

تغيير السلوك البيئي وإسهامات براديجم الاتصال الإلتزامي - تطبيق ميداني ببلدية الخروب -

الزبير حمود و سليمان رحال
جامعة باجي مختار عنابة

المُلخَص:

يناقش المقال السبل المثلث للتأثير في الأفراد من خلال تغيير سلوكياتهم خاصة البيئية منها. فبعد تبين محدودية الاتصال الإقناعي، إنصب اهتمامنا على البحوث والتجارب العلمية الحديثة التي أثمرت براديجم الاتصال الإلتزامي، مبرزين نجاعته في تغيير السلوك ودوام هذا التغيير. حاولنا من خلال تطبيق ميداني معتمدين بحوث الفعل (La recherche-Action) معرفة أثر هذا البراديجم الحديث على سلوكيات الأفراد في بيئة جزائرية. لقد خص التطبيق مجموعة من السكان لغرض توحيد سلوكهم في إخراج النفايات وجاءت النتائج موافقة لطموحات هذا البراديجم إذ استجاب أكثر من 90 بالمائة وسلوكوا السلوك المطلوب، كما خلق التطبيق وفق المنهجية التي يقتضيها الاتصال الإلتزامي حركية اجتماعية بين السكان لغرض توسيع العملية لسلوكيات أخرى.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإقناعي، الإلتزام، الاتصال الإلتزامي.

Résumé:

L'article décrit les meilleures façons d'influencer les comportements environnementaux des individus. Après avoir démontré les limites de la communication persuasive, nous avons concentré notre attention sur les recherches et les études scientifiques qui ont donné naissance au paradigme de communication engageante. Nous nous sommes focalisés sur les effets de ce paradigme en ce qui concerne les changements comportementaux et la pérennité de ces changements. A travers une recherche-action, nous avons essayé de connaître l'impact de la communication engageante sur les comportements des individus dans un environnement algérien. Notre étude a concerné un groupe d'habitants dans le but d'unifier leur comportement d'évacuation des déchets ménagers. Les résultats étaient conformes aux attentes, ainsi plus de 90% des habitants ont adopté le comportement voulu. Mieux encore, l'application sur le terrain a créé une dynamique sociale parmi les habitants qui voulaient étendre l'opération à d'autres conduites.

Les mots clés : communication persuasive, engagement, communication engageante.

Abstract:

The article describes the best ways to influence people's environmental behaviors. After demonstrating the limits of persuasive communication, we focused our attention on the research and scientific studies that gave rise to the engaging communication paradigm. We focused on the effects of this paradigm with respect to behavioral changes and the sustainability of these changes. Through action research, we tried to know the impact of commitment communication on the behavior of individuals in an Algerian environment. Our study concerned a group of inhabitants with the aim of unifying their behavior of household waste disposal. The results were in line with expectations, so more than 90% of residents adopted the desired behavior. Better still, the application on the ground created a social dynamic among the inhabitants who wanted to extend the operation to other behaviors.

Key words: persuasive communication, commitment, commitment communication

مقدمة :

إن التأقلم مع المتغيرات الطارئة على حياة الناس والمستجدات التي يفرضها التطور على العادات والممارسات يجبرنا على تغيير سلوكياتنا وتعديلها باستمرار. هذا السعي الدائم للتكيف مع الواقع لا ينفك يتحول ويتبدل، فيجدُّ الناس، في جميع المستويات، محاولين تهيئة مجتمعاتهم لمواكبة هذه الحركية الحياتية بالتأثير في الأفراد حتى يغيروا ويعدلوا من سلوكياتهم، ولعل أبرز مثال على ذلك هو الحفاظ على البيئة، فلم تكن سلوكيات الناس قديما تهدد الحياة على الأرض كما هو حادث الآن، هذا التهديد الخطير والتمتامي دفع بالعالم أفرادا ومنظمات وحكومات للتحرك قصد توعية البشرية جمعا بهذه الأخطار ثم مواجهتها. لقد كانت ولا زالت الحملات التحسيسية الوسيلة الأولى والأكثر استعمالا للتأثير في الأفراد وإقناعهم بالتعديل من أفعالهم. لكن، ومع مرور الوقت وتوالي التجارب والأبحاث، تبين جليا أن أثر هذا النوع من الاتصال على الأفراد محدود نسبيا إذ نستطيع تغيير الأفكار والمعارف لكن يظل الوصول إلى تغيير السلوك بعيد المنال. لقد استطاعت، في المقابل، هذه

التجارب والأبحاث أن تطلعنا على محاولات ودراسات جادة للتأثير في السلوك ومنها الاتصال الالتزامي. إن هذا البراديغم الحديث هو ثمرة سلسلة طويلة من الاجتهادات البحثية والنظريات المفسرة للسلوك والالتزام به، ولقد جُرب الاتصال الالتزامي في بلدان كثيرة وفي ميادين شتى منها البيئة وجاءت النتائج مشجعة وسريعة واقتصادية. سنحاول إبراز قواعد هذا البراديغم ومنهجيته من خلال هذه الورقة البحثية مستعينين بدراسة ميدانية في بيئة جزائرية.

إشكالية الدراسة:

أصبح تغيير السلوك البيئي ضرورة وهدفا ملحا خلال الثلاثين سنة الأخيرة، فالتهديدات البيئية تحاصر الإنسان على كل المستويات، من خطورة نتائج الاحتباس الحراري على مستوى كوني، إلى الاستهلاك المفرط لمقدرات الأرض ومواردها الطبيعية على مستويات إقليمية. لكن لا تزال الجهود الاتصالية من أجل تغيير السلوك عموما والسلوك البيئي بشكل خاص تعتمد على الحملات التحسيسية الإقناعية فقط. إن الحملات التحسيسية التي تعتمد على الإقناع تركز دائما على تغيير المعارف والاتجاهات لدى الأفراد على أمل أن تصل هذه الجهود إلى تغيير المستهدفين بالرسائل الاتصالية من سلوكياتهم البيئة وفق نموذج النظريات السلوكية: نزود الفرد بأفكار جديدة يقيمها فتكوّن لديه اتجاهات جديدة تفضي إلى القيام بالسلوك المطلوب. لقد أثبتت العديد من الدراسات أن العلاقة بين الاتجاهات والسلوك ليست بهذا القرب ولا بهذه الآلية خاصة في مجال المحافظة على البيئة والتنمية المستدامة، ولعل الدراسة الأمريكية طويلة الأمد⁽¹⁾ التي أراد الباحثون من خلالها دراسة مدى تأثير الرسائل الاتصالية على التلاميذ منذ سن الثامنة إلى

غاية سن السابعة عشرة أي عشر سنوات كاملة تعرضت خلالها مجموعة تجريبية إلى 65 عملية اتصالية حول مضار التدخين وخطورته في شكل محاضرات، أفلام، جلسات حوارية، قراءة كتب...، ومجموعة ضابطة لم تتعرض لهذا الكم من الرسائل، لكن النتيجة كانت أن عدد الذين أخذوا يدخنون في سن السابعة عشرة من المجموعتين هو نفسه إلا أن المجموعة التجريبية كانت على معرفة تامة ووعي كبير بالمخاطر والمضار الناجمة عن التدخين عند نهاية الدراسة. مثل هذه الدراسات - وهي عديدة ومتعددة في المجالات الصحية والبيئية - سنتعرض لبعضها لاحقاً في هذه الورقة البحثية، بينت جلياً أن نجاعة الحملات التحسيسية في تكوين أفكار واتجاهات جديدة كبيرة مثمرة، لكن أظهرت في المقابل محدودية كبيرة في التعدي إلى تغيير السلوك، فالأفراد يحبون أن تكون بيئتهم سليمة ورغم هذا تجدهم لا يتوانون في انتهاج سلوك مغاير لذلك، كما يحبون الاقتصاد في استهلاك الطاقة، لكن سلوكياتهم البيئية لا تساير عواطفهم في غالب الأحيان.

