علم النفس الاجتماعي

كود المقرر نفس (٢١٢)

أستاذ المقرر

أ.م.د/ سعاد السعيد

أستاذ مساعد بقسم علم النفس–كلية الآداب

جامعة جنوب الوادى

الفرقة الثانية البرنامج المميز

العام الجامعي ٢٠٢٤ م / ٢٠٢٥م

علم النفس الاجتماعي

العام الجامعى٢٠٢٤/٢٠٢٥م

محتويات الكتاب
الفصل الأول تاريخ علم النفس الاجتماعي
الفصل الثاني التنشئة الاجتماعية
الفصل الثالث الاتصال اللفظي
الفصل الرابع القيم الاجتماعية

الفصل الأول

تاريخ علم النفس الاجتماعي

علم النفس الاجتماعي (النشأه والتطور)

بدأ علم النفس الاجتماعي كأي علم اخر في احضان الفلسفه ثم وضع منهجه بعد ذلك وتحددت طرق بحثه وتكونت له مدركاته الخاصه واصطلاحاته الخاصه ايضا .ويرجع الى تاريخ الفلسفه اليونانيه

يعتبر افلاطون هو مؤسس معظم قضايا علم النفس الاجتماعي ، فافلاطون كان ينظر الى الانسان كما لو انه نتاج نموذج اجتماعي ما ،فكان يعتقد انه بالامكان تكييف الطبيعه الانسانيه في أي اتجاه من الاتجاهات عن طريق الاستخدام المناسب للمؤسسات التربويه والاجتماعيه .

اعلن افلاطون وبصراحه المبادئ والنظم التي تقوم عليها المدينه الفاضله وسعى الى تحقيقها في كتابه جمهورية افلاطون

كتب ارسطو عن الشروط التي يجب ان تتوافر في الخطيب وكيف يجذب انتباه المستمعين ويؤثر في اتجاهاتهم وميولهم كما يشير الى الصداقه باعتبارها شئ ضروري في الحياه .

تطور علم النفس الاجتماعي في العصر الحديث (اهم العلماء):-

١- هوبز وقد نظر الى الطبيعه الانسانيه على انها انانيه نفعيه ويجب ان تقمع وتراقب عن طريق الجماعه حتى يستطيع الناس العيش في سلام

٢- جان جاك روسو له وجهة نظر تختلف تماما عما يراه هوبز حيث يرى ان الانسان في حالته الطبيعيه طيب القلب برئ النفس ولم تظهر فيه الشرور الا عندما احدثت فيه المدنيّه اثارها

٣- اما الفيلسوف الاسكتلندي (هوم) والمسمى اب علم النفس الاجتماعي قد جعل من التعاطف بين الناس القوه الاولى للعمليات الاجتماعيه

٤- الكتاب الفرنسيين والذين برزو في اواخر القرن التاسع عشر حيث تركزت كتاباتهم في توضيح اثر الجماعه على سلوك الافراد وكذلك تأثير الافراد بعضهم على بعض ، فانبرى فريق لبحث الايحاء واثره المباشر في سلوك الجماعات وفي السلوك الاجتماعي للفرد وبالغ في اهميته وظن انه المؤثر الوحيد في السلوك الاجتماعي

٥- ويمكننا تسويق قوانين التقليد والمحاكاه عند تارد حيث يرى انه يكفى ان نطبق قوانين المحاكاه بصوره مناسبه حتى نفهم التطور ، ومن قوانينه ٠٠ان

المجرم ليس مجرما بطبعه كما كان يظن ولكن الظروف الاجتماعيه التي ينشأ فيها الفرد هي التي تدفعه الى ذلك . وانتهى بتحليله العلمي للسلوك الاجتماعي الى انه مثل العدوى تنتقل من فرد الى اخر

٦- ادوارد روث ١٩٠٨م نشر اول كتاب في علم النفس الاجتماعي والذي استطاع فيه بمهارة ان يربط بين علم النفس وعلم الاجتماع حيث ركز على ظاهره التقليد والايحاء وانتقال الافكار والعادات والاتجاهات بين اعضاء الجماعه المختلفه

المستويات الثلاث للتطابق بين علم الاجتماع العام وبين علم النفس :-

١- مستوى سلوك الفرد

٢- مستوى سلوك الجماعه

٣- مستوى المنظمات الاجتماعيه

تعريف علم النفس الاجتماعي:

هو فرع من فروع علم النفس وهو يركز على دراسة سلوك الفرد في الجماعه او كما يشير ليبزج بانه دراسة الفرد في موقف الجماعه .

اما البورت عرفه بانه عباره عن محاوله لفهم وتفسير تأثير افكار الاخرين ومشاعرهم وسلوكهم بوجود الاخرين الفعلي او المتخيل.

و بوينج يعرفه "ان علم النفس الاجتماعي هو دراسة الافراد في علاقاتهم البيئيه المتبادله دراسه تهتم بما تحدثه هذه الصلات البيئيه من آثار على افكار الفرد مشاعره وعاداته وانفعلاته".

*يدور حول دراسة سلوك الفرد من حيث انه نفسه يصدر كاستجابة لتنبيه مثير صدر من هؤلاء الافراد.

ويؤكد بوينج ان هذه الصلات البيئيه الاجتماعيه تشمل على ثلاث فئات:

فرد وفرد_فرد وجماعه_جماعه وجماعه .

*وبالنظر الى هذه التعريفات يلاحظ انه على الرغم من ان كل منها يركز على جانب اساسي باعتباره بؤرة الاهتمام في مجال علم النفس الاجتماعي فانها تشترك جميعها في ثلاث عناصر:

١. ان هذا العلم هو دراسة علميه شأن الدراسات في العلوم الاخرى."ليست فلسفه تعتمد على التجارب"

٢. ان الموضوع الرئيسي لهذا العلم هو السلوك.

٣. ان المواقف الاجتماعيه والمثيرات الاجتماعيه المتضمنه منها هي المجال الاساسي الذي يدور فيه ذلك السلـوك الذي يهتم علم النفس الاجتماعي بدراسته.

موضوع علم النفس الاجتماعي

*من المسلم به ان لكل علم من العلوم موضوعا يميزه عن غيره من العلوم الاخرى على سبيل المثال فان علم الكيمياء يدرس تحليل المواد الكيمياويه وتحليلها الى عناصرها المختلفه، كما ان علم الفلك يهتم بدراسة الاجرام السماويه والنجوم في حين يهتم علم النفس بدراسة السلوك ولما كان علـم النفس الاجتماعي فرعا من فروع علم النفس فانه يهتـم بدراسة سلوك الافراد والجماعات في المواقف الاجتماعيه المختلفه. "تتفاعل فيها جماعه مع جماعه"

علم النفس الاجتماعي: يدرس الصور المختلفه للتفاعل الاجتماعي أي التأثير المتبادل بين:

١- الافراد بعضهم وبعض

٢- الجماعات بعضها وبعض

٣- الافراد والجماعات

٤- الكبار والصغار

من حب وكراهية ومخاوف وتعصب وتعاون وتشجيع وتنافس.

العلاقات الاجتماعيه بين الافراد يهتم بها باحث علم النفس الاجتماعي.

مجال علم النفس الاجتماعي مجلا واسعا ويزداد اتساعا ومن بين القضايا التي يعنى بعا في الوقت الحاضر علماء النفس الاجتماعي:

١- مفهوم الطبيعه الانسانيه والى أي حد تتأثر الشخصيه بالوسط الثقافي والاجتماعي الذي تنشأ فيه.

٢- التنشئه الاجتماعيه للطفل والطريقه التي تتم بها تربيته وينمو متآلف اجتماعيا.

٣- دراسة المظاهر المرضيه للحياة الاجتماعيه مثل انحرافات الاحداث،مشكلات الجريمه والادمان والاغتراب.

٤- المواقف والاراء ويشمل هذا المجال الطرق المختلفه لقياس المواقف ثم البحث عن الاثار المختلفه المترتبه على وسائل الاعلام واحسن طرق الدعايا

٥- التفاعل الاجتماعي وكيف يتم داخل الجماعات المختلفه.

٦- القياده وظائفها انواعها والتدريب عليها.

٧- دراسة الميول والاتجاهات واثرها على السلوك.

٨- دراسة صور العداء بين الجماعات.

علاقة علم النفس الاجتماعي بالعلوم الاخرى

الانثروبولوجي يركز اساسا على منظومة المعتقدات والقيم وانماط السلوك التي تتكون منها ثقافه ما و علـم الاجتماع يدرس المؤسسات الاجتماعيه مثل الاسره والجماعا ت الاخرى سواء تلك الجماعات الرسميه او الجماعات غير الرسميه.

ويفحص علم النفس خصائص الافراد بما في ذلك انماط تفكيرهم ومشاعرهم ومدركاتهم وعلاقة ذلك بسلوكهم.

يميز علم النفس الاجتماعي كل هذه المعلومات من الانظمه العلميه المختلفه لكي يستطيع دراسة السلوك الفردى من خلال تكوين اجتماعي معين.

علاقة علم النفس الاجتماعي بعلم الاجتماع:

تركز اهتمام علم الاجتماع بدراسة التنظيمات او الوحدات الاجتماعيه المختلفه كالاسره والمدرسه والمصنع كما يدرس الجماعه من حيث تركيبها وتكوينها وتنظيمها وطرق استمرارها وكيف تتطور وتتغير هذه الجماعات الى غير ذلك من الموضوعات التي تتصل اتصالا مباشرا بهذه التنظيمات الاجتماعيه.

ولقد تبدى لعلماء الاجتماع اثناء الدراسات التي يقومون بها على الظواهر الاجتماعيه ان هناك بعض الظواهر التي تنشأ متأثره بعوامل نفسيه كما قام بعض العلماء بتفسير بعض الظواهر الاجتماعيه على اسس نفسيه مثل غريزه البقاء وغريزة التجمع،فالافراد انما يتجمعون في جماعات ويعيشون في مجتمعات بفعل هذه الغرائز وان العمليات التي تربط الافراد في هذه الجماعات هي التقليد والمحاكاه والتشابه فالناس تقلد بعضها بعضا.

علم الاجتماع&علم النفس الاجتماعي بينهم صلة قويه:

فعلم الاجتماع يهتم بدراسة الهيكل العام للتنظيمات الاجتماعيه من حيث شكلها وهيكلها العام والعناصر المكونه لهذه التنظيمات و حجم الجماعه وتماسكها في حين ان علم النفس الاجتماعي يقتصر دراساته على التفاهم الذي يتم داخل هذه الجماعات وكيف يصبح الفرد متطابقا اجتماعيا وكيف يؤثر الفرد بدوره على سلوك افراد الجماعه التي يعيش فيها .

علاقة علم النفس الاجتماعي بعلم النفس العام :

هدف علم النفس العام هو اكتشاف قوانين السلوك التي لاتتأثر بالفروق في التنشئه الاجتماعيه مثل القوانين الاساسيه في الدافعيه والادراك والتعلم

والتذكر والتفكير والتي تصدق على كل البشر بصرف النظر عن البيئه الاجتماعيه او الثقافيه التي يعيشون فيها أي ينظر الى الفرد مجردا.

*وحيث ان علم النفس الاجتماعي يعالج سلوك الفرد بالنسبه للمثيرات الاجتماعيه فاننا نجد ان ماهو غير هام بالنسبه لعلم النفس العام يصبح هاما جدا بالنسبه لعلم النفس الاجتماعي الذي يدرس السلوك الانساني في المواقف الاجتماعيه.

علاقة علم النفس الاجتماعي بعلم نفس النمو:

يهدف علم النفس النمو الى دراسة تطور سلوك الفرد في مراحل عمره المختلفه ابتداء من المرحله الجنينيه مرورا بمرحلة الطفولة فالمراهقه فالرشد حتى الكهوله والشيخوخه.

*بالاضافه الى الدور الذي تلعبه العوامل المختلفه من بيئة ووراثه ونضج في تحديد هذه الاشكال.

*اما دور علم النفس يتمثل في معرفة تأثر البيئه الاجتماعيه على السلوك الاجتماعي في اثر البيئه على التطور لدي الفرد ،اثر التنشئه الاجتماعيه والتربيه على سلوكيات الافراد على اختلاف مراحلهم العمريه.

علاقة علم النفس الاجتماعي بالصحه النفسيه:

اصبح مفهوم الصحه النفسيه مرتبطا ارتباطا كبيرا بالقدره على التكيف مع نفسه ومع ظروفه التي يحيا فيها وتشمل هذه الظروف النواحي الماديه والنواحي الاجتماعيه ومن هنا فان العلاقه بين العلميين قائمة طالما ان قدره الفرد على التكيف والتي تعتبر الاساس الاول للصحه النفسيه تعتمد اعتمادا كبيرا على الظروف الانسان الاجتماعي.

ودراسة اسباب الامراض النفسيه يكشف بوضوح الدور الذي تلعبه العوامل الاجتماعيه ودراسة اعراض الامراض النفسيه تظهر خطورة الاعراض الاجتماعيه ويعتمد التشخيص على دراسة الجوانب الاجتماعيه والسلوك الاجتماعي للمريض والعلاج النفسي يتضمن العلاج الاجتماعي والعلاج الجمعي.

علم النفس الاجتماعي و اهميته في مجالات الحياة

هناك اهميه كبيرة لعلم النفس الاجتماعي في كثير من مجالات الحياة حيثما وجد افراد وجماعات بينهما تفاعل اجتماعي .أن فاعلية الجماعة ومستوى ادائها ودرجة انتاجها ومدى تحقيقها لاهدافها امر في غاية الاهميه سواء في مجال التربية والتعليم او في مجال الصحة النفسية والعلاج النفسي والخدمة الاجتماعية والاعلام والعلاقات العامة وفي الانتاج والصناعة والعمل او في القوات المسلحة وفي المجتمع بصفة عامة .

في التربية والتعليم:

ان اهم الموضوعات التي يهتم بها المربون هي :

١- التاثيرات الاجتماعية على على الجوانب المعرفية والتحصيليه .

٢- التعليم الاحتماعي .

٣- الاسرة كوحدة اجتماعية وتربوية .

٤- المدرسة كوحدة اجتماعية تربويه .

٥- الجماعات في المدرسة وتأثيرها على شخصيات التلاميذ .

٦- دور الجماعات في مشكلات الضبط .

٧- الصحة النفسية في المدرسة .

٨- القيادة في المدرسة والطريقة الديمقراطية في العملية التربوية.

في الصحة النفسية والعلاج النفسي:

نجد هنا العلاج النفسي ويشمل التحليل النفسي والعلاج السلوكي والعلاج المركز حول العميل والارشاد العلاجي النفسي الديني و العلاج الجسمي ويشمل العلاج الكيميائي والعلاج الكهربائي والطرق العلاجية . والعلاج الاجتماعي ويشمل العلاج الجماعي بأساليبه المتنوعة والعلاج باللعب وتعديل البيئة والعلاج الترويحي والتطبيع الاجتماعي والتأهيل الاجتماعي .

في الخدمة الاجتماعية :

هي نظام اجتماعي يقوم بحل مشاكل الانسان وتنمية قدراته ومساعدة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع لتحقيق رفاهية افراده الاهتمام ينصب على - الجماعة (انواعها وبنائها ودينامياتها ...)

- النمو الاجتماعي وعملية التنشئة الاجتماعية

- المحددات الاجتماعية للسلوك (المعاير الاجتماعية والتجاهات)

- سيكولوجية القيادة – كيف تعمل الجماعات – التغير الاجتماعي – الامراض الاجتماعية –التشخيص الاجتماعي.

في الاعلام والعلاقات العامة

يلعب الاعلام والعلاقات العامة والدعاية ودراسة الراي العام دورا كبيرا في التاثير على سلوك الفرد والجماعة ويمكن ان تكون اذا احسن اسخدامها عاملا هاما من عوامل التقدم الانساني ومن الموضوعات المهمة في هذا المجال :-

اهمية وسائل الاعلام في التنشئة الاجتماعية – الدعاية واسسها ومبادئها وفاعليتها واللحظات النفسية المناسبة لها – المواقف الاجتماعية المختلفة التي يعمل الفرد في اطارها – دراسة الجمهور وجماعة الراي العام الوسائل المؤثرة على الافراد – الدعاية والاشاعات – العلاقات العامة – الرأي العام .

في الانتاج

يلقى علم النفس الاجتماعي اضواء ساطعة على موضوعات هامة في مجال الانتاج مثل – الاختيار والتدريب في الصناعة – النشاط الاجتماعي للمشرفين

والادارين والعمال – الموقف في المصنع كموقف اجتماعي والعلاقات الاجتماعية بين العمال – الدور الاجتماعي في الصناعة وسائر مجالات العمل – مشكلات ترك العمل – الراي العام واثره في الانتاج .– الروح المعنوية – الصحة النفسية للعمال –الاتجاهات نحو العمل – المسؤلية الاجتماعية نحو العمل .

في القوات المسلحة

تبرز الاهمية العلمية والعملية لعلم النفس الاجتماعي في القوات المسلحة في نواحي عديدة وهي اكساب الفرد السلوك العسكري الصحيح الذي على الفرد ان يتعلمه ويلتزم به – ان العسكري لا يتعامل مع السلاح فقط ولكن مع افراد ايضا – ودراسة الجماعة العسكرية التي يتفاعل العسكري معها – التفاعل الاجتماعي ما بين العسكرين والقيادة العسكرية – ويهتم ايضا بالحرب النفسية – وبسيكولوجية القيادة .

في المجتمع بصفة عامة

من هذا العرض نجد ان هناك عدة مفاهيم اساسية تهم دارس علم النفس الاجتماعي وبصفه خاصة من يقوم بمهمة التدريس او قيادة وتوجيه الاطفال

والشباب والاعلام والعلاقات العامة والخدمة الاجتماعية يهمه الالمام بها والتعمق في دراستها واهم هذه المفاهيم:

الحرية والديمقراطية ضد الكتاتورية – والعدالة الاجتماعية والقيادة واقامة مجتمع جديد والكفاية الانتاجية والقيم والمعايير الاجتماعية والتعصب والاتجاهات والنمو الاجتماعي .....

مناهج البحث في علم النفس الاجتماعي

اما اهم المناهج المعتمدة في اجراء هذه الانواع من الدراسات الاجتماعية فهي .

المسح الاجتماعي ومنهج دراسة الحاله والمنهج التاريخي والمنهج التجريبي ولكل منهج من هذه المناهج الرئيسية الاربعة ادواته الخاصة المستعملة في جمع البيانات المطلوبة للدراسة ةالتي يمكن التوصل من خلالها الى وضع القوانين وصياغة النظريات .

١- المسح الاجتماعي او البحث المسحي

وهو احد المناهج الرئسية المستعملة في البحوث الوصفية ويعرف بكونه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام الاجتماعي .

خطوات المسح الاجتماعي .

١- جمع البيانات المطلوبة للدراسة .

٢- تحليل البيانات وتصنيفها ترميزها وجدولتها وتحليلها واحصائيا .

٣- رسم الخطة وتحديد الهدف من المسح وتحديد اهم النقاط التي يتضمنها البحث وتحديد المفاهيم .

٤- عرض النتائج وكتابة التقرير .

٢- منهج دراسة الحالة .

وهو وصف موضوع مفرد أي دراسة وحدة مثل الاسرة او القرية او القبيلة او المصنع دراسة متصلة مستفيضة للكشف عن جوانبها المتعددة والوصول الى تعميمات تنطبق على غيرها من الوحدات المتشابهة .

العوامل التي تساعد على منهج دراسة الحاله .

١- الدراسات التفصيلية للمواقف المختلفة في مجالها الاجتماعي والحضاري بما تتضمنه الحضارة من عادات وتقاليد وقيم واراء وافكار واتجاهات سائدة .

٢- دراسة التاريخ التطوري لشي او موقف او شخص معين .

٣- معرفة حقائق الحياة الداخلية لشخص ما ودراسة حاجاته الاجتماعية واهتماماته ودوافعه.

٤- الوقوف على العوامل المتشابكة التي يمكن اعتمادها في وصف وتحليل العملية الاجتماعية التي تقوم بين الافراد .

٢- المنهج التاريخي .

ان مهمة علم التاريخ هو محاولة استرداد ماكان في الزمان الماضي يستعيد الذهن وبصورة عملية صرفة ماجرت عليه الاحداث التاريخيه اما استخدام المنهج التاريخي في البحوث الاجتماعية فيعني الوصول الى المبادئ والقوانين الصارمة عن طريق البحث في احداث التاريخ الماضية وتحليل الحقائق المتعلقة بالمشكلات الانسانية والقوى الاجتماعية التي شكلت الحاضر .

٣- المنهج التجريبي

هو المنهج الوحيد الذي يستعمل في دراسة الظواهر الاجتماعية الماضية باعتبارها تجارب يمكن الاستدلال منها للتوصل الى وضع القوانين وصياغة النظريات الاجتماعية .

ثالثا – وسائل جمع البيانات

١- الملاحظة والتجريب

ونعني بالملاحظة رصد السلوك الاجتماعي للمبحوثين بصورة فعلية في الحياة اليومية العلمية .

١- الظواهر التي يجب ملاحظتها .

٢- كيفية تسجيل الملاحظة .

٣- الاجراءات الواجب اتخاذها للتأكد من صحة ودقة الملاحظة .

٤- نوع العلاقة التي تربط الباحث او الملاحظ والظواهر الملاحظة وكيفية تكوين هذه العلاقة .

انواع الملاحظة

أ- الملاحظة البسيطة

ب- الملاحظة المنظمة

ت- الملاحظة المركبة

٢ – الاختبارات النفسية (الاسقاطية)

ومن اشهر الاختبارات هو اختبار الرورشاخ لبقع الحبر الذي نطور على يد الطبيب السويسري هرمان رورشاخ والذي طبع لاول مره في عام ١٩٧١ وتحتوي الاختبارات على عشرة كريات مستطيلة بيضاء تعرض وفق التسلسل الخاص .

٣- الوثائق والسجلات الاحصائية

وهذه الوثائق تمثل الشخصية والرسمية اما اهم مصادر البيانات الاحصائية فهي تعداد السكان واحصاءات المواليد والوفيات الزواج والطلاق والاحصاءات المتخصصة مثل احصاءات الامن العام والشرطة .

وتتميز البيانات الاحصائية التي ياخذها الباحث من السجلات الاحصائية بمزايا متعددة فهي بالاضافة لكونها توفر الكثير من الوقت والجهد والمال تتميز بكونها تسجل لنا حجم الظاهرة التي ندرسها وما يطرا عليها من تغييرات مع الزمن .

٤- تحليل المضمون

وهو الاسلوب الذي يهدف الى الوصف الموضوعي المنظم الكمي للمحتوى الظاهرة للاتصال أي تحليل مضمون الانتاج الادبي والفكري ويمكن تعريفه بكونه اسلوب بحث لوضع وصف كمي منتظم موضوعي الممضمون الظاهرة للاتصال ويمكن تحليل مضمون الصحف والكتب والخطب والحادثات والصور وافلام السينما وبرامج التلفزيون .

٥- المقابلة والاستبيان

ويعرف ماكوبي وما كوني المقابلة بانها تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف المواجهة حيث يحاول الطرف الاول منهم ان يستثمر بعض المعلومات او التعبيرات لدى الاخر والتي تدور حول خبراته وارائه ومعتقداته .

انواع المقابلة

١- المقابلة الاخبارية

٢- المقابلة القصدية او الغرضية

٣- المقابلة التحقيقية او الاستقصائية

الاسس التي يجب على الباحث ان يلتزم بها في المقابلة مع المبحوث

١- معرفة الهدف من البحث وتحديده بشكل دقيق قبل المباشرة باجراء المقابلة

٢- عدم التمييز او التحيز في اختيار المبحوثين

٣- حفظ الاسئلة حسب تسلسها حتى وان كانت مطبوعة في الاستماره

٤- اقامة علاقات ودية مع المبحوثين وذلك لكسب الثقة والحصول على البيانات الصحيحة

٥- طرح الاسئلة بوضوح وعدم تكرار السؤال .

٦- عدم التاثير على المبحوث واجاباته

٧- تكتب الاجابات كما هي أي كما يطرحها المبحوث دون ادخال الانطباعات الشخصية عليها

٨- توضيح اسباب رفض الاجابة بصورة مفصلة وواضحة .

