محاضرة رقم (04): دراسة الاتّصال من خلال فِكر التّعلّم الاجتماعي عن طريق النّمذجة

1) مفهوم التّعلّم:

يرجع أصل الكلمة الإنجليزيّة (Education) إلى اللّاتينيّة (Educere)، التي تعني: استخراج. فالتّعليم ينصبّ على تشجيع المتعلّمين على استخراج مواردهم و قدراتهم.

يُعرَّف التّعلّم على أنّه اكتساب معرفة أو مهارة جديدة (سلوك جديد)، نتيجة تدريب خاصّ، مؤدِّيا إلى تغييرات تتّصف بالدّيمومة النّسبيّة. إنّنا ننظر إلى التّعلّم على أنّه أساس عمليّةٍ تتضمّن كلّ أنواع الخبرات للحصول على نتائج تعليميّة مرغوب فيها. و هو بذلك يُغيِّر من شخصيّة الفرد؛ بحيث لا يمكن أن يُقال عنه تعلّم، ما لم تتغيّر نظرته إلى الأشياء و يتعدّل سلوكه و يُصبح أكثر قدرة على معالجة البيئة و الحياة فيها. و بالتّالي، لا يكاد يخلو تعريف للتّعلّم من الإشارة إلى أنّه التّغيير أو التّعديل في سلوك الإنسان؛ فالخبرة و الممارسة و التّدريب تُحدِث تغيّرات متعدِّدة، مثل سرعة أداء السّلوك أو نقص الأخطاء.

2) مفهوم النّمذجة الاتّصاليّة:

النّموذج في اللّغة العربيّة هو مثال الشّيئ، أي صورة تُتَّخذ على مثال صورة الشّيئ ليُعرف منه حاله. هذه الكلمة أعجميّة مُعرَّبة، يقابلها في اللّغة الإنجليزيّة كلمتان، استخدمهما علماء الاتّصال و الإعلام بالدّلالة نفسها تقريبا؛ أوّلهما مصطلح (Paradigm)، الذي يعني: " افتراض يُتيح نقطة انطلاق لاستخلاص تفسيرات نظريّة لجوانب أكثر دقّة من النّاحية الاجتماعيّة و النّفسيّة." أمّا ثانيهما، فهو (Model)، الذي يعني عند بارلنوند مثلا: " آليّة فكريّة تزوِّدنا بإطار الافتراضات و تُشخِّص المتغيّرات الأساسيّة." و باختصار، النّموذج هو: خارطة طريق.

النّموذج Model هو إشارة لنمط أو مثال. و يُسمّى نموذجا لإمكان دراسته بفضل وجود علاقة الشّبه بين ظاهرتين. و هو عبارة عن صورة مبسَّطة ـ إلى حدّ بعيد ـ للظّواهر المدروسة. دوره أشبه بدور الخريطة على الطّريق الذي تمّ اختياره و إمكانيّات اختيار السّبيل المقبل.

يستخدم المنظِّرون الاجتماعيّون المعرفيّون مصطلح النّمذجة أو الاقتداء ـ أحيانا ـ لوصف ما يقوم به القُدوة (في أدائه لسلوك ما)، و في أحيان أخرى لوصف ما يقوم به الملاحِظ (تقليد السّلوك).

القُدوة لغةً من الاقتداء. و أصلها القُدُوّ. يُقال: فلان قدوة، يُقتدى به، إذا تسنّن به و فَعل فعله. و القدوة: ما اقتديت و تسنّنت به. و هو الأسوة و الائتمام. جمعها: قدى. و منه: القَدوى بمعنى

الاستقامة. و فلان أقدى؛ إذا استوى في طريق الدّين. و فلان لا يُقاديه أحد؛ إذا برز في الخلال كلّها. و القدوة هي التقدّم.

لهذا المفهوم مرادفات كثيرة، منها على سبيل المثال: الاتّباع و الاقتفاء؛ فالاتّباع هو السّير إثر الشّيئ و المشي خلفه. و هو اللّحاق و الإدراك. أمّا الاقتفاء، فإنّه يحمل المعنى نفسه، أصله: قُفُو. نقول: قفا، يقفو، قفوّا، و قفوت أثر فلان: تبعته. أمّا الاقتداء، فهو التّقليد و المحاكاة؛ و هو عبارة عن اتّباع الإنسان غيره فيما يقول أو يفعل، مُعتقِدا الحِقيّة فيه.

