

الفصل الخامس

نصب الادوار

أوضحنا في الفصل السابق إمكانية تعديل سلوك غير مرغوب يصدره الفرد ، أو الاتيان بسلوك مرغوب لم يأت من قبل ، من خلال أسلوب الاقتداء • كما أوضحنا في إطار هذا أيضا بعض الشروط التي يمكن في ظلها لعنينة الاقتداء أن تنم عن فاعليتها كأحد الأساليب التي يمكن استخدامها في حل بعض المشكلات التي يواجهها الأفراد ابان تفاعلهم مع الآخرين • واختتمنا الفصل بتساؤل يختص بمدى ما ترتتيه أنت في أسلوب الاقتداء من فاعلية إزاء مواجهة مشكلة أو مشكلات تعاني منها في ثانيا تفاعلك مع الآخرين •

واختتمنا للفصل السابق بتساؤل كهذا انما يعنى ضمينا التسليم من جانبنا بإمكانية ألا يكون لأسلوب الاقتداء في بعض الأحيان القدرة - على الأقل بمفرده - على حل مشكلات تواجهك •• ومن ثم ضرورة الإشارة الى أساليب أخرى ربما تساعد على حل مشكلات التفاعل ، سواء نظر الى هذه الأساليب الأخرى كأساليب مستقلة عن الأسلوب السابق أو أساليب متممة له • ووفاء بمقتضيات الحاجة الى بدائل أخرى لحل مشكلات التفاعل نقدم أسلوب لعب الأدوار في الفصل الحالي • وهذا الأسلوب المقترح انما نقدمه كأسلوب متمم للأسلوب السابق وليس عوضا عنه • وهو أمر المحنا اليه ابان حديثنا عن الاقتداء •

مفهوم لعب الأدوار

يعنى مفهوم لعب الأدوار أن يتصرف الشخص الذي ينبغي تعديل سلوكه (الشخص الهدف) على أساس مبدأ « وكان » •• حيث يدفع الشخص أن يعايش موقفا على مستوى تصوري ، ويطلب منه فيه أن يتصرف بما يمليه الموقف عليه من دور معين •

وحتى تتضح معالم صورة هذا الأسلوب في الذهن ، ربما بدا من الملائم استعراض احدى صوره كما جسمتها احدى المحاولات المقدمة في هذا الصدد • وهى محاولة نسجت في إطار احدى التجارب الشهيرة في ميدان علم النفس الاجتماعي •

فقد طلب في هذه التجربة من ست وعشرين سيدة من المدمات على

للتدخين أن يتصورن أنفسهن (لعب دور) على أنهن مريضات أجريت لهن فحوص طبية وينتظرن نتيجة هذه الفحوص . وأخذ القائم بالتجربة دور الطبيب ولعبت السيدات أدوارهن بطريقة فردية (فرادى) عبر خمسة مواقف مع الطبيب . خمسة مواقف تم تصميمها لتثير فيهن مشاعر الخوف . فقد تضمن الموقف الأول ، أو قل المشهد الأول ، قيام السيدة بلعب دور المريضة التى تنتظر دورها فى إحدى العيادات لكى تدخل على الطبيب وهى فى حالة قلق وخوف شديدين مما ستسفر عنه نتيجة الفحوص التى أجرتها . وتضمن المشهد الثانى محادثة لها مع الطبيب انتهت بإبلاغها بأنها مريضة بسرطان الرئة ويستلزم الأمر إجراء عملية جراحية لها . واحتوى المشهد الثالث على إفصاح المريضة عن ذعرها من نتيجة التشخيص . أما المشهد الرابع فقد جسم مناقشة إجراءات العملية الجراحية المزمع إجراؤها واحتمالات نجاحها . وجسم المشهد الخامس محادثة بين المريضة والطبيب يشرح لها فيها العلاقة القائمة بين التدخين والاصابة بسرطان الرئة .

