مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

ظاهرة الطوابير بين نسق القيم الاجتماعية و الضبط الرسمي في المجتمع الحضري

The phenomenon of queues between the system of social values and official control in urban society

عويفات محمد الأمين[1]*، أ.د سفيان دريس [2]

[1]جامعة أبو القاسم سعد الله ، (الجزائر) ، mohamed.aouiffat@univ-alger2.dz ، مخبر التحليل السوسيو إنثربولوجية لتنمية الأقاليم

[2] جامعة أبو القاسم سعد الله، (الجزائر)، sofianedriss@univ-alger2.dz

تاريخ ارسال المقال: 2024/03/02	تاريخ القبول: 2024/05/01	تاريخ النشر: 2024/06/01

*المؤلف المرسل

الملخص:

تحاول هذه الورقة إلقاء الضوء حول ظاهرة الطوابير من منظور اجتماعي على وجه الخصوص ،و تركز على القيم الاجتماعية للاصطفاف في الطوابير , إضافة لتوضيح المفاهيم والمحتوى الذي يشكل الوسائل والأساليب المسؤولة عن ضبط وتوجيه سلوك الأفراد والجماعات ,ولتحقيق الهدف السابق ذكره تم اعتماد المنهج الوصفي, حيث توصلت الدراسة في الأخير إلى عدة نتائج أبرزها أن القيم والمعايير الاجتماعية لها دور أساسي في تعزيز التماسك الاجتماعي والسيطرة على السلوك الفردي من خلال مراقبة السلوك داخل الكيانات المجتمعية ومن ثم محاولة منع أي عملية تغيير غير مقبولة اجتماعيًا, واختتمت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات في ضوء هذه النتائج.

الكلمات المفتاحية : الطابور, الضبط الاجتماعي, القيم الاجتماعية, المجتمع الحضري .

Abstract :

This paper attempts to shed light on the phenomenon of queues from a social perspective in particular, and focuses on the social values of queuing, in addition to clarifying the concepts and content that constitute the means and methods responsible for controlling and directing the behavior of individuals and groups. To achieve the aforementioned goal, the descriptive approach was adopted, where The study finally reached several results, most notably that social values and standards have a fundamental role in promoting social cohesion and controlling individual behavior by monitoring behavior within societal entities and then trying to prevent any socially unacceptable change process. The study concluded by presenting a set of recommendations in light of these. Results.

Keywords: queuing ,social control, social values, urban society.

مقدمة :

إن من صفات المجتمعات الحديثة التعقيد والتشابك ، مما أدى إلى صعوبة تتبع آثارها على السلوك الإنساني، لأن المجتمع الحديث يتركب من جماعات مختلفة من الأفراد والتنظيمات المتباينة, وبسبب عمليات التغير المتعجلة التي حدثت في المجتمعات ،نتيجة العديد من الظروف و العوامل ، وجد الناس وسيلة طوابير الانتظار ملاذا لتحصيل حاجياتهم اليومية وتنظيم حقوقهم في الحصول على الخدمات أو السلع التي يريدونها و هي مظهر من مظاهر الانضباط الاجتماعي فرضته ظروف الناس الاقتصادية , و كذلك التعبير عن نفسياتهم وثقافاتهم من خلال احتكاكهم ببعضهم البعض ، في الأماكن والمواقع التجمعية التي تسود فيها اللامبالاة والعشوائية، وعدم الاهتمام بحقوق الغير ومراعاة مشاعرهم واحترامهم، وقد أدت ديمومة هذه الطوابير وتسرطنها إلى نشوء ثقافة لفظية وسلوكية، تكشف عن المشاعر والجوانب المختلفة من السلوك البشري , مثل الفوضى والعدالة, و تصبح الطوابير أكثر أهمية عندما تكون الموارد المادية شحيحة وتضفي نوعا من الأوامر بالحقوق والشعور بالعدالة , وبما أن الطوابير ظاهرة حضرية جوهرية، مرتبطة بالجمهور السكاني للمدن وروتينها اليومي الزمني , فهي تظهر في أشكال متنوعة بشكل بارز في الجغرافيا العاطفية للمدينة, ينتج عن هذا التفاعل مجموعة ديناميكية من العلاقات الاجتماعية والعواطف التي تصبح سمات بارزة للتجربة الحضرية,حيث الثقة والغضب والمنافسة والملل والاسترخاء والعداء والقلق واختلال التنظيم بين مكونات المجتمع, وللأسباب أعلاه وجب الأخذ بالحسبان أهمية آليات الضبط في حماية النظام الاجتماعي والمحافظة على روابط البناء ، ولما كانت القيم من بين أهم أنماط الضبط الاجتماعي في كل المجتمعات الإنسانية باختلاف عقائدها وألوانها , سنحاول من خلال هذه الرؤية طرح الإشكالية التالية : **مامدى تأثير القيم و المعايير الاجتماعية على ظاهرة الطوابير داخل المجتمعات الحضرية ؟**

وينبثق من هذا السؤال تساؤلات فرعية :

1- ماهية المجتمع الحضري وملامح الضبط الاجتماعي.

2- ماهي علاقة القيم والمعاير الاجتماعية بالضبط الاجتماعي.

3- هل تتحكم القيم والمعايير الاجتماعية في ضبط سلوك الطوابير وتنظيمها.

أهمية الدراسة : نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات تعزيز التماسك و النظام الاجتماعي من خلال تفعيل آليات الضبط الإجتماعي للحفاظ على تنظيم الطوابير .

أهداف الدراسة : جاءت هذه الدراسة البحثية حتى ترفع اللبس عن دور القيم الاجتماعية و الضبط الاجتماعي و تأثيرها على سلوك الطوابير وتنظيمها.

منهجية الدراسة : اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال المعالجة المفاهيمية لظاهرة الطوابير ,وكذا مفهوم المجتمع الحضري والضبط الاجتماعي، وأهمية آليات الضبط في حماية النظام الاجتماعي، ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة منها سنتناول الدراسة من خلال التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول : المجتمع الحضري وملامح الضبط الاجتماعي.

يعالج هذا المبحث مدخل عام حول المجتمع الحضري ، إضافة إلى تحديد أهم أنماط الضبط الاجتماعي التي تدخل ضمن المجتمع الحضري .

المطلب الأول : المجتمع الحضري Urban community:

هو مجتمع يقوم على الروابط القانونية وتضعف فيه قوة التقاليد، ويسود هذا المجتمع عدد قليل من المعتقدات والقيم ومستويات السلوك المقبولة قبولاً عاماً، أي يتضاءل فيه تأثير العرف والتقاليد، ويظهر فيه أثر القانون الرسمي في تنظيم السلوك وضبط التفاعل الاجتماعي .

