# الفصل الثانى

## الإطار النظرى للدارسة
## أ ـ نظرية التعلم الاجتماعي
## ب ـ نظرية الاستخدامات والإشباعات

## تمهيد:

إن أى نظرية بشكل عام عبارة عن مجموعة من القواعد والمفاهيم التجريدية التى يتم تطبيقها على جزئية من العالم الحقيقي. وهى وسيلة تجريدية لربط بعض الأحداث فى العالم لتلخيص واستخلاص جوهر الأمور. ويجب عند اختيار نظرية لتطبيقها على دراسة ظاهرة ما أن تتناسب مع موضوع الدراسة، حتى تتم الاستفادة منها. وفى هذه الدراسة قامت الباحثة بالاستعانة بنظريتين هما: نظرية التعلم الاجتماعي، ونظرية الاستخدامات والاشباعات. وفيما يلى شرح لكل من النظريتين.

## أ ـ نظرية التعلم الاجتماعي

وفى الجزء التالى تتناول الباحثة نظرية اتخذتها كإطار نظرى لموضوع هذه الدراسة وسوف تناقش عدة أركان من النظرية كمحاولة لفهمها وتطبيقها. **أولا**: مقدمة عن نشأة النظرية والغرض منها، **ثانيا**: الجوانب الهامة فى النظرية، **ثالثا**: أهمية الرموز فى التعلم، **رابعا**: العوامل الأساسية التى تؤثر على علمية التعلم بالملاحظة، **خامسا**: تفسير نظرية التعلم الاجتماعى لكيفية التطور الاجتماعى للأفراد، **سادسا**: تطبيق النظرية على كيفية اكتساب الأطفال للعنف من الدراما التليفزيونية، **سابعا**: ربط النظرية بموضوع الدراسة.

### ١ـ مقدمة عن نشأة النظرية والغرض منها:

إن نظرية التعلم الاجتماعى هى نظرية عامة للسلوك البشري، وتقدم تفسير عام لكيفية اكتساب الأشخاص أنماط جديدة من السلوك وتسمى "اجتماعية" نظرا لأنها

تحاول أن تفسر كيف يلاحظ الأفراد سلوك الآخرين، وكيف يبنون نماذج للسلوك كطرق شخصية للاستجابة للمواقف الحياتية المختلفة التى يقابلونها كل يوم[1].

وهناك باحثان اهتما بالتعلم الاجتماعى وقدما نظريتان أساسيتين، **الأول** هو جوليان روتر Julian Rotter ، **والثانى** هو البرت باندورا Albert Bandura . ولقد ركزا على أهمية الظروف الاجتماعية فى التعلم وعلى دور العمليات العقلية والذهنية فى اكتساب سلوك جديد. ولقد ركز روتر على أهمية استعداد الشخص للقيام بالسلوك Behavior Potential، ويتضمن ذلك كلا من المشاعر، والعمليات العقلية معا. كذلك أكد روتر على أهمية الدور الذى يلعبه توقع Expectancy الشخص للحصول على مكافأة إذا قام بسلوك معين. وتؤثر المكافآت التى يكون الشخص قد حصل عليها فى الماضى فى موقف ما، على توقعاته تجاه الحصول على مكافآت فى مواقف مماثلة فيما بعد[2].

كذلك قرر روتر أن التوقع يؤثر على سلوك الشخص فى أغلبية الأحيان. ولقد وجه الانتباه أيضا إلى أن المكافآت تختلف فى تأثيرها من شخص لآخر، فقد تعتبر عشرة جنيهات مكافأة لشخص مفلس، ولكنها تعتبر لاشيء بالنسبة لرجل ثري. وتركز نظرية روتر للتعلم الاجتماعى على كيفية إدراك الشخص للمواقف المختلفة. بالنسبة لبندورا فلقد طور نظرية التعلم بالملاحظة Observational Learning مع بداية الستينات على أن التعلم هو عملية اجتماعية . ولقد ركزت معظم نظريات التعلم على أهمية دور المكافأة فى علمية التعلم، ولكن يقترح باندورا أن التعلم قد يحدث حتى فى غياب المكافآت.

ومن الممكن تعريف " التعلم" عموما على أنه، التغيير الذى يحدث للعلاقة الثابتة بين منبه يدركه الشخص، واستجابة يقوم بها هذا الشخص سواء كانت استجابة علنية أو خفية[3]. فإذا استخدم الشخص استجابة قديمة للإجابة على منبه جديد،

---

(١) حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص. ٣٧٧.

(2) Jeffey H. Goldstein, **"Social Psychology"**, New York, Academic Press, Inc., 198.,P.19.

(٣) جيهان رشتي، **"الأسس العلمية لنظريات الإعلام "**، القاهرة، دار الفكر العرب، ١٩٧٥، ص.١٤٣.

فمعنى هذا أنه تعلم. كذلك من الممكن القول أن هذا الشخص تعلم إذا استجاب استجابة جديدة لمنبه كان يستجيب له بشكل مختلف فى المرات السابقة. ومن هنا تأتى الصلة الوطيدة بين التعلم والاتصال، حيث إن الغرض من الاتصال بالنسبة للمصدر هو تغيير سلوك المتلقي، فالمصدر يريد أن يحدث تغييرا فى المتلقي، أى يجعله يتعلم شيئا جديدا. ومن الممكن اتخاذ أحد الحملات الانتخابية كمثال، فإذا اتصل مرشح ما بالجمهور لمحاولة إقناعهم أن ينتخبوه، وهم قد انتخبوا شخصا آخر فى انتخابات سابقة، ففى هذه الحالة يكون إقدامهم على الانتخابات استجابة قديمة، والذى تحول إلى منبه جديد هو المرشح الجديد، وفى هذا يكمن الهدف وراء التعلم.

وهناك تعريف آخر " للتعلم " يقدمه علم النفس التربوى وهو: تغيير دائم فى السلوك ينتج عن التفاعل بين الشخص والبيئة التى تحيطه. ويتضح من ذلك أن التعلم ليس مجرد عملية اكتساب المعرفة والمهارات من خلال المدرسة أو الجامعة، بل هو علمية مستمرة يخوضها الفرد طالما يعيش مع الآخرين، ويتصل بهم ، سواء كان هذا الاتصال مباشر أو غير مباشر[1].

ولقد تناولت نظرية التعلم الاجتماعى منذ البداية دور وسائل الإعلام، وتأثيراتها بسبب زيادة الاهتمام بمشكلات العنف والجريمة فى الولايات المتحدة، والعلاقة بينها وبين انتشار التليفزيون، وكثرة عرضه للعنف خلال فترة الستينات. وفى محاولة لتفسير كيفية اكتساب الأشخاص لنماذج سلوكية جديدة، وجدت هذه النظرية أن الإنسان لا يتعلم من خلال نظرية واحدة، ولكن من خلال عدد من التجارب التى تزيد من خلالها الرابطة بين المؤثر والاستجابة التى يتعلمها فى موقف ما.

وتؤكد نظرية التعلم الاجتماعى أنه من الممكن أن يكتسب الشخص سلوكيات جديدة بسبب تعرضه للمؤثر مرة واحدة، ولكنها لا تستبعد أن يحدث التعلم نتيجة لتكرار المؤثر. كذلك قد يأتى تبنى السلوك الجديد نتيجة لملاحظة سلوك النموذج عدة مرات. وبذلك فإن الغرض من نظرية التعلم الاجتماعى هو تقديم شرحا لكل من

---

(١) فرج الكامل، "تأثير وسائل الاتصال"، القاهرة، دار الفكر العربي، ١٩٨٥، ص. ٣٣٠

كيفية اكتساب الأشخاص لاستجابات جديدة فورا، وبجانب اكتساب استجابات أخرى على المدى البعيد أيضا[1].

## ٢ـ الجوانب الهامة لفهم نظرية التعلم الاجتماعي:

تعتبر نظرية التعلم الاجتماعى مناسبة لدراسة وسائل الإعلام الجماهيرية لأن وصف الحياة الاجتماعية هو موضوع دائم فى معظم مضامين تلك الوسائل، ومن أجل فهم هذه النظرية بصورة واضحة، رأت الباحثة أن تعرض بعض جوانبها الأساسية.

أ ـ الاستعداد للسلوك والتوقع وقيمة الحافز

ب ـ مراحل اكتساب السلوك من وسائل الاتصال

جـ ـ تكوين العادات وقوتها

### أ ـ الاستعداد للسلوك والتوقع وقيمة الحافز:

بالنسبة للاستعداد للسلوك Behavior Potential فهو احتمالية قيام الشخص بالسلوك فى موقف معين من أجل الحصول على حافز ما، ومن الممكن قياس هذا الاستعداد من معدل حدوث السلوك بجانب قياس عنصر التوقع وقيمة الحافز. والتوقعExpectancy هو توقع الشخص للمكافآت أو العقاب من خلال أداء سلوك معين. ويأتى هذا التوقع عن طريق خبرة الشخص فى المواقف السابقة. التحفيز Reinforcement هو أى شيء من الممكن أن يغير من درجة حدوث السلوك، فالحافز الإيجابى يؤدى إلى زيادة حدوثه، والحافز السلبى يؤدى إلى قلة معدل حدوثه. وهناك تحفيز خارجي، وهو ما يصدر من الآخرين مثل المديح، أو الثناء، أو التوبيخ.

وهناك أيضا تحفيز داخلي، وهو ما قد يشعر به الشخص بغض النظر عن ارتباطه بمعايير تختلف من مجتمع لآخر، بل هى خاصة بالشخص نفسه فقط[2].وترجع أهمية

---

(١) ملفين ل . ديفلير وساندرا بول ـ روكيتش، " **نظريات وسائل الإعلام** "، ترجمة كمال عبد الرؤوف، القاهرة، الدار الدولية للنشر و التوزيع، ١٩٩٣، ص. ٢،٣.

(2) Desmond S. Cartwright, "**Introduction to Personality**", USA, Rand Mc. Nally College Publishing Company, 197, P. 44..

التحفيز إلى أنه يتوقف عليه أداء السلوك، فعلى سبيل المثال، إذا تم تشجيع أحد الأطفال على التعبير عن مشاعره، عن طريق مكافأته، فمن المحتمل أن يفعل ذلك فيما بعد بشكل معتاد، ولكن إذا تمت معاقبته بسبب التحدث والإفصاح عن مشاعره، فسوف يتوقف عن ذلك[1].

**ب ـ مراحل اكتساب السلوك من وسائل الإتصال :ـ**

هناك عدد من المراحل التى تشرح بها هذه النظرية كيفية اكتساب الجمهور لأشكال جديدة من السلوك كنتيجة للتعرض لوسائل الاتصال وهى كما يلي: **أولا : يلاحظ** الشخص المشاهد للتليفزيون أحد الشخصيات الموجودة فى المحتوى الإعلامى كنموذج للسلوك.**ثانيا : يتعرف** الشخص على هذا النموذج للسلوك ويرى أنه جذاب لدرجة أنه يقلده . **ثالثا :** يدرك الشخص وهو واع أو بلا وعى أن سلوك هذه الشخصية قد يكون مفيدا له، أى سيؤدى إلى نتائج مرغوب فيها إذا قام بتقليده فى موقف معين، أو يؤدى إلى النتيجة التى يأملها. **رابعا : يتذكر** الشخص سلوك النموذج عندما يواجه موقفا مشابها، ويقوم بالتصرفات التى أدرك أنها وسيلة للاستجابة ولمعالجة هذا الموقف. **خامسا :** يشعر بالراحة والمكافأة بعد القيام بالسلوك، ثم تتولد لديه رابطة بين المثيرات والاستجابات التى يكون قد استوحاها من النموذج الذى شاهده فى التليفزيون ويزداد تدعيم هذه الرابطة . **سادسا :** يتكرر الدعم الإيجابي، ويزيد من احتمال استخدام الفرد لذلك السلوك باستمرار كوسيلة للاستجابة لمواقف مشابهة[2].

**جـ ـ تكوين العادات وأسباب قوتها:ـ**

ترى نظرية التعلم الاجتماعى أن التعلم عملية لا تحدث فى فترة زمنية واحدة، فالشخص يتعرض باستمرار لمنبهات يدركها ويستجيب لها، ويفسر استجاباته المختلفة، ثم يقوم بنفسه باستجابات جديدة، وبالتدريج يتلقى الشخص نفس

---

(1) Goldstein, Op.Cit, P. 21.

(٢) حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص . ٣٨٣.

المنبهات مرة بعد مرة، ويقوم بنفس الاستجابة فى كل مرة، مع ملاحظة النتائج المجزية لتلك الاستجابة، حتى يطور علاقة ثابتة بين المنبه والاستجابة، وحينئذ يكون قد اكتسب عادة الاستجابة بطريقة معينة لمنبه ما بالتحديد.

وهناك ارتباط وثيق بين العادة والاتصال، ذلك أن القائم بالاتصال يحاول أن يجعل المتلقى يتعلم، فهو يحاول أن يهدم بعض عاداته الموجودة وأن يوجد مكانها ارتباطات جديدة بين المنبهات والاستجابات، بمعنى آخر لابد أن يجعل القائم بالاتصال المتلقى يعيد تفسير المنبهات بطريقة مختلفة، أو تقوية العادات الموجودة أصلا، وكل اتصال ذو علاقة بعادات المتلقى وبالطرق التى يستجيب بها للمنبهات المختلفة.[1] ولهذا فلابد أن يهتم القائمين بالاتصال بفهم تطور العادات لدى الجمهور وبالعوامل التى تحدد قوة أو ضعف العادات المختلفة، والمؤثرات على احتمال قيام الشخص باستجابات ما لمنبه معين بدلا من قيامه باستجابات أخرى.

وهناك عدد من العوامل التى تؤثر على تطور قوة العادة، وأهمها: تكرار الحدوث، والعزل، ومستوى الجزاء وقدره، وتأخير الجزاء، والمجهود المطلوب للاستجابة.

**أولا**: تكرار الحدوث، ومعناه الممارسة، حينما يتعلم الفرد مهارات جديدة من أجل الوصول إلى الكمال فى الأداء، ولكن لا تؤدى الممارسة بالضرورة إلى تحقيق الكمال، بل أن الممارسة المجزية هى التى تؤدى إلى ذلك، أما بالنسبة للممارسة غير المجزية فهى لا تصل بالفرد إلى أى نتيجة. فطبقا لنظرية التعلم الاجتماعي، فإن تكرار الاستجابة المجزية هو الذى يقوى العلاقة بين المنبه والاستجابة.

**ثانيا**: العزل، ومعناه تقليل عدد المنبهات المتوافرة للفرد من أجل زيادة فاعلية المنبهات التى يتعرض لها. ففى أى وقت من الأوقات يستطيع الشخص أن يختار المنبه الذى يمكن أن يدركه، ومن الممكن أن يعرض نفسه لوسائل اتصال مختلفة وعديدة، ولكن إذا استطاع المصدر أن يعزل المتلقى عن هذه الوسائل ومصادر الرسائل

---

(١) جيهان رشتي، مرجع سبق ذكره، ص ١٤٧.

