

الإدراك الاجتماعي



إن السلوك البشري كما اتفقت على ذلك العلوم الإنسانية ليس برود فعل آلية على مشيرات مادية ولا يستعمل حتماً القدرات العقلية المنطقية ولكنه يخضع لعوامل انفعالية ترتبط بالنظام الاجتماعي والثقافة الاجتماعية ذلك أن تعاملنا مع الطبيعة والمواد والبشر يتعلق بإدراكنا لها جميعاً أي كيف نتصورها وما هو موقفنا منها. وطبيعة هذا الإدراك لها أسس اجتماعية.

فعندما نتقل من مجتمع لآخر نلاحظ اختلافاً في إدراك الزمن، والمسافة، والغير...

وفيما يخص إدراك الغير فإنه يرتبط بالموضع الذي يتواجدون فيه داخل النظام الاجتماعي وبالوظيفة التي يطالبهم بها المجتمع وقد اكتشف الأنثروبولوجيون الثقافيون هذه الظاهرة ووضعوا مفهومين علميين لإبرازها وتحليلها وهما: المكانة والدور والاتجاه.

وقد اعتمد من بعدهم علماء النفس الاجتماعي والاقتصاديون هذين المفهومين وطوروهما وذلك لأهميتهما وخصوبتهما العلمية في تحليل السلوك التفاعلي داخل المنظمات والجماعات.

## 1 - المكانة والدور:

### 1.1 - تعريف:

من أبرز المنظرين في هذا الميدان نذكر George و Ralph LINTON و MEAD اللذين يؤكدان على أن التنظيم الاجتماعي يمثل عملية ثقافية (ليست طبيعية) أي أن لها محتوى ثقافياً ويشمل مواضيع مختلفة يكون فيها السلوك مشكلاً ثقافياً وبذلك يصبح التعامل بين الناس ممكناً لأن لكل فرد إمكانية توقع سلوك معين من طرف الغير.

ويعرف LINTON بالمكانة الاجتماعية على أنها موضع في نظام اجتماعي تصحبها تشكيلة من النماذج الثقافية (Une configuration de modèles culturels) أي مجموعة من المعاني والمثل وأنماط السلوك - ويرى بأن المكانة موجودة في النسق الاجتماعي بقطع النظر عن الإنسان الذي يشغلها. وهكذا يركز LINTON على الجانب المؤسسي للمكانة وينتهي إلى اعتبار أن المكانة الاجتماعية هي مجموع الحقوق والواجبات أو بعبارة أخرى كما يقول STOETZEL «المكانة هي مجموع التصرفات التي ينتظرها الفرد شرعياً من طرف الآخرين والدور هو مجموع التصرفات التي ينتظرها الآخرون شرعياً من طرف الفرد» ونجد تأكيداً أكبر على هذا التصور للمكانة عند WARDWELL في تعريفه للدور إذ يقول إنه «نموذج من السلوك مؤسس ومعرف بمعنى الحقوق والواجبات».

ونجد بعض الكتاب العرب في ميدان علم النفس الاجتماعي الذين يعتمدون هذا المدخل المؤسسي في تحليلهم للمكانة والدور ويعرف حامد عبد السلام زهران (1977) الدور كما يلي: «يمكن تعريف الدور الاجتماعي بأنه عبارة عن نمط منظم من المعايير فيما يختص بسلوك فرد يقوم بوظيفة معينة في الجماعة».

أما MEAD فهو يركز على الجانب العلائقي للمكانة والدور. ويرى أن حقيقة الدور تكمن في العلاقة التي تربطه بأدوار الآخرين. فالفرد ليس إلا

إمكانية الدخول في علاقة مع أفراد آخرين (العامل - صاحب العمل، الأستاذ - الطالب، الأب - الأبناء، الأخ - الأخت).

والعلاقة لا تكون إلا بالاتصال وهذا الاتصال لا يحدث بين الشخص (أ) والشخص (ب) إلا لأن (أ) بإمكانه توقع التصرفات التي ستصدر عن (ب) وكذلك الشأن بالنسبة لـ (ب).

وهكذا تحتوي الأدوار على رموز اجتماعية تثير نفس ردود الفعل عند أشخاص مختلفين وذلك ما يجعل العلاقات الاجتماعية ممكنة. (مثال: عندما يرفع أحد يده ليصفع غيره فهو بهذه الحركة يعبر عن غضبه ويشعر الآخر بهذا الغضب).

وزيادة على البعد المؤسسي والبعد العلائقي للمكانة والدور يمكن أن نستنتج من التعاريف المختلفة لهذين المفهومين ما يلي:

(أ) أن الدور والمكانة متكاملان فكل مكانة يصحبها دور وكل دور يمارس في نطاق مكانة.

(ب) أنهما محددان من طرف نظام اجتماعي وثقافي يضع نماذج ثقافية تعمل بمثابة المثل والقيم المقبولة اجتماعياً والتي يرجع إليها الفرد سواء لاختيار سلوكه أو لتقييم سلوك الغير.

(ج) أن السلوك في نطاق الدور هو سلوك تفاعلي يشير إلى علاقة بين فرد وفرد أو بين فرد وجماعة أو حتى بين الفرد ونفسه إذ تساهم المكانة في إدراك الذات.

(د) أن للفرد مكانات متعددة داخل النظام الاجتماعي بحكم انتماءاته إلى جماعات مختلفة.

