13

سَوْقُ الخراف إلى الذبح

أُمي وأبي العزيزين

لقد اعتبرنا حتى الآن السياقات التي يتحدَّثُ فيها الناس أو يتصرفون وفقها بمثابة أحواض تستقى منها المعلومات وتتبادل. ولكن هناك ملامح أُخرى للسياق، إلى جانب السياق المعلوماتي، ففي هذا الفصل والفصلين التاليين، سنعرض الطرق الأخرى التي يؤثر فيها السياق على تصرفاتنا.

سأبدأ بعرض رسالة كان يقرؤها العميد السابق لشؤون الطلاب في الكلِّية التي كنت أعمل بها، لمجموع أهالي طلاب السنة الجامعية الأولى في بداية كل سنة دراسية جديدة، وكان يقول إن هذه الرسالة بعثت بها طالبة إلى أهلها في السنة السابقة. وهذا هو نص الرسالة التي يقرؤها العميد.

أُمي وأبي العزيزين

أعتذر لأنني لم أتصل معكما منذ عدة أسابيع، أعتقد أنه يجب عليَّ حالاً أن أشرح ما جرى معي. منذ حوالى شهر، وفي حفلة في منزل أحد الأصدقاء، أخشى أني تناولت من المشروب أكثر من استطاعتي، فسقطتُ من أعلى السُّلَّمِ فكسرتُ ساقَيْ الإثنتان، وعانيتُ صدمة قاسية. وعندما استعدت وعيي في صباح اليوم

التالي، عرفت أن أحد الأصدقاء كان قد وضعني في صندوق شاحنته وجاء بي إلى المستشفى، وبالطبع كان هو أيضاً ثملاً، فما كان يجوز له أن يقود الشاحنة في الواقع، ولكن لحسن الحظ لم يحصل أي حادث. ما زلت أجلس على كرسي متحرك بالطبع، لكن الجبيرة ستنزع عني عما قريب، وقال الأطباء إنني سأتمكن من السير بعد مدة قصيرة وكأن شيئاً لم يكن. وأيضاً بدأ الصداع بالزوال، وأصبحت أستطيع النوم الليل بأكمله. ما زال الجزء الأيسر من وجهي يرتعش كثيراً لكن الأطباء قالوا إن هذا أيضاً سيزول مع الوقت.

الأمر الجيد من كل ما جرى أنني أنا وتشيب، وهو الرجل الذي قادني إلى المستشفى، وقعنا في الحب وقررنا الزواج ما إن أترك الكرسي المتحرك، ولقد ملأنا قسائم الإنسحاب من الكلية. يملك والد تشيب مخزناً للخردوات في إيداهو، ولقد قال إنه بإمكاننا الذهاب للعيش هناك، فيتولى تشيب إدارة المخزن وأنا سوف أساعده.

أبي، أكادُ أموتُ شوقاً أن تقابل صديقي تشيب، أرجو ألا يثبطك منظر وشومه أو الأقراط في أُذنيه وأنفه. إنه طيب جداً، وأنا واثقة من أنه عندما ستتعارفان سيحب واحدكما الآخر.

أرجو مسامحتي في عدم الكتابة مسبقاً عن كل هذا. لقد حسبت أنكما ستقلقان. وبما أن شيب كان يعتني بي اعتقدت أنه من الأفضل أن أنتظر ريثما أتحسن.

ابنتكما المحبة

كاثي

ملاحظة: لا تجزعا، لا شيء مما قلت صحيح. لم يكن هناك حادث وأنا في صحة جيدة كما رأيتماني في آخر لقاء لنا. لا يوجد تشيب وأنا لا أُخطِّط للزواج أو لترك الكلية، لكنني رسبت في مادة

الكيمياء للسنة الأولى وكانت علامتي متدنية في الرياضيات، وأردت أن تنظرا إلى هذه النتائج حسب أبعادها الحقيقية عندما أخبركما بذلك.

لعلك مثلي، إذا وضعت نفسك مكان أَبَوَيْ كاثي لن تستسيغ تلقي مثل هذه الرسالة، يبدو أن علامة كاثي في الحساسية لن تكن أفضل من علامتها في الكيمياء والرياضيات. ولكنني، بدرايتها في علم النفس الإنساني، أُعطيها العلامة الكاملة.

