

## الفصل السابع .

الاهتداد بالسلوك المتعلم الى المواقف المختلفة



أوضحنا عبر الفصول السابقة عددا من الأساليب الممكنة من إصدار سلوك مرغوب والتوقف عن آخر غير مرغوب . فقد بينا أن أسلوب الاقتداء من شأنه أن يمكن من عرض نماذج سلوكية مرغوبة عن طريق القدوة ، حتى ينسنى للملاحظ ادراك ما يجب عليه عمله . وبيننا أيضا أن أسلوب الاقتداء بمفرده غير كافٍ في بعض الأحيان لكي يتمثل الملاحظ ما يلاحظه . ومن ثم عرضنا لأهمية لعب الأدوار في مواقف التدريب ومواقف العمل الفعلية . ورأينا من خلال هذا الأسلوب الأخير امكانية معايشة الشخص الهدف ( الذي نرمي اني تعديل سلوكه ) للظروف النفسية التي يرى في ظلها ان السلوك الذي نريد منه اصداره له دواعيه ومبرراته . فمن خلال هذه المعايشة يتسنى للفرد أن يصدر السلوك المرغوب . ثم كانت بعد ذلك وقتنتنا في الفصل السابق وقد اختصت بضرورة تدعيم السلوك عند صدوره ، مع اقتضاء أن يكون التدعيم محكوما بعدد من الاعتبارات حتى يؤتى ثماره . . ورأينا في هذا تكرارا أكبر لحدوث السلوك الذي نريده ( من السيد/أحمد ) .

وليس من شك في أن الهدف الأساسي من أية عملية تعليمية ليس هو مجرد التمكين من إصدار سلوك مرغوب في موقف محدد . . فمثل هذه العيانية إنما تحيل العملية التعليمية الى عملية ضامرة ، ولكن الهدف الأساسي الحق للعملية التعليمية هو تمكين الفرد من أن يجد طريقته بسهولة ويسر الى السلوك الملائم في أي موقف يجد نفسه فيه - وهذا هو لب تناولنا في الفصل الحالي . فالتساؤل الأساسي الذي يدور حول رحاه موضوع هذا الفصل هو : كيف يمكن لنا بعد أن ساعدنا السيد/أحمد على أن يرجع الى مرغوبيه طلبا لمسورتهم دون الانفراك بنفسه في اتخاذ القرار . . أن نساعد على أن تكون له نماذج سلوكية مماثلة في مواقف مختلفة في محيط العمل سواء داخل قسمه أو في قسم آخر ، أو في سياق العمل أو في سياقات أخرى مختلفة ؟

### ( الإهتمام بالسلوك المرغوب وآثاره الى مواقف متعددة )

قدم لنا بعض علماء النفس عددا من المبادئ العامة التي يمكن من خلالها للفرد الهدف أن يأتى بسلوك مرغوب في مواقف متعددة . وقد تخلقت

هذه المبادئ، إما في إطار الاهتمام بالكيفية التي يمكن بها الامتداد بخبرات التدريب الى مواقف العمل الفعلية، أو في إطار الاهتمام بالكيفية التي يمكن بها الامتداد بآثار خبرة موقفية معينة الى خبرات موقفية أخرى . (Vroom, 1969, p. 250) . ومن أهم هذه المبادئ ما يلي :

### الاستبصار بالمبادئ العامة :

يزداد احتمال انتقال الأثر الايجابي للخبرة المتعلمة في موقف معين الى موقف آخر اذا ما قدمت للفرد الهدف المبادئ العامة الخاصة بالأداء المرغوب . فمثل هذه المبادئ العامة انما تكفل الايضاح لطبيعة المواقف المختلفة ومقتضياتها . وهي في ذلك انما تتقفّ موقف المبادئ الرياضية التي تنطبق على مفردات عديدة ومتنوعة ، ومن ثم يتييسر التعامل مع هذه المفردات بايجاز محل الوصول اليه اذا كان علينا أن نتعامل مع هذه المفردات كل على حدة دون اللجوء الى المبادئ الكامنة وراءها جميعها . وعلاوة على هذا الايجاز فان من شأن هذه المبادئ أن تحقق الفهم لأنها بمثابة المعرفة بالمنطق الذي يحكم عمل هذه المفردات .