## 2.1 - البنية الاجتماعية وأنساق الأدوار والمكانات:

يمكن اعتبار البنية الاجتماعية على أنها شبكة من المكانات تربطها

علاقات على المستوى العمودي والأفقي . فعلى المستوى العمودي تبدو  
المكانات موزعة على سلم هيرركي يجسم التدرج الاجتماعي فيما يتعلق  
بالهية والتقدير والسلطة فتكون المكانات في المستوى الأعلى هي التي تتمتع  
بأكثر هية وتقدير وربما نفوذ وهي التي توافق القيم الاجتماعية المسيطرة في  
مجتمع أو منظمة ما . ففي النظام القبلي مثلاً تحتل مكانة شيخ القبيلة أعلى  
السلم ويشترط في الشيخ صفات أخلاقية معينة كالصدق، والعدالة مثلاً وهذه  
الصفات هي كذلك رمز للقيم الاجتماعية - وفي بعض المجتمعات الصناعية  
تكون أرفع المكانات مجسمة لقيم كالثروة والعلم والمهارة التقنية . فنجد من  
بين المكانات المرموقة مكانة مدير شركة عظمى، ونجم رياضة أو سينما،  
وأستاذ جامعي . . .

أما على المستوى الأفقي فإن المكانات ترتبط ببعضها البعض لتكون  
نسقاً متكاملًا ومن أشكال الربط بينها التكامل (La complémentarité) . كمكانات  
الزوج والزوجة، الطبيب والمريض، البائع والحريف، الرئيس والمرؤوس . . .  
والتناظر (La symétrie) كمكانات الصديق والصديق، الزميل والزميل،  
المشترك والمشارك .

ويتواجد الفرد في هذا النظام الاجتماعي فيحتل مكانات متعددة تصحبها  
أنساق من الأدوار .

1.2.1 - كل فرد يملك عددًا من المكانات التي توافق مختلف انتماءاته  
إلى مؤسسات وجماعات متعددة مثال: مكانة أب وموظف وعضو في جمعية  
رياضية وعضو من مجموعة جيران الحي . . .

ولكن الفرد يدرك اجتماعياً من خلال «مكانة اجتماعية عامة» يرجع إليها  
كلما يراد التعريف به - والمكانة الاجتماعية العامة هي شبه تأليف بين مختلف  
المكانات يعتمد القيم الاجتماعية المسيطرة فتبرز بعض المكانات دون غيرها  
وتسيطر على الإدراك الاجتماعي للفرد: في المجتمع ما قبل الصناعي غالباً ما

يدرك الفرد بنسبه وفي المجتمعات الحديثة يدرك الفرد من خلال وظيفته أو شغله أساساً.

2.2.1 - يتواجد الفرد في صنفين من المكانات من ناحية مدى اختياره

لها:

- المكانات المفروضة (Statuts prescrits) وهي التي تنبني على عوامل بيولوجية كالجنس والسن والعرق أو عوامل طبقية وضعت لتصنيف المجتمع، ولا يمكن للفرد أن يتخلص منها إذا أراد ذلك (مثلاً مكانة المرأة، مكانة الأبيض أو الأسود في المجتمع العنصري).

- المكانات المكتسبة (Statuts conquis) وهي التي يكتسبها الفرد بفضل مجهوداته الشخصية أو ما أتاحت له الفرص. واكتساب المكانات مرتبط بالسموحية الاجتماعية (Permissivité sociale) أي بمدى مرونة المجتمع وقبوله لنماذج سلوكية جديدة للارتقاء الاجتماعي (Promotion sociale). وفي المجتمعات العصرية تمثل الدراسة أحد الأسباب الرئيسية لاكتساب مكانات جديدة عن طريق الوظائف.

أما نسبة الجبر والاختيار للمكانات فهي تختلف لا من مجتمع لآخر فحسب بل كذلك من صنف اجتماعي لآخر ومن جماعة لأخرى التي تكون أكثر أو أقل محافظة من غيرها.

3.2.1 - لكل مكانة نسق من الأدوار:

لاحظنا في البداية أن مفهوم المكانة يرمز إلى شيء ثابت نسبياً بحكم وجود المكانة في النظام الاجتماعي بقطع النظر عن الأفراد الذين يشغلونها. أما مفهوم الدور فهو يرمز إلى حركية ممارسة السلوك حسب نماذج ثقافية مرتبطة بالمكانة يقول LINTON إن الدور هو الجانب الديناميكي للمكانة.

وقد بين (R.K. MERTON 1953) أن لكل مكانة شبكة من الأدوار (Role set) خلافاً لما قدمته النظريات الأولى للأنتروبولوجيا الثقافية القائلة بأن كل

مكانة يوافقها دور واحد. واختلاف الأدوار ناتج عن تواجد المكانة في علاقات متعددة مع مكانات أخرى. فلو أخذنا مكانة العامل لوجدنا أن له دوراً إزاء زملائه في نفس الفريق ودوراً إزاء رئيسه المباشر، ودوراً إزاء الموظفين في الإدارة الخ... .

### 3.1 - الفرد ومكانته :

ولا يعيش الفرد مكانته بصفة آلية بل إنه يعيشها حسب الكيفية التي يدركها بها أي الاتجاه الذي يحمله نحوها فإما أن يكون إيجابياً أو سلبياً. وبصفة عامة تحتوي المكانة على وظائف إيجابية بالنسبة للفرد وتكون أحياناً سبباً من أسباب الصراعات النفسية.

#### 1.3.1 - الوظائف الإيجابية للمكانة :

(أ) تساهم المكانة في خلق الشعور بالأمن لأنها ذات محتوى شرعي وتحدد نظرياً ما سيكون عليه سلوك الفرد في الحياة الاجتماعية وما سيكون عليه سلوك الآخرين إزاءه وبالتالي فإن دخوله في علاقة اجتماعية لا يكون مغامرة بفضل التوقع لردود الفعل التي سيجلبها السلوك المتخذ من طرف الفرد وإمكانية تجنب عدوانية الآخرين كلما كان السلوك في نطاق ما ينتظره الآخرون من الفرد.

