

الفصل التاسع

القياس السوسيو مترى

داخل الجماعة

- * مقدمة.
- * أنواع الجماعات.
- * بناء العلاقات الاجتماعية.
- * اختيار الموقف الاجتماعى.
- * علاقات العمل والاتصال.
- * السلوك التعصبى والتعامل مع الجمهور.
- مكونات التعصب.
- العوامل التى تؤثر على التعصب.
- النظريات التى تفسر التعصب.



obeykedi.com

الفصل التاسع

القياس السوسيومترى داخل الجماعة

مقدمة :

أن دراسة التفاعل داخل الجماعة يمكن أن يعطينا تصوراً كاملاً عن العلاقات بين الأفراد الذين ينتمون لهذه الجماعة. والتعرف على هذه العلاقات يمكن معرفة تجانس أو عدم تجانس هذه الجماعة. ومن الوسائل المستخدمة لقياس تجانس الجماعة يمكن استخدام القياس السوسيومترى لمعرفة مقدار التجاذب أو التنافر بين الأفراد بعضهم مع البعض الأخرى في مواقف اجتماعية أو إدارية أو تنظيمية.

مفاهيم عامة :

مفهوم ديناميه الجماعة :

انتشر استخدام مصطلح ديناميات الجماعة منذ الحرب العالمية الثانية. حيث ينظر البعض إليه بوصفه مجموعة الأساليب مثل «العملية الجماعية» و«الحل الجماعى للمشكلات» و«قرار الجماعة». وهى الأساليب التى استخدمت على نطاق واسع خلال الخمسين سنة الأخيرة فى برامج التدريب على العلاقات الأنسانية وإدارة المؤتمرات واللجان.

ويعرف «بونر» علم ديناميات الجماعة بأنه فرع من علم النفس الاجتماعى يبحث فى تكوين وفى تغير بناء الجماعة ووظائفها بحيث تصبح ذاتية التوجيه. كذلك تهتم الدراسات المتعلقة بديناميات الجماعة بفهم العلاقات داخل الجماعة والقوى المؤثرة فيها بحيث تؤدي إلى تماسكها أو عدم تماسكها. (لويس مليكه : ١٩٨٩، ص ١٠١ - ١٠٢).

مفهوم الجماعة :

تعنى الجماعة من ناحية علاقات مختلفة بين الأفراد ومن ناحية أخرى تنظيمات فى مستويات مختلفة من التعقيد. وتوجد ثلاثة أنواع من الجماعات التى تعبر عن مفهوم الجماعة هى :

(أ) الجماعة بوصفها مجموعة من العلاقات بين الأفراد الذين يتواجدون في مكان معين، أو تجمع لمجموعة من الأفراد، حيث أن هذه الجماعة تخلو من العلاقات والتفاعل.

(ب) تعرف الجماعة بأنها عدد من الوحدات التي تشترك في صفاتها، وتتجانس في بعض نواحيها. والجماعة التي ينطبق عليها هذا المفهوم عبارة عن عدد من الأفراد يدركون على أنهم يشتركون في خصائص معينة.

(ج) تتميز الجماعة طبقاً للتعريف الثالث بالتفاعل بين أعضائها الذي يتم بصورة تتغير معها كل وحدة نتيجة عضويتها في الجماعة.

كما أنها يحتمل أن تتغير الجماعة وفي هذه الحالة، يعتمد كل عضو على الجماعة الكلية. كما أن الجماعة بين أي عضوين تتأثر بالعلاقات بين الأعضاء الآخرين. وبذلك تصبح مجموعة الأشخاص جماعة إنسانية إذا وجد التفاعل بين الوحدات المكونة لها. ويتلخص مفهوم الجماعة للإشارة إلى فردين أو أكثر يمكن وصفهما معا بالخصائص التالية: المشاركة في مجموعة من المعايير والمعتقدات والقيم وقيام علاقات معروفة من كل منهما بالنسبة للآخر، وتنشأ هذه الخصائص ويكون لها عواقبها نتيجة تفاعل الأفراد الذين يتشابهون في دوافعهم بالنسبة لهدف معين.

انواع الجماعات:

يحدد بيريتي (١٩٩٧) معايير وأهداف الجماعة وهي تتمثل في الآتي:

أ- جماعات تنظم طبقاً لتعليمات معينة بعلاقات الأعضاء بعضهم ببعضاً أو بالبيئة، وتشكل بمقتضاها الأدوار وأنماط اللغة والاتصال والمسئوليات وطرق العمل لتحقيق هدف معين. ومن أمثلتها جماعات الألعاب الرياضية وما يحكمها من قواعد اللعب.

ب- جماعات تصنف طبقاً لمجالات التطبيق مثل جماعات تدريب المدرسين أو المديرين بقصد التعلم والتربية الاجتماعية وجماعات الراشدين، ومنها جماعات التدريب على اتخاذ القرار.

ج- جماعات تصنف طبقاً للأهداف. فقد يكون الهدف هو التنمية الشخصية أو تنمية العلاقات الاجتماعية أو تنمية اجتماع الجماعة (لويس مليكه، ١٩٨٩، ص ١١٢-١١٦).

بناء العلاقات الاجتماعية:

يقصد ببناء العلاقات الاجتماعية بأنه البناء السوسيومترى المتمثل فى العلاقات المبنية على اختيار التجاذب أو الرفض والتنافر. ويختلف بناء العلاقات الاجتماعية من جماعة لأخرى حسب العلاقات بين أفرادها من اختيار وتجاذب أو رفض وتنافر. وتمثل هذه الاختلافات فى نمط العلاقات بين الأفراد حيث نجد أنه فى داخل الجماعة جماعه اصغر يرتبط أفرادها بعضهم البعض الآخر دون أن ترتبط كل جماعة أخرى ان كل شخص يختار كل شخص آخر اى ان كل عضو فى الجماعة يكون له موضوع ومكانة فى بناء العلاقات الاجتماعية، وقد يكون هناك مواقع مركزية، وقد نجد جماعة يسود فيها الاختيار والتجاذب وأخرى يسود فيها الرفض والتنافر وثالثة يختلط فيها هذا النمط أو غيره.