ولكى تنتضح صورة هذا المبدأ أو معناه في الذهن ، فلنسترجع جانباً مما أردناه من السيد/أحمد وهو ضرورة المشاركة مع مرءوسيه فيما يوكل الى قسمه من أعمال . وقد دفعنا بالفعل السيد/أحمد من خلال بعض الأساليب التدريبية والحيل التكتيكية الى القيام بهذا ، وساعدناه بالفعل على أن يكرر هذا السلوك من خلال الاثابة والتدعيم . لكن تبقى مع ذلك ضرورة أن يتمثل السيد/أحمد هذا السلوك وأن يرى ضرورته في مواقف عديدة مختلفة يكون فيها مثل هذا السلوك ضرورياً . ولا قبل لنا بهذا الا من خلال ايضاح المبدأ العام الذي يحكم هذا السلوك ألا وهو : تفوق الأحكام الجماعية على أحكام الفرد . (Shaw, 1977, p. 58)

وفي سبيل الافصاح عن شرعية هذا المبدأ قد يكون من الملائم الابانة عن بعض دلائله . وربما كان من أهم الدلائل عليه ما أبان عنه جوردون - وهو أحد أساتذة علم النفس الاجتماعي الأمريكيين ذوى الشهرة - من خلال

عدد من التجارب اختصت باصدار أحكام جمالية وتقديرات لأوزان ، من ارتباط الأحكام الفردية بالأحكام الصحيحة ارتباطا مقداره ٤١ر: في حين ارتبطت الأحكام الجماعية بالأحكام الصحيحة ارتباطا مقداره ٩٤ر٠ ( المرجع السابق ) .

ونتائج جوردون هذه ليس من العسير تلمس مبررها . ففي حالة الأحكام الجماعية يكون هناك أكثر من فرد واحد يسهم في عملية اصدار الحكم ، كما أن وجود أفراد عديدين وخاصة إذا كانوا ذوى خبرة انما يمثل مصادر للمعرفة . فضلا عن التأثير الإيجابي أحيانا لبعض الأفراد في الآخرين الأقل ثقة في أنفسهم حال اشتراكهم سويا في مهمة اصدار حكم يغلفها طابع من المشاركة .

كما يمكن أن نجعل للسلوك المرغوب الذي نريده من السيد/أحمد طابع العمومية من خلال الافصاح عن مبدأ آخر أبانت عنه مارجورى شو - وهى واحدة من أساتذة علم النفس الاجتماعى - وآخرون غيرها ، من خلال نتائج بحوثهم التى اتجهت الى مقارنة الحل الفردى للمشكلات بالحل الجماعى لها . ويتمثل هذا المبدأ فى تفوق الجماعات على الأفراد فى تقديم الطول الصحيحة لما يواجه من مشكلات وخاصة المشكلات التى يتطلب حلها اللجوء الى مصادر مختلفة من المعلومات والخبرة (Lindgren, 1973, p. 358) ولا بأس من الافصاح عن امارات هذا المبدأ من خلال عرض بعض التجارب المؤيدة له .

فقد قامت مارجورى شو ، على سبيل المثال بدراسة على مجموعة من طلاب جامعة كولومبيا بالولايات المتحدة الأمريكية وذلك بهدف المقارنة بين الحل الفردى والحل الجماعى للمشكلات ، واقتضت طبيعة التجربة بالتالى أن يعمل نصف الطلاب فى الجزء الأول من التجربة فى شكل خمس جماعات تتكون كل منها من أربعة أشخاص ويعمل النصف الآخر بشكل فردى . وفى الجزء الثانى من التجربة عكست أدوار الفحوصين . وكانت المشكلات فى عمومها عبارة عن ألغاز وبعض المشكلات العقلية الأخرى مثل تحديد أفضل مرضع لبناء مدرسة ، وأفضل الطرق التى تمر بها عربتان مدرسيتان فى ظل معرفة بالطرق الممكنة وموضع وقوف الأطفال وعدد من يتم نقلهم من

الطلاب وحجم هاتين العريبتين . وانتضح من النتائج العامة لهذه الدراسة تفوق الجماعات على الأفراد في تقديم الحلول الصحيحة . وقد فسرت شو التفوق النسبي للجماعات من حيث الدقة على أنه أمر راجع الى رفض الاقتراحات غير الصائبة ومراجعة الأخطاء في اطار الجماعة . كما فسرت ذلك أيضا من خلال ما وجدته من امكانية تقديم أفراد الجماعة لبعض الاقتراحات غير الصائبة . . الا أن الجماعة تتفادى ذلك من خلال نهوض بعض أفرادها ، خلافاً لمن ارتكبوا الأخطاء ، بتصويب أخطاء زملائهم ( أنظر في هذا سوييف ١٩٧٥ ، ص ٣٠٩ )