ولكن هذا لا يعني أن كل التصرفات المرتبطة بالأدوار هي محددة بصفة دقيقة من طرف المجتمع بحيث يكون السلوك «مبرمجاً» بكل تفاصيله وما على الفرد إلا الامتثال بل إنه في الغالب ما تكون النماذج السلوكية المفروضة فيها من الغموض والمرونة ما يسمح بالعديد من التأويلات فيختار الفرد من بينها ما يوافق مزاجه (انظر A.M. ROCHEBLAVE-SPENLE 1962).

مع الملاحظة أن هذه الظاهرة تمثل سلاحاً ذا حدين إذ إلى جانب إمكانية اختيار السلوك من طرف الفرد فإنه ربما يتعرض في علاقاته الاجتماعية إلى أشخاص آخرين يفضلون تأويلاً آخر للنماذج السلوكية المتعلقة بالدور

ويسلطون عدوانيتهم على الفرد فلا يكون في مأمن كامل عند ممارسته للدور المحدد.

(ب) تعدد الأدوار بالنسبة للفرد يمثل إمكانيات عديدة للتعبير عن شخصيته من خلال ممارسته لهاته الأدوار: إذا اعتبرنا أن لكل دور موانع لا يمكن للفرد أن يتخطاها فإن تعدد الأدوار يسمح بتخطي الموانع المحبطة للشخصية بالانتقال من دور لآخر. مثلاً: الطفل داخل الأسرة يمنع من ممارسة غرائزه العدوانية إزاء أبويه أو إخوته الذين يكبرونه سنًا ولكن بانتقاله إلى المدرسة أو خروجه إلى الشارع والتقاءه بآترابه حيث تكون مكانته متناظرة مع الآخرين يلقى إمكانية التعبير عن البعد العدواني لشخصيته سواء باللعب والمنافسة أو الخصام.

(ج) تمثل المكانة أحد العوامل لإدراك الذات إذ يعرف الإنسان اجتماعياً من خلال مكانته فتعطي له شرعية ويساهم ذلك في إيجاد توازن نفسي وربما تقدير للذات. يقول STOETZEL في هذا المجال إن لكل مكانة جوانب إيجابية تجلب التقدير، حتى المكانات التي تبدو محتقرة أو منبوذة لا تخلو من هذه العوامل حتى المجرم يمكن أن يقدر ذاته على أنه مجرم طيب كما يقول STOETZEL.

### 2.3.1 - الصراعات النفسية الناتجة عن ممارسة الأدوار :

إن اعتبار المكانة كمصدر لتقدير الذات يبعث على الاعتقاد بأن أغلبية الناس راضون عن وضعهم الاجتماعي أو على الأقل لا يعيشون صراعات نفسية بسبب مكانتهم. وفي الواقع لا تلغي الوظائف الإيجابية للمكانة كثيراً من الصعوبات التي يتعرض لها الفرد في ممارسة أدواره.

(أ) عندما تتعدى الشخصية من حيث طاقاتها وإمكانياتها المكانة المفروضة عليها مثال: المراهق الذي يعامل كالطفل، والعامل المختص الذي يكلف بأعمال بسيطة ومتكررة لا تسمح له بممارسة كفاءاته.

(ب) في حالة تضارب الأدوار (Conflit de rôles) حيث يطالب الفرد بممارسة تصرفات متناقضة بحكم الأدوار المنسوبة إليه: مثال الشرطي المطالب بالقبض على أخيه، والمسؤول النقابي الذي له وظيفة إشراف على فريق من الموظفين. . .

(ج) في حالة غموض الأدوار (Ambiguïté de rôles) أي عندما لا تكون النماذج السلوكية الخاصة بالدور مبلورة ودقيقة فتدرك بصفة متباينة أو حتى متناقضة من طرف الجماعات المختلفة، فلا يعرف صاحب الدور كيف يقيم سلوكه وهل سيكون مقبولاً أم لا إذ ليس هناك إجماع حول المعايير الخاصة بالدور وغموض الأدوار ظاهرة كثيراً ما تتواجد في المجتمعات المعاصرة الكثيرة التغيير: من شأن التغيير الاجتماعي أن يولد باستمرار مكانات جديدة ويوزع عليها الأفراد بدون أن تكون متبلورة اجتماعياً من حيث محتواها. مثال لذلك الوظائف في قطاعات اقتصادية حديثة، تغيير المكانات التقليدية كمكانة المرأة بين مفهومها التقليدي ومفهومها المعاصر، مكانة الإطار المتوسط في مجتمع دخل طور التصنيع حديثاً حيث يختلف في مفهوم دوره الإطارات العليا والعمال.

إن هذه الحالات المختلفة التي تسبب في صراعات نفسية عند ممارسة الأدوار تُعتمد كثيراً لتفسير مواقف الرفض والثورة التي يتخذها الأشخاص الذين لهم اتجاهات سلبية إزاء مكاناتهم الخاصة.

كما أن وجود تضارب وغموض على مستوى الأدوار يدل على أن النظام الاجتماعي ليس متكاملًا ومتناسقًا بصفة كلية كما أنه في حركية مستمرة وتطور تاريخي لا يخلو من صراعات وتناقضات.

#### 4.1 - البنية التنظيمية وتوزيع المكانات :

إن القيام بأي عمل جماعي يتطلب تنظيمًا اجتماعياً ينتج عنه توزيع للوظائف وبالتالي للمكانات والحقوق والواجبات ولنا أن نتساءل هل أن تحديد الوظائف وتوزيعها داخل التنظيم يخضع لمبادئ وقيم ونماذج ثقافية مستمدة

من المحيط الاجتماعي للتنظيم أم لما يفرزه هذا التنظيم من قواعد عمل وقوانين وتراتب تتماشى وأهدافه؟

لو اعتمدنا نظرية النسق المفتوح لتبين لنا أن هذه الطريقة لوضع السؤال غير مناسبة إذ للنسق المفتوح علاقات تفاعلية مع محيطه الخارجي كما أنه يمثل مجالاً اجتماعياً تتحقق فيه علاقات بين العناصر البشرية ويتبع تصورات وقيم - وحسب بعض النظريات - ثقافة تنظيمية (Culture organisationnelle) إذن من الأفضل في هذه الحال تركيز البحث عن كيفية التفاعل الذي يحد بين التنظيم ومحيطه الخارجي .

