الفصل الأول

مفهوم الثقة

(الثقة بالذات – الثقة بالآخر)

الفصل الأول

مفهـــوم الثقـــة
(الثقة بالذات الثقة بالآخر)

مفهـــوم الثقـــة:

تمثل الثقة بين الأفراد دعامة أساسية فى نشأة العلاقات الاجتماعيـــة واستمرارها ، وينعكس انخفاض مستويات الثقة على ما يطرأ على المجتمع من تغيرات سلبية كارتفاع نسب الجريمة وانهيار القيم .

وقد بدأ الاهتمام بدراسة مفهوم الثقة أواخر الخمسينات مـــن القـــرن العشرين ، وكانت دراسة مورتون دوتش *Morton Deutsch* مـــن أوائـــل الدراسات التجريبية وكانت بعنوان " الثقة والشك" وفيها اعتبـــر دوتـــش أن الثقة هى توقع الشخص لوقوع حدث ما ، وهو توقع يترتـــب عليـــه نـــواتج دافعية إيجابية فى حالة تحقق هذا التوقع ، والعكس فى حالة عـــدم تحققـــه ، وانطوت دراسته على موقف تجريبى عرف ب" معضلة السجين *Prisoner Dilemma*"، أو أزمة الثقة فى الآخر والمكاســـب والخســـائر التـــى تحـــدد اختيارات الفرد فى موقف محدد (صفية فتح الباب ، ٢٠٠٤).

ويجد كل من نى ونوكس (*Knee &Knox,1970*) صـــعوبة إلـــى درجة كبيرة فى تعريف الثقة ، وفى تعريف الثقة مقابل الشك لمـــا ينطـــوى عليه كل منهما من علاقات وتفاعلات اجتماعية ، ويميزان بين مـــنح الثقـــة مقابل سحب الثقة فى ضوء اعتبارات شخصية وأخرى اجتماعيـــة ومنهـــا الخبرة السابقة ، متغيرات بنائية وموقفية وعوامل تتعلق بالدافعية ، ويعرف دوتش (*Deutsch,1973*) الثقة بأنها اعتقاد الفرد بأنه سوف يجد ما يأمله فى الآخر ، كما يعرفها كوتش وآخرون (*Couch et al ., 1996*) بأنها اعتقـــاد الفرد فى صدق وأمانة الآخر مع اعتبار الذات عند الشعور بالخطر.

الثقة بالذات الثقة بالآخر:

برأى ديفيز (*Davies,1994*) أن الثقة بالذات هى امتلاك مقومـــات الحياة التى تمكن الفرد من مجابهة ما هو غير متوقع ومن التواصـــل مـــع الآخر على نحو بناء ، فهى الثقة التى تقود إلى مقاســـمة الأفكـــار وتبـــادل المشاعر مع الآخر ، وتضيف ديفيـــز أن الثقـــة تتضـــمن معنـــى القـــدرة والإستطاعة وتستبعد كل معنى للعجز وقلة الحيلة ، فمن خلالها يشعر الفرد بالأمن واليقين ، والنجاح والفوز ، ويستمتع بعلاقاته رغم ما يطرأ عليها من

تغير أو تحول ، وهى أعلى قيمة لأنها تشعر الفرد بالسعادة والقـدرة علـى مواجهة صعاب الحياة .

ويعرف باسفيير (*Pasveer,1997*) الثقة بالذات بأنها قبـول غيـر مشروط لذات الفرد وقيمه وأفكاره ومشاعره من حيث هو مـا هـو عليـه بالفعل.

كما تعرفها (آمال صادق وفؤاد أبو حطب ، ١٩٩٩) بأنهـا بعـد أحادى القطب يدل على التوازن ورباطة الجأش والإنتاجية ، والرضا عـن الذات وتقديرها ، وبخاصة فى مواقف العلاقات بين الأفراد ، والثقة بالذات هى ثقة من جانب الفرد فى قدراته وكفاءاته وأحكامه (جابر عبـد الحميـد وعلاء كفافى ، ١٩٩٥)، ويعتبرها ساندرلاند (*Sunderland, 2004*) القدرة على استكمال المهام الذاتية بشتى مجالات الحياة فـى اسـتثمار للامكانـات وتنمية للمهارات .

