

النماذج السيكلوجية :

يقدم علم النفس مجموعة من النماذج التى تشرح السلوك الفردى للبشر، وتفيد النماذج السيكلوجية أساساً فى الإجابة على سؤال: ماذا تفعل وسائل الإعلام بالناس؟ وتفسر هذه النماذج العلاقة بين محتوى وسائل الإعلام، وبعض الظواهر مثل : نماذج الإدراك أو الاتجاهات، وصنع القرار، وتقليد السلوك، والسلوكيات المعلنة كالتصويت فى الانتخابات ، وشراء السلع والخدمات. وتطرح النماذج السيكلوجية افتراضات أساسية حول الطبيعة النفسية للبشر والتى تساعد فى فهم أسباب الاستجابة لمثيرات معينة.

ويعد المدخل السلوكى هو مركز علم النفس المعاصر. والتركيز هنا

يكون على الظاهرة الخارجية التى يمكن ملاحظتها كمقابل للعمليات العقلية الداخلية. والسلوكية هى علم نفس المثير والاستجابة - Stimulus Response Psychology وهى تعنى بدراسة المؤثرات التى تحدث أشكالاً معينة من الاستجابة (أى رد الفعل الواضح الذى يمكن ملاحظته).

وتعد النماذج المعرفية Cognitive Paradigms هى الأكثر أهمية بالنسبة لدراسة وسائل الاتصال. وقد تطورت هذه النماذج على أيدى خبراء علم النفس الاجتماعى الذين تلقوا تدريبهم فى مجال علم النفس أكثر من مجال علم الاجتماع. والنماذج المعرفية لا تركز بشدة على اللغة والمعانى - كما هو الحال فى التفاعلية الرمزية التى نعرض لها لاحقاً فى هذا الفصل - ولكنها تركز على مجموعة من المفاهيم والعمليات التى يشترك فيها جميع البشر. كيف تعمل هذه المفاهيم والعمليات، سواء بالتوازن أو الصراع لتحديد شكل الاستجابات السلوكية؟

وتفيد اقتراحات المدخل المعرفى أو الإدراكى فى فهم العديد من جوانب عملية الاتصال، ويمكن تلخيص هذه الافتراضات فيما يلى:

١- إن أفضل طريقة للنظر إلى أفراد المجتمع هى اعتبارهم متلقين نشيطين لمواد أو معلومات حسية.

٢- إن العمليات المعرفية تمكن الأفراد من نقل المعلومات المدركة بالحس بطرق مختلفة مثل : صياغتها فى صورة رموز شفرية، أو تخزينها ، أو تفسيرها بشكل انتقائى، أو تحريفها ، أو استعادتها لاستخدامها فى وقت لاحق من أجل اتخاذ قرارات تتعلق بالسلوك.

٣- تلعب العمليات المعرفية دوراً مهماً فى تحديد شكل السلوك الفردى ، حيث تشمل : الإدراك الحسى، والتخيل، والاعتقاد، والاتجاهات،

والقيم، والميول نحو التوازن فى مثل هذه العوامل، بالإضافة إلى التذكر، والتفكير، والعديد من الأنشطة العقلية الأخرى.

٤- إن المكونات المعرفية للتنظيم العقلى لفرد ما هى ثمرة خبراته التعليمية التى يكون قد حصل عليها بالدراسة أو بالصدفة، أو فى إطار اجتماعى أو فردى.

ويستخدم المدخل المعرفى بطرق عديدة فى دراسة تأثيرات الاتصال على الأفراد، وخاصة فى محاولة فهم كيفية استيعاب الرسائل الإعلامية، وكيف يمكن تعلم نماذج السلوك من الصور التى تنقلها وسائل الإعلام، وكيف يمكن أن تتغير المواقف والمعارف والقيم والاحتمالات السلوكية عن طريق الحث والإقناع، وكيف يشبع محتوى وسائل الإعلام احتياجات من يستخدمونها. (دوفلور وروكيتش ١٩٩٣ : ٧٤ - ٧٧).

