو فرض أن جماعة ما تتكون من عشرين شخصاً وأن العضو (أ) وضع أمام اسمه الوزن (١) خمس مرات والوزن(٢) ست مرات والوزن (٣) سبع مرات والوزن (٤) أربع مرات والوزن (٥) ثماني مرات فإن درجة (التباعد الاجتماعي الجماعي) لهذا العضو تساوي /٩٤/ وهي حاصل الأوزان الآتية: ١×٥+٢×٦+٣×٧+٤×٤+٥×٨، وتدل هذه الدرجة على تقبل الجماعة للعضو (؟).

يبدو واضحاً أنه كلما انخفضت درجة « التباعد الاجتماعي الجماعي » دل هذا على زيادة تقبل الجماعة والعكس صحيح.

ويمكـــن الحصـــول بوساطة الاختبار نفسه على درجة ثانية تشير إلى " التباعد الاجتماعي الذاتي " أي درجة تقبل الشخص نفسه (الشخص الذي حُسبت له درجة تقـــبل الجماعـــة) وتستخرج هذه الدرجة من استجابة الشخص نفسه الموجودة في استمارته، فإذا تبين أنه وضع ثلاثة أسماء بجانب الوزن (١) وخمسة أسماء بجانب الوزن (٢) وثمانـــية أسمـــاء بجانب الوزن (٣)، وسبعة أسماء بجانب الوزن (٤)، وسبعة أسماء بجانب الوزن (٥) فإن الدرجة النهائية تســـاوي /١٠٠/ وهي حاصل الأوزان الآتية : ١×٣+٢×٥+٣×٨+٤×٧+٥×٧ ، ويتـــبين من خلال مقارنة الدرجتين النهائيتين أن تقبل الجماعة لهذا العضو أكثر من تقبله لها، أي أن التباعد الاجتماعي الذاتي أكبر من التباعد الاجتماعي الجماعي.

٤- اختبار من تظن :

اســـتعمل هـــذا الاختـــبار من قبل " هارتشورن وزملاؤه Hartshorne and Others " من أجل دراســـة (التربية الخلقية). يتكون هذا الاختبار من قائمة تحوي (٢٤) عـــبارة تصـــف كل منها نمطاً من السلوك والاتجاهات (المرغوب فيه) (وغير المرغوب فيه) كما في الأمثلة الآتية :

- شخص يضبط انفعالاته ولايغضب...
- شخص يسخر من الآخرين ليضايقهم....
- شخص يحب للآخرين ما يحب لنفسه...

ثم يطلـــب مـــن كـــل عضو من أعضاء الجماعة أن يشير أمام كل عبارة إلى الأشـــخاص الذين تنطبق عليهم أوصافها، وإذا وجد أن عبارة ما تنطبق أوصافها عليه نفســـه فيطلـــب منه أن يكتب أيضاً اسمه بجانبها، أما إذا تبين له أن عبارة أو أكثر لا تنطبق أوصافها على أي كان فيتركها دون كتابة أي اسم بجانبها.

وقد تبين " لهارتشورن Hartshorne " من خلال أبحاثه أن نتائج الاختبار تتأثر بشكل واضح في حالة الطلب من المبحوث توقيع أو إظهار اسمه صراحة ولاسيما عندما يتعلق الأمر بوصف نفسه، لهذا يفضل عند استعمال هذا الاختبار عدم ذكر اسم المطبق عليه.

يبدو واضحاً أن نتائج هذا الاختبار لا تعطي صورة عن أنماط التفاعل والاتصال، إلا أنها يمكن أن تسهم في تكوين صورة واضحة عن انطباعات الأعضاء بعضهم نحو بعض.

ومما تجدر الإشارة إليه أن الأشخاص المطبق عليهم « اختبار الظن » لا يعرفون هدف الباحث من استعمال هذا الاختبار مما يعني ضآلة احتمال تحريف الاستجابة، وهذا بحد ذاته ميزة تميز اختبار الظن عن غيره من الاختبارات السوسيومترية.

٥- التقديرات الزمنية :

يستند هذا الاختبار إلى أساس تقدير المدة الزمنية الفعلية التي قضاها الأشخاص في أنشطة معينة بمشاركة الآخرين أو تلك المدة التي يودون قضاءها معهم في تلك الأنشطة.

يطلب من كل عضو من أعضاء الجماعة تقدير المدة الزمنية الفعلية التي قضاها مع الأعضاء الآخرين في نشاط معين أو تقدير المدة الزمنية التي يود قضاءها معهم. وقد استعمل هذا الاختبار بصورة معدلة للحصول على المعطيات عن أنماط التزاور بين القرويين في بيئة ريفية.

ويمكن في النهاية جمع المعلومات السوسيومترية الناتجة عن الاختبارات المتعددة في صورة صفحة سوسيومترية « بروفيل » حيث توجد طرائق متعددة لرسم تلك الصفحة.

خامساً- الاختبارات السيكودراماتيكية :

تعرف هذه الاختبارات باختبارات « تمثيل الأدوار» أو « لعب الأدوار » أو « تمثيل الواقع ». وتستعمل في التشخيص والعلاج النفسي ولأهداف تربوية ولجمع البيانات في البحوث النفسية الاجتماعية.

تستند هذه الاختبارات إلى أساس نظرية " مورينو " في التلقائية. وعندما تستعمل بهدف التشخيص ينتظر من نتائجها تحديد الدرجة التي يكون فيها الشخص (أو الجماعة) مستعداً لمعالجة موقف بتوقع حدوثه مستقبلاً وذلك بوضعه في مثل ذلك الموقف. ويكون الهدف عندما يستعمل للعلاج تحقيق التكامل الذاتي للشخص وللجماعة وذلك بوساطة تمثيل المشكلات وعن طريق التنفيس يمكن التخلص من معسيقات التوافق، كما يتم تعلم السلوك المتوافق تلقائياً. وقد وجد "مورينو" في هذا المجال أن تمثيل الأدوار قد أعطى نتائج إيجابية مع عصابات المراهقين ودفعهم لتجنب الكثير من خططهم بعد استبصارهم عواقبها، كما أدى إلى تحسين علاقات السجناء بعضهم مع بعض عندما استخدم كعلاج جمعي.

ويستخدم كذلك « تمثيل الأدوار » بصورة معتدلة في مستشفيات الأمراض الذهانية لتدريب المصابين وإعدادهم لمواجهة الحياة خارج المشفى وذلك قبل خروجهم منها. وتعد من أجل هذا مواقف متعددة تماثل المواقف الواقعية كالبحث عن عمل أو الزواج والأطفال ومواجهة الجيران الفضوليين. كما يستخدم تمثيل الأدوار مع الأطفال ضمن عيادات التوجيه، ويرى مورينو أن تمثيل الأدوار تفضل على غيرها من أساليب التوجيه والعلاج المستعملة مع الأطفال ولاسيما أساليب اللعب، وما ذلك إلا لأنها تساعد الطفل على معالجة مشكلاته في مستوى الواقع.

كذلك يستخدم « تمثيل الأدوار » بهدف وقائي حيث تمثل المواقف المحتمل أنها تسبب سوء التوافق. أما الهدف التربوي من استعمال تمثيل الأدوار فيتمثل في تنمية المهارات كما في التوجيه المهني لطلبة يعدّون أنفسهم للقيام بأعمال الخدمة الاجتماعية.

هكذا يبدو تعدد أهداف الاختبارات السيكودراماتيكية التي يمكن تحققها عن طريق تمثيل المواقف التي تعبر عن مواقف الحياة الواقعية، كما يحدث مثلاً عند تدريب عضو أحد النقابات على كيفية إجراء المقابلات مع العاملين، أو التدريب على كيفية إدارة جلسة معينة، أو مؤسسة...إلخ.

كذلك يمكن لتمثيل الأدوار أن يسهم في معالجة مشكلات العمل : كعدم تحمل المسؤولية أو الخروج عن قواعد العمل وعدم احترام مواعيده أو مشكلة المرؤوسين مع زملائهم ومع رؤسائهم وعدم تحديد المسؤوليات والاختصاصات وعدم اكتراث الحاضرين وعدم مبالاتهم بجدوى المناقشة لاعتقادهم أن الأمر في النهاية بيد رئيس الاجتماع، والجمود في الإجراءات الروتينية والانقسام في صفوف العاملين أو مقاومة التغيير إلى غير ذلك من مواقف..

إن تمثيل الأدوار لا يفيد فقط الأشخاص الذين يقومون بالتمثيل ، بل المشاهدين حيث يمدهم بالمعلومات اللازمة عن كيفية أداء الأدوار. كذلك فإن هذه الاختبارات من شأنها أن تسهم في جعل الأشخاص يفهم بعضهم بعضاً ذلك لأنها تتيح لهم الفرصة لوضع أنفسهم في مواقع الآخرين إنها تجعلهم يفكرون ويشعرون ويفعلون في الوقت نفسه الذي تندمج فيه شخصياتهم بكاملها في الموقف الذي يقومون بتمثيله.

ومما تجدر الإشارة إليه أن البعض يعرف ما يجب فعله وما يتطلبه دوره لكنه قد لا يستمكن من تنفيذ ذلك نتيجة الخوف أو عدم توافر المهارات الضرورية لذلك أو نتيجة تعقيدات انفعالية أخرى.. هؤلاء يمكن أن يتعلموا أداء أعمالهم بكفاءة عن طريق تمثيل الأدوار التي تقدم لهم خبرة بالواقع يمارسون خلالها مهارات معقدة دون

تعريضهم أو تعريض الآخرين للأذى في حالة الفشل.وتستعمل اختبارات تمثيل الأدوار حالياً على نطاق واسع في تدريب الأطباء والممرضين وغيرهم من العاملين في المشافي، وفي تدريب المعلمين والإداريين على العلاقات الإنسانية، وفي التعريف بالمشكلات التي يمكن أن تظهر في محيط المدرسة بين المعلم والمدير أو بين المعلمين أنفسهم وبينهم وبين التلاميذ، وتفيد كذلك في مساعدة الأطفال الصغار في دور الحضانة على فهم أدوارهم الاجتماعيـــة، كما تستعمل لتدريب الآباء على رعاية أطفالهم..ويتم ذلك في مواقف عملية معينة...

ويمكـــن استعمال هذه الاختبارات أيضاً لأغراض تجريبية كمعرفة الاستجابات التي يمكن أن تؤدي إليها الأنماط القيادية المختلفة....

تـــأخذ الاختبارات السيكودرامية صورة السيكودراما أو السوسيودراما، يوجه الاهـــتمام في السيكودراما نحو الشخص ومشكلاته الخاصة ونحو علاقاته مع الآخرين، كـــثورة المـــراهق عـــلى سلطة والديه، في حين يزداد الاهتمام في السوسيودراما نحو الأشـــخاص في تفاعل أدوارهم، أي بما هو مشترك في الأدوار الاجتماعية لشخص مع الآخرين، كيف تدرك تلك الأدوار وكيف تنفذ وتتغير بصراعها أو اتفاقها مع الأدوار الثقافـــية الأخـــرى.معـــنى ذلك أن السوسيودراما تعالج مشكلات الموقف الجماعي كالإضراب واضطهاد فئة معينة...

وتشترك جميع صور تمثيل الأدوار في أن المواقف التي تمثل تتضمن جميعها مشكلة تـــثير الـــتوتر (موقف دراماتيكي)، وتستمد هذه المواقف من خصائص المشتركين واتجاهات بعضهم نحو البعض الآخر ونحو العوامل المؤثرة فيها .

يتطلب تمثيل الدور تخطيطاً دقيقاً للموقف، من اختيار المشكلة (هي التي تسبب التوتر) والعلاقات التي ستمثل وتوزيع الأدوار على الأشخاص وإدماج الجماعة كلها

في النشاط من ممثلين ومشاهدين.. كما يتطلب توافر المسرح ومدير للتمثيلية (المعالج) والمساعدين والجمهور.

ويتألف المسرح عادة من ثلاث دوائر تحيط الدائرة الكبرى بالدائرتين الأصغر وتنخفض عنهما، ويرى " موريتو " أن السيكودراما يمكن أن تجرى في أي مكان وذلك على الرغم من أهمية المسرح.

أ- إجراءات تمثيل الدور :

يُطلب من صاحب المشكلة (العميل) تمثيل دور بشكل تلقائي (غير معد مسبقاً) يصور من خلاله نفسه وعالمه الخاص، وقد يُطلب منه تمثيل دور شخص آخر له دلالته من الناحية العلاجية كدور الأب أو الزوجة أو الابن، أو تمثيل دور خيالي مختلق كضابط شرطة أو قاض أو محام للدفاع.

ويحاول مدير التمثيلية (المعالج) تشجيع العميل على تمثيل الدور ولاسيما عندما يلاحظ صعوبة في أدائه. كما قد يطلب من شخص آخر القيام بهذا الدور وعندما يجد العميل أن الدور الذي يمثله هذا الشخص غير صحيح عندئذ يُطلب منه تمثيل الدور. ويحاول المدير كذلك تحويل كل ما يعرفه عن العميل من معلومات إلى فعل تمثيلي ويوجهه الوجهة التي يراها فعالة في العلاج.

أما « الممثلون المساعدون » فيقومون بأدوار الأعضاء الغائبين في شبكة علاقات العميل الشخصية (تمثيل الأدوار التي تتطلبها حياة العميل)، يعتمد هؤلاء في تمثيل أدوارهم على الدلالات التي تقدم لهم من قبل العميل والمدير، ويحاولون التكيف مع الموقف العلاجي كما ينشأ ويتطور ويكشفون كذلك الأفكار والمشاعر الخاصة غير المعبر عنها كالخوف والغضب والتردد ورفض مساعدة الآخرين..إلخ.

ويتكون « الجمهور » من العملاء الآخرين ومن الاختصاصيين ويقوم بدور الرأي العام ويقدم التعليقات عندما تطلب منه، وقد يطلب منه أداء دور المستشارين

عـــندها يوزعون على جماعات تناقش أساليب تحسين تمثيل الدور ومن ثم يبلغ مندوب كـــل جماعة اقتراحات جماعته للمدير وثم يعاد التمثيل مع أخذ هذه الاقتراحات بعين الاعتبار.

أما «الموقف التمثيلي» فيتم اختياره من قبل المدير بالاستناد إلى معرفته السابقة بالعمـــيل، أو قـــد يقترحه العميل نفسه. يلخص الموقف التمثيلي قبل الجلسة التمثيلية مباشرة دون تحديد طريقة المعالجة التي تتوقف على استجابة العميل التلقائية.

ويفـــترض " مورينو " أن الشخصية عندما تنطلق لتعبر تلقائياً على المسرح عن حادثـــة معينة، فإن هذا يؤدي إلى التنفيس الانفعالي الذي يتيح بدوره لهذه الشخصية الـــتحرر الانفعالي في موقف جماعي وينقل متاعبها إلى الآخرين الذين يشاركونها تلك المتاعب ويتقبلونها.

كذلـــك يفترض مورينو أن العميل يكشف خلال الموقف المسرحي المؤقت عن الجوانـــب الرئيسية في شخصيته ويعبر عن صراعاته، وكل هذا يمكّن من الحصول على معلومات مهمة تفيد في عملية التشخيص. ومن خلال الجلسة التحليلية التالية للتمثيلية الـــتي تجمع المعالج والعميل معاً يتدرب العميل على التلقائية عند تأمله للمواقف الماضية وعلى مواجهة ما لم يتمكن من مواجهته سابقاً.

وهذه التلقائية هي كما يرى " مورينو " محور العلاج التمثيلي لأنها تمد العميل بقوة تمكنه من مجابهة مواقف الحياة.

٢- أساليب تمثيل الأدوار :

تستعمل أساليب متعددة لتمثيل الأدوار، ومن أكثرها شيوعاً ما يأتي :

أ- عكس الدور Role reversal :

يعـــد هذا الأسلوب من الأساليب الحديثة شائعة الاستعمال. يقوم بموجب هذا الأســـلوب العمـــيل بتمثيل دور الآخر، يمثل الموقف مرتين يقوم في المرة الأولى بتمثيل

دوره ويتـــناول في المـــرة الثانية دور الشخص الآخر، كما في حالة وجود خلاف بين الرئيس والمرؤوس، بين الزوج وزوجته والأب وابنه...

يسهل هذا الأسلوب للعميل فهم الخلاف من وجهتي النظر، كما يساعده على تقدير موقف الآخرين منه هذا من جهة، ومن جهة ثانية يساعد المدير والمساعدين على فهم العلاقات المتضمنة في المواقف المختلفة.

ب- الأسلوب المزدوج Double technique :

يقـــوم هذا الأسلوب أحد المساعدين بتوضيح أفكار العميل وهذا يسهل أمامه رؤيـــة أكـــثر مـــن جانب من جوانب مشكلته.يستعمل هذا الأسلوب عادة بهدف التشخيص. وقد يقوم العميل بتمثيل عدد كبير من الأدوار في الوقت نفسه.

ج- تمثيل دور شخص غائب :

يمثل العميل أحياناً دور شخص غائب وبهذا يتمكن من التعبير عن مشاعره نحوه دون إحراج. كذلك فقد يمثل أحياناً أخرى دوره الواقعي في الحياة لكن كما يظن أن الآخـــرين يـــرونه عليه، أو قد يمثل موقفاً كاملاً عن طريق تقمص شخصيات خيالية لاصلة لها بالأدوار الواقعية، أو قد يمثل مادة حلم.

د- دراما الدمى (الأراجوز) :

يستعمل هذا الأسلوب مع الأطفال وهو شبيه بالسيكودراما التي تستعمل معهم.

و«الأراجوز» عبارة عن قصص معدة مسبقاً مكتوبة من قبل الأطفال أنفسهم، أو من قبل أشخاص آخرين أومن إعدادهم كلهم معاً، تمثل حوادث هذه القصص دمى يصنعها الأطفال أو تقدم إليهم جاهزة مصنوعة من قبل أشخاص آخرين. يقوم الأطفال أنفسهم بتوجيهها أو قد توجه من قبل غيرهم من الأشخاص.

يـــرى الكثيرون أن تمثيل الدمى له قيمة تنفسية، لكنهم يؤكدون ضرورة متابعة الأطفال بعد عرضها لأنها قد تهدد علاقة الأطفال مع الواقع، ولاسيما بالنسبة للأطفال

الذين يعانون اضطرابات شديدة، ذلك على الرغم من أن دراما الدمى تمتاز بأنها تجمع بين الواقع والخيال.

ومن الأساليب التي تستعمل مع الأطفال الرقص والموسيقى، ويؤكد علماء النفس على أن الرقص أكثر فاعلية مع الأطفال الأصغر سناً.

سادساً- الموقف الراهن من الاختبارات السوسيومترية :

شاع استعمال الاختبارات السوسيومترية في مجالات متعددة نظراً لبساطتها وسهولة استعمالها. ومع ذلك فإن هذه الاختبارات تحاول تفسير جميع الظواهر على أساس البيانات السوسيومترية وحدها تلك التي تعتمد أساساً الروابط الانفعالية وتهمل النشاط الأدائي أو الموجه نحو إتمام العمل على الرغم من أن تفاعل هذين النوعين من السلوك أساسي في الحياة الاجتماعية. زيادة على ذلك فإن البيانات السوسيومترية هي بيانات ذاتية بمعنى أنها خاضعة للتحريف ولاسيما عندما لايرغب أي عضو من أعضاء الجماعة بالتصريح بمشاعر معينة كالعداوة والكراهية سواء لنفسه أو للآخر.

يضاف إلى ذلك أن البيانات السوسيومترية لاتستند إلى أساس نظري عميق لأنها تعتمد مفاهيم " مورينو "البسيطة التي تحاول أن تفسر جميع الظواهر على أساس بعد واحد هو « التلقائية »، وتفترض أن علاقات النبذ والاختيار هي وحدها التي تشكل بناء الجماعة عوضاً عن اعتبارها بعداً واحداً فقط من بيانات بناء الجماعة المتعددة، لهذا يبدو أن السوسيومترية تكاد تبتعد عن مجرى التفكير المعاصر في العلوم الاجتماعية.

كذلك لايمكن التغاضي عن أن الاختبارات السوسيومترية تحدد الاستجابة باحتمالات محددة حامدة تتراوح بين الاختيار والنبذ أو التجاهل ولاتدع مجالاً لأي من الاحتمالات الكثيرة في العلاقات الاجتماعية الواقعية، كما لاتعطي صورة عن التوترات الجماعية في موقف جماعي، وهي تسجل فقط ما يقوله الناس ومايكتبونه.

ثم لاشـــك في أن الموقـــف الجمـــاعي في السيكودراما من شأنه أن يسفر عن معلومـــات غنية عميقة؛ لكن " مورينو " لم يقدم أدوات وفنات تحليلية مناسبة تسمح لـــلملاحظة (وليس للمشارك) بمعالجتها، لهذا فإن الملاحظ لا يتمكن من ملاحظة إلا مايراه.

الخلاصة :

إن الاعتماد المبالغ فيه على البيانات السوسيومترية وحدها قد أثر في الدراسات، وقلّـــل من تلك التي تستند إلى الأساس النظري العميق، والتي تستعين بأدوات ووسائل أخرى. وعلى هذا الأساس فإن "لندزي وبورجاتاLindzey and Borgatta " عـــام (١٩٥٤) يـــريان في هـــذا المجال أن مفاهيم " مورينو " البسيطة هي التي كانت وراء إهمال الكثيرين من السوسيومتريين الربط بين البيانات السوسيومترية والنظرية.

ومع ذلك فإن الاختبارات السوسيومترية تفيد في دراسة العلاقات الاجتماعية والتعرف علـــيها، لكن لايمكن الاعتماد عليها وحدها فهناك الكثير من الوسائل الأخرى المفيدة كالملاحظة المنظمة ودراسة ما يحيط بالجماعة من عوامل فيزيقية وثقافية واجتماعية إلى جانب دراسة مفصلة لنفسية الأشخاص.

الباب الثاني

ديناميات السلوك الاجتماعي

الفصل الخامس : الاتجاهات النفسية والتعصب والتنميط

الفصل السادس : مقاييس الاتجاهات النفسية واختباراتها

الفصل السابع : تغيير الاتجاهات النفسية

الفصل الثامن : القيم: خصائصها، تأثيراتها

الفصل التاسع : الرأي العام: خصائصه، تكوّنه، وظائفه، دراسته

Damascus University


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الاتجاهات النفسية والتعصب والتنميط

تبين مما سبق أن الحياة الاجتماعية بكل أشكالها والحضارة الإنسانية بكل مظاهرها تقوم على أساس الحالات الدافعية للسلوك الاجتماعي. لهذا انصب اهتمام علماء النفس على مظاهر تلك الحالات واستخدموا لوصفها عدداً من المصطلحات حددها " كامبل Campell " عام (١٩٦٣) بستة وسبعين مصطلحاً منها : الاتجاهات والقيم والإطار المرجعي والمعتقدات والدوافع... إلخ. تعد هذه الحالات الدافعية تمثيلاً نفسياً لآثار المجتمع وثقافته داخل الشخص، لهذا كثيراً ما تتداخل معانيها بعضها مع بعض رغم أن كلاً منها يصف مظهراً من مظاهر الاستعداد للسلوك، مما يقتضي دراسة كل منها باعتباره حالة مختلفة عن غيرها. وسيخصص الفصل الحالي للاتجاهات النفسية.

أولاً – تحديد معنى الاتجاهات النفسية :

يلاحظ خلال الحياة اليومية أن كلاً منا لديه استعداد معين يوجه استجاباته المتعلقة بموضوعات معينة إما نحو قبولها أو رفضها. وتتصل هذه الموضوعات بأسرته وعمله ورفاقه ودينه، أو نحو طرائق تعامله مع الآخرين ونظرته إليهم وإلى مؤسسات اجتماعية أو اقتصادية...، أو نحو مبادئ وأنظمة معينة.. إلخ.

فاستجابات شخص ما نحو الدولة التي تعتدي على أراضي وطنه مثلاً، تنم عن رفضه لها وكراهيته لتصرفاتها وقادتها، ويبدو ذلك من خلال أفكاره وتعبيرات وجهه وجميع أشكال سلوكه عندما يسمع عنها أي خبر يقع لها، أو حين يقابل أحد المسؤولين فيها، في حين تبدو استجاباته نحو وطنه معاكسة تماماً.

كذلك يلاحظ أن استجاباته تتسم بمدى من الاتساق سواء نحو الدولة المعتدية أو نحو وطنه، ويمتد هذا الاتساق لمدة زمنية طويلة يمكّن من التنبؤ باستجاباته المقبلة تجاه أي حدث يتعلق بالدولة المعتدية أو بوطنه. وهذا ما يحدث تماماً عندما نتنبأ باستجابات صديق نعرفه معرفة وثيقة عندما تريد ابنته متابعة تعليمها العالي مثلاً، أو حين يقترب موعد الصلاة أو يحل شهر الصيام أو عندما يدور النقاش حول نظام ما أو فئة سكانية معينة إلى غير ذلك...

إن هذه الحالة من الاستعداد للسلوك التي تتسم بالاتساق والانتظام لمدى زمن أطول من مجرد انتظام السلوك الذي يصاحب استثارة دافع معين، تنتظم فيها أيضاً أفكار وانفعالات ومساع ليست محايدة، بل تصاحبها ارتباطات موجبة أو سالبة. هذه هي الحالة التي تعرف بـ « الاتجاه Attitude »

فالاتجاه هو حالة من الاستعداد التي توجه الاستجابات توجيهاً إيجابياً أو سلبياً عند مواجهة الموضوعات المرتبطة بالاتجاه ودون الحاجة في معظم الأوقات للتريث والتفكير، وهذا يشبه الاتجاه الدوافع في جوانب كثيرة، على الرغم من اختلافه عنها بفارق أساسي وهو الدوام الزمني. لهذا إذا عرف اتجاه شخص ما نحو موضوع أو موقف معين، يمكن عند ذلك التنبؤ بوجهة سلوكه في حالة تعرضه لما يرتبط باتجاهه من موضوعات وفي شرط توافر حرية الفعل. وهذا ما أكد عليه "روكيتش Rokeach " عام (١٩٦٨) عندما أشار إلى صفة الاستمرار النسبي للاتجاه التي تميز صاحبها للاستجابة التي تكون لها الأفضلية.

ثم لاشك في أن الاتجاه الواحد قد يستثير عدداً من الدوافع التي تخدم جميعها هذا الاتجاه، فالاتجاه الوقائي نحو الأسرة مثلاً، يدفع بصاحبه للتخلص من استعمال نشوب حريق، ونحو توفير أدوات الإسعاف ومياه الشرب النقية.. إلى غير ذلك على الرغم من أن لكلٍّ من هذه الأفعال المدفوعة أهدافاً معينة.

كذلك فإن كلاً من " كاتز وستونلند Katz and Stotland " يؤكدان عام (١٩٥٩) على أن عمليات مكونة من عناصر معرفية وعناصر وجدانية وأخرى نزوعية تنتظم وتشكل الاتجاه النفسي. ويقصدان بالعناصر المعرفية الأفكار والآراء والمعتقدات التي تتصل بموضوع الاتجاه، أما العناصر الوجدانية فيقصدان بها الحب والكراهية نحو الموضوع نفسه ويتضمن العنصر النزوعي الاستعداد للاستجابة. فالاتجاه النفسي نحو العمل الحر مثلاً، ينبعث من آراء وأفكار ومعتقدات معينة وهي التي تمثل الجانب المعرفي للاتجاه، أما الشعور نحو العمل الحر والذي يتمثل في حبه أو كراهيته فهو العنصر الوجداني، ويتمثل العنصر النزوعي بالاستعداد للتصرف بشكل يتناسب مع الأفكار والمشاعر نحو العمل الحر.

أما " نيوكمب Newcomb " فينظر للاتجاه النفسي فقط من وجهتي النظر المعرفية والدافعية، ويمثل الاتجاه لديه من وجهة النظر المعرفية تنظيماً لمعارف ومعلومات ومعتقدات ذات ارتباطات سالبة أو موجبة، أما وجهة النظر الدافعية للاتجاه فتتمثل بحالة الاستعداد التي تستثير الدافع للسعي بموجب تلك الارتباطات، أي أن اتجاه أي شخص نحو موضوع ما، يبدو في استعداده لاستثارة دوافعه المتصلة بهذا الموضوع وفي سعيه نحوها.

ويرى "شرام Schram " عام (١٩٥٥) في هذا المجال أن الاتجاه هو « حالة استعداد للاستجابة بطريقة تقويمية تؤيد أو تعارض موقفاً معيناً». هذا يعني أن "شرام" يؤكد أن استجابات الاتجاه هي استجابات تقويمية لأن الاتجاه يتصل بالقيم النسبية في مواقف الحياة المختلفة. لهذا تتمثل استجابات الاتجاه بمواقع معينة على مدى متصل، يمثل أحد طرفيه التأييد المتطرف، في حين يمثل الطرف الآخر المعارضة المتطرفة وتتدرج بقية المواقع من الطرفين باتجاه الوسط ليمثل موقعاً متوسطاً يشير إلى استجابات الأشخاص الذين يجهلون موضوع الاتجاه تماماً ولا يعرفون شيئاً عنه أو استجابات أولئك الذين لا يهتمون بموضوع الاتجاه من قريب أو بعيد.

والحقـــيقة أن الاتجاه نحو أي موضوع يخضع للتوزيع الإحصائي الاعتدالي الذي يتسم بأن غالبية الأشخاص يحتلون درجاته المتوسطة، أما القلة منهم فهي التي تحتل كلا الطرفين. ففي اتجاه المحافظة مثلاً فإن معظم الأشخاص ليسوا متطرفين أو جامدين إنهم بين التطرف والمحافظة.

ثانياً – خصائص الاتجاهات النفسية وأبعادها :

إن الأدلة الكثيرة المتوافرة تشير إلى الطبيعة الدينامية للاتجاهات، هذه الطبيعة هي الـــتي تدفع بصاحب الاتجاه للسعي نحو الموضوعات التي تنتظم حوله فهو بهذا يتضمن مجموعـــة مـــن الاســـتجابات نحو موضوع معين إضافة إلى موضوعات أخرى ترتبط بموضوع الاتجاه. أي أن الاتجاه يتسع لمدى معين من الموضوعات التي يغطيها موضوع الاتجاه وترتبط معه بتفاصيلها وهذا هو الذي يعرف بـــ« سعة الاتجاه ».

كذلك يتسم الاتجاه بـــ «مرونة معينة» تجعله ينتقل من فئة من الموضوعات التي ترتبط بموضوع الاتجاه إلى فئات أخرى ترتبط بعلاقة معينة مع فئة موضوعات الاتجاه. أمـــا « شـــدة الاتجـــاه »أو قوته فتتمثل بمواقعه على مدى الاتجاه المتصل بين التأييد المتطرف والرفض المتطرف. والحقيقة أن سعة الاتجاه ومرونته وشدته جميعها خصائص أساسية للاتجاه لهذا تتسم بها أية استجابة صادرة عنه.

وبما أن الاتجاهات النفسية عبارة عن استعدادات لتقويم موضوعات معينة تقويماً ســـلبياً أو إيجابياً فهي تتضمن بعدين : «البعد المعرفي» و«البعد الوجداني»، كما تحدد ما هو متوقع ومرغوب فيه. يمثل «البعد المعرفي» عناصر المعرفة والآراء والمعتقدات التي تصف موضوع الاتجاه وخصائصه وعلاقاته بالموضوعات الأخرى.

ويرتبط بالبعد المعرفي بعدان آخران هما « عمومية » الاتجـــاه أو خصوصيتـــه و« درجـــة تمايزه» (عدد العناصر المعرفية التي يتضمنها الاتجاه). ولاشك في أن الاتجاه

النفسي كلما كان بسيطاً كان من الأسهل تغييره، لأن الاتجاهات ذات البنية المعرفية البسيطة لا تتضمن دفاعات قوية ومسوّغات كافية، لذا تتغير عند مجرد تغير أحد عناصرها المعرفية.

يُعبر عن بعد الاتجاه المعرفي بسلوك لفظي أو غير لفظي، لهذا فإن بعض الباحثين لا يفرقون بين الاتجاه والرأي، وينظرون إلى الرأي باعتباره التعبير اللفظي عن الاتجاه. أما "هارتلي وهارتلي وهارت Hartely, Hartely, Hart " فيرون أن الرأي الذي هو معرفي في جوهره يختلف في طبيعته عن الاتجاه ولاسيما من حيث علاقته بالسلوك. إذ لا يوجد الرأي إلا عندما لا يتمكن الاتجاه من مواجهة المواقف، ذلك في الحالات التي تتضمن مشكلات جديدة وموضوعات غير مألوفة تتطلب معرفة بها والتفكير في السلوك الذي يناسبها وفي المواقف المترتبة عليها، كما في حالة توقع أحداث المستقبل والنتائج المترتبة على سلوك معين إلى غير ذلك...

أي أنه على الرغم من الاستعانة بالخبرات الماضية وما يتصل بها من اتجاهات لتقدير المواقف والحكم عليها إلا أن هذا لا يعني أن الاتجاه يرادف في معناه معنى الرأي لأن الرأي لا يقوم إلا جزئياً على الاتجاهات ويرتبط باستمرار بعناصر الخلاف في الموقف والشك فيه.

ومع ذلك فإن جميع المواقف والأفعال تتضمن عادة موضوعات كثيرة يتشابك بعضها مع بعض مما يترتب عليها أن تتضمن اتجاهات كثيرة تتفاعل هي الأخرى بدورها ويتشابك بعضها مع بعض وهذا يتطلب من الرأي أن يقوم خلال ذلك بدور الوساطة بينها. زيادة على ذلك فإن الرأي رغم أن أساسه معرفي إلا أنه قد يتضمن جوانب انفعالية وأخرى نزوعية (استعداد للاستجابة).

يبدو أيضاً أن بعض الباحثين ينظرون إلى الاتجاهات باعتبارها معتقدات فقط، ولا يميزون بين هذين المصطلحين. فـ " روكيتش Rokeach " مثلاً عندما عرّف

الاتجاه عام (١٩٦٨) أشار إليه على أنه « استمرار نسبي للمعتقدات التي يعتقدها الفرد نحـو موضوع أو موقف معين » مع أن المعتقدات، إضافة إلى الإدراكات والتوقعات.. تشكل معاً جوانب الاتجاهات المعرفية، لاسيما تلك الاتجاهات المنطبقة على الجماعات بأكملها. لهذا يصعب قبول فكرة كون المعتقدات مرادفة للاتجاهات.

أمـا " كـرتش وكرتشـفيلد Krech and Crutchfield " فيشيران إلى أن مصـطلح العقـيدة يشمل كلاً من المعرفة والرأي والإيمان وهذه المظاهر مع اختلافها بعضـها عـن بعض إلا أنها تشترك معاً بعوامل معينة، فمعرفة أن الأرض تدور حول الشـمس هـذه معرفة، أما وجهة النظر التي ترى ضرورة حظر الأسلحة النووية فهو رأي، والإيمـان بأن الله يحاسب الناس عن أعمالهم فهذا إيمان. فالعقيدة بهذا المعنى هي تنظيم ثابت من الآراء والمعارف إلى جانب الإيمان. لهذا يصعب قبول فكرة أن العقيدة هي الوعاء المعرفي للاتجاه كما يشير إلى هذا لويس كامل مليكة في كتابه «سيكولوجية الجماعات والقيادة» عام (١٩٧٠) كذلك يميز كل من " كرتش وكرتشفيلد , Krech Crutchfield " بين الحكم والرأي فيريان أن مصطلح الحكم يعبر عن العملية التي يتم بوسـاطتها التمييز بين الموضوعات بالنسبة لفئات معينة، وهي عملية مؤقتة تأتي نتيجة مدركـات الشـخص واتجاهاته ومعتقداته.أي أن الأحكام التي تصدر عن شخص ما تـتأثر باتجاهاته ومعتقداته ومدركاته. أما « الرأي » فهو نتيجة وحصيلة للإدراكات والمعـتقدات والاتجاهات إضافة إلى أنه ثابت نسبياً. ويتم التعبير عن الآراء في الأحكام المؤقـتة، وبالمقـابل فإن سلسلة من الأحكام يمكن أن تتجمع معاً وتشكل آراء ثابتة. فعـندما يعتقد أحدنا أن رجال الدين مثلاً متسلطون، فإنه يحكم بالتالي على أي عمل يصـدر عنهم بأنه عمل تسلطي. وعلى هذا الأساس يمكن معرفة اتجاهات الأشخاص ومعـتقداتهم بوساطة وضعهم في مواقف مختلفة تتطلب إصدار أحكام مؤقتة، وهذا هو الأساس الذي تستند إليه مقاييس الاتجاهات.

أمـــا « الـــبعد الوجداني » للاتجاه فيشير إلى حدة الاتجاه أو شدته و « موازين الـــتقدير » للاتجاهـــات النفســـية تعبر عن الشدة الوجدانية لاتجاهات الأشخاص نحو موضوعات معينة أو ضد هذه الموضوعات.

وفيما يتعلق بتحديد الاتجاه لما هو مرغوب فيه بشكل يتماشى مع ما هو متوقع فإنه يشير إلى بعد آخر من أبعاد الاتجاه ويتمثل في عدد الروابط التي تربطه بنسق معين مـــن أنسقة القيم وفي مدى قوة هذه الروابط. فإذا كان الاتجاه النفسي مثلاً نحو عمل المـــرأة مرتـــبطاً بقوة بنسق من أنسقة القيم الدينية عند ذلك يصعب تغيير هذا الاتجاه، ويحدث العكس عندما يكون الاتجاه مجرد اتجاه فردي حيث يسهل تغييره كذلك تصبح طـــرائق تغيير الاتجاه النفسي أكثر تعقيداً في حالة ارتباط الاتجاه بنسق من أنسقة القيم المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بفكرة الفرد عن نفسه.

أما من حيث « البعد النوعي » فعلى الرغم من أن الاتجاه النفسي هو استعداد للســـلوك إلا أن السلوك المدفوع بالاتجاه لا يتطابق بالضرورة مع الاتجاه، إذ كثيراً ما يوجّـــه الأشخاص أنفسهم بطرائق تتعارض مع أفكارهم. لهذا فقد يعتقد أحدهم مثلاً بالموت الرحيم لكنه يرفض إعطاء شخص ميئوس من شفائه ويتألم بشكل غير محمول، مخـــدراً أو أي مـــنوم، كما أن التمييز العنصري (السلوك) كثيراً ما يتباين مع التعصب العنصري (اتجاه).

قـــد يـــرجع عدم التطابق بين السلوك والاتجاه إلى أن السلوك لا يحدث نتيجة للاتجاهـــات فقط إنما نتيجة التنظيم الإدراكي والمعرفي لعناصر الموقف الذي يحدث فيه الســـلوك ذلـــك على الرغم من أن الاتجاهات تحدد بدورها مجموع الخبرات الماضية. زيادة على ذلك فإن الاتجاهات ذات الدلالة في أي موقف غالباً ما تكون متعددة وهي بمجموعها تمكن من فهم السلوك المعقد الصادر عنها. وهذا هو الأساس الذي استندت إلـــيه دراســـة " كامبل وزملائه Campbell and Others " لسلوك الأميركيين نحو

انـــتخاب رئيس الجمهورية خلال عامي (١٩٥٦ و ١٩٦٠) وتمكنت بالتالي من التنبؤ بنجاح المرشح.

وقـــد تم ذلـــك عـــلى أساس دراسة استجابات ستة مقاييس للاتجاهات الدالة والمرتبطة وهـــي : الاتجـــاه نحو ايزنهاور ونحو ستيفنسون، ونحو الحزب الديمقراطي، والحزب الجمهوري، وتقويم الحزب في الشؤون الداخلية والخارجية.

وعـــلى الرغم من ذلك فإنه يمكن أن يكون التنبؤ ناجحاً إذا تم على أساس اتجاه واحد شديد الدلالة ذلك لأن هذا النوع من الاتجاهات يتزع عادة نحو التناسق المتبادل. لكـــن المشكلة هنا تبدو في أن معظم الأشخاص لا يدركون اتجاهاتهم إدراكاً صحيحاً، مما قد يؤدي إلى التعارض بين اتجاهات الشخص الواحد أو بين اتجاهاته وقيمه. وعندما يتمكن هذا الشخص من ملاحظة هذا التعارض في نفسه يعيد غرس قيم جديدة. هذا يشبه تماماً رؤية الشخص صورة لمرض داخل جسمه بالأشعة السينية.

ومـــن أهـــم المواقف التي يبدو فيها التناقض بين الاتجاهات التي يتم التعبير عنها تلك التي تتعلق بالأدوار الاجتماعية، حيث يضطر بعض الأشخاص الإعلان في ظرف معين بخلاف ما يعلنونه في ظرف آخر، أو قد يعلن آخرون جهراً عكس ما يبطنون، أو يقولون عكس ما يصدر عنهم من أفعال، كالرجل السياسي الذي يخاطب مجموعة من النساء فإنه كثيراً ما يحجم عن الكشف عن حقيقة اتجاهاته نحو حقوق المرأة السياسية، أو كمـــا يلاحظ في الحركات الثورية التي تستعين بقيادات تتناقض التزاماتهم العامة مع اتجاهاتهم الخاصة كالرأسمالي الذي يصبح قيادياً في الأحزاب الاشتراكية.

ومـــن المواقف التي كثيراً ما ينصرف فيها الأشخاص بخلاف ما يقولون مواقف الـــتفاعل وجهاً لوجه والإجابات عن استفتاء أو خطاب. ومن أمثلة المواقف الملموسة الـــتي أكدت هذا التناقض الدراسة التي قام بها " لابيير Lapiere " عام (١٩٣٤) في أميركا، حيث قام برحلة برفقة أحد الصينيين وزوجته، وزار معهم عدة مطاعم وفنادق

ولم يلحظ أي رفض لتقديم الخدمة من أي مطعم أو فندق، لكنه عندما أرسل استفتاء لأصحاب هذه المطاعم والفنادق يسألهم خلاله عن استعدادهم لاستقبال صينيين في مطاعمهم أو فنادقهم كانت إجابات معظمهم بالرفض.

وقد أرجع ذلك " روكيتش Rokeach " عام (١٩٦٨) إلى وظيفة السلوك إذ عادة يكون السلوك وظيفة لاتجاهين: الاتجاه الأول هو نحو الموضوع فأصحاب المطاعم والفنادق في أمريكا لديهم اتجاهاً معيناً نحو الصينيين كما هو نحو الزنوج. أما الاتجاه الثاني فهو نحو الموقف فأصحاب الفنادق والمطاعم تماماً كأصحاب الأعمال لديهم اتجاهٌ نحو السلوك المناسب لإدارة الأعمال والاستفتاء الذي أرسل لهم كانت أسئلته تدور حول اتجاهاتهم نحو الصينيين وليس باعتبارهم رجال أعمال.

ويؤكد أيضاً " كامبل Campbell " عام (١٩٦٣) أن موقف التفاعل وجهاً لوجه يختلف عن موقف الرد على رسالة. فالمواقف المختلفة تمثل مستويات مختلفة من التفاعل ومن الضغوط المختلفة لهذا فإن إجابات أصحاب المطاعم والفنادق عن أسئلة الاستفتاء التي عبروا من خلالها على عدم استعدادهم لتقديم الخدمات لفئات معينة، لا يعد متناقضاً مع تصرفاتهم لأن موقف التفاعل وجهاً لوجه يختلف عن موقف الرد أو الإجابة عن أسئلة استفتاء أو خطاب معين، لاسيما أن درجة الضغوط تختلف باختلاف الموقفين.

في حقيقة الأمر إن علماء النفس الاجتماعي يوجهون اهتمامهم بشكل خاص نحو العلاقة بين بعد الاتجاه المعرفي وعناصر الاتجاه السلوكية، ويرى الكثير منهم أن هذه العلاقة هي علاقة معقدة وغير ثابتة لأنه في حالات معينة لا يبدو فيها أي أثر للفكر في السلوك، أما في حالات أخرى فيبدو هذا التأثير واضحاً، فقد يرى شخص ما ضرورة مساعدة المحتاجين ويلتحق بحملة تبرعات لمساعدتهم. كما أنه بالمقابل فقد يوافق شخص ما على المشاركة في حملة التبرعات لكن خوفاً من أن يحرج في حالة

رفـــض ذلك ومن ثم قد يجد نفسه بعد ذلك أنه يرى ضرورة ذلك، أي أن السلوك أثر في بعد الاتجاه المعرفي.

وقـــد علّـــل " فستنجر Festinger " من خلال نظريته « في التنافر المعرفي » كيفـــية تأثير السلوك في الجوانب المعرفية والانفعالية للاتجاه عندما بين أن الشعور بعدم الارتياح نتيجة التنافر بين الأفكار والأفعال هو الذي يدفع صاحبه لإعادة تقويم أفكاره من أجل التخفيف من هذا التنافر.

عـــلى أيـــة حال، إن ما تقدم لا يعني أن جوانب الاتجاه : المعرفية والوجدانية والسلوكية هي بالضرورة دائماً في حالة تنافر، بل هناك الكثير من المواقف التي تكون فيها تلك الجوانب متناسقة، فهذا قد يكره شخص ما التدخين ويتجنبه ويغير عادة غير صحية، كما قد يكون مدخناً ويحب التدخين مع أنه يعده سلوكاً ضاراً وغير مفيد.

ثالثاً – تكوّن الاتجاهات النفسية :

أشير فيما سبق أن لكل منا اتجاهات متعددة نحو مختلف الموضوعات سواء تلك المتصـــلة بالأشـــخاص والجماعات والشعوب أو المتعلقة بأمور الدين والعمل والمبادئ والنظم.. إلخ.

والحقـــيقة أن أحـــداً لم يولـــد ولديه اتجاهات معينة نحو تلك الموضوعات، إنما يتعلمها ويكتسبها ابتداء من مرحلة طفولته وخلال مراحل حياته المتعاقبة. يحدث ذلك بتأثير الخبرة المباشرة أو غير المباشرة مع الموضوعات والأشخاص، وبتأثير مختلف عوامل التنشئة الاجتماعية والعوامل الاجتماعية والمؤثرات الثقافية الحضارية.

وتكتسب الاتجاهات كما يكتسب أي موضوع آخر عن طريق عمليات التعلم المـــتعددة : الإشراطي والاستجابي والمعرفي والاجتماعي، وبوساطة أساليب العلاقات الاجتماعية (التفاعل) من إقناع ومحاكاة وتقمص وإيحاء.

ومما تجدر الإشارة إليه صعوبة فهم تكوين الاتجاهات أو اكتسابها إلا في ضوء تفاعل ديناميكي بين العوامل الوظيفية كحاجات الأشخاص ودوافعهم وانفعالاتهم وبين العوامل الاجتماعية والثقافية الحضارية، لأن الاتجاهات شأنها في ذلك شأن سمات الشخصية لا يمكن أن تتكون من فراغ إنما هي نتاج تفاعل العوامل الذاتية مع مختلف عوامل التنشئة الاجتماعية والمؤثرات الثقافية الحضارية، مما يعني صعوبة التنبؤ باتجاهات الأشخاص من مجرد المؤثرات الثقافية الحضارية وحدها، أو العوامل الذاتية. فكيف تؤثر العوامل المختلفة في تكوين الاتجاهات ؟

١ – العوامل الوظيفية :

في الحقيقة لا يمكن أن تتكون الاتجاهات إلا بالاستناد إلى دوافع الأشخاص وحاجاتهم وأهدافهم وانفعالاتهم..، فتكتسب بعض الاتجاهات نحو موضوعات معينة باعتبارها وسيلة مرغوبة للحصول على هدف معين أو لتجنب هدف غير مرغوب فيه، أي طبقاً لما تحققه طبيعة الموضوع من توافق وتكيف وبعبارة أخرى طبقاً لوظيفته.

وعلى هذا الأساس قد تتكّون الاتجاهات نتيجة ارتباطات وحدانية تقوم على أساس الخبرات التي ترضي دوافع وأهدافاً معينة وتصبح مع تكرار هذه الارتباطات وسيلة لتحقيق رغبات معينة، أو قد تستمر على أساس الوظيفة التلقائية للدافعية. معنى ذلك أن ارتباط موضوع معين أو حالة معينة بإرضاء دافع ما فإن تكرار هذا الموضوع أو هذه الحالة يؤدي بالتالي إلى تكوين اتجاهات نحوهما، فحين يرتبط وجود الأم بإرضاء دافع الجوع لدى الطفل تتكون رغبة لدى الطفل في وجود أمه حتى عندما لا يكون بحاجة إلى مساعدتها لترضي دافعاً ما.. هكذا تبدأ بالتكوين الاتجاهات الإيجابية نحو الموضوعات المختلفة، كما تتكون بالتالي الاتجاهات السلبية عندما ترتبط موضوعاتها بمواقف محبطة لا ترضي الدوافع أو الحاجات..

ثم تعمم الاتجاهات الإيجابية أو السلبية على موضوعات أخرى ترتبط بالموضوعات الأصلية بعلاقة تشابه وذلك بموجب مبدأ التعميم. وعلى هذا الأساس فإن

رســـوب الطالب مثلاً في مقرر ما وتكرار هذا الرسوب عدة مرات من شأنه أن يكوّن لديه اتجاهاً سلبياً نحو جميع المقررات الدراسية، وبالمثل فإن الاتجاه السلبي لبعض الرجال نحو عمل المرأة قد يكون نتيجة خبراتهم السلبية في الأصل مع زميلة عاملة...

يفهم من هذا أن الخبرة بالموضوعات أساسية في اكتساب الاتجاهات السلبية أو الإيجابـــية نحـــو أشـــخاص بعينهم أو موضوعات بعينها. هذه الخبرة قد تكون نتيجة الاحـــتكاك المباشر أو نتيجة مواقف غير مباشرة في مواقف مختلفة مقترنة بخبرات تثير مشاعر مؤلمة منفرة أو محببة سارة. وعلى هذا الأساس تتكون معظم اتجاهاتنا نحو النظم والمـــبادئ المخـــتلفة ونحو الوالدين والأقارب والأسرة والعمل.. إلخ. ويفهم على هذا الأســـاس إقامة المعارض ومعسكرات الإنتاج ومشروعات الإسكان والعمل المشترك، والاحـــتفالات بيوم المرأة والطفل والعمال والمرور... كلها تعد خبرات مباشرة لدعم الاتجاهات المؤيدة للعمل الزراعي والتعاوني والتفاهم الدولي.. كما يفهم أهمية وضرورة ممارســـة الديمقراطـــية والـــتعاون بطرائق صحيحة في تكوين اتجاهات إيجابية نحوهما.. فالخبرة المباشرة تعد من الطرائق الفعالة لا بل الأكثر فعالية في تكوين الاتجاهات بالجهة المطلوبـــة. وما لا شكّ فيه أنّ الخبرة السلبية كثيراً ما تكون وراء اكتساب الاتجاهات الســـلبية نحـــو الموضوعات المختلفة. ويرى " كامبل Campbell " في هذا المجال أنه كلما زاد الإحباط عن حد معين زاد معه احتمال تكون الاتجاهات التعصبية الشديدة.

وطبـــيعي أن الاتجاهـــات في مرحلة الطفولة تقوم على أساس الاتصال المباشر بعناصر البيئة الطبيعية والاجتماعية. لهذا تتكون الاتجاهات في هذه المرحلة نحو الأشياء الماديـــة ونحـــو الأشخاص المحيطين كالأخوة والأصدقاء وحول بعض القيم الاجتماعية كالصدق والبطولة...

ولاشـــك في أن هذا هو الأساس الذي يجعل الاتجاهات نسبية كما يجعلها تتغير بتغير صلة الأشخاص الديناميكية بالموضوعات المختلفة.

تتضح على أساس العوامل الوظيفية العلاقة بين الآليات التي يلجأ إليها بعض الأشخاص لوقاية أنفسهم والكثير من الاتجاهات التي تتكون لديهم، سواء تلك الآليات التي تقيهم من دوافعهم غير المقبولة أو من القوى الخارجية المهددة. فالكثير من الاتجاهات التي تكونت بهدف الدفاع عن صورة الذات ترتبط بالموضوعات والمواقف التي تعد مجرد طرائق مناسبة للتعبير عما يجول في داخل الأشخاص من مشاعر سلبية وتقيهم من الكشف عن حقيقتهم.

وبالمقابل هناك بعض الاتجاهات التي تتكون لتقوم بوظيفة التعبير الإيجابي عن قيم الأشخاص المركزية وعن نوع الأشخاص الذين يتصورونهم عن أنفسهم. أي أن هذه الاتجاهات تعبر عن المعتقدات العزيزة لدى الأشخاص وعن صورهم عن أنفسهم. لهذا فقد ينتمي بعض الأشخاص لحزب معين لأن برامجه تلبي بعضاً من دوافعهم أو لأن تكوين شخصياتهم تتماشى مع فلسفة هذا الحزب.

يضاف إلى ذلك تلك الاتجاهات التي تتكون لدى البعض نتيجة سعيهم وراء المعلومات والمعرفة التي تفيدهم في فهم العالم المحيط بهم. ولاشكّ أنّ هذه الاتجاهات المستندة إلى الحقائق والمعلومات تسهم في تحقيق الذات وفي إمداد أصحابها بأطر مرجعية تساعدهم في فهم عالمهم.

ومن الأمور التي يجب التأكيد عليها أن الاتجاهات جميعها نحو مختلف الموضوعات لا يمكن أن تتكون إلا بالاعتماد على معلومات كافية عنها، بغض النظر عن صدق هذه المعلومات. ولاشك في خطورة المعلومات عندما لا تكون كافية في تكوين الاتجاهات وأوضح مثال على ذلك اتجاهات الأمريكيين الايجابية نحو الصهاينة والتي تقوم على أساس المعلومات غير الكافية عن القضية الفلسطينية، لذا من المتوقع تعديلها عند مجرد وصول معلومات حقيقية وكافية عن هذه القضية. ولاشك في قوة تأثير مصادر الاتصال في ذلك ومدى صدق مضامينها، إضافة إلى المناهج الدراسية وطرائق التفكير العلمية.

ومـــن العوامـــل الوظيفية التي أشارت إليها بعض البحوث في هذا المجال علاقة بعـــض الســـمات التي تتميز بها الشخصية بتكوين الاتجاهات المتطرفة نحو موضوعات معيـــنة كالعلاقـــة بـــين الانطواء والتعصب العنصري.. لكن هذا لا يعني حتمية هذه العلاقـــة، أي أن الشخص الانطوائي ليس هو بالضرورة متعصباً عنصرياً، وما ذلك إلا لأن الاتجاه حصيلة تفاعل عوامل متعددة.

عـــلى أيـــة حال، إن أهمية العوامل الوظيفية في تكوين الاتجاهات من الأسباب الرئيسية وراء اختلاف الاتجاهات باختلاف الأشخاص وهذه حقيقة مهمة ولاسيما في عملية تغيير الاتجاهات.

٢ – عوامل التنشئة والمؤثرات الثقافية الحضارية :

اتضـــح ممـــا تقدم أن تأثير العوامل الوظيفية في تكوين الاتجاهات لا يحدث في الفـــراغ، إنما بالتفاعل مع مختلف عوامل التنشئة الاجتماعية والعوامل الثقافية الحضارية والخبرات التي يتعرض لها الأشخاص ابتداء من مرحلة طفولتهم ومن خلال الجماعات المختلفة التي ينتمون إليها في مختلف مراحل حياتهم.

فالأســـرة وجماعـــات الرفاق والمدرسة والجماعات الدينية والمهنية والسياسية والقومية وما يسود المجتمع من مضامين ثقافية متعددة كالمعايير والقيم..، تسهم جميعها في إكساب الاتجاهات النفسية المختلفة.

ولهـــذا فسإن الاخـــتلافات في أســـاليب التنشئة وما يتعرض له الأشخاص في الجماعات المتفرعة عن أي مجتمع تؤدي إلى اختلافات في اتجاهاتهم.

وهـــذا مـــا ينبغي أخذه بعين الاعتبار كحقيقة مهمة في تكوين الاتجاهات في المجـــتمعات المعقدة التي يشمل فيها النظام الاجتماعي الواحد عدداً متنوعاً من الثقافات الفرعـــية، حيث لكل منها أنماطه المميزة في تنشئة الأطفال ومن ثم في إمكانية التأثير في اتجاهـــاتهم. لـــذا يصعب قبول فكرة وجود نمط واحد من الاتجاهات السائدة في أي

مجتمع حديث، ذلك نظراً لتنوع الجماعات الثقافية الفرعية المتميزة مما يفترض، الحذر إلى حد كبير، من صحة الافتراض بوجود اتجاهات عامة مشتركة. ويزداد الأمر تعقيداً عند الأخذ بعين الاعتبار الفئات الاجتماعية.. الاقتصادية والجماعات المهنية.. إلخ.

يفهم من هذا أن الجماعات المتعددة التي ينتمي إليها الأشخاص خلال مراحل حياتهم المتتالية تسهم في إكسابهم اتجاهات نحو الموضوعات المختلفة، كما يفهم أن اشتراك مجموعة من الأشخاص في عضوية جماعات واحدة بصورة منتظمة يحتمل أن يسهم في إكسابهم اتجاهات اجتماعية مشتركة كجماعات الأسرة والمدرسة والرفاق واللعب والجماعات الدينية والمهنية والسياسية.. إلخ وتأتي أهمية تأثير الأسرة في تكوين الاتجاهات باعتبارها المسؤولة عن إعداد الطفل للمجتمع الذي يعيش فيه ولاسيما وأنها تمثل بالنسبة له أول جماعة مرجعية ينتمي إليها ويقتدي بها وترضي حاجاته العضوية المختلفة إلى جانب حاجاته للحب والرعاية والسند. وكل هذا يدعم فعالية تأثيرها.

وتعد الأسرة مصدر ثقافة الطفل الأولى، إنها تكسبه كيفية إرضاء حاجاته العضوية وتدربه على اكتساب دوافع اجتماعية واتجاهات نحو الأشخاص والموضوعات والمبادئ ونحو نفسه.. ويعد الأب بالنسبة للطفل الذكر نموذجاً لمعرفته بدوره كرجل، كما أن الأم تمثل للطفل الأنثى النموذج الذي تتعلم منه دورها كأنثى... كل هذا جعل الكثير من العلماء يعطون خبرات الطفولة الأولى الأهمية الكبرى، وينظرون إليها باعتبارها تحدد ما سيكتبه الطفل في المستقبل، لا بل يرون أن ما يتعلمه في صغره ضمن محيط الأسرة قد يعيق تعلمه لأمور جديدة. وهذا ما يعرف بـ« الانتقال السلبي Negative Hansfer » أو بـ« الكف النشط Pro Active Inhibition ».

في الحقيقة أنّ من المسلم به أن يكون التكوين الأسري الذي ينشأ فيه الطفل مصدراً من المصادر الأساسية في تكوين اتجاهاته في المستقبل. إلا أن المؤثرات الأسرية على الرغم من أنها تتحدد إلى درجة كبيرة بما تحدده الثقافة من اتجاهات...، إلا أن

هناك عوامل موقفية خاصة بكل أسرة ولاوجود لأسرة في أي مجتمع تتمسك حرفياً بما تحدده الثقافة في كيفية تنشئة الأطفال أو طبقاً لمعايير اجتماعية أو للأدوار التي يقوم بها أعضاء الأسرة أو تبعاً لعدد أفرادها. فالأسرة تتأثر عادة بشخصيات أعضائها وبأحداثها الخاصة ولا تشكل المضامين الثقافية سوى القاسم المشترك الذي يجمعها بعضها مع بعض. وعلى هذا الأساس يصعب التنبؤ بكيفية تأثير الأسرة في اتجاهات أطفالها من مجرد الاعتماد على معرفة العوامل الثقافية الحضارية للمجتمع الذي توجد فيه وتعيش ضمنه الأسرة فالمؤثرات الأسرية قد تكون فريدة بالنسبة لكل أسرة بل للأسرة الواحدة خلال أوقات مختلفة.

ومن بين أهم المؤثرات والعوامل الأسرية المهيئة لاكتساب الاتجاهات سلطة الوالدين واتجاهات النبذ والقبول السائدة وتكوين الأسرة وبنيانها، إلى جانب الفرق الكبير بين عمر الوالدين، ومهنة الأب والأم والأمن الاقتصادي والإحباط وظروف الولادة والتعرض للأزمات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه الأسرة.. هذه العوامل الموقفية وغيرها الكثير لها أثرها في تهيئة الأطفال لاكتساب اتجاهات معينة نحو الموضوعات المختلفة. ففي البحث الذي أجراه " أدورنو وآخرون Adorno etal " عام (١٩٥٠) في جامعة كاليفورنيا. تبين لهم أن النشأة الأسرية التي يقوم تكوينها وبنيانها على التسلط والقهر..، تستند إليها أصول اتجاهات كثيرة كالتعصب والتفكير المغلق والتمسك بالعرف والخرافات والنزعات المضادة للنقد الذاتي وللديمقراطية.

كذلك فقد وضحت دراسات "كندل ولاسر Kendell, Laser" عام (١٩٦٩) أن اتجاهات التلاميذ نحو خطط مستقبلهم العلمي واتجاهاتهم السياسية تتأثر إلى حد كبير باتجاهات آبائهم، كما تبين أن الترابط بين اتجاهات الآباء والأبناء يزداد في حالة كون بناء الجماعة سوياً كذلك في حالة العلاقات السوية بينهم.

ومـــع ذلك يصعب لقبول بوجود علاقة حتمية بين نمط تنشئة الطفل في أسرته وشخصـــيته في المستقبل، حتى مع التسليم بأن الاتجاهات نحو كل شيء ولاسيما نحو السلطة، ترسي دعائمها خلال السنوات الأولى من العمر، ولاسيما أن الخبرات التي يمر بهـــا الطفـــل بعد ذلك، ولاسيما في المجتمعات الصناعية المعقدة غير المتجانسة ليست بالضرورة متوافقة مع خبرات السنين الأولى بحيث تعززها وتدعمها.

ومهمـــا يكـــن فإن ما تقدم لا يعني إنكار وجود ارتباط بين نمط تنشئة الطفل وشخصـــيته في المستقبل، إنما يعني أن شخصية الراشد هي في نهاية الأمر النتاج النهائي لعملية ارتقائية طويلة يكون فيها نمط تنشئة الطفل مجرد نقطة بداية مهمة.

وتنســـحب كيفية تأثير الأسرة نفسها على كيفية تأثير الجماعات المختلفة التي ينـــتمي إلـــيها الأشـــخاص. إذ كـــثيراً ما يلاحظ أن اتجاهات الطلبة مثلاً نحو متابعة التحصـــيل العـــلمي ونحو التخصصات المختلفة تتأثر إلى حد كبير باتجاهات زملائهم وأصـــدقائهم المتفسربين في جماعـــاتهم المدرسية، بدرجة تكاد تقترب من درجة تأثير الوالدين، لا بل قد تتفوق على تأثيراتهما.

وتشـــير الملاحظـــات اليومـــية إلى أن تأثير مثل هذه الجماعات يزداد بازدياد جاذبيـــتها ولاســـيما عـــندما يكون الانتماء إليها اختيارياً، وعندما تكون متماسكة. ويـــرجع ذلـــك إلى أن الأشـــخاص يتبنون اتجاهات مثل هذه الجماعات لرغبتهم بأن يصبحوا أعضاء مقبولين فيها، أو من أجل الاستمرار في عضويتها.

يفهـــم من هذا أن درجة تأثير عضوية جماعة في اتجاهات أعضائها يتحدد بمدى شـــعورهم بالانتماء إليها والارتباط بها. ومع الاعتراف بأهمية تأثير جماعات الرفاق والأســـرة.. وأهمـــية تأثير أحداث الماضي في الحاضر، سواء الأسرية أو غيرها، إلا أن الماضـــي لا يحدد الحاضر أو يحتمه، بل يجب أن ينظر إليه باعتباره لا يؤثر في الحاضر أو المستقبل باتجاه واحد وبالأسلوب نفسه، أو على نحو خطي إنما بعدة احتمالات تتوقف

على نوع الشخصية التي تقرأ الماضي. فالطفل الذكر الذي تعرض مثلاً للقسوة من جانب والده لا يصبح بالضرورة قاسياً مع أولاده في المستقبل، لأنه قد يترجم قسوة الأب له وهو طفل ترجمه عكسية عندما يتعامل مع أبنائه في المستقبل وقد لا يجعل أطفاله يعانون القسوة التي عانى منها وهو طفل.

معنى ذلك أن الرؤية المستقبلية هي التي تحدد معنى الماضي ومعنى الحاضر. وهي التي تعيد قراءة الماضي باعتباره نقطة انطلاق عوضاً عن أن يكون سيفاً مسلطاً على الحاضر والمستقبل. ومن هنا يمكن تفسير خروج البعض عن اتجاهات أسرهم وتمسكهم بأخرى قد تكون مخالفة تماماً لها، كما يمكن تفسير لماذا ينحرف طفل نحو السرقة بخلاف جميع أشقائه. كذلك الكثير من مظاهر السواء واللاسواء في اتجاهات الإخوة أو الأشخاص الذين يعيشون ظروفاً متشابهة.

ومع ذلك فإن الكثير من مظاهر التشابه بين الاتجاهات يمكن إرجاعها إلى المؤثرات الثقافية الحضارية التي يتعرض لها أعضاء جماعة واحدة. فقد كشفت معظم بحوث التعصب العنصري في الولايات المتحدة ضد الزنوج، أن هذا التعصب إنما هو نتيجة المعايير السائدة في المجتمع الأمريكي. من هذه البحوث البحث الذي أجراه "هوروتيز Horowitz" عام (١٩٣٨) فقد أشارت النتائج أن اتجاه التعصب يندر ظهوره لدى الأطفال، لكنه يزداد شدة مع التقدم بالعمر، أي أنه ينشأ نتيجة المعايير الاجتماعية السائدة وبتأثيرها.

كذلك ففي إحدى الدراسات التي أجراها الدكتور "لويس كامل مليكة" عام (١٩٦٩) والتي كشفت عن وجود فروق بين اتجاهات العمال والقرويين نحو تنظيم الأسرة، وبين اتجاهات الرجال والنساء نحو الموضوع نفسه، إنما تعود هذه الفروق في الاتجاهات إلى فروق في بعض العوامل الثقافية.

وفي بحث آخر قام به عام (١٩٦٠) المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية في مصر، وقد تناول الاتجاهات نحو ظاهرة « الثأر » في قرية "بني سميع" في محافظة أسيوط تبين من نتائجه أن العوامل التي دعمت الاتجاه نحو الثأر في هذه القرية هي :

أ- انعزال القرية عن العالم الخارجي نسبياً. وهذا ساعد على انصراف نشاط سكانها نحو داخل القرية وأدى إلى شعور قوي بالانتماء إلى هذا المجتمع.

ب- ارتباط الأهالي بالأرض ارتباطاً قوياً، مما أدى إلى أن يعتبر لديهم أي اعتداء على الأرض أو المياه هو اعتداء على الذات التي تملك الأرض وتؤدي إلى قتلها.

ج- الارتباط القوي بالجماعة القرابية 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.

د- تكتل الوحدات القرابية في مناطق السكن الذي أدى إلى تقسيم القرية إلى مناطق نفوذ على أساس القرابة. وقد ساعد هذا التكتل على المحافظة على تماسك الأقارب وتقوية عصبيتهم وإذكاء روح حب الانتقام فيهم والقضاء على كل النزعات الانفصالية أو الفردية التي تغري الفرد وتدفعه للاستقلال عن سلطة الجماعة والانفصال عنها. لهذا ذابت شخصية الفرد في الجماعة وفي قيمها وتستمد شخصيته من الجماعة جميع مقوماتها الاجتماعية، ويصبح بالتالي أي اعتداء على أي عضو في تلك الجماعة اعتداءً على الجماعة وعلى كل عضو من أعضائها. لهذا يشعر كل عضو أنه مطالب بالرد عنه وعنها.. وفي ذلك تتمثل كل ماهية الثأر.

هكذا يبدو بوضوح أن الثأر يؤدي إلى انقسام المجتمع إلى عدد من الوحدات المنعزلة اجتماعياً وتدخل كلها أو بعضها بعلاقات عدوانية تستمر عادة فترات طويلة.. هذا البناء الانقسامي يعد بالوقت نفسه من أهم الأسباب المؤدية إلى ظاهرة الثأر.

ومـــن المعـــروف أيضاً أن الثقافة في أي مجتمع تحدد الأدوار المختلفة الضرورية لحـياة الجماعة، وأداء الدور مدة طويلة من الزمن يعد من العوامل المحددة للاتجاهات. فـــالدور بإمكانه حجب بعض الاتجاهات الخاصة في سبيل الاتجاهات العامة، ذلك لأن الشخص الذي يعرف ما يُنتظر منه أن يقوم بأدائه يفسر السبب الذي يجعل من الدور أحد العوامل المحددة للاتجاهات وأنماط السلوك. لهذا من المتوقع أن تتشابه اتجاهات من يحـتلون مراكـــز مكتسبة حصلوا عليها بفضل خصائصهم الشخصية أكثر من أولئك الذين يحتلون مراكز مفروضة عينوا فيها بصرف النظر عن خصائصهم.

وقد أجرى في هذا المجال " ليبرمان Lieberman " تجربة عام (١٩٥٦) بهدف التأكد من تأثر الاتجاهات بالأدوار الاجتماعية التي يقوم الأشخاص بأدائها تمت المقارنة في هـــذه الـــتجربة بين جماعات من العمال والموظفين، مرَّ بعضهم بخبرة تغيير الأدوار خلال مدة التجربة التي استمرت نحو السنة تقريباً، في حين لم تتغير أدوار البعض الآخر خـــلال مـــدة التجربة نفسها. قيست في هذه التجربة الاتجاهات نحو الشركة واتحاد العمـــال ونحـــو العمل. بينت النتائج أن العمال الذين أصبحوا رؤساء عمال قد أبدت اتجاهـــاتهم تحـــيزاً نحـــو الإدارة. وبالمنطق نفسه انحازت اتجاهات الذين أصبحوا ممثلين للعمال في الاتحاد، لكن نحو العمال ومع الاتحاد.

كما بينت النتائج أن زيادة التناقض بين قيم اتحاد العمال وبين قيم الإدارة يؤدي إلى انخفـــاض درجـــة شدة اتجاه رؤساء العمال نحو الاتحاد وانخفاض درجة شدة اتجاه ممثلي العمال نحو الإدارة.

وعندما أعيد تطبيق مقياس الاتجاه على بعض أفراد العينة بعد مضي سنتين تقريباً مـــن القياس الأول، تبين أن معظم رؤساء العمال الذين احتفظوا بمراكزهم زادت شدة اتجاهـــاتهم الإيجابية نحو الإدارة، في حين عادت اتجاهات من عاد منهم إلى دور العامل إلى الصورة التي كانت عليها عندما كانوا عمالاً.

يستنتج من نتائج دراسة " ليبرمان Lieberman " أن التغير في الأدوار يتضمن تغـــيراً في الجماعـــات المرجعية التي ينتمي إليها الأشخاص، ويترتب على هذا تغيرٌ في اتجاهـــاتهم وبالـــتالي في سلوكهم. وما ذلك إلا لأن الأدوار تستمد معناها من الأطر المرجعية، وهذه الأطر هي التي تحدد الاتجاهات وكيفية إدراك الأدوار. وقد أشار في هذا المجال " بونر Bonner " عام (١٩٥٩) إلى أن تغير دور الشخص يرتبط بتغير مكانته الاجتماعـــية في الجماعة أو بتحوله إلى جماعة مرجعية أخرى. ويحدث نتيجة تغيير هذه المواقف تغييرات أولها هو التغير في الاتجاه الذي يحدث نتيجة التغير في الإطار المرجعي ومن ثم تتغير إدراكات الذات التي تؤدي إلى تغير في الاتجاهات.

وبمـــا أن تغـــيير الجماعة المرجعية يتضمن حتماً تغيراً من جماعة إلى أخرى، أو تعديـــلاً للوظـــائف داخل الجماعة الأصلية فإن هذا بدوره يؤدي إلى تغيير في السلوك ليتلاءم مع مكانة العضو الجديدة في الجماعة فيكتسب بهذا دوراً جديداً أو مجموعة من الأدوار تتطلـــب بدورها اتجاهات جديدة وبالتالي صوراً جديدة من السلوك تتلاءم مع الوظـــائف الجديدة ليتمكن العضو من أداء دوره بفعالية. فالتغير في الأدوار كما أشار "ليبرمان" تغيراً في الجماعات المرجعية وتغيراً في الاتجاهات.

ولاشـــك في أن المواقـــف الخاصـــة الـــتي يتعرض لها الأشخاص والتي تختلف باخـــتلافهم تؤثر بدورها في اتجاهاتهم نحو مختلف الموضوعات على الرغم من أن هذه المواقف قد تكون عارضة.

وقـــد يكون التأثير مباشراً كما يحدث عندما يختار شخص ما مهنة معينة نتيجة مقابلـــة عارضـــة لأحد الأشخاص البارزين في هذه المهنة. كما قد لا يظهر تأثير هذه المقابلـــة مباشرة، إنما يكون بداية لسلسلة من التأثيرات تؤدي بدورها إلى مواقف تؤثر بالتالي في اتجاهاته، كذلك الحال عندما يتصل مصادفة شخص ما بجماعة معينة.

استناداً إلى هذا الأساس أكد كل من " كلكهوهن وموراي Kluckhohn, Murray " صعوبة التنبؤ باتجاهات شخص ما دون الأخذ بعين الاعتبار جميع الأحداث التي يتعرض لها وليس فقط علاقاته النظامية. ولعلّ هذا ما يفسر تأثير الأشخاص الذين تمكنوا من توجيه المجتمعات وجهات كان من الصعب تحديدها أو التنبؤ بها من مجرد معرفة العوامل الثقافية الحضارية القائمة.

خلاصة القول: يبدو من الصعب التنبؤ باتجاهات الأشخاص من مجرد المؤثرات الثقافية وحدها أو من مؤثرات الأسرة...، إنما لابد لذلك من الأخذ بعين الاعتبار التفاعل الديناميي بين جميع المؤثرات الوظيفية والثقافية في إطار ارتقائي.

٣- اكتساب الاتجاهات في ضوء مبادئ التعلم :

بما أن الاتجاهات مكتسبة فهي تخضع عند اكتسابها، كغيرها من الموضوعات المتعلمة، لمبادئ التعلم المختلفة من إشراط استجابي وإجرائي وملاحظة ومبادئ معرفية. هذه المبادئ تتداخل وتتشابك معاً وتعمل بالتالي على تكون خبرة واحدة.

يتمثل اكتساب الاتجاهات بموجب « الإشراط الاستجابي » أو التقليدي بالعملية التي يتم خلالها تعلم الاستجابة لمثيرما باستجابة ترتبط آلياً بمثير آخر، وذلك نتيجة ارتباطه أو اقترانه بالمثير الأصلي (الطبيعي). أي يصبح المثير الجديد (المحايد) قادراً على استثارة الاستجابة المخصصة أصلاً والمحكومة بمثيرات معينة. وتوضح تجربة "بافلوف" في التعلم الشرطي الاستجابي ذلك. ويحدث هذا النوع من التعلم في حالة توافر الشروط الآتية :

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

- تمتد الاستجابة الشرطية إلى أحداث مشابهة للمثير الشرطي. لهذا تشعر بالسرور تلقائياً كلما رأيت شخصاً جمعتك به علاقة مملوءة بالحب، أو حتى عند رؤية سيارة بلون سيارته أو من نوعها، ويتولد بالتالي لديك اتجاه إيجابي نحوه ويحدث العكس في المواقف غير السارة التي تجمعك بالآخرين. ويبدو أن الكثير من الاتجاهات تتكون بهذه الطريقة كالاتجاه نحو الحروب وكوارث الطيران وغير ذلك.

كذلك فالأم التي تلبي حاجات طفلها وتقدم له الطعام عندما يجوع والماء عندما يعطش وتغير ملابسه وتلاطفه ترتبط لديه بإشباع دوافعه ويصبح وجودها دون أن يكون جائعاً مثيراً لراحته وطمأنينته، ومن ثم يتولد لديه اتجاه إيجابي نحوها. وهذا الاتجاه هو النواة التي تتولد منها الاتجاهات نحو الحب والتقبل الاجتماعي.. كما أن سلوك الطفل الذي يحاول بوساطته إرضاء أمه يأتي بما يتفق والاتجاهات التي تتوقعها منه مثلاً نحو النظافة والتحصيل..، أي أن موقف الأم من طفلها يمكن أن يغرس فيه بذوراً لاتجاهات كثيرة.

أما التعلم الشرطي الوسيلي أو الإجرائي فيتمثل باحتمال حدوث السلوك طبقاً لعواقبه في موقف معين.فإذا تكرر حدوث سلوك إجرائي وكان متبوعاً بنتائج سارة بالنسبة للمتعلم فهذا يزيد من احتمال حدوث هذا السلوك في ظروف مماثلة، أما في حالة كون عواقب السلوك غير سارة عندها يقل احتمال تكرار هذا السلوك في ظروف مماثلة.فلو اتبع طالب ما طريقة جديدة لمراجعة دروسه وأدت إلى حصوله على درجة ممتازة، فمن المحتمل أن يستمر في اتباع هذه الطريقة ويتكون لديه اتجاه إيجابي نحوها.

كذلك فإن الرجل الذي لديه اتجاه سلبي نحو عمل المرأة فقد يعود ذلك إلى ارتباط التصرفات وأنماط السلوك التي صدرت عن المرأة العاملة بمشاعره السلبية. وقد أشار في هذا المجال " مارك زانا Mark Zanna " أنه يمكن الربط بين الاستجابات

الإيجابية والسلبية تجاه بعض الكلمات مثل (فاتح) و(غامق)، كما يمكن تعميم ردود الأفعال هذه على شروط مشابهة مثل (أبيض) و(أسود).

ومما تجدر ملاحظته أن الاستجابة الشرطية تكاد تكون في الحياة العادية أمراً عادياً فإذا سمع أحدنا مثلاً أوصافاً تثير القلق والغضب والشك عن فئة سكانية معينة فإن هذه الانفعالات سرعان ما ترتبط تدريجياً باتجاهات سلبية نحو هذه الفئة السكانية.

هكذا يلاحظ أن الثواب في التعلم الإشراطي بنوعيه: الاستجابي والإجرائي له تأثيره في تدعيم تعلم الاتجاهات. فالأم تثيب الطفل عندما ترضي حاجاته، وعندما تصبح هي حاجة فإن وجودها يرضي حاجته إليها ويدعم سلوكه الذي يرضيها. كذلك فإن الآباء والمعلمين وجماعات الأقران..، يعززون الاتجاهات التي تتفق واتجاهاتهم الشخصية من خلال مواقفهم، ويعاقبون تلك التي تختلف عن اتجاهاتهم.

ثم إن الاتجاهات بعد تكونها واكتساب الأشخاص لها تؤثر بدورها في المعلومات التي يعرضون أنفسهم لها ويبحثون عنها، كذلك تؤثر في تنظيم هذه المعلومات وفي السلوك المتعلق بهدف الاتجاه.. وبالمقابل فإن التعرض لخبرات ومعلومات جديدة يؤدي كذلك إلى اكتساب اتجاهات تتناسب معها ويتم ذلك في البداية بوساطة الاشتراط الاستجابي والإجرائي.

كذلك يتم تعلم الاتجاهات بسهولة من خلال تفاعل الأشخاص بعضهم مع بعض والخبرات التي يحصلونها نتيجة ذلك. ويعد التعلم بالملاحظة من مبادئ التعلم المهمة في تعلم الأشخاص الاتجاهات بعضهم من بعض، إنهم يعتمدون على ما يلاحظونه وعلى تفسيراتهم لهذه المواقف الملاحظة. لهذا تعد المعلومات والمعارف أساسية في اكتساب الأشخاص وتعلمهم اتجاهات معينة نحو الموضوعات المختلفة من خلال مواقف التفاعل. فعندما يلاحظ الأطفال مثلاً تصرفات آبائهم وأمهاتهم فإنهم يحصلون مباشرة على معلومات تؤثر بدورها في تكوين اتجاهاتهم. وبالطريقة نفسها يتم

تكويـــن اتجاهات الأشخاص من البرامج التلفزيونية ووسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة. كذلك من الكتب والمقررات المدرسية ومن الأحاديث والمواعظ.

وقـــد يتم تعلم الاتجاهات بالملاحظة والتقليد دون وجود إثابة أو تدعيم بشكل بارز ودون قصد للتعلم. فالأبناء كثيراً ما يكتسبون اتجاهات آبائهم دون إرادة حتى إن الآباء يتمنون أحياناً ألا يكتسب أبناؤهم مثل تلك الاتجاهات. ويتعلم الأطفال بالطريقة نفســـها من المعلمين ورفاق الدراسة ومما يعرض على شاشة التلفزيون. ويعتمد التعلم بالملاحظـــة والتقليد على « القدوة » أو ما يسمى « بالنماذج السلوكية » التي يتطلع إليها الأشخاص.

ومن التجارب التي أجريت في هذا المجال بهدف دراسة دور التقليد في اكتساب اتجاهات النموذج التجربة التي أجراها " بندورا Bandura " على مجموعة من الأطفال عام (١٩٦٥).

تمـــت التجربة في غرفة تحتوي دمية كبيرة من المطاط المنفوخ تمثل شخصاً، إلى جانب مجموعة من الألعاب الأخرى. وكان عندما يُدخل الطفل إلى الغرفة يشاهد أحد الأشـــخاص قـــد يكـــون طفلاً، يضرب الدمية ويلعب بطريقة عدوانية مع الألعاب الأخـــرى. ثم يعـــاد الطفل مرة أخرى إلى الغرفة بعد خروجه منها بعد مرور مدة من الزمن. كانت تجرى التجربة على الأطفال بالطريقة الفردية.

لاحظ الباحث أن الطفل عند دخوله في المرة الثانية إلى الغرفة كان يأخذ بتقليد المـــنموذج الذي شاهده فكان يقوم بضرب الدمية الكبيرة ويتصرف بعدوانية مع بقية الدمى وذلك في حالة وجود النموذج أو بدونه.

يضـــاف إلى ذلـــك أن الاتجاهات يمكن أن تكتسب بطريقة إيحائية حيث يتم بوســـاطتها تقبل الأطفال أو الراشدين لاتجاهات بعض النماذج قبولاً صاغراً دون أي مناقشـــة لذلك. ويؤثر الحب والإعجاب بفعالية في هذه العملية، فالطفل الذي يرى في

والديه المثل الأعلى مع شعوره بحبهما يتقبل، دون وعي منه، اتجاهاتهما نحو موضوعات متعددة ومبادئ متنوعة كالاتجاه نحو الدين والأخلاق والخير والشر والوطن والأشخاص الآخرين والفئات الاجتماعية... إلخ. كما يمتص ويتشرب خلال مراحل حياته المتقدمة الاتجاهات الشائعة عند الجماعات المرجعية التي ينتمي إليها، لاسيما تلك الاتجاهات الخاصة بالشخصيات ذات الأهمية المرجعية بالنسبة له.

ومن العوامل الأخرى التي تسهل تقبل اتجاهات الآخرين تقبلاً صاغراً في الحالات التي يتمتع بها الآخرون بالمكانة الاجتماعية وعندما يكونون موضع احترام وتقدير، وكذلك عندما يمتلكون القوة والسلطان الاجتماعي.

وهناك من يشير إلى نوع آخر من الإيحاء يعرف « بالإيحاء الذاتي Auto Suggestion » حيث يوحي بوساطته الشخص لنفسه ببعض الاتجاهات والأفكار، لا بل قد يصل الاعتقاد ببعضهم إلى القول بأن الإيحاء بجميع أنواعه إنما هو إيحاء ذاتي لأنه لولا استعداد الشخص الذاتي لما أمكن لأي قوة أن تجعله يقبل أي اتجاه أو فكرة من الآخرين. وعلى هذا الأساس يقوم الكثير من الأطباء بتدريب مرضاهم على ممارسة الإيحاء الذاتي، أي يوحي للمريض بأن يوحي لنفسه أنه يتحسن باستمرار.

لاشك في فعالية تأثير الإيحاء في الحالة الصحية سواء أكانت الفكرة الإيحائية تتضمن السلامة الصحية أو المرض... لهذا فإن نجاح العلاج الطبي يرجع بجزء كبير منه إلى تأثير الإيحاء، لا بل قد يساعد على الاستغناء عن الدواء في حالات كثيرة.

ومع ذلك فإن بعض الباحثين أمثال " مكدوجل " يرفض فكرة « الإيحاء الذاتي » ويعتقد أن أي إيحاء إنما هو نتيجة لتأثير شخص في شخص آخر. فعندما يوحي أي شخص لنفسه بفكرة معينة فإن هذا يعني أن هذه الفكرة هي في حقيقتها من تأثير إيحاء شخص آخر لكنه غير موجود في حالة الإيحاء الذاتي إنما تأثيره هو الذي يبقى ماثلاً فتبقى تأثيرات سمعة الطبيب وشهرته ماثلة أمام المريض.

على أية حال، لا يمكن التغافل عن تأثير العوامل الذاتية في تسهيل عملية الإيحاء أو إضعافها في تكوين واكتساب الاتجاهات النفسية كوجود الروابط العاطفية بين الموحي والموحى إليه (المؤثر والمتأثر)، إلى جانب عوامل الانفعال والثقة والقدرات العقلية وعوامل التعب والنعاس وتعاطي المشروبات الروحية.. إلخ.

وقد أجري في هذا المجال عالم النفس " ساتو Satow " تجربة على مرضى يعالجهم علاجاً جماعياً، بهدف دراسة أثر الإيحاء.

قدم الباحث لأفراد عينته كميات من النبيذ وبعد أن شربوها اعتذر منهم لأنه أخطأ في ذلك وقدم عقاراً يسبب القيء عوضاً عن النبيذ.. فسرعان ما بدأ المرضى بالتقيؤ واحداً بعد الآخر.

كذلك أجريت تجربة أخرى بهدف مقارنة تأثير الإيحاء مع بعض العوامل المادية. قدم أحد علماء النفس أكواباً من الشاي إلى مجموعة من الطلبة بعد أن أوحى إليهم بأن الشاي يزيد القدرة على السهر. ثم قدم لهم في اليوم التالي أكواباً من اللبن بعد أن أخبرهم أن اللبن يسبب الميل للنوم المبكر. تبين أن موعد نوم الطلبة قد تأخر بعد أن شربوا الشاي في اليوم الأول عنه في اليوم الثاني الذي شربوا فيه اللبن، مع أن الباحث كان قد وضع في أكواب اللبن ضعف كمية الكافائين الموجودة في الشاي.

تشير هذه النتيجة إلى أن تأثير الإيحاء أقوى من تأثير العقاقير والأدوية. وقوة تأثيره تبدو قوية حتى في الإدراك الحسي. هذه النتيجة توصل إليها العديد من التجارب، من بينها تلك التي أجراها أحد الأساتذة على طلبته عندما قدم لهم زجاجة مغلقة بعد أن أخبرهم أنها تحتوي على عطر قوي الرائحة ثم طلب ممن يبدأ بشم الرائحة أن يرفع إصبعه، فسرعان ما رفع معظم الطلبة أصابعهم مع أن الزجاجة كانت خالية تماماً من العطر. كذلك يمكن أن تكتسب الاتجاهات بوساطة تقمص « النموذج » فالطفل يتشرب اتجاهات والديه ويمتص الكثير منها، لاسيما اتجاهاته نحو نفسه بوساطة

هـــذه العملية الآلية وتؤثر بفعالية في تسهيل عملية التقمص الروابط العاطفية التي تربط الأشخاص بالنموذج الذي يتم التوحد معه وتقمص اتجاهاته.

وبطبيعة الحال لايمكن تجاهل أهمية التعلم المقصود الواعي في اكتساب الاتجاهات إذ يمكـــن أن يكتسب الأشخاص الكثير من اتجاهاتهم نحو بعض الموضوعات بالتفكير الهـــادئ والمناقشة العقلية الواعية المستندة إلى المعرفة، كالاتجاه نحو العمل الحر أو العمل الوظيفي ونحو النظام الاشتراكي أو الرأسمالي.. إلخ.

المهم أن اكتساب الاتجاهات النفسية يعتمد على مبادئ نظريات التعلم المختلفة. ويـــرى الوجوديـــون في هذا المجال أن جميع المؤثرات والعوامل الخارجية وعوامل البيئة الاجتماعـــية والثقافية..، على الرغم من أنها تؤثر في الاتجاهات أو تحد منها إلا أنها لا تحـــدد أو تحـــتم مجراها وتوجهاتها لأن الإنسان حر نسبياً ويتمتع بحرية الاختيار سواء بالنسبة لاتجاهاته واهتماماته أو لأسلوب حياته، كما يؤكدون على أهمية مفهوم الذات والنمو والخبرات الحياتية في اكتساب الاتجاهات النفسية.

وعـــلى هـــذا الأساس لا يمكن تحديد مبادئ تعلم بعينها أو التأكيد عليها دون غيرهـــا، إنمـــا يتسع مجال اكتساب الاتجاهات لجميع مبادئ التعلم. وما يهمنا هنا أن الاتجاهـــات المتأصلة لدى الأشخاص تشكل خبراتهم نحو الموضوعات والأشياء المتعلقة بهـــذه الاتجاهات، وتؤثر بدورها في معلوماتهم التي يسعون إليها ويتعرضون لها، كذلك في تنظيم هذه المعلومات وبالتالي في سلوكهم المتعلق بموضوع الاتجاه وهدفه.

والواقـــع أن كلاً منا يحاول عادة تفسير خبراته المقبلة وكل ما يتعرض له تفسيراً يـــتفق مـــع اتجاهاته الموجودة لديه كتفسير البعض لانخفاض مشاركة المرأة في العمل تفسيراً خاصاً يتناسب مع اتجاهاتهم.

خلاصة القول : يوجد لدى جميع الأشخاص اتجاهات نحو كل ما يحيط بهم من أشخاص أو أشياء أو مبادئ..، وهذه الاتجاهات قد تكون إيجابية أو سلبية.. وهي التي

تؤثـــر في طـــريقة تفكيرهم وفي سلوكهم وفي نظرهم إلى أنفسهم فقد تعبر عن توكيد الذات أو الخضوع أو الاستقلال إلى غير ذلك.

ومـــع أهميـــة الخـــبرات الشخصـــية لاسيما المتصلة منها بالتنشئة الاجتماعية، والتواصـــل مع الآخرين في تكوين الاتجاهات وفي نوعيتها إلا أنها قد تتكون نتيجة ما يســـود المجتمع من اتجاهات ترتبط بالثقافة العامة في المجتمع الذي يعيش فيه الأشخاص ومـــا تضـــمنه هـــذه الـــثقافة من قيم وفلسفات ومعايير. ويؤكد في هذا المجال عالم الاجـــتماع " ميرتـــون Merton " على تأثير الاتجاهات السائدة في المجتمع في سلوك أعضـــائه حتى في حالة عدم قبولهم لها قبولاً شخصياً، ويعطي لتوضيح ذلك ما تصرف به أحد زعماء اتحادات العمال الأمريكيين فهو بالرغم من عدم معاداته للزنوج، إلا أنه يـــرفض انضمامهم لاتحاد العمال، ويرى ضرورة إبعادهم عن الاتحاد متعللاً من أجل ذلـــك بحجـــج منطقية بحتة، كعدم اعتياد الزنجي على تقاليد اتحادات العمال وممارسة الجهود الجماعية الهادفة مصالح الجماعة إلى جانب إمكانية قبوله العمل بأجور أدنى من المستوى المتفق عليه نظراً لانخفاض مستوى معيشته وغير ذلك.

المهـــم أن تكويـــن الاتجاهات يتطلب الاهتمام بالعمليات النفسية العقلية داخل الأشـــخاص أنفســـهم إلى جانب مصادر هذه الاتجاهات وتأثيراتها الاجتماعية وكيفية التأثر بها.

ومن المفاهيم التي تتصل بالاتجاهات التعصب والتنميط.

رابعاً – التعصب :

« التعصـــب Prejudice » هـــو اتجـــاه نفسي يقوم على أساس أحكام مسبقة (إدراكـــات معتقدات) تتعلق بشخص ما أو جماعة أو مبدأ معين ولا يستند إلى معرفة كافية أو حقيقة علمية.

يرتبط التعصب بمشاعر وانفعالات قوية سلبية أو إيجابية، كما يرتبط بـ« التمييز Discimination »وهو عبارة عن سلوك متميز ضد أو في صالح شخص أو جماعة أو مبدأ، ويستند إلى عضوية الجماعة وليس على الامتيازات أو العيوب الفردية. لهذا فإن التعصب يجعل صاحبه يرى ما يريد ويحب أن يراه فقط لكنه لايرى ما لايحب أو ما لايريد أن يراه، إنه يُعمي صاحبه ويشوه إدراكه للواقع ويوجه تفكيره نحو ما يتوافق مع تعصبه فقط.

وعلى هذا الأساس فإن التعصب كما أشار كل من "كرتش وكرتشفيلد Krech , Crutchfield " عام (١٩٤٨) يعد مشكلة في التفاعل الاجتماعي ويقف حاجزاً ضد كل فكر جديد، كما يعزل أصحابه عن الجماعات والفئات الأخرى ويبعدهم عنهم إنه مرض الكراهية والرفض والميل للعدوان لهذا تنظر إليه الكثير من المجتمعات المتقدمة باعتباره مرضاً اجتماعياً سياسياً اقتصادياً.

ومن أبرز صور التعصب: التعصب العنصري والتعصب الطبقي والسياسي والتعصب الجنسي (المرأة والرجل) والتعصب الديني. كذلك قد يدور التعصب حول صفات معينة مثل كبار السن والمتخلفين عقلياً واللون والصفات الجسدية... إلخ.

فالتعصب العنصري مثلاً ضد السود في الولايات المتحدة الأميركية، وضد العرب واليهود الشرقيين في إسرائيل.. يبدو بنوع من الحقد والكراهية العنيفة المترافقة مع ممارسة التفرقة العنصرية كالحرمان من الأعمال والوظائف المهمة وإعطاء الأجور الأقل والحرمان من كثير من الحقوق السياسية والعزل السكني إلى غير ذلك.

وقد بين " أدوردنو Odordno " من خلال دراساته عن الاتجاهات التعصبية في أميركا أن اتجاه التعصب يصبح لدى الشخصية المتعصبة نمطاً سائداً أو اتجاها عاماً. فالمتعصب ضد فئة سكانية معينة غالباً ما يتعصب ضد جميع الفئات السكانية الأخرى

باســـتثناء جماعـــته، ويؤمن بآراء حاسمة في العقاب والإصلاح ويرى ضرورة استمرار عقوبة الإعدام واستعمال الأساليب العنيفة في العقاب.

ويـــرى " كامسبال Campall " عام (١٩٦٧) أن تقويم المتعصب لأي عادة ســـلوكية داخل جماعته تأتي دائماً تقويماً إيجابياً، لكنه عندما يقوّم العادة نفسها لدى جماعـــة أخرى فإنه يقوّمها بصورة سلبية. فسمة المحافظة مثلاً عندما ينظر إليها الغرب لـــدى العـــرب تعد تخلفاً في حين تعد رزانة واحترام عندما تكون عندهم. وبالمثل فإن تفجـــير الفلسطيني قنبلة في الأراضي المحتلة يعد إرهاباً دولياً يجب محاربته، في حين يُنظر إلى إسرائيل عندما تدكّ المخيمات الفلسطينية على أنه عمل مشروع ودفاع عن النفس.

١ – اكتساب التعصب :

التعصـــب كالاتجاه يكتسب خلال عملية التنشئة الاجتماعية، لكنه يتضخم من خـــلال مواقف الإحباط والإحساس بالفشل وعدم القدرة على تحقيق الأهداف وتلبية الحاجـــات الإنسانية المختلفة، لاسيما عند إدراك تلك المواقف وما يولده من إحساس بالإحباط ولو لم تكن الشروط الموضوعية مؤدية إلى ذلك.

يفهم من ذلك أن التعصب كالاتجاه تماماً يتحدد بالقيم والمعايير الاجتماعية التي ينشـــأ ضمـــن إطارها الطفل ويتعلمها من أسرته، أول مؤسسة اجتماعية يعيش فيها كذلـــك مـــن المدرسة ووسائل الاتصال وجميع وسائل التنشئة الاجتماعية. فقد تلجأ الأســـرة إلى تلقين طفلها ضرورة التصرف بشكل معين مع أطفال الجماعات الأخرى وتبث فيه مشاعر معينة نحوهم، وتلجأ إلى معاقبته في حالة مخالفة هذا الاتجاه التعصبي.

وقد تلجأ الأسرة لتحقيق ذلك إلى أسلوب مباشر أو قد يتعلمها الطفل بطريقة غير مباشرة من خلال سلوك والديه وتصرفاتهم وأحاديثهم عن أطفال وأفراد الجماعات الأخـــرى. وقد تدعم هذه التصرفات جماعة الرفاق والجيرة.. وكل هذا ينمي الاتجاه التعصـــبي لدى الطفل ويثير في نفسه مشاعر الاشمئزاز والنفور والخوف والغضب نحو تلك الفئات.

ثم لاشـــك في أن السياسات الاجتماعية السياسية السائدة في المجتمع والموجهة ضـــد بعض الفئات الاجتماعية من أديان مختلفة أو ثقافات أخرى.. من شأن كل هذا أن يؤكـــد على اتجاهات التعصب ويغذيها في المجتمع، لاسيما في حالات تفشي الجهل وعدم وجود فرص للاتصال بين جماعات وفئات المجتمع الواحد.

ولاشـــكّ في أن لجوء بعض الجماعات إلى استغلال جماعات أخرى اقتصادياً أو سياسياً أو اجتماعياً ينمي التعصب، ولاسيما وأن الجماعات المستغلة أو المستغَلة تحاول تقوية العلاقات بين أعضائها على حساب العلاقات مع الجماعات الأخرى.

كذلـــك فـــإن التـــنافس في ميدان العمل والخوف من الفشل المصاحب عادة للمنافســـات يؤثـــر بدوره في نشوء التعصب، إضافة إلى ذلك فإن التغير الاجتماعي الســـريع وما يصاحبه من اختلال في النظم والمؤسسات الاجتماعية والقيم التي توجه الأشخاص ومشاعر القلق والاضطراب وعدم الأمان.. كلها تدفع الأشخاص للاحتماء بالتعصب بهدف التخفيف من حدة القلق والتوتر واختلال القيم. هكذا ينمو التعصب لـــدى الطفـــل تدريجياً مع تقدمه بالعمر، مع أنه في بداية طفولته لا يميز ولا يفرق بينه وبـــين غيره من الأطفال من جميع الفئات الاجتماعية يلعب مع الجميع ويتبادل معهم الألعـــاب والأحاديـــث، لكـــنه عندما يبدأ ويلاحظ تباعد جماعته عن الجماعات التي تتعصـــب ضدها وتصفهم بصفات النقص والدونية وبالعديد من الصفات غير المرغوبة يصبح عندها مستعداً لتمثل المعايير الاجتماعية السائدة في جماعته والمتضمنة كل عناصر التعصب ضد جماعات وفئات معينة فيساير جماعته في تعصبها دون أن يحتاج إلى خبرة الاحتكاك المباشر مع تلك الجماعات، أو المرور بخبرات مؤلمة مع أعضائها.

لا يمكـــن تجاهل العوامل الشخصية والتكوين النفسي للأشخاص حيث تتفاعل مع العوامل المحيطة بهم وتتشابك معها لتنتج تعصباً. فالحاجة إلى احتلال مركز مرموق بـــين الآخـــرين، أو الشعور بالتعالي والتميز عنهم،، هذه الحاجات وغيرها قد تدفع أصـــحابها إلى مشاعر احتقار الآخرين والتعالي عليهم وهي أساسية في التعصب. كما

أنهـــا بالمقـــابل تفســـح المجـــال لدى الآخرين لتقوية الروابط بينهم ومشاعر الكراهية والغضب فيكون التعصب بهذا سبباً رئيسياً ليصبح ظاهرة سائدة في المجتمع.

كذلـــك قد يكون التعصب مجالاً لتخلص البعض من مشاعر القلق والنقص التي يدركونهـــا في شخصياتهم فيسقطونها بالتالي على الآخرين. فالجماعة العاجزة عن إيجاد حلـــول لمشكلاتها أو التي تشعر بالضعف والقلق.. هي عادة ترى الآخرين هم الأقل، أو قـــد تنظر إليهم باعتبارهم أسباب مشاكلها كاعتقاد المتعصبين ضد المرأة أن دخولها ميادين العمل سبب البطالة، ولاسيما إذا كان المتعصب يعاني من البطالة، وبهذا يجد في التعصـــب ضـــد المـــرأة سنداً ومسوّغاً. وهذا هو تفسير التعصب ضمن إطار مدرسة التحليل النفسي الذي تفسره في ضوء ما تسميه بآليات الدفاع ولاسيما « الإسقاط». ويـــرى ضمن هذا التصور الدكتور "مصطفى زيور" أن التعصب يؤدي وظيفة نفسيه خاصة تبدو في التخلص والتنفيس عن الكراهية والعدوان المكبوتين، وبوساطة عمليتي الـــتنقل والإبـــدال يتمكن الشخص من الدفاع عن نفسه وعمن يحب. فالتعصب مع العقـــيدة الدينية أو كما يسميه « التدين الوسواسي » يرى فيه الدكتور " زيور " رد فعل لميول عنيفة نحو التمرد على سلطة الدين وعلى السلطة بصفة عامة أياً كان نوعها ويـــرى العكس صحيحاً في التعصب ضد العقيدة الدينية أو الإلحاد حيث يرى فيه رد فعل لرغبة عنيفة في الإيمان تتوجس النفس من عواقبها الشر.

كذلـــك يعـــتقد الدكـــتور " زيور " أن القائم الآخرين بالتعصب (وهو الذي يتضـــمن الشـــعور بالتعصـــب) كثيراً ما يستخدمه البعض في ميدان المنافسة كوسيلة لإســـقاط الكراهية على الشخص المنافس. ويرى أن المتعصب يجني من موقفه مكاسب تماثل تماماً ما يجنيه العُصابي من سلوكه غير المتوافق، أي مكاسب وهمية تفوت على صاحبها فرصة إيجاد حلول واقعية بحدية لمشكلاته.

وقـــد أكـــدت دراسات متعددة أن الكثيرين يرجعون فشلهم وإحباطاتهم إلى أعضـــاء مـــن جماعات أخرى غير جماعاتهم. من هذه الدراسة التي أجراها " ستيفان Stephan " عام (١٩٨٠) على طلبة الجامعة التي يعمل فيها.

طلب من العينة المشاركة في أداء عمل تعاوني مع طالب آخر معاق (أي يختلف عنهم). وعندما وصف الباحث أداءهم بالفاشل، أرجعوا هذا الفشل إلى الطالب المعاق واعتبروه هو المسؤول عن هذا الفشل كما أظهروا نحوه مشاعر الكراهية.

أعـــيدت الـــتجربة على مجموعة أخرى من الطلبة الذي قاموا بمشاركة العمل التعاوني مع طالبين أحدهما معاق والآخر غير معاق. تبين أنهم أرجعوا فشلهم في الأداء إلى الطالـــب المعـــاق، لكـــنهم عـــندما قُوِّم عملهم بأنه جيد فإنهم أهملوا أداء العضو المخـــالف. وفي ضوء ذلك يمكن تفسير زيادة التعصب في أوقات الأزمات والحروب والكوارث التي تُصيب الجماعات.

كمـــا يفهم من هذا أن أية مشاركة بين الأشخاص في عمل ما، فإن اللوم على الأداء الفاشل يُعزى عادة للشريك المختلف عن بقية المشاركين. أي أن الاختلاف بين الأشخاص أو الجماعات أو الفئات يرتبط عادة بمشاعر واتجاهات سلبية.

وهـــذه الاخـــتلافات قـــد تكون في العقائد والقيم والسمات أو اختلافات في الصفات الجسدية والجنس.. إلخ. وقد وضّح تـــأثير مثـــل هذه الاختلافـــات كل من " روكنس وسميث وإيفانز Rokens , Smith , Livans " عام (١٩٦٠) عندما عرضوا بعض المعلومات والخصائص التي تتعلق بجماعة ما على عينة من المبحوثين، وكان بعض مـــن هـــذه المعلومات والخصائص متماثلة مع خصائص المبحوثين وصفاتهم، وبعضها الآخـــر مخـــالف. بينت النتائج أن المبحوثين فضلوا الأشخاص الذين تجمعهم معاً قيم ومعتقدات واحدة ولو كانوا من جنس مخالف.

وبالمقـــابل فهناك بعض الدراسات التي قارنت بين بعض من مظاهر عدم التشابه في المعـتقدات والقـيم مع عدم التشابه في العنصر. فجاءت النتائج معقدة ومتشابكة ومتناقضـــة حيث بينت بعض من تلك الدراسات أن المعتقد هو الأهم في حين أشارت العكس دراسات أخرى.

ومع ذلك فإن التناقض في مثل تلك النتائج قد يكون مرده الموقف الذي يحدث فـــيه التعصب وما الخصائص التي يؤكد عليها. لهذا يتوقع في المواقف غير الرسمية توجه الاهتمام إلى المعتقدات.. وقد توصل في هذا " فيذرمان Featherman" عام (١٩٧٢) إلى أن الطلبة في المواقـــف الكتابية أكثر ميلاً لاختيار زملاء الدراسة المماثلين لهم في المعتقدات بغض النظر عن جنسهم أو صفاتهم. أما في المواقف الواقعية فيعد التشابه في الصـــفات مـــن المحددات المهمة في الاختيار. وعلى هذا الأساس أكد "فيذرمان" أن الفـروق بين الرجل والمرأة ترجع إلى تمييز الرجل عن المرأة الذي يتم الحديث عنه في الحياة اليومية.

٢- مقاومة التعصب :

لاشـــك في أن التنشئة الاجتماعية السليمة التي تبدأ منذ الطفولة المبكرة أساسية في التخفـــيف مـــن حـــدة التعصب المنتشر في المجتمعات بين الفئات الاجتماعية وبين المجتمعات المتعددة.

وبطـــبيعة الحال فإن نشر المبادئ الديمقراطية الصحيحة وتدعيم القيم الإنسانية ومـــبادئ التســـامح الاجـــتماعي إلى جانب إتاحة الفرص لنشر البيانات الموضوعية والمعلومات الصحيحة عن الأشخاص والفئات السكانية المختلفة وتوفير فرص التفاعل والاتصـــال الفعلي بينها، ودعوة الجميع لاختبار صحة أفكارهم في الواقع ضمن إطار موضوعي.. كلها أساليب مهمة في التخفيف من حدة التعصب الذي بدوره يباعد بين الفـــئات الاجتماعـــية في المجتمع الواحد ويتعارض مع المبادئ الإنسانية التي تلح على مساواة الجميع وتفرض تحقيق العدالة والحرية.

ومن الأمور التي يجب التأكيد عليها أن التعليم بالطريقة التعاونية لا يفضل فقط على التعليم بالطريقة الفردية، إنما أيضاً يعد من أنجع الطرائق في محاربة التمييز العنصري، لأنه يفسح المجال أمام المتعلمين لزيادة ثقتهم بأنفسهم، والتي تعد الأساس في القضاء على التعصب، كما يزيد من إمكانية انتشار سلوك المساعدة والصداقة.

وفي حقيقة الأمر لو علم الجميع بأن تأثيرات التعصب الأكثر سلبية إنما تعود على أصحابها لبادروا جميعاً إلى الوقوف في وجه العوامل التي تغذيه وتدعمه.

فلاشيء من شأنه أن يشعر صاحبه بصراع يشقيه كالتعصب ولاشيء غيره يدعم في نفسه العدوان والكراهية والحقد، ويدفعه نحو مواقف كثيرة لا يجني من خلالها إلا فشلاً متكرراً، إنه يندفع مستخفاً بقدرات الآخرين وبمكانتهم.. وكل هذا ينعكس مشاعر سلبية في صحته النفسية وتوافقه الاجتماعي...

على أيّ حال، ينبغي التفريق بين الاتجاه والتعصب وعدم الخلط بينهما، فالتعصب هو حالة من التطرف السلبي أو الإيجابي نحو قضية معينة أو فكرة أو مبدأ وهذه الحالة لا تقوم على أساس منطقي ولا يقم الدليل العلمي على صحتها، كما أن التعصب يكون مشحوناً بشحنة انفعالية قوية وزائدة من شأنها أن تبعد هي الأخرى التفكير عن الموضوعية والمنطق السليم. فالتعصب هو الذي يشعر الجماعات بالبغض والكراهية بعضها نحو بعض وهو الذي يقف وراء تفكك المجتمع وإقامة جسور قوية فاصلة بين الجماعات حتى في المجتمع الواحد.

ومن بين المفاهيم التي ترتبط بالتعصب : التمييز.

التمييز :

« التمييز Discimination » هو سلوك وليس اتجاهاً، وقد يرتبط بالتعصب في بعض الأحيان، وقد لا يرتبط به في أحيان أخرى. فقد يميز شخص ما بين الرجال والإناث مع أنه لا يتعصب لأحدهما، كما قد يكون متعصباً.