كما تتسم العلاقات الاجتماعية في هذه المجتمعات بأنها سطحية ووقتية؛ فالأفراد يرتبطون سوياً لتحقيق أغراض محددة، كما توجه المصالح الخاصة عملية التفاعل الاجتماعي, يتضح ذلك في العلاقة بين البائع والمشتري في السوق فلا مجال للمجاملات، وكل شيء يحدده السعر وجودة السلعة. [1]

يذهب لويس ويرث إلى المجتمع الحضري الذي يتميز بالحجم والكثافة واللاتجانس هو الأساس للتنظيم الاجتماعي , إضافة إلى أن ما يميز حياة المدينة ضعف الروابط القرابية والجيرة وتضاؤلها، ونتيجة لذلك تظهر المنافسة وميكانيزمات الضبط الرسمي لتحل محل روابط التضامن والعلاقات الأولية القرابية. [2]

المطلب الثاني : الضبط الاجتماعي Regulation sociale:

في البداية، تدلّ الكلمة الفرنسية (**regle**) " مسطرة ، قاعدة " على أداة تساعد على "تسطير خطوط مستقيمة " ومن وجهة نظر علم اجتماع يقصد بها كل ما يضع أو يقنن عدداً من الممارسات والتصرفات، التي ينبغي علينا الالتزام بها في ظروف معينة اهتماماً أو اقتناعاً منا .[3]

يعرف الضبط الاجتماعي بأنه ذلك النمط من الضغط **pressure** الذي يمارسه المجتمع على جميع أفراده من أجل المحافظة على النظام , و مسايرة القواعد و الأحكام المتعارف عليها أو الموضوعية .[4]

الضبط الاجتماعي هو مصطلح يشير إلى القواعد والتوقعات التي يتبعها الأفراد في المجتمع، والتي تحدد سلوكهم وتفاعلاتهم مع بعضهم البعض, و في سياق الانتظار في الطوابير، يشير الضبط الاجتماعي إلى قواعد وسلوكيات محددة يجب إتباعها من قبل الأفراد للحفاظ على الترتيب والانضباط في الطابور.[5]

ويقصد بالضبط الاجتماعي تلك الإجراءات التي يتخذها مجتمع ما ، أو جزء من هذا المجتمع لرقابة سلوك الأفراد فيه والتأكد من أنهم يتصرفون وفق المعايير والقيم أو النظم التي رسمت لهم.[6]

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن الضبط الاجتماعي: "هو قوة تمارسها الجماعة على أفرادها، أو على أفراد جماعة أخرى من أجل الحفاظ على سلامة واستقرار المجتمع، والتمسك بالقيم والتقاليد المتفق عليها اجتماعيا، وهو محاولة لكبح جماح الأفراد المتمردين على ثقافة وقيم المجتمع". [7]

المطلب الثالث : آليات الضبط الاجتماعي :

يمكننا أن نقسمها بشكل عام إلى قسمين أساسين هما: الآليات (الغير رسمية) والآليات الضبطية الرسمية، وأضفنا إليها نوعاً ثالثاً من الآليات هي الآليات الضبطية العملياتية وهي آليات متداخلة مع الآليات الغير رسمية والرسمية , وفيما يلي عرض مفصل لهذه الأنواع من الآليات الضبطية :

أولا : الآليات الضبطية الغير رسمية:

هي مجموعة وسائل يستخدمها المجتمع من أجل التزام أفراده وامتثالهم لمعاييره وقيمه التي توفر المستويات الأخلاقية للسلوك في الجماعة والمجتمع والتي تعتمد على الجزاءات غير الرسمية أهمها:

1- التنشئة الاجتماعية Socialization :

والتنشئة الاجتماعية في أبسط معانيها هي كيف يكتسب الإنسان ثقافة وخصائص المجتمع الذي يعيش فيه ويكتسب منه هويته الثقافية, فالأسرة في طريقة تنشئتها تغرس احترام الانضباط والنظام والوعي بأن هذا جزء من شخصية الإنسان الطبيعي المحترم.

2- الجماعة المرجعية Reference Group :

الجماعة المرجعية مجموعة من الأشخاص تربطهم معاً أهداف واتجاهات مشتركة، ويحاولون اتخاذ قرارات تدعم القيم التي يفضلونها وذلك بشتى الوسائل, ويصبح الفرد الذي ينتمي لها جزءاً منها بأفكارها ويحاول الانسجام معها، وتعطيه التقدير لذاته لأنه يسعى دائماً لمقارنة نفسه بأفرادها، كذلك يخضع لضبطها الاجتماعي ومعاييرها فيتشرب قواعد سلوكها بما هو مقبول وغير مقبول...الخ ، كما تمارس ضغوطها عندما لا يتماثل معها أعضاؤها ، وتتمثل هذه الضغوط باللوم والنقد والنظرة الساخرة والنفور وغيرها.

وجدير بالذكر أنه إذا كان الفكر النظري الغربي يطرح مايسمى بالجماعة المرجعية , فقد ورد في المنظومة الإسلامية أن الجماعة تقوم على القيم والمبادئ الإسلامية والتي تؤكد قيم الأخوة والتعاون والتكافل والتراحم والتسامح وتأصيل المشاعر الإيجابية وتقوم على أساس ثابت القرآن والسنة يقول تعالى ﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ) [الحجرات : 10] ويقول الرسول عليه الصلاة و السلام (المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يسلمه) . [8]

يضيف "معن خليل عمر" في كتابه البناء الاجتماعي إلى الآليات السابقة آليات ضبطية مشتركة تستخدم في المجتمعات على حد سواء، وقد تأخذ الجانب العرفي, وفيما يلي عرض موجز لبعض هذه الآليات:

أ. السخرية :

آلية رمزية تستخدم الألفاظ وحركات الوجه للتعبير عن الاستهزاء أو الاستهجان من السلوكيات غير المألوفة أو الخارجة عن معايير النظام الاجتماعي، وعادة تأخذ صورة التعبير العلني أمام الناس لذلك تكون فعالة في ضبطها، حيث تميل إلى عزل الفرد كنوع من العقوبة, وكلما كان المجتمع مثقفاً فإن هذه الآلية تكون ضعيفة.

ب. إطلاق الشائعات :

تأخذ صورة الغيبة والإساءة والتجريح، لذلك يخشى الأفراد إطلاق الشائعات عليهم, وتنتشر الشائعات بين الأميين أكثر من المثقفين، وفي الأزمات أكثر من الحالة الطبيعية ، وفي المجتمعات التقليدية من المتحضرة.

ج. الفضيحة :

تختلف الفضيحة عن إطلاق الشائعات في أن هدفها الأول ليس تغيير طريقة السلوك، وإنما عزل الشخص تماما وإيذائه ومحاولة إبعاده بحيث يكون في ذلك عبرة لغيره، أي أنها تضع الحدود التي لا يمكن الخروج عليها.

ثانياً : الآليات الضبطية الرسمية :

تتمثل في القوانين والأنظمة التي تضعها أجهزة الدولة, وتقوم أجهزة الدولة الرسمية كالنيابة والإدعاء العام والأمن العام بمراقبة تطبيق تلك الأنظمة والقوانين في المجتمع، ويعتمد الضبط الرسمي على القوة والإلزام.[9]

1- التنظيمات العقابية :

تعد هذه الآلية عقابية أكثر من كونها ضبطية وتقويمية، والغاية منها إعادة تنشئة المنحرف .

2- الإلزام القسري :

جزاءات قانونية تقوم على أساس مادي مثل الغرامة والسجن , وتستخدم بشكل خاص أثناء الأزمات الاقتصادية.

3- أجهزة التصوير والتسجيل :

تستخدم المجتمعات المتقدمة تكنولوجياً آلات تصويرية تلفزيونية لتصوير المخالفين والخارجين على القوانين ، وهذه الأجهزة تساعد على ضبط السلوك ، وهذه الوسائل تعد من المبتكرات الحديثة لضبط سلوك الناس , فالبشر أنانيون بطبيعتهم , لكنهم يتصرفون بشكل أقل أنانية إذا شعروا أن هناك من يراقبهم.

