

الفصل الأول

مفهوم الثقة

(الثقة بالذات – الثقة بالآخر)

obeikandi.com

الفصل الأول

مفهوم الثقة (الثقة بالذات الثقة بالآخر)

مفهوم الثقة:

تمثل الثقة بين الأفراد دعامة أساسية في نشأة العلاقات الاجتماعية واستمرارها ، وينعكس انخفاض مستويات الثقة على ما يطرأ على المجتمع من تغيرات سلبية كارتفاع نسب الجريمة وانهيار القيم .

وقد بدأ الاهتمام بدراسة مفهوم الثقة أواخر الخمسينات من القرن العشرين ، وكانت دراسة مورتون دوتش Morton Deutsch من أوائل الدراسات التجريبية وكانت بعنوان " الثقة والشك" وفيها اعتبر دوتش أن الثقة هي توقع الشخص لوقوع حدث ما ، وهو توقع يترتب عليه نواتج دافعية إيجابية في حالة تحقق هذا التوقع ، والعكس في حالة عدم تحققه ، وانطوت دراسته على موقف تجريبي عرف بـ " معضلة السجين Prisoner Dilemma"، أو أزمة الثقة في الآخر والمكاسب والخسائر التي تحدد اختيارات الفرد في موقف محدد (صفية فتح الباب ، ٢٠٠٤).

ويجد كل من نى ونوكس (Knee & Knox, 1970) صعوبة إلى درجة كبيرة في تعريف الثقة ، وفي تعريف الثقة مقابل الشك لما ينطوى عليه كل منهما من علاقات وتفاعلات اجتماعية ، ويميزان بين منح الثقة مقابل سحب الثقة في ضوء اعتبارات شخصية وأخرى اجتماعية ومنها الخبرة السابقة ، متغيرات بنائية وموقفية وعوامل تتعلق بالدافعية ، ويعرف دوتش (Deutsch, 1973) الثقة بأنها اعتقاد الفرد بأنه سوف يجد ما يأمله في الآخر ، كما يعرفها كوتش وآخرون (Couch et al., 1996) بأنها اعتقاد الفرد في صدق وأمانة الآخر مع اعتبار الذات عند الشعور بالخطر.

الثقة بالذات الثقة بالآخر:

برأى ديفيز (Davies, 1994) أن الثقة بالذات هي امتلاك مقومات الحياة التي تمكن الفرد من مجابهة ما هو غير متوقع ومن التواصل مع الآخر على نحو بناء ، فهي الثقة التي تقود إلى مقاسمة الأفكار وتبادل المشاعر مع الآخر ، وتضيف ديفيز أن الثقة تتضمن معنى القدرة والإستطاعة وتستبعد كل معنى للعجز وقلة الحيلة ، فمن خلالها يشعر الفرد بالأمن واليقين ، والنجاح والفوز ، ويستمتع بعلاقاته رغم ما يطرأ عليها من

تغير أو تحول ، وهى أعلى قيمة لأنها تشعر الفرد بالسعادة والقدرة على مواجهة صعاب الحياة .

ويعرف باسفير (Pasveer,1997) الثقة بالذات بأنها قبول غير مشروط لذات الفرد وقيمه وأفكاره ومشاعره من حيث هو ما هو عليه بالفعل.

كما تعرفها (آمال صادق وفؤاد أبو حطب ، ١٩٩٩) بأنها بعد أحادى القطب يدل على التوازن ورباطة الجأش والإنتاجية ، والرضا عن الذات وتقديرها ، وبخاصة فى مواقف العلاقات بين الأفراد ، والثقة بالذات هى ثقة من جانب الفرد فى قدراته وكفاءاته وأحكامه (جابر عبد الحميد وعلاء كفاى ، ١٩٩٥)، ويعتبرها ساندرلاند (Sunderland, 2004) القدرة على استكمال المهام الذاتية بشتى مجالات الحياة فى استثمار للامكانيات وتنمية للمهارات .