فالتعصب ضد المرأة مثلاً يرتبط بالصفات التي يضفيها المتعصب على المرأة مثل هي أكثر خضوعاً وأكثر قابلية للإيحاء وأقل استقلالية وعاطفية ومثيرة.. إلى غير ذلك من صفات وسمات. أما التمييز فيبدو في التصرفات والسلوك والعلاقات مع المرأة كان تعطسي أحساساً أقل مما يحصله الرجل في العمل والمؤهل نفسهما. وأن تُمنع من استلام بعض المهام وبعض الأعمال.. إلخ.

ومع ذلك فغالباً ما يرتبط التمييز بالتعصب أي ترتبط الأفكار والصفات والخصائص التي تضفى على المرأة مع تمييز بينها وبين الرجل في العمل والمهام.

خامساً - الأنماط الجامدة أو النمطية :

يقصد بالأنماط الجامدة أو « التنميط Stereotyping » الأفكار الجاهزة التي توجد لدى بعض الأشخاص ويحكمون بموجبها على الأشياء والأشخاص والفئات الاجتماعية، ويفسرون بوساطتها الأحداث التي لا يعرفون عنها إلا القليل، ويرتبط عادة التنميط بالخصائص والمحكات التي يقوم عليها التعصب كالجنس والدين والقومية.. كتنميط السيهود بالبخل وحمل هذه الصفة عليهم بشكل حاسم وعام وخاص بكل يهودي دون غيره..، أو كما ينمط الصهاينة غيرهم بالإرهاب وضعف الذكاء..، كذلك يرتبط التنميط ببعض الخصائص الجسمية كلون العين، وطول القامة أو قصرها، أو ببعض الخصائص السكانية كالريفي والحلبي.. إلخ فكل نمط من هذه الأنماط يُحمّل معظم الخصائص السلوكية التي تُحمّل للشخص موضع التنميط. كما تستعمل هذه الأنماط لوصف جماعات بأكملها.

تتكون الأنماط الجامدة نتيجة الملاحظات القليلة والمعلومات الضئيلة التي يكونها الأشخاص من خلال خبراتهم الشخصية لكنهم يبنون على أساسها أفكاراً عامة. فلأن أمك أو أختك هي التي تقوم بإعداد الطعام وطهيه فسرعان ما تسارع إلى تعميم ذلك

عـــلى النســـاء عامـــة وتتغاضى عن الفروق بينهن. وينسحب هذا على جميع الأنماط الجـــامدة بغض النظر عن الخصائص او المحكات التي تقوم عليها هذه التعميمات عندما تتعلق بالأشخـــاص والجماعات والفئات السكانية وتكون بسيطة وجامدة يطلق عليها « السلوك النمطي ».

ومـــن خصائص الأنماط الجامدة أو المعممة أنها تتصف بالتعميم المبالغ فيه، فهي تنســـب بعـــض الخصائص والصفات الفردية لمعظم الأشخاص الذين ينتمون لفئة أو جماعـــة معيـــنة كاعتبار أن جميع النساء ماكرات ضعيفات، وأن سكان المناطق الجبلية قســـاة وهكـــذا.. وتتصف كذلك الأنماط الجامدة بـــ « التبسيط » المبالغ فيه، فهي تعـــتمد عـــلى صـــفة واحـــدة أو عـــدد قليل من الصفات في وصف جماعة أو أمة بأكمـــلها. كمـــا تتصف « بالجمود » لأنها تتجاهل البرهان المضاد أو تدركه على أنه مؤيد لها وما ذلك إلا لأنها تقوم على أساس الانتقاء في الإدراك والتفسير.

وبالتأكـــيد فإن التنميط يمكن أن يتناول خصائص سلبية كما يتناول خصائص إيجابية كتنميط قصار القامة بالمكر والبدوي بالكرم.

ولاشـــك في أن للأنمـــاط الجامدة المعممة لاسيما السلوك النمطي نتائج خطيرة وذلـــك عندما تُنسى أنها قائمة على عينات بسيطة صغيرة من السكان، وهي بالتأكيد غير عادلة عندما تطبق آلياً على أشخاص آخرين داخل المجتمع.

يضـــاف إلى ذلك أن عملية التنميط عندما تعتمد على الخصائص المشتركة بين أعضاء الجماعة وتنظر إليهم باعتبارهم أكثر تماثلاً مما هم عليه في الواقع، فهي تتغاضى وتـــتجاهل الفـــروق الفردية، كالرجل الذي يرى جميع النساء مثيرات كزوجته، كما تعمل بالوقت نفسه على تضخيم الفروق بين الفئات الاجتماعية أكثر مما هي عليه في الواقع، كتضخيم الفروق الجسمية بين الذكور والإناث.

ومـــع ذلك فإن عملية التنميط ليست دائماً بالضارة، إنها تمكّن في مواقف معينة مـــن التعرف الذكي السريع كأخذ الحيطة والحذر من محترفي القمار.. إنها تساعد على فهـــم أقوالهـــم وتداعياتهم والتنبؤ بها أي أن وضع الأشخاص داخل فئة معينة يساعد بـــدوره عـــلى تيسير عملية التفاعل معهم والاتصال بهم ويقلل من نسبة عدم التأكد الموجودة لدينا تجاه البعض في كثير من الأحيان.

الخلاصة :

عـــلى أيّ حـــال، هناك الكثير من المشكلات التي تنتج عن عملية التنميط من أبـــرزها أنهـــا تجعل الجماعة تتمركز حول نفسها ويعيش أعضاؤها في عالم خاص بهم ويظنون أن العالم هو عالمهم وأن غيره هو العالم الآخر عالم النار وينظرون إلى الآخرين من أعضاء الجماعات الأخرى على أنهم أغبياء أو متخلفون أو فاقدو البصيرة..هذه هي جماعـــات التنمـــيط والتعصب تنغلق على نفسها وتضخم الفروق بين عالمها وعوالم الجماعات الأخرى عوضاً عن أن تبحث عن مظاهر التماثل والتقارب فإنها تبحث عن مظاهر الاختلاف وتضخمها أكثر بكثير مما هي في الواقع.

ويتضح هذا في الواقع الذي نحياه حيث يحاول بعض علماء الجماعات العنصرية البحث عن أرضية علمية لتعصبهم وتنميطهم. كما يفعل عادة جماعات البيض والسود كمـــا أن تعصب الجماعات الدينية المتعصبة يحول دون قدرتهم على إدراك ما يرتكبونه من أخطاء منهجية أساسية.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

مقاييس واختبارات الاتجاهات النفسية

أولاً – أهمية قياس الاتجاهات :

سبق أن تبين من الفصول السابقة أن للاتجاهات النفسية أهمية كبيرة في توجيه السلوك الإنساني الذي تخضع له جميع الظواهر النفسية الاجتماعية، لهذا تحتل الاتجاهات منزلة مهمة في علم النفس الاجتماعي الحديث وتكاد تشكل العمود الفقري لموضوعاته الأساسية.

فاتجاهات الأشخاص هي التي تساعدهم على التكيف مع عناصر البيئة ومع الحياة الواقعية، فهي التي توجههم نحو الموضوعات والأحداث التي تتصل مباشرة باتجاهاتهم وتمكّنهم من تفهمها، إنها بهذا تسهل عليهم الاستجابات في المواقف التي لديهم نحوها اتجاهات معينة، وتخفف بالتالي من جهود البحث عن سلوك جديد حين يواجهون بمثل هذه المواقف. كذلك فإن الاتجاهات السلبية كثيراً ما تحول بين أصحابها والمواقف المحبطة وبهذه الوظيفة التلاؤمية تعد الاتجاهات وسيلة الوصول إلى الموضوعات التي تشبع حاجات أصحابها وتحقق أهدافهم المرغوبة، وتساعدهم على تفسير المواقف والخبرات التي يمرون بها. وبهذا فإنها تضفي على حياتهم دلالة وتعطيها معنى لاسيما عندما تتوافق الاتجاهات والسلوك. وتبرز أهمية الاتجاهات باعتبارها تعبر عن القيم التي يتمسك بها أصحابها وعن فكرتهم عن أنفسهم، فبوساطة الاتجاهات يعبر الأشخاص عن التزاماتهم ويعترفون بها ولاشك في أن للتعبير عن الذات أهمية بالغة في نمو الذات وفي تحقيقها، لاسيما أن التدعيم هنا لا يتعلق بالحصول على الرضا الاجتماعي، إنما في

تأكيد الخصائص الإيجابية التي تتعلق بفكرة الشخص عن نفسه. وهذا يدل على أن الاتجاه النفسي ما هو إلا مظهر من مظاهر تكوين الشخصية، ولاسيما أن مقومات الاتجاه تعتمد على الجانب المعرفي من الشخصية وعلى جوانبها الانفعالية والنزوعية.

ثم إن تَمثُّل أي منا للاتجاهات السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه ومشاركته في هذا مع بقية أعضاء المجتمع يشعره بالتجانس معهم ويدعم تماسك فئات المجتمع ويحقق لهم الكثير من الحاجات الاجتماعية، كالحاجة إلى التقدير الاجتماعي والقبول الاجتماعي والحاجة إلى المشاركة الجماعية، وإلى الانتماء الاجتماعي. فالحاجة إلى الانتماء من الحاجات الأساسية عند الإنسان حتى إن هذه الحاجة هي التي تدفع المجرمين للانتماء إلى الجماعات الإجرامية، هكذا تبدو الاتجاهات وظيفة التكيف الاجتماعي داخل إطار المجتمع ذلك بقبول الشخص أو رفضه لاتجاهات الآخرين.

وبالتأكيد فإن معرفة الاتجاهات النفسية تفيد في ميادين متعددة، فمعرفة اتجاهات العمال نحو عملهم ونظم الإدارة تؤثر في تفسير كثير من المظاهر السائدة في إطار العمل الصناعي، كسعادة العمال وشعورهم بالرضا وفي زيادة الإنتاج ورفع مستواه، كذلك مظاهر العمل السلبية كالتغيب وإصابات العمل وتمرد العمال وتمارضهم.. إلخ.

كذلك تستفيد الإدارة التعليمية في المجال التربوي من معرفة اتجاهات التلاميذ نحو المواد الدراسية المختلفة ونحو زملائهم والمقررات الدراسية المختلفة وطرائق التدريس ونظم التعليم وأنواعه.

والحقيقة أن معرفة الاتجاهات في أي مجال من مجالات الحياة موضع اهتمام، سواء في مجال العمل والإدارة، أو الإرشاد والتثقيف والتوعية وتنمية المجتمع والعلاج النفسي. ومن أجل هذا بدأت الحكومات والهيئات والشركات تولي اهتماماً جاداً بطرائق التعرف على الاتجاهات ووسائل قياسها.

قـد تكـون موضـوعات الاتجاه رمزاً أو فكرة أو شخصاً أو فئة اجتماعية أو عقيدة.. وكل ما يمكن أن يختلف نحوه الأشخاص من حيث درجة الإيجابية والسلبية أو التأييد والمعارضة، أو درجة الرفض أو القبول..

وفي الواقـع تتعدد طرائق التعرف على الاتجاهات وتتنوع مع زيادة الحاجة إلى معرفـتها واهـتمام الباحـثين بالبحث عن الأدوات التي تصلح وتتناسب مع طبيعة الاتجاهـات، الأمر الذي جعل من الضروري التدريب على كيفية استخدامها ومعرفة الأسـس التي تقوم عليها. ومن الأدوات التي تستعمل في هذا المجال المقاييس ومقاييس التقدير والملاحظات المنظمة والاختبارات.

ثانياً – مقاييس الاتجاهات :

يفيد مقياس الاتجاه في معرفة اتجاه الأشخاص نحو موضوع معين وفيما إذا كان هـذا الاتجـاه مؤيداً أو معارضاً ودرجة التأييد أو المعارضة، كذلك درجة شمول هذا الاتجاه، أي مدى تنوع المواقف التي يعمم فيها، إلى جانب تناسق اتجاه الأشخاص نحو هذا الموضوع أو تناقضه.

ويقـوم المقـياس أساساً على القياس الذي يعتمد على الدرجات. فما المقصود بالقياس ؟

١ – معنى القياس :

يطلق مصطلح القياس على أكثر من معنى، فهناك القياس في المنطق، والقياس في اللغـة، والقـياس بمعنى جمع المعلومات والملاحظات الكمية عن موضوع ما من أجل تقديـره كمياً. أما المقصود بقياس الاتجاهات، فهو تقدير الاتجاهات تقديراً كمياً وفق إطـار معين من المقاييس المدرّجة بالاستناد إلى الفكرة التي أشـار إليها " ثورندايك " التي يقول فيها إن كل ما يوجد يوجد بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه.

ويتضـــمن معنى قياس الاتجاه إضافة إلى تقديره كمياً إمكانية « المقارنة »، لأن قـــياس الاتجاه بالنسبة للإطار الكمي أو المقياس الخاص به يتضمن مقارنة نتيجة القياس بغيرها. لذا عند قياس اتجاه مجموعة من الأشخاص نحو موضوع معين يمكّن من تحديد اتجـــاه كـــل منهم تحديداً كمياً، يمكن كذلك مقارنة ذلك بالنسبة للمجموع الكلي للمجموعة ومعرفة مقداره بالنسبة للمجموعة ككل.

وبالتأكيد فإن قياس الاتجاه هو من نوع القياس غير المباشر لأنه يقيس الاتجاه من خـــلال الاستجابات لموقف معين يبدو من خلالها الاتجاه. لهذا فإن القياس غير المباشر أقل دقة وأكثر صعوبة من القياس المباشر الذي يقيس الخصائص مباشرة، كما في قياس الطول وحدة الإبصار.. إلخ، ولاسيما أنه يصعب تحديد الاتجاهات تحديداً دقيقاً بسبب تعقـــيد الاتجاهات وتفاعلها مع عوامل ذاتية متعددة. ثم لاشك في أن دقة نتائج القياس التي يمكن الحصول عليها تتوقف على دقة المقياس المستعمل في القياس.

ويعد القياس وسيلة مهمة من وسائل التقويم (الحكم)، إذ لا يمكن أن يتم التقويم دون قـــياس في أي صورة من صوره. أي أن التقويم عملية أعم من القياس وأشمل منه، إنه يتضمن الحكم على الموضوع المقوَّم بالاستعانة بنتائج القياس، إضافة إلى ذلك ينظر إلى عملية التقويم ضمن إطار عام من العلاقات والقوى في المحيط النفسي والاجتماعي، وإلى مدى تأثرها بهذا الإطار العام.

يفهـــم من ذلك أن عملية التقويم عملية شاملة تتناول نواحي عديدة، لكن ليس بالضرورة أن تكون طرائق التقويم موضوعية خاضعة للقياس الموضوعي، إنما بالإمكان اســـتخدام الطرائق الموضوعية والطرائق الذاتية، لذا فعملية تقويم الاتجاهات هي عملية تقدير وتتبع وتوجيه... ومن هنا يمكن تبين أهمية القياس في تحقيق أهداف المجتمع وبناء المواطن المرغوب فيه.

وفي حقيقة الأمر، فإن قياس الاتجاهات يعد أحد جوانب قياس الشخصية الذي يتضـــمن قياس التكيف الانفعالي والعلاقات الاجتماعية، والدوافع والميول إلى جانب

قـــياس الاتجـــاه الذي يعد من أحدث التطورات في القياس النفسي، لهذا لا يزال هذا الميدان في مراحله الأولى.

ترجع البدايات الأولى في قياس الاتجاهات إلى الاستفتاء الذي وضعه " وودورث Wood Worth " لقـــياس الشخصـــية بعد الانتهاء من الحرب العالمية الأولى، والذي استخدم بعد ذلك لقياس الاتجاهات بطريقة كمية.

وقـــد تطـــور قـــياس الشخصـــية بشكل عام ولاسيما قياس الاتجاهات حين اســـتخدمت « اختبارات المواقف » التي يحاكي معظمها مواقف الحياة اليومية، ويقوم المبحوثون في خلالهـــا بأداء عمل لا يـــعلمون الهدف الحقيقي منه. تسجل استجاباتهم لـــلموقف فقـــط دون شـــعورهم. ومن هذه الاختبارات، اختبار " هارتشون وماي Hartshorne , May " الـــذي يتـــناول بعـــض المواقـــف المدرسية كالغش والتعاون والكذب والمثابرة والسرقة.

استخدمت كذلك « الاختبارات الإسقاطية » في قياس الاتجاهات في العيادات النفسية بالاستناد إلى افتراض أن الشخص يعكس عادة من خلال طريقته في الاستجابة اتجاهاته نحو المواقف المختلفة.

٢- الفوائد من قياس الاتجاهات :

عـــلى الـــرغم مـــن أن قـــياس الاتجاهات مازال بحاجة إلى المزيد من الاهتمام والدراســـة، ولاسيما أنه يقيس جوانب معقدة من الشخصية، زيادة على ذلك فهناك الكثير من الصعوبات العملية التي تعترض سبيل القياس.. إلا أن هناك الكثير من الفوائد الـــتي يمكـــن أن تتحقق نتيجة قياس الاتجاهات، وهذه لا تقتصر على تقدير اتجاهات الأشـــخاص تقديراً كمياً، إنما لها من فوائد كثيرة في مجالات الحياة المتعددة لهذا تعد عملية أساسية في ميدان البحث النفسي الاجتماعي ويبدو ذلك في المجالات الآتية :

أ- تلقي نتائج قياس الاتجاهات ضوءاً على مدى صحة الدراسة النظرية أو خطتها، كما تحدد إلى أي مدى يمكن الوثوق بصحة النظريات والفروض القائمة، وبهذا تمكّن الباحث من تدعيم بعضها، ورفض بعضها الآخر، كما تفتح المجال أمام بحث فروض أخرى وتجريبها. وبذلك يتزود الباحث بميادين تجريبية جديدة، وتزداد معرفته بالعوامل التي تلابس بدء الاتجاه ونشأته وتحوله وتغيره البطيء المتدرج أو السريع.

فقد ينظر مثلاً إلى بعض الاتجاهات على أنها اتجاهات سائدة في مجتمع ما نتيجة بعض النظريات والفروض التي ترجعها إلى عوامل ثقافية واجتماعية سائدة، لكن قد يثبت القياس غير ذلك ويؤكد على أن مثل هذه الاتجاهات هي اتجاهات فردية أو تمثل اتجاهات فئة قليلة من الأشخاص.

وعلى هذا الأساس فإن الكثير من الفروض والنظريات التي استندت إلى مثل هذا التعميم يمكن إعادة النظر فيها، ولاسيما أن الشخصية الإنسانية كثيراً ما تميل إلى تعميمات مشابهة لاتقوم على أساس علمي.

ب- تُمكّن عملية قياس الاتجاهات، كأي عملية قياس، من التنبؤ بما سيحدث في المجال الاجتماعي للجماعة أو المجتمع. ويعد هذا من بين أهم الأهداف التي تسعى إليها البحوث النفسية الاجتماعية. فعن طريق نتائج قياس الاتجاهات يمكن التنبؤ بزمن التغير الاجتماعي ومداه في أي جماعة أو مجتمع، كما يمكن التنبؤ بإمكانية إدخال عامل جديد إلى حيز التفاعل النفسي الاجتماعي لهذه الجماعة أو المجتمع.

ج- لا تقتصر فوائد قياس الاتجاه على ميدان واحد، إنما تمتد إلى مختلف الميادين كالتربية والتعليم والعمل والحياة العامة في السلم والحرب والإرشاد والعلاج النفسي.. كذلك يستفاد من القياس في معرفة العوامل التي تؤثر في رفع مستوى الروح المعنوية أو انخفاضها وبالطبع فإن نتائج القياس تُباعد عن الأحكام الفردية الضيقة وما يصاحبها من أخطاء تتناول اتجاهات الآخرين والحكم عليها. كما يحدث عندما تستنتج اتجاهات

الآخرين من خلال ملاحظات عابرة لأقوالهم وأفعالهم وآرائهم..، ومن ثم سرعان ما تعمم على الفئات السكانية التي ينتمي إليها هؤلاء الأشخاص.

استناداً إلى ما تقدم فإن قياس الاتجاهات من بين المجالات والميادين المهمة التي يفترض أن يلم بها كل من يعمل في الميدان النفسي الاجتماعي ومن يتعامل مع جماعة، كالمعلم والاختصاصي الاجتماعي والمرشد النفسي والمرشد الاجتماعي.

وتستخدم حالياً مقاييس الاتجاهات على نطاق واسع، في دراسة اتجاهات العمال والموظفين بهدف تقدير اتجاهاتهم نحو العمل والمؤسسة ومختلف جوانب العمل وظروفه كالأجور والعلاقات مع المشرفين والإداريين.. كذلك لمعرفة تأثير البرامج التعليمية والتدريبية المتنوعة بهدف تقويم طرائق التدريس والمدرسين..، ومعرفة تأثيرها في المشاهدين والمستمعين نحو شتى الموضوعات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

كما تستخدم مقاييس الاتجاهات على نطاق واسع في بحوث ديناميات الجماعة، ودور الاتجاهات في العلاقات بين الجماعات والعوامل المرتبطة بنشأة الاتجاهات وتغييرها أو تعديلها.

وتنتشر مراكز بحوث الاتجاهات في الكثير من المجتمعات في الجامعات والمؤسسات والوزارات والمنظمات.

٣- الأسس الفلسفية التي يستند إليها القياس :

يتطلب استخدام مقاييس الاتجاهات فهم الأسس التي ترتكز عليها هذه المقاييس لأنها تسهل فهم النتائج ومن ثم تفسيرها تفسيراً علمياً. ويمكن إجمال هذه الأسس فيما يأتي:

أ- اعتماد نتائج القياس على المنطق الرياضي :

يقصد بهذا الأساس أن النتيجة المترتبة على مقاييس الاتجاهات مقبولة بالنسبة للمقياس المستخدم بصرف النظر عما إذا كان المقياس قد أخذ بعين الاعتبار نواحي منطقية واقعية أم لم يأخذ بها وأهملها.

فالمهتم بالرياضيات مثلاً يرى أن (١+٢ = ٣) دون أن تعنيه ماهية كل من العددين (١) و (٢)، كذلك لو فرض أن طُلب من تلميذ معرفة السعر الذي يجب أن يدفعه ثمناً لـ (١٥) ك تفاح إذا كان سعر الكيلو الواحد (٥٠) قرشاً سورياً، فإن إجابة التلميذ تعد صحيحة إذا كانت (٧٥٠) قرشاً دون الاهتمام فيما إذا كان هذا الثمن واقعياً أم غير واقعي.

يفهم من هذا أن تطبيق القياس الموضوعي المستخدم أصلاً في العلوم الرياضية في قياس الاتجاهات يتضمن بيان العلاقة بين النتائج دون الحكم عليها أو التعرض لصحتها أو خطئها، لأن هذا ليس من وظائف القياس الموضوعي المستعار من الرياضيات.

ب- اعتماد القياس الموضوعي على وحدات متساوية :

الأساس الثاني الذي يستند إليه القياس الموضوعي للاتجاهات هو في اعتماده على مقاييس ذات وحدات متساوية، على اعتبار أن الاتجاهات كأي ظاهرة نفسية[1] تتكون من وحدات متساوية مستقلة ترتبط فيما بينها بعلاقات ويمكن قياس هذه الوحدات بأرقام حسابية، كما تخضع للعمليات الرياضية الأساسية : كالجمع والطرح والضرب والقسمة.

يفترض على هذا الأساس أن أي اتجاه نحو أي موضوع يمتد بين أدنى درجة إلى أعلى درجة وتتزايد شدته ضمن هذا المدى بوحدات متساوية حتى تصل إلى حده الأقصى. لهذا تخضع نتائج مقاييس الاتجاهات للمقارنة، زيادة على ذلك فإن الوحدات المتساوية لعملية القياس تعطيه نوعاً من الموضوعية.

---

1 – تتضمن عملية القياس أن العالم يتكون من وحدات وحقائق مستقلة ومن علاقات تربط بين هذه الوحدات المستقلة، وهي وحدات ذرية جزئية تمتاز بأنها وحدات قابلة للتقارن (متبادلة) ويمكن قياسها بوحدات متساوية.

ج- القياس الموضوعي والعينة المماثلة :

يستند القياس الموضوعي أيضاً إلى أن عينة من السلوك المميزة للاتجاه نحو موضوع ما كافية لقياس هذا الاتجاه في مختلف المواقف ودراسته في مجموعه الكلي. وهذا هو الأساس الذي تقوم عليه فكرة الاختبارات النفسية، لهذا يتم اختبار عينة من مواقف سلوكية متعددة لدى مجموعة من الأشخاص تتمثل فيها السمة المراد وضع اختبار لقياسها، ويفترض أن هذه المواقف ممثلة لما تمثيلاً صحيحاً ويمكن قياسها عن طريق تطبيق الاختبار.

وفي حقيقة الأمر، فإن استخدام القياس الموضوعي لقياس الاتجاهات يفترض تحديد موضوع الاتجاه بطريقة إجرائية ليكون في أوضح صورة وأبسطها، كما يتطلب فرض فروض واضحة، ومن ثم جمع الملاحظات بطريقة علمية والتحقق من صحتها..، وهذه هي إجراءات المنهج العلمي وتعد من الأسس المبدئية الواجب توافرها عند قياس الاتجاهات لأنها تسهل عملية الحصول على نتائج دقيقة، كما تساعد على تحليل الاتجاهات إلى عناصرها الأولية.

ومع أهمية القياس وفوائده إلا أن هناك بعض المحاذير التي يجب أخذها بعين الاعتبار منها، أن الأرقام الحسابية التي تستخدم وتمثل وحدات متساوية، لاتقوم على أساس تجريبي، إنما واضع المقياس يفترض أن وحدات المقياس تتدرج من وحدة إلى أخرى بوحدات متساوية، لهذا فإن كل ما يمكن قوله : أن الوحدات تكاد تكون متساوية هذا على الرغم من الاهتمام باختيار المفردات.

ثم لاشك في أن تحديد نتائج قياس الاتجاهات تحديداً كمياً موضوعياً يتطلب تكرار الظروف نفسها التي تؤثر في الاتجاهات عند قياس اتجاهات كل شخص حتى تتحقق الموضوعية المميزة للقياس الموضوعي في العلوم الطبيعية، وهذا أمر صعب إذا لم يكن مستحيلاً في قياس الاتجاهات بسبب الفروق الفردية بين الأشخاص واختلاف

ظـــروفهم وتجـــاربهم السابقة، إلى جانب تعقد الشخصية الإنسانية. كل هذا يجعل من المحتمل جداً اختلاف الدوافع الداخلية للسلوك الذي يبدو متشابهاً.

يضـــاف إلى ذلك أن نتائج القياس يصعب الاعتماد عليها في عملية التنبؤ، لأن الاتجاهات تخضع باستمرار للتغير حتى إن القياس يغير فيها.

ومسع ذلك يجب أن لانُنسي هذه الملاحظات فوائد القياس، وأن نتائجه تتوقف عـــلى عـــدة عوامل منها : أهداف القياس ووحدة القياس المستعملة وطريقته ومهارة الذي يجري القياس وتدريبه... فهدف القياس الذي يبغي الوصول إلى تقويمات سريعة لاتجاه ما تتناسب معه طرائق تتناسب وهذا الهدف. أما عندما يكون الهدف من القياس وضـــع تقويم دقيق لاتجاه ما، فلابد عندئذٍ من وضع خطة دقيقة للقياس واختيار طريقة هي الأخرى دقيقة لوضع المقياس، إلى جانب ضرورة تدريب القائمين والمسؤولين عن إجراء القياس تدريباً دقيقاً.

عـــلى أيّ حال، إن القياس هو إحدى الوسائل المهمة في التقويم الذي لا يمكن تحقـــيقه دون أيّ صـــورة من صور القياس، مع أن عملية التقويم هي أعم وأشمل من القياس، ويستخدم في حالة تقدير الأهداف الواسعة نسبياً.

٤ – بناء مقياس الاتجاه :

يتطلـــب قياس الاتجاه بناء مقياس خاص يصلح لهذا الغرض ولقياس الاتجاه نحو الموضوع الذي وضع من أجله. وبما أن مقياس الاتجاه هو أولاً وأخيراً أداة تعتمد على اللفظ وتتأثر بالعوامل الثقافية الحضارية وما تضفيه من دلالات على الألفاظ لهذا وقبل شـــرح الطرائق المستخدمة لوضع المقاييس لابد من توضيح الشروط الأساسية الواجب توافـــرها في بـــناء مقاييس الاتجاه مهما اختلفت طرائق القياس. وتتمثل هذه الشروط بخطوتين أساسيتين : الأولى تتناول اختيار عبارات المقياس والثانية تقويم هذه العبارات.

أ- اختيار عبارات المقياس وصياغتها :

يتطلب بناء مقياس صحيح يؤدي الغرض منه، اختيار عباراته وتركيبها بطريقة صحيحة تتناسب وموضوع الاتجاه المراد قياسه. يبدأ الباحث من أجل هذا بتحليل محتوى موضوع الاتجاه إلى أبعاده تحليلاً دقيقاً مفصلاً بحيث يشمل الأنماط السلوكية الموجبة والسالبة وجميع دقائقها وكل ما يتعلق بها من أحكام ومعتقدات. ثم يقوم بجمعها من مصادر مختلفة من الأحاديث اليومية والصحف والمجلات وكل ما كتب حول الموضوع من مقالات وأبحاث ومؤلفات... تأتي بعد ذلك عملية تصنيف هذه العبارات وفق الأبعاد المختلفة والدقائق التي تكون الاتجاه النفسي بجوانبه الثلاثة المعرفي والوجداني والنزوعي. وبهذا تقترب عبارات المقياس من الواقع وحقيقة ما يتم تداوله من أحاديث ومصطلحات كما تقترب من الألفاظ والمعاني المرتبطة بموضوع الاتجاه من الواقع المعاش.

وعلى هذا الأساس فإن وضع مقياس لموضوع ما يصلح لقياس اتجاه الشباب الجامعي، أو الشباب في ميادين العمل يقتضي جمع العبارات المستخدمة في الحياة اليومية لهذه الفئات، واختيار الألفاظ التي تحمل معاني واضحة عندهم، ولاسيما أن اللفظ الواحد قد يتضمن أكثر من معنى، ويكون له بالتالي أكثر من استجابة حتى لدى الشخص الواحد في مواقف وحالات مختلفة. أي أن ألفاظ المقياس وعباراته يجب أن تتناسب والمحتوى النفسي للأشخاص لأن لها ارتباطات ودلالات معينة في هذا المحتوى على الرغم من اتفاق المعنى. فاستجابة بعض الأشخاص نحو « الأمية » مثلاً قد تختلف عن استجاباتهم نحو عبارة « تعليم الكبار » وبالمثل فإن الاستجابة نحو « الإعاقة الجسدية » قد تختلف عن الاستجابة نحو « الحاجات الخاصة » وهكذا... معنى هذا أن اختيار الألفاظ والعبارات من أجل وضع مقياس يفترض اختيارها من تلك التي يتم تداولها بين أعضاء الجماعة المزمع قياس اتجاهاتهم، والتأكد من دلالاتها وطبيعة ارتباطاتها بهم.

يقوم بعد ذلك الباحث بصياغة الأسئلة أو العبارات وترتيب ألفاظها. وتبرز عند صياغة عبارات المقياس مشكلات يشترك فيها المقياس مع الاختبارات الأخرى اللفظية، لكنها تزداد أهمية في مقاييس الاتجاهات. وقد أوضح الكثير من الدراسات أن نتائج القياس ترتبط بصياغة السؤال وتتغير تبعاً لتغير الصياغة، ومن بين الشروط التي يجب توافرها عند صياغة عبارات [1] المقياس الآتية :

(١) من الضروري أن تكون العبارة أو السؤال مصاغة بطريقة لايُساء فهمها، كما يحدث في حالة عدم وضوح معنى الألفاظ أو اختلاف معناها من شخص لآخر كمصطلح المساواة والعدالة والحرية...، أو كما يحدث عند تضمين العبارة مصطلحات فنية غير مألوفة أو تخصصية. فألفاظ العبارات ينبغي أن تعطي أكبر فرصة ممكنة لفهم الفكرة التي تدور حولها وتسهّل تناولها وتداولها بين الباحث والمبحوث، لكي يتحقق هذا لابد أن تكون الألفاظ المستعملة وتراكيبها في حدود فهم المبحوث. لهذا يفضل عند قياس اتجاه مجموعة ما نحو موضوع معين اختيار الألفاظ التي يتمكن من فهمها أقل المبحوثين مستوى ثقافياً، في الحالة التي تتكون فيها عينة المبحوثين من أفراد غير متجانسين. يُفضّل عند قياس اتجاه أكثر من مجموعة من مبحوثين يتباينون في مستوياتهم الثقافية، وضع أكثر من صورة للمقياس بحيث تتناسب كل منها مع كل مجموعة، كما في حالة قياس اتجاه النساء نحو موضوع ما.

(٢) ينبغي أن تتضمن كل عبارة من عبارات المقياس فكرة واحدة فقط من الأفكار التي تتعلق بالموضوع المقاس الاتجاه نحوه، لأن من الصعب الإجابة عن سؤال يتضمن فكرتين معاً، فالمبحوث الذي يوافق على الفكرة الأولى ربما يرفض الفكرة

---

[1] -- يطلق على الجملة التي تصاغ بوساطتها مفردات المقياس مصطلح العبارة أو القضية أو السؤال وأحياناً " الوحدة ITEM".

الثانـــية أو العكس، كما في العبارة : هل توافق على فسح المجال أمام المرأة لتعمل وتتعلم ؟

(٣) ينـــبغي أيضاً ألا تتناول الأسئلة الأفكار التي يوافق عليها جميع الناس أو يرفضها جميعهم، لأنه في حالة الإجماع على القبول أو الرفض تنعدم فرص المقارنة التي تعد مـــن المـــيزات الأساسية للقياس. معنى هذا أن أسئلة المقاييس لا يمكن أن تتضمن حقائق إنما فقط الأفكار التي يمكن أن يوافق عليها الناس ويختلفون بصددها فعبارة « الدين وجد منذ وجود الإنسان » تعبر عن حقيقة تاريخية وقبولها لا يدل على أي شيء من اتجاه المستجيب.

(٤) مـــن الأمور المهمة التي يجب توافرها في عبارات المقياس ألا تصاغ بطريقة توحي بإجابـــات معينة كما في السؤال الآتي : أظنك موافق على أن تتابع المرأة تعليمها العالي. أليس كذلك ؟

كمـــا يمكن أن تتضمن أسئلة المقياس إيحاءات معينة عند استعمال ألفاظ مشحونة انفعالـــياً كمـــا في العـــبارة الآتية : هل توافق على تحديد آجار المنازل حتى يتم المـــتخلص مـــن الاستغلال الظالم ؟. كذلك يمكن أن تتضمن العبارة إيحاء عندما تنســـب فكرتها إلى أحد الأسماء صاحبة النفوذ العلمي أو المادي أو من أصحاب السلطة، أو من الأسماء الشهيرة.

(٥) يفـــترض أن تصـــاغ عـــبارات المقياس بصيغة الحاضر لتوجه المستجيب إلى أن المطلـــوب هو اتجاهه في الوقت الحاضر ولا يحدث التباس معه ويجيب عن اتجاهه كيف كان سابقاً.

(٦) يفضـــل الابتعاد عن تقييد الإجابة ضمن فئتين فقط مثل (نعم) و(لا) أو (موافق) و(غير موافق) ... لأن في هذا تقييداً لحرية المستجيب وتحديده ضمن طرفين فقط لاسيما أن الاتجاه يتوزع بين الأشخاص بموجب المنحني الاعتدالي.

لكـــن بالمقابل فإن الزيادة الكبيرة في عدد الفئات من شأنه أن يؤدي إلى صعوبة الاختـــيار. ويفضـــل عادة ترك فرصة الاختيار بين فئات تتدرج في شدة تعبيرها عن الاتجـــاه، وتعد خمس فئات العدد المناسب كما في الفئات الآتية : موافق بشدة، موافق إلى حـــد ما، لا يهمني الأمر، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً. وفي مثل هذه الفئات تستخدم الدرجات لتعبر عن الشدة.

كذلـــك يفضـــل الحصـــول من المستجيب على إجابات غير مقيدة ويتم ذلك بتوجيه أسئلة مفتوحة للسؤال المقيد، كأن يُسأل بـــ لماذا؟ أو ما هي أسباب ذلك؟

ب- الحكم على عبارات المقياس :

يقصـــد بذلك تقويم كل عبارة من عبارات المقياس من حيث مدى صلاحيتها لقياس ما وضعت من أجله ولتحقيق الهدف من المقياس.

يبدأ الباحث من أجل تحقيق هذا بعدد كبير من العبارات يتجاوز عدد العبارات المـــراد أن يتضـــمنها المقـــياس النهائي ليتسنى انتقاء العبارات المناسبة وتتبع في اختيار العبارات إحدى الطرائق الآتية :

(١) تعـــرض العبارات على مجموعة من الخبراء في موضوع الاتجاه وحياة الجماعة التي ســـيجرى عليها القياس. ويطلب منهم اختيار العبارات المناسبة لتكون في النهاية العبارات التي تشكل المقياس.

كما يمكن أن يطلب من الحكام قبل إصدار أحكامهم على العبارات المقدمة لهم، القـــيام بتحليل محتوى موضوع الاتجاه أو يمكن أن يقدم لهم تحليلاً للاتجاه ويطلب مـــنهم إضـــافة بعض البنود التي يرونها مناسبة أو حذف غير المناسب منها. فلو فرض أن باحثاً أراد قياس اتجاه جماعة ريفية نحو موضوع تنظيم الأسرة، فيمكن عرض العناصر الآتية على الحكام ليقرروا مدى علاقتها بموضوع الاتجاه.

- العوامل الدينية : الأرزاق بيد الله، الأطفال أحباب الله، لاتدخل الملائكة منزلاً ليس به أطفال ...
- العوامـــل الاجتماعـــية : كثرة الأولاد تضفي العزوة على الأسرة، ضغط أهل الـــزوج أو الزوجة، الأمثال الشعبية عن المرأة العاقر والرجل العقيم..إحساس الزوجة بالاطمئنان إلى تدعيم موقفها بكثرة الأولاد.
- العوامـــل الاقتصـــادية : حاجة الأب إلى من يساعده، حاجة الأب إلى تعليم الأبناء حرفة تحتكرها الأسرة.

ويقـــدم الباحـــث بعد ذلك للخبراء العبارات التي جمعها والتي افترض أنها تقيس الاتجاه ليختاروا منها المناسب أو يضيفوا عليها.

(٢) يمكـــن أن يجري الباحث تجربة تمهيدية على عينة صغيرة تمثل المجموعة التي سيقاس اتجاه أعضائها، ثم مقارنة استجابات الفرد الواحد عن العبارات المتشابهة، وبذلك يـــتمكن الباحث من معرفة مدى ارتباط هذه العبارات المتشابهة بعضها مع بعض من وجهة نظر المبحوث.

يتطلب هذا الإجراء من الباحث تقسيم عبارات المقياس إلى عدة أجزاء قبل البدء بإجـــراء الـــتجربة التمهـــيدية، ويقدم المقياس بهذه الصورة إلى أفراد العينة التي ســـتجرى عـلـــيها التجربة التمهيدية ومن ثم يحسب معامل التناسق الداخلي لكل جزء على حدة.

وتستدرس حالة كل عبارة من عبارات الجزء من المقياس، في حالة معامل التناسق المنخفض وتحذف العبارة التي تسبب انخفاض معامل التناسق.

(٣) يمكـــن كذلـــك أن يجري الباحث تجربة تمهيدية على مجموعتين، تمثل كل منهما نهـــايتي الاتجاه. فلو فرض أن موضوع الاتجاه يدور حول « القيادة » أو « الزواج بأكثر من امرأة » (تعدد الزوجات)، يمكن عرض عبارات المقياس على مجموعتين مـــن الأشـــخاص يشير سلوك المجموعة الأولى الفعلي إلى ميل أفرادها إلى العمل

القـــيادي مقـــابل المجموعة الثانية التي يشير سلوك أفرادها إلى رفض أداء العمل القيادي، أما بالنسبة للموضوع الثاني فيتم اختيار عينة من الرجال المتزوجين بأكثر من امرأة، مقابل مجموعة أخرى يلتزم أفرادها بالزواج من امرأة واحدة. وبموجب هذا الإجراء الذي يقوم على افتراض أن استجابات المجموعتين تمثل نهايتي المقياس سواء لدى مجموعتي (القيادة ورفضها) أو لدى مجموعتي (الزواج بواحدة أو أكثر) يـــتمكن الباحـــث من انتقاء العبارات التي تصلح لقياس الاتجاه نحو الموضوعين المذكورين.

إن المقـــياس المناسب للاتجاه نحو موضوع ما، هو الذي يدل على اتجاه الشخص إن كـــان مؤيـــداً أو معارضاً، وإلى درجة التأييد أو المعارضة، كذلك إلى مدى شموله لموضـــوع الاتجاه (تنوع المواقف التي يمكن تعميمه فيها)، إضافة إلى مدى تناسق اتجاهه بالنسبة للموضوع نفسه أو مدى تناقضه.

ويتطلب تحقيق هذا ضرورة التأكد من تدرج المقياس ومن تساوي المسافات بين هـــذه الدرجـــات، بمعنى أن المسافة الفاصلة بين مثلاً الدرجتين (٢،٣) تعادل المسافة الفاصلة بين (٣،٤) أو بين (٤،٥) وهكذا ....

عندها يمكن الوثوق بدرجة اتجاه المستجيب التي يحصل عليها نتيجة تطبيق المقياس.

يضاف إلى ذلك أنه لابد من التأكد من تحقق شرطين أساسين في المقياس وهما : ثباته وصدقه. فثبات المقياس يتطلب ضرورة التأكد من ثبات درجات الأشخاص التي تـــدل على اتجاهاتهم عند تكرار تطبيقه عليهم بعد مدة زمنية وضمن الظروف نفسها، أو عند تطبيق صورتين متكافئتين للمقياس على الأشخاص أنفسهم.

ويـــتم التأكد من ثبات المقياس بوساطة معامل الارتباط بين درجات الإجابات عـــن الأســـئلة ذات الأرقام المفردة وبين درجات الإجابات عن الأسئلة ذات الأرقام المزدوجة. هذا الإجراء يتجنب أثر التذكر إلى جانب آثار المتغيرات التي يمكن أن تحصل في الاتجاه نحو الموضوع نفسه.

أما بالنسبة لصدق المقياس الذي يقصد به أن المقياس يقيس فعلاً موضوع الاتجاه المراد قياسه والذي وضع المقياس من أجله. فيتم التأكد من صدق المقياس عادة بوساطة معامل الارتباط المرتفع بين نتائج المقياس ومحك خارجي كتقدير الآخرين، أو استجابات الأشخاص أنفسهم على اختبار آخر، أو من خلال سلوكهم الفعلي.. إلخ.

أما تحليل عبارات المقياس فيفيد في التأكد من الاتساق الداخلي للمقياس، ومما تجدر ملاحظته أن المقياس الصادق يتمتع أيضاً بالثبات، في حين لا يصح العكس، أي أن المقياس الثابت قد يكون غير صادق، ولا يقيس الاتجاه نحو الموضوع الذي وضع من أجله.

٥- طرائق قياس الاتجاهات النفسية :

لقد استطاعت حركة قياس الاتجاهات النفسية ترسيخ أقدامها نتيجة الجهود التي قدمها عالم الاجتماع " بوجاردس Bogards " عام (١٩٢٥) عندما وضع مقياساً تدور عباراته حول البعد النفسي الاجتماعي، كذلك نتيجة لموازين الاتجاهات التي قدمها " ثرستون Thurstone "عام (١٩٢٩) ومما زاد من تيسير البحث في الاتجاهات النفسية في أوائل الثلاثينيات ما توصل إليه "ليكرت Likert" من شكل أبسط لقياس الاتجاه الذي استخدم على نطاق واسع.

وكان كذلك لتقدم الطرائق والأساليب الإحصائية أثرها في تصميم البحوث واختبار الفروض.

لقد أدت هذه البدايات إلى العديد من البحوث التي تناولت الاتجاهات النفسية، مما جعل هذا الميدان يعد من أنشط الميادين النفسية – الاجتماعية المعاصرة. كما نشرت على إثر هذه البحوث كتب متعددة منها : كتاب « الشخصية المتسلطة The Authoritarian personality » لـ (أدورنو، فرينكل، برنزويك، لفنسون، وسانفورد Adorno ,Frenkle , Bruswik , Levinson , Sanford » الذي نشر عام (١٩٥٠).

لقد وجه هذا الكتاب البحث في الاتجاهات نحو دراسة الإيديولوجيات كعنصر مـــن مكونات الشخصية. كذلك فقد بين أن « مقياس (ف) F.SCALE » [و(ف من فاشية) وهو من نوع مقياس ليكرت ويقيس التسلط] يرتبط بخصائص نفسية أخرى كالجمود العقلي والقلق والنكران إضافة إلى قياس التعصب. استمرت البحوث في هذا الاتجاه وأظهرت أهمية فهم عوامل الشخصية في السلوك الإنساني.

المهـــم، أن هناك طرائق متعددة وضعت بموجبها مقاييس لقياس الاتجاهات نحو مختلف الموضوعات وتحقق أفضل شروط وضع المقاييس. من هذه الطرائق:

أ- طريقة بوجاردس :

وضـــع "بوجاردس" مقياساً عام (١٩٢٥) لقياس مدى تقبل الأميركيين أو نبذهم للقوميات والجنسيات من الأقليات، واعتمد في ذلك على صورة المسافة النفسية - الاجتماعيـــة الـــتي يريد المستجيب أن تفصله أو يحتفظ بها بينه وبين الأفراد من تلك الجنسيات والقوميات الأخرى، بحيث تقل هذه المسافة كلما زاد التقبل والعكس صحيح.

تقوم الفكرة الأساسية لهذه الطريقة على تدرج مدى الاتجاه نحو موضوع معين بموجـــب مســـافات نفسية اجتماعية متساوية تبدأ من أقرب مسافة للقبول لتصل إلى أقصى مسافة للرفض، وتدل كل مسافة من التدرج على قيمة معينة تشير إلى شدة الاتجاه.

ووجـــد " بوجـــاردس " أن أفضل تدرج هو سبع مسافات تعبر عن كل منها عبارة أو وحدة للمقياس تتناسب معها، وتُحدد درجتها طبقاً لعدد المسافات التي تبدأ مـــن الدرجـــة (١) وتنـــتهي بالدرجة (٧)، بحيث تدل العبارة رقم (١) على أقصى درجـــات التقبل والعبارة التي تحمل الرقم (٧) على أقصى درجات الرفض. وفيما يأتي العبارات التي وضعها " بوجاردس ".

١- القرابة عن طريق الزواج.

٢- الزمالة في النادي.

٣- الجوار في الحي نفسه (الجوار).

٤- الزمالة في العمل (زمالة العمل).

٥- المواطنة.

٦- مجرد زائر لبلدي.

٧- الرغبة في طرده من بلدي.

هكـــذا أراد بوجاردس من هذه العبارات المتدرجة من القرب الكامل إلى البعد الكامل أن يقيس مدى تقبل الأميركيين للجنسيات الأخرى، وقد حدد درجة التقبل أو الرفض طبقاً لدرجة (رقم) العبارة التي يختارها المستجيب، وهذا حدد بوجاردس اتجاه المستجيبين.

لكـــن في ضـــوء خصائص المقياس المناسب يمكن الإشارة إلى بعض الملاحظات على مقياس بوجاردس وهي :

(١) يـــبدو أن جميـــع فئات المقياس لا يتحقق فيها شرط تساوي المسافات بينها كالمســـافة بين العبارة الأولى والثانية مقارنة بالمسافة بين الثانية والثالثة، لأن درجـــة القـــرب النفسي الاجتماعي الناتجة عن الزواج هي أقرب بكثير من درجـــة القرب الناتجة عن الزمالة في النادي. كما أن التدرج في القرب بين العـــبارة الثانية والثالثة أقرب مما هي بين العبارة الأولى والثانية، علماً بأن " بوجـــاردس " نفســـه قد أشار بعد مراجعة هذا المقياس عام (١٩٣٣) إلى ضرورة تساوي المسافات بين العبارات.

(٢) كذلك فإن من يوافق على العبارة الأولى في مقياس بوجاردس، يوافق منطقياً عـــلى العبارات الأربع التالية، لأن من يقبل الزواج من أحد أفراد شعب ما، فهـــو بالضـــرورة لا يمانع من مصادقة أفراده أو مجاورتهم بالسكن.. أي أن

الإجابة عن العبارة الأولى واختيارها من قبل المستجيب يعني أنه اختار العبارات الأربع التي تليها.

(٣) يلاحظ كذلك أن العبارة التي تشير إلى أقصى درجات الرفض لشعب معين يفترض أن تتضمن أكثر من مجرد الطرد من البلد، كالرغبة في الإيذاء أو إيقاع الضرر وقد تصل إلى درجة الإبادة.

في الواقع إن طريقة بوجاردس يمكن استخدامها أيضاً لمعرفة تباعد الفرد بالنسبة للجماعة (تلميذ بالنسبة لصفه، عامل بالنسبة لزملائه، رئيس بالنسبة لمرؤوسيه) أو لمعرفة تباعد الجماعة بالنسبة للفرد (الصف بالنسبة لتلميذ، زملاء العمل بالنسبة لعامل..) لكن مع ملاحظة تعديل مضامين العبارات بشكل يتناسب مع الموضوع، كذلك يمكن تعديل عدد العبارات (المسافات النفسية الاجتماعية) لتتوافق مع إمكانية تدريج الموضوعات المراد قياس الاتجاهات نحوها. ومن أمثلة المقاييس التي يمكن أن توضع لقياس تباعد التلميذ بالنسبة لطلاب صفه المقياس الآتي :

١- اعتبر فلان صديقاً حميماً.
٢- اعتبره صديقاً عادياً أميل للاختلاط به.
٣- اعتبره مجرد زميل.
٤- لا أرى مانعاً من وجوده في الصف.
٥- أكره وجوده في الصف.
٦- أكره وجوده في المدرسة.

ويوضح المقياس الآتي مثالاً لقياس مدى تباعد الصف بالنسبة التلميذ :

١- من هم أصدقاؤك المقربون جداً ؟
٢- من هم أصدقاؤك الذين تميل للاختلاط بهم ؟
٣- من هم رفاقك العاديون الذين لا تميل للاختلاط بهم ؟

٤- من زملاؤك الذين لا ترى مانعاً من وجودهم معك في الصف ؟

٥- من هم زملاؤك الذين لا تميل لوجودهم معك في الصف ؟

٦- من هم زملاؤك الذين تكره مرافقتهم ؟

٧- من هم زملاؤك الذين تكره وجودهم في صفك ؟

٨- من هم الذين تكره وجودهم حتى في مدرستك ؟

ومن ثم يمكن معرفة مدى تباعد التلميذ بالنسبة لتلامذة صفه وذلك بضرب عدد مرات تكرار اسمه في القيمة العددية للعبارة التي تتضمن اسمه، ومن ثم تجمع النتائج النهائية ليدل ارتفاع القيمة العددية للناتج على زيادة تباعده بالنسبة لجماعة صفه، والعكس كلما انخفضت القيمة العددية لهذا الناتج.

وبالإجراءات نفسها يمكن معرفة مدى تباعد الجماعة بالنسبة للفرد، أي بضرب عدد الأسماء الذين اختارهم بالقيمة العددية للعبارة التي تتضمن هذه الأسماء، ومن ثم جمع الناتج. كذلك يمكن مقارنة هذا الناتج بنتائج تباعد الفرد بالنسبة للجماعة.

ويمكن أيضاً استخدام طريقة بوجاردس بالنسبة لموضوعات متعددة، تماماً كما في الأساليب شبه السوسيومترية، مع ملاحظة تعديل عدد العبارات ومضمونها لتتناسب مع الموضوع المراد قياس الاتجاه نحوه، ومع إمكانية تدرج معناها بالنسبة لشدة الاتجاه. ولابد من عرض هذه العبارات على مجموعة من الخبراء للحكم على مدى صلاحيتها.

ب- طريقة ثرستون :

تجنب " ثرستون Thurston " مشكلة عدم تساوي المسافات بين العبارات في مقياس " بوجاردس " فوضع بالاشتراك مع " تشيف Chave " عام (١٩٢٩) مقاييس متعددة بموجب طريقة تعرف بطريقة « المسافات المتساوية ظاهرياً Appearing Intrvals- Method of Equal ».

يستكون المقياس بموجب هذه الطريقة من مجموعة من العبارات تدور حول موضوع معين، وتغطي جميع مواقف القبول والرفض. لكل عبارة وزن أو قيمة معينة تعبر عن وضعها بالنسبة لمجموع عبارات المقياس، أي بالنسبة للمقياس ككل.

ويمكن تلخيص خطوات إعداد المقياس بموجب هذه الطريقة بما يأتي :

(١) يجمع عدد كبير من العبارات التي تمثل مدى الاتجاه نحو الموضوع المراد قياس الاتجاه نحوه، بكل درجاته المؤيدة والمعارضة، وتصاغ في جمل بسيطة واضحة تشير مباشرة إلى الموضوع.

(٢) تكتب كل عبارة على بطاقة منفصلة، ويطلب من عدد من الحكام تصنيف هذه العبارات بموجب جدول مؤلف من إحدى عشرة خانة متدرجة، بحيث تمثل العبارات المصنفة في الخانة الأولى أقصى درجات التأييد نحو موضوع الاتجاه، تليها في الخانة الثانية العبارات التي هي أقل تأييداً لموضوع الاتجاه من تلك في الخانة الأولى وهكذا.. حتى تمثل العبارات المصنفة في الخانة الحادية عشرة أقصى درجات الرفض، أما المجموعة التي تصنف في الخانة السادسة فهي تدل على العبارات التي يراها الخبراء محايدة. وبالنسبة للعبارات التي يختلف الحكام في تصنيفها اختلافاً كبيراً فيتم استبعادها، لأنها قد تكون غامضة وغير واضحة ولاتعبر عن الاتجاه نحو الموضوع المطلوب وضع مقياس لقياسه. ويوضح الجدول رقم (٢) جدول تصنيف العبارات.

الدرجة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١١
العبارة										
	المؤيدة		الحياد					المعارضة		

جدول رقم (٢) تصنيف العبارات المؤيدة والمعارضة

(٣) تعطى كل عبارة القيمة العددية التي قدّرها كل خبير وذلك تبعاً للخانة التي وضعت فيها، ويمكن وضع جدول توزيع تكراري للدرجات المعطاة لكل عبارة، ثم يحسب متوسط درجتها، وهذا المتوسط هو عبارة عن قيمتها العددية أو وزنها الذي يعطى لها من حيث وضعها على المقياس.

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

ويتكون عادة المقياس المصمم بموجب طريقة ثرستون نحو أي موضوع من اثنتين وعشرين عبارة موزعة بالتساوي على درجات مدى المقياس الممتدة من (١-حتى ١١).

توزع بعد ذلك العبارات عشوائياً، أي دون أن ترتب تصاعدياً أو تنازلياً بموجب أوزانها. ويطلب من كل فرد من أفراد المجموعة المراد قياس اتجاهها اختيار العبارة أو العبارات التي تتماشى مع اتجاهه، ومن ثم يحسب متوسط أوزان هذه العبارات لتمثل درجة اتجاهه من حيث التأييد أو المعارضة نحو الموضوع المقاس الاتجاه نحوه. وفيما يأتي بعض العبارات المأخوذة من مقياسين وضعهما ثرستون، الأول لقياس الاتجاه نحو الحرب والثاني نحو الكنيسة، وأمام كل عبارة قيمتها على المقياس.

العبارات المأخوذة من المقياس نحو الحرب :

(١,٣) لاقسيمة لبلد إلا إذا احتفظ بشرفه القومي، والحرب هي الوسيلة الوحيدة للمحافظة على ذلك الشرف.

(٥,٥) من الصعب أن نقرر فيما إذا كانت الحروب ضارة أم نافعة.

(٥,٤) الحرب والسلام كلاهما ضروري للتقدم.

(١٠,٢) يجب نزع السلاح حالياً من كل الأمم.

العبارات المأخوذة من المقياس نحو الكنيسة :

(٠,٥) أحس بأن الكنيسة هي أعظم مؤسسة للسمو بالعالم.

(٣) هـــناك بعض الأخطاء في الكنيسة، لكن الكنيسة مهمة ومن واجبي العمل على تحسينها.

(٥,٥) أشعر أحياناً أن للكنيسة قيمة وأحياناً أخرى أشك في ذلك.

(٧,٢) أعتقد أن الكنيسة تفقد أهميتها بتقدم العلم.

(١٠,٦) أعتبر أن الكنيسة متطفلة على المجتمع.

لقـــد اســـتخدمت طـــريقة ثرســـتون لوضع مقاييس للاتجاهات نحو مختلف الموضـــوعات : المسلم، الحرب، تنظيم الأسرة، نحو الزنوج الصينيين... إلخ. ومن بين تلـــك المقاييس المقياس الخاص بقياس الاتجاهات الخلقية لدى المراهقين الذي طبقه عبد الرحمن عيسوي في انكلترا. وقد حددت عناصر الأخلاق إجرائياً بما يأتي : الاتجاه نحو حـــب الناس، الأمانة، الطيبة، الضمير الحي، المسالمة. ومن أمثلة العبارات التي وضعت لهذا المقياس العبارات الآتية :

(٠,٦٧) إنني أشعر بالسعادة عندما أرى الناس الآخرين سعداء.

(٠,٩٠) يجب أن تحب جارك كما تحب نفسك.

(١,٥٩) أقول دائماً الحق حتى إذا كان ذلك سيجلب لي المشاكل والصعوبات.

(٦,٣٥) إذا كان الامتحان صعباً ووجدت الفرصة سانحة فربما أغش.

(٦,٩٨) لن أقول الحق إذا كان ذلك يؤذي أقاربي أو أصدقائي.

(٨,٨٥) لن أتردد في خرق القانون.

(١٠,٣٣) أتمنى أن يرسب جميع الناس الذين أكرههم في امتحاناتهم أو في حياتهم.

(١٠,٢١) أنا لا أساعد الناس الآخرين.

ويبدو من طريقة ثرستون التي تتضمن وضع عبارات إيجابية وأخرى سلبية، أنها تتغلـــب عـــلى مشكلة تأثير نمط الاستجابة التي يبدو فيها بعض الأشخاص يميلون إلى

إعطـــاء اســـتجابات على نمط واحد، إما أن تكون الموافقة باستمرار أو رفض جميع العـــبارات. ومن مزايا إعداد المقياس بطريقة ثرستون أنه يتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق في حالة إعداده إعداداً دقيقاً، مما يعني أنه يحدد درجة اتجاه المستجيب تحديداً قريباً من الدقة.

لكن مع كل ذلك فإن المقياس الموضوع بطريقة ثرستون لايعطي أيّ فكرة عن شدة الاتجاه نحو مضمون العبارة التي تم اختيارها من قبل المستجيب، لأن الموافقة على أيـــة عبارة تُقوَّم دائماً بالطريقة نفسها بصرف النظر عن شدة اتجاه المستجيب التي قد تكون بالموافقة الشديدة أو بمجرد الموافقة.

كما يلاحظ أن تساوي درجة اتجاه شخصين أو أكثر نحو موضوع ما، لا تعني بالضـــرورة أن مضمون اتجاههما متساوٍ كما يحدث مثلاً عندما يختار أحدهما العبارات ذات الدرجـــات المتوسطة، في حين تكون الدرجة نفسها للشخص الآخر هي نتيجة لاختياره العبارات ذات الدرجات المنخفضة والمرتفعة معاً.

ومـــن المآخذ التي تؤخذ أيضاً على طريقة ثرستون أنها تتطلب جهداً وعناءً في الإعـــداد، كمـــا تتطلب توافر مجموعة من الخبراء في مجال الموضوع المراد قياس الاتجاه نحـــوه، مـــن أجل وضع وزن للعبارات. وبالتأكيد حتى يضمن الباحث صدق المقياس يفترض ألا يقل عدد الخبراء عن المئة، علماً بأن ثرستون نفسه قد استعان بثلاثمئة خبير عند تصميم مقياس الاتجاه نحو الكنيسة.

ثم إن الاعتماد على الخبراء للحكم على مضمون العبارات وإعطاء وزن لها، قد لا يخلـــو مـــن التحيز، لأن هذا الحكم إنما يمثل اتجاهات الخبراء أنفسهم نحو الموضوع المفـــترض أن يمـــثل تقديراتهم لما تتضمنه كل عبارة من حيث الموافقة أو عدم الموافقة وليس اتجاهاتهم.

ج- طريقة ليكرت :

أوجد " ليكرت Likert " عام (١٩٣٢) طريقة جديدة لوضع مقاييس للاتجاهات عرفت باسمه. وهي أسهل من طريقة ثرستون ولا تتطلب خبراء وجهداً لحساب قيم العبارات أو أوزانها، كما لا تتطلب تصنيفاً تبعاً لأوزانها.

يتكوّن مقياس الاتجاه بموجب طريقة " ليكرت " من مجموعة من العبارات المؤيدة والمعارضة التي تدور حول موضوع الاتجاه المطلوب قياسه. وكل عبارة تتدرج على مدى يتألف من خمس شدات هي :

- التأييد المطلق أو الشديد للعبارة.
- الميل إلى الموافقة على العبارة.
- التردد في الموافقة على العبارة.
- الميل إلى المعارضة.
- المعارضة المطلقة أو الشديدة للعبارة.

ولكل شدة من هذه الشدات درجة تتدرج في العبارات المؤيدة على الشكل الآتي : (٥-٤-٣-٢-١) في حين تعطى الشدات نفسها عكس هذه الدرجات في العبارات المعارضة أي (١-٢-٣-٤-٥). وهذا من شأنه أن يحقق من الناحية النفسية أن تكون الموافقة على العبارات المعارضة تساوي المعارضة على العبارات المؤيدة.

	قيمة الشدة			
العبارة المؤيدة	٥	٤	٢	١
العبارة المعارضة	١	٢	٤	٥

يطلب من المستجيب على مقياس ليكرت أن يختار الشدة التي تتناسب واتجاهه لكل عبارة من عباراته. وعلى هذا الأساس فإن الدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه المؤيد والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه المعارض.

وتجمع جميع درجات الشدة للعبارات التي اختارها المستجيب على جميع عبارات المقياس وتشير النتيجة إلى درجة اتجاهه العام نحو الموضوع المقاس الاتجاه نحوه.

تفسير الدرجة الكلية لكل مستجيب في ضوء الدرجات التي يحصل عليها جميع المستجيبين (كما في اختبارات التحصيل والاختبارات النفسية الأخرى)، أي أن الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب ليس لها مدلولٌ مطلقٌ في حد ذاتها لأنه يمكن الحصول عليها بوساطة جمع استجابات مختلفة. فالدرجة (٥٠) مثلاً يمكن الحصول عليها من عدد قليل من استجابات الموافقة الشديدة وعدد قليل من الاستجابات المحايدة، أو من عدد كبير من استجابات الموافقة الشديدة وعدد قليل من الاستجابات المحايدة، وعدد قليل من الاستجابات المعارضة .لهذا فإن الدرجة الكلية على مقياس ليكرت ليس لها مدلول مطلق.

أما في طريقة " ثرستون " فإن درجة المستجيب لها دلالتها في حد ذاتها، أي توضح موقع المستجيب على المقياس. لذلك يميل الباحثون حالياً نحو تطبيق مزيج من الطريقتين (ثرستون وليكرت) للحصول على مزايا الطريقتين والتخلص من مواطن الضعف لكل منهما.

وتتلخص الإجراءات التي يمكن بوساطتها وضع مقياس بطريقة ليكرت بالخطوات الآتية :

١- يجمع عدد كبير من العبارات التي تصف الاتجاه نحو موضوع ما من مصادر متعددة على أن يكون نصف مضمون العبارات مؤيداً للاتجاه والنصف الآخر معارضاً. والحكمة من هذا الإجراء التقليل من إمكانية تأثير الاستجابة

النمطـــية، حيـــث تشير الملاحظات إلى أن لدى البعض ميلاً للاستجابة بنمط معـــين إزاء جمـــيع العبارات، كأن يميل قسم منهم لإعطاء الاستجابة المؤيدة باستمرار أو المعارضة باستمرار، أما العبارات التي يظن أنها محايدة فتستبعد.

٢- يفضـــل اختـــيار عـــدد متساو من العبارات الموجبة والعبارات السالبة، كما يستحســـن أن تصـــاغ بعض العبارات بالنفي وبعضها الآخر بالإثبات وذلك لتجنب التخمين.

٣- تجـــرب هـــذه العبارات على مجموعة من الأشخاص، ويطلب من كل منهم الاســـتجابة عـــن كـــل عبارة باختيار إحدى فئات الشدات. تحلل بعد ذلك اســـتجابات جمـــيع المبحوثين عن كل عبارة على حدة، ذلك لاختبار الثبات الداخـــلي، وتطـــرح تبعاً العبارات التي يستجيب لها بالتأييد الأشخاص (المستجيبين) الذين لا يستجيبون كمجموعة بالتأييد لمعظم العبارات الأخرى، أو تلـــك العبارات التي يستجيب لها بالمعارضة الأشخاص الذين لا يستجيبون كمجموعـــة بالمعارضة لمعظم العبارات الأخرى. وقد تتكرر هذه الإجراءات أكـــثر مـــن مـــرة إلى أن يتم الحصول على قائمة من العبارات تتمتع بالثبات الداخـــلي المرتفع ومعامل ثبات مرتفع، وتكون هي العبارات التي يتكون منها المقياس النهائي.

ومـــن الملاحظ أن درجة المستجيب عن عبارات مقياس ليكرت كثيراً ما تتأثر بعدد العبارات، أو الموضوعات، أي بشمول الاتجاه كذلك بشدة الاتجاه نحو كل عبارة أو كل موضوع، كما تتأثر أيضاً بتناسق الاستجابة.

وعند الجمع بين طريقتي ثرستون وليكرت لوضع مقياس نحو موضوع ما، يوضع المقـــياس بطريقة ثرستون ثم تستبعد العبارات المحايدة، ويطلب من المستجيبين الإجابة بطـــريقة لسيكرت نفسها، أو بطريقة ثرستون على العبارات . بعد ذلك يقدم المقياس

للمبحوثين بطريقة ليكرت (بعد إسقاط العبارات المحايدة) وبذلك يتم الحصول على درجتين لكل مستجيب تمثلان أكبر عدد ممكن من أبعاد الاتجاه.

وفيما يأتي بعض العبارات المأخوذة من مقياس ليكرت نحو الزنوج.

- يجب أن يتمتع الزنوج بكل الامتيازات التي يتمتع بها البيض.

موافق جداً (٥) موافق (٤) محايد (٣) غير موافق (٢) غير موافق إطلاقاً (١)

- يجب عزل مساكن الزنوج عن مساكن البيض.

موافق جداً (١) موافق (٢) محايد (٣) غير موافق (٤) غير موافق على الإطلاق (٥)

- عند تساوي الإعداد والمؤهل يجب أن يتقاضى المدرس الزنجي المرتب نفسه الذي يتقاضاه زميله الأبيض.

موافق جداً (٥) موافق (٤) محايد (٣) غير موافق (٢) غير موافق إطلاقاً (١)

- يمثل الزنوج طبقة أقل من البيض ويجب أن يعاملوا معاملة مختلفة.

موافق جداً (١) موافق (٢) محايد (٣) غير موافق (٤) غير موافق على الإطلاق (٥)

..... وهكذا

ومن العبارات المأخوذة من مقياس لقياس الاتجاه نحو الحقوق الاجتماعية والسياسية للمرأة العبارات الآتية :

- يجب أن تترك الحرية كاملة للمرأة في اختيار زوجها.

موافق جداً (٥) موافق (٤) محايد (٣) غير موافق (٢) غير موافق إطلاقاً (١)

- يمكن للمرأة أن تتولى المناصب القيادية في الدولة.

موافق جداً (٥) | موافق (٤) | محايد (٣) | غير موافق (٢) | غير موافق إطلاقاً (١)

- التعليم يفسد أخلاق المرأة.

موافق جداً (١) | موافق (٢) | محايد (٣) | غير موافق (٤) | غير موافق على الإطلاق (٥)

- لاتصلح المرأة إلا للأعمال المنزلية.

موافق جداً (١) | موافق (٢) | محايد (٣) | غير موافق (٤) | غير موافق على الإطلاق (٥)

الواقـــع أن طـريقة ليكرت تصلح لوضع مقاييس لقياس الاتجاهات نحو مختلف الموضـــوعات. وتتميز هذه الطريقة بسهولة استعمالها وارتفاع درجة الثبات والصدق للمقـــياس الذي يوضع بموجبها، كما تتيح أمام المبحوثين التعبير عن حقيقة اتجاهاتهم لـــتفاوت الدرجات أمام كل عبارة من عبارات المقياس والتي تمتد بين الموافقة الشديدة إلى المعارضـــة الشـــديدة، وهي بهذا بخلاف طريقة ثرستون التي لا تتيح للمبحوث إلا اختـــيار بعض العبارات دون توضيح شدة اتجاهه نحوها. لهذا تعد طريقة ليكرت أكثر موضوعية من طريقة ثرستون وبهذا تقلل من احتمالي التخمين وعامل المصادفة.

د- طريقة جتمان :

وضع "جتمان Guttman" عام (١٩٤٧) مقياساً تجمعياً متدرجاً يصلح لقياس الاتجاهات نحو الموضوعات التي يمكن تدريج عباراتها بحيث تحقق شرطاً مهماً، وهو أن الموافقـــة على مضمون عبارة معينة من عبارات المقياس يتضمن الموافقة على جميع العبارات الـــتي هـــي أدنى منها وعدم الموافقة على العبارات التي تعلوها، على غرار مقياس قوة الإبصار، الذي إذا تمكّن المفحوص من رؤية أحد صفوفه، فإن بإمكانه رؤية الصفوف

الأعـــلى منه لكنه لا يستطيع رؤية الصفوف الأدنى منه ودرجة اتجاه المبحوث على مقياس جـــتمان هي قيمة العبارة التي اختارها وهي التي تفصل بين العبارات الأدنى التي يوافق عليها حكماً والعبارات الأعلى التي لا يوافق عليها. معنى ذلك أن درجة اتجاه شخصين نحو موضوع ما لا يمكن أن تكون واحدة إلا في حالة اختيار كل منهما العبارة نفسها.

يتم اختيار عبارات المقياس بموجب طريقة جتمان بالإجراءات نفسها التي تُختار فـــيها العبارات بطريقة ليكرت مع الأخذ بعين الاعتبار أن طريقة جتمان لا تصلح إلا للموضـــوعات الـــتي يمكن أن تتدرج معاني عباراتها. ويكون هذا المقياس عادة خماسياً ولكل عبارة درجة معينة.

ويمـــثل المقـــياس الآتي نموذجـــاً لمقياس وضع بطريقة جتمان لقياس الاتجاه نحو المستوى التعليمي الذي ينبغي أن يحصل عليه الشخص.

١- لا يعتبر نهاية المستوى الجامعي كافياً لتثقيف الشخص. نعم.... لا.....

٢- لا يعتبر نهاية المستوى الثانوي كافياً لتثقيف الشخص. نعم..... لا....

٣- لا يعتبر نهاية مستوى التعليم الأساسي كافياً لتثقيف الشخص. نعم.. لا...

٤- لا يعتبر نهاية المستوى الابتدائي كافياً لتثقيف الشخص. نعم... لا...

٥- ينبغي أن تزيد ثقافة الشخص على مجرد القراءة والكتابة.نعم... لا...

إن الشرط الأساسي الذي أراد جتمان تحقيقه في المقياس هو نفسه الذي حدَّ من إمكانية استعمال طريقته في وضع مقاييس لقياس الاتجاهات.

ثالثاً – مقاييس التقدير والأحكام والملاحظات المنظمة :

١ – مقاييس التقدير :

يعتمد قياس الاتجاهات بوساطة مقاييس التقدير على « الأحكام Judgments » الـــتي يصـــدرها المشـــرفون والرؤساء والأصدقاء والأشخاص الآخرون عن اتجاهات

غيرهـــم. كـــتقدير المشرفين لاتجاهات من يشرفون عليهم نحو موضوعات معينة، أو تقديرات الزملاء والأقران والأصدقاء لاتجاهات زملائهم وأقرانهم وأصدقائهم..

يـــتكون مقياس التقدير من قائمة من العبارات تشكل معاً مقياساً متصلاً تتدرج معاني عباراته، بحيث تشكل كل منها فئة تتدرج إلى فئة أخرى، وتمثل العبارات الآتية مقياســاً للتقدير يصلح لتقدير المشرف على التدريب لاتجاهات من يشرف عليهم نحو القرويين.

( )- القـــروي هـــو خير من يعرف حاجته لذلك هو صاحب الرأي الأول في تقدير أهمية المشروع، ويجب إشراكه في جميع خطواته.

( ) --أفضّـــل إشـــراك القرويين في تخطيط المشروعات لأنهم يحسون غالباً بحاجاتهم إليها.

( ) ---يـــتوقف إشـــراك القرويين أو عدم إشراكهم في تخطيط المشروعات على عدة عوامل، لذلك يصعب إبداء الرأي في هذا الموضوع قبل دراسته.

( ) ---يفضل عدم إشراك القرويين في تخطيط المشروعات لأنهم في معظم الحالات لا يحسون بحاجاتهم.

( ) ـــالقـــروي لا يعـــرف حاجته أولا يحس بها، لذلك على العامل أن يقدر الأهم فالمهم، وأن يقوم بنفسه بكل خطوات المشروع.

يطلـــب مـــن المشـــرف على التدريب تقدير اتجاهات المتدّربين، الذين يشرف علـــيهم، نحـــو القـــرويين وذلك باختيار إحدى فئات المقياس التي تعبر برأيه عن اتجاه المـــتدرب كما يطلب من الشخص تقدير نفسه بموجب فئة من فئات المقياس السابقة ويعتمد هذا على أن الشخص بإمكانه أن يعطي تقديراً عن اتجاهاته إذا أراد ذلك.

لكن المشكلة التي تعترض التقدير الذاتي هي مدى الأمانة التي يستطيع أن يحافظ عليها الشخص عندما يعطي تقديراً عن نفسه.

على أيّ حال، وعلى الرغم من أن مقاييس التقدير تعد مصدراً غنياً بالمعلومات التي لا يمكن الحصول عليها إلا بوساطة هذه المقاييس، إلا أنها تتضمن مصادر متعددة للخطأ منها : اختلاف الأطر المرجعية التي يستعين بها الأشخاص الذين يقومون بعملية التقدير، إذ كثيراً ما يختلفون في إدراك مدلولات موضوع الاتجاه، كأن يفهم أحدهم القيادة بأنها تركيز السلطة بيد القائد والانفراد باتخاذ القرارات الجماعية عندما يختلفون في معنى التأييد أو المعارضة. لهذا يفترض توضيح المقصود بالتقدير مع إعطاء أمثلة محددة واضحة. كذلك ينبغي الاستعانة بعدة أشخاص ليقوموا بعملية التقدير مع ضرورة تدريبهم. ويتم ذلك عن طريق مقارنة التقديرات التي أعطوها لعدد من الأشخاص، ومناقشة أوجه الخلاف بين التقديرات، وهذا تتضح مدلولات فئات التقدير. بعد ذلك يطلب من كل منهم التقدير بشكل مستقل عن الآخرين ويحسب متوسط التقديرات.

ومن مصادر الخطأ التي يجب أن يُحذّر منها خوفاً من تحريف التقديرات ما يعرف بـ « خطأ الكرم » ويقصد به ميل من يقوم بالتقدير لإعطاء التقديرات الموجبة فقط دون السالبة. كذلك فإن معلومات المقدّرين المحددة تؤثر هي الأخرى في التقديرات. فقد يختلف تقدير مدرس التربية الرياضية لأحد التلاميذ نحو التعاون عن تقدير مدرس اللغة العربية لأن كلاً منهما يعرف التلميذ ويلاحظه من خلال عدد من المواقف وبذلك تكون معلوماته ومعرفته عن هذا التلميذ محددة وغير شاملة.

ومن مصادر الخطأ في التقدير « أثر الهالة » أي قد يلجأ البعض إلى الحكم على بعضهم الآخر من خلال موقف واحد أو نتيجة الانطباع العام عنهم وتعميم ما يلاحظونه في هذا الموقف أو من خلال الانطباع العام على جميع المواقف.

وممن الممكن تلافي الكثير من مصادر الخطأ بمراعاة الآتي :

أ- اختيار من يقوم بالتقدير اختياراً سليماً من حيث قدراتهم ودرجة اندماجهم ومدى تأثرهم بالأشخاص المطلوب تقدير اتجاهاتهم ومعرفتهم بهم، ذلك لأن زيادة معرفتهم بهم من شأنها أن تجعل التقديرات أكثر صدقاً.

ب- إعداد مقاييس التقدير إعداداً دقيقاً، وعموماً إن المقياس المؤلف من خمس فئات يعطي تمييزاً أكثر دقة من المقياس الذي يعتمد على فئتين فقط لأنه يوجه الانتباه إلى أنواع متباينة من الاختلافات.

ثم لاشك في أن تقدير الزملاء والأقران قد يكون أكثر ثباتاً وموضوعية من تقدير الرؤساء لأن الأقران والزملاء أكثر قدرة من غيرهم على ملاحظة السلوك المميز لزملائهم، كما أنهم أكثر عدداً وهذا يزيد من موضوعية التقدير وثباته.

ومن الأساليب المستعملة في تقدير الاتجاهات ما يسمى بأسلوب « تعيين الأسماء Namination » أو الترشيح. ويطلب في هذا الأسلوب من كل عضو من أعضاء المجموعة تسمية عدد من الأشخاص الذين يتميز اتجاههم بشكل واضح نحو موضوع معين، أو تسمية الأشخاص الذين لا يتوافر لديهم هذا الاتجاه.

ومع بساطة مقاييس التقدير وسهولة استعمالها إلا أن صدقها يتوقف إلى حد كبير على وضوح الاتجاه موضع التقدير في أذهان القائمين على التقدير.

٢- الملاحظات المنظمة :

يمكن تقدير الاتجاهات بوساطة « الملاحظات المنظمة Systemtic Observation » وهذه يمكن أن تقدم وصفاً أكثر دقة للاتجاهات مقارنة بأساليب الأحكام والتقديرات التي يصدرها الآخرون عن اتجاهات غيرهم، وما ذلك إلا لأن الأحكام والتقديرات يتدخل فيها التذكر الانتقائي. زيادة على ذلك فإن الملاحظة في أساليب التقدير والحكم تقوم على ملاحظة المواقف كيفما اتفق وقوعها ولا تتم بشكل

منظم ودقيق وفي جميع المواقف، أما الملاحظة المنظمة فتعطي وصفاً دقيقاً لسلوك الأشخاص المميز الذين هم موضع التقدير.

ومما تجدر ملاحظته أن الملاحظات المنظمة تحل مشكلة إحجام البعض عن التعبير عن اتجاهاتهم، وسيما بالنسبة للموضوعات التي تخضع لـ « الضغط الاجتماعي Social Pressure » أو تلك التي لا يرغبون بالتعبير عنها أو لا يعرفون حقيقتها.

وعلى هذا الأساس يمكن بوساطة الملاحظة المنظمة الحصول على أنماط مهمة من الاتجاهات والسلوك المعبر عنها، سواء تمت ملاحظتها في ظروف عادية يعيش ضمنها أصحابها أو في مواقف معينة مقننة.

لكن مع ذلك، قد لا يتمكن الملاحِظ من الحصول على قدر كاف من السلوك والتمكن من تسجيل كل ما يلاحظه. أي تبدو هنا مشكلة ذات شقين، يتعلق الشق الأولى بكفاية عينة السلوك والصعوبات المرتبطة بها، أما الشق الثاني فيتعلق بعيوب من يقوم بالتسجيل وأخطائه.

أما بالنسبة لـ « عينة السلوك » فإن أفضل الأساليب التي يمكن أن يلجأ إليها الملاحِظ ويحصل في خلالها على السلوك المميز هو الذي يتم بالاعتماد على مقارنة اتجاهات أفراد المجموعة موضع الملاحظة مقارنة دقيقة. ويمكن من أجل هذا وضع جدول أو قائمة للملاحظات بشكل مسبق ومن ثم ملاحظة كل فرد في ظروف متشابهة مع الآخرين خلال عدد من المرات مدة كل منها خمس دقائق، ثم يكتب تقريراً كاملاً، تليها بعد ذلك ملاحظة ثانية مدتها خمس دقائق وهكذا..، يمكن الحصول من خلال الملاحظات المتراكمة على معلومات تكون أكثر تمثيلاً للسلوك والاتجاهات من المعلومات التي يتم الحصول عليها من الملاحظات التي تتم خلال عدد أقل من المرات ذات فترات أطول، كما تقل أيضاً أخطاء التذكر لأن الملاحظ يقوم بالتسجيل مباشرة بعد إجراء الملاحظة. ومن الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند الملاحظة ما يأتي:

- الملاحظـــات الـــتي تبدو متشابهة أو واحدة قد يكون لها معان مختلفة، كما أن المواقف التي تبدو متشابهة قد تستدعي استجابات متباينة.
- الاســـتنتاجات المشتقة من موقف واحد صحيحة فقط بالنسبة إلى هذا الموقف ولو تمت على أساس تراكم الملاحظات.
- للحصول على معلومات كافية يمكن الثقة بها. يفترض الاعتماد على عدد كبير مـــن الملاحظـــات القصيرة أكثر من الاعتماد على عدد قليل من الملاحظات خلال مدات أطول.

أمـــا في ما يتعلق بـــ « أخطاء الملاحظ » فإن أخطاءه المتعلقة بمجرد حذف أو إغفال عشوائي لبعض الملاحظات لا تعد ذات وزن كبير مقارنة بالأخطاء المنظمة التي قد تكون مثلاً نتيجة ميله للمبالغة في تأكيد بعض الأحداث وتجاهل بعضها الآخر. ثم لاشـــك في أن تركيز الملاحظة على جانب معين يؤدي بالضرورة إلى إغفال ملاحظة جوانـــب أخرى، لهذا لابد من الانتباه إلى كل تصرف وملاحظته لأن هذا قد يكشف عن خصائص أساسية.

يضـــاف إلى ذلـــك أن تفســـير الملاحظ ما يشاهده مباشرة عوضاً عن اكتفائه تســـجيل الحقـــائق الموضـــوعية قد يجعله أكثر ميلاً لتجاهل الحقائق التي لا تتفق مع تفســـيراته، لا بـــل قد يخترع بعض الحقائق لتكملة تفسيراته. وبالتأكيد فإن تسجيل الملاحظـــات مـــنظمة في صورة وحدات سلوكية عددية، يخفف الكثير من السلبيات المشار إليها. معنى ذلك أن على الملاحظ أن يضع مسبقاً جدولاً يصنف فيه السلوك إلى عدد من الوحدات السلوكية، ومن ثم يلاحظ السلوك بموجب وحدات التصنيف هذه، ويسجل في أثناء الملاحظة، فقط الزمن الذي استغرقته كل وحدة، في المكان المخصص لهـــا في الجدول. فلو فرض مثلاً أن ملاحظاً أراد وصف مدى انتظام عمال المصنع في عمـــلهم فإنـــه يضـــع مســـبقاً جدولاً يخصص أعمدته للوحدات السلوكية التي يريد ملاحظتها (اللحظات التي يكون فيها العمال في عمل فعلي — اللحظات التي ينشغلون

فـــيها عن العمل للحصول على الأدوات، أو لزيارات زملائهم، أو تلك التي يتعرضون فـــيها لمؤثـــرات التشـــتت.. » ومن ثم يلاحظ سلوك العمال بموجب هذه الوحدات ويسجل في أثناء ملاحظته الزمن الذي استغرقته كل وحدة.

لكن على الرغم من فائدة التسجيل والعد الموضوعي لوحدات السلوك وملائمة ذلـــك للـــبحوث العلمية، إلا أن هذا النمط من التسجيل لا يصف الأشخاص موضع الملاحظـــة وصفاً حياً. لهذا يمكن أن يلجأ الملاحظ عندما يريد الحصول على مثل هذه الملاحظـــات إلى التسجيلات « القصصية أو الوقائعية » حيث يوجه الملاحظ اهتمامه إلى كـــل سلوك يبدو لديه جدير بالملاحظة عوضاً عن التركيز على وحدات معينة من الســـلوك. كمـــا يفترض أن يصف ما يلاحظه بدقة وموضوعية وأن يكون قادراً على اختـــيار الوقـــائع الـــتي تســـتحق التقدير مع الانتباه إلى ضرورة الفصل بين الوقائع وتفسيرها.

لاشك في أن تراكم السجلات القصصية تعطي صورة أكثر غنى عن أية وسيلة أخرى، على الرغم من أنها أقل موضوعية ودقة منها.

عـــلى أيـــة حال، إن ملاحظة السلوك هي محاولة لدراسة الاتجاهات من خلال الســـلوك الصـــادر عـــن أصحابها. يتم ذلك من خلال ملاحظة عينات من سلوكهم العـــادي خـــلال أنشـــطتهم اليومية كما هي كأن تتم ملاحظة الموظفين في مكاتبهم والعمال في مصانعهم والطلبة في جامعاتهم ومدارسهم.. إلخ.

ويمكـــن في أثناء الملاحظة استعمال أدوات تسجيل مقننة كالتصوير السينمائي، كذلك التسجيل والحكم الانطباعي.

رابعاً – الاختبارات :

تعددت الاختبارات وتنوعت في المجتمع المعاصر مع تقدم البحوث النفسية ومع زيادة الحاجة إليها في مجالات النشاط الإنساني.

يعـرّف " كرونباك Cronbach " عام (١٩٦٠) الاختبار بقوله : « هو طريقة منظمة لمقارنة سلوك شخصين أو أكثر » أي أن الطرائق غير المنظمة كالمناقشة العارضة لا يمكن اعتبارها اختباراً. أما المقاييس فهي من بين أنواع الاختبارات لأن الاختبارات ليست كلها مقاييس.

ومن الشروط التي يجب أن تتوافر بالاختبارات لتكون صالحة للاستعمال شرط « التقـنين Standardization » و« الموضوعية Objectivity » ويشمل التقنين تقنين معايير الاختبار وتقنين طريقة إجراء الاختبار التي يقصد بها تحديد كل ما يمكن أن يؤثر في أداء الاختبار والنص عليه وأخذه بالاعتبار.

أما « الموضوعية » فيقصد بها الاتفاق بين الحكام (الخبراء) على الدرجة النهائية التي تعطى للمبحوثين، ولا شكّ في أن الملاحظات كلما كانت ذاتية « Subjective » خفـت درجة الاتفاق بينهم. ومن أمثلة الاختبارات الموضوعية: اختبارات الصح والخطأ، واختبارات الاختيار من متعدد.، أما اختبارات المقال فتغلب عليها الذاتية في الحكم.

وتعـرف الاختـبارات التي تستعمل لمعرفة الاتجاهات والرأي العام باختبارات الأداء. ويمكن تصنيف اختبارات الأداء إلى :

١- اختبارات الأداء في المواقف ذات البنية المحددة.

٢- اختـبارات الأداء في المواقف غير محددة البنية أو الأقل تحديداً وهي التي تُعرف بـ « الاختبارات الإسقاطية ».

تقـوم الاختبارات جميعها على أساس أن معرفة الاتجاهات ينبغي أن تستند إلى وسائل تمثل السلوك مباشرة وليس إلى الانطباعات أو التقارير الذاتية، كما يفترض أن تعطي نتائج كمية تسمح بالمقارنة بين المبحوثين في المواقف نفسها.

١ – الاختبارات ذات البنية المحددة :

يقصد بالاختبارات محددة البنية، تلك الاختبارات التي يكون لها معنى واحد عند جميع المبحوثين. ومن هذه الاختبارات : اختبارات المواقف والاختبارات المقنعة.

أ- اختبارات المواقف :

تهدف هذه الاختبارات معرفة ما يفعله المبحوثون في مواقف معينة، ومن خلال هذا يتحدد أداؤهم المميز لهم الذي يعبر بدوره عن اتجاهاتهم.

تصمم بموجب هذا مواقف عملية مثيرة وموحدة ومضبوطة لجميع المبحوثين، قد تكون مثيرات لفظية أو غير لفظية، وهذه تسمح بظهور أنماط متنوعة من استجاباتهم بوساطة السلوك الفعلي المميز لكل منهم، أو بوساطة كلامهم أو كتاباتهم.

تتم ملاحظة طريقة أداء المبحوثين وكيفية تصرفاتهم في المواقف العملية بغض النظر عن كمية الأداء، ومن ثم يقارن أداء بعضهم مع بعض في ظروف واقعية موحدة.

وتسمح هذه الاختبارات بالكشف عن اتجاهات المبحوثين تلك التي لا تظهر إلا نادراً في الحياة اليومية كالاتجاه نحو الأمانة أو الشجاعة... إلخ.

ومن اختبارات المواقف تلك التي استعملت بالجيش الأميركي للكشف عن اتجاهات أفراد القوات المسلحة نحو قيادة الجماعات والتعاون.. كما طبقت مثل هذه الاختبارات على الضباط والجنود الذين يقومون بأعمال المخابرات والأعمال السرية، حيث يكلف المرشحون وهم في كامل عدتهم الحربية، نقل المعدات أو القوات إلى جهة نائية تحف بها العقبات والمخاطر، وتتطلب عبور الأنهار وتسلق الجبال، على أن تتم مثل هذه المهام بأقصى سرعة. ثم تلاحظ خلال ذلك الطرائق التي يتصرف بها المشتركون حيال المشكلة، ومدى دلالتها على اتجاهاتهم نحو التعاون والقيادة.

يمكن استعمال مثل هذه الاختبارات في المؤسسات المختلفة لاختيار الرؤساء والمشرفين.، حيث يجرب خلالها المرشحون مدة من الزمن لمعرفة اتجاهاتهم نحو تلك المراكز.

ومن اختبارات المواقف ما استعمله النازيون في ألمانيا، حيث كانوا يلصقون الإعلانات أو المنشورات أو البيانات على لوائح تخفي وراءها أجهزة تسجل التعليقات

التي تستثيرها تلك الملصقات والمنشورات أو البيانات. كما كان يُعهد إلى بعض الأشخاص المدربين إلى استراق السمع لمحادثات الناس في الميادين العامة والأماكن الخاصة، أو في ظروف معينة. كل هذا يستند إلى فكرة أن أحاديث الناس وأقوالهم وتعليقاتهم تعبر إلى حد ما عن اتجاهاتهم وآرائهم.

ب- الاختبارات المقنعة :

تقوم هذه الاختبارات على أساس أن اتجاهات الأشخاص يمكن أن تؤثر في معلوماتهم وفي أحكامهم وإدراكهم وذاكرتهم... ومن بين هذه الاختبارات أسئلة المعلومات، فالسؤال عن متوسط دخل الفرد في عدد من المجتمعات قد يكشف عن اتجاه المبحوثين نحو هذه المجتمعات. كذلك فإن أسئلة المعلومات التي تتعلق بالعمال والمرأة وموضوعات متعددة، يمكن أن تكشف عن الاتجاهات نحو هذه الموضوعات.

قد تتخذ أسئلة المعلومات أشكالاً متعددة كأن تكون من نوع «الاختيار من مستعدد»، أو «أسئلة الصح والخطأ» وقد تكون أسئلة المعلومات من النوع الذي يستعذر أو يصعب التأكد من حقيقة الإجابة عنه، كالسؤال عن اكتشاف أسرار الذرة هل كان لصالح البشرية أم لتعاستها. كذلك قد تكون الأسئلة من نوع « الاستدلال المنطقي » تتناول أسئلة هذا النوع موضوعات حيادية (مجردة)، وموضوعات تتعلق بالاتجاه المطلوب معرفته، ومن خلال مقارنة استجابات كلا النوعين يمكن استنتاج الاتجاه نحو الموضوع المطلوب.

كذلك فإن « التذكر الانتقائي » من بين الاختبارات المقنعة، حيث يعرض على المبحوثين تباعاً وخلال مدة زمنية قصيرة عبارات يرتبط بعضها بموضوع الاتجاه المطلوب معرفة اتجاهاتهم نحوه ، ويكون بعضها الآخر حيادياً، ثم يطلب من المبحوثين تذكرها. ومن خلال سرعة تعلم العبارات التي تتفق مع اتجاه المبحوثين وتذكرهم لها مدة أطول يمكن الاستدلال على اتجاههم.

ويمكن التعرف على الاتجاهات بوساطة اختبارات تعرف بـــ « خطأ الإدراك » حيث تعرض عبارات تتعلق بالاتجاه المطلوب معرفته لمدة لا تزيد على ثانية لكل عبارة، بوســـاطة جهاز « التاكيستوسكوب » وتتضمن بعض تلك العبارات أخطاء هجائية، يطلـــب مـــن المبحوثين بعد ذلك تذكر العبارات ومدى ملاحظة المبحوثين لأخطاء الهجاء. يُتخذ بموجب هذا الاختبار من تجاهل الأخطاء الدليل على قوة الاتجاه.

لكـــن عـــلى الرغم من أن معظم الدراسات قد أثبتت أن سرعة التعلم والتذكر تكـــون عـــادة للمعلومات والعبارات التي تتفق والاتجاهات، إلا أن « جونز وكوهلر Jones and Kohler » عام (١٩٥٨)، كانا أكثر تفصيلاً لهذه العموميات عندما أشارا إلى أن ســـرعة التعـــلم والتذكر تتوقف على مدى معقولية (١) العبارات وعلى مدى تأيـــيدها لاتجاهـــات المبحوثين. فالعبارات المعقولة عندما تكون متوافقة مع اتجاهات المـــبحوثين تكون أسهل تذكراً من غيرها، أما العبارات المعقولة المعارضة فهي الأكثر نســـياناً. وبالنســـبة للعـــبارات غـــير المعقولة فيزداد احتمال تذكر عباراتها المعارضة للاتجاهات في حين يزداد احتمال نسيان المؤيدة للاتجاهات.

لاشك في منطقية هذه النتيجة، ولاسيما أن للاتجاه جانباً معرفياً يتضمن الأفكار الـــتي تحاول بدورها إضفاء المعقولية على الاتجاه. وعلى هذا الأساس يحاول أصحاب الاتجاهـــات البحث عن المعلومات المعقولة والتمسك بها لأنها تدعم اتجاهاتهم وتقويها ونســـيان المســـوّغات المعقولـــة التي تخالفها، كما يحاولون الابتعاد عن المعلومات غير المعقولـــة على الرغم من أنها تؤيد اتجاهاتهم وما ذلك إلا للحفاظ على قوة اتجاهاتهم، ويزيد من قوة هذه الاتجاهات تذكر العبارات المعارضة غير المعقولة.

٢ – الاختبارات غير محددة البنية :

هـــذه الاختـــبارات من نوع اختبارات الأداء المميز التي تُجرى في المواقف غير محددة البنية، أو قليلة التحديد، وهي التي تعرف بـــ « الاختبارات الإسقاطية ». تقوم

---

[1] – المعقولية : يقصد بها بموجب ما يبدو للمستجيبين بأنه الصحيح وليس بموجب الواقع الحقيقي.

هـــذه الاختـــبارات على أساس أن الطريقة التي يُدرك من خلالها الموقف الغامض غير محـــدد البنـــية تعـــبر عن نظرة المدرك للعالم وعن اتجاهاته وقيمه إلى جانب خصائص أساسية لتكوينه النفسي من حاجات ومخاوف وصراعات.. إلخ

والحقـــيقة أن أهم ما يميز استعمال الاختبارات الإسقاطية في دراسة الاتجاهات، أنهـــا تفسح المجال أمام المبحوث ليعبر بحرية مطلقة عن اتجاهاته ومعتقداته، ولاسيما أنه غالـــباً لا يعرف الهدف الحقيقي من الاختبار والطريقة التي ستفسر بها استجاباته، حتى في حالة معرفته بطبيعة الاختبار إلا أنه يصعب أن يتنبأ بالطريقة التي ستفسر بوساطتها استجاباته.

لهـــذا انتشـــر استعمال الاختبارات الإسقاطية على نطاق واسع، وتزايد اهتمام الباحـــثين باســـتخدامها في دراســـة الاتجاهات النفسية والتعرف عليها، ولاسيما أن المقاييس اللفظية والاختبارات المباشرة يتوقف نجاحها إلى حد كبير على رغبة المبحوثين بالتعـــبير عن حقيقة اتجاهاتهم ومعتقداتهم، حيث لا يجد الكثير منهم الدافع للاستجابة عـــن الأســـئلة المباشرة، هذا غير أن بعض الموضوعات قد تُشعر المبحوثين بالخوف أو الحـــرج مـــن التعبير عن حقيقة اتجاهاتهم نحوها، كما قد لا يكونون على وعي كاف بحقيقة اتجاهاتهم نحو موضوعات أخرى.

والاختـــبارات الإسقاطية ليست جميعها على درجة واحدة من حيث الغموض والوضوح، إنما تتباين فيما بينها في ذلك كما تتباين من حيث المهارة المتطلبة لتطبيقها وتصـــحيحها وتفسيرها. ويمكن تصنيف الاختبارات الإسقاطية التي يمكن استعمالها في مجـــال معرفة الاتجاهات النفسية إلى: اختبارات لفظية، واختبارات مصورة، وأساليب اللعب.

أ- الاختبارات اللفظية :

تـــتعدد الاختبارات اللفظية الإسقاطية المستعملة في معرفة الاتجاهات النفسية، ومن أكثرها انتشاراً: تداعي الكلمات- تكملة القصص- تكملة الجمل- الأسئلة الإسقاطية.

(١) تداعي الكلمات :

يعـــد اختـــبار تداعي الكلمات من أوائل الاختبارات اللفظية الإسقاطية. يُقدم للمبحوث بوساطتها عدد من الكلمات تباعاً واحدة بعد الأخرى، بعض هذه الألفاظ حـــيادي، أمـــا البعض الآخر فيرتبط بموضوع الاتجاه المطلوب دراسته. ثم يطلب من المـــبحوث أن يذكر مباشرة بعد سماع كل كلمة، أول كلمة أو فكرة تخطر له. تسجل الاســـتجابة اللفظية كذلك سرعتها وما يصاحبها من انفعالات وتعبيرات... وتقارن اســـتجابات الألفـــاظ الحيادية والألفاظ التي ترتبط بموضوع الاتجاه ليستدل من خلال ذلـــك على الاتجاهات نحو الموضوع المطلوب. تستخدم هذه الاختبارات عادة لمعرفة الاتجاهـــات نحـــو الموضوعات التي لها دلالات جماعية : كالقيادة، التماسك، الولاء، النادي...

(٢) تكملة القصص :

تعـــد تكملـــة القصص من بين الاختبارات اللفظية، حيث يُروى على مسامع المســـتجيبين جـــزءاً من قصص تتعلق بالموضوع المراد معرفة الاتجاهات نحوه، ومن ثم يطلـــب مـــن كل منهم تكملة القصة. تسجل الاستجابات بالكتابة المختزلة وبوساطة آلات التســـجيل، ثم تحلـــل لمعرفة الطابع العام الذي تدور حوله معاني القصص لكل مـــبحوث، كمـــا تحلـــل مضامين كل قصة بموجب الفكرة الرئيسية التي تدور حولها القصـــة، وبموجـــب الشخصية الأساسية وسماتها المميزة واتجاهاتها المختلفة، كما تحلل العوامـــل المحيطة بهذه الشخصية من عوامل بيئية وأشخاص آخرين محيطين بها، كذلك تحلـــل اتجاهاتهم نحو الشخصية الأساسية... والنتيجة التي انتهت إليها القصة والتوجه العـــام للاتجاهات التي بدت من خلالها. كأن تُمثل مثلاً المرأة على أنها الأم الحنون أو المـــرأة الماكـــرة أو المخادعة.، وكأن يُنظر إلى الرجل باعتباره الأب القاسي أو المعلم القدير أو الأب الموجه والمرشد.. إلخ.

(٣) تكملة الجمل :

تقدم للمستجيبين بوساطة هذا الاختبار الإسقاطي عبارات تدور حول مواقف اجتماعية أو انفعالية لكنها غير تامة (ناقصة)، وتتعلق هذه الجمل الناقصة بموضوع الاتجاه المطلوب دراسته (دون الإشارة المباشرة للموضوع)، وتنسب تلك الجمل إلى أشخاص من جنس المستجيبين أنفسهم، أي تنسب الجملة الناقصة إلى أنثى في حالة اختبار الإناث وإلى ذكر في حالة اختبار الذكور، لأنه من الأسهل أن يتوحد الشخص مع شخص آخر من جنسه أكثر من توحده مع شخص من جنس مخالف. ومن أمثلة هذا الاختبار الجمل الناقصة الآتية التي تصلح لمعرفة اتجاهات المواطنات نحو الرشوة.

- تضايقت سلمى من أحد المراجعين لأنه....
- رفضت سلمى معاملة أحد المراجعين بسبب...
- اشترت سلمى سيارة على الرغم من راتبها المحدود لأنها...
- تمّ اختيار سلمى عوضاً عن هند للسفر بمهمة بسبب...

يطلب من المستجيبات تكملة مثل هذه الجمل بسرعة لكي تتحقق تلقائية الاستجابة، ثم تفسر الاستجابات على أساس التوحد مع سلمى إيجابياً أو سلبياً، أو مع أي اسم معطى في الجمل، ومن خلال ذلك يمكن معرفة اتجاهات المستجيبات نحو الرشوة.

يستخدم مثل هذا الاختبار الإسقاطي لدراسة العديد من الاتجاهات نحو موضوعات مختلفة : نحو شعب أو فئة أو جماعة سكانية...، ونحو الأشخاص الآخرين ووسائل الاتصال المختلفة ونحو موضوعات عديدة كالحرب والسلم والصداقة وغير ذلك..

(٤) الأسئلة الإسقاطية :

تسهم كذلك الأسئلة الإسقاطية في التعرف على الاتجاهات النفسية فالاستجابة لهذه الأسئلة تتضمن بصورة غير مباشرة الاتجاهات، ولاسيما أن المبحوثين يجيبون عنها بطريقة تكون أقل تهديداً للذات لهذا يكشفون عن اتجاهاتهم التي قد يتعذر معرفتها بوساطة الأسئلة المباشرة.

تتنوع الأسئلة الإسقاطية فمنها ما يتطلب من المستجيبين إبداء الرأي في أشخاص آخرين يسلكون سلوكاً معيناً تبعاً لموضوع الاتجاه المطلوب معرفته. كأن يُسأل الطالب لمعرفة اتجاهاته نحو الغش عن رأيه بعقوبة الحرمان من الامتحان للطالب الذي يغش فيه. أو عن الوسائل التي يستعملها عادة الطالب عندما يريد أن يغش في الامتحان.

وبعض الأسئلة الإسقاطية تحاول الكشف عن مدارك المبحوث ومعتقداته وعن سلوكه المتصل بالمستقبل. كأن يُسأل الطالب بالنسبة للموضوع نفسه (الغش في الامتحان) عمّ يمكن أن يفعله لو كان مراقباً ولاحظ أن أحد الطلبة يغش في الامتحان. أو ماذا يفعل لو طلب منه زميله في الامتحان أن يعطيه الإجابة عن أحد الأسئلة.

ومن أنواع الأسئلة الإسقاطية أيضاً تلك التي يطلب فيها من المبحوثين وصف شخصية معينة وهي تسلك سلوكاً معيناً يرتبط بموضوع الاتجاه المطلوب دراسته. كأن يطلب من الطلاب المبحوثين وصف حالة طالب وهو يلجأ إلى الغش في أثناء الامتحان.

لقد استخدمت الأسئلة الإسقاطية على نطاق واسع في بحوث التسويق للكشف عن اتجاهات ربات البيوت نحو أصناف معينة من الأطعمة، كذلك يمكن استعمالها في

موضـــوعات أخرى، ولاسيما تلك التي يصعب التعبير عنها صراحة في خلال مقاييس الاتجاهات اللفظية.

ب- الاختبارات الإسقاطية المصورة :

هـــذا النوع من الاختبارات من أكثر الاختبارات الإسقاطية شيوعاً في دراسة الاتجاهـــات النفسية. من بين هذه الاختبارات : الاختبارات الإسقاطية من نوع تفهم الموضوع، واختبار الإحباط المصور.

(١) الاختبارات الإسقاطية من نوع تفهم الموضوع :

تقـــوم هذه الاختبارات على أساس أن الاتجاهات والحاجات تؤثر في التفكير، وأن الأفكـــار العاديـــة التي ترد إلى الذهن يومياً يمكن تحديدها بوساطة القصص. لهذا يقـــدم للمـــبحوثين في مثل هذه الاختبارات صور تمثل مواقف مختلفة، ويطلب منهم تأليـــف قصص تدور حولها وفي خلال القصص التي يؤلفها المستجيبون يمكن الكشف عن اتجاهاتهم وآمالهم.

لاشـــك في أن استخدام أكثر من صورة لتأليف قصص حولها من شأن هذا أن يخفف من فرص تحريف الاستجابة التي يمكن أن تظهر عند تأليف قصة لصورة واحدة، كما أن الصفات والعلاقات التي توصف بها الشخصيات المعروضة في القصص تتضمن بدورها حاجات واتجاهات المستجيبين لها.

ومـــن نمـــاذج هذا النوع من الاختبارات «الاختبار الاسقاطي المصور لدراسة اتجاهات المبحوثين نحو القرويين» الذي أُعد في المركز الدولي للتعليم الوظيفي للكبار في سرس الليان.

يهدف هذا الاختبار دراسة تأثير التدريب في تغيير الاتجاهات، ويتكون من سبع صـــور رسمت رسماً تخطيطياً غامضاً، نوعا ما، وتدور موضوعاتها حول مواقف مختلفة للعمل الجماعي في مجالات تنمية المجتمع. ويوضح الشكل رقم (٧) هذه الصور.



الشكل رقم (٧) يبين اختبار إسقاطي لدراسة اتجاهات المبعوثين نحو القرويين

طبق هذا الاختبار مرتين على المبحوثين، في المرة الأولى عند قدومهم إلى المركز، وفي المرة الثانية قبل التخرج أي بعد مرور تسعة أشهر على وجودهم في المركز. حاول الباحث تحديد الأبعاد التي تقدّر على أساسها استجابات المبحوثين وعرفت تعريفاً إجرائياً لمحاولة التخفيف بقدر الإمكان من عيوب الاختبار الإسقاطي. فقد افترض مثلاً في البعد (٢) إمكانية تحديد اتجاه المبحوث نحو القرويين على أساس بعد متصل طرفاه هما الأول تمركز تام حول القروي، الطرف الآخر تمركز تام حول الذات (ذات المبحوث) باعتباره اختصاصياً. وترجع أهمية تحديد هذا البعد إلى اعتبار عملية تنمية المجتمع هي أساساً عملية تغيير نابعة من الذات وليست مفروضة من سلطة أو مصدر خارجي.

وعند تحليل الباحث مادة الاختبار بموجب هذا البعد يتمكن من معرفة إلى أي مدى يدرك المبعوث القروي إدراكاً صحيحاً ويتمكن من معرفة قدرته على تغيير اتجاهاته بنفسه وعلى الإحساس بمشكلاته إحساساً عميقاً وعلى مدى ثقته بنفسه وقدرته على حل ما يعترضه من مشكلات.

كما يتمكن الباحث بموجب البعد نفسه من معرفة فيما إذا كان المبعوث يدرك أنه مصدر كل تغيير وأن المبادأة يجب أن تكون من جانبه لأنه لا يتوقعها من جانب القروي، وأن يكون هو مصدر التشجيع والمكافأة أو العقاب وأداة لتنفيذ الأفكار أيضاً.

وقد دُرِّج هذا البعد على مدى يتكون من خمس درجات، تدل أكبر درجة على زيادة التمركز حول القروي، أما أصغر درجة فتدل على زيادة تمركز المبعوث حول نفسه. وبالتأكيد فإن زيادة التمركز حول القروي تشير إلى نجاح البرنامج التدريبي في تغيير اتجاهات المبعوثين بما يتفق وطبيعة التدريب الذي يُعدله.

أمـــا الـــبعد (ج) فقـــد افـــترض أنه يمكّن من معرفة اتجاه المبعوث نحو العملية الجماعـــية. ويمـــتد هذا البعد بين طرفين، طرف التمركز التام حول الجماعة، وطرف التمركز التام حول الذات. أي أن هذا البعد يكشف عما إذا كانت استجابة المبعوث تـــتحدد بأهداف جماعية أم بأهداف ذاتية، وإلى أي حد يتمكن من التخلي عن أهدافه الفـــردية في سبيل تحقيق الأهداف والحاجات الجماعية، وإلى أي مدى تدل استجاباته عـــلى حساسية للمطالب الجماعية وعلى تحمل مسؤوليته كعضو في جماعة يعمل على تحقـــيق أهدافها، وإلى أي حد يفضل العمل المستقل، وهل يرى في نفسه عضواً يخضع خضـــوعاً أعمى لمطالب الجماعة، أم عضواً فعالاً يسهم في تحديد أهدافها وفي حركتها نحو هذه الأهداف، وفي تحديد معايير السلوك فيها، وفي بنائها بما في ذلك بناء القيادة.