3) فكر التّعلّم الاجتماعي عن طريق النّمذجة:

أ) المفهوم العامّ للنّظريّة:

تُعتبر أوّل نظريّة للتّعلّم الاجتماعي مستقلّة عن جذورها السّلوكيّة، التي ظهرت في أوائل السّتينيّات من القرن الماضي على يد ألبرت باندورا Albert Bandura، الذي أطلق عليها في بداية الأمر (التّعلّم بالملاحظة). هذا الفكر الذي تطوّر على مدى السّنوات، ما زالت أفكاره تُعتبر قوّة دافعة في مجال التّقليد و النّمذجة.

تؤكّد النّظريّة على التّفاعل الحتمي المتبادل المستمرّ لكلّ من السّلوك و المعرفة و التّأثيرات البيئيّة، و على أنّ السّلوك الإنساني و مُحدِّداته الشّخصيّة و البيئيّة، تُشكِّل نظاما متشابكا من التّأثيرات المتبادلة و المتفاعلة، و لا يمكن إعطاء أيّ من هذه المُحدِّدات الرّئيسيّة الثّلاثة أيّة مكانة متميِّزة على حساب المُحدِّدَين الآخرين.

تتضمّن عمليّة التّعلّم بالملاحظة مرحلة اكتساب؛ حيث يُلاحِظ فيها المتعلّم نموذجا يسلك بطريقة معيّنة، فيتعرّف على الملامح المميِّزة لسلوك هذا النّموذج، ثمّ ينتقل إلى مرحلة الحفظ و تخزين استجابات النّموذج بطريقة فعّالة في ذاكرة المتعلّم. أمّا المرحلة الثّانية، فهي مرحلة الأداء، التي تبدأ عندما يتمّ قبول سلوك النّموذج على أنّه مناسب بالنّسبة للمتعلّم، و أنّه من المحتمل أن يؤدّي إلى نوع من الإثابة ـ مهما اختلفت صورها ـ للمتعلّم.

في مركز نظريّة التّعلّم، هناك سيرورة قريبة جدّا من فكرة تقليد السّلوك، لكنّها مقترنة بعامل التّقوية؛ فمثلا: إذا رأى شخص ما شخصا آخر يعتمد تقنيّة معيّنة ناجحة في مواجهة مشكلة تصادف الشّخص الأوّل الذي يلاحِظ، فإنّ هذا الأخير يُجرِّب تلك التّقنيّة ليرى مدى نجاحها بالنّسبة إليه. فإذا استطاع حَلّ مشكلته محقِّقا هو أيضا النّجاح و الرّضا المرجوّين، فإنّ الارتباط بين هذه المشكلة و هذا السّلوك بالتّحديد يتقوّى. هكذا، فإنّه إذا اتّبعت شخصيّة نموذج سلوك معيّن، و إذا تمّ التّعرّف على هذا السّلوك كحلّ

للمشكلة أو كمكافأة لهذه الشّخصيّة النّموذج أو كتحقيق لشيئ مرغوب فيه، تزداد احتمالات اتّباع السّلوك نفسه. و إذا أدّى تبنّي هذا السّلوك من قِبل الشّخص الذي يُلاحِظ إلى نتائج إيجابيّة، من المحتمل أن يبقى هذا النّموذج الخاصّ (العادة) جزءًا دائما في الخبرة الشّخصيّة لهذا الشّخص.

إنّ الشّخصيّة النّموذج التي تُبدي هذا السّلوك، يمكن أن تكون غافلة تماما عن مسألة أنّها خاضعة لمراقبة من قِبل الآخرين. و المراقِب بدوره، قد لا يعي أو لا يتذكّر الارتباط بين العمل الذي قامت به الشّخصيّة النّموذج و بين التّقنيّة الفعّالة التي اتّبعها. لذلك، فإنّ التّعلّم قد يحصل بشكل غير إرادي و غير واعٍ، دون أيّ تخطيط مسبق أو نيّة في التّلاعب من طرف الشّخصيّة النّموذج.

