الفصل الثالث

الى اى الجوانب يتجه الحل اولا

السلوك على بعد الوسيط والغاية

لقد أوضحنا فى الفصل السابق ضرورة تحليل المشكلة تحليلا دقيقا يمكن من الوقوف على عناصرها المختلفة ، كما أوضحنا تلك العناصر المختلفة التى يجب ان يتجه اليها التحليل حتى نكسبه شمولية ضرورية • وأوضحنا أيضا المنطق الذى يحكم اتجاهنا التحليلى هذا وتمثلناه فى امكانية تحديد مسارنا فى حل المشكلة موضع الاهتمام • وبقى علينا بعد ذلك أن نحدد أولى خطواتنا فى هذا المسار ـ بمعنى آخر ، الى اى جوانب السلوك يتجه الحل بداءة •• وهذا هو موضوع التناول الحالى •

ان اى مشكلة ـ كما سبق ان أوضحنا رؤيتنا لها ـ اما أن تكون عجزا عن سلوك معين أو افراطا فى أدائه ـ ولا يخرج الأمر فى كلتا الحالتين عن كونه سلوكا •• وما تتضمنه تلك الرؤية هو أننا عندما نصبو الى حل للمشكلة فاننا نعنى بهذا القيام بتعديل فى سلوك ما لكى نقترب به من المستوى الذى نريده • فالسلوك اذن هو الهدف •

ويعرف علماء النفس هذا السلوك على أنه أى نشاط يقوم به الفرد ويحمل امكانية رصده او ملاحظته • فالسير والحديث والقراءة والتفكير •• كل هذه مناشط يقوم بها الفرد ويمكن للآخرين أن يقوموا بملاحظتها وقياسها أو رصدها •

وتتباين الضروب المختلفة من السلوك فى مدى تركيبها ، فهى وان اشتركت جميعها فى هدف مشترك هو تحقيق أهداف معينة لمن يؤدونها الا أنها تختلف عن بعضها البعض من حيث ما يتضمنه كل منها من عناصر التأثير والتأثير • اى أنها تختلف عن بعضها من حيث عدد المتغيرات التى أسهمت فى تشكيل كل منها ، أو من حيث ما يترتب على كل منها من نتائج معينة (سواء بالنسبة لمن يصدر السلوك أو للآخرين) •

واليك أمثلة تجسم ضروبا سلوكية تختلف عن بعضها من حيث ما يقف وراءها من متغيرات مؤثرة أو من حيث ما يترتب عليها من نتائج :

١ ـ الاستيقاظ مبكرا ٠
٢ ـ الذهاب لمكان العمل فى الموعد المحدد ٠
٣ ـ أداء الأعمال المطلوبة ٠
٤ ـ أداء الأعمال المطلوبة بمهارة ٠

اذا تأملنا هذه الضروب السلوكية فى سياقها التسلسلى المشار اليه لربما وجدنا أن الاستيقاظ مبكرا هو سلوك أملاه عدد من العوامل من أهمها الرغبة فى الذهاب الى مكان العمل فى الموعد المحدد ٠ والذهاب لمكان العمل فى الموعد المحدد هو سلوك ربما أملاه على الفرد عدد من العوامل من بينها الرغبة فى أداء ما هو مطلوب من الفرد من أعمال ٠ كما أن الرغبة فى أداء الاعمال المطلوبة هى سلوك آخر قد يكون مدفوعا بعدد من العوامل من بينها رغبة الفرد فى القيام بأدواره المتوقعة ٠٠ وأخيرا فان الرغبة فى أداء الاعمال المطلوبة بمهارة انما هى سلوك تملية الرغبة فى التفوق وتحقيق الذات ٠

واذا تأملنا ثانية هذه السلسة السلوكية التى تحتوى على أربعة ضروب سلوكية فى سياق الممارسة المهنية لاكتشفنا أن عدد المتغيرات التى تقف وراء كل منها انما يأخذ فى الزيادة التصاعدية بدءا من السلوك الأول وحتى السلوك الرابع ٠ فالاستيقاظ المبكر ، على سبيل المثال ، لابد وأن تكون هناك أسباب دافعة اليه ، من الضرورى أن يكون من بينها الذهاب الى العمل فى الوقت المحدد وان كان الأمر لا يستلزم أن يكون من بينها اداء الأعمال المطلوبة ، فقد يكون السبب وراء هذا السلوك هو تحاشى لوم الرؤساء على سبيل المثال ٠

كما اننا اذا نظرنا الى هذه السلسلة السلوكية ذاتها فى اطار ما يترتب عليها من نتائج تختص بالعمل وممارسته لأمكننا أن نتبين التأثير الأكبر لكل سلوك بالمقارنة بسابقه ٠ فالذهاب الى العمل فى الموعد المحدد له تأثيره

الايجابى الأكبر على ممارسة العمل من مجرد الاستيقاظ المبكر ، كما أن تأثير تأدية الأعمال المطلوبة لهو أكثر ايجابية من مجرد ، الذهاب الى العمل فى الموعد المحدد ٠٠ وهلم جرا ٠٠