ويدرس بناء العلاقات الاجتماعية (البناء السوسيومترى) باستخدام مقياس العلاقات الاجتماعية أو الاختبار السوسيومترى Sociometric Test الذى أدخله مورينو (١٩٣٤) لتقدير الاختيار أو الرفض داخل الجماعة بصورة كمية (حامد زهران، ١٩٨٤، ص ٧٦-٧٧). ويعتبر الاختبار السوسيومترى من الوسائل الشائعة حتى الآن لتقدير نوعية العلاقات الاجتماعية فى جماعة من الجماعات وقياسها إلى حد ما.

والاختبار السوسيومترى فى أبسط تعريف له هو مجموعة من الاسئلة تستفهم من المفحوص على اختياره أو رفضه لاجزاء الجماعة التى ينتمى إليها بالنسبة لمواقف اجتماعية محدودة. وبطبيعة الحال فان ذلك يتضمن بالضرورة ترتيب الأعضاء حسب اختياره أو رفضه (سعد عبد الرحمن: ١٩٦٧، ص ٢٥-٢٦).

اجراءات الاختبار السوسيومترى:

يستند الاختبار السوسيومترى الى نظرية مورينو فى «التلقائية». الابتكار لوصف

العلاقة الاجتماعية بين أفراد تلك الجماعة. ولكي نضمن هذه الاستجابة التلقائية يجب على الأخصائي أن يقوم بإجراء الاختبار السوسيومترى في جو بعيد عن الرسمية والنظام الدقيق الذى يسود عادة الجماعة جيداً وبصورة قاطعة أن أسئلة الاختبار السوسيومترى ذات فائدة كبيرة لتحقيق حياة اجتماعية أفضل.

اختبار الموقف الاجتماعى:

الموقف الاجتماعى هو وحدة الاختبار السوسيومترى ويجب أن يتوفر فى الموقف الاجتماعى أن يكون خالياً من العوامل الضاغطة التى توجه الاختبار وجهة معينة أو تبعده عن حقيقة. وطالما أن الهدف من الاختبار اختيار الفرد القائد. ويظهر تحليل الموقف الاجتماعى مجموعة من المعلومات عن بناء الجماعة تتلخص فيما يلى.

- ١- التعرف على النجوم Stars أى الذين يحصلون على أكبر عدد من الاختيارات أو الذين يتمتعون بشعبية كبيرة فى الجماعة، وهم القادة الذين يمكن التأثير فى الجماعة عن طريقهم ويمكن أن يتولوا مسؤوليات فى الجماعة.
- ٢- التعرف على المرفوضين Rejected أى الذين يحصلون على أكبر عدد من أصوات الرفض وهم غير المتوافقين اجتماعياً ويجب علاج وضعهم فى الجماعة وتصحيحه.
- ٣- التعرف على المعزولين Isolated أى الذين لا يحصلون على اختيار أو رفض والذين يجب العمل على ادماجهم فى الجماعة.

تفريغ البيانات:

بعد الإجابة على أسئلة الاختبار فى مواقف اجتماعية محددة، يمكن تفريغ البيانات فى ورقة معدة لذلك خصصياً وهى موضحة فى الجدول رقم (١). ويمكن حساب معامل التأثير لكل أفراد المجموعة. وكذلك يمكن حساب معامل التفاعل النفسى الاجتماعى لكل جماعة فرعية لمعرفة مدى تماسك أو تناف هذه الجماعات.

علاقات العمل والاتصال

لقد تأثرت علاقة العمل بالعديد من المتغيرات الفيزيائية والنفسية والاجتماعية وقد تم رصد العديد من أنماط العلاقات بين الفرد والمتغيرات المؤسسية وهى:

١ - علاقة العامل بنظام المؤسسة:

كلما شعر الفرد بالارتياح النفسى زادت قدرته على الإنتاجية وارتفعت شدة دوافعه للعمل ويزداد ولاؤه للمؤسسة التى يعمل بها، ومدى شعوره بالانتماء لها، والتوحد معها، وذلك أن التوافق النفسى للفرد مع عمله وظروفه الخارجية يتعكس بدرجة كبيرة على علاقاته بالمؤسسة ونظامها. فالفرد المتوافق توافقاً حسناً مع عمله، عادة يكون على علاقة حسنة مع النظام والهيئات الإدارية للمؤسسة.

وقد يلاحظ أن الإدارة أو المؤسسة تكون أحياناً مصدراً للتأزم وذلك بفرضها نظاماً صارماً، أو عقوبات من كل نوع، أو مناهضة التشريعات العمالية التقدمية. لذلك فإن المشاركة فى اتخاذ القرار وفيما يتعلق بالإنتاجية ونظام الحوافز يؤدي إلى إحساس العاملين بالانتماء ثم التوحد مع المؤسسة والامتثال لنظام العمل وأنخفاض معدلات ترك العمل، والعدوان على الإدارة.

٢ - علاقة الفرد برؤسائه:

تدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن الرئيس أو المشرف ربما كان أخطر عامل فى البيئة السيكولوجية للعامل. فهو يمثل الإدارة العليا فى أعين مرؤسيه، كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران فى سلوك من يريدهم أو يشرف عليهم فى روحهم المعنوية، كما أن لسياسته صلة مباشرة بإنتاج الجماعة التى يديرها.

