

## الفصل الخامس

# السلوك الإنساني

- ❖ تعريف السلوك الإنساني
- ❖ خصائص السلوك الإنساني
- ❖ أنواع السلوك الإنساني
- ❖ استقصاء : هل أنت عدواني ؟
- ❖ قواعد السلوك الإنساني
- ❖ السلوك السليم وصفات الصحة النفسية

## السلوك الإنساني

### تعريف السلوك الإنساني :

هناك عدد من التعريفات للسلوك الإنساني Human Behaviour نذكر منها:

- ١- السلوك الإنساني هو مجموعة من التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد عن طريقها إلى تحقيق التكيف والتوفيق مع مقتضيات البيئة الاجتماعية التي يعيش داخلها.
- ٢- السلوك الإنساني هو تصرف إرادي أو لا إرادي يصدر عن الفرد بما يؤثر على درجة وفاعلية الإشباع الذي يحققه.
- ٣- السلوك الإنساني هو كل الأفعال والتصرفات والاستجابات التي تصدر عن الفرد في مواقف الحياة المختلفة.
- ٤- السلوك الإنساني هو كل فعل يصدر عن الإنسان لإشباع حاجة معينة أو كاستجابة لأي مثير في البيئة.
- ٥- السلوك الإنساني هو عبارة عن الاستجابات الحركية والغددية التي تصدر من عضلات الإنسان أو الغدد الموجودة في جسمه.
- ٦- السلوك الإنساني يتكون من العديد من الأنشطة التي يؤديها الفرد في حياته اليومية حتى يمكن أن يتواءم مع مقتضيات المعيشة.

في ضوء ما سبق يمكن اعتبار السلوك الإنساني هو استجابة الإنسان لعدة مؤثرات، وإنه محصلة التفاعل بين خصائص الفرد (العوامل الذاتية) وطبيعة الموقف الذي يعيشه (العوامل البيئية) لذلك تختلف تصرفات الفرد من موقف لآخر ومن وظيفة لأخرى ومن منظمة لأخرى.

### خصائص السلوك الإنساني :

هناك خصائص عديدة للسلوك الإنساني نذكر منها :

١- السلوك الإنساني هادف :

إن أي سلوك موجه نحو تحقيق هدف معين، قد يكون ميزة يحققها أو ضرر يدفعه أو تحقيق غاية معينة أو إشباع حاجة محددة.

٢- السلوك الإنساني مسيب :

هناك سبب أو أسباب تجعل الإنسان يتحرك ويسلك سلوكاً معيناً. وتنقسم أسباب السلوك الإنساني إلى أسباب جسمية واجتماعية ومعنوية ومادية. وقد تكون هذه الأسباب معروفة للفرد أو غير معروفة له.

٣- السلوك الإنساني متنوع ومختلف :

بمعنى أن السلوك الإنساني يظهر في صور متعددة ومتنوعة حتى يمكنه أن يتواءم ويتوافق مع المواقف التي تواجهه. كذلك السلوك الإنساني مختلف من موقف لآخر ومن شخص لآخر.

## ٤- السلوك الإنساني مرن ومتغير:

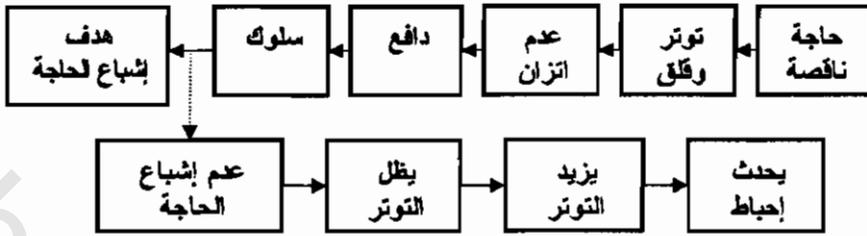
بمعنى أن السلوك الإنساني يتعدل ويتبدل وفقاً للظروف والمواقف المختلفة التي تواجه الفرد. مع الأخذ في الاعتبار أن مرونة السلوك عملية نسبية تختلف من فرد إلى آخر. طبقاً لاختلاف مقومات شخصيته والعوامل البيئية المحيطة به.