#### 1.4.1 - البنية التنظيمية والخريطة الإدارية (organigramme) :

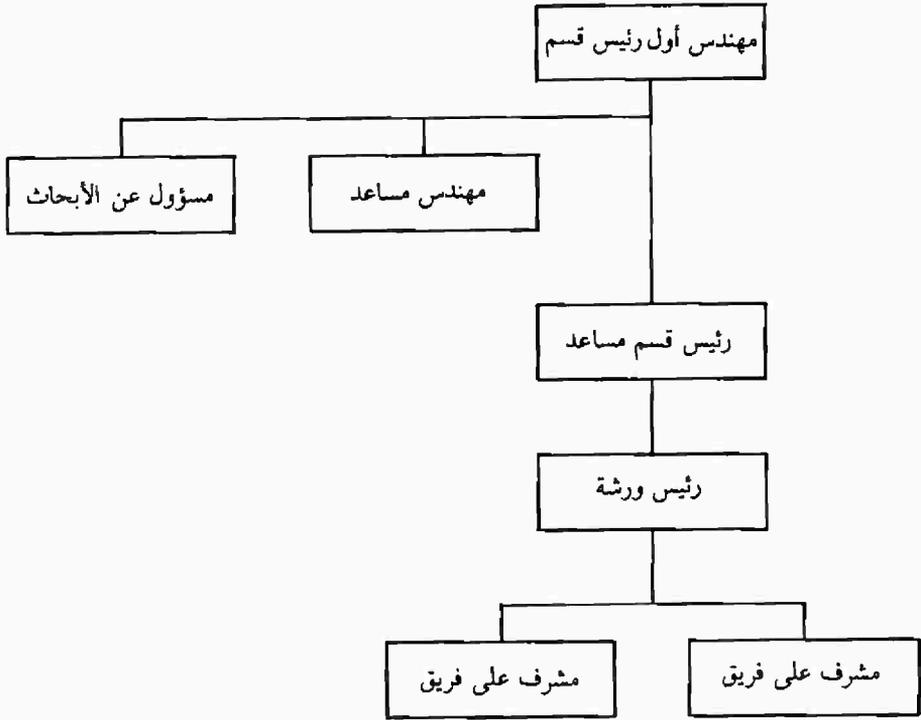
تمثل الخريطة الإدارية شكلاً (Schéma) يصور :

- تقسيم الوظائف .

- خطوط السلطة Lignes hiérarchiques والعلاقات التي تربط بين الوظائف وهي بالتالي تمثل خريطة المكانات الاجتماعية الرسمية إذ كما رأينا تمثل المكانة الاجتماعية موضع في نظام اجتماعي تصحبه أنماط سلوكية ومحددات يجب على صاحب المكانة احترامها، وكذلك توقعات من طرف الجماعة .

المكانة تعطي حقوقاً: كلما كانت المكانة في أعلى الخريطة كلما صحبها الحق في النفوذ: رئيس القسم في الخريطة الموالية له الحق في الإشراف وقيادة أعمال منظوريه، ورئيس القسم المساعد يدير أعمال رؤساء الورشات الخ . . .

ومن ناحية أخرى يصحب المكانة نسق من الأدوار. لنأخذ مثال رئيس القسم المساعد: هو مطالب بأن يستجيب عمله لما ينتظره المهندس الأول من احترام دقيق لبرنامج العمل من ناحية الكم والكيف (دور أول) وهو مطالب بالاستجابة إلى ما ينتظره رؤساء الورشات من مساعدة وتوجيه ونفوذ لأداء



العمل (دور ثاني) ثم إن له علاقات مع أقسام أخرى وعاملين آخرين يتعاون معهم لإنجاز العمل ويتولد عن هذه العلاقات أدوار مختلفة .

#### 2.4.1 - الخريطة والنماذج الاجتماعية :

ومن الخطأ اعتبار وضع الخريطة الإدارية عملية فنية فحسب إذ تنبني هذه العملية على اعتبارات ضمنية تتمثل في تصور للسلطة والنفوذ والكفاءة والمكانات الاجتماعية زيادة على أهداف التنظيم : ويمكن ملاحظة ذلك عندما تنتقل بالتحليل من عملية تقسيم الوظائف إلى كيفية اختيار الأفراد الذين يشغلونها نجد مثلاً أن توزيع وظائف ومكانات سلطوية يتم غالباً حسب مبدأى الملكية والمهارة المكتسبة بالتجربة في منشآت الصناعات اليدوية أو التحويلية الخفيفة . أما المؤسسات الإدارية والمنشآت الصناعية المتقدمة فنلاحظ أنها تخضع إلى مزيج من القيم الاجتماعية ونمط التنظيم البيروقراطي .

إن التنظيم البيروقراطي كما حلله Max WEBER يعتمد على المعرفة

المختصة كأساس لشرعية السلطة العقلانية (Pouvoir rationnel) كي تصبح نافذة المفعول وهذا ما حتمه التقدم الصناعي والتكنولوجي وحسب هذا المبدأ فإن التكوين والمعرفة المقترنة بالشهادات تصبح مؤهلاً أساسياً لاحتلال مكانات سلطوية داخل التنظيم وإذا نظرنا إلى الخريطة الإدارية نلاحظ أنه كلما ارتفع المستوى في هذا السلم كلما ارتفع مستوى التكوين (الأكاديمي) للموظفين .