إذن لب وصميم الثقة بالذات هو ما نعتقه عن أنفسنا ودرجة اليقين التى نملكها فى ذواتنا ، وهى طريقة التفكير الإيجابى الذى نعتمده فى التعامل مع مواقف حياتنا لدعم ذواتنا بدلا من هدمها وتخريب مساعيها ،

والثقة بالذات ليس معناها أن بإمكاننا إسعاد الجميع أو تحمل المسؤولية عن كل من حولنا بل تعنى أن اعتقاداتنا عن ذواتنا يجب أن تكون أقرب ما يكون من الواقع، وأنا يجب أن نتدبر ونستبصر ماهية ذواتنا وما يحكمها من مبادئ، ونرصد ما حققناه من إنجازات، لنتحدى الرسائل السالبة التي يمكن أن تصلنا من الآخرين، فالثقة بالذات في مجملها هي مواجهة عدم اليقين من غير استخدام لأحكام مسبقة.

ويورد بولاتش (Bulach,2001) تعريف كولمان (Coleman, 1965

للثقة بالآخر بأنها علاقة اعتماد بين اثنين ، رمز وقيمة أخلاقية من شخص مؤتمن ومن المفترض أن يفى بوعده ، فهي توقع مبنى على معرفة المرء بالآخر ، وعدم الشك في أخلاقه ونواياه ، وهو توقع لا يمكن التحقق منه في الوقت لحالي وإنما يمكن رؤية نتائجه في المستقبل ، وتعريف تشلينكر وآخرون (Schlenker et al .,1973 بأنها الاعتماد على معلومات الآخر في مواقف عدم اليقين بما ينطوى عليه ذلك من مخاطرة ، وتعريف جيرتمان وليون (Gurtman & Lion,1982 بأنها تكوين معرفى تعوزه قدرات محددة مثل القدرة على التمييز والقدرة على التنبؤ بمصادر التهديد والخطر

والمجازفة ، كما يعرفها بولاتش (Bulach,2001) بأنها حالة تبادلية تميز العلاقات الاجتماعية البين شخصية وتتحدد قيمتها فى ضوء شخصية الأفراد، وقدراتهم ومصداقيتهم وخصوصية وسرية العلاقات فيما بينهم ، وكذا قدرتهم على التنبؤ .

وبرأى زاك وآخرون (Zak et al ., 1998) أن الثقة يمكن أن تدعم وتتطور من خلال ادراك الأفراد لذواتهم ولما تتطوى عليه مشاعرهم من ثقة تجاه الآخر، وهذه العلاقة تدعمها متغيرات موقفية منها درجة الاتساق فى السلوك ومصداقية الفرد فى الحكم على ذاته ، وشيئا فشيئا ترتقى علاقة الثقة إلى درجة تصبح فيها توقعات الفرد من الآخر تبادلية ، فكل طرف يشبع احتياجات الآخر ، وكل طرف يلبي احتياجات الآخر ، وذلك إلى درجة لا تعود هناك حاجة لدى أى منهما لمناقشة علاقة الثقة أو اختبار مدى استمراريتها ، وهذه التبادلية تتحول إلى نوع من المشاركة والحميمية بحيث لا ينتظر كل طرف من الآخر أن يكون على قدم وساق مع توقعاته ، فقد استدخل كل منهما توقعات الآخر ولم يعد هناك ما يفصل أو يميز بين هذه وتلك (Zak et al ., 1998) .

ويرى باتلر (Butler, 2001) أن الثقة المتبادلة تعنى أن ثقة الفرد بالآخر تؤثر بقوة على ثقة الآخر بالفرد ، وأن هذه الثقة تدعم من خلال علاقات التفاعل الاجتماعي ومواقف الاختبار سواء كان ذلك على مستوى علاقات شخصية ثنائية أو رسمية مؤسسية كعلاقات الصداقة والعمل أو العلاقات العامة، ويورد باتلر الدراسات التي تناولت الثقة كأساس في تطور علاقات الفرد البين شخصية بدءا من دراسات روتر ٦٧ ، رايتسمان 1974، Wrightsman، سلمان وآخرون 1977، Selman et al. ، دريسكول 1978، Driscoll، وسكوت 1980، cott، والتي انتهت إلى الاتفاق على تقسيم الثقة إلى مكونين:

- مكون انفعالي اتجاهاتي عام *General – Attitudinal / Affective Trust*.
- مكون معرفي موقعي خاص *Specific – Situational / Cognitive Trust*.