الفصل الثاني

التنشئة الإجتماعية

عملية التنشئة الاجتماعية من أهم العمليات تأثيراً على الأبناء فى مختلف مراحلهم العمرية، لما لها من دور أساسي في تشكيل شخصياتهم وتكاملها، وهي تعد إحدى عمليات التعلم التي عن طريقها يكتسب الأبناء العادات والتقاليد والاتجاهات والقيم السائدة فى بيئتهم الاجتماعية التى يعيشون فيها، وعملية التنشئة الاجتماعية تتم من خلال وسائط متعددة، وتعد الأسرة أهم هذه الوسائط، فالأبناء يتلقون عنها مختلف المهارات والمعارف الأولية كما أنها تعد بمثابة الرقيب على وسائط التنشئة الاخرى، ويبرز دور الأسرة فى توجيه وإرشاد الأبناء من خلال عدة أساليب تتبعها فى تنشئة الأبناء، وهذه الأساليب قد تكون سويه أو غير ذلك وكلا منهما ينعكس على شخصية الأبناء وسلوكهم سواء بالإيجاب أو السلب .

وإذا كانت الأسرة من خلال دورها، كأهم وسيط من وسائط التنشئة تسهم فى تشكيل سلوك الأبناء، فأنه لا يمكن انكار دور المناخ الاجتماعى الذى تعيش فيه الأسرة سواء أكان مجتمعا محليا أومجاورة سكنية وما يتسم به من بعض الصفات والخصائص والثقافة الفرعية التى تميزه عن غيره من سائر المجتمعات ، والتي يكون لها تأثير لا يقل أهمية عن دور الأسرة على افرادها بمعنى :

أن المناخ الاجتماعي يسهم بما لا يدعوا للشك فى تبنى أساليب معينة فى التنشئة الاجتماعية تختلف من مكان لآخر باختلاف الثقافة الفرعية للمجتمع إلى جانب المستوى التعليمى وثقافة الوالدين داخل الأسرة .

وعليه فان سكان المناطق العشوائية وان كانوا خليطا غير متجانس الا أنهم يتسمون ببعض الخصائص التى لا تتواجد فى مجتمعات أخرى، وقد أدى ذلك إلى اتسامها بالعديد من الثقافات،الامر الذى قد ينتج عنه ظهور العديد من أساليب التنشئة الاجتماعية التى تتبعها الأسرة فى تنشئة الأبناء فى تلك المناطق، يضاف إلى ذلك أن هذه المناطق تعتبر مناخا جيداً لتنامى البؤر الاجرامية والانحرافات بمختلف أشكالها، بما يؤثر بطريقة أو بأخرى على سكان تلك المناطق بصفة عامة والنشء بصفة خاصة، هذا من ناحية، وتبنى الأسر لأساليب تتواءم مع مختلف الثقافات الوافدة إلى تلك المناطق بما يعكس طبيعة أسرهم، مما يؤدى بالبعض من الأبناء إلى الانخراط فى تلك البؤر الاجرامية كنتيجة لبعض الأساليب الخاطئة فى التنشئة ، ويعد ذلك اهداراً للثروة البشرية التى يجب استثمارها لتقدم وازدهار المجتمع.

ويعتبر موضوع التنشئة الاجتماعية من المواضيع الهامة التي تناولها الباحثون في مجال علم النفس والاجتماع سواء من ناحية المضامين أو الأساليب ، نظراً لأهمية هذا الموضوع في إعداد الأجيال القادمة التي ستحافظ على استمرارية وجود المجتمع مادياً ومعنوياً .

مفهوم التنشئة الاجتماعية

تدل التنشئة الاجتماعية في معناها العام على العمليات التي يصبح بها الفرد واعيا ومستجيبا للمؤثرات الاجتماعية ، وما تشمل عليه هذه المؤثرات من ضغوط ومن واجبات على الفرد حتى يتعلم كيف يعيش مع الاخرين .

وهي في معناها الخاص نتاج العمليات التي يتحول بها الفرد من مجرد كائن عضوي الى شخص اجتماعي ، وتصل تلك التنشئة الى اقصاها في مرحلة الطفولة ،وشبه علماء النفس الطفل بكتلة لينة يمكن للوالدين او المربين تشكيلها على النحو الذي يختارونه وان كان ينبغي على كل مجتمع ان يصل الى ثلاث حلول لقضايا هامة تواجهه بخصوص الاطفال هي طرق رعايتهم ، وترسيخ القواعد التي تتحكم في كيفية تفاعلهم مع الاخرين، ونقل المهارات والقيم من الكبار اليهم .

وأزاء المطالب الاخيرة واجهت المجتمعات مصاعب متباينة ، معتمدة في ذلك على عملية تعليم وتعلم تقوم على التفاعل الاجتماعي، وتهدف الى اكتساب الاطفال سلوك ومعايير واتجاهات مناسبة لادوار اجتماعية معينة، تمكنهم من مسايرة الجماعة والتوافق الاجتماعي أي تكسبهم طابع اجتماعي وتيسر لهم الاندماج في الحياة الاجتماعية . ان الامر هنا ينطوي على ما يعرف (بعملية التنشئة الاجتماعية) او ما تسمى احيانا بعملية التطبيع الاجتماعي انها عملية تعلم القصد منها ان ينمى لدى الطفل الذي يولد ولديه امكانيات هائلة ومتنوعة ان يسلك سلوك فعلي مقبول ومعتاد وفق معايير الجماعة التي ينتمي اليها.فعملية التنشئة الاجتماعية تبدا منذ الولادة ،وتتم من خلال عملية التفاعل الاجتماعي بهدف اكساب الطفل معايير المجتمع وتوقعاته،ومساعدته على تذويب هذه المعايير ليصبح قادرا على الاندماج في مجتمعه ويعني (التذويب) استدخال معايير المجتمع وقيمه وتبنيها من قبل الفرد لتصبح جزءا من مكونات الذات الاساسية وتصبح ضوابط للسلوك لا يجوز انتهاكها . وان اية مخالفة لها ستؤدي الى الشعور بالذنب ،فهي تلعب دورا هاما في تطور سلوك الفرد ومبادئه الاخلاقية .

والتنشئة الاجتماعية ليست فقط عملية تعلم اجتماعي بل هي ايضا عملية نمو يتحول من خلالها الافراد من اطفال اعتماديين متمركزين حول ذواتهم الى كبار ناضجين يدركون معنى المسؤولية الاجتماعية او التبعية الاجتماعية، يضبطون انفعالاتهم ويتحكمون في الحاح الحاجات ويشبعونها بما يتفق مع قيم المجتمع.

وللتنشئة الاجتماعية خاصية الاستمرارية، فهي لاتقتصر على مرحلة الطفولة فقط بل تستمر في المراحل الاخرى كالمراهقة حتى الشيخوخة ،لان الفرد في كل من هذه المراحل ينتمي الى جماعات من نوع جديد يبدو فيها بدور جديد ويعدل من سلوكياته ويكتسب انماطا مستحدثة من السلوك وهذا ما يدفع لتقديم معنى التنشئة الاجتماعية على انها عملية تعتمد على التلقين والمحاكاة والتوحد مع الانماط العقلية والعاطفية والاخلاقية لدى الطفل والراشد ،هادفة الى ادماج عناصر الثقافة في نسق الشخصية ،وتبدا من الميلاد داخل الاسرة وتستمر باتساع اتساق التفاعل كلما كبر المرء ، لان الفرد في تفاعله مع غيره من افراد الجماعة يأخذ ويعطي في ضوء المعايير والادوار الاجتماعية ويؤثر ذلك مع عوامل اخرى على نمو الشخصية لكل فرد، ولعملية التنشئة وظيفة ظاهرة تنحصر في تدريب الطفل على اداء انماط معينة يرضى عنها المجتمع،

ويتخذها الشخص دعامة لسلوكه اثناء حياته، كما ان لها وظيفة مستمرة تهدف الى توحد الطفل مع مجموعة من الانماط الثقافية للمجتمع تعرف بأسم القيم الاجتماعية التي تتكون منها.

تعريف التنشئة الاجتماعية :-

تعرف التنشئة الاجتماعية عدة تعريفات منها :

١-هي عملية اكتساب الفرد لثقافة مجتمعه ولغته،والمعاني والرموز والقيم التي تحكم سلوكه،وتوقعاته وسلوك الغير ،والتنبؤ باستجابات الاخرين،وايجابية التفاعل معهم.

٢-انها عملية التفاعل الاجتماعي التي يكتسب فيها الفرد شخصيته الاجتماعية التي تعكس ثقافة مجتمعه.

٣-هي عملية تربية وتعلم وتتم من خلال التفاعل الاجتماعي .وتؤدي الى اكساب الفرد المعايير والعادات والتقاليد و الادوار الاجتماعية الضرورية التي تمكنه من مسايرة الجماعة والاندماج معها وتساعده على تحقيق التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه .

٤- هي عملية تتم بين الطفل والقائمين على رعايته من خلال مجموعة من الاساليب التي يتشربها ويتأثر بها ، وتهدف تلك العملية الى تربية هذا الطفل ومساعدته على ان ينمو طبيعيا في حدود ما تؤهله له قدراته العقلية والجسمية والعاطفية والاجتماعية والروحية .

خصائص عملية التنشئة الاجتماعية:-

من خلال استعراض المعاني المتعددة لمفهوم التنشئة الاجتماعية يمكن استخلاص بعض خصاص هذا المفهوم وهي:

١-ان عملية التنشئة الاجتماعية عملية نمو وتغير يتحول خلالها الفرد من كائن بيولوجي يعتمد على غيره في اشباع حاجاته البيولوجية الى فرد اجتماعي يراعي القواعد الاجتماعية لدى اشباع حاجاته ويتمتع بالاستقلالية ويتحمل المسؤلية تجاه ذاته وتجاه الاخرين .

٢-انها عملية مستمرة في جميع مراحل الحياة ولكنها اشد ما تكون حساسية في مرحلة الطفولة ثم المراهقة لانها مرحلة التغير السريع التي تتشكل فيها شخصية الفرد.

٣- أنها عملية تعلم اجتماعي يتعلم خلالها الفرد الادوار الاجتماعية التي تساعدة على تحقيق التكيف ضمن محيطه الاجتماعي وهي تختلف باختلاف الطبقة الاجتماعية والثقافة الفرعية التي ينتمي اليها الفرد .

٤-تساعد عملية التنشئة الاجتماعية الفرد على استدخال قيم المجتمع ومعاييره وقواعده الاخلاقية وتوقعاته ،الامر الذي يساعده على الوصول الى حالة من الاندماج والتوافق في المؤسسات الاجتماعية المختلفة .

٥-تعتبر عملية التنشئة الاجتماعية عملية تفاعل بين الفرد ومن يقوم على تنشئته من مؤسسات وافراد مثل الاسرة والمدرسة والرفاق ودور الاعلام ودور العبادة وغيرها ،والفرد من خلال هذه العملية يؤثر ويتاثر ويتعلم الادوار والمعايير الاجتماعية ويعلمها.

٦-تستخدم في عملية التنشئة الاجتماعية اساليب عدة من اجل تشكيل سلوك الفرد مثل التعليم المباشر والملاحظة والتقليد واساليب الاقناع والثواب والعقاب والتقمص .

٧- تعد عملية التنشئة الاجتماعية بانها عملية فردية وسيكولوجية بالاضافة الى كونها اجتماعية في الوقت نفسه.

اهداف التنشئة الاجتماعية :

تهدف عملية التنشئة الاجتماعية الى تحقيق مجموعة من الاهداف لدى الافراد وهي :

١- غرس النظم الاساسية في الفرد :

لكل مجتمع مجموعة من النظم التي يسير عليها افراده يلتزمون بها بعد ان ثبتت جدواها وقابليتها لحل مشكلاتهم وتسهيل شؤون حياتهم خلال فترة اختيار هويتهم، فالفرد الذي يتناول الاطعمة والمشروبات التي حرمها المجتمع او النظم او العقيدة على سبيل المثال يصبح شخص مرفوض اجتماعيا وغير مرغوب فيه .

٢- غرس الطموح في النفس :

يسعى كل مجتمع الى غرس انواع الطموح المختلفة في نفوس افراده بما يتناسب مع شخصية كل منهم ففي المجتمعات القديمة نجد ان العامل البدائي يحاول ان يغرس في نفوس ابنائه الرغبة في ان يكون عاملا ماهرا خلال ايام الاسبوع وان يكون رجلا متدربا مواظبا الى دور العبادة في اوقاتها.

٣- غرس الهوية في الطفل :

يختلف مفهوم الهوية والطموح في المجتمعات الحديثة عنه في المجتمعات القديمة نظرا لبعدها عما يتمناه الاباء لابنائهم طبقا لاصلهم العرقي وتعدد فرص

الاختيار امام الابناء حاليا فالتنشئة والتطبيع اليوم يعتمد على طموح الفرد وهويته تبعا لاحتياجاتهم وقدراتهم التعليمية والمهنية تبعا لهوية الاباء وطموحهم .

٤- غرس الهوية القومية :

لكل مجتمع من المجتمعات ثقافته الخاصة والتي تميزه عن المجتمعات الاخرى فافراد المجتمع يتكلمون لغة واحدة تجمعهم ولهم عاداتهم وتقاليدهم واعرافهم وقيمهم ومعاييرهم وانماطهم السلوكية المختلفة حيث تقوم عملية التنشئة الاجتماعية بغرس هذه العناصر المختلفة في نفوس الاطفال وتتخذ التربية بمفهومها الشامل وسيلتها في ذلك وغايتها في اعداد اطفال اجتماعيين ومواطنين صالحين مثاليين ينتمون للثقافة في المجتمع والامة التي ينتسبون اليها .

شروط التنشئة الاجتماعية :

شروط التنشئة الاجتماعية هناك ثلاث شروط للتنشئة لاجماعية المناسبة وهي:

١- ان يكون مجتمع قائم وهو العالم المحيط والبيئة التي ينشأ فيها الطفل وينتقل من خلاله ثقافتة و دافعيته واساليب انشاء العلاقات الاجتماعية الى الاعضاء فيه لتحدث في ضوئها كيف سيسلك الاطفال وكيف يفكرون ويشعرون .

٢- توافر الشروط البايلوجية الوراثية الجوهرية لدى الطفل لان عملية التنشئة الاجتماعية المناسبة صعبة بل مستحيلة في بعض الاحيان اذا ما كان الطفل غير سليم البنية .

٣- ان يكون الطفل ذي طبيعة انسانية سوية وهذه ميزة للبشر دون سواهم من المخلوقات وتتضمن الطبيعة الانسانية القدرة على القيام بدور اخر والشعور مثلهم والقدرة على الكلام واستعمال اللغة والتعامل مع رموزها .

سمات عملية التنشئة الاجتماعية :

١- يرتبط سلوك الطفل تدريجيا بالمعاني التي تكون عند المواقف التي يتفاعل فيها.

٢- تتخذ هذه المعاني بخبراته السابقة التي مر بها الطفل وعلاقة تلك الخبرات بالمواقف الراهنة .

٣- يولد الطفل في جماعة حددت معاني معظم المواقف العامة التي تواجهها وكونت لنفسها معايير السلوك فيها .

٤- يتاثر الطفل بهذه المعاني منذ ولادته وتنمو شخصيته في مراحلها الاولى وتحسن هذه المعاني .

مجالات التنشئة الاجتماعية :

من اهم مجالات التنشئة الاجتماعية هي :

١- الاستقلال الذاتي :

ان الشعور بالاستقلال الذاتي او السيطرة على الذات ذلك الشعور الذي يكتسبه الطفل في سنوات عمره المبكرة يكون عاملا" محددا" وهاما" في تكوين الشعور بالاعتزاز االشخصي وبالنوايا الحسنة تجاه الاخرين ، فالطفل في سنوات عمره المبكرة يبدأ في اكتشاف قدرات و مهارات جديدة له كل يوم فنراه يعتمد على نفسه في المأكل، الملبس، الصعود والنزول على السلالم.....الخ . دور الوالدين في هذه العملية هو مساعدة الطفل وعلى الوالدين ان يسمحوا للطفل باكتشاف البيئة المحيطة به كي يشعر بالاستقلال الذاتي اما اذا منع الوالدين الطفل من الحركة و الاستكشاف فأنه يشعر بلاحباط .

٢- ارتقاء الدور الجنسي :

أن تحديد الدور الجنسي للولد و البنت واحدا" من اهم مجالات السلوك الاجتماعي الذي تلعب فيه عملية التنشئة الاجتماعية دورا" كبيرا". و يطلق احيانا على مصطلح الدور الجنسي أسما" اخر هو النمط الجنسي و الذي يعنى تنمية السمات السلوكية لدى الطفل التي تتناسب مع جنسه. بمعنى ان يكتسب الطفل الولد

صفات الذكورة ، وتكتسب البنت صفات الانوثة. و يلعب الولدان بأعتبارهما المحور الاساسي الذي تدور حوله عملية التنشئة الاجتماعية دورا" هاما" في تشكيل السلوك المناسب للطفل.

مراحل التنشئة الاجتماعية :

قسم بارسونز عملية التنشئة الاجتماعية الى مراحل واطوار ويرتبط كل طور بأنظمة اجتماعية على نحو التالي :-

١- الطور الاول : يتم داخل الاسرة ويستمر حتى دخول المدرسة حيث يكتسب الطفل خلاله بعض المهارات الجديدة والمفردات التي تسهل عملية اتصاله مع الاخرين والاستجابة لرغباتهم .

٢- الطور الثاني :- ويتم في اثناء مراحل الدراسة المتعددة حيث يتدرب الطفل على

ممارسة الادوار المتخصصة .

٣- الطور الثالث :- وهو الخروج الى الحياة والعمل والحصول على مركز في النظام والمهن.

٤- الطور الرابع :- وهو البدء في تكوين اسرة حيث يبدا الفرد بتكوين اسرة جديدة ويتداخل هذا الطور مع الطور الثالث وقد يسبقه .

ابعاد التنشئة الإجتماعية :

أ – البعد الاجتماعي ويتضمن :

١– تشكيل سلوك الاطفال الانساني الاجتماعي .

٢– تحقيق التوافق ما بين سلوك الطفل والمواقف الاجتماعية بحسب توقعات كل مجتمع .

٣– تعليم الاطفال تراث المجتمع الذي ينشؤون فيه والذي يميزهم عن غيرهم من اطفال مجتمعات اخرى .

ب:– البعد النفسي ويتضمن :

١– تحقيق الرضا من خلال التفاعل .

٢– اكتساب سلوك يناسب دور الفرد الاجتماعي وهذه العملية ضرورية لتكوين الذات الفردية .

٣– اكتساب معايير واتجاهات تناسب دوره الاجتماعي وهذه عملية ضرورية لتكوين الذات الاجتماعية .

٤- اندماج الفرد في الحياة الاجتماعية كمحصلة للبعد النفسي لعملية التنشئة الاجتماعية مما يؤدي الى تكيف الذات الفردية مع الذات الاجتماعية ويتم التفاعل ويستمر بين الفرد والمجتمع .

ج – البعد التربوي ويتضمن :

١-هي عملية نمو مقصودة لاجهزة الانسان الاساسية .

٢-هي عملية تؤدي الى تزويد الطفل بمجموعة من المعارف الاساسية لتحقيق الانسانية .

٣- هي عملية مستمرة يستطيع فيها الكائن البشري مواجهة مطالب هذه الحياة المتغيرة .

وظائف التنشئة الاجتماعية :

١- اعلاء رابطة الحب بين الطفل والام ، واقامة التزامات حول امكانية الانجذاب نحو الغير.

٢- اكتساب الافراد المعايير والقيم والمثل السائدة في المجتمع .

٣- ضبط سلوك الافراد واساليب اشباع حاجاتهم وفقا لما يفرضه المجتمع .

٤- تعلم الادوار الاجتماعية المتوقعة بحسب جنس الفرد ومهنته ومركزه الاجتماعي.

٥- اكتساب الافراد نسقا من المعايير الاخلاقية التي تنظم العلاقات بين الفرد واعضاء الجماعة ، وتمثل هذه المعايير السلطة الخارجية على الفرد.

٦- غرس القيم واهداف الجماعة التي ينتمي اليها الطفل والتي تشكل ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه ، لتحقيق توقعات الادوار التي سوف يواجهها يوما ما مثل اعداد الطفل لاداء دور الاخ والابن والزميل والاب .

٧- تحويل الطفل من كائن بايولوجي الى كائن اجتماعي .

العوامل المعيقة لعملية التنشئة الاجتماعية:-

هناك عوامل تعرقل عملية التنشئة الاجتماعية وتعيقها ،اذ قد يعيق الفقر والجهل الاسرة والمؤسسات الاجتماعية ويمنعها من النهوض بمسؤلياتها.

كما قد تتاثر عملية التنشئة الاجتماعية بعمليات الغزو الثقافي والاعلامي الامر الذي يربك المجتمع ويجعل من الصعب على الفرد التمييز بين القيم والمعايير الخاصة بمجتمعه وتلك القيم والمعايير الوافدة وبخاصة الغريبة منها ،ولكن المجتمع يملك من اليات الدفاع الذاتي ما يساعده على اصلاح الخلل وتعديل المسار،وتستمر

المؤسسات الاجتماعية والافراد في بذل الجهود المتواصلة للتقليل من الاثار السلبية على ابنائها .

العوامل المؤثرة في التنشئة الاجتماعية

1: الوراثة –

يقصد بالوراثة امكانية ظهور الصفات التي يحملها الاباء عند الابناء .ويتقرر دور هذا العامل منذ اللحظة الاولى للاخصاب ،عند اتحاد الخلية الجنسية الذكرية (الحيوان المنوي) بالخلية الانثوية (البويضة الانثوية

و يرث الفرد عن والديه بعض الصفات الوراثية الخالصة اي التي لا تتدخل فيها عوامل البيئة ومن هذه الصفات لون الجلد ، لون العينين والشعر ونوعه وهيئة الوجه وملامحه ،و فصيلة الدم وشكل الجسم وهناك صفات تنتقل بالوراثة وتختلف باختلاف الجنس ذكر ام انثى بمعنى ان بعضها لاينتقل الا للذكور وبعضها خاص بالاناث ومثال ذلك الصلع فهو يظهر في الذكور دون الاناث وتوجد بعض الامراض التي تنتقل بالوراثة منها القزامة و الفصام و الصرع، وبعض انواع فقر الدم، وعدم تجلط الدم ،عمى الالوان والسكري .

وكما ذكرنا ان الو راثة تنقل الخصائص البدنية والجسمية فهي كذلك توثر على السلوك من خلال التركيب الفسيو لوجي ،فقلة الذكاء تؤثر في كيفية استجابتنا في المواقف الانفعالية او الاجتماعية ،كما اننا نرث الامكانات او القدرات التي تجعل من بعضنا رساما او نحاتا .

واذا كانت البيئة تسمح بتنمية هذه القدرات فانها تتطور بينما بعض البيئات لاتوفر الظروف المناسبة لتنمية هذه القدرات كالتشجيع والثناء والدعم فانها سوف تضمحل ولا تنمو .

اهداف الوراثة :-

تهدف الوراثة الى :

١- المحافظة على الخصائص العامة للانواع والاجناس ، ولذلك فان الانسان لا يلد الا انسانا" .

٢- المحافظة على الخصائص العامة للسلالات فالافارقة يبقون افارقة ولا يختلف بعضهم عن بعض الابالتزاوج المتبادل مع سلالات اخرى .

٣- المحافظة على نوع من التوازن وعدم التطرف في الخصائص الفردية ففي اغلب الحالات يكون الابناء اقل تطرفا" من ابائهم وهذا بالتالي يؤدي الى عدم التطرف في الخصائص الفردية كالطول والقصر والذكاء والغباء وغير ذلك .

٢- البيئة :-

البيئة هي كل العوامل الخارجية التي تؤثر تاثيرا" مباشرا" او غير مباشرا" على الفرد منذ لحظة الاخصاب وهي تشمل العوامل المادية والاجتماعية والثقافية والحضارية وهذه العوامل تؤثر على الفرد قبل الوراثة وبعدها وللبيئة دور ايجابي حيث تسهم في تشكيل شخصية الفرد وفي تعيين او تحديد انماط سلوكه في مجابهة مواقف الحياة .

والبيئة هي التي تحول استعدادات الانسان الى قدرات فعلية مؤثرة ،فهي تؤثر في جسم الانسان وعقله ،حيث تشير اغلب الدراسات الى امكانيات تاثير البيئة في التكوينات الجسمية.

وتعتبر البيئة من العوامل الرئيسية التي تؤدي دورا هاما في تحديد مسار النمو الانساني ،وتتنوع البيئات التي يحدث فيها النمو واولها البيئة الرحمية ،وثانيها البيئة الاسرية ،وثالثها البيئة المدرسية ،ورابعها البيئة الاجتماعية.

ومن الصفات البيئية الخالصة والتي لا دور فيها لعامل الوراثة : المعايير الاجتماعية والقيم الاخلاقية والتعاليم الدينية والعادات والتقاليد .

