

## أساليب وتقنيات نظرية التعلم الاجتماعي

إن التعلم الاجتماعي عند باندورا Bandura يجمع بين المدرسة السلوكية والمدرسة المعرفية، حيث تؤكد النظرية على التفاعل الحتمي المتبادل المستمر للسلوك والمعرفة والتأثيرات البيئية (الحتمية التبادلية) وعلى أن السلوك الإنساني ومحدداته الشخصية والبيئية تشكل نظاما متشابكا من التأثيرات المتبادلة والمتفاعلة. وتتضح هذه التأثيرات المتبادلة من خلال ( السلوك ذو الدلالة، والجوانب المعرفية، والأحداث الداخلية الأخرى التي يمكن أن تؤثر على الإدراك والأفعال، والمؤثرات البيئية الخارجية). (أبو أسعد، 2014، ص287)

## 1-أسلوب التعلم بالملاحظة أو النمذجة Modeling

يعرف أسلوب النمذجة على أنه " إجراء يتضمن تعلم استجابات جديدة عن طريق ملاحظة الأنموذج أو تقليده، وقد يحدث التعلم دون أن يظهر على الفرد استجابات متعلمة فورية، بل قد تحدث لاحقا (الروسان، 2000) في (أبو أسعد والأزايذة، ج 2، 2015، ص 263)

يفترض هذا النموذج من التعلم أن الإنسان كائن اجتماعي يتأثر باتجاهات الآخرين ومشاعرهم وتصرفاتهم وسلوكهم، أي يستطيع أن يتعلم منهم نماذج سلوكية عن طريق الملاحظة والتقليد. وتستند الفرضيات الخاصة لشرح التعلم بالنموذج إلى:

- 1- الكثير من التعلم الإنساني معرفي: يتميز تعلم الإنسان بالتصور أو المعرفة، وتتضمن هذه المعرفة النظم اللغوية والصور الذهنية والرموز الموسيقية والعديدية، وتصبح المعرفة عمل رئيسي في مجالات وظيفية مثل الإدراك وحل المشكلات والدافعية.
- 2- انتاج الاستجابات مصدر التعلم الإنساني: يؤدي حدوث الاستجابة إلى نتيجة ايجابية أو سلبية ومحايطة، فهي تمارس تأثيرها على رصيد السلوك.
- 3- التعلم عن طريق الملاحظة مصدر ثاني للتعلم: يكتسب الإنسان الكثير من السلوكيات عن طريق مراقبة ما يفعل الناس والذي يحدث عندما يفعلون ذلك، مثل اكتساب اللغة والعادات الثقافية والاتجاهات والانفعالات.
- 4- تتأثر عملية الانتباه بالنموذج والملاحظة وظروف الباحث: يتأثر الانتباه بالسن والجنس والمستويات الاقتصادية إلى جانب الجاذبية المتبادلة والقوة الاجتماعية التي يتم إدراكها.
- 5- الترميز والإعادة يساعدان عملية الاحتفاظ: يمكن تعزيز الاحتفاظ بعدد من استراتيجيات الإعادة والتدوين الرمزي اللفظي والتصوري، وهو الذي يفسر السرعة في الاكتساب والاحتفاظ الطويل المدى.
- 6- عملية الاستخراج الحركي تتضمن صوراً عقلية وأفكار لتوجيه الأداء الظاهر: تعمل الصور العقلية والأفكار المكتسبة كمثيرات داخلية شبيهة بالمثيرات الخارجية التي يقدمها النموذج، حيث يتم اختيار الاستجابات على أساسها وتنظيمها على المستوى المعرفي.
- 7- تتأثر الدافعية بالتعزيز الخارجي والبدلي والذاتي: يعتمد اكتساب السلوك على توفر البواعث الضرورية لذلك، المتمثلة في أنواع التعزيز المقدمة من طرف النموذج الملاحظ. فيؤدي ذلك إلى كبت السلوك أو إعادته
- 8- تنتقل معلومات الاستجابة في التعلم بالملاحظة من خلال التوضيح المادي أو الصور: تعتبر المهارات اللفظية المكتسبة من الولدين أكثر الطرق في نقل المعلومات عن الاستجابات المراد نمذجتها، كما يعتبر التمثيل بالصور لسلوك النموذج مصدر آخر لاكتساب المعلومات من خلال وسائل الإعلام كالتلفاز وجهاز الكمبيوتر والسينما.
- 9- التعرض للنموذج قد يؤدي إلى آثار مختلفة: أكد باندورا، أن ملاحظة النموذج، يؤدي إلى كف

