14

قوة كبيرة

السلوك الثقافي العالي لمجال المهندس

هناك سياق آخر يؤثِّر في تصرفات الإنسان، ويمكن أن يكون بقوة السياق الموصوف في الفصل السابق. هذا السياق هوالثقافة.

كتوضيح أوَّلي، انظر إلى بيانات قسيمة تقرير المشكلة في شركة الكمبيوتر التي تفحصناها أنا وروزنبرغ (والموصوفة في الفصل الخامس من هذا الكتاب). كان أحد العوامل الذي سبب صعوبة جمة للخبراء في شركة الكمبيوتر هذه الذين حصلوا على معلومات من قسيمة تقرير المشكلة، ولي ولروزنبرغ بصفتنا محللين، هو التأثير القوي للعوامل الاجتماعية والثقافية على الطريقة التي أنجزت بها تلك الوثيقة. ورغم حقيقة أن هذه القسيمة كانت خاصة تماماً ومحددة بمجال أنظمة كمبيوتر في شركة معيَّنة، ورغم حقيقة أن كل قسيمة من هذه القسائم كانت تعبأ من قبل خبراء مدربين تكنولوجياً على ذلك (موظفي خدمة الزبائن ومهندسي الميدان) فإن استحصال المعلومات المطلوبة من هذه القسيمة يتطلب معرفة للأمورالاجتماعية والثقافية التي تحيط بها.

فمثلاً يتطلب تفسير العديد من قسائم تقرير المشكلة