الفصل الرابع

الحقيقة ... هي ... نحن

إذا تساوى الناس في التفكير ... فليس هناك من يفكر أكثر

"والتر ليبمان"

لا أدري إن كان ثمة شخص يحب الضحك المسجل[1] canned laughter. في واقع الأمر عندما قمت بعمل استطلاع لآراء أفراد العينة الذين جاءوا إلى مكتبي في أحد الأيام – وتضم العينة العديد من الطلاب بالإضافة إلى عاملي إصلاح التليفون وعدد من أساتذة الجامعة ومعهم الحارس – كانت الآراء تختلف من فرد لآخر. على سبيل المثال، رغم أن التليفزيون يتبع نظام البرامج الفكاهية المتواصلة والبرامج التي تبعث على المرح أيضاً إلا أنه قد نال أكثر التعليقات سخرية. فقد أظهر كل من استطلعت رأيه كراهيته للضحك المسجل لأنه من وجهة نظر الجميع يعتبر شيئاً فجاً وسخيفاً وأحمق. ورغم أن حجم تلك العينة من الأفراد كان صغيراً نسبياً إلا أنني أستطيع أن أجزم بأنها تعكس المشاعر السلبية للغالبية العظمى من الأمريكيين تجاه البرامج المضحكة.

---

[1] بعض المسلسلات الكوميدية تتضمن أصوات جماهير تعلوا بالضحك عندما يعرض أحد المشاهد الكوميدية. يقوم المخرجون بإضافة هذه الأصوات المسجلة لبث المزيد من البهجة (المترجم).

لماذا إذاً يتمسك المسؤولون بالتليفزيون بالضحك المسجل ؟ لقد حصلوا على المناصب العليا والمرتبات المرتفعة لأنهم يعرفون كيف يمنحون الجماهير ما تصبو إليه. ومع ذلك فإنهم يستغلون برامج الضحك المسجل التي قد تشعر الجماهير بالنفور منها. وهم يفعلون ذلك رغم أنف العديد من الفنانين الموهوبين الذين يعملون تحت إمرتهم. ودائماً ما يطلب المخرجون والكتاب والممثلون الكبار حذف تعليقات الجماهير من البرامج التليفزيونية الخاصة بهم. وبذلك أحياناً ما تنجح أعمالهم دون عناء كبير.

ما الذي يمكن أن يحدث للضحك المسجل الذي يجذب اهتمام المسئولين بالتليفزيون ؟ لماذا يؤيد مثل هؤلاء المحنكين والمخضرمين من رجال الأعمال أحد الممارسات التي لا يوافق عليها المشاهدون المستهدفون ؟ بل ويرونها هم أنفسهم مصدراً للإهانة ؟ إن الإجابة في غاية البساطة ولكنها خادعة. فهم يعرفون ما تقول الأبحاث. لقد أثبتت التجارب أن استخدام المرح المسجل يحفز المشاهدين على الضحك لفترات أطول لعدد كبير من المرات عندما يتم تقديم المادة الفكاهية، وعندما يعترف المشاهدون بأنها مادة لطيفة. بالإضافة إلى ذلك، هناك دليل يشير إلى أن الضحك المسجل له تأثير كبير على المواقف الفكاهية الهزيلة.

في ضوء تلك المعطيات، تبدو أفعال المسئولين عن التليفزيون منطقية. فتقديم الفواصل المضحكة خلال البرامج الكوميدية يزيد من ردود الأفعال التي تعبر عن تقدير المشاهدين واستمتاعهم وخاصة إذا ما كانت المادة المقدمة رديئة. هل من حقنا إذاً أن نندهش لأن التليفزيون لابد أن يفيض بكم هائل من الضحك المسجل بما أنه يفيض أساساً بالمواقف الكوميدية التي تبتعد عن

الفن ؟ إن هؤلاء المسئولين يعرفون ما يفعلون بالضبط.

لكي نفهم لماذا يعتبر الضحك المسجل فعالاً جداً، فإننا نحتاج أولاً إلى أن نفهم طبيعة أحد الأسلحة الأخرى الكامنة في التأثير : إنه مبدأ الدليل الاجتماعي Social proof. يقول الدليل إن إحدى الوسائل التي نستخدمها للتعرف إلى ما هو صحيح هو أن نجد ما يعتبره الآخرون صحيحاً. فنحن نرى سلوكاً معيناً وكأنه صحيح إذا ما تم في موقف معين بنفس الدرجة التي نراه عليها عندما يقوم به الآخرون. وإذا ما تساءلت ما الذي يجب أن نفعله بكيس "الفشار" الفارغ داخل السينما ؟ أو كم السرعة التي يجب أن نسير عليها ونحن نقود السيارة في الطريق السريع ؟ أو كيف يمكن أن نأكل الدجاجة أثناء حفل العشاء، فإن أفعال أولئك الذين يتعايشون معنا ومن حولنا ستكون ذات أهمية للإجابة عن هذه الأسئلة.

إن نزوعنا إلى أن نرى أفعالنا صحيحة عندما يفعلها الآخرون له أثر فعال. كقاعدة، ستقل نسبة أخطائنا إذا ما تصرفنا بناءً على الدليل الاجتماعي، وليس على النقيض منه. فعادة عندما يفعل بعض الناس شيئاً ما فلابد أن يكون هذا الفعل هو الصحيح. هذه السمة التي تميز مبدأ الدليل الاجتماعي تعتبر مصدر قوته ومصدر ضعفه في آن واحد. كما أنه – كباقي أسلحة التأثير الأخرى – يوفر لنا طريقاً مختصراً لتحديد كيف نتصرف، ولكن في نفس الوقت، لابد أن يجعل الفرد الذي يسلك الطريق المختصر عرضة لهجمات المنتفعين الذين يتواجدون على امتداده.

في حالة الضحك المسجل، تبرز المشكلة عندما نشرع في الاستجابة للدليل الاجتماعي بأسلوب أحمق أو عكسي إذ أن ذلك يجعلنا عرضة للخداع بكل

بساطة. لا يتمثل خداعنا في أننا نستخدم ضحك الآخرين لمساعدتنا في تحديد ما هو فكاهي، بل إن خداعنا يكمن في أننا نفعل ذلك استجابة منا للضحك المسجل بهدف الخداع. فمثلاً يمكن أن يمثل أحد عناصر دراما الدعابة – وهو الصوت – أساساً جوهرياً للعمل الفكاهي. أحد الأمثلة على ذلك يمكن أن نراه في الفصل الأول من هذا الكتاب من خلال علاقة الفرخ الرومي وابن عرس. تذكر أنه لأن صوت "شيب شيب" الخاص بالفرخ الرومي يرتبط أساساً بالفراخ الوليدة فإن الأمهات تظهر سلوك الأمومة عند سماعها ذلك الصوت. وتذكر أيضاً أنه بناءً على ذلك الدليل يمكن خداع أنثى الدجاج الرومي وإثارة الأمومة لديها بتقديم حيوان بن عرس محنط لها إذا ما تم تشغيل الشريط المسجل عليه صوت " شيب شيب " الخاص بالفرخ الوليد. وهنا يتضح أن الصوت المقلد يكفي لتشغيل شريط الأمومة لدى الدجاج الرومي.

يوضح الدرس المستفاد من مثال الدجاجة الرومية وبن عرس العلاقة بين المشاهد وبين المسؤول عن تشغيل فواصل الضحك بالتليفزيون. لقد اعتدنا على أن نأخذ ردود أفعال الآخرين بأن العمل فكاهي كدليل على أن شيئاً ما يستحق الضحك إلى درجة أننا يمكن أن نُدفع إلى الاستجابة إلى الصوت المسجل وليس إلى المادة المعروضة في حد ذاتها. وكما يفعل الصوت المسجل للفرخ الصغير "شيب شيب" في إثارة الأمومة لدى الدجاجة، يفعل الصوت "هاها" الذي اقتبس من الواقع فيحفز المشاهد على الضحك .. إن المسؤولين عن التليفزيون يستغلون اختيارنا للطرق المختصرة ونزوعنا إلى الاستجابة آلياً على أساس "جزئي" من الدليل. إنهم يعلمون جيداً أن شرائطهم سوف تعمل على تشغيل شرائطنا : أضغط، وشغل الشريط.

ليس المسؤولون عن التليفزيون هم فقط الذين يحسنون استخدام الدليل الاجتماعي بهدف الربح. بل إن المسؤولين عن شركات الإعلانات يستخدمون نفس الدليل لنفس الهدف. فدائماً ما يفضل المعلنون أن يخبرونا بأن سلعتهم هي الأكثر رواجاً والأكثر مبيعاً إذ أنهم ليسوا في حاجة إلى إخبارنا بأنها سلعة جيدة، بل يقولون لنا فقط إن العديد من العملاء يعتقدون ذلك، وهذا ما يبدو في نظر الجميع دليلاً كافياً. إضافة إلى ذلك، غالباً ما يقدم منتجو برامج التبرعات الخيرية فترات زمنية هائلة لسرد أسماء المشاهدين الذين يلحون على الاشتراك في تلك البرامج. والرسالة الموجهة إلى كل من يعيق عملية التبرع واضحة؛ وهي: "أنظر إلى كل هؤلاء الذين اتخذوا قرارهم بالتبرع. لابد أن ذلك هو الشيء الصحيح الذي يجب عليك أن تفعله". في قمة جنون الشباب بحفلات الديسكو، يصطنع أصحاب نوادي الديسكو دليلاً اجتماعياً في غاية الوضوح يعلن عن الجودة العالية لنواديهم حيث يصطنعون الطوابير الطويلة من مرتادي نوادي الديسكو أمام نواديهم في حين أن تلك النوادي خاوية تماماً من الداخل.

والباحثون أيضاً يستخدمون بعض الإجراءات القائمة على الدليل الاجتماعي ... أحياناً بالوصول إلى نتائج مذهلة للغاية. فأحد علماء النفس – وهو "ألبرت باندورا" Albert Bandura بالتحديد – فتح الطريق أمام ابتكار الإجراءات التي تؤدي إلى التخلص من السلوك غير المرغوب فيه. أوضح "باندورا" وزملاؤه كيف يمكن لمن يعانون من الرهاب (الفوبيا) التخلص من مخاوفهم البشعة بأسلوب بسيط ومدهش للغاية. على سبيل المثال، في إحدى الدراسات السابقة، عرض على بعض الأطفال في سن ما قبل المدرسة، والذين يعانون من عقدة الخوف من الكلاب، مشاهدة طفل يلعب مع أحد الكلاب لمدة عشرين

دقيقة يومياً. أدى هذا الأسلوب إلى بعض التغيرات التي طرأت على ردود أفعال الأطفال المصابين بالخوف إلى درجة أن – بعد أربعة أيام فقط – ٦٧٪ منهم أصبحوا على استعداد لدخول ساحة لعب الأطفال واصطحاب أحد الكلاب والبقاء هناك لفترة طويلة، فيلاعبونه ويلاطفونه عند خروجهم ودخولهم الساحة.

ثمة اكتشاف آخر توصل إليه الباحثون خلال دراسة أخرى عن الأطفال الذين يخشون الكلاب بصفة خاصة. لخفض نسبة مخاوفهم؛ لم يك من الضروري إحضار طفل ليلعب مع أحد الكلاب أمام هؤلاء الأطفال، بل ظهر أن مقتطفات الأفلام تلعب نفس الدور. كما أن المقتطفات التي ظهرت أكثر فعالية كانت هي تلك التي تعرض أعداداً كبيرة من الأطفال وهم يلعبون مع الكلاب – ليس طفلا واحداً فقط – واتضح أيضاً أن مبدأ الدليل الاجتماعي يصبح أكثر فعالية عندما يظهر خلال أفعال العديد من الناس. يمكن استخدام التأثير القوي للأفلام المصورة في تغيير سلوك الأطفال كعلاج للعديد من الاضطرابات. ثمة دليل مذهل يتضمنه أحد أبحاث عالم النفس"روبرت أوكونر" Robert O'connor الذي أجراه على أطفال الحضانة المنسجمين اجتماعياً. لقد رأينا العديد من مثل هؤلاء الأطفال الذين يعانون من الخجل الشديد، والذين يتجنبون مرافقة جماعات الزمالة أو جماعات اللعب. يخشى "أوكونر" من أن العزلة الطويلة – هي وإن كانت في سن مبكرة جداً – يمكن أن تؤدي إلى وجود صعوبات دائمة لدى الطفل في التوافق الاجتماعي عندما يكبر. وفي محاولة منه للتخلص من هذا الوضع، أنتج "أوكونر" فيلماً يتضمن أحد عشر مشهداً مختلفاً عن الحضانة. بدأ كل مشهد بإظهار طفل

مختلف ومتميز يشاهد نشاطاً اجتماعياً ثم يقوم بالمشاركة في النشاط بكل طاقته، ليستمتع بما يستمع به الآخرون. اختار "أوكونر" مجموعة من الأطفال الذين يعانون من الانسحاب الحاد من أربع حضانات، وجعلهم يشاهدون الفيلم. كان أثر المشاهدة مذهلاً. فقد بدأ الأطفال الانعزاليون في التفاعل مع نظرائهم بمستوى متساو مع الأطفال العاديين. يبدو أن هذا الفيلم الذي استغرق ٢٣ دقيقة، والذي شوهد لمرة واحدة فقط. كان يكفي لتعديل السلوك تعديلاً يستمر مدى الحياة. تلك هي قدرة مبدأ الدليل الاجتماعي.

ثمة مميزات عديدة تجعل الدليل الاجتماعي مقبولاً؛ فهو يوفر مثالاً جيداً على أسلوب الملاحظ المشارك حيث يقوم العالم بالدراسة بحيث يصبح مندمجاً في إجراءاتها. هذا الأسلوب يوفر المزيد من الخبرات والمعلومات. للعديد من المؤرخين وعلماء النفس وعلماء اللاهوت،والأهم من ذلك كله هو أنه يوضح كيف يمكن استخدام الدليل الاجتماعي وتطبيقه علينا – ليس من قبل الآخرين بل بأيدينا نحن – لكي نطمئن أن ما نراه حقيقياً إنما هو حقيقي بالفعل.

تعتبر الحكاية التي سنوردها قديمة، وتتطلب فحصاً للمعلومات والخبرات السابقة، حيث أن الماضي يغص بالحركات الدينية القديمة على مدى مئات السنين. لقد تنبأ العديد من الطوائف الدينية والمذاهب بأن هناك فترة من الزمن سيتم فيها الخلاص والإحساس بالسعادة لأولئك الذين يؤمنون بعمليات التبشير داخل المجتمع. وفي كل مرة، كانت تلك الطوائف تتنبأ بأن بداية اقتراب وقت الخلاص ستكون لها علاقة بوجود أحداث لا يمكن إنكارها على الإطلاق،ثم بعد ذلك ستجيء نهاية العالم. من المؤكد أن تلك التنبؤات قد

ثبت زيفها تماماً. وعلى عكس ما كان يتوقع أعضاء تلك الطوائف، لم تتحقق تلك التنبؤات، وبقى العالم موجوداً.

ولكن، بعد فشل تلك التنبؤات مباشرة، سجل التاريخ نموذجاً مبهجاً آخر. فبدلاً من أن يضيع أعضاء الطائفة جهدهم في محاولات التحرر من الأوهام، يسعون إلى دعم أنفسهم بالتمسك بقيمهم المعهودة. ولذلك فإنهم يغامرون بالتعرض إلى استهزاء الجماهير بهم وينشرون عقيدتهم بالتجول في الشوارع. كما يبحثون عن أولئك الذين يرتابون في عقيدتهم، أو أولئك الذين تأخذهم الحمية، فيما يتعارض مع العقيدة ليعملوا على هدايتهم. وقد حدث ذلك مع حركة "مونتان" بتركيا في القرن الثاني، بل ومع أصحاب الحركة الإصلاحية[1] في القرن السادس عشر بهولندا، وأنصار طائفة السبتيين[2] Sabbataists التي ظهرت في القرن السابع عشر بأزمير، وحركة الميليريتس Millerites في القرن التاسع عشر بأمريكا. ويعتقد ثلاثة من علماء الاجتماع أن ذلك ينطبق أيضاً على طائفة القيامة doomsday الموجودة الآن بولاية شيكاغو. هؤلاء العلماء هم: ليون فيستينجر"Leoon festinger و"هنرى ريكين"HeneryRiecken و" ستانلي شاختر" Stanley Schachter وكانوا زملاء بجامعة مينيسوتا عندما سمعوا عن مجموعة شيكاغو فانتابهم شعور بأنه لابد من دراسة هذه الجماعة عن كثب. قام الثلاثة بالانضمام إلى الجماعة، كما زرعوا بداخل الجماعة بعض المراقبين، وقد أسفرت تلك

---

(1) الحركة الإصلاحية Anabaptism: نشأت في القرن السادس عشر، يؤمن أعضاؤها بأن العماد هو الشاهد على الإيمان، ويؤمنون بفصل الكنيسة عن الدولة (المترجم)

(2) طائفة تؤمن بأن يوم السبت هو يوم الراحة من اليهود وبعض الطوائف المسيحية(المترجم).

الدراسة عن عدة اكتشافات مذهلة لما يجري قبل وبعد الكارثة الذي تم التنبؤ بها.

كان عدد أعضاء المؤمنين بالطائفة ضئيلاً جداً حيث لم يتجاوز الثلاثين عضواً. كان قائداها رجلاً وامرأة في منتصف العمر. وقد أطلق عليها الباحثون – حتى يتسنى لهم النشر – اسم دكتور "توماس أرمسترونج" والسيدة "ماريان كيتش". كان الدكتور "أرمسترونج" طبيباً يعمل بالخدمة الصحية لطلاب الجامعة وكان متهماً بالتصوف والسحر والأطباق الطائرة. ولذلك كان مسؤولاً عن تلك العقائد. داخل المجموعة. أما السيدة "كيتش" فكانت بؤرة اهتمام المجموعة. كانت في الماضي تتلقى رسائل من كائنات سماوية كانت تطلق عليها "الأوصياء"Guardians، وتقول إنهم يعيشون على كوكب آخر. كانت محتويات تلك الرسائل التي كانت تكتبها السيدة "كيتش" بالوحي هي لب عقيدة الجماعة. أما تعاليم "الأوصياء" فكانت ترتبط بالتعاليم التقليدية للمسيحية. إذا فلا غرو أن يكشف أحد هؤلاء الأوصياء عن نفسه – واسمه "ساناندا" Sananda – ويعلن أنه التجسد الحالي للمسيح.

تعتبر رسائل الأوصياء هي مادة العقيدة التي يتناولها أعضاء الطائفة بالنقاش والتفسير، وقد نالت اهتماماً كبيراً من قبل أعضاء الطائفة خاصة أنها بدأت تتحدث عن التنبؤ بوقوع الكارثة العظيمة التي توشك أن تحدث وهي عبارة عن فيضان عظيم سيبدأ من نصف الكرة الغربي ثم يشمل العالم كله. ورغم أن أعضاء الطائفة قد أصابهم الذهول في بداية الأمر، إلا أن هناك بعض الرسائل التي وصلتهم تبشر بأن الذين يؤمنون بالدروس إلى يتلقونها على يد السيدة "كيتش" سيتمكنون من النجاة. وقبل حدوث هذه النكبة سيصل إلى

الأرض مخلوقات آتية من الفضاء تحمل المؤمنين داخل أطباق طائرة لتوصيلهم إلى مكان حيث ينعمون فيه بالأمان وحيث يستهلون حياة جديدة على كوكب أخر. ثمة تفاصيل قليلة جداً حول الإنقاذ منها أن المؤمنين سيصبحون مؤهلين لعملية الإنقاذ وذلك من خلال كلمات للمرورPasswords دائماً ما يتم تغييرها مثل (لقد تركت قبعتي بالمنزل أو ما هو سؤالك؟ أو أنا أحمل أمتعتي بنفسي)، كما ستتم عملية الإنقاذ أيضاً بأن يتخلص المؤمنون من أي نوع من المعادن داخل ملابسهم، ذلك لأن ارتداء أو حمل المعادن سيجعل رحلة الأطباق الطائرة "في غاية الخطورة".

عندما يلاحظ العلماء الثلاثة الترتيبات التي جرت قبل تاريخ الفيضان بعدة أسابيع، لا حظوا باهتمام شديد سمتين رئيسيتين في سلوك أعضاء الطائفة. أولاً : كان مستوى الالتزام بعقيدة الطائفة عالياً جداً. فبناء على التنبؤ برحيلهم عن الأرض المنكوبة، كان أعضاء الطائفة يتبعون خطوات لا رجعة فيها. فقد نال معظمهم معارضة الأسرة والأصدقاء لمعتقداتهم ورغم ذلك فقد تمسكوا بعقيدتهم. وفي الواقع كان العديد من الأعضاء يتم تهديدهم من قبل جيرانهم أو عائلاتهم باتخاذ إجراءات قانونية واتهامهم بالجنون، بالنسبة للدكتور "أرمسترونج" رفعت عليه أخته دعوى قضائية بحرمانه من طفليه الصغيرين. وترك الكثير من المؤمنين وظائفهم وأهمل البعض الأخر دراساتهم لكي يكرسوا وقتهم بالكامل لعملية الانتقال. وكلما أزداد الضغط على أعضاء الطائفة كلما أزداد تعهدهم بالدفاع عن عقيدتهم.

والسمة الثانية تميز أفعال المؤمنين قبل حدوث الفيضان حيث كانت تتسم تلك الأفعال بالتراخي. فقد كانوا قانعين تماماً بصدق عقيدتهم، ورغم ذلك لم

يبذلوا جهداً كبيراً لنشرها. فكانوا على استعداد لدق ناقوس الخطر واستشارة تلك المخلوقات التي تطوعت للتعاون معهم، وهذا كل ما في الأمر.

لقد كان عزوف الجماعة عن عملية تجنيد أعضاء جدد واضحاً في الكثير من تصرفاتهم، بالإضافة إلى عدم سعيهم إلى إقناع أي فرد بعقيدتهم. لقد كانوا يحافظون على السرية التامة لكل أفعالهم لدرجة أنهم قد قاموا بحرق النسخ الزائدة من الدروس وكانوا يحفظون كلمات المرور والعلامات السرية ولكنهم لم يعرضوا محتويات بعض التسجيلات الخاصة للمناقشة أو الحوار مع شخص من خارج الطائفة، وقد بلغت سرية التسجيلات إلى درجة منع أي مؤمن من تدوين أية ملاحظات عليها. وكانت عملية النشر ممنوعة. وكلما أقترب موعد الكارثة كلما كانت تتزايد أعداد الصحف ومراسلي التليفزيون والإذاعة حول المقر الرئيسي للجماعة و هو منزل"كيتش".

وفي معظم الأحوال إما كان يتم طرد هؤلاء الناس أو كان يتم تجاهلهم. وكانت الإجابة الدائمة على تلك الأسئلة هي " لا تعليق". وأخيراً عندما يتم انسحاب جميع الصحفيين والمراسلين، يشرع المؤمنون في عمل الترتيبات النهائية بالإعداد لوصول سفينة الفضاء التي ستصل في منتصف الليل حسب الموعد المحدد. كان المشهد حسب وصف العلماء الثلاثة يشبه أغرب المسارح في التاريخ، فقد جاء أناس عاديون – ربات منازل وطلاب جامعات وطالب بالمرحلة الثانوية وأحد الناشرين وأحد موظفي محلات بيع أجهزة الكمبيوتر ووالدته – للمساهمة في نوع من الكوميديا المأساوية. تلقوا جميعهم التعليمات من عضوين يتصلان بصفة مستمرة بالأوصياء، كانت "كيتش" تكتب الرسائل المرسلة من " ساناندا" والتي كانت تلقيها "ساناندا" على لسان

"الوسيط" وهي امرأة كانت تعمل في مجال أدوات التجميل في السابق. وكان أعضاء الطائفة يرددون ما تقوله الوسيط بأسلوب جماعي قبل ركوب الطبق المخصص لإنقاذهم، وكانوا يرددون "أحمل أمتعي بنفس".

ثم تجادلوا بعد ذلك فيما بينهم حول إذا ما كانوا قد قاموا بالتفسير الصحيح للرسالة التي جاءت من كائن يطلق على نفسه اسم " الكابتن فيديو"، و هو شخصية فضائية مضطلعة بالأعمال التليفزيونية في ذلك الوقت. وكانوا يؤدون تراتيلهم في رداء خاص. ولأنهم كانوا ملتزمين بعدم حمل أية معادن داخل الطبق الطائر، كانوا جميعهم يرتدون ملابس نزعت منها كل القطع المعدنية، حتى الفتحات المعدنية المركبة بأحذيتهم قد تم نزعها، وحتى النساء قد أزلن من ملابسهن كل أنواع المعادن، كما قام الرجال بنزع سحابات[1] بناطيلهم لضمان عدم وجود أي نوع من المعادن، وقاموا أيضاً بربط هذه البناطيل بالحبال عوضاً عن الأحزمة.

لقد عانى أحد أعضاء الطائفة – وهو أحد الباحثين الذين ظلوا ينتظرون قبل منتصف الليل بخمس وعشرين دقيقة – من تعصب الطائفة، حيث نسي خلع السحابة من بنطاله. وعندما أخبره المشرفون بما حدث أصيب هو وكل من سمع ذلك بالذعر الشديد. فقام بعض أعضاء الطائفة بدفعه نحو حجرة النوم التي كان يجلس بها الدكتور "ارمسترونج". ترتعش يداه وتنظر عيناه على ساعة الحائط كل بضع ثوانٍ، وقام بنزع السحابة بموسى حلاقة. وانتهت العملية بسرعة فائقة، فأعيد الباحث إلى غرفة المعيشة مرة أخرى، ولكن كان وجهه شاحباً لدرجة كبيرة.

---

[1] السحابات Zippers جمع سحابة، بتضعيف الحاء، وهي سوستة البنطال. (المترجم)

عندما اقترب وقت الرحيل، التزم الجميع الهدوء لشعورهم بأنه قد حانت لحظة الانتظار. أما نحن ومعنا العلماء المدربون – فقد كنا نراقب تفاصيل الأحداث التي وقعت أثناء تلك الفترة الخطيرة في حياة الطائفة:

كانت الدقائق العشر الأخيرة يسودها التوتر الذي سيطر على الجماعة أثناء وجودهم في غرفة المعيشة. لم يك أمامهم ما يفعلون سوى الجلوس والانتظار، واضعين معاطفهم في حجورهم. ووسط ذلك السكون المتوتر علت أصوات ساعتي الحائط، وقد كانت إحداهما سابقة للأخرى بعشر دقائق. وعندما أشارت عقارب الساعة الأسرع في دقاتها إلى الساعة الثانية عشرة وخمس دقائق، قام أحد الحاضرين بتنبيه الجميع أن الوقت كان قد أزف منذ خمس دقائق مضت، فرد عليه الجميع بأن الوقت لا يزال مبكراً ولم ينتصف الليل بعد. وقد أشار "بوب إيستمان" أن الساعة البطيئة هي الصحيحة. فقد ضبطها بنفسه ذاك المساء، وهي لا تزال تشير إلى ما قبل منتصف الليل بأربع دقائق.

مرت الدقائق الأربع في سكون مطبق عدا بعض الهمهمات البسيطة. عندما أشارت عقارب الساعة (البطيئة) إلى ما قبل منتصف الليل بدقيقة واحدة، وقبل موعد وصول المرشد إلى الطبق الطائر لديهم، قالت "ماريان" بصوت عال ومتهدج: "لم تذهب خطتنا هباءً". دقت الساعة الثانية

عشرة، فجلس المؤمنون دون أن ينبس أحد منهم ببنت شفة.

شيئاً فشيئاً، بدأ يسيطر جو من اليأس والارتباك على كل أفراد الجماعة. ثم قاموا بإعادة مراجعة نبوءتهم مع الرسائل الخاصة بها. وشرع الدكتور"أرمسترونج" والسيدة "كيتش" في إظهار إيمانهما بعقيدة الجماعة. ولكن مع مرور الوقت، وعندما دقت الساعة الرابعة صباحاً بدأ الناس يتململون، وبدأ البعض يعلن تذمره وارتيابه في الجماعة، ثم انهارت السيدة "كيتش" وأجهشت بالبكاء. مع ذلك فقد ظهر من الجماعة من يدعو إلى التمسك بالجماعة وبعقيدتها، ولكن كانت الجماعة قد فقدت تماسكها بالفعل. لقد شعر الجميع برجفة قوية،وأصبحوا على وشك أن يذرفوا دمعهم. لقد أعلنت الساعة الآن الرابعة والنصف، ولم يحدث أي شيء قد يقطع مثل هذه الريبة. والآن بدأ معظم أفراد الطائفة يتحدثون بكل صراحة ووضوح عن فشل"المخلص" في الوصول قبل منتصف الليل. وبدت الجماعة وكأنها تقترب من مرحلة الانهيار.

وسط هذه الريبة الجماعية، وعندما بدأ الشك يسيطر على إيمان أفراد الجماعة،لاحظ الباحثون حدثين جديرين بالاعتبار، وقد حدث أحدهما تلو الأخر. تم الحدث الأول حوالي الساعة ٤،٤٥صباحاً عندما تحركت يد "كيتش" نحو الورق والقلم لممارسة "الكتابة الآلية" وذلك لتدوين رسالة

مقدسة آتية من السماء. وعندما قامت بقراءتها على الحاضرين، بدت لهم عبارة عن تفسير معقول لما حدث في تلك الليلة. فقد قالت الرسالة: "إن المجموعة الصغيرة التي جلست طوال الليل قد نشرت نور الله، وهذا ما جعل الله ينقذ العالم من دمار محقق". رغم ذلك، لم يكن هذا التفسير مقنعاً في حد ذاته، فقام أحد أفراد الجماعة بارتداء قبعته ومعطفه ورحل.

لابد من وجود شيء آخر لإعادة المؤمنين إلى مستوى إيمانهم السابق. في تلك اللحظة وقع الحدث الثاني الذي يهدف إلى ذلك. فمرة أخرى، شرع الحاضرون يتناقشون لمحاولة تفسير ما حدث، والكلمات التالية – التي دونها الحاضرون منا – تصف ما حدث:

> لقد تغير جو المجموعة كما تغير سلوكهم. فبعد قراءة "كيتش" للرسالة التي تفسر عدم الوفاء بالوعد، تلقت الرسالة أخرى تأمرها بنشر هذا التفسير. فأمسكت بسماعة التليفون وطلبت رقم إحدى الصحف. وعندما كانت تنتظر على الخط، سألها أحد الأفراد قائلاً: "ماريان... هل هذه هي أول مرة تتصلين فيها بنفسك بالصحيفة؟" فأجابت مباشرة: "نعم ... هذه هي المرة الأولى التي أتصل فيها بالصحيفة .. فلم يكن لدي ما أقوله لهم من قبل ... لكن الآن أعتقد أن الأمر عاجل جداً". شعر الجميع بضرورة الاتصال بالصحيفة كما شعرت هي تماماً. وبمجرد أن انتهت "ماريان" من مكالمتها، قام باقي الأعضاء بالاتصال تليفونياً

بالصحف الأخرى، وحتى بمحطات الإذاعة والتلفزيون، وبالمجلات القومية لنشر تفسير عدم حدوث الفيضان. ورغبة من أفراد المجموعة في نشر عقيدتهم بسرعة، قاموا بمخاطبة جميع الناس من خلال وسائل الإعلام، وعلى يد الصحفيين والمراسلين الذين كانوا – منذ ساعات قليلة – في عداد المطرودين على يد أفراد الجماعة. وبذلك، أصبح أفراد الجماعة مستهدفين من قبل كل وسائل الإعلام بلا استثناء.

هكذا... شرع الصحفيون والمراسلون في لقاء "كيتش" وطرح العديد من الأسئلة. ثم جاء تسعة طلاب بالمرحلة الثانوية لمقابلتها في اليوم التالي:

وجدوها تتحدث عن الأطباق الطائرة مع الطرف الآخر، الذي ظهر لها فيما بعد أنه كائن فضائي. ولأنها كانت متحمسة للحديث معه، ولأنها كانت قلقة من أن تطيل انتظار ضيوفها، فقد قررت إشراكهم في الحديث، ولمدة ما يربو على الساعة، كانت تتحدث مع ضيوفها ثم مع الكائن الفضائي على الطرف الأخر من خط التليفون. لقد بذلت قصارى جهدها ألا تفوتها أية فرصة لتفسير ما حدث.

إلى أي شيء يمكن أن نعزو انقلاب المؤمنين الجذري؟ ففي غضون ساعات قليلة تحول المؤمنون من مجرد أناس يؤمنون "بالكلمة" في صمت تام إلى أناس

تسيطر عليهم حماسة نشر تلك الكلمة، بل والتوسع في نشرها. وما الذي أجبرهم على اختيار مثل هذا الحدث الذي ارتبط بموقف غير دقيق، بينما يمكن أن يؤدي فشل التنبؤ بالفيضان إلى ظهور عقيدتهم للناس وكأنها شيء مثير الضحك والسخرية؟

لقد وقع الحدث الأساسي أثناء "ليلة الفيضان" عندما بدا واضحاً أن النبوءة لن تتحقق. والشي الغريب هو أنه لم يكن يقينهم السابق هو الذي زاد من إيمانهم، بل كان الشك هو الأساس. فلو ثبت فشل نظرية وجود السفينة الفضائية ووقوع الفيضان، فسوف تنهار العقيدة التي تقوم على أساسها. وبالنسبة للمجموعة المحتشدة بمنزل "كتيش" لو حدث ذلك، فسيكون بالنسبة لهم أمراً بشعاً. كما أن تلك العقيدة قد كلفت العديد من أفراد الجماعة ثمنا باهظاً من الناحية المادية والمعيشية والوظيفية. فمنهم من أنفق أمواله. ومنهم من ترك وظيفته، ومن ترك أسرته، ولسوف تمثل لهم السخرية من عقيدتهم شيئاً لا يحتمل.

تخيل تلك الورطة التي وجد "أرسترونج" وأتباعه أنفسهم فيها عندما شعروا باقتراب نهايتهم. إن الوعد الذي قطعوه على أنفسهم كان هائلاً جداً إلى درجة أنه لا توجد لديهم حقيقة أخرى يمكن الإيمان بها أكثر من عقيدتهم. ومع ذلك، فإن تلك العقيدة، قد صدمتها الأحداث الواقعية: فلم يأت للأرض أي طبق طائر، ولم يطرق بابهم أي كائن فضائي، ولم يحدث الفيضان، بل لم يتحقق أي بند من بنود نبوءتهم. وبما أن الصورة الإيمانية المقبولة لديهم قد دحضها الدليل المادي، إذاً فعليهم أن يبحثوا عن دليل مادي آخر يثبت صدق اعتقادهم،وهذا الدليل هو "الدليل الاجتماعي".