وقد نلاحظ أن هناك عمالاً يقدمون شكاوى بشكل مسرف قد تكون لأسباب حقيقية أو غير حقيقية، ومهما يكن، فإن هذه الشكاوى، إنما هى عدوان موجه ضد رئيس متعسف مع مرؤسيه، كما أنها نوعاً من التمرد عليه. وذلك أن الرئيس قادر على أشاعة القلق والتوتر فى نفوس مرؤسيه، والمشرف الناجح الذى يتصف بهذه الصفات الآتية:

أ - - معاملة مرؤسية معاملة تشعرهم بأهمية شخصياتهم.

ب - تمثيلهم تمثيلاً أميناً لهدى الهيئات العليا.

ج - تطبيق قوانين المؤسسة ولوائحها عليهم تطبيقاً مرناً.

د- اعتبار نفسه دائماً مثلاً يقتدى.

هـ- إخلاصه في أرشادهم تشريعاً وتأنياً.

و- إعطائهم فرصة كافية للنمو والتقدم مهنيًا.

ى- تنمية إخلاصهم للمؤسسة عن طريق إخلاصه لهم، والعدل والرحمة في معاملتهم.

ص- يتحمل المسؤولية عن المرؤسين فيما يقعون فيه من أخطاء.

علاقة الفرد بزملاء العمل:

لايكشف التوافق المهني عن نفسه في أداء العمل فحسب، بل وفي نظام العلاقات الشخصية التي تكتشف حياة الفرد ولاشك أن موقف العمل، إنما هو موقف اجتماعي ديناميكي يتعلق بالعلاقات بين الذات والآخرين، ويرتبط تقبل الآخرين بتقبل الذات. ولقد وجد أن التوحد بالجماعات المعقدة يتطلب مستوى عال نسبياً من التضج السيكلوجي. ذلك أن الفرد السوي يرغب في الانتماء إلى الجماعات لأنها تهيئ له الفرصة لكسب تقدير الآخرين عن طريق استغلال إمكانياته، كما أنها طريقة لتحقيق الأهداف الفردية موضوعياً في وجود الآخرين. فالعلاقة بين الفرد وزملائه تتعدى تلك العلاقة بحيث في نهاية الأمر بالأسرة الواحدة، وقد تشجع المؤسسة العمل في صورة التعاون أو المنافسة. وقد يؤدي التنافس الفردي إلى أفساد العلاقات الداخلية بين الأفراد. وليكن شعارنا هو التنافس الفردي الذي يزيد من أداء فريق العمل.

وتلعب القيادة الديمقراطية دوراً هاماً في زيادة فاعلية العلاقات بين زملاء العمل، مما يخلق نزعة من التنافس بين الأفراد.

علاقة الفرد بظروف عمله الفيزيائية:

قد يتوفر للعامل الشروط المطلوبة للعمل، ألا أنه مع هذا لا يستطيع أن يحقق المستوى المطلوب للنتاج. وبالتالي يمكن أن نتوصل إلى أن هناك عوامل أخرى مثل التعب والأجهاد، الضوء، الضوضاء، الجو... كلها عوامل تؤثر في إنتاجية الفرد. فالفرد

الذى يعتقد ان مؤسته لانهتم بتوفير الرعاية الصحية أو المناخ الملائم يؤدي فى النهاية إلى التخاذل وعدم الأناج.

كذلك تلعب عوامل الشخصية دورا فى عملية التوافق المهنى، فالأفراد المنطويين أو القلقين والعصائيين يعانون من مشكلة فى التكيف وبالتالي يشعرون بالتعاسة ونقص الكفاية فى العمل والإسراف فى ترك العمل، والتمرد، والإجهاد المزمن.

عملية الاتصال فى علاقات العمل:

إن العصر الذى نعيش فيه هو عصر الاتصالات حتى صار ظاهرة انسانية اجتماعية. والمشرف الناجح هو القادر على إقامة قنوات اتصال بينه وبين الرؤساء والمرؤسين والزملاء فى العمل. ويأخذ الاتصال أشكالا مختلفة يمكن ايجازها فى الآتى:

١- الأتصال اللفظى:

إن التفاعلات بين الأفراد تعتمد فى أساسها على النظام اللفوى الذى يزود هذه التفاعلات بما تحتاجه من اشارات ودلالات لفظية. فبواسطة اللغة نستطيع أن ننقل مشاعرنا إلى الآخرين. وبدون الاتصال اللفوى لا يمكن للمشرف أن ينقل توجهات المؤسسة إلى العاملين معه وبالتالي ينقطع الاتصال بين المستويات العليا فى الإدارة وأصغر العاملين فى المؤسسة.

٢- الأتصال غير اللفظى:

الرسالة اللفظية لا يمكن إدراكها إلا من خلال الدلالات غير اللفظية المصاحبة لها فى الحديث الاتصالى. حيث أكد «بيرد وستيل» (١٩٧٠) أن ٧٥٪ من المعنى المستوحى من المواجهات الاجتماعية مع الآخرين غالبا ما يكون نتيجة لدور المتغيرات غير اللفظية فى العملية الاتصالية، ٢٥٪ من المعنى يتم إدراكه بواسطة الكلمات.

