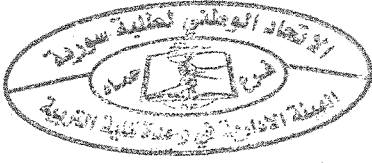


الوحدة الخامسة الاتصال الاجتماعي



- مقدمة تعريفية
- معنى الاتصال
- أهمية الاتصال
- خصائص الاتصال الاجتماعي
- أساليب الاتصال
- عناصر عملية الاتصال
- مراحل عملية الاتصال الاجتماعي
- ميادين الاتصال
- أنواع الاتصال
- طرق الاتصال
- معوقات الاتصال
- زيادة فعالية الاتصال



الوحدة الخامسة الاتصال الاجتماعي

— مقدمة تعريفية

إن الإنسان اجتماعي بطبعه ، لذلك كان تفاعله مع الآخرين و اتصاله بهم من مبادياته حاجاته . ولقد بدأ الاتصال الاجتماعي بسيطاً معتمداً على الرموز والاشارات والاصوات التي هي لغة بدائية للتفاهم بين أولى الجماعات البشرية ، ثم تطور بتطور حياة الإنسان وخبراته اللغوية والثقافية والاجتماعية ، فانتقل الاتصال الاجتماعي من لغة الاشارة إلى اللغة المنطوقة ثم إلى اللغة المكتوبة ، ثم وصل إلى ما هو عليه في وقتنا هذا بفضل التقدم المعرفي والتكنولوجي في وسائل الاتصال . والاتصال عملية اجتماعية هادفة وضرورية لاستمرار الحياة الاجتماعية ، ولنقل التراث والحضارة من جيل لآخر .

والاتصال عملية يتم عن طريقها احداث التفاعل بين الافراد ، والاتصال يشير إلى أنه عملية تبادل حقائق وأفكار وشعور وأفعال ، أو أنه جهد يبذله الفرد لينقل شيئاً إلى فرد آخر أو إلى مجموعة من الافراد . وقد أصبح الاتصال حقلاً واسعاً للدراسة ، وقد حظي باهتمام كبير في السنوات الاخيرة مع تعقد العلاقات الاجتماعية وتطور النظريات الاجتماعية ونمو حجم المنظمات وزيادة التخصص وتقسيم الأعمال وسرعة التغير والتطور العلمي والتكنولوجي وما صاحبه من ظهور افكار وطرق جديدة لتحسين العمل . وأصبحت عملية الاتصال في الآونة الاخيرة من المكونات الرئيسية للعملية الاجتماعية .

استخدمت كلمة اتصال في مضمونات مختلفة وتعددت مدلولاته ، فكلمة اتصال في اقدم معانيها ، تعني نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات من فرد لآخر ولكن بعد ذلك أصبحت كلمة اتصال تعني ايضاً أي خطوط للمواصلات أو قنوات تقوم بربط مكان باخر أو تقوم بنقل سلع وافراد . وقد حدث تقدم هائل في هذا النوع من الاتصال أو المواصلات منذ قيام الثورة الصناعية . وقد استخدم المهندسون كلمة اتصال باستمرار للاشارة إلى التلفزيون ، والراديو ، والتلفزيون ، كما استخدمها الاطباء في الحديث عن الامراض المعدية . وقد ادرك علماء

الاجتماع انهم يستطيعون ان يستخدموا الكلمة لتصف عملية التفاعل الإنساني ، فعرف بعضهم الاتصال بأنه العمليات التي يؤثر عن طريقها الافراد فيمن حولهم .

على ان تقدم وسائل الاتصال وظهور عدد من العلماء الذين أبدوا اهتماما بالكشف عن ظواهره أدى اخيرا ان يستقل هذا الميدان عن الميادين الاخرى المختلفة . ويظهر إلى حيز الوجود علما مستقلا أخذت الجامعات تدرسه الان تحت اسماء مختلفة: كالاتصال Communication أو الاتصال الجماهيري Mass Communication وحيانا تبقي له الاسم القديم المعروف بالصحافة Journalism أو الاعلام أو غيرها من الاسماء التي لها نفس المعنى .



معنى الاتصال

لتوضيح المقصود بالاتصال بمعناه العلمي ، لابد من الرجوع لمجموعة من التعاريف التي وضعها عدد من الباحثين ، كي تساعدنا في اعطاء صورة واضحة لمعنى الاتصال وكيف ينظر العلماء له .

ومن هذه التعاريف

- تعريف كارل هوفلاند ١٩٤٨ : إن الاتصال عملية يقوم بموجبها شخص (المرسل) بارسال منبه (رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص اخر (المستقبل) .

تعريف شانون وويفر ١٩٤٩ : إن الاتصال يمثل كافة الاساليب والطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل اخر باستعمال الرموز المختلفة بما في ذلك الفنون .

- تعريف مارتين اندرسون ١٩٥٩ : إن الاتصال هو العملية التي من خلالها نفهم الاخرين ويفهمونا ، والاتصال ديناميكي حيث أن الاستجابة له دائمة التغير حسبما يمليه الوضع العام كله .

- تعريف برنسون وستايز ١٩٦٤ : الاتصال عملية نقل المعلومات والافكار والمهارات بواسطة استعمال الرموز (الكلمات والصور والاشكال والرسومات) .

ويمكن تعريف الاتصال بأنه تبادل المعلومات والافكار والاتجاهات بين الافراد في اطار

نفسى واجتماعى وثقافى معين مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من اجل تحقيق الاهداف المنشودة .

- تعريف ليلاند براون Leland Brown : إن الاتصال هو عبارة عن عملية نقل وتلقي الافكار والآراء وتبادل المهارات والمعلومات للتأثير في الاخرين .

اهمية الاتصال

الاتصال حاجة نفسية واجتماعية اساسية لا غنى عنها للإنسان ، إنها تبدأ منذ اللحظات الأولى في حياته وتستمر مع استمرار الحياة . ويمكن تلخيص اهمية الاتصال فيما يلي :

١- التعليم : يعمل الاتصال على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها ، ذلك أن نشر المعرفة يشري العقل والشخصية ويساعد في رفد مهارات الإنسان ، وزيادة قدراته عبر مراحل نموه ، ويمكنه من مواجهة المشاكل المستجدة والتغلب عليها .

٢- التثقيف : يعمل الاتصال على نشر الابداع الفنى والثقافى وحفظ التراث وتطويره ، مما يؤدي إلى توسيع آفاق الفرد المعرفية ، وايقاظ الخيالات والمواهب والابداع ونقل خبرات وافكار ومبتكرات شعب معين لشعب اخر ومن جيل لاخر ومن جماعة لاخرى .

٣- التقارب الاجتماعى : يتيح الاتصال الفرصة للإنسان كي يتزود بأبناء الاخرين في محيطه الاجتماعى والإنسانى ، وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعى ، والتقارب والتفاهم لظروف واحوال الاخرين والشعور معهم .

٤- التنشئة الاجتماعية : تعرف التنشئة الاجتماعية بانها عملية مستمرة مدى الحياة ، يكتسب المرء خلالها المعايير والقيم والسلوكات المقبولة اجتماعيا .

٥ الحاجة إلى تأكيد الذات : ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم ، فالإنسان بحاجة لان يؤثر في غيره ، وأن يحقق النجاح ، وأن يعبر عما في صدره ، وأن لا يبقى مجالا للتأثير بالآخرين فقط . وبالاتصال ندفع الاخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا ، فتتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا .

٦- الحفز : بما يوفره الاتصال من اسباب المناقشة الشريفة الهادفة ، من خلال تسليط الضوء



على القوى التي حققت النجاح والانجازات المتفوقة وبيان العوامل والاساليب التي أدت إلى ذلك وحفز الافراد واثارة امالهم وطموحاتهم لمحاكات هؤلاء .

٧- الترفيه : يعمل الاتصال عن التخفيف من المعاناة والتوتر الذي يستشعره الإنسان الحديث نتيجة ضغوط الحياة على طريق تقديم المسرحيات والتمثيليات وفنون الرقص والغناء والموسيقى والرياضة . وتزيد الفائدة إذا اتجه الترفيه نحو البناء فتستغل رغبة الافراد في الاستمتاع بالمواد المعروضة ، في الوقت ذاته الذي نتعلم فيه اشياء جديدة تساعد في تثبيت قيم موجودة أو تعديلها .

ويهدف الاتصال في المنظمات الادارية إلى مساعدة الافراد على فهم اغراض وواجبات المنظمة ولمساعدتهم ايضا على التعاون فيما بينهم بطريقة بناءة . والاتصال عملية حيوية لا لمساعدة الافراد على فهم اغراض وواجبات المنظمة فحسب ، بل حيوية كذلك لعملية اتخاذ القرار وعمليات التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقييم وتوصيل الارشادات والتوجيهات إلى المرؤوسين من قبل الرؤساء .



خصائص الاتصال الاجتماعي

يمكننا ان نلخص خصائص الاتصال الاجتماعي فيما يلي :

١- إن الاتصال يعني التفاهم وتبادل الرسائل بين طرفين يشتركان في علاقة اجتماعية وقد تكون هذه العلاقة مؤقتة أو عارضة مثل علاقة شخصين مسافرين معا على متن طائرة .

٢- تعني قدرة فردين على الاتصال -بالإضافة إلى وجود علاقة اجتماعية بينهما- أنهما يشتركان في نظام اجتماعي واحد ، ويستخدمان لغة مشتركة وبينهما مدركات مشتركة .

٣- ان المعلومات التي تتضمنها اي رسالة متبادلة لها مظاهرها الصريحة ومظاهرها الضمنية ، وبهذا الشكل قد يحمل الاتصال عدد امن المعاني بالإضافة إلى ما يقصده المرسل مما قد يقوي من محتوى الرسالة أو ينفيه .

٤- العلاقات المتبادلة لا بد ان تكون نتاجا لمعلومات متبادلة عن طريق الاتصال المتبادل .

٥- قنوات عملية الاتصال كثيرة العدد فمثلا حتى يتم الاتصال نختار الكلمات المناسبة ، ونبرة الصوت المناسبة ، والاشارات المناسبة للكلمات ولنبرة الصوت ، وأن يكون المستقبل منتبها . . . إلخ .

٦- الاتصال الاجتماعي يحدد لنا هوية الآخرين الذين نتصل معهم لأول مرة.

٧- تعتبر اللغة من اهم اشكال التفاعل الاجتماعي .

٨- ينجح الاتصال كلما زاد التقارب في المستوى التعليمي والاجتماعي .

٩- توجد فروق بين الثقافات المختلفة في المسافة التي يحتفظ بها الناس في الحديث وجهها لوجه فالمسافة بين الاصدقاء أقل منها بين الرئيس والمرؤوس والمسافة بين فردين في مكان ما قد تختلف عن هذه المسافة في مكان اخر .

١٠- إن المعلومات المشتركة هي محور الاتصال القائم على اساس التبادل ، فالمعلومات المستقاة من القراءة والملاحظة والانصات للآخرين تؤثر في الاتصال المتبادل بين الافراد وتشكله .

أساليب الاتصال

١- الاتصال اللفظي : عن طريق المحادثة أو الكتابة ويتم ذلك من خلال الاجتماعات والمؤتمرات والمقابلات والتقارير والمذكرات والتعليمات المكتوبة والشفوية والشكاوي وغيرها .

٢- الاتصال غير اللفظي : كأن يتم عن طريق الحركات التعبيرية والاشارات والايحاءات مثل الابتسام ، والتجهيم ، العبوس ، حركة الرأس ، المصافحة باليد ، المعانقة ، الدفع واللكم ، وغيرها . أو قد يتم عن طريق الصور الفوتوغرافية والملصقات والافلام السينمائية ، التلفاز . . . إلخ . واكثر اساليب الاتصال شيوعا هو الاتصال اللفظي وحتى يؤدي هذا الاتصال الدور المطلوب منه يجب مراعاة الاسس التالية :



- مراعاة مستوى المستمعين واهتماماتهم .

- تحديد الفكرة موضوعة الحديث .

- تحديد الهدف .

- تنظيم مادة العرض .

- ان يبرز الفرد مشاعره في صوته وحركاته .

- ان يتفاعل مع الجمهور .
- المرونة وملاحظة تجاوب الآخرين .
- التغيير حسب مصلحة الجمهور .
- التكلم بصيغ المشاركة بدلا من الصيغ الدالة على الذات .
- الرفق والكياسة ، فالبشر عاطفيون ويزعجهم التوبيخ والتقريع وغيرها .
- ان يدعو المتحدث الحاضرين باحسن اسمائهم أو ألقابهم .
- تشجيع طرح الأسئلة في مختلف القضايا .
- الابتعاد عن الحديث عن النواحي الشخصية .
- الصمت في بعض الاحيان ، والمتحدث هو المستمع الجيد .
- منح كل عضو من اعضاء الجماعة فرصة المشاركة .
- تهيئة جو مريح .
- تشجيع الخجولين على الحديث .
- فسح المجال لوجهات النظر وتشجيع المعارضين لابداء وجهة نظرهم .
- تلخيص ما تم الاتفاق عليه .
- عمل محضر اجتماع وتوزيعه .
- متابعة التنفيذ .
- تقييم الاجتماع ونتائجه .



عناصر عملية الاتصال

تتكون عملية الاتصال من العناصر الاربعة التالية :

- ١- المرسل : هو الهيئة أو الفرد الذي يود التأثير في الآخرين ليشاركوه في افكار واحساسات واتجاهات معينة كالمفكرين والفلاسفة والمدرسين والمرشدين الاجتماعيين والمذيعين ورجال الاعلام... إلخ . وقد تكون هذه الافكار أو الاحساسات من ابتكار المرسل نفسه كما يفعل المفكرون والفلاسفة عندما ينشرون بانفسهم أفكارهم على الناس بالخطابة أو

بالكتابة أو من ابتكار غيره ، كالمدرس الذي يدرس لتلاميذه الحقائق العلمية التي توصل إليها مختلف العلماء ، أو قد يكون ناقلا لها عن الغير مثل مذيع نشرة الاخبار في الاذاعة أو التلفزيون . وقد يكون المرسل رئيسا أو مرؤوسا أو شخصا عاديا أو اعتباريا أي لديه شيء ما يريد توصيله لان لديه الدافع لذلك كأن يريد أن ينقل صورة ما أو معلومة أو شكوى أو اقتراحا أو وجهة نظر أو أمرا أو توجيها أو ترقية أو انذارا . . . إلخ .

وعادة ما يتأثر المرسل بعدد من العوامل التي تؤثر بدورها على فعالية الاتصال ومن هذه العوامل :

١- اتجاهات المرسل من حيث :

(أ) اتجاهات المرسل نحو نفسه أي ثقته بنفسه ، فإذا كان المرسل واثقا من نفسه تمكن من ان يوصل ما يريد بسهولة ويسر ، أما إذا كانت ثقته معدومة أو مهزوزة فانه لا يستطيع ايصال ما يريد .

(ب) اتجاهات المرسل نحو الرسالة : فكلما كان المرسل مؤمنا بمادة الاتصال متمكنا بها مستوعبا لها كان اقدر على توصيلها بسهولة ويسر ، أما إذا لم يكن مستوعبا لمادة الاتصال فانه لا يقدر على ايصالها لمرسلها .

(ج) معرفة المستوى الثقافي للمرسل والمستقبل : فقد تكون ثقافة المرسل أعلى أو أقل من المستقبل وبهذا عليه ان يتكيف مع هذا الوضع عن طريق تبسيط الفاظه وتعابير له لمستوى المستقبل .

(د) المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمرسل : إذا كان المستوى الاجتماعي والاقتصادي مختلفا بين المرسل والمستقبل فان معتقداتهم وآرائهم وتقاليدهم مختلفة ، وهذا يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال لان التأثير في بعضهم بعضا لا يمكن حدوثه ، وإذا تم التأثير فقد يختلف عما هو مخطط ومرسوم له .

٢- المستقبل : هو الفرد أو الجماهير التي يوجه إليها المرسل رسالته وقد يكون المستقبل فردا وجماعة أو مؤسسة ، فالصديق الذي يستمع لصديقه والتلاميذ في حجرة الدراسة ، والفلاحون المجتمعون مع المرشد الزراعي والجماهير التي تستمع إلى الراديو أو التلفزيون ،



أو تقرير الصحف ، جميعهم مستقبلون ويُشترط أن يكون المستقبل في عملية الاتصال مستعدا نفسيا وثقافيا وجسديا ليكون قادرا على استيعاب المعنى الذي قصده المرسل .

٣- الرسالة : وهي الافكار والمفاهيم والاحساسات والاتجاهات التي يرغب المرسل في اشتراك الآخرين فيها ، فالحقائق العلمية التي يقدمها المدرس لتلاميذه ، والاتجاهات التي يرغب المصلح في تعليمها للناس ، والاحساس بالفرح أو بالحزن الذي يحاول الفنان ان يشرك الجمهور فيه ، والفكرة الجديدة التي يود المفكر أن يفهمها للناس ، كلها رسائل . . . وهكذا وقد تكون الرسالة أمرا أو ارشادا أو اقتراحا . . . إلخ . وقد تتخذ أيا من الاشكال التالية : كلمات مكتوبة ، أو اصواتا أو اشارات .

٤- الوسيلة أو أداة الاتصال : وهي المنهج الذي تنقل به الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، مثل : اللغة اللفظية ، والاشارات ، والحركات ، والصور ، والتماثيل ، والسينما ، والرسائل ، والهاتف ، التلكس ، الفاكسملي ، الراديو ، التلفاز ، الصحف ، المجلات . . . إلخ .

٥- التغذية العكسية (رد الفعل) : وهي نتيجة الاتصال ومدى فهم المستقبل لمادة الاتصال واستيعابه للمعنى المقصود ومدى تجاوبه في تنفيذ ما جاء في الرسالة .

ويفترض في التغذية الراجعة السليمة ، أن تبين مدى تفاعل المستقبل مع مضمون الاتصال الذي وصله ومدى تأثيره بالرسالة ، وأن تساعد المرسل على تكوين توقعات معينة ، أو على اجراء تعديلات في عملية الاتصال أو في عنصر أو أكثر من عناصر الاتصال .

٦- التشويش : هي العوامل التي تدخل بين المرسل والمستقبل أثناء نقل الرسالة أو أن تكون ضمن الرسالة فتجعلها غامضة غير واضحة مما يعيق عملية الاتصال ، وقد يحدث الغموض نتيجة استعمال الكلمات أو الرموز غير الموضحة ، وقد يأتي التشويش إما عن مؤثرات بيئية كالأصوات والمسافة والوقت أو مؤثرات إدراكية كالفهم والاتجاهات والميول والعوامل الحضارية بين المرسل والمستقبل . وعملية التغذية العكسية في نموذج الاتصال تبين مدى تأثير التشويش على فعالية عملية الاتصال وهذا يفيد المدير في تحديد المشكلة في عملية الاتصال والفجوات اللازمة للتغلب عليها .