وسوف نعرض فى هذا الجزء من الفصل لدور وسائل الإعلام فى التطور الاجتماعى للفرد، ونعرض لثلاثة من النماذج الإدراكية.

دور وسائل الإعلام فى التطور الاجتماعى للفرد :

لاحظنا من قبل أن التطور الإنسانى كان ينظر إليه من مفهوم بيولوجى وسلوكى. واليوم يعتبر العلماء أن هذين المصدرين للطبيعة الإنسانية يعتمد كل منهما على الآخر. فبينما يتغير الأفراد بيولوجيا من مرحلة الطفولة إلى البلوغ ثم إلى المراحل المتقدمة فى العمر، فإنهم يتغيرون أيضاً نفسياً واجتماعياً. وبينما يمر الأفراد عبر دورة الحياة، فإنهم يجدون أن عليهم أن يؤدوا أدواراً جديدة، وأن يتقبلوا أحوالاً مختلفة، وأن يغيروا مسئولياتهم، وأن يعدلوا من طريقة تفكيرهم فى أنفسهم.

وفى المجتمعات التقليدية، فإن مراحل دورة الحياة تتميز بطقوس مختلفة للمرور خلالها. وتحدد العائلة ما تتضمنه كل مرحلة من هذه الطقوس، وقد

تحددها الطبيعة أو المجتمع ككل. هذا النظام يوفر تحولاً منظماً وإعداداً لائقاً للفرد للانتقال من مرحلة إلى أخرى من مراحل الحياة. ولكن فى المجتمعات الصناعية المعاصرة فى الحضر، فإن هذه العملية ليست واضحة تماماً. إن مصادر المعلومات المتنافسة والمتعارضة غالباً، والتي تتراوح ما بين الكبار والشركات المساهمة، تتنافس من أجل لفت انتباه الفرد لإمداده بالتعريفات والتوجيهات اللازمة لكى يقلد هذا السلوك أو ذاك،. ولكى يعرف قواعد السلوك المهمة. وتظهر وسائل الإعلام بوضوح بين هذه المصادر المتنافسة للمعلومات التى تؤثر فى الفرد. وأصبحت وسائل الإعلام فى المجتمعات الحديثة موجودة فى كل مكان، ولا مفر منها، ومصدراً إجبارياً لتحديد سلوك الأفراد. ولهذا السبب لابد من دراسة تأثير هذه الوسائل على عملية التطور الاجتماعى للفرد. كيف يتم إعداد الفرد خلال فترة من السنوات لكى يصبح عضواً مشاركاً بالكامل فى المجتمع؟. وبمعنى آخر، ماهى المصادر، وما هى التجارب التى تجعل كلاً منا يكتسب كل هذه التوجهات الداخلية، والسيطرة على النفس، والفهم الذى يتيح لنا تفسير ما يحدث حولنا بطرق لها مغزاها، وأن نتجاوب مع بيئتنا المادية، وأن نتسبب إلى الآخرين بطريقة مقبولة لزملائنا من البشر؟

ومن منظور الفرد، فإن التطور الاجتماعى يزودنا بالوسيلة لكى نتصل بالآخرين، ولكى نفكر ونحل مشكلاتنا باستخدام طرق مقبولة فى مجتمعنا، وزودنا بالوسيلة لكى نتأقلم مع بيئتنا الشخصية. ومن وجهة نظر المجتمع، فإن التطور الاجتماعى يجعل أفراد المجتمع متجاوبين بما فيه الكفاية مع قواعد المجتمع حتى يمكن الاحتفاظ بالنظام الاجتماعى واستمراره، والتنبؤ بما يمكن أن يحدث مستقبلاً.

