

الفصل الرابع

وسائلنا في حل مشكلات التفاعل الاجتماعي

الاقتصاد

مقدمة عن تكاملية وسائل حل مشكلات التفاعل الاجتماعي

أوضحنا في الفصول الثلاثة السابقة خطواتنا المبدئية في معالجة المشكلات التي نواجهها . فقد اختص الفصل الأول بكيفية القيام بتحديد عام واجمالي للمشكلات التي يواجهها العاملون في حقل الرعاية الاجتماعية وذلك من حيث تحديدها كمشكلات تقليدية أو أخرى غير تقليدية ، بالإضافة الى إيضاح ما يحتاجه كل نوع من هذين النوعين من المشكلات من قدرات معينة بحكم ما يفرضه من تحديات ذات طبيعة خاصة . ثم أكدنا بعد ذلك على حقيقة لها أهميتها البالغة وهي أن المشكلات بنوعيتها يتحتم عند النظر فيها أن توظف قدرات الفرد المختلفة ، وأن تباين كلا النوعين فيما يحتاجه كل منهما من درجة تنشيط قدرات بذاتها أكبر من قدرات أخرى . وأخيرا كان ختامنا لهذا الفصل مؤكدا لحقيقة أخرى مفادها أن نقطة البدء في التعامل مع أية مشكلة هي تحليل هذه المشكلة الى عناصرها الأساسية .

وقد تشكل قوام الفصل الثاني على محور ما انتهينا به من الفصل الاول . الا وهو ضرورة تحليل المشكلة الى عناصرها الأساسية ، فتضمن الفصل الثاني كيفية القيام بتحليل مبدئي للمشكلة بهدف ما طرحناه من تعريف سلوكي لها ، وتحليل سياق المشكلة ، ثم الرقوف على نوع الحوافز أو الاثابات التي يمكن أن تساعد مستقبلا ، اذا ما استخدمت الاستخدام الصحيح ، على حل المشكلة ، ثم القيام بتحليل ارتقائي للمشكلة وتحليل امكانات التعامل معها ، وأخيرا تحليل السياق الاجتماعي الذي توضع في اطاره خطة الحل .

وحيث أن تحليل المشكلة الى عناصرها الأساسية انما يكشف عن وجود أكثر من سلوك ساعد على خلق المشكلة بالصورة التي هي عليها ، فقد رثى أن ينصب موضوع الفصل الثالث على تحديد أى صروب السلوك ينبغي أن نبدأ به ونحن بصدد معالجة المشكلة . فكما أنه ليس من الحكمة أن نتناول للمشكلة بأسرها بالحل دفعة واحدة ، فليس من الحكمة أيضا أن نبدأ بأكثر

عناصر المشكلة تعقيدا ومن ثم بدت شرعية تخصيص الفصل الثالث للتعامل مع هذا الجانب . وقد اختتمنا هذا الفصل بتساؤل هو : « ماذا بعد ؟ » ، ماذا بعد انتقائنا لسلوك الهدف المبدئي ؟ - أى السلوك الذى نبدأ بمعالجته لكى نبني عليه معالجاتنا التالية لضروب أخرى من السلوك حتى نتحقق لنا فى النهاية معالجة كاملة للمشكلة بأسرها . والاجابة على هذا التساؤل ستكون موضوع تناولنا فى بقية فصول الجزء الحالى ، فموضوع بقية فصول هذا الجزء هو حل أحد عناصر المشكلة ، بمعنى آخر تناول سلوك الهدف المبدئي بالتعديل .

هذا وقد قدم لنا بعض علماء النفس عددا من الطرق التى يمكن من خلالها تعديل سلوك غير مرغوب أو اكتساب آخر مرغوب . ومن أهم هذه الطرق ما يلى :

- ١ - الاقتداء .
- ٢ - التدعيم .
- ٣ - لعب الأدوار .
- ٤ - التمكين من انتقال الأثر .

وعلى الرغم من أننا نجد تشييعا لدى بعض علماء النفس لطريقة من هذه الطرق دون أخرى ، وعلى الرغم من أننا نجد أيضا أن الكتابات التى تعالج هذه الطرق تحدد لكل طريقة منها مقتضياتها وحدود تطبيقاتها وبالتالى التقرير بأهمية طريقة على أخرى فى المواقف المختلفة ، فإننا نجد أنه بإمكاننا الوقوف على أطار تكاملى أبان عملية الممارسة يسمح بإمكانية توظيف هذه الطرق معا ، وهذا هو ما سنكتشفه سويا بعد أن نقوم بعملية إيضاح لكل طريقة من هذه الطرق ، هذا وإن بدا ضروريا حتى ولو بصورة سريعة أن نستشف فى هذا الموضع تكاملية تلك الطرق من خلال النظر فى المثال الإيضاحى التالى :

عندما يكشف الأب (قدوة) لأحد أبنائه (مقتدى) سلوكا يرغب فى أن يعلمه له (سلوك القدوة) (والعملية كلها يمكن تسميتها بالاقتداء) ، فإن مراد الأب من هذا أن يمارس ابنه هذا الضرب من السلوك (لعب الأدوار) . وعندما يفعل الابن هذا فعليا ما يكافئه الأب عليه (تدعيم) .

ومن المتوقع عندما يتمكن الابن من سلوك الاقتداء هذا أن يزداد احتمال ممارسته لهذا السلوك في مختلف مواقف الحياة (انتقال أثر) .

هذا وتجدر الإشارة الى أننا حاولنا ، وعن قصد ، في الفصول السابقة أن تكون أمثلتنا الايضاحية منصبة على أنشطة عمل قد تدخل في إطار ممارستك المهنية (مشكلات متعلقة بممارسة واجبات مهنية) ، وبعدنا عن دائرة المشكلات التي قد تتمخض عن علاقات بالآخرين (سواء كانوا رؤساء أو مرؤسين) . وكان قصدنا هو أن نترك لك فرصة رسم خطواتك بنفسك في هذا المجال بهدى ما أوضحناه لك من نهج ترسمناه في مجال آخر . كما كان قصدنا أيضا ألا نوقع أنفسنا في محذور من يحاول اقحام نفسه على مشكلة لا تتوفر له كل عناصرها .

الا أنه في المقام الحالي ، ونحن ننظر في طرق تعديل السلوك ، يصبح من الضروري أن نحاول تجسيم فاعلية هذه الطرق في معالجة بعض مشكلات التفاعل التي طرحتموها علينا . وعسانا بهذا أن نصور في الوقت ذاته كيف تجد هذه الطرق سبيلها الى التطبيق وما يمكن أن تحمله من حلول مختلفة .

معنى الاقتداء

الم تطلب في يوم من الأيام من شخص ما تنفيذ شيء معين من خلال القائك لتوجيهات أو تعليمات معينة عليا ، سواء أكانت هذه التعليمات شفوية أو مكتوبة ؟ الاجابة بكل تأكيد هي « نعم كثيرا ما حدث ذلك » . ثم ، ألم تحاول يوما ما أن تقوم بتنفيذ هذا الشيء بنفسك على مرأى ومسمع من متلقى تعليماتك وتوجيهاتك عند عجزه عن القيام بالعمل المطلوب بهدى هذه التعليمات وهذه التوجيهات فقط ؟ لا أخال أن الاجابة مختلفة عن سابقتها . فاجابتك لابد وأن تكون هنا أيضا « نعم » . وإذا كنت قد مررت بهاتين الخبرتين فأننا نسألك سؤالا هو : « ألم تلاحظ للفرق الواضح بين الصيغتين ، حيث تمكن من طلبت منه تنفيذ الشيء المعين في ظل الصيغة الثانية أن يقوم بالمطلوب على نحو أفضل من قيامه به في ظل الصيغة الأولى ؟ اعتقد أن الاجابة هنا في أشد درجاتها تحفظا ستكون « حدث ذلك في بعض الأحيان » .

وإذا كان الامن على هذا النحو فلا مناص من طرح سؤال رابع وان كان أوجز من سابقه ، وهو : « لماذا » ؟ • بمعنى آخر ، لماذا قادت الصيغة الثانية الى نتيجة أفضل من الصيغة الأولى ؟ واجابتنا على هذا التساؤل ليست عميرة على الاطلاق • فالصيغة الثانية والتي يسميها علماء النفس « التعلم بالاعتداء » ، والتي قد تحمل مسميات أخرى وان كان لها نفس المعنى كالتعلم بالملاحظة أو التعلم بالعبرة أو التأسى أو التقليد • • هي صيغة ملائمة لاكتساب الأفراد القدرة على أداء ضروب جديدة من السلوك ، كما انها صيغة ملائمة لكف سلوك غير مرغوب تعود الفرد عليه ، فضلا عن هذا فهي أيضا صيغة ملائمة لتعزيز سلوك يؤديه الفرد (التيسير السلوكي) • ولكي نزيد الأمر وضوحا فيما يتعلق بمواطن فاعلية منهج الاعتداء ، علينا أن نتناولها بدرجة أكبر من التفصيل •

الاعتداء وتعلم سلوك جديد :