- السلوك أو تحريره أو تعلم سلوكيات جديدة.
- 10- **التعلم بالملاحظة مصدر لتعلم المبادئ والقواعد الاجتماعية:** يمكننا التعلم بالملاحظة من اكتساب القواعد والمبادئ الاجتماعية، وذلك من خلال ملاحظة النموذج وتقليده وفقاً للتعزيز المقدم إليه.
- 11- **التعلم بالملاحظة مصدر للإبداع:** إن التمايز والاختلاف المتباين في النماذج المقدمة، يؤدي إلى احتمال ظهور سلوك مستحدث (غازدا، 1993) في (أبو أسعد والأزايذة، ج2، 2015، ص 266)

## 2-مجالات أسلوب النمذجة

تعد النمذجة أسلوباً من أساليب تعديل السلوك، إذ يعتبر من الأساليب الفعالة والتي يمكن أن تحدث تعديلاً في سلوك الأفراد في وقت قصير مقارنة بطرق التعلم الأخرى. وتبدو مجالات تطبيق هذا الأسلوب فيما يأتي:

- مهارات الحياة اليومية: مثل مهارات أداب الطعام والشراب والاستحمام وارتداء الملابس والنظافة... الخ.
  - المهارات الاجتماعية: مثل مهارات تحمل المسؤولية، والتنشئة الاجتماعية، والقبول الاجتماعي والرفض الاجتماعي والتعاون... الخ.
  - المهارات اللغوية: مثل مهارة اللغة الاستقبالية، ومهارات اللغة التعبيرية... الخ.
  - المهارات الشرائية: مثل مهارات البيع والشراء والتسوق... الخ.
  - المهارات المهنية: مثل مهارات التجارة والحدادة والصياغة... الخ.
  - المهارات الأكاديمية: مثل مهارات القراءة والكتابة والحساب، واستخدام الحاسب التعليمي والتعليم المبرمج.
  - المهارات الرياضية: مثل المهارات الحركية الرياضية العامة والدقيقة كمهارة كرة القدم، التنس
- المشكلات النفسية: مثل مشكلات الخوف والخجل والقلق والاكتئاب.... الخ.

## 3- شروط النمذجة: يحدد باندورا أربع عمليات يتم من خلالها التعلم بالملاحظة

- 1- **عمليات الانتباه:** وهي القدرة على عمل تمييز بين الملاحظات وتحليل المعلومات وهي مهارات يجب أن تكون حاضرة قبل أن يظهر التعلم بالملاحظة، والمثيرات معظمها تمر بدون ملاحظة أو انتباه، وعدد من المتغيرات يؤثر في عمليات الانتباه فبعض هذه المتغيرات يتعلق بخصائص القدوة، وأخرى تتعلق بطبيعة النشاط وجزء آخر مرتبط بالشخص نفسه.
- 2- **عمليات التذكر:** يتذكر الفرد أعمال وأقوال النموذج عندما يلاحظ سلوكيات شخص ما بدون الاستجابة في نفس اللحظة، فقد يقوم الفرد عند استخدامها كدليل وموجه للتصرف والسلوك في مناسبات قادمة، وهناك شكلان أساسيان من الرموز التي تسهل عملية التعلم بالملاحظة هما (اللفظي، التخيلي).

