الفصـــل الثاني
نظـــريات الإقـــناع

أولًا: الافتراضات النظرية حول طبيعة الإنسان.

ثانيًا: نظريات الإقناع:

١- نظرية الاتساق المعرفي:

أ- نظرية التوازن.

ب-نظرية التطابق.

ج- نظرية الاتساق المعرفي- الوجداني.

د- نظرية الاستجابة.

هـ- نظرية التناشز المعرفي.

٢- نظرية التعلم.

٣- النظريات الوظيفية:

أ- نظرية كاتز وجماعته.

ب-نظرية سميث وجماعته.

ج- نظرية كلمان.

٤- نظرية إدراك الذات.

٥- نظرية الحكم الاجتماعي.

يدور الحديث في هذا الفصل حول مسألتين رئيستين، هما: الافتراضات النظرية حول طبيعة الإنسان ونظريات الإقناع.

والحقيقة أننا آثرنا الحديث عن الافتراضات النظرية المتكونة عن الإنسان قبل الحديث عن نظريات الإقناع؛ والسبب الذي جعلنا ننحو هذا المنحى هو أن نظريات الإقناع تستند من الناحية النظرية إلى هذه الافتراضات، ويفترض بالباحث في ميدان الإقناع أن يتعرف عليها أولًا قبل أن يتعرف علي هذه النظريات.

كما أن معرفة الباحث لهذه الافتراضات سوف تساعده على تحديد اتجاهه النظري؛ بمعنى أن هذه الافتراضات ستجعل الباحث يحدد موقفه، إن كان من أصحاب الاتجاه السماتي أم الموقفي، أو من أصحاب الاتجاه الوراثي أم الاتجاه البيئي، ونحو ذلك من الاتجاهات النظرية.

كذلك فإن معرفة الباحث لهذه الافتراضات ستجعله ملمًّا بالقضايا الخلافية التي تدور حول السلوك البشري، ولما كانت هناك قضايا خلافية يقتضي الحال أن يهيئ الباحث الأساليب المناسبة لدراسة الظاهرة؛ تلك الأساليب التي تنسجم مع طبيعة الاتجاه النظري.

وبعد الإلمام بهذه الافتراضات ينتقل الباحث إلى ميدان آخر؛ ذلك الميدان الذي يفضي به إلى معرفة النظريات التي يستند إليها الإقناع، وحقيقة الأمر أن هذه النظريات قد تمكن الباحث من تفسير البيانات إلى جانب تفسير الأساليب التي تم من خلالها إحداث التغيير في سلوك الأفراد أو في اتجاهاتهم.

الافتراضات النظرية حول طبيعة الإنسان

لقد شاعت في العلوم السلوكية جملة من الافتراضات الفلسفية حول الإنسان، كان الهدف منها هو محاولة إيجاد تفسير مناسب لسلوكه، ولقد اختلفت هذه العلوم في افتراضاتها الفلسفية، وهو الأمر الذي حدا ببعض الباحثين إلى أن يطلق عليها القضايا الخلافية؛ وذلك يرجع أساسًا إلى غياب الاتفاق حولها، فضلًا عن تعددها واختلافها، وأثر التعدد والاختلاف في هذه الافتراضات؛ فقد صار الافتراض الواحد يشتمل على قطبين متناقضين، ويتبنى الباحث في هذا الحقل المعرف، أو ذاك من حقول العلوم السلوكية أحد الافتراضات الفلسفية ذات القطب الواحد، فهو في تبنيه لأحد الافتراضات إنما ينطلق من منظور نظري يؤيده ويسعى إلى تعميقه، سواء في التفسير أو في معالجة البيانات، وبالرغم من ادعاء بعض الباحثين بعدم تبنيهم، أو تأييدهم لهذا الافتراض، أو ذاك من الافتراضات الفلسفية، فإن بعضهم يجد نفسه مجتذبًا إلى واحد من هذه الافتراضات دون أن يدري، فلقد أصبح محسوبًا على افتراض معين -حتى وإن لم يعلن تأييده.

وإذن فإن العلوم السلوكية لا يمكن أن تهرب بأي حال من الأحوال من الافتراضات الفلسفية، أو القضايا الخلافية التي تشكل بطبيعة الحال موضوعات لَمَّا يزل بعدُ الخلاف يدور حولها؛ والمهمة هنا تقتضي معرفة طبيعة هذه الافتراضات؛ لأجل تكوين رؤى واضحة عن الأطر النظرية التي تفسر السلوك البشري، ولعل من أبرز هذه الافتراضات:

١- التشديد على الوراثة مقابل التشديد على البيئة.
٢- الإنسان بين التماس اللذة وتجنب الألم.
٣- السماتية مقابل الموقفية.
٤- الإنسان بوصفه كائنًا فعالًا وإيجابيًّا، مقابل الإنسان بوصفه كائنًا متلقيًا وسلبيًّا.

٥- الإنسان المتفائل مقابل الإنسان المتشائم.
٦- الإنسان بوصفه كائنًا متفردًا، مقابل الإنسان بوصفه كائنًا يتصف بالشمولية.
٧- الإنسان مسئول عن تصرفاته، مقابل الإنسان غير مسئول عن تصرفاته.

لعل من مقام القول الإشارة بإيجاز إلى كل من هذه الافتراضات:

١- التشديد على الوراثة مقابل التشديد على البيئة

لَمَّا يزل بَعْدُ الخلاف بين أنصار الوراثة وأنصار البيئة يستقطب اهتمام الباحثين في العلوم السلوكية؛ إذ يجتذبهم إلى هذا الطرف أو ذلك من أطراف الثنائية القطبية.

فالمؤيدون للوراثة يرون أن الأنماط السلوكية الصادرة عن الفرد ناشئة عن عوامل الوراثة[١]؛ إذ إن الاضطرابات النفسية، وكذلك العقلية، وقدرات الفرد، وسماته الشخصية، إنما تؤدي فيها الوراثة جانبًا كبيرًا، بينما يرى أنصار البيئة العكس تمامًا، فالبيئة تؤدي الدور الكبير في تشكيل السلوك[٢]، وعلى ذلك فهم يرون أن فقر البيئة وعدم ثرائها والحرمان من بعض التنبيهات، كفيلة بجعل الأطفال محرومين ثقافيًّا، أو أن الأطفال الذين يأتون من أسر مفككة، وتعيش في منازل مزدحمة، وتعاني من ضنك اقتصادي، مع غياب التوجيه والإرشاد الوالدي، نتوقع بدرجة كبيرة أن يكونوا جانحين في المستقبل المنظور.

وثمة رأي ثالث لا ينتمي إلى الثنائية القطبية، أي ليس بالمؤيد للاتجاه الوراثي ولا مؤيد للاتجاه البيئي، فهو يؤيد التوليفة بين الاتجاهين.