الوراثة والبيئة :-

ذكرنا ان هناك صفات وراثية خالصة تنتقل للفرد من اباءه واجداده وان هناك صفات بيئية خالصة تصل للفرد من بيئته المادية والبشرية ولكن هناك تأثيرا" متبادلا" وتفاعلا" بين كل من الوراثة والبيئة وهناك بعض الصفات او الخصائص تتأثر بهما معا" كالذكاء والتحصيل فالوراثة تقدم استعدادات ورراثية تعتمد على البيئة في نضجها او تتأثر بها ، ان بيئة من نوع ما ضرورية للطفل لكي تتفتح فيها استعدادته الوراثية الكامنة مثال ذلك ان لدى كل طفل مولود استعدادا" فطريا" للحبو وطبيعي انه لن يحبو الا اذا توفر له سطح يحبو عليه فاذا توفر السطح المناسب فان الطفل يستطيع الحبو بسهولة ويسر ، وبالمثل فان لكل طفل في سنوات

الطفولة المتوسطة المتأخرة ميلا" فطريا" للانتماء الى الجماعة ، ولا يتفتح هذا الميل الا اذا كان هناك اطفالا" اخرين يلعبون معه ، اما اذا توفرت له مجموعة من الاطفال وكانت هذه المجموعة ملائمة فان هذا الاستعداد للانتماء للجماعة سوف يتم بطرق ايجابية صحيحة والعكس صحيح .

ولقد ربط الباحثون بين تاثير الوراثة وبين تاثير البيئة في عملية التعلم والاكتساب والنمو النفسي والجسدي والعقلي والانفعالي عند الطفل .لكن النظريات في هذا الشان قد تضاربت واختلفت في اوجه متعددة ،فالعلماء يعتقدون بان الصفات الوراثية هي التي تحدد النواحي الجسمية والعقلية والخلقية ،وتشكل طباع الطفل وميوله وغرائزه وانفعالاته وعواطفه وقواه العقلية ونزعاته الفردية والاجتماعية في صورة الوراثة الحاكمة بامرها،

في مقابل هذه النظرية الملتزمة باهمية الوراثة ،يرى علماء اخرون ان تاثير الوراثة في تشكيل شخصية الفرد لايتعدى الاربعين او الخمسين في المئة ،فترتفع بالتالي اهمية البيئة الاسرية المنزلية في تشكيل صفات شخصية الفرد وسماته النفسية ،ثم تلي البيئة المنزلية البيئة المدرسية ثم الاجتماعية لاحقا،مما يشير الى ان صفات الفرد الجسمية والخلقية والعقلية هي نتاج تاثيرات البيئة التي يعيش فيها الطفل ويتفاعل معها.

وعليه فان البيئة بعناصرها وظروفها هي الوسط الذي سينمي فيه الطفل استعدادته الفطرية الموروثة ، لذلك لابد من الاقرار بتاثير كل من الوراثة والبيئة وتفاعلهما وبان كل طفل يولد وهو مزودا بنظام وظيفي يحدد امكانية النمو وكيفيته من خلال نوعية تفاعله مع البيئة المناسبة.

٣- الغدد :-

هي اعضاء او نسج تفرز خلاياها مواد كيميائية تؤدي وظيفة فسيولوجية ولها اثر كبير على الحالة المزاجية للفرد وعلى ذكائه وكذلك الصحة الجسمية العامة وعلى نمو الفرد.

اهمية الغدد :-

للغدد اهمية كبيرة في تنظيم نمو الفرد وفي حياته النفسية ، فاذا كانت افرازات الغدد متوازنة نما الفرد نموا" سليما" واذا اضطربت هذه الافرازات سواء بالزيادة او النقص ظهرت لدى الفرد تشوهات جسمية واضطرابات نفسية وذلك للوظائف الهامة المناطة بالغدد وهذه الوظائف هي :

١- تحديد شكل الجسم وابعاده .

٢- تنظيم عملية التغذية .

٣- تنظيم النشاط العقلي .

٤- تحديد السلوك الاجتماعي .

٥- تحديد الاتزان الانفعالي .

٤- الغذاء :-

يتأثر نمو الانسان بما يتناوله من غذاء كما او نوعا" ، وللغذاء اهمية كبيرة في حياة الفرد فالغذاء يمد الجسم بالطاقة اللازمة لعملية النمو والطاقة اللازمة لتحريك العضلات وتشغيل الفكر ، كما انه يبني خلايا الجسم فيعوض ما يتلف منها ويضيف اليها وهذا يساعد على نمو الجسم في ابعاده المختلفة من طول ووزن وحجم ، وللغذاء تأثير في اكساب الجسم مناعة من الامراض لانه يمده بالعناصر والمركبات الاساسية الضرورية لحفظ الصحة .

وله اثر كبير في التكوين النفسي للفرد فعن طريق الرضاعة يولد الطفل ثقته بمن حوله او يخسر تلك الثقة ومن خلالها يكون اتجاهاته وعواطفه نحو الاخرين ونحو نفسه حسب ما يواجهه من مواقف اثناء تناول طعامه ، كما ان للغذاء تأثيره على ذكاء الطفل وتحصيله الدراسي وان انقسام الخلايا عند الجنين الذي لا يتلقى الغذاء الكافي يقل بمعدل ٢٠% عما هو عليه عند العاديين .

بالاضافة الى ما تقدم يجب ان لاننسى تاثير العادات الغذائية الصحيحة على صحة الطفل حيث تؤكد الدراسة التي قامت بها (سوزان جونسون) على دور الوالدين الرئيسي في تنظيم وجبات الاطفال ،كما ينبغي ان يتخذ الطفل في مرحلة ما قبل المدرسة الابتدائية اتجاها صحيحا نحو الطعام ، حيث يكون الطفل في هذا العمر

صاحبا ودودا على وجبات الطعام ، وهو في هذا العمر لديه الاستعداد لتعلم اداب المائدة الاساسية ، ففي عمر حوالي اربع سنوات لم يعد يمسك الملعقة او الشوكة في قبضة يده ، وانما يستطيع الان ان يحملها كما يحملها اي شخص كبير، باصابع يده، وبالتوجية تستطيع امه ان تعلمه الان اداب اخرى للمائدة مثل عدم التكلم اثناء الطعام ، وان لايمد يده الى الطعام الذي امام غيره ، ومع انه من الضروري شرح هذه القواعد للطفل ،الا ان الاكثر اهمية من ذلك بالنسبة للطفل ، هو ان يكون الكبار المصاحبين له على المائدة نماذج حسنة يقتدي بها في اتباع اداب المائدة ، مما يمكنه من تطوير اداب المائدة بشكل افضل اذا تناول الطعام مع افراد الاسرة .

اثر نقص الغذاء وسوء التغذية :-

يؤدي نقص الغذاء وسوء التغذية للنتائج الاتية :

١- بطء النمو والاصابة بالهزال .

٢- ضعف المقاومة للامراض وفقر الدم .

٣- التعرض للاصابة بمرض السل ولين العظام .

٤- زيادة الوزن والبدانة التي تمثل اعاقة جسمية قد يلازمها اضطرابات نفسية .

٥- ضعف في مستوى التحصيل الدراسي نتيجة لنقص اليود في الجسم .

٦- تدهور النشاط العضلي وتعرقل العمليات العقلية المركبة كالتذكر والاستدلال والاستنتاج.

٥- النضج :-

النضج هو عمليات النمو الطبيعي التلقائي التي يشترك بها الافراد جميعا" ، والتي تؤدي الى تغيرات منتظمة في سلوك الفرد. وهو كذلك مجموع الامكانات الوراثية والمكونات الاولية التي يرثها الطفل من الوالدين فهي تمثل المحدد الاول لكل الخصائص الفيزيقية والقدرات العقلية التي تكون الفرد فيما بعد وتحدث بمعزل عن المؤثرات الخارجية بصرف النظر عن اي تدريب او خبرة سابقة .

ويمكن للنضج ان يتحكم في تطور جوانب معينة من السلوك وان النضج يمكن من شأنه ان يحدث تغيرات في الجهاز العصبي وباقي اجهزة الجسم الاخرى والتي تؤثر على انواع معينة من السلوك . وتأثير النضج لايقف عند الميلاد ، بل يستمر بعد ذلك لسنوات طويلة .

اما اكثر الامور التي يظهر فيها النضج بصورة واضحة هو التغيير الذي يحدث في الامور التالية :

١- التغير في حجم الجسم والطول والوزن .

٢- التغير في الابعاد مثل نسب الجسم المختلفة .

٣- التغير في الشكل مثل ملامح الوجه .

٤- أكتساب أشكال جديدة في النمو مثل القدرة على الزحف والمشي او اكتساب خصائص الجنس .

٥- التغيرات العقلية كما تبدو في زيادة استخدام المنطق والتفكير المجرد .

ومن الامثلة على ذلك : الجنين لا يمكن ان يولد ويعيش اذا لم يلبث تسعة اشهر على الاقل في بطن امه ، وكذلك فان الطفل لا يستطيع الكتابة ما لم تنضج عضلاته وقدراته اللازمة للكتابة ،.وهكذا يتضح ان دورالنضج في النمو يتمثل في مدى الارتباط بينه وبين اداء الوظائف.

- التعلم :-

التعلم هو تغير دائم نسبيا" في السلوك ناتج عن تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به والطفل يحتاج للتعلم الذي يساعده على النمو الصحيح ، ومن هنا كان لابد له ان يتفاعل مع البيئة المحيطة به يؤثر فيها ويتأثر بها فالطفل يتعلم المشي او الكتابة او غيرهما تدريجيا" من خلال سلسلة من التفاعلات فالام او المعلم او اي شخص يعلم

الطفل على المشي او الكتابة يساعدون في تغير سلوك الطفل اي في احداث تعلم لديه وبشكل متدرج ،ذلك ان كل مستوى متقدم من التعلم يتطلب مستوى سابقا" من التعلم .

انواع التعلم :

١- تعلم ذهني معرفي مثل حل المشكلات .

٢- تعلم وجداني مثل العواطف والميول والاتجاهات .

٣- تعلم حركي مثل ركوب الدراجة والرسم والخط والسباحة وغيرها .

مبادئ التعلم :

١- المعنى في التعلم حيث يميل التلاميذ الى تعلم ما يكون ذا معنى لديهم .

٢- الاستعداد والمتطلبات الاساسية .

٣- النموذج التوضيحي حيث يميل المتعلم الى اكتساب السلوك الجديد اذا زود بنموذج لاداء هذا السلوك يشاهده ويقلده .

٤- التواصل المفتوح حيث يميل المتعلم الى التعلم اذا كانت طريقة العرض منظمة بطريقة تجعل الهدف مفتوحا" وواضحا" وذلك من خلال وضوح الاهداف وضرب الامثلة واستخدام الوسائل السمعية والبصرية المتنوعة .

٥- الحداثة وهو الرغبة في تعلم كل جديد .

٦- التدريب الموزع ان توزيع التدريب على فترات يسهل عملية التعلم .

٧- التدريب العملي النشط والمناسب يميل الطلبة الى التعلم عندما يكون لهم دور فاعل ونشط في عملية التعلم .

٨- توفير التغذية الراجعة .

٩- الدافعية .

- الثقافة :

هي مجموع ما يتعلم وينقل من عادات وتقاليد وقيم واتجاهات ومعتقدات وقانون واخلاق ونشاط حركي ينظم العلاقات بين الافراد وافكار وتكنولوجيا وما ينشئ عنها من سلوك يشترك فيه الافراد والمجتمع . ويتعلم الفرد عناصر الثقافة الاجتماعية هذه اثناء نموه الاجتماعي من خلال تفاعله في المواقف الاجتماعية مع الافراد والكبار الذين نشئوا وهم اطفال وتطبعوا وهم مراهقين واندمجوا اجتماعيا" وهم راشدون.

وتؤثر الثقافة في تشكيل شخصية الفرد والجماعة عن طريق المواقف الاجتماعية العديدة ، وتنحصر الثقافة النفسية السليمة التي توفرها الاسرة للطفل في قيم تعتبر في الحقيقة معايير عامة للصحة النفسية .فعليه ان يتعلم الحقائق المتعلقة بقدراته

،واستعداداته ، وحالته الجسمية والعقلية . وعليه ان يتفاعل مع من يحيطون به تماما ،فيتعاطف معهم ويتقبلهم كما يقبل نفسه . وعليه ان يتعلم الاقبال على الحياة و يتحمل المسؤلية ،وان يكون طموحا شجاعا مستعدا للكفاح والمقاومه اذا تعرقل هدفه او فشل .

واخيرا ان يتعلم الموازنة بين حاجاته وبين متطلبات المجتمع من حوله،ومهمة الاسرة في هذه الثقافة النفسية طويلة وشاقة ،لانها لاتخضع للوقت او لقانون او لطريقة .فهي تبدا من اول يوم يتبادل فيه الطفل الكلمات مع من يقوم برعايته .ولا تنتهي الاعندما يصبح الطفل راشدا مسئولا .وهكذا تنتقل الثقافة من جيل الى جيل من خلال عملية التفاعل الاجتماعي المستمر .

مؤسسات التنشئة الاجتماعية

عن طريق الوسائل أو المؤسسات تتم التنشئة الاجتماعية، فالطفل الذي يولد ، يولد في أسرة تعد الجماعة الأولى التي يتعلم فيها الطفل لغته التي تسمى بحق لغة الأم، وعاداته وتقاليده وقيمه .عن طريق هذه الأسرة بين أحضان الأم تبدأ عملية التنشئة الاجتماعية فيتعلق الطفل بأمه ثم تتدرج به الحياة فيتعلق بأبيه وإخوته وذويه، ثم يستقل إلى حد ما عن أسرته لينتظم في مدرسته، وتتطور تنشأته الاجتماعية من البيت إلى المجتمع عن طريق تلك المدرسة وما تهيئه للطفل من جماعات أخرى تسير به قدما في التنشئة الاجتماعية .

١- الأسرة والتنشئة الاجتماعية:-

إن الأسرة عبارة عن نظام اجتماعية وضرورة حتمية لبقاء الجنس البشري ودوام الوجود الاجتماعي، ولقد أودع الله (عزّ وجل) في الإنسان هذه الضرورة بصفة فطرية، ويتحقق ذلك بفضل اجتماع كائنين لا غنى لأحدهم عن الآخر وهما الرجل والمرأة،

<u>الأســـــــرة:</u>

هي المؤسسة التربوية الأولى التي تتلقى المخلوق البشري منذ أن يفتح عينيه على النور، وهي الوعاء الذي تشكل داخله شخصية الطفل تشكيلاً فردياً واجتماعياً كما أنها

المكان الأنسب الذي تطرح فيه أفكار الآباء والكبار ليطبقها الصغار وعلى مر الأيام تنشئتهم في الحياة.

والأسرة أول جماعة يعيش فيها الطفل ويشعر بالانتماء إليها، ويتعلم كيف يتعامل مع الآخرين في سعيه لإشباع حاجاته، كما تعتبر الأسرة الوحدة الاجتماعية البنائية الأساسية في المجتمع، وتنشأ منها مختلف التجمعات الاجتماعية، وتعتبر الأسرة هي الثمرة الطبيعية للزواج.

تعريف: الأسرة:

عرف أوجبرن الأسرة بقوله إنها: "رابطة اجتماعية من زوج وزوجه مع أطفال أو بدون أطفال، أو من زوج بمفرده مع أطفال أو زوجة بمفردها مع أطفال" ٠

ويعرف (بوجاردوس) الأسرة بأنها: "جماعة اجتماعية صغيرة تتكون عادة من الأب والأم وواحد أو أكثر من الأطفال، يتبادلون الحب ويتقاسمون المسؤولية وتقوم بتربية الأطفال، حتى تمكنهم من القيام بتوجيههم وضبطهم، ليصبحوا أشخاصاً يتصرفون بطريقة اجتماعية"

ثانياً:خصائص الأسرة:

ومن خلال تناولنا للتعريفات السابقة للأسرة يمكننا استنتاج الخصائص الآتية للأسرة:-

١- الأسرة جماعة اجتماعية دائمة تتكون من أشخاص لهم رابطة تاريخية وتربطهم ببعضهم صلة الزواج، والدم والتبني، أو الوالدين والأبناء.

٢- أفراد الأسرة عادة يقيمون في مسكن واحد يجمعهم.

٣- الأسرة هي المؤسسة الأولى التي تقوم بوظيفة التنشئة الاجتماعية للطفل الذي يتعلم من الأسرة كثيراً من العمليات الخاصة بحياته مثل المهارات الخاصة بالأكل واللبس والنوم.

٤- للأسرة نظام اقتصادي خاص من حيث الاستهلاك وإنتاج الأفراد، لتأمين وسائل المعيشة للمستقبل القريب لأفراد الأسرة.

٥- الأسرة هي المؤسسة والخلية الاجتماعية الأولى في بناء المجتمع وهي الحجر الأساسي من استقرار الحياة الاجتماعية الذي يستند عليه الكيان الاجتماعي.

٦- الأسرة وحدة للتفاعل الاجتماعي المتبادل بين أفراد الأسرة الذين يقومون بتأدية الأدوار والواجبات المتبادلة بين عناصر الأسرة، بهدف إشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية والاقتصادية لأفرادها.

٧- الأسرة، بوصفها نظاماً للتفاعل الاجتماعي تؤثر وتتأثر بالمعايير والقيم والعادات الاجتماعية والثقافية داخل المجتمع، وبالتالي يشترك أعضاء العائلة في ثقافة واحدة.

أهمية الأسرة في التنشئة الاجتماعية:

يجمع الباحثون في مختلف الميادين على أهمية الدور الذي تلعبه الأسرة في حياة الناشئة والأطفال، وهم بذلك ينطلقون من الأهمية الخاصة لمرحلة الطفولة على المستوى البيولوجي والنفسي والاجتماعي. وتؤثر الأسرة على بناء شخصية الطفل بفضل عاملين أساسيين هما : النمو الكبير الذي يحققه الطفل خلال سنواته الأولى جسدياً ونفسياً، ثم قضاء الطفل لمعظم وقته خلال سنواته الأولى في عملية التعليم٠

ويشير بلوم في هذا الصدد أن الطفل يكتسب ٣٣% من معارفه وخبراته ومهاراته في السادسة من العمر، ويحقق ٧٥% من خبراته في الثالثة عشرة من عمره. ويصل هذا للاكتساب إلى أتمه في الثامنة عشرة من العمر.

ويشير علماء البيولوجيا أيضاً إلي أن دماغ الطفل يصل إلى ٩٠% من وزنه في السنة الخامسة من العمر، وإلى أن ٩٥% من وزنه في العاشرة من العمر.

ويؤكد غلين دومان أن ٨٩% من حجم الدماغ الطبيعي ينمو خلال السنوات الخمس الأولى. وهذا من شأنه أن يؤكد أهمية مرحلة الطفولة المبكرة في حياة الإنسان على

المستوى البيولوجي ومن المعروف أن نمو الدماغ أثناء الطفولة يتوافق بزيادة مرموقة في القدرات العقلية عند الأطفال.

ويرجع فرويد، كما هو معروف، الأمراض النفسية من مخاوف وإضطرابات، وعقد نفسية إلى مرحلة الطفولة المبكرة، وإلى الخبرات النفسية القاسية التي يعيشها الطفل في هذه المرحلة، فإذا وجد الطفل خلال هذه المرحلة في كنف الأسرة، فإن للأسرة دوراً حاسماً في تحديد شخصية الطفل، وتحديد مستوى نمائه وتكامله. على مختلف المستويات الانفعالية والمعرفية والجسدية والاجتماعية.

حيث يلاحظ زازو في هذا السياق Zazo: أن الطفل يكون في غضون السنوات الثلاث الأولى من عمره قد حقق ما يلي:

يكون قد أنجز الجانب الأساسي من تراثه الوراثي.

اكتسب الوقوف على قدميه.

اكتسب اللغة.

تكونت لديه خصائص انفعالية متنوعة.

العامل الثقافي للأسرة ودوره في التنشئة الاجتماعية:

يلعب العامل الثقافي للوالدين دورا هام في بناء شخصية الطفل والمحافظة على نموه اللغوي والجسمي وتحصيله الدراسي ، حيث بينت الدراسات الجارية في هذا الخصوص، أن هناك تبايناً في أساليب التنشئة الاجتماعية بين الأسر بتباين المستويات الثقافية للأم والأب.

وقد تبين أيضا أن الأبوين يميلان إلى المعرفة العلمية في العمل التربوي كلما ارتفع مستوى تحصيلهم المعرفي أو التعليمي.

وعلى العكس من ذلك يميل الأبوان إلى استخدام أسلوب الشدة كلما تدنى مستواهما التعليمي.

٢- المدرسة

تعد المدرسة بحق الوكالة الاجتماعية الثانية، بعد الأسرة، للقيام بوظيفة التنشئة الاجتماعية للأطفال، والأجيال الشابة. حيث تقوم المدرسة بإعداد الأجيال الجديدة روحيا ومعرفيا وسلوكيا وبدنيا وأخلاقيا ومهنياً، وذلك من اجل أن تحقق للأفراد اكتساب عضوية الجماعة والمساهمة في نشاطات الحياة الاجتماعية المختلفة.

وتعمل المدرسة، اليوم على تحقيق عدد كبير من المهام التربوية. ومن بين هذه المهام التي تقوم بها يمكن أن نذكر على سبيل المثال، وليس الحصر، جملة من الوظائف أبرزها: تحقيق التربية الفنية، والتي تتمثل في الموسيقى والرسم والأنشطة الفنية الأخرى، ثم التربية البدنية، والتربية الأخلاقية والروحية، والتربية الاجتماعية، وتحقيق النمو المعرفي، وأخيراً التربية المهنية.

التعاون بين الأسرة والمدرسة

هناك العديد من المبررات لضرورة التعاون بين الآسرة والمدرسة في مجال تربية الطفل نذكر منها ما يلي:

١- أن التعاون بين هاتين المؤسستين يحقق درجة مقبولة من الفهم المتبادل لدور كل منهما في مجال تربية الطفل ،مما يؤدى إلى زيادة التنسيق وعدم التعارض بينهما ، إذ كثير ما يؤدى التعارض والتناقض في أدوارهما إلى تكوين صراع نفسي لدى التلميذ.

٢- أن التعاون بين هاتين المؤسستين يؤدى إلى التخلص من غالبية المشكلات التي قد يواجهها التلاميذ وبخاصة مسألة الغياب عن المدرسة ،أو الفشل في الامتحانات ،وغيره ، والتي قد تسبب التسرب الدراسي ، وفى هذا زيادة في الفاقد التعليمى.

٣- أن التعاون بين هاتين المؤسستين يؤدى إلى زيادة فهم المدرسة لأوضاع التلاميذ الاجتماعية والاقتصادية والنفسية ،وبالتالي مساعدته على تخطى المشكلات التي قد تواجههم في هذا المجال، وعلى التكيف مع المجتمع والمدرسة٠

٤- أن التعاون بين هاتين المؤسستين يعطى الفرصة لتوضيح مواقفهما على نحو أفضل فيما يتعلق بتكثيف الواجبات البيتية التي قد يلجأ إليها المعلمين ، والتي قد لا تترك للتلميذ فرصة لنشاطات أخرى غير الدراسة ، ورغبة بعض الآباء في ترك بعض من وقت أبنائهم للقيام بنشاطات أخرى غير الدراسة

٠إن التنسيق بين المدرسة والبيت في هذا المجال يؤدى إلى راحة التلميذ النفسية وزيادة تحصيله الدراسي وإلى زيادة حبه للمدرسة وانتمائه إليها٠

٥- إن التعاون بين هاتين المؤسستين يساعد على التوفيق بين ثقافتيهما ، مما يؤدى إلى ارتقاء تطلعات كل منهما إلى مستوى متطلبات العصر الحاضر، بما يحمله من تغيرات ومستجدات قد يقف منها بعض الآباء والمعلمين موقف الرافض لخوفهم من التجديد ،أو موقف المشجع سعيا منهم إلى الحداثة٠

٦- أن التعاون بينهما يجعل خطة العمل التربوي مشتركه بينهما في ضوء اعتماد أهداف مشتركه توجه العملية التربوية فيهما٠

المدرسة والمجتمع

تعتبر المدرسة صورة مصغرة للمجتمع ،وبما أن ثقافة المجتمع قد تشعبت وتعقدت ومتطلبات الحياة قد تزايدت ، فإن كثيرا من الرجال والنساء وحتى الأطفال وجدوا أنفسهم يغادرون منازلهم يوميا للعمل في المصانع والمصالح التجارية والوظائف الحكومية وغيرها من الوظائف ، وما نتج عنه من شطر العائلة وانقسامها وتشتت الصغار في العائلة ، وغير ذلك وأشياء أخرى جعلت المجتمع يعزز دور المدرسة ويرفع من قيمتها ، وينصبها وكيلة ونائبة عنه ، تقوم بتنشئة الأجيال وتطبيعهم بطباع المجتمع المعقد.

