

كلام في النفس

تجارب مذهلة تكشف خبايا النفس البشرية



د. كريم درويش

كلام في النفس

المقدمة

يحتوي هذا الكتاب في طياته مقالات عديدة تم نشرها في صفحة بنفس الاسم على موقع فيسبوك. بدأت فكرة الصفحة إثر حوار طويل دار بيني وبين أحد أقربائي على مدى أسابيع، وكنت أحاول إقناع الطرف الآخر بجميع الطرق العقلانية الممكنة بوجهة نظري، وكنت أسوق الحجج والبراهين القاطعة، ولكنني لم أجد إلا صدوداً وتشبثاً غريباً. كان السؤال الذي يراودني دوماً هو: لماذا؟

بدأت بالقراءة عن الإقناع أولاً، ثم قادني الأمر إلى الولوج إلى علوم جديدة بالنسبة لي تحاول أن تسبر إلى أعماق النفس البشرية للتعرف على دوافعها وكيفية التأثير فيها. التحقت بمادة في علم النفس الاجتماعي، ثم تبع ذلك قراءات مختلفة، ثم انجذبت بعد ذلك إلى علم الاجتماع، حيث باشرت قراءات منهجية لأفهم أبعاد ذلك العلم. بالرغم من بُعد هذه العلوم عن تخصصي الرئيسي، كانت للدراسة والقراءة عظيم الأثر في توسيع مداركي وإرشادي إلى الكثير من خبايا النفوس ودوافعها، وكنت أتمنى أن أوصل ما تعلمته بصورة سهلة وسلسلة إلى عوام القراء، فباشرت كتابة مقالات تحوي الكثير مما تعلمته وبدأت أولاً في نشرها على صفحتي الخاصة، ثم ألح علي البعض أن أخصص لها صفحة منفصلة، فكانت صفحة "كلام في النفس". ثم ألح علي البعض أن أجمع المقالات في كتاب لينتشر بين قطاعات أوسع من القراء.

انتهجت في المقالات أسلوباً علمياً واضحاً يبين عن الكلام المرسل والانطباعات الشخصية، وينحى إلى تأصيل الأمور من خلال نظريات علمية قوية. بجانب المرجعية العلمية للمقالات، فإنها غالباً ما تحتوي على قصص حقيقية أو مواقف حياتية من شأنها إيضاح العلاقة بين النظريات والحياة العملية. في نفس الوقت سعيت لربط هذه النظريات بالمفاهيم الشرعية والاستدلال بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية ما استطعت إلى ذلك سبيلاً. بالرغم من أن أغلب المقالات تقوم بذاتها إلا أن هناك خطوط عريضة ومواضيع محددة في المقالات منها الإقناع، والثواب والعواقب (خاصة فيما يخص الصغار)، واختلاف وجهات النظر، والعلاقات بين المجموعات، إلى غير ذلك من المواضيع.

أدعو الله أن يجد القارئ المقالات شيقة ومفيدة، ووفقنا الله للخير.

كريم درويش

قائمة المواضيع

7.....	الإقناع.....	1
7.....	لماذا يسير الكثيرون وراء الإعلام بصورة عمياء ؟	1.1
7.....	الثبات على الباطل.....	1.2
8.....	الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة – الحلقة الأولى	1.3
9.....	١ - الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة – الجزء الثاني	1.4
10.....	تغيير القنوات – الجزء الثالث	1.5
11.....	تغيير القنوات – الجزء الرابع	1.6
11.....	التنافر وسر التأييد المستمر للحاكم المجرم	1.7
12.....	خريطة العالم وعلم النفس !	1.8
13.....	تلميع الشيء بالأسوء.....	1.9
13.....	خطوة الدخول والباب الموصل.....	1.10
14.....	الارتباك والتخلص من الصورة النمطية.....	1.11
15.....	التقارب ومفاتيح الدعوة – الجزء الأول	1.12
15.....	التقارب ومفاتيح الدعوة – الجزء الثاني	1.13
16.....	التقارب ومفاتيح الدعوة – الجزء الثالث	1.14
16.....	"يا صاحبي السجن" وعلم النفس!	1.15
18.....	الاعتراض على الباطل وعبد المأمور.....	2.1
20.....	الأقلية العنيدة والأغلبية الساحقة والإعلام.....	2.2
21.....	لا تكن عوناً للمفسدين.....	2.3
22.....	البيع والحملات المكارثية.....	2.4
23.....	ركز جداً مع الفريق الأبيض.....	2.5
24.....	القناعة والسلوك.....	3
24.....	متى تريد الحلوى ؟	3.1
24.....	كن عوناً على الصبر.....	3.2
25.....	روايتي النجاح والفشل.....	3.3
26.....	الكعك واللعب والتهديد.....	3.4
27.....	القراءة والطبول والثواب.....	3.5
28.....	الاهتمام الإيجابي والسلبي.....	3.6
29.....	التبرير الصحيح للخطأ.....	3.7
29.....	التوعية والمدح الصالح والمدح الطالح.....	3.8
30.....	الحب والاستقلال.....	3.9
31.....	النوايا الحسنة والفشل – الجزء الأول	3.10

32.....	النوايا الحسنة والنجاح — الجزء الثاني	3.11
33.....	وصفات ناجحة وليست بالسحرية للأطفال!	3.12
34.....	“من سهر الليالي” ما له؟	3.13
34.....	التعاطي والاتجار والسجن	3.14
35.....	القيم والتفوق	3.15
36.....	الذكاء فطري أم مكتسب؟	3.16
36.....	الهيلة والممرضة وكافل اليتيم	3.17
37.....	المرضعة والحاضنة	3.18
37.....	رياض الأطفال والأدب	3.19
38.....	التملص من المسؤولية	3.20
38.....	تغيير المنطلقات والمجاهدون الأفغان	3.21
39.....	التهديد بالعقاب وإفقاذه	3.22
40.....	ماذا ترى؟	4
40.....	البط وشم النسيم!	4.1
40.....	هل يرى كلانا نفس الشيء فعلا؟	4.2
41.....	ما أريكم إلا ما أرى	4.3
43.....	ميول النفس	5
43.....	الملاكمة والسلوك العام	5.1
44.....	استشراف الماضي	5.2
44.....	السينما والتدخين والملاكمة	5.3
45.....	الاختيار الافتراضي وحياة الناس	5.4
45.....	الميول لما لم تختار	5.5
46.....	الإيحاء بالنفع والضرر	5.6
47.....	الخيار الشخصي والمجتمعي	5.7
47.....	قيم المجتمع والجمال	5.8
48.....	نحن وهم	5.9
49.....	البيض والسود والصورة النمطية	5.10
50.....	الفقر بين الحالة المادية والحالة المجتمعية	5.11
51.....	الفقر والتعليم في مصر	5.12
52.....	السعادة والأمل	6
52.....	الخيارات والرضى	6.1
52.....	الألم والأمل — الجزء الأول	6.2

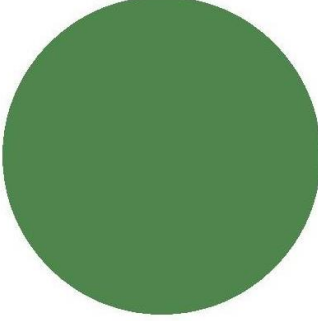
53.....	الألم والأمل — الجزء الثاني	6.3
54.....	التفاعل والسعادة	6.4
54.....	سلعة السعادة!	6.5
55.....	المأساة بين الشك واليقين	6.6
56.....	الفرح بين الشك واليقين	6.7
56.....	طرح الحزن من السعادة	6.8
57.....	فيسبوك وعدوى المشاعر	6.9
57.....	السعادة والحزن والثورة المضادة	6.10
59.....	الفراسة والتمني	7
59.....	هل تستمر هذه الزيجة	7.1
59.....	الحقيقة بين الواقع والتمني	7.2
60.....	التفاعل الإنساني	8
60.....	الحسنات والسيئات والعلاقات الزوجية	8.1
60.....	ما فعل التغير	8.2
62.....	الجميع والشتيت	9
62.....	من المسئول عن الحل ؟	9.1
63.....	مسئولية المجهول	9.2
64.....	حدائق البشر والتفكير الجمعي المفتعل	9.3
66.....	مفارقة الاتفاق	9.4
67.....	البول والشعوب	10
67.....	الشطط والثورة والعنف!	10.1
68.....	الحرمان والثورة الفرنسية	10.2
68.....	التقليد والقانون والإلهام	10.3
69.....	بالتهور وأسباب الشغب	10.4
69.....	المنغمس والفضولي والمستغل	10.5
70.....	عمل مربع من دائرة والإرهاب: صناعة ومكافحة	10.6
71.....	الولايات المتحدة وأسباب الحرب	10.7
72.....	منع الحمل والحروب والمجاعات	10.8
73.....	إجرام المجتمع	11
73.....	وأد البنات	11.1

73.....	وأد الكبار والشرعية	11.2
74.....	الذهب والهنود الحمر وثن الذخيرة	11.3
74.....	قتل العمد في إطار القانون	11.4
76.....	المؤسسات والحكم	12
76.....	المؤسسات وماكدونالدز و"الفريز" والتضحية	12.1
77.....	إيتون والطبقة الحاكمة وكهنة المعبد	12.2
77.....	السجن والقانون ودعائم النظام	12.3
78.....	ما تراه العين والزعامة	12.4
79.....	الطفمة الحاكمة والانتخابات النزيهة	12.5
79.....	العلماء والملوك	12.6
79.....	ثورة المالك على الموظف	12.7
81.....	غياب الإنسانية	13
81.....	انعدام إنسانية الضحية	13.1
81.....	عمر سليمان والشائعات	13.2
82.....	الإسلاميون والبراليون والدعاية السوداء	13.3
83.....	قطوف وشذرات	14
83.....	تخلص من "الشاطر" لتنجح؟!	14.1
83.....	هل أنت إنسان سيء الخلق؟	14.2
84.....	الدقة والتفريب؟	14.3
84.....	تبقى كم أم تُنجَز كم؟	14.4
84.....	صادق أم غير كاذب	14.5
85.....	تقريب المسافات والإحساس بالإنجاز	14.6
85.....	شهادة الواحد وتعدد الشهود	14.7
86.....	الزجاج المكسور والجريمة!	14.8
87.....	الخلاف والمسار الثالث!	14.9
87.....	هبة اللغة	14.10

1 الإقناع

1.1 لماذا يسير الكثيرون وراء الإعلام بصورة عمياء؟

ما هو لون الدائرة التي في الصورة؟ هل لونها أحمر؟ ماذا لو جئت لك بعشرة أشخاص يقولون أن لونها أحمر بمحض إرادتهم وبدون أن أسألهم إلا سؤالاً واحداً فقط وهو: ما لون الدائرة التي في الصورة؟ لا تصدق؟!

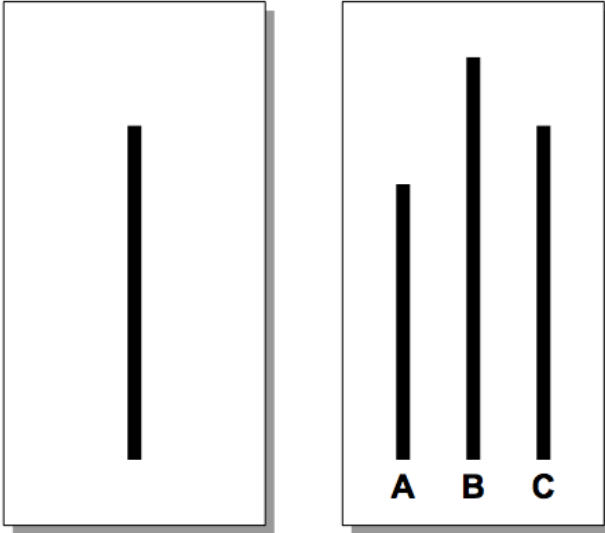


هل سمعت عن التزامية آش (Asch Conformity)؟ قام الباحث سولومون آش (Solomon Asch) بتجربة بسطية شارك فيها ١٢٣ رجلاً حيث طلب من كل

منهم النظر إلى أربعة خطوط كما هو موضح في الصورة المرفقة واختيار خط من الثلاثة

اللائي على اليمين والمحددين بحروف الذي يتوافق مع طول الخط الذي على اليسار. ولكن قبل أن يسمح له بالإجابة فإنه يسمع إجابة من خمسة لسبعة أشخاص آخرين يتصرفون على أنهم مشاركون في التجربة مثله، ولكنهم في الواقع متواطئين مع الباحث. الأشخاص الآخرون يعطون الإجابة الصحيحة جزء من الوقت، ويتواطئون على إجابة خاطئة بعض الوقت. في المرات التي تواطوا الأشخاص الآخرون على إجابة خاطئة، قام المشارك الحقيقي بالاتفاق معهم في ٣٧٪ من المرات بالرغم من علمه اليقيني بأن الإجابة خاطئة وبالرغم من أنه لا يعرفهم البتة!! لماذا؟ لأن الاتفاق معهم: يجنبه الصدام، ويريج ضميره من أنه من المستحيل أنهم كلهم كاذبون، ولأنه يعطيه الإحساس أنه جزء من الكل، وغير ذلك من الأسباب. تخيل لو كان المتواطئون على الكذب من دائرة معارفه أو ممن يتعامل معهم بصورة دورية!

أجريت التجربة مرة أخرى ولكن أحد الأشخاص الآخرين (المتواطئين مع الباحث) كان دائماً يختار الإجابة الصحيح. في هذه الحالة انخفضت موافقة المشترك للأغلبية من ٣٧٪ إلى ٥٪ فقط. فلا تتعجب عندما تسمع شخصاً يقول: "يعني معقول إن عمرو ومليس والإبراشي وعيسى والشاذلي كلهم غلط وانت صح!". وفي نفس السياق لا تحرم الشخص من صوت آخر يقول له: "الصح هو كذا" لأن ذلك يكسر حدة الانسياق للأغلبية بنسبة كبيرة جداً. لمشاهدة مقاطع من التجربة (باللغة الإنجليزية) طالع هذا الفيديو:



<http://www.youtube.com/watch?v=TYIh4MkcFJA>

1.2 الثبات على الباطل

لماذا لا تفلح البراهين الواضحة في تغيير آراء الناس! يحكي شخص (لم يُعَدَّ عليه الكذب) لأحد أقربائه أنه رأى الشرطة وقد أطلقت في اتجاهه واتجاه آخرين من العزل النار، حتى سمع صوت الرصاص وهو "يرن" عند اصطدامه بالحائط الذي وراءه ورأى أشخاصاً يجانبه يسقطون جرحى أو موتى، ويستترسل في بشاعة المشهد، وربما أراه فيديو صورته بنفسه لما حدث، ثم يكون رد فعل القريب:

"أؤكد أنت كنت مش واحد بالك"، أو "الشرطة حماة الوطن"، أو "الإخوان ولاد كذا"، إلخ!! قد تتعجب من ردة الفعل العجيبة التي تنافي المنطق، ولكن هناك أسباب عدة للأمر، منها:

١- التطعيم والمقاومة المتزايدة: التطعيم هو عبارة عن تعريض الجسم لصورة ضعيفة من المرض، فيتعلم الجسم كيف يتعامل مع الصورة القوية منه. إذا كان الشخص قد سمع قصصاً مشابهة من قبل، وقام الإعلام (على سبيل المثال) بتفنيدها أو التشكيك فيها حتى يتخطاها الشخص دون الاقتناع، فإن الشخص عندئذ يكون قد حصل على مناعة ضد الحقيقة. إذا استطاع الشخص أن يصد الحقيقة مرة، فإن قدرته على مقاومة الحقيقة تزداد وتتأقلم معها نفسه، ويؤكد لنفسه أنه على صواب، فالإصرار على سوق نفس البراهين غالباً ما يزيد الناس تصلباً.

٢- التأهب للرفض: إذا أحس شخص أن ثمة من يحاول إقناعه بشيء يخالف قناعاته الشخصية، فإن عقله يتأهب للرفض وتصم أذناه عن السماع، فيصبح الكلام غير مجدي.

٣- ردة الفعل: الناس لا يريدون أن يملئ عليهم أحد كيف يفكرون أو يتصرفون لأن ذلك يحد من "حريتهم"، أو يجبرهم على التغيير، أو يجعلهم يعترفون بخطأهم، وكل ذلك شاق على النفس. فكمثالاً ما يؤدي الإملاء إلى ردة فعل عكسية يبالغ فيها الناس في الرفض. أفضل في كيفية تخطي هذه الأسباب في المقالات القادمة إن شاء الله.

1.3 الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة – الحلقة الأولى

ابتليت بنت في الرابعة عشر من عمرها بمرض السكري، وكما هو معلوم فإن من الضروري أن يقوم مريض السكري بقياس مستوى السكر في الدم عدة مرات في اليوم. ولكن قياس مستوى السكر يحتاج إلى أخذ عينة من الدم (بما يسبب الألم)، فكانت البنت تتكاسل في القياس، وكان تدعي كذباً لوالديها أنه تقوم بالقياس للرد على مطالبات الوالدين المستمرة والنصائح التي لا تنقطع عن أهمية الأمر. مع الفشل المستمر للوالدين لإقناع ابنتها بأهمية الأمر، طلب الأب من ابنته أن تصحبه في أحد الأيام، ولم يجبرها عن وجهتها. وجدت البنت نفسها مع والدها في قسم غسيل الكلى في المستشفى. سألت البنت أباه عدة مرات عن سبب وجودها في القسم، ولكنه كان يرفض الرد وهي تشاهد معاناة الذين يأتون لغسيل كلاهما، بعض مرور عدة ساعات من مشاهدة المعاناة، قال لها والدها: "هل تعلمين من هؤلاء المرضى؟"، فردت: "هم مرضى الفشل الكلوي"، فقال: "أتدريين لماذا فشلت كلاهما؟"، فردت: "لا أدري"، فأردف قائلاً: "هؤلاء مرضى سكري كانوا تكاسلون في قياس مستوى السكر في دمهم حتى أدى المرض إلى فشل كلاهما، وهم الآن يعانون آثار سوء تصرفهم!". أصيبت البنت بالصدمة وواظبت بعد ذلك على قياس مستوى السكر.

أنجع أسباب الإقناع أن يخوض الشخص تجربة شخصية بأن "يحرق بالنار" فيتعلم أن "النار تحرق". أقل من ذلك نجاعة (ولكنه فعال جداً أيضاً) أن يرى الشخص شخصاً يشبهه يخوض التجربة بأن يراه "يحترق بالنار ويتألم". وفي غياب التجربة تُساق قصة فيها قدر وافر من التفاصيل لا يعرف المستمع لها مغزى ابتداءً ولكنها تشد المستمع لمعرفة تفاصيلها ليعيش فيها ويتخيل نفسه بداخلها، ثم يتكشف المغزى منها في نهايتها بتعليق بسيط أو بدون تعليق، بأن يفضي على سبيل المثال تلاعب بطل القصة باحتراقه بالنار في نهاية المطاف! ولكن إذا بدأ الشخص بقوله: "خليني أحكي لك قصة تورريك إنك غلطان في كذا" فشلت القصة تماماً، وتأهب الشخص للمعارضة فوراً.

هذا الأسلوب شائع الاستخدام في القرآن. فعلى سبيل المثال: سرد الله قصة ولدي آدم عليه السلام وأسهب في التفصيل ذاكراً الحوار بينهما ثم قتل أحدهما للآخر والغراب والدفن بما في ذلك من فظاعة القتل إلخ، ثم يأتي التعقيب القرآني في قوله "مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَى بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا" .. الآية. وفي مثال آخر،

يسرد الله قصة نوح عليه السلام في سورة هود بما فيها تكذيب قومه، وصناعة الفلك وسط سخرية قومه، ثم الطوفان، ثم غرق ابنه وهلاك الظالمين، إلخ.. ثم يأتي تعقيب الآيات في قوله: "فَاصْبِرْ إِنَّ الْعَاقِبَةَ لِلْمُتَّقِينَ"

1.4 ١ - الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة — الجزء الثاني

يجيء لك زائر من مكان بعيد فيقول لك: "ياه! الزخارف الموجودة أعلى المبنى الذي في أول شارعك جميلة جدا". ثم يأتي ردك: "عن أي زخارف تتحدث؟! وكأنك لم ترى الزخارف التي يتحدث عنها من قبل بالرغم من أنك تمر عليها كل يوم! هذا طبيعي جدا لأن الإنسان يرى أو يحس أو يفكر في الأمور التي يركز معها فقط، وبقية الأشياء لا تشغل قدرًا كافيًا من الفكر. على نفس الشاكلة ربما يدور نقاش بين اثنين ولا تشغل أي من حجج أي طرف قدرًا كافيًا من التفكير لدى الطرف الآخر بالرغم من احتدام النقاش (فيما يبدو) — فالطرفين لا يسمعان بعضهما البتة! هناك ما يسمى في علم النفس بنموذج احتماليات التوسع (Elaboration likelihood model) والذي يتحدث عن مسارين أساسيين للتعامل مع المعطيات الخارجية: أولها المسار الأساسي (core path) والذي من خلاله يستجمع الإنسان ذهنه للفهم والتحليل، وثانيها المسار الجانبي (peripheral path) والذي قد يُستغل إما من قبل المستمع للتخلص من المعطيات دون استيعاب أو قد يستغل من قبل المتحدث للعودة للمسار الأساسي. ما يهمننا هنا هو العودة للمسار الأساسي. يتحدث النموذج عن عدة سبل لتحقيق هذا الهدف منها:

١- التبادل: أبدأ هنا بتجربة طريفة حيث يقوم نادل (جارسون) في مطعم بإعطاء رواد المطعم قطعة نعناع (بونوني) مع فاتورة الطعام كهدية عليهم يدفعون بقشيشاً أكبر (بالمقارنة بإعطاء الفاتورة فقط). الدراسة وجدت أن قيمة البقشيش زادت في المعدل بنسبة ٤٪. فخور الباحثون التجربة حيث يعطي النادل قطعتي نعناع بدلاً من واحدة، فوجدوا أن قيمة البقشيش زادت في المعدل بنسبة ١٢٪! ثم قاموا بتعديل آخر في التجربة حيث يعطي النادل قطعة نعناع واحدة فقط ثم يترك الرواد ثم يعود لهم بعد أن يمشي خطوتين ويقول: كنتم ضيوفاً كراماً ويعطي قطعة نعناع أخرى. وجد الباحثون أن قيمة البقشيش زادت في المعدل بنسبة ٢٣٪! السبب في الأمر أن الأسوياء من الناس يردون الجميل ويحسنون لمن أحسن إليهم. فإن كنت ستناقش أحداً فابذل له من سمعك وعقلك وتفهم (التفهم غير الموافقة) موقفه واعرض شيئاً لتأخذ مثله في المقابل، وحاول أن تجد ما يقول شيئاً تتفق معه حتى يتفق هو معك في أمر آخر. في العموم: أعطي أولاً دون توقع الطرف الآخر واجعل عطاءك خاص به.

٢- إظهار العلم والخبرة: أبدأ هنا أيضاً بتجربة بسيطة حيث قام مكتب سمسة عقارات بطلب بسيط من السكرتيرة التي ترد على الهاتف، حيث أنها تقول قبل تحويل مكالمات العملاء: "سأحولك لفلان. هو ذو خبرة كذا سنة في المجال وصاحب السمات الطيب". ذكر هذه الكلمات فقط زاد من عدد العملاء بنسبة ٢٠٪ ونسبة المبيعات بـ ١٥٪! كل هذا بالرغم من إدراك المتصلين التام أن السكرتيرة تعمل مع البائعين وأن لها نفس المصلحة! الشاهد في الأمر أن إثبات العلم والخبرة للمستمع يزيد من قابليته للاستماع والوعي والتحليل لأن المعلومات تأتي من "خبير". قد يلجأ المتحدث لسرد خبراته وعلمه أو قد يوظف زميلاً له ليقوم بهذا. هذا الأمر يستخدم من قبل الإعلام بكثرة باستضافة ما يصفون عليهم نعوت مثل "خبير استراتيجي" و"شاهد عيان" و"ناشط حقوقي" و"أبو الثوار" إلى غير ذلك من النعوت.

٣- التاطف: في تجربة في أحد الجامعات الأمريكية العريقة، طلب الدكتور الذي يدرس في برنامج ماجستير إدارة الأعمال أن يقوموا بمحاكاة عملية تفاوضية. بالنسبة لمجموعتين متفاوضتين، قال لهم الدكتور: "وقتكم ثمين ويجب أن تنهوا التفاوض في أسرع وقت ممكن". أما بالنسبة للمجموعتين المتفاوضتين الآخرين قال لهما: "تعرفوا على بعض واثنوا على بعض بالمداخ قبل بدء عملية التفاوض". وصل المجموعتان الأولتان إلى اتفاق في ٥٠٪ من المفاوضات، في حين وصل المجموعتان الأخريان إلى اتفاق في ٩٠٪ من المفاوضات! الشاهد هنا أن الناس أميل لتقبل كلام من يعرفون ومن يشبههم ومن يثني عليهم ومن يتعاون معهم!

٤- قبل فوات الأوان: عندما أعلنت شركة الطيران البريطانية وقف رحلات الطائرة الكونكورد في ٢٠٠٣، ارتفعت مبيعات رحلات الكونكورد بصورة كبيرة في الفترة المتبقية من حياة الطائرة فوراً، لا شيء إلا أن الناس يعطون الشيء النادر قيمة أعلى

من الشيء المتوفر. هذا الأسلوب يستخدمه البائعون بكثرة عندما يستخدمون عبارات مثل "لفترة محدودة" أو "حتى نفاذ الكمية" أو "فاضل قطعتين فقط" إلخ. فقط يقول شخص: "أن حالة البلاد الحالية ملحة جدا باقتصاد على شفير الانهيار واستشراء الخراب بتسارع شديد مما يعيق إصلاح الأوضاع مستقبلا، إلخ"، ليبرر ما يقول.

٥- الثبات على المبدأ: قول الكفار "إِنَّا وَجَدْنَا آبَاءَنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ وَإِنَّا عَلَىٰ آثَارِهِم مُّقْتَدُونَ" لم يأتي من فراغ ولكن جاء من رغبتهم في الثبات على ما اعتادوا عليه دون الحاجة للتغيير. كما بالإمكان أن يكون الثبات على المعتاد شراً في حالة الثبات على الكفر، فإن الثبات على حسن الخلق والمبادئ شيء حسن. عند النقاش مع الآخرين واستخدام عبارات مثل "أنت شخص مشهور بالإنصاف" و"لقد رأيتك وأنت تعاون فلان على فعل خير وهذا ما أتوقعه منك دوماً" إلخ، فإن ذلك يأسس للحاجة للثبات على المبدأ لدى المستمع.

٦- الأغلبية تتحدث: الناس عامة ما ينتظرون ليروا ما سيفعله الآخرون لأخذ قرارهم كما ظهر بوضوح في تجربة آش والتي من خلالها أستطاع أن يستخرج أجوبة مخالفة للواقع من أشخاص مختلفين فقط لأنهم كانوا إمعة وساروا وراء الأغلبية. ما يركز عليه الإعلام دوماً هو قولة فرعون "إِنَّ هَؤُلَاءِ لَشِرْذِمَةٌ قَلِيلُونَ" لبوحي للناس أن الأغلبية تفكر بطريقة محددة. ذكر أشخاص كثير خاصة لو كانوا من ذوي الوجهة من الذين يعتقدون الفكرة التي تريد إقناع الآخرين بها، وسوق استطلاعات رأي قوية (خاصة لو كانت من فئة شبيهة للمستمع) يعطي انطباع أن هذا الرأي سائد ويجب اعتناقه حتى لا يغرد خارج السرب. النقاش كمجموعة مع شخص أو بضعة أشخاص يعطي انطباع أن الرأي ليس فردياً وأن أصحابه ليسوا قلة كما يقول الإعلام.

للمزيد برجاء مشاهدة الفيديو الآتي:

<https://www.youtube.com/watch?v=cFdCzN7RYbw>

1.5 تغيير القنوات — الجزء الثالث

هل دخلت مرة إلى محل لبيع المأكولات (سوبر ماركت مثلاً) وشممت رائحة الخبز الطازج تملأ المحل؟ هل أحسست بالجوع نتيجة الرائحة الشهية؟ هل تعلم أن الدراسات أثبتت أن وجود مخبز في محال الأكل وفوحان رائحة الخبز الطازج يزيد من قيمة مشتريات المتسوقين؟ هل دخلت إلى مطعم فيه مائدة مفتوحة (بوفيه) ووجدت السلطات في آخر المائدة؟ هل تعلم أن وجود السلطات في أول أو آخر المائدة يؤثر مباشرة على كمية السلطة التي ستأكلها؟ هل تعلم أنك لو أكلت على مائدة والأطباق كانت كبيرة فغالبا ما ستأكل أكثر من لو كانت الأطباق صغيرة؟ كل هذه العوامل في بيئتك المحيطة لها تأثير قوي على سلوكك، وربما لا تدرك هذه العوامل ناهيك عن تأثيرها! تغيير عوامل بيئية للتأثير على "السلوك" أو "القنوات" يسمى في علم النفس بـ"الزحزحة" (nudging)، قد يقول قائل: ولكن هذا يغير السلوك بطريقة غير مباشرة ولكن كيف يؤثر على القنوات؟

غالبا ما تتبع القنوات السلوك أكثر ما يتبع السلوك القنوات!! قد يبدو هذا غريبا جدا، ولكن لتوضيح الأمر إليك نموذج من الحياة العملية: هل تعرف مدخنا؟ هل يدرك هذا المدخن أن التدخين ضار بالصحة وأنه أكبر أسباب الوفاة في العالم؟ الإجابة هي في الأغلب نعم، والمدخن على إدراك كامل لهذه الحقيقة، ولكنه يستمر في التدخين. بل وإن أغلب من يريدون الإقلاع عن التدخين يفشلون في محاولاتهم. هذا مثال لعدم اتباع السلوك للقناة! في المقابل أكثر الدول نجاحا في تقليل عدد المدخنين استخدمت أساليب متنوعة أنجعها كان جباية ضرائب عالية على السجائر، وتحديد الأماكن التي يستطيع أن يدخل فيها المدخنين، وغيرها من الأساليب التي تستهدف في الأساس السلوك وليس القناة، وذلك بعد الفشل الذريع في الحملات التحذيرية من مضار التدخين إذا استخدمت وحدها. عندما يكون التدخين صعبا (ماديا ومكانيا وتسويقيا) فإن الكثيرين يتروكون التدخين طوعية أو يقللون منه، وعندئذ تفلح الحملات التوعوية التي مفادها: إذا تركت التدخين فلا تعد له لأنه ضار، فتتصلب قناة الشخص لاتساق السلوك مع القناة. على نفس الشاكلة يتعود الطفل على الصلاة وهو صغير ويواظب عليها وهو كبير.

1.6 تغيير القناعات — الجزء الرابع

قام العالم بافلوف بواحدة من أشهر تجارب علم النفس الحديث، والتجربة باختصار أن بافلوف كان عنده كلب، وكان عندما يأتي بالطعام للكلب فإنه في نفس الوقت يرق جرسا. وكما هو متوقع فإن الكلب كان يلهث ويسيل لعابه جراء وجود الطعام. ولكن بعد فترة أصبح بافلوف يرق الجرس دون إعطائه أي الطعام، وبالرغم من ذلك كان الكلب يلهث ويسيل لعابه لساع الجرس فقط!!

في تجربة مشابهة، قام بعض الباحثين بوضع خمسة قروود في قفص ثم علقوا موزة في القفص ووضعوا جبلا يستطيع من خلاله أحد القروود الصعود لأخذ الموزة. ولكن كان كلما صعد أي قرد لأخذ الموزة، صب الباحثون ماء باردا على بقية القروود كنوع من العقاب، ومع تكرار الأمر فطن القروود أن كب الماء مرتبط بصعود أحدهم لأخذ الموزة، فكان كلما حاول أحدهم الصعود لأخذ الموزة ضربه الباقون. بعد فترة بدأ الباحثون في تغيير القروود واحدا تل والآخر حتى غيروا جميع القروود الموجودين في القفص، ومع ذلك استمر ضربهم لكل من يحاول الوصول إلى الموزة بالرغم من أن القروود الجدد لم يشهدوا كب الماء البتة!! هل مثل هذا الأمر يسري على الآدميين؟ الإجابة هي نعم. لذلك سعت الثورة المضادة لربط الماسي والمشاكل والقتل بكل الأعمال الثورية، بحيث تتزامن تفجيرات (صدفة) مع أيام يتوقع فيها مظاهرات كبيرة، أو ترتبط أعمال قتل بوقت معين في أيام الجمع، أو خروج فيديوهات مسيئة قبيل الأحداث الكبرى، حتى ترتبط الماسي بالثورة ويقنع الناس عن المشاركة في الأعمال الثورية، وبعد قليل يصبح هذا الربط قناعة أصيلة. ومع ترسخ القناعة يصبح من الصعب تغييرها سواء ممن عاين الماسي أو سمع عنها أو ورثها عن أبيه وجده! للمزيد عن "الإشرط (conditioning)"

http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D8%B7_%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%84%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D9%83%D9%8A

1.7 التنافر وسر التأيد المستمر للحاكم المجرم

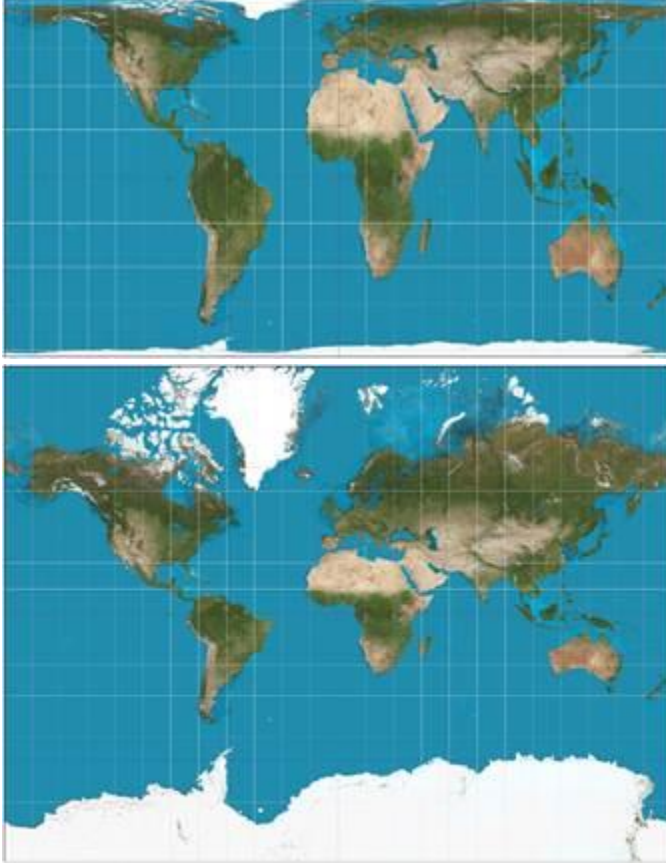
أجرى الباحثان فستنجر وكلاركسميث تجربة طريفة في سنة ١٩٥٩ كالآتي: يقوم مجموعة من المتبرعين بعمل ممل للغاية لمدة ساعة تقريبا. بعد الانتهاء من العمل الممل، قُسم المتبرعون إلى ثلاثة مجموعات كالآتي:

- (١) المجموعة "أ" يُستطلع رأيها في كون العمل ممل أم ممتع.
- (٢) المجموعة "ب" يطلب منها أن تستقبل مجموعة أخرى من المتطوعين والكذب عليهم وإقناعهم بأن العمل ممتع جدا، وذلك في مقابل دولار واحد فقط، ثم يُستطلع رأي المجموعة "ب" في كون العمل ممل أم ممتع.
- (٣) المجموعة "ج" تعامل مثل المجموعة "ب" تماما ولكن تعطى ٢٠ دولار بدلا من دولار واحد. فماذا يا ترى كان تقييم كل من المجموعات للعمل؟

المجموعة "أ" قالت أن العمل ممل جدا، وكذا فعلت المجموعة "ج". العجيب في الأمر أن أعضاء المجموعة "ب" قيموا العمل على أنه ممتع وليس مملا!! حير الأمر الباحثين حتى وصلوا إلى حل اللغز.

المجموعة "أ" ليس عليها أي تأثير خارجي فقيمت بموضوعية. المجموعة "ج" أخذت أجرا وافيا مقابل الكذب فالمال عندها نكرة والتقييم نكرة أخرى فقيمت بموضوعية أيضا. أما المجموعة "ب" فلم تأخذ أجرا حقيقيا مقابل كذبها فحدث عندها تنافر بين سلوكها وقناعاتها وكان أمامها خياران: إما الإقرار بأنها كذبت دون فائدة (تغليب القناعة على السلوك) أو أن العمل كان ممتعا فعلا (تغليب

السلوك على القناعة)، فاختارت أن تقنع نفسها بأن العمل ممتع للتهرب من الإقرار بالذنب فتغيرت القناعة بناء على السلوك!! فمن يروج للكذب مقابل عرض من الدنيا مثله كمثّل المجموعة "ج" أما الحمقى الذين أيدوا ولم يأخذوا شيئاً مقابل التأييد الأعمى فيقنعون أنفسهم أنهم كانوا على حق كما المجموعة "ب". يسمى هذا الأمر في علم النفس بالتنافر أو الشرخ في الوعي (cognitive dissonance).



1.8 خريطة العالم وعلم النفس!

انظر إلى الخريطة الأولى. كيف تختلف هذه الخريطة عن ما أنت معتاد عليه؟ من الاختلافات أن:

- ١ - خط الاستواء في منتصف الخريطة.
- ٢ - مساحة أفريقيا (٣٠ مليون م^٢) أكبر بكثير من مساحة جرين لاند (٢ مليون م^٢)
- ٣ - مساحة أفريقيا أكبر بكثير من مساحة أوروبا (١٠ مليون م^٢)

الفرق الأساسي بين هذه الخريطة والخريطة التي اعتاد عليها معظم الناس أنها رسمت لتحافظ على تناسق المساحات الحقيقي بين المناطق المختلفة في العالم. الخريطة الشهيرة (الثانية) التي تستخدم للأسف في معظم العالم تظهر أوروبا في مركز العالم وبمساحة أكبر بكثير من حجمها الحقيقي. بل وتظهر معظم دول الجنوب والتي تحوي أغلب العالم الإسلامي على أنها أصغر من حقيقتها. بل وتضع الشمال في أعلى الخريطة بدلا من أسفلها، لتظهر أن العالم الغربي في الأعلى وغيرهم في الأسفل، في حين

كان المسلمون يرسمون الخرائط ليكون الشمال إلى الأسفل والجنوب إلى الأعلى (الثالثة). هذا مثال لما يسمى في علم النفس بالزحزة (nudging) حيث يتم تغيير أشياء في بيئتنا مثل الخرائط لتغيير سلوكنا أو تصرفاتنا بالإيجاب فقط دون أن نحس، وتغيير الخرائط يستهدف إشعارنا بالصغر والضعف والدنو، فتتصرف بناء على ذلك. قال تعالى: "وَكَذَلِكَ جَعَلْنَا لِكُلِّ نَبِيٍّ عَدُوًّا شَيَاطِينَ الْإِنسِ وَالْجِنِّ يُوحِي بَعْضُهُمْ إِلَى بَعْضٍ زُخْرُفَ الْقَوْلِ غُرُورًا".



1.9 تلميع الشيء بالأسوء

قدمت مجلة الإيكونوميست عرضاً للاشتراك في المجلة، حيث حُير القراء بين ثلاثة اختيارات:

الخيار الأول: ٥٩ دولارا سنويا للقراءة على الإنترنت فقط

الخيار الثاني: ١٢٥ دولارا سنويا للنسخة المطبوعة فقط

الخيار الثالث: ١٢٥ دولارا سنويا للقراءة على الإنترنت بالإضافة إلى النسخة المطبوعة.

عرض هذا الخيار على ١٠٠ شخص ليختاروا، فاختار ٨٤ الخيار الثالث واختار ١٦ الخيار الأول ولم يختَر أي منهم الخيار الثاني (الذي يبدو من البلاءه اختياره أصلا). العجيب في الأمر أنه لما أزيح الخيار الثاني من القائمة (ليبقى الخياران الأول والثالث فقط)، وسئل ١٠٠ شخص آخرين ليختاروا بينهما، اختار ٦٨ منهم الخيار الأول، واختار ٣٢ الخيار الثالث! أي أن وجود الخيار الثاني في بادئ الأمر كان له تأثير كبير على خيار الناس! بالرغم من أن الخيار الثاني لم يختَره أحد، لكنه أبرز الخيار الثالث على أنه خيار جيد، وأعطى قيمة كبيرة للنسخة المطبوعة!

في تجربة مشابهة، خير الناس بين الذهاب إلى روما أو باريس في رحلة سياحية. ولكن لم يقدم لهم عرض لكل مدينة فحسب بل قدم لهم عرض لباريس وعرضين لروما بنفس الثمن: العرض الأول لروما كان يشمل كل شيء ما عدا القهوة في الصباح، والآخر يشمل القهوة في الصباح. العرض لباريس بنفس الثمن وشامل كل شيء. الغريب في الأمر أن وجود عرض روما بدون قهوة، كان له بالغ التأثير على الناس لاختيار رحلة روما بدلا من رحلة باريس! الشاهد في الأمر أن وجود نسخة معوقة من شيء يزيد الإقبال على النسخة الأفضل من الشيء ويجعلها أكثر جاذبية للناس، حتى في وجود خيارات أخرى. تذكر تعقيب الله على غزوة أحد في قوله تعالى: "فَأَتَابَكُمْ غَمًّا بِغَمِّ لَكَيْلًا تَخَوُّوْا عَلَىٰ مَا قَاتَكُمُ وَلَا مَا أَصَابَكُمْ وَاللَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ" للمزيد عن هذه الظاهرة:

http://www.ted.com/talks/dan_ariely_asks_are_we_in_control_of_our_own_decisions

1.10 خطوة الدخول والباب الموصل

قام مجموعة من الباحثين بالمرور على ١١٢ بيتا في أحد الأحياء في ولاية كاليفورنيا وطلبوا من ساكني البيوت وضع يافطة كبيرة أمام بيوتهم تقول: "الرجاء القيادة بأمان". ولكن بالنسبة لنصف البيوت، كان الباحثون قد رتبوا لأشخاص مختلفين تماما ليمروا على تلك البيوت قبل هذا الطلب بأسبوعين ليطلبوا من أصحابها أن يضعوا ملصق صغير حجمه ١٠ سم على نافذة البيت يقول إما "قد السيارة بأمان" أو "نريد كاليفورنيا جميلة" (نصف النصف لكل ملصق). بالنسبة لبيوت التي لم يمر عليها أحد قبلها بأسبوعين، كانت نسبة الاستجابة لطلب وضع اللوحة الكبيرة هو ١٧٪ في المائة، في حين أن البيوت التي مر عليها شخص ليرتب منها وضع ملصق صغير قبلها بأسبوعين كانت نسبة الاستجابة ٥٦٪ في المعدل (٦٥٪ لمن وضعوا ملصقات لها علاقة بالقيادة و ٤٧٪ لمن وضعوا ملصقا متعلقا بنظافة الولاية!!) أي أن الزيادة كانت أكثر من ثلاثة أضعاف عندما سبق الطلب الكبير طلب صغير وكان هناك زيادة حتى مع تغير الهدف!! كيف يكون هذا؟

السِر في هذا الأمر يرجع إلى ما يسمى بنظرية "رؤية النفس" (self perception theory) حيث تتكون رؤية الإنسان لنفسه بناء على سلوكه السابق. هذا أيضا مثال لتغير القناعات بناء على السلوك. بحيث يبدأ الإنسان بالاستجابة لسلوك صغير ليس فيه مشقة، ثم يتشكل في عقله أنه ممن يقومون بمثل هذا السلوك فيسهل استجابته إلى إجراء كبير يتماشى مع القناعة الجديدة! هذا الأسلوب يستخدمه الشيطان بمهارة كما علمنا الله في قوله تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ"، وكما أنه من الممكن أن يستخدم في الشر، فمن الممكن أن يستخدم في الخير، فلعن صدقة صغيرة أو ركعتين سريعتين أو مساعدة للآخرين يسيرة أو ابتسامه عابرة أو كلمة طيبة تكون مفتاح لخير كثير يواظب عليه الإنسان، فلا مانع من أن "تدبس الناس في الخير"

الأسلوب بسيط جدا: ابتر بطلب صغير يسهل الموافقة عليه، ثم اتبعه بطلب كبير فيما بعد. هذا يسمى بأسلوب الخطوة الأولى (foot in the door technique) العجيب في الأمر أنك إذا ابتدرت بطلب كبير تتوقع أن يرفضه الشخص، فإن باستطاعتك أن تتبعه مباشرة بطلب آخر أصغر وأسهل في التحقيق (وقد يكون هذا الطلب الآخر ما كنت تريد أصلا) لتحصل على نسبة موافقة أعلى بكثير مقارنة بالابتدار به مباشرة (بدون الطلب الكبير)! هذا الأسلوب يسمى بأسلوب الباب الموصد (door in the face technique) للمزيد برجاء مراجعة:

http://en.wikipedia.org/wiki/Foot-in-the-door_technique

<http://www.forbes.com/sites/neilpatel/2014/10/13/foot-in-the-door-technique-how-to-get-people-to-take-seamlessly-take-action/>

http://en.wikipedia.org/wiki/Door-in-the-face_technique

1.11 الارتباغ والتخلص من الصورة النمطية

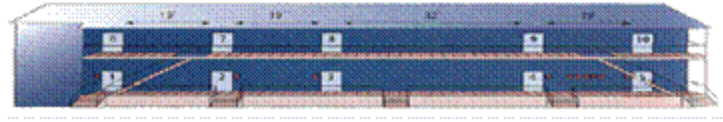
هذه المقالة تناقش كيفية التخلص من الشقاق بين الناس. نبدأ هنا من مقولة عمرو بن العاص رضي الله عنه للمسلمين بعد فتح مصر: ((ليس لكم فيها إلا الخطط، وليس لنا فيها إلا الارتباغ))، ومعنى الخطط هنا أماكن إقامة القبائل، والارتباغ كانت خطته رضي الله عنه للانفتاح على المجتمع المصري، وجعل الإسلام واللغة العربية جزءا أصيلا من النسيج المجتمعي. فما هو الارتباغ؟ الارتباغ لغة التريّض والعدو، أما ما بغي هنا، هو أن جند المسلمين كانوا يتجمعون في ساحات في التجمعات العمرانية على طول النيل في فصل الربيع، وكانوا يجرون مسابقات الفروسية والشعر والثقافة، فيجتمع الناس لمشاهدتهم ويتفاعلوا معهم. ثم يعطى كل من الجنود أربعة دنائير، ينفق اثنين منها على نفسه واثنين على دابته، بشرط ألا يشتري شيئا بالمال إلا من قبطي من أهل مصر، بحيث يتغير صورة الجندي من متسلط مبتز كما كان في عهد الرومان، إلى مشتري كريم في عهد المسلمين، فيتفاعل المسلمون مع القبط على المستوى الشخصي تفاعلا إيجابيا، مما كان لذلك من عظيم الأثر في انتشار اللغة العربية والإسلام في مصر. سعى علماء علم النفس الاجتماعي إلى توصيف مثل هذا التفاعل الإيجابي الذي يذيب الصور النمطية والعنصرية بين الفئات المختلفة، ووَصَفَ العالم جوردون ألبورت (Gordon Allport) ما ساءه بنظرية الاتصال (contact/theory hypothesis)، وتقول النظرية أن أنجع أساليب إزالة العقبات بين الفئات المختلفة تكمن في التفاعل الشخصي المباشر بين أعضاء الفئات المختلفة، وحدد أشياء تزيد من فاعلية التفاعل، وهي:

- التقارب: حيث يتم التفاعل بين أشخاص بخلفيات اجتماعية أو علمية أو ثقافية أو مهارية متشابهة، بحيث تنحسر الاختلافات في أنهم من فئات مختلفة فقط. ويندرج تحت ذلك التقارب في المستوى بين المتفاعلين، بحيث لا يكون هناك فرق بين رئيس ومروءوس، وجندي ومدني، وأمر ومأمور.
- وحدة الهدف: حيث يدفع الأشخاص للسعي لتحقيق هدف مشترك، مثل حل مشكلة اقتصادية أو اجتماعية، والتعاون لتحقيق الهدف، حتى لو كان الهدف ترفيهيا من خلال مسابقة.
- الرعاية الرسمية: يكون هناك حمّة ذات سلطة (مدير أو وزير ... إلخ) تحترمها جميع الأطراف.
- التفاعل الشخصي: يكون التفاعل غير رسمي وعلى المستوى الشخصي ولفترة ممتدة بحيث يحس جميع الأطراف بالراحة.
- التعميم: حيث يتم تذكير الأشخاص من فئات مختلفة بأن الشخص الذي ارتحوا في التفاعل معه يمثل قطاع واسع من الفئة التي ينتمي إليها.