وهذا النوع من الاختلاف فى مقتضيات ما يؤدى من سلوك وفيما يترتب عليه من نتائج قد أدى بعلماء النفس لأن يقدموا لنا مفهومى الوسيط والغاية٠ ويعنى المفهوم الأول أن سلوكا ما قد يكون وسيلة لسلوك آخر بينما يكون السلوك الثانى غاية للسلوك الأول ٠ فالاستيقاظ مبكرا قد يكون وسيلة للذهاب الى مكان العمل فى الوقت المحدد ، وبالتالى فالذهاب الى العمل فى الوقت المحدد هو غاية للسلوك الأول الا وهو الاستيقاظ مبكرا ٠

ونفس الشىء يمكن قوله بالنسبة لضروب السلوك الأخرى ٠٠ فالذهاب الى مكان العمل فى الموعد المحدد قد يكون وسيلة لتأدية الأعمال المطلوبة ، واذا كان الأمر كذلك فان تأدية الأعمال المطلوبة هى غاية لسلوك الذهاب الى العمل فى الوقت المحدد ٠٠ وهكذا ٠

ولهذين المفهومين (الوسيط والغاية) فائدتهما الكبيرة لما نحن بصدده من حديث ، فانضواء ضروب السلوك فى شكل بناء متسلسل على امتداد متصل أو بعد يمتد بين الوسيطية والغائية انما يتضمن نقطتين هامتين يمكن تحديدهما على النحو التالى :

١ ــ انه بالامكان تحقيق ضروب السلوك المرغوب (غاية) من خلال التعامل مع ضروب السلوك الوسيط ٠ فقد يكون بالمستطاع على سبيل المثال تمكين الشخص من أداء الأعمال المطلوبة منه اذا ما عودناه على الحضور فى المواعيد المحددة أولا ٠

٢ ــ قد يكون من المجدى فى بعض الأحيان دفع الأفراد الى أداء ضروب سلوكية نرغبها منهم بطريقة التقريبات المتتابعة ، بمعنى أنه يكون من المفضل أحيانا أن نبدأ بسلوك وسيطى يقود ، اذا ما أمكن أداؤه ، الى التعامل

مع السلوك الغاية (ما نهدف اليه ونقصده) · ويسمى هذا المنحى المتدرج بالمنحى الوظيفى فى التعامل مع المشكلات ·

وهاتان النقطتان الأخيرتان على قدر كبير من الأهمية لما لهما من معنى تكتيكى يقود اغفاله فى كثير من الأحيان الى الفشل فى حل المشكلات التى يواجهها المرء ، فقد نعجز فى بعض الأحيان عن حل مشكلاتنا أو مواجهتها بفاعلية نتيجة عدم ادراك العلاقة بين ضروب السلوك المختلفة فى اطار الوسيط والغاية ، بمعنى آخر عدم ادراك ضروب السلوك المختلفة فى شكل وحدات سلوكية يقود اتيان بعضها الى أداء ما يليها بحكم مالها من وحدة لها نظامها الهادف · وربما كان من أكثر امارات هذا الأمر خطورة هو التركيز فى كثير من الأحيان على الهدف النهائى دون وسائطه ·· ومن ثم زيادة احتمال الفشل ، فليس من المتوقع الوصول الى الهدف مادامت وسائلنا اليه غير واضحة · كما اننا نعجز فى أحيان أخرى عن حل بعض ما يواجهنا من مشكلات نتيجة الادراك غير الصحيح لبعض ضروب السلوك على أنها تشكل فيما بينها وحدة سلوكية ، وهى فى حقيقة أمرها ليست على هذا النحو · ومن أكثر امارات الأمر الثانى وضوحا هو أننا نتصور فى بعض الأحيان مسلكا محققا لغاية نرجوها فى حين أن هذا المسلك لا يفضى بحكم طبيعته الى ما نرجوه ·

لكل هذا فانه يبدو ضروريا بعد تحليلنا للمشكلة الى عناصرها الأساسية ، وذلك من خلال جمع المعلومات الضرورية عنها على النحو الذى أوردناه ، أن نولى اهتمامنا الى السلوك الذى نبدأ به معالجتنا للمشكلة ، بمعنى آخر من الواجب علينا أن ننتقى السلوك الذى يمثل هدفا مبدئيا للتغيير ·

انتقاء السلوك أو من أين نبدأ

يعد انتقاء السلوك الذى يمثل هدفا مبدئيا للتغيير من أكثر المهارات أهمية وأكثرها صعوبة فى الوقت ذاته · وتتأتى هذه الصعوبة من حقيقة احتواء موقف المشكلة على الكثير من ضروب السلوك التى تتطلب تغييرا ،