من بين النظريات المختلفة في علم النفس التي أولت اهتمامها الى الكيفية التي يتعلم الفرد من خلالها أنماطا جديدة من السلوك ، نظرية التعلم الاجتماعي • • تلك النظرية التي صاغ لنا دعائهما ألبرت باندورا الذي يعمل أستاذا لعلم النفس في جامعة ستانفورد بالولايات المتحدة الأمريكية • وقد قامت هذه النظرية على عدد من الدعائم من أكثرها أهمية لموضوع التناول الحالي تلك المتمثلة في عجز بعض نظريات علم النفس عن تفسير سلوك جديد يقوم به الفرد ، والأخرى المتمثلة في أنه ليس من الممكن تفسير ضروب سلوكنا المتعلم ، وخاصة سلوكنا الاجتماعي ، على أساس تجزئة السلوك والتي تقضى بتعلم الفرد للسلوك على مراحل متعددة • وتأكيدا لهذا المعنى يقول باندورا انه اذا كان علينا أن نعلم الفرد سلوكا ما من خلال الانتظار على الفرد الى أن يسلكه ثم نثيبه عليه حتى يتسنى له تكراره بعد ذلك ، فربما كانت خبرة الفرد غير مسعفة له بالاتيان بمثل هذا السلوك على الاطلاق •

وإذا كان علينا أن نعلمه سلوكا اجتماعيا في شكل جزئيات يتعلم كل منها بمفردها لأقتضى الأمر منا أن نستغرق وقتا طويلا حتى نجد الفرد مؤديا السلوك بكامله دفعة واحدة • فضلا عن هذا فان خبرة الحياة انما تشير

الى أنه بإمكان الفرد أن يتعلم صّروبا سلوكية كوحداث متكاملة من خلال ملاحظة الآخرين وتقليدهم • وتاكيدا لوجهة نظره هذه يقدم لنا مثال الطفل الذى يتعلم لغة الحديث • فالاطفال يتعلمون التعبير عن أنفسهم فى شكل كلمات وجمل كاملة ، ولا يتأتى لهم ذلك من خلال تدعيم الراشدين لهم وهم بصدد التلفظ ببعض الأصوات ولكنهم يتعلمون هذه الكلمات والجمل من خلال عملية تقليد أحاديث الآخرين الأكبر منهم سنا •

واستنادا الى هذا التوجه يرى باندورا أنه بإمكاننا أن نتعلم أنماطا جديدة من السلوك لم تكن نوّديها من قبل اذا ما تعرضنا لقدوة يؤدى أماننا هذه الأنماط السلوكية • وعندما نفعل ذلك فإننا نسمى تعلمنا : التعلم بالملاحظة والتقليد ، أو بمعنى آخر الاقتداء •

والتساؤل المحتّم طرحه على أنفسنا إزاء التبصر بفاعلية هذا الترجه هو « كيف يمكن تطويع منهج الاقتداء فى مجال العمل بشكل يساعد على ارساء مناخ عمل أكثر ارضاء ؟ وبصياغة أخرى تجسد لنا خبرات نعيشها فى مواقع عملنا يمكن أن نطرح تساؤلنا على النحو التالى : كيف يمكن استخدام أسلوب الاقتداء لتغيير سلوك رئيس عمل دأب على التصرف بطريقة تسلطية مع مرؤسيه الى سلوك يتسم بالمشاركة والديمقراطية ؟

ولكى نقرب تساؤلنا أكثر وأكثر الى مجال الخبرة العملية دعنا ننظر فى هذه الحالة :

يعمل السيد / أحمد كرئيس لأحد الأقسام الادارية باحدى المصالح الحكومية • ولقد نشأ السيد / أحمد نشأة خاصة جعلته يتبنى بعض الاتجاهات التى تحكم تعامله مع مرؤسيه • فهو لا يطلب من مرؤسيه مشورة فيما يجب تبنيه من أسلوب للعمل داخل القسم ، كما أنه يرى أن تفكيره بنفسه فى صيغة العمل الملائمة واملاءها على موظفيه هو الطريقة المثلى - فهى فى رأيه طريقة اقتصادية فى التعامل مع الوقت ، فضلا عن كونها طريقة آمنة • • حيث أن ما يفكر فيه كطريقة عمل هو نتاج خبرة وظيفية طويلة لم تتوفر

لأحد من موظفيه • والى جانب اتجاهه هذا فإنه يرى ، بحكم شعوره بمسئوليته المباشرة عما يجرى داخل قسمه ، أنه يتحتم عليه أن يشرف على كل صغيرة وكبيرة يقوم بها موظفوه ، ويراجع كل شيء بنفسه الى حد يشعر معه الموظفون أن رئيسهم يكاد يقوم بما قاموا به من عمل مرة أخرى •

ونظرا لكل هذا الجهد الذى يقوم به السيد / أحمد فإنه يبدو قليل الثناء على مرؤسيه حيث أنه يشعر أن كل ما ينهض به القسم من أعمال إنما هو ثمرة جهده الخاص •• كما أنه يشعر أن من حقه أن ينال ثناء الإدارة العليا إذا ما حازت إنجازات القسم رضاها ، ولذا فإنه عندما يتحدث مع رؤسائه عما تم داخل القسم من أعمال •• فدائما - ما يشير الى جهده هو في هذا دون أية إشارة الى جهود أى من أعضاء القسم العاملين معه •