ترى نظريّة التّعلّم الاجتماعي أنّ ديناميّة الاستجابة الإنسانيّة مختلفة في العادة؛ فلدى الشّخص ـ غالبا ـ فهم واضح جدّا و تذكّر دقيق لسلوكيّات نموذج ما، و من المحتمل أنّه يدرك تماما أنّه يتبنّى نموذج سلوك قام بمراقبته في وقت سابق، غير أنّ ذلك لا يعني أنّه يمتلك فهما كاملا لدوافع قيامه بهذا السّلوك، و لكنّه يعرف ـ عادةً ـ أيّة نماذج راقب و يعي أنّه يُقلِّد نموذجا معيّنا.

ب) المبادئ العامّة للنظريّة:

تعتمد نظريّة التّعلّم الاجتماعي المعرفي في بنائها للنّماذج على مبادئ أساسيّة هي:

1. **يتعلّم النّاس عن طريق ملاحظة سلوك الآخرين، كما يتعلّمون من ملاحظة نتائج هذا السّلوك:** اعتقد كثير من السّلوكيّين الأوائل أنّ التّعلّم يحدث بالمحاولة و الخطأ؛ إذ يتعلّم النّاس عن طريق القيام بعدد كبير من الاستجابات، ثمّ يُعدِّلون سلوكهم بناءًا على نتائج هذه الاستجابات (التّعزيز). أمّا التّعلّم الاجتماعي، فإنّه يقوم على ملاحظة سلوك الآخرين (النّماذج أو القدوة)، و محاولة الاستفادة من سلوكيّاتهم على أساس تقليدهم أو استنباط سلوكيّات معيّنة منهم. يقول باندورا: " عندما نستخدم مصطلح التّعلّم بالملاحظة، فإنّنا لا نُقصر الأثر النّاجم عنه على المحاكاة الدّقيقة؛ ففي كثير من الحالات، يشتقّ الأفراد قواعد و مبادئ عامّة للسّلوك تسمح لهم بتجاوز ما يرونه و يسمعونه. "

2. **يمكن للتّعلّم أن يحدث دون تغيّر في السّلوك:** يُعرِّف السّلوكيّون التّعلّم كتغيّر في السّلوك و الأداء، إذ لا يكون هناك تعلّم، ما لم يحدث هذا التّغيّر في السّلوك. أمّا علماء التّعلّم الاجتماعي، فإنّهم يرون أنّه نظرا لأنّ التّعلّم يتمّ عن طريق الملاحظة، فليس شرطا أن تنعكس آثاره على التّغيّرات في تصرّفات النّاس. إنّ ما نتعلّمه في وقت ما، قد تظهر آثاره في السّلوك بعد التّعلّم مباشرة أو بعده بفترة طويلة، و قد لا تظهر أبدا.

3. **تلعب نتائج السّلوك دورا في التّعلّم:** ظهر دور النّتائج في التّعلّم الاجتماعي أثناء تطوّر النّظريّة؛ ففي التّحليل النّظري المبكِّر للتّعلّم الذي قام به كلّ من ميلر و دولارد Miller & Dollard (1941م) حول تعلّم سلوك جديد عن طريق التّقليد، كان تعزيز السّلوك عاملا حيويّا. و ظلّ التّعلّم الإجرائي عنصرا أساسيّا في التّعلّم في أعمال ألبرت باندورا و زملائه المبكّرة، إلّا أنّه في ما بعد، أُعيد النّظر في أثر النّتائج على التّعلّم. و يعتقد المنظّرون المحدثون في التّعلّم الاجتماعي أنّ آثار التّعزيز و العقاب على التّعلّم، ليس لها دور أساسي، بل إنّ دورها و أثرها غير مباشر على التّعلّم.