عرَّف علماء النفس منذ سنوات أننا جميعاً، بغض النظر عن مدى تقديرنا لثقافتنا وحذاقتنا، عُرْضَة لتأثير تكييفات ظروف مسبقة. كما لاحظنا من قبل في هذا الكتاب، كل ما نفعله يجري ضمن سياق معين ويؤثر عليه هذا السياق. لا نستطيع تجنُّب ذلك، فمعظمنا يكون عاجزاً فعلاً عند وقوعه بين أيدي مُقْنِع بارع مثل ذلك الرجل الذي اشترى المزرعة من الزوجين المسنين في الفصل العاشر من هذا الكتاب. فكل ما على المُقْنِع فعله هو تأسيس السياق المناسب، وقبل ان ندرك ما جرى، نكون قد انجرفنا تماماً حيث أرادنا هذا المُقْنِع كما تساق الخراف إلى الذبح.

في هذا الفصل سأحاول أن أبيِّن لك الدور الهام الذي يلعبه السياق في العديد من نشاطاتنا اليومية، لا بل في معظمها. وإذا كنت غير مقتنع بالحاجة إلى(عِلْمِ السياق) هذا الفصل سيزوِّدك بالدليل القاطع على الحاجة إلى مثل ذلك العِلْم.

صباح الخير هل يمكنني مساعدتك؟

لا أحد يعرف التأثير القوي الذي يمارسه السياق أكثر من بائع ناجح. فكِّر في آخر مرة ذهبت فيها إلى السوق لشراء الثياب من مخزن كبير، هل عرض عليك البائع البذلات أولاً، ثم انتقل ليعرض عليك بعد ذلك الأشياء الأرخص ثمناً كالسراويل القصيرة والكنزات؟ إذا لم يفعل ذلك، فإنه من غير المحتمل أن

يبقى طويلاً في مهنة البيع. فكما يعرف كل بائع ناجح، وكما أكدت الدراسات العديدة، من المحتمل جداً أن ندفع 50 دولاراً ثمناً لكنزة بعد أن نكون قد أنفقنا 400 دولار على بذلة. ففي سياق شرائنا قطعة ملابس ثمنها 400 دولار تبدو تسعيرة 50 دولاراً زهيدة. فلا يهم أننا لم نكن ننوي أصلاً شراء كنزة، فمقارنةً بـ400 دولار تبدو الـ 50 دولاراً غير هامة.

من ناحية أخرى، إذا أمضى البائع ربع الساعة الأولى وهو يريك كنزات تتراوح قيمها بين 40 دولاراً إلى 70 دولاراً فإن بذلة سعرها 400 دولار تبدو غالية الثمن، وقد ترفض حتى تجربتها.

مغزى ذلك أن شراءك الأول سيزوِّدك بسياق لأفعالك التالية. الباعة المَهَرَة يعرفون ذلك، فهم يعرضون لك أولاً بضائع يعرفون أو يشكون أنها أغلى مما تستطيع أو تريد دفعه. إنهم يعرفون أنه من غير المحتمل أن تشتري شيئاً بذلك الثمن. وهم في الواقع لا يحاولون بيعك أياً من هذه البضائع الغالية. إنهم ببساطة يؤسسون سياقاً، سياق سعر ما «يبدو من خلاله الشيء الذي يريدون بيعك إياه مناسب السعر. ومن المحتمل أن يكون ثمن هذه البضائع (الأرخص) هو أكثر مما كنت تنوي دفعه أصلاً.

ولكن مقارنةً مع البضائع التي عرضت عليك في البداية تبدو هذه الأشياء أرخص ثمناً. فالثمن الذي بدا لك مرتفعاً جداً قبل دخولك المتجر، بدا فجأة مقبولاً. ما فعله البائع هو تغيير السياق الذي تم فيه الأجراء، تماماً كما فعل المفاوض الذي اشترى مزرعة نيوإنغلند من الزوجين المسنين.

لعل المثال النموذجي عن طبقة الباعة، وبالتأكيد الأكثر خبثاً، هم بائعو السيارات المستعملة. إن بائعي السيارات المستعملة الناجحين (وهم معظم الأحيان من الذكور، وتكون أسماؤهم غالباً جيم أو تد) يبدؤون دائماً بان يعرضوا عليك سيارات أغلى ثمناً مما تستطيع أن تدفع. تدخل إلى مكان البيع وتقول إنك تبحث عن سيارة موثوق بها بثمن يتراوح بين 4000 دولار و 5000