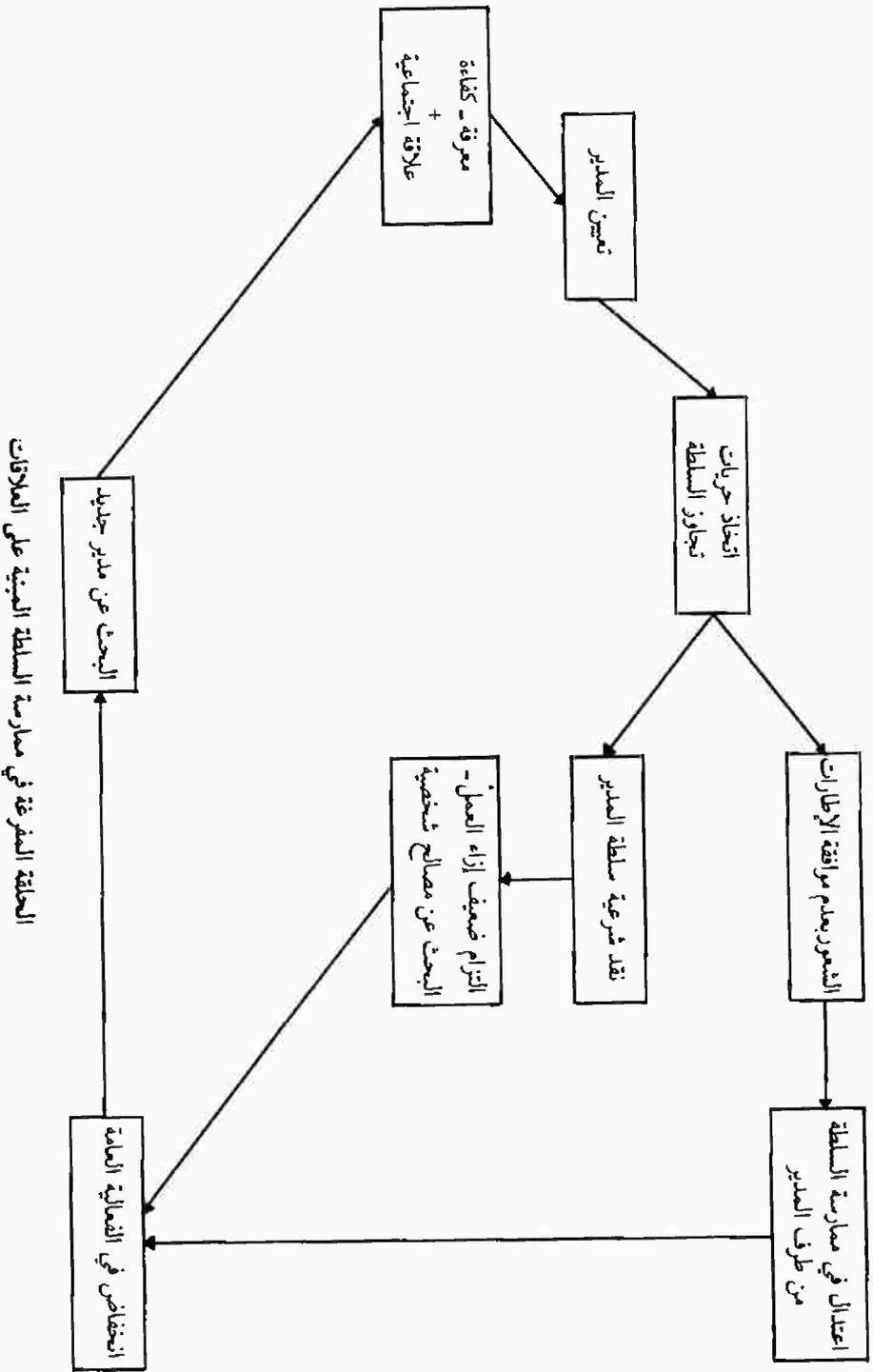
ومن ناحية أخرى، تتخلل توزيع الأدوار قيم اجتماعية متعلقة ببنية المجتمع كالانتماء إلى صنف اجتماعي - سياسي (انظر 1976 MOORE) أو إلى منطقة جغرافية . أو عرش... أو مدرسة... (انظر وظيفة وداديات خريجي معهد، كلية، جامعة...) أما فيما يخص تحقيق الأدوار داخل التنظيم فيختلف حسب المجتمعات وخاصة منها أدوار القيادة .

ولعل ما نشاهده اليوم من أزمة سلطوية على مستوى منظمات ومؤسسات اجتماعية مختلفة يرجع إلى تحول في القيم كما أن تعدد أنساق القيم تحول دون الإجماع فيما يخص مصدر السلطة الشرعي . فهناك من يتمسك بمبدأ السن أو الجنس بينما الطرف الآخر يتمسك بالتكوين والمعرفة الأكاديمية والطرف الثالث لا يؤمن إلا بالتجربة والمعرفة العملية... .

وقد بينا في بحث سابق الأزمة التي تعيشها المنظمات التونسية من جراء اعتمادها على قيم الانتماء الاجتماعي والقرباية من جهة وحاجتها للمعرفة والكفاءة من جهة أخرى في عملية توزيع وظائف الإشراف، ونلخص هذه الأزمة في الشكل الموالي : (انظر رياض الزغل 1983).

في هذا الشكل يعين المدير على أساس كفاءته ومعرفته وكذلك انتمائه الاجتماعي لأصحاب القرار .