إذن لب وصميم الثقة بالذات هو ما نعتقده عن أنفسنا ودرجة اليقـين التى نملكها فى ذواتنا ، وهى طريقة التفكير الإيجابى الـذى نعتمـده فـى التعامل مع مواقف حياتنا لدعم ذواتنا بدلا من هدمها وتخريـب مسـاعيها ،

والثقة بالذات ليس معناها أن بإمكاننا إسعاد الجميع أو تحمل المسئولية عــن كل من حولنا بل تعنى أن اعتقاداتنا عن ذواتنا يجب أن تكون أقرب ما يكون من الواقع، وأننا يجب أن نتدبر ونستبصر ماهية ذواتنا وما يحكمهــا مــن مبادىء، ونرصد ما حققناه من إنجازات، لنتحدى الرسائل السالبة التى يمكن أن تصلنا من الآخرين، فالثقة بالذات فى مجملها هى مواجهة عدم اليقين من غير استخدام لأحكام مسبقة.

ويورد بولاتش (*Bulach,2001*) تعريف *كولمان Coleman, 1965* للثقة بالآخر بأنها علاقة اعتماد بين اثنين ، رمز وقيمة أخلاقية من شخص مؤتمن ومن المفترض أن يفى بوعده ، فهى توقع مبنى على معرفة المــرء بالآخر ، وعدم الشك فى أخلاقه ونواياه ، وهو توقع لا يمكن التحقق منه فى الوقت لحالى وإنما يمكن رؤية نتائجه فى المستقبل ، وتعريــف تشــلينكر وآخرون *Schlenker et al .,1973* بأنها الاعتماد على معلومات الآخر فى مواقف عدم اليقين بما ينطوى عليه ذلك من مخاطرة ، وتعريف جيرتمــان وليون *Gurtman & Lion,1982* بأنها تكوين معرفى تعوزه قدرات محددة مثل القدرة على التمييز والقدرة على التنبــؤ بمصــادر التهديــد والخطــر

والمجازفة ، كما يعرفها بولاتش (*Bulach,2001*) بأنها حالة تبادلية تميـز العلاقات الاجتماعية البين شخصية وتتحدد قيمتها فى ضوء شخصية الأفراد، وقدراتهم ومصداقيتهم وخصوصية وسرية العلاقات فيما بينهم ، وكذا قدرتهم على التنبؤ .

وبرأى زاك وآخرون (*Zak et al ., 1998*) أن الثقة يمكن أن تدعم وتتطور من خلال ادراك الأفراد لذواتهم ولما تنطوى عليه مشاعرهم من ثقة تجاه الآخر، وهذه العلاقة تدعمها متغيرات موقفية منها درجة الاتساق فـى السلوك ومصداقية الفرد فى الحكم على ذاته ، وشيئا فشيئا ترتقى علاقة الثقة إلى درجة تصبح فيها توقعات الفرد من الآخر تبادلية ، فكل طـرف يشـبع احتياجات الآخر ، وكل طرف يلبى احتياجات الآخر ، وذلك إلى درجـة لا تعود هناك حاجة لدى أى منهما لمناقشة علاقـة الثقـة أو اختبـار مـدى استمراريتها ، وهذه التبادلية تتحول إلى نوع من المشاركة والحميمية بحيث لا ينتظر كل طرف من الآخر أن يكون على قدم وساق مع توقعاتـه ، فقـد استدخل كل منهما توقعات الآخر ولم يعد هناك ما يفصل أو يميز بين هـذه وتلك (*Zak et al ., 1998*) .

ويرى باتلر (*Butler,2001*) أن الثقة المتبادلة تعنى أن ثقــة الفــرد بالآخر تؤثر بقوة على ثقة الآخر بالفرد ، وأن هذه الثقة تدعم مــن خــلال علاقات التفاعل الاجتماعي ومواقف الاختبار سواء كان ذلك على مســتوى علاقات شخصية ثنائية أو رسمية مؤسســية كعلاقــات الصــداقة والعمــل أو العلاقات العامة، ويورد باتلر الدراسات التى تناولت الثقة كأســاس فــى تطور علاقات الفرد البين شخصية بدءا من دراسات روتر٦٧ ، رايتســمان *Wrightsman,1974*، سلمان وآخرون *Selman et al .,1977* ، دريسكول *Driscol1978l* ، وسكوت *cott,1980* ، والتى انتهت إلى الاتفاق على تقسيم الثقة إلى مكونين:

- مكون انفعالى اتجاهاتى عــام *General – Attitudinal / Affective Trust*.
- مكون معرفى موقفى خاص *Specific – Situational / Cognitive Trust*.