لقد حاول علماء كثيرون خصوصاً في ميدان علم النفس الاجتماعي وميدان علوم الإعلام والاتصال إيجاد بدائل علمية أكثر أثراً في تغيير السلوك. وعض للجوء إلى العمل على تغيير المعارف والاتجاهات لتغيير السلوك، اعتمدوا نموذجاً آخر هو تغيير السلوك مباشرة ثم السعي إلى تدعيم الاتجاهات وفق طبيعة السلوك الجديد. أي: نلجأ مباشرة إلى تحفيز الأفراد على القيام بالسلوك وفق آليات الاتصال الإلتزامي ثم نقوم بعمليات اتصالية لتكوين المعارف والاتجاهات المؤيدة لهذا السلوك حتى نضمن دوامه في الزمن وسيرورة السلوكيات اللاحقة وفق مسار السلوك المؤدى نفسه.

إن لهذا البراديفم تسلسل زمني في تطوره وتطور آليته، بدءاً بلجوء الحكومة الأمريكية إلى عالم النفس الاجتماعي الشهير كارت لوين (KURT LEWIN)

طالبة منه إيجاد سبل لإقناع ربّات البيوت بالتقشّف في الاستهلاك، كان هذا في الأربعينيات أثناء الحرب العالمية الثانية، ثم مرورا بنظرية التنافر المعرفي وإسهاماتها في مجال كسب سلوكيات جديدة، ومن بعدها إلى أعمال "كايسلر" ونظريته حول الالتزام، وصولا إلى أعمال الفرنسيين "جول وبوفوا" (JOULE ET BEAUVOIT) الذين طوّروا من مفهوم الالتزام ووضعوا براديجم الخضوع الاختياري أو الخضوع بحرية (SOUMISSION LIBREMENT CONSENTIE)، فلقد قام هذان الباحثان من علم النفس الاجتماعي بأعمال مشتركة مع باحثين في علوم الإعلام والاتصال طيلة العشرين سنة الماضية بوضع آليات منهجية لما أطلقوا عليه الاتصال الإلزامي. لقد كانت نتائج تطبيق هذا النوع من الاتصال في المجال البيئي جد إيجابية فاقت في أحيان كثيرة الضّعف مقارنة بالاتصال الإقناعي التقليدي في الحملات التحسيسية، وفي أحيان أخرى فاقت الضّعفين مما يؤدي إلى بلوغ الأهداف بالسرعة التي تقتضيها ضرورات الحال والاقتصاد في الجهد والوقت والمال. يبقى السؤالان اللذان نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى الإجابة عليهما هما.

- ماهي إضافات الاتصال الإلزامي في التأثير على السلوك؟.

- هل تطبيق منهجية الاتصال الإلزامي وأدواته يعطي النتائج نفسها في

بيئة جزائرية؟

منهجية الدراسة:

تعرف بحوث الفعل على أنها "منهجية بحث تتعمد تغيير الواقع، فهي بحوث

بهدف مزدوج: "تغيير واقع وإنتاج معارف حول هذا التغيير"⁽²⁾

أعطى " كارت لوين KURT LEWIN"⁽³⁾ مفهوما بسيطا لبحوث الفعل

"La recherche -action" فيشترط أن يتوفر فيه ثلاث ميزات أساسية:

- أن يجرى البحث بمشاركة الأفراد.

- أن لا يكون البحث داخل مخبر بل في بيئة طبيعية.

- أن تقاس الاتجاهات قبل وبعد كل مرحلة.

ولقد عرف "الأكس ميكيايالي" ALEX MUCCHIELLI وآخرون في قاموس مناهج الدراسات الوصفية⁽⁴⁾ بحوث الفعل بأنها مبنية على أربعة أشكال، فهي تأخذ شكل البحث التطبيقي في العلوم الإنسانية كالبحث التطبيقي في العلوم الطبيعية، هي بحوث يشارك فيها الباحث فاستبعد الحياد وذلك ما عزز إدراجها في الدراسات الوصفية، وهي بحوث يتداخل فيها الباحث والفاعل كون الباحث جزء من البيئة البحثية ويعمل فيها، وهي بحوث التزامية يلتزم الباحث فيها بالقيام بالفعل فلا يكون بعيدا أو غريبا على هذا الفعل.

جاءت هذه الدراسة وفقا لهذا المنطق المتمثل في كيفية إيجاد وصنع بيئة اجتماعية يلتزم فيها الأفراد بالسلوك المطلوب، إذ تساعدهم على تكوين اتجاهات إيجابية تجاه السلوك والقيام بسلوكيات أخرى مساندة له تدوم في الزمن.

أدوات بحوث الفعل هي الأدوات البحثية نفسها المعتمدة في الدراسات الوصفية من ملاحظة ومقابلة واستبيان، ولقد مرت الدراسة بمراحل ثلاث هي:

المرحلة الأولى: الاطلاع على المشكلة.

بعدها وصل مسامعنا في اجتماع بلدية الخروب أن مؤسسة النظافة بالبلدية أصبحت عاجزة عن التحكم في سلوك المواطنين في ضبط أوقات إخراج النفايات المنزلية، فرغم المحاولات العديدة والتحسيس المتواصل بضرورة انتظار وقت الشاحنات إلا أن الوضع بقي على حاله، ولقد لجأت هذه

المؤسسة إلى حل مكلف من جهتي الوقت والمال، وذلك حين تمر الشاحنات الخاصة بالأحياء نفسها مرتين في اليوم الواحد - قمنا بمقابلة مع مدير المؤسسة وأطلعنا على هذه المعاناة وكذلك المحاولات الاتصالية للتصدي لذلك، كما اتصلنا بعينة قصدية ممثلة من سكان حي من الأحياء التي تمر عليها الشاحنات مرتين مستفسرين في مقابلات عن أسباب انتشار القمامة وعدم انضباط أوقات إخراجها محاولين معرفة اتجاهاتهم نحو الوضع.

المرحلة الثانية: تطبيق منهجية الاتصال اللتزامي

بدأنا بتطبيق المنهجية التي يفرضها الاتصال اللتزامي وقمنا بالتحفيز للفعل التحضيري، ولاحظنا مدى التزام سكان الحي بهذا الفعل البسيط، بعد أن شرح أعضاء البحث المكلفين ضرورة الفعل والفوائد المرجوة منه.

المرحلة الثالثة: السلوك المطلوب

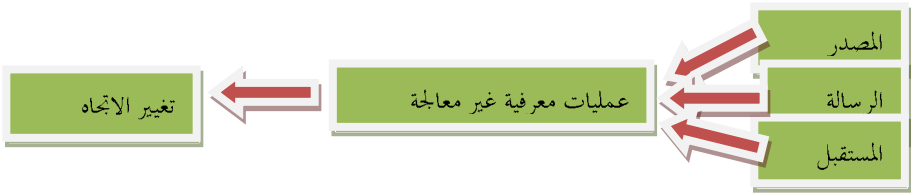
وهي مرحلة اللتزام بالفعل المطلوب وذلك بتوحيد وقت إخراج النفايات، حيث اتصل أعضاء البحث بالملتزمين بالفعل التحضيري ليطلبوا منهم - بعد شكرهم على التزامهم بإخراج النفايات في الأكياس المطلوبة - توحيد وقت إخراج النفايات.