وقد اهتمت كل العلوم الاجتماعية بالتطور الاجتماعى من جوانب متعددة ومختلفة، ولكنها تكمل بعضها بعضاً. فعلماء الأثنروبولوجى يستخدمون تعبير

«التكيف» للإشارة إلى عملية الاكتساب التى يستطيع أفراد المجتمع الجدد عن طريقها أن يطوروها داخلياً كل نواحي ثقافتهم. ولا يتضمن هذا العادات والتقاليد داخل محيط عائلاتهم فقط، بل اللغة أيضاً، واستخدام الأدوات المادية والأساطير والمعتقدات والفلكلور. وإذا انتقل الفرد من مجتمع لآخر، وتم إعداده للتطور الاجتماعى أو التكيف مع المجتمع الجديد، فإن العملية هنا تسمى «الاستيعاب»، وهنا تستطيع وسائل الإعلام أن تلعب دوراً فى توضيح طبيعة النظام الاجتماعى الجديد للطفل أو للمهاجر حتى يدرك وسائل المجتمع الذى انتقل إليه.

ويميل علماء النفس إلى النظر إلى عملية التطور الاجتماعى على أنها «تعلم الإنسان كيف يسيطر على طاقاته الفطرية»، والتى إذا أطلق لها العنان بدون أية ضوابط ستؤدى إلى سلوك غير مقبول اجتماعياً. وفى نطاق هذا المفهوم، فإن التطور الاجتماعى، ومشاركة الفرد فى نشاط المجتمع، يمدّه بمعرفة القواعد المقبولة للسلوك الاجتماعى، ويحدد له السلوك المنحرف الذى يجب أن يتعد عنه. وبمعنى آخر، فإن التطور الاجتماعى يشجع الفرد على أن يقبل مقاييس المجتمع للصواب والخطأ، وأن يسيطر على الميول الفطرية الكامنة التى تطالبه بإشباع المتعة، والتى قد تؤدى إلى فوضى واستنكار من المجتمع.

ويركز علماء الاجتماع على أن عملية التطور الاجتماعى تعد الأفراد «للمشاركة فى حياة الجماعة». وهنا نجد التركيز على موضوعين بالذات: أولهما: الطريقة التى يحصل بها الناس على المعرفة التى يحتاجونها فعلاً حتى يصبحوا أعضاء فى جماعة معينة مثل: الأسرة أو المدرسة أو جماعة العمل وهكذا.. والثانى: هو إمداد الأفراد بفهم أوسع لأنواع عديدة من الجماعات يتألف منها مجتمعهم. وقد لا يصبحون أبداً أعضاء فى بعض هذه الجماعات،

ولكن يجب أن يتعاملوا معها فى بعض المناسبات المختلفة، وعلى سبيل المثال: المستشفيات، والبنوك، والمؤسسات الحكومية، وشركات التأمين، والشرطة، والأندية، وغيرها من الجماعات.

ولكى يساير الفرد جماعة ما، فإن عليه أن يحمل فى رأسه مجموعات تفصيلية لما قد يتوقعه من أشكال الجماعات الموجودة فى المجتمع. كذلك يحتاج الفرد إلى معرفة ما يجرى فى داخله، فهو يتغير من طفل إلى مراهق، ومن شاب إلى منتصف العمر، ومن كهول نشطين اجتماعيا إلى أشخاص يقتربون من نهاية أعمارهم. وكل مرحلة من هذه المراحل تتطلب مفهوماً جديداً للنفس. إن النظر إلى النفس فى مراحلها المختلفة يمكن اكتسابها من خلال عملية التطور الاجتماعى.

وتقوم وسائل الإعلام - فى المجتمعات الحديثة - بتقديم دروس عديدة يومياً حول كل هذه الموضوعات. إن صور الأفراد سواء أكانت حقيقية أم زائفة، واقعية أم مشوهة، صواباً أم خطأ، يتم تقديمها وتكرارها فى محتوى وسائل الإعلام الذى يتعرض له الناس يومياً.

وتعتبر عملية التطور الاجتماعى للفرد أساسية لبقاء المجتمع كنظام ثابت ومستمر، ورغم التغير المستمر لعضوية هذا المجتمع من خلال المواليد والوفيات، فإن النظام يستمر لأن الثقافة العامة يتم نقلها إلى الأجيال المتعاقبة عن طريق عملية التطور الاجتماعى للفرد ومشاركته فى نشاط المجتمع. (دوفلور وروكيتش ١٩٩٣ : ٢٩١ - ٢٩٧).