ثالثاً: الآليات الضبطية العملياتية :

يقصد بالآليات العملياتية تلك التي تقوم على الحيوية والحركة المستمرة والتي تتميز بالتصورات الآنية.

1– الآلية الأولى : دافعية المركز أو الدور الاجتماعي:

"لابيير" R.Lapiere نظر إلى الضبط الاجتماعي بوصفه القوة أو البعد الثالث الذي يشترك في تكوين السلوك الإنساني، حيث تتمثل القوة الأولى بالتنشئة الاجتماعية Socialization بينما تمثل المواقف الاجتماعية Social Situation التي يمر بها الأفراد القوة الثانية، أما القوة الثالثة فتتمثل بالمركز الاجتماعي Social Status ، وكما يرى "لابيير" أننا وطيلة حياتنا نبقى باحثين عن المراكز الاجتماعية التي لا يمكن الوصول إليها والاحتفاظ بها أو الارتقاء إلى مراكز أعلى منها إلا حينما نلتزم بالمعايير والقواعد الاجتماعية .

2- **الآلية الثانية: الضبط الداخلي والخارجي "اللاشعوري والشعوري" :**

أوجد المجتمع نوعين من الآليات المهمة للضبط يختلفان عن بعضيهما من حيث النشأة والوظائف وهما:

أ. **الأول:** يستند على التدريب والتعويد وهو الضبط الداخلي الايجابي "Positive Control.

ب. **الثاني:** يقوم على الردع وهو الضبط الخارجي "السلبي" .Negative Control.

ويرى "روس" Ross أن أفضل أساليب الضبط الاجتماعي هي تلك الأساليب الداخلية التي تضبط الإرادة الإنسانية عن طريق النموذج وليست عن طريق الجزاءات فالمجتمع يرمي إلى تحقيق هذا الأسلوب من الضبط الاجتماعي ليجعل أفراده يطبقون معاييره الاجتماعية دون خوف من العقوبة ,أي أنه يحقق ضبطاً ذاتياً لديهم.

3- الآلية الثالثة : الثواب والعقاب :

إن هذه العملية مستمرة بصورة دائمة في حياة الفرد والمجتمع على السواء , في مراحل العمر الأكثر تقدما يجد الفرد أنواعا أكثر تقدما من الثواب والعقاب كأنواع المكافأة بالمركز أو المكافآت المادية و الرموز التي تمثل قدرا من الشرف أو السلطة لدى الفرد أو الجماعة . [10]

المطلب الرابع : فاعلية الضبط الاجتماعي:

أن فاعلية الضوابط الرسمية أي القواعد القانونية والقيم الاجتماعية ترتبط كثيرا بالظروف الاجتماعية و مالها من قوة و تأثير على جعل الأفراد متناسقين و منسجمين في تجمعاتهم .

يمكن أن نناقش فاعلية الضبط الاجتماعي في ضوء الآليات السابقة، وبالاستعانة بما أورده محمد عاطف غيث" في كتابه الموسوم بـ "علم الاجتماع" في هذا المجال بشيء من الإيجاز وعلى النحو التالي:

" ناقش عدد من المؤلفين موضوع الأثر الذي تتركه وسائل الضبط الاجتماعي في الحصول على مزيد من الامتثال داخل الجماعة والمجتمع، وتوصلوا لعدد من الاتجاهات يمكن حصرها في اتجاهين أساسيين:

الأول – يرى أنصار هذا الاتجاه أن فاعلية الضبط تتوقف على أدواته المختلفة، فكلما زادت هذه الأدوات نفاذاً إلى الأفراد واصطبغت بالطابع الرادع ، كلما ظهرت آثار الضبط الاجتماعي في التقليل من نسب الانحراف .

الثاني – يرون أن الفاعلية النهائية للضبط الاجتماعي تتوقف على طبيعة الجماعة، وعلى نمط التنشئة الاجتماعية من ناحية أخرى, لذلك يحاولون أن يركزوا أنظارهم على الظروف الاجتماعية.

كذلك تتوقف فاعلية الضبط على استقلال الجماعة، بمعنى أنه كلما زاد استقلال الجماعة قلت فرص الانحراف، وزادت فاعلية الضبط , وبهذا ؛ فالاتجاه الأول يركز على وسائل الضبط الاجتماعي وحدها في تحقيق الامتثال ، أما الاتجاه الثاني، فيركز على التنشئة الاجتماعية وطابع الجماعة ,من هنا فإن كلا الاتجاهين لا يصلح كل منهما على حدة لبيان فاعلية الضبط الاجتماعي, وبذلك يصبح المزج بين الاتجاهين هو الطريق الأسلم لتحقيقه.

1- المبحث الثاني : ماهي علاقة القيم والمعاير الاجتماعية بالضبط الاجتماعي.

سنتناول شكلا من أشكال معينة من التنظيم الاجتماعي للسلوك، وما يهمنا في هذه الورقة البحثية هو التعرض للقيم الاجتماعية باعتبارها من بين أهم أدوات ووسائل للضبط الاجتماعي، كونها تقوم بخدمة النظام الاجتماعي واستقراره في الحياة الاجتماعية ومنع زلزلتها.

المطلب الأول : القيم و المعايير الاجتماعية كبعد أساسي للضبط الاجتماعي :

أولا- القيم :

1- معنى القيم Values:

استخدمت القيمة – أيضا – بمعنى التعديل والاستقامة والاعتدال؛ فقد قيل: قام الأمر أي اعتدل واستقام وقام الحق أي ظهر واستقر، وقوم المعوج أي عدله وأزال عوجه والملة القيمة أي المعتدلة. [11]

يتضمن المعنى اللغوي للقيم معنى الثبات وتتضمن بالمعنى الاجتماعي (فكرة أو مبدأ أو صفة) تكون محل التقدير وتمثل معيارا يحكم به على الأشياء أو الأفعال وتحدد الغاية التي يطمح إليها ويرغب فيها وتقوم بدور الحافز على تحقيق الغاية المرغوبة ويتصف ذلك المعيار بالثبات.

هي أحكام معيارية تتضمن أهدافا ضابطة للوجود الاجتماعي (فكرا ونظما وممارسة) ولها صفة الضرورة والالتزام والعمومية، وعليه فالقيم هي الموجهة والحاكمة لسلوك الإنسان من حيث الغايات والأهداف.

كما يعرفها " تالكوت بارسونز" بأنها عنصر في نسق رمزي مشترك تمثل معايير عامة وأساسية يشارك فيها أعضاء المجتمع وتسهم في تحقيق التكامل وتنظيم أنشطة الأعضاء.