وجدير بالذكر أن اتجاهات السيدات حيال التدخين وعدد السجائر التى يدخنها كل يوم قد قيست قبل لعبهن للأدوار السابق الإشارة إليها ، وبعده أيضا . فكشفت النتائج عن تغيير السيدات لاتجاهاتهن نحو التدخين . وذلك من الاتجاه الإيجابى الى الاتجاه السلبى ، كما كشفت النتائج أيضا ، من خلال متابعتن ، عن تقليلهن لعدد السجائر التى يدخنها - وتعديله فى الاتجاه المرغوب ، ونستشف نحن منها فى هذا المقام طبيعة أسلوب لعب الدور وصيغته الإجرائية .

فأسلوب لعب الأدوار يأخذ إذن صيغة طلب القائم بالتدريب من المتدرب أن يتصرف حسبما تمليه عليه ظروف الموقف الذى ينسج له ، لكى يرى المتدرب كيف يكون تصرفه فى ظل وضع نفسه موضع الآخرين . وهدف الأسلوب من كل ذلك هو دفع الفرد الى الشعور بمشاعر الآخر ، وبالتالي للسلوك بما يتفق وفهمه لمشاعر هذا الآخر .

وينبنى هذا الأسلوب على مسلمة يكفل طرحها التمييز بينه وبين أسلوب الاقتداء ، ومفاد هذه المسلمة هو أنه كثيرا ما نعرف ما يجب علينا أن

نؤديه دون أن نعبأ بأدائه • بمعنى آخر ، ان المعرفة بالسلوك الصحيح ليست كافية بمفردها بالاتيان بهذا السلوك •

وينبثق من هذه المسئلة عدد من التخرجات من أهمها :

١ - انه لا قبل لنا أحياناً بأحداث تغيير في السلوك من مجرد تقديم معلومات تنطق بضرورة حدوث التغيير في هذا السلوك •

٢ - انه لا قبل لنا أحياناً بدفع الأفراد الى تبني سلوك معين من مجرد الافصاح أو العرض الضمني أو الصريح لهذا السلوك • وأوضح دليل على صدق هاتين التخريجتين هو فشل المنشئين في بعض الأحيان في دفع الأطفال أو الراشدين الى اصدار سلوك معين باستخدامهم أسلوب النصيح والتوجيه ، أو صيغة الاقتداء •

٣ - ان عرض القدوة لنماذج من السلوك بغية أن يقتدى بها الملاحظ ليست كافية بمفردها بضمان ترسم السلوك • وربما كان هذا هو مبعث تأكيدنا إزاء حديثنا عن أسلوب الاقتداء على معززات الاقتداء ، والتي من أهمها لإبراز أهمية ما نتناوله في هذا السياق هو المزيد من تعرض المرء لخبرات الاقتداء • وعندما تطرح أهمية التعرض لخبرات اقتدائية متعددة فإنها تطرح في ظل تبصر بإمكانية التعرض للقدوة دون التقاط الملاحظ لما يرمى ترسمه من سلوك •• وحتى عندما يلتقط السلوك ، فقد لا ينتهي الأمر الى حدوثه • كما تجدر الإشارة الى أن معززات الاقتداء ذاتها قد لا تساعد في بعض الأحيان على الاتيان بالسلوك المرغوب • وعندما يكون الأمر على هذا النحو فإنه يعزى الى الافتقاد الى درجة من الحماسة الشخصية لا يمكن لاتاحتها الا عندما يتماثل المناخ النفسى الذى يصدر القدوة سلوكه في ظله مع المناخ النفسى للملاحظ •• ومن ثم امكانية اقتداء الثانى بالأول في سلوكه •

٤ - انه اذا أمكن لأسلوب الاقتداء أن يطلعنا على ما يؤدى ، أو حتى اذا أمكن له أن يطلعنا بصيغة العرض المباشر على الكيفية التى يتم بها أداء ما يؤدى ، فإنه يبقى لنا أن نقف على أسلوب يطلعنا بصيغة الممارسة على الكيفية التى يمكن بها أن يؤدى السلوك مع المعاشمة لدواعيه النفسية •