عناصر الأتصال غير اللفظى:

أ- حركة الجسد: ونقصد به حركات العينين والرأس والأيدى والوجه بتعايره. وتعتبر العيون أهم أشكال الحركات الجسدية. وتؤدي العيون وظيفتين رئيسيتين: الأولى. توفير التغذية الراجعة، والثانية التحكم فى وحدة الاتصال. فنجد أن المرأة تتحكم فى

اتصال العيون بشكل أكثر من الرجل. إضافة إلى أن التواصل بالعين يغدو أكثر وضوحاً بين أفراد الجنس الواحد منه في حالة الاختلاف الجنسي. فالنساء في حضرة نساء أخريات يكون اتصاليهن بالأعين كبيراً، ويغدو ضئيلاً في حالة اتصال المرأة بالرجل هذا إذا لم يكن معدوماً من الطرفين على السواء. وبعد النساء أنشط من الرجال في استقصاء لغة العيون لدى الشخص المتحدث. وقد وجد أن نسبة الكلام لدى النساء تقل عندما لا يشاهدن من يحادثهن. أما الرجال على عكس النساء فهم يستخدمون أعينهم أكثر عندما يتحدثون. وعلى أى حال تساهم العيون في الاتصال على توثيق العلاقات. فإذا كنا نرغب في التحدث نطيل النظر، أما في حالة عدم رغبتنا في الحوار أو في الشخص فإننا نلجأ إلى تحاشي النظر إليه. ويلعب الوجه والعينين دور في إيصال مشاعرنا تجاه الآخرين. وبالتالي فإن الوجه والعينين يحملان مشاعر محددة، بينما تقوم الأيدي وبقيّة الجسد بالكشف عن مدى كثافة وعمق هذه الانفعالات والمشاعر الحسية.

ب- وضع الجسم: يدل وضع الجسم عن الحالة النفسية للفرد. فانتصاب الجسم يدل على السمو والاعتزاز بالذات. وإرخاء الكتفين يدل على الانسحاب.

ج- الحيز المكاني: يحافظ الأفراد على مسافة آمنة بينهم ففي العلاقات الحميمة يمكن أن تتلاشى المسافة، وفي حالة العلاقات غير المهمة تتوسع المسافة. وبالتالي عند إثابة موظف اقترب منه وفي حالة عقابه ابتعد عنه وبين أنك غير راضى عنه بكل بوسائل التعبير اللفظي وغير اللفظي.

السلوك التعصبي والتعامل مع الجمهور

مقدمة:

تعد ظاهرة التعصب من الظواهر الجديرة بالدراسة والتحليل، والتعرف على تلك الظاهرة يساعدنا في التنبؤ بالسلوك المرتبط بها. ويعتبر التعصب ظاهرة إنسانية عالمية، فمعظم المجتمعات تعاني من تلك الظاهرة بشكل أو بآخر. فما زال التعصب يمارس تحت أسماء كثيرة، مثل التعصب الديني، التعصب السياسي، والتعصب الاجتماعي، ويرى سيرجنت وليامسون (Sergant and willaiamson: 1958) أن ثلث المجتمع الأمريكي يعاني من التعصب. وهذه المشكلة تأتي في المرتبة الثانية بعد مشكلة العلاقات العالمية في هذا المجتمع. وتتضمن صور التعصب مظاهر النفور والرفض والكرهية والميل للعدوان المادى أو المعنوى.

ويعتبر التعصب سلوك مكتسباً ومتعلماً، وبالتالي فإنه يمكن تعديله باستخدام طرق متعددة منها استخدام التفكير الناقد. وقد أخذ هذا الاهتمام اتجاهها خاصا في السنوات الأخيرة فيما يعرف ببرامج التربية السيكولوجية. وتهدف هذه البرامج إلى مساعدة الفرد المتعلم داخل الجامعة والمدرسة أو خارجها، على تنمية إمكانية بما يتيح له اختيار أهدافه والتخطيط لتحقيقها. وتتضمن التربية السيكولوجية على برامج شتى تساعد الفرد على تعديل سلوكه وعلى أن يصبح أكثر فاعلية وقدرة على تحمل المسؤولية وعلى تحقيق الذات. (فاروق السيد عثمان، ١٩٩٥).

ويرى والتر (١٩٨١) إن التعصب يمكن إحتزاله باستخدام التفكير الناقد الذى يتمثل فى تعريف الأفراد بشكل المعلومات المتعلقة بالحياة وتوصل الباحثان بات (Pate, 1988)، وكنوارد (Conard, 1988) إلى أنه يمكن استخدام أسلوب المناقشة الجماعية التعاونية فى تنمية التفكير الناقد الذى يؤدى إلى تعديل الاتجاهات الجامدة لدى الطلاب حيث إن التفكير الناقد يقف ضد الكثير من العوامل وعادات التفكير الهدامة مثل الانقياد للعواطف أو التطرف فى الرأى أو التعصب لقضية معينة.

التصور النظرى للتعصب:

يعتبر التعصب نمط سلوكى مكتسب، وهو مثل الاتجاه النفسى يتحدد بمعايير وقيم اجتماعية يتعملها الأطفال من آبائهم ومعلميهم ومن وسائل الأعلام دون نقد أو تفكير، فالتعصب نتاج اجتماعى. فقد وجد اليبورت وكرامر (Allport and kramer) أن 7.69 من عينة دراستها قرروا أن التعصب لديهم مأخوذ من الوالدين ويزداد التعصب لديهم بزيادة النمو. فالأطفال الصغار يلاحظون تباعد جماعتهم عن الجماعات الأخرى وفى نفس الوقت يستدخلون المعايير الاجتماعية السائدة فى جماعتهم والتي قد تعبر عن درجة من التعصب ضد الجماعة الأخرى. ولا يتطلب نمو التعصب ضد جماعة أخرى وجود احتكاك مباشر معها أو المرور بخبرات أليمة مع أعضاء مثله. كما أن الخبرات الأليمة تعزز وجود الأحساس بالتعصب المكتسب من الجماعة التى ينتمى إليها الفرد. ويلعب التعميم دوراً هاماً فى تثبيت دعائم التعصب ضد الجماعة بأسرها. ونحن نلاحظ أن الجماعات عندما تكون على بعد اجتماعى كبير، فإنه بعض من الصفات المضادة تلتصق بأعضاء هذه الجماعة. وبهذه الطريقة يظهر التعصب واضحاً. كما أن التعصب ترجع أصوله إلى المراحل المبكرة من حياة الفرد، ففى الطفولة يكتب الفرد الصور الإجمالية للتعصب من خلال التكرار والتمييز. وهذه العملية المتكاملة تنتج بنية منظمة للتعصب. ونظراً لتداخل العمليات يكون الطفل متمركزاً حول ذاته مما يعطيه تصوراً مركزياً للتعصب. ويتطور هذا التفكير للفرد لكى يكون متمركزاً حول جماعته، وهو بهذا يكتب نمط من السلوك التعصبى. كما أن النمو الاجتماعى يجعل الفرد أكثر عصباً للجماعته. وتلعب التنشئة الأسرية دوراً هاماً فى اكتساب الطفل المفاهيم والعادات السلوكية والاتجاهات والقيم اتجاه قضية معينة. وبالتالي فهو يعتقد أن معايير وقيم جماعته هى الصحيحة ومعايير الجماعات الأخرى هى الخطأ. وهو مصدر آخر يؤدي إلى اكتساب التعصب.