فيعطيه ذلك زيادة عن السلطة شعوراً بالاطمئنان من ناحية رؤسائه بحكم علاقته بهم فيتخذ بعض الحريات في ممارسة وظيفته ويتجاوز سلطته فيشعر بأن الإطارات التي يشرف عليها غير موافقة على تصرفاته وحتى على شرعية



سلطته فيعدل سلوكه نحوهم وذلك بالتخفيض في ممارسة السلطة و غرض النظر على «تجاوزات» مرؤوسيه على حساب أهداف المنظمة وفعاليتها. ومن ناحية أخرى ينخفض الالتزام بالعمل على مستوى الموظفين الذين يتوجهون إلى البحث عن المصالح الشخصية بحكم عدم اقتناعهم بشرعية سلطة المدير وهو الذي لا يحترم القوانين ويأتمر بنزعاته الشخصية، فيؤدي هذا الوضع إلى انخفاض الفعالية العامة للمنظمة ويقع البحث عن مدير جديد اعتماداً على المبادئ نفسها (معرفة + علاقات) وهكذا تكتمل الحلقة المفرغة.

## 2 - الاتجاهات:

### 1.2 تعريف:

تركز كل التعاريف المقدمة لمفهوم الاتجاه على أن التصرفات البشرية ليست نتيجة للتجربة المباشرة بل هي محددة سلفاً بفضل وجود تصور ذهني يعطي معنى للمثيرات وهو الذي يمثل الاتجاه.

ويعرف الكاتب الفرنسي (1970) MOSCOVICI بالاتجاه على أنه «نسق نفساني ينظم العلاقة بين الجسم والبيئة المحيطة به» أما الأمريكي (1970) MAIER فيقول إن الاتجاه يمثل «تهيئة مسبقة للتعبير عن بعض الآراء». فعندما نسأل عاملاً أو موظفاً عن أجره فجوابه يصور رأيه. وإذا كان اتجاهه مناهضاً للمؤسسة فإنه يميل إلى التعبير عن آراء مناهضة وإذا كنا على علم بهذا الاتجاه يمكننا التنبؤ بالآراء التي سيعبر عنها تجاه مسائل أخرى دون حاجة إلى إلقاء السؤال عليه. وإذا حدث حادث غير اتجاهه فإن آراءه ستتغير بالتبعية.

وفي هذا التحليل يركز MAIER على الآراء وارتباطها بالاتجاه غير أن الاتجاه يمثل في نفس الوقت أرضية لتصرفات وآراء معينة. ويمكن إدراك وجود هذه الأرضية إذا لوحظ وجود قاسم مشترك بين تصرفات أو آراء تهم موضوعاً ما.

وبصفة عامة يعتبر الاتجاه بمثابة الإطار المرجعي (Cadre de référence) الذي يعطي معنى انفعالياً (affectif) للأشياء (انفعالي ≠ عقلائي) ويمثل عنصراً من عناصر النسق النفسي الذي لا يمكن مشاهدته مباشرة بل يستنتج

وجوده من خلال السلوك الظاهر.

## 2.2 - خاصيات الاتجاه ووظائفه :

### 1.2.2 - العلاقة بين الاتجاه والرأي والتبرير .

إذا أردنا أن نعرف اتجاه شخص ما إزاء حدث ما يجب أن نحلل آراءه وتصرفاته .

والرأي دائماً ما يكون تقييماً للشيء لا وصفاً له وعندما يكون هذا التقييم ذا صبغة انفعالية يمكن القول بأنه يعتمد على اتجاه .

وقد بينت الأبحاث التجريبية أن الآراء المبنية على اتجاهات - بخلاف الآراء المبنية على ملاحظات موضوعية وتحليل عقلاني تمتاز بالصلابة والاستقرار . فعندما يكون الرأي متضارباً مع الواقع يميل الفرد إلى الإدلاء بالعديد من المبررات للدفاع عن رأيه معتمداً على حوادث تقدم في صبغة موضوعية . مثلاً إذا كان أحد الموظفين له اتجاه سلبي إزاء زميل له ويعمد هذا الزميل بالذات إلى مساعدته في ظرف حرج فيؤول الموظف سلوك زميله على أنه مراوغة أو نفاق وإذا قيل له إن زميله ساعده فعلاً فإنه سيبحث في تاريخ علاقاته معه عن تصرفات يقدمها على أنها نفاق حقيقي أو غش أو حيلة وذلك ليبرر حكمه المبني على الاتجاه .

إن الخطأ الذي غالباً ما يقع ارتكابه في الحياة اليومية هو اعتبار المبررات المقدمة على أنها السبب الحقيقي للرأي وهي في الواقع تدخل في نطاق عملية الدفاع عن الرأي المستمد من اتجاه صلب نسبياً ومتكامل مع النسق الذهني للفرد .

هذا مع العلم أن نوعية المبررات المتتقة تكون متعلقة بموضوع الرأي . وبما أن الاتجاهات صلبة وقارة نسبياً فعندما تكون الأحداث الحقيقية متناقضة معها «تعقلن» (Rationalisation) هاته الأحداث لتصبح مطابقة للاتجاه عوضاً عن تغيير هذا الأخير .



### 2.2.2 - استقرار الاتجاه ونظرية النشاط المعرفي :

وضع هذه النظرية (L. FESTINGER 1957) محللاً الصيرورة الذهنية (Processus mental) التي هي أساس عقلنة الأحداث غير المطابقة للاتجاه على النحو التالي : عندما يتخذ الفرد رأياً أو يبادر بسلوك يتعارض مع الواقع أو بالأحرى مع المعلومات التي تأتيه بعد اتخاذ السلوك أو الرأي المذكور، يتولد لديه «نشاط معرفي» تكون نتيجته خللاً في الإدراك والتوازن الحقيقي عامة. وقد يعمل النسق النفسي تلقائياً على القضاء على هذا الخلل (كما يقاوم الجسم الأجسام الغريبة) فتأتي عملية التبرير للرأي أو السلوك المتخذ والبحث عن المعلومات الموافقة له بمثابة رد الفعل الذي يقضي على النشاط المعرفي ويعيد التوازن الإدراكي ويحقق رضاء الفرد عن تصرفه.