هـذا إذاً مـا يفسـر تحـولهم المفـاجئ مـن مجـرد مـؤمنين يعملـون سـراً إلى رسـل يعملون على نشر الدعوة. فلو استطاعوا نشـر "الكلمة" بين المزيد من الناس، ولو استطاعوا إبلاغ من يصعب إبلاغهم، ولو استطاعوا إقناع المرتابين فسوف يربحون حيث يزيد عدد المؤمنين، وسوف تصبح معتقداتهم المهددة بالانقراض واقعيـة وحقيقيـة. إن مبـدأ الـدليل الاجتمـاعي يقـول: "كلمـا زاد عـدد الـذين يؤمنون بأن فكرة ما صحيحة، كلما بدت الفكرة أكثر صحة.

سبب الموت : الشك

تعمل أسلحة التأثير التي نوقشت في هذا الكتاب بطريقة أفضل تحت شروط معينة ولا تعمل بنفس الطريقة في ظروف أخرى. ولو أردنا أن نحمي أنفسنا من مثل تلك الأسلحة، فلابد أن نعرف شروطها الفعالة حتى يتسنى لنا أن نعرف متى نكون عرضة لتأثيرها. في حالة مبدأ الدليل الاجتماعي، اطلعنا من قبل على مجرد ذكر بسيط لأحد الظروف التي يمكن أن يعمل فيها بطريقة فعالة. لقد كان هناك شعور بين المؤمنين في جماعة شيكاغو بالاهتزاز في الثقة. وبوجه عام عندما نكون غير واثقين من أنفسنا ،وعندما يكون الموقف غير واضح أو غامضاً بالنسبة لنا، وعندما تسيطر علينا الريبة، يصبح هناك احتمال بأن نقبل أية أفعال من الآخرين، بل وأن ننظر إليها على أنها صحيحة.

خلال عملية اختبار ردود أفعال الآخرين لحل قضية الشك (اللايقين)، فإننا نتابع إحدى الحقائق الهامة. فهؤلاء (الآخرون) من المحتمل أنهم يختبرون الدليل الاجتماعي أيضا. ففي المواقف الغامضة بوجه خاص يمكن أن يؤدي نزوع كل فرد نحو البحث فيما يفعله الآخرون إلى ظاهرة مذهلة يطلق عليها "الجهل

المتعدد" pluralistic ignorance. يساعدنا الفهم الصحيح لظاهرة الجهل المتعدد على تفسير حدث يتم بصفة مستمرة في بلدنا يطلق عليه اللغز أو العار القومي وهو: إخفاق المجموعة الكاملة الشاهدة على حدث ما في مساعدة الضحايا الذين يحتاجون إلى المساعدة العاجلة.

المثال التقليدي والكلاسيكي لمثل هذا التراخي من جانب المشاهد (المتفرج)، هو المثال الذي أدى إلى أكبر جدل ظهر عبر الدوائر الصحفية السياسية والعلمية. بدأ كحالة قتل عادية تمت في استراحة الملكات بمدينة نيويورك، حيث قتلت "كاترين جينوفيس" Catherine Genovese في هجوم عليها وسط الشارع الذي تقطن فيه أثناء الليل وهي عائدة من العمل. إن القتل لا يعد عملاً يمكن أن يمر ببساطة وخاصة في مدينة كبيرة بحجم مدينة نيويورك. لكن تلك الحادثة لم تنل سوى جزء بسيط من أحد الأعمدة بمجلة "نيويورك تايمز". ولولا أن هناك خطأ ما قد حدث لكانت جريمة قتل "كاترين" قد اختفت بموتها في ذلك اليوم في شهر مارس ١٩٦٤.

لقد تصادف أن كان "روزين تال" Rosenthal المحرر – ناشط حقوق الإنسان بمجلة التايمز – يتناول عشاء مع حكمدار المدينة بعد ذلك بأسبوع. سأل "روزين تال" الحكمدار عن جريمة أخرى للقتل يمكن أن تكون قد وقعت في نفس المكان، فظن الحكمدار أنه يستفسر منه عن قضية "جينوفيس" متعمداً، فكشف له النقاب عن شيء لم يكشف عنه أثناء تحقيقات الشرطة. وكان هذا الشيء الذي أهمله كل فرد يحتاج إلى تفسيرات عديدة. فكاترين لم تتعرض للموت السريع. فقد كانت عملية القتل طويلة المدى ومسموعة ووسط الجميع. فقد طاردها القاتل وهجم عليها وسط الشارع ثلاث مرات على

مدى ٣٥ دقيقة إلى أن أوقفت السكين صراخها بطلب النجدة. الشيء الغريب أن ٣٨ فرداً من جيرانها شاهدوا أحداث قتلها من خلال نوافذهم التي ينعمون فيها بالسلام والطمأنينة دون أن يكلفوا أنفسهم عناء الاتصال بالشرطة.

بذلك عرف "روزين تال" قصة غير التي سمعها. وفي اليوم الذي كان يتناول فيه العشاء مع حكمدار الشرطة كان قد خصص أحد المراسلين ليتحرى عن "زاوية الشهود" في حادثة جينوفيس. وفي غضون سبعة أيام، نشرت صحيفة التايمز صفحة كاملة لمقال أدى إلى الكثير من الخلافات والجدل، والفقرات الأولى من هذا المقال تنقل لنا نبرة هذه القصة.

> لقد شاهد عدد من المواطنين المرموقين الذين يحترمون القانون قاتلا يهاجم امرأة ويطعنها بالسكين في ثلاث هجمات متفرقة لما يربو على نصف ساعة في منطقة كوينز، وكان عدد الذين شاهدو تلك الجريمة ٣٨ فرداً. كانت أصواتهم العالية والأضواء الساطعة التي تخرج من نوافذ حجرات نومهم تقاطع القاتل وتسبب له الفزع فيبتعد. لم يقم أي فرد بالاتصال بالشرطة أثناء الهجوم فيما عدا أن ثمة امرأة كانت تصرخ بعد أن تمت عملية القتل. حدث ذلك منذ أسبوعين. ولكن مساعد رئيس الشرطة المفتش "لا سين" الذي كان مسؤولا عن الشرطة السرية المعينة لحراسة المكان الذي قام بالتحقيق في عمليات القتل لمدة ٢٥ عاماً لا يزال يعاني من الصدمة.

ما الذي جعل هؤلاء المواطنين الصالحين يخفقون في اتخاذ موقف؟ لا يستطيع أي فرد أن يفهم ما حدث. فحتى شهود العيان أنفسهم كانوا يعانون من الاضطراب فمنهم من قال " لا أعرف " ومنهم من كانت إجابته "لم أكن أعرف فعلاً ". وقد عرض البعض الأخر مبررات واهية لتراخيهم مثل قولهم " لم أكن أرغب في أن أتورط في هذا الأمر ". لقد أجمعت كل وسائل الإعلام على تفسير واحد لما حدث في ذلك الوقت:

> لم يهتم الشهود – ونحن لا نختلف عنهم في ذلك – بأن يشغلوا أنفسهم بهذا الأمر. لقد أصبحنا أمة أنانية، ولقد أصبحنا بلا أحاسيس. لقد أصبحنا فعلاً "المجتمع البارد" The cold Society أصبحنا مجتمعاً بلا شعور، ولا نهتم بحقوق أقراننا من المواطنين.

وبينما أخذت أحداث قصة "جينوفيس" في التطور، أصبحت تمثل بؤرة اهتمام العديد من الصحف والمجلات والأفلام التليفزيونية الوثائقية حتى إنها قد عملت على جذب اهتمام أستاذين من أساتذة علم النفس الخاص بسكان نيويورك وهما "بيب لاتيني" و"جون دارلي" Bibb latane and John Darley. قام هؤلاء العالمان بفحص تقارير حادثة جينوفيس، وبناءاً على خبراتهم في علم النفس الاجتماعي، توصلا إلى أحد التفسيرات التي تبدو غير محتملة على الإطلاق، وهو أنه بالرغم من وجود ٣٨ شاهداً من الجيران إلا أن أحداً منهم لم يتحرك لمد يد العون لأن عدد هؤلاء الشهود كان كبيراً. ويفترضان وجود سببين على الأقل: أولهما أنه عندما يزيد عدد الشهود لواقعة معينة، فإن المسئولية تصبح أقل بالنسبة لكل فرد. ولأن كل فرد يعتقد أن الآخر يمكن

أن يمد يد المساعدة، فإنه بالتالي قد لا يشعر بالمسئولية أصلاً.

السبب الثاني هو سبب سيكولوجي بالدرجة الأولي؛ وهو ينبني على أساس مبدأ الدليل الاجتماعي ويشمل أثر "الجهل التعددي". في أحيان كثيرة قد تبدو الحادثة الكارثية وكأنها أمر غير طارئ. فهل يمكن أن يكون الشخص الذي يرقد على الرصيف ضحية سكتة قلبية، أم أنه مجرد شخص مستغرق في النوم من أثر الشرب؟ وهل الأصوات العالية الآتية من مكان مجاور هي أصوات طلقات نارية أم هي صوت انقلاب شاحنة؟ ما الذي يحدث ؟ في مثل تلك المواقف التي يسودها الشك وعدم التيقن ينزع الجميع بصورة طبيعية نحو الاعتماد على أفعال الآخرين كأدلة على ما يحدث. ومن خلال ردود أفعال الشهود يمكن أن نقرر ما إذا كان الأمر طارئاً أم غير طارئ.

إننا دائما ما ننسى – وبكل بساطة – أن كل فرد يشاهد الحدث من المحتمل أن يقوم بالبحث عن الدليل الاجتماعي. ولأننا جميعاً نرغب في أن نبدو متزنين بين الآخرين، فإننا أيضاً نبحث عن هذا الدليل فنتخيل الآخرين بأنهم يميلون نحو التمويه والتلاعب. ونتيجة لذلك – وبناءً على مبدأ الدليل الاجتماعي – يمكن أن نفسر الحدث وكأنه أمر غير طارئ. ذلك هو حال الجهل التعددي كما يراه "لاتيني" و"دارلي" (حيث يقرر كل فرد أنه بما أن كل فرد غير مهتم .. إذاً فليس ثمة أي خطأ.. وفي نفس الوقت .. ربما يزداد الخطر إلى مرحلة يجد الفرد فيها نفسه مضطراً لإظهار رد فعله، ولا يتأثر بالهدوء الذي يسيطر على الآخرين).

النتيجة المذهلة لما ذكره كل من " لاتيني" و"ودارلي" هي أن فكرة "السلامة مع الأعداد الكبيرة" Safety in numbers أحياناً ما تكون خطأ، وخاصة

في حالة وجود ضحية لحادث طارئ. فربما يجد الشخص الذي يحتاج إلى مساعدة عاجلة في حالة حادثة طارئة فرصة أفضل للنجاة إذا ما كان هناك شاهد واحد فقط، وليس عدداً كبيراً من الشهود. ويهدف اختبار تلك الفرضية غير العادية، قام "لاتيني" و"دارلي" وعدد من تلاميذهما بالإضافة إلى بعض الزملاء بتطبيق برنامج منهجي وفعال لعدة أبحاث تمخضت عن مجموعة من النتائج الواضحة. كان الإجراء الأساسي هو ترتيب بعض الأحداث الطارئة بعضها يشاهده فرد واحد، والبعض الأخر يشاهده مجموعة من الأفراد. ثم قاموا بتسجيل عدد المرات التي تلقى فيها الضحية المساعدة في كلتي الحالتين. في التجربة الأولى، حصل طالب جامعة نيويورك الذي قام بتمثيل دور شخص أصيب بنوبة صرع على مساعدة ٨٥٪ من عدد المرات التي كان فيها شاهد واحد، وحصل على نسبة ٣١٪ من عدد المرات التي كان بها خمسة شهود. مع وجود المساعدة في حالة حضور شاهد واحد فقط، لا يمكن أن ندعي إذاً أن مجتمعنا "مجتمع بارد" Cold Society لا يهتم أحد فيه بمساعدة المحتاجين. فمن الواضح أن ثمة شيئاً ما يرتبط بوجود عدد آخر من الشهود هو الذي يؤدي إلى هذا المستوى المشين من المساعدة.

عمدت بعض الدراسات الأخرى إلى اختبار أهمية الدليل الاجتماعي كأحد أسباب حالة "اللامبالاة" apathy التي تنتشر بين الشهود. قام الباحثون "بزرع" بعض الذين تدربوا على تمثيل الدور وكأن الحالة ليس طارئة وسط مجموعة من الشهود. على سبيل المثال، في إحدى التجارب الخاصة بنيويورك، قام ٧٥٪ من الشهود الفرادى الذين شاهدوا تسرب دخان من تحت الباب بالإبلاغ عن التسرب، وعندما رأت ثلاث مجموعات من الشهود نفس التسرب لم يبلغ عن

ذلك التسرب سوى ٣٨٪ فقط. بعد مرور أكثر من عقد على تلك الأبحاث، أصبح لدى علماء الاجتماع الآن فكرة جيدة عن متى يمكن أن يمد الشاهد يد المساعدة في حالة الحوادث الطارئة. فأولاً – وعلى النقيض من وجهة النظر التي تقول بأننا مجتمع يضم أفراداً قساة القلوب وأناسا ليست لديهم مشاعر – أصبح العون متاحاً. وأصبح عدد الذين يتدخلون أو حتى يعرضون المساعدة معقولاً للغاية. على سبيل المثال، في أربع تجارب منفصلة أجريت في ولاية فلوريدا تم محاكاة حوادث تضم عامل صيانة. عندما اتضح أن الرجل مصاب ويحتاج إلى المساعدة، حصل على المساعدة في تجربتين اثنتين بنسبة ١٠٠٪ من عدد المرات. وفي التجربتين الأخريين – حيث شملت المساعدة احتمال لمس بعض الأسلاك الكهربائية الخطيرة – حصل الضحية على مساعدة بنسبة ٩٠٪ من عدد حالات التكرار.

يختلف الموقف تماماً عندما يكون الشهود غير واثقين ما إذا كانت الحادثة طارئة أم لا. ففي هذه الحالة سينال الضحية المساعدة من قبل الأفراد الذين يشاهدون الحدث كلاً على حدة بعدد احتمالات اكبر من المجموعة التي تشاهد الحدث بصورة جماعية. وإذا ألقينا نظرة عن كثب على تلك المجموعة من الأبحاث ونتائجها، فيمكن أن يميط ذلك اللثام عن حقيقة واقعة؛ إن جميع الظروف التي تؤدي إلى خفض عدد فرص ضحية الحوادث الطارئة لتلقى المساعدة من الشاهد تتواجد بصورة طبيعية، وببراءة تامة، في "المدينة":

(١) على النقيض من المناطق الريفية، تعتبر المدن أماكن صاخبة، ومشتتة، وسريعة التغير حيث يصعب فهم طبيعة الأحداث التي يواجهها الفرد.

(٢) إن المناطق الحضرية تزخر بالسكان بطبيعتها ،ونتيجة لذلك فقد اعتاد السكان على التجمهر أثناء وقوع حدث طارئ.

(٣) يعرف سكان المدن الكبرى نسبة ضئيلة جداً من عدد الأصدقاء من السكان، وهي نسبة أقل بكثير من تلك النسبة التي يعرفها سكان المدن الصغرى، ولذا فغالباً ما يجد سكان المدن الكبرى أنفسهم يشاهدون حادثاً طارئاً وسط مجموعة كبيرة من الغرباء.

تلك الخصائص الطبيعية الثلاث التي تميز المناطق الحضرية – أي اللبس وكثافة السكان وأعداد الأصدقاء والمعارف المنخفضة – تتضافر تماماً مع تلك العوامل التي أوضحتها الأبحاث فتعمل على خفض النسبة المحتملة لمد الشهود يد المساعدة. إذاً فلو غضضنا النظر عن بعض المفاهيم المشئومة مثل "تبدد الشخصية الحضرية" Urban depersonalization و"الشعور بالاغتراب في المدن الكبرى" megalopolistan alienation فإننا يمكننا أن نفسر لماذا يحدث الكثير من حالات تقاعس الشهود في المدن التي تعيش فيها.

لا تجعل نفسك ضحية

لكن تفسير مخاطر الحياة الحضرية الحديثة بأسلوب أقل تشاؤماً لا ينفي وجود مثل تلك المخاطر. وطالما أن السكان في كل أنحاء العالم يرتحلون نحو المدن الكبرى (فنصف سكان الأرض سيقطنون بالمدن الكبرى في غضون عشر سنوات) فسوف تكون هناك حاجة تزامنية للعمل على خفض تلك المخاطر. ولحسن الحظ فإن فهمنا الجديد لعملية "تقاعس" الشهود يعطينا أملاً حقيقياً. فضحية الحادث الطارئ إذا كان مسلحاً بالمعرفة العلمية، فإنه

يستطيع أن يزيد من عدد فرص حصول على المساعدة من الآخرين. والفكرة الرئيسية تتلخص في فهم أن مجموعات الشهود تخفق في مد يد المساعدة لأن هؤلاء الشهود "غير واثقين" وليسوا قساة القلوب. فهم لا يتدخلون بالمساعدة لأنهم غير متيقنين ما إذا كان الحدث طارئاً أم غير طارئ، وما إذا كانت ثمة أية مسئولية تقع عليهم بحيث يتخذون إجراءً أم لا. فإذا ما تيقنوا من مسئوليتهم عن التدخل في حادث يتضح لهم أنه طارئ، فإنهم قطعاً لن يترددوا في اتخاذ موقف إيجابي.