الاتجاه التعصبى:

يعرف هاردنج الاتجاه التعصبى بأنه اتجاه أحد الأفراد نحو فرد من الجماعات العنصرية التى لا ينتمى إليها أو نحو فريق منهم أو نحوهم جميعاً. على أن نأخذ فى الاعتبار تأثير هذا الاتجاه بالمعلومات التى يحصل عليها الفرد من جماعته. والاتجاه هو ميل أو زملة من الميول الاتجاه موجباً أو متعادلاً أو سالباً.

مكونات التعصب:

يتفق كثير من الباحثون في مجال الاتجاهات النفسية للتعصب أن لها جوانب أساسية، وهي الجانب المعرفي، والجانب الانفعالي، والجانب النزوعي. ويمكن تفسير هذه المكونات في الآتي:

١- الجانب المعرفي: يتكون هذا الجانب من المدركات والمعتقدات التي كونها الفرد عن الجماعات المختلفة بما في ذلك الأفكار الشائعة السلبية أو الإيجابية عن أفراد هذه الجماعات من صفات.

٢- الجانب الوجداني: يقتصر هذا الجانب على المعتقدات والأفكار التي كونها الفرد ضد جماعة زخرى. ويحتوى ذلك الجانب على مشاعر الفرد وانفعالاته تجاه هذه الجماعة، وقد حظى هذا المكون بأهتمام العديد من الدراسات وخاصة في عمليات قياس الاتجاهات التعصبية.

٣- الجانب النزوعي: ويهتم هذا الجانب بالناحية النزوعية في التعصب. فحينما كان الفرد مهيبًا من الناحية الانفعالية كى يتعصب ضد جماعة معينة، كان هناك الاحتمال قائما في أنه سينزع إلى اتخاذ سياسة معينة حيالها. كأنه يكون مثلا مجموعة الآراء والأفكار حول الطريقة التي ينبغي أن يعامل بها أفراد هذه الجماعة. ولقياس الجانب النزوعي يجب قياسها من ثلاث محاور، وهي ما يرى الفرد أنه ينبغي أن يحدث، وما ينبغي عليه أن يقوم ويمكن اعتبار التعصب وحدة نفسية (Psychological Unit) أو زملة نفسية، حيث أوضحت الدراسات إلى وجود تماسك بين هذه الوحدات في تكوين الاتجاه التعصبى للفرد. وقد طور كل بين لوكلى وهارتلى مجموعة من المفاهيم لمراحل تطور اتجاه التعصب ضد الفرد وهي كالآتي:

أ- مرحلة التمييز: ويقصد بها قدرة الفرد على التمييز بين أفراد الجماعات المتعصبة المختلفة. وغالبا يحدث التمييز نتيجة للتعزيز التفاضلى، وهو عنصر من عناصر التعلم الهامة في اكتساب الاتجاهات نحو التعصب.

ب- مرحلة التقمص: ويقصد بها انغماس الفرد في الجماعة التي ينتمى إليها ويتوحد معها. ويمكن أن يكتسب السلوك التعصبي باستخدام نماذج مختلفة.

ج- مرحلة التقوم: في هذه المرحلة تظهر الاستجابات التي تشير إلى نوع من التعالي أو نوع من الشعور بالنقص تبعاً للحكم الذي يشعر الطفل بأن الجماعات قد أصدرته على الجماعة التي ينتمى إليها.

العوامل التي تؤثر على التعصب:

يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على التعصب منها:

١- البناء الاجتماعي:

أ- الجماعة: تعني الجماعة من ناحية بأنها نوع من العلاقات الاجتماعية المختلفة بين الأفراد ومن ناحية أخرى تنظيمات في مستويات مختلفة من التعقيد. وتستمد الجماعة أهميتها من مشاركة أعضائها في القيم وما يلتزمون به من جهود في سبيل تحقيق أهدافها. وتزداد قيمة الجماعة بأزدياد البدائل المتاحة وبأهمية هذه البدائل، وحرية العمل المتاحة. وينشأ التعصب من خلال الأمثال لمعيار التصلب. حيث نجد أنه بمجرد أن يتواجد التمييز والتعصب ضد جماعة خارجية تكتسب نوعية معيارية يتقاسمها ويشارك فيها أعضاء الجماعة الداخلية، ويتوقع الأعضاء أن كل منهما يتمسك بمثل هذه الاتجاهات.

ب- أنماط التفاعل: يخلق التعصب نماذج معينة من التفاعل التي تسهم في الحفاظ على الوضع الراهن. وأن أنماط ونماذج التفاعل المتعددة تزيد من التماسك وبالتالي تقوى سلطة الجماعة لتدعيم الأمثال لمعايير التعصب وهو ما يطلق عليه بالتفاعل الداخلي Internal Interaction مما يؤدي في النهاية إلى الأتساق والأحاساس بأنهم قوة كبيرة لا يستهان بها.