عن الارتباغ: <https://www.youtube.com/watch?v=RKdCxaFIOkQ>

عن نظرية الاتصال: http://en.wikipedia.org/wiki/Contact_hypothesis

1.12 التقارب ومفاتيح الدعوة — الجزء الأول



في سنة ١٩٥٠ راقب مجموعة من الباحثين، وعلى رأسهم ليون فيتسنجر، مجموعة من قدماء المحاربين المتزوجين في مجمع وست جيت السكني التابع لمعهد ماسيتشيوس (MIT)، لدراسة تأثير مكان سكنهم على علاقاتهم الاجتماعية. كما توضح الصورة الأولى فإن المساكن كانت مرتبة في مجموعات، كل مجموعة بها ثلاثة مباني منسقة على شكل حدوة الحصان وفي وسط الحدوة حديقة مشتركة بحيث غالباً ما تطل البيوت على

الحديقة وبعض البيوت تطل على الجهة الأخرى. كل مبنى من الثلاثة فيه عشر شقق على دورين كما في الصورة الأخرى. قام الباحثون بتحديد أصدقاء قاطني كل بيت من سكان المجمع الآخرين. لاحظ الباحثون أن احتمالية صداقة القاطنين في بيوت متجاورة تماماً عالية جداً (٤١٪)، واحتمالية الصداقة تنخفض بشكل كبير جداً مع بعد البيوت، حيث كانت ٢٢٪ من البيوت التي على بعد باين، و ١٦٪ لو على بعد ثلاثة أبواب، و ١٠٪ لو على بعد أربعة أبواب، وتكاد تنعدم مع زيادة البعد عن أربعة أبواب! بالإضافة إلى ذلك، وجدوا أن قاطني البيوت التي تطل على الحديقة كان عدد أصدقائهم ضعف عدد أصدقاء الذين تطل بيوتهم على الناحية الأخرى! وعلى نفس المنوال، فإن الذين يقطنون البيوت القريبة من السلم أو من صناديق البريد كان لهم أصدقاء أكثر.

تظهر الدراسة بوضوح أن القرب المكاني ترفع بقوة احتمالية الصداقة بين الناس. وربما يفسر ذلك زيادة نسبة الزواج بين الجيران، أو بين الذين يدرسون في نفس الجامعة، إلخ. ولكن هل هناك عوامل أخرى تجعل الناس أكثر عرضة للصداقة؟ أجريت أبحاث عدة للإجابة على هذا السؤال، ووجد الباحثون أن زيادة مظاهر التشابه بين أي شخصين تزيد من احتمالية صداقتهم، وعلى رأس هذه المظاهر العقيدة المشتركة والفكر المشترك، وتصل أيضاً إلى التقارب في الطول ولون الشعر، بل وحتى فصيلة الدم!! لماذا؟ برر بعض العلماء هذا الأمر على أن الإنسان يميل إلى حب ما يعرفه وما هو معتاد عليه، كما هو الحال مع الجيران الذين يراهم الشخص باستمرار (فكر في حب الناس لبعض الأكلات الشعبية مثل الفسيخ، في حين يجد آخرون من خلفيات أخرى أن هذا الطعام لا يناسبهم) (هذا لا يمنع من أنه إن كان ثمة شخص يبغض جاره، فإن الالتقاء يزيد من البغض ولا يقلله). أضف إلى ذلك إلى أننا لا نعرف أحداً أكثر من أنفسنا، فمن يشبهنا نكون أكثر "اعتياداً" عليه وتعجبنا خياراتهم وآرائهم، ونحب أن نسمع من يدعم مواقفنا وأشكالنا! باختصار: نحن نحب من هم أقرب إلينا مكاناً وخلقاً وخلقاً وفكراً ولغة ومن نراهم باستمرار. فما علاقة هذا بالدعوة

1.13 التقارب ومفاتيح الدعوة — الجزء الثاني

كان ملخص الحلقة الأولى أننا نحب من هم أقرب إلينا مكاناً وخلقاً وفكراً ولغة ومن نراهم باستمرار. فما علاقة هذا بالدعوة إلى الله؟ سؤال: أين أقام رسول الله صلى الله عليه وسلم في المدينة؟ كان رسول الله صلى الله عليه وسلم جاراً للمسجد النبوي في المدينة، حيث كان بين بيته وبين المسجد خوخ (باب). فأقام رسول الله صلى الله عليه وسلم في مكان ملاصق للمكان الذي يرتاده الناس في كل صلاة، مما أتاح للناس رؤيته والتفاعل معه باستمرار، مما يفتح أبواب جمة للدعوة والإرشاد!

سؤال: ماذا قال رسول الله صلى الله عليه وسلم لفريق من أهل اليمن عندما كانوا صائمين في سفرهم؟ قال عليه السلام: ((لَيْسَ مِنْ أَمْرِ امْصِيَامٍ فِي امْسَفَرٍ)) — حيث أن بعض أهل اليمن يستبدلون حرف "اللام" في "ال" التعريف بالـ"ميم"، أي أنه أراد: ((ليس من البر الصيام في السفر)). فحاطبهم صلى الله عليه وسلم بلهجتهم، مما يقارب بينه وبينهم، ويزيل العوائق ويزيد من استجابة المتلقي.

سؤال: ماذا قال رسول الله صلى الله عليه وسلم لعداس في الطائف؟ بعدما لقي رسول الله صلى الله عليه وسلم الإهانة من أهل الطائف آوى إلى بستان فأثاه خادم يسمى عداس بعنب. فسأله رسول الله صلى الله عليه وسلم عن بلده، فذكر عداس أنه من نينوى (في العراق)، فقال صلى الله عليه وسلم: ((من قرية الرجل الصالح يونس بن متى))، فسأل عداس: وما يُدريك ما يونس بن متى، فرد عليه السلام: ((ذاك أخي، كان نبياً، وأنا نبي)). فذكر صلى الله عليه وسلم ما يقارب بينه وبين عداس، وذكر بلده عداس بالخير، وأنه أخ للنبي الذي بُعث في بلده، فأكب عداس على يدي رسول الله صلى الله عليه وسلم يقبلها، وأسلم لله. فابحث عما يقارب بينك وبين الناس، فإن ذلك يفتح الأبواب ويعينك في دعوتك!

1.14 التقارب ومفاتيح الدعوة — الجزء الثالث

الدعوة قد تكون إلى الخير وقد تكون إلى الشر، وفي كلتا الحالتين، التقارب فعال جداً. ليس سراً أن اللوبي الصهيوني ذو سطوة في الولايات المتحدة، ولكن كيف وصل إلى مآربه؟ سعت لجنة الشؤون العامة الأمريكية الإسرائيلية (إيباك) إلى التقارب مع أعضاء الكونجرس الأمريكي. الخطة كانت بسيطة جداً: تقوم الإيباك بالتعرف على هوايات واهتمامات أعضاء الكونجرس، ثم لكل عضو يقوم الإيباك بالبحث عن شخص صهيوني له نفس الهوايات والاهتمامات (نطلق عليه هنا التوأم)، من ثم يقوم أعضاء الإيباك المختلفين ببعث تبرعاتهم المخصصة لعضو الكونجرس للتوأم، ليجعلوا من التوأم متبرعاً قوياً له دلال على عضو الكونجرس، وهذا يفتح له الباب ليصادق عضو الكونجرس، فيلعب معه الحولف بصفة دورية على سبيل المثال، أو يسهر معه في المكان المفضل لديه، بحيث يكون على صلة وطيدة به ويستطيع أن يتصل به على هاتفه الخاص في أي وقت! هل كان هذا الأمر فعالاً؟ الإجابة: قطعاً، حيث استطاع الإيباك أن يغير من طرق تصويت أعضاء الكونجرس، حيث كانوا أحياناً يصوتون على عكس قناعاتهم الشخصية، نتيجة التفاعل الشخصي مع التوأم! للمزيد عن تاريخ الإيباك:

<http://www.newyorker.com/magazine/2014/09/01/friends-israel>

1.15 "يا صاحبي السجن" وعلم النفس!

مشهد يوسف عليه السلام مع الفتيان عندما سألاه عن تأويل رؤياهما (نص الآيات كاملاً في آخر المقالة)، فيه الكثير من أساليب الإقناع التي اكتشفها الباحثون في علم النفس الاجتماعي حديثاً. من هذه الأساليب:

أ- إظهار الخبرة والعلم (establishing authority) عندما: "قال لَا يَأْتِيَكُمَا طَعَامٌ تُرْزَقَانِهِ إِلَّا نَبَأُكُمَا بِتَأْوِيلِهِ قَبْلَ أَنْ يَأْتِيَكُمَا ذَلِكَمَا مِمَّا عَلَّمَنِي رَبِّي"

ب- تحديد أطر المجموعة التي ينتمي إليها المتلقيان، ووضع نفسه في داخل هذا الإطار، فيسهل عليه استخدام الميول الفطري إلى المجموعة (in-group bias) فنأدى عليهم بلفظة: "يا صاحبي السجن"

ج- استخدام ما يسمى بالتجربة البديلة (vicarious experience)، بحيث يرى المتلقي شخص يشبهه يقوم بعمل، فيسهل عليه أن يقوم بنفس العمل: عندما قال: "إِنِّي تَرَكْتُ مِلَّةَ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَهُمْ بِالْآخِرَةِ هُمْ كَافِرُونَ"

د- استغلال فرصة انتباه المتلقين، حيث كانا في إطار ما يسمى بـ"المسار الرئيسي" (core path) ، وعلى استعداد للتلقي ،
ليشرح لهما قضيته المركزية (التوحيد).

هـ- لو كان الوقت بين دخول الفتیان وسؤالهما قصير، فلربما تأثرا بأحد الأمرين الآتيين:

- (١) إما تقييم المساجين الآخرين ليوسف عليه السلام على أنه رجل صالح ذا علم (group conformity effect) ،
- (٢) أو أنهم تفرّسا فيه العلم والصلاح لما بدى عليه من أول وهلة كما قالوا: "إِنَّا نَرَاكَ مِنَ الْمُحْسِنِينَ" (thin slice effect).
وَدَخَلَ مَعَهُ السَّجَنَ فَتَيَانِ قَالَ أَحَدُهُمَا إِنِّي أَرَانِي أَعْصِرُ خَمْرًا وَقَالَ الْآخَرُ إِنِّي أَرَانِي أُحْمَلُ فَوْقَ رَأْسِي خُبْرًا تَأْكُلُ الطَّيْرُ مِنْهُ نَبْنَأُ
بِتَأْوِيلِهِ إِنَّا نَرَاكَ مِنَ الْمُحْسِنِينَ. قَالَ لَا يَأْتِيكُمَا طَعَامٌ تُزْرَقَانِهِ إِلَّا نَبَأُكُمَا بِتَأْوِيلِهِ قَبْلَ أَنْ يَأْتِيَكُمَا ذَلِكَمَا وَمِمَّا عَلَّمْنِي رَبِّي إِنِّي تَرَكْتُ مِلَّةَ
قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَهُمْ بِالْآخِرَةِ هُمْ كَافِرُونَ. وَاتَّبَعْتُ مِلَّةَ آبَائِي إِبْرَاهِيمَ وَإِسْحَاقَ وَيَعْقُوبَ مَا كَانَ لَنَا أَنْ نُشْرِكَ بِاللَّهِ مِنْ شَيْءٍ ذَلِكَ
مِنْ فَضْلِ اللَّهِ عَلَيْنَا وَعَلَى النَّاسِ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَشْكُرُونَ. يَا صَاحِبِي السَّجَنُ أَرْبَابٌ مُتَفَرِّقُونَ خَيْرٌ أَمْ اللَّهُ الْوَاحِدُ الْقَهَّارُ. مَا
تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِهِ إِلَّا أَسْمَاءُ سَمَّيْتُمُوهَا أَنْتُمْ وَآبَاؤُكُمْ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ بِهَا مِنْ سُلْطَانٍ إِنْ الْحُكْمُ إِلَّا لِلَّهِ أَمَرَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ
وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ. يَا صَاحِبِي السَّجَنُ أَمَّا أَحَدُكُمَا فَيَسْقِي رَبَّهُ خَمْرًا وَأَمَّا الْآخَرُ فَيُصَلِّبُ فَتَأْكُلُ الطَّيْرُ مِنْ رَأْسِهِ قُضِيَ الْأَمْرُ
الَّذِي فِيهِ تَسْتَفْتِيَانِ"

2.1 الاعتراض على الباطل وعبد المأمور

من أعجب وأشهر تجارب القرن العشرين في علم النفس تلك التي أجراها ستانلي ملجرام في ١٩٦٢. حيث كان ملجرام يريد دراسة الأشخاص المفتقرين للإنسانية من أمثال النازيين الذي قاموا بعمليات القتل والتعذيب للأقليات في ألمانيا إبّان الحرب العالمية الثانية. لذلك أراد أن يصمم تجربة يقوم من خلالها بالتعرف على مثل هؤلاء الأشخاص في المجتمع. في التجربة، يأمر القائم عليها متبرعين بقتل إنسان لا يعرفونه، وبغية ملجرام هو التعرف على الذين يوافقون على القتل.

تصميم التجربة كالآتي: يحضر إلى المعمل متبرعان للمشاركة في التجربة، ويجبرهما مدير التجربة أن التجربة تريد قياس فاعلية العقاب في إطار العملية التعليمية، حيث يلعب أحد المتبرعين دور المعلم والآخر دور التلميذ وتحدد الأدوار عن طريق قرعة. يُؤخذ من وقع عليه دور التلميذ إلى غرفة مجاورة، ويربط في كرسي، ويوصل له وصلات كهربائية في معصميه، ويقال له أن المعلم سوف يسأله مجموعة من الأسئلة، وإذا أخطأ في الإجابة فإن المعلم سوف يعاقبه بصعقة كهربائية، ويقوم المدير بتعريف المعلم أيضا بألم الصعقة الكهربائية من خلال صعق المعلم بـ ٤٥ فولت مرة واحدة بحيث يحس بالألم الذي سيتعرض له التلميذ. في هذا الإطار، يذكر التلميذ أنه كانت لديه مشكلة في القلب من سنتين، ولكنه لا يظن أن الأمر سيسبب مشكلة. يجلس المعلم في غرفة أخرى بحيث يسمع التلميذ ولكن لا يراه، ويعطي إرشادات إضافية، حيث يقال له أن جهاز الصعق سوف يبدأ بشحنات مقدارها ١٥ فولت وكلمة أخطأ التلميذ، فإن عليه زيادة الشحنة بـ ١٥ فولت، حتى ٤٥٠ فولت كحد أقصى (صورة الجهاز أسفل المقالة).

أوضح هنا ردة فعل أحد من لعبوا دور المعلم، حيث يبدأ في الأسئلة، ويصيب التلميذ أحيانا ويخطئ أحيانا، وكلمة أخطأ زادت قوة الصعقة الكهربائية. بعد تخطي الكهرباء مقدار ٩٠ فولت، يبدأ التلميذ في التآلم بصوت مسموع، ومع وصول الصعقة إلى ١٥٠ فولت، يصرخ التلميذ قائلا: أخرجوني من هنا، أنا لا أريد الاستمرار، أنا في ألم. فيدور الحوار التالي بين المعلم ومدير التجربة:

المعلم: يجب أن تتوقف الآن

المدير: من الضروري إكمال التجربة

المعلم: الرجل في ألم والرجل عنده مشكلة في القلب

المدير: ربما تكون الصعقات مؤلمة ولكنها ليست خطيرة

المعلم: الرجل لا يريد الاستمرار ولن أجبره على ذلك

المدير: من الضروري إكمال التجربة، وإن لم يُرد التلميذ.

المعلم يصر على موقفه ويرفض الاستمرار ويوقف التجربة. ردة الفعل هذه تبدو طبيعية تماما.

ردة فعل مشارك آخر لعب دور المعلم:

تتطابق التجربة مع ما حدث مع المعلم المذكور سلفا، حتى يصرخ التلميذ عند ١٥٠ فولت مطالبا بإيقاف التجربة، ويدور الحوار

التالي بين المعلم الجديد ومدير التجربة:

المعلم: التلميذ في ألم

المدير: من الضروري إكمال التجربة

المعلم: الرجل في ألم والرجل عنده مشكلة في القلب

المدير: ربما يكون الصعق مؤلما ولكنه ليس خطيرا

علامات التوتر تظهر على وجه المعلم، ولكنه يستمر في التجربة، ويعاود الأسئلة ويعاود العقاب. صرخ التلميذ يتعالى مع كل

صعقة كهربائية، حتى تتخطى الصعقة ٢٣٠ فولت، فيصرخ التلميذ أنا أرفض الاستمرار ولن أجيب على المزيد من الأسئلة.

المعلم (في غضب وتوتر): الرجل لا يريد الاستمرار ويرفض الإجابة على الأسئلة

المدير: من الضروري إكمال التجربة
المعلم: ولكن التلميذ يرفض الإجابة
المدير: إذا رفض فافترض أن الإجابة خاطئة وعاقبه.
المعلم: ولكن التلميذ عنده مشكلة في القلب! من المسئول إن أصابه ضرر؟
المدير: أنا المسئول، الرجاء الاستمرار
المعلم: أنت المسئول إذاً
المعلم بالرغم من الضغط النفسي الرهيب الذي يقع تحته يعاقب التلميذ ويستمر في التجربة. بعد الـ ٣٠٠ فولت يتوقف التلميذ عن الشكوى تماماً
المعلم: هل أنت بخير؟
التلميذ لا يرد
المعلم: برجاء الرد. هل أنت بخير؟
المعلم (مخاطباً المدير): الرجل لا يرد. ربما أصابه مكروه. يجب أن نطمئن عليه!
المدير: ليس هناك داعي. الرجاء الاستمرار.
المعلم: ولكن الرجل لا يرد، وربما يكون قد أغمي عليه أو مات!
المدير: الكهرباء مؤلمة ولكنها ليست مؤذية. برجاء الاستمرار يستمر المعلم مسرعاً حتى يصل إلى ٤٥٠ فولت، ويتوقف.
المدير: برجاء الاستمرار
المعلم: لقد وصلنا للنهاية!
المدير: أسأله، وإن لم يُجب اصعقه بـ ٤٥٠ فولت
المعلم: هذا لا يعقل، لا أريد الاستمرار
المدير: استمر لو سمحت
المعلم يستمر ويصعق التلميذ مرتين بـ ٤٥٠ فولت مرتين أخريين، قبل أن يُوقف المدير التجربة!
باحث آخر يدخل على المعلم ويسأله: لماذا لم توقف التجربة بالرغم من استغاثة التلميذ؟
المعلم: الرجل أجبرني على الاستمرار.
الباحث: من كان يقوم بصعق التلميذ؟
المعلم: أنا، ولكنه هو المسئول!
الباحث: أحب أن أخبرك أن التلميذ في الواقع لم يكن يصعق، والتلميذ كان تابعاً لفريق البحث، وإنما كان يمثل وكأنه يصعق، وكان نريد أن نقيس مدى استجابتك لأوامر من شخص "ذا سلطة".
المعلم: آآآه ... أنا سعيد لسماع ذلك، كنت على وشك إيقاف التجربة. الضغط النفسي كان رهيباً!
أجريت التجربة على ٨٠ متبرعاً. كان يظن ملجراً أن عدد الذين سيكملون حتى النهاية (٤٥٠ فولت) كان سيكون أقل من ٥٪. المفاجئ أن الذين استمروا حتى وصلوا إلى النهاية كانوا ٦٧٪ من المشاركين!! أصابت هذه النتيجة الباحثين بالرعب، من أن أغلب الناس على استعداد للاستجابة لأوامر شخص "ذا سلطة" ولو أدبية ولا يعرفونه حتى وإن أدى الأمر إلى قتل إنسان آخر!!
أعاد ملجراً التجربة ببعض التعديلات، حيث وُضع مع المعلم المتبرع معلماً آخر تابعاً لفريق البحث، إما يشجعه على الاستمرار أو يشجعه على الاعتراض على المدير. عندما كان المعلم الآخر يشجع على الاستمرار، وصل ٩٠٪ إلى النهاية، وعندما كان المعلم

الآخر يشجع على التوقف، فإن ١٠٪ فقط وصلوا إلى النهاية. الأمر الآخر هو أن أغلب الذين رفضوا الاستمرار توقفوا عند أو قبل ١٥٠ فولت.

للأسف تُظهر هذه التجربة قابلية أغلب الناس للانصياع لأوامر السلطة، وإن كان فيها ضرر شديد، ولكن الانصياع للسلطة لا يعني المنصاع من المسؤولية وإن كره ما يفعله. قال تعالى: "إِذْ تَبَرَّأَ الَّذِينَ اتَّبَعُوا مِنَ الَّذِينَ اتَّبَعُوا وَرَأَوْا الْعَذَابَ وَتَقَطَّعَتْ بِهِمُ الْأَسْبَابُ (166) وَقَالَ الَّذِينَ اتَّبَعُوا لَوْ أَنَّ لَنَا كَرَّةً فَنَتَبَرَّأَ مِنْهُمْ كَمَا تَبَرَّءُوا مِنَّا كَذَلِكَ يُرِيهِمُ اللَّهُ أَعْمَالَهُمْ حَسَرَاتٍ عَلَيْهِمْ وَمَا هُمْ بِخَارِجِينَ مِنَ النَّارِ (167)"

ويظهر أيضا دور الصحبة، حيث أن الصحبة الصالحة لها أعظم الأثر في إبعاد الإنسان عن المنكر، قال صلى الله عليه وسلم: ((المرء على دين خليله فلينظر أحدكم من يخالل)). من يتخطى مرحلة معينة من المعصية، فإنه من الصعب عليه التوقف. من صفات المتقين أنهم يتوقفون عن المنكر فور إدراكهم له. قال تعالى: "إِنَّ الَّذِينَ اتَّقَوْا إِذَا مَسَّهُمْ طَائِفٌ مِّنَ الشَّيْطَانِ تَذَكَّرُوا فَإِذَا هُمْ مُبْصِرُونَ"



2.2 الأقلية العنيدة والأغلبية الساحقة والإعلام

كما هو معلوم في علم الاجتماع فإن الأغلبية لها تأثير كبير على تصرف أحاد الناس، وأظهرت تجربة سولومون آش عن الانصياع ذلك بوضوح، حيث يقر الناس بما يعلمون يقينا أنه خاطئ ليتماشوا مع رأي الأغلبية ولكن تأثير الأغلبية يضعف كثيرا مع وجود صوت واحد فقط يعارضها، فيقل الانصياع للأغلبية بنسبة ٨٠٪ تقريبا. ولكن السؤال هو: هل تستطيع أقلية التأثير على الأغلبية؟

للإجابة على هذا السؤال، قام العالم سيرغي مسكوفيتشي بتجربتين طريفتين فخواهما أن مديري التجربة يعرضون أوراق كلها ملونة بدرجات مختلفة من اللون الأزرق على ستة أشخاص (ليس عندهم عى ألوان)، من بينهم ٤ متبرعين (الأغلبية) وممثلين تابعين لفريق البحث (الأقلية). في كل التجارب يُسأل الستة أشخاص عن لون الورق المعروض ويكون وضع الممثلين دائماً في مقدمة المجاوبين عن السؤال. في التجربة الأولى يقوم الممثلون بالقول أن الأوراق لونها أخضر (بدلاً من أزرق) في كل مرة، وفي تجربة الثانية يقول الممثلون أن الورق أخضر أحياناً وأزرق أحياناً أخرى. في التجربة الأولى، استطاع الممثلون في استمالة ٨٪ من المشاركين الآخرين في الاتفاق معهم في كل مرة، وقال ثلث المشاركين أن لون أحد الأوراق أخضر مرة واحدة على الأقل! أي أن الممثلون استطاعوا استمالة جزء لا يستهان به من الأغلبية المشاركة، بالرغم من أن الأوراق زرقاء دون أدنى شك! أما في التجربة الثانية حيث قال الممثلون أن الأوراق خضراء أحياناً وزرقاء أحياناً أخرى، فإن أحداً من الأغلبية نادراً ما كان يتفق معهم عندما يقولون أن الأوراق خضراء! أي أن تغيير المواقف يهدم الثقة في الأقلية. أما إذا:

- (١) تأثرت الأقلية على الرأي،
 - (٢) وبدوا وكأنهم واثقين من أنفسهم،
 - (٣) وتحملوا الضغط الاجتماعي، فإن بعض أعضاء الأغلبية سينضمون لهم.
- كيف ذلك؟ تقول نظرية التحول (conversion theory) أن بعض أعضاء الأغلبية قد ينصاعوا لرأي الأقلية (وإن كانت خاطئة كما في التجربة) لأن:

- ١- الأغلبية في مواجهة إصرار من الأقلية يجعل الأغلبية تعيد النظر في رأيها
- ٢- الإصرار يعطي انطبعا أن الأقلية مقتنعة تماماً برأيها ولذلك قد يكون الرأي ذا وجهة
- ٣- الإصرار والمثابرة يخلقان نوعاً من الشك لدى الأغلبية. إذا زاد عدد المنضمين من الأغلبية للأقلية، قد يؤدي ذلك إلى زيادة متسارعة للمتحويلين من موقف الأغلبية إلى موقف الأقلية (snowball effect)، حتى لقد تتحول الأقلية إلى أغلبية، وإذا حدث ذلك فإن جزء كبير من بقية الناس سينضمون للأغلبية الجديدة نتيجة الضغط المجتمعي أو التزامية آش (Asch Conformity) فلا تتعجب من تحول رأي يردد باستمرار في وسائل الإعلام من كلام سخييف إلى رأي وجيه، ومن إشاعة صعبة التصديق إلى كلام مسلم به. وفي نفس الوقت لا تستصغر رأيك في مواجهة أغلبية، فإن رأي واحد معارض يكسر الضغط الاجتماعي، ورأي واحد قد يصبح هو الرأي الغالب مع الإصرار. وكما قال صلى الله عليه وسلم: ((لا تحقرن من المعروف شيئاً))، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((لا تكونوا إمعة تقولون إن أحسن الناس أحسناً وإن ظلموا ظلمنا، ولكن وطنوا أنفسكم إن أحسن الناس أن تحسنوا وإن أساءوا فلا تظلموا))، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: أنت الجماعة ولو كنت وحدك. للمزيد عن تأثير الأقلية:

[http://www.simplypsychology.org/minority-](http://www.simplypsychology.org/minority-influence.html)

http://www.youtube.com/watch?v=g5_IyqCeobI

2.3 لا تكن عوناً للمفسدين

كانت محمية طبيعية في ولاية أريزونا تعاني من انتشار ظاهرة أخذ أجزاء من الشجر المتحجر بها من قبل الزوار، فقررت إدارة المحمية التصدي لظاهرة بوضع لافتات كبيرة في المحمية تقول "نراثنا الطبيعي يخرب يومياً عن طريق سرقة ما يوازي ١٤ طناً من الخشب المتحجر سنوياً، قطعة صغير بقطعة صغيرة". المشكلة أن اللافتات زادت من ظاهرة السرقة بدلاً من الحد منها!! المشكلة في هذا النوع من الدعاية أنه يلفت النظر إلى تفشي الظاهرة المراد محاربتها، فينطبع في عقل المطالع أن الأمر طبيعي وإذا قام به فسيكون واحداً وسط آلاف!! فقامت المحمية بالتعاون مع بعض الباحثين بتغيير اللافتات لتقول: "رجاء لا تأخذ خشباً متحجراً للحفاظ على الحالة الطبيعية للمحمية". كانت نتيجة تغيير اللافتات هي انخفاض السرقة بنسبة ٨٠٪.

أحد أنجع وسائل الدعاية لشيء هو ذكر تفشيهِ وإن كان في سياق ذمه. على سبيل المثال: عندما ذكرت بعض القنوات الإسلامية الفيديو المسيء للرسول صلى الله عليه وسلم والذي كان تحت الإنتاج منذ سنتين تقريبا، زاد عدد المشاهدين له من بضع آلاف إلى بضع ملايين (زيادة قرابة ألف ضعف)! عندما نشر باسم يوسف مقاله عن الإلحاد في ٢٠١١ "للتصدي للظاهرة" كان هذا بمثابة تقنين الإلحاد في مصر! هل تم الأمران بحسن نية؟ الله أعلم ولكنني أشك. قال تعالى: "إِنَّ الَّذِينَ يُحِبُّونَ أَنْ تَشِيعَ الْفَاحِشَةُ فِي الَّذِينَ آمَنُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ" والإشاعة هنا كانت من باب ذكر أن فلان أو فلان قام بالفاحشة ولم يكن من باب الدعوة إليها! وقال علي بن أبي طالب كرم الله وجهه في نفس السياق: أميتوا الباطل بترك ذكره. هذه ليست دعوة لترك إنكار المنكر ولكنها دعوة لصياغة الإنكار بطريقة لا توحى بتفشي المنكر لأن ذلك يزيد منه!

2.4 البيع والحملات المكارثية

في مكرمة ملكية للملك راما التاسع ملك تايلاند، وبمناسبة عيد ميلاده في ١٩٨٨، قرر الملك إطلاق سراح ٣٠,٠٠٠ سجين من السجون التايلاندية، المشكلة في هذا القرار تكمن في التفشي العنيف لمرض الإيدز في أوساط السجناء نتيجة لتعاطيهم المخدرات باستخدام حقن ملوثة. نظرا لانتشار المخدرات والدعارة في تايلاند، أصيب بمرض الإيدز في خلال ستة أشهر ٥٠٪ ممن يتعاطون المخدرات، وفي خلال خمس سنوات أصيب قرابة مليون تايلاندي بالإيدز، وكان من المرجح أن تزيد الإصابات إلى ١٥ مليوناً في غضون سنين قليلة (أي بمعدل ١ من كل ٤ تايلانديين). الخطة التي اعتمدها وزارة الصحة التايلاندية كانت مبنية على التوعية والتخويف من المرض وآثاره السلبية وضرورة تجنبه، والمصائب المترتبة عليه، واستعانوا في هذه الحملة بالمشاهير والوسائل الإعلامية المختلفة، باختصار كانت الحملة معتمدة على "الخوف" أو إخافة العوام من المرض حتى يتجنبوه، ومع ذلك استمر المرض في الانتشار ولم يتأثر معدل ازدياد حالات العدوى به!! أي أن الوزارة فشلت فشلا ذريعا. للراغبين في معرفة كيف حدث تايلاند من المرض بعد ذلك برجاء زيارة هذا الرابط:

<https://www.sharedvisions.ca/influencer/influencer-dr-wiwat-preventing-aids-in-thailand/>

في المقابل أخرجت الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي ليندن جونسون إعلانا تلفزيونيا في ١٩٦٤ ضد منافسه باري جولدواتر، يظهر فيها بنت تمشي حافية في مرج فيه زهور، وبينما هي تعد عدد أوراق زهرة من الزهور، إذ يبدأ عد تنازلي من عشرة حتى صفر ثم تنفجر قنبلة نووية، ثم يسمع صوت جونسون وهو يقول: "هذه هي المخاطر: أن نعيش في عالم يتسع لكل الناس أو يذهب كل ضوء. إما أن يحب بعضنا بعضا أو نموت" ثم يسمع صوت آخر يقول: "صوت لجونسون يوم ٣ نوفمبر. المخاطر أكبر من أن تبقى في منزلك في هذا اليوم". كان هذا الإعلان الذي سعى لإخافة الناخبين من جولدواتر بحجة أنه سيتسبب في حرب نووية فعلا جدا، وكان أحد أسباب هزيمة جولدواتر النكراء في الانتخابات. لمشاهدة الإعلان:

http://en.wikipedia.org/wiki/Daisy_%28advertisement%29

لماذا فشلت وزارة الصحة التايلاندية ونجحت حملة جونسون، بالرغم من استخدام كلاهما أسلوب يعتمد على إثارة الخوف؟ المشكلة في أسلوب الوزارة أنه اعتمد في الأساس على إخافة المجتمع، دون تحديد شيء أو أشياء قليلة ومحددة يستطيع الناس القيام بها للتصدي للمرض، فاستسلم الناس لمصيرهم المشؤوم دون القدرة على التصرف، خاصة مع عدم وجود التغير الكبير في السلوك المجتمعي من إيقاف الدعارة المقننة التي كانت تسبب في ٩٧٪ من حالات العدوى الجديدة. أما بالنسبة لأسلوب حملة جونسون فهي لم تكتفي بالإخافة، ولكن أرشدت السامعين إلى عمل محدد للتصدي للخطر وذلك بدعوتهم للمشاركة الكثيفة في الانتخابات. وفي نهاية المطاف كُنَّ نجاح التايلانديين بتحديد سلوك واحد يتبعه السامع للتخلص من المشكلة. أسلوب التخويف فعال لو قرن بعمل محدد يقوم به السامع، أما إذا ترك السامع دون اقتراح عمل محدد، فإن التخويف يفشل في تغيير السلوك. لو نظرنا في القرآن لوجدنا أن نار جهنم عندما تذكر فإنها تقابل بذكر للجنة ويذكر ما يمكن فعله لتجنبها، كما في قوله: "لَهُمْ مِّنْ فَوْقِهِمْ

طُلِّلَ مِنَ النَّارِ وَمَنْ تَحْتَهُمْ طُلِّلَ ذَلِكَ يُخَوِّفُ اللَّهَ بِهِ عِبَادَهُ يَا عِبَادِ فَاتَّقُوا، وَالَّذِينَ اجْتَنَبُوا الطَّاغُوتَ أَنْ يَعْبُدُوهَا وَأَنَابُوا إِلَى اللَّهِ لَهُمُ الْبُشْرَىٰ فَبَشِّرْ عِبَادِ"

2.5 ركز جداً مع الفريق الأبيض

قبل الاستمرار في قراءة هذه المقالة، برجاء مشاهدة الفيديو الآتي (حوالي دقيقة واحدة) والذي يحتوي على فريقين، واحد أبيض وواحد أسود، يبادل كل فريق منهما كرة سلة، وبرجاء عد المرات التي يبادل فيها أعضاء الفريق الأبيض كرة السلة. رابط الفيديو كالاتي:

..... <http://www.youtube.com/watch?v=vJG698U2Mvo>

هل شاهدت الفيديو؟ لو لم تفعل، برجاء مشاهدة الفيديو أولاً! ...

الفريق الأبيض تبادل الكرة ١٥ مرة، ولكن: هل رأيت الغوريلا في أول مرة رأيت الفيديو؟ هل تعلم أن أكثر من ٥٠٪ من الناس لا يرون الغوريلا بسبب تركيزهم في عد مرات تبادل الكرة؟ هذا نوع من تشتيت التركيز عن طريق إرشاد الناس إلى التركيز في شيء آخر. هذا ما يفعله الحاوي لإخفاء خدعته السحرية، وما يستخدمه الفسدة في تمرير فسادهم، سواء كان من خلال حدث مفتعل، تصريح غريب، مباراة كرة، شغل الناس بخطر مضخم عن حقيقته، إلخ!

3 القناعة والسلوك

3.1 متى تريد الحلوى؟

في نهاية الستينيات وبداية السبعينيات من القرن الماضي، طلب الباحث والتر مسكل شيء بسيط جدا من مجموعة من الأطفال تتراوح أعمارهم ما بين الثالثة والنصف والخامسة والنصف. الموضوع ببساطة هو أن الطفل يدخل إلى غرفة خالية وفيها قطعة حلوى واحدة، ثم يقال للطفل: بإمكانك أن تأخذ قطعة الحلوى الآن، أو أن تصبر لمدة ١٥ دقيقة وتأخذ قطعتين من الحلوى. بالطبع، بعض الأطفال أخذوا القطعة مباشرة وبعضهم صبر ليأخذ قطعتين. ثم تتبع الباحث هؤلاء الأطفال لحوالي عشرين عاما بعد ذلك حتى أصبحوا بالغين. الطريف أن الذين انتظروا الـ ١٥ دقيقة لأخذ قطعتين كانوا يحصلون درجات أعلى في المدرسة، وكان عندهم مشاكل سلوكية واجتماعية أقل من الذين لم يصبروا، بل وكانوا أكثر انضباطا وأقل مشاكل كالبغين، وأكثر قدرة على تحمل الضغوط الحياتية!

كيف نحدد تجربة واحدة مستقبل شخص بهذا الشكل؟ الموضوع يرجع لقدرة الشخص على تأخير المتعة أو إشباع الرغبة. من يستطيع تأخير المتعة غالبا ما يكون أكثر نجاحا ممن لا يستطيع أو لا يريد. هل الأمر خُلقي أم خُلقي؟ الطريف أن الشخص ممكن أن يتعلم ويتدرب على تأخير المتعة! قال صلى الله عليه وسلم: ((ومن يتصبر يصبره الله)) رواه البخاري ومسلم، وقال تعالى: ((وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ وَنَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ * فَإِنَّ الْجَنَّةَ هِيَ الْمَأْوَىٰ)). أجل الله الثواب للآخرة، وسن شهرا للصيام كل عام! للمزيد عن الدراسة:

http://en.wikipedia.org/wiki/Stanford_marshallmallow_experiment

3.2 كن عوناً على الصبر

شرحت المقالة الماضية التأثير الإيجابي للصبر لتأخير المتعة على الحياة عامة. سؤال: هل هناك عوامل قد تساعد الناس عامة والأطفال خاصة على تعلم الصبر؟ الإجابة في التجربة الآتية.

طلب باحثون في جامعة روشستر من مجموعة من الأطفال (كل طفل على حدة) أن يرسموا صورا على ورق تلوين، وأعطوا لكل طفل منهم مجموعة صغيرة من الألوان الشمعية، ولكن قبل أن يبدأ أي طفل في الرسم، قال لهم منسق التجربة: إذا انتظرتي سأتيتك بمجموعة ألوان كبيرة جدا من الغرفة الأخرى بدلا من الألوان القليلة. وقُسم الأطفال إلى قسمين: القسم الأول انتظر وحصل على مجموعة كبيرة من الألوان للتلوين (قسم الوفاء)، والقسم الثاني قال له المنسق بعد الانتظار أنه كان مخطئا وأن الألوان الكثيرة غير متاحة (قسم الإخلاف).

من ثم أجريت لجميع الأطفال نفس تجربة الحلوى السابقة، حيث يعرض على كل منهم إما أن يأخذ قطعة واحدة من الحلوى فورا، أو ينتظر ليحصل على قطعتين. وجد الباحثون أن القسم الأول (الوفاء) من الأطفال الذي أعطي مجموعة كبيرة من الألوان بعد الانتظار كان أقدر بكثير من القسم الثاني على الانتظار لأخذ قطعتي الحلوى. وبالنسبة للأطفال الذين لم ينتظروا حتى يحصلوا على الثانية، كان معدل انتظار الأطفال في قسم الوفاء حوالي ١٢ دقيقة، في حين كان الانتظار ٣ دقائق لقسم الإخلاف! أي أن الذين وُفي لهم بالوعد انتظروا أربع أضعاف الوقت!

باختصار الوفاء بالوعد للأطفال يبني ثقتهم فيما حولهم ويساعدهم على الصبر، وعدم الوفاء يفقدهم الثقة ويجعلهم يسارعون لأخذ ما يستطيعون الآن لأنهم غير واثقين فيما قد يحدث فيما بعد! فأكسب ثقة أولادك حتى تساعدك على الصبر. لا نعدهم إلا إذا كنت متأكدا أنك ستفي بالوعد.

المجتمع الحانث، هو مجتمع يحث عناصره على الهلع والجزع والجشع والاستسلام السريع! وفي المقابل، المجتمع الوفي، هو مجتمع يحث عناصره على الالتزام والصبر والمثابرة! قال تعالى: ((وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ))).

على نطاق آخر، قام الأطفال الذين صبروا حتى يأخذوا قطعتي الحلوى بأشياء كثيرة لإلهاء أنفسهم عن الوقوع في شرك الحلوى الأولى، حيث ابتعدوا عن الحلوى، وشغلوا أنفسهم باللعب، أما الذين أكلوا الحلوى الأولى، فقد سبق أكلهم للحلوى أنهم لعبوا بها وشموها وربما لحسوها، وكان لكل لهذا أكبر الأثر على أنفسهم فاستسلموا لشهوتهم الآنية. قال صلى الله عليه وسلم: ((ومن وقع في الشبهات وقع في الحرام كالراعي يرعى حول الحمى يوشك أن يرتع فيه)).

3.3 روايتي النجاح والفشل

دخل محسن امتحانا للرياضيات في أول سنة في الجامعة، ثم فوجئ بحصوله على درجة متدنية في الامتحان. عندما يصدم شخص بشيء ما، فإنه غالبا ما يصوغ رواية شخصية (personal narrative) لتبرير وفهم ما حدث في سياق حياته. فقد يصوغ محسن رواية تقول:

أنه فاشل وأن الجامعة أكبر من قدراته، وبالرغم من درجاته الجيدة في المدرسة الثانوية فإنه لن يستطيع النجاح في الجامعة. قد يصوغ محسن رواية أخرى تقول: أنه قصر في المذاكرة وأنه لم يكن يحضر المحاضرات أو لم يكن يركز فيها بالقدر الذي يؤهله لفهم المادة.

لا شك أن الرواية الأولى سلبية قد تؤدي إلى فشل كامل، والرواية الثانية إيجابية قد تؤدي إلى نجاح محسن فيما بعد. هذا الأمر طبيعي جدا. السؤال: هل بإمكاننا تغيير الرواية الشخصية لمحسن؟ الواقع أننا كثيرا ما نحاول تغيير الروايات الشخصية لمن حولنا لنستحثهم على النجاح ونقدم لهم النصائح المباشرة وربما المحاضرات لمحاولة إقناعهم بتغيير رواياتهم الشخصية، ولكن دون جدوى في كثير من الأحيان.

لمحاولة تغيير الرواية الشخصية للطلبة المتعثرين في سنتهم الأولى في الجامعة، قام الباحث تيمائي ولسون (Timothy Wilson) في جامعة فرجينيا بعمل تجربة محممة. جمع ولسون طلبة السنة الأولى المتعثرين في جامعته، بحجة أنه يريد أن يملؤوا استبياناً عن تجربتهم في أول سنة في الجامعة. عندما جاء الطلبة، قام ولسون بتقسيمهم إلى قسمين. القسم الأول ملأ الاستبيان ثم ذهب، والقسم الثاني قيل له: قبل أن تملأ الاستبيان برجاء الاطلاع على نتائج طلبة آخرين في آخر سنة في الجامعة قاموا بتعبئة استبيانات ذات صلة، وتذكر هذه النتائج على سبيل المثال أن ثلثي الطلبة حصلوا على درجات أقل مما كانوا يتوقعون في أول سنة في الجامعة، وأن ٦٢٪ كانت درجاتهم متدنية في سنتهم الأولى ثم تحسنت فيما بعد، ثم يعرض عليهم مقابلات مع أربعة طلاب يذكرون فيها كيف تحسنت درجاتهم عن أول سنة لهم في الجامعة، وما فعلوه لتحسين درجاتهم. يستمر العرض للقسم الثاني من الطلاب حوالي ٣٠ دقيقة.

قام الباحث بمتابعة درجات الطلاب في القسمين الأول والثاني لمدة سنتين بعد ذلك. وكانت النتائج كالآتي: طلاب القسم الثاني (الذي شاهدوا العرض قبل تعبئة الاستبيان) حصلوا على درجات أعلى من أقرانهم في القسم الأول، وكانت نسبة المنسحبين منهم من الجامعة أقل من المنسحبين في القسم الأول! كيف نجح عرض مدته ٣٠ دقيقة فقط في تحسين درجات الطلبة بصورة مستدامة؟ في حين أن المحاضرات والنصائح قد لا تؤثر نفس الأثر؟ هناك عاملين مهمين أدوا إلى نجاح العرض: - العرض يستخدم ما يسمى بالتجربة البديلة (vicarious experience) أو القدوة — حيث يرى الإنسان شخصا يشبهه يمر بنفس ظروفه وهو يتخطى نفس المشكلة التي يواجهها، فيتخيل الإنسان نفسه مكان الشخص الذي يراه، فيغير من روايته الشخصية التي يفسر بها ما يحدث حوله إلى أخرى إيجابية تدفع للنجاح.

- تغير الرواية الشخصية يؤدي إلى الاعتقاد لدى الإنسان أنه سينجح إذا بذل وثابر، فيؤدي هذا الاعتقاد لما يسمى بـ"الأمنية ذاتية التحقق" (self fulfilling prophecy)، حيث أن اعتقاده يحفز على العمل، فيحصل على درجات أفضل في المرة التي بعدها، وحصوله على درجات أفضل يعزز من اعتقاده ومن روايته الشخصية التي تؤكد على النجاح.

وضع الله رواية شخصية للأمة المسلمة تبني عليها نجاحها مثل قوله تعالى: ((كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ)) وقوله تعالى: ((وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا))، وقال تعالى: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ، وَجَاهِدُوا فِي اللَّهِ حَقَّ جِهَادِهِ هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ مَثَلًا لِبِرَّاهِمَ هُوَ سَمَاكُمُ الْمُسْلِمِينَ مِنْ قَبْلُ وَفِي هَذَا لِيَكُونَ الرَّسُولُ شَهِيدًا عَلَيْكُمْ وَتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَاعْتَصِمُوا بِاللَّهِ هُوَ مَوْلَاكُمْ فَنِعْمَ الْمَوْلَى وَنِعْمَ النَّصِيرُ)). فجاءت الخيرية مرتبطة بأنواع مختلفة من العمل مثل الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والركوع والسجود والجهاد.

في حديث خباب مرفوعاً عند البخاري أنه قال: أتيت النبي صلى الله عليه وسلم وهو متوسد بردة وهو في ظل الكعبة وقد لقينا من المشركين شدة فقلت: يا رسول الله ألا تدعو الله لنا؟ فقعد وهو محمر وجهه فقال: لقد كان من قبلكم ليمشط بأمشاط الحديد ما دون عظمه من لحم أو عصب ما يصرفه ذلك عن دينه ويوضع المنشار على مفرق رأسه فيشق باثنتين ما يصرفه ذلك عن دينه، ولين الله هذا الأمر حتى يسير الراكب من صنعاء إلى حضرموت ما يخاف إلا الله والذئب على غنمه

3.4 الكعك واللعب والتهديد

بعد أن صنعت الأم الكعك للضيوف، طلبت منها ابنتها أن تذوقه، فأعطتها أمها كعكة لتأكلها، ثم طلبت البنت كعكة أخرى، فرفضت الأم لأن الكمية المتبقية بالكاد تكفي للضيوف. تحتاج الأم للقيام بشيء آخر خارج المطبخ، وهي قلقة من أن تأكل البنت كعكة أخرى أو كعكا في غيابها. فقالت الأم لابنتها: إياك أن تأكلي أي كعك آخر، ولو فعلت سأعاقبك بكذا وكذا. وقامت الأم بعد ذلك بعد الكعكات المتبقية لمعرفة إن كانت البنت قد أكلت أم لا. وفعلا التزمت البنت وحصل للأم مرادها.

السؤال: هل كان أسلوب الأم فعالاً أم لا؟ قبل التسرع في الرد، استمع إلى التجربة الآتية. جهم باحثون غرفة مليئة بالألعاب، وأدخلوا فيها أطفال في السابعة من عمرهم (كل على حدة) ويقول مدير التجربة لنصفهم: بإمكانكم أن تلعبوا بأي من الألعاب إلا لعبة واحدة، وإذا لعبتم باللعبة المحظورة فسأغضب غضبا شديدا وسأعاقبكم. ويقول المدير للنصف الثاني من الأطفال: ممكن أن تلعبوا بأي من الألعاب وحذرا ألا تلعبوا بلعبة واحدة، لأن لعبكم بها سيضايقني. أي أن النصف الأول تلقى تهديدا صريحا، والنصف الثاني تلقى طلبا.

وبعد ذلك يغادر مدير التجربة الغرفة، ويعود بعد بعض الوقت. في كلا الحالتين لم يلعب أي من الأطفال باللعبة المحظورة، أي أن الأسلوبين حققا نفس الهدف، ولكن ما هي التبعات النفسية للطريقتين؟ للإجابة على هذا السؤال، قام الباحثون بأمرين:

الأمر الأول: سأل الباحثون كل الأطفال عن تقييمهم لمدى المتعة التي يتخلونها للعب باللعبة المحظورة. بالطبع، قيم الذين هُددوا اللعبة على أنها أكثر متعة من المجموعة التي طلب منها فقط دون تهديد. المجموعة التي هددت، لم تلعب خوفا من العقاب. أما بالنسبة للمجموعة الثانية لم يكن الطلب مانعا حقيقيا لعدم اللعب، فحدث معها ما يسمى بشرخ في الوعي (cognitive dissonance)، حيث يبرر الطفل لنفسه عدم اللعب باللعبة المحظورة في غياب أي مانع حقيقي بأن اللعبة غير مسلية بالقدر الكافي، بحيث تتفق قناعة الطفل مع سلوكه!

الأمر الثاني والأعجب: طلب من كل الأطفال السابقين أن يلعبوا بلعبة كهربائية في غرفة (كل على حدة)، وتتطلب اللعبة إصابة هدفا بالكرة، وقيل لهم أنه يجب أن يحصوا عدد المرات التي أصابوا فيها الهدف (دون رقيب خارجي)، وإذا أصابوا الهدف ٣٥ مرة أو أكثر قبل أن تقف اللعبة لوحدها فسيحصلون على هدية. الطريف أن اللعبة مصممة لتقف بعد ٣٣ إصابة، بحث

يستحيل على أي من الأطفال أن يصيب الهدف بالعدد الذي يؤهلهم لهدية، وكان الهدف هو قياس نسبة الأطفال الذين سيّدعون كذبا أنهم أصابوا الهدف ٣٥ مرة!

وجد الباحثون أن المجموعة التي تم تهديدها في الجزء الأول من التجربة، كان أكثر كذبا من المجموعة الثانية. السبب في ذلك أيضا هو الشرح في الوعي، حيث أن الأطفال الذين طلب منهم فقط عدم اللعب باللعبة المحظورة دون تهديد، لم يستنتجوا أن اللعبة لم تكن ممتعة فحسب، بل استنتجوا أنهم لا بد أطفال محترمون متبعون للقواعد، ولذلك لم يلعبوا باللعبة المحظورة، وبالتالي قلل من احتمالية كذبهم في الجزء الثاني، لأن الكذب يعد خرقا لسلوكهم السابق ولقناعتهم المكتسبة! في حين أن المجموعة التي هدّدت لم يردعها إلا العقاب.

فالإجابة عن سؤال عن ما إذا كان أسلوب الأم التي هدّدت أبتها فعلا أم لا، فالإجابة هي: كان فعلا على المدى القريب فقط، ولكنه لم يؤثر على القناعات والسلوكيات على المدى البعيد، ولم يحدث أي التزاما ذاتيا لدى البنات. والأحرى بالنسبة للمربين هو العمل على تغيير القناعات والسلوكيات المستقبلية وليس فقط السلوك الآني .

3.5 القراءة والطبول والثواب

الابن لا يحب القراءة، ويفضل أن يشاهد على التلفاز. والأب يرغب في تحفيزه على القراءة، وبعد محاولات عدة، وعد الأب الابن أن يعطيه مبلغا محترما من المال لكل كتاب يقرأه. كان استجابة الابن فورية، وبدأ في القراءة، وبدأ يحصل على المبالغ الموعودة. السؤال: هل كان أسلوب الأب فعالاً؟ قبل أن تجاب على السؤال، استمع إلى التجربة الآتية. جمع الباحثون أطفال في الرابعة من عمرهم، وأدخلوا كل منهم على حدة في غرفة بها بعض الألعاب وفي وسطها مجموعة من الطبول في مكان بارز. قسم الأطفال إلى ثلاثة مجموعات، كما يلي:

المجموعة الأولى: قيل لهم أن بإمكانهم اللعب بأي من الألعاب المتاحة، وإذا لعبوا بالطبول، فإنهم سيحصلون على هدية رائعة، ووضعت الهدية مغطاة أمامهم.

المجموعة الثانية: قيل لهم أن بإمكانهم اللعب بأي من الألعاب، وذكر لهم عبورا أنهم سيحصلون على هدية صغيرة إذا لعبوا بالطبول. المجموعة الثالثة: قيل لها أن بإمكانها اللعب بأي من الألعاب (بما فيها الطبول)، ولكن لم تذكر الطبول لهم تحديدا. كما هو متوقع لعب جميع الأطفال في المجموعتين الأولى والثانية بالطبول وجزء من الأطفال في المجموعة الثالثة. وحصل الأطفال في المجموعتين الأولى والثانية على هداياهم. ثم استُطْلِعَ آراء الأطفال جميعا في تقييمهم لمدى متعة اللعب بالطبول. الطريف في الأمر أن الأطفال الذين وعدوا بهدية رائعة كان تقييمهم لمدى متعة الطبول أقل بكثير من المجموعتين الأخريين، وجاء تقييم المجموعة الثالثة أعلى من الأولى، وجاء تقييم المجموعة الثانية الذين وعدوا بهدية صغيرة في أعلى مستوى من بين الثلاثة. كيف يحدث هذا؟ الأمر بسيط جدا ومتعلق بدافع العمل. المجموعة التي وعدت بهدية رائعة كان دافعها الأساسي هو الحصول على الهدية، ولم يكن قرع الطبول إلا وسيلة للوصول إلى الهدف، فأدى ذلك إلى عدم أكتراثهم المستقبلي بالطبول لأن الوسيلة أقل قيمة من الهدف. المجموعة الثانية، كان الوعد بالهدية الصغيرة كافيا لتحفيزهم لقرع الطبول ولكنه لم يكن كبيرا بالقدر الذي يتغير من أجله دافعهم الداخلي، فظل الدافع داخليا، والحافز أثر إيجابيا في رغبة الأطفال المستقبلية للعب بالطبول (مقارنة بالمجموعة التي لم تحصل على هدية).

فالشاهد في الأمر أن التحفيز (أو الثواب) قد يكون مفيدا إذا ما حقق شرطين أساسيين:

الأول أن يكون بالكاد كافيا لتحفيز الطفل،

والثاني ألا يكون كبيرا حتى لا يكون الحصول عليه هو الهدف الأساسي بحيث يطغى على الدافع الداخلي.

بل أثبتت دراسات أخرى كثيرة أنه إذا كان الطفل يحب شيئاً، وبدأ المرء في إثابته لفعله الشيء الذي يحبه، ثم انقطع الثواب، فإن الطفل غالباً ما يزهد فيما كان يحبه سابقاً (أي أن نتيجة الثواب الكبير كثيراً ما تكون عكسية). وكما سردت المقالة السابقة عن التهديد، فإن التهديد الفعال يجب أن يحقق هدفين: أن يكون بسيطاً وبالكاد كافياً لمنع الطفل عن الشيء، وفي نفس الوقت لا يكون كبيراً بحيث يكون الهدف الرئيسي للطفل هو تجنب العقاب.

3.6 الاهتمام الإيجابي والسلبي

أحد وسائل الثواب التي يستخدمها الآباء بكثرة هي الاهتمام الإيجابي المشروط (conditional positive regard)، وفي المقابل أحد أشهر وسائل العقاب هي الاهتمام السلبي المشروط (conditional negative regard). الاهتمام الإيجابي المشروط يعني أن الوالد (أو الوالدة) يُغرون الطفل حناناً أو اهتماماً زائدين عندما ينفذ الطفل ما يريده الوالد. وفي المقابل الاهتمام السلبي المشروط يعني أن الوالد يسحب حنانه أو اهتمامه بالطفل وربما يتجاهله أو يقاطعه عندما لا ينفذ ما يريده الوالد. سعى علماء النفس لمعرفة تأثير هذين الأسلوبين على السلوك المستدام للأطفال. قام باحثون بدراسة مجموعة كبيرة من الطلبة في الصف الثالث الإعدادي، وتضمنت الدراسة شقين: الشق الأول كان عبارة عن مجموعة من الأسئلة يجيب عليها الطلبة لمعرفة ما إن كان ذويهم يمارسون الاهتمام المشروط سواء كان إيجابياً أو سلبياً. الأسئلة كانت على شاكلة: "هل يتجاهلك والدك إذا حصلت على درجات متدنية" إلخ. الشق الثاني كان عبارة عن استطلاع آراء مدرسي هؤلاء الطلبة، للتعرف على مدى مشاركة الأطفال في المدرسة، واهتماماتهم وإيجابياتهم وسلبياتهم ومشاكلهم التي يواجهونها. تعرف الباحثون من خلال الشق الأول على الطلبة الذين يمارس معهم أحد هذين الأسلوبين في الثواب أو العقاب، وجمعوا آراء مدرسيهم للتعرف على السات العامة لهؤلاء الطلبة. وجد الباحثون الآتي:

- الطلبة الذين يمارس ضدهم الاهتمام السلبي المشروط يعانون من أحاسيس عدوانية أو على الأقل سلبية تجاه ذويهم، وغالباً ما يكونون ضعيفي التركيز في المدرسة، وكثيراً ما يعانون من مشاكل دراسية متنوعة وتدني في درجاتهم. أي أن مثل هذا الأسلوب غالباً ما يؤدي إلى نتائج عكسية.
- الطلبة الذين يمارس معهم الاهتمام الإيجابي المشروط غالباً ما يحرصون على الحصول على درجات مرتفعة في المدرسة، وقد يبدو أن هذا شيء جيد في ظاهره، ولكن المشكلة أن الأطفال يستخدمون الدرجات كوسيلة للحصول على الحنان والاهتمام من الوالدين، ولكن أحياناً دون رغبة حقيقية في التعلم، وربما يلجؤون لاستخدام أساليب غير مشروعة في تحسين درجاتهم. الشاهد في الأمر أن الاهتمام السلبي المشروط أكثر ضرراً من الاهتمام الإيجابي المشروط، وأن كلا من حجب الحنان والاهتمام أو الإفراط فيها عن المعتاد مضر بالطفل، وأن هذين الأسلوبين قد يؤديان إلى مشاكل في اتجاهات مختلفة، فمن الأفضل تجنبها.

ولكن ماذا ترى الوالدين فاعلين في غياب هذين الأسلوبين؟

اكتشف الباحثون في التجربة السابقة أن بعض الآباء كان يمارسون ما أبنائهم ما أطلق عليه الباحثون "الاستقلالية المدعومة"، والتي تنبني على تحميل الطلبة عبء اتخاذ القرارات مثل "متى يخرج"، "متى يذاكر"، "كم يذاكر"، "ما هي الدرجات المرجوة"، "ما هي المواد التي يريد أن يدرسها" ... إلخ، فهذا هو الجزء الخاص بـ "الاستقلالية". أما الجزء الخاص بـ "المدعومة" فهو المناقشة الموجهة والمنفتحة مع الطلبة بحيث يوجه الوالد الطالب لاتخاذ قرارات صائبة، ولكن دون تصريح صريح بما يريده الوالد، بحيث يحس الطالب دوماً أنه هو من اتخذ القرار باستقلالية تامة وبمحض إرادته، ومن ثم فهو المسئول تماماً عن تبعات قراراته. هؤلاء الطلبة الذين يحظون بالاستقلالية المدعومة أظهروا رغبة أكبر في التعلم من الطلبة الذين استخدم معهم الاهتمام المشروط، وكانوا

أكثر قدرة على اتخاذ القرارات وأنجح عامة في المدرسة. بالرغم من أن مثل هذه الدراسة تظهر علاقة تلازمية وليس بالضرورة سببية، فإن الاستئناس بمثلها قد يكون مفيداً .

3.7 التبرير الصحيح للخطأ

طلب الوالد من ابنه ألا يستخدم الأقلام الخاصة بالوالد، ولكن في غياب الوالد قام الولد باستخدامها ودخل عليه الوالد وهو متلبس باستخدامها ويبدو على الوالد علامات عدم الرضى.

قد يقول الوالد: "مش قلت لك ما تمسكهمش؟ كويس كده إنك تعمل حاجة غلط وحد يضايقتك!" فكر لحظة فيما قاله الوالد. قد يقول الوالد أيضاً: "مش قلت لك ما تمسكهمش؟ كويس كده إنك تعمل حاجة غلط وتكون زعلان من نفسك!".

ما هو الفرق بين المقولتين، وكيف يؤثر كل منهما على الطفل؟ هل سيكون الطفل حريصاً على تغيير سلوكه أم الهروب من العقاب؟ ما نقوله للطفل قد يؤثر تأثيراً مباشراً على رؤية الطفل لنفسه ولسلوكه المستقبلي.

للتعرف على الفرق بين العبارتين، أجرى باحثون تجربة خبيثة مع أطفال في الصف الثاني الابتدائي، حيث وضعوا كل منهم على حدة في غرفة بها ألعاب، وفي وسطها عربة تجري في ممر يضاوي بسرعة بطيئة، ويقول الباحث المشرف لكل طفل أن يتأكد من عدم خروج العربة عن مسارها. وصممت التجربة بحيث يكون هناك شخص يراقب الطفل (من دون أن يحس الطفل) ويتحكم في سرعة العربة، بحيث يسرع العربة عندما ينشغل الطفل بلعبة أخرى بحيث تخرج من مسارها، وفي هذه اللحظة تحديداً وقبل أن ينتبه الطفل لخروج العربة عن مسارها أو يستطيع أن يعيدها إلى المسار، يدخل الباحث "ليمسك بالطفل متلبساً".

بعد هذا يقسم الأطفال إلى قسمين: القسم الأول يقال له شيء من قبيل: لماذا لم تنتبه؟ أكيد أنك تحس بالذنب الآن لأنك لم تنفذ ما طلب منك! القسم الثاني يقال له شيء مثل: لماذا لم تنتبه؟ أكيد أنك تحس بالضجر لأنني ضبطتك! ثم يقال لهم أن أمام كل منهم فرصة للانصياع بمتابعة العربة ثانية، والتأكد من عدم خروجها عن المسار، ويقول لهم الباحث أنه سيغيب عنهم لفترة ليست بالقصيرة. ثم راقب الباحثون الأطفال دون أن يحسوا.

وجد الباحثون أن الأطفال في القسم الأول بذلوا في المعدل مجهوداً أكبر في متابعة العربة من أطفال المجموعة الثانية. السبب في هذا بسيط. الكلام الذي قيل للأطفال في القسم الأول حفزهم على الإحساس بالذنب وهذا إحساس داخلي دافع لتغيير السلوك، أما الكلام الذي قيل للأطفال في المجموعة الثانية لم يؤدي إلى الإحساس بالذنب ولكن إلى الحرص على عدم ضبطهم مرة أخرى، وبما أن الباحث سيغيب عنهم لفترة ليست بالقصيرة، فسيكون عندهم فرصة لإعادة العربة إلى مسارها دون أن يضبطوا!

فالشاهد أن الكلام الأول حفز مشاعر الإحساس بالذنب الإيجابية والصحية، والكلام الثاني حفز على الرغبة السلبية في الهرب من العقاب أو التائب بدلاً من تغيير السلوك! فلا عجب من أن يكون الندم على الذنب من شروط قبول التوبة! قال تعالى: ((وَالَّذِينَ إِذَا فَعَلُوا فَاجِشَةً أَوْ ظَلَمُوا أَنْفُسَهُمْ ذَكَرُوا اللَّهَ فَاسْتَغْفَرُوا لِذُنُوبِهِمْ وَمَنْ يَغْفِرَ الذُّنُوبَ إِلَّا اللَّهُ وَلَمْ يُصِرُّوا عَلَىٰ مَا فَعَلُوا وَهُمْ يَعْلَمُونَ)) وقال: ((وَالَّذِينَ يُؤْتُونَ مَا آتَوْا وَقُلُوبُهُمْ وَجَلَةٌ أَنَّهُمْ إِلَىٰ رَبِّهِمْ رَاجِعُونَ * أُولَٰئِكَ يُسَارِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَهُمْ لَهَا سَابِقُونَ))

3.8 التوعية والمسخ الصالح والمسخ الطالح

الطفل يذهب إلى البقالة، ويشترى سكاكر ويلتهمها وهو في كامل السعادة، ثم يرمي بالورقة التي كانت تغلف السكاكر على الأرض، مما يستثير غضب المربين. قررت أحد المدارس التصدي لهذه الظاهرة، وفي هذا الإطار جربوا ثلاث طرق مختلفة، كل واحدة في فصل مختلف لطلبة في الصف الخامس الابتدائي، كالآتي:

في الفصل الأول: كانت المدرسة تثني يوميا وعلى مدار ثمانية أيام على الطلاب لأنهم لا يرمون المخلفات إلا في سلة المهملات، وعلقت رسما على الباب لطفل يقول: "فصلي لا يلقي المخلفات على الأرض"، وعندما رأت المدرسة شيئا مرميا على الأرض من قبل طالب في فصل آخر علقت قائلة أن طلابها لا يفعلون ذلك، وجاء ناظر المدرسة وعلق على مدى نظافة الفصل.

في الفصل الثاني: كانت المدرسة تكلم الطلبة يوميا وعلى مدار ثمانية أيام على أهمية النظافة، وتأثيرها على الصحة، وأهمية رمي المخلفات في سلة المهملات، وقام الناظر بزيارة للفصل وعلق على أهمية نظافة الفصل.

في الفصل الثالث: لم يوجه الطلبة إلى أي شيء في شأن النظافة. ثم بعد أسبوعين، أعطت مدرسة كل فصل لكل طفل في فصلها هدية مغلقة في ورقة، ثم تم إحصاء نسبة الأطفال الذين رموا الغلاف على الأرض في كل من الفصول. الطريف أن ١٥٪ من الطلاب في الفصل الأول رموا الغلاف على الأرض، مقارنة بـ ٧٠٪ في الفصلين الثاني والثالث، أي أن توجيه الطلبة إلى أهمية النظافة لم يجدي نفعا البتة! في المقابل، كان المديح الموجه لتغيير صورتهم الذهنية لأنفسهم فعالا للغاية.

فالشاهد أن المديح يؤثر إيجابا في اتجاه تغيير القناعات الشخصية ومن ثم السلوك. فهل نطلق العنان في مديح أطفالنا؟ الإجابة مشروطة: يجب أن نعرف كيف ومتى نمتدح بحيث لا يؤدي المديح إلى نتائج عكسية. تخيل أن الأب قال لابنه أنك موهوب في الرياضيات ومن ثم متفوق فيها. قد يؤدي مثل هذا المديح إلى اتكال الطفل على "موهبته" بدلا من المذاكرة الجادة. أضف إلى ذلك أن الطفل لو حصل على درجة متدنية في امتحان الرياضيات قد يؤدي هذا إلى عدم تصديق الابن لأبيه مستقبلا، وقد يظن الطفل أنه إذا كان فعلا صاحب موهبة ثم فشل في الحصول على درجة جيدة، فربما قد يكون قد فقد موهبته، أو أن موهبته غير كافية!

فمتى يكون المديح فعالا؟ يجب أن يركز المديح على الأشياء التي في إطار سيطرة الطالب وفي مقدوره أن يتحكم بها. فيقول الأب لابنه على سبيل المثال: "أنت ذكي وإذا اجتهدت في الدراسة ستحصل على درجة جيدة"، وعندما يحصل على درجة جيدة يقول: "أحسنت. يبدو أن اجتهدك قد أتى ثماره". فالمديح المفيد هو ما يركز على العوامل التي في مقدور الطالب أن يتحكم بها، والمديح الضار يركز على الأشياء التي هي خارج مقدور التغيير.

لو نظرنا لوصف المؤمنين في القرآن لرأينا تركيزا كبيرا على الأشياء التي بوسع الجميع القيام بها، تفكر في أوائل سورة المؤمنون: ((قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ * الَّذِينَ هُمْ فِي صَلَاتِهِمْ خَاشِعُونَ * وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ * وَالَّذِينَ هُمْ لِلزَّكَاةِ فَاعِلُونَ * وَالَّذِينَ هُمْ لِفُرُوحِهِمْ خَافِضُونَ * إِلَّا عَلَىٰ أَرْوَاحِهِمْ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُمْ فَإِنَّهُمْ غَيْرُ مَلُومِينَ * فَمَنْ ابْتَغَىٰ وَرَاءَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْغَادُونَ * وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ * وَالَّذِينَ هُمْ عَلَىٰ صَلَوَاتِهِمْ يُحَافِظُونَ * أُولَٰئِكَ هُمُ الْوَارِثُونَ))

3.9 الحب والاستقلال

الوالدان حريصان على مستقبل ابنهما، ولا يدخرون جهدا في مساعدته في كل شيء، من أول مساعدته في مذاكرته إلى تنظيم وقته واختيار أصدقائه والتفاعل المستمر مع مدرسيه واختيار ملابسه ومأكله، إلى أن يكبر فيساعدوه في تقديم أوراقه للجامعة واختيار التخصص والتفاعل مع الدكاترة في جامعته والبحث عن عمل وعن زوجة وعن مسكن، إلخ. هل هذا الحب صحي؟

تم سؤال مئات الطلاب من الولايات المتحدة والصين في الصف الثالث الإعدادي لاستطلاع مدى تدخل أولياء أمورهم في حياتهم في المناحي المذكورة، وكما هو متوقع فقد تفاوت الآباء ما بين مُفرط ومُفرِط في التدخل، وتم متابعة الطلاب على مدار عامين كاملين للتعرف على نموهم النفسي والعقلي وقدراتهم على حل المشاكل والاعتماد على النفس والتفكير المستقل إلخ.

وجد الباحثون ارتباطا قويا بين قدرات الأولاد النفسية والعقلية والمهارية بمدى الاستقلالية التي منحها لهم أولياء أمورهم، بحيث تزيد هذه القدرات مع زيادة الاستقلال وتقل مع قلته. بل وجدوا أن الأولاد ذوي أولياء الأمور المتحكمين يعانون من ضعف في النمو النفسي والعقلي والمهاري، ويعانون من نسب أعلى من الاكتئاب والمشاكل النفسية، ويظهرون مستويات عالية من اللا

مبالاة وعدم الاكتراث لإحساسهم المستمر أن ثمة من سيقدر نيابة عنهم أو يقوم بالعمل لهم! فليس هناك داعي لعمل أي شيء. ففرط حب بعض الآباء لأبنائهم يفسد عليهم دنياهم وربما آخرتهم، وقد يسعون لحل مشكلة آتية فيخلقون مشاكل مستقبلية. هذه ليست دعوة للتخلي عن الأولاد، ولكن دعوة لإعطائهم مساحة واسعة من الاستقلالية وتحملهم جزء كبير من أعبائهم الشخصية، وإتاحة الفرصة لهم ليتعلموا بأنفسهم، والتركيز على ما يسمى بـ"الاستقلالية المدعومة" (autonomy support). باختصار، الاستقلالية المدعومة تعتمد على الحوار مع الطفل ومساعدته في الوصول إلى الصواب، بحيث يكون الطفل مقتنعا أنه صاحب القرار في النهاية، ومن ثم يتحمل مسؤولية قراره. للمزيد عن الاستقلالية الرجاء العودة إلى مقالة "الاهتمام الإيجابي والسلبي"

لو كان أسامة بن زيد بن حارثة رضي الله عنه محاصرا من قبل والدين يظنان أنها يحبونه بإفراط، لما نضج ولما استطاع أن يقود جيشا في ربيع الثامن عشر! صدق من قال: من الحب ما قتل.

3.10 النوايا الحسنة والفسل — الجزء الأول

من المعلوم عن البلاد الغرب أنها تعاني من مشاكل شتى خاصة فيما يخص الشباب، من تعاطي للمخدرات وشرب للخمر والسجائر والزنا. وليس هذا من العجيب نظرا للرسالة التي تبث من خلال "الأعمال الفنية" مثل الأفلام حيث غالبا ما يرتكب أبطال الأفلام شتى الموبقات. ولكن بالرغم من عدم رغبة المجتمع في تغيير ثقافته المعوجة، فإنه يسعى للحد من مثل هذه الظواهر بين الشباب، وخاصة المراهقين، لأنها تؤثر سلبا على نهم وتعليمهم وحالتهم الاقتصادية والاجتماعية مستقبلا. سعى الغرب لمعالجة مثل هذه الظواهر من خلال برامج شتى، من بعض هذه البرامج، برنامجين في الولايات المتحدة:

- برنامج كان يجمع المراهقين المؤهلين للخطر في سلوكيات منحرفة وربما إجرامية، ويأخذهم إلى الحانوتي الذي يصف لهم بالتفصيل كيف يتعامل مع جثث الشباب التي تأتيه، وقد قتلت برصاص أو بطعنات أو غير ذلك، ويأخذهم للسجون ليقابلوا مساجين يقضون محكوميات طويلة، ويحدثهم المساجين عن المآسي التي يعانون منها. قد يبدو البرنامج رائعا، ولكن تجارب عديدة أجريت على هذا البرنامج أظهرت أن نسبة الأعمال الإجرامية التي يعملها الذي ينخرطون في هذا البرنامج قد زادت بمعدل ١٣٪ عن أقرانهم الذين لم ينخرطوا فيه!!

- برنامج آخر كان يعطي محاضرات وورش عمل وبرامج توعوية، لمراهقين متعرضين للجموح لتحذيرهم من شروخ المخدرات والخمر والزنا ومن عواقبهم الوخيمة، وكما في البرنامج السابق، فإن المراهقين الذين انخرطوا في البرنامج كانوا أكثر ممارسة للموبقات مقارنة بأقرانهم الذين لم يشتركوا في البرنامج!!

أضف إلى ذلك الكثير من البرامج الأخرى التي كانت في ظاهرها جيدة ولكنها أدت إلى نتائج عكسية. السؤال: لماذا فشلت التجربتان المذكورتان سلفا بالرغم من كونها جيدين في ظاهرها؟ بعد التحري، وجد الباحثون أن سبب الفشل يرجع لأمرين مهمين:

الأول هو أن جمع المراهقين المعرضين للخطر في مكان واحد من شأنه نظر كل منهم لمن حوله، فيقول في نفسه: "هناك آخرون على شاكلتي، فما أفعله عادي تماما" فيشجعه هذا على الوقوع في المحذور.

الأمر الثاني أن كونه قد جُمع وسط آخرين يميلون نحو الجموح، يجعله يقول لنفسه: "السبب أنني وسط هؤلاء هو أنني إنسان سيء فعلا" فينتطب ذلك في نفسه، فيتصرف وفق هذا الانطباع.

الشاهد أن جمع الجاهل أو الأناس الأكثر عرضة للوقوع في الموبقات في مكان واحد يعينهم على الجموح، بغض النظر عن الهدف من وراء جمعهم، وكما يقول المثل: "الصاحب صاحب!" فيجب على الآباء الحذر فيما يخص أصدقاء أولادهم. قال صلى الله عليه وسلم: ((المرء على دين خليله فلينظر أحداً من يخال)). وفي الحديث الطويل عن الرجل الذي قتل تسعا وتسعين نفساً ثم اكملهم

بالمائة، قال العالم للقاتل عندما سأله عن إمكانية التوبة: ((نَعَمْ وَمَنْ يَجُولُ بَيْنَهُ وَيَبْنِي التَّوْبَةَ، اضْطَلِقْ إِلَى أَرْضٍ كَذًا وَكَذًا؛ فَإِنَّ بِهَا أَنَاسًا يَعْبُدُونَ اللَّهَ فَأَعْبُدِ اللَّهَ مَعَهُمْ وَلَا تَرْجِعْ إِلَى أَرْضِكَ فَإِنَّهَا أَرْضُ سُوءٍ)). في المقالة القادمة، سأعرض بعض التجارب الناجحة إن شاء الله.

3.11 النوايا الحسنة والنجاح — الجزء الثاني

ذكرت الحلقة السابقة تجارب غريبة فاشلة في إنشاء الشباب عن الوقوع في الموبقات، وظهر أن العامل المشترك المؤدي إلى الفشل هو جمع الشباب الجامحين معا في مكان واحد. هذه المقالة تستعرض بعض التجارب التي أثبتت نجاحها، ومنها:

- برنامج "الأخت الكبرى" (Big Sisters of America)، والذي بدأ في ولاية نيويورك في ١٩٠٢، ومن ثم تبعه برنامج "الأخ الأكبر" (Big Brothers). البرنامج باختيار يقوم بتوأمة بين كل مراهق قبض عليه لمخالفته القانون أو ارتكابه أحد الموبقات بمتطوع يطلق عليه "الأخ الأكبر"، ودور الأخ الأكبر باختصار هو مقابلة المراهق مرة كل أسبوع لفترات تتراوح بين الساعة والثلاث ساعات، يقوم خلالها بالتحدث معه والخروج معه وربما مساعدته في دراسته أو إعطائه المشورة في مشاكله أو الأمور التي تهتمه. أي باختصار يقوم الأخ الأكبر بدور المرشد والقوة. في برنامج مشابه، يوضع المراهق في بيت أسرة تتطوع لاستضافته لمدة ستة أو تسعة أشهر. البرنامج حقق نجاحا باهرا، حيث رفع من المستوى الدراسي للمراهقين، وقلل من احتمالات اختراقهم للقانون ومن احتمالات اقترافهم الموبقات.

- برنامج آخر يدعى "برنامج توعية المراهقين" (<https://www.ajli.org/> - teen outreach program) والذي بدأ في ١٩٧٨ كان يضع جداول للمراهقين للانخراط في أعمال تطوعية مثل زيارة الأيتام أو دور المسنين، أو مساعدة الأطفال الصغار في دراستهم، أو معاونة المشردين في الملاهي، إلخ. وكان البرنامج يجهز أيضا ورش عمل أسبوعية لمدة ١٨ أسبوعا للمراهقين يتم فيها توجيههم والمناقشة فيما بينهم فيما يخص أعمالهم التطوعية. حقق هذا البرنامج نجاحا كبيرا، فأراد القائمون عليه مقارنة فعالية التطوع بفاعلية المحاضرات، فقسموا الشباب إلى ثلاثة أقسام: قسم يحضر المحاضرات فقط، وقسم يشارك في التطوع والمحاضرات، وقسم لا يشارك في أي منها. وجد مديري البرنامج أن التطوع كان هو العامل الأساسي في نجاح البرنامج، حيث انخفضت نسبة الذين انخرطوا في أعمال سيئة مستقبلية بعد التطوع إلى النصف (مقارنة بالذين لم يتطوعوا)، وأن المحاضرات بالكاد كادت تجدي نفعا!

السر في نجاح البرنامج يكمن في أمرين:

- الأول إبعاد المراهقين عن الصحبة السيئة ووضع قدوة صالحة لهم بدلا من ضغط زملائهم عليهم (كما في البرنامج الأول). هذا يعضد الاستنتاجات المذكورة في المقالة السابقة.

- والثاني انخراط المراهقين في أعمال تطوعية بصورة مستدامة تؤثر على مناحي كثيرة منها:

- نظرة المراهق لنفسه، فقيامه بعمل صالح يؤدي إلى إحساسه أنه إنسان صالح، ومن ثم يؤدي إلى أعمال أخرى صالحة. هذا ما يسمى في علم النفس بقاعدة "Do good, be good"، والتي ذكرها رسول الله صلى الله عليه وسلم في قوله: ((إنما العلم بالتعلم، والحلم بالتعلم، ومن يتحر الخير يعطه، ومن يتق الشر يوقه)) (حسنه الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة (342)) - إحساس المراهق بأهميته وخيريته، مما يعطيه إحساس بأنه مهم ومميز. قال تعالى: "كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ" - تفاعله الإيجابي في المجتمع يؤدي إلى اندماجه الإيجابي في المجتمع، مما يجعله مهتما بصالح المجتمع. أخبرنا رسول الله صلى الله عليه وسلم بأهمية أعمال الخير المستدامة في قوله: ((كُلُّ سُلَامَى مِنَ النَّاسِ عَلَيْهِ صَدَقَةٌ كُلَّ يَوْمٍ تَطْلُعُ فِيهِ الشَّمْسُ: تَغْدِلُ بَيْنَ اثْنَيْنِ صَدَقَةً، وَتُعِينُ الرَّجُلَ فِي ذَاتَيْهِ، فَتَحْمِلُهُ عَلَيْهِ، أَوْ تَرْفَعُ لَهُ عَلَيْهِمَا مَتَاعَهُ صَدَقَةً، وَالْكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ، وَكُلُّ خُطْوَةٍ تَمْشِيهَا إِلَى الصَّلَاةِ صَدَقَةٌ، وَثُمِيطُ الْأَذَى عَنِ الطَّرِيقِ صَدَقَةٌ)). رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

غالبا ما يكمن هذان السران في بيوت الله فلا تحرموا أولادكم من صحبة المسجد!

3.12 صفات ناجحة وليست بالشرية للأطفال!

استعرضت المقالات السابقة عدد من أساليب التعامل مع الأطفال فوها جميعا هو ضرورة التركيز على تغيير "قناعات" الأطفال بدلا من التركيز على تغيير "سلوكياتهم". قد يبدو الأمر بديها، ولكن للأسف كثير من الآباء والأمهات يستخدمون طرقا تربوية خاطئة تسعى لتغيير السلوك دون القناعات مثل الاستخدام المفرط للثواب والعقاب أو المتابعة الحثيثة للأطفال أو الإغداق المفرط للاهتمام أو المقاطعة. نلخص هنا القواعد البسيطة التي استعرضتها المقالات لتعزيز القناعات، بحيث يكون السلوك نابعا من رغبته الشخصية. من هذه القواعد:

- (١) الاقتصاد في الثواب والعقاب: كما استعرضنا سابقا، الإفراط في الثواب والعقاب يجعل دافع السلوك هو الحصول على الثواب أو الهروب من العقاب دون إحداث تغيير في القناعات. إن كنت واعدة طفلا بثواب، فعده بأقل ثواب ممكن بحيث يدفعه إلى فعل الشيء، ولا يصبح الثواب هو الهدف من السلوك. وفي المقابل إن كنت مهددا طفلا بعقاب، فلا تهدد إلا بأقل عقاب ممكن، بحيث يكون كافيا لمنع السلوك، ولا يصبح العقاب هو السبب في الامتناع.
- (٢) برر للطفل أخطأه. عندما يضبط الطفل متلبسا، يجب أن يشرح للطفل أن سبب حزنه هو الإحساس بالذنب تجاه ما فعل ليكون ذلك دافعا لتغيير السلوك، وليس لأنه ضبط متلبسا، فلا يقال أبدا للطفل: "إياك أشوفك بتعمل كده ثاني!"
- (٣) علم الطفل رواية النجاح. عند نجاح الطفل في شيء، فامتدحه بما فعل وركز على الأمور التي بوسع الطفل التحكم بها. عند إخفاق الطفل، فركز على ما هو بوسع الطفل فعله ليتخطى الإخفاق، وشجعه على العمل ووفر له القدوة من خلال صحبة صالحة.
- (٤) الاستقلالية المدعومة. والتي تنبني على تحميل الطفل (غالبا المراهق) عبء اتخاذ القرارات مثل "متى يخرج"، "متى يذاكر"، "ماذا يلبس"، إلخ، فهذا هو الجزء الخاص بـ"الاستقلالية". أما الجزء الخاص بـ"المدعومة" فهو المناقشة الموجهة والمنفتحة مع الطفل بحيث يوجه الوالد الطفل لاتخاذ قرارات صائبة، ولكن دون تصريح صريح بما يريده الوالد، بحيث يحس الطفل دوما أنه هو من اتخذ القرار باستقلالية تامة وبمحض إرادته، ومن ثم فهو المسؤول تماما عن تبعات قراراته.
- (٥) تجنب الإغداق المفرط والسحب المخل للحنان. الإغداق المفرط للحنان المشروط بالسلوك يجعل الأطفال حريصين على الحصول على درجات مرتفعة على سبيل المثال كوسيلة للحصول على الحنان والاهتمام من الوالدين، ولكن دون رغبة حقيقية في تحسين سلوكهم، وربما يلجؤون لاستخدام أساليب غير مشروعة لتحصيل هذا الحنان. سحب الحنان مثل التجاهل والمخاصمة نتيجة خطأ الطفل يؤدي إلى معاناة الأطفال من أحاسيس عدوانية أو على الأقل سلبية تجاه ذويهم، وغالبا ما يكونون ضعيفي التركيز في المدرسة، وكثيرا ما يعانون من مشاكل دراسية وأخلاقية متنوعة.
- (٦) جنب أطفالك الصحبة الفاسدة، ولا تحرمهم من صحبة المسجد. الصحبة الفاسدة تقود إلى الفساد، والصحبة الصالحة وأعمال الخير والتطوعية المجتمعية منها التي غالبا ما تكون متوفرة في صحبة المسجد تقود إلى الخير وتُجَنَّب الأطفال مسالك السوء.
- (٧) لا تعاقب دون تهديد مسبق واضح العواقب والأسباب. فلو فقد الطفل القدرة بين الربط بين أسباب العقاب والعقاب، فقد يصاب بما يسمى "فقدان الأمل المكتسب" (learned helplessness) المزيد عن فقدان الأمل المكتسب في مقالة لاحقة إن شاء الله تعالى.

3.13 "من سهر الليالي" ما له؟

كلنا يعرف المثل القائل: "من طلب العلا، سهر الليالي"، وكثير منا ربما قد يكون قد سمع المقولة المتداولة بين طلبة المدارس القائلة: "من سهر الليالي، بات للعام التالي"، مما فيها من الحث على الاستهتار بالدراسة، وكثرة ترديد مثل هذه العبارات بين الطلاب يوحي للأحاديث منهم بأن بقية زملائه عازفين عن المذاكرة! فهل لذلك الأمر أي أثر على الطلبة أم أنها مزحة طفولية؟ بالرغم من عدم وجود أبحاث نفسية فيما يخص هذه العبارة تحديداً، إلا أن هناك دراسات تعرضت لتأثير ما يظنه الشخص عن سلوكه من حوله. في إحدى هذه الدراسات، قام باحثون بالتعرف على استهلاك ٢٩٠ بيتا للكهرباء في نطاق حي سكني، ثم وزعوا خطاباً على كل بيت بالصيغة الآتية: "نود أن نخطكم علماً بأن متوسط استهلاك الكهرباء في حيكم هو كذا، وبناء على استهلاكك في الشهر الماضي، فإنك تستهلك أكثر (أو أقل) من جيرانك بنسبة كذا." المعدل المذكور في الخطاب دقيق، ونسبة الزيادة أو النقصان عن بقية الجيران دقيقة أيضاً. ثم تابع الباحثون استهلاك البيوت للكهرباء في الشهور التالية. وجد الباحثون شيئاً عجيباً: الذين قيل لهم أنهم يستهلكون أكثر من جيرانهم رشدوا من استهلاكهم، وفي المقابل زاد استهلاك الذين قيل لهم أنهم يستخدمون أقل من جيرانهم. أي أن كلا الفريقين سعوا ليكونوا أقرب من متوسط ما يستخدمه جيرانهم! فالإنسان بطبعه يسعى ليكون مثل الآخرين لأن هذا يجعله أكثر قبولا عندهم! فيسعى الإنسان للانصياع لما يسمى بـ "المعيار المجتمعي المتصور" (perceived social norm).