ومع ذلك فهناك اعتبارات ثلاثة هامة علينا أن نتمثلها جيدا حتى نيسر الأمر على أنفسنا فى هذه المهمة • ويتمثل أولها فى حقيقة أن ما يجب البدء به من سلوك **لا ينبغى أن يكون أكثر ضروب السلوك أهمية** • والسبب فى ذلك أنه قد يصعب البدء بتغيير ما هو أكثر أهمية • فغضب الرئيس من المرءوس قد يكون أمرا مزعجا بالنسبة لكل فرد •• ولذا فهو يمثل شيئا هاما للغاية •• الا أن تناوله بالمعالجة مباشرة قد يشكل صعوبة شديدة حيث غالبا ما يصعب عزل هذا الغضب عن سياق ملىء بالمتغيرات المتعددة ، فمن المحتم أن تكون هناك متغيرات عديدة قد سبقت سلوك الغضب هذا وقادت المشكلة الى أكثر صورها تعقيدا • ولهذا المتغيرات يجب أن يتجه الاهتمام فى البداية •

وثانى الاعتبارات هو أن السلوك الذى نبدأ به لابد وأن يكون **وظيفيا** • ويعنى هذا أن ما نبدأ به من سلوك لابد وأن يمكن بعد ذلك من التعامل مع أكثر المشكلات أهمية ، كما أنه يقوى من احتمال تعامل الفرد الايجابى مع البيئة التى يعايشها • فمساعدة المرءوس على سبيل المثال ، على التواصل بطريقة مقبولة اجتماعيا مع رئيسه ، ومن ثم زيادة احتمال فهم الرئيس لوجهة نظر المرءوس ، وفهم المرءوس للظروف التى يعمل فى ظلها رئيسه والدوافع التى تملى عليه أحيانا مشاعر الغضب انما هو سلوك وظيفى بالنسبة لكل من الرئيس والمرءوس على حد سواء ، فهذا السلوك انما يمكن فى النهاية من معالجة المشكلة الكبرى كما تتمثل فى غضب الرئيس •

وثالث هذه الاعتبارات هو أن ما يجب البدء به من سلوك **لابد وأن يسهل ملاحظته ورصده** حتى يمكن تبين مؤشرات هادية نحو الحل كحضور الموظف فى مواعيده دون تأخير أو ما يقوم به المرءوس من أنشطة يتوقع منه القيام بها •

دراسة حالة تصور لنا الاعتبارات الثلاثة (*)

يبلغ سعيد من العمر خمسة عشر عاما . وهو مقيد بالصف الثالث الاعدادى . ومنذ فترة طويلة وهو مصدر متاعب لأسرته . فقد قبض عليه ثلاث مرات فى فترة لا تتجاوز الستة أسابيع نتيجة الاشتباه فى أمره . وفى ثالث هذه المرات كانت الجريمة المشتبه فى اشتراكه فيها هى سرقة محل تجارى (حيث ادلى احد الشهود باوصاف شخص تماثل اوصاف سعيد تماما) .

وعندما حدثت السرقة المذكورة كان من المقدر لسعيد أن يكون فى منزل أحد أصدقائه ، الا أن سعيد وصديقه كانا قد تركا هذا المنزل دون أن يخبرا الأهل بذلك ، وبناء على هذا فمن المحتمل وضع سعيد فى احدى المؤسسات الاصلاحية كاجراء علاجى لحالته .

وجدير بالذكر ان سلوك سعيد فى مدرسته كان فى تدهور دائم .. فلم يكن فى يوم من الأيام طالبا ممتدح سلوكه ، كما كان سلوكه يتسم بالنشاط المفرط الى درجة دفعت الى تصوره على أنه مريض مصاب بتلف فى المخ .. وكان موضوعا تحت العلاج فى ضوء هذا التصور ، وان كان العلاج غير معين له على تعديل سلوكه ، أضف الى هذا أن أداءه فى مدرسته كان دائما دون مستوى زملائه بسنتين تعليميتين على الأقل .

وعن سلوكه فى المدرسة ايضا فانه لم يكن مهندما فى ثيابه أو مهذبا فى سلوكه ، كما عرف عنه مدرسوه الغياب الدائم عن معظم الحصص الدراسية ... هذا وان استطاع سعيد أن يجتاز امتحانات آخر العام بشكل أو بآخر . وان تم ذلك فى حدود أدنى مستويات النجاح .

(*) الحالة المعروضة وان كانت لا تنصب على علاقات العاملين مع بعضهم البعض ، فانها تتعامل مع أحد اهتمامات العاملين فى حقل الرعاية الاجتماعية ، كما أنه يمكن من خلال التعامل معها استشفاف امكانية التطويع على مشكلات أخرى .

وفيما يتعلق بسلوكه فى المنزل فهو لا يقوم بشراء الحاجات الا بعد تعنيف شديد من والديه ، كما انه لا يقوم بواجباته المدرسية الا بعد الحاح من جانبهما ٠

هذه هى حالة سعيد كما نسطرها نحن هنا ٠٠ وعلينا الآن أن نتدبر من وحى ما اشرنا اليه نوع السلوك الذى نبدأ بتغييره ٠ هذا وربما يجدر بنا الاشارة من جديد ونحن بصدد القيام بهذا الأمر الى أن السلوك الذى نستهل به عملية التغيير والمعالجة لابد وأن يتمتع بخصائص ثلاث :

١ ــ الا يكون من أكثر ضُروب السلوك أهمية ٠

٢ ــ أن يكون وظيفيا ٠

٣ ــ أنْ يتسهلَ ملاحظتهُ ورصده ٠

ودعنا الآن نقوم بهذا الأمر سويا ٠٠ طارحين تساؤلنا التالى : «ما هو ذلك الضرب من سلوك « سعيد » الواجب علينا من وحى الاعتبارات السابقة أن نجعله شاغلنا فى البداية ؟ » :

١ ــ هل هو الاشتراك فى سرقة أحد المحال التجارية ؟

٢ ــ هل هو التغيب عن المدرسة والحصص الدراسية ؟

٣ ــ هل هو التعامل السيء مع وقت الفراغ ؟

٤ ــ هل هو نــوع الأداء المدرسى ؟

٥ ــ هل هو اتجاهات « سعيد » حيال الأفراد الممثلين للسلطة كالوالدين والمدرسين ومن شابههم ؟

٦ ــ هل هو الملبس غير المهندم والسلوك غير المهذب ؟

ولكى يمكننا الاجابة على هذا التساؤل فان الأمر يستوجب منا مناقشة هذه الضروب المختلفة من السلوك لكى نتبين فى أحــدها مدى صلاحيــة البدء بالتعامل معه ٠

سـرقة المحـل التجـارى :

على الرغم من أن الاشتراك فى سرقة محل تجارى يعتبر سلوكا خطيرا ومشكلة سلوكية لها جسامتها الا أنه فى حالة « سعيد » ليس بالسلوك الواجب التعامل معه منذ البداية ، وذلك للأسباب الآتية :

١ ـ انه لم يثبت بالدليل القاطع اشتراك سعيد فى السرقة ٠

٢ ـ انه علينا أن نتذكر ما أوردناه من قبل من أنه لا يجب علينا البدء بأكثر المشكلات حدة فى الموقف الذى نواجهه ٠

٣ ـ ان الاشتراك فى السرقة لا يحدث بتكرار دائم يمكن من التعامل مع مبادىء التعليم من حيث الاثابة والعقاب ٠ ومفاد هذا الأمر هو أنه من المستصوب أن نبدأ بسلوك له تكراره الدائم حتى يتأتى لنا امكانية تدعيمه (اذا كان محمودا) وذلك من خلال الاثابة أو ابطاله وكفه (اذا كان غير محمود) من خلال مبادىء التدعيم السلبى ٠

(لمزيد من المعلومات حول هذا المبدأ ومغزاه أنظر الفصل الخاص بالتعلم) ٠

فاذا كنت بعد قراءتك لحالة سعيد قد اخترت هذا السلوك كسلوك هدف مبدئى ، فانى أسألك التنـازل عنه والنظـر من جديد فى البدائل السلوكية الأخرى ٠

التغيب عن المدرسة والحصص الدراسية :

هذا هو نوع السلوك الذى عادة ما يفضى السكوت عليه الى عواقب وخيمة ٠ كما أنه الى جانب ذلك السلوك الذى يسهل معالجته وتغييره بحيث يمكن لمؤديه من أداء نقيضه ٠ فضلا عن هذا فانه يحمل بذور الوظيفية ، بمعنى أنه يسهل مع تغييره الاتيان بضروب سلوكية أخرى محمودة ٠٠ ناهيك عن كونه سلوكا يتم فى اطار اجتماعى محكم (مدرسة أو أسرة أو ماشابه ذلك) ومن ثم يسهل ملاحظته ورصده ٠ وعلى ذلك فان انتقـاء هذا السلوك للبدء به يعد قرارا مصيبا وحكيما وهو فعلا خطوة موفقة ٠

فاذا كنت قد اخترت هذا السلوك فانك على صواب ، واذا لم تكن قد اخترته فعليك النظر من جديد فى البدائل السلوكية الأخرى ٠

التعامل مع وقت الفراغ :

ان الوقت الذى تخصصه للاستمتاع بأشياء نحبها ، سواء ونحن بمفردنا أو مع آخرين يمتعنا وجودنا معهم ، له جاذبيته لمعظم الأشخاص وخاصة صغار السن ، ولذا فان تعلم الكيفية التى نقضى بها أوقات فراغنا لهى من أكثر المهارات التى يمكن أن يكتسبها الفرد أهمية ـ ومن ثم فان اختيارنا لهذا السلوك كسلوك هدف مبدئى هو أيضا اختيار موفق ٠

نـوع الأداء المدرسى :