النظريات الإدراكية :

السلوك الإنسانى هو نتاج العلاقات الديناميكية الصادرة عن تفاعل الإنسان بميوله وحاجاته ونزعاته وحوافزه واتجاهاته مع العوامل البيئية.

يفسر عالم النفس «واطسون» السلوك الإنسانى على أساس العقل المنعكس، أى على أساس فكرة المثير والاستجابة، وينكر وجود حالة شعورية بينهما. إن تفسير «واطسون» تفتير عصبى بحث يجعل السلوك متوقفاً على تنبيه مختلف المراكز العصبية بمؤثرات خارجية، ويتجاهل بذلك الظروف النفسية التى تحدث بين المؤثر والاستجابة ومنها الاتجاه النفسى.

ويرى «فرويد» صاحب نظرية التحليل النفسى أنه يمكن إرجاع جميع أفعال الإنسان إلى غريزتين هما : غريزة الحياة وغريزة الموت. وغريزة الحياة فى نظر «فرويد» هى الغريزة الجنسية التى تهدف إلى بقاء النوع، وهى غريزة معقدة تمر بعدة مراحل حتى تصل إلى النضج الذى تتميز به عند الإنسان العاقل. أما غريزة الموت - فى نظر فرويد - فهى تلك النزعة إلى العدوان، وهى استعداد فطرى غريزى قائم بذاته عند الإنسان.

أما «جوردون إلبورت» صاحب نظرية الاستقلال الوظيفى فإنه يرى أن الكثير من الدوافع المكتسبة لدى الإنسان تشتق من حاجاته الفطرية، وتصبح مستقلة من الناحية الوظيفية عن مصدرها، وتؤثر بدورها تأثيراً ديناميكياً فى سلوك الفرد، حيث تعتمد فى تكوينها على خبرات الفرد وميوله واتجاهاته.

لقد استعار العلماء السلوكيون مفهوم «الاتزان المرن» Homeostasis من علم وظائف الأعضاء «الфизиولوجى»، ومؤداه: أن الكائن الحى عندما يتعرض لمثيرات تسبب تغييرات فسيولوجية فى جسمه، فإنه تتكون لديه تغييرات أخرى

مضادة تعمل على إعادة الظروف الفسيولوجية للكائن إلى حالة التوازن مرة أخرى. معنى هذا أن الإنسان يسعى دائماً إلى التقليل من عناصر التوتر أو عدم الاتزان أو تجنب المزيد منها.

وسوف نعرض لنظريات التوازن المعرفى على النحو التالى:

أولاً - نظرية التوازن المعرفى : Balance Theory

يرى أصحاب هذه النظرية وهم «روزنبرج» Rosenberg وأبلسون Abelson و «هيدر» Heider أن العلاقة أو الرابطة التى يمكن أن تربط عنصرين معرفيين فى نفس الإنسان يمكن أن تتخذ واحداً من ثلاثة أشكال مختلفة هى: علاقة موجبة (+)، أو علاقة سالبة (-) أو لا علاقة إذا لم تكن هناك رابطة بالمرّة.

ويحدث التوازن بين الاتجاهات التى يحملها الفرد فى حالتين أو لاهما : إذا كانت الاتجاهات تحمل إشارات متشابهة (+، + أو -، -) أى من نفس النوع. والحالة الثانية : عندما تحمل الاتجاهات النفسية إشارات مختلفة (+، -) حيث تتولد حالة من التوتر تدفع الفرد للتخلص منها بإحدى الطرق الثلاث التالية :

(أ) تغيير إشارة اتجاه أو أكثر من الاتجاهات النفسية المعارضة للفرد.

(ب) إعادة النظر فى الاتجاهات النفسية التى يتبناها الفرد.

(ج) التوقف تماماً عن التفكير فى الموضوع الذى يثير التوتر حتى يحتفظ الفرد بتوازنه النفسى.