ويعرض روتنبرج وآخرون (Rotenberg et al ., 2005) نموذجا للثقة يؤكد على الطبيعة التبادلية البين شخصية باعتبارهــا ملمحــا أساســيا

يعكس توجه طرفى الثقة إلى بلوغ نفس درجة ثقة كل منهما بالآخر سـواء على المستوى الانفعالى أو على المستوى العملى الفعلى ، وفى هذا النموذج تتحدد أبعاد الثقة كما يلى :

- بعد معرفى انفعالى يعكس معتقدات الفرد حول استحقاقية الآخر فى الثقة، والمشاعر التى تصاحب هذه المعتقدات.
- بعد سلوكى يعكس ميول وتوجهات الفرد للثقة بالآخر كونه مستحق لها .

وتؤسس أبعاد الثقة فى هذا النموذج علـى ركـائز ثلاثـة هـى : المصداقية وتعنى انفاذ الكلمة وصدق الوعد ، الوجدان (التعاطف) ويعنـى تبادل المكاشفة ودعم مشاعر الآخر ، والأمانة التى تقتضى قـول الحقيقـة والنية الطيبة وصفاء السريرة ، وجميع ذلك يأخذ أحد مسارين : مسار عـام يشمل جميع الأفراد ، ومسار خاص يشمل المقربين ومـن تشـتمل علـيهم علاقات الفرد الحميمة ، والشكل التالى يوضح هذه الركائز الثلاثة :

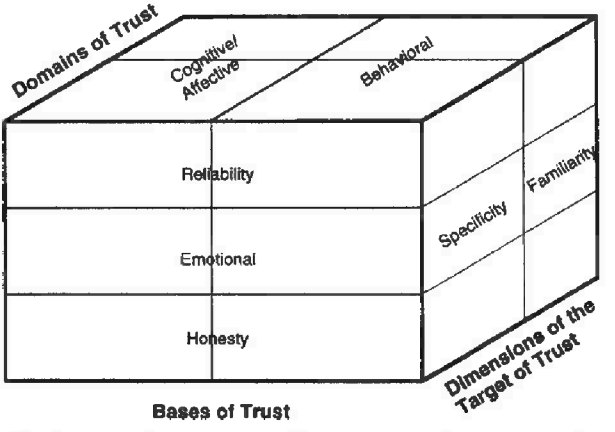

Figure 1. The 3 bases × 2 domains × 2 target dimensions framework of interpersonal trust.

ويشرح نموذج هولمز *Holmes,1990 , 1991* كيفية تأسيس الثقـــة المتبادلة ودعمها فى علاقات التفاعل التى تتدرج من العلاقات الحميمة إلـــى علاقات الرفاق والزملاء ، ومن قبله ركـــز هـــولمز وريمبـــل *Holmes& Rempel,1989* على الفروق الفردية بين طرفى الثقة ، بمعنـــى أن كـــل طرفين يحددان طبيعة الثقة بينهما فى ضوء التوقعات الايجابية لكل طـــرف من الآخر ، وهو ما يختلف من حالة إلى أخرى ومن علاقة إلـــى أخـــرى ، ويتدرج نموذج هولمز شارحا كيف يبدأ الفرد بالثقة فى الآخر بدرجة طفيفة ثم تزيد ثقة الآخر به مع مرور الوقت ، وتظـــل هـــذه التبادليـــة مســـتمرة ومتزايدة فى ضوء ثلاثة من التوقعات:

- فئة القابلية للتنبؤ *Predictability* : فكل طرف يلاحظ سلوك الآخر ويتوقع منه أن يسلك بإيجابية وصدق واتساق.
- فئة استحقاقية الثقة *Dependability* : وفيها يشعر الفرد بأن الطرف الآخر جدير بالثقة لما يقدمه من مشاعر ثقة وأهلية وتحمل للمسئولية.
- فئة اليقين أو الإيمان *Faith* وفيها تتحقق درجة من الاعتمادية توفر شعورا بالأمن والأمان تجاه مستقبل هذه العلاقة أو تجاه المستقبل فى ظل هذه العلاقة (*Zak et al ., 1998*) .

كما يشرح فيليبس (*Phillips,2002*) الثقة من خلال تمييزه بين الثقة المعتمدة أو الثقة المشروطة *Conditional Trust* والثقة المطلقة بلا قيد أو شرط *Unconditioned Trust*، فالثقة تعدل وتساوى الجدارة والاستحقاقية، ولكن مشاعر التشكك والريبة وتوجس الخطر تفرض نفسها ، وأن تمنح ثقتك للآخر من غير أن تكون متأكدا فإن ذلك شيء لا تحمد عواقبه ، ومن اللامعقولية أن تفعل ذلك من غير أن يكون لديك أسباب تبرره

بدرجة كبيرة ، وفى ذلك ما فيه من البســاطة والغفلــة ، ومــن الســذاجة والبراءة، ومن سرعة التصديق وسهولة الانخداع.