لقد تبين أن قوة المجتمع واستمراره لا تعتمد فقط على القراءة والكتابة وتعلم العلوم والفنون والإعداد لمعترك الحياة ، إنما يعتمد ذلك الاستمرار وتلك القوة في البناء الاجتماعي على السلوكيات والاتجاهات والقيم التي تغرسها المدرسة في الناشئة لخدمة الوطن والمجتمع، والانتماء إليها والتضحية في سبيلها واحترام العادات والتقاليد والنظم والتعليمات التي يرتضيها المجتمع واحترام أخلاقيات الجماعة.

إن المدرسة مطالبة بأن تعمل على التكيف الاجتماعي والثقافي للنشء، ليصبح هؤلاء الأفراد أعضاء عاملين ناجحين ومشاركين في نهضة مجتمعهم، وهى مطالبة كذلك

بتوسيع دائرة معارفهم وثقافتهم ليستطيعوا القيام بالأدوار التي تنتظرهم في الحياة العامة.

دور وسائل الإعلام في التنشئة الاجتماعية :

تعددت الأبحاث التي تحاول اكتشاف أثر وسائل الإعلام في التنشئة الاجتماعية ، ومن أهم تلك الوسائل التي شملتها الأبحاث المعاصرة : الإذاعة والتلفزيون والأفلام السينمائية والكتب والمجلات ...

وقد دلت نتائج أغلب الأبحاث الحديثة على أن الأطفال يقلدون ما يشاهدون من عنف و عدوان في القصص السينمائية والتلفزيونية.

وأن مواقف القلق التي تعتمد عليها أحيانا بعض تلك القصص في جلب الانتباه تثير في نفوس الأطفال أنواعا غريبة من القلق قد يتطور بعضها إلى القلق العصا بي المرضي

ومن الآثار الواضحة لوسائل الإعلام على التنشئة الاجتماعية للأطفال، إشاعة سلوك اللامبالاة وتشويهها للقيم التي نعتمد عليها في تربية جيل المستقبل، إذ كثيرا ما نشاهد أبطال القصص السينمائية والتلفزيونية يحتسون الخمر ويدمنون الشراب في مواجهتهم للمواقف العصبية التي تمر بها أحداث القصة أو يعتدون على غيرهم أو يقتلون آخرين .

وتلك نماذج شريرة وخطيرة نقدمها للاطفال ضد القيم والمعايير والتقاليد.

هذا ولا شك إنه إذا أحسن توجيه وسائل الإعلام فإنها تستطيع أن تصبح أداة فعالة قوية في إرساء القواعد الخلقية والدينة في مجتمع فاضل. وتستطيع أيضا هذه الوسائل أن تسمو بالعقل لتخرج أحسن ما به من تفكير وابتكار وخيال خصب منتج.

الفصل الثالث

الاتصال الكلامي (اللفظي)

اللغـــــــة

اللغة هي عقد من العلامات والرموز والإشارات، تستخدم كوسيلة لإيصال المعاني بين البشر. ولولاها لأصبح الاتصال شبه معدوم، أوقد لا يكون هناك اتصال بين الجماعات. فاللغة تشبه المنظار الذي يجعلنا نرى العالم ونتعرف على دقائقه المختلفة. فبها نتبادل المعاني وبها نفكر.

لنتخيل أنفسنا بدون لغة، هل بإمكاننا التعبير للآخرين عما نحس به، أو عمّا يقلقنا ؟ هل نستطيع أن نشرح وجهة نظرنا للآخرين، أو نخبرهم بما نريد ؟ بالرغم من أننا نعتقد بأن اللغة محايدة، إلا أنها مصدر قوة للبعض، كما أنها نقطة ضعف بالنسبة للآخرين. فنحن نستطيع أن نستخدمها للتأثير في الآخرين، بطريقة إيجابية، كما نستطيع بواسطتها إعطاء صورة سلبية أو إيجابية عن أنفسنا.

اللغة مصدر قوة:

﴿ وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئوني بأسماء هؤلاء إن كنتم صادقين ﴾ [سورة البقرة، آية ٣١]. أعطى الله قوة لآدم على الملائكة بتعليمه الأسماء. واعتذرت الملائكة من أنهم لا علم لهم إلا بما علمهم الله، فهم لم يُمنحوا القوة التي منحها الله لآدم.

ولكل منا اسم، وهذه الأسماء تميزنا عن الآخرين. ولكنها في الوقت ذاته تجعلنا نشعر بأننا جزء من المجموعة. والأسماء قد تؤثر علينا مدى الحياة.

وكم من قصّةٍ سمعناها، يتحدث فيها أصحابُها عن تذكرهم كلماتٍ سمعوها من والديهم، أو ممن أحاطوا بهم في وقت من الأوقات، فكان لها عميق الأثر في مدى نجاحاتهم أو إخفاقاتهم.

تقول كريس كرايمر، الخبيرة في مجال الاتصال (in Sieler & Beall 2005)، إن الأفراد الذين لا يستطيعون انتقاء الألفاظ المناسبة، أو الملائمة، ليست لديهم أصوات مسموعة في عالمهم، وإن مكانة الفرد ترتبط ارتباطاً وثيقاً باللغة.

فالكلمات – إذاً – لها تأثير عميق إذا استخدمناها بطريقة مؤثرة. فمثلا لو قلنا : "التلوث له تأثير كبير في مستقبلنا"، لربما فكر أحدهم فيما قلناه لثوان ، ثم نسيه ، وقد يتجاهل كلامنا آخر ، كأنه لم يسمعه. ولكن لو قلنا مثلا: "التلوث يهدد مستقبل أطفالنا" لكان للكلمات تأثير أعمق، ولشدّ انتباه المستمعين أكثر من الجملة الأولى، رغم أن المعنى في الجملتين واحد.

إن الناس الذين يستخدمون لغة قوية يبدون أكثر مصداقية وجاذبية وقدرة من الذين يستخدمون لغة أقل قوة. فإذا عبرنا عن آرائنا بصورة واضحة، وبلا تردد، لاحترم المستمعون تلك الآراء أكثر من لو ترددنا وقلنا: "هذا رأيي أنا، ولكن ما أدراني!" أو"يبدو هذا صحيحاً ولكن ما رأيكم أنتم؟". رغم أن هذه الجمل تبدو محاولات لتأكيد ما نقوله إلا أنها تجعلنا نبدو غير واثقين مما نقول.

الثقة بالنفس وقوة الحديث تعطي مصداقية أكبر لرسائلنا. فعلينا أن لا نظهر ترددا أو ضعفا في الحديث عما نفكر به، لأن محاولة التأثير على المتلقي من خلال الكلمات هي إحدى وسائل الاتصال الفعال.

اللغة أساس التفكير:

اللغة تؤثر على قدرتنا على التفكير. فلو كان تفكيرنا واضحاً مرتباً ، لبدت كلماتنا واضحة مرتبة ، والعكس صحيح. ونجد أنفسنا أحيانا قد فقدنا كلمة لا نستطيع بدونها إيصال المعنى. ونظل نبحث عنها حتى نجدها وإن لم نجدها نعجز عن إيصال أفكارنا.

علينا أن نتخير ألفاظنا بدقة قبل أن نبدأ بالتحدث ، لأننا إذا نطقنا كلمة لن نستطيع استرجاعها ، ولا استرجاع تأثيرها. وحتى لو حاولنا تصحيح الخطأ، أو الاعتذار عنه، تكون الكلمات قد أحدثت مفعولها. فكم من موقف وجدنا أنفسنا فيه نتلفظ بما في تفكيرنا ثم تمنينا لو أننا لم نقله؟ لو أعطينا أنفسنا الوقت للتفكير لما ترتب على

ما قلناه مشاكل كنا في غنى عنها، وكان من الممكن تجنبها. فاللغة –إذا– قد تكون مصدر فائدة لنا، كما أنها قد تكون مصدر ضرر كبير.

إن أول انطباع لنا عن أي شخص نراه لأول مرة قد يتكون من المظهر الخارجي له. ولكن ما أن يبدأ الشخص بالحديث، حتى تبدأ أفكاره –بواسطة اللغة– في تشكيل صورته، التي قد تؤكد أو تغاير الصورة الذهنية التي كونها مظهره الخارجي لدينا. ويلفت أنظارنا أحيانا المظهر الوديع لأحدهم حتى يبدأ النقاش، مع من لا يشاركه الرأي مثلاً، فتنقلب الصورة المكوَّنة عنه في أذهاننا، لتصبح مغايرة لصورته التي أخذناها في انطباعنا الأول عنه.

لأن التلفظ بالكلمات يعطي صورة عنا، لذلك علينا أن نتخير الألفاظ، لنعبّر بدقّة عن الأفكار التي نريد مشاركتها مع الآخرين، كما يتوجّب علينا أن نأخذ الوقت الكافي للتفكير فبما نريد قوله، قبل البدء في التحدّث.

عناصر اللغة:

اللغة هي أحد عناصر الاتصال، ولكن وجود اللغة وحدها لا يعني بالضرورة حدوث اتصال. نحن –حتما– لا نستطيع الاتصال لفظيا إلا بواسطة اللغة، ومستخدم اللغة يثبت فشله إذا لم يتمكن من إيصال المعاني. لكي نقول: "نعم " بإمكاننا هز رؤوسنا دون أن نتحدث أو أن نلفظ الكلمة أو أن نكتبها. ومن الممكن كذلك أن نقول كلمة "نعم" في بلد لا يتحدث العربية، فلا يحدث أي نوع من الاتصال.

وتختلف كتابة اللغة عن التحدّث بها. فحين يتحدث شخصان مثلا فإنهما يتحدثان بعفوية ويتبادلان معلومات معيّنة، ويكونان انطباعات ويتجاوبان مع حديث أحدهما مع الآخر. واعتمادا على ردود فعل كلّ منهما، يستطيعان أن يشرحا، وأن يسرّعا الكلام أو يبطئاه، وأن يعملا اللازم، لتأكيد الفهم.

ونستطيع في الحديث تغيير كلماتنا بناءً على التغذية الراجعة التي نتلقاها من الآخر، أما في الكتابة فلا نستطيع ذلك. وفي الكتابة نحن نقدّر الجمهور، ونكتب بحسب تقديرنا التصوري للقاريء. ونحن ككتّاب لنا حسنة واحدة، تميزنا عن المتحدثين، وهي ميزة الوقت الذي نستطيع من خلاله التعديل والتغيير والمراجعة لكل ما كتبناه، كما نستطيع المحو. وكقراء أيضا لنا هذه الميزة عن السامعين فنستطيع إعادة ما قرأناه، فاللغة عبارة عن رموز نستخدمها لنتمكن من إيصال أفكارنا ومشاعرنا للآخرين.

فنحن نستخدم اللغة لنصنع الكلام، لنبلور شخصياتنا ولنتبادل آراءنا وأفكارنا مع الآخرين. والكلام هو ما نفعله كل يوم، أما الاتصال فهو العملية التي نشارك بها الآخرين لنعطي معنى لكل شيء، والهدف من هذه العملية هو ربط اللغة بالحديث، لإنتاج اتصال فعال لنقل المعنى المراد.

ومن الممكن التعرف على اللغة كوسيلة اتصال بدراسة بعض عناصرها الرئيسة: الأصوات والقواعد والكلمات والمعاني.

أ. الأصوات

يتعلم الإنسان التحدث قبل أن يعلم الكتابة، فهو مخلوق مزود بأجهزة طبيعية في المخ لتعلم الأصوات. وأوضح فرق بين الكتابة والحديث هو أن الأولى مرئية والثاني مسموع. وكما نتعلم الكتابة بخطوط مختلفة، فإننا كذلك لا نتعلم إصدار الأصوات بالطريقة نفسِها. ومع أننا نستخدم اللغة نفسَها، إلا أننا نتحدث بطرق مختلفة، خصوصا إذا كنا من مناطق جغرافية وثقافية مختلفة. أحيانا الأصوات نفسها، التي نصدرها، تعني أشياء مختلفة لمتحدثي اللغة نفسها.

الأصوات تشمل التمتمة و ارتفاع و انخفاض الصوت و النغمة و اللحن، و هي أدوات نستخدمها لنخبر الآخرين كيف يترجمون معاني أقوالنا. هذه الإشارات الصوتية تعلم الآخرين بأن ما نقوله هو مزاح أو تهديد أو تقرير أو سؤال أو أي معنى

آخـر. كمتصـلين جيـدين، علينـا أن نعـرف كيفيـة تطويـع هـذه الإشـارات الصـوتية لتضيف قوة لمعانينا اللفظية.

نحن نستخدم أصواتنا لنشارك الآخرين بمشاعرنا و أفكارنا. فالهمس يعني السرية ا بينما يدل الصراخ على الغضب، ولحن الصوت السلبي يعطي انطباع بالرفض بينما ينبيء الصوت الساخر بعدم التقبل بقوة قد تكون أكبر من قوة الكلمات. و العكس صحيح: فالصوت الهاديء ينم عن الرضى و الصوت المازح يدل على الألفة .

ب. القواعد:

اللغة لها قوانين تحكم كيفية ارتباط الأصوات لتصبح كلمات، ولها أيضا قوانين تحكم كيفية ربط الكلمات لتنتج جملة أو عبارة. فمثلا في اللغة العربية الفعل يتبع الفاعل ويطابقه تذكيراً وتأنيثاً كـ (تحدثت فاطمة، واستمع محسن). نربط الأصوات لننتج كلمات ونربط الكلمات لننتج عباراتٍ وجملاً وفقرات وبعملنا هذا نستخدم الأصوات والقواعد في الوقت نفسه. فالقدرة على استخدام الأصوات والقواعد بشكل صحيح مهمة جدا للاتصال الجيد. القواعد تمكننا من إنتاج جمل كاملة كما تمكننا من فهم جمل الآخرين.

و هناك قواعد أخرى للغة بجانب قواعد النحو و الصرف نبدأ في تعلمها في السنة الأولى من وجودنا و هي التي تمكننا من الاتصال. وهناك قواعد تنظيمية لوقت ما، ومكان ما، وكيفية ما، ومع من يكون الاتصال في موضوعات معينة. ففي النقاشات الرسمية نحن – عادة – لا نقاطع المتحدث، ولا نبدأ بالحديث إلا إذا أعطانا المتحدث إشارة بالانتهاء من حديثه (بالصمت أو بابتسامة أو بسؤال). أما في الحوارات غير الرسمية فإننا غالبا ما نقاطع المتحدث، وتكون المقاطعة لائقة أحيانا.

والقواعد التنظيمية تحكم متى وأين ومع من وفي أيّ موقف من المواقف يجب أن نظهر عواطفنا أو نخفيها، أو نظهر احترامنا، أو نتحدث في موضوعات خاصة. ففي العمل من الممكن أن يقاطع الرئيس المرؤوس، ولكن المرؤوس لا يستطيع مقاطعة من هو أعلى منه درجة. هذه القواعد قد تختلف من ثقافة إلى أخرى، ومن مجموعة إلى أخرى، ومن شخص إلى آخر.

نعرف معنى الاتصال بتوقعنا لنوع معين من الاتصال، كما نعرف أن الإصغاء للحديث يعد احتراما، وأن الاحتضان عند السلام يعد عاطفة، كذلك نعرف أيّ نوع من الاتصال نتوقعه من الآخرين، فنتوقع التعاطف من الصديق، والثقة من زميل المهنة، والاحترام من الشريك.

تفاعلاتنا اليومية محكومة بقواعد، نعرف منها متى نتحدث، وماذا نقول، وكيف نفسر اتصالات الآخرين. فالاتصالات الاجتماعية محكومة بقواعد، يبدو أنها تعم المجتمع ككل ولكن اتصالاتنا الشخصية تتبع قواعد قد لا تعم الثقافة ككل.

فشركاء العمل مثلا يتناقشون حول القواعد الخاصة باتصالاتهم، وكيف تتم هذه الاتصالات، والأزواج ينشئون قواعد شخصية لكيفية النقاش واتخاذ القرارات.

ففي معظم الوقت، نعرف أين وكيف ومتى نتصل بالآخرين بالطريقة الصحيحة. إذا تعاملنا مع أستاذ للمرة الأولى ، نتعلم – مع الوقت – كيفية تحقيق الاتصال الناجح معه ؛ فنستبق الاتصال بأسئلة نحاور بها أنفسنا ، من مثل : هل يقبل الأستاذ النقاش؟ هل التكاليف المطلوبة تقوم على الأفراد أم على الجماعات ؟ هل هناك علاقات اجتماعية خارج حجرة الصف ؟ بعض القواعد لا ننتبه لها إلا إذا كسرناها ، عندها فقط نعرف أنه كان متوقعاً منا ما لم نفعله. فمثلا، لو أعطينا درجة متدنية على تكليف اعتمدنا فيه على قراءة الكتاب فقط، لعرفنا أن الأستاذ كان متوقعاً منا أمراً مختلفاً. ومعرفتنا بهذه القواعد تعطينا القدرة على إصلاح غير المجدي منها.

كما ذكرنا آنفاً، فإن أحد الفروق بين الكتابة واللغة المنطوقة هو أن الكتابة تُرى بالعين، واللغة المنطوقة مصحوبة بالصوت. وإذا اعتقدنا بأن علامات الترقيم تخصّ

الكتابة فقط نكون مخطئين، فعلامات الترقيم موجودة أيضا في ألفاظنا. نحن نستخدم هذه العلامات لإظهار وتفصيل المعنى.

فنستخدم الفاصلة للوقف القصير، ونستخدم ما يوازي النقطة في النطق إذا انتهينا من فكرة، ودخلنا في فكرة أخرى. يجب أن نعرف حدود الاتصال، لنعرف من بدأ بالتفاعل. حينما لا نتفق على علامات الترقيم اللفظي قد تحدث مشاكل في الاتصال. حين نرى أطفالاً يتجادلون حول من بدأ بالمشكلة نعرف أهمية الترقيم وبالرغم من كل القوانين التي تحكم اللغة، لا يوجد حد للرسائل التي يمكن أن تبتكر باستخدام هذه القواعد. ومن الممكن القول بأن عدد الرسائل والجمل للغة لا نهائي.

ج. الكلمات:

قد ذكرنا سابقا أن اللغة عبارة عن مجموعة من الرموز الصوتية ... تلك الرموز هي التي تكوّن الكلمات لتحل محل الأشياء. ومن الممكن أن تمثل الكلمة شيئاً محسوساً مثل "كرسي"، ومن الممكن أيضاً أن تمثل شيئاً تجريدياً مثل "السعادة". فكلمة كرسي تمثل قطعة معينة من الأثاث، بينما كلمة سعادة تمثل عاطفة مرتبطة بمشاعر مختلفة الدرجات، نشعر بها في أوقات معينة. فالكلمات لها معنى، لأن الثقافات التي أنتجتها أعطتها ذلك المعنى.

فمجموعة معينة من الأصوات تعني أشياء معينة. وبعض الكلمات لا يمكن أن تفهم باستخدامها العادي ما لم يكن الشخص منغمساً في الثقافة التي ارتبطت بها. ولكي يحدث الفهم يجب أن يتفق جميع أفراد الحدث الاتصالي على المعنى.

قدرتنا على استخدام الرموز تجعلنا نعيش في عالم من الأفكار والمعاني، وبدلا من أن نتأثر بمحيطنا الجامد فقط فإننا نغير الجماد أحيانا ونبدله. ذكرتWood (١٩٩٧) خمسة *أنواع من القدرات الرمزية، التي تؤثر في اتصالنا*، وهي: التعريف والتقييم والتنظيم والتعميم والافتراض. ومن خلال مناقشتنا لهذه الأنواع قد نتعرف على القوة البناءة للرموز، ونحاول التخفيف من المشاكل التي قد تسببها.

نستخدم الكلمات لنعرَّف ، نحن نستخدم الرمز لنعرِّف عن بشر، أو خبرات أو علاقات أو مشاعر أو أفكار. فالتعريفات التي نعطيها للأشياء تشكل ما تعنيه هذه الأشياء لنا، فنحن حينما نصف فتاة ما، فإننا نركز على بعض الصفات العامة فيها، ونغفل عن صفات خاصة تميزها عن الأخريات، فقد نصف فتاة ما على أنها مهتمة بشؤون البيئة، أو معلمة، أ وطباخة، أو أم... الخ. فكل طريقة تصنيف تجعلنا نرى زاوية واحدة فقط من الموصوفة لا كل صفاتها، فنناقش المهتمة بشؤون البيئة في إعادة تدوير الورق، ونتبادل وصفات الطعام مع الطباخة، ونتحدث مع الأم عن الأطفال، والمعلمة عن الامتحانات.

وفي بعض الأحيان نجعل صفة واحدة تطغى على الشخص وننسى باقي الصفات. فنركز على صفة واحدة في شخصيته ونجعلها كل الشخصية، أو نركز على خبرة واحدة، ونقارن بها كل الخبرات. فالرجل الخارج من تجربة طلاق – مثلا – قد يركز على كل سلبيات الزواج وأخطائه، ويمحو كل نقاط القوة التي كانت موجودة في الزواج. ولو ركزنا على النقاط الجيدة في العلاقات، لكنا على وعي أكبر بالصفات الحميدة لعلاقاتنا، ولما تأثرنا كثيرا بالسلبيات.

من المفترض ألا نغفل عن أية صفة، وأن لا نجعل صفة تطغى على أخرى في أي أمر من الأمور. فالرموز ليست محايدة بل هي محملة بالقيم. ونادرا ما نجد كلمة محايدة أو موضوعية. فنحن نصف من نحب بلغة تظهر صفاتهم الحميدة، وتقلل من شأن أخطائهم، ونفعل العكس تماما مع من لا نحب.

نستخدم الكلمات لنقيِّم. هناك درجات للتقييم في اللغة، فقد نصف أولئك الذين يعبرون عن أفكارهم بشكل واضح بأنهم حازمون أو منطلقون أو شجعان أو مغامرون. وفي السنوات الأخيرة بدأنا نتنبه إلى أن الرموز تضر بالبشر، فمثلا أغلب ذوي الإعاقات لا يحبون أن يوصفوا بذوي الإعاقة، ويفضلون عبارة "ذوي الاحتياجات الخاصة" أكثر وبانتباهنا للضرر الذي قد يسببه تعريفنا للبعض نتعلم كيف نحترم الآخرين بوصف شخصياتهم، فلا ننعت كبار السن بالعجائز، ولا نسمي من وُلِد بـ (متلازمة داون) بـ (المنغولي).

ونحن نعتمد على إدراكنا لنقيِّم الخبرات، وكيفية تنظيمنا للخبرات تؤثر على ما تعنيه هذه الخبرات لنا، فمثلا، إذا نقلنا شخصاً ما، من رتبة زميل إلى رتبة صديق، فإن نظرتنا للاتصال مع هذا الشخص تختلف.

نستخدم الكلمات لننظم ولنعمم : هذه الصفة التنظيمية للرموز تعطينا المجال للتفكير في المفاهيم المجردة، مثل أخلاقيات العمل والمواطنة والحياة الصحية، وتجعلنا نفكر بصورة عامة. ولأننا نستطيع التجريد فنحن أحيانا نشوه التفكير بالتعميم. أحيانا نحكم على فئة معينة بالبخل أو بالكذب ، من خلال حكمنا على أحد أفرادها ، ونقول كذلك بأن كل الأطباء أذكياء ، أو أن كل من فشل في الامتحان غبي ، أو أن أي نوع من الاختلاف سيء. من الممكن أن يكون التعميم سيئاً، ومن الممكن أن يكون جيداً. بالتعميم نأخذ صفة واحدة ونعممها على الجميع اعتمادا على معلومة عامة أو نظرة عامة لفئة من البشر. هذه التعميمات قد تعمينا عن اختلافات مهمة بين الأشياء التي نضعها في خانة واحدة. لذا، فإن لدينا مسؤولية أخلاقية بالانتباه للتعميمات، والتحقيق في الأشياء التي نعدها متطابقة.

نستخدم الكلمات لنفترض: الرموز تمكننا من الافتراض. ما الذي نفكر في عمله بعد عشر سنوات من الآن؟ من كان أول صديق حقيقي لنا؟ ما الذي سنفعله بعد التخرج؟ للإجابة عن هذه الأسئلة، يجب أن تكون لدينا فرضيات، مما يعني أننا سنفكر في أشياء ليست في محيطنا الحالي. ولأننا نفترض فإننا نخطط ونحلم ونتذكر ونتخيل، ونضع أهدافاً، ونفاضل بين خياراتنا. وحينما نفترض نعطي أفكارنا أسماء، لنحتفظ بها في مخيلتنا، ونتفاعل معها، فنختلق أشياء غير موجودة على أرض الواقع، ونتذكر أنفسنا في الماضي، ونتخيل المستقبل.