دولار، فيبتسم البائع بابتهاج ويقول: «أعتقد إنني أملك مطلبك تماماً»، ويأخذك إلى سيارة تحمل تسعيرة 5999. وإذا كان البائع محظوظاً فعلاً ستعتبر أنت مباشرة أن تسعيرة الـ 5999 دولار هي من نفس مجال الـ 5000 دولار. مع أنها تنقص دولاراً واحداً عن الـ6000 دولار. وقد يقنعك أن تركب السيارة وتجلس وراء عجلة القيادة. وحتى لو احتفظت بكامل ذكائك واعترضت أن الثمن 6000 دولار هو ثمن باهظ بالنسبة لك، فإن البائع سيتوصل إلى مأربه. فأي شيء سيعرضه عليك ثمنه أقل بكثير من 6000 دولار سيبدو لك مقبولاً. وبعد كل شيء، قد يشير بفخر إلى سيارة مسعرة 5299 دولاراً قائلاً إنها ستوفر عليك 700 دولار. توفر عليك؟ لكنك لم تَنْوِ أبداً دفع 6000 دولار لشراء سيارة فكيف يمكن للبائع أن يوفر نقودك لشيء لم تشتره ولم ترد أن تشتريه؟ لا يهم، فنحن لا نتكلم هنا بالمنطق، بل نتعامل مع علم النفس(*).

إن بائعي السيارات الجديدة رغم أنهم لا يُنتقدون بشدة هم أيضاً ماهرون في تأسيس سياق ننتهي فيه إلى صرف نقود أكثر مما كان في نيتنا. فهذا السعرالمدوَّن على بطاقة التسعيرة 16899 دولاراً للسيارة الجديدة التي تحلم بها هو ثمن القالب الأساسي فقط دون النوافذ الكهربائية والمقعد الأمامي المتحرك بالكهرباء والمكيف ومسجلة أُسطوانة الليزر والنوافذ الملوَّنة والتزيينات الخاصة وغير ذلك. فعدَّة مئات دولارات هنا وثلاثمائة دولار هناك يبدو ثمن كل إضافة جديدة معقولاً جداً عندما تقرر أن تصرف حوالى 17000 دولار، فبعد كل شيء أنت تضيف فقط بعض المئات على العديد من الآلاف. يسألك البائع: «هل فكرت في هذا الطرز الحديث؟»، «أظن أنك ستجد قيادتها أمتع بكثير». وهكذا

(*) في الواقع، وكما أشرت في كتابي «Goodbye Decartes» «وداعاً ديكارت»، يوجد منطق هنا ولكنه منطق معتمد على السياق. فالحاجة إلى أخذ السياق بالحسبان قادتني إلى عنونة كتابي وداعاً يا ديكارت. المنطق الديكارتي، هو النوع الذي يدخل تحت اسم المنطق ويتجاهل السياق.

تسير الصفقة. وفي النهاية تجد نفسك تقود سيارة جديدة دفعت ثمناً لها20000 دولار (دون مبالغة) قد تكون السيارة تستحق هذا المبلغ، وقد تشعر برضا كبير عنها في الواقع. ولكن كان إعلان الصحيفة ذاك الذي نشر المبلغ 899،16 دولاراً هو الذي أقنعك من البداية بدخول مكان بيع السيارات. في ذلك الصباح كان في نيتك أن تشتري سيارة بمبلغ 17000 دولار تلك كانت المطية التي تريدها. هل أنت الجبان المتردد الذي لا يعرف ماذا يدور بخاطره؟ لا إنك فقط كائن إنساني طبيعي وقعت أفعاله تحت تأثير عام قوي جداً لسياق معين.

حسناً، الأمر يحتاج بعض الإصلاح

الوكلاء العقاريون الحقيقيون غالباً ما يستعملون طريقة مشابهة لطريقة بائعي السيارات.

دعنا نقول إنك توجهت لشراء بيت بمبلغ يتراوح بين 150 ألفاً إلى 200 ألف من الدولارات. إن الوكيل العقاري سيقوم بأحد أمرين أو بكلا الأمرين معاً. فهو إما أن يريك بيتين أو ثلاثة بيوت سعرها يصعد إلى 240 ألف دولار، أو تجد نفسك قد زرت بيتين أو ثلاثة بالسعر الذي حددته تماماً، ولكنها بيوت تشبه أمكنة النفايات ولا يمكن أن تحلم بشراء مثلها. تقول لك الوكيلة العقارية عندما تنسحب مبتعداً: «حسناً، هذا المنزل يحتاج بعض الإصلاح» تقول لنفسك وأنت تخرج من سيارة الوكيلة: «وهل هناك شك في ذلك» وتفكر: إنها بالتأكيد لم تتوقع مني أن أشتري هذا. أنت على حق تماماً في هذا الظن. إنها تعلم علم اليقين أنك ما كنت لتطأ هذا المنزل ولا لأي سبب. إنها لا تحاول بيعك هذا المنزل، بل تؤسس السياق المناسب لتعرض لك فيما بعد المنزل الذي تعتقد أن من المحتمل أن تشتريه، «أعرف أن هذا أغلى بقليل مما كنت تود أن تدفعه» تقول ذلك فيما بعد وهي تقف في حجرة المعيشة في بيت جذاب معروض بسعر 235 ألف دولار. «لكنه منزل مكتمل ومتين وجاهز للسكن. بناه شخص من المنطقة له سمعة عظيمة بأسلوب بنائه القوي والتقليدي».