كانت هذه هي المراحل التي تفرضها منهجية الاتصال اللتزامي لتغيير السلوك كما سنتعرض إليه من خلال هذه الورقة مبرزين طموحات هذا النوع من الاتصال من أجل تغيير سلوك الأفراد البيئي من جهة، ومحدودية الاتصال الإقناعي التقليدي المتمثل في الحملات التحسيسية من جهة أخرى.

الاتصال الإقناعي:

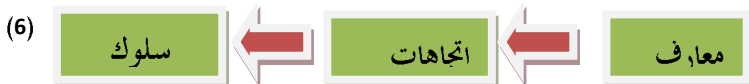
اقترن دائماً السعي إلى تغيير سلوك الأفراد بالعمليات الاتصالية الإقناعية. ولقد اجتهد علماء النفس الاجتماعي منذ الحرب العالمية الثانية وكذلك علماء

الاتصال في البحث على أفضل الومضعات الاقناعية التي تفسر قبول الأفراد للروى الوافدة وتبني سلوكيات جديدة، فوضعوا عديد النماذج الاتصالية قصد تفسير التأثير في الأفراد لأغراض متعددة سياسية واقتصادية واجتماعية. لقد انكفأت جل الدراسات في هذا الميدان على وضع براديفمات مركزة على حقيقة اجتماعية واحدة هي أنه لتغيير السلوك لابد أولاً أن نغير المعارف والاتجاهات. ولقد جاءت الدراسات والبحوث منذ مدرسة (يال)⁽⁵⁾



مراعية هذا التوجه ومركزة تارة على القائم بالاتصال: مصداقيته، خبرته، سلطته، وتارة على الرسالة والاستدلالات اللغوية والرمزية، وتارة أخرى على المتلقي والخلفيات الاجتماعية والأطر المرجعية، الدوافع والمعارف... الخ. استمرت هذه الاهتمامات وتعددت منهجياتها دائماً لغرض واحد وهو تغيير الاتجاهات لتغيير السلوك.

لعل الاهتمام المتصاعد بالبيئة في العشرين سنة الأخيرة، وتزايد إدراك الناس حكوماتٍ وأفراداً للمخاطر المحدقة بالأرض نشط من الحملات التحسيسية من خلال إثراء معارف الأفراد بهذه الأخطار والتأثير على عواطفهم ومنها سلوكياتهم دائماً وفق مسلمة أن المعارف والاتجاهات هي المفتاح لتغيير سلوكيات الأفراد البيئية.



أثبت هذا البراديفم الخطي السلوكي بقدرته على توصيل المعلومات والمعارف إلى الأفراد وكذلك التأثير في العاطفة والاتجاه، لكن نتائجه على

مستوى السلوك ظلت ضئيلة، أكدت هذه الضالة دراسات ميدانية عديدة بينت جميعها حدود تأثير هذه البراديغمات في بلوغ الأثر السلوكي المرجو.

حدود الاتصال الإقناعي:

إن الحملات الاتصالية التحسيسية - وإن نجحت في تغيير المعارف والعاطفة، كما ذكرنا من قبل - كانت جد محدودة في التعدي إلى تغيير السلوكيات. ولعل ذكر بعض الأمثلة لنتائج بحثية قد تجلّي حقيقة مفادها أن العلاقة بينهما ليست بهذا القرب، من هذه الأمثلة:

- في دراسة أمريكية، سبق وأن أشرنا إليها في إشكالية الدراسة، من أجل مكافحة التدخين امتدت 10 سنوات أجريت على أطفال من سن الثامنة إلى غاية سن السابعة عشرة تم فيها تشكيل فريقين: الأول خاضع للتجربة وآخر ضابط. تعرض الأطفال الخاضعين للتجربة إلى 65 عملية اتصالية مكيفة حسب أعمار التلاميذ وتقدمهم في السن في شكل أفلام، ندوات، حوارات، عروض، مطويات وكتب تبرز جميعها مضار التدخين على الصحة والمجتمع من أجل التأثير فيهم صغارا حتى لا ينجحوا إلى التدخين كبارا. لكن عند سن السابعة عشرة كان عدد المدخنين في مجموعة البحث والمجموعة الضابطة هو نفسه مع فارق ملاحظ عند مجموعة التجربة التي كانت على وعي كامل بكل مضار التدخين.....(7)

- في تجربة ثانية، وهذه المرة في مكافحة المخدرات بالولايات المتحدة الأمريكية دائما، تعرضت المجموعة التجريبية إلى سبع عشرة عملية اتصالية، وكانت النتائج مثلها مثل التجربة السابقة إذ كان عدد

المتعاطين للمخدرات نفسه في كلا المجموعتين، ولا أثر للعمليات التحسيسية على مستوى السلوك.

- في تحليل للعمليات التحسيسية أخضع باحثون 350 حملة تحسيسية لمكافحة السيدا والنتائج بينت أن هذه الحملات كانت مجدية في تغيير الأفكار والمعارف لكن ليس السلوك الفعلي. (8) لقد كان البحث على سبل مكملة وبديلة للوصول إلى تغيير السلوكيات أمرا يفرضه الواقع والحاجة. وكان تطوير البراديجم الذي يعتمد على الإلتزام وفق آليات اتصالية تساعد الأفراد على سلوك أفعال مرجوة تدوم أطول في الزمن - موفقا إلى حد بعيد وكانت نتائجه مشجعة في مآلات عدة صحية وتعليمية وبيئية فما القوة الكامنة في الاتصال الإلتزامي؟.

الاتصال الإلتزامي كبديل طموح لتغيير السلوك:

إذا كانت الطرق الاتصالية التقليدية الساعية إلى تغيير السلوك والواسعة الاستعمال أظهرت محدوديتها في بلوغ الأهداف، فقد صار ملحا أن يتجه البحث العلمي إلى طرق جديدة وكيفيات بديلة في محاولة للتقرب أكثر من هذه الغاية الصعبة والمتمثلة في تغيير سلوك الأفراد. لقد تشكل براديجم الاتصال الإلتزامي وفق هذا الغرض، مستفيدا من تراكم البحث العلمي المستمر الكاشف عن أسرار هذا الفرد في بيئته الاجتماعية، كما أعطى هذا المسار البحثي أسسا علمية ومعرفية جديدة سمحت ببناء هذا البراديجم.

الأسس العلمية والمعرفية للاتصال الإلتزامي:

يتفق الباحثون غالبا على اعتبار أبحاث (كارت لوين) هي نقطة التحول نحو براديجم الاتصال الإلتزامي، فلقد لجأت الولايات المتحدة الأمريكية أثناء الحرب العلمية الثانية إلى هذا العالم قصد إيجاد صيغ تقنع الأمريكيين

بالسياسة النقشفية وتغيير سلوكياتهم الاستهلاكية. وكانت هي البدايات للوصول إلى التغيير عن طريق الالتزام منذ اكتشافه مبدأ الثبات على السلوك إلى "فستغر" ونظرية التناظر المعرفي ودورها في تفسير سلوك الفرد في المجتمع، ثم "كايسلر" ونظرية الالتزام حتى أعمال الفرنسيان "جول وبوفوا" ومن خلال نموذج الخضوع الحر، وصولاً إلى براديجم الاتصال الالتزامي.

- كارت لوين والثبات على السلوك:

لجأت الحكومة الأمريكية للعالم (كارت لوين) في الأربعينيات من القرن الماضي لمساعدة الدولة في إقناع أفراد المجتمع بضرورة التوقف وتغيير سلوكياتهم الغذائية في استهلاك اللحوم والحليب المكلفة جداً آنذاك والبلد في حالة حرب (الحرب العالمية الثانية) وكان البحث حول الفعل الذي قام به على مجموعتين مع ربات البيوت، اعتمد في المجموعة الأولى على إستراتيجية إقناعية أين عُرِضَ عليهنّ محاضرة تظهر منافع وجودة المقتنيات الغذائية البديلة، ورغم الاستدلالات المقدمة وتوزيعه لوصفات غذائية جديدة لم يتأثر سوى 3% من ربات البيوت اللاتي غيرن من سلوكياتهنّ الغذائية. جاءت النتيجة متدنية رغم التحفيز الذي ظهر عليهنّ بعد حصولهن على المعلومات الكافية. أمّا الإستراتيجية المجرّبة في المجموعة الثانية جرت باستعمال منشط يقوم بتوزيع الوصفات الجديدة مع التأكيد على طلب اتخاذ القرار باستعمال هذه الوصفات أمام الحضور وكان لهذا القرار العلني أن ارتفعت نسبة اللواتي غيرن سلوكياتهنّ الغذائية إلى 32%. فسر (كارت لوين) النتيجة باتخاذ الفرد القرار.⁽⁹⁾ يدفع هذا القرار الفرد إلى الثبات على الموقف وسمى هذا الانسجام بين الفرد وقراره بمفعول الثبات. فبعد اتخاذ قرار سننسجم معه، ولهذا نجد أن القرارات التي نتخذها أو القرارات التي يجعلونها

نتخذها تجعلنا نلتزم، هذا الالتزام يدفعنا إلى مسار سلوكي في الاتجاه نفسه، سنتعرض لهذا لاحقاً من خلال نظرية الالتزام لكن قبل هذا نستظهر أولاً كيفية اكتساب الفرد سلوكاً جديداً كما فسرتها نظرية التنافر المعرفي.

- نظرية التنافر المعرفي و تغيير السلوك "فيستغر 1957"

لقد ساد الاعتقاد قبل ظهور النظرية أن عملية تغيير السلوك هي عملية تعليمية كما رآها السلوكيون، فالاستجابة عندهم تأتي لتواجد مؤثرات كالإجازات والعقوبات والتشجيع والتقوية إلى غير ذلك من المثيرات. بعد الحدود التفسيرية للنظريات السلوكية والتي تقتصر الدراسة فيها على ملاحظة السلوك، جاءت نظرية التنافر المعرفي في اتجاه مغاير للاعتقادات السابقة. لقد رأى "فستينغر" أن الاستجابات السلوكية تأتي وفق ثلاث علاقات محتملة بين فكرتين أو معرفتين، فعنصران معرفيان تكون العلاقة بينهما إما وثيقة الصلة أو دون ذلك، فكلما كانت الصلة وثيقة بين عنصرين معرفين تصير العلاقات بينهما إما تنافرية أو توافقية. ولا يكون التنافر بين عنصرين أو فكرتين موجوداً إذا كان هناك توافق ذاتي بينهما وفقاً للمنطق الداخلي، وفي عدم التوافق يكون بالنسبة للمعايير الثقافية أو التجارب السابقة والحالية فالتنافر المعرفي هو "حالة من الضغط النفسي غير مرغوب فيها ناتجة عن تواجد آني بين معرفتين (فكرتين ، رأيين، سلوكيين) متنافرة نفسياً.⁽¹⁰⁾ كما يرى فيستنغر أن التنافر في المعرفة ينشأ نتيجة أحد الأسباب التالية:

- 1- وجود تعارض أو عدم اتفاق منطقي.
- 2- الأنماط الثقافية الشعبية المقبولة لدى عامة الناس، لأنها تعكس وجهات النظر الأخلاقية للجماعة.
- 3- وجود تعارض بين الرؤى و السلوك.

4- الخبرات السابقة. (11)

إن الفرضية الأساسية تتلخص في كون التنافر المعرفي يثير عند الفرد ضغطاً نفسياً يدفعه إلى الاجتهاد من أجل التخفيف منه والعودة للتوافق والاستقرار فيسعى إلى زيادة الأفكار الأكثر توافقاً أو التقليل من الأكثر تنافرًا أو تغيير أفكار أو التخلي عن استقبال أفكار جديدة.

ولتقليل التنافر الناتج عن سلوكيات نقوم إما بتغيير السلوك، وإما بتغيير فكرة أو رأي مرتبط به، لكن لا تكون كل السلوكيات قابلة للتعديل فبعض السلوك لا رجعة فيه، وفي مثل هذه الحالات لا يبق أمام الفرد سوى تغيير العديد من الأفكار التي لها علاقة بالسلوك المعقول.

لقد أضاف الفرنسيان "جول وبوفوا" لنظرية التنافر المعرفي بعض التطوير والتدقيق؛ إذ أُلحَا على كون عامل التقليل من التنافر لا يتجه دائماً نحو التوافق المعرفي كإمكانية وحيدة لإعادة التوازن ولكنه إمكانية من إمكانيتين اثنتين للعقلنة؛ لأنه - وبجانب العقلنة المعرفية التي وصفها "فستنغر" بتغيير الاتجاه الحاصل بعد إثبات السلوك - هناك إمكانية ثانية للتقليل من التنافر، وهي اللجوء إلى سلوك آخر يأتي في نفس مسار السلوك الأول الذي أثار التنافر وأطلق عليه "جول وبوفوا" مفهوم العقلنة السلوكية. يحدث هذا عند عدم إمكانية التقليل من التنافر عبر تعديل المعارف، وكانت هذه الإضافة هي واحدة من جملة الإضافات لنظرية الالتزام المرتبطة بنظرية التنافر المعرفي. (12)

نظرية الالتزام:

رغم الاكتشاف المبكر لأسرار الالتزام من طرف (كارت لوين) إلا أن وضع نظرية للالتزام جاء بعد خمس عشرة سنة من ذلك، أي سنة 1971 على يد "شارل كايسلر".

لقد أصل "كايسلر" لما سماه سيكولوجية الالتزام وعرفه كالتالي: "الالتزام" هو الرابط الموجود بين الفرد وسلوكياته.⁽¹²⁾ والملاحظة الأولى هي أن هذا التعريف ربط الالتزام بالسلوك لا بالأفكار والمعارف، فهذه الأخيرة كامنة بداخلنا والسلوك هو من يدفعنا إلى الالتزام، أما الملاحظة الثانية وهي أكثر قبولا هي أنه يحدث أن نلتزم جراء سلوكات، وهذا يجعل الالتزام يحدث عبر السلوك بشكل نسبي، فهو متعلق بأشياء أخرى كما ذهب إليه "جول وبوفوا"، حيث إننا نستطيع أن نلتزم بسلوك ما ولكن في وضعيات مختلفة تختلف فيها شدة الالتزام كتوفر الحرية في القرار بالنسبة للبعض، ووجود إجبار على القرار بالنسبة للبعض الأخر.⁽¹³⁾ كما يحدث أن يغير الفرد من سلوكه بعد زوال الإكراه مثلا. ويركز "كايسلر" على الدوافع الداخلية في العملية الالتزامية، فالنسبة إليه يسعى الفرد إلى منح نفسه صفات شخصية توافق السلوك المؤدى، لكن الفرنسيان (جول وبوفوا) ركزا على العامل الخارجي والوضعية الملائمة لحدوث الالتزام.⁽¹⁴⁾ كما حدد كايسلر كذلك خمسة متغيرات لحدوث الالتزام بالسلوك. تسمح هذه المتغيرات بقياس بدرجة الالتزام وهي:

الوضوح في الفعل، قيمة الفعل، ودرجة ثبات الفعل وعدم تغييره، تكرار الفعل وأخيرا درجة الحرية في القيام بالفعل.⁽¹⁵⁾

لكن المتغيرات التي وضعها الفرنسيان "جول وبوفوا" لحدوث الالتزام كانت أكثر دقة وهي:

1 حجم الفعل: حيث يزيد الالتزام بزيادة حجم الفعل

أ- المشاهدة الاجتماعية للفعل ومنها الطابع العام لهذا الفعل ووضوحه وثباته وكذلك تكرار هذا الفعل.

ب- قيمة الفعل وتتمثل في نتائج الفعل وكلفته.

2 أسباب الفعل: قد تكون الأسباب خارجية كالإجازات والعقوبات، أو داخلية فتقرب الفرد من سلوكه، وأهمية إطار الحرية أثناء الالتزام⁽¹⁶⁾.

إن الملاحظ، وحتى عند توفر كل هذه الظروف، يبقى هناك عاملان محدّدان لدرجة التزام الفرد بسلوكه وهو طبيعة السلوك إشكالياً أو غير إشكالي.

السلوك الإشكالي هو سلوك موافق لاتجاهات الفرد ودوافعه كأن يحب الواحد منّا رسكلة النفايات، ويتظاهر ضد حث الناس على فرز هذه النفايات. وكذلك الدوافع كأن يحب الواحد منا سياقة السيارة ثم يلتزم بالذهاب راجلاً إلى العمل. في مثل هذه الحالات يكون السلوك الثاني خضوعاً إجبارياً: خضوعاً؛ لأننا نقبل أن نسلك سلوكاً ضد اتجاهاتنا ودوافعنا التي تدفعنا إلى سلوكيات معاكسة. وإجبارياً؛ لأننا ما كنا لنقبله لولا وجود ضغط معنوي أو اقتصادي أو مؤسساتي⁽¹⁷⁾.

تدفعنا "حالة الخضوع الإجباري" هذه إلى اللجوء إلى عملية العقلنة لكنها محدودة؛ كون هذه العملية أجدى عندما تتوفر حرية القيام بالفعل.

السلوك غير الإشكالي يكون دائماً في اتجاه واحد مع اتجاهات الفرد ودوافعه.

نستنتج من كل هذا أن سلوكاتنا سواء كانت سلوكات إشكالية أو غير إشكالية تدفعنا إلى البحث عن التوازن السلوكي بالقيام بسلوكات جديدة أو التعميم على سلوكات أخرى⁽¹⁸⁾. هذا المسار السلوكي المنسجم غالباً مع أول سلوك - ولو

كان بسيطاً - نلمسه جلياً في تقنية إقناعية هي الأكثر دراسة وتجريباً ألا وهي تقنية القدم في الباب.

- تقنية القدم في الباب والفعل التحضيري

القدم في الباب تقنية للإقناع تساعد في دفع الأفراد إلى إتقان سلوك مقصود بعد سلوك تحضيرى يكون في الاتجاه نفسه. وهي أنك تسأل الآخرين أن يؤدوا لك معروفاً يعد بسيطاً، فيؤدي ذلك المعروف البسيط إلى تحطيم دفاعات المرء الذاتية فيصبح مستعداً بعد ذلك لآداء معروف أكبر وأكثر. (19) التقنية من اكتشاف كل من "فرايزر وفريدمان" 1966 وتعد من أكثر التقنيات دراسة وبحثاً في مجال السلوك تجد مكانها في الالتزام من خلال طلب سلوك معين من الأفراد. ورغم توفر تقنيات أخرى لها علاقة بالتحفيز على السلوك، كالقدم في الذاكرة والطعم وغيرها، تظل تقنية القدم في الباب أنسبها والمعتمدة أكثر في براديجم الاتصال الإلزامي. لقد كانت هذه المحطات البحثية والنظرية العمود الفقري الذي تشكل من خلاله، بعد أكثر من عشرين سنة من البحث والدراسة، براديجم الخضوع بحرية.

براديجم الخضوع بحرية "LA SOUMISSION LIBREMENT CONCENTIE" للفرنسيين فانسون جول و جون ليون بوفوا. وهي ترجمة للمفهوم الذي وضعه فريدمان وفرايزر (1966) "Compliance without pressure" كنتيجة لعملية إقناعية (20).

لقد اعتمد هذان الباحثان لبناء براديجم الخضوع بحرية جميع الدراسات والأبحاث السابقة الذكر منتقنين لأهم الإسهامات ومحاولين تشكيل كل متجانس يدفع إلى الوقوف على السبيل الأمثل في جعل الفرد يقوم بالسلوك المطلوب منه مع شعوره بحرية في اتخاذ القرار. لقد أشرنا إلى هذه الإسهامات لجول

ويوفوا عند تعرضنا لنظرية التنافر المعرفي والإضافة التي قدمها في كون الفرد يلجأ كذلك للقيام بسلوكيات من جنس السلوك نفسه محل التنافر لاستعادة التوازن وأطلقوا عليه العقلة السلوكية، أي أن عامل التقليل من التنافر لا يتجه دائما إلى التوافق المعرفي. كما ركز الباحثان على الجزء الثاني من تعريف كايسلر للالتزام والذي مفاده أننا نلتزم جراء سلوك قمنا به، وأنها نستطيع أن نلتزم بسلوك لكن تختلف شدة الالتزام فيه باختلاف واقع الحال، فتوفر الحرية في القرار بالنسبة للبعض، ووجود إجبار على القرار بالنسبة للبعض الآخر يحدد درجة الالتزام وامكانية التخلي عنه، فإن فعل أمر تحت ضغط ظروف معينة يمكن تركه حال توفر ظروف أخرى. إن الغاية الأولى من هذا البراديجم هي تهيئة ظروف لاستدراج الأفراد كي يقوموا بسلوكيات لم يكونوا ليقوموا بها بإرادتهم مع بقاء الشعور بالحرية فيها. لقد نسق هذان الباحثان مع علماء الاتصال لسنوات وقاموا بعديد التجارب والبحوث المشتركة للوصول إلى صياغة براديجم الاتصال الالتزامي وكان الكثير من هذه التجارب والبحوث في المجال البيئي.

الاتصال الالتزامي في المجال البيئي:

بعد عرض المراحل التي أسست للقاعدة العلمية والمنهجية لبراديجم الاتصال الالتزامي، نحاول في هذه الفقرة تجلية كيفية الاتصال بالأفراد وفق هذا البراديجم وتبيين من خلال تطبيق ميداني قام به باحثون فرنسيون منهجية الاتصال الالتزامي، مراحل وسائله، وصولا إلى نتائجه مقارنة بالاتصال الإقناعي والحملات التحسيسية.

اختار الباحثون مدينتين من الجنوب الفرنسي SAINT CYR و BEAUSSET بكثافة سكانية متساوية حوالي 8000 نسمة في كل مدينة، وكان البرنامج من

تمويل مؤسسة توزيع الطاقة وهدفه إيجاد سلوكيات اقتصادية في استهلاك الطاقة. لقد أخضع الباحثون المدينة الأولى إلى حملة تحسيسية دامت ثلاثة أشهر، أعدت فيها بدقة رسائل اتصالية في شكل إشارات، كما وزعت مطويات على المدارس والمرافق العامة، ووَزَع استبيان على السكان في صناديق البريد للمنازل ومخطط إعلامي في شكل مقالات صحفية ونشريات متعددة للبلدية.

أما المدينة الثانية "BEAUSSET" فأخضعت للاتصال الإلزامي وكان منتظرا أن تصير أقل استهلاكاً للطاقة في نهاية الحملة. تعرضت هي كذلك لنفس الرسائل الاتصالية لإبراز قيمة الفعل ولكن بدأت الحملة باتصال جوارى حتى يتم تحضير السكان للقيام بالفعل التحضيري. هذا الفعل غير المكلف والذي يسهل القيام به هو مرحلة حاسمة في منهجية الاتصال الإلزامي، يعد هذا السلوك أو الفعل توطئة للسلوك المطلوب وفق تقنية القدم في الباب ويسير في اتجاهه.

تم إنشاء جماعة لاقتصاد الطاقة يلتزم أفرادها طواعية بالسعي لإشراك أكبر عدد ممكن من السكان في أداء فعل التحضيري، وهكذا قام كل عضو على مستواه وفي إطاره في النوادي الرياضية وفي دور السينما والمسارح وفي المدارس ومؤسسات تعليمية أخرى، وكذلك في الجمعيات بشرح الفعل التحضيري وكان أنواعا مختلفة: رسومات، كتابات، معلقات وغيرها في أماكن ومؤسسات عديدة.

نظّم فريق البحث، بعدها، حدثا كبيرا عبارة عن "أيام إبداعية"، وأعلن عن الجهود السابقة في إشراك المواطنين بأداء الفعل التحضيري حتى يطّلع الجميع على ذلك الالتزام الأول وسط مشاهدة اجتماعية، وهو موقف يجعل الأفراد يحافظون على التزامهم.

لقد شمل هذا الحدث تظاهرات عديدة: معارض، أفلام، مسرح، نقاشات بحضور نواب المجالس البلدية، سمحت هذه التظاهرات بجمع أكبر عدد من الإمضاءات على الالتزام بسلوك بيئي قصد اقتصاد الطاقة. وشملت ورقة الالتزام شروحا وقائمة من السلوكيات يختار كل فرد فعلا معيناً يلتزم به حسب سنه وقدرته كإطفاء التلفاز عند عدم المشاهدة، تخفيض الحرارة، تغيير المصابيح غير الاقتصادية، إطفاء الإنارة الإضافية....) وكان على كل فرد اختيار سلوك ما من القائمة بحرية. تضمن هذه الحرية الممنوحة في أداء السلوك التزاماً أكبر وهو من شروط الاتصال بالالتزام. تم جمع العديد من أرواق الالتزام عليها معلومات الملتزمين، أكثر من 500 ورقة في ذلك اليوم، وعلقت قصاصات من تلك الأوراق في شكل شمس على شبكة كبيرة وسط المدينة لتدعيم المشاهدة الاجتماعية.

جاءت النتائج موافقة للتوقعات حيث قيست نسبة الزيادة في الاستهلاك الطاقوي في المدينتين، فكانت في المدينة الخاضعة للحملة التحسيسية الإقناعية 13.6 بالمائة، وفي المدينة الثانية حيث جرب الاتصال بالالتزام 5.5 بالمائة.⁽²¹⁾

الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى تزويد التنظيمات والسلطات الإقليمية بسبل جديدة أكثر فعالية في تغيير السلوك البيئي؛ فالإلتصال بالالتزام الحديث النشأة هو ثمرة لجهود علمية وميدانية متواصلة مقصدها هو الوقوف على أحسن الحلول وأسرعها في تعديل وتغيير سلوكيات الأفراد. فهذه سلطات بلدية الخروب ومؤسسة النظافة وقفت عاجزة إزاء حمل السكان على توحيد مواعيد إخراج النفايات ومن ثم المحافظة على نظافة الحي، رغم العمليات الاتصالية المكثفة

من توزيع مطويات، وتعليق منشورات حائة على ضرورة تعديل هذا السلوك ومبرزة الفائدة المرجوة من ذلك للبلدية والسكان على حدّ سواء، ورغم المصلحة الاجتماعية والفردية، واقتناع الناس بضرورة توحيد وقت إخراج النفايات، لم تتحد آراء السكان مع سلوكياتهم وظلت الشوارع تشهد الفوضى نفسها والانتشار اللافت للنفايات في الطرقات والأزقة.

لقد جاءت الدراسة في شكل تطبيق ميداني للاتصال عن طريق الالتزام، قصد معرفة مدى نجاعة هذا البراديفم الاتصالي في التغيير من سلوك الأفراد. ففي مقابلة مع مدير مؤسسة النظافة وقفنا على الملاحظات التالية:

- أن المؤسسة اتصلت بسكان الحي مرتين على الأقل عبر توزيع منشورات ورقية تحدد فيها وقت مرور الشاحنات والمساحة الزمنية المخولة لهم لإخراج هذه النفايات من البيوت، مع شرح الفوائد المرجوة من التزام السكان بهذه المواقيت وعائد النفع على المؤسسة وعمالها كي يؤدوا عملهم على أحسن وجه.
- أن المؤسسة علقت على جدران الحي منشورات تحث فيها السكان على ضرورة احترام مواعيد إخراج النفايات.
- أن عدم التزام السكان بالمواعيد دفع بمؤسسة النظافة للجوء إلى حلول مكلفة جدا في الجهد والمال والعتاد، وذلك بتخصيص شاحنتين للمرور على نفس الحي وفي وقتين متباينين في محاولة لجمع كل النفايات التي أخرجت بعد مرور الشاحنة الأولى، أي: بمضاعفة جهود كان يمكن استثمارها في أماكن أخرى، خاصة وأن البلدية تشهد تطورا عمرانيا سريعا ومتسارعا تكاد تقف كل الجهود عاجزة على مواكبته.

وفي مقابلات مع عينة قصدية بما توفر من سكان الحي 23 ساكنا سجلنا الملاحظات التالية.

- أنه لا علم لأغلبهم (16 من 23) بالتوقيت الجديد، أي: أن الجهود الاتصالية لشركة النظافة لم تصل جيدا للسكان، وهذا راجع لعدة أسباب منها أن الآباء لا يقرؤون المناشير المعلقة على الجدران، وأن المناشير لم تجذب انتباه السكان كونها كانت على ورق A4 وبالأسود فقط، إضافة إلى أن أفراد الأسرة لا يتناقشون على ما يجدونه منشور على جدران الحي أو لا يأخذونه بجدية.

- أن السكان لم يستشاروا في تحديد هذا التوقيت. فلقد أبدى نصف المتصل بهم (8 مفردات) اعتراضهم على التوقيت المحدد، والذي يكون دائما أثناء ساعات عملهم، فتترك مهمة إخراج النفايات غالبا للأولاد إذا ما سمحت به ظروف دراستهم. مع العلم أنه قلما تُخرج النسوة هاتهن النفايات. وكل هذا يجعل مناقشة أوقات إخراج النفايات مع السكان وإشراكهم في القرار أمرا لا بد منه.

- أن مرور الشاحنات في الصباح وفي المساء لا يلزمهم بإخراج النفايات في وقت واحد، فلقد كان لقرار البلدية بالمرور بنفس الحي في وقتين مختلفين الأثر العكسي على سلوك الأفراد حيث اتخذوه كهامش إضافي لحرية إخراج النفايات متى شاؤوا، فبعض الحلول والقرارات الاستعجالية يكون لها مفعول الحلقات التفاعلية الإيجابية وفق النظرة النسقية حيث كلما زادت المؤسسة من عدد مرات المرور على الأحياء كلما زاد عدم الانضباط في سلوك السكان.

- أن السكان يُلقي بعضهم باللوم على البعض في عدم الالتزام، مما جعل الغالبية لا تحترم هذه المواعيد، مثل هذه الذرائع منتشرة بشكل كبير

ومخيف في المجتمع الجزائري، حيث يبرر الناس سلوكياتهم الخاطئة بإلقاء اللوم على الآخرين، ويعود هذا لكون الإلتزام بالسلوك الذي طلبته الجهة المعنية تُترك المبادرة فيه للأفراد بصفة انعزالية، لذا يكون الاتصال الإلتزامي فرصة أكبر للنجاح في تغيير الأفراد لسلوكياتهم حيث يوفر بيئة تسمح بالمشاهدة الاجتماعية للإلتزام الأفراد، فالسلوك المؤدى وسط المشاهدة يجعلهم يستمرون في التزاهم.