## ٥- وراء كل سلوك دافع:

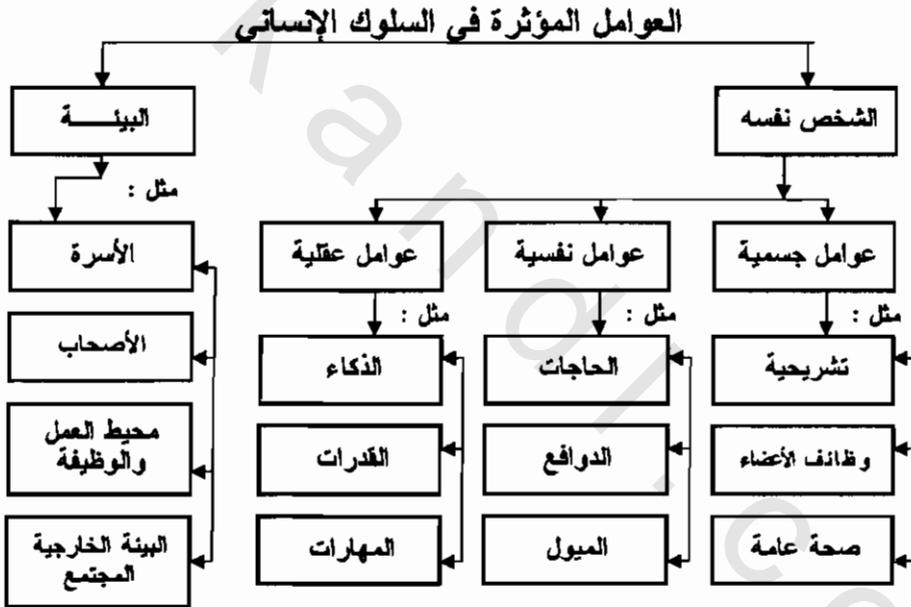
فالدوافع Motives هي قوى داخلية محركة لسلوك الإنسان. فطالما أن هناك حاجة غير مشبعة أو رغبة لم تتحقق، فإن الإنسان يسلك سلوكاً لإشباع هذه الحاجة أو تحقيق هذه الرغبة. فإذا حصل الإنسان على الإشباع المطلوب، كان السلوك فعالاً، أما إذا لم يحصل على الإشباع المطلوب كان السلوك محبطاً.

والدافع بهذا المعنى يعبر عن حاجة ناقصة يريد الإنسان إشباعها فينشأ لديه قدر من القلق والتوتر يسبب له عدم التوازن فيسلك مسلكاً معيناً قد يترتب عليه تحقيق الإشباع الكامل أو الإشباع الجزئي أو عدم الإشباع وفي الحالة الأخيرة (عدم الإشباع) يظل القلق على ما هو عليه أو يزيد أو يصاب الفرد بإحباط.

ويمكن التعبير عن ذلك من خلال الشكل التالي الذي يوضح دورة السلوك الإنساني:



شكل رقم (٧)  
دورة السلوك الإنساني



شكل رقم (٨)  
العوامل المؤثرة في السلوك الإنساني

## أنواع السلوك الإنساني :

هناك أنواع عديدة للسلوك الإنساني، يتميز كل نوع منها بمجموعة من السمات التي تؤثر على مدى فعالية استخدامه عند التعامل مع الآخرين، ويمكن تحديد بعض هذه الأنواع كالتالي:

- ١- سلوك إرادي وسلوك لا إرادي.
- ٢- سلوك نظري وسلوك مكتسب.
- ٣- سلوك حركي وسلوك تعبيرى وسلوك لفظي.
- ٤- سلوك مقبول وسلوك غير مقبول.
- ٥- سلوك سوي وسلوك غير سوي.
- ٦- سلوك تعاوني وسلوك تنافسي وسلوك صراعي.
- ٧- سلوك غير مرضي وسلوك مرضي.
- ٨- سلوك غير منحرف وسلوك منحرف.
- ٩- سلوك حازم وسلوك غير حازم.
- ١٠- سلوك إيجابي وسلوك سلبي.
- ١١- سلوك غير عدواني وسلوك عدواني.
- ١٢- سلوك إنساني وسلوك تنظيمي.

