

النظريات المعرفية ومستخدمو وسائل الاتصال

(دراسة في التفسير السلوكي للأفراد)

د. كاظم مؤنس

الجامعة الأهلية

الخلاصة :

من المؤكد أن ثمة ميزات تختص بها وسائل الاتصال وبفضلها قد أصبح تأثيرا متميزا على حياة الذين يتعرضون لها ، من الجانب الآخر يتأكد دور الجمهور الناشط العنيد، كم يتأكد بقوة دور وسائل الاتصال الجماهيري كقوة تعمل مع وتتفاعل مع قوى ومؤثرات أخرى ، وان نسبة من تأثيرها قد يظهر بشكل آني ونسبة أخرى ستكون بتأثيرات لاحقة بعيدة المدى وتراكمية متصلة بالسلوك . ومن ضمن الوظائف التي تقوم بها وسائل الاتصال، تبرز بقوة الوظيفة المعرفية، حيث تدفع الحاجة إلى المعرفة بالفرد إلى التعرض لوسائل الإعلام تحت مسوغ إشباع تلك الحاجة، وعملية التعرض التي يمر بها الفرد تجعل من وسائل الاتصال مصدرا مهما من مصادر المعلومات وموجها قويا للسلوك، وبفعل وسائل الاتصال أصبح الإنسان يعرف بما يجري حوله، وان عالم اليوم يشهد مزيدا من الحاجة إلى التعرض للمعلومات مما يعني ازدياد التعرض للوسائل . بيد أن ذلك ينبغي أن يتماشى مع الإقرار بأن الإنسان بطبيعته يبحث عن الحال الذي يتصف بالتوازن ، وهو يسعى إلى الحفاظ على هذا الوضع ويعمل على أن تكون آرائه وسلوكه ومعتقداته وأفكاره كلها تتميز بالاتفاق، وفي هذه الحالة فان اتجاهاته الإيجابية وسلوكه يبيقان في حالة تألف، طالما لم تتمكن التأثيرات المعرفية من إثارة قلقه أو توتره ، كما أن التوازن يحدث بين الاتجاهات التي يعتمدها الفرد حينما تكون الاتجاهات من ذات النوع، وحين تكون الاتجاهات مختلفة أو متعارضة فمن الطبيعي أن يترتب على ذلك وجود حالة توتر، عندئذ يعتمد الفرد لاستخدام طرق محددة للتخلص منها .بقي أن نقول بأن الرسائل أو المضمون الاتصالي الذي تعرض له الفرد كلما كان متفقا ومنسجما مع إطار المرجعي للمتلقي، كلما كان تأثر المتلقي به أكثر وأقوى، وكلما كان يتعارض مع مرجعية المتلقي ولا يتفق معها كلما كان التعارض أكثر وأشد .

مقدمة :

يوما بعد آخر تتأكد أهمية وسائل الاتصال المقروءة والمسموعة والمرئية باعتبارها احد أهم السمات الإنسانية التي انكشفت وتلاقحت مع العديد من العلوم، كعلم النفس والفلسفة والسياسة واللغة والاقتصاد وعلم الاجتماع، لتقود إلى سلسلة متواترة من المتغيرات والتحويلات العاصفة التي أسهمت في إثراء علم الاتصال، وإنتاج بنية اتصالية بالغة القوة، مما أدى إلى معرفة متنامية، أسهمت في تنوع مداخله وفروضة النظرية، ليصل إلى ذروته في تمثله لهذا التقارب التكنولوجي بين المعلوماتية والوسائط الإعلامية، ومن الطبيعي أن يترتب على هذا التحول التكنولوجي الصادم مجيء عصر الإنفوميديا. حيث تزداد حاجة الإنسان إلى المعرفة كما يزداد تعرضه لوسائل الاتصال .

مشكلة البحث :

ولعل السمة الوحيدة الثابتة في حياتنا هي التغيير، الذي ما انفك يربكنا بنفاقم سرعة التطور التقني والتكنولوجي الحاصل في وسائل الاتصال الجماهيري، تزامن ذلك مع نفاقم اعتماد الأفراد على وسائل الاتصال الجماهيرية، وكان من الطبيعي أن يفضي ذلك إلى الوقوف على حدود العلاقة بين الوسائل والمتلقين من اجل فهم كامل لتأثير وسائل الاتصال على اتجاهات وسلوك مستخدميها، ويزداد الأمر خطورة مع تزايد استخدام هذه الوسائل وتوغلها أكثر فأكثر في حياتنا المعاصرة. ولأنها تشارك في بناء معرفة وفهم الأفراد لمعطيات واقعهم الاجتماعي، يصبح الدور الذي تلعبه في بناء مدركاتهم المعرفية واتجاهاتهم ومواقفهم المترجمة في سلوكهم أمرا بالغ الأهمية . ويأتي هذا البحث ليقدم هذه الرؤية في إطار السؤال التالي:

ما تأثير نوع وحجم المعرفة على سلوك الأفراد الذين يتعرضون لمضمون وسائل الاتصال ؟ وكيف يتعامل مستخدمو وسائل الاتصال الذين يتعرضون للتأثيرات المعرفية ؟

أهمية البحث :

وتتأتى أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله :
ونقطة الدراسات التي تناولت النظريات المعرفية، ولذلك فهو يسد نقصا في المكتبة العربية، خصوصا وان أغلب الدراسات المنتجة في مجال الاتصال هي دراسات مسحية.

كذلك يكتسب البحث أهميته من تأكيده على قوة العلاقة بين علم الاتصال وعلم النفس والاجتماع، مما يؤكد على ضرورة بروز دورهما الحتمي كمرجعية في البحوث المستقبلية التي تهتم بدراسة العلاقة بين وسائل الاتصال الجماهيري والتأثيرات المعرفية .
باعتباره محاولة جديدة سعت في إطارها النظري إلى الانفتاح على علوم مختلفة لتشكيل علاقات مترابطة فيما بينها وصولاً إلى نتائج جديدة بالاهتمام .
يفيد المراكز البحثية والمهتمين والدارسين في علوم الاتصال وعلم النفس وعلم الاجتماع كما يتواصل مع مجالات أخرى .

أهداف البحث :

وتتجلى أهداف البحث بما يلي :

التعرف على تأثير وسائل الاتصال على الأفراد الذين يتعرضون للتأثيرات المعرفية .
كما يهدف البحث إلى التعرف على نوع المعرفة المؤثرة في سلوك الأفراد الذين يتعرضون لوسائل الاتصال .
كذلك يسعى البحث إلى تحديد مقدار الحجم المعرفي الذي يعمل على تغيير سلوك الأفراد الذين يتعرضون للمضمون الاتصالي .
كما يرنو البحث إلى تشخيص دور الأبنية المعرفية والعوامل الإدراكية المؤثرة على سلوك الأفراد الذين يتعرضون لوسائل الاتصال .

النظريات المعرفية :

لقد استحوطت وسائل الاتصال المقروءة والمسموعة والمرئية على حدٍ سواء إلى صناعة، بلغت ذروتها في التحولات النوعية التي انتقلت بالنظم الاجتماعية من النمط التقليدي المستقر، إلى نظم تتسم بقدرٍ أكبر من التعقيد، خصوصاً في المجتمعات الصناعية، حيث يتزايد استخدام وسائل الاتصال في حياة الأفراد والمجتمعات، في نفس الوقت الذي تتفاقم فيه مستويات التمايز بين الأفراد ، يتزامن ذلك مع تعقد معالجة محتوى وسائل الإعلام، تماشياً مع اتجاه متزايد نحو العلاقات الجزئية في شكل المجتمع الجماهيري، الذي يزداد فيه اعتماد الأفراد على وسائل الاتصال ، بدلا من الاعتماد على الروابط الاجتماعية .

كما لم يعد المحتوى الذي تنتجه وسائل الإعلام مكرسا للوظيفة الإخبارية فحسب، إذ بات يتعاطى بتفسير المعلومات ومعالجتها وشرحها والتوسع فيها، هدفه في ذلك التأثير على اتجاهات الفرد، الذي أضحي موضوع الصناعة الثقافية، الذي لا يستطيع أن يتقرر بشكل مستقل ، من حيث أن الناس تشيء رؤى ذاتية ومشاركة عن الواقع المادي والاجتماعي الذي ينفذ إليهم عبر ما يسمعونه ويقرءونه و يشاهدونه .

وتأسيسا على ذلك يتحدد نوعا ما سلوكهم الشخصي والاجتماعي من خلال مسوغات المحتوى الإعلامي الذي تنتجه وتقدمه وسائل الاتصال ، خصوصا حينما تكون هي المصدر الوحيد للمعلومات .

على وفق هذا التصور أنتج علم النفس، علم الاجتماع وعلم الاتصال العديد من النماذج التي تناولت بالشرح سلوك الأفراد ، متمثلة بسؤال روكيتش الشهير والمثير للجدل :

ماذا تفعل وسائل الإعلام بالناس ؟

وتأتي محاولتنا هذه لتلمس الإجابة من منظور النظريات المعرفية ودور المعرفة في التأثير على تشكيل اتجاهات الأفراد وسلوكياتهم، مع التسليم بوجود أكثر من رؤية متفق عليها حول هذا المفهوم على حد تعبير روكيتش " ولكنها كلها يمكن أن يطلق عليها اسم النموذج المعرفي أو الإدراكي Cognitive Paradigm ...خصوصا وأن افتراضات المدخل المعرفي مفيدة في فهم العديد من النواحي لدراسة تأثيرات الاتصال على الأفراد وخاصة في محاولة فهم كيفية استيعاب الرسائل الإعلاميةوكيف يمكن أن تتغير المواقف والمعارف والقيم والاحتمالات السلوكية عن طريق الحث والإقناع ؟ " (1) وتعتبر المجموعة المعرفية من أهم النظريات التي يمكن الرجوع إليها بهدف الاستدلال على العوامل الفاعلة في تحديد سلوك الأفراد، وبرأينا أنها الأفضل بين النظريات المهتمة بتفسير سلوك الأفراد، إذ تقدم مجموعة ملائمة من الأدوات النظرية التي تتعالق مع مفاهيم تساعد في تفسير وفهم تأثيرات الظاهرة الاتصالية على السلوك . أما تأسيسها فقد تبنى المنطلقات النظرية للنموذج المعرفي الذي بزغ في حقبة العشرينات من القرن الماضي ليتطور في الثلاثينات من خلال دراسات وتجارب علم النفس الاجتماعي .

النموذج المعرفي:

لقد برز دور النموذج المعرفي في التأثير، و تعديل السلوك، كرد فعل على ظروفات النظرية السلوكية، وبالذات في فروضها التي تنظر إلى الفرد كمتلقي سلبي في إطار علاقته بالبيئة .

أما مرتكزاته الأساسية فتنحصر في عدد من المفاهيم المتصلة بشخصية الفرد وسلوكه كالاتجاهات والقيم والمعتقدات والتذكر والتفكير والإدراك، وقد شاع استخدامه في دراسة تأثيرات وسائل الإعلام والتعرض لها، وقد أسهم كل من ،روزنبرج وفيستنجر ونيوكمب وفيشباين برصد النموذج المعرفي بدراساتهم القيمة التي أسهمت كثيرا في تطوير الدراسات المرتبطة بالإقناع وتغيير السلوك (2) .

ولذلك فإن ابرز مدخلاته تركزت حول العمليات المتعلقة بالتوازن (التوافق) والتنافر لتحديد شكل الأنماط السلوكية، ومن هنا تتأني محاولتنا هذه فيما يختص بالنظريات المعرفية واستخدام الفرد لمحتوى وسائل الإعلام . ويمكن تلخيص بعض أهم المسلمات الأساسية كتوطئة للتأطير النظري، وكما يلي :

- أن الأفراد في أي مجتمع هم جمهور من المتلقين النشطين .الذي يتميز بقدرته على انتقاء المحتوى الإعلامي الذي يفضله أو يتواءم واهتماماته .
 - أن نمط استخدام وسائل الإعلام من قبل المتلقين، يعد نوع من أنواع السلوك لديهم، ويتناسب بالضرورة مع اتجاهاتهم، و من الطبيعي أن يقوم بتوجيه السلوك .
 - أن العمليات المعرفية تمكن الأفراد الذين يتعرضون للمعلومات المدركة، من تشكيلها او تخزينها أو تفسيرها بشكل انتقائي أو تحريفها أو استعادتها لاستخدامها لاحقا لقرارات تتعلق بالسلوك .
 - أن العمليات المعرفية ذات أثر بالغ في تحديد شكل السلوك لدى الأفراد وهي تنطوي على الإدراك الحسي والتخيل والاعتقاد والقيم والاتجاهات نحو التوازن بالإضافة إلى التذكر والتفكير ومجمل الأنشطة العقلية .
 - أن المكونات المعرفية للفرد ما هي إلا مجموع خبراته وتجاربه التعليمية .
- والجدير بالذكر أن للمدخل المعرفي استخدامات متعددة ووجود مثل هذا العدد من النماذج النظرية لا ينبغي أن يدفعنا لتقرير من هو النموذج الصحيح فبشكل ما يمكن اعتبارها كلها صحيحة (3) .