وقـــد درّج هـــذا البعد أيضاً على مدى يتكون من خمس درجات، تمثل أعلى درجـــة للتمركز الزائد حول الجماعة، وتمثل أدنى درجة أقل درجة من التمركز حول الجماعـــة (أو أعلى درجة للتمركز حول الذات). وبالطبع فإن التمركز حول الجماعة مـــن الدلائل التي تشير إلى نجاح المبعوث في علاقاته مع زملائه ومع المشرفين في المركز وفي تعامله مع القرويين.

وحسبت درجة ثبات التصحيح لهذا الاختبار بوساطة اختيار استجابات حوالي (٥٠٪) مـــن المـــبعوثين اختياراً عشوائياً، حيث أعيد تصحيحها دون معرفة أسماء أصـــحابها، فتبين ارتفاع معاملات الارتباط بين التصحيحين الأول والثاني للبعدين (أ) و(ج) بدلالة إحصائية فوق مستوى الثقة / ٩٩/ في المئة.

أما فيما يتعلق بثبات الاختبار فمن الصعب الاعتماد على طريقة إعادة الاختبار، لأن اختبارات الاتجاهات كذلك اختبارات الشخصية حساسة لتغيير أبعاد الاتجاهات. معـــنى ذلك أن الحصول على معاملات ارتباط منخفضة يدل على صدق الاختبار ولا

يقلل من قيمته، لاسيما إذا طالت المدة الفاصلة بين الاختبارين كما هي الحال في الدراسة الحالية.

أما بالنسبة لصدق الاختبار فقد تم الاعتماد على معاملات الارتباط بين درجات المبعوثين على الاختبار وبين درجاتهم على أساس محك خارجي وهو « العمل الميداني ». ودلت النتائج أن اتجاهات المبعوثين قد اتجهت أكثر نحو التمركز حول القرويين، كما ازداد تقديرهم لأهمية العمل الجماعي وازدادت حساسيتهم لمطالب الجماعة، أي أصبحوا أكثر تمركزاً حول الجماعة.

ومن نماذج الاختبارات الإسقاطية المصورة « الاختبار الإسقاطي لدراسة اتجاهات البدو » الذي أعدّ أيضاً في قسم العلوم الاجتماعية بالمركز الدولي للتعليم الوظيفي للكبار في سرس الليان، بهدف دراسة أنماط التغير في المجتمع البدوي وفي الشخصية البدوية خلال مراحل الانتقال من حياة البداوة إلى العمل في صناعات البترول.

استُخدمت في هذه الدراسة صورٌ متعددة تمثل إحداها جماعة من البدو يجلسون على شكل شبه دائرة، وتمثل صورة أخرى عائلة بدوية... وكان الهدف من استعمال هذه الصور الكشف عن أبعاد عديدة منها : مفهوم البدوي عن دوره بوصفه عضواً في جماعة، وعضواً في عائلة، ومفهوم البدوي عن المعايير الاجتماعية السائدة واتجاهاته الجماعية بصفة عامة.

(٢) اختبار الإحباط المصور :

يتكون هذا الاختبار من (٢٤) رسماً كاريكاتيرياً يمثل كل رسم موقفاً يتضمن شخصين، أحدهما ينطق بعبارة معينة ويطلب من المستجيب الإجابة عوضاً عن الشخص الثاني بأول فكرة تخطر في ذهنه وضمن مدة قصيرة جداً.

أعدَّ هذا الاختبار " روزنفج " وقد صمم على أساسه عدد من الاختبارات التي تتلاءم صورها وما تمثله من مواقف مع موضوعات معينة وتصلح لفئات معينة.

كما يمكن على أساس هذا الاختبار وضع اختبارات متعددة تصلح لمعرفة الاتجاهات نحو القرويين والعمل الجماعي وعمل المرأة... كما تصلح لاختبارات الأطفال.

على أيّ حال، إن جميع الاختبارات الإسقاطية المصورة تعتمد على فرض مؤداه أن المبحوث يكشف عن اتجاهاته وخصائص شخصيته عند تفسيره لموقف اجتماعي غامض، وما ذلك إلا لأنه يفسره ذاتياً وبشكل يتناسب مع خبراته الذاتية واتجاهاته الشخصية. وهذا ما يفعله تماماً القصصي عندما ينسج من خيوط خبرته قصصاً متكاملة.

وطبيعي أنّ مستوى ثقافة المبحوث يؤثر في القصص التي ينسجها حول صور الاختبار ولاسيما ما يتعلق بغزارة الأفكار وحبكة القصة وختواها.

ج- الإنتاج الفني :

لاشك في أن جميع أشكال الإنتاج الفني وأنواعه تعد من بين الأدوات التي يعبر بوساطتها أصحابها عن شخصياتهم واتجاهاتهم. وتحليل الرسوم من أول المحاولات التي تمت لتحليل الإنتاج الفني بوصفه تعبيراً عن الاتجاهات إضافة إلى مكونات الشخصية.

كذلك فإن « اللعب » من الأساليب التي يعبر بوساطتها الأطفال عن مشاعرهم ويكشف عن اتجاهاتهم نحو الموضوعات الاجتماعية ونحو الأشخاص المحيطين بهم، فالطفل يحمّل ألعابه في المواقف الاجتماعية مشاعره واتجاهاته نحو الأشخاص والموضوعات المحيطة به.

د- مزايا وعيوب الاختبارات الإسقاطية :

في الواقع أن الاختبارات الإسقاطية تنفرد في مزايا عديدة خاصة بها، فهي إلى جانب كونها تُمكّن من معرفة الكثير من الاتجاهات نحو موضوعات متعددة لا يمكن

الوصول إليها بوساطة الاختبارات المباشرة، فإنها تخلو أيضاً من الصعوبات اللغوية التي تواجه الباحث عند صياغة عبارات المقاييس والاختبارات اللفظية. كذلك يمكن استعمال هذه الاختبارات مع جميع الفئات من عمال ومزارعين وطلبة وربات بيوت.، زيادة على أنها أكثر إثارة للاهتمام من أي من الاختبارات والمقاييس الأخرى.

ومع ذلك فهناك الكثير من العيوب المهمة التي تقابل هذه الميزات منها أن الكثير من الاختبارات الإسقاطية غير مقنن تقنيناً دقيقاً من حيث طريقة تطبيقه وتصحيحه وتفسيره، حتى في حالة كون طريقة التصحيح موضوعية، فإن تقويم البيانات وتفسيرها يتوقف إلى درجة كبيرة على مهارة الباحث وخبرته التي كثيراً ما تكون محددة بقطاع معين من الجماعات من حيث مستوياتها الثقافية والاجتماعية والاقتصادية. وتزداد هذه الصعوبات في حالة انتماء المبحوثين إلى بيئات ثقافية متنوعة تتطلب بدورها باحثين مدربين بمهارات فائقة.

يضاف إلى هذا أن استعمال الاختبارات الإسقاطية في بيئات حضارية غير البيئة الحضارية التي أُعدت لها يتصل بمشكلات منهجية يتعلق بعضها بالمثير والاستجابة وبعضها الآخر بمواقف الاختبار.

فالمثير الواحد قد لا تكون له الدلالة نفسها في الثقافات المختلفة، حتى ضمن الثقافات الفرعية في الإطار الثقافي الواحد. إذ يصعب مثلاً استعمال صور من نوع «اختبار تفهم الموضوع» تمثل الأدوات والمنازل الخاصة في البيئة الريفية في بيئة حضرية، والعكس صحيح ذلك لأن هذه الصور لا تقدم في البيئتين مثيراً له دلالة واحدة، وبالتالي يصعب مقارنة الاستجابات والحكم عليها.

كذلك فإن الفروق بين استجابات المبحوثين قد لا تعود إلى الفروق في اتجاهاتهم، إنما إلى فروق حضارية ثقافية لأن الاستجابات تتأثر بهذه الفروق التي قد

توجه المبحوثين للاهتمام بسرعة الاستجابة ضمن إطار ثقافي معين، وإلى الاهتمام بدقة الاستجابة ضمن إطار ثقافي آخر، أو بالابتكار أو الاستجابات المألوفة أو نحو كم الاستجابات.. إلخ. مما يعني أن الفروق بين استجابات المبحوثين الذين يعيشون في بيئات ثقافية حضارية مختلفة قد تعود إلى عادات الاستجابة المفضلة في تلك الحضارات وليس إلى فروق في اتجاهات المبحوثين. وقد يحدث ما يماثل هذا أيضاً ضمن الثقافات الفرعية (ريف، مدن، بادية) ضمن الإطار الثقافي الحضاري الواحد.

وطبيعي أنه لا يمكن تجاهل تأثير الموقف الاختباري في الاستجابة للمثير الإسقاطي، فقد ينظر إليه البعض على أنه مجرد موقف لعب ولهو، ويراه آخرون على أنه عمل جاد يستحق الاهتمام والتعاون، ويرى فيه فريق ثالث الخطر والتهديد.. إلخ.

فقد أشارت إحدى الدراسات التي طبق فيها اختبار إسقاطي من نوع « تفهم الموضوع » على مجموعة من القرويين في الريف المصري، إلى أن أحد المبحوثين كان يرى شكلاً واحداً (طائرة) في عشر صور مختلفة، على الرغم من أنه كان متعاوناً مع الباحث، كما رفض آخرون رفضاً كاملاً الاستجابة عن الاختبار نفسه، لأن بعضهم وجد فيه عملاً غير مجد، ووجد آخرون فيه الخطر والغموض.

ثم لاشك في أن المكان الذي يطبق فيه الاختبار يمكن أن يؤثر بدوره في الاستجابات، إلى جانب الطريقة التي يطبق فيها سواء تم بطريقة فردية أم بطريقة جماعية، كذلك فإن علاقة الباحث مع المبحوثين تؤثر في الاستجابات إضافة إلى جنس الباحث وعمره..

ومن الأمور الجديرة بالانتباه في هذا المجال أنه من الصعب التأكد من « ثبات الاختبارات الإسقاطية » سواء بواسطة «طريقة الثبات النصفي» أو بوساطة « طريقة إعادة الاختبار » وذلك لأن الاتجاهات من المحتمل تغييرها خلال المدة الفاصلة بين الاختبارين ولا تدل بالتالي الفروق بين نتائج الاختبارين على نقص في الثبات.

أما بالنسبة لـ« صدق» الاختبارات الإسقاطية فيمكن التأكد من هذا بوساطة الارتباط بين نتائج هذه الاختبارات وبين محكات خارجية كتاريخ الحياة (الفردية أو الجماعية) والسجلات والملاحظات والأنشطة اليومية.

خامساً – مشكلات قياس الاتجاهات ودراستها :

على الرغم من أهمية قياس الاتجاهات كمياً وأهمية دراستها، إلا أنها تثير مشكلات متعددة منها مثلاً إلى أي حد يمكن اعتبار الاتجاهات المعبر عنها لفظياً دليلاً كافياً على الاتجاهات الحقيقية ؟، ترتبط هذه المشكلة بموضوع علاقة السلوك المعبر عنه لفظياً بالسلوك الفعلي، أي إلى أي حد يمكن أن تتفق الأقوال مع الأفعال ؟ فقد يستنكر البعض ظاهرة معينة كظاهرة الرشوة، مع أنهم قد يرتشون إذا أتيحت لهم الفرصة المناسبة، كما أنهم قد يقومون برشوة غيرهم..

لكن يصعب الاعتماد على السلوك الفعلي للاستدلال منه على الاتجاه الحقيقي، وما ذلك إلا لأن الكثيرين قد يسلكون سلوك المتدينين من حيث الإقبال على الصلاة في أماكن العبادة.، لكن قد يكون هذا من أجل الحصول على القبول الاجتماعي، أو لأن أدوارهم الاجتماعية تتطلب هذا السلوك.. وهذا يرتبط بالصلة بين « الاتجاه العام » (أي الاتجاه الذي يعبر عنه الأشخاص علناً) « والاتجاه الخاص » الذي يحتفظ به الإنسان لنفسه. وبالتأكيد فإن كلاً من الاتجاهين له دلالته في حد ذاته، لكن من المفروض أن يقاس كل منهما بالطرائق المناسبة.

كذلك فإن قياس الاتجاهات في ظروف تُشعر المستجيبين بالأمن والاطمئنان من شأنه أن يقرب الاتجاه العام من الخاص، ويدفعهم للتعبير عن حقيقة اتجاهاتهم، كما يقرب بين السلوك المعبر عنه لفظياً والسلوك العملي. كما أن محاولة الباحث الاعتماد على محكات أخرى كالعضوية في الجماعات المختلفة. وتقدير الأصدقاء إلى جانب

البـــيانات المستمدة من تاريخ الحالة..كلها تؤكد للباحث مدى صدق السلوك المقاس لفظياً أو عملياً.

وبكلمة أخيرة يمكن القول : إن الباحث يمكنه التخلص من كثير من مشكلات دراســـة الاتجاهات وقياسها بالاعتماد على أكثر من وسيلة وطريقة للقياس إلى جانب ضرورة ملاحظته لما يصاحب استجابات المبحوثين من سرعة الاستجابة ونبرة الصوت والتعـــبيرات الوجهـــية..، كمـــا يفترض أن يحاول الحصول على بعض البيانات من المـــبحوثين أنفســـهم، كمدة احتفاظهم بالاتجاه واستعدادهم لإقناع الآخرين بوجهة نظرهم، والآثار الفعلية التي يتوقعون اعتمادها على أحكامهم اللفظية.

وكـــل هـــذا يـــتوقف على قدرة الباحث ومهارته في تقدير صوت المبحوث وتعبيراته الوجهية.

ومـــن الأمور التي يجب الانتباه إليها أن ثبات مقاييس الاتجاهات أو صدقها تعد مـــن الخصائص النوعية التي يصعب تعميمها، لأن المقياس هو أولاً وأخيراً أداة تعتمد عـــلى اللفـــظ وتتأثر بالتالي بالعوامل الثقافية الحضارية وما تضيفها من دلالات على الألفاظ والعبارات.

وثمـــة مشـــكلة أخرى ينبغي الانتباه إليها وهي تتعلق بعامل « التهيؤ العقلي » الذي يعني أن بعض المستجيبين يتأثرون بالشكل الذي يقدم فيه المقياس ويميلون بالتالي إلى الاســـتجابة إما بـــ (نعم) لبعض العبارات أو بـــ (عدم الموافقة) على الرغم من أن تلـــك العبارات متعارضة في المضمون، فقد يكون في الحالتين شكل العبارة هو المحدد للاســـتجابة أكثر من المضمون. ولكي يحاول الباحث التخفيف من هذه المشكلة يمكنه إعـــداد العبارات بطريقة تتضمن الإجابة عنها الاختيار بين عدة بدائل ترتب بموجب درجة تفضيلها عوضاً عن الإجابة بالاحتمالين (نعم) و(لا).

ومـــن النزعات الاستجابية الأخرى التي يفضل الانتباه إليها أيضاً. نزعة البعض نحو الإجابة المتطرفة فقط أو نحو الاعتدال بصرف النظر عن مضامين العبارات.

إن الاعـــتماد على أكثر من طريقة أو أداة لقياس الاتجاهات، وإحاطة المبحوثين بجو من الطمأنينة، واقتراب العبارات من واقع الحياة اليومية كلها تساعد على التخفيف من كثير من مشكلات القياس.

تغيير الاتجاهات النفسية

أولاً – مقدمة :

بما أن الاتجاه يحدد الاستجابة لمثيرات البيئة المحيطة ويكمن وراء السلوك، لهذا فإن موضوع الاتجاه يعد حجر الزاوية في علم النفس الاجتماعي، وله الأولوية والصدارة في ديناميات الجماعة التطبيقية في مختلف مجالاتها : في الصناعة والزراعة والإدارة، في الإرشاد الزراعي والصحي والديني في التربية وتنمية المجتمع وفي اختيار القادة وتدريبهم كذلك في تحقيق التفاهم والتعاون القومي والدولي...، إنه يشكل القاسم المشترك بين جميع هذه المجالات.

وعلى هذا الأساس تحاول الدول والمنظمات والشركات على اختلاف أنواعها تعديل اتجاهات الناس أو تغييرها بشكل يخدم أهدافها ويحقق أغراضها، كما تحاول الاهتمام بوسائل الاتصال الجمعي باعتبارها صلة الوصل مع الناس، زيادة على تأثيرها الفعال فيهم. لهذا تتوجه باستمرار إلى المجتمعات مستخدمة مختلف المؤثرات النفسية بهدف دفع أعضائها إلى اعتناق فكرة أو أداء عمل أو شراء سلعة.. ويزداد هذا في أوقات الحروب والأزمات.

ومع ذلك، فإن اتجاهات الناس تميل عادة لمقاومة المحاولات الموجهة لتغييرها، لاسيما تلك الاتجاهات التي تكونت لديهم منذ مراحل مبكرة وتأصلت مع مرور السنين. لهذا من الأكثر احتمالاً أن تتغير اتجاهات الشباب أكثر من إمكانية تغير اتجاهات الأكبر سناً، فمن المحتمل أن يغير الشباب مثلاً نوع السجاير التي يدخنها

ليتماشـــى مع ما يدخنه أصدقاؤهم، أو نتيجة الإعلانات التي تدعو إلى ذلك، في حين يصـــعب أن يغسير الرجل الأكبر سناً، لا بل يشعر بالضيق عندما لا يجد نوع الدخان الذي اعتاد تدخينه منذ عهد بعيد.

يضـــاف إلى ذلـــك أن صعوبة تغيير الاتجاهات قد تعود أيضاً إلى كون الاتجاه تنظـــيماً كلياً لجوانب وعناصر معرفية ووجدانية ونزوعية مرتبطة ومتشابكة بعضها مع بعـــض. لهذا يؤكد " ليفين Lewin " أن عملية تغيير الاتجاه هي عملية معادلة لعملية تغيير الثقافة، أي أنها تعني تغيير الاتجاه نحو الحياة العامة.

لكـــن رغم صعوبة تغيير الاتجاهات، لاسيما تلك المتأصلة لدى أصحابها، إلا أن هـــذا لا يعـــني استحالة ذلك في حالة تعرضهم لخبرات ومعلومات جديدة، وبالطريقة نفســـها التي تكونت بوساطتها تلك الاتجاهات، فهي تخضع في تغييرها لقوانين التعلم الإشـــراطي الاستجابي والإجرائي وإلى مبادئ التعلم الاجتماعي والمعرفي وهي نفسها التي تكتسب الاتجاهات عن طريقها. فالعامل البطيء في إنتاجه وغير المبالي في عمله قد يصبح نشيطاً ماهراً عندما ينقل إلى معمل آخر، كما أن الجندي الذي لا يؤمن بشرعة حـــرب مـــن الحـــروب لايظهر من الشجاعة ما يظهرها عندما يحارب من أجل مثله وكرامـــته..إلخ، معـــنى ذلك أن تفاعل الخصائص الذاتية مع مصادر الاتجاه والموقف الاجتماعي..،من شأن ذلك أن يعمل على تغيير الاتجاهات.

ثم لاشـــك في أن الجماعات التي ينتمي إليها الأشخاص، لاسيما المرجعية منها والتي يأخذون عنها الكثير من معاييرهم ومثلهم وخصائصهم الذاتية كالمبادأة والطموح والكفـــاح...، مـــثل هذه الجماعات يسهل أن تؤثر في اتجاهات أعضائها وتعمل على تغيير اتجاهاتهم باعتبارهم يشكلون معاً جماعة موحدة وليس باعتبارهم أفراداً منعزلين.

وتعـــد كذلك الخبرات العملية والممارسات الفعلية من الطرائق الفعالة في تغيير الاتجاهات وتعديلها، كما تؤدي أيضاً أساليب التفاعل الاجتماعي دوراً مهماً في ذلك

سـواء عـن طريق الإيحاء أو التقمص والتقليد. وهذه هي الأساليب التي يعتمد عليها رجال الدعاية والإعلانات ورجال السياسة وقادة الرأي العام في تغيير الاتجاهات.

يفهم مما تقدم أن الاتجاهات النفسية باعتبارها حالات نفسية مكتسبة، فهي تخضع للتغيير بالطرائق نفسها التي اكتسبت بوساطتها، ليأتي التغيير في النهاية حصيلة تفاعل ديناميكي بين العوامل الذاتية وأخرى موجودة في المواقف الاجتماعية. وقد ظهر العديد من النظريات تجاوز عددها ست عشرة نظرية تفسر كل منها كيفية تغيير الاتجاهات.

ثانياً – نظريات تغيير الاتجاهات :

تعددت النظريات التي تحاول تفسير كيفية تغيير الاتجاهات وهي تدور حول التفاعل بين المعرفة والاتجاه.

تقوم هذه النظريات على أساس أن الاتجاه يمكن أن يتغير بسهولة عند حصول صاحبه على معلومات جديدة عن موضوع اتجاهه تخالف المعلومات السابقة التي لديه عن الموضوع نفسه . ذلك لأن المعلومات الجديدة لا تغير فقط الجانب المعرفي للاتجاه، إنما أيضاً المشاعر والوجدانيات المرتبطة به.

فالاتجاهات السلبية لدى البعض نحو فئة سكانية معينة مثلاً التي قد تبدو على شكل عداء نحوها، قد ترجع إلى أن هؤلاء بحاجة إلى المزيد من المعلومات عن مبادئ هذه الفئة وعن إنجازاتها ومواقفها الإيجابية، وهذه المعلومات بدورها تغير من مشاعرهم السلبية. وبالمثل فإن الطالب الذي لا يعلم شيئاً عن سلبيات الغش في الامتحان قد يلجأ إلى الغش، ومن لا يعلم مضار تعاطي المخدرات فقد يتعاطاها.

ومن بين أهم هذه النظريات : نظرية التطابق المعرفي ونظرية التوازن المعرفي ونظرية التنافر المعرفي.

١ – نظرية « التطابق المعرفي Theory of cognitive congruity »

ترجع هذه النظرية إلى كل من " أوزكود وتانبوم Osgood and Tannenbaum "، وتقوم على أساس أن الحكم على الأشياء والموضوعات بأنها مقبولة أو غير مقبولة (تقويم الشيء) يشكل بعداً من أبعاد الاتجاهات النفسية. إن أهم عناصر الاتجاه التي تخضع للتقويم هي : مصدر المعلومات ومضمون المعلومات (مضمون الرسالة) والمعنى الذي يعطيه المصدر لموضوع الرسالة وهي عناصر مستمدة من نظرية الاتصال.

ترى هذه النظرية أن الاتجاهات لا يمكن أن تتغير في حالة تطابق عناصر الاتجاه بعضها مع بعض، لكنها تخضع لعملية التغيير في الحالة التي تتناقض فيها عناصر الاتجاه. كذلك ترى أن التطابق بين العناصر يحدث عندما يكون تقويم الشخص للمصدر ومضمون الرسالة تقويماً إيجابياً، كما أن معنى الرسالة الذي يضفيه المصدر على موضوع الرسالة يشير إلى وجود رابطة إيجابية « تقويم إيجابي » بين المصدر والتقويم. ويتم كذلك التطابق عندما يكون تقويم الشخص للمفهوم والمصدر متناقضاً (أي أحدهما كان سلبياً والثاني إيجابياً مادام التأكيد، أي المعنى الذي يعطيه المصدر لموضوع الرسالة يبين رابطة سلبية بينهما). فلو فرض أن أحد زعماء المسلمين يهاجم الشيوعية فإن المسلم الذي يكره الأفكار الماركسية لن يجد في ذلك تناقضاً أو عدم تطابق، كذلك الحال إذا سمع شيوعياً يهاجم الدين. فالمصدر هنا أي الشخص الذي يهاجم، كذلك موضوع الحديث (المفهوم) ومعنى الرسالة الذي يضفيه المصدر على موضوع الرسالة (التأكيد) جميعها عناصر للاتجاه ولن يجد المستمع المسلم الذي لديه أحكام (تقويمات) على مصدر الرسالة وعلى الرسالة وعلى التأكيدات التي تحملها أي تناقض بينها ولن تؤدي أحكامه إلى عدم التطابق، وهذا لن يؤدي إلى تغيير اتجاهاته لأنه يرى أنّ الأمر عادي في أن يتكلم المسلم حسب عقيدته والشيوعي بحسب عقيدته.

لكـــن في حالـــة عـــدم المـــتطابق أو التناقض بين عناصر الاتجاه يمكن أن تتغير الاتجاهـــات، كمـــا في الحالة التي يمدح فيها الشيوعية أحد زعماء المسلمين ممن عرف بمناهضـــته للشيوعية، أو كأحد زعماء الاشتراكيين الذي يمدح الرأسمالية وهو المعروف بمناهضته للرأسمالية... في مثل هذه الحالات التي يوجد فيها التناقض بين أحكامنا على المصدر وموضوع الرسالة وبين المعنى الذي يعطيه المصدر للرسالة يمكن أن يحدث تغيير في الاتجـــاه. ويـــتركز التغير هنا إما على المصدر بأن يتشكك المرء فيما إذا كان هذا الزعيم المسلم مسلماً حقاً، أو فيما إذا كان بعض علماء المسلمين يتعرضـــون لترات في بعـــض الأحـــيـــان. أو قد يتركز التغيير على المفهوم (موضوع الرسالة) ويرى المستمع أن الشيوعية ليست سيئة إلى الحد الذي يصورها البعض. أو يتركز التغيير على التأكـــيد فيتشكك المرء فيما إذا كان الزعيم المسلم قد قال ذلك، أو لعله قصد غير ما فهمه. وبوساطة عملية الملاءمة التي قد يقوم بها الشخص لأي جانب من هذه الجوانب فإنـــه يعـــيد تشـــكيل التناقض وعدم التطابق حتى يصل إلى اتجاهات تتطابق تقويمات عناصرها. والأمر نفسه يحدث بالنسبة للمستمع الذي يسمع ما قاله الزعيم الاشتراكي حيـــث يحدث التناقض بين الحكم على المصدر وموضوع الرسالة والمعنى الذي يعطيه المصـــدر للرسالة. ويمكن أن يحدث تغيير اتجاه المستمع. وقد ينصبّ التغيير على المصدر فيتشكك في كون هذا الزعيم اشتراكياً بالفعل أو أن بعض الزعماء الاشتراكيين يمكن أن يتعرضوا أحياناً لترات معينة. أو قد يتركز التغير في موضوع الرسالة فيرى المستمع أن الرأسمالـــية ليســـت سيئة كما يصورها البعض. كذلك قد يتركز التغيير على المعنى الذي يعطيه المصدر للرسالة فيتشكك المستمع فيما إذا كان الزعيم الاشتراكي قد قال ذلـــك، أو لعله كان يقصد غير ما فهمه، ومن ثم يحاول المستمع القيام بعملية مواءمة حتى يصل إلى اتجاه تتطابق تقويمات عناصره.

كذلـــك يشير كل من " أوزكود وتانينبوم " إلى أن الاتجاهات النفسية تميل نحو البساطة القصوى، أي أنها تتحرك عادة نحو أحد القطبين المتضـــادين المؤيد «الموجب» أو الســـالب « الرافض »، لأن التطرف في الحكم أسهل من الأحكام التي تقوم على التمييـــز. فالشـــخص إما جميل أو قبيح، طويل أو قصير، رحيم أو قاس.. وليس بين وبـــين، أو جـــزء مـــنه جميل والآخر قبيح.. لهذا فإنهما يريان أن الاتجاهات السريعة سطحية ويتميز بها الانفعاليون وغير الناضجين وغير المتعلمين.

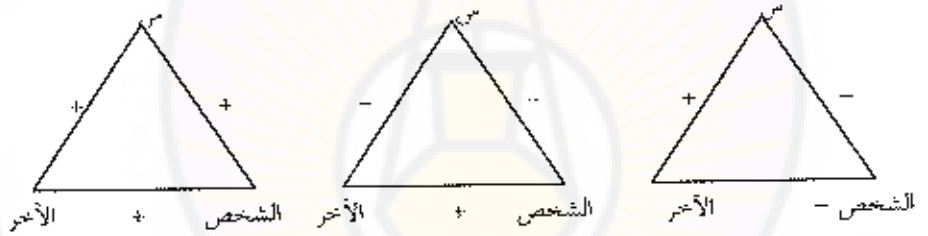
ومـــن أهـــم مظاهـــر بساطة الاتجاه أنه يسهل التنبؤ باتجاه تغير الاتجاه النفسي وبدرجـــته، لأنه كلما كان الاتجاه متطرفاً (سلبياً أو إيجابياً) كان احتمال تغييره قليلاً عند تزاوجه مع شيء مضاد له. فإذا كانت إحدى الشخصيات محببة لنا بدرجة كبيرة وعلمـــنا بأنها تناصر قضية لا نميل إليها كثيراً، فإن اتجاهنا نحو هذه القضية سيتغير نحو الإيجابـــية، أمـــا اتجاهنا نحو الشخصية فلن يتغير ولن يصبح سلبياً. لهذا يمكن استغلال الشخصـــيات المحببـــة من الجماهير لتغيير الاتجاهات السلبية نحو الموضوعات المختلفة وبالمقابل فإن أية محاولة من الشخصيات المكروهة للدعوة لمبدأ معين، فالاحتمال الأكثر وقوعـــاً أنها ستؤدي إلى تكوين اتجاه سلبي نحو هذا المبدأ. واستناداً إلى هذا يفترض في حالة الدعوة لمبادئ معينة أن لا يستعان فيها بشخصيات لا تتقبلها الجماهير.

٢ – نظرية « التوازن المعرفي Theory of cognitive balance » :

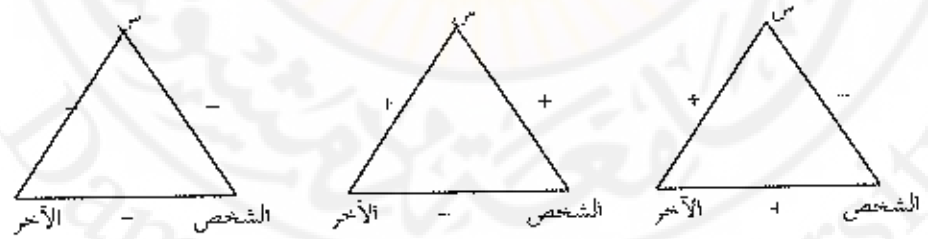
تعود هذه النظرية لـــ " فريدز هيدر Heider " عام (١٩٥٨) وهي تستند إلى الفكرة القائلة بوجود نزعة لدى الأشخاص تحركهم باستمرار نحو التوازن، معنى ذلك أن الـــتوازن عبارة عن عملية تتضمن التجانس بين العناصر الداخلة في موقف ما. فلو فـــرض مـــثلاً أن شخصاً ما لديه اتجاه إيجابي نحو شخص آخر، وأن اتجاه الآخر مماثلٌ لاتجاهـــه، وأن اتجاههمـــا إيجابيٌ نحو شخص ثالث، ففي مثل هذا الموقف توجد حالة التوازن. أما حالة عدم التوازن فتتولد عندما يختلفان في اتجاههما نحو الشخص الثالث.

يحاول كل منهما في مثل هذه الحالة إقناع الآخر بوجهة نظره، أو قد يتجنبان الموضوع للاحتفاظ والإبقاء على حالة التوازن بينهما، لأن علاقة عدم التوازن تؤدي إلى التوتر الذي بدوره يؤدي إلى حالة التوازن.

لاشك في أن التوازن أساسي في عملية التفاعل الاجتماعي، والأساس الذي يستند إليه تغيير الاتجاهات في نظرية "هيدر" التي ينصب الاهتمام فيها على المواقف التي فيها علاقة بين شخصين كل منهما له اتجاه معين نحو موضوع ما، ويرمز له "هيدر" بالرمز (س). ويُمثل الموقف بنموذج له ثلاثة أضلاع مشيراً من خلاله إلى أن التوازن يحدث عندما تكون العلاقة إيجابية بين الشخصين والموضوع، أوفي حالة وجود علاقتين سلبيتين ويوضح الشكل رقم (٦) الرسوم البيانية التي تمثل علاقة شخصين والموضوع في حالات التوازن وحالات عدم التوازن.



حالات التوازن



حالات عدم التوازن

الشكل رقم (٦) يمثل حالات التوازن وحالات عدم التوازن

٣- نظرية « التنافر المعرفي Theory of Cognitive Dissonanace »

صاحب هذه النظرية ليون " فستنجر Festinger " عام (١٩٥٩) وهي من النظريات واسعة الانتشار التي جرى ضمن إطارها العديد من الدراسات.

تستند هذه النظرية إلى فكرة أن الاتجاهات يمكن أن تتغير نتيجة النزعة التي تحرك دوافع الأشخاص ليتخلصوا من التنافر والتوتر ويصلوا إلى حالة من التوازن. فإذا كان لدى شخص ما معلومات لا يتوافق نفسياً بعضها مع بعض يحاول بطرائق مختلفة أن يجعلها أكثر توافقاً. وحالة عدم التوافق بين عناصر المعرفة هي التي تعرف بحالة « التنافر ».

يرى " فستنجر " أن التنافر المعرفي حالة من حالات الدافعية التي تدفع صاحبها للتخفيف منها لأنه يسعى نحو الاتساق والتوازن بين الحوادث والعناصر المعرفية، كذلك بينها وبين الجوانب الانفعالية أو النزوعية. كما يرى أن أبسط موقف يمكن أن يحدث فيه « التنافر المعرفي » يبدو في عدم تحقق التوقعات، على اعتبار أن هذه التوقعات التي كونها الأشخاص يفترض أن يتماشى بعضها مع بعض ومع ما يجري في الواقع. كتوقع الشخص الذي يثق بنفسه كثيراً نجاحه في مختلف المحاولات التي يقوم بها، وتوقع الفشل لمن تضعف ثقته بنفسه.. إلخ.

ويحاول عادة الأشخاص التخفيف من « التنافر المعرفي » إما بإضافة معرفة جديدة من شأنها أن تحدث تناسقاً بين عناصر المعرفة، أو تغيير بعض العناصر الموجودة لديه، أو تغيير المعارف جميعها التي لديه حتى تتوافق عناصر المعرفة ويتناسق بعضها مع بعض. ويقدم " فستنجر " ليوضح هذا مثال المدخن الذي يعاني من التنافر المعرفي لأنه يعتقد أن التدخين يسبب السرطان، فمعرفته بأنه يدخن لا تتماشى مع معرفته بأن التدخين يسبب السرطان وأفضل طريقة للتخفيف من هذا التنافر هي التوقف عن التدخين، لكن هذه الطريقة يصعب تنفيذها بهذه السهولة، لهذا غالباً ما يهتم بالعنصر الثاني للمعرفة ويحاول التخفيف من خطر التدخين بوساطة أكثر من طريقة. فقد يحاول

تسفيه الأدلة التي تربط التدخين بالسرطان، أو قد يربط بين نفسه وغيره من المدخنين، أو قد يستعمل الفلتر واهماً نفسه بأنه قد يحجز المواد المسببة للإصابة السرطان، لا بل قد يحاول إقناع نفسه بأن التدخين عادة مهمة ولذيذة.. فسواء لجأ إلى هذه الطريقة أو تلك إنما هو يسوّغ تصرفاته لتبدو مقبولة ومعقولة سواء أمام نفسه أو أمام الآخرين، وبهذا يخفف من حالة التنافر التي يعاني منها.

لكن كيف يمكن أن يؤدي التنافر إلى الإقلاع عن التدخين ؟ ثم كيف يمكن أن تفسر الهوة التي تلاحظ عادة بين الاتجاه والسلوك وبين الاتجاهات لدى الشخص الواحدة نفسه ؟

لاشك في أن الشواهد اليومية تؤكد وجود الهوة بين جوانب الاتجاه، أو بين اتجاهات الشخص الواحد..، كما تؤكد وجود عوامل أخرى غير الاتساق المعرفي تقوم بدور في هذا المجال.

أما عن الظروف التي يؤدي فيها التنافر إلى تغيير الاتجاه نحو الاتجاه المطلوب فيشير (فستنجر) إلى بعض المواقف التي يحدث فيها مثل هذا التنافر ويؤدي بالتالي إلى تغيير الاتجاه الأصلي بالاتجاه المطلوب، منها تعبير الشخص علناً عن رأي أو اشتراكه في عمل لا يتفقان مع اتجاهه الأصلي. وبهذا يمكن أن يتغير الاتجاه الأصلي للتخفيف من التوتر المصاحب للتنافر، ذلك لأنه يصعب سحب الرأي المعلن على الملأ، كما لا يمكن لعودة بالسلوك، ويبقى السبيل الوحيد للتخفيف من التنافر في مثل هذه الظروف هو تغيير الرأي الأصلي ليساير الرأي العلني أو السلوك.

تتوقف شدة التنافر والتوتر الذي يترافق معه على أمرين : يتمثل الأول في مدى انحراف القول العلني عن الاتجاه الأصلي، فتزداد درجة التنافر بازدياد الانحراف ويزداد بالتالي احتمال تغيير الاتجاه الأصلي. أما الأمر الثاني فيتمثل في كمية التسويغات أو الضغوط التي تجعل الشخص يعلن عن رأي أو يشترك في عمل ما. فكلما زادت كمية

التسويغ ضعف التنافر وخف الضيق والتوتر، في حين يزداد التنافر، وبالتالي الدرجة المتوقعة لتغيير الاتجاه الأصلي كلما خفّت التسويغات أو الضغوط، أي كلما خفّ المبرر الذي يدفع للتورط في قول أو فعل فإنه يؤدي إلى التنافر وبالتالي تغيير الاتجاه الأصلي ليتماشى مع القول المعلن أو الفعل الذي حدث. ويصل التنافر إلى حده الأقصى عندما تصل التهديدات أو الوعود إلى مجرد الحد الأدنى الذي يكفي لجعل صاحبه يعلن الرأي أو يقوم بالفعل.

وقد توصل " فستنجر " إلى هذه النتيجة على إثر التجارب التي أجراها، لاسيما تلك التي تمّت بالمشاركة مع "كارل سميث Carl Smith" عام (١٩٥٩).

أجريت التجربة على طلبة جامعة " ستانفورد " الذين تطوعوا للاشتراك في تجربة تقيس « الأداء الحركي »، تمت التجربة بصورة فردية، وكانت مملة ومهددة وتستغرق لكل مبحوث مدة ساعة كاملة. وكان يطلب من كل منهم بعد انتهائه من التجربة إقناع الطالب الذي يليه في التعرض للتجربة، بأن ما سيتعرض له خلال التجربة مثير جداً وممتع.

طبقت التجربة ضمن شرطين لا يختلفان إلاّ في كمية الضغوط والمسوّغات التي يتعرض لها المبحوث لتجعله يعلن عن رأي مخالف لاعتقاده الخاص حول حقيقة التجربة. وقد نال كل مبحوث من نصف المجموعة دولاراً واحداً ليقوم بمهمة المساعدة من أجل الإقناع، في حين حصل كل مبحوث من النصف الآخر للمجموعة على عشرين دولاراً للقيام بالمهمة نفسها ويعد هذا المبلغ كبيراً ولا يتفق مع حجم العمل المطلوب القيام به.

تمت مقارنة نتائج نصفي المجموعة مع نتائج مجموعة ضابطة كان قد طلب من أفرادها إبداء آرائهم في التجربة. تبين أن التنافر وصل إلى أعلى درجة لدى أفراد المجموعة التي حصل أعضاؤها على أقل باعث ملموس (دولار)، كما أن هذه

المجموعـــة هي التي غيرت من اعتقادها الأصلي للتخفيف من حدة التنافر . أما المجموعة الضابطة فقد تبين أن جميع آراء أفرادها حول التجربة كانت غير سارة. ولعلّ في هذه النـــتائج مـــا يستوافق مع ما هو متوقع لأن هذه المجموعة لم تعان من التنافر بين رأيها الخاص وآراء الآخرين المعلنة.

يفهـــم مـــن تلك النتائج أن أفراد المجموعة الذين حصلوا على أكبر مبلغ، (أي كـــان المسوّغ لتغيير آرائهم كبيراً) لم يؤد هذا إلا إلى أقل تغيير في الآراء، أما أولئك الذيـــن حصلوا على المبلغ الأقل فقد تغيرت آراؤهم الخاصة تغييراً واضحاً. فالمكافآت الكبيرة التي تدفع للأشخاص ليؤدوا عملاً ما أو يعلنوا عن رأي معين من شأنها أن تغير الآراء الأصلية تغيراً أقل مما تغيره المكافآت الصغيرة.

لاشـــك في أن هـــذه النتيجة تثير الدهشة، لاسيما أننا اعتدنا الظن أن الثواب والمكافآت الكبيرة لها تأثيرات واضحة لهذا نجد الكثيرين يتبارون في تقديمها والوعود بها على أمل أن تغير من اتجاهات الآخرين الذين تقدم لهم.

على أية حال، لقد توصل كل من " فستنجر " و " كارل سميث " من خلال تجاربهما إلى نتائج مهمة منها.

أ-إذا أُغري شخص ما على قول أو فعل شيء ما يخالف رأيه الخاص فإن هذا يـــؤدي إلى أن تـــتكون لديه نزعة نحو تغيير رأيه ليتفق مع الرأي الذي أعلنه أو الفعل الذي قام بأدائه.

ب- كـــلما زاد الإغراء أو الإكراه للحصول على سلوك ظاهر عن الحد الأدنى الكافي للحصول عليه ضعفت نزعة التغيير.

ج-إن إرغـــام الأشـــخاص إرغامـــاً كاملاً لأداء سلوك ما، يفضلون تجنبه لو اســـتطاعوا ذلك، فإن هذا الإرغام لن يتولد عنه أي حالة من التنافر المعرفي ولن يؤدي بالتالي إلى أي تغيير في اتجاهاتهم الأصلية.

د- الاتصال غير المتوقع أكثر تأثيراً من الاتصال المتوقع، ذلك لأن الأشخاص في حالة الاتصال المتوقع يقللون من التنافر المعرفي عن طريق نبذ مصدر الاتصال أو تجاهله، في حين يخفف الاتصال غير المتوقع من التنافر بوساطة تغيير الآراء الأصلية.

كذلك أجرى " آرثر كوهين Cohen " تجربة مماثلة لتجربة " فستنجر " في جامعة نيويورك لكن بمحتوى مختلف، حيث طلب من المبحوثين كتابة مقالات يدعون فيها إلى آراء تخالف ما يعتقدون به بالفعل، ودفع لهم من أجل ذلك مبالغ تتراوح بين نصف دولار، ودولار، وخمسة دولارات وعشرة دولارات.

قورنت مقالات المستجيبين مع إجاباتهم عن أسئلة الاستبانة التي طُلب فيها منهم التصريح عن آرائهم الخاصة في الموضوع دون ذكر أسمائهم، فتبين أنه كلما خفَّ حجم المسوّغ الأصلي للقيام بفعل يؤدي إلى التنافر، ازداد التغيير في الرأي الخاص ليتماشى مع الفعل الذي تم أداؤه.

إن نظرية التنافر المعرفي لها مضامين عديدة في الحياة اليومية، منها حالة الشخص الذي يرغب في شيء ما لكنه يكتشف أنه لن يتمكن من الحصول عليه أو تحقيقه. في مثل هذه الحالة إما أن تزداد رغبته في هذا الشيء أو يحاول إقناع نفسه بأنه لا يستحق الرغبة، أي قد يتحرق على الشيء الذي لا يستطيع امتلاكه، كمريض السكر الذي يتحرق لأكل الحلوى الممنوعة عنه أو المرأة التي تولع بالملابس غالية الثمن رغم عدم تمكنها من شرائها. أو قد يقنع الشخص نفسه بأنه لا يريد بالفعل ما هو عاجز عن الحصول عليه وهذا ما يعبر عنه بـ « العنب الحصرم ».

لكن ما الظروف التي تؤدي إلى الاستجابة الأولى دون الثانية أو العكس ؟ أو لماذا يجدالشخص نفسه أحياناً تحت إغراء التورط في فعل معين لكنه سرعان ما يحجم عنه ؟ هذا الموقف يشبه مواقف كثيرة تؤدي إلى « حالة التنافر » حيث تتنافر فيه معرفة المظاهر الجذابة المغرية مع معرفة أن الإحجام عن التورط ما هو إلا نتيجة

الضـــغوط ومسوّغات الإحجام التي لا تتوافق مع السلوك الفعلي، عند ذلك يمكن أن يتوجه النشاط النفسي نحو التخفيف من هذا التنافر.

وتتمثل الطريقة الأخرى للتخفيف من التنافر في تغيير الآراء والتقويمات لتقترب من السلوك الفعلي ولهذا فإن التنافر الحادث نتيجة مقاومة الإغراء يمكن تخفيفه بالتقليل من شأن النشاط المغري الذي يتمثل في المثل الشعبي « العنب الحصرم ».

بيد أن مجريات الحياة اليومية تشير إلى أن تخفيف التنافر بهذه الطريقة لا يمكن أن يحـــدث إلا في الحالة التي يكون فيها المسوّغ الأصلي للإحجام عن السلوك غير كاف. أمـــا عندما يكون المسوّغ الأصلي للإحجام عن الفعل كبيراً فإن التنافر عندئذ يكون ضعيفاً جداً، وبالتالي يكون التغيير في الرأي قليلاً. أي أن الشخص عندما يقاوم الإغراء في موقـــف يكون فيه العقاب أو التحريم قوياً فإن التنافر يكون ضعيفاً ولا يمكن عندئذ توقـــع حدوث ما يسمى « العنب الحصرم » وهذا لا يمكن أن يحدث إلا عندما يقاوم الإغراء في الظروف التي تكون فيها الموانع ضعيفة.

أجريـــت تجـــربة في هذا المجال بهدف تحديد المواقف التي تزداد فيها الرغبة في الموضوع الذي لم يتحقق، والمواقف التي تحدث خلالها مقاومة الإغراء.

طـــبق التجربة كل من " أليوت أرونسون Oronson " و"كارل سميث Carl Smith " في جامعة ستانفورد على مجموعة من الأطفال في سن الرابعة تقريباً. أجريت الـــتجربة بصورة إفرادية، حيث كان يُدخل كل طفل بمفرده إلى غرفة كبيرة مخصصة للعـــب وتوجـــد بداخلها طاولة عليها خمس لعب يترك الطفل ليلعب بهذه اللعب مدة قصيرة ثم يطلب منه بعد ذلك ترتيبها تبعاً لأحبها إليه.

تـــترك اللعـــبة التي جاءت في الترتيب الثاني من حيث الأفضلية على الطاولة، وتبعـــثر الأخـــرى على أرض الغرفة، ومن ثم يترك الطفل لوحده مدة عشر دقائق في الغـــرفة بعد أن تتخذ الاحتياطات التي تحول بينه وبين إمكانية اللعب باللعبة التي نالت

أفضلية الترتيب الثاني، كأن يصطحب المجرب اللعبة معه خارج الغرفة، أو يضعها على الطاولـــة ويحـــذر الطفل من اللعب بها مع تهديد بعض الأطفال بعقاب قاس، وبعضهم الآخـــر بعقـــاب خفـــيف عند عدم الامتثال للتحريم. في حين تترك لكل طفل الحرية باللعـــب ببقية اللعب لمدة قصيرة « أي لا يوجد أي إغراء في هذه الحالة، أما الإغراء فهو موجود في الحالتين السابقتين » ومن ثم يطلب من الطفل إعادة ترتيبها من حيث درجة جاذبيتها له.

تـــبين من النتائج أن أحداً من الأطفال لم يحاول اللعب باللعبة المحرمة في حالتي الإغراء « إبعاد اللعبة، والتهديد »، لكن جاذبيتها ازدادت بالنسبة للأطفال وبالتأكيد فإن التنافر لم يحدث في حالة انعدام الإغراء، في حين حدث تنافر قليل في حالة وجود الإغـــراء أي المـــنع بالتهديد والعقاب القاسي التي يبدو فيها أن طريقة تطبيق التحريم (المـــنع) لا تـــؤدي إلى التنافر مع أن النتيجة أشارت إلى زيادة الرغبة في النشاط المحرم (الممنوع).

لكـــن عندما استخدم المنع بالتهديد الخفيف فقد حدث تنافر بين معرفة الطفل بـــأن اللعبة جذابة وبين سلوكه الفعلي. وما ذلك إلا لأن مسوّغ الإحجام عن اللعب كان خفيفاً (وهذه النتيجة متوقعة من نظرية فستنجر).في حين كانت النزعة لتخفيف التـــنافر أقوى بكثير مما حدث في الحالتين الأخريَيْن. وقد لوحظت هنا ظاهرة « العنب الحصرم » من أجل تخفيف التنافر.

هكذا يبدو أن « نظرية التنافر المعرفي » تلقي مضامينها في الحياة اليومية أضواءً عـــلى سلوك الأشخاص، كما تتضمن دروساً قيمة تفيد كل من يهتم بدراسة السلوك الإنســـاني في عـــالم لا يمكـــن فيه تصنيف الأشياء تصنيفاً ثنائياً (أبيض وأسود، ظالم وعادل.. إلخ).

ثالثاً – طرائق تغيير الاتجاهات النفسية « Changing of attitude »

تنبثق من النظريات التي فسرت تغيير الاتجاهات ومن نظريات الاتصال عدة طرائق تفيد في تغيير اتجاهات الناس والتأثير فيها. لهذا فإن هذه الطرائق متداخلة متشابكة يصعب الفصل بينها. وهذه الطرائق هي :

طريقة تغيير المضمون المعرفي للاتجاه، طريقة الخبرة بموضوع الاتجاه، وطريقة قرار الجماعة.

والواقع يصعب الفصل بين موضوع تغيير الاتجاه وبين تكوينه كما يصعب الفصل بين الزيارة وطريقة قرار الجماعة، فكل منهما يتضمن معلومات عن موضوع الاتجاه رغم أن لكل منهما بعداً جديداً هو الخبرة المباشرة في الزيارة والتأثير الجماعي في قرار الجماعة.

كذلك تختلف الطرائق الثلاثة فيما بينها في درجة ما تحبّذه من خبرة مباشرة بالموضوع، ويتضح ذلك من الفرق بين المحاضرة والفلم والزيارة التي تدور حول موضوع واحد.

١ – طريقة تغيير المضمون المعرفي للاتجاه :

تقوم هذه الطريقة على أساس أن تكوين الاتجاه نحو موضوع معين يتطلب بالضرورة الحصول على معلومات عن هذا الموضوع، كما أن تغيير الاتجاه يتطلب أيضاً تغييراً كمياً ونوعياً في المعلومات حول الموضوع المراد تغيير الاتجاه نحوه أو الحصول على معلومات جديدة مخالفة للمعلومات السابقة الموجودة لدى الأشخاص المراد تغيير اتجاهاتهم نحو الموضوعات المعينة.

هذه الطريقة شائعة الاستعمال لدى أصحاب الدعاية والعلاقات العامة ويستعملها المصلحون والمعلمون وأصحاب الرسالات، وكل من يحاول الاتصال

بالآخرين والتفاعل معهم بهدف التأثير في اتجاهاتهم، ويدخل ضمن إطار هذه الطريقة: التعريف بموضوع الاتجاه، التربية والتعليم، الدعاية.

أ- التعريف بموضوع الاتجاه :

بالرغم من أهمية المعلومات في تغيير الاتجاهات إلا أن مجرد المعرفة بالموضوع لا يعني اكتساب الاتجاه نحوه بالوجهة المطلوبة، فقد يعرف شخص ما الكثير عن إيديولوجية معينة دون أن يؤمن بها، أو يكون لديه اتجاه إيجابي نحوها، كما أن المدخن يعرف الكثير عن مضار التدخين ومع ذلك لا يقلع عنه.

أما البحوث فكثيراً ما تتناقض نتائجها في هذا المجال فبعضها يشير إلى أن المعلومات تُحقق تغيراً في الاتجاهات، في حين تفشل المعلومات في تحقيق ذلك في بعضها الآخر. ولعلّ في النظريات التي فسرت تغيير الاتجاهات كذلك في نظريات الاتصال ما يشير إلى أن هذا التناقض يعود إلى وجود الكثير من العوامل المهمة التي تتفاعل مع المعلومات وتتشابك في التأثير في الاتجاهات. أي أن المعلومات على الرغم من أهميتها وهي شرط أساسي لتغيير الاتجاهات وتكوينها إلا أنها ليست كافية فهناك مصدر هذه المعلومات ومضمونها وأسلوبها إلى جانب شخصية المستقبل لها والوسيلة التي أوصلتها إليه، كلها عوامل مهمة وتتشابك في تأثيرها مع المعلومات وهذه العوامل تُلخص في العبارات الموجزة الآتية :

من يقول ؟ وماذا يقول ؟ وبأي أسلوب ؟ وبأي وسيلة ؟ ولمن يقول ؟

لقد تناولت الأبحاث التجريبية الخاصة بالاتصال الإعلامي هذه العوامل بالدراسة وأسفرت عن نتائج مهمة في مجال تغيير الاتجاهات، يمكن تلخيص ما يتعلق منها بكل متغير من تلك المتغيرات فيما يأتي :

(١) « مصدر الاتصال Communicator » :

إن تغيير الاتجاهات نحو موضوعات معينة أو تكوينها في الوجهة المطلوبة يزداد عندما يكون مصدر الاتصال موضع ثقة ويعد خبيراً في الموضوع سواء أكان هذا المصدر خطيباً أو كاتباً أو استاذاً أو ممثلاً.... إلخ.

لهـذا يُقـبل الناس على شراء مرهم جلدي يوصي به طبيب جلدية متخصص، ويستعملون روائح عطرية معينة يدعو إليها ممثل مشهور، ويقبلون على استعمال معجون معين للأسنان إذا دعا إليه طبيب أسنان متخصص، كما يتأثر التلاميذ بالمعلومات والأفكار التي يدعو إليها مدرس قدير إلى ما هنالك من أمثلة متعددة..

هـذه الأمثلة وغيرها الكثير تشير إلى أن درجة الثقة في حياد أو نزاهة أو علم مصدر الاتصال « Communicator Orodibilty » لها تأثير فعال في تغيير الاتجاهات أو في تكوينها.فعندما يكون مصدر المعلومات موثوقاً به وفي أقواله وفي صدقه يعد من العوامل المساعدة في نجاح المعلومات في تغيير الاتجاهات. إلا أن " كاتز ولازارسفيلد Katz and Lazarsfield " قد بينا عام (١٩٥٥) أن التأثير في الأشخاص ليكون أكثر استمراراً ينبغي أن يصدر عن المصادر التي تنتمي إلى الجماعات المرجعية لهؤلاء الأشخاص. ذلك لأن كلاً منا يستمد معاييره من الجماعات التي ينتمي إليها ويعدها مثلاً أعلى له، لهذا يكون تأثير المعلومات أقوى وأكثر فعالية عندما تصدر عن المصادر التي تتمتع بمكانة وسمعة في الجماعات المرجعية.

يفهم من هذا أنه حين توجيه المعلومات يفترض الأخذ بعين الاعتبار مستقبل هذه المعلومات، فهو لا يقف موقفاً سلبياً أمام ما يقدم له من معلومات، إنه يدرك ويختار من المعلومات ما يتوافق مع انتمائه..، لهذا من المحتمل أن يرفض الجمهور المعلومات الصادرة عن أشخاص يشعر نحوهم بمشاعر سلبية. وبالتأكيد فإن مشاعر الجمهور تزداد إيجابية نحو المصدر إذا كان هذا الجمهور يؤيد أصلاً مضمون المعلومات الموجهة نحوه.

ثم لاشك في أن تأثير الثقة في المصدر تزداد أهمية في المواقف الهادفة للحصول على نتائج سريعة مباشرة، وكذلك في الحصول على توقيعات، أوفي حالة التصويت...

وتجدر الإشارة في هذا المجال إلى أن تقديم المعلومات من خلال اللقاء الشخصي أكثر تأثيراً في تغيير الاتجاهات من تقديمها خلال التلفزيون أو الحديث الإذاعي أو مادة صحفية..، ذلك لأن اللقاء والحديث الشخصي يتسم (بالطابع الشخصي) ، ولهذا فإن الحديث التلفزيوني أقسوى تأثيراً من الحديث الإذاعي ومن المقالة الصحفية... لأن المشاهد يتأثر بمؤثرات صادرة عن التلفزيون وهي تتسم بطابع شخصي أكثر من المؤثرات التي يتأثر بها المستمع من حديث إذاعي وهكذا..

وترجع قوة تأثير الطابع الشخصي إلى كونه اتصالاً غير مقصود وعرضياً ويشعر المتسرف المقابل بالثقة في مصدر الاتصال، زيادة على أنه أكثر مرونة في التغلب على التأثيرات المضادة.

وعلى هذا الأساس يصعب قبول الخطأ الشائع الذي يقلل من أهمية المعلم في إيصال الرسالة المطلوبة ويستعيض عنه بالكتاب أو بالأشرطة الإذاعية..، كما في التعليم المفتوح الذي انتشر في الجامعات خلال السنوات الأخيرة.

ويدخل ضمن هذا المجال قوة تأثير « قادة الرأي Opinion leaders » وهم الأشخاص الذين يتجه تلقائياً نحوهم الأصدقاء والمعارف لطلب النصح وأخذ الرأي، ويستند تأثير قادة الرأي على سماتهم الشخصية وخصائصهم الذاتية.

ويكثر انتشار قادة الرأي في الأحياء الشعبية وفي القرى التي يقل فيها نسبياً انتشار وسائل الاتصال الجمعي وهم بحكم موقعهم على شبكة الاتصال كما في مجال نقل الأخبار.. هذه المواقع تعطيهم قوة تقرير ما ينقل من العالم الخارجي خلال هذه الشبكة ويكون لهم بالتالي تأثير شخصي فعال في الجماعة.

ويتميز التأثير الشخصي لقادة الرأي العام بأنه غير رسمي لا تنظمه تقاليد أو قواعد لأنه لا يتوقف على وظيفة أو مكانة. فلكل من الموظف الحكومي أو رجل الدين مكانته المستمدة من وظيفته بصرف النظر عن خصائصه الذاتية وسماته الشخصية.

كمـــا يتميز تأثير قادة الرأي بأنه تخصصي فلكل تأثيره الشخصي الفعال بالنسبة لمجالـــه وموضـــوعه، إذ من الممكن تحديد قادة الرأي لشراء سلع معينة مثلاً، أو لطلب النصح في الإرث، أو لأمور الزواج.. إلخ.

كذلـــك فـــإن تأثير قادة الرأي العام غير منظّم، معنى ذلك أن الرأي ينتقل من هؤلاء خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية وغير المنظمة، ولاوجود لقائد رأي أعلى ينقل رأيه إلى من يليه في الرتبة وهذا بدوره ينقله إلى من يليه وهكذا.. كما يحدث في المؤسسات والوزارات والمنظمات الرسمية.

ومـــا تجدر الإشارة إليه أن المكانة الرسمية في سلم الوظائف قد تتفق مع التأثير الشخصي، وذلك عندما يشغل قادة الرأي العام المكانة الرسمية في البناء الديمقراطي، إلا أنه في كثير من الأحيان قد يتعارض الرأي الذي ينادي به قادة الرأي مع الرأي الرسمي الذي يعبر عنه الزعماء الرسميون.

ومن النتائج الجديرة بالانتباه في هذا المجال ما أسفرت عنه دراسة (شيلز Shils) عـــام (١٩٥١) مـــن أن الاتصال الموجه من القمة نحو القاعدة، في المؤسسات القائمة عـــلى المـــنظام المتدرج، يكون أقوى تأثيراً إذا تم عن طريق قادة الرأي وذلك على أي مستوى من مستويات البناء.

كذلـــك فقد أكد " شيلز "على أن القرار أو الرأي ليكون أكثر فعالية وأقوى تـــأثيراً، ينبغي أن يكون القادة الطبيعيون (قادة الرأي) حلقة اتصال بين من يشغلون المراكز الرسمية العليا التي يصدر عنها القرار أو الرأي وبين بقية أعضاء المجتمع.

وعلى هذا الأساس يفترض الاهتمام بإعداد القادة المحليين وتدريبهم على العمل مـــع الجماعـــات الأولـــية وليس فقط مع الأفراد، وأن يكونوا ممن لا تبعدهم المسافة النفســـية الاجتماعـــية عن أعضاء هذه الجماعات، ولاسيما من حيث السلوك والقيم والمعايير.

على أية حال، إن درجة تأثير مصدر الاتصال تتوقف على الطريقة التي يُدرك بها المصـــدر. فمثلاً عندما يُدرك الفلاح أن المرشد الزراعي عالم يُقدم له المعلومات البعيدة عـــن الجانـــب العملي، أو أنه جاء ليرضي رؤساءه وليس لمساعدته، أو أنه يختلف عنه كثيراً في عاداته وسلوكه وأفكاره..، عند ذلك يحتمل ألا يتأثر الفلاح بما يقدمه المرشد من معلومات وإرشادات.

(٢)– الجمهور :

بمـــا أن عمليـــة تغيير الاتجاهات تتم في نهاية الأمر داخل الشخص لهذا لابد من الأخـــذ بعـــين الاعتبار الخصائص الذاتية لمن تتوجه إليهم المعلومات، ولاسيما أنهم لا يقفون موقفاً سلبياً من تلك المعلومات ومن مصادر التأثير إنهم ينتقون مما يعرض عليهم بشكل يتناسب واتجاهاتهم وميولهم، كما قد يحرّفون ويعدلون من معناها. لهذا قد تعني الرســـالة نفسها عند البعض أنها دعوة للتعصب، وعند آخرين أنها ضد التعصب، كما قـــد تبدو لدى فريق آخر أن لا علاقة لها بموضوع التعصب.. كل هذا يحدث تبعاً لاتجاهـــات المســـتمعين أو المشـــاهدين...، لهذا قد تصبح الرسالة مدعّمة للاتجاهات الأصلية لهم وليست بهدف تغييرها.

في حقـــيقة الأمر، إن مصدر الاتصال بالمقابل يتأثر هو بدوره بالرأي العام لهذا يحـــاول أن يقدم للناس ما يظن أنه يرضيهم أو يرغبون فيه، كذلك فإن الناس ينتقون عـــادة ما يرضيهم مما يقدم لهم، ويعرضون أنفسهم للمواد التي يقتنعون أصلاً بأفكارها ومضـــامينها. فالمستمعون لرجل الدين هم غالباً المتدينون وللسياسي هم غالباً أنصاره، والإعـــلان عـــن السيارات يغلب أن يقرأه الذين يرغبون بشراء سيارة، ويحضر عادة مجالس الآباء والمعلمين أولياء التلاميذ المجدين..، وكأن الناس بهذا يحاولون البحث عما يقنعهم بصحة تصرفاتهم.

لقـد أجريت بحوث متعددة لدراسة أثر الدوافع والمتغيرات الشخصية في عملية تغـيير الاتجاهـات، من بينها البحث الذي أجراه "فرنكل – برنشفيك - Frenkel Brunswik " عام (١٩٥٢) لدراسة العلاقة بين بناء الشخصية والتعصب، علماً بأن الباحـثين لا يعـتقدان أن الشخصية موروثة إنما يريان أنها لا يمكن عزلها عن العوامل الاجتماعية والتنظيم الكلي للمجتمع الذي تنشأ فيه. لهذا لا وجود لتعارض بين طرائق تغيير الاتجاهات الموجهة نحو الشخصية وتلك الموجهة نحو الجماعة أو المجتمع.

بينـت النـتائج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة في مقاييس التعصـب العنصري هم الذين يتسم تفكيرهم بالجمود والتفكير النمطي الجامد ونقص في الاستبصـار وينصـاعون للعرف ويظهرون اهتماماً زائداً بالقوة والعداوة المكبوتة ويسقطون النوازع غير المقبولة على الآخرين.

ويـرى " آدرنـو وزملاؤه Adorno and Others " أنه من الصعب تغير نمط الشخصـية التسلطية لكن من الممكن ضبط سلوكها لمنع نزعاتها من التعبير في صورة فعل، وذلك باستثارة خوفها من القانون ومن استنكار الناس.

وقـد أيـدت أبحـاث أخرى هذه النتائج عندما أشارت إلى أن الشخصية غير التسـلطية تـتأثر بالمعلومات المقدمة بالوجهة المطلوبة أكثر من الذين يتمتعون بخصائص الشخصـية التسلطية، حيث يستجيب هؤلاء للإيحاء التسلطي الداعي إلى عدم التمييز العنصري عندما يكون الإيحاء منسوباً إلى كبار رجال الأعمال والقادة العسكريين.

وقـد استخلص الباحثون من نتائج البحوث والعوامل الأساسية التي تسهم في تغـيير الاتجاهـات وأشـاروا إلى ثلاثة عوامل هي: (١) : استدخال المضمون المعرفي للاتجـاه. (٢) الانصياع بتأثير عوامل خارجية من ثواب أو عقاب. (٣)– التوحد عن طـريق القـيام بدور الآخرين. كما أكدوا على أن هذه العوامل متضمنة في كل اتجاه على الرغم من أن لكلّ منها تأثيراً نسبياً.

ووجد في بحوث أخرى، منها البحث الذي أجراه " أبلسن Abelson " عـام (١٩٥٩) أن المطلـبة الذيـن تقل ثقتهم بأنفسهم هم أكثر تأثراً بآراء زملائهم من غيرهم، وأن الذين ترتفع مستويات ذكائهم يزداد تأثرهم بالاتصال القائم على أساس المـنطق، ويقل بالاتصال القائم على أساس التعميم والحجج الكاذبة، ويحدث العكس تماماً لدى الأشخاص الذين تتدنى مستويات ذكائهم.

يفهـم من كل ما تقدم ضرورة الحذر من عدم مراعاة الفروق الفردية، أو النظر إلى الناس جميعاً كما لو كانوا كتلة متجانسة، أو الظن بأن القابلية للتأثر بالاتصال سمة شخصـية، بمعنى أنه يمكن إقناع بعض الأشخاص في حين يصعب إقناع البعض الآخر بغض النظر عن الموضوع.

والحقـيقة الـتي يمكن التأكيد عليها أن بعض الأشخاص يسهل التأثير فيهم في مواقـف معيـنة دون الأخرى، ولاوجود لشخص يتأثر بكل ما يعرض عليه في جميع المواقف، ولاوجود بالمقابل لشخص لا يمكن أن يتأثر بأي موضوع وفي أي موقف.

كذلـك لا يمكن أن تؤثر عملية الاتصال بالأشخاص باعتبارهم أفراداً منعزلين، لكـن بوصفهم أعضاء ينتمون إلى جماعات متعددة ويتصلون بها. فكل شخص ينتمي لجماعة الأسرة والأصدقاء والعمل.. وهي جميعها تؤثر في آرائه وفي اتجاهاته، كذلك في طريقة تفسيره واستجاباته للتأثيرات الموجهة نحوه سواء أكان ذلك بشكل واع من خلال مناقشة الأفكار التي يسمعها أو يقرؤها مع أعضاء الجماعات المختلفة التي ينتمي إليـها، أو بصـورة غير واعية في ضوء المعايير التي ينصاع إليها بحكم عضويته في تلك الجماعات.

وعـلى هـذا الأسـاس لا يمكـن الاعـتماد فقط على الخصائص الشخصية والموضـوعات التي يهتم بها أصحابها عند أية محاولة لتغيير الاتجاهات، بل ينبغي الأخذ بعـين الاعتبار البناء الجماعي للمجتمع الذي يعيشون فيه. ولعلّ الكثير من المشاهدات

اليومية تؤكد على هذا، حيث يبدي الكثيرون اهتمامات في الموسيقى مثلاً بهدف الارتفاع بأعين الأصدقاء، أو يظهرون الاهتمام بفن الرسم أو العمارة إلى غير ذلك من مواقف...

وقد دعَّمت تلك الملاحظات نتائج دراسات متعددة منها الدراسة التي أجراها (كيلي Kelley) عام (١٩٥٢) على مجموعتين من طلبة كلية التربية المفترض تأييدهم لأساليب التدريس الحديثة. فبعد أن سمعت مجموعة منهم حديثاً مسجلاً يدعو للأساليب التقليدية في التدريس ويقاطع بالتصفيق، وكان قد قدم إليهم على أنه سجل في اجتماع هيئة التدريس في الكلية. تبين أن هذا الحديث قد غيَّر من اتجاهاتهم وأظهروا تأييداً لأساليب التدريس التقليدية، في حين لم يحدث هذا لدى مجموعة ثانية استمعت إلى الحديث نفسه لكن بعد أن قدم لها على أنه سجل في اجتماع عام في مجتمع آخر.

لاشك في أن تأثر المجموعة الأولى من الطلبة بالحديث المسجل إنما يعود إلى أن هذا الحديث يتصل بأعضاء هيئة التدريس، هذه الجماعة المرجعية بالنسبة للطلبة. معنى ذلك أن تأثير الجماعة يزداد في الاتجاهات التي تتصل بأساس قيام الجماعة، لهذا لم تتأثر اتجاهات المجموعة الثانية من الطلبة على الرغم من أن مضمون الحديث كان نفسه الذي تأثرت به المجموعة الأولى.

وعلى هذا الأساس فمن المتوقع أن يزداد تأثير جماعة العمل في الاتجاهات المتصلة بالعمل، أكثر من تلك التي تتصل بالدين أو الأسرة، كذلك يحتمل ازدياد تأثير الجماعة الدينية في الاتجاهات المتصلة بالدين أكثر من تلك المتصلة بالعمل أو الأسرة... إلخ.

يفهم من هذا أنه يمكن الاستفادة من فعالية الانتماء إلى الجماعات المختلفة كالمدارس والجامعات والمصانع..، والعمل على زيادة جاذبيتها للتأثير بوساطتها في

أعضـــائها بالوجهـــة المطلوبة، كما يفترض العمل على دعم هذه الجماعات من أجل تخفيف الفجوة بين اتجاهاتها.

(٣) « وسيلة الاتصال Medium » :

تقـــدم المعلومات التي تهدف تغيير الاتجاهات بوسائل متعددة، ولاشك في أن أكثر المعلومات تأثيراً تلك التي تقدم بوساطة الاتصال الشخصي.

أمـــا الوســـائل الأخـــرى من مكتوبة ومسموعة ومرئية ومسموعة مرئية معاً فتـــتفاوت فـــيما بيـــنها في مدى وشدة تأثيرها وفي نوعها. ويستند هذا التفاوت إلى المـــثيرات ذات الطابع الشخصي التي تتضمنها كل منها. لذا يمكن أن يكون تأثير كل مـــن لفلم والتلفزيون أشد من تأثير الإذاعة، والإذاعة أكثر تأثيراً من المجلة والصحيفة وهكذا...

ومـــع ذلـــك فقد كشفت بعض البحوث أن تأثير وسائل الاتصال الجمعي قد يكـــون أحـــياناً عكس الوجهة المطلوبة « Boomerang effect » مما قد يشير إلى أن اتجاهـــات المستمع والمشاهد أو القارئ نحو وسيلة الاتصال قد تكون متغيراً مهماً. فقد يثق بعضهم بوسيلة أكثر من الأخرى والعكس صحيح.

ومـــن الأمـــور التي يجب أخذها بعين الاعتبار في هذا المجال كم من الأشخاص يتعرضـــون لوســـيلة اتصال معينة، ذلك لأن هناك عوامل متعددة تؤثر في هذا منها ما يعـــود إلى العوامل الاقتصادية حيث لا تتوافر لدى البعض الكثير من الوسائل ولاسيما في القـــرى البعـــيدة التي يصعب وصول الكثير من الوسائل إليها، إضافة إلى العوامل السياسية والتعليمية ومدى توافر الوقت اللازم.. إلخ.

(٤) أسلوب تقديم مادة الاتصال :

عـــند تقديم المعلومات عن موضوع معين لابد من الانتباه إلى اللغة التي تستعمل في تقديمهـــا وإلى كيفية تسلسل الأفكار وأسلوب ذلك، فاللغة التي هي أداة التواصل

والـــتفاهم يتأثر تقبل الأشخاص لما تجسده من معاني بالأنماط الكلامية التي يستخدمها المصدر، إنهم يحكمون على المعلومات على أساس هذه الأنماط المستخدمة، على اعتبار أنها تعبر عن مؤثرات حضارية يصعب التحرر منها.

لهـــذا يمكن بوساطة التحكم في الألفاظ إحداث التغييرات نفسها في الاتجاه التي يمكـــن إحداثهـــا عن طريق التحكم في المعلومات أو موضوعات البيئة، لهذا لابد من اســـتعمال الألفـــاظ التي تناسب المحتوى النفسي للأشخاص الذين توجه نحوهم وأن تتناسب مع تذوقهم لها.

ومـــن الأمور الجديرة بالانتباه هنا ضرورة معرفة كيفية تقديم المعلومات المتعلقة بالموضـــوع المراد تغيير الاتجاه نحوه، وأيهما أقوى تأثيراً الاكتفاء بعرض ما يؤيد وجهة النظر المطلوب تغيير الاتجاه نحوها، أم عرض وجهتي النظر المؤيدة والمعارضة معاً ؟

لقد تبين من نتائج دراسات متعددة أن عرض ما يؤيد وجهة النظر فقط تكون أقـــوى تـــأثيراً مـــع جمهور متقبل لها أصلاً، ومستواه التعليمي منخفض نسبياً، وعند الحصـــول عـــلى تـــأثير آني سريع. في حين يكون عرض وجهتي النظر أكثر تأثيراً مع الجمهـــور المعـــارض أصلاً لوجهة نظر مصدر الاتصال، وعندما يكون مستوى تعليم الجمهـــور مرتفعاً نسبياً، وفي حالة توقع تعرضه لمعلومات مضادة وعندما يكون الهدف الحصول على تأثير بعيد المدى وأكثر دواماً.

وطبيعي أن عرض المزايا فقط هي المفضّلة في الإعلانات التجارية لأن في عرض الـــنقائض إلى جانـــب المزايا ما يؤدي إلى إثارة الشكوك وبلبلة الأفكار، ولاسيما أن الإعلانـــات المقابلة للسلع الأخرى إنما تركز فقط على عرض مزاياها دون أية محاولة لإظهار نقائض البضائع والسلع الأخرى.

أمـــا فيما يتعلق بالعلاقات العامة فيفضّل عرض وجهتي النظر المؤيدة والمعارضة لأنـــه يـــتوقع قيام وجهة نظر مضادة، أو وجهات متعددة يضاف إلى ذلك أن عرض

وجهتي النظر من شأنها أن تقلل من احتمال المقاومة التي تنشأ حين يعلم الأشخاص أن ما قدم لهم يتعارض مع تقديراتهم ومع الحقائق.

ومن النتائج التي أسفرت عنها البحوث في هذا المجال ما يأتي :

- حين تقدم وجهات النظر المتعارضة واحدة بعد الأخرى فإن الوجهة الأخيرة هي عادة أكثر تأثيراً من التي سبقتها، وذلك بموجب التأثير الأحدث « Recency effect ».

أما في الحالة التي تُعرض فيها وجهة نظر معينة، ويُعلن الالتزام بها أو الاقتناع بمضمونها فغالباً يكون لها التأثير الأقوى، ولو عرضت وجهات نظر معارضة وذلك بموجب « التأثير الأولي Primacy Effect » كما أن هذه النتيجة تتفق مع نظرية " فستنجر ".

- يزداد احتمال حدوث تغيير في الاتجاه في الوجهة المطلوبة عند عرض الاستنتاجات عرضاً صريحاً، أكثر مما لو ترك ذلك للمتلقي، ولاسيما في الحالة التي يكون فيه المضمون معقداً، وحين لا يكون مشحوناً انفعالياً.
- تأثير الاتصال يكون أقوى إذا تم عن طريق المصادفة (سماع خبر مصادفة)، عنه إذا تم عن طريق الاتصال المقصود. كما أن الاتصال غير المباشر يكون أقوى تأثيراً من الاتصال المباشر، كسماع قصة عن موظف مرتشٍ وما أسفرت عنه من نتائج سلبية.

وبالتأكيد فإن تأثير الحادث أو الخبر يكون أقوى من تأثير التعليق عليه أو تفسيره، لأن الأفعال أقوى تأثيراً من الأقوال، علماً بأنه في كثير من الأحيان يصعب التمييز بين الحادث وتفسيره، كخطاب زعيم سياسي الذي قد يكون حادثاً في حد ذاته . وبالطبع يكون التأثير أقوى عندما تتفق وجهتا التعليق والحادث معاً.

- قـــد تُجدي في بعض المواقف ومع بعض الأشخاص مخاطبة العواطف أكثر من مخاطبة العقـــول، ويحـــدث العكس في مواقف أخرى. ويتوقف ذلك على مضمون الرسالة وعلى نوعها وعلى خصائص الجمهور، إذ لا تجدي المحاضرة أو المقالـــة حول ديناميات التعصب العنصري في تغيير هذا الاتجاه أو للتخفيف مـــن التميـــيز العنصري، ذلك لأن الإدراك عملية اختيارية لهذا قد لا يستمع المتعصب للمحاضرة ولا يقرأ المادة المطبوعة، وإذا أرغم على ذلك فقد يسيء فهم مضمون الرسالة أو يعجز عن ذلك.

وبالمقـــابل فـــإن الشواهد اليومية والتاريخية تشير إلى أن إثارة عواطف الجماهير كثيراً ما دفعتهم للقيام بأعمال سلبية.

ب- البرامج التربوية التعليمية :

إن عملية التربية والتعليم هي أساساً عملية إعادة تنظيم معرفي وهي بهذا تدخل ضـــمن إطـــار طريقة إعادة التنظيم المعرفي، كما لا تختـــلف عن « التعريف بموضوع الاتجـــاه » وعـــن « الدعاية » على الرغم من أن الغرض الذي تهدف إليه الدعاية لا يتحـــتم بالضرورة أن تكون له في حد ذاته قيمة اجتماعية. أما أهداف التربية والتعليم فتتـــلخص في زيـــادة المعـــارف وهي لها قيمة اجتماعية وتفترض أن تؤدي إلى سلوك مرغوب فيه اجتماعياً وإلى التفكير الناقد.

وبالتأكـــيد فإن البرامج التربوية والتعليمية تؤثر في تغيير اتجاهات المتعلمين نحو مختـــلف الموضـــوعات. وتزداد أهمية التعليم باعتبار المتعلمين يقضون ضمن مؤسساته جزءاً كبيراً من حياتهم، لهذا يتوقع أن يعادل تأثير التعليم تأثير الأسرة في أطفالها، لا بل قد يتفوق عليها.

تتضمن العملية التعليمية عوامل الاتصال جميعها المعلم باعتباره مصدر التأثير وعلاقته بالتلميذ وخصائص شخصيته وعلاقة التلاميذ بعضهم مع بعض، والجو المدرسي بشكل عام باعتباره جماعة مرجعية..

لهذا فسإن مجرد الاكتفاء بتقديم المعلومات لا يكفي لتحقيق أهداف التربية، إذ لابد من الاهتمام بشخصية التلميذ وبخصائصه، واعتبار العملية التربوية التعليمية عملية جماعية، إلى جانب الاهتمام بجعل التلميذ يشعر بضرورة المشاركة في الجماعة.

ونظراً للتأثير الفعال للعملية التربوية والتعليمية في اتجاهات التلاميذ نحو الوجهة المستهدفة فإن هذا يتطلب التخطيط الواعي للبرامج التربوية التعليمية في ضوء أهداف المجتمع والأهداف التربوية، إلى جانب العمل على إشاعة جو في المدرسة يشجع الابتكار والتلقائية وحرية التعبير وإشعار التلاميذ بالأمن. وهذا يحتم بدوره إعداد المعلمين وتأهيلهم بشكل كاف ليتمكنوا من أداء أدوارهم وتعديل اتجاهاتهم بما يتناسب والأدوار المطلوب منهم القيام بها بشكل يحقق الأهداف التربوية.

ج- « الدعاية Propaganda » :

تدخل أساليب الدعاية ضمن إطار طريقة تغيير البناء المعرفي، لكن تتغير الاتجاهات بموجبها دون وعي بذلك.

ويقصد « بالدعاية » الأساليب النفسية التي تُستخدم عمداً للتأثر في اتجاهات الأشخاص بهدف تغييرها.. ذلك بوساطة استثارة دوافعهم وانفعالاتهم وليس بوساطة تكوين وجهة نظر مقنعة أو سند منطقي وتعتمد في ذلك على قابلية الشخصية الإنسانية للإيحاء وسرعة التصديق، وتسوّغ الدعاية من أجل تحقيق هذه الغاية كل وسيلة.

ومع ذلك فإن أساليب الدعاية كي تحقق أهدافها لابد أن تتماشى مع القوانين العامة لإعادة التنظيم المعرفي وتسوّغ مختلف الأساليب لتحقيق هذه الغاية، لهذا تعتمد على « الإيحاء » و « التوحد ».

وتتضمن الدعاية عناصر عملية الاتصال من حيث وجود مصدر ومستقبل ومحتوى وأسلوب. كما يستعين اختصاصي الدعاية في إيحاءاته بكل أسس تقديم المثير، فيستخدم الألفاظ والأنماط الكلامية المقبولة نطقاً ومظهراً من المجتمع المستهدف، وتلك المشحونة بشحنات انفعالية قوية ولا تثير الاحتجاج ضده، ويعتمد كذلك على أي عامل يثير مشاعر الناس كتلك الكلمات ذات النغمات المعينة. لهذا كثيراً ما يعتمد هنا على الخطباء وممن يتميزون بصوت ومظهر وعبارات ونغمات مقبولة لدى جماعة الهدف.

ويحاول رجل الدعاية أيضاً جعل إيحاءاته مبسطة [1] مختصرة وجاذبة للانتباه فيستخدم السجع والشعارات ويكررها من أجل أن يجمد البنية المعرفة للمستهدفين في إيحاءاته ويدفعهم بالتالي لتقبلها.

ومن بين الأساليب التي تعتمد عليها الدعاية الآتية :

(١) يحاول اختصاصي الدعاية ربط موضوعات دعايته بحاجات الأشخاص الضرورية بصرف النظر عن منطق هذا الارتباط، ذلك لأن الموضوعات الموحى بها عندما تخاطب حاجات الأشخاص وتستهدف تحقيق رغباتهم يسهل تقبلها. لكن إذا لم تكن هناك حاجة قائمة يمكن ربطها بصورة مقبولة بموضوع الدعاية عندها يحاول رجل الدعاية إيجاد أو خلق حاجة ذلك بوساطة إشاعة جو من التوتر وعدم الاتزان في المجال النفسي للأشخاص المستهدفين كاستغلاله أحداثاً معينةً، ومن ثم يوحي بالموضوع الذي يهدف إلى تحقيقه.

---

[1] – يساعد تبسيط العبارات على سرعة الفهم والحفظ ويتمثل التبسيط في التركيز والإيجاز كما في " إعلان حقوق الإنسان " التي تلخص الثورة الفرنسية، ومن قبيل التبسيط الشعارات والرموز وكلمات الأمر.. إننا عائدون...، السلام لا الاستسلام، سنقاتل حتى النصر.

ويمكن إيجاد مثل هذه الحاجات وتلك الرغبات بوساطة استغلال أي حدث من الأحـــداث الجارية وتضخيمه أو تأويله وتفسيره دون الاعتماد على المنطق والحقيقة، كـــأن يستم المسربط بين حدثين لاوجود لأيّ رابط بينهما، وذلك بوساطة الاستعانة بوســـائل الاتصال الجمعي كالإذاعة أو الصحافة أو عن طريق المناقشات والمحاضرات والندوات.

(٢) يحـــاول رجـــل الدعاية ربط موضوعات دعايته بالمواقف الغامضة، لأن موضـــوعات الإيحـــاء المرتبطة بالمواقف الغامضة أسهل تقبلاً من المرتبطة بالمواقف الواضـــحة المحـــددة. لهـذا يتحين اختصاصي الدعاية الفرص المناسبة ويكون مستعداً للاستفادة من المواقف الاجتماعية المحرجة التي تبدو فيها حاجة الناس القوية إلى معرفة الحقـــيقة، والرغـــبة في الـــتخلص من الغموض والاضطراب والارتباك، ومن ثم يقدم إيحاءاتـــه في مثل هذه المواقف باعتبارها توضيحاً وتفسيراً لهذه المواقف الغامضة. كما يحاول خلق وإيجاد مواقف غامضة ويخلط بينها في حالة عدم وجودها من تلقاء نفسها، ومن ثم يبدأ بالاصطياد بالماء العكر « To Fish in Muddy Waters ».

ومـــا تجـــدر ملاحظته في هذا المجال أن بعض وسائل الإعلام في الدول العربية تحـــاول إخفـــاء الكثير من الحقائق عن الجماهير ظناً منها أنها تستطيع أن تسوقهم نحو أغراضـــها، لكن سرعان ماتنفضّ الجماهير عن تلك الوسائل عند اكتشافهم الحقيقة، لتصبح الوسائل الإعلامية للدول أخرى مصدراً لأخبارهم وموضوع ثقتهم، وهنا تكمن الخطـــورة حيـــث تجـــد تلك الوسائل الفرص المؤاتية لتحقيق أهدافها والوصول إلى أغراضها بأسهل الطرائق.

(٣) يسهل تقبل موضوعات الإيحاء المتماشية مع الثقافة السائدة والنظم القائمة والأطر المرجعية للأشخاص المستهدفين أكثر من تلك التي يصعب التحامها بهذه النظم. لهذا يصعب نجاح أي دعاية إذا كانت تتعارض من القيم والأعراف والآراء السائدة..،

كـــتلك التي تتعارض مع الدين أو التي تهاجمه. فالدعاية الناجحة هي التي تقدم الفكرة على أنها مثلاً جزء من الدين أو على أساس أنها فكرة عقلية ودينية... إلخ.

وتعـــتمد الدعاية في هذا المجال أيضاً على الأساطير والقصص والأمثال الشعبية وكل ما يتوافق مع عموميات الثقافة السائدة.

(٤) ومـــن الأســـاليب الـــناجحة في الدعايـــة إضفاء خصائص جديدة على موضـــوعات الدعايـــة المألوفة، لأن هذا من شأنه لفت الأنظار إلى زوايا جديدة غير مألوفـــة، وإتاحة إمكانية إدراكها من قبل المستهدفين واكتشافها بأنفسهم، فيبتعدون بذلـــك عـــن حالة الملل التي تسببها تكرار الموضوعات المألوفة ولاسيما عندما تعرض بالصورة والصياغة نفسها. فبدلاً من الدعوة الصريحة مثلاً إلى تنظيم الأسرة أو إصدار قـــانون يقضـــي بذلك، يمكن تناول الفوائد الصحية والشخصية ومستقبل الأطفال... وكـــلها متضـــمنة في تنظيم الأسرة. كذلك عوضاً عن الدعوة الصريحة إلى التطوع في الجـــيش أو إصـــدار تشـــريع يقضي بزيادة مدة التجنيد يمكن تناول الفوائد الصحية المتضمنة في التدريب على الحياة العسكرية، كزيادة القدرة على الاعتماد على النفس، واحـــترام الـــنظام، واكتســـاب الشجاعة والإقدام، واكتساب خبرات بالتواصل مع الناس... إلخ.

وبالتأكـــيد إن تـــنوع أساليب التقديم وتعدد المصادر تدخل ضمن إطار تناول موضـــوعات الدعايـــة بطـــرائق جديدة وأساليب هي الأخرى جديدة وتسهل بالتالي إمكانية تقبلها.

ولا شـــكّ في أن هـــذا يتطلب ضرورة تحليل موضوع الدعاية ودراسة طبيعته وجمع المعلومات عن تفاصيله ودقائقه وظروفه الخاصة.

(٥) ومـــن الأساليب التي تسهل قبول الموضوعات أن تصاغ أفكارها بطريقة تتســـق مع الحاجة إلى التوحد والانسجام مع الآخرين، وتشعر بأنها تحظى بتأييد معظم

أعضاء الجماعة، أو تمثل رأي الأغلبية للجماعة التي ينتمي إليها الأشخاص المستهدفون. ويستعان من أجل تحقيق هذا بأصحاب الشهرة والمكانة الاجتماعية، كشيوخ القبائل في الموضوعات الاجتماعية وبرجال الدين في الموضوعات الوجدانية والعاطفية.

فالشخصية التي تتمتع بمكانة اجتماعية وتتشابه مع أعضاء الجماعة المراد تغيير اتجاهات أعضائها تسهل عملية التوحد مع الجماعة.

أما بالنسبة للقضايا والموضوعات ذات الطابع العلمي والفني فيفيد فيها استخدام أسماء الخبراء والمتخصصين المشهورين كخبراء الصحة في الموضوعات الطبية، وخبراء التكنولوجيا العسكرية للتأثير في الموضوعات العسكرية.

ومن المعروف كذلك أن الموسيقى والهتافات والمشاعل والتصفيق والوقوف دقائق صمت أو حداد... كلها تشعر الجماهير بالوحدة والتلاحم الفكري وتشجعهم على قبول الاتجاهات التي تتعلق بها.

كما يستفاد من تأثيرات الوسائل السمعية البصرية في حواس الأشخاص وفي وجداهم، لذا تستخدم الصور والملصقات والرسوم والأشكال والإعلانات والنماذج والعينات والتماثيل.. إلخ. ولاشك في أن تغيير الاتجاهات يتطلب معرفة بالاتجاهات وبالموضوعات التي تتناسب معها ومع الناس المستهدفين قبل وضع أي خطة لبرنامج الدعاية المطلوب تنفيذه.

(٦) ومن الأساليب التي تجعل الأشخاص يقعون تحت تأثير الغير دون وعي بذلك المطلوب منهم تقديم مساعدة بسيطة يُنظر إليها على أنها أمر تافه. لكن هذه المساعدة البسيطة تفتح بدورها المجال ليصبح من يقدمها أكثر استعداداً لأداء أعمال أكبر وتقديم مساعدات أكثر بكثير. وقد تورط على هذا الأساس الكثير في أعمال الرشوة أو التخريب أو الجاسوسية...

ويستخدم رجال السياسة هذا الأسلوب بشكل واسع في الدول التي تعتمد السلطة فيها على المؤسسات، حيث يتقدم أحدهم طالباً الموافقة، من الهيئة والمؤسسة المسؤولة، على القيام أو تنفيذ برنامج بسيط تظهر المعطيات المقدمة بأن الطريق ممهدة ومضمونة بأقل جهد وأدنى كلفة. لكن سرعان ما يتبين فيما بعد أن البرنامج أكبر مما كان متوقعاً بكثير، ومع ذلك تضطر الهيئة أن تستمر في الشوط لتجد نفسها في النهاية أنهـا قد تورطت، ينسحب الأمر نفسه على الكثير من البرامج الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والعسكرية، ولعلّ في هذا ما يفسر تورط أميركا في حروبها سواء في العراق أو في غيره... وبالمثل يُرغم مندوبو المبيعات الذين يتجولون على البيوت، ربات البيوت على ألا يغلقن الأبواب في وجوههم ويستمعن لهم عندما يضعون قدمهم في الجزء المفتوح من الباب، ومن هنا عُرف هذا الأسلوب بأسلوب « القدم في الباب Foot In The Door » وهو المستعمل من قبل كل من يرغب في توريط الناس للقيام بأعمال دون رغبتهم ورغماً عن إرادتهم.

(٧) وهناك أسلوب آخر شبيه بأسلوب التوريط، ويبدو عندما يُطلب من شخص ما أداء دور يبدو لا ضرر فيه، لكن سرعان ما يجد نفسه بعد القيام بهذا الدور ضعيف أمام قوى الإقناع التي تتعارض مع آرائه ومبادئه، لا بل قد لا يتوقف تأثير ذلك عند هذا الحد بل قد يندفع إلى التورط والقيام بأدوار إيجابية في هذا المجال ولا يبقى بموقف سلبي، ويستمر في سلسلة من الأعمال تحت تأثير الآخرين وتوجيههم.

ومن بين الدراسات التي تناولت أثر لعب الأدوار، التجربة التي قام بها " آلان إيمز Alan Ehms " عام (١٩٦٦). طلب في هذه التجربة من مجموعة تتألف من أربعين مدخناً الادعاء أنهم لا يدخنون، ومن ثم محاولة القيام بإقناع عدد من المدخنين يبلغ أربعين مدخناً بضرورة الإقلاع عن التدخين. استمرت التجربة مدة ساعتين فقط، وبعد مضي ثلاثة أسابيع من انتهاء التجربة تبين أن اتجاهات المجموعتين نحو التدخين قد

تغـــيرت إلا أن اتجاهـــات المجموعـــة التي قامت بدور الناصح كانت أكثر تغييراً من اتجاهات المستمعة.

وتـــبين كذلك أن اتجاهات المجموعة المستمعة قد تكصت وعادت كما كانت عليه قبل إجراء التجربة.

(٨) وهـــناك مـــن يلجأ إلى أسلوب التخويف والتهديد لتغيير الاتجاهات نحو موضوعات متعددة. وهذا الأسلوب شائع الاستعمال لدى الكثير من الساسة والمعلمين والآبـــاء ورجال الدعاية. ومن التجارب التي أجريت في هذا المجال بهدف توضيح تأثير هـــذا الأسلوب في تغيير الاتجاهـــات التجربة التي قام بها كل من " جانس وفيشباخ Janis and Feshbach " عام (١٩٥٣).

أجريت التجربة على ثلاث مجموعات من طلبة الجامعة بهدف توعيتهم للاهتمام بالعـــناية بالأســـنان. وتبين من النتائج أن المجموعة التي استخدم معها أقصى درجات المـــتخويف [1] مـــن أمراض الأسنان، كانت أقل المجموعات تأثراً بهذا التهديد في حين كانت النوعية المعتدلة التي استعملت مع المجموعتين الأخريتين أكثر تأثيراً.

أمـــا "جانس Janis " فيميز عام (١٩٦٧) من حيث التأثير بين « الخـــوف التأمـــلي » و« الرعب العُصابي ». ويرى أن الخوف التأملي الذي يعتمد على التفكير وتوقع المخاطر ويتعرض للتغير نتيجة المعلومات الجديدة له ثلاث نتائج : تبدو النتيجة الأولى في زيـــادة الحذر والحرص وما يترتب عليهما من الانتباه الشديد لمظاهر التهديد والتفكير في الطرائق البديلة من أجل مواجهتها.

أمـــا النتيجة الثانية فتبدو في ظهور حاجة قوية من أجل الحصول على ضمانات تخفف الانفعال. وتبدو النتيجة الثالثة في تنمية اتجاه توفيقي يجمع عناصر الحذر وعناصر الضمانات معاً.

1- عرضت أفلام عن أمراض اللثة.

وفيما يتعلق « بالرُعب العُصابي » يرى « جانس » أنه عبارة عن حالة انفعالية حادة تحول دون التأثر بها، أو دون إمكانية استيعاب المعلومات الجديدة ويؤكد في هذا المجـــال " ماكجوير Mc Guire " عام (١٩٦٦) على أن استعمال التهديد والتخويف يتطلـــب بشـــكل مبدئي الاهتمام بخصائص شخصية المستهدف، لأن « التخويف » عـــندما يستعمل مع شخص يهتم كثيراً بموضوع الاتجاه فإن هذا من شأنه أن يزيد من قلقـــه، الـــذي يحـــول بدوره دون إمكانية تأثره بالرسالة الموجهة إليه. أما استعمال الـــتخويف مع أشخاص أقل اهتماماً بموضوع الاتجاه فإن التخويف سيكون أكثر تأثيراً فيهم.

ثم إن نـــتائج تجارب " فستنجر " قد أشارت إلى أن استعمال التهديد بصورة تـــتجاوز الحـــد المعقول، يؤدي إلى مقاومة نفسية تضيع فرصة إمكانية التأثير، كما أن الـــتهديد البسيط الذي هو من نوع التحذير لا يلفت الانتباه وقد يهمل ولن تكون له أي نتيجة.

عـــلى أيـــة حال، إن التهديد الخفيف الذي يتمكن من تغيير السلوك في الاتجاه المطلـــوب يـــبدو ضـــرورياً في بعض الميادين، ولاسيما في ميدان الصحة والوقاية من الأمراض.

أمـــا الشعور بالعار الذي هو خوف من تأنيب المجتمع، والشعور بالذنب الذي هو تأنيب نفسي ذاتي فقد يستخدم التوريط وبالتالي التهديد بالفضيحة الاجتماعية في تغيير الاتجاه، لكن على الرغم من أن هذا الأسلوب قد يجبر الأشخاص على الانصياع إلا أنه قد يكون مصحوباً بالشعور بالذنب.

ومن اللافت للانتباه في الشعور بالذنب أن الشخص قد يسعى عادة إلى تكرار الفعـــل الذي أدى إلى شعوره بالذنب ليقنع نفسه أنه لم يخطئ في تصرفاته. أو قد يثور ضد نفسه وضد من أكرهه على الخطأ، ومن ثم يحاول الانتقام من نفسه أو من الآخر.

٢- طريقة الخبرة بموضوع الاتجاه :

إن الخبرة العملية والممارسة الفعلية لموضوع الاتجاه من أكثر الطرائق فعّالية في تغيير الاتجاهات وتعديلها بالوجهة التي تتناسب وهذه الخبرة. وهذا السبب وراء قيمة الوسائل السمعية البصرية التي يستعان بها في مجالات متعددة : في التعلم والإعلام والدعاية وفي تنمية المجتمع...، على اعتبار أنها تهيئ الفرص للتعرض لخبرات مباشرة بالموضوعات.

ومع ذلك فإن تلك الوسائل تتفاوت فيما بينها بما تتضمنه من خبرات مباشرة، كما في المعرض والزيارة والفلم، أو كالفلم الذي يعرض خبرات حية أو محاضرة أو ندوة....وقد أكدت الكثير من نتائج الدراسات في هذا المجال على التأثير الفعال لنماذج من الخبرات المباشرة في تغيير الاتجاهات، كمشروعات الإسكان المشترك التي أسهمت في تعديل اتجاهات البيض نحو الزنوج في الولايات المتحدة الأمريكية.

فقد وجد " سميث Smith " أحد علماء الانتربولوجية في أميركا تغيراً واضحاً في اتجاهات طلبة كلية المعلمين نحو الزنوج لتصبح أكثر سماحة وذلك عندما اصطحبهم لمقابلة عدد من الزنوج الفنانين والكتاب والعلماء ورجال الأعمال...، بهدف إقناعهم بعدم صحة اتجاهاتهم الجامدة السابقة نحو الزنوج.

كذلك وجد " هوفلاند Hofland " في أثناء الحرب العالمية الثانية أن اتجاهات الضباط والجنود البيض الذين عملوا في وحدات تضم جنوداً من الزنوج قد أصبحت أكثر إيجابية نحو الزنوج، وأخذوا يرحبون بوجودهم معاً في فرقة واحدة. وقد ازدادت هذه الإيجابية بازدياد التواصل بينهم، ولاسيما عندما كانت الوحدات العسكرية أصغر حجماً. لأنها تتيح فرصاً أكبر للتواصل والاتصال.

وتستعمل الخبرات المباشرة بشكل خاص في تنمية المجتمع بهدف تغيير الاتجاهات أو تعديلها نحو مختلف الموضوعات ومن هذه الخبرات : المعارض الصحية والزراعية

والصـــناعية ولاسيما تلك التي يعرض فيها نماذج حية فهي أشد تأثيراً من المعارض التي تعرض فيها نماذج من الصلصال والصور والرسوم.

كذلـــك فإن المشروعات النموذجية كبيت الفلاح النموذجي وحقول الإرشاد الزراعي... تعمل بدورها على تغيير الاتجاهات نحو الموضوعات المتصلة بها.

إن التحســـينات التي يدخلها الأشخاص بأنفسهم أكثر تأثيراً من غيرها في تغيير اتجاهـــاتهم، فالتحسينات التي يدخلها الفلاح بنفسه في حقله تحت إشراف اختصاصي هي أكثر فعالية في تغيير اتجاهاته من بيت الفلاح النموذجي الذي تقيمه الدولة. كذلك فـــإن المشـــروعات الأهلية أكثر فعالية في هذا المجال من بيت الفلاح الحكومي، لأن الفـــلاح عندما يرى فلاحاً مثله قد نجح في الأخذ بهذه التحسينات يسهل عليه الأخذ بالجديد.

ومن نماذج الخبرة المباشرة الاتصال بين الجماعات في مختلف أنحاء العالم، وتبادل الزيارات بين الشباب والنساء والعمال على مستوى دول العالم، كذلك المنح الدراسية الـــتي تقـــدم للطلبة.... هذه النماذج من الخبرات المباشرة وغيرها الكثير تفسح المجال وتهيئ فرص الاتصال بين شعوب العالم وتعمل بالتالي على تغيير اتجاهاتهم بعضهم نحو بعض لتكون أكثر إيجابية، كما تدّعم الاتجاهات المؤيدة للتفاهم والتعاون الدولي.

وتعـــد كذلك الأيام التي تخصص لموضوعات معينة نماذج لتطبيق الخبرة المباشرة نحـــو هـــذه الموضـــوعات، كيوم المرور العالمي ويوم الطفل والمرأة ومكافحة الإيدز والجريمة...إلخ

ومـــا تجدر الإشارة إليه في هذا المجال أن مشروعات الإسكان المشترك والعمل المشترك في وحدات سكنية أو مهنية تجمع بين جميع فئات المجتمع الواحد من شأنها أن تغـــير اتجاهاتهم بعضهم نحو بعض لتكون أكثر إيجابية وأكثر سماحة نحو مختلف جوانب الاتجـــاه، سواء من الناحية المعرفية أو الانفعالية أو السلوكية... لكن على أن تقام تلك

المشاريع على أساس تساوي المكانات وفي ظروف تسمح بالتعاون بين أعضاء الفئات الاجتماعية، وعلى ألا يكون الاتصال بينهم اتصالاً عارضاً.

وبالمنطق نفسه يمكن أن يؤدي تبادل الزيارات بين فلاحي القرى في المجتمع الواحد أو بين طلبة المدارس وعمال المصانع... إلى تبادل الخبرات والتقارب في الاتجاهات.

إن « القدوة الحسنة » تعد نموذجاً لخبرة مباشرة ينمو تقمص اتجاهاتها وأفكارها، ولاسيما أن الشخصية الإنسانية تنزع عادة إلى تقمص شخصيات نماذج القوة والتوحد معها كالقادة والآباء والمدرسين والنجوم.... فيصعب على التلميذ مثلاً أن يتأثر بمضمون مما يحاضره المعلم عن سلبيات الرشوة أو الانحيازات الشخصية إن لم يكن المعلم نفسه نموذجاً للسلوك الذي يدعو إليه.

وعلى هذا الأساس يمكن فهم لماذا تستخدم الشخصيات التي تتمتع بالشعبية للترويج لشراء سلع معينة كالنجوم الرياضية والمغنين والمغنيات والممثلين والممثلات...

وفي ضوء فعالية الخبرة المباشرة في التأثير في الاتجاهات يمكن التأكيد على أن تغيير الاتجاهات أو تعديلها يفترض أن يُصاحب أو يُسبق بتغييرات في المحيط الاجتماعي الحضاري الذي يعيش فيه الأشخاص المراد تغيير اتجاهاتهم. معنى ذلك أن تغيير الاتجاهات على المستوى الفردي يتطلب تغييراً مساندا في كل الجبهات المحيطة: الإداري الاجتماعي الاقتصادي التشريعي...، إذ كيف يمكن أن يتغير اتجاه الطلبة نحو الرشوة مثلاً ويمتنعون عن السلوك الذي يكرسها وهم يرون أنه لا يمكن إنجاز أية معاملة إلا باللجوء إلى الرشوة...

وفي ضوء ما سبق أيضاً يمكن فهم لماذا يتم التأكيد باستمرار على ضرورة مشاركة العاملين في المؤسسات والمصانع في عضوية مجالس الإدارة، وعلى ضرورة إشراك المواطنين في مجالس القرى والمدن والمنظمات الشعبية والمؤسسات السياسية،

وعلى أن المزيد من الديمقراطية هو الطريق الوحيد لتحقيق الديمقراطية، وأن ممارسة الحرية توفر للعمل الوطني ضمانات بعيدة المدى.

واستناداً إلى ذلك فإن أسلوب المشاركة يعد من أنجح الأساليب وأقواها أثراً في تعديل سلوك أعضاء الجماعة، وتبدو قوته بشكل خاص في حل مشاكل العلاقات التي تنشأ بين الإدارة والعمال. ومن نماذج أسلوب المشاركة، المشاركة في الأرباح ووضع الخطط والإدارة المشتركة.... ولاشك في أن مثل هذه الأساليب من شأنها أن تزيد من الإنتاج الذي يمكن إرجاعه إلى الآثار النفسية المترتبة على المشاركة أكثر من إرجاعه إلى زيادة الدافع الناتج عن الباعث المالي، ذلك لأن الأشخاص لا يعملون فقط من أجل المال أو لأنهم طموحون، على الرغم من أهمية المال والطموح، لكن لأنهم يرغبون في النجاح فيما يعملون، ولأنهم يسعون وراء الحصول على تقدير الآخرين لهم وإلى تقدير الذات.

هذا يعني بالوقت نفسه، أن الدافعية ليست فقط متغيراً فردياً، بل تعتمد في قوتها ووجهتها على الموقف الاجتماعي الذي تنشأ ضمنه.

كذلك فإن المشاركة من شأنها أن تحسّن آليات الاتصال بين المشاركين، وتجعلهم يدركون بصورة واقعية أهمية المشكلات والأساليب التي تبدو داخل العمل وتدفعهم لتقبل الاقتراحات التي تصدر عنهم. كذلك تجعلهم أكثر وعياً وإدراكاً لأهمية التغيير في مضمونه وفي وجهته، وأهمية الأسباب الداعية إليه... كل هذا يؤكد على ضرورة إتاحة الفرص أمام العاملين في مختلف مجالات العمل للمشاركة والدخول معاً في مناقشات بناءه تسفر عن المشاركة في اتخاذ القرارات وتنفيذها.

وتستخدم الخبرة المباشرة على نطاق واسع في مجال الإعلانات التجارية عن طريق توزيع العينات المجانية وإقامة المعارض وزيارة مواقع الإنتاج.

لكـــن مع فعالية الخبرة المباشرة وأهميتها في تعديل الاتجاهات، إلا أنها لا تؤدي بالضـــرورة إلى تغـــير في الوجهة المستهدفة، فقد لا يحصل الفلاح على محصول جيد عـــندما يدفـــع إلى زراعة محصول جديد دون استعداد مسبق دقيق، وقد يخرج الناس بانطبـــاعات سلبية عند دعوتهم لزيارة موقع عمل أو بلد معين.... هذه الأمثلة وغيرها الكثير تؤكد على ضرورة توافر ضمانات كافية كفيلة بأن تكون الخبرة المباشرة سارة ومحققـــة للغـــرض المطلوب. ومع ذلك يبدو أحياناً صعوبة توافر مثل هذه الضمانات، زيـــادة على صعوبة تهيئة خبرات مباشرة في بعض المجالات كما في التدريب القيادي. لهـــذا يفضل في مثل هذه الحالات الاستعانة بوسائل بديلة، كدراسة الحالات، ولعب الأدوار.

٣- طريقة قرار الجماعة :

مـــن بـــين الطرائق الناجحة المستعملة في تغيير الاتجاهات وفي تعديلها، انضمام الشـــخص إلى جماعـــة يشعر بالانتماء إليها « Belongingness »، فعن طريق قبوله الانتماء إلى جماعة ما وشعوره بهذا الانتماء فإنه يقبل قيم هذه الجماعة كما يقبل مثلها ومعاييرهـــا واتجاهاتهـــا. يفهـــم من هذا أنه يسهل التأثير في أعضاء الجماعة وفي تغيير اتجاهاتهم أو تعديلها عن طريق الجماعة التي يشعرون بالانتماء إليها، وما ذلك إلا لأن الجماعة المرجعية تُشعر أعضاءها بالتساند والتضامن معها، لهذا عندما تغير الجماعة من اتجاهاتهـــا فسرعان ما يغير أي عضو يشعر بالانتماء إليها من اتجاهاته ويفعل ما يفعله الآخـــرون من أعضاء جماعته حتى لا يشعر أنه بقي وحيداً. معنى هذا أن قبول معظم أعضـــاء الجماعة لاتجاهات وأفكار جديدة يدفع تلقائياً بقية الأعضاء لقبولها خوفاً من إدانـــة الأغلبية لهم، أو لشعورهم بضرورة تحقيق الرغبات المشتركة والذي يمثل ضغطاً آخـــر، إلى جانب الضغط الذي يمثله شعورهم بالتماسك الاجتماعي. وقد تلجأ بعض

الجماعـــات أحياناً إلى استمالة المعارضين نحو اتجاهاتها وقبول أفكارها بوسائل متعددة، كمحاولة إقناعهم أو إشراكهم في المشروعات الجديدة....

كـــل هـــذا يجعل قرار الجماعة المرجعية ليكون من أكثر الطرائق فعالية في تغيير اتجاهـــات أعضائها. وتجمع التجارب في هذا الصدد على أنه حين تتغير معايير الجماعة المرجعـــية أو اتجاهاتها فإن هذا يؤدي إلى تغيير معايير أعضائها وتقل مقاومتهم للتغيير، لأن الكثير من المقاومة التي تبديها شخصية أي عضو من أعضاء الجماعة نحو أي تغيير قـــد تكـــون مظهراً للدفاع « الأنا » عن نفسها. لهذا فإن فعالية تأثير قرار الجماعة في تغيير اتجاهات أعضائها وبالتأثير فيهم قد يرجع أساساً إلى أنه يخفف من حاجة « الأنا » للدفاع عن نفسها.