ولكى نلقى مزيدا من الضوء على المسلمة الكامنة وراء أسلوب لعب الأدوار وما تنطوى عليه من تخريجات ، وفي الوقت نفسه ايضاح الفرق الجوهرى بين الاقتداء ولعب الأدوار كاستلوبيين لتعديل السلوك ، سنعرض بايجاز لتجربة أجريت في اطار علم النفس الاجتماعى • وتتخلص هذه التجربة في أن اثنين من الباحثين طلبا من مجموعة من ثمانين مدمنا للسجائر أن يأخذوا دور غير المدخنين ، وعليهم أن يقنعوا مدخنين آخرين (دور المستمعين) بضرورة الاقلاع عن التدخين • وقد قيست اتجاهات كلتا هاتين المجموعتين نحو التدخين قبل بداية التجربة وبعدها • واتضح من نتائج هذه التجربة أنه على الرغم من أن كلتا المجموعتين قد غيرتا من اتجاهاتهما نحو التدخين ، في اتجاه الاقلاع عنه ، إلا أن المجموعة الاولى (الآخذة للدور الايجابى الأكبر ، ألا وهو دور الاقناع) قد كشفت عن درجة من التغير أكبر من المجموعة الثانية (المستمعين) • بمعنى آخر ، أصبح لاعبو الدور (دور غير المدخنين) أكثر تحبيذا للاقلاع عن عادة التدخين •

وهذه التجربة ان أبرزت لنا شيئا فائما تبرز ثلاث نقاط أساسية :

١ - تمكين أسلوب لعب الأدوار للأشخاص الممارسين له من تغيير سلوكهم بدرجة أكبر مما يتيحها أسلوب الاقتداء (تأسيسا على أن درجة تأثير جماعة المستمعين - وهى تماثل تقريبا في صورتها صورة من يمر بخبرة الاقتداء - بالدور الذى أخذته أقل من درجة تأثير جماعة المقنعين بضرورة التخلي عن التدخين) •

٢ - ان الاقتداء اذا استتبعته ممارسة للدور فمن شأنهما أن يحققا درجة من تعديل السلوك أكبر من الدرجة التى يحققها أيهما بمفرده (وذلك تأسيسا على أن الممارس لدور معين بطريقة ايجابية يماثل موقفه موقفا الذى أطلع على ما يراد له من سلوك ، ومكن الى جانب ذلك من أن يؤدي هذا السلوك) •

٣ - ان أسلوب ممارسة الأدوار له عائد ايجابى قوى اذا ما نظرنا اليه كاجراء متمم لاجراء يسبقه وهو الاقتداء • فالأقتداء هو بمثابة المحقق للعرض

المباشر للسلوك ، ولعب الأدوار هو بمثابة الاجراء الممكن من معاشية الظروف النفسية لعارض السلوك . ومحصلة هذين العائدين هي ما تجسمها نتيجة للتجربة السابق الاشارة اليها توا . فالشخص الذى يأخذ دور الحاث على الاقلاع عن التدخين انما تتوفر له مزية التعرض المباشر للسلوك (ما يجب عمله) ، وذلك من خلال اطلاعه على ما سيؤدى من دور ، كما تتوفر له مزية معاشية الظروف النفسية لعارض السلوك . ولهذا كانت درجة التغير فى الاتجاهات عند الاخذين لدور الحاث على عدم التدخين اعلى من درجة تغير المستمعين فقط .

(عرض حالة)

أوفد السيد/أحمد الذى يعمل رئيسا لأحد الأقسام باحدى المصالح الحكومية الى دورة تدريبية . وقد استوعب البرنامج التدريبى الذى نظم للسيد/أحمد وزملائه الكثير من البنود التى تختص بأساليب العمل الملائمة ونظمه الحديثة . كما استوعب هذا البرنامج بنودا تختص بكيفية تعامل العاملين ، رؤساء ومرؤسين ، مع بعضهم البعض ، وقد عاد السيد/أحمد الى عمله بعد اجتيازه الدورة التدريبية بنجاح جعله فى مقدمة زملائه .

ومن الأسباب الرئيسية التى حدثت بارسال السيد/أحمد الى هذه الدورة التدريبية هو دفعه الى تغيير سلوكه التسلطى مع مرؤسيه ، والتخلى عن نمطه المعتاد فى توجيهه الذاتى دون ما اعتبار للآخرين .

الا أن ما أثار دهشة الجميع هو أن السيد/أحمد عندما عاد الى عمله لكى يمارس مسئولياته لم يكشف عن جديد فى سلوكه . . . فسلوكه بعد التدريب هو امتداد لسلوكه قبل التدريب ، الأمر الذى جعل رؤساء وزملاءه بنسائون بتشكك عن جدوى البرامج التدريبية فى امكانية تعديل سلوك العاملين .