التطبيق في المرحلة الأولى:

يمر التطبيق حسب ما تقتضيه منهجية الاتصال الإلتزامي بعدة مراحل مهمة ومرافقة ومتابعة للنتائج. تحتم هذه المقترضيات على القائم بالبحث الإعداد لكل مرحلة من المراحل بعناية حتى يُعطى التطبيق كل الفرص للوصول إلى النتائج المرجوة، فهناك جمع للمعلومات وتكوين فريق، ثم الإعداد للفعل التحضيرى وحسن اختياره، ثم الإعداد للفعل أو السلوك المطلوب مسبقا ومتابعة العملية الإلتزامية للأفراد ورأيهم، ثم قياس النتائج ومعرفة الأسباب. ونلخص مراحل هذا التطبيق كالأتي:

- إعداد فريق التطبيق من ستة أفراد بما فيهم صاحب الدراسة، كلهم متطوعون لهذا العمل وهذا التطوع في حد ذاته يعد فعلا تحضيريا للاستمرار في باقى متطلبات التطبيق حتى نهايته.

- اجتماع الفريق لشرح العملية التي تبدأ باتصال جوارى أولا للقاء السكان ومعرفة الوقت المناسب لهم. هذه الاستشارة حفزتهم لأداء الفعل التحضيرى والمتمثل في إخراج النفايات في أكياس تمنح لجميع السكان وعددها ثمانية لكل مسكن، كما تمكن فريق البحث من إبلاغ

كل السكان بالهدف من العملية والفوائد الكبيرة المترتبة عن ذلك، وهكذا تجاوزنا إشكالية عدم وصول الرسالة بوضوح لكل سكان الحي، كما لاحظنا تجاوبا كبيرا ومشاركة متميزة لجميع السكان.

- قبلُ بأداء الفعل التحضيري البسيط جلُّ السكان وتخلف أربعة منهم. ولاحظنا في الثلاثة أيام الأولى الدرجة الكبيرة في الالتزام بالفعل التحضيري من خلال عدد الأكياس المستعملة حيث أحصينا طيلة الأيام الثلاثة الأولى على التوالي 97،97،98 كيسا

التطبيق في المرحلة الثانية:

تعد هذه المرحلة من أهم مراحل البحث؛ إذ تشملُ السلوك المستهدف مسبقا من السكان.

اجتمع فريق البحث لترتيب الطلب الثاني وفق ما استقر عندنا من نتائج ونقائص خلال المرحلة الأولى، ومنها ترك سكان الحي يبادرون بمفردهم، أي: أن نغيب عن أعينهم نحن أعضاء البحث ولا نذكرهم بالتزامهم ونلاحظ مدى إتيانهم السلوك المطلوب. كما قمنا في هذه المرحلة بـ:

- الاتصال بسكان الحي في اليوم الرابع لكي نطلب منهم، بعد شكرهم على هذا الأداء، الالتزام بالسلوك المراد مسبقا وبكل حرية ويتم ذلك بالإمضاء على وثيقة بها قائمة لجميع سكان الحي لضمان المشاهدة الاجتماعية والتزم 82 ساكن وامتتع الباقون، وكان المطلوب هو إخراج أكياس القمامة في وقت واحد بعد الرابعة قبل الخامسة مساءً وهو الوقت المتفق عليه مع العينة الأولى.

- ملاحظة التزام السكان بالوقت المحدد وإخراجهم النفايات في نفس الوقت وفي أكياس غير التي سلمت كون الأولى نفذت بعد مرور خمسة أيام على الالتزام بالسلوك الثاني.

التطبيق في المرحلة الثالثة:

لقد كانت المرحلة الثالثة هي مرحلة تقييم العمل والوقوف على مدى الجدوى من اتباع منهجية الاتصال الإلزامي لتغيير السلوكيات البيئية للأفراد، ولقد رصد فريق البحث لثلاثة أيام آخر سلوك سكان الحي بعد نفاذ الأكياس الموزعة لمعرفة مدى استمرار السكان والثبات على السلوك الجديد وبقائه في الزمن، ولقد تم رصد السلوك النهائي خارج كل المؤثرات الممكنة من تواجد أعضاء فريق البحث إلى استعمال أكياس خاصة بكل فرد. كانت هذه المراحل الثلاث للتطبيق الميداني حيث سعينا خلالها الوقوف على اتباع كل المقترضات الميدانية والمنهجية التي يتطلبها الاتصال عن طريق الالتزام: من مراعاة لحجم الفعل الذي تم في مشاهدة اجتماعية وتكرار للسلوك والوضوح والحرية كإطار للالتزام بالفعل. الجدول الآتي يعكس نتائج التطبيق وفق منهجية الاتصال الإلزامي.

اليوم	الملتزمون بالفعل التحضيري	الملتزمون بالسلوك المطلوب	المستمرون بعد ثمانية أيام
1	98	-	-
2	97	-	-
3	97	-	-
4	-	82	-
5	-	80	-
6	-	77	-
7	-	82	-
8	-	89	-

83	-	-	9
90	-	-	10
89	-	-	11
85.62	% 80.39	% 95.42	النسب

*جدول يمثل نسب التزام سكان الحي في جميع المراحل

ملاحظة: طلبنا من مؤسسة النظافة تسخير شاحنة القمامة مرة واحدة في اليوم وعلى الساعة الخامسة مساءً.

نتائج الدراسة:

يبرز الجدول النتائج الملموسة في تغيير وتعديل سلوك الأفراد وفق منهجية الاتصال الالتزامي. لكن لا يفوتنا أن نذكر أن آليات وطرق الاتصال الإقناعي في إعداد الرسائل ومراعاة الجمهور المستهدف وخصائصه والدراسات القبلية والبعديّة لم تكن حاضرة في محاولات مؤسسة النظافة الاتصال بالسكان. ويبقى أن النتائج المحصل عليها من خلال منهجية الاتصال الالتزامي جد مشجعة، خصوصا أنها كانت في فترة لم تتعد أسبوعين، واكتفينا بهذا الجدول في هذه الدراسة. والذي نراه معبرا عن الجدوى من اللجوء إلى هذا النوع من الاتصال لغرض تغيير السلوك البيئي هو تسجيلنا لنتائج هامة تمخضت عن هذا التطبيق نبرز أهمها فيما يلي:

1- اهتمام السكان بالمبادرة: لقد كان التفاف سكان الحي حول المبادرة

أمرا مهما جدا ومشجعا بالفعل، وكذلك كان مستوى الاندماج لديهم في كل مراحل التطبيق يؤكد إمكانية وسهولة تحفيز المواطنين إذا ما عرفنا توظيف أساليب أكثر قبولا لديهم. كما أكد هذا الاهتمام أن المواطن رغم اللامبالاة البادية في سلوكه تجاه بيئته ومحيطه تجده مستاءً من تردّي الوضع للحي الذي يعيش فيه، وتصير بذلك همزة

الوصل بين رغبته في حي صحي ونظيف وسلوكه غير الفعال ماثلة في هذه الأساليب التحفيزية التشاركية. ونرى أن أهم ما ساعد في تفعيل دور سكان الحي عدة أسباب نوجزها في ما يلي:

- انتماء أعضاء فريق البحث إلى الحي موضوع التطبيق. فلقد كان كل أعضاء فريق البحث من أبناء الحي، وكان لهذا الانتماء دافع قوي في مشاركة جل السكان في العملية وساعد على التزامهم، وهي بمثابة مشاهدة اجتماعية متواصلة تدفع بالملتزمين إلى المحافظة على السلوك المؤدى. بل وتعداه إلى المطالبة بالالتزام بسلوكيات أخرى بيئية واجتماعية تعود بالنفع على مجموع سكان الحي.
- أيقظت جدة المبادرة الفضول لدى السكان، فهي ما ساعدت على جذب اهتمامهم للتعرف على ما يحيط بهم. لقد لهذا الفضول الأثر الإيجابي على وصول المعلومة وعلى تحفيز سكان الحي على حد سواء.
- التواجد المستمر لأعضاء البحث في الحي ساعد في التزام الناس، فلقد كان حرص أعضاء الفريق كبيرا جدا لأجل إنجاز العملية، وهذا الشعور الإيجابي لدى هؤلاء أعطى القوة اللازمة لتجاوز كل العقبات وسوء التفاهم، خاصة أثناء الفعل التحضيري، فلقد كان الاتصال المباشر لأعضاء فريق البحث بالسكان السمة الراجعة والسر الكبير لهذا الالتفاف.