إن قدرتنا على العيش في ثلاثة أبعاد من الوقت، تفسر لماذا نضع أهدافاً، ونعمل من أجلها، رغم أنه قد لا يوجد لها أساس حقيقي أو ملموس في الواقع. استهلكنا الكثير من الوقت والجهد في الدراسة لأن لدينا شهادة في مخيلتنا نسعى للحصول عليها، بالرغم من أن الشهادة نفسها غير ملموسة، ولا أنفسنا التي ستأخذ الشهادة موجودة الآن، إلا أن الفكرة نفسها كافية لدفعنا للعمل بجد لسنوات عدة.

وعلاقاتنا بالآخرين تعتمد على أفكار ماضية ومستقبلية. إحدى أهم نقاط القوة للعلاقات هي التاريخ المشترك لخبرات ماضية. فمعرفة أننا مررنا بالمحن نفسها في الماضي يساعدنا كأصدقاء على اجتياز المحن الجديدة. وإيماننا بالمستقبل أيضا يعزز علاقاتنا بالآخرين، لأنه يفترض عمراً مديداً أمامنا لهذه العلاقات.

نستخدم الكلمات لتصور و مراجعة أنفسنا : نحن نستخدم الكلمات لنفكر بوجودنا ونميز تصرفاتنا ونعقِّب عليها. تصورنا عن ذاتنا هو أحد أسس شخصياتنا.

فهناك الأنا العفوية المبدعة، التي تندفع بتهور كردة فعل للحاجات والرغبات الداخلية، بدون اعتبار للحياة الاجتماعية، وهناك الأنا الواعية بالمجتمع، التي تراقب وتتحكم بالأنا العفوية. فالأنا المتحكمة تنظر للأنا العفوية بعيون الآخرين. الأولى جاهلة أو مغيبة عن الأعراف والتقاليد الاجتماعية، أما الثانية فعارفة بها تماما. الأولى قد ترغب بإهانة زميل في العمل، كردة فعل لانتقاده لها، أما الثانية فتتحكم بهذه الرغبة، وتذكرنا بأن إهانة الزميل قد تسبب لنا مشاكل في المستقبل.

الأنا الثانية هي التي تراجع الذات وهي التي تقيم الأنا الأولى، وبالتالي، نستطيع التحكم في تصرفاتنا وتقييمها، مما يعني أننا نتحكم بتخيلنا لما نريد أن نكون عليه في المستقبل، ونرسم الأهداف للوصول إلى النفس التي نطمح. قد نشعر بالفخر أو بالخجل أو بالندم من تصرفاتنا لأننا نراجع أنفسنا. ونستطيع كذلك التحكم بأنفسنا في الحاضر، بنقل أنفسنا خطوات في المستقبل، لنتصور ما الذي قد يحدث نتيجة لتصرفاتنا، وبناءً على هذا التصور نفعل الشيء، أو نعدل عنه.

ملاحظتنا لأنفسنا وتقييم ما نفعله تساعدنا كثيرا في الاتصال بالآخرين. فلو أردنا التحدث مع مجموعة من الناس، من المهم أن نبدأ بتقييم جمهورنا، ونعرف مدى تفاعلهم معنا، فنستخدم كلاماً يتلاءم مع وضع هذا الجمهور. مراجعتنا لأنفسنا تسمح لنا بمراقبة اتصالاتنا وتعديلها، لزيادة التأثير، وكذلك تسمح لنا بتعديل شخصياتنا التي نواجه بها الآخرين. ولأننا نراجع أنفسنا ونقيمها من وجهة نظر اجتماعية، نستطيع أن نحكم على أنفسنا من نظرة الآخر، فنتصور تفكير الآخر بنا.

عند الحديث مع أساتذتنا نظهر أنفسنا كشخصيات حاضرة وجدية وتحترم الآخرين. وعند الاتصال بالأصدقاء قد لا نتحدث في نفس المواضيع ، التي نتحدث بها عند الاتصال بالوالدين، بل وقد نخفي بعض تلك المواضيع. في العمل نظهر بأننا متحملون للمسؤولية، وحيويون، وبالإمكان الاعتماد علينا. وكثيرا ما نظهر شخصياتنا بأشكال مختلفة لتلائمَ البيئة التي نتواجد فيها.

إذاً، نحن نستخدم الرموز لتعريف وتقييم وتنظيم الخبرات وللافتراض ولمراجعة النفس. وكل من هذه القدرات تساعدنا على بناء معان لحياتنا الشخصية والاجتماعية والعملية.

د. المعنى:

لو كانت الكلمات لا تحمل معنى، فإنها لا تؤدي أي غرض. من عادة البشر ربط الرموز (الكلمات) بمعان محددة، والاعتقاد بأن العلاقة بين الكلمة ومعناها حتمية. ولكن يجب أن نفهم جيدا أن اللغة بذاتها لا معنى لها.

الكلمات رموز تمثل بشراً وجماداتٍ ومفاهيمَ وأحداثاً، ولكنها ليست هي ذاتها البشر والجمادات والمفاهيم والأحداث، ومع ذلك فنحن نخلط بين الرمز ومعناه. لو حدث أن صرخ أحدنا: "عقرب" في وجود من لا يحب العقارب، وراقبنا ردة الفعل، للاحظنا أن الكلمة كأنها هي الحشرة الحقيقية. الحقيقة – ببساطة – هي أن الكلمات بذاتها لا تحمل معنى ولكنها تستقي المعنى من خلال السياق الذي استخدمت فيه، وأن من استخدمها هو الذي أعطاها هذا المعنى أو ذاك.

من الذي يحكم على المعنى؟ الجواب هو: نحن. نحن نتحكم في الكلمات التي نستخدمها والمعنى الذي نعطيه لها، وإذا كانت لدينا قدرة جيدة في التواصل، فإننا نستطيع التحكم أيضا في ردود أفعال الناس حيالها. وبالرغم من أن الجميع لديهم القدرة على منح الكلمات معنى، إلا أنهم لا يعطون المعنى بالطريقة نفسها.

لهذا فمن الممكن أن ننوي إرسال معنى ما لرسالة ما، ولكن المستقبل قد يعطي الرسالة معنى آخر، سواء بقصد أو بدون قصد. والتفاوت بين المعنى المرسل والمعنى

المستقبل قد يسبب مشكلة أكبر، إذا كانت خلفيات وخبرات ومعلومات المرسل والمستقبل مختلفة. فمثلا لو سألنا إنساناً لم يتعامل مع الحاسوب، ولا يعرف عنه إلا القليل، وقلنا له: ما عنوان بريدك الالكتروني ؟ وأي موقع "للتشات" تفضل؟ فإذا لم يكن الشخص صريحاً، بما فيه الكفاية، ليخبرنا بأنه لا علم له بما نقول، لربما ينتهى به الأمر ليعطينا عنوان صندوقه البريدي ، وموقع مسكنه. لذلك فالحرص أثناء استخدام اللغة مهم جدا في مواقف مشابهة.

فعلينا أن نضع في اعتبارنا أن الكلمات تحمل المعاني ولكنها بذاتها لا تعطي المعنى؛ نحن الذين نعطي المعاني!

وللكلمات معان دلالية ومعان ضمنية. الدلالة هي المعنى الأصلي للكلمة؛ المعنى المعطى في القاموس. والمعنى الدلالي عادة يكون واضحاً ومفهوماً . والكثير من الناس يستخدمون الكلمات كما لو أن لها معان واضحة ومحددة، ولكن هذا ليس بصحيح. مع أن التفسيرات المعطاة في القاموس حقيقية، ولكننا حين نتصل ببعضنا البعض فإننا نستخدم المعاني الضمنية للألفاظ بقدر ما نستخدم معانيها الدلالية، أو ربما أكثر. كلمة فاشل في القاموس تعني "الشخص الذي لم ينجح في عمل ما" أما في استخدامنا اليومي لها فهي تعني الشخص الذي ليست له قيمة.

المعنى الضمني هو المعنى غير الموضوعي للكلمات، هو المعنى الذي تحمله الكلمات، إما بسبب المشاعر، أو العلاقات التي تصفها. المعنى الضمني يعتمد على السياق الذي استخدمت الكلمات فيه، وكيفية التعبير عن المشاعر بطرق غير لفظية (نبرة الصوت وتعبيرات الوجه وحركات اليدين...) وفهم المستقبل. ويستطيع المتصل الجيد التفريق بين المعاني الدلالية والضمنية وفهم أيهما استخدم في الموقف المطروح. والمعنى الضمني قد يكون مقبولاً عموما لأغلبية مستخدمي اللغة، أو جماعة معينة ، أو أفراد معينين. مثلا كلمة (المزرعة) قد تعني لمجموعة معينة من الناس مكاناً للرفاهية، ولآخرين قد تعني مكاناً للعمل وكسب الرزق.

من الممكن أن تكون الكلمات عينية أو مجردة. الكلمات العينية هي رموز لأشياء معينة من الممكن أن يشار إليها بالبنان، أو أن يمارسها الشخص فعليا (رآها أو ذاقها أو اشتم رائحتها أو سمعها أو لمسها). كلمات مثل (سيارة، حصان، كرسي) هي كلمات عينية، وعادة تكون معانيها واضحة. الاتصال المعتمد على كلمات عينية لا يعطي مجالاً كبيراً لعدم الفهم، وأي خلاف حول معانيها من الممكن أن يحل بسهولة، بالإشارة إلى الشيء.

أما الكلمات المجردة فهي رموز لأفكار وصفات وعلاقات، ولأنها تمثل أشياء غير محسوسة ، فإن معانيها تعتمد على خبرات ونوايا من يستخدمها. فمثلا كلمات مثل (الحق، الحرية، الصدق، الثقة)، تمثل أفكاراً تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين. لذا، فإن استخدام الكلمات المجردة قد يؤدي بسهولة إلى عدم الفهم، وينتج عنه اتصال غير ناجح.

ومن الحكمة أن نشرح أو نعطي أمثلة للكلمات المجردة، التي يمكن بسهولة أن تؤدي إلى سوء الفهم. فمثلا لو قلنا إن شخصاً ما قد فاز بجائزة الكتابة المسرحية للعام الماضي، لاختلفت تصورات كل من سمع بالخبر، حول جنس الفائز وعمره ومرحلته الدراسية. لنجعل الأمر يبدو أوضح من ذلك نستطيع أن نقول: طالبة في الجامعة فازت بجائزة الكتابة المسرحية. ولكن الجملة ما زالت غير واضحة بما فيه الكفاية، لأن المستقبل لا يعرف من أي كلية، ولا في أي سنة كانت تلك الطالبة. ولو قلنا: إن إحدى الصديقات فازت، لاتضح الأمر أكثر، ولكن مازال هناك اختلاف في التصور فكل مستمع سيتصور صديقة معينة. "أقرب صديقة لي فازت بجائزة القراءة" أقل إبهاما ولكن ربما لا يعرف الجميع اسم أقرب الصديقات ولكن لو قلنا: "صديقتي زينب صالح فازت بجائزة القراءة" تكون الرسالة واضحة واحتمال الخطأ في فهمها ضئيل.

المعنى يعتمد – إذن – على ما اعتدنا عليه. كلما كان المتصلون من الخلفية نفسها ، والخبرة والاتجاه نفسيهما ، كلما كانت معاني الكلمات المتبادلة بينهم مشتركة. ولكن

المتصل الجيد لا يجب أن يضع في اعتباره كيف سيفسر الآخرون رسالته، بل يهذب رسالته بناء على التغذية الراجعة التي يتلقاها من المستقبل. كما أن دلالات المعاني الخاصة بالأفراد من الممكن أن تحرف تفسيرهم للكلمات التي تبدو واضحة وقاطعة. فلو طلبنا "جوال" في بلد يستخدم كلمة "محمول" أو"خلوي" لربما اعتقد المستقبل أننا نريد شخصاً يأخذنا في جولة للأماكن السياحية في البلد!

إن اللغة قد تحجب المعنى. معاني الكلمات تختلف من شخص لآخر، تِبعاً لخبراتهم والعلاقة المباشرة لهذه الخبرات بكلمات معينة. فمصطلح (الذبحة الصدرية) له معنى محدود عند الكثير من الناس، ولكن مصطلح (الأزمة القلبية) مفهوم تقريبا من الجميع، على أنها حالة صحية خطيرة، مرتبطة بالقلب. والمصطلح نفسه له دلالات مختلفة عند كل من الطبيب والمريض وأقارب المريض. فالطبيب يفكر في كيفية مساعدة المريض، والمريض يفكر في الحياة والموت، وأقارب المريض يفكرون فيما يمكنهم عمله لمساعدة المريض. ويعرف الطبيب أن مصطلح (ذبحة صدرية) قد يشتت الأقارب، فيستخدم مصطلح (أزمة قلبية) المتعارف عليه أكثر.

كما أن معاني الكلمات، كالكلمات نفسها، تتغير من وقت إلى آخر، ومن مكان إلى آخر. وقد تعني كلمة لجيل معين ما لا تعنيه لجيل آخر. ولنسأل شخصاً عاش في الخمسينيات عن معنى (الفاكس) أو الهاتف الجوال أو القرص الممغنط أو التحميل!

وعندما نتحدث مع شخص ما، علينا أن نتنبه للمنطقة التي ينتمي إليها، لنعي معاني الكلمات بالنسبة له. وعلينا أن نحاول استخدام قواعد اللغة بشكل سليم، إذا أردنا أن نعطي انطباعاً جيداً عن أنفسنا، كما يجب أن نتحرى الوضوح والدقة في كلماتنا، لئلا يؤدي ما نقوله إلى تشويش المتلقي. لكي نتأكد من أن معنى ما نقوله واضح للمتلقي، علينا أن نعي ما تعنيه الكلمات بالنسبة لنا وللآخرين كما نعرف بأن معاني الكلمات تتغير بتغير الزمان والمكان.

اللغة والثقافة

لو قلنا كلمة (آسيوي) مثلا لظهرت في مخيلاتنا صفات معينة للهيئة والطول واللون وشكل الشعر والعينين. ولكن كلمة آسيوي تعني صيني أو هندي أو فلبيني، وهؤلاء أشكالهم وهيئاتهم مختلفة، والناس من مناطق مختلفة في هذه الدول أشكالهم مختلفة أيضا.

البشر لا يختلفون بأشكالهم وألوانهم ومسمياتهم فقط، بل تختلف أساليبهم وطرق تفكيرهم تبعاً للثقافة التي تعايشوا فيها. سابير و وورف يزعمان أن فهمنا للحقيقة محكوم بطريقة تفكيرنا، وطريقة تفكيرنا محدودة بلغتنا، ولغتنا مرتبطة بثقافتنا؛ لذا ، فاللغة هي التي تشكل ما نعتقد أنه حقيقي. إن البشر من ثقافات مختلفة يرون الأمور بشكل مختلف، والثقافة تساعد على التفاوت في الاتصال. فاللغة لا تصف حياتنا فقط، بل تشكلها كذلك. فاللغة النابعة من الثقافة تعمل بمثابة عدسات، نرى من خلالها العالم.

ونحن لا نعرف من العالم إلا ما نملك له مصطلحات، وبالتالي، اللغة تتحكم في رؤيتنا للحقيقة. وإذا لم نكن نملك الكلمات لشرح شيء ما، فذلك لأننا في الحقيقة لا نعرفه، وهو غير موجود بالنسبة لنا.

وكما ذكرنا في بعض الأمثلة السابقة، فإن الكلمات تتنوع من منطقة لمنطقة، ومن بلد إلى آخر. فالتمر له كلمة واحدة في منطقة ما، كما له عدة أسماء في منطقة أخرى: البلح والرطب والتمر، كما تتعدد أسماء التمر بتعدد أنواعه؛ والثلج عند سكان الأسكيموله عشرات الأسماء، بحسب شكله ووزنه ووقت نزوله، بينما لا نعرف منه – في منطقتنا – إلا ما نراه من بَرَد وجليد. وعلينا أن نتنبه لهذه التنوعات حتى لا يحدث سوء فهم.

اللغة تؤثر على ما نرى، ما نفهمه عند سماعنا للكلمات يشكل في أذهاننا صورة للأشياء والأماكن التي وصفتها لنا الكلمات. إذا لم يكن لدينا كلمات لمفهوم معين، يكون من الصعب علينا فهم أو وصف ما لا نعرف له تسمية! في لغة الهوبي (إحدى قبائل السكان الأصليين في أمريكا الشمالية) لا توجد كلمات للوقت. فكلمات مثل (ساعة ودقيقة وثانية وأمس وغدا) ليس لها وجود في تلك اللغة. لذا، إذا ضربنا موعداً مع أحد هؤلاء القوم، وجاء متأخراً ساعة أو أكثر، علينا أن لا نغضب، لأنه لن يستطيع معرفة أسباب غضبنا، فمفهوم الوقت ليس في تفكيره أصلا.

وكل لغة فريدة بذاتها، ففي كل لغة كلمات لا توجد في لغات أخرى، لأن المفاهيم تختلف. فلو حاولنا شرح مفهومنا عن القضاء والقدر، أو القسمة والنصيب، لمن لا يعرف الكثير عن ثقافتنا الإسلامية لوجدنا صعوبة كبيرة.

وكل مجتمع له ثقافة مسيطرة، تحكم التصرفات المقبولة، والمعتقدات المعتادة، والقيم المشتركة، وتدرج الطبقات الاجتماعية. ومع هذا فإن ثقافة أفراد المجتمع الواحد ليست صورة طبق الأصل من ثقافة المجتمع المسيطرة. فمثلا، في الثقافة الواحدة البعض يعرِّف الطبقة الاجتماعية بالمادة، والبعض يعرفها بالثقافة والمستوى التعليمي، والبعض يعرفها بالانتماء القبلي.

والثقافة الواحدة تشمل عدة ثقافات محليّة، تحمل معاني مختلفة للكلمات. وتختلف الثقافة بحسب المنطقة التي ينتمي إليها الفرد، وبحسب القبيلة أو العائلة التي ينتمي إليها، وبحسب المهنة التي يمتهنها، فالعلماء والأطباء والمهندسون لهم معان قد لا تفهم من العامة. وكذلك مجتمع الطلاب، ومجتمع الرجال، ومجتمع النساء لكل مجتمع منها معان خاصة بهم، قد لا يشاركهم فيها الآخرون ومن الممكن أن ينتمي الفرد الواحد لأكثر من مجموعة، مما يعني أن عليه أن يغير لغة التواصل التي يستخدمها، تبعا للمجموعة التي يشاركها الحدث الاتصالي. فحديثنا مع أساتذتنا أكثر رسمية من حديثنا مع والدينا، وحديثنا مع أصدقائنا غير رسمي البتة. هذه المعاني تتغير بسرعة، بتغير المجموعات وبتغير الوقت.

هنـاك بعـض الكلمـات المحظـورة فـي كـل ثقافـة. ومـن الممكـن أن تختلـف هـذه المحظورات باختلاف الثقافات الخاصة في المجتمع (المنطقة أو الأسرة أو المهنة). ومعظم المحظورات تبين قيم الثقافة ، وتبين الأشياء التي تعد مصدر قلق للجماعة. ففي دول شرق آسيا، مثلا، لا يتوقع الأستاذ من طلابه أن يسألوه، إلا إذا أعطاهم الإذن بذلك. أما في روسيا فيتوقع من الطلاب أن يشاركوه ويسألوه طول الوقت.

وتظهر الفروق الثقافية أيضا في لغة الرجال والنساء. ويظهر هذا الفرق في اللغة منذ الصغر فالبنات يقلن: "دعونا نعمل" أما الأولاد فيقولون: "اعملوا". الأولاد يرفضون تنفيذ الأوامر، ولكنهم يصدرونها. الرجال كثيرا ما يقاطعون، ويعطون أوامر، بينما تميل النساء لطرح الكثير من الأسئلة، وتبرير أسباب الأفعال.

هناك أيضا فروق في كيفية حوار الرجال والنساء بين بعضهم البعض. تقول ديبرا تانان، الخبيرة في شؤون الاتصال إن الرجال يستخدمون اللغة للدفاع عن مكانتهم بينما تستخدم النساء اللغة لكسب علاقات اجتماعية، فالمرأة تستخدم اللغة للتقرب من الآخرين وكسب دعمهم، أما الرجال فيستخدمون اللغة للسيطرة أو المنافسة.

لعبة الاتصال، هي ذاتها بين الرجال والنساء ولكن القوانين مختلفة. عندما يتصل الرجال والنساء مع بعضهم البعض فإن احتمال الخلاف والاصطدام كبير لأن استخدام كل من الجنسين للغة مختلف. فالنساء يؤثرن الصمت في النقاش مع

الرجـال، لأنهـن تعـودن علـى أن حـديثهن لا يُسـمَع، وإن سُـمِع فهـولن يؤخـذ بعـين الاعتبار. ويظهر الخلاف أكثر حين يستخدم أحد الجنسين لغته الخاصة إما بقصد أو بدون قصد.

إن التحدث بحس ثقافي يتطلب الوعي التام بالثقافات المحيطة بنا، والتي يتعين علينا التعامل معها. وعلينا أن نحاول تفهم وجهة نظر الآخر، ونحترمها، حتى وإن كانت وجهة نظره مخالفة لثقافتنا. وكوننا نمتلك حساً ثقافياً لا بعني التخلي عن معتقداتنا، ومعتقدات ثقافاتنا الخاصة، بل يعني ألا نحاول الحكم على الآخرين من منظورنا نحن، بل نحاول بناء الثقة والفهم. ومن المهم ألا يكون استخدامنا للغة مهيناً لأي مجموعة أو فرد. فاللغة تؤثر على رؤيتنا لكل ما حولنا واللغة غير الملائمة قد تؤثر على رؤيتنا للأمور، وبالتالي، تؤدي إلى مشاكل اجتماعية، من المفترض أن تقاوم في أي مجتمع.

عوائق الاتصال اللفظي

توجد عوائق للاتصال اللفظي قد تشوش الرسالة المراد إيصالها فينتج عن ذلك اختلاف في المعنى بين المرسل و المستقبل أو قد ينقطع الاتصال كليا بسببها. من أبرز هذه العوائق ما يلي:

- حجب المعنى :

اللغة تستخدم لإيصال المعنى، ولكنها قد تستخدم أحيانا لحجبه، أو تشويهه أو إخفائه. أحيانا نبدل كلمات بأخرى، لنقلل من ضررها أو لنرفع من شأنها. فمثلا كلمة "خادمة" أبدلت بكلمة "دادة" أو"مربية"، وقد تستخدم اللغة لتعطي رسائل غامضة، فمثلا بدلا من أن نقول إن فلاناً قد فصل من عمله، يمكننا القول بأنه قد أعفي من الخدمة.

والكلام المزدوج يكون مضراً، إذا جعل غير اللائق والسلبي يبدو لائقاً وإيجابياً.

واللغة والمعنى جزئين لا يمكن فصلهما عن الاتصال. فقول شيء ما لشخص لا يأخذ الكثير من الوقت والجهد، ولكن اهتمامنا بالتأكد من أن رسالتنا وصلت كما عنيناها يتطلب مجهوداً ذهنياً. حتى وإن قلنا ما نعتقد بأنه المعنى الكامل لرسالتنا، إلا أن هناك احتمالاً لوقوع تفسير خاطيء لها من قبل المتلقي أو أنه سيجدها غامضة، لذا، يجب أن يجتهد المتلقي لفهم المعنى المقصود.

- سوء الفهم :

وعلينا أن نعرف أن الاتصال هو تفاعل رمزي متناهي الدقة. لن يكون الاتصال موضوعياً ومحسوساً دائما، لهذا عدم الفهم غالبا ما يكون وارداً، وسوء الفهم يحصل لأسباب فيزيائية وعقلية وثقافية متنوعة. والاستخدام غير الفعال للغة هو أحد أسباب تشويش الفهم، فمثلا نقرأ على بعض الأرفف الموضوع عليها الغذاء الصحي في مراكز البيع لوحة مكتوب عليها: "غذاء صحي" ، هل تعني هذه اللوحة أن الموجود على باقي الأرفف غير صحي؟

ما يقال وما يسمع وما يفهم غالبا مختلف، فكم مرة وجدت نفسك تقول: "ولكني لم أعن هذا"؟ ويحدث عدم الفهم غالبا، لأننا نعتقد بأن كل كلمة لا تحتمل أكثر من معنى، وأن الكلمات قائمة بذاتها تحمل معنى، ولكن لو راجعنا بعض الكلمات التي نستخدمها في حياتنا اليومية لوجدنا أن الكلمات لها أكثر من استخدام، وأكثر من معنى، فلو نظرنا إلى القاموس وعدد المعاني الموجودة لكل كلمة، لوجدنا أن للكلمات معانيَ عدة، لأنها تتغير مع الوقت، ولأنها تستخدم بمعانٍ مختلفة، عبر الثقافات والمناطق، ولأنها تعكس معلوماتٍ وأوضاعاً خاصة بالمستخدم، لذا يجب أن نتنبه كمتصلين، سواء أكنا مرسلين أم مستقبلين، إلى حقيقة أن الكلمات من الممكن أن تفسر بشكل مختلف باختلاف الأفراد.