ولقد خلق هذا الاتجاه من جانبه شعورا بالاحباط لدى مرؤسيه •• فهم يشعرون أن لديهم الكثير من الأفكار يريدون أن يطرحوها كصيغ جديدة للعمل إلا أنهم يحجمون عن ذلك خوفا من أن يثير هذا استياء رئيسهم •

كما أنهم يشعرون أن وجودهم كعدم وجودهم •• فهم يرون أنه لو قدر لأشخاص أن يحلوا محلهم فسوف لا يختلفون عنهم فيما يمكن لهم أدائه • ولذا فإن روحهم المعنوية منخفضة وكذا يشعرون بالسلبية وعدم الانتماء •

إذا نظرنا الى هذه الحالة المقدمة وتخيّلنا سلوك رئيس العمل كجزء من مشكلة أكبر في مجال العمل ، وتخيّلنا أيضا سلوك الرئيس هذا كسلوك هدف مبدئى ، بحكم ما سبق أن طرحناه من أفكار في الفصل السابق •• فما هو الشكل الذى يمكن أن نعدل به السلوك من خلال منهج الاقتداء ؟

إن إحدى الطرق التى يتسنى بها تعديل هذا السلوك هي أن يتعامل السيد / أحمد مع رئيس له يتسم سلوكه بالديمقراطية كان ينظر اليه هذا الرئيس مثلا على أنه شخص ذو خبرة ومعرفة • وربما يشعر السيد / أحمد في البداية بعدم الراحة حيث لم يعهد سابقا هذا السلوك الديمقراطى من

قبل رؤسائه ، كما لم يتعود مثل هذا السلوك في تعامله مع مرعوسيه . فلم يحدث من قبل أن رجع اليه أحد من رؤسائه طلبا للمشورة . كما أنه لم يطلب من مرعوسيه رأيا في قرار يتخذه . إلا أنه بعد فترة سيروقه ذلك الرجوع اليه فيما يتخذ من قرارات ، وسوف يروقه أكثر وأكثر أن توضع أفكاره موضع التنفيذ . ومن شأن هذا في النهاية أن يدفع به بالمثل الى الرجوع الى مرعوسيه فيما سوف يتخذه من قرارات . كما أن شكر رؤسائه له على ما سوف يأخذه على عاتقه من مهام لابد وأن يحدو به الى أن يفعل نفس الشيء مع مرعوسيه .

ولعل هذا المثال يوضح الكيفية التي يمكن أن يتعلم بها الشخص من القدوة ، فنحن نتعلم من القدوات ونحاول أن ننسج سلوكنا على غرارهم

الاقتداء وكف سلوك غير مرغوب :

لو أننا نظرنا مرة أخرى في الحالة السابقة لوجدنا أن السلوك غير المرغوب من جانب السيد / أحمد قد ترك تأثيره السيء على مرعوسيه . فهم يشعرون بالاحباط ويضمرون الكراهية للأسلوب الذي يتبعه معهم . ولابد وأن تنسحب هذه الكراهية - في ظل الشعور بالاحباط - على الرئيس ذاته بعد أن كانت موجهة فقط الى أسلوبه في التعامل معهم . وعلى هذا فلو تسنى للسيد / أحمد ان يرى بنفسه كل هذه الاتجاهات السلبية لدى جماعة أخرى من المرعوسين ازاء رئيس لهم يشابهه في الطريقة التي بنعامل بها . . . لاكتشف على الفور أو بعد فترة ليست بالطويلة مثالب طريقته وعدم جدواها ، ولدفعه هذا بالتالى الى أن يعيد النظر في طريقته . وعندما يحدث هذا التعديل في سلوك السيد / أحمد فاننا نقول أنه تعلم بالعبارة ، أى أنه قد اكتشف خطأ أسلوب تعامله من خلال خبرة الآخرين وليس من خلال أحداث مر بها هو شخصيا ، وأن عليه أن يعيد النظر في مسلكه الوظيفي .

الاقتداء وتعزيز سلوك يمارس :

إذا نظرنا من جديد في حالة السيد / أحمد في ظل افتراض أنه تعرض

لمشاهدة جماعة أخرى من المرموسين ، خلافا لجماعته ورأى بنفسه ما يضمنونه من مشاعر العداوة والكراهية لرئيسهم الذى يشبهه فى سلوكه ، وأيضا فى ظل افتراض أن السيد / أحمد قد بدأ فى تعديل سلوكه تحاشيا لنتائج وآثار سلبية انعكست على زميل له يشبهه فى السلوك . . أقول إنه حال افتراضنا ذلك فأننا نكون بصدد افتراض آخر ألا وهو تعلم السيد / أحمد لسلوك جديد مخالف لسلوك سابق كان يمارسه . وهذا السلوك الجديد لابد وأن يلقى تدعيما دائما حتى يزداد احتمال صدوره واستمراره . والسبيل إلى ذلك إنما يكون من خلال تعريض السيد / أحمد للمزيد من القدوات المختلفة التى تكشف عن فشل سلوكه السابق وفاعلية سلوكه الجديد . . فهذه القدوات بخبراتها المختلفة إنما تعزز السلوك الجديد الذى بدأ فى ممارسته .

ومع ذلك فإن خبرة الحياة بكافة صورها إنما تكشف عن أن معظم الأشخاص يتعرضون للملاحظة الكثير من ضروب السلوك التى تقوم بها قدوات مختلفة ولكن دون أن يقلدوها . ومن ثم فإنه يبدو أن الفرد يتعلم من خلال الاقتداء فى ظل توفر شروط معينة . وقد كشفت البحوث السيكولوجية المختلفة التى أجريت فى هذا المجال عن بعض هذه الشروط الميسرة لعملية الاقتداء . وتسمى هذه الشروط بالشروط المعززة للاقتداء . وهذه الشروط كما كشفت عنها البحوث هى : (١) خصائص القدوة (٢) خصائص موقف الاقتداء (٣) خصائص المقتدى أو الملاحظ .

معززات الاقتداء

خصائص القدوة : من بين الخصائص التى أبرزتها بحوث الاقتداء على أنها خصائص ضرورية للقدوة حتى ينسج الآخرون سلوكهم على غرار ما يلى :

(١) تميز القدوة بالمهارة أو الخبرة (٢) وأن يكون القدوة ذا مركز مرموق (٣) وأن يكون القدوة قادرا على الإثابة (٤) وأن يكون القدوة من نفس الجنس أو نفس العمر أو يزيد (٥) وأن يكون ودودا (٦) وأن يثاب هذا القدوة على سلوكه الذى يؤديه .

وتجسيدا لدور هذه الخصائص فيما أوردناه عن حالة السيد / أحمد فأننا نقول انه بإمكان السيد / أحمد أن يتعلم السلوك الديمقراطي في تفاعله مع مرعوسيه عن طريق القدوة اذا ما كان هذا القدوة الذى يتمثل سلوكه مشهودا له بالمهارة والخبرة في العمل ، وإذا كان هذا القدوة ذا مركز أعلى من مركز السيد / أحمد ، وبإمكان هذا القدوة أن يثيب السيد / أحمد على سلوكه الجديد ، وكان هذا القدوة من نفس جنس السيد / أحمد أو من نفس عمره أو أكبر منه ، وكان متمسكا بالمودة في تعامله مع الآخرين ويتمتع بمزايا معينة ويجرز مكسبا خاصا نتيجة لسلوكه المعين المراد تقليده .

خصائص موقف الاقتداء : يحدث الاقتداء بصورة فعالة اذا ما كشف الموقف عن السلوك : (١) بطريقة واضحة تسعف بإمكانية تقليده (٢) وبنظام تعرض السلوك المراد تقليده بطريقة تدريجية تبدأ بأقل عناصر هذا السلوك تعقيدا الى أكثرها تعقيدا (٣) وبتكرار يزيد من احتمال تعلم السلوك (٤) وبأقل قدر من التفصيلات الهامشية (الجانبية) (٥) وكان هناك أكثر من قدوة يمارس السلوك المراد محاكاته .

ويمكن لنا أن نصوغ هذه الخصائص في اطار حالة السيد / أحمد في قولنا انه بإمكان السيد / أحمد أن يتعلم من موقف الاقتداء بصورة أفضل اذا ما أمكن لرئيسه أن يعرض أمامه نماذج السلوك الديمقراطي بطريقة واضحة .. كالطريقة التى يرجع بها الرئيس ، على سبيل المثال ، الى مرعوسيه طالبا منهم أن يقدموا اقتراحاتهم ازاء مشكلة تواجهها الادارة ، والشكل الذى يستمع به الرئيس الى وجهة نظر معارضة من مرعوس له ، وما هو غير ذلك . كما انه بإمكان السيد / أحمد أن يتعلم من الموقف بصورة أفضل اذا ما نسج الموقف نماذج السلوك الديمقراطي على متصل متدرج يمتد ما بين نماذج يسهل نفسيا ومعرفيا تمثلها ومحاكاتها الى نماذج أكثر من سابقتها تعقيدا .. فعلى سبيل المثال من الملائم أن يتعرض السيد / أحمد أولا لنموذج سلوك الرئيس الذى يرجع الى مرعوس له طالبا للمشورة ،

قبل أن يتعرض لنموذج السلوك الذي يتقبل بمقتضاه الرئيس وجهة نظر معارضة من مروسية .

هذا ، وبإمكان السيد / أحمد أن يتعلم سلوكه الجديد إذا ما تعرض لمزيد من خبرات الاقتداء التي تنطق بصورة هذا السلوك وخاصة إذا كان الانطاق لصورة السلوك يخلو من تعقيدات التفصيل المفرط ، بل وغير الملائم أحيانا (فليس من المطلوب على الإطلاق تقديم تفسير لما يعرض من نماذج سلوكية حتى لا يسلب هذا الاجراء من الموقف طبيعته الا اذا اقتضى الأمر ذلك في حالة ممارسة بعض الأنشطة العقلية أو المهارية) . وأخيرا فإنه بإمكان السيد / أحمد أن يتعلم السلوك الديمقراطي إذا ما التقى بأكثر من شخص يشابه سلوكهم سلوك الممثل للقوة .

خصائص الشخص المقتدى أو الملاحظ : يمكن للاقتداء كأحد اجراءات تعديل السلوك أن يبرهن على درجة أكبر من الفاعلية اذا (١) ماثل الشخص المتعرض للقوة القدوة في اتجاهاته ، (٢) وكان هذا الشخص يكن إعجابا بالقوة (٣) ويتوقع الانتابة على سلوك ينسجه على غرار سلوك القدوة .

وتطبق هذه الشروط على حالة السيد / أحمد ليس بالأمر العسير . فإذا ما أدرك السيد / أحمد أن رئيسه المقتدى به تحكمه اتجاهات مماثلة لاتجاهاته كالرغبة في انجاز العمل بأعلى درجة من الكفاءة على سبيل المثال ، وكان السيد / أحمد معجبا بهذا الرئيس ، كما يعلم تماما ان السلوك الجديد سيعود عليه بعائد ايجابي معين سواء أكان هذا العائد متمثلا في مزيد من الرضا أو التقانى في العمل من قبل المروسين أو متمثلا في الحصول على مكافأة مادية أو معنوية . . فمن شأن هذا ان يجعل السيد / أحمد يستوعب سلوك القدوة بدرجة أكبر .

مراحل الاقتداء

والى جانب هذه الخصائص السابق الإشارة اليها كعززات لعملية الاقتداء ، يبدو ضروريا أيضا أن نعلم المراحل المختلفة التي تمر بها عملية

الاقتداء حتى نتعرف على الصورة الكاملة لهذا المنهج .

لقد أمكن للباحثين المهتمين بسلوك الاقتداء الوقوف على ثلاث مراحل في عملية الاقتداء وهي : الانتباه ، والاستبقاء ، وإصدار السلوك .

—

الانتباه : لا يمكن للمقتدى أن يتعلم من قدوته إلا إذا أولى اهتماما إلى موقف الاقتداء وأعطى انتباهه إليه ، وخاصة لتلك الضروب المعينة من سلوك القدوة التي نأمل أن يتعلمها . . بمعنى آخر « نقاط التعلم » . فإذا ما كانت نقاط التعلم مضمرة في تفاصيل أخرى فإن احتمال الانتباه إليها يعد احتمالا ضعيفا . وربما تلقى هذه النقطة مزيدا من الضوء على ما سبق أن أوردناه بالنسبة لأحد معززات الاقتداء ألا وهو التقليل إلى أقصى حد من التفاصيل الجانبية . فهذه التفاصيل الجانبية إنما تتف بمثابة نقاط متنافسة مع نقاط التعلم مما يقلل من تعزيز الاقتداء نتيجة خفض الانتباه إلى نقاط التعلم نظرا لتحويل جزء من هذا الانتباه إلى النقاط المتنافسة .

~

وأحدى الصور التي يمكن من خلالها انكفاء الانتباه إلى نقاط التعلم والاهتمام بها هي إبراز نقاط التعلم هذه وتكرارها بشكل يزيد من احتمال جذب الانتباه إليها . وعندما يحدث ذلك تكون أولى مراحل الاقتداء قد بدأت . . ألا وهي مرحلة الانتباه .

الاستبقاء : لكي يتسنى للشخص الملاحظ أو المقتدى أن يصدر ضروب السلوك التي لاحظها فإن عليه أن يتذكر أو يستبقى في ذهنه هذه الضروب من السلوك . والدور الأساسي هنا للذاكرة مادامت نقاط التعلم لم تعد ماثلة أمام المقتدى . ويمكن مساعدة الذاكرة على ذلك عن طريق تصنيف ضروب السلوك التي تمت ملاحظتها والقيام بترميزها ، أي الممارسة غير الصريحة أو غير الواضحة لها . ويعنى مفهوم الممارسة غير الصريحة أو غير الواضحة للسلوك أن يستعرض في الذهن ماتمت ملاحظته من سلوك مارسه القدوة . فهذه الممارسة الضمنية هي الإرهاصة للممارسة الفعلية للسلوك . هذا وإن

كان علينا أن نؤكد أن مجرد الممارسة الضمنية للسلوك لا تكفى بذاتها لاختزان سلوك نقاط التعلم . فالأكثر أهمية هو الممارسة الصريحة الفعلية للسلوك . بمعنى آخر لعب الدور نفسه ، وهذه نقطة سنتولاها بتفصيل واف في موضع آخر ، هذا الى جانب الاثابة . فالأداء الصريح (لعب الدور) والاثابة أو التدعيم هما أفضل أسلوبين لاعانة الذاكرة على اختزان نقاط التعلم . وربما تبين لك من جديد العلاقة بين الاستبقاء ولعب الدور والتدعيم ما سبق أن المحنا اليه من صلة قوية بين أساليب تعديل للسلوك .

أداء السلوك وتكرار اصداره : وهى المرحلة الثالثة فى عملية الاقتداء . فقد ميز الباحثون بين اكتساب معلومات عن كيفية أداء عمل ما والأداء الفعلى لهذا العمل . وما دامت المرحلة الاولى (الانتباه) قد تكفلت بملاحظة ما يقوم به القدوة من سلوك ، وتكفلت المرحلة الثانية (الاستبقاء) بتعلم كيفية أداء سلوك القدوة . فان المرحلة الثالثة مناه بها ترجمة جديدة لمحصلة المرحلتين السابقتين ، الا وهى الأداء الفعلى للسلوك . وعادة ما يحدث ذلك فى ظل توقع الاثابة على ذلك (تدعيم) ، وهى نقطة ستولى أيضا الاهتمام فى موضع آخر كأحد أساليب تعديل السلوك . وهذه النقطة الأخيرة انما تؤكد مرة أخرى تكاملية ما صدرنا به الفصل الحالى من أساليب أربعة لتعديل السلوك .

الاقتداء فى حياتنا اليومية

لقد أجرى الكثير من الدراسات عن شيرع الاقتداء فى حياتنا اليومية . وسنحاول الإشارة الى عدد من موضوعات هذه الدراسة نشعر أنها ذات أهمية للعاملين فى حقل الرعاية الاجتماعية .

فمن بين هذه الموضوعات التى تمت دراستها موضوع مخالفة قواعد المجتمع ونظمه وهو سلوك متوقع غالبا من فئة الجانحين ، فقد كشفت احدى الدراسات التى اختصت بتعيين تأثير القدوة على مدى حدوث خرق اشارات

المرور عن نتائج مثيرة للاهتمام • فقد تمت ملاحظة ٢١٠٣ فردا من ثلاثة مواضع مكانية متفرقة فيما يختص بعبورهم الطريق في حالة اضاءة اشارة المرور بالنور الأحمر وذلك في ظل وجود قدوة يسلك هذا المسلك أو في ظل عدم وجوده • فاشارت النتائج الى أن عدد المارة الذين خرخوا اشارة المرور في حالة وجود قدوة كان له هذا المسلك قد فاق عدد المارة الذين قاموا بهذا في ظل وجود قدوة لم يفعل ذلك أو في ظل عدم وجود قدوة على الاطلاق •

كما كشفت هذه الدراسة عن تأثير خصائص القدوة على نسبة حدوث السلوك • فقد تبين أنه في حالة أفصح القدوة من خلال مظهره الخارجي (اللبس والمظهر العام) عن وضع اجتماعي مرموق يكون تأثيره على الآخرين أكبر من تأثير قدوة ينم ملبسه وهندامه عن مركز غير مرموق •

واختيارنا لهذا النموذج من الدراسات المنصبة على سلوك غير مرغوب لا يعنى البتة تأثير القدوة على ملاحظيه في حالة السلوك غير المرغوب فقط • فهناك نماذج لدراسات عديدة اختصت بسلوك محمود مثل معاونة الضعفاء ، والتبرع للأعمال الخيرية •• ونظقت جميعها بمعان متماثلة • ولكن كل ما قصدناه من أن يكون مثالنا الأول عن تأثير القدوة في سلوك غير مرغوب هو أن نبين أن الاقتداء كما يحدث في حالة سلوك مرغوب يحدث أيضا مع سلوك غير مرغوب ، ودافعنا الى هذا هو ظن منا أن مفهوم القدوة يرتبط لدى الشخص غير المتخصص بسلوك محمود أكثر من ارتباطه بسلوك غير محمود (وعلى العموم فإن القدوة الكاشفة عن سلوك غير مرغوب هي قدوة سيئة بطبيعة الحال) •

ومن الدراسات الأخرى ذات الطرافة تلك الدراسة التي كشفت عن أن الاقتداء من شأنه أن ييسر عملية الإفصاح عن الذات ، وهذا أمر يحتاجه الأشخاص الذين يعتمدون على اجراء المقابلة الشخصية في أعمالهم كالأخصائيين الاجتماعيين على سبيل المثال • وقد تكشف دور القدوة في هذا من خلال تجربة تحدت اجراءتها في القيام بمقابلة ٣٢ طالبا بطريقة فردية • وكان على كل شخص منهم أن يتحدث في هذه المقابلة عن مشكلة من مشكلات ثلاث طرحها عليه القائم بالمقابلة ، ثم أجريت مقابلة ثانية لكل منهم دارت حول

المشكلة التي اختصت بها المقابلة الأولى ، ولكن تمت هذه المقابلة الثانية بعد أن استمع بعض منهم لشخص آخر (قدوة) كان قد سبق مقابلته وأدلى في هذه المقابلة بالكثير من المعلومات عن نفسه مسجلة على شريط ، ولم يستمع البعض الآخر اليه . فتبين من النتائج أن الأشخاص الذين تعرضوا لخبرة الافصاح من جانب القدوة قد ناقشوا في المقابلة الثانية ما ناقشوه من مشكلات باسهاب فاقت درجته درجة مناقشتهم لها في المقابلة الاولى .