ثانياً - نظرية التوافق المعرفى : Congruity Theory

يرى أصحاب هذه النظرية «شارل أوسجود» Osgood و«سوسى

تانبوم Tannenbaum أن الإنسان يميل إلى تبجيل وتقدير الآراء والمعتقدات التي توافق آرائه ومعتقداته، وكذلك يميل إلى تقدير الأشخاص الذين يتفقون مع أفكاره، ويريد هذا التقدير بزيادة التوافق وينقص بنقصانه.

وقد استخدم « أوسجود » و « تانبوم » مقياساً للاتجاهات النفسية طبقوه بنجاح ملحوظ في دراساتهم وتجاربهم التي قاموا بها لتوضيح نظريتهم وإثبات فوائدها في التنبؤ بسلوك الأفراد عندما يتعرضون لمواقف اتصالية تؤدي بهم إلى نوع من عدم التوافق Incongruence. وتقوم فكرة المقياس على أساس أن يكون الاتجاه إيجابياً أو سلبياً، وفي كلتا الحالتين قد يكون شديداً أو وسطاً أو ضعيفاً، وتشير نقطة الصفر في المقياس إلى حالة الشخص الذي لا يحمل اتجاهاً ما نحو شخص أو شيء بعينه، وتتخذ درجات المقياس الشكل التالي:

(+3 ، +2 ، +1 ، صفر ، -1 ، -2 ، -3).

ثالثاً - نظرية التنافر المعرفي : Cognitive Dissonance Theory

يرى «ليون فستنجر» Festinger صاحب هذه النظرية استناداً إلى فكرة «الاتزان النفسي» Psychological Homeostasis أن الإنسان عندما يقع تحت تأثير أفكار متنافرة، فإنه يتولد داخله نوع من التوتر من شأنه إحداث تغيير لإزالة هذا التنافر والعودة بالشخص مرة أخرى إلى حالة التوازن والتألف المعرفي . هذا التغيير يعبر عن نفسه في صورة تعديل في سلوك الشخص أو في أفكاره أو في عنصر أو أكثر من العناصر المعرفية التي يحملها، وقد يلجأ الشخص إلى التقليل من أهمية الأفكار المتضاربة في نظر نفسه، كل هذا لإزالة حالة التوتر أو التقليل منها . (صلاح جوهر ١٩٨٠ : ٥٥ - ٦٢).

ويرى « فستنجر » أن التنافر في المعرفة ينشأ نتيجة أحد الأسباب التالية :

١- وجود تعارض أو عدم اتفاق منطقي، ويحدث ذلك حين تعتمد معلومة ما

على معلومة أخرى بشكل منطقي، نفترض مثلاً بأننا نؤمن بأن كل الناس غير خالدين، ولكننا نؤمن في نفس الوقت بأننا سنعيش أبداً. في هذه الحالة ينطوي عنصرى المعرفة، الفناء والحياة الخالدة، على تنافر لأنهما لا يتفقان منطقيًا.

٢- الأنماط الثقافية الشعبية المقبولة لدى عامة الناس ، لأنها تعكس وجهات النظر الأخلاقية للجماعة مثل : ضرورة توقيير الطالب لأستاذه، واحترام الصغير للكبير.

٣- وجود تعارض بين الرأى والسلوك، فقد يؤمن الشخص بأهمية التصويت الانتخابى، ولكنه لا يمارس ذلك عند أوقات الانتخابات.

٤- الخبرات السابقة، فإذا وضعنا يدنا على النار وشعرنا بالألم، سيحدث تنافر لأن تجاربنا السابقة جعلتنا نؤمن بأن الإمساك بالنار مؤلم.