بمجرد أن يُفهم أن "العدو" ليس حالة اجتماعية لا يمكن تدبيرها مثل "تبدد الشخصية الحضرية" بل إنه مجرد حالة من عدم التيقن، فسيصبح من الممكن لضحايا الحوادث الطارئة اتخاذ خطوات معينة لوقاية أنفسهم من خلال خفض درجة عدم التيقن أو الشك لدى الشهود. تخيل مثلا أنك تقضي إحدى الأمسيات الصيفية في حفل موسيقي بإحدى الحدائق. عندما يتم اختتام الحفل، ويشرع الناس في المغادرة، تشعر "بتخدير" يسري في يدك، ومع ذلك فإنك لا تلقى له بالاً. ومع ذلك أيضاً، عندما تبدأ التحرك وسط حشد من الناس وتتجه معهم نحو المرآب، تشعر بنفس التخدير يسري من يدك إلى النصف الأيسر من وجهك. عندئذٍ تشعر بأن ثمة أمراً غريباً يحدث لك، فتجلس تحت إحدى الأشجار لتأخذ قسطاً من الراحة. ولكنك تجد أن الجلوس لن يفيد في الأمر، حيث تشعر بأن الأمر ازداد سوءاً وحيث تفقد التناسق بين عضلات يدك ووجهك ولا يستطيع لسانك التحرك. فتحاول أن تنهض، ولكنك لا تستطيع، فتطرأ على ذهنك فكرة مرعبة: "يا إلهي! إنني أعاني من أزمة قلبية!" يمر بجوارك مجموعات محتشدة من الناس ولكنهم لا

يلتفتون إليك بالاً. وأما القلة منهم الذين يلحظون الطريقة الغريبة التي تجلس بها تحت الشجرة، والنظرة الغريبة أيضاً التي تبدو في عينيك فيدحضون الدليل الاجتماعي من حولهم، ولأنهم لم يروا أي فرد آخر قد قام بمد يد المساعدة فإنهم أيضاً يمرون مرور الكرام وهم مقتنعون تماماً بأنه ليس ثمة حدث يثير الاهتمام.

إذا ما وجدت نفسك في مثل هذه الورطة، فما الذي يجب عليك فعله حتى تتغلب على هذا الأسلوب الغريب لعدم مد يد العون؟ فإذا ما لم تك قادراً على طلب المساعدة بنفسك لأنك إما أنك قد فقدت وعيك أو نطقك أو قدرك على الحركة، إذا فسوف تقل الفرص التي تسنح لك لتلقي المساعدة من الآخرين. ولكن إذا لم تجد حتى الصرخات العالية في الحصول على المساعدة من الآخرين فلا بد أن تكون اكثر إيجابية. أي لابد أن تذكر بكل وضوح أنك تحتاج فعلاً إلى المساعدة. لا يجب أن تدع الشهود يقررون أو يحددون موقفك بأنه أمر غير طارئ. استخدم كلمة "النجدة" بصوت عال حتى يعلم الشهود أنك تمر بحادثة طارئة.

من الواضح إذاً أنك كضحية يجب أن تفعل ما هو أكثر من مجرد لفت نظر المارة إلى احتياجك للمساعدة العاجلة؛ ويجب أيضاً أن تعمل على إزالة الشك من نفوسهم في طريقة توفير المساعدة، ومن الذي يجب أن يقوم بالمساعدة. ولكن ما هي أفضل طريقة فعالة للقيام بذلك؟

بناءً على نتائج الأبحاث التي ذكرناها، نصيحتي هي ضرورة عزل أحد الأفراد عن باقي الجماعة. وفي هذه الحالة، تشير إلى ذلك الفرد، وتتحدث معه، وتشير إليه هو وحده قائلاً: "أنت ... سيدي ... الذي ترتدي السترة الزرقاء ..

أحتاج إلى مساعدتك ... استدع سيارة الإسعاف". بهذه الجملة يمكن أن تجعله يتخلص من أي شك قد يساوره في أنك تحتاج إلى المساعدة. وبهذه الجملة فقط، سوف تضع الرجل "الذي يرتدي السترة الزرقاء" في موقف"المنقذ". ولابد أنه الآن سيفهم أنه هو – وليس أي فرد آخر – المسئول عن مد يد المساعدة؛ وأخيراً سيفهم كيف يوفر مساعدته بالضبط. إن كل البراهين العلمية تشير إلى أن النتيجة ستكون سريعة وحاسمة.

إذاً بوجه عام فإن أفضل استراتيجية يمكن أن تستخدمها عندما تحتاج إلى مساعدة عاجلة هي أن تخفض نسبة عدم التيقن لدى أولئك الذين يحيطون بك ويتساءلون إن كانت تقع عليهم المسئولية. كن واضحاً بقدر الإمكان إن كنت تحتاج إلى مساعدة. لا تدع الشهود يغرقون في خضم التوقعات خاصة إذا كانوا حشداً كبيراً إذ أن كلاً من الدليل الاجتماعي والجهل التعددي ربما يؤديان بهم إلى أن يروا حالتك وكأنها أمر عادي. إذاً لا بد أن تطلب المساعدة من شخص محدد وإلا فسوف يعتمد كل فرد على الآخر ويظن أنه سيساعدك أو أنه قد ساعدك، أو أن في نيته مساعدتك. لذا عليك أن تختار فرداً بذاته وتنيط به المسئولية. إن هذا الأسلوب – من بين كل الأساليب المصممة للإذعان التي ذكرت في هذا الكتاب – سيظل غير قابل للنسيان.

منذ فترة ليست طويلة، توصلت إلى الدليل البين على ذلك من قبل. فقد وقعت لي حادثة تصادم خطيرة جداً. فقد جرحت أنا والسائق الآخر، وكانت جروحنا واضحة للعيان؟ فقد خر على وجهه فوق عجلة القيادة، بينما حاولت أنا الابتعاد عن عجلة قيادة سيارتي وأنا أترنح وتملأ الدماء وجهي. لقد وقعت الحادثة في منتصف تقاطع أمام أعين العديد من الأشخاص الذين يقفون

بسياراتهم عند إشارة المرور. عندما ركعت على ركبتي بجوار سيارتي في الطريق وأنا أحاول أن أنظف وجهي ورأسي، تغيرت أضواء إشارة المرور، وشرعت السيارات المنتظرة في السير عبر التقاطع، كان قادة السيارات ينظرون نحونا ولكنهم لم يتوقفوا.

أتذكر أنني كنت أقول لنفسي: "أوه ... لا ... إن ما يحدث الآن تقوله الأبحاث. إنهم جميعاً يمرون مرور الكرام! إنني أعرف عما تقوله الأبحاث عن شهود الحوادث"، ولذا تذكرت ذلك. ولأنني ربطت بين مشكلتي وبين ما تقوله الأبحاث، كنت أعرف ما يجب أن افعله. أظهرت نفسي للناس حتى يروني بوضوح، وأشرت إلى أحد قائدي السيارات، وقلت له: "استدع الشرطة". ثم قلت ذلك لقائد ثان ثم لثالث. وكنت أشير إلى كل منهم في كل مرة: "اقترب مني.. إنني أحتاج إلى المساعدة". كانت استجابة هؤلاء الناس فورية. لقد قاموا باستدعاء سيارة الشرطة وسيارة إسعاف على الفور، كما استخدموا مناديلهم لتنظيف الدماء عن وجهي، ثم قاموا بوضع سترة تحت رأسي، ثم تطوعوا ليقفوا شهوداً على الحادثة لدى قسم الشرطة. حتى إنه قد تطوع أحد الأفراد لمرافقتي إلى المستشفى. لم تكن المساعدة سريعة أو مثيرة فقط، بل كانت "معدية". فبعد أن رأى قادة السيارات التي تعبر التقاطع ما يحدث، توقفوا جميعاً ثم شرعوا في الاهتمام بالضحية الأخرى. إن مبدأ الدليل الاجتماعي يعمل "لصالحنا" الآن. والخدعة تتلخص في إلقاء الكرة في اتجاه المساعدة. وبمجرد أن تم ذلك استطعت الاسترخاء، وتركت الشهود والدليل الاجتماعي ليقوما بما تبقى من مهام.

ذكرنا منذ قليل أن مبدأ "الدليل الاجتماعي"، مثل باقي أسلحة التأثير، يعمل

أفضل في ظل بعض الظروف أفضل مما يعمل في ظروف أخرى، وقد عرضنا لواحدٍ من تلك الظروف وهو الشك (اللايقين). فدون بحث، عندما يقع الناس في الريبة فإنهم يميلون لاستخدام أفعال الآخرين كيما يقرون ما يجب عليهم فعله، لكن يضاف إلى ذلك ظرف هام آخر، وهو المشابهة، إذ أن مبدأ "الدليل الاجتماعي" يعمل بشكل فعال عندما نقوم بملاحظة سلوك الناس الذين يشبهوننا، فتصرف أولئك الناس هو الذي يوفر لنا رؤية جيدة لما يمكن أن يشكل سلوكا صحيحاً لنا، لن نكون أكثر ميلاً لاتباع خطى أفراد مماثلين لنا عن خطى المختلفين عنا. وذلك هو السبب؛ في اعتقادي أننا نشاهد أعداداً متزايدة من مقابلات تلفزيونية مع أشخاص عاديين وسط الشوارع هذه الأيام .والمعلنون يعرفون الآن أن واحدة من أهم طرق البيع الناجح للمشاهدين العاديين (الذين يشكلون السوق الأكبر المحتمل تحقيقه) هي أن نبين أن الأناس العاديين الآخرين يحبون تلك السلعة ويستخدمونها. لذا فسواء كانت السلعة المعروضة خاصة بعلامة تجارية لمشروب مرطب أو مسكن للألم أو حتى منظف للغسيل، نسمع عبارات كثيرة من المدح والثناء تنهال عليها من "فلان" الشهير أو "فلانة" المعروفة. ويتجسد لنا في البحث العلمي دليل واضح على أهمية عنصر المشابهة في تحديد قرارنا بشأن تقليد أو محاكاة سلوك شخص أخر أم لا، ويمكننا أن نجد إيضاحاً لذلك في دراسة تم تطبيقها منذ عدة سنوات مضت أجراها علماء النفس بجامعة "كولومبيا"، حيث قام الباحثون بإلقاء عدة "حافظات نقود" على الأرض في مواضع مختلفة بوسط المدينة في "مانهاتن" وذلك لملاحظة ما سيحدث عندما يجدها الشخص على الأرض، وقد احتوت كل حافظة على ٢ دولار نقداً و٢٦ دولاراً بشيك مع مختلف المعلومات المتعلقة باسم صاحبها وعنوانه، وبالإضافة لتلك المعلومات

احتوت الحافظات كذلك على خطاب يبين بوضوح أن "هذه الحافظة" قد فقدت من قبل – ليس مرة واحدة بل واثنتين،حيث كان الخطاب موجهاً لصاحب الحافظة من رجل وجدها قبلاً – وأن نيته واضحة بشأن إعادتها لصاحبها وقد أشار المرسل إلى أنه سعيد بمد يد المساعدة، وأن إتاحة الفرصة أمامه لأداء خدمة كهذه جعلته يشعر شعوراً طيباً. وكان واضحاً لأي فرد يجد إحدى تلك الحافظات أن ذلك الشخص (حسن النية) قد فقد الحافظة – هو نفسه – وهو في طريقه لصندوق البريد حيث كانت الحافظة مغلفة بظرف بريدي معنون باسم مالك الحافظة، إذا أراد الباحثون معرفة كم عدد أولئك الذين سيجدون تلك الحافظات، فسيتبعون خطى الشخص الأول الذي وجدها ويرسلونها بالبريد – وهذا أمر يمكن أن نؤكد عليه كثيراً – للمالك الأصلي.

وقبل إلقاء الحافظات أرضاً، قام الباحثون بعمل اختلاف بسيط في خصائص الخطاب، حيث كتبت بعض الخطابات باللغة الإنجليزية الفصحى بواسطة شخص يبدو أمريكياً متوسطاً، بينما كتبت الخطابات الأخرى بالإنجليزية العامية (لغة مكسرة)، فخط يد المكتشف الأول للخطاب الذي قدم نفسه بأنه شخص أجنبي حديث، وباختصار كان الشخص الذي يجد الحافظة ويحاول إعادتها لصاحبها يظهره الخطاب إما بأنه مماثل أو أنه مختلف عن أغلب الأمريكيين. وكان التساؤل المثير يدور عما إذا ما كان مواطنو "مانهاتن" الذين وجدوا الحافظة والخطاب سوف يظهرون أكثر تأثرا حتى يرسلوا الحافظة بالبريد، لو كان الشخص الذي وجدها أولاً وحاول إرسالها شبيهاً بهم أم لا،وكانت الإجابة واضحة،حيث عادت٣٣٪ فقط من الحافظات

عندما كان المكتشف الأول للحافظة "غير مماثل"، لكن –في نسبة أخرى – عادت٧٠٪ من الحافظات عندما بدا الأول مشابهاً ومماثلاً للآخرين،وتفترض تلك النتائج خاصية هامة لمبدأ "الدليل الاجتماعي" هي أننا سوف نستخدم أفعال الآخرين لاختيار سلوك صحيح معين لأنفسنا، خاصة عندما ننظر لأولئك الآخرين كأشباه لنا .

وذلك التوجه ينطبق ليس فقط على البالغين وإنما ينطبق كذلك على الأطفال، حيث وجد الباحثون في مجال الصحة – على سبيل المثال – أن برنامجاً مدرسياً مؤسساً على مكافحة التدخين أدى لآثار دائمة عندما استخدم أترابا من نفس العمر كمعلمين، كما وجدت دراسة أخرى أن الأطفال الذين شاهدوا فيلماً يصور طفلاً في زيارة إيجابية لطبيب أسنان تنخفض درجة القلق لديهم من طبيب الأسنان خاصة إذا ما كانوا من نفس العمر الذي كان عليه الطفل بالفيلم المعروض.

ليتني كنت قد اطلعت على تلك التجربة عندما كنت أحاول – لسنوات قليلة قبل نشرها – خفض درجة قلق من نوع آخر سيطر على ابني "كريس".

أنا أعيش في ولاية "أريزونا" حيث تمتلئ الأفنية الخلفية بحمامات السباحة، وينتج جراء وجودها حادث سنوي مؤسف يتمثل في أن بعض الصبية الصغار يغرقون في بعض تلك الحمامات التي لا تخضع للحراسة، لذا قررت أن أقوم بتعليم "كريس" السباحة في سن مبكرة. والمشكلة لم تكن أنه يخشى الماء فهو يحبه، وإنما أنه لا ينزل الماء دون أن يرتدى طوق السباحة (العوامة) مهما سخرت منه أو أمرته أو عبت عليه ذلك، وبعد شهرين من المحاولات غير المجدية قمت باستئجار من يعاونني؛ أحد طلابي الذين تخرجوا، وهو حارس

إنقاذ ضخم عمل مرة كمعلم للسباحة، لكن فشل تماماً مثلي، إذ لم يستطع إقناع "كريس" بمجرد محاولة العوم بدون طوق السباحة المطاطي.

وفي ذلك الوقت كان "كريس" ملتحقاً بمعسكر يوم واحد يوفر لأعضائه عدداً من الأنشطة – بما فيها استخدام حوض سباحة ضخم كان يتجنبه في خوف – وذات يوم بعد، الفشل الذريع لتلميذي الخريج، ذهبت لإحضار كرسي من المعسكر مبكراً قليلاً، وهنا رأيته وقد أذهلني ما رأيت، يجري نحو "سقالة قفزة الثقة" ثم يقفز وسط اعمق بقعة في الحوض، فبدأت – وقد تملكني الانزعاج – في خلع حذائي استعداداً للقفز وراءه لإنقاذه. عندها رأيته يطفو إلى سطح الماء،ويجدف بذراعيه نحو حافة الحوض بأمان، فيما أمسكت بحذائي في يدي وانطلقت للقائد وقلت له منفعلاً: "أنت تسبح يا كريس! أنت تستطيع السباحة!" فأجابني ببساطة: "نعم ... لقد تعلمت ذلك اليوم". فاندهشت كثيراً وتعبيرات الحماسة تعلو وجهي فأبينها له: "لكن كيف أصبحت لا تحتاج طوق السباحة هذا الآن ؟"

فشرح لي "كريس" ذلك وهو يشعر بالحرج قليلاً لأن "أباه" قد بدا كما لو كان يهذي وهو يبلل جواربه – دون تفسير – في بركة صغيرة من الماء ويطوح بحذائه حوله فقال: "حسناً، أنا في الثالثة ... من عمري وتومي في الثالثة أيضاً، وطالما أن تومي يستطيع السباحة بدون عوامة فهذا يعني أنني أستطيع ذلك أيضاً".

كدت أضرب نفسي ساعتها، فمن الطبيعي أن يكون الحل لدى "تومي" الصغير هذا، لا ذلك الطالب الخريج الضخم صاحب الستة أقدام وبوصتين طولاً، فذلك الـ "كريس" سوف يستمد أكثر المعلومات ثقة منه بشأن ما

يستطيع وما يجب عليه، ولو كنت أكثر إمعاناً في حل مشكلة السباحة لدى "كريس"، لاستطعت استغلال نموذج "تومي" الجيد في وقت مبكر، ولربما وفرت على نفسي شهرين من الإحباط. كان يمكنني أن ألاحظ يوم المعسكر أن "تومي" كان سباحاً ثم أرتب مع والديه عندئذٍ قضاء نهاية الأسبوع لأولئك الأولاد في حوض السباحة الخاص بنا للقيام بسباحتهم مساءً، وأظن أن عوامة "كريس" ستكون قد هجرت تماماً مع نهاية ذلك اليوم.