للأسف قد يبنّي الانطباع عن المعيار المجتمعي بناءً على الحالات الشاذة التي على سبيل المثال تستهلك كهرباء بكميات كبيرة جداً لأنها ملفتة. ماذا لو كان المعدل عالياً، كيف ندفع الناس بعيداً عن "المعيار المجتمعي"؟ أعاد الباحثون تجربة استهلاك الكهرباء بحذافيرها، ولكن مع اختلاف واحد: للذين استخدموا أكثر من المتوسط، وضع على الخطاب وجه عابس 😞، ووضع للذين استخدموا أقل من المتوسط واجه باسم 😊. ومع هذا الاختلاف البسيط جداً، سعى المكثرون في الاستخدام إلى تخفيض استهلاكهم، وحافظ المقلين أصلاً على مستوى استخدامهم دون زيادة.

كيف هذا؟ الفكرة ترجع هنا إلى أن وجود الوجه الباسم أو العابس يعطي انطباعاتاً للمتلقي لما يقبله الناس أو يرفضونه. على سبيل المثال، قد يكون معدل تجاوز الإشارات الحمراء مرتفع في بلد ما، ولكن المجتمع لا يقبل هذا السلوك. فيسعى الإنسان في هذا الحال للانصياع لما يسمى بـ "المعيار المجتمعي العرفي" (injunctive social norm).

رجوعاً إلى حالة الطلبة، إذا ظن الطالب أن زملاءه لا يذاكرون إلا ساعة واحدة في اليوم، فسيسعى هو الآخر للمذاكرة لمدة ساعة أيضاً، وإذا ظن أنهم يذاكرون أكثر، فسيذاكر أكثر أيضاً. فإذا كان زملاؤه يذاكرون في المعدل عدداً أكبر من الساعات، فمجرد تعريف الطالب بأن أصدقاءه يذاكرون أكثر منه قد يحفزهم للمذاكرة أكثر. أما إن كان المتوسط منخفضاً، فمن الأفضل اللجوء لتعريف الطالب بما مقبول عرفاً! قال تعالى: "خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ"

3.14 التعاطي والاتجار والسجن

دار بيني وبين محقق في أحد الدول العربية الحوار التالي:

المحقق: أغلب الذين نقبض عليهم بتهمة تعاطي المخدرات، نعيد القبض عليهم بتهمة الاتجار في خلال سنة!

أنا: كيف، ألا تعاقبونهم؟

المحقق: بلى. غالباً ما يحكم عليه بالسجن لمدة ثلاثة شهور.

أنا: ما السبب إذاً؟

المحقق: اجتماع المتعاطين مع التجار في السجن يؤدي إلى "تبادل الخبرات".

ناقش مقال سابق خطورة جمع الفاسدين في مكان واحد سواء للعقاب أو حتى للنهر عن الفساد، لأن ذلك غالباً ما يؤدي إلى زيادة فسادهم. للأسف السجون تمثل مكاناً مثالياً لتهيئة الخططين لقول: "هناك آخرون على شاكلتي أو أسوأ مني، فما أفعله عادي

تماماً" فيشجعه هذا على الوقوع في المحذور والتماذي فيه. لو نظرنا إلى العقوبات في الإسلام للاحظنا فيها انحسار عقوبة السجن في حدود ضيقة عامة والسجن مع مدانين آخرين خاصة. فاتباع الشرع مصلحة، والحيد عنه مفسدة، ويا ليت قومي يعلمون !

3.15 القيم والتفوق

يعاني كثير من الأطفال من مشاكل دراسية وربما أخلاقية، وخاصة الأطفال الناشئين في أسر فقيرة أو ينتمون لبعض الأقليات، وكثيراً ما تنشأ هذه المشاكل نتيجة عدة عوامل منها ضعف المتابعة في المنزل أو ربما صور نمطية سلبية تروج في المجتمع وتؤثر سلباً على أداء الأطفال. وغالباً ما تظهر هذه المشاكل جلية مع بداية المرحلة الإعدادية، حيث تزيد المواد الدراسية صعوبة ويتوقع من الطفل أن يعتمد على نفسه، وعندما يواجه الطفل بعض الإخفاقات في الدراسة، فإن هذا قد يؤدي بالطفل إلى الدخول في دوامة من الفشل التي يصعب على الطفل الخروج منها. في هذا السياق، من أكبر المشاكل التي تعاني منها المدارس الإعدادية المصرية ضعف القدرة على القراءة والكتابة والحساب للطلبة المتقدمين من المرحلة الابتدائية.

سعى كثير من الباحثين في مجال علم النفس الاجتماعي لإيجاد حلول لكسر دوامة الفشل عند الأطفال، نذكر هنا أسلوباً ناجحاً وناجحاً جرب مع طلبة منتقلين إلى الإعدادية من الابتدائية أدى إلى تحسن كبير في أدائهم الدراسي. الأسلوب كالآتي: يطلب من الطلبة أن يكتبوا لمدة ١٥ دقيقة عن "شيء ذات قيمة عالية في حياتهم، والسبب وراء أهميته". ويعاد هذا الطلب من ثلاث إلى خمس مرات على مدار العام الدراسي قبيل الامتحانات أو في الأوقات التي يكون فيها ضغط كبير على الطلبة. مع بساطة الأسلوب، فإنه أدى إلى تحسن كبير في أداء الطلبة، مقارنة بالطلبة الذين طلب منهم الكتابة عن موضوعات عامة. كيف نجح هذا الأسلوب؟! للإجابة على السؤال يجب الرجوع إلى بعض النظريات في علم النفس الاجتماعي، والتي تتحدث عن وسائل الدفاع النفسية حيث أن الإنسان:

- ينظر إلى نفسه دوماً بنظرة حسنة ويسعى دائماً للحفاظ على صورته، فإذا أخفق مرة، فإن أول ما يخطر بباله هو أن ما حدث كبتة وأنه سيعمل جاهداً ليتخطاها مستقبلاً.

- إذا تكرر الفشل ولم تجدي محاولاته نفعا، فإنه يبدأ في إلقاء اللوم على غيره ليخلي مسؤوليته عن الفشل.

- عندما يؤثر الفشل على روحه المعنوية، فإنه قد يستحضر أشياء أخرى يجيدها للتقليل من وطأة الفشل على حالته النفسية، كأن يقول: آه ربما لا أجيد علم الأحياء ولكني متميز في الرياضيات. فتؤدي نجاحاته الأخرى إلى رفع روحه المعنوية مما قد يعينه على تخطي الفشل مستقبلاً.

كيف؟ سبب كبير من أسباب الفشل يرجع إلى الخوف من الفشل، لأن القلق والتوتر يشغلان البال ويؤثران سلباً على الأداء ويؤديان إلى تفاقم المشاكل، فتُهوين الفشل أمام النجاحات الأخرى، يخفف كثيراً من القلق، فيؤدي إلى راحة نفسية تعين على النجاح في المرات القادمة. وهذا هو سر نجاح الأسلوب المذكور. عندما يستحضر الطفل ارتباطه بربه أو علاقاته الأسرية أو عونه لأهله أو نجاحه في رياضة ما أو تميز أخلاقه أو كثرة أصدقائه ... إلخ، فإن ذلك يرفع من روحه المعنوية، فيعطيه دفعة قوية نحو تخطي العقبات، ويخفف كثيراً من القلق وهو يواجه المصاعب.

كيف تستفيد من هذا الأمر في حياتك؟ عندما تواجه أنت أو أحد من أولادك مشكلة فتذكر نعمة ذات قيمة عالية حباك الله بها. وعندما تواجه موقفاً تكرهه، حاول أن تجد شيئاً إيجابياً واحداً على الأقل في الموقف. فكل ذلك لا يؤدي إلى رفع روحك المعنوية فحسب، بل إلى تخطيك المصاعب. "وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيماً"

للمزيد عن الموضوع: <http://www.sciencemag.org/content/313/5791/1307.short>

3.16 الذكاء فطري أم مكتسب؟

أيها أولى: أن تقول للطفل أن الذكاء شيء فطري يولد به أم أنه شيء مكتسب من خلال الجهد الجاد؟ في تجربة لطيفة استخدم باحثون طلبة جامعيين متطوعين للقاء أطفال في بداية المرحلة الإعدادية بصورة دورية لإيصال رسالة فحواها "أن الذكاء ليس فطرياً ولكن مكتسب"، ومجموعة أخرى من الطلبة كانوا يتكلمون في مواضيع عامة مع الأطفال. النتيجة: الأطفال الذين قيل لهم أن الذكاء مكتسب بالمجهود تفوقوا دراسياً بشكل ملحوظ عن أقرانهم الذين خطبوا في مواضيع عامة. الشاهد أن الطفل إذا اقتنع أن الذكاء فطري، فإن ذلك يؤدي إلى اقتناعه أنه لا طائل من المحاولة للخروج من أي من دوامات الفشل التي يسقط فيها لأن جيناته الموروثة هي السبب في الفشل. أما التركيز على أن الذكاء مكتسب، فهذا يعطي أملاً للطفل في دفعه إلى تطوير ذكائه وقدراته، والعمل بهمة. فالأولى هو التركيز على ما في وسع الناس فعله، لا على ما هو خارج نطاق سيطرتهم! هل الذكاء مكتسب فعلاً؟ الإجابة: طبعاً !

3.17 الهبة والمرضة وكافل اليتيم

قام العالمان سكيلز وداي بتجربة عجيبة جداً في ١٩٣٩، حيث استطاعوا أن يقنعوا السلطات في الولايات المتحدة أن ينقلوا ١٣ طفلاً يتيمًا تتراوح أعمارهم بين سنة والسنتين من دار رعاية (ملجأ) ليقموا في مصحة أمراض نفسية للمراهقات. وكان ١١ من بين ١٣ يصنفون على أنهم أصحاب إعاقات ذهنية ومتوسط درجاتهم في اختبار الذكاء (IQ test) حوالي ٦٤ نقطة. وقام الباحثان بتدريب المراهقات في المصحة على كيفية العناية بالأطفال. في المقابل تابع الباحثان ١٢ طفلاً آخر في الملجأ اثنان منهم فقط يعدون من ذوي الإعاقات الذهنية والعشرة الباقين ذكاءهم عادي ومتوسط درجاتهم في اختبار الذكاء ٨٦ نقطة. بعد مرور سنتين، قام الباحثان بقياس مستوى الذكاء لكلا المجموعتين وكانت النتيجة مذهلة:

زاد مستوى ذكاء الأطفال ١٣ بحوالي ٢٨ نقطة وأصبح اثنان منهم فقط يعدون من ذوي الإعاقة الذهنية، بينما انخفض مستوى ذكاء الأطفال الذين بقوا في الملجأ بحوالي ٢٦ نقطة! كيف حدث هذا؟ الفرق بين المجموعتين كان في درجة التفاعل مع الآخرين. المجموعة التي بقت في الملجأ كان احتكاكهم بالمرضات من خلال الإطعام وتغيير الحفاضات وكان التفاعل الآدي خارج هذا النطاق محدوداً. أما بالنسبة للأطفال الذين انتقلوا إلى المصحة، فإن المراهقات أعطين الأطفال قدراً كبيراً من الاهتمام وكانوا يلعبون معهم ويتكلمون معهم وأحياناً يشتركون لهم الألعاب والكتب، أي أن التفاعل الإنساني كان له كبير الأثر على النمو العقلي والنفسي للأطفال.

الأغرب أن أحد الباحثين قابل جميع الأطفال في كلا المجموعتين بعد ٢٥ سنة. ما وجده كان مذهلاً. وجد أن الأطفال الـ ١٣ كان متوسط تعليمهم يوازي الصف الثالث الثانوي و ١١ واحداً منهم قد تزوجوا و ٤ منهم قد انهموا دراستهم الجامعية. أما المجموعة التي بقت في الملجأ، فإن متوسط تعليمهم كان يوازي الصف الثالث الابتدائي وأربعة منهم كانوا في مصحات نفسية وكلهم (باستثناء واحد فقط) كانوا يعملون أعمال حقيرة لا تحتاج إلى مهارة!

عندما تسمع عن مثل هذه التجربة، لا يسعك إلا أن تتعجب من قوله صلى الله عليه وسلم: ((من مسح رأس يتيم لم يمسحه إلا لله، كان له بكل شعرة مرت عليها يده حسنة، ومن أحسن إلى يتيم أو يتيمه عنده، كنت أنا وهو في الجنة كهاتين))، وقرن بين أصبعيه السبابة والوسطى. صلى عليك الله يا علم الهدى ما هبت النسائم وما ناحت على الأيك الحمام.

3.18 المرضعة والحاضنة



هل الحنان أهم للطفل أم الرضاعة؟ سأل الباحثان هاري ومارجرت هارلو نفس هذا السؤال في بحث نشره في ١٩٦٥، حيث قاموا بوضع قردو حديثة الولادة في عزلة تامة، ووفروا لكل قرد أميين صناعيتين، كما في الصورة:

الأولى مصنوعة من شبك معدني وبها برازة لتوفير الغذاء، والأخرى مغطاة بقماش ناعم مريح. كما هو متوقع، كانت القردو تذهب للأم المعدنية للحصول على الغذاء، ولكن عندما كانت القردو تُروّع من قبل دب أو كلب ميكانيكي، فإنها كانت تهرع للأم المغطاة بالقماش!

بالرغم من الفروق الجوهرية بين القردو حديثة الولادة والأطفال الصغار، فإن الباحثين استنتجوا أن حديثي الولادة (سواء كانوا قردوا أو آدميين)، بحاجة أكبر إلى الضم والعناق ودفع الأم لينمو نموا طبيعيا، ولهذا هرعت القردو للأم الناعمة! عن أبي هريرة رضي الله عنه أن الأقرع بن حابس رضي الله عنه أبصر النبي -صلى الله عليه وسلم- يقتل الحسن، فقال: "إن لي عشرة من الولد ما قبلت واحدا منهم"، فقال رسول الله -صلى الله عليه وسلم-: ((إنه من لا يرحم، لا يرحم)) متفق عليه.

3.19 رياض الأطفال والأدب

في واحدة من أكبر الدراسات الاجتماعية، قامت الهيئة القومية لصحة الأطفال والتطور الإنساني (National Institute of Child Health and Human Development) في الولايات المتحدة بمتابعة حوالي ١,٢٠٠ طفل تم اختيارهم في ١٩٩١ بصورة عشوائية منذ الولادة ولسنين بعد الولادة، وذلك لقياس تأثير العوامل الاجتماعية والبيئية على نمو الأطفال من الناحية الصحية والاجتماعية إلخ، وتضمنت الدراسة مراقبة للأطفال ولأهلهم.

أحد المناحي التي قيمتها الدراسة هو تأثير رياض الأطفال على نمو الأطفال. عندما اختبر الباحثون الأطفال عند دخولهم المدرسة الابتدائية، وجدوا أن وضع الأطفال في رياض الأطفال في مرحلة مبكرة من العمر كان له تأثيرات إيجابية وأخرى سلبية. من الآثار الإيجابية تقدم الأطفال الذين التحقوا برياض الأطفال على أقرانهم في تحصيلهم اللغوي. أما السلبيات فتتلخص في:

- (١) ضعف العلاقة والحنان بين الطفل ووالديه،

(٢) ضعف تعاون الأطفال مع الآخرين سواء كانوا أقرانا أو غير ذلك،

(٣) الميل للعدوان الكلامي أو البدني ضد الآخرين،

(٤) قابلية هؤلاء الأطفال للتبجح مع المدرسين وتعطيل العملية الدراسية.

هذه الظواهر لوحظت مع أغلبية الأطفال بغض النظر عن كونهم ذكورا أو إناثا، وبغض النظر عن وضع الأسر الاجتماعي، وبغض النظر عن جودة رياض الأطفال التي التحق بها الأطفال. هذه الآثار استمرت، وتم ملاحظتها حتى بعد وصول الأطفال إلى الصف السادس الابتدائي! السؤال الذي يطرح نفسه بقوة إذا: هل هدفنا هو تربية أطفال "شطار" دراسياً أم "متميزين" أخلاقياً؟

لقراءة المزيد عن الدراسة:

http://scholar.google.com/scholar?cluster=3174660838452125976&hl=en&as_sdt=0,5

3.20 التملص من المسؤولية

نشر الباحثان متزا وسايكس (Matza and Sykes) كتابا بعنوان "الانحراف والانجراف" (Delinquency and Drift) في ١٩٦٤ يشرحون تجاربهم التي أجروها على المراهقين الذين يخرقون القانون، وقدموا نظرية سموها بنظرية "المعادلة" (neutralization) والتي سردت أساليب يستخدمها المراهقون لدفع المسؤولية عن أنفسهم لأفعالهم. وفيما يبدو فإن بقية أعضاء المجتمع يستخدمون مثل هذه الأساليب للدفاع عن أنفسهم أو لإيهام أنفسهم أن أفعالهم الشائنة مبررة. تذكر النظرية خمس طرق عامة، نستعرضها هنا للتيقظ لها في تعاملنا مع أنفسنا ومع الآخرين:

- ١- التملص من المسؤولية، وإلقاء المسؤولية على "الظروف" المحيطة، أو أن المجتمع ممثلا في والد أو مدرس أو شرطي قد ظلمه، مما دفعه لذلك دفعا دون قدرة منه على المقاومة. قال تعالى: "وَإِذَا فَعَلُوا فَاجِسَةً قَالُوا وَجَدْنَا عَلَيْهَا آبَاءَنَا وَاللَّهُ أَمَرَنَا بِهَا قُلْ إِنَّ اللَّهَ لَا يَأْمُرُ بِالْفَحْشَاءِ أَتَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ"
- ٢- الادعاء أنهم لم يؤذوا أحدا، وأن الأمر لم يقصد به الشر، بل كان مزاحا ومراحا. قال تعالى: "وَلَيْن سَأَلْتَهُمْ لَيَقُولُنَّ إِنَّمَا كُنَّا نَخُوضُ وَنَلْعَبُ قُلْ أَبِاللَّهِ وَآيَاتِهِ وَرَسُولِهِ كُنْتُمْ تَسْتَهْزِئُونَ"
- ٣- إلقاء اللوم على الضحية، بأن يقولوا أن الضحية يستحق ما حدث لها، بأسلوب: "فَلَا تُلُومُونِي وَلُومُوا أَنْفُسَكُمْ".
- ٤- اتهام الذي يتهمهم بالانحراف، بأن يقولوا أشياء مثل: "انظر لنفسك، كنت تفعل مثلي من قبل، أو أنت فعلت أشياء مشينة أيضا". كذا فعل مشركي مكة عندما اتهموا الرسول صلى الله عليه وسلم بخرق الأشهر الحرم.
- ٥- التشبث بالولاء للأسرة أو العصابة أو المجموعة، وأنه اضطر لفعل ما فعل للدفاع عن ينتمي إليهم. قال تعالى عن الكافرين: "وَإِظْلَمُوا لِلْأَمَلِ مِنْهُمْ أَنْ أَمْشَوْا وَاصْبِرُوا عَلَى آلِهَتِكُمْ إِنَّ هَذَا لَشَيْءٌ يُرَادُّ". وقوله عن قوم إبراهيم: "قَالُوا خَرَّفُوهُ وَاثْبُرُوا آلِهَتَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ فَاعِلِينَ"

3.21 تغيير المنطلقات والمجاهدون الأفغان

في حي يستشري فيه العنصرية، كان خباز من أقلية ما يعاني من الاستهزاء اليومي من قبل شباب الحي. فلما فاض به الأمر، نادى في الشباب قائلا: ما رأيكم أن أعطي لكل من يستهزئ بي في كل يوم ١٠ قروش. فرح الشباب واصطفوا للاستهزاء وأخذ العشرة قروش.

في خلال يومين ازداد عدد الشباب المستهزين، فقال لهم الخباز: لقد زاد عددكم ولا أستطيع أن أعطي أي منكم أكثر من خمسة قروش. فلم يعترض الشباب واستمروا في الاستهزاء، ومع ازدياد عددهم بعد أيام قال لهم الخباز: عددكم الآن كبير جدا، ولن أستطيع أن أعطي أي منكم أكثر من قرش واحد فقط! فضج الشباب غضبا، مشتكين من أن ذلك ليس عدلا! فأصر الخباز، فترك الشباب الاستهزاء به لضعف الجزاء!

كيف حدث ذلك؟ في أول الأمر كان الشباب يسخرون من الخباز بوزاع داخلي، أما مع وجود الدافع المادي، أصبح الوازع ماديا، ومع انخفاض العائد المادي صار الاستهزاء غير مجزي، فتوقفوا!

أظهرت بعض الدراسات أن مكافأة طفل على عمل يحب عمله أصلا، قد يؤدي إلى توقف الطفل عن العمل مع توقف المكافأة! خلق تنافر بين القناعة والسلوك كثيرا ما يؤدي إلى تغيير القناعة. على نفس الشاكلة، إبان الغزو السوفييتي لأفغانستان، عرضت الولايات المتحدة على المجاهدين أن تزودهم بالمال والسلاح، ومع التأكيد على أن المال والسلاح غير مرتبط بأي شروط، قبل كثير من الفصائل المجاهدة العرض الأمريكي. ما حدث بعد ذلك أن بعض هذه الفصائل (وليس الكل بالطبع) تغيرت دوافعها، وأصبحت

تحرص على موافقة أو إرضاء الطرف الذي يعطي المال والسلاح لاستمرار الدعم، فتغير الدافع ووقعت الكوارث! قال تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا خُطُواتِ الشَّيْطَانِ وَمَنْ يَتَّبِعْ خُطُواتِ الشَّيْطَانِ فَإِنَّهُ يَأْمُرُ بِالْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ مَا زَكَا مِنْكُمْ مِنْ أَحَدٍ أَبَدًا وَلَكِنَّ اللَّهَ يُزَكِّي مَن يَشَاءُ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ"

3.22 التهديد بالعقاب وإفاده

ما هي الدولة التي تسجن أكبر عدد من رعاياها؟ الإجابة: الولايات المتحدة بواقع أكثر من مليوني سجين! ما هي الدولة التي تودع السجن أكبر نسبة من رعاياها؟ الإجابة أيضا: الولايات المتحدة بموجب ٧١٥ سجيناً لكل ١٠٠ ألف شخص! ما هي الدولة صاحبة أعلى عدد جرائم في العالم؟ الإجابة: الولايات المتحدة أيضاً بقرابة ١٢ مليون جريمة سنوياً! كيف تكون الدولة الأكثر استخداماً للعقاب هي الدولة التي تعاني من أعلى عدد جرائم؟ لنأخذ على سبيل المثال تجارة المخدرات. تنشيط السلطات الأمريكية في حملات التصدي لتجار المخدرات، ويقومون باعتقال ومحكمة الكثيرين منهم، وما أن يغيب تاجر مخدرات في منطقة حتى يحل مكانه آخر! هذه المشكلة حيرت السلطات الأمريكية كثيراً. حتى أن كل الحملات التي فحوها: من يبيع المخدرات سنعاقبه عقاباً شديداً، كانت تفهم من قبل بائعي المخدرات كالاتي: "تاجر في المخدرات، ولكن إياك أن نمسك بك"، فكانت في الغالب فاشلة.

فجرت السلطات في ولاية نورث كارولينا أسلوباً مختلفاً، عن طريق برنامج يسمى "الفرصة الثانية" حيث تقوم السلطات بجمع الأدلة المادية ضد تجار المخدرات، ثم عمل استدعاء لهم ليزوروا قسم الشرطة في يوم محدد للقاء مشترك مع تعهد من الشرطة ألا يلتقي القبض عليهم. في خلال هذا اللقاء تقوم السلطات بعرض الطرق المختلفة التي يستطيع من خلالها التجار الإفلاع عن الاتجار والحصول على عمل إلخ، ويواجهون من قبل جيرانهم الذين يخبرونهم عن الماسي التي تجلبها المخدرات عليهم، وشهادات من تجار تائبين، إلخ.

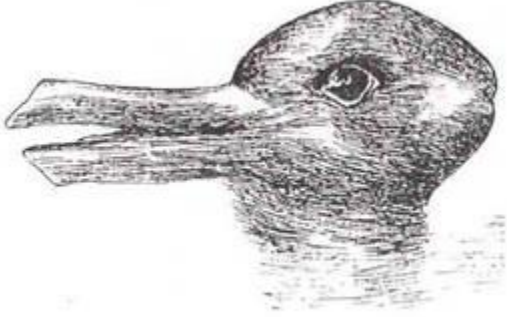
في هذه اللحظة يكون التجار قد ملوا من سماع المحاضرات. بعدها يوزع على كل تاجر ملفاً عليه اسمه، وبداخله صور عالية الجودة لكل تاجر وهو يبيع المخدرات، ثم يعرض لهم فيديو، ويطلب من كل واحد منهم أن يرفع يده عندما يرى نفسه في الفيديو وهو يبيع المخدرات. ثم يقال لهم جميعاً: "عندنا أدلة كافية لإدانة أي واحد منكم وعقابه، ومع ذلك لن نقبض عليكم أو نحاكمكم الآن، ولكن إذا سمعنا عن أي منكم من أي من جيرانه أنه يبيع المخدرات، أو اشتبهنا فقط في بيعه للمخدرات، فسنقبض عليه فوراً ونحاكمه ونسجنه".

فهل ترى كان العقاب أم التهديد بالعقاب أكثر فاعلية؟ أدى التهديد بالعقاب بدلاً من إعماله مباشرة إلى انخفاض مستوى تجارة المخدرات بـ ٣٥٪ في المناطق التي استخدم فيها التهديد مع الجاهزية لتنفيذ العقاب للمخالفين! استخدام العقاب عادة ما يكون له تأثير قصير الأمد، ثم يعود الناس لما نهوا عنه. ومع إنزال العقاب فإن كثيراً من الناس قد يتكون عندهم مناعة من العقاب، الأسوأ من ذلك أن المعاقب لو لم يعلم سبب العقاب فإنه قد يصاب باليأس أو الإحباط أو الاستسلام للعقاب، وإن لم ينه المعاقب من قبل أنه قد يتعرض للعقاب فقد يؤدي العقاب إلى الغضب وردة فعل غير محمودة وقد يقرر الثورة ضد من يعاقبه.

التهديد بالعقاب له شروط: شرح السلوك الذي يؤدي إلى العقاب بوضوح، وإيضاح أسلوب العقاب، وإظهار القدرة والجاهزية لتنفيذ العقاب، وعدم التهاون مع أي من خالف ولو مرة واحدة. كل هذا يوقع الخوف الحقيقي في قلب الشخص المهدد دون فرصة للتطعيم ضد العقاب، ويكون أكثر فاعلية من إيقاع العقاب مباشرة. فكر ملياً قبل أن توقع العقاب على ابنك أو ابنتك أو عامل أو مرؤوس، فربما لا يكون العقاب هو الحل الأمثل! قال تعالى: "وَمَا تُرْسِلُ بِالْآيَاتِ إِلَّا تَخْوِيفًا"، وقال تعالى: "وَرَبُّكَ الْغَفُورُ ذُو الرَّحْمَةِ لَوْ يُؤَاخِذُهمْ بِمَا كَسَبُوا لَعَجَلْ لَهُمُ الْعَذَابَ بَلْ لَهُمْ مَوْعِدٌ لَّنْ يَجِدُوا مِنْ دُونِهِ مَوْثِقًا".

4 ماذا ترى؟

4.1 البط وشم النسيم!



طالع الصورة المرفقة. ماذا ترى في الصورة؟ هذه صورة بطّة ...
أليس كذلك؟ أم أنها صورة أرنب؟
أجريت تجربة بسيطة وطريقة باستخدام هذه الصورة، حيث
سئل أشخاص كثر في أمريكا في يوم أحد في شهر أكتوبر عما
يرون في الصورة، فأجاب حوالي ٩٠٪ منهم أنهم يرون بطّة. ثم
سئل أشخاص كثر آخرين في أمريكا أيضا في يوم أحد يصادف
شم النسيم في شهر أبريل (Easter Sunday)، فأجاب ٨٢٪
منهم أنهم يرون أرنباً!!

كيف يحدث هذا؟ يرتبط شم النسيم في الدول الغربية بأرنب أسطوري يشبه بابا نويل في أعياد الميلاد، فتكثر صور الأرانب في
الأماكن المختلفة في الأيام المؤدية لشم النسيم، فتكرار رؤية صور الأرانب يهيئ الناس نفسيا لرؤية الأرنب بدلا من البطّة في
الصورة. يسمى هذا النوع من التأثير بـ"الزحزحة" (nudging). هذه الزحزحة تجعل الناس ترى أشياء دون أخرى، وتميل
لأشياء دون أخرى، وتقبل أشياء دون أخرى، دون أن يدرك الشخص أن هذا يحدث! وتحدث الزحزحة عندما تتغير أشياء
في البيئة المحيطة بالشخص دون أن يحس، وتؤثر هذه التغييرات على السلوك. من الأمثلة الأخرى للزحزحة هو استخدام أطباق
أصغر للذين يمارسون الحمية (الرجيم)، لأن الأطباق الصغيرة تقلل من كمية الطعام المأكول. وعلى نفس النسق، وضع كتاب بجانب
السرير يزيد من احتمالية قراءة الكتاب، وهكذا! قال تعالى: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُواتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ"

4.2 هل يرى كلانا نفس الشيء فعلا؟

أجريت في ١٩٦٠ أول مناظرة علنية بين المرشحين نكسون وكنيدي للرئاسة في الولايات المتحدة، وكانت أيضا أول مناظرة تداع
على التلفاز، كما تمت إذاعتها على الراديو أيضا. تم استطلاع آراء المشاهدين (للتلفاز) والمستمعين (للكراديو) لمعرفة رأيهم في أي
المرشحين تفوق على الآخر.

بالنسبة لمشاهدي المناظرة، كان رأي ٣٠٪ منهم أن كنيدي تفوق على نكسون، في حين كان تقييم ٢٩٪ على العكس.
أما بالنسبة للمستمعين للراديو، فكان رأي ٤٩٪ منهم أن نكسون تفوق على كنيدي، في حين أن تقييم ٢١٪ فقط كان على
العكس.

أي أن عموم مشاهدي المناظرة خرجوا بانطباع مختلف كثيرا عن الذين سمعوا فقط! والسؤال هنا: ألم يكن المشاهدون والمستمعون
يتابعون نفس الحدث؟ فكيف يخرجون بانطباعات مختلفة؟ على نفس الشكالة أجريت دراسة في ٢٠١١ على أناس كثر، حيث
شاهدوا جميعا جلسة استجواب لمتهم في قضية. شاهد نصف المشاركين تسجيلا أخذ من كاميرا فيديو وضعت خلف المحقق بحيث
تظهر ظهر المحقق ووجه المتهم. أما النصف الثاني من المشاركين فشاهدوا تسجيلا أخذ من كاميرا وضعت خلف المتهم بحيث يظهر
وجه المحقق وظهر المتهم (أي عكس اتجاه الكاميرا الأولى). ثم طلب من كل المشاهدين أن يقيموا إن كانوا يظنون أن المتهم مذنب
أم لا.

الذين شاهدوا وجه المتهم كانوا أميل للقول أنه مذنب، أما الذين شاهدوا ظهر المتهم (ووجه المحقق) فكانوا أميل للقول أنه بريء! كيف تتضارب الآراء بهذا الشكل؟ يبين هذان المثلان التأثير القوي للعوامل البيئية المحيطة بنا على تقييمنا لما نراه أو نسمعه. في حالة المناظرة بين نكسون وكينيدي، فإن كينيدي كان في العموم أكثر وسامة من نكسون، وكان يضع بعض مساحيق التجميل على وجهه، في حين رفض نكسون أن يضع أن مسحوق تجميل، ووجه نكسون الجاد كان يبدو عليه التجهم، فكل هذه العوامل عملت لصالح كينيدي في التلفاز. أما للمستمع على الراديو، فلم يصله إلا الصوت، وكان صوت نكسون أكثر جدية ونبرته أعمق من نظيره مما عمل لصالح نكسون على الراديو.

في حالة المتهم، رؤية المتهم وهو يتلعثم ويبدو عليه القلق وهو تحت وطأة التحقيق، تُدخل في نفس المشاهد الشكوك عن مدى صدق المتهم. في حين أن عدم رؤية وجه المتهم يخفي كثيرا من ذلك، بالإضافة إلى أن رؤية المحقق وهو يضغط بكلماته ونظراته وتعبيرات وجهه، تلقي الشفقة في نفس المشاهد اتجاه المتهم!

الطريف في الأمر أن المدعي العام في الولايات المتحدة يصير على عرض فيديوهات التحقيق التي تظهر وجه المتهم وتخفي وجه المحقق! في حين أن بلاد أخرى مثل اسكتلندا سنت قوانين لعرض فيديوهات التحقيق التي تظهر وجهي كلا من المحقق والمتهم! المرة القادمة عندما تريد أن تقيم أمرا (مرئيا أو مسموعا أو محسوسا إلخ)، فحاول أن تنظر إلى الأمر من جهات عدة، وتعرف على وجهات النظر الأخرى، لأن النظر من وجهة واحدة فقط يعرضك للزيف أو ربما التلاعب من قبل الآخرين .

4.3 ما أرىكم إلا ما أرى

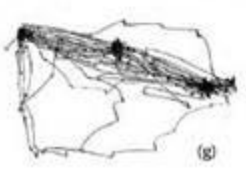
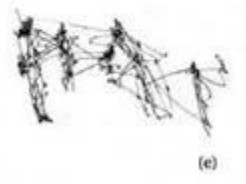
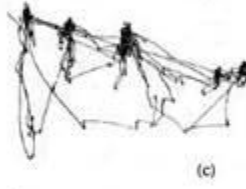
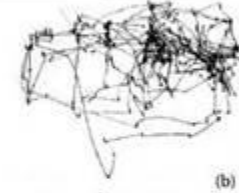
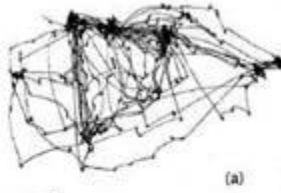


قام العالم النفسي ألفرد ياربوس بدراسات رائدة في خمسينات وستينيات القرن العشرين في تتبع ما تركز عليه العين حين النظر (eye tracking) إلى أشياء مختلفة. في تجربة نشرها ياربوس في ١٩٦٧، طلب من متطوعين مختلفين النظر إلى صورة تسمى "الزائر الغير متوقع" (unexpected visitor) والتي تظهر في الصورة المرفقة الأولى، وكان البحث يعطي المتطوعين المختلفين إرشادات مختلفة. الأشكال التي في الصورة الثانية (من a حتى g) تظهر أماكن التركيز التي ركز عليها المتطوعين حسب الإرشادات المختلفة. الإرشادات المختلفة كانت كالآتي:

- (a) دون إرشادات
- (b) قيم المستوى المادي للعائلة
- (c) خمن أعمار الأفراد الظاهريين
- (d) ماذا كان يفعل أفراد العائلة عند وصول الزائر
- (e) تذكر ما كان يلبسه الأفراد
- (f) تذكر أماكن الأشخاص في الصورة
- (g) كم غاب الزائر عن العائلة

تظهر الأشكال بوضوح أن الإرشادات كان لها بالغ الأثر على ما اهتم به المتطوعون ونظروا إليه بتمعن. قد يبدو كل هذا طبيعيا وهو فعلا كذلك، ولكن تذكر أن مجرد ذكر كلمات مثل "زائر" و"غير متوقع" في توصيف الصورة، كان له بالغ الأثر على نظرة المتطوعين للصورة أصلا. أضف إلى ذلك أن الوصف المبدئي والإرشادات قد تسبب في أن يرى المتلقي شيئا غير موجود أصلا. طالع الصورة الثالثة والتي تظهر ألوان قوس قزح على زجاج في مبنى في ولاية فلوريدا. يقوم الآلاف من الكاثوليك بزيارة هذا المبنى كل عام لأن ثمة شخص ما قال للناس أن هذا الشكل الذي يظهر على الزجاج هو تجلي للسيدة العذراء، فبدأ الناس في رؤية شيء ليس موجودا أصلا!

كان فرعون سباقا في هذا الأمر، عندما قال لشعبه: ما أريكم إلا ما أرى! وتبعه في هذا الأمر المضللين والمشعوذين. تذكر الفيديوهات التي نشرها كثير من الإعلاميين تحت عناوين مثل "أهالي حي كذا يدافعون عن أنفسهم في وجه الإخوان البلطجية"، ثم لا تسمع إلا تعليق المذيع وهو يروي للمشاهد أشياء لا دليل لها في الفيديو، مثل "بص على الإخواني" (وكأن على وجهه يافطة)، و"شايف الأهالي كانوا خايفين إزاي" (وهم ماشيين بطريقة عادية في الشارع).



5.1 الملاكمة والسلوك العام

هل تعرف محمد علي كلاي، أو مايك تايسون، أو إيفاندر هوليفيلد؟ بالطبع هؤلاء من مشاهير الملاكمين، وكما هو العادة في الولايات المتحدة، فإن مباريات ملاكمة كبرى تقام كل بضعة أشهر، ويتم الترويج لها على نطاق واسع في وسائل الإعلام، وربما يشاهدها الملايين على شاشات التلفاز. السؤال: هل لهذه المباريات تأثير من أي نوع على المشاهدين، أم الأمر يدخل في إطار الترفيه الرياضي الذي يشعب رغبة في التنفيس والتسلية؟

في دراسة فريدة من نوعها قام الباحث ديفد فيليبس بدراسة تأثير مباريات الملاكمة الكبرى على مستوى العنف المجتمعي، من خلال مقارنة أعداد حوادث القتل في الولايات المتحدة في الأوقات العادية بالعدد بعد مباريات الملاكمة الكبرى، في الفترة بين ١٩٧٣-١٩٧٨. النتيجة: ملاحظة زيادة جرائم القتل بمعدل ١٢٪ في خلال ثلاثة أيام من إذاعة المباريات! أي ما يعادل ٢٠٠ قتيل إضافي عن المعتاد في فترة الدراسة!!

في المكسيك زاد عدد الملتحقين بمحو الأمية بحوالي مليون (١,٠٠٠,٠٠٠) شخص بعد إذاعة مسلسل تلفزيوني يقوم أبطاله بتعلم القراءة والكتابة بعد أن كانوا أميين!

في دراسة على طلبة جامعيين، قُسم الطلبة إلى قسمين: القسم الأول لعب ألعاب حاسوبية فيها أعمال عنف لمدة ٢٥ دقيقة فقط، والقسم الثاني لعب ألعاب ليس فيها عنف لمدة ٢٥ دقيقة أيضاً. من ثم شاهد كل المشاركين صوراً لمشاهد عنف. لم يتغير نبض القلب للقسم الأول الذي لعب ألعاب عنيفة ولم يتغير رد فعل غدد العرق على الجلد، في حين ارتفع نبض القلب بصورة ملحوظة ونشطت غدد العرق للقسم الثاني. كما أظهر المشاركون سلوكاً فيه عدائية وعنفاً في أعمال أخرى طلبت منهم بعد ذلك. كل هذا بعد اللعب لمدة ٢٥ دقيقة فقط!

دراسة أخرى أجريت على طلبة جامعيين أظهرت أن سماع أغنيتين فقط فيها عنف ضد المرأة، زاد من السلوك العنيف للطلاب ضد النساء الذين حولهم بصورة ملحوظة! وخلصت مئات الدراسات إلى أن مشاهدة الأطفال للعنف على التلفاز يزيد من "التهيئة النفسية" (priming) للعنف مع أقرانهم، وأن مشاهدة العنف لا يُفَرِّغ "شحنات الضيق" لدى المشاهد ولكنه يفضي إلى عنف متزايد. خلص عدد كبير من الدراسات إلى أن مشاهدة العنف قد تسبب العنف، أي أن العلاقة بينهم سببية (causal) وليست مجرد ارتباطية. (correlation).

باختصار: العنف يؤدي إلى عنف، وأن ما يشاهده ويسمعه ويخالطه الناس ينعكس على سلوكهم، وإن ادعوا عكس ذلك! للأسف تُؤرّس التهيئة النفسية على نطاق واسع في الإعلام، بداية من المسلسلات التي بثت المفاهيم الفاسدة في المجتمع مثل: "ما تسبب في جيب زوجك قرش علشان ما ييصش لغيرك"، و"حاتك ثعلبانه"، و"اضمن مستقبل بنتك (المادي فقط)"، و"ده زوج كسب (بغض النظر عن خلقه)"، و"علقها في عالم واطلع سالم"، والكثير من المفاهيم التي أفسدت البيوت ودمرت الأسر. واستمررا المسلسلات التي تدعو إلى العنف بشكل صريح مثل مسلسل "البطلجي" الذي يقوم بطله بممارسة أعمال البلطجة وكأنها شيء عادي، مما فيه من تهيئة لتقبل العنف وممارسته. ومرورا بالأفلام مثل "قلب الأسد" الذي يصور لصاً وتاجر سلاح كـ"بطل" للفيلم، وأفلام "رومانسية" تظهر "أبطال" يتبعون عورات النساء ويمارسون الرذيلة والكبائر إلخ.

أدرك كفار قوم نوح أن استماعهم لرسالة الله قد يصرفهم إلى الحق، فقال عنهم نوح عليه السلام: "وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا". وكذا فعل كفار مكة: "وَقَالَ الَّذِينَ كَفَرُوا لَا تَسْمَعُوا لِهَذَا الْقُرْآنِ وَالْغَوْا فِيهِ". قال تعالى: "إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا". وقال تعالى: "وَقَدْ نَزَّلَ عَلَيْنَا فِي الْكِتَابِ أَنْ إِذَا سَمِعْتُمْ آيَاتِ اللَّهِ يُكْفَرُ بِهَا وَيُسْتَهْزَأُ بِهَا فَلَا تَعْبُدُوا مَعَهُمْ حَتَّى يَخُوضُوا فِي حَدِيثٍ غَيْرِهِ إِنَّكُمْ إِذَا مَثَلْتُمْ إِنَّ اللَّهَ جَامِعُ الْمُنَافِقِينَ وَالْكَافِرِينَ فِي جَهَنَّمَ جَمِيعًا"

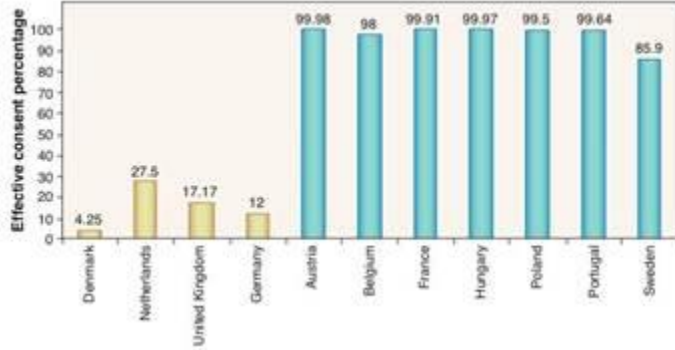
5.2 استشراف الماضي

"ما هو ده اللي كنت بأقوله دائما وما حدش سمعني!" أكيد كلنا سمع مثل هذه العبارة من قبل من أناس نعرفهم، ولما سمعنا العبارة رجعنا بالذاكرة ولا نذكر البتة أننا سمعناها منهم، وربما سمعنا العكس تماما! هل الناس يكذبون أم ذاكرتنا هي التي خانتنا؟ للإجابة على هذا السؤال: دعنا نحيب على السؤال الآتي: هل تتعجب إذا سمعت أن العلماء أثبتوا أن زيادة السرعة القانونية على الطرق تزيد من الحوادث؟! أظن أن أياً منا يستطيع أن يعطي مبررات لصحة هذا الكلام، وربما يقول أحدهم أن هذه النتيجة تدخل في إطار البديهيات. الغريب في الأمر أن الأمر ليس بدبيها البتة والتجارب أثبتت بما لا يدع مجال للشك أن العكس تماماً هو الصحيح. أغلب التجارب أثبتت أن زيادة السرعة القانونية يقلل من الحوادث ولا يزيدوها وهذا الأمر يرجع لأن كثيراً من السائقين يتخطون السرعة القانونية، وزيادة السرعة القانونية يقلل من الفجوات بين سرعات السيارات الملزمة وغير الملزمة بالسرعة. قد يبدو الأمر منطقياً بعد شرح السبب، وقد يقول أحد القراء: ما أنا كنت عارف كده. جزم شخص بمعرفته المسبقة بعد الاطلاع على الإجابة الصحيحة يسمى في علم النفس بـ"توافق ما بعد الحدث" (hindsight bias). في واقع الأمر أن الشخص يظن فعلاً أنه كان يتوقع الإجابة الصحيحة، ولكن في الواقع لم يكن يعلمها ولم يكن يتوقعها، ولكن عقله يلاعبه! عندما تدرك أن عقلك يوحى لك أن الإجابة كانت بدئية وأي عاقل كان سيعرفها، فعندها قد تدرك صعوبة أخذ القرارات تحت ضغط، وقد تدرك أيضاً أنك لست أذكى شخص في العالم، وأن الخطئ قد يكون شخصاً عاقلاً وواعياً، ولكنه لم يوفق للقرار الصحيح! هذا الإدراك قد يدفعنا جميعاً لمحاولة تعلم الدروس المستفادة لا لأن نتهم بعضنا بعضاً بالغباء أو الخيانة.