ومن المفيد هنا تحديد المكون المعرفي لئلا تتداخل مفردات ومفاهيم الحقل موضوع الدراسة، فالمقصود بالمكون المعرفي هو " كم المعلومات الصحيحة التي يحصل عليها الفرد عن المجتمع من حوله عبر وسائل الإعلام، فالرسائل الإعلامية ذات المضمون تمثل وحدات البناء المعرفي الذي يتشكل لدى الفرد والذي من المنطقي ان يختلف حجمه من فرد إلى آخر " (4) وهو ما نصلح على تسميته بتغيير أو تباين المعرفة الإدراكية، بين شخص وآخر، فهي (المعرفة) ناتج تأثير النشأة الاجتماعية، والتفاعل الاجتماعي، الذي من المفترض انه يختلف من شخص لآخر، كذلك يتغير النظام الإدراكي بتغير مواقع وأدوار وخصائص السمات العامة والاجتماعية لدى الأفراد، فالأطر المرجعية هي التي تقف وراء اختلاف المجال الإدراكي الذي يفرض لسوء التفسير وسوء الفهم، لأن المحتوى الاتصالي الذي يتلقاه الفرد، إنما يفسر بناء على المعنى المتحرر من مجال المعرفة الإدراكية، وهذه بدورها تنظم العناصر الداخلة في تشكيلها فتضفي عليها معنى ما، ويُسقط هذا الأخير على رموز الرسائل التي يتلقاها الفرد فتكتسب تلك الرسائل معانيها ودلالاتها، بمعنى أن الفرد يفسر الرسائل التي يتلقاها في إطار التفاعل بين الرموز التي يتلقاها في صيغة المضمون الاتصالي وبين المعرفة والمكون المعرفي ذي الصلة بها، حيث تساعد الفرد على فهم وتفسير الرسائل التي يستقبلها .

ويتكون المجال الإدراكي من عدد من الأبنية الفرعية المرتبطة مع بعضها، بحيث يشكل حاضنة لها، أما الإدراك فهو العملية التي يقوم بها العقل استنادا إلى المعرفة المخزنة والمتراكمة بتحديد دلالات ومعاني المدركات الحسية، لذلك يقال أن التفسير يأتي في إطار التفاعل بين الرموز التي شكلت صياغة المضمون الاتصالي وبين المعرفة المكونة لدى الأفراد عنها .(5).

فالمعتقدات والتفكير هي المكونات المعرفية التي تلعب الدور الأساسي في "التأثير على السلوك ، وهي ما يطلق عليه أسم الأبنية المعرفية

Cognitive Schemata " (6) .

وعلى العموم فإن عدد غير قليل من المنظرين يرون، بأن أية عملية ترمي إلى إحداث تغيير في سلوك الفرد، فإنها ينبغي أن تستهدف التأثير على المتغيرات المعرفية لدى الفرد، وأنه من المحال تجاوز العمليات المعرفية أو العوامل الوسيطة، التي يُسميها روكيتش بالعوامل الإدراكية، والمعول عليها لديه في التأثير على السلوك الإنساني إذ يرى " بأن العوامل الإدراكية هي مؤثرات على السلوك، فإذا كان من الممكن تغيير العوامل الإدراكية، فسوف يتسنى عندئذ تغيير

السلوك بكل تأكيد... وأن المعلومات التي يتم تخطيطها بمهارة وتقديمها وسائل الاتصال الجماهيرية يمكن استخدامها بفعالية لكسب السيطرة على السلوك البشري، وكانت هذه السيطرة الممكنة تثير خوف نقاد وسائل الإعلام منذ وقت بعيد، كما كانت هدفاً ملحا لأولئك الذين يريدون استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية لهذا الغرض " (7) على اعتبار أن التركيب الداخلي النفسي للإنسان يتأثر بتعديل إدراكه المعرفي في بعض من مستوياته، بيد أن هذه العناصر تشكل مجملها الإطار المرجعي الذي ينطوي على الخبرات الموروثة والمكتسبة على حد سواء، والتي تمثل معياره في الحكم على الأشياء .

(الأنساق الحاضنة) :

ومهما تكن الحثيات فإن المعرفة تنتهي دائماً إلى تقمص دور خط الشروع لأساس السلوك، ولأنها كذلك، فالمحرك لهذا الحاصل هو الاتصال الذي به وعن طريقه يتم التأثير على السلوك الإنساني ، ولأن الاتصال ينجز في إطاره الاجتماعي والاقتصادي، وهما السياق الذي يتوفر فيهما، فلا بد أن يؤثر ذلك بالضرورة في نوعه ومداه ، بمعنى أن الاختلاف المعرفي بين الأفراد مرده لعاملين يتموضعان في رأس قائمة الأسباب، يتمثل أولهما بالتفاوت في حجم ونوع التعرض للمضمون الاتصالي، وثانيهما يكرس في تفاوت المستوى الاجتماعي والاقتصادي . بيد أن ثمة عوامل وسيطة تتمدد بقوة بين المعرفة والسلوك يمكن تسميتها بالمتغيرات مثل :

- المتغيرات الديموغرافية كالنوع، ومستوى، التعليم، والحالة الاجتماعية .
- المتغيرات المرتبطة بتوفر الشيء والجهد المبذول للحصول عليه .
- المتغيرات المرتبطة بالقيم وهي العامل المحدد لقبول السلوك أو رفضه من قبل المجتمع.
- متغيرات الاتجاه ويمثلها الاستعداد المكتسب للاستجابة لمثير معين (8) .

وفي إطار فكرة المتغيرات القيمة فإن هذه الأخيرة تعني من منظور روكيش نوعاً من أنواع السلوك، أو غاية من غايات الوجود، ولذلك فإن القيم التي يعتنقها الفرد تنتظم على الدوام في ما يسميه روكيش بنسق المعتقدات الكلي وتندرج تحته الاتجاهات والقيم التي تتمحور:

• أما حول أحد أشكال السلوك المرغوب فيه

• أو حول غاية من غايات الوجود.

وتنتظم القيم في قسمين رئيسيين هما :

1. القيم الغائية (غايات في ذاتها) . وتتطوي على نوعين من القيم الفرعية :

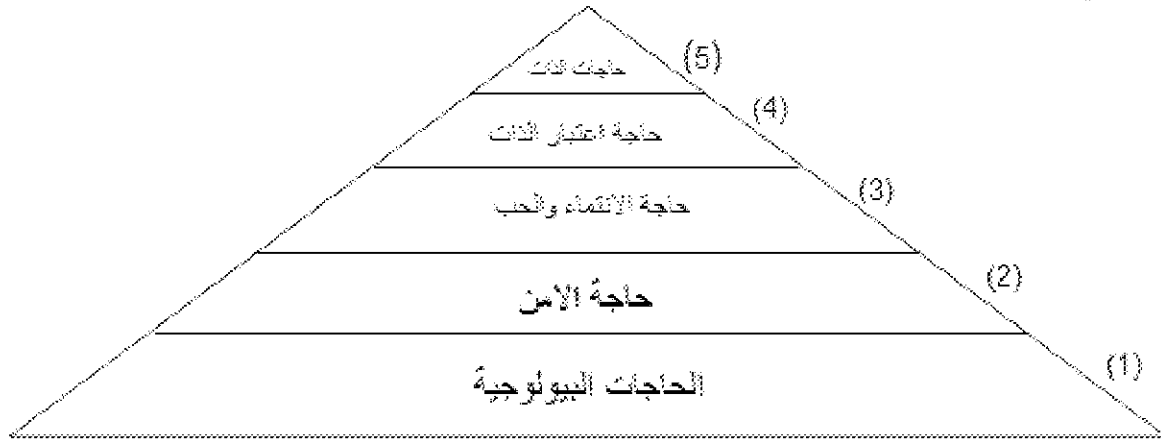
- قيم خاصة بالشخص، وهذه تدور حول ذاته كقيمة تقدير الذات .
 - وقيم خاصة بالعلاقات بين الفرد والمجتمع كقيمة السلام العالمي .
2. القيم الوسيئية (أشكال وضروب السلوك الموصلة لهذه الغايات) .وينضوي تحتها أيضا نوعين من القيم الفرعية :
- القيم الأخلاقية كالأمانة .
 - وقيم الاقتدار أو الكفاءة كالمنطقية .

ومن الضروري أن نضع في اعتبارنا بأن نسق المعتقدات الكلي أو نسق القيم، ليس ثابتا، لأن منظومة تجمعات القيم وتشكلها تختلف وتزداد بزيادة عمر الأفراد. أما فيما يختص بجوهرها، فالقيم بناء مترابط يتشكل مما هو وجداني وما هو آني، و مما هو إيجابي وما هو سلبي، فهي عبارة عن تمثّل معرفي لحاجات الفرد أو المجتمع، بعبارة أخرى يمكن اعتبارها نظاما من الضغط يعمل على تحديد نسق اختيارات الفرد وتوجيه السلوك . (9) ولذلك فإن عدم تلبيتها يجرّد الإنسان من إنسانيته ، كما أن عدم الاستجابة لها يعني من جانب آخر إجهاضا للعلاقات الاجتماعية بين الناس، ولكي يشبع الإنسان هذه الحاجات فلا بد أن يتصل مع الآخر ليصبح الاتصال أمرا حتميا، لأن جزءا كبيرا من حاجتنا الإنسانية يعتمد على تلبية الآخر وفي هذا يبدو روكينش متفقا مع إبراهيم ماسلو Abraham Maslow الذي حدد خمس حاجات أساسية يبتغيها الإنسان من تحقيق الاتصال مثلها بالاتي على وفق الترتيب أدناه :

1. الحاجات البيولوجية Biological Needs
2. حاجة الأمن Safety Needs
3. حاجة الانتماء والحب Belonging & Love Needs
4. حاجة اعتبار الذات Self Esteem
5. حاجة تحقيق الذات Self Actualization Needs

ولهذه الحاجات سلم أولويات فالإنسان يحتاج في البداية إلى تلبية الحاجة الأولى التي تتضمن الحاجة إلى الطعام، السوائل....وكل ما يتعلق بوظائف الجسم .ويندفع المرء بالتدرج من إشباع حاجة إلى أخرى (بحسب الشكل أدناه) وعليه فإن طرق إشباع الحاجات لا تتم إلا بالاتصال مع الآخرين " (10) وعن طريقه أي الاتصال تنتقل المعلومات التي تعد الوسائل المنتجة للجوهري في تشكيل الاتجاهات . وبالتالي لا بد للفرد من أن يتعرض لإيجاد تعبير عن تلك الاتجاهات . وطبيعي أن تكون هناك اتجاهات أساسية للتطور، هي من خصائص الأفراد،

كما أن هناك فروق فردية تميز الأفراد عن بعضهم . وتأسيسا على ذلك جاء تركيز ماسلو المبين في هرم تدرج الحاجات (شكل 1).



وكما نرى فإن الاحتياجات تتدرج " من الاحتياجات البيولوجية الأساسية إلى الاحتياجات السيكولوجية ثم الحاجة إلى تحقيق الذات . ويعني ماسلو بتحقيق الذات تطور الفردية المتكاملة التي تكون فيها جميع أجزاء الشخصية منسجمة ومتناسقة . " (11) .

لا مناص من الاعتراف بان نظرية ماسلو نجحت في تفسير جزءا كبيرا من السلوك الإنساني، الذي رافقه عدد من الانتقادات الموجهة إليها، والتي لا مجال لذكرها هنا، لأن تناولنا لها تركيز في حدود حراكها العملياتي، باعتبارها وسائل محررة للتوتر الناتج من عدم إشباع الحاجات لدى الأفراد، مما يفضي بهم إلى الإحباط والقلق، ويسبب آلاما نفسية تدفعهم إلى استعمال الحيل الدفاعية (12) .