نحن نميل فى مجتمعنا الى الاعتقاد بأن الأداء الجيد فى المدرسة يعد مؤشرا على حسن أخلاق الفرد ٠ وليس من شك فى أن هذا الاعتقاد صحيح ، فما يقوم به الشخص لكى يحصل على درجات عالية فى المدرسة لايتسق مع ضروب السلوك الجانح ، فقضاء الفرد لوقت طويل فى استذكار دروسه حتى يتسنى له اجتياز الامتحان بنجاح وتفوق لا يمكن أن يتم الا فى ظل ممارسة الانضباط الذاتى ٠ كما أن الأداء الجيد فى المدرسة هو نتيجة مترتبة على سلسلة طويلة من ضروب السلوك الأخرى كالحضور المنتظم الى المدرسة والتعايش المثالى مع المدرسين والأقران ، والرغبة فى الحصول على ما يقدم من معلومات أثناء الدرس ٠

ومن الملاحظ على أداء سعيد المدرسى أنه أداء منخفض ٠ فاذا كنت ترى أنه باستطاعتك احراز قدر من النجاح معه (كمشكلة) اذا ما مكنته من قدر من التقدم المدرسى ٠٠ فبامكانك أن تنتقى هذا السلوك كسلوك هدف مبدئى ٠ أما اذا كنت ترى خلافا لذلك ، فانظر من جديد فى قائمة البدائل واختر بديلا آخر ٠

الاتجاهات حيال السلطة :

لمعظم الأفراد المشكلين خبرات عقابية مع اشخاص فى مواقع السلطة ،

وتعليم هؤلاء المشكلين الاستجابة الايجابية لمن هم فى مواقع السلطة سواء أكانوا مدرسين أو آباء يعد هدفا صائبا • ومن ثم ، فاذا كنت ترى ان تعليم سعيد الاستجابة ايجابيا لمن هم فى مواقع السلطة انما يكفل له الانضباط فى المدرسة ، فاجعل ذلك هدفا مبدئيا لك • اما اذا كنت لا ترى امكانية ذلك ، فانظر من جديد فى قائمة البدائل السلوكية وانتق بديلا سلوكيا آخـــر •

الملبس غير المهندم والسلوك غير المهذب :

ان ارتداء الملابس بطريقة غير مهندمة توحى بعدم الاكتراث أو الاهتمام بالمواضعات الاجتماعية انما يدمغ الفرد بطابع غير مقبول اجتماعيا • ومع ذلك فان التركيز عليها منذ البداية انما يستغرق الوقت دون طائل •• انها سلوك غير وظيفى ، فاذا كنت قد اخترت هذا السلوك للتعامل معه كهدف مبدئى ، فتوقف عنه وارجع الى قائمة البدائل لتنتقى سلوكا آخر •

التحديد الكمى لسلوك الهـــدف

من أكثر العناصر اهمية فى عملية حل المشكلات الحصول على البيانات والمعلومات بطريقة كمية ودقيقة ، فمن خلال معلومات كهذه يمكن لكل فرد أن يقدر حجم تأثير سلوك الهدف المبدئى من حيث الدفع فى اتجاه هدف نهائى نرجوه • بمعنى آخر ، انه من خلال معلومات كهذه يكون بمقدورنا أن نعرف اذا ما كنا فى المسار الصحيح أو لا ، واذا ما كنا فى المسار الصحيح فما هو مقدار تقدمنا فيه •

والتأكيد على هذا الجانب عادة ما يثير لدى بعض الأفراد اتجاهات غير ايجابية غالبا ما تتجسم فى التعليقات الآتية :

١ ـ ليس لدى وقت كاف لجمع البيانات • فاما أن أجمع بيانات او أقوم بما هو مطلوب منى من اعمال •

٢ ـ انى أسلم باهمية جمع هذه البيانات ، ولكن من يعيننى على جمعها بالطريقة التى أريدها ؟

٣ ــ ما هو نوع البيانات ، وكيف لى أن أصيغها صياغة دقيقة ؟

وليس من العسير علينا أن نتبين وهن التعليق الأول · فربما بدت عملية جمع البيانات ــ اذا ما ركزنا عليها كجزئية عمل ــ على انها عملية مستنفذة للوقت ·· وهى بالفعل بحكم كونها نشاطا يمارس انما تستغرق قدرا من الوقت · الا أن هذا الوقت المستغرق فيها ، اذا ما أدركناه فى اطار وحدة عمل متكاملة ، له عائده الايجابى · فما تستغرقه من وقت فى جمع معلومات بعينها وبأسلوب ملائم انما ييسر الاجراءات الأخرى الخاصة بمعالجة المشكلة ، وبالتالى توفر وقتا اضافيا يتحتم استغراقه فى هذه الاجراءات اذا لم ينتظم نهج تعاملنا مع اجراءات المعالجة على أساس من الوضوح والدقة التى تمكن منهما عملية جمع البيانات بطريقة منظمة · بل ويمكن القول بأن ما نوفره من وقت فى اجراءات معالجة المشكلة اذا ما جمعنا البيانات بطريقة كمية دقيقة انما يفوق أضعاف الوقت الذى استغرق فى عملية جمع البيانات ·