5.3 السينما والتدخين والملاكمة

الذهاب إلى السينما ومشاهدة الأفلام على التلفاز (من خلال قنوات الأفلام المتعددة) من الأنشطة المنتشرة بين الشباب في الوقت الحاضر. فهل لهذه الأفلام أي تأثير على سلوك الأطفال والشباب؟ هل أفلام "الأكشن" مناسبة وخالية من الضرر؟ أسرد هنا تجربة لها علاقة بشيء واحد فقط في الأفلام، وبإمكان القارئ الحكم بعد ذلك على أشياء أخرى مما تتضمنه هذه الأفلام. في إحصاء له علاقة بأفلام هوليوود، وُجد أن ٧٠٪ من الأفلام تحوي على مشاهد لمدخين وغالباً ما يكون المدخن بطل (أو بطلة) الفيلم، فأراد الباحثون قياس ما إذا كان التدخين في الأفلام مؤثراً على المشاهدين. فقاموا بجمع مجموعة من طلبة الإعدادي، وطلبوا من نصفهم مشاهدة فيلم معين يظهر فيه البطلة والبطلة وهم يدخان في عدة مشاهد. وطلبوا من النصف الآخر مشاهدة نفس الفيلم بعد حذف مشاهد التدخين (دون الإخلال بالقصة)، ثم استطلعوا آراء الطلبة بعد مشاهدة مباشرة ليتعرفوا على مدى رضاهم أو رفضهم للمدخين. وجد الباحثون أن الذين شاهدوا الفيلم بمشاهد التدخين قاموا بإعطاء تقييمات إيجابية للمدخين والتدخين ووصفوه بأنهم "كول"، في حين أن الذين شاهدوا الفيلم المعدل أعطوا تقييماً سلبياً عن التدخين والمدخين! بالرغم من أن الأفلام قد لا تطلب من الشخص أن يدخن مباشرة، ولكن طريق عرض التدخين في الأفلام يوحى بأنها شيء جيد. قبل أن تشاهد أفلاماً أو تسمح لأولادك بأن يشاهدوها، تفكر: هل سأتأثر أنا أو أولادي بمشاهد العنف أو الجنس أو شرب الخمر أم لا؟ أظن أن الإجابة واضحة. تكلمت مقالة سابقة عن تأثير مشاهدة مباريات الملاكمة الكبرى في الولايات المتحدة، وأن المباريات كانت تؤدي في المتوسط إلى حدوث ٢٠٠ جريمة قتل إضافية!

5.4 الاختيار الافتراضي وحياة الناس



يظهر الرسم البياني المرفق نسبة الأشخاص المستعدين للتبرع بأعضائهم في حالة وفاتهم في بلاد أوروبية مختلفة. كما يظهر الرسم، هناك تفاوت واسع بين البلاد المختلفة بالرغم من أن بعضها متجاوز مثل السويد (٨٦٪) والدنمارك (٤٪)، والنمسا (١٠٠٪) وألمانيا (١٢٪). فما هو سبب التفاوت الواسع؟ أكد أن الأمر غير متعلق بالثقافة، لأن هذه دول متجاورة ومتقاربة في

الثقافة! اكتشف الباحثون أن الإجابة على هذا السؤال بسيطة للغاية. في الدول التي فيها نسبة موافقة عالية (باللون الأزرق المساوي)، كان يطلب من الناس أن يضعوا علامة صح في استمارة الطلب إن كانوا لا يريدون أن يتبرعوا بأعضائهم (opt-out) في الدول الأخرى (باللون الذهبي)، كان يطلب من الناس أن يضعوا علامة صح في الاستمارة إن كانوا يريدون أن يتبرعوا بأعضائهم (opt-in)

كيف تؤدي صياغة السؤال إلى كل هذا الفرق بالرغم من أن هذا السؤال مهم ومعقد؟ السر في الأمر أن السؤال معقد فعلا ويحتاج إلى تفكير طويل من قبل الناس، مما يجعل الناس متحيزين في اتخاذ القرار، وفي ظل هذه الحيرة، أغلب الناس لا يفعلون شيئا، ويكتفون بالإجابة الافتراضية المقدمة لهم، مما يؤدي إلى كل هذا الفرق!

هذا الأمر له تداعيات أخرى في حياتنا العملية. على سبيل المثال عندما يبحث الناس على الإنترنت، فإن أغلبهم ينقرن أول نتيجة يظهرها محرك البحث! عندما تتم استطلاعات الرأي من قبل الأحزاب، فإن الأسئلة قد تصاغ بطرق مختلفة (كاستخدام هل ترفض كذا، بدلا من هل توافق على كذا) لتضخم أعداد الناس المتفقين مع رأي الحزب، ويعلن الحزب النتائج المؤيدة لآرائه، ليعطي انطباع أن هذا هو الرأي السائد في المجتمع. للمزيد عن الموضوع:

http://blogs.iq.harvard.edu/sss/archives/2008/04/do_defaults_sav.shtml

5.5 الميل لما لم تختار

في تجربة طريفة جدا، قام الباحث بعرض صورتين لوجهي امرأتين لرجل، ليختار الرجل أي الامرأتين يظن أنها أجمل، ثم مباشرة يعطي الباحث صورة المرأة التي وقع الاختيار عليها للرجل ليبرر اختياره. كل هذا يبدو طبيعيا، ولكن الشيء الذي يحدث فعلا أن الرجل يحصل على صورة المرأة التي اختارها فعلا بعض الوقت، ويعطي صورة المرأة الأخرى في الأوقات الأخرى (باستخدام حيلة)!

أجريت هذه التجربة مع رجال كثر (وأجريت مع نساء حيث عرض عليهن صوراً لرجال). ماذا يحدث عندما يعطي الرجل صورة المرأة التي لم يختارها؟ الغريب أن في حوالي ٨٠٪ من المرات لا يلاحظ الرجال أن الصورة قد استبدلت، ويباشرون تبرير اختياراتهم دون تردد! كيف يحدث هذا؟ الإجابة على هذا الأمر متعلق بظاهرتين مختلفتين: الظاهرة الأولى هي "العمى عن التغيير" (change blindness) حيث لا يلاحظ الشخص أن شيئا قد تغير أصلا، لأنه لا يتوقع أن يتغير شيء، فكثيرا لا يرى الإنسان ما لا يتوقعه!

الظاهرة الثانية هي "الشرح في الوعي" (cognitive dissonance) ، حيث يسعى الإنسان لتبرير سلوكه السابق بدلا من الإقرار بأنه خاطئ، وتتبدل القناعة في هذا الحين لتتناهى مع السلوك (الذي يظن أنه مارسه)! لمشاهدة التجربة:

<http://www.youtube.com/watch?v=wRqyw-EwgTk>

5.6 الإيحاء بالنفع والضرر

قام الباحث جنسن مع بعض الباحثين الآخرين بنشر دراسة في ٢٠١٢ في مجلة الأكاديمية الأمريكية للعلوم عن تأثير الإيحاء على الناس (. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3465419/>) التجربة الرئيسية في الدراسة تمت على خطوتين.

في الخطوة الأولى يطلب من كل مشارك أن يمس شيئا ساخنا عدة مرات، ويتزامن مسه للشيء عرض صوراً لشخصين، وصممت هذه الخطوة الأولى حيث ترتبط صورة أحد الأشخاص بسخونة قليلة، وصورة الشخص الآخر بسخونة عالية جداً. في الخطوة الثانية من التجربة، يطلب من كل مشارك مس شيء ساخن ويطلب منه أن يقيم الألم الذي يحسه جراء مس الشيء الساخن بقيمة بين صفر (ليس هناك أي ألم) ومائة (أشد ألم على الإطلاق)، ويتزامن مسه للشيء الساخن عرض صور أحد الشخصين الذين رأى المشارك صورهما في الخطوة الأولى، أو يعرض عليه صورة لشخص ثالث لم يره من قبل. يتم عرض الصور لمدة عشر ثانية، وهذه المدة كافية لتعرف الشخص على صور الأشخاص. في هذه الخطوة دائماً ما تكون سخونة الشيء الذي يمس المشارك متوسطة (ليست قليلة أو شديدة السخونة).

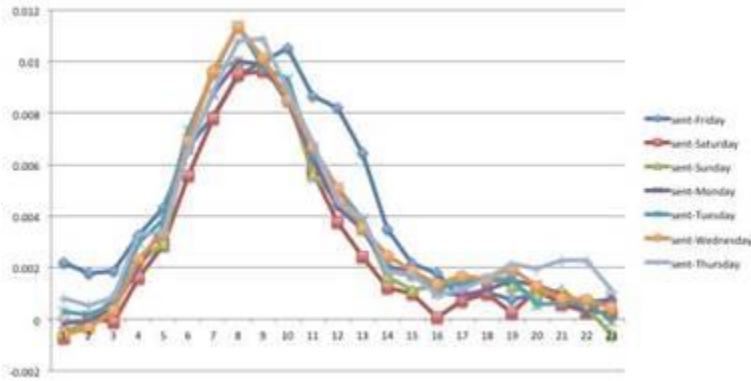
جاءت النتائج كما يلي: عندما عرضت صورة الشخص الذي ارتبط بسخونة قليلة، كان معدل تقييم المشاركين للألم حوالي ٢٠، وعندما عرضت صورة الشخص الذي لم يروه من قبل، كان معدل تقييم الألم حوالي ٣٠، وعندما عرضت صورة الشخص الذي ارتبط بسخونة عالية، كان معدل التقييم حوالي ٥٢، بالرغم أن درجة الحرارة كان واحدة للجميع!

أعيدت الخطوة الثانية في التجربة مع تقليل الفترة التي تعرض فيها صور الأشخاص إلى واحد على مائة من الثانية، حيث أن المشاركين قد لا يدركون أنهم قد عرض عليه صوراً للأشخاص أصلاً! وبالرغم من ذلك كانت النتائج مشابهة للنتائج المرتبطة بعرض الصور لفترة أطول! أي أن العقل يتأثر بالعوامل الخارجية سواء كان الإنسان واعياً لهذا العوامل أم لا. ولكن كيف يتفاوت الأشخاص في تقييمهم لنفس درجة السخونة نتيجة رؤية الصور؟

هذه الظاهرة تسمى في علم النفس بظاهرة النفع الوهمي (placebo) والضرر الوهمي (nocebo) ، حيث غالبا ما يستبشر الشخص بالنفع المرتقب (لأنه رأى صورة الشخص المرتبطة بالسخونة القليلة) فيتفاعل في تقييم الأمور، فيقلل ذلك من إحساسه بالألم، وعلى النقيض قد يتشاءم الشخص بالضرر المرتقب (لأنه رأى صورة الشخص المرتبطة بالسخونة الشديدة) فيزيد ذلك من إحساسه بالألم!

على نفس الشاكلة، وجدت أبحاث عدة أن إحساس المريض بأنه سيتأثر للشفاء يجعل فعلاً بشفائه، وإحساسه باليأس من العلاج غالبا ما يؤجل شفاؤه، حيث أن التفاؤل يزيد من المناعة، والتشاؤم يضعف المناعة! فالتفاؤل عامة يحمل في طياته الخير من تحفيز للجسد وشحن للهمم وتطلع وعمل لما هو أفضل، والتشاؤم يحمل في طياته الشر من تبكيت للهمم وفقدان للأمل. روى البخاري في صحيحه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم دخل على أعرابي يعود، فقال له: ((لا بأس طهور إن شاء الله)). قال (الأعرابي): قُلْتُ طهور! كلا، بل هي حمى تفور (أو تنور) على شيخ كبير تزيه القبور، فقال النبي صلى الله عليه وسلم: ((فنعم إذا)). ومن الأمثال الشهيرة: تفاعلوا بالخير تجدوه. وقال صلى الله عليه وسلم: ((بَشِّرُوا وَلَا تَنْفَرُوا)). وقال أبو العتاهية:

يُوسِعُ الضِّيقُ الرِّضَا بِالضِّيقِ *** وَإِنَّمَا الرُّشْدُ مِنَ التَّوْفِيقِ
أَسْتَوْدِعُ اللَّهَ أُمُورِي كُلَّهَا *** إِنَّ لَمْ يَكُنْ رِيِّ لَهَا فَنَ لَهَا



5.7 الخيار الشخصي والمجمعي

أجرى علماء الاجتماع مجموعة من الإحصاءات عن المجتمع الأمريكي ووجدوا أن: أكثر يوم يولد فيه الناس هو يوم الثلاثاء*! وعدد المنتحرين شبه ثابت من عام لآخر! وشهر يونيو هو الشهر الذي يشهد أكبر عدد من الزيجات! الإحصاء الأخير قد يبدو منطقياً، ولكن كيف

يكون عدد المنتحرين شبه ثابت بالرغم من كون الانتحار عمل شخصي بحت! وما علاقة الثلاثاء تحديداً بالولادة! تبرير هذه الأمور تشغل علماء الاجتماع وأحياناً يكون الأمر معقداً. الشاهد أن هناك عوامل مجتمعية شتى تدفع المتبنين للمجتمع لاتخاذ قرارات معينة بنسب إحصائية شبه ثابتة، وهذه النسب تتبع قواعد إحصائية (statistical distributions) معروفة. على نفس الشاكلة، يظهر الرسم البياني المرفق متوسط الحالة المزاجية لدى مئات الآلاف من المغردين المصريين على مدار ساعات اليوم (حسب توقيت جرينتش) وعلى مدار أيام الأسبوع. يظهر الرسم أن الناس يكونون أكثر سعادة في ساعات الصباح الأولى، ثم تتدهور هذه الحالة لتصل لأدنى مستوى في حوالي العاشرة مساءً! ويظهر أيضاً أن هناك شبه تطابق بين جميع الأيام في استثناء يوم الخميس (في نهايته -- حيث ترتفع الحالة المزاجية ابتداءً من الساعة الثالثة) ويوم الجمعة حيث لا تتدهور الحالة المزاجية إلا بعد الثانية ظهراً.

* يوم الثلاثاء هو الأشهر في الولايات المتحدة للولادة لأسباب متعلقة بجداول الأطباء وكون ٣٠٪ من النساء يلدون ولادة قيصرية.

5.8 قيم المجتمع والجمال

هل هناك علاقة بين جمال أو وسامة الشخص ومدى ذكائه أو مهارته الاجتماعية؟ إجابة الناس على هذا السؤال قد تعتمد على قيم مجتمعهم أكثر من المنطق، وربما يعطي الشخص إجابة ما ويتصرف بطريقة تنافي هذه الإجابة. كل المجتمعات تحدد بعض القيم ليتبنّاها أبنائها. فعلى سبيل المثال، بعض قيم المجتمع البدوي تتمثل في الشرف والحفاظ على العرض. نعود لموضوع الجمال في الولايات المتحدة تحديداً. لا شك أن وسائل الإعلام الأمريكية من أفلام وإعلانات ومسلسلات تسعى لعرض ممثلين وممثلات عاليي الجمال رشيتي الأجسام وهناك تركيز كبير على المظهر المادي لهم، فهل لهذا أثر على قيم المجتمع الأمريكي؟

سعى الباحث الأمريكي مارك سنايدر في ١٩٩٣ لإثبات أو نفي قيمة "الجمال" في المجتمع الأمريكي، فقام بالتجربة الآتية: جمع الباحث شباباً جامعيين، وأعطى كل واحد منهم إحدى صورتين، الأولى لشابة عالية الجمال، والثانية لشابة منخفضة الجمال، ثم طلب منهم أن يكلموا أصحاب هذه الصور على الهاتف للتعرف عليهم. الشاهد في الأمر أن الصور لم تكن للشابات، وقام كل من الشباب بالتحدث إلى شابة مختلفة عن بقية زملائه، واختيرت الشابات بطريقة عشوائية تماماً. بعد الانتهاء من المكالمات الهاتفية، طلب الباحث من كل واحد من الشباب أن يقيم شخصية المرأة التي تحدث معها على الهاتف، هل هي ذكية أو اجتماعية أو جادة

أو لطيفة ... إلخ. الغريب في الأمر أن الشباب الذين أعطوا صورة الشابة الجميلة، وصفوا الشابات اللاتي تحدثن معهم على الهاتف بصفات إيجابية مثل مرحلة اجتماعية ولطيفة، في حين وصف الشباب الذي أعطوا صورة الشابة القبيحة الشابات اللاتي تحدثن معهم بصفات مثل البرود وضعف القدرات الاجتماعية وغير ذلك من النعوت السلبية!

كيف؟ كان للصورة التي أعطيت للشباب بالغ الأثر في تقييمهم المبدئي للشابات، فالجميع يصور الجميلة على أنها متميزة اجتماعيا وذهنيا، فبالتالي كان الشباب أكثر انفتاحا مع من ظنوا أنهن جميلات، وكان هذا الانفتاح سببا في انفتاح الشابات أيضا، مما أدى إلى تعزيز الافتراض أو الانطباع الأولي، وبالعكس بالنسبة لمن ظنوا أنهم قبيحات.

التركيز المستمر في المجتمع الأمريكي على قيمة الجمال يضغط على أعضاء المجتمع للسعي وراء برامج الحماية (الرجيم) ووراء المساحيق وعمليات التجميل وربما الملابس الخليعة والفاخرة ليثبت الناس أنهم يملكون هذا الجمال المادي الذي يقدره المجتمع! الأغرب أن الجمال الذي يعرض في وسائل الإعلام مبالغ فيه وبعيد عن الحقيقة، ولن يحصله الأغلبية الساحقة من الناس مما يجعلهم يسعون وراء سراب ما هم ببالغيه! بل وتؤدي مثل هذه العروض المستمرة للاكتئاب عند كثير من النساء في الغرب.

فهل هذا الجمال المادي ذا قيمة عالية، علينا أن نتبناها مثلما تبتناها كثير من المجتمعات الغربية؟ روى الإمام مسلم أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "إن الله جميل يحب الجمال"، وهذا الحديث دعوة لجمال النفس والاهتمام بالمظهر والنظافة ليُرى أثر نعمة الله على المرء وإخلاص النية في ذلك في أن يتزين الرجل لزوجته والزوجة لزوجها ولأن يتريخ المرء ليتقوى على الطاعة، وليس دعوة للولع بالمظهر أو الخلاعة أو تضييع الأموال والأوقات وتغيير خلق الله، وليس للسعي وراء سراب لا وسيلة للوصول إليه. فهل نستورد من الغرب ما يعزز هذه القيمة المادية ندخل حجر الضب وراءهم؟ عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((إن الله لا ينظر إلى أجسامكم ولا إلى صوركم ولكن ينظر إلى قلوبكم (وأعمالكم))) رواه مسلم.

5.5 نحن وهم

"كل الصينيين يشبهون بعض". "كل العلمانيين يؤيدون الانقلاب". "أحسن الخريجين هم خريجي جامعة الاسكندرية". هل هذه جمل صحيحة؟ بغض النظر عن صحتها، هل لها تأثير على تصرفاتنا؟

للإجابة على هذا السؤال قام باحثون انجليز بتجربة بسيطة، حيث طلبوا من مجموعة من مشجعي كرة القدم أن يجيئوا على مجموعة من الأسئلة عن تشجيعهم لناديتهم المفضل. بعد الإجابة عن الأسئلة، طلبوا من كل منهم على حدة المشي إلى مبنى قريب لمشاهدة شريط فيديو، ولكن في الطريق، رتب الباحثون لشخص يركب عجلة أن يمثل وكأنه يسقط من على العجلة بالقرب من المتبرع، ويصرخ من الألم. الذي أراد الباحثون قياسه هو قابلية المشجعين على مساعد الشخص الذي سقط من على العجلة، ولكن هذا الشخص كان يرتدي ملابس مختلفة كل مرة يقوم بها بالتمثيل: في الحالة (أ) كان يرتدي ملابس تدل على تشجيعه للنادي الذي يشجعه المتبرع، وفي الحالة (ب) يرتدي ملابس تدل على تشجيعه لنادٍ منافس، وفي الحالة (ج) يرتدي ملابس لا تدل على تشجيع أي نادٍ.

في الحالة (أ)، قام المشجعون بمساعدة الرجل الذي سقط من على العجلة في أكثر من ٩٠٪ من الحالات، مقارنة بـ ٣٠٪ تقريبا في الحالتين (ب) و (ج). استنتج الباحثون أن الناس قد يساعدون من يشبهونهم أكثر من الذين يختلفون عنهم. العجيب في الأمر أن الباحثين أعدوا التجربة، بحيث طلبوا من المتبرعين أن يكتبوا عن معنى تشجيعهم لكرة القدم في العموم (بدلا من ناديتهم المفضل)، وعندئذ ساعد المتبرعون من يرتدي ملابس تدل على تشجيع أي نادٍ كروي - الحالتين (أ) و (ب) - بنسبة ٩٠٪ مقارنة بـ ٣٠٪ بمن لا يرتدي ملابس تدل على تشجيع كرة القدم - الحالة (ج)!

يجب تحليل الموقف بتفصيل أكثر:

- في التجربة السابقة، يبدو أن تقسيم الناس إلى مشجع لفريق دون آخر (أهلاوي أو زملكوي على سبيل المثال)، أو إلى مشجع لكرة القدم أو لا، يبدو كتقسيم عشوائي حيث لا يدل هذا التقسيم على الخلفية الاجتماعية أو الفكرية أو النفسية أو أي من ذلك، ورغم عشوائية التقسيم، فإننا نميل إلى مساعدة الذين يشبهوننا في الصفة التي نركز عليها في التو واللحظة، وإن كان في ذلك حيفا وظلما للآخرين!

- قد يدفعنا تقسيم الناس إلى الذين يشبهوننا والذين يختلفون عنا، إلى افتراضات خاطئة، مما يؤدي إلى عدم التعامل بإنصاف أو بفاعلية مع الذين لا يشبهوننا! على سبيل المثال: "هل كل العلمانيين مؤيدين للانقلاب في مصر؟" إذا افترضنا أن الإجابة: "نعم" فإن ذلك قد يضع حواجز نفسية عند الإسلاميين المعارضين للانقلاب، وقد يعزز هذا الافتراض من حالة الانقسام والتجاذب في المجتمع. الطريف في الأمر أن الإجابة على هذا السؤال ليست: "لا" فحسب، ولكن أظهرت دراسة حديثة أن نصف العلمانيين في مصر من معارضي الانقلاب (<http://arxiv.org/abs/1410.3097>)!

على نفس الشاكلة، في تجربة أجريت في فرنسا في ٢٠١١، وجد الباحثون أن متبرعين طُلب منهم ترتيب السير الذاتية لمجموعة من المتقدمين لوظيفة على حسب أولوية التعيين، فوجدوا أنهم كانوا يعطون الأولوية لمن يحملون أسماء فرنسية على من يحملون أسماء عربية، حتى مع تقارب أو تطابق الكفاءة!

كيف تتخطى هذه المشكلة؟ في نفس التجربة الفرنسية، قبل أن يطلب من المتبرعين ترتيب السير الذاتية، قسم الباحثون المتبرعين إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول وضع أمامه صوراً لثانية من العرب وطلب منهم إظهار أوجه الشبه بينهم

والقسم الثاني طلب منه إظهار أوجه الاختلاف بينهم

والقسم الثالث لم يرى الصور.

في الحالتين الأولى والثالثة، فضل المتبرعون أصحاب الأسماء الفرنسية فوق أصحاب الأسماء العربية في أغلب الوقت، ولكن في الحالة الثانية حيث أوضح المتبرعون أوجه الاختلاف والتنوع بين صور العرب، فإنه لم يكن هناك أي تفضيل ملموس لأصحاب الأسماء الفرنسية فوق أصحاب الأسماء العربية!

نتاج التجارب هو أننا عندما نرى المختلفين عنا كأشخاص متنوعين بدلا من رؤيتهم من خلال صور نمطية فإننا نكون أكثر قدرة على تكوين انطباعات موضوعية عنهم وربما أقدر على التعامل معهم بصورة أفضل. الشاهد أن ألفاظ مثل: "كل إسلاميين (أو العلمانيين أو السلفيين إلخ) كذا وكذا"، و"أصل الصاعيدة (أو المنايفة أو الدمايطة إلخ) صفتهم كذا"، تعيقنا وقد تؤدي بنا إلى ظلم الآخرين دون أن نحس، وقد يضع الحواجز النفسية التي تعيق التواصل الإيجابي أو الدعوي.

قال تعالى: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ". وقال تعالى: "وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ"، وعن أبي هريرة قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم -: ((إن الله لا ينظر إلى صوركم وأموالكم، ولكن ينظر إلى قلوبكم وأعمالكم)) رواه مسلم.

5.10 البيض والسود والصورة النمطية

ما هو معلوم فإن السود عانوا تاريخا طويلا من الاضطهاد في الولايات المتحدة، وبالرغم من تحسن أوضاعهم فإن تبعات الاضطهاد تؤثر سلبا على مستوى السود اقتصاديا وسياسيا وتعليميا. في نطاق التعليم تحديدا هناك فرق بينَ بَيْنَ درجات البيض والسود في اختبارات التقييم جميعا، وما لا شك فيه فإنه ليس هناك أي أسباب خلقيّة تؤدي إلى هذا التفاوت، وسعى الباحثون في مجال التربية وعلم النفس للتعرف على بعض أسباب هذه الهوة.

أحد الأسباب التي نظر إليها الباحثون تسمى بـ"تهديد الصورة النمطية". (stereotype threat).

في تجربة عجيبية، وضع الباحثون اختباراً لقياس الذكاء الفطري الذي لا يعتمد على التعليم أو الخبرات السابقة، ويجوي الاختبار على أسئلة على شاكلة مجموعة من الأشكال المتتابعة وعلى الشخص أن يختار الشكل الذي يتبعها في السياق. أعطى الباحثون هذا الاختبار لمئات الطلبة الجامعيين من البيض والسود، وقيل لنصفهم (مجموعة أ) أنهم يأخذون اختباراً للذكاء، في حين قيل للنصف الآخر (مجموعة ب) أنهم يحلون أحجيات (puzzles) الغريب أن الباحثون وجدوا فرقا بَيِّنًا بين الطلبة البيض والسود في المجموعة "أ" يحاكي الفرق في اختبارات التقييم الأخرى، أما بالنسبة للطلبة في المجموعة "ب" فلم يكن هناك أي فرق يذكر بين البيض والسود، بل بالعكس كانت درجات السود أعلى قليلاً من البيض!

كيف حدث هذا؟ عندما قيل للسود أنهم بصدد اختبار للذكاء وهم على علم بالصورة النمطية التي تحيط بهم، فغالبا ما يكون رد فعلهم في أحد اتجاهين: إما أن يتوتروا لأنهم لا يريدون أن يحققوا الصورة النمطية، فهذا التوتر يستحوذ على جزء من تفكيرهم مؤثرا سلبا على أدائهم، وإما أن يظنوا أن الصورة النمطية صحيحة ولا طائل من محاولة التفوق، فيؤدي ذلك إلى ضعف الاكتراث والتركيز في الاختبار. في الحالتين تمثل الصورة النمطية تهديدا للشخص تؤثر عليه سلبا. فكر في الصور النمطية الأخرى المنتشرة في المجتمع، مثل التي تخص الصعادية والمنايفة والإسكندرية والنساء وبعض الجنسيات وغيرهم. نشر هذه الصور تؤثر سلبا في الواقع على الموصومين بها، فاحذر أن تكون سببا في شقاء الناس. وإن كنت متفاعلا مع شخص من مجموعة مصومة بصورة نمطية سلبية فخفف عن الشخص وهيء الظروف لتحديد ما قد يؤثر على أدائه سلبا، ولا بأس أن يصبح الامتحان تقييما، ومقابلة العمل حوارا، والعقاب تقويما وتوجيها، فاختر كلامتك بعناية !

5.11 الفقر بين الحالة المادية والحالة المجتمعية

خرج عبد الرحمن بن عوف رضي الله عنه مهاجرا إلى المدينة وتاركا كل ماله وممتلكاته، بعدما كان من أغنى أغنياء مكة، ثم لم يلبث طويلا حتى أصبح أحد أغنى أغنياء المدينة. في المقابل ربح عامل بسيط في الولايات المتحدة يسمى "ماك متكالف" ٣٤ مليون دولار من يناصيب، وأصبح عنده مال كثير بعدما كان في فقر مدقع، ولم تمر ثلاث سنوات حتى فقد ماله ومات فقيرا! على نفس الوتيرة، يصبح اللاعبون السابقون في الرابطة الأمريكية لكرة السلة (NBA) فقراء في المعدل في خلال ثلاث سنوات من تركهم اللعب وبعدما كانوا يتقاضون الملايين سنوياً!

الشاهد أن الأغنياء غالبا ما يستطيعون أن يصبحوا أغنياء ثانية بعد فقدانهم أغلب أموالهم أو كلها، وفي المقابل غالبا ما يبقى الفقراء فقراء، وإن حصلوا على أموال وفيرة في لحظة ما في حياتهم. وفي نفس السياق، أغلب أبناء الأغنياء يصبحون أغنياء، وأغلب أبناء الفقراء يظلون فقراء! أسباب هذه الظاهرة جديرة بالاهتمام إن كان هناك أمل في معالجة مشكلة الفقر في المجتمع. درس علماء الاجتماع هذه الظاهرة عن كثب، ووجدوا أن السبب الرئيس هو نوعية التنشئة والتعليم التي يتلقاها الأولاد في المراحل المختلفة. بالنسبة للأغنياء، فإنهم يتخيلون أن أبناءهم سيصبحون مثلهم عندما يكبرون، فيرسلونهم إلى أفضل المدارس والجامعات، ويشركونهم في أنشطة من شأنها تعليمهم التجارة والكسب وأخذ أدوار ريادية، ويحرصون أن يخاطبوا الأبناء آخرين على شاكلتهم، إلخ، فيصبح الأبناء مهيين نفسيا وعقليا ومهاريا لما يعينهم على كسب المال والحفاظ عليه. وبالعكس، فإن كثيراً من الفقراء يتخيلون أن أبناءهم سيصبحون عمالاً مثلهم، فرما لا يحرصون على تعليمهم، بل ربما يخرجونهم من المدرسة ليعملوا، وقد يستخدمون أساليب تربوية قد يشوبها العنف وتغذي طاعة المسئول أو رب العمل، وبالتالي لا يكتسبون المهارات التي يكتسبها أترابهم الأغنياء. فرما يعجزون عن الاستفادة من المال عندما يحصلون عليه!

الأسوأ من ذلك أن الفقراء والأغنياء ربما لا يختلطون اختلاطا حقيقيا بحيث يظل الغني غنيا والفقير فقيرا! في الإجمال الفقير لا يريد أن يكون فقيرا، والفقير ليس له علاقة بنشاط الشخص أو كسبه، ولكن يرجع في أغلب الأحيان إلى حاضنة مجتمعية هيأته للفقر. إحداث تغيير مجتمعي حقيقي يتطلب إيجاد قدوات ونماذج مجتمعية قوية لكسر دائرة الفقر، بحيث يجد الناشئ من يعلمه

ويثقفه ويكسبه المهارات، ولعل وسائل التعليم والعمل المجتمعي التنموي مع الفقراء من أقوى الوسائل التي من خلاله يستطيع المجتمع أن ينتشل الفقراء أو على الأقل أبناءهم من الفقر. وللحديث بقية ...

5.12 الفقر والتعليم في مصر

ذكرت المقالة السابقة أن ثمة علاقة طردية بين الفقر والتعليم. هذه المقالة ستسعى لتوضيح حجم هذه العلاقة في مصر. في دراسة للباحثان دات وجوليف (Gaurav Datt and Dean Jolliffe) والتي نشرها مركز الأبحاث العالمي لسياسة الغذاء (International Food Policy Research Institute)، خلص الباحثان إلى أن كل سنتان إضافيتان في التعليم تخفضان من احتمالية وقوع الإنسان في الفقر بنسبة ١٨٪، وأن عمق الفقر للذين يقعون في الفقر مع زيادة السنين الدراسية يكون أقل بنسبة تتراوح بين ٢٢-٢٥٪. شوهدت هذه المعدلات في أرجاء مصر كلها سواء في الحضر أو في الريف! الرابط للدراسة:

<http://core.kmi.open.ac.uk/download/pdf/6289583.pdf>

6 السعادة والأمل

6.1 الخيارات والرضى

في تجربة بسيطة، يخبر أشخاص أن كل منهم سيحصل على لوحة فنية كهديّة، ثم يعطى كل منهم لوحتين ليختار بينهما. يخبر نصف الأشخاص أن بإمكانهم تغيير خياراتهم فيما بعد، في حين يخبر النصف الآخر أنهم لن يستطيعوا تغيير خياراتهم. بعد ذلك يُقَيَّم كل منهم مدى رضاه باختياره. فمن يا ترى سيكون أسعد بخياره؟ أظهرت التجربة أن الذين لم يكن عندهم القدرة على تغيير اختياراتهم كانوا أسعد بشكل ملحوظ من الذين كان عندهم الخيار! أحيانا وجود مائتي قناة في التلفاز لا يجلب نفس السعادة التي كانت تجلبها قناتين فقط! ربما يكون صنف واحد من الطعام أمتع من مائدة مفتوحة بها العشرات من الأكلات! أحيانا التفكير فيما لو قد كان كذا وكذا، قد يؤدي إلى البؤس. قال تعالى: "فَاعْزُفْ عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ". وقال صلى الله عليه وسلم: ((واستعن بالله ولا تعجز وإن أصابك شيء فلا تقل لو أني فعلت كان كذا وكذا ولكن قل قدر الله وما شاء فعل فإن لو تفتح عمل الشيطان))، رواه مسلم وابن ماجه وأحمد والبيهقي في سننه وأبو يعلى في مسنده والطحاوي في مشكل الآثار.

6.2 الأمل والأمل — الجزء الأول

أجرى الباحثان سيلجمان وماير (Seligman and Maier) تجربة رائدة في ١٩٦٧ عن ردة فعل الكلاب للأمل. أجريت التجربة على مرحلتين. في المرحلة الأولى قسم الكلاب إلى ثلاث مجموعات كالاتي:

- المجموعة الأولى تم حبس كل منها في قفص ثم أطلق سراحها.
- المجموعة الثانية تم حبس كل منها على حدة في قفص مشابه، وتم إطلاق صعقة كهربائية لا تتوقف إلا إذا دفع الكلاب عصاة داخل القفص. عندما تطلق أول صعقة تسعى الكلاب لإيقافها (أو الهروب منها) وتتعلم الكلاب سريعا كيف يدفعون العصاة للتخلص من الصعقات الكهربائية.
- المجموعة الثالثة تم حبس كل منها على حدة في قفص مشابه، وتم إطلاق صعقات كهربائية متقطعة لمدد متفاوتة دون أي سبيل للكلاب للتخلص منها. عندما تطلق أول صعقات تسعى الكلاب لإيقافها أو الهروب، ونظرا لعدم وجود أي وسيلة للتخلص من الصعقات، تظهر علامات الاستسلام للأمر الواقع من الكلاب ويكتفون عن البحث عن طريقة للتخلص من الصعقات.

في المرحلة الثانية، يوضع كل من الكلاب (على حدة) في صندوق ليس له سقف، ثم يتم كهربة أرضية الصندوق. كان رد فعل الكلاب لكهربة الأرضية كالاتي:

- الكلاب في المجموعة الأولى والثانية قفزوا فوراً من الصندوق.
- الكلاب في المجموعة الثالثة لم يحركوا ساكناً، بل ظلوا يتأوهون في الصندوق المكهرب، دون أن يحاولوا القفز خارج الصندوق!

أسست هذه التجربة لما يسمى في علم النفس بـ "فقدان الأمل المكتسب" (learned helplessness)، حيث تم التهيئة النفسية للكلب ليفقد الأمل في التغيير فيستسلم للأمر الواقع ولا يحاول تغييره، ولا يسعه سوى التأوه والشكوى! السؤال الذي حاول الباحثان الإجابة عنه هو: هل هناك طريقة لحث الكلاب في المجموعة الثالثة على القفز خارج الصندوق؟

اهتدى الباحثان لأسلوب ناجع لتعليم هؤلاء الكلاب عن طريق إمساك أرجل الكلاب وتحريكها لمحاكاة القفز خارج الصندوق. بعد الأخذ بأرجل الكلاب لمرتين، أصبح كلاب المجموعة الثالثة يبادرون للقفز خارج الصندوق عند كهربة أرضيته.

هل هذه النتيجة خاصة بالكلاب؟ الإجابة: لا. أجرى باحثون آخرون تجارب مشابهة على حيوانات أخرى، بل وعلى أطفال وعلى أناس بالغين، والنتائج كانت مقاربة جداً لما تم ملاحظته مع الكلاب! عندما يصل مجتمع إلى حالة من حالات فقدان الأمل

المكتسب، فغالبا ما يعجز عن الخروج من هذه الحالة، حتى وإن كانت الظروف مواتية لخروجه أو عدم وجود عوائق لذلك، بل يستسلم لوضعه القائم وتستمر مأساته. قد لا يتسنى له الخروج من هذه الحالة دون مساعدة خارجية أو إعادة تأهيل أو إبراز مثال عملي لكيفية الخروج. وهذا ما قد يحتاج إلى جهد ووقت ليحدث. وفي نهاية الأمر: "إِنَّهُ لَا يَتَأَسُّ مِنَ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ". — وللحديث بقية ...

6.3 الأمل والأمل — الجزء الثاني

عَرَضَ الجزء الأول تجربة أجريت على كلاب لإظهار ما يسمى بـ"فقدان الأمل المكتسب"، وما يترتب عليه من استسلام الذي يفقد الأمل في التغيير، وعدم قدرته على التغيير حتى عندما تتاح له الفرصة. التجربة المذكورة لها تبعات كثيرة على السلوك، نظهر بعض هذه التبعات في هذا الجزء:

- إذا وصل شخص إلى حالة فقدان الأمل، فإنه يتعذر عليه الخروج من هذه الحالة دون مساعدة خارجية. استخدام التقرير والتأنيب ضد هذا الشخص قد يؤدي إلى نتائج سلبية مثل التبلد أو الاكتئاب أو العزلة أو ربما دفاع الشخص عن وضعه المزري أو توقفه عن الاستماع تماما! فكر في خطب الجمعة التي كثيرا للأسف ما نسمع فيها أشياء مثل: "المسلمون يذبحون في كل مكان"، "وكلنا عصاة ولا أمل فينا"، أو عرض مستطرد للمأساة التي نعيشها دون تقديم أي حلول عملية بطريقة لا تعطي بصيصا من الأمل. فكر في الأب أو الأم الذين يقرعان أحد أبنائهما لتأخره في الدراسة واستخدام ألفاظ مثل: "أنت فاشل" أو "ما فيش فائدة فيك" أو "إنت حمار"! مثل هذه الخطب البائسة أو التقرير المؤسف لا يستحث المستمع للحركة بل للاستسلام الكامل! - ماذا لو أردنا أن نعين شخص وصل إلى حالة فقدان الأمل، ماذا نفعل؟ الإجابة عن هذا السؤال معقدة، ولكن هناك أمران ضروريان:

* أولهما أنه يجب علينا أن نحدد أهم الأشياء التي يجب تغييرها والتركيز عليها. محاولة معالجة أشياء عديدة في نفس الوقت ليس صعبا فحسب، ولكن قد يؤدي إلى مزيد من التأزم. كما تم تحريك أرجل الكلاب لمحاكاة حركات هروبهم من الصعقات الكهربائية، يجب أن نحدد أهم سلوك يجب تغييره أولا، حتى وإن غابت القناعة، لأن القناعة كثيرا ما تتبع السلوك. على سبيل المثال، إذا كان ثمة شخص كثيرا ما يفوته صلاة الفجر، فرما يكون أهم سلوك يجب تغييره هو النوم مبكراً. إذا كان هناك شخص يعاني من ارتفاع ضغط الدم ويجب عليه التقليل من الملح ولكنه يكثر من أكل المخللات، قد يكون منع المخللات من المنزل هو أهم شيء يجب فعله، أو استبدالها بمخللات تم تخليلها بالخل بدلا من الملح! المحك هنا هو التعرف على السلوك الذي له أكبر تأثير إذا تغير. * ثانيهما الأخذ بيد الشخص في مرحلة التغيير من خلال:

- إقحامه في تجربة التغيير. على سبيل المثال لو كان هناك طفل يرفض تجربة أي طعام جديد، فقد يكون الحل هو الإصرار على أن يتذوق الطفل الطعام، ثم يترك له حرية أكله أم لا بعد التذوق.

- وضع الشخص وسط أشخاص يمارسون السلوك المرجو. على سبيل المثال وضع الطفل الراض للطعام الجديد وسط أطفال يأكلون من هذا الطعام.

- عرض قصص أو مشاهد مصورة لأشخاص يمارسون السلوك المرجو. على سبيل المثال يتفرج الطفل الراض للطعام الجديد على فيديو لأطفال يأكلون من هذا الطعام ويظهرون الاستمتاع به. الخلاصة أن الخروج من حالة فقدان الأمل يحتاج إلى صبر وترتيب للأولويات ومساعدة وربما تدرج. التقرير والتأنيب غالبا ما يزيدان الأمور تعاقما ولا يصلحان السلوك .

6.4 التفاعل والسعادة

قام باحثون في الولايات المتحدة بمتابعة الصحة القلبية لغالبية القاطنين في قرية صغيرة اسمها فرامينغهام منذ ١٩٤٨ حتى الوقت الحاضر. تشمل الدراسة أكثر من ١٥,٠٠٠ شخص وتعد أكبر دراسة من نوعها على الإطلاق. جمع الباحثون كمية هائلة من المعلومات عن الأشخاص الذين شملتهم الدراسة ابتداء من قياسات تدل عن حالة القلب، إلى قراءات اجتماعية ونفسية مثل أي طارئ جديد في حياتهم (زواج، طلاق، أطفال، إلخ) ومن يتفاعلون معه باستمرار أو يعتبرونه صديقا لهم، وحالتهم النفسية (سعيد، حزين، وحيد، إلخ)، وكانت هذه القراءات النفسية والاجتماعية تؤخذ كل أربع سنوات. نظر باحث يدعى نيكولاس كريستاكس مع باحثين آخرين إلى المعلومات النفسية والاجتماعية على مدار ٣٢ سنة لدراسة "السعادة" الشخصية وارتباطها بالعلاقات الاجتماعية. قام الباحثون برسم العلاقات بين جميع الداخلين في الدراسة، والتي تخطت الـ ٥٠,٠٠٠ علاقة، وكيف تتغير على مدى السنين. ووجدوا أمرا عجيبا: سعادة أي شخص من الأشخاص تزيد من احتمالية سعادة أصدقائه بحوالي ١٥٪، وسعادة أصدقاء أصدقائه بحوالي ١٠٪، وتزيد من سعادة أصدقاء أصدقاء بصورة ملحوظة! وكأن السعادة معدية. وكذا الحزن معدى! فعندما تقابل أخاك فتبسم في وجهه وأدخل في قلبه السرور: ((وتبسمك في وجه أخيك صدقة)). عن عمر بن الخطاب قال: سئل رسول الله صلى الله عليه وسلم: أي الأعمال أفضل؟ قال: ((إدخالك السرور على مؤمن أشبعت جوعته، أو سترت عورته، أو قضيت له حاجة)). رواه الطبراني في الأوسط وقال الألباني: حسن لغيره كما في صحيح الترغيب والترهيب.

6.5 سلعة السعادة!

هل تستطيع أن تشتري سعادتك؟! يسعى أغلب الناس لكسب المال والسعادة، وربما يتحصلون على المال وتغيب السعادة، وربما العكس. من عجيب الأمر أن أغلب من يرمح بمبالغ كبيرة جدا في الينايب (لوترية) في البلاد الغربية يموتون فقراء محزونين. فأراد باحثو علم النفس معرفة إن كان باستطاعة صاحب المال أن يشتري السعادة بماله. وبعد أبحاث عديدة وصل الباحثون إلى جواب بالإيجاب!

قام مايكل نورتن الباحث في جامعة هارفرد بعمل تجربة بسيطة جدا، وكررها مع أناس من خلفيات وجنسيات وأعمار وحالات مادية وأجناس مختلفة. التجربة باختصار كالآتي: يُسأل كل متطوع مجموعة من الأسئلة لتقييم حالته النفسية، ثم يعطى مبلغا من المال (بين ٥-٢٠ دولارا)، ويطلب منه إما أن ينفق هذا المبلغ على نفسه، أو أن ينفق المبلغ على أي شخص آخر. ثم بعد مرور عدة ساعات يسأل المتطوع نفس الأسئلة الأولى لتقييم حالته النفسية ثانية. تنوع المتطوعون الذين طلب منهم أن ينفقوا المبلغ على أنفسهم في إنفاقهم، فمنهم من أفق على طعام أو على قهوة أو اشترى اكسسوارات إلخ. وتنوع الذين طلب منهم أن ينفقوا على آخرين في إنفاقهم أيضا، فمنهم من اشترى هدية لأمه، ومنهم من أعان شخصا في دفع فاتورة طبيب، ومنهم من أخذ صديقا إلى مطعم إلخ. عندما قارن الباحث الحالة النفسية (أو سعادة) لمن أفق على نفسه قبل وبعد الإنفاق، وجد أنها لم تكن تتغير، أما الذين أففقوا على آخرين فإن حالتهم النفسية تحسنت بشكل ملحوظ، بغض النظر عن المبلغ الذي أففقوه وبغض النظر عن نوع الإنفاق!