ويتناول فالكون وكاستيلفرانشى (*Falcon & Castelfranchi, 2002*) الثقة من مدخل معرفى اجتماعى ويحددان مستوياتها كما يلى :

- الثقة الأساسية (أساس الثقة) وهى ثقة الفرد بالآخر قبل أن يجــرب أو يختبر هذه الثقة فى موقف ما ، وهى مكون انفعــالى بالدرجــة الأولى.
- نية الثقة وهى اتخاذ القرار بالاعتماد على الآخر الذى يستحق الثقة ، وهى مكون عقلى .
- فعل الثقة وهو أن يمنح الفرد الآخر ثقته بالفعل وفى واقع الحــال ، وهو ما يتداخل أحيانا مع عملية التفويض *Delegation* .

والثقة بحسب فالكون وكاستيلفرانشى *(Falcon & Castelfranchi 2002)*, حالة عقلية واتجاه نحو الآخر – غالبا اتجــاه اجتمــاعى – وهــى نوعان : الثقة في الآخر لما لديه من خصائص ذاتية داخلية أي الثقة بالآخر لشخصه أو لذاته (الثقة المجردة المطلقة) ، والثقة فى الآخر والتى تتشــكل

بناء على عوامل خارجية فيها امتيازات أو منح ، وهى الثقة العامة . وفـى الحالة الأولى تكون الثقة بالآخر ناتجا لما يملكه من دافعية شخصية وقدرات تجعله مستحقا أو جديرا بالثقة ، وفى الحالة الثانية تكون الثقة بالآخر استنادا إلى ما يبديه من تعهد والتزام ، ومثابرة واصرار ، وجدارة واستحقاقية.

ويرى فلاناجان (*Flanagan,2003*) أن الثقة مكون متعدد الأبعـاد مرتبط بالعلاقات بشكل أساسى ، ومتعلق بالذات وبالآخر فى نفس الوقـت ، ويكون على مستويات عدة : العلاقات الحميمـة ، الصـداقات ، العلاقـات الرسمية، وارتقاء إلى علاقات الإنسانية بشكل عام ، ويشير فلاناجان إلى ثقة أولية تجاه من ننتمى إليهم ، وثقة عامة تجاه الآخر بوجه العمـوم ، ولكـل منهما أسس تطورية تدعمها خبرات الفرد حين يتعلم كيف يميز بـين مـن يستحق الثقة ومن هو ليس كذلك ، كما يفرق فلاناجان كذلك بين ثقة متأصلة متجذرة *Thick Trust* وثقة ممتدة متواصلة تقل وتقل حتى تشمل الإنسـانية كلها *Thin Trust*.

وبذلك تكون الثقة كما يشير إليها فينج وآخرون (*Feng et al ., 2004*) الدافع لدى الفرد للتوقع الإيجابى تجاه الآخر منطلقا من وجهة نظر إيجابيـة تجاه الطبيعة الإنسانية والميول الشخصية .

ويقدم جلانفيل وباكستون *(Glanville & Paxton, 2007)* تحلـيلا تقريريا مبرهنا لمصادر الثقة العامة ويشرحان من خلاله الكيفية التى يقـرر بها الأفراد منح الثقة للآخرين أو سحبها منهم ، وهل يتم ذلك مـن خـلال استقراء مواقف التفاعل السابقة أم أنهم تحركهم دوافع وميول شخصية محددة إزاء الثقة، تقييمها، اختبارها ، وكذا تبادلها ، ويخلصـان إلـى أن الأفـراد مختلفون فيما بينهم، فمنهم من تحركه نزعة فطرية واسـتعداد عـام للثقـة بالآخر بناء على خبرات شخصية سابقة ، ومنهم من يحـتكم إلـى مواقـف التفاعل المتكررة بينه وبين الآخرين والتى يستنتج منها هل هم أهـل للثقـة أم لا.

وتكون كما يشير إليها نسيم بدارنة (٢٠٠٩) حجر الأساس فى كـل بناء انسانى نريد أن نكون جزءا منه أو نتواصل معه ، فحتى ذواتنـا التـى بين جنبينا نحتاج إلى الثقة بها لكى نحقق غاية التواصل ، ونحصل على دعم الآخرين .