اما فيما يختص بالتعليق الثانى ، فانه الى جانب كونه أكثر قوة من سابقه فان له من المبررات أيضا ما يسوغ شرعية اثارته ، فرصد سلوك معين والاستمرار فى ملاحظته ومتابعته لتبين ما يطرأ عليه من تغير ، ليس دائما بالأمر اليسير نظرا لاختلاف الأماكن والمواقف التى يحدث فيها سلوك الفرد · ولهذا فان الأمر كثيرا ما يستلزم أن يكون هناك أكثر من شخص يتولى متابعة هذا السلوك (اعتبارات عملية) فضلا عن هذا فان الاستعانة بأكثر من شخص فى عملية جمع البيانات المتعلقة بسلوك معين انما يحقق فائدة فنية الا وهى الحصول على معلومات ثابتة وصادقة (اعتبارات فنية) ·

ولكى نتفهم ما يعنيه مفهوما **الثبات والصدق** علينا أن نستعيد ما سبق أن أشرنا اليه وهو أنه اذا كان علينا أن نجمع بيانات معينة فلابد وأن تتسم عملية جمع هذه البيانات بالدقة ــ بمعنى آخر ، أن تنقل هذه البيانات ما يحدث بالفعل · واحدى الطرق التى يتسنى من خلالها جمع معلومات دقيقة هى أن نهيىء الموقف لامكانية الحصول على بيانات أو معلومات

ثابتة • ونعنى بهذا أنّ نصيغ أسلوب التعامل مع الظاهرة السلوكية بشكل يتأتى من خلاله لفردين أن يحصلا على نفس البيانات اذا كان عليهما أن يلاحظا سلوكا واحـدا ولكن كلا منفـرد عن زميله •• وهذا هو المقصود بالثبات •

ويمكن حساب الثبات بطريقة احصائية • فاذا قام شخصان بخمسين ملاحظة عن ظاهرة سلوكية معينة ، واتفقا فى خمس وأربعين ملاحظة ، وصفت بياناتهما بانها ثابتة بنسبة اتفاق تبلغ ٩٠٪ (مؤشر للثبات) •

ومع ذلك ، فان الثبات بمفرده غير كفيل بتحقيق الدقة • ولكى نوضح هذه الحقيقة دعنا نفترض أن هناك اثنين من الملاحظين يتفقان فى ٩٥٪ من ملاحظتهما على الأقل فيمكننا فى هذه الحالة أن نقول ان هناك ثباتا فى اجراء جمع البيانات • ولكن دعنا نفترض أنه على الرغم من الاتفاق المرتفع فيما بينهما (٩٥٪) الا أن اتفاقهما جاء على الخطأ وليس على الصواب ، بمعنى أن كلاهما يقوم برصد الظاهرة بطريقة خاطئة •• هنا يمكننا القول بأن هناك اتفاقا (ثباتا) بين هذين الشخصين ، ولكن ليست هناك دقة فيما يجمعانه من بيانات • ولهذا يقتضى الأمر عند الحديث عن دقة جمع البينات أن نتحدثّ بالضّرورة عنّ الصدقّ •

ويعنى مفهوم الصدق فى عملية جمع البيانات أننا نقوم برصد البيانات التى ينطق بها الواقع فعلا •• وما دام مرادنا كملاحظين أن نقوم برصد الواقع بأمانة فانه يمكننا أن نقدم تعريفا آخر للصدق مفاده أن الصدق يعنى أن نقيس ما نريد قياسه فعلا ، وبحكم هذا المعنى يمكن لنا أن نعادل بين الصدق والدقة كما يمكننا أيضا أن نقرر من جديد الحقيقة المعروفة : « ان صدق البيانات انما يتضمن ثباتها ، وان الثبات لا يعنى بالضرورة توفر الصدق فيما نجمعه من بيانات » •

وربما بدت لك ، حقيقة اشتمال الصدق على الثبات أكثر وضوحا اذا ما تمثلت حالة اثنين من الملاحظين صدقا فى تصويرهما لواقعة مدركة

(صدق) ٠٠ ففى هذه الحالة لا مناص من اتفاقهما فيما أورداه لنا من معلومات (ثبات) ، والا ما كان هناك صدق فيما جمعاه من بيانات ٠

لكل هذه الاعتبارات ، العملية والفنية ، تبدو ضرورة أن يكون هناك أكثر من ملاحظ للسلوك ٠ وأخالك فى ظل هذا طارحا تساؤلك من جديد : « كيف يمكننى الحصول على الملاحظين ؟ وكيف يمكن لى ارساء هذه الطرق البارعة فى جمع المعلومات ؟ » واجابتنا على تساؤلك هذا هى : « **من خلال قيامك بعملية وصف دقيق للسلوك الذى ترمى الى رصده وملاحظته** » ـ فعن طريق هذا الوصف الدقيق للسلوك يمكن لأى شخص على درجة معتدلة من التأهيل فى مجال التخصص أن يقوم بدور الملاحظ بشكل يحقق الثبات والصدق فيما يتم جمعه من بيانات ٠