فأراد الباحث أن ينظر فيما إذا كانت نفس النتيجة ستلاحظ في نطاق العمل، فأجرى نفس التجربة على فرق تسويق، حيث أعطى أعضاء بعض الفرق مبلغا من المال لينفقوه على أنفسهم، وأعطى أعضاء الفرق الأخرى مبلغا لينفقوه على زملائهم في الفريق. ما وجده الباحث أن الفرق الثانية لم يكنوا أكثر سعادة فحسب، بل وزادت مبيعاتهم أيضا!! فكانت الإجابة المدوية هي: نعم، بإمكانك شراء السعادة بإنفاقك على الآخرين! صلى الله على المبعوث رحمة للعالمين، فقد دلنا على أن ننفق من مالنا وكلامنا ووقتنا وقوتنا وجهدنا لعلنا نسعد في الدنيا والآخرة. قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ((كُلُّ سُلَامَى مِنَ النَّاسِ عَلَيْهِ صَدَقَةٌ كُلُّ يَوْمٍ تَطْلُعُ فِيهِ الشَّمْسُ: تَعْدِلُ بَيْنَ اثْنَيْنِ صَدَقَةٌ، وَتُعِينُ الرَّجُلَ فِي دَابَّتِهِ فَتَحْمِلُ لَهُ عَلَيْهَا أَوْ تَرْفَعُ لَهُ عَلَيْهَا مَتَاعَهُ صَدَقَةٌ، وَالْكَلِمَةُ

الطَّيْبَةُ صَدَقَتْ، وَكُلُّ خُطْوَةٍ تَمْشِيهَا إِلَى الصَّلَاةِ صَدَقَةٌ، وَثُمِيطُ الْأَدْنَى عَنِ الطَّرِيقِ صَدَقَةٌ)) رواه البخاري ومسلم. والسلامى هي العظمة الصغيرة من عظام الجسم، وكل الأعمال التي ذكرها الحديث باستثناء المشي إلى الصلاة فيها إتيان على الناس. محاضرة لمايكل نورتن:

<http://www.youtube.com/watch?v=PsikhFWDt3Y>

6.6 المأساة بين الشك واليقين

مرض هنتنجنجتون من الأمراض الوراثية القاتلة، والذي غالبا ما يظهر أعراضه في العقد الرابع أو الخامس من العمر. يتسبب المرض في موت خلايا عصبية في الدماغ شيئا فشيئا حتى يفقد المريض القدرة على التحكم في عضلاته وتدهور حالته العقلية ومن ثم يموت. حوالي ٥٠٪ من الأطفال يرثون المرض عن آبائهم، ولا يوجد للمرض علاج ناجح. اكتشف الباحثون اختبارا وراثيا غالبا ما يستطيع أن يحدد ما إذا كان شخص ما قد ورث الصفة من أحد والديه.

السؤال هنا: تخيل شابا في أوائل العشرينات من عمره، وشهد والده وهو يموت تدريجيا بسبب هذا المرض، هل من الأفضل له أن يأخذ الاختبار الوراثي لمعرفة ما إن كان ورث المرض، أم لا؟ قد يبادر شخص لقول: بالطبع لا، فمعرفة أنه قد ورث المرض قد يؤدي إلى تحطم نفسيته، وربما يستشهد بالآية الكريمة: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءٍ إِنْ تُبَدَّ لَكُمْ تَسْأَلُكُمْ" (هذا استدلال باطل للآية — المزيد عن تفسيرها في ذيل المقالة).

على الجانب الآخر، قد يعلم الشاب أنه لم يرث المرض من أبيه، فيعيش هادئ النفس. للإجابة عن هذا السؤال تحديدا، قام باحثون نفسانيون بتجربة علمية حيث تواصلوا مع مجموعة من الشباب الذين مات أحد آبائهم جراء مرض هنتنجنجتون، وقسموهم إلى مجموعتين: أصحاب المجموعة الأولى سيجرى لهم الاختبار، و الذين في الأخرى لن يجرى لهم الاختبار، وقاموا بتقييم الحالة النفسية (مستوى السعادة، الاكتئاب) لكلا الفريقين ابتداء وبعد ستة أشهر وبعد سنة. بالنسبة للمجموعة الأولى تم التقييم الابتدائي قبل وبعد الاختبار مباشرة. المجموعة الأولى انقسمت بعد الاختبار إلى ثلاث أقسام: الأول لم يرث المرض، الثاني ورث المرض، والثالث لم يستطع الاختبار أن يحدد ما إذا كان الشخص قد ورث المرض أم لا. بطبيعة الحال، الذين لم يرثوا المرض كانوا في قمة السعادة، والذين ورثوه كانوا محطمين نفسيا. العجيب أن التقييم النفسي الذي أجري بعد مرور ستة أشهر وبعد سنة من الاختبار لمن ورثوا ولمن لم يرثوا المرض، أظهر أنه ليس هناك ثمة اختلاف بين حالاتهم النفسية، وأنهم على نفس المستوى من السعادة!

في المقابل، المجموعة التي لم تأخذ الاختبار والأخرى التي لم يستطع الاختبار تحديد ما إذا كانوا قد ورثوا المرض أم لا، كانوا أقل سعادة وأكثر اكتئابا من الذين عرفوا نتيجة الاختبار! كل ذلك بالرغم من التساوي بين الحالات النفسية لجميع المشاركين في التجربة قبل اختبار أي أحد!

كيف يكون هذا؟! واجد الباحثون في علم النفس أن القلق من احتمالية حصول الضرر أشد وطأة على النفس من التأكد من حدوث الشيء فعلا، لأن الشك مرهق للعقل وحصول اليقين بأهل الإنسان لتقبل ما هو آت بغض النظر عن سهولته أو صعوبته، فالإنسان يتأقلم مع ما هو قائم، ويصبح ما هو قطعي الحدوث جزء من حياته، ويستسلم للأمر الواقع، وقد يعينه على ذلك إيمانه بالله والقضاء والقدر. باختصار القلق من وقوع ضرر أسوأ من التيقن من وقوعه أو عدم وقوعه. هناك حكمة في المثل القائل: اقطع الشك باليقين!

رجوعا للآية الكريمة: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءٍ إِنْ تُبَدَّ لَكُمْ تَسْأَلُكُمْ" ... هذه الآية نزلت في قوم يعسرون على أنفسهم بسبب سؤالهم، مثل أصحاب البقرة الذين سألوها على أوصافها، أو الذين طلبوا من عيسى عليه السلام أن يسأل الله أن ينزل عليهم

مائدة من السماء، أو الذين طلبوا من نبيهم أن يبتعث لهم ملكا يقاثلون معه، أو الذي سأل رسول الله صلى الله عليه وسلم إن كان الحج كل عام! لذلك قال الله تعالى في الآية التي تليها: "قَدْ سَأَلَهَا قَوْمٌ مِّن قَبْلِكَ ثُمَّ أَصْبَحُوا بِهَا كَافِرِينَ".

6.7 الفرغ بين الشك واليقين

شرحت المقالة الماضية كيف أن القلق من وقوع ضرر أسوأ من التيقن من وقوعه، فالسعي وراء معرفة حقيقة الضرر وإزالة الغموض عنه يعين الإنسان على تقبله. هل يسري هذا الأمر على الفرغ؟ أي هل يكون الإنسان أكثر سعادة إذا وضحت أسباب السعادة أم من الأفضل اكتناف الأمر بعض الغموض؟

للإجابة على هذا السؤال، قام مجموعة من الباحثين بتجربة بسيطة كالآتي: يقوم أحد مديري التجربة باختيار أشخاص عشوائيا داخل المكتبة ويعطي كل واحد منهم دولارا وبطاقة. نصف الناس يحصلون على بطاقة مكتوب عليها: جمعية بسملة الطلابية ونحفر أعمال البر العشوائية. النصف الآخر يحصلون على بطاقة مكتوب عليها:

من نحن: جمعية بسملة الطلابية ماذا نصنع: نحفر أعمال البر العشوائية

البطاقة الثانية تبدو وكأنها أكثر إيضاحا من الأولى، وبالتالي أقل غموضا. بعد مرور بعض الوقت، يمر شخص آخر من مديري التجربة على الأشخاص جميعا ليسألهم أسئلة للتعرف على حالتهم النفسية ومستوى سعادتهم. العجيب أن النصف الأول الذي حصل على البطاقة الأكثر غموضا كان في المعدل أكثر سعادة من النصف الآخر!

لماذا يحدث هذا؟ ليست هناك إجابة واضحة، ولكن يبدو أن جزء من لذة الشيء ينتفي مع معرفة الشخص حقيقة أو تفاصيل الأمر، أما الغموض فيطلق العنان للخيال فيسرح الشخص مع الأمر المفرح لفترة أطول فيسعد به أكثر. إذا أنعم الله عليكم بنجاح في دراستك أو عملك أو دينك فاحمد الله وخذ نعمة الله بفرح. فكما يبدو أن التخلص من الغموض فيما يخص الضرر يعين على الضرر، وإزالة الغموض فيما يخص النفع يقلل من السعادة.

6.8 طرح الحزن من السعادة

حكى لي الإمام يحيى هندي أن رجلا وزوجته جاؤوه لأن الزوجة تطلب الطلاق دون رغبة من الزوج، فقال للزوجة: ليس عندي مانع من أن أطلقكما بشرط أن أعطي كل واحد منكما ورقتين، ورقة لذكر حسنات الطرف الآخر، والأخرى لذكر سيئاته. ملأ الزوج الورقتين كما طلب منه، وباشرت الزوجة ملء ورقة السيئات وطلبت أخرى لتكمل تعديد السيئات، وتركت ورقة الحسنات فارغة تمام. فقال لها الإمام: لن أطلقكما حتى تمتلئ ورقة الحسنات. فردت: ليس له حسنات! فقال لها: اذهبي إلى البيت ولا تأتي ثانية حتى تكلمي المطلوب. بعد يومين، اتصلت الزوجة بالإمام وقالت: أكملت المطلوب، وجزاك الله خيرا، لا أريد أن أنفصل عن زوجي!

هذا الموقف ليس عجيبا لو أدركنا ما وصل إليه علم النفس في هذا الصدد. في تجربة طريفة، طلب باحثون من أناس متزوجين أن يتكلموا عن واحد من الموضوعين الآتين: الأول:

كيف قابلت شريك حياتي؟

والثاني: كيف كانت حياتي ستختلف إن لم أقابل شريك حياتي؟

ويتم قياس سعادة الأشخاص في زيجاتهم قبل وبعد الإجابة عن أحد السؤالين. لو ترك الخيار لأغلب الناس فإنهم غالبا ما يخترون الإجابة على السؤال الأول، ظنا منهم أن ذلك يعيد لهم ذكريات جميلة، مما يجعلهم أكثر سعادة، ولكن الباحثين لم يعطوا الناس

الخيار لضرورة عشوائية التقسيم في التجربة. وجد الباحثون شيئاً عجيباً ألا وهو أن مستوى السعادة عند الذين أجابوا عن السؤال الثاني ارتفع أكثر من الذين أجابوا عن السؤال الأول.

كيف يكون ذلك؟ الأمر مرتبط بما فعله الإمام حيث أن الإجابة عن سؤال "كيف كانت حياتك ستختلف" يجعل الشخص يفكر فيما كان سيفقده جراء عدم لقاء شريك حياته، فيجعله أكثر سعادة بما أنعم الله به عليه. أضف إلى ذلك أن الشخص غالباً ما يكون قد حكي لآخرين قصة لقائه بشريك حياته عشرات المرات، ففقدت القصة الكثير من سحرها للذي يحكيها. في نهاية المطاف التفكير فيما كان سيحدث إذا لم يرزق الإنسان بنعمة من شأنه زيادة السعادة بالنعمة وطرح الحزن من السعادة.

قال تعالى في شأن الأزواج: "وَلَا تَسْأُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ"، وقال تعالى عن ماذا سيحدث إن غابت نعمة في قوله: "قُلْ أَرَأَيْتُمْ إِنْ جَعَلَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ اللَّيْلَ سَرْمَداً إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ مَنْ إِلَهٌ غَيْرُ اللَّهِ يَأْتِيكُمْ بَضِيَاءٌ أَفَلَا تَسْمَعُونَ (71) قُلْ أَرَأَيْتُمْ إِنْ جَعَلَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ النَّهَارَ سَرْمَداً إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ مَنْ إِلَهٌ غَيْرُ اللَّهِ يَأْتِيكُمْ بَلِيلٌ تَسْكُنُونَ فِيهِ أَفَلَا تُبْصِرُونَ (72) وَمِنْ رَحْمَتِهِ جَعَلَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ لِتَسْكُنُوا فِيهِ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ (73)" .

6.9 فيسبوك وعدوى المشاعر

ثارت ضجة كبيرة العام الماضي (٢٠١٤) على دراسة أجراها باحثان في شركة فيسبوك (Kramer & Guillory) مع باحث في جامعة كورنيل (Hancock) ، حيث قاموا بتعديلات طفيفة على حائط (wall) الفيسبوك لما يقرب من ٦٩٠ ألف مشترك، بحيث تظهر للمشاركين عدداً أكبر من مشاركات أصدقائهم السعيدة أو المشاركات الحزينة أو يقلل عدد مشاركات الأصدقاء التي تعبر عن المشاعر عامة (سواء سعيدة أو حزينة)، ثم راقبوا هؤلاء المشاركين للنظر فيما إن كان ذلك سيؤثر إيجاباً أو سلباً على المشاركات المستقبلية للمشاركين. تم التعرف على مشاعر السعادة والحزن بطريقة آلية تماماً من خلال ما يسمى في علوم معالجة اللغة بالتعرف على المشاعر (sentiment analysis) ، حيث يستحيل على الباحثين أن يتابعوا مشاركات هذا العدد الهائل من المستخدمين. ما وصل إليه الباحثون هو:

- أن الذين تعرضوا إلى عدد أكبر من المشاركات السعيدة من أصدقائهم، غالباً ما تزيد عدد مشاركاتهم السعيدة
 - أن الذين تعرضوا إلى عدد أكبر من المشاركات الحزينة من أصدقائهم، غالباً ما تزيد عدد مشاركاتهم الحزينة
 - أن الذين خفض لهم عدد مشاركات أصدقائهم التي تعبر عن مشاعر، كانوا هم أقل تعبيراً عن مشاعرهم في مشاركاتهم
- باختصار: مشاعر السعادة والحزن على وسائل التواصل الاجتماعي معدية! قد يبدو هذا الأمر بديهياً، خاصة وأن مقالة سابقة تكلمت عن عدوى المشاعر، ولكن ما يميز هذه التجربة أمرين: الأول أن التفاعل المعدي لا يحتاج لأن يكون شخصياً، ولكن يكفي من خلال الكتابة، والشيء الثاني والذي ثار من أجله الضجة هو قدرة الشركات الكبرى من فيسبوك وتويتر على التلاعب بمشاعر مستخدميها! هل هذا الأمر متوافق مع القيم والأخلاق؟ على نطاق آخر، اعلم أن كل شيء إيجابي تكتبه على وسائل التواصل الاجتماعي يؤثر إيجاباً في أصدقائك، والعكس بالعكس، ((وتبسمك في وجه أخيك صدقة)).
- لنص الدراسة:

<http://www.pnas.org/content/111/24/8788.long>

6.10 السعادة والحزن والثورة المضادة

هل للسعادة والحزن تأثير على اتخاذ القرارات؟ وإن كان لها تأثير فما نوع هذا التأثير؟ قامت باحثة اسمها ماريك دي فراي (Marieke de Vrie) بالعديد من الأبحاث للإجابة على هذين السؤالين تحديداً. تخيل أنك كنت سعيداً أو شاهدت

مقطعاً من فيلم أو فيلماً كوميدياً (يدعو للمرح والسعادة) ثم ذهبت لمطعمك المفضل لتشتري طعاماً، هل كنت ستشتري نفس الطعام إذا كنت حزينا أو قد تفرجت على مقطع من فيلم أو فيلم مأساوي (يدعو للحزن)؟ الإجابة هي: لا. الشخص السعيد أو الذي تفرج على شيء يدعو للسعادة سيكون أميل إلى تجربة طعام جديد وطعوم مختلفة، في حين أن الشخص الحزين أو الذي تفرج على شيء يدعو للحزن سيكون أكثر ميلاً لطلب الطعام الذي تعود أن يأكله دائماً، وسيكون أبعد عن تجربة طعوم جديدة! ما اكتشفته الباحثة هو أن الأشخاص الذين يحسون بالسعادة هو أكثر جرأة وإبداعاً من الأشخاص الذين يحسون بالحزن، والذين يحسون بالحزن غالباً ما يهرعون إلى المؤلف الذي تعودوا عليه وقد يسيطر عليهم ضيق الأفق وضعف الإبداع! الأغرب أن حالات السعادة أو الحزن قد تتولد عن طريق عوامل خارجية مثل مقالات صحفية أو أخبار إذاعية وتلفزيونية أو مقاطع من أفلام أو مشاهد حياتية في الطريق العام، إلخ. أي أن حالة الحزن أو السعادة قد لا تكون أصيلة، وافتعالها يؤدي إلى نفس التأثير! ارجع بذاكرتك إلى الوراء، لو تغير الوضع السياسي أو الاجتماعي في بلد فجأة، فماذا قد يؤثر على الناس ليثقفوا إلى ما كان موجوداً قبل التغيير؟ هل يتم هذا الأمر من خلال إشاعة الأخبار المأساوية وافتعال الحوادث المتكررة مثلاً؟ بعيداً عن أي تغيرات قد تكون قد طرأت في مجتمع، إذا أراد من يحكم المجتمع أن يضيق عليه أفقه ويقلل من احتمالات تفكيره في أي تغيير، هل للمضايقات المعيشية المستمرة وأخبار الحوادث والتعطيل المستمر للطريق وصعوبة المعاملات تأثير على ذلك؟!

7.1 هل تستمر هذه الزيجة

هل تستمر هذه الزيجة؟ أمامك ثلاث دقائق فقط لتجواب!

طلب بعض الباحثين من أزواج وزوجات حديثي الزواج أن يناقشوا موضعاً خلافاً بينها، وتم تصوير النقاش. من ثمَّ عرض الباحثون أول ثلاث دقائق من الفيديو على بضع أشخاص من غير المختصين ليقيموا ما إذا كان تفاعل الزوجين إيجابياً أم سلبياً. تقييم الأشخاص غير المختصين لثلاث دقائق فقط كان كافياً لتقدير بقدر عالٍ من الدقة ما إذا كانت الزيجات ستستمر إلى أكثر من ست سنوات أم ستنتهي بالطلاق!! الشاهد في الأمر أن الإنسان يستطيع أن يقيم من يراه من أول مرة وبسرعة مذهلة ودقة عالية وفي وقت قصير جداً. هذا يسمى في علم النفس بأحكام الشريحة الرقيقة. (Thin slice judgment) العجيب أن كثرة التفاعل تقلل من دقة التقييم لأن التفاصيل تشتت العقل!!

كرير وجوتمان:

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1545-5300.1999.00293.x/abstract>

7.2 الحقيقة بين الواقع والتمني

قام الباحثان روبرت روزنثال ولينور جيكبسون في سنة ١٩٦٨ في أحد المدارس الابتدائية بتعريف مدرسي الصف الخامس الابتدائي بالـ ٢٠٪ من الأطفال الأكثر تميزاً في فصولهم في أول السنة الدراسية. بعد مرور ستة أشهر قامت المدرسة باختبار جميع الأطفال وخرج هؤلاء العشرون في المائة في المراكز العليا في الاختبارات متفوقين بذلك على أغلب أقرانهم. كل هذا يبدو طبيعياً، ولكن الخارج على الطبيعي في هذا التجربة هو أن الباحثين اختاروا الأطفال "المتميزين" من بين أقرانهم بصورة عشوائية تماماً، ولم يكن ذلك نتيجة اختبارات أو تفاعلات مع أي من المدرسين!!

كيف حدث هذا؟! ما حدث باختصار هو أن المدرسين ظنوا فعلاً أن الأطفال متميزون، فأولَّوهم اهتماماً زائداً بصورة واعية أو غير واعية، فاستجاب الأطفال للاهتمام الزائد وأصبحوا متميزين فعلاً.

هذا يسمى في علم النفس بالنبوءة ذاتية التحقق. (self fulfilling prophecy) باختصار: النبوءة ذاتية التحقق تبدأ بافتراض أو انطباع خاطئ، ولكن هذا الانطباع يؤثر على السلوك لأن صاحب النبوءة يتصرف على أساسها، وينعكس سلوك صاحب النبوءة على الذين يتفاعل معهم، مما يؤدي إلى صحة النبوءة في النهاية!

الأمثلة على مثل هذه النبوءات كثيرة للغاية. على سبيل المثال، إذا ظن المستثمرون أن الظروف الاقتصادية مواتية، فإنهم سيميلون للاستثمار، مما سيؤدي في النهاية إلى تحسن الحالة الاقتصادية. على نفس الشاكلة إذا ظنت الجهات الأمنية أن فئة معينة في المجتمع أميل لانتهاك القانون، فإن هذه الجهات غالباً ما ستتعامل مع هذه الفئة بتمحيص أو شدة أعلى، مما قد يؤدي إلى زيادة الشطط الاجتماعي لهذه الفئة، فيكون ردة الفعل لقطاع من هذه المجموعة هو الانخراط في أعمال فيها انتهاك للقانون. إذا ظن القابعون جيش أنه أميل للهزيمة أو النصر قبل دخول المعركة، فإن الهزيمة أو النصر غالباً ما يتوافقان مع إحساس الجيش. إذا ظن القابعون تحت نظام قمعي أن ثورتهم سوف تنصر، فإن إعلانهم عن النصر المرتقب سيحفزهم للمشاركة على الثورة، وسيوهن هذا من عزائم النظام، وسينهار في نهاية المطاف. في المقابل إذا ظن الشعب أنه لا فائدة وأن ثورته لن تنجح فإن الثورة غالباً لن تنجح.

خلاصة: قد يكون الافتراض الابتدائي خاطئاً، ولكن انعكاس الافتراض أو الانطباع على سلوك صاحبه أو المتفاعلين معه يؤدي إلى صحة الافتراض في نهاية المطاف. وكما يقول المثل: تفاءلوا بالخير تجدوه. وقال صلى الله عليه وسلم: "يسروا ولا تعسروا وبشروا ولا تنفروا". متفق عليه.

8.1 الحسنات والسيئات والعلاقات الزوجية

قال تعالى: "إِنَّ الْحَسَنَاتِ يُذْهِبْنَ السَّيِّئَاتِ". بل إن من كرم الله أنه يضاعف الحسنات كما في قوله: "مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أُنْبِثَتْ سَبْعَ سَبَائِلَ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِائَةُ حَبَّةٍ وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ". هذه معاملة الله لنا، فكيف يتعامل البشر مع بعضهم البعض؟ أي كم حسنة ضرورية لتذهب كم سيئة؟

أراد باحث اسمه جون جوتمان الإجابة على هذا السؤال تحديداً في إطار العلاقات الزوجية، وسعى لمعرفة تأثير المناوشات أو المشاجرات الزوجية (والتي تمثل السيئات في هذا السياق) على استقرار الزواج. بعد دراسة لزيجات كثيرة خلص الباحث إلى أن عدد المشاجرات أو وتيرتها ليس محدداً كافياً للقياس، بل بالأحرى نسبة المشاجرات إلى التفاعلات الإيجابية (الحسنات في هذا السياق) بين الطرفين تمثل محدداً جيداً لقياس استمرارية الزواج. وجد تحديداً أن كل مشاجرة تحتاج إلى خمسة تفاعلات إيجابية لإزالة أثرها، وأن انخفاض عدد الحسنات لكل سيئة عن خمسة يهدد استقرار الزواج بصورة كبيرة، والازدياد عن خمسة يجعل الزواج أكثر استقراراً! التفاعلات الإيجابية تشمل المزاح والمداعبة والمدح والملاطفة والمساعدة في أعمال المنزل والتهادي إلى غير ذلك. قال تعالى: "وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ". وقال: "وَلَا تَسْأَلُوا الْقُضْلَ بَيْنَكُمْ".

8.2 ما فعل النغير

كان لأنس بن مالك رضي الله عنه أخ صغير، لقبه رسول الله صلى الله عليه وسلم بأبي عمير، وهو يومئذ ابن ثلاثة أعوام، وكان لأبي عمير نغير (أي طائر) صغير، لا يفتر من اللعب معه، فكان صلى الله عليه وسلم، كلما رأى أبا عمير قال له مداعباً: ((يا أبا عمير، ما فعل النغير)) — النغير تصغير نغر. فدخل مرة على الطفل فوجده حزينا، فقال: ((يا أبا عمير ما فعل النغير))، فارتقى الطفل في حضن رسول الله صلى الله عليه وسلم، وقال باكياً: لقد مات النغير. فطيب رسول الله صلى الله عليه وسلم خاطره حتى هداً وتبسم*.

ما قام به رسول الله صلى الله عليه وسلم لم يكن مجرد مداعبة لطفل، بل تخطى هذا لما هو أعظم، فهو أبدى "نفهما" لعقلية الطفل الذي يريد أن يحس أنه كبير، فكانه بأبي عمير، ويريد أن يرى اهتماماً ممن حوله بما يهيمه هو، فكان صلى الله عليه وسلم يسأله عن الطائر الذي شغل باله ووقته، ويريد أن يرى مواساة في حزنه، فواساه صلى الله عليه وسلم في فقيده.

"التفهم" (empathy) باختصار هو "مشاطرة المشاعر وتفهم عواطف الآخرين". أجرى الباحثون كثيراً من الدراسات على التفهم ليتعرفوا على طبيعته وتأثيره. اكتشف علماء الأعصاب أن ثمة خلايا عصبية تسمى بخلايا المرآة (mirror neurons) يزيد نشاطها جراء مثل هذا التفهم. ووثق الباحثون في علم النفس أن الذين يُظهرون التفهم، هم أكثر قابلية: لمساعدة الآخرين، ولإيجاد حلول تفاوضية أفضل، ولرؤية الناس بنظرة بعيدة عن التعميم، وللعديل في المعاملة بين الناس، ولتفادي الصدام والمشاكل مع الآخرين، وللتفاعل الإيجابي السلس مع أولادهم وأزواجهم ومعارفهم عامة، وللخروج إيجاباً عن المألوف، وللسعادة عامة. وأقل عرضة: لفقدان الأعصاب، ولاضطهاد الآخرين، وللتجني على الناس.

كيف نهي التفهم؟ أكدت الدراسات على سبل كثيرة لتنمية التفهم، منها:

- التفكير
- التعرف العميق على أحوال الناس، أين وكيف يعيشون ويعملون ويتعاملون

- تخيل الإنسان نفسه في مكان الناس الآخرين

- التماس الأعذار للناس

لم يترك الإسلام لنا شيئاً من هذه الأسباب إلا دلنا عليه. كل هذا يحتاج إلى مجهود من الإنسان ليوطن نفسه على التفاهم. الفشل في التفهم، يودي بالأمم كما يودي بالناس إلى المهالك. قال عبد الحليم عويس في كتابه "دراسة لسقوط ثلاثين دولة إسلامية" عن سبب سقوط الدولة الأموية على سبيل المثال أن: "الدولة اعتمدت العنصرية العربية المستعيلة حقاً تتكى عليه في سيادتها .. وظلمها!!" فبدلاً من تفهم حال رعاياها، ظلمتهم وأعلت مصلحة الحاكم على المحكوم!

* نص حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: ((كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَحْسَنَ النَّاسِ خُلُقًا وَكَانَ لِي أَخٌ يَقَالُ لَهُ أَبُو عُمَيْرٍ قَالَ أَحْسِبُهُ فَطِيمًا وَكَانَ إِذَا جَاءَ قَالَ يَا أَبَا عُمَيْرٍ مَا فَعَلَ التُّغَيْرُ نَقَرًا كَانَ يَلْعَبُ بِهِ فَرُبَّمَا حَضَرَ الصَّلَاةَ وَهُوَ فِي تَيْنِنَا فَيَأْمُرُ بِالْبَسَاطِ الَّذِي تَحْتَهُ فَيَكْنُسُ وَيُصْصِحُ ثُمَّ يَقُومُ وَيَقُومُ خَلْفَهُ فَيَصَلِّي بِنَا)) (أخرجه البخاري في صحيحه)

9.1 من المسئول عن الحل؟

في حادثة مروعة، حَكَّت امرأة بسيارتها سيارة رجل آخر، ثم استمرت في قيادة سيارتها دون توقف. فلاحق بها الرجل على جسر مزدحم حيث اضطرت المرأة للتوقف. فنزل من سيارته، وكسر زجاج سيارتها، وسحبها من سيارتها، وبدأ في ضربها. هربت منه فأمسك بها واستمر في الضرب، فهربت منه ثانية فأمسكها ثانية واستمر في ضربها ضربا رهيبا، وفي أثناء محاولتها للفرار منه في المرة الثالثة، وقعت من فوق الجسر لتلقى حتفها! الغريب في الأمر أن المرور كان متوقفا تماما، وشهد العشرات هذه الحادثة التي استمرت لمدة ٢٥ دقيقة كاملة، ولم يتدخل أي منهم، ولم يتصل أو يذهب أي منهم للشرطة بالرغم من وجود نقطة شرطة في آخر الجسر!

هذه الحادثة وحوادث مشابهة لها حيرت الباحثين حيرة شديدة. لماذا لم يتدخل أحد؟ لماذا لم يتصل أحد بالشرطة؟ أجرى الباحثون عدد كبير من التجارب للتعرف على الأسباب. في تجربة من التجارب يجلس متبرع في غرفة ليقوم بعمل ما، ثم يسمع صوتا في خارج الغرفة مباشرة لشيء يرتطم بالأرض ثم صوت رجل يصرخ من الألم، فوجدوا أن أكثر من ٨٠٪ من المتبرعين أوقفوا العمل المنخرطين فيه وهرعوا لمساعدة الرجل. ثم في شكل ثاني لنفس التجربة، وضع الباحثون شخصين آخرين تابعين لهم في الغرفة مع المتبرع وأرشدوهم لعدم مساعدة الرجل، وكما حدث في التجربة الأولى، يُسمع صوت ارتطام بالأرض وصراخ الرجل. العجيب أن أول فعل يقوم به المتبرع هو النظر إلى الشخصين الآخرين الموجودين معه في الغرفة، في ٢٠٪ من الوقت فقط يهرع المتبرع لمساعدة الرجل! أي أن وجود أشخاص آخرين يعيق تفاعل المتبرع! خلص الباحثون إلى أن السبب في هذه الظاهرة التي تسمى بـ "ظاهرة المشاهد" (bystander effect) ويرجع إلى أسباب عدة، منها:

أ- أن المسئولية أصبحت موزعة حيث لا يحس أي من المشاهدين بكامل المسئولية (غياب الهوية الشخصية - deindividuation)

ب- ظن كل من المشاهدين أن شخص آخر سيتدخل للحل، فلا يتدخل أحد في النهاية

ج- انتظار كل من المشاهدين لرد فعل الآخرين ولا يُريد أي منهم أن يكون هو الخارج عن المجموعة، أو ربما يظن أن بقية المشاهدين يعلمون شيئا لا يعلمه هو (الانصياع للمجموعة - group conformity)

الجدير بالذكر أن في وجود شخص واحد فقط كل هذه الأسباب تنتفي، فيهرع الشخص لإنقاذ الموقف. شيء آخر مهم هو أن تدخل شخص واحد من وسط مشاهدين عدة، يشجع البقية على التدخل، فردة فعل آحاد الناس محممة في هذا السياق وقد تذهب تأثير "ظاهرة المشاهد".

الشاهد هنا هو أن على كل واحد أن يستشعر المسئولية الفردية عند وقوع نازلة أو ظهور مشكلة لأن غيره من الناس قد يكون واقعا تحت تأثير "ظاهرة المشاهد". قد تكون المشكلة القائمة مشكلة مزمنة في إطار دولة أو مجتمع أو تجمع بشري، مثل غياب علم معين أو تقنية معينة أو قدرات معينة أو خُلُق معين إلخ. في نهاية الأمر التصدي للملمات أو المشاكل يدخل في إطار "فروض الكفاية" والتي تعريفا يأثم الجميع إن لم يتم أحد بالتصدي لها.

ضرب لنا رسول الله صلى الله عليه وسلم أعظم المثل في التصدي للملمات حيث روى البخاري: فرج أهل المدينة ذات ليلة فاضلق الناس قبل الصوت فاستقبلهم النبي صلى الله عليه وسلم - قد سبق الناس إلى الصوت وهو يقول: ((لم تراعوا لم تراعوا)) وهو على فرس لأبي طلحة عري ما عليه سرج، في عنقه سيف. ومن يسبق ليشجع الناس لحل المشكلة، فله أجر مضاعف مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم: ((من سن في الإسلام سنة حسنة كان له أجرها وأجر من عمل بها من بعده لا ينقص ذلك من أجورهم شيئا، ومن سن في الإسلام سنة سيئة كان عليه وزرها ووزر من عمل بها من بعده لا ينقص ذلك من

أوزارهم شيئاً)) (رواه مسلم). وأخيراً قال تعالى: "وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ".

9.2 مسئولية المجهول

انتشر في مصر حالات التحرش الجماعي في الأعياد والتي تضم أحياناً مئات أو ربما آلاف الشبان المتحرشين. وغالباً ما تزداد ضراوة التحرش مع ازدياد الأعداد، حتى وصل الأمر إلى حالة اغتصاب في ميدان التحرير. على نفس الشاكلة كانت حالات الإعدام خارج نطاق القانون منتشرة في الولايات المتحدة في النصف الثاني من القرن التاسع عشر والنصف الأول من القرن العشرين، والذي كان يميز مثل هذه الحوادث هو قيام مجموعة كبيرة بإعدام شخص واحد! في حادثة شديدة الوحشية في ١٩١٦ في بلدة ويكو في ولاية تكساس قام أكثر من عشرة آلاف شخص بقتل رجل أسود أدين في محاكمة صورية استمرت أقل من ساعة في جريمة قتل، وتخلل عملية قتل الرجل الأسود أعمالاً وحشية كالضرب والطعن وقطع الأصابع والأعضاء التناسلية والإحراق بالنار إلخ! وعادة ما كانت تزيد الأعمال وحشية كلما زاد عدد المشاركين. على نطاق آخر، عندما تتخرب فرقة في أعمال قتالية، فإنه قد يقوم بعض أفراد الفرقة بأعمال فيها من الشجاعة الشيء الكثير والتي قد يصعب على أي منهم القيام بها على حدة.

هذه الظاهرة تسمى في علم النفس بـ "غياب الهوية الشخصية" (Deindividuation) بحيث قد يقوم شخص بعمل ما قد لا يقوم به في الوقت العادي. المؤثران الرئيسيان لمثل هذا السلوك هما:

١- إحساس الشخص بأنه غير معروف في محيطه بسبب التكرار أو بسبب وجوده في وسط مجموعة كبيرة. أجرى علماء النفس تجارب كثيرة، لتحري هذا المؤثر. في تجربة في ١٩٧٦ وُضع طبق فيه حلويات في غرفة وأدخل أطفال إلى الغرفة وقيل لهم: "كل منكم له قطعة حلوى واحدة"، الأطفال أُدخلوا الغرفة على النسق الآتي:

أ - فرادى بعد التحدث إليهم لمعرفة أسمائهم وأين يسكنون

ب- فرادى ولكن دون تعارف

ج- في مجموعة بعد أن يعرف كل منهم نفسه وأين يسكن

د- في مجموعة ولكن دون تعارف

عندما دخل الأطفال في مجموعة دون أن يعرفوا أنفسهم (الحالة د)، أخذ ٦٠٪ من الأطفال أكثر من قطعة من الحلوى. في الحالتين (ب) و (ج) أخذ ٢٠٪ من الأطفال أكثر من حصتهم، مقارنة بـ ١٠٪ في الحالة (أ) حيث دخل كل طفل منفرداً وعرف نفسه.

في دراسة أخرى، طلب من مجموعة من الأشخاص أن ينخرطوا في ألعاب جماعية من خلال الإنترنت حيث أن هويتهم غير معروفة، وطلب من نصفهم فقط لبس نظارات سوداء أثناء اللعب. العجيب في الأمر أن الذين ارتدوا نظارات سوداء احتالوا في اللعب بنسب أعلى من الذين لم يرتدوا نظارات سوداء، حيث أن النظارات السوداء تعطي إحساساً للشخص أنه متخفي. مثل هذه التجربة والكثير من التجارب المشابهة، تظهر أن الشخص إذا كان غير معروفاً من حوله أو أحس بذلك بنسبة أعلى أو كان في مجموعة كبيرة فإنه قد يخرق الأعراف أو المعتاد بنسب أعلى.

يقول أحد الأمثال الشعبية: "البلد اللي متعرفش فيها حد، اجري وشلج فيها" وهذا في مخالفة صريحة للشرع. تواجد أشخاص كثير في مجموعة يوحي للأشخاص أن المسؤولية أخف على كل منهم، ولكن هذا أيضاً لا يعني الأحاد من المسؤولية. قال عمر بن خطاب رضي الله عنه عندما أراد أن يعدم أربعة اجتمعوا على قتل طفل: "لو تمالأ عليه أهل صنعاء لقتلتهم به جميعاً". عندما راودت امرأة العزيز نبي الله يوسف عليه السلام، كان في بلداً غير بلده، وكان يُشَجَّعُ من حوله، وكان عبداً غير معروف، وكل هذا لم يمنعه عن قول: "مَعَاذَ اللَّهِ". يقول الشاعر:

إذا ما خلوت، الدهر، يوماً، فلا تفل ... خلوت ولكن قل علي رقيب

٢- التقمص لشخصية مختلفة بسبب وظيفة أو دور مجتمعي إلخ.

من أبشع التجارب النفسية التي أجريت في العصر الحديث تلك التي أدارها زيماردو في ١٩٧١، حيث هجر ما يشبه السجن وأخذ مجموعة من المتبرعين وقسمهم إلى سجناء وحراس في ذاك السجن. العجيب أن في خلال أقل من ٤٨ ساعة أصبح الحرس يتصرفون بعنف وسادية ضد السجناء، وكلما قام أحد الحرس بعمل ممين للسجناء شجع ذلك باقي الحراس للتصرف بطريقة مشابهة، وفي نفس الوقت أصبح السجناء بعد محاولة بتيمة للتمرد يتصرفون كسجناء حقيقيين ينصاعون للأوامر وإن كان فيها إهانة، ويتحزون ضد زملائهم المتمردين لأن ذلك يجلب عليهم العقاب، ويعرفون أنفسهم بأرقامهم بدلا من أسمائهم الحقيقية، وبعضهم أصيب بانهايار عصبي. الصور التي خرجت من التجربة تشبه بشكل كبير صور الجنود الأمريكيين وهم يعذبون الأسرى العراقيين في أبو غريب. كل هذا اضطر الباحث لإيقاف التجربة بعد ستة أيام، بعدما كان مخطط لها أن تستمر لمدة أسبوعين. لمشاهدة الفيلم الوثائقي عن التجربة:

<http://www.youtube.com/watch?v=1Py3JJZ2ZrI>

أحد تبعات ارتداء الزي الشرطي أو العسكري هو تغيير الهوية الشخصية. الشاهد في الأمر أنه من الضروري التنبه للعوامل الخارجية التي قد تؤثر على سلوك الناس. على سبيل المثال ترك مال دون رقابة قد يعين ضعيف النفس على سرقة. هذا لا يعني السارق، ولكن لا نعين الشيطان على ضعفاء النفوس. إذا أعطي شخص سُلطة، فيجب أن يراقب للتأكد من عدم استغلاله لسلطته، ليس تخوينا، ولكن لئلا نعين الشيطان عليه. يجب ألا يترك أشخاص مهمشون مجهولون في المجتمع لأن المهمش المجهول قد يكون أقرب لحرق العرف والشرع. يجب تهيئة البيئة المحيطة بالناس لتعينهم على الحق ونصرفهم عن الباطل .

9.3 حدائق البشر والتفكير الجمعي المفتعل

راجت ما يسمى بـ "حدائق البشر" (human zoos) على غرار حدائق الحيوان في البلاد الغربية من منتصف القرن التاسع عشر إلى منتصف القرن العشرين، حيث كان يجمع القائمون على هذه الحدائق "عينات بشرية" من شتى أنحاء العالم ليُعرضوا أمام الزائرين ليتعرفوا على الأجناس المختلفة (كما يظهر في الصورة لأحد هذه العينات! وكان يروج لمثل هذه الحدائق على أنها وسيلة فعالة ليتعرف الأوروبيون "المتحضرون" على الكائنات المتوسطة بين الإنسان والقرود! وكان الناس يقبلون على مثل هذه العروض بالملايين وبصدر رحب على أن الجنس الأبيض هو الجنس الوحيد "المتحضر والمتطور بيولوجيا وأخلاقيا واجتماعيا" فهو يمثل أمة مع بعضه، وبقية البشر في العالم هم كائنات "شبه بشرية"، وكل هذا يبسر الاستعمار والاستعباد والاستبداد الذي كانت تمارسه الدول الاستعمارية. فاجتمع التفكير الجمعي على هذا الأمر بالقبول.

وثق علماء النفس، وعلى رأسهم عالم يدعى إيرفينج جانس، ما يسمى بـ "التفكير الجمعي" (groupthink) والذي يتمثل في تجمع بشري صغير أو كبير، في أغلبية متجانس (فكريا أو عرقيا إلخ) ومغلق على نفسه، يسري فيه صيغة واحدة من التفكير دون معارضة حقيقية، وقد يكون هناك قيادة مطاعة (وربما تكون مغرضة)، وقد يكون واقعا تحت ضغط أو تحدي موحد. مثل هذه الظروف قد تؤدي إلى بعض أو كل الظواهر الآتية:

- الإحساس المفرط بأن المجموعة على مستوى خلقي أعلى من غيرها أو أنها أقوى مما هي في الواقع.

- تخطي الأفراد كل الاعتراضات التي تثار على تصرفات المجموعة
- وصم كل من يعارض المجموعة بصور نمطية على أنهم أشرار أو إغبياء أو متحيزين أو غير ذلك
- إجماع أعضاء المجموعة عن الانتقاد لئلا يخرقوا الإجماع المفترض، ولئلا يوصموا بأنهم غير مخلصين
- قد نرى مثل هذه الظواهر في بعض المجتمعات. على سبيل مثال: في أوقات مختلفة في الولايات المتحدة كانت تستخدم عبارات مثل: "التميز الأمريكي الاستثنائي" (American exceptionalism)، وأن الولايات المتحدة هي "أكثر أمة خيرية في تاريخ البشرية"، وصاحبة "أقوى قوة مادية وعسكرية في التاريخ"، ويخرج أحد الرؤساء ليقول "أن الناس يكرهون أمريكا بسبب قيمها" و"أنك إما معنا أو مع الشر" إلى غير ذلك.
- قد يقول قائل أن الولايات المتحدة دولة متنوعة الأعراق ومثال للحرية. وهذا صحيح، ولكن الولايات المتحدة تفتخر بأنها "البوتقة الصاهرة" (melting pot) حيث تذوب العرقيات في نسيج واحد، وصحيح أن الولايات المتحدة فيها حرية واسعة، ولكن الذين يخرجون عن الخط العام يوصمون من قبل المجتمع بأنهم حمقى أو متطرفون إلخ، ويعزلون مجتمعياً (دون العقوبة المادية كما في الدول المتخلفة).
- كما يزيد من هذه الحالة هو وجود ضغط أو تحدي للمجموعة. على سبيل المثال وجود عدو خارجي مثل الاتحاد السوفيتي أو الإرهاب في حالة الولايات المتحدة، أو وجود صدام مادي أو فكري أو معنوي مع مجموعات أو كيانات أخرى. كما أن التفكير الجمعي قد يظهر على مستوى الدول فإنه قد يظهر على مستوى العرقيات أو الأحزاب أو الجماعات، إلخ. وجود هذه الحالة قد يفضي إلى أحد المشاكل الآتية:
- ظهور شخصية قوية وسط المجموعة، تدفع بالمجموعة في اتجاهات مختلفة دون معارضة حقيقية، فتأخذ طابع الدكتاتورية التي تأخذ قرارات كارثية تؤدي بالمجموعة كلها.
- ضعف الإبداع والنمطية وغياب المشاركة الحقيقية في اتخاذ القرار وانحسار الخيارات التي قد تنظر إليها المجموعة.
- الاضطهاد للآخرين وربما استحلال الدماء والأموال، والنظر إلى المصالح الضيقة للمجموعة على حساب الآخرين، أو استعلاء الآخرين وتخوينهم.
- الإقصاء المنهج للأفكار والأشخاص المعارضين من داخل المجموعة، وتضييق دوائر اتخاذ القرار.
- قد يُستَحصَر التفكير الجمعي باستحداث عدو للمجموعة، واستخدام الأدوات الدعاية والمعنوية (مثل الإعلام) للضغط على أعضاء المجموعة للانصياع، والترويج أن المجموعة هي صاحبة القوة والموقف المصيب وأن غيرهم أعداء. وهذا الأسلوب يستخدم بكثرة من قبل الأنظمة القمعية والفاشية. تخطي "التفكير الجمعي" يحتاج من هو في القيادة إلى:
- الوعي للمشكلة
- حث الجميع على المشاركة
- تقبل الآراء المخالفة، ومناقشة الآراء المعارضة، وعدم التخوين
- الحرص على التنوع في الخلفيات الفكرية والثقافية والخبرة والسن إلخ في دوائر اتخاذ القرار خاصة وفي المجموعة عامة
- طلب النصح من الأطراف الأضعف في المجموعة أولاً ويحتاج من هو خارج القيادة إلى الإصرار على إيصال الصوت والصدق بالحق والمناقشة البناءة.
- حسنا الله تعالى على الشورى في قوله: "فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ". وقال تعالى: "وَأَتِمُّوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ". بل ذم الكفار لقولهم: "إِنَّا وَجَدْنَا آبَاءَنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ وَإِنَّا عَلَىٰ آثَارِهِم مُّهْتَدُونَ"
- للمزيد عن حدائق البشر:

<http://www.youtube.com/watch?v=xedc7pLWyRI>

للمزيد عن التفكير الجمعي:

9.4 مفارقة الاتفاق

في يوم حار في شهر أغسطس وفي قرية نائية جلس شيخ كبير في السن مع زوجته وابنته وزوج ابنته يتجادبون أطراف الحديث، فقال الشيخ: "ما رأيكم أن نذهب إلى المركز لتناول العشاء هناك؟". سكت الباقون، وبعد برهة قالت ابنته: "فكرة جيدة يا أبي ... ما رأيك يا زوجي!". تلثم الزوج، وقال: "كلما تحب حماقي. إذا ذهبت فسأذهب أيضاً. ما رأيك يا حماقي". فردت قائلة: "لا أريد أن أمكث هنا وحدي، سأذهب معكم".