فالاتجاه الوراثي لا بد منه لتفسير بعض مظاهر السلوك البشري، وكذلك الحال مع الاتجاه البيئي؛ إذ لا يمكن أن نستغني عن أحدهما ونبقي على الآخر؛

لذا فإن الضرورة تقتضي أن نأخذ بالاثنين معًا في عملية التفسير.

والواقع أن الوراثة تهيئ لنا الأجهزة التي تساعدنا على الاتصال بالعالم الخارجي والتحسس به، بينما تهيئ لنا الخبرة الكيفية التي نشكل بها عالمنا الإدراكي[٣]؛ استنادًا إلى تراكم المخططات عبر فترة زمنية قوامها عمر الإنسان نفسه.

٢- الإنسان بين التماس اللذة وتجنب الألم

إن هذا الافتراض يستند إلى مقولة: إن النشاطات الصادرة عن الإنسان إنما يهدف من ورائها إلى التماس اللذة وتجنب النشاطات التي تبعث على الألم[٤]، وبذلك يذهب بعض الباحثين إلى القول: إن الإنسان باحث عن اللذة، بينما يرى آخرون العكس، إذ أن الإنسان متجنب للألم؛ بدليل أن إحجام بعض الأفراد عن إلحاق الأذى بالآخرين، أو كتمان بعض الأفراد لشهاداتهم القضائية عندما ينتهك القانون علانية أمامهم، أو الإحجام عن المواجهة في جبهات القتال والتراجع إلى الخلف، إنما هي أدلة على كون الإنسان كائنًا متجنبًا للألم.

٣- السماتية مقابل الموقفية

يعتقد أصحاب الاتجاه السماتي أن السلوك البشري يتسم بالاتساق عبر المواقف المختلفة، ويتحدد هذا الاتساق بعوامل داخل الفرد نفسه[٥]؛ بمعنى أن هذه العوامل هي التي تضفي على سلوك الفرد صفة الاتساق، فهي تلازمه في كل المواقف التي يمر بها؛ إذ تجعله متسقًا وثابتًا مهما تغيرت الظروف أو المواقف، وعلى هذا الأساس فقد عُدَّت سمات الفرد المحددات الرئيسة للسلوك[٦]، وهي في الوقت نفسه تعد مصادر رئيسة لتباين السلوك[٧].

وعلى ذلك فإن السلوك البشري من وجهة نظر هؤلاء هو دالة سمات

الفرد، في حين يرى أصحاب الاتجاه الموقفي أن العوامل الموقفية هي محددات رئيسة في تشكيل السلوك البشري، وهذا يعني: أن سلوك الفرد تشكله منبهات البيئة[٨] وأنه مسيطر عليه بواسطة هذه المنبهات، وكأن عملية التشكيل هذه أشبه بعملية المدخلات والمخرجات. فالمدخلات هنا هي المنبهات الموجودة في العالم الخارجي، والمخرجات هي الاستجابات الصادرة عن الإنسان، وبما أن تشكيل السلوك يعتمد على المنبهات، فإن التحكم بكميتها سيؤدي إلى تشكيل أنماط معينة من السلوك، وعلى ذلك فإن السلوك البشري من وجهة نظر هؤلاء يمكن صياغته على أنه دالة الموقف.

٤- الإنسان بوصفه كائنًا فعالًا وإيجابيًا مقابل الإنسان بوصفه كائنًا متلقيًا وسلبيًا

ترى وجهة النظر هذه أن الإنسان كائن فعال في معالجة المعلومات التي يتعرض لها[٩]، واستنادًا إلى ذلك فإن الإنسان من وجهة النظر هذه يبحث عن المنبهات، ويسعى إلى انتقائها من بين الكم الهائل الذي يحيط به، بمعنى أنه باحث عنها معرض نفسه لها، ولو كان الإنسان غير فاعل لأصبح متلقيًا لها وحسب، وعلى الطرف الآخر من الثنائية القطبية يبرز أصحاب الاتجاه المعاكس للاتجاه الأول؛ إذ يرون أن الإنسان كائن متلقٍّ وسلبيٌّ يتعرض للمنبهات ثم يستجيب لها بما يتناسب وطبيعة كل منها، فهو لا يبحث عنها ولا يسعى إليها ولا ينتقيها، ومن الأمثلة التي يمكن أن نسوقها في هذا الصدد أن الإنسان ليس أمامه من خيارات عند التعرض إلى الحرارة الشديدة، أو البرودة الشديدة سوى البحث عن مأوى يتقي به هذا الارتفاع في درجات الحرارة، أو الانخفاض؛ واستنادًا إلى وجهة النظر هذه فإن الحرارة أو البرودة تفرض على الإنسان، وعليه أن يهيئ بعض الأساليب لمواجهتها.

٥- الإنسان المتفائل مقابل الإنسان المتشائم

تؤكد وجهة النظر الفلسفية هذه أن الإنسان كائن متفائل، وذلك يرجع أساسًا إلى الإمكانية التي يتمتع بها في تفسير سلوكه بما يتناسب وطبيعة المواقف التي يمر بها، فهو يعدل من سلوكه على الدوام؛ لكي يكون مع مقتضيات الموقف، وبذلك فإنه يؤشر قدرته على التكيف في المواقف التي يمر بها، بينما ترى وجهة النظر التشاؤمية أن شخصية الإنسان تتشكل في السنوات الأولى[١٠]، وأن ما تم تشكيله في هذه السنوات سيكسبه خصائص نفسية ثابتة لا يمكن تغييرها بأي حال من الأحوال، فإذا كانت خبرات السنوات الأولى سارة وتبعث على الارتياح أصبحت شخصيته في الرشد سليمة، وإن كانت خبرات هذه السنوات مؤلمة وغير سارة أصبحت شخصيته في الرشد عصابية.

وإذن فإن وجهة النظر المتشائمة ترى أن شخصية الإنسان ثابتة وغير متغيرة، في حين أن وجهة النظر المتفائلة ترى أن شخصية الإنسان متغيرة ويمكن تعديلها بما يتناسب ومقتضيات الموقف.

٦- الإنسان بوصفه كائنًا متفردًا مقابل الإنسان بوصفه كائنًا يتصف بالشمولية

تفترض وجهة النظر هذه أن الإنسان كائن فريد لا يشبه أي فرد آخر من البشر سواء في الخصائص البدنية، أو في الخصائص العقلية، أو في الخصائص الشخصية، وطبقًا لوجهة النظر هذه يغدو كل فرد فريدًا بذاته وكيانًا شخصيًا مختلفًا عن الآخرين[١١]، في حين ترى وجهة النظر المعاكسة أن الإنسان كائن يتصف بالشمولية[١٢]، بمعنى أنه يشبه الأفراد الآخرين في خصائصهم الشخصية، والعقلية، والبدنية، وأن القول بتفرده محض ادعاء وخرافة.