لقد بدأت صباحك وأنت مصمِّم ألا تدفع (سنتاً) واحداً فوق 200 ألف دولار. ولاحظ أنه لم تصدر أية محاولة عن الوكيلة العقارية لإقناعك بتغير ذلك الرقم. لقد غيَّرت فقط سياقك، وبصفتها بائعة خبيرة، فإنها تعرف أن جملة «المبلغ الأعلى الذي أُريد أن أدفعه» لا تعني أبداً مبلغاً معيناً من النقود، بل هذا المبلغ يتعلق بالسياق. يقول اللُّغويون إنها جملة (قرينية) وهو اصطلاحهم التكنيكي لأي كلمة أو جملة يتعلق معناها بالظروف التي استعملت بها.

وبالطبع يمكن مقاومة تكنيكات تغيير السياقات ويملك بعض الناس مستوى عال من هذا النوع من المقاومة، ولكن بالنسبة لمعظمنا، فإن هذا يتطلب جهداً كبيراً. ففي حالتنا الطبيعية، نحن نخضع لتأثيرات السياق أكثر مما نعترف.

دعني أعطي مثالاً آخر مرتكزاً هذه المرة على دراسات أجريت في عدد من الجامعات. يتعلق حكمنا على الجمال الجسدي بالسياق الذي نكون فيه عندما نطلق ذلك الحكم. في إحدى الدراسات طلب إلى طلاب الكلية أن يصنفوا جاذبية أشخاص من الجنس الآخر عرضت عليهم صور لهم. كانت الصور تمثل أفراداً يصنفهم معظم الناس على أنهم (متوسطو الجمال) عندما عرضت هذه الصور على الأشخاص بعد أن كانوا قد أمضوا بضع دقائق في تأمل عدة مجلات شائعة للنجوم، صنفوا الأشخاص في الصور على أنهم أقل جاذبية مما صنفوهم عليه قبل رؤية هذه المجلات. فالنظر إلى صور المجلات التي تبدو فيها نجوم أفلام ذات جمال غير عادي، خلق سياقاً بدت فيه صور الأشخاص العاديين أقل جاذبية من قبل ذلك النظر.

في دراسة أُخرى طلب إلى الطلاب الذكور تصنيف جاذبية فتيات (لا يعرفوهن) بعد أن عرضت عليهم صورهن. لكن درجة الجاذبية التي صنفوهن بها انخفضت كثيراً عندما عرضت عليهم الصور ثانية بعد أن شاهدوا حلقة من المسلسل التلفزيوني الشهير: ملائكة تشارلي هو ومن بطولة ثلاث ممثلات

اشتهرن بجاذبية فائقة. كانوا نفس الطلاب، وكانت الصور المعروضة عشوائياً للمقارنة ذاتها ولكن كانت هناك سياقات مختلفة.

الالتزام يدخل في الحسبان

هل سمعت عن أحد قواد الطائرات اليابانيين الانتحاريين، الكاميكاز، الذي أخفق في الحرب العالمية الثانية؟ لقد نجا في تسع عشرة مهمة وقال فيما بعد: «لقد كان عندي التمرين الصحيح والحذق الصحيح، ولكن لم يكن لديَّ الالتزام».

الالتزام هو عامل قوي في كل شيء نفعله تقريباً ووُضحت قوته هذه في بعض النتائج المذهلة التي نشرت في (مجلة الشخصية وعلم النفس الاجتماعي) سنة 1966م، وكان كاتبا المقال جوناثان فريدمان وسكوت فريزر باحثين في عِلْمِ النفس.

قدَّم فريدمان وفريزر في بحثهما نتائج تجربة قام فيها باحث، مدعياً أنه متطوع من المجتمع، بزيارات من باب إلى باب في منطقة سكنية في كاليفورنيا. سئل أصحاب المنازل بشكل إفرادي إذا كانوا يرضون أن تنصب لوحة إعلانات للخدمات العامة في المرج أمام منازلهم. وعرضت على كل منهم صورة تبين المنظر المتوقع لذلك. أظهرت الصورة بيتاً جميلاً جذاباً في الضواحي تعميه كله تقريباً لائحة كبيرة، مصنوعة بشكل سيِّيء كتب عليها «تَوَخَّ الحذر عند القيادة». ستعتقد أنه لا أحد يملك عقلاً سليماً سيقبل أن يشوِّه منزله بهذه الطريقة، وبالطبع 83 بالمئة من المجموعة المختبرة رفضوا السماح بنصب مثل هذه الإشارة.