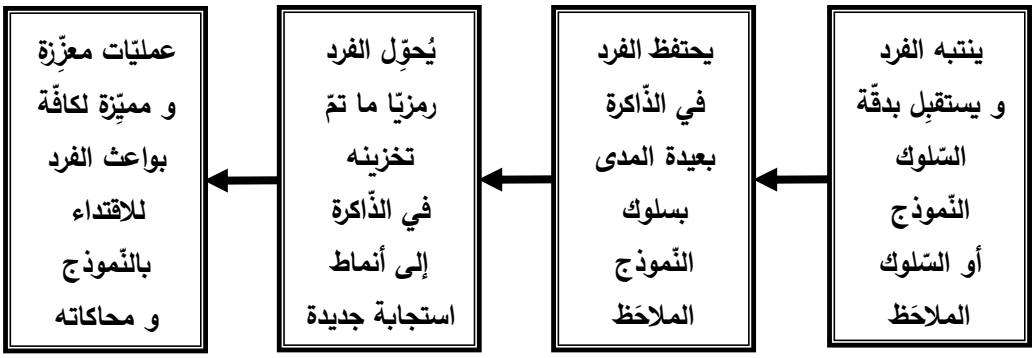
4. **يلعب الإدراك و الفهم دورا في التّعلّم:** تحوّلت نظريّة التّعلّم الاجتماعي على مدى الثّلاثين عامًا الأخيرة لتصبح نظريّة معرفيّة في تحليلها للسّلوك الإنساني. إنّ إدراك الفرد لأثر تعزيز الاستجابة أو عقابها جزء هامّ من عمليّة التّعلّم. و إنّ توقّعات التّعزيز و العقاب المستقبليّة، يمكن أن يكون لها أثر رئيسيّ على ما يُظهره النّاس من سلوك.

ت) الافتراضات التي تقوم عليها نظريّة التّعلّم الاجتماعي بالملاحظة:

صاغ باندورا نظريّته بناءًا على عدد من الافتراضات التي شكّلت محاور أساسيّة للنّظريّة، و هي:

1. **الافتراض الأوّل:** تحدث معظم أنماط التّعلّم الإنساني من خلال الملاحظة و التّقليد و المحاكاة، حيث يصبح التّعلّم الإنساني بطيئا و غير عمليّ و خطِر في الوقت نفسه، إذا اعتمد كلّيّة على الخبرات المباشِرة أو على ناتج السّلوك.

بناءًا على هذا الافتراض، فإنّ ملاحظة الآخرين و تقليدهم أو محاكاتهم، تُعدّ مصدرا رئيسيّا و أساسيّا للتّعلّم الإنساني بالملاحظة، الذي يحدث من خلال عمليّات التّعلّم الأربع المُشار إليها في الشّكل التّالي:



شكل تخطيطي رقم (01): عمليّات التّعلّم الأربع لباندورا

2. **الافتراض الثّاني:** التّعلّم الاجتماعي القائم على الملاحظة، يقوم على عمليّات من الانتباه القصدي بدقّة، تكفي لإدخال المعلومات و الرّموز و الاستجابات المراد تعلّمها في المجال المعرفي الإدراكي للفرد.

3. **الافتراض الثّالث:** تتأثّر عمليّة النّمذجة أو التّعلّم بالملاحظة أو الاقتداء بالنّموذج بعدّة عوامل، بعضها يرجع إلى الفرد الملاحِظ، و بعضها يرجع إلى النّموذج الملاحَظ، و بعضها الآخر إلى الظّروف البيئيّة أو المحدِّدة الموقفيّة التي تتمّ فيها و من خلالها عمليّة النّمذجة.

يُشير هذا الافتراض إلى العوامل التي تتأثّر بها عمليّة النّمذجة، المرتبطة بالآتي:

أ. **الفرد الملاحِظ:** حيث تتأثّر عمليّة النّمذجة بكلّ من سنّ الفرد، استعداده العقلي، اتّجاهاته نحو النّموذج، إدراكه أهمّيّة ما يصدر عن النّموذج، تقديره للقيمة العلميّة و المكانة الاجتماعيّة له، الجاذبيّة الشّخصيّة أو الإنتاج النّفسي القائم على التّفاعل مع النّموذج.

ب. **النّموذج الملاحَظ:** حيث تتأثّر عمليّة النّمذجة أو التّعلّم بالملاحظة بكلّ من: المكانة الاجتماعيّة للنّموذج و ما يصدر عنه من أنماط استجابيّة مصاحِبة، تأثيره الشّخصي على الفرد الملاحِظ، درجة حياده أو موضوعيّته في العرض و جنسه.

ت. **الظّروف البيئيّة للتّعلّم بالنّمذجة:** تتأثّر عمليّة النّمذجة بكلّ من: مدى التّوافق بين القيم السّائدة و المحدِّدات الثّقافيّة و الاجتماعيّة و الدّينيّة و الأخلاقيّة من ناحية، و بين ما يصدر عن النّموذج. كذلك مدى ملاءمة الظّروف الموقفيّة التي يحدث فيها التّعلّم بالملاحظة من حيث الزّمان، المكان، الوسيلة و حجم التّفاعل القائم بين الفرد الملاحِظ و النّموذج الملاحَظ.