2- المشاركة في السلوك التحضيري : تجاوزت المشاركة في السلوك التحضيري نسبة 95 % من مجموع سكان الحي، وإن كان هناك ما يبرر هذا الإقبال الكبير على الالتزام من سهولة السلوك المطلوب أداؤه والمتمثل في وضع القمامة في كيس مسلم لهم، فهذا لا يكفي

وحده للحصول على مثل هذه النتيجة الكبيرة. ولقد كان للأسباب المذكورة أنفاً في النتيجة الأولى الأثر الكبير في الالتزام بهذا الفعل البسيط. هذه الخطوة الضرورية في منهجية الاتصال الالتزامي، والمستمدة من تقنية القدم في الباب، تحطم دفاعات الأفراد وتزيد من تحفيزهم لسلوك الفعل المطلوب مسبقاً. إن الفرد الجزائري من خلال هذه النتيجة يسهل إدماجه في عمل يحافظ فيه على بيئته.

3- الالتزام بالسلوك المستهدف : رغم التراجع النسبي للمُضمين على وثيقة الالتزام بالسلوك الثاني مقارنةً بالفعل التحضيري، تبقى نسبة 81.34 % نسبةً غاية في الأهمية، ويمكننا إرجاع هذا التقهقر إلى خوف الفرد الجزائري من الإمضاء على الوثائق حتى لو كانت الغاية منها المحافظة على البيئة ليس إلا. كذلك حرصنا على أن يلاحظ التزام سكان الحي في هذه المرحلة (المرحلة الثانية) بعيداً نسبياً عن تواجد أعضاء الفريق، حتى توفر إطار الحرية الكامل والذي تقتضيه نظرية الاتصال الالتزامي، وبهذا نضمن أن يؤدي السلوك بدوافع داخلية هي الأحسن لثبات السلوك الجديد.

4- الاستمرار في السلوك : استمر السكان في إخراج النفايات في الموعد المحدد رغم نفاذ الأكياس الممنوحة أثناء الفعل التحضيري، والذي كان عددها 08 أكياس، وكان متوسط المتزمين بإخراج النفايات في المواعيد الجديدة 89.50%. وتبين هذه النسبة أن الذين لم يلتزموا من خلال الإمضاء التزموا طواعيةً باحترام وقت مرور الشاحنات. كما يبرز جلياً أن التزام الغالبية يجر المتخلفين إلى اللحاق بهم وانتهاج سلوكهم، مما يدفع إلى اعتبار أن استهداف الغالبية هو استهداف لكل في قضايا سلوك الأفراد في مجتمعاتهم.

خلاصة :

إذا كان الاتصال الإقناعي بشتى طرقه ووسائله يؤثر في معارف الأفراد واتجاهاتهم بشكل جيد، فإنه أظهر محدودية كبيرة في التأثير في سلوكيات الأفراد البيئية. وإذا كان الالتزام يؤثر بمنهجيته في سلوك الأفراد فإنه في حاجة ماسة إلى أن تواكب الأفكار والمعارف والاتجاهات هذا السلوك حتى يستغرق في الزمن ويكون مطيئة لسلوكيات بيئية أخرى الفرد والجماعة والإقليم وكل الأرض في حاجة ماسة إليها. هكذا فإن الاتصال الإلزامي هو براديفم موفق إلى حد كبير في تغيير السلوكيات وتدعيم الأفكار والمعارف والاتجاهات في آن واحد . فلقد جرب هذا النوع من الاتصال لأكثر من عشرين سنة في ميادين شتى صحية وتعليمية وبيئية، واعتماده في هذه الميادين في الجزائر قد يعطي نتائج توفر لنا الكثير وتضعنا في ركب المجتمعات المتحضرة.

هوامش:

- 1- R-V, Joule. « Limites de la communication persuasive ». http://pn.univ-lorraine.fr/UOH/Communication_engageante/ris/Joule01.flv le 22/06/15.
- 2- M-A, Hugon. C, Seibel. Ed- recherches impliquées, recherche action : le cas de l'éducation-in-revue française de pédagogie. P 13 V1.
- 3- W-E, Vantrier. « Déviance et société » 1980. www.percée.fr/web/revues/home/prescript/article/as-0378_7931_1980_num_4_2_1758. p 181 V 4 Numéro 4-2.
- 4- Mucchielli, Alex. « Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines ». ed3. Armand Colin. Paris. 2009. PP 215-217.
- 5- Chabrol, Claude. Miruna, Radu. « Psychologie de la communication et persuasion ». 1ere ed. de boeck. 2008. Bruxelles. P 19.
- 6- P, Malaval. J-M, Decaudin. « Pentacom ». 2eme ed. Pearson. Paris. 2009. P 27.
- 7- Girandola F. et Joule R.-V. (2008). La communication engageante. *Revue électronique de Psychologie Sociale*, n°2, p. 42. Disponible à l'adresse <<http://RePS.psychologie-sociale.org>>.

- 8- Girandola F. et Joule R.-V. (2008).Op Cit. p. 43
- 9- R-V, Joule. J-L, Beauvois. « petit Traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens ». PUG Presse Universitaire de Grenoble. Mars 2014. P 27.
- 10- Natacha , Romma. « Communication de changement comportemental sur le web ». thèse de doctorat en SIC. Univ du sud Toulon, 2010. P 304.
- 11- عماد حسن مكاوي، ليلي حسين السيد. "الاتصال و نظرياته المعاصرة". الطبعة الرابعة الدار المصرية اللبنانية. القاهرة. 2004. ص ص: 139-140.
- 12- S, Halimi. L, Maurouard. «Effet d'une cognition a la fois engageante et consonante dans le paradigme de la soumission forcée ». Thèse de maitrise en psychologie (option psychologie sociale). Université de Provence à Aix-en-Provence. 2002. P 14.
- 13- Girandola, F & Roussiau, N. L'engagement comme source de modifications à longterme. Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale. 57. 83-101.2003.
- 14- Joule, R-V.Beauvois, J-L. « La soumission librement consentie ».Puf.1998. p 60.
- 15- Natacha , Romma.Op. Cit .2010,p 86.
- 16- Ibid.p 87.
- 17- Girandola F. et Joule R.-V. 2008.Op. Cit. p. 43.
- 18- Girandola, F & Roussiau, N. 2003.Op. Cit. p. 6.
- 19- سعد جلال، علم النفس الاجتماعي.ليبيا: الجامعة العربية، 1972، ص: 182.
- 20- Wikipédia. L'encyclopédie en ligne. Actualisée le 19/juillet 2015.Disponiblesur.https://fr.wikipedia.org/wiki/Soumission_librement_consentie >.
- 21- Bernard, F, Joule, R-V. « La communication engageante au service de la promotion des valeurs et des comportements écocitoyens ». (Laboratoire psychologie sociale). Univ de Provence.2007.