ج- المعززات البيئية للتعصب: وهي عبارة عن اجراء يؤدي فيه حدوث السلوك

إلى توابع ايجابية أو إلى ازالة توابع سلبية، الشيء إلى يترتب عليه زيادة احتمال حدوث ذلك السلوك فى المستقبل فى المواقف المماثلة.

٢- العمليات الفردية:

إن البناء الاجتماعى يقع عليه عبء تحديد الجماعات الخاصة التى تصبح موضوعاً لتمييز والتعصب، كما أنه يبنى الظروف المتنوعة التى تحافظ على انماط من التعصب نحو هذه الجماعات وتستمر فيه. كما أن التعصب يمكن أن يتكون عند الفرد من خلال العمليات الآتية:

أ- الإحباط والعدوان: ويتضح من نتائج الدراسات التى قدمها وليسون (wilson) بترجرو (pettigrew) أن عدم إشباع حاجات الفرد أو منع السلوك الموجه للهدف فإن ذلك يخلق عنده بواعث عدوانية وتخلق لديه حالة من الأحباط. ومن أهم الفروض التى وصفت لتفسير هذا الأنفعال فرض الأحباط - العدوان الذى صاغه دولارد وميللر، والذى يؤكد أن كل إحباط ينتج عنه عدوان. وأن كل هدوان يمكن رده إلى خبرة محبطة. كما أن الأحباط يجعل الفرد ينتمى إلى مجموعة من الأفراد بحيث يقوى الأحساس له بالأمان الذى يخبره الفرد من خلال عضويته إلى جماعة معينة.

ب- الحاجات الشخصية: أحد الحاجات التى تم دراستها هى عدم تحمل الغموض Intolerance for ambiguity. فقد وجد أن الأفراد يضطربون بواسطة المواقف الغامضة. وعموماً فإن الأفراد غير القادرين على تحمل الغموض يكونون أكثر تعصباً من الآخرين. كما أن الحاجة للأمن يمكن أشباعها من خلال رفض ونبذ الجماعة الخارجية. حيث أن الصراع بين الجماعة الداخلية Ingroup والجماعة الخارجية Out group يؤدي إلى التماسك بين اعضاء الجماعة الداخلية.

ج- السمة التسلطية: إن نمط شخصية الفرد هى التى تحدد هل يكون متعصباً أم لا؟ حيث أن نمو هذا النمط التسطى مرتبط وبالتنشئة الاجتماعية. فالفرد

الذى يوجد لديه انماط السيادة والطاعة والمراكز التفاضلية، يؤدى به فى النهاية إلى خلق الاتجاهات الصارمة تجاه التفاعل مع الآخرين. وأن القيم الشخصية التسلطية يبدو أنها تساعد الفرد على تكوين التعصب نحو جماعات خارجية. كما أن صرامته وعدم مرونته كثيراً ما تجعله متعصباً تجاه موضوع من الموضوعات.

يرى روكيتش Rokeach أن الدوجماتية توجد فى مجالات كثيرة وأنشطة متنوعة، وأن أوجه التماثل الأساسية بينهم هى فى عقل غير متفتح، نظرة تسلطية نحو اصحاب المعتقدات المضادة، وعدم تحملهم للغموض، وقد اطلق روكيتش على هذه الزملة من السلوكيات بالدوجماتية Dogmatism. ويؤكد روكيتش أنه بالنسبة للخبرات التى يتلقاها الفرد اثناء حياته فإنه يكون معرضاً لعوامل داخلية تمثل ضغوطاً غير متعلقة بالموقف وناشئة عن الفرد نفسه مثل الحاجة إلى تعظيم الذات. كما يكون الفرد معرضاً لضغوط خارجية مثل ضغوط الثواب والعقاب الناشئة من الوالدين والأقران، كلما كان نظم المعتقدات أكثر أنغلاقاً، كان سلوك الفرد يتسم بالتعصب وكان الفرد محكوماً أكثر فى سلوكه بالقوى الخارجية لتحقيق الذات.

د- التنافر المعرفى للأتجاه: إن التنافر المعرفى Cognitive dissonance الذى قدمه فستنجر (Festinger, 1957) هو جزء هام من تكوين الاتجاهات النفسية نحو التعصب. ويرى فستنجر أن الأفكار المحددة قد تكون متناسقة أو غير مريحة. وهذا ما يحدث فى التعصب عندما يقوم الفرد بتقديم عديد من التبريرات لهذا السلوك التعصبى مما يؤدى إلى خلق حالة من التناغم والراحة النفسية.

ثالثاً: العوامل الثقافية:

تلعب العوامل الثقافية دوراً هاماً فى تنمية التعصب، حيث أن عملية التطبيع الاجتماعى للطفل، تعتبر المسئولة عن تشكيل الاتجاه التعصبى، وهذا ما نشاهده اثناء الأطفال مع بعضهم البعض. واثناء عملية التطبيع الاجتماعى فإنه يتم أكسابه بالاتجاهات والقيم من الوالدين. وبالتالي فإن التعصب ينمو عند الأطفال فى سن مبكرة نسبياً. ويتطور هذا المفهوم ويأخذ شكلاً محدداً عبر سنوات الطفولة، وكلما تقدم الأطفال فى السن

فأنهم يتزايدون في اكتساب الاتجاهات تعصبية كما أن التعلم بالمحاكاة يلعب دوراً في تكوين الاتجاهات التعصبية من خلال نماذج التي يمثلها الأباء لهم.