مراحل عملية الاتصال الاجتماعي

يمكن ايجاز مراحل عملية الاتصال كما يأتي :

- ١- مرحلة اتخاذ القرار: وفي هذه المرحلة يتخذ المنشئ أو المرسل فردا أو جماعة، قرارا بضرورة اجراء عملية الاتصال، وذلك استنادا إلى عوامل واهداف معينة.
- ٢- مرحلة الانشاء: وفيها ينشئ المرسل مضمون الاتصال فيحول مضمون الرسالة إلى لغة أو رموز مناسبة ليرسلها.
- ٣- مرحلة اختيار الوسيلة: في هذه المرحلة يقوم المرسل، باختيار الطريقة أو الاداة التي يرغب في استخدامها. وقد تكون وسيلة الاتصال كتابا أو محاضرة أو فلما أو نشاطا أو مشروعا... إلخ ويتطلب نجاح عملية الاتصال أن تكون الوسيلة مناسبة يمكن استخدامها، وبسيطة وواضحة للطرف الاخر وغير معقدة.
- ٤- مرحلة تلقي الاتصال: في هذه المرحلة يتلقى المستقبل، فردا أو جماعة مضمون الاتصال وتصبح لديه خلفية عن الاتصال، ويفترض ان يمهّد هذا إلى ايجاد تفاهم مشترك بين طرفي الاتصال حول القضية «موضوع الاتصال».
- ٥- مرحلة رد الفعل «الاستجابة»: في هذه المرحلة يتقبل المستقبل فردا أو جماعة مضمون الرسالة أو يرفضه، ويعتمد ذلك على خلفية المستقبل الثقافية والاجتماعية والنفسية، وعلى طريقة توصيل مضمون الرسالة، وعلى الخبرات السابقة، وعلى عوامل اخرى متعددة تكشف عنها التغذية الراجعة.
- ٦- مرحلة تبادل الاتصال: في هذه المرحلة يكون هناك اتصال اجتماعي بين الطرفين «المرسل والمستقبل» سواء أكان قبولا متبادلا أو رفضا، وقد يتفقان على إعادة الاتصال أو تأجيله.

ميادين الاتصال

يختلف تقسيم ميادين الاتصال من باحث إلى آخر إلا أنه سيتم هنا ايجاز بعض الميادين المهمة على النحو التالي :

- ١- الاتصال الذاتي: ويبحث في ذات الإنسان وعقله، وكيف يشعر ويفكر، وكيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس الخمس، ويحللها ويفسرهما، وكيف يترجم الخبرات إلى



معاني ، وكيف يستجيب لكل ذلك . والاتصال الذاتي يُسهم في تعريف الإنسان بذاته مفكرا ومتصلا ومشاركا الاخرين في مشاعرهم وأفكارهم ، فهو أساس كل اتصال ، ومعرفته وفهمه يساعدان في فهم العملية الاتصالية بمختلف مستوياتها .

إن الحقيقة الاساسية التي يجب أن لا تغيب عن بالنا هي أن نمو الإنسان عبر مراحل حياته ، يعني نمو امكانيات الاتصال لديه وتعاضمها . ويتحقق الاتصال باستعمال الرموز والخبرات مع الاخرين . والرموز تأخذ معناها من تفاعل المرء مع بيئته . ونمو الإنسان يعني نمو مخزونه من الرموز والمعرفة ، التي تمثل الخبرات المتجمعة لديه ، لذلك فان اللغة (نظام من الرموز) تصبح الوسيلة الاساسية لتنمية الذات والخبرات والتأثير في السلوك .

٢- الاتصال الشخصي وجها لوجه : وهو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث حين يلتقي شخص بشخص آخر أو أكثر وجها لوجه فيتبادلون الرموز مستفيدين من الحواس الخمس . ويقوم هذا الاتصال على الحوار والتعاطف ، ويظهر الصدى المباشر أو التفاعل كجزء طبيعي وتلقائي في هذا الاتصال كما أنه يُحظى بفرص اكبر من النجاح من بين النماذج الاخرى ومن الامثلة لهذه النماذج ، الاتصال بين كل من الاباء والامهات وابنائهم والعلاقة بين الاخصائي النفسي أو الاخصائي الاجتماعي ، وهذا الطالب أو ذاك ، والعلاقة بين المعلم والطالب الذي يشرف عليه خلال فترة اعداده لرسالة الماجستير أو الدكتوراه وكذلك مثل اللقاء بين طبيب ومريضه ، أو بين محام وموكله ، أو بين صديقين . وهو عملية حياتية يومية .

ويتم تبادل المعلومات بين الاشخاص وجها لوجه باساليب متنوعة كالزيارات ، والمقابلات ، والاجتماعات ، والمؤثرات ، ودورات التدريب ، وما يماثلها من أنشطة الحياة المختلفة .

ويتميز الاتصال الشخصي بما يلي :



- وجود شخصين أو أكثر يواجهون ويلاحظون بعضهم البعض .
- يقوم الاتصال على المشاركة والتفاعل بين الافراد المشتركين فيه .
- ويقوم التفاعل على اساس وضع يلتقي المشاركون فيه وجها لوجه مما يؤدي إلى استعمال الحواس الخمس والرموز اللفظية وغير اللفظية .

- لا يتم الاعداد لهذا الاتصال مسبقا ، ولا تحكمه إلا قوانين قليلة ، ويتصف بالتلقائية .

٣- الاتصال بالمجموعة الصغيرة : ويتمثل في الاتصال الذي يتم في الغرف الصفية في المدارس وقاعات الدراسة في الجماعات ، وكذلك المؤتمرات والندوات واجتماعات مجالس الاقسام والكليات والجماعات ، واجتماعات اعضاء الهيئة التدريسية في المدرسة ، حيث تتوافر فرص واسعة للمشاركة ليتخاطبوا ويتفاعلوا ، ومن ثم فان المسألة قد تبدو أكثر رسمية وافضل تنظيما وتكونا عما عليه في حالة الحوار بين شخص واخر .

وتتصف المجموعة الصغيرة بصفات منها : إن افرادها غالبا ما يتقابلون ويتباحثون في الأمور المختلفة ، لذلك فهم يلتقون على معايير ومصالح مشتركة . ورغم أن لكل واحد منهم أهدافه الخاصة التي يسعى إليها ، إلا أنهم يميلون لاتخاذ مواقف موحدة في القضايا المختلفة .

٤- الاتصال الجماعي : والمشاركون في هذا النوع من الاتصال يتفاعلون مع بعضهم البعض ومع الآخرين من خلال شحنات كبيرة من العواطف والمشاعر المشتركة ، ويكفي أن يقوم فرد واحد أو مجموعة قليلة من الافراد بالخطوات الأولية لارسال الرسالة كما نرى بالنسبة للدعاة والوعاظ الدينيين ، وكما نرى عندما يعزف فريق موسيقى أمام الاف من المشاهدين أو المستمعين .

٥- الاتصال الجماهيري : ويتمثل في وسائل الاعلام أو القنوات المصطنعة التي أنشئت لافراد المجتمع وتمثيلهم ، وهي في الواقع قنوات راسخة وتشمل الصحف ، والمجلات ، والراديو والكتب والسينما والتلفزيون . وهذه الوسائل الجماهيرية تتمتع بميزة مهمة تتفوق على نموذج الاتصال الجماعي لانها تستبعد ظاهرة الزحام المرضية ولا تتعامل معها ، والافراد هنا لا يتفاعلون فرادي مع الرسائل المرسله عبر وسائل الاعلام ، لذا تقل فيها حالات انعدام ضبط النفس و التوازن والهستيريا والغضب كما أنها تتيح نشر الرسائل وبثها بسرعة كبيرة و باعداد هائلة وهي عملية منظمة مدروسة يقوم بها عدد كبير من المختصين إلا أن هذه الطريقة تتطلب مخصصات مالية وبشرية ضخمة وتخضع لسياسات عامة تحددها القوانين الموضوعه .



العوامل التي تؤثر على عملية الاتصال الاجتماعي

تتأثر عملية الاتصال الاجتماعي بما يلي :

- ١- عوامل سيكولوجية : الدوافع والاتجاهات .
- ٢- عوامل فسيولوجية : الاعصاب ، الاوضاع الجسمية ، الصوت .
- ٣- عوامل مادية : مكان الاتصال ، وقت وصول الرسالة : طولها وضوحها .
- ٤- عوامل ثقافية : مستوى المرسل وخبراته ، مستوى المستقبل وخبراته .

انواع الاتصال

أولا : الاتصال الرسمي : ويتم في بناء اطار تنظيمي يحدد قنواته واتجاهاته ومن اشكال هذا الاتصال :

١- الاتصال من أعلى إلى أسفل : ويعني تدفق المعلومات والافكار والمقترحات والتوجيهات والأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين .

يهدف هذا النوع إلى زيادة فهم المرؤوسين للمؤسسة ونظامها ومسؤولياتهم من أجل تحقيق قدرتهم على العمل ولزيادة ارتباطهم وانتمائهم له . ويمكن ان يتم من خلال المواجهة والتفاعل اللفظي أو التعليمات الخطية أو الشرح والتوضيح والنشرات والتعاميم والتقارير والاعلانات .

٢- الاتصال من أسفل إلى أعلى : ويشير إلى ما يرسله المرؤوسون إلى مديرهم أو قائدهم من تقارير حول أعمالهم ومهامهم ومشاكلهم وعلاقاتهم داخل المؤسسة ، وتكمن أهمية هذا النوع في إتاحة الفرصة للمرؤوسين للمشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات ، كما أنه يساعد القائد على معرفة مدى تقبل الافكار الموصلة وتلافي نشوء المشاكل . لكن مع الاسف هناك حوائل لمثل هذه الاتصال مثل انعزال القائد وعدم رغبته في هذا الاتصال أو سماع انتقادات أو اخبار سيئة أو خبرات غير ناجحة للعاملين . وكذلك مثل طول خطوط الاتصال التي تؤخر وتشوه الرسالة وعدم توافر الوسائل السهلة للاتصال إلى أعلى . ويتطلب الاتصال المناسب إلى أعلى أن يكون القائد متعاطفا مع النقد متقبلا له وأن يكون مخلصا في جهوده لفهم وجهة نظر الآخرين . ويجب أن يكون صبورا ومنصتا موضوعيا .



٣- الاتصال الافقي : ويحدث بين اثنين أو أكثر من افراد المؤسسة ممن هم في نفس المستوى التنظيمي كاتصال المديرين فيما بينهم أو المشرفين أو رؤساء الاقسام أو المعلمين .

والاتصال الافقي يساعد أو يشجع على تدفق المعلومات والافكار بين الاعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة سواء أكانوا في مدرسة واحدة أم في مدارس منفصلة . كما يساعد ايضا على مزجهم جميعا في مجموعة مترابطة مهنيا واجتماعيا .

٤- اتصالات قطرية : وهي التي تتم بين رئيس قسم وموظف في قسم اخر .

ثانيا : الاتصال غير الرسمي : ويتم خارج اطار القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة ، ويحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين ورتبهم وعلاقاتهم الرسمية وفيما يتعلق بالعمل أو الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية ، ويحدث في كل الاوقات داخل العمل أو خارجه دون التقيد بشكليات التواصل الرسمي . ويقوم هذا النوع من الاتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية للاعضاء أكثر من كونه على اساس السلطة والمركز مع الرغبة في عدم تجاهل ذلك ايضا . وتتركز عملية الاتصال غير الرسمي حول الاهداف الشخصية أكثر من كونها اهدافا للمؤسسة نفسها ، ويتوقف التماسك بين نوعي الاتصال على مدى تجانس اهداف المؤسسة مع الاهداف الشخصية واتجاهات العاملين ويساعد هذا الاتصال على معرفة معلومات وافكار مهمة قد لا يتعين ذكرها بصورة رسمية . ويساعد ايضا على تنمية الروابط والصدقة والعلاقات الإنسانية الحسنة بين اعضاء المؤسسة .

ومن ناحية أخرى فان الاتصال غير الرسمي يمكن ان يساعد استخدامه لتحقيق الاغراض الشخصية لا العامة ، ويحمل الاعضاء على احتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم وللقادة . ويمكن ايضا أن يؤدي إلى وجود تنافس بغيض وتشاحن بين الاعضاء .

والاتصال قد يكون مقصودا أو غير مقصود . فعندما يوجه الاداري كتابا رسميا إلى موظفي المؤسسة أو يقول خطابا أو يعقد اجتماعا أو ينشر مقالا يكون بذلك قد استعمل الاتصال المقصود . لكن الانطباع الذي يتركه القائد في ذهن الفرد أو المجموعة عن تصرفه ومظهره ومكتبه يعد اتصالا غير مقصود . والواقع أن على القائد أن يدرك في كل الأوقات ان اتصاله مع الآخرين يكون مزدوجا . أي أن اتصاله المقصود غالبا ما يحمل معه اتصالا غير مقصود . وعلى سبيل المثال ، عندما يكتب القائد بعض التعليمات لنقلها إلى المستخدمين فهو



يقوم بعملية اتصال مقصودة أما القارئ الذي يستقبل هذه التعليمات ، لا يدرك الكلمات وما تحمله من معنى فحسب ، بل يدرك الاسلوب والطباعة السيئة والاطعاء والصيغة الغامضة وغيرها من الامور التي تنقل فكرة سيئة تدل على جهل القائد أو اهماله أو سوء قيادته . وبذلك تصبح الرسالة وسيطا لاتصال مقصود واتصال غير مقصود . وفي المقابلات الشخصية قد يتشعب الاتصال إلى أكثر من ذلك ، فعندما يتحدث اثنان ، قد يتم الاتصال بين ست شخصيات ، أي أنه يصبح للفرد ثلاث شخصيات ، الشخصية الواقعية ، والشخصية التي تتراءى للفرد عن نفسه ، والشخصية التي تتراءى عنه للفرد الاخر . وقد تكون فروقا هامة بين شخصية الفرد الحقيقية والشخصية التي يرى نفسه فيها . فالشخص الأناني السيء السلوك ، قد يرى نفسه الشخص المضحى ، المتدين ، العادل الذي يقع في بعض الاخطاء ولكن يحاول اصلاحها . وقد تكون شخصية الفرد الحقيقية مطابقة لمفهومه عن نفسه ، بينما شخص اخر يراها تختلف عن هذا المفهوم .

ثالثا : تقسيم الاتصال من حيث المكان :

- ١ - اتصالات داخلية : تتم في البيئة الداخلية للمؤسسة بمعنى أن تتم بين العاملين في الادارات والاقسام المتعددة داخل المؤسسة .
- ٢ - اتصالات خارجية : تتم ما بين المؤسسة والبيئة الخارجية في المؤسسات والوزارات الاخرى .



طرق الاتصال

هناك عدة طرق للاتصال منها :

- ١ - المجالس : وهي تلعب دورا هاما عن طريق التنسيق بين الاجهزة المختلفة أو عن طريق المشاركة في عملية اتخاذ القرارات . وقد تكون هذه المجالس استشارية أو تنفيذية أو عامة أو نوعية . والمجالس الاستشارية مهمتها تقديم المشورة والنصح في الموضوعات المطروحة . وتساهم في افكارها مساهمة ايجابية في تحديد الشكل الذي سيكون عليه القرار . ونظرا لما تتطلبه طبيعة عمل هذه المجالس من كفاءة عالية ، فانه يشترط في اعضائها أن يكونوا من المتخصصين ذوي الخبرة الواسعة المتنوعة . ويمثل هذه المجالس ، مجالس التخطيط على مستوى الوزارات ، أو المديرات ، مجال الالباء والمعلمين وغيرها .

٢- اللجان : واللجنة هي مجموعة من الافراد المتخصصين تكلف بعمل معين ، أو يوكل إليها القيام بمسؤولية محددة ، وتمارس نشاطها عادة في صورة اجتماعات دورية وقد تكون هذه اللجان استشارية أو تنفيذية وقد تكون دائمة أو مؤقتة .

إن أهم ميزات اللجان

- جماعية القيادة وعدم انفراد شخص واحد باتخاذ القرار .
- التنسيق بين الاجهزة والمستويات الادارية المختلفة .
- القاء الضوء على ابعاد المشكلة من وجهات نظر مختلفة مما يمهّد السبيل للوصول إلى قرار سليم بشأنها .



أما عيوبها

- تشتت المسؤولية وتجزئتها والتهرب منها .
 - الحلول التي تصل إليها هي حلول الوسط وتبتعد عن الحلول المتطرفة والتي قد تكون مفيدة .
 - البطء الشديد في العمل لكثرة المناقشات والمداولات وعدم الاتفاق .
 - سلبية بعض الاعضاء وخاصة إذا لم يتم تشكيلها على شكل سليم بعيد عن المجاملة والمحسوبية .
 - كثرة النفقات التي تصرف على اعضاء اللجان .
- ٣- التقارير : وتقوم بدور كبير بنقل المعارف والافكار والمعلومات إلى المستويات الادارية الأعلى . ويجب ان يراعى عند كتابة التقارير ما يلي :
- ان تقتصر على المعلومات والبيانات الضرورية التي يستفيد منها الشخص أو الهيئة المرسل إليها التقرير .
 - ان تتسم بالوضوح والبساطة والبعد عن استخدام العبارات الإنشائية الطنانة .
 - ان تلتزم بالدقة والموضوعية في استخدام الالفاظ .

- ان يكون التقرير مسلسلا ومعرضا بطريقة منظمة متكاملة تبرز المشكلة بوضوح وتظهر عناصرها وابعادها .

- ان يكون التقرير في نقده ايجابيا بناء لا سلبيا هداما . وهذا يعني ان التقرير في عرضه للعيوب أو المآخذ ينبغي ان يشير إلى العلاج والاصلاح .

٤- الاجتماعات : ويكون لهذه الاجتماعات اثرها الفعال إذا ما احسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدي الغرض الحقيقي . وفيها تتاح الفرصة للتفكير التعاوني البناء وتناول الافكار والآراء ووضع الخطط والبرامج . وأول ما ينبغي مراعاته في اعداد الاجتماعات ان تتناول الموضوعات التي تهم الافراد بصورة عامة ، وان يكون لكل اجتماع جدول اعمال يتم اعداده مسبقا قبل الاجتماع ويشترك فيه كل العاملين . ويستحسن الاحتفاظ بمحضر دائم للاجتماعات يسجل فيه اسماء المجتمعين وتاريخ الاجتماع ومكانه وما دار فيه ويوقع عليه جميع المشتركين في الاجتماع .