بعد رحلة شاقة إلى المركز في سيارة غير مكيفة، والأكل في مطعم بائس، عاد الأربعة في حالة إعياء، وجلسوا سوية. قال زوج البنت لحماته: "هلك استمتعت بالرحلة"، فردت قائلة: "سأحكك الله. لقد أخرجتني لأصحبكم في رحلة بائسة". فردت قائلاً: "بل ابنتك هي التي قالت لأبيها أن الفكرة جيدة". فقالت البنت: "لم أكن أريد إحراج أبي". فقال الشيخ: "يا ليتك تحرجيني في المرة القادمة لأني لم أرد الذهاب، ولم أقترح الأمر إلا من باب الحديث وتعجبت من حماسك للفكرة!". اكتشف الجميع في النهاية أن ما من أحد منهم كان يريد الذهاب، وأنهم كلهم خرجوا حتى يحامل بعضهم بعضاً، وحتى لا يقال أنهم السبب في تعكير الأمور برفض الذهاب، وخيل لكل منهم أنه سيتسبب في المشاكل إذا اعترض! للأسف هذا الأمر يحدث كثيراً، وينبني عليه أن تسلك المجموعة كلها سبيلاً يتنافى مع الهدف الجمعي للمجموعة كلها خوفاً كل منهم من الحرج. يسمى هذا الأمر في علم النفس بمفارقة أبولين (Abilene paradox) حيث سُميت المفارقة على اسم المركز الذي ذهب إليه الجميع للعشاء في القصة السابقة. السبب الرئيسي يرجع إلى انصياع الشخص لرأي الأغلبية المفترض، ولحاولة كل شخص تجنب الضغط النفسي المرتبط بمساءلة الرأي السائد، وتخيل كل شخص أن الاعتراض سينبني عليه مشكلة كبيرة، في حين أن الانصياع الجمعي يؤدي إلى مشاكل للجميع.

لو وقع الصحابة في هذا الشرك لما قال الحباب بن المنذر بن الجموح لرسول الله صلى الله عليه وسلم في بدر: يا رسول الله، منزل أنزلكه الله ليس لنا أن نتعداه ولا نقصر عنه؟ أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ فقال رسول الله: ((بل هو الرأي والحرب والمكيدة)) قال الحباب: يا رسول الله ليس بمنزل. فالصحابه لم يحجموا عن إبداء الرأي (مع التأدب مع رسول الله صلى الله عليه وسلم).

ومن عجيب القرآن أن الله تعالى قال في أمر الوالدين الذين يفكران في فطام ابنتهما: "فَإِنْ أَرَادَا فِصَالًا عَنْ تَرَاضٍ مِّنْهُمَا وَتَشَاوُرٍ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا" فلا يكفيها مجرد التوافق، بل وجب عليهم التراضي والتشاور، لأن من شأن ذلك تجنب مثل هذه المفارقة وإعلاء مصلحة الطفل. كيف تتجنب مثل هذه المفارقة: يتعين علينا ألا نستنتج مواقف من حولنا بناء على تخمينات أو فرضيات لأنها قد تكون خاطئة، والإدراك أن التأكد من مراد الناس أو إبداء آراء مغايرة للسائد لن يجز المصائب والمشاكل، بل ربما تأتي المشاكل نتيجة السكوت والاستسلام لرأي مفترض.

أخيراً: هل نستطيع إنفاذ أمره تعالى: "وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ" بالسكوت؟!

10 الدول والشعوب

10.1 الشطط والثورة والعنف!

قام باحث يدعى إيان ميكولو في نوفمبر وديسمبر ٢٠١٣ بإجراء استطلاع رأي في شتى مناطق العراق جميعا لقياس ما يسمى بالشطط المجتمعي (anomie) (المزيد عن الشطط فيما بعد) حيث أن الشطط قد يكون مؤشرا لمدى هدوء أو اضطراب المجتمع. حوى الاستبيان ثمانية أسئلة مثل:

- بعيدا عما هو شائع، هل تحس بأن وضع الإنسان العادي في العراق يزداد سوءا؟
- هل تحس بأن حياتك محدودة؟ وقام بمقارنة هذا الشطط في المناطق المختلفة.
- على عصي قياس ما بين صفر (لا يوجد شطط) و ٥٠ (أعلى مستوى للشطط)، كان المتوسط في العراق حوالي ٢٣، وكانت درجات الفلوجة والرمادي حوالي ٣٣-٣٤، أي أعلى من بقية المحافظات بقاربة ٥٠٪! هذه نتيجة مرتفعة بقدر كبير. وجاءت الموصل بعدهم بقليل عند ٣٠. بعد هذه الدراسة بأقل من شهرين (في يناير ٢٠١٤) انقلبت المظاهرات المعارضة للحكومة في الفلوجة والرمادي إلى عمل مسلح أدى إلى طرد القوات الأمنية من المدينتين، ثم سقطت الموصل في أيدي المسلحين بعد ذلك بثلاثة أشهر، وكما يبدو فإن هناك علاقة وطيدة بين الشطط المجتمعي وأعمال العنف التي وقعت العراق، والمعدلات المرتفعة للشطط كانت من عوامل التنبؤ بما هو آت. الطريف أن بالإمكان قياس هذا الشطط باستطلاع رأي بسيط مكون من بضعة أسئلة فقط.

فما هو الشطط المجتمعي؟ هناك في علم الاجتماع ما يسمى بنظرية الإجهاد (Strain theory)، وتذكر النظرية أن أي مجتمع يحدد للمنتسبين إليه أهدافا عامة يفترض أن يطمح إليها الجميع ويحدد وسائل مسموح بانتهاجها للوصول إلى الأهداف. في ظل هذه الأهداف والوسائل ينقسم الناس إلى خمسة أقسام:

- أناس مقتنعون بالأهداف وملتزمون بالوسائل (الملتزمون)،
 - أناس مقتنعون بالأهداف ولكن ليس بالوسائل ويسعون لاستخدام وسائل أخرى (المبدعون)،
 - أناس غير مقتنعين بالأهداف ولكنهم ملتزمين بالوسائل (أصحاب الطقوس)،
 - أناس غير مقتنعين لا بالأهداف ولا بالوسائل ويعتزلون الواقع (المهزومين)،
 - آخرين غير مقتنعين بالأهداف أو بالوسائل أو بكلاهما ويلجئون إلى التمرد (المتمردين).
- كلما زاد البعد ما بين أهداف المجتمع وأهداف أفرادها، أو زادت الهوة بين الوسائل التي يتيحها المجتمع والوسائل التي يراها الناس مناسبة أو فعالة، كلما زاد الشطط الاجتماعي. لتسمية هذا الشطط تستخدم الكلمة الفرنسية anomie والتي تعني عدم الالتزام بالعرف، أو تستخدم اللفظة الإنجليزية: social deviance.

الفئتان القابلتان لاستخدام العنف ضد المجتمع هما الفئتان ذوا أعلى مستوى من الشطط المجتمعي، وهما في الأساس فئة المتمردين ثم بعد ذلك فئة المهزومين لأن الأفق عندهم مسدودة ومحسوس أن المجتمع يعيقهم، وكلما ارتفعت معدلات الشطط كلما ارتفعت احتمالات العنف في المجتمع وكلما كانت العواقب وخيمة على المجتمع ككل.

أي نظام حكم راشد يسعى بالضرورة لتخفيف هذا الشطط وإيجاد أهداف مرضية لأغلب قطاعاته وأساليب مواتية للجميع. أي حكم فاسد سواء بعلم أو بجهل ينتهج سياسات إقصائية تدفع قطاعات منه دفعا للشطط ظنا من النظام أنه يستطيع التخلص من أحد مكونات المجتمع، ولكن لا يؤدي ذلك إلا إلى الكوارث.

كما يقول المثل الدارج: العند يورث الكفر! تفكر في كيفية تعامل الحكومات التركية المتعاقبة مع الأكراد ومحاولات الاحتواء التي تنتهجها الحكومة الحالية، تفكر فيما يفعله الكيان الصهيوني مع الفلسطينيين، تفكر فيما يفعل في أهل سيناء في مصر، تفكر فيما حدث فيما يسمى بالمثلث السني في العراق من قبل الحكومة الطائفية في بغداد!

10.2 الحرمان والثورة الفرنسية

أولى الباحثون الكثير من الجهد في دراسة الثورة الفرنسية لمعرفة أسباب قيامها. ظهرت نظرية إبان الثورة الفرنسية تسمى بنظرية "الحرمان" لتبرر ثورة الفرنسيين ضد النظام الملكي، والذي كان يعيش تحته الفرنسيون ظروفًا مزرية. فتقول النظرية أن الحرمان هو سبب الثورة. ولكن هذه النظرية بها مشكلة كبيرة، وهي أن الألمان كانوا يعيشون ظروفًا مشابهة للفرنسيين في ذلك الوقت، ولكن ألمانيا لم تشهد ثورة مشابهة! بل على العكس، كانت ظروف الفرنسيين قد بدأت في التحسن! نَظَرُ ألكسيس توكوفيل (Alexis de Tocqueville) منذ ١٥٠ سنة تقريباً لما أسماه بنظرية "الحرمان النسبي" (relative-deprivation theory)، والتي تقول أن سبب الثورة لم يكن الظروف المزرية وحدها، ولكن ما يظن الناس أنهم يستحقون مقارنة بالآخرين وبناءً على جهدهم وقدراتهم، وما قد يحصلون عليه مستقبلاً. لذلك، كان تحسن الأوضاع بالنسبة للفرنسيين أحد أهم دوافع الثورة، إذ أن التحسن رفع من سقف توقعات الناس وفتح شهيتهم للحصول على ما هو أفضل. فبناءً على النظرية، السبب في الثورة كان الهوة ما بين الظروف الحالية وتوقعات الناس، ولذلك سميت بالحرمان النسبي! تأمل في أكثر الفرق حزناً في دوري كرة القدم. غالباً ما يكون أكثر الفرق حزناً، الفريق الذي يصل إلى النهائي ثم يمتن بهزيمة تحرمه من الكأس. إذ وصوله إلى النهائي غالباً ما يرفع من سقف آماله أكثر من أي فريق آخر، ثم تتحطم هذه الآمال مع الهزيمة. فكر في أعداء الثورات عندما يرفعون من آمال الناس في تحقيق أحلامهم من خلال الثورة، ثم تنتكس كل هذه الطموحات على صخرة الواقع، حتى أنهم قد يسعون إلى الثورة على الثورة!

10.3 التقليد والقانون والإلهام

عندما طلب رسول الله صلى الله عليه وسلم من الأنصار أن يعبروا عن رأيهم فيما يخص الخروج لبدر، قال سعد بن عباد: وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَوْ أَمَرْتَنَا أَنْ نُخَيِّضَهَا الْبَحْرَ لَأَخْضَعْنَا، وَلَوْ أَمَرْتَنَا أَنْ نَضْرِبَ أَكْبَادَهَا إِلَى بَرْكِ الْعِمَادِ لَفَعَلْنَا. فعبّر موقف الأنصار عن طاعة للمصطفى صلى الله عليه وسلم مبنية على حب له، فلقد كان صلى الله عليه وسلم صاحب سلطة ملهمة يتبعها الناس حبا وتسلياً. ولكن ما هي السلطة الملهمة؟ طرح ماكس وبر أحد أبرز علماء علم الاجتماع نظرية للسلطة، حيث قال أن السلطات لها ثلاثة أنواع، وهي السلطة التقليدية والسلطة القانونية والسلطة الملهمة:

السلطة التقليدية: تستقي من العرف العام والتقاليد المترسخة في المجتمع، ويندرج تحتها الملكيات التي تورث الحكم، والسلطات الدينية، إلخ.

السلطة القانونية: والمبنية على وثيقة قانونية يتعارف عليها أعضاء المجتمع، وينصاع لها كل المجتمع دون تفرقة، ويندرج تحتها الأنظمة الدستورية

السلطة الملهمة: والمبنية على وجود شخص ذا سحر اجتماعي (كاريزما) وكلمات تمس وجدان الناس وأحاديث وتصرفات تلهمهم وحضور يؤمن به الناس ويتبعونه. هذه الأنواع الثلاثة نادراً ما تتجمع، وإذا اجتمعت فيكون الاجتماع بين التقليدية والملهمة، أو القانونية والملهمة. هذه السلطة الملهمة قد يكون لها دور كبير في المجتمعات، حيث تستطيع مثل هذه السلطة:

(١) دفع الناس لتخطي السلطات التقليدية والقانونية،

(٢) وجمع الأتباع الذين يحملون مشروع السلطة بإيمان وإخلاص،

(٣) وإحداث تغيير أصيل في المجتمع.

غالبا ما تحمل مثل هذه السلطة شعارا بسيطا ولكن قويا يزرع في صدور الناس مثل: "لا تسأل ما فعل لك الوطن، ولكن سل ما فعلت أنت للوطن"، و "نعم نستطيع" (Yes we can)، و "سنحيا كراما". وقد تكون مثل هذه السلطة المهمة من الأساليب القليلة التي ينتقل بها المجتمع من نظام إلى نظام. قدرة مثل هذه السلطة على التغيير قد تكون سلاحا ذو حدين. إذا كان الشخص الذي في قلب هذه السلطة صالحا، فغالبا ما يجلب الصلاح، وإن كان فاسدا، فغالبا ما يجلب الخراب، ولنا في التاريخ عبرة !

10.4 بليتمور وأسباب الشغب

قفزت مدينة بليتمور الأمريكية إلى الأخبار في الأيام الماضية (إبريل ٢٠١٥) إثر أعمال شغب اجتاحت المدينة، والتي أتت عقب وفاة رجل أسمر في الخامسة والعشرين من العمر بعد اعتقاله بساعات قليلة في المدينة. تضاربت الأنباء عن سبب وفاته، حيث ادعت الشرطة أنه تم القبض عليه دون أي عنف، في حين ادعى شهود عيان أن الرجل ضرب أثناء القبض عليه مما أدى إلى تهشم بعض فقرات ظهره وقطع في الحبل الشوكي. أعمال شغب كهذه ليست الأولى، حيث اندلعت أعمال عنف وشغب شديدة في مدينة لوس أنجلوس في 1992 عندما برأ شرطي تم تصويرهم وهم يضربون رجلا أسمرًا بوحشية، وقتل ٥٣ شخصا في هذه الأحداث. شبت أعمال عنف في مدينة فيرجسون في صيف ٢٠١٤ بعد مقتل شاب أسمر من قبل أفراد شرطة بيض .. قام علماء الاجتماع بدراسة أسباب اندلاع أعمال الشغب والعنف، وخلصوا إلى أن هناك خمسة أشياء مرتبطة بمثل هذه الأحداث: * وجود إجماع مجتمعي وخوف من المجهول لدى أفراد المجتمع. في الحالات المذكورة أعلاه، الإجماع كان سببه تعرض الأمريكيين السمر إلى أصناف مختلفة من الاضطهاد، حيث يتم توقيفهم وربما الاعتداء الجسدي عليهم أكثر من غيرهم من قبل الشرطة، ويتم إدانتهم في المحاكم أكثر من غيرهم. أضف إلى ذلك ما حدث في العقود الأخيرة من تحسن ملحوظ في الظروف الاقتصادية لكثير من السمر، واستمرار الاضطهاد لا يتسق مع الوضع المادي الجديد لهم. (status inconsistency) * وقوع حدث مثير، والذي يستحوذ على اهتمام الناس، ويمثل القشة التي تقصم ظهر البعير * استخدام الحديث عن الحدث، حيث يوحى الناس بعضهم لبعض بقناعات معينة، ثم يتم تثبيت هذه القناعات. * تركيز اهتمام الجميع اتجاه شيء واحد، مثل الطريقة التي مات بها الشاب في أحداث بليتمور. * تولد الميول تجاه أفعال مشتركة، حيث يحس الجميع أنهم متفقون اتجاه ما يجب فعله، فعلى سبيل المثال في حالة بليتمور تصدى المتظاهرون للشرطة التي حاولت فض مظاهراتهم، وتعاونوا في الاعتداء على بعض الممتلكات العامة والخاصة. عندما تصل الجموع إلى هذه الحالة، فإن قواعد سلوكية جديدة تتشكل بحيث يصبح ما لم يكن مقبولا في السابق مقبولا في ساعتها، ويتصرف الأفراد وكأنهم أشخاص مجهولين يتحركون دون مسئولية شخصية على أفعالهم .. وللحديث بقية إن شاء الله تعالى...

10.5 المنغمس والفضولي والمستغل

تحدثت المقالة السابقة عن أعمال الشغب والقواعد السلوكية الجديدة التي تتشكل في إطار هذه الأعمال. ولكن ما هي نوعية الناس الذين يشاركون فيها؟ في دراسة نشرت في ١٩٨٧، وصف العالمان ترنر وكيليان (Turner and Killian) الشخصيات المشاركة، وهي كالآتي:

- المنغمسون: وهؤلاء أصحاب قضية وقناعات قوية، يحملون بها ويبدلون من أجلها
- المهتمون: وهؤلاء مهتمون بالأمر، ولكن بصورة أقل من المنغمسين

- المتزعزعون: وهؤلاء غير مهتمين بالأمر، ولكن يشاركون الجموع لأن هذا يعطيهم إحساسا بالقوة والعزوة
- الفضوليون: وهؤلاء غير مهتمين، ولكن فضولهم يدفعهم لمعرفة ما يجري
- المستغلون: وهؤلاء يستغلون الأحداث لأغراض شخصية تتراوح من بيع طعام أو ملابس للمشاركين إلى استغلال الجموع للانتقام من شخص أو تحقيق هدف سياسي
- المنغمسون والمستغلون يمثلون العمود الفقري لأعمال الشغب، وغالبا ما يؤثرون على الجموع من خلال رفع شعارات بعينها، أو اقتراح أعمال معينة، أو ممارسة أعمال معينة يقلدها آخرون. غالبا ما تتبنى الجموع منها ما هي مهيئة له، وتترك الباقي. لو طالب المنغمسون أو المستغلون بشيء لم تهين له الجموع فغالبا مالا يلتقى قبولا.

10.6 عمل مربع من دائرة الإرهاب: صناعة ومكافحة

أدت أحداث الحادي عشر من سبتمبر ٢٠٠١ إلى زيادة كبيرة في الاهتمام بما يسمى "الإرهاب"، لا سيما في الدوائر العلمية. وتسابق المتخصصون إلى دراسة النواحي النفسية والسمات المميزة التي تؤدي بشخص إلى ارتكاب مثل هذه الأعمال. وفي إطار سنتين فقط فاق عدد الأبحاث التي تعالج "الإرهاب" العدد الذي نشر في نفس الموضوع على مدار المائة سنة السابقة! عدد الدراسات النفسية التي تعالج ظاهرة "الإرهاب" تخطى الـ ٦,٠٠٠ مقالة في الـ ١٢ سنة الماضية.

فما هي السمات المميزة للـ "إرهابيين"؟ أكثر شيء مميز هو أنهم أناس طبيعيين تماما، ولا يعانون من أي أمراض نفسية. بل على العكس تماما، حيث غالبا ما يكونون أكثر تعلما وعلما، ومن عائلات ميسورة أو غنية، ويتراوح أعمارهم في الأغلب بين الخامسة عشرة والثلاثين (وهي الفئة العمرية الأكثر عرضة لاستخدام العنف في المجتمعات عامة)، ويغلب عليهم أنهم ترعرعوا في بيئات بعيدة عن التدين!! شملت هذه الدراسات شخصيات من بيئات وديانات وبلدان وثقافات مختلفة، والصفات المذكورة تجمع بين أغلبيتهم. أي باختصار ليس لدى الباحثين أي صفات أو سمات يستطيعون من خلالها التعرف على الذين قد ينتهجون منهج العنف! العامل المشترك بين أغلبهم هو الغضب أو الإحساس بالظلم أو الرغبة في الانتقام أو معاقبة طرف اعتدى عليهم.

في دراسة أجريت على مجموعة يسارية في الهند والتي لجأت إلى العنف، قابل الباحثان سارانجي وأليسون اثني عشر عضوا من الجماعة، وقدموا قصصا شخصية متشابهة، إذ وصفوا أوجه القصور الهيكلية في مجتمعاتهم بما في ذلك الفساد والقمع، وغياب المساواة لشرائع معينة من المجتمع. ونتيجة لذلك، رسمت رواياتهم الشخصية صورة لأولئك الذين يمارسون أعمال عنف بأنهم "أبطال" يواجهون هذه المساوئ. نتائج سارانجي وأليسون تتماشى مع نتائج العديد من الدراسات الأخرى التي تظهر أن الأشخاص الذين يلجأون إلى العنف، يفعلون ذلك للقضاء على ما يرون أنه ظلم.

وعلى نفس المنوال، كانت هناك قصة نشرت في وسائل الإعلام مؤخرا حول رجل يدعى أحمد الدراوي، والذي كان يبلغ من العمر 38 عاما، وكان يتميز بالنجاح والثراء النسبي إذ كان مديرا في شركة متعددة الجنسيات في مصر، والذي قتل عندما كان يقاتل في صفوف داعش. وكان الدراوي ضابط شرطة سابق، ثم ترك الخدمة للانضمام إلى الثوار الذين أطاحوا بالرئيس المصري السابق حسني مبارك، ونافس في الانتخابات التشريعية لاحقا في احتضان منه للديمقراطية. مقابلات مع أصدقائه بعد وفاته رسمت صورة لشخص خائب الأمل ومليء بالغضب، خاصة بعد التدخل العسكري ضد الرئيس المنتخب ديمقراطيا، محمد مرسي. يمثل الدراوي الصورة النمطية للذين يلجأون إلى العنف. هناك أدلة في الأبحاث تدل على أن الدعم لمثل هذه الجماعات هو في معظمه سياسي، وليس ديني.

في مثال آخر، خلصت دراسة عن الفلسطينيين الذين قاموا بأعمال استشهادية إلى أن أغلبهم لهم أقرباء أو أصدقاء قتلوا أو جرحوا من قبل الكيان الصهيوني. في دراسة حديثة، حاول باحث تفسير الميل للعنف عن طريق نظرية الشطط المجتمعي، وأظهر ارتباطا

بين هذا الشطط وظهور جماعات مسلحة في العراق مثل داعش، الشطط المجتمعي هو وجود هوة بين ما يطمح الشخص لتحقيقه في حياته وبين ما يفرضه المجتمع عليه من أهداف وآليات.

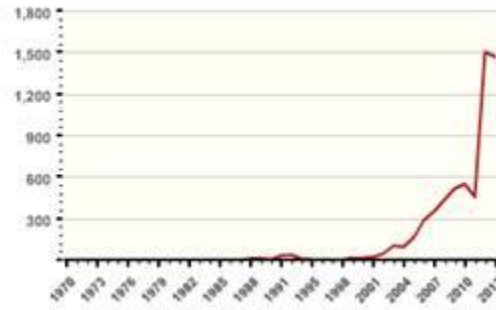
باختصار، ذكر باحث يسمى لويس أن السمات الدافعة لانتهاج العنف هي:

(1) الإحساس بأن بدائل العنف لا تجدي.

(2) والإحساس أن العنف يمكنه تحقيق التغيير المجتمعي.

<http://t.co/TP9vv99wQw>

فبدأ الباحثون في النظر إلى الأسباب الخارجية المحتملة التي قد تسبب مثل هذا الغضب. أدرك الباحثون المهتمون بالشرق الأوسط سريعاً أن العنف غالباً ما كان يصاحب التدخل الأمريكي العسكري في البلاد المختلفة. على سبيل المثال، كانت أعمال العنف في العراق منخفضة جداً حتى سنة ٢٠٠٣، ثم زادت بصورة رهيبية بعد التدخل الأمريكي في العراق. نفس الشيء كان واضحاً في أفغانستان أيضاً كما هو موضح في الرسم البياني الذي يظهر عدد حوادث العنف في السنوات المختلفة.



المصدر: <http://www.start.umd.edu/gtd/>

العلاقة الوثيقة بين التدخل العسكري والعنف ظهر بوضوح في تقرير "اللجنة الوطنية لدراسة الأعمال الإرهابية ضد الولايات المتحدة" (National Commission on Terrorist Attacks Upon the United States) المحرر في ٤ فبراير ٢٠٠٤، مما أدى باللجنة إلى التوصية بضرورة استخدام أساليب متنوعة بعيدة عن التدخل العسكري، حيث أن استمرار التدخل العسكري يضع الولايات المتحدة في مخاطر أكبر وخسائر بشرية واقتصادية أعظم.

أدى التدخل الأمريكي في العراق وأفغانستان إلى مقتل ١٧٤ ألف نسمة، الغالبية الساحقة منهم مدنيين، بالإضافة إلى ١٣,٦٠٠ أمريكي ما بين مجند ومقاتل يعمل مع الجيش (أي أكثر من أربعة أضعاف الذين قتلوا في هجمات سبتمبر)، وبتكلفة تقارب ٤,٤ ترليون دولار (أي ما يقارب ٥٠٠ دولار لكل إنسان يمشي على وجه الأرض). المعضلة الآن بالنسبة للولايات المتحدة هي: كيف تجمع بين التدخل العسكري ومحاربة "الإرهاب"؟

برجاء زيارة: <http://costsofwar.org/>

10.7 الولايات المتحدة وأسباب الحرب

قام ألفي كوهن (Alfie Kohn) في ١٩٨٨ برصد الحروب والصراعات المسلحة التي شاركت فيها الولايات المتحدة منذ ١٨٥٠ حتى تاريخ الحصر، فكان عددها ١٦٠ صراعاً مسلحاً، أي بمعدل أكثر من صراع في كل سنة! ولكن ما الذي يدفع الدول للانخراط في الأعمال المسلحة؟ اختصر عالم الاجتماع نيكولاس تيموشيف (Nicholas Timasheff) السبب في أن قادة الدول قد يلجؤون للعنف إذا ظنوا أن العنف قد يكون فرصة جيدة لتحقيق أحد الأهداف التالية:

١- الثأر لما حدث في صراع سابق

٢- الاستحواذ على دولة أضعف

٣- الدفاع عن "شرف" الدولة

٤- توحيد الأطراف المتصارعة داخليا ضد عدو خارجي

٥- رفع أسهم القادة أنفسهم وجعلهم أبطال

٦- مناصرة كتلة بشرية في بلد أخرى مشابهة لهم عرقياً أو دينياً

٧- نشر دين أو مذهب أو أيديولوجية

فات عالم الاجتماع سبب ثامن خاص بمن يبتغي وجه الله، كما في موقف ربي بن عامر من رستم، كما يظهر في الحوار التالي:
رستم: ما جاء بكم؟

ربي: الله ابتعثنا لنخرج من شاء من عبادة العباد إلى عبادة الله، ومن ضيق الدنيا إلى سعتها، ومن جور الأديان إلى عدل الإسلام، فأرسلنا بدينه إلى خلقه لندعوهم إليه، فمن قبل ذلك قبلنا منه ورجعنا عنه، ومن أبى قاتلناه أبداً حتى نفضي إلى موعود الله.

رستم: وما موعود الله؟

ربي: الجنة لمن مات على قتال من أبى، والظفر لمن بقي.

10.8 منع الحمل والحروب والمجاعات

سعت الأمم المتحدة في العقود الماضية لنشر ثقافة "تنظيم الأسرة" أو بمعنى أصح تحديد النسل في الدول الفقيرة، وتمثل مثل هذه الحملات نجاحاً مهماً مقارنة بإخفاقات الأمم المتحدة العديدة، حيث انخفضت الزيادة السكانية في الدول الفقيرة من ٢,١٪ سنوياً في ستينات القرن الماضي إلى ١,٥٪ سنوياً في الألفية الجديدة. ولكن ما هو سر اهتمام الأمم المتحدة بتحديد النسل في الدول الفقيرة؟

يقول علماء الاجتماع الذين يتبنون نظرية الصراع (conflict theory) أن الأمر يرجع إلى كتاب نشره توماس مالثوس (Thomas Malthus) في ١٧٩٨، حيث تنبأ بأن الموارد الطبيعية في الكرة الأرضية لن تحتمل الزيادة المتسارعة للسكان، وأن ذلك سيؤدي إلى مجاعات واسعة النطاق مستقبلاً. لاقى الكتاب رواجاً واسعاً في دوائر صناعة القرار في الدول الغربية، وأثر على الفكر الرسمي بصورة كبيرة، فأصبح النمو السكاني خاصة في الدولة الفقيرة، والتي يزيد عدد سكانها بأعلى وتيرة، أصبح يمثل خطراً بالنسبة للدول الغربية، لأنه كل هؤلاء البشر سيتقاسمون معهم الموارد الطبيعية، ويجب الحد من هذه الزيادة. وعلى حسب العلماء الذين يتبنون نظرية الصراع، فإن استخدام الأمم المتحدة لتحديد النسل مساوٍ تماماً لتمويل الصراعات في الدول الفقيرة بالسلاح من قبل الدول الغربية، ومساوٍ أيضاً للحفاظ على التفاوت في الموارد الغذائية، حيث تقوم دول مثل الولايات المتحدة برمي المنتجات الزراعية في البحر في حين تعاني دول أخرى من المجاعة، ومساوٍ تماماً لتقنين وصول الأدوية للدول الفقيرة (من خلال رفع أسعار الأدوية) حيث يموت الملايون سنوياً من أمراض لها علاج معلوم مثل الملاريا! الهدف واحد، وهو الحد من النمو السكاني!

السؤال الذي يطرح نفسه هنا: تنفق الدول الغربية مئات المليارات في حروبها حول العالم، ولكن ألم يكن أولى بها أن تنفق معشار هذا المبلغ في تحسين الأوضاع الإنسانية لمئات الملايين من البشر، أم هناك هدف آخر؟ قال تعالى: "وَمِنَ النَّاسِ مَن يُعْجِبُكَ قَوْلُهُ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيُشْهَدُ اللَّهُ عَلَى مَا فِي قَلْبِهِ وَهُوَ أَلَدُّ الْخِصَامِ * وَإِذَا تَوَلَّى سَعَى فِي الْأَرْضِ لِيُفْسِدَ فِيهَا وَيُهْلِكَ الْحَرْثَ وَالنَّسْلَ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الْفَاسَادَ * وَإِذَا قِيلَ لَهُ اتَّقِ اللَّهَ أَخَذَتْهُ الْعِزَّةُ بِالْإِثْمِ فَحَسْبُهُ جَهَنَّمُ وَلَبِئْسَ الْيَهَادُ * وَمِنَ النَّاسِ مَن يُشْرِي نَفْسَهُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَاللَّهُ رَؤُوفٌ بِالْعِبَادِ"

11 إجرام المجتمع

11.1 وأد البنات

وأد البنات يجسد بشاعة الجاهلية الأولى وإجرامها وتخلفها، ولكن هل اختفت هذه الظاهرة؟ واقع الأمر أن الظاهرة لم تختفي فحسب، ولكنها تمارس بشكل واسع في الصين والهند، حيث يقدر عدد البنات اللاتي يقتلن بعد ولادته بمئات الآلاف سنوياً. في الصين على سبيل المثال، تقوم القابلات بإغراق البنات في وعاء مليء بالماء فور ولادتهن! مئات الآلاف!! للأسف الرقم صحيح!! على خلاف السبب الذي كان العرب في الجاهلية يتذرعون به للوآء، فإن أغلب الوآء الآن يتم لأسباب اقتصادية ومجتمعية. في الصين مثلاً، أصدرت الحكومة المركزية قانوناً في أوائل الثمانينيات من القرن الماضي يمنع أي امرأة من أن تنجب أكثر من طفل واحد، وإذا اتضح أنها حامل للمرة الثانية، فإنه يتم إجهاض جنينها قسراً وإن كان ذلك في الشهر التاسع من الحمل! فمع تفضيل الآباء للذكور لأنهم يتكسبون وينفقون على الأبناء عندما يكبران، أصبح قتل البنات شيئاً روتينياً! أضف إلى ذلك أن الفقر المدقع في كثير من محافظات الصين، جعل الآباء يلجؤون إلى ابتغاء الغلمان ووآء البنات! النتيجة: أصبح عدد الذكور في الصين أكبر بكثير من الإناث، حيث أن هناك ١٢٠ ذكراً لكل ١٠٠ أنثى في عموم الصين، و١٦٣ ذكراً لكل ١٠٠ أنثى في إحدى المحافظات! أي أن واحد من كل ستة ذكور لن يستطيع الزواج.

الشاهد أن بعد البشرية عن شرع الله يؤدي بالناس إلى ارتكاب جرائم رهيبة على نطاق واسع جداً، ويفقد الناس إنسانيتهم، ويأخذ بيد المجتمعات إلى الكوارث. قال تعالى: "وَلَا تَقْتُلُوا أَوْلَادَكُمْ حَشِيَّةً لِإِمْلاقٍ نَحْنُ نَرْزُقُهُمْ وَإِيَّكُمْ إِنَّ قَتْلَهُمْ كَانَ خِطْئًا كَبِيرًا"، وقال: "وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ"

11.2 وأد الكبار والشرعية

في ١٩٢٨، راقب الباحث شارلز هارت قبائل التيوي المقيمة في جزر تقع في الشمال من أستراليا، ووجد أن من عادات أهل هذه الجزر وضع العجزة الغير قادرين على رعاية أنفسهم في حفرة، وإهالة التراب عليهم حتى يصل إلى رقابهم، ثم تركهم لبضعة أيام حتى يموتوا وعلى نفس الشاكلة كان العرب في الجاهلية يدفنون البنات أحياءاً!

في المقابل، انتشرت المبارزة بالأسلحة النارية (duel) في الولايات المتحدة لفض المنازعات، حيث يقوم شخصان بالابتعاد عن بعضهما البعض، ثم في لحظة يلتفتان ويحاول كل منهما قتل الآخر، وكان هذا النوع من المبارزة مقبولاً تماماً، حيث قتل نائب الرئيس الأمريكي أرون بير وزير الخزانة ألكسندر هاملتون في مبارزة، ومر الأمر دون أن يعاقب بير! العجيب أن كل هذه الممارسات كانت مقبولة تماماً مجتمعياً.

قد يبدو لأي إنسان سوي أن مثل هذه الممارسات وحشية ومريضة، لأنها تصطدم بالإنسانية. ولكن هناك ممارسات أخرى مجتمعية اختلفت عليها المجتمعات اختلافاً بيناً، مثل: هل يجوز لشخص أن يتزوج ابنة عمه أو ابنة خالته؟ ماذا يجوز للرجل أو للمرأة أن يكشفوه من جسميها أمام الناس؟ أي من الحيوانات يجوز أكله؟ ما هو جائز في البيع وما هو محرم؟ هل يحتفظ الغني بماله أم عليه واجب تجاه غيره؟ إلى غير ذلك من الأسئلة التي اختلفت عليها الثقافات، وبعيدا عن شرع منزل، فإن الإجابة على مثل هذه الأسئلة صعبة جداً.

من رحمة الله بالبشر أن قد بعث الأنبياء والرسل، ليظهر لهم ما تستقيم به حياتهم. في كثير من الأمور يصعب على الإنسان أن يتحرى الطريق الصائب وحده، وربما يخطئ الطريق ولا يتضح الخطأ إلا بعد جيل أو جيلين أو أكثر، وعندئذ قد تغلب عليه العادة فلا يهتدي إلى فساد ما فعل. فسبحان من قال في كتابه العزيز: "قَدْ جَاءَكُمْ مِنَ اللَّهِ نُورٌ وَكِتَابٌ مُبِينٌ * يَهْدِي بِهِ اللَّهُ مَنِ

اتَّبَعَ رِضْوَانَهُ سُبُلَ السَّلَامِ وَجُرِّمَهُمْ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ بِإِذْنِهِ وَيَهْدِيهِمْ إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ" والقائل: "فَلَا تَدْعُ مَعَ اللَّهِ إِلَهًا آخَرَ فَتَكُونَ مِنَ الْمُعَذَّبِينَ"، والعذاب في الآية يشمل عذاب الدنيا والآخرة.

11.3 الذهب والهنود الحمر وثن الذخيرة

اكتُشِفَ الذهب في ١٨٤٩ في شمال ولاية كاليفورنيا، مما أدى إلى ذهاب الكثيرين من الباحثين عن الثروة إلى الولاية. ولكن هؤلاء المتعطشين للذهب واجهوا مشكلة صغيرة، ألا وهي وجود ١٥٠ ألف هندي أحمر في تلك المنطقة مما يعيق عملية التنقيب. الحل الذي اهتدت إليه الحكومة كان بسيطاً، ألا وهو قتل هؤلاء الهنود جميعاً مستعينين بكل الباحثين عن الثروة! وبالفعل أفلحوا في إغراء الناس لقتل ١٢٠ ألفاً من الهنود، وكانوا يعوضون القتلة عن ثمن الذخيرة التي يستخدمونها في القتل! ولم تسلم دابة البيسون التي كانت تمثل المصدر الرئيسي لطعام الهنود من القتل، فتمت إبادة قطعان البيسون بكل وحشية! ولكن كيف تقنع أناساً عاديين بأن يقتلوا أناساً آخرين دون سبب؟ حاول الباحثون برنارد وأوتنبرغ وريدل الإجابة على هذا السؤال في ١٩٧١، وقدموا ما يسمى بنظرية "الوعاء" (compartment)، والتي تقول أن الإنسان قادر على وصم مجموعة ذات مسمى معين بصفات تنزع عنهم صفة الآدمية (dehumanization) وخلق وعاء وهمي يتعامل من خلاله مع هذه الفئة في معزل عن سلوكه الطبيعي، وهذا الوعاء يحميه من أن ينظر إلى نفسه نظرة سلبية. ومن شأن هذا الوعاء:

- ١ وضع حائط نفسي بينه وبين الضحية، حيث ينظر إلى الضحية على أنها عدو لا يرقى للآدمية
- ٢ التركيز على اتباع تعليمات من في السلطة، لأن اتباع التعليمات يجعله شخصاً وطنياً أو ذا انتماء قوي لمجموعته
- ٣ عدم القدرة على دفع الضغوط المادية (مثل فقدان العمل) أو المجتمعية (مثل الصداقات) أو الوطنية (مثل الاتهام بضعف الولاء)
- ٤ عدم الإحساس بالمسؤولية الشخصية، حيث أنه "لا بد أن القيادة أعلم منه"، أو أنه "ترس صغير في جهاز كبير"

في حالة الهنود الحمر، كان الإعلام الرسمي والمؤسسات الرسمية دائماً ما تصف الهنود الحمر بأنهم "هجم" و"متخلفون" و"عوائق للتقدم" إلخ... وكذا يفعل المجرمون.

Bernard, Viola W., Perry Ottenberg, and Fritz Redl. "Dehumanization: A Composite Psychological Defense in Relation to Modern War." In The Triple Revolution Emerging: Social Problems in Depth, Robert Perucci and Marc Pilisuk, eds. Boston: Little, Brown, 1971:17–34.

11.4 قتل العمد في إطار القانون

تكلت مقالة سابقة عن وأد البنات وانتشاره في الصين والهند. نستعرض هنا أنواعاً أخرى من القتل العمد في دول أخرى. نبداً بالولايات المتحدة حيث يبيع القانون قتل الأطفال أثناء الولادة، حيث يقوم الطبيب بإخراج جسد الطفل دون رأسه من الرحم، ثم يقوم بغرس آلة حادة في قفا الطفل ليقتله، ثم يخرج الرأس بعد أن يتأكد من موته! يُقتل أكثر من ٢,٠٠٠ طفل في الولايات المتحدة بهذه الطريقة كل سنة، هذا بالإضافة إلى ١,٣ مليون جنين يتم إجهاضهم سنوياً!

للمزيد: http://en.wikipedia.org/wiki/Intact_dilation_and_extraction

نرجح الآن على هولندا، حيث سُنَّ قانون في ١٩٨١ يسمح للأطباء أن يساعدوا المرضى الذين يريدون الانتحار! في عامي ١٩٩٠-١٩٩١ أجريت دراسة لمعرفة تأثير هذا القانون. وجد الباحثون أن الأطباء قاموا بـ"مساعدة" ١١,٨٤٠ شخصاً على الانتحار. عند التدقيق اتضح أن الأطباء قاموا بمساعدة من يرغبون في الانتحار في ٢,٧٠٠ حالة فقط، وفي بقية الحالات قام

الأطباء بقتل المرضى عمدا دون إذنهم! في ١٠٤٠ حالة كان القتل مباشرا، وفي ٨٠١٠٠ حالة قتل المريض عن طريق إعطائه كميات مضاعفة من المسكنات بغرض تسريع الوفاة. عندما سئل الأطباء عن القتل العمد، قال أحدهم: "كانت المريضة راهبة، وكانت في ألم شديد، وأعلم أن دينها يمنعها من الانتحار، فأحسست في نفسي أنها كانت تتمنى لو ماتت!"، وقال طبيب آخر: "كانت حالت المريضة متأخرة، وكنت أتوقع وفاتها في خلال أسبوع، ولكنني كنت أحتاج إلى السرير فوراً!" للمزيد:

<http://www.patientsrightsouncil.org/site/holland-background/>

ننتقل إلى دولة عربية أغلب سكانها مسلمون، حيث تمارس المستشفيات فيها نوعا آخر من القتل العمد، حيث ترفض المستشفيات أن تستقبل أي حالة طارئة دون أن يدفع أحد من طرف المريض عربانا (عربونا) للعلاج قبل دخوله المستشفى، وإن كان مصابا في حادث مثلا، وإن أدى ذلك إلى وفاة المصاب!! وحسبنا الله ونعم الوكيل!!

قال تعالى: "مَنْ أَجَلَ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَى بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا" وقال: "وَالَّذِينَ لَا يَدْعُونَ مَعَ اللَّهِ إِلَهًا آخَرَ وَلَا يَقْتُلُونَ النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ وَلَا يَزْنُونَ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ يَلْقَ أَثَامًا - يُضَاعَفْ لَهُ الْعَذَابُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَيَخْلُدْ فِيهِ مُهَانًا"

12 المؤسسات والحكم

12.1 المؤسسات وماكدونالدز و"الفريز" والتضحية

تمثل المؤسسات المتخصصة أو البيروقراطيات أحد أهم الابتكارات المجتمعية، حيث تستطيع هذه المؤسسات تجييش طاقات المئات أو الآلاف أو ربما الملايين من البشر لخدمة أهداف محددة. وللمؤسسات صفات تنظيمية منها وجود:

- هدف أو أهداف واضحة،

- وهرم وظيفي فيه رئيس ومرؤوس،

- ولوائح مكتوبة للمؤسسة.

وللمؤسسات صفاتان أخريان تستحقان الوقوف عليهما للتأمل:

الأولى أن أي شخص في المؤسسة قابل للاستبدال، ابتداء من الفراش وانتهاء بالرئيس،

والثانية أن المؤسسات بطبيعتها كأي كائن حي تسعى للبقاء.

قدرة المؤسسة على استبدال أي من العاملين فيها قد يؤدي إلى فقدان العاملين لهويتهم الشخصية ليصبحوا مجرد أدوات في يد المؤسسة. ولعل مطاعم ماكدونالدز من أكبر الأمثلة الحديثة لمثل هذا، حيث تذهب إلى أي فرع من فروع المطعم لتأكل نفس الطعام بنفس الطعم بالضبط، ويقدم لك من قبل شخص يليق عليك نفس كلمات الترحيب ويتسم بنفس الطريقة المدرب عليها، وكأن العاملين في المطعم لا يختلفون كثيرا عن قلايات البطاطا وغسالات الأطباق!

وقد تعمل مؤسسات مجتمعية واقتصادية أخرى لإخضاع عوام الناس لمثل هذا النمط، بحيث يتسوق أغلب الناس في مجمعات استهلاكية محددة، ليشتروا بضائع تنتج من قبل عدد قليل من الشركات، ويأكلوا سلالات محددة من الخضروات والفاكهة ... إلخ، في محاولة لصبغة المجتمع كله بالصبغة الماكدونالية. (McDonaldization of society)

يدعي بعض علماء الاجتماع أن فقدان الهوية الشخصية هو أحد الأسباب التي تدفع الناس لإثبات هويتهم الشخصية، والسعي وراء الخروج خارج القيود المجتمعية، من خلال المشاركة فيما يسمى بـ "المقالب الجماعية" (group pranks) مثل "الفريز" على سبيل المثال. في الفريز، أو التجمد، يثبت العشرات أو المئات فجأة وبطريقة منسقة في أماكنهم وكأنهم تجمدوا ويستمر هذا الثبات

لمدة بضع دقائق. لمشاهدة فريز: <http://youtu.be/jwMj3PJDxuo>

أما سعي المؤسسة للاستمراريتها، فإن ذلك قد يجعلها:

- تدافع عن قيم بالية أو غير مفيدة، مثل ما في قصة "إدارة عموم الزير" الشعبية حيث قامت قرية كاملة من أجل خدمة زير ماء في طريق مر به الملك في يوم من الأيام، ويتجلى هذا الأمر في الدول المتخلفة والتي تدار من قبل أربعين أو خمسين وزارة، في حين تدار الدول المتقدمة بأقل من عشرين!