إن أي عامل يدفع ٧٠٪ من سكان نيويورك لإعادة الحافظة أو يمكنه أن يخفض حيل الأطفال للوقوع في براثن التدخين أو الخوف من زيارة طبيب الأسنان يجب اعتباره عاملاً مؤثراً، إلا أن نتائج الواضحة لمثل ذلك النوع من البحوث المتقدمة تعد تلميحاً للتأثير الهائل الذي ينتج عن سلوك الآخرين المماثلين لفرد ما على سلوكه هو. وتوجد أمثلة أكثر قوة على ذلك؛ فبالنسبة لي، أجد أكثر النماذج الموضحة والمفصحة لذلك التأثير تبدأ من إحصاءات تبدو غير منطقية، بعد أن أصبحت حالات الانتحار وبداية سقوط الطائرات العامة والخاصة، والطائرات النفاثة بمعدلات مزعجة تغطي الصفحات الأولى من الصحف.

على سبيل المثال، اتضح أنه عقب صدور أنواع معينة من قصص الانتحار الواسعة الشهرة، يزيد عدد الأشخاص الذين يموتون في حوادث تحطم الطائرات التجارية بنسبة ١٠٠٪، والأكثر إزعاجاً أن تلك الزيادة ليست محصورة في وفيات حوادث الطائرات فقط، بل في عدد حوادث السيارات التي ترتفع بدورها، فما الذي يمكن أن يكون مسؤولا عن ذلك؟

وهنا يطرح تفسير محدد نفسه؛ إن نفس الظروف الاجتماعية التي تؤدي ببعض

الأشخاص للانتحار، هي التي تؤدي بآخرين إلى الوفاة في الحوادث. مثلاً قد يستجيب بعض الأفراد – ذوو الميول الانتحارية – للأحداث الاجتماعية المحيطة (الانهيارات الاقتصادية وازدياد معدل الجريمة والتوترات الدولية) وذلك بإنهاء المسألة برمتها. لكن هناك آخرين سوف يتفاعلون بصورة مختلفة مع نفس تلك الأحداث، فربما يغضبون،أو ربما ينفد صبرهم،أو تتشتت أذهانهم، أو تتوتر أعصابهم. وقد تصل الأمور إلى درجة أن مثل هؤلاء الناس الذين يقومون فعلاً بصيانة تلك السيارات والطائرات للمجتمع،أو يسعون إلى ذلك،سيمثلون سبباً لأن تكون تلك المركبات أقل أمناً وسلامة،وبالتالي سوف نشاهد زيادة حادة في عدد حوادث الطائرات والسيارات.

وطبقاً لتفسير ذلك العامل الخاص "بالظروف الاجتماعية"، فإن بعضاً من نفس هذه العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى وفيات عمدية تؤدي أيضاً إلى وفيات عرضية،وذلك هو السبب في أننا نجد علاقة قوية بين قصص الانتحار وبين حوادث الاصطدام القاتلة، ولكن تشير إحصاءات أخرى مثيرة إلى أن ما سبق ليس هو التفسير الصحيح، إذ تزداد حوادث الاصطدام القاتلة بشكل درامي فقط في المناطق التي تنشر فيها حوادث الانتحار علناً، بينما في مناطق أخرى تمر بنفس الظروف الاجتماعية ولم تقم الصحف بنشر القصة. لم تظهر قفزة واضحة في عدد الحوادث القاتلة، والأكثر من ذلك، نجد داخل تلك المناطق التي تم تخصيص مساحة صحفية بها أنه كلما زاد اتساع نشر عدد حوادث الانتحار زادت حوادث الانتحار زادت معه تالياً حوادث الاصطدام.

وهكذا لا تكون مجموعة معينة من الأحداث المجتمعية الشائعة هي التي تستثير حوادث الانتحار من جانب، والحوادث القاتلة من جانب آخر، لكن

بديل ذلك هو أن نشر قصص الانتحار نفسها هي التي أفرزت حوادث دمار السيارات والطائرات. ولشرح الارتباط القوي بين نشر قصص الانتحار وحوادث الدمار الناتجة، تم تقديم افتراض (الإحساس اليائس)،حيث سبق القول بأن حوادث الانتحار المنشورة صحفيًا غالبًا ما تشمل أسماءً معروفة ومحترمة اجتماعيا، فربما يدفع نشر حالات انتحارهم بتوسع العديد من الناس على الوقوع في حالات من الحزن الصارم.

ونتاجًا للصدمة والانشغال يصبح أولئك الناس غير مبالين بشأن السيارات والطائرات، وتكون العواقب زيادة حادة في الحوادث المميتة التي تشمل أمثال هذه السيارات التي نراها على صفحات قصص حوادث الانتحار. ورغم أن نظرية (الفرض اليائس) الذي يعني الإحساس باستمرار الفاجعة، يمكنها تفسير العلاقة بين درجة انتشار قصص معينه وبين ما يتلوها في حوادث اصطدام قاتلة (أي كلما زاد عدد الأشخاص الذين يعلمون حوادث الانتحار، كلما ارتفع عدد غير المبالين والمستهترين بالحياة والذين تملؤهم مشاعر الفجيعة) إلا إن ذلك لا يمكن تفسيره حقيقة صادمة أخرى تتمثل في الروايات الصحفية التي تنشر حول ضحايا الانتحار الذين يموتون بمفردهم (فرادي) تؤدي لزيادة في معدل حوادث التحطم الفردية المميتة فقط ,بينما الروايات التي تصف حوادث انتحار مضافًا إليها جرائم قتل تؤدي إلى زيادة في حوادث التحطم الجماعي ,وهنا لا يؤدي الإحساس بالفاجعة ببساطة إلى حدوث مثل ذلك النمط من الحوادث.

إن تأثير روايات الانتحار على حدوث صدمات الطائرات والعربات يعد – من هنا – تحديداً نوعيًا خياليًا،فقصص الانتحار المجردة التي يموت فيها شخص

واحد تولد حوادث تحطم يموت فيها شخص واحد، والقصص التي تجمع بين الانتحار والقتل وبها أكثر من حالة موت تولد حوادث تحطم وموت ينجم عنها حالات وفاة متعددة. ولو لم تؤد نظرية "العامل الاجتماعي" ولا الفرض القائل بالإحساس اليائس إلى تفسير هذه المصفوفة التي تنذر من الحقائق فما الذي يمكنه تفسير ذلك؟ هناك عالم اجتماع بجامعة كاليفورنيا في سان دييجو يعتقد أنه توصل للإجابة، اسمه "دافيد فيليبس"، يشير بشكل مقنع لمؤثر يسمى "تأثير فيرتر".

وقصة "تأثير فيرتر" تعد قصة مخيفة ومثيرة، فمنذ قرنين مضياً، نشر الأديب الألماني العظيم "جوهان فون جيته" رواية اسمها (آلام فيرتر الصغير). كتاب أقدم فيه البطل فيرتر على الانتحار، وكان له تأثير هائل، لم يمنح "جيته" الشهرة فقط، لكنه أطلق أمواجاً في محاكاة حالة الانتحار هذى عبر أوربا، وكان ذلك التأثير قوياً لدرجة أن بعض الدول قد حظرت تداول الرواية.

وقد اقتضى عمل البروفيسور "فيليبس أثار فيرتر" حتى العصر الحديث إذ أشارت أبحاثه إلى أنه حالما يتم الاطلاع على قصص حوادث الانتحار بالصحف يتزايد معدل الانتحار بصورة مؤثرة في تلك المناطق حيث تنشر تلك القصص بكثيرة ذلك هو مناط حجة "فيلبيس" إن بعض الأفراد المضطربين الذين يقرؤون عن الآخرين الذين يميلون للموت يقتلون أنفسهم على سبيل المحاكاة، ففي إيضاح مرضي لمبدأ الدليل الاجتماعي، يقرر أولئك الناس كيف سيتصرفون على أساس كيف تصرف أناس مضطربون في ذلك .وقد حصل "فيليبس" على دليله في تأثير "نموذج فيرتر العصري" بفحص إحصاءات حوادث الانتحار في الولايات المتحدة بين ١٩٤٧ و١٩٦٨، فوجد أنه خلال شهرين بعد

نشر قصة انتحار ما بالصحف، يقوم ٥٨ فرداً - في المتوسط - بالانتحار زيادة عن المعدل الطبيعي، بمعنى أن كل قصة انتحار تؤدي إلى قتل ٥٨ شخصاً كان يمكن أن يستمروا – لولا النشر – في الحياة، كما وجد "فيليبس" كذلك أن ذلك الميل للانتحار الذي يولد انتحاراً يحدث أساساً في أماكن في البلاد التي نشرت فيها أولى حوادث الانتحار نشراً واسعاً، وأن كلما كان النشر أكثر اتساعاً كلما كانت حوادث الانتحار.

وإذا ما بدت الحقائق المحيطة "بمؤثر فيرتر" مثيرة للشك مثل تلك الشكوك التي تحيط بتأثير قصص الانتحار على حوادث الطائرات والسيارات المميتة، فإن مواقف مشابهة لم تفتقد في أبحاث البروفيسور "فيليبس" أيضاً، إلا أنه في الحقيقة يستميت في تأكيد أن كل الزيادات في الوفيات التي تلي نشر حادثة انتحار يمكن تفسيرها بأنها صور منسوخة لحوادث الانتحار، فحالما يعلم الناس بانتحار أحد ما، يقرر عدد كبير منهم أن الانتحار فعل ملائم لهم أيضاً، فيتقدم هذا العدد من أولئك الأفراد لتنفيذ القرار قدماً بأسلوب لا يساره شك متسببين في زيادة معدل الانتحار، بينما يكون البعض الآخر أقل مباشرة في سلوكهم، ولسبب من أسباب عديدة، لحماية سمعتهم مثلاً أو لتجنيب عائلتهم الإحساس بالعار، أو الأذى، أو السماح لعائلاتهم بحصد بوالص التأمين، فهم لا يريدون أن يظهروا كمن قتل نفسه، حيث يفضلون أن يبدو عليهم الموت صدفة، لذا فهم يتسببون - بقصد ولكن خفية - في تحطيم سيارة أو طائرة يقودونها أو يعملون عليها .وذلك يمكن تنفيذه بطرق متنوعة شديدة الألفة والاعتياد تماماً، ويستطيع قائد طائرة تجارية أن يغوص بمقدمة طائرته في لحظة حاسمة من الإقلاع أو يهبط - دون تفسير سبب - فوق ممر

مشغول بالطائرات في مخالفة واضحة للتعليمات من برج المراقبة،ويمكن كذلك لسائق عربة أن ينحرف نحو شجرة أو لحظة فتح إشارة المرور للاتجاه المغاير .كما يمكن للراكب نفسه في عربة ما أو طائرة أن يشكل إعاقة لقائدها متسبباً في صدام قاتل، بل إن قائد الطائرة الخاصة يستطيع - رغم كل تحذيرات اللاسلكي - أن يفجر نفسه في طائرة أخرى، وهكذا يعد الارتفاع المنذر بالخطر في حوادث الاصطدام المميتة التي نجدها تالية لنشر حوادث الانتحار - ووفقاً لمقولات الدكتور "فيليبس" - تعود غالباً إلى تطبيق مبدأ "تأثير فيرتر" بشكل خفي.

وأنا أعتبر تلك الرؤية مبدعة، لأنها أولاً تشرح وتفسر كل البيانات بشكل سليم .إذ لو أن تلك الصور من الحطام أو الدمار نماذج خفية للانتحار المحاكى، فيكون من المعقول أن نفهم ظهور تلك الزيادة في حوادث التحطم عقب نشر حوادث الانتحار، ويكون مفهوماً أيضاً أن الزيادة الكبرى في ذلك يجب أن تعقب قصص الانتحار التي تنشر على نطاق واسع وتصل بالتالي لأغلب الناس، ويصبح من المعقول أن عدد حوادث التحطم يتصاعد –بصورة مفهومة– فقط في المناطق الجغرافية التي نشرت فيها تلك القصص .وهو كذلك يجعل من ضحايا حالات الانتحار الفردية التي يجب أن تؤدي إلى حالات صدام فردية أمراً مفهوماً، في حين يجب أن تؤدي حالات الانتحار الجماعية إلى حالات صدام مميتة جماعية، فالمحاكاة مفتاح للمسألة.

ولكن هناك ملمح ثان لرقمية في رؤية "فيليبس"، فهو ليس فقط يسمح لنا بتفسير حقائق موجودة،وإنما يسمح أيضاً لنا بتوقع حقائق مستجدة لم تكتشف أبداً من قبل. وعلى سبيل المثال لو كانت معدلات تكرار حوادث

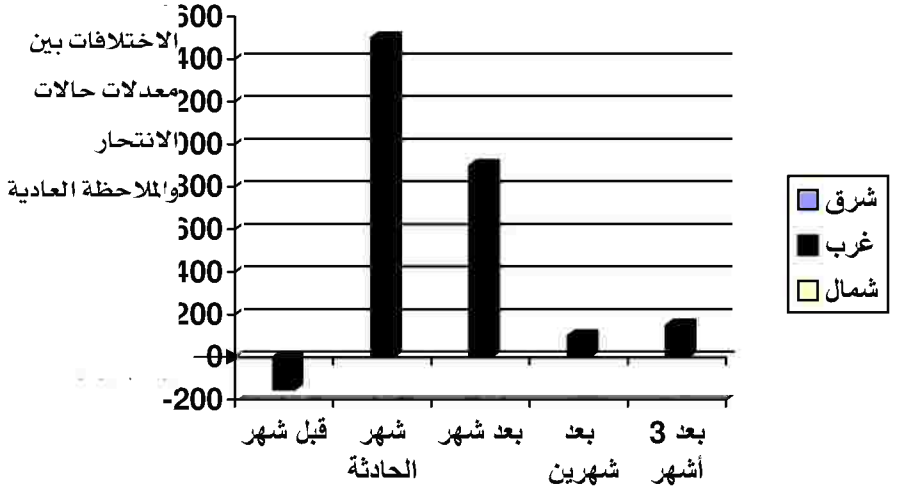
الاصطدام غير العادية وتكون تالية لحوادث الانتحار المنشورة إعلامياً تعود إلى مبدأ المحاكاة بدلاً من كونها حوادث عرضية، فيجب أن تكون أكثر خطورة نتيجة لذلك المبدأ، أي أن الناس الذين يميلون إلى قتل أنفسهم سوف يميلون لترتيب تأثيرهم ليصبحوا أدوات قاتلة بقدر الإمكان (بقدم توضع على دواسة البنزين بدلاً من الفرامل مثلاً أو خفض مقدمة الطائرة بدلاً من رفعها)، والنتيجة موت مؤكد وسريع، عندما فحص "فيليبس" التسجيلات لاختبار ذلك التوقع اكتشف أن متوسط عدد القتلى الذين توفوا في حادثة مميتة لطائرة تجارية أكثر من ثلاثة أضعاف لو حدث الاصطدام في خلال أسبوع بعد نشر قصة انتحار عما لو حدث في أسبوع قبل ذلك، وهناك ظاهرة متشابهة يمكن أن نجدها في إحصاءات مرور العربات، حيث نرى دليلاً على التأثير القاتل لحوادث الاصطدام التي تلي نشر قصص الانتحار، فضحايا حوادث السيارات التي تلي نشر قصص الانتحار يموتون بمعدل أربعة أضعاف المعدل العادي.

ويبقى توقع آخر مثير ينبع من فكرة "فيليبس"، لو كانت الزيادة في حوادث الاصطدام التي تتبع قصص الانتحار تمثل حقيقة مجموعة من نسخ صور الموت المكررة، إذاً يجب على المحاكين أن يميلوا إلى نسخ صورة تصرفات موت المنتحرين الذين يشبهونهم، هذا الدليل يشهد قضية أخلاقية هامة، فحالات الانتحار التي تتلو في هذه القصص تعد زيادة في حالات الوفاة، بعد الانطلاقة الأساسية لا تهبط معدلات الانتحار تحت المستويات التقليدية، ولكنها تعود إلى مستوياتها تلك فقط .ومثل هذه الإحصاءات ربما توفر برهة توقف لمحرري الصحف الذين يميلون لتخصيص ساحة على صفحاتهم الأمامية لنشر تقارير

لحوادث انتحار مثيرة .ولو ظلت مكتشفات "فيليبس" متماسكة، وليس هناك مبرر للاعتقاد بعكس ذلك، فهناك توقع أن تؤدي تلك التقارير إلى موت عشرات من الناس، وتشير بيانات أخرى إلى أنه بالإضافة إلى محرري الصحف، يتسبب مذيعو نشرات الأخبار التليفزيونية في الاهتمام بالأسلوب الذي يقدمون به قصص الانتحار تلك.