المختلفة الأخرى بقدر الإمكان، حينئذ تزيد فرصة أن يتعرض المتلقى لرسائله أكثر من الرسائل الأخرى المنافسة له. وتحاول الدول ذات النظام الاستبدادى أن تسيطر باستمرار على وسائل الإعلام الجماهيرية حتى لا تسمح للشعب أن يتعرض للرسائل والمعلومات التى قد تتعارض مع الحكومة. وعلى سبيل المثال، ما حدث فى صربيا فى الحرب الأخيرة مع حلفاء حزب البحر المتوسط وأمريكا، حيث حاولت الحكومة الصربية أن تعزل الشعب، وتعمية عن حقيقة الخسائر الفادحة التى تكبدتها بلادهم من جراء الحرب، عن طريق منع الإذاعات الخارجية والأجنبية وخاصة شبكة الـــ سى ـ ان ـ ان CNN من الوصول إلى الشعب، حتى ظن أن بلاده هى المنتصرة فى الحرب.

**ثالثا**: مستوى الجزاء أو قدره هو ثالث عامل يحدد قوة العادة، ومعناه أنه كلما كبر الجزاء الذى يحصل عليه الشخص نتيجة قيامه باستجابة ما، كلما زاد احتمال حدوث الاستجابة والإبقاء عليها[1].

ولكن يجب مراعاة ضرورة تحديد الجزاء على ضوء المتلقي، فإذا عرف ما يسعد المتلقي، فمن الممكن زيادة قوة العلاقة بين المنبه والاستجابة، بزيادة قدر هذا الجزاء.

**رابعا**: تأخير الجزاء، فإن تقديم الجزاء للمتلقى شرط هام للاتصال المؤثر، وقدر هذا الجزاء ذو أهمية أيضا، بجانب عنصر مرور الوقت بين الاستجابة وتقديم الجزاء، فعندما يتلقى الشخص على جزاء استجابته مباشرا بعد قيامه بالاستجابة، فمن المحتمل أن يستبقى هذه الاستجابة لفترة أطول، ولو تأخر الجزاء، فلا يحتمل أن تزداد قوة الاستجابة فى المرات التالية. ولقد استخدم شرام مفهوم مرور الوقت على تحقيق الجزاء فى توقع دوافع قراءة القصص الإخبارية التى تتناول الشئون العامة والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية، الخ ويكون هدف القارئ من التعرض لها، فى هذه الحالة، أن يستخدمها فيما بعد، أما بالنسبة للمضامين التى توفر جزاء عاجلا فهى مثل أخبار الجرائم، والكوارث، والمسابقات الرياضية، وغيرها. ولقد

---

(١) نفس المرجع السابق، ص ١٤٩.

قرر شرام اختلاف الأشخاص من حيث استجاباتهم والفترة الزمنية التى تنقضى بين الاستجابة وتحقيق الجزاء. فبعضهم قد ينتظر الجزاء فترة أطول من غيرهم.

**خامسا:** المجهود المطلوب من الاستجابة، ومعناه أن الأشخاص بصفة عامة لهم ميل لأن يقوموا باستجابات تحتاج منهم لمجهود بسيط وأن يتجنبوا الاستجابات التي تحتاج لمجهود كبير إذا تساوت الظروف الأخرى، وبهذا كلما قل المجهود الذى يقوم به الشخص، كلما زاد معدل الاستجابة وبالتالي، كلما قويت العادة. وعلى سبيل المثال من الأسهل أن يعتاد الجمهور لمراسلة معلن يرسل مع إعلاناته المرسلة بالبريد ظرف عليه طابع، مطبوع عليه العنوان، حيث إن المجهود المطلوب أن يرد على مثل هذا الخطاب قليل بالمقارنة لغيرها من الخطابات.

**د ـ التعميم:**

التعميم من المفاهيم الهامة فى نظرية التعلم الاجتماعي، ومعناه أن من الممكن أن يقوم الأفراد بتعميم ما تعلموه على المواقف الأخرى المختلفة وليس من الموقف الذى تعلموا منه فقط. ويحدث التعميم حينما تؤدى المنبهات أو المواقف المختلفة إلى نفس رد الفعل، ويتم الاستجابة لها بنفس الطريقة[1]. وحينما يقوم الفرد باستجابة مختلفة، حينئذ يكون هذا "تمييز".

أما بالنسبة لحدوث التعميم تفترض النظرية أنه من خلال تطور الإمكانيات الأمنية للطفل فهو يتعلم أن ينظم الأشياء والأحداث فى مجموعات. كذلك يقوم بعمل أحكام على الأشياء سواء كانت جيدة أم سيئة، أو نافعة أم ضارة، كذلك يكتسب الاتجاهات والمعتقدات، والعلاقات الاجتماعية، وبذلك يقوم الطفل بتكوين مجموعات للأشياء والأحداث أكثر دقة، وتبدأ عملية التعميم، ويستجيب الطفل للأشياء المتشابهة بطرق متشابهة، ويتطلب التمييز من الطفل أن يقوم بعمل مجموعات وتصنيفات لتقييم البيئة التى يعيش فيها، على حين أن التعميم يحتاج فقط أن يضع شيئين أو ثلاثة فى نفس التصنيف لكى تكون الاستجابة لهم متشابهة [2].

---

(1) Philip Zimbardo and E bbe B. Ebbesen, "**Influencing Attitudes and Changing Behavior**", Phillipines, Addison-Wesley Publishing Company, Inc, 1969, P.87.

(2) Jeffrey H. Goldstain, Op. Cit, P. 1.5.

ومن الممكن ذكر المثال التالى لتوضيح الفارق بين التعميم والتمييز. فالطفل يتعلم من بداية حياته أن يتعرف على تعامل كل من الأم والأب كطريقتين مختلفتين. وفيما بعد يدرك أن هناك عناصر مشتركة بين كلتا الطريقتين مما يميز طريقة التعامل معهما عن التعامل مع الأخوة والأخوات. وبهذا يتم تعميم التعامل مع الأم والأب على أنهم " أبوين" ويكون هذا التعميم بناء على التمييز بينهم وبين الأخوة والأخوات. فمن أجل أن يكتشف الطفل أن حدثين اجتماعيين لهم خواص مشتركة، فمن الضرورى أن يميزهم ويدرك الاختلافات بينهم[1].

**٣ـ أهمية الرموز فى التعلم:**

تعطى نظرية التعلم الاجتماعى أهمية كبيرة للرموز فهى من الجوانب الهامة فى النظرية. ورأت الباحثة أن تعرضها فى جزء منفصل نظرا لأهميتها لفهم عملية التعلم الاجتماعى يقرر باندورا أنه عندما يلاحظ شخص ما سلوكا لنموذج ما، بدون أن يقوم بأية استجابات ملحوظة، فمن الممكن حينئذ أن يتعلم الاستجابات أثناء حدوثها، فقط فى هيئة صور ذهنية وتصويريةrepresentatioal ويضيف باندورا أن أى تعلم يطرأ تحت هذه الظروف يحدث على مستوى الملاحظة فقط ولقد أطلق باندورا على هذه الحالة من تعلم الاستجابة بالتعلم بلا تجربة no- trial learning، ذلك لأن الشخص الذى يقوم بالملاحظة لا يقوم بأية محاولات للاستجابة الواضحة Overt Responding Trials، بالرغم من أنه قد يقوم بتعلم محاولات للملاحظة العديدة من أجل أن يقوم باستجابة مماثلة بإتقان[2].

ولقد كرث الباحثون فى مجال التعلم الاجتماعى جزء كبير من التحليل والبحث عن العوامل الوسيطة التصويرية Representational Mediators والمفترض أنها يتم تعلمها من خلال عملية تعلم منظمة ومتصلة. ويعتقد باندورا أن التعلم بالملاحظة يتضمن نظامين للتصوير الرمزى Symbolic Representation أحدهما خيالى

---

(1) Ibid, P.1.5

(2)Albert Bandura, "**Principles of Beahvior Modification**", USA, Holt, Rinehartard and Winston, 1969, P. 133.

ومرئي، والآخر لغوي. وبعد أن يقوم الشخص بترجمة المثير فى صورة أما صور أو كلمات من أجل الاحتفاظ فى الذاكرة، تقوم هذه الصور والكلمات بدور الوسطاء Mediators يستخدمها فى حالة الاستجابات اللاحقة.

### أولا: الصور المرئية الخيالية Imagery :

فيرى باندورا أن تكوين هذه الصور الخيالية يحدث من خلال علميات ذهنية على المستوى الحسى، بمعنى آخر فأثناء التعرض، يقوم المثير الذى يتم الاستجابة له بإشارة استجابات حسية و ادراكية مختلفة، تصبح بعد ذلك مرتبطة بعضها البعض، على أساس إثارة متصلة ومؤقتة. وإذا تكرار هذه العملية، يكتسب المثير القدرة على أن يثير صورا للمثير حتى لو كان غير موجود بالفعل وقتها. ويعطى باندورا مثالا على ذلك أنه إذا تم ربط دق جرس مع مشاهدة صورة سيارة فى نفس الوقت، فإذا دق الجرس فيما بعد وحده بدون وجود الصورة، فسوف يثير صوت الجرس صورة السيارة الخيالية، غير الموجودة بالفعل فى هذه المرة. فى حالات الارتباط الشديد بين المثير واستجابة ما مثل الربط بين الاسم وشخص ما، يصبح من المستحيل أن نسمع فطبقا لهذه النظرية ، فإن أثناء الملاحظة، تطرأ ظاهرة حسية، وتنتج صورا دائمة، ومن الممكن استرجاعها.

### ثانيا: الرموز اللغوية:

وهو العامل الآخر الذى يساعد على التعلم بالملاحظة، وعلى الإبقاء على الاستجابات والمضامين التى تم تقليدها، وبه يقوم الشخص بوضع رموز لغوية للأحداث التى يلاحظها ويرى باندورا أن معظم العمليات الذهنية التى تنظم وتحدد السلوك هى لغوية فى المرتبة الأولى قبل أن تكون مرئية. وتعطى الرموز اللغوية امكانية أن يقوم الفرد بالتعلم بالملاحظة وتذكر المضمون لأنها تحمل معلومات كثيرة بطريقة سهلة التخزين فى الذهن. وبعد أن يتم تحويل الاستجابات إلى رموز لغوية جاهزة للاستخدام، يصبح من الممكن التحكم فى أداء السلوك عن طريق استخدام تلك الرموز الكامنة[1].

---

(1) Ibid, P.P. 133-134.

ومن الممكن توضيح أهمية الرموز التصويرية فى التعلم بالملاحظة بدراسة قام بها كل من باندورا، وجروسيك، ومينلوف Bandura,Grusec, Menlove ، وفيها تم تعرض الأطفال لسلسلة معقدة ومتتابعة من نماذج لسلوكيات موجودة فى فيلم ما. وأثناء التعرض شاهد الأطفال إما باهتمام، أو بسرد الاستجابات للأحداث بكلمات أو تم عد سريع أثناء المشاهدة لمنع القيام بأى ترميز لغوى لنماذج السلوك.ثم تم لاحقا اختبار لقياس مدى التعلم بالملاحظة، والذى كشف التالي: الأطفال الذين قاموا بالترميز اللغوى قد قاموا بعمل نماذج للسلوك الذى يشاهدونه فى الفيلم أكثر من مجموعة الأطفال الذين شاهدوا فقط بدون أن يفعلوا أى شيء، وكان الأطفال الذين قاموا بالترميز العددى هم أقل تعلما بالملاحظة فى الثلاث مجموعات.

والجدير بالذكر دراسة أخرى، تبين تأثير علميات التصوير الرمزى فى الاكتساب والاحتفاظ باستجابات قد قام الشخص بتقليدها بالملاحظة، وهى لجرست Gerst . وفى هذه الدراسة قام عدد من الأشخاص بملاحظة حركات رياضية معقدة فى أحد الأفلام، وكثير منها صعب وصفه أو ترميزه بالكلمات. ولقد طلب الباحث منهم أن يقوموا بوضع رموز تصويرية أو وصف لغوى أو ملخص كاف للاستجابات التى شاهدوها. وكانت هناك مجموعة أخرى هى مجموعة ضابطة، من أشخاص لم تتح لهم الفرصة لعمل أى ترميز وسيط لما يحدث من استجابات أى لم تكن هناك أى مساعدة للتعلم بالملاحظة، كما هو الحال فى المجموعة الأخرى. وبالمقارنة لأداء المجموعة الضابطة الذين لم يكن لهم فرصة لتكوين صور رمزية وسيطة، فكل عمليات الترميز قد ساعدت على التعلم بالملاحظة. وبعد ذلك قام الباحث باختيار مدى تعلم كل من مجموعة البحث عن طريق اختبار قدرتهم على استرجاع وتذكر الاستجابات المختلفة التى شاهدوها، ووجد أن الرموز اللفظية كانت أفضل طريقة لنقل الاستجابات للذاكرة . وكذلك لاحظ جيرست أن الأشخاص الذين اعتمدوا على الصور الذهنية الخيالية كانوا أقل قدرة على تذكر الاستجابات التى شاهدوها[1].

(1) Ibid, P. 134.

ومما سبق تتضح أهمية الرموز سواء المرئية أو اللغوية فى عملية التعلم بالملاحظة والتى فسر بها باندورا العوامل المساعدة لعملية التعلم، وفى الجزء التالى تعرض الباحثة العوامل الأساسية التى تؤثر فى عملية التعلم.

## ٤ ـ العوامل الأساسية التى تؤثر فى عملية التعلم:

إن عملية التعلم معقدة وتحتاج لعدة أنشطة ذهنية ومن الطبيعى أن تؤثر فيها عدد من العوامل المختلفة. فالشخص المتعلم يعتبر خلية، والتعلم يتطلب أيضا العديد من التفاعل والمعاملات مع بيئته الخارجية والأشخاص من حوله [1].

**ولقد حدد باندورا أربعة عوامل أساسية تؤثر فى علمية التعليم وهي:**

- عمليات الانتباه Attentional Processes
- عمليات التذكر Retention Processes
- عمليات الاسترجاع الحركى Motor Reproductive Processes
- علميات التحفيز والدافعية Motivational Processes

### أولا : عملية الانتباه:

يقرر باندورا أنه بما أن الإشارة المتكررة لتعلم الاستجابة للمثير قد لا تؤدى إلى التعلم، فإنه من الواضح أن هناك عوامل أخرى ضرورية لحدوث التعلم، ذلك أن بمجرد تعرض الشخص لسلاسل مختلفة من الاستجابات لا يضمن أن تنجذب أنظاره إلى درجة حدوث التعلم . فأى شخص لا يستطيع أن يقوم بتقليد سلوك ما على المستوى الحسى إذا لم ينتبه ويفهم ويدرك ما يجعل صفات النموذج مختلفة عن غيرها. ومن أجل حدوث التعلم، يؤكد باندورا أنه لابد من أن يصاحب المثير ملاحظة مميزة Discriminative Observation [2]

---

(1) John C. Glidewell, "**The Social Context Of Learning and Development**", New York, Gardner Press, Inc., 1977, P.12.