٧- الإنسان مسئول عن تصرفاته مقابل الإنسان غير مسئول عن تصرفاته

إن الحديث عن مسئولية السلوك يقودنا إلى الحديث عمَّا يسمى في العلم حرية الإرادة والحتمية؛ إذ ترى وجهة النظر الأولى أن الإنسان حر في تصرفاته وهو مسئول عنها، وهو الذي يحدد مصيره بنفسه[١٣] دون تدخل من قوى خارجة عن إرادته. ووفقًا لهذا المنطق فإنه يقرر مستقبله، وكذلك خيارات بقائه.

وعلى العكس من ذلك ترى وجهة النظر الثانية (الحتمية) أن الإنسان مادة خام بيد البيئة تشكلها كيفما تشاء، وأن الظروف المحيطة بالإنسان قد أعدت مسبقًا للتحكم في سلوكه، ومن ثَمَّ تغييره بما يتناسب وأيديولوجية المشكلين لسلوكه، ولقد عبر (سكنر) عن ذلك خير تعبير عندما قال: (إن الشخص لا يؤثر على العالم، ولكن العالم يؤثر عليه)[١٤].

نظريات الإقناع

١- نظريات الاتساق المعرفي:
أ- نظرية التوازن.
ب-نظرية التطابق.
ج- نظرية الاتساق المعرفي- الوجداني.
د- نظرية الاستجابة.
هـ- نظرية التناشز المعرفي.
٢- نظرية التعلم.
٣- النظريات الوظيفية وتشتمل على:
أ- نظرية كاتز وجماعته.
ب-نظرية سميث وجماعته.
ج- نظرية كلمان.
٤- نظرية إدراك الذات.
٥- نظرية الحكم الاجتماعي.

١- نظريات الاتساق المعرفي Theories of cognitive consistency

هذه النظريات في واقع الأمر هي نظريات فرعية تنضوي تحت تسمية الاتساق المعرفي؛ والسبب الذي حدا بالباحثين إلى إضفاء مثل هذه التسمية عليها يرجع إلى ميل الفرد إلى أن تكون معتقداته أو جوانبه المعرفية في حالة من الاتساق؛ ذلك أن عدم الاتساق يستثير لديه حالة من الاضطراب؛ لذا فهو يسعى على الدوام أن يجعل معتقداته أو جوانبه المعرفية على قدر من الاتساق؛ تجنبًا للنفور والتوتر. والآن نفصل القول في هذه النظريات على النحو الآتي:

أ- نظرية التوازن Balance theory

من المفيد الإشارة هنا إلى أن نظرية التوازن ظهرت في الأربعينات من هذا القرن لتفسير الحالات غير المتوازنة التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية،

وبالرغم من تفسيراتها التي كانت تتسم بالبساطة، فإنها ظلت هاديًا للنظريات التي جاءت من بعدها، فلقد طورت بعض النظريات بوجودها، واستحدثت نظريات أخرى.

ترى هذه النظرية - على لسان مُنَظِّرِها هايدر- أن العلاقات عندما تكون متسقة ستفضي إلى التوازن، أما العلاقات غير المتسقة فإنها ستفضي إلى اللاتوازن، ويضرب هايدر مثلًا على ذلك بقوله: إذا كان الشخص (أ) يُكِنُّ الحب لشخص آخر (ب)، وكانت علاقتهما إيجابية بشخص ثالث وهو (ج)، فإن العلاقة ستكون متوازنة بين الأطراف الثلاثة، ويحدث التوازن أيضًا لو أن كليهما يحب الآخر، غير أن علاقتهما بالشخص الثالث (ج) سلبية، ويحدث عدم التوازن في العلاقة لو أن (أ) يحب كلًا من (ب) و(ج)، ولكن (ب) لا يحب (ج)، فإننا نتوقع أن تكون العلاقة بين الأطراف الثلاثة غير متوازنة(٥٠)، وذلك يرجع أساسًا إلى أن الأطراف الثلاثة على غير وفاق، ولما كانت كذلك فمن المتوقع أن تختل العلاقة، ومن ثم حدوث اللاتوازن.

وتأسيسًا على ما سبق يصبح اللاتوازن مثارًا لتغيير الاتجاه، ففي مثالنا السابق يصبح الشخص (أ) هو العامل الرئيس الذي يعوَّل عليه في عملية التغيير، فهو إما أن يغير اتجاهاته نحو (ب)، وإما أن يغير اتجاهاته نحو (ج)؛ بهدف العودة بنظام العلاقة إلى التوازن، وعندما يعود التوازن يمكن القول إن الاتجاهات قد أخذت بالتغيير، أما بقاء العلاقات على نظام اللاتوازن فإن ذلك يشير إلى بقاء الاتجاهات على سابق عهدها.

ب- نظرية التطابق Congruence Theory

لقد وضع أوزكود وتانينباوم نظرية تبحث في الاتساق المعرفي أطلق عليها (نظرية التطابق)، تؤكد أن التطابق يحصل عندما يكون ثمة ارتباط إيجابي بين المصدر والمفهوم (الاتجاه، الموضوع)، ويحصل العكس لو أن الارتباط كان

سلبيًّا بينهما[١٦]، وهذا يعني أن نوع الارتباط هو الذي يقرر التطابق؛ فالارتباط الإيجابي يشير إلى أن العلاقة بين المصدر والمفهوم هي علاقة تستند إلى الحب والمودة والإطراء والمديح، وهو يعني -فيما يعني- حصول التطابق، أما الارتباط السلبي فهو يشير إلى أن العلاقة بين المصدر والمفهوم تنطوي على النفور والكراهية، وهذا يعني حصول حالة من اللاتطابق.

لا بد من الإشارة في هذا السياق إلى أن النظرية وضعت نموذجًا؛ بهدف تقويم المصدر والمفهوم، وذلك اعتمادًا على مقياس لفظي (سيمانتي) متدرِّج يتراوح بين (+٣) إلى (-٣)، فالرقم (+٣) يشير في الواقع إلى ارتباط إيجابي تام، والرقم (-٣) يشير إلى ارتباط سلبي تام، ويتدرج بين هذين الرقمين أرقام أخرى تشير إلى ارتباط إيجابي أو سلبي أقل، أي إن الابتعاد عن (+٣) يؤشر حالة ارتباط إيجابي ضعيف، والابتعاد عن (-٣) يؤشر حالة ارتباط سلبي ضعيف[١٧]، وإذن فإن الاتجاهات تتغير عندما تتكون ارتباطات إيجابية بين المصدر والمفهوم، فالارتباطات الإيجابية -كما ذكرنا آنفًا- تعني حصول التطابق، وحصول التطابق يعني أن الاتجاه قد حدث فيه تغيير، وعلى النقيض من ذلك عند تكوين ارتباطات سلبية، وذلك يعني حصول اللاتطابق، وبحصول اللاتطابق فإن ذلك يشير إلى أن الاتجاه لم يحدث فيه تغيير يذكر.