وعـــلى هذا الأساس فإن التغيير أو مصدر التأثير عندما يأتي من داخل الجماعة يكـــون تأثيره أقوى مما لو صدر من خارج الجماعة. أي أن يكون لدى من يريد تغيير الاتجاهات والأشخاص المستهدفين شعور قوي بالانتماء إلى الجماعة نفسها.

ومن الأساليب المستخلصة مما سبق والمتعلقة بمتغيرات الجماعة ويمكن الاستفادة منها في تغيير الاتجاهات هي الآتية :

أ- يـــزداد تـــأثير الجماعـــة في اتجاهات أعضائها وفي سلوكهم بازدياد دلالتها لديهم، لهذا فإن تأثير الأسرة أكثر فعالية في أعضائها من غيرها من الجماعات نظراً لازدياد حاجتهم إليها للتخلص من الوحدة مثلاً والشعور بالأمان...

ب- يزداد تأثير الجماعة في الاتجاهات والسلوك الذي يتصل بأساس قيامها. لذا مـــن المحتمل أن يكون تأثير جماعة العمل في أعضائها في الموضوعات التي تتصل بالعمل أقوى من تأثيرها في الموضوعات الأخرى، وأقوى من تأثير الجماعات الأخرى.

كمـــا أن تـــأثير جماعة الدين يزداد في الموضوعات التي تتصل بالدين أكثر من تلك التي تتصل بالأسرة والعمل...

ج- ما يؤكّد أن زيادة تأثير أي عضو يتوقف على ارتفاع مكانته الاجتماعية في نظر بقية أعضاء الجماعة، هذا عندما يؤكد العضو صاحب المكانة المرتفعة في نظر بقية أعضـــاء جماعـــته أي تغـــير مطلوب فإن هذا يزيد من احتمال الحصول على التأييد الاجتماعي.

لكـــن عـــلى الرغم من أهمية تأثير الجماعة المرجعية في اتجاهات أعضائها إلا أن درجـــة التأثير تتوقف على معرفة الأعضاء بحقيقية موقف الجماعة من الموضوع الذي يُـــتخذ بشأنه القرار، وعلى مدى مشاركتهم في وظائف الجماعة. فيزداد احتمال تأثير الجماعـــة في تغيير اتجاهات أعضائها وفي سلوكهم في الحالة التي يدركون فيها موقف الجماعـــة مـــن الموضوع المذكور إدراكاً صحيحاً، كذلك بازدياد مشاركتهم في أداء وظائفهـــا و في اتخـــاذ قـــراراتها، ولاسيما تلك المهمة لأن الجماعة تعمل في مثل هذه الحالات بروح الفريق. في حين يقل تأثير الجماعة المرجعية كثيراً في أعضائها في الحالة الـــتي لا يعـــرفون فيها حقيقة موقف الجماعة من الموضوع الذي يُتخذ بشأنه القرار، كذلك في الحالة التي يدركون فيها الموقف إدراكاً خاطئاً.

ويقتضي استمرار حدوث التغيير بتأثير الجماعة استمرار تأثير الجماعة في مقاومة التغـــير الذي يبديه الأعضاء، تماماً كما في طريقة الخبرة المباشرة. وتبدو أهمية استمرار الـــتأثير الجماعي بشكل خاص في علاج مدمني المخدرات و المشروبات الكحولية وفي العلاج الجمعي للأحداث الجانحين.

وطبيعيّ أن المدارس و الجامعات والأندية... يمكن أن تكون مجالاً طبيعياً لتهيئة الفـــرص بهدف تغيير الاتجاهات بالاعتماد على تأثير قرار الجماعة. فقد عمدت حالياً طرائق التدريس الحديثة إلى الاستفادة من فعالية قرار الجماعة، حيث يشعر الدارسون من خلاله أن الحقائق و المعلومات الجيدة المكتسبة نابعة من أنفسهم.

تلقـــى بموجب هذا فكرة عامة بسيطة عن موضوع ما، ثم تتبعها مناقشة تدور بين الدارسين فيتوحد خلال هذه المناقشة الدارسون أو المستمعون مع المعلومات و الحقائق التي تثار و يشعرون بالتالي أنهم اكتشفوا هذه الحقائق بأنفسهم. وتطبق بالمثل طـــريقة المناقشة في علاج حالات الإدمان والأحداث المنحرفين والتعصب العنصري. فـــالعلاج الجمـــاعي الـــذي يعتمد على قرار الجماعة يزيد من الشعور بالانتماء إلى الجماعة، كما يسمح للمستهدفين بعد ذلك بالتعبير الصريح العلني عن مشاعرهم مهما كانـــت مضـــادة للمجتمع. وكل هذا يدفع للمناقشة لكن في ضوء الحقائق الجديدة المناسبة التي يكتشفونها كمجموعة وبأنفسهم.

كذلـــك يمكـــن الاعتماد على قرار الجماعة في مجال الجهود الجماعية الذاتية، وذلـــك بمشـــاركة الأعضاء البارزين في المجتمع في القيام بمسح الاتجاهات الاجتماعية، وهـــذا يزداد احتمال تأثر اتجاهاتهم بهذا العمل فيصبحون أكثر تقبلاً للحقائق بوصفها الحقائق التي قاموا بجمعها.

ومع أهمية تأثر الجماعة في اتجاهات أعضائها وفي سلوكهم لكن يبقى الاحتمال كبيراً بوجود بعض الأعضاء الذين يجدون صعوبة في التواصل والتوحد مع الجماعات و يؤثـــرون العـــزلة والانسحاب. إن مثل هؤلاء في حقيقة الأمر يصعب بالفعل تغيير اتجاهاتهم.

على أية حال يتضح مما سبق أهمية المجتمع و الحضارة في تكوين الاتجاهات وفي تعديـــلها أو في استمرارها، ذلك لأن تغيير اتجاه أي شخص ينبغي أن يصاحبه لا بل يسبقه تغيير في المحيط الاجتماعي الثقافي الذي يتعرض له، وبذلك يتوقع ثبات الاتجاه المـــتغير نظراً لاستناده إلى الجماعة، كما يتـــضح مما سبـــق أيضاً صعوبة تغيير اتجاه الشخص باعتباره منعزلاً عن الجماعة والمجتـــمع الذي يعيش ضمن ظروفه.

رابعاً- تغيير الاتجاهات على مستوى المجتمع :

تشير حوادث التاريخ وشواهد الحاضر إلى حدوث تغيرات ملموسة في الاتجاهات على مستوى المجتمعات كانت قد تمت مع مرور الزمن. وقد أشار " ديفز Davis " عام ١٩٤٤ إلى الدراسة التي قام بها " بوجاردس Bogardus " وكشفت عن حدوث تغيرات واضحة في اتجاهات الأمريكيين وغيرهم من الشعوب الأخرى خلال الثلاثين عاماً اتجه بعضها وجهة سلبية نتيجة الأحداث السياسية والحزبية الضخمة في حين اتجه بعضها الآخر نحو التغيرات الإيجابية ولاسيما في المجالات التي وُجّهتْ نحوها جهودٌ خاصة.

وقد فطنت المجتمعات إلى أهمية الجهود الجماعية على الجبهات الكثيرة في إحداث التغيير في الاتجاهات على مستوى المجتمع. واستخلصت من ذلك عدة وسائل من شأنها أن تزيد من احتمال حدوث هذا التغيير منها:

١- الجهود المؤيدة للتغييرات المنشودة التي تبذل من قبل القادة والمسؤولين والشخصيات صاحبة النفوذ، على أن يتجسد ذلك في الواقع الفعلي من خلال إقرار المشاريع وتنفيذها إلى جانب ضرورة أن يتمثل هذا في سلوكهم اليومي ومن خلال تعاملهم مع بقية فئات المجتمع.

٢- تغيير التشريعات و القوانين وسن أخرى جديدة تتناسب والأهداف المطلوب تحقيقها لأن التشريعات و القوانين وسيلة من الوسائل التي تهيئ الأجواء الاجتماعية لتكون أكثر سماحة، وتساعد بالتالي على تغيير المواقف الاجتماعية والإجراءات و التعاملات اليومية التي تولد بدورها الاتجاهات المرغوبة. فأهمية القانون لا تكمن في تغيير الاتجاه غير المرغوب إنما في كونه يهيئ الأجواء المناسبة ليتعلم الناس من خلالها تقبل بعضهم بعضاً، كالتشريعات الخاصة بالإسكان المشترك بين فئات

المجتمع، والقوانين التي تعطي المرأة حقوق المواطنة وتمنحها حق مشاركة الرجل في جميع المجالات وتلغي تبعيتها للرجل، والتشريعات المتعلقة بإشراك المواطنين في عضوية مجالس إدارة الشركات و المؤسسات... وغيرها من القوانين التي تسهم في إيجاد أجواء اجتماعية مناسبة تمكن المواطنين من إدراك الأمور في إطار جديد تدعمه الخبرة المباشرة. هذا هو الدور الحقيقي الذي يمكن أن يسهم به التشريع في هذا المجال.

٣- إجراء تغييرات اقتصادية تحقق للمواطنين الشعور بالأمن الاقتصادي، هذا الشعور الذي يمهد الطريق أمام الاتجاهات الإيجابية، ويبعد المواطنين عن مشاعر الإحباط والخوف... التي تمهد الطريق لظهور الاضطرابات النفسية والمشكلات الاجتماعية.

٤- الاستعانة بوسائل الاتصال الجمعي ومحاولة الاهتمام بها وتوجيهها الوجهة الصحيحة من أجل القضاء على الاتجاهات المعيقة وتكوين الأخرى الدافعة والداعمة لتحقيق الأهداف المرجوة والوصول بالمجتمع إلى المستويات الحضارية اللائقة.

الخلاصة:

يحاول الباحثون التحكم في عملية تغييرها عن طريق تغيير جوانب الاتجاه الأساسية : المعرفي والوجداني والنزوعي، لأن الاتجاهات النفسية متعلمة وهي حصيلة التفاعل بين الشخصية والظروف الثقافية الاجتماعية المحيطة.

هذه الجوانب نفسها هي التي أضفت الصعوبة على عملية تغيير الاتجاهات، نظراً لارتباط كل منها وتشابكها مع الجوانب الأخرى، لذا يصعب تغيير أي من تلك الجوانب باعتباره منفصلاً عن الآخر، إنما ينظر إليه كجزء من نظام كلي هو الاتجاه.

ومـــن الأمـــور التي يجب أخذها بالحسبان عند عملية تغيير الاتجاهات هي تلك الحقيقة التي تقول إن الشخصية الإنسانية لا تعيش منعزلة إنما ضمن جماعات لهذا فإنّ عملية تغيير اتجاهاتها ينبغي أن تتناولها باعتبارها عضواً في جماعات متعددة تنتمي إليها.

زيادة على ذلك هناك طرائق متعددة تفيد في هذا المجال ولعلّ من أكثرها فعالية الخبرة العملية والممارسة الفعلية.

وبالتأكيد فإن المعرفة تؤثر بفعالية في تغيير الاتجاهات كما تؤثر بعملية تكوينها، وتشكل المعرفة الشرط الأساسي والضروري لذلك لكنه شرط غير كافٍ إلا إذا دعم بعوامـــل تـــتعلق بمصدر الاتصال وبمضمونه وبالوسيلة التي توصل تلك المعلومات إلى المســـتهدف. معـــنى ذلـــك أن مجرد معرفة الحقائق والمعلومات الصحيحة لا تتضمن بالضرورة التخلص من الاتجاهات المعيقة أو الزائفة، إنها تُشعر بالخطأ لكنها قد تُفسر عـــلى أنها هجوم وتؤدي بالتالي إلى مواقف دفاعية، ولاسيما أن شعور الشخص بأنه تخطئ شعور غير سار.

القيم: خصائصها، تأثيراتها

أولاً- أهمية القيم :

أشـــير فيما سبق إلى أن أعضاء الجماعات البشرية يقيمون فيما بينهم علاقات وروابط اجتماعية من خلال تفاعلهم بعضهم مع بعض، وهذه العلاقات هي أساس نمو الجماعـــات وتمايز تركيبها. معنى ذلك أن نوعية العلاقات وطبيعتها تؤثر إلى حد ما في تحديد نوعية الجماعة وفي سلوك أعضائها، كما أن التفاعل الاجتماعي هو الأساس في نشـــأة العلاقـــات البشرية وفي تطورها في أي جماعة بشرية، إلى جانب أسس أخرى تتمثل في القيم والاتجاهات النفسية.

وتعد القيم والاتجاهات من أهم الديناميات التي تحدد السلوك الإنساني وتوجهه، بمعنى أنها تحدد أيضاً العلاقات الاجتماعية وتؤثر في تكوينها.

وعلى هذا الأساس فإن القيم تمثل ركناً أساسياً في تكوين العلاقات الاجتماعية نظـــراً لارتـــباطها الوثيق بالسلوك الإنساني، فهي التي تكمن وراءه، وهي التي توجهه ليؤدي بدوره إلى تكوين شبكة العلاقات والتي تعود لتؤثر بدورها في تكوين القيم وفي تطويرها، وما ذلك إلا لأن العلاقات هي الأساس الذي ينظم تفاعل الفرد مع المواقف المختلفة بما في ذلك مواقف المفاضلة والاختيار التي تنشأ فيها القيم، كما تحدد وسائل التنشئة الاجتماعية التي عن طريقها تنتقل القيم من جيل إلى جيل ومن بيئة إلى أخرى.

هكـــذا تبدو العلاقة واضحة بين القيم والسلوك وشبكة العلاقات الاجتماعية. فأعضـــاء أي جماعـــة من الجماعات البشرية يميلون عادة للتقيد بمجموعة القيم التي

تتناسب والغرض من تكوين الجماعة، كما يحاولون بذل الضغوط الاجتماعية على من يحاول منهم مخالفة هذه القيم.. ويصبح التفاعل الذي هو الأساس في تكوين العلاقات الاجتماعية خاضعاً بدوره لهذه القيم التي تحميها وتحافظ عليها وتؤكدها الضغوط الاجتماعية المبذولة من قبل أعضاء الجماعة.

وجهاز القيم لأي جماعة ما، هو الذي يعطي أعضاء هذه الجماعة فرصة كبيرة لتنظيم قدرة الجماعة الإنتاجية ويساعدهم بالتالي على اختيار أساليب السلوك بما تتناسب وأغراض الجماعة وأهدافها.

هكذا يبدو أن جوهر مفهوم الجماعة هو المحصلة النهائية لتفاعل مكونات هذا المفهوم والمؤثرة في النهاية في تشكيل الجماعة. هذه العناصر أو المكونات، لاسيما عندما تكون واضحة ثابتة، نوعاً ما، تمكن من التنبؤ باستجابات الجماعة في المواقف المختلفة، كما تساعد الجماعة على توجيه سلوكها والتحكم فيه. معنى ذلك أنها تمكنها من تدعيم السلوك المرغوب فيه واستبعاد السلوك غير المرغوب...

وكل هذا من شأنه أن يعزز بناء الجماعة ويدعم العلاقات بين أعضائها، كما ينمي قدراتهم التي تسهل أمامهم مجابهة المشكلات التي تعترضهم وإيجاد حلول بناءة لها.

وهذا عكس الجماعات التي تكون عناصرها أو مكوناتها هشة غامضة وتكون بالتالي استجابة أعضائها غير معززة تضعف من قوة الجماعة وتهز بناءها لينتهي الأمر بها إلى الانهيار، فكم هي الجماعات والأمم التي ضعفت واندثرت، كعاد وثمود ولوط والروم...

ويرى في هذا المجال " كوزباي وزملاؤه Cozby etal " (عام ١٩٨٣) أن أهم مكونات الجماعة هي : القيم والمعايير الاجتماعية والقواعد والاتجاهات..، وهذه هي بالوقت نفسه من خصائص تنظيم الشخصية الإنسانية. فما المقصود بالقيم ؟.

ثانياً- تطور مفهوم القيم (Values) :

الحقيقة إن فكرة القيمة تبدو من أكثر الأفكار سيولة وأهمية ضمن الإطار الفكري، وتمثل محوراً أساسياً لاهتمام المشتغلين بالعلوم الاجتماعية بصفة عامة. ومع ذلك تبدو من أكثر المفاهيم تعقيداً لهذا اختلف علماء النفس في تحديد طبيعتها وفي توضيح معناها، وقد عكس هذا الخلاف ما كان قائماً من خلاف مماثل بين الفلاسفة وعلماء الدين وعلماء الاجتماع.

ففي الحضارة الإغريقية التي تعد بشكل خاص منطلق الفكر البشري في العالم الأوربي وفي حضارات الحوض الأبيض المتوسط، تعرف القيمة عن مثل أعلى إنساني يقوم على الاعتدال وضبط النفس وامتلاك زمامها. وقد حاول المفكرون تحديد هذا المثل في ضوء صلة الطبيعة بالعقل.

أما في العصور الوسطى الذي جعل خلالها الفكر الديني المسيحي المثل الأعلى متعالياً على النفس البشرية وهو الذي يمنح روح الإنسان حريته. فهكذا أصبحت معرفة نظام الطبيعة تخضع لإيمان بنظام خارق، نظام فوق الطبيعة، وأصبح الإنسان عضواً في مدينة سماوية يوحد قانون الحب فيها بين المخلوقات وخالقها. معنى ذلك أن القيم غدت تشرئب إلى منزلة القداسة.

وعندما ظهر العلم في العصر الحديث تغيرت نظرة الإنسان إلى الكون، ولم تعد الصلة بينهما صلة المنزلة التي كان يشغلها الإنسان في نظام طبيعي أو في نظام خارق فوق الطبيعي، وتبدل تحديد القيم من جو النظام الوجودي الذي كان في العصر القديم ومن جو النظام اللاهوتي الذي كان سائداً في العصر الوسيط إلى نظام جديد قوامه العلم الذي وضع الإنسان في حيال الواقع، الذي اتخذه موضعاً للمعرفة، وغدت بذلك القيم عبارة عن ممارسة المسيطرة على الواقع التي تتحقق فقط من خلال إعمال الفكر

وبالعمل الأخلاقي في مجال العمل. معنى ذلك أن الإنسان وجد في فكره القدرة الخارقة للطبيعة التي تملي على الطبيعة وعلى السلوك قواعد الفكر.

هكـــذا فقـــد أصـــبح الإنسان في الفكر المعاصر جزءاً من الطبيعة، وفي وسعه تقويمها، كما أن عليه رعايتها والمحافظة على الاتساق معها، على الرغم من عجزه عن خلقهـــا وإبداعها، أي أن الإنسان المعاصر لا يحدد منزلته في الطبيعة بغية الاتساق معها عـــلى الطـــراز القديم، وليس بهدف تجاوزها وازدرائها على طراز الفكر المسيحي، إنما ليسطر عليها ويتخذها ذريعة وأداة.

يفهـــم من هذا أن فكرة القيمة ضمن الإطار الفكري المعاصر أصبحت حاضرة في سلوك الإنسان، تحدد اتجاهاته وترسم مقوماته وتبدو في ثوب شيء مرغوب فيه أو هدف يراد نواله أو توازن يتم السعي لتحقيقه. لقد أصبحت شرطاً لكل وجود، على الـــرغم من أنها ليست نفسها وجوداً لدرجة أن الحس العام أو الضمير المشترك أصبح يعـــترف عفويـــاً بوجود قيم كلية يعتبرها مبادئ للفاعلية التي تلازم سلوك الإنسان، ويـــرجع إليها حين ينعت أي إنسان بنعت خير أو شر، أو حين يصف السلوك بصفة الطلاح أو الصلاح.

وبهذا فإن القيم تظهر باعتبارها بنيان السلوك الفعلي، وليست التنظيم الخارجي المسذي تفرضه سلطة العقل أو التقليد الاجتماعي أو النظام الديني...، إنها النظام الذي يـــلازم الوجـــود ويرتـــبط بالعمل الإنساني ارتباطاً وثيقاً، على الرغم من أن الموقف الفكـــري التقليدي يفصل القيمة عن الواقع ويراه أمراً معطى، في حين ينظر إلى القيمة باعتـــبارها الـــتقدير لهذا المعطى. وبهذا يشير " ريمون بولان Bolin " إلى أن القيمة ليســـت هي شيئاً واقعياً معطى، بل هي بالدرجة الأولى تخيل لا واقعي، أي أن المعرفة بموجب القيم كما يراها بولان تختلف عن المعرفة الموضوعية وينتهي إلى الاعتقاد بتباين القيم تبايناً أصيلاً عن الحقائق.

ثالثاً – تحديد مفهوم القيم :

إن كلاً من "جون ديوي Dewey " و " لي Lee " وغيرهما نتيجة محاولات عديـــدة بذلـــت، قد أكدوا على أن الأساس الميتافيزيقي للقيم قد تحول من اعتبارها ذات قـــيمة ذاتية إلى اعتبارها علاقات تقوم بين الإنسان والموضوعات التي يرى أن لها قـــيمة، وأن هذه العلاقات تتضمن نوعاً من الرأي في شيء أو شخص أو معنى، كما تتضمن شعوراً واتجاهاً نحوها وتفضيلاً لها. معنى ذلك أن القيم هي عبارة عن علاقات بين الإنسان والموضوعات التي يرى أن لها قيمة.

وفي الحقـــيقة فقـــد تباينـــت تعريفات علماء النفس للقيم، كما اختلفوا حول طبيعـــتها، ويمكن الوقوف على هذا الخلاف من خلال التعريفات التي أوردها " برتا فريدمان Berta B.Friedman " في كتابها « أسس قياس القيم Foundation of the Measuremet of Valucs » فقـــد اعتبرت بعض تلك التعريفات أن القيم هي عبارة عـــن مشاعر وبعضها الآخر نظرت إليها باعتبارها اتجاهات أو استعدادات، ومنها ما اعتبرها تهيؤاً أو أنشطة أو سلوكاً أو نهاية لسلوك ما أو تفضيلاً وتقويماً.

وعلى الرغم من هذا الخلاف في تصور القيم، إلا أنها تشير جميعها إلى أن القيم هـــي جـــزء من التنظيم الذي يسيطر على سلوك الإنسان وعلى حاجاته واهتماماته وأهدافه إضافة إلى أنها تعكس بصور مختلفة وبدرجات متباينة النظام الاجتماعي الذي يعيش ضمنه والتراث الثقافي الذي نشأ في أحضانه. ويؤكد في هذا المجال " ماكليلاند McClelland " عـــام (١٩٦١) أن القيم كالحاجات تتشكل بوساطة ظروف المجتمع المادية.

ومما تجـــدر الإشـــارة إليه في هذا المجال أن التصورات السائدة في تراث علم الاجتماع تؤكد على أن لكل ثقافة طابعها المميز وخصائصها الفريدة، ونسق من القيم

يحافظ على هويتها ويدّعم وجودها، وتتطور هذه الثقافة وتسير بصورتها الخاصة الإبداعية.

كما ترى هذه التصورات السائدة أن القيم الخاصة بكل ثقافة هي نتاج للواقع الاجتماعي الاقتصادي، وتعبر عن طبيعة علاقات الإنتاج السائدة في المجتمع، لهذا يمكن توقع شكل التغير في القيم وفي محتواها عن طريق دراسة علاقات الإنتاج.

ومع أهمية الجوانب الانفعالية والعاطفية للقيم التي يؤكد عليها علماء النفس، إلا أنه يصعب تجاهل الجانب العقلي الإدراكي لها، لا بل يؤكد البعض على هذا الجانب باعتباره أساسياً، كما فعل "شنيدر Schneider" في كتابه سيكولوجية المراهقة « Psychology of Adolescence » عندما نظر إلى القيمة واعتبرها دافعاً عقلياً تعود إلى عامل عقلي معرفي ومستمر نسبياً. لكن على الرغم من ذلك فإن دراسة القيم وكيفية نشأتها وتطورها ترجح أهمية العوامل الانفعالية فيها على العوامل العقلية. وهذا ما يؤكد عليه علماء النفس لكن بدرجات متفاوتة.

ويعد أنصار مدرسة التحليل النفسي من أشد علماء النفس تأكيداً على جوانب القيم الانفعالية، حتى بعضهم أمثال "سومرز Summers" و" فلوجل Flugel". يربطون هذا الجانب « بالأنا العليا » ويشابهونها بالمستويات الأخلاقية. في حين يربطها بعضهم الآخر أمثال "فروم Fromm" و"جينزبرج Ginsburg" على اعتبار أنها عوامل شعورية موجّهة للسلوك ومؤثرة في التكيف رغم أن هناك العديد من خبرات الطفولة تؤثر في نشأتها ويكتسبها الأطفال في مرحلة مبكرة من طفولتهم خلال عملية تقمص (ترحيد) شخصية الكبار لاسيما الوالدين.

كذلك هناك بعض علماء النفس أمثال "وودروف Woodruff" و "دي فيست Divesta" النظر إلى القيم باعتبارها ظروفاً عامة تتعلق بالحياة ويشعر الإنسان بأهميتها في كيانه ووجوده.

أمثال "مورفي ونيوكمب Murphy and New Comb" فقد نظرا إليها على أنها الاحتفاظ باستعدادات أو التهيؤ للقيام بعمل يبغي تحقيق غاية معينة ويؤكدان على أن المهم في ذلك هي حالة التهيؤ. ويؤكد في هذا المجال " تولمان Tolman " على أن القيم هي استعداد إيجابي نحو نوع من الأشياء.

هكذا يبدو بوضوح من تلك المواقف مدى التعقيد في طبيعة القيم، ومع ذلك فقد استخلص " عطية محمود هنا " من التعريفات السابقة تعريف يجمع بين الجوانب التي أشارت وأكدت عليها، ويرى هذا التعريف أن القيم عبارة عن تنظيمات معقدة لأحكام عقلية و انفعالية معممة نحو الأشخاص أو الأشياء أو المعاني سواء أكان التفضيل الحاصل نتيجة هذه الأحكام المتفاوتة صريحاً أم ضمنياً، وهذه الأحكام يمكن تصورها على أساس أنها مدى يبدأ بالتقبل ويمر بالتوقف وينتهي بالرفض.

رابعاً- خصائص القيم :

في الحقيقة، كان اهتمام الفلاسفة بالقيم واضحاً وانصب اهتمامهم على علاقة القيم بالأخلاق، وعلى ماهية القيم وعلى مدى علاقتها بالإنسان الذي يقوم بعملية التقويم وبالموضوعات موضع التقويم. فتضاربت الآراء حول ذلك وتعددت بتعدد المذاهب الفلسفية، وكان لهذه المواقف تأثيراتها في آراء علماء النفس، مع أن عدداً قليلاً منهم تعرض لهذا الموضوع.

لقد ربط علماء النفس القيم بالمقوِّم والمقوَّم معاً و لم يهتموا إلا لماماً بالقيم باعتبارها دوافع للسلوك بالرغم من الأدلة المتوافرة التي تشير إلى أن أي شخص لا يمكن أن يقبل على نشاط ما إلا مرغماً عندما لا يتفق مع قيمه التي تكونت لديه، كما لا يمكن أن يتكيف في أي مجال بشكل سليم ما لم يكن هناك اتفاق بين قيمه والقيم المتطلبة في هذا المجال.

لكن على الرغم من علاقة القيم بدوافع السلوك كالاتجاهات والميول...، إلا أنها تتميز عن غيرها من تلك الدوافع، فكل منها يصف مظهراً مختلفاً من مظاهر استعدادات الفرد للسلوك بشكل أو بآخر، ومع ذلك فهي جميعها متعلمة ومكتسبة ضمن الإطار الثقافي وبواسطة التنشئة الاجتماعية التي تُعد الفرد ليعيش ضمن مجتمع معين.

لكن بالمقابل فإن استمرار الثقافة يتوقف على تمسك أعضائها باتجاهات وأخلاقيات معينة، فهي تشكل التوقعات التي تجعل من عملية تفاعل الأعضاء بعضهم مع بعض عملية سهلة، لأن القيم كالاتجاهات...، هي التمثيل النفسي داخل الفرد لآثار المجتمع والثقافة، أو هي الآثار النفسية للثقافة.

على أية حال، إن الكثيرين من علماء النفس يؤكدون على أن جميع الظواهر النفسية الاجتماعية سواء أكانت بسيطة أم معقدة، فهي تخضع في أساسها لمحددات السلوك الإنساني الذي يتوجه وتسيطر عليه الاتجاهات النفسية إضافة إلى القيم التي تؤثر بشكل فعال في هذا السلوك حتى إنها قد تعتبر من أهم الديناميات الموجهة للسلوك الإنساني. فالإنسان ينطلق منها في تقديره للمواقف الاجتماعية وفي مواقف المفاضلة والاختيار، وهي التي تحتّم عليه الاختيار بقدر ما تسمح به قدراته وإمكاناته. وهذا هو الذي يدفعه ليتصرف بصورة محددة في مواقف الحياة اليومية.

وعلى هذا الأساس فإن القيم تمثل ركناً أساسياً في تكوين العلاقات الاجتماعية، فهي التي تنتج السلوك الذي يؤدي بدوره إلى تكوين شبكة العلاقات الاجتماعية التي بدورها تؤثر في تكوين القيم وفي تطويرها.

يفهم مما سبق أن القيم ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوك لأنها تكمن وراءه فعندما يعترف مثلاً شخص ما بما فعله، مع أنه يشعر بالألم نتيجة هذا الاعتراف، فهذا إنما يدل على قوة قيمة « الصدق »، هذا السلوك الذي يؤكد قوة القيمة هو بالوقت

نفسه جزء من التفاعل بين الأشخاص الذي يشكل بدوره شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة.

وتحدد هذه العلاقات بطبيعتها وتكوينها مواقف الاختيار والمفاضلة التي تنشأ ضمنها القيم، كما تحدد أيضاً وسائل التنشئة الاجتماعية وعملياتها التي بوسطتها تنتقل القيم من جيل إلى جيل ليتفاعل معها بدوره، كذلك تنتقل من بيئة إلى أخرى

وتأتي القيمة في النهاية لتعبر عن تنظيم خاص للخبرة التي توجه السلوك وتحدده. وبتعبير آخر تمثل مثيرات اجتماعية تثير السلوك لكنها ليست السلوك، وتنشأ عن طريق المفاضلة وتنتقل بالتنشئة الاجتماعية إنها تمثل هدفاً مشتركاً لمجموعة من الاتجاهات كما أشار إلى ذلك " نيوكمب New Comb " عام (١٩٥٥). فرفاهية الطفل باعتبارها قيمة تنتظم حولها اتجاهات الأم نحو موضوعات متعددة: كالقوانين الخاصة برعاية الطفولة، وتنظيم الأسرة ،وتشغيل الأطفال، وحقوق الأطفال... إلخ. فالقيم بهذا المعنى هي في واقع الأمر مجموعة من الاتجاهات التي نشأت في مواقف اجتماعية متميزة بشدة الاختيار والمفاضلة، وتستخدم في إصدار الأحكام عند تفاعل الأشخاص مع عناصر بيئتهم الخارجية، فتحدد سلوكهم المرتبط بموضوع القيمة. أي أن القيم تعمل كإطار مرجعي مشترك في مواقف متعددة.

خلاصة القول: إننا نعيش القيم يومياً ونلتزم بها في سلوكنا وهي كما عرّفها "فؤاد أبو حطب " عام (١٩٧٩) مجموعة الأحكام التي يصدرها الشخص على بيئته الإنسانية والاجتماعية والمادية. وهذه الأحكام في بعض جوانبها نتيجة تقويم الشخص وتقديره، مع أنها في جوهرها نتاج اجتماعي استوعبه الأشخاص وتقبلوه وأصبحت جزءاً من شخصياتهم.

ومع أن مفهوم القيم له ما يميزه عن دوافع السلوك الأخرى كالاتجاهات والدوافع والمعايير. إلا أنه يختلط ويتشابك معها، مما يقتضي التفرقة بينها. فما علاقة القيم بكل من الاتجاهات والمعايير ؟...

١ – القيم والاتجاهات :

في الواقع إن كلاً منا يتخذ من القيم والاتجاهات أحكاماً يصدرها على أحداث حياته اليومية وهذا تتشابه القيم والاتجاهات. فالاتجاه الذي هو حالة الاستعداد الموجهة للسلوك المدفوع نحو عدد من الموضوعات والمواقف المرتبطة بهذه الحالة يجعل صاحبه مستعداً للتعامل مع الموضوعات التي ترتبط باتجاهه وتجنب موضوعات أخرى، لكن اتجاهات الشخص الواحد لا توجد عادة منعزلة بعضها عن بعض، إنما تتجمع معاً على شكل تكستلات أو بنية متناسقة تسمى « أنسقة » أو « أنظمة القيم Valuc Systems » وهي كالاتجاهات دوافع مهيئة للسلوك. معنى ذلك أن القيم عبارة عن انتظام عدد من أنماط الاتجاهات حول أهداف معممة جداً تتسم بالشمول، فيتسع نتيجتها مدى السلوك المدفوع. فالطفل مثلاً يعبر عن رغبته في وجوده مع الآخرين بطرائق مختلفة، فقد يلجأ إلى البكاء طلباً لأمه أو قد يطلب الشخص باسمه، أو ينتظر عودته، وقد يسعى كذلك للتواصل مع غيره من الأطفال... إلخ، وعندما يتقدم بالعمر يسعى للاجتماع بالآخرين والتزاور معهم.، معنى ذلك يتكون لديه اتجاه معمم جداً يؤثر في سلوكه في مواقف متنوعة.

ومع استمرار الاتجاهات المعممة مدة طويلة من الزمن فإن هذه الاتجاهات تتكامل في أنماط عريضة محدودة العدد. لهذا قد يوجه شخص ما قدراً كبيراً من سلوكه نحو معتقدات دينية أو نحو النجاح المهني....الخ.

يفهم من هذا أن اتجاهات كل منا نحو الموضوعات المتعددة تنتظم حول «القيمة ». فالطفل بوصفه قيمة من قيم الأم فإن اتجاهاتها نحو موضوعات متعددة (استخدام

المـــال، تعقيم الحليب، دور الحضانة، المدارس...) تنتظم حول طفلها باعتباره قيمة مركـــزية لهـــا. و«النظافة» باعتبارها قيمة مركزية تنتظم حولها موضوعات متعددة كالاســـتحمام والغســـل والصـــابون والمـــاء... بهذا المعنى فإن القيم أكثر شمولاً من الاتجاهات لأن اتجاهات متعددة تنتظم حول قيم معنية.

مـــن هـــنا يمكن تصور مدى تعقد القيم ومدى صعوبة دراستها، ولاسيما أن تنظـــيم الاتجاهـــات يختلف باختلاف الأشخاص، فلا وجود لشخصين لهما التنظيم نفســـه. وقـــد أشارت دراسة كل من " ألبورت و فرنون Allport,Vernon " عام ١٩٥١، إلى اخـــتلاف القيم التي يستجيب في ضوئها الأشخاص، فبعضهم يستجيب في ضـــوء قيمة دينية مركزية لمدى متنوع من المواقف، وبعضهم الآخر في ضوء قيمة اقتصـــادية (الاهتمام بما هو نافع مادياً)، وغيرهم في ضوء قيمة سياسية (الرفع من شأن المركـــز الاجـــتماعي والسلطة)، وآخرون في ضوء قيمة اجتماعية (الاهتمام بما يفيد الآخرين وينفعهم) أو قيمة نظرية (الاهتمام بالمعرفة و الحقيقة) أو قيمة جمالية (الاهتمام بالشكل والتناسق)...

ومـــع أن تنظيم الاتجاهات يكون فريداً لدرجة ما لدى الشخص الواحد، إلا أن أعضاء أي جماعة أو أي مجتمع يشتركون معاً في تنظيم قيمهم إلى حد كبير، أي يوجد داخـــل كل مجتمع نظم مشتركة للقيم تختلف باختلاف المجتمعات، وباختلاف الفئات الاجتماعية وتتدرج فيما بينها تدرجاً هرمياً بمعنى أن بعض القيم تسيطر على غيرها.

خلاصـــة القـــول : إن القـــيم مع أنها مجموعة من الاتجاهات تستخدم لإصدار أحكـــام معيـــنة عند التفاعل مع عناصر البيئة الخارجية، إلا أن لكل منهما خصائصه المميـــزة. فالاتجاهات كالدوافع تمثل متغيرات تتدخل في تكوين الاستجابة نفسها، في حـــين تمـــثل القيم محدداً خارجياً يعرفه كل شخص ويحدد سلوكه في ضوئه. أي أن القـــيمة هي ظاهرة اجتماعية خارج الشخص، أو هي مجرد اتفاق اجتماعي يفترض أن

يـــتم الســـلوك بشكل معين نحو موضوع القيمة. وهذا الاتفاق بالتأكيد ليس هو من مكونـــات السلوك أو من خصائصه كما أنه ليس بالدافع بل يسهم في تشكيل السلوك وفي دوافعـــه واتجاهاته. وهنا لابد من التأكيد مرة أخرى على أن القيم ليست سلوكاً، إنما هي مجرد رابطة بين البناء الاجتماعي والشخصية.

يضاف إلى هذا أن القيم وثيقة الصلة بالثقافة وهي تعمل باعتبارها إطاراً مرجعياً مشـــتركاً في مواقف متعددة وهذا الإطار هو الذي أطلق عليه بعض الباحثين « الإطار المرجعي السائد » لأن تأثيره أبرز من تأثير غيره.

وعـــلى هذا الأساس لا ينظر إلى القيم على أنها تعبر عن حاجات شخصية، بل أيضـــاً عن حاجات واتجاهات المجتمعات. وهذا هو السبب الذي جعل من عملية تغيير القيم لتكون أبطأ من تغير الاتجاهات وهذا فهي أقرب إلى دوافع السلوك الثابتة نسبياً، وتعمـــل بوصـــفها موجهات في الثقافة وداعمة لها، ولاسيما أن جميع الأعضاء الذين تجمعهم ثقافة واحدة يشتركون في قيمها رغم اختلافهم في مدى تمسكهم بها. لا شك في أن هذا يجعل القيم أكثر ثباتاً واستمراراً من الاتجاهات.

اســـتناداً إلى ما سبق يمكن القول إن لدى كل منا عدداً من الاتجاهات يفوق ما لديـــه من القيم، وهذا ما أكده " روكيتش Rokeach " عام ١٩٦٨ عندما أشار إن لـدى الشخص الواحد آلاف الاتجاهات لكن ليس لديه سوى عشرات القيم. وهذه القـــيم تتسلســـل فيما بينها بموجب تنظيم هرمي تبعاً لأهميتها لدى كل شخص، فقد تكون الحقيقة أو الحرية أو غيرها في قمة نسق القيم لدى شخص ما في حين قد يكون الاقتصـــاد والـــنظام والنظافة في أسفل الهرم وقد يكون الوضع معكوساً لدى شخص آخـــر. ومـــن ثم يحـــاول كل منهم تحقيق قيمه جميعها بحسب أولويتها لكنه عندما لا يتمكن من ذلك يُخضع بعضها للبعض الآخر وفقاً لترتيب خاص به.

ومـــا تجدر ملاحظته في هذا المجال أن الشخص الواحد قد يكون لديه عدد من أنســـقة القـــيم، وقـــد يتعارض بعضها مع بعض، وخير مثال على هذا التعارض ما

يلاحظ خلال الحياة اليومية من أن بعض الرجال الذين ينادون بالديمقراطية والحرية والمساواة، ويناضلون في سبيل ذلك، يتعاملون بالوقت نفسه بأساليب مختلفة تماماً مع زوجاتهم و أخواتهم أو بناتهم وهذه الأساليب هي أقرب إلى السيطرة والتسلط والجمود.

وقد يبدو التعارض أيضاً بين اتجاهات قيمة واحدة لدى الشخص نفسه، فالقيمة المعرفية مثلاً التي تبدو لدى شخص ما بالحاجة إلى التحصيل قد تجعله يؤمن بحقه في رفع مستواه عن طريق منافسة غيره، وتدفعه كذلك للتعاون مع الآخرين.

كذلك فإن اتجاهاً معيناً قد ينبعث لدى شخص ما من قيم تختلف تماماً عن القيم التي ينبعث عنها الاتجاه نفسه لدى شخص آخر، كأن يرى أحدهم ضرورة مساعدة الآخرين لأن في هذا التزاماً اجتماعياً، في حين يرى شخص آخر ضرورة مساعدتهم عن شعور بالتعالي و السلطة والسيادة، علماً بأن نوعية مساعدة كل منهما تختلف حتماً عن نوعية مساعدة الآخر.

لقد أجريت دراسات متعددة الهدف منها توضيح العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك، من هذه الدراسات ما قام به " روكيتش Rokeach " عام (١٩٦٨) عن « القيم الوسيلية والقيم الغائية » من أجل توضيح العلاقة بينهما وأوجه الشبه والاختلاف. قُدِّم في هذه التجربة لعدد من المبحوثين قائمتان تضم كل منها ثماني عشرة قيمة وقد رتبت ترتيباً أبجدياً، احتوت القائمة الأولى القيم الوسيلية (سعة الأفق، النظافة، العفو والمسؤولية)، والقائمة الثانية القيم الغائية (الحياة الرغدة والمساواة والحرية.. إلخ) وهي القيم التي يسعى الأشخاص الوصول إليها. ثم طلب من كل مبحوث ترتيب القيم في كل من القائمتين بموجب أهميتها إليه.

أسفرت النتائج المتتالية أن عدد القيم التي انتهت إليها كل قائمة قد بلغ اثنتي عشرة قيمة، وأن ترتيبها قد تمتع بدرجة عالية من الثبات لمدة طويلة.

كمـــا تبين وجود علاقة بين سلوك المبحوثين من أصحاب الاتجاهات الإيجابية (التعاطف مع المظاهرات) نحو المظاهرات التي تطالب بالحقوق المدنية، والذين شاركوا في تلـــك المظاهرات وضعوا قيمة الحرية في المرتبة الأولى والمساواة في المرتبة الثالثة عند ترتيب القيم الغائية. أما المبحوثون من أصحاب الاتجاهات السلبية نحو المظاهرات، فقد رتبوا الحرية في المرتبة الثانية والمساواة في المرتبة الحادية عشرة.

يفهم من هذه النتائج أن القيم مع أنها تشكل النواة التي تتجمع حولها الاتجاهات فهي توجه السلوك شأنها في ذلك شأن الاتجاهات إنهما حالات دافعية، تحددان ما هو متوقع وما هو مرغوب على الرغم من وجود اختلافات بينهما.

٢ – القيم والمعايير :

في واقـــع الأمـــر إننـــا نعـــيش القيم ونلتزم بها في سلوكنا وفي علاقاتنا داخل الجماعـــات الـــتي ننتمي إليها. إنها مجموعة الأحكام التي نصدرها على بيئتنا الإنسانية والاجتماعية والمادية. هذه الأحكام مع أنها في بعض جوانبها نتيجة تقديرنا وتقويمنا لها إلا أنهـــا في جوهـــرها نـــتاج اجتماعي، استوعبناه وتقبلناه ونستخدمه بصفة محكات أومعـــايير يمكن أن تتحدد إجرائياً في صورة استجابات قبول أو رفض نحو الموضوعات المختلفة. فاحترام الوالدين مثلاً ليس سلوكاً إنما هو مثير للسلوك ومحدد له، وهو عبارة عـــن مجموعة من المعلومات المتفق عليها اجتماعياً وتكتسب خلال عملية التنشئة. إنها شائعة ومتعارف عليها لدى الأغلبية، وتؤدي إلى انصياع الآراء لها أو بحاراتها، كما أنها ليست رأياً لأن الرأي عبارة عن سلوك لفظي نتيجة معرفة معلومات حول القيمة، كما أن الرأي ليس قيمة.

يفهـــم مـــن هـــذا أن القيمة عبارة عن اتفاق اجتماعي وهي بهذا كأي معيار اجتماعي، أو أي مثير خارجي تم حوله اتفاق اجتماعي لتحديد السلوك المرتبط به.

ومـــع ذلك فإن القيمة أكثر عمومية من المعايير من حيث انتشارها كمعلومات شـــائعة، وهي تحدد السلوك العام المرتبط بموضوعها، لكنها لا تختص بالسلوك النوعي كالمعـــيار الذي يختص بالسلوك النوعي إضافة إلى أنه عبارة عن إجراءات معينة تحدد شـــكل السلوك الصادر عن أعضاء جماعة ما، من أجل تحقيق قيمة معينة أو هدف ما لهـــذا قـــد يختلف أعضاء الجماعة في المعايير التي تحقق قيمهم، فيفصل بعضهم مثلاً أن تـــتوافر في ســـلوكهم جميع المعايير التي تؤكد تمسكهم بقيمة ما، في حين يفضل بعضهم الآخر معظم المعايير، أما آخرون فيفضلون جزءاً قليلاً منها.

وتـــتحدد كمـــية المعـــايير التي يجب توافرها في السلوك في ضوء سيادة القيمة وأهـــداف الجماعـــة وشخصية أعضاء الجماعة. أي أن القيمة عامة وتشمل عدداً من المعـــايير وهي غاية في ذاتها، أما المعيار فهو وسيلة وخاص بسلوك معين. فقيمة احترام الوالدين عامة، لكن كيفية تنفيذ هذا الاحترام وما هي إجراءاته فهذا ما يتحدد بالمعايير وهـــي خاصـــة بكل فئة اجتماعية وبكل عضو من أعضائها. فهناك مثلاً من يكتفي بـــالإعلان عـــن ذلـــك، ويلتزم آخر بعدم التدخين أمامهما، أو يلتزم بالوقوف عند حضـــورهما.. إلخ. فالمعايير متنوعة وتختلف باختلاف الجماعات في المجتمع الواحد، أما القيمة فهي عامة، فالجميع مثلاً مقتنع بضرورة احترام الوالدين إلا أن كل جماعة أو فئة اجتماعـــية تضع لنفسها معايير خاصة بها، وتلزم أعضاءها بها كلها أو ببعضها بموجب ما تراه الجماعة كافياً للالتزام بالقيمة وعدم الانحراف عنها.

هكـــذا فإن القيمة أكثر عمومية من المعايير وأكثر ثباتاً منها، لهذا فإن المجتمعات كافـــة وخلال مراحل التاريخ تتحدث عن قيم الحق والخير والجمال...، لكنها تختلف فـــيما بيـــنها في المعايير التي تحقق بوساطتها هذه القيم، كما تختلف باختلاف مراحل تطورهـــا وباختلاف الأجيال. مما يعني أن القيم تتعالى عن الواقع الاجتماعي ولا تتغير بتغيره، أما المعايير فهي تمثل « الواقع الاجتماعي Social Reality ».

هـــذا التصـــور لمفهومي «القيم» و«المعايير» قريب نوعاً ما من التصور الذي حاول تأكيده بعض علماء الاجتماع عندما وجدوا في القيم التصورات لما هو مرغوب فـيه عـــلى مستوى أكثر عمومية، في حين وجدوا في المعايير التصورات حول الشيء نفســـه على مستوى الخصوصية، وهو مستوى الفعل والسلوك الذي يرتبط بالانتظام والقواعـــد، بـــل ربما بالقوانين، إلى حد ما التي تتجسد في مسائل ما ينبغي. أما القيم فتنطوي على تساؤلات حول الخير والشر، والمرغوب فيه والمرغوب عنه...

ومـــع ذلـــك فإن التصور الذي ساد تراث علم الاجتماع كان أكثر ميلاً لربط المفهومـــين معاً واستخدامهما للدلالة على التصورات الثقافية المشتركة لما هو مرغوب فيه.

وهـــناك فـــريق ثالث من علماء الاجتماع، مع أنه يرى تشابك مفهومي القيم والمعايير على المستوى الواقعي، فإنه يفرق بين المفهومين على المستوى النظري، ويرى أن القـــيم تشير إلى الأساليب المفضلة (التفضيلات الإنسانية) لتوجيه الناس نحو غايات محدودة للخبرة الإنسانية (أي مهمتها توجيه الفعل الاجتماعي). أما المعايير فيراها هذا الفـــريق عبارة عن قواعد للسلوك (واجبات والتزامات) في مواقف معينة (تتولى ضبط السلوك).

كذلك يرى هذا الفريق أن المفهومين يخضعان للتغير وقد يوجدان في سياق ديني أو ثقافي أو سياسي أو اقتصادي..

إن هـــذه الرؤية التي ترى أن المعايير عبارة عن قواعد للسلوك تختلف عن رؤية عـــلماء النفس الذين يفرقون بين هذين المفهومين فيرون أن « القواعد Rules » على الـــرغم من أنها كالمعايير تنظم السلوك النوعي إلا أنها قواعد رسمية متفق عليها. فلعبة كرة القدم مثلاً لها قواعد رسمية كضربات الجزاء والضربة الحرة والتسلل.. إلخ. وهذه القواعـــد يخضع لها كل من يريد الانضمام إلى فريق كرة القدم ومن يخالفها يطرد من

الفـــريق. وجمـــيع اللوائح والقوانين هي قواعد اجتماعية، وكلما كانت هذه القواعد معـــبرة عن معايير الجماعة أدى ذلك إلى تدعيمها وزيادة كفاءتها وقدرتها على تنظيم سلوك الجماعة وتقبل الأعضاء لها.

وبالمقـــابل، فإن معايير الجماعة عندما تكون ملائمة لواقع الجماعة وقادرة على تنظـــيم ســـلوك أعضـــائها فـــإن هذا يزيد من تماسك الجماعة ومن قدرتها على حل مشكلاتها كما يجعلها أقل حاجة للقواعد والقوانين.

إن ازدياد القواعد واختزال المعايير إلى مجموعة من القواعد المفروضة من الخارج يضـــعف من قدرة الجماعة على حل مشكلاتها ويحيل أعضاءها إلى خشب متحركة، ويسهّل انتشار الأســـاليب البيروقراطيـــة. وهذا ما أكد عليه كل من "بتش وجوردن Bitsh and Gordoin " عـــام (١٩٧٨) عندما أشارا إلى أن لجوء بعض المؤسسات الحكومية والخاصة لوضع قواعد وتنظيمات مفروضة تختزل معايير هذه الجماعات، فإن هذا من شأنه أن يجعل العمل اليومي في هذه المؤسسات شبه مستحيل، كما يسهم في سيطرة البيروقراطية، ويحيل العمال إلى تروس متحركة.

أمـــا في الحالـــة الـــتي لا تتلاءم فيها القواعد مع المعايير أو مع القيم فإن أعضاء الجماعـــة يواجهون عندئذٍ صراعاً بين الانصياع لقواعد تفرض عليهم وبين التلاؤم مع قيم اجتماعية مخالفة للقواعد وتفرض عليهم من الداخل « كالتزام أخلاقي »، ولاسيما أن الجماعات تصبغ قيمها عادة بصبغة دينية أو أخلاقية لتزيد من التزام أعضائها بمعايير هـــذه القيم. وتكون النتيجة في مثل هذه الحالة إما انتصار الالتزام الأخلاقي أو اشتداد الصراع أو ظهور أنماط سلوكية منحرفة أو قواعد تخالف قيم الجماعة الجوهرية. وتبرز هنا أهمية القيم وضرورتها لتنظيم تكامل الجماعة والحفاظ على تماسكها.

خامساً- تأثير القيم :

أشير فيما سبق إلى أن أعضاء كل جماعة وكل مجتمع يشتركون معاً في مجموعة من القيم التي تنظم سلوكهم الاجتماعي ويطلق عليها « نظام القيم Values System ».

هـذا النظام يختلف من جماعة لأخرى ومن مجتمع لآخر، لكن مع هذا فهي تشترك معاً في بعض نواحيه.

يفهم من هذا أن كيفية تأثير القيم في أعضاء الجماعات والمجتمعات يتحدد بنظام القيم السائد في تلك الجماعات، وبشكل عام فإن القيم تؤثر بشكل واضح في جوانب منها ما يأتي :

١- تأثير القيم في السلوك :

من الملاحظة أن سلوك أعضاء أي جماعة يتحدد بنوع القيم السائدة في هذه الجماعة، فإذا أراد مثلاً أحد أعضاء جماعة ما تسود فيها القيمة الاقتصادية البحث عن عمل فإنه يتجه نحو الأعمال التي توفر له أكبر دخل مادي، وإذا أراد الزواج فإنه يسأل عن المركز المادي لمن يبحث عنها، وربما قد لا يلتفت إلى الجمال أو الثقافة.. كذلك يبحث من خلال صداقات عمن يستفيد من صداقاتهم وهكذا.. حتى إنه يقوّم كل شيء في ضوء القيمة الاقتصادية السائدة في جماعته.

وعلى هذا الأساس فإن القيم تعد من أهم المفاتيح التي يعتمد عليها في تفسير سلوك الآخرين، وهي التي تعطي استجاباتهم دلالة ومعنى معين. لهذا فإن السائح الأجنبي عندما يُطلب منه خلع حذائه عند دخوله إلى أحد المساجد فإنه إذا لم يفهم دلالة هذا السلوك لدى المسلمين في ضوء قيمهم الدينية فقد يفسره بالهمجية والبدائية، كما سيتأثر في مدى تقبله للجماعة التي صدر عنها السلوك. ومن هنا فإن الاتجاهات الرافضة لانتفاضة الأقصى إنما تشير إلى عدم قدرة أصحاب هذه الاتجاهات على فهم

معـــاني ودلالات هـــذه الانتفاضة في ضوء القيم الدينية الإسلامية، وعدم قدرتهم على إعطائها المدلولات الحقيقية التي تكمن وراءها.

فالقـــيم بهـــذا المعـــنى هي قوى دافعة للسلوك أو مثيرات له، فعندما يقف مثلاً الشـــاب عند دخول أحد الكبار بالسن، معنى هذا أن قيمة احترام كبار السن هي التي أثارت ودفعت سلوكه بهذا الاتجاه للحصول على تقبل الآخرين وحبهم له، وقد تحقق ذلـــك بوســـاطة المعايير السلوكية (الوقوف) في ضوء هذه القيمة. معنى ذلك أن قيمة احـــترام كـــبار الســـن كأي قيمة أخرى هي قوى دافعة للسلوك وهدفاً بالوقت نفسه ترضـــي هذا الدافع. وهكذا بالنسبة لقيمة الصدق وغيرها من القيم الأخرى وهذا هو الذي يجعل للقيم تميزاً خاصاً في مجال الدافعية.

يضـــاف إلى ذلـــك أن للقيم تأثيراً واضحاً في الإدراك، والكل يلاحظ في هذا المجال أن الأشخاص الذين تسود لديهم القيم الدينية يدركون الألفاظ الدينية ويتعرفون علـــيها بسهولة وسرعة أكثر من غيرها من الألفاظ وينسحب هذا على القيم جميعها، أي أن كـــل مـــا يتعلق بالقيمة السائدة لدى الأشخاص هو الذي يدرك بسهولة وهو الذي يسعون إليه ويهتدون به في سلوكهم.

ولاشـــكّ في أنّ فـــإن للقيم تأثيرها الفعّال في ميدان الدراسة والعمل وتعد من العوامـــل المهمة في اختيار نوع الدراسة والمهنة وفي التكيف معهما. فالطالب يصعب عليه النجاح في دراسته والمتابعة فيها ما لم تتفق مع قيمه التي يؤمن بها، كما أن تكيف العامل مع عمله لن يتحقق إلا إذا كانت قيمه متفقة مع القيم التي يتطلبها هذا العمل. وبشـــكل عام يصعب أن ينجح الإنسان في عمل أو أن يتكيف معه إذا لم يحافظ هذا العمل على قيمة الإنسان ويحقق له كرامته.

وبالمقـــابل قلما ينجح أي مشروع ينظر إلى الإنسان باعتباره وسيلة لغاية وليس غاية في حد ذاته.

يفهـــم مـــن هذا أن التوجيه التربوي والمهني يفترض أن يراعي قيم المستهدفين بالتوجـــيه، فالشخص الذي يختار المهنة اختياراً حراً بمحض إرادته، إنما يختار المهنة التي تمكنه من تحقيق قيمه، وهذا يفترض توافر فرص العمل التي تمكّن من الاختيار.

أمـــا فـــيما يـــتعلق بالنجاح المدرسي فقد لاحظ " بنتنر Pintner " أن القيمة الاجتماعـــية هـــي التي ترتبط فقط بالنجاح المدرسي وقد وصلت معامل الارتباط إلى حـــوالي (٤٦%) في حـــين لم يجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين القيم الأخرى والدرجات المدرسية.

أمـــا " شيفر Schaefer " فقد وجد أن أعلى نسبة ارتباط هي بين الدراسات الأدبـــية والقـــيم الجمالية ووصلت إلى نحو (٥٨%) تلتها الارتباطات بين الدراسات الأدبـــية والقيم الاقتصادية التي وصلت إلى (٤٧%)، وهي النسبة نفسها التي وصلتها الارتـــباطات بين الدراسات الفنية والقيم الجمالية، وكانت أدنى نسبة من الارتباطات هي بين الدراسات الفنية والقيم الاقتصاديـــة والتي وصلت إلى (٢٨%).

يســـتنتج من هذا أن معرفة القيم تفيد في توجيه الطلبة نحو الدراسات التي تتفق وقـــيمهم رغم وجود احتمال لتفاوت معامل الارتباط بين اختبارات القيم والدراسات المختلفة.

وفـــيما يتعلق بالتوجيه المهني فقد تباينت الارتباطات واختلفت باختلاف القيم والمهـــن وباختلاف مستوياتها. فقد لاحظ " سنترز Centers " اختلاف قيم العاملين باخـــتلاف المهن والأعمال التي يعملون بها، فاختلفت قيم العمال عن قيم العاملين في المهن العليا وعن قيم العاملين في الأعمال الكتابية، وتبيّن أن العمال أكثر ميلاً نحو المهن الـــتي تتيح لهم الأمن في حين يميل الآخرون إلى المهن التي تتيح لهم التعبير عن أنفسهم، كمـــا تبين وجود توافق بين القيم التي تسيطر عليهم في حياتهم بوجه عام وبين ميولهم نحـــو تلك المهن. ويوضح الجدول رقم (٣) الفروق بين القيم التي أشارت إليها نتائج "سنترز" والتي ربطها بمزاولة المهن المختلفة.

القيم / العدد	النسب المئوية للاختيار الأول		النسب المئوية للاختيارات الثلاثة	
	رجال الأعمال والأعمال الكتابية ٤٢٤	العمال ٤٠٣	رجال الأعمال والأعمال الكتابية ٣٧٥	العمال ٣٥٧
التعبير عن الذات	٣٠,٩	١٦,٦	٥٨,٤	٤٥,١
الاستقلال	١٦,٥	٢١,٦	٥١,٧	٥٣,٨
الأمن	٧,١	٢١,٨	٢٦,٩	٥٤,٣
الخدمة الاجتماعية	١٠,٦	١٠,٦	٤٣,٢	٤٤,٥
الكسب المادي	٥,٨	٥,٥	٢١,١	٢٢,٧
الزعامة	٦,٤	٤,٠	١٤,٩	٧,٨
السيطرة	٢,٦	٤,٥	٧,٧	٩,٠
الشهرة	١,٧	١,١	١٠,٠	١٠,١

جدول رقم (٣) يبين القيم السائدة لدى العاملين في المهن المختلفة.

٢ – تأثير القيم في خصائص الجماعة :

تبين مما سبق أن القيم خصائص اجتماعية وهي بمنزلة ضوابط عليا تتعالى على السلوك النوعي، وثابتة نسبياً وتشكل القيم العليا منها قواسم مشتركة بين جميع المجتمعات البشرية خلال الأزمنة المتتالية كالحق والخير والصدق والعدل... والقيم عبارة عن معانٍ مجردة لا يمكن مشاهدتها إنما تشاهد الاستجابات التي تتشكل بموجبها، وبهذا تختلف عن المعايير التي تتباين بتباين المجتمعات والجماعات مكاناً وزماناً، لهذا تعد القيم رموزاً لتشكيل السلوك... فالقيمة تظل ثابتة لكن تتباين المعايير الخاصة بها داخل المدى الذي تستغرقه القيمة. فالصدق يبقى قيمة ثابتة لكن معايير السلوك الصادق هي التي تختلف من مجتمع لآخر على الرغم من أن هذا الاختلاف لا يخرج عن مدى معين وإلا أصبح منتمياً إلى قيمة أخرى.

أما الحالة التي تتغير القيم فيها أو تتبدل فإن هذا سيعدل حتماً من السلوك والمعايير الخاصة بالقيمة موضع التغيير. فقيمة « الكرامة » مثلاً عندما كانت هي

السائدة وتأتي في أعلى السلم الهرمي لتنظيم القيم في مجتمعنا كانت جميع أنماط السلوك وأشكاله تتحدد في ضوئها سواء في الأسرة وفي تكوينها أم في التعليم والاستهلاك إلى معـــايير الأمانة والشرف.. لكنها أدت إلى تغييرات مهمة في تلك المجالات عندما تغير ترتيبها في السلم الهرمي وتضاءلت مكانتها.

وفي حقيقة الأمر فإن كل جماعة ترتب تلقائياً قيمها بموجب أهميتها بالنسبة لهذه الجماعـــة، وهـــذا الترتيـــب لا يـــتم عشوائياً إنما بتأثير الشروط والظروف الفيزيقية والاجتماعية التي تعيشها الجماعة وبموجب علاقاتها مع الجماعات الأخرى.

وشـــكّ في أن معـــرفة القيم السائدة في الجماعات، غالباً ما تسهل عملية التنبؤ بســـلوك أعضـــائها، فمعرفة مثلاً أن القيم الفردية والنفعية هي السائدة في مجتمع ما، تعطـــي هذه المعرفة مؤشراً ودليلاً يساعد على التنبؤ بسلوك أعضاء هذا المجتمع. لكن هذا لا يعني عدم وجود قيم أخرى في المجتمع نفسه، إنما يعني أن تلك القيم قد تحولت إلى قواعد وقوانين وهذا من شأنه أن يقلل من فعّاليتها في تشكيل السلوك.

ولأن السلوك هو المحدد للعلاقات بين أعضاء المجتمع فإن هذا يعني أن القيم هي التي تحدد تلك العلاقات والتي تتمثل في نظام الحكم والعمل والملكية وفي الأفراح والمآتم وجميع المناسبات.

ومـــما تجدر الإشارة إليه في هذا الصدد أن تعديل المعايير والقواعد والقوانين في أي مجـــتمع لا يلغي بالضرورة القيم الأساسية فيه، بل تبقى لكن دون معايير ومنفصلة عـــن السلوك ومتباعدة عنه وهذا من شأنه أن يحدث الانفصام في شخصية المجتمع وفي بنائه.

أما تعديل القيم أو تغييرها فسيعدل من المعايير والسلوك، بل سيعدل من ترتيب القيم نفسه وبالتالي في تعديل السلوك المتعلق بمدى تلك القيـــم. فالمجتمع الذي تسوده « قيمة التعاون » هو الذي تسود فيه أنماط معينة من معايير السلوك كتفضيل المشاركة

مسع الآخرين في جميع مواقعهم ورفض الوحدة والفردية والانعزال..، أما العضو الذي يسرفض مشاركة الآخرين فيرفض في هذا المجتمع، لكنه يصبح مقبولاً في مجتمع تسوده القيم الفردية. كذلك فإن المجتمع الذي تسود فيه قيمة « التنافس» تسود فيه أيضاً الأنماط السلوكية التي تتناسب وهذه القيمة كالسعي لتحقيق الأهداف الخاصة بغض النظر عما يحدث للآخرين، والسعي لاستخدامهم في سبيل إرضاء أهدافهم الخاصة والصراع على السيطرة.. إلخ.

كذلك فإن التعديل في ترتيب القيم في جماعة ما يؤدي كذلك إلى تعديل في سلوك أعضائها. فالجماعة التي تقدم الحرية على المساواة مثلاً تهتم بأقصى قدر ممكن بحرية كل عضو من أعضائها لكنها لا تهتم بوضع الفروض والالتزامات التي تحد من سيطرة عضو على الآخر، ولا تهتم بالتمييز العنصري، بعكس الجماعة التي تقدم المساواة على الحرية فهي ترفض التمييز العنصري وتهتم بالقواعد التي تمنع سيطرة الأفراد بعضهم على بعض ولو حدّت من حرياتهم.

وقد أجريت تجارب عديدة بهدف توضيح أثر تعديل القيم في تنظيم عناصر الجماعة من بينها تلك الدراسات التي أجراها " شريف وآخرون Sharif ,Harvy, White, Hook " عام (١٩٦١) عرفت بدراسة «كهف روبن Cave Robbens ».

طبقت التجربة على مجموعة من التلاميذ خلال معسكر صيفي، وأخضعت هذه المجموعة لعدة مواقف تعلمت خلالها قيمة « التنافس » ثم قيمة « التعاون » ولوحظت الأنماط السلوكية لأفراد المجموعة خلال الموقفين. وذلك بعد أن وزع أفراد الجماعة على مجموعتين منفصلتين، حاول الباحثون خلال المرحلة الأولى من التجربة تكوين قيم التنافس لدى المجموعتين (كتقديم طعام لا يكفي لجميع أفراد المجموعة)، أما في المرحلة الثانية فقد كانت المحاولات منصبة لتكوين قيم التعاون (كالتعاون في إصلاح سيارة المعسكر).

بينت نتائج المرحلة الأولى ظهور أنماط من السلوك كالسرقة والإتلاف.. وتسلم القيادة أكثر أفراد المجموعة قسوة وشدة وتركزت معظم الأنشطة الجماعية حول التخطيط للدفاع والهجوم ضد الجماعة الأخرى وزاد التعصب بينهم ... أما خلال المرحلة الثانية من التجربة فقد بدأ أفراد الجماعة يتعاونون لحل المشكلات وتعدلت الاتجاهات المؤيدة للسيطرة وأعيد تنظيم العلاقات بين أعضاء الجماعتين..

وقد حاول (كوزباي Cozby) عام (١٩٨٣) تحديد عدد من القيم التي تسود الكثير من الجماعات إلى جانب معايير السلوك التي تندرج ضمن مدى كل قيمة، ويوضح ذلك في الجدول رقم (٤).

القيمة / الخصائص السلوكية	قيمة التعاون	قيمة التنافس	القيمة الفردية
١- النفعية	أهداف مشتركة + العمل مع الآخرين	كسب العمل والأنا فوق الجميع	أهداف فردية خالصة
٢- الأخلاقية	وضع الآخرين موضع الاعتبار	أخلاق التعاقد وحسب قواعد اللعبة	عليك ومصلحتك واحتياجاتك
٣- الإشباع الذاتي	شعور بالتعاطف نحو ومع الآخرين	الإشباع من خلال المكسب	إشباع الذات
٤- الجمالية	تفضيل الأعمال المشتركة وكل شيء فيه تعاون ويعمل سوياً ويبدو متحمساً وجميلاً	تفضيل التنافس ولذة الصراع	الدرجمية، و الجمال في كل ما يضفي للذات قدرة ونمواً

جدول رقم (٤) يوضح القيم ومعايير السلوك

٣- تأثير القيم في التحديث :

اهتم علماء الاجتماع بدراسة تأثير القيم في تحديث الثقافات الإفريقية والآسيوية المعاصرة، وانطلق هذا التراث من المعالجة الكلاسيكية " لماكس فيبر Max weber " للأخلاق البروتستانتية.

لقـــد حاول " فيبر " عام (١٩٥٦) البرهان على وجود علاقة سببية بن القيم ونشأة الرأسمالية عندما درس هذه العلاقة من وجهتي نظر أساسيتين :

تتمثل الأولى بتأثير مذاهب دينية معينة في السلوك الاقتصادي، والثانية في العلاقة بين وضع الجماعات في النسق الاقتصادي وأنماط معتقداتها الدينية.

بيد أن " فيبر " قد تجاهل تأثر التصورات الدينية والأخلاق البروتستانتية خلال نشأتها بظروف وملابسات اجتماعية وسياسية، فلم يبرهن على كيفية ظهور الأخلاق البروتستانتية وعن أسبابها، كما لم يوضح فيما إذا كان الإصلاح البروتستانتي هو الذي أدى إلى نشـــوء الـــنظام الاجتماعي الجديد، أم أن بناءً اجتماعياً وليداً هو الذي عمل على ظهور الإصلاح البروتستانتي. ومع ذلك لا يمكن تجاهل إمكانية تأثير الأفكار وأن يكون لها تأثيرات عملية.

أمـــا " ريمـــون آرون R.Aron " فقـــد علّق على فيبر قائلاً : إن الأفكار التي رســـخت في نفوس الأفراد الذين ينتمون إلى جماعات معينة، هي التي أدت إلى ظهور اتجاه معين نحو الحياة ونحو نمط محدد للسلوك.

وفـــيما يتعلق بـــ " بارسونز Parsons " الذي اعتبر أن القيم هي أنماط ثقافية شـــاملة ذات جذور في التقاليد الدينية ليفترض أنها تبقى محافظة على استقرارها، فقد اعـــتقد أن تحقيق التكامل بين أنساق الشخصية والأنساق الثقافية داخل النسق الاجتماعي الأكبر لابد أن يرتكز على « نسق القيمة المحوري Central Value System » أو ما يسمى بالتوجهات العامة نحو الفعل، لأن الفعل الاجتماعي كما يراه " بارسونز " هو في جوهـــره ســـلوك ينطوي على توجيه قيمي، وأن هذا السلوك يتحدد خلال المعايير الثقافية أو الســـنن الاجتماعية. بهذا المعنى فإن المجتمع يرتكز على معايير ذات جزاء أخلاقـــي، أي أن الـــتوجهات القيمـــية تشير إلى مراعاة بعض المعايير أو المستويات الاجتماعـــية وهـــذا بخـــلاف الحاجات التي تمثـــل « بؤرة التوجهـــات الدافعيـــة Motivational Orientations » ويذهب " بارسونز " إلى الاعتقاد بأن نسق القيمة

المحوري يمكّن من تحديد علاقات الدور مما يسمح للفرد بأن يطور توقعات مستقرة عن سلوك الآخرين، كما يمكّن الأفراد الآخرين من أداء التزامات أدوارهم، وهكذا يصبح من الممكن التنبؤ بالسلوك ويكتب للمجتمع البقاء ولو تغير أعضاؤه.

ويحاول " بارسونز " كذلك في كتابه «المجتمعات : منظورات تطورية ومقارنة » عام (١٩٦٦) تعريف القيم ويرى فيها العنصر الأول الذي يحقق الصلة بين الأنساق الاجتماعية والثقافية. لكنه ينظر إلى المعايير ويراها اجتماعية أساساً ولها أهمية تنظيمية تبدو في العمليات والعلاقات الاجتماعية، إلا أنها لا تنطوي على مبادئ تنطبق على التنظيم الاجتماعي. وبهذا يفرق بين القيم والمعايير.

أما " دوركهايم Durkhicim " فيرى أن التغيرات التي تحدث في بناء المجتمع هي المسؤولة عن تغير العادات والتقاليد الجماعية، ويرى أن القانون الأخلاقي يتكون ويتغير وفقاً للحاجات والمطالب المتغيرة.

وحاول دوركهايم أن يفسر تقسيم العمل في المجتمع وتأثيره في الأخلاقيات، وذلك عندما قارن بين المجتمعات القديمة والأخرى الأكثر تطوراً. فقد بين أن الأولى تتميز بنوع من التضامن الآلي الذي يعتمد على التماثل بين أعضاء المجتمع كما يتميز بقوة الضمير الجمعي (الذي يشير إلى المجموع الكلي للمعتقدات والعواطف العامة بين معظم أعضاء المجتمع بحيث تشكل معاً نسقاً له طابع متميز). هذا الضمير العام يكتسب واقعاً ملموساً يدوم خلال الزمن ويدّعم الروابط بين الأجيال.

ويؤكد " دوركهايم " على أن الضمير الجمعي يعيش بين الأفراد ويتخلل حياتهم إلا أنه يكتسب مزيداً من القوة والتأثير والاستقلال عندما يتحقق نوع من التماثل الواضح بين أفراد المجتمع، لأن الضمير الجمعي يُعد نتاجاً للتماثل الإنساني. ولعلّ هذا التضامن الآلي هو الذي يميز المجتمعات التقليدية حيث يسيطر فيها الضمير الجمعي على عقول الأفراد وأخلاقياتهم.

لكـــن رغم هذا يلاحظ " دوركهايم " أنه يتحقق ضميران لدى الفرد الواحد: الأول هـــو الذي يشارك فيه الجماعة « المجتمع يعيش بداخلنا »، والثاني خاص بالفرد نفسه. وعندما يسود التضامن الآلي في المجتمع تتجلى فعّالية القوى الجمعية واضحة، في حين يثير انتهاك نظم الجماعة ردود فعل قوية.

وها يبدو التعبير القوي للقهر الاجتماعي الذي يتمثل في سيادة القانون الجنائي القائم على الردع والعقاب من أجل تدعيم التضامن الآلي.

أمـــا المجـــتمعات الأكثر تطوراً فيسود فيها « التضامن العضوي » وهو الذي يســـتمد أســـســـه من التباين بين الأفراد. ويصاحب هذا النوع من التضامن نمو تقسيم العمـــل في المجتمع، لأن تقسيم العمل وما يترتب عليه من تباين بين الأفراد يدعم نوعاً من التساند المتبادل في المجتمع الذي ينعكس في العقلية الإنسانية والأخلاقيات ويتبدى في التضـــامن العضـــوي نفسه. وكلما ازداد رسوخ هذا التضامن قلّت أهمية الضمير الجمعـــي وازداد التضـــامن الأخلاقي الاجتماعي رسوخاً بازدياد تقدم المجتمع ويدعم الـــتقدم الأخلاقـــي الـــذي يؤكد بدوره على القيم العليا للمساواة والحرية والإخاء والعدالة..، كما يصبح للتعاقد قيمة عليا.

المهـــم مـــن كل ما سبق أن زيادة تقسيم العمل ومن ثم تباين النظم يؤديان إلى زيادة استقلال الفرد الأخلاقي في المجتمع. فعندما يوجد التضامن العضوي، أي عندما يرتكز التضامن على الأعمال المتساندة تختلف عندها الآراء والعواطف ونسق الاعتقاد، ويحـــدث العكـــس تماماً في التضامن الآلي الذي يخضع فيه الأفراد لمعتقدات وعواطف مشتركة.

ومن بين الدراسات التي أبرزت دور القيم في تحديث المجتمعات النامية، الدراسة الـــتي أجـــراها " بـــيلاه Bellah " عام (١٩٥٧) عن « الطوكيوجاوا Tokugaw Religion » التي حاول خلالها تحديد القوى الدافعية والعاطفية التي مكنت اليابان من

السير نحو المجتمع الصناعي، كما تتبع نسق القيسم في اليابـــان، واعتقد " بيلاه " أن « الخصوصية Particularism » و « الأداء Performana » هما القيمتان اللتان عملتا عـــلى توجـسيه وإثارة القوى العاطفية والدافعية في مجتمع اليابان نحو مزيد من الإنتاج الصناعي.

وقد تبين لـــ " بيلاه " أن هاتين القيمتين الاجتماعيتين قد توافقتا مع العواطف والمشـــاعر الدينية اليابانية وعملتا على إيجاد حوافز للإنتاج الصناعي لأنهما انتقلتا إلى الـــنظام السياسي، حتى أصبح الولاء في اليابان موجهاً نحو النظام السياسي ككل كما أصبح الأداء أو الإنجاز يمثل قيمة أساسية.

المهم في ذلك أن " بيلاه " ذهب إلى الاعتقاد بأن القيم التي ستعمل على جعل بلـــد مـــا صناعياً قد لا تتطابق بالضرورة مع القيم التي تحدِّث النظم السياسية في هذا البلد.

أمـــا " دانـــيل ليرنـــر Lerner " فقد بين عام (١٩٥٩) أن الدخول إلى عصر الصـــناعة يحـــدث نتيجة الـــتغير الذي يمكن أن يطرأ على نسق القيم والتفضيلات والـــتوجهات النفســـية الثقافية نحو الحياة. وقدم في مؤلفه : « تحول المجتمع التقليدي Passing of traditional society » تصـــوره للقيم العلمانية التي يمكن أن تؤدي إلى التحديث، وهي تتمثل بقيم الاستغراق والاندماج والمشاركة في العمليات الاجتماعية والاقتصـــادية والسياسية، إضافة إلى تحول القيم التي تؤكد قيم قبول العضو في المجتمع قـــبولاً سلبياً لمكانته في مجتمعه إلى تلك القيم التي تدعو للطموح والمشاركة الإيجابية في العملية التي تنطوي بالوقت نفسه على تغير في سمات الشخصية.

ويرى " ليرنر " كذلك أن « الحراك النفسي » هو الأساس للتغير الاجتماعي في حـــين يـــرى آخرون أن الحراك الفيزيقي والاجتماعي هما الضروريان لهذا التغير. ويقصد بالحراك النفسي سرعة التوحد العاطفي مع المظاهر الجديدة في البيئة التي يعيش

فـــيها الإنسان. ولعلّ ما يؤكد هذا كتابات دوركهايم التي بين فيها أن ازدياد استقلال الشخص الذاتي يزيد من اعتماده على المجتمع نظراً لوجود سمات وخصائص نفسية - اجتماعية تصاحب تزايد تقسيم العمل وتباين الأدوار والنظم. فالزيادة في تقسيم العمل يـــزيد من تعقد نسق الأدوار لهذا يحاول الفرد تطوير مهاراته ليتمكن من المشاركة في هذا النمط.

أما في المجتمع التقليدي فالفرد فيه يرتبط مع فئات يعرف أفرادها بصورة جيدة، ويتوحد مع مواقف خبرها عن قرب. في حين يمارس المرء في المجتمع الحديث أنماطاً من الســـلوك ضمن إطار مواقف لاتهمه شخصياً، كما يرتبط مع أشخاص ليس بالضرورة أن تجمعه بهم صلات شخصيته أو قرابية وقد ينصهر في حوار سياسي مع أشخاص لا يعرفهم.. هذه الظروف تُدخِل الشخص بالضرورة في علاقات اجتماعية متنوعة. لكن هذا يتطلب مشاركة الفرد في العملية الاجتماعية.

ويـــرى " ليرنـــر " أيضاً أن الإحساس بالقدرة على المشاركة أو القدرة على الـــتعاطف الوجـــداني « Empathy » يرتبط بالتطور الذي يتمثل في مجتمع المشاركة الـــذي يتصف بتنوع الأفكار والآراء والاتجاهات وسيادة التعليم، وأساليب الاتصال وقيام الحياة السياسية على التصويت والانتخاب.

كذلك أجرى " ليرنر " دراسة طبقها على سبعة مجتمعات، تتفاوت فيما بينها في درجـــة الـــنمو والـــتطور، بهـــدف اختبار الإحساس بالقدرة على المشاركة عند المســـتجيبين. طلب من كل فرد من المبحوثين أن يتخيل الأدوار التي يمكنه القيام بها في حياته والمختلفة عن دوره الفعلي الذي يقوم بأدائه.

بينـــت النـــتائج أن المبحوثين الذين يتمتعون بالإحساس أو الشعور بالتعاطف يختـــلفون تمامـــاً عـــن أولئك الذين لا يتمتعون بالسمات الشخصية اللازمة لما يسمى بالأسلوب العصري. ومن ثم صنف أفراد تلك المجتمعات بموجب هذه النتائج إلى ثلاث

فـــئات. يتميز أصحاب الفئة الأولى بارتفاع مستوى التعليم وعلمانية التفكير والتعامل مـــع وســـائل الاتصـــال الجمعـــي وهذه الفئة هي العصرية. أما أصحاب الفئة الثانية فأعضاؤها يتميزون بشخصية حراكية وكل عضو من هذه الفئة يود أن يتغير مع أنه لا يملـــك إمكانـــات التغـــيير، فقد يكون أميّاً إلا أنه يتعامل مع وسائل الاتصال الجمعي ويستمع إلى الإذاعات الخارجية. وفيما يتعلق بالفئة الثالثة فأفرادها هم التقليديون الذين يفكـــرون بأســـلوب تقليدي يغلب عليه الطابع الديني، إنهم لا يريدون مغادرة القرية ويكاد كل منهم يقضي حياته كلها داخل مجتمعه المحلي المغلق.

سادساً – اكتساب القيم :

يتضـــح مما سبق أن القيم يمكن النظر إليها باعتبارها اختياراً أو حكماً وتفضيلاً يصدره الأشخاص على ما يحيط بهم مهتدين بالقيم التي وضعها المجتمع وتكونت خلال تاريخـــه الطويـــل. معـــنى ذلك أن لكل مجتمع نظماً مشتركة للقيم تعد بمنـــزلة إطار مـــرجعي مشـــترك في المواقف المتعددة، وهذه النظم تختلف باختلاف المجتمعات على الرغم من أن هناك قاسماً مشتركاً بينها جميعاً.

هذه القيم الموجودة في المجتمع يتعلمها الأشخاص الذين يعيشون ضمنه ويتمثلها كـــل مـــنهم ويستدخلها تدريجياً ضمن إطاره المرجعي الخاص. يتم ذلك خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تبدأ بالولادة وتنتهي بالوفاة.

فالطفل يتعلم منذ ولادته أن لكل شيء في بيئته قيمة، وينتقل خلال عملية نموه مـــن أنمـــاط السلوك المفروضة عليه إلى نوع من ضبط النفس الذي تتحكم فيه قيمه الشخصيـــة. وتشـــكل في البداية قيم الأسرة والجماعات المرجعية قيماً للطفل حتى في الحالـــة الـــتي يتمرد فيها المراهق على والديه لإثبات استقلاليته، يلاحظ أن هذا التمرد غالـــباً مـــا ينـــتهي إلى مواقف تبين أنه أخذ بقيم والديه و لم يلغها مع أنه يبدو أن ما

يتصـــرف بموجـــبه من قيم هي من إبداعه وليست صورة لقيم والديه. ولاشك في أن الإناث هن الأكثر تمثلاً لقيم الوالدين والأقل تمرداً من الذكور.

ومـــا تجدر ملاحظته أن الأطفال في مجتمعنا عندما يتمثلون القيم التي هيأها لهم المجـــتمع والأســـرة، فـــإنهم غالـــباً ما يعانون من تضارب هذه القيم وتصارعها مع الممارسات السلوكية اليومية في المجتمع.

والقـــيم المتمـــثلة قـــد تكـــون قيماً « إيجابية Positive » كالأمانة والتعاون والصـــداقة، كمـــا قـــد تكـــون قيماً « سلبية Negative » كخيانة الأمانة والتنكر للصـــداقة.. ومـــا يلاحـــظ في العصـــر الحـــالي الذي نعيشه تنامي « القيم المادية Materialistic values »، إلى جانب « القيم الدينية Religious values » ولاسيما لدى الشباب كرد فعل على انتشار القيم المادية.

وتتصل بالقيم المادية ما يسمى نظرية « قيمة العمل Theory of labour value » الـــتي تـــرى أن قيمة الأشياء هي فيما يَدخلها من عمل إنساني، أو يبدل فيها. كما ترى أن قيمة الأشياء بما لها من قيمة تبادلية، بحيث يمكن أن تستبدل بها أشياء مختلفة.

لهذا فإن كل عمل بموجب هذه النظرية هو قيمة بحد ذاته بما هو مرغوب فيه أو معـــزوف عنه، أي أن القيمة تبدو فيما يستثير الاهتمام بالشيء، وبهذا المعنى فإن كل قيمة تدخل فيها عناصر عقلية ووجدانية واجتماعية وتصنف إلى أنواع بموجب تلك العناصر.

« فالقـــيم الوجدانـــية Affective values » هي التي تجعل الأشخاص يرغبون بالأشـــياء أو يعـــزفون عنها، و« القيم العقلية Conative values » هي التي يقبلون نتيجتها على التحصيل العقلي لتحقيـــق النجاح بواساطته وتجنب الفشل والإحبـــاط، و« القـــيم الخلقـــية Moral values » هي التي تؤثر في تنشئة الأشخاص وفي ضبط سلوكهم. أما « القيم الاجتماعية » فهي التي تعبر عن الاهتمام بالغير والميل نحوهـــم، و« القيم الشخصية » هي التي تعبر عن اهتمام الأشخاص بأنفسهم وبمتطلباتهم الذاتية.

ولاشك في أن القيم التي يكتسبها الأشخاص، بغض النظر عن نوعها، تتأثر بخبرات أصحابها، كما تتأثر بالتغيرات التي تطرأ على بنية السكان أو المجتمع، وعلى الإنتاج الاقتصادي والتنظيم السياسي، لكنها عندما تستقر لدى أصحابها فإنها تؤثر باعتبارها موجهات للسلوك.

وتستلاحم القيم التي يكتسبها الأشخاص بعضها مع بعض لتشكل ما يسمى بـ « نسق القيم » أو « نظام قيم الفرد » وهو عبارة عن مجموع القيم الموجودة عنده والتي اكتسبها وتفاعل معها وتؤدي بالتالي إلى نوع من التناسق بين استجاباته في المواقف المختلفة.

وقد يغلب أن يكون نسقاً دينياً أو مادياً أو عقلياً.. إلخ. وهذا شأنه شأن نسق القيم في الجماعات والمجتمعات والذي بدوره يؤدي إلى تباين استجابات أعضاء تلك الجماعات والمجتمعات، كما يميز المجتمعات بعضها عن بعض.

ومما يجب التأكيد عليه أن التوافق النفسي والاجتماعي يتوقف على حل الصراعات بين القيم ومحاولة التوفيق بينها لإيجاد حالة من التوازن بين القيم الشخصية والقيم التي تسود المجتمع. وهذا هو هدف العلاج النفسي الذي يهدف دعم بعض القيم وتقويتها وإضعاف بعضها الآخر.

سابعاً – دراسة القيم :

يمكن معرفة القيم بعدة أساليب منها :

١ – الملاحظة العلمية :

يمكن التعرف على القيم بوساطة ملاحظة سلوك الأشخاص ملاحظة علمية دقيقة خلال مواقف حقيقية يمرون بها في حياتهم اليومية. تسجل الملاحظات وتحلل ويستنتج من خلالها القيم التي وجهت سلوك كل منهم خلال تلك المواقف.

٢- التفاعل اللفظي :

كذلك يمكن معرفة القيم من خلال تسجيل الحوار (التفاعل اللفظي) الذي يجري بين شخصين وأكثر في مواقف اجتماعية مختلفة. يحلل بعد ذلك محتوى الحوار ومن ثم تستنتج القيم التي تكمن وراء الأحاديث من خلال الآراء المطروحة.

٣- الاختبارات :

يمكن أيضاً استعمال الاختبارات في التعرف على القيم. بحيث يجيب المبحوثون عن أسئلتها وتحدد بالتالي من خلال استجاباتهم القيم التي تسيطر على سلوكهم وعلى أحكامهم. وقد تمت محاولات عديدة في هذا الاتجاه منها المحاولة التي استخدمت فيها استبانة لتبين العلاقة بين شخصية المراهق وأنماط سلوكه. وقد تضمنت الاستبانة في أسئلتها الجوانب الآتية :

- الشخصية التي يعجب بها المراهق.
- مثله العليا ومصادرها.
- أبطال أحلامه.

وكانت الأسئلة من النوع المفتوح. حللت بعد ذلك إجابات المبحوثين وصنفت بموجب القيم التي وردت في إجابات كل منهم ورتبت إحصائياً بهدف وضع اختبار يصلح لمعرفة قيم المراهقين الاجتماعية. وتمت كذلك مقارنة نتائج هذا الاختبار مع نتائج العينة المستخدمة على عدة اختبارات منها :

- المكانة الاجتماعية (مقدرة سوسيومترياً).
- التحصيل المدرسي (عن طريق الاختبارات المدرسية).
- الذكاء. (بوساطة اختبار لفظي للذكاء).

تبين من نتائج المقارنة وجود ارتباط موجب بين القيم الاجتماعية والمكانة السيوسيومترية والتحصيل المدرسي والذكاء، فقد بلغ هذا الارتباط بين القيم الاجتماعية

والمكانة السوسيومترية حوالي (٠,٦١)، ووصل ارتباط القيم الاجتماعية بالتحصيل الدراسي إلى (٠,٦٦)، أما ارتباط القيم الاجتماعية بالذكاء فلم يتجاوز (٠,٤٨).

تؤكد هذه النتائج ما أشير إليه سابقاً من وجود علاقة بين القيم وشبكة العلاقات الاجتماعية في الجماعة، فالمدخل إلى هذه الشبكة هو بناء الجماعة السوسيومتري. ولاشك في أن التحصيل المدرسي والذكاء لهما تأثير إلى حد ما، في تحديد موقع الشخص من شبكة العلاقات الاجتماعية. وعلى هذا الأساس يمكن استنتاج أنه بوساطة تقدير بناء شبكة العلاقات الاجتماعية يمكن معرفة القيم السائدة في مجتمع ما والمسيطرة على الأفراد.

كذلك أجرى " القوصي " وآخرون دراسة على مجموعة من المراهقين من بيئات مختلفة في مصر مستعملين الأسلوب السابق والإجراءات نفسها. أسفرت النتائج عن أهمية تأثير البيئة في قيم الشباب المراهق، كما بينت أن القيم المتعلقة بالحياة الأسرية كانت الأكثر عمقاً في الريف عنها في المدينة. كذلك فقد تبين أن قيم احترام « كبر السن » ولاسيما بين الأقارب كانت من القيم السائدة في مختلف البيئات، إضافة إلى أن القيم الدينية والقدرية هي التي كانت سائدة في الريف.

ومن الدراسات الرائدة في هذا المجال الدراسة التي أجراها كل من " ألبورت وفيرنون ولندوسي Allport, Vernan ,Lindzey " عام (١٩٥١)، والتي استخدم فيها عدد محدود من القيم التي اعتبرت أنها تمثل اللباب الذي تدور حوله اتجاهات عديدة.

صُمِّم من أجل تحقيق هذا اختبارٌ لمعرفة الأهمية النسبية لستة أنواع من القيم وهي:

- القيمة النظرية التي يسعى صاحبها وراء الحقيقة عن طريق الخبرة والنقد والعقل.
- القيمة الاقتصادية (العملية)، يكون الاهتمام بموجبها نفعياً مع التمسك بالنظريات الاقتصادية السائدة.

- القـــيمة الجمالـــية أو الفنـــية : ينصب الاهتمام بموجبها على الشكل والتناسق كمصادر للمتعة.
- القيمة الاجتماعية أو الإنسانية : تؤكد على العوامل الإنسانية والضميرية وحب الخير.
- القيمة السياسية أو السيطرة والقوة : يكون فيها الوزن للنفوذ الشخصي والتأثير وتدخل في ذلك الميول والمظاهر السياسية.
- القيمة الدينية أو الروحية : يسعى صاحبها وراء الخبرات الغيبية لفهم معنى الحياة والتوصل إلى وحدة معها.

وتضمن الاختبار عدة أسئلة كل سؤال يتناول قيمة وله أربعة احتمالات، طلب من كل مبحوث أن يقوم بترتيب احتمالات كل سؤال بموجب تفضيله. ومن بين تلك الأسئلة السؤال الآتي :

إذا كنت تستطيع توجيه سياسة التعليم في بلد ما فهل :

أ- تشجع دراسة التمثيل والأداء المسرحي.

ب- تساعد على تنمية روح التعاون والخدمة العامة.

ج- تعتمد ميزانية أكبر للأدوات العلمية والمعامل.

د- تشجع بنوك الادخار المدرسي من أجل التعليم في حالة التقشف.

فلـــو فـــرض أن المبحوث وضع الاحتمال (ج) في أعلى الترتيب أعطي درجة تســـاوي (٣) ذلك بالنسبة للقيمة العلمية أو النظرية. وإذا وضع الاحتمال (أ) في آخر الترتيب أعطي الدرجة (صفر) وذلك بالنسبة للقيمة الفنية أو الجمالية وهكذا..

يمكـــن بوساطة مثل هذا الاختبار تبيُّن نسق قيم المبحوث وذلك بوساطة صورة لدرجاته جميعها على كل سؤال من أسئلة القيم.

ومما تجدر الإشارة إليه أن العديد من البحوث قد أشارت إلى أن الاختبارات المهنية تمثل جزءاً من تجمع مجموعة من الاتجاهات التي تتصل بأنسقة القيم، لكنها ليست نتيجة لاتجاه واحد فقط.

كذلك يمكن معرفة القيم كما أشير قبل قليل بوساطة دراسة البناء السوسيومتري للجماعة تحت ظروف مختلفة، كأن تتعرض الجماعة لضغط اجتماعي أو اقتصادي معين، وعندئذ يمكن للتجمعات السوسيومترية أو للروابط المزدوجة أو الأوضاع الانعزالية أن يدل كل منها على انتشار قيمة معينة تتناسب والضغط المبذول على الجماعة.

وفي الواقع فإن تنظيم شبكة العلاقات الإنسانية وتركيبها يؤثران في تكوين القيم الاجتماعية، كما أن شبكة العلاقات تتأثر بدورها بهذه القيم وبهذا تكون العلاقة تفاعلية بينهما. فجميع مواقف الاختيار والمفاضلة إنما تنشأ في إطار شبكة العلاقات الإنسانية حيث تتكون عناصرها (المواقف) من وحدات السلوك الإنساني، كما أن القيمة بالمثل عندما تتكون فإنها تؤثر باستمرار في تكوين أنماط من السلوك وتؤكد استمرارها كما تساعد على بقاء شبكة العلاقات واستمرارها. وعندما تتعمق القيمة وتؤكد ذاتها عندها تبرر أنماطاً من السلوك وأنواعاً من التفاعلات وتدافع عنها، كما تلغي أنواعاً أخرى من السلوك الإنساني. هكذا تدخل القيمة أنواعاً من السلوك الإنساني وتثبتها في شبكة العلاقات الإنسانية أو تخرجها منها.

وقد أشار في هذا المجال " كلكهون Kluckhohn " عام (١٩٥٣) إلى وجود خمس مشكلات يواجهها الناس جميعاً ويتم التعبير عنها من خلال قيم ثقافاتهم وهي:

- نظرة الثقافة للطبيعة البشرية.
- نظرة الثقافة لعلاقة الإنسان بالطبيعة.
- نظرة الثقافة للوقت وتقديره وتنظيمه.

- نظرة الثقافة لنمط الشخصية التي تُتخذ كمثل أعلى.
- نظرة الثقافة للأنماط السائدة والسائدة في علاقة الإنسان بغيره من الناس.

كما أشار (كلكهون) أن لكل واحدة من هذه المشكلات ثلاثة أوجه إما طيبة أو شريرة أو بين بين.

خلاصة القول :

تعد القيم حالات من الدافعية وهذه الحالات مكتسبة وهي التي تحدد ما هو متوقع وما هو مرغوب فيه ومرغوب عنه. هذه القيم هي عبارة عن نواة تتجمع حولها عدة اتجاهات وهي توجه السلوك على مدى طويل.

وتعد القيم تنظيمات معقدة لأحكام عقلية انفعالية، نحو الأشخاص والأشياء والمعاني، لذلك فإن القيم من المحددات المهمة للسلوك الإنساني، وهي مصدر لكثير من المعايير، وتنتظم سواء على مستوى المجتمع أو على مستوى الفرد لتكون ما يسمى نسق القيمة.

وعلى هذا الأساس فإن القيم تمثل ركناً أساسياً في تكوين العلاقات البشرية، فهي التي تنتج السلوك وتوجهه والسلوك هو الأساس في العلاقات البشرية، لاسيما أن أعضاء أي جماعة أو مجتمع يتقيدون بمجموعة القيم التي تتناسب والغرض من تكوين جماعتهم ويوجهون الضغوط لكل من يخالف هذه القيم.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الرأي العام (خصائصه، تكونه، وظائفه، دراسته)

أولاً – أهمية الرأي العام :

يعد موضوع الرأي العام من بين الموضوعات المهمة في حياة كل مجتمع لارتباطه بالحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، إذ لا يمكن تحقيق أي تنمية أو أي إنجاز في أي من تلك الجوانب ما لم يتمثل الرأي العام المتغيرات المزمع إحداثها في بنية المجتمع، وما لم يتجاوب معها ويقبلها.

فالرأي العام بهذا المعنى هو المؤثر الفعّال في بناء الحياة الاقتصادية وفي تطويرها لأنه هو الذي يسهم في الإنتاج وزيادته، ويدفع للتعاون مع المؤسسات الاقتصادية لتسويق السلع. ويسهم كذلك في بناء المجتمع وفي صياغة اتجاهاته وحشد قواه والدفاع عن حقوقه. ثم إن دور الرأي العام في الحياة السياسية لا يقل أهمية عن دوره في الحياة الاجتماعية والاقتصادية، لأنه هو الذي يعمق الثقة بين السلطة والمجتمع، وبوساطته يسود القانون والاستقرار ويُعمق الوعي والواقعية.

من هنا تبدو أهمية دراسة الرأي العام من أجل توجيهه وبلورته، لا سيما في المجتمعات التي تعيش ظروفاً وقضايا مصيرية كالأمة العربية لتتمكن من تجاوز المرحلة الصعبة التي تعيشها وتخرج منها وهي أنضج فكراً وأقوى رأياً ونفوذاً. فالأمة العربية إذا لم تحشد طاقات جماهيرها حول القضايا المصيرية وتعمق وعيهم بمتغيرات التنمية الشاملة وبطبيعة الدور الذي يجب أن تقوم به النظم السياسية، وتؤجج الرأي نحو تلك القضايا، ونحو الالتزام بالأهداف القومية البعيدة المدى، فقد يتحول الشارع العربي إلى

ساحة تتنافس فيها فئات متحررة، وتحتل المواقع المناسبة لها وتسجل الأهداف لصالحها.

فالرأي العام العربي شأنه شأن الرأي العام في أي مجتمع، هو الوسط الذي تعيش فيه المؤسسات وهو المثير الذي يستجيب له القادة والزعماء والمسؤولون، وهو الأداة التي تراقب وتحكم على مدى انسجام الوسائل المستخدمة مع الأهداف الكبيرة المراد تحقيقها. لهذا لا يمكن للرأي العام العربي أن يظل خاملاً جامداً بعيداً عن قضايا الأمة العربية، كما لا يمكن أن تعالج مشاكل التنمية بعيداً عن الجماهير صاحبة المصلحة الحقيقية في نتائجها.

على أية حال، يشكل الرأي العام قوة لا يستهان بها في أي مجتمع، ويعد أحد المصادر الأساسية والقوية في التنمية، وفي جميع جوانب الحياة السياسية والاقتصادية في المجتمعات تستحق التنمية وتضغط الشعوب على حكامها لعقد المعاهدات وإعلان الدستور، وبموجبه يستقر الحكم ويستمد شرعيته وبقاءه، وبدون هذه الشرعية قد يزول النظام أو يتخذ أساليب المناورة والضغط والشدة لفرض وجوده والمحافظة على استمراره. من أجل هذا حظي الرأي العام باهتمام كل من يتصدى للعمل مع الجماهير ذلك من أجل توجيهه والاستفادة من قوة تأثيره فاهتم به القادة والسياسيون ورجال الدولة، كما اهتم به الفلاسفة والعلماء فتصدوا له للتعرف عليه وتوجيهه بما يخدم أهدافهم. ففي المجتمعات الديمقراطية التي تتعدد فيها وجهات النظر، ترجع إليه الحكومات وتستفتيه في القضايا المهمة. أما الدول الشمولية فتحاول النخب الحاكمة تطويعه والتحكم فيه. كذلك فإن المهتمين بالسياسة والإعلام ينظرون إليه باعتباره قوة ضاغطة على السلطة وعلى النظم، لهذا يعمدون إلى تحليل تأثيراته سواء في الاستقرار أو في توجهات الناخبين وفي اختيار القادة والزعماء، أو في توجهات الزعماء السياسيين.

ويركز كذلك علماء النفس الاجتماعي اهتمامهم على الاتجاهات والاستعدادات الجماعية نحو القضايا الاجتماعية والأحداث المهمة والمشاكل التي تواجه الشعوب في ظروف الحرب والسلم...، كذلك يحاولون خلال دراسة الرأي العام الوقوف عند ظواهر التغير الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية وما ينجم عنهما من أعراض نفسية : كالصراع والقلق وغيرهما من أساليب التكيف مع القيم والعادات والأنماط السلوكية الشائعة والسائدة كالإشاعات وغيرها...إلخ .

أما المهتمون بالدراسات الفلسفية فيتناولون الرأي العام من حيث حقيقة وجود هذه القوة المعنوية غير الملموسة، ومن حيث طبيعة العلاقة بين آراء الأفراد والجماعات التي ينتمون إليها، ويتساءلون عن دور العقل والعاطفة في تكوين المواقف الفردية أو الجماعية، وعن تأثير النزعات الفكرية والاتجاهات الفلسفية في فهم الظواهر والأحداث...، التي تتبلور حولها آراء الأكثرية. ويهتم بالرأي العام كذلك أصحاب الأعمال ورجال التسويق والمعنيون بالسياحة والسفر والبث الإذاعي والنشر الصحفي...، كما يحاول علماء الاجتماع تحليله ورجال الإحصاء قياسه...

كل هذا دفع بمعظم الدول للتسارع نحو إنشاء مراكز قومية ومعاهد متخصصة لتقوم بدراسات حول الرأي العام وتجري استطلاعات نحو القضايا المهمة وتقدم بالتالي خدماتها إلى مختلف الجهات المهتمة بمعرفة اتجاهات الرأي العام. ويعد معهد " جالوب " في الولايات المتحدة الأميركية، ومعهد " جالوبسكي " في روسيا من المعاهد الرائدة في هذا المجال. وبادرت كذلك اليابان وفرنسا وبريطانيا إلى إنشاء معاهد مماثلة.

ولاشكّ في أن التغيرات السريعة التي تشهدها المجتمعات حالياً تتطلب بالضرورة تثقيف الرأي العام ومناقشته في المشروعات والإجراءات التي تتخذها الحكومات والدول لتتمكن من تحقيق التنمية والسير بمشروعاتها مطمئنة إلى تأييد الرأي العام لها وقبوله بها ورضاه عنها.

ثانياً – تطور دراسات الرأي العام :

استخدم مصطلح « الرأي العام Public Opinion » لأول مرة في القرن الثامن عشـــر إبان الثورة الفرنسية على لسان وزير المالية عندما توجهت الدولة إلى الجماهير للحصـــول عـــلى قروض وطنية، إلا أن هذا لم يمنع الحضارات القديمة دون استعمال مفاهيم متصلة بمفهوم الرأي العام. فقد تأكد دور الرأي العام في دول المدينة الإغريقية القديمـــة في أثينا واسبرطة... لأن القضايا العامة كانت موضع نقاش من قبل من يتمتع بحق المواطنة.

أما المفكرون السياسيون أمثال " أفلاطون " و" أرسطو "...، فقد تحدثوا عن « الرأي الجماهيري Mass Opinion » مع أنهم لم يقصدوا به المعنى الذي يستخدم به مصـــطلح « الـــرأي العـــام » حالياً...، حتى إن " أفلاطون " قد تشكك في قدرة الجماهير وفي كفاءة رأيها، في حين حاول أرسطو تحديد المجالات التي يكون فيها الرأي الجماهيري فعالاً.

وفي العصـــور الوسطى حيث السيطرة المطلقة للحكام والمعتقدات الدينية، من الطبـــيعي أن يكون الرأي العام سلبياً، ومع ذلك فقد استعملت عبارة « الاتفاق العام Consensus » وهي مأخـــوذة من المفهـــوم الرواقي لفكرة « الشـــعور العـــام » أو « الشعور الجمعي Sensus Communis » التي كان يستعملها أنصار البابا وخصومهم أنصار الإمبراطور للتعبير عن التقاليد السائدة والاتجاهات العامة للرأي العام.

واهـــتم كذلـــك العـــرب المسلمون بالرأي العام، فقد عمل الخلفاء الراشدون جـــاهدين لمعـــرفة آراء الرعية واتجاهات الرأي العام فيها، كما نص "القرآن الكريم" وهـــو الدستور الأساسي للمسلمين على « الشورى »، وأعطي للرأي العام المعبر عنه في صـــورة الإجماع صلاحيات جوهرية منها تقويم الحاكم إذا جانب الصواب قولاً أو

فعـــلاً، كما كانت الكلمة العليا في شؤون السياسة والحكم لصفوة الأمة وأهل الرأي والمشورة.

وشـــهد القرنان السابع والثامن عشر احتراماً زائداً لقوة « الرأي الجماهيري » وتجـــلى ذلك بشكل خاص في كتابات "باسكال Pascal" و " فوليتر Voltaire " و"لوك Locke " و " هيوم Hume "....، وجاءت أهم الأفكار من قبل " روسو Roussou " و " جاك نيكر Jacques Necker " وزير مالية فرنسا.

فقـــد أشـــار " روســـو " إلى قـــوة الرأي العام وأهميته حتى بالنسبة للحكم الاســـتبدادي، كما أشار إلى ضرورة اعتماد القوانين السياسية والجنائية..، على أساس الـــرأي العـــام، لكنه استعمل مصطلح « الإرادة العامة » وهو قريب من فكرة الرأي العام، وأكّد على أن هذه الإرادة لا يمكن بحال من الأحوال إجبارها على الطاعة، لكن باستطاعة الحكومة التأثير في الأخلاقيات بصورة غير مباشرة عن طريق هذه الإرادة العامة.

ومما تجدر ملاحظته أن الثورة الفرنسية عملت على تشجيع المناقشات المتعلقة بالـــرأي العام ليس فقط ضمن فرنسا إنما أيضاً في دول أخرى وبشكل خاص في ألمانيا وانكلـــترا، كمـــا اعتُمدت المناقشات في وضع دستور (١٨٧٧) في الولايات المتحدة الأمريكـــية. وانـــتقل نشاط الفكر السياسي من فرنسا إلى انكلترا مع حدوث الثورة الصـــناعية، وحلـــت « الفلسفة النفعية » "جيرمي بنتام Jeremy Bentham " مكان القانون الطبيعي.

وتستند النظرية النفعيـــة إلى فكرة «أن أكبر السعادة لأكبر عدد من الشعب»، وبهـــذا فقـــد أضافت إلى الجانب العقلاني للرأي العام جانباً فردياً يتمثل في أن هدف الفـــرد في حياته الخاصة والعامة هو الحصول على السعادة، وهو ليس بحاجة إلى نخبة تفكـــر له وتدله على مصالحة في المجتمع لتحقيق ذلك لأن حسه يؤهله لإدراك شؤونه، كما أن بإمكانه تنمية هذا الحس بالتربية والتعليم.

ويُعـــد " بنـــتام "أول من عالج ظاهرة الرأي العام، وأول من أكّد على أهميته كأداة للضبط الاجتماعي، واعتبر أيضاً أن التعبير الحر عن الرأي العام هو صمام الأمان الأساســـي ضد الاستبداد، ونظر إلى الصحافة باعتبارها أهم عوامل تكوين الرأي العام والتعـــبير عنه. وأصبحت بذلك فكرة الرأي العام المحرى الرئيسي للنظرية السياسية في النصف الثاني من القرن التاسع عشر.

أمـــا في القرن العشرين فقد شهد اهتماماً كبيراً بالرأي العام وظهرت مؤلفات عديـــدة في الربع الأول منه تميزت باتجاه جديد وتفكير جديد بالنسبة للرأي العام، فقد ركـــزت عـــلى طبيعته الانفعالية والعاطفية. وأسهم كل من علماء النفس الاجتماعي وعـــلماء الاجتماع في دراسات الرأي العام منذ بداية النصف الأخير من القرن التاسع عشر واعتبره علماء الاجتماع أحد الضوابط الاجتماعية، كما عولج من حيث علاقته بالســـيادة والقانون. وكان للحرب العالمية الأولى التي اهتمت بالدعاية الحكومية تأثير واضح في توجيه الأنظار إلى أبعاد جديدة للرأي العام.

ومـــع ذلـــك فإن البداية الحقيقية لدراسات الرأي العام الحديثة، قد كانت في النصـــف الـــثاني مـــن القـــرن العشرين، وقد اتخذت تلك الدراسات أشكالاً عديدة واستحوذت نشاطات الدعاية الدول المختلفة..، وظهرت « البليوجرافيا » التي جمعها " كيمـــبال يانج Young, Kimball " عام (١٩٢٨)، كما ظهرت كتابات أساسية في النظرية العامة للرأي العام.

وشـــهد القرن العشرون أيضاً اهتماماً واسعاً بالدراسات الإحصائية للرأي العام وبقياس الآراء والتركيز على الطرائق الكمية... ومن بين المهتـــمين بتلك الدراســـات " ثرســـتون Thurstone "و " ألـــبورت Allport " و " بوجاردس Bogardus " وغيرهم الكثير من المهتمين في ميادين علم النفس والاجتماع والتـــاريخ والاقتـــصاد " كفرويد" و"بافلوف " و "جون ديوي " و" جراهام والاس "...

وكـــان للحرب العالمية الثانية التأثير الواضح في الاهتمام بدراسة الرأي العام في المجـــالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية....، ذلك على الرغم من أن الرأي العام قـــد أصـــبح في هذه الفترة مجرد أداة في يد حكام لهم سلطة مطلقة في بلادهم كما في إيطالـــيا وألمانيا واليابان واسبانيا والأرجنتين... وبالمقابل فإن المجتمعات التي اعتمدت الديمقراطـــية المتمـــثلة في الحكم بوساطة الرأي العام اهتمت هي الأخرى بالرأي العام وأنشئت فيها مراكز لدراسة الرأي العام دراسة منهجية كما في جامعة "شيكـــاغو" و" برنســـتون " في أمـــريكا. وزاد الاهتمام أيضاً بالدعاية الخارجية وظهرت معاهد لقياس الرأي العام ومسحه واستخدمت طرائق علمية لقياسه والتعرف عليه.