ومع ذلك كانت استجابة مجموعة ثانية مختلفة تماماً. بمعدل حوالى 76 بالمئة قبلوا ذلك الطلب. فَلِمَ كان الاختلاف بين المجموعتين؟ بالنسبة لانتقائهم لم يكن هناك اختلاف، إذ قسم الباحثون السكان المختبرين على مجموعتين

بطريقة عشوائية تماماً، فبدتا مجموعتين متشابهتين من كل النواحي. وتم الاقتراب إلى أفراد المجموعتين بنفس الطريقة: نفس الطلب، نفس الصورة.

الشيء الذي اختلف كان أن عاملاً متطوعاً آخر كان قد زار قبل أُسبوعين أفراد المجموعة الثانية، ومر على أبوابهم ليسأل عرض إشارة صغيرة (مربع من ثلاثة إنشات) كتب عليها: «كُنْ سائقاً حذراً». كانت اللائحة صغيرة جداً بحيث وافق عليها معظم الناس حتى دون التفكير في الأمر.

بالطبع كانت صغيرة وبدا الطلب غير مهم. لكن نتائجه كانت بالغة الأهمية. فبقبول عرض هذه الإشارة قبل مُلاّك البيوت بدور(مواطن ذي روح جماعية يدعم القيادة الحذرة الآمنة) [تحذير: تم تأسيس سياق جديد!] ونتيجة لذلك، بعد أسبوعين، قبل ثلاثة أرباعهم الإذعان لطلب مناف للعقل.

في الواقع قدم بحث فريدمان وفريزر نتائج أكثر غرابة. إذ أجرى هذان الباحثان تجربة معدلة قليلاً على مجموعة ثالثة من مُلاَّك البيوت، وكما حصل مع أفراد المجموعة الثانية، زار مُلاَّك البيوت في المجموعة الثالثة قبل أسبوعين من ذلك شخص يطلب منهم توقيع عريضة من أجل «حافظ على كاليفورنيا جميلة» حسناً إسأل نفسك أما كنت توقع؟ فمن يمكن أن يعترض؟ وما الاختلاف الذي يمكن أن يحدث إذا وقعت؟.

حسناً. بالنسبة لمعظم الناس بالمجموعة الثالثة هذه، شكَّل توقيع هذه العريضة اختلافاً هائلاً. فتقريباً وافق نصفهم لاحقاً على انتصاب اللوح الكبير في المرج أمام منازلهم، وكان التفسير الذي قدَّمه فريدمان وفريزر لتصرف أعضاء المجموعة الثالثة أن الفعل الذي بدا تافهاً وهو توقيع العريضة لإبقاء الولاية جميلة، غَيَّرَ من نظرتهم لذاتهم، إذ اعتبروا أنفسهم مواطنين ذوي روح جماعية مستعدين أن يقوموا بحصتهم من العمل للمصلحة العامة. لقد وافقوا على الالتزام، وهذا الالتزام شكَّل سياقاً قوياً للأفعال اللاحقة.

الدليل واضح في هذا المثال المناقش في هذا الفصل: تجاهل السياق يطمس أي أمل لفهم صحيح لتصرف إنساني ما.

خلاصة

تؤثِّر السياقات تأثيراً قوياً على معظم أفعالنا.

كثيراً ما يبدأ البائع بعرض البضاعة الأغلى على الزبون لتأسيس سياق تبدو من خلاله البضاعة المرغوبة أرخص ثمناً.

حُكْمُ الناس على جمال الأشخاص مشروط بالصور التي عرضت عليهم مؤخراً، فالأشخاص الذين نظروا إلى صور أشخاص من الجنس المقابل ووجدوها قليلة الجاذبية، فعلوا ذلك في سياق أنهم نظروا قبل ذلك إلى صور نجوم الأفلام.

فعل صغير يجعل شخصاً ما يلتزم بقضية ما، ومهما كان هذا الفعل صغيراً، فإن الالتزام الناتج يؤثِّر تأثيراً هاماً على الأفعال اللاحقة للشخص وقراراته، ففعل بدئي صغير يبدو غير هام قد يقود الأشخاص إلى قرارات حاسمة بالنسبة لهم، قرارات ما كانوا ليتخذونها دون ذلك الالتزام.