ويشير " أحمد زكي بدوي " إلى مفهوم القيم الاجتماعية بوصفها الصفات التي يفضلها أو يرغب فيها الناس في ثقافة معينة وتتخذ صفة العمومية بالنسبة لجميع الأفراد كما تصبح من موجهات السلوك أو تعتبر أهدافا له. [12]

2- القيم من خلال مؤشر الفعل والأنشطة السلوكية :

أن المؤشر الرئيسي للقيم هو السلوك, فالقيم التي يتبناها الأفراد عوامل محدّدة لسلوكهم, تميز العلوم الاجتماعية عادة بين " القيم – الوسيلة " و " القيم – الغاية ", النوع الأول هو معتقدات تفاضل بين سلوك وآخر (الصدق أفضل من الكذب ، الكرم أفضل من البخل) . أما القيم – الغاية فهي التي تحدد لنا الغايات المثلى التي نسعى إليها ونحقق بها معنى وجودنا (العدالة ، الأخوة ، المساواة ، احترام الآخرين ، الوحدة ، الخ). [13]

ثانيا – المعايير:

1- معنى المعيار Norme :

يقصد بالكلمة اللاتينية (norma) الأداة (مثل القوس) التي تعطي الزاوية المستقيمة والمبدأ التوجيهي (قاعدة سلوك، بشكل أدق) ، وهي تأخذ شكل القواعد أو النماذج التي تكتسبها أو تتقاسمها مجموعة من الأشخاص، تشرعها القيمُ، تعمل كقوانين أو كأدلة كما يُعتبر عدم الامتثال لها أو خرقها مرادفاً للانحراف، وقد يجازي بعقوبات أو يثير ردود فعل تدل على الاستهجان والنبذ .[14]

تمثل المعايير الاجتماعية مجموعة مقاييس لما هو مناسب من سلوك عما هو غير مناسب أو ما هو خطأ أو صح ، و تعتبر المعايير أنظمة نظام من أسفل إلى أعلى تنبثق من الممارسات الاجتماعية و من شبه المؤكد أن القواعد تسبق القانون كوسيلة للتنظيم.[15]

بناءا على ما تما ذكره فالقيم تُضفي معنى محدد، وتُعطي مؤشّرات إرشادية لتوجيه تفاعل البشر مع العالم الاجتماعي, أما المعايير فهي قواعد السلوك التي تعكس أو تُجسد القِيَم في ثقافة ما, وتعمل القيم والمعايير سوياً على تشكيل الأسلوب الذي يتصرف به أفراد إزاء ما يحيط بهم, وتتفاوت القيم والمعايير وتختلف اختلافاً بيناً من ثقافة إلى أخرى إن بعض الثقافات تُسبغ قيمة عالية على النزعة الفرديّة بينما تُشدّد ثقافات أخرى على الاحتياجات المشتركة بين أفراد المجتمع.[16]

لقد وضع العلماء القيم في قمة هرم عناصر الثقافة , ولهذا ينبغي البحث والتحري في مختلف مجالات الحياة الإنسانية ، للخروج بمبادئ عملية لضمان الاتصال والتفاهم بين الناس بشكل يحقق الانسجام بين قيمهم التقليدية وما يستجد من معايير بسبب حركة التغيير.[17]

يتمثل هدف الضبط الاجتماعي في النظام Order الذي يحظى بالقبول من جانب المجتمع ، ومن انتظام التفاعلات الاجتماعية بين أفراد المجتمع ،يهدف إلى تدعيم القيم الاجتماعية ، وعدم الانحراف.[18]

هناك نظريات في الضبط الاجتماعي تهتم بالنسق الاجتماعي ومن العلماء الذين اهتموا بها "بارسونز" هو ما يسميه بخط التماس المزدوج، ذلك الذي ينشئ عند المعايير والأهداف والجزاء أو الثواب والعقاب ومن ثم ينشأ ميكانيزم ناتج عن الدور من شأنه أن يعمل على المحافظة على التوازن في داخل النسق الاجتماعي. [19]

و كذلك جورج هومانز الذي تساءل عن العوامل التي أوجدت الضبط الاجتماعي ؟ وكيف ينضبط السلوك الاجتماعي ؟ حيث توصل هومانز Homanz إلى أن علاقات الاعتماد المتبادل هي التي توجد الضبط في المجتمع أي الاعتماد المتبادل بين أفراد المجتمع وظاهرة التبادل الاجتماعية.

وهنا يتعرض للطريقة التي بمقتضاها تتدعم معايير الجماعة وتؤدي إلى توازن النسق الاجتماعي فيقول أن خروج أي شخص عن معايير جماعته يؤدي إلى عقاب من نوع خاص يتميز بالقسوة والعنف.[20]

وهنا يكون النزوع نحو التمسك بالقيم نتيجة لضغوط خارجية صارمة, ويعود ذلك إلى أساليب التنشئة خاصة عند التشديد على العقاب أكثر من التشديد على الإقناع ، ومن مظاهر هذه النزعة : الامتثال بحضور السلطة وعدم الامتثال في غيابها في بعض الحالات ، والمسايرة في العلاقات وجها لوجه (الإصرار أن يمر الآخر قبلك في الدخول أو الخروج إلى مكان ما) ، التمسك بهذه اللياقات حيث لا يعرف الناس بعضهم البعض وفي اللقاءات السريعة العابرة (التدافع والتنافس على أولوية المرور) .[21]

المبحث الثالث : هل تتحكم القيم والمعايير الاجتماعية في ضبط سلوك الطوابير وتنظيمها.

مما لاشك فيه أن أهمية ودور القيم وعلاقتها بالضبط الاجتماعي هي الجوهر والأساس في ترابط البناء الاجتماعي وتنظيمه وتوازنه و ديمومته , فالمجتمعات تحتاج إلى اطر محددة من القوانين والقواعد السلوكية للسيطرة والتحكم في سلوكيات أفرادها وجماعاتها , وقد تأخذ هذه القوانين والقواعد قيما ومعايير وأعراف وتقاليد ومعتقدات لقمع غرور "أنا أولاً" للفرد ومطالبته بالحفاظ على النظام مع قدرة المجموعة على الشعور بالنظام والحفاظ عليه, حيث أن ظاهرة الطوابير هي نظام اجتماعي حيث تستند السلطة إلى إقرار المجموعة بالقواعد والطريقة التي يتعامل بها النظام الاجتماعي.

سيركز هذا المبحث على نوع معين من التنظيم الاجتماعي للسلوك ، أي مجموعة القواعد التي توجه السلوك وتحكمه لدى الأفراد أثناء الاصطفاف في الطوابير , حيث يمكننا هنا أن نميز بين قواعد و معايير الضبط التي تمثل مجريات النظام الاجتماعي.

المطلب الأول : القواعد و المعايير الاجتماعية في الطابور :

ظاهرة الطوابير هي نظام اجتماعي له قواعد ومعايير يحدث الغضب والإحباط والانزعاج عندما تنتهك هذه المعايير, فالمؤسسة الاجتماعية للاصطفاف في ظل ظروف من الندرة تنشأ وتستمر في غياب القانون أو التهديدات بعقوبات الدولة, لكن بدلاً من ذلك، سلسلة مستقرة من القيم و الأعراف الاجتماعية تحكم كيفية اصطفافنا، ومتى وكيفية الفصل في الانتهاكات وإنفاذها , حيث ترسل الأعراف الاجتماعية رسالة «إذا كان الكثير من الناس يفعلون ذلك، فمن المحتمل أن يكون من الحكمة القيام بذلك».

هناك قواعد اجتماعية حول الانتظار في الطوابير على الرغم من اختلافها من ثقافة إلى أخرى ويمكن تقسيمها الى قواعد مشتركة و قواعد رسمية :

أولا : آليات ضبطية مشتركة:

1-تشكيل خط عند الانتظار، عن طريق الوقوف مباشرة خلف الشخص الذي بدأ الانتظار أمامك ، وتشكيل خط مستقيم, يعطي هذا إشارة واضحة إلى المكان الذي تنتمي إليه, وأولوية كل شخص بالنسبة إلى لبعضنا البعض, وبحسب البروفيسور في علم النفس بجامعة "sunway" في ماليزيا "هيو جيل"، فإن " الطابور أتى في الأساس، تلبيةً للرغبة الإنسانية بتحقيق العدالة، بمفهومٍ بسيط: من يأتي أولاً، تتم خدمته أولاً" **22**

2-دافع الضرورة حيث يمكن الخروج عن معايير طابور الإنتظار, فمعظم الناس يتفقون على أنه يسمح بتجاوز الخط للمعاقون والمرضى و النساء، حتى في الخطوط الأقصر، (عادة بعد الحصول على إذن من الأشخاص المجاورين في الخط) .