وعلى وفق هذا المفهوم فإن تحقيق الذات مرتبطا بانسجام الشخصية واتساقها وهنا يتوافق كل من ماسلو وروجرز على ذات التصورات حيث يفترض الأخير (نظرية روجرز للذات Roger's Self Theory) بأن الذات هي خلاصة تفاعل الوسائل المنتجة لها، كتراب الأفكار والقيم والإدراك، وهذه المنظومة تؤثر بالضرورة في إدراك الفرد للبيئة أو العالم، حيث يقوم الأفراد بتقييم كل التجارب أو التمثلات المعرفية في ضوء العلاقة مع المفهوم الذاتي ، فالفرد يحرص على أن يتصرف بطرق متناسقة مع صورته الذاتية ، أما التجارب والمشاعر المتعارضة وغير المتسقة فتكون عناصر مهددة لاتزان الشخصية، فالقوة الأساسية المحفزة لسلوك الإنسان تتجلى بتحقيق الذات، وهذه كحاجة هي التي تقود الفرد للاتفاق مع نشاطات وتجنب نشاطات أخرى، لذلك فهي تحرص إلى أن تختص بالانجاز الإيجابي لدى الفرد وصيانة نفسه، وتلك اتجاهات إيجابية تمثل احد أهم الاحتياجات في هرم ماسلو كما رأينا ، وعلى ذات

القدر من الاهتمام تجيء نظريته للحاجة المتمثلة باحترام الذات، والتي يرى بأنها عملية غرس للتصرفات والقيم التي يرضى عنها الآخرون . (13) .

وإذا ما عمدنا إلى وضع مقارنة نظرية بين ما أورده روكيتش سابقا ومدخلات ماسلو عن الشخصية ونظرية التعلم الاجتماعي، فسند أن ثمة توافقا جليا، فالأخيرة تجعل من الموقف العنصر المهم في السلوك، بمعنى أن تصرفات وأفعال الأفراد في موقف ما تعتمد على الخصائص المعينة للموقف، و على تقدير الفرد للموقف ذاته، وعلى التعزيز السابق للسلوك في مواقف سابقة، عن طريق تجربتها، أو المرور بها، أو ملاحظتها في مناسبات سابقة، فأضحت تشكل جزءا من تجربته الخاصة . ومن الأهمية بمكان الإقرار هنا بدور البيئة التي ينتمي إليها الفرد وهي واحدة من أبرز مرتكزات ما نصلح على تسميته بالعوامل الوسيطة التي تسهم في تشكيل الاتجاهات المترجمة للسلوك، وهو ما أبدأه أحد أكبر مريدي الاتجاه السلوكي (سكرو) " بالتركيز على اثر المتغيرات الخارجية على السلوك الملاحظ ، نلاحظ بان النموذج السلوكي العصبي يهتم بشكل كبير بالمتغيرات الوسيطة (Mediatlonal Variable) عند عمليات تفسير وتعديل السلوك" . (14) " وبصفة عامة فإن

السلوكيين الأوائل اهتموا بدراسة الأحداث البيئية (كمثيرات) في علاقتها بالسلوك الملاحظ ورأوا أن التعلم يكون من خلال الخبرة المكتسبة الناتجة عن التعرض للمثيرات البيئية وتعزيزها... وأصبحت تسمى بنظريات المثير والاستجابة، أو نظريات التعلم، و تهتم جميعها بالسلوك الفردي في علاقته بالمثيرات الخارجية....فالسلوك طبقا لهذه النظريات قد تحول إلى استجابة معتادة لمنبه أو مثير معين . " (15) .

وفي المقاربة النظرية التالية سنرى بأن كلا من السلوكي والمعرفي يتبنيان ذات المخطط من خلال :

" (A الحدث / المثير) (B السلوك / الاستجابة)

(C لواحق السلوك / التعزيز أو العقاب) وجهة النظر السلوكية .

أما وجهة النظر المعرفية فيمكن تلخيصها :

(A الحدث / المثير) (B نظام الاعتقادات لدى الفرد) (C النتائج / السلوك) .

فإذا ما أردنا إحداث تغيير في سلوك الفرد فإن العملية تتجاوز التلاعب بالمثيرات البيئية إلى ضرورة التدخل بالتأثير على المتغيرات المعرفية لدى الفرد والممثلة بالرمز (B) . (16) وتشكل البيئة الخارجية حاضنة مولدة للمثيرات على اختلاف أنواعها، أما الأبنية المعرفية فتشير

إلى الكيفية التي يدرك الأفراد من خلالها عالمهم الخاص وقناعتهم الرئيسية عن البيئة المحيطة بما ينضوي تحتها من وقائع وحقائق ومعارف وأفراد وتعتبر الأبنية المعرفية مكون معرفي أكثر عمقا وتأثيرا من الأفكار الجاهزة ، وما يميز الأبنية المعرفي

1. أنها راسخة وليس من السهل تغييرها .
2. أن الخبرات الحياتية وأشكال التربية الأسرية والمجتمعية ووسائل منتجة للمكون المعرفي.
3. تشتمل الأبنية المعرفية على مجمل العمليات المعرفية الأخرى كالأفكار الآلية والتخيلات وعمليات الإدراك .
4. أن المكون السلوكي ينضوي تحت طائفة الأبنية المعرفية عبر تحديد كفيات التصرف في الحالات والمواقف المختلفة على وفق منظومة المعتقدات .(17).

وكذلك تأتي أنماط السلوك والإدراك في مرتكزات نظرية التعلم الاجتماعي في إطار المعطيات التي تثيرها أو تعززها أو تطورها، إلا أنها لا تهتم بماهية الأفراد كأفراد، بقدر ما تُعنى بما يفعلونه في محيطهم الذي يتعاطون معه، وبأخذ المحيط الاجتماعي وتأثيره على الفرد، يمكن القول بأن التباينات في السلوك تنتج من التباينات في ظروف التعلم التي يستقيها الفرد من بيئته خلال مراحل نشأته، وفي هذا السياق نجد أن النظريات الإدراكية تسوق فرضية لا تتقاطع مع هذا المعنى إذ ترى " بأن الفرد يتأثر في سلوكه بالنظام الإدراكي والمعرفي الذي كونه عن العالم المحيط به. والأفراد ينظمون إدراكهم ومعتقداتهم وأفكارهم في أشكال ذات معنى أو مغزى معين، ويدركون ويفسرون العالم الخارجي في إطار هذا المعنى أو المغزى، ويأتي سلوكهم بالتالي متأثرا بهذه المعاني التي يكونها الفرد عن الأشياء المحيطة به ... وهذا ما يوضح عدم تطابق التفسير بين كل الأفراد بالنسبة للرسالة الواحدة لتباين المعرفة الإدراكية ونظام عملها بين كل فرد وآخر بتأثير التنشئة الاجتماعية " (18) . حيث أن المتغيرات والاعتبارات المرتبطة بالبيئة تتواشج بقوة مع سلوك الأفراد كالفروق الفردية التي تشكل البيئة مرجعية لها فضلا عن ارتباط الفرد بجماعات الانتماء أضافه إلى الاعتبارات الديموغرافية (كالسن ومستوى التعليم والنوع). و يتمظهر التأثير هنا بشكل دائري بمعنى أن كل عنصر يتبادل التأثير مع باقي العناصر بحكم تآصر العلاقة بينهما .

ومع ذلك فإن ثبات السمات في شخصية متناسقة، يوفر إمكانية التنبؤ بسلوكها على أساس أن الناس يسعون دائما للتصرف بطريقة ثابتة ومنتظمة تجري في سياقها الاجتماعي مع التسليم بفاعلية الفروق الفردية، ولذلك فإن الشعور بثبات الشخصية، هو عامل أساسي في سعادة

الأفراد واستقرارهم العاطفي، وانعدام هذا الشعور يعتبر من خصائص الفوضى وعدم الانتظام مما يؤثر الفرد ويشعره بعدم الاستقرار النفسي . (19) .

أن هذه العناصر مجتمعة تتفاعل مع ظروف الموقف لتحدد سلوكا معيناً وهي سمات تفصي بطريقة أو بأخرى إلى وسائل منتجة لفكرة التصالح والتنازل لدى الفرد مع البيئة التي هو فيها، ولذلك فإن فاعلية الفرد والمجتمعات، على حد سواء تُكرس بنسق القيم و حدود التعديل على وفق الغايات والأهداف المنشودة، وفي ضوء هذه السمة تظهر القيم " كتطورات ومفاهيم ديناميكية صريحة أو ضمنية تميز الفرد أو الجماعة وتحدد ما هو مرغوب فيه اجتماعياً وتؤثر في اختيار الأهداف والوسائل والأساليب الخاصة بالفعل، وتتجسد مظاهرها في اتجاهات الأفراد والجماعات وأنماطهم السلوكية ومثلهم ومعتقداتهم ومعاييرهم ورموزهم الاجتماعية " . (20) . وفي ضوء هذا المفهوم فإن التعديل يتمثل بالاتجاه الذي يعكس الاستعدادات الداخلية باعتباره قراراً تفاعلياً بين منبه بيئي (عامل خارجي) والاستعداد الداخلي لدى الفرد في لحظة معينة، ولذلك فمن الأهمية بمكان، النظر إلى القيم والاتجاهات باعتبارها استعدادات على أن تكون الاتجاهات، مجمل التقييم الإيجابي أو السلبي على حد سواء بالنسبة للفرد إزاء موضوع محدد. ومع أن الاتجاهات قد حظيت باهتمامات متزايدة من لدن الكثير من الباحثين إلا أنها لم تنته إلى تعريف قاطع يتفق عليه الجميع، وأي كان الأمر بالنسبة لمفهوم الاتجاه فهو قرين مرتبط بالأفراد أو الناس ومعتقداتهم. وتأسيساً على ذلك نرى أنه من الأهمية بمكان، فهم العمليات النفسية والاجتماعية، علنا نصل إلى معرفة تأثيرها في سلوكه، وصولاً إلى تبنيه اتجاهها معيناً فيما بعد .

التوازن السايكولوجي :

لا خلاف على أن أدبيات الاتصال لم تدخر جهداً في بحثها الدعوى المكرس للكشف عن الأسباب والمعطيات المفسرة لسلوك المتلقي وفهم كيفية تحقيق التوازن السايكولوجي psychological balance ومن هذا السعي المثمر خرج علينا كم لا بأس به من نظريات التوافق والاتساق والتوازن ، وكلها تمحورت حول دراسة حالة المتلقي واستجابته وتوازنه القائم على علاقة الموائمة بين أفكاره ومعتقداته وسلوكه وعلاقاته الاجتماعية، بحيث يعمل كل هذا التآزر بانسجام تام من دون إخلال بحالة التوازن السابقة الذكر من أجل أن يكون قادراً فيما بعد على مقاومة ما يتعرض له من قبل وسائل الإعلام التي لا تغدق علينا بسيل من المعلومات

فحسب بل هي أيضا باتت تتحكم بسلوكنا وتطبعه بطابعها . ويتفق الجميع على أن ثمة اهتمام متزايد بدراسة تأثير وسائل الإعلام على حياتنا المعاصرة وبالأخص على سلوكنا اليومي الذي يتشكل أو يصاغ بتأثير ما نقرأه وما نتعرض له من معلومات، فبالرغم من " عدم توصل علماء أبحاث الاتصال لفهم كامل للأثر الذي تتركه وسائل الإعلام على النواحي النفسية والأخلاقية والاقتصادية والسياسية والثقافية والتعليمية لحياة الأفراد العاديين ، إلا أن هؤلاء العلماء بدعوا في تجميع وحشد قاعدة من نتائج البحث تساعد في فهم هذه القضايا ... " (21) .

ولعل السؤال الجوهرى الذي نال القسط الأكبر من حصة بحوث الإعلام تمحور في سؤال روكينش الشهير والمثير للجدل:

ماذا تفعل وسائل الإعلام في الناس؟ (22)

وإذا كان الجواب ينشد التغيير أو التعديل في سلوك المتلقي ، فإن ذلك يرتبط بالضرورة بمعطيات عملياته في معالجة المعلومات التي يتلقاها الفرد، والتي ينبغي في اقل وصف لها ان تكون ذات قيمة، فضلا عن مكانة المصدر الذي يقوم بتصديرها، ولكي يتم التأثير، يشترط المتلقي أن يكون المضمون الاتصالي في مجال القبول بالنسبة له، وهنا تلعب الأبنية المعرفية دورا كبيرا في قبولها أو رفضها بناءا على المقاومة العقلية، التي تكونت لديه من عدد غير قليل من العوامل التي تشترك في النشأة والبيئة المحيطة التي صاغت مدركاته ومعارفه، لذلك حين تقع هذه المضامين في دائرة الرفض ، فإنه يصعب التأثير عليه، وما يزيد من صعوبة هذه المسألة لاحقا، ان الأبنية المعرفية والمدركات الشخصية، تبقى مرجعا لا يمكن العبور من فوقه دون التفكير فيه لأن للفروق الفردية أثرها البالغ على الإذعان للمضمون الاتصالي، وإذا ما تجاوزنا عن وعي نجاح الوسيلة وفاعلية الرسالة، فإن تأثير الوسائل يتناسب عكسيا مع حجم المعرفة المتمثلة بالعوامل الإدراكية لدى الأفراد، حيث " أن استجابات الأشخاص تجاه المنبهات المثارة في المواقف الاتصالية ليست استجابات آلية أو ميكانيكية، لكنها تعتمد على مجموعة عوامل متصلة بالثقافة والشخصية، وهي العوامل التي يخلعها كل شخص مستجيب على الموقف الاتصالي " (23) وفي حدود مضمون هذا الجزء من الدراسة، سنتناول بقدر مناسب نظريات التأثير المعرفية، لتشخيص كيفية انعكاسها على سلوك الفرد والتأثير عليه .

