المحاضرة الثالثة: يتبع "الصورة الذهنية خصائصها وأهميتها"

- خصائص الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتسم بها الصورة الذهنية، نذكر من بينها ما يلي:

1-عدم الدقة: ذهب الكثير من الباحثين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالدقة، ولعل مرجع ذلك أساسا هو أن الصورة الذهنية لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي، ولكنها تعبر في معظم الأحيان عن جزئية من الواقع الكلي، لاسيما وأن الأفراد عادة يلجئون إلى تكوين فكرة شاملة عن الآخرين من خلال معلومات قليلة يحصلون عليها لعدم القدرة على جمع المعلومات الكاملة.

2-الثبات والمقاومة للتغيير: فالصورة الذهنية تُيل إلى الثبات ومقاومة التغيير، وتتعدد العوامل التي تحدد وتؤثر في كمية وكيفية التغيير المحتمل في الصورة الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة ذاتها وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها. فإذا كانت الصورة ضعيفة فيمكن تغييرها، لأنها بنيت على رأي غير واضح بل مشوش، كنتيجة لضعف العلاقة بين الذات والآخر أو عدم وجود صلة بينهما، ولهذا فإن ثباتها يبقى نسبياً عكس الصورة النمطية التي تتصف بالجمود والتصلب من خلال رسوخ صورة

الفئة المنمطة في الذهن الجمعي لصانع الصورة، وأيضا لاعتمادها على الأحكام المسبقة دون اعتبار للتجربة المباشرة والوقائع الموضوعية.

3- التعميم وتجاهل الفروق الفردية: وهو ما تتصف به الصورة النمطية كذلك؛ حيث تقوم على سحب صفات شخص أو بضعة أشخاص من الفئة المراد تنميطها على بقية أفراد هذه الفئة، دون النظر لما بين أفراد هذه الفئة من فروق فردية أو جنسية أو دينية أو ثقافية..إلخ مثلا تجاهل درجات التطور المختلفة في العالم العربي والإسلامي واعتبار العرب جميعا متخلفين، أيضا الخلط بين انتماءات الأفراد كالخلط الذي يتم في الدول الغربية بين العرب والمسلمين واعتبار جميع العرب مسلمين.

4- التنبؤ بالمستقبل: تسهم الصور الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلفة، فالصورة الذهنية المنطبعة لدى الأفراد باعتبارها انطباعات واتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يُكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلا.

5- تخطي حدود الزمان والمكان: تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان، فالفرد لا يقف في تكوينه لصوره الذهنية عن حدود معينة، بل يتخطاها ليكون صورا عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه وعلى مستوى الزمان فالإنسان يكون صور ذهنية عن الماضي، ويكون صور ذهنية عن الحاضر، إضافة إلى المستقبل، وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صوراً ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة، وفقا لمعارفه ومدركاته ومشاهداته إضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج.

وهناك سمات وخصائص أخرى للصورة الذهنية تكمن في:

- تحملُ الصورةُ الذهنية حكماً قيمياً وتعكس خياراً، وتعبر عن إدراك، لذا فدراسة مضمونها وعناصرها وخصائصها، تُظهِر طبيعة الإرث الثقافي والبُعد الأيديولوجي.
- الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين ولها القدرة علي تقنين الفكرة، وعندما تتشكل الصورة تصبح بحد ذاتها منطلقاً لعمليات فكرية جديدة، تُضاف إلي الصورة وتبلورها وفق تفاعلاتها المختلفة والمتآلفة من سياقها.

- توقظ الصورة عند تشكلها أو حين استدعائها مشاعر وأحاسيس معينة، وتدفع باتجاه سلوكات معينة وتلعب دوراً حاسماً في التأثير علي التفاعل الاجتماعي للشعب.
- تبلور الصورة الذهنية واكتمالها يكون بشكل يتناسب مع اتجاهات الأفراد، لوجود العلاقة بين الصورة والاتجاه.

4-أهمية الصورة الذهنية:

لا شك في أهمية الصورة الذهنية، لأنها ببساطة هي سمعة وحقيقة الفرد أو المؤسسة، أو الشركة، أو المنظمة، أو أي جهة كانت، فهي التي ينبني عليها المكانة الحقيقة لهذا الشخص، أو هذه المؤسسة، على كافة المستويات، خاصة الاجتماعية والاقتصادية.

وقد بدا واضحاً أن الصورة الذهنية تعد من أهم ما يحتاج له الفرد، وما تحتاج له المؤسسات سواء في ذلك المؤسسات السياسية، أو الاقتصادية، وقد ازداد الاهتمام بها في زماننا هذا على مستوى الأفراد المشهورين، أو الشركات، لأن سمعة المؤسسة أو الشركة أو المنظمة مرتبط ارتباطاً كبيراً بنجاحها وقدرتها التسويقية، بما لا يقل عن الاهتمام بمنتج الشركة نفسه. وتؤدي دوراً هاماً في تقديم الرؤية المتكاملة وتقوم بدور مؤثر في السلوكيات، والقرارات، وتساهم في تكوين الرأي العام تجاه المنظمات والمؤسسات والأفراد في المجتمع.

فالصورة الذهنية تساعد في فهم الواقع، وعند معرفة الصورة الذهنية لأي منشأة كما يراها الرأي العام حول قضية ما أو مسألة ما، فإننا نستطيع تعزيز ودعم هذه الصورة أو تعديلها، أو تغييرها، وقد أدركت المؤسسات أهمية دراسة موضوع الصورة الذهنية الموجودة في أذهان الناس لكي تبني السياسات والاستراتيجيات، وظهرت أهميتها كذلك على المستوى الدولي في بناء صورة الدولة لتكون قادرة على تحقيق أهدافها وسياستها الخارجية.

وقد أصبح الرأي العام مع مرور الوقت ومع تزايد مصادر المعرفة يحتل مكانة مرموقة في كافة دول العالم، على الرغم من الاختلافات السياسية والنظم الدولية، وذلك على مستوى النظرية والتطبيق. وأصبح له نظرياته وفلسفاته وتقنياته المختلفة، واستخداماته في النظم السياسية المتنوعة، وأساليب قياسه وتوجيهه، وأصبح من المواد الأساسية التي تدرس العلوم الاجتماعية والإعلامية بمجالاتها المختلفة.

فوائد تكوين الصورة الذهنية

تساعد الصورة الطيبة للمنشأة على **اجتذاب المهارات البشرية اللازمة للعمل فيها وسعادة العاملين بالانتماء إليها.**

كما أنها تساهم في **انخفاض المشاكل العمالية وارتفاع الروح المعنوية للجمهور الداخلي** ، الأمر الذي يلقي بظلاله على زيادة الكفاءة الإنتاجية، وتلعب الصورة الطيبة للمنشأة دورا هاما **في جذب رؤوس الأموال وزيادة أعداد المساهمين** وكذلك تساهم هذه الصورة في **اجتذاب الموردين والمتعهدين والموزعين**، بالإضافة إلى **سهولة التعامل مع الهيئات التنفيذية والتشريعية في الدولة**.

كما أن الصورة الطيبة للمؤسسة هي التي **تهيئ الثقة في أي إنتاج يحمل اسمها**، فيكثر تعامل الناس معها، ومشاركتها في أنشطتها، وتساعد على **تقبل الجمهور لأي إنتاج جديد قبل أن يظهر** مما يؤدي إلى **ارتفاع نسبة المبيعات أو تنشيط الخدمات**. كما أنه لا يمكن إغفال أثر الصورة الطيبة للمنشأة في **استعداد الجماهير للتريث قبل إصدار الحكم عليها في**

أي أزمة حتى يتسنى للقائمين عليها شرح الأبعاد المختلفة للموقف ، وتبيان مغزى القرارات التي اتخذت والآثار المترتبة عليها.

الصورة الذهنية أو السمعة الطيبة للمؤسسة تقوم بدور هام في تشكيل الرأي العام، وتعكس الواقع، وتساهم في رسم الخطط واتخاذ قرارات سليمة تكون صورة إيجابية عن المؤسسة، وفي هذا المعنى ينقل الدكتور عجوة تأكيد بولدنج (Kenneth Poulding) أن الكيفية التي يتصرف بها الإنسان تعتمد على الصورة الذهنية، وأن أي تغيير يصيب الصورة يستتبع بالضرورة تغييراً في السلوك، ولذلك يرى بولدنج أن طبيعة هذه الصورة وكيفية تشكيلها والتغيير الذي يطرأ عليها يعتبر من الأمور الهامة التي يجب أن يهتم بها هؤلاء الذين مهمتم التأثير في الرأي العام، أو قياس اتجاهات الجماهير.

أبعاد الصورة الذهنية ومكوناتها

تتكون الصورة الذهنية من مجموعة أبعاد أهمها:

1-البعد أو المكون المعرفي: ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعا أو قضية أو شخصا ما، وتعدّ هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونا الفرد عن الآخرين، وعن الموضوعات، والقضايا المختلفة، وبناء على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية التي نكونها عنهم، ووفقا للبعد المعرفي فإن الأخطاء في الصورة الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساسا عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء.

2-**البعد أو المكون الوجداني**: يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو شعب أو دولة ما في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد، وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية.

3- **البعد أو المكون السلوكي**: يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكن أنها تعكس من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقيا اتجاهاتهم في الحياة.

إذن الصورة الذهنية تعتمد على ثلاثة مكونات هي البعد المعرفي الذي يعتمد على المعلومات التي يدركها الفرد عن جانب معين، والبعد الوجداني الذي يتم من خلاله الميل بالإيجاب أو السلبية نحو جانب معين، والبعد السلوكي الذي يعتمد على التنبؤ بسلوك الأفراد من أجل تكوين صورة ذهنية محددة.