٥- المقابلات : تستخدم المقابلات في الاتصال اكثر من اي شكل من اشكال الاتصال . وحتى تنجح المقابلة وتحقق غرضها يجب مراعاة الامور التالية :

- ان يكون هدف المقابلة واضحا في ذهن الشخص الذي تجري معه المقابلة .

- تركيز الانتباه للشخص الذي تتم معه المقابلة حتى يشعر باهميته واهمية موضوع المقابلة .

- تخصيص المدة المناسبة للمقابلة بحيث يحصل المقابل على المعلومات المطلوبة ويشعر المقابل معه أنه ومشكلته ينالا الاهتمام الكافي .

- مساعدة الشخص الذي تقابله على أن يشعر بالراحة في الحديث

- استخدام الجمل والاصطلاحات التي تتلاءم ومستوى الشخص التعليمي ومستوى ادراكه .

- الأخذ بعين الاعتبار ان اجابات الشخص الذي تقابله قد تكون غير دقيقة .

- الانصات والاصغاء للشخص الذي تتم مقابله .

- عدم محاولة الحصول على الاسرار والمعلومات الاسرية والشخصية .

- عدم السخرية من افكار وآراء الشخص الذي تقابله .



- عدم المضايقة من صياح أو تصرفات الشخص الذي تجري معه المقابلة .
- تسجيل بعض المذكرات التي تحتاجها اثناء المقابلة دون ان يشعر الشخص بانه مهمل أو دون ان يخاف من تسجيلها .
- الحرص على الاستفادة من لغة اعضاء الجسم ونبرة الصوت .
- الابتعاد عن اصدار الحكم المباشر .
- استخدام التغذية الراجعة من خلال طرح الأسئلة .
- عدم اعطاء وعودا لا تستطيع الوفاء بها .
- تجنب ما يسيء للطرف الاخر كالتدخين والعلكة .
- مراجعة ما تضمنه موضوع المقابلة بصورة ملخصة .
- إنها المقابلة بطريقة مناسبة وشكر الشخص الذي تمت مقابلته .



٦- الاعلام : وهو تزويد الافراد بالمعلومات الصحيحة والحقائق والاخبار الصادقة بقصد مساعدتهم على تكوين الرأي السليم إزاء مشكلة من المشاكل أومسألة عامة ، أي أن الاعلام يقوم على مخاطبة العقل لا الغريزة والعاطفة ، ودور الاعلام هو نقل صورة الشيء لا انشاء هذه الصورة وبالتالي فالاعلام لا يرسم سياسة الدول بل هو معبر عنها فقط .

٧-الاعلان : وقد يكون اخبارا أو معلومات أو ترفيه أو الثلاثة مجتمعة ، وتتوقف رغبة القارئ في الرسالة الاعلانية على حاجة الفرد للمعلومات أو في القيمة الترفيهية للاعلان .

٨- الدعاية : وتعرف بانها المحاولة المقصودة التي يقوم بها فرد أو جماعة من اجل تشكيل اتجاهات أخرى أو التحكم فيها أو تغييرها .

٩- العلاقات العامة : تميل معظم تعريفات العلاقات العامة إلى اعتبار هذه العملية «هندسة وتديير التفاهم والرضى» ، أو اعتبارها «الرجل الوسيط» أو اعتبارها «السيد ذو النية الطيبة» كما تميل هذه التعريفات إلى ان تجعل من رجل العلاقات العامة محللا للرأي العام

وداعية في الوقت نفسه ، فهو يحلل ويفسر ويقيس امزجة الناس واتجاهاتهم ورغباتهم وردود افعالهم المحتملة التي تتصل بالمؤسسة أو الجماعة أو الشخص أو الحكومة التي يعمل لديها رجل العلاقات العامة أو لحسابها ورجل العلاقات العامة في عمله كداعية ، إنما يحاول ان يجعل صورة موكله (المؤسسة- الحكومة- الشخص . . . إلخ) في أحسن شكل ممكن أمام الجماعات والجماهير المختلفة ، مستعينا في ذلك بوسائل الاعلام واساليبه الفنية المتباينة .

معيقات الاتصال

هناك مشكلات يمكن ان تحول بين القائم بالاتصال وبين توصيل رسالته ومن هذه المشكلات .

١- التشويش : وهو مصطلح يستخدم لوصف أي شيء يتدخل في امانة النقل للرسالة ويعني ايضا التلوث الذي يطرأ على الرسالة بسبب دخول اشياء اضافية عليها دون قصد من المرسل ، وهذا التلوث يؤدي إلى تغيير في معنى الرسالة أو عدم فهمها فهما صحيحا . وهناك نوعان من التشويش احدهما يتعلق بوسيلة الاتصال مثل ازيز الراديو أو الغباش على الشاشة التلفزيون والآخر يتعلق بالمعنى أي عدم القدرة على تفسير الرسالة تفسيراً صحيحاً بحيث يفهمها المستقبل فهما خاطئاً . ومن الامور التي تسهل في احداث تشويش المعنى :

(أ) استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها بسهولة وهذا يوازي تقديم مواضيع لا تتوافق ومستوى الجمهور المستهدف ومثال ذلك التكلم مع الصم باللغة العادية أو القاء محاضرة اللغة الانجليزية امام جمهور لا يتقنون لغة المحاضر .

(ب) عدم وضوح قصد المرسل وما عناءه في رسالته وضوحا كافيا ، فيفهم المستقبل الرسالة بطريقة مغايرة لما اراده المرسل في الاصل .

(ج) الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت الثقافي بين المرسل والمستقبل .

٢- الشرود الذهني وعدم الانتباه : إن عدم التركيز والشرود الذهني يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة ، ويحدث هذا للأسباب التالية :



أ) تصارع المنبهات والاهتمامات وعدم القدرة على التركيز بسبب الاهتمام بأكثر من امر واحد في آن واحد .

ب) الضغوط الخارجية مثل الضوضاء وعوامل الجو المختلفة التي تؤثر على الإنسان .

٣- التباين في المستوى والادراك ويرجع هذا إلى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والادراك والخبرة مما ينجم عنه أن تكون الاستنتاجات من الرسالة خاطئة إذا كان المرسل والمستقبل مختلفين .

٤- النزعة الانتقائية : فبفعل الميول الشخصية والاتجاه الفكري والعقيدة الدينية والتنشئة نجد المستقبل للرسالة الاعلامية في كثير من الاحيان ، لا يفتح عقله لكل ما يتعرض له ، وإنما قد يتيح لنفسه فرص سماع أو مشاهدة ما يمكن ان يوافق عليه معرضا عن غير ذلك .

٥- اغلاق قنوات الاتصال بين الاطراف المشاركة في العملية الاتصالية ، فالاتصال يساعد على ازالة الفجوة والغموض بين الفرقاء .

٦- عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال من حيث تحديد الغرض منه وتوقيته واختيار وسيلة الاتصال المناسبة مما يؤدي إلى تحسن كبير في عملية الاتصال .

٧- وجود آراء وفرضيات غير واضحة ، فكثير من الاحيان تترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة ونتيجة ذلك تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة كأن يتصل شخص باخر ويُحددان موعدا للاجتماع في التاسعة صباحا في اليوم التالي وعندما تنتهي المحادثة يفترض كل منهما أن مكتبه هو مكان الاجتماع وبالتالي لا يجتمعان في هذا اليوم . وهذا يخلق فوضى وضياح كثير من الجهد والوقت .

٨- الرقابة على الاتصال وحذف بعض أجزاء من الرسالة تؤدي إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال ، وعملية الرقابة موجودة في كل المنشآت ، وكلما زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها على مستويات ادارية مختلفة ، كلما كان الاحتمال أكبر في حذف اجزاء اكثر مما يؤدي إلى غموض الرسالة وصعوبة فهمها .

٩- عدم القدرة على فهم ظرف الطرف الاخر خلال عملية الاتصال ، كالاتصال بزمن غير ملائم للطرف الاخر .



١٠ - عدم اختيار وسيلة الاتصال الملائمة كأن يكتب الفرد رسالة بينما يستدعى الموضوع قيامه بزيارة شخصية .

١١ - تحريف المعلومات بالاضافة والحذف وذلك للتأثير على متخذ القرار . وقد جرت العادة بان تنقل الاخبار السارة للرئيس بينما يحتفظ بالاخبار السيئة وذلك بسبب عدم الثقة والخوف والتهديد بين الرؤساء والمرؤوسين . فالمرؤوس الذي كان صادقا واخبر النتائج الحقيقية لرئيسه ونال عقابا على ذلك سيتردد مرة أخرى بان يكون صادقا مما يدفعه إلى الكذب والتضليل وهذا ضرر واضح لعملية الاتصال .

زيادة فعالية الاتصال

يمكن زيادة فعالية الاتصال وذلك بالقضاء على الصعوبات والحواجز التي تؤثر بشكل سلبي على عملية الاتصال ومنها :

١ - توفير الخبرة المناسبة والتدريب الفعال عند من يقومون بعملية الاتصال الاجتماعي مما يسهل هذا الاتصال ويوفر الجهد والوقت والتكلفة .

٢ - وضوح الهدف من عملية الاتصال الاجتماعي لدى طرفي الاتصال .

٣ - التزام طرفي الاتصال بالنتائج المترتبة عليه .

٤ - كفاية الوسائل والادوات اللازمة والمناسبة لعملية الاتصال .

٥ - بث الرسالة برموز سهلة وواضحة بشكل يؤدي إلى فهم المقصود بدون أي مشكلة .

٦ - زيادة الثقة والاحترام بين الرئيس ومرؤوسيه ، فالرئيس يجب ان يصغي باخلاص وباحساس لمرؤوسيه ويناقش معهم المشاكل التي تواجههم وكتابة رسالته إليهم بشكل واضح ويلائم حاجاتهم مما يحسن في ادراكهم لعملية المشاركة في العمل .

٧ - تحليل عملية الاتصال ومحاولة الكشف مسبقا عن الصعوبات التي تواجهها وعلاج هذه الصعوبات .

٨ - الاستفادة من ردود الفعل العكسية للتأكد من فهم عملية الاتصال .

٩ - التكرار غير الممل لعملية الاتصال وذلك حتى يتم التأكد من فهم تلك العملية .



الوحدة السابعة

الشخصية

- التعريف بالشخصية.
- بناء الشخصية.
- الثبات والتغير في الشخصية.
- نظريات الشخصية.
- نظرية الأنماط.
- نظرية السمات.
- نظرية التحليل النفسي لفرويد.
- نظريات التعلم.
- نظرية لعب الادوار.
- قياس الشخصية.
- اساليب قياس الشخصية.



الوحدة السابعة

الشخصية

التعريف بالشخصية

احتلت دراسة الشخصية مكانة هامة خلال السنوات الاخيرة، ومما ساعد على تأكيد هذه المكانة، النظر إلى الشخصية على أنها محصلة عدة عوامل تعمل في وحدة متكاملة تنتج من تفاعل عدة سمات جسمية ونفسية وتحدد أسلوب تعامل الشخص مع مكونات بيئته.

إن موضوع الشخصية يهم كل فرد فينا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إذ أنه يبحث، ليس فقط فيما نحن عليه، وإنما ايضا فيما نحب ان نكون عليه، إنه يدل على قدرة اشتراكنا في امور الحياة من حولنا وعلى محاولتنا لحماية ذاتنا، إن مصطلح الشخصية يستعمل في الكلام الدارج للتعبير عن الصفات السلوكية المحببة عند الفرد. ويمكن ان يحكم على شخصية الفرد عن طريق ملاحظة سلوكه ومدى تأقلمه مع مواقف الحياة التي يتعرض لها.

يستخدم اصطلاح الشخصية في اللغة العادية ليعين طريقة تعامل الشخص مع افراد البيئة وتصرفه في المواقف المختلفة. وإذا رجعنا إلى التحديد العلمي للمفهوم وجدنا أمانا اتجاهات مختلفة تمثل وجهات نظر متباينة في مظهرها ولكنها تلتقي في تحديد ماهية الشخصية.

(أ) النظر إلى الشخصية على اعتبار أنها مجموعة من السمات، ويقصد بالسمة النفسية الصفة الثابتة إلى حد ما والتي تميز أسلوب تصرف الفرد في مواقف الحياة المختلفة مثل الامانة والشجاعة... إلخ. وهذه النظرة تحليلية يشوبها كثير من الخطأ لان الشخصية ليست جمع عدة مكونات، لان هذه المكونات تتفاعل بعضها مع بعض لتكون الوحدة التكاملية التي تعبر عنها الشخصية.

(ب) النظر إلى الشخصية على اعتبار انها محصلة عدة سمات تتفاعل مع بعضها لتعطي الصورة النهائية التي تميز تصرفات شخص عن آخر.

(ج) النظر إلى الشخصية على اعتبار أنها أسلوب للتصرف والتعامل مع مكونات البيئة.



ويمكن الجمع بين هذه الاتجاهات جميعا للحصول على تعريف محدد للشخصية فنقول بانها مجموعة من السمات الجسمية والنفسية التي تتفاعل فيما بينها وتقرر طريقة أو اسلوب تعامل الفرد مع الآخرين مع نفسه . ومن هذا التعريف يتضح ان مصطلح الشخصية يضم أية سمات أو صفات لها صلة بشكل أو بآخر بقدرة الفرد على التكيف وعلى الحفاظ على احترامه لذاته . ومن هنا يمكن القول بان أي وصف لشخصية الفرد يجب ان يأخذ بعين الاعتبار مظهره العام وطبيعة قدراته ودوافعه ، وردود افعاله العاطفية ، وكذلك طبيعة الخبرات التي سبق له أن مر بها ، ومجموعة القيم والاتجاهات والميول التي توجه سلوكه .

وقد وضعت تعريفات عديدة للشخصية منها تعريف مورتن برنس Morton Prince الذي ينظر إلى الشخصية على أنها كل الاستعدادات والنزعات والميول والغرائز والقوى البيولوجية الفطرية أو الموروثة ، وهي كذلك كل الاستعدادات والميول المكتسبة من الخبرة .

^{مطلوب} في حين يرى باودن Bowden ان الشخصية هي تلك الميول الثابتة عند الفرد التي تنظم عملية التكيف بينه وبين بيئته .

^{مطلوب} ويرى بيرت Burt ان الشخصية هي ذلك النظام المتكامل من الميول والاستعدادات الجسمية والعقلية الثابتة نسبيا التي يتحدد بمقتضاها اسلوب الفرد الخاص في التكيف مع البيئة المادية والاجتماعية .

^{صنف} ويعرف ولتر ميشيل Walter Michel الشخصية بأنها انماط السلوك المتميزة (الافكار والعواطف) التي تميز تكيف كل فرد مع مواقف حياته . أما كاتل Cattell فيعرف الشخصية على أنها تلك الصفات التي تمكننا من التنبؤ بما سوف يفعله الشخص في موقف معين .

^{صنف} يعرف البورت Allport الشخصية بأنها التنظيم الديناميكي الموجود في الفرد بجميع التكوينات الجسمية والنفسية التي تحدد سماته وسلوكه وتفكيره ، ويحدد هذا التنظيم اساليب تكيفه مع البيئة المحيطة .

^{صنف} ويعرف لازاروس Lazarus/ 1963 الشخصية على أنها صفات أو استعدادات أو توجهات مستقرة تحدد سلوك الفرد في المواقف من خلال تفاعلها مع مؤثرات البيئة . وينظر لازاروس إلى الشخصية على أنها بناء سيكولوجي وعملية . أما البناء فانه يتشكل من سمات الشخصية ، وأما العملية فتحدد التغيرات التي تطرأ على البناء والوظائف التي يقوم بها . وبعبارة أخرى



يؤكد لازاروس أن الشخصية مفهوم نظري يُستدل عليه من سلوك الفرد في المواقف المختلفة .

ويعرف جلفورد Guilford, 1959 الشخصية على أنها نمط السمات المتميز للفرد، كما يعرف السمة على أنها كيفية ثابتة نسبياً تميز الفرد عن غيره من الافراد . ويعتبر جلفورد ان السمات التي تدخل في تكوين الشخصية متعددة وهي تشمل سمات سلوكية وسمات جسمية .

نستخلص مما سبق أن مصطلح الشخصية يشير إلى الفرد وإلى الطريقة التي يتم بموجبها تنظيم سمات بحيث تدل هذه السمات عليه وعلى نشاطاته كفرد متميز عن غيره كما يشير إلى نمط سلوكه المميز وإلى طرق التفكير التي تحدد تكيف الفرد مع بيئته .

بناء الشخصية

يمكن توضيح العوامل الرئيسية التي تسهم في بناء الشخصية فيما يلي :

١- الوراثة والنضج : تتأثر الشخصية بقدرات الطفل وقابلياته التي منحها له الوراثة ، فالأطفال لا يقفون على قدم المساواة مع بعضهم البعض فيما يتصل بنموهم وتطورهم ، حيث قد يولد أحدهم أذكى من غيره وذلك بسبب ماورثه من دقة الحواس وسلامة الجهاز العصبي . إن هذه القدرات الموروثة تنمو مع الفرد وتتطور معه نتيجة للخبرات التي يتعرض لها .

وتكاد تتفق جميع نظريات الشخصية على أن حقيقة هذه الطبيعة الموروثة وطبيعة عملها هما في الواقع موضع جدال . ويمكن الاختلاف الرئيسي بين نظريات الشخصية في التأكيد النسبي الذي يعطي لهذه الطبيعة . فبعض وجهات النظر تعطي وزناً كبيراً للمعطيات البيولوجية ودورها في تشكيل الشخصية والتوافق ، على حين يغفل بعضها الآخر عن عمد القوى البيولوجية ويؤكد دور الخبرة والبناء الاجتماعي .

ومن الذين يؤمنون بدور العوامل البيولوجية في تشكيل الشخصية فرويد فقد نظر إلى الثقافة أساساً باعتبارها الشيء الذي يكشف عن الطبيعة البيولوجية للإنسان ، فالاختلافات في الثقافة هي في نظره أقل أهمية من المظاهر العامة لجميع الثقافات . ويؤكد على أن التشابه بين الثقافات على الأقل في مظاهرها الأساسية أكثر من الاختلاف فيما بينها ، وهذا يجعل



الفروق بين الثقافات تبدو تافهة. وهو ينظر أيضا إلى الانظمة الاجتماعية ذاتها على أنها نتاج هذه العوامل البيولوجية.