نظرية التنافر المعرفي :

تؤكد الأسماء الرائدة في هذا المجال من أمثال : روزنبرج وهيدر، وفيشباين ،وفستنجر بأن الأساس الأولي لأية علاقة رابطة يمكن أن تنشأ بين عنصرين لدى الفرد ، وقد تجلى ذلك

في نظرية التنافر المعرفي، والتنافر : وهو حالة توتر يعيشها الفرد، عالجه علم النفس في إطار التعلق بينها والسلوك، إذ جاء تناولها في سياق مجموعة (نظريات الاحتراق النفسي) تحت أسم النظرية المعرفية والتي تفترض " أن أدراك الفرد إلى المواقف السلبية قد يقود إلى الاحتراق النفسي، فسلوك الفرد مصدره داخلي نابع من الموقف الذي يتواجد فيه، والاستجابة لنوع الموقف (إيجابي أو سلبي) هي التي تحدد الرضا أو الاحتراق "(24) وعودا على بدء فإن النظرية ذاتها قامت لدى ليون فستنجر على فكرة مفادها : أن الأفراد حين يعرفون عدة أشياء، لا تتوافق معرفيا مع بعضها، فأنهم يحاولون بطرق شتى أن يجعلوها أكثر توافقا، وإذا ما توافر عنصران من المعلومات غير المتوافقة مع بعضها معرفيا، فسيقال: بأنهما في حالة تنافر. وقد تكون عناصر المعلومات هنا نوعا من السلوك أو الرأي أو أشياء من البيئة وما إلى ذلك . ويعد التنافر حالة من حالات الدافعية، التي يضطر الفرد فيها إلى تغيير سلوكه وآرائه، وبهذا المفهوم يكون التنافر مرتبنا بتوقعات الفرد عن الأشياء المتماشية مع بعضها والأشياء غير المتماشية مع بعضها، وفي حالة عدم تحقق التوقعات، فستنولد حالة من التنافر . (25) .

وتأسيسا على ذلك نجد عند فستنجر ثلاثة أشكال مختلفة من العلاقات بين عناصر معرفتنا :

- قد لا تكون هناك علاقة اتفاق بين عناصر معرفتنا .
- وقد تكون هناك علاقة اتفاق بين عناصر معرفتنا .
- وقد تكون هناك علاقة تعارض أو تنافر بين الأمور التي نعرفها.

فإذا لم يكن لعنصرين من عناصر معرفتنا صلة ببعض على الإطلاق ، نقول أن العلاقة غير متصلة . "(26) بمعنى وجود حالة تنافر معرفي، ومن الطبيعي أن يدرك الشخص هذه الحالة المقلقة بالنسبة إليه وهو الميل إلى حالة موائمة دائمة مع العناصر المعرفية التي يواجهها، وكما بينا آنفا، لذلك سيلجأ إلى إزالة حالة التنافر أو التخفيف من حدتها في أقل الأحوال، وسيقوم : أما بتبني العنصر الجديد واستبعاد العنصر المعرفي السابق، أو يعمل على التوافق بينهما، أو إلغاء العنصر الجديد، عن طريق تجاهله، أو تصنيفه ضمن قائمة المغالطات، أو الادعاء بأنه غير موجود .

ويحدد فستنجر عددا من العوامل المولدة للتنافر المعرفي يلخصها بالآتي :

- وجود تعارض أو عدم اتفاق منطقي .
- الأنماط الثقافية الشعبية التي يقبلها الناس دون نقاش .
- عمومية الرأي العام .
- التجربة السابقة للفرد .

وهو كذلك يضع ثلاثة مواقف لتفسير ظاهرة التنافر المعرفي يجمها بما يلي :

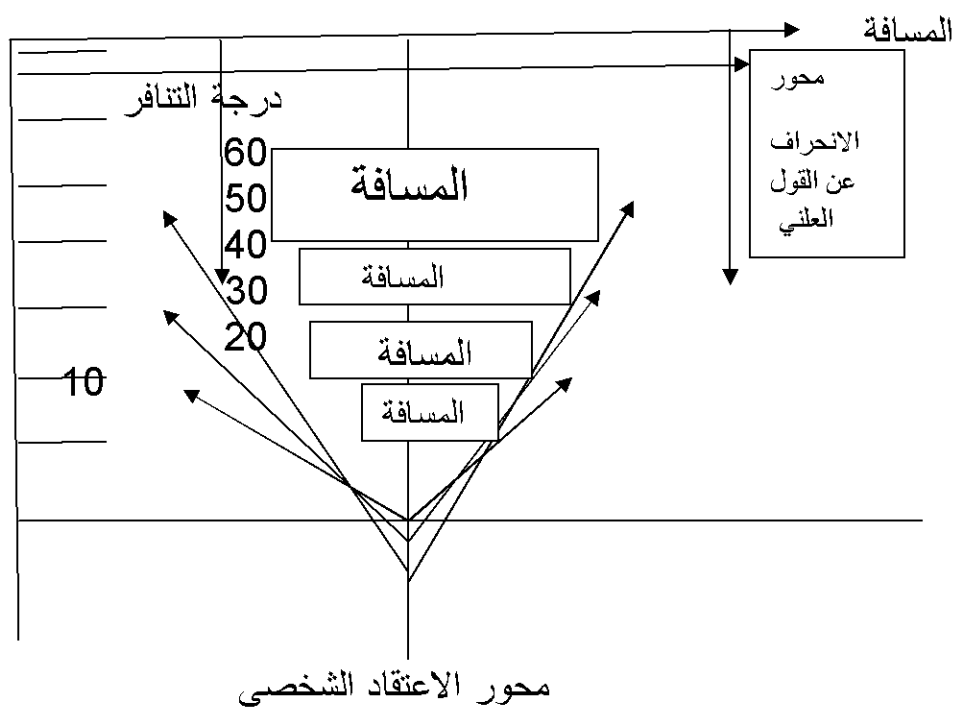
أولاً / اتخاذ القرار فلو قام شخص بالاختيار بين شيئين، و وجد أنه فضل الأول على الثاني، ولكن مع اختياره، تظل في الشيء الثاني بعض المنافع والصفات البديلة، جذابة وموضع اهتمام من قبل الشخص، ففي هذه الحالة يقع التنافر بين المنافع والصفات الجذابة للشيء المتروك ، وللتخفيف من حدة التنافر أو إزالته، يلجأ الشخص إلى احد طريقتين:

1. أما أن يقوم بإقناع نفسه بان المظاهر الموجودة في الشيء الآخر غير جذابة، كما أن الصفات في الشيء الذي قام باختياره ليست مدعاة لأن ينفر منها ، بعبارة أخرى ينبغي أن تؤدي عملية التخفيف من حدة التنافر إلى زيادة التعلق بالشيء الذي تم اختياره من سابق، وأضعاف الرغبة في البديل المتروك .

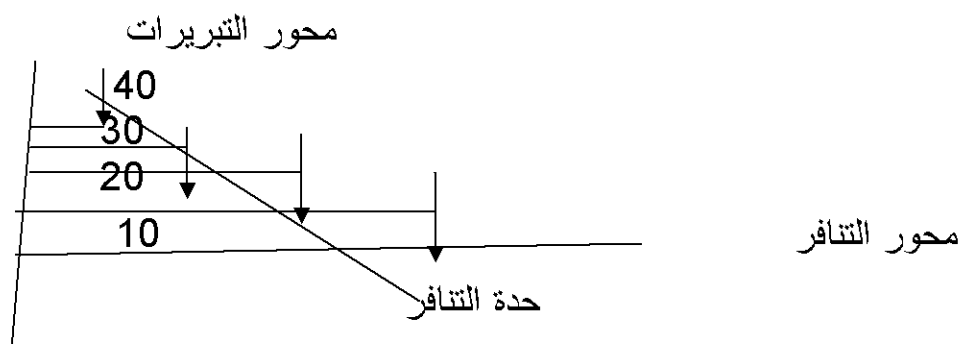
2. أو قد يلجأ إلى إعطاء تبريرات لأسباب اختياره للشيء، عن طريق المبالغة في وصف المظاهر الجذابة في الشيء المختار، وذكر المظاهر غير الجذابة في الشيء الذي لم يختاره .

ثانياً / آثار الكذب : في مواقف عديدة يتبنى الفرد موقفاً يتناقض مع معتقداته الشخصية، ومن الطبيعي في مثل هذه الحالة أن يحدث نوعاً من التنافر، لكن في هذه الحالة تتوقف درجة التنافر المعرفي على شيئين :

- كلما انحرف قوله العلني عن اعتقاده الشخصي زادت درجة التنافر .
- (كما مبين في الشكل 2) .



- كلما زادت كمية وحجم التبريرات التي يأتي بها الفرد لتبرير قوله العلني كلما قلت حدة التنافر .
- (كما في الشكل 3) .



ونلاحظ من خلال العمليتين بان الفرد يعمل على تخفيف حالة التنافر أما بسحب قوله العلني الذي يتعارض واعتقاده، أو أنه يجتهد بإرضاء نفسه بإيجاد كل المبررات الكفيلة بإقناعها بصرف النظر عن كونها واهية أو وهمية . وفي حالة أخرى قد يضطر الفرد إلى تغيير اعتقاده الشخصي إذا ما صعب عليه أن يسحب قوله المعلن أمام الآخرين، ولكي يستطيع التخفيف من حالة التنافر يقوم بتغيير اعتقاده الشخصي ليتفق مع ما أعلنه سابقاً على الملأ . أما الدرجة التي يغير بها اعتقاده فتتوقف على كمية التبريرات أو الضغوط التي أدت به إلى ذلك القول أو الموقف .

ثالثاً / آثار الإغراء : قد يجد الفرد نفسه إزاء مغري له خصائص ذات جاذبية قوية، لكنه يصرف النظر عنه لأسباب مختلفة، فقد يكون ذلك الشيء بعيد المنال أو ربما غير مشروع أو ربما سيعود عليه بمشاكل جمة، وبالرغم من انصرافه عن ذلك الشيء بقناعته ألا أنه يجد في نفسه إقبالا عليه، وهنا يحدث التنافر، لأن هذه الحالة القائمة بين القبول والرفض حالة تعارض وتنافر في داخل الفرد، وللتخفيف منها ، فان الفرد يقوم بتغيير آرائه وتقويمها حتى تقترب من المسار الذي سار فيه السلوك الفعلي، بمعنى أن التنافر الحاصل بسبب مقاومة الإغراء يمكن تخفيفه بالتقليل من شأن النشاط الذي كان يقع تحت إغرائه . (27) .

و لأن الإنسان بطبيعته يبحث عن الحال الذي يتصف بالتوازن، وهو يفضل هذا الوضع ويعمل على أن تكون آرائه وسلوكه ومعتقداته وأفكاره كلها تتميز بالاتفاق . فمعرفة المريض بالفوائد التي تنجم عن تناوله للدواء وتعاطيه له خلال فترة المرض يعني إن اتجاهاته الإيجابية وسلوكه

في حالة تألف ، بمعنى أننا في حالة نتسم بالتوازن ،ولكن في حالة معرفة المريض بفوائد الدواء وامتناعه عن أخذه في فترة مرضه فهي حالة تسبب أحساسا بالانزعاج السايكولوجي لأنه وضع قائم على التناقض ، إذ يصبح ما يعرفه من معلومات إيجابية عن الدواء غير متوازن ولا متفق مع سلوكه كمريض ، لذلك سنتشأ حالة عدم التألف ، ويصبح عرضة للتأثر والاختراق .