أمـــا في النصف الأخير من القرن العشرين فقد تركز في دراسة أثر « الاتصال Communications » في الجـــنود ومواقفهـــم نحـــو القادة والحياة العسكرية ودعاية الأعـــداء...، إلى جانب دراسة الروح المعنوية للمدنيين، كما عولجت الحرب النفسية بمنهجـــية علمـــية، وزاد الاهتمام بالدراسات التي تعتمد « تحليل مضمون Content Analysis » الصـــحف والإذاعـــة والســـينما والكتـــب وغيرها. واهتمت الهيئات والمؤسســـات الحكومية بمسوح الرأي العام، وزاد اهتمام الحكومات باستخدام الدعاية وبدراســـة كيفية تأثيرها في الرأي العام، واعتبرت كأداة من أدوات السياسة الخارجية. وبـــرزت كذلـــك العلاقات العامة كمشكلة أساسية من مشاكل الرأي العام بالنسبة للمعاهد الحكومية وغيرها من المؤسسات والهيئات العامة..... ومن بين أهم الدراسات الـــتي تناولت الرأي العام تلك التي قـــام بها " كي Key " و" ويلسون Wilson " عام (١٩٦٢) و " ستوفر Stouffer " عام (١٩٥٥) .

ومـــا ســـاعد على تقدم البحوث في مجال الرأي العام التقدم العلمي والصناعي والتكـــنولوجي إضـــافة إلى انتشار التعليم والثقافة الشعبية بشكل واسع وكان لثورة

الاتصالات المعاصرة « Communication Revolution » دور مهم في انتقال الأفكار وتبادل المعلومات بين جميع المجتمعات والدول.

ومما يلفت الانتباه بروز الرأي العام في كثير من الدول الحديثة بعد حصولها على الاستقلال وتطلعها نحو البناء الاجتماعي الاقتصادي السياسي ..، ثم لا شكّ في أن بروز دور الرأي العام والإعلام في التنمية وفي مجالات الحياة السياسية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية.. أضفى أبعاداً جديدة على بحوث الرأي العام والدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل الاتصال وقادة الرأي العام في تلك المجالات.

ثالثاً – تحديد معنى الرأي العام :

أثار مصطلح الرأي العام ويثير باستمرار نقاشاً واسعاً بين المهتمين به من مختلف الميادين العلمية، لهذا تعددت التعريفات التي يطرحها كل منهم تبعاً لتعدد تخصصاتهم وتبعاً لمنظورهم الفكري المستخدم في البحث والتحليل.

وعلى الرغم من أن الباحثين لم يتفقوا على تعريف واحد للرأي العام، إلا أنهم متفقون جميعاً على أهميته وقوة تأثيره في سلوك الأفراد والجماعات والمجتمعات، وعلى أنه يتعلق بالمسائل والقضايا التي تهم الجميع.

هذا لا بد من الوقوف على بعض التعريفات [1] لاستخلاص منها ما يتوافق وجوهر الرأي العام. فـ " جون ستوارت مل " يرى أن الرأي العام هو ما يريده المجتمع وما لا يريده، ويعتبره الأمر الحاسم الذي يقرر بصفة عملية القواعد التي يجب مراعاتها وعدم تعارضها مع القانون أو الرأي.

---

1 – وردت هذه التعريفات في كتاب الدكتور سعيد السراج وعنوانه : " الرأي العام مقوماته وأثره في النظم السياسية المعاصرة " الهيئة العامة للكتاب عام (١٩٧٨). كذلك جاءت في صيغ مشابهة في كتاب الدكتور عبد اللطيف حمزة " الإعلام والدعاية " عام (١٩٧٨)، دار الفكر العربي.

أمـــا " مينار Minar " فيرى فيه مجموعة الاتجاهات والمشاعر التي يكونها قطاع كبير من الناس نحو مسألة مهمة وفي مدة معينة تحت تأثير الدعاية. كذلك فإن " دوب Doob " يـرى أنه عبارة عن مجموعة اتجاهات الناس نحو قضية ما حين يكون هؤلاء أعضـــاء في الجماعة الاجتماعية نفسها. ويعتبره " كلوريدج كنج Kloridge King " الحكم الذي تصل إليه الجماعة في مسألة ذات اعتبار عام بعد مناقشات علنية وافية.

أمـــا " جـــيمس يونج James Young " فيرى الرأي العام عبارة عن الحكم الاجتماعي الذي يعبر عن مجتمع واع بذاته، وذلك بالنسبة لمسألة عامة لها أهميتها على أن يتم الوصول إليه عن طريق مناقشة عامة عقلانية.

ويعـــرف " بلومـــر " الـــرأي العام بأنه خلاصة التصادم والتصارع بين آراء الجمـــاهير المختلفة والمتكونة في أثناء تعاملهم اليومي. ويعرفه الكاتب العربي " سعيد السراج " بأنه وجهة نظر الأغلبية تجاه قضية معينة في زمن معين تهم الجماهير وتكون مطروحة للنقاش والجدل بحثاً عن حل يحقق الصالح العام.

ويـــرى " ابراهيم إمام " في الرأي العام، الفكرة السائدة بين جمهور من الناس تـــربطهم مصلحة مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات أو مسألة من المسائل العامة التي تثير اهتمامهم أو تتعلق بمصالحهم.

هكذا يبدو في تعدد تلك التعريفات اختلاف اهتمام كل منهم واختلاف وجهة نظره وتخصصه، ومع ذلك يمكن استخلاص منها أن الرأي العام عبارة عن محصلة عدة آراء في الجماعـــة نحـــو مسألة أو قضية تهم الجميع، وبتعبير آخر هو نتاج جمعي لآراء فئات الجماعة الذي ينتج من تأثير الآراء المتفرقة بعد مناقشة منظمة.

يفهم من هذا أن الرأي العام لا يمثل بالضرورة وجهة نظر الأغلبية في الجماعة، كمـــا أن الإجمـــاع على رأي يتفق عليه كل عضو في الجماعة ليس مطلوباً في الرأي العـــام، لابـــل يمكن القول : إن رأي جماعة الأقلية قد يكون له تأثير في تشكيل الرأي

العام أكثر من تأثير جماعة الأغلبية، كما أن الرأي العام قد يختلف عن رأي أي فئة من الفئات التي تكونه لأنه ينتج عن صراع الآراء المتفرقة وتحت تأثير الصراع بين هذه الآراء.

يستنتج مما تقدم أن الرأي العام هو عبارة عن موقف تتبناه الشخصية المعنوية للجماعة أو الجمهور بعد تفاعل ومناقشات بين مفردات هذه الشخصية المتمثلة في أعضاء الجماعة أو الجمهور وفي قواها الضاغطة وظروفها وتصوراتها بوجه عام. وخصائص هذه الشخصية مختلفة ومستقلة عن تلك التي تتمتع بها فئات المجتمع أو أي فئة من هذه الفئات. لذلك يلاحظ أن بعض الفئات أو الأعضاء قد يحتفظون بوجهات نظرهم وآرائهم الشخصية المتعارضة مع الرأي العام الذي يشاركون في صياغته أو يدعمونه بكل قواهم.

رابعاً - خصائص الرأي العام وعناصره :

نظراً لأن الرأي العام هو نتاج جمعي، معنى ذلك أنه يمثل الجماعة معبأة بالنسبة لمسألة معينة أو فيما يتصل بمشكلة ما، لهذا يُسّهل تنسيق العمل واتخاذ القرار على الرغم من أنه لا يقوم على الإجماع أو على حسن العلاقات بين الناس أو على مجرد التقاء اختيارات الأفراد التقاءً عارضاً.

تأتي من هنا قوة تأثير الرأي العام في تحقيق البرامج أو تعطيلها، كذلك بالنسبة للمشاريع والتغيرات في مختلف مجالات الحياة : السياسية والاقتصادية والاجتماعية...، لهذا تسعى الحكومات للتعرف على الرأي العام نحو المشكلات والقضايا المختلفة، لأنه خير وسيلة تتوسل بها الدول لدفع عمليات التنمية الوطنية ولتغيير أنماط حياة الجماهير وتأهيلهم نفسياً لهذه التغيرات ودفعهم للمشاركة في الأنشطة الحيوية والقضاء على اللامبالاة والشائعات والأوهام وكل الأفكار اللاعلمية. وهنا يأتي دور وسائل الاتصال

الجمـــاهيري، كما يتطلب إعادة تكوين المؤسسات الإعلامية لتتمكن من الإسهام في تشكيل رأي عام سليم قائم على المعطيات العلمية الحديثة..

وبالتأكـــيد فإن الرأي العام هو وسيلة الشعوب لإيجاد قنوات اتصال بينها وبين قـــياداتها وهـــو الأساس الذي يستند إليه جوهر العمل الذي يهدف دعم الاتجاهات المسايرة التي تحقق أهداف العمل وتضعف الأخرى المعيقة كما في العلاقات العامة وفي التربـــية والتعليم والإدارة والتدريب والتثقيف والتوعية ومكافحة التعصب، كذلك في مجال السلم والتفاهم الدوليين...

وبالطـــبع فـــإن الرأي العام لا يمكن أن يقوم إلا على أساس المناقشات والأخذ والعطاء، لهذا يتحتم قيامه وجود لغة مشتركة بين الفئات المختلفة واستعدادها للاتفاق والتوفيق بين آرائها حتى لا تصبح المناقشة عقيمة ودون جدوى.

فاســـتبداد كـــل فئة بموقفها وتشبثها بآرائها يحول دون قيام الرأي العام الذي يتضمن مشاركة الناس في الخبرات واستعدادهم للتوفيق بين آرائهم...، وبذلك يتمكن الرأي العام من العمل كوحدة رغم انقسامه.

ويـــبدو واضـــحاً أن أي مجتمع لايمكن أن يتكون فيه رأي عام سليم إلا عندما تـــتوافر فيه ظروف المناقشة الحرة التي تحتم بدورها استعداد أعضائه للتوفيق بين آرائهم مـــع ضرورة توافر وسائل اتصال جمعي مرنة، وهذه لن يكون لها أية قيمة ما لم تكفل للأعضـــاء حـــرية المناقشة. ولاشك فإن هذا يحتم بدوره على الأعضاء ضرورة توافر لديهم معرفة موضوعية صحيحة بظروفهم المختلفة تعتمد على مدركات علمية سليمة.

لهـــذا يصعب قيام رأي عام في المجتمعات ذات الأنظمة الاستبدادية، أو في حالة غـــياب المـــرأي الآخر نظراً لارتباط قيام الرأي العام بالحرية وعدم اقتصاره على مجرد المعرفة، ويصعب كذلك قيام الرأي العام عند انشغال أعضاء مجتمع ما بتأمين حاجاتهم اليومية عن التفكير في القضايا العامة.

وتأسيساً على ما تقدم فإن الرأي العام يختلف عن الأفكار العامة وعن الأحكام العلمية والمبادئ التي يصوغها المفكرون ويطرحها المنظرون...، تلك التي تعبر عن واقع معين أو تحلل ظاهرة معينة من الظواهر المجتمعية....

فكل هذه تخضع لمنطق علمي بحت أو تُستمد من عقيدة أو مذهب عقلاني معين، في حين يعبر الرأي العام عن المشاعر أحياناً وعن الانفعالات، كما يعبر أحياناً أخرى عن المعتقدات من أجل تحقيق المصالح والمطالب المشتركة الملحة أو لمواجهة المشكلات. أي أن الرأي العام يتأثر بالعاطفة والعقل تماماً كما يخضع للتحليل والحوار والنقاش.

كذلك فإن الرأي العام يختلف عن وجهات النظر الفردية التي يطرحها الأعضاء أو تطرحها الفئات حتى في حالة تجانسها، وما ذلك إلا لأن الرأي العام ليس هو عبارة عن تراكم وجهات النظر أو حاصل جمع الآراء ووجهات النظر التي يطرحها الجمهور في ظرف زماني ومكاني معينين. كما أنه ليس عبارة عن معدل حسابي أو متوسط كمي للمعارض من تلك الآراء ووجهات النظر كما يتصوره البعض. كذلك فإن الرأي العام ليس مجرد تصويت شعبي أو اقتراع عام لأنه لا يتكون من مجموع رقمي للآراء الفردية نحو قضية معينة، ولا من أكثرية هذه الآراء.

وطبيعيّ أن يختلف الرأي العام عن الاتجاه النفسي على الرغم من أن الاتجاه يعبر عن المشاعر والأفكار والمعتقدات والمبادئ ويرتبط بمواقف وقضايا تهمّ الرأي العام، وما ذلك إلا لأن الاتجاه هو استعداد نفسي وعقلي يحدد الاستجابات ويتسم بالثبات والاستقرار النسبي قياساً إلى التغير المستمر والتحول الذي يتعرض له الرأي العام.

ويختلف أيضاً الرأي العام عن القيم والعادات والتقاليد العامة التي تسود المجتمعات وتتناقلها الأجيال، وما ذلك إلا لأن هذه تتصف بالثبات والاستقرار، وتعد من المسلمات التي يحترمها الرأي العام ويراعيها. فضلاً عن أنها تتناول قضايا حضارية

ومفاهيم لا تخضع للنقاش، كاحترام الجار وإكرام الضيف..، ولا يمكن اعتبارها موضوعات تصلح لبلورة رأي عام حيالها. وهذا بخلاف الرأي العام الذي يتناول قضايا ومشاكل حياتية ومجتمعية تثير جدالاً ونقاشاً وتتأثر بظروف الأفراد والجماعات وبخلفياتهم، كالحرب والسلم وموضوعات أخرى سياسية واقتصادية واجتماعية... فالرأي العام يتحول ويتغير ويثير نقاشاً بين مؤيد ومعارض، ويتحرك وينشط وفقاً للعوامل التي تنشأ في أثناء مناقشة قضية ما.

ومما تجدر ملاحظته أن عملية نشوء الرأي العام قد تكون عملية متزنة منطقية لكن المنطقية في الرأي العام لا تتصف بالثبات كما تتضمن قدراً من العاطفة والانفعال العفوي وغير ذلك من العناصر غير العقلية وغير المنطقية. لكن الثابت في الأمر أن الموقف الاجتماعي أو السياسي هو الذي يعمل على بلورة الرأي العام وتوجيهه نحو قضية ما، ويكون الرأي العام هو التعبير عن موقف أعضاء الجماعة الذين يهتمون بهذا الموقف.

ويمكن مما سبق استخلاص العناصر والمقومات الرئيسية التي يرتبط وجود الرأي العام بها، وتميزه عن غيره من الظواهر القريبة منه. من أهم هذه العناصر ما يأتي :

١- وجود مجموعات من الأشخاص الذي يتوافر لديهم قدر من الوعي والمعرفة العلمية الواضحة بظروفهم الاجتماعية والحياتية. هذه المعرفة ترتبط بالإدراك الذي يعد الشرط الأساسي لها، كما يرتبط الإدراك بدوره بالثقافة والمعارف والمكتسبات العلمية التي اكتسبها الإنسان خلال تاريخه الطويل. ولاشك في أن كون المعرفة عنصراً أساسياً مكوّناً للرأي العام يؤكد على أن «لا رأي لجاهل».

٢- شعور كل من هذه المجموعات بانتمائها كجماعة لها هموم مشتركة مع توافر حد أدنى على الأقل من الإيمان بضرورة التحرك الجماعي لعمل أي شيء يخدم مصالحها ويحقق مطالبها أو يحل بعضاً من الصعوبات التي تعاني منها.

٣- وجود قضية أو مشكلة مشتركة تحظى بالاهتمام وتكون ساخنة إلى الحد الذي تحفز النقاش وتثيره بين أعضاء الجماعة المرتبطين بهذه المشكلة وليس مهماً أن تكون صعبة أو سهلة، سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، محلية أو عالمية...

٤- توافر المناخ المشجع على التفاعل وتبادل الآراء، وهذا يتطلب إتاحة الفرص للتعبير عن وجهات النظر وعن الأفكار والاجتهادات والتحليلات بوساطة وسائل الاتصال الجمعي المسموعة والمقروءة والمرئية، أو من خلال وسائل أخرى كالاجتماعات واللقاءات والندوات والتظاهرات...إلخ، أو أية وسيلة يمكن استخدامها للتعبير عن الآراء المتعددة التي تتيح أيضاً الاطلاع على الحجج والمسوغات المختلفة التي تعمل على بلورة الرأي العام. وهنا تبدو أهمية البنية المجتمعية وأهمية طبيعة النظم السياسية ومدى تطور وسائل الاتصال في بلورة الرأي وفي تحديد دوره وتنويع وظائفه، واستثماره كأداة مؤثرة في سلوك الأشخاص والجماعات والقيادات والنظم...، ولعلّ هذه تفسر غياب الرأي العام في بعض المجتمعات، وقوة تأثيره ونفوذه في مجتمعات أخرى.

هكذا يبدو بوضوح أن وجود الرأي العام لا يتحدد بالمعرفة فقط، بل بالحرية التي تتيح المجال للمناقشة وإبداء الآراء. لاسيما في الأمور والقضايا العامة. وبهذا المعنى يقترب مفهوم الرأي العام من مفهوم « الموقف » الذي يدعو إلى اتخاذ رأي معين، أي أن الرأي العام يتكون نتيجة اتخاذ موقف عام، إذ لا يكفي الإلمام بالمعرفة نحو القضايا والمسائل المعينة حتى يتكون رأي عام نحوها، بل لا بد من اتخاذ موقف ما والتعبير عنه برأي صريح حتى تتبلور تلك المعرفة، لأن مجرد اختزان المعلومات في الذاكرة لا يفيد في شيء ما، وبهذا تستوفي المقولة العامة التي تؤكد على أنه لا رأي لجاهل ولا رأي لمستبد.

يفهم مما تقدم أن خصائص الرأي العام هي في نهاية الأمر مرتبطة بطبيعة المجتمعات وبخصائص أعضائها، كما ترتبط بطبيعة الرأي العام نفسه باعتباره قوة معنوية وظاهرة موجودة في أي مجتمع بشري.

ويمكـــن اســـتخلاص بعض الخصائص التي يتميز بها الرأي العام من الدراسات الميدانـــية التي أجريت في هذا المجال إلى جانب المشاهدات والملاحظات اليومية، وهذه الخصائص هي التي ينبغي مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار إذا ما أريد توظيف الرأي العام في المجـــالات المتعددة، سواء من قبل المؤسسات والمنظمات والهيئات الرسمية أو من قبل الجماهير. من بين هذه الخصائص ما يأتي :

- يـــتكوّن الرأي العام القوي وشديد التأثير والأقرب إلى الصواب منه إلى الخطأ والـــذي يصعب التأثير فيه بوسائل الدعاية المضادة، عندما يكون لدى أعضاء الجماعة إطلاع كاف وإلمام واضح بأبعاد القضايا العامة ويتابعون تطوراتها.
- يـــبدأ الـــرأي العام الكامن بالظهور حين تبرز القضايا المهمة للجماعة ويشتد تأثيرها في مصالحهم.
- يمكـــن أن يتعرض الرأي العام للتغيير والتحول ويكون غير مستقر في الحالات التي يتحول فيها اهتمام الجماعة من موضوع لآخر أو من مشكلة لأخرى.
- تضـــعف فرص تكون الرأي العام في الحالات التي يضعف فيها اهتمام الأفراد والجماعات بالشؤون العامة، ويزداد بمشاكلهم الشخصية ومصالحهم الفردية.
- الأحـــداث والأفعال أكثر تأثيراً في بلورة الرأي العام من الأقوال في المجتمعات الواعية، في حين تؤثر التصريحات والخطب لاسيما في الظروف الأكثر انفعالاً في المجتمعات الأقل وعياً.
- يـــزداد تـــأثير القـــادة والعواطف والمشاعر في ظروف الأزمات والكوارث والحروب في بلورة رأي عام لكن الأقل تعقلاً ورشداً.
- الـــرأي العام غير الناضج وغير المستنير هو أكثر جموداً ومحافظة من الرأي العام المســـتنير، كمـــا أن سيره أبطأ من سير الحوادث ويستغرق وقتاً أطول للتغيير والتعديل.

وبطبيعة الحال، فإن الرأي العام تتعدد أنواعه بتعدد طبيعة موضوعاته، فقد يكون سياسياً أو اقتصادياً أو اجتماعياً أو صحياً أو تربوياً أو عسكرياً. كذلك تتعدد أنواعه بتعدد أساليب التعبير عنه، فقد يكون ظاهراً عندما يُعبر عنه علناً، كما قد يكون كامناً أو متزناً أو ثائراً أو هائجاً أو هادئاً وتتعدد كذلك أنواعه تبعاً للنطاق الجغرافي الذي ينتشر فيه ويمتد إليه لهذا هناك الرأي العام المحلي والوطني والعالمي.

لكن مع تعدد أنواع الرأي العام إلا أن هذا لا يعني أن كل نوع يعبر عن رأي شريحة أو فئة محدودة متخصصة في موضوع تخصصي أو عن رأي العاملين في مجال معين، ذلك لأن موضوعات الرأي العام هي أقرب إلى العمومية منها إلى التخصصية، وتتسم بالشمولية أكثر من اتسامها بالعمق. فالمحافظة على البيئة ونظافة الشوارع ومحاربة التدخين والوقاية من الأمراض... من موضوعات الرأي العام الصحية، أما فكرة استئصال المرارة بالتنظير أو بالجراحة العادية فلا يمكن أن تكون من الموضوعات الصحية الصالحة لتكون رأي عام صحي بشأنها.

ومع ذلك فإن درجة التخصص والتعمق في موضوعات الرأي العام إنما ترتبط بمستوى تطور المجتمعات وتقدمها، فيزداد اهتمام الرأي العام بالموضوعات التخصصية مع ازدياد اهتمام المجتمعات بالموضوعات الأكثر تعقيداً. عندها فإن موضوعات كالتجارب النووية والصواريخ العابرة للقارات والأسلحة النووية والجرثومية وغيرها الكثير.. من الموضوعات التي لا تبقى حكراً على الاختصاصيين والعلماء والسياسيين في المجتمعات المتعلمة الواعية المتقدمة، إنما تحتل الصدارة لدى الرأي العام فيها. أما في المجتمعات المتخلفة فإن الرأي العام يكون فيها غائباً حتى عن القضايا والمشاكل العامة، نظراً لعدم قدرة الجماهير في هذه المجتمعات على إدراك مشاكلها وبلورتها كمطلب تجتمع وتتفق على ضرورة مواجهتها بصورة جماعية، لذا تبقى الجماهير في مثل هذه المجتمعات مستسلمة لمشاكلها وتكرس جهودها للتخفيف من آثارها أو للصبر عليها حتى تحل بطبيعتها.

والوطن العربي كغيره من الكثير من المجتمعات لا يزال بشكل عام يعاني ضعف اتجاهات الرأي العام نحو الموضوعات التخصصية على الرغم من أن بعض أقطاره بدأت تتمخض بصيغ متفاوتة تشير إلى بداية بلورة رأي عام تخصصي نحو بعض الموضوعات فـأخذ يطالـب بمحاربة الفساد والرشوة والحد من الاستغلال والإثراء غير المشروع والتلوث البيئي والقبول الجامعي والمناهج الدراسية.... لكن لا تزال صيغ التعبير عنها متباينـة الأسـاليب ومتفاوتة القوة ودرجة الصراحة... فقد يعبر البعض بوساطة نشر بعض المقالات وإجراء بعض التحقيقات الصحفية... أما عامة الناس من عامل وفلاح وموظـف وطالب.... فيعبرون عن مشاكلهم وقضاياهم العامة بوسائل بسيطة أولية كالـتزام الصمت أو التذمر وتبادل الإشاعات والفكاهات...، ومع أن هذه الوسائل عـلى بساطتها تشير إلى عدم قناعتهم بجدوى النقد لكنها تترك في الوقت نفسه آثاراً سلبية عميقة في نفوسهم لدرجة تصبح فيها المواقف السلبية مشكلة بحد ذاتها.

بـيد أن استمرار صبر الجماهير ومعاناتها لا يمكن أن يستمرا طويلاً فقد تنفجر المشـاعر المحبوسـة والحقائق المحجوبة في أي لحظة مناسبة وتتحول إلى رأي عام هائج يهـدر في الشوارع ويصعب التأثير فيه والحد منه...، هذه هي طبيعة سلوك الجماهير وهذه هي خصائصه.

ومـما يثير الدهشة حقاً في ظل غياب التخطيط في وسائل الاتصال الجماهيري وفي مؤسسـاته وفي ظل انعدام قدرتها على التحسس بالقضايا العامة والشؤون التي تهم الجمـاهير لجوء بعض تلك الوسائل إلى استطلاع الرأي العام حول الأغاني واعتبارها مشاكل الجماهير وقضاياهم المصيرية...

كل هذا يدعو إلى ضرورة العمل على إيجاد رأي عام متفهم للأحداث والقضايا المهمة ومتابع لها مع تهيئة الأجواء والظروف المشجعة لقيام رأي عام مستنير قادر على خدمـة الأهـداف الكبيرة. فالرأي العام يبقى الأداة الفعالة بيد من يحسن استخدامها

ويتقن أساليبها وقواها الفاعلة..، وهو بمثابة صمام الأمان لكل سياسة ولكل قرار يُراد اتخـــاذه. ولاشـــكّ في أنّ قوة الرأي العام مستمدة أساساً من وعي ونضج الأشخاص والجماعات الذين يشكلونه.

هذا ما ينبغي أن تحرص النظم على تعميقه وتغذيته من خلال فرص التعليم ومن خـــلال المعلومات والحقائق التي تنشرها وسائل الاتصال، كما ينبغي على المؤسسات والتنظـــيمات السياسية والنقابية والمهنية أن تعمل على تبني القضايا والشؤون التي تهم الجماهير وتثير الاهتمام بها وتعمل على تعبئة الجهود والإمكانات للدفاع عنها.

لا يمكـــن تجاهل أن الرأي العام في جوهره يعترف بقيمة الإنسان وبقدرته على تـــبني التغـــيير والـــتطوير، لهذا فإن المجتمعات التي تعترف بقيمة الكلمة وتؤمن بقدرة الإنسان تدرك بحق دور الرأي العام في تحقيق أهدافها وفي أداء وظائف مؤسساتها..

خامساً - تكوّن الرأي العام :

يستنتج مما سبق أن تبلور المعرفة نحو قضايا مهمة واتخاذ موقف حيالها، والتعبير عنه برأي حر صريح، تشكل معاً عناصر أساسية لرأي عام صحيح مستنير.

لكن يبقى السؤال عن كيفية تكوين الرأي العام وعن العوامل التي تؤثر في هذا الرأي.

١ - عملية تكوين الرأي العام :

من الصعب تحديد دقيق لكيفية تكون الرأي العام، ولاسيما أن الإنتاج الفكري لا زال نظـــرياً في هـــذا المجال ولا زالت التجارب العلمية الدقيقة تحاول الوصول إلى حقائق موضوعية في هذا المجال. أما المحاولات النظرية التي تعبر عنها الدراسات الحالية في هذا المجال فتشير إلى أن هذه الدراسات تستند إلى المناهج الآتية :

أ- منهج العوامل المتعددة : « Multi- Factor Approach »

ب- منهج المراحل المحددة : « Pat- Fromula »

ج- منهج محاولة وضع قوانين : « Laws » تكوين الرأي العام.

أ- منهج العوامل المتعددة :

يُـــرجع هذا المنهج تكون الرأي العام إلى عوامل متعددة لا حصر لها. فالمتغيرات الشخصـــية والبيئـــية التي تعتمد عليها الدراسات في هذا المجال لا نهاية لها، منها ما هو واضـــح يمكن قياسه وتحديده كمياً، ومنها ما هو غامض ويصعب تحديده على الرغم مـــن أنها قد تكون ذات دلالة قوية في تكوين الرأي العام. ومن الدراسات التي تمت في هـــذا الإطار، الدراسة التي قام بها " بول لازرفيلد وآخرون Paul Lazarsfeld and Others " عـــام (١٩٤٨) عن السلوك الانتخابي وأسفرت عن أن هذا السلوك يمكن التعرف عليه بوساطة ثلاثة عوامل هي :

- الوضع الاجتماعي – الاقتصادي.
- محل الإقامة (ريف، حضر).
- الدين.

وقد اعتمدت هذه المتغيرات في التعرف على الكثير من تأثير الحملات الانتخابية لرئاسة الجمهورية في الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من الدول.

كذلك قام ضمن إطار هذا المنهج العام " لبست Lipset " بدراسة الرأي العام الطـــلابي في جامعة كاليفورنيا. حاول مسح الكثير من متغيرات الرأي العام ومكوناته، كمـــا حـــاول تحليـــلها وتوضـــيح العلاقات المختلفة بينها، كتأثير الصف الجامعي، والاتجاهات السياسية وعادات قراءة الصحف والوضع الاجتماعي- الاقتصادي ومهنة الوالـــد والإقامـــة داخل الجامعة أو خارجها، كيفية دفع المصروفات ومصدر الحصول على تكاليف المعيشة، العمل الذي يُطمح إليه والعمل به، التخصص الأساسي، القسم، الانتماءات والجماعات المرجعية، المشاركة في الأنشطة الجامعية وغيرها الكثير...

إن العوامل في مثل هذا النوع من الدراسات يصعب حصرها لأنها تتعلق بالبيئة والشخصية لهذا فهي لا نهاية لها ولا يمكن تحديدها أو حصرها.

ب- منهج المراحل المحددة :

يرى الباحثون ضمن إطار هذا المنهج أن عملية تكوين الرأي العام نحو مسألة أو قضـــية معيـنة تمر عادة بمراحل متعددة لهذا لا يركزون على عوامل محددة، بل ينصب اهتمامهم على عملية تكوين الرأي العام بصفة كلية شاملة.

ويـــرى العالم " كلايد كنج King, Clyde " عام (١٩٢٨) أن تكوين الرأي العام يمر بأربع مراحل. تبدو (المرحلة الأولى) في الاستياء الذي تبديه الجماعة نحو قضية مـا مسع الاعـتقاد بإمكانية علاج المشكلة الناجمة بوساطة « فعل الجماعة Group-Action ». أما في (المرحلة الثانية) فيعمم هذا الاستياء ويظهر وعي جماهيري بها، كما تظهـر الحاجة العامة للعلاج والعمل. وتتميز (المرحلة الثالثة) ببلورة القضايا بناء على المناقشـات وعرض وجهات النظر من خلال وسائل الاتصال كالصحافة، أما (المرحلة الأخيرة) فهي عبارة عن مرحلة الحكم واتخاذ القرار.

أما " جيمس برايس Bryce, James " فيرى أن الرأي العام يتكون من خلال انـــتقاله من مرحلة الرأي السلبي إلى الرأي العام الواعي النشط الذي لا يسود فقط إنما يحكم، ويمر خلال هذا الانتقال بأربع مراحل تعبر عن مراحل التطور الإنساني وهي :

- «المـــرحلة الأولى» وهي التي تعبر عن الأشكال البسيطة والمبكرة للمجتمعات السياسية. يكون خلالها الرأي العام سلبياً راضياً بالسلطة الموجودة (أكثر من مؤيـــد لها) مهما كانت أخطاؤها لأنه لا يعرف سلطة أفضل منها، أو لأنه لا يـــرى طـــريقة للإصلاح، أو بتأثير وازع ديني يقترن بالخوف ويدفع لاحترام الســـلطة. ويرى " برايس " أن الرأي العام الذي يسود هذه المرحلة هو الذي يميز المجتمعات السياسية التي لا تزال بسيطة وقديمة في آن واحد.

- أمـــا « المـــرحلة الثانية » فيرى " برايس " أنها تتميز " بالتصادم والصراع Conflict or Stauggle " بـــين إرادة الحـــاكم المستبد أو السلطة المطلقة من جهة وبين القوى التقدمية والمستقلة من جهة أخرى. ويبدأ الرأي العام في هذه المرحلة من التحقق من مدى قوته فيبدأ بالتساؤل عن حقوقه وحقوق حكامه وواجـــباته وواجـــباتهم...، ومـــن ثم ينظم المعارضة والنقد من أجل التقدم والإصلاح. تحسم هذه المرحلة عادة إما بالمفاوضة أو باللجوء إلى العنف.
- وفي « المـــرحلة الثالـــثة » تختفي عادتا الخضوع والحيرة اللتان كانتا سائدتين لـــدى الجماهير، ويعترف نتيجة ذلك الحكام بأنهم وكلاء للمواطنين لا أكثر ولا أقـــل، لا بـــل يكـــون هـــؤلاء الحكـــام قد اعتادوا الطاعة والاستماع للمواطـــنين...، عـــندها يصـــبح الرأي العام إيجابياً وملتحماً بمقومات حياته ومقدرات أموره بعد أن كان منسياً في المراحل السابقة.

وتحـــال المنازعات في هذه المرحلة إلى الشعب وهو القوة صاحبة السيادة، ويعبر الشـــعب عـــن إرادته في فترات معينة بوساطة الاقتراع ويفوض من خلال ذلك ممثلين عنه.

ويشـــير " برايس " إلى أن الشعوب التي وصلت إلى هذه المرحلة تتفاوت فيما بيـــنها في درجـــة وطريقة تأكيد الرأي العام. ففي بعضها تكون عادتا السمع والطاعة قويـــتين لـــدى المسؤولين إلى الدرجة التي يعمد فيها الشعب بمجرد اختياره للسلطتين التشـــريعية والتنفيذية (وهما السلطتان اللتان تعينان المسؤولين) إلى إعطاء المسؤولين والحكام قدراً كبيراً من السلطة، وهذا ما حدث في أيام الاستعباد القديمة.
- أمـــا في « المـــرحلة الأخـــيرة »فإن إرادة الرأي العام تتأكد خلالها في جميع المناســـبات ودون مرورها عن طريق ممثلين ونواب...، أي تتحقق إرادة الرأي العام دون حاجة إلى التصويت، كما يكتمل هذا الرأي ويصبح ناضجاً، وهذه

الحالـــة هي التي يوصف الحكم فيها بأنه يتم بوساطة الرأي العام، عندها فإن الرأي العام لا يكون سائداً فقط بل يتم الحكم بوساطة الرأي العام ويصبح هو الحاكم.

كـــذلك فإن " دافيسون Davison " حلل عمليـــة تكوين الرأي العام عـــام (١٩٥٨) ووجد أنها تمر وفق المراحل الآتية :

- في المرحلة الأولى أكّد " دافيسون " على أهمية دور « الجماعات الأولية » في هـــذه المـــرحلة الذي يبدو في نمو الأفكار التي تشكل الأساس لتكوين الرأي العـــام، كما أكّد على أن هذه الأفكار لا يمكن أن تنمو إلا من خلال انتقالها مـــن شـــخص إلى آخر ومن خلال حمل الأشخاص لها إلى أشخاص آخرين، وبهذه الحلقة الإنسانية تنتشر بين أعداد كبيرة من الناس، في حين تختفي أفكار وآمال أخرى كثيرة.

وبهـــذا شبه " دافيسون "نمو الأفكار وانتشارها بآلاف البذور التي تُلقى فوق سطح الأرض لكن لا ينمو منها سوى تلك التي تجد الظروف الملائمة لاستمرار النمو والتكاثر.

كذلـــك فـــإن الباحثين يعطون الأهمية عادة للقضايا والمسائل التي تجد أهمية في الـــتجمعات الإنســـانية الصـــغيرة، وهي الجماعات الأولية أو الجماعات الصغيرة التي تحضـــن تلـــك الأفكـــار وتكون بيئة صالحها لنموها. وأكّد في هذا المجال " هارولد لاسويل Laswell, Harold " على أهمية وجود الجماعات الصغيرة باعتبارها النواة التي تشيع الأفكار في المجتمع الكبير.

- أما المرحلة الثانية فهي المرحلة التي تظهر فيها الزعـــامة والقيـــادة حيث يرى " دافيســـون " أن الأفكار التي تحوز اهتمام الجماعات الصغيرة وتثير اهتمامها بصـــورة مباشـــرة هـــي التي يمكن أن يتلقفها القائمون على وسائل الاتصال

الجمـــاهيري وأجهـــزة الدعايـــة...، (وهـــم المتخصصون بتطويع الجماهير ومخاطبتها، على الرغم من أنهم لا يعرف بعضهم بعضاً)، وذلك بهدف التعرف على هذه الأفكار وتطويعها لأهداف الحكم ومنجزاته. ويحاول القادة بالمقابل إعـــادة صياغة هذه الأفكار بطريقة يفهمها أكبر عدد من الناس ممن يهتمون بالتعرف على هذه المسائل. وبهذا يتمكن القادة أو الزعماء من صياغة الأفكار وتقديمها للجمهور لتأثير في مواقفه وسلوكه أكثر من تأثرهم بها.

- وفي المـــرحلة الثالـــثة التي هي «مرحلة الاتصالات بين الجماعات المختلفة» تنـــتقل الأفكار، خارج دائرة الأشخاص أو الجماعات الشخصية المباشرة، إلى أعـــداد كبيرة من الناس ممن لا يعرف بعضهم بعضاً، وذلك بوساطة وسائل الاتصال الجماهيري التي تعمل بدورها على نشر تلك الأفكار والآراء بسرعة بين أكبر عدد ممكن من الجماهير بالوقت نفسه لكن هذه الأفكار تنتقل ببطء في المجـــتمعات التي تكون فيها هذه الوسائل أقل تطوراً وإمكانية، أو في تلك التي تُفرض فيها الرقابة صارمة على تلك الوسائل.

وبالمقابل فقد يرفض فريق من الأشخاص تلك الأفكار بوعي أو بدون وعي إما لأنهـــا لا تتفق مع معايير الجماعات التي ينتمون إليها، أو مع الأفكار القائمة التي يبنون عليها سلوكهم. كما أن فريقاً آخر قد لا يعير هذه الأفكار أي انتباه أو اهتمام... أي أن الجمهـــور إذا لم يتقبل معظم تلك الأفكار فلن تظهر ظاهرة الرأي العام لأن تكوينه يستلزم تقبل الأفكار من قبل أكبر عدد ممكن من أعضاء المجتمع.

- وتتمـــثل المرحلة الرابعة بـــ «صياغات جديدة وقادة جدد» فقد يبدأ بعض الأشـــخاص في هـــذه المرحلة بالحديث عن الأفكار نفسها التي ظهرت خلال المرحلة الأولى وتدور النقاشات بينهم حولها ويؤدي ذلك إما إلى صياغة تلك

الأفكـــار صـــياغة جديـــدة، أو تدعم صياغاتها الأولى، كذلك قد يظهر قادة جدد...

هكـــذا تزداد حجم الاتصالات العامة التي تثير بدورها نقاشات أكثر ويشارك فيها أشخاص جدد وجماعات جديدة...، وهنا يمكن أن يدخل جميع أعضاء المجتمع أو الجماعة في عملية تكوين رأي عام.

- أمـــا في المرحلة الخامسة وهي التي تُعرف بـــ « توقعات سلوك الآخرين » فإن الأشخاص الذين لا يؤيدون آراء القادة أو الزعماء يفضلون الصمت خوفاً من ســـخط المحيطين بهم، مع أن هذا الصمت قد يؤدي إلى عزل المعارضين لأنهم يـــتوقعون أن الآخـــرين يشاركون في الاتجاهات نفسها. كما أن الأشخاص الذين لا يحفلون بالرأي الظاهر قد يعبرون عن مواقفهم بالتصفيق ويعدلون من سلوكهم طبقاً لردود الفعل المتوقعة من الآخرين. إن حدوث مثل هذا التعديل السلوكي يشير إلى تكوّن الرأي العام.

وفي هذه المرحلة الأخيرة من تكوّن الرأي العام يمكن أن يدخل في عملية تكوين الرأي العام، الأشخاص الذين لم يهتموا بالقضايا والأفكار التي دارت حولها المناقشات. أي يمكن أن يتبنوا آراء الآخرين، بوعي أو دون وعي، على اعتبار أنه لا يمكنهم تجاهل ســـلوك من حولهم، لاسيما أولئك الذين يندفعون بقوة ولديهم شعور قوي نحو تلك الأفكار والمسائل.

- وفي مـــرحلة « الـــتفكك والاختفاء » ينتهي خلالها الرأي العام نحو قضية ما، وذلـــك عندما تزول تلك القضية، ويتوقف عن محاولة تحقيق أي هدف يتصل بها، لكنه يتناول قضية أومسألة أخرى وهكذا...

كذلـــك يمكن للرأي العام أن يتفكك أو يختفي في الحالات التي يتعرض حلالها قادة حلقات المناقشة، أو أولئك الذين يتبنون آراء معينة إلى عقوبات شديدة، أو حين تتوقف وسائل الاتصال بين أعضاء الجمهور الواحد.

يعـــدل في مثل هذه الحالات أعضاء الجمهور سلوكهم واتجاهاتهم باتجاه توافقها مـــع الوضـــع الجديد، كما قد يختفي الرأي العام بالنسبة لقضية ما عندما يتمكن من النجاح في تحويل هذه القضية إلى قوانين رسمية أو في دساتير أو غير ذلك.

يســـتنتج من منهج المراحل المحددة أن الرأي العام يتكون بالتدريج، لاسيما بين أصـــحاب الـــنفوذ والجماعـــات الشعبية، لكنه ما يلبث أن يمتد حتى يشمل الجماهير كافـــة...، أمـــا في الظروف التي لا يمكن التعبير عنها علناً وبشكل صريح فإن الرأي العـــام يـــبقى كامـــناً، كما قد يتخذ شكل همسات، أو يمكن أن يندفع بقوة ويعطي صياغات جديدة.

ويؤكـــد هـــذا المنهج أيضاً على الطبيعة الديناميكية للرأي العام، لاسيما عند مقارنته بمنهج العوامل المتعددة.

ج- منهج محاولات وضع قوانين تكوين الرأي العام :

وضـــع هذا المنهج " هادلي كانتريل Hadley Cantril " بعد دراسته لتقلبات الـــرأي العام الأميركي بالنسبة لأحداث الحرب العالمية الثانية، وتوصل نتيجة ذلك إلى عـــدد مـــن العوامل التي يمكن أن تدخل في عملية تكوين الرأي العام أطلق عليـــها « المبادئ النفسية ». لكن هذه المبادئ لا تحدد الظروف التي تنطبق فيها، لهذا فهي تصلح لتكون فروضاً يمكن التحقق من صحتها.

تقـــوم المبادئ التي حددها " كانتريل " على أساس أن أي تحليل لعملية تكوين الـــرأي العام لا بد وأن تستند إلى قبول الافتراض القائل: إن الإنسان بطبيعه « هادف

Purposeful » وأن عمليـة تكويـن الـرأي العام تبدأ عندمـا يكون هناك « غيبة Frustration » في تحقيق الأهداف المرغوبة.

أمـا العوامل التي توجه الرأي العام فتشمل قائمة أخرى منها : الخبرات السابقة والمعلومـات والـتفكير العقلاني المنطقي ودرجة فهم الأمور وتغير الأهداف أو ثباتها، والظروف الجديدة والتوقعات والأحداث وغير ذلك من عوامل...

على أية حال، إن معظم المحاولات التي هدفت التعرف على عملية تكوين الرأي العـام اعتمدت على التأمل، باستثناء بعض الدراسات التي حاولت اختبار صحة بعض الفروض في جماعات صغيرة، مما يجعل عملية تقويم نتائجها صعبة.

وتـتجه البحوث المعاصرة نحو الاستفادة من دراسات مراكز قياس الرأي العام الـتي تهـتم بالجماهير الغفيرة والمستندة إلى عدد كبير من الأسئلة التي تسمح بإمكانية إجراء دراسات تحليلية مقارنة. وبالرغم من أن نتائج هذه الدراسات غير كافية إلاّ أنها يمكن أن تلقي الضوء على التأثيرات النسبية لبعض العوامل : كالسن والجنس والدخل والوضـع الاقتصـادي والدين، في عملية تكوين الرأي العام. إذ تحاول اختبار مدى التأثير النسبي لمثل هذه العوامل والاستفادة من نتائجها في محاولة تغيير الرأي العام. كما حاولـت بعض من تلك الدراسات اختبار مدى تأثير الصحافة والتلفزيون وغيرها من وسائل الاتصال الجماهيري في الرأي العام.

ومـع أهمـية كل ذلك فإن أهم عوامل تكوين رأي عام سليم موجه في المجتمع يستند إلى توافر فلسفة واضحة ترتبط بشروط التقدم الاجتماعي وتأخذ بعين الاعتبار واقـع أعضـائه وطبـيعة إدراكهـم، ومن ثم تحدد أهدافاً ذات أبعاد زمنية تتناسب والإمكانـات المـتوافرة لتحقيقها. وهذا يتطلب بالتأكيد وجود مؤسسات اجتماعية سياسية اقتصادية تعمل بدورها على تنظيم أعضاء المجتمع وتنمية طاقاتهم لتحقيق تلك الأهداف.

لا شـــكّ في أن الديمقراطـية البـناءة لتلك المؤسسات تبعد عن أعضائها شبح الإرهـاب الفكري والسياسي، وتنمي قدراتهم الفكرية وتجعلهم أعضاء واعين أحرار يدركون أهمية المسؤولية... عند ذاك يمكن أن ينشأ رأي عام يعتمد عليه في التخطيط والتوجيه.

ومما يجب التأكيد عليه أن الحرية السياسية لا تتحقق عند حدود تنظيم حقوقه الفـــردية، بل لابد من ربطها بالإطار الاقتصادي، لذا فإن هذه الحرية تعتمد أساساً على عدالـــة توزيـــع الثـــروة العامة وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص وتحرر المواطنين من الاستغلال والفاقة والاضطهاد الاجتماعي والعمل على جعلهم يشاركون فعلياً في أمور مجتمعهم وقضاياه ويملكون إرادة واعية قادرة على الإسهام في رسم مستقبل هذا المجتمع.

استناداً إلى هذا يمكن الاستنتاج أنه رغم الحرية السياسية الممنوحة للأفراد كما هو القـــانون في الـــدول الصناعية المتقدمة اقتصادياً، إلا أنهم يرزحون تحت سيطرة الفئة المالكة لوسائل الإنتاج، التي تسيطر أيضاً على الأجهزة الإعلامية التي تعمل على تكوين رأي عام يحمل في النهاية أفكار الفئة المالكة.

ثم إن السولاءات الاجتماعـــية المتعددة التي يرتبط بها وعي المواطنين في المجتمعات النامـــية، إضافة إلى وجود اقتصاد متخلف غير مستقر يعتمد على الزراعة، كل ذلك يجعل هذه المجتمعات تفتقر إلى وجود رأي عام واضح مستنير.

لهذا فإن رفع المستوى الاقتصادي المعيشي للجماهير والعمل على إيجاد علاقات اجتماعـــية اقتصادية جديدة من شأنه أن يسهم في خلق وعي اجتماعي سليم له آثاره الواضحة في تكوين رأي عام يرتكز على دعائم ومرتكزات متينة...

وهـــذا يســـتدعي الاعتماد على التصنيع إلى جانب الزراعة، وإيجاد مؤسسات سياسية اقتصادية اجتماعية تتحقق فيها الديمقراطية وتمارس وظائفها وفق سياسة فكرية واضحة المعالم.

يفهـــم من هذا أن العمل على تكوين رأي عام عربي متابع للأحداث ومتعايش مـــع مراحل النمو والتطور ومتفهم للمشاكل والقضايا التي يعيشها المجتمع العربي في كـــل مرحلة من مراحله، لا يمكن أن يحدث بمجرد الاعتماد على الشعارات النظرية أو توصـــيفه بأفكـــار مجـــردة، إنمـــا يحتاج لأجواء مناسبة وظروف مشجعة تتوافر فيها مستلزماته الأساسية التي تسهل تكوينه ونموه وانضاجه، ومن ثم توظيفه لخدمة أهداف الجماهير العربية وأجيالها المقبلة.

فالرأي العام ليس بالسلعة العصرية التي يُراد الحصول عليها، ولابالسلعة الترفيهية أو المظاهـــرة الدعائـــية، إنه ضرورة من ضرورات تقدم المجتمع العربي ونموه. لهذا فإن المطلـــوب رأي عـــام عربي مستنير ناضج ليكون أداة فعّالة وصمّام أمان لكل سياسة ولكـــل قرار...ولا شك في أن الأساس الذي يستمد منه الرأي العام قوته، هو وعي أعضـــاء المجـــتمع العربي ونضجهم، هذا الذي لن يتحقق إلا بالتعليم ونشر المعلومات والحقـــائق، والأهم من ذلك هو الإيمان بالإنسان وبقدرته على تحقيق التغيير والتطوير والبناء.

٢- العوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام :

تـــتفاعل عوامـــل عديدة وتتشابك معاً في تأثيرها في تشكيل الرأي العام، هذه العوامـــل الكثيرة تؤثر بعضها في بعض وتتأثر بالمقابل بعوامل أخرى من هذه العوامل : الـــتراث الحضاري الثقافي، الأساطير والخرافات والإشاعات، العاطفة واللغة والأحداث، إلى جانب المؤسسات التعليمية والثقافية والجماعات الضاغطة.

أ- التراث الثقافي الحضاري :

يعـــد الـــتراث الثقافي الحضاري لكل مجتمع أو أمة من أهم العوامل المؤثرة في تكويـــن المـــرأي العام وفي تشكيله. فمضامين هذا التراث من عادات وتقاليد وأنماط

سلوكية وغير ذلك..، من ألوان النشاط تميز جميعها الأشخاص الذين يعيشون ضمنه للتعامل بعضهم مع بعض بموجبها وللتكيف مع البيئة بوساطة طرائق معينة.

فصيرورة الإنسان اجتماعياً إنما تتم من خلال إدراكه للعلاقات السائدة واستيعابه للمعارف وتمثله للمثل والقواعد والمبادئ خلال عملية التنشئة التي لا تحدث في فراغ إنما ضمن إطار ثقافي اجتماعي. إنها ليست مستقلة عن المعتقدات والقيم والعادات والإيديولوجيات.... لهذا فإن الإطار الثقافي أساسي في تكوين شخصية الإنسان وبالتالي في بناء المجتمع. زيادة على ذلك فإن حاجة الإنسان للاعتراف الاجتماعي بدوره وأعماله تجعله ذا حساسية عالية للاستجابة إلى ما يسود المجتمع من عادات وقيم وتقاليد...

كل هذا يعني أن الأفراد يكتسبون خبرات معينة واتجاهات وأنماط سلوك ومعارف..، من الإطار الثقافي الحضاري الموجودين ضمنه. كما يعني أن الإطار الثقافي يهيئ الأشخاص لإمكانية العمل المشترك ويوفر لهم أنماطاً سلوكية عامة مقبولة يستجيبون في ضوئها لحاجاتهم المختلفة العضوية والاجتماعية والذاتية...، كما يمدهم بوسائل وطرائق متنوعة تساعدهم على التكيف والتفاعل الاجتماعي.

يفهم من هذا أن المؤثرات الثقافية الحضارية من نظم وأهداف وقيم واتجاهات...، تصبح قوى داخل الشخصية الإنسانية عندما يبدأ كل عضو من أعضاء المجتمع تمثلها منذ بداية طفولته وتعمل مستقبلاً على التأثير في رأي أعضاء المجتمع أو الجماعة جماعة وأفراداً نحو القضايا والمسائل العامة.

وهكذا يكتسب التراث الثقافي أهميته، لاسيما فيما يتصل بالرأي العام «الثابت» كموقف العرب من القضية الفلسطينية، كذلك في الرأي العام الذي يتناول الموضوعات الآنية والحوادث الطارئة. لأن الأشخاص يستعينون عندما تواجههم مثل هذه المواقف بالصور والنماذج التي تعودها المجتمع وقبلها وجعل منها نظاماً لحياته

اليومية، على الرغم من أن أعضاء المجتمع الواحد يختلفون فيما بينهم في درجة تقبلها، لكنها مع ذلك تبقى مشكّلة إطاراً عاماً يتحدد ضمنه تصرفاتهم.

وعلى هذا الأساس يرى "جون دولارد" أنه بالإمكان من خلال دراسة التراث الثقافي السائد لأي مجتمع تحديد نوع الأفكار والآراء التي سيعتنقها أي عضو في هذا المجتمع بشكل مسبق قبل مولده. لهذا فإن اختصاصي الدعاية والإعلام يطلعون على المضامين الثقافية للمجتمعات بكل أبعادها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية قبل وضع الخطط التي سيتوجهون بموجبها إلى تلك المجتمعات. فدراسة التنظيمات الاجتماعية في ثقافة ما من أسر ودين وتقاليد، كذلك نظام الدولة والجماعات ذات النفوذ والنقابات والمنظمات والأحزاب وأجهزة الإعلام..، تساعد في الدلالة على القنوات المتشعبة التي تمر خلالها التأثيرات المختلفة من أجل تكوين اتجاهات الرأي العام. وعلى هذا الأساس تمكّنت الدول الاستعمارية من إتقان فنون السيطرة والتحكم بالرأي العام للمجتمعات الأخرى التي استعمرتها، كما استطاعت تلك الدول في ضوء المقومات الثقافية الحضارية تفتيت الرأي العام الداخلي إلى شيع متنافرة في كل من نيجيريا وفي آسيا..، وفي الهند بين المسلمين والهندوس، وحدث الأمر نفسه في الوطن العربي حين عمقت فيه أحقاداً تتصل بالتقاليد الموروثة بين مشرقة ومغربة..، كما حدث في تفتيت الاتحاد السوفيتي السابق.

ب- الأساطير والخرافات :

ثمة حقيقة كثيراً ما تلاحظ خلال الحياة اليومية وهي أن الأشخاص في أي مجتمع لا ينجذبون فقط نحو الأفكار المنطقية والآراء العقلية، بل نحو الأساطير والخرافات. لهذا فإن الرأي العام المتأثر بها والمستند إليها لا يعتمد على أسناد منطقية واستنتاجات موضوعية ويوصف عند ذلك بـ « الرأي العام الانفعالي ».

و« الأســـاطير Legends » كما تعرف هي تلك الروايات عن أحداث الماضي وشخصـــياته المعدّلـــة والمـــبالغ فيها سواء ما تعلق منها بشخصية معينة أو حادثة من الحوادث، أي أن الأسطورة تتضمن حقائق لكنها تعرضت للتشويه والتحريف.

والواقـــع أن لكـــل مجـــتمع أساطيره عن السلف وعن قادته في الماضي أو عن أشـــخاص أســـطوريين، وهي بالتأكيد تؤثر في الآراء كما تحاول الجماعات الأولية، لاسيما الأسرة، تدعيم قصصها والتأثير بوساطتها في الأطفال عن طريق عملية التنشئة مما يؤدي إلى انتشارها وتغلغلها في البنى المعرفية للأشخاص في المستقبل. كذلك تنتشر الأســـاطير ويـــتم تناقـــلها بصـــورة رسمية بوساطة الكتب والأدب الشعبي والأدب الأســـطوري والديني والأفلام السينمائية... وكثيراً ماتضفي هذه الكتب على الأبطال التاريخـــيين في كل مجتمع وفي كل أمة هالة من الأعمال الخارقة التي تنسجها الأساطير الشعبية ولا تتفق مع الحقائق التاريخية.

ولاشـــك في أن الأســـاطير عن الأبطال الوطنيين تؤثر في رأي الشعب لتاريخه، وبالرغم من أن المفكر الواعي يدرك الطبيعة الأسطورية لكثير من القصص لكنها تؤثر فـــيه كما تؤثر في تفكير بقية أعضاء المجتمع، كما أن الأساطير عن الشعوب الأخرى تعتـــبر أساساً لتكون الرأي العام في الأزمات الدولية، ومما لاشكّ فيه أنّ المجتمع الذي تســـود فيه الأساطير وتبدو واضحة بين أعضائه تؤثر في القدرة الخلاقة للرأي العام في هذا المجتمع فيسود فيه الركود والسطحية ويضعف أمام مواجهة المشكلات المختلفة.

أمـــا « الخرافات Superstitions » فهي المعارف والأفكار الشائعة التي ليس لها أســـاس مـــن الحقـــيقة أو الواقـــع ولا تستند إلى أساس علمي. و« الاعتقاد الخرافي Superstitions Belief » هـــو الإيمـــان بالخرافات الذي يفسر به البسطاء من الناس المـــبهم والغامض من الأمور ويلجؤون إليه كلما أعوزهم الحيلة، وكمحاولة للسيطرة عـــلى الأمـــور بطريقة ما. و« التفكير الخرافي Superstitions Thinking » الذي هو

تفكير غيبي بدائي يزداد الأخذ به أيام الأزمات والنكسات الاقتصادية والاجتماعية أو الصحية وقد يدفع الآخذين به من الأشخاص كلما أعوزهم الحيلة وأعياهم تلمس الأسباب إلى الدجّالين والمشعوذين والسحرة، وتكون لهم اتجاهات قدرية.

والستفكير الخرافي « تفكير إحيائي Animistic » أي أنه ينسب الحياة للأشياء التي لا تحس ويجعل لها أرواحاً وانفعالات. ويسود هذا التفكير عادة في ظروف غياب الوعي في أي مجتمع. ففي الحضارات القديمة كان للوديان والأنهار والجبال وغيرها من مظاهر الطبيعة أرواح تتسلط على الناس. فقد فسروا مثلاً الاضطرابات النفسية بتلبس الشياطين والأرواح الشريرة.

وقد ربط " سكنر" « السلوك الخرافي » بسلوك الحمام في القفص عندما يكرر السلوك نفسه الذي صدر عنه قبل التدعيم. فالفلاح مثلاً الذي يسيطر عليه التفكير الخرافي يؤدي طقوساً معينة طلباً لنزول المطر وإذا تصادف نزول المطر فعلاً فيربط بين طقوسه ونزول المطر، ومن ثم يكرر أداء هذه الطقوس كلما أعوزه المطر وبالطبع عندما يحدث أن ينزل المطر مرة ثانية وثالثة فإن هذا يزيد تدعيم سلوكه.

لا شك في أن انتشار الخرافات في مجتمع ما يحد من إمكانية تكوين رأي عام علمي، وقد تصل إلى درجة من الخطورة عندما تشكل مع عناصر أخرى نظاماً اجتماعياً متكاملاً يسيطر على سلوك الأفراد ويصبح كلاً لا يتجزأ من قيمهم الاجتماعية السائدة فتلازم عندئذ المجتمع مدة طويلة، حتى إنها تجعل من بعض أفراد هذا المجتمع الذين يأخذون بمعطيات العلم والتقدم التقني غير قادرين على تمثل هذه المعطيات تمثلاً صحيحاً، وبهذا تصبح القيم السائدة عقبة صلبة أمام تطبيق التقانة حيث لا سبيل عند ذلك إلى تمثل المعطيات العلمية إلا بتكوين وعي علمي اجتماعي يحل محل تلك القيم.

وفي الحقيقة إن المجتمع العربي لا زال يعاني من انتشار الكثير من الخرافات والتعميمات الشائعة التي لا تستند إلى أي من الحقائق والمعارف العلمية، إنما هي نتيجة ترسبات مراحل التخلف كـ « حك الحاجب » الذي يسود الاعتقاد به بأنه ينبئ بقدوم زائر، و « حك اليد اليمنى » الذي يشير إلى استلام مبلغ من المال، وأن « نعيق البوم » هو مؤشر للشر و « طنين الأذن اليمنى » الذي يشير إلى جماعة تمدح صاحبها، و« المقص المفتوح » الذي يدل على إمكانية حدوث شجار بين أفراد العائلة، « ضرب الزوج زوجته ليلة الزفاف » يجعل منها زوجة طيعة طوال حياتها إلى ما هنالك من خرافات وشائعات منتشرة في معظم أنحاء الوطن العربي.

إن مثل هذه الخرافات والأقاويل الشائعة تندرج في قائمة المعارف غير العلمية التي تكونت نتيجة المصادفة، وهي فعّالة غالباً في التأثير في تكوين الرأي العام. وهنا يبرز دور المؤسسات الثقافية كضرورة ملحة للقضاء على ما يشوب أفكار الناس من خرافات وأساطير تعود إلى عهود سابقة ولا تتماشى مع مرحلة التنمية الاجتماعية والتقدم العلمي.

ج- الإشاعات :

يقصد « بالإشاعات Romours » الأحاديث والأخبار والروايات والتعليقات التي ترتبط بواقعة معينة مهمة اجتماعياً ويتم تناقلها من شخص لآخر دون أيّ محاولة للتأكد أو التحقق من صدقها، لا بل يكاد بعض الأشخاص يتحمسون لما يروون ويدافعون عنه بحماس بحيث لا يدعون مجالاً للتشكك في صدق ذلك، ودون أن يعلموا ويدركوا أنهم بذلك يسهلون نشر أخبار مضللة وروايات مختلقة تبلبل الأفكار وتثير الشكوك والريبة وتفقد الثقة بالذات إلى جانب الفتن التي تنشرها وتؤدي إليها. وكل ذلك بالطبع يعد من العوامل الفعالة في تفكك وحدة المجتمع.

والإشاعة ظاهرة نفسية لها دلالة ومعنى، ووراءها دوافع معينة تدفع لظهور خبر معين أو رواية معينة وتساعد أيضاً على تداولها، وخلال ذلك تتغير وتتحور ويبدأ ذلك بعد سماعها مباشرة.

وقد أشار كل من "ألبورت وبوستمان Allport, Postman" عام (١٩٤٧) إلى أن انتشار الإشاعة في الحياة اليومية يخضع لعدة عمليات أولها عملية « التسوية Leveling » أي أن الإشاعة تفقد نتيجة هذه العملية الكثير من تفاصيلها الفرعية وتصبح أقصر في محتواها وأسهل في فهمها ونقلها، وتزداد فعاليّة هذه العملية خلال المدة الأولى تعود بعد ذلك لتكون أكثر دقة في المحافظة على التفاصيل المتبقية، وهي بالطبع ذات أهمية خاصة بالنسبة لمن يتناقلها. لهذا فإن الإشاعة القصيرة واضحة التفاصيل يزيد احتمال محافظتها على التفاصيل أكثر من تلك الطويلة كثيرة التفاصيل.

كذلك تخضع الإشاعة إلى عملية « الصقل » أو « الإبراز Sharpening » ، حيث تضاف بوساطتها إلى الإشاعة عناصر وتفصيلات جديدة تتناسب مع خصائص الأشخاص الذاتية للذين يتناقلونها، ومن ثم تضخم وتنسق بشكل ينسجم مع الواقعة أو الخبر الذي يشكل دائماً مركز النقل في كل إشاعة، وهو الجزء من مضمون الإشاعة الذي يحافظ على استمراره وبقائه.

وقد أشار كل من « البورت وبوستمان » إلى أن الصقل يتم بعدة طرائق، فقد يحتفظ بالتفاصيل الغريبة والكلمات التي تجذب الانتباه، أو قد يؤدي إلى زيادة عدد بعض التفاصيل : (كزيادة عدد الطائرات أو القتلى والأسرى..)، كما قد يأخذ الصقل صورة تحويل الحدث من الماضي إلى الحاضر، (كارتفاع سعر السلع حالياً والذي حدث سابقاً) أو قد يتم الصقل عن طريق الاحتفاظ بالتفاصيل المتحركة (إلقاء القنابل والمتفجرات) أو نقل العناصر المتحركة من مكان إلى آخر... ومع ذلك فإن الاحتفاظ بالتفاصيل ذات الدلالة كالرموز الدينية أو العنصرية...، هو الأكثر حدوثاً

بوساطة الصقل. أما العملية الأخيرة التي تحدث للإشاعة فهي « التمثل » أو « الإساغة Assimilation » وفيها تربط تفاصيل الإشاعة معاً وتنسق محتوياتها مع الإطار المرجعي للشخص الذي ينقلها حتى تصبح أكثر استساغة وتماسكاً. أي أن الإشاعة نتيجة هذه العملية تعبر عن الانفعالات والدوافع العميقة الجذور.

وقد تتم عملية التمثل طبقاً لموضوع الإشاعة الرئيسي بشكل تنسجم جميع التفاصيل مع هذا الموضوع بصرف النظر عن مدى صدق هذه التفاصيل أو عدمه، وقد يهدف التمثل أحياناً إلى إكمال النقص بحيث تكمل الكلمة الناقصة أو تحرف بكلمة أخرى مألوفة...، كما قد يحدث التمثل أحياناً أخرى عن طريق التكثيف (كأن تجمع الملصقات بصرف النظر عن أنواعها تحت الإعلانات...)، أو قد تحرف التفاصيل لتتفق مع التوقعات (فسيارة الإسعاف لتحمل المصابين)، وقد تستخدم التعميمات اللغوية الجامدة الخاصة بفئة سكانية معينة...، لا شك في أن كل هذا يخدم عملية التذكر ويخفف العبء عنها.

وطبيعيّ أن الاهتمامات هي التي تتحكم في تمثل الإشاعة وفي صقلها وتسويتها، كما تتحكم أيضاً في تداولها وانتشارها، لهذا فإن الإشاعات المتصلة بالأزياء على سبيل المثال هي الأكثر انتشاراً بين النساء وهكذا...

يستنتج مما تقدم أن الإشاعة نمط من أنماط السلوك الاجتماعي له أسبابه وله دلالته وله وظيفته، وهي ترتبط بواقع الحياة وتنتشر ضمن ظروفه الموضوعية بشكل تلقائي، كما أنها بالوقت نفسه تمثل مظهراً من مظاهر التواصل الإنساني. لهذا تعد الإشاعة بموجب هذا المعنى ظاهرة طبيعية تحدث في أي مجتمع عند توافر الظروف والمناخ الملائم.

ويمكن كذلك أن تستخدم الإشاعة بشكل مقصود لتحقيق وظائف وأهداف معينة، فقد أصبحت أداة رئيسية من أدوات الحرب النفسية.

وهي بلا شك ترتبط من حيث مضمونها وشدتها بالرأي العام، فكما تؤثر فيه بما تثيره من شكوك وأفكار معينة فهي علامة من علامات الرأي العام ودليل عليه باعتبارها تعبر عما يجري في عقول الناس.

(١)- أهداف استخدام الإشاعة :

الإشاعة باعتبارها مظهراً سلوكياً قديمة قدم المجتمعات البشرية، عرفها رجال السياسة ورجال الحرب ورجال الدين...، لأنهم عرفوا سر الأقوال وقوة تأثيرها في دفع الإنسان نحو القيام بسلوك ما أو منعه من أداء ذلك. وقد استخدمت في الماضي كما تستخدم حالياً لتحقيق أهداف معينة منها :

- لإضعاف الروح المعنوية وتحطيم الثقة بالنفس، فقد استعملت من أجل تحقيق هذا الهدف على سبيل المثال من قبل أحد الفراعنة في مصر القديمة عند فتح يافا في فلسطين، كما استعملت في معارك قريش مع الرسول عندما أشاعت قريش مثلاً خبر انتشار مرض الحمى في جيش المسلمين وتخاذله عن الدفاع ذلك بهدف إضعاف روح التماسك لدى المسلمين ونشر الهزيمة بينهم. وكان جنكيزخان أحد أباطرة المغول يرسل جواسيسه لنشر إشاعات مخيفة عن جيشه وجبروته بقصد إضعاف الروح المعنوية ونشر الذعر...
- كذلك استخدمت الإشاعة في الحربين العالميتين من قبل الأطراف المتحاربة وبرز في هذا النظام النازي الذي كان له جهاز متخصص من علماء النفس لخلق الإشاعات. كما استخدمها الألمان خلال الحرب العالمية الأولى من أجل تحطيم الثقة بالمصادر الإعلامية البريطانية التي كانت موضع ثقة من قبل الشعوب المحايدة رغم نجاح الجيش النازي في حروبه، وذلك عندما أطلق السلاح النازي إشاعة مفادها أن محطة سكة الحديد الرئيسية في برلين كانت تخضع للتدمير المستمر وهي المحطة التي كانت موضع فخر الألمان. وقد نشرت

هذه الإشاعة من خلال بطاقات وجهت إلى أصدقاء بعض الألمان في سويسرا والسويد وأسبانيا (دول محايدة) مما اضطر الإذاعة البريطانية إذاعة النبأ معلقة عليه بالكثير من التفاصيل. وبعد ذلك خرجت الإشاعة الألمانية برد فعل يكشف براعة التخطيط عندما دعت بعض الصحفيين المراسلين الأمريكيين إلى مشاهدة اختلاق الواقعة....

- كذلك استعملت الإشاعة من قبل إسرائيل في حرب (١٩٦٧)، وفي أثناء العدوان الثلاثي على قناة السويس عام (١٩٥٦) عندما لجأت إلى إشاعة تفوق الجيش الإسرائيلي بهدف بث الرعب على الجبهتين الداخلية والعسكرية للبلاد العربية.
- وتستخدم الإشاعة أيضاً بهدف إظهار الحقيقة، وخير مثال على ذلك تلك الإشاعات التي أطلقها اليابانيون عن خسائر مبالغ فيها للأمريكيين خلال الحرب العالمية الثانية بعد الهجوم على " بيرل هاربور " ذلك بهدف معرفة حقيقة الخسائر التي أصابت الجيش الأمريكي في الهجوم البحري، مما اضطر الحكومة الأمريكية إلى نشر الخسائر الحقيقية وتفصيلاتها لإعادة الثقة وبهذا علم اليابانيون حقيقة موقف خصمهم وباستعداداته.
- وتستخدم كذلك الإشاعات في الدعايات وفي المعارك الانتخابية، كما تستخدم لإيصال رسائل معينة عندما تُربط بموضوعات مهمة.

(٢)– أسباب ظهور الإشاعة :

في الواقع لا بد من التمييز بين ظهور الإشاعة وبين انتشارها، لأن هناك الكثير من الإشاعات لا تنتشر وتنتهي مباشرة بعد إطلاقها.

أما بالنسبة لظهور الإشاعة فلا يمكن إرجاعها إلى سبب واحد، بل مجموعة من الأسباب المتفاعلة المتشابكة معاً، ومن أهمها :

- وجـــود واقعـــة مهمة : فوجود حادثة أو أي واقعة مهمة يساعد على توليد أخـــبار غير صحيحة تدور حولها. وعادة كل ما يتصل بعدم تحقيق الحاجات الإنســـانية عـــلى مختلف أنواعها يمكن أن يكون مهماً، لاسيما ما يتعلق منها باحـــترام الذات والحاجة إلى التقدير والقبول والأمن.... زيادة على ذلك فإن أي موقف مغلف بالغموض أو يحيط به موقف غامض غير واضح يتصل بحاجة الإنسان إلى المعرفة لهذا يسهل توليد الحوادث والأفكار غير الصحيحة.

فوجود الحاجة الذي يترافق بعدم الاتزان والتوتر الانفعالي والشعور بعدم الأمان والخـــوف والضيق إضافة إلى وجود أي حادث يمس الحياة ومغلف بالغموض يمكن أن يكون مثاراً لتوليد إشاعات...

وطبـــيعي إن ميل الإنسان القوي لتأويل المواقف الغامضة وإعطاء معنى للأمور الـــتي لا يفهمها، إضافة إلى ميله لإقامة علاقات منطقية بين الأشياء وبلا قصد، يدفع بالأشـــخاص ضـــمن ظروفهم إلى إيجاد أسباب للحوادث التي يدركونها، وإلى إرجاع الســـلوك الذي يشاهدونه إلى دوافع معينة وبالتالي تفسير الحوادث غير العادية غالباً ما تكون تفسيرات خاطئة. كما أن مواقف الخوف وعدم الاطمئنان تجعل الأشخاص على اســـتعداد لتوهم أمور لا أساس لها من الصحة وعلى استعداد بالتالي لتفسير الأحداث غـــير المألوفة تفسيرات خاطئة يمليها عليهم الخوف والقلق. لهذا يكثر ظهور الإشاعات في أوقات الأزمات والحروب، كما تشاهد بوضوح أيام الامتحانات... لأن مثل هذه الظـــروف تمس حياة الأشخاص، إضافة إلى مواقف الهمس والسرية والبلبلة التي تعمل بدورهـــا عـــلى خلق الغموض فتزيد من التأويلات والتفسيرات التي تنتهي بإشاعات كثيرة مشوهة للحقائق.

ولا شـــك في أن لإشـــاعات الخوف أضراراً جسيمة لأنها تعمل على إضعاف المعنويات والثقة بالذات من خلال نشرها للمخاوف وإثارتها للذعر.

- كذلك فإن مشاعر الكراهية والغيرة والحقد التي تجيش في بعض النفوس كثيراً ما تكون مصدراً لإشاعات تعمل بدورها على التنفيس عن مثل هذه المشاعر الكريهة وتُشعر أصحابها نتيجة ذلك براحة نفسية. وهذا كثيراً ما يلاحظ بين الأحزاب السياسية المتنافسة، أو بين الفئات الاجتماعية المتصارعة حيث تعمل على إطلاق أخبار واتهامات تمس أعضاء بعضهم ببعض.

لا شك في أن مثل هذا النوع من الإشاعات ينشر الخصومة والبغضاء بين فئات المجتمع وأحزابه...، ويؤدي بالتالي إلى تفكك المجتمع إلى فئات متصارعة تضعف وحدة المجتمع وتعرض سلامته لأخطار جسيمة، لاسيما في أوقات الحروب والأزمات...، التي تتطلب وحدة المجتمع وتماسكه. لهذا تحاول الدول الطامعة التفنن في اختلاق مثل هذه الإشاعات لتفكك وحدة المجتمعات التي تطمع فيها ولتصبح فريسة سهلة إلى تحقيق مطامعهم السياسية والاقتصادية...

هذا النوع من الإشاعات يعد من أقوى أسلحة الحرب النفسية التي تعتمد الدول المتحاربة بوساطتها تصديع الجبهة الداخلية للمجتمعات العدوة لها.

- يضاف إلى تلك الأسباب الرغبات والآمال التي كثيراً ما تدفع أصحابها لإشاعات معينة تدور حول وقائع مهمة يرغبون بها، وتشبع بالوقت نفسه آمالهم وأهدافهم تلك التي لم تتحقق في الواقع، فتشعرهم بالرضا والسرور وتخفف عنهم بعض المتاعب والآلام..، ومن بين هذه الإشاعات تلك التي تدور حول إنهاء الحروب.. وإنهاء الأزمات، زيادة الرواتب... إلخ.
- كما أن حب الظهور قد يكون من بين أسباب خلق أخبار معينة تتناول بعض الحوادث المهمة ذلك عندما يحاول البعض إظهار معرفتهم بالكثير من الأمور الخافية على الآخرين لكنها معروفة بالنسبة إليهم نظراً لصلاتهم وعلاقاتهم الواسعة. وهكذا تكون مثل هذه الأسباب وراء بعض الإشاعات التي يتخذها البعض وسيلة لإظهار أنفسهم أمام الآخرين بمظهر العالم بمواطن الأمور.

- وهـــناك من يجد في الإشاعات وسيلة للتسلية والفكاهة وتضييع الوقت، لكن سرعان ما يتم تناقلها على أنها حقائق ثابتة.

(٣)- أسباب انتشار أو سريان الإشاعة :

إن البيئة الملائمـــة لانتشار الإشاعة هي بالتأكيد البيئة المفككة التي يسود فيها الاضطراب والشكوك. ولا شكّ في أن سريان الإشاعة يعتمد أيضاً على قابلية الإنسان للتصديق وتقبل الإيحاء.

ومـــا يساعد على سرعة تصديق الإشاعات أن يكون موضوعها مهماً في حياة الجماعـــة ويشبع حاجاتهم ورغباتهم لأن الناس أكثر ميلاً لتصديق المعلومات التي تشبع حاجـــاتهم إلى المعـــرفة وغيرهـــا من الحاجات الأخرى. لهذا فإن النقص الإعلامي أو الإعلام غير الواضح وغير الصريح وغير الموثوق به يسهل قبول الإشاعات التي توضح المواقـــف الغامضـــة، لأن الإنسان يفضل التصديق على موقف الشك والتردد باعتباره يخفف التوتر والضيق.

كذلـــك يســـهل انتشار الإشاعات التي ينسجم مضمونها مع اتجاهات الناس، فـــالذي يميل نحو الغش يسهل عليه قبول إشاعات التزوير والاختلاس، والذي يميل نحو العدوان يسهل عليه قبول إشاعات العنف والعدوان... كذلك فإن نقص الخبرة والجهل بالأمور تسهل انتشار الإشاعات لدى من يجهلها.

يضـــاف إلى ذلك أن تلك المجتمعات التي تسود فيها العلاقات الشبكية تسهل انتشـــار الإشاعات، لأن هذا النوع من العلاقات يعمل على تكرار سماع الإشاعة من مصادر متعددة.

وطبـــيعيّ أنّ الـــتعود على الحصول على المعلومات جاهزة من الآباء والكتب والمـــدارس... دون محاولة البحث والتقصي أو الاعتماد على الذات، وعدم اكتساب طريقة معالجة الأمور معالجة موضوعية أو مراجعتها بموجب محكات الصدق، فإن كل

هذا يسهل التقاط الإشاعات عند مجرد سماعها دون أي محاولة لتأملها أو بذل أي جهد لمناقشتها.

كذلك يحاول بعض الأشخاص المشاركة في ترديد الإشاعات، وما ذلك إلا لأنهم يرغبون بدورهم أن يشاركهم الآخرون رغباتهم ومخاوفهم وآمالهم...، وهذا يشعرهم بالأمن والثقة اللذين يفتقدون إليهما في حياتهم الخاصة.

تشير كل هذه الأسباب إلى أن سريان الإشاعات في مجتمع ما هو دليل على أن اتجاهات أعضاء هذا المجتمع وعقولهم ونفوسهم مهيأة ومستعدة لقبول مضامينها، وأن مشاعرهم ودوافعهم تتناغم معها.

لهذا فإن الإشاعة باعتبارها تعبر عما يجري في النفوس فإن مضمونها يرتبط باتجاهات الرأي العام، ويعبر عن حالة لا يجرؤ أو لا يستطيع التعبير عنها بشكل صريح وواضح، إنها هذا تعد أسلوباً ملتوياً لإثبات وجود الرأي العام.

يفهم من هذا أن مضامين الإشاعات تسمح إلى حد ما باكتشاف مواقف الرأي العام من الأحداث الجارية والقرارات المرتبطة بجوهر هذه الإشاعات، كما تعبر عن المشاعر والحالات النفسية للمجتمع الذي تنتشر فيه، ودون وعي صريح بذلك، فانتشار إشاعة ما في مجتمع معين هي في حقيقة الأمر وسيلة للتخلص من حالات التوتر والضيق والخوف ودليل عليها، فالإنسان الخائف هو على استعداد لتصديق كل ما يسمع ويمس موضوع خوفه وقلقه، وعلى استعداد لينقله إلى الآخرين، لأن هذا يشعره بالراحة عندما يرى الآخرين يشاركونه.

ومما يلفت الانتباه أن الإشاعات التي تتضمن أخبار الاتهامات....، عادة توجه لأي شخص يكون « كبش الفداء » فتلصق به مسؤولية حصول المشاكل، ومع مرور الزمن تتحول إلى كراهية هذا الشخص ونسيان الموضوع الأساسي.

لكـــن على الرغم من الأضرار التي تنجم عن انتشار الإشاعات، إلا أنها تصلح بالوقـــت نفسه للاستدلال على آمال ورغبات الناس وما يريدون تحقيقه من حاجات ورغبات، وتكشف عما يعانون منه ويشكو منه الرأي العام.

عـــلى أيـــة حال، إن انتشار الإشاعة وسماعها حتى لو عُرفت بأنها إشاعة لكنها تـــترك تـــأثيرات نفســـية في ســـامعيها، لهذا يفضل وقاية المجتمع من إمكانية التعرض للإشاعات، وخير وقاية لذلك تحقيق حاجات أعضاء المجتمع، فالمجتمع الذي تتحقق فيه حاجات أبنائه الأساسية هو مجتمع يصعب ظهور الإشاعات فيه، أو على الأقل يكون هـــذا الظهـــور محدوداً. إضافة إلى ذلك فإن الإعلام الواضح الصريح الموثوق به يحد بدوره من انتشار الكثير من الإشاعات.

وطبـــيعيّ أن مساعدة الجيل على التفكير السليم ومواجهة المشكلات بموضوعية والابتعاد عن التقاط الأفكار دون تأمل وتحليل منطقي... تعد من الأساليب الفعالة في الوقاية من الإشاعات.

ومـــع ذلـــك فـــإن من أكثر الطرائق الشائعة للتصدي للإشاعات، هي محاولة تكذيب الإشاعة ودحضها، على الرغم من أنها ليست الطريقة المفضلة. ذلك لأن مجرد التكذيب في حد ذاته يتضمن الإعلان عن الإشاعة، والإعلان هو تكرار لها، لاسيما أن هناك من يصدق الإشاعة ولا يصدق تكذيبها.

وتلجأ كذلك بعض المجتمعات في محاولة التصدي للإشاعات إلى تخصيص فقرة في الصـــحف اليومية تحلل ضمنها الإشاعات وتفند بشكل منطقي (إبراز الحجج التي تبين عدم صحتها) لكن مع محاولة عدم تكرار الكلمات نفسها المستعملة في الإشاعة وعـــدم اللجوء إلى استعمال العبارات الغامضة أو الشعارات المألوفة...، وإبراز الحالة النفسية لمروجي الإشاعات والاضطرابات والقلق الذي يعانون منه.

د- العاطفة واللغة والأحداث :

إن العواطـــف سواء السارة أو غير السارة تؤثر في عمليات الرأي العام، لاسيما في مجـــالات الدين والسياسة، لهذا يحاول رجل السياسة والواعظ الديني ورجل الدعاية إثـــارة العواطـــف عـــند مواجهـــة الجماهير من أجل استمالتهم، كما يحاولون إثارة انفعـــالاتهم. ويعـــد التخويف والفزع والعزلة والمرض والموت... وغير ذلك مما تخافه وتخشاه الجماهير من بين الأسلحة المهمة التي يلجأ إليها الداعية لتعديل آراء الأشخاص والتأثير في الرأي العام.

كذلـــك تستخدم اللغة اللفظية للتأثير في آراء الناس وفي التحكم فيها. وكانت رومـــا القديمـــة تعتمد قواعد الخطابة والإقناع لإيقاع الناس في الإيحاء (الاستهواء)، كذلـــك فقـــد ازدادت حالياً أهمية الألفاظ كأداة مهمة في التأثير في الرأي العام، لهذا يحـــاول رجال الإعلام والدعاية والسياسيون الاستفادة من الألفاظ على اعتبار أنها تعبر عـــن الأفكـــار والمعـــاني والقيم... وبالتأكيد فإن الألفاظ والمصطلحات التخصصية المستعملة في مجال القانون والطب والاقتصاد وغير ذلك من الميادين العلمية، تختلف عن تلـــك الألفـــاظ المستخدمة على المستوى الاجتماعي في الحياة اليومية العادية، كذلك يختـــلف مدلول الألفاظ ومعناها من مجتمع لمجتمع آخر. وتعد الألفاظ المستخدمة على شـــكل شـــعارات ذات أهمـــية خاصة في التأثير في الرأي العام في المجالات السياسية والدينية، فالشعارات المتعلقة بالاتجاهات السياسية كالحرية والمساواة والأخوة ذات أثر بالغ ودائم في التغيير السياسي والاجتماعي.

لكـــن مـــع اختلاف ثقافات الشعوب بعضها عن بعض، إلا أنه يبدو أن هناك بعـــض المشـــاكل والقضـــايا اليومية المتشابهة بين جميع الشعوب ولها طبيعة " عالمية Universal " رغـــم اختلاف صياغتها باختلاف تلك الشعوب، وتعبر عنها بوساطة حكم وأمثال شعبية.

وعـــلى هذا الأساس يحاول رجل الدعاية البحث في تراث المجتمع، الذي يتوجه نحوه، عن الأمثال الشعبية والحكم...، لاستعمالها كأدوات للتأثير في الآراء. كما يلجأ القادة والسياسيون إلى استخدام الكلمة المكتوبة والمنطوقة كأداة للتحكم والسيطرة في آراء شعوبهم والشعوب الأخرى خارج مجتمعاتهم، تماماً كما تستخدم الحكم والأمثال الشـــعبية للـــتحكم في الآراء والســـلوك، وفي المسائل والقضايا موضع الخلاف لإنهاء المناقشات التي تدور حولها.

وعـــلى هـــذا الأســـاس فإن النجاح السياسي والإعلامي يتطلب القدرة على اســـتعمال الكـــلمات والألفاظ المقبولة اجتماعياً وتصلح للحصول على الاستجابات الشعبية المرغوب فيها. معنى هذا أن علاقة الألفاظ بالأفراد والجماعات وعلاقة الألفاظ بمعانيها كلها تحدد عملية الرأي العام وتؤثر في تكوينه.

ولاشـــك في أن الرأي العام شديد الحساسية للأحداث المهمة، حتى إن الخطيرة مـــنها قـــد تحسول الـــرأي العام من النقيض باتجاه النقيض الآخر خلال مدة وجيزة. فـــالأحداث كما هو معروف أشد تأثيراً في تكوين الرأي العام من الكلمات والخطب والمقالات.

فقـــد تغـــير الرأي العام لكل من الشعبين الروسي والصيني بعد الخلاف الذي نشـــب بـــين الحكومتين، ولاسيما بعد الصدام الدموي الذي حدث على الحدود بين الدولتين عام (١٩٦٩). وبالمثل فإن حرب تشرين التحريرية عام (١٩٧٣) قد حولت الرأي العام العربي من حالة الخوف والقلق إلى حالة الثقة والكرامة. كذلك فإن الأزمة الاقتصـــادية في ألمانـــيا هي التي حولت الرأي العام فيها لصالح النازية بطريقة مذهلة، وتعلـــق الشـــعب اليائس نتيجتها بالأفكار الجديدة التي طرحها هتلر ووعد بوساطتها الخلاص من الظلم والجوع.

هـ- المؤسسات التعليمية والثقافية :

أشـير فيما سبق إلى أن إحاطة الناس بظروفهم الحياتية والاجتماعية والسياسية، ومعرفتهم بها معرفة موضوعية، من أهم عناصر تشكل الرأي العام والتأثير في وجوده، ولاسيما وأن القضايا الاجتماعية وغيرها أصبحت حالياً أكثر تعقيداً مما كانت عليه في الماضي، وأصبح الاهتمام بالمعرفة التي أثبت العلم صحتها ضرورة تقتضيها ظروف العصر الحالي، وأصبح كذلك رأي الخبراء فعّالاً في تكوين الرأي العام والتأثير فيه.

هذا يعني أن النظام التعليمي الثقافي يفترض ألا يفرز خبراء فقط، إنما خبراء يحترم المجتمع علمهم وطريقتهم في حل المشاكل، ويعزز حاجة المجتمع الماسة إلى طرائق تجعل من المعرفة العلمية معرفة سائدة بين أعضاء المجتمع على اختلاف مواقعهم، في المصنع والحقل وفي جميع مواقع العمل، وفي المنزل والشارع. ولعلّ هذا هو الذي يشكل التحدي الأكبر لوسائل الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي حيث يواجه المواطن تغيرات اجتماعية سياسية تقنية تتصف بالتعقيد والإغراق في التخصص والفنية.

وتبدو أهمية هذه الوسائل بصورة خاصة في دمج المواطنين بالمجتمع وتدعيم ارتباطهم به والحيلولة دون أن يفقدوا الارتباط به مع تعزيز شعورهم وإحساسهم بضرورة التغير والتطوير.

وعلى الرغم من أهمية المؤسسات التعليمية والثقافية في التنشئة الاجتماعية والسياسية التي هي أساس تشكيل أنماط السلوك، وتعلم طرائق التغير والتطوير وما يتصوره المواطنون عدلاً وحقاً وقوة،إلا أن الاكتساب والتعلم العرضي الذي يتم بوساطة طرائق غير مباشرة متعددة خلال الحياة اليومية له تأثير قد يتفوق على تأثير التعلم المقصود المباشر.

وتعد نماذج القدوة ذات تأثير فعال في تشرب المواطنين صغاراً وكباراً المعايير والمبادئ والقيم والمهارات التي يستعان بها في تحقيق تلك القيم والمبادئ وفي كيفية

التعبير عن الأفكار والآراء وفي المشاركة في صنع القرارات...، وهذا من شأنه أن يمكن المواطنين من إدراك ووعي ما يتعرضون له ومن المشاركة الإيجابية في مناحي الحياة وجوانبها المختلفة.

إن ما تقدمه وسائل الاتصال يفترض أن يكمل البرامج والمقررات المدرسية التي تقدمها المؤسسات التعليمية بمختلف مراحلها، وأن تتناسق معها. كما يفترض أن تدعم المؤسسات التعليمية الاتجاه نحو التعلم عن طريق العمل والفعل إلى جانب التعلم عن طريق القراءة، كما يفترض أن تدعم الاتجاه نحو استخدام المعرفة وليس فقط لمجرد الحصول عليها، وأن تتناول البرامج والمقررات التعليمية المشاكل الحقيقية والواقعية للمجتمع والتي ترتبط بالحياة الاجتماعية.

لا شك في أن اتساع نطاق المعرفة بين المواطنين والاهتمام بتكوين طرائق التفكير الموضوعية والبنى المعرفية المتوازنة... كل هذا يؤثر حتماً في تكوين الرأي العام الواضح الفعّال، ويحول دون حدوث صراعات فكرية وتمزق داخلي في الرأي العام.

وكل هذا يدعو إلى ضرورة إتاحة المعارف الإنسانية وألوان الأنشطة المتعددة (غير الأكاديمية) أمام جميع الأجيال، ذلك للحيلولة بينهم وبين العيش في توتر مستمر ورفض للقيم التي يعيش عليها المجتمع. ولاسيما أن الأساس العلمي للتقدم لا يمكن تحقيقه إلا بإتاحة الفرص أمام الجميع من أجل تنمية ثقافتهم وتعميق وعيهم. كذلك فإن هذا الأساس العلمي لا يمكن إدراكه إلا إذا قامت المؤسسات الثقافية بدورها كاملاً في نشر الوعي الاجتماعي بين أفراد المجتمع عاملين وغير عاملين صغاراً وكباراً.

مرة أخرى لا بد من التأكيد على أن الثقافة ينبغي أن تأخذ دوراً إيجابياً في عملية التحويل الاجتماعي، لاسيما في عملية تنمية الوعي العلمي الاجتماعي لدى الجماهير كافة... فثقافة الجماهير ووعيها هما شرطان أساسيان لتحقيق المشاركة في ميدان العمل والإنتاج.

وعلى هذا الأساس فإن الثقافة لا يمكن أن تكون متأثرة فقط ومنفعلة بأطر المجتمع، سلبية أمام ظواهره وقضاياه، بل لا بد من أن تكون فاعلة ومنفعلة معاً في آن واحد تؤثر وتتأثر بأطر المجتمع ومنظماته. فالمؤسسات الثقافية هي محركة المجتمع والدافعة به نحو التقدم، إنها الأداة الرئيسية والفاعلة للقضاء على ما يشوبه من أفكار عامة غير علمية كالخرافات والأساطير... لا تتماشى مع مرحلة التحويل والتقدم الاجتماعي.

وطبيعيّ أنّ مواجهة ما أصاب الرأي العام العربي من تفكك وتمزق نتيجة التغيرات السياسية السريعة التي تعرض لها والمصاحبة بالتوتر والقلق وعدم التوازن، لا ينحصر فقط في وظائف المؤسسات الثقافية وحدها، إنما يتعداها إلى عناصر المناهج الدراسية في المؤسسات التعليمية. بمختلف مراحلها ونمط الدراسات فيها، مع أن المقررات الدراسية في معظم أنحاء الوطن العربي قد تأثرت إلى حد ما بما أصاب أنظمة الإنتاج وعلاقاته وأشكال الملكية، وتركت تأثيراتها في جوانب الحياة العامة. إن الحاجة حالياً تشتد للاهتمام بشخصية المواطن وبأساليب تفكيره وتكوينه وبما يعانيه من اضطرابات تحول دون إمكانية أداء دوره بفعالية في بناء المجتمع، وبالاهتمام بأمور المجتمع ومشكلاته وبالأمراض والآفات الاجتماعية المتزايدة إلى جانب، وبالدرجة نفسها، ملاحقة التطور العلمي في مجال العلوم الفيزيائية والرياضية، ولاسيما في مجال التطبيقات العلمية والتقنية.

إن كل هذا يمهد السبيل لتكوين رأي عام مستنير موضوعي قادر على التحسس بقضاياه ومشاكله وقادر على بلورتها ومواجهتها بصورة جماعية واعية، حتى لا يظل مستسلماً ويبقى الأفراد حيالها يكرسون جهودهم لمواجهتها بصبر وسلوان أو مجرد محاولتهم التخفيف من آثارها.

لهذا فإن المناهج الدراسية والأنشطة الثقافية والدراسات الفكرية ينبغي أن تنطلق من أهداف الجماهير وتعالج قضاياهم ومشكلاتهم التي يعانون منها وتنسجم مع معطيات العصر، ومع أساليب التطور الفكري، حتى لا تحدث هوة سحيقة بين المجتمع الجديد وأساليب التفكير.

لاشك في أن هذا يضع مسؤولية كبيرة في يد القادة في مختلف مواقعهم السياسية والعلمية والإدارية والفنية...، فعلى عاتقهم تقع مسؤولية تجاوز التخلف الذي يشوه معالم المجتمع الجديد. والقادة الحقيقيون هم المتسلحون بالثقافة والعلم والموضوعية والتحرر الفكري وهم المتابعون لكل أشكال التطور العلمي والاجتماعي والاقتصادي...، إنهم الموضوعيون في بحوثهم والعلمانيون في اجتهاداتهم لكنهم الملتزمون بقضايا مجتمعاتهم باعتبارهم أعضاء من هذه المجتمعات، ولا بد من أن يتأثروا، إلى حد بعيد، بمصالحها ويتفاعلوا مع جماهيرها ويلتصقوا معهم خلال الحياة اليومية. وبهذا تصبح الثقافة محركة للمجتمع وملكاً له.

ثم إن السلطات التعليمية والثقافية مطالبة باستمرار باتباع سياسة تعليمية ثقافية نابعة من مصالح الجماهير، وقادرة بالوقت نفسه على تحقيق إنسانيتهم فالثقافة والتعليم اللذان لا ينطلقان من الجماهير ولا يلتزمان بمصالحهم ولا يحققان تقدمهم وتطورهم لا يمكن الثقافة من أن تكون حقيقية والتعليمُ هادفاً، وسيبقيان في زوايا منعزلة.

يفهم من هنا أن المجتمع العربي بأمس الحاجة إلى قادة ومثقفين وعلماء يعملون من خلال المؤسسات التعليمية والثقافية للنهوض به ورفع مستواه والأخذ بالأساليب العلمية الحديثة من أجل تفجير طاقاته الخلاقة، والعمل على تحرره من مختلف العادات والقيم التي هي أساس ما أصاب المجتمع من سلبية وتواكل ولامبالاة ومن العقليات التي لا تعمل إلا لمزيد من التخلف.

كمـــا يجب في الوقت نفسه الأخذ بعين الاعتبار أن الرأي العام هو بدوره يؤثر في المؤسســـات الثقافـية والتعليمـــية وجمـــيعها تسهل ظهور قيادات الرأي العام بين الجمـــاهير. وبالمقـــابل فإن أعضاء المجتمع كلما زاد اهتمامهم ووعيهم بالأمور العامة عـــندها لا يرضـــى الـــرأي العام إلا بالتزود بالمعلومات الصحيحة ويطالب السلطات المسؤولة لتقديم المزيد من المعلومات حول المشاكل والقضايا وأسبابها.

يســـتنتج ممـــا تقـــدم أن للسلطات الحكومية تأثيرها الفعال في الرأي العام وفي تكوينه، إلا أن هذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً. ويبدو تأثيرها الإيجابي عندما تزود الأجهـــزة والمؤسســـات الإعلامـــية بخـــبراء في العلاقات العامة وفي شؤون الصحافة والإعـــلام، وتزود أعضاء المجتمع بالمعلومات الصحيحة التي تشرح مشاكلهم وتوضح لهـــم أسبابها وتتعاون معهم لإيجاد حل لها. وهذا بدوره يساعد على تشكيل رأي عام واضح مستنير ويعمل على توجيهه وتثقيفه..

ومع ذلك فإن المشكلة الحقيقية التي تواجه علاقة السلطة الحكومية بالمؤسسات الإعلامـــية لا تكمن في فرض رقابة على النشر والإعلام بحجة الحفاظ على التماسك الوطـــني، وعدم إفادة العدو من بعض الحقائق والمعلومات، أو لأن بعض الصحف لا تســـلك في بعض الأحيان السلوك المسؤول، إنما في ازدياد نطاق الرقابة المفروضة على المعلومـــات وفي التســـتر عـــلى الكثير من الأعمال وراء قناع السرية والرقابة لإخفاء الأخطـــاء والتجاوزات لدرجة الدفع بتقديم المعلومات التي تفيد فقط في خداع الرأي العام وتضليله بوساطة تقديم مسوغات يتطلبها تحقيق الأمن الوطني والقومي... إن مثل هـــذه المواقف تسهل بالتأكيد خلق مناخ مناسب لسريان معلومات مشوهة على هيئة إشاعات مبالغ فيها.

ولعلّ أخطر ما يمكن الوصول إليه هو تحويل العمل الإعلامي، لاسيما الصحافي إلى مجـــرد هيـــئات تدار من قبل موظفين حكوميين لا يتمكنون من استحواذ اهتمام

الجمهور والتأثير فيه. وتبرز هنا مشكلة إعداد المؤهلين والمتخصصين في مجالات الرأي العام والإعلام كنتيجة حتمية لعدم احترام الجمهور لإجراءات لا تحترمه وتثق به.

وأخيراً لابد من التفريق بين تأثير ما تقوم به وسائل الاتصال من دعاية لبعض الإجراءات والقوانين والمشاريع بعد إقرارها، وبين الدعاية قبل إقرار تلك الإجراءات والقوانين، أو في مرحلة اختيار الحلول البديلة. وعلى الرغم من أن النوع الأول يجد تسويغه ومسوغاته في أنه يعمل على التوعية بالقوانين وكيفية تنفيذها، إلا أن طغيان تقديم مسوغات للقوانين لدرجة كبيرة من شأنه إعاقة تشكيل رأي عام مستنير حر ومؤثر في السياسة العامة للمجتمع.

و- الجماعات الضاغطة (الثانوية) :

من المعروف أن كل شخص ينتمي إلى عدد من الجماعات، وهذه الجماعات تؤثر في آرائه وفي اتجاهاته. وعلى الرغم من أن الاتجاهات والآراء التي تتكون بتأثير الجماعات الأولية كالأسرة تتأصل في الشخصية وتؤثر بدورها في الاتجاهات التي ستتكون خلال مراحل الحياة، فإن الجماعات الأخرى كالأحزاب والأندية...، لها تأثيراتها القوية في الاتجاهات، لاسيما المرجعية منها.

تضم بعض هذه الجماعات فئات سكانية معينة تجمعها مصالح متقاربة تدافع عنها وتحل مشاكلها باعتبارهم أفراداً وجماعات. تهدف مثل هذه الجماعات تحقيق أرباح تجارية، كما تدافع عن مصالح معنوية ومادية أيضاً، وهي بعيدة عن إطار النشاط الحكومي كالجمعيات الدينية، وجمعيات حقوق الإنسان وحماية البيئة وحماية الطفولة..

كما أن البعض الآخر من هذه الجماعات ما له اتصال بالنشاط السياسي كالهيئات المهنية والحرفية.. وتختلف هذه الجماعات، فيما بينها من حيث الحجم والأهمية ويطلق عليها البعض مصطلح " الجماعات الضاغطة " نظراً لتأثيرها وضغطها الذي تمارسه على الرأي العام وتوجهه نحو تحقيق مصالحها.

تنتشـــر الجماعات الضاغطة في معظم المجتمعات سواء منها المتقدمة أو المتخلفة. تضـــم هذه الجماعات : جماعات التجارة والأعمال والمهن والدين كالغرف التجارية واتحـــاد الـــتجار والصناع ويدخل ضمنها الشركات الكبيرة والنقابات المهنية والطبية والعلمـــية...، ويطلق عليها البعض « جماعات المصالح Interest Pressure Groups » ويستند تنظيم هذا النوع من هذه الجماعات على أساس مصالح عريضة معينة كالنشاط الـــتجاري والمهـــني والديـــني، وتجمع هذه المصالح أعضاءها على الرغم من اختلاف سياستهم ومواقفهم بعضهم عن بعض.

وتضـــم الجماعـــات الضاغطة أيضاً « جماعات الأفكار Idea Groups » وهي تضـــم أشخاصاً يدافعون عن أفكار معينة، كجماعة حظر الخمور والمحافظة على البيئة. ومع ذلك فإن معظم الجماعات الضاغطة تقوم بأنشطة المصالح والأفكار معاً.

وتختـــلف درجة تأثير الجماعات الضاغطة باختلاف المجتمعات واختلاف قوتها. ومـــن الواضح أن قوة هذه الجماعات ومدى نموها يعتمدان إلى حد كبير على النظام السياســـي والدســـتوري السائد في البلد، كذلك على قوة تأثير مصادرها المالية وعدد أعضائها وغير ذلك من العوامل المادية والمعنوية.

عـــلى أيّ حـــال، تقوم الجماعات الضاغطة بعدة وظائف كالدفاع عن مصالح الجماعـــة الذاتية، والتهديد باتخاذ إجراءات معينة، الإعلام عن بعض الأنشطة التي تقوم بها والخدمات المتميزة التي تؤديها، والتعليم... إلخ، وقد تتعدى وظائف بعضها الإطار الوطـــني فتدافع عن مصالح فئات في مجتمعات أخرى كما تفعل الجماعات الدينية...، ويقـــدم بعضـــها المعونة والمشورة لبعض الحكومات، وربما بعض المعلومات القيمّة في الأمور الفنية.

تســـتعمل هذه الجماعات أساليب متعددة بهدف التأثير في آراء الجماهير، فقد تـــلجأ إلى المناقشـــة وتسوّغ أعمالها معتمدة الأدلة المنطقية والبراهين العقلية، كما قد

تستعين بإصدار الكتب والتقارير والمنشورات... تستند براهين بعضها على الأدلة الدينية، في حين يعتمد بعضها الآخر على العلم ومنجزاته، أو غير ذلك من مصادر الثقة المحترمة من قبل الجماهير، وقد تلجأ إلى أساليب الاستمالة بوساطة إثارة العواطف والانفعالات التي تحوّل القناعة العقلية إلى تسجيل أصوات انتخابية، أو إلى أفعال تتفق وأهداف الجماعات الضاغطة.

وتعتمد غالباً الجماعات الضاغطة على الأساليب التي تحقق لها نتائج، أي على مقدار ما يمكن أن تؤثر به في تغيير الاتجاهات والآراء، أكثر من اعتمادها على الأساليب المرغوبة. فقد يلجأ بعضها مثلاً إلى الخديعة والرشوة أو التهديد لتحقيق أغراضها مدعية أنها تهدف تحقيق الصالح العام لكنها تسعى في الحقيقة للوصول إلى أهدافها الخاصة.

كما قد تستعين هذه الجماعات بالمؤسسات الطبية أو التعليمية أو العلمية أو البحثية لتأييد وجهة نظرها، كذلك بالتطور التقني في ميدان الاتصال بالجماهير لنقل رسائلها إلى أكبر عدد ممكن من الأشخاص.

بيد أن هذه الجماعات مع أنها تقدم الكثير من الخدمات إلا أنها تنظر إلى مصالحها الخاصة على اعتبار أنها المصالح الوطنية والقومية، زيادة على أنها قد تلجأ إلى استخدام الأساليب غير المقبولة في سبيل الوصول إلى أهدافها. وهي غالباً غير منظمة على أساس ديمقراطي إذ كثيراً ما يكون المسيطر على أعمالها شخصاً واحداً يكون مسؤولاً عن اتخاذ قراراتها.

ثم إن هذه الجماعات غالباً ما تؤدي إلى تمزيق وحدة المجتمع إلى طوائف متصارعة. إضافة إلى أن ضغوطها المستمرة على الجهات المسؤولة من شأنها أن تجعلهم غير قادرين على أداء وظائفهم ومهامهم بأمانة وإخلاص.

ويعمـــل الكثير من المجتمعات جاهدة للحدّ من ضغط هذه الجماعات للحيلولة دون تغليـــب مصـــالحها الخاصة على الصالح الوطني والقومي وذلك باستصدار قوانين تحـــول دون ذلـــك وتحـــد من أساليبها غير المقبولة. ولا شك في أن توعية الجماهير وإحاطتها بمعرفة الصالح العام وفسح المجال أمامها للتعبير عن وجهات نظرها من شأنه أن يخفـــف من ضغط هذه الجماعات. ثم إن ضعف النظام الحكومي في أي مجتمع هو الـــذي يدفـــع بمثل هذه الجماعات لتمارس الضغوط واتباع وسائل غير سليمة لمتابعة وتحقيق أهدافها.

ز- ظاهرة اللامبالاة والسلبية :

كـــثيراً ما يواجه الرأي العام العلمي في بداية تشكله بظاهرة « اللامبالاة » التي تـــبدو في الحالـــة الســـلبية للمشاركة في الأنشطة الحيوية والأمور العامة، وفي رغبة الأشخاص في أن يَدعوا الأمور تسير كما هو محدد لها ولا شأن لهم في تغييرها.

لقـــد سادت هذه الظاهرة في معظم المجتمعات البشرية لكن بدرجات متفاوتة، ولاتـــزال كذلـــك في المجتمعات المعاصرة. ويرتبط هذا التفاوت بظروف المجتمع المحلية وبعوامـــل وأســـباب خاصة بكل مجتمع إضافة إلى ارتباطها بالعوامل التاريخية التي تمتد بجذورهـــا إلى تساريخ هذا المجتمع مما يعني صعوبة إطلاق تعميمات علمية تنطبق على جميع المجتمعات.

إن ظاهـــرة اللامـــبالاة تؤثـــر بشكل واضح في مسألة مشاركة الأشخاص في الأنشـــطة الحيوية لحياة الجماهير وبالتالي في تكوين رأي عام سليم قائم على المعطيات العلمـــية ويدحض المعارف الشائعة. ولعلّ أخطر أنواع اللامبالاة هي تلك التي تتعلق بالأنشطة الفعالة في حياة المجتمع والتي تودي إلى حالة من الخمول والركود والتأخر.

وتمـــتد ظاهرة اللامبالاة باعتبارها ظاهرة اجتماعية نفسية على مدى يتدرج من الحالـــة الســـلبية الكلية التي تتمثل بانعدام المشاركة والاهتمام بشؤون المجتمع وقضاياه

مسروراً بحالات أقل شدة حتى تصل إلى أقصى حالات المشاركة الإيجابية في قضايا المجتمع التي تنعدم فيها اللامبالاة.

والحقّ أن المشاركة في الحياة اليومية متعددة منها ما يترك تأثيراً واضحاً في عملية التغيير والتقدم أكثر من بعضها الآخر، ولعلّ الابتعاد عن المشاركة في الأنشطة الحيوية المهمة يضرّ بعملية التقدم والتغيير، وتظهر بوضوح خطورة تلك الحالة السلبية عندما تصبح اللامبالاة سلوكاً عاماً يسود حياة المجتمع فيمتد بهذا إلى أصحاب المصلحة الحقيقية في عملية التغيير، وهم الذين يتوقع منهم المشاركة الفعّالة في دفع عملية التغيير نحو الأمام. وبهذا تصبح الفئات السكانية صاحبة المصلحة في التغيير والمفترض أن تسهم في الحياة العامة، بعيدة عن المشاركة وتتخذ مواقف سلبية تجاه الأحداث المختلفة.

ومن الملاحظ أن ظاهرة اللامبالاة تشتد حدة وتتعاظم آثاراً في معظم المجتمعات النامية التي هي بأشد الحاجة إلى مشاركة جميع أعضائها واتخاذهم مواقف إيجابية حيال تغيير واقعهم من أجل البناء والتطور.

إن ارتباط أعضاء المجتمع بوطنهم وشعورهم بالولاء والانتماء إليه هي الدوافع وراء المشاركة في شؤونه من أجل بنائه وتطويره، وبالمقابل فإن ضعف الارتباط بالمجتمع وقوة الولاءات المحلية أو الفئوية الضيقة تحدد المشاركة ضمن إطار ضيق لا تستعداه وتسرز في شعارات منها : «أنا وأخي على ابن عمي، وأنا وابن عمي على الغريب».

إن اللامبالاة بهذا المعنى لون من ألوان السلبية تبدو في مرحلة عدم نضوج الوعي الوطني والقومي وعدم تفتحه، إلا أن الشعور بالانتماء الوطني إلى جانب الوعي القومي يؤدي إلى أن تصبح مصلحة العضو الواحد جزءاً من مصلحة المجتمع وتقدم المجتمع هو تقدم لأعضائه.