وهذا الرد من جانبنا على التعليق الثانى قد دخل بنا الى دائرة تساؤلك الذى احتواه تعليقك الثالث والخاص بكيفية صياغة السلوك صياغة دقيقة ٠ فالصياغة الدقيقة للسلوك لابد وأن تكون فى ثوب كمى ٠ ولكى ندرك كيف يتم لنا ذلك ، دعنا نتدرب على القيام بصياغة كمية واضحة لبعض الصياغات الكيفية ٠ وسنورد لك بعض هذه الصياغات الكيفية ، وعليك أن تقوم بنفسك أولا بوضع صياغة دقيقة لها ٠ ثم قارن بينها وبين ما سنورده نحن بعد ذلك من صياغات ٠

أمثلة لصياغات كيفية مطلوب صياغات دقيقة لها :

١ ـ على سعيد أن يأتى فى موعده ٠

_____

_____

_____

٢ ـ وعلى سعيد أن يراعى مظهره الخارجى ٠

_____

_____

_____

٣ ـ وعلى سعيد أن يغير من اتجاهه غير المحمود حيال مدرسيه ٠

_____

_____

_____

٤ ـ ان ردود أفعال سعيد ازاء الاحباط الدراسى غير ملائمة ٠

_____

_____

_____

صياغات دقيقة للصياغات الكيفية الأربع السابقة :

١ ـ على سعيد أن يتواجد فى منزله قبل الساعة الثامنة والنصف مساء طوال أيام الاسبوع فيما عدا مساء العطلة الأسبوعية شريطة أن يستأذن والديه فى هذا ٠

٢ ـ وعلى سعيد أن يراعى ارتداء ملابس نظيفة عند خروجه ، وان يراعى كيها قبل ارتدائها كما يراعى نظافة حذائه ، وعليه أيضا أن يصفف شعره ويقلم أظافره ٠

٣ ـ وعلى سعيد أن يستمع الى شرح مدرسيه وينتبه اليهم ٠ وعليه أن يجيب على سؤال واحد على الأقل فى كل حصة دراسية اجابة كاملة ٠ والمقصود بالاجابة الكاملة هنا أن تحمل فكرة معينة تكشف عن فهم سعيد للدرس واستيعابه له ٠

٤ ـ وعلى سعيد عندما تواجهه بعض المتاعب الدراسية متمثلة فى عدم القدرة على حل المسائل الرياضية مثلا أن يطلب مساعدة مدرسيه ٠

هذه الأوصاف الأخيرة انما توضح الكيفية التى يجب ان تتم بها

صياغة ما نرغب فى تعديله من سلوك • ويلاحظ على هذه الأوصاف انها تأخذ فى الاعتبار عددا من عناصر الاتصال الجيد المتمثلة فى الاجابة على : من ، ماذا ، متى ، أين ، والى أى حد (تكرار) وفى ظل اية ظروف • تلك العناصر التى حددها بمزيد من التفصيل بعض علماء النفس الاكلينيكى فى شكل تساؤلات على النحو التالى :

١ ـ ما هو السلوك ؟

٢ ـ من الذى يقوم به ؟

٣ ـ اين يحدث هذا السلوك فى معظم الأوقات ؟

٤ ـ ومتى يحدث فى الغالب ؟

٥ ـ ومتى لا يحدث ؟

٦ ـ وما الذى يفعله الآخرون قبل حدوثه (الظروف التى تساعد عليه) ؟

٧ ـ وما الذى يفعله الآخرون بعد حدوثه (النتائج المترتبة على حدوث السلوك) ؟

٨ ـ ومن هم الأشخاص الذين يتواجدون فى الغالب عند حدوث السلوك؟

٩ ـ وما هو معدل حدوث السلوك (فى كل شهر أم كل اسبوع أم كل يوم أم كل ساعة) ؟

وبطبيعة الحال فاننا اغفلنا هنا « لماذا » لأن مجرد اختيارنا لسلوك معين بغية تعديلة انما يفى بمقتضيات صيغة هذا التساؤل ، فلماذا اخترنا سلوكا بذاته ؟ الاجابة عليه لأنه يتمتع بالخصائص الثلاث السابق الاشارة اليها : (١) فهو ليس بأكثر ضروب السلوك اهمية • (٢) ومع ذلك فانه يتمتع بخاصية الوظيفية • (٣) كما أنه من الميسور علينا رصده وملاحظته (وبالتالى صياغته صياغة دقيقة) •

وربما ساعد على مزيد من تمرسك على الصياغة الدقيقة للسلوك أن نطرح أمامك بعض ما تم جمعه من معلومات تختص بحالة سعيد ابان

قيام أحد الأخصائيين الاجتماعين باجراء مقابلة معه • ومطلوب منك أن تقوم بعمل صياغة دقيقة لها يمكنك من خلالها أن تكسب هذه المعلومات طـابع الدقـــة •

« غالبا ما اتغيب عن الحصص الدراسية خمس أو ست مرات فى الأسبوع مادمت اجد صعوبة فى متابعة هذه الحصص كما يندر أن أؤدى واجباتى بالشكل الذى يرضى المدرسين باستثناء الهوايات •