النظريات التي تفسر التعصب:

وضعت عدة نظريات لتفسير التعصب، ومن هذه النظريات ما يلي:

١- نظرية الاستغلال: تفسر هذه النظرية التعصب على أنه اتجاه اجتماعي ينميه المجتمع لتسفيد منه طبقة معينة تجاه طبقة أخرى. وهذه النظرية صاغها بعض فئات المجتمع ليكون لديهم السيطرة على بعض الفئات الأخرى مثال الدراسات التي كانت تظهر بأن الأطفال البيض أكثر ذكاءً من الأطفال السود وبالتالي فإن الأطفال البيض يكونوا متميزين عن الأطفال السود.

٢- النظرية الحضرية: هذه النظرية استخدمت في ميدان علم الاجتماع لتفسر لنا دور البيئة في تنمية الأحساس بالتعصب، حيث أن تلك النظرية تنادي بأن انتقال الناس من البيئة الريفية إلى البيئة الحضرية عادة ما تصاحبه مخاوف كثيرة نتيجة التعقيد في المدينة. ويتطلب من الفرد أن يبذل مجهوداً وأن يتنافس للوصول إلى مستوى معين وهو يخشى الفشل، وبالتالي فإن خوف وكرهية الفرد من الفشل تجعله يسعى بأن ينتمى إلى جماعة تعطيه الأحساس بالأمن مما يجعله يتعصب لآرائها واتجاهاتها وقيمتها. وبالتالي فإن الأحساس بالتعصب يتولد عند الفرد، وهو يساعده لكي يرتقى في المجتمع الحضري. وقد وجد أن أبناء المدن أكثر احساساً بالتعصب من أبناء الريف.

٣- نظرية الأحياط: ترى هذه النظرية أن التعصب هو اتجاه سلبي وعدائي نحو فرد ينتمى إلى جماعة معينة هو نتيجة لما يعانيه صاحب هذا الاتجاه في أحياط مختلفة. وصعوبة الحياة جعلت من سمة التنافس إحدى السمات الهامة في الوقت الحاضر. وبالتالي فإن الفشل الذي قد يعانيه الفرد بسبب درجة من الأحياط. والمواقف المحبطة غالباً ما تؤدي بالفرد إلى أن يكون عدوانياً ويكون قادراً للتعبير عن ذلك العدوان ولكنه لا يستطيع تنفيس هذا العدوان على أفراد الجماعة التي ينتمى إليها وبالتالي يقوم بعملية الأزاحة نحو جماعة أخرى. وعملية الأبدال والأحلال التي يمارسها

المتعصب حيل دفاعية لا شعورية وهكذا فإن الفرد يمارس التعصب دون أن يدري وهكذا يتحول إلى مرحلة مرضية في التعصب تجاه الآخرين.

٤- النظرية البيئية: تنادى هذه النظرية بأن التعصب هو اتجاه سلبي يكتسبه الطفل اثناء التفاعل الاجتماعي، مما يؤدي ذلك إلى تشكيل شخصيته بصورة معينة. ويتعلم الطفل أن ينتمى إلى فئة معينة أو جماعة معينة وهو يحاول أن يحصل على رضا تلك الجماعة. ويتعصب لها ويدافع عنها. وهكذا فتعصب الفرد ما هو إلا انعكاس لما تعلمه في اثناء نموه. والتعصب غالباً ما يتم اكتسابه بطريقة التعلم الشرطي، حيث أن السلوك التعصبى يتم تعزيزه بصورة عادية من خلال الآخرين.

٥- النظرية الأنسانية الفينومونولوجية: تعتمد هذه النظرية في تفسيرها للتعصب على اساس الخبرة الحاضرة أو الموقف الذى يمر به الفرد. وأن الاهتمام بعملية الإدراك هى التى تشكل الاساس فى تكوين التعصب عند الفرد. ويرى سارجيت ووليامز (١٩٥٨)، ورجتون (١٩٧٧) أن تعلم السلوك التعصبى هى عملية طبيعية وعادية عند الأطفال والراشدين. ويؤكد أن اكتساب الأفراد السلوك التعصبى يرجع إلى أنهم يسايرون معايير الجماعات التى ينتمى إليها الأفراد ويمكن أن يتم اكتساب السلوك التعصبى من خلال تلك الوسائط الاجتماعية وهى:

أ- تهيئة الفرص للأفراد لكى يتوحدون مع الأفكار التى تحمل معنى التعصب وأن عملية تهيئة الظروف الأتوقراطية المتساهلة للتعصب تساعد الفرد على اكتساب هذا النمط السلوكى التعصبى.

ب- تهيئة الفرص للأفراد لكى يشعروا بالتعصب من قبل الجماعات المتعصبة وهذا يعنى أن المنفعة التى يحصل عليها الفرد المتعصب تجعله يتمسك بذلك السلوك. ولهذا نجد أن الفرد يهاجم الجماعات الأخرى لأنه يرى فيها تهديداً له أو لجماعته ويصفها بصفات تعكس تعصبية تجاه هذه الجماعة.

ويتضح من تلك النظريات أن الفرد المتعصب قد يرجع تعصبه إلى الأحباط الذى كان يعانى منه، أو إلى عوامل ثقافية ونفسية تكون قد اسهمت فى تكوين نمط شخصيته واتجاهاته النفسية المتعددة.

القياس السوسيو مترى

الأسم: المؤسسة التي تعمل فيها:

الوظيفة: عدد سنوات الخبرة:

١- اكتب اسم زميلك الذى تحب أن تشاركه العمل فى المؤسسة التي تعمل فيها.

(إذا كان العدد أكثر من واحد فأكتب الأسماء حسب افضلية الترتيب).

-١

-٢

-٣

٢- اذكر الاسباب أو الصفات الشخصية لاختيارك هؤلاء زملاء؟

(١) أ.....، ب.....، ج.....