3-عمليات حركية: هي الميكانيزم الثالث للتقليد، فمن أجل أن يحاكي الفرد نموذجا معيناً يجب أن يحول التمثيل الرمزي للسلوك إلى تصرفات مناسبة، وتتضمن العمليات الحركية أربع مراحل فرعية هي:

- التنظيم المعرفي للاستجابة
- بداية الاستجابة
- مراقبة الاستجابة
- تصفية وتقنية الاستجابة

4-العمليات الدافعية: فنظرية التعلم الاجتماعي تعمل تمييزاً بين الاكتساب (ما تعلمه الشخص ويستطيع القيام به)، والأداء وهو ما يستطيع الشخص بالفعل القيام به، فالأفراد لا يقومون بكل شيء يتعلمونه، وهناك احتمال كبير لأن يقوم الفرد في تقليد سلوك ما إذا كان ذلك السلوك يؤدي إلى نتائج قيمة، واحتمال ضعيف بتقليد ذلك السلوك إذا كانت النتائج عقابية. ويمكن أن يقوم الفرد بعملية تعزيز ذاتي، وتكوين استجابات تقييمية تجاه السلوك الخاص.

#### 4-آثار التعلم بالملاحظة

يقترح باندورا ثلاثة آثار على الأقل للتعلم بالملاحظة هي:

##### 1-تعلم سلوكيات جديدة Learning new behavior

يستطيع الملاحظ تعلم سلوكيات جديدة من النموذج فعندما يقوم النموذج بأداء استجابة جديدة ليست في حصيلته الملاحظ السلوكية يحاول الملاحظ تقليدها ولا يتأثر سلوك الملاحظ بالنماذج الحقيقية أو الحية فقط، فالتمثيلات الصورية والرمزية المتوافرة عبر الصحافة والكتب والسينما والتلفزيون والأساطير والحكايات الشعبية تشكل مصادر مهمة للنماذج وتقوم بوظيفة النموذج الحي نفسها.

##### 2- الكف والتحرير Inhibiting and disinhibiting behavior

قد تؤدي عملية ملاحظة سلوك الآخرين إلى كف بعض الاستجابات أو تجنب أداء بعض أنماط السلوك وبخاصة إذا واجه النموذج عواقب سلبية أو غير مرغوب فيها من جراء انغماسه في هذا السلوك، وقد تؤدي عملية ملاحظة سلوك الآخرين إلى عكس ذلك، أي إلى تحرير بعض الاستجابات التي حدث لها كف أو المقيدة وخاصة عندما لا يواجه النموذج عواقب سيئة أو غير سارة نتيجة ما قام به من أفعال.

##### 3-تسهيل السلوك Facilitating behavior

قد تؤدي عملية ملاحظة سلوك النموذج إلى تسهيل ظهور الاستجابات التي تقع في حصيلته الملاحظ السلوكية التي تعلمها على نحو مسبق إلا أنه لا يستخدمها، أي أن سلوك النموذج يساعد الملاحظ على تذكر الاستجابات المشابهة لاستجابات النموذج بحيث يغدو استخدامها في الأوضاع المشابهة أكثر تواتراً،

فالطفل الذي تعلم بعض الاستجابات التعاونية ولم يمارسها يمكن أن يؤديها عندما يلاحظ بعض الأطفال

منهمكين في سلوك تعاوني . (أبو أسعد والأزيدة، 2015 ج 2، ص 267-270)

#### 5-تطبيق أسلوب التعلم بالملاحظة

##### 1- النمذجة الحية

ويقدم معدل السلوك نماذج معينة يقوم الطالب بمراقبتها وذلك عن طريق ما يسمى بالنمذجة الحية حيث يقوم النموذج بأداء السلوك المراد تعلمه على مرأى من الطالب ويقوم الطالب بمراقبة ذلك السلوك والعمل على تقليده .