مثل هذه الصيغة من العمل انما تكفل دون ما شك امكانية الامتداد بالسلوك المتعلم الى دائرة أوسع من النطاق الذي تم تعلمه فيه . هذا ولئن نجانب الصواب اذا ما قلنا ان معظم مشكلات التفاعل القائمة بين الأشخاص قد تكمن أسبابها في عدم ايضاح المبادئ التي تقوم وراء ما يطلعه كل فرد من الآخر . فعندما يطلب فرد من فرد آخر الاتيان بسلوك ما دون معرفة بالأسباب الداعية له . . فمن شأن هذا أن يكسو صيغة الطلب بثياب التسلطية ، في حين أنه عندما يطلب منه ذات السلوك في ظل ايضاح لبرراته انما يجعل من الطلب مكتسبا مقتضيات الشرعية والمنطقية .

وما عليك الآن ، تأكيداً للمعنى الذي نطرحه هنا ، الا أن ننظر من جديد في حالة السيد/أحمد في موقف آخر من مواقف العمل التي تمر به . وعليك أن تتذكر قبل أن تنظر في تصرفه في الموقف الجديد أننا قد وصلنا به الى أن يرجع الى مرعوسيه طلباً لمشورتهم ومعاونتهم فيما يناط بقسمه القيام به من مهام :

فقد وصلت الادارة العليا شكوى من قسم آخر يشكو رئيسه من عدم تعاون السيد/أحمد مع قسمه وهو بصدد القيام بعمل معين يقتضى التعاون بين القسمين . وقد أثار هذا الأمر دهشة الادارة العليا في البداية - فهي تعرف عنه في الآونة الأخيرة أن سلوكه مع مرعوسيه قد بدأ يتغير . . فكل ما يرد اليها من اخبار من مرعوسيه يشير الى رضا المرعوسيين عن السلوك الجديد لرئيسهم . ولذا فهم يبدون ( المرعوسون ) في حالة معنوية مرتفعة .

وفي اثر هذه الشكوى الجديدة استدعى المدير العام السيد/احمد ودار بينهما الحوار التالي :

المدير العام : كيفَ تسيير الأمور في القسم الذي ترأسه ؟ .. مما يصلنى من أخبار تبدو الأمور مطمئنة وباعثة على الرضا ..

السيد/احمد : يسعدنى أن أسمع هذا من سيادتكم ... كما يسعدنى أن يكون الذين أعمل معهم في حالة من الرضا والروح المعنوية المرتفعة .. فهذا أولا وقبل كل شيء أمر ضرورى لحسن سير العمل وتحقيق ما نصبو اليه من أهداف .

المدير العام : وماذا يا ترى عن تعاون قسمك مع الأقسام الأخرى ؟

السيد/احمد : نحن لا نبخل بأى جهد يمكن بذله ، ما دامت طبيعة العمل تقتضى منا ذلك . وبالناسبة .. أريد أن أشكو لسيادتكم من تصرف أحد رؤساء الأقسام في مصلحتنا الحكومية (المقصود طبعاً هو رئيس القسم الذى قدم شكوى ضد السيد/احمد) .. سيادتكم تعلم ، وهذا ما أشرت اليه سيادتكم بنفسك ، توا ، أنى أميل الى التعاون مع كل العاملين في قسمى ، صغيرهم وكبيرهم ، ايماناً منى بأنه دون هذا التعاون لايمكننا انجاز أعمالنا بالصورة المأمولة . ومنذ يومين أتى الى السيد ( ... ) رئيس أحد الأقسام الأخرى يطلب منى اثنين من الموظفين العاملين معى ، محدداً لى بنفسه اسميهما ، لكى يشتركا في لجنة عرضها - كما قال لى - الاشراف على عطية عطاء . فما كان منى الا أن رفضت بالطبع . وقد رفضت لسببين أساسيين : أولهما أن هناك الكثير من المهام المطلوبه من قسمنا علينا أن ننجزها ، وثانيهما أنه ليس من حق رئيس آخر أن يأتى الى لكى يطلب منى اثنين من الموظفين العاملين معى ويحدد بنفسه اسميهما لى لكى يتعاوننا معه .

فاذا تغاضيت عن السبب الأول ، فانه لا يمكننى التغاضى

عن السبب الثانى .. فهو يتصرف كما لو انه هو رئيس القسم ولست أنا .. فقد كان بإمكانه أن يطلب منى اثنين من الموظفين ، وأنا أحده من الذى يذهب للعمل معه ومن لا يذهب .