- اختراع هدف جديد لوجودها، ولعل حلف الناتو من أبرز هذه الأمثلة حيث أسس للتصدي للاتحاد السوفييتي وحلفائه في حلف وارسو، ولكن انتهاء الحرب الباردة لم ينهي الناتو، وأعيد إنتاج الناتو لمهام جديدة.

- التخلص من أي من أعضائه لضبانه استمراريته، ولعل من أبرز الأمثلة على ذلك تخلص الجيش الإيراني من الشاه قبل نجاح الثورة بقليل أملا منه أن يخفف ذلك من الغضب الشعبي .

للمزيد عن المؤسسات:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Bureaucracy>

12.2 إيتون والطبقة الحاكمة وكهنة المعبد

مدرسة إيتون (Eton College) في بريطانيا تختلف كثيرا عن مثيلاتها، حيث أن ١٩ من خريجي المدرسة أصبحوا رؤساء للوزراء في بريطانيا، ابتداءً بروبرت والبول في القرن الثامن عشر و انتهاءً برئيس الوزراء الحالي ديفد كاميرون. على نفس الشاكلة خرجت جامعتي هارفرد وييل ١٢ رئيسا للولايات المتحدة. تجسد إيتون وهارفرد وييل الطبقة الموجودة في بريطانيا والولايات المتحدة حيث تتحكم الطبقة الحاكمة المكونة من ١-٥٪ من الشعب في الغالبية الساحقة من المال والسلطة والصيت. بحيث يشاركون في صياغة القوانين التي تحافظ على مكانتهم، وفي الأعمال التجارية التي تزيدهم غنى، وفي الظهور الإعلامي الذي يزيدهم صيتاً.

كل هذا يمثل الصورة الحديثة من سيطرة الطبقة الحاكمة على الحكم، فكيف كانت الصورة في الماضي، أو في نطاق الدول المتخلفة؟ تاريخياً، اعتمدت الطبقة الحاكمة على عدة دعائم لاستمرار سيطرتها، ومن أهمها: القوة المتمثلة في المؤسسات الأمنية مثل الجيش أو الشرطة، والقوانين والقضاء الذي يحاييهم، والنظام التعليمي الذي يأصل لـ "ثوابت" الشعب، والنظام الديني الطبع للحاكم. بالرغم من فاعلية القوة على المدى القريب في إخضاع الناس إلا أن استخدام القوة المفرطة قد يولد رد فعل قاسٍ من الشعوب، فزاد اعتماد الطبقة الحاكمة على الأساليب الثلاثة الأخرى.

نناقش في المقالة التالية دور القوانين والقضاء في دعم الحاكم. أما بالنسبة للنظام التعليمي، فليس ثمة أي دولة على وجه الأرض إلا وتعلم الأطفال في المدارس أنها أفضل دولة في العالم وأن نظامها هو خير ما عرفت البشرية. الغريب في هذا الأمر أن حدود الدول تاريخياً تتغير، فينشأ الشخص في بلد مثل تشكوسلوفاكيا، ثم تنقسم إلى دولتي الشيك والسلوفاك، وتغني كل منهما لأطفالها ما كان يغني لآبائهم عندما كانا في بلاد واحد، وعلى نفس الشاكلة مصر والسودان. فيتربخ في نفس المواطنين أن النظام القائم "مقدس" والاعتراض عليه خرق للوطنية والقومية إلخ!

أما المنظومة الدينية، فتاريخياً كانت الطبقة الحاكمة تستقطب أو تتزاوج مع كهنة المعبد بحيث تصبح طاعة الحاكم جزءاً من الدين. ادعى فرعون في زمانه أنه إله، ودعمه في ذلك الكهنة، لتصبح معصية الحاكم معصية للإله. ثم سار في ركه من ادعى أنه يحكم بالحق الإلهي كما حدث في أوروبا بمعاونة الكنيسة لتصبح إرادة الحاكم هي إرادة الله. ثم انتقلت العدوى لبعض بلاد المسلمين، حيث ظهر ما يسمى بـ "الحاكم بأمره" وسانده في ذلك للأسف من فسد من "علماء" السلطة الذين حرموا حتى النصيح للحاكم، متجاهلين بذلك صريح القرآن وصحيح الحديث وفعل الصحابة. عن تميم بن أوس الداري أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: ((الدين النصيحة)) ثلاثاً، قلنا: لمن يا رسول الله، قال: ((لله ولكتابه ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم)) رواه مسلم.

12.3 السجن والقانون ودعائم النظام

في ٢٠٠٢ دخلت امرأة فقيرة في ولاية فيرجينيا إلى بقالة تعمل بها امرأة مسلمة من أصل صومالي، وطلبت الفقيرة من العاملة أن تأخذ بعض الأغراض ثمنها حوالي ٢٥ دولاراً دون دفع ثمنها نظراً لفقرها. بعد إلحاح طويل، وافقت العاملة على الطلب، فقدم صاحب البقالة بلاغاً ضد العاملة يتهمها بالسرقة، وشهدت الفقيرة ضدها، وحكمت المحكمة بالسجن على العاملة لمدة ثلاثة أشهر. هذه القصة ليست بالغريبة في الولايات المتحدة، حيث لحقت العاملة بـ ٣، ٢ مليون سجين آخر! حيث أن الولايات المتحدة بها أكبر عدد وأكبر نسبة من السجناء في العالم!

نظر علماء الاجتماع إلى هذه التضخم الرهيب في عدد المساجين باهتمام، وتصدر لها من يتبنون "نظرية الصراع". بدأ العلماء بعدة أسئلة على رأسها "ما هي الجرائم المرتكبة وما هي الصفة الغالبة للمساجين؟". أبرز الجرائم هي السرقة والاعتصاب والمخدرات وجرائم العنف ... إلخ، والتي يغلب على مرتكبيها الفقر أو ضعف الوضع الاجتماعي.

ثم تبعه سؤال آخر: "ألا يرتكب الأغنياء الجرائم أيضا مثل الاختلاس ودفع الرشى والتحايل ... إلخ، فكيف يكون عددهم ضئيلا في السجون؟" لتوضيح أهمية هذا السؤال، تذكر الإنبيار الاقتصادي في ٢٠٠٨ الذي تسببت فيه المؤسسات المالية الأمريكية، هل سجن أي من مدراء المؤسسات المالية؟ الإجابة: لا! هل غرمت أي من المؤسسات المالية؟ الإجابة: لا! بل على العكس تماما، حيث قامت الحكومة الأمريكية بدفع ٧٠٠ مليار دولار لإنقاذ هذه المؤسسات، وكأنها تكافئهم!

حذرنا رسول الله صلى الله عليه وسلم من تفاوت العقاب بين الغني والفقير في قوله: ((إِنَّمَا أَهْلَكَ الَّذِينَ قَبْلَكُمْ أَنَّهُمْ كَانُوا إِذَا سَرَقَ فِيهِمُ الشَّرِيفُ تَرَكُوهُ وَإِذَا سَرَقَ فِيهِمُ الضَّعِيفُ أَقَامُوا عَلَيْهِ الْحَدَّ)) رواه مسلم. إذا، الواقع هو أن الأغنياء يقومون بجرائم قد تكلف المجتمعات تكاليف باهظة، ولكنهم لا يعاقبون، في حين تعاقب عاملة فقيرة بالسجن لمدة ثلاثة أشهر من أجل ٢٥ دولاراً!

كيف ولماذا؟ يرر أصحاب نظرية الصراع ما يحدث بأن أي مجتمع يسيطر عليه طغمة حاكمة (oligarchy) وأن هذه الطغمة تعمل بطريقة مؤسسية للحفاظ على سيطرتها، وأبرز هذه الطرق سن القوانين التي تحميهم من العقاب في أغلب الوقت (مثل معاقبة المتلاعبين في البورصة من خلال مجالس تأديبية لا تستطيع أن تسجن أحدا ولا تستطيع أن تفرض غرامات بأكثر من حد معين)، والسيطرة على النظام القضائي لينحاز إليهم (لاتناء القضاة لنفس الطغمة)، وسن قوانين تعاقب الدهماء (بقية الشعب) بقوة إذا خرجوا على النظام القائم أو هددته، للتأكد من خضوعه من الطغمة. وبما أن الطغمة تعمل بطريقة مؤسسية، فإن من السات المميزة جدا للمؤسسات أن جميع الأفراد فيها قابلين للتغيير، بحيث تبقى المؤسسات قوية سواء تغير في الوزير أو الغير.

كيف يحدث التغيير إذا؟ التغيير لا يتم بتغيير الوجوه فحسب، بل التغيير يتطلب تغيير التشريعات والنظام القضائي المنحاز، لأن إبقائهم من شأنه إعادة إنتاج طغمة حاكمة بنفس الموصفات بالضبط بوجوه جديدة أو ربما بنفس الوجوه القديمة .

12.4 ما تراه العين والزعامة

كيف نختار من يقودنا، سواء على مستوى البلد أو العمل أو الحزب أو التجمع؟ قد يسهب الناس في شروطهم لاختيار القائد أو الرئيس أو الزعيم، ولكن هل هناك أسباب أخرى تؤثر على اختياراتنا؟ للإجابة على هذا السؤال، قام الباحثان هاويز وبيكر (Lloyd Howells and Selwyn Becker) بتجربة صغيرة في ١٩٦٢ لقياس بعض العوامل الأخرى المؤثرة في اختياراتنا.

التجربة كانت كالآتي:

يجمع مجموعات من خمسة أفراد في كل مجموعة (ليس بينهم معرفة مسبقة)، ويطلب منهم أن يجلسوا حول طاولة مستطيلة، بحيث يجلس ثلاثة منهم في ناحية واثنان في الناحية الأخرى، ثم يطلب منهم النقاش في موضوع ما لزم من محدد. بعد الانتهاء من النقاش، يطلب من المجموعة أن تختار قائدا من بينهم. النتيجة كانت مذهلة! بالرغم من أن ٤٠٪ من الناس كانوا يجلسون في الطرف الذي فيه اثنين فقط، كان اختيار القائد يقع في ٧٠٪ من الوقت على شخص من هذين الشخصين!

كيف ولماذا؟ السبب بسيط جدا ويمكن في أن الناس يفضلون التعامل مع من يجلس أمامهم لأنهم يرونه مباشرة، ويجدون صعوبة في الالتفات إلى من يجلس إلى جانبهم، فمع الوقت يصبح عندهم ميول لمن يجلس في الطرف الآخر من الطاولة مقارنة بمن يجلس على نفس الطرف، وهذا يؤثر عليهم مباشرة في اختيار قائد المجموعة، وتختار الأغلبية (الثلاثة) أحد الأشخاص المقابلين لهم (الاثنين).

فكر فيما يحدث في مجال السياسة. إذا أراد حزب أن يرشح شخص أو يؤهله لتولي منصب عام، فغالبا ما يضع هذا الشخص أمام الناس في لقاءات عامة، وفي نشرات الأخبار، وعلى صور في الطريق العام ... إلخ. فيصبح الشخص مألوفا لدى الناخبين، حتى يقول الناخبون: "وهل هناك خيار آخر؟" لأنهم أصبحوا لا يرون غيره! القريب من العين، غالبا ما يكون قريبا من الزعامة !

12.5 الطغمة الحاكمة والانتخابات النزيهة

رغم شكوى المتكررة فإن رؤساء الأحزاب لا يتغيرون كثيرا. يذهب زيد ويأتي عبيد بانتخابات حرة نزيهة، ولكن زيد لا يختلف كثيرا عن عبيد. هذه الظاهرة العامة في المؤسسات أثارت فضول المتخصصين في علم الاجتماع. قام الباحثان إيلين فوكس وجورج آركت في ١٩٨٥ بدراسة جمعية قدامى محاربي الحروب الخارجية (Veterans of Foreign Wars) في الولايات المتحدة، والتي كانت تعاني من هذه الظاهرة. فوجئ الباحثون من خلال لقاءات واسعة كم الازدراء الذي يضره المسؤولون اتجاه أعضاء الجمعية، بل وسمعوا أشياء مثل: هذا هو الرئيس القادم للجمعية وذلك قبل الانتخابات بشهور، وتذكر المعلومة بكل ثقة من قبل المسؤولين.

كيف؟ الموضوع بسيط جدا. يقوم المسؤولون الحاليون بتعيين المقربين منهم (فكرا أو شخصية أو تفكيراً أو عرفاً أو خلفية) في مواقع قيادية في الجمعية، مثل رئاسة اللجان، فيبرز هؤلاء المقربين من بين الأعضاء فيصبحوا "الأعيان" الذين يراهم البقية باستمرار، ويصبح لهم "إنجازات" في الجمعية، مما يحسن حظوظهم بشكل كبير في الانتخابات التالية، ومما يحق فرص أي منافس لهم. ومن ثم تستمر هيمنة الطغمة الحاكمة على الجمعية، وكثيرا ما تدخل المؤسسات في نفق أحادية التفكير. يدعى هذا في علم الاجتماع بالقبضة الحديدية للطغمة الحاكمة (the iron law of oligarchy).

في غياب ضوابط هيكلية في المؤسسات، فإن غالبيتها بما فيها من تنتهج المنهج الديمقراطي غالبا ما تقع في أتون هذه الكارثة ... وكله بالصندوق!

12.6 العلماء والملوك

القصة الآتية تلخص علاقة علماء السلف بالملوك. روى الذهبي: حدثني عبدة ابن عبد الرحيم قال: كنت عند الفضيل بن عياض وعنده ابن المبارك فقال قائل: إن أهلك وعيالك قد احتاجوا مجهودين لهذا المال، فأتق الله وخذ من هؤلاء القوم (يقصد الأمراء) فزجره ابن المبارك وأنشد يقول:

واجعلن ذاك حلالاً تنج من حر السعير
لا تزررها واجتنبها إنها شر مزور
قبل أن تسقط يا مغرور في حفرة بير
إنها دار بلاء وزوال وغرور
كم ببطن الأرض من ثاو شريف ووزير
لو تصفحت وجوه القوم في يوم نضير
خمدوا فالقوم صرعى تحت أشخاص الصخور
أقنطر الشر فيه في عذاب الزمهرير

خذ من الجاروش والأرز والخبز الشعير
وانأ ما استطعت هداك الله عن دار الأمير
توهن الدين وتدينك من الحوب الكبير
و ارض يا ويحك من دنياك بالقوت اليسير
يما ترى قد صارعت قبلك أصحاب القصور
وصغير الشأن عبد خامل الذكر حقير
لم تميزهم ولم تعرف غنيها من فقير
أو ما تحذر من يوم عبوس قطرير
فلما سمع الفضيل ذلك غشي عليه رحمه الله.

12.7 ثورة المالك على الموظف

قد يبدو العنوان غريبا، إذ أن صاحب رأس المال غالبا ما يعين الموظفين ويسرهم، فنظريا يكون صاحب رأس المال أقوى ممن يعينهم. كان هذا الوضع على مدى قرون طويلة من الزمن حتى ابتكرت الشركات المساهمة. عدة أمور تميز الشركات المساهمة حيث أصبحت ملكية الشركات موزعة بين الآلاف وربما الملايين، ويقود الشركات مدراء معينين همهم جلب الأرباح لأصحاب

الأسهم، ولكن مع تشرذم الملكية بين أناس كثر، وتمركز الإدارة بيد عدد صغير من الأشخاص، أصبح مدراء الشركات أقوى من الملاك، بحيث يندر اعتراض أصحاب الأسهم على خطط المدراء، لدرجة أن اعتراض الملاك على المدراء يسمى "ثورة أصحاب الأسهم". (shareholders revolt) أتاحت مثل هذه الشركات الفرصة لفترة صغيرة التحكم في أموال أناس كثيرين، وفي ثروات طائلة تفوق في أحيان كثيرة ميزانيات بلاد بأسرها. إن كان هؤلاء المدراء صالحين، فغالبا ما يجلبون الصلاح لمحيطهم، وإن كانوا غير ذلك، فرما أشعلوا الحروب، ونهبوا البلاد الفقيرة، وأثاروا النعرات الطائفية، من أجل جلب الأرباح. تفكر في الفرق في المعنى بين كلمتي "مَلِكٌ" و"مَالِكٌ"!

13 غياب الإنسانية

13.1 انعدام إنسانية الضحية

كتب جندي أمريكي في رسالة: "لا أستطيع أن أنام. عندما كنت في فيتنام، رأينا جنديا فيتناميا ومعه رجل وامرأة وطفلة في الثالثة أو الرابعة من العمر. كان علينا قتلهم جميعا. وجه الطفلة الصغيرة لا يفارق مخيلتي. أرجو أن يسامحني الله، لأنني لا أستطيع أن أسامح نفسي." ثم قتل نفسه برصاصة في الرأس! كيف استطاع الجندي أن يقتل الطفلة البريئة؟ في مقالة سابقة تعرضنا لما يسمى بزعم صفة الإنسانية (dehumanization) عن الخصم، مما يخول للبعض ارتكاب فظائع رهيبة دون غضاضة (في ساعتها)، لأن المقتول أو المعضب ليس بإنسان! وذكرت المقالة أن هذا يتم من خلال:

- ١- وضع حائط نفسي بينه وبين الضحية، حيث لا ترقى الضحية للآدمية
 - ٢- التركيز على اتباع تعليمات من في السلطة، ليكون وطنيا
 - ٣- عدم القدرة على دفع الضغوط المادية أو المجتمعية أو الوطنية (مثل الاتهام في ولائه)
 - ٤- عدم الإحساس بالمسؤولية الشخصية، "لأن القيادة أعلم"، وهو "ترس صغير في جهاز كبير"
- نزيد هنا أساليب أخرى لهذه القائمة القميئة:

- إلقاء اللوم على الضحية. عندما سئل مجموعة من رجال الشرطة البرازيليين عن تعذيبهم للمتهمين، قالوا: "المعذبون أغبياء. كان عليهم أن يعترفوا بجرائمهم دون الحاجة إلى تعذيبهم!" وعلى نفس الشاكلة، هناك من يقول: "لماذا ذهب مع هؤلاء الناس" أو "ماذا كان يفعل هناك"، وكأن القتل أو المعتقل هو من قتل أو اعتقل نفسه!
- تسمية التعذيب أو القتل باسم آخر. على سبيل المثال، سُمّت الحكومة الأمريكية التعذيب بـ "أساليب التحقيق المطورة"، وقد تسمي دولة أخرى أساليب القتل خارج القانون بـ "وسائل منع الشغب"، ولطالما يمارس المجرم التحقيق المتطور أو منع الشغب فلا إثم عليه!!
- وأد وتجفيف منابع "الشر"، ويستخدم هذا خاصة في تبرير قتل الأطفال، حتى لا يكبروا فيصبحوا مجرمين يشكون خطراً، وهذا ما فعله فرعون مع بني إسرائيل، وما يفعله الصهاينة مع الفلسطينيين !

13.2 عمر سليمان والشائعات

هل مات عمر سليمان في تفجير مبنى المخابرات في دمشق أم مات ميتة طبيعية في الولايات المتحدة؟ بالتأكيد هاتان الروايتان لا تجتمعان، فأيهما صحيح؟ لن نحاول هنا الوصول إلى حقيقة ما حدث، ولكن ننظر هنا إلى انتشار رواية مقتله في التفجير. ظهرت هذه الرواية بُعيد إعلان موته من خلال حساب منسوب إلى فيصل القاسم على وسائل التواصل الاجتماعي، ثم ظهرت مقالات عدة بعد ذلك تؤكد الخبر وتسرد تفاصيل كثيرة عن الحادث، وانتشرت هذه الرواية كالنار في الهشيم، كل ذلك بالرغم من النفي الرسمي لهذه الرواية، فلماذا تنتشر مثل هذه الروايات أو الشائعات؟.

درس علماء الاجتماع ظاهرة الشائعات ووجدوا أن نجاح الشائعات يتركز على ثلاثة أمور:

الأول أهمية الموضوع الذي تناوله الشائعة بالنسبة للذين يرددونها، فعلى سبيل المثال موت عمر سليمان كان مرتبطا بالوضع السياسي في مصر ووضع الثورة في سوريا، ولأن عمر سليمان كان رئيسا سابقا للمخابرات في مصر.

الثاني وجود ضبابية أو عدم وضوح في أمر ما، ثم تأتي الشائعة لتزيل هذه الضبابية بتفاصيل تبدو مقنعة، ففي حالة عمر سليمان كان موته مفاجئا واكتنف موته الغموض، مع عدم توفير الجهات الرسمية تفاصيل وافية عن الموقف.

الثالث نسبة الشائعة لمصدر موثوق، كما ظهرت رواية تفجير المخابرات من قبل الحساب المنسوب لفصيل القاسم، علماً بأن ذلك الحساب لم يكن حساباً رسمياً له.

13.3 الإسلاميون والبراليون والدعاية السوداء

- شبت معارك دعائية عاتية ما بين الإسلاميين والبراليين في إثر ثورة ٢٥ يناير، حيث قام كل من الطرفين (بمساعدة أطراف خارج صفوفها) بشيطة الطرف الآخر مما كان له أثر سلبي على سير عملية التغيير في مصر.
- لن نتعرض هنا لمن كان على حق أو كان على باطل، ولكن نتعرض هنا لأشهر وسائل الدعاية (propaganda) البيضاء منها والسوداء، في ظل وجود خصم، والتي عرفها ألفرد وإليزابيث لي (Alfred and Elizabeth Lee) في ١٩٣٩، وهي كالآتي:
 - السب، حيث يهدف السب إلى ربط الخصم بصور سلبية، باستخدام ألفاظ مثل "دعاة الرذيلة" و"الفاشية الدينية"
 - استخدام صور براقة لوصف الذات، بحيث تستخدم عبارات فضفاضة (لا تعني شيئاً بعينه) تستحضر صور إيجابية لدى المستمع مثل "حياة الإسلام" و"الوطن للجميع" و"فلان مسلم حق" إلخ.
 - ربط رسالة الفرق بأشياء يحترمها الناس مثل العلم والنشيد الوطني، وربط رسالة الفريق الآخر بأشياء لا يقبلها المجتمع مثل علم دولة أخرى
 - استخدام المشاهير في الوقوف وراء رسالة الفريق مثل الشيوخ والمفكرين والممثلين والرياضيين، واستخدام مشاهير من ذوي السمعة السيئة أو ما يعتبره المجتمع أعداء وهم يؤيدون الفريق الآخر
 - التبسط، بحيث يظهر أعضاء الفريق في مشاهد تظهرهم على أنهم من نسيج المجتمع وأنهم حريصون على خدمته
 - ضبط الأوراق، بحيث لا يذكر الفريق نفسه إلا بخير، ولا يذكر الفريق الآخر إلا بشر، بحيث يُظهر الفريق نفسه على أنه الخير المطلق وأن خصمه هو الشر المطلق
 - الكل معنا، بحيث يوحى للناس بأن الجميع (أو على الأقل جميع العقلاء أو المحترمين أو المتعلمين) يتبنون نفس وجه النظر، بحيث يحس المستمع بالضغط المجتمعي للانصياع.
- عندما تسمع من أي طرف في خصومة مع طرف آخر، يجب تنفيذ الحق في كلامه مما هو محض دعاية !

14 قطوف وشذرات

14.1 تخلص من "الشاطر" لتنجح؟!

في أحد أفرع سلسلة محلات برلنجتون كوت فاكنتوري في نيويورك والمتخصصة في بيع الملابس الرجالية، كان ثمة بائع يحقق أعلى مبيعات لأي بائع على مستوى الأفرع جميعا شهرا بعد شهر. بالرغم من تفوقه على جميع أقرانه، قرر الفرع رفضه! الغريب في الأمر أن مبيعات الفرع زادت أكثر من ١٠٪ بعد التخلص منه!

السّر في الأمر أنه بالرغم من أن الرجل كان بائعا ماهرا، كان سيء السلوك مع أقرانه، وكان يخطف العملاء من زملائه، وكان يتحايل لبيع، مما كان ينشر روحا سيئة بين البائعين مما يثبطهم ويقلل من حماسهم ويشغلهم بالمشاكل التي يسببها! الشاهد في الأمر أن الشخص سيء الخلق يفسد الأجواء ويزيد الحنقة بين الناس ويؤدي إلى ضجر الناس والمشاكل، فمن الأفضل منع الأشخاص سيئي الخلق من الالتحاق بالمنظمات والشركات والمؤسسات، وإذا لم يكتشفوا ابتداء يجب التخلص منهم فور اكتشافهم.

14.2 هل أنت إنسان سيء الخلق؟

ذكرت المقالة الماضية الآثار السلبية لوجود أشخاص سيئي الخلق في المؤسسات أو المنظمات أو غير ذلك. فيما يلي اختبار يمكنك أن تحدد إن كنت أنت (أو شخص آخر) سيء الخلق. أجب على الـ ٢٤ سؤالا الآتية بـ "صح" أو "خطأ"، واحصر عدد المرات التي اخترت فيها "صح".

- تشعر أنك محاط بالبلهاء من غير ذوي الكفاءة.
- ولا يسعك إلا أن تخبرهم بهذه الحقيقة بين الحين والآخر.
- كنت شخصا لطيفا حتى بدأت العمل مع المجموعة الحالية من الفشلة.
- لا تثق بمن حولك، وهم لا يثقون بك.
- ترى أقرانك كمنافسين لك.
- تعتقد أن أفضل الطرق لـ "ترقي السلم" هو دفع الآخرين إلى الأسفل أو إبعادهم عن الطريق.
- تستمتع سرا بمشاهدة الآخرين وهم يعانون.
- تحس بالغيرة اتجاه أقرانك، وتجد صعوبة في الفرح لهم بصدق حينما يحققون شيئا جيدا.
- لديك قائمة صغيرة من الأصدقاء المقربين، وقائمة طويلة من الأعداء، وأنت فخور بكلتا القائمتين بنفس القدر.
- أحيانا لا تستطيع احتواء ازدرائك للفاشلين والجهال.
- تجد أنه من المفيد أن تحق النظر أو تسب أو تصرخ في وجه البلهاء الذين لا يستطيعون إجادة عملهم.
- تأخذ الفضل في إنجازات فريقك.
- ولما لا؟ فالفريق ما كان ليحقق شيئا من دونك.
- تستمتع بإطلاق التعليقات "البريئة" التي لا تخدم أي غرض سوى إذلال أو إحراج المتلقي.
- تسارع في الإشارة إلى أخطاء الآخرين.
- أنت لا تخطئ، وعندما يحدث خطأ يمكنك أن تجد أحماقا لإلقاء اللوم عليه.
- تقاطع الناس دوما لأن ما تقوله هو أكثر أهمية.
- تكثر من تملق رئيسك أو الأشخاص ذوي المكانة، وتتوقع نفس المعاملة من مرؤوسيك.
- بعض مزاحك قد يكون جارحا في بعض الأحيان، ولكنه في الغالب مضحك جدا.

- تحب فريقك وهم محبوبونك، ولكنك في حرب مستمرة مع بقية الأشخاص في المنظمة، وتعاملهم بقسوة لأنهم خارج فريقك وقد يكونون أعداء لك.
- تلاحظ أن الناس لا ينظرون إليك حينما يكلموك ويبدو عليهم التوتر.
- لديك الشعور بأن الناس دائماً حذرين فيما يقولون في وجودك.
- كثيراً ما يرد البعض على رسائلك الإلكترونية بردود فعل معادية، والتي غالباً ما تتحول إلى "مناوشات كلامية".
- يتردد الناس في الكشف عن معلوماتهم الشخصية لك.
- يتوقف الناس عن المرح عندما تظهر.
- غالباً ما يعلن الناس رغبتهم في الرحيل عند وصولك.
- جاوبت بـ "صح" على كم سؤال؟ إن كنت أجابت بصح على خمسة أسئلة أو أقل فأنت شخص حسن الخلق، وإذا جاوبت بـ "صح" على أكثر من ١٥ سؤالاً فأنت سيء الخلق جداً ويجب أن تتخذ إجراءات تصحيحية فورية، وإن كان عدد مرات "صح" بين ٦ و ١٤ فأنت تراوح بالقرب من سوء الخلق ويجب أن تحذر، وتنتبه إلى سلوكك !

14.3 الدقة والتقريب؟

قام بعض الباحثين بإجراء تجربة تخص المفاوضات (الفصل)، والتجربة باختصار تتضمن عرض شخص سيارة للبيع بسعر يحدده البائع، ومن ثم استقبال عروض مضادة من مشتريين محتملين. عروض البيع كانت من نوعين مختلفين: النوع الأول كان رقم مقرب (أو كما يقال: مقفول) على سبيل المثال ٤٠ ألفاً، والنوع الثاني كان رقم محدد مثل ٢٦٠، ٤١ جنيهاً. فإذا كان رد فعل المشتريين لطريقة عرض الثمن؟ في حالة الرقم المقرب، أعطى المشترون عروض مضادة أقل في المعدل بـ ٢٣٪ من الرقم المعروض من قبل البائع. في حالة الرقم المحدد كان العروض المضادة أقل في المعدل بـ ١٠٪ فقط من الرقم المعروض! لماذا؟ لأن الرقم التقريبي يعطي انطباعاً بأن البائع لم يعطي السعر قدراً كافياً من العناية والتفكير، فيقوم المشتري بالتفاوض بقوة مع البائع. الرقم المحدد يعطي انطباعاً بالعكس تماماً وبأن هناك سبب جيد للسعر المقترح. قال تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا".

14.4 تبقى كم أم أنجز كم؟

سؤال: أيهم أكثر تحفيزاً للمستمع: هل ذكر ما تم إنجازه أم ما تبقى؟ أظهرت الدراسات أن ذكر الأقل منها هو الأفضل. أي إن كان المتبقي أقل مما أنجز فالأفضل ذكر المتبقي، على سبيل المثال: قول تبقى ٣٠٪ أفضل من قول أنجزنا ٧٠٪. وإن كان المتبقي أكثر مما أنجز، فمن الأفضل ذكر ما أنجز، على سبيل المثال: قول أنجزنا ٤٠٪ أفضل من قول تبقى ٦٠٪. فسدّدوا وقاربوا وبشروا ولا تنفروا.

14.5 صادق أم غير كاذب

إذا اتهم شخص بالكذب، فما هو الأولى: أن يقول "بل أنا صادق" أم أن يقول "أنا لست كاذباً"؟

تظهر الدراسات أن استخدام صيغة النفي (أنا لست) تعاني من مشكلة كبيرة، ألا وهي أنها تفتح الباب أمام المستمع للشك بأن الشخص قد يكون كاذبا فعلا، لأنه كما يقول المثل: ليس هناك دخان دون نار. فالأولى استخدام صيغة الإيجاب بدلا من صيغة النفي.

14.6 تقريب المسافات والإحساس بالإنجاز

قام باحثون بالاتفاق مع مغسلة سيارات بإعطاء عرض لرواد المغسلة. أعطيت مجموعة أولى من الرواد بطاقة تحوي أماكن لثمانية أختام وقيل لهم أنهم سيحصلون على ختم كلما غسلوا سيارتهم، وإذا أتموا ثمانية أختام فسيحصلون على غسيل مجاني، ثم ختم لهم أول ختم. أعطيت مجموعة ثانية بطاقة تحوي أماكن لعشرة أختام وقيل لهم أنهم سيحصلون على ختم مع كل غسيل للسيارة وإذا أتموا العشرة سيحصلون على غسيل مجاني، وللتشجيع سيختم لهم ثلاثة أختام في أول مرة. ثم راقب الباحثون نسبة الرواد الذين أعادوا زيارة المغسلة. أعاد ١٩٪ من أصحاب المجموعة الأولى زيارة المغسلة مقارنة بـ ٣٤٪ من أصحاب المجموعة الثانية، بالرغم من أن في الحالتين كان المطلوب من الرواد إتمام سبعة غسلات إضافية للحصول على الغسيل المجاني!! النسبة المنجزة للمجموعة الأولى كانت ١٢،٥٪ مقارنة بـ ٣٠٪ بالنسبة للمجموعة الثانية، فالمجموعة الثانية أحست أنها أنجزت أكثر وبالتالي أقرب إلى الانتهاء، فكانت أكثر تشجعا للإنجاز!

14.7 شهادة الواحد وتعدد الشهود

في ١٩٨٠ اغتُصبت امرأة أثناء انتظارها لسيارة توصّلها، ووصفت المرأة المعتصب بأن له لحية ويركب سيارة زرقاء ويلبس بدلة! بعدها بقليل أوقفت الشرطة رجلا يدعى تايّس، وكان لتايّس لحية وكان يركب سيارة زرقاء مع خطيبته حين إذ. شكّت الشرطة في أن تايّس هو من اغتصب المرأة فألقت القبض عليه. طلبت الشرطة من المرأة أن تنظر إلى رجال كثر من بينهم تايّس، فقالت أن تايّس كان الأكثر شبها بمن اغتصبها، فقُدّم تايّس للمحاكمة، وفي يوم المحاكمة قالت المرأة أنها متأكدة من أنه هو من اغتصبها، فحكمت عليه المحكمة بالسجن!

بعد سجنه ببضعة شهور، قبضت الشرطة على رجل آخر ووسط التحقيقات اعترف باغتصاب المرأة المذكورة، وظهرت دلائل دامغة أخرى أنه من المستحيل أن يكون تايّس هو المعتصب، فأعيدت محاكمته وأطلق سراحه، ولكن بعد أن فقد عمله وخطيبته وأصيب بالاكتئاب الشديد والضغط النفسي الذي أدى إلى إصابته بنوبة قلبية أدت إلى وفاته!

السؤال: كيف تتحول المرأة من قولها أن تايّس أكثر الموجدنين شبها لمعتصبها إلى تأكدها أنه هو من اغتصبها؟ هل كانت المرأة تكذب؟ قامت باحثة باسم إلزايث لوفتس بدراسة هذه الحالة من ضمن مئات الحالات الأخرى التي أدين فيها أشخاص أبرياء، وكان العامل المشترك في ثلاثة أرباع الحالات هو وجود شهود إثبات تبيّن فيما بعد أن تذكرهم للأحداث كان فيه خلل. هل تتغير ذاكرة الناس بعد مشاهدة الحدث بأم أعينهم؟ للإجابة على هذه الأسئلة قامت لوفتس بتجربة بسيطة جداً، حيث يشاهد متطوعون مشهد لسيارتين يرتطم في حادث، ثم يسألون مجموعة من الأسئلة عن المشهد. سُئِلَت المجموعة الأولى من المتطوعين: قدر سرعة السيارتين وقت الحادث، وسُئِلَت المجموعة الثانية: قدر سرعة السيارتين وقت ارتطامهما! قدر المتطوعون في المجموعة الثانية (حيث استخدمت كلمة "ارتطام" بدل "حادث") أن سرعة السيارات كانت في المعدل ٤٠٪ أعلى من السرعة التي قدرها المتطوعون في المجموعة الأولى، بل وذكر قرابة ثلث أعضاء المجموعة الثانية وجود زجاج محطم في الشارع، بالرغم من عدم وجود زجاج محطم أصلاً!

استبدال الكلمات كان له أثر بالغ على ذاكرة المشاهدين! بل إن الباحثين اكتشفوا أن ذاكرة الإنسان ليست جامدة، ولكنها قابلة للتغيير عن طريق عوامل خارجية مثل رأي المحيطين بالشخص أو ما يراه الناس في الإعلام أو الإيحاء أو حتى زراعة ذاكرة لحدث لم يحدث أصلاً ويقوم العقل بإكمال تفاصيل الحدث.

استطاع باحثون من إقناع أشخاص أنهم تاهوا من ذويمهم في أسواق تجارية وهم أطفال، حتى صار هؤلاء الأشخاص يذكرون الحدث بتفاصيل جمة وكأنهم يرونه رأي العين! فعلى المرأة التي شهدت في المحكمة أن تاييتس اغتصبها كانت قد وقعت تحت تأثير كلام المحققين الذين قالوا أنهم ألقوا القبض على تاييتس الذي اغتصبها فتعززت الذاكرة الوهمية في عقلها. لعل هذا هو أحد أسباب أن الشارع يطلب منا شهادة أكثر من شاهد في كثير من الأمور، مثل الديون حيث يشترط الشارع وجود شاهدين وكذا عقد النكاح والميراث، ومثل الزنا حيث اشترط الشارع أربع شهود لإيقاع الحد، قال تعالى: "لَوْلَا جَآؤُوا عَلَيْهِ بِأَرْبَعَةِ شُهَدَاءَ فَإِذْ لَمْ يَأْتُوا بِالشُّهَدَاءِ فَقُولْكَ عِنْدَ اللَّهِ هُمْ الْكَاذِبُونَ" ... بل حذر الله من شهادة الزور في نفس سياق التحذير من اللغو، لأن اللغو من أبواب تغيير الذاكرة، وذلك في قوله: "وَالَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ الزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا"، وحذر رسول الله صلى الله عليه وآله من شهادة الزور في قوله: ((أَلَا أُبَيِّنُكُمْ بِكَبِيرِ الْكِبَائِرِ؟)) ثلاثاً، قلنا: بلى يا رسول الله، قال: ((الشرك بالله، وعقوق الوالدين))، وكان متكباً فجلس، فقال: ((أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ، أَلَا وَشَهَادَةُ الزُّورِ)) فما زال يكررها حتى قلنا: ليته سكت. قد تكون شهادة الزور نابعة من كذب متعمد، أو من تساهل في تحري حقيقة ما حدث، أو من تعمد لتلوين ذاكرة الآخرين، أو التراخي في خلط الذاكرة بما يسمعه المرء من غيره! للاطلاع على المزيد:

http://www.ted.com/talks/elizabeth_loftus_the_fiction_of_memory/transcript?language=en

14.8 الزجاج المكسور والجريمة!

في 1982 صاغ عالم النفس جيمس ولسون وجورج كيلنغ ما سموه بنظرية "الزجاج المكسور" (Broken glass theory)، وتقول النظرية أن وجود مخلفات لا ترقى لأن تكون جرائم في منطقة ما مثل وجود مباني بها زجاج مكسور أو طرق بها قمامة ملقاة على الأرض أو تجمع للشباب المدخنين أو وجود كتابات على الجدران "جرافيتي" أو التبول في جنب الطريق، كل هذه الأمور قد تؤدي إلى تزايد معدل الجريمة في هذه المنطقة مثل القتل والسرقة والاعتصاب إلخ. ظلت هذه النظرية مدار نقاش مطول بين الباحثين على مدى دقتها. فهل هذه النظرية صحيحة أم لا؟

في ٢٠٠٥، قام باحثون في جامعتي هارفرد وسافولك بالتعاون مع شرطة مدينة لويل (Lowell, MA) في ولاية ماسيتشوسس، بتحديد ٣٤ حياً في المدينة بهم معدل مرتفع للجرائم، وقاموا بتقسيم الأحياء إلى قسمين:

القسم الأول استمرت به سياسة الشرطة كما هي، والقسم الثاني قامت الجهات المعنية بحملات واسعة للتأكد من إزالة القمامة وإصلاح أعمدة الإنارة والتشديد على سلامة المباني والحد من تجمعات الشباب المريبة وزيادة المخلفات على مركبي الجنب.

النتيجة: انخفضت شكاوى المواطنين للشرطة بنسبة ٢٠٪ تقريباً في القسم الثاني من الأحياء مقارنة بالقسم الأول وانخفض عدد الجرائم بشكل ملحوظ في هذه الأحياء! دراسات أخرى على مدينة نيويورك وغيرها من المدن أظهرت نتائج مشابهة أيضاً! فما علاقة الزجاج المكسور بالجرائم؟ هناك ما يسمى في علم النفس بـ "العرف العام" (social norm) و "الانصياع" للأغلبية (social conformity)، العرف العام يحدد ما هو مقبول من قبل المجتمع والإنسان بطبعه يميل للانصياع إلى هذا العرف. في حالة وجود شخص وحده في الشارع في وقت متأخر من الليل على سبيل المثال، فإن البيئة المحيطة به هي ما توحى بالعرف العام للمنطقة، إذا كان المكان معتنى به فإن هذا يحوي للشخص أن المكان مراقب ولن يسمح بتعديات، أما في وجود قمامة على الأرض وكتابات على الجدران إلخ، فإن ذلك يوحي بأن المكان غير مراقب والانحراف في عمل إجرامي لن يجر عليه الضرر! هذه

النظرية لها تطبيقات شتى في الحياة العملية. فكر في دور الشرطة: هل دورها الأساسي القبض على المجرمين أم توفير البيئة المناسبة لمنع الإجرام. فكر في تأثير نظافة البيت على سلوك الأطفال. فكر في الانضباط المالي داخل شركة والمثل القائل "المال السائب يعلم السرقة". فكر في حيك الذي تعيش فيه ومدى تكاتف الجيران في المحافظة على مظهره. فكر في تورته أخذ منها قطعة غير مستوية! تكلم علماء الأمة كثيرا عن خوارم المروءة، وأغلب هذه الخوارم لا تدخل في بنود الحرام، ولكنها تعطي شكلا عاما قد يؤدي إلى الحرام! للمزيد:

http://en.wikipedia.org/wiki/Broken_windows_theory

14.9 الخلاف والمسار الثالث!

رجع طفلان إلى البيت جريا حتى يدخلوا الحمام للضرورة. على باب الحمام، قامت مشاجرة بينهم على من يدخل أولا. بعد أكثر من ثلث ساعة من الشجار، تدخل الأب قائلا: لو ترك أحدكم المجال للآخر لدخلتما الحمام تباعا ولا تتهيتا في أقل من خمس دقائق! تنشب في أحيان كثيرة خلافات بين الناس، وقد تتفاقم هذه الخلافات لتصبح عداوات مستعرة، مما قد يؤدي إلى خسارة الطرفين خسائر فادحة. قد يكون الطرفان مقتنعان أنها على حق (قد يكون كلاهما على حق، أو كلاهما على باطل، أو يكون طرف على حق والآخر على باطل أو مغيب أو أحمق... إلخ)، قد يسعى أحد الطرفين أو كليهما إلى إقناع الطرف الآخر دون فائدة أو ربما يحاول إقصاء الطرف الآخر أو التخلص منه غالبا دون جدوى أيضا. فهل هناك خيار غير إقناع طرف للآخر أو إقصائه؟ نرى مؤخرا في علم التفاوض ما يسمى بالمسار الثالث (third side)، حيث يركز المفاوض ليس على إقناع أي من الأطراف بحجة الآخر أو الوصول إلى صاحب الحق، بل يركز على العواقب الوخيمة لاستمرار وتفاقم الخلاف. على سبيل المثال تؤدي الصراعات الأهلية إلى: خراب الاقتصاد، الانفلات الأمني، سيل الدماء، تمزق المجتمع، إلخ. في الخلافات الزوجية: تشرذم الأولاد، تشرذم الأسرة، إلخ. عندما يدرك الطرفان الخراب المحدق بهم، فإن ذلك يحفز الطرفان للاستماع لبعض والسعي وراء إيجاد حل للخلاف، بعدما كانا رافضين للاستماع ابتداء. للمزيد عن المسار الثالث:

http://www.youtube.com/watch?v=Hc6yi_FtoNo

14.10 هبة اللغة

سؤال حير العلماء طويلاً: هل من الضرورة أن يتعلم الإنسان اللغة من مصدر خارجي أم يستطيع الإنسان أن يكون لغة جديدة بنفسه؟ للإجابة على هذا السؤال، يرجع العلماء لحالة الطفلة إيزابيلا والتي اكتشفت في ١٩٣٨ وهي ابنة ست سنين ونصف، وقد حبست في مكان منعزل تماما مع أمها الصماء البكماء منذ ولادتها. وجد العلماء أن إيزابيلا لم تكن تعبر عن نفسها بأي صوت ولكنها كانت تستخدم إشارات فقط للتفاعل مع أمها ومع الناس الآخرين الذين قابلتهم لأول مرة في حياتها. بعد سبعة أشهر من التفاعل مع آخرين أصبحت حصيلتها اللغوية تقدر بألفي كلمة وفي خلال سنتين فقط كانت قدرتها على الكلام والقراءة والكتابة على نفس مستوى أقرانها في نفس السن! حالة إيزابيلا توحى بأن اللغة تكتسب من خارج الإنسان وليس من داخله، والله أعلم. أخبرنا الله تعالى بالإجابة عن هذا السؤال في قوله: "وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا"

والله ولي التوفيق

عن المؤلف

الدكتور كريم درويش باحث في مجالي اللسانيات الحاسوبية والإنسانيات الحاسوبية، وتخصصه العلمي يجمع بين علوم الحاسب واللغة وعلمي الاجتماع والنفوس، وقد ألف عشرات الأبحاث العلمية، ونُشرت هذه الأبحاث في أهم المؤتمرات الدولية والمجلات العلمية، وشارك في كتابة العديد من الكتب العلمية المتخصصة. نشر عدة دراسات علمية في قضايا حساسة تخص الشأن العربي والإسلامي، في مواضيع مثل تدخل الجيش في السياسة، والعداوة ضد المسلمين في الغرب، وتأثير الربيع العربي على الجماعات المتطرفة، ودور الدعاية الموجهة على وسائل التواصل الاجتماعي. حاليا يشغل الدكتور كريم درويش منصب كبير الباحثين في معهد قطر لبحوث الحوسبة التابع لمؤسسة قطر.