وقد دفع هذا الموقف بأحد رؤساء السيد/أحمد من الادارة العليا لأن يتحدث معه عن طبيعة البرنامج التدريبى الذى تلقاه وبنوده والكيفية التى

قدمت بها هذه البنود . واتضح من حديثهما أن البرنامج لم يخرج في طبيعته عن صورة المحاضرة التقليدية التي تتبعها معظم البرامج التدريبية - حيث تقدم لهم معلومات عن طبيعة الإدارة ووظائفها ، كما تقدم لهم معلومات عن العلاقات الانسانية في محيط العمل ودورها في خلق مناخ صحي بين العاملين .

ومن خلال هذه المناقشة أدرك الرئيس أن المعلومات التي قدمت في البرنامج التدريبى لا غبار عليها من حيث ملاءمتها ، ولكن الشكل الذى قدمت به ليس هو بالشكل الممكن من احداث تغيير في السلوك .

وادراك الرئيس لهذا الأمر دفعه لأن يجرى حوارا مع السيد/احمد سار على النحو التالى :

الرئيس : ما هى انطباعاتك عن الدورة التدريبية ؟

السيد/احمد : لا شك أن الدورة كانت مفيدة فقد كان فيها الكثير من المعلومات الهامة التى تهتم العاملين .. وخاصة المبتدئين لخطواتهم الأولى في العمل الحكومى .

الرئيس : وماذا عنك أنت صاحب الخبرة .. هل وجدت فيها ما يفيد ؟

السيد/احمد : لا أستطيع أن أقول أنها كانت غير مفيدة ، فقد كانت فرصة لتذكرتى بما درستته في الجامعة .

الرئيس : ألم يكن اذن في معلومات الدورة جديد عليك ؟

السيد/احمد : كلا .. بلا شك كانت فيها بعض المعلومات الجديدة ، وان كنت أرى أن الأمر فيما يتعلق بالحكم على جودة المعلومات أو عدم جدتها انما يتوقف على شخص المستمع .

الرئيس : وماذا عن أشخاص المشرفين على التدريب والمحاضرين ؟

السيد/احمد : ممتازون تحقا .. فهم يأخذون الأمور بجدية ، حيث يحضرون في مواعيدهم تماما .. كما انهم كانوا يتعاملون معنا بصورة اشعرتنا أننا زملاء لهم أكثر منا موفدين لدورة تدريبية .

الرئيس : وما هو الشيء الذى ترى أنك بعد مرورك بهذه الدورة التدريبية قد أدركت أهميته ، وتنوى تنفيذه فى القسم الذى تشرف عليه ؟

السيد/أحمد : لقد رأيت عددا من الأجهزة الحاسبة الجديدة وبعض الماكينات الحديثة وعقدت النية على شرائها لكى يؤدى القسم عمله .. والا بدونا كمتخلفين عن بعض المصالح الحكومية الأخرى .

الرئيس : (صمت) .

من الطبيعى أن يصمت الرئيس ، فقد وضح له أن مشكلة السيد/أحمد ليست هى مشكلة غير العالم بما يجب عمله .. ومن ثم لم تفده المحاضرات الا قليلا ، هذا ان كانت قد أفادت . كما أن مشكلته ليست مشكلة الذى يفتقد مشاهدة النموذج السلوكى المرغوب . فقد ذكر فى حديثه أن القائمين على التدريب كانوا يتعاملون معه بصورة المشاركة الديمقراطية .. وان لم يعن ذلك إلغاء الأدوار المحتم تمايزها (مدرب ، ومنتدرب) . هذا فضلا عن أن السيد/أحمد لم يفتقد القدوة فى رؤسائه حتى قبل ذهابه الى الدورة التدريبية ، كما سبق أن الحنا فى فصل سابق . مشكلة السيد/أحمد اذن هى مشكلة من لم يمكن من أن يخطو خطوة أبعد من مجرد المعرفة والمشاركة لسلوك الغير .. وهى خطوة معايشة المناخ النفسى للقدوة (ايجابية او سلبية) ، وبالتالي السلوك أو عدم السلوك على غرار القدوة .