لقد كان منشأ الاهتمام بموضوع الوراثة هو وجود تنوع كبير في السمات الجسمية والنفسية داخل أي نوع من الانواع، كالإنسان مثلا إذا أخذنا بيئة متشابهة. ولما كان هناك تشابه بين كثير من سمات الابناء وسمات الالباء والاجداد، فمن المعقول افتراض أن مثل هذه السمات قد انتقلت من جيل لآخر. ولبيان دور الوراثة في الشخصية مثلا ودرست الخصائص الشخصية لبعض افرادها فاننا نجد أن بعض السمات تكون أكثر تأثرا بالعوامل الوراثية من بعضها الآخر، ويكون دور الوراثة في السمات الجسمية الخالصة اكبر منه في السمات النفسية والمقصود بالسمات أو العوامل الجسمية تلك التي تتعلق بالنمو الجسمي العام والحالة الصحية العامة مثل النمو الجسمي العام الطبيعي، والصحة العامة، والمقاومة ضد الامراض. أما الصفة الخاصة، فهي أن يكون الفرد مميزا من ناحية جسمية خاصة كالطول أو القصر، أو الثقل في الوزن، أو بعض العاهات الجسمية أو نقص معين في أية ناحية جسمية داخلية أو خارجية.

وقد قدمت العديد من الدراسات حول دور الوراثة في كثير من السمات الإنسانية. وكان الذكاء هو أكثر هذه السمات السيكلوجية خضوعا للدراسة، وربما كان السبب هو اهميته الكبيرة في التكيف البشري، كما ان من الممكن قياسه بدرجة معقولة من الثبات. وأشارت نتائج هذه الدراسات إلى أن الضعف العقلي يحدث نتيجة عيوب موروثية. وأشارت الدراسات ايضا إلى ان التوائم المتماثلة ذات الوراثة المتماثلة أكثر تشابها في سمة ما من التوائم الاخوية التي ليست متماثلة في الوراثة. ويمكن اعتبار ذلك دليلا قويا على اسهامات الوراثة في هذه السمة. ويميل علماء النفس إلى تأكيد الاتجاه البيولوجي بالنسبة للامراض العقلية الخطيرة كالفصام، بينما يرفضها هؤلاء الذين يدينون بوجهة النظر السيكلوجية الاجتماعية.

٢- العوامل الاجتماعية: يقصد بالعوامل الاجتماعية تلك العوامل التي تتوقف على البيئة التي يعيش فيها الفرد وتشمل ما يلي:

(أ) تأثير البيئة المنزلية لاعداد أطفال اصحاء نفسيا من حيث:

- الحالة الاقتصادية للأسرة بمعنى ان يكون دخل الاسرة كافيا لسد حاجاتها الاساسية وهي الغذاء، والكساء، والصحة والمأوى، والتعليم... إلخ.



يقومون عادة بنقل التراث الثقافي كالآباء والمعلمين لا يتساوون تماما في درجة اعتقادهم بتلك الثقافة أو درجة ممارستهم لتعاليمها . وكذلك لان لكل فرد فينا خبراته وميوله واتجاهاته الخاصة ، التي تجعل منه فردا متميزا عن الآخرين .

٢- إن كل موقف سلوكي هو بالنسبة للإنسان موقف اجتماعي في حقيقته سواء كان هذا الإنسان فردا أو يعيش مع جماعة من الناس . فعندما يتواجد الإنسان مع شخص آخر ، فان وجود هذا الاخر يكون له تأثير قوي على كيفية سلوكه واستجابته ، ولكن حتى عندما يتواجد الإنسان بمفرده فان استجابات الآخرين لما يقوم به من سلوك أو يفكر فيه ، يمكن تصورها أو تذكرها ، ويكون لهذا ايضا تأثير ملحوظ عليه .

٣- إن كل شخص يمر خلال مراحل نموه ومنذ اللحظات الأولى للحياة ، بعدد من الخبرات مع الآخرين ، وهذه الخبرات تؤثر في بناء الشخصية النامية التي تحكم بدورها سلوكه الاجتماعي .

٤- تؤثر المواقف الاجتماعية على كل وظيفة سيكولوجية بشرية ، فهي تؤثر فيما يتعلمه وكيف يتعلمه ، كيف ندرك ونحكم على البيئة والاحداث التي مرّ فيها ، وفي اللغة التي نصف ونصور الاحداث عن طريقها ، وفي دوافعنا والطريقة التي بها نتوافق ومطالب الحياة ، ومشاعرنا اتجاه الآخرين والطريقة التي نخبر بها الاستجابات الانفعالية ونعبر عنها .

٥- إن أسلوب الحياة والقيم التي تستند إليها الحياة تختلف باختلاف الطبقات الاجتماعية . إن اختلاف الطبقة الاجتماعية تخلق حواجز قوية نوعا ما في التفاعل الاجتماعي بين اعضاء كل طبقة . ومثل هذه الحواجز ذات اهمية اجتماعية ونفسية كبيرة . فالطبقة الاجتماعية لا تؤثر فقط في التفاعل الاجتماعي بين الاشخاص بعضهم بعضا ، بل وتؤثر ايضا تأثير قويا في مثل هذه الخصائص المتصلة بالشخصية كالدوافع والقيم واساليب الحياة والطرق التي يرى بها الناس أنفسهم ، عن طريق خبرة الحياة التي تحدثها واسلوب تربية الآباء لابنائهم .

٦- إن لنمط السلطة الوالدية اهمية في بناء شخصية الفرد ، ذلك ان استجابة الطفل للأب التسلطي (الاولتوقراطي) إما أن تكون الخضوع الزائد عن الحد أو النبذ التام للسلطة .

٧- تؤثر الاختلافات في العوامل المادية في البيئة كالعزلة الجغرافية واحوال التربة والمياه وكفاية موارد الطعام والطقس وغيرها على بناء الشخصية .



تكوين الهوية الشخصية للفرد

تشكل الهوية الشخصية للفرد نتيجة التفاعل المستمر بين القوى البيولوجية والبيئية فاحدى هذه القوى لا تعمل مستقلة عن الاخرى ، بل تتفاعلا معا أو تؤثر احدهما على الاخرى بالتبادل . وعلى المستوى البشري ، يأتي الطفل الوليد في هذا العالم الاجتماعي مزودا بقدر ملحوظ من الخصائص المزاجية أو الاستعدادات التي تؤثر في كيفية استجابة البيئة الاجتماعية له ، كما ان البيئة الاجتماعية تؤثر بدورها في الطريقة التي سيتم بها النضج البيولوجي . فالطفل سريع الاهتياج ، سريع الغضب قد يمثل خبرة سارة للأب النشط ، على حين يكون مصدر ازعاج وضغط شديدين للأب الخامل . وعلى العكس ، فان الطفل المتبلد قد يكون عبئا على الأب الأول ، ولكن ليس كذلك بالنسبة للثاني . أو أن مثل هذا الطفل قد يحتاج إلى قدر من الاستشارة يمكن للأب النشط تقديمها . وقد يفيد الطفل سريع الغضب بشكل أفضل من المعاملة الأبوية التي تحجبه أو تحميه من الاستشارة الزائدة .

ولقد سمى اريكسون عملية اتخاذ أو تكامل العوامل المختلفة المؤثرة على شخصية الفرد بتكوين الهوية الشخصية له . وتتم عملية تكوين هذه الهوية في المراحل التالية :

١ - يعمل الطفل في البداية على التشبه بالاشخاص المهمين في البيئة حوله مثل : الاب ، الام ، الاخ ، الاخت ، وقد يعمل على محاكاة كل فرد من هؤلاء الافراد والتشبه به في أوقات مختلفة . وقد يقلدهم جميعا في نفس الوقت الواحد . وإن تشعب الأدوار هذا ، مالم يمكن التخلص منه في وقت مبكر قد يؤدي إلى سلسلة من الاضطرابات النفسية .

٢ - يستمر تشعب وتعدد الادوار في مرحلة المراهقة ، فالمراهق يكون في نفس الوقت الواحد مستقلا ومعتما على غيره ، جريئا وجبانا ، متحديا وخضوعا . . . إلخ . وتوفر الكثير من المجتمعات للمراهقين الفرص المناسبة والحرية لتمكينهم من المرور في كل هذه الخبرات وتجربتها قبل أن ينتقلوا إلى مرحلة الشباب ويمر المراهق بالعديد من الخبرات الذاتية ، ويتعرض لتأثير عدد غير قليل من فلسفات الحياة (دينية ، كانت ام سياسية ، أم ايديولوجية) أو غير ذلك من الامور التي عليه ان يخبرها قبل ان تأخذ شخصيته في الاستقرار على وضع ما .



الثبات والتغير في الشخصية

تجتمع في الشخصية خاصيتان أساسيتان تظهر الأولى على شكل ثبات في الشخصية وتظهر الثانية في التغير والتطور اللذين ينانها خلال تاريخ حياتها. أما بالنسبة لثبات الشخصية فيظهر ذلك في ثبات الأعمال التي يعكسها سلوكنا في أشكاله المختلفة وبخاصة ما كان منها متصلاً بطريقة تعاملنا مع الآخرين. إلا أن هذا الثبات ليس في الواقع اثباتاً نسبياً. وهو بهذا المعنى بعيد عن أن يكون استمراراً أبدياً في وضع واحد. ويعزى ثبات الشخصية إلى العوامل الوراثية التي تتمثل في السمات أو القدرات أو الأبعاد الجسمية التي يرثها الفرد عن والديه ويفيد ثبات الشخصية في إمكانية التنبؤ بما سيقوم به الفرد من أعمال وسلوك.

وبالنسبة لتغير الشخصية، فيشير إلى الحركة والنمو والتغير الذي يعبر عن ديناميكية الشخصية، فالشخص يمر خلال طفولته بأشكال مختلفة في نواح متعددة من بنائه، وهو يتغير ويتطور خلال هذا النمو، إنه ينمو من حيث معارفه ومن حيث قدراته ونوعيتها ومستواها، وينمو في أشكال خبراته ومواقفه من المؤثرات التي تحيط به، إنه يتفاعل بشكل مستمر مع ما يحيط به ويترك هذا التفاعل أثاره في مكونات شخصية.

نظريات الشخصية

إن نظريات الشخصية هي عبارة عن محاولات منظمة هدفها وصف البنيان العام للشخصية وبيان كيف تنمو وما هي دينامياتها (كيف تعمل) وما هي محدداتها (القوى التي تشكلها). والنظرية الناجحة هي التي تستطيع أن تنتج مع كل العوامل أو المظاهر المختلفة الدالة على الفردية أو التميز في سلوك الأفراد وتستطيع التفريق بين فرد وآخر ومقارنة الأفراد مع بعضهم بعضاً. فعلم الشخصية، شأنه شأن علم النفس ككل، علم حديث ترجع بداياته إلى ما قبل نهاية القرن العشرين بقليل. كما أن المعرفة لم تتقدم بعد بدرجة كبيرة تكفي لتوحيد الأنظمة النظرية المختلفة في نظام فكري واحد مقبول بوجه عام. ومن الجدير بالذكر أن هناك عدداً من النظريات التي حاولت دراسة الشخصية، وتختلف هذه النظريات أحداها عن الأخرى في أفكارها، أو فروضها الأساسية عن طبيعة الإنسان وتبدو هذه النظريات على أنها متضاربة ومتعارضة في بعض جوانبها وأنها لا تعالج نفس الشيء الواحد. ويرجع ذلك التناقض في جزء منه لكون المعلومات التي من الممكن أن تركز عليها النظرية المتكاملة في

الشخصية غير متوفرة، وذلك بسبب عدم تمكن علماء النفس من وضع تحديد وافٍ لمضمون الشخصية ليومنا هذا.

وسنوضح فيما يلي بعض النظريات التي تناولت الشخصية.

أولاً: نظرية الانماط

تطلق نظرية الانماط على تلك الاشكال المنظمة من تصنيف الاشخاص إلى انماط بناء على نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينهم. واسلوب النمط يعد امتداداً للتفكير المستخدم في اسلوب السمة. فعلى حين يمكن ان تعزى عدة سمات إلى شخص واحد، نقول إنه يتصف بهذه السمة أو تلك أو بمجموعة من السمات، فانه في اسلوب النمط يمكن تبني خطة اجمالية أوسع، وأكثر توحداً، الا وهي خطة التصنيف أو الوضع في خانات. فالفرد قد يصنف باعتباره ينتمي إلى نمط ما حسب مجموعة السمات التي يكشف عنها. فاذا شارك في مجموعة سمات النمط مع جماعة كبيرة من الافراد الآخرين، فانه ينتمي هو وافراد هذه الجماعة إلى هذا النمط، وهكذا فانه عن طريق، اتباع مثل هذا الاسلوب قد يبدو من الممكن تصنيف كل الافراد في عدد محدد من الانماط وذلك عندما يصبح بمقدورنا تحديد الصفات الرئيسية أو المركزية التي تصف السلوك العام لمجموعات من الافراد وذلك مثل: الطموح أو الكبرياء أو حب المخاطرة... إلخ.

ثانياً: نظرية السمات

إن من أبسط الطرق وأقدمها في وصف شخص ما بمصطلحات معينة، هي التعرف على أنماط السلوك التي تصفه وتسميتها باسماء السمات، والسمات هي مفاهيم استعدادية تشير إلى نزعات للفعل أو الاستجابة بطرق معينة. إذا نظرنا إلى السمات من ناحية محتواها فمن الممكن القول بوجود أنواع كثيرة من السمات مثل سمات الدافع التي تشير إلى أنواع الاهداف التي يتجه نحوها السلوك، وسمات القدرة التي تشير إلى القدرات والمهارات العامة والخاصة، والسمات المزاجية كالنزعة إلى التفاؤل والاكتئاب والنشاط وغيرها.

وتحتوي كل لغة على عدد كبير من الكلمات التي تحدد سمات الشخصية، فقد يوصف الإنسان بأنه خجول، عدواني، خانع، كسول، طموح، سهل المعاشرة... إلخ والسمات قد تشير إلى تعبيرات ظاهرة أو سطحية كالعدوانية، أو إلى صفات أعمق أو أكثر استدلالاً



كالاعتقادات أو القدرة على التحكم في التعبير عن الدافع وعلى أي حال ، فإن الجوانب الوصفية لنظرية الشخصية تتوقف على لغة السمات أو الاستعدادات . وتقوم نظرية السمات على ما يلي :

١- إن السمة هي نزوع لدى الشخص للاستجابة بطريقة معينة نحو نوع من المؤثرات .

٢- إن لدى كل شخص عددا من السمات . ومجموعها هو الذي يميز الشخصية .

٣- ان كل سمة تنطوي على عدد من العناصر أو الصفات . والصفة هي أضيق في حدودها من السمة . واجتماع صفات بينهما ارتباط عال هو الذي يؤكد وجود السمة .

وسوف نوضح هنا النمطين الثانيين من نظرية السمات :

أ) نظرية البورت : أكد البورت ان السمات هي خصائص متكاملة للشخص وانها تُشير إلى خصائص نفسية عصبية واقعية تحدد كيفية سلوك الشخص ، ويمكن التعرف عليها من خلال الملاحظة والاستدلال .

ويميز البورت في نظريته بين السمات المشتركة بين مجموعة من الافراد والسمات الخاصة بكل فرد منهم دون غيره . ومثال ذلك مقياس القيم لألبورت والذي وضع من أجل قياس سمات مشتركة معينة بهدف مقارنة شخص بآخر على قائمة من القيم المقبولة اجتماعية (قيم نظرية ، واقتصادية ، وجمالية ، واجتماعية ، وسياسية ودينية) . اما السمات الخاصة فهي التي تخص افرادا معينين . فمثلا قد يكون هناك شخصين عدوانيين ولكن ينتظر ان يكون كل منهم عدوانيا بطريقة الخاصة .

إن الاساس الذي تقوم عليه نظرية البورت هو اعتماد السلوك النمطي أو المنفرد كأساس لعلم دراسة الشخصية . الامر الذي يتسق مع توكيده على وحدة سمات الشخص ، وعلى وحدة شخصيته بوجه عام ، والمظهر الاخر الذي تقوم عليه نظرية البورت هو ان السمات ليست وحدات مستقلة داخل الفرد ولكنها مجموعة متوافقة من الصفات تتجمع لاحداث الاثار السلوكية . وعلى ذلك ، ففعل واحد مركب لا يمكن ارجاعه إلى سمة واحدة منفردة ، بل هو دائما نتاج مجموعة من السمات المتوافقة ، تسهم كل سمة منها في بعض مظاهر السلوك .



لقد ميّز البورت بين نوعين من السمات هما: السمات الرئيسية أو المركزية والسمات الثانوية. اما السمات الرئيسية فهي السمات السائدة التأثير والتي يظهر اثرها على جميع نواحي سلوك الفرد تقريبا مثل وصف الشخص العادل بشخصية عمر بن الخطاب، والشجاع بشخصية خالد بن الوليد والكريم بشخصية حاتم الطائي وهكذا.

اما السمات الثانوية فهي عبارة عن انماط لاستجابات الافراد للمثيرات من حولهم، والتي رؤي أن تسمى امزجة بدلا من اعتبارها سمات، وهي قليلة الاهمية نسبيا في تحديد الشخص واسلوب حياته.

ب) نظرية كاتل: إذا كان البورت هو عميد واضعي نظرية السمات فان رايونند كاتل هو بصورة عامة احد كبار مخططيها أو مهندسيها، ذلك لان الجهد الاساسي لكاتل ١٩٥٠ كان موجها نحو خفض قائمة سمات الشخصية بطريقة منظمة إلى عدد قليل يمكن معالجته بواسطة الطريقة الاحصائية التي تعرف باسم التحليل العاملي. وتعتمد هذه الطريقة على تحليل معاملات الارتباط بين الوان السلوك وثيقة الصلة بالشخصية والتي يكشف عنها العديد من طرق الملاحظة والاختبارات، بحيث يمكن تحديد أي مقاييس الشخصية تتفق معا، وأيها لا تتفق معا. وقد بدأ كاتل في الأصل ب ٤٠٠٠ صفة، ثم استطاع ارجاع هذا العدد إلى ١٧١ عن طريق حذف الصفات التي تتطابق أو تتداخل كثيرا وحذف النادر كذلك، ثم استطاع بناء على الترابط، إرجاع هذه الصفات إلى عدد غير كبير من السمات.

وقد تمكن كاتل من التوصل إلى سمات سطحية ومركزية والسمات السطحية هي التي تم الحصول عليها عن طريق معاملات الارتباط بمعدل ٠,٦٠ ومن أمثلة السمات السطحية:

الاستقامة والاثيار، مقابل الخيانة وحب النفس، شريف-غير شريف، مخلص-متقلب، غير متحيز-متحيز، التفكير المنظم، مقابل الغباء، عميق التفكير-غير عميق التفكير، حكيم-غبّي، صارم-متهتك، التحمس مقابل الخجل، متفتح-خجول، اجتماعي-انعزالي، التطفل-التحفظ، الاقتصاد والترتيب-المسؤولية وحب الاستطلاع، متقيد بالعادات-مسؤول قانونيا، مقتصد-غير مكترث بالملكات، مرتب-غير مرتب.

ومع ان بعض السمات مثل القدرة في مجال معين يمكن النظر اليها على انها تمثل مواقع أو



درجات مختلفة على خط مستقيم يمتد من الصفر إلى أعلى قيمة ممكنة ، إلا أن معظم السمات المزاجية يمكن تمثيلها على شكل قطبين متباعدين بحيث تكون نقطة الصفر في منتصف المسافة بينهما ، كما هو الحال بالنسبة لسمتي الابتهاج والاكتئاب حيث يمكن تمثيل الابتهاج بالقطب الموجب والاكتئاب بالقطب السالب . إن كاتل يفضل مثل هذا الجمع بين السمات المتضادة في أزواج متقابلة ، كلما كان ذلك ممكنا .

إن الشيء المثالي الذي كان يهدف إليه كاتل هو إيجاد عدد محدود من السمات المركزية المستقلة عن بعضها بحيث يمكن وضعها جميعا في اختبار مناسب يساعد في قياس شخصيات الافراد والتنبؤ باحوالها . وبالفعل فقد نجح من دراساته المختلفة في تحديد ستة عشرة من هذه السمات وبنى عليها اختبارا المعروف .

ويوجه لهذه النظرية الانتقادات التالية:

١- إنها لم تستكمل بعد بحث كل السمات الممكنة وتفضيلاتها ، وإن ما اكتشف حتى الان من السمات لا يقوم كله على اساس من الاتفاق الكامل بين العاملين ضمن هذا الاتجاه في بحث الشخصية .

٢- إن تفاعل السمات مع بعضها لم يصل بعد إلى الموضوعية التي وصل إليها البحث في السمات نفسها . فعندما تم تجزئة السلوك إلى سمات متفرقة ، فإنه يصبح من الصعب علينا إيجاد طريقة تمكننا من ترتيب هذه السمات بشكل معبر يمكننا من وصف سلوك الفرد والتعبير عن شخصيته .

٣- هناك اعتراض على ربط السمات بالفرد بشكل يبدو وكأنه يملكها . إن الفرد لا يملك الخجل أو الجرأة بل على العكس من ذلك فهو يسلك بخجل تحت ظروف معينة ويسلك بجرأة تحت ظروف أخرى . أي أننا يجب ان نحصر على عدم جعل السمات تبدو وكأنها تهمل تأثير العوامل البيئية المحيطة بالفرد على سلوكه . فالسمات لا تكون دائما ثابتة وإنما تتغير وتتشكل بحسب طبيعة المواقف البيئية التي يوجد بها الافراد .

وعلى الرغم من الانتقادات السابقة ، فإن نظرية السمات ساهمت بشكل جيد في فهم الشخصية واستطاعت أن تتخلص من الاضطناع الذي تقع فيه نظرية الانماط في مناسبات متعددة .



ثالثاً: نظرية التحليل النفسي لفرويد

تحدث فرويد في كتاباته المبكرة عن الشعور واللاشعور من حيث تحديدتهما لسلوك الفرد . فالشعور يتضمن المظاهر السلوكية التي يقوم بها الشخص عن وعي وإدراك وأما اللاشعور فهو يمثل المستوى العميق الذي تحجز فيه الذكريات والخبرات السابقة ولا يكون للعقل أو الذاكرة سيطرة على أعادتها إلى مستوى الشعور ، أي أنه لا يتسنى استعادتها الا بطريق العلاج النفسي . ويرى فرويد ان الدوافع اللاشعورية أعمق اثراً وأقوى تأثير على السلوك من الدوافع الشعورية لأن الأخيرة لا تمثل إلا المستوى السطحي . ويطبق فرويد ذلك على سيكولوجية الإنسان فيقول إن كل سلوك يقوم به الإنسان لابد أن يكون صادراً عن دافع شعوري أو لا شعوري حتى هفوات اللسان أو هفوات القلم . ويرى فرويد أن العملية الأساسية التي تنتج عنها العقد النفسية هي عملية الكبت ومعناه فصل جزء من الخبرات الشعورية واسقاطها في مجرى اللاشعور . والخبرات التي تختزن في هذا المستوى ترتبط مع بعضها دائماً وتعمل على التأثير في مجرى الشعور عن طريق مظاهر شاذة مختلفة .

تؤكد نظرية فرويد على أن السلوك عملية نشطة ، وانها بعيدة عن أن توصف بالسكون أو الاستقرار . وهذا يعني أن ما لدينا من خبرات هي في حالة عمل دائم ، وأن الآثار التي تأتي عن سلوك ما تؤثر في شكل ذلك السلوك في المستقبل ، وأن سلوك المستقبل يتخذ شكلاً معيناً يتكيف مع الظروف الجديدة ويحصل على آثار جديدة ، وهكذا فالاحباط الذي يمر به طفل يريد غرضاً ما ، ويمنع من الوصول إليه ، يجعله يندفع غاضباً متجهاً إلى العدوان على المصدر الذي كان السبب في فشله ، فاذا عوقب نتيجة عدوانه ، فإن خوفه من العقاب في المستقبل يمكن أن يكون العامل في كبح جماح غضبه ، فيكف عن العدوان ، ويعدل سلوكه بالنسبة للبيئة الخارجية . ولكن هذا لا يعني أبداً أن كبح جماح الغضب قد وقفت آثاره عند السلوك الخارجي ، بل إن آثاره تبقى في الخبرة التي يختزنها ذلك الطفل وهكذا يكون الإنسان دائم الفاعلية . لذا اعتبرت هذه النظرية نظرية تطورية لأنها تشدد على أهمية الاستمرارية في النمو وهي في الوقت نفسه نظرية ديناميكية لأنها تعني بالاضافة إلى ذلك بالمظاهر الحالية للشخصية من حيث تنظيمها وعملها .

إن خطوات تشكيل الشخصية من وجهة نظر مدرسة التحليل النفسي يمكن أن ينظر إليها كنمو جنسي - سيكولوجي وهنا يمر النمو في المراحل التالية :



١- الشخصية الفمية : يتركز النشاط فيها حول الشفاء والفم ويتميز الشخص فيها بالاتجاهات السلبية والاتكالية تجاه الآخرين ، والتي يواصل فيها الفرد البحث عن السند لدى الآخرين (كما في حالة التغذية بالنسبة للطفل). ويكون الشخص في هذه المرحلة غير ناضج ، يثق بالآخرين أو يكون متشائما ، شكاكا ساخرا .

٢- الشخصية الشرجية : يتركز النشاط في هذه المرحلة حول استثارة الشرج ، وتبذل في هذه المرحلة الجهود لضبط وتنظيم اخراج الطفل والانشطة الاخرى . وهنا ينشأ صراع بين الاشخاص يتصل باخراج البراز في مقابل الاحتفاظ به ، وهو صراع يتصل بالنمو النفسي لسمة شخصية هي الاستقلال الذاتي مقابل سمات الخجل والشدة . والنمط الشرجي له مرحلتان فرعيتان تتميز الأولى منهما بالعدوان والقذارة والمشاكسة ، بينما تتميز الثانية بالعناد والنظام .

٣- الشخصية القضيبية : يتميز الفرد فيها بعدم نضج المراهقة مع صراعات جنسية غيرية تصدر عن عقدة أوديب التي تتمثل في استحواذ الطفل الذكر الكامل لحب الام ، ومع ذلك ، فان مثل هذا التملك يحبطه وجود الاب المنافس . وتكون الاستجابة الطبيعية للولد في مثل هذا الموقف ، هو تنمية مشاعر العدوان تجاه الأب . ولكن الولد يدرك من واقع الامر ان الاب اكثر قوة منه ، وانه يمكنه ان يقابل رغبات الطفل العدوانية بعدوان اخر من جانبه . وقد يُضيف هذا اساسا واقعيا إلى انطباع الطفل بالخطر من جانب الاب . وقد عبر فرويد عن هذا الانتقام الذي يخشاه الطفل الاوديبي من جانب الاب باسم الخصاء أي ايقاع الاذى واقعيا أو رمزيا بالعضو الاثم - القضيب - الذي يعبر عن ذكوريته . ويعتقد الولد ان البنت تفتقر إلى القضيب نتيجة لعقاب لها عن عدوان لاأثم مماثلة . وعلى اية حال ، فان الولد يمر بخبرة «قلق الخصاء» بما يتناسب وقوة دافعه الجنسي نحو الأم ودرجة العدوان المصاحبة له ناحية الاب .

ومشكلة البنت يُشار إليها باسم عقدة الكترا حيث يصبح الاب موضوع حب البنت وتواجه منافسة من الام على نحو مماثل لحالة الولد واييه . ثم هي تدرك ايضا عدم وجود القضيب لديها وتحسد الولد على امتلاكه له ، وتلوم أمها على فقدانها له . وتختفي الصراعات الانفعالية كلما تقدم العمر بالطفل .



٤ - المرحلة التناسلية الناضجة وهي مرحلة الرشد وفيها يتم اختيار شريك للجنس من خارج الأسرة.

ويمكن ان ينظر إلى تشكيل الشخصية كنمو اجتماعي نفسي كما حدد ذلك أريكسون الذي أكد على التفاعل المتبادل بين المحتوى الاجتماعي والمراحل البيولوجية المعينة . وأكد على العلاقات بين ذات الفرد والعالم كمركز الاهتمام الأول للشباب الصغير في صراعه مع الانظمة السياسية والاجتماعية التي غالبا ما يجدها مختلفة من وجهة نظره .

يرى فرويد أن الشخصية بناء ثلاثي التكوين ، وان كل جانب من هذا التكوين يتمتع بصفات وميزات خاصة ، وأن الجوانب الثلاثة تؤلف في النهاية وحدة متفاعلة ومتماسكة هي الشخصية . وهذه الجوانب هي :

١ - الهو أو الهي ID : وتشمل جميع المورثات الحسية والعصبية والانفعالية والبيولوجية والفيزيولوجية والجنسية بما فيها الغرائز ، وهي تمثل اللاشعور سواء كان مكبوتا أو غير مكبوت ، وعلاوة على ذلك فانها تمثل الماضي حيث انها تمثل المورثات من دوافع وغرائز وهي فعالة وتعمل بمبدأ اللذة وهي صنعة الدوافع الأولية (الجنسية والعدوانية) والتي هي في صورتها المكشوفة عبارة عن محاولة للاشباع العاجل لهذه الدوافع . إن الهو أو الهي تظهر في المراحل الأولى للتطور ، ولكنها سرعان ما تأخذ في التلاشي شيئا فشيئا نتيجة ما قد يطرأ عليها من تهذيب وتعديل . وهي تعرض الانا لفقدان التوازن باعتبار ان الانا توفق بين متطلبات الهو والانا الأعلى .

٢ - الانا ego : وهي تقابل الشعور (الوعي) وتهتم بالمحافظة على الذات وتوفير الأمن لها . وتعتبر الانا الجانب المتطور من الهو الذي يؤثر في الحقائق الداخلية والخارجية والذي يُنير وجه الشخصية الإنسانية ويحاول التوفيق بين متطلبات الهو والانا الأعلى . فالانا يخضع لمبدأ الواقع ، ويفكر تفكيراً واقعياً موضوعياً ومعقولاً يسعى فيه إلى أن يكون متمشياً مع الاوضاع الاجتماعية المقبولة .

٣ - الانا الأعلى Super ego : تمثل دور الرقيب اللاشعوري وتمثل سلطة الوالدين والمجتمع والتقاليد الموجودة فيه ، وهي تقاوم الاندفاعات الغريزية وهي تشكل دور الآخرين في تربية الطفل خلال حياته الأولى . إن الانا الأعلى هي التي تقابل ما نسميه الضمير . إنها



تجعلنا نسلك وفقا للذات المثالية التي تنشأ لدينا في مرحلة الطفولة ، والتي يساعدنا على رسمها اصحاب الأمر والنهي في المجتمع من ابوين وغيرهم . والشخص الذي يتسم بالأنا الأعلى يتجه نحو الكمال بدلا من اللذة . إن فرويد لا ينظر إلى هذه الاقسام كاجزاء للنفس وانما ينظر إليها في شكل تكاملي للنفس .

ويوجه إلى نظرية التحليل النفسي عددا من الانتقادات منها:

- صعوبة الكشف عن السمات المتعددة للشخصية بطريقة موضوعية واضحة . فقد اهتم التحليل النفسي بالتكوين الداخلي العميق ، وجعل التحليل وسيلة للكشف عن الصلة بين التكوين الظاهري والتكوين الداخلي ، ولكنه لم يعط السمات العميقة أو السطحية المكانة اللازمة في فهم الشخصية ، ولم يبين الترابط الموجود بينهما على اساس موضوعي .

- بالغ التحليل النفسي في اظهار المكانة التي للغرائز في حياة الشخص ، وتدل الكثير من الدراسات على ان ما يعتبره المحللون النفسيون آتيا عن عوامل جنسية هو في أعماقه بعيد عنها .

ولكن وعلى الرغم من هذه الانتقادات ، فاننا لا نستطيع إلا أن نعترف بالخدمات الكثيرة التي قدمتها هذه النظرية في ميدان دراسة الشخصية ، سواء أكانت الخدمات في إبراز اللاشعور والحاجات الأولية والخبرات القديمة ، أم كانت في فهم الحالات غير السوية الناجمة عن صراعات داخل الذات .

رابعا: نظريات التعلم

كان اهتمام اصحاب هذه النظرية ، ومن بينهم دولارد Dollard وميللر Miller منصبا على التكوين التدريجي للشخصية ومكانة التعلم وشروطه في هذا التكون . وقد اعتمد كل من دولارد وميللر في بناء نظريتهما على أسس سلوكية هـل Hull في التعلم ، وعلى العلوم الاجتماعية لفهم السلوك البشري ، واخذ بنظرية التحليل النفسي الفرويدي لفهم وتفسير الكبت عند الافراد ، وفهم دوافع السلوك الخفية واللاشعورية ، وترى النظرية بأن الافراد ، متساوون في طرق اكتساب السلوك ولكنهم مختلفون من حيث محتوى السلوك المتعلم . وترى ان التعلم إن هو إلا عملية اكتساب عادات عند الافراد تتكون بالتدريج عن طريق



تكوين ارتباطات شرطية بين مثيرات واستجابات ، وأن هذه الاستجابات تُشبع حاجات معينة لديهم ، الأمر الذي يجعلها تخفف من حدة المثيرات التي تسبب هذه الاستجابات ، وتخفف من التوتر عند الفرد مما يُضعف الارتباط بين المثيرات والاستجابات . وترى النظرية ان المثيرات المتشابهة تحدث استجابات متشابهة في المواقف المتشابهة ، وترى بان الاضطرابات السلوكية والعصاب هي متعلمة بنفس طرق تعلم السلوك السوي عند الفرد ، وأن بعض اسبابها معروف لدينا والبعض الآخر ما يزال غير معروف . وترى بان العصابي شخص لا يعي اسباب اضطرابه ولذلك فهو غير قادر على فهمه أو على حل الصراعات التي قد سببته . وتشارك النظرية نظرية التحليل النفسي بان السنوات الأولى من عمر الطفل (الطفولة المبكرة) هي المرحلة التي تحدث فيها سلوكات متعلمة خاطئة تعلمها الطفل اثناء تنشئته الاجتماعية من والديه والتمثلة في طرق تدريبيه على التحكم في خروجه وفي غضبه وفي دوافعه الفطرية ، ولم تول النظرية اهتماما كبيرا للدوافع الفطرية كمثيرات سلوكية لانها غير متعلمة . وإنما أولت الدوافع المكتسبة (الثانوية) والتي كانت قد ارتبطت بمثيرات أولية دوراً كبيراً لأنها متعلمة ويمكن محوها بنفس القوانين التي تتحكم في اكتساب أو تعلم السلوكات السوية إذا كانت غير مناسبة . وترى بان الشخصية تنمو في ضوء مبادئ التعلم ، الأمر الذي يدل على انه من الممكن تغييرها بتغيير مبادئ التعلم عند الفرد . وترى بأن الشخصية السوية هي الشخصية التي تحافظ على التكيف المناسب مع البيئة . أما الشخصية غير السوية فهي التي تقوم بسلوك متعلم باعتباره وسيلة للتعبير عن دوافع مكبوتة .

نقد نظرية التعلم في الشخصية

إن هذه النظرية تحتل مكانة هامة في فهم الشخصية لانها تفسر تكون الشخصية التدريجي على اساس الحياة التي تمر فيها ، ولأنها تؤكد المكانة البارزة التي يحتلها التفاعل الحادث بين ما يحمله الفرد معه من استعدادات والشروط التي تحيط بها ، وتؤكد بالتالي اهمية ما هو متعلم في بناء الشخصية ومكانة اللاشعور في حفظ بعض الخبرات المتعلمة التي يؤدي ظهورها في الشعور إلى تهديد للشخص .

على أن هذه النظرية تبقى محدودة في تعرضها للتفاعل الحادث بين ما هو شعوري وما هو لا شعوري ، وتبقى محدودة كذلك في نظرتها للسمات والتنظيم المعقد التي هي عليه . وتقع

النظرية أحياناً في بعض المبالغة حين تأخذ على التشابه بين أمراد المبالغة على أنه نتيجة تأثير الجماعة في أمرادها



الوحدة الثامنة

الدوافع الاجتماعية

التعريف بالدافعية

بدأ الحديث عن مصطلح الدافعية حين بدأ الحديث عنها في كتابات تشر وأنجل من علماء النفس ذوو النزعة الوظيفية الذين كانوا يؤكدون على أن فهمنا لعلم النفس ينبغي أن لا يقتصر على فهمنا لما يدور في الشعور فحسب ، بل يتناول كذلك علاقة الاحداث الداخلية الباطنية والاحداث أو العلاقات الخارجية . وأول من استخدم هذا المصطلح بشكل فعلي «سالي» حيث قال : إن الرغبة التي تسبق الفعل أو السلوك وتحدهه تسمى القوة الدافعة أو المثير الدافع .

فكل سلوك لا بد ان يكون وراءه دافع ، ولا يوجد سلوك إنساني دون دافع يدفعه . ودافعية السلوك تتعلق بالسؤال لماذا يسلك الكائن الحي - الإنسان أو الحيوان - في موقف معين بطريقة خاصة ؟ وترتبط المشكلة هنا بسببية السلوك وبعوامل العلية البعيدة والقريبة ، فالحيوان المستثارة دوافعه حيوان نشيط ، والحيوان المشبعة دوافعه حيوان هادئ . وهكذا تصبح مشكلة الدافعية بوجه عام هي : لماذا نسلك ؟ ومن دراسات التعلم على وجه الخصوص تصبح المشكلة : هل الدافعية شرط من الشروط الاساسية في الموقف التعليمي حتى يتم التعلم ؟

يستخدم مفهوم الدافعية للإشارة إلى ما يحض الفرد على القيام بنشاط سلوكي معين ، وتوجيه هذا النشاط نحو وجهة معينة . ويفترض معظم الناس أن السلوك وظيفي ، أي أن الفرد يمارس سلوكا معيناً بسبب ما يتلو هذا السلوك من نتائج أو عواقب تشبع بعض حاجاته أو رغباته .