الاستبدال :

المفيد في المثال السابق أنه أنطوى على نوعين من طبيعة العلاقة بين عناصر معرفتنا التي ذكرها فستتجر أنفا : فالجزء الأول منه تمثل بعلاقة الاتفاق بين الاتجاهات والسلوك ،أما جزءه الأخير فقد تجسدت فيه علاقة التعارض أو التنافر بين ما يعرفه ويؤمن به والسلوك .

وإذا كان التوازن يحدث بين الاتجاهات التي يعتمدها الفرد حينما تكون الاتجاهات من ذات النوع، فهو من الممكن أن يأخذ شكلا مختلفا في مرة أخرى ، فحين تكون الاتجاهات مختلفة أو متعارضة ، فمن الطبيعي أن يترتب على ذلك وجود حالة من التوتر، عندئذ يعتمد الفرد للتخلص منها بإحدى الطرق التالية :

- تغيير اتجاه أو أكثر من الاتجاهات النفسية المعارضة للفرد .
- أو أن يلجأ الفرد إلى إعادة النظر في الاتجاهات النفسية التي يتبناها.
- التوقف تماما عن التفكير في الموضوع المسبب في إثارة التوتر من أجل أن يحتفظ الفرد بتوازنه النفسي .(28) .

ومثل هذا الطرح يجد ما يدعمه في طروحات فستتجر التي أطلقها عام 1957 في معرض حديثه عن التنافر أو الاختلاف الإدراكي، والذي مفاده أن تعرض معتقداتنا أو تصرفاتنا أو سلوكنا لموقف لا يتوافق واتجاهاتنا، فسوف يشعرونا بإحساس قوي بالتوتر والقلق، وسيستحيل هذا الموضوع إلى دافع لتغيير الحال لاستعادة التوازن " فإذا طلب منا صديق ما أن نساعد في الغش في امتحان ما ، وإذا اعتقدنا أن مثل هذا الغش خطأ، فأنا سوف نوضع في حالة اختلاف إدراكي ، ولكي نقلل من هذا القلق علينا أن نعمل شيئا ما، وستكون هناك ثلاثة اختيارات في هذه الحالة :أما أن نرفض طلب صديقنا ، أو نقنعه بالتخلي عن خطة الغش ، أو نعدل التزامنا لاعتقادنا بان الغش خطأ، والواقع أن أيأ من هذه التغييرات سوف يقلل الاختلاف الإدراكي."(29) .

ويظل هذا الاستبدال واحدا من الطرق التي يلجأ إليها الأفراد ببذل أقل ما يمكن من التغييرات التي تركز على أقل مجهود مبدول لتحقيق التوازن.

نظرية التوافق المعرفي :

وتعد هذه النظرية من ضمن منظومة التوازن ، حيث تركز بشكل أساسي للتعاطي مع اتجاه التغيير ، وقد شاعت في منتصف الخمسينات من القرن الماضي، على يد كل من أسجود وتانباوم ونقطة التركيز فيها تتمحور حول التوقعات الخاصة باتجاه التغيير التي تقع على الاتجاه، فضلا عن حجم ذلك التغيير، وقد بنى الباحثان فروضهما، على فكرة مفادها أن الإطار الدلالي الذي يشكل مرجعية الأحكام التي يطلقها الأفراد طالما أنها تتسم بالتطرف، فهي أحكام بسيطة، لا تتوغل في عمق المساحات الرمادية، لان الأخيرة أعقد من أن تتسم بالوضوح والبساطة مما يجعل منها مناطق ضغوط مستمرة، لا يميل إليها الأفراد العاديون، على اعتبار " أن إطار الأحكام المرجعية للأفراد يميل إلى البساطة، ولذلك فإنه من السهل إطلاق الأحكام المتطرفة . ونتيجة الميل إلى التطرف كل شيء أو لا شيء على سبيل المثال فسيكون هناك ضغط في اتجاه زيادة البساطة حيث أن الاتفاق أقل تعقيدا من الاختلاف " (30) وهذه الحالة تظهر لدى الأفراد البسطاء في حالة وجود ضغط عاطفي أو توتر، بينما على العكس من ذلك يظهر المفكر إلى اكتشاف المختلفات والتعارض بين المفاهيم والأحكام .

وتعلن هذه النظرية عن المرتكزات التالية :

1. اتجاه التغيير المنتظر سواء أكان ينطوي على مناصرة أو عدم مناصرة .
 2. قدر التغيير المتوقع وحجمه .
 3. محور التغيير المتوقع، ويتم في الربط بين الموضوعات موضع الحكم عليها .
- ويتأسس هذا بالضرورة على بعض المرتكزات الهامة مثل :
1. وجود اتجاه نحو القائم بالاتصال .
 2. وجود اتجاه نحو المفهوم أو المضمون الاتصالي .
 3. طبيعة المضمون التي تشتمل على التقييم والتي تربط بين القائم بالاتصال والمضمون .
- وتثير النظرية عددا من التساؤلات التي تحدد قوامها وبنيتها مثل : متى يحدث الائتلاف؟ ما هي مسارات تغيير الاتجاه التي تتسم بحالة التوافق؟ ما حجم الضغط المتولد من حالة عدم التآلف؟ وكيف يتوزع هذا الضغط بين الموضوعات أو المتغيرات المشكلة لحراك هذه العملية؟
1. في ما يخص محور التآلف أو التوافق / من الطبيعي أن نسلم بان لكل فرد اتجاهات نحو مختلف الأشياء، وقد تكون اتجاهات إيجابية إزاء بعضها وقد تكون اتجاهات سلبية نحو

أشياء لا نحبها أو قد نكرها، ومع وجود هذا الخليط من الأشياء التي نحبها ونكرها، ألا أننا لا نشعر بعدم التوافق، ولا نجد أنفسنا بحاجة على تعديل أو تغيير الاتجاهات، وسيبقى الأمر هكذا طالما لا يتم الربط بين الأشياء التي لا تتفق مع بعضها .

2. ولحصر التوقعات في تغيير مسار الاتجاه، ينبغي أن نضع في الاعتبار الاتجاهات السائدة نحو الأشياء قبل إطلاق المضمون الاتصالي، فضلا عن طبيعة المضمون ذاته، فإذا كان هذا الخير متوافقا مع اتجاهات الفرد، فسنحصل على حالة مستقرة، ولكن حين يكون مضمون الرسالة المرتبط بالأشياء، غير متآلف مع اتجاهات الفرد إزاءها، عندئذ سيكون هناك ميل لتغيير الاتجاه نحو الأشياء او نحو مضمون الرسالة، لتحقيق الاتفاق .

3. حجم وتوزيع الضغط لتحقيق التآلف / و يختص بأن الاستعداد لتغيير الاتجاه يتناسب عكسيا مع مدى أو قوة الاتجاه الموجود، وكلما ارتبط متغير ذي تطرف نسبي بمتغير آخر أكثر تطرفا، كلما كانت الحاجة أكبر لمزيد من الضغوط لتحقيق التوافق، كما ان حالات انعدام التوافق تحدث حينما يتم الربط بين عنصرين يكون تقييمهما لدى الفرد بنفس المستوى، لكن مضمون تناولهما سلبيا، او حينما يتم الربط بين مفهومين مقيمان لدى الفرد بشكل عكسي، لكن تناولهما يأتي بعبارات إيجابية . وعلى العموم فان ابرز ما يميز نظرية التوافق المعرفي أنها تدور باستمرار حول عبارة تربط بين متغيرين (31).

نظرية التوازن المعرفي:

في النصف الثاني من عقد الأربعينيات من القرن المنصرم سطع اسم هيدر فريتز بعد نشره لمقال حمل عنوان " الاتجاهات والمنظومة المعرفية وذلك في عام 1946، والتي مثلت نتيجة لمجموع البحوث التي نشرت حول ظاهرة الاتجاهات النفسية للأفراد ، وكيفية تكوينها وتعديلها أو تغييرها...وقد تعاطى جل هذه البحوث في مفهوم حالة التوازن، إذ يرى هيدر بان وجود مواقف معينة تكون الوحدات الإدراكية والتجارب الوجدانية تعمل من دون ضغط، بمعنى أن تكون هناك حالة من التوافق والانسجام بين وحدات شخصية الفرد، أي بين الإدراك والسلوك، والمعتقدات والاتجاهات " (32) . ويمكن أن نجد تعريفا آخر لا يختلف في نصه وروحه عن سابقه، حيث يحدد هيدر التوازن " بأنه حالة من التناغم تكون فيها الأشياء أو الكينونات التي يتشكل منها الموقف والمشاعر متآلفة دون وجود ضغوط أو توتر " (33).

وتقوم نظرية هيدر وهي من بواكير التنظير الذي تركز للبحث في الاتزان المعرفي لدى الأفراد على تناول العلاقة بين " الفرد ثم الآخرين والأشياء أو الأحداث التي يدركها، واتجاه الفرد نحوها، وأدراك الفرد لاتجاه الآخر نحو هذه الأشياء" (34) بمعنى أن إبقاء وحدتنا الإدراكية والمستوى الوجداني ومجمل مشاعرنا الداخلية ثابتة، بحيث لا تتواءم في مواقف معينة، تحت ضغط عناصر منتجة لأي نوع من التوتر، كفيل بأن يخلق حالة التوازن، لأن نتاج علاقة التوافق والائتلاف في بنيات الشخصية وحاجتها بالحفاظ على ديمومة رغبتها في موائمة الإدراك والسلوك فضلا عن المعتقدات والاتجاه، أما هو حالة توافق مستمرة يتمسك بها الأفراد للاستمرار في المحيط الذي يتواجدون فيه، كما أنه انعكاس لحاجة ورغبة نفسية تحفظ لهم حالة التوازن كما يسعون لاسترداده في حالة فقدانه .

ويتم التعاطي مع منطلقات هذه النظرية من منظورين : الأول لا ينبغي للمحتوى الإعلامي أن يتعارض مع معتقدات واتجاهات مستهلكيه، لأن هؤلاء يتعاملون مع الرسائل التي مع قناعتهم واتجاهاتهم بسهولة ويسر، لأنها تبقى حالة التوازن لديهم . أما الثاني فيتمثل بإخلال التوازن، مع وعينا الكامل بان الإنسان يحرص على الحفاظ على حالة التوازن لديه، وتأسيسا على ذلك ينبغي الإخلال بالتوازن مما يضطره للعمل على إعادته مرة أخرى توافقا مع الواقع الجديد، وهذا ما يدفعهم لتغيير اتجاهاتهم القديمة وتبني اتجاهات جديدة . ويتحدد التوازن على مستويين الأول يختص بالمستوى الفردي بمعنى أن الإنسان كمنظومة مجسات عديدة يسعى على الدوام لأحداث عملية توازن بين مختلف الاتجاهات الشخصية، بحيث ينظم هذه الاتجاهات كوحدات متوافقة فيما بينها لتحقيق التوازن .

أما الثاني فيتمثل بسعي الأفراد إلى إحداث توازن فيما بينهم بحيث تتوفر حالة توافق هارموني فيما بين الجماعة، وهي تبدو أكثر فاعلية في التجمعات الصغيرة . (35) .

وتعد نظرية هيدر (F . Heider) من أهم نظريات التأثير المعرفي، كونها " تتضمن ضغوط الاتساق بين المؤثرات داخل النسق المعرفي البسيط Simple Cognitive System والذي يتمحور حول موضوعين والعلاقات القائمة بينهما، أو تقييم الفرد لهما، بحيث نجد ثلاثة أنواع من التقييم يضعها الفرد تتمثل :

- 1.تقييم الفرد للموضوع الأول .
- 2.تقييم الفرد للموضوع الثاني .
- 3.العلاقة القائمة بين الموضوعين .