وفي الواقع إن ماتلمسه في واقعنا وفي حياتنا اليومية من انتشار السلبية واللامبالاة التي تدعمها الأقاويل الشائعة التي تدعو لعدم التدخل في شؤون المجتمع كما في « فخار يكسر بعضه » و « ابعد عن الشر وغنّ له »...، يدعو كل هذا إلى ضرورة إنارة الطريق أمام الجماهير ودفعها للعمل وجعلها تعي دورها في المجتمع وعياً كاملاً وسليماً، وأن تتسلح بوعي اجتماعي قومي صحيح وإرادة واعية مسؤولة.

هذا يتطلب ضرورة خلق الظروف الموضوعية التي تدفع بالجماهير نحو المشاركة في عملية التقدم، كما يُبرز دور المؤسسات الاجتماعية السياسية والعلمية إلى جانب المنظمات الشعبية لتعمل معاً وباتحاد واحد على فسح المجال أمام المشاركة الشعبية في شؤون المجتمع. وبهذا تصبح « الديمقراطية الشعبية » ممثلة لذروة مشاركة الجماهير مشاركة فعّالة في تحقيق مصالحها وفي عملية التقدم الاجتماعي.

بالمقابل، فإن العجز عن مواجهة الواقع، وصعوبة تحدي ما فيه من مشاق وصعوبات قد يدفعان بالجماهير نحو الاستكانة وما يسفر عنها من شعور باليأس والهروب من الواقع حيث نجد فيه المستكين الراحة والاستقرار الزائفين وتلك الحالة تمثل أقصى درجات السلبية من اللامبالاة.

سادساً- وظائف الرأي العام :

لاشكّ في أنّ الرأي العام بعد أن يتشكل وينمو بحرية ومسؤولية يترسخ في بنيان حياة المجتمعات ويشكل أحد العوامل الرئيسية للمجتمع الإنساني المنظّم. ولعلّ هذا ما يفسر اهتمام العلوم الاجتماعية والسياسية بموضوع الرأي العام، ومحاولة دراسته واستثماره من قبل رجال السياسة والدولة وقادة الحياة العامة وكل من يهتم بالشؤون الاجتماعية والسياسية أو يسهم فيها.

بيد أن وضوح الرأي العام واتجاهاته ليست واحدة في جميع المجتمعات، إنها تختلف باختلاف تقدم المجتمع وتطوره، كذلك فإن وظائفه تتباين وتتعدد تبعاً لفلسفة المجتمعات ونوع أنظمتها السياسية والاقتصادية الاجتماعية.

لهذا فإن دور الرأي العام ووظائفه في أي مجتمع تعتمد على الفكرة العامة السائدة في المجتمع لدى أعضائه والمتعلقة بكيفية تكوينه وبكيفية صناعة القرارات العامة في هذا المجتمع. فقد يُنظر إلى الرأي العام على أنه الجهة التي تصادق على قرارات السلطة وتقرها وتوافق عليها، أي يعتبر مجرد رمز للموافقة أو التصديق الشرعي. كما قد يعد مجرد بيانات تجمع حول قضية معينة أو موضوع أو شخص ما. أو قد يُنظر إليه باعتباره القوة المؤثرة بشكل مباشر في توجيه العملية السياسية وفي تحديدها والمشاركة فيها.

والواقع إن المجتمعات التي تحترم الإنسان وتتبنى التغيير والتطوير تُدرك أهمية الرأي العام في تحقيق ما تهدف إليه، وفي أداء المؤسسات لوظائفها التي أُنشئت من أجلها. لهذا فإن أي محاولة لتكوين الرأي العام لا بل خلقه وتصعيده قبل نضوجه ودون تهيئة المستلزمات الأساسية لوجوده، غالباً ما يصبح عندها الأداة بيد الحاكم المستبد يحركه من وراء الستار ليبدي ويعلن تأييده له. هذا التأييد الذي هو في حقيقته مفروض عليه.

لكن بالمقابل فإن وعي أعضاء المجتمع وفئاته المختلفة إلى جانب توافر فرص الحوار والنقاش وتبادل الآراء بينهم من جهة وبين الحكام والمسؤولين من جهة أخرى حول السياسات العامة والقرارات والخطط المتنوعة، يؤدي كل هذا حتماً إلى تكوين رأي عام تلتقي عنده الآراء وتكون بالتالي ديناميات وقواه الفاعلة ووسائله بمثابة صمام الأمان لكل سياسة ولكل قرار يُراد اتخاذه.

وعلى هذا الأساس فإن بعض المجتمعات شديدة الحرص على تعميق الرأي العام وعلى تغذيته من خلال إتاحة فرص التعليم أمام الجميع، ومن خلال نشر المعلومات والحقائق،وتشجيع البحوث والدراسات، ومن خلال عمل المؤسسات والتنظيمات السياسية والمهنية والنقابية والجماعات الضاغطة تتبنى القضايا العامة وتثير اهتمام أعضائها بهذه القضايا والبحث عن الحلول الناجعة للمشاكل التي ترافقها.

لهذا يصعب حصر الوظائف التي يؤديها الرأي العام، ولاسيما وهي في تغير وتجدد مستمر تبعاً للظروف المستجدة وقدرة القيادات على التفنن فيها، وتبعاً للنظام السياسي السائد.

ويرى كثير من الباحثين في هذا المجال أن النظم السياسية عامة تميل نحو الاستقطاب في واحد من شكلين أساسيين يتسم كل منهما بوظائف معينة للرأي العام، على الرغم من وجود اختلافات قد تكون واسعة داخل كل شكل. لكن مع ذلك هناك بعض الوظائف للرأي لعام لا يمكن إلا أن تنسحب على جميع المجتمعات مهما اختلفت نظمها السياسية، ويفضل الإشارة إليها لأن في هذا تحفيزاً للمؤسسات لتطبيقها وللتفكير فيها من أجل استخلاص وظائف أخرى قد تكون أكثر تلاؤماً مع الظروف المحلية لكل مجتمع. فما هذه الوظائف ؟

١ – وظائف الرأي العام في جميع المجتمعات :

هناك وظائف متعددة للرأي العام تنسحب على جميع المجتمعات منها :

أ- يُعد الرأي العام مصدراً تستقي منه المنظمات والمؤسسات والقيادات المعلومات والحقائق ووجهات نظر الجماهير ومطالبها وآمالها ومشاكلها حول ما تقوم به هذه المنظمات والمؤسسات، أو حول سلوك موظفيها وعمالها. أي أن الرأي العام يمكن أن يكون مرآة تعكس حقيقة هذه المؤسسات وصورة فعلية عما تقوم به كما يراها الجمهور.

ب- يمكن أن يوظف الرأي العام لإيصال سياسة تلك المؤسسات والمنظمات لجماهيرهـا وتعـرفهم بما تقوم به والصعوبات التي تواجهها والمشاكل التي تعاني منها والإنجـازات التي تقدمها، أي يمكن لهذه المؤسسات والوزارات أن تستفيد من الرأي العام لتصارح المواطنين وتكون موضوعية معهم، وهذا بدوره يُشعر المواطنين والعاملين معاً بالثقة والاعتزاز بمؤسسات مجتمعهم، كما يُشعر العاملين بالفخر لكونهم يعملون في مؤسسات تحظى برضى الجمهور وتأييده.

كذلـك يمكن لهذه المؤسسات أن تستخدم الرأي العام لتُظهر اهتمامها بقضايا المواطـنين العامة وتحاول عن طريقه تقديم الدعم المادي والمعنوي لهم وتساعدهم على إيجاد حلول لمشاكلهم والتخفيف من حدة الأزمات التي يتعرضون لها، وتشعرهم بأنها تكـرس أعمالها لتقديم الخدمات لهم. وبذلك يكون الرأي العام الأداة الفعالة التي تزيد من قوة الترابط بين المؤسسات وبيئاتها والمواطنين، وتحول دون انعزال هذه المؤسسات أو شـعور المواطنين بالاغتراب نحوها، أو اعتبارها وسيلة لاستنـزاف طاقاتهم وسلب أموالهـم. وخير مثال على ذلك مشاعر المواطنين وتعليقاتهم على الرسوم أو الضرائب التي يلتزمون بدفعها (كضريبة النظافة والترابية والشرفية... إلخ).

ج- ويمكـن للرأي العام أن يسهم في تحقيق مكاسب مهنية لأعضاء المؤسسات والمـنظمات من خلال مناقشة قوانين العمل وقوانين التقاعد ونظام الأجور والرواتب والخدمـات...، ومـتابعة عمل القيادات الإدارية وتقييم أدائهم، وغيرها من القضايا المهنـية والإداريـة حـتى لا تكتفي بما تقوم به من نشاطات ترفيهية واحتفالات في المناسـبات العامة، أو إقامة المهرجانات الخطابية وجمع الاشتراكات السنوية وحتى لا تصل تلك المؤسسات إلى ما يسمى « تصلب المؤسسات Sclerosis Institutional » أي فقـد فاعليتها في الاستجابة لمطالب أعضائها نتيجة ضعف الضغوط الموجهة إليها التي قد تؤدي إلى إساءة تصرف المديرين مع موظفيهم والتفاعل معهم دون أن تحاول

نقابساتهم المهنية تحريك ساكن، وهذا يدفع هؤلاء الموظفين إلى إساءة معاملة المواطنين والمراجعين، أو قد يلجؤون إلى استعمال أساليب خداعية وتسويغات يدافعون بوساطتها عن الأخطاء التي ارتكبوها أو التعليمات الإدارية التي تجاهلوها في أعمالهم. معنى ذلك أن الرأي العام يمكن أن يسهم في التخلص من حالة التذمر والسخط التي قد تنتشر بين الموظفين والأطراف التي لها علاقة بهم من مراجعين وغيرهم...

د-لقد أشارت العديد من الدراسات إلى فعالية الرأي العام وقوته في رعاية المثل والقيم الإنسانية والمبادئ الأخلاقية السائدة، وبهذا يؤكد الرأي العام النسيج الحضاري للمجتمع. فلا يوجد مثلاً أي نص قانوني يشير إلى التعاطف والمشاركة الوجدانية بين أعضاء أي مجتمع لكن المواطنين كثيراً ما يتعاطفون معاً بدافع من الرأي العام الذي يجعلهم يعتادون الالتزام بالمعايير والقيم ويدفعهم ليستجيبوا لمثيرات البيئة ويلتزموا بالسلوك الذي يرضى عنه المجتمع. معنى هذا أن الرأي العام يمكن أن يكون مدرسة لتنشئة مستمرة تعمل على غرس القيم والمبادئ الأخلاقية التي تعد موجهات للسلوك اليومي...ولا شك في أن هذا يحتاج إلى برامج هادفة وحملات توعية يسهم في إعدادها اختصاصيون اجتماعيون وإنسانيون...، لاسيما عندما يكون المجتمع بحاجة ماسة إلى هذه المهمة كالمجتمع العربي الذي أخذ القلق الاجتماعي يتزايد انتشاراً بين جماهيره التي بدأت تشعر بعدم التوازن بين الواقع المادي والمفاهيم والعادات والقيم الموروثة بعد أن أصبحت الفجوة كبيرة بين قيم ومفاهيم الجيل الجديد وبين ماهي عليه في الواقع. كل هذا يحتاج إلى ضبط التوازن بين القديم والجديد، بين القيم والحقائق، مما يُبرز مسؤولية الرأي العام في توجيه الأجهزة الإعلامية والثقافية لتؤدي دوراً في توجيه الجيل الجديد ليضبط التوازن.

كما لا يمكن إغفال دور الرأي العام وقوته في الحفاظ على الروح المعنوية ورفع مستواها، لاسيما في حالة التعرض لخطر أو عدوان خارجي. كذلك فإن الرأي العام

بإمكانـــه مساعدة المؤسسات العقابية أو العلاجية لتقوم برسالتها وتحد ممن تسول لهم أنفسهم للخروج عما ترتضيه الجماعة، أي أن الرأي العام يمكنه أن يكون جواً مناسباً لتنشئة اجتماعية موجّهة.

إن تحقـــيق هذه الوظائف عملياً يستلزم إعادة النظر في فلسفة التنظيمات المهنية والنقابـــية، وفي كيفية اختيار قادتها وممثليهم الشرعيين، للعمل على تصحيح مساراتها لتستكون في خدمـــة الجمـــاهير وليس فقط في خدمة القيادات والإدارات أو مجموعة المنتفعين الذين يتخذون من العمل النقابي طريقاً للصعود...، وهذه المظاهر يفترض أن تكون موضوع اهتمام الرأي العام في المجتمع العربي بشكل خاص.

٥-يمكـــن أن يـــؤدي الـــرأي العام دوراً فاعلاً في عملية تنمية المجتمع وبنائه وتطوره، ذلك عندما يفهم الواقع فهماً علمياً ويدعم المؤسسات السياسية والاجتماعية لتتمكن من تحقيق ما تتطلع إليه الجماهير.

وممـــا تجدر الإشارة إليه في هذا المجال الدور الفاعل الذي يمكن أن يؤديه الرأي العـــام في تحقـــيق التنمـــية الإدارية باعتبارها مفصلاً مهماً من مفاصل التنمية الشاملة المنشـــودة، فـــأداء الرأي العام هذا الدور سيجعل قضايا الإصلاح والتطوير الإداري مطلـــباً جماهيرياً عوضاً عن أن يكون مجرد مشكلة رسمية تطالب بها الهيئات الحكومية الرسمية.

وعـــلى هـــذا الأساس فإن توعية الجماهير بمتغيرات التنمية الإدارية وبأبعادها، ينـــبههم ويعمـــق فهمهم للدور الذي يُفترض أن تؤديه القيادات والقرارات في تحقيق الأهداف التنموية، ومدى مراعاتها للمصالح الوطنية والقومية. وما ذلك إلا لأن الرأي العـــام هـــو الوسط والمثير الذي يستجيب له القادة والمديرين ويجسدونه في سلوكهم اليومي، وهو الأداة التي يمكن توظيفها لمراقبة ومتابعة مدى انسجام الوسائل المستخدمة مع الأهداف المخططة.

لهـذا من الظلم أن يبقى الرأي العام لاسيما العربي بعيداً عن التنمية الإدارية التي هـي مفتاح التنمية الشاملة، ومن الخطأ أن تعالج مشاكلها بعيداً عن الجماهير صاحبة المصـلحة الحقيقية بنتائجها. فالرأي العام هو الوسيلة التي تتمكن الجماهير بوساطتها فقط التخلص من الفساد الإداري الذي ضاقت ذرعاً به، و لم يعد باستطاعتها تحمله أو تجاهلـه واتخـاذ حياله الصمت والاستسلام كما فعلت في الماضي. والجماهير العربية بحاجـة اليوم أكثر من أي يوم مضى لتكون أقوى رأياً وأشد عزماً للمطالبة والعمل للخروج من الأوضاع التي تعيشها والظروف المحيطة بها.

- لكـن يـبقى السؤال الجوهري مطروحاً وهو : هل هناك رأي عام عربي حر مسـتنير قادر على الدفاع عن قضاياه العادلة، ويطالب بإيجاد حلول لمشاكله التنموية وما يرافقها من استغلال وظلم وفساد واستهتار من قبل القائمين على إدارة المؤسسات ومتخذي القرارات...؟

ومـع ذلك لا بد من الاعتراف بأن الطريق لا تزال صعبة أمام الجماهير العربية وغـير ممهـدة لتمارس دورها وتشارك بفعالية في تحديد أهدافها ورسم استراتيجيتها ووضـع خططها، على الرغم من أن بعض الأقطار العربية قد حققت خطوات إيجابية محمودة في هـذا المجـال، ولا تزال جسور الثقة وقنوات الاتصال ضعيفة جداً بين الجمـاهير والسـلطة إن لم تكسن معدومة، كما لا تزال المؤسسات بمختلف أنواعها تتجاهل أهمية الرأي العام ووسائل إعلامه وتقنياته، لا بل كثيراً ما تسيء استخدامه..

إن قضية توظيف الرأي العام العربي مسألة ملحة وضرورية، ولاسيما أن المواطن العربي أصبح مستعداً لتقبل القضايا المهمة ومدركاً تلك التي يجب أن تخرج من إطارها الرسمي وتطرح علناً وتترك لمناقشتها وإبداء الرأي بشأنها لتصبح بالتالي قضايا جماهيرية تتبلور حولهـا اتجاهات الرأي العام، وتضغط من خلالها القوى الفاعلة للتعجيل فيها وتعميق معانيها ولضمان انسجامها مع مصالح الجماهير.

٢- وظائف الرأي العام في الأنظمة الديمقراطية والتسلطية :

إن موضـــوع الرأي العام يستدعي مباشرة مفهوم النظام الحر الديمقراطي، لا بل هـــناك من يراه مرادفاً للنظام الديمقراطي، لأن مجرد فكرة الرأي العام الحر تتعارض مع الحكم الاستبدادي أو الفردي.

وبتبسيط شديد فإن النظم الديمقراطية تفترض أن تكون السلطة السياسية مكونة مـــن مجموعة من الهيئات الممثلة المرتكزة على رضا الجماهير الذين يمثلونهم وعلى حق هـــؤلاء في المعارضـــة السياسية. كما يفترض النظام الديمقراطي أن يتيح للهيئات غير الحكومـــية مناقشـــة القضايا العامة والمشاركة في بلورتها وكشف استجابات المواطنين نحوها، على أن يتم كل هذا في جوّ من الحرية البعيدة عن العنف العسكري أو القهر.

يضاف إلى ذلك أن النظم الديمقراطية تتطلب احترام بعض من حقوق المواطنين وواجباتهم الأساسية وتضعها موضع التنفيذ، على أن تمارس في إطار قدرة المواطن على حكـــم نفســـه بنفســـه ومشـــاركته الإيجابية في عمليات تكوين السياسة التي يحكم بوساطتها. كما أن هذا النظام يعطي الحق للمواطنين كأفراد وجماعات في نقد البرامج الحكومية والإعلامية أو الاستجابة والتجاوب معها.

وعـــلى هـــذا الأســـاس فإن الرأي العام طبقاً لهذا النظام السياسي يعد مصدراً للدســـتور والقوانـــين، كما أنه هو الذي يصدّق عليها ويؤيدها ويحافظ على سلامة تطبيقها. ولاسيما هي النابعة من إرادته ومن مصالحه وحاجاته، كما يُعد القوة المعنوية الـــتي تطالـــب بـــتعديل القوانين أو تعطيلها أو تنفيذها وبشكل يتناسب مع مصالحه وحاجاته.

ومسع ذلك، فإن الضمانات التي تكفلها النصوص ويتضمنها الدستور في النظام الديمقراطي لا تكفي وحدها لتحقيق الديمقراطية، بل لا بد من وجود رأي عام ناضج يعمل على حسن تطبيق النصوص الدستورية ويمنع من تحولها إلى نصوص جوفاء.

فالحـــرية الفردية والسياسية مثلاً دون ربطها بالإطار الاقتصادي فإنها تفرّغ من أي مضـــمون ويصـــبح الرأي العام رأياً فارغاً من أي محتوى وعديم الفائدة. لهذا فإن المواطـــنين في المجتمعات الرأسمالية، على الرغم من الحرية السياسية الممنوحة لهم بحكم الدســـتور إلا أنهـــم بالواقع تحت سيطرة مالكي وسائل الإنتاج من الرأسماليين الذين يوجهون الإعلام ويسيطرون على أجهزته، ويعملون بالتالي على تكوين رأي عام يخدم أفكـــار فئة اجتماعية معينة، وهي المسيطرة على الإنتاج، وذلك على حساب الفئات الاجتماعية الأخرى.

هـــذا الوضع بلا شك ينتج رأياً عاماً له قيمه وسماته الخاصة وتكون الأولوية فيه للمصلحة الخاصة وحق الملكية الفردية دون سواها.

وهـــنا مرة ثانية لا بد من التأكيد على أنه لا يمكن الحديث عن رأي عام ناضج إلا بتحقـــيق العدالة الاجتماعية في توزيع الثروة العامة حتى يتحقق تحرر المواطنين من الاستغلال والاضطهاد، ويتمكنوا من المشاركة في قضايا مجتمعهم بإدارة جماعية واعية. في هـــذه الحالـــة يمكـــن أن يتكون رأي عام صحيح يمكن الاعتماد عليه في التوجيه والتخطـــيط والتنفـــيذ، وعـــند ذلـــك يمكـــن أن يعتـــبر الرأي العام سنداً للهيئات والمؤسسات.. فيسهل عملها لتقوم بتأدية مهامها وتحقيق أهدافها، في حين يحدث لها عكس ذلك عندما يقف الرأي العام مواجهاً لها.

أمـــا في النظم الاستبدادية التسلطية التي لا تسمح مصادر السلطة فيها بتشكيل تنظـــيمات تسهل عملية تكوين رأي عام إلا في الحالات التي ترضى بها السلطة، فإن دور المواطـــنين يـــتحول إلى مجرد تأدية واجباتهم المحددة انطلاقاً من الفكرة القائلة أنّ السلطة أكثر دراية من المواطنين وأكثر معرفة منهم بمصالحهم وبقضاياهم.

إن الدول النامية التي تحاول الانتقال من مجتمع زراعي بسيط إلى مجتمع صناعي، لا تـــزال تعـــيش مرحلة عدم التوازن بين الظروف الموضوعية الجديدة والإرث الثقافي

السذي يتضمن قيماً وعادات وطرائق تفكير لا تتناسب مع شروط التقدم الجديدة، إنها لا تزال تعاني من فجوة بين الماضي والحاضر.

إن واقسع الدول النامية هذا يصعب أن يكون ملائماً لتكوين رأي عام مستنير واضسح وسسليم. لهسذا فسإن دوره الأساسي يتمثل في محاولة تغييره. ويأتي هنا دور المؤسسات الإعلامية والثقافية لتقوم بنشر الحقائق العلمية والمعارف الحديثة وتعمل على نبذ الخرافات والمعارف الشائعة، والتخلص من الولاءات التقليدية المتعددة... ذلك من أجل تكوين طرائق تفكير علمية تتسم بالدقة والواقعية.

ولاشسك في أن توجيه الاقتصاد القومي نحو التصنيع الذي يترافق مع علاقات اجتماعسية اقتصسادية تتناسسب معه، إلى جانب انتشار مؤسسات سياسية اجتماعية اقتصادية تتماشى أهدافها مع مرحلة التغير الجديدة وتتحقق فيها الديمقراطية الحقيقية... كل هذا يعد علاجاً لمعظم المشكلات الاقتصادية الاجتماعية... التي تعاني منها الدول النامسية، ويسسهم في خلق وعي اجتماعي سليم من شأنه أن يؤثر بشكل واضح في تشكيل رأي عام متطور ركائزه دعائم قوية من الديمقراطية السليمة.

سابعاً - دراسة الرأي العام :

عسلى السرغم مسن اختلاف وظائف الرأي العام باختلاف الأنظمة السياسية الاجتماعية المسيرة للمجتمعات الإنسانية إلا أن مناهج دراسته وطرائقها وأدواتها تتبع إجسراءات علمسية لا تختلف عن تلك المتبعة في دراسة الظواهر النفسية والاجتماعية. وتهدف دراسة الرأي العام إلى معرفة طبيعته وطرائق تكوينه وأساليب تعديله ووظائفه في المجتمعات المختلفة ذلك لتحقيق عدد من الأغراض منها :

- التعرف على آراء الأشخاص الذين يكونون مجتمعاً سياسياً وعلى مواقفهم نحو مختسلف القضايا الحيوية التي تمس أوضاعهم المختلفة. ذلك بهدف رسم سياسة تسستفق مسع الأهداف الكبرى للمجتمع، أو بهدف الإحاطة برغبات المواطنين

للاستفادة منها في أغراض عملية كالتخطيط للبرامج الاجتماعية والسياسية والاقتصادية أو لتعديلها.

- الكشف عن تيارات الرأي العام بهدف توجيهها نحو الأهداف المطلوبة وتعبئة الرأي العام والتأثير فيه. فتوجيه الرأي العام من أجل تعميق جذور التقدم تتطلب دراسة الظروف الموضوعية المكّونة له من خلال دراسة آراء الأشخاص وسلوكهم.
- التنبؤ باتجاهات الرأي العام نحو مختلف القضايا والانتخابات العامة.
- رسم صفحة نفسية توجه الآراء نحو مختلف جوانب العمل ومواقفه المتعددة: الظروف الفيزيقية، العلاقات الإنسانية، نظام الأجور... إلخ.

والحقيقة أن دراسة الرأي العام لا تقتصر أهميتها في النظم الديمقراطية بل يستفاد منها في النظم الاستبدادية والتسلطية، فقد استخدمت في كثير من الدول الاستبدادية مثل ألمانيا النازية واليابان خلال الحرب العالمية الثانية، كما أشار " نلسن Nielson " عام (١٩٤٦) بغرض جمع البيانات عن الرأي العام. كما يستخدم بغرض معرفة مدى التزام الجماهير بالتزاماتها وبيان درجة نجاح الزعماء في قيادة الجماهير أكثر من أن يكون بهدف تعديل السياسة لتتلاءم مع الجماهير.

وتستخدم دراسة الرأي العام حالياً على نطاق واسع وتعتبر في نظر الكثيرين خطوة أساسية في العملية الديمقراطية، وهي تعرف بـ « بحوث الرأي العام ». تشترك بحوث الرأي العام مع بحوث التسويق في الكثير من أوجه الشبه والهدف الذي يجمعها هو في الغالب هدف عملي، إلا أن الجمهور الذي يُستفتى في بحوث التسويق هو عادة جمهور المستهلكين حالياً أو مستقبلاً وهو يختلف باختلاف السلعة المستفتى عليها.

وتهدف بحوث التسويق معرفة حاجات المستهلكين واستجاباتهم للسلع أو الخدمات أو للإعلان..، وهي تفيد في تقرير أفضل طرائق الإعلان عن السلعة، أو في

تحسين نوعها، أو في إعداد نموذج جديد وتصميم سلعة جديدة تستجيب لمطالب المستهلكين.

لقد اهتمت المجتمعات القديمة بالتعرف على الرأي العام لكنها استخدمت من أجل ذلك أدوات بسيطة جداً بحاجة للضبط والتقنين، كإطلاق الحكام لبعض العسس لتحسس أحوال الناس وآرائهم، كذلك كان يخرج الحاكم مستتراً ليسمع بنفسه رأي الناس ويشاهد أحوالهم.

لكن على الرغم من أن أدوات دراسة الرأي العام قد أصبحت حالياً أكثر دقة وموضوعية من تلك القديمة، إلا أن الكثير من الأدوات القديمة لا تزال تمثل جانباً من دراسات الرأي العام الحديثة كما في الملاحظة والمقابلة لكن بعد صقلها.

ويرى بعض الباحثين أنه يمكن التعرف على الرأي العام عن طريق الانتخابات على الرغم من إجراءاتها المعقدة وتكاليفها الباهظة. لكن في حقيقة الأمر لا يمكن اللجوء إلى مثل هذه إلا في أوقات متباعدة، كما لا يمكن الحصول بوساطتها إلا على الآراء المتعلقة بتفضيل بعض المرشحين على سواهم، في حين لا تقدم أية معرفة بالنسبة للمسائل والقضايا السياسية والاجتماعية الأخرى.

كذلك يعتبر البعض أن الصحافة مؤشراً مهماً للتعرف على الرأي العام، لهذا يهتم القادة والمسؤولون بتتبع الصحافة باستمرار، كما تشترك الكثير من الجهات الحكومية في مختلف أنحاء العالم في القصاصات الصحفية التي تقوم بإعدادها وكالات متخصصة. لكن مع ذلك قد لا تكون هناك أية علاقة ارتباطية بين آراء المحررين أو الناشرين أو كاتبي الأعمدة الصحفية من جهة وبين آراء الجمهور العام من جهة ثانية.

أما المراكز المتخصصة والمهتمة بدراسة الرأي العام فهي تتبع أساليب وتستعمل أدوات متطورة. ويعود الفضل في تطوير أدوات دراسة الرأي العام إلى بحوث التسويق، كما أن التطورات الأساسية في عملية المعاينة وفي أدوات القياس تعود إلى الباحثين الاجتماعيين الأكاديميين وإلى مراكز بحوث الرأي العام.

كذلك فقد أكّـد الباحثون في علم النفس والاجتماع والتربيـة على أهميـة « الاسـتفتاء Questionnaire » في عملية دراسة الرأي العام، وطوروا أشكالاً متعددة مـن الاختبارات والأسئلة « كالاختبار المتدرج Scaling and Rating » و« المتعدد الاختيار Multiple Choice »، كذلك استخدمت الأسئلة المقننة « Standardized » لإظهار توزيع الرأي بشكل دقيق داخل المجتمع.

على العموم، إن دراسة الرأي العام تميل نحو التبسيط مقارنة بدراسة الاتجاهات النفسية، لأنها تهدف الحصول على النمط الشائع لهذه الآراء في المجتمع الذي تجرى فيه الدراسة. أما دراسة الاتجاهات النفسية فالهدف منها تحديد درجة معتقدات وآراء كل شـخص وحسده على أسئلة الاختبار جميعها أو على المقياس. كما أن استجاباته فيها يُسنظر إليها مجتمعة على المقياس في حين تؤخذ استجابات الرأي العام كل منها بصورة منفصلة على كل جانب من جوانب موضوع الرأي العام المدروس.

١ – أنواع بحوث الرأي العام :

يمكـن التمييـز في بحـوث الرأي العام بين الدراسات الوصفية والدراسات التجريبية.

أ– الدراسات الوصفية :

تهدف هذه الدراسات التعرف على اتجاهات الرأي العام القائمة في مجتمع ما نحو مختـلف المسائل والقضايا الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية، سواء في ذلك المحلـية أو الوطنية أو القومية والعالمية، وإلى معرفة علاقاتها التقاطعية والارتباطية ذلك لتحديد المتغيرات المرتبطة بها أو التابعة لها.

يتمـيز هذا النمط من الدراسات باستعمال عينات واسعة من مجتمع الرأي العام للحصول بسرعة على استجاباتهم بأقل التكاليف. ويستفاد من هذه الدراسات في :

(١) عملـية التنبؤ باتجاهات الرأي العام نحو مشكلة أو ظاهرة معينة، كما يستفاد منها لأغراض عملية تفيد في تخطيط البرامج المختلفة أو في تعديلها.

(٢) يمكن الاستفادة منها بالتنبؤ بنتائج الانتخابات العامة والاستفتاءات حول مختلف الموضوعات.

(٣) يستفاد منها أيضاً في رسم صفحة نفسية للآراء نحو مختلف جوانب العمل ومواقفه وظروفه المتعددة.

ب- الدراسات التجريبية :

لا يقتصر هذا النوع من الدراسات على وصف الاحتمالات القائمة واتخاذ نتائجها مرشداً للتنبؤ بالاحتمالات الممكنة والتخطيط لها، إنما يتناول المستلزمات الضرورية لتحقيق الأهداف المطلوبة، يبحث عنها وعن العقبات التي تحول دون تحقيقها وما الجوانب التي ينبغي تغييرها في اتجاهات الرأي العام؟ وتصبح بهذا المعنى دراسات الرأي العام عبارة عن أداة من أدوات التنمية بمختلف جوانبها : الاجتماعية والاقتصادية والسياسية...

٢- الإجراءات المنهجية الأساسية لدراسات الرأي العام :

تعتمد دراسات الرأي العام بمختلف أشكالها على العينة، وتتبع الخطوات المنهجية نفسها في البحوث العلمية النفسية الاجتماعية، وهي تستند إلى الخطوات التي يسير بموجبها العقل عندما يواجه أيّ مشكلة.

تبدأ هذه الخطوات بتحديد الموضوع المطلوب دراسة اتجاهات الرأي العام نحوه، مع الأخذ بعين الاعتبار الموضوعات الحيوية المتعلقة بالمجتمع، ثم يصاغ الموضوع الرئيسي بعبارات واضحة كما تحدد عناصره الأساسية التي يشتمل عليها وتصاغ هي الأخرى بوضوح. ويعد هذا التحديد أساسياً في البحث لتأثيره في الخطوات اللاحقة جميعها، لاسيما في اختيار أدوات جمع الآراء.

تأتي بعد ذلك مرحلة التعريف بأهم الدراسات التي أجريت في موضوع البحث تحلل نتائجها وتقوّم في ضوء كفاية عيناتها ودقة استنتاجاتها وصحة مقاييسها، ومن ثم

يحـــدد موقـــع الموضـــوع الجديد منها، وما الإضافات التي يضيفها إليها من معطيات وحقائق ومتغيرات؟.

كمـــا توضّـــح المعاني والمصطلحات الواردة في البحث توضيحاً دقيقاً، وذلك بالـــرجوع إلى الدراسات والمعاجم التي تناولتها في مختلف الميادين للوصول من خلال ذلك إلى المعنى المتفق عليه والذي أجمعت عليه معظم التعريفات السابقة.

ثم تصـــاغ الفروض العلمية التي تفسر جوانب مشكلة البحث (موضوع الرأي العام) بشكل مبدئي بالاعتماد على مصادر متعددة.وتعد الفروض أساسية في البحث لأنها توجه الباحث إلى نوع المعلومات التي يجب البحث عنها وتحدد الطرائق والأدوات التي يمكن استعمالها.

يتم بعد ذلك اختيار عينات البحث بعد تحديد المجتمع الأصلي الذي تنطبق عليه الدراســـة تحديداً دقيقاً. ويشمل التحديد التعريف بالعناصر الداخلة في المجتمع الأصلي والمجـــال الجغـــرافي الذي يطبق فيه البحث ومدة الدراسة الزمنية، لأن نتائج الدراسة تقتصـــر دلالـــتها على المجتمع الأصلي الذي اختيرت منه عينة البحث وعلى مجتمعات مماثلة له في متغيراتها.

يحدد كذلك حجم العينة مع الأخذ بعين الاعتبار حجم المجتمع الأصلي ودرجة تجانسه، ويتم اختيار العينة بموجب إحدى طرائق اختيار العينات (الطرائق العشوائية، المقصودة) بحيث تمكّن من الحصول على عينة ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً.

تـــأتي بعـــد ذلك مرحلة اختبار صحة الفروض، وتختار من أجل ذلك الطرائق المناسبة، التي تتوقف على مستوى الدقة والموضوعية المطلوب تحقيقها في النتائج. فبعض الطـــرائق كالمســـح الاجتماعي مثلاً تفيد في تحديد صفات وقائع معينة وعلى تكرار حدوثهـــا، كـــتحديد عـــدد الأشخاص الذين يُتوقع أن يختاروا موقفاً معيناً... وهذه الطـــرائق يتم الوصول بوساطتها إلى بيانات محددة بطريقة سريعة قد تفيد في جوانب معينة لكنها لا تسهم في الحصول على المعرفة العلمية الدقيقة.

وهناك طرائق أخرى يمكن من خلالها الوصول إلى علاقات بين اتجاهات الرأي العام بوضعها القائم وبين متغيرات أخرى. أي قد تكشف عن الظروف والمتغيرات التي تترافق مع اتجاهات الرأي العام كالمستوى الاجتماعي الاقتصادي، والسن، والجنس.. إلخ.

ومما تجدر الإشارة إليه أن دراسات الرأي العام يمكن أن تتناول محتوى الاتصال الـذي يتضمن المعاني التي تنتقل عن طريق الرموز اللفظية أو الموسيقية أو المصورة...، وبذلـك يمكن تحليل محتويات الصحف والمقالات والكتب والوثائق والأفلام ومضامين جميع المواد التلفزيونية والإذاعية...

تستند دراسة هذه المحتويات إلى أساس أنها تعبر عن الرأي العام للمجتمعات والجماعات التي تصدر عنها. ويمكن بهذه الطريقة (تحليل المضمون أو المحتوى) دراسة الرأي العام المحلي والوطني والقومي والعالمي... تهدف هذه الطريقة إلى تحليل محتويات مضامين الاتصال ووصفها بصورة كمية موضوعية.

وتوجد أيضاً طرائق أخرى كالتصميمات التجريبية التي لا يهدف استعمالها إلى دراسـة العلاقات المتبادلة بين اتجاهات الرأي العام والظروف المحيطة في وضعها القائم، بل تتناول كيفية تطورها وتغيرها خلال الزمن.

كذلـك يمكـن من خلال التصميمات التجريبية دراسة العلاقات المتبادلة بين اتجاهات الرأي العام وبين متغيرات أخرى خلال هذا التطور. وبهذا يمكن بوساطة هذه التصميمات الوصول إلى تعميمات وقوانين علمية تفسر اتجاهات الرأي العام وتتحكم فيه.

عـلى أية حال، إن دراسة الرأي العام كأي دراسة علمية تفترض التزام الباحث بالموضوعية الحقيقية في البحث العلمي التي تتطلب ترفعه عن مصالحه الذاتية الضيقة.

٣- أدوات دراسة الرأي العام :

تـتعدد الأدوات الـتي يستعان بها لدراسة الرأي العام، لكنها تختلف فيما بينها باختلاف المبادئ التي تستند إليها وباختلاف قدرتها على ترجمة الواقع بموضوعية. لهذا

فـإن استعمالها في مجتمع غير مستعد حضارياً لتقبلها وفهم معناها قد ينعكس سلباً في المعطـيات الـتي تتوصل إليها. لذا يفضل الاستعانة بأكثر من أداة في البحث الواحد للحصول على الأراء. ومن أكثر الأدوات استعمالاً هي الأدوات اللفظية، من بينها :

أ- الاستبانة :

هـذه الوسيلة شائعة الاستعمال للتعرف على اتجاهات الرأي العام. وهي عبارة عـن اسـتمارة خاصة تتدرج فيها الأسئلة التي تدور حول موضوع الرأي العام المراد دراسـته في أرقـام مسلسلة توزع على أفراد المجموعة الخاضعة للدراسة ويجيب عنها المبحوث بنفسه إجابة لفظية كتابية.

تعـد هـذه الوسـيلة من أقل الوسائل تكلفة من حيث الجهد والوقت وعدد الباحثين المساعدين اللازمين لعملية جمع البيانات، إضافة إلى أنها تضمن للمبحوث عدم معـرفة شخصيته لأنها لا تطالبه بذكر اسمه مما يدفعه للاستجابة بصراحة عن كثير من الأمور التي قد تكون حساسة ودقيقة والتي قد لا يفصح عنها بأيّ وسيلة أخرى.

تتألف عادة استبانة الرأي العام من ثلاثة أجزاء رئيسية. يشمل الجزء الأول على صـفحتين تتضمن الأولى رقم الاستمارة والجهة المشرفة على البحث وعنوان البحث وتـاريخ توزيـع الاستمارات على المستجيبين. ويدون في الصفحة الثانية الهدف من البحـث إضافة إلى بعض الملاحظات التي تهدف تشجيع المبحوثين للتعاون والاستجابة وطمأنتهم بسرية المعلومات التي يدلون بها.

ويشـمل الجـزء الثاني من الاستمارة على أسئلة تدور حول المعلومات العامة المتعلقة بالمستجيب : جنسه، سنه، حالته المدنية، حالته التعليمية، مهنته، مكان إقامته، عدد أفراد أسرته، دخله الشهري... إلخ.

أمـا الجـزء الثالـث فيتضمن عدداً من الأسئلة التي تتناول الجوانب الرئيسية للموضـوع المـدروس. قـد تكون هذه الأسئلة من حيث الشكل من النوع المغلق أوالمفتوح (الحر)، أو المغلق المفتوح.

تتحدد الاحتمالات في الأسئلة المغلقة بشكل يتناسب مع طبيعة الموضوع، فقد تقيد الأسئلة تقييداً تاماً بفئتين فقط : (نعم)، (لا)، أو (موافق)، (غير موافق)، وقد تضاف فئة ثالثة : (لا أعرف)، أو (لا رأي لي).

وقد تتحدد الاحتمالات في فئات متدرجة في الشدة وهي : (أوافق بشدة) (أوافق إلى حد ما) (لا فرق عندي) (أعترض نوعاً ما) (أعترض بقوة) أو (لا أقبل مطلقاً).

كذلك قد يُقيد السؤال المغلق باحتمالات متعددة غير متدرجة في الشدة يختار منها المستجيب ما يوافق عليه، أو قد يطلب منه ترتيبها بموجب تفضيله لها.

أما الأسئلة المفتوحة فيجيب عنها المبحوث مختاراً الإجابة التي يراها مناسبة وبالطريقة التي يراها وبلغته وأسلوبه الخاص.

وفيما يتعلق بالأسئلة المغلقة المفتوحة يضاف إلى السؤال المغلق سؤال مفتوح يتعلق بالاحتمال الذي اختاره المبحوث، كأن يُسأل : لماذا ترى هذا الرأي ؟ أو بين أسباب ذلك ؟

وينبغي عند صياغة الأسئلة، سواء المقيدة أو المفتوحة، أن تصاغ بأسلوب واضح وبلغة بسيطة دقيقة المعاني تتناسب ومستوى ثقافة المبحوثين، وبحيث لا تعرضهم لتفسيرات مستعددة. لذا يجب ألا يتضمن السؤال إلا فكرة واحدة فقط أو موقفاً اجتماعياً واحداً، كما ينبغي تجنب طرح الأسئلة التي توحي باستجابات معينة من شأنها أن تدفع المبحوثين لتجاوز الحقائق الموضوعية، كالحالة التي تأتي فيها صيغة السؤال على شكل: (أظنك موافق على ...؟) أو تضمينه عبارات انفعالية، أو عبارات منسوبة لأشخاص مشهورين بخبرتهم العلمية أو سلطتهم السياسية إلى غير ذلك.

وترتب الأسئلة بحيث تبدأ بالأسئلة العامة التي تتناول الموضوع بشكل عام، تليها الأسئلة التي تتناول الجوانب الأضيق داخل الموضوع وهكذا...

لا يمكن أن تعد استمارة الرأي العام صالحة للتطبيق إلا بعد تقويمها وتجربتها في ضـــوء الإجـــراءات المتـــبعة من أجل ذلك. بعد ذلك تُعدّ الاستمارة بطريقة تشجع المبحوث على الاستجابة وتهيئ له فرصة التعاون وتسهل عليه الاستجابة عن الأسئلة، ويطلب منه بعد الإجابة عن أسئلتها إعادة الاستمارة إلى الجهة المشرفة على البحث.

ترسـل الاســـتمارة بالبريد إلى المبحوثين مرفقة برسالة يراعي فيها رقة الصياغة لكسب تعاون المبحوثين، ويُشرح فيها الغرض من البحث وأهمية تعاونهم، كما يتعهد الباحث بالمحافظة على سرية البيانات بشكل تام. وفيما يأتي مثال لهذا :

«نشـــكر لكم حسن تعاونكم، مقدماً، مع الباحث في الإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بجدية وصدق وصراحة لما في ذلك من خدمة لأغراض البحث العلمي الهادف تشـــخيص الواقع ومعرفة مواطن الخلل فيه ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لأهم قضاياه ومشاكله الملحة.

واسمحوا لي أن نعلمكم أنه تم اختياركم عشوائياً لتكونوا أحد أفراد عينة البحث الذين وقع عليهم الاختيار ليمثلوا المجتمع السوري، من أجل الإجابة عن هذا الاستبيان الهادف لدراسة...

ونفيدكم علماً بأن البيانات التي سوف تدلون بها ستبقى سرية ولن يسمح لغير العاملين بهذا البحث الاطلاع عليها. وفي هذا الاستبيان لن يطلب منكم أساساً الإدلاء بأيـــة معلومات تتناول أموركم الخاصة، كما أن نتائج البحث سوف تصنف وتصاغ بشكل توضح الصورة الإجمالية لجميع إجابات أفراد العينة، ولن يتم بأية حال التركيز على أية بيانات فردية.

لذلك نرجو قراءة كل سؤال بمنتهى الدقة، وكما تلاحظون هناك بعض الأسئلة تحتاج الإجابة عنها إلى كتابة ونرجو أن يكون بخط واضح بقدر الإمكان.

وسـتلاحظون بـأن هناك بعض الأسئلة التي لا تحتاج من كل واحد منكم إلا وضـع دائرة حول الرقم الخاص بأحد البدائل الذي سيختاره والتي تعبر عن إجابته من بين البدائل الأخرى الموجودة ».

ويفضل كذلك أن يرسل مع الاستمارة ظرفٌ عليه طابع وعنوان الباحث، ذلك لتسهيل إعادة الاستمارة بعد ملئها.

لكـن في بعض الأحيان تتطلب الإجابة عن الاستمارة السرعة كي لا يعتري الـرأي العام التغيير، عندها تنشر أسئلة الاستمارة في الصحف اليومية أو تعرض على شاشة التلفزيون، ثم يطلب من المبحوثين استيفاء البيانات المطلوبة وإرسالها بالبريد إلى عنوان محدد، كما يمكن أن تُعرض عن طريق الهاتف أو الإذاعة.

ب- المقابلة:

تجمع بوساطة المقابلة المعلومات العامة والخاصة بآراء المبحوثين عن طريق التبادل اللفظـي بين الباحث أو المقابل والمبحوث. كذلك يحاول الباحث ملاحظة انفعالات المبحوث ومظاهره التعبيرية المختلفة التي قد يستشف من خلالها معطيات قد لا يفصح عنها بوساطة استجاباته اللفظية.

وتسـتخدم المقابلة بصور متعددة، فقد تكون من النوع (المقنن) الذي تحدد فيه الأسـئلة مع احتمالاتها، كما قد تكون من النوع (الحر) غير المقنن. وفي هذا النوع يحق للباحث أو المقابل مناقشة المبحوث، ويعطي رأيه في إجابات المبحوث وفي شخصه وتصرفاته، أي يتمكن الباحث من كتابة تقرير شامل عن المبحوث.

كذلك قد تجرى المقابلة بطريقة فردية بين باحث ومبحوث، أو بطريقة ثنائية أو جماعية.... وتتوقف قيمة المقابلة على مرونة المقابلين وظروف المقابلة نفسها.

ومـن أهـم ميزات المقابلة أنها تتيح الفرصة أمام الباحث لإزالة أي غموض قد يبدو في الأسئلة ويتحقق بالتالي من عدم سوء فهمها، لكن مع الأخذ بعين الاعتبار أن

يـــبقى حيادياً تجاه إجابات المبحوث وينوخي الحذر من إمكانية التأثير في إجاباته وفي تعديلها أو توجيهها.

ومع أن المقابلة يمكن استعمالها مع جميع المستويات التعليمية بالنسبة للمبحوثين، غـــير أن أهم ما يُؤخذ عليها كثرة التكاليف والنفقات التي تستنفد في تدريب المقابلين وطـــول المسدة التي يتطلبها استيفاء الإجابات بما في ذلك الوقت الضائع لكسب ثقة المـــبحوث. إضافة إلى أنها قد تتعرض لتحيز المقابل من خلال طريقته في توجيه الأسئلة وفي تدوين الإجابات ذلك على الرغم من الاحتياطات التي قد تُتخذ حيال ذلك.

وبعد الانتهاء من جمع البيانات من المبحوثين سواء بوساطة الاستبانة أو المقابلة، تبوّب ذلك من أجل تلخيص النتائج في شكل جداول إحصائية مبسطة مفهومة توضح للباحث معنى النتائج التي توصل إليها وتساعد القارئ على فهم مغزاها بسهولة.

ولا شـــك في أن خطـــوات كثيرة تسبق عملية التبويب (التصنيف) كمراجعة الاســـتمارات وإعداد الجداول وترميزها... ويخصص عادة جدول مستقل لكل خاصّة من خصائص مجتمع البحث، كأن يخصص جدول مستقل يوضح علاقة السن بإجابات الرأي العام، وآخر للمستوى التعليمي وثالث لمكان الإقامة وهكذا...

يُعـــد أخيراً التقرير النهائي الذي يبدأ من حيث بدأت المشكلة وينتهي بتحليل النتائج وتفسيرها.

ج- الملاحظة:

تُعـــد الملاحظـــة الوســـيلة الأساســـية للـــتعرف على اتجاهات الرأي العام في الموضـــوعات التي يخشى أصحابها التحدث عنها، كما تزداد قيمة الملاحظة باعتبارها أداة مـــن أدوات البحث في الحالات التي يزداد فيها مقاومة الأشخاص لما يوجه إليهم مـــن أســـئلة وفي حـــالات عدم تعاونهم مع الباحث سواء في أثناء المقابلة أو في [illegible]

الاستجابة عن أسئلة الاستبيان، كذلك في المواقف التي لا يطمئن فيها المبحوث اطمئناناً كافياً إذا أراد التعبير عن حقيقة آرائه.

ومن أهم ميزات الملاحظة أنها تيسر للمُلاحظ الحصول على المعلومات مباشرة وفي المواقف الطبيعية دون أية تصنع. ويمكن التمييز بين شكلين للملاحظة :

- الملاحظة بالمشاركة :

يشارك فيها الملاحظ أعضاء الجماعة أنشطتهم وحياتهم بصورة دائمة، مما يمكنه الحصول على المعلومات الشاملة عن طبيعة حياتهم وأوجه نشاطهم.

يتطلب هذا النوع من الملاحظة معرفة الباحث العادات والتقاليد السائدة بين الجماعة موضع الملاحظة والاطلاع الواسع على ثقافتها حتى يتمكن من التعامل معها والحصول على المعلومات المطلوبة كما هو الحال عند دخول الباحث بصفة سجين إلى السجن للحصول على آراء المساجين.

كما ينبغي في هذا النوع من الملاحظة أن ينتبه الملاحظ إلى أهمية تكوين علاقات متينة بينه وبين المجتمع موضع الملاحظة، فأي خطأ مهما كان بسيطاً يمكن أن يكلفه الكثير ويسيء إلى موقفه عندها تستحيل الملاحظة. كما ينبغي على الملاحظ تحاشي الظهور بمظهر المتحيز لأي فئة دون الأخرى. معنى هذا أن على الملاحظ بالمشاركة أن يعمل جهده ليكون مقبولاً من قبل الجميع. فإذا دخل مصنعاً يفترض أن يكون مقبولاً من العمال والمشرفين والإدارة، وإذا دخل قرية عليه أن يبتعد قدر الإمكان عن أن تكون له صلات بعائلة معينة دون الأخرى.

- الملاحظة بدون مشاركة :

في هذا النوع من الملاحظة يصف الملاحظ حياة الجماعة وما يصدر عنها بصفته ملاحظاً، أي دون أن يشاركها أنشطتها وأعمالها ويبقى معروفاً بأنه ملاحظ.

ومع أن هذا النوع من الملاحظة أبسط وأسهل وأسرع من الملاحظة بالمشاركة إلا أنه لا بد للملاحظ من الإلمام بجميع جوانب الموضوع وبشكل كافٍ.

د- وسائل أخرى :

يمكن كذلك التعرف على اتجاهات الرأي العام التي تشكل اهتمام جماعة ما، خلال مدة من الزمن، عن طريق إجراء محادثات مع أعضاء الجماعة وملاحظة سلوكهم وكل ما يصدر عن وسائل الاتصال المختلفة من مواد تعبر عن الاتجاهات السائدة في المجتمع. أي جمع المعلومات من الأحاديث العميقة والدردشات والفكاهات والإشاعات، أو أي إشارة أو حركة أو تعبير انفعالي أو إصغاء أو التفات أو عدم إصغاء، أو مقاطعة الحديث أو أي شكل من أشكال السلوك الذي يفهم منه الملاحظ الاتجاه الذي يقصده الرأي العام. فلو فرض مثلاً أن أعلن عن محاضرة معينة، فإن الإقبال عليها أو عدم الإقبال.. يعبران عن قبول موضوع المحاضرة أو معارضته. كما أن امتناع شخص ما عن إبداء رأيه في موضوع ما عندما يُسأل عنه يعبر أيضاً عن معارضته أو عدم رضاه عن مضمون هذا الموضوع، أي أن الحركات والانفعالات والتعبيرات غالباً ما تقوم بالإجابة بدلاً من صاحبها.

والملاحظ في الميدان يتمكن من تسجيل استجابات الرأي العام حول موضوعات متعددة في الوقت نفسه، أي مسح اتجاهات الرأي العام السائدة في المجتمع خلال مدة معينة، ذلك عندما يكون الرأي العام مشغولاً بأكثر من موضوع أو مشكلة في وقت واحد. فمن خلال التعليقات والمناقشات والأحاديث التي تتناول تلك الموضوعات والتي تشكل اهتمام الرأي العام يمكن الإحاطة بها ومعرفة ما يدور حولها من مشاكل ومطالب اجتماعية سياسية وكل ما يدور في الأذهان.

هـ- وسائل غير مباشرة :

يتوقف استعمال الأدوات المباشرة لدراسة الرأي العام على رغبة المستجيبين واستعدادهم للإجابة وعن شعورهم بالخوف أو الإحراج من التعبير عن آرائهم. لهذا

ففـــي حالة عدم توافر مثل هذه الظروف يستعان بوسائل لا يعرف المستجيب حقيقة الغـــرض مـــنها لأنه لا يُطلب منه الاستجابة بصورة مباشرة عن الموضوع المراد معرفة الرأي نحوه.

تشمل الوسائل غير المباشرة على : الوسائل الموضوعية، والوسائل الإسقاطية... مـــع التأكـــيد على عدم استعمالها في الأحوال العادية إلا كوسائل مساعدة للوسائل المباشرة.

تـــتألف الوســـائل الموضوعية من عدد من الأسئلة التي تقيس ظاهرياً المعلومات وتبدو أن لا علاقة لها بالرأي العام، لكن يستشف من خلال الإجابة عنها عن اتجاهات الـــرأي، عـــلى اعتبار أن المعلومات تتأثر باتجاهات الرأي العام. وهذه الأسئلة هي في الغالب من النوع المغلق الذي يتضمن عدة احتمالات.

ومن الوسائل الموضوعية تلك التي تتخذ من التذكر الانتقائي للعبارات المرتبطة بموضـــوع الـــرأي العـــام وســـيلة للتعرف عليه ودراسته. تقدم في مثل هذه الوسيلة للمســـتجيب عـــبارات وكـــلمات يرتبط بعضها بموضوع الرأي العام في حين يكون بعضها الآخر حيادياً.

أمـــا « الوســـائل الإســـقاطية » فهـــي تقوم على أساس عرض بعض المثيرات الاجتماعية الغامضة على شكل صور أو جمل أو قصص...، ويكون تنظيم المستجيب لها مؤشراً على اتجاهات الرأي العام.

أمـــا الوسائل الإسقاطية المصورة فهي عبارة عن صور تدور حول موضوع ما، قد يطلب تأليف قصص حولها، أما الوسائل اللفظية فقد تكون من نوع تكملة الجمل أو تكملة قصص أو أسئلة إسقاطية.

بعـــد جمـــع البـــيانات بوساطة الوسائل المختارة لذلك والمتناسبة مع الموضوع المـــدروس تفـــرغ يدويـــاً أو آلياً مع ضرورة الاحتفاظ باستجابات أسئلة الرأي العام

منفصلة عوضاً عن جمعها معاً كما في مقاييس واختبارات الاتجاهات النفسية. تصنف المعطيات في جداول إحصائية مناسبة وتحلل إحصائياً بشكل يتناسب مع هدف البحث. فقد يكتفي بالحصول على النسب المئوية لإعطاء صورة عامة، أو قد يتطلب البحث الحصول على ارتباطات بين الاستجابات ومتغيرات أخرى، كما قد يتطلب بحث آخر معرفة الفروق الجوهرية بين تلك المتغيرات..، تفسر بعد ذلك النتائج ويقدم في ضوئها اقتراحات معينة.

ومما يجدر الانتباه إليه أن الوقوف على اتجاهات الرأي العام العالمي يعد من الأمور المهمة التي لا تقل أهمية عن معرفة الرأي العام الداخلي. لأن كل مجتمع يفترض أن يحاط علماً بآراء واتجاهات الشعوب الأخرى ليتسنى له رسم سياسية خارجية موضوعية نحو تلك الشعوب، ويكون على معرفة كيف يتعامل معها. لهذا لا بد من تركيز الاهتمام على دراسة اتجاهات الرأي العام في المجتمعات الأخرى، وعلى الأخص فيما يتعلق بسياساتها إزاء الموضوعات والمشاكل ذات الاهتمام المشترك.

ولاشك في أنه لا يتسنى دراسة تلك الاتجاهات باستعمال الأدوات سابقة الذكر التي تستعمل في معرفة اتجاهات الرأي العام الداخلي. لهذا لجأ الباحثون الذين يهتمون بالرأي العام العالمي إلى الصحف والمجلات والنشرات والكتب...، التي تصدر عن تلك الدول إضافة إلى المواد التلفزيونية والإذاعية... على اعتبار أن كل هذه تعبر عن اتجاهات الرأي العام الموجودة بالفعل، أو تعمل على تكوين آراء جديدة تتناسب مع مضامينها. فكما أن وسائل الاتصال هذه تأخذ من الرأي العام وتتأثر به، فهي تعطيه وتؤثر فيه، تقود الجماهير وتنقاد لهم، توجه الحكومات والدول وتتلقى توجيهات وهكذا...

يفهم من هذا أنه يمكن النظر إلى كل ما يصدر عن وسائل الاتصال واعتباره تعبيراً عن اتجاهات الرأي العام، مع أنها لا تصل إلى المعرفة الدقيقة عن حقيقة الرأي

العـــام، لأن هـــذه الوســـائل، ولاسيما الصحافة والإذاعة قد أصبحت تتسم بالطابع الـــتجاري، أو تعبر في كثير من الأحيان عن رأي السلطة وبشكل خاص عندما تكون الوســـيلة ناطقة باسمها، كذلك فإن الرقابة قد تكون محكمة عليها بشكل لا يمكن أن يتســـرب من الآراء إلا ما كان ممثلاً لوجهة نظر السلطة حتى في المجتمعات الديمقراطية فإن وسائل الاتصال قد تقع تحت تأثير بعض الأشخاص أو تابعة لهيئات معينة.

ومـــع ما يوجه إلى دراسة الرأي العام العالمي من عيوب، إلا أن بإمكانها إعطاء فكـــرة عن الرأي العام الخارجي في بلد ما، كما لا يجب تجاهل أن هذه الوسائل هي الوحيدة التي يمكن الاعتماد عليها لمعرفة الرأي العام الخارجي.

والطـــريقة التي تستعمل من أجل ذلك هي « طريقة تحليل المضمون » التي يمكن الاعتماد عليها أيضاً في دراسة الرأي العام الداخلي.

هكـــذا يـــبدو أن دراسة الرأي العام تقع ضمن إطار العلوم التي تهدف تحسين الواقـــع الاجـــتماعي مـــن أجل سعادة الإنسان فمعرفة الواقع معرفة علمية هي أول الخطوات على هذا الطريق.

على أية حال، إن معرفة آراء الأشخاص من خلال استفتاءات ومقابلات عابرة لا تكشف إلا عن معلومات قليلة جداً يصعب الاعتماد عليها لتحليل واكتشاف الرأي العـــام، زيادة على ذلك فإن أدوات قياس الرأي العام مازالت بحاجة إلى الدقة العلمية، كما لاتدل على كيفية تكوين الآراء.

وعـــلى اعتبار أن صحة المجتمع الديمقراطي تعتمد على شكل المشاركة السياسية الإيجابية والمستمرة، لذا فإن ما تقدمه أدوات دراسة الرأي العام من معرفة محدودة جداً ولو تمت بدرجة عالية من الدقة فهي لا تتمكن من الإسهام في العملية الديمقراطية، إلا عـــندما تكون خطوط المسؤولية السياسية واضحة في النظام السياسي. لأن الديمقراطية ليســـت هـــي ببساطة تأكيد إرادة الجماهير وتطبيقها رغم ما يكتنف هذه الإرادة من

غمـــوض ورمـــزية، لكـــن الديمقراطية هي عملية طويلة وشاقة تتعلم خلالها الجماهير كذلـــك من يمثّلها، وهي العملية التي تكفل للجميع حق المناقشة ومن ثم معرفة الحلول للوصول في النهاية إلى قرارات معينة.

وبالطـــبع فـــإن المشاركة الجماهيرية ليست مجرد تسجيل رأي المواطنين حول مســـألة معينة وهي بهذا لا تعني شيئاً، لكن تصبح للمشاركة دلالة وأهمية كبيرة عندما يأتي رأي المواطنين نتاج المعلومات والمناقشة والجهد السياسي الفعلي.

وعلى هذا الأساس يبدو الضعف بوضوح بين فكرة معرفة الرأي العام وعلاقتها بالديمقراطـــية. ويظهـــر هـــذا الضعف جلياً عندما يعبر الكثير من المواطنين عند طرح الأسئلة عليهم عن حاجاتهم لبعض الوقت للقراءة أو التفكير قبل الإجابة عن الأسئلة.

فالقراءة والتفكير هما جوهر المشاركة السياسية وهما اللذان يجعلان من السياسة تجربة تعليمية في حد ذاتها، وهي بدورها التي تسهم في تكوين شخصية المواطن وتنمي قدراته.

خلاصة القول :

إن معـــرفة الرأي العام ومحاولة دراسته قد تثير نتائجها الاهتمام السياسي لدى المواطنين لكنهما لا تؤديان إلى أي دور مساعد في العملية الديمقراطية نفسها، وما ذلك إلا لأن أســـئلة الرأي العام يمكن أن تتيح أمام المواطنين فقط فرصة للتعبير عن اتجاهاتهم وآرائهم بالنسبة لاقتراحات محددة...، لكن هذا لا يمكن بحال من الأحوال أن يعمل عـــلى تزويدهم بأداة تعمل على تنشيط المناقشة بين الفئات الجماهيرية، ولا يمكن أن تقدم نظاماً يلائم بين مصالح تلك الفئات، كما لا يمكن أن تسهم في التخطيط لبرنامج تشريعي متماسك وشامل.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الباب الثالث

القيادة والعوامل المكونة لها

تمهيد

الفصل العاشر – التعريف بمفهوم القيادة وتطوّرها التاريخي

الفصل الحادي عشر – نظريات القيادة والعوامل المفسّرة لها

الفصل الثاني عشر – عوامل السلوك القيادي وموجّهاته

الفصل الثالث عشر – خصائص القائد الإداري وطرائق تدريبه وتأهيله

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

تمهيد

تـــأتي أهمـــية البحث في مجال القيادة بشكل عام، ولاسيما القيادة الإدارية من لموضع المتميز الذي باتت تشغله المؤسسات الإدارية والتنظيمات الاجتماعية والمهنية في المجـــتمع الحديـــث، وفي عمليات التغير الاجتماعي الواسع. وفي مجمل مظاهر التطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي.

وإذا كانت القيادة إلى فترة قريبة من الزمن تستحوذ اهتمام المفكرين والباحثين لما تؤديه من دور أساسي في عملية استقطاب الناس وحشد طاقاتهم وتوظيفها لأهداف اقتصـــادية وسياسية واجتماعية، فإن هذه الأهمية تزداد اليوم لاعتبارين أساسيين يتصل أولهمـــا بغلـــبة الطـــابع المؤسســـي على النشاطات الاجتماعية والفعاليات السياسية والاقتصـــادية، من جهة، ويتعلق الثاني بالدور المتميز الذي تؤديه القيادة في تنظيمات العمل وحشد طاقات العاملين ضمن هذه المؤسسات من جهة ثانية.

ومـــع أن تزايد الطابع التنظيمي للفعاليات المجتمعية المختلفة وقيامها على أساس القواعـــد والنظم الإدارية الضابطة للسلوك ضمن التنظيم الاجتماعي قد يقلل من أهمية المسألة القيادية من ناحية ضبط العوامل الداخلية في التنظيم، غير أن التحديات الصعبة التي تجابه التنظيم في تواصله مع البيئة المحيطة تجعله مطالَباً في كل لحظة باتخاذ القرارات التي تمكنه من عمليه التكيف وتساعده في تحقيق أهدافه التي باتت أكثر تعقيداً من تلك الأهداف التي كانت وراء يسعى إليها القادة في الماضي، الأمر الذي جعل غلبة الطابع التنظـــيمي والمؤسسي في الحياة الاجتماعية عاملاً أساسياً أضاف لموضوع القيادة أهمية جديـــدة، وجعـــل منها عنصراً رئيسياً من عناصر أي مشروع في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية حتى في مجالات التربية والتعليم والتسويق وغيرها..

وتـــزداد أهمية بحوث القيادة في الدول النامية بصورة عامة نظراً لضعف الطابع التنظـــيمي في النشـــاطات والفعالـــيات التي تقوم بها المؤسسات الإدارية، فالخصائص الشخصية التي تصف مديري المؤسسات تؤثر بشكل فعال في مسارات المؤسسة بدرجة تـــزيد على تأثير اللوائح والنظم المعمول بها في هذه المؤسسات، وغالباً ما يترتب على ذلك نجاح كبير في المؤسسات التي يقودها إداريون يتصفون بخصائص القيادة، في تعاني مجموعـــة كبيرة أخرى من الفشل بسبب غياب الصفات والخصائص القيادية المناسبة لدى الإداريين فيها.

ويعطـــي هـــذا الواقـــع موضـــوع القـــيادة أهمية كبيرة فنمو الجوانب التقانية والاقتصـــادية والمالية للمؤسسات والتنظيمات بدون تطور مكافئ في كفاءاتها القيادية يجعل من تطورها الملحوظ عبئاً عليها أكثر منه عاملاً من عوامل نموها، ذلك أن الإدارة الـــتي لا تتصـــف بالخصـــائص القـــيادية المطلوبة تسهم في امتصاص الطاقات وهدر الإمكانـــات وبعثرة الجهود، الأمر الذي يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء التنظيمي، بينما تستطيع الإدارة التي توصف بالخصائص القيادية من إعادة تنظيم القدرات ضمن التنظيم، وتحقيق الانسجام بين الكفاءات والمهارات، مما يعزز قدرة المؤسسات ويسهم في تحسين مستوى أدائها التنظيمي.

وبالنظر إلى تنوع المجالات التي تظهر فيها القيادة في الحياة الاجتماعية فإن أهمية بحـــثها تغطي المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والعسكرية والأمنية والتربوية والتجارية والثقافية وغيرها الكثير، وقد أخذت نتيجة لذلك تنتشر بقوة نظريات عديدة لتفســـير مظاهـــر القـــيادة وعواملها والأسباب المؤدية إليها، وراح المعنيون بالظاهرة يقدمـــون كـــل يـــوم نظريات جديدة وتحليلات متباينة تتقارب في وجوه وتتباعد في أخـــرى، وفي الوقـــت الـــذي يعتمد فيه بعضهم على دراسات تحليلية ونظرية معمقة يلاحظ أن بعضهم الآخر يأخذ بتطبيق دراسات ميدانية لاختبار فرضياته ونفي أخرى.

وفي هذا الصدد، يجد عبد الشافي محمد أبو الفضل أن الفكر الإداري المعاصر لم يستطع حتى الآن أن يهتدي لموقف موحد تجاه حقيقة نشأة القيادة وظهورها، بل يلاحظ أن التراث النظري للفكر الإداري بصورة عامة أنتج عدداً من نظريات القيادة وباتت كل واحدة منها تدعي تفسيراً لنشأة القيادة وظهورها، ويجمل أبو الفضل النظريات القيادة الأساسية، على الرغم من تباينها، في ثلاثة مداخل رئيسية، أو عامة، تنتظم فيها الغالبية العظمى من هذه النظريات، وهذه المداخل هي: مدخل السمات، ومدخل الموقف، والمدخل المشترك، أما محمود محمد علي فيضيف إلى هذه المداخل مداخل أخرى من أهمها النظرية الوظيفية، والنظرية الإلهامية، والنظرية التبادلية، والنظرية التمويلية، والنظرية المحورية. وعندما يتسع البحث ليشمل التفسيرات الاجتماعية لمفهوم القيادة يجد الباحث أمامه مجموعة أخرى من المداخل التي تأتي في مقدمتها تحليلات الكاريزما، والتحليلات الطبقية، والتحليلات الاجتماعية.

Damascus University

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

التعريف بمفهوم القيادة وتطورها التاريخي

على الرغم من تنوع البحوث والدراسات ذات العلاقة بمفهوم القيادة مازالت تظهر حتى الآن مشكلات عديدة لتحديد القادة، أو طرق اختيارهم وتدريبهم، ويشير "كلينيان- Killinian" إلى أنه خلال الحرب العالمية الثانية، عندما كانت الولايات المتحدة بحاجة قوية لقادة يعملون في مجالات الحياة المختلفة، وقد اكتشف الجميع، مع ظهور هذه الحاجة بأنه لا يوجد أحد يعرف على وجه اليقين مكونات القيادة، أو يعرف على وجه التحديد كيفية التعرف على الأشخاص القادرين عليها.

ويدل ذلك على أن مفهوم القيادة مازال موضع درس وتحليل في الدراسات النفسية الاجتماعية، وفي الدراسات الاجتماعية على اختلاف مجالاتها وميادينها، ويـنطوي التراث النظري لدراسات علم النفس الاجتماعي على تنوع كبير وواسع في التفسيرات المعطاة لمفهوم القيادة، حتى أصبح التنوع بحد ذاته موضع اهتمام الباحثين، وفي مقدمة المشكلات النظرية التي يأخذون بمعالجتها.

أولاً- التعريف بمفهوم القيادة وأشكالها وعناصرها:

على الرغم من وضوح المفهوم في ذاته، بدلالة اتساع استخدامه في الحياة اليومية على المستويات الرسمية والشعبية، فإنه مازال موضع اهتمام وحوار بين الباحثين، فأصل الكلمة من فعل يقود، ومصدرها قيادة، ومع أنّ هذا المفهوم لم يكن يستخدم كثيراً إلا في المجال العسكري، غير أنه بات واسع الانتشار في مجالات الحياة المختلفة، وخاصة في المجالات الإدارية المتنوعة ذات الطابع التنظيمي.

أمـــا في اللغـــات الأجنبية فيعود مصطلح القيادة في جذوره إلى الفعل اللاتيني « Agere »بمعـــنى يقود أو يحرك، وهو يتضمن كما هو في اللغة العربية وصفاً للعلاقة بـــين شخصـــين على الأقل، أحدهما يقود والآخر يتبعه، وقد تتسع العلاقة لتصبح بين شخص واحد أو أكثر من جهة، وبين مجموعة أشخاص من جهة أخرى يتفاضلون في مواقعهـــم الاجتماعية من جهة ثانية، وتنطوي التعاريف المتداولة للعملية القيادية على شمولها لثلاثة عناصر أساسية تتمثل في القائد والجماعة والموقف.

أ- التعاريف المتداولة لمفهوم القيادة:

فالعمليـــة القيادية من جهة أولى هي عملية تنظيم لعناصر الموقف والتوفيق بينها بالشـــكل الـــذي يجعل الموقف منسجماً ومتوافقاً مع أهداف مكوناته، فهي وفق هذا التصور « عملية تجهيز وترتيب الموقف القيادي حتى يتمكن مختلف أعضاء الجماعة بما فيهم القائد من تحقيق أهداف مشتركة بأقصى عائد اقتصادي، وأقل تكلفة اقتصادية في الوقت والعمل » (Stogdil, 1959, 13). وهي أيضاً « النمط القيادي الذي يتوافر له بعـــدا الـــتعاطف، والمـــبادأة والتنظيم، حيث يهدف البعد الأول الى تحقيق الأهداف الشخصـــية والجماعـــية للمرؤوسين، ويهدف البعد الثاني إلى تحقيق الأهداف الرسمية الخاصـــة بالمـــنظمة »(حنفي، ١٩٨١، ٢١٠). كما تعرف بأنها « عملية تجهيز وترتيب الموقـــف القيادي حتى يتمكن مختلف أعضاء الجماعة بما فيهم القائد من تحقيق أهداف عامـــة مشتركة بأقصى عائد اقتصادي، وأقـــل تكلفة اقتصاديـــة في الوقت والعمل » (Stogdil, 1959, 13).

كمـــا أن العملية القيادية، من جهة ثانية، عملية تواصل بين القائد ومرؤوسيه، فهـــي «عملية التفاعل التي من خلالها يمارس القائد من خلال الاتصال الشفهي عادة الـــتأثير عـــلى سلوك الآخرين وتوجيههم في اتجاهات معينة (Stogkill, 1959, 14)، وهـــي أيضـــاً «فـــن عملية التأثير في الأفراد بغية حثهم على مضاعفة جهودهم برغبة

وطواعـــية مـــن أجل تحقيق أهداف الجماعة »(Koontz, 661)، كما تعرف العملية القـــيادية بأنها «النشاط الخاص باستمالة وإقناع الأفراد وحثهم على التعاون من أجل تحقيق هدف مشترك» (Ready, 90).

وهي من جهة ثالثة أيضاً وظيفة يؤديها القائد لتحقيق أغراض متفق حولها، فهي « النشاط الإيجابي الذي يباشره شخص معين في مجال الإشراف الإداري على الآخرين، لتحقـــيق غـــرض معـــين بوسيلة التأثير والاستمالة، او باستعمال السلطة الرسمية عند الاقتضاء والضرورة »(إسماعيل، ١٩٧٠، ٣٧)، والقائد هو « ذلك العضو الذي يمارس وظـــيفة قيادية داخل التنظيم، ويقوم بأعمال التخطيط والتنظيم والإشراف والرقابة » (الغيث، ١٩٨١).

وتتطلـــب العملـــية القـــيادية وجود ثلاثة عناصر أساسية هي القائد والجماعة والموقـــف، وفي الوقـــت الـــذي ينبغي فيه أن تتوفر لدى القائد مجموعة من الصفات والخصائص الذاتية التي تمكنه من ممارسة القيادة واتخاذ القرار وفرض الأوامر يلاحظ أنه لا بـــد لـــلجماعة أيضـــاً من صفات وخصائص تجعلها قابلة لتلقي الأوامر مستعدة لتنفـــيذها، غير أن كلا العنصرين رهن بالموقف الذي يدعو إلى ذلك، وفي غياب هذا الموقف تصبح العملية القيادية غير مكتملة.

ب–أشكال العملية القيادية:

يمكـــن التمييـــز بين شكلين من أشكال القيادة، الأول القيادة المباشرة، والآخر القـــيادة غير المباشرة، أما الشكل الأول فيراد به مجموعة العمليات القيادية التي يمارسها الأشـــخاص الذيـــن يتولون مناصب قيادية رسمية أو اجتماعية، وغالباً ما تقترن هذه المناصـــب بمســـوّغات اجتماعية تعرف باسم شرعية السلطة، وتنطبق على المؤسسات الإدارية والتنظيمات الإنتاجية، بالإضافة إلى أشكالها التقليدية في المؤسسات العسكرية ومؤسســـات الجـــيش، كمـــا تضم هذه الأشكال أيضاً العمليات القيادية غير الرسمية

كالزعامات المحلية والقبلية والعشائرية والدينية والاجتماعية بوجه عام، وتعرف هذه القيادات بأنها قيادات وجاهية أي مرتبطة بالمكانة الاجتماعية للقادة.

أما القيادة غير المباشرة، فغالباً ما تفتقر إلى البعد الوجاهي، ومثالها أشكال التأثير التي يمارسها الفنانون والأدباء والشعراء ممكن لهم سلطة أدبية ومعنوية يؤثرون من خلالها في غيرهم، وقد يترتب على هذا التأثير تغير في أنماط السلوك والعادات والتقاليد الاجتماعية وما شابه ذلك، وغالباً ما استخدم تعبير « القيادة » للدلالة على القيادة بشكلها الأول الذي يراد به القيادة المباشرة.

وفي الشكلين معاً يعد الموقف شرطاً أساسياً للعملية القيادية، وهو يتمثل بعناصر عديدة أهمها أن تكون بين التابع والمتبوع صلة وثيقة تتضح في أشكال القيادة المباشرة، وقد يحيطها شيء من الغموض في الأشكال غير المباشرة أو غير الوجاهية.

ويشير الباحثون في هذا السياق مشكلات نظرية عديدة أهمها الوقوف عند الدوافع والأسباب التي تجعل الأتباع يخضعون للقادة، وبالتالي ما العوامل التي تدفعهم إلى التخلي عن جزء من حرياتهم والخضوع للأوامر والتوجيهات التي يصدرها القائد؟ ويجد " يونغ- Young " في هذا السياق أن ظاهرتي الخضوع والسيطرة إن هما في حقيقة الأمر إلا وجهان لحقيقة واحدة تنتشر بين الكائنات الحية بصورة عامة، وهي ظاهرة عضوية وغريزية (جوني، ١٩٩٣، ١٣٨).

ومن الناحية النفسية، يمكن تفسير ظاهرة الخضوع والتسلط بطبيعة النفس البشرية المفطورة على التفاعل مع الآخر، واستحالة العيش دون غيره من الناس، حتى إذا وجد المرء نفسه وحيداً سرعان ما يصنع من نفسه شخصية أخرى ويأخذ بمحاورتها وكأنها شخص آخر الأمر الذي يدل على أن الإنسان غير قادر على أن يكون منفرداً، وهو اعتمادي طوال حياته، أي يعتمد على غيره في تلبية حاجاته النفسية والعضوية والاجتماعية والثقافية حتى الحضارية، فتأتي سمة الخضوع للآخر أمراً نتاجاً للاعتمادية

هـــذه، فطالما أنه لا يستطيع العيش دون غيره من الناس فهو مجبر أيضاً على الخضوع للآخـــرين، حتى يصبح ذلك سمة أساسية من سماته، وإذا جاز النظر إلى التقليد على أنه شـــكل مـــن أشـــكال التبعية والتأثر بالآخرين، فإن ممارسة التسلط نفسها وممارسة الاســـتبداد مـــا هي إلا أشكال من التبعية للآخر، وأشكال من الخضوع لقيم ومعايير واتجاهـــات استقرت في شخصية الفاعل إثر تفاعله مع المحيط، وخاصة مع أفراد كانوا يتمتعون بنفوذ وسلطة واسعين.

ومن الناحية الاجتماعية، يميل الباحثون في هذا المضمار إلى الحديث عن وظائف القـــيادة، فـــلا تقوم قائمة لأي جماعة إنسانية ما لم تنسق بين نشاطاتها وأعمالها، وقد يـــؤدي غياب القائد إلى تبعثر الجهود وتشتت الاهتمامات حتى يصبح الأفراد مستقلين بعضـــهم عـــن بعض، ولا يجمعهم جامع، وتزداد أهمية القيادة وبعدها الوظيفي عندما تـــتعرض الجماعـــة لخطـــر خارجي كأن تحل في الجماعة كارثة طبيعية تولد جملة من المآســـي الإنسانية والأخلاقية الأمر الذي يوجب تضافر الجماعة وتعاون أفرادها بغية تجـــاوز أزماتها، ويتضح بعدها الوظيفي عندما يكون الخطر الذي يهدد وحدة الجماعة قادماً من جماعات أخرى أكثر تنظيماً وأقدر على حماية نفسها من الاعتداءات الواقعة عليها، في هذه الحالة يصبح لدى الجماعة إحساس قوي بضرورة التنظيم والتضافر بغية تعزيـــز الـــذات، وغالباً ما يشعر الأفراد بأن ما يعود إليهم من فوائد ومنافع من جراء تضافرهم وانقيادهم لقادتهم يسوّغ ما يتنازلون عنه من حرياتهم الشخصية.

ج- عناصر العملية القيادية:

تـــنطوي العملية القيادية على مجموعة كبيرة من العناصر والمقومات، التي ترتبط بالقـــائد أحياناً، وبالمرؤوسين أحياناً أخرى، وبجملة الظروف الاجتماعية والاقتصادية الـــتي تحيط بها بصورة عامة، ويلاحظ أن الباحثين في مجال القيادة يشيرون إلى مجموعة من هذه العناصر التي تأتي في مقدمتها (جوني، ١٩٩٣، ١٤١):

١- وجـــود جماعـــة من الأشخاص، ذلك أن الجماعة هي المجال الذي تمارس فيه العملـــية القيادية، وبغياب الجماعة تغيب إمكانية القول بوجود عملية قيادية، فالفرد بذاته لا يمكن أن يكون قائداً ومقوداً في وقت واحد دون جماعة يعيش فيها، وتكون هي مجال الفعل القيادي.

٢- وجـــود رابطة تجمع أفراد الجماعة، حيث إن وجود القائد في جماعة لا توجد بين أفرادها روابط تشدّ بعضهم إلى بعض يفقد دوره بوصفه قائداً، فالتجمع العفـــوي في طريق عام لا يتطلب بالضرورة فعلاً قيادياً ما لم يتأثر هذا التجمع بمثير خارجي يدفعه نحو غاية محددة، وعندئذ يمكن لهذه الغاية أن تكون رابطة لـــلجماعة، ويمكـــن لهذه الجماعة أن تستجيب لقائد موقفي تزول عنه صفة القيادة بزوال الموقف.

٣- عملية التأثير، على الرغم من أن عملية التأثير غالباً ما تكون متبادلة بين القائد ومرؤوســـيه، غير أن تأثير القائد يفوق تأثير المرؤوسين، ولاسيما عندما يكون القائد قادراً على تنظيم مجال عمله، ويتمتع بسمات تجعل قراراته مقبولة لدى الأتسباع، عندئذ يمكن أن يأتي المردود الناتج عن عملية التنظيم أكبر بكثير من الجهود التي تبذل في إعداده، ويختلف الأمر عندما يكون القائد غير قادر على تنظـــيم مكونات مجال عمله، أو غير قادر على استقطاب فعاليات الأتباع، إذ تصبح الجهود التي يبذلها أكبر من المردود الناتج عنها.

٤- أهـــداف مطلـــوب إنجازهـــا، يساعد وضوح الأهداف التي تتوخاها الجماعة بشـــكل عام، أو التنظيمات الاجتماعية في دفع عملية الاستقطاب إلى الأمام، ذلك أن وضوح الأهداف يمكّن القائد والمرؤوسين من تحديد أولويات عملهم، وصـــياغة البرامج التي تساعد الجميع على تحقيق أهدافهم، أما في حال غياب الوضـــوح في الأهداف التي تتطلع إليها الجماعة، فغالباً ما تنشأ أهداف خاصة بكـــل عضو من أعضاء الجماعة، تختلف بعضها عن بعض، وقد تكون مشتتة

ومبعـــثرة إلى الحد الذي يجعل من ترابطها أمراً عصياً على التحقق، وغالباً ما يؤدي غياب الهدف العام، وتعدد الأهداف الخاصة إلى فشل الجماعة، وضعف العملية القيادية حتى مع انتشار مقومات القائد النموذجي.

د- وسائل القادة في ممارسة العملية القيادية:

تختلف وسائل القادة في ممارستهم للعملية القيادية باختلاف مصادر الشرعية التي يتمتعون بها، كما أن هذا الاختلاف يظهر بوضوح مع اختلاف الثقافات والحضارات التي تمارس من خلالها العملية القيادية، ففي تنظيمات القرابة والبنى العشائرية والقبلية، يستخدم لقادة وسائل تختلف عن تلك التي يستخدمها علماء الدين في المجتمعات ذات الطـــابع الديـــني، وتختلف هذه أيضاً عن تلك الوسائل المنتشرة في التنظيمات الرسمية الحديـــثة التي تستمد شرعيتها من نظم الدولة وقوانينها، ولهذا ليس من اليسير الحديث عـــن وسائل للقادة يمكن القول فيها بأنها تستخدم في كل أشكال القيادة أو أنواعها، ومـــع ذلك يمكن التمييز بين أهم الوسائل المستخدمة في معظم التنظيمات الاجتماعية على الشكل الآتي:

- **الوســـائل الثقافـــية المرتبطة بأساليب التنشئة والتربية**، حيث تعزز في نفوس الأبـــناء ضـــرورة الانقياد لما تملية القيادة عليهم من توجيهات، ففي تنظيمات القـــرابة القائمة على العشائرية والقبلية يتعزز في نفوس الأبناء حب الجماعة، وضـــرورة الانقـــياد لمصالحها وفق ما تقرره زعاماتها، فينشأ الأبناء بصورة لا يرون فيها كمالهم إلا من خلال الجماعة التي ينتمون إليها، فيأتي انقيادهم عن طيب خاطر ورضا، بل يجهدون أنفسهم في طاعة القائد، ومعاونته على أولئك الذيـــن تســـول نفوسهم حب الخروج عن الطاعة، فيمارسون عليهم الضغط والإكـــراه حتى يعودوا إلى جادة صوابهم، وينطبق الأمر على الجماعات ذات الطابع الديني التي يجد أبناؤها أنفسهم مدفوعين إلى التوحد والانقياد إلى قادتهم

للشعور بكمال ذاتهم من خلال ذلك، أما في التنظيمات الرسمية فيختلف الأمر، حيث تعمل المؤسسات التعليمية والثقافية والإعلامية على ضرورة تعزيز الولاء للدولة والقانون والخضوع لأحكامه، وغالباً ما تؤدي درجة تمثل الأفراد لهذه المعايير دوراً أساسياً في نجاح القادة أو فشلهم.

- **وسائل الترغيب والترهيب**، وهي أيضاً تختلف باختلاف الثقافات والحضارات، فالمجتمعات ذات الطابع الديني تجتهد في تنمية الوازع الداخلي والضمير الأخلاقي لدى الأتباع لجعل طاعتهم مستمدة من إيمانهم بأن المردود المتوقع من وفائهم لقادتهم والتزامهم بما يصدر عنهم من توجيهات وأوامر إنما يقربهم من الله عز وجل، ويجعلهم في مأمن من الانحراف والشطط واتباع الملذات، ومصدر الترغيب هو ذاته مصدر الترهيب، ذلك أن الله عز وجل يكافئ المحسن، ويعاقب المسيء، ومع ذلك تنمي الثقافة الدينية معايير للانضباط وتضع حدوداً للثواب والعقاب لمن يخرج عن الطاعة، وتسوغ له نفسه السخرية من مبادئها، أما في التنظيمات الاجتماعية المبنية على القرابة والعشائرية فغالباً ما تتضمن ثقافة القبيلة الضوابط المتمثلة بالعادات والتقاليد التي تحدد أشكال التفاعل مع الخارجين عن وحدة الجماعة، أو أولئك الذين يقدمون لقبيلتهم أعمالاً عظيمة، وفي المجتمعات الحديثة تنطوي القوانين الوضعية على مجموعة من الأحكام التي تحدد أشكال التفاعل مع الداعين إلى وحدة المجتمع، ويعززون ذلك بأقوالهم وأفعالهم، وكذلك أشكال التفاعل مع أولئك الذين يدعون إلى انقسام الجماعة وتجزئتها.

- **الوسائل الفنية**، وهي مجموعة الوسائل التي يملكها القائد ويكتسب مهاراتها من خلال خبراته وأعماله القيادية، فقد تساعد معرفته بطبيعة الأفراد الذين يرأسهم على فهم حاجاتهم ومتطلباتهم إلى الحد الذي يستطيع من خلاله التأثير فيهم وتوجيههم بحسب الأغراض التي يتوخاها، حتى تأتي أفعالهم مطابقة لما

يتطلع إليه، وفي تنظيمات اجتماعية عديدة يستطيع القائد أن يستعين بجماعات محـــددة لتحقيق أغراضه من خلال ما تتمتع به هذه الجماعات من قوة وخبرة ومعـــرفة بدقائق الأمور، فتتشكل لدية جماعات عمل يمكن أن تخدمه على نحو فعـــال، وتقدم له إمكانياتها مقابل أن يوفر لها بعض المزايا والمنافع التي لا تتوفر لهـــا بدونـــه، كمـــا أنه لا يستطيع تحقيق غاياته، والنجاح في عمليته القيادية بدونهـــم، وقـــد يلاحظ أيضاً أن جماعات خاصة ضمن مجتمع أكبر تنجح في كـــثير من الأحيان في إيصال قائد ما إلى منصب القيادة وتوفر له كل شروط النجاح مقابل الحصول منه على منافع خاصة بها.

ثانياً – القيادة في الحضارات الإنسانية القديمة:

ليس من اليسير تحديد البدايات الأولى للتفكير النفسي الاجتماعي في خصائص الأفـــراد القـــياديين، ذلـــك أن الفروق الفردية بين الأشخاص في إدارتهم للجماعات الإنسانية تبدو واضحة منذ القدم، وبصرف النظر عن التفسيرات المعطاة لهذه الفروق غير أن المعنيين بها كانوا يلحظونها بين القادة المتعددين في الوقت الواحد، وبين صفات القائد الواحد نفسه بين آن وآخر، ويلاحظ أن النظرة إلى خصائص القيادة وسماتها عند الأفـــراد جاءت مرتبطة بالتصورات الفلسفية والعقائدية التي كانت منتشرة في حينها، ففـــي الحضارة الصينية يتجلى الاهتمام بالعملية القيادية في أمور عديدة منها ما يتعلق بطـــرق اختيار القادة وتقويم أدائهم، ومنها ما يتعلق بنظام المستشارين الذين يقدمون النصـــح والإرشـــاد للقادة أنفسهم، ومنها ما يتعلق بتوضيح القواعد والنظم الضابطة لعمل القادة وهم على رأس عملهم.

وفي هذا السياق، تدل الدراسات التاريخية للحضارة الصينية على أن الإمبراطور الصيني المعروف باسم «شن العظيم» كان يختار القادة الذين يرغب بتعيينهم لديه بعد

إخضاعهم لاختبارات تمكنه من معرفة كفاءة المرشحين للأعمال القيادية ومدى خبرتهم ومهـــاراتهم ومعارفهم بالأعمال المنوطة بهم في مجال القطاعات المرتبطة بهم، كما تمكنه هذه الاختبارات من الاطلاع على ثقافة المرشحين في مجالات الحياة المختلفة، وخاصة تلـك الـتي تمـس عملهم القيادي بشكل مباشر أو غير مباشر، وغالباً ما كان يعيد الاختـــبارات عـــلى القادة الذين تم اختيارهم وتعيينهم بين أن وآخر لتتسنى له معرفة التغيرات التي طرأت على القادة، ومن ثم إقرار متابعة عملهم أو إقالتهم وتغييرهم بقادة جدد يتصفون بالمهارات والخصائص التي تمكنهم من تجاوز الاختبارات.

وتـدل الدراسات التاريخية أيضاً على أن « شن العظيم » كان يستعين بوزرائه وكبار موظفيه لاستشارتهم في القضايا التي يرى أنهم على معرفة بها، حتى تأتي أحكامه وقـــراراته مستوفية عناصرها من الوجوه كلها، كما كان يسير في هذا المسار أيضاً الإمـــبراطور الصـــيني المعروف باسم "باو " (حكم خلال الفترة ٢٣٥٠- ٢٢٥٦ قبل المـــيلاد) حيـــث كـــان شديد التعلق بنظام المستشارين، وكان يستعين بكبار موظفيه لاستشـــارتهم بالقضايا الكبيرة التي يلمون بها، والتي يعتقد بأنهم على معرفة جيدة بها، وخاصة عندما يجد نفسه بحاجة إلى معرفة أوسع بالقضية المدروسة التي تشغل باله، أو بـــال الـــرأي العام، وبلغ الاهتمام بنظام الاستشارات حداً دفع الملك "وو" (١١٢٢-١١١٦)قبل الميلاد إلى إلزام ولاة الأقاليم بضرورة الاستعانة بهيئات استشارية تساعده في اتخاذ قراراته على نحو أفضل.

وإلى جانب ذلك تشير الدراسات التاريخية أيضاً إلى أن تعاليم الفيلسوف الصيني المعـــروف باســـم (كونفشيوس) كانت تؤكد على أن يأخذ القائد بعين الاعتبار واقع المرؤوســـين لديـــه، واتجاهاتهم ومشكلاتهم، ولا بد له من أنه يساعدهم في التعبير عن آرائهـــم وأفكـــارهم الـــتي قد تكون معارضة له بغية الوقوف على الجوانب المختلفة

للموضـــوع المدروس، وبغية توصله إلى قرار سليم يناسب الحالة التي يعيشها، وسرعان ما أصبح مبدأ المشاركة باتخاذ القرار تقليداً ثقافياً في حضارة الصين.

وفي مصـــر القديمـــة، تُستنتج من الكتابات المدونة على جدران المعابد وصايا وإرشـــادات كثيرة ينبغي العمل على تطبيقها بالنسبة إلى الراغبين بإدارة شؤون الناس، وإصلاح حالهم، وفي تلك الوصايا ما يفيد أن عمل الخير ومساعدة الناس هو الأساس الذي يقوم عليه العمل القيادي، وأن صالح الناس المرؤوسين هو الرسالة التي ينبغي على القـــائد تمثلها في وعيه ومشاعره وأحاسيسه، جاء في بعض الوصايا أنه إذا كنت قائداً تديـــر شـــؤون الـــناس فعليك أن تبحث عن العمل الصالح فإنه عظيم الأثر، وعليك الاستماع إلى كل من يلتمس عندك مصلحة أو نفعاً حتى يوجه إليك كل ما في نفسه، ففي ذلك قدر كبير من العوامل التي تساعده على الراحة والاطمئنان.

كما يستفاد من المخطوطات التي تعود إلى الحضارة المصرية القديمة اهتمام القادة بالاعتماد على المستشارين، من ذوي الخبرة والاطلاع، وفي ذلك تقول الحكمة المصرية ما أعظم الرجل الذي يستأنس برأي العلماء الآخرين، ومنها أيضاً، اكتب بيدك واقرأ بفمك والتمس مشورة من هم أكثر علماً منك ومعرفة.

أمـــا في مجـــال تدريب القادة، فقد كان الولاة يخضعون لأشكال من التدريب يســـتطيعون مـــن خلالها امتلاك جملة من المهارات والكفاءات والمعارف التي لا تتعلق بمجـــال عمـــلهم فحسب، بل بمجالات الحياة الاجتماعية المختلفة، ومن المبادئ التي عرفـــتها الحضـــارة المصـــرية القديمة، مبدأ توازن السلطة والمسؤولية، ومبدأ توصيف الوظائف، ومبدأ الرقابة على الإدارة وغيرها.

أمـــا لدلائـــل الماديـــة على عمق التنظيم الإداري في الحضارة المصرية القديمة، وكفـــاءة الـــتفكير القيادي فتتجلى بشكل واضح فيما أنجزته هذه الحضارة من أعمال

مازالـــت شامخة حتى اليوم، تثير جدل الباحثين والمفكرين في الاختصاصات المختلفة، والأسئلة مازالت كثيرة حول كيفية إنجاز الحضارة المصرية لما أنجزته.

وفي حضـــارة الإغريق، تعد الوثائق التاريخية الخاصة بإدارة الدولة والمجتمع، وما يتصـــل بموضـــوع القادة أكثر انتشاراً، فقد عرفت تلك الحضارة مجموعة من المبادئ الإداريـــة الـــتي يمكـــن القول إنها ما زالت تشكل مبادئ أساسية في العمل الإداري والقـــيادي ومن ذلك مبدأ ديمقراطية الإدارة، ومبدأ كلية الإدارة، ومبدأ التخصص في العمل.

وبالـــنظر إلى أن العمـــل القيادي يتطلب كفاءات ومهارات خاصة يلاحظ أن الفكـــر اليوناني استطاع بالفعل أن يقدم رؤى فلسفية تخص العمل القيادي، فقد قسم أفلاطـــون المجتمع إلى طبقات عديدة، ووجد أن الفلاسفة والحكماء هم من الطبقات التي ينبغي أن تتولى أمور القيادة في المجتمع، فمن شأن ذلك أن يقلل الفتن والمشكلات الـــتي يمكن أن تعكر صفو الحياة الاجتماعية، والقائد السياسي برأي أفلاطون يجب أن يكـــون محـــباً للخير تواقاً إليه، ولهذا ينبغي أن يكون القائد السياسي قادراً على تفهم الحـــياة الطيـــبة، وقـــادراً على التمييز بين الخير والشر، وبين الفضيلة والرذيلة، وبين الوسائل الصالحة والوسائل غير الصالحة.

وفي ســـياق تمييز بين العمل الفكري والعمل العضلي، يرى أفلاطون أن العمل القـــيادي هـــو عمل فكري، مهمته قيادة المرؤوسين، وتوجيههم، أما من المرؤوسين فمهمـــتهم التنفيذ، وفي حين يعد عمل الفلاسفة القادة عملاً فكرياً وتنظيمياً لا تدخل فيه أية أعمال عضلية، ولا عمل لهم سوى ذلك، فإن عمل المرؤوسين هو عمل عضلي يحـــتاج إلى قوة البدن التي تزداد بين الطبقات الأقل في سلم الترتيب الهرمي للسلطة، ثم تصبح الأعمال التي تتطلب جهوداً عضلية لا غير هي أعمال الطبقات الدنيا، وهذه لا تحتاج إلى أي قدر من التفكير، لأنها أعمال تنفيذية بالكامل، وفي ذلك يشير إلى أنه من

يملـــك المعـــرفة والعلم فهو لا يستطيع أن يمارس عملاً عضلياً، ومن يملك القدرة على ممارسة الأعمال العضلية لا يملك القدرة على التفكير.

وفي حضـــارة الرومان، أخذت ملامح الفكر القيادي تتضح أكثر من ذي قبل، حيـــث اتسعت الدولة الرومانية وامتد نفوذها، واتصفت بقدر كبير من الاستقرار عبر فـــترات تاريخية طويلة نسبياً، كما أنها شهدت تغيرات اقتصادية واجتماعية وسياسية واســـعة عـــبر فـــترات طويلـــة، فقد امتدت زمنياً من سنة (٧٥٣ قبل الميلاد) تقريباً واستمرت إلى ما بعد ظهور الإسلام في الجزيرة العربية، وهي تقسم إلى مراحل عديدة، مـــرحلة الدولـــة المدينة خلال الفترة (٧٥٣- ٥٠٩ قبل الميلاد)، ثم ظهرت الجمهورية خلال الفترة (٥٠٩- ٢٧ قبل الميلاد)، وجاء بعد ذلك عهد الإمبراطورية الرومانية التي اقترنت بانتشار العقيدة المسيحية، واستمرت إلى ما بعد ظهور الإسلام بزمن طويل.

لقـــد استطاع الرومان خلال هذه الفترة أن يقدموا أعمالاً كبيرة مازالت آثارها ماثلة حتى الآن، في مختلف المناطق التي انتشرت فيها الحضارة الرومانية، وبالمقدار الذي كانت فيه منجزات الحضارة الرومانية آخذة بالازدياد والتطور، بهذا المقدار كان الفكر القـــيادي فيها ينمو ويتطور أيضاً، ويمكن توصيف الخصائص الأساسية للفكر القيادي في هذه الحضارة بالصفات الرئيسية الآتية (جولي، ١٩٩٣، ٣٨):

١- ضرورة اختيار القادة في ضوء مؤهلاتهم وقدراتهم وخصائصهم الشخصية ذات العلاقة بالعمل القيادي.

٢- ضرورة تدريب القادة بعد اختيارهم بما يناسب أعمالهم الجديدة.

٣- إقـــرار مبدأ التخطيط والمتابعة في العمل، والنظر إلى ذلك على أنه من وظائف القيادة.

٤- اكتشـــاف أهمية المكافآت في نجاح العمل القيادي، وتعزيز الروح المعنوية لدى المرؤوسين.

٥- الاعتماد على المستشارين، وخاصة الاعتماد على مجلس الشورى.

ثالثاً – القيادة في الحضارة العربية الإسلامية:

وفي الحضـــارة العربية الإسلامية، جاء الاهتمام بالقيادة لتلبية مجموعة كبيرة من الحاجات المتعلقة بتنظيم الحياة الاجتماعية بين الناس، وتنظيم موارد بيت المال، وأوجه الـــنفقات وفق ما تقتضيه أحكام الشريعة، وازدادت هذه الحاجة عندما اتسعت الدولة إثـــر الفتوحات الكبيرة ونمت فيها المتناقضات الاجتماعية وأشكال الصراع الاجتماعي والسياســـي والـــثقافي المختلفة، حتى أصبحت عملية ضبط السلطة عسيرة على القادة الذيـــن لم تثبـــت جدارتهم، ولم يستطيعوا ضبط العوامل المؤثرة في حياة الناس، الأمر الـــذي ساعد في انتشار مجموعة كبيرة من المشكلات الاجتماعية والسياسية والثقافية، وفي كل مرة كانت الظروف المحيطة تدعو إلى تطوير التفكير بالعمل القيادي وشروطه، وخصائصـــه، وبالنظر إلى تعذر تحليل مفهوم القيادة على مدار الفترة الزمنية بمجملها، فإنه يكفي تقديم خصائص عامة للفكر القيادي آنذاك، ومن ذلك:

١- اعـــتماد مـــبدأ الشورى في إدارة الدولة وقضايا المجتمع، ويجد عدد كبير من الباحثين أن مبدأ الشورى وتطبيقه في المجال السياسي هو بالأساس مستمد من القرآن الكريم، وأخذ به الرسول الكريم في تطبيقاته العملية لإدارة الدولة، وفي ذلـــك يقول الله عز وجل في سورة آل عمران ﴿فبما رحمة من الله ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك، فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمـــر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين﴾، وفي سورة شورى ﴿والذيـــن استجابوا لربهم وأقاموا الصلاة وأمرهم شورى بينهم ومما رزقناهم ينفقون﴾.

٢- مـــبدأ التخصـــص في العمل، وهو مبدأ كان معمولاً به قبل الإسلام، حيث كانت بطون قريش توزع بينها الأعمال الإدارية والمالية والعسكرية والتجارية، غـــير أن فكرة تقسيم العمل ظهرت مجدداً في الإسلام بأشكال جديدة، ففي

زمسن الرسول صلى الله عليه وسلم كان علي عليه السلام وعثمان بن عفان رضي الله عنه يتوليان كتابة الوحي، والمغيرة بن شعبة، والحسن بن نمير يدونان المعـــاملات بـــين الناس، وكان معيب بن أبي فاطمة لتسجيل المغانم وهكذا.. واستمر الأمر كذلك في عهود الخلفاء.

٣- اختـــيار القادة واختبارهم، لقد عرف العرب قبل الإسلام أشكالاً مختلفة من اختـــيار القـــادة الذين يصلحون لهذا النمط من الأعمال دون سواهم، وسنها الرســـول صـــلى الله عليه وسلم عندما كان يختار من عماله ما يناسب المهام المـــناطة بهم، وكانت سيرة الوالي تعزز مكانته أحياناً أو تودي إلى تغييره كما حدث لوالي البحرين العلاء بن الحضرمي عندما شكاه أهل البحرين و لم تثبت جدارتـــه، وأخذ بهذه السنة الخلفاء بعد الرسول الكريم، وفي ذلك يقول الإمام عـــلي عليه السلام لواليه على مصر حين ولاه إياها مطالباً إياه أن تكون الخبرة والمعـــرفة والشهادات الصالحة معايير لاختيار القادة المناسبين للأعمال، « ثم لا يكن اختيارك إياهم على فراستك، ولكن اختبرهم فيما ولّوا للصالحين قبلك، فاعمد لأحسنهم كان في العامة أثراً، وأعرفهم بالأمانة وجهاً ».

٤- تضـــاف إلى ذلـــك مجموعة من الصفات التي ينبغي على القائد أن يتحلى بها، وهـــي أيضـــاً من الصفات التي عرفها العرب قبل الإسلام، وعززها الإسلام وأكد عليها، وهي تلك الصفات المرتبط بالقيم الأخلاقية كالشجاعة، والمروءة والوفاء وغيرها..


وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

الفصل الثاني

نظريات القيادة والعوامل المفسّرة لها

يحظى مفهوم القيادة باهتمام الباحثين في دراسات علم النفس الاجتماعي لما يترتب على القيادة من آثار تتصل بالحياة الاجتماعية للمؤسسات والجماعات الإنسانية، والتنظيمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى أهميتها حتى في مجالات الحياة الاجتماعية عامة.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات في هذا المجال، يلاحظ أن الباحثين يقدمون رؤى ونظريات متعددة، ويأخذون بتفسير ظاهرة القيادة مسالك عديدة، فيها ما هو مشترك بين عدد منهم، وفيها ما ينفرد بعضهم به دون بعضهم الآخر.

أولاً- نظرية السمات: Treaits - Theory:

تأخذ نظرية السمات بدراسة القيادة، ولاسيما القيادة في مجال الإدارة في ضوء مجموعة الخصائص والسمات التي تميز الأفراد القياديين عن غيرهم من الناس وتجعلهم قادرين على اتخاذ القرار في الوقت المناسب، وقادرين على ممارسة الفعل الاجتماعي بدرجة تزيد على قدرة الآخرين، ولهذا فهي تأخذ بتحليل الخصائص التي يتصف بها القادة بغية التوصل إلى القواسم المشتركة بينهم.

وتعد دراسة " ارادوي تيد- A. Tead " حول القيادة من الدراسات المتقدمة في هذا المجال، فقدم في كتابه (فن القيادة)(Tead, 1935) قائمة بسمات أوصاف عشرة لابد من توافرها لنجاح القيادة هي الطاقة البدنية والعصبية، والشعور بالغرض والاتجاه والحماس والشغف بالعلم والصداقة والمودة، والكمال والتكامل والأمانة والحكم، والمهارة الفنية، والبت في الأمور والحسم، والذكاء، والمهارة في التعليم، والإيمان، وقد أفرد لتلك الصفة الأخيرة أكثر من فصل في كتابه.

غـــير أن تطور الدراسات التي حاولت الكشف عن الخصائص القيادية يظهر أن إمكانية التوصل إلى معرفة الخصائص التي يمكن القول إنها صفات قيادية تجعل صاحبها قـــيادياً بـــالفعل مازالـــت صعبة وشاقة، فنوعية هذه السمات، مازالت موضع دراسة وتحلـــيل، وهناك العديد من الآراء والأبحاث والدراسات في هذا، ولكل منها مواقف مختلفة ومتباينة في تفسيرها لموضوع القيادة (Koontz, 665).

وفي هـــذا السياق قام "ستوجديل- Stogdill" (Stogdill, 35) بإجراء دراسة مقارنـــة للسمات القيادية التي كشفت عنها الدراسات في مجال علم النفس الاجتماعي والـــتي تمـــت خلال الفترة من (١٩٠٤ — ١٩٧٠)، وقد بينت المقارنات صعوبة تحديد صفة واحدة يمكن القول إنها صفة قيادية يشترك فيها مجموعة القادة، وفي ذلك يقـــول " جنيـــنجز-Jennings " إن خمسين عاماً من الدراسات « في مجال القيادة قد فشلت في تقديم سمة شخصية واحدة من سمات القيادة، أو مجموعة منها، يمكن أن تستخدم في التمييز بين القادة » (Ibid, 665) .

ويمكـــن التمـــيز بين مجموعتين من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، ترتـــبط المجموعة الأولى بالمقومـــات القيادية التي كشفت عنها هذه المقارنات خلال فـــترة (١٩٠٤- ١٩٤٧)، وتتصل المجموعة الثانية بالمقومات القيادية التي كشفت عنها هذه المقارنات خلال فترة (١٩٤٨- ١٩٧٠).

(أ) الصفات القيادية التي كشفت عنها دراسات الفترة من ١٩٠٤-١٩٤٧:

شملت الدراسة المقارنة لبحوث الفترة الأولى نتائج (١٢٤) بحثاً كانت ذات صلة وثـــيقة بالفكـــر الإداري، وكانت تهدف إلى الكشف عن مقومات القيادة وعناصرها الأساســـية، وتجاوز عدد الصفات القيادية التي أشارت إليها هذه الدراسات نحو (٣٠) صـــفة قـــيادية، وكانـــت صفات الذكاء، والمشاركة الاجتماعية، والتفوق الدراسي التعلـــيمي، والـــثقة بالنفس، والشعور بالمسؤولية في مقدمة هذه الصفات، والتي أجمع عليها ما يزيد على نصف الدراسات المعنية بالمقارنة، ويبين الجدول رقم (٥) قائمة بهذه الصفات، وأهمية كل منها بالنسبة إلى العمل القيـــادي (Stogdill,74).

مسلسل	الصفات القيادية	عدد الدراسات		
		الإيجابية	السلبية	المجموع
١	الذكاء	٢٣		٢٣
٢	المشاركة الاجتماعية	٢٠	٥	٢٥
٣	التفوق الدراسي ــ التعليمي	٢٢		٢٢
٤	الثقة في النفس	١٧		١٧
٥	استشعار المسؤولية عن تحقيق الاهداف	١٧		١٧
٦	القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية	١٤		١٤
٧	طلاقة الحديث	١٣	٢	١٥
٨	المكانة الاجتماعية ــ المركز الاجتماعي	١٥		١٥
٩	الدافع على تحمل المسؤولية	١٢		١٢
١٠	الثبات والمثابرة في مواجهة العقبات	١٢		١٢
١١	التعاون	١١		١١
١٢	المعرفة والخبرة	١١		١١
١٣	القدرة على التكيف	١٠		١٠
١٤	الشعبية والمهابة	١٠	٣	١٣
١٥	المظهر والزي	١٣		١٣
١٦	الحكم والحسم	٩		٩
١٧	الالتزام بقواعد الأدب وأصول التعامل	٨		٨
١٨	القدرة على تكثيف وتنمية التعاون	٧		٧
١٩	الرغبة في التفوق والطموح	٧		٧
٢٠	الابداع والابتكار	٧		٧
٢١	قوة العقيدة ــ الايمان	٧		٧
٢٢	الشخصية المستقيمة	٦		٦
٢٣	اليقظة والانتباه للظروف البيئية	٦		٦
٢٤	الاهتمام بالعمل	٦		٦
٢٥	النشاط والطاقة	٥		٥
٢٦	الميل للتغيير واتساع مجال التحرك الوظيفي والاجتماعي	٥	٦	١١
٢٧	الرغبة في الاستعلاء والتسديد على الآخرين	١١	٤	١٥
٢٨	الطول	٩	٤	٩
٢٩	الوزن	٧	٨	١٥
٣٠	الاتزان العاطفي والسيطرة على المشاعر	١١	٨	١٩
٣١	العمر	١٠	٦	١٦
٣٢	الانبساط ــ عدم الانطواء	٥		٥

الجدول رقم (٥) قائمة بالصفات القيادية التي كشفت عنها دراسات المرحلة الأولى وأهمية كل منها

يلاحظ في تحليل الصفات القيادية أن هناك مجموعة من الصفات التي تكاد يجمع على أهميتها أغلب الدراسات المشمولة بالمقارنة، ومن ذلك صفات الذكاء، والتفوق الدراسي ـــ التعليمي، والثقة بالنفس، والشعور بالمسؤولية، والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية، والمكانة الاجتماعية، والقدرة على المثابرة في مجابهة الصعاب، وغيرها، إلى جانب مجموعة من الصفات التي اختلف الباحثون بشأنها كالرغبة في التغيير، والرغبة في الاستعلاء، والطول، والوزن، والعمر، والاتزان العاطفي، بالإضافة إلى مجموعة من الصفات التي كشفت عنها دراسات دون أخرى، كاستقامة الشخصية، وشدة اليقظة للظروف المحيطة، والاهتمام بالعمل، وكثرة النشاط، وفرط الطاقة.

