

## انواع العلاقات والتفاعلات الاجتماعية في الحشود

العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي مصطلحان مرتبطان ببعضهما بحيث لا يحدث أحدهما دون الآخر حتى انهما اصبحا مترادفين فعند البعض التفاعل الاجتماعي شكلاً من اشكال العلاقات الاجتماعية، في حين عند البعض الآخر العلاقات الاجتماعية هي مظاهر لعمليات التفاعل الاجتماعي.

والحشد هو جمع محدد من الناس في بقعة جغرافية محددة يمتاز بالكثافة العالية.

تعرف عمليه إدارة الحشود بأنها عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم

أن الإنسان في الحشد ينحدر إلى درجة متدنية جدا في سلم التحضر، ويصبح أكثر توحشا وبلطجة وعنفا وتعصبا وتقمصا لدور البطولة.

والحشد على المستوى الثقافي ينظر له نظرة دونية في حين على المستوى المعنوي والعاطفي له مكانة محترمة. ففي الحشد أيضا ترتكب الجريمة بسهولة وتختفي الصفات الشخصية التي تمارس تأثيرا استثنائيا على الأفراد الذي يشكون الحشد، فالبخيل يصبح سخيا وكراما، والمتشكك يصبح مؤمنا، والرجل ذو المبادئ والصادق يتحول مجرما والجبان يصبح بطلا.

وهناك تأثيرات عديدة لقوة الحشد على الفرد منها توحيد عواطف ووجدان الأفراد وإرادتهم. وفي حالة الذوبان هذه يحدث تلاشي للشخصية الفردية الواعية، وهيمنة الشخصية اللاواعية، وتوجه الجميع ضمن نفس الخط بواسطة عمليات التحريض والعدوى للعواطف والأفكار، والميل إلى تحويل الأفكار المحرض عليها إلى فعل وممارسة مباشرة وهكذا لا يعود الفرد مستقل بنفسه وإنما يصبح عبارة عن إنسان مسلوب الإرادة وماعادت إرادته بقادرة على أن تفوده، لذا فإن الحشد دائما ما يكون أدنى مرتبة من الإنسان الفرد العاقل، هذا فيما يخص الناحية العقلية الفكرية، ولكن من وجهة نظر العواطف والأعمال التي تثيرها هذه العواطف فإنه يمكن لهذا الجمهور أن يسير نحو الأفضل أو نحو الأسوأ - وكل شيء يعتمد على الطريقة التي يتم تحريضه أو تحريكه بها.

فمثلا في إدارة الكوارث وحالات الطوارئ كثيرا ما تؤدي إلى ظهور هوية جمعية وهذه الهوية هي التي تحدد مدى قدرة الأفراد وسط الحشود على مؤازرة بعضهم بعضا، والصمود في وجه الكارثة، وأن هوية الحشود ستطغى على أي انتماءات ثانوية وعرقية ودينية أخرى.

## القواعد لاتكون مكتوبة

إن كثيراً من الناس يخلطون بين «سلوك القطيع» وبين «العقل الجمعي» أو «عقل الجماعة» كما سماه لوبون. إن سلوك القطيع ينم عن حراك ميكانيكي نوعاً ما، يبرز فيه الجهد البدني، ويضعف الجهد الذهني. أما في حالة «العقل الجمعي» فنحن نشير غالباً إلى فعل إرادي للتماثل مع الجماعة. وهذا يشمل حتى تلك الأفعال التي يظنها المرء خاطئة، أو غير ضرورية، أو غير عقلانية. لكنه - مع ذلك - يمارسها، كي لا يصنف

خارج الخط العام. مثال الأزياء الشخصية وهي أبرز الأمثلة على هذا المسلك. فقد لا يكون الإنسان مقتنعاً بنوع اللباس العام السائد والمقبول لكنه يلتزم بها ولا يخالفها، تحاشياً للتمايز عن الجماعة.