وكمثال على هذه الأنواع سيتم شرح بعضها كالتالي:

## السلوك الإيجابي:

يتميز السلوك الإيجابي Positive Behaviour لدى الفرد بالتعبير عن الآراء والمشاعر والرغبات والمعتقدات بأسلوب محدد وواضح وبطريقة مناسبة. كذلك يتسم السلوك الإيجابي لدى الفرد بالتمسك والدفاع عن حقوقه وآرائه وأهدافه مع الإيمان بحق الآخرين في أن يفعلوا ذلك أيضاً .

## السلوك السلبي

السلوك السلبي Negative Behaviour هو عكس السلوك الإيجابي ويتصف السلوك السلبي لدى الفرد بالتعبير عن الآراء والمشاعر والرغبات والحاجات والمعتقدات بأسلوب غير محدد وغير واضح وبطريقة غير مناسبة. كذلك يتصف السلوك السلبي لدى الفرد بالإخفاق في التمسك والدفاع عن حقوقه وآرائه أو التعبير عنها بطريقة تسهل على الآخرين إهمالها والتغاضي عنها.

## السلوك العدواني :

يتصف السلوك العدواني Aggressive Behaviour لدى الفرد بتجاهل احتياجات ورغبات ومشاعر الآخرين. كذلك يتسم بقيام الفرد بالتمسك بآرائه وحقوقه على حساب آراء وحقوق الآخرين. بل مع عدم إعطاء الآخرين الحق في أن يفعلوا مثله.

العدوان Aggression هو أي أذى بدني أو مادي أو معنوي يلحق شخص بآخر. فعندما يعتدي شخص على آخر بالضرب مثلاً فهذا عدوان بدني. وعندما يعتدي على ممتلكات شخص آخر فهذا عدوان مادي. وعندما يعتدي على شخص آخر بالسب فهذا عدوان معنوي.

هذا وقد يوجه الشخص العدوانى العدوان نحو نفسه على سبيل المثال الاعتداء على ممتلكاته الشخصية، أو من خلال سب نفسه، أو عقاب نفسه من خلال الامتناع عن الأكل.

ومن الأسباب الرئيسية للسلوك العدوانى الإحباط، الاكتئاب، التوتر، القلق، الغيرة، الحق، أسلوب المعاملة المتشدد أو المتساهل جداً من جانب الآخرين:

ولضبط السلوك العدوانى يحدد - محيى الخطيب - أساليب عدة منها :

١- التأكيد على حب الآخرين والتسامح معهم.

٢- إنكاء روح التعاون ومساعدة الآخرين.

٣- إثابة السلوك غير العدوانى.

٤- اتخاذ العقاب المناسب للسلوك العدوانى.

٥- توفير فرص متنوعة وجذابة لشغل أوقات الفراغ بأنشطة تحتاج إلى بذل

مجهود كبير بما ينفس عن الشخص العدوانى الغضب الذى يعانى منه،

ومن أمثلة هذه الأنشطة كرة القدم والجودو والكاراتيه.

## استقصاء : هل أنت عدواني ؟

إذا أردت أن تعرف هل أنت عدواني أم لا ؟ أجب عن الأسئلة الآتية :

الاستقصاء :

- ١- هل تحب مشاهدة أفلام العنف والرعب ؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٢- هل تحب مشاهدة برامج المصارعة الحرة والملاكمة؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٣- هل تحب اللون الأحمر؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٤- هل تقوم بضرب الآخرين عندما يشتد الخلاف معهم ؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٥- هل تتشاجر كثيرا مع الآخرين ؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٦- هل تحطم الأشياء التي أمامك في لحظات غضبك؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٧- هل أنت كثير الخصام مع الآخرين ؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ٨- هل تجد متعة في نصب شرك للآخرين؟  
 نعم  أحيانا  لا

- ٩- هل صرخ في وجه الآخرين عند اختلافك معهم؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٠- هل تسب الآخرين في سرك عندما تتضايق منهم؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١١- هل سب الآخرين علنا عندما تتضايق منهم؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٢- هل تشعر بالغيرة كثيرا من الآخرين؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٣- هل تحب أن تنتقد الآخرين؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٤- هل تسخر من الآخرين وتتهكم عليهم؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٥- هل تقوم بمعايرة الآخرين وتذكر عيوبهم عندما تكون غاضبا منهم؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٦- هل تحطم ممتلكات الآخرين في لحظات غضبك منهم؟  
 نعم  أحيانا  لا
- ١٧- هل تسرق أو تحطم سرا ممتلكات الآخرين الذين تحمل لهم مشاعر  
 بغیضة؟  
 نعم  أحيانا  لا