وكان الأمل فى الدورة التدريبية أن تحقق له ذلك ، الا أنها لم تصغ طابع تدريبها فى الصيغة الملائمة . واحدى الصيغ التى كان من الممكن تبنيها هى صيغة لعب الأدوار . وإذا كان علينا فى هذا الموضوع ترسم الشكل الذى كان من الممكن تنفيذه ازاء حالة السيد/أحمد ، فأننا نترسمه على النحو التالى :

تكوين جماعات صغيرة ، بين الحين والحين ، من جماعة التدريب الكبرى . ويختار بطريقة لعب الأدوار شخص يلعب دور الرئيس ويلعب الآخرون دور المرعوسين . ويطلب من الرئيس فى أحد المواقف عرض مشكلة

يخبر جماعته بها على أنها مشكلة طرحت عليه وعلى جماعته من قبل القائمين على التدريب بغية إيجاد حل لها • كما يخبر جماعته بأنه قدم الحل بنفسه عند عرضها عليه دون أن يرجع إليهم •• وما يفعله الآن هو اطلاعهم على ما اتخذه من إجراء حتى لا يبدو بعيدا عن الصورة • هذا ويحث الآخذ لدور الرئيس أن يخبر جماعته بأنه لم يرجع إليهم عند عرض المشكلة عليه لأنه ذو خبرة بهذا النوع من المشكلات ، ومن ثم لم يجد ما يبرر رجوعه إليهم •

وفي يوم لاحق يأتي الرئيس إلى جماعته ويخبرهم بأن ما اقترحه من حل قد راق للمسؤولين ، ومن ثم فقد نال استحسانهم بصفته رئيسا للجماعة • ولذا قدموا له خطاب شكر على صواب تفكيره ونفاذ بصيرته وهو بصدد النظر إلى المشكلة وأبعادها •

وفي موقف ثان يأتي رئيس الجماعة ويطلع جماعته أنه قد عرضت عليه مشكلة أخرى من جانب المسؤولين ، وهو الآن يطرح عليهم المشكلة لكي يفكروا في كيفية حلها بصورة جماعية • هذا ويحث أفراد الجماعة على المشاركة في مناقشة المشكلة وفي بلورة حل لها • ويأتي الرئيس بعد عدة أيام ليخبر جماعته بأن الحل قد استنصوبه المسؤولون •• ومن ثم فقد نال تقديرهم (المسؤولين) كرئيس للجماعة •

وفي موقف ثالث يأتي رئيس الجماعة ويطلع جماعته بأنه قد عرضت عليه مشكلة ثالثة ومطلوب منه ومن بقية أفراد الجماعة أن يصلوا إلى حل لها • ويتدارس هو وأعضاء الجماعة المشكلة ويصلون معا إلى حل معين • ثم يأتي بعد انقضاء عدة أيام ليخبرهم بأنه عرض الحل على المسؤولين كحل جماعي توصلت إليه الجماعة بكاملها ، وقد نال الحل بالفعل استحسانهم •• ومن ثم وجهوا التقدير له ولأفراد جماعته •

هذا ويطلب من كل فرد من أفراد الجماعة في إطار معايشة كل موقف من المواقف الثلاثة أن يسجل انطباعاته عن طبيعة خبرته في المواقف الثلاثة ،

ومدى شعوره بالرضا من عدمه • ويطلب ممن مارس دور الرئيس أن يسجل انطباعاته عما بدا له كاتجاهات للأعضاء حياله كما وضحت له من خلال اشارات وتصرفات وتعليقات من جانبهم •

وأجدنى سائلك فى هذا الموضع عن وجهة نظرك فى مدى ملاءمة سلوك الرئيس فى المواقف الثلاثة ، وانطباعاتك عن اتجاه الأفراد نحوه فى المواقف الثلاثة • قم بهذا كمحاولة ذاتية من جانبك •

الموقف الأول :

تصرف الرئيس : ملائم () غير ملائم ()

لماذا ؟ : _____

اتجاهات المرعوسين : رضا () عدم رضا ()

لماذا ؟ : _____

الموقف الثانى :