- اختلاف الثقافات:

يتعقد تفسير الكلمات أكثر عندما ندخل في اتصال يومي مع ثقافات مختلفة. فالبعض يستخدم لغة مزدوجة – أحيانا – ليسبب تشويشاً للفهم، وعلينا أن نتنبه إلى أن ما يظهر أحيانا على شاشة المرئي يقول شيئاً، بينما يروج لشيء آخر، فمثلا، لو أطلقت دولة ما صاروخاً على دولة أخرى، لسمي الخبر على شاشات الدولة المعتدية بالحادث، للتقليل من شأنه بينما قد تصفه شاشات الدولة المعتدى عليها بالمصيبة العظيمة. وإذا قُتِل جندي بسلاح جيشه يكون قد قتل "بنيران صديقة"،

وعلى المستقبل أن يستمع لما يقال بأذن ناقدة، فالحديث والاستماع لكل منهما اعتبارات أخلاقية. فالمواضيع التي تتعلق بالضمير كالحق والباطل والمفيد والضار تقع تحت مسؤولية الجميع.

غير أنّ الكلام المزدوج ليس سيئاً دائماً، فأحيانا نعطي تسميات لأشياء لا نحب الحديث عنها، للتخفيف من حدتها. ولأننا لا نحب ذكر الموت تجدنا نقول: "انتقل فلان إلى رحمة الله." أو"المغفور له فلان" ، والبدانة بالامتلاء، حتى نلطف من وقع هذه الكلمات علينا.

➢ نقل الأخبار و الإشاعات :

أما الحديث عن الآخر أو"القيل والقال" فيتدرج من نقل الأخبار إلى ترويج الإشاعات المغرضة أو المعلومات الخاطئة، وأحيانا نستخدم الغيبة للتأكد من نظرة شخص ما في تصرفات الآخرين، فمن الممكن أن نحدث أبناءنا عن فلان، الذي رأيناه يدخن السجائر، لنناقش مسألة التدخين. ونتناقل الأخبار أحياناً أخرى لبناء العلاقات، أو لاكتساب معلومات مهمة، أو لتقييم أفعالنا. ويختلف الرجال والنساء في الحديث عن الآخر، فالنساء يناقشن العلاقات، بينما تتركز أقاويل الرجال على أشخاص في مكان العمل.

وتكمن خطورة نقل الأخبار في النقل الخاطيء للمعلومات، لترويج إشاعة مثلا. وغالبا ما نجد أنفسنا قد بدأنا بترويج الإشاعات، لأننا لا نشعر بالأمان، أو لأنه ليست لدينا ثقة بأنفسنا. وعلينا أن نتذكر دائما أن نقل الإشاعة يسير بالنسبة لنا، ولكن ما أن تبدأ الإشاعة حتى تأخذ حياة كاملة، من الصعب التحكم فيها أو وقفها.

➢ التعميم بدون استثناءات:

التعميم هو محاولة لتجاهل الاختلافات والتغيرات في الأحداث والجمادات والبشر، والتركيز على أوجه الشبه بينها، واللغة تلعب دوراً رئيساً في محاولاتنا لرؤية التشابه في الأشياء، حتى وإن لم يكن هذا التشابه موجوداً، فكلمات مثل: (الأساتذة والطلاب) تحثنا على التركيز على أوجه التشابه بينها، وعبارات مثل: (الطلاب يغشون في المدارس)، قد تدعونا للظن بأنّ كل الطلاب يغشون، لا بعض الطلاب! إن كلمات مثل هذه قد تجعلنا لا نفرق بين الأشخاص، كالتعميمات التي تقود إلى العنصرية، أو نعت جماعة من الناس بصفة معينة، سواء أ كانت التعميمات سلبية أم إيجابية، فالنتيجة واحدة، التعميمات تؤدي إلى تجاهل الصفات الشخصية، ومن السهل أن نعمم لأن التعميمات لا تحتاج إلى التحليل أو الفحص أو التفكير. ونتجاهل التميز لأن التعميمات تعطينا حلولاً بسيطة وسهلة، تتحكم في تقييمنا للبشر والمواقف والأحداث.

فننساق وراء السهولة و نصنف البشر أجمعين بكافة اختلافاتهم في الخانة نفسها، و ننسب إليهم، من باب السهولة كذلك، جرائم و أفعالا جماعية و آراء مشتركة ... و نحن نصدر الأحكام ببرودة أعصاب على هذا الشعب أو ذاك فنعتبره "كادحا"، أو "خمولا".

إن التعميمات قد تفسد العلاقات، فإذا قلنا : "أنت دائما تقاطعني."أو"أنتِ لا تصغين إلي أبدا." نكون قد أجحفنا حق الطرف الآخر، لأنه بالتأكيد لا يقاطعنا دائما، ولأنها بالتأكيد تصغي أحيانا. ولو تصرف أحدهم باندفاعية في موقف ما، لأعطيناه صفة التهور، ونسينا كل صفاته الأخرى.

وهناك طرق للتخفيف من التعميمات في الاتصال، الشرح ينبه إلى الاختلافات التي تميز أعضاء معينين من المجموعة، وبالتالي، يقلل من التعميم، الشرح يفيد الشخص أو الفكرة أو الحدث أو الشيء الذي تتضمنه التعميمات، فإذا سمعت أحدهم يقول: "كل الرياضيين أذكيا"ء أو أي عبارة تجمع البشر أو الأحداث أو الأشياء أو الأحداث في خانة واحدة سله فورا: "عن أيهم بالضبط تتحدث؟".

التأريخ هو أيضا تقنية أخرى للتقليل من شأن التعميمات، فلو قلنا: "عرفت فلانا منذ سنتين وكان مرحاً "، ونحن نتحدث هنا عن شخص يتسم بالجمود والكآبة في الوقت الراهن، لعرف السامع بأن الشخص ربما تغير، ولن ينعتنا بالكذب، بالتذكير بتاريخ الحدث نحن نعترف بأن الأشياء تتغير مع الزمن، ونزيد من مصداقية العبارة.

والتأريخ أيضا قد يعطينا معلومات ثمينة تساعدنا على فهم الرسالة المعنية أو المقصودة.

➢ التطرف في الكلام :

واللغة قد تسبب التطرف الذي يعني أن تنظر إلى الأشياء كأقطاب متنافرة:

غني/ فقير، جميل/ قبيح، كبير/ صغير، مرتفع/ متدن، جيد/ سيء، ذكي/ غبي، بالرغم من أن أغلب الأشياء تقع في الوسط ما بين الطرفين. من الممكن أن يكون التطرف مدمراً، ويوجه الخلاف إلى درجة أنه يجعل الاتصال مستحيلاً بين مجموعتين، كلاهما نقيض للآخر. معظم الناس يعتقدون أن تفكيرهم وسطي ولكن حين يظهر خلاف على السطح يظهر تطرفهم. ومن الممكن أن نتجنب مخاطر التطرف إذا عرفنا إمكانية سوء الفهم، وبالتالي، استخدمنا عبارات غير متطرفة، فإذا قلنا مثلا: "الصيف حار" هذا تعميم متطرف، حار مقارنة بماذا ؟

علينا أن نتنبه إلى أن رسائلنا ليست دائماً واضحة للمتلقي، إذ توجد بعض المعوقات للاتصال اللفظي التي علينا أن نحاول تجنبها. فبعض الكلمات تحجب أو تشوه أو تخفي المعنى المراد إيصاله والكلام المزدوج ليس دائما ضاراً بالاتصال اللفظي، ولكنه قد يؤدي إلى فهم المعاني بطريقة عكسية واستخدامنا للتعميمات قد يجعلنا ننظر للأشياء من زاوية واحدة فقط، ونغفل الزوايا الأخرى. إن المعاني المختلفة لدى المجموعات والأفراد المختلفين قد تتسبب بسوء فهم، وتكون عائقا للرسالة المراد إيصالها.

لتحسين الاتصال اللفظي

نحن نتصل ببعضنا البعض لفظيا كل يوم، ولكن القدرة على استخدام اللغة بمهارة وتأثير تتطلب سنوات من الخبرة والدراسة، وبالرغم من أن هناك عناصر عديدة من الممكن أن تؤثر على استخدام اللغة إلا أن هناك عناصر تتطلب تركيزاً أكبر وهي: معرفة الجمهور، والدقة، والوصف، والحيوية والملاءمة، والمجاز، والشعور بالآخر، وتحمل مسئولية رسائلنا.

✓ لنعرف مع من نتحدث:

إذا أردنا أن نعرف وتيرة الاتصال، علينا أن نعرف من المتحدث، ومحتوى موضوع الحديث، لنقرر ما تعنيه الكلمات، فالتفسير الجيد يشتمل على الانتباه لاحتمال عدم الفهم، وسؤال الآخر عما تعنيه معاني الكلمات بالنسبة لهم، ومقارنتها بمعانينا الخاصة، فلو قال لنا أحدهم بأننا أذكياء مثلا، علينا أن ننظر للشخص، لنعرف أكان يعنيها حقاً، أم أنه قالها لأننا خرجنا عن الموضوع – مثلا – فيحاول السخرية منا ؟ أم أنها كلمة مزاح من صديق نعرفه، وتعني عكس معناها ؟ وإذا لم نستطع تقدير معنى الكلمة، علينا أن نسأل الشخص عما يعنيه بكلمة ذكي، فما تعنيه الكلمات يعتمد على ثقتنا بأنفسنا، وعلى الخبرات السابقة لنا.

فإذا كنا نثق بأنفسنا بشكل كبير لن نجرح بنفس القدر الذي سيجرح به الأفراد الأقل ثقة بأنفسهم.

علينا أن نضع الآخر في اعتبارنا حين نتواصل. فالاتصال مع الآخر ليس نشاطاً فردياً بل نشاط متبادل بين الأشخاص، ويجب أن يظهر الوعي بالآخر، ووجهة نظره، في طريقة حديثنا. فمثلا، إذا كنا ننعت بعضنا البعض كأصدقاء، فعلينا أن ننتبه إلى عدم استخدام هذه النعوت أمام والدينا، أو أساتذتنا. وعلينا كرجال أن نضع مفهوم المرأة في عين اعتبارنا، فننصت لها ونريها بعض التعاطف إذا تحدثت معنا، وكنساء أن نعرف أن الرجل إذا لجأ إلينا، فهو يطلب النصح واقتراح الحلول لا الإنصات فقط.

نحن لا نتخلى عن وجهات نظرنا، إذا وضعنا وجهة نظر الآخر في عين الاعتبار. بل إن تمسكنا بآرائنا يكون هداماً في معظم الوقت، خصوصا إذا حاولنا فرض هذه الآراء على الآخرين، أو كبت وجهات نظرهم، فمثلا، إذا قيّمنا أستاذُنا بما لا يرضينا، فلنحاول فهم لِمَ فعل ذلك ؟ بالرغم عن عدم رضانا عن هذا التقييم، فإذا فهمنا الأساس الذي قُيِّمنا عليه قد نستطيع التحسين من أنفسنا، فيما بعد. أما إذا أصررنا على أن نسير على نفس الوتيرة ، فقد نحصل على درجات متدنية في النهاية. معظمنا يتطور بسبب الاختلاف، ولكننا سنتطور أسرع لو كنا نسمع ونقدِّر. فلنقدر الآخرين لنمهد الطريق لعلاقات ناجحة.

لو قال لنا أحدهم: "لا داعي لأن تشعر بهذا الشكل"، ألا نشعر بالغضب، لأنه شعور بأن أحاسيسنا غير مهمة؟ ولو قال لنا آخر: "كيف تفكر بهذا الغباء ؟ " ألا نشعر بعدم الرضى؟ المتصلون الفعالون لا يحقرون ما يقوله الآخرون، أو ما يشعرون به، حتى وإن كنا لا نشعر أو نفكر بالطريقة نفسها، ما زلنا نستطيع احترام الآخر لكونه هو الخبير بما يحس ويفكر.

أحيانا نجد أنفسنا نتحدث بلسان أشخاص يستطيعون التحدث عن أنفسهم. الوالدان يتحدثان نيابة عن أطفالهم، والأولاد يتحدثون بدلا من أمهاتهم الكبيرات السن، وكأننا لا ننتبه – أحيانا – إلى أننا نأخذ القوة من الآخرين، حين نتحدث بألسنتهم.

ومن المفترض أيضا أن لا نعتقد بأننا نفهم ما يفكرون أو يشعرون به. إن خبراتنا في الحياة وتفسيراتنا تجعل كلاً منا شخصياً متفرداً بذاته. ونادراً ما نفهم ما يشعر به الآخرون ، أو يفكرون فيه ، وبالرغم من أنه يمكننا وضع أنفسنا مكان الآخر ، إلا أنه لا يجب أن نعتقد بأننا نفهم الآخر – تماما – خصوصا إذا كان يختلف عنا بشكل كبير.

علينا أن لا نعتقد بأننا نفهم البشر، من ثقافات أخرى، حتى وإن كانوا من مجتمعنا نفسه. من المهم جدا أن نحترم آراء الآخرين، ونعترف بها، فنحن نتطور إذا كنا منفتحين على مشاعر الآخرين وأفكارهم، وإذا لم نفهم ما يقوله الآخر، فليس أسهل من أن نقول له: "ما الذي تعنيه بقولك ؟ ".

✓ لنستخدم لغة دقيقة:

استخدام لغة خاطئة قد يشوه رسائلنا، ويضلل المتلقي، ويقلل من مصداقيتنا. حين نتحدث يجب أن يكون هدفنا محدداً، كي لا نفسح المجال لتفسيرات خاطئة. يجب أن نسأل أنفسنا باستمرار، "ما الذي نريد قوله ؟" و"ما الذي نعنيه؟" وإذا كنا بحاجة للقاموس ، فلنستعن به لنتأكد من صحة اختيارنا للكلمات التي قد توضح رسالتنا أكثر.

كلما استخدمنا الكلمات بدقة أكبر، كلما وجدنا الكلمة الصحيحة، التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل. ومن المجدي أن نحاول إثراء مصطلحاتنا، ومن أفضل الطرق لإثراء المصطلحات حسن الاستماع والقراءة.

وعلينا أن ننتبه للكلمات التي لا نفهمها، ونحاول فهمها من سياق الحديث، ثم نرجع للقاموس للتأكد من معناها. عندما نتعلم كلمة جديدة لنحاول استخدامها فورا، فالكلمات

التي لا تستخدم تنسى بسهولة. وإثراء اللغة يتطلب وقتاً ومجهوداً، ولكن مع الممارسة ستصبح تلك الكلمات جزءاً من مفرداتنا اليومية.

حين نختار الكلمات علينا تجنب المفردات الطويلة، أو غير المعروفة، إذا كنا نستطيع استخدام كلمات قصيرة ومعتادة، تفي بالغرض. وعلينا أن نتأكد من أننا نعرف احتمالات معاني الكلمات ومدلولاتها عند استخدامنا لها، لأن الكلمات لها معان مختلفة عند المجموعات المختلفة من البشر، كما علينا تجنب الكلام العام، فمثلا، بدلا من أن نقول: "أنت لا تصغي لما أقول" لنقل: "أنت لم تشعر بي حين تألمت ولم تفرح حين كنت سعيدة ". وإذا بدا لنا كلام الآخر عاماً وغير واضح، علينا أن نسأله عما يعنيه، ولا نترك للتأويلات مجالاً في الحكم على أقوال الآخرين.

بعض الرسائل لا تكون واضحة، لأنها لم يتم صياغتها بشكل جيد. فالجمل والكلمات الضعيفة قد تدمر وضوح الرسالة، فمثلا، في بعض الإعلانات يحاول المعلن أن يضع أكبر قدر من المعلومات في جملة واحدة قصيرة، فتكون النتيجة ظهور إعلان مثل: (مطلوب للتأجير، شقة بأربع غرف لعائلة بدون أطفال). إن الذي وضع الإعلان كان يعرف ما يريد قوله، ولكن الرسالة ظهرت بشكل غير واضح، لأنه لم يصغها بشكل جيد، فنحن لا نعرف هل يريد الشخص تأجير أو استئجار شقه ؟! هل هو وزوجته ، أم يطلب زوج بدون أطفال؟!

ولكي نكون متحدثين جيدين علينا أن لا نتوقع أن ما هو واضح لنا واضح للجميع، علينا أن نتنبه لعدم عمومية المعنى، خصوصا إذا كنا نلقي خطبة لمجموعة لا يمكنها المقاطعة (عبر المذياع مثلا). وعلينا أن نعمل – جاهدين – لنجعل ما نعنيه مفهوماً، باستخدام كلمات محسوسة وواضحة بدلا من استخدام كلمات مجردة، وكذلك أن نعي دلالات الألفاظ التي نستخدمها.

إن اللغة تتغير كما تتغير معاني الكلمات وتظهر كلمات جديدة، لأسباب اقتصادية أو سياسية أو حتى اجتماعية. فكلمات مثل (عولمة) فرضت علينا مع التغيير الحاصل في العالم. وبعض الكلمات ليس لها معان واضحة ومحددة ودقيقة. زملاء العمل قد يحملون معان مختلفة للكلمات نفسها، ومن هنا قد ينشأ الخلاف، فكلمة (صديق) قد تعني بالنسبة لنا أي شخص من الممكن أن تربطنا به زمالة، وبالنسبة لآخرين قد تعني الشخص الذي نسر له بمكنونات أنفسنا.

بداية السنة – بالنسبة لنا – هي محرم الذي قد يصادف شهر يوليو في منتصف السنة الميلادية، أو شهر أكتوبر في آخر السنة الميلادية، بالرغم من أن الكلمات واحدة إلا أنها قد تحمل معاني مختلفة بسبب الخبرة والمكوّن الثقافي، العمر أيضا قد يسبب اختلافاً في المعاني، فنحن والأطفال لا نعي الكلمات بنفس الطريقة.

وحين نقيم الأفراد علينا أن ننتبه إلى أن البشر ليسوا ثابتين على حال واحدة، ففلانه التي كانت أنانية في سن المراهقة قد لا تكون أنانية بعد أن أصبحت كامرأة ناضجة، وحسن الذي لم يكن يشعر بالمسؤولية سابقا ربما أصبح يشعر بها اليوم. وعلينا أن نحاول أن نعي كل هذه الاختلافات، ومدلولات الألفاظ لدى الأفراد المختلفين، للتأكد من وصول رسالتنا بالمعنى الذي قصدناه.

✓ لنستخدم لغة شارحة :

بقدر ما نعطي من الشرح يزيد كلامنا وضوحا، فاللغة أحيانا تكون كالشفرة، وكسر رموز هذه الشفرة غالبا ما يأخذ وقتاً وجهداً، وعلينا أن نحاول إعطاء مفاتيح الشفرة بأكبر قدر من الشرح. لو أخذنا كلمة (قط) مثلا، لوجدنا أن صورة القط في مخيلتنا تختلف من شخص لآخر، بعضنا يرى صورة لطيفة، وبعضنا الآخر يرى صورة مرعبة.

فإذا كنا نتحدث عن قط معين علينا أن نعطي أكبر قدر من الأوصاف للقط الذي نتحدث عنه، وعلينا أن ننتبه بألا نخلط أوصافنا بالتحليلات والتفسيرات الشخصية.

إن مجرد توجيه دعوة للغداء قد تسبب إرباكاً للزميل الذي دعوناه، وعلينا أن نوضح للزميل أننا ندعوه للغداء، للتحدث عن المحاضرة السابقة، أو للعمل على العرض

الجماعي، أو لتعزيز علاقتنا الاجتماعية، أو فقط للتعرف على بعضنا بعضاً أكثر في محيط آخر.

تحمل المسؤولية لها معان كثيرة! من الممكن أن تعني عمل كل ما هو مطلوب منا عند بعض الأشخاص، وقد تعني لدى الآخرين القيام بأعمال غير متوقعه. قد يتهم بعض الآباء أبناءهم بعدم تحمل المسؤولية، لأنهم لا يحاولون استغلال أوقات فراغهم بعمل مفيد، بينما لا يفهم الأبناء لم يظن آباؤهم بأنهم غير مسؤولين، ما داموا يعملون كل ما هو مطلوب منهم، لو قال الآباء لأبنائهم: "تريدكم أن تكونوا أكثر تحملا للمسؤولية، فعليكم أن تقوموا بتنظيف غرفكم بأنفسكم، وأن تعملوا في الصيف لتتحملوا نفقاتكم الخاصة"، لكان الأمر أكثر وضوحاً، بالنسبة للأبناء، من مجرد قول: "أنتم لا تتحملون أي مسؤولية".

علينا أن نتذكر أيضا أن بعض المصطلحات تقريبية، ولها درجات، فكلمة (كثير) عندنا قد لا تحمل المعنى نفسه عند سوانا، فمئة ألف جنيه قد تكون قليلة عند صاحب شركة سيارات، بينما تكون كثيرة لدى صاحب متجر بقالة صغير. لو طلبنا من أحدهم وضع القليل من السكر في كوب شاي، ما الذي تعنيه كلمة القليل ؟ لنسهل الأمر على المتلقي، علينا أن نحدد حجم القليل فنقول مثلا نصف ملعقة من السكر.

✓ لنستخدم لغة حيوية وشيقة :

لكي يكون اتصالنا مؤثراً علينا أن نستخدم كلمات حيوية وممتعة. اللغة المباشرة التي تعطى بصوت نشط يمكنها أن تضفي على الحديث متعة وأهمية وقوة، تلك الحيوية تقول لجمهورنا من الأفضل أن تستمعوا، فلدينا شيء مهم نقوله، فمثلا، لو أردنا جمع تبرعات لجهة ما، من الممكن أن نقدم إحصائية عن الفقر، والحاجة للسنوات الخمس الأخيرة، أومن الممكن أن نستحضر قضايا حية لعائلات محتاجة ونتحدث عنها، وهذه الطريقة الثانية ستجعل الجمهور يتفاعل معنا أكثر، لأنها حيوية، ومن الممكن أن تجذب الانتباه وتجعلهم مستعدين للتبرع.

علماء النفس الاجتماعي يقولون بأن اللغة تؤثر فينا من نواح عدة، فهي عميقة أكثر من كونها سطحية ، لأننا يمكن أن نتذكرها ، ويمكن أن تحرك مشاعرنا ، وهكذا ، فالرسائل الحيوية تمكننا من استحضار مشاهد ذهنية، ويبدو أننا نميل للاستماع للرسائل الحيوية أكثر من الرسائل الجامدة ، أو غير الممتعة.

ولجعل الرسالة أكثر حيوية علينا أن نعطي معلومات أكثر، ونستخدم ألفاظاً ممتعة، باستعمال جمل مثل: "حققوا أحلامهم ووجدوا قبر الملك الفرعوني الذي بحثوا عنه كثيراً" تعطي حركة وإمتاعاً للرسالة، فهناك فرق بين تلك العبارة الحيوية النشطة،

وعبارة "القبر القديم وجدوه بواسطة منقبي آثار". واللغة المبنية للمعلوم أوقع على السمع من تلك المبنية للمجهول.

بالنسبة لبعض علماء اللغة، نظرتنا للعالم من حولنا هي في الأساس مجازية، المجاز يبني أفكارنا ويبني كيفية رؤيتنا للأشياء، المجاز يعني أن ترتبط الكلمة أو العبارة بشيء، أو بفكرة لا علاقة لها بها. المجاز الواضح يجعل الفكرة أكثر وضوحا وتحديدا. "فكرتك عائمة، صباحك فل، نهارك سعيد، باب النقاش مفتوح" كلها مجازات تعطي اللغة حيوية. المجاز مرتبط بالثقافة ومعظم المجازات لها معنى فقط في داخل المجموعة التي تستخدمها.

علينا تجنب استخدام المجازات المهينة لشخص، أو لمجموعة من الأشخاص، كما نحاول تجنب استخدام المصطلحات التي استهلكت لدرجة أنها لم تعد تثير المخيلة، ونستطيع أيضا كسب جمهورنا باستخدام كلماتٍ وصور جديدة لطرح أفكارنا بطريقة جديدة وممتعة، ولكن علينا أن نتنبه إلى عدم استخدام كلمات وصور غير مفهومة أو معقدة.