المدير العام : ربما كان السيد/... يعرف هذين الموظفين وطبيعة تخصصهما وملاءمته لطبيعة المهمة التى تنتظرهما ..

السيد/أحمد : هل من المعقول أن يعرف السيد/... عن الموظفين الذين أعمل معهم معلومات لا أعرفها أنا !

المدير العام : بالطبع لا يقصد السيد/... هذا ، ولكن كل ما أراده هو أن يوفر عليك الانتقاء بنفسك من بين موظفيك وما قد يجره عليك هذا من تساؤلات زملائهم عن سبب اختيار هذين الفردين بالذات وليس اثنين غيرهما ، خاصة وأنت تعلم أن عملهما سوف يكون فى إطار العمل الإضافى وسيجزيان عليه ماليا ..

السيد/أحمد : ها أنت سيادتك تدرك بنفسك مغبة تصرف السيد/... وخطورته على القسم الذى أعمل فيه .. فاختيار اثنين من الأفراد لعمل إضافى سيثير مشاعر الضيق لدى غيرهما من العاملين فى قسمى .. فمن المتوقع ، إذا ما وافقت على ما يريده السيد/... أن يتصور العاملون معى انى أحابى هذين الفردين على حساب غيرهما ..

المدير العام : وهل كان الأمر يختلف إذا ما رجح السيد/... اليك وطلب منك أن تختار له بنفسك اثنين من العاملين معك .. اليس من المتوقع أن يظل المحظور الذى يخيفك قائما أيضا فى هذه الحالة ؟ !

السيد/أحمد : قطعاً يختلف - فأنا أدرى بطبيعة قسمى والعاملين فيه .. وإذا أذنت لى سيادتك .. أرجو أن تعفى قسمى من هذه

المهمة •• فمن المفروض لكل قسم أن يتسولى مهامه

• بنفسه •

• المدير العام : ( صمت ) •

وما كان بوسع المدير العام الا أن يصمت - فقد أدرك من خلال حوارهِ مع السيد/احمد أن الأخير مازال بحاجة لأن يمتد بسلوكه الجديد الذى تعلمه ، وهو مشاركة مرعوسيه فى صنع القرار ، الى دائرة أوسع من دائرة القسم الذى يراسه • ولا يتسنى هذا الا من خلال فهم المبدأ العام الذى يستند اليه ما نرغبه له من سلوك فى موقف التفاعل مع رئيس لأحد الأقسام الأخرى •

وإذا حاولنا أن نقفَ معا على هذا المبدأ لوجدناه مائلا فى مفهوم النسق • ونعنى بمفهوم النسق مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها بشكل يكفل لها تحقيق وظائف محددة • فاية مجموعة من الأفراد تعمل مع بعضها البعض انما تشكل فيما بينها نسقا له بناؤه الشكلى وله أيضا وظائفه • ومفهوم النسق بحكم معناه انما يفسح المجال لامكانية وجود انساق فرعية داخله • واى جهاز ادارى لا يخرج فى معناه عن كونه نسقا تنضوى فى اطاره انساق فرعية ( أقسام ) •

وكل نسق فرعى من هذه الانساق متوقع له تحقيق وظيفة محددة من شأنها أن تساعد على تحقيق وظائف الانساق الفرعية الأخرى • بمعنى آخر، ان كل نسق فرعى انما يؤثر ويتأثر بفاعلية الانساق الأخرى ومدى نهوضها بوظائفها المحددة • فالنسق وان اتسم بالتمايز - أى أن يكون لكل نسق فرعى تميزه وهويته الخاصة - فلا بد وأن يتسم أيضا بالتكامل ، حتى يتأتى للانساق الفرعية التمايزة مسارها المتآزر حيال الهدف العام •

مثل هذا المبدأ هو ما يجب على السيد/احمد أن يتعلمه • فلقد تعلم الرجل أن يتعاون مع مرعوسيه ايمانا منه بأن جهد فردين متعاونين أفضل من جهد كل منهما منفردا • سواء عند اصدار الأحكام أو حل المشكلات •• وعليه الآن أن يتعلم انطباق هذا المبدأ ليس فقط فى دائرة نسق فرعى واحد

( داخل قسمه ) • ولكن أيضا في دائرة أكثر اتساعا وهي الاقسام مع بعضها البعض •• فاذا ما تسنى للسيد/أحمد أن يدرك هذا بصورة أو بأخرى لأمكن لنا أن نجعل لسلوكه الجديد امتداداته عبر المواقف المختلفة وفي اطار أنماط متعددة من التفاعل •