ويدل ذلك بوضوح على أن الباحثين لم يجمعوا على ثبات صفة واحدة على أنها صفة قيادية، وبالموازنة مع الدراسات التي جاءت في الفترة التالية (١٩٤٨-١٩٧٠) تزداد سعة الاختلاف، ويصبح الإجماع على أي من الصفات القيادية، أو الصفات التي ينبغي توفرها لدى القائد أكثر صعوبة.

(ب) الصفات القيادية التي كشفت عنها دراسات الفترة من ١٩٤٨-١٩٧٠:

تشمل الدراسة المقارنة لبحوث الفترة التالية (١٩٤٨-١٩٧٠) تحليلاً لنحو (١٦٣) بحثاً اهتمت بالقيادة وبالصفات القيادية، وقد انتهت هذه المقارنات إلى مجموعة من النتائج التي اشتركت فيها هذه البحوث مع بحوث المرحلة السابقة، وإلى مجموعة أخرى بينت اختلاف النتائج بعضها عن بعض، فقد تقدمت صفات القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية، والثقة بالنفس، والذكاء، والنشاط والطاقة، والرغبة في التفوق، وتراجعت صفات القدرة على الحسم والحكم، والعمر، والشعور بالمسؤولية، والميل للتغيير، وحب التعاون، وشدة اليقظة والانتباه، وحسن المظهر، وغير ذلك. ويظهر الجدول رقم (٦) أهمية الصفات القيادية كما كشفت عنها دراسات المرحلة التالية خلال الفترة (١٩٤٨-١٩٧٠)(Stogdill,74).

مسلسل	الصفات القيادية	التكرارات الإيجابية
١	القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية	٣٥
٢	الرغبة في الاستعلاء والتسيد على الآخرين	٣١
٣	الثقة في النفس	٢٨
٤	الذكاء	٢٥
٥	النشاط والطاقة	٢٤
٦	الرغبة في التفوق والطموح	٢١
٧	المركز الاجتماعي والاقتصادي	١٩
٨	الدافع على تحمل المسئولية	١٧
٩	طلاقة الحديث	١٥
١٠	الاتزان العاطفي والسيطرة على المشاعر	١٤
١١	التعليم ــ التفوق الدراسي او التعليمي	١٤
١٢	الابداع والابتكار	١٣
١٣	الاهتمام بالعمل	١٣
١٤	المعرفة والخبرة	١٢
١٥	المشاركة الاجتماعية	٩
١٦	الشخصية المستقبلية	٩
١٧	الحكم والحسم	٦
١٨	العمر	٦
١٩	الاستشعار بالمسؤولية عن تحقيق الأهداف	٦
٢٠	الميل للتغيير واتساع مجال التحرك الوظيفي والاجتماعي	٦
٢١	التعاون	٥
٢٢	اليقظة والانتباه للظروف البيئية	٤
٢٣	المظهر والزي	٤
٢٤	الالتزام بقواعد الأدب وأصول التعامل	٤
٢٥	القدرة على تكثيف وتنمية التعاون	٣
٢٦	الانبساط ــ عدم الانطواء	١

الجدول رقم (٦) قائمة بالصفات القيادية التي كشفت عنها دراسات المرحلة الثانية وأهمية كل منها

وعلى الرغم من التباين الملحوظ في نتائج الدراسات بين المرحلتين غير أن استمرارية البحوث في القيادة دفعت الباحثين في دراسات علم النفس الاجتماعي إلى البحث عن صفات أخرى قد تفسر قدرة مجموعة الأفراد على ممارسة القيادة، وفشل بعضهم الآخر في تحقيق ذلك، ولهذا جاءت دراسات المرحلة الثانية لتأخذ بتحليل مجموعة من الصفات الأخرى التي لم تتطرق لها المرحلة الأولى، ومن ذلك على سبيل المثال القدرة القيادية، والاستقلالية باتخاذ القرار، وفرض النفس على الآخرين، والمبادرة، والقدرة على تقبل الرأي الآخر، والموضوعية، والدهاء وسعة الحيلة، وقوة المشاعر، وغيرها من الصفات، غير أن نتائج البحث المقارن لم تكشف عن إمكانية تقرير شيء جديد، فالصفات الجديدة التي اعتقد الباحثون أنها تفسر قدرة الأفراد على ممارسة القيادة جاءت في موقع الاختلاف أيضاً، حيث كشف عدد من الدراسات على أهميتها، بينما لم تدل دراسات أخرى على ذلك (Stogdill,74):

مسلسل	الصفات القيادية	التكرارات الإيجابية
١	القدرة الإدارية	١٦
٢	الاستقلالية	١٢
٣	فرض النفس على الآخرين	١٢
٤	السلوك الطبيعي المتوافق	١١
٥	المبادرة والمبادأة	١٠
٦	القدرة على تقبل التجاوزات والاختلافات في الرأي	٩
٧	الموضوعية	٧
٨	الدهاء وسعة الحيلة	٧
٩	الشخصية الجذابة غير المنفرة	٤
١٠	القدرة على تعهد واحتضان ورعاية الآخرين	٤
١١	الحماس وقوة المشاعر	٣

الجدول رقم (٧) قائمة بالصفات القيادية التي انفردت بها دراسات المرحلة الثانية وأهمية كل منها

يلاحظ من العرض السابق لما انتهت إليه دراسات علم النفس الاجتماعي في مجال تحليل الخصائص القيادية أن مشكلة الصفات التي تجعل من الأفراد قياديين بالمعنى المتعارف عليه في الدراسات النفسية الاجتماعية مازالت ماثلة في وعي العاملين في هذا المضمار نظراً للتباين في النتائج التي توصل إليها الباحثون.

وتعزز نظرية السمات بصورة أكثر وضوحاً في نظرية الرجل العظيم، والتي جاءت الاعتقاد السائد بأن القائد إن هو في حقيقة الأمر إلا رجل مميز، يتمتع بجملة من الصفات والخصائص النادرة، التي تتوافق مع شخصية نموذجية مفترضة، فالرجل العظيم هو شخصية نموذجية تجتمع فيها الخصال الحميدة، من كرم وشجاعة وبطولة ومحبة وعطاء، وتنتفي عنها صفات الرذيلة والخطيئة كالشح، والجبن والخوف وغيرها.

وعلى الرغم من أن وجود شخصية الرجل النموذجي ليست بالأمر السهل، إلا أن القادة غالباً ما يحملون صفات الرجل النموذجي، أو مجموعة من الصفات القريبة منها، الأمر الذي يجعلهم قادرين بالفعل على توجيه غيرهم والتأثير فيهم وحثهم على الاستجابة لما يفرض عليهم من آراء ومواقف، ففي كل عملية تفاعل ضمن الجماعة الواحدة يلاحظ أن القياديين أقدر على اتخاذ القرار، وأسرع في الاستجابة للتحديات التي تحيط بهم، والتي يمكن أن تهدد الجماعة كلاً أو جزءاً، بينما يستجيب الآخرون لما توجه به قياداتهم، ويجدون في استجاباتهم هذه مواقعهم الاجتماعية التي يحصلون من خلالها على قيمتهم ومكانتهم بين أقرانهم، ولذلك تحظى نظرية الرجل العظيم بأهمية كبيرة في دراسة القيادة، ولاسيما القيادة الإدارية.

ويعد " فرنسيس جالتون "(Galton,1870) من أبرز الدعاة لهذه النظرية، حيث أنجز العديد من الدراسات النفسية والاجتماعية وقدم الكثير من البيانات الإحصائية والوراثية سعياً نحو البرهنة على صحة هذه النظرية، ولاسيما من حيث تأثير الصفات والسمات الوراثية على القيادة، وكان للدراسة التي قام بها عام ١٨٧٩ تأثيرٌ

كبيرٌ في الباحثين الذين أتوا بعده واعتمدوا هذه الرؤية في تحليلاتهم، كما حدث ذلك في دراسة "وودز- Woods " عام ١٩١٣(Woods,1913)، و"جينجز Jennings " عام ١٩٦٠(Jenninns,1960,32). ففي حين قام الأول بدراسة الظروف القيادية في أربعة عشر مجتمعاً عبر فترات امتدت من خمسة قرون إلى عشرة، وخلص من تلك الدراسة إلى أن شخصية القائد وقدراته هي التي تصنع الأمة، وتشكلها طبقاً لهذه القدرات القيادية، وقام الثاني " جينجز- Jennings " عام ١٩٦٠ بتحليل شامل لنظرية الرجل العظيم في القيادة بعد أن قدم عدداً من النماذج مثل نموذج الأمير(The Prince Theory)، ونموذج البطل (The Hero Theory)، ونموذج الرجل المتميز (The Superman Theory) (Jenninns,1960, 32).

ثانياً — مدرسة العلاقات الإنسانية ومفهوم القيادة:

تقوم نظرية العامل الإنساني على مقولات نظرية عديدة تنفي التعارض بين أصحاب العمل والعمال، أو التناقض بينهم. وترى في العلاقة بينهم علاقة تكاملية تؤدي إلى تحقيق مصلحة مشتركة. فعمل العامل بإخلاص وتفان عاليين لا يؤدي إلى إثراء ثروة صاحب العمل وتحسينها فحسب، بل يحقق له أيضاً أجراً أفضل وأكثر ارتفاعاً. وعلى الرغم من أن صاحب العمل يريد استخدام يد عاملة رخيصة بغية التقليل من أسعار الكلفة، في الوقت الذي يرغب العامل في رفع أجوره لتحسين مستويات معيشته فإنه لا يوجد أي تناقض بين هذين الهدفين، لأنه يكفي، وفق تصور أصحاب هذه النظرية، استخدام اليد العاملة استخداماً صحيحاً لتحقيق أهداف كل من الفريقين (بو، د.ت، ٥١)، وعلى أساس ذلك يجب العمل على إنجاز كل عمل بوساطة العامل الأكثر أهلية له، ويقتضي ذلك بالضرورة الاختيار المناسب، وألا يستخدم أياً كان للقيام بأي عمل كان. كما يجب تقديم المكافآت المادية العادلة لكل عامل يقوم بعمل مميز تشجيعاً للجهد وحفاظاً على جوٍ من الثقة المتبادلة بين الأطراف.

إضـــافة إلى ضـــرورة توفـــير وسائل الإنتاج لكل مستخدم على الوجه الأكمل بحيث يستطيع أن ينتج أكثر بأقل ما يمكن من الجهد والعناء (بو، د.ت، ٥٢).

وتعـــد دراسات "اليتون مايو" وتجاربه في بدايات القرن العشرين حول طبيعة العلاقـــة بين الظروف المحيطة بالعمل وإنتاج العاملين المحور الذي دارت حوله دراسات هـــذا الاتجـــاه في الفترات التالية، حيث كان للمناقشات التي أثيرت حول نتائج هذه البحوث أهمية تزيد على الأهمية المباشرة للبحوث نفسها.

لقـــد جاءت تجارب "اليتون مايو" وتجاربه حول تأثير الظروف المحيطة بالعمل عـــلى إنـــتاج العاملين إثر الدراسات التي أعدها "جورج بينوك" حول تأثير الإضاءة وشـــدتها على إنتاج العمل التي انتهى فيها إلى نتائج لم تكن مفهومة بوضوح، مما دفع بـــإدارة الشركة إلى الاستعانة بعالم النفس الاجتماعي (اليتون مايو) لإجراء دراسات شاملة تبين أثر الظروف المادية في الإنتاج (الجوهري، ١٩٨٤، ٨٦). وقد تم التمييز في إطـــار التجربة المتعلقة بالإضاءة بين مجموعتين من العمال، كانت الأولى بمثابة المجموعة الضـــابطة، وكانت الثانية بمثابة المجموعة التجريبية. وبينما تم إخضاع المجموعة الأولى لمستوى إضاءة معتدل، خضعت مجموعة العمال التجريبية لمستوى إضاءة ضعيف، وفي الـــبداية كـــان إنـــتاج المجموعتين متقارباً، ومع ارتفاع مستوى الإضاءة في المجموعة التجريبـــية ازدادت الإنتاجية بوضوح وتكرر ذلك مرات عديدة حتى أيقن القائمون على التجربة بصحة الافتراض الذي ربط زيادة الإنتاج بارتفاع مستوى الإضاءة. غير أن المفاجـــأة بـــرزت واضحة عندما لاحظ القائمون على التجربة أن إنتاج العمل قد ازداد أيضـــاً، وبـــنفس الوتيرة بين عمال المجموعة الثانية، وهي المجموعة الضابطة التي خضعت لمستوى ثابت من الإضاءة طوال فترة التجربة. الأمر الذي جعل تفسير النتائج على غاية من الصعوبة، وبدا أن الافتراضات التي اعتُمدت في التجربة قد انهارت تماماً (الجوهري، ١٩٨٤، ٨٦).

بدأ "اليتون مايو" تجاربه بعد ذلك بافتراضات مستمدة من نظرية "تايلور" في الإدارة العلمية، وقد حاول الكشف من خلال التجارب عن الأثر الذي يتركه متغير نوعي محدد في السلوك الإنساني، بعد أن تم اختيار مجموعة من العمال وإخضاعهم للتجربة في صالات وأقسام مجهزة بكل الوسائل التي تتيح إمكانية قياس الأثر المادي على زيادة الإنتاج أو نقصانه. وعلى الرغم من تنوع التغيرات التي أجراها الباحثون في الشروط المادية فقد لاحظوا أن إنتاج العمل ازداد بين المجموعات التي خضعت لتلك التجارب والمجموعات التي لم تخضع لها سواء بسواء، وقد لاحظوا أن التغيرات التي أحدثوها هي التي أدّت الدور الأكثر أهمية في زيادة الإنتاج، (Mottez Et 12123, Ogus,1976) وليس الشروط المادية. ولا تختلف هذه النتائج عن النتائج التي أظهرتها تجارب الإضاءة التي سبقت الإشارة إليها. ثم أجرى "مايو" بعد ذلك تجربة أخرى قامت على عزل مجموعة من العاملات في صالة للتجربة ذات ظروف مادية مهيأة لهذا الغرض، وقد تم إحداث تغيرات عديدة في نظام الأجور، وفترات الراحة المصحوبة بتقديم وجبة أحياناً، وبدون وجبة أحياناً أخرى، وإلغاء العمل في مواعيد مبكرة، وإدخال نظام عطلة يوم السبت بأجر، وذلك على فترات تتراوح بين أربعة أسابيع واثني عشر أسبوعاً. وفي غضون ذلك كان إنتاج العمل تحت المراقبة المستمرة، وتدوين التغيرات التي تطرأ عليها. وقد لاحظ الباحثون أن ارتفاع الإنتاج كان مستمراً طوال فترة التجربة، إلى أن لجأ الباحثون إلى إلغاء كل التحسينات السابقة فجأةً مفاجئ والعودة إلى ما كانت عليه الأحوال قبل إجراء التجارب. وعلى الرغم من ذلك استمرّ الإنتاج في الازدياد، وحافظ على أعلى معدل له طوال اثني عشر أسبوعاً (الجوهري، ١٩٨٤، ٨٧).

وقد انتهى الباحثون من هذه التجارب إلى أن هناك عوامل أخرى غير العوامل التي تحكموا بها في تجاربهم تؤثر بشكل مباشر في إنتاجية العاملين، ومن هذه العوامل

السبعد الإنساني والاجتماعي لحياة العمال مما دفع (اليتون مايو) إلى تنظيم برنامج سير للدراسة واقع نحو (٢١٠٠٠) عامل في المنشآت الصناعية المدروسة (الجوهري، ١٩٨٤، ٨٧). وانتهست هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن "اليتون مايو" قد كشف عن أهمية العامل النفسي في العمل، وأهمية صيغ التعليمات على سلوك العاملين، وأكد على أهمية العلاقة بين الجماعات المختلفة التي تتكون بين العمال، كما استخلص بأنه من الواجب فهم تنظيم العمل على أنه حالة من النظام الاجتماعي، وأن مشاعر العمال، وحركاتهم، لايمكن أن تفهم إلا انطلاقاً من كونها نتاجاً لمجموعة علاقات بين مختلف الجماعات بما في ذلك مجموعات الفنيين والرؤساء (Daval,1985, 282)، وقد أسفرت هذه الدراسات عن نتائج عديدة يمكن إيجازها على النحو التالي (الجوهري، ١٩٨٤، ٨٧):

(١) تتأثر الحياة الاجتماعية للعمال بمجال العمل، وتتشكل به، فالخبرات الاجتماعية في المصنع هي التي تحدد بشكل مباشر أفق الطموح والمكانة الاجتماعية والعادات الاستهلاكية، وأشكال السلوك، وأنواع العلاقات الاجتماعية، وغير ذلك..

(٢) إن العمل الصناعي هو عمل جماعي، فالعامل ليس كائناً فردياً يسعى إلى إشباع غاياته الأنانية، إنما يستمد عدداً كبيراً من مقوماته الذاتية من الجماعات غير الرسمية في المنشأة، وذلك في معظم مجالات العمل الصناعي، وتؤدي هذه الجماعات دوراً مؤثراً في حياة العامل، وخاصة فيما يتعلق بالإحساس بالأمن وأشكال السلوك الصادرة عنه، والقدرة على الأداء والإنتاج وغير ذلك.

(٣) إن الاهتمام بالعامل واحترامه وتقديره يساعد كثيراً على تعزيز حوافز الإنتاج في العمل، فقد أدى الاهتمام الخاص الذي وجدته الجماعات المبحوثة طوال سنوات الدراسة إلى زيادة الإنتاجية. فالتقدير والاحترام يشبع حاجاته العامل إلى الأمان والاستقرار كما يؤدي ارتفاع الأجور.

(٤) إن الشكاوى والتذمر والقلق الذي يظهر في حياة العمال يعكس في حقيقة الأمر مواقف شخصية أو اجتماعية مختلفة، وهي ليست حقائق في حد ذاتها، إنما أعراض ودلائل على مسائل أخرى.

وعلى الرغم من الإسهام الغني الذي قدمته دراسات (اليتون مايو) وتجاربه في مجال دراسة السلوك الإنساني، والعوامل المؤثرة فيه ضمن التنظيم، إلا أنها تعرضت لانتقادات عديدة، لعل من أهمها (الجوهري، ١٩٨٤، ٨٧) تركيز هذه التجارب على الحياة الداخلية للمصنع، وكأن المشروع الصناعي معزول عن البنية الاجتماعية التي لا تقل في تأثيراتها عن التأثيرات الداخلية للمصنع، وربما تزيد عليها في كثير من الأحيان. كما استبعدت مسائل الصراع بين العمال وأرباب العمل مما جعل معظم هذه الدراسات والنتائج المرتبطة بها في وضع يناسب أصحاب المشاريع بالدرجة الأولى بدلالة أن هذه التجارب قد تمت بإشراف أصحاب المشاريع أنفسهم.

ثالثاً – المدخل الوضعي (البيئي) لدراسة مفهوم القيادة:

ترتبط أشكال القيادة ومعاييرها، وفق مبادئ المدخل الوضعي، بطبيعة البنى الاجتماعية والثقافية والحضارية التي تميز المجتمعات الإنسانية بعضها عن بعض، ولهذا ليس من اليسير صياغة أطر محددة لآليات القيادة ومعاييرها وتطبيقها على المجتمعات الإنسانية المختلفة، ذلك أن مجتمعاً يقوم على تنظيمات ثقافية وحضارية تحدد أوجه العلاقة بين الأفراد وتحدد بنية الحقوق والواجبات المترتبة على الأفراد في مواقعهم المختلفة وأدوارهم المتعددة، إن البيئة الاجتماعية والثقافية التي تعيشها التنظيمات تؤثر بدرجة كبيرة في اختيار أساليب الإدارة التي يتبعها القادة في مؤسساتهم، وتنظيماتهم، وليس من اليسير عزل هذه الأساليب عن البيئة المحيطة بالتنظيمات، لما لها من تأثير في العلاقات الاجتماعية ضمن التنظيم، وفي بنية الروابط التي تحدد أوجه العلاقة بين

الأفراد (Ernest dale,1978,4)» كما أن قدرة القيادة على تحقيق أي نجاح في السلوك الإداري إنمـــا هـــو رهن بطبيعة الخصائص الثقافية والحضارية للمجتمع، وعندما تحقق لإدارة قيادة ما نجاحاً واضحاً في تجربة محددة، وفي مجتمع محدد فذلك لا يعني بالضرورة إمكانية نجاحه في مجتمع آخر، فالعوامل البيئية المحيطة بهذه المجتمعات مختلف بعضها عن بعـــض كلياً، وجميعها تؤثر في طبيعة السلوك الإداري والقيادي (الشريف، ١٩٨٠، ١٠٠). وقـــد أوضحت مجموعة من الدراسات الميدانية والتجارب العملية أن الإدارة لا بد أن تـــأخذ طابع المجتمع والبيئة المحيطة بها وتعمل فيها، وأن فهم النظم الإدارية ودراستها لابـــد أن يجري من خلال النظام الاجتماعي العام (كبيسي، ١٩٧٥، ٥٩)، وهناك من يـــرى أن الحروب وغيرها من المواقف الحرجة أو الأحداث المفاجئة قد أتاحت الفرصة وهـــيأتها لـــبعض الأشخاص المغمورين لأن يتولوا زمام القيادة، وأنه لولا هذه المواقف لكـــان من الممكن أن يظلوا مغمورين يحجبهم عن القيادة « الروتين » اليومي للحياة، وقد يظن البعض أن هذا يقوي ويدعم نظريات القيادة الموقفية، ولكن يحد من هذا أن ذلـــك الـــترابط بين الموقف وظهور القيادة لم يكن مطرد الحدوث في جميع الحالات، فـــالملاحظ ان هناك حالات تضمنت عدداً من المواقف الحرجة، ومع ذلك فلم تسفر تلك المواقف عن ظهور القيادات القادرة على تولي زمام تلك المواقف (جوني، ١٩٩٣، ١١١).

وفي ضوء ذلك يمكن إجمال الخصائص الأساسية لهذا التحليل في دراسة موضوع القيادة على النحو الآتي:

- إن البيئة العامة التي تعيش فيها التنظيمات الاجتماعية المتعددة تختلف اختلافات واســـعة مع أنها تتقارب في وجوه عديدة، وتتباعد في وجوه أخرى، ويصعب تصـــور وجـــود تنظـــيمات اجتماعية تتطابق فيها تجاربها في المجالات الثقافية

والاجتماعـــية والاقتصـــادية، ولهذا فإن لكل مجتمع تنظيمه الخاص به، ولكل تنظيم اجتماعي خاص أيضاً نظم إدارية وأنماط قيادية محددة.

- إن التحلـــيل الموضوعي لأنماط القيادة وأشكالها في المجتمع رهن بتحليل أشمل لخصوصـــيات التنظيم الاجتماعي التي تميز هذا المجتمع عن غيره من المجتمعات، ولاسيما أن هذا السمات أو الخصائص تُعدّ البيئة التي تحيط العمليات القيادية وتؤثـــر فيها، وغالباً ما تنجم عن عمليات تطبيق نظم قيادية دخيلة مشكلات اقتصـــادية واجتماعية عديدة تسهم في تعزيز مظاهر الخلل في المجتمع أكثر مما تساعد في معالجة مشكلاته.
- إن البيـــئة الثقافـــية والحضارية التي تميز المجتمعات بعضها عن بعض إنما هي في جملـــة القيم الأخلاقية والمعايير الضابطة للسلوك الإنساني، وتنطوي على جملة المعـــتقدات الدينـــية والمفاهـــيم والـــرموز الثقافية التي تحدد اتجاهات الأفراد ومواقفهم من عمليات التغير التي يمكن أن يتعرض لها التنظيم الاجتماعي، كما أنهـــا تحـــدد موقفهم من عمليات التواصل التي يقيمها المجتمع مع المجتمعات الأخرى.
- إن السلوك القيادي وفق هذا التصور مرتبط أشد الارتباط بجملة القيم والمعايير والاتجاهات التي تسود مرحلة محددة من مراحل التطور الاجتماعي، فإذا تناول البحـــث مجتمعاً آخر عبر المكان فإن قيماً أخرى ومعايير مختلفة تظهر مؤثرة في الســـلوك القيادي، وتختلف قليلاً أو كثيراً عن تلك التي ظهرت في التنظيمات الســـابقة، كمـــا أن المقارنة بين زمنين مختلفين بالنسبة إلى مجتمع واحد تحمل دلالات واضحة على فروق مماثلة أيضاً في شروط حياتها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

وتأسيساً على هذا التصور لارتباط مفهوم القيادة وآلياتها وطرق عملها بالبيئة الاجتماعية والثقافية المحيطة بها يميز الباحثون في مجال القيادة بين ثلاثة أنماط أساسية للقيادة هي القيادة في الوسط الاجتماعي الزراعي، والقيادة في الوسط الاجتماعي الصناعي، والقيادة في الوسط الاجتماعي المختلط المزيج من النمطين السابقين (جودي، ١٩٩٣، ١١١).

- الإدارة في الوسط الاجتماعي الزراعي: حيث تسود مجموعة من القيم والمفاهيم الخاصة المتعلقة بالمجتمع الزراعي من حيث الخضوع للتنظيم الأسري، والارتباط بالقبيلة والعشيرة، وغالباً ما تصبح للقيادة في مثل هذه المجتمعات أشكال جديدة تختلف عن تلك التي تنتشر في المجتمعات الصناعية، ولاسيما المتطورة منها، وغالباً ما يؤدي تطبيق معايير القيادة بالمفهوم الحديث في مثل هذا الوسط أو البيئة إلى ظهور مشكلات تتمثل بضعف الالتزام بالقواعد الإدارية والقوانين التنظيمية الضابطة للسلوك ضمن المؤسسات، وتفشي عادات وتقاليد لا تناسب مهام التنظيم الحديث.
- الإدارة في الوسط الاجتماعي الصناعي، وهي تختلف عن سابقتها في الظروف الاجتماعية والثقافية التي ينتجها العمل في مجال الصناعة، ولاسيما فيما يتعلق بتنظيم الوقت والانضباط والالتزام بما تقره نظم العمل ومعاييره وأحكامه، والتنظيم الإداري بالمعنى الحديث هو نتاج للمجتمع الصناعي، وبمقدار ما يتمثل الناس قيم المجتمع الصناعي ومعاييره بمقدار ما تأتي الإدارة فيه أيسر وأكثر تحكماً، وأشد انضباطاً.
- الإدارة في الوسط المتعدد، وهي معنية بإدارة تنظيم اجتماعي تسوده مجموعة من القيم المتناقضة في كثير من الأحيان، ويسود انتشار هذا النمط في الدول النامية على نحو عام، حيث تتطلع النظم الإدارية إلى تطبيق معايير الإدارة الحديثة من تكافؤ الفرص، واعتماد الكفاءات والمهارات المناسبة، وتنظيم

الوقـــت، في حـــين يتمثل أغلب الناس الفاعلين ضمن التنظيم معايير التنظيم الاجـــتماعي الـــريفي والعشـــائري، مما يجعل إمكانية تطبيق النماذج الإدارية الحديثة صعباً، بل مستحيل في كثير من الأحيان.

وفي سياق هذا التصور أيضاً تظهر دراسات " إيموري وترست- Emery and Trist " إمكانية التمييز بين أربعة أنماط قيادية عامة يختلف بعضها عن بعض في مقدار اســـتقرارها البيئي من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، ففي حين يتصف الـــنمط الأول بدرجـــة اســـتقرار عالية، يتصف النمط الرابع (الأخير) بضعف درجة الاســـتقرار، وغيابها، أما النمطان الثاني والثالث فهما في درجات مختلفة من الاستقرار يقترب الأول من النمط الأول، ويقترب الثاني من النمط الأخير (Emery and Trist, 1963, 20). كما تكشف هذه الدراسات عن أن النمط القيادي في البيئات المستقرة غالـــباً مـــا يتميز بوضوح التراتبية الاجتماعية ومراكز السلطة، وآليات اتخاذ القرار، ومســـتوى المشـــاركة الاجتماعـــية في الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية، في حين توصـــف الأنمـــاط غـــير المستقرة بضعف التراتبية أو عدم وضوحها، وبالتالي تصعب إمكانية التعرف على بنية السلطة وآليات اتخاذ القرار في تلك المجتمعات.

وفي دراسة موسعة أعـــدها كل من "فروم وإيتون-H.Vroom&P.Yetton " (Vroom & Ytton, 1973) بنيـــت عـــلى أساس المدخل الوضعي، أو البيئي يظهر الباحـــثان ما أظهره أسلا فهما من أنه لا يوجد أسلوب قيادي محدد يمكن اعتماده في العملية الإدارية ويصلح لكل زمان ومكان، لأن اختلاف البيئة المحيطة بالتنظيم الإداري يجعـــل من معايير القيادة مختلفة باختلاف تلك البيئات، ولهذا فإن النموذج المقترح من قبـــلهما هـــو بالأســـاس لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات المناسبة، ويقوم النموذج المقـــترح من قبلهما على التمييز بين خمسة أنماط قيادية أو خمسة أساليب للقيادة بالمعنى الأدق، وحـــتى يـــتمكن أي قائد من تحديد الأسلوب الأفضل لإدارته وقيادته عليه أن

يجيب عن بعض الأسئلة الواردة في النموذج، ومن ثم يقارن النتائج التي توصل إليها مع دليل النموذج الذي يقوده إلى اختيار الأسلوب القيادي الأفضل لمؤسسته.

يلاحظ في المدخل الوضعي أن يأخذ بالاعتبار الظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المحيطة بالتنظيم، ويأخذ بفرضية عدم القدرة على تحديد أطر عامة للفكر القيادي على اعتبار أن الظروف المحيطة بكل تنظيم هي ظروف خاصة، ويصعب أن تنطبق معايير القيادة السليمة في مجتمع محدد على القيادة في مجتمع آخر، غير أنه، وعلى الرغم من سلامة التصور العام الذي تأخذ به النظرية إلا أنها أغفلت بدرجة كبيرة آليات عمل التنظيم من الداخل، وأغفلت بدرجة كبيرة أيضاً الملامح العامة لمفهوم القيادة، الأمر الذي يستوجب تحليل طبيعة التنظيم في كل مؤسسة، وأشكال روابطها مع المحيط الاجتماعي والثقافي والحضاري حتى يتسنى للباحث معرفة أنماط القيادة في هذا المجتمع أو ذاك، إن التحليل الموضوعي لمفهوم القيادة لا بد أن يقوم على معايير يمكن استخدامها في المجتمعات المختلفة بصرف النظر عن خصائصها الثقافية والحضارية، أما موضوعات القيادة فيمكن أن تختلف فعلاً، ولا تمكن معرفتها، وتحليل خواصها إلا من خلال الدراسات الخاصة بها، أما السعي لبلورة معايير عامة لدراسة آليات القيادة فهو شيء مختلف تماماً، ذلك أن هذه الآليات يمكن أن تكون واحدة بين أبناء البشر، ولهذا فالبحث فيها أمر ممكن، غير أن النظرية البيئية تهمله، ولا تأخذ بالاعتبار الفروق بين آليات الفعل وأشكاله وموضوعاته.

رابعاً – مدرسة تحليل النظم:

جاء استخدام مفهوم « النظام » لتحليل أنماط القيادة إثر النجاح الواسع الذي حققه هذا الاستخدام في المجالات الطبيعية، وخاصة في مجالات علم الفيزياء والميكانيكا والترموديناميك وعلوم الحياة وغيرها.. حيث تحول تحليل النظم إلى آلية في التفكير

أكثر منه تحليلاً للموضوع، وأصبح في مقدور الباحثين فيما بعد تناول الظواهر الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، حتى النفسية بوصفها منظومات فرعية تخضع لقواعد أشمل تحكم نظم الحياة المختلفة، فالنظام بهذا المعنى لا يمس واقعاً مادياً محدداً، إنما يمكن تحليل أي واقع على أنه شكل من أشكال النظام، وتخضع الظواهر الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لهذا النمط من التفكير، ومقدور الباحثين تصور أية ظاهرة على أنها نظام فرعي ينتمي إلى نظام أكبر وأوسع.

لقد تناول الإنسان في الماضي بالتحليل مجموعة كبيرة من النظم الطبيعية، فعرف حركة الكواكب والأفلاك والنجوم في الفضاء الكوني الواسع، كما عرف تناوب الفصول وتغيرات المناخ على سطح الكرة الأرضية، وسرعان ما قادته هذه التحليلات إلى التفكير بآليات النظم وكيفية عملها حتى أصبحت آليات النظم موضوع بحث بحد ذاتها بصرف النظر عن مواضيعها في مجالات العلوم الطبيعية أو الإنسانية، وتمكن العلماء إثر ذلك من رصد مجموعة أخرى من الظواهر في المجالات الاقتصادية والاجتماعية كنظم ارتفاع الأسعار وانخفاضها، والعلاقة بين زيادة الطلب على السلع الاستهلاكية وأسعارها، والعرض منها، وحركات الهجرة السكانية والانتقال الديمغرافي وغير ذلك من الموضوعات.

وتستخدم في الغالب تعابير متشابهة من حيث المضمون للدلالة على الاتجاه في تحليل الظواهر بوصفها نظم اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية، ومن ذلك مدرسة تحليل النظم « Systems Analysis School »، والاتجاه التحليلي للنظم « System Analysis Orientation »، ومدخل النظام « System Approch ».

وعلى الرغم من أن تعدد التعاريف المعطاة لتعبير «النظام» إلا أنها تشترك معاً في مجموعة من الخصائص والسمات، فالنظام كما يعرّفه " ريتشارد جونسون- Richard A. Johnson " الكيان المنظم والمركب الذي يجمع بين عناصر تؤلف في

مجموعهـــا تركيـــباً كلياً ويربط بينها (Johnson, 1973, 31)، وكما يراه "جوزيف ألـــتورير Joseph Alitterer " بمجموعـــة من العناصر المترابطة بعضها ببعض بعلاقات قويـــة، ولهـــا خصـــائص تميز كل منها(Alitterer, 1966, 3). وكما يجده " ليناردكازمير– Leonard Kazmier " ترتيباً منظماً لمجموعة من العناصر التي يقود اجتماعها إلى تحقـــيق أهداف محددة وفقا لخطة تنظم عمـــل كل الأجزاء (Kazmier, 1964, 468) ويـــدل ذلـــك كلـــه على أن مفهوم النظام لا بد أن يشمل مكونات أساسية وعلاقـــات بين هذه المكونات وهدفاً يجمعها كلياً، ويجد الدكتور مروان جوني عناصر أي نظام ممثلة بالأمور الآتية (جوني، ١٩٩٣):

١- مكونات النظام، وهي جملة العناصر التي يتألف منها النظام، والتي تؤدي مهام مختلفة.

٢- علاقـــة ترابطـــية بين مكونات النظام، بحيث أنّ كل عنصر يؤدي عملاً لكل النظام، ويتكامل مع الأعمال الأخرى التي تقوم بها العناصر المتبقية.

٣- يؤثـــر كل عنصر من عناصر النظام بالعناصر الأخرى، ويتأثر بها، وهو يحقق وظيفته من خلال هذا التبادل في التأثير.

٤- هـــدف الـــنظام عنصـــر أساســـي فيه، وبغيابه يفقد النظام وحدته، وتزول الارتباطات القائمة بين مكوناته.

كمـــا يلاحظ في دراسة تحليل النظام أن كل عنصر من عناصر النظام يمكن أن يكسون بحـــد ذاتـــه نظاماً فرعياً، وله مكوناته وأهدافه التي تتوافق مع أهداف النظام الأساســـي، الأمر الذي يجعل مفهوم النظام مفهوماً نسبياً، فيعد ما هو رئيسي بالنسبة لأنظمـــة محـــددة نظاماً فرعياً قياساً إلى أنظمة أخرى، وبالتالي يصعب القول إنّ هذا النظام أو ذاك هو نظام فرعي أو رئيسي بالضرورة.

وإذا كـــان لكل نظام هدف أساسي يسعى إليه، وتنتظم العلاقة بين المكونات عـــلى أساس هذا الهدف، فمن الطبيعي أن يشكل التفاعل مع هذه البيئة جوهر البناء التنظـــيمي، وبمقدار ما يستطيع التنظيم التفاعل مع هذه البيئة ويبادلها التأثير بمقدار ما تنمو مكوناته، وتزداد فعاليته، على خلاف النظم التي تميل إلى الانغلاق وعدم التفاعل، حيـــث ينتهي بها الأمر إلى ضمور وظائفها وتلاشي مكوناتها، ولهذا فإن دراسة العلاقة بـــين النظام والبيئة المحيطة تعد أساسية بالنسبة إلى الدارسين والمعنيين بتطوير أي نظام، أو الحد من انتشاره، ويشرح الدكتور جوني ماهية النظام المفتوح وآليات عمله، ويجد أن هـــذا النظام مبني على مجموعة من العناصر التي تأتي في مقدمتها مدخلات النظام، وعملياته الداخلية، ومخرجاته، والتغذية الراجعة (جوني، ١٩٩٣):

- مدخـــلات النظام (In Puts) وهي تشمل جملة العناصر التي تدخل النظام من خارجه، وتؤدي وظيفة أساسية تتعلق بمخرجات النظام، ولها أنواع متعددة منها على سبيل المثال المواد الأساسية التي يراد العمل بها، ووسائل العمل والأدوات والتقانات، ورؤوس الأموال وأساليب العمل التقليدية منها والتكنولوجية وغير ذلـــك، ومـــنها أيضـــاً الموارد البشرية المتمثلة بالأفراد بما يحملونه من مشاعر وأحاســـيس وقيم ومعايير لضبط العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، ومهارات يتصفون بها، وكفاءات يتمتعون بها.
- العمليات والنشاطات التي تتم داخل النظام، من حيث تكاملها وتنوع وظائفها، ومـــن خلالهـــا تتم عملية إنتاج « المدخلات » وتحويلها إلى عناصر جديدة من حيـــث الشـــكل أو المضمون أو كلاهما معاً، وفي حين تقوم عناصر أساسية في المـــنظام بأداء جزء من هذا العمل وتتولى العناصر الأخرى الأجزاء المتبقية منه، يمكـــن أن تـــتولى عناصر معينة أخرى العملية كاملة بحسب أطر النظام ودرجة التكامل بين مكوناته.

- مخرجات النظام (Out Puts)، وهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف التنظيم عامة، وذلك أنه من خلالها تتحقق عملية تواصله مع البيئة المحيطة به، ومن خلالها يستطيع النظام أن يأخذ موقعاً لائقاً في المجتمع الأوسع، وعلى الرغم من أن هذه المخرجات تختلف من حيث النوع والكم بين نظام وآخر، غير أنها قابلة للتطوير بالشكل الذي يعزز موقع النظام في المجتمع، وفي الوقت الذي تكون فيه مخرجات النظام مدخلات لنظام آخر، يمكن أن تكون مخرجات النظام غايات بحد ذاتها. ففي النظام التعليمي مثلاً تكون مخرجات النظام هدفاً بحد ذاته أحياناً، وتكون مدخلات لنظم العمل والمؤسسات الإنتاجية حيناً آخر، ولهذا غالباً ما تكون مخرجات النظام ذات طابع نسبي.
- العملية التفاعلية مع البيئة المحيطة، ذلك أن مدخلات النظام ومخرجاته مرتبطة بالبيئة المحيطة به، إذ يتأثر التنظيم بطبيعة المدخلات وأشكالها ودرجة جودتها، وهي مسائل مرتبطة بمخرجات نظم أخرى، ولا يستطيع النظام إغفال طبيعة هذه المدخلات بالنسبة إليه، إنما مطلوب منه تكييف شروطه لطبيعتها، كما أن مخرجاته، من جهة أخرى، لا بد أن تؤدي وظائف مرتبطة بالمجتمع، فإن لم تتضح وظائفها وتحظى بالقبول الاجتماعي فإن أهمية تتضاءل وفعاليته تضعف، ولهذا لا بد من أن يأخذ التنظيم أيضاً الشروط الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحيطة به ليكيف مخرجاته مع حاجات المجتمع ولوازم تطويره.
- التغذية الراجعة، وتحدث إثر عملية التفاعل مع البيئة المحيطة، وتتمثل هذه العملية في محاولات إعادة بناء النظام لمكوناته في ضوء شروط المجتمع المحيط، فقد تسعى مؤسسة ما إلى تطوير منتجاتها لأن منتجاتها السابقة لم تعد مقبولة في المجتمع، أو أنها لم تعد تلقى القبول السابق بين جمهور المستهلكين، فتلجأ المؤسسة إلى تطوير الإنتاج وتحسين المدخلات وتطوير العمليات داخل النظام بغية إعادة إنتاج المخرجات بالشكل الذي يجعلها أكثر قبولاً، كما تلجأ المؤسسات

التعليمية إلى تطوير مناهجها ونظمها الداخلية بالشكل الذي يجعلها قادرة على تلبية حاجات التطوير الاقتصادي والاجتماعي، وتلبية رغبات المستفيدين، وغالباً ما تتطلب هذه العمليات إعادة النظر في بنية المدخلات مرة أخرى، والبحث عن مدخلات جديدة ذات نوعية أفضل بما يناسب المخرجات المطلوبة.

إن مفهوم القيادة وفق هذا التصور يرتبط ارتباطاً وثيقاً بطبيعة النظام ومكوناته والروابط القائمة بين عناصره، بالإضافة إلى مدخلاته ومخرجاته، ولا تستطيع أيّ قيادة إنجاز المهام المطلوبة من التنظيم ما لم تكن على دراية شاملة بمجمل العمليات التي تتم داخل النظام، وبمجمل العوامل المؤثرة في المدخلات والمخرجات المرتبطة بالمجتمع المحيطة والمؤثرة فيه تأثيراً بالغاً.

ولهذا فإن على قيادة التنظيم العمل على تحقيق غرضين بآن واحد هما: تحقيق أعلى مستوى من التكيف للتنظيم مع البيئة المحيطة، من حيث أهدافه وغاياته، ومن حيث مدخلاته ومخرجاته بالشكل الذي يجعل للتنظيم وظيفة اجتماعية تحدد موقعه في المجتمع الأكبر، أما الغرض الثاني فيتمثل في سعي قيادة التنظيم إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من لانسجام والتضافر بين العاملين داخل بنية التنظيم لما يفيد في إنجاز عملية التكامل الوظيفي بين المكونات، وهذا ما يشير إليه "ي. باك- E. Bakke" الذي وجد أن عملية التناسق والارتباط بين مكونات التنظيم إنما تتم بالدرجة الأولى من خلال القيادة التي يعود إليها الفضل في توجيه العاملين ومعالجة مشكلاتهم، والتوفيق بين حاجاتهم بالشكل الذي يحقق بينهم الانسجام والتضافر والتعاون (Bakke, 1959, 16).

وفي هذا السياق أيضاً يجد "س. أرجيريس- C.Argyris" أن التنظيم كل متكامل يقوم على التفاعل بين عنصرين أساسيين هما التنظيم الرسمي للمؤسسة، والأفراد المكونين للتنظيم، وتسهم طبيعة العلاقة بين هذين العنصرين في تحديد أشكال

القيادة ضمن التنظيم، فإذا كانت طموحات الأعضاء ورغباتهم متوافقة مع أهداف التنظيم وغاياته نتج عن ذلك تكامل في الأدوار وتضافر في الجهود، مما يجعل القيادة فاعلة في تنظيمها، وقادرة على توجيه العاملين فيها، في حين يؤدي التباين الممكن بين طموحات الأعضاء وغايات التنظيم إلى انتشار مشكلة أشبه ما تكون بحالة الإحباط الذي يمس حياة العاملين، وفي مثل هذه الظروف تصبح أهداف الأعضاء وغاياتهم منفصلة عن غايات التنظيم وأهدافه، وغالباً ما يؤدي ذلك إلى انتشار مشكلة تشدد القيادة في ممارسة الضبط الإداري والتنظيمي والاجتماعي، الأمر الذي يؤدي إلى تذمر العاملين وقلقهم من طبيعة النظم الجديدة أحياناً، أومن طبيعة الممارسات التي يقدم عليها المديرون، الأمر الذي يؤدي مرة أخرى، وبطريقة غير مباشرة، إلى تشكل الجماعات غير الرسمية داخل التنظيم، وقد تصبح جماعات ضغط تؤثر في عمليات اتخاذ القرارات، وغالباً ما يضع ذلك أعباء جديدة على الدولة، ويجعلها مسؤولة على حل أوجه التعارض المشار إليه من خلال تتبع أوضاع العاملين والعمل على معالجة قضاياهم، كما يسهم التخفيف من حدة الرقابة وشدتها في عودة الأعضاء إلى مؤسساتهم، وعودة الاستقرار إلى نفوسهم (Argyris, 1957, 229).

أما "ليكرت- Likert"، فوجد أن القيادة من أهم مكونات التنظيم لما تؤديه من أعمال تقود إلى نجاح التنظيم أو فشله، والنمط القيادي الأفضل هو ذلك النمط الذي تكون الاتجاهات فيه قوية نحو العاملين الأعضاء، ذلك أن عملية الأداء إنما هي رهن هؤلاء، فإذا ساد التنظيم الشعور بالثقة والاطمئنان أدى ذلك إلى مزيد من التضافر والتعاون بينهم، ولاسيما عندما تأخذ القيادة بالتفاعل مع الأعضاء بوصفهم كائنات إنسانية لا تقل قيمة أي منهم عن قيمة القادة أنفسهم، وغالباً ما يزداد ارتباط العاملين بمؤسساتهم عندما يزداد شعورهم بأنهم موضع رعاية واهتمام من القادة، الأمر الذي يجعلهم أكثر ارتباطاً بالتنظيم واشد إحساساً بالمسؤولية (جوني، ١٩٩٣، ١٢١).

خامساً- القيادة ونظرية عمليات اتخاذ القرار:

تزخر الدراسات النفسية والاجتماعية المعنية بالتنظيم بتعاريف عدّة لمفهوم اتخاذ القرار، فالقرار هو فصل أو حكم في مسألة أو خلاف (يافي، ١٩٨٣، ٨٤)، أو هو المفاضلة بين مجموعة من الاحتمالات، والاختيار المناسب (عبد الوهاب، ١٤٠٠، ١٦).

يشكل موضوع اتخاذ القرار العنصر الأكثر أهمية في مفهوم القيادة في رأي أصحاب هذه النظرية، ذلك أن نجاح القائد أو فشله إنما يتجلى بطبيعة القرارات التي يستخذها خلال مسيرة عمله، وعندما يبنى القرار على دعائم موضوعية وأسس ثابتة وواضحة تصبح القيادة أكثر نجاحاً وأشد التصاقاً بالواقع، وتأتي استجابتها للظروف المحيطة بالتنظيم واسعة أيضاً إلى الحد الذي يجعلها قادرة على تغيير هذه الظروف.

والأمر الذي يميز هذه المدرسة هو أنها تربط بين القرارات المناسبة والبيانات الكمية التي يمكن الحصول عليها من الواقع الفعلي، وكلما جاءت البيانات والمعلومات التي يبني عليها القائد قراراته صحيحة ومطابقة للواقع كانت سليمة وتخدم الأهداف التي يتوخاها القائد، وعندما تبنى القرارات على بيانات تقديرية غير دقيقة فغالباً ما تأتي القرارات غير دقيقة أيضاً، وقد تؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها، ولاسيما عندما تكون البيانات مضللة وخاطئة.

إن وفرة المعلومات والبيانات المستمدة من الواقع، التي توفرها الأجهزة المختصة للقائد تتيح له إمكانية الاختيار بين بدائل عديدة، الأمر الذي يجعله قادراً على استبعاد الحلول غير المناسبة، والقرارات التي لا تتوافق مع أهداف المؤسسة، أو الجماعة، أو تلك الحلول التي لا تتوافق مع اتجاهات الرأي العام، أو السياسة العامة للمجتمع، ولو كانت هذه الحلول مفيدة تماماً، لأنها تحمل في مضمونها مشكلات أخرى تتصل بموقع المؤسسة أو الإدارة في البناء الاجتماعي العام، وهذا يمكن للقائد اختيار البدائل الأكثر

توافقـاً على السياسة العامة، أو الاتجاهات العامة، وتوفر له قواعد المعلومات إمكانية ذلك على نطاق واسع.

لقـد أخـذت نظرية اتخاذ القرار بالانتشار بشكل ملحوظ مع تطور استخدام التقانات الحديثة منذ النصف الثاني من القرن العشرين، ولاسيما مع ظهور الحاسب الآلي، حيث أصبحت إمكانية جمع المعلومات وتخزينها واستدعائها وإعادة تصنيفها أمراً يسيراً للغاية، وبالتالي أصبح في مقدور القادة معرفة الجوانب المختلفة للظواهر التي تعاني منها مؤسساتهم، في حين كانت هذه المعرفة تحتاج إلى جهود كبيرة في الماضي، وغالباً ما كانت ما تأتي تقديرية وغير دقيقة.

واستطاعت التقانات الحديثة غزو المؤسسات على اختلاف أنواعها حتى أصبح استخدام الطرق الكمية في الإدارة واسعاً جداً، ويصعب أن تتخلى أيّ مؤسسة أو إدارة عن قواعد البيانات التي توفر الأسس الموضوعية لاتخاذ القرار، والمؤسسات التي مازالت تعتمد الطرق التقليدية، بالإضافة إلى أنّ قادتها غير قادرين على اتخاذ القرارات المناسبة، فإنها غير قادرة أيضاً على التفاعل مع البيئة المحيطة بها، وتفقد قدراً كبيراً من وظائفها في الظروف الراهنة.

وفي هذا السياق لا بد من الإشارة إلى مجموعة من المفكرين والعلماء الذين وجدوا أن طرق القادة في اتخاذ القرارات المناسبة رهن بالمعلومات والبيانات التي توفرها الأجهزة المختصة في المؤسسات الإدارية، وأن غياب المعلومات الصحيحة يقود إلى قرارات غير مناسبة أيضاً، ومن أبرز الباحثين في هذا المجال هربرت سيمون، وجيمس مارش، وشستر برنارد.

ويعد هربرت سيمون من أوائل الباحثين الذين أكدوا على ضرورة استخدام التقانات الحديثة في تنظيم المعلومات والاعتماد عليها في اتخاذ القرار، ولهذا فهو يرى أن قدرة الحواسب على تنظيم المعلومات، وحدولتها، وإعادة تنظيمها بالشكل الذي

يخدم صاحب القرار أكبر من قدرة الأفراد حتى مع ارتفاع مهاراتهم وخبراتهم، في حين يجد "جيمس مارش- James Maeche " أن العملية الإدارية في حقيقتها ليست أكثر من اختيار البدائل الممكنة بغية اتخاذ القرار المناسب، كما لاحظ "شستر برنارد- Chester Barnare" أن العملية الإدارية هي نظام لجمع البيانات، ونمط لاتخاذ القرار.

ويميز الباحثون في مجال عملية اتخاذ القرار بين مجموعة من الخطوات التي تمكن القائد من اتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات المناسبة، وذلك على أساس المعلومات والبيانات العلمية الصحيحة، ومن هذه الخطوات تحديد مشكلة البحث، وبناء نموذج لمشكلة البحث، واستنباط الحلول المناسبة الأقرب للنموذج، ومن ثم اختيار الحل الأفضل، وإخضاع الحل المختار للتجربة، وأخيراً تطبيق الحل وتنفيذه (جوني، ١٩٩٣، ١٢٦).

ويميز الباحثون في علم اجتماع التنظيم بين نوعين أساسيين من أنواع القرارات بحسب طريقة اتخاذها، وهما: القرارات المبرمجة، والقرارات غير المبرمجة (صديق، ١٩٩٨،).

١- القرارات المبرمجة: وهي قرارات مستمدة من القواعد والقوانين الخاصة بالمصنع، ولا تحتاج إلى الوقت أو التفكير العميق، ويتم اتخاذها بسرعة ومباشرة بسبب الخبرة المتوافرة فهي قرارات «آلية» ومتكررة، من الأمثلة على ذلك: الإجازات، موافقات، طلبات، نقاهات، تقسيم العمل..إلخ.

٢- القرارات غير المبرمجة: وهي القرارات الناتجة عن مشكلات معقدة وعميقة وجديدة، ويحتاج القرار فيها إلى المزيد من التفكير والإبداع، حيث توجد خبرة سابقة لمثل هذه الحالات، وتتطلب وقتاً كبيراً لاتخاذها، وربما تحتاج أيضاً إلى إجراء دراسات وأبحاث واستشارات معينة، فهي من القرارات الصعبة لتشابكها مع عوامل متعددة، فهي تسعى في كل قضية جديدة إلى تطوير سياسة المصنع وخططه وأهدافه المرحلية في ضوء القرارات الجديدة، ومن أمثلة ذلك: إلغاء

قسم معين، إحداث قسم جديد، الميزانية، التصدير والاستيراد، حاجة المصنع إلى العمال وغير ذلك من القضايا الحيوية.

وتعد نظرية "سيمون" من أهم النظريات التي تتناول عملية اتخاذ القرار لما تتصف به من أهمية في دراسة التنظيم، وتأتي هذه الأهمية برأيه للاعتبارات الرئيسية التالية (العديلي، ، ٤٧٩):

١- لابد من دراسة عملية الاختيار واتخاذ القرارات في الدرجة الأولى، لأنها تسبق دراسة الأعمال والوظائف التي تتم في المنظمة ويتم تحديدها أولاً.

٢- يجب أن تشتمل النظرية العامة للتنظيم على الأسس والمبادئ التنظيمية التي تضمن التوصل إلى قرارات صحيحة تماماً، كما يجب أن تحقق الأداء الصحيح للأعمال.

٣- تتطلب طبيعة التنظيم الهرمي أن ينقسم أفراد المنظمة إلى فئتين: الأولى هي فئة المنفذين وتضم الذين ينفذون الأداء الفعلي ويلتزمون بالقرارات، والثانية هي فئة متخذي القرارات ممن هم في المستويات العليا من الإدارة.

٤- إن عملية الاختيار بين البدائل وتحديد نوع العمل الواجب أداؤه هي وظيفة متخذ القرار، غير أن تنفيذ هذه القرارات يقع على عاتق المستويات الإدارية الدنيا.

٥- إن محل التركيز والاهتمام في الجهاز أو المنظمة، يجب أن يقوم به المنفذون، لأن نجاح أو فشل المنظمة يعتمد على أدائهم.

٦- إن جانباً كبيراً من السلوك الفردي في المنظمات هو سلوك هادف، وهذا الهدف يحقق التجانس والتكامل بين أنماط السلوك المختلفة.

٧- في المنظمة الواحدة هناك سلسلة من القرارات المتداخلة والمترابطة.

٨- إن عملية اتخاذ القرار هي دائماً عملية بحث عن حل وسط، بمعنى أنه لا يوجد بديل قادر على تحقيق الهدف تحقيقاً تاماً، والبديل الذي يتم اختياره يكون أفضل البدائل في حدود الظروف المحيطة.

٩- إن العمل الإداري المخطط نحو هدف محدد هو عمل جماعي في الأساس، وبالتالي ينبغي أن يستند إلى بعض الأسس والعمليات التي تسهل أو تضمن ذلك.

١٠- تقسيم العمل على أساس رأسي، وإنشاء هرم سلطة يتدرج من القمة إلى القاعدة.

ويعتمد "هربرت سيمون" في دراسته للأسس التي يقوم عليها اتخاذ القرار على فكرة أن الإنسان لا يستطيع التوصل إلى عقلانية مطلقة وشاملة في اتخاذ أي قرار. ذلك أن هذه العملية تقوم على اعتبارين، يرتبط أولهما بالإمكانات الإدراكية للفرد، ويندرج في ذلك الفهم والقدرة على التحليل وغير ذلك.. ويتعلق الاعتبار الثاني بالمعلومات التي يقوم على أساسها القرار المعني (الحسيني، ١٩٧٥، ١٥١).

ويشمل الاعتبار الاول الجوانب القيمية التي لا تتعلق بما هو كائن بل بما ينبغي أن يكون، وعلى هذا الأساس يعتمد صنع القرار على نوعين من المعايير، أولهما معايير قيمية لا تخضع للاختبار الواقعي أو الميداني، وثانيهما معطيات واقعية تخضع للاختبار والتحقق من صدقها أو عدمه أن السلوك في التنظيم كما يرى (سيمون) هو سلوك هادف، ولا يقوم بشكل اعتباطي، مما يجعل الأفراد الذين يشتركون معاً في هدف واحد ينتظم بعضهم مع بعض بغير تحقيق هذا الهدف، ويقوم بينهم تنسيق واضح ودقيق، ويصبح سلوك كل منهم مرتبطاً بسلوك الآخرين. ونشاط كل منهم خاضعا للتنسيق مع النشاطات الأخرى. ومن ذلك تتحدد لكل شخص طبيعة القرارات التي عليه اتخاذها، والتأثير الذي له في صنع هذه القرارات (الحسيني، ١٩٧٥، ١٥٢).

وتظهر برأي (سيمون) عقبات عديدة أمام اتخاذ القرارات الرشيدة أو العقلانية،

ذلك أن اتخاذ القرار الواقعي يتطلب أن يحيط الفاعل بالجوانب الواقعية كاملة، وأن أي نقص فيها يقلل من عقلانية قراره، كما يتطلب أن يكون الفاعل محيطاً بالجوانب القيمية والإدراكية المرتبطة بقراره كلّها. ولما كان كل من المطلبين السابقين لا يتحقق كاملاً في كل الحالات لزم على متخذي القرارات أن يعملوا دائماً على جمع هذه المعطيات والبحث عنها. أما العقبات التي يراها (سيمون) فيصنفها في ثلاث مجموعات، ترتبط الأولى بالتجربة الشخصية للفاعل، وفيها تتحدد طبيعة مهاراته، وعاداته، وردود الفعل اللاشعورية التي تحدد بطريقة آلية أداء الفرد والقرارات التي يتخذها. أما المجموعة الثانية فتتصل بالظروف التي تحيط بالمرء عند رغبته في اتخاذ القرار، وفيها تتمثل الضغوط التي يمارسها المحيط والدوافع والانتماءات، الأمر الذي قد يسبب تغيراً في طبيعة القرار المراد اتخاذه، كما تظهر المجموعة الثالثة من العقبات في حجم المعارف المتعلقة بالواقع والمعلومات المتاحة أمام الفاعل، ومدى تطابقها مع موضوع القرار (الحسيني، ١٩٧٥، ١٥٢).

ويبني (هربرت سيمون) على تصوره لعملية اتخاذ تحليل لآلية اتخاذ القرار داخل التنظيم، فيعمل على تفسير مسوّغات انتماء الفرد إلى التنظيم من خلال رؤية التنظيم على أنه نسق تتوازن فيه الإسهامات التي يقدمها الأفراد إلى التنظيم، والمكافآت التي يقدمها التنظيم إلى الأفراد، وبذلك تعد عملية التحاق الفرد بهذا التنظيم أو ذاك بمنزلة اتفاق ضمني يقدم الفرد من خلاله قدراً محدداً من الإسهام الذي يعزز فيه مسار التنظيم ويعمل على تحقيق أهدافه مقابل ما يتقاضاه من مكافآت تلبي احتياجاته ومطالبه الخاصة، ويبقى هذا العقد ساري المفعول طالما كان التوازن بين الإسهام الذي يقدمه الفرد والمكافآت التي يتقاضاها قائماً على أساس إحساس الفرد بذلك، وطالما أحس الفرد بالرضا وإشباع الرغبة. غير أن ذلك يؤدي تدريجياً، كما يرى "سيمون" إلى انخفاض مستوى الطموح بالنسبة إلى الفرد، وبالتالي انخفاض مستوى رضائه

(الحسيني، ١٩٧٥، ١٥٣). مما يجعل مسألة التوازن بين مقدار الإسهام والمكافأة أمراً مشكوكاً به.

واستناداً إلى ذلك تحاول نظرية (هربرت سيمون) دراسة القرارات المتعلقة بمشاركة الفرد بأعمال التنظيم ومسؤولياته وهنا تظهر قيود عديدة أمام الفرد عندما يريد اتخاذ أي نوع من القرارات المرتبطة بالتنظيم، وتكمن هذه القيود خاصّة في ضرورات التنسيق التي تتطلبها مصلحة التنظيم بين قرارات الأفراد ونشاطاتهم، والأعمال التي يمارسونها، حيث يميل التنظيم إلى وضع هذا القرارات في إطار سياسته العامة. ويرى "سيمون" أن تقسيم العمل يعد من أكثر الإجراءات التي تحدد نشاطات الأفراد ومجالات عملهم، والميادين التي تخضع لقراراتهم. وفي هذا السياق لا يستطيع الفرد تجاوز حدود اختصاصه، أو ميدان عمله، مما يجعل قراراته مرتبطة حكماً بالحدود التي يفرضها التنظيم. كما تعد السلطة داخل المشروع واحدة من العقبات الأساسية في اتخاذ القرار، إذ يمكن للمستويات الإدارية الأعلى التدخل حتى في حدود الاختصاص المرتبط بالعامل تبعا لما ترتـــيه في مصلحة التنظيم عامةً. وقد تظهر عقبات أخرى أيضاً مرتبطة بنظام الاتصال الذي يساعد على تعزيز المقدرة على اتخاذ القرار أو الحد منها. فالمرونة وسهولة الاتصال مع المستويات الإدارية الأعلى أو الأدنى تسهّل إلى حد كبير توفير المعطيات المناسبة لاتخاذ القرار المناسب، بينما تؤدي صعوبة هذه الاتصالات إلى غياب هذه الإمكانية.

ويشير "سيمون" أخيراً إلى عامل التدريب والتعليم الذي يساعد على ضمان اتخاذ قرارات تتوافق مع أهداف التنظيم عامة، ومع ذلك لا يرى (سيمون) أن هذه العوامل الأربعة تحرم الفرد من فرصة المبادرة، إنما تحدد مجال عمله، وتحدد الجوانب المناسبة لاتخاذ القرار الذي يتطابق مع القرارات الأخرى لما يفيد مصلحة التنظيم بصورة عامة (الحسيني، ١٩٧٥، ١٥٤).

سادساً- النظرية التفاعلية: Interactional Theory:

يجسد أصحاب هذا التوجه في دراسة القيادة أن عملية القيادة إنما هي نتاج كلي لتفاعل الخصائص الذاتية للقادة، بما يتصفون به من سمات تناولها بالشرح والتفصيل أصحاب نظرية السمات، والموقف الذي تعيشه الجماعة من ظروف اقتصادية واجتماعية وثقافية متعددة، وهو الأمر الذي أولاه أهمية كبيرة أنصار النظرية الموقفية أو البيئية، وبذلك يحاول أنصار هذه الرؤية الاستفادة مما قدمته كل نظرية من النظريتين السابقتين. فظهور القيادة، وأشكالها إنما هي رهن بمدى التكامل والتفاعل بين عدد من المتغيرات الرئيسية وهي: شخصية القائد، وأفراد الجماعة، وطبيعة الجماعة، وخصائصها، والعلاقات بين أفرادها، والعوامل الموقفية والبيئية المحيطة بالعمل القيادي نفسه، وتأسيساً على ذلك يولي أصحاب هذه النظرية اهتمامهم بشخصية القائد ومدى إدراكه لنفسه وللآخرين، ومدى إدراك الآخرون له، وإدراك كل من القائد والآخرين للجماعة وللموقف الذي يحتضن الجماعة (خير الله، ١٩٦٨، ١١).

وفي هذا السياق يجد "بلو- Blau" أنه على قدر إسهام القائد بتعزيز قدرات الجماعة، ووفاء أعضاء الجماعة يأتي نجاح المؤسسة، فللقائد دوره متميز في دعم أعضاء الجماعة، وتنمية ملاكاتهم، وقدراتهم، مما يعزز ثقتهم به، ويشدهم إليه، كما أن التزام الأعضاء بالمعايير الضابطة للعمل، وتعاونهم مع القائد يساعده في تجاوز مشكلات المؤسسة أو الإدارة التي يعمل بها، وعلى ذلك فإن القائد يستفيد كثيراً من جماعته، كما يستفيد أعضاء الجماعة من قائدهم.

أما "جاكوبس Jacobs" فقد قام بالعديد من الدراسات وخلص من خلالها إلى أن الجماعة تقدم للقائد المكانة الاجتماعية والمركز اللائق والتقدير العالي مقابل خدماته لها، ومساهماته المتميزة والفريدة من أجل تحقيق أهدافها، وأن دور القائد حتى

في المنظمات الرسمية إنما يرتكز بصفة اساسية على حث أعضاء الجماعة على أداء وإنجاز الاعمال الموكولة إليهم بدون استخدام القوة أو الجبر، فالقيادة من وجهة نظره إنما تتضمن قيام علاقات تبادلية متكافئة بين القائد والتابعين، وبدون هذه العلاقة لا تتحقق القيادة (Jacobs, 1961).

عوامل السلوك القيادي وموجهاته

يلاحظ في الدراسات النفسية الاجتماعية التي تناولت موضوع القيادة أنها تأخذ بتحليل مفهوم القيادة التي تبدو مظاهرها في التنظيمات العامة، وفي المؤسسات العسكرية والإدارية على اختلاف أنواعها، غير أن الأمر مختلف تماماً فالقيادة بمعناها العام تظهر في أنماط التفاعل الاجتماعي قاطبة، ولكنها تأخذ أشكالاً مختلفة ومتباينة، حيث يلاحظ أن كل موقف اجتماعي، وكل علاقة بين طرفين تنطوي في بعد من أبعادها على خصائص قيادية، قد تكون بسيطة، أو معقدة، وبالتالي لا يمكن تحليل مفهوم القيادة بالاقتصار على حياة المؤسسات والجماعات المنظمة العسكرية منها أو السياسية، فالقيادة نمط سلوكي يمارسه كل فرد في حياته ولكن بأشكال مختلفة، ومستويات عديدة.

وتختلف أشكال القيادة في المجتمعات الإنسانية باختلاف طبيعة النظم التي تميز المجتمعات بعضها عن بعض، وباختلاف البنى الثقافية التي تميز الأمم والحضارات عبر الزمان والمكان، فالقيادة في أساسها علاقة اجتماعية بين طرفين أساسيين لا يمكن إغفال أحدهما، الآمر والمأمور، الرئيس والمرؤوس، القائد والمقود، وتظهر بأشكال عديدة أخرى تبدو فيها مظاهر السلطة أقل قوة، كالمعلم والطالب، البائع والشاري، والطبيب والمريض، والسائل والمسؤول وغيرها.. ولهذا فإن التحليل العلمي للقيادة وما يتصل بها من قضايا وموضوعات رهن بتناول الموضوعات الرئيسية الآتية:

- تحليل مفهوم البنية التي تشكل المجال الذي تظهر فيه الأفعال القيادية، وأنماط السلوك التي تنطوي على التوجيه أو الأمر، أو التأثير بالآخرين. مما يجعل مفهوم

القيادة مفهوماً واسعاً لا تظهر ملامحه فقط في المؤسسات والجماعات المنظمة، إنما تبدو ملامحه في كل أشكال التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

- تحليل الخصائص الشخصية للقائد من حيث قدراته ومواهبه ومستويات ذكائه، وهي السمات التي تحدد أشكال علاقاته الاجتماعية مع الآخرين، وتسهم في تفسير ردود الفعل التي تصدر عن القائد عندما يجد نفسه في موقف محدد.
- تحليل الخصائص التي تصف أفراد الجماعات المرؤوسة، من حيث قدراتهم الفكرية والعقلية واتجاهاتهم التي تحدد مواقفهم إزاء القائد، وردود فعلهم التي تصدر عنهم إثر القرارات التي يصدرها خلال مراحل العمل، فلكل فرد من أفراد المجتمع مشاعر وأحاسيس وعواطف واتجاهات تدفعه لممارسة أنماط سلوكية تتوافق مع سياسة القائد أو تعارضها.
- تحليل نظم العلاقات الاجتماعية السائدة بين أفراد الجماعة التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمنظومات الثقافية والحضارية للجماعة، وتنصهر فيها معايير التفاضل الاجتماعي التي تدفع الأفراد إلى اختيار الحلول المناسبة للمواقف الطارئة.

إن العملية القيادية تنبثق من خصائص البنية الناجمة عن تآلف شخصين أو أكثر، ففي العلاقة التي تنشأ بين كل فردين من أفراد المجتمع عند اجتماعيهما في موقف محدد تنشأ معهما جنباً إلى جنب العملية القيادية تبعاً للخصائص والسمات التي تميز كل منهما، وتبعاً لطبيعة الموقف وشروطه والعوامل المحيطة به.

غير أن اختلاف أفراد المجتمع في بعض خصائصهم وصفاتهم، قد يفقد العملية القيادية من وظيفتها الاجتماعي، ومن مضمونها الاجتماعي، وتصبح أقرب ما تكون إلى العلاقة التي تكسب الطرف الأقوى جملة من المنافع المادية أو المعنوية على حساب الطرف الضعيف، ولهذا لابد من التمييز بين عوامل الفعل القيادي، وبين موجهاته، وهو الأمر الذي تأخذ به الدراسات المعاصرة التي تناول ظاهرة القيادة، ففي الوقت

الـــذي يلاحظ فيه أن العملية القيادية يمكن أن تؤدي إلى نتائج تعود بالنفع على أفراد الجماعة كلها، يلاحظ أيضاً أن هذه العلاقة يمكن أن تنتهي إلى نتائج تعود بالنفع على الأطراف القيادية دون غيرهم، ولهذا لا بد من التمييز بين عوامل ظهور القيادة والفعل القيادي، وبين موجهات القيادة، أو موجهات الفعل القيادي.

أولاً- عوامل ظهور القيادة أو السلوك القيادي:

تنشأ القيادة من عمليات التفاعل الاجتماعي، ولا يمكن تصور فعل قيادي دون وسط اجتماعي تتحدد من خلاله صفات القائد، وصفات التابع، فالعلاقة الاجتماعية تصل دائماً بين طرفين على الأقل، وقد تتسع لتشمل أطرافاً عديدة، ومن الأمور المسلم بهـــا في دراســـات عـــلم الـــنفس، أن طرفي التفاعل لا يتكافآن في مجمل الصفات أو الخصـــائص الـــتي تميـــز كـــل منهما عن الآخر، فإذا تماثلا في العمر، فقد يختلفان في مســـتويات الذكاء، أو في مستويات الإدراك، أو في مستويات المعرفة، أو في أية صفة أخـــرى، وتفيد دراسات الفروق الفردية بين الأشخاص أنه إذا تمكن باحث من تحديد صفة واحدة تجمع بين شخصين أو أكثر فإنه ليس من اليسير عليه أن يجد صفة أخرى تجمعهما إلى جانب الصفة الأولى، ولهذا لا بد أن تظهر ملامح الفروق بين الأشخاص مهما بلغت درجة التقارب.

ومن الفروق التي يمكن أن تكون ملاحظة، ويمكن أن تكون غير ملاحظة أيضاً تنشـــأ العملـــية القيادية، فالأفراد الأكثر ذكاءً يستطيعون بيسر وسهولة التأثر بالأفراد الأقل ذكاء، والأكثر قدرة على ملاحظة الأشياء يستطيع استخدام مهارته في التحكم بطبـــيعة العلاقـــة التي تربطه بالآخر، والأكثر ثراء يمكن أن يتحكم بالأقل ثراء بحسب طبـــيعة الموقـــف، وقـــد سبق للإمام علي عليه السلام أن قال « من ملك استأثر »، والـــتملك يشمل أشياء كثيرة، منهما ما يتصل بالصفات العقلية والجسدية، ومنها ما يتعلق بالمكتسبات والمواقع التي يشغلها الفرد في حياته الاجتماعية.

ولما كانت كل علاقة اجتماعية تقوم دائماً بين طرفين غير متكافئين في الصفات أو الخصـــائص، أو مستويات التملك فمن الطبيعي أن تنشأ العملية القيادية التي توجه أحدهمـــا نحـــو اتخاذ القرار، وتوجه الآخر نحو تنفيذ القرار، وغالباً ما تنبثق من التباين المشـــار إلـــيه في الصفات مسألة شرعية القرار التي تعني إقدام أحد الطرفين على اتخاذ القـــرار بدافـــع الشـــعور بالمسؤولية والواجب، وإقدام الآخر على تنفيذ القرار بدافع الشعور بالمنفعة وتحقق المصلحة.

فمن خلال العملية القيادية تتحقق جملة من المنافع التي تعود على طرفي التفاعل بالفـــائدة، فهي تساعد الطرف الأضعف على تحقيق جملة من حاجاته التي لا يستطيع تحقـــيقها بمفـــرده، وهـــي تمكن الطرف الأقوى من استثمار ما يتميز به من صفات ومهـــارات لا يحوزهـــا الطرف الآخر، ولهذا فإن للقيادة وظيفة اجتماعية تتحقق من خلالها عمليات التواصل الاجتماعي وتبادل المنافع.

ثانياً- موجهات الفعل القيادي:

ترتـــبط موجهات الفعل القيادي بجملة من القيم والمبادئ والاتجاهات التي تحدد مســـاره وغاياته، وغالباً ما تعد معايير يحكم بها الفاعل على الأنماط السلوكية بشكل عام، ويميز بين الصالح والطالح منها في ضوء هذه المعايير، فقد تندفع مجموعة من الأفراد القـــياديين في موقف ما إلى ممارسة أنماط من السلوك القيادي الذي يعود عليها بالنفع والفـــائدة بالدرجـــة الأولى، دون الاهتمام بالصالح العام، أو المنفعة العامة، وقد تندفع مجموعة أخرى بذات الموقف إلى ممارسة الأفعال القيادية لتحقيق النفع العام دون الأخذ بالاعتبار بالمنافع الشخصية الضيقة.

وإذا كانـــت عوامل ظهور الفعل القيادي متشابهة بين مجموعة كبيرة من الأفراد القـــياديين، فـــإن موجهات الفعل القيادي تبدو مختلفة بينهم بشكل واضح، ذلك أن

عوامل تنشئتهم والظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بهم تدفع بعضهم أحياناً إلى تمثل قيم المصلحة لعامة، والنفع العام، فيأتي الفعل القيادي بالنسبة إليهم موجهاً بهذه القسيم والمبادئ، بينما تدفع بعضهم الآخر إلى تمثل قيم المصلحة الشخصية والمنافع الضيقة، فيأتي الفعل القيادي بالنسبة إليهم وبالاً على المصلحة العامة، وفيه ما يلحق الضرر على المجموع أكثر من المنافع التي تعود إليهم.

ولهذا تجتهد الجماعات الإنسانية في تطوير مجموعة الضوابط التي من شأنها توجيه الفعل القيادي على النحو الذي تتحقق من خلاله مصلحة الجماعة، وتتحقق غاياتها وأهدافها، فتنشط أحياناً اتجاهات تطوير القانون بالشكل الذي يضع القائد موضع المحاسبة، والمساءلة القانونية أمام الجماعة التي خولته إصدار القرارات، ومنحته سلطة القيادة، في حين تزداد أيضاً اتجاهات تدعو إلى تنمية الوعي الأخلاقي لدى القادة والأفراد بشكل عام بغية جعل موجهات السلوك الداخلية أقوى تأثيراً من موجهاته الخارجية، انطلاقاً من مبدأ القول إن الإنسان قادر على أن يتحايل على القانون، وقد يستخدمه لخدمة مصلحته الشخصية بحكم ما أوتي من قوة القيادة، الأمر الذي يفقد القيادة مضمونها الاجتماعي، ويجعل منها شكلاً من أشكال الصراع المبطن.

إن الطفل الوليد لا يملك عند ولادته أي شكل من أشكال القيم الاجتماعية أو الأخلاقية أو الدينية، وسرعان ما تأخذ الأسرة على عاتقها مسؤولية تأهيله بالمهارات والقسيم التي تجعل منه عضواً في المجتمع، فتعمل على تعزيز جملة من القيم الاجتماعية والثقافية والحضارية في وعيه بغيه دفعه للتفاعل مع ظروف الحياة والمجتمع في ضوء هذه القيم والمعايير، وهو ما يسمى بعملية التأهيل الاجتماعي، وفضلاً عن أن اتجاهات الأسر وقيمها تختلف في هذا المجال اختلافاً كبيراً، فإن عوامل كثيرة جداً تؤثر في عملية التأهيل المشار إليها، وتحرفها عن الغايات التي سعت الأسرة إليها، فيكتسب الأفراد قيمهم من جماعات الرفاق في الحي، وفي المدرسة، والعمل ومن جملة المؤسسات

الأخـــرى جملـــة من القيم التي تتوافق مع قيم الأسرة تارة وتتعارض معها تارة أخرى، فتأتي قيم الأفراد نتاجاً لتفاعل مجموعة كبيرة من العوامل المؤثرة فيها.

وعـــلى الـــرغم من تنوع العوامل المؤثرة في موجهات السلوك القيادي ومعايير الحكـــم على أنماط السلوك الاجتماعي المختلفة، واختلاف معايير الحكم على الأشياء يمكـــن تمييز القيم الموجهة للسلوك القيادي وفق نماذج عديدة، منها ما يرتبط بالصالح العـــام، ومنها ما هو اجتماعي، ومنها ما هو ديني، ومنها ما هو أخلاقي، ومنها ما هو قانوني.

أ- موجهات السلوك القيادي على أساس المصلحة العامة:

تقـــوم موجهـــات الفعـــل القيادي، في سياق هذا التصنيف، على تمثل الأفراد مصـــلحة الجماعـــة التي ينتمون إليها في وعيهم ومشاعرهم وأحاسيسهم، وقد يصبح الصـــالح العام بالنسبة إليهم شغلهم الشاغل، فتأتي معايير الحكم على الأشياء بمختلف أنواعهـــا المادية والمعنوية والفكرية، في ضوء ارتباطها بالصالح العام للجماعة، فما هو مفيد لها على نحو من الأنحاء يعد سليماً ومقبولاً، ويحظى بقيمة اجتماعية عالية، أما ما هو ضار بالمصلحة العامة فهو مرفوض كلاً وجزءاً، ويحظى بقيمة اجتماعية سيئة، وتمتد معـــايير الحكـــم هذه حتى إلى الأشياء التي قد تعد شخصية بحتة، كأنماط الاستهلاك، وشـــراء السلع، واستخدام المياه، وغير ذلك من أنماط السلوك التي يمكن أن تؤدي في تراكماتها إلى انتشار آثار ضارة بالجماعة، فهي أنماط سلوكية غير مرغوب بها في ضوء من يتمثلون مصلحة الجماعة في وعيهم ومشاعرهم وأحاسيسهم.

ويجـــد الباحثون في علم الاجتماع أن الدرجات العليا من تمثل مصلحة الجماعة في وعي الأفراد إنما يعود بالدرجة الأولى إلى مقدار التعاضد الاجتماعي الذي عبر عنه ابـــن خلـــدون بمفهوم العصبية، وعبر عنه دركهايم بمفهوم التماسك، وكارل ماركس بالوعي الاجتماعي، إلخ..

ويراوح تصنيف الأفراد وفق هذا التصنيف بين أفراد تصل نسبة تمثلهم لمصلحة الجماعة درجة ينتفي معها وعيهم بمصالحهم الشخصية، وتتحقق من خلاله أعلى درجات الاندماج في المجتمع، فتنتشر مظاهر الإيثار والفداء حتى مظاهر الاستشهاد في سبيل بقاء الجماعة واستمرارها.

وعلى الطرف الآخر يلاحظ أن عدداً آخر من الأفراد لا يتمتعون بالحدود الدنيا من القيم التي تحث على مصلحة الجماعة، فيبدو دفاعهم عن مصالحهم الشخصية أقوى تأثيراً في حياتهم، بل إن معايير الحكم على الأشياء إنما تأتي من خلال تقويمهم لهذه المصالح، فمما يهددها يعد مرفوضاً بصرف النظر عما يترتب عليه من آثار إيجابية أو سلبية تخص الجماعة، وما يفيدها يعد إيجابياً بصرف النظر أيضاً عما يترتب على ذلك من أضرار أو منافع تعود على الجماعة.

كما يلاحظ أن درجة انتشار هذه القيم أو تلك تؤثر مباشرة في انتشار القيم الأخرى، فإذا ما أخذت قيم الجماعة بالانتشار ضعف بالمقابل القيم الفردية، وعندما تنتشر بقوة القيم الفردية يضعف انتشار قيم الجماعة، ذلك أن العوامل الاجتماعية المحيطة بالفرد تؤثر فيه على نحو بالغ من خلال عمليات التنشئة، وقد تجعل منه عنصراً داعماً بقوة إلى قيمها بعد أن كان إلى حين من الزمن داعياً لنقيضها، ويصبح قوة تضاف إليها بعد أن كان قوة ضدها.

ويتجلى أثر هذه القيم في السلوك القيادي عندما يأخذ الأفراد القياديون بممارسة أنماط سلوكهم القيادي في الجماعات التي ينتمون إليها، والجماعات التي يقودون مصالحها، ذلك أنهم لا يستطيعون التحرر من اتجاهاتهم وقيمهم الذاتية، الأمر الذي يفسر اندفاع بعضهم إلى ممارسة أفعال قيادية تعود بالنفع على الصالح العام، بصرف النظر عما يترتب على ذلك من آثار سلبية على المستوى الذاتي أو الشخصي، وهذا ما يفسر أيضاً اندفاع بعض القادة إلى ممارسة أنماط سلوكية تعود بالنفع عليهم

بالدرجة الأولى بصرف النظر أيضاً عما يترتب على هذه الأفعال من نتائج على مستوى الجماعة.

وإلى جانب هذين النمطين المتباعدين في اتجاهاتهما الجماعة ومصالحها، تظهر مجموعة أخرى من القادة تكون أكثر ميلاً إلى قيم الجماعة منها إلى قيم الفرد، ولكنها تحسب حساباتها على المستوى الشخصي، وتوليه من الاهتمام على النحو الذي لا يتعارض مع ما هو عام، وقد تظهر مجموعة أخرى من القادة الذي يميلون أكثر إلى المصالح الشخصية ولكنهم يراعون بقدر ما مصلحة الجماعة، ولا يحاولون تجاوزها بدرجات كبيرة.

ب- موجهات السلوك القيادي الاجتماعي:

تختلف معايير الحكم على الأشياء، وفق هذا النموذج من التصنيفات، ذلك أن المعيار الذي يحكم به القائد على الأشياء والأفعال ليس مصلحة الجماعة بالضرورة، ولا مصلحته الشخصية، إنما هو المعايير الاجتماعية التي استقرت عليها الجماعة خلال فترة طويلة من الزمن، ذلك أن القيم الاجتماعية من عادات وتقاليد وأنماط سلوكية متوارثة تنطوي في حد ذاتها على عوامل حماية الجماعة واستقرارها، وأن ما يهدد الجماعة في كليتها يتمثل بالدرجة الأولى في مجمل التحديات التي تمس القيم الاجتماعية السائدة وتمس عادات الأفراد وتقاليدهم.

ويعتمد أنصار البعد الاجتماعي في حياة الجماعة على مبدأ أن ما يميز الجماعات الإنسانية بعضها عن بعض لا يكمن في عددها، أو عتادها، إنما في نمط العلاقات الاجتماعية التي تربط الأفراد بعضهم عن بعض، فالعلاقة بين الأب والابن على سبيل المثال تقوم على مجموعة من العادات والتقاليد والقيم التي تحدد دور كل منهما نحو الآخر، وحتى تصبح مستقرة وتلبي حاجات كل منهما لا بد أن تقوم على مجموعة من العادات والتقاليد المرتبطة بدور كل منهما، ومتى ضعفت هذه العادات من الطبيعي أن

تضعف أيضاً العلاقة نفسها، وما يقال في العلاقة بين الأب وابنه، يقال أيضاً في العلاقة الأستاذ والطالب، وما يميز العلاقة بين الأب وابنه من جهة، وبين المعلم والطالب من جهة أخرى، ليس في خصوصية الأفراد إنما في العادات والتقاليد التي تحدد دور كل منهما نحو غيره.

في ضوء هذا التصور يلاحظ أن عدداً كبيراً من القادة يأخذ بتقويم الأنماط السلوكية الواجب اتباعها، وتمييزها عن تلك التي يجب تجنبها إنما هو جملة القيم الاجتماعية التي استقرت عليها الجماعة خلال فترة طويلة من الزمن، ويلاحظ أن هذا النموذج من التمييز إنما ينتشر في الجماعات القبلية والعشائرية، والتنظيمات غير الرسمية، كجماعات الأقران، وأبناء الحي وغير ذلك.

كما يلاحظ أن الأفراد القياديين يتباينون في درجة تمثلهم لعادات الجماعة التي ينتمون إليها، ولدرجة تمثلهم لتقاليدها وقيمها وأفكارها، فتصل درجة التمثل لدى بعضهم حداً يدفعه إلى محاسبة أبنائه وأقرب المقربين إليه في ضوء عادات الجماعة وتقاليدها، بينما يلاحظ أن بعضهم الآخر لا يأخذ بهذه العادات إلا بدرجات قليلة، وعندما يأخذ القائد بالحكم على قضية، أو يحتاج إلى اتخاذ قرار يخص حياة الجماعة، حتى أبناء أسرته فغالباً ما تكون العادات والتقاليد بمثابة الموجه الحقيقي لكيفية اتخاذ القرار.

ج- موجهات الفعل القيادي الدينية:

تعد المعايير الدينية واحدة من الموجهات الأساسية للسلوك الإنساني، ولاسيما السلوك القيادي، ويمكن التمييز بين شكلين رئيسيين للمعايير الدينية، الأول منها ما ارتبط بالعادات والتقاليد الاجتماعية حتى يصبح ما هو ديني مطابقاً لما هو اجتماعي، ويصعب التمييز في هذا الشكل بين ما هو اجتماعي وما هو ديني لتحول الديني إلى اجتماعي، فتصبح سلطة القيم الدينية في هذه الحالة سلطة اجتماعية لها ما للروابط

الاجتماعيـــة السابق ذكرها من قوة وتأثير، وغالباً ما يقترن ما هو ديني في هذه الحالة بالـــروابط الاجتماعية، فيصبح الأفراد المنضويون بدين واحد أو طائفة واحدة مجتمعاً قائماً بحد ذاته، له معاييره الاجتماعية الدينية، وقيمه ومصادر حكمه على الأشياء، وقد تتأثر الأحكام برمتها ذات طابع اجتماعي يخلو من المضمون الديني، إلا في شكله العام.

أمـــا الشـــكل الثاني، فتأتي أحكامه في ضوء المعايير الدينية بشكل أساسي، ولا تندمج في هذا المستوى الأحكام الدينية مع الأحكام الاجتماعية، ويعتمد القائد في هذه الحالة جملة من المبادئ الدينية التي لم تصبح بعد معايير اجتماعية بالضرورة، ويعتمد في اتخـــاذ قـــراره على هذه المعايير بصرف النظر عن عادات الجماعة وتقاليدها، فمصادر الحكـــم بالنسبة إليه ما هو حلال وحرام، وما هو مشرّع وغير مشرّع، أما إذا كانت الأحكام مقبولة اجتماعياً أو غير مقبولة فهو أمر ثانوي، ولا يشغل بال القائد السياسي للجماعة.

في هذا المستوى تصبح معايير الحكم على الأشياء، سواء في علاقات الجماعة مع غيرهـــا مـــن الجماعات، أو في علاقات أبناء الجماعة بعضهم مع بعض مستمدة من أحكـــام الدين بشكل أساسي، وقد يتمثل أفراد الجماعة هذه المعايير فتصبح في وعيهم ومشـــاعرهم وأحاسيسهم، فلا شيء يمكن أن يثني عزيمة أحدهم على أمر من الأمور ســـوى ما يقره القائد الديني من صلاحية هذا الأمر لأحكام الدين أو عدم صلاحيته، غـــير أن هـــذا التمثل لا يأتي على درجة واحدة بين أفراد الجماعة، فقد يكون التمثل ضعيفاً، فيميل إلى الاعتبارات الاجتماعية، أو اعتبارات مصلحة الجماعة كما يراها في حيز إدراكه، فتبدو ملامح الصراع أحياناً حتى ضمن الجماعة الواحدة.

د- موجهات الفعل القيادي الأخلاقية:

تـــأتي القـــيم الأخلاقية من خلال الملامح العامة التي يحددها الفرد للعلاقة التي تـــربطه مع الآخرين، فالقيم الأخلاقية تقوم على مبدأ أساسي يتمثل بالمساواة الإنسانية

بين أبناء البشر، وتترتب عليه مجموعة من المبادئ السلوكية التي تحكم علاقة القائد مع الآخرين، سواء كانوا من أتباعه أو كانوا من خصومه، وبصرف النظر عن تحقق هذا النموذج في الواقع العملي للجماعات، أو عدم تحققه، فالقيمة الأخلاقية في الأساس قيمة مطلقة، ولا تقبل التجزئة.

في هذا النمط في موجهات السلوك القيادي، يأخذ القائد بالتفاعل مع أتباعه على أساس أنهم مساوون له في قيمته الإنسانية، مع أنهم مختلفون عنه كثيراً في مواقعهم الاجتماعية، وفي أدوارهم ومسؤولياتهم، غير أنه هذا التباين لا يشكل بالنسبة إليه مسوّغاً كافياً لأن يمارس عليهم أنواعاً من السلطة التي تقترن بالكبح والقمع، أو غيرها من أنواع السلطة التي لا يسوّغ لأحد أن يمارسها عليه، فهو يمتنع عن ممارستها مع الآخرين لأنه يرفض أن يمارسها أحد معه إيماناً بمبدأ المساواة في القيمة الإنسانية حتى مع تفاضل الموقع الاجتماعي أو الدور.

يقترن هذا النمط غالباً مع الأسلوب الديمقراطي في القيادة، بدءاً من قيادة رب الأسرة لأسرته، ومروراً بقيادة المؤسسات الكبيرة، وقيادة الجماعات ذات الطابع التنظيمي، بما في ذلك القيادة ذات الطابع الاجتماعي، أو الديني، والقيادات التي تأتي مصلحة الجماعة في مقدمة المعايير التي تعتمدها في اتخاذ القرار، فإذا كانت مصلحة الجماعة تقتضي الإساءة إلى كرامة فرد من أفرادها فيمتنع القائد صاحب القرار عن تحقيق مصلحة الجماعة بالطريقة التي تحمل هدراً لكرامة إنسان، وكذلك الحال بالنسبة إلى الموجهات الأخرى للفعل القيادي، أو السلوك القيادي.

وطبيعي أيضاً أن أبناء الجماعة الواحدة يتفاوتون في مقدار تمثلهم للقيم الأخلاقية، فبعضهم يبقى وفياً لمبادئ الخير والحق والعدل والوفاء ولو أدى ذلك إلى فقدان أشياء قد تبدو للغير ذات قيمة عالية، ولكنها ليست أعلى قيمة من المبادئ، إلى جانب ذلك يلاحظ أيضاً أن مجموعة من الأفراد لا يعيرون هذه القيم أيّ أهمية، وتأتي

بالنسبة إليهم في الموقع الثاني أو الثالث، أو الرابع، ويمكن أن تأتي في الموقع العاشر بالنسبة إلى وعيهم ومستوى إدراكهم لطبيعة الحياة، وقد تسود الجماعة أشكال مختلفة من الصراع الاجتماعي بين الأفراد المتباينين في مستوى تمثلهم هذه القيم.

هـ- موجهات الفعل القيادي القانونية:

جاءت هذه الموجهات نتاجاً لعملية تحويل المعايير السابقة إلى قائمة من الأحكام التي تحدد العلاقات بين أفراد المجموعة الواحدة، وتحدد طبيعة الواجبات والحقوق المترتبة على كل فرد من أفراد الجماعة في ضوء المعايير السائدة، لقد كانت المعايير والأحكام منتشرة في وعي أعضاء الجماعة ومشاعرهم وأحاسيسهم، غير أن تعقد الحياة الاجتماعية الناتج عن عمليات التواصل مع الآخر، وتنوع هذه الأحكام واختلافها باختلاف الظروف المحيطة بها، وتباين درجات تمثل الأفراد لها دفع بالإنسان إلى تطوير اللوائح والنظم الضابطة للسلوك في ضوء المعايير الاجتماعية والأخلاقية والدينية السائدة في عصر من العصور، فلم تأت الاعتبارات القانونية لتتجاوز المعايير السابقة، إنما جاءت لتجعل منها أكثر رسوخاً واستقراراً في حياة الجماعة، فجعلتها في نظم ولوائح يمكن العودة إليها عند تباين مستويات الفهم أو الوعي، سواء بالنسبة إلى معيار مصلحة الجماعة أو إلى المعيار الاجتماعي أو إلى المعيار الديني أو الأخلاقي وغيره.

ويلاحظ أنه مع التطور التاريخي للمجتمعات الإنسانية باتت القوانين متداخلة في الكثير من جوانبها، فما من منظومة قانونية لدولة من الدول إلا يلاحظ فيها أنها مزيج من ثقافات عديدة، ويصعب على أي منظمة قانونية أن تكون قائمة بحد ذاتها، ومنفصلة عن غيرها من المنظومات التي تأخذ بها دول أخرى، فقد تأتي أحكام الأحوال الشخصية من منظومة ثقافية محددة، والأحوال المدنية من منظومة ثقافية أخرى، حتى

المنظومات القانونية الخاصة (القانون الجزائي، القانون المدني، القانون التجاري..) قد تحمل أيضاً خصائص منظومات ثقافية عديدة.

وفي هذا النمط من أنماط معايير السلوك القيادي يلاحظ أن القائد يعتمد في سلوكه الاعتبارات القانونية بالدرجة الأولى، وقد يتأثر في قراراته بالاعتبارات السابقة (الدينية والاجتماعية والأخلاقية..) ولكن دون المستوى الذي يجعله مهدداً بخطر الخروج عن القانون، فيصبح القانون بالنسبة إليه بمنزلة الخلفية التي يعتمد عليه في أحكامه وقراراته بصرف النظر عن توافقها مع المعايير الأخرى أو عدم توافقها، فهو يتمثل المعيار القانوني لأنه يجسد بالنسبة إليه الثقافة التي تستطيع حماية الجماعة وتضمن تماسكها وقوتها، والجماعة هنا تعني الدولة بالنسبة إليه، فلا يجوز الاجتهاد على القانون لأن في الخروج عنه تهديداً لمصلحة الدولة، ويمكن أن ينمو القانون ويتطور لما يفيد مصلحة الدولة ولكن في سياق المسار التشريعي الذي يقره القانون نفسه، دون اللجوء بالضرورة إلى ما هو خارج عن القانون.

وقد يصبح القانون أيضاً شكلاً من أشكال الروابط الاجتماعية، فيحظى بالاحترام والتقدير بين أفراد الجماعة، كما هو الحال في عدد كبير من الدول التي أصبح القانون بالنسبة إلى أبنائها المعيار الاجتماعي والديني والأخلاقي، فهو يجسد كل هذه المعايير، ولا يجوز الخروج عليه بحال من الأحوال.

ومسرة أخرى يلاحظ أن أفراد الجماعة الواحدة، أو أبناء الدولة الواحدة لا يتماثلون فيما بينهم في مستوى وعيهم وتمثلهم للقانون وأحكامهم وقبولهم بها، إلا بمقدار ما فيه إلزام قسري لهم، أما في حال إمكانية الخروج عنه فيمكن أن يكون ذلك يسيراً، وخاصة عندما يتوافق هذا الخروج مع معيار سابق من المعايير المذكورة، وقد تظهر أشكال من الصراع بين المجموعات التي بلغ تمثلها للقانون درجة عالية، وبين الأفراد الذين ما زال القانون بالنسبة إليهم في المواقع التالية من الأهمية.

ثالثاً- تضافر موجهات الفعل القيادي ومسؤوليات القائد:

إن المعايير السابقة، والتي تعدّ كموجهات للسلوك القيادي ليست متناقضة بحد ذاتهـــا، ولكنها أصبحت كذلك بفعل عوامل عديدة، منها تباين مستويات الفهم بين الأفـــراد، وتسباين إدراكهم لمصالحهم بوصفهم جماعات أو أفراداً، فالقيم الاجتماعية العشائرية ترمي من حيث المبدأ إلى تعزيز مصلحة الجماعة، وعندما تحمل في مضمونها بعـــض خصـــائص العنف أو استخدام القوة، فغالباً ما يأتي ذلك في سياق العمل على حمايـــة الجماعة من الأخطار التي يمكن أن تهددها من الخارج، واستخدام القوة لحماية النفس أمر تشرعه الفلسفات والتشريعات القانونية في مختلف دول العالم، وينطبق الأمر تماماً بالنسبة إلى الجماعات الدينية والقانونية وغيرها فهي لا تميل إلى استخدام القوة إلا حيث تشعر أن وحدتها مهددة بخطر، سواء من أخطار تأتيها من داخلها أو من أخطار تأتـــيها من الخارج، فالعدوان بحد ذاته لا يشكل معياراً دافعاً للسلوك إلا بمقدار ما فيه قدر من الدفاع عن النفس.

ولهـــذا يلاحظ أن هناك تداخلاً كبيراً بين القيم الدينية والقيم الاجتماعية والقيم الأخلاقـــية، فما هو ديني يصبح اجتماعياً لأن حماية الأفراد الذين يتمثلونه في وعيهم ومشـــاعرهم تصـــبح واجباً على أفراد المجموعة كافة، وهي تميل إلى حماية نفسها من خـــلال تعزيز وحدتها وتضافر أفرادها حتى يصبح كل منهم سنداً لغيره، ويندرج الأمر تمامـــاً على الجماعات العشائرية والقبلية، حتى الجماعات ذات المنحى الأخلاقي، فكل جماعـــة مـــن هـــذه الجماعات تبني مجموعة من المعايير التي يراد منها تحقيق غرضين أساسيين، تلبية حاجات أفرادها من خلال تضافرهم وتعاونهم، وحماية نفسها من أيّ أخطار يمكن أن تهددها وتؤدي إلى زوالها.

ويفسر ذلك بوضوح كيف تصبح المعايير الاجتماعية معايير أخلاقية أيضاً، فالوفاء بالعهود وتحقيق الحق، وإقامة العدل على أساس المساواة في القيمة الإنسانية بين الأفراد والمجموعات ليست إلا وسائل تستطيع من خلالها الجماعة تعزيز تضافر أبنائها، وتأكسيد وحدتهم، بالشكل الذي يجعلهم أكثر قوة، وأشد صلابة لمقاومة المخاطر التي تهددهم سواء كانت طبيعية كالكوارث والفيضانات والزلازل وغيرها، أو بشرية كمظاهر العدوان والاحتلال والغزو وغيرها ..

كما أن هذه المعايير ليست إلا معايير دينية تقرها الشرائع بغية أن تحافظ الجماعة على وحدتها وتماسكها، فيصبح حب الوطن من الإيمان، وتمام الدين في مكارم الأخلاق، وفي التسامح والمحبة تجسيد لإنسانية الإنسان، فهذه كلها أخلاق، وجزء لا يتجزأ من القيم الدينية أيضاً.

ولا يخرج القانون عن هذه القاعدة، فهو في أساسه مبني على مصلحة الجماعة، ويهدف إلى تعزيز تضافر أبنائها وترابطهم، شأنه في ذلك شأن كل المعايير السابقة، ولكنه يكتسي شكلاً آخر يبدو للوهلة الأولى أنه مناقض لها، وهو كذلك في مقدار ما تشكل هذه المعايير خطراً على أمن الجماعة الأكبر، وبمعنى آخر، أمن الدولة.

وغالباً ما يعترض وحدة الجماعة والقيم التي تعزز وحدتها خطران أساسيان، أولهما داخلي يظهر مع تباين مستويات الوعي بمصلحة الجماعة، حيث يتمثل بعضهم القيم الاجتماعية أو الدينية أو الأخلاقية أو القانونية بدرجات عالية، وتصبح جزءاً لا يتجزأ من وعيه وإدراكه وتصوراته، في حين يتمثلها بعضهم الآخر بدرجات أقل وتؤثر في شخصيته معايير أخرى، مما يجعل أعضاء الجماعة متباينين في اتجاهاتهم وميولهم ومواقفهم نحو الأشياء والثروات والتفاعل مع الآخر، وقد يصل التباين مستوى التناقض والصراع، مما يجعل وحدة الجماعة مهددة بالخطر، فكل معيار من المعايير السابقة يمكن أن يجعل الجماعة وحدة متماسكة متراصة، إذا تمثله أعضاء الجماعة بوعي في إطار

مصلحة المجموع، ولكن أي منها يصبح عاملاً من عوامل تفتت الجماعة عندما يضعف انتشـــاره بـــين شريحة من السكان ويقوى بين شريحة أخرى، وتصبح مشكلة الجماعة عـــندئذ مركزة على كيفية حل التناقض الداخلية أكثر من اتجاهها نحو تطوير مواردها ونظمها بالشكل الذي يجعلها أكثر قوة وصلابة.

وتصبح قيادة الجماعة في مثل هذه الظروف على غاية من التعقيد، فالقائد يتمتع بقـــدرات إدارية وشخصية تؤهله بنجاح لتولي العمل القيادي، غير أن اتجاهات أعضاء الجماعـــة وتباين اتجاهاتهم يجعله مجالاً للصراع، فتميل الاتجاهات إلى كسبه بغية جعل قراراته متوافقة مع اتجاهاتها وتصوراتها، وتحقيق الموازنة ليس بالأمر اليسير، فقد يتمكن القـــائد مـــن الموازنـــة الفعالة حيناً من الزمن، غير أن الأطراف المتصارعة في الجماعة الواحدة لا يهدأ لها بال ما لم تملك زمام القرار، ولهذا غالباً ما تكون عملية التوازن التي يحققهـــا القائد في حياة الجماعة مؤقتة، وتنتهي إلى غلبة فريق على غيره، تبعاً لدرجات القـــوة والتنظيم التي تحظى بها الجماعات الفرعية، وقد يلجأ القائد أحياناً إلى تشكيل جماعـــات فرعية خاصة به يستطيع من خلالها المحافظة على عملية التوازن، غير أن هذه ســـرعان ما تخضع لاعتبارات الصراع والتنافس المذكورة، وتصبح جزءاً لا يتجزأ من الجماعة الكلية، وتفقد وظيفتها الأساسية لتصبح أداة سيطرة فيما بعد.

أما الخطر الثاني، وهو الخطر الخارجي الذي يهدد وحدة الجماعة وتماسكها، فله أشكال، ذلك أن الجماعة الإنسانية الواحدة في كليتها شأنها شأن الفرد تماماً لها قيمها واتجاهاتها الاجتماعية والدينية والأخلاقية والقانونية..، والجماعة التي لا تقوم العلاقات الاجتماعية بين أفرادها على معايير متماثلة، أو مترابطة، تفقد هويتها، وتصبح أقرب ما تكـــون إلى الـــتجمعات البشرية منها إلى الجماعات، فكل جماعة لا بد أن ترتكز في حياتها على واحدة من هذه الاتجاهات والقيم الإنسانية التي تعد بمنـــزلة لغة يفهم دلالة مفسرداتها كـــل فرد من أفراد الجماعة، ولهذا فهي تبني نظم التفاعل بين أفرادها على

أساس المعايير المستقرة فيها، فإذا جاءت المعايير بين الجماعات المتقاربة مكانياً متشابهة، ومبنية على مصدر واحد، أو أصول واحدة، فهي تتقارب بعضها مع بعض وتتعزز بينها أواصر التعاون الذي قد يجعل منها جماعات فرعية في إطار جماعة أوسع، وفي هذه الحالة تكون قيادة الجماعة الواحدة يسيرة في أغلب الأحيان، بسبب انتشار الثقة ووحدة المعايير التي تقوم عليها حياة الجماعات، بالإضافة إلى لغة التفاعل الاجتماعي مبنية على أسس واحدة وواضحة.

غير أن اختلاف الاتجاهات والمعايير الاجتماعية والأخلاقية السائدة بين أكثر من جماعة يجعل كلاً منها ينظر إلى مصالحه ومصالح أفراده بطريقة مختلفة، فيضعف التفاعل بينهما، وقد يصل مستوى التناقض، وهذا تنشأ الرغبة لدى أفراد الجماعة في تعزيز عمليات الأمن من خلال تحقيق بعض مظاهر العدوان، وما العدوان في جوهره إلا سعي لضمان مستوى عالٍ من الأمن، مع توفير الحاجات الأساسية لأفراد الجماعة، وعندما تتعرض الجماعة إلى عدوان خارجي يمس مصالحها وحقوقها، فإن للقائد دوراً أساسياً في كيفية التفاعل مع الشروط المحيطة، وفي كيفية صد العدوان بغية تحقيق مستوى عال من الأمن، وتحقيق مستوى أفضل من تلبية الحاجات لأعضاء الجماعة.

وبمقدار ما تسعى الجماعة إلى حماية نفسها من العدوان الخارجي، فإنها قد تجد نفسها مدفوعة إلى حماية مصالحها لمجرد أنها أحست بالمخاطر التي تهدد وحدتها، دون أن تكون هذه المخاطر قائمة بالفعل، وقد تكون هذه المخاطر مجرد توقعات لقراءة غير دقيقة للحدث فتندفع الجماعة إلى ممارسة العدوان على الآخرين، كشكل من أشكال الدفاع عن النفس، ويؤدي القائد في هذه الحالة أيضاً دوراً أساسياً في حشد الطاقات وتعبئة الجهود لتحقيق الانتصار المطلوب.

إن آليات الدفاع عن النفس لدى الجماعة، والعمل على حماية مصالحها يتطلب شـــكلين مـــن أشـــكال الفعل القيادي، يتطلب الأول تنسيق الجهود لرد أي عدوان خارجي، ويتطلب الثاني تنسيق الجهود لممارسة العدوان على الجماعات الأخرى، وفي الحالـــتين يسؤدي القائد دوراً أساسياً في تنظيم الموارد والكفاءات بالشكل الذي يجعل أفراد الجماعة منشدين لحمايتها والدفاع عنها.

خصائص القائد الإداري وطرق تدريبه وتأهيله

تؤدي القيادة دوراً أساسياً في حياة الجماعات الإنسانية على الرغم من كونها ظاهرة غير إرادية في كثير من الأحوال، ذلك أنها تأتي نتيجة التباين في واحدة من الصفات الأساسية التي تميز الأفراد بعضهم من بعض في موقف محدد، غير أنها سرعان ما تصبح فعلاً إرادياً عندما يجد بعضهم نفسه في موقع القيادة، ومطالباً بأن يمارس الفعل القيادي، ويجد بعضهم الآخر نفسه في موقع الاستجابة والتبعية، حيث يطالب بتنفيذ الأوامر والتعليمات، برغبة منه أحياناً وبدون رغبة أحياناً أخرى.

أولاً- خصائص القائد وموجهات السلوك القيادي:

تأتي القيادة، وفي المواقف الطبيعية، نتاجاً لتباين خصائص الأفراد وصفاتهم ذات العلاقة بأوجه التفاعل الاجتماعي، ففي كل موقف اجتماعي تتشكل البنية الاجتماعية إثر تفاعل شخصين أو أكثر، وسرعان ما ينقسم الأفراد إلى مجموعتين، تتمتع الأولى بصفات المستفاعل على نحو أفضل، وتتمتع الأخرى بذات الصفات على نحو أقل، فالأفراد يتمسيزون بعضهم عن بعض بمستويات الذكاء، والإدراك والمعرفة، والعلم والخبرة، والثراء المادي، والمكانة الاجتماعية، والقوة العضلية، وغيرها.. وفي كل تباين ينشأ الأساس الاجتماعي للسلطة، ومنه الأساس الاجتماعي للقيادة.

غير أن الأفراد لا يأخذون بممارسة السلطة على نحو متشابه بالضرورة، أي لا يمارسون الفعل القيادي على نحو متماثل في كل الأحيان، ذلك أن موجهات السلوك القيادي مختلفة تماماً، فإذا كانت موجهات السلوك القيادي محكومة بالقيم الأخلاقية والإنسانية فمن شأن السلوك القيادي أن يعمق من التفاعل الاجتماعي، وتصبح للقيادة

وظـــيفة حيوية بالنسبة إلى الجماعة، قوامها تنظيم القوى، والفعاليات، وحشد الجهود التي تعزز وحدة الجماعة وترابط أفرادها، وتتعزز هذه الوظيفة مع انتشار مظاهر الوعي بأهمية وحدة الجماعة بين القائد وأعضاء الجماعة على حد سواء.