ومن الأهمية بمكان فهم القواعد التي تحكم كل حشد فلو نظرنا مثلاً إلى الحفلات الغنائية الصاخبة أو حفلات موسيقى الروك، ستجد أن حشود الشباب الذين يتقافزون ويرقصون رقصات عنيفة أمام المسرح يلتزمون بقواعد غير مكتوبة لا يعرفها الآخرون من خارج مجتمعهم، وهذه القواعد هي التي تحميهم من الاختناق أو السقوط تحت الأقدام أو تعبر عنهما في داخلهم، لذا تلاحظ أن الشباب الراقصين يتحركون في دائرة تنتهي في الغالب في النقطة التي بدأت منها.

ولكن إذا تعامل ضباط أمن مع هذه السلوكيات على أنها مصدر خطورة، بحكم قلة خبرتهم في إدارة الحشود في الحفلات من هذا النوع، واللجوء إلى استخدام القوة والعنف، يصبح خطيراً حين ذلك الأمر خطيراً.

لذا من المهم من الناحية النفسية عدم تضخيم مخاطر التجمعات البشرية، إذ هنالك مبالغة في تقدير حجم مخاطر الحشود، رغم ندرة وقوع الكوارث الناتجة عن التجمعات البشرية.

والمشكلة أنه إذا صدق الناس أن الآخرين سيصابون بالهلع بسبب وجودهم وسط الحشود، فأغلب الظن أنهم سيصابون أيضاً بالهلع، حتى لو لم يكن هناك مصدر خطر حقيقي.

والكثير من أدوات محاكاة الحشود والدراسات لا تكشف فعلياً عن الدوافع التي تجعل الأفراد يتفاعلون معا بطريقة بعينها داخل الحشود.

التفاعل الاجتماعي هو التأثير المتبادل بين الوحدة الجزئية للمجموعة ( الفرد ) مع غيره من عناصر الوحدة الكلية ( المجموعة ) وأهم مظاهر هذا التفاعل الاجتماعي هو عملية الاندماج في الحياة الاجتماعية بما تمليه على الفرد من نظم وقوانين .

كما أنه من خلال التفاعل الاجتماعي يتعدل ويتأثر سلوك الفرد بسلوك الآخر من خلال عمليات التنبيه والاستجابة، ويتغير الكائن البيولوجي ببطء إلى كائن بشري له شخصيته الخاصة ضمن المجموع، وبهذا فالتفاعل الاجتماعي عمل مشترك حيث يشترك كل فرد في العمل ويكيف نفسه ليعمل مع الآخرين، ولا يتوقف التفاعل الاجتماعي باعتباره عملاً مشتركاً موجهاً من شخص إلى شخص آخر، بل يعتبر رد فعل ذاتي أي تفاعل داخل الفرد ذاته، كما أن التفاعل الاجتماعي يعتمد على تحليل السلوك الذي يصدر عن الفرد في الموقف الاجتماعي على أنه استجابة لمثير صدر عن شخص آخر، وهو يعد في نفس الوقت للاستجابة المقابلة التي ستصدر عن الشخص الآخر أي أن المثير يتحول إلى استجابة وتتحوّل الاستجابة إلى مثير وتتناوب ردود الأفعال بطريقة متلاحقة تدل على التفاعل، لذا يعد التفاعل أساس العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد والجماعات.

## وسائط للتفاعل الاجتماعي :

إن عمليات التفاعل الاجتماعي تتم عبر وسائط مختلفة ومتنوعة يمكن تصنيفها إلى نوعين رئيسيين:

**1 - الوسائط اللفظية:** وتظم الكلام الذي يدور في نطاق اللغة المستخدمة بأشكاله وأنماطه المختلفة من قبيل إعطاء تعليمات، طرح أسئلة، إلقاء معلومات وأفكار، مدح وثناء، نقد وهجاء، شرح وإلقاء أوامر وتعليمات... الخ.

**2 - الوسائط غير اللفظية:** وتظم كل ما هو غير لفظي وكل ما يشكل مثيرا ومنبها لاستجابات سلوكية مختلفة تسهم في إحداث عملية التفاعل الاجتماعي وتنشيطها مثل حركات الجسم والأطراف والإيماءات بالجسم والرأس واليدين وتعبيرات الوجه والملابس والألوان والأصوات غير الكلامية والاقتراب والابتعاد والملامسة الجسدية كالمصافحة وغيرها واستخدام الأدوات والأجهزة والروائح المختلفة.

## عمليات التفاعل الاجتماعي:

ينجم عن التفاعل الاجتماعي صور وأشكال مختلفة تتمثل في ( التعاون، التكيف، المسايرة، الخضوع، الطاعة، التعصب الصراع، العدوان، التطوع، الحب، المساندة... الخ )، حيث صنف علماء النفس الاجتماعي عمليات التفاعل الاجتماعي إلى أكثر من صنف بحسب تأثيرها في الروابط الاجتماعية من حيث تعزيزها أو تفككها، كذلك صنف تلك العمليات بحسب هدف التفاعل الاجتماعي نفسه الى التالي.

**1 - عمليات التفاعل الاجتماعي بحسب أثرها في الروابط الاجتماعية:** يمكن تصنيف عمليات التفاعل الاجتماعي بحسب تأثيرها في الروابط الاجتماعية في ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية تنشأ عن التفاعل الاجتماعي وهي:

أ. علاقة إيجابية متبادلة: وهي عمليات تؤدي إلى زيادة الروابط الاجتماعية وتقوية العلاقات بين الأفراد والجماعات، وهي أقرب إلى علاقات التجاذب كما يحدث في جماعات التعاون والتطوع.

ب . علاقة سلبية متبادلة: وهي العمليات المؤدية إلى التنافر بين الأفراد والجماعات وإضعاف الروابط والعلاقات الاجتماعية، وهي أقرب إلى علاقات التنافر كما يحدث في جماعات الصراع والتعصب والعدوان.

ج . علاقة تجمع بين السلب والإيجاب: تنطوي على مواقف تجاذب ومواقف تنافر، كما يحدث في الكثير من الجماعات الكبيرة نسبيا كالأندية والجمعيات والأحزاب السياسية.

**2 - عمليات التفاعل الاجتماعي بحسب هدف التفاعل الاجتماعي يمكن تصنيف عمليات التفاعل الاجتماعي بحسب هدف التفاعل الاجتماعي ونوعه، أي أن التفاعل الاجتماعي يحمل في طياته كل نشاط اجتماعي بالنسبة للأفراد والجماعات وتكوين السلوكيات الجمعية.**

## س- ماهي أسباب التباين والأختلاف بين الفرد في الحشد وخارجه؟

1- تلاشى أحساس الفرد بالمسؤولية ضمن الحشد .

المقصود بهذا الكلام أن الفرد في الحشد مكتسب كرقم يفقد الشعور بالمسؤولية وسط الجماعة، بل يشعر بالقوة وينصهر مع الجماعة من دون شعره بذلك الانصهار.

2- العدوى أي أنتقال المشاعر والاحاسيس بين أفراد الحشد الواحد.

يتمثل هذا الجانب بانتقال السلوك العام للحشد الى جميع الافراد المنتمين إليه، إذ تجد من يضحى بالكثير من مصالحه الشخصية في سبيل مصالح الحشد العامة.

3- إلیحاء بالتنويم المغناطيسي:

يعمل الإیحاء كالتنويم المغناطيسي القوي في الحشود نجد أن الافكار تنتقل بالإیحاء كمنبه يقوم بتحريك الرسائل داخل الحشد وتجد أفراد الحشد يتصرفون بطريقة لا شعورية .

### **صفات الحشد هي كالتالي:**

**الحركية والاندفاع:** سلوك أفراد في الحشود يتميز بالانتقال السريع من فرد لأخر وكذا الاندفاع وعدم التفكير والتریث، فحركة أفراد الحشد تكون على شكل ردود أفعال لتنبیئات خارجية يسجلها عقل الفرد وسط المجموعة، ليقدم على سلوكيات مختلفة لا تصدر عنه في الحالات العادية، فهو يدخل في مرحلة هسترية يكون فيها الإلشعور سيد المنطق، كأن يشارك بسلوكيات عنيفة ضد طرف معين بتحريض من قبل العوامل الخارجية لشخصه كفرد ضمن مجموعة يتحكم فيها بعض الافراد المحافظين على شعورهم واللاعبون لدور التسيير.

**التهيج وعدم القدرة على التمييز:** الفرد في الحشد لا يراقب أبدا سلوكياته فهو هائج وغير منطقي في سلوكاته، وقلما يمكنه وسط الحشد الحفاظ على هدوئه خاصة إذا تحول الحشد الى موقف التعنت والتصلب وبدأت الامور تنفلت من القادة الحشد، من هن يظهر وراء سلوك العنف وإحساس الغضب وماهو الإلشعور نفسي يتغلب عليه البعد اللاشعوري.

**غياب ألاحكام وروح النقد:** كل ما يأتي من الحشد لا يمكن مناقشته ولا حتى تقديم حكم عليه، أو إخضاعه للنقد والتمحيص العقلاني، فإذا حاول أي فرد تقديم تبريرات عقلية ومنطقية لعدم ممارسة سلوك العنف تجاه الغير فانه لن ينجح في ذلك ، بسبب تبني أفراده لأفكار معينة وعدم إلیمان الإ بما يمليه القادة وسط الحشد.

**المبالغة في العواطف:** العاطفة في الحشد هي سيدة الموقف ولا مجال للتفكير والعقل والمنطق، فاللعب على أفراد الحشد يكون بمخاطبة العاطفة، كإثارة مشاعر إنسانية والظلم والمحبة والحقوق المسلوبة والغبن وعدم المساواة... الخ

## العوامل التي تؤثر على تكوين العلاقات الاجتماعية بين أفراد الحشد

1. **القرب والتباعد الجسدي:** يميل الأشخاص إلى تكوين علاقات اجتماعية مع من هم بالقرب منهم، حيث يسهل القرب الجسدي التفاعل والتواصل.
  2. **التفاعلات المتكررة:** كلما زاد تفاعل الأشخاص مع بعضهم البعض، زاد احتمال تكوين علاقات اجتماعية. يمكن أن تؤدي التفاعلات المتكررة إلى تنمية الثقة والألفة، وهي أمور ضرورية لبناء العلاقات.
  3. **الاهتمامات والخبرات والأهداف المشتركة:** يميل الأشخاص إلى تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين الذين يشاركونهم اهتماماتهم وخبراتهم. هذه الأرضية المشتركة يمكن أن تؤدي إلى علاقات أكثر جدوى واستدامة.
  4. **الإشارات الاجتماعية والتواصل غير اللفظي:** يمكن للإشارات غير اللفظية مثل لغة الجسد، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت أن تشير إلى الاهتمام والانجذاب، ويمكن أن تسهل تكوين العلاقات الاجتماعية.
  5. **السمات الشخصية والمهارات الاجتماعية:** الأشخاص ذوو الشخصيات المنفتحة والمهارات الاجتماعية الجيدة هم أكثر عرضة لتكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين وجذب الآخرين حولهم ضمن الحشود.
  6. **ديناميكيات المجموعة والأعراف الاجتماعية:** يمكن أن تؤثر ديناميكيات المجموعة والأعراف الاجتماعية على تكوين العلاقات الاجتماعية، حيث قد يشعر الناس بالضغط للتوافق مع توقعات وسلوكيات معينة.
  7. **العوامل الثقافية والديموغرافية:** يمكن للعوامل الثقافية والديموغرافية مثل العمر والجنس والعرق والإثنية أيضاً أن تلعب دوراً في تكوين العلاقات الاجتماعية والتكتلات.
- وبشكل عام، فإن تكوين العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجمهور هو عملية معقدة تتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل لا يمكن حصرها كلها في تجمع واحد.

## **أذن السؤال لماذا يتبع الفرد الحشود؟ (تجربة تأثير العربة)**

أن للبشر ميلاً فطرياً إلى اتباع السلوكيات والمعتقدات الأكثر تداولاً والبقاء مع المجموع بحثاً عن الشعور بالأمان من جهة وخوفاً من الاختلاف والخروج على نظام المجموع من جهة أخرى.

يطلق على هذا السلوك اللاواعي اسم "تأثير العربة"، ولإدراك هذا المفهوم أهمية كبيرة، لما له من تأثير قوي في البشر بمجالات الحياة كافة. والمقصود به القبول الساحق للأفكار غير المؤكدة ولكن تكون رائجة. وتأثير العربة هو ظاهرة نفسية تتميز بازدياد معدل تقبل المعتقدات والأفكار والموضات والنزعات عندما يعتنقها آخرون بالفعل، أي زيادة احتمالية تبني الفرد لفكرة أو فعل ما كلما زاد عدد الآخرين الذين سبقوه لهذا. عندما يزداد عدد الناس المؤمنين بشيء ما، فإن الآخرين يقفزون إلى العربة -ومن هنا جاءت التسمية- بغض النظر عن مدى صحة الفكرة من عدمها.

يصنف هذا التأثير كنوع من أنواع التحيز المعرفي السلوكي الذي يجعل الناس يفكرون أو يتصرفون بطريقة معينة لمجرد قيام مجموعة أخرى من الأشخاص بالفعل نفسه، بصرف النظر عن مدى تطابقه مع معتقداتهم الخاصة أو قناعاتهم أو نمط حياتهم وتفضيلاتهم، إذ تعد مواقف ومعايير الحشود معدية، فنحن نتأثر طوال الوقت ومن دون وعي بمواقف وسلوكيات من حولنا.

ويلعب هذا التأثير دوراً رئيساً في ظواهر عدة ذات صلة مثل سلوك القطيع، وهي الطريقة التي يفكر ويتصرف بها الأفراد في المجموعة بطريقة مماثلة بسبب التفاعلات المحيطة بدلاً من التفكير الفردي أو التنسيق الجماعي، إضافة إلى ظواهر أخرى مثل العدوى الاجتماعية والعقلية الغوغائية وتأثير الإجماع الزائف، وغيرها. حيث يرى سيغموند فرويد أن الروابط العاطفية التي يتسم بها الجمهور تكفي بكل تأكيد لتفسير انعدام الاستقلال لدى الفرد، وتماثل ردود فعله مع ردود فعل سائر الأفراد، وهبوطه إلى مستوى وحدة من وحدات الجمهور. فمثلاً يمكن أن يتسبب تأثير العربة في أن يتبنى شخص ما أيديولوجية سياسية معينة، فقط لتأثره بأشخاص آخرين يتبنون هذه الأيديولوجية ضمن دائرته الاجتماعية، وهذا التأثير مثلاً نراه واضحاً في الخيارات السياسية للأفراد، إذ يقدم الناخبون في بعض الأحيان دعماً متزايداً لحزب سياسي معين أو شخصية معينة ضمن الحزب الواحد.

وهذا التأثير الاجتماعي المعياري، الذي يتمثل في الميل إلى التوافق مع الآخرين يكون بدافع الرغبة في الانضمام إلى الجمهور والحصول على موافقته، وكذلك يعتبر التأثير الاجتماعي المعلوماتي سبباً آخر، وهو يحدث بدافع الرغبة في أن تكون على حق من خلال اتباع الأكثرية، على افتراض أن الآخرين قد يعرفون شيئاً لا تعرفه، أو قد يفهمون الموقف بشكل أفضل منك.

يمكن أن يكون الاعتماد على آراء الآخرين وأفعالهم في كثير من الأحيان بمثابة إرشاد مفيد أو اختصار عقلي يساعدهم على تكوين آراء واتخاذ قرارات قد يترأى لهم أنها أكثر صوابية، بخاصة في ظل عدم اليقين أو في تلك المواقف التي يحتاج فيها الناس إلى السرعة في الاختيار، أي أنه عندما يقابل الناس إشارات أو علامات سلوكية تدل على أن الآخرين يؤمنون بشيء ما أو يفعلون شيئاً ما، فإنهم يستخدمون تلك الاستدلالات لتوجيه أفعالهم، وفقاً للافتراض الذي يقول إن من المفيد التصرف بالطريقة نفسها التي يتصرف بها الآخرون أو أن حكم الآخرين يستحق الاعتماد عليه بشكل ما.

وبحسب فرويد فإن ظواهر الأصالة والشجاعة الشخصية قليلة جداً في المجتمع البشري العادي مقابل ظواهر التبعية، ومن السهل جداً أن يقع الفرد تحت هيمنة مؤثرات الروح الجماعية وهي من الخصائص العرقية والطبقية والأحكام المسبقة والرأي العام وغيرها، ومن الصعب على الفرد حماية نفسه من هذه التأثيرات بشكل كامل ومستمر وخاصة إذا كانت سريعة.