وقد أفاد كل من "فيليبس" و"كنيث بولين" أنه فيما بين ١٩٧٢ و١٩٧٦، تبع كل قصة انتحار - نشرت على نطاق واسع على برامج شبكات الأخبار المسائية - زيادة متوسطة قدرها ٣٥ قصة انتحار فوق ما كان متوقعاً خلال الأسبوع التالي، وما هو أكثر من ذلك، تخلق الأفلام التليفزيونية وبرامج الخدمة العامة حول ذلك الموضوع - حتى تلك المصممة خصيصاً لخفض معدلات تلك المشكلة - مجموعة مباشرة من حالات الوفاة ذاتية الدافع مع المراهقين المتأثرين القابلين للاستهواء الذين يصبحون أغلب حالات الضحايا.

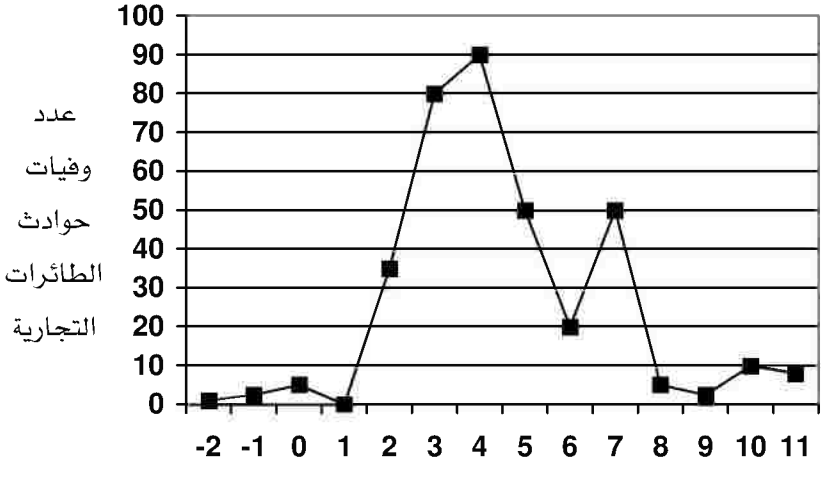
يذكر مبدأ "الدليل الاجتماعي" أننا نستخدم المعلومات حول كيفية تصرف الآخرين لمساعدتنا في تقرير السلوك الصحيح لأنفسنا، لكن مثلما أظهرت تجربة "الحافظة الضائعة" نتأثر نحن كثيراً وغالباً بذلك الأسلوب من تصرفات الآخرين الذين يشبهوننا.



(تغيرات عدد حالات الانتحار قبل وأثناء وبعد شهر من نشر رواية الانتحار)

ولهذا - يقول فيليبس مفسراً - إذا ما كان مبدأ "الدليل الاجتماعي" وراء الظاهرة، فلابد من وجود بعض أوجه الشبه الواضحة بين ضحية واقعة الانتحار المنشورة وبين أولئك الذين يتسببون في حوادث التحطم، ونظراً لإدراكه أن أوضح اختبار لذلك الاحتمال قد يأتي من سجلات حوادث تصادم السيارات التي تشمل سيارة وحيدة وقائداً منفرداً، قام "فيليبس" بمقارنة عمر الضحية المنتحرة بأعمار السائقين القتلى الذين ماتوا في حوادث منفصلة فور ظهور قصة الانتحار في وسائل الإعلام، ومرة أخرى تأتي التوقعات دقيقة لدرجة مذهلة، فعندما فصلت الجريدة أنباء انتحار أحد الشباب، كان الناتج سائقين من الشباب الذين اصطدمت سياراتهم بالأشجار والأعمدة وحواجز الأنهار مؤدية لحوادث مميتة، ولكن حينما تعلقت أنباء القصص بانتحار شخص كبير، مات سائقون كبار في حوادث مماثلة.

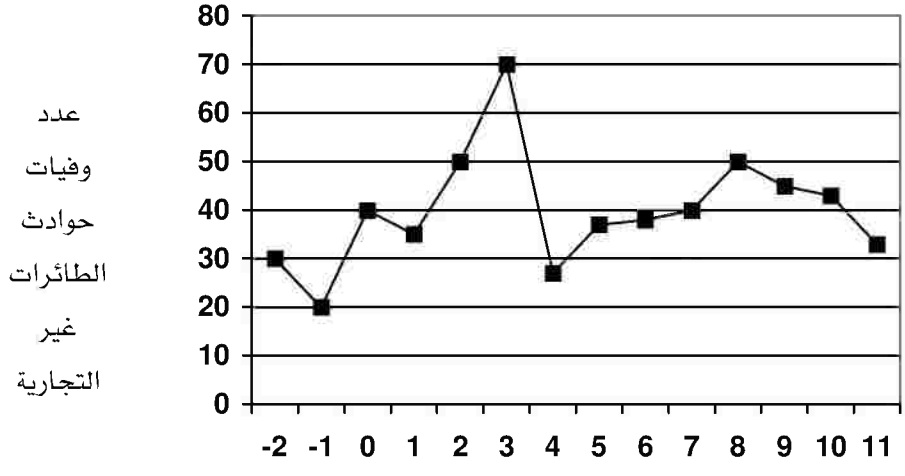
تعد النتائج الإحصائية الأخيرة هي المذهلة بشدة بالنسبة لي، إذ خرجت مقتنعاً تماماً وكذلك مندهشاً أمام هذه النتائج، إذ بدا واضحاً أن مبدأ "الدليل الاجتماعي" له مدى واسع وقوى حتى أن مدى تأثيره يمتد إلى تحديد القرار الأساسي في مسألة الحياة أو الموت. لقد أقنعتني نتائج البروفيسور "فيليبس" بخطورة التوجه نحو نشر حوادث الانتحار التي تدفع أناساً معينين - المشابهين للضحايا - إلى قتل أنفسهم، لأنهم يجدون فكرة الانتحار الآن مشروعة. والبيانات مرعبة حقاً، تلك التي تشير إلى أن كثيراً من الناس الأبرياء يموتون وسط تلك البيعة، وبنظرة إلى الرسومات الإيضاحية التي توثق الزيادة الأكيدة في حوادث الوفاة بالطائرات والسيارات والتي تلي وقائع الانتحار المنشورة إعلامياً، خاصة تلك التي تشمل القتل، كافية للفت الانتباه إلى أمان الفرد.



لقد تأثرت كثيراً بتلك الإحصاءات حتى أنني بدأت أدون ملاحظات حول وقائع الانتحار بالصحف، وأبدأ تغيير سلوكي في الفترة التي تلي ظهور تلك

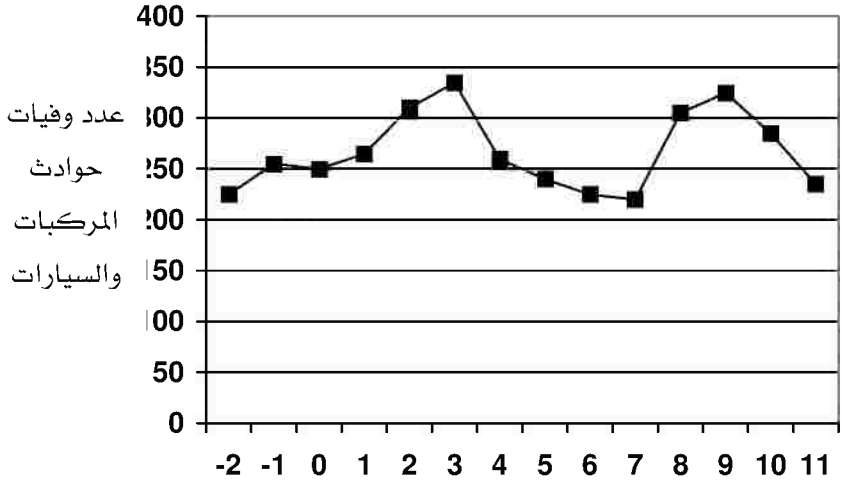
الحالات، وأحاول أن أكون حذراً خاصة عندما أكون خلف عجلة القيادة، وأصبحت متردداً بشأن تنفيذ رحلات طويلة تتطلب سفراً جوياً كثيراً، ولو اضطررت للسفر جواً.

كما هو واضح من تلك الأشكال، يكمن الخطر الأكبر خلال المدة من الثلاثة إلى الأربعة أيام التالية لنشر واقعة الانتحار الجديدة. فبعد هبوط قصير، يصعد الرسم لقمة أخرى بعد أسبوع تقريباً من النشر، ومع اقتراب اليوم الحادي عشر، لا نرى أي ملمح لتأثير باقٍ به، وذلك النمط عبر نماذج عديدة من البيانات يشير لشيء يستحق الذكر بشأن وقائع الانتحار السري، وأولئك الذين يموهون سلوكهم الموجه لتدمير الذات - المحاكى - كأنها حادثة، ينتظرون أياماً قلائل قبل قيامهم بارتكاب الحادثة.



وربما يكون ذلك التأخير لاستجماع شجاعتهم،والتخطيط لتنفيذها،أو لتنظيم أمور دنياهم، ومهما كانا سبب انتظام ذلك النمط الواضح، نعلم أن

أمن المسافر يتعرض لخطر شديد بعد مدة تتراوح بين ثلاثة إلى أربعة أيام بعد نشر قصة الانتحار - القتل ثم مرة أخرى - ولكن بدرجة أقل - بعد أيام قليلة تالية، ويمكن توجيه نصيحة إلينا عندئذ بأن نولي رعاية خاصة لرحلاتنا في تلك الأيام.



في مثل تلك الفترات أشتري بوالص تأمين بشكل مادي، أكثر مما أكون عليه عادة، لقد أسدى إلينا الدكتور "فيليبس" خدمة بتوضيح أن احتمالات البقاء على قيد الحياة تتغير بشكل قابل للقياس للفترة التي تلي نشر أنواع معينة من أخبار حوادث الانتحار، وتبدو المسألة فقط نوعاً من التعقل تحتاجه عند اللعب مع هذه الاحتمالات،وكأن الملامح المرعبة لبيانات وقائع الانتحار - عند فيليبس - لم تكن كافية، نجد أبحاثه التالية قد جلبت سبباً آخر للتحذير، هو أن لوقائع القتل في هذا البلد طبيعة مستنسخة ومستثارة، بعد أحداث عنف ثم نشرها على مدى واسع، فمصارعة الأوزان الثقيلة التي تحوز

على تغطية جميع أخبار الشبكات العامة مساءً تبدو كأنها تفوز بزيادة ملموسة في معدلات القتل بالولايات المتحدة.

وربما يكون ذلك التحليل لمصارعات الأوزان الثقيلة بين أعوام ١٩٧٣ و١٩٧٨ مثيراً للدهشة في إشارته للطبيعة الخاصة الملحوظة للسلوك العدواني للمحاكاة الذي يتولد لدى المشاهدين. عندما خسر مقاتل أسود المباراة، ارتفع معدل القتل خلال الأيام العشرة التالية بشكل واضح بالنسبة للضحايا السود الشباب، وفي المقابل عندما يخسر مصارع أبيض المباراة،فالذين يقعون في حوادث القتل هنا هم السباب البيض لا السود بصورة أكثر تكراراً خلال العشرة أيام التالي وعندما يتم تجميع تلك النتائج مع النتائج الموازية في بيانات الدكتور "فيليبس" حول الانتحار يتضح أن حالات العدوان المنشورة إعلامياً لها تأثيرات سلبية نحو الانتشار لتصل إلى ضحايا مشابهين بغض النظر عما إذا كان العدوان قد توجه نحو الذات أم نحو الآخر.

يساعدنا عمل مثل ذلك الذي أنجزه الدكتور " فيليبس"على تقييم التأثير المفزع لسلوك الآخرين المتماثلين، وبمجرد التعرف على القدر الهائل لهذه القوة، يصبح ممكنا أن نفهم ذلك الفعل المشهدي الأكثر تأثيراً في عصرنا، الانتحار الجماعي في "جونستون" بدولة "جوايانا"، وتستحق بعض الملامح الحيوية لذلك الحدث مساحة من المراجعة. كان معبد الشعب مؤسسة شبه طقسية بدأت في "سان فرانسيسكو" واستمدت أعضاءها من فقراء المدينة، وفي عام ١٩٧٧، قام القس جيم جونز - قائد المجموعة الروحي والسياسي والاجتماعي بلا منازع - بالانتقال إلى مستوطنة في إحدى غابات "جوايانا" بأمريكا الجنوبية. وقف كل أعضاء مجموعته، واستمرت جماعة معبد

الشعب هناك شبه سرية حتى ١٨ نوفمبر ١٩٧٨ حينما تم قتل أربعة رجال من مجموعة تقصي الحقائق التي يقودها "ليو رايان" عضو الكونجرس وهم يحاولون مغادرة معسكر "جونز تاون" بالطائرة. هنا اقتنع" جونز "بأنه سوف يقبض عليه ويدان بتهمة القتل وأن نهاية معبد الشعب قادمة،لذا سعى إلى التحكم في نهاية جماعته بطريقته الخاصة، فجمع كل أعضاء الجماعة حوله وأصدر نداءًا بموت كل واحد منهم في فعل موحد لتدمير الذات.

كانت أول استجابة،هي لامرأة شابة اقتربت بهدوء من قنينة عصير الفراولة- المعروف الآن- المخلوط بالسم وتناولت جرعة لها وجرعة لطفلها ثم جلست على أرض الحقل حيث ماتت هي وطفلها وسط تقلصات وتشنجات عضلية خلال أربع دقائق، وتقدم آخرون كل في دورة بثبات، رغم قيام حفنة منهم بالهروب بدلاً من الخضوع وقيل –كذلك- إن البعض الآخر قادم، وصرح كل من بقى على قيد الحياة أن الغالبية العظمى من مجموع ٩١٠ أعضاء بالجماعة قد ماتوا بأسلوب منظم، ولإرادتهم الذاتية.

صدقنا أخبار الحادث، ونشرت الصحافة والإعلام سيلاً من التقارير، والتحليلات والتحديثات، واستمرت محادثاتنا طوال عدة أيام حول ذلك الموضوع متسائلين " كم عدد من وجُد ميتًا حتى الآن؟" وقال أحد الذين نجوا انهم كانوا يشربون السم مثل من كانوا تحت تأثير التنويم المغناطيسي أومن هذا القبيل. " وماذا كانوا يفعلون في أمريكا الجنوبية على أية حال؟" ، " ومن الصعب أن نصدق ما تسبب في ذلك!! نعم" ما الذي تسبب في ذلك؟" هو السؤال الحاسم، وكيف يمكننا تفسير هذه الأحداث المذهلة التي تسودها الرغبة في الاستسلام ؟ لقد برزت عدة تفسيرات ركز بعضها على الموهبة القيادية

(الكاريزما) Charisma لدى "جيم جونز" كرجل سمح له أسلوبه في الحياة أن يكون محبوبًا كالمخلص، أمينًا كالأب، كما يعامل كإمبراطور، في حين أشارت تفسيرات أخرى إلى نوعية الناس الذين جذبتهم فكرة " معبد الشعب" حيث كانوا في الغالب من الفقراء وغير المتعلمين الذين مالوا إلى تسليم حريتهم في الفكر والعمل مقابل حصولهم على الأمن في المكان حيث سيتم اتخاذ جميع القرارات التي تمسهم من أجلهم، وتبقى بعض التفسيرات الأخرى تؤكد الطبيعة شبه الدينية لمعبد الشعب التي تتطلب إيماناً راسخًا في شرعة قائدها ويعد ذلك مطلبًا أولياً. ولا شك أن تلك الملامح المميزة لمدينة "جونز تاون" لها استحقاقاتها في شرح ما حدث هناك، ولكنني لا أجدها كافية، وعلى كل فالعالم يمتلئ بالمعتقدات التي تضم أناساً تابعين يخضعون لشخصين كاريزمية (قوية) وما هو أكثر من ذلك أن تلك المجموعة من الظروف لم يحدث في ودودها نقص أبداً في الماضي، ألا أننا لم نجد – افتراضياً – أي دليل على حادثة تقارب واقعة في مدينة "جونز" من مثل هذه المجموعات بأي مكان آخر، لذا فلابد في وجود شيء آخر يشكل فاصلاً في هذا الشأن،

ويمدنا سؤال واحد وكاشف – بصورة خاصة – بمفتاح له دلالة؛ "لو بقيت الجماعة مستقره بشأن فرانسسكو، هل كانت أوامر المحترم جيم جونز ستطاع؟" وهذا سؤال تأملي بالتأكيد، لكن الخبير الأكثر معرفة بجماعة معبد الشعب لا يراوده أدنى شك حول الإجابة. الدكتور لويس جوليون ويست، رئيس قسم العلوم النفسية والسلوك الحيوي في جامعة – كاليفورنيا ومدير وحدة الشئون العصبية والنفسية، وهو متخصص في العقائد وكان قد اخضع

ظاهرة معبد الشعب للملاحظة طوال ثماني سنوات قبل وقائع الموت، وعند مقابلة فور وقوع الحادثة الأليمة، صرح بما صدمتي كجملة تعليمية غير عادية وهي: " ذلك ما كان يحدث في كاليفورنيا لكنهم عاشوا في عزلة كاملة عن باقي العالم في الغابات أو وسط بلد عدائي".