لا يتعلم الجميع بنفس الطريقة، فبعضنا قد يتعلم بسماع المحاضرات في مجموعات كبيرة بينما يتعلم البعض الآخر بطريقة أفضل في وسط مجموعة صغيرة أو فرديا، البعض يحتاج لرؤية الكلمات ليفهمها بينما يحتاج البعض لسماعها أو لمسها. كمتصلين، علينا أن نستخدم كلمات تجعل المستمعين يروا و يسمعوا و يحسوا لنجذب انتباه كل أصحاب الأنماط المختلفة في التعلم. لنجذب البصريين علينا أن نستخدم كلمات مثل: تركيز، نظر، ملون، فاتح، عرض، تخيل، تصوري، ارسم، واضح، مخفي، لاحظي، و للسمعيين نستخدم كلمات مثل: أنصت، رنين، تعليق، صوت، عالي، صراخ، صمت، همس، قالت، هدوء، نادى، صاخب، أما للحسيين فنستخدم كلمات مثل: يشعر، ضغط، تؤلم، حس، شديد، يدفع، يهتز، ثقيل، تلمس، جامد، جوع، يغذي.

وكطلاب، من الممكن أن نفكر في مجازات كثيرة للحديث عن حياتنا الجامعية. البعض يقول بأن الحياة الجامعية كاللعبة في الملاهي، هناك الكثير من الصعود والنزول كما أن هناك الكثير من المنحنيات. ابنتي، الطالبة في المرحلة المتوسطة، شبهت حياتها المدرسية بفيلم إثارة، حدث جديد في كل يوم، ما هي بعض المجازات التي من الممكن أن تصف حياتك في الجامعة ؟

القوة في استخدام الكلمات تعطي حيوية للحديث، فالكلام المباشر له مصداقية أكبر وجذاب ومقنع أكثر من الكلام الذي يحوي رسائل موارية، علينا أيضا كسر عادات مثل التأتأة وكلمات مثل "أظن" و"أعتقد" وأسئلة مثل "صحيح؟" و"هل تتفق معي؟" و "و لكن ما أدراني أنا؟" لأنها تعطي السامع الانطباع بأننا غير واثقين من أنفسنا ومن كلامنا.

✓ لنستخدم لغة ملائمة :

في كل مرة نتحدث يتوقع المتلقون نوعية معينة من اللغة، وهناك أنواع مختلفة من اللغة تتلاءم مع أوضاع مختلفة، فمثلا اللغة التي نستخدمها مع المدير تتصف بالرسمية أكثر من اللغة التي نستخدمها مع أصدقائنا، قد لا نستطيع نداء المدير باسمه المجرد، كما أنه من المستبعد أن ننادي أصدقاءنا بالدكتورة أو السيدة (حتى وإن كانوا كذلك) إلا على سبيل المزاح.

اختيارنا للكلمات يؤثر على نظرة الناس لأنفسهم، فعلينا تجنب نعت ثقيلي الأوزان بكلمة مثل "دب"، أو بطيء الفهم بكلمة مثل "غبي"، ولو كان على سبيل المزاح، فاختياراتنا الأخلاقية للكلمات لا تحكم فقط على أشكالنا أمام الآخرين، بل تحكم أيضا على نوعية العلاقة التي نقيمها معهم، وغالبا الشخص الذي يريد علاقة مبنية على الاحترام سيتجنبنا لو استخدمنا ألفاظاً مثل تلك.

إن استخدام اللغة غير الملائمة للموقف قد يضيع مصداقية المتحدث، وتفهم رسالته بشكل خاطئ وبالتالي لا يستمع، وعلينا أن نعرف بأنه ليس كل صحيح ملائماً، فنعتنا لأحدهم بالكذب، حتى وإن كان كاذبا، غير ملائم في أغلب الأحيان، فمن المهم – إذاً – أن نقيّم كل موقف، وأن نعدل رسالتنا بما يتلاءم مع الموقف. فاستخدام اللغة غير اللائقة والقواعد غير الصحيحة واللهجات الخاصة لا يكون ملائما في الأحاديث العامة.

علينا أن نتجنب استخدام كلمات قاطعة مثل "دائما" و"أبدا" و"مستحيل"، فلوقلنا قبل مئة عام بأن الصعود للقمر مستحيل، لوجدنا أنفسنا في حرج اليوم. كلمات مثل "غالبا" و"نادرا" و"ربما" أجدى بالاستخدام، لكونها أقل حدة وأكثر مصداقية.

ولكي نتأكد من أن اللغة ملائمة علينا أن نضع في اعتبارنا أن للأفراد أساليب مختلفة في التعلم، فبعضنا يتعلم برؤية الكلمات، وبعضنا الآخر يتعلم بسماعها، وآخرون يتعلمون بلمسها. طبعاً لا نستطيع استخدام بطاقات وأغان وأشياء ملموسة، طوال فترة حديثنا، ولكن توجد أساليب مساعدة لتكوين صورة أو صوت أو إحساس. للأشخاص الذين يعتمدون على النظر في التعلم نستخدم كلمات مثل (مشرقة، أخضر، جميل، تخيل، ارسم)، وللذين يعتمدون على السمع نستخدم كلمات مثل (اسمع، انصت، صفق، اصرخ، عالي، صوت) وللذين يعتمدون على الحس نستخدم كلمات مثل (أشعر، ألم، لمس، ثقيل، جوع، غثيان).

✓ لنكن مسئولين عن كلامنا :

نستخدم الألفاظ لنعبر عن مشاعرنا وأحاسيسنا وأفكارنا، وأحيانا نلوم الآخرين على ردود أفعالنا نحن حيال ما قالوه. في الحقيقة، أن الآخرين لا "يسببون" مشاعرنا، فمشاعرنا وأفكارنا تنتج عن تفسيرنا لرسائل الآخرين، استنتاجاتنا لرسائل الآخرين تجعلنا نحس بشكل معين، ونتهم الآخرين بإشعارنا بالسوء كحيلة دفاعية. في العلاقات الناجحة لا نعتمد على تفسير ردود أفعال بعضنا البعض، ومع أن الآخرين لا يمكن أن ينتجوا مشاعرنا إلا أنهم قد يتصرفون بطريقة تؤثر علينا، ومن المهم أن لا نجعل الآخرين يضطهدوننا، وعلينا أن ننهي العلاقات التسلطية قبل أن تؤثر علينا سلبا.

علينا أن نستخدم لغة مسؤولة، تعبر عن مشاعرنا وأفكارنا ولا نلوم الآخرين بالتسبب في هذه المشاعر والأفكار. لنتحدث بصيغة "أنا" لا بصيغة "أنت". فصيغة أنا تحملنا المسؤولية، بينما صيغة أنت تحمل الشخص الآخر المسؤولية، صيغة أنا تعطي تفسيراً أكبر وصيغة أنت تعد اتهاماً مجرداً، وهذا سبب من أسباب عدم جدواها. تقرير"أنا " يعطي شرحاً للمشاعر بدون اتهام مباشر للأشخاص على ما نشعر به، فبدلا من أن نقول: "أنت تجعلني أشعر بالضيق" علينا أن نقول: "أنا أشعر بالضيق" ونبدأ بشرح الأسباب.

كم مرة لمنا الوقت لأنه فات، مع أن الحقيقة هي أن الوقت يتحرك – دائما – بالوتيرة نفسها، بينما نحن الذين نبطئ ونفوته، الطائرة فاتتنا، الموعد فاتنا، الاختبار فاتنا، رغم أننا نحن من تأخر على الطائرة والموعد والاختبار. قد نشعر بالإحراج حين نبدأ باستخدام كلمة " أنا "، خاصة وأننا قد تعودنا على لوم الآخر، ولكن مع الوقت سيصبح الأمر طبيعياً، مع التدريب والإصرار سنستطيع استخدام كلمة " أنا " بسهولة وسنجد بأن لها حسنات كثيرة، فهي لا تجعل الآخرين يحسون بحاجة للدفاع عن أنفسهم، وهي عادة تفتح باب الحوار، لاسيما وأن الآخرين ليست لهم السلطة للتحكم فيما نشعر به. " أنا " أكثر قوة ومسئولية من " أنت "، فإذا قلنا للآخر أنت جعلتني أشعر، وأنت فعلت بي هذا، نكون قد أعطينا للآخر السلطة والقيادة. " أنا " تقلل من شعورنا بالاضطهاد وتزيد من دافعيتنا للتغيير، " أنا " تعطينا الصلاحية للتحكم في مشاعرنا وتعلم الآخرين كيف نفسر تصرفاتهم وأقوالهم.

علينا قبل كل شيء أن ندرك مع من نتحدث، لنعرف كيف نتحدث، وعلينا أن نفهم خلفيات وخبرات ومعلومات من نتحدث معهم، لنختار أفضل طريقة لإيصال الرسالة، كما علينا أن نبدي الاحترام للآخرين، ونستخدم لغة تعطيهم قيمتهم كأفراد.

استخدامنا للكلمات بدقة يجعلنا نجد الكلمات التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل. هناك اختلافات في مدلولات الألفاظ لدى الأفراد المختلفين، وعلينا أن نعي هذه الاختلافات للتأكد من وصول رسالتنا بالمعنى الذي قصدناه، ومن الأفضل أن

نستخدم كلاماً مباشراً، فالكلام المباشر له مصداقية أكبر، وجذاب ومقنع أكثر من الكلام الذي يحوي رسائل موارية. وأخيرا علينا أن نستخدم لغة مسؤولة تعبر عن مشاعرنا وأفكارنا، دون أن نلوم الآخرين على تسببهم بهذه المشاعر أو الأفكار.

الفصل الرابع

القيم الاجتماعية

القيم الاجتماعية :

نشأت القيم بظهور المجتمع الإنساني ، وتنوعت طبقا لتفاعلات الفرد الاجتماعية والمكانية ، وأصبح لكل مجتمع قيمه الخاصة ، وعرف انماطا" مختلفة من تنظيم العلاقات الأجتماعية بين اعضاءه ، وحدد قواعد مختلفة للسلوك تتلائم ومواقفها ، وسنَ جزاءآت على من لا يمتثل لقواعده والتي تنفذ بمجموعة آليات ضابطة تتخذ اشكالا" رسمية محددة ، تضعها وتشرف على تطبيقها وتنفيذها هيئات متخصصة ، والقيم حقائق أساسية مهمة في البناء الاجتماعي تشتق من التفاعل الاجتماعي ، وأتفق العلماء على أنها تقوم مقام المعايير أو الاعراف في توجيه السلوك وتحقيق أهداف الافراد في حياتهم اليومية .

لقد ميز العلماء ثلاثة أنواع من القيم ، منها القيم الشخصية التي توصف بأنها إعتقاد ثابت نسبياً ، وأنماط محدده من السلوك ، واهداف غائية تكون مفضلة شخصيا" وأجتماعيا" ، ومنها القيم المنظمية وتوصف بانها مجموعة دائمة من القواعد ، تعد الدليل الشخصي الذي يملي السلوك المناسب أو غير المناسب في نطاق العمل ، ومنها قيم العمل ومفهومها يشير الى الاتجاهات

العامة فيما يتصل أو يتعلق برغبات أو اهتمامات الفرد بعمله ، اي العمل الذي يؤديه الانسان لتنفيذ دوره الاجتماعي بشكل عام.

ان ظهور النظم الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين افراد المجتمع رغم اختلافاتها هي وليدة الاجتماع الانساني ، لأن الكائن البشري طبيعته التكوينية البدنية والعقلية والروحية جعلت منه مخلوقا" متفاعلا" مع الطبيعة لانتاج واستخلاص احتياجاته الحياتية ، ولضبط هذا التفاعل اصبح لزاما" ان تحتاج المجتمعات الى اطر محددة من القوانين والقواعد السلوكية للسيطرة والتحكم في سلوكيات افرادها وجماعاتها ، وقد تأخذ هذه القوانين والقواعد قيما" ومعايير واعراف وتقاليد ومعتقدات لتشكل النظام القيمي لذلك المجتمع ، يجسده الافراد بالفعل الاجتماعي الذي يفترض ان تكون حوافزه قيمية" ووجدانية" وادراكية" وموجهاته قيم ومعايير ثقافية وموقف اجتماعي مرتبط بشروط موضوعية وظروف ذاتية ، لقد تناول البحث وباسلوب وصفي تحليلي عرض المفاهيم التي توضح القيم والمعايير والضبط الأجتماعي ودورها في ضبط وتوجيه سلوك الأفراد والجماعات بشكل عام .

١. مفهوم القيم والمعايير

اختلف الفلاسفة في تفسير القيم ، فمنهم من قال أنها مثاليا" وجدت قبل الإنسان في المجتمع ، فقيمة الشيء كامنة فيه وتعبر عن طبيعته ، والقيم ثابتة لا تتغير حسب نظرية أفلاطون بفلسفته المثالية ، إما النظام الإسلامي فينظر للقيم على أنها مطلقة لكل زمان ومكان ، وان القيمة نفسها لاتتغير إنما يتغير تفسير الناس لها وتطبيقها ، فالخير والصدق والأمانة والحق وحفظ حرمة الجار والمال والعرض قيم موجودة أصلا ، ودعا الإسلام إلى التمسك بها فعلاً وقولاً ، إما إذا حورت هذه القيم وأصبحت نسبية عند بعض المجتمعات فهذا لايعني إن القيم تغيرت ، كلا إنما الذي تغير هو تفسير المجتمع لها ، وتعرَف القيم الاجتماعية بانها هي المواصفات او المباديء المجردة والعامة النسبية التي يعتمدها الأفراد في أي اتحاد اجتماعي لتقويم الجيد والمرغوب فيه ، وبذلك تصبح القيم هي القواعد أو المقاييس التي يقوم على ضوئها السلوك الاجتماعي أو يحكم عليه ، والقيم مصدر للمعايير الاجتماعية ، اما المعايير فيقصد بها الإحكام الملموسة والمحددة نسبياً المعتمدة في موضوع تحديد أنواع السلوك المناسب في أوضاع وظروف معينة.

فما تؤكده القيم والمعايير لمجتمع ما هو أنّ السلوك الإنساني موجه معيارياً ، أي جزء من عالم المحللات والمحرمات في ذلك المجتمع ، فلولا القيم والمعايير التي ينشأ عليها الفرد منذ ولادته لأصبح من الصعب تصور أي سلوك إنساني إنّه سلوك خيّر أم شرّير أو سلوك منصف أم جائر، لكن ليس كل أنماط السلوك يقوم على القيم والمعايير كقاعدة له ، إنما فقط هي قاعدة ومقياس لأنماط السلوك الذي هو نتاج ثقافة الفرد والمجتمع .

أنّ للقيم وجوداً مجرداً خارج الذات ، وأنّ الأحكام المعيارية للقيم لا تستمد من شعور الأفراد بها أو عدمه ، وهذا منطبق في كل القيم السماوية ، وفي الوقت نفسه أنّ دور الفرد وأحاسيسه ودوافعه وتفاعله مع المواقف في حكم القيمة أمر مسلم به ، فكثير من القيم مستمد من الفطرة الإنسانية المهتدية والسليمة من الانحراف ، والقيم " هي تصور واضح محكم أو مختلط عن الموضوع المرغوب فيه ويخص فرد أو جماعة ، ويتحكم في اختيار أساليب العقل ووسائله وغاياته ، بيد إنّ القيم مثلُ كلِ الظواهر الاجتماعية من صنع المجتمع ولها قوة ملزمة ، رغم أنها أمورٌ مرغوب فيها" كما إنها تصورات تتميز بالعمومية والإلزام ، فأفراد المجتمع يشتركون في قيم واحدة ومعايير متماثلة يفرضها عليهم المجتمع بما له من قوة القهر ، وأنكر البعض إمكانية تحرر

الأفراد من قيم المجتمع ، واتخاذ موقف صريح منها سواء بالرفض أو التحرر أو عدم القبول أو اللامبالاة ، وإمكانية خلق الأفراد لقيم جديدة ، ورفضوا فصل عناصر القيم عن البناءالاجتماعي ، وخالفهم آخرون.

والقيم هي التي توجه سلوك الأفراد وأحكامهم واتجاهاتهم بما هو مقبول أو غير مقبول من أنماط السلوك في ضوء ما يضعه المجتمع من معايير وقواعد ، وتعدّ إحدى المؤشرات المهمّة لنوعية الحياة ومستوى التحضر أو الرّقي الاجتماعي في أي مجتمع من المجتمعات ، وما من جماعة تستطيع البقاء والعمل بصورة فعّالة إذا لم تعتنق وتمارس مجموعة من القيم التي يقبلها المجتمع ، والقيم هي "انعكاس للطرق التي يفكر بها الأفراد في ثقافة معينة وفترة زمنية محددة" ، فهي أفكار مجردة تعبر عن طموحات عامة للناس دون تحديد مقاييس مفصلة ودقيقة لسلوك الناس ، وكل فكرة إجتماعية عامة تتضمن عدداً كبيراً من المعايير الاجتماعية توضح حدود السلوك الذي يتناسب مع صيغة القيمة الأجتماعية وهي كذلك مجموعة من استجابات التقبل أو التفضيل أو الالتزام إزاء هدف عام وهام معيّن .

أما المعايير الأجتماعية فهي تمثل مجموعة مقاييس لما هو مناسب من سلوك عما هو غير مناسب أو ما هو خطأ أو صح ، وهناك نوعان من المعايير الأجتماعية الأولى معايير تراثية، والثانية معايير أدبية "آداب عامّة" ، فالسلوك المناسب يمثل المعيار التراثي ، والسلوك الأدبي الأخلاقي يمثل المعيار الأدبي ، فالفرد الذي يخالف المعايير الشعبية يعدّ خارجاً عن المألوف ، لكن لا يمكن اعتباره غير أخلاقي أو غير مؤدب ، بينما الفرد الذي يخالف المعايير الأدبية ، يعتبره الناس غير مؤدب في تصرفه.

وفي رؤية الفرق بين القيم و بين والمعايير ، فيرى البعض ان ما مرغوب فيه من قبل أعضاء المجتمع ويحدد على أساس مقولات عامة يدخل في نطاق القيم ، وما يحدد في ضوء مقولات خاصة يدخل في نطاق المعايير ، ومعنى ذلك إن كلاً من القيم والمعايير بمثابة نموذجين مختلفين من الموجهات الرمزية للفعل الاجتماعي ، فالقيم تحدد التفضيلات الاجتماعية، والمعايير تحدد الألتزامات الأجتماعية ، وعلى ذلك تكون القيم هي العنصر العام الذي يحقق الصلة بين الأنساق الأجتماعية والأنساق الثقافية ، بينما تكون المعايير ذات طابع اجتماعي خالص له فاعليته في الحكم على العمليات

الأجتماعية في مجالاتها المتعددة الأوجه ، في حين يرى آخرون إن القيم والمعايير شيئاً واحداً ولا يمكن الفصل بينهما ، فالقيم تتضمن المعايير.

. كيف تتكون القيم والمعايير؟

تتكون القيم من وجهة فلسفية عندما يرى الإنسان الكون ويدركه من زاوية بشرية بحتة ، وهي نافذة ضيقة محدودة الأبعاد إطارها رهنُ بحواسنا ، والفرد يعيش في قيود الزمان والمكان والثقافة القائمة ، ويمتزج الزمان والمكان معاً في حركة يَنسِبُ إليها الفرد أمور حياته المتغيرة ويرى الكون من خلالها، وتنشئ له الثقافة معاييره ومقاييسه وأنماط سلوكه ، وتتصل المعايير بالمثل العليا الخلقية وتتفاعل معها حتى تصبح قيماً مرعيةً ودساتير قائمة ، فتهديه بذلك إلى ما يحلّ له أن يفعل ولا يحل له ، فالإطار النفسي والمعايير والقيم تهدي الدوافع متفرقة كانت أم متجمعة إلى حدودها الدنيا والعليا ، وإلى غايتها القريبة والبعيدة ، والإطار النفسي هو العوامل الموضوعية والذاتية التي تؤثر في إدراك الفرد للأشياء ، وفي اختياره للنواحي المختلفة التي يدركها من البيئة المحيطة به وفي صبغه لهذه النواحي صبغة خاصة مميزة ، والفرد ينسب كل ما يدرك إلى إطار

خاص ، ويُقيمُ بين هذا الإطار وبين الأشياء المحيطة به علاقات عدّة ، وتؤثر تلك العلاقات على سلوك الفرد وعلى نواحي توجيهه لهذا السلوك .

اما كيف تكتسب القيم والمعايير ويتم التطبع عليها من وجهة البعد النفسي والأجتماعي ، فان المنبت الذي تقع فيه هو الضمير ، وضمير الفرد يجسد تربيته التي اكتسبها من محيطه الأجتماعي وطبائعه الخلقية والتركيب الأساسي لشخصيته المتأثر بالعوامل البيولوجية والنفسية والأجتماعية ، انه خلال عملية التنشئة الاجتماعية يبدأ نمو الضمير عند الطفل في السنة الثانية من عمره ، عندما يتعرض لمتغيرات التنشئة ، فسلوكه قبل ذلك كان فطرياً ، وبتطور نموه العقلي واقتدار عملياته الذهنية على انتاج وتشكيل رموز واشارات ذات دلالات اجتماعية وثقافية متفق عليها يدركها بحواسه وقادر على استعمالها بفاعلية في تفاعلاته مع الآخرين ، وبعدما تندمج وتتفاعل رغباته وميوله وهواياته مع الاستجابة لتوجيهات ونصائح وتحذيرات ومواعظ واوامر الآخرين الاكبر سناً او موقعاً او خبرةً ، وباكتساب هذه السلوكيات ستعمل على تهذيب وتوجيه سلوكه الفطري ، لكي تنتظم حياته ضمن جماعات اجتماعية منتظمة بشكل عقلاني .

في هذه المرحلة تكون قد انخلقت لديه الذات الأجتماعية اي الضمير ، واصبح فردا" ضميره يوجه سلوكه وفقا" لما حددته قيم ومعايير مجتمعه الخاص ، مكتسبا" تنظيما" ذاتيا" من تاثير الاليات اللاشعورية التي توجه سلوكه وجهة" دون اخرى ، مما يغنيه ولو جزئيا" عن الاوامر والنواهي التي تصدر من السلطة الخارجية ، عند ذلك يتأثر سلوكه كشخص اجتماعي ناضج بطريقة عطوفة حانية تعلمة ان يكون امينا" مطيعا" صادقا" نزيها" يحترم حقوق الآخرين ، وملزما" بالسلوك القيمي لمجتمعه .

ولابد هنا من الاشاره الى خصوصية هذا الجزء الحساس من عملية التنشئة الاجتماعية والدور الفعَال للأم فيه ، فاذا كانت جميع الادوار تخدم الابناء ، فهذا الدور هام وضروري للمجتمع قبل الافراد لانه يمس استقراره وكيانه ، وذلك لان الالتزام بالقيم والمعايير والاتجاهات هو احد وسائل ترابط المجتمع وتماسكه ، لانه يوجه سلوك الافراد وجهات مرغوبه يحتاج الوليد لسنوات طويله حتى يكتسبها ، فيستمر احتكاكه بالاجيال الاكبر منه ويلاقي من الاستحسان والاستهجان ما يكوَن قيمه واتجهاته ، والأم هي التي تساعده على تشرب اجتماعيته ، فيعيش وسط جو من التوافق والانسجام بين فرديته واجتماعيته

فتحميه من تنافرهما فينمو سويا" ، اي انها تبصره بحقوقه وواجباته ، وتضع اسس المرغوب وغير المرغوب وما ينبغي وما لاينبغي .

وحين نتحدث عن دور الام في هذا الشأن ، لا نعني القيم وحدها ، بل نعني المعايير والاتجاهات ومفاهيم أخرى مرغوبه اجتماعيا" كالمعتقدات والدوافع والرغبات ، فجميعها موجهات للسلوك ، وان كان بعضها يحدد التفضيلات الأجتماعية ، فالأخرى تحدد الألتزامات الأجتماعية وعلى اساس الارتباط الوثيق بينهما ، حيث يقر الواقع بتكامل تلك المفاهيم جميعها ، وما التقسيم الا مطلب دراسي ، وتقف الأم في مقدمة البيئة الانسانية والجماعات المرجعية المسؤولة عن اكساب الأبناء مجموعة قيمهم واتجاهاتهم ، فتلك امور مكتسبه عن طريق الخلفية الأدراكية ، التي تعد الفرد بالأستجابات والمعاني والرموز والتوقعات ، وتحتاج الى قدر من الأستعداد ، ومحاولات التدريب والأستجابه للمحتويات الاجتماعية وخاصة خلال مرحلة الطفوله ، حيث يتقبل الطفل قيم والداه واتجاهاتهم على انها امر مسلَم به ، وينتسب الى منهجيهما بالحياة ، ذلك لان اسهل الطرائق لبث القيم هو الاندماج والاحتكاك المباشر والتفاعل النشيط ، ولا يتم ذلك بصوره اكيده الا بين الفرد ووالديه واسرته ، حيث يتشرب الروح العائلية بما فيها من قيم عامه وخاصه .