ج- نظرية الاتساق المعرفي- الوجداني Cognitive- affective consistency theory

يعد روزنبيرك مُنَظِّرًا رئيسًا لهذه النظرية؛ إذ ينطلق من فرضية مفادها أن أية تغييرات تحصل في المكون المعرفي للاتجاه ستؤدي إلى حصول تغييرات في المكون الوجداني[١٨]؛ ويعود سبب ذلك إلى أن فهمنا للعالم المحيط بنا يعتمد بالدرجة الأساس على المعلومات والمعارف التي نمتلكها التي يعبَّر عنها في العادة بالمكوِّن المعرفي؛ وعلى ذلك فإن مدركاتنا إزاء الأحداث والأشياء تتغير وفقًا لطبيعة المعارف التي تم التعرض لها، فنصدر بذلك استجابات تتناسب وطبيعة تلك المعلومات والمعارف، فقد تنطوي هذه الاستجابات طبقًا

للمعلومات التي تم التعرض لها على مشاعر، أو عواطف متضمنة الحب أو الكراهية لموضوع الاتجاه، وثمة أدلة ميدانية تثبت أن المعلومات التي نتعرض لها قد تستثير لدينا مشاعر من الحب أو الكراهية، نشير في هذا السياق إلى أن إحدى الدراسات التي أجراها أحد الباحثين من السود على مجموعة من البيض توصلت أن البيض ما إن بدءوا بالإجابة على مقياس الاتجاهات والاحتكاك بالباحث الأسود، حتى أخذت استجاباتهم الكلفانية للجلد بالارتفاع، مشيرة إلى مشاعر من الكراهية يكنها هؤلاء البيض نحو الباحث الأسود، ولقد عدت الاستجابة الكلفانية للجلد بمثابة المكون الوجداني، وعُدَّ الاحتكاك بالباحث الأسود بمثابة المكون المعرفي.

بيد أن الاستجابة الكلفانية كما تخبرنا الدراسة أخذت تسجل هبوطًا ملحوظًا عندما أصبح الباحث من البيض[١٩].

وإذن فإن تغيير الاتجاه - طبقًا لهذه النظرية - إنما يعتمد على تغيير المكون المعرفي، وعندما نضمن ذلك فإن المشاعر والعواطف ستتحول من الحب إلى الكراهية، أو من الكراهية إلى الحب.

د- نظرية الاستجابة Reactance Theory

تتلخص فكرة النظرية -كما يشير مُنَظِّرُها جاك بريم- في أن الأفراد يسعون لتأكيد حريتهم عندما يشعرون بوجود تهديدات، أو عندما يتعرضون إلى ضغوط[٢٠] جرَّاء التزامهم بمعتقد معين أو اتجاه معين، وبهدف التغلب على هذه التهديدات فإنهم يتخذون عديدًا من الطرق تضمن لهم التمتع بحريتهم، وذلك من خلال تأكيد الالتزام بمعتقداتهم وعدم التفريط بها.

بيد أن أسلوب التهديد والإكراه قد يجعلهم يذعنون لبعض الطلبات من قبيل تبني اتجاه سياسي مخالف لاتجاهاتهم الحالية على سبيل المثال، وقد يفعلون

ذلك ظاهريًّا عن غير قناعة أو إيمان، ولكن عند غياب الضغوط والإكراه سيعودون إلى سابق عهدهم، معلنين أمام الملأ أنهم من الرافضين له.

هـ- نظرية التناشز المعرفي Cognitive dissonance theory

يشير مفهوم التناشز المعرفي من وجهة نظر هذه النظرية إلى حالة من التناقض أو التعارض بين ما يعتقده الفرد وما يصدر عنه من سلوك، مما يعني شعوره بعدم الارتياح، وهو في واقع الأمر اختلال للتوازن الداخلي؛ ذلك أن حياة الإنسان تستند إلى التوازن الداخلي، وتعرضه إلى القلق والاضطراب والتوتر، وهو تهديد بطبيعة الحال لحالة التوازن، فيعمد بكل ما أوتي من جهد ومعلومات لاستعادة توازنه المختل. وعملية إعادة التوازن تعني: أن تكون معتقدات الفرد في حالة اتساق، أو أن ما يؤمن به من أفكار متسقة تمام الاتساق مع السلوك الصادر عنه.

ولو حدث عكس ذلك فإننا نتوقع حدوث التناقض أو التعارض، مما يفضي في نهاية الأمر إلى الشعور بالتناشز؛ وللإلمام بهذه النظرية دعنا نتناول أولًا فرضياتها الرئيسة، ثم بعد ذلك نتناول نشوء التناشز.

بادئ ذي بدء، إن نظرية التناشز المعرفي- التي يعدُّ ليون فستنكر المُنَظِّرَ الأساس فيها- تنطلق من فرضيتين رئيستين، هما:

١- أن حدوث التناشز المعرفي هو حالة نفسية غير مريحة، ولما كان كذلك فإن الفرد يسعى على الدوام إلى خفضه؛ وصولًا إلى حالة الاتساق.
٢- وبهدف الوصول إلى حالة الاتساق فإن الأمر يقتضي تجنب المواقف، أو المعلومات التي من شأنها أن تستثير التناشز[٢١].

واضح من تلكم الفرضيات أن التناشز حالة نفسية غير مريحة تستثار عندما يتعرض الفرد إلى مواقف أو معلومات تتعارض مع معتقداته، مما يؤدي

إلى عدم اتساق جوانبه المعرفية، أو أن هذه المواقف والمعلومات تجعل معارفه في حالة تناقض أو تعارض، وقد يفضي ذلك إلى عدم الاتساق، مما يستثير الشعور بالتناشز.

إذا نحن عدنا إلى المواقف أو المعلومات التي تستثير التناشز وجدناها كثيرة كما وردت على لسان فستنكر (١٩٦٧)، ولعل من أبرزها:

١- يحدث التناشز عندما لا يكون ثمة اتساق بين الجوانب المعرفية للفرد[٢٢]، أو بين معارفه ومعتقداته، وعلى سبيل المثال يحدث لدى الفرد حالة التناشز عندما يتبنى اتجاهًا سياسيًّا معينًا ثم يتصرف خلافًا له، أو أنه يؤمن بقضية معينة ثم يتخلى عنها بالإكراه والقسر، وإذن فإن عدم الاتساق قد يتسبب بحدوث التناشز.

٢- يحدث التناشز عندما نتصرف بطريقة تتعارض مع الأعراف الثقافية[٢٣]، وبطبيعة الحال فإن التطابق مع الأعراف الثقافية يشعر الفرد بالارتياح، وينأى به عن الشعور بالتناشز، غير أن مخالفة هذه الأعراف قد تجعله مثار سخرية وتهكم الآخرين؛ لذا يحرص الفرد كل الحرص على التطابق معها وعدم الخروج عليها. وبقصد الإيضاح نسوق المثال الآتي:

لو أن أحد الأفراد ارتدى زيًّا مخالفًا للأزياء المألوفة في الثقافة، وظهر به على الملأ، من المؤكد أنه سيجذب انتباه الناس إليه؛ لكونه ارتدى زيًّا مخالفًا لزيهم، مما سيؤدي إلى التهامس، ومن ثم إظهار السخرية والتندر عليه، بيد أن هذا الزي إن ارتداه في الثقافة التي ينتمي إليها لأصبح أمرًا طبيعيًّا.