3- ردود الفعل: لا تجاوز, بمجرد إنشاء الخط يمكنك الذهاب إلى الخلف والاصطفاف خلف آخر شخص, في حين أن التطفل على خطالإنتظار في أي نقطة غير مسموح بها و غالبًا ما يعاقب عليها بقسوة ,وكثيرًا ما يعتبر الناس عدم التجاوز الخط فخر وطني، وحتى جوهر مبدأ الحشمة الإنسانية.

4- يدخل الشخص طابور الانتظار و يسأل، «من هو الأخير؟»، ثم يحرص على الاقتراب من نقطة الخدمة بعد الشخص الذي سبقه, هذا النهج يؤمن الأولوية ليس من خلال إنشاء الإشارة المرئية للطابور، ولكن بالاعتماد على الرصد الشخصي بين الأفراد, طالما أن كل شخص يشهد للشخص الذي يتبع دوره ، فإن هذا المبدأ يعمل بشكل جيد , وفي الواقع نرى أحيانًا استخدام هذا البروتوكول حتى في الثقافات القوية حيث ينتظر عدد قليل من الأشخاص الخدمة, ومن سلبيات هذا المبدأ أنه يفشل في إعطاء إشارات بصرية واضحة للمكان النسبي للفرد في الطابور، لأنك تعرف فقط من يسبقك، وليس عدد الأشخاص الذين يسبقونك.

5- قانون "الاتساق": حيث يجب على الأفراد إتباع نفس التصرفات التي يقوم بها مجتمع الطابور, وعدم تجاهل أي شخص يحاول الانضمام إلى الطابور هذا القانون يساعد على تجنب حالات التشويش والفوضى و تحقيق النظام والانضباط.**23**

6- الاتفاق الاجتماعي يؤدي إلى توحيد عملية الشراء بحيث يعامل مجتمع الطابور الشخص الذي يحاول شراء عدد أكثر من السلع خاصة في أوقات الندرة ، على أنه منحرف وسيضطر في كثير من الأحيان إلى شراء العدد أو المواد المتفق عليها, سبب هذا الضغط هو أن الانحراف من شأنه أن ينتهك الاتفاق الاجتماعي.[24]

ثانيا : آليات ضبطية رسمية:

هناك قواعد وهناك قانون كلاهما نظامان ينشئان تنظيمًا اجتماعيًا، وإن كان ذلك بطرق مختلفة, وفقًا لما أسماه روبرت كوتر «النظرية الحتمية» للقانون , وهذا الأخير هو التزام سلوكي تدعمه عقوبة الدولة.

تفضل بعض الثقافات مناهج مختلفة تمامًا لتأمين الأولوية في حالات الانتظار مثل أنظمة Take-a-number، يعتمد هذا النظام على توزيع أرقام عشوائية للأشخاص المنتظرين، وبعدها يتم استدعاؤهم بالترتيب نفسه, كما أن هذا النظام يستخدم في بعض المطارات والبنوك ومكاتب البريد, فهي توفر أولوية واضحة و تجنب الانزعاج من الاضطرار إلى الوقوف في الطابور, كما أن هناك مناهج أخرى مثل "نظام التسجيل" يتم تسجيل أسماء المشاركين في قائمة انتظار وفقًا للترتيب الزمني لوصولهم، وبعدها يتم استدعاؤهم بالترتيب نفسه, وبشكل عام، فإن هذه المناهج تستخدم لضمان ترتيب وانضباط أفضل في الطوابير.

1-الجزاءات الداخلية :

لا يوجد جزاءات خارجية للطوابير فهي تعتبر ظاهرة اجتماعية وليست جريمة, ومن الناحية الداخلية، فإن بعض المؤسسات والمنظمات و المجموعات قد تفرض بعض الجزاءات على المشاركين في الطوابير إذا كانوا يخالفون بعض القواعد والأنظمة المحددة للطابور، مثل التحدث بصوت عالٍ أو التقدم قبل دورهم , وتشمل هذه الجزاءات عادةً إحالة المشاركين إلى الانسحاب من الطابور أو حرمانهم من بعض المزايا في بعض المؤسسات ولكن يجب ملاحظة أن هذه الأنظمة والجزاءات تختلف باختلاف المؤسسات والبلدان، وقد تختلف الجزاءات المفروضة على المشاركين في الطوابير باختلاف قوانين كل مؤسسة أو منظمة. [25]

يمكن لمقدمي الخدمات أنفسهم أيضًا مراقبة الطوابير وفرض عقوبات ,كما يجوز للشرطة المشاركة في إنفاذ نزاهة طابور الانتظار، خاصة عندما يكون سلوكهم قد يرقى إلى مستوى جريمة جوهرية مثل الاعتداء (على أعضاء آخرين في الطابور) أو الإخلال بالسلام.

شدد نيل ماكورميك Neil McCormick على أن يلتزم الآخرون بمعيار الأولوية و «يستجيبون بشكل نقدي أو حتى بشكل معرقل تجاه الأشخاص الذين ينتهكون», تسلط نظرة ماكورميك هنا الضوء على الطريقة التي يشعر بها الناس بأنهم مبررون في فرض عقوبات اجتماعية على أولئك الذين يتقدمون قبل دورهم في الطابور أو يقطعون الصف، في غياب أي قانون, كما يتدخل القانون لإقرار وإنفاذ نظم الترتيب هذه، لا سيما في الأوقات التي تكون فيها الثقة والتعاون منخفضين.[26]

إن الغضب الكبير الذي يعرضه الناس في انتهاكات بروتوكول الطابور , وخاصة الممارسة البغيضة المتمثلة في قطع الخطوط , مثبطاً فعلياً للنسبة المئوية الصغيرة المثيرة للمشاكل من الأفراد اللذين يميلون إلى عدم التعاون, ويهدد هؤلاء

غير المتعاونين بإفشال النظم النظامية غير الرسمية عن طريق خلق تصور واسع النطاق بأنها حرة, لكنهم يواجهون بالصراخ أو القبضات أو ما هو أسوأ من ذلك, فتكشف عن مجموعة متنوعة من الردود ,منها التشهير عبر وسائل التواصل الاجتماعي و في دراسة لعالم النفس الاجتماعي ستانلي ميلجرام Stanley Milgram ، على خطوط الانتظار وجد ردودًا تتراوح من الاعتراضات اللفظية إلى العنف مثل نقرة قوية على الكتف أو دفع للخروج من الطابور والسخرية والاستهجان والرفض والنبذ الاجتماعي, تبقي حتى الأقلية النسبية الغير ملتزمة في مأزق وتحافظ على استقرار الطابور.