وجدير بالذكر أن لكل منا خبراته الخاصة التي تبرهن على أهمية التبصر بالمبادئ العامة - فكثيرا ما نأتى بالسلوك الملائم اذا ما عرفنا المبدأ المحتم له ، وكثيرا ما نخطيء هذا السلوك في ظل غفلة بالمبدأ العام الذي يحكمه • ومن قبيل الاستدعاء لخبراتنا نطلب منك الآن أن تذكر لنا موقفين أصدرت في ظل أحدهما سلوكا مرغوبا نتيجة فهمك للمبدأ العام الذي يحكم السلوك ، ولم يتسن لك في الموقف الثاني ، وهو يماثل في طبيعته الموقف الأول ، أن تصدر السلوك المرغوب ، وهو عين السلوك الأول •

الموقف الأول :

---



---



---



---

السلوك المرغوب الذي تاتي لك اصداره :

---



---

المبدأ الذي حكم اتيانك بالسلوك :

---



---

الموقف الثاني المشابه :

---



---



---



---

السلوك المرغوب الذي كان من المقدر لك اتيانه ولكنك لم تفعل على الرغم من اتيانك به في الموقف الأول :

---



---

الأسباب التي جعلتك لا تصدر السلوك في الموقف الثاني على الرغم من تماثل الموقفين :

---



---



---

كيف تدرك الآن التماثل بين الموقفين وبالتالي ضرورة أن يكون السلوك واحدا فيهما ؟ :

---



---



---

### زيادة القوة الادائية للسلوك :

ومن بين المبادئ الأخرى التي تزيد من امكانية تعميم السلوك في المواقف المختلفة هو زيادة القوة الادائية للسلوك . فمن المعروف في تراث علم النفس أن الاستجابات التي يمكن للفرد أن يصدر احداها في موقف أو مواقف معينة تعتبر استجابات متنافسة (Hill, 1980, 63-80) أو كما يسميها هل - أحد النظريين المبرزين في مجال التعلم - عائلة من العادات . وكل مجموعة من الاستجابات ( تشكل حزمة فيما بينها أو عائلة ) إنما تنتظم في سلم تفضيلي ، حيث تتدرج من أكثرها تفضيلا إلى أقلها تفضيلا . . .

وأقل العادات تفضيلاً لا يتأتى اللجوء إليها إلا إذا أعيقت العادات المفضلة أو كانت هذه العادات المفضلة ذات قوة أضعف .

ومن ثم ، فإذا كان لنا أن نجعل لسلوك مرغوب سيادته عبر المواقف المختلفة فعلياً أن نجعل له قوة أدائية تدفع به إلى أن يحتل موضعاً أعلى في السلم التفضيلي . بمعنى آخر أن يكتسب في تنافسه مع الاستجابات الأخرى قوة تجعله أكثر بروزاً حال مواجهة المواقف المختلفة .

ويقدم لنا هل بعض الأساليب التي يمكن من خلالها تحقيق ذلك . ومن أهم هذه الأساليب إيجاد حافز ( حاجة ) قوى لدى الفرد لأن يصدر هذا السلوك واعطاء ائابة أكبر ( تدعيم ) لهذا السلوك المرغوب ، وتمكين الفرد من تكراره حتى تتحقق لهذا السلوك ما يسميه بقوة العادة . ومن مركب الحافز والتدعيم وقوة العادة يزداد احتمال اصدار الاستجابة المرغوبة في المواقف المختلفة .

وإذا أردنا أن نطبق هذا المبدأ على حالة السيد/احمد فعلياً أن نخلق لديه حاجة للتعاون مع رؤساء الأقسام الأخرى - كان نربط بين هذا التعاون وبين تقدير الادارة لأنشطة القسم الذي يشرف عليه السيد/احمد ، وعلينا أيضاً أن نثبته ليس فقط عند تعاونه مع مرعوسيه ولكن أيضاً عند تعاونه مع الأقسام الأخرى . ويتوفر هذين الضلعين يتحدد الضلع الثالث ألا وهو قوة عادة الاستجابة ، ويتكون الثالث اللازم لارساء قوة عادة الاستجابة أو الميل الأكبر للاتيان بها ، والذي اشرنا إليه توا .