وتبعًا لذلك سيتعرض إلى حالة صراع نفسي بين ارتداء الزي وعدم الاكتراث بالنقد الاجتماعي، أو استبداله بأحد الأزياء المألوفة، وبقصد تخفيف حدة الصراع ربما يلجأ إلى أحد الحلول المطروحة لخفض حدة التناشز.

٣- يحدث التناشز عندما يصدر عن الفرد نمط سلوكي يتعارض مع الاتجاهات التي يحملها[٢٤]، وعلى سبيل المثال إذا كان يؤمن أن المرأة لا بد من أن تواصل تعليمها حتى تحصل على أعلى الشهادات، ثم يتصرف بعد ذلك مع زوجه بطريقة تتعارض مع اتجاهاته التي يحملها، فإن ذلك يعد باعثًا على التناشز.

٤- يحدث التناشز عندما نتعرض لمعلومات تكون متناقضة مع خبراتنا الماضية[٢٥]؛ وللتدليل على ذلك قد يجد الفرد نفسه أمام موقف ينطوي على صراع، ففي وقت مضى من أيام الطفولة كان يسمع من والده وجده وبعض الكبار أن البيوت القديمة تسكن فيها الجن والشياطين، وما أن يحاول السكن في أحدها، حتى يستثار قلقه؛ خشية أن تظهر له في الليل عندما يكون الناس نيامًا، فقد يصبح في موقف كهذا في حيرة من أمره، أو بمعنى أدق إن جوانبه المعرفية تصبح في حالة من عدم الاتساق، وبقصد إيجاد حل لهذا التناقض والوصول إلى حالة التوازن، فإنه سيلجأ إلى إحدى الطرق الآتية:

أ- قد يشكك بصحة ما ذهب إليه الآباء والأجداد بخصوص الجن والشياطين التي تسكن البيوت القديمة؛ بدليل أن الكثير من الأفراد الذي يسكنون في هذه البيوت لم يُسمَع منهم لحد هذه اللحظة أن الشياطين خرجت إليهم مهددة حياتهم بالخطر.

ب-قد يلجأ إلى طرح بعض المسوغات العلمية، فيعدُّ ادعاءات الآباء والأجداد باطلة، أو أنها لا تعدو أن تكون نوعًا من الخرافات.

ج- وقد يقتنع بادعاءات الآباء والأجداد من أن البيوت القديمة يسكنها الجن والشياطين فيحجم عن السكن فيها.

نخلص إلى القول: إن استثارة التناشز كفيل بإحداث تغيير في

اتجاهات الفرد نحو موضوع معين.

٢- نظرية التعلم:

لقد وُجِد أن الاتجاهات تتغير من وجهة نظر التعلم بثلاث طرق:

١- طريقة التعلم بالملاحظة.
٢- طريقة الإشراط الكلاسيكي.
٣- طريقة الإشراط الإجرائي.

فأما الطريقة الأولى: فإن الاتجاهات تتغير عن طريق نمذجة أفكار ومعتقدات النموذج، أو تبني معتقداته وأفكاره، وذلك من خلال الانتباه إليها، ومن ثم تمثلها والإعجاب بها والدفاع عنها، شريطة أن تتسم معتقدات النموذج وأفكاره التي يحاول الفرد نمذجتها بقدر من العقلانية، وأن تشبع حاجته إلى المعلومات، وأن تزيل الغموض الذي يكتنف الموقف، كما يجب أن تبتعد المعلومات التي يطرحها النموذج عن التناقض؛ لكي تصبح سهلة التمثل، ومن ثم نمذجتها، فضلًا عن تمتع النموذج ببعض الخصائص الشخصية التي تساعد على تسهيل عملية الإقناع، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: جاذبية النموذج، وجنسه، ومكانته الاجتماعية، وعمره، والحالة النفسية التي يتمتع بها لحظة الإقناع؛ فهذه الخصائص في الواقع مؤثرة في عملية تغيير الاتجاهات استنادًا إلى وجهة نظر التعلم بالملاحظة.

فالنموذج الذي يتمتع بقدر عالٍ من الجاذبية البدنية، أو أن أفكاره التي يعرضها تنطوي على دقة وتنظيم، وتخلو من التناقض، مع استخدام مفردات لغوية في غاية البساطة، كلها تؤشر جاذبية النموذج، كما أن المكانة الاجتماعية التي يحتلها النموذج في المجتمع لها أثر فعال في عملية التغيير؛ إذ إننا نكون على قناعة تامة، ونؤمن أيما إيمان بالتحذيرات الطبية الصادرة عن طبيب معروف،

أو أستاذ في الطب له مكانة مرموقة في الوسط العلمي، بصدد قضية طبية معينة، غير أن قناعتنا بصدد هذه التحذيرات ستكون ضعيفة عندما تصدر عن شخص عادي، ومن ثم فإن مقاومتنا للتغيير ستكون قوية.

وكذا الحال مع الحالة النفسية التي يتمتع بها النموذج لحظة الإقناع، فهي من المتغيرات المؤثرة في عملية النمذجة؛ فلكي ننمذج اتجاهات النموذج فإن الأمر يقتضي أن يكون النموذج بحالة انفعالية مستقرة على الأقل في لحظة الإقناع؛ لأن الاتزان الانفعالي للنموذج سيتيح المجال للفرد أن يُكوِّن انطباعاته عن النموذج وهو في حالة استرخاء دون أن يعرضه إلى التوتر والانفعال، كما أن استقرار الحالة الانفعالية للنموذج سيقلل من معوقات الاتصال بدرجة ملحوظة، وعلى ذلك فإن النموذج سيتمكن من نمذجة اتجاهات الفرد بطريقة تتناسب وتوجهاته، وهكذا دواليك مع بقية المتغيرات الأخرى.

وأما الطريقة الثانية التي يتم بها تغيير الاتجاهات من وجهة نظر التعلم فهي طريقة الإشراط الكلاسيكي؛ هذه الطريقة كما هو معلوم تعود إلى المُنَظِّر الروسي المعروف بافلوف؛ إذ تستند إلى الاقتران، ولكي يحدث الاقتران لابد من توفر منبه طبيعي وآخر صناعي، وباقترانهما معًا سيؤدي إلى إحداث الاستجابة الشرطية.