## 2- النمذجة الرمزية أو المصورة

حيث يعرض سلوكا لنموذج من خلال الأفلام أو المواقف المصورة ثم يقوم الطالب بملاحظة السلوك المصور وتقليده. نماذج الأفلام أو الفيديو يتم استخدامها في العلاج بنفس الطريقة التي يتم فيها استخدام النماذج الحية ويمكن ان تصبح المقوم الأساسي لاستراتيجية أكثر تعقيدا أو تستخدم بشكل مستقل من قبل المسترشدين للتطور الموجه ذاتيا. العلاج بالكتب هو شكل من القدوة الرمزية وقد أثبت فعاليته.

## 3- النمذجة بالمشاركة

حيث يقوم الطالب بمراقبة النموذج ويقوم بتقلده فعلاً بمساعدة النموذج ثم يؤديه بمفرده في مواقف مختلفة. إن الهدف من القدوة بالمشاركة هو تعزيز قدرة المسترشد وتعزيز الفعالية الذاتية للمسترشد

## 4- الذات كنموذج

بالنسبة لبعض المسترشدين، الذات كنموذج يمكن أن تؤدي إلى الحضور والتميز الوثيق. رؤية أو سماع أنفسهم يؤدون وممارسة السلوك الهدف لا يسير فقط عملية القدوة – احتمال الاداء الصحيح لكنها يقدم للمسترشدين فرصة فريدة ليتعلم كيف يتكيف مع مواقف مهددة وصعبة سابقة. هذه الخبرة يمكن أن تعزز ملاحظات المسترشدين عن الفعالية الذاتية ويمكن ان يؤدي إلى رغبة أكبر لمخاطرة جديدة أو سلوكيات مثيرة للقلق (أبو أسعد والأزايده، ج 2، 2015، ص72، ص73)

استخدمت النمذجة كأداة لإزالة المخاوف وردود الفعل الانفعالية الشديدة، ففي إحدى الحالات التي كان يخاف الأطفال فيها من الكلاب لاحظوا طفلا في نفس أعمارهم يلعب مع كلب. وفي الوقت الذي كان الأطفال يشاهدون من مسافة آمنة، قام النموذج بحركات تدل على الشجاعة، فقد ابتدأ بالتربيت على الكلب من خلال القضبان في قفص الكلب. أما في المرحلة الأخيرة فقد دخل الطفل النموذج إلى قفص الكلب ولعب بحرية وابتهاج معه. لقد انخفضت مخاوف المشاهدين من الكلاب بدرجة واضحة نتيجة التعلم بالمشاهدة.

وفي دراسة مشهورة مع الأفاعي استطاع باندورا وزملاؤه إزالة خوف شديد من الأفاعي لدى مجموعة من الكبار، لقد شاهد الأشخاص فيلم ظهر فيه عدد من الأطفال والمراهقين والكبار أبدوا تقريبا تدريجيا نحو الأفاعي، في البداية لعبت النماذج بأفاعي بلاستيكية ثم بأفاعي حقيقية وأخيرا سمحوا لحيه ضخمة بالزحف على أجسادهم، لقد سمح للمشاهد بإيقاف الفيلم عندما أصبحت المشاهد مخيفة جدا ويعود بعرض المشاهد الأقل تهديدا، لقد أمكن التغلب على الخوف من الأفاعي بصورة تدريجية.

ويتضمن أسلوب آخر للنمذجة أكثر فعالية بمشاهدة نموذج حي ومن ثم المشاركة بشكل فعال مع النموذج. يشاهد الشخص أولا النموذج الذي يمسه بالأفعى بشجاعة على الجانب المقابل من شباك المشاهدة ثم يدخل الشخص نفس الغرفة مع النموذج ويشاهد مسك الأفعى من مدى قريب ثم يلبس القفاز ويداعب

الأفعى بمسكها من الوسط بينما يمسك النموذج بالذنب والرأس ثم يلامس الشخص الأفعى دون لبس القفاز ويقوم بحركات تقرب تدريجية منها.