(2)Bandura, OP. Cit., P.P 136-143.

وهناك عدة عوامل تتحكم فى الانتباه، بعض منها يتعلق بأحوال وظروف التحفيز وأخرى ترتبط بصفات الشخص الذى يقوم بالملاحظة، وأيضا أخرى تتعلق بخصائص المثير والتى قد يلاحظها الشخص، تلك التى قد لا يلاحظها. وأن اختيار المثير الذى يجذب الانتباه قد يعتمد على خصائص هذا المثير من ناحية حجمه، حداثته، جديته، بساطته، وزنه، وغيرها من الصفات[1].وطبقا لنظرية التعلم الاجتماعي، فإن من الأهم هو أن يدرك الشخص أن هذا المثير مميز من نواح كثيرة.بجانب هذا، فإذا كانت المكافأة مستمرة لتقليد نموذج ما وعدم مكافأة تقليد غيرها،يتعلم الشخص فى النهاية أن يميز ويفرق بين تقليد النماذج التى يكافأ بتقليدها. ويسهل على الفرد تقليد الشخصيات المعروف عنهم أنهم خبراء فى مجالاتهم والنجوم المشهورين، وذوى النفوذ الاجتماعي. والسبب فى ذلك، كما يفسره باندورا، هو ارتباط صورة هؤلاء بأشياء إيجابية، تعتبر حوافز إيجابية لمن يقوم بتقليدهم. ويضيف باندورا أن الصفات الشخصية للمتلقى تحدد أيضا مدى قدرته على التعلم بالملاحظة. وهذه الصفات هى التى تحدد سبب تعلم بعض الأشخاص أكثر من غيرهم الموجودين فى نفس المواقف وفى نفس الظروف.

كذلك تؤثر خبرة الأشخاص السابقة للتعلم على قدرتهم على التعلم ومن ضمن ذلك الصفات الشخصية: الاعتماد على النفس، وتقدير الذات Self Esteem ، ودرجة كفاءة الشخص Competence، والحالة الاجتماعية ـ والاقتصادية، وغيرها. ولقد أظهرت دراسات لا حصر لها أن تأثيرات تقليد المثير تتحد أيضا بالنوع سواء كان رجل أو امرأة. وكذلك الأشخاص الذين يكافئوا باستمرار عندما يقوموا بتقليد سلوك ما، هم أيضا أكثر انتباها فى عملية التعلم بالملاحظة. وأخيرا فإن المتغيرات الشخصية الخاصة بالتحفيز وسرعة إثارة المشاعر تحدد أيضا مدى تأثير الشخص بالمثيرات المختلفة [2]

طبقا لهذه النظرية، من الممكن مساعدة الشخص على الانتباه والوصول إلى نتائج جيدة فى مجال التعلم إذا تمت الإجراءات السليمة لذلك. مثلا، وجد باندورا

---

(١) حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد ، مرجع سبق ذكره، ص ٣٨٠.

(2)Ibid, P.P 136-137.

أن الأشخاص الذين تم إخبارهم من البداية أنهم تعلموا أن يقوموا باستجابات ما، والتى يتعرضون لها لاحقا، سوف يكافئوا على أكبر كم من التعلم وفى أقصر وقت، كانوا أكثر انتباها لما يقدم لهم من مثيرات، بجانب ذلك تعتبر خصائص النموذج الذى يتم تقليده أو تعلمه مهما فى تحديد مدى انتباه الشخص أثناء عملية التعلم بالملاحظة. ومن العوامل التى تتحكم أيضا فى درجة ومعدل التعلم هو قدرة الشخص على التمييز Discriminability بين المثيرات المختلفة وتحديد النموذج الذى يقلده بالذات، فكلما كانت صفات المثير مميزة أكثر عن غيره وواضحة، يهل تعلم الاستجابة له[1].

## ثانيا: عمليات التذكر:

ومن العوامل الأساسية للتعلم هو الاحتفاظ بالمواقف التى يتم تقليدها فى الذاكرة. ومن أجل قيام الأشخاص بالسلوك لابد أن تكون لديهم قدرة على اختزان الأحداث والسلوك بطريقة رمزية، وهذا يحدث خاصة فى حالة اكتساب الأفراد للسلوك الاجتماعى بالملاحظة والاحتفاظ به لمدة طويلة[2] . ومن بين المتغيرات التى تتحكم فى عمليات التذكر،هى ما أطلق عليها باندورا عمليات التكرار Rehearsal Operation وهى تقوم بتثبيت وتقوية الاستجابات التى يتعلمها الإنسان.ومن الممكن تقوية عمليات التعلم بالملاحظة من خلال الممارسة أو تكرار الاستجابات.

وهناك نوعان من التكرار: التكرار العلني Overt Rehearsal والتكرار الخفى Covert Rehearsal والأخير مهم فى حالة صعوبة القيام بالتكرار العلني، وهو يقوي، فى هذه الحالة، القدرة على تذكر الاستجابات التى يتعلمها الشخص بالملاحظة. ولقد أثبتت الدراسات أن التكرار الخفى يساعد على التذكر بشكل خاص فى تعلم الأنشطة التى تعتمد بدرجة عالية على الوظائف الرمزية[3]. وهناك دراسة

---

(1)Ibid, P.P 138-139.

(٢) حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد ، مرجع سبق ذكره، ص ٣٨٠.

(3)Bandura, OP. Cit., P.P. 139.

لماكوبى Maccoby وهو أحد المهتمين بتأثير التكرار الخفى فى عمليات التعلم بالملاحظة، ويقول أن رعاية واهتمام وتربية الأبوين لأطفالهم كلها تحتاج إلى معاملات يشترك فيها الطرفان،ونتيجة لذلك فمن خلال التعامل المستمر فكلا الطرفان يتعلمان ويتوقعان ما يجدانه من خلال التعامل معا، ويقوم كل طرف من الطرفين بتكرارات خفية لاستجابات الطرف الآخر. وبجانب معدل التفاعل الاجتماعى ودرجة التقارب فإن درجة القوة المخولة للنموذج تعتبر عاملا مهما لتحديد معدل توقع قيام كل طرف بدوره الاجتماعي.

وفى إطار نظرية التعلم الاجتماعي، فإن تكرار الدور البديلي-Vicarious Rehearsal يقوم بوظيفة دفاعية، بمعنى أن فى محاولة توجيه السلوك تجاه تقليد سلوك النموذج، وهو يمتلك قوة التحكم و التوجيه، فقد يتخيل الشخص تصرفات عديدة وأشكال مختلفة من السلوك للحصول على المساعدة، وسوف يحاول أن يتوقع استجابات النموذج لتلك التصرفات، من جهة أخرى، فيكون الحافز ضعيفا لتهيئة الشخص لنفسه لأن يقوم بمحاكاة النموذج ذى النفوذ الضعيف والذى لا يملك القدرة سواء على المكافأة أو العقاب.

وطبقا لنظرية التعلم الاجتماعى فإن سلوك النماذج القوية فى المجتمع سوف يتم الانتباه إليها وتذكرها أكثر من النماذج الضعيفة. كذلك سوف يكون هناك تكرار لسلوك تلك النماذج حتى ولو لم يكن هناك احتكاك شخصى مع هذه الشخصيات فى الحقيقة وتفسر هذه النظرية ذلك بأن سلوك تلك النماذج سوف يكون له قيمة منفعية عاليةUtilitarian Value وينطبق ذلك بصورة كبيرة فى الأشخاص الذين يعتبرون خبراء فى مجالاتهم.

ومما سبق فمن الممكن القول أن دور عمليات التكرار فى تذكر الاستجابات لا يأتى من مجرد التكرار فقط بل عن طريق عمليات نشطة، فإن الاقتحام Interpolation فى عمليات متتالية ومعقدة يقوم بتوزيع التعليم مما يقلل من تشويش عملية التعلم من خلال التدخل من العناصر الأخرى الموجودة فى نفس الوقت[1]

(1)Ibid, P.P 138-139.

وتساعد ذاكرة الإنسان على اختزان الاستجابات المختلفة لموقف ما عند اللزوم. وبجانب وضع الرموز يقوم الإنسان بتصنيف وتنظيم للاستجابات وبطريقة تسهل استرجاعها[1].

وطبقا لهذه النظرية، قد يحدث ضعف فى الاحتفاظ بالاستجابات فى الذاكرة، بسبب تشويش من تداخل بعض العوامل التى تسبب محوا لما تم تعلمه فى الماضي. فإذا تعرض الشخص ـ فى ظروف صعبة ـ لمؤثرات طويلة ومعقدة، وبطريقة غير منظمة، فقد يعانى من ضعف قدرته على الاحتفاظ بالاستجابات فى الذاكرة، بل وقد يصل إلى أن، يقوم باستجابات خاطئة لتلك الميزات[2].

## ثالثا: عمليات الاسترجاع الحركي:

وهذه العمليات هى العامل الرئيسى الثالث فى عملية التعلم، وفيها يقوم الإنسان باستخدام الرموز سواء من الصور الخيالية أو الرموز اللغوية التى قام بالتعبير بها عن استجابات النموذج الذى تعلمه، وتصبح كل تلك الرموز مرجعا لسلوكه ولاستجاباته. وتفترض نظرية التعلم الاجتماعى أن هذه العملية ترشد الشخص للطرق التى يربط بها بين الاستجابات المختلفة وأن يجعلها مرتبة بنظام من أجل القيام بسلوك جديد.

ويتوقف التعلم فى تلك المرحلة الحركية على مدى توافر الاستجابات الضرورية فى موقف ما. فأنماط السلوك المركب تتكون من تركيبات من عناصر قد تم تعلمها من قبل والتى قد تمثل تركيبات معقدة. ويتم التعلم بسهولة عندما تتوفر العناصر السابقة، ويتم استخدامها كأنماط جديدة يقوم بها النموذج الذى يقلد الشخص استجاباته[3]. وفى بعض الأحيان قد يتم وضع رموز سواء من الصور التخيلية أو اللغوية وأصبحوا فى صورة تصويرية أو تمثيلية للاستجابات المطلوب تعلمها، إلا أن الشخص ما يزال لا يستطيع أن يقوم بها، وقد يكون ذلك السبب مانع فسيولوجي.

---

(١) حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد ، مرجع سبق ذكره، ص ٣٨٠.

(2)Bandura, OP. Cit., P.P. 141

(3)Ibid, P. 141.

ويعطى باندورا مثالا على ذلك، فيعجز مشجعو كرة السلة عن القيام بالحركات والمهارات والتسديدات التى يقوم بها أبطال هذه اللعبة برغم ملاحظتهم للعبة.

**رابعا: عمليات التحفيز والدافعية:**

تؤكد نظرية التعلم الاجتماعى أن الإنسان قد ينتبه ويتذكر ويحتفظ باستجابات ما، ويكون لديه القدرة على القيام، بالمثل على غرار هذه الاستجابات، ولكنه قد لا يقوم بها بسبب خوفه من عقاب ما، أو من رد فعل غير مرغوب فيه، بسبب قيامه بالسلوك. وعلى العكس فمع وجود مكافأة لذلك السلوك فسرعان ما يقوم به الشخص للحصول عليها. فبالنسبة لهذه النظرية، فإن الحوافز لا تنظم فقط التعبير العلنى للسلوك المتعلِم، بل هى تؤثر أيضا على التعلم عن طريق فرض تحكم إنتقائى على حركات النموذج التى من المحتمل أن ينتبه لها الشخص المتلقى أكثر من غيرها [1]

ومما سبق يتضح أن نظرية التعلم الاجتماعى ترى أن الأشخاص الملاحظين لا يتصرفون كآلات للتسجيل وليسوا سلبيين فى ملاحظتهم، فهم لا يقوموا بتسجيل كل ما يحدث من حولهم بلا تمييز، ولا يخزنوا كل المثيرات التى تقابلهم كل يوم. فالتعلم الاجتماعى يمثل بالنسبة لهذه النظرية، ظاهرة وعملية مركبة، وإذا غابت فيها الاستجابات المناسبة، فإن التعرض التالى للمثير قد يفشل فى القيام بالتسجيل بالذاكرة، أو القيام بالتمثيل الذهني، أو عجز فى التذكر، أو عجز حركي، أو حوافز غير مجدية[2].

**٥ـ تفسير النظرية لكيفية التطور الاجتماعى للأفراد:**

إن موضوع التطور الاجتماعى وثيق بموضوع هذه الدارسة، ولذلك رأت الباحثة أن الخوض فيه فى إطار هذه النظرى يساعد فى فهمه بصورة أفضل حتى تكون الاستفادة من النظرية فى محلها المضبوط. وتنظر نظرية التعلم الاجتماعى إلى "البيئة" التى يعيش فيها الفرد على أنها سلسلة من المواقف التى يفهمها ويدركها. وتحتوى

(1)Ibid, P. 143.

(2)Ibid, P. 143.

هذه المواقف على قواعد وتوجيهات للسلوك وعن الأشياء والتصرفات المقبولة فى المجتمع أو تلك غير اللائقة ومرفوضة منه. وبهذا تكون البيئة هى "المعلم" الذى يوجه سلوك الفرد منذ صغره. ولكن ليس معنى ذلك أن نظرية التعلم الاجتماعى تنظر إلى البيئة والمواقف التى يمر بها الإنسان كالمحدد الوحيد للسلوك، بل ترى أن توقعات الأشخاص والحوافز المختلفة تتدخل أيضا فى تحديد السلوك وهناك نوعان من البيئة: نوع ذو معنى للفرد وآخر بلا معنى بالنسبة له.

وتهتم هذه النظرية بالبيئة ذات المعنى، وبالطبع لا تهمل النظرية دور الحالة السيكولوجية فى تعلم السلوك، وهى مجموعة من العوامل النفسية التى تثير توقعات الفرد حول نتائج القيام بسلوك ما من المكافأة أو العقاب[1]. وكل فرد فى المجتمع يكتسب مع الوقت طرق مختلفة أثناء عملية نموه الاجتماعى للتأقلم مع متطلبات وضغوط البيئة التى يعيش فيها وبذلك يكون استجابات مناسبة للمواقف المختلفة[2]. وتقرر نظرية التعلم الاجتماعى أن اكتساب الأفراد للسلوك يتم بوعي، فلديهم القدرة على إدراك وفهم سلوك نموذج ما، وأثناء تنبههم وتقليدهم لذلك النموذج يكون عمدا [3].

وهناك عديد من الأشياء فى حياة الأطفال تكون بلا معنى حتى تكتسب معانى عن طريق التعلم الشرطيClassical Conditioning عن طريق تكرار مصاحبة الشيء أو الحادث مع كلمات أو ردود أفعال معينة. وعلى سبيل المثال، ترتبط صورة الأم والأب لدى الطفل بمعان إيجابية، وذلك يحدث بسبب ارتباط وجودهما فى جميع المواقف بالراحة، والعطف، والحب، والحنان، والرعاية، وغيرها من المشاعر الإيجابية. ويسمى الشيء الذى كان بلا معنى من قبل أن يكتسب معنى، سواء إيجابيا أو سلبيا، المثير المتعلم Operant Conditioning وفى هذا النوع من التعلم، من

---

(1) Cartwright, OP.Cit, p.p – 441.