رأي أو سلوك متخذ ≠ الواقع ← نشاط معرفي ← خلل في الإدراك  
 والتوازن النفسي ← نشاط ذهني تلقائي لإعادة التوازن ← البحث عن  
 معلومات لتبرير السلوك المتخذ أو «عقلنة» المعلومات ← تحقيق التوازن  
 والرضا.

هذا التحليل يركز على صلابة الرأي وضموده أمام التناقض مع الواقع وعلى توظيف النشاط العقلاني لفائدة استقرار الرأي ولكن عملية التبرير لا يقبل تفسيرها بالاعتماد على بعد الإدراك وحده حسب باحثين آخرين ومنهم (MALEWSKI 1964) الذي يبين تدخل عنصر تقييم الذات (Auto-évaluation) وحب الذات (Amour propre) في عملية التبرير للسلوك أو الرأي الذاتي .

بناء على تجارب مختلفة يبين هذا الكاتب أن نظرية النشاز المعرفي لا تستطيع وحدها أن تبنى بما سيكون عليه السلوك خاصة عند الأفراد الذين يكون تقييمهم لذاتهم سلبياً وتقييم الذات يمثل اتجاهاً ومن بين هذه التجارب تجربة (J. GRZELAK 1962) وهدفها دراسة الكيفية التي يفسر بها الأفراد نجاحهم أو فشلهم .

انطلقت هذه التجربة من فرضيتين وهما:

أولاً: إن إعلام ذوي التقييم الذاتي السلبي (Auto-Evaluation negative) بنجاحهم الكبير يولد لديهم نشازاً معرفياً على عكس الذين يقيمون ذاتهم إيجابياً .

ثانياً: إن من الوسائل التي تخفف من حدة النشاز هي تفسير النتائج بعوامل خارجية لا علاقة لها بالكفاءات الذاتية للفرد صاحب التقييم الذاتي السلبي .

وطبقت التجربة على 120 تلميذاً ذكراً من السنة الثالثة والرابعة من التعليم الابتدائي ، 60 منهم اعتبروا ذوي تقييم ذاتي إيجابي بدرجة عالية و 60 آخرون من ذوي التقييم الذاتي السلبي جدا وذلك على أساس اختبارات نفسية دقيقة . ووقع تقسيم التلاميذ إلى أربع مجموعات وقدمت لهم مسائل ليحلوها . وبغض النظر عن النتائج التي توصلوا إليها قيل للمجموعة الأولى من ذوي التقييم الذاتي الإيجابي إنهم ناجحون ، وللمجموعة الثانية منهم إنهم فاشلون . وكذلك الأمر بالنسبة لمجموعتي ذوي التقييم الذاتي السلبي .

ثم قدمت للجميع استمارة تحتوي على 10 عوامل من المحتمل أن تؤثر على النتائج التي توصل إليها التلاميذ وهي تنقسم إلى عوامل خارجية وعوامل تتعلق بالكفاءات الذاتية . وطلب من التلاميذ ذكر العوامل التي أثرت على نجاحهم أو فشلهم .

وكانت النتائج تلخص في الآتي :

أولاً: تقييم ذاتي إيجابي + نجاح ← لا وجود لنشاز معرفي + تفسير

النجاح بعوامل الكفاءة الشخصية ⇐ تدعيم لنظرية النشاط المعرفي .

ثانياً: تقييم ذاتي إيجابي + فشل ⇐ وجود نشاط + تفسير الفشل بعوامل خارجية ⇐ تدعيم لنظرية النشاط المعرفي .

ثالثاً: تقييم ذاتي سلبي + فشل ⇐ لا وجود لنشاط معرفي + تفسير الفشل بعوامل ذاتية وعوامل خارجية .

رابعاً: تقييم ذاتي سلبي + نجاح ⇐ نشاط معرفي + تفسير النجاح بعوامل ذاتية وعوامل خارجية على حد سواء .

في الحالتين الثالثة والرابعة لا يمكن الاعتماد على نظرية النشاط المعرفي وحده لتفسير السلوك لكن الباحث يرى أن الرغبة في القضاء على النشاط والرغبات المتعلقة بحب الذات أثرت بصفة موازية وهذا ما يفسر عدم وجود فارق في تفسير الفشل أو النجاح عند ذوي التقييم الذاتي السلبي .

### 2.2.3 - الوظيفة الانتقائية للاتجاه :

وبصفته الإطار المرجعي للإدراك فإن الاتجاه لا يبعث على عقلنة الأحداث فحسب لتبرير السلوك النابع منه بل يعمل كذلك على انتقاء الأحداث فيمنع بعضها من الوصول إلى الذهن حتى تدرك . وهذا يعني أنه عندما تقدم مجموعة من المعلومات الموضوعية للفرد فإنه يدرك ما يوافق اتجاهه أي إطاره المرجعي ولا يدرك معلومات أخرى عن وعي - فيتجاهلها - أو عن غير وعي . هكذا يعمل الاتجاه بمثابة المصفاة التي تسمح لبعض المعلومات بالوصول إلى الإدراك وتمنع بعضها الآخر من ذلك .

ومثال لذلك نتائج هذه التجربة :

قدم لمجموعة من الناس وصفاً للعامل العادي وكان هذا الوصف يحتوي على معلومات كظروف العمل والأجر والميول السياسية وختم هذا الوصف بالقول : «إن العامل المتوسط ذكي» . ثم طلب من الحاضرين بأن يعيدوا سرد

صفات العامل العادي فكانت النتيجة أن الذين لهم اتجاه إيجابي نحو العمال ،صفة عامة ذكروا كل الصفات تقريباً ومن كان لهم اتجاه سلبي نسوا ذكر صفة الذكاء عند العامل المتوسط .