١٨- هل تسامح الآخرين إذا أخطأوا في حقك ؟

نعم  أحيانا  لا

### التعليمات :

١- أعط لنفسك درجتان حالة الإجابة بـ "نعم"، ودرجة واحدة في حالة الإجابة "إلى حد ما" ، وصفر في حالة الإجابة بـ "لا" عن جميع الأسئلة، ماعدا السؤال رقم ١٨ فاعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة عنه بـ "لا"، ودرجة واحدة في حالة الإجابة " إلى حد ما" ، وصفر في حالة الإجابة بـ "نعم".

٢- اجمع جميع درجاتك عن كل الأسئلة .

### تفسير النتائج :

أ - إذا حصلت على ٢٥ درجة فأكثر فأنت شخص عدواني بدرجة كبيرة. نقترح عليك أن تفهم أسباب العدوان لديك، ومحاولة التغلب عليها. وهنا بعض النماذج في هذا الخصوص :

- الابتعاد عن المشاجرات والخلافات .

- احترام ملكية الآخرين .

- شغل أوقات فراغك بشكل اجتماعي ومفيد .

— عدم مشاهدة أفلام العنف والعدوان.

— عدم قراءة مجلات أو كتب تتناول موضوعات تدور حول العنف والعدوان والجريمة.

ب — إذا حصلت على ١٣ — ٢٤ درجة فأنت شخص عدواني بدرجة متوسطة. نقترح عليك الاستفادة من النصائح السالف ذكرها.

ج — إذا حصلت على ١٢ درجة فأقل ، فأنت شخص غير عدواني، أنت إنسان اجتماعي تحترم الآخرين وتحافظ على ملكيتهم، وشخص هادئ ولا يخافك الآخرين.

## قواعد السلوك الإنساني

لكل مجتمع ثقافة. وتحتوي كل ثقافة على مجموعة من المعايير والقواعد التي تنظم السلوك لأفراد وجماعات ومنظمات هذه المجتمع. إذا هناك قواعد عامة للسلوك منبثقة من ثقافة المجتمع.

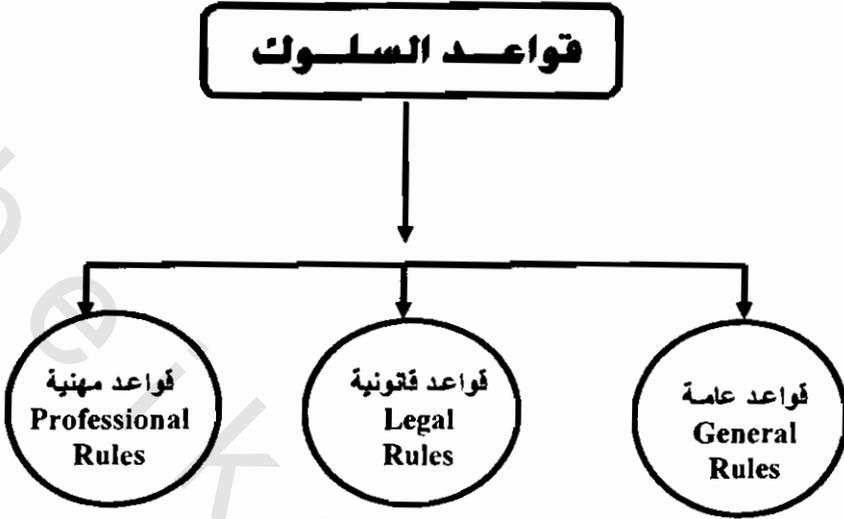
كذلك هناك قواعد عامة للسلوك منبثقة من دستور الدولة والتشريعات والقوانين القائمة في المجتمع، وهناك نوعا ثالثا لقواعد السلوك منبثقة من مواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية Code of Ethics للمهن القائمة في المجتمع مثل : (ميثاق الشرف لمهنة الطب/ ميثاق الشرف لمهنة الهندسة/ ميثاق الشرف لمهنة المحاماة/ ميثاق الشرف لمهنة الخدمة الاجتماعية...).