ويعرض روتنبرج وآخرون (Rotenberg et al ., 2005) نموذجا للثقة يؤكد على الطبيعة التبادلية البين شخصية باعتبارها ملمحا أساسيا

يعكس توجه طرفي الثقة إلى بلوغ نفس درجة ثقة كل منهما بالآخر سواء على المستوى الانفعالي أو على المستوى العملي الفعلي ، وفي هذا النموذج تتحدد أبعاد الثقة كما يلي :

■ بعد معرفي انفعالي يعكس معتقدات الفرد حول استحقاقية الآخر في

الثقة، والمشاعر التي تصاحب هذه المعتقدات.

■ بعد سلوكي يعكس ميول وتوجهات الفرد للثقة بالآخر كونه مستحق

لها .

وتؤسس أبعاد الثقة في هذا النموذج على ركائز ثلاثة هي :

المصداقية وتعني انفاذ الكلمة وصدق الوعد ، الوجدان (التعاطف) ويعنى

تبادل المكاشفة ودعم مشاعر الآخر ، والأمانة التي تقتضى قول الحقيقة

والنية الطيبة وصفاء السريرة ، وجميع ذلك يأخذ أحد مسارين : مسار عام

يشمل جميع الأفراد ، ومسار خاص يشمل المقربين ومن تشتمل عليهم

علاقات الفرد الحميمة ، والشكل التالي يوضح هذه الركائز الثلاثة :

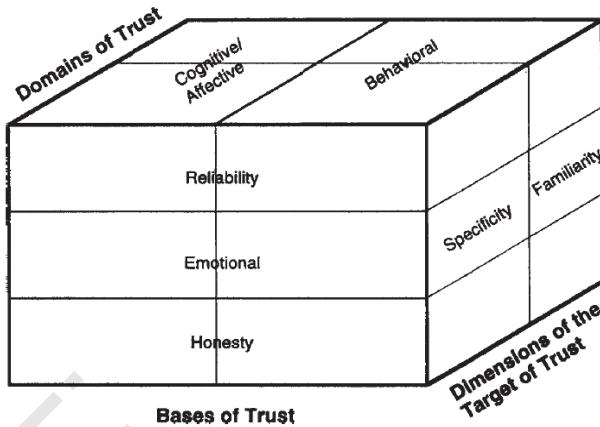


Figure 1. The 3 bases $\times$ 2 domains $\times$ 2 target dimensions framework of interpersonal trust.

ويشرح نموذج هولمز Holmes, 1990 , 1991 كيفية تأسيس الثقة المتبادلة ودعمها في علاقات التفاعل التي تتدرج من العلاقات الحميمة إلى علاقات الرفاق والزملاء ، ومن قبله ركز هولمز وريمبل Holmes & Rempel, 1989 على الفروق الفردية بين طرفي الثقة ، بمعنى أن كل طرفين يحددان طبيعة الثقة بينهما في ضوء التوقعات الايجابية لكل طرف من الآخر ، وهو ما يختلف من حالة إلى أخرى ومن علاقة إلى أخرى ، ويتدرج نموذج هولمز شارحا كيف يبدأ الفرد بالثقة في الآخر بدرجة طفيفة ثم تزيد ثقة الآخر به مع مرور الوقت ، وتظل هذه التبادلية مستمرة ومتزايدة في ضوء ثلاثة من التوقعات:

■ فئة القابلية للتنبؤ *Predictability* : فكل طرف يلاحظ سلوك الآخر

ويتوقع منه أن يسلك بإيجابية وصدق واتساق.

■ فئة استحقاقية الثقة *Dependability* : وفيها يشعر الفرد بأن الطرف

الآخر جدير بالثقة لما يقدمه من مشاعر ثقة وأهلية وتحمل للمسئولية.

■ فئة اليقين أو الإيمان *Faith* وفيها تتحقق درجة من الاعتمادية توفر

شعورا بالأمن والأمان تجاه مستقبل هذه العلاقة أو تجاه المستقبل في ظل هذه العلاقة (Zak et al ., 1998) .

كما يشرح فيليبس (Phillips,2002) الثقة من خلال تمييزه بين الثقة

المعتمدة أو الثقة المشروطة *Conditional Trust* والثقة المطلقة بلا قيد

أو شرط *Unconditioned Trust*، فالثقة تعدل وتساوى الجدارة

والاستحقاقية، ولكن مشاعر التشكك والريبة وتوجس الخطر تفرض نفسها ،

وأن تمنح ثقتك للآخر من غير أن تكون متأكدا فإن ذلك شيء لا تحمد

عواقبه ، ومن اللامعقولية أن تفعل ذلك من غير أن يكون لديك أسباب تبرره

بدرجة كبيرة ، وفى ذلك ما فيه من البساطة والغفلة ، ومن السذاجة والبراءة، ومن سرعة التصديق وسهولة الانخداع.