لقد وجد هذه الطريقة تطبيق في ميدان تغيير الاتجاهات؛ ولبيان كيف وُظفت هذه الطريقة في تغيير الاتجاهات نعرض في هذا السياق إحدى الدراسات التي اعتمدت على مبادئها في تحقيق أهدافها؛ فلقد عرضت على مجموعة من طلبة الجامعة عددًا من القوميات، نذكر منها: القومية السويدية والإيطالية والألمانية، وأعقب العرض قراءة كلمات معينة بصوت عالٍ، ثم بعد ذلك تم انتقاء قوميتين وعرضت من كل من هاتين القوميتين كلماتٍ أبجدية

من قبيل (سعيد، مقدس)، وأخرى سلبية من قبيل (فاشل، كريه)، بينما اقترن عرض القوميات الأخرى بكلمات محايدة، وتكرر العرض لكل قومية بحدود (١٨) مرة، تبعها قراءة (١٨) كلمة مختلفة[٢٦]، وبذلك تصبح القومية استنادًا إلى هذه الطريقة منبهًا طبيعيًا، فيما تصبح الكلمات المقترنة بها منبهًا صناعيًا، فإذا اقترنت القومية بكلمة معينة دل ذلك على حدوث استجابة شرطية، أما في حالة غياب الاستجابة الشرطية فإن ذلك يدل على غياب الاقتران بين المنبهين.

وفي خطوة لاحقة من هذه الدراسة طلب من أفراد العينة أن يحددوا درجة تفضيلهم، أو عدم تفضيلهم لهذه القوميات؛ فلقد تبين من النتائج أن القومية السويدية التي اقترنت بكلمات إيجابية حصلت على تفضيل عالٍ، بينما حصلت هذه القومية على تفضيل واطئ عندما اقترنت بكلمات سلبية[٢٧].

ومما له دلالة في هذا الصدد أن هذه الدراسة تعد من الدراسات الرائدة التي وظفت الإشراط الكلاسيكي في مجال تغيير الاتجاهات.

وأما الطريقة الثالثة (الأخيرة) من عملية تغيير الاتجاهات طبقًا لنظرية التعلم، فهي طريقة الإشراط الإجرائي.

إذا كان الإشراط الكلاسيكي يركز على المنبه، فإن الإشراط الإجرائي يركز في الواقع على الاستجابة، وهذا معناه أن أمر المنبه لا يعنينا بقدر ما يعنينا أمر الاستجابة؛ ففي اللحظة التي تصدر فيها الاستجابة فإنها تعزز للمحافظة على ظهورها في المرات اللاحقة، وفي مجال تغيير الاتجاهات تستخدم هذه الطريقة من خلال تبني الفرد أفكارًا أو معتقدات معينة، مما يعني - عند تبنيها - تشجيعه عليها، ومن ثم سينال إثرها الإطراء، مما يفضي إلى تثبيت الاستجابة الشرطية، وعلى ذلك فإن الأفكار أو المعتقدات التي نالت تعزيزًا سيعلن عنها الفرد في المناسبات أو في المواقف التي تستدعي الإعلان عنها، بينما سيحجم

عن ذكرها أو تناولها في المناسبات أو في المواقف التي تعرض جرَّاءها إلى النقد والسخرية اللاذعة.

٣- النظريات الوظيفية

ترى هذه النظريات أن الأفراد يحملون اتجاهات تتناسب وحاجاتهم[٢٨] النفسية والاجتماعية، وعلى ذلك يمكن القول: إن الفرد الذي يحمل اتجاهات مؤيدة للديمقراطية على سبيل المثال إنما يحاول من خلالها إشباع حاجاته إلى الحرية والأمان ونبذ كل أشكال التسلط.

ومن هذا المنطلق تركز النظريات الوظيفية على أن تغيير الاتجاهات يجب أن يقترن بحاجات معينة غير مشبعة لدى الفرد، وبذلك تصبح الحاجات غير المشبعة هي البرنامج الذي يعول عليه في عمليات التغيير؛ ذلك أن الرسالة الإقناعية التي تصدر من المرسل إلى المستقبل، لا تكون رسالة إقناعية بالمعنى الحقيقي للكلمة، ما لم تشبع حاجة لديه؛ لذا فإن إشباع حاجات الفرد سيعمد إلى تسهيل الاتصال، ومن ثَمَّ يغدو تغيير الاتجاهات عملية سهلة وميسورة.

في الواقع أن النظريات الوظيفية تنطوي على ثلاث نظريات فرعية، وهي على الوجه الآتي:

أ- الاتجاه الوظيفي عند كاتز.
ب-الاتجاه الوظيفي عند سميث وبرونر ووايت.
ج- الاتجاه الوظيفي عند كلمان.

أ- الاتجاه الوظيفي عند كاتز

يرى كاتز أن نظرية تغيير الاتجاهات تنطوي على أربع وظائف، هي:

١- الوظيفة التوافقية: هذه الوظيفة ترى أن الفرد ينمي اتجاهًا إيجابيًّا نحو

موضوعات تشبع حاجاته، ولا يميل بالمرة إلى تلك الموضوعات التي لا تشبع حاجاته، وإذن فإننا ننمي اتجاهات نحو موضوعات معينة في حال إشباعها لحاجاتنا.

٢- وظيفة الدفاع عن الذات: ونعني بهذه الوظيفة أن الفرد يسعى على الدوام إلى الدفاع عن نفسه من المهددات الخارجية؛ ولحماية نفسه من هذه المهددات يتبنى اتجاهات معينة تعمل بمثابة الغطاء الواقي مما يتهدده من أخطار العالم الخارجي؛ فكلما أصبح العالم المحيط به عدائيًا ومريبًا تبنى اتجاهات معينة يحاول من خلالها حماية نفسه.

٣- وظيفة المعرفة: ويتجلى أثر هذه الوظيفة في البحث الدائب للفرد عن المعرفة؛ وذلك بهدف إضفاء معنى على العالم المحيط به.

معروف أن العالم الذي يحيط بنا هو عالم مليء بالمتناقضات والفوضى، والواقع أن هذه الفوضى وتلك المتناقضات تثير فينا شعورًا بالتوتر، وبذلك فإن تحصيل المعرفة واكتساب المعلومات عن العالم سيؤدي إلى ترتيبه وتنظيمه، ومن ثم جعله أكثر ألفة.

٤- وظيفة التعبير عن القيم: إن الاتجاهات التي يتبناها الفرد تعكس في الواقع نسقه القيمي[٢٩]، فعلى سبيل المثال إذا كانت لديه اتجاهات مؤيدة للمساواة في كل مجالات الحياة، فذلك يعني أن لديه قيمًا اجتماعية تدعو إلى المساواة بين الناس جميعًا دون تمييز، وإن كانت لديه اتجاهات تؤيد منطق السوق في العلاقات الاجتماعية، فذلك يعني أن لديه قيمًا اقتصادية تدعو إلى إدخال مبدأ الربح والخسارة في العلاقات بين الناس، وإذن فإن الاتجاهات التي يحملها الفرد إنما هي تعبير عن أنساقه القيمية، وهي في الوقت نفسه انعكاس لها.