ومصطلح الدافعية Motivation معناه الحركة ، وبهذا فإن الدافعية تعني عملية احداث الحركة في السلوك . ويعرف حامد زهران الدافع بأنه حالة جسمية أو نفسية داخلية (تكوين فرضي) يؤدي إلى توجيه الكائن الحي تجاه اهداف معينة ومن شأنه أن يقوى استجابة محددة من بين عدة استجابات يمكن أن تقابل مثيرا محددا .



ويمكن تعريف الدافعية بأنها قوة ذاتية تحرك السلوك وتوجهه نحو تحقيق هدف معين وتحافظ هذه القوة على دوام ذلك السلوك ما دامت الحاجة قائمة لذلك وتستثار الدافعية بعوامل داخلية من الفرد نفسه (حاجاته وخصائصه وميوله واهتماماته) أو من البيئة المادية أو النفسية المحيطة، (الاشياء والاشخاص والموضوعات والأفكار والادوات . . . إلخ).

وعلى الرغم من استحالة ملاحظة الدافعية على نحو مباشر، إلا أنها تشكل مفهوما أساسيا من مفاهيم علم النفس، يمكن استنتاجه بملاحظة سلوك الافراد، وملاحظة البيئة التي يجري هذا السلوك في سياقها.

ويجب ملاحظة أن استثارة السلوك أو العمل تتطلب ثلاثة عوامل رئيسية هي:

(أ) المنبه أو المثير وهو وعي الفرد وإدراكه أو شعوره بالحاجة.

(ب) الدافع أو الحافز وهو القوة المحركة للرجبة في تلبية الحاجة.

(ج) الغاية أو الهدف وهي ما يتحقق نتيجة سلوك الدافعية.

وظائف الدافعية

الدافعية مجال هام من مجالات علم النفس عموما، وعلم النفس الاجتماعي خصوصا فدوافعنا ذات تأثير كبير في جميع نواحي سلوكنا، انتباهنا، إدراكنا الحسي، تفكيرنا، تعلمنا، تذكرنا ونسياننا، عملنا، علاقاتنا الاجتماعية، حبنا أو كرهنا للناس، تعاوننا أو تنافسنا معهم، عدواننا عليهم أو تسامحنا معهم . . . إلخ وقد يدرك الفرد دوافعه التي تحدد سلوكه في المواقف التي يواجهها على نحو ما، غير أنه في كثير من الاحيان ما تؤثر في سلوك الفرد، دوافعه اللاشعورية التي لا يكون على وعي بها، فتدفعه إلى سلوك معين في المواقف التي تواجهه، وهو لا يدري لماذا قام بمثل هذا السلوك وعلى هذا كانت معرفة الدوافع التي تؤثر على سلوك الفرد من العوامل الهامة التي تُساعد على فهم السلوك الذي صدر منه في ذلك الموقف.

وتلعب الدافعية دورا هاما في استثارة السلوك الإنساني في مختلف مناحي الحياة وتظهر أهمية الدافعية بشكل خاص في التعلم والاحتفاظ والاداء، فاستثارة دافعية الطلاب



وتوجيهها وتوليد اهتمامات معينة لديهم تجعلهم يقبلون على ممارسة نشاطات معرفية وعاطفية وحركية داخل نطاق المدرسة وفي حياتهم المستقبلية .

ويمكن تلخيص وظائف الدافعية بصورة عامة فيما يلي :

١- تحريك وتنشيط السلوك حيث أن الدوافع تطلق الطاقة وتستثير النشاط فتتعاون المثيرات والحوافز الخارجية (كالثناء واللوم والتهديد والجوائز . . . إلخ) مع الدوافع الداخلية (كالرغبات والاهتمامات والاهداف . . . إلخ) في تحريك السلوك وتدفعه نحو تحقيق اهداف معينة . وتختلف الحوافز والدوافع في قدرتها على تحريك السلوك وتوجيهه باختلاف طبيعة الفرد المدفوع وطبيعة الدافع أو الحافز ومدى ارتباطه بطبيعة وحاجات الفرد .

٢- توجيه السلوك نحو وجهة معينة دون اخرى ، فالدوافع تملئ على الفرد أن يستجيب لموقف معين ويهمل المواقف الاخرى ، كما تملئ عليه طريقة التصرف في موقف معين ، ويتأثر اختيار الفرد للنشاط بالدوافع التي تملئها عليه ميوله واهتماماته وحاجاته . فعندما نقرأ كتابا لغرض معين فاننا نوجه اهتمامنا للعبارات التي تتصل بهذا الغرض . فرجال التربية مثلا حينما يقرأون الصحف يركزون على الأمور المتعلقة بالتعليم وإذا طلب منهم أن يقيموا الأفراد فانهم يقيمونهم على اساس مستواهم العلمي قبل كل شيء .

٣- المحافظة على دوام واستمرار السلوك : ويعني ذلك استدامة تنشيط السلوك طالما بقيت الحاجة قائمة ، فالدوافع تعمل على المحافظة على السلوك نشيطا حتى يتم اشباع الحاجة .

العلاقة بين الدافع والسلوك

هناك علاقة وطيدة بين الحالة الدافعية للفرد والسلوك الذي يقوم به ويمكن توضيح ذلك كما يلي :

١- إذا كان الدافع الداخلي (البيولوجي والسيكولوجي) قويا فان احتمال ظهور السلوك المطلوب يكون قويا مما يؤدي إلى تحقيق الهدف واشباع الحاجة القائمة وهذا يؤدي إلى تحقيق حالة التوازن المثلى لبقاء العضوية . وبعد فترة من الزمن يختل هذا التوازن مرة ثانية إما نتيجة لظهور حاجات جديدة أو نتيجة لنقص في الشروط البيولوجية والسيكولوجية المرافقة للحاجة الأولى وذلك بمرور الزمن (مثل الجوع بعد مرور الزمن) .



٢- إذا كان الدافع أو الحافز المرتبط بالسلوك سلبيا فان احتمال ظهور السلوك يكون ضعيفا ونتيجة لذلك لا يتحقق الهدف المعين ويبقى الفرد متوترا .

وفي كلتا الحالتين عندما يختل التوازن ويبقى الفرد متوترا فان من شأن ذلك تقوية الدافع واكساب الحافز معان ايجابية مما يؤدي إلى ظهور السلوك المناسب لاشباع الحاجة المعينة . وهكذا فان العلاقة بين الدافع والسلوك علاقة ديناميكية ، وان التفاعل ما بين الحالة الداخلية للفرد وحوافز البيئة يُفسر لنا بشكل أفضل احتمال ظهور السلوك أو عدم ظهوره .

اصول الدوافع الاجتماعية

كان الرأي السائد في العقود الماضية أن الدوافع غريزية فطرية ، أي أن الإنسان يتوارثها بيولوجيا ، وهذا ما أكدته داروين ، ووليام جيمس ، وماكد وجال ، في ان الإنسان يميل للاجتماع ببني جنسه ويرتبط بهم بروابط المودة ، ويتأثر باستحسان الآخرين واستهجانهم ، ان كل هذا ينسب إلى نزعة بيولوجية غير متعلمة .

ولما أظهرت نتائج البحوث والدراسات الانثربولوجية ان الدوافع الاجتماعية تختلف من مجتمع لآخر ، وانه لا بد من تعلمها لا توارثها . انطلق علماء النفسي في معارضتهم للاساس الفطري للدافعية الاجتماعية .

فالعالم البورت يؤمن ان حب الإنسان للمجتمع امر مكتسب ، فالرضيع الذي يجد الراحة البدنية عند أمه يتحول فيما بعد إلى رغبة في الصحة الاجتماعية التي توفر له حاجاته وتقويه من الجوع والألم .

ويقول ميلر ودولارد إن ميل الفرد للمجتمع وحب الاجتماع بالناس والمسايرة والتقليد والأمانة . . . إلخ ، كلها أمور متعلمة ، مكتسبة ، وبهذا استطاع هذان العالمان من تفسير التفاوت الذي نجده بين الدوافع الاجتماعية ، بين افراد المجتمع الواحد بما فيه من تعدد للجماعات ، وبين افراد المجتمعات الاخرى .

واخير لا بد من القول أن الإنسان لم يأت أو يولد وهو مزود «بغرائز» جاهزة مرنة ، وانما يولد الفرد وهو مزود بعدد كبير من الإمكانيات التي تتفاعل مع العالم الاجتماعي المعقد وينتج من هذا التفاعل عدد كبير متنوع من الانظمة الدافعية .



النظريات المختلفة في تفسير الدافعية

اختلفت مدارس علم النفس في البحث عن الدوافع وتفسيرها . وقد سادت الفلسفة العقلانية الفكر الإنساني لسنين طويلة والتي افترضت ان الإنسان كائن منطقي وانه عن طريق التفكير العقلاني يقرر ويختار أي السبل يتبع ازاء موقف ما ، وهو بالتالي مسؤول عن افعاله ، وبذلك لا تحتل الدافعية مكانا في تقرير سلوك الإنسان . ومع بدايات القرن السابع عشر اعتبر الفلاسفة الجدد ان الإنسان ليس كائنا عقلانيا فقط بل إن هناك جوانب متعددة من سلوك الإنسان تظهر نتيجة عوامل داخلية أو خارجية ليس للإنسان سيطرة عليها ، أي أن سلوك الفرد مدفوع بعوامل محددة تحتم عليه أن يتصرف بطريقة معينة أو بأخرى وبصورة عامة يمكن توضيح بعض النظريات التي تناولت موضوع الدوافع فيما يلي :

١ - نظرية الغرائز

بدأ العلماء يطبقون مفهوم الغريزة على سلوك الإنسان منذ عام ١٩٠٨ ويعتبر ماكدوجل على رأس هؤلاء العلماء ، وقد عرف الغريزة على أنها : استعداد عصبي نفسي يجعل صاحبه ينتبه إلى مؤثرات من نوع خاص ، ويدركها ادراكا حسيا ويشعر بانفعال من نوع خاص عند ادراكها ، ويسلك نحوها سلوكا خاصا ، أو على الأقل يشعر بنزعة لأن يسلك نحو هذا المسلك .

وتتميز الغريزة بأنها :

١ - عامة في النوع .

٢ - فطرية أي تظهر دون تعلم سابق وتمثل قوى بيولوجية داخلية تجعل العضوية ميالة إلى أن تسلك بطريقة معينة دون أخرى .

وقد قدم ماكدوجل ثمانية عشرة غريزه مثل : غريزة الوالديه ، حب الاجتماع وحب السيطرة والخضوع والتملك . . . إلخ .

أما فرويد فقد بنى وجهة النظر الغرائزية وحاول تفسير سلوك الإنسان عن طريق غريزتين أساسيتين هما ، غريزة الحياة ويمثلها مبدأ اللذة ، وغريزة الموت ويمثلها مبدأ العدوان .



وقد هوجمت هذه النظرية هجوما عنيفا، وفقدت أهميتها منذ عام ١٩٣٠ وأعيد احياؤها على يد كاتل (١٩٥٠) وماسلو ١٩٥٤ .

واستعمل كاتل مصطلح (دافع فطري) بدلا من مصطلح الغريزة للتدليل على ان هذه الدوافع فطرية موروثية . وهو يرى أن هذا الدافع الفطري قد يكون قويا في فرد وضعيفا في اخر . وفي الفرد الواحد قد يخبر هذا الدافع ويضعف وبالتالي تزداد مظاهره وضوحا ، أو يقل وضوحا .

ويذكر كاتل أن لكل دافع خصائص ثلاث هي :

- نزعة الفرد إلى أن يدرك في الحال مجموعة الأشياء التي تتصل بالدافع .

- نزعته إلى الشعور بحالة انفعالية تتعلق بهذه الاشياء .

- البدء بالقيام بسلسلة من الاعمال من اجل تحقيق هدف معين ، والتوقف عن هذه الاعمال بعد تحقيق هذا الهدف .

ولم يحدد كاتل عدد الدوافع الفطرية إلا أنه قدم لنا قائمة باربعة عشرة غريزة مرتبة تبعا لقوتها النسبية عند الفرد .

سويّدلل كاتل على ان الدوافع فطرية موروثية عن طريق المعايير التالية :

طيف
٢٠١٩

١- تشابه انماطها في التدريبات التي تقوم على التوالد .

٢- عمومية الدوافع وظهورها في ثقافات مختلفة .

٣- وجود عناصر الدوافع الثلاث (الانتباه ، الانفعال ، الاستجابة) في كل البيئات رغم اختلافها .

٤- وجود تعبيرات على الوجه وتغيرات احشائية مصاحبة وهذه غير متعلمة .

٥- وجود هذه الدوافع منذ الولادة .

٦- عجز التدريب أو التعليم عن محو هذه الاستعدادات .

اما ماسلو فهو يقدم قائمة بعدة حاجات يراها فطرية غريزية ولكنها غير محددة كالغرائز ، والحاجات عنده مرتبة ترتيبا هرميا ويجب ان تشبع الحاجات الفسيولوجية الموجودة في أدنى



الهرم قبل أن تظهر الحاجات التي تليها في الدرجة ، ثم تشبع الحاجات التي تليها في الدرجة قبل ان تظهر الحاجات التي بعدها وهكذا وقد قسم ماسلو الحاجات إلى :

١- الحاجات الفسيولوجية مثل : الأكل ، الشرب ، التنفس ، الجنس ، الراحة وغيرها من حاجات البقاء .

٢- حاجات الأمن والسلامة : وتشمل الحاجة إلى التخلص من الألم وعدم الراحة والتهديد والخوف والحرمان والمؤثرات المزعجة الاخرى .

٣- الحاجات الاجتماعية : وتشمل : الانتماء والقبول الاجتماعي والصحبة والصدقة والحب والأمومة ، والتقبل في الجماعة . . . إلخ .

٤- الحاجة إلى التقدير : أي الحاجة إلى الثقة في النفس وتقدير الفرد لنفسه وتقديره من قبل الآخرين إذ قد يسعى إلى الصيت والشهرة وما إلى ذلك ، وكذلك الحاجة إلى الاعتراف والتحصيل والمعرفة والرتبة . . . إلخ .

٥- الحاجة إلى تحقيق الذات : وتشمل طلب القدرة على العطاء والمبادرة والتفكير والحب والعمل الحر .

٦- حاجات المعرفة والفهم : تشير هذه الحاجات إلى رغبة مستمرة في الفهم والمعرفة ، وتتجلى في النشاطات الاستطلاعية والاستكشافية ، وفي البحث عن المزيد من المعرفة ، والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات .

٧- الحاجات الجمالية وتتجلى في رغبة الأفراد وإقبالهم على الترتيب والنظام والاتساق والكمال ، وكذلك في نزعتهم إلى تجنب الاوضاع القبيحة التي تسود فيها الفوضى وعدم التناسق .

وتنقد نظرية الغرائز فيما يلي:

١- اختلف اصحاب هذه النظرية في عدد الغرائز فبعضهم قصرها على غريزة واحدة أو اثنتين مثل فرويد الذي قصرها على الغريزة الجنسية وغريزة الموت ، وعدد اخرون ما يقرب من مئة غريزة .

٢- إن كثيرا من هذه الغرائز الفطرية في الإنسان ليست عامة بين افراد البشر ، فكثيرا من القبائل مثلا لا يوجد عندها غريزة العدوان أو التملك .



٣- يرى بعض علماء النفسي بان هذه النظرية قد تكون عائقا للنمو العلمي ، إذ انها عائقة للبحث وتصف ما يقوم به الإنسان فقط دون ان تقدم تفسيراً حقيقياً له ، فالقول بان الإنسان يقاتل لان لديه غريزة العدوان لا يزيد ولا ينقص من معرفتنا ، بل إنه لا يساعدنا على فهم وضبط السلوك البشري الذي هو الهدف الأساس لعلم النفسي .

٢- نظرية التعلم الارتباطية

قامت هذه النظرية كحركة مضادة لنظرية الغرائز ، وتعني بتفسير الدافعية في ضوء نظريات التعلم ذات المنحى السلوكي ، مما يطلق عليه عادة بنظريات المثير والاستجابة . وقد تكون حسب نظرية الفعل المنعكس التي تلخص في أن الكائن الحي يولد مزودا بردود افعال فطرية يمكن استثارتها بالمؤثر المناسب ، وهي آلية ليس للإنسان إرادة فيها مثل ضيق حدقة العين واتساعها تبعا لقوة الضوء الساقط عليها ، والعطس إذا دخل الانف شيء غريب وما إلى ذلك ، أو قد تكون حسب قانون الاثر الذي نادي به ثورنديك والذي يتلخص في ان الاشباع الذي يتلوا استجابة ما يؤدي إلى تعلم هذه الاستجابة وتقويتها ، في حين يؤدي الانزعاج أو عدم الاشباع إلى اضعاف الاستجابة التي تتلوها . أي أن المتعلم يسلك أو يستجيب طبقا لرغبته في تحقيق حالات الاشباع وتجنب الالم . ويستخدم هل Hull مصطلح تخفيض أو اختزال الحاجة للدلالة على حالة الاشباع ، ومصطلح الحافز للدلالة على بعض المتغيرات المتدخلة أو الوسيطة بين الحاجة والسلوك . وقد حدد هل علاقة السلوك بالحاجة والحافز حسب النموذج التالي : حاجة ← حافز ← سلوك ← اختزال الحاجة ويرى سكرن صاحب نموذج التعلم الاجرائي أنه لا داعي للحافز كمتغير متدخل لتفسير السلوك رغم انه يقبل بمفهوم التعزيز كأساس للتعلم . ويستخدم عوضا عن ذلك مفهوم الحرمان . ويرى ان نشاط العضوية (المتعلم) مرتبط بكمية حرمانها حيث يؤدي التعزيز إلى تقوية الاستجابات التي تخفض كمية الحرمان ، كما أن إزالة مثير مؤلم يزيد من احتمالية حدوث الاستجابة التي أدت إلى إزالة هذا المثير ، لذلك ليس هناك أي مبرر لافتراض أية عوامل داخلية محددة للسلوك .

ووجه لهذه النظرية انتقادات في أنها عجزت عن تفسير السلوك المعقد الذي يرقى عن نسبته إلى مجرد أفعال بسيطة ، كما أنها طعنت على اساس أنها مظهر اخر من مظاهر نظرية الغرائز وخاصة أن اصحاب هذه النظرية يذكرون أن بعض الانفعالات فطرية أيضا .



٣- نظرية الاستقلال الذاتي الوظيفي للدوافع

وصاحب هذه النظرية هو البورت Allport الذي يرى ان سلوك البالغ يختلف في دوافعه عن سلوك الطفل ، ويرى أن الإنسان كلما كبر تغيرت دوافعه وحل غيرها محلها ، ففي مرحلة تطور الفرد ونموه تتغير دوافعه واستعداداته التي كانت في طفولته وتتحول إلى قوى متميزة مستقلة ذاتيا عن دوافع الطفولة ولو أنها بنيت عليها ، ويصبح للفرد إرادة خاصة ويقرر مصيره بنفسه بعد ان كان يعتمد على والديه . ولم تسلم هذه النظرية من النقد فقد انتهت بانها لم تُضف إلى معلوماتنا أي جديد بتقريرها أن أي سلوك له استقلال ذاتي ، وأنه يستمد دوافعه من نفسه .

٤- النظرية الديناميكية

من أصحاب هذه النظرية وودورث الذي يُشير إلى أن الكائن الحي له دوافع أو حاجات وهذه تشبع عن طريق النشاط الذي يقوم به الكائن الحي في البيئة ، وهناك نوعان من النشاط . أحدهما هو النشاط الاستهلاكي ، فالحاجة إلى الطعام يُشبعها الأكل نفسه والأكل نشاط استهلاكي له فائدة مباشرة للكائن الحي إذ يؤدي بهذا الكائن إلى الراحة أو التحول إلى نشاط آخر . والثاني هو النشاط الاستعدادي وهذا له قيمة غير مباشرة للكائن الحي ، ذلك انه يهيؤه للقيام بالنشاط الاستهلاكي وهو نوعان ، أحدهما يمثل حالة الانتباه والاستعداد لمثير لم يتقرر بعد وقد يبعث هذا المثير استجابة ما ، كيقظة كلب الحراسة ، و كلب الصيد لما قد يحدث . والثاني هو التكيف الاستعدادي ويتم في حالة استثارة النشاط الاستهلاكي . كما هو الحال في كلب الصيد الذي يفقد الاثر فينشط باحثا عن هذا الاثر ليعود إليه فيتبعه .

٥- النظرية الوظيفية

ويتزعم هذه النظرية كار Carr وروبينسون Robinson وترى هذه النظرية ان الكائن الحي في تفاعل مستمر مع البيئة إذ لديه دوافع أو حاجات يكون اشباعها عن طريقة البيئة ، فاذا ما ثارت الحاجات اصبح الكائن الحي في حالة توتر فيقوم بنشاط لإزالة هذا التوتر فيتكيف مع بيئته .



٦- نظرية فرويد

لعبت الغرائز دورا هاما في نظرية فرويد ، وقد حدد فرويد هذه الغرائز بنوعين يختلفان بعضهما عن البعض تماما وهما الغرائز الجنسية مثل الحب والبحث عن الملذات والغرائز العدوانية التي ترمي إلى التخریب والموت ومن الأسس الهامة في الدوافع التي كان لفرويد الاثر في انتشارها ، مبدأ حتمية السلوك ، والحتمية اعتقاد بان أي حادث في الطبيعة له اسبابه وليس مجرد الصدفة ، وإن كانت هذه الاسباب معقدة ومن الصعب معرفتها لتعقد الكائن الحي نفسه ، وتعتقد بيئته . فالسلوك وراءه دوافع ، فان لم تكن هذه الدوافع شعورية فهي دوافع لا شعورية . فزلات القلم واللسان ، والنسيان أو أي حادثة من الحوادث كلها تخفي وراءها رغبات مستترة ، كما انها ترمي إلى هدف معين .

٧- النظرية المعرفية

تري التفسيرات الارتباطية والسلوكية للدافعية أن النشاط السلوكي وسيلة أو ذريعة للوصول إلى هدف معين مستقل عن السلوك ذاته . فالاستجابات الصادرة من أجل الحصول على الاثبات أو المعززات تُشير إلى دافعية خارجية تحددها عوامل مستقلة عن صاحب السلوك ذاته .

أما التفسيرات المعرفية فتسلم بافتراض مفاده أن الكائن البشري مخلوق عاقل ، يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ قرارات واعية على النحو الذي يرغب فيه . وتؤكد هذه النظرية على القصد والنية والتوقع والنشاط العقلي الذاتي وتُشير إلى النشاط السلوكي كغاية في حد ذاته وليس كوسيلة فظاهرة حب الاستطلاع مثلا ، هي من نوع الدافعية الذاتية يمكن تصورها على شكل قصد يرمي إلى تأمين معلومات حول موضوع أو حادثة أو فكرة عبر سلوك استكشافي ، حيث يرغب الفرد في الشعور بفاعليته وقدرته على الضبط الذاتي لدى قيامه بهذا السلوك . وبهذا المعنى يمكن اعتبار حب الاستطلاع دافعا إنسانيا ذاتيا .

علاقة الدافعية ببعض المفاهيم النفسية الأخرى

١- الحاجة : تعرف الحاجة بانها حالة لدى الكائن الحي تنشأ عن انحراف أو حيد الشروط البيئية عن الشروط البيولوجية اللازمة لحفظ بقاء الكائن الحي . وتنشأ عن هذه الحاجة حالة



عدم اتزان بين الكائن الحي وبيئته الخارجية ومن ثم يسعى الكائن الحي لتحقيق حالة الاتزان هذه . فالتغيرات الكيميائية للدم نتيجة نقص بعض المواد الغذائية تولد الحاجة إلى الطعام التي تدفع الفرد إلى سلوك الأكل ، فالجوع يمثل توترا ناجما عن تغيرات في كيمياء الدم يولد حاجة إلى الطعام ، واشباع دافع الجوع يؤدي إلى خفض هذا التوتر . ونظرا للصلة الوثيقة بين الحاجة والدافع فقد فهم البعض أنهما إسمان لنفس الشيء الواحد ، واستخدمهما بعض العلماء بنفس المعنى ، وللتمييز بينهما يستخدم مفهوم الحاجة للدلالة على الحالة الفزيولوجية للخلايا الناجمة عن الحرمان ، بينما يستخدم مفهوم الدافع للدلالة على الحالة السيكلولوجية الناجمة عن الحاجة التي تدفع الفرد للسلوك باتجاه اشباع الحاجة .

٢- الحافز: يُقرر وودورث ان الحافز هو ما ينشط السلوك ويهيؤه للعمل ، وتعتبر الطاقة الموروثة في الاعصاب والعضلات هي المسؤولية عن استمرار الحدث السلوكي ، ويُشير الحافز إلى زيادة توتر الفرد نتيجة لوجود حاجة غير مشبعة أو نتيجة للتغير في ناحية عضوية عنده . وهذا التوتر يجعل الفرد مستعدا للقيام باستجابات خاصة نحو موضوع معين في البيئة الخارجية أو البعد عن موضوع معين بهدف اشباع حاجته أو استعادة توازنه الفسيولوجي ، ومن الامثلة على الحوافز ، حافز الجوع وحافز العطش وحافز الاحساس بالبرودة أو السخونة . . . إلخ .

٣- الباعث : وهو عبارة عن مواقف أو موضوعات يحتمل حين الحصول عليها ان تشبع الدافع ، أي أنه يشير إلى الشيء الذي يهدف الفرد إلى تحقيقه ويوجه استجاباته نحوه أو بعيدا عنه ، ومن شأن الباعث ان يعمل على إزالة حالة الضيق أو التوتر التي يشعر بها الفرد . ومن الامثلة على البواعث : الطعام الذي يقابل حافز الجوع والماء يقابل حافز العطش ونحو ذلك ، وهكذا تعمل عمل الجوائز والمكافآت والامتيازات التي يمكن ان يحصل عليها الفرد في استثارة سلوكه وتوجيه هذا السلوك ، بينما تعمل الاحباطات والمزعجات والمنغصات التي قد ترتبط مع موضوع معين إلى إبعاد الفرد عن القيام بسلوك تجاه ذلك الموضوع .

٤- القيم : تمثل القيم ما هو مهم وذات قيمة لدى الفرد ، والفرد دائما يحرص على تحقيق القيم التي يؤمن بها مثل : الحقيقة (قيمة نظرية) ، والثراء (قيمة اقتصادية) والخير والجمال



(قيمة جمالية)، والسلطة (قيمة سياسية)، ومساعدة الناس (قيمة اجتماعية)، والايمان والتعبد (قيمة روحية).

الاسس التي تقوم عليها الدوافع

- ١- مبدأ الطاقة والنشاط: تؤدي الدوافع إلى القيام بحركات جسمانية مثل تقلص عضلات المعدة أثناء الجوع وتغير كيمياء الدم في حالة التعب أو التأثير بالموقف الاجتماعي المعقد خلال تفاعلة مع الناس.
- ٢- مبدأ الرغبات: فالكائن الحي يسعى دائما للحصول على الطعام والماء والجنس، والمركز والصيت... إلخ.
- ٣- إن رغبات الفرد وأهدافه ودوافعه تنمو باستمرار وتتغير: فالخبرة التي يعيشها الفرد من الممكن أن تصنع له رغبات جديدة، مثل الطبيب الذي يرغب اساسا في تحقيق الثراء ولو على حساب مرضاه، فأصبح غير مرغوب فيه في المجتمع، وشعر نتيجة ذلك برغبة ودافع قوي في التقبل الاجتماعي فأصبح ينفق أمواله على مؤسسات دينية واجتماعية فأصبح مقبولا اجتماعيا ونتيجة لذلك ظهرت لديه رغبة في نشر العلم والدين واختفت الرغبة في التقبل الاجتماعي فصار يهب مزيدا من المال لهذه المؤسسات عن اقتناع حقيقي.
- ٤- إن رغبات وأهداف ودوافع الفرد تنتظم حول الذات، فصورة الذات عن الفرد أو فكرته عن نفسه تتشكل إلى حد كبير عن طريق رؤية الآخرين له. فمثلا إذا كان المجتمع يؤكد أهمية التفوق الفردي، فان الفرد يسعى دائما لكي يحصل على المركز الاجتماعي المرموق الذي يجعله يحظى باحترام المجتمع. أما إذا كان المجتمع يؤكد أهمية التعاون بين الفرد والآخرين، فاننا نجد أن الفرد يضع لنفسه أهدافا معينة يقدرها المجتمع وتحظى باحترامه. وبذلك يتضح لنا أن لكل فرد رغباته أو دوافعه الخاصة ودوافع اجتماعية تتمثل في رغبته في تحقيق رغبات عامة.
- ٥- مبدأ التوازن: ويُقصد به أن الكائن الحي لديه الاستعداد لأن يحتفظ بحالة عضوية ثابتة ومتوازنة.
- ٦- مبدأ الحتمية الدينامية: ومعنى ذلك أن لكل سلوك اسباب وهذه الاسباب توجد في



الدوافع وقد تكون هذه فسيولوجية كالحاجة إلى الطعام والماء ومنها ما هو متعلم ومكتسب .

٧- الحاجة والدافع والحافز (المشبع) فالحاجة تؤدي إلى استثارة الدافع (وهو حالة توتر تؤدي إلى عدم استقرار الكائن الحي فيقوم بنشاط تأهبي) . واستثارة الحاجة والدافع يؤدي إلى البحث عن حافز (مشبع) وهذا موجود في البيئة الخارجية .

٨- مبدأ جاذبية الحوافز : وهذه قد تكون ايجابية تؤدي إلى استثارة دافع كامن أو زيادة دافع مستثار فعلا ، إذ يحدث في كثير من الاحيان أن يكون الإنسان شعبانا إلا أنه يحس بقابلية للأكل عند رؤيته طعاما ، وقد تكون جاذبية الحافز سلبية ، فالدافع لا يتطلب إلا مشبع بالذات ولا يريد غيره مثل الطفل الذي يريد حذاء أحمر ولا يرضيه الاستعاضة عنه بحذاء أسود . وقد يكون للحافز جاذبية ايجابية وسلبية في الوقت نفسه كالدواء المر الذي يُشفي الداء رغم مرارته .

٩- الدوافع ليست شيئا ماديا يمكن رؤيته ولكنه يستنتج من أنماط السلوك الذي نلاحظه أي أنه الحالة التي توجه السلوك وليست السلوك نفسه .

١٠- الدوافع فطرية ومكتسبة في الوقت نفسه حيث انها تتأثر إلى حد كبير بالتعلم .

تصنيف الدوافع

تصنف الدوافع حسب أسس متعددة منها :

١- الدوافع الأولية والدوافع الثانوية .

(أ) الدوافع الأولية (البيولوجية) : وهي الدوافع المرتبطة ببقاء الإنسان كالجوع والعطش والجنس وهذه الدوافع عالمية أي موجودة عند الإنسان في كل زمان ومكان ، إلا ان المجتمعات قد تختلف في طريقة إشباع الدوافع حيث لا تتأثر هذه الدوافع بخبرات التعلم وهذه الدوافع سهلة الاشباع إلى حد ما . فالطفل يبكي عندما يجوع أو يبرد أو يتألم ، ويتوقف عن البكاء حالما تتوفر له حاجاته .

(ب) الدوافع الثانوية أو النفسية أو الاجتماعية : وهذه ليست ثابتة وعالمية عند كل الناس ، بل هي تختلف من مجتمع إلى اخر وهي متعلمة أو مكتسبة من الثقافة التي



نعيش فيها ومن أمثلة هذه الدوافع ، حب التملك والاحترام والتفوق والسيطرة وما إلى ذلك وتتأثر هذه الدوافع بخبرات التعلم التي يتلقاها الفرد في الثقافة التي يعيش فيها بحيث أننا نرى غياب بعض الدوافع عند بعض المجموعات الحضارية مثل غياب دافع العدوان أو دافع التملك عند بعض القبائل .

ويمكننا ان نفرق بين الدوافع الأولية والثانوية بما يلي :

- ١- الدوافع الأولية موروثة في حين أن الثانوية مكتسبة .
- ٢- الدوافع الأولية متشابهة عند الجميع والثانوية غير متشابهة .
- ٣- الدوافع الأولية ملحة لا تقبل التأجيل الطويل بعكس الثانوية .
- ٤- يلعب التعلم في الدوافع الثانوية دورا كبيرا بعكس الأولية .
- ٥- يمكن تعديل الدوافع الثانوية أو تأجيلها لفترة طويلة وهي متعددة وكثيرة بعكس الأولية .

٢- الدوافع الداخلية والدوافع الخارجية

(أ) الدوافع الداخلية : وهي تلك القوة التي توجد في داخل النشاط أو العمل أو الموضوع والتي تجتذب المتعلم نحوها وتشده إليها ، فيشعر المتعلم بالرغبة في اداء العمل أو الانهماك في الموضوع ، ويتوجه نحوه دون وجود تعزيز خارجي ظاهر ويكون التعزيز متمثلا في الرضا الناتج عن النشاط التعليمي وعن بلوغ الهدف . وهذا النوع من الدوافع يساعد على أن تكون النتائج التعليمية قوية الأثر لدى المتعلم وقادرة على الانتقال افقيا ورأسيا . وتحقق الدوافع الداخلية عن طريق ربط الموضوع بحاجات المتعلم النفسية والعقلية ، وكذلك تحقيق الانسجام بين طريقة تعلم الموضوع أو محتواه وبين ميول المتعلم واتجاهاته ، كما تتحقق هذه الدوافع في حالة وضوح الموضوع أو النشاط بالنسبة للمتعلم . ويتم توفير الدوافع الداخلية من خلال توظيف اللعب والاكتشاف والنشاطات التربوية المختلفة في عملية التعلم .

(ب) الدوافع الخارجية : وتقوم على القوة الموجودة خارج النشاط أو العمل أو الموضوع ولا علاقة تربطها به . وتقوم هذه الدوافع على وسائل حفز أو تعزيز خارجية عن العمل

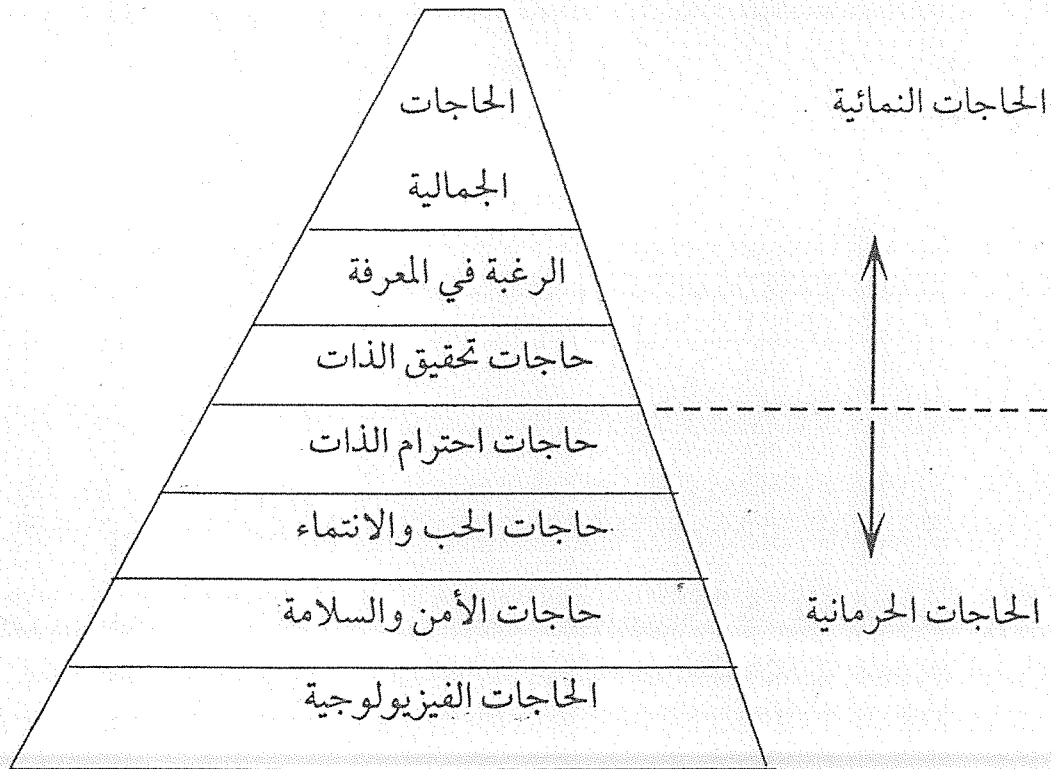


نفسه كالعلامات وعبارات التقدير والجوائز المادية ونيل اعجاب زملاء وتقديرهم ، أو نيل رضا الوالدين وغير ذلك .

٣- تصنيف الدوافع من وجهة نظر ماسلو : صور ماسلو الدوافع بشكل هرمي بحيث تقع في قاعدته الحاجات الفسيولوجية الاساسية وفي قمته الحاجات الحضارية العليا وتحقيق الذات وتحكم الدوافع ضمن هذا الهرم علاقة ديناميكية أساسية . وسمى ماسلو الحاجات الاساسية الاربعة الأولى بالحاجات الحرمانية باعتبار أنها الأقوى ظهوراً والأكثر إلحاحاً من غيرها وسمى الحاجات الثلاث الأخرى في أعلى الهرم بالحاجات النمائية .

وتحدد الأهمية النسبية للدوافع في تقرير سلوك الفرد بمدى قربها أو بعدها عن قاعدة الهرم فأقوى الحاجات مثلاً هي الحاجات الفيزيولوجية . وعندما تُشبع حاجات المستوى الأول تطفئ على سلوك الفرد حاجات المستوى الثاني وهكذا .

إلا أنه من الجدير بالذكر أن هذا النظام لا ينطبق على جميع حالات الأفراد ، فالتاريخ يحفل بالأشخاص الذين كانوا يسعون وبشكل دائم إلى إشباع الحاجات النمائية كإلاكتشاف والفنون وزيادة المعرفة ، مضحين بالكثير من حاجاتهم الأساسية ومعرضين حياتهم للمخاطر وعلاقاتهم الاجتماعية للنقد . ويمكن توضيح هرم ماسلو فيما يلي :



ويعتقد ماسلو أن الافراد الذين يتمتعون بصحة نفسية جيدة هم القادرون على الانتقال صُعدا في سلمه الهرمي ، انطلاقا من تحقيق الحاجات الجسدية والفيزيولوجية إلى تحقيق الذات العليا ومرورا بتحقيق الحاجات الأمنية والاجتماعية وحاجات اعتبار الذات الفردية .

وسيتّم هنا تصنيف الدوافع إلى اربع مجموعات والحديث بايجاز عن بعض الامثلة على هذه المجموعات . والمجموعات هي :

(أ) دوافع الحفاظ على البقاء كالجوع والعطش .

(ب) دوافع الحفاظ على النوع كالجنس ودافع الامومة .

(ج) دوافع النشاط والاستثارة الحسية كحب الاستطلاع والتحصيل .

(د) دوافع الدفاع والنجاة كالعدوان وتجنب الالم .

(هـ) الدوافع الاجتماعية مثل دوافع الحب والانتماء والاستقلال والتسلط .

(أ) دوافع الحفاظ على البقاء

تعمل هذه الدوافع على الحفاظ على بقاء الإنسان البيولوجي كالجوع والعطش والتنفس والاخراج والنوم . واشباع هذه الدوافع يضمن بقاء وسلامة الفرد بيولوجيا ، حيث ان نقصان الطعام أو الماء أو الاكسجين بشكل كبير مثلا يؤدي إلى موت الفرد .

وفيما يلي وصف لبعض هذه الدوافع :

١- الجوع : تعتبر الحاجة إلى الطعام من أقوى الحاجات في حياة الإنسان وفي اشباعها ضمان لبقاء الفرد ولاستمراريته . فحاجة الجسم إلى الطعام ونقص المواد الغذائية في الدم تؤدي إلى استثارة دافع الجوع فيقوم الكائن الحي بنشاط الحصول على الطعام (المشبع أو الحافز) من أجل اشباع الحاجة والتخفيف من حدة الدافع وإعادة التوازن الفسيولوجي للكائن الحي . وتلعب كيمياء الدم دورا في الجوع عند الفرد ، كما ان قرصات المعدة والمثيرات التي تُرسلها إلى الدماغ مهمة ايضا . وكذلك فإن حواس الشم والذوق على صلة بالجوع وسلوك الاكل ايضا . وتُشير الدراسات ايضا ان الأفراد السمان يأكلون على معدة مليئة بنفس المقدار على معدة فارغة ، كما ان الخوف لا ينقص من كمية استهلاكهم للاكل مثل الافراد العاديين في الوزن . وكذلك فان الاشخاص السمان أكثر استجابة للسلوكات

الخارجية للأكل مثل مذاق الأكل ورائحته ومظهره ، كما أننا نأكل في صحبة الجماعة أكثر مما نأكل فرادى .

٢- دافع العطش : إن الماء ضروري لبقاء الفرد ولا يستطيع العيش بدونه إلا عدد قليل من الأيام . والحاجة إلى الماء كالحاجة إلى الطعام ، وهذه تؤدي إلى استثارة دافع العطش عند الفرد والحافز أو المشبع للعطش هو الماء وتعمل العضوية على التعويض عن نقص كمية السوائل في الجسم إما عن طريق الشرب أو عن طريق إعادة استخلاص الماء من البول مرة ثانية عن طريق الكليتين وتكون النتيجة زيادة واضحة في تركيز البول وتظهر هذه الزيادة عادة بعد النوم أو بعد فترة من عدم تناول السوائل .

إن نقص الماء يؤدي إلى نقص الحجم العام للسوائل في الجسم من جهة وزيادة تركيز بعض المواد الكيميائية وبخاصة الصوديوم من جهة ثانية مما يؤدي إلى جفاف الخلايا من خلال عملية الضغط الاسموزي التي تنتقل فيها السوائل من داخل الخلايا إلى خارجها .

ويحدث نقص الماء في الجسم عادة بعد فقدان الدم نتيجة الجروح أو نتيجة الجهد الكبير الذي يبذله الفرد مما يؤدي إلى نقصان الملح الناجم عن العرق .

(ب) دوافع الحفاظ على النوع

تشمل دوافع الحفاظ على البقاء على دافع الجنس ودافع الأمومة ولهذين الدافعين دورهما في الحفاظ على النوع أولاً ولما يجلبانه للفرد من لذة نتيجة اشباعهما ثانياً .

١- دافع الجنس

ينطبق على هذا الدافع ما ينطبق على الدافعين السابقين من حيث وجود حاجة ، فدافع ، فمشبع ، فالحاجة هنا هي نشاط الغدد الجنسية (الخصيتين في الذكر ، والمبيضان في الأنثى) ، والدافع هو الاشتهااء الجنسي ، والمشبع أو الحافز هو فرد من الجنس الآخر . ولا يخضع الجنس لمبدأ خفض التوتر وإعادة تحقيق الاتزان كما هو الحال مع دافعي الجوع والعطش ، فالجنس كدافع يعمل على استهلاك الطاقة وزيادة التوتر حيث افترض فرويد بان الطاقة الجنسية تتراكم في داخل العضوية حتى تصل إلى حد لا بد من تفرغها بأي شكل من الاشكال . ويعتمد السلوك الجنسي على عوامل داخلية هرمونية (هرمونات الغدد النخامية التي تستثير المبيض عند



الانثى والخصيتين عند الذكر) وعوامل خارجية بيئية حيث تلعب الخبرات السابقة والتعلم والمؤثرات الثقافية في تقرير السلوك الجنسي المناسب .

كما تؤثر العوامل المناخية وطول الليل والنهار ودرجات الحرارة والمؤثرات التي تنبعث من الشريك الجنسي في تقرير السلوك الجنسي .

٢- دافع الأمومة

إن دافع الأمومة هو دافع آخر من دوافع الحفاظ على النوع ، ويتمثل هذا الدافع في رعاية الابناء والعناية بهم وتلبية حاجاتهم الاساسية إلى أن يصبحوا قادرين على رعاية أنفسهم . ويصبح هذا الدافع مهما جدا بالنسبة إلى العضويات التي تتميز حياتها بفترة طفولة طويلة مثل الإنسان . ويتأثر سلوك الأمومة كثيراً بالخبرة والتعلم .

ج- دوافع النشاط والاستثارة الحسية

ومن هذه الدوافع :

١- دافع حب الاستطلاع أو الاكتشاف : وهو نوع من الدافعية الذاتية التي تدفع الفرد للفهم والسعي نحو الجديد وتحقيق التقدم من أجل إثراء وإغناء الإمكانيات السلوكية . ولولا وجود هذا الدافع لما وسع الإنسان من اطار حدوده ومعرفته الشيء الكثير الذي يزيد عن المعرفة الضرورية للبقاء البيولوجي وهذا الدافع يكون موجها بتأثير الرغبة في معرفة البيئة وليس بالسعي وراء الطعام أو الجنس .

وقد اشار بعض الباحثين إلى ضرورة هذا الدافع وأثره في التعلم والابتكار والصحة النفسية ، لأنه يمكن المتعلمين ، وبخاصة الأطفال منهم ، من الاستجابة للعناصر الجديدة والغريبة والغامضة على نحو ايجابي ، ومن إبداء الرغبة في معرفة المزيد عن أنفسهم وبيئتهم ، ومن المثابرة على البحث والاستكشاف ، وهي أمور ضرورية لتحسين القدرة على التحصيل .

إن سلوك حب الاستطلاع أو الاكتشاف موجود في الطفولة المبكرة للفرد . وتزايد هذه النزعة للمعرفة عند الاطفال بشكل سريع للغاية في السنوات الرابعة والخامسة من العمر ، ويتمثل ذلك في الاسئلة عن الاشياء وكيف تتحرك ، ولماذا . . . إلخ ونظرا لأهمية هذا الدافع في التحصيل والتعلم فيما بعد ، يجب أن يوظف بشكل مناسب لكي يحقق الفرد من ورائه



اقصى ما يمكن . ومما يشجع وجود دافع حب الاستطلاع عند الافراد ، توفير انماط جديدة من التعليم مثل استخدام المكعبات والصور الملونة والخرائط والافلام ومناقشة الطالب فيما يُثير انتباهه وتشجيعه على حب الاستطلاع من المدرسة و البيت ، وادخال الصور الملونة في الكتب المدرسية وهذا ما نلاحظه في كتب الصف الأول الابتدائي .

٢- دافع الاستثارة الحسية : إن الخبرة الحسية المبكرة عند الاطفال ضرورية من أجل النمو الادراكي والمناسب وإن الحرمان من المثيرات الحسية يؤدي إلى تعويق عقلي وبيعث على الملل ، وعدم الراحة ، والتوتر ، والاضطراب الانفعالي وقد اشارت الدراسة أن الذين منعت حواسهم من الاتصال بالبيئة المحيطة فقدوا احساسهم بالمكان والزمان ، وأنهم كانوا غير قادرين على التفكير أو التركيز لفترة من الوقت ، وقد لوحظ لديهم أيضا نقص واضح في القدرة على حل المشكلات . لذلك كان لابد من اثارة الطالب للعمل والدراسة شريطة أن لا يتعد ذلك مقدار ما يستطيع الطالب تحمله ، فالخوف من الرسوب يدفع الطالب للدراسة ، والخوف الشديد جدا يدفعه لترك المدرسة .

٣- دافع التحصيل : يتمثل دافع التحصيل في الرغبة في القيام بعمل جيد والنجاح من ذلك العمل وكذلك الرغبة في التخلص من المصاعب والعقبات والابتعاد عن الفشل والخجل والعار والذل والسخرية . ودافع التحصيل يتأثر بممارسات التنشئة الاجتماعية في الطفولة المبكرة لذلك يختلف هذا الدافع باختلاف الطبقات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، فالطبقات التي تشجع على الاستقلالية والمبادأة منذ السنوات المبكرة في الطفولة تنزع إلى أن تنتج افرادا يتمتعون بدافع مرتفع للتحصيل ، وقد بين ماكليانر ان الفرد ذي المستوى المرتفع من حيث التحصيل يمتاز بما يلي :

الطموح ، الاستمتاع في المنافسة ، العمل بشكل مستقل ، القدرة على حل المشكلات ، تفضيل المهمات التي تتطلب مجازفة متوسطة ، استخدام مقاييس متنوعة تزوده بتغذية راجعة تمكنه من التعرف على مدى نجاحه أو تقدمه نحو الاهداف التي وضعها لنفسه ، المبادأة وتحمل المسؤولية والمثابرة ، لا يعتبر نفسه ناجحا إلا إذا كان نجاحه ذا مصدر داخلي ذاتي بعيد عن عوامل الحظ والصدفة أو أي شرط خارجي اخر .

(د) دوافع الدفاع والنجاة : وتشمل هذه الدوافع التي تساعد في تكيف الفرد مع بيئته



والحفاظ على امنه وسلامته في مواقف الخطر والتهديد التي يتعرض لها مثل دافع الخوف والغضب ، ودافع تجنب الألم ، ودافع العدوان وسيتم هنا التطرق لدافع العدوان .

دافع العدوان : العدوان هو عبارة عن طاقة تُبنى في داخل الفرد وتُعبّر عن نفسها خارجيا على شكل سلوك يقصد به المعتدى إيذاء الآخرين أو تحطيم ممتلكاتهم ، أو داخليا على شكل تدمير الذات .

وهناك نوعان من العدوان ، أولهما العدوان الهجومي الذي يُقصد من ورائه إيقاع الأذى والألم على الآخرين ، وثانيهما العدوان الوسيطلي الذي يُقصد من ورائه الحصول على الإثابة وليس إيذاء الضحية ، إما عن طريق الحصول على شيء مرغوب فيه أو تجنب موقف غير مرغوب فيه ، وهذا المعنى هو الأقرب إلى مفهوم النجاة والدفاع .

ويرى فرويد أن العدوان غريزة فطرية وهو عبار عن التعبير المباشر لغريزة الموت والتدمير ويمكن التخلص منه عن طريق زيادة التقارب العاطفي بين الناس وتوفير الفرص المناسبة للتنفيس عنه بشكل مقبول اجتماعيا .

ويرى علماء نفس كثيرون أن العدوان عبارة عن سلوك يمكن أن نتعلمه اما من خلال الملاحظة أو من خلال التقليد ، وكلما عزز أو أثبت الملاحظ أو المقلد بشكل مباشر أو غير مباشر لتقليده للسلوك العدواني كلما زاد احتمال ظهور السلوك العدواني عند الفرد . وافترض كثير من العلماء أن العدوان عبارة عن رد فعل قوي للاحباط ولا يمكن أن يكون متعلما . وأشارت الدراسات العديدة إلى أن العدوان لا يؤدي إلى خفض التوتر بل يؤدي إلى زيادة السلوكات العدائية أو المحافظة على مستواها عند الأطفال والراشدين على حد سواء خاصة إذا كان العدوان يؤدي إلى نتائج ايجابية يريد بها الفرد كحل مشكلة أو التغلب على عائق أو الحصول على مكافأة .

هـ) الدوافع الاجتماعية

يشارك الإنسان مع الحيوان في الدوافع الأولية . إلا إن الإنسان يتميز عن الحيوان بأن له حياة اجتماعية تعدل من دوافعه الأولية وتهيؤه لاكتساب دوافع أخرى . ويختلف الناس في طرق تعبيرهم عن حاجاتهم النفسية من ثقافة إلى أخرى ومن فرد إلى آخر ويرجع هذا



الاختلاف إلى ان هذه الحاجات متعلمة . وقد يعبر عن حاجات متشابهة بسلوك متباين ، فقد يعبر فرد عن رغبته في تحدي فرد اخر بمهاجمته ، بينما يعبر فرد اخر عن نفس الحاجة بالانسحاب من المكان الذي يوجد فيه . وقد يعبر عن حاجات متباينة بسلوك متشابه ، كالشخص الذي يهوى الموسيقى لارضاء والديه والذي يهواها لا زعاجهما ، و كذلك قد يكون الدافع إلى عملية سلوكية واحدة عدة حاجات اجتماعية ، فقد يكون الدافع إلى الجهد الذي يبذله العالم في معمله هو البحث عن الحقيقة أو الصيت العملي أو كسب المال أو جميع هذه الأمور .

ويفضل هلجارد تقسيم هذه الدوافع إلى دوافع إنتمائية ودوافع تتعلق بالمراكز ويمكن توضيح هذه الدوافع على النحو التالي :

(أ) الدوافع الانتمائية وتشمل :

١ - الحاجة إلى العطف والحب مثل حاجة الطفل لأمه لأنها تعبر مصدراً للراحة والعطف والحب بالنسبة له .

٢ - الحاجة إلى الانتماء ، إذ يشعر الفرد بأنه ينتمي إلى اسرة وينتمي إلى جماعة من الاصدقاء وينتمي إلى جماعة مهنية معينة وينتمي إلى وطن معين . ويحتاج إلى الارتباط بأفراد هذه الجماعات والتعاون معهم . فالعامل مثلاً يسعى من اجل مصلحة نقابته العمالية ، ربما أكثر من سعيه لمصلحته الشخصية ذلك لانه يرى نقابته كأنها امتداد لذاته . وكل فرد منا عضو في جماعة معينة يشعر بالزهو من انتمائه لها .

(ب) الحاجات التي تتعلق بالمركز : يعرف المركز بأنه المكانة التي يحتلها أي فرد في أي نظام اجتماعي في أي وقت من الاوقات فالفرد له مكانة معينة في اسرته أو في جماعة اصدقاءه ، أو في مهنته ، أو في كل جماعة يتفاعل معها وفي مجتمعه كله ، وعملية التفاعل الاجتماعي تتطلب من الفرد أن يعرف ما يجب عليه ان يفعله وما يجب ان لا يفعله ، وان يعرف ما يكسبه رضا الجماعة وما يستنزله عليه سخطها حتى يتمكن من الاحتفاظ بمركزه فيها ومن اهم الحاجات التي تتعلق بالمركز :

١ - الحاجة إلى السيطرة مثل الحاجة للتأثير بالآخرين والسيطرة عليهم والحاجة إلى احتلال مكانة مرموقة وسط الجماعة ، أو تولي القيادة فيها وتوجيهها بطريقة معينة . ويميل الفرد



إلى السيطرة لتعويض بعض أوجه نقصه سواء كان هذا النقص حقيقيا، أو متخيلا .
ومن ناحية أخرى يميل بعض الافراد إلى الخضوع لا إلى السيطرة وخصوصا إذا كان
الخضوع ضروريا للشعور بالطمأنينة في المركز .

٢- الحاجة إلى الأمن : وتعني الشعور بالطمأنينة وتجنب المخاطر والوقاية منها . وعدم
اشباع هذه الحاجات يؤدي إلى الشعور بالقلق والتعاسة واحتقار الذات .

٣- الحاجة إلى التملك : يعتبر الدافع للتملك من الدوافع الاجتماعية الهامة والتملك يمنح
الإنسان الاحساس بالأمن في المجتمع . وأحيانا نجد في المجتمع بعض الافراد الذين
يتسمون بالزهة وعدم الرغبة في التملك . وانعدام الرغبة في التملك مرتبطة بالرغبة
الشديدة في الحصول على التقبل الاجتماعي واحترام الآخرين .