يشير باندورا إلى أن النمذجة بصورة خاصة حينما تستخدم الأفلام تعطي فوائد عملية كثيرة في العلاج، فالسلوك المعقد يمكن مشاهدته ككل، كما يمكن حذف السلوك الدخيل بالتقطيع لكي ينفق كل الوقت بالتركيز على السلوك المشكل الذي تجري معالجته، ثانياً وعندما يتم انجاز الفيلم يمكن ان يكون اقل كلفة من استعمال النماذج الحية إذ يمكن تكراره بسهولة ويستعمل من عدة معالجين في نفس الوقت. ان أسلوب النمذجة سواء كان فيلماً او حياً يمكن استعماله مع جماعات من المرضى متغلباً على الكلفة في المال والزمن لمعالجة عدد من الأشخاص.

وفي دراسة أخرى قام (باندورا ورييز وادمز1982) بتجنيد المصابين بخوف العناكب من خلال إعلانات على صفحات الجرائد، والخوف. وقد أبدى المفحوصون الذين تراوحت أعمارهم ما بين السادسة عشر والحادية والستين عاما خوفاً شديداً من العناكب، فبمجرد رؤيتهم لعنكبوت أو حتى صورة له يصاب المفحوص بالارتجاف وزيادة ضربات القلب وضعف التنفس، بل وأحياناً الإعياء والتقيؤ لساعات. خضع المفحوصون أولاً لاختبار التجنب السلوكي والذي تكون من (18) بنداً كان كل بند يحتوي على مضمون يتصاعد في درجة التهديد، بمعنى انه يحوي تهديداً أكثر من سابقه. ومع بداية التجربة كان أقصى ما يعتقد المفحوص انه قادر على تقديمه هو مشاهدة عنكبوت عن بعد، ويسجل درجة أقرب إلى الصفر على المقياس.

أولاً، قامت الفاحصة بوضع عنكبوت في طبق بلاستيك عميق وأخذت تلمسه بإصبعها ثم قامت بإخراجه من الوعاء وأمسكت به بينما اخذ العنكبوت يزحف على جسمها. وفي فترات منتظمة أثناء العلاج كان كل مفحوص يخضع لاختبار الكفاءة (تعني اعتقاد الفرد بقدرته على أداء سلوك معين يؤدي إلى نتيجة متوقعة مرغوب فيها، وعندما تكون الكفاءة الذاتية عالية المستوى فإن الفرد يكتسب الثقة في قدرته على أداء السلوكيات التي تتيح السيطرة على ظرف من الظروف الصعبة، ويمكن عد الكفاءة شكلاً محدداً من أشكال الثقة) والذي تم تكراره إلى أن وصل كل مفحوص إلى مستوى من الكفاءة الذي يتطابق مع الوضع المنشود في العلاج (الكفاءة المنخفضة او المتوسطة) وتم تعريف الكفاءة السلوكية المنخفضة بأنها القدرة على السماح للعنكبوت بالتجول على مقعد موضوع بالقرب من المفحوص، والقدرة على وضع يده في الإناء الذي فيه العنكبوت. أما المفحوصون ذوي الكفاءة المتوسطة فقد استمروا في العلاج إلى أن توصلوا إلى المستوى الأقصى من الكفاءة، وهو الإمساك بالعنكبوت في يد ترتدي قفازات او عارية. وتم تكرار اختبار الكفاءة واختبار السلوك الذي تم الخضوع له من قبل بعد اكتساب الكفاءة المتوسطة ثم تم تكرارهما مرة أخرى بعد اكتساب الكفاءة القصوى. وتم إخضاع المفحوصين ذوي الكفاءة المنخفضة أيضاً للاختبارين بعد الوصول إلى الكفاءة المنخفضة والمتوسطة والقصوى. (كفاي وآخرون، 2009).