وتأسيسًا على ما سبق فإن الوظائف المذكورة تصبح بمثابة هاديات أو إشارات دالة، فبمجرد أن يشبع الفرد حاجته من التوافق على سبيل المثال - وهي واحدة من وظائف النظرية - يغدو من السهل عملية تعديل اتجاهاته، وهكذا الأمر مع بقية الوظائف الأخرى.

ب-الاتجاه الوظيفي عند سميث وبرونر ووايت

يرى سميث وجماعته أن للاتجاه خمس وظائف، يمكن إجمالها على النحو الآتي:

١- وظيفة القيم

وتعني أن الاتجاهات هي تعبير عن القيم التي نحملها، أو هي انعكاس لأنساقنا القيمية، وعلى ذلك تصبح الاتجاهات السلبية التي نحملها عن الجريمة والانحراف - على سبيل المثال - تعبيرًا عن قيمنا الاجتماعية والخلقية، واتجاهاتنا المؤيدة لأيديولوجية سياسة معينة هي تعبير عن قيمنا السياسية، وهلمَّ جرًّا مع الموضوعات الأخرى للاتجاهات. فما نحمله من اتجاه معين إنما يعبر بطبيعة الحال عن قيمة معينة.

٢- وظيفة الاتساق

ونعني بهذه الوظيفة هنا أن ثمة اتساقًا في استجابات الفرد لموضوعات الاتجاه، فإذا أظهر الفرد تأييدًا للسكن بالقرب من جماعة أخرى غير جماعته المرجعية على سبيل المثال، يجب أن يظهر التأييد لنفسه عند الاستجابة حول الزواج من هذه الجماعة، وإن لم يظهر مثل هذا التأييد بين الموقفين؛ فذلك دليل على غياب الاتساق، ومن ثم عدم وضوح اتجاهه.

٣- وظيفة الإشباع

عندما نتبنى اتجاهًا معينًا فإننا نعبر بذلك عن إشباع حاجة نفسية أو

اجتماعية، فالاتجاه الإيجابي نحو التعليم مثلًا عادةً ما يعبر عن حاجتنا إلى المعرفة والثقافة، وهو دليل على أننا لم نشبع بعدُ مثل هذه الحاجة، وعلى النقيض من ذلك إن كانت اتجاهاتنا سلبية نحو التعليم فذلك يعبر عن جهلنا، ومن ثم لا يعبر عن حاجتنا إلى المعرفة.

٤- وظيفة معرفية

ويتجلى أثر هذه الوظيفة بسعي الفرد الدائب للحصول على المعرفة؛ بقصد إضفاء معنى على العالم الذي يحيط به، وكذلك محاولة جعله عالمًا منظمًا؛ إذ يسهل التنبؤ به.

٥- وظيفة المجاراة

استنادًا إلى النظرية فإن الاتجاه ينبغي أن يعكس المجاراة لدى الفرد لكي يحظى بالقبول والتأييد من الجماعة التي يعيش بين ظهرانيها، ويحدث العكس إن لم يظهر الفرد درجة من المجاراة[٣٠] فإن ذلك سيؤدي إلى تعرضه إلى النبذ الاجتماعي، وعلى ذلك فإن الاتجاه الذي يحمله الفرد يجب أن يعكس حالة من المجاراة أو المخالفة.

يمكن القول استنادًا إلى ما تقدم: إن الاتجاهات تتغير عندما تعبر عن قيم معينة، أو إن استجابات الفرد تكون على درجة من الاتساق، أو تشبع حاجة معينة، أو عندما يحاول الفرد أن يجعل العالم المحيط به عالمًا منظمًا وذا معنى، أو في الحالات التي يظهر فيها الفرد نوعًا من المجاراة.

ج- الاتجاه الوظيفي عند كلمان

من وجهة نظر كلمان مُنَظِّر هذه النظرية أن الاتجاهات تتغير بفعل ثلاث عمليات رئيسة، ألا وهي: الإذعان، والتوحد، والاستدخال[٣١].

فمن خلال **الإذعان** الذي يتم في العادة بتهديد الفرد بالعقوبة أو وعده

بالمكافأة أو الضغط عليه، يمكن أن يتبنى اتجاهًا معينًا، وربما يجد في هذا الاتجاه شعورًا بالأمان وتجنبًا للألم، فضلًا عن التمتع بمزايا حياتية معينة جراء الموالاة له.

أما العملية الثانية التي يتم بها تغيير الاتجاه، فهي عملية التوحد؛ إذ يحدث التغيير طبقًا لهذه العملية من خلال تبني آراء شخص آخر أو جماعة أخرى إلى حد الإعجاب، وبوصول الفرد إلى مرحلة الإعجاب والانبهار يمكن القول: إن الاتجاهات أصبح من السهل إحداث تغييرات فيها.

وأخيرًا الاستدخال: الذي يعد إحدى عمليات النظرية، ويراد به هنا أن الفرد يتقبل الرأي الذي يجد فيه تطابقًا مع نسقه القيمي؛ وبذلك فإن الاتجاهات تتغير وفقًا لهذه العملية عندما تتطابق آراء الفرد مع آراء الغير.

٤- نظرية إدراك الذات Self-Perception Theory

لقد توجَّه بم في نظريته (إدراك الذات) توجهًا مخالفًا لما طرحته نظرية التناشز المعرفي؛ فهو يرى أننا لكي نتمكن من معرفة اتجاهاتنا ومعتقداتنا علينا بمراقبة السلوك الصادر عنا، وبعد ذلك نتمكن من تحديد اتجاهاتنا[٣٢]؛ وبذلك فإن النظرية تحيلنا إلى ملاحظة سلوكنا الصريح لنستدل من خلاله على حالتنا الداخلية، وهذا معناه أن سلوكنا يعد خير منبئ للاستدلال على اتجاهاتنا وانفعالاتنا وسماتنا، ومن دون الالتفات إلى السلوك الصريح، يعز علينا معرفة اتجاهاتنا التي نحملها.

وإذن فإن الاتجاهات التي تكون في العادة غير واضحة، فإن السلوك الصادر عن الفرد يعيننا على فهمها ومعرفتها.

٥- نظرية الحكم الاجتماعي Social Judgment Theory

ترى نظرية الحكم الاجتماعي أننا لا نصدر حكمًا على منبه ما، بناءً على خصائصه المادية فحسب، بل إن حكمنا يصدر استنادًا إلى تفضيلنا الشخصي[٣٣] أيضًا؛ ذلك أن الخصائص المادية للمنبه تعد غير كافية في الحكم ما لم يصاحب هذه الخصائص تفضيلاتنا إزاء المنبه؛ هذا يعني أن حكمنا على الزي الذي نرغب بارتدائه - كونه جميلًا ويناسب الأجواء المناخية - يعد حكمًا غير كافٍ ما لم تكن ثمة تفضيلات لهذا الزي، كأن يكون مناسبًا لأذواقنا، ولأعمارنا، وللأعراف السائدة في الثقافة.