ويتناول فالكون وكاستيلفرانشى (Falcon & Castelfranchi, 2002)

الثقة من مدخل معرفى اجتماعى ويحددان مستوياتها كما يلى :

■ الثقة الأساسية (أساس الثقة) وهى ثقة الفرد بالآخر قبل أن يجرب أو يختبر هذه الثقة فى موقف ما ، وهى مكون انفعالى بالدرجة الأولى.

■ نية الثقة وهى اتخاذ القرار بالاعتماد على الآخر الذى يستحق الثقة ، وهى مكون عقلى .

■ فعل الثقة وهو أن يمنح الفرد الآخر ثقته بالفعل وفى واقع الحال ، وهو ما يتداخل أحيانا مع عملية التفويض *Delegation* .

والثقة بحسب فالكون وكاستيلفرانشى (Falcon & Castelfranchi

2002)، حالة عقلية واتجاه نحو الآخر - غالبا اتجاه اجتماعى - وهى

نوعان : الثقة فى الآخر لما لديه من خصائص ذاتية داخلية أي الثقة بالآخر

لشخصه أو لذاته (الثقة المجردة المطلقة) ، والثقة فى الآخر والتي تتشكل

بناء على عوامل خارجية فيها امتيازات أو منح ، وهى الثقة العامة . وفى الحالة الأولى تكون الثقة بالآخر ناتجا لما يملكه من دافعية شخصية وقدرات تجعله مستحقا أو جديرا بالثقة ، وفى الحالة الثانية تكون الثقة بالآخر استنادا إلى ما يبديه من تعهد والتزام ، ومثابرة واصرار ، وجدارة واستحقاقية.

ويرى فلاناجان (Flanagan, 2003) أن الثقة مكون متعدد الأبعاد مرتبط بالعلاقات بشكل أساسى ، ومتعلق بالذات وبالآخر فى نفس الوقت ، ويكون على مستويات عدة : العلاقات الحميمة ، الصداقات ، العلاقات الرسمية، وارتقاء إلى علاقات الإنسانية بشكل عام ، ويشير فلاناجان إلى ثقة أولية تجاه من ننتمى إليهم ، وثقة عامة تجاه الآخر بوجه العموم ، ولكل منهما أسس تطويرية تدعمها خبرات الفرد حين يتعلم كيف يميز بين من يستحق الثقة ومن هو ليس كذلك ، كما يفرق فلاناجان كذلك بين ثقة متأصلة متجذرة *Thick Trust* وثقة ممتدة متواصلة تقل وتقل حتى تشمل الإنسانية كلها *Thin Trust*.

وبذلك تكون الثقة كما يشير إليها فينج وآخرون (Feng et al ., 2004)

الدافع لدى الفرد للتوقع الإيجابى تجاه الآخر منطلقا من وجهة نظر إيجابية تجاه الطبيعة الإنسانية والميول الشخصية .

ويقدم جلانفيل وباكستون (Glanville & Paxton, 2007) تحليلاً

تقريباً مبرهنًا لمصادر الثقة العامة ويشرحان من خلاله الكيفية التي يقرر بها الأفراد منح الثقة للآخرين أو سحبها منهم ، وهل يتم ذلك من خلال استقراء مواقف التفاعل السابقة أم أنهم تحركهم دوافع وميول شخصية محددة إزاء الثقة، تقييماً، اختباراً ، وكذا تبادلها ، ويخلصان إلى أن الأفراد مختلفون فيما بينهم، فمنهم من تحركه نزعة فطرية واستعداد عام للثقة بالآخر بناء على خبرات شخصية سابقة ، ومنهم من يحتكم إلى مواقف التفاعل المتكررة بينه وبين الآخرين والتي يستنتج منها هل هم أهل للثقة أم لا.

وتكون كما يشير إليها نسيم بدارنة (٢٠٠٩) حجر الأساس في كل بناء إنساني نريد أن نكون جزءاً منه أو نتواصل معه ، فحتى ذواتنا التي بين جنبينا نحتاج إلى الثقة بها لكي نحقق غاية التواصل ، ونحصل على دعم الآخرين .