### 3.2 - تكوين وتغيير الاتجاهات :

ورغم أن الاتجاه من المؤثرات الأساسية على السلوك لم يتمكن الباحثون إلى الآن التحديد بصفة شاملة لكل العناصر التي تساهم في تكوين الاتجاه . فعندما يشرع في تحليل سبر الآراء يلاحظ أن هذه الأخيرة تتغير حسب عوامل عدة لا يمكن حصرها أو الجزم بأن أحدها يمثل العامل الرئيسي في تكوين أو تغيير الاتجاه .

ولكن تظهر التحاليل أن العوامل المؤثرة لها علاقة بموضوع الاتجاه : مثلاً اتجاه الطلبة نحو مادة معينة يرتبط بالنتائج في الامتحانات وعلاقتهم بالأستاذ واتجاههم نحوه ومحتوى المادة الخ . . .

واتجاه العامل نحو العمل يرتبط بتكوينه ومدى علاقته بالوظيفة التي يشغلها، وإدراكه للعمل من خلال الثقافة الاجتماعية التي أنشئ عليها، وعلاقته بزملائه ورؤسائه أو مرؤوسيه .

ومن ناحية أخرى يتفق الباحثون في ميدان الاتجاهات على وجود عوامل عامة تتدخل في تكوين الاتجاهات مهما كان موضوعها .

### 1.3.2 - المعطيات الاجتماعية :

لقد بينت نظرية الأنثروبولوجية الثقافية أن الفرد يتبطن منذ التنشئة الأولى اتجاهات خاصة بأسرته وبيئته الاجتماعية الأوسع ، ومعلميه قبل أن تتبلور تجربته الخاصة ويتخذ موقفاً من الأشخاص والأحداث والأشياء . وبالتالي فإن الانتماء إلى وسط اجتماعي معين مصنف على أساس الجنس أو العرق أو السن أو الطبقة أو الجهة الجغرافية أو على أساس منظمات سياسية أو تربوية

أو دينية أو مهنية كل ذلك يكون لدى الفرد اتجاهات أو يغير اتجاهاته الأصلية .  
فينتهي لأنماط في السلوك والآراء المسبقة التي يقبلها بدون تروي وتطغى  
عليها صبغة الصلابة والتحجر .

مثال الاتجاهات العنصرية، بعض الاتجاهات نحو الفئات الاجتماعية الاتجاه  
إزاء الجنس الآخر .

ومن جهة أخرى بينت نظريات حركية الجماعة أن للجماعات وسائل  
وقوى تشغلها للضغط على الفرد كيلا يحيد عن آرائها وتأويلها للأحداث  
والمعلومات (قوى التماسك والتضامن، تسليط العقوبات النفسية والمادية على  
المنحرفين، مع حاجة الفرد إلى الأمن داخل الجماعة...).

كما أن وسائل الإعلام الجماعية كثيراً ما تهدف إلى تغيير الاتجاهات أو  
إلى تكوين اتجاهات خاصة بمواضيع جديدة على المجتمع .

تبين بعض الدراسات أن الاتجاهات العمرانية في تونس متأثرة بسياسة  
التنظيم العائلي فتجد نسبة كبيرة من التونسيين لهم آراء موافقة لتحديد النسل  
على الأقل إلى حدود أربعة أطفال .

وعلى مستوى المنظمة تهدف الثقافة التنظيمية إلى خلق اتجاهات لدى  
الموظفين تماشى وأهداف المنظمة عوضاً عن استعمال السلطة المباشرة .

### 2.3.2 - الطبع والخصائص الفردية :

عندما ينتمي الأفراد إلى نفس البيئة الاجتماعية أو يمرون منها وهي التي  
من شأنها أن تكون نفس الاتجاهات عندهم يتدخل الطبع (Le caractère)  
كعنصر يضاعف أو يخفض من قوة الاتجاه (L'intensité de l'attitude) فالذكاء  
والميل إلى الابتكار أو على عكس ذلك الميل إلى الامتثال للمتطلبات  
الاجتماعية، واختلاف درجة الحساسية بين الأفراد، كل هاته العوامل وغيرها  
تؤثر في مدى قوة الاتجاه لدى الفرد أي سيطرته عليه في سلوكه وآرائه .

وتجدر الإشارة إلى أن فعالية الاتجاه مرتبطة أساساً بقوته إذ يمكن أن

يختص فرد باتجاه إيجابي نحو قضية ما ولكنه اتجاه ضعيف فإذا طلبت منه رأيه إزاء هذه القضية يكون بالطبع جوابه إيجابياً لكن إذا طلبت منه فعل أي شيء لفائدة القضية ويتطلب هذا الفعل تضحية معينة من جانبه فإنه يمتنع عن ذلك .

والتفطن لظاهرة قوة الاتجاهات أو ضعفها تساعد على تنبؤ السلوك في حالة الاختلاف بين أغلبية وأقلية . إذا كانت مثلاً أغلبية لها اتجاه سلبي إزاء قرار ما وأقلية تحمل اتجاهاً إيجابياً لكنه أقوى من اتجاه الأغلبية وإذا لم يتخذ القرار فإن هذه الأقلية ستكون لها فعالية أكثر في تغيير الموقف وحمل صاحب القرار على اتخاذه .

### 3.3.2 - الاتجاهات في حالة الصراع :

من نتائج حالة الصراع أنها تعطي للاتجاهات صلابة أكثر فيتمسك بها الفرد أو الجماعة ولا يقبل لها تغييراً حتى إذا كانت متناقضة مع الواقع .

وإذا كان الصراع بين جماعة وجماعة فإن الاتجاهات الفردية تدمج من حيث فعاليتها أمام الاتجاهات أو الاستراتيجيات التي تخص المنظمة التي تنتمي إلى الجماعة . مثلاً على مستوى صراعات الشغل لا يمكن تفسير السلوك بدون الرجوع إلى الاستراتيجيات النقابية وتوجيهاتها التي تصبح بمثابة القيم التي تعمل على إدماج سلوك الأفراد والجماعات .