اما كيف تداول البشر القيم والمعايير ، فمن وجهة البعد التربوي انه بمرور العصور اصبح مصدرها هو ماكتسبت وتطبعت عليه الاجيال المتعاقبة بعضها من بعض بواسطة منطلقات التنشئة الاجتماعية التي احد اركانها انها عملية ضبطية اضافة الى كونها عملية تحويلية وربطية ، ورغم الاختلافات حول معنى القيم ، وهل هي تصوَر اجتماعي ظاهري ، ام ميول انفعالية ، ام التزام اخلاقي ، وحول مصدرها هل هي الثقافة ، ام انها نتاج عالم مثالي ، ورغم هذا الاختلاف فهناك اتفاق حول اهميتها في حياة الانسان وانها تمس جميع جوانب الحياة الدينية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية والجمالية والنظرية ، وانها تتعدى المفاهيم النظرية الى حياة الافراد ونفوسهم .

أما كيف تتكون المعايير فهي إطارات جماعية ثبتت واستقرت في نفوس الأفراد واكتسبت صبغة انفعالية راسخة مقننة ، أو هي مجموعة الاتجاهات والمفاهيم والمعاني التي يكتسبها الطفل أثناء تنشئته الاجتماعية ويشكل منها أرضيته أو خلفيته الإدراكية والتي تسمى "بالإطار المرجعي" وتكون مشتركة ومتفقة مع الإطار المرجعي لجماعته التي نشأ وترعرع فيها ، وفي ضوء المعايير الاجتماعية التي يكتسبها الفرد يتحدد إدراكه للموقف ومثيراته ، وتفهمه لمعانيه ورموزه واستجابته له ، كما أنّ هذه المفاهيم تتحكم بسلوك الفرد وتوجهه.

إذن تتكون المعايير الاجتماعية نتيجة تفاعل أعضاء المجتمع ضمن ظروف حياتهم المتعددة ، إذ لا يستطيع أعضاء المجتمع عند تحديد علاقاتهم المتعددة مع بعضهم تجاهل الأشياء المحيطة بهم والظروف التي يعيشون ضمنها والتي يعتمدون عليها في حياتهم ، إنهم يكوّنون على أساسها معاني مشتركة تسهّل عليهم التفاعل وعملية التواصل ، ويتوقف تكون المعايير المتعلقة بالظروف والأشياء على مدى ضرورتها بالنسبة لأعضاء الجماعة وعلى درجة اعتمادهم عليها.

يرتكز مفهوم المعيار على مفهوم الإلزام ، ولكن ذلك لا يعني حتمية تطبيقه ، لأنّ الإلزام لا يرتكز على ضغوط اجتماعية خارجية فقط ، بل على قبول داخلي له أيضاً يعدّه الفرد مناسباً ومشروعاً ، والشعور بالإلزام يرتكز على القيم المعترف بها أكثر مما يرتكز على العقوبات التي تناسبها ، ثمّ إنّ إضفاء قيمة على فعل ما ، يعني أنّه صنف لفئات الشر والخير أو العدل والظلم أو المناسب وغير المناسب وبذلك أصبح الفعل له معياراً لا بدّ من مراعاته عند الإقدام عليه .

تختلف القيم باختلاف الزمان وباختلاف الجماعات ، وتحدد كل جماعة لنفسها القيم المتنوعة وتسلسل درجاتها في منظومة تعرف " منظومة القيم" تحترم الجماعة على أساسها معاييرها ، وتبرر بموجبها الجزاءات المختلفة وتفسرها ، ومن خصائص القيم أنها ذاتية أي يعود قدرها للتقدير الشخصي لمتعاطيها ، وهي غير قابلة للقياس لأنها إنسانية وغير محددة ، وأنّها قائمة على الاعتقاد ، لأنها شيئاً مجرداً مستقلاً في ذاته عن سلوك الشخص ، بل هي متغلغلة في ذات الشخص ، وهي ليست شيء خارجي ، ومن خصائصها كذلك أنها نسبية تختلف حتى عند الشخص نفسه على ضوء حاجاته ورغباته وظروفه ، وتختلف من شخص لآخر ومكان لآخر وثقافة لأخرى وشعب لآخر وأمّة لأخرى ، فلا يوجد قياس نستطيع أن نقرر له قيمة ونعممها على المجتمعات ، والقيم لها ترتيب هرمي فبعضها يهيمن على الآخر ، وهذا خاضع لترتيب قبول الناس لها ولفرديتها أو جماعيتها ، وحراكها مع حراك المجتمع ، وتترتب مع قيم الأشخاص والأشياء وتتوقف على الوعي بقدرها.

وأمام هذه الخصائص فإنّ القيمة نفسها لا تتغير ، وإّنما يتغير تفسير الناس لها وتطبيقها ، فالخير والصدق والأمانة وحفظ حرمة الجار والمال والعرض قيم موجودة أصلاً ، لكن إذا حوّرت وأصبحت نسبية عند بعض الناس فهذا لا يعني أنها تغيرت ، إنما الذي تغير هو تفسير المجتمع لها ونسبية التمسك بها .

٣ .القيم مصدر الضبط الاجتماعي

لقد وضع العلماء القيم والمعايير في قمة هرم عناصر الثقافة ولكل المجتمعات حتى البدائية منها ، ووصفوها بأنها أهم الشروط التي نتج عنها تطور الإنسان اجتماعياً وحضارياً ، لأنها أعتقته من قوقعة الغرائز وكونت ذاته الاجتماعية ، فهي الأساس الذي تشيّد عليه ثقافة الإنسان ، لأنها هي قوام إنسانيته ، وفهمها يعدّ مصدراً لكشف حياته الاجتماعية تفصيلاً ، والقيم هي مصدر تفسير كل ظواهر وحقائق حياة الإنسان الاجتماعية بكل أبعادها وجوانبها ، ولهذا ينبغي البحث والتحري والتجريب في مختلف مجالات الحياة الإنسانية ، للخروج بمبادئ عملية لضمان الاتصال والتفاهم بين الناس بشكل يحقق الانسجام بين قيمهم التقليدية وما يستجد من معايير بسبب حركة التغيير.

ونجد أن معالجة مشكلات البشر المادية لا تضمن رفع البؤس والإحباط عن كاهلهم ، بل إنّ الأمر يستدعي أيضاً مراعاة احتياجاتهم النفسية وهي بطبيعتها ترتبط بشكل وثيق بقيمهم الاجتماعية.

إنّ البشر في تعاملهم الاجتماعي لا يندفعون بتأثيرات الحالات المحيطة بهم فحسب ، وإنما سلوكهم ينبع من أهدافهم المثالية البعيدة والمجردة أيضاً ، وهي أهداف صاغتها لهم ثقافة مجتمعهم فصاروا يطمحون إليها لتحقيق ذاتهم الاجتماعية ، وفي حياة كل البشر هناك مناسبات يكون للقيم الاجتماعية فيها آثار واضحة وحاسمة تنعكس على قرارات رئيسية يتخذونها فتؤثر في مجمل حياتهم.

إنّ اختلاف وتناقض احتياجات المجتمعات كما تميزها بعضها عن بعض ما هي إلا حصيلة اختلاف قيمها الاجتماعية ، وإنّ أزمة هذا العصر تعقدت بسبب تنافر القيم الاجتماعية والإنسانية ، وإنّ الأمل ضعيف في قدرة العلماء على استحداث علاقات وهياكل اجتماعية مستقرة وناجحة بدون الاعتماد على القيم الاجتماعية المقبولة لدى الناس.

فعلى الرغم من التباين بين الفلاسفة والاجتماعيون في دراسة مصدر القيم ومنبعها إلاّ أنّ علماء الاجتماع يرون أنّ المجتمع هو صانع القيم ويعززوا رأيهم بقوة الواقع من أنّ المجتمع هو صانع كل تراث الحضارة وهو القائم على رعاية هذا التراث مما يجعله سلطة آمرة وفي نفس الوقت عون مرغوب فيه لتحقيق التوافق مع القيم الاجتماعية .

فالقيم حقائق مركبة متعددة الوجوه ، وهذا يعني أنّها ترتبط بجوانب الحياة الاجتماعية المختلفة في الوقت نفسه ، وأهم الجوانب التي يركز عليها العلماء بدراسة القيم هي الجوانب الثقافية والاجتماعية والنفسية ، وتمثل في واقع الحياة الإنسانية الأركان الكبرى التي ترتكز عليها.

ففي الجانب الثقافي هي جزء أساسي من أجزاء التراث الثقافي المتراكم عبر تاريخ المجتمع ، وتدخل في عملية التطبيع الثقافي ، التي تشكل العمود الفقري للتنشئة الاجتماعية تلك التي أحد اركانها أو منطلقاتها هو إنها عملية ضبطية ، وحصيلتها أن يكتسب الفرد جميع قيم مجتمعه ليكون إنساناً راشداً ، ولأنّ القيم هي أهم عناصر الثقافة فإنّها تمثل أهم العوامل التي تدعم استمراريتها واستقرارها ، كما أنّ القيم تكوّن الحلقات التي تترابط بها الأجيال عبر العهود ، فكل جيل يتطبّع ثقافياً على أيدي الجيل الذي سبقه وبدوره يطبّع الجيل الذي يعقبه على قيمه التي تلقاها ممن سبقوه ، وهكذا تتعاقب الأجيال وتفنى والثقافة باقية ، فاستمرارية وجود المجتمعات معتمد على استمرارية قيمها.

أما في الجانب الاجتماعي فإنّ النفاذ إلى القيم من هذا الجانب يتطلب ربطها بالمجتمع كما تمّ ربطها بالثقافة ، فالقيم الاجتماعية هي شروط اجتماعية لضبط سلوك أعضاء الجماعة والذي من شأنه أن يحافظ على تماسكها ، فمن خلال القيم تستطيع الجماعة التفريق بين السلوك السوي والسلوك الشاذ فتكافئ الأول وتحاسب الثاني ، ولذلك فالجماعة تعلم أفرادها كيفية تشكيل سلوكهم وفقاً لقيم ومعايير معينة ، ومن خلال مواقف التعلم تصبح القيم دوافع للسلوك أو مثيرات لدوافع معينة ، وبالتالي فإنّ تغيير أو

تعديل القيم يؤدي إلى تعديل واضح في أنماط السلوك لدى الجماعة ، كما يغيّر في مدى قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم وحلّها ، فالتعرف على القيم السائدة في جماعة ما يستطيع التنبؤ بسلوك أعضاء الجماعة ، وتبرز في هذا المعنى الوحدات الاجتماعية والتركيبات والنظم والمواقع الاجتماعية التي يشغلها الأفراد والأدوار الاجتماعية التي يؤدونها من خلال هذه المواقع وما تنطوي عليه من علاقات اجتماعية وحالات تفاعل ، فكل هذه المفاهيم وغيرها يتعذر الحديث عنها أو فهمها في حالتي الاستقرار والتغيير بدون ربطها بالقيم الاجتماعية التي تنظمها وتوجهها ، ومن بين الأسباب العلمية والواقعية التي تتطلب دراسة القيم من الزاوية الاجتماعية هو أنّ السلطة التي تتمتع بها القيم ، لا تأتي من ذاتها بل من دعم المجتمع لها وتشديده على وجوب التزام الأفراد بها في سلوكهم ، ويتمثل دعم المجتمع لقيمه بما يسمى "بالتوقعات الاجتماعية" ، فالناس دائماً يتوقعون أموراً معينة تبرز في سلوك الأفراد وهي الأمور التي يقرونها ويعترفون بها اجتماعياً.

أما الجانب النفسي للقيم فهو ارتباطها الذهني والعاطفي بشخصية الإنسان ، لأنّ الشخصية بنظامها وتركيبها تتكون تدريجياً منذ سنوات الطفولة المبكرة ، إذ إنّ القيم تتشرب فيها مع مرور الأيام والسنين عن طريق الرعاية والتوجيه اجتماعياً وثقافياً حتى تستحيل هذه القيم شيئاً فشيئاً إلى اتجاهات ومواقف فكرية وانفعالية لتكون ضمير الفرد ، إذ تزداد القيم ضمن النسق القيمي مع نمو الفرد ، فترتقي من المحسوس إلى المجرد ومن البسيط إلى المعقد ومن الخاص إلى العام ، وتمضي بارتقائها هذا بثلاثة مستويات ، الأول يتضمن الأهداف المباشرة المرتبطة بأشياء واقعية كالغذاء والراحة والتحصيل ، والثاني مرتبط بأشياء تتصل بالمستقبل كالوظيفة والشهرة ، والثالث متعلق بالأهداف الغائية كالحرية والجمال ، كل ذلك يتم من خلال عملية التنشئة الاجتماعية للطفل في عملية التفاعل الاجتماعي ضمن الإطار الثقافي الذي يعيشه ، ويعدّ الجانب النفسي للقيم بالغ الخطورة نظرياً وعملياً ، لأنّ تأثيرها في واقع السلوك يتوقف قبل كل شيء على الالتزام الذاتي بها ، وهو التزام ينبع من تمسك الأفراد الفكري والعاطفي بمضامينها بوصفها القوى التي تتحكم لا شعورياً في ميولهم الذاتية.

٤.القيم بين التماسك والتفكك:

لما كانت القيم تؤلف في مجموعها تركيباً يطبعُهُ التكامل والتوازن لكي تؤدي وظيفتها الكبرى المتمثلة باستمرار الثقافة والمجتمع ، فإنّ هذا التكامل تعتمد درجاته على مدى الاستقرار الاجتماعي ، والملاحظ أنّ اختلال التكامل والتوازن بين قيم المجتمع يزداد كلما زاد تعجيل التغيير الاجتماعي ، وتبرز هذه الحقيقة بجلاء عندما يكون التغيير مصحوباً بدخول قيم جديدة تتسم بدرجات عالية من عدم الانسجام والتوافق مع ما هو سائد من قيم المجتمع ، مما يولد حالات متنوعة من الصراع بين الاثنين ، ويعبر التناقض بين القيم القديمة والقيم الجديدة عن نفسه بأشكال عديدة ومختلفة ، كما يمكن بحثه على مستويات متعددة لكل منها منظوراته الخاصة ، فقد يبحث هذا التناقض من الزاوية الثقافية أي أن يجري تفسيره على ضوء ما يلاحظ من انسجام أو عدم انسجام بين العناصر المتناظرة في كل من المؤسسات الرئيسة والفرعية.

أما على المستوى الاجتماعي لدراسة تغيير القيم من زاويتي التفكك والتكامل والتماسك ، فإننا نتناول الموضوع في ضوء الوحدات أو التقسيمات والفئات والجماعات الاجتماعية المتعددة في المجتمع ، والعلاقات الاجتماعية القائمة بينها وتأثر تلك العلاقات في كل منها ، وطبيعة هذا التأثر في تركيب المراكز أو المنزلات الاجتماعية في كل وحدة من هذه الوحدات ، وفي تركيب المجتمع ككل فالقيم تتفاوت من حيث فائدتها الاجتماعية "فتكون صالحة أو فاسدة تبعاً لدرجة قدرتها أو عدم قدرتها على إشباع الحاجات الأساسية" ، فهذا التفاوت في مقدرتها يحدد ثباتها أو الثبات عليها من قبل الأفراد أو الجماعات .

والمستوى الآخر لبحث حركة القيم الاجتماعية أمام ضغوط التغيير هو المستوى النفسي ، ويعني الكيفية التي تتأثر بها اتجاهات ومواقف الأفراد تحت تأثير التحولات التي تطرأ على قيم الثقافة والمجتمع ، وفي هذه الحالة ولكي تتبلور صورة التغيير القيمي الحاصل في الشخصية لا بدّ من تقسيم المواقف السلوكية حسب القيم التي تحفّزها ، وهذا يؤدي بالضرورة إلى الحصول على مجموعات من المواقف "الاتجاهات" موزعة على جوانب الثقافة المعروفة السياسية والاقتصادية والدينية والأسرية والتربوية والترويحية ، بما ينطوي عليه من نقاط الانسجام والتناقض بين المعايير التقليدية والجديدة وفي الميادين التي

يراد بحثها ، ونتوصل من هذه المقارنات إلى صورة نفسية ثقافية اجتماعية عن واقع التكامل أو التفكك في القيم الاجتماعية كما تنعكس على الشخصية .

٥ .انعكاس تغيير القيم على النظم الاجتماعية

تناول العلماء تغيير القيم من زاوية ترتبط بعلاقة هذا التغيير بالنظام الاجتماعي وبنمط التركيب السائد في الجماعات البشرية ، وأبرز من نظّر بهذا الموضوع هو ابن خلدون الذي وضع أقدم الأسس لتغير الثقافة والمجتمع ، فتناول التركيب الاجتماعي السائد في الجماعات البشرية ، بوصفها حصيلة ضغوط الواقع المعاش ، سواء كان أنموذج حياة الإنسان العربي في الصحراء حيث يتكيف التركيب لأمريات هذا النمط الصعب من الحياة ، أو في المدينة التي غيرت بحكم طبيعة قيمها الاجتماعية هذا النموذج من التركيب ، فكانت معظم آراء ابن خلدون عن الإنسان والمجتمع تشدد على طبيعة التحول الاجتماعي القيمي أو المعياري التي واكبت المراحل المتعاقبة والمتصلة لدورة الحياة والتي يرى *ابن خلدون* أنّ الحضارة تمر بالفتوة ثمّ الشباب ثمّ الشيخوخة.

إنّ من العوائق التي تواجه التغيير الاجتماعي عندما يتحرك لإحداث التغيير بالبناء الاجتماعي هو مقاومة النظم الاجتماعية القائمة لهذا التغيير وذلك بسبب قيام النظم الجديدة والنظم القديمة على قيم ومعايير متباينة ومختلفة ، وبنظرة معمقة في أسس الاختلاف الحقيقية نجد أنّ القيم والمعايير تشكل ركيزة أساسية لهذا الاختلاف لأنّ الوظائف والأدوار الاجتماعية تستمد تصوراتها من الميراث الثقافي في ذلك المجتمع والذي أساسه القيم والمعايير ، فالنظم القديمة لا تختفي بمجرد ظهور نظم جديدة يستحدثها التغيير الحادث كنتاج للتنمية ، إنما تظل جنباً إلى جنب مهما كانت قوة التغيير ، والأمر مرتبط بخصائص النظم الاجتماعية التقليدية حيث تختلف من مجتمع لآخر من حيث مرونتها أو سعة مجالها وضيقة بحيث تتيح المرونة وسعة المجال إمكانية أكبر لقبول التغيير، من هذا نستخلص أنّ مراحل التغيير يجب أن تسير بخطوات متعاقبة متداخلة بدءاً بعملية التنمية التي ينبغي أن يكون هدفها التغيير الاجتماعي الإيجابي ، وبالتالي هذا يستدعي الأخذ بالحسبان كيفية تغير القيم والمعايير لتتواكب مع الواقع الجديد للتغيير الاجتماعي، وتتكيف بصورتها الجديدة مع تغير النظام الاجتماعي.

لذلك تجد أنّ العناية بالقيم دليل أهميتها التي تتميز بها في تكوين المجتمع ، فالمجتمع لا يقوم إلا على بناء معياري ، الذي هو عبارة عن أفكار تنطوي على ضوء الحياة الاجتماعية ، وتتضمن الملاحظات التي تتعلق بها ، وتحتوي على قواعد ومقاييس وأنماط للسلوك ، وللبناء المعياري هذا القدرة على فرض نفسه على الأفراد ، لما يملكه من سلطة معنوية مستمدة من الأصول الجمعية ، ولهذا السبب يمتلك القوة التي يقاوم بها كل من يعترض سبيله ، وكذلك له القوة التي يوجه بها أفعال الفرد بما يحقق غايات ومصالح المجتمع واحتفاظه بذاتيته الخاصة.

ومن العلماء الذين بحثوا التغيير في الواقع الاجتماعي للإنسان *أوجست كونت* الذي يرى بصدد القيم الاجتماعية ، أنّ لكل نمط من التنظيم الاجتماعي أطراً فكرية تناسبه ، وتبقى معه للفترة التي يبقاها ، فتنعكس آثار التطور التاريخي الاجتماعي على تحولات النظام الفكري " القيمي أو المعياري " من شكل إلى شكل آخر وبهذا يبين *كونت* الترابط بين نوع القيم التي تسود ونوع الجماعة ، فحيث يسود السحر يكون التركيب خرافياً طقوسياً وحيث يسود العلم الحقيقي الموضوعي يكون المجتمع علمانياً بحسب نظر *كونت*.

ولهذا السبب يرى السيد *علي شتا* أنّ دراسة العلماء للقيم وعلاقتها بالانحراف جاءت من اتجاهين، فقد تناول بعضهم دراسة القيم في علاقتها بالانحراف كتغيير مستقل يمارس تأثيراً وفاعلية في عملية تغذية السلوك المنحرف ، وتناولها علماء آخرون على أنّها تغيير متعمد في عملية تفسير الانحراف ، وأنّها نتيجة لظروف بنائية معينة تعاني من التوتر الاجتماعي ، وسواء أكانت القيم تتغير مستقلة أو تابعةً فهي تلعب دور التغيير الوسيط في تغذية الانحراف.

أما *دور كايم* الذي يرى أنّ القيم هي ظاهرة اجتماعية من صنع المجتمع وأنكر إمكانية تحرر الأفراد من قيم المجتمع ، فإنّه بهذا الاتجاه الذي يبين انعكاسات تغيير القيم على النظم الاجتماعية ، فيرى عندما يعالج حركة التغيير الاجتماعي من زاوية تفضي إلى الكشف عن قطبين ثقافيين واجتماعيين متضادين هما قطب التضامن الميكانيكي والتضامن العضوي ، فالميكانيكي يبرز في المجتمع الريفي ويتجسد فيه روح الجماعة في المسؤوليات والالتزامات إلى مدى يتجاوز المصالح الشخصية ومع سيادة التصنيع يتراجع هذا الصنف أمام التضامن العضوي وهو الشكل الذي تتخذه العلاقات الاجتماعية في المجتمعات الصناعية ، وهذا النوع من التحول تكرر ظهوره في المجتمعات

الإنسانية وهي تنتقل من أشكالها الريفية التقليدية إلى الأشكال الحضرية الصناعية ، وأنّ تطبيقات هذه النظرية تتطلب اختبار التحولات الثقافية و الاجتماعية التي تتجلى بواقع الجماعات المحلية المتعددة سواء تمثلت في القرى أو القصبات أو المدن الناشئة على أساس تطورات ونتائج التفاعل الجاري بين أنماطها القرابية والأنماط الحضرية المستجدة.

ان المؤثرات التي تفكك تماسك القيم ، وما يؤول ذلك من نتائج كارثية على المجتمع تأتي من مصدرين ، أحدهما خارجي يتمثل بغزو قيم جديدة تتسم بدرجة عالية من عدم الانسجام والتوافق مع ما هو سائد من قيم المجتمع ، وهذه تقتحم المجتمع مرافقة لعمليات التغيير الاجتماعي المتعجلة ، فيحدث التناقض الذي يدفع للصراع بين الاتجاهين ، والمصدر الثاني داخلي وهو تصارع الثقافات الفرعية الذي يتسبب في تعدد القيم والمعايير وازدواجيتهما ، وشيوع الفوضى التي تؤدي الى تفكك المجتمع عندما تكون انماط العلاقات الاجتماعية لاتوفر العوامل والظروف الضرورية التي تحق السعادة والرفاه والطمأنينة للانسان ، تلك التي يحققها السلوك البشري المنسجم مع المقاييس التي يضعها ويسير عليها المجتمع ، وتشكل نظاماً متكاملاً خالي من الصراعات والتناقضات كحصيلة للقيم والمعايير المتماسكة.

المـــراجـــع

- احمد محمد .(١٩٩٤). اسس علم النفس الاجتماعي ، دار الحكمة اليمانية صنعاء ،

- فؤاد البهي السيد فؤاد.(١٩٥٨). علم النفس الاجتماعي ، دار الفكر العربي ، القاهرة .

- فوزية دياب .(١٩٨٠) ، القيم والعادات الاجتماعية ، دار النهضة العربية ، بيروت.

Beall، Melissa M.، Show، Marilyn M.، & Sieler، William J. (2005). *Communication: making connections*. Boston: Pearson.

Dobkin، Bethami A. & Pace، Roger C. (2006). *Communication in a changing world*. Boston: McGraw Hill.

.