ويمكن وضعها بالمعادلة التالية :

$$0 = \langle P \rangle \times \langle X \rangle$$

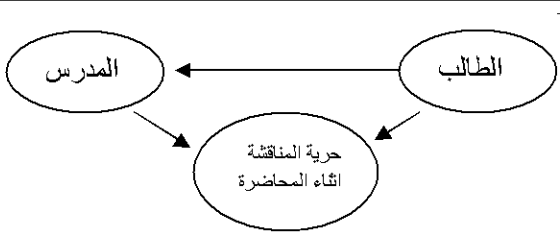
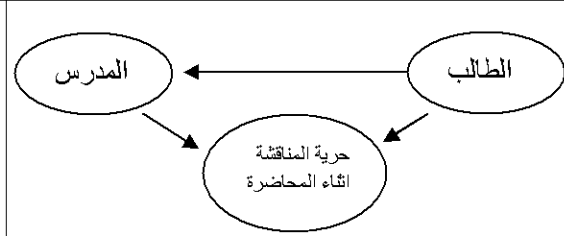
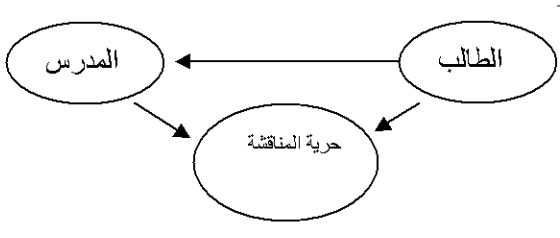
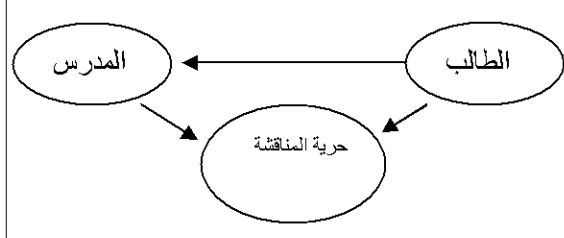
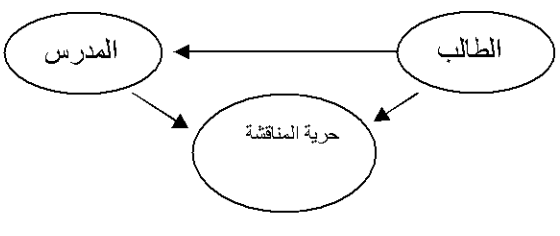
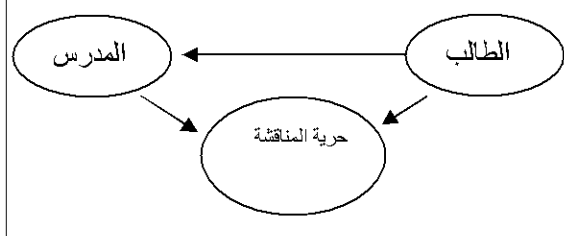
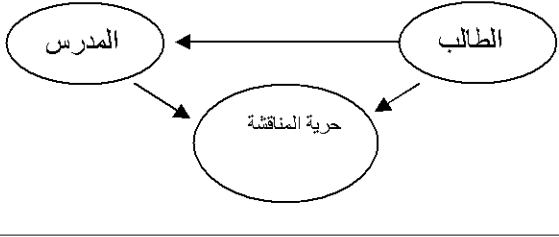
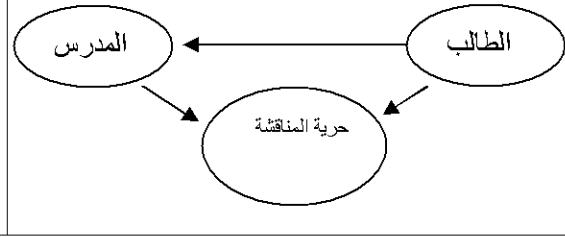
حيث تشير $\langle P \rangle$ إلى الشخص الأول .

و 0 إلى الشخص الآخر .

و $\langle X \rangle$ إلى موضوع الاتجاه .

ويوضح الشكل (4) حالات التوازن المحتملة وغير المحتملة . " (36)

30

حالات التوازن	حالات عدم التوازن
-1 	-5 
-2 	-6 
-3 	-7 
-4 	-8 

جدول يوضح حالات التوازن وعدم التوازن

ومن خلال الشكل يتبين ما يلي :

أ أن العلاقة في حالة توازن عندما يشترك الجميع في إشارة أو علامة واحدة (موجبة) بمعنى أن تكون العلامات بين الأطراف الثلاثة (موجبة) كما في الأشكال (1,2,3,4) والمتمثلة بما يأتي :

• عندما يحب المدرس الطالب ،ويؤيد كل منهما قيمة حرية المناقشة في المحاضرة ، سيكون عندها النسق متوازنا .

• عندما يحب الطالب المدرس، وكلاهما يكره حرية المناقشة في المحاضرة يكون النسق متوازنا أيضا .

ب ويحل نسق عدم التوازن عندما توجد علامة سلبية واحدة أو عندما تكون العلامات الثلاث سلبية كما في الأشكال (5,6,7,8) وتتمثل بما يأتي :

• عندما يكره الطالب المدرس وكلاهما يؤيد قيمة حرية المناقشة ، يكون النسق غير متوازن .

• عندما يكره الطالب المدرس، وكلاهما يعارض حرية المناقشة يكون النسق غير متوازن أيضا .

ولأن الحاجة الرئيسية التي تدفع الفرد إلى التوازن هي السعي لتحقيق التناغم Harmony ومنح المدركات معنى، لضمان وجود حالة أمثل من الاتفاق والعلاقات الاجتماعية ، على اعتبار أن نظام التوازن يجعلنا نتفق مع الأشخاص الذين نحبهم ونختلف مع الأشخاص الذين نكرههم . وبالمقابل لأن عدم التوازن ينشأ عندما يوجد اتفاق مع الأشخاص الذين نكرههم ، أو عدم اتفاق مع الأشخاص الذين نحبهم .

إذ عادة ما تكون الضغوط نحو التوازن ضعيفة في حالتها الكره أو التعارض مع الآخر، بينما تكون أكثر قوة من سابقتها عندما نكون على اتفاق معه .(37).

والجوهري في هذا التأطير يتواءم تماما في مقاربة نظرية لنموذج العلاقات الثلاثي لدى هيدر إذ يفترض " أن أ له علاقة حسنة مع شخص ب وهناك توازن في اتجاه العلاقة معه ، ويفترض أن يكون اتجاه ب نحو س هو نفسه اتجاه أ نحو س أي أن هناك توازن في الاتجاه نحو س .

أما إذا كان العكس، فإن أ يسعى إلى إقناع ب وتعديل اتجاهه نحو س لتحقيق التوازن، أو من المفترض أنهما يتجنبان الموضوع تماما، هروبا من الاختلال في التوازن " .(38) .
وتفصي معطيات هذا النموذج إلى ثلاثة أنماط من العلاقات ذات الصلة :

1 مع وجود حالة توازن بين عنصرين، وتدخل عنصر ثالث، فالتوقعات إزاء العنصر الثالث تتمثل باتجاه واحد وسلوك واحد .

2 دخول العنصر الثالث قد يتعارض مع إرادة أحد العنصرين، وفي مثل هذه الحالة فإن التوقعات تذهب إلى حدوث اختلال في التوازن، عندها يسعى العنصران إلى إقناع بعضهما أما بالحفاظ على الاتجاه والسلوك وأما بتعديلهما .

3 وفي الحالة الثالثة قد يحدث عدم اتفاق بين العنصرين بسبب غموض الموضوع أو تنافره مع إرادة أو حاجة من الحاجات النفسية لدى أحدهما، ولتحقيق التوازن هنا استشير التوقعات إلى تحاشي الموضوع أو تجنب الخوض فيه، من أجل استمرار حالة التوازن . (39) .

وفي سياق ذي صلة بدراسة العوامل المؤثرة في اتجاه الفرد يشير هيدر إلى مرتكزين أساسيين ينظمان العلاقة بين الأفراد والأحداث وهما :

• علاقات المشاعر ... Sentiment Relation وهذه تنضوي تحت المستوى العاطفي والوجداني لدى الأفراد وتتحدد: بالكراهية/الحب، الميل /الإعراض ، القبول أو الرفض... الخ والتي بموجبها تتأتى اتجاهات الأفراد إزاء الأشخاص والأشياء، ولأن الفرد بطبيعته ميالا لبناء علاقات أساسها التوازن فلا يمكن أن يحب شخصا لا يحترمه، أو يظهر ميلا إلى شيء ليس له أهمية

• علاقات الوحدة Unit Relation وتتمثل بالعلاقات المدركة بين عناصر الوحدة وتشير إلى التشابه وعدم التشابه، القرب والبعد، الانتماء وعدم الانتماء . ويرى هيدر بأنه إذا كانت درجة الوحدة بين العناصر عالية فأنها تعتبر موجبة والعكس .
وهنا يبرز لدى الفرد نوعان من الاتجاهات:

الأول يتمثل باتجاه الفرد نحو العناصر، وهذه قد تأتي موجبة أو سالبة .
والثاني يتمثل بإدراك الفرد لعلاقات الوحدة بين العناصر وهي الأخرى قد تأتي بالصيغتين السالفتين .

أما حالة التوازن فترتبط بإدراك الفرد للاتجاهات المذكورة أنفا كونها متسقة أو متألفة مع بعضها ، أما عند إدراكه لعدم التوازن أو لحدوث نقصا فيه فإن ذلك سيكون مبعث حالة من التوتر والقلق التي تستدعي تغيير اتجاه واحد أو أكثر من علاقات المشاعر للعودة إلى حالة التوازن أو الاتساق . (40) .

وعلى خلاف هذه الصورة فإن المتلقي حين يمر بحالة من عدم التوازن بسبب خلا أو عدم توافق في بعض مشاعره أو تناقضا بين سلوكه وما يؤمن به كما أسلفنا، مما قد يولد حالة تشعره بالاستياء أو الانزعاج ، يصبح من السهولة بمكان النفاذ إليه واختراقه من قبل أي مؤثر خارجي ، وهي فرصة سانحة تعتمد كسلوب عادةً الجهات الساعية إلى " احتكار توجيه الجماهير وعدم السماح بوصول آراء مخالفة أو دعاية مضادة حيث يصبح الأفراد فريسة للدعايات البغيضة التي تستغل انعدام التوازن النفسي لدى الجماهير فتحرك فيها الغرائز الهدامة وخصوصا الكراهية والبغض". (41) .

الاستجابات المعرفية والإدراك :

وتأسيسا على ذلك فإن الإنسان يُدعي بحكم طبيعته شغفا عارما للالتزام بحالة التوازن ، فيسعى على الدوام لتحقيق حالة من الاتفاق المنظم بين اتجاهاته وسلوكه . بيد أن اتجاهات الأفراد تتحدد بناء على النسق القيمي " حيث تقف القيم كمحددات لاتجاهات الفرد، فهي عبارة عن تجريدات وتعميمات تتضح من خلال تعبير الأفراد عن اتجاهاتهم حيال موضوعات محددة.... أنها جزء من التنظيم الذي يسيطر على سلوكنا " (42) كما أنها تلك الوظائف التي تستجيب لتحقيق غايات واتجاهات الفرد إزاء " شيء ما، لا يحدث عن طريق معلوماته وسلوكه نحو ذلك الشيء، بقدر ما يحدث نتيجة تغيير الدافع لسلوكه وحاجاته الشخصية، و يبرز ذلك في تأكيد المدخل الوظيفي لدى كاتز الذي يحيل سلوك الفرد إلى ما في داخله من دوافع يسميها بالموثرات وتأسيسا على ذلك يقسم سلوك الأفراد إلى :

- سلوك من أجل المنفعة .
- وسلوك للدفاع عن النفس .
- وسلوك للتعبير عن القيم .
- وسلوك للبحث عن المعرفة .

منتها إلى أن أي وظيفة من وظائف الاتجاهات ينبغي أن ترتبط بواحد أو أكثر من هذه الأنماط، لكن زميله كليمان يحيل سلوك الأفراد إلى وجود عوامل تأثير خارجية، فهو على العكس من سابقه لا يقر، بأن احتياجات الفرد لها القدرة على التأثير بالسلوك، بقدر ما يرى، بأن عملية التغيير ترتبط بقوى القائم بالتأثير، ويحدد في هذا الإطار ثلاث أنماط من العلاقات في نظريته هي :

- الإذعان. وفيه يتقبل المتلقي تأثير المصدر عليه، لكنه لا يتبنى السلوك المترتب على هذا التأثير لأهمية مضمونه، وإنما يتبناه لأنه يرى فيه ما يساعده على إيجاد تأثير اجتماعي مرضي .
- توحد المتلقي مع المصدر .وهو نوع من الاعتقاد في المصدر حيث يتبنى المتلقي سلوك شخص آخر أو مجموعة ما، اعتقادا منه بأن هذا السلوك يرتبط برضاه عن هذا الشخص أو تلك المجموعة .
- الاتفاق مع القيم. ويتمثل بأن يتقبل المتلقي تأثيرا ما لأن السلوك الذي سينتج عن هذا التأثير متفق مع نظام القيم في داخل نفسه. (43) .

