

المحاضرة 4: بناء الجماعات: المراكز الاجتماعية و الأدوار الاجتماعية

1- مفهوم المركز:

يعرف المركز بالمنزلة أو الرتبة الاجتماعية داخل الجماعة والتي تخصص لفرد من الأفراد على أساس موقعه في الجماعة أو سماته الشخصية، وقد يكون المركز دلالة لمسمى أو لقب الفرد أو مقدرا الأجر أو برنامج العمل أو قابلية التفاعل مع الآخرين، داخل وخارج الجماعة، أو الأقدمية، أو على أن العامل الأكثر تأثيرا من هذه العوامل هو مسمى وظيفة الشخص (منصب العمل)، فمدير المصنع أكثر أهمية ويتمتع بمركز عالي وسلطة ومسؤولية أكثر من غيره في المصنع وفي بعض الأحيان يكون للشخص مركز متميز لما له من سمات شخصية كالعمر أو المهارة أو المؤهل العلمي.

فقد يتمتع أحد الموظفين في الشركة بمركز عال وذلك بسبب سنه وخبرته وخبرتها في مجال عمله، ويتميز اخر بشخصية الاجتماعية والمرحة المحبوبة وهكذا.

ولنظم المراكز تأثير في أداء الجماعة من خلال وضع حدود للسلطة والمسؤولية، فيساهم ذلك في تحقيق الاهداف، أما في حالة عدم الاتفاق حول المراكز داخل الجماعة (تعارض المراكز) فيتحول جزء من نشاط الجماعة الموجه نحو تحقيق الهدف إلى معالجة الصراع أو التعارض بين أعضاء الجماعة بسبب الصراعات حول السلطة والمسؤولية.

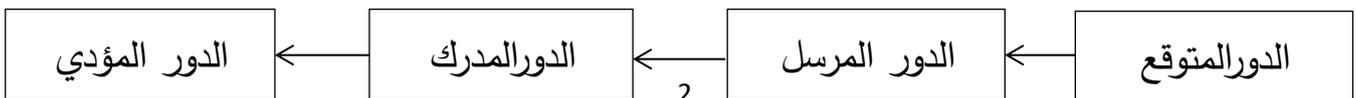
- وعيه تتوقع الجماعة من كل فرد من أفراد الجماعة أن يسلك سلوكا معيناً وفقاً لمركزه داخل الجماعة

2 - مفهوم الدور:

- حسب معجم wouthurg فإن كلمة الدور مشتقة من العبارة اللاتينية Rotulas التي تعني من جهة ورقة مطوية تحمل مكتوب ومن جهة ثانية ما يجب أن يستظهر، مثل مسرحية.

- وابتداء من القرن الحادي عشر (11) بدأ استعمال مفهوم الدور بمعنى وظيفة اجتماعية أو مهنية Rocheblod spenle (1969).
- وقد تناولت العديد من الأبحاث مفهوم الدور وتوصل عدد من العلماء إلى إعطاء تعاريف متباينة، كل حسب تخصصه واتجاهاته العلمية وأهداف البحث الذي يقوم به، وفيما يلي بعض التعاريف التي تناولت مفهوم الدور:
- لقد عرف Linton الدور على أنه مجموعة النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة ويحتوي على مواقف وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لفرد يشغل هذه المكانة.
- أما Morino فيرى أن الدور تجربة خارجية بين الأفراد تفترض عدة ممثلين على المستوى التفاعلي، الدور هو تصرف مزدوج فهو منبه وفي نفس الوقت استجابة وبذلك يحدد تصرفين متتابعين لدى الفرد، إذ أن إدراك الدور يعني تعيين المنبه والإجابة عليه.
- نيوكمب يعتبر الدور مفهوم سوسولوجي يشير إلى نمط الفعل متوقع من كل أعضاء الجماعة الذين يشغلون مركزا بصرف النظر عن أشخاصهم.
- منه نلاحظ اختلاف المختصين في تعريف الدور فعندما يتعرض عالم الاجتماع إلى مفهوم الدور فإنه يناقشه باعتباره شيئا مختلفا عن الفرد، إذ يعتبره مجموعة من الضغوط الاجتماعية التي توجه وتساند فرد معين في تصرفاته التي يمارسها.
- وأما من الناحية النفسية فإنه ينظر إلى الدور كمدرک الفرد للجزء الذي يلعبه في الجماعة أو التنظيم، "أي أن الفرد يميل إلى تقييم الدرجة التي بمقتضاها يحقق سلوكه التوقعات المنتظرة من الدور الذي يلعبه. ، ويمكن تحديد هذا السلوك أو "الدور المتوقع" بعدة طرق منها الوصف الوظيفي، أو بموجب توجيهات أخرى صادرة عن المنظمة.
- وإلى جانب الأدوار المتوقعة، هناك الأدوار المدركة أو المؤداة ومن أجل توضيح هذه الأدوار سنعرض نموذج خان Khan للدوار (1964).

2-1- نموذج خان للدور:



وبقدر ما تكون الاختلافات بين الأدوار المتوقعة المدركة والمؤداة يزداد احتمال التوتر والصراع حول الأدوار والتأثيرات السلبية على أداء الجماعة، وتسمى المشاكل المرتبطة بالأدوار بضغط الأدوار.