تصرف الرئيس : ملائم () غير ملائم ()

لماذا ؟ : _____

اتجاهات المرعوسين : رضا () عدم رضا ()

لماذا ؟ : _____

الموقف الثالث :

تصرف الرئيس : ملائم () غير ملائم ()

لماذا ؟ :

اتجاهات الرؤوسين: رضا () عدم رضا ()

لماذا ؟ :

ومن الواضح اذا نظرنا الى هذه الصيغة التدريبية بمواقفها الثلاثة ان نجد انطباعات المرعوسين متباينة في المواقف الثلاثة ، وذلك من حيث تولد الرضا . فالموقف الأول حيث القرار فيه هو قرار الرئيس بمفرده والاثابة له بمفرده بوصفه رئيسا للجماعة . . اقول هذا الموقف لا فكاك من ان يولد لدى المرعوسين الشعور بعدم الرضا - فهم لم يتدارسوا المشكلة ، ولم يقفوا حتى على طبيعتها الا بعد ان أخذ الرئيس قراره وقدمه الى المستولين مهملا بذلك بقية أعضاء الجماعة وما كان بإمكانهم أن يسهموا به كأفراد لهم تصوراتهم ورؤاهم المختلفة التي ربما أسعفت بحل يفوق في صلاحيته ما طرحه الرئيس بمفرده ، اذا ما طرحوها .

ويولد الموقف الثاني أيضا درجة من عدم الرضا لدى المرعوسين ، وان كانت درجته أقل من الدرجة التي عايشوها في ظل الموقف الأول . وعدم الرضا في الموقف الثاني انما يتأتى من ادراك كل فرد أن له اسهامه في حل المشكلة ، وان لم يتلق من هذا الاسهام أية اثابة ، فلقد أعطيت الاثابة الى الرئيس فقط دون اشارة بالاعتراف او التقدير لجهود أفراد الجماعة الآخرين .

أما فيما يتعلق بالموقف الثالث ، فلا أخال الأمر بحاجة الى ادراك افضائه الى الأرض من جانب كل من الرئيس وكل فرد من الأفراد الآخرين في الجماعة (مرعوسين) . فالمشكلة عندما طرحت ، طرحت عليهم جميعا فباتت مشكلتهم وليست مشكلة الرئيس بمفرده ، كما أن كلا منهم قد ساهم بقدر ما يستطيع في إيجاد حل لها ، وبلوروا حلا جماعيا للمشكلة تم نقله الى المسؤولين على أنه حل الجماعة وليس حل الرئيس بمفرده . وعندما تحقق من ذلك عائد بالاثابة ، كانت الاثابة للجميع وليست للرئيس وحده .

وإدراكا لهذا فإنه اذا ما ضمنا في إطار معاشية المواقف الثلاثة أن يعبر كل فرد للآخرين وللرئيس أيضا عما يجول بخاطره وتنطوى عليه مشاعره كرد فعل لمروره بكل موقف من المواقف الثلاثة لكن هذا من تعديل في سلوك الشخص الذي لعب دور الرئيس وتعديل في سلوك من لعب دور المرعوسين عندما يعودان الى مقام أعمالهما ويبدان في التعامل مع مرعوسيهن أو رؤسائهم .

ومن الوسائل التي يمكن اتباعها أيضا ، ليس فقط في إطار الدورات التدريبية ولكن في مواقع العمل الأصلية أيضا ، أن تطلب الإدارة العليا من كل رئيس من الرؤساء . ممن يخلقون مشكلات مع مرعوسيهن ، حل بعض مشكلات العمل - التي لا يمكن حلها الا بطريقة جماعية عن طريق مشاركة المرعوسين - دون اشراك مرعوسيهن معهم وذلك بدعوى ضمان السرية ، والثقة في الرئيس فقط ، ومع وعد باثابته وحده فقط ونيله للتقدير الشخصي اذا ما توصل الى حل مناسب للمشكلة (أخذ دور تسلطي) . ويطلب من كل منهم في موقف لاحق أن يقدم حلا لمشكلات يقتضي حلها المشاركة الجماعية . هذا ويحث في ذلك الموقف الأخير على الحل الجماعي مع وعد بالاثابة الجماعية في حالة التوصل الى الحل المطلوب (أخذ دور الرئاسة بالمشاركة) .