وبناء على ذلك يمكن تحديد ثلاث قواعد للسلوك الإنساني هي كالتالي:

1- قواعد عامة : General Rules

2- قواعد قانونية : Legal Rules

3- قواعد مهنية : Professional Rules



شكل رقم ( ٩ )  
قواعد السلوك الإنساني

تمرين

١- اذكر بعض القواعد العامة للسلوك :

.....

.....

.....

.....

.....

٢- اذكر بعض القواعد القانونية للسلوك :

.....

.....

.....

.....

.....

٣- اذكر بعض القواعد المهنية للسلوك :

.....

.....

.....

.....

.....

## السلوك السليم وصفات الصحة النفسية:

يشير كل من عبد الستار إبراهيم ورضوى إبراهيم إلى أنه ليس هناك ثمة اتفاق بين الدارسين والمعالجين المختلفين حول قائمة الصفات التي تتبعها عملية الصحة النفسية أو السلوك السليم. ولكننا يمكن مع ذلك أن نستخلص عدداً من الأوصاف لا يثور حولها جدل كثير في أن من يتصف بها يعتبر على الأقل على قدر لا بأس به من الصحة النفسية والنضوج.

- الوعي بالذات، وتقبل النفس مع وجود إحساس متميز بالهوية والذاتية.
- القدرة على النمو والتطور بالشخصية. والقدرة على تعديل الأخطاء وجوانب القصور النفسي والعقلي والاجتماعي.
- قدرة عالية للتصرف باتساق في مختلف المواقف دون صلب.
- مقاومة الضغوط، والقدرة على معالجة نتائجها السلبية دون مساس بتكامل الشخصية.
- القدرة على التصرف بصورة مستقلة، واتخاذ القرارات الشخصية الهامة بقدر ملائم من الاستقلال والاكتفاء الذاتي.
- الإدراك الجيد غير المشوه للواقع، بما في ذلك الوعي الواقعي بالإمكانات الشخصية والقدرات الذاتية، والإحساس بمشاعر الآخرين ودوافعهم، وحاجاتهم.

- قدرة عالية على ضبط البيئة الخاصة بالفرد، والسيطرة عليها بشكل يسمح له ويمكنه من حل المشكلات التي يواجهها.
- أداء أعماله وواجباته بشكل ملائم.
- المقطرة على التوافق مع العمل والمهنة، أو بتعبير آخر يتصف بالفاعلية في أداء الدور، أو الأدوار الاجتماعية المتوقعة منه.
- القدرة على التعبير عن المشاعر.
- القدرة على الدخول في علاقات اجتماعية دافئة وإيجابية تكون مقبولة من الشخص نفسه وغير مرفوضة أو مستهجنة من الآخرين.
- الاستبصار بالذات أو بمشكلاته الشخصية بما فيها من نقاط ضعف أو قوة.
- القدرة على توظيف الإمكانيات الفردية لتحقيق الذات والأهداف.
- ضبط الانفعالات السلبية الهدامة كالقلق، والعدوان والاكنتاب والمخاوف التي لا معنى لها.
- وهناك أخيراً قدرة الشخص على أن يتبنى لنفسه فلسفة عامة في الحياة تسمح له بأن يتصرف بكفاءة ونجاح يتناسبان مع إمكانياته، وأن يوظف تفكيره لتحقيق التوافق بجوانبه الثلاثة السابقة: الاجتماعية، والسلوكية، والنفسية.

ولسنا نقصد من وضع هذه الصفات أن نستعرض قائمة مفصلة لما نعتبره سلوكاً ناضجاً أو سليماً. ونحن لا نذهب إلى أن هذه الصفات تمثل كل ما يعتبر سليماً، وإنما ركزنا على أهمها، وعلى العناصر البارزة في السلوك السوي كما قد يتفق عليه المعالجون النفسيون بمدارسهم المختلفة، ونحن نؤمن عن يقين بأن أي معالج نفسي مهما اختلفت النظرية التي يتبناها سيجد في هذه القائمة صفة أو أكثر يطمح أن يراها تتطور في مريضه، ويعتبرها مقياساً لنجاحه في علاج مرضاه، ومقياساً لتحقيق الصحة النفسية.