2-2-2 ضغوط الدور: ضغوط الدور ثلاث أنواع وهي:

➤ **غموض الدور:** غموض الدور ويعني افتقار الفرد إلى معلومات تفصيلية التي يحتاجها الفرد عند أداء لدوره أو عدم وضوح مسؤوليات الدور ومتطلباته، ونقص التغذية الراجعة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والاحباط ومن ثم الشعور بالضغط، كما يكون غموض الدور سببا في زيادة التوتر، وعدم الثقة بالنفس، وارتفاع ضغط الدم.

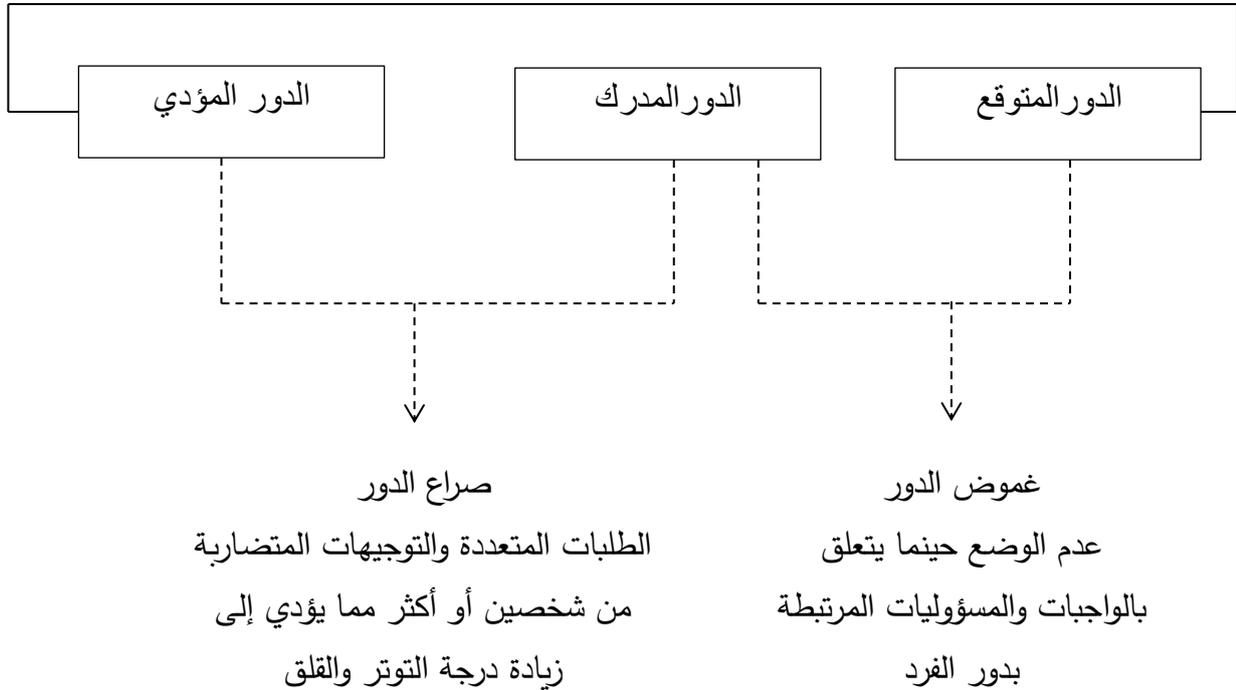
➤ **صراع الدور:** بشكل عام، صراع الأدوار هو الحالة التي يكون فيها الفرد غير قادر على القيام بأثنين أو أكثر من الأدوار في نفس الوقت وعلى الوجه الصحيح. هذه الحالة تجعل الفرد يواجه العديد من المشكلات في أداء هذه الأدوار. ويحدث صراع الدور عندما يشعر الفرد في دور معين ان مطالب الدور متضاربة، أو عندما يقوم بأعمال لا يريد القيام بها أو يرى انها خارجة عن نطاق وظيفته، في مجال العمل وفقا لخان الموظفين الذين يعانون من هذه الصراعات لديهم انخفاض في الرضا الوظيفي ويتعرضون لضغوط قوية. ويحدث صراع الدور حينما تتعارض التوقعات (توقعات أفراد كوكبة الدور) أو أدوار الفرد، أو الدور مع شخصية الفرد أي أن هناك أنواع من صراع الدور، وهي:

(1) الصراع بين الدور والفرد: ويكون عندما لا يتوافق الدور ومتطلباته مع قيم أو خصائص شخصية الفرد.

(2) الصراع داخل الدور: وينشأ عندما تتضارب توقعات أفراد كوكبة الدور، في حالة وجود رئيسين مثلا.

(3) الصراع بين الأدوار: وينشأ عن الأدوار المتعددة والمتزامنة التي تنتج عنها توقعات متضاربة

ويتضح من الدراسات أن وجود الغموض والصراع في الأدوار يؤديان إلى انخفاض مستوى الأداء.



➤ **زيادة عبء الدور:** ويحدث عندما تتعدى متطلبات الدور أو أعباءه موارد وقدرات الفرد، أي عدم تحمل عبء الدور المفروض. في مجال العمل أظهرت العديد من الدراسات وجود صلة بين العبء الزائد للعمل والعديد من الأعراض التي تعتبر مؤشرات للمعاناة والإجهاد، نذكر منها: انخفاض الدافعية، انخفاض تقدير الذات، والتغيب ... الخ .

وينقسم العبء المهني الى عبء كمي ويعني كثرة أعمال الفرد التي عليه انجازها في وقت غير كافي، والعبء النوعي الذي يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي ان الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل.