



Daam دعم

مركز دعم الصحة السلوكية
Daam Behavioral Healthcare Center

الاجتماعي Social

هندسة العلاقات وبناء السلوك

علاقات إنسانية هادفة تعزز السلوك الإيجابي







مقدمة



قد لا يخطر في الأذهان عند الجمع بين مصطلحي «الهندسة» و«العلاقات» وجود ارتباط مباشر بينهما، إذ يُنظر إلى الهندسة عادة بوصفها علماً تشكيليًا وتقنيًا، بينما تفهم العلاقات الإنسانية على أنها روابط اجتماعية تنشأ بين أفراد المجتمع. إلا أن هذا التصور يظل محدودًا، فالهندسة لا تقتصر على المجال المادي فحسب، بل تمتد لتشمل مجالات أكثر تجريديًا، من بينها هندسة وتشكيل العلاقات الإنسانية.

تشكل العلاقات الإنسانية الإطار الذي تتبلور من خلاله قيم الفرد وأنماط تفاعله، وصورته عن ذاته وعن الآخرين. فمن خلالها يختبر معاني القبول والرفض، ويتعلم حدود السلوك الاجتماعي، ويعيد فهم ذاته وموقعه داخل الجماعة. لذا تُعد العلاقات الإنسانية ركيزة أساسية في بناء شخصية الفرد وتعزيز استقراره النفسي والاجتماعي. ومن هذا المنطلق، تمثل العلاقات الاجتماعية عاملاً وقائيًا يحد من السلوكيات السلبية الناتجة عن العزلة أو الفراغ العاطفي، إذ توفر للفرد الشعور بالقبول والانتماء والدعم النفسي، مما يعزز استقراره النفسي وتقديره لذاته. وفي المقابل، قد يؤدي ضعف هذه العلاقات إلى العزلة والهشاشة النفسية والبحث عن بدائل غير متوازنة لإشباع الحاجة إلى الانتماء. وتشكل العلاقات داخل المجتمع من خلال التفاعل بين الأفراد، وقد تكون إيجابية تعزز التماسك الاجتماعي، أو سلبية تتسم بالصراع وانعدام الثقة.

ومن هنا تبرز أهمية الوعي بكيفية بناء العلاقات الإنسانية وإدارتها بصورة مسؤولة، بما يسهم في تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد، ويعزز قوة المجتمع وتماسكه.

مفهوم هندسة العلاقات



عملية منهجية واعية تهدف إلى تنظيم وبناء وتوجيه العلاقات الإنسانية من خلال أساليب علمية وسلوكية، تقوم على فهم أنماط التفاعل والتأثير المتبادل بين الأفراد، والعمل على تعزيز العلاقات الإيجابية ومعالجة العلاقات السلبية، بما يحقق التوازن الاجتماعي، ويحسن جودة التواصل، والحد من الاضطرابات السلوكية.





العلاقات والسلوك الاجتماعي



العلاقات والسلوك الاجتماعي

هي الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع، والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واتجاهاتهم مع بعضهم البعض، ومن خلال تعاملهم داخل بوتقة المجتمع.

تصنيف العلاقات الاجتماعية

قسّمت العلاقات الاجتماعية إلى نوعين أساسيين:

العلاقات الثانوية

2

- تسود داخل الجماعات الكبيرة.
- تتميز بضعف العلاقات الشخصية المباشرة.
- يغلب عليها الطابع الرسمي أو المنفعي في التعاملات.

العلاقات الأولية

1

- تتميز بالقوة والتماسك والتعاون.
- تسود داخل الجماعات الصغيرة.
- تعتمد على المشاعر والانتماء والولاء للجماعة أكثر من الاهتمام بالذات.



الفرق بين العلاقات الطبيعية والعفوية والعلاقات المهندسة سلوكياً

العلاقات المهندسة سلوكياً	العلاقات الطبيعية والعفوية	
علاقات موجهة عمداً من خلال مؤثرات نفسية واجتماعية ورقمية بهدف التأثير في توجيه السلوك أو تبني قناعات.	علاقات تنشأ بشكل تلقائي نتيجة الروابط الاجتماعية والإنسانية دون تدخل خارجي مساهم في تشكيلها	كيف تنشأ
<ul style="list-style-type: none"> علاقات يمكن أن تنشأ عبر منصات التواصل الاجتماعي علاقات تقوم على الانتماء الفكري والأيدولوجي 	<ol style="list-style-type: none"> العلاقة الأخوية علاقة الجيرة علاقة الزمالة 	مثال
تأثيرها سريع وأكثر كثافة، نتيجة التكرار، والتأطير، والضغط الاجتماعي أو الرمزي.	تأثيرها تراكمي وبطيء، يعتمد على القرب العاطفي والتجربة المشتركة.	قوة التأثير
توجيه السلوك، وصناعة القناعات، أو التأثير في الاتجاهات والاختيارات.	تحقيق التآلف الاجتماعي، والدعم المتبادل، والاستقرار العاطفي.	هدفها
قد تعزز قيم إيجابية أو سلبية بحسب الأشخاص المعنيين والقائمين بعملية "الهندسة" والأهداف التي يروجونها من وراء هندستهم لسلوك الآخرين.	تعزز القيم الاجتماعية كالثقة والتعاون والالتزام	التأثير القيمي

مفهوم السلوك:

يُعرّف السلوك بأنه كل ما يصدر عن الفرد من أفعال حركية، أو عمليات عقلية، أو استجابات انفعالية، أو سلوك لغوي، تظهر نتيجة تفاعل الفرد مع المثيرات الداخلية أو الخارجية في موقف معين.

خصائص السلوك:

السلوك الإنساني لا يحدث صدفة، بل يخضع لنظام معين. حيث تزداد القدرة على التنبؤ بالسلوك كلما زادت المعرفة بالظروف البيئية المحيطة بالفرد، مع عدم إمكانية التنبؤ الكامل بالسلوك. فبالتالي يساعد فهم السلوك في التنبؤ بتصرفات الأفراد داخل العلاقات الاجتماعية، مما يساهم في تعزيز التفاهم وبناء علاقات إيجابية.

1

القابلية للتنبؤ



يتم ضبط السلوك من خلال تنظيم المؤثرات البيئية. حيث يركز تعديل السلوك على الضبط الإيجابي عبر التعزيز وتقليل استخدام العقاب. لذا يمكن توجيه السلوك وبناءه اجتماعياً من خلال بيئة داعمة تعتمد على التعزيز الإيجابي وتنمية القيم والتفاعل الصحي بين الأفراد.

2

القابلية للضبط

السلوك الإنساني يمكن قياسه رغم تعقيده لكونه يتكون من جوانب ظاهرة وغير ظاهرة. لذلك يساهم قياس السلوك في فهم أنماط التفاعل الاجتماعي وتطوير البرامج التي تدعم بناء السلوك الإيجابي داخل المجتمع.

3

القابلية للقياس

أبعاد السلوك

يتحدد السلوك الإنساني عبر مجموعة من الأبعاد المتداخلة، من أهمها:





أنواع السلوك:

- **السلوك الاستجابي:** سلوك تلقائي يحدث كردة فعل مباشرة للمثيرات دون تفكير مسبق.
- **السلوك الإجرائي:** سلوك مكتسب يتعلمه الفرد من خلال التجربة، ويتأثر بنتائج الأفعال سواء كانت إيجابية أو سلبية، مما يجعله أكثر مرونة وقابلية للتعديل.

السلوك السوي والسلوك غير السوي

- **السلوك السوي:** سلوك يحقق التوافق النفسي والاجتماعي ويساعد الفرد على بناء علاقات قائمة على التعاون والاحترام والانتماء.
- **السلوك غير السوي:** يرتبط بوجود خلل في إشباع الحاجات أو إدراك الواقع أو التفاعل مع البيئة، وقد يظهر في أنماط سلوكية تؤثر على التوازن النفسي والاجتماعي.

مفهوم السلوك الاجتماعي:

يُعرّف السلوك الاجتماعي بأنه كل سلوك يصدر عن الفرد متأثرًا بعلاقاته الاجتماعية أو بتواجهه مع الآخرين، أو يكون له أثر مباشر في سلوك الجماعة أو في طبيعة العلاقات بين أفرادها.

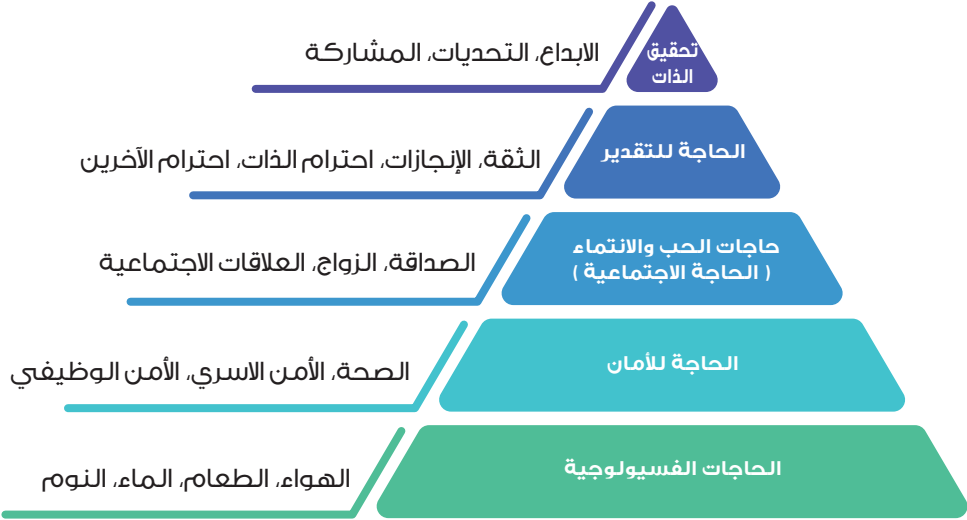
بناء السلوك الاجتماعي:

الحاجة والدافعية أساس لبناء السلوك الاجتماعي:

يتأثر السلوك الإنساني بالحاجات التي يسعى الفرد إلى تلبيتها، وبالذوافع التي تحركه نحو تحقيقها. فالحاجة هي محرك السلوك الإنساني وهي التي تدعم السلوك الفعال في سبيل تحقيق الهدف، أما الدافعية هي القوة التي تفعّل السلوك وتوجّهه وتحافظ على استمراريته. وينتج عن تفاعل الحاجة والدافعية ظهور أنماط سلوكية مختلفة، إذ تختلف استجابات الأفراد وفقًا لاحتياجاتهم، وخبراتهم، وظروفهم المحيطة. وهو ما يؤكده هرم Abraham Maslow الذي يوضح تسلسل الحاجات الإنسانية، حيث تأتي حاجات الانتماء (الحاجات الاجتماعية) بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان. ويُبرز هذا التصور أن العلاقات الاجتماعية ليست ترفًا اجتماعيًا، بل حاجة نفسية أساسية، إذ إن غيابها قد يترك أثرًا على الفرد لا يقل عن أثر غياب الحاجات البيولوجية الأساسية.



هرم ماسلو للحاجات الإنسانية:



(التدرج الهرمي للحاجات والدوافع طبقاً لنظرية ماسلو)

أنواع الدوافع:





العوامل المؤثرة في بناء العلاقات والسلوك الاجتماعي



01 أنواع السلوك

يُعد الوعي الاجتماعي ركيزة أساسية تقوم عليها العلاقات الإنسانية السوية، إذ يمكن الأفراد من فهم ذاتهم والآخرين، واستيعاب السياق الاجتماعي الذي يتحركون ضمنه، حيث يساعد على فهم المواقف وتجنب سوء التفسير. بينما يؤدي ضعف الوعي إلى انتشار الأحكام المسبقة وسهولة التأثر بالشائعات وضعف الثقة بين الأفراد. مما ينعكس على استقرار المجتمع.

02 شلل العلاقات الاجتماعية

يُقصد بشلل العلاقات الاجتماعية حالة من الجمود أو التراجع في التفاعل الإنساني، يحدث شلل العلاقات عندما يقل التواصل الفعال وتضعف الروابط الاجتماعية بين الأفراد. يؤدي ذلك إلى العزلة الاجتماعية وتراجع روح التعاون والانتماء داخل المجتمع، وازدياد السلوكيات الفردية على حساب القيم الجماعية.

03 الإشاعات

تُعد الإشاعة من أخطر الظواهر الاجتماعية التي تهدد استقرار العلاقات وتماسك المجتمع، فهي تزرع الشك الدائم، وتخلق بيئة يسودها التفكك والقلق، تنتشر الإشاعات مع غياب المعلومات الموثوقة وسهولة تداول الأخبار غير الدقيقة، خاصة عبر منصات التواصل الاجتماعي. ما جعلها أداة فعالة في هدم العلاقات الاجتماعية وتشويه القيم والمعايير الأخلاقية.

04 القدوة

يتأثر السلوك الإنساني غالبًا بالنماذج التي يلاحظها الفرد ويتفاعل معها. فالقدوة لها دور محوري في تشكيل السلوك الاجتماعي فقد تعزز القدوة الإيجابية القيم الأخلاقية والسلوك المتوازن، بينما قد تساهم القدوة السلبية في نشر سلوكيات غير مرغوبة.



05 الشبكات الرقمية

05

مع تصاعد تأثير وسائل التواصل الاجتماعي، أصبحت هذه المنصات مؤثرة على العلاقات الاجتماعية، حيث يتم نقل القيم والاتجاهات من خلال المحتوى المتداول وأنماط الحياة المنتشرة عبرها، كما تلعب دوراً مهماً في توجيه الأفكار والسلوكيات، إذ تساهم طبيعة التفاعل وقوة الروابط بين المستخدمين في سرعة انتشار المحتوى وتأثيره على السلوك الاجتماعي.

06 الثقة واحترام الذات

06

تزهو العلاقات عندما تُبنى على الثقة والاحترام المتبادل، بينما يؤدي غياب الثقة إلى الصدام وكثرة الخلافات. كما أن انخفاض احترام الذات والخوف من الرفض يضعف استقرار العلاقات ويؤثر سلباً على مستوى الثقة. لذلك تزهو العلاقات في البيئات الإيجابية القائمة على التعاون والثقة، في حين تعيق السلوكيات السلبية وعدم الثقة بالنفس بناء علاقات مستقرة وناجحة.

آليات هندسة العلاقات وبناء السلوك



آليات هندسة العلاقات الإيجابية

تتطلب هندسة العلاقات الإيجابية اعتماد مجموعة من الآليات التي تساهم في بناء علاقات متوازنة وقادرة على الصمود أمام الخلافات والتغيرات الاجتماعية. ومن أبرز هذه الآليات:

الوعي:

إدراك الذات والآخرين، وفهم تأثير السلوك الفردي في المحيط الاجتماعي.

الحوار:

اعتماد الحوار بوصفه أداة أساسية لحل الخلافات وتبادل وجهات النظر.

احترام الاختلاف:

تقبل التنوع الفكري والثقافي دون تحويله إلى مصدر صراع.

إدارة المشاعر:

التحكم في الانفعالات السلبية وتوجيهها بصورة بناءة.

تعزيز الثقة:

بناء الثقة عبر الصدق، والالتزام، والتواصل المستمر.

وتساهم هذه الآليات في تحويل العلاقات من مساحات صدام إلى مساحات تعاون، وتعزز مناعة المجتمع أمام التفكك السلوكي والقيمي.



هندسة العلاقات في الشبكات الرقمية



تتطلب العلاقات الرقمية وعياً في الاستخدام، مع الحفاظ على القيم الاجتماعية وتجنب التفاعل مع المحتوى السلبي، حيث يسهم الاستخدام المسؤول لوسائل التواصل في تعزيز العلاقات الإيجابية والحد من الآثار السلبية للتواصل الرقمي. ويُعد تكوين شبكات دعم افتراضية متماسكة أحد الآليات المهمة، إذ توفر بيئة تشجيعية تساعد على الاستمرار في التغيير السلوكي وترسيخ السلوك الإيجابي. كما يساهم تصميم البيئات الرقمية وقواعدها وأنظمة المكافآت والعقوبات في تشكيل توقعات السلوك داخلها، لتصبح أقرب إلى "مؤسسات اجتماعية رقمية" تعيد توجيه التفاعل وبناء معنى إيجابي للعلاقات داخل السياق الافتراضي.

هندسة العلاقات في الشبكات الرقمية



تعني هندسة التغيير فهم آليات التأثير في الأفراد والجماعات، وما ينتج عنها من إعادة تشكيل للقناعات والسلوكيات والاتجاهات. وتنعكس هذه العمليات على طريقة التفكير واتخاذ القرار وأنماط السلوك في مختلف مجالات التفاعل الإنساني، وفيما يلي عرض لبعض أساليب التأثير المستخدمة في التفاعل الإنساني:

الندرة

يُستخدم مبدأ الندرة لخلق شعور بالإلحاح عند اتخاذ القرارات، حيث يؤدي هذا الإحساس إلى تسريع الاستجابة والتركيز على الحلول المتاحة في وقت محدود.



الالتزام والامتثال

يُعد الالتزام والامتثال من العوامل المؤثرة في توجيه الإنسان، إذ إن قبول الفرد بأمر بسيط في البداية يسهل عليه الاستمرار لاحقاً والامتثال لما هو أكبر منه.



التأطير الذهني

يُقصد بالإطار الذهني: منظومة المعلومات والتجارب الحياتية المتراكمة التي تشكل طريقة تفكير الفرد، وتعمل كمرجع داخلي يوجه تفسيره للمواقف واستجاباته السلوكية عند اتخاذ القرارات. ويشترط الاستخدام الفعال للتأطير الذهني فهم القواعد الأربعة التالية:





كل ما تُقوله يكوّن إطارًا ذهنيًا

القاعدة الأولى:

يعتمد العقل البشري على تكوين صور ذهنية لفهم الواقع واتخاذ القرارات، وهي حقيقة فطرية لا يمكن تغييرها. ومن خلال اختيار الكلمات بعناية يمكن تشكيل هذه الصور بما يؤثر في التفكير ويوجّه السلوك نحو الإطار المراد ترسيخه.

وصف الإطار الذهني يرسّخ الاتجاه الذهني

القاعدة الثانية:

ليس من الضروري استخدام كلمات مباشرة لرسم إطار ذهني محدد؛ فإيصال الفكرة عبر أوصاف دقيقة للخصائص يكفي لتشكيل التصور في ذهن الفرد. تكمن قوة هذا الأسلوب في توجيه التفكير بشكل غير مباشر، حيث تُحفّز الكلمات المختارة الذهن على تبني تصور معين، مما يساهم في ترسيخ الاتجاهات والسلوكيات المتوافقة مع الإطار المطلوب.

نفي الإطار الذهني يُرسّخه

القاعدة الثالثة:

عندما يطلب من شخص تجنب تصور أمر معين، يتجه العقل تلقائيًا إلى استحضاره أولاً قبل محاولة إنكاره. ويُعد هذا الأسلوب مؤثرًا جدًا، إذ إن التحذير أو النهي عن شيء يُدخل الفرد في الإطار ذاته ويزيد تركيزه على المحتوى الممنوع؛ فيؤثر في كيفية تفكيره واستجاباته لاحقًا.

التفكير المتكرر في إطار محدد يُرسّخ هذا الإطار

القاعدة الرابعة:

في كل مرة يركّز فيها العقل على فكرة أو إطار محدد، فإنه يعززه ويعيد تشكيله في الذهن. وكلما تمكّن المؤثر من دفع الشخص المستهدف إلى التفكير المستمر ضمن هذا الإطار، زادت فرص ترسيخه وجعل الفرد يميل تلقائيًا نحو تبني هذا الإطار في تفكيره وسلوكه.



أساليب بناء العلاقات والسلوك الاجتماعي



• غرس القيم والمفاهيم الإيجابية وبناء السلوك

يُعد تعزيز القيم والمفاهيم الإيجابية من أهم الوسائل في بناء السلوك الإيجابي، حيث تشكل القيم مرجعاً أساسياً لتوجيه السلوك الإنساني وتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي. وتساهم القيم الحسنة المبنية على القناعة والإرادة في ضبط السلوك، وتعزيز النجاح والإنجاز ويعزز التفاهم والقبول داخل المجتمع. ويتطلب غرس هذه القيم تضافر أدوار الأسرة والمؤسسات التعليمية والإعلام الواعي، مع الاستمرار في ربط القيم بالممارسة اليومية حتى تتحول إلى سلوك راسخ.

• أثر القناعات والخبرات والمواقف في تشكيل السلوك

تلعب التنشئة الأسرية والمجتمعية والدينية دوراً محورياً في بناء القناعات الأولى لدى الفرد، إذ تتشكل هذه القناعات عبر منظومة متداخلة من الخبرات والتجارب والمواقف التي يمر بها الإنسان في مراحل حياته المختلفة. فالقناعات تنشأ نتيجة التفاعل المستمر مع البيئة الاجتماعية، وما يواجهه الفرد من مواقف تترك أثراً نفسياً ومعرفياً واضحاً. وتنعكس هذه القناعات بصورة مباشرة على السلوك اليومي، حيث يفسر الفرد المواقف ويتخذ قراراته بناء على ما ترسخ لديه من تصورات سابقة.

• توظيف القصص والأمثال في بناء القناعات وتوجيه السلوك

تعتبر القصص والأمثال الشعبية من أكثر الأدوات تأثيراً في بناء القناعات وتوجيه السلوك، لما تحملها من قدرة على إيصال المعاني والقيم بصورة غير مباشرة وسهلة التقبل. ومع تكرار تداول هذه الأمثال منذ الطفولة، تتحول إلى مرجع ذهني يُستدعى تلقائياً عند تفسير المواقف الحياتية واتخاذ القرارات السلوكية. وتساهم الأمثال الشعبية في ترسيخ تصورات معينة عن الصواب والخطأ، والنجاح والفشل، والسلوك المقبول اجتماعياً، إذ تؤدي وظيفة أخلاقية وتربوية في تقويم السلوك، وتنظيم العلاقات بين الأفراد، وتعزيز منظومة القيم السائدة داخل المجتمع.

• تنمية المهارات الاجتماعية لتعزيز العلاقات والسلوك الاجتماعي

تمثل تنمية المهارات الاجتماعية أحد الأساليب الفعالة في بناء العلاقات وتعزيز السلوك الاجتماعي الإيجابي، حيث تشكل أساس التفاعل الإنساني الناجح. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنمية العديد من المهارات الاجتماعية، منها مهارة الاستماع الفعال، والتواصل والحوار، وإدارة المشاعر، وحل المشكلات، إضافة إلى التعاطف، والتعاون والعمل الجماعي وغيرها من المهارات، لما لها من دور في تعزيز بناء علاقات إنسانية إيجابية ومتوازنة. كما تساهم العلاقات الإيجابية في تحسين السلوك الاجتماعي للفرد، إذ تنعكس جودة التفاعل مع الآخرين على مستوى التوافق النفسي والاجتماعي، وتدعم تبني أنماط سلوكية إيجابية.





 +974 4425 0000

     bhc_qatar

www.bhc.org.qa