4. **الافتراض الرّابع:** إنّ عمليّات الاحتفاظ بسلوك النّموذج و تخزينه في الذّاكرة بعيدة المدى، استيعابها و تمثيلها، ترميزها و تحويلها إلى صيغ رمزيّة، تُشكِّل إحدى الأسس الهامّة للتّعلّم بالملاحظة؛ حيث يُشير باندورا إلى أسلوبين أو نظامين رئيسيّين للتّمثيل الدّاخلي و الاحتفاظ بعيد المدى للأنماط السّلوكيّة التي تجري ملاحظتها و استعادتها، و هما:

أ. **التّخيّل أو التّصوّر الذّهني:** عند ملاحظتنا للشّخص النّموذج، يحدث نوع من الإشراط الحِسّي بين ما تجري ملاحظته من أنماط سلوكيّة تصدر عن النّموذج، و الرّموز التي يقوم عليها التّخيّل أو التّصوّر الذّهني، يمكن معه استرجاعها عند الحاجة. هذا التّخيّل أو التّصوّر الذّهني يحدث بشكل متواتر يوميّا عند مشاهدتنا لمختلف الأنشطة.

ب. **التّرميز اللّفظي للأحداث أو الوقائع التي لوحظت:** عندما نلاحظ النّموذج، فإنّنا نقوم بعمليّة التّرميز اللّفظي لما نلاحظه أو لما يفعله النّموذج الملاحَظ. هذه الصّيغ التّرميزيّة يمكن تسميعها أو ترديدها داخليّا في وقت لاحق، عندما نحاول تذكّرها.

5. **الافتراض الخامس:** تقوم عمليّات الاستخراج الحركي للسّلوك المتعلَّم أو أداء التّحسّن من خلال:

أ. التّسميع أو ترديد أو تصوّر أو تخيّل السّلوك موضوع التّعلّم بالملاحظة.

ب. التّقريب المتتابع القائم على الممارسة في اتّجاه الأداء الأمثل.

6. **الافتراض السّادس:** تؤثّر عمليّات الدّافعيّة أو التّعزيز على التّعلّم بالملاحظة، من خلال الانتقاء الذّاتي للأنماط السّلوكيّة المعزّزة أو المشبِعة التي تصدر عن النّموذج. يجب أن نعلم ـ في هذا الإطار ـ أنّ أحد المصادر الرّئيسيّة للتّعلّم هو: نتاج الاستجابات؛ فعندما يتعرّض الفرد إلى منبّهات معيّنة، فإنّه يقوم باستجابة مناسبة، قد تكون إيجابيّة أو سلبيّة أو محايدة. هذه الاستجابة لها آثارها التي تُكوّن عنصرا مهمّا في التّعلّم الاجتماعي. و التي تأخذ ثلاثة أبعاد، هي:

أ. **المعلومات:** نتائج استجابة الفرد تؤدّي به إلى تكوين الفرضيّات حول أيّ سلوك تنشأ عنه نتائج ناجحة في ظلّ ظروف خاصّة. هذه الفرضيّات أو الاحتمالات، تقدّمها المعلومات، التي تفيد الفرد في السّلوك المستقبلي، إذا ما تعرّض إلى منبّهات من النّوع نفسه، فإنّه يستجيب بالطّريقة التي تؤدّي إلى نتائج إيجابيّة، متفاديا الاستجابات التي تؤدّي إلى عكس ذلك.

ب. **الدّافعيّة:** المعلومات التي اكتسبها، قد تكون باعثا له أو محرِّكا قويّا للسّلوك، لأنّه اكتسب الخبرة و المعرفة حول أيُّ السّبل يمكن أن تحقِّق له نتائج إيجابيّة وراء استجابة معيّنة. هذا ما يؤدّي إلى تنامي الدّافعيّة نحو سلوك معيّن.

ت. **التّعزيز:** البُعد الثالث لنتائج الاستجابة، هو القيام بدور زيادة إمكانيّة حدوث السّلوك المماثل الذي تمخّضت عنه نتائج إيجابيّة. و بالتّالي، يتدعّم السّلوك النّاجح و تصبح إمكانيّة حدوثه ثانية مرتفعة.