ورغم ضياع تلك الملاحظات في سياق شلال التعليقات التي تلت المأساة، لكن بدت ملاحظة الدكتور "ويست" بالإضافة لما نعلمه عن مبدأ الدليل الاجتماعي شديدة الأهمية لحدوث فهم كاف لحوادث الانتحار الجماعي الاختياري، وبالنسبة لي فإن الحدث الوحيد التاريخ لمعبد الشعب الذي ينسب لرضا الأعضاء فاقدي الإرادة. حدث منذ عام سبق مع نقل مكان المعبد إلى دولة تمتلئ بالغابات لها عادات غير مألوفة وشعب غريب، وإذا ما كان علينا أن نصدق قصص عبقرية جيم جونز الشريرة، (أرى) إنه أدرك مدى التأثير النفسي الشامل لانتقال على تابعية، ففجأة وجدوا أنفسهم في مكان لا يعرفون عنه شيئًا. في أمريكا الجنوبية، وغابات جوايانا الغارقة في الأمطار المختلفة – بصورة خاصة- عن أي شئ عرفوه في سان فرانسيسكو. وهذا البلد الذي ألقوا فيه- برا اجتماعياً وفيزيقياً مجهولاً بشكل مخيف.

ياه ... إنه المجهول والقلق، العامل الجوهري لمبدأ (الدليل الاجتماعي)، فها نحن قد رأينا- بالفعل- أن الناس عندما ينتابهم القلق من المجهول، ينظرون إلى أفعال الآخرين للاهتداء بها في سلوكهم الخاص، وفي البيئة الأجنبية لجوايانا – عند ذلك، كان أعضاء المعبد على أتم استعداد لاتباع خطوات الآخرين. لكن طبقًا لما أدركنا انهم آخرون من نوع خاص سيكون سلوكهم هو الأكثر اتباعًا دون بحث لمشابهة الآخرين، وهناك يكمن الجمال

(المرعب) لاستراتيجية القس جيم جونز الخاصة بنقل مكان المعبد. وفي دولة مثل جوايانا لم يكن يتواجد بها (الشبيه الآخر) كمقيمين بمدينة – جونز عدا شعب مدينة جونز أنفسهم. أن ما كان صحيحًا لعضو من الجماعة يقاس- إلى درجة غير ملائمة- بما يتأثر به أعضاء الجماعة الآخرين من قبل جونز، ما يفعله وما يؤمن به، وعندما ينظر للأمر في ضوء ذلك. يبدو النظام المخيف واختفاء الاضطراب، وسيادة الشعور بالسكينة التي تحرك بها أولئك الناس نحو قنينة السم ونحو موتهم كل ذلك يبدو مفهمًا. فهم لم يخضعوا للتنويم المغناطيسي بواسطة جونز، وإنما اقتنعوا – جزئيًا بسبب جونز هذا ولكن الأكثر أهمية من ذلك تأثرهم بمبدأ (الدليل لاجتماعي)- أن الانتحار سلوك سليم، وحالة الشك التي انتابهم. حالما سمعوا (أمر الانتحار) لأول مرة دفعتهم على التطلع إلى من حولهم بحثًا عن تحديد نوع الاستجابة الملائمة. ومما يستحق الذكر- خاصة- ملاحظة أنهم وجدوا نموذجين مؤثرين من الدليل الاجتماعي وكلاهما يشير إلى نفس الاتجاه.

الأول المجموعة الأساسية من مواطنيهم الذين سارعوا- بإرادتهم- لتناول جرعات السم. فهناك دائمًا تلك " الثلة" من الأفراد الطائعين المتحمسين ضمن أية مجموعة يقودها زعيم قوي سواء من تدريبهم - في هذا المثال - من قبل يخدموا الجماعة كقدوة أو من كانوا بطبيعتهم الأكثر توافقاً مع أماني ورغبات "جونز"، وذلك أمر يصعب معرفة، مهما يمكن للتأثير النفسي لأفعال أولئك الأفراد من قوة وفعالية، ولو استطاعت وقائع انتحار أمثال هؤلاء المنشورة في الأخبار أن تؤثر على جملة من الأغراب كي يقلوا أنفسهم، فتخيل كيف سيكون مدى ضخامة وضغط مثل ذلك الفعل حينما يتم تنفيذه دون

تردد بواسطة جيران شخص ما في منطقة مثل "جونز تاون" هذه.

والمصدر الثاني للدليل الاجتماعي يأتي في ردود أفعال الجموع نفسها، وبالنظر للظروف، أشك أن ما حدث كان مثالاً واسع المدى لظاهرة الجهل الجماعي الذي غالباً ما يصب المشاهدين عند لحظات الطوارئ. فكل مواطن بمستوطنة "جونزتاون" تطلع إلى أفعال الأفراد المحيطة به، لتقرير موقفه وعلم أن- بعد ما وجد حالة من الهدوء لأن كل واحد آخر كان يقوم بتقرير موقف سراً كذلك بدلاً من يقوم برد فعل لما سمع- تطبيق سلوك " دور المريض في تناول علاجه" وهو السلوك الصحيح: هذا البرهان الاجتماعي القائم على التفسير الخطأ إلا أنه مقنع ويمكن توقع حدوثه تحديداً وسط ذلك السكون المخيف لمجتمع يتواجد- داخل الغابات المدارية "لجوابانا"- في انتظار موت أشبه بالعمل التجاري. ومن وجهة نظري الشخصية، ركزت معظم المحاولات التي قدمت لتحليل واقعة "جونز تاون"على الصفات الشخصية "لجيم جونز" أكثر من اللازم، رغم أنه – دون ريب – كان رجلاً ذا ديناميكية متحركة نادرة، والطاقة التي بذلها أدهشتني لكونها صادرة عن أسلوب شخصيته البارزة بصورة اقل من كونها صادرة عن فهمه لأساسيات مبادئ علم النفس. وكانت عبقريته الحقيقية كقائد هي إدراكه لحدود قدرات الزعامة الفردية، فلا يعود لقائد يأمل في إقناع جميع أعضاء مجموعة بمفرده وبانتظام، والقائد القوي يمكنه أن يتوقع- بشكل معقول- إقناع نسبة مؤثرة من أعضاء المجموعة، ثم تتولى المعلومات الخام التي أقنعت ذلك العدد المجسد من الأعضاء، إقناع الباقية بذاتها. وهكذا يكون الزعماء الأكثر نفوذاً هم هؤلاء الذين يعرفون كيف يرتبون شئون جماعتهم من أجل أن يسمحوا لمبدأ

(الدليل الاجتماعي) بالتفاعل والعمل لمصلحة القادة إلى حده الأقصى. وهنا يظهر المدى الذي كان فيه "جونز" ملهماً، إذ كانت ضربته الموفقة في قرار نقل جماعة معبد الشعب من مهد نشأته في سان فرانسيسكو الحضارية إلى الأطراف المدرية لأمريكا الجنوبية، حيث يمكن لشروط المشابهة الحصرية وانعدام اليقين أن تقوم بتفعيل مبدأ "الدليل الاجتماعي" لصالح أكثر من أي مكان آخر. فهناك مستوطنة مكونه من ألف شخص أكبر حجماً من أن تقاد في تحكم ثابت بواسطة شخصية رجل واحد، يمكنها أن تتحول من أناس تابعين إلى قطيع من البشر،وكما أدرك مديرو" السلخانات" منذ فترة طويلة أن عقلية القطيع تجعله سهل الانقياد والطاعة، وببساطة اجلب بعض أعضاء جماعة يتحركون في اتجاه مطلوب وآخرين فمن لا يستجيبون كثيراً" للحيوان" القائد بالنسبة لهؤلاء - فمن يحيطون بهم – ستجد الجميع يذهبون في دعة بتلقائية مع الآخرون. ومن المحتمل عندئذ أن نفهم قوة "القس جيم جونز" بصورة أفضل ليس في إطار الشخص الدرامية له و إنما في معرفة العميق لفن(الإدارة الجماعية) يوحي تسو.

كيف نقول ...لا

بدأ هذا الفصل بتقرير حول الممارسات غير الضارة نسبياً لمتابعة أثار الضحك ثم انتقل إلى قصص القتل والانتحار، وكلها تم تفسيرها بمبدأ (الدليل الاجتماعي)، كيف لنا أن نتوقع الدفاع عن أنفسنا في مواجهة سلاح مؤثر يسود هذا المدى الواسع من أنماط السلوك؟ هنا تتعقد الصعوبة وتزداد عندما ندرك أننا – في أغلب الأوقات – لا نرغب في حماية أنفسنا لمواجهة المعلومات التي ينشرها "الدليل الاجتماعي"، فالبرهان الذي يقدمه حول كيفية وجوب

سلوكياتنا عادة ما يكون صالحاً وفيهاً، فيه نستطيع أن نبحر بثقة عبر زحمة من القرارات دون حاجة شخصية لفحص وتمحيص معطيات أو نتائج كل موقف.

وبهذا المعنى، يمدنا مبدأ "الدليل الاجتماعي" بأداة رائعة كدليل تلقائي لا يشبه ذلك الموجود على سطح طائرة. إلا أن هناك مشاكل واقعية لكنها حقيقية تظهر كلما كانت معلومات الانطلاق والتحليق الموجهة لآلة التحكم خاطئة، ففي تلك الأحوال سوف ننحرف عن المسار، وطبقاً لحجم الخطأ، تصبح النتائج خطرة ولكن لأن المرشد الآلي الذي يوفره مبدأ "الدليل الاجتماعي" غالباً ما يكون حليفاً مناصراً لا عدواً، فلا أحد يتوقع منا أن نقوم بفصله ببساطة، وهكذا نواجه مشكلة تقليدية، كيف نحسن استخدام الوسيلة التي تفيد رفاهتنا أحياناً وتضرها أحياناً أخرى.

لحسن الحظ، هناك مخرج من هذا المأزق لأن عيوب هذه الأدلة التلقائية تظهر عندما يتم تغذية نظام التحكم بمعطيات خطأ في الأساس، ودفاعنا لمواجهة أوجه القصور تلك هو معرفتنا بالوقت الذي تكون فيه هذه المعلومات خطأ. فإذا ما استطعنا أن ننمي إحساسنا بالمواقف التي يعمل فيها " الدليل الاجتماعي" (كدليل تلقائي) معتمداً على معلومات خطأ سيمكننا أن نفصل آليات ذلك الدليل ثم نعيد آليات السيطرة عندما نحتاج لذلك وهناك نمطان من المواقف، تؤدي فيهما المعلومات الخطأ إلى قيام مبدأ "الدليل الاجتماعي" بتقديم مشورة بائسة وقاصدة لنا.

الأول يحدث عندما يتم تزييف "الدليل الاجتماعي"، ويتم تصميم تلك المواقف بصورة متغايرة بواسطة تعمد (مستغلين) في خلق انطباع – ضاربين بالواقع

عرض الحائط – يومي بأن الجماعة تؤدي أنشطتها بالطريقة التي يريد أولئك المستغلون منا أن نؤديها. أن الضحك المسجل الذي يظهر في عروض التليفزيون الكوميدية – الذي ناقشناه بالفعل – يعد واحد من متغيرات المعلومات الزائفة من هذا النوع، ولكن هناك ما هو أكثر، والكثير من ذلك الزيف واضح بصورة مذهلة.

على سبيل المثال، الاستجابات المسجلة ليست فريدة أو غريبة على الوسائط الإعلامية الإلكترونية أو حتى على عصر الإلكترونات، وفي الواقع يمكننا تتبع آثار الاستغلال الثقيل لمبدأ الدليل الاجتماعي عبر تاريخ واحد من أكثر الفنون إجلالاً واحتراما، فن الأوبرا العظيم،هذه الظاهرة تسمى (التصفيق المؤجر) قبل أنها بدأت عام ١٨٢٠ على يد اثنين من مرتادي باريس أوبرا هاوس اسمهما "سوتون" و"بورشية"،والرجلان كانا أكثر من مجرد مرتادين للأوبرا، فهما رغم ذلك، متاجرون تجارتهم هي التصفيق.وقد انتظما تحت عنوان (تأكيد نجاح الأعمال الدرامية) فأطلقوا أنفسهم وموظفيهم في طريق المطربين ومديري الأوبرات الذين يرغبون في الحصول على استجابة تقريرية من المشاهدين،وكانا شديدي التأثير يف استثماره ردود أفعال عبقرية من المشاهدين بانفعالاتهم المنفعلة قبل صدور التصفيف بوقت طويل (أو غالباً ما كان ذلك الفريق يتكون من رئيس التصفيق وعدة أفراد ومصفقين) وقد أصبحت تلك الفرق تقليداً راسخاً وقائماً عبر عالم الأوبرا.

ويذكر "روبرت سابين" – كمؤرخ موسيقي – أنه مع حلول عام ١٨٣٠ كانت جماعات "التصفيق المأجور" قد أصبحت مؤسسة مزدهرة، تجمع بالنهار كسبها، وتصفق بالليل دورها وكل ذلك في أمانة صريحة،..ولكن مع ذلك

كله، فمن المحتمل أن لا " سوتون "ولا "بروشيه "كانا يحملان أدنى فكرة عن المدى الذي سيصل إلية مشروعهما حول " التصفيق المدفوع الثمن" أو يتم تطبيق تبنية في كل مكان تشيدوا فيه الأوبرا. وبينما تنمو ظاهرة "التصفيق المؤجر" وتتطور، قدم ممارسوها مصفوفة في الأساليب وطرق التأثير، وبنفس الدرب الذي يستطيع فيه متعقبو الضحك استئجار عدد من الأفراد الذين يبرعون في الضحك والقهقهة والضحك المكتوب، ثم أفرز المصفقون متخصصين فهم في مجالات أخرى مثل الندابات التي تختار الواحدة منهن لقدرتها على البكاء عندما سماع إشارة متفق عليها ثم متخصصين آخرين هم (طالبو الإعادة[1] وبالطبع يطلب الواحد منهم ذلك في نضمة مشحونة بالانفعال،وفي علاقة مباشرة مع مؤدي تتبع الضحك، يأتي متخصص المسمى(بالضاحك) الذي يتم اختياره لتميز ضحكاته بقدرتها على عدو ى الغير. ومن أجل هدف دراستنا،نجد أن أكثر النماذج التعليمية الموازية للأشكال الحديثة من الاستجابات المسجلة هو الشخصية الجذابة (الملفق أو المزيف)، ولم توجد حاجة خاصة لإضفاء أو تمويه شخصية (المصفق) الذي يجلس غالباً في نفس المقعد في كل العروض، وطوال سنوات عمله، ويقوده رئيس المصفقين طوال حقبتين إلى موقعه، وحتى المعاملات المالية لم تتم في الخفاء بعيداً عن العامة، وفعلاً، بعد حوالي مائة عام على طول مهنه (التصفيق المؤجر) يمكن للقارئ جريدة "لندن ميوزيكال تايمز" أن يتصفح معدلات أجور المصفقين الإيطاليين في الإعلانات سواءً على صفحات جريدة "ريجيايتو" أو جريدة "جليجان ايلاند"، فيرى أن المشاهدين قد تم استغلالهم

[1] bisseur- الشخص الذي يطلب إعادة ترديد مقطع بعينة في أغنية ما أو مشهد ما... (المترجم)

ببراعة بواسطة ألئك الذين يجيدون استخدام الدليل الاجتماعي حتى لو كان ذلك الدليل قد تم تزييفه.

للتصفيق عند الدخول	للرجل	٢٥ ليرة
للتصفيق عند الدخول	للسيدة	١٥ ليرة
للتصفيق عادي خلال العرض	كل فرد	١٠ ليرة
تصفيق حاد خلال العرض	كل فرد	١٥ ليرة
تصفيق متواصل ملح	كل فرد	١٥ ليرة
مقاطعة مصحوبة بـ" رائع" أو" برافو"	كل فرد	٥ ليرة
لكلمة " أعد .. أعد" في أي لحظة	كل فرد	٥٠ ليرة
حماسة زائدة		يمكن الاتفاق على ثمنها

معدلات الأسعار المعلنة للمصفق الإيطالي من التصفيق العادي حتى الحماسة الزائدة عن الحد منح المصفقون خدماتهم بصورة علنية واضحة، وفي هذه الحالة في جريدة يقراها العديد من المشاهدين الذين يتوقع التأثير فيهم تماماً ... تصفيق وطنين.

كان ما أدركه "سوتون" و"بورشة" عن الطريقة التلقائية أننا مرتبطون بمبدأ الدليل الاجتماعي وهو مفهوم كذلك اليوم بواسطة العديد من المستغلين، وهم يرون ألا حاجة بهم لإخفاء الطبيعة المصنوعة " للدليل الاجتماعي" الذي يقومون

بتقديمه.

شاهد – أنت – الأسلوب غير المحترف الذي تقوم به برامج "استجلاب وتتبع الضحك" على شاشات التليفزيون إذ تبدو شخصياته كلها سمجة في إدراكها لورطتنا. فسواء سمحنا لهم بالضحك علينا (واستغفالنا) أو يكون علينا أن نهجر تلك الأدلة المرشدة الثمينة التلقائية التي تجعلنا ضعافاً أمام حيلهم، ولكن مع يقينهم أنهم أوقعونا في حبالهم، وأمثال أولئك المستغلون يرتكبون خطأً خطيراً، إن التهاون الذي يصيغون بواسطته الدليل الاجتماعي المزيف يمنحنا قدرة على العودة لمواجهتهم.