وحيث أنه من المقدر في ظل الموقف الأول عجز الرئيس عن الوصول الى الحل ومن ثم افتقاد الاثابة ، وإمكانية التوصل الى الحل في الموقف الثاني ، ومن ثم الحصول على الاثابة . أقول حيث أنه من المقدر حدوث

ذلك فان هذا من شأنه ان يدفع الى تغيير في اتجاهات سلوك الرؤساء نحو مرعوسيهيم في الاتجاه المرغوب .

وهذان التصوران من جانبنا كصيغتين للعب الأدوار سواء في الدورات التدريبية أو في مواقع العمل الفعلية ليس من المتعذر أن نجد في أحدهما حلا لمشكلة السيد/أحمد . هذا وإن كنا نتصور أن الصيغة الثانية هي الأجدى معه حيث تربط هذه الصيغة بين تعديله لسلوكه وتحقيق الاثابة في موقف عمل غير مصطنع .

كما نوصى بالصيغة الثانية لعدد آخر من الاعتبارات . ومن أهم هذه الاعتبارات التغلب على ما يواجه به أسلوب لعب الأدوار من تحفظات تقتل من كفاءته كأسلوب لتغيير الاتجاهات والسلوك ومن أهمها :

١ - انه عندما يطبق أسلوب لعب الأدوار في اطار البرامج التدريبية فان تطبيقه دون ما فطنة يجعله يبدو كما لو انه صورة هزلية - حيث يأخذ الموقف بكامله صورة التمثيلية التي يدرك الممثلون والمشاهدون فيها أنها أمور من قبيل الممارسة الخيالية أكثر منها تعبيراً عن موقف حقيقي يعيش . ولذا فانه عندما تطبق الصيغة الثانية في اطار العمل ، فان ذلك يجعل من الأسلوب أمراً يسهل تقبله وجدانياً وعقلياً ، حيث يتفهم الفرد (لاعب الدور) ضرورة تغيير سلوكه من وحى اعتبارات موضوعية في اطار العمل . فليس هناك شيء أكثر واقعية من موقف تفرضه مشكلات العمل ومقتضياته . وما أحوج السيد/أحمد الى هذه الصيغة حيث أنه شخص موجه الى العمل أكثر منه موجه الى العلاقات الانسانية . وتوجهه الى العمل يجعله أكثر قابلية للتغير بدافع اعتبارات العمل . كما يجعل الصيغة الأولى أقل قبولاً من جانبه خاصة اذا ما ادرك صيغتها كصيغة مفروضة من وحى اعتبارات التدريب . وبالتالى عدم التجاوب معها ، مضافاً الى هذا انه يرى بينه وبين نفسه أنه ليس بحاجة الى التدريب كما المحض الى ذلك في عرض حالته .

٢ - كثيرا ما يفتقد أسلوب لعب الدور مبدأ العفوية في السلوك . ويعنى مبدأ العفوية أن يؤدي الفرد دوره في ظل احساس وشعور ذاتيين بأهمية الدور ، وبالتالي الأداء التلقائي لسلوك الدور . وقد ألقت بعض التجارب الضوء على أهمية هذا المعنى ، ومن أهم هذه التجارب تلك التي خرج منها جانيس وكينج بنتيجة تحددت في أن الأشخاص الذين يقدم لهم موضوع معين لهم اتجاهات سلبية حياله ويطلب منهم الدفاع عنه لفظيا بالحجج والبراهين المنطقية ، انما يغيرون من اتجاهاتهم في اتجاه تبني الموضوع بدرجة أكبر من تغير اشخاص آخرين يأخذون دور المستمعين فقط (انظر في هذا Elms, 1973, Ch. 11)

ومغزى هذا هو انه اذا ما تسنى للسيد/أحمد أن يدرك أهمية أسلوب معين من أساليب ادارة العمل ، ومن ثم الالاحاح من جانبه للتمكن من ممارسة هذا الأسلوب . - فمن شأن هذا أن يفضى الى تغير في أسلوبه السابق لكي يقترب في سلوكه من السلوك الذى ينشده - وهو ما تكفله الصيغة الثانية .