غير أن موجهات السلوك القيادي يمكن أن تكون محكومة بالقيم الاجتماعية أو الدينـــية أو السياسية، مع اختلاف مستويات الوعي بأهمية وحدة الجماعة، أو اختلاف مستوى إدراك أفراد الجماعة بعوامل وحدتها، ومصادر قوتها، ويقترن هذا التباين بتباين مصـــادر القوة المجتمعية أيضاً، عندئذ تظهر مع السلطة مظاهر السيطرة، حيث يقترن الســـلوك القسيادي بـــبعض مظاهر القوة التي تمارس بحق الأفراد الذين لا يتمتعون بها بالمســـتوى نفسه، وهم يمارسون تبعيتهم دون رضا كلي، فيشعرون بالخضوع للقيادة بفعـــل القســـوة المفروضة عليهم والموازية لقناعتهم، فخضوعهم لا يأتي طواعية لانعدام إمكانية الخروج عن الأوامر والتعليمات الإدارية والتنظيمية.

ومـــع تطـــرف القيم الموجهة للسلوك القيادي، وخاصة قيم المصلحة يمكن أن تصبح مظاهر السيطرة مظاهر للعنف، وخاصة مع تراجع قيمة الإنسان، وقيمة الأفراد ضمن الجماعة، حيث تستخدم القيادة القوة بدرجات أكبر في الوقت الذي تتراجع فيه قـــناعة أفراد الجماعة بشرعية السلطة، وبمسوّغات السلوك القيادي القائم على ممارسة العـــنف، مـــع أن القيادة تسوّغ ممارساتها بضرورة الأمن وحماية الجماعة من العدوان بأشكاله المختلفة، وتصبح وظائف القيادة..

وقـــد تتحول مظاهر العنف إلى مظاهر من الإرهاب، حيث تمارس أشكال من السلوك القيادي المقرون بالقوة والعنف وغياب شرعية السلطة، وتفقد القيادة في هذه الحالة وظيفتها الاجتماعية الاقتصادية، وتتجه اهتماماتها بالدرجة الأولى لتحقيق الضبط وإنجاز المنافع التي تعود على القياديين، وتقترن ممارسة الإرهاب بغياب القيم الأخلاقية والإنسانية، وهيمنة قيم المصلحة، فتفقد القيادة شرعيتها الاجتماعية، ووظيفتها بالنسبة

إلى الجماعة، وتصبح مكرسة لما يفيد القادة الفاعلين، وغالباً ما تقترن ظواهر الإرهاب بالقتل والتشريد بهدف فرض مظاهر الخوف من السلطة وإجبار الأفراد على الخضوع والتبعية بفعل القوة.

ويلاحظ أن كل مستوى من مستويات الفعل القيادي متدرج في مستوى شدتها، وكل منها مبني على سابقه، فالتباين في المواقع والأدوار والصفات يؤدي إلى ظهور السلطة، وانتشار السلطة يمكن أن يؤدي إلى انتشار مظاهر السيطرة، كما أن انتشار هذه المظاهر يمكن أن يؤدي إلى انتشار مظاهر العنف، وهذه يمكن أن تؤدي إلى الإرهاب، كما أن أياً منها لا يمكن أن يكون نتيجة لما بعده في سلم التدرج.

غير أن كلاً منها لا يؤدي بالضرورة إلى ما بعده، فالسلطة يمكن أن تنتهي إلى السيطرة، غير أن ذلك متوقف على خصائص القائد وموجهات السلوك القيادي بالنسبة إليه، كما أن السيطرة يمكن أن تنتهي إلى العنف، ولكن ليس بالضرورة، ذلك أن الأمر متوقف على خصائص القائد وموجهات السلوك القيادي، وينطبق الأمر تماماً على مظاهر التحول في السلوك القيادي من العنف إلى الإرهاب.

إن الوظيفة الاقتصادية والاجتماعية للقيادة، وفق هذا التصور، لاترتبط بالعوامل المؤدية إليها، إنما بالقيم الاجتماعية والأخلاقية الموجهة للسلوك القيادي، إذ يمكن للسلطة الناجمة عن التباين في المواقع أو الأدوار أو الصفات أن تتحول إلى سيطرة وتضعف وظيفتها الاجتماعية عندما تضعف القيم الإنسانية والأخلاقية الموجهة للسلوك القيادي، ولكنها تحافظ على وظيفتها وتبقى في حدود السلطة عندما تقترن بالموجهات الأخلاقية والإنسانية، وينطبق الأمر تماماً على المستويات التالية من السلوك القيادي.

وفي ضوء ذلك تكمن أهمية البحث في خصائص القادة، وصفاتهم، ذلك أن هذه الخصائص هي التي تعطي القيادة وظيفتها وأبعادها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، وعلى الرغم من ذلك فإن الدراسات النفسية الاجتماعية لا تأخذ بالاعتبار هذه التوجهات، إنما تعتمد معايير أخرى.

ثانياً- خصائص القائد:

تـــأخذ الدراســـات النفســـية الاجتماعية بتحليل خصائص القائد التي تضمن الوظائف الحيوية للقيادة باختلاف النظريات المفسِّرة لها، ويمكن دراسة خصائص القائد على الشكل التالي:

أ- نظرية السمات والصفات المطلوبة للقيادة الناجحة:

اتجـــه أصـــحاب نظرية السمات نحو تحليل السمات والخصائص التي يتصف بها القـــادة الناجحون عامة، وقد انتهت مجموعة واسعة من الدراسات إلى تقرير جملة من الصفات التي ينبغي أن يتصف بها القائد حتى يكون ناجحاً في عمله، حتى يضمن الأداء الأفضـــل لمؤسســـته، ومـــن هذه الصفات على سبيل المثال، ارتفاع مستوى الذكاء، والمشـــاركة الاجتماعـــية، والـــتفوق الدراسي، والثقة بالنفس، واستشعار المسؤولية، والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعي، وطلاقة الحديث، وغير ذلك من الصفات، وتظهـــر الجـــداول الأولى (١، ٢، ٣) جملة من الصفات التي كشفت عنها الدراسات النفســـية الاجتماعية المعنية بالقيادة (انظر الفصل الأول من بحث القيادة)، وعلى الرغم من الجهود المبذولة لاكتشاف الخصائص والصفات التي ينبغي أن يتصف بها القائد غير أن هذه الدراسات لم تنته إلى تقرير جملة من الصفات المتفق عليها، فما أكدته دراسات معينة، لم تكشف عنه دراسات أخرى.

ب- نظرية الموقف وخصائص القادة:

ترتـــبط خصـــائص القائد وفق نظرية الموقف بجملة الظروف المحيطة بالسلوك القـــيادي، ويمكن في هذا السياق تناول دراسات كل من " وليام ريدن، وفريد فيدلر، وتنباوم ".

وبغـــية الـــتعرف على خصائص القادة قام وليان ريدن بتحليل الموقف الإداري وبـــيّن أهميـــته بوصفه عاملاً مؤثراً في فاعلية القيادة، وأقام تحليله على أساس تصنيفه للقيادة بأربعة أنماط أساسية هي القائد المتفاني الذي يهتم كثيراً بقضايا العمل، والقائد المرتـــبط الـــذي يهتم كثيراً بالأفراد وبصيغ التفاعل الاجتماعي بينهم، والقائد المنعزل الذي وجد أنه لا يهتم بالعمل ولا بالعمال، وأخيراً القائد المتكامل الذي يولي اهتماماً كبيراً بالعمل والعمال معاً (Reden, 1970).

وبغـــية ضمان نجاح القيادة في أداء وظيفتها على القائد أن يختار النمط القيادي المناسب بحسب ظروف القيادة المحيطة به، وتتمثل عناصر الموقف الإداري المطلوب من القائد معرفتها وتحليلها لاختيار النمط القيادي المناسب بوسائل العمل والطرق المعتمدة فـــيه، ومـــن ثم معـــرفة فلسفة التنظيم والقيم السائدة فيه، من خلال الوضع القانوني للتنظـــيم، والقيم الاجتماعية السائدة بين الأفراد المتفاعلين، وأخيراً طبيعة القوى البشرية المرتبطة بالتنظيم، من حيث فعاليتها وأشكالها (Reder, 1970).

ويمكن للقائد الذي يستطيع تحليل عناصر الموقف الإداري، واختيار النمط القيادي المناسب له أن يحقق النجاح في عمله، ويعطي للقيادة وظيفتها بدرجة تزيد كثيراً عن القائد الذي يمارس عمله دون تحليل مماثل.

وتـــأتي دراســـات فريد فيدلر "Fred Fiedler" في هذا السياق تماماً مع اختلاف عناصـــر الموقـــف الإداري، فهو يؤكد أنه لا يوجد أسلوب قيادي واحد يصلح لكل الأوقـــات، وكـــل الأمكنة، كما أنه لا توجد صفات ثابتة ومستقرة يمكن القول إنها لازمة لكل قيادة، فنجاح القيادة إنما هو رهن بتوافق النمط القيادي لمتطلبات الموقف، فهـــناك أنمـــاط للقيادة، ومواقف تختلف باختلاف الظروف، والبيئة والزمان والمكان، والقـــائد الناجح هو من يحلل عناصر الموقف، ويأخذ باختيار النمط القيادي المناسب

(سالم وآخرون، ١٥٢)، وتتمثل عناصر الموقف الإداري التي ينبغي تحليلها من قبل القائد، كما يرى فيدلر، بالعناصر الرئيسية الآتية (Donnelly,203):

- طبيعة التنظيم ومهامه، من حيث وضوح المهام المنوطة بالعاملين كل منهم بحسب موقعه ودوره، ومن حيث آلية العمل وجدتها أو ثباتها.
- العلاقة التي تربط الرؤساء بالمرؤوسين، من حيث إيجابياتها وسلبياتها، وما توصف به من وفاق أو صراع أو تناقض.
- مصدر السلطة التي يتمتع بها القائد أو الرئيس المباشر في التنظيم، ذلك أن معرفة مركز السلطة تتيح له إمكانية تحديد موقفه من العمل، ومن العمال، ومن الآخرين بحسب مصادر السلطة.

ويخلص "فيدلر" إلى القول إن تحليل عناصر الموقف القيادي يعد ضرورة أساسية لنجاح عمل القائد، وعندما يجد القائد أن النمط القيادي المتبع لا يتوافق مع عناصر الموقف الإداري والقيادي وجب أن يعمل على تغيير النمط القيادي بالشكل المناسب.

ويذهب هذا المذهب أيضاً "تنباوم – Tannenbaum" الذي يميل إلى القول إن على القائد أن يستخدم النمط القيادي الملائم لعناصر الموقف الذي يجابهه من خلال إدراك القائد متطلبات كل عنصر من عناصر الموقف، ويرى تنباوم أن هناك ثلاث مجموعات من القوى تؤثر في اختيار النمط القيادي الملائم للموقف هي (Tannenbaum, 1961, 24):

- مجموعة من القوى الخاصة بالقائد نفسه، وتتمثل في اتجاهاته، وقيمه، وقدراته المختلفة، وخاصة قدرته على فهم الأمور وتقويمها، وقدرته على تحمل المسؤولية، ومستوى ثقته بنفسه، ومقدار تحمله للمسؤولية، وغير ذلك من

الصفات التي تجعل القائد أكثر قدرة على الاستجابة للتغيرات المحيطة بالتنظيم، وتمكنه من الاختيار الأكثر مناسبة.

- مجموعة العوامل الخاصة بالمرؤوسين، مثل ميولهم واتجاهاتهم، وقدراتهم المتنوعة، وكل ما من شأنه أن يؤثر في سلوكهم الاجتماعي، والتنظيمي في سياق علاقاتهم بعضهم مع بعض، وبمقدار ما يستطيع القائد فهم هذه المجموعة من العوامل بمقدار ما يتمكن من التفاعل مع الجماعة وتحقيق مستوى أفضل من تفاعلها وأدائها.
- مجموعة العوامل المؤثرة بجملة الموقف بشكل عام، فالفلسفة الاجتماعية التي يقوم عليها التنظيم، وسياساته الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، بالإضافة إلى مشكلاته في سياق تفاعله مع البيئة المحيطة به، كل ذلك يسهم على نحو من الأنحاء في الموقف القيادي، ويسهم تفهم القائد لها في تجاوزها ومعالجة ما ينبغي معالجته.

يلاحظ أن خصائص القائد لا تشكل الأساس في نجاح القيادة أو فشلها تبعاً لأصحاب هذه المدرسة، إنما جملة العوامل المؤثرة في القيادة، وعلى الرغم من ذلك يلاحظ أن أصحاب النظرية الموقفية يظهرون بدرجة كبيرة أهمية تفهم القائد لهذه العوامل، وأن هذا التفهم يعد عاملاً أساسياً من عوامل نجاح القائد، مما يظهر مرة أخرى أهمية الخصائص الذاتية للقائد.

ج- النظرية التفاعلية وسمات القائد:

تشترك النظرية التفاعلية مع النظرية الموقفية في الكثير من العناصر المشتركة، فالقيادة الناجحة لا تأتي بحكم صفات القائد فحسب، ولا بصفات المرؤوسين، إنما هي نتاج التفاعل بينهما، ونتاج التأثير المتبادل الذي يحدثه هذا التفاعل، أما ما هو مشترك بين أصحاب هذه النظرية ونظرية الموقف هو أنها تأخذ الاعتبار كل العوامل المؤثرة في

القيادة، ولكنها تضيف أن النتاج النوعي لذلك التفاعل إنما يختلف باختلاف طبيعة القائد، مع اختلاف طبيعة المرؤوسين حتى مع تشابه عناصر الموقف الواحد، فالمواقف المتشابهة لا تؤدي بالضرورة إلى نتائج متشابهة لإمكانية طبيعة مكونات كل موقف، وفي هذا السياق يشرح "جيمس جوليان- J.Jullin" تصوره لمفهوم القيادة على أساس أنها نتاج لعملية تفاعل، وتأثير متبادل بين كل من القائد والمرؤوس، ويعد الموقف بالنسبة إليه عنصراً من العناصر المؤثرة في العملية القيادية بالإضافة إلى الرئيس والمرؤوس، ولا يمكن عزل أي من هذه العناصر عن كلية الفعل القيادي (Hollander, 1969, 387).

وعلى طرف آخر يرى "جوردن – T. Gordon" أن الدور الذي يمكن أن يؤديه القائد يقوم بشكل أساسي على الجماعة، وعلى درجة تفاعل القائد معها، وأن السمات القيادية الناجحة هي تلك التي تمكن القائد من التفاعل مع مرؤوسيه والتأثير فيهم والتأثر بهم، ويميز جوردن بين نوعين من السمات القيادية، أولها السمات العامة التي ينبغي توافرها في القائد، كالذكاء المتوسط على الأقل، والاتزان النفسي والعاطفي، والتعامل مع المرؤوسين على أساس المساواة بينهم، وأساس العدالة، ومن خلال التعاون معهم، ويرتبط النوع الثاني بمجموعة السمات الخاصة بكل موقف قيادي، حيث إن وجودها يعتمد على الموقف القيادي الخاص بها، وتختلف باختلاف الموقف، مثال ذلك أن السمات الخاصة التي يجب توافرها في القائد الإداري ضمن المؤسسات والتنظيمات تختلف عن تلك التي ينبغي أن تتوافر لدى القائد السياسي وهو يلقي خطاباً بين الناس (Hersey, 1967, 15).

ثالثاً – أنماط القيادة:

على الرغم من تنوع التصنيفات التي يمكن اعتمادها في التمييز بين أنماط القيادة، يمكن اعتماد التصنيف الثنائي الذي يميز بين نوعين من أنماط القيادة هما القيادة

الديمقراطـــية، والقيادة الاستبدادية، ويلاحظ أن هذين النمطين يمكن ظهورهما في قيادة الجماعة أياً كانت الأسس الاجتماعية التي تبنى عليها مصادر شرعية السلطة في القيادة، فمظاهـــر الديمقراطية والاستبداد يمكن أن تنتشر في التنظيمات الاجتماعية (العشائرية والقبلـــية)، والدينية، والقانونية الدستورية، والاقتصادية والتجارية وغيرها.. ذلك أن هـــذا التمييـــز لا يرتـــبط بطبيعة التنظيم نفسه، ولا بالعوامل المؤدي إلى القيادة، إنما بموجهـــات الســـلوك القسيادي الـــتي تصف الفاعلين القياديين، فمسألة الديمقراطية والاستبداد مرتبطة بالإنسان نفسه، أينما وجد في الزمان والمكان، ولهذا لا بد أن تنتشر مظاهـــر الديمقراطية جنباً إلى جنب مع مظاهر الاستبداد والتحكم، فيلاحظ أن التطور البشـــري حقـــق مـــنجزات كبيرة على مستوى التقانات وأدوات الإنتاج، ووسائل الاتصـــال، الأمـــر الذي يمكن الإنسان من السيطرة على الطبيعة أكثر فأكثر، وباتت مظاهر التقدم تتضاعف بين حين وآخر بسرعة ليس لها نظير.

غير أنه يلاحظ إلى جانب ذلك أن مظاهر الاستبداد والتحكم والسيطرة والظلم وممارسة العنف والإرهاب ما زالت منتشرة بذات الحجم الذي كانت عليه من آلاف الســـنين، ولم يستطع التطور المادي بالتقانة الحديثة أن يقلل من حجم هذه المشكلات لارتباطها الوثيق بالإنسان نفسه، كما أن انتشار مظاهر العنف، والاستبداد لم تقلل من شـــأن مظاهـــر الديمقراطية والعدالة التي تستمد قوتها من مشاعر الجماعات الإنسانية، ومـــن المعانـــاة الـــتي تعيشها هذه الجماعات في الأماكن المختلفة، ولهذا فإن مظاهر الديمقراطـــية والاســـتبداد يمكـــن أن تنتشر في التنظيمات الاجتماعية على اختلافها وأنواعها، في الزمان والمكان.

إن أعضاء الجماعة عامة يتباينون في صفاتهم وخصائصهم النفسية والاجتماعية، ويـــأتي هذا التباين نتيجة عوامل عديدة، يرتبط بعضها بعوامل الوراثة، ويرتبط بعضها الآخر بعوامل البيئية المحيطة، بالإضافة إلى العوامل المتعلقة بخصوصيات الأفراد أنفسهم،

ولما كان أفراد الجماعة يتباينون في الكثير من الخصائص، فإن من الطبيعي أن يتباينوا أيضاً في موجهات سلوكهم القيادي، فيأتي بعضهم موجهاً بقيم الديمقراطية والعدالة، ومعها قيم الخير والحب والمساواة واحترام الآخرين، ويأتي بعضهم الآخر موجهاً بقيم الاستبداد والتحكم والسيطرة والتعالي على الآخرين واستغلالهم..

أ- القيادة الديمقراطية:

تستمد القيادة الديمقراطية قوتها في حياة الجماعة من الجهود التي يمارسها الأعضاء الذين يتصفون بموجهات السلوك القيادي الديمقراطي، وفي هذا السياق يرى ماغروغور أنه يمكن تفسير السلوك الديمقراطي باعتبارات عديدة أهمها (جولي، ١٩٩٣، ٢٥٤):

١- إن العمل بالنسبة إلى الإنسان يعد مصدراً لسعادته في كثير من الأحيان، ومن الخطأ الاعتقاد بأن الإنسان يكره عمله، ولهذا فهو لا يحتاج إلى مراقبة شديدة حتى يمارس عمله بالوجه الأفضل، وغالباً ما يعتمد الإنسان في طبيعته على الرقابة الداخلية التي تمكنه من محاسبة نفسه كلما برزت مظاهر التقصير في عمله.

٢- يسهم ارتفاع الأجور والمكافآت في تحسين مستوى الإنجاز، دون أن يكون لذلك أثره الكبير في طبيعة العمل نفسه، فالأجر هو استحقاق يكافئ الجهد المبذول في الإنتاج، أما المكافآت الإضافية والحوافز فهي للمزيد من الإنتاج، ومزيد من الإنجاز.

٣- إن ممارسة الإنسان المسؤولية مصدر للسعادة بالنسبة إلى الإنسان، وغالباً ما يرغب الفرد بها، ولا يتهرب من ممارستها، وفضلاً عن ذلك إن الإنسان العادي يميل إلى أن يكون قائداً ليشرف على العمل، ويساعد الآخرين،ولهذا فهو على استعداد لبذل الجهود التي تتطلب العملية القيادية.

ويجد ماغروغور أن القيادة الديمقراطية تعتمد على مجموعة من الإجراءات التي لا بد منها، مثل اعتماد مبدأ المشاركة في أعمال التنظيم، ومبدأ العلاقات الإنسانية واحترام المرؤوسين، ومشاعرهم، والعمل على معالجة مشكلاتهم (جوني، ١٩٩٣، ٢٥٥).

كما يرى كل من وليم وايت، وستروس، وسيلز أن هناك مجموعة من الأمور التي تساعد القائد على تحقيق إدارته، وتساعده في نجاح عمله، وهي تجسد في مضمونها القيادة الديمقراطية التي تتميز عن القيادة الاستبدادية، ومن ذلك على سبيل المثال (Whyte, 1959, 12):

١- احترام المرؤوسين حين يقتضي الأمر انتقادهم، وذلك باستخدام التعابير والألفاظ المهذبة، التي من شأنها أن تعزز مكانته في نفوس مرؤوسيه، ومن الأفضل أن تأتي الانتقادات بشكل فردي يضمن عدم التشهير بالأخطاء والنظر إليها على أنها عابرة، وليست ذات حجم كبير، سعياً وراء المحافظة على الثقة التي تشد المرؤوس لرئيسه، كما أن الابتعاد عن الانفعال وضبط النفس من شأنه أن يكون عاملاً أساسياً من عوامل القيادة الناجحة.

٢- الإشادة بالأعمال التي يقوم بها المرؤوس، وأهميتها بالنسبة إلى المؤسسة، وكذلك بالدور الوظيفي والمهني الذي يقوم به، فتأتي الانتقادات في الموقع الذي يريده القائد تماماً، وتشكل هذه المعاملة بحد ذاتها حافزاً قوياً بالنسبة للمرؤوس لتجاوز تقصيره.

٣- من الأفضل أن يكتفي القائد، في سياق نقده لمرؤوسيه على مجالات العمل فقط، دون أن يؤدي ذلك إلى انتقاص من قيمة المرؤوس، ودون التطرق إلى مسائل شخصية أخرى قد تمس من كرامته وتسيء لسمعته.

غير أن هذه الصفات التي يشير إليها ماغروغور، وكذلك متطلبات القيادة برأي وليم وايت، وستروس، وسيلز هي إنسانية في طبيعتها، وهي متدرجة بين أبناء البشر،

ولا يمكن أن تـــأتي على نمط واحد بين مجموعة من الأفراد ضمن المجموعة الواحدة، ولهذا فإن الصفات الديمقراطية لا تنطبق على كامل الأفراد، إنما على جزء منهم فقط، دون الجـــزء الآخر، الأمر الذي ينفي إمكانية تعميم هذه الصفات على أعضاء الجماعة بالكامل.

ب- القيادة الاستبدادية

تـــأتي القـــيادة الاستبدادية على الطرف النقيض من القيادة الديمقراطية، وهي تستمد قوتها من موجهات السلوك القيادي الاستبدادي التي يتصف بها فريق من أعضاء الجماعـــة، ويقوم هذا النمط على مبدأين أساسيين هما ضعف العلاقات الإنسانية بين الرئـــيس والمـــرؤوس، وضعف احترام الآخرين، وغلبة القناعة بعدم المساواة في القيمة الإنســـانية بين أبناء البشر، حيث يندفع الأفراد الموجهون بهذه القيم إلى ممارسة أشكال مختلفة من الاستبداد والتسلط والتحكم، ويتمثل المبدأ الثاني بالاعتقاد أن أفراد الجماعة اعـــتماديون في حـــياتهم، ويتصـــفون بالكسل وعدم الرغبة في الإنجاز والتهرب من المسؤولية مما يجعل اهتماماتهم مركزة على مصالحهم الشخصية الضيقة (غالي، ، ٣٣٩)، وغالـــباً مـــا يندفع الأفراد الذين تسيطر عليهم هذه القيم والاتجاهات إلى عدم احترام الآخرين، والعمل على مراقبتهم والتشديد عليهم، لغلبة اعتقادهم بأن مصلحة الجماعة والحفـــاظ على وحدتها وتماسكها إنما هو رهن بهم دون غيرهم من الناس، وأن تهاونهم يمكن أن يؤدي إلى انتشار مظاهر الخلل والضعف والتفكك في حياة الجماعة.

ويتميز أسلوب القائد المستبد في قيادته بجملة من الخصائص والصفات التي تميزه عن القائد الديمقراطي، ومن ذلك على سبيل المثال (جوني، ١٩٩٣، ٢٨١):

١- يعمـــل عـــلى مـــبدأ تركـــيز السلطة، دون الأخذ بالاعتبار مسألة تفويض الصـــلاحيات، فـــيرى القـــائد نفسه معنياً برسم السياسات القريبة والبعيدة للمؤسسة، وبإصدار التعليمات والقرارات التي تخص مفاصل العمل، وغالباً ما

يقيم تواصله مع مرؤوسيه بشكل عمودي مباشر مع استخدام التدرج الوظيفي بحده الأدنى، وقد لا يجد القائد أي معنى لهذا التدرج، فتفقد هرمية المؤسسة وظيفتها، وتصبح كل القضايا مرتبطة بالقائد مباشرة.

٢- يتصف القائد بالشدة والحزم في اتخاذ قراراته، وقد تكون في معظمها ارتجالية، غير مبنية على أسس علمية واضحة، فثقة القائد الاستبدادي بنفسه أكبر بكثير من حجمه الحقيقي، لذلك لا يتردد في اتخاذ القرارات السريعة بصرف النظر عن درجة توافقها مع شروط العمل، أو عدم توافقها، كما يفتقر القائد المستبد إلى المرونة في تعامله مع الآخرين ظناً منه أن عمق تجربته يتيح له إمكانية التفرد بالقرارات دون الاستعانة بغيره من ذوي الخبرة والمشورة.

٣- يلجأ القائد المستبد إلى تشديد الرقابة على العاملين، انسجاماً مع قناعته أنهم اعتماديون ومتواكلون، وجل اهتماماتهم تأمين مصالحهم الشخصية، ولهذا يجد نفسه مدفوعاً بشكل دائم لتشديد الرقابة، ومباغتة العاملين، ومحاسبتهم، وذلك على المستويات كلّها.

٤- يميل القائد المستبد إلى إجبار مرؤوسيه على العمل وفق تصوراته لطبيعة العمل وخطواته ومراحله، اعتقاداً منه بأن خبرته أغنى من خبرة مرؤوسيه، وأن تجاربه أوسع من تجاربهم، ولهذا ليس للمرونة مكان في علاقاته معهم، ماعدا ما هو شكلي منها في كثير من الأحيان، فيكثر من إصدار الأوامر والتحذيرات، وغالباً ما يعتمد على أسلوب العقاب والتهديد أكثر من اعتماده أسلوب التشجيع والتحفيز.

٥- يلجأ في كثير من الأحيان إلى سلطته القانونية في علاقاته مع مرؤوسيه، ويضعف اعتماده على العلاقات الإنسانية، وغالباً ما يستخدم أساليب الزجر والتخويف والتهديد على أساس الصلاحيات التي يمنحها له القانون، واللوائح التنفيذية المعمول بها في المؤسسة.

إنّ أعضاء الجماعة يختلفون في جملة الصفات النفسية والاجتماعية التي تميز كلاً منهم عن غيره فمن الطبيعي أن تظهر مجموعة من الأفراد تستطيع التكيف مع القائد المستبد، وتستفهم لغته، فتأخذ بمدحه وإرضاء غروره سعياً وراء تحقيق الأغراض الشخصية، وغالباً ما تستطيع جماعات الضغط أن تسيطر على القائد المستبد بدرجة أكبر من سيطرتها على القائد الديمقراطي، ذلك أن القائد المستبد فرد واحد ويمكن لجماعات الضغط، وجماعات المصلحة إرضاء غروره بغية مصالح شخصية أوسع على خلاف القائد الديمقراطي الذي يتنبه لمخاطر القرار من مشاركة عدد آخر من الأعضاء، وهو الأمر الذي لا يتاح للقائد المستبد.

وعلى الرغم من أن مفهوم الاستبداد يظهر من خلال مجموعة مؤشرات سلوكية، غير أنه يأخذ أيضاً أنماطاً سلوكية تختلف بين القادة المستبدين باختلاف طبائعهم وخصائصهم أيضاً، فمن المستبدين من هو أكثر ذكاءً، ومنهم من هو أقل، ومنهم من هو أكثر وعياً لمصلحة الجماعة، ومنهم من هو أقل وعياً، ومنهم الثري، ومنهم غير الثري، لذلك تأتي القيادة المستبدة في أنماط تختلف بين القادة باختلاف مجموعة واسعة من الصفات التي تميز بعضهم عن بعضهم الآخر، وفي هذا السياق يميز إيدوين فليبو "E. Flippo" بين ثلاثة أنماط للقائد المستبد هي: المستبد المتشدد (Boiled Autocratic)، والمستبد المرن (Manipulative Autocratic)، والوسط بينهما والمستبد الخيّر (Benevolent Autocratic)(Flippo,1970, 260).

أما أولهم، وهو القائد المستبد المتشدد، فغالباً مايجد نفسه معنياً بشكل خاص برسم سياسة المؤسسة وأهدافها وغاياتها، ويعمل على اتخاذ القرارات ويحدد وسائل التنفيذ ويشرف مباشرة على نظم المراقبة والإشراف، ولا يعطي للعلاقات الإنسانية قيمة في الحياة الإدارية، كما يجد نفسه غير ملزم بأية وعود يقطعها مع مرؤوسيه، لأنه

يأخذ بتفسير القضايا بالشكل الذي يجعله محرراً من كل التزام، وغالباً ما تعد شخصيته محور نشاطاته.

والقـــائد الـــثاني، القـــائد الخير، فيلاحظ أن من حيث الشكل أكثر مرونة من ســـابقه، لاستخدامه العلاقات الإنسانية وسيلة أساسية من وسائل السيطرة، فهو يعمل عـــلى تشـــجيعهم، وتحفيزهم، ويكثر من الثناء عليهم، ويستخدم تعابير الإطراء التي تشـــعرهم بالسعادة والارتياح، ويحاول أن يجعل مرؤوسيه ينفذون ما يريد تنفيذه دون الـــلجوء إلى خلـــق جو من الاستياء وعدم الرضا بغير مسوّغ، فهو يحاول من خلال مهاراتـــه خلـــق الجـــوّ الملائـــم الذي يســـاعد في رفع مستوى الولاء والطاعة لدى المرؤوسين.

كمـــا يلجأ هذا النمط أيضاً إلى ممارسة التهديد وفرض العقوبات اللازمة على المخـــالفين في الوقـــت الذي يراه مناسباً، فهم يعامل أعضاء التنظيم تبعاً لخصائصهم وصـــفاتهم، ويجـــتهد كثيراً لتسويق قراراته، ويهيئ لها الأجواء المناسبة بغية أن تلاقي القـــبول لـــدى مرؤوسيه، وقد يستعين بمن يلتفون حوله لترويج القرارات التي يسعى إليها.

وبـــين القائد المستبد المتشدد، والقائد المستبد الخيّر يظهر نمط ثالث هو المستبد المـــناور، وهـــو يعتمد أسلوباً مختلفاً عن سابقيه، فهو يهيئ الظروف المناسبة لمشاركة المرؤوســـين في القرارات التي يريد اتخاذها، ولكنه من حيث الحقيقة لا يتيح لأحد أن يشـــارك بشكل حقيقي إلا بالشكل الذي تتعزز فيه قراراته، ويوحي للمرؤوسين بأنهم يشاركون في القرار بغية ضمان ولائهم وخضوعهم لإدارته. ويلجأ أحياناً إلى إلى منح الحرية لأعضاء الجماعة بغية التعرف على حقيقة اتجاهاتهم وأفكارهم، وبذلك يستطيع أن يقف تماماً على الرأي الحقيقي للأفراد.

رابعاً- طرائق اختيار القادة:

يرتبط اختيار القادة لإدارة المؤسسات والتنظيمات على اختلاف أنواعها بجملة من العوامل الثقافية والحضارية التي تميز الجماعات الإنسانية، والمجتمعات بعضها عن بعض، فطريقة اختيار القائد تجسد في حقيقة الأمر ثقافة الأمة وتاريخها، فالشعوب البدائية تعتمد في اختيار قادتها أساليب وطرق تختلف كلياً عن تلك التي تنتشر في المجتمعات الأكثر تقدماً، غير أن ذلك لا يعني أن الطرق التي تعتمدها الشعوب القديمة هي طرق متخلفة بالضرورة، فهي تنسجم مع شروطها الزمنية والمكانية، وهي بتوافقها يمكن أن تكون أكثر تقدماً.

فصلاحية طرق اختيار القادة لا تأتي من درجة تطورها أو تخلفها مقارنة مع ما هي عليه في المجتمعات المتقدمة المعاصرة، إنما من درجة توافقها مع الشروط الثقافية والحضارية للمجتمعات التي تمارس فيها، فاعتماد طريقة حديثة ومعاصرة لاقت رواجاً في دولة متقدمة راهنة لا يعد بالضرورة خطوة إيجابية في مجتمع لا تتوفر فيه شروطها، وقد تترتب على هذا الاعتماد مشكلات كثيرة تجد آثارها في طبيعة العلاقة بين القائد والمرؤوس على حد سواء.

وعلى الرغم من تنوع الطرق التي يمكن استخدامها لاختيار قادة المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية يميز الباحثون بين عدّة طرق مارسها الإنسان لاختيار القادة، بعضها تقليدي، وبعضها حديث ومعاصر، وتتمثل هذه الطرق بطريقة الاختيار الحر، والاختيار بالمركز الاجتماعي، وطريقة الانتخاب، والتعليم والإعداد، والاختبارات المهنية، والخبرة أو التجربة (جوني، ١٩٩٣، ٣٠٧).

أ- طريقة الاختيار الحر:

تنسجم طريقة الاختيار الحر للقادة مع ثقافة المجتمعات القائمة على مفهوم الصراع، والتناقض، حيث يصبح من حق الفريق المنتصر أن يختار القادة الذين يرا هم

مناسبين لسياسته وإدارته، ويعد ذلك مسوّغاً ومشروعاً في رأي مختلف أعضاء الجماعة طالما أن القائد تمكن من السلطة بعد انتصاره على خصومه.

ويحق للقائد، بموجب الثقافة السائدة أن يختار من أتباعه الذي وقفوا إلى جانبه وساعدوه في الوصول إلى السلطة من يراهم مناسبين لتولي المناصب القيادية في المؤسسات التي تخضع لسلطته، وقد سادت هذه الطريقة لفترة طويلة من الزمن عندما كانت السلطة مبنية على أساس القوة العسكرية، فإذا ما سيطرت جماعة على أخرى كان من حق القائد استبدال قادة المؤسسات الموجودين بقادة جدد يضمن ولاءهم وتبعيتهم لإدارته.

وعلى الرغم من أن طريقة انتخاب القادة أصبحت هي المنتشرة في المجتمعات الحديثة والمعاصرة، غير أن نجاح حزب من الأحزاب في الانتخابات البرلمانية أو الرئاسية بات يعد شكلاً من أشكال الانتصار أيضاً، ولم تستطع المجتمعات الحديثة من التحرر من فكرة الصراع والهيمنة، ولهذا أصبح من حق القائد المنتصر في الانتخابات أن يختار للمؤسسات الخاضعة لسيطرته القادة الذين يختارهم بنفسه من الجماعات التي يضمن ولاءها، وكان لها إسهام مميز في نجاحه ووصوله إلى السلطة.

غير أن هذه الطريقة غالباً ما كانت تؤدي إلى انتشار مجموعة من الظواهر السلبية في المجتمع، فالقيادة تصبح امتيازاً، ومحمية بالسلطة، وأي نقد لها يعد نقداً للسلطة نفسها، مما يجعل المراقبة والمحاسبة ضعيفتين في سياق هذا التنظيم، ويصبح في مقدور القادة الأقل في مراتب السلطة تحقيق جملة من المكاسب الشخصية، حتى أولئك الذين يسيطرون على المراتب الأعلى.

ففي الإدارة الإنكليزية كان نظام المحسوبية السياسية والاجتماعية سائداً في اختيار القادة، إذ أن الحزب الصاعد إلى سدة الحكم كان يكافئ أنصاره باختيارهم لأهم المناصب القيادية الإدارية في الدولة، وقد تفشى ذلك نتيجة ذلك الفساد الإداري

في جميع مفاصل الدولة الإدارية، وبدأت منعكسات ذلك النهج تثير الكثير من المخاوف والأمراض الاجتماعية، وانعكس ذلك سلباً على كيان الدولة وأركانها الأساسية، مما دفع بالعديد من المفكرين والعلماء الإنكليز إلى شن هجومهم العنيف ضد تطبيق هذا النهج الإداري المتخلف، ولعل أبرز من حمل لواء المجابهة والهجوم العالمان البريطانيان جيرمي بينتام، وأدموند برك (السيد، ١٠)، وكان من نتيجة ذلك الصراع الفكري أن خضع أولي الأمر إلى هذه النداءات الصارخة بالإصلاح بعدما رأوا ضرورتها، وتم تشكيل لجنة لدراسة ذلك عام ١٨٥٣ دعيت لجنة نورثكوت تريفليان (Northcote Trevelyan) (الحلبي، ١٤٤)، خرجت هذه اللجنة بنتيجة دعت فيها إلى إيجاد إصلاح إداري بشأن اختيار القادة، وصدر المرسوم اللازم لذلك عام ١٨٥٥ واشترط لاختيار القادة أن يتم ذلك على أساس (مبدأ الجدارة) وبذلك دخلت الإدارة الإنكليزية مجال السبق في التخلص من نظام المحسوبية السياسية والاجتماعية في اختيار القادة »(جوني، ١٩٩٣، ٢٠٩).

أما في أمريكا، فقد كان سائداً نظام المغانم، (The Spoill System) وكان الجهاز الإداري يتم تفريغه بصورة آلية لملئه بأنصار الرئيس المنتصر، وكان الحزب الصاعد يتخذ قراراته الجماعية بعزل العديد من القادة الإداريين وتعيين أعوانه الحزبيين أو الذين ناصروه في الصعود بدلاً عن المعزولين، وقد أرسي هذا النظام بشكل فعلي منذ عام ١٨٢٠ حيث صدر القانون الذي أطلق عليه (The Four Years Tonure Office Act) الذي أوجد الدعائم الأساسية لهذا النظام، وبقي معمولاً به تقريباً حتى عام ١٨٨٢(حبيش، د.ت، ١١).

«وعملية صعود حزب جديد إلى سدة الحكم في الولايات المتحدة الأمريكية كانت تستتبع بالضرورة عملية طرد جماعي لأغلب الكوادر القادة الإداريين، وخاصة في المناصب العليا والهامة، التي كانت تعتبر بشكل مستمر من نصيب المنتصر في

الحكـــم، ولعل فترة الرئيس جاكسون كانت تمثل شاهداً متطرفاً لتمثيل هذا النمط، إذ أن الرئـيس جاكسـون نفسه قد دافع وبقوة عن هذا الأسلوب، بل اعتبره الأسلوب الذي يمثل الديمقراطية الحقيقية في اختيار القادة الإداريين »(جوني، ١٩٩٣، ٣١٠).

ويـبدو أن الإدارة الأمريكية قد واجهت انتكاسات عدة إبان سيادة هذا النمط التقلـيدي بـل زاد الكيل وكان أن يطفح وبدأت الانتقادات العلنية والصريحة تظهر وبعـنف بسبب ما خلفه تطبيق هذا النمط من مآس وفساد في الإدارة، وانتهى الأمر بصدور قانون الإصلاح الإداري عام ١٨٨٣ وهو المسمى (Peondelton) الذي بموجبه تم تطبيق نظام الجدارة (Merit System) في عملية اختيار القادة (جوني، ١٩٩٣، ٣١٠).

« ولعل من أهم لشواهد التي تدل على ما سببه هذا الأسلوب من توتر وضغط هو قيام أحد الموظفين الأمريكيين الذين لم يشملهم تطبيق أسلوب المغانم بإطلاق النار على رئيس الجمهورية الصاعد آنذاك السيد كارفيلد " Garfield" عندما لم يسند إليه المنصـب الـذي كان يعتبره من حقه كونه ساند رئيس الجمهورية المذكور في حملته الانتخابية التي أوصلته إلى سدة الحكم » (الحلبي، ١٩٨٣، ٦١).

ب ـ الاختيار على أساس الاعتبار الاجتماعي:

تـأتي هذه الطريقة منسجمة مع التنظيمات ذات البعد الاجتماعي، كالمجتمعات المبنـية عـلى القرابة، والروابط العشائرية، والقبلية، والطبقية، وغيرها.. ففي المجتمع العشائري لا يجوز اختيار القادة إلا وفق ما تقره الأحكام القبلية العشائرية، من عادات وتقالـيد، وقد انتشرت هذه الطريقة لاختيار القادة في العشائر العربية على مدار فترة طويلـة من الزمن، حيث يعد الانتساب لهذه العشيرة أو تلك مصدر فخر يمكّن أبناء العشيرة من تولي المهام القيادية على نحو مميز، بصرف النظر عن كفاءاتهم الشخصية في أحيان كثيرة.

كمـــا انتشـــرت هـــذه الطريقة في المجتمعات الأوربية أيضاً، ولكن على أسس طبقـــية، فكان اختيار القادة يتم من قبل أشخاص ينتمون لأسر عريقة أو ذوي مركز اجـــتماعي مرموق، وهذه الطريقة بالأصل موروثة عن النظام الأرستقراطي الذي كان يقصـــر المناصب القيادية الإدارية على أفراد طبقة اجتماعية معينة بالذات نتيجة لنسبها العريق، وقد كان يطلق عليهم في أوربا طبقة النبلاء.

وفي الوقـــت الراهن، يلاحظ أن هذه الطريقة تستخدم في عدد كبير من البلدان اللامـــية، غير أنها مبنية على أساس الروابط الاجتماعية التقليدية، والقرابية منها بشكل خاص، إذ تتوجب على الفرد مجموعة من الالتزامات الاجتماعية التي تفرضها العادات والتقاليد، وعندما يتولى مركزاً من المراكز الإدارية والقيادية يجد نفسه ملزماً بجملة من الإجراءات والقوالب نحو الجماعات التي ينتسب إليها في جذوره الاجتماعية، فيندفع إلى اختيار معاونين له وقادة يشرف عليهم من الأوساط الاجتماعية التي انحدر منها.

وفي المجتمعات ذات الطبيعة المتنوعة في ثقافتها، وخاصة في التنظيمات التي تؤمن بوحـــدة التنوعات وتكاملها يلاحظ أن اختيار القادة يخضع لشروط أصعب، ولكنها لاتخـــرج عن كونها تساير ما هو اجتماعي، فيحاول التنظيم السياسي تمثيل مكونات المجـــتمع وتنوعاته في بنية السلطة، وفي هذه الحالة لا يأتي الاختيار على أساس الأجدر بالضرورة إنما على أساس الانتماء لهذه الشريحة أو تلك، أو لهذا المكان أو ذاك.

ولهـــذا الأســـلوب مشـــكلاته أيضاً، فالفرد الذي تولى العمل القيادي لاعتبار اجـــتماعي قد لا يتمتع بالكفاءات والمهارات التي تؤهله للمنصب القيادي المرشح له، غير أن الاعتبارات الاجتماعية تجعله في مقدمة المرشحين لذلك، وقد يحقق التنظيم المبني على هذا الأساس توازناً اجتماعياً يضمن من خلاله ولاء مختلف أعضاء الجماعة، ولكن غالباً ما يأتي ذلك على حساب نوعية القيادة وكفاءتها.

ج- اختيار القادة بالانتخاب:

تعد هذه الطريقة أكثر موضوعية من سابقتيها، فلا تعتمد مبدأ الحرية في اختيار القـــائد، ولا مـــبدأ الروابط الاجتماعية والمكانة الاجتماعية، إنما تميل إلى اختيار القائد الذي يحظى بقبول ورضا أعضاء الجماعة بدرجة تزيد على غيره من القادة المرشحين، وارتبطت هذه الطريقة بالنظم الديمقراطية في السلطة، حيث تعطى للأفراد الراغبين في ممارســـة العمـــل القـــيادي فرص متكافئة في الوصول إلى منصب القيادة، ماعدا رضا المرؤوســـين عـــنهم، والمرشح الذي يتمتع برضا أكبر شريحة من المرؤوسين يحق له أن يكون قائداً عليهم.

غـــير أن هذه الطريقة وإن كانت تعطي المرشحين فرصاً متكافئة نسبياً، إلا أنها ســـريعة العطـــب، وقـــد تفقد مضمونها الديمقراطي في كثير من الأحيان، فجماعات الضـــغط ذات المصالح الخاصة تستطيع التحايل على الرأي العام، وتشجع على اختيار قـــائد محدد لا تتوافر فيه شروط القيادة بالضرورة بقدر ما تتوافر فيه شروط السيطرة عليه، وإمكانية التحكم بالقرارات التي يتخذها، فهي توفر له كل السبل التي تمكنه من الوصـــول إلى مراكـــز السلطة، ولكنها سرعان ما تأخذ من خلاله أضعاف ما وضعته تحت تصرفه حين جرت عمليات اختياره.

وقـــد تســـتخدم هذه الطريقة أيضاً لإسباغ الشرعية على قادة لم يتم اختيارهم بالأساس على أساس موضوعي، لاعتبار اجتماعي تارة، أو اعتبار اقتصادي، أو اعتبار المصلحة، أو اعتبار القرابة، وتستطيع القوى الفاعلة في المجتمع تمرير الانتخاب بالطريقة التي تضمن وصول هؤلاء إلى مراكز السلطة.

ومـــن مثالب هذه الطريقة أيضاً أنها تصلح لبعض المناصب القيادية دون بعضها الآخر، فهي تستخدم على الأغلب في اختيار القادة للمناصب العليا، في حين ليس من اليســـير اســـتخدامها في المناصب القيادية الأقل، الأمر الذي يدفع القادة في المناصب

العلسيا، وإن تم اختيارهم بطريقة الانتخاب الموضوعي، إلى طريقة الاختيار الحر لتعيين القادة في المناصب الأقل، وغالباً ما يتأثر هذا الاختيار بالاعتبارات الاجتماعية والثقافية والمادية التي سبق ذكرها.

د- التعليم والإعداد :

تعد هذه الطريقة أكثر حداثة وموضوعية، وظهرت في الفكر القيادي إثر التوسع الكبير في مهام القائد، وتنوع نشاطاته، ففي حين كان العمل القيادي وقف على الجيش والعمليات العسكرية، امتد مفهوم القيادة اليوم إلى مجمل النشاطات والفعاليات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبات مفهوم القيادة أكثر شمولاً، وأوسع تنوعاً مما كان في السابق، ولهذا بات العمل القيادي يتطلب الكثير من المهارات والكفاءات التي لم يكن يحتاج إليها في الماضي، فأخذت الدول تنشئ مؤسسات تعليمية خاصة مهمتها تأهيل الأشخاص المرشحين لممارسة العمل القيادي، وتوفير المعلومات اللازمة وتطوير برامج التدريب التي تضمن تأهيل المرشحين، وقد ارتبطت هذه المؤسسات بالجامعات، والمعاهد العليا، وبات للقيادة الإدارية تخصصات جامعية تكافئ في مستواها التخصصات العلمية الأخرى في مجالات العلوم المختلفة، تدرّس فيها نظريات القيادة، وتطبيقاتها في المجالات كلّها، بالإضافة إلى دراسة اللغات الأجنبية والرياضيات والعلوم الإنسانية وغيرها، وعلى المرشح في نهاية الدراسة التخصصية اجتياز اختبارات نظرية وعملية تؤكد اكتسابه للمهارات التي يراد اكتسابها.

هـ- الاختبارات المهنية

تعد هذه الطريقة امتداداً لسابقتها على نحو من الأنحاء، فقد تضع الهيئات المعنية باختيار القادة مجموعة من الاختبارات المهنية لانتقاء بعض المرشحين للأعمال القيادية، دون أن يكون هؤلاء المرشحون قد خضعوا بالضرورة لدورات تدريبية، أو لدراسات تخصصية في مجال العمل القيادي، فإذا تمكن المرشح من تجاوز الاختبارات ثبتت

كفاءتـــه، ودل ذلك على كونه يتمتع بجملة من المهارات التي تمكنه من ممارسة العمل القيادي، سواء أكان خضع لدورات تدريبية أو دراسات تخصصية أم لم يخضع، فالغاية من هذه الاختبارات التأكد من كونه يتمتع بمهارات جيدة.

وتضم الاختبارات أنواعاً عديدة تختلف باختلاف الهيئات المنظمة لها، وباختلاف مجالات القيادة المرغوب ممارسة العمل فيها، إذ يتطلب بعضها كفاءات شخصية عالية، كالذكاء والإدراك، وسرعة البديهة، بينما يتطلب بعضها الآخر مهارات اجتماعية كمهارة التوافق مع المحيط الاجتماعي، وتعزيز عملية التواصل مع الآخر، وتكوين الأصدقاء وفرق العمل وغير ذلك، وقد يتطلب الأمر مجموعة من المهارات النفسية كالقدرة على التحمل، والصبر، والتحكم بالأشياء، والمثابرة وغيرها.. وقد يتطلب الأمر أيضاً مهارات أخرى مكتسبة كسرعة الكتابة، والفهم، والاستيعاب والتفاعل مع المواقف المستجدة واستدعاء الأفكار وغيرها، بالإضافة إلى مجموعة من المهارات المهنية المتعلقة بمجال عمل المؤسسة في الصناعة أو الزراعة، أو التجارة، أو في المجالات العسكرية والأمنية وغيرها.

ويجـتهد علماء النفس وبالتعاون مع الاختصاصات الأخرى لتطوير الاختبارات المهنية اللازمة لمجالات العمل القيادي المتنوعة، ويعملون على تطوير البرامج التي تضمن تحسين مستوى المهارات الشخصية والقدرات النفسية المطلوبة للعمل القيادي.

خامساً – تدريب القادة وتأهيلهم.

يعـرف التدريـب بأنه «عملية تعديل سلوك إيجابي لسلوك الفرد من الناحية الوظيفية والمهنية تسعى لإكسابه المعارف والخبرات التي يحتاج إليها لتحصيله المعلومات التي تتوافق مع طبيعة العمل والتنظيم» (قرويتي، ١٨٧)، ويعرف أيضاً بأنه: «النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادراً على مزاولة عمله

»(مـــرعي، ١٩٦٨، ٢٩٦) أما في مجال القيادة فيراد منه تطبيق عمليات التدريب نفسها ولكن في مجال العمل القيادي.

وتـــأتي أهمية التدريب في مجال القيادة من التطور الذي طرأ على مجمل العمليات الـــتي باتـــت تتطلبها مجالات العمل الإنساني المختلفة، ففي حين كان الأعمال تتصف بطـــابع فـــردي في معظمها، أصبحت مبنية على تضافر النشاطات وأخذت تكتسب طابعـــاً تنظيمـــياً شديد التعقيد، فقد أخذت تنتشر المؤسسات ذات البنى التنظيمية في قطاعـــات الإنتاج المختلفة، الصناعية منها والتجارية والزراعية، وامتدت لتشمل قطاع الخدمـــات العامـــة، كالجامعـــات، والمعاهد العليا، والمستشفيات ذات الاختصاصات المـــتعددة، وفي مجـــال الثقافة والإعلام باتت المحطات الفضائية تؤدي أعمالها بوظائف تجـــاوز حدود بلدانها، وكل هذه تقوم على بنى تنظيمية لم تكن معروفة من ذي قبل، وباتـــت إدارتهـــا تتطلب كفاءات عالية تختلف كلياً عن تلك الكفاءات التي تتطلبها المشـــاريع الفـــردية الصغيرة التي كانت تقوم عليها الفعاليات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وقد ثبت أن إدارة هذه المؤسسات لم تعد ممكنة لذوي الكفاءات التي كانت ذات فعالـــية عالـــية في ظـــل النشاطات الفردية، وبات من المؤكد أن عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية في أيّ دولة من دول العالم إنما هي رهن بتطور العلوم الإدارية فيها، بوصفها جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، ولهذا أخذت تنشط الجامعات والمعاهد العليا وتحـــدث اختصاصات متعددة لتطوير عمليات التأهيل والتدريب لتجعل من المرشحين للعمل القيادي على مستوى الكفاءات المطلوبة منهم، فتهيئ لهم البرامج المناسبة، على المستويين النظري العلمي، والتطبيق العملي على حد سواء، ويلاحظ الباحثون في مجال التأهـــيل القـــيادي أن التنمية الإدارية إنما تقوم على عنصرين أساسيين هما : المهارات الفنـــية والإداريـــة لـــدى العاملين، ونظرة العاملين كجماعة لجهازهم الإداري الذي يعملون في ظله (الطويل، ٢٥).

أ- نظم التدريب :

تختلف نظم التدريب بين المجتمعات باختلاف ثقافاتها وتجاربها المتنوعة، وباختلاف درجات تطورها الاجتماعي والاقتصادي والتنظيمي، ويمتد هذا التباين فيشمل حتى البلدان المتطورة نفسها بحكم اختلاف ثقافاتها وحضاراتها، « ففي بريطانيا يؤخذ المرشحون لوظائف القيادة (الفئة الإدارية) من خريجي الجامعات، وتصل نسبة كبار الموظفين منهم إلى (٨٠ %) من وظائف الدولة حيث يعتمدون في تأهيلهم على التعليم الجامعي الذي يعتمد على الثقافة العامة الكلاسيكية، وخاصّة دراسة الرياضيات واللغتين الإغريقية واللاتينية، ويعينون بعدها مباشرة في مناصبهم القيادية »(غالي، ١٧٨).

ويندرج الأمر نسبياً على فرنسا التي تعتمد أيضاً في جزء كبير من سياستها على خريجي الجامعات في تعيين قادة المؤسسات فيها، وكذلك في إعداد الموظف وتدريبه، كما أضافت إلى ذلك أخيراً نظام المباراة ضمن برنامج خاص يجري تحضيره لدخول الوظيفة العامة (الحلبي، ٤٠).

غير أن التطور الاقتصادي والاجتماعي والتنظيمي للمؤسسات دفع بالفكر الإداري إلى ضرورة تطوير نظم تأهيل القادة وتدريبهم، فظهرت مدارس الإدارة الوطنية التي تقوم بمهمة الإعداد والتدريب، وأصبح يُنتقى القادة الإداريون من خريجي الجامعات، وتقوم المدرسة الوطنية للإدارة بعملية التأهيل والتدريب قبل إسناد المهام للخريجين.

والمدرسة الوطنية للإدارة باتت هي المعنية بتخريج كبار الموظفين الإداريين وخاصّة موظفي مجلس الدولة وديوان المحاسبة والمفتشين الماليين، وموظفي السلك الدبلوماسي، ويتم ذلك باختيار طلبة المدرسة بناء على مسابقة تحدد شروطها ومؤهلات المرشحين إليها، ويطبق ذلك على الجميع، ولهذه المدرسة تخصصات عديدة تكفي لتغطية معظم المناصب القيادية الإدارية في الدولة »(جوني، ١٩٩٣، ٣١٨).

أما في ألمانيا فتبدو مظاهر الاختلاف واضحة في نظم الإدارة بالمقارنة مع ما هي عليه في فرنسا، فتطوير التنظيمات الاجتماعية أخذ مسارات مختلفة نسبياً، لقد ظهر التركيز في ألمانيا بدرجة كبيرة على التدريب والتمرين، وهو يجري حيث يخضع المرشح لممارسة العمل القيادي لفترة تمرين مديدة يتاح له من خلالها المجال الكافي للاطلاع وفهم أمور القيادة، ومع ذلك لاتزال الثقافة القانونية هي الأساس في شغل المناصب القيادية الإدارية (غالي، ١٨٣).

كمسا يرتبط نظام التدريب في الولايات المتحدة بطبيعة النظام الاقتصادي والسياسي المبني كلّه على القطاع الخاص، فجاءت الأعمال الوظيفية في الحكومة تماثل المشاريع الخاصة في مجملها، ولهذا فإن تركيز الإدارة الأمريكية ينصب على المردود، مثلها في ذلك مثل القطاع الخاص، ومن هنا تأتي أهمية تأهيل القادة الإداريين بسبب ما يخلفه هذا النوع من الوظيفة العامة من مشكلات كبيرة، ففي عام ١٩٥٦ وضعت لجنة الوظيفة العامة في الولايات المتحدة دراسة ورد في توصياتها « إن وضع برنامج لتأهيل العاملين ينبغي أن يعتبر جزءاً مكملاً للسياسة التي تنتهجها كل إدارة بقصد رفع مستوى فعالية سيرها »(غالي، ١٨٥)» وقد صدر أول تشريع مهم يتعلق بتنظيم تأهيل الموظفين في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٥٨، ومع ذلك فقد بقي موضوع التدريب قاصراً لا يفي المطلوب، وفي عام ١٩٦٨ أحدث المعهد الاتحادي التنفيذي، وهو معهد ملحق بجامعة فرجينيا، غايته تدريب بعض كبار الموظفين، غير أن حجم الكادر الذي يستفيد من دوراته بقي محدوداً جداً لا يتجاوز (١٢٠) متدرباً في العام.

وتنظم أمور التدريب في الولايات المتحدة حالياً لجنة الخدمة المدنية، ويتم لها ذلك من خلال اتجاهين أساسيين الأول عن طريق رقابتها لأجهزة التدريب القائمة، والثاني من خلال إشرافها المباشر على مراكز التدريب التي أحدثتها (الحلبي، ٧٠).

ب- برامج التدريب:

تعتمد برامج التدريب عامة على التوجهات النظرية والعملية التي تأخذ بها سياسات التدريب ونظرياته في البلدان المختلفة، فغالباً ما تجد السياسات المعتمدة لتأهيل المرشحين للأعمال القيادية نفسها في طبيعة برامج التدريب المعتمدة التي يتم اختيارها بطرق مختلفة.

ويمكن إيجاز أهم الموضوعات التي ينبغي أن تضمها برامج التدريب على اختلاف أنواعها، والتي ترمي إلى تدريب القادة وتأهيلهم بالموضوعات الرئيسية التالية:

- مهارات القيادة الإدارية، وخاصة ما يتصل منها بالجوانب السلوكية والاجتماعية والبيئية، وأثرها على الأفراد والتنظيم، والعاملين فيه.
- مهارات التواصل والعلاقات الإنسانية، حيث يجتهد المخططون في تطوير برامج خاصة غايتها تنمية مهارات التواصل وتعزيز العلاقات الإنسانية التي ينميها القائد في علاقاته مع المرؤوسين، بسبب أهمية هذا الجانب في خلق أجواء من الرضا والتعاون المشترك والتفاعل الذي لا بد منه لإنجاح عمل التنظيم.
- مجالات القيم الإنسانية والأخلاقية للقيادة الإدارية، التي تعزز ثقة المرؤوسين بالقائد، وتجعل منه قدوة لهم، كما أن هذه القيم تعزز تكامل الشخصية وتوازنها، وسرعان ما يصبح القائد بفضلها القدوة والمثل لجميع أفراد التنظيم.
- الأبعاد الاجتماعية والثقافية والسياسية للمجتمع، ولعل من أهمها المعتقدات السياسية والآراء الاجتماعية والاقتصادية السائدة في المجتمع وأثرها في المجتمع الإداري وانعكاساتها عليه.
- مجالات العمل المهني، وتعريف المرشح للقيادة بمشكلات العمل وجوانبه المختلفة، فهناك العديد من المشكلات التي تعترض سير العمل وتتعلق بالوظائف الأساسية للقائد الإداري، ولعل من أبرزها مسألة التخطيط والتنظيم والرقابة والإشراف وغيرها من المسائل الجوهرية.

ج- أساليب التدريب:

تعتمد نظم التدريب أساليب مختلفة لتحقيق عمليات التأهيل، وهي تأتي من تنوع التجارب وغناها في الثقافة الاجتماعية، فمن خلال التطور التاريخي للتفاعل مع المسائل القيادية تزداد الخبرات المحلية التي يمارسها التنظيم الاجتماعي في تأهيل القادة، كما أن عمليات التواصل مع الآخر تسهم في إغناء التجارب وتضيف إلى التجارب المحلية تجارب جديدة، وأساليب مستحدثة لتأهيل القادة، وعلى الرغم من أن بعضها يأتي منسجماً مع الثقافة الاجتماعية السائدة ويساعد في تحقيق عملية التأهيل والتدريب بشكل ملحوظ، غير أن بعضها الآخر قد لا يؤدي إلى النتائج نفسها، مما يجعل عمليات التأهيل عبئاً على الاقتصاد الوطني بدلاً من كونها عاملاً في تطويره.

ويمكن التمييز بين أسلوبين أساسيين لتدريب القادة، هما الأساليب الفردية، والأساليب الجماعية، أما الفردية فيراد منها مجمل عمليات التدريب التي يقوم الفرد الواحد بتنفيذها في ضوء التوجيهات والتعليمات التي تقررها برامج التدريب، بينما يراد بالأساليب الجماعية تلك الأعمال التي تعمل على تنفيذها مجموعة من المرشحين في وقت واحد في ضوء البرامج المعدّة في هذا الشأن.

١- أساليب تدريب فردية:

تتنوع الأساليب الفردية في عملية التدريب، فمنها ما يقوم على المشاريع الفردية، ومنها ما يقوم على نظام التلمذة المهنية، ومنها ما يقوم على نظام الطواف، ومنها أيضاً ما يقوم على الترقية المؤقتة.

أما المشاريع الفردية فيطلب من المرشح للعمل القيادي تنفيذ مشروع خاص به، وفق خطوات عمل محددة وبإشراف مختصين يساعدونه في إنجاز هذا العمل، شأنه في ذلك شأن الرسائل العلمية التي يعدها طلبة الماجستير والدكتوراه في الجامعات، على أن يخضع العمل للتحكيم، والمناقشة بعد الانتهاء منه، وبعد عرضه على المحكمين المعنيين.

ويختلف نظام التلمذة الإدارية أو المهنية، فهو أشبه ما يكون بنظام التلمذة الصناعية في الصناعات التقليدية القديمة، حيث يتم تدريب القادة الجدد على أيدي قادة أسبق منهم، يتمتعون بخبرات واسعة، ويأتي هذا التدريب من خلال ملازمتهم لهم العمل لفترة تطول أو تقصر تبعاً لبرامج التدريب المقررة.

كما يعد نظام الطواف من الأساليب الرئيسية المعتمدة في الكثير من دول العالم، وخلاصته أن تتضمن برامج التدريب قيام المرشح للعمل القيادي بزيارات ميدانية لتجارب عديدة خارج نطاق تجربته، ويستطيع من خلالها معرفة خصوصيات هذه التجارب وما تتميز به بالمقارنة مع التجربة التي يعيشها، ويمكن للمرشح في هذا السياق أن يعرف أيضاً بمجموعة من المسائل التي يمكن أن تفيده في عمله القادم.

ويتميز نظام الترقيات القيادة الإدارية تعمل على ترقية المرشح للقيادة لعمل يعلو عمله الأساسي، ويزيد عليه في درجات المسؤولية، غير أن ترقيته هذه مؤقتة، وغايتها اختبار قدرته على تحمل المسؤولية، ومعرفة كيفية معالجته للأمور والقضايا التي يجابهها.

٢- أساليب جماعية:

تختلف الأساليب الجماعية عن سابقتها في كونها تعتمد تنظيم المتدربين المرشحين للعمل القيادي على شكل جماعات صغيرة، تناط بهم مسؤوليات متشابهة أحياناً، ومتمايزة أحياناً أخرى، ويتيح هذا الأسلوب للمتدربين مزيداً من التفاعل، ويعزز الثقة المتبادلة بينهم.

ويمكن أن تأتي الجماعات التي يتم تنظيمها على شكل جماعات عمل، أو لجان، أو فرق تعمل على إنجاز عمل واحد بالشكل الذي يجعل كل واحد من أعضاء الفريق يسهم في العمل المطلوب بحسب موقعه في الجماعة، وبحسب المخطط الذي يقوم عليه برنامج التدريب.

وقد تكلف هذه اللجان بإنجاز عمل مادي محدد، مثل إعداد خطة لتطوير الإنتاج في مؤسسة، أو تحليل قضية إدارية ومعرفة مشكلاتها وأسبابها، والوصول إلى اقتراحات عملية لحلها، وقد يتبادل أعضاء الجماعة الأدوار المنوطة بكل منهم، بغية تمكينهم من ممارسة الأدوار المختلفة.

د- طرق التدريب

يأتي تنوع طرق التدريب من تنوع الموضوعات التي تتضمنها برامج التدريب، فالقضايا النظرية تستوجب محاضرات نظرية، بينما تتطلب البرامج العملية برامج تنفيذية ذات طابع عملي أيضاً، ولهذا يمكن التمييز بين مجموعة من طرق التدريب تبعاً لغاياته، ومن ذلك على سبيل المثال، طرق التدريب النظرية، وطرق التدريب العملية، أما الأولى فتشمل المحاضرات، والمناقشات والندوات الثقافية، والمؤتمرات، وورش العمل، وغيرها، بينما تشمل الطرق العملية المباريات الإدارية، ودراسات الحالة، وتمثيل الأدوار، والتفاعل مع مواقف وهمية مصطنعة وغير ذلك.

وكل طريقة من الطرق المشار إليها تستدعيها عادة ظروف خاصة بها، فالمحاضرات تعد ضرورية عندما يتطلب الأمر تعريف المتدربين بجملة من القضايا النظرية التي تعد جديدة بالنسبة إليهم، كتعريفهم بنظريات القيادة، وشرح تجارب إدارية في مجتمعات أخرى، وتوضيح عناصر نظام إداري معين.. بينما تعد المناقشات ضرورية حينما يراد تعميق فهم القضايا النظرية من خلال الحوار بين أفراد المجموعة، أو تبادل الخبرات الإدارية بينهم، أو مناقشة حلول مقترحة لمشكلة تمت دراستها بين مجموعة من المتدربين، وغير ذلك.

وتأتي الندوات وورش العمل لتحقق الغايات السابقة بطرق مختلفة، فغالباً ما تقدم الندوات شرحاً لقضية محددة من زوايا متعددة، وتتضمن مناقشات واسعة لها، الأمر الذي يغني المتدربين، ويزودهم بمعارف لا يمكن اكتسابها بدون هذه الندوات

والمشاركات، كما تعزز ورش العمل مساهمة أعضاء الجماعة في مجالات الحوار وإبداء الآراء، ومناقشة الأفكار بغية الوصول إلى نتائج مشتركة إلى حد ما.

أمـــا الطرق العملية فمن شأنها أن تضع المعارف النظرية التي تم اكتسابها موضع التطبـــيق، وغالباً ما تتم هذه الطرق بأشكال مختلفة أيضاً، منها على سبيل المثال تمثيل الأدوار، حيـــث يـــؤدي أفراد الجماعة الواحدة أدواراً مختلفة يسهم كل دور فيها في إكســـاب المستدرب مهارات عديدة، كأن يطلب من المتدرب إلقاء محاضرة مثلاً، أو إدارة مجموعة في زيارة ميدانية حقيقية، ثم يتبادل أفراد الجماعة هذه الأدوار بغية تعميم الفائدة بين الأعضاء.

ومـــن الطرق العملية أيضاً المباريات الإدارية، حيث يعمل المدربون على إيجاد مواقـــف إدارية تتطلب معالجة سريعة، وعلى المتدربين العمل على إيجاد الحلول بأسرع وقت ممكن مع أفضل أداء متوقع، الأمر الذي يدفع المتدربين إلى التفاعل مع الموقف لا بوصـــفه شكلاً من أشكال التدريب، إنما بوصفه موقفاً حقيقياً تترتب عليه مجموعة من النتائج التي يمكن أن تسهم في النتائج المترتبة على عملية التدريب بأكملها.

كمـــا تنتشر في المجالات العسكرية طرق أخرى للتدريب مثل العمل على تنفيذ مشاريع حية الهدف منها تدريب القادة بمختلف مستوياتهم، والمرؤوسين على اختلاف درجـــاتهم أيضاً على كيفية التفاعل مع الظروف التي تقتضيها المعركة، غير أن شروط المشـــروع غالـــباً مـــا تكون مطابقة للشروط التي يمكن أن تكون في ظروف المعركة نفســـها، ولهذا يختار المدربون أماكن شبيهة تماماً بالأماكن المتوقعة للمعركة، وتنقسم الفـــرق إلى مجموعات مختلفة، تختبر فيها القدرات القتالية لكل مجموعة، كما تختبر فيها الكفـــاءة القتالية للعتاد، ومستويات التدريب والتأهيل السابقة، ويمنح القادة أوسمة أو درجات تساعدهم في ترقيتهم إلى درجات أعلى إذا ما تجاوزا شروط التجربة بنجاح مميز.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

المراجع العربية

- أبو حطب، فؤاد. عثمان، سيد أحمد (١٩٧٦): التقويم النفسي. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- أبو زيد، أحمد مصطفى (١٩٦٠): «الأثر بحث انثربولوجي». هيئة بحث الأثر، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
- أبو زيد، محمد أحمد (١٩٦٨): سيكولوجية الرأي العام ورسالته الديمقراطية. عالم الكتب، القاهرة.
- إسماعيل، خميس السيد (١٩٧٠): القيادة الإدارية. القاهرة: مكتبة صبري أبو علم.
- بدر، أحمد (١٩٧٧): الرأي العام، طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره في السياسة العامة. مكتبة غريب، الفجالة، القاهرة.
- بركات، خليفة (١٩٥٤): الاختبارات والمقاييس العقلية. مكتبة مصر، القاهرة.
- جلال، سعد (١٩٨٩): علم النفس الاجتماعي. الطبعة الثالثة، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيه.
- جوني، مروان إبراهيم (١٩٩٣): القائد الإداري في نطاق علم الإدارة العامة. دار الجاحظ.
- حاتم، عبد القادر محمد (١٩٧٢): الرأي العام، كيف يقاس، كيف يساس، كيف يتكون، كيف يتنبأ وكيف يتطور. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- حبيش، فوزي (د.ت): الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين. المنظمة العربية للعلوم الإدارية، (٢٦٢).
- الحلبي، حسن (١٩٨٣): الخدمة المدنية في العالم. منشورات عويدات، باريس، طبعة ثانية.
- حمزة، مختار (١٩٨٢): أسس علم النفس الاجتماعي. الطبعة الثانية، دار البيان العربي، جدة.
- خير الله، سيد (١٩٦٨): القيادة الإدارية – مفهومها وأنماطها. القاهرة: المعهد القومي للإدارة العليا.

- دافيدوف، ليندال (١٩٩٢): مدخل علم النفس. ترجمة سيد طواب وآخرون، الطبعة العربية الثالثة، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- دياب، فؤاد (١٩٦٠): « قياس الرأي العام حول منح المرأة حقوقها السياسية ». رسالة ماجستير كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- سالم، فؤاد وآخرون (١٩٨٢): المفاهيم الإدارية الحديثة. دار الشعب، عمان.
- سليمان، حنفي محمود (١٩٨١): إدارة الموارد البشرية. القاهرة: الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية.
- الشريف، علي (١٩٨٠): الإدارة العامة، مدخل الأنظمة. دار النهضة العربية، بيروت.
- الشيخ، عبد السلام (١٩٩٢): علم النفس الاجتماعي. دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- الطويل، محمد، « نحو إيجاد قيادات إدارية محلية للتنمية»، مجلة الإدارة العامة، العدد ٣٢.
- عيسوي، محمد عبد الرحمن (١٩٩٠): دراسات في علم النفس الاجتماعي. دار المعارف الجامعية، اسكندرية.
- غالي، كمال (١٩٨٣): الإدارة العامة. المطبعة التعاونية، دمشق.
- الغريب، رمزية (١٩٧٠): التقويم والقياس النفسي والتربوي. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- الغيث، مصطفى صبحي (١٩٨١): القيادة الإدارية في العصر الحديث. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية الحقوق.
- كبيشي، عامر (١٩٧٥): الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق. الجزء الأول، بغداد.
- مرعي، محمد جمال (١٩٦٨): التخطيط للتدريب. مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة.
- مليكة، كامل لويس (١٩٦٩): علم النفس الاجتماعي في البلاد العربية. المجلد الثاني، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- مليكة، كامل لويس (١٩٧٠): سيكولوجية الجماعات والقيادة. الطبعة الثالثة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

المراجع الأجنبية

1. Abelson, H. I. , (1959) : Persuasion: « How opinions and attiutudes are changed». Springer Pulishing CO., Inc. New York.

2. Adorno, T.W. , Frenkel- Brunswik, E. Levinson, D. J. , and Sanford, R. N. , (1950) : The authritarian personality. New York, Harper.

3. Alitterer, Joseph (1966):«Organization» ,N.Y.John,Willy, Inc.

4. Allport, F. H. , (1924) : Social psychology . Boston, Houghton Mifflin.

5. Allport, Vernon, P. E. , and Lindzey. , (1951) : « Astudy of values » (rev. ed): Manual of directions. Boston. Hougton Mifflin.

6. Altman, D., Levine, M., Nadien, M. and villena., J., (1969) : «Trust of the Stranger in the City and the Small Town ». Unpublished research. Cited in S. Milgram : , 1970 : «The experience of living in Cities » : A psycholgical analysis. Science Takoo, shian, H., (1976) : « Helping Responses to a Lost Child in City and Town ». Paper Presented at the annual meeting of the American Psychological Association. Washington.

7. Argyris, C, (1957): «Organizational Behaviors, Personality and The individual», Harper and Brothers, Publishers New York.

8. Bakke, E, W, (1959): «Concepts of the Organization» In Mason Haire «Modern Organization Theory», John Willy and Sons Inc. New York.

9. Bales, R. F., (1970) : «Personality and Interpersonal Behavior». New York : Holt, Rinehart and Winston.

10. Bandora,A., (1965): « Influnce of Models Reinforcement Contingencies on the acquisition of Imitative Responses ». J. Pers. Soc. Psychol, I .

11. Bellah, R. N., (1957) :« Tokugaw Religion ». Glencoe.

12. Berkowitz. , L. and Daniels, L.R., (1964) : «Affecting the salience of the Social Responsibility norm: Efects of past help on response to dependency relationships ». Journal of Abnormal and Social Psychology : Pandey., J. and Griffitt., W., 1973 : «Attraction and helping ». Paper presented at the annual meeting of the Midwestem Psychological Association. Chicago.

13. Bonner, H., (1959) : Group Dynamics . New York The Ronald Perss CO.

14. Bovard, E. W., JR., (1948): Group Structure and Perception. (Ch. 14 in 61).

15. Brehm, I, W., (1966) : Atheory of Psychlogical Reactance. New York. Academic. Press.

16. Campell, D. T., (1963): « Social Attitudes and the Acquired Behavioral Dispostions ». Ins. Koch (Ed.). Psychology : a study of a science. Vol. 6. New York : Mc Graw- Hill.

17. Cantril, H., (1947) : « Gauging Public Opinion ». Princeton Univ. Press, N. J.

18. Cartwright, D. and Zander, A.(eds.), (1960): « Group Dynamics ». Research and Theory. (Rev.ed), London. Tovistock.

19. Cattell, N. B. et al., (1968): « Social Facilfiation of Dominant Responses by the Presence of Others ». Pers. Soc, Psychol, q.

20. Clark, R. D., III, and Word, L. E., (1974) : « Where is the apathetic bystander ? situational characteristics of the gemergency».Journal of Personality and Social Psycholgy. 29.

21. Coch, L., and French (), J. A. P. Jr., Overcoming resistance to change . (ch.19. in 61).

22. Coleman. J. C., (1976) : « Abnormal psychology and modern life: (5 thed) Glenview. Scott, Foresman ». Campbell, R.« The enigma of the mind ». New York : Time- life.

23. Converse, P. and Campbell, A.,(?): « Political standards in secondary groups », ch. 17 in 62.

24. Cronbach, J. L., (1960): Essentials of psychology testing (2nd .ed) . New York : Harper.

25. Date, Ernest, (1978): «Management: the Theory and Practice», Tokyo, Mc Graw- Hill Kogakusha, LTD.

26. Davis, E. G., (1944) : « Attitude change : A review and bibliography of selected research ». Reports and papers in the Social Sciences. 110. 19, UNESCO.

27. Davison, W. P., (1958) : «The Public opinion process ». Public Opinion Quartery, (vol. 22,2).

28. Deutsch, M., (1953) : « An Experimental study of the. Effects of co- operation and competition upon group process ». In Cartwright and Zander, ch. 23.

29. Dion, K., Berscheid. E., and Walster. E., (1972) : « What is beautiful is good ». Journal of Personal of Personality and Social Psychology. 24.

30. Donnelly, et al. (1971): «Fundamentals Of Management; Function. Behvior, Models», Texas, Business Publications.

31. Durkheim, E., (1960) : « The division of labor in society, trans by simpson ». Glencoe.

32. Emery, F.E. and E.L.Trist, (1963): «The Causal Textures of Organization Environment », Human Relation, Vol, 18, (Agust).

33. Festinger, Brscheid, E., and Walster, E.H., (1978) : «Interpersonal attraction ». (2d- ed). Reading Mass : Adidison- Westey.

34. Festinger, L., (1950) : « Informal social communication ». Psychol. Rev. 57 271-8.

35. Festinger, L., (1951) : « Group attraction and membership ». Psychol. Rev (ch. 8 in 61).

36. Festinger, L., (1957): « A theory of cognitive disnance Evanston », Ill : Row, Peterson.

37. Festinger, L., and Carlsmith, J., (1959) : « Cognitive consequences of forced compliance ». Journal Abnormal Soc. Psychology. 58.

38. Fiche, Victor B. (1920): « Effective Supervision », Columbus, Ohio, Charles E. Merrill publishing Company.

39. Flippo, Edwin, (1970): « Management: A Behavioral Approach » Allyn and Bacon, Boston, 1970.

40. French, John, R. P., (1953): « The disruption and cohesion of groups ». ch, 10 in Cartwright, and zander : Group dynamics.

41. French, R. L., (1953) : « Sociometric status and individual adjustment among naval recruits ». (Ch. 35 in 61).

42. Frenkel- Brunswik, Else., (1952) : « Social Psychologgy ». Ch. 39 in D. Brower and L., E. Abt (eds) Progress in chinical Psychology. Vol.1. Section 2. New York. Grune and Stratton.

43. Gattell, R. B., (1960) : « New concepts for measuring leadership in terms of group syntality ». London. Tavistock.

44. Gdlton, F., (1890): «Hereditary Gineus», N. Y., Appleton, 1870, «English Men of Science: Their Nature and Murture», N. Y., Pletonocntery.

45. Gibb, C. A., (1947): «Leader ship». J. Abn. And Soc. Psychol.

46. Goranson, R. E., and Berkowitz, L., (1966) : «Reciprocity and responsibility reactions to prior help ». I. Pers. Soc. Psychol., 3.

47. Gordon, T., (1955) : « Group- centered leadership and administration ». New York. Houghton Mifflin. (Ch. 8. in 252).

48. Gusfield, J. R., (1968) : « The study of social movements ». In D. S. Sills (Ed.) International Encyclopedia of the social Sciences. Vol 14. New York. Crowell Collier and Macmilland.

49. Harlow, H. F., (1965) : Sexual behavior in the rhesus monkey. InF. Beach (Ed.) Sex and behavior. New York: Wiley.

50. Hartely, E. L., Hartely, R. E. and Hart, C., (?) : « Attitudes and opinions ». in 84

51. Hersey, P. (1967): «Management Concepts and Behavior Programed Instruction for Manager », Marvern Publshers. Co, New york.

52. Hollander, Edwin, and James Tullian, (1969): «Contemporary Trends in the analysis of leadership» Psychological Bulletin Vol: 71, No 5 May.

53. Homam, G. C., (1963) : « Social behavior as exchange ». Amer. J. Social.

54. Homans, G. C. (1950) : The human group . Harcourt : Brace.

55. Horowitz, R. E., (1938) : Development of social attitudes in children , Sociomerty.

56. Hrtshorne, H. and Others., (1929). : Studies in service and self- control , New York. Tye Mc Millan Co.

57. Hurwitz, J. T., Zander, A. F. and Hymovitch, B.,(?) : « Some effects of power on the relation among group members ». (Ch. 32 in 61).

58. Jacobs, T. O., (1961): «Leadership and Exchang in Formal Organiztions», Alsxandria, VA: Human Resources Organization.

59. Janis, I. L., (1967) : « Effects of fear arousal on attitude change : recent developments in theory and experimental research ». In L. Berkowitz. Ed. Advances in experimental Social Psychology, vol. 3. Newyork : Academic Press

60. Janis, I. L., and Feshback, S., (1953) : « Effects of fear-arousing communications ». J. Abnorm. Soc. Psychol., 48.

61. Jenkins, J. G., (1947) : « The nominating technique, its uses and limitation ». Amer. J. Psychol.,2.

62. Jones, E, E., and Kohler P., (1958) : « The effects of plausibility on the learning of controversial statements ». J. Abn. Soc. Psychol, 57.

63. Kardiner, A., and Preble., (1963) : « The studied man ». New York: New American Library, Mentor Book.

64. Katz, D. et al., (1965) : « Public opinion and propagands ». Holt, Rinehart and Winston. N. Y.

65. Katz, D., and Stotland, E., (1959) : « Aprelimiory statement to theory of attitide structure and change ». Ins. Koch (Ed.),

Psychology : « a study of a science ». Vol, 3, New York : Mc Gc Grow- Hill.

66. Katz, E., and Lazarsfield, P. F.,(1955) :« Personal influence », Glencoe, Ill.

67. Kazmier, Leonard, (1964): «Principles of Management» Mc Crow- Hill, New York.

68. Kelley, H. H., (1952) : « Communication in experimentally created hierarchies ». (Ch. 30 in 61).

69. Kelley, H. H., (1952) : « Salience of membership and resistance to change of group- anchored attitudes ». Amc. Psychlogist, 7.

70. King, Clyde., (1928) : « In his preface to W. B, Graves ». Readings in Public Opinion.

71. Kluckhohn, C., Murray, H. A., and Schneider, D.M., (1953) : Personality in nature, society, and culture. New York : Knopf.

72. Kluckhohn, F. R., and Strodtbeck, F.L. (1961) : « Variations in value orienatations ». Evanston, Ill. : Row, Peterson.

73. Koontz, Horold & Others, (1959): « Priciple of Management: Analysis of Mangerial fomction », Hill Book. N.Y.

74. Krebs, D. L., (1970) : « Altruism : Anexamination of the concept and areview of the literature ». Psychological.

75. Krech and Crutchfield., (1948) : Theory and problems of social psychology . New York.

76. Lapiere, R.T., (1934): « Attiudes versus actions ». Social Forces, 13.

77. Lazarfeld, Paul, F., Berelson, B. and Grandet, H., (1948) : «The peoples choice : How the Noter makes up his mind in

presidental campaign », (2nd ed) : New York. Columbia University.

78. Leavitt, H. J. (1951) : « Some effects of certoin communication patterns on group performance ». J. of Abn. And Soc. Psychol. 46.

79. Leavitt, H. J., (1958) : « Managerial psychology ». The Univ. of chicago.

80. Leavitt, H. J., and Mueller, R.A.H., (1958) : Some effects of feedback on communication . (ch. 8 in 138).

81. Leighton, A.,(1945): The governing of men. Princeton Univ.

82. Lerner, D., (1959): The passing of traditional society. N.Y.

83. Lewin, K., (1939) : « Field theory and experiment, in social psychology : Concepts and methods ». Amer. J. Social.

84. Lewin, K., (1947) : « Studies in group decision ». Amer, J.Social (ch. 21. in 61).

85. Lieberman, S., (1956) : « The effects of changes in roles on the attitudes of role o-ccupants ». Human Relations, 9.

86. Lindzey, G. and Borgatta, E. F., (1954) : « Sociometric measurment ». Vol. 1 and 2. canbridge, Mas. Addison-Wesley.

87. Linton, R., (1945):« The cultural background of personality ». New York. Appleton Century-Crofts, (Also published as a paper bach by Appleton-Century- Crofts).

88. Lorenz, K. Z., (1966) : « On aggression » New York Harcourt, Brace and World.

89. Luchins, A. S., (1957) : « Primancy-recency in impression formation. In C.I. Havi- and (Ed.) , The order of persentation

in persuasion ». New Haven: Yale University Press. Lingle. J. H., (1979): Reitrieval selectivity in memory-based impression judgments ». Journal of Personality and Social Psychology. 37(2).

90. Maier, and Solem, A. R., (1952) : « The contribution of a discussion leader to the quality of group thinking. The effective use of minority opinions ». Hum. Relat.

91. Marquis, D. G., Guetzkow, H., and Heyns, R. W., (1951) : « A social psychological study of the decision making conferences, in H. Guetzkow (ed.) group, leadership and men». Pittsburgh, Carnegie press.

92. Max Weber., (1956) : The protestant ethic and the spirit of capitalism . (Parsons. Trans). London, Georgre Allen.

93. Mc Clelland, and (etc. al) ., (1953) : The achievement motive . N. Y.

94. Mc Clelland, D., (1961): The achieving society princeton. New Jersy.

95. Mc Guire, W. J., (1966) : « Attitudes and opinions ». In P.R. Farnsworth (Ed.), Annual review of Psychology. Vol. 17. Palo Alto, Calif: Annual Reviews.

96. Miller, R. E., Merply., J.V. and Mirsky. I.A., (?): «Modification of social dominance in a group of monkeys by inter-animal conditioning ». J. Comp. Psysiol. 48.

97. Moreno, J. L., (1934) : « Who shall surve? ». Washington D.C.: Nervous and Mental Disease.

98. Nelson, Waldemar, A., (1946): « Attitude research and government ». Journal of Social Issnes. V.2.

99. Newcomb, T. M., (1955) : Social psychology. Tavistock Publications. Ltd.

100. Newcomb, T. M., (1961) : « Some patterned consequencess of membership in a college community ». (Ch.5 part 7 in 227).

101. Newcomb, T. M., (1961) : « The acquaintance process ». New York . Holt, Rinehart, and Winston.

102. Newcomb, T. M., et al., (1965) : Social psychology :A study of human interaction ». Tavistock Publications, London.

103. Newcomb, Turner, R.H. and Converse, P.E., (1965) : Social Psychology . New York, Holt, Rinc Hart and Winton, Inc.

104. Parsons., (1966) : Societies; Evolutionary and comparative perspectives . New Jersy.

105. Proctor,C.H., and loomis, C.D., (?): Analysis of sociometric. Data (in 163).

106. Rapoport, A., and Chammah, A. M., (1965) : « Prisinor's dilemma : a study in conflict and cooperation ». Ann Arbor : University of Michigan.

107. Reden, William, (1970): «Managerial Effectiveness » Mc Graw- Hill Book. Co. Inc. New York.

108. Richard A. Johnson, (1973): «The Theory and Management of sustem » N.Y: Mc Grow. Hill, Inc.

109. Rokeach, M., (1968) : Beliefs, attitudes, and values. San Francisco : Jossey- Bass.

110. Rubin, Z., (1970): « Measurement of romantic love ». J. Pers. Soc. Psychol.

111. Schram , W, (ed.), (1955) : The process and effects of mass communication. Urbana. The Univ. of Illinois Press.

112. Seashore, S., (1954) : « Group cohesiveness in the industrial work group ». Ann Arbor, Mich : Instituts for Social Research.

113. Shaw, Marjorie,E., (1932): « A comparison of individuals and small group in the rational solution of complex problems ». Amer of Psychol.

114. Shils, E. A., (1951) : « The study of the primary groups ». In lerner and lasswell (eds.). « The Policy Sciences, Stanford », Calif., Stanford Univ.

115. Speroff, B., and Kerr, W., (1952) : « Steel mill hot strip accidents and interpersonal desirability values ». J. Clin. Psychol. 8.

116. Steinzor, B., (?): « The spatial factor in face to face discussion group ». (Ch 7 in 138).

117. Stogdill, R.M., (1959): « Leader Behaviour it's Description and Measurement » Stat University.

118. Stouffer, Samuel., (1955) : Communism, conformity, and Civil liberties . New York

119. Swanson, G. E., (1965) : « On explanation of social interaction ». Sociometry, 28.

120. Tannenbaum, Weshler and masarik. (1961): «Leadership and Organization A Begevioural Science Aprroach » Mc Graw-hill New York.

121. Tead, O., (1935): «The Art of Leadership», N. Y: Mc Graw - Hill.

122. Tharp, R. G.,(1963): « Psychological patterning in marnage ». Psycological Bulletin. 60. Murstein. B.I., (1976) : « Who will marry whom: The ones and research in marital choice ». New York.

123. Thorndike, R. L., (1938) : « On what type of task will a group do well? » J. Abn. And Soc. Psychol.

124. Toch, H., (1965) : « The social psychology of social movements ». Indiana polist, Ind : Bobbs- Merrill.

125. Torrance, E. P., .(?) : « Some consequences of power differences on decision making in permanent and temporary three- man groups »., (Ch. 6 in 138).

126. Triplett, N., (1897) : « The dynamogenic factors in pacemaking and competition ». Ame. J. Psychol.9.

127. Vinacke, W. E., (1969) : « Variablesin experimental games, toward a field theory ». Psychol. Bull. 71.

128. Vroom, H. and P.w.Yetton, (1973): « Leadership and Decision Making », Pittsburg, University of Pittsburg, press.

129. Walster. E, Aronson. V., Abrahams. D., and Rottman. L., (1966) : « Importance of physical attractiveness in dating behavior ». Journal of Personality and Social Psychology.

130. Whyte, Willam. (1959): « Leadership in the team work » Mimeographed, 1959.

131. Wilson, Francis., (1962) : A theory of public opinion . Chicago: (Henry Regnery Company).

132. Woods., (1913): «The Influence of Monarchs » , N. Y.: Macmillan.

133. Young, Kimball and Raymond, D. Lawrence., (1928): Bibliography on censorship and propanda. Eugene, Oregon: University of Oregon Publications.

معجم المصطلحات المستخدمة

A	
Abililty	القدرة
Abnormal behavior	السلوك الشاذ
Abnormality	الشذوذ
Abreaction	التفريغ الانفعالي
Absolutism	الاستبدادية – الحكم المطلق
Abstract thinking	التفكير المجرد
Abstraction	التجريد
Abuse	التعسف
Acceptance	القبول – التقبل
Accident	العرض، خاصية مؤقتة
Accident, industrial or labour	إصابة العمل
Accidental variations	التغيرات الفجائية
Accommodation	التلاؤم – التوافق
Accomplishment	الإنجاز
Accord	الاتفاق
Accountability	المسؤولية
Accretion	التزايد، النمو
Acculturation	التبادل الثقافي
Accumulation	التجمّع، التراكم
Accuracy	الدقة
Achievement	الإنجاز
Acquisition	الإكتساب
Action	العمل – الإجراء
Action frame of reference	الإطار المرجعي للعمل
Activism	المذهب العلمي
Activity	النشاط
Activity	النشاط
Adaptation	التلاؤم – التكيف
Addiction	الإدمان

Adjustment	التوافق
Administration	إدارة
Administration of puplic authority	المصالح العامة
Adulthood	الرشد بين الشباب
Advance	التقدم
Advancement	الترقية
Advertising	الإعلان
Advocacy	التأييد
Affection	الشعور
Affiliation	الانضمام، الانتساب
Affiliative tendency	النزعة إلى الانتماء
Affinity	الصلة، الألفة
Age (history)	العصر
Age, minimum	حد السن الأدنى
Age, old	الشيخوخة
Agency	المؤسسة
Aggregation	الحشد – التجمع
Aggression	العدوان
Allegiance	الطاعة، الولاء
Alliance	التحالف
Alteration	التعديل
Ambidexterity	الضبط
Amusement	التسلية – الترويح
Analysis statistical	التحليل الإحصائي
Anger	الغضب
Antisocial behavior	سلوك مضاد للمجتمع
Anxiety	القلق
Approval,social	التجنيد الاجتماعي
Aptitude	الاستعداد
Ascendancy	السطوة، الهيمنة
Aspiration,level of	مستوى الطموح
Assentiment	الحكم
Assimilation	التماثل

Assistance	المساعدة، العون
Association	المنظمة، الرابطة
Association, voluntary	المنظمة الاختيارية
Attention	الانتباه
Attitude	الاتجاه
Attitude scales	مقاييس الاتجاه
Attraction	جذب
Authority	السلطة
Auto-suggestion	الإيحاء الذاتي
Autosuggestion	الايحاء الذاتي،الاستهواء الذاتي
Awareness	الوعي

B	
Backwardness	التخلف
Balance	التوازن
Balance of power	توازن القوى
Barrier	العائق، الحاجز
Behavior	السلوك
Behavior, collective	السلوك الاجتماعي
Behavior, comulsive	السلوك القسري، أو القهري
Behavior, covert	السلوك المستتر
Behavior, overt	السلوك الظاهر
Behavior, pattern	النمط السلوكي
Behavior, social	السلوك الاجتماعي
Belief	الاعتقاد
Bolongingness	الانتماء
Benevolent autocratic	المستبد الخير
Bigotry	التعصب الأعمى
Blood vengeance	الثار
Boiled autocratic	المستبد المتشدد
By-laws	اللوائح

C	
Capitulaions	الامتيازات
Care	الرعاية
Censorship	الرقابة
Chance	المصادفة
Change,cultural	التغير الثقافي
Change,social	التغير الاجتماعي
Character disorder	اضطراب السلوك
Chief	الزعيم، الرئيس
Citizenship	المواطنة
Civil rights	الحقوق المدنية
Cluster	التجمع
Coercion	الإكراه، الإجبار
Coexistence	التعايش
Cognition	المعرفة
Coherence	الترابط
Cohesion	التماسك
Collaboration	العمل المشترك
Collective action	العمل الجمعي
Collective behavior	السلوك الجمعي
Collective consciousness	الشعور الجمعي
Collective security	الأمن الجماعي
Commitment	الالتزام، التعهد
Communication media	وسائل الاتصال
Communication, social	الاتصال الاجتماعي
Community development	تنمية المجتمع
Community organization	تنظيم المجتمع
Company	الشركة
Competition	التنافس، المنافسة
Compromise	التسوية، الحل الوسط
Conation	النزوع، بداية فعالية هادفة
Concurrence, Social	التنافس الاجتماعي
Conditioned Reflex	الاقتران الشرطي، الفعل المنعكس الشرطي

Conditioned Response	فعل منعكس شرطي
Conflict	الصراع
Conscience	الضمير
Conscousness	الوعي، الشعور
Consesus	الإجماع
Consistency	التماسك، الإتساق
Constraint, Social	القهر الاجتماعي
Contact	الاتصال
Contribution	الاشتراك
Control	المراقبة، الضبط
Coordination	التنسيق
Corruption	الرشوة، الفساد
Craze	النزوة
Creativeness	الإبداع، الابتكار
Crime	الجريمة، الجرم
Crisis	الأزمة
Criterion	المحل، المعيار
Crowd	الحشد
Cultural heritage	التراث الثقافي
Cultural pattern	النمط الثقافي
Culural change	التغير الثقافي
Customs	العادات

D

Damage	الضرر
Dat, up - to	الجديد، العصري
Debasement	الإمتهان
Decadence	التدهور، الانحطاط
Decision	القرار
Defect	القصور ،الخلل
Deficiency	العجز، القصُور
Degeneration	الانحطاط، الانحلال

Degradation	الحط من المنزلة الاجتماعية
Demoralization	هبوط الروح المعنوية
Dependency	الاعتماد، التبعية، الطاعة
Depression	الكتب
Deprivation	الحرمان، التجريد
Desire	الرغبة
Deterioration	التدهور، الفساد
Development, social	التنمية الاجتماعية
Deviation	الانحراف
Devolution	التخلف، الانحطاط
Diffusion, culture	انتشار الثقافة
Dignity, human	الكرامة الانسانية
Disability	العجز
Disaster	الكارثة
Discipline	نظام، ضبط السلوك
Discipline, social	ضبط السلوك الاجتماعي
Discrimination	التمييز
Discussion group	مجموعة المناقشة
Discussions, group	المناقشة الجماعية
Disintegration	التفكك
Disorder	الاضطراب، الفوضى
Disorganization	التفكك، سوء التنظيم
Distance, social	المسافة الاجتماعية
Distress	الكارثة
Dogma	العقيدة
Domestic relations	العلاقات العائلية
Dominance	السيطرة
Doubt	الشك
Dramatics	فن التمثيل
Duty	الواجب
Dynamics group	ديناميات الجماعة
Dysphoria	اليأس
Dysphoria,social	القلق الاجتماعي

E	
Economic development	التنمية الاقتصادية
Education	التربية
Efficiency	القدرة
Effort	الجهد
Egoism	الأنانية
Election	الانتخاب
Elimination	الإبعاد، العزل
Emancipation	التحرر
Emotion	الانفعال
Empathy	التقمص الوجداني
Employability	القدرة على العمل
Energy	الطاقة
Enterprise	المشروع
Enviroment	البيئة
Equality	المساواة
Esprit-de-corps	التضامن، روح الجماعة
Esteem	الاحترام، التقدير
Evaluation	التقويم
Event	الحادث
Evidence	الوضوح
Evolution	التطور
Exchange	التبادل
Exploitation	الاستغلال
Extinction	الزوال

F	
Facilitation social	التسهيل
Facilitation, frayage	التسهيل
Faith	الإيمان
Familiarity	الألفة
Fanaticism	التعصب
Feeling	العاطفة

Fiction	الخيال، الوهم
Flattery	التملق، الإطراء
Forgiveness	التسامح
Foundation	المؤسسة
Frame of reference	إطار مرجعي، المعيار الاجتماعي
Freedom	الحرية
Frustration	الإحباط
Function	الوظيفة، الدالة
Fusion	الإندماج

G

General will	الإرادة العامة
Group behavior	السلوك الجماعي
Group centered	متمركز – حول – الجماعة
Group cohesiveness	تماسك الجماعة
Group dynamics	ديناميكية الجماعة
Group norms	المعايير الاجتماعية
Group structure	بناء الجماعة
Group, formal	الجماعة الرسمية
Group, informal	الجماعة غير الرسمية
Group, primary	الجماعة الأولية
Group, secondary	الجماعة الثانوية

H

Habit	العادة
Harmony	التناسق، الانسجام
Hegemony	السيطرة
Hero Theory	نموذج البطل
Heterosuggestion	الإيحاء الغيري
Hierarchy	التدرج الهرمي، تسلسل السلطة
Human nature	الطبيعة الإنسانية
Human relation	العلاقات الإنسانية
Human rights	الحقوق الإنسانية
Hypothesis	الفرض

I	
Identification	المطابقة، التوحد
Identity	الهوية
Illusion	الخداع
Image	الصورة الذهنية
Imagination	الخيال
Imitation	المحاكاة
Impulsion	الإندفاع
In-Group	شعور الجماعة بذاتها
In Puts	مدخلات النظام
Inadaptability	عدم القدرة على التكيف
Incapacity	عدم القدرة
Inconsistency	التناقض، التضارب
Independence	الاستقلال
Indifference	اللامبالاة
Individual differences	الفروق الفردية
Inducement	الإقناع، الإغراء
Inequality	اللامساواة
Inertia,cultural	الجمود الثقافي
Influence	التأثير، النفوذ
Inhibition	المنع
Insecurity	انعدام الأمن
Insight	الاستبصار، التبصر
Instability, social	عدم الاستقرار الاجتماعي
Institutions	النظم الاجتماعية، المؤسسات
Integration	التكامل
Interaction	التفاعل المتبادل
Interactional Theory	النظرية التفاعلية
Interdependence	العلاقات المتبادلة
Interest	الميل، المصلحة، الاهتمام
Interest groups	جماعات أصحاب المصالح
Interpersonal relations	العلاقات بين الأشخاص

Interview	المقابلة، الإستبار
Intimidation	التهديد، التخويف
Intolerance	التعصب
Investigation	البحث، التحقيق

J

Jealousy	الغيرة
Judgement, moral	الحكم الأخلاقي
Justice	العدالة
Justification	التسويغ، التبرير

L

Labour	العمل
Labour conditions	ظروف العمل
Leadership	القيادة
Legend	الأسطورة
Levelling	تسوية
Life span	مدى العمر

M

Magic	السحر
Majority rule	قاعدة الأغلبية
Maladaptation	سوء التكيف
Maladjustment	عدم التوافق، سوء التوافق
Managemet	الإدارة
Manipulation	التلاعب، المناورة
Manipulative Autocratic	المستبد المرن
Manner	السلوك التقليدي
Mass	الجمهور العام
Mass behavior	السلوك الجماهيري
Mass communication	الاتصال الجماهيري
Mass culture	الثقافة الجماهيرية
Mass media	وسائل الاتصال الجماهيري
Mass movement	الحركة الجماهيرية

Material culture	الثقافة المادية
Meaning	المعنى، المدلول
Means of production	وسائل الإنتاج
Measurement	القياس
Meditation	التأمل
Membership	العضوية
Merit System	نظام الجدارة
Mind, prelogical	العقلية البدائية
Mindedness	الوعي
Minority group	جماعة الأقلية
Mobility, social	الحراك الاجتماعي
Modernism	الحداثة، العصرية
Monopoly	الاحتكار
Moral	الروح المعنوية
Morality	الفضيلة
Mores	الأعراف
Motherhood	الأمومة
Motivation	الدافعية
Multi- group membership	عضوية الجماعات المتعددة

N

Nation	الأمة، الشعب
National character	الطابع القومي للشخصية
Nationality	الجنسية
Natural group	الجماعة الطبيعية، التلقائية
Natural rights	الحقوق الطبيعية
Natural selection	الانتخاب الطبيعي
Necessity	الضرورة
Neighbourhood	الجيرة، الجيران
Non- alignment	عدم الانحياز
Non- violence	عدم العنف
Norm	المعيار
Normality	الاعتدال، الاستواء

O	
Occupation	المهنة
Oedipus complex	عقدة أوديب
Operational defiction	التعرف الإجرائي
Opinion research	بحوث الرأي العام
Opinion, group	رأي الجماعة
Opinion, public	الرأي العام
Oppression	الظلم، الاضطهاد
Oral tradition	التقاليد الشفوية
Order public	النظام العام
Organization	التنظيم
Organization, formal	التنظيم الرسمي
Organization, social	التنظيم الاجتماعي
Orientation	التوجيه
Orientation, social	الاتجاه الاجتماعي
Original nature	الطبيعة الأصلية
Out-group	الجماعة الخارجية
Out Puts	مخرجات النظام
Overcrowding	الازدحام
Ownership	الملكية

P	
Panic	الذعر الجماعي
Pardon	العفو
Partiality	التحيز
Participant observation	الملاحظة بالمشاركة
Participation	المشاركة
Passion	الانفعال
Passivity	السلبية
Patriotism	الوطنية، حب الوطن
Pattern	النمط

Penitence	الندم، التوبة
People	الشعب
Performance	الأداء، الإنجاز
Persecution	الاضطهاد
Persuasion	الإقناع
Perversion	الإنحراف
Pessimism	التشاؤم
Plural society	المجتمع متعدد العناصر
Plutality	التعدد
Popular culture	الثقافة الشعبية
Popular democracy	الديمقراطية الشعبية
Population	السكان، المجتمع
Power	السلطة
Prejudice	التعصب
Press	الصحافة
Pressure group	الجماعة الضاغطة، الجماعة ذات النفوذ
Primitive society	المجتمع البدائي
Prince Theory	نموذج الأمير
Probation	المراقبة الاجتماعية، الاشراف الاجتماعي
Procedures	الإجراءات
Projection	الإسقاط
Propaganda	الدعاية
Public	جماعة الراي العام، الجمهور مشترك المصالح
Public opinion	الرأي العام
Public relations	العلاقات العامة
Publicity	الإعلان

Q

Quarral	المشاجرة، النزاع
Questionnaire	الاستبيان، الاستقتاء

R	
Random	عشوائي
Range	المدى
Rate	المعدل
Ratio	النسبة
Rationalization	التبرير
Readaptation	إعادة التكيف
Readjustment	إعادة التوافق
Reality	الحقيقة، الواقع
Realization, Self	تحقيق الذات
Recognition	التمييز، التعرف
Reference Group	الجماعة المرجعية
Reflection	التأمل
Regression	النكوص، التراجع
Rejection	الرفض، النبذ
Relation	العلاقة
Relation, social	العلاقة الاجتماعية
Reliability	الثبات
Resistance	المقاومة (من الناحية السياسية)
Resolution	القرار الصادر عن الجماعة
Responsibility	المسؤولية
Retrogression	التراجع، التقهقر
Revocation	العزل
Revolution	الثورة
Right, vested	الحقوق المكتسبة
Rivalry	التنافس
Role conflict	صراع الأدوار
Role playing	تمثيل الدور
Role, social	الدور الاجتماعي
Rules	القواعد (رسمية)
Rumour	الإشاعة

S

Scales of attitudes	مقاييس الاتجاهات
Scape goating	ظاهرة كبش الفداء
Secondary group	الجماعة الثانوية
Self- realization	تحقيق الذات
Sociability	الإندماج، الارتباط بالجماعة
Social adaptation	التكيف الاجتماعي
Social adjustment	التوافق الاجتماعي
Social agency	المؤسسة الاجتماعية
Social ascension	الترقي الاجتماعي
Social authority	السلطة الاجتماعية
Social backwardness	التخلف الاجتماعي
Social balance	التوازن الاجتماعي
Social category	الفئة الاجتماعية
Social change	التغير الاجتماعي
Social consciousness	الوعي الاجتماعي
Social contact	الاتصال الاجتماعي
Social contagion	العدوى الاجتماعية
Social control	الضبط الاجتماعي
Social desirability	التقبل الاجتماعي
Social discipline	ضبط السلوك الاجتماعي
Social disorganization	التفكك الاجتماعي
Social distance	التباعد الاجتماعي
Social distance scale	مقياس التباعد الاجتماعي
Social evolution	التطور الاجتماعي
Social facilitation	التسهيل الاجتماعي
Social fermentation	الاضطراب الاجتماعي
Social goals	الأهداف الاجتماعية
Social gravitation	الجاذبية الاجتماعية
Social inertia	الجمود الاجتماعي
Social instability	عدم الاستقرار الاجتماعي
Social institutions	النظم الاجتماعية
Social justic	العدالة الاجتماعية

Social life	الحياة الاجتماعية
Social maturity	النضج الاجتماعي
Social oranization	التنظيم الاجتماعي
Social phenomenas	الظواهر الاجتماعية
Social position	الوضع الاجتماعي
Social pressure	الضغط الاجتماعي
Social Progress	التقدم الاجتماعي
Social repression	الكبح أو ، القمع الاجتماعي
Social role	الدور الاجتماعي
Social status	المركز الاجتماعي
Social traditions	التقاليد الاجتماعية
Social transmission	التواصل الاجتماعي
Social treatment	العلاج الاجتماعي
Social values	القيم الاجتماعية
Society	المجتمع
Sociodrama	تمثيل الأدوار
Sociogram	البيان السوسيوجرامي
Sociometry	القياس الاجتماعي
Solidarity	التضامن
Sorcery	السحر، الشعوذة
Sovereignty	السيادة
Spare time	وقت الفراغ
Spell	التعويذة، الرقية
Spoill system	نظام المغانم
Stability, Social	الاستقرار الاجتماعي
Standard	المعيار، المستوى
Star	النجم
Status, social	المركز الاجتماعي
Stereotyping	التنميط
Submission	الخضوع، الإذعان
Suggestion	الإيحاء
Superman theory	نموذج الرجل المتميّز
Superstition	الخُرافة

Support	التأييد
Suppression	القمع
Symbol	الرمز
System analysis Orientation	الاتجاه التحليلي للنظم
System approch	مدخل النظام
Systems analysis School	مدرسة تحليل النظم

T

Task	الواجب
Tattoo	الوشم
Tendency	النزعة، الميل
Therapy	العلاج
Togetherness	التضامن
Toleration	التسامح
Tradition	التراث، التقاليد
Traits-theory	نظرية السمات
Type	النموذج

U

Unanimity	الإجماع
Unconscious	اللاشعور
Underdevelopment	التخلف
Uniformity	التجانس
Unity	الوحدة
Unrest	القلق

V

Validity	الصدق، الصحة
Valuation	التقدير
Value	القيمة
Values	القيم
Variance	التباين

Variations	التغيرات
Vendetta	الأخذ بالثار
Verification	التحقق
Violence	العنف، الإكراه
Virtue	الفضيلة
Visual Aide	المعينات البصرية
Voluntary Group	الجماعات الاختيارية
Voting	التصويت

W

Wants	الحاجات
We-Feeling	الشعور بالنحن
We-Group	الجماعة المتماسكة
Welfare	الرفاهية
Will	الإرادة
Wisdom	الحكمة

المدقق اللغوي

الدكتور شوقي المعري

حقوق الترجمة والطبع والنشر محفوظة لمديرية الكتب والمطبوعات