لأن الأدلة الأتوماتيكية (المرشدة لنا) يمكن توصيلها لتعمل أو فصلها هنا بإرادتنا، إذ يمكننا أن نبحر وسط الثقة في مجرة حياتنا موجهين بواسطة الدليل الاجتماعي حتى ندرك أن هناك جزءاً من معلومات خاطئة يتم استخدامها، عندئذ يمكننا استعادة السيطرة، ونقوم بعمل التصويبات اللازمة للمعلومات غير السليمة،ثم نعيد ضبط الدليل الآلي (المرشد)،وشفافية الدليل الاجتماعي المصنوع وغير الطبيعي الذي يقدم لنا هذه الأيام يمدنا بالإشارة التي نحتاجها بالضبط لمعرفة متى نقوم بتلك المناورة البسيطة، دون أية تكلفة إضافية سوى قليل من الحذر والحيطة أمام الدليل الاجتماعي الواضح الزيف، عند ذاك يمكننا حماية أنفسنا جيداً. دعنا نعطي مثالاً، منذ قليل لاحظنا تكاثر وتنامي ظاهرة الإعلانات التي تستخدم الإنسان العادي حتى الشارع في محتواها،يتحدث فيها عدد من الناس المألوفين ببراعة عن أحد المنتجات، وغالباً دون أن يدركوا أن كلماتهم يتم تسجيلها،وكما هو متوقع وفقاً مبدأ الدليل الاجتماعي فتلك الشهادات من (أناس عاديين مثلي ومثلك)

تعد كافية لعمل حملات دعائية فعالة تماماً ،وهي دائماً ما تشمل نوعاً واحداً ثابتاً نسبياً من التشويه، إلى أننا نسمع فقط من أولئك الذين احبوا المنتج، ونتيجة لذلك، نحصل على صورة منحازة – نفهمها – لكن الدعم الاجتماعي لهذا المنتج،والأكثر حداثة، بالرغم من ذلك أن تزييفاً أكثر فجاجة ولاأخلاقية قد تم تقديم في هذا الإطار، والمنتجون التجاريون غالباً لا يشغلون أنفسهم بالحصول على شهادات أصلية، فهم يستأجرون ممثلين لأداء أدوار الناس العاديين ويدلون بشهاداتهم بأسلوب غير متقن أمام مدير اللقاء، ويذهلنا مدى ما تصل إلية تلك المقابلات التجارية غير المتقنة من وقاحة، وقد تمت مرحلة تلك المواقف بوضوح، فالمشاركون ممثلون واضحون، والحوارات أعدت صياغتها من قبل دون أخطاء.

وحالياً أقوم بمشاهدة التليفزيون ثم يظهر إعلان تجاري،ثم يقول المعلن، في نغمة صوت عادة ما نسمعها في مشروعات التنمية المخصصة للخليج الفارس، الآن يستطيع المستهلكون سؤال أنجيلا لاتسبوري باستفساراتهم عن البوفيرين!

وما نراه هنا هو نموذج آخر لمشكلة تزداد سوءً تم تجاهلها طويلاً في هذه الأمة (غزو المستهلكين القادمين من المريخ)، أولئك الأشبه بالبشر، لكنهم لا يسلكون سلوكهم، وقد سيطروا على الوضع.

مستهلك من المريخ في الشارع

من الواضح أنني لم أكن الوحيد الذي لاحظ عدد الإعلانات الصارخة الزيف (بلا تدريب) القائمة على الشهادات هذه

الأيام، وقد سجل الفنان الساخر "ديف باربي" انتشارها أيضاً وأسمى قاطنيها (مستهلكون من المريخ) وهو مصطلح أحببته وبدأت – حتى أنا – في استخدامه بنفسي، إذ يساعدني أن أذكر – فيما يتعلق بعاداتي الشرائية - ، أنني يجب أن أتأكد من تجاهل لأذواق هؤلاء الأفراد الذين جاءوا – رغم أي شيء آخر– من كوكب آخر غير كوكبي.

كتبها " نايت ريدر"

وكالة "نيوز سيرفيس"

وأنا أعرف أنني كلما واجهت محاولة تأثير تنطلق داخلي إحدى علامات التحذير مصحوبة بتوجيه واضح : انتبه !! انتبه !! أمامك دليل اجتماعي معيب في هذا الموقف. قم بفصل المرشد "الدليل" الآلي مؤقتاً، من السهل أن تفعل ذلك. ونحن نحتاج إلى اتخاذ قرارٍ واعٍ فقط لكي نكون حذرين تجاه أي دليل اجتماعي مزيف وعندئذ ستنكشف الثقة الوقحة الزائدة عن الحد لدى المستغلين أمام أعيننا، ويمكننا الاسترخاء حتى يتم تحديد زيفهم المعلن فننقض ساعتها على الفريسة لنشل حركتها.

وعلينا أن ننتفض بشكل انتقامي، لأنني أتحدث هنا عما هو أكثر من تجاهل المعلومات المسيئة ببساطة رغم أن ذلك التكتيك الدفاعي مطلوب، إلا أنني هنا أشير إلى هجوم مضاد وعدواني، إذ كلما أمكن علينا أن نلذع أولئك المسئولين عن التلاعب بالدليل الاجتماعي، فعلينا ألا نشتري منتجات ظهرت في إعلانات مدعاة (في لقاءات غير معدة مسبقاً). والأكثر من ذلك، يجب أن نرسل لكل صانع لتلك المنتجات خطاباً يشرح ردود أفعالنا وأن نطالبهم بعدم

مواصلة استخدام وكالة الإعلان التي تصمم تلك العروض الخادعة لمنتجاتهم. ونحن – بالطبع – لا نريد وضع الثقة في أفعال الآخرين بشكل دائم لتوجيه سلوكنا، خاصة في موقف هام بما يكفي ليضمن لاستقصاءاتنا الشخصية أن نفحص حسابات الربح والخسارة أو بما نحن فيه خبراء على الأقل. لكننا لا نريد أن نعتمد على سلوك الآخرين كمصدر للمعلومات الصالحة للاستخدام في مصفوفة ضخمة في المواقف، ولو وجدنا في مثل تلك المواقف أننا لا نستطع الوثوق بصلاحية تلك المعلومات لأن شخصاً ما قد تلاعب بالدليل، علينا أن نستعد للرد فوراً، وفي مثل تلك النماذج أشعر – شخصياً – بأنني سوف بما هو أكثر من كراهية أن أكون مخدوعاً، حتى يمتلكني الغضب عند فكرة محاصرتي في زاوية لا مفر منها بواسطة أولئك الذين هدموا أحد أسوار دفاعاتي في مواجهة الحمل الزائد للقرارات في الحياة العصرية. وقد حصلت على معنى أصيل لكلمة (الاستقامة) وذلك (برفس) كل ذلك كلما حاولوا، ولو كنت مثلي يجب أن تفعل ذلك.

وبالإضافة إلى الزمن الذي يتم فيه تزييف الدليل الاجتماعي عن عمد، هناك زمن آخر سيقودنا فيه مبدأ الدليل الاجتماعي بطريقة خاطئة بانتظام، في مثل تلك الظروف سيؤدي خطأ طبيعي برئ إلى إنتاج دليل اجتماعي أشبه بكرة الجليد التي تدفعنا إلى الاتجاه الخطأ، وظاهرة التجاهل الجماعي، التي يرى كل فرد داخلها عند حالات الطوارئ لا يستدعي الانزعاج أو الحذر، هي مجرد مثال واحد لتلك العملية، ويأتي أفضل إيضاح لذلك – فيما أعرفه – من قصة لأحد تلامذتي كان يوماً حارس دورية بالطريق لسريع.

بعد حصة دراسية، كان موضوع الدرس فيها مبدأ الدليل الاجتماعي، بقي

ليواصل حديثه معي، فقال أنه فهم الآن سبب نوع معين من حادثة سير كانت تثير استغرابه دائماً، وقعت الحادثة بشكل نمطي على الطريق المفتوح للمدينة أثناء ساعات الذروة، إذ لاحظ أنه عندما كانت كل السيارات تسير بثبات في كل الحارات ولكن ببطء، تبدأ الوقائع التي أدت للحوادث عندما يبدأ زوج من السيارات – الواحدة وراء الأخرى – في إرسال إشارات – بصورة متبادلة – تبدي نية قائد السيارة في الخروج من حارة السير الموجودان بها إلى الحارة المجاورة، وخلال ثوانٍ سوف يقوم طابور طويل خلف السيارتين البادئتين بمتابعتهما، معتقدين أن شيئاً ما – كسيارة متعطلة أو بناء يعيق الطريق الخ- هو الذي خلق حارتهم تماماً. وبهذا التضاغط أثناء التزاحم باتجاه المسافات المتاحة بالحارة المجاورة حدث التصادم غالباً

والغريب في هذا كله، وفقاً لقصة حارس الدورية، أن هناك لم يكن يوجد أي عائق – في المقام الأول – حتى يتجنبه السائقون، وعند وقوع الحادثة كان ذلك واضحاً لأي إنسان كان ينظر، وقال انه شاهد أكثر من مرة مثل تلك الحوادث عندما كان هناك طريق واضح للرؤية أمام أولئك السائقين سيئ الخط الذي أرادوا تغيير حاراتهم.

وتمدنا إفادة حارس الدورية برؤى معينة للأسلوب الذي نستجيب به لدليل الاجتماعي، أولاً يبدو أننا نفترض أنه في حالة وجود عدد كبير من الناس فمن يقومون بفعل نفس الداء، فلا بد أنهم يعرفون شيئاً لا نعرفه نحن، خاصة عندما نكون في حالة عدم اليقين، هنا نميل إلى وضع كمية كبيرة من الثقة في المعارف الجماعية للحشود البشرية، ثانياً تلك الجماهير غالباً ما تكون مخطئة تماماً لأنها لا تتصرف على أساس أية معلومات راسخة وإنما تصدر

مجرد رد الفعل – لديهم – تجاه مبدأ الدليل الاجتماعي.

لذا لو قرر اثنان من قائدي السيارات بالطريق السريع – مصادفة – تغيير حارات سيرها بنفس اللحظة، فإن الاثنين التاليين لهما قد يفعلان نفس السلوك. معترضين أن السائقين المتقدمين قد لمحا عائقاً بالطريق، والدليل الاجتماعي الناتج عن ذلك الذي يواجه السائقين خلف تلك المجموعة قد يكون مؤثراً في أربعة من السائقين التاليين، وكلهم يحولون إشاراتهم الضوئية للاتجاه نحو الحارة المجاورة، وسيتلو ذلك إشارات ضوئية أكثر في الاتجاه، عندئذ لن يمكن إنكار "الدليل الاجتماعي"، فبالنسبة للسائقين في الخلف لم يثر أي تساؤل حول مدى صحة التحول إلي حارة أخرى بينهم "كل أولئك الناس الذين أمامنا لا بد أنهم يعرفون شيئاً"، حيث أصبحوا أكثر إصراراً على تحول أنفسهم لحارة السير المجاورة لدرجة أنهم – دون حتى فحص الحالة الحقيقية للطريق أمامهم – بدأوا هجومهم في صف طويل ممتد، فأحدث ذلك تصادماً. وهنا ينبري لنا درس، أن أي دليل أو مرشد آلي مثل "الدليل الاجتماعي" لا يجب الوثوق به كلية، حتى لو لا يقم أحد المخربين بتغذية تلك الآلية بمعلومات فاسدة حيث يمكن أحيانا أن تتشوش تلك الآلية من نفسها، لذا نحتاج لفحص الآلة من آن لآخر للتأكد أنها لم تعطل نفسها فلا تعمل متآزرة مع المصادر الأخرى للدليل داخل الموقف مثل الحقائق الموضوعية وخبراتنا السابقة وكذلك أحكامنا الخاصة، ولحس الحظ، لا يتطلب ذلك التحول مزيداً من الوقت ولا مزيداً من الجهد، فنطره سريعة حولنا هي كل ما نحتاج وهذا الاحتياط البسيط يستحق ما نفعل، فالعواقب الناجمة من الاعتماد الأحادي الذهن على الاجتماعي يمكن أن تكون وخيمة ويذكرني ذلك

الملمح لظاهرة الدليل الاجتماعي دائماً بالأسلوب الذي استخدمته قبائل هندية معينة – قبائل بلاك فيت وكري وسينك وكراو – لصيد جاموس أمريكا الشمالية الوحشي (البوفالو)، حيث يعتمدون على خاصتين لذلك الجاموس الوحشي أولهما أن اعينهما مثبتة فوق رؤوسها فيصبح من السهل عليها أن ترى ما على الجانبين بدلا مما هو أمامها، وثانيها، عندما يجري القطيع في حالة هرج، يتم ذلك ورؤوسهم مدلاة لأسفل حتى أنهم لا يستطيعون رؤية ما فوق القطيع، لذا يدرك الهنود إمكانية قتل أعداد هائلة من (البوفالو) بدفع القطيع للجري نحو إحدى الصخور،وتقوم هذه الحيوانات – باستجابتها للدليل الاجتماعي الطارئ وهي لا تنظر لترى ما يوجد أمامها – بباقي المطلوب وقد وصف أحد المشاهدين المذهولين لعملية الصيد هذه المحصلة المميتة للثقة المسيطرة على سلوك الجاموس هذا بسبب المعرفة الجماعية.

بهذه الطريقة، يصبح ممكناً أن تغري قطيعاً بالتسابق نحو المنحدر وتدفعه إلى القفز دفعة واحدة، والقادة مدفوعون بتابعيهم وكل الباقين في أثرهم بكامل إرادتهم

وبالتأكيد يكون من الحكمة لطيار وضع طائرته تحت قيادة الطيار \ الدليل الآلي أن يتطلع من حين لآخر للوحة الإدارة وكذلك إلى خارج النافذة، وبذلك الأسلوب، نحتاج عند النظر أمامنا وحولنا دورية عندما نواجه بدليل تكون مصدره الجماعة، ودون تلك الحماية البسيطة لمواجهة الدليل الاجتماعي المضلل، قد يصبح مالنا موازياً لصيد هؤلاء السائقين على الطريق السريع والراغبين في الخروج عن حارات سيرهم وكذلك اصطدام قطيع جاموس "البوفالو" في شمال أمريكا.

من تقارير القراء

من موظف سابق بسباق الخيل

أصبحت مدركاً لإحدى طرق تزييف الدليل الاجتماعي لصالح الفرد خلال عملي بمسابقات الخيل، ولكي نقلل من نسبة المفاجئات ونكسب المزيد من المال، نجد أن بعض المراهنين قادرون على إغراء الجماهير للرهان على الجياد السيئة.

وتبني المفاجئات بحلبات السباق على الجهة التي يتراهن عليها الناس بالمال. كلما زادت الأموال المتراهن بها على جواد ما، كلما انخفضت (أو تحسنت) المفاجئات. والكثير من الناس الذين يلعبون بالخيول لديهم – وهذه مفاجأة – قليل من المعرفة بنظم التسابق أو استراتيجيات المراهنة.

وهكذا، خاصة عندما لا يعلمون كثيراً عن الخيول في سباق محدد، ففي كثير من الأحيان سيقومون بالمراهنة على الجواد المفضل ببساطة، لأن لوحات البيان تعرض بأحدث النتائج، وبالتالي يمكن للناس أن يتحدثوا عن الجواد المفضل، والنظام الذي يمكن أن يستخدم محترف جداً لتغيير النتائج هو – ببساطة شديدة حقاً – أن المراهن يأتي وفي ذهنه جواد يشعر أنه يحوز فرصة طيبة للفوز، وعندئذ يختار الجواد الذي يكون له رصيد طويل من الإنجازات (مثلاً بنسبة ١٥ : ١) لكن ليس أمامه فرصة واقعية للفوز، وعند فتح النوافذ المتبادلة للمراهنات، يقوم

ذلك الشخص بالمراهنة بمائة دولار فيجعل بهذا الأسلوب الجواد له درجة مؤقتة من الأفضلية لتهبط درجاته على لوحة النتائج إلى نسبة ٢ : ١ ".

والآن تبدأ عناصر الدليل الاجتماعي في التفاعل، يتطلع الناس – الذين لا يعرفون كيفية المراهنة – إلى لوحة النتائج لمعرفة الجواد الذي قرر آخر المراهنين أنه مفضل ثم يتبعونه، وهنا يظهر التأثير الذي يكبر ككرة الثلج، كلما واصلت الجماهير المراهنة على ذلك الجواد، عند هذه اللحظة يعود ذلك الخبير إلى نافذة المراهنات ويضع مبلغاً كبيراً جداً على الجواد المفضل الحقيقي، الذي سيكون له نتائج أفضل الآن لأن (الجواد المفضل المستحدث) قد هبط رصيده على اللوحة، ولو فاز ذلك الشخص، ستستحق المائة دولار الأصلية التضحية بها لأنها ستتحول إلى أضعاف أضعافها.

لقد رأيت ذلك يحدث بنفسي، وأتذكر مرة أن أحد الأشخاص راهن بمائة دولار في شوط سباق كانت النسبة فيه ١٠ إلى واحد وجعله المفضل بداية، فبدأت الشائعات تنتشر بين الحاضرين بالمضمار، وبدأ الناس يعرفون شيئاً، وأول شيء يلي ذلك – كما تعرف – أن قام الجميع (بمن فيهم أنا نفسي) بالمراهنة على ذلك الجواد، وأنهى الجواد جولته بالمرتبة الأخيرة مع قدم مصابة، وخسر كثير من الناس أموالاً طائلة، وبرز لنا شخص ما – لم نعرف أبداً من هو – إلا أنه الفائز بكل المال، لقد فهم وأدرك نظرية الدليل الاجتماعي.

مرة ثانية نرى مدى قوة الدليل الاجتماعي أمام أولئك الذين لم يعتادوا أو لم يتأكدوا من موقف معين، وبدورهم كان عليهم أن يتطلعوا خارج ذواتهم بحثاً عن دليل يرشدهم كيف يتصرفون جيداً.