7. **الافتراض السّابع:** تحدث عمليّات التّعلّم بالملاحظة بصورة فعّالة و مُرضية، إذا كانت البواعث أو الدّوافع أو التّعزيزات التي يتلقّاها الفرد أو يتوقّع الحصول عليها أو إشباعها، تترتّب على الاقتداء بالنّموذج أو إنتاج مثل استجابته أو أنماطه السّلوكيّة.

8. **الافتراض الثّامن:** الاقتداء بالنّموذج أو محاكاة الأنماط السّلوكيّة التي تصدر عنه انتقائيّ، تحكمه دوافع الفرد الملاحِظ و التّعزيزات التي يتلقّاها أو يتوقّع الحصول عليها نتيجة الاقتداء بالنّموذج أو محاكاته.

9. **الافتراض التّاسع:** تُشكِّل المعرفة أساسا هامّا من الأسس التي يقوم عليها التّعلّم الإنساني القائم على الملاحظة. إنّ الكثير من التّعلّم الإنسانيّ معرفيّ؛ بمعنى امتلاك القدرة على اكتساب التّمثيل الرّمزي للأحداث الجارية. هذا التّمثيل الرّمزي المتجسِّد في المعرفة، يتضمّن النُّظم اللّغويّة و الصّور الذّهنيّة.

و بتطوّر البنية المعرفيّة، فإنّها ستؤدّي وظيفة رئيسيّة؛ مثل الإدراك، حلّ المشاكل، الدّافعيّة، و تدخل في عمليّات تحديد أيّ الأحداث الخارجيّة تجري ملاحظتها، و أيّها يجب إهمالها، و كيفيّة إدراك الأحداث. كما تتدخّل هذه المعرفة في مساعدة الإنسان على حلّ المشاكل المطروحة، و إيجاد الحلول و البدائل لها، و توفير طرائق إشباع الحاجات و تحقيق الرّغبات. إضافة إلى أنّها تتدخّل في عمليّات الدّافعيّة؛ عن طريق توفير البواعث و الجزاءات. بمعنى أنّها تتدخّل في تزويد الفرد بالحيويّة لتحريك السّلوك نحو الهدف.

10. **الافتراض العاشر:** تختلف الآثار التي يُنتِجها التّعلّم بالملاحظة، باختلاف الأهداف التي يسعى المتعلِّم إلى نمذجتها و الاقتداء بها.

ث) أنواع القدوة و خصائصها حسب ألبرت باندورا:

يذكر باندورا ثلاثة أنواع من القدوة، ملاحِظاً أنّه عندما نذكر هذه الكلمة، يجب أن نُفكِّر دائما في قدوة حيّ، أي شخص فعلي يقوم بسلوك معيّن. لكنّنا نتعلّم كذلك من ملاحظة القدوة الرّمزيّة؛ مثل شخص يُمثِّل في فيلم سينمائي، أو برنامج تلفزيوني، أو في كتاب، أو في أيٍّ من الوسائط الأخرى السّمعيّة و البصريّة. كذلك يمكننا التّعلّم من التّعليمات اللّفظيّة، التي تُبيِّن كيف نسلك في موقف معيّن دون رؤية نموذج حيّ أو رمزيّ.

أمّا الخصائص التي يجب أن يتّصف بها النّاس الذين يمكن أن يكونوا قدوة حسنة للآخرين بصفة أو أكثر من الصفات التّالية:

1. **القدوة شخص كُفء:** يزيد احتمال تقليد الأفراد الذين يقومون بسلوك معيّن مرغوب فيه من الآخرين و اتّخاذهم قدوة، إذا اعتبرهم الآخرون ذوي كفاءة و مهارة.

2. **يمتلك القدوة قوّة و مهارة:** فالأفراد الذين لديهم مكانة عالية و احترام و قوّة، إمّا داخل مجموعة صغيرة أو في المجتمع الكبير، يُنظر إليهم باعتبارهم قدوة في مجتمعهم.

3. **سلوك القدوة نمطيّ متأثِّر بالنّوع:** يُقلِّد الذّكور غالبا الذّكور، و كذلك الإناث يُقلِّدن السّلوك الذي ينتمي بشكل تقليدي لأنماط السّلوك لدى الإناث.

4. **سلوك القدوة مناسب للموقف الذي يوجد فيه الملاحِظ:** يزيد احتمال تقليد النّاس لسلوك القدوة الذي له قيمة معيّنة في موقف معيّن.