(2)Bandura, OP.Cit, p.5..

(٣) ملفين ل . ديفلير وساندرا بول ـ روكيتش، مرجع سبق ذكره، ص ٣٠٠.

الممكن أيضا إضافة معانى أو قيم للأشياء عن طريق المكافأة أو العقاب بعد القيام بالسلوك فالمكافأة تساعد على تكرار السلوك والعقاب يعمل على توقفه[1].

ولفهم علاقة التعلم الاجتماعى بالتطور الاجتماعى للفرد أكثر، يقول باندورا أن هناك تفاعلا مستمر وذو اتجاهين بين السلوك وبين الظروف التى تحدده وتتحكم فيه. وكما، أن البيئة ويتغير طبقا لسلوك أعضاء المجتمع. أما عن كيفية حدوث هذا، فيشرح باندورا أن سلوك كل فرد يتحكم - بدرجات متفاوتة - فى تصرفات الآخرين، ومثال سلوك ودود . ويقرر باندورا أن الأطفال الذين يتسمون بالعدوانية يخلقون من حولهم بيئة يسودها الاضطراب والعنف، وعلى العكس، فإن الأطفال الذين يتسمون بالسماحة والرقة يشيعون جوا من التسامح واللطف.

وبهذا فبالنسبة لهذه النظرية فإن أفراد المجتمع تؤثر فيهم الظروف البيئية الاجتماعية، ولكنهم يقومون بدور حيوى فى نفس الوقت فى بناء ردود الأفعال لتصرفاتهم والتى تشكل البيئة الاجتماعية من حولهم[2]. ويشجع الكبار صغارهم على تقليد سلوكهم وسلوك أخواتهم الأكبر سنا، وخصوصا من هم من نفس النوع، ولكن ليس معنى ذلك أن الصغار يصبحون نسخا مكررة من الآباء، فطبقا لنظرية التعلم الاجتماعى فإن ردود أفعال الصغار لا تتطابق مع الكبار، وسبب آخر هو أن مكافأة أو عقاب الكبار لسلوك الأطفال قد يكافئ الأهل السلوك العدوانى فى إحدى المرات، على حين أنهم فى أغلبية الأحيان يعاقبونه، وهذا التناقض فى إعطاء المكافأة أو العقاب قد يكون له تأثيرات خطيرة على الأطفال، مثل الإصابة بالاضطراب النفسى، أو تتكون لديهم رغبة فى القيام بالسلوك العدوانى ضد المجتمع. وفى حالة إدراك الطفل بانفصال الحوافز عن السلوك وعدم ارتباطهما فقد يصاب بالاكتئاب أو بما يسمى بالعجز المتعلم . وهذا ما يحدث عادتا أيضا حينما يجد الطفل أنه يعانى بعد هذه الحالة من عدم القدرة على تعلم الاستجابات الصحيحة لتفادى العقاب. [3]

---

(1)Gold, OP.Cit, p.95..

(2)Bandura, OP. Cit, P.P 48-49

(3)Goldstein, OP.Cit, P.96.

أما بالنسبة للنماذج التى قد يميل الأطفال أكثر لتقليدها، فقد وجد باندورا، وروس، وروس أن الطفل يميل إلى تقليد الكبار من نفس نوعه عن تقليد النوع الآخر، كذلك يقلد الطفل سلوك الشخص الذى يتحكم فى منح المكافأة من آبائهم، لا يحدث من خلال التدريب العمدى Deliberate Training ولكن من خلال تقليد تصرفات الكبار. وهو دائما الحال أن يتعلم الأطفال ما يفعله الكبار أكثر من السلوك الذى يطلب منهم الكبار أن يقوموا به.

## ٦ـ تطبيق النظرية على اكتساب الأطفال للعنف من التليفزيون:

هناك عدد من الدراسات لا حصر لها تؤكد ان الأشخاص يكتسبون أنماطا جديدة من السلوك العدوانى من خلال ملاحظة نماذج من العنف مما يؤكد الدور الهام الذى يلعبه التقليد فى تعلم السلوك العدوانى ضد المجتمع، ولنقل أنماط الاستجابات العنيفة من فرد لآخر فى المجتمع الواحد.

ولقد قرر باندورا أن تأثيرات هذا التقليد تستمر، حيث أنها تؤدى إلى استجابات عنيفة حتى بعد اكتساب السلوك العنيف، وأن سلوك النماذج العنيفة تفرض باستمرار تحكما انتقائيا Selective Contorl على أنماط الاستجابات التى يقوم بأدائها الآخرون فى موقف ما، بجانب ذلك فإن رؤية الأفراد أثناء استعمال العنف بدون معاقبتهم، يزيد من معدل ودرجة قيامهم بالعنف ضد الآخرين [1].

وطبقا لنظرية التعلم الاجتماعي، فبعد أن يكتسب الشخص أنماط السلوك العدوانى فهناك عدة عوامل تعزز وتؤكد العنف، ومنها: مظاهر معاناة الشخص الذى يتم وقوع العنف ضده، أيضا يشعر الشخص القائم بالعنف بالمكافأة لإحساسه بأن العنف له قيمة منفعية، فهو يمكن الإنسان من الوصول لأهدافه، وللمكاسب المادية، و للتحكم فى الآخرين. ولقد قرر باندورا انه من الممكن أن يتعلم الأطفال العنف من مجرد ملاحظة مشاهد العنف فى التليفزيون ويحدث ذلك بالذات تحت ظروف معينة فكلما أدرك الطفل أن المحتوى التليفزيونى قريب من مواقف قد يجد نفسه فيها فى يوم من الأيام، يصبح من السهل تقليد الشخصيات التى يراها على

(1)Bandura, OP.Cit, p.379.

الشاشة. ولقد وجد باندورا أن الأولاد أكثر توحدا مع الرجال، كما يميل الأطفال إلى تذكر المضامين الجديدة أكثر من القديمة وذات الحركة والإثارة والمثيرة للمشاعر التى تعرض صراعات والتى تقترب من الواقع وتبعد عن الخيال. وترى هذه النظرية أن ما يراه طفل كحقيقة لا يراه كذلك طفل آخر. كذلك يؤثر السن على هذا، فكلما قل عمر الطفل كلما اختلط الخيال بالحقيقة. كذلك تحدد العوامل الاقتصادية أهمية الأشياء بالنسبة للأطفال، فقد يكون شيء ما هاما، وذا شأن كبير لطفل من الطبقة الفقيرة، على حين لا يعنى نفس الشيء أى أهمية لطفل آخر من الطبقة المتوسطة فى نفس المجتمع. وبذلك فكل العوامل السابقة تؤثر فى درجة تعلم الطفل للعنف من التليفزيون [1]. ولقد حاول باندورا إثبات أن الأطفال يتأثرون ويقلدون ما يشاهدونه على شاشة التليفزيون، كيفما يقلدون الكبار فى حياتهم اليومية. وقام هو وروس وروس بعمل تجربة على الأطفال، حيث عرضوا فيلم على أطفال فى سن الرابعة، مدته خمس دقائق، وفى هذا الفيلم كوفئت حركات العنف بلعب جذابة، ثم عرضوا فيلما آخر على مجموعة أخرى من الأطفال من نفس العمر يتم فيه معاقبة العنف بشدة .

بعد ذلك تركوا الأطفال من كلتا المجموعتين يلعبون معا فى حجرة واحدة لمراقبة سلوكهم ولمعرفة الفرق فى تأثير الفيلمين فى المجموعتين. ووجد الباحثون أن الأطفال فى المجموعة الأولى التى كوفئ فيها العنف أكثر تأثرا، وأكثر تقليدا للعنف عن المجموعة الأخرى. ولقد استنتج باندورا من هذا أيضا أن ما يزيد من تأثير العنف المعروض فى التليفزيون على الأطفال هو أن معظم الأفلام يحصل الشخص القائم بالعنف على ثروة طائلة من استخدام العنف والتدمير، وعادة يأتى عقابه متأخرا فى أحداث الفيلم بحيث يكون معظم الأطفال ذهبوا للنوم بعد أن شاهدوا العنف فقط، وحتى الأطفال الذين يشاهدون الفيلم لنهايته، فالعقاب يأتى بعد فترة زمنية طويلة من حدوث العنف بحيث يصعب عليهم الربط بين العنف والعقاب[2].

---

(1)Wilbur Schramm, and Donald F. Roberts, "**The Process and Effects Of Communication**", USA Libarary Of Congress, 1971,P.6.7.

(2)Grant Noble,"**Children in Front Of the Small Screen**", Beverly Hills, Sage Pubications, INC., 1975,P. 41.

أما عن طرق تأثر الأطفال بالعنف الموجود فى مضامين التليفزيون، فلقد قرر بيركوفيتز Berkowitz أن هناك ثلاث طرق، **أولا**: عن طريق تعليم الأطفال طرق أداء العنف وإيذاء الغير، ثانيا: بإثارة الاستعداد والعادات العنيفة الموجودة من قبل لدى الطفل، إذا وجدت، ثالثا: بتقديم مبررات للطفل لتفكيره وأفكاره العدوانية تجاه الآخرين. ولقد أظهرت العديد من الدراسات تعلم الأطفال سلوكيات جديدة للعنف بالذات من التليفزيون، وتزيد احتمالية هذا التعلم أكثر من تعلم سلوكيات من أنواع أخري.

وطبقا لنظرية التعلم الاجتماعى فإن السبب فى ذلك يرجع إلى أن تجسيد العنف يشبع عدة ظروف ومواقف من شأنها أن تساعد على التعلم بالصدفة بدون تعمد. وعلى سبيل المثال، **يقع العنف فى الدراما ومشاهد عاطفية وصراعات مشحونة** بالأحاسيس ودائما ينتصر البطل باستخدام العنف، ويصبح من السهل على الطفل التوحد مع الأشخاص القائمين بهذه الأدوار[1] وجدير بالذكر أن هذه النظرية تعتبر أن التقليد والتوحد هما نفس الشيء، ذلك لأن فى كلتا الحالتين يكون لدى الشخص الميل لأن يحاكى ويماثل سلوك واتجاهات شخص ما، بجانب ردود أفعال عاطفية كما يراها واضحة أو كامنة[2].كذلك يؤثر معدل تعرض الأطفال للمواد المحتوية على العنف حيث يضعف تأثير الضغط الاجتماعى الذى يشجب العنف. وهناك نتائج لدراسات عديدة تقرر أن الأطفال الأكثر اقترافا لأعمال العنف كانوا أكثر تعرضا للدراما التليفزيونية المليئة بالعنف.

وقد قام وليام هينز William H. Haines بسؤال مائة سجين فى دار الأحداث فى ولاية شيكاجو Chicago ، عن تعرضهم لوسائل الإعلام. ولقد استنتج أن التليفزيون والراديو والسينما لعبوا دورا حيويا وهاما فى تكوين الاتجاه العدوانى ضد المجتمع لهؤلاء السجناء. واستنتج هينز أيضا أن الأطفال الذين تمت إثارة غضبهم قبل مشاهدة أحد الأفلام العنيفة، والأطفال الذين تم إخبارهم أن العنف الموجود فى

---

(1)Schramm, Roberts, OP. Cit, P. 68.

(2)Noble, OP.Cit, P. 41.

الفيلم مبرر، كانوا أكثر إظهارا لمشاعر العنف والعدوانية عن الأطفال الآخرين الذين لم يتعرضوا للغيظ أو لم يتم تبرير العنف الدرامى لهم[1] . وهناك احتمال أن مجرد مشاهدة العنف قد يولد ويخلق سلوكا عدوانيا. ومعنى ذلك أن الاستعداد للعنف يكون موجودا لدى الطفل قبل التعرض للعنف التليفزيوني. ومازالت هناك حاجة للبحث فى هذا الموضوع، إلا أن الأبحاث الموجودة حاليا تقرر أن الأطفال ليس فقط يقلدون الحركات العدوانية التى يشاهدونها فى التليفزيون،ولكن تساعد المشاهدة على تذكرتهم بالحركات العنيفة التى تعلموها من قبل [2].

وأخيرا فإن نظرية التعلم الاجتماعى اهتمت بصفة خاصة بموضوع اكتساب الأطفال العنف من التليفزيون، وقدمت تفسيرات كثيرة لكيفية حدوث ذلك، مع التركيز على أهمية معدل مشاهدة التليفزيون، فكثيفو المشاهدة سوف يرون العالم أكثر من غيرهم من خلال وجهة نظر الدراما التليفزيونية وقد يختلف آراؤهم حول شرعية استخدام العنف. كذلك ركزت هذه النظرية على زيادة تأثر الأطفال بالعنف التليفزيونى عندما يكافأ العنف وتغيب معاقبته كذلك قررت النظرية أن عنصر العمر يتدخل فى مدى تأثر الطفل بالعنف فكلما زاد عمره، كان تأثره بالعنف أكبر.

### ٧ـ ربط النظرية بموضوع الدراسة:

هناك جوانب عديدة فى نظرية التعلم الاجتماعى من الممكن ربطها بموضوع هذه الدراسة مما يساعد على فهم الغرض منها وبناء فروضها بطريقة واضحة ودقيقة.

**أولا**: توفر هذه النظرية وصفا جيدا للظروف التى يلاحظ فيها الطفل ويتبنى استجابات معينة للمواقف المختلفة من وسائل الاتصال، وذلك يثبت بالشكل القاطع إمكانية استخدام تلك الوسائل كعوامل وسيطة فى تطور الطفل الاجتماعى، وفى عملية التنشئة الاجتماعية. فإذا كانت وسائل استجابة الأطفال للمواقف المختلفة مستوحاة من نماذج موجودة فى الدراما المخصصة للكبار، فإن الأطفال

(1)Schramm, Roberts, OP. Cit, P.P. 6.8-6.9.

(2)Ibid, P.6.9.

تتبنى نماذج غير ملائمة لهم كصغار، مما يضر بسير التربية الاجتماعية ويتدخل بصورة مدمرة لتنشئتهم بطريقة طبيعية.

**ثانيا:** طبقا لهذه النظرية: إذا رأى الطفل أحد الأشخاص فى التليفزيون يستخدم أسلوبا معينا لمواجهة مشكلة ما بنجاح، وإذا واجه هذا الطفل مثل هذه المشكلة، فقد يحاول أن يستخدم هذا النموذج كحل شخصى لمشكلته، وفى هذه الحالة هو لا يحتاج إلا مجرد الملاحظة لتعلم هذا السلوك. وإذا نجح ذلك السلوك فى حل مشكلته، يعتبره مجز ومجد، وتزداد تلقائيا الرابطة بين المشكلة وبين السلوك الذى يقوم بحلها. وإذا كان الطفل كثيف المشاهدة للمواد الدرامية، فمن الممكن أن نتوقع أن أحد شخصيات الأفلام والمسلسلات تكون من بين النماذج التى يقلدها لحل المشكلات اليومية.