(٢) أ.....، ب.....، ج.....

(٣) أ.....، ب.....، ج.....

٣- اكتب اسم زميلك الذى تحب أن تشاركه فى دورات تدريبيه تقيمها المؤسسة التي تعمل فيها.

(١) أ.....، ب.....، ج.....

(٢) أ.....، ب.....، ج.....

(٣) أ.....، ب.....، ج.....

٤- اذكر الاسباب أو الصفات الشخصية لاختيارك هؤلاء الزملاء؟

(١) أ.....، ب.....، ج.....

(٢) أ.....، ب.....، ج.....

(٣) أ.....، ب.....، ج.....

٥- اكتب اسم زميلك الذي تحب أن تشاركه في رحلات ترفيهية تقيمها المؤسسة التي تعمل فيها.

- (١) أ.....، ب.....، ج.....
- (٢) أ.....، ب.....، ج.....
- (٣) أ.....، ب.....، ج.....

٦- اذكر الأسباب أو الصفات الشخصية لاختيارك هؤلاء الزملاء؟

- (١) أ.....، ب.....، ج.....
- (٢) أ.....، ب.....، ج.....
- (٣) أ.....، ب.....، ج.....



المراجع

أحمد عبد الخالق: الأبعاد الأساسية للشخصية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية،
١٩٨٧.

بروان، أ. : علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة السيد محمد خيرى، سمير
نعيم، محمود الزبدي. القاهرة: دار المعارف بمصر، ١٩٥٦.

بنجامين تريجو، جون زيمرحان: استراتيجية الإدارة العليا: ماهيتها وكيفية تشغيلها، ترجمة
إبراهيم على البرلسى. القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٨٨.

بيرى سميث: تولى المسؤولية دليل علمى للقادة، ترجمة عبد القادر عثمان. الأردن: مركز
الكتب الأردني، ١٩٨٩.

جابر عبد الحميد جابر، محمد أحمد عمر: دراسة لدافعية الحاجات لماسلو في علاقتها.
بموضوع الضبط والاستقلال الإدراكي، جامعة قطر: مركز البحوث
التربوية، المجلد رقم (٢)، دراسات علم النفس التربوي، ١٩٨٨.

جيمس كوزيس، بارى بوزنز: تحديات الزعامة، ترجمة جورج حورى. الأردن: مركز الكتب
الأردني، ١٩٨٩.

حامد عبد السلام زهران: علم النفس الاجتماعي، (ط ٥) القاهرة: عالم الكتب، ١٩٨٤.
عبد الستار إبراهيم: الإنسان وعلم النفس (ط ٢). الكويت المجلس الوطنى للثقافة والفنون
والآداب، ١٩٨٥.

فاروق السيد عثمان، قائمة الشخصية الناقدة، مجلة علم النفس، العدد الثانى والعشرون،
١٩٩٢.

_____، التفكير الناقد وعلاقاته بتخفيض مستوى التعصب لدى عينة من
طلاب الجامعة، مجلة علم النفس، العدد السابع والعشرون، ١٩٩٣.

_____، سيكولوجية إدارة الوقت وتنمية مهارات التفكير الأستراتيجى،
الإسكندرية: دار المعارف، ١٩٩٥.

فاروق السيد عثمان، بناء مهارات التفكير الاستراتيجي في مجال الإدارة، القاهرة : المؤتمر السنوي الثامن للتدريب والتنمية الإدارية، ١٩٩٥ .

_____ ، هندسة التغيير لتطوير اداء الجامعات المصرية، مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن ٢١، القاهرة : مركز اعداد القادة، ١٩٩٦ .

فاخر عاقل : الإبداع وتربية. بيروت: دار العلم للملايين، ١٩٨٣ .

فؤاد ذكريا : التفكير العلمي، الكويت : مجلة عالم المعرفة، ١٩٧٨ .

فؤاد أبو حطب، آمال صادق: علم النفس التربوي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٤ .

كالفن هول، جاردر ليندزي: نظريات الشخصية، ترجمة فرج احمد فرج وآخرون. القاهرة: دار الشايح للنشر، ١٩٧٨ .

لويس كامل مليكة: سيكولوجية الجماعات والقيادة، (ط١). القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٩ .

سعد عبد الرحمن: أسس القياس النفسي الاجتماعي، (ط١) القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٧ .

محي الدين أحمد حسين: العمر وعلاقته بالإبداع لدى الراشدين. القاهرة: دار المعارف، ١٩٨٢ .

هارولد لينيت: الإدارة الرائدة: بناء الإبداع والتعميم والقيم في المنظمات، ترجمة طابيل السعيد شحاته الكويت: شركة المكتبات الكويتية المحدودة، ١٩٨٧ .

تويلا دل : كيف تحفز موظفيك، ترجمه ريم السالم بيروت: مطابع اطلس، ١٩٩٣ .

Adams, J. L: Conceptual Blockbusting : Guide to butter Ideas (2nd ed). New york: Norton,1979.

Brook Field, D. S : Developing critical thinkers. Californcccl : Jossey
- Bassn publishers, Inc., 1987.

Boyd, E. M. & Fales, A. W. : Reflective Learning : Key to Learning from Experience. Journal of humanistic psychology, 1983, 32, (Z), 99 - 117.

Megirow, J. : Acritical theory of adult Learning and education. Adult Education, 1981, 32 (1), 3 - 27.

Torrance, E.P. : Longitudinal Examination of the fifth grade Sample Crdthivity Georgia, Athens : Department of Educational psychology, 1980, 195 - 199.

Ronald Riggia: The charisma Quahent. New york:Dodd Mead Co., 1987.



١ ش محمد طلعت نعمان - خلف شيكوريل - محطة الرمل

٨١٩٦٤٨ الاسكندرية ©