ومرة أخرى فاننا نطلب منك استدعاء خبرة من خبراتك وجدت فيها ان هذا المبدأ قد مكثك من تكوين ميل قوى لاصدار استجابة معينة بحيث صار لها انتشارها وشيوعها الملائم عبر مواقف مختلفة :

الخبرة كما تتمثل في اصدارك لسلوك مرغوب في موقف معين ، وعدم اصدارك له في مواقف أخرى نتيجة لعدم وجود قوة أدائية كافية لهذا السلوك :

كيفاً تولدت لديك قوة أكبر لهذا السلوك من خلال الثالث المشاز  
اليه ؟ :

الحافز أو الحاجة وكيف صارت لك بدرجة أكبر :

التدعيم ونوعه والصفة التي قدم بها :

قوة العادة السلوكية كما رأيتها ممثلة في شيوخ السلوك في مواقف  
تقتضيه :

ايضاح عناصر التشابه بين المواقف :

يقر هذا المبدأ أنه بإمكان الفرد أن يعمم سلوكه المرغوب عبر المواقف  
المختلفة التي تقتضى تعاملها بهذا السلوك ، من خلال الانفصاح عن عناصر

التشابه بين هذه المواقف • وقد أولى هذا المبدأ أهمية خاصة من جانب الباحثين وهم بصدد التفكير في ايجاد صيغة تمكن من ايجاد همزة وصل بين مواقف التدريب ومواقف العمل • وقد هدتهم بحوثهم الى أن ينسجوا مواقف التدريب ومضامينها بشكل يتسق مع طبيعة العمل وظروفه الفعلية •

والأمر في حاجة الى حلول مماثلة في مواقف العمل ذاتها • • حيث من الضروري للقائمين على الأمر أن يكشفوا للفرد الهدف عن تماثل المواقف التي تقتضى سلوكا واحدا • فمن شأن هذا أن يحول بين الفرد وبين عدم الاتساق في سلوكه عبر هذه المواقف •

ولتمثل هذا المبدأ استدع لنا احدى خبراتك التي تعاملت فيها مع موقفين بينهما قدر كبير من التشابه في ظل عدم ادراك من جانبك لهذا التشابه بين الموقفين ، ثم تأتي لك بعد ذلك أن تصدر سلوكا واحدا ازاءهما بعد معرفتك بعناصر التشابه بين هذين الموقفين :

الخبرة بموقفها :

---



---



---



---

كيف كنت تتعامل مع الموقفين بطريقة مختلفة ؟ :

---



---



---



---

كيف تسنى لك معرفة وجه الشبه بين الموقفين ؟ :

---



---



---

هل مكنتك معرفة وجه الشبه بين الموقفين من أن تتعامل معهما بأسلوب واحد وملاتم ؟ :

نعم ( ) لا ( )  
في حالة الإجابة بنعم ، هل ساعدك ذلك على التغلب على مشكلات معينة ؟ :

نعم ( ) لا ( )  
وإذا كانت الإجابة هنا أيضا بنعم ، فما هي المشكلات التفاعلية التي تغلبت عليها ؟ :

- ١ - \_\_\_\_\_
- ٢ - \_\_\_\_\_
- ٣ - \_\_\_\_\_
- ٤ - \_\_\_\_\_

وانتهاء إلى هذا ، وبعد طرح عدد من الأساليب المختلفة التي ارتأينا من خلالها امكانية ابراز سلوك مرغوب والحث على إيقاف آخر غير مرغوب ، نكون قد اكملنا مسارنا نحو الهدف الذي ترسمناه من خلال هذه الفصول ألا وهو تقديم حلول لبعض مشكلات التفاعل . هذا وينبغي أن نذكر بأن بعض الباحثين والمتخصصين في مشكلات التفاعل الاجتماعي يتحذرون التعامل مع واحد من الأساليب التي عرضنا لها دون سواء ٠٠ إلا أننا قد بينا - كما سبقنا الإشارة - أن لكل أسلوب منها فاعليته في جانب من جوانب الحل وليس في الجوانب جميعها ، ولذا فقد تعاملنا معها كأساليب متممة لبعضها البعض حتى يمكن للمشكلة السلوكية موضع الاهتمام أن تحل من جميع جوانبها بالمعنى الذي أوضحناه سلفا . فمن خلال الاقتداء تأتي للسيد/ أحمد أن يعرف ما هو مرغوب سلوكيا ، ومن خلال لعب الدور عايش السيد/ أحمد الظروف النفسية التي تبرر اصداره

هذا السلوك ، وبالتدعيم تأتي لهذا السلوك تكراره ، ومن خلال انتقال الأثر والمبادئ التي تحكمه سيتأتى ختماً لسلوكه أن يكون له اتساعه وامتداد نطاقه .