وهكذا يطبق الطفل خبرة الكبار فى عالم الصغار مما قد يسبب كوارث، فعلى سبيل المثال إذا رأى طفل أن أحد أبطال الدراما يستخدم العنف والانتقاد لأخذ حقه بالقوة، فقد يقوم الطفل باستخدام آلة حادة ضد أحد أصدقائه، وبذلك يؤذى غيره ونفسه لأنه لم يتخذ الحل المناسب لسنه. ومثال آخر، قد تهرب أحد الفتيات من منزل والديها بعد أن صدا أحد طلباتها، تقليدا لأحد بطلات الدراما اللاتى يهربن ويعملن مغنيات أو راقصات كحل للتخلص من سيطرة الآباء. الخطر الأكبر تبنى سلوك غير مناسب لسن الطفل هو أن يتحول هذا السلوك لعادة عند الطفل بعد أن يؤدى إلى مكافأة سواء كانت لفت أنظار الآخرين والحصول على اهتمام الآباء فيكرره الطفل ويلازمه ويصبح جزءا من شخصيته، لأنه يسير حينئذ فى اتجاه معاكس لتطوره الاجتماعى السليم.

**ثالثا:** تحذر هذه الدراسة من أن الإنسان من الممكن أن يتعلم بمجرد ملاحظة الآخرين، وأن التقليد من الممكن أن يكون له نفس التأثير مثل التجربة المباشرة، ومن الممكن أن يكتسب الأطفال من وسائل الإعلام، والتليفزيون بالتحديد، ردود أفعال عاطفية زائفة غير موجودة فى الواقع، مثل العنف الزائد فى الدراما، قد تخلق جوا من الخوف فى نفسية الأطفال والقلق ممن حولهم وقلة فى الثقة، مما يجعل تصرفات الطفل مهزوزة، وغير متزنة، حيث إنها مبنية على واقع خيالى مخيف غير موجود فى الحقيقة.

رابعا: إذا نظرنا إلى جانب هام من هذه النظرية وهو التكرار العلنى، والتكرار الخفى للاستجابات، وهى أحد العمليات التى تساعد على التركز هو يساعد على تأكيد وتقوية التعلم بالملاحظة، فنجد أن الأطفال عندما يشاهدون الدراما، فهم لا يستطيعون أن يلفظوا أو يكرروا استجابات الكبار الموجودة فى الأفلام مباشرة وعلنا، بل غالبا ما يكررونها فى الخفاء، ولن يقوموا بعمليات التكرار علنا. وطبقا لهذه النظرية، فسوف يؤكد ذلك ويقوى تلك الاستجابات. فى نفس الوقت بسبب التكرار الداخلى لهذه الاستجابات والسلوك يمنع تدخل الأهل لمراجعتها وتقييمها، فيفعلها الأطفال بعقليتهم المحدودة وبوعى تنقصه الخبرة. هذا التكرار الخفى يؤدى - على المدى البعيد - إلى تأكيد الاستجابات الدرامية التى تبعد عن الحقيقة، وإن كانت تهدف إلى غرس المثل فى الكبار، فالصغار لا يفهمون المغزى من وراء السطور، وتتكون بداخلهم الاستجابات كما يفهمونها فى سنهم الصغيرة ويبنون عالما خاصا بهم.

## ب - نظرية الاستخدامات والإشباعات:

يستعرض هذا الجزء نظرية الاستخدامات والإشباعات: من حيث نشأتها والفروض العامة لها، وأمثلة لاستخدامها وإشباعات الجمهور من وسائل الاتصال، وتصنيف لوسائل الاتصال ومضامينها، وعلاقة الظروف الاجتماعية والسيكولوجية باستخدامات وإشباعات الجمهور، وأهم الانتقادات التى وجهت لهذه النظرية. وأخيرا تطبيق النظرية على موضوع البحث.

### ١- مقدمة عن تعريف ونشأة ومنهجية النظرية:

قام الياهو كاتز Elihu Katz بتقديم نظرية الاستخدامات والإشباعات لأول مرة فى مقالة فى عام ١٩٥٩،[1] وكان ذلك بعد أن اتضح عجز الدراسات التى تناولت تأثير وسائل الاتصال فى ذلك الوقت. فقد دارت معظمها حول التأثيرات المباشرة فقط، على حين تجاهلت المتغيرات الهامة المتداخلة، مثل التعرض الانتقائى والإدراك

(1)Werner J. severin and James W. Tankand, JR., "**Communication Theories**", New York, Hastings House Publishers, 1987, P.25..

الانتقائى اللذان يؤثران فى التأثيرات المباشرة. ومنذ البداية حاولت هذه النظرية توضيح فائدة وسائل الاتصال للجمهور وذلك عن طريق دراسة استخداماته لها والإشباعات التى يحصل عليها من تلك الوسائل كمتغيرات متداخلة فيما بين رسائل الاتصال وتأثيرها على الجمهور[1]. ولقد قالم بلوملر Blumler أن ذلك يعطى فرصة أفضل لدراسة تأثيرات وسائل الاتصال، حيث إن أى تأثير يعتمد بشكل كبير على المتغيرات التى تتداخل فى عملية التأثير. وتقول هذه النظرية أن تحديد الوظائف التى تؤديها وسائل الاتصال للجمهور لابد أن تكون عن طريق سؤال الجمهور وليس القائم بالاتصال فقد استنتجت معظم الدراسات أن الإعلام لديه تأثير الجماعة فى إقناع الفرد[2]. ولقد أشار كاتز إلى أهمية أن تقوم أبحاث الإعلام بدراسة ما تقدمه وسائل الاتصال بالجمهور. ولقد قام الباحثين بالفعل بعدد من الدراسات فى هذا الصدد منها دراسة لبرلسون Berelson بعنوان "ماذا ينقص الصحف اليومية" وهى دراسة قام فيها ببحث ميدانى لسؤال الناس فى وقت إضراب الصحف اليومية عما يفتقدونه فى هذه الصحف.

وهناك دراسة أخرى لريلى وريلزRiley and Riley أظهرت أن الأطفال ذوى الصداقات القوية والذين يجتمعون معا بشكل دائم يستخدمون قصص المغامرات فى وسائل الاتصال ليقوموا بتقليدهم فى ألعاب جماعية ، على حين أن الأطفال الذين لا يرتبطون معا كجماعات يستخدمون نفس القصص لتغذية أحلام اليقظة وإشباع خيالهم[3] . وبذلك بدأت الدراسات تبين أهمية دراسة الاستخدامات والإشباعات التى يحصل عليها الجمهور من وسائل الاتصال.

ولقد حاولت نظرية الاستخدامات والإشباعات منذ ظهورها أن تدرس الاتصال الجماهيرى دراسة وظيفية منظمة، ولقد استخدمت منظورا جديدا لدراسة العلاقة

---

(1)James W. Carey and Albert L. Keriling, "Popular Culture and Uses and Gratifications", "**The Uses of Mass Communications**", Beverly Hills, Sage Publications, Volume III, 1974,P.227.

(2)Severin and Tankand, Op. Cit, P.25.

(3)Ibid, P.251

بين الجماهير ووسائل الاتصال. فبعد أن سادت النظرة إلى الجماهير على أهم سلبيون فى تعرضهم لوسائل الاتصال ويتصرفون جميعا بنفس الطريقة، بدأت هذه النظرية بالاهتمام بالفروق والاختلافات الاجتماعية وتأثيرها على السلوك وتعرضهم لوسائل الاتصال. فبالنسبة لهذه النظرية يتكون الجمهور من أفراد يختارون بوعى من بين مضامين وسائل الاتصال التى يريدون أن يتعرضوا لها والتى تلبى احتياجات شخصية مع مراعاة الفروق الفردية.[١]

وطبقا لهذه النظرية فان عملية اختيار الأفراد تعبير لسلوك عمدى وموجه بوعى من أجل إشباع أهداف ما لدى الفرد، وقد يحدث ذلك من خلال اتصال الفرد مباشرة بوسيلة ما دون غيرها، وينبع توقعه فى هذا الشأن من دافع الصفات الشخصية للفرد ولمواصفات البيئة الاجتماعية من حوله. كذلك قد يحصل الفرد على إشباعات محققة بالفعل وهى إشباعات لاحتياجات لديه تم بالفعل إشباعها من خلال التعرض لمضمون ما فى وسيلة من وسائل الاتصال.[٢] ويقوم الجمهور بالعملية بربط واعى ونشط بين احتياجاته وبين استخداماته لوسائل الاتصال[٣].

ولقد استنتج بالمجريين ورايبرن Palmgreen and Rayburn فى عام ١٩٨٥ أن تفضيل أو اختيار الأفراد لوسيلة ما يدل على أنهم يقومون بتقييم عقلى مؤثر لعوامل مختلفة عن هذه الوسيلة ـ مثل مدى مصداقيتها ـ على حين أن إشباعاتهم تعكس رد فعل مباشر يتصل بإشباع حاجات محددة وإلى قيامهم بمقارنة بين النتيجة التى توقعوها من التعرض للوسيلة وبين النتيجة الحقيقية التى وصلوا لها بالفعل من خلال التعرض.[٤] وهناك ثلاثة مصطلحات كلها قد تدفع الشخص إلى التعرض لوسائل

---

(١) حسن عماد مكاوى وليلى حسين السيد، "**الاتصال ونظرياته المعاصرة**"، الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٨، ص ٢٣٩.

(2)Jean Dobos "Gratification Models of satisfacion channels in Organixations". **Communications Research,** Beverly Hills, Sage Periodicals Volume 9 Numberl, February 1992,PP- 29-30.

(3)Ibid, P.30.

(4)Ibid, P.3.

الاتصال من أجل الوصول لنتائج ما وهى الدوافع، والاحتياجات، والمشكلات. وتهتم نظرية الاستخدامات والإشباعات بالتمييز بين المصطلحات الثلاثة، ذلك أن الاحتياجات البيولوجية والسيكولوجية تتفاعل مع الصفات الفردية للشخص والبيئة التى يعيش فيها، مما يتسبب فى ظهور مشكلات، يدرك عندها الشخص أن هناك طرقا لحلها مما يشكل الدافع للسلوك. ولقد قام كل من روزنجرين ووينداال Rosengreen and Windahl بتقسيم الدوافع للسلوك إلى أربعة أنواع، يهدف كل منها للقيام بوظيفة ما للشخص وهي: التغيير، والتعويض، والهروب، والإشباع البديلى. (١)

وترى نظرية الاستخدامات والإشباعات أن الظواهر الموجودة فى المجتمع ذات ارتباطا وظيفي، وهى ترتبط فى سلاسل من الأسباب بعضها ببعض، وبذلك يتم تفسير السلوك من منطلق أنه موجه لإشباع حاجات محددة ومتنوعة. ويمكن اعتبار الشخص الذى يقوم باستخدام وسائل الاتصال لإشباع حاجات معينة تولدت من خلال تفاعل بين حالات الفرد السيكولوجية وتجاربه فى بيئته الاجتماعية.وبالطبع لا يرتبط استخدام وسائل الاتصال حلول لها إما بطريقة مباشرة أو من خلال أن تكون بديلا لإشباع تلك الحاجات بطريقة أخرى. وبهذا يمكن اعتبار أن استخدام الجمهور لوسائل الاتصال هو من أجل الحصول على التوازن الداخلى للفرد ولقدرته على أن يتصرف بطريقة متزنة فى المجتمع. وبالنسبة لهذه الطريقة فإن تفسير سلوك الفرد يمكن فى طريقة استجاباته لاحتياجاته التى يدركها ويحاول أن يشبعها. (٢)

بالنسبة لمنهجية نظرية الاستخدامات والإشباعات فهى تقوم أساسا على سؤال الأفراد مباشرا عن توقعاتهم واستخداماتهم واحتياجاتهم التى يقصدون إشباعها من خلال التعرض لوسائل الاتصال. بعدها يتم تجميع الإجابات وتنظيم طريقة علمية

---

(1)Karl Eril Rosengren, Uses and Gratifications: A Paradigm Outined, "**The Uses of Mass Communications**", Beverly Hills, Sage Pubications VIII, 1974,p.276.

(2)Denis McQuail and Michael Gurecitch, "Explaining Audience Behacior: Three Approaches Considered", "**The Uses Of Mass Communications**", Beverly Hills, Sage Publications, Volum III, 1974, P.288.

وتصنيف لعدد من الاحتياجات والإشباعات. وتؤكد هذه النظرية على أهمية أن يعبر الأشخاص عن أنفسهم بأنفسهم كطريقة مثلى لقياس احتياجات واستخدامات الجمهور لوسائل الاتصال، وتفترض هذه النظرية أن كل فرد من الجمهور على وعى باحتياجاته بشكل كاف لأن يعبر عن نفسه بجانب وعيه وتقييمه النشط لما تقدمه له كل وسيلة أو تشبع احتياجاته[1]. ولقد سلك الباحثون فى مجال الاستخدامات والإشباعات أربع طرق أساسية فى دراسة استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال.

**أولا:** قاموا بدراسة استخدامات عديد من وسائل الاتصال مع مقارنة تلك الاستخدامات باختلاف وسيلة الاتصال، ومثال لذلك عندما قام أدونى Adoni بمقارنة استخدامات الشباب الإسرائيلى للكتب، والسينما، والصحف، اليومية والراديو، والتليفزيون للتنشئة السياسية.

**ثانيا:** تناول الباحثون أيضا دراسة وسيلة اتصال واحدة، ومثال لذلك دراسة لجرينبرج Greenberg حينما قام باختبار استخدامات أطفال المدارس للتليفزيون فى إنجلترا.

**ثالثا:** ركز عديد من الباحثين أيضا على دراسة برامج محددة أو مضامين محددة، وعلى كيفية استخدام الجمهور لها، ومن أمثلة ذلك دراسة للفيLevy الذى قام بتحليل استخدامات الجمهور للأخبار المذاعة بالتليفزيون.

**رابعا:** قام بعض الدراسين أيضا بدراسة استخدامات برامج محددة ، ومثال على ذلك ساندرز وشالفا Sanders and Chalfa حينما قاما بمقارنة الإشباعات المتوقعة والمحققة بالفعل من مشاهدة برنامج "خلف الأبواب المغلقة".

وفى بعض الأحيان جمع احثون بين الأربعة طرق لدراسة استخدامات وسائل الاتصال، مثل دراسة "الاستخدامات السياسية لوسائل الإعلام"[2] والجدير بالذكر

---

(1)F. Gerald Kline, Peter V. Miller and Andrew J.Morrison, "Adolescents and Family Planning Information", "**The Uses of Mass Communication**", Sage Publications, volume III, 1974,P. 115.

(2)Charles R. Bentz, "Exploring Uses and Gratifications","**Communication Research**", Beverly Hills, Sage Publications, Volume 9, Number 3, July1982, P.P353-354.

أنه فى حالة دراسة استخدامات الجمهور لوسيلة ما من وسائل الاتصال مع تجاهل مضمونها، لا يمكن الاستدلال على ما إذا كانت أنماط الاستخدامات نتيجة للوسيلة أو لمضمونها، أو لكلاهما معا، ولذلك لا يجب الفصل بين استخدامات الوسيلة واستخدامات المضمون.