وعندما نحاول تقليل التنافر المعرفى، فإن القاعدة الأساسية هى أن نختار أسهل السبل ونحاول أن نغير الأمور الضعيفة المقاومة للتغيير، وسوف نعرض لحالة التنافر المعرفى فى أربعة مواقف اتصالية:

١- موقف اتخاذ القرار :

يقول الباحث « ليون فستنجر » أن التنافر ينشأ نتيجة لاتخاذ القرار . على سبيل المثال : إذا كنا نختار سيارة من سيارتين، سيحدث التنافر لأننا نبحث عن الخصائص الجذابة فى السيارة التى لم نختبرها، ونشعر بالأسف بسبب الجوانب السلبية فى السيارة التى اخترناها. ويتأثر التنافر الذى يتولد نتيجة لاتخاذ القرار بثلاثة عوامل هى:

(أ) كلما ازدادت أهمية القرار، زاد التنافر، فالاختيار بين نوعين من

السيارات يحدث تنافر أكبر من الاختيار بين نوعين من معجون الأسنان.

(ب) كلما زادت جاذبية البديل الذى لم يقع اختيارنا عليه يزداد التنافر.

(جـ) يقل التنافر كلما كانت عناصر المعرفة متماثلة، فاتخاذ قرار الشراء بين سيارتين يؤدي إلى تنافر أقل من الاختيار بين شراء سيارة أو شقة سكنية. وتشير الأبحاث العلمية إلى أننا نبحث عن المعلومات التى تؤيد قرارنا ونبتعد عن المعلومات التى لا تؤيده.

٢- موقف فرض الإذعان :

يشير الموقف الذى ينطوى على فرض الإذعان إلى اضطراب الفرد للقيام بسلوك معين قد لا يفعله بإرادته أو مختاراً. ولضمان قيام الفرد بهذا السلوك يتعرض عادة للضغط الذى يكون فى شكل عقاب على عدم الخضوع والحصول على مكافأة نتيجة الإذعان والخضوع.

٣- موقف التعرض للمعلومات :

من الطرق التى يلجأ إليها الفرد لتقليل التنافر المعرفى هو التعرض الانتقائى للمعلومات، فالفرد يبحث عن الآراء التى تتفق مع أفكاره، ويستبعد عن المعلومات التى تتنافر معها.

٤- موقف التأييد الاجتماعى :

حين يتفق الآخرون معنا فى الرأى نشعر بالسعادة داخلياً، وحين يختلفون معنا لانشعر بالراحة والاطمئنان. فالاتفاق مع الآخرين يقلل حالة التنافر، وعدم الاتفاق معهم يزيد التنافر. ويتوقف قدر التنافر على العوامل التالية:

(أ) أهمية الموضوع: فقدر التنافر الذى يسببه عدم الاتفاق حول موضوع هام

مثل : الشعور الوطنى سيكون أكبر من التنافر الذى يسببه الاختلاف على نوع النادى الرياضى الذى نشجعه .

(ب) عدد الأشخاص الذين يتفقون أو يختلفون معنا فى رأى : فكلما زاد عدد المناصرين كلما قل التنافر .

(جـ) مكانة الأشخاص الذين ننتقد أو نختلف معهم فى رأى : فالاختلاف مع الأشخاص الذين نقدرهم سيخلق تنافراً أكثر من الاختلاف مع الذين لانهتم بهم . (جيهان رشتى ١٩٧٨ : ٢٧١ - ٢٧٨) .

ونخلص من العرض السابق لنظريات التوازن المعرفى إلى أن الاستراتيجية الأساسية التى يلجأ إليها خبراء الاتصال - وخاصة فى مجالات الإقناع والحرب النفسية والإعلان - تبنى على عمليتين متلازمتين هما :

١- تعريض الفرد أو الجمهور لأنواع من المعلومات والأفكار الجديدة التى تتنافر مع ما يحملونه من أفكار واتجاهات نفسية ، والهدف من ذلك هو إثارة الإحساس بالبلبله أو عدم التوازن فى أذهان الجماهير تمهيداً لتغيير الاتجاهات غير المرغوبة .

٢- معاونة الجمهور على الخروج من حالة عدم التوازن بتزويده بالمعلومات الجديدة التى تحقق هدف القوائم بالاتصال . (صلاح جوهر ١٩٨٠ : ٦٢) .

* * *