الا أنه يبقى بعد ذلك التأكيد على جانب آخر له أهميته في سياق التعامل مع المشكلات . . وهو أن التصدى لحل المشكلات لا يمكن أن يتم بفاعلية الا من خلال تحقيق قدر من الفهم لديناميات السلوك التفاعلي ومبرراته سواء في صورته السوية أو غير السوية . فضلاً عن هذا فان تحقق هذا الفهم انما يمكن من حل بعض آخر من مشكلات التفاعل التي سبق أن طرحها العاملون في حقل الرعاية الاجتماعية والتي أوردناها في الفصل الأول - وهذا الجانب هو ما سنوليه اهتمامنا في الجزء الثاني من هذا الكتاب .

## مراجع وقراءات الجزء الأول

### الفصل الأول :

حسين ( محيي الدين أحمد ) ، القيم الخاصة لدى المبدعين ، القاهرة : دار المعارف ، ١٩٨١ ، ( الفصل الأول صص ٧٩ - ٨٥ ) .

سويفت ( مصطفى ١٠ ) ، الأسس النفسية للإبداع الفني في الشعر خاصة، القاهرة : دار المعارف ، الطبعة الثالثة ، ١٩٧٠ ( انظر بصفة خاصة صص ٣٤٩ - ٤٢٣ ) .

Guilford, J.P., *The Nature of Human Intelligence*, N.Y. : McGraw-Hill, 1971.

Hilgard, E.R., «Creativity and Problem Solving», in H.H. Anderson (Ed.), *Creativity and Its Cultivation*, N.Y. : Harper, 1959, pp. 162-180.

Osborn, Alex F., *Applied Imagination*, N.Y. : Charles Scribner's Sons, 3 rd ed., 1963.

Osborn, Alex F., *Your Creative Power*, N.Y. : Charles Scribner's Sons, 1967.

Timms, Noel, *Case Work in the Child Care Service*, London : Spottis-Woode, Ballantyne & Co. Ltd., 1962.

### الفصل الثاني :

اعتمدت مادة هذا الفصل كما سبق أن أوضحنا في مقدمة الكتاب وتصديره على خبرة كاتب السطور في العمل الاكلينيكي ممثلة في جانب منها إلا وهو

تحليل السلوك : وهذه الخبرة انما تستند في اساسها على مقالة كانفر في هذا الصدد :

Kanfer, Frederik H. & Saslow, G., «Behavioral Analysis : An Alternative to Diagnostic Classification», *Archives of General Psychiatry*, 1965, pp. 529-538.

هذا ويمكن أيضا ان يرغب في معرفة المزيد عن منطق تحليل السلوك واهدافه من خلال استعراض البحوث المختلفة أن يرجع الى :

Kanfer, Frederick H., «Self-Regulation : Research, Issues, and Speculations», in Charles Neuringer, et. al. (Eds.), *Behavior Modification in Clinical Psychology*, N.Y. : Appleton — Century — Crofts, 1970, pp. 178-220.

### الفصل الثالث :

Hill, Winfred F., *Learning : A Survey of Psychological Interpretations*, London : Methuen & Co. Ltd, 1980.

( أنظر بصفة خاصة الصفحات من ٩٦ - ١٠٤ والتي تختص بتشكيل للسلوك ) .

Hudson, B.L., «The Unitary Approach and Behavior Modification within the Social Work Repertoire», *Behavioral Psychotherapy*, 1980, 8, pp. 25-29.

Kanfer, Frederick H., «Self-Regulation : Research, Issues, and Speculations», in Charles Neuringer, et. al. (Eds.) *Behavior Modification in Clinical Psychology*, N.Y. : Appleton — Century — Crofts, 1970, pp. 178-220.

Nietzel, Michael R., *Behavioral Approaches to Community Psychology*, N.Y. : Pergamon Press, 1977.

( أنظر بصفة خاصة للكشف عن منطق المعالجة للفصلين الرابع والثاني عشر ) .

Skinner, B.F., «The Science of Learning and the Art of Teaching», in E. Stones (Ed.), **Readings in Educational Psychology**, London : Methuen and Co. Ltd., 1970, pp. 301-312.

Skinner, B.F., «Some Relations between Behavior Modification and Basic Research», in Sidney W. Bijou, et. al., **Behavior Modification : Issues and Extensions**, N.Y. : Academic Press, 1972, pp. 1-6.

Yule, William, «Behavioral Therapy», in Ved Varma (Ed.), **Psychotherapy Today**, London : Anchor Press Ltd., 1974 pp. 124-141.

#### الفصل الرابع :

Bandura, A., **Social Learning Theory**, N.Y. : General Learning Press, 1971.

Bandura, A., (Ed.), **Psychological Modeling**, Chicago : Aldine-Atherton, 1971.

Bandura, A., **Aggression : A Social Learning Analysis**. N. J. : Prentice Hall, Inc., 1973.

( أنظر بصفة خاصة ص ص ١٢٠ - ١٥٤ )

Berkowitz, Leonard, **Social Psychology**, Illinois : Scott, Foresman & Co., 1972, pp. 92-98.

Hill, Winfred F., **Learning : A Survey of Psychological Interpretations**, London : Methuen and Co., Ltd., 1980.

( أنظر بصفة خاصة الصفحات من ص ٢٢٨ الى ص ٢٤٢ )

Lindgren, Henry Clay, **An Introduction to Social Psychology**, New Delhi : Wiley Eastern Private Limited, 1974. pp. 73-78.

Lindzey, Gardner, et. al. (Eds.), **The Handbook of Social Psychology**, Vol. III, Calif : Addison-Wesley Publishing Co., 1969.

## مواضع متفرقة ٣

Patterson, Gerald, et. al., «Formulating the Situational Environment in Relation to states and Traits», in Raymond B. Cattell, et. al. (Eds.), **Handbook of Modern Personality Theory**, Washington : Hemisphere Publishing Corp., 1977, pp. 256-268.

## الفصل الخامس :

Elms, Alan C., «Role-Playing, Incentives and Dissonance», in Neil Warren, et. al. (Eds.), **Attitudes**, Penguin Books, 1973 (Ch. 11).

Freedman, Jonathan L., et. al., **Social Psychology**, N.Y. : Prentice-Hall, Inc., 3rd. ed., 1978 (pp. 27-28).

Glassner, Barry & Freedman, Jonathan A., **Clinical Sociology**, N.Y. : Longman, 1979 ( pp. 77-80, 238-242, 324, 342 & 365-374).

Maier, Norman R.F., et. al., **The Role-Play Technique**, Calif : University Associates, Inc 1975.

Newcomb, Theodore M., et al., **Social Psychology, The Study of Human Interaction** , London : Routledge & Kegan Paul Ltd., 1975, (pp. 107-109.)

## الفصل السادس :

Bolles, Robert C., **Learning Theory**, N.Y. : Holt, Rinehart & Winston, 1975 (pp. 116-137)

D'Amato, M.R., «Instrumental Conditioning», in Melvin H. Marx (Ed.), **Learning Processes**, N.Y. : The Macmillan Company, 1969, pp. 35-118.

Hill, Winfred F., **Learning : A Survey of Psychological Interpretations**, London : Methuen & Co. Ltd, 1980, (pp. 81-111).

Huse, Edgar F., et. al. (Eds.), **Readings & Behavior in Organizations**, Massachusetts : Addison-Wesly Publishing Co., 1975 (p. 69.)

Neuringer, Charles, et. al. (Eds.), **Behavior Modification in Clinical Psychology**, N.Y. : Appleton — Century — Crofts, 1970, (مواضع متفرقة )

Skinner, B.F., **Science and Human Behavior**, N.Y. : Macmillan, 1953. (مواضع متفرقة )

Skinner, B.F., «Freedom and the control of Men» in Roger Ulrich, et. al. (Eds.), **Control of Human Behavior**, Vol. I, Glenview, Illinois : Scott, Foresman and Co., 1966, pp. 11-20.

Skinner, B.F., «The Design of Cultures», in Roger Ulrich, et. al. (Eds.), **Control of Human Behavior**, Vol. I, Glenview, Illinois : Scott, Foresman & Co., 1966, pp. 332-338.

#### التفصل السابع :

سوييف (مصطفى أ) ، ، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي ، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٥ .

Hill, Winfred F., **Learning : A Survey of Psychological Interpretations**, London : Methuen & Co. Ltd., 1980.

Lindgren, Henry Clay, **An Introduction to Social Psychology**, New Delhi : Wiley Eastern Private Limited, 2 nd ed., 1973.

Shaw, Marvin E., **Group Dynamics : The Psychology of Small Group Behavior**, New Delhi : Tata McGraw — Hill Publishing Co., Ltd., 1977,

Vroom, Victor H., «Industrial Social Psychology», in Gardner Lindzey & Elliot Aronson (Eds.), **The Handbook of Social Psychology**, Vol. V, Calif : Addison-Wesley Publishing Co., 1969, pp. 196-268.