وبشكل عام فإن منهجية نظرية الاستخدامات والإشباعات تستهدف ثلاثة أهداف هى :

**أولا :** محاولة تفسير كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال أو يكون ذلك أساسا عن طريق سؤال الجمهور الذى يقوم باختيار الوسيلة والمضمون يتعرض لهما بوعي

**ثانيا :** تفسير دوافع تعرض الجمهور لوسائل الاتصال والتفاعل الذى يحدث كنتيجة لهذا التعرض. ثالثا : التركيز على نتائج استخدام وسائل الاتصال من أجل الفهم الجيد لعلمية الاتصال الجماهيرى[1].

## ٢ـ فروض وعناصر النظرية:

تقوم نظرية الاستخدامات والإشباعات على خمسة فروض أساسية، هى كما يلي :

١ـ أن جمهور وسائل الاتصال مشارك فعال وواع فى عملية الاتصال واستخدامه لتلك الوسائل يستهدف تحقيق أهداف محددة توفى بتوقعاته.[2]وتعتبر هذه النظرية أن التعرض لوسيلة اتصال ما هو تعبير لدوافع سيكولوجية أو لاحتياجات لدى الجمهور"[3].

٢ـ يعتبر استخدام وسائل الاتصال انعكاسا للحاجات التى يدركها الجمهور وتتدخل فى ذلك الفروق الفردية وعوامل التفاعل الاجتماعى وبذلك تختلف الحاجات من شخص لآخر.

---

(١) حسن عماد مكاوى، وليلى حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص ٢٤١.

(٢) نفس المرجع السابق، ص ٢٤١.

(3)Elihu Katz Jay Blumler, Michael Gurevitch, "Utilization of Mass Communications", **"The Uses of Mass Communication"** Beverly Hills, Sage Publications, Volume III,1974, P.21.

٣- التركيز على أن أفراد الجمهور هم الذين يختارون الرسائل والمضامين التى تشبع احتياجاتهم، فهم يقومون باستخدام وسائل الاتصال وليس العكس.

٤- يقوم الجمهور بتحديد حاجاته ودوافعه بوضوح، وبذلك يختار الوسائل المناسبة التى تشبع هذه الاحتياجات ويكون لدى الأفراد الوعى الكافى باهتماماتهم ودوافعهم ويستطيعون التعبير عنها وتحديدها، أو على الأقل يستطيعوا التعرف عليها إذا تم سؤالهم عنها.

٥- يمكن استنتاج المعايير الثقافية السائدة فى مجتمع ما من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال، وليس فقط من تحليل المضامين الموجودة فيها.[١]

أما بالنسبة لعناصر نظرية الاستخدامات والإشباعات فهناك ستة عناصر أساسية ويعتبر عرضها هاما لفهم أبعاد النظرية، وهى متداخلة فى الواقع العملى ويرتبط كل عنصر بالآخر. والعناصر التى سيتم عرضها هي: افتراض الجمهور النشط - الأصول الاجتماعية والنفسية لاستخدام وسائل الاتصال - دوافع الجمهور وحاجاته من وسائل الاتصال - التوقعات من وسائل الاتصال - التعرض لوسائل الاتصال - الإشباعات المكتسبة من وسائل الاتصال.

١ - افتراض الجمهور النشط: ظل الدارسون يفترضون لوقت طويل أن الجمهور متلق سلبى لرسائل وسائل الاتصال حتى جاء كاتز Katz الذى حول أنظار الدارسين إلى الاهتمام بما يفعله الجمهور بما شاهده فى وسائل الاتصال. ويرى بلوملر Blumler أن عنصر النشاط لدَى أفراد الجمهور يشير إلى الاهتمامات والأذواق والدوافع الانتقائية لهم، والتى يمكن أن تطرأ فى حالة التعرض لوسائل الاتصال. ويركز هاريس Haris على أن تأثير وسائل الاتصال يحدث من خلال الانتقاء الذى يعتمد على الفروق الفردية، حيث يختلف الأشخاص فى إدراكهم واستجاباتهم لنفس الرسالة.[٢]

---

(١) حسن عماد مكاوى، وليلى حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص ٢٤١.

(٢) نفس المرجع السابق، ص ٢٤٢.

٢ ـ الأصول النفسية والاجتماعية لاستخدامات وسائل الإعلام: وتقرر نظرية الاستخدامات والإشباعات أن جمهور وسائل الإعلام لا يتعاملون معها كأشخاص معزولين عن واقعهم ومجتمعهم، ولكن أعضاء الجمهور هم جزء من جماعات اجتماعية منظمة وينتمون لثقافة واحدة.وبذلك فإن العديد من احتياجات الأشخاص المرتبطة باستخدام وسائل الإعلام تتعلق ببيئتهم الاجتماعية التى يعيشون فيها، وتفاعلهم معها.

٣ ـ دوافع تعرض الجمهور لوسائل الإعلام: وهناك عدة طرق مختلفة تشرح دوافع تعرض الجمهور لوسائل الاتصال ومنها ما يلي:ـ

أ ـ يرى البعض أن الدوافع هى حالات داخلية يدركها الجمهور مباشرة وترتبط هذه الطريقة بالقيمة المتوقعة Expectancy-Value،والتى تفترض أن دوافع تعرض الفرد لوسائل الإعلام يعبر عن سلوك إيجابى وذى قيمة، أو اتجاهات إيجابية نحو وسائل الاتصال كذلك تقرر أن الجمهور ذو قدرة على التعبير عن اتجاهاته، بشكل مباشر، ويحاول إشباع دوافعه عن طريق التعرض لوسائل الاتصال.

ب ـ هناك أيضا وجهة نظر أخرى ترى أنه لا يمكن إدراك أو فهم دوافع الجمهور بشكل مباشر، ولكن يمكن استنباطها من خلال نماذج السلوك وطرق التفكير.

ج ـ هناك أيضا طريقة أخرى للنظر لدوافع التعرض لوسائل الاتصال، وهى أن للجمهور احتياجات تؤثر على تعرضه ولكن لا يدرك أنها وراء التعرض، أو أنها الدوافع المحركة للمشاهدة أو الاستماع لوسائل الاتصال.

د ـ هناك أيضا وجهة النظر التى ترى أن تعرض الجمهور لوسائل الاتصال يتم بدون أى دوافع، ويتفق ذلك مع النظر للسلوك الإنسانى على أنه مرتبط بالنقود ولا يعتمد على وجود حاجات داخلية كامنة داخل الفرد والتى تدفعه بدورها لسلوك التعرض.

ويمكن التمييز بين نوعين من سلوك التعرض لوسائل الاتصال:

**دوافع منفعية** Instrumental Motives والغرض منها الحصول على المعلومات والمعرفة واكتساب التجارب و التعلم بوجه عام،ويتضمن ذلك مشاهدة نشرات

الأخبار، والبرامج التعليمية، والثقافية. أما النوع الآخر من دوافع التعرض فهى **دوافع طقوسية** Ritualized Motives ، هى دوافع تستهدف مجرد تمضية الوقت والترفيه، والاسترخاء، والصداقة، والهروب من المشكلات، ويتضمن ذلك التعرض للمواد الدرامية كالأفلام، والمسلسلات، والمنوعات، والبرامج الترفيهية.

٤ ـ التوقعات من وسائل الإعلام: وتعد التوقعات Expectations من أهم جوانب نظرية الاستخدامات والإشباعات، وهى تنتج عن دوافع الجمهور للتعرض لوسائل الإعلام، ويتدخل فيها أيضا الأصول النفسية والاجتماعية للأفراد ويعتمد التعرض لوسائل الاتصال على توقعات الجمهور والتى تتنوع تبعا للفروق الفردية، وأيضا للاختلافات الموجودة بين الثقافات واختلاف التوقعات يعكس فى معظم الأحيان الثقافة السائدة فى المجتمع[1] .

٥ ـ التعرض لوسائل الإعلام: هناك دراسات كثيرة أكدت على وجود علاقة ارتباطيه بين البحث عن الإشباعات والتعرض لوسائل الإعلام، وتكون زيادة تعرض الجمهور انعكاسا لنشاط هذا الجمهور، وقدرته على اختيار المعلومات التى تشبع احتياجاته. ولقد استخلصت بعض الدراسات أنه كلما زاد مستوى تعليم الجمهور، زاد استماع أفراده للبرامج الجادة.كذلك توجد علاقة ارتباطية بين مقدرة الفرد الذهنية ومدى استيعابه لمضامين وسائل الاتصال. بجانب ذلك اتضح تفضيل صغار السن للمواد الترفيهية أكثر من المواد الجادة. كذلك يزيد اهتمام الفرد بالمضامين الجادة والواقعية عن المضامين الخيالية كلما تقدم به السن.

٦ ـ إشباعات وسائل الإعلام: وتركز نظرية الاستخدامات والإشباعات على أن أفراد الجمهور يتحركون بمؤثرات نفسية واجتماعية للتعرض لوسائل الإعلام من أجل الحصول على نتائج خاصة تسمى "الإشباعات". ولقد قامت العديد من الدراسات بالتمييز بين الإشباعات التى يسعى إليها الجمهور وبين الإشباعات المتحققة بالفعل.

---

(١) نفس المرجع السابق، ص ٢٤٣.

ومن الممكن ربط محتوى الرسالة فى وسيلة اتصال ما وبين الإشباعات المحققة منها، فعلى سبيل المثال يمكن أن تشبع أعمال الدراما التعبير العاطفى والتخلص من التوتر والقلق وللهروب من المشكلات اليومية[1].

## ٣ ـ أمثلة لاستخدامات والإشباعات الجمهور من وسائل الاتصال من وجهة نظر النظرية:

ترى نظرية الاستخدامات والإشباعات أن جميع الأشخاص لديهم عدد من الاحتياجات، سواء بيولوجية أو نفسية، والتى تشكل سلوكهم وردود أفعالهم. ولقد قام ماسلوMaslow بتلخيص الحاجات البشرية إلى خمس مجموعات هي: **أولا**: الاحتياجات الفسيولوجية، **ثانيا**: الاحتياج للشعور بالأمان، **ثالثا**: الشعور بالانتماء والحب، **رابعا**: تقدير الذات، **خامسا**: الاحتياج لتحقيق الذات. وتهتم النظرية بمجموعات الاحتياجات الثالثة والرابعة والخامسة، ويمكن تفسير المجموعات الأخرى على أنها الاحتياج للنمو[2]. وبالنسبة لنظرية الاستخدامات والإشباعات فإن تلك الاحتياجات لا توجد فى فراغ، ولكنها تتفاعل مع عوامل عديدة ، سواء شخصية أو اجتماعية. كذلك فإن الاحتياجات ليست هي المنطلق الوحيد للسلوك الإنساني، ولكنها تخضع لتأثيرات من المجتمع، فالمجتمعات تختلف فى مؤسساتها وتكوينها من مجتمع إلى آخر، وتختلف أيضا فيما هو مقبول أو مرفوض من السلوك، وبذلك يختلف سلوك الأشخاص من مجتمع لآخر.

ولقد تناولت نظرية الاستخدام والإشباعات استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال بثلاثة طرق هي: **أولا**: استخدام وسائل الاتصال من ناحية معدلات الزمن التى يتعرض الشخص خلالها لوسيلة اتصال ما، **ثانيا**: أنواع المضامين التى يستخدمها الشخص فى وسيلة ما، **ثالثا**: العلاقات الموجودة بين الشخص الذى يستخدم وسيلة الاتصال ومضمون الوسيلة التى يستخدمها أو الوسيلة ككل. وفى

---

(١) نفس المرجع السابق، ص ٢٤٣.

(2)Rosengren, Op. Cit, p. 272

البحث العلمى، فإن أكثر تلك النواحى شيوعا فى الاستدلال على استخدامات الجمهور هى الأولي، وهى الوقت الذى يقضيه الشخص فى استخدام وسيلة ما.[1]

ولقد قام ماكويلMcQuail بعمل تصنيف لاستخدامات الجمهور لوسائل الاتصال كما يلي:

**أولا:** المعلومات: ويستخدم الجمهور فى هذه الحالة تلك الوسائل للوقوف على الأحداث ومعرفة ما يدور فى المجتمع والعالم، كذلك يحصل الشخص فى هذه الحالة على نصائح فى الأمور العملية التى تشغلهم فى حياتهم، أو للحصول على رأى خارجى للوصول إلى قرارات هامة، بجانب استخدام وسائل الاتصال من أجل إشباع الفضول وللتعلم وتثقيف النفس، بسبب إشباع الحاجة بالأمان عن طريق التزود بالمعرفة.

**ثانيا:** تحقيق الذاتية، وفى هذه الحالة يستخدم الشخص وسائل الإعلام من أجل الحصول على تأكيد لقيمة، بجانب إيجاد نماذج للسلوك ليتبعها أو ليتوحد مع الشخصيات الموجودة فى وسائل الاتصال.[2]

**ثالثا:** التفاعل والترابط الاجتماعي: تمثل استخدامات الجمهور فى هذه الحالة فى إشباع الإحساس بالانتماء والتعاطف مع التغير من أفراد المجتمع. كذلك الحصول من المضامين المختلفة على أساس للنقاش وللتعامل مع الآخرين. كذلك تلعب وسائل الاتصال دور " البديل" للأشخاص الحقيقيين غير الموجودين فى المحيط الذى يعيشون فيه. كذلك كمرشد للأدوار الاجتماعية وما تمليه من سلوك ومسئوليات.

**رابعا:** الترفيه: ويعتبر الترفيه من استخدامات الجمهور الرئيسية لوسائل الاتصال لتحقيق" الهروب" والانشغال بعيدا عن مشكلات الحياة أو الاستجمام أو لشغل وقت الفراغ.[3]

---

(1)Ibid, P.277.

(2)Denis McQuail, "**Mass Communication Theory**", Beverly Hills, Sage Publications, 1983, P.P. 82-83

(3)Ibid, P.83.

وترى نظرية الاستخدامات والإشباعات أن استخدامات الجمهور للتليفزيون هى الأكثر من بين وسائل الاتصال الأخرى، فلقد أصبح التليفزيون يتنافس معها، وهو يشبع احتياجات عديدة للجمهور بدلا من المصادر التقليدية لذلك . ولقد قرر بعض الباحثون أن استخدام الجمهور للتليفزيون فى الدول والمجتمعات الحديثة يتمثل فى التوحد مع أبطال السينما والهروب من الحياة الواقعية أساسا. فبمشاهدة المواد الدرامية بالذات، يسهل على الفرد أن يتوحد مع بطل أو بطلة العمل الدرامى، مما يجعله ينشغل عن عدم التكافؤ والعدالة بين الطبقات. فمعظم الأفراد يعانون من الحرمان من الحصول على الاكتفاء المادى ولا يحصلون على مزايا مثل الاستمتاع بامتلاك أشياء هامة فى الحياة وأن تتناسب مع الجهد الكبير الذى يقومون به. وبهذا يستخدم الأشخاص التليفزيون كتعويض للقصيرات الموجودة فى المجتمعات ذات المستويات الاقتصادية الضعيفة كذلك يساعد على الترابط بين أفراد المجتمع.[1]

وبجانب استخدام الطبقات الكادحة للتليفزيون فإن الأغنياء أيضا قد يستخدمونه للهروب من الإحباط والضغوط التى يفرضها التنافس الاجتماعى من أجل الاحتفاظ بمستواهم المادى والاجتماعى.[2]

بالنسبة للإشباعات التى يحصل عليها الجمهور من وسائل فقد حدد لازويل أربعة إشباعات أساسية عام ١٩٤٨ وهى : الشعور بالأمان، وإقامة علاقات متبادلة، والترفيه، ونقل الثقافات على مستوى الفرد ومستوى المجتمع ككل. وقام أيضا ماكويل وبلملر وبراون McQuail, Blumler and Brown بتحديد الإشباعات وهي: التشتيت، ومعناه الهروب من الملل والروتين ومشكلات الحياة، ثم الإفراج والتعبير العاطفي، ثم العلاقات الشخصية، مثل تحقيق الذات، بجانب إشباع الرغبة فى الإحساس بالأمان، وإشباع الفضول وحب الاستكشاف، وأخيرا تأكيد ومساندة اتجاهات وقيم الفرد، والتأكد أنه سلوكه مناسب ومقبول من المجتمع الذى يعيش فيه. وفى عام ١٩٧٣ جاءت محاولة من كاتز، وجيرفتش، وهاس

---

(1)Jean Cazeneuve, "Television as a Functional Alternative to Traditional Sources of need Satisfaction", "**The Uses of Mass Communications**", Beverly Hills, Sage Publications Inc., Volume III, 1974, P.P.214-215.

(2)Ibid, P.215.

Katz, Gurevitch and Hass بمحاولة لتجميع هذا العدد الكبير من أنواع الإشباعات وقالوا أن الإشباعات التى يسعى لها الجمهور من وسائل الاتصال تتمثل فى ربط أنفسهم، أو فصل أنفسهم، من المجتمع الذى يعيشون فيه، بما فى ذلك من أهل وأصدقاء وأقارب، عن طريق علاقات عاطفية أو اجتماعية. وبذلك حاولوا أن يجمعوا كل أنواع الإشباعات الفردية لإشباع الاحتياج للانتماء.[١]

ومن أنواع الإشباعات التى يحصل عليها الجمهور من وسائل الاتصال هى الاحتياج للتفاعل الاجتماعي، وتظهر الحاجة إليه حينما يفتقر الشخص إلى العلاقات الاجتماعية الوثيقة فى حياته الحقيقية، إما بسبب صفاته الشخصية مثل الخجل، أو التردد، أو الانطواء، أو لأسباب ترجع لطبيعة المجتمع الذى يعيش فيه. فيحاول الشخص فى هذه الحالة التفاعل مع أشخاص غير حقيقيين، وموجودين فى وسائل الاتصال، وعلى سبيل المثال فى الأعمال الدرامية أو لكاتب مشهور لأحد عواميد الصحف المشهورة[٢]. أما بالنسبة للتوحد، فهو يحدث بطريقة مؤقتة حينما يتخيل المشاهد نفسه فى مكان أحد أبطال التليفزيون.

ومن الممكن عمل جدول من أربعة خلايا للتفاعل والتوحد من أجل توضيح أربعة علاقات مختلفة بين الشخص الحقيقى واحد الأبطال فى وسائل الاتصال.

**جدول (٢)**

**تصنيفات العلاقة بين الجمهور والممثلين الموجودين فى وسائل الاتصال**

التفاعل الاجتماعي

| | لا | نعم |
|---|---|---|
| | (١) الانفصال | (٢) التفاعل الاجتماعي بدون توحد |
| | (٣) التوحد الفردي | (٤) الاستحواذ |

(1)Ibid, P.23.

(2)Denis McQuail, "**Socioligy of Mass Communication**", England Penguin Book Ltd., 1972,P.P 172-174.

ويتضح من الجدول السابق أن فى الخلية رقم (١) هناك علاقة الانفصال بين المشاهد والشخصيات الموجودة فى وسائل الإعلام، وتحدث فى حالة عدم حدوث التوحد مع تلك الشخصيات وعدم الانفعال معها على الإطلاق بالنسبة للخلية(٢). فتسمى التفاعل الاجتماعى وفى هذه الحالة يحدث التفاعل الاجتماعى بين المشاهد وشخصيات وسائل الاتصال وكأنها موجودة فى الحقيقة بالنسبة له، ولكن بدون أن يفقد هويته أو أن يشعر بأنه مكان البطل أو أحد هذه الشخصيات، ولا يتوحد معها بالنسبة للخلية(٣)، فهى نادرة الحدوث أو قد لا تحدث مطلقا، وفيها يحدث التوحد فى نفس العمل الذى يشاهده. أما بالنسبة للعلاقة رقم (٤) فتسمى بالاستحواذ، وهى عكس العلاقة الأولي، وفيها يتفاعل الشخص اجتماعيا ويتوحد فى نفس الوقت مع شخصية أو أكثر من شخصيات وسائل الاتصال ويكون التفاعل من الخيال.

والعلاقات الأربعة السابقة يمكن أن تكون متغيرا واحدا ويطلق عليه: "درجة الاندماج" Degree of Involvement وكلما زاد اعتماد الشخص على وسائل الاتصال من أجل الحصول على بدائل وظيفية من أجل التفاعل الاجتماعي، زادت درجة اندماجه أثناء التعرض لمضمون تلك الوسائل. ومن الممكن أيضا وجود علاقة ارتباطية بين درجة الاندماج ومعدل استخدام وسائل الاتصال، فكلما زادت درجة اندماج الشخص أثناء مشاهدتها، زاد استخدامه لها[1].

## ٤ـ تصنيف لوسائل الاتصال ومضامينها وعلاقتهم بإستخدامات وإشباعات الجمهور:

تعد دراسة وسائل الاتصال ومضامينها التى يتعرض لها الجمهور هامة لدراسة استخداماته لها. وطبقا لنظرية الاستخدامات والإشباعات فإن لكل وسيلة خصائص معينة ومميزات تجعلها قادرة على إشباعات ما للجمهور تختلف عن غيرها. كذلك ترى هذه النظرية أن الفرد قد يشبع عددا من الاحتياجات المختلفة من خلال وسيلة اتصال واحدة[2]. ولقد أوضحت دراسات كثيرة أن إشباعات الجمهور ترتبط بخصائص وسيلة الاتصال، فلقد لاحظ كاتز Katz ارتباط أنواع معينة من إشباعات

(1)Ibid, P.P173-174

(2)Ibid, P.P.174.

واحتياجات عند نفس الأشخاص بالاتصال المباشر مع الآخرين من الأصدقاء أو الأقرباء أو الزملاء، وغيرهم. ولقد وجد أن بالنسبة لعدد كبير من الناس، تعد الصحف أكثر وسيلة يحصلون منها على المعلومات والأخبار فى شتى مجالات الحياة، على حين أن المعرفة يحصلون عليها أكثر من الكتب. ولقد لاحظ روبنسون Robinson وجود تداخل بين الإشباعات التى تحققها كل من الوسائل المطبوعة والتليفزيون للأغراض التعليمية. وقد حدد كاتز وجيرفيتش وهاس Katz & Gurevitch & Hass خمسة من الوسائل التى اشتركت فى الإشباعات المتحققة لدى الجمهور وهي: الكتب، والمجلات، والراديو، والتليفزيون، والسينما[1].

وقد لوحظ أن الجمهور يستخدم الكتب والصحف فى إشباع الحاجة إلى المعلومات، وتشترك الوسيلتان معا أيضا فى إشباع الأغراض الفنية مع الأفلام المعروضة فى التليفزيون. كذلك يشترك الراديو والتليفزيون فى إشباع الجمهور للأغراض الترفيهية والمحتوى التعليمى أيضا. وفى نفس الوقت يشترك التليفزيون مع الصحف فى أنه يعطى جرعة معلومات للجمهور الذى يسعى للمعرفة[2].

حاول لومتى Lometti أن يفرق بين الإشباعات التى يحصل عليها الجمهور من وسائل الاتصال المختلفة، ولقد قرر أن هناك ثلاث مجموعات من وسائل الاتصال وهي: وسائل الاتصال الإلكترونى والوسائل المطبوعة، والاتصال المباشر بين الأشخاص. بالنسبة للوسائل الإلكترونية مثل الراديو والتليفزيون والاتصال الشخصى المباشر فلقد وجد لومتى أنها فى أغلبيتها تشبع حب الترفيه والتسلية والإحساس بالصحبة مع الجماعة ولقتل الوقت، ويمكن القول أن الاتصال الشخصى المباشر يكون فى أغلبية الأحيان مرشدا إلى السلوك الصحيح، والمناسب للمجتمع فى الظروف المختلفة بالنسبة للوسائل المطبوعة فهى تشبع الحاجة للمعرفة [3].

بالنسبة لأنواع المضامين التى يتعرض لها الجمهور لإشباع احتياجاته فمن الممكن تقسيمها لمواد درامية، وخيالية، ومواد إخبارية، وتعليمية، على أساس مدى اقتراب المضمون أو بعده عن الحقيقة. والجدول التالى يبين هذه التصنيف :

---

(1)Katz, Blumler and Gurevitch, Op Cit. p.31.

(2)Ibid, P.25.

(3)Dobos, OP. Cit, p.31.

جدول (٣)

تصنيف لمضامين وسائل الاتصال

| نعم | لا |
|---|---|
| (١)<br>الأخبار ـ الأحداث الجارية ـ<br>البرامج التعليمية | (٢)<br>البرامج الترفيهية<br>والموسيقية |
| (٣)<br>مسرحيات تعليمية ـ<br>برامج خاصة | (٤)<br>الأعمال الدرامية<br>مسلسلات ـ أفلام ـ<br>مسرحيات |

وتتضمن الخلية الأولى المواد التى تعتمد على الحقائق والمعلومات والأخبار وليس بها نوع من الخيال أو الدراما، وهى أقرب أنواع المضامين للحقيقة. أما الخليتان رقم(٢) و(٣) فهى مضامين تحتوى على الخيال والحقيقة مع مثل البرامج الترفيهية والمسرحيات التعليمية والبرامج الخاصة. بالنسبة للخلية رقم (٤) فتحوى المضامين الخيالية والدرامية فقط. من الممكن توقع أو تخمين المضامين التى يتعرض لها الجمهور. لذا أخذنا فى الاعتبار أنه من الأسهل التفاعل والتوحد مع المواد الدرامية عن المواد التى تعتمد على الحقيقة، حينئذ يمكن القول أن الأشخاص ذوى الاعتماد على بدائل لإشباع الحاجة للتفاعل الاجتماعى والتوحد سوف يتعرضون أكثر إلى المواد الدرامية، وفى هذه الحالة يمكن توقع وجود درجة عالية من الاندماج أيضا[1].

## ٥ـ علاقة الظروف الاجتماعية السيكولوجية باستخدامات وإشباعات الجمهور من وسائل الاتصال:

تؤكد عديد من الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الظروف الاجتماعية والسيكولوجية للفرد وبين استخداماته وإشباعاته من وسائل الاتصال. وهناك ثلاث طرق من الممكن أن نربط بينها. فالظروف الاجتماعية والسيكولوجية للشخص قد

(1)McQuail, 1972, Op. Cit., P.P 172-174.

تولد احتياجات لتخفيف الضغوط النفسية الواقعة عليه،من خلال تعرضه لوسائل الاتصال. كذلك من الممكن أن تخلق الظروف الاجتماعية توقعات لدى الجمهور مما قد يشبع احتياجاته من وسائل الاتصال، وهو ما قد يؤثر على استخداماته لها. وأيضا قد يشبع احتياجاته من وسائل الاتصال، وهو ما قد يؤثر على استخداماته لها. وأيضا تؤثر متغيرات ومحددات اجتماعية، مثل المستوى الاقتصادي، على استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال.

وترى نظرية الاستخدامات والإشباعات أن الظروف الاجتماعية والسيكولوجية المختلفة من الممكن أن تخلق احتياجات متنوعة لدى الجمهور والتى يسعى لإشباعها عن طريق التعرض لوسائل الاتصال[1]. ويشترك جميع الأفراد فى أن لديهم عددا من الاحتياجات سواء البيولوجية أو السيكولوجية والتى تشكل سلوكهم وردود أفعالهم واتجاهاتهم ولقد قام ماسلوMaslo بتخليص الحاجات البشرية إلى خمس مجموعات أساسية وهي: الاحتياجات الفسيولوجية، والاحتياج للشعور بالأمان، والشعور بالانتماء والحب، والاحتياج لتقدير الذات، وتحقيق الذات.

بالنسبة لنظرية الاستخدامات والإشباعات يكون الاهتمام بالثلاث مجموعات الأخيرة، فإن تلك الاحتياجات لا توجد فى فراغ ولكنها تتفاعل مع عوامل ومتغيرات عديدة، سواء شخصية أو متغيرات خاصة بالمجتمع الذى يعيش فيها الشخص. كذلك فإن الاحتياجات ليست هى المنطلق الوحيد للسلوك الإنسانى ولكنها تخضع لتأثيرات من المجتمع، فالمجتمعات تختل فى مؤسساتها وتكويناتها، ويختلف سلوك الأشخاص التابعين لمجتمع ما عن الآخرين فى مجتمع آخر تبعا لتلك الاختلافات، وطبقا لما هو متاح وما هو ممنوع أو مرفوض فى مجتمعهم، وهذا ما يكتسبون من خلال تفاعلهم مع الآخرين فى نفس المجتمع[2].

وفى حالة وجود احتياجات لدى الجمهور التى تولدها الظروف الاجتماعية، فهناك عدد من الطرق لإشباعها فى نطاق الاحتمالات المتاحة فى المجتمع، وإذا تعذر

---

(1)McQuail and Gurevitch,Op.Cit, P.290

(2)Rosengren, Op. Cit, P. 270.

ذلك يلجأ الشخص إلى البدائل التى قد تشبع حاجاته وتسمى بدائل وظيفية Functional Alternatives، وعلى سبيل المثال فإن لإشباع الاحتياجات للتفاعل الاجتماعى مع الآخرين، لابد أن تتوافر إمكانيات شخصية للفرد مثل كرمه وشعوره بالتعاطف مع الآخرين، واكتمال عملية تنشئة الاجتماعية بجانب كل ذلك لابد من توافر ظروف فى البيئة التى يعيش فيها، مثل وجود شخص أو أشخاص مناسبين لأن يتعامل معهم اجتماعيا. وهناك أيضا الطريقة الطبيعية لإشباع الاحتياج للتفاعل مع الآخرين مثل التعامل المباشر، والتعامل وجها لوجه مع الآخرين. وإذا تعذرت الإمكانية لذلك يبحث الفرد عن بدائل وظيفية تشبع نفس الاحتياج، ومثال على ذلك كتابة الخطابات، أو قراءة الكتب، أو الاستماع للراديو، أو مشاهدة التليفزيون أو الفيديو. وبذلك من الممكن القول أن الشخص الذى يتسنى له إشباع حاجاته مباشرة من البيئة التى يعيش فيها فإنه يكون أقل اعتمادا على البدائل الوظيفية لإشباعها[1].