المطلب الثاني : سلوك الطوابير وتنظيمها في ضوء القيم و المعايير الاجتماعية :

لماذا يراعي الناس القيم و المعايير الاجتماعية في مجموعات فضفاضة حيث من المحتمل أن لا يكون لديهم تفاعلات مستقبلا مع الآخرين ؟

ممارسة الانتظار في الطابور هي ممارسة اجتماعية واسعة ومنتشرة، ولا تقتصر على مكان معين أو مجتمع معين ، لا يمكن أن يكون هناك مسؤول مركزي لإبلاغ الناس بالتزامهم بالوقوف في طوابير بأدب ، لذا إذا كانت الطاعة الواسعة النطاق لأعراف الطوابير تعتمد على الاعتقاد بأن الآخرين يتعاونون معها أيضًا، فمن أين يأتي هذا الاعتقاد ؟

تختلف الإجابات على هذا السؤال، فهي تعتمد عادة على افتراض أن أولئك الذين تحكمهم القيم و المعايير الاجتماعية يشاركون في تفاعلات متكررة مع بعضهم البعض بسبب عضويتهم في نفس المجموعة لإبقاء على سلامة مكانتهم وحفظ سمعتهم من الخدش , لكن الطوابير لا تنشأ فقط بين مجموعات المألوفين ؛ بل على العكس من ذلك، يميل الغرباء إلى تشكيلها , رغم ذلك قد يكون طابور الانتظار هو أنقى مثال على ما أسماه روبرت إليكسون «النظام بدون قانون»، وبالتالي فالطابور هو سياق مميز يتطلب تفسيرًا مميزًا.

و نتيجة لذلك يذعن الأفراد للمعايير لأنهم يسعون إلى جني الفوائد من أعضاء المجموعة ،و تشير نظرية نموذج الإشارة إريك بوسن إلى أن الأفراد يمتثلون للمعايير لأنهم يريدون الإشارة إلى أعضاء المجموعة بأنهم متعاونون جيدون، وبالتالي زيادة فرص موافقة الآخرين في المجموعة على التعاون معهم في التفاعلات المستقبلية . [27]

كما تشير نظرية ريتشارد ماك آدامز "التقدير بالمثل" إلى أن الأفراد يتوافقون مع القيم و الأعراف الاجتماعية لأنهم يسعون إلى احترام أعضاء المجموعة الآخرين، وأنه يمكنهم الحصول على مكانة من خلال إظهار استعدادهم للإذعان للقواعد التي أنشأتها المجموعة, قد يتبع الأفراد أيضًا القيم و المعايير ليس لأنهم يسعون لكسب شيء من المجموعة، ولكن لأنهم يخشون بعض العقوبات، مثل العقوبات غير الرسمية التي تطرقنا إليها سابقا تحت مسمى آليات ضبطية مشتركة والتي تأخذ الجانب العرفي لكي تجبر الأشخاص على الالتزام .

ادعائي هو أن الطوابير لا تنشأ في مجموعات متماسكة، ولكن في مجموعات فضفاضة حيث يتم الجمع بين الأفراد فقط من خلال مصادفة الحاجة إلى انتظار نفس السلعة أو الخدمة ،وبالتالي من المرجح أن تكون التفاعلات في قوائم الانتظار مجرد شؤون فردية بدلاً من الاجتماعات المتكررة التي من شأنها أن تمكن أعضاء المجموعة من بناء رأس المال الاجتماعي مع بعضهم البعض أو الخوف من الانتقام على المدى الطويل ,و تعتبر نظرية الاستيعاب الداخلية

لروبرت كوتر المعايير بمثابة أوامر سلوكية غير رسمية يتبعها الأفراد غريزيًا وليس بسبب الخوف من العقاب أو لأنهم يسعون للحصول على بعض الفائدة, حيث يلتزم الأفراد بمثل هذه المعايير لأن القيام بذلك يجعلهم يشعرون بالكرم أو المشاعر الإيجابية مثل الرغبة في المشاركة البناءة للسلوك الاجتماعي.

المطلب الثالث : تفسير ظاهرة الطوابير من حيث العدالة الاجتماعية السيطرة الذاتية و المصالح الفردية للأفراد:

لطالما تم الاعتراف بطوابير الانتظار كنظم اجتماعية ذات معايير اجتماعية، ومبدأ أساسي للسلوك يشار إليه باسم توزيع العدالة، لأنه يعطي خدمة تفضيلية لأولئك الذين ينتظرون لفترة أطول.[28]

تهتم العدالة الاجتماعية بنتائج المساواة في المجتمع, وذلك يشمل توزيع الموارد والخدمات بشكل عادل ومتساوٍ، دون تمييز، بغض النظر عن خصائص الأفراد مثل الجنس، الديانة، أو الطبقة الاجتماعية, كما تهدف إلى تحقيق فرص متساوية للجميع ، دون تحديات قائمة على خصائصهم الشخصية. [29]

يشير جون الستر Jon Elster إلى تعقيد مبادئ العدالة وعلى المنوال ذاته يلاحظ ، أن خيار المستفيد أو المستفيدين من نقل الأعضاء الحية هو مثال نموذجي للعدالة الموضعية ، وتبعا لأية عقلانية، من أجل تفضيل هذا المريض أو ذاك على جدول الانتظار؟ هل هو الإسعاف الطبي ، أم عمر المريض ، أم حجم التأثير الاجتماعي للمريض؟. " إن مفهوم العدالة الاجتماعية يستفيد إذن من أن يكون مفككا ليكشف بشكل ملموس تعقيد ممارسات ومعضلات الحياة اليومية بشكل أفضل".[30]

يتناول الجزء التالي هذا السؤال : هل تمثل الطوابير الأهمية الأساسية للإنصاف والنظام ؟.

الطابور أتى في الأساس تلبيةً للرغبة الإنسانية بتحقيق العدالة بمفهومٍ بسيط: من يأتي أولاً يُخدم أولاً , الانتظار غير العادل أكثر خطورة من الانتظار العادل و لا شيء أسوأ من رؤية شخص ما يتجنب طابور الانتظار بشكل شبه شرعي , تراقب طوابير الانتظار أولوية لأفراد و تحاول تحقيق «المعاناة المتساوية» و وتجنب تضارب المصالح الفردية الذي يؤدي إلى صراعات اجتماعية واسعة النطاق لأن «الخوف من الظلم الاجتماعي يمكن أن يهيمن في كثير من الأحيان على أوقات انتظار الطوابير» بحيث تخلق هذه الأخيرة ضغوطًا لدى الأفراد. [31]

يحتوي خط الانتظار على حقوق ملكية مدفونة في عقده الاجتماعي الضمني, لا يوجد عقد اجتماعي في الهيكل القانوني الرسمي فحسب، بل أيضًا في تجسيده كشكل من أشكال المجتمع الأخلاقي الذي يتم فيه الاحتفاظ بعدم الاحترام وتجربة الظلم و البيروقراطية ,المحباة ,الزبونية و العروشية, و بطبيعة الحال شيوع المصلحة الشخصية في الحياة الاجتماعية بحيث تختلط المصالح الشخصية مع المصالح المشتركة في كل النشاط الإنساني على وجه التقريب وعليه يسعى الأفراد وراء مصالحهم الخاصة , نجد من يحاول البحث عن معارف أو أقارب في الجهات الخدمية على أمل الحصول على ميزة على الآخرين .