ومهما تعددت الوسائل أو الأنماط التي يتبعها الفرد فكلها تفضي لإيجاد موائمة موفقة بين المستوى النفسي والسلوكي، و يتأتى التوازن كواقع نهائي للوسائل المنتجة للتنظيم الداخلي لعالم الفرد المؤسس على الاستجابات المعرفية أو المدركات التي تترابط فيما بينها، مكونة نظاما معرفية تساعد في تشكيل عالم الفرد وتجعله قابلا للفهم ، وحين تفضي المعلومات الجديدة التي يتعرض لها الفرد إلى الإخلال بالتوازن، تنشط العوامل وقوى الدافعية لإعادة تنظيم العناصر المختلفة لتقليل التنافر، بما يكفل إرجاع حالة التناغم السابقة (44) بمعنى أن الميل إلى الاتفاق بين الاتجاه والسلوك حالة ينشدها الإنسان على الدوام ، فالأفراد الذين ينتمون لحزب سياسي أو جهة ما لا يمكن أن يكونوا مع حزب آخر مختلفا مع مرجعياتهم الفكرية، ويتوافق هذا التصور كثيرا مع ما يعرف بالنظم الاجتماعية " فالنظم هي التي تساعد الإنسان على البقاء وهي في الحقيقة نتيجة وسبب لرغبته في البقاء الفردي والاجتماعي لما يمثله النظام الاجتماعي كنسق يربط أجزاء المجتمع ببعض ، بطريقة قصديه تظهر من خلال الوظائف التي تؤديها الأجزاء داخل البناء الاجتماعي . وان الوظائف التي تؤديها أجزاء البناء الاجتماعي تتجه إلى إشباع العديد من الحاجات الإنسانية بمختلف أنواعها وأشكالها... فلكل مجتمع من المجتمعات العديد من نماذج التصرف أو السلوك التي يعترف بها أفراد المجتمع ويتخذونها وسائل لهم لإشباع حاجاتهم وبطريقة متوافقة مع أهداف وتطلعات المجتمع .."(45) .

ثنائية المنطق / اللامنطق :

إن كثيرا من الأشياء ننتقلها من دون البحث في تفسيراتها، وحفرة فستتجر اللامنطقية بقدر ما تبدو عليه في ظاهرها بأنها لا منطقية غير أنها منطقية بالقدر نفسه، ولا اعرف لماذا تذكرني

بفلم كلب أندلسي للمخرج الأسباني الأصل لويس بونويل وهو فلم قصير ظهر في الثلاثينات من القرن المنصرم، والذي صنف على أنه من بواكير الأفلام السريالية، حيث لا يمكن لمن يشاهده أن يفسر الأشياء إلا بخلاف المنطق، وصولاً إلى تشيد منطق لما يدور ويعرض على الشاشة. والعملية وأن بدت غير منطقية، إلا أنها معقولة ومقبولة، طالما تحيك إلى منطقية اللامنطق، وبالتالي فهي منطقية بشكل ما . وهو أمر بديهي متفق عليه في أطار فكرة أن الإنسان يفترض به أن يكون منطقياً، وعكس ذلك سيبدو بأنه لا يتسم بالاتفاق ، وعدم الاتفاق هي حالة توتر مستمرة قد تتطور تحت تأثير الضغوط المتولدة لتنتهي إلى حالة إنهاء عدم الاتفاق أو تقليله .

وقد قدم العالم ليون فستنجر استدلالات تثير الاهتمام بالإشارة إلى نظريات التوازن، ربما تحدد المنطقية واللامنطقية لدى الإنسان من خلال بعض الأمثلة المتطرفة التي يوردها في سياق البرهنة على طروحاته النظرية، من خلال مثاله الشهير الحفرة في وسط غرفة المعيشة (*) فهو يقفز فوق الجزء الذي يمر فوقه كلما تطلب الأمر مروره فوقها، والغاية كي يتوافق وجودها مع أخذها على القفز كلما مر فوق جانب منها.

فإذا كانت المنطقية طبيعة إنسانية تلتصق بالبحث عن التوازن المتمثل بحالة التآلف كنتاج لانظام الأفكار والمعتقدات والاتجاهات والسلوك فأن الفرد من خلال المثال الذي يسوقه فستنجر ممكن أن يكون لا منطقياً أيضاً في محاولته لتحقيق الاتفاق .

والجدير بالذكر أن فستنجر يُعد واحد من أنشط علماء النفس الاجتماعي إذ دفع بنظريته إلى النور عام 1957 وسماها بنظرية تنافر الأفكار theory of cognitive dissonance والتي تفترض أن الإنسان يكون أفكاراً ومعارف عن البيئة التي يعيش فيها وهي كما قلنا سابقاً أما أن تكون هذه المعارف والآراء في حالة توافق مع بعضها أو في حالة تنافر، وإن وجود عنصرين أو أكثر في حالة من التنافر يدفعان الشخص إلى أن يعاني من جراء ذلك في شكل قلق نفسي يظل الفرد ولا خلاص منه إلا بإعادة العلاقة بين تلك العناصر إلى وضعها السابق(46) أي إلى التوافق من جديد ، ولتحقيق هذه الغاية يلجأ الإنسان إلى سلوك لا يخلو من التطرف و اللامنطقية لتحقيق الاتفاق الذي ينشده مما يجعل منه أي الإنسان منظومة ثنائية التكوين من المنطق واللامنطق، فهو يسعى لأن يكون منطقياً كما تقتضي طبيعته ولكن بأساليب تتسم باللامنطقية،

فيما لو نظرنا إلى المثال السابق الذكر الذي أوردته فستتجر .
وتأسيسا على ذلك فإن العلماء الذين كرسوا جهودهم لدراسة التحليل الاجتماعي والاتفاق ونتائجه على السلوك من أمثال " أوغست كونت الذي طرح نموذجه عن الكائن الحي الاجتماعي خلال الثلاثينات من القرن التاسع عشر وقبل أن تحقق الثورة الصناعية تأثيرها الكبير في أوروبا ، إذ ضمن آراءه بعض التصورات حول المفاهيم التلقائية لتوفير مستلزمات المحافظة على المجتمع بشكل مستمر ودور الفروق الفردية وحلقات التخصص التي لا تفضي إلى تقويض أسس الاتصال فحسب بل إلى تهديد التوافق والتوازن لدى الكائن الحي " (47) .

ومرورا بسبنسر وتونيس وصولا الى اميل دوركايم الذي يتناول تقسيم العمل لدى كونت بنظرة مشوبة بالحذر مؤكدا ولكن بشروط طروحات نظيره بالقول: بأن " تقسيم العمل الذي ينتج توافقا قد يستمر إلى حد ما، ثم يبدأ بحمل بذور اللاتوافق الاجتماعي عند تجاوزه النقطة المحددة عينها والتي سماها بفقدان المعايير " (48) .

ومن الأهمية بمكان القول بأن رواد التحليل الاجتماعي الأوائل ممن ورد ذكرهم آنفا (والذين كان لهم الفضل الأول في قيادة أفكار أولئك الذين رأوا أن وسائل الاتصال تمثل بما لا يقبل الشك قوة كبرى تسهم لاحقا في تشكيل القاعدة الجينية لمنطلقات نظرية الإطلاق السحرية) أو غيرهم من المنظرين المحدثين يتفقون جميعا بان حالة عدم الاتفاق هي حالة غير مرضية للفرد بل وحتى مؤلمة على المستوى النفسي ، وهم وإن اتفقوا على ذلك ألا أنهم يختلفون في طريقة التطبيق .

ومن أشهر مبادئ هذه النظريات التي تقرر حدود ارتباط الفرد واستخدامه لوسائل الإعلام هو مبدأ الائتلاف *the principle of congruity* وفكرة التنافر أو التعارض في المعرفة *cognitive dissonance* . فالأول يختص بتأثير المعلومات على اتجاهات الفرد و من ثم إزاء مصدر المعلومات .

أما الثاني فيكرس للاتفاق بين المنظومات المعرفية لدى المتلقي .
وبين هاتين النظريتين يتجلى مفهومي التوازن *balance* والسمتريّة *symmetry* التي تهتم بالاتجاهات نحو الناس و الأشياء وعلاقتها ببعضها لدى المتلقي، كما هو شأن نظرية التوازن لدى هيدر، أو لدى المتلقين لتحقيق السمتريّة كما هو الحال عند نيوكومب .(49) وقد راج توظيف نظرية التوازن للتنبؤ باتجاه التغيير المحتمل الحدوث ، فالضغوط نحو التوازن تكون ضعيفة عندما نكره أو نعارض الشخص الآخر أكثر منها عندما نتفق معه، ويسمي

نيوكامب مثل هذه الحالات بعدم الاتزان Imbalance والفرض الجوهري فيها بأن ناتج العلاقة مع الأشخاص غير المرغوب بهم لا يهم كثيرا سواء حصل الاتفاق أو لم يحصل، إذ عندئذ تنهى العلاقة وينسى كل شيء عنها. ونيوكامب هنا يسعى كثيرا لتبسيط حالة الاتساق المعرفي محاولا أن يلفت انتباهنا إلى الجوانب الأكثر أهمية وتأثيرا في مجال تغيير القيم والاتجاهات، مما يستدعي فهمها، ومن ثم تأشير العناصر الكفيلة بالتأثير عليها، والمتمثلة بالمعتقد والتفاعل الفعلي، وهما عنصران نشطان، لهما دورا بالغ الأهمية في خلق حالة التوازن أو اللاتوازن، بينما تأخذ المسألة لدى هيدر مسارا عكسيا ، إذ تتجه لفهم ميكانزمات الإدراك لدى الأشخاص . (50)

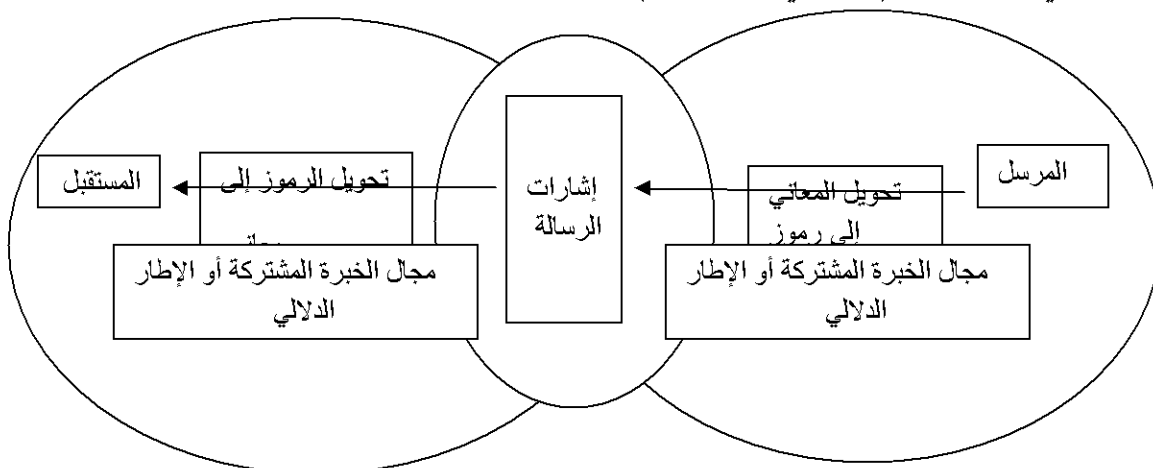
الأبنية المعرفية :

ولا ضير من أن نذكر هنا بأن البناء المعرفي يشكل القاعدة التي تستند إليها هذه النظريات ، حيث استجابة الأفراد للوقائع والأحداث إنما تتأتى من التراكم المعرفي والإدراكي للمحيط الذي يتواجد فيه، ليتحدد موقفه في ضوء المنظور الذي يتطلع من خلاله للوقائع أو الأفراد والأشياء على حد سواء ،وهو ما يسمى في النظرية السيكلوجية الحديثة بالمثير، والذي يحدد مفهومه: على إنه التغيير الحاصل في بيئة الفرد وانعكاسات ذلك التغيير على المستوى النفسي بعبارة أخرى هو التغيير الذي يطرأ (الاستجابة أو رد الفعل) على المستويين الداخلي والخارجي للفرد فيترتب على ذلك أن يتبع حينها سلوكا معيناً .

والجدير بالذكر أن العلاقة الارتباطية بين المثير الاستجابة، على الرغم من بساطتها فقد كانت موضع انتقاد لأنها تجاهلت بأن الاستجابة لا تعتمد على المثير فحسب، وإنما تستند لشخصية الفرد أيضا ، ويمكن تفصيل ذلك بالقول بأن الخبرات السابقة هي الوسائل المنتجة لميول الأفراد، وهذه تمثل استعدادات الشخص للاستجابة، ولأن سلوك الأفراد يتأثر بميولهم، وهذه الأخيرة هي التي تكون الشخصية، لذلك تعتبر شخصية الفرد من أهم المقومات التي تؤثر على سلوكه (51).