ومن أمثلة الاحتياجات التى تشكلها الظروف الاجتماعية للشخص هى الهروب، ونوعية وأسباب الهروب سوف تؤثر على استخدامه لوسائل الاتصال لتخفيف الضغط النفسي. ومن الممكن تقسيم الاحتياج للهروب، والذى يشبعه الشخص باللجوء لوسائل الاتصال، إلى ثلاثة أنواع: أولا: الهروب من القيود التى تفرضها الحياة الروتينية وما يصاحبها من ملل. ومن المتوقع أن ذوى الحاجة لهذا النوع من الهروب هم ذوى الحياة الروتينية الرتيبة، مثل أمهات الأطفال الصغار اللاتى لا يشغلن وظائف ، وأيضا العمال الذين يعملون ورديات عمل محددة. ويبحث مثل هؤلاء الناس عادا عن أشياء تصرفهم عن التفكير فى حالة الملل التى يعيشون فيها[2]. **ثانيا:** الهروب من الأعباء والمشكلات اليومية، ويسعى لمثل هذا الهروب الأشخاص الذين يتعرضون فى أعمالهم لضغوط مستمرة، سواء من ظروف العمل الصعبة أو المسؤوليات الجسيمة، والأعباء الثقيلة، بجانب عدم الشعور

---

(1)McQuail, 1972, Op. Cit, P.169.

(2)McQuail &Gurevitch, Op. Cit, P. 290

بالأمان فى العمل، ويلجأ أيضا لهذا النوع من الهروب الأزواج الذين يعانون من المشكلات العائلية. ثالثا: التعبير العاطفي Emotional Release وقد يلجأ لهذا النوع من الهروب الأشخاص الذين يفتقدون الأساليب الواضحة والحرة للتعبير عن مشاعرهم، فهم يعانون من كبت أحاسيسهم، ويفتقرون إلى العلاقات الاجتماعية مع الآخرين[1].

وفى دراسة كيفية تأثير الظروف والعوامل الاجتماعية والسيكولوجية على استخدامات وإشباعات الجمهور من وسائل الاتصال، فنجد أن تلك الظروف هى المسئولة فى كثير من الأحيان عن خلق "توقعات" لدى الجمهور لما قد يحصل عليه من وسائل الاتصال[2]. ولقد قرر ماكويل وجيرفتش McQuail & Gurevitch أن فى دراسة توقعات الجمهور مما قد تحققه له وسائل الاتصال وإشباعاته منها، لابد من أن تتم من خلال دراسة العادات، والتقاليد، والمفاهيم، والمعتقدات السائدة فى المجتمع، والتى تحدد الطرق المقبولة لاستخدامات مضامين وسائل الاتصال وللاستجابة لها. وهذا المنظور يؤكد تأثير توقعات الجمهور بالتكوين الاجتماعى والعوامل الثقافية للمجتمع، ويجب تذكر أن صفات الثقافة تدخل أيضا فى تشكيل مضامين وسائل الاتصال وبذلك فهى تدخل فى الإشباعات التى يحصل عليها الجمهور. ويمكن إرجاع اختلاف سلوك الجمهور إلى وجود تصنيفات فرعية داخل كل ثقافة[3]. وتؤثر المتغيرات والمحددات الاجتماعية أيضا على استخدامات وإشباعات الجمهور من وسائل الاتصال.ويمكن بناء الفروض الخاصة بإشباعات الجمهور على متغيرات مثل النوع، والسن، ومستوى التعليم، ومدى الشعور بالوحدة، أو الاضطراب، أو على متغيرات مركبة مثل الوظيفة، والدخل، ومستوى التعليم. ويتم بذلك عمل تصنيف للأفراد على حسب خلفيتهم الاجتماعية المشتركة.

---

(1)Ibid., P.291.

(2)Ibid, P. 290

(3)Ibid, P. 292

ولقد قام جرين برج ودومينيك Greenberg & Dominick بعمل دارسة عن تأثير المستوى الاقتصادى كأحد المتغيرات الاقتصادية الهامة على استخدام الأطفال للتليفزيون فى الولايات المتحدة. ولقد شملت عينة الدراسة ثلاث مجموعات، الأولى من الأطفال البيض ذوى المستوى الاجتماعى المنخفض، والثانية من الأطفال السود ذوى المستوى المنخفض أيضا، والثالثة من الأطفال البيض متوسطى المستوى الاقتصادي. ولقد وجد الباحثان أن الأطفال السود ذوى المستوى المنخفض يستخدمون التليفزيون كمدرسة للحياة، ويتعلمون منه السلوك وكيفية التصرف، على حين كان استخدام الأطفال البيض متوسطى الدخل له من أجل الترفيه وقضاء وقت الفراغ[1].

## ٦ـ أهم الانتقادات التى وجهت للنظرية

وجهت عديد من الانتقادات لنظرية الاستخدامات والإشباعات والتى تعتقد أنها تثير تساؤلات وجدالا أكثر مما تجيب عليه من أسئلة وكان من بين هذه الانتقادات ما يلي:

ـ تنظر هذه النظرية لتعرض الجمهور لوسائل الاتصال على أنه عملية منظمة ومحسوبة، حيث يسعى الأفراد لإشباع حاجات محددة لديهم عن طريق تعرضهم لتلك الوسائل، ولكن أحيانا يختلف الحال،فقد يؤدى التعرض لإشباع حاجات معينة عدم إشباعها، بل قد يحصل الفرد على إشباعات جديدة، لم تكن مقصودة وقت التعرض. وفى حالة حصوله على إشباعات جديدة وغير مقصودة فتتأثر أنماط تعرضه فى المستقبل لمضمون ما، أو لوسيلة ما من وسائل الاتصال، أى أنه فى حالة فشل الشخص فى الحصول على الإشباعات التى كان يتوقعها من التعرض فسوف تختلف توقعاته من الوسيلة أو من المضمون لإشباع حاجاته فى مرات التعرض التالية. وبهذا فإنه من الخطأ النظر للموضوع كعملية محسوبة ومخططة من ذى قبل[2]. ولقد

---

(1)Katz, Blumler & Gurevitch, Op. Cit, P. 21.

(2)(John J. Galloway, F. Louise Meek, "Audience uses and Gratifications", "**Communication Research**", Beverly Hills, Sage Publications, Volume 8,Number 4October 1981, P.P 435-437.

اقترح بلوملرBlumler أن يهتم الباحثين فى هذه النظرية بالإجابة على السؤال التالي: ما هى الإشباعات التى يتوقعها الجمهور من أية مضمون والتى تؤدى إلى تأثيرات وإشباعات ما للجمهور؟[1].

ـ النقد التالى يتعلق "بالتوقعات" الخاصة بالحصول على الإشباعات من وسائل الاتصال، وبرغم أهمية هذا الموضوع يخلط الدارسون بينه وبين مفاهيم أخرى فى غالبية الأحيان مثل الحاجات، والدوافع، والاستخدامات، والإشباعات. وبذلك فإن دور التوقعات فى هذه النظرية غير واضح وليس هناك شرح عملى له[2].

ـ كذلك أهمل الباحثون فى هذه النظرية دور دراسة لتأثردوافع الجمهور فى الحصول على إشباعاتهم من وسائل الاتصال، مما حدد إمكانية دارسة عملية تأثير الجمهور بمضمون هذه الوسائل. وهناك أيضا نقد موجه للبحث التجريبى الذى يجرى فى المعمل لقياس عملية التأثير بأنه قد حدد قدرة الباحثين على تعميم نتائجهم على آثار وسائل الإعلام فى البيئة الطبيعية بسبب صعوبة عزل تأثيرات العوامل الخاصة بالتحكم التجريبى[3].

ـ ومن أوجه القصور فى نظرية الاستخدامات والإشباعات أيضا هو عدم وجود الأبحاث المقارنة الكافية عبر المجتمعات المختلفة، لمقارنة دور العوامل المحيطة بالفرد فى المجتمعات المختلفة على وجود احتياجات معينة،ويسعى لاستخدام وسائل الاتصال من أجل إشباعها. وافتقرت الأبحاث فى هذا المجال على دراسة لجرينبرج Greenberg حيث شرح دوافع الأطفال فى إنجلترا لمشاهدة التليفزيون، ودراسة أخرى لنفس الباحث عن أنماط استخدامات الشباب الأمريكى فى سن المراهقة للتليفزيون، فيما عدا ذلك تعزز وجود دراسات مقارنة بين استخدامات وإشباعات الجمهور فى المجتمعات المختلفة[4].

---

(1)Jin Van Leuven, "Expectancy Theory in Media & Message Selection", "**Communication Research**", Beverly Hills, Sage Publications, Volume 8,Number 4October 1981, P.427

(2)Galloway, Meek, Op Cit, P.P 435-437.

(3)F. Gerald Kline, peter V. Miller and Andrew J. Morrison, "Adolescents and Family Planning Information, "**The Uses of Mass Communication**," Beverly Hills, Sage Publiations, Volume III, 1974, P. 113.

(4)Rosengreen, Op. Cit, P.273.

ـ ومما يؤخذ على هذه النظرية هو أنها لم تقدم تصنيفا لمضامين وسائل الإعلام برغم أهمية ذلك فى عمل الدراسات المقارنة فى هذا المجال مع أنه لم يكن من الصعب عمل هذا التصنيف، سواء بناء على وجهة نظر الجمهور أو عن طريق إجراء تصنيفات موضوعية لا تخضع لرأى الجمهور[1].

ـ ومن النقد الموجه أيضا لنظرية الاستخدامات والإشباعات أنه نموذج "عقلاني"، يعتمد على عمليات عقلية فيما بين الفرد ونفسه، وتلك العمليات متداخلة ومتفاعلة ولا يمكن أن يتم قياسها بطريقة مباشرة. بجانب ذلك فإن هذا النموذج يعتمد على فردية الشخص، وبذلك من الممكن تعميمه على مجموعة من الناس، ولكن يتعذر على مجتمع بأكمله، وبهذا فإن عدم إمكانية التعميم يحدد تطبيق نظرية الاستخدامات والإشباعات.[2]

ـ وأخيرا، فإن من بين الانتقادات التى وجهت لنظرية الاستخدامات والإشباعات هو أنها تفتقد نظرية متقاربة من الاحتياجات الاجتماعية والسيكولوجية. ويقترح بعض النقاد بضرورة وجود ترتيب للاحتياجات تبعا لمجموعة من المقاييس، وتحديد للفروض التى تربط احتياجات معينة مع الإشباعات من بعض وسائل الاتصال. وحتى ترتيب ماسلو Maslow للاحتياجات الإنسانية لم تخدم أغراض البحث فى نظرية الاستخدامات والإشباعات حيث لم يثبت بعد أن تلك الاحتياجات ترتبط باستخدامات الجمهور لوسائل الاتصال.[3]

## ٧ ـ أهمية نظرية الاستخدامات والإشباعات لموضوع الدراسة:

تعتبر هذه النظرية مفيدة لفهم موضوع الدراسة ولبناء فروضها، ويرجع ذلك لعدة أسباب، أهمها هو أن موضوع استخدامات الأطفال للدراما التليفزيونية يعد مهم نظرا لاكتشاف عديد من الدراسات أن تأثير وسائل الاتصال على الأطفال

---

(1)Ibid, P. 273.

(2)Philip Elliott, "Uses and Gratifications Research: A Critique and a Sociological Alternative", " **The Uses Of Mass Communication**", Beverly Hills, Sage Publications, Volum III, 1974, P. 111.

(3)Katz, Blamler & Gurevitch, Op. Cit, P. 24.

عموما يتحدد بكيفية استخداماتهم لها[1] وتلك الاستخدامات هى التى تحدد متى وماذا يتعرضون له من مضامين بجانب ذلك فإن الأطفال فى غالبية الوقت يفسرون ويقبلون ويستجيبون لما يشاهدونه تبعا لاحتياجاتهم ولقدراتهم العقلية. وبالنسبة لموضوع هذه الدراسة، فمن المهم دراسة كيفية استخدام الأطفال لدراما الكبار وكيفية استجاباتهم لها للوصول إلى تأثيرها عليهم بعمق ودقة، خاصة وأنه من الصعب اختبار كيفية تأثير المواد الدرامية المعدة للكبار، بسبب التعدد الهائل فى شخصيات الأطفال ومواهبهم اهتماماتهم، ولكن هذه النظرية تمكننا من الإجابة على أسئلة مثل ما هى وسائل الاتصال التى يتعرضون لها، وما هى الظروف المحيطة بهذا التعرض وأية نتائج تأتى بها فى حالة كل طفل على حدي، والتعامل معه كحالة فردية. وبجانب ذلك تقوم نظرية الاستخدامات والإشباعات بتكوين تصور لتعرض الأطفال للتليفزيون على أنه طفل واع وذهنه نشط ومنتق لما يشاهده، وهو أيضا يستخدم خبراته وتجاربه وإمكانياته واحتياجاته لتحديد ما يحصل عليه من البرامج والمضامين. وفى هذه الدراسة يتصل ذلك بكيفية اختيار الأطفال أن يشاهدوا دراما الكبار وذلك برغم وجود مواد الأطفال متاحة لهم .

وتأتى الاستفادة من هذه النظرية فى موضوع هذه الدراسة أنها تنظر إلى التليفزيون على أنه الوسيلة الأولى فى كل الدول النامية من ناحية المصداقية والإقناع والاستخدام، كذلك ترى هذه النظرية أن فهم ما يسعى الطفل لتحقيقه من التعرض لوسيلة ما، هو أساس فهن التأثيرات والسلوك الاجتماعى الذى ينتج عن هذا التعرض[2]. وبذلك فباتخاذ نظرية الاستخدامات والإشباعات كإطار نظرى لهذه الدراسة من الممكن تفسير السلوك الاجتماعى الذى قد ينتج عن تعرض الأطفال لبرامج الكبار كذلك، اهتمت هذه النظرية بالعلاقة بين الجمهور المستخدم لوسائل الاتصال وبين مضامين تلك الوسائل، وهو ما أسمته "علاقات الاستخدام" وهذه

---

(1)Wilbur Schramm, and Donald F. Roberts, " **The Process and Effects of Mass Communication**", USA, University of Illinois Press, 1977, P. 59.

(2)Katz, Blumler & Gurevitch, Op. Cit, P, 72.

العلاقات هى الموجودة أثناء استخدام المضمون، ومن ضمن هذه العلاقات "التوحد" Identification أن النظر لهذه العلاقات فى حالة هذه الدراسة مهم للغاية لأنه يلقى الضوء على نوعية تأثر الطفل فى حالة تعرضه لمضمون لم يصمم لسنه، وغير مناسب له، ومدى جسامة هذا التأثير على عقله ونفسيته.