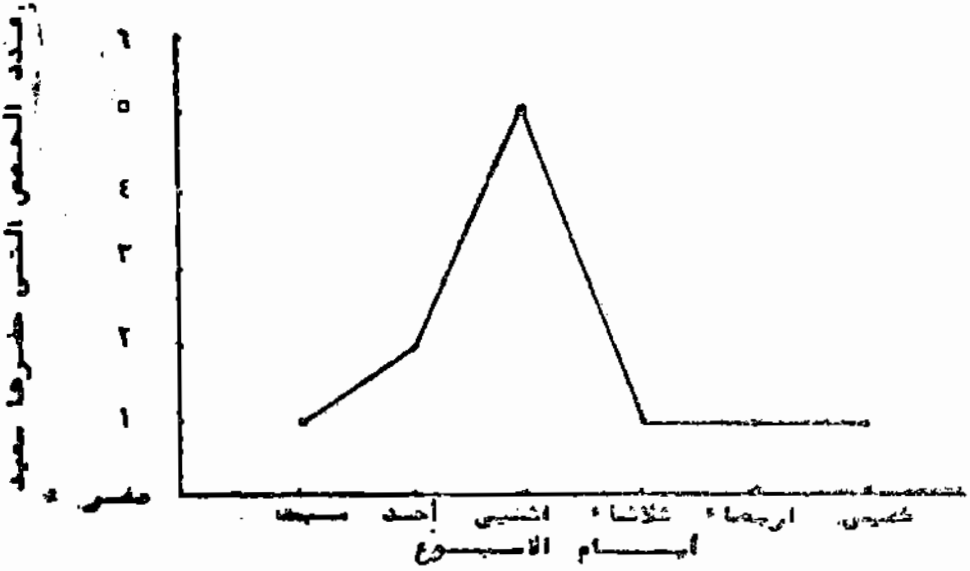
فانا لا اسمى هذه الحصص حصصا دراسية ، فكثيرا ما أذهب الى مدرس الهوايات فى حجرته لكى يساعدنى على ممارسة الأنشطة التى تروقنى كالعزف على الآلات الموسيقية • ومعظم متاعبى انما أواجهها فى حصص اللغة العربية والرياضيات ، فهذه الحصص بالذات تدفعنى الى التفكير فى التغيب عن المدرسة •• فانى اشعر بالضيق الشديد لعدم ادائى ما هو مطلوب من واجبات فيها • وعندما اذهب الى هذه الحصص وانا غير مستعد للشرح أشـــعر كما لو ان الجميع يعاملوننى كشخص غبى • ولذا فانا أعفى نفسى من هذا الشعور وأتغيب عن المدرسة •

وعندما أتغيب عن المدرسة فاما ان أذهب مع بعض أصدقائى الى حفلات السينما الصباحية او الى بعض الأماكن العامة التى نقضى فيها وقت فراغنا • وغالبا ما يؤدى هذا الى تراكم الواجبات المدرسية • وتزداد بالتالى حـدة مشكلتى ومتاعبى » ••

وبعد ان تقوم بعمل الصياغة المطلوبة لما تم جمعة من بيانات عن حالة سعيد ، قم بذات الشىء بالنسبة لسلوك الهدف المبدئى الذى اخترته للمشكلة التى تواجهها انت شخصيا فى محيط عملك • وعليك أن تدرك وأنت تقوم بهذ أن ما تجمعه من بيانات يقف بمثابة **خط الأساس** الذى نقارن فى ضوئه بين السلوك قبل ان نجرى تعديلا عليه من خلال أحد برامج تعديل السلوك والسلوك بعد اجراء التعديل •

ولذا فانه يبدو من الضرورى صياغة البيانات فى صورة كمية وتجسيمها

بيانيا • واليك مثال (يكشفّ عنه الشكل ١) يوضح لك كيفّ تصاغ البيانات فى شكل رسم بيانى ، نقدمه لك من وحى مشكلة سعيد ، ويختص بعدم مواظبته على الحصص الدراسية • ونورد هذا المثال هنا لكى يكون هاديا لك فى صياغتك لسلوك الهدف المبدئى الخاص بمشكلتك •



الشكل رقم (١)

الشكل رقم (١)

يوضح هذا المثال الذى يجسمه الشكل رقم (١) أن سعيد لم يحضر الا حصة واحدة فقط يوم السبت ، وحضر حصتين يوم الأحد ، وخمس حصص يوم الاثنين ، وحصة فى كل من الأيام الثلاثة الباقية الثلاثاء والأربعاء والخميس •

والآن وبعد أن نظمنا عالم المشكلة وجمعنا المعلومات الدقيقة عنها ، أصبح يسيرا علينا أن نقترب خطوة أكثر تقدما فى سبيل حلها •• أن نهتدى الى وسيلة لتعديل السلوك • وهذا هو ما سيشكل قوام حديثنا فى الفصل التالى •