وبهدف الإحاطة بالنظرية نستعرض - في أدناه - المفاهيم التي ترتكز عليها:

١- المقاييس المرجعية

ونعني بها أن الفرد عندما يتعرض إلى عدد من المنبهات يحاول أن يكوِّن لنفسه مقياسًا مرجعيًّا يتمكن بواسطته من قبول الأشياء أو رفضها[٣٤]، وعلى سبيل المثال لو أراد شخص ما شراء سيارة، فإنه على الفور سيبادر إلى معاينة عدد من السيارات وبأحجام مختلفة، ثم ينتهي به المقام بعد ذلك إلى تكوين مقياس مرجعي يحدد بموجبه السيارة المفضلة من حيث السعر والجودة وتوافر قطع الغيار والسعة والحجم إلى غير ذلك من الصفات، والحقيقة أن مثل هذه الصفات ترتب تبعًا لخصائص المنبه والتفضيلات الشخصية، فقد ترتب على النحو الآتي:

١- الجودة. ٢- توافر قطع الغيار.

٣- حجم صغير. ٤- سعر مناسب.

٢- المرتكزات

بعد أن يكوِّن الفرد مقياسًا مرجعيًّا بهدف قبول الأشياء أو رفضها، فإنها

تصبح بمثابة مرتكزات يعتمد عليها في عملية التقويم، على أن الفرد يستخدم عادة هذه المرتكزات في الحالات الآتية:

أ- عندما لا تكون لديه خبرة كافية بالمقياس المرجعي، فإنه يلجأ إلى المرتكز لتزويده بالخبرة المطلوبة.

ب-عندما تكون المنبهات المحتملة للمقياس المرجعي غير معروفة، عند ذاك فإن الفرد يلجأ إلى المرتكز لمعرفة المنبهات المحتملة للمقياس المرجعي.

ج- عندما تكون المعايير المرجعية غير واضحة، مما يعني اللجوء إلى المرتكزات.

٣- التغاير والتماثل

يحصل التغاير عندما يكون التغير في الحكم بعيدًا عن المرتكز، بينما يحصل التماثل عندما يكون التغير في الحكم باتجاه المرتكز.

وإذن فإن الاتجاه يتغير استنادًا إلى التغاير أو التماثل؛ إذ يوظَّف كلٌّ من التغاير أو التماثل طبقًا لطبيعة موضوع الاتجاه الذي يراد إحداث تغيير فيه.

الهوامش

١- دوان شلتز، نظريات الشخصية، ترجمة حمد دلي الكربولي وعبد الرحمن القيسي، (بغداد: مطبعة جامعة بغداد، ١٩٨٣)، ص ٢٠.

٢- المصدر نفسه، ص ٢٠.

3- C.T. Morgan and R.A. King. Introduction to psychology, 5th ed. (Tokyo: McGraw-Hill Koga Kucha, LTD, 1975), p. 360-361.

٤- شلتز: نظريات الشخصية، ص ٢١.

5- N.S. Endler. The case of person-sitnation interactions. in: N.S. Endler and D. Magnusson (Eds). interctional psychology and personality. (New York: Jonn Willey and sons, 1976), p. 58.

6- G.W. Allport. Traits revisited. In: Endler and Magnusson. international psychology and personality, p. 95.

7- L.A. Pervin, personality: Theory and Research, (New York: John Wiley and son, inc. 1984), p. 13.

8- Morgan and king, introduction to psychology, p. 360-361.

9- B.E. Endler. Personality theories: introduction, 2nd ed. (Boston: Houghton Mifflin company, 1985), p. 8.

١٠- المصدر نفسه، ص ٨.

11- L.S. Wrightsman. and R. Deaux. social psychology in the 80's. 3rd ed. (California: Brook/ cole publishing company Monterey, 1981), p. 442.
D.G. Myers. social psychology, 2nd ed. (New York: Mc Graw-Hill Book company, 88), p. 269-270.

١٢- ك. هول وج. لندزي، نظريات الشخصية، ترجمة فرج أحمد فرج وآخرين (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر، ١٩٧١)، ص ٦٩٥.

١٣- شلتز، نظريات شخصية، ص ١٩.

١٤- ب. ف. سكنر، تكنولوجيا السلوك الإنساني، ترجمة عبد القادر يوسف. (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٨٠)، ص ٢٠٩.

15- A. Baum and et al. Social psychology. (New York: Random house, 1985), p. 63.

16- Wrightsmam and Deaux. Social psychology in the 80's p. 342.

17- S. Himmelfarb and A.H. Eagly, Readings in attitude change. (New York: John Wiley and sons, inc. 1974), p. 13.

١٨-المصدر نفسه، ص ١٦.

19- H.C. Triandis. Atitude and attitude change. (New York: John Wiley and sons, inc. 1971), p. 72.

20- J.W. Brehm and J. sensèng, social influence ad function of attempted and implied usurpation of a choice, in : J.L. Freed man and et al. social psychology, 3rd ed. (New Jersey: prentice-Hall, inc. Englewoodclifs, 1978), p. 416.

21- L. Festinger, A theory of cognitive dissonance (stanford: stanford university press, 1957), p. 3.

23- L. Festinger, Anintroduction to the theory of dissonance. in: E.P. Hallander and R.G. Hunt. Current perspective in social psychology, 2nd ed. (New York: oxford, 1967), p. 351.

٢٣- المصدر نفسه، ص ٣٥١.

٢٤- المصدر نفسه، ص ٣٥١.

٢٥- المصدر نفسه، ص ٣٥٢.

26- A.W. staats and C.K. Staats, Attitudes established by classical Conditioning. Journal of abnormal and social psychology. Vol. 57, No. 1, 1958, p. 37-38.

٢٧- المصدر نفسه، ص ٣٨-٣٩.

28- Wrightsman and Deaux, social psychology in the 80's, p. 351.

29- D. Katz. The functional approach to the study of attitudes. in: Hollander and Hunt, Current perspective in social psychology, p. 341-344.

30- L.S. wirghtsman, social psychology in the seventies, (California: Brooks / Cole publishing company Monterey, 1972), p. 313-314.

31- H.C. Kalman, compliance, identification and internalization: Three processes of attitudes change. in: Himmelfarb and Eagly, Readings in attitude change, p. 220.

H.C. Kalman. Three processes of social influence. in: Hollander and Hunt. Current perspective in social psychology, p. 439-442.

32- D.J. Bem and H.K.McConnel, Testing the self-perception explanation of dissonance phenomena: on the salience of premanipulation attitudes. Journal of personality and social psychology. Vol. 14, No. 1, 1970, p. 23.
D.J. Bem. Self-perception: An alternative interpretation of cognitive dissonance phenomena, psychological Review. vol. 74, No. 3, 1967, p. 189-198.

33- J.H. goldstien, Social psychology, (New York: Acadmic Press, 1980), p. 164-165.

34- Wrightsman, social psychology in the seventies, p. 297.