٣ - تفتقد بعض صور لعب الدور الاثابة التلقائية التى تتأتى من خلال ممارسة الدور . والصيغة الثانية انما تتغلب على هذه المشكلة . فعندما يطلب السيد/أحمد من الادارة ضرورة أن يمكن من حل ما يعرض عليه من مشكلات من خلال الحل الجماعى (أى من خلال التعاون مع مرعوسيه) - فلا شك أن هذا يعود عليه بالاثابة لأن هذا هو عين ما تسعى اليه الادارة . كما سيعود عليه بالاثابة أيضا من قبل مرعوسيه الذين سيكونون حياله اتجاها ايجابيا يختلف عن اتجاههم السلبي الأول .

مجالات أخرى ثبتت فيها كفاءة لعب الأدوار كاستلوب لتعديل السلوك وتغيير الاتجاهات :

لقد ثبتت فاعلية لعب الأدوار في مجالات أخرى متعددة من السلوك ربما كان من أهمها تأكيد الذات، والقيام بالأعمال الخيرية وتغيير الاتجاهات .

والصيغة المتبعة فيما يتعلق بتأكيد الذات هي أن يطلب من الشخص أن يتصور نفسه على سبيل المثال ، وهو بصدد القيام بعملية شراء معينة (لعب دور المشتري) وقد أعطى البائع مبلغا من المال ، ثم نسي أن يأخذ المتبقى له (وهو مبلغ قليل قد يغض الفرد النظر عنه لكي لا يكبده استرداده الرجوع من جديد الى البائع ليحصل على المتبقى له ، وخاصة إذا ما كان الفرد المشتري يشعر بالخجل من جراء عمل كهذا) ، ويطلب منه أن يلعب الدور الايجابي المفروض كأن يرجع الى البائع ويحصل منه على ما يخصه من بقية النقود .

وفيما يتعلق بالأعمال الخيرية ، فانه يطلب من الفرد أن يتخيل نفسه وهو يعاني من كارثة حلت به أو يعاني من ظروف الفقر والحرمان .. بمعنى آخر أن يعيش ظروف الآخرين النفسية وهم في ظل انعصابات اجتماعية يمرون بها .

أما بالنسبة لتغيير الاتجاهات ، وهو الأكثر شيوعا كمجال للتطبيق ، يطلب من الفرد المتبنى لاتجاه معين أن يعيش دور المؤيد لاتجاه آخر من خلال ابراز الحجج المؤيدة للاتجاه الجديد .

(شروط أساسية لنجاح أسلوب لعب الدور)

لعلك لاحظت ونحن بصدد الحديث عن لعب الدور وبعض نماذجنا اننا قد أشرنا الى عدد من الشروط ارتأينا أهميتها لنجاح هذا الأسلوب ، وهذه الشروط هي :

- ١ - شعور الفرد ذاتيا بحاجته الى لعب الدور .
 - ٢ - العفوية والتلقائية عند تنفيذ ضروب السلوك وما تمليه من ابراز الحجج التي تكشف عن أهمية الدور الممارس .
 - ٣ - تلقى التدعيم .. وذلك لكي يكتب للدور الجديد الاستمرار .
- وجدير بالذكر انه اذا ما نظرنا الى الشرطين الأولين كشرطين أساسيين

للممارسة ذاتها ، فان الشرط الثالث هو الذى يكتب للممارسة استمرارها . . .
 ولذا فان التدعيم وان اعتبرناه شرطا من شروط لعب الدور ، فاننا نعتبره
 أيضا أسلوبا آخر متمما له . ولسان حالنا ونحن نتصور هذا أن يكون
 أسلوب الاقتداء بمثابة المهيئ لرؤية ما هو مرغوب ، بينما يتيح لعب الأدوار
 فرصة المعيشة النفسية للظروف المحتملة لأداء ما هو مرغوب ، كما يتيح فرصة
 التنفيذ الفعلى للسلوك ، أما التدعيم فهو الذى يمكن من استمرارية السلوك
 الذى تمت ممارسته وامتداد نطاقه الى مواقف متعددة .

ولذا فاننا سنتناول موضوع الاثابة والتدعيم بمعالجة مستقلة تشكل
 قوام الفصل التالى .