كما اتضح أيضا تأثير القدوة في جانب آخر يتصل بشكل أو بآخر بمجال الخدمة النفسية والاجتماعية ألا وهو تخفيف حدة المخاوف المرضية (أى المخاوف التي لا مبرر لها) كالخوف من الوجود في أماكن مرتفعة أو الخوف من الأماكن المغلقة أو من بعض الحيوانات الأليفة .

والآن وبعد أن ألمحنا بقدر لا بأس به من المعلومات عن مفهوم الاقتداء ودوره في تعديل السلوك كأحد وسائل حل المشكلات . فاننا نسأل أن تعكس خبراتك في الاقتداء من خلال لحظات تفكير تقتضيها مع نفسك سنساعدك عليها من خلال التمرينات التالية :

يحاكى الأطفال ضروبا سلوكية يقوم بها آخرون أكبر منهم سنا -
فما هى ضروب السلوك التي تعلمها منك ابنك أو أخوك الصغير من خلال ملاحظة سلوكك ؟ .

- ١ - _____
- ٢ - _____
- ٣ - _____
- ٤ - _____

في اطار تفاعلنا مع الآخرين كثيرا ما نجد انفسنا معجبين بشخص أو بآخر ونتمنى في قرارة انفسنا أن نكون على شاكلته ، ومن ثم نحاول أن نحاكية في واحد أو آخر من ضروب سلوكه - فمن هو ذلك الشخص الذى حاكيت في سلوك أو آخر ؟ .

في مجال العمل :

— الشخص — (ليس هناك ما يدعو الى ذكر الاسم ولكن
 حددته فقط من خلال وظيفته) •

— خصائص وصفات هذا الشخص :

- ١ — _____
- ٢ — _____
- ٣ — _____
- ٤ — _____

— أكثر صفاته جانبية لك :

— ما اقتديت به منه :

- ١ — _____
- ٢ — _____
- ٣ — _____

في مجال الأسرة :

— الشخص — _____

— خصائص وصفات هذا الشخص :

- ١ — _____
- ٢ — _____
- ٣ — _____
- ٤ — _____

- أكثر صفاته جاذبية لك :

- ما اقتديت به منه :

_____ ١ -

_____ ٢ -

_____ ٣ -

في إطار خبرتك الدراسية :

_____ الشخص -

- خصائص وصفات هذا الشخص :

_____ ١ -

_____ ٢ -

_____ ٣ -

_____ ٤ -

- أكثر صفاته جاذبية لك :

- ما اقتديت به منه :

_____ ١ -

_____ ٢ -

_____ ٣ -

- اختر سلوكا معيناً توليه اهتماماً خاصاً في مجال عملك ، وبين كيف يمكن لك أن تستخدم الاقتداء لتعليمه للآخرين :

وكسلوك جديد على الآخرين أن يمارسوه : —————

وكسلوك بتعليمه للآخرين يمكن أن يكفّ سلوكا غير مرغوب —————

وكسلوك يمارسه الآخرون فعلا عليك أن تدعمه وتعززه لديهم

وأخيرا فإن عليك الآن أن تعود الى مشكلتك الخاصة في مجال عملك والتي حددت طبيعتها بصورة عامة ، وقمت بتحليلها الى عناصرها الأساسية من خلال جمع معلومات كافية عنها ، ثم اخترت عنصرا منها حددناه على أنه سلوك الهدف المبدئي (أى السلوك الواجب عليك البدء به) •• لتبين لنا كيف يمكن لأسلوب الاقتداء ان يسهم في تعديل سلوك الهدف المبدئي •

هل استطعت هذا •• أم لم تستطع ؟

عموما ، اذا استطعت ذلك فيمكنك أن تتعامل مع هذا الاجراء في حل بقية عناصر المشكلة ، بمعنى آخر الضروب الأخرى من السلوك المشكلة لبقية أجزاء المشكلة ، أما اذا لم تستطع فهناك احتمالان : أما أنك بحاجة الى قراءة هذا الفصل مرة أخرى •• أو أنك لم تجد في هذا الاجراء عوناً لك على مشكلتك • فإذا كان الاحتمال الثانى هو الاحتمال الذى تتصوره ، فعليك بالنظر فيما سنورده لك من أسلوب ثان اختص به الفصل التالى •