لقد بات من المسلم به بأن وسائل الإعلام صناعة تنتج محتوى إعلامي والتعرض لهذه الوسائل يؤثر في النهاية على الأفراد في إطار حركة العوامل الوسيطة، وأن التعرض للمعلومات (أي المضمون الاتصالي) قد يضع الفرد في حالة من التوازن أو التوافق أو التنافر المعرفي. فالعملية الاتصالية مهما اختلف شكلها ونوعها هي عبارة عن مدخلات واردة من المصدر إلى القائم بالاتصال الذي يسوقها كمنتجات على شكل رموز عبر وسيلة ما، ليبيثها على المتلقين

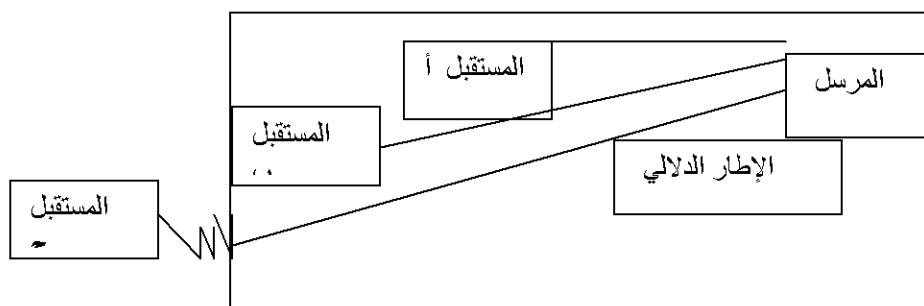
ويمكن لنموذج ويلبر شرام الشهير أن يختزل هذه المعادلة بوضوح، والجدير بالذكر أن النموذج المذكور في مرحلته الأولى لم يكن مستوفياً للعديد من الاشتراطات التي تؤهله للنجاح بسبب بعض المؤاخذات التي أخذت عليه ولذلك عاد شرام مرة أخرى لتطوير نموذج في مطلع السبعينات، حيث قام بربط المدخلات مع نظرية المعرفة على اعتبار أن سلوك الأفراد يتحدد عن طريق النظام الإدراكي والمعرفي المصاغ عن العالم الذي يحيط به ، وأطلق عليه هذه المرة أسم **Field of experience** مجال الخبرة المشتركة أو الإطار المشترك ثم طرح عليه مرة أخرى بعض الإضافات النوعية مطوراً تسميته إلى مجال الخبرة المشتركة أو الإطار الدلالي المشترك . (كما في الشكل 5) .



نموذج ويلبر شرام في مجال الخبرة المشتركة (52)

أن تحقيق اتصال فعال بين قطبي الاتصال، سيكون مرهوناً بحسب نموذج شرام بمدى درجة التفاهم بين المصدر والمتلقي إذ ينبغي " أن تكون لهما خبرات مشتركة فكلما كان المرسل والمستقبل يتفاهمان في إطار دلالي واحد أي من خلال خبرات مشتركة بينهما كان ذلك أقرب ما يكون إلى الفهم، فالمستقبل (أ) يقع داخل الإطار الدلالي للمرسل، فهو يفهم كل شيء، والمستقبل (ب) كاد أن يقع داخل الإطار الدلالي، فهو يفهم أشياء ولكنه لا يفهم أشياء أخرى، أما المستقبل (ج) فإنه لا يفهم شيئاً مما يقوله المرسل لأنه خارج إطاره الدلالي . (وكما موضح في

الشكل 6) (53)



نموذج شرام في درجة التفاهم بين المصدر والمتلقي

وفي ضوء المعطيات الناتجة من قراءات الجدول السابق فإن استجابة المستقبل الثالث ستكون بالضرورة ضعيفة أن لم نقل معدومة، لأنه لا يعرف شيئاً من المضمون الاتصالي، كونه متموضعا خارج الإطار الدلالي للمصدر، وعليه لا جدال على أن المعرفة هي التي تلعب دورا بالغ الأهمية في تحديد الاستجابة والاتجاهات لدى الأفراد، فالمعرفة على حد تعبير روكينش "تشكل الفعل، وهو أول مبدأ أساسي لما نسميه الآن بعلم السلوك... كما أن العلاقة بين المعرفة والسلوك سنظل مبدأ أساسيا للسلوك البشري" (54) كما إنها تظل مجمل حاصل التعرض الانتقائي الذي يمارسه المتلقي في كل يوم، وفي مختلف النشاطات الحياتية لتظهر لاحقا في مسار منتظم وذو معنى يتسم بالنظام والاستقرار. وتأسيسا على ذلك فإن ردود أفعال الفرد هي انعكاسات الحاصل المعرفي وهذا الأخير هو نتاج حتمي للفكر والإدراك والقدرة على التخيل والتبرير وكل ما يتلقاه من المحيط الخارجي، حيث تتأسس اعتقاداته واتجاهاته النفسية ونواياه السلوكية على نوع المعرفة وعلى شكل وحجم المعلومات التي يتلقاها، ليبنى عليها لاحقا قاعدة لتحليل المعلومات، وقد أهتم الرواد الأوائل من أمثال فيشباين و أيسك أجزين بدراسة العلاقة بين ما يحصل عليه الأفراد من المعلومات وبين قدرتهم لاحقا في الحكم الصحيح على الأشياء، مؤكداين على ارتباط التأثير الإعلامي بمستوى حجم معرفة الفرد ومدركاته والفرضية الرئيسية في هذه المسألة أن حجم ونوع المعرفة يحددان سلوك الفرد وبالتالي فإن عملية التأثير تستدعي التركيز على كمية ونوع المعلومات التي تصل إلى الأفراد (55).

ويوجز مارتن فيشباين هذا التصور بتركيزه على العامل، المعرفي... في التأثير وتغيير الاتجاهات وتعديلها، إذ يرى بأن عملية التأثير في السلوك، إنما هي مرتبطة بحجم المعلومات التي يوفرها المحيط الخارجي للأفراد، وتأسيسا على ذلك فإن أية عملية تستهدف تغيير الاعتقادات أو السلوك... الخ ينبغي أن تعتمد بالضرورة على كمية المعلومات ونوعها ومعالجتها ليكون الفرد قادرا على استيعابها. (56).

الهوامش

- (1) ملفين ل . ديلفير و ساندرابول . روكيتش : نظريات وسائل الإعلام . ترجمة كمال عبد الرؤوف . الدار الدولية للنشر والتوزيع . مصر الجديدة . بلاط . ص 77 .
- (2) محمد شومان : دور الإعلام في تكوين الرأي العام . حرب الخليج نموذجا . المنتدى العربي للدراسات والنشر والتوزيع . القاهرة . 1999 . ص 37 .
- (3) ديلفير و روكيتش : المصدر السابق . ص 76 77 .
- (4) حنان يوسف : الإعلام والسياسة مقارنة ارتباطيه . أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي . القاهرة . 2006 . ص 138
- (5) محمد عبد الحميد : نظريات الإعلام واتجاهات التأثير . عالم الكتب . ط 2 . القاهرة . 2000 . ص 184 .
- (6) جلال كايد ضمرة وآخرون : تعديل السلوك . دار صفاء للنشر والتوزيع . عمان . 2007 . ص 206 .
- (7) ديلفير و روكيتش : المصدر السابق . صفحة 380 .
- (8) صالح أبو إصبع : الاتصال الجماهيري . دار الشروق . عمان : 1999 . ص 140 .
- Rokeach, M: The Nature of Human Values and Value System. In. E. P. Hollander & R. G. Hunt (Eds) Current Prespective in Social Psychology. New York : Univ. Press. 4th. ed . 1976. PP349.
- (10) رakan عبد الكريم حبيب و آخرون : مهارات ووسائل الاتصال مكتبة دار جدة . جدة : 2004 . ص 32 .
- (11) صبحي عبد الحفيظ قاضي : سيكولوجية العمل والعلاقات الإدارية . مكتبة الأنجلو المصرية . القاهرة : 1984 . ص 33 .
- (12) نبيهة صالح السامرائي : علم النفس الإعلامي . دار المناهج للنشر والتوزيع . عمان . 2007 . ص 64 .
- (13) صبحي عبد الحفيظ قاضي : سيكولوجية العمل والعلاقات الإدارية . مكتبة الأنجلو المصرية . القاهرة : 1984 . ص 31 32 .
- (14) جلال كايد ضمرة و آخرون : المصدر السابق . ص 27 .
- (15) محمد عبد الحميد : المصدر السابق . ص 169 .
- (16) جلال كايد ضمرة : و آخرون : المصدر السابق . ص 204 .
- (17) المصدر نفسه : ص 208
- (18) محمد عبد الحميد : المصدر السابق . ص 184
- (19) صبحي عبد الحفيظ قاضي : المصدر السابق . ص 28 .
- (20) حسن إبراهيم مكي وبركات عبد العزيز : مدخل إلى علم الاتصال منشورات ذات السلاسل . الكويت . ص 151 .
- (21) ديلفير و روكيتش : المصدر السابق . ص 59 .
- (22) المصدر نفسه : ص 62 .
- (23) احمد محمد موسى : المدخل إلى الاتصال الجماهيري . دار بلال للطباعة . المنصورة . بلاط . ص 71 .
- (24) نبيهة صالح السامرائي : المصدر السابق . ص 256 .
- (25) عامر مصباح : الإقناع الاجتماعي خلفيته النظرية وآلياته العملية . ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر : 2006 . ص 65 .
- (26) جيهان احمد رشتي : الأسس العلمية لنظريات الإعلام . دار الفكر العربي . ط 2 . القاهرة . 1978 . ص 270 .

- (27) عامر مصباح : المصدر السابق . ص 66 68 .
- (28) حسن عماد مكاوي و ليلى حسين السيد : الاتصال ونظرياته المعاصرة .الدار المصرية اللبنانية . ط7 . القاهرة . 2008 . ص 138 .
- (29) ديلفير و روكيتش : المصدر السابق . ص 381 .
- (30) محمد عبد الحميد : المصدر السابق . ص 207 .
- (31) جيهان أحمد رشتي : المصدر السابق . ص 257 - 264 .
- (32) عامر المصباح : المصدر السابق . ص 72 .
- (33) شيماء نوالفقار زغيب : نظريات في تشكيل اتجاهات الرأي العام .الدار المصرية اللبنانية . القاهرة . 2004 . ص 68 .
- (34) محمد عبد الحميد : المصدر السابق . ص 202 .
- (35) عامر مصباح : المصدر السابق . ص 74 .
- (36) د عبد اللطيف محمد خليفة : ارتفاع القيم (دراسة نفسية) . سلسلة عالم المعرفة . المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب . الكويت . نيسان 1992 . ص 218 .
- (37) المصدر نفسه: ص 219 220 .
- (38) عامر المصباح: المصدر السابق . ص 72 .
- (39) المصدر نفسه : ص 72 .
- (40) محمد عبد الحميد : المصدر السابق . ص 203 .
- (41) السيد عليوة : إستراتيجية الإعلام العربي . الهيئة المصرية العامة للكتاب . القاهرة : 1990 . ص 163 .
- (42) عبد اللطيف محمد خليفة : المصدر السابق . ص 49 .
- (43) شاهيناز طلعت : الرأي العام . مكتبة الأنجلو المصرية . القاهرة . 1983 . ص 111 112 .
- (44) شيماء ذو الفقار زغيب : المصدر السابق . ص 68 .
- (45) ك.غ.يونغ : علم النفس التحليلي . ترجمة نهاد خياطة . دار الحوار للنشر والتوزيع . سورية . 1997 . ص 208 .
- (46) محمد شومان وفاطمة القليني : الاتصال الجماهيري اتجاهات نظرية ومنهجية . دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع . القاهرة . 2004 . ص 118 .
- (47) م دي فلور و س.بال روكاخ: نظريات الإعلام . ترجمة محمد ناجي جوهر . دار الأمل . إربد : 2001 . ص 213 .
- (48) Emile Durkheim: The division of laboring society. trans George Simpson. free press of Glencse. New york : 1964. pag 361 .
- (49) جيهان أحمد رشتي : المصدر السابق . ص 242 .
- (50) عبد اللطيف محمد : المصدر السابق . ص 221 .
- (51) شاهيناز طلعت : المصدر السابق . ص 11 .
- (52) محمد شومان وفاطمة القليني : المصدر السابق . ص 37 .
- (53) أحمد محمد موسى . المصدر السابق . ص 97 .
- (54) ديلفير و روكيتش : المصدر السابق . ص 399 .
- (55) محمد شومان وفاطمة القليني : المصدر السابق . ص 125 .
- (56) عامر مصباح : المصدر السابق . ص 70 ..