إذا كانت جميع مصالحنا شخصية فما كان للمجتمع أن يستقر ، وإذا كان الناس الذين حولنا مجرد وسائل لتحقيق مطامعنا فإننا لا يمكن أن نكون معا كائنات اجتماعية, ويترتب على ذلك ألا نحتفظ بأية علاقة مع غيرنا من الناس إذا لم تكن تخدم أنانيتنا فحسب.[32]

في مجتمع يتألف من مختلف الثقافات و العادات و التقاليد، ومنه يجب على كل فرد الاهتمام بمشاعر الآخرين. فالطوابير باتت شر لابد منه لأن هناك حاجة أساسية و غاية منها، لذلك يجب أن يكون الجميع قادرين على التحكم في أنفسهم ليكونوا مهذبين ومنضبطين, فبالنسبة للأشخاص الذين لا يصطفون أبدًا أو نادرًا ما يشاركون في خطوط الانتظار، سيشعرون بالقلق والانزعاج في هذا الموقف ولا يستطيعون الصبر, أما من ناحية أخرى، فالأشخاص الذين غالبًا ما يصطفون في الطوابير، فإن حالة الانتظار معتادون عليها وليست مشكلة في حد ذاتها كما يبدو أنهم أصبحوا أكثر نضجًا في الاستجابة للمشاكل الاجتماعية ,يدرك الناس بشكل متزايد أنه مع تنفيذ الانتظار، يصبح الوضع منظمًا حيث ينمو لدى الجمهور وعيًا عاليًا إلى حد ما بأن كل شخص لديه نفس الحقوق، ويتم تقييد موقفهم الأناني. [33]

و لا مناص من القول أن النظام والتنظيم مؤقتان بالمعنى «الزمني»،بحيث سيتمكن أولئك الذين اصطفوا مبكرًا من الوصول قبل أولئك الذين يدخلون الخط لاحقًا,[34] وفي هذا السياق، القاعدة تقول كل من سبق إلى مباح فهو أحق به.[35] هذه الطريقة مدعومة أيضًا بحديث رسول الله صلى الله عليه و سلم أن يقيم الرجل غيره من مجلسه فيجلس مكانه،[36] ذلك لأنه سبق إلى هذا الموضع فيكون أحق به من غيره ، فلا يجوز الاعتداء عليه واستلابه منه , وبالمثل في طابور الإنتظار فهذا الأخير أتى في الأساس تلبيةً للرغبة الإنسانية بتحقيق العدالة.

خاتمة :

بات من الصعب قضاء يوم في المجتمعات الحديثة دون الانتظار في طابور واحد على الأقل , وهذا الانتشار في كل مكان يجعلنا نأخذ الطوابير كأمر مسلم به , في ضوء ما سبق تم التوصل الى أن الطوابير تعتبر وسيلة معروفة للاندماج الاجتماعي، و فيها يمكن تحديد أنواع مختلفة من البشر وحاضنة لتطوير فضائل مهمة مثل الصبر والامتثال للقواعد والثقة و تبدو الطوابير نظاما شاملا تقريبا، وإن كان متغيرا ثقافيا في ظروف الندرة [37],حيث أن ظهور المشاكل الاجتماعية، والصراعات الداخلية، و القلق والمطامح التي تغذي طاقة الفرد، والتي تجعل منه مشكلة بالنسبة لنفسه وللمجتمع أمر حتمي ، النظام الاجتماعي الحديث مع تقسيماته المتقنة للعمل والعديد من حالات الانفصال (الجسدية والثقافية والعاطفية)، لا يزال قادرًا على الاحتفاظ بقدر جيد من الثقة في المعاملات بين الغرباء، لأنه بدون هذه الثقة، ينهار المجتمع عند أدنى اضطراب, و الثقة بين الغرباء ليست أبدًا من الطبيعة البشرية، ولكنها معاملة جيدة تعتمد على العمل النشط لمحاذاة الأجسام غير المتجانسة, و مشهد أشخاص ينتظرون بصبر في الطابور ينقل جوهر الإنسان إلى التعاون (ويميل إلى التقليل من الانشقاق) , حيث نظهر درجة عالية بشكل مدهش من غريزة التعاون , وطوابير الانتظار توافق ممارساتنا بدقة مع الجانبين التعاوني والعقابي و الميل نحو المعاملة بالمثل و انتشار التعاون الجماهيري , كما أن ممارسة الوقوف في طوابير ليست مجرد انعكاس لنظام اجتماعي موجود مسبقًا، ولكنها

تُفهم بشكل أفضل على أنها ممارسة يتم من خلالها بناء الثقة في المعاملات بيننا كغرباء والحفاظ عليها وتآكلها , إذن الطوابير هي ظواهر تعبيرية جوهرية تنقل من خلال وجودها حقيقة التعاون الواسع النطاق بطريقة تؤدي إلى غريزة الرد بالمثل بحيث تظهر بشكل متكرر طوال فترة وجودنا اليومي، مما يوفر درسًا موضوعيًا متكرر في التنظيم الاجتماعي والإشارة إلى كيفية عمل قيم و معايير الناس و حقيقة أنهم يتعاونون و في ظل القيم المرتبطة بذواتنا كأفراد فهي تشكل وجهة نظر للحياة وطريقتنا في التعامل الاجتماعي ، كم أنها تحقق التكيف النفسي وتخلق لدينا الذات الاجتماعية أي الضمير, وبالرغم من الكلمات الكثيرة المنطوقة والمكتوبة في وقتنا الحالي حول مخالفة القانون والنظام والتوجه نحو الفوضى فإن الناس لا يزالوا ميالين إلى الامتثال إلى قواعد ولوائح المجتمع, واستنادا إلى الدراسات العملية والنظرية المتعلقة بموضوع الطوابير، لا يزال من الضروري وضع دراسة أكثر انتقادا من منظور مختلف حتى يمكن أن تسهم في بناء نظام اجتماعي يقوم على المساواة ويستند إلى الثقافة المحلية للمجتمع . ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة نجد:

النتائج :

- يقوم المجتمع الحضري على الروابط القانونية ,حيث تضعف فيه قوة التقاليد، وتسود فيه قليل من المعتقدات والقيم ومستويات السلوك المقبولة قبولاً عاماً، أي يتضاءل فيه تأثير العرف والتقاليد، ويظهر فيه أثر القانون الرسمي في تنظيم السلوك وضبط التفاعل الاجتماعي.
- الضبط الاجتماعي يشير إلى مجموعة قواعد وسلوكيات محددة يستخدمها المجتمع من أجل التزام أفراده وامتثالهم لمعاييره وقيمه التي توفر المستويات الأخلاقية للسلوك في الجماعة والمجتمع .
- تعتبر القيم والمعايير الاجتماعية من بين أهم أدوات ووسائل للضبط الاجتماعي، فهي تمثل قواعد السلوك التي تسبق القانون كوسيلة للتنظيم كونها ذات تأثير تعمل على تدعيم التماسك الاجتماعي وضبط سلوك أفراده.
- ظاهرة الطوابير هي نظام اجتماعي له قواعد ومعايير , ومبدأ أساسي للسلوك يشار إليه باسم توزيع العدالة .
- تراقب الطوابير أولوية لأفراد و تحاول تحقيق «المعاناة المتساوية» و وتجنب تضارب المصالح الفردية الذي يؤدي إلى صراعات اجتماعية.
- يعتبر القانون أقوى مظاهر الضبط المجتمعي ، و يهدف الى استقرار التنظيمات الاجتماعية، وهو ملزم للفرد والجماعة ويمتاز بوضوح بنوده ، وجزاءاته محددة بدقة كبيرة .

و موجز القول أن القوانين تضمن حماية الفرد مصالحه وحريته ، وفي الوقت نفسه فإن تصرفات الناس تعتمد على ما يتحلى به المرء ومما يوجد لديه من وعي قيمي مخزون في اللاشعور (الأنا) الأعلى ومثل هذا الوعي المتجمع بفعل التربية من الآباء وأولياء الأمور تكون شديدة في أحكامها.

التوصيات :

- فاعلية الضبط الاجتماعي تتوقف على المزج بين أدواته المختلفة " القوة والإلزام والردع " وكذلك على طبيعة الجماعة و نمط التنشئة الاجتماعية من ناحية أخرى.

- توزيع الموارد والخدمات بشكل عادل ومتساوٍ، دون تمييز، بغض النظر عن خصائص الأفراد مثل الجنس، الديانة، أو الطبقة الاجتماعية.
- اللجوء إلى مناهج مختلفة تمامًا لتأمين الأولوية في حالات الانتظار مثل "نظام التسجيل" و توزيع أرقام عشوائية للأشخاص المنتظرين, فهي توفر أولوية واضحة و تجنب الانزعاج من الاضطرار إلى الوقوف في الطابور, لضمان ترتيب وانضباط أفضل في حالات الانتظار في الطوابير.
- فرض بعض الجزاءات القانونية على المشاركين في الطوابير إذا كانوا يخالفون بعض القواعد والأنظمة المحددة للطابور.

المراجع و الهوامش :

1- أحمد طاهر مسعود , المدخل إلى علم الاجتماع العام, دار جليس الزمان للنشر و التوزيع, الأردن , ط1 ,2011 , ص 143.

2- الضبع عبد الرؤوف, علم الاجتماع الحضري (قضايا و إشكاليات), دار الوفاء للطباعة و النشر, الإسكندرية, ط1, 2003ص65.

3- فيريول جيل , معجم مصطلحات علم الاجتماع، ترجمة: أنسام محمد الأسعد ، دار البحار، بيروت ، ط1،2001 ,ص 150.

4- أبو الغار إبراهيم, علم الاجتماع القانوني و الضبط الاجتماعي، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة ،1984, ص 195.

5 - Furnham, A.Treglown, L,& Horne,G.(2020).The Psychology of Queuing. Psychology,11,480-498. See here https://doi.org/10.4236/psych.2020.113033

6- غريب عبد السميع ,علم الإجتماع مفهومات موضوعات دراسات, مؤسسة شباب الجامعة ,الإسكندرية , 2009, ص 53.

7- بسام محمد أبو عليان, الانحراف الاجتماعي والجريمة، مكتبة الطالب الجامعي،خانيونس ، ط3، 2016, ص60.

8- نادية محمود مصطفى, القيم في الظاهرة الاجتماعية , دار البشير للثقافة والعلوم , مصر ,ط1, 2011, ص 476.

9- راكان راضي الحراحشة , الضبط الاجتماعي والانحراف, دار الراية للنشر و التوزيع, الأردن, 2016,ص29.

10- غني ناصر حسين القريشي, الضبط الاجتماعي, دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان, ط1 , 2011,ص 29-40.

11-استيتية دلال ملحس, المشكلات الاجتماعية , دار وائل للنشر و التوزيع , عمان, ط1, 2012.ص 291.

12- د.نادية محمود مصطفى, مرجع سابق, ص 459 .

13-بركات حليم, المجتمع العربي المعاصر بحث استطلاعي اجتماعي, مركز دراسات الوحدة العربية, لبنان ,ط1 , 1998 ص 324 .

14- فيريول جيل, مرجع سابق, ص 128.

15- Fagundes, Dave, The Social Norms of Waiting in Line (February 3, 2015). Law and Social Inquiry, Forthcoming, U of Houston Law Center No. 2016-A-25, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2568322

16- غيدينز أنتوني و بيردسال كارين ، علم الاجتماع، (ترجمة الصياغ فايز), مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، ط4 ، 2009 ، ص 84.

17- آل زعير سعيد مبارك ، التلفزيون والتغيير الاجتماعي في الدول النامية ، دار الشروق , السعودية ،1986, ص105.

18-رأفت أحمد عبد الجواد, مبادئ علم الاجتماع، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة ، ط1، 1983، ص 105.

19-صيام شحاتة, النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة, العربية للنشر والتوزيع ,مصر, ط1 , 2009,ص 66.

20- الزيود إسماعيل محمد, علم الإجتماع , دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع, عمان, ط1, 2011, ص 190.

21-بركات حليم, مرجع سابق ,ص 324 .

22- الخالدي عاصف, ما لا تعرفه عن سيكولوجيا الطابور, انتظار العدالة في سجن مؤقت, (04 سبتمبر، 2018).,تم الاسترداد من (https://hafryat.com), 2023/04/12.

23- Furnham, A.Treglown, See here https://doi.org/10.4236/psych.2020.113033

24- CZWARTOSZ, Z. (1988). On queueing. European Journal of Sociology / Archives Européennes de Sociologie / Europäisches Archiv Für Soziologie, 29(1), 3–11. http://www.jstor.org/stable/244674848

25- Richard C. Larson, (1987) OR Forum—Perspectives on Queues: Social Justice and the Psychology of Queueing. Operations Research 35(6):895-905. https://doi.org/10.1287/opre.35.6.895

26- Young, Katharine, Rights and Queues: On Distributive Contests in the Modern State (November 1, 2016). Columbia Journal of Transnational Law, Vol. 55, 2016, Boston College Law School Legal Studies Research Paper No. 431, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2892648

27- Eric A. Posner, The Signaling Model of Social Norms: Further Thoughts, 36 U. Rich. L. Rev. 465 (2002.(
Available at: https://scholarship.richmond.edu/lawreview/vol36/iss2/8

28- Gad Allon & Eran Hanany, 2012. "Cutting in Line: Social Norms in Queues," Management Science, INFORMS, vol. 58(3), pages 493-506, March. https://doi.org/10.1287/mnsc.1110.1438

29- Richard C. Larson, (1987) https://doi.org/10.1287/opre.35.6.895

30- أياس حسن , علم الاجتماع , من النظريات الكبرى إلى الشؤون اليومية أعلام و تواريخ و تيارات, دار الفرقد للنشر و التوزيع ,دمشق, ط 1 , 2010 .ص 294.

31- Matthew Alexander, Andrew MacLaren, Kevin O'Gorman, Christopher White,(2012) Priority queues: Where social justice and equity collide, Tourism Management, Volume 33, Issue 4Pages 875-884, ISSN 0261-5177, https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.009.

32- ماكيفر، شارلز بيج, المجتمع، (ترجمة: محيس علي أحمد)، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة 2014 ، ص74 .

33- Sukino, S. (2021). QUEUING CULTURE AND THE FORMING OF SOCIAL ATTITUDES IN MULTICULTURAL COMMUNITIES. Geneologi PAI: Jurnal Pendidikan Agama Islam, 8(2), 410–422. https://doi.org/10.32678/geneologipai.v8i2.5339

34- Wexler, M. (2015). Re-thinking queue culture: the commodification of thick time. International Journal of Sociology and Social Policy, 35, 165-181.

35- السعيدان وليد بن راشد, كتاب تلقيح الأفهام العلية بشرح القواعد الفقهية ,ص 203.

36- رواه البخاري, الاستئذان، باب إذا قيل لكم تفسحوا في المجلس فافسحوا يفسح الله لكم وإذا قيل انشزوا فانشزوا الآية (6269)، ومسلم, السلام، باب تحريم إقامة الإنسان من موضعه المباح الذي سبق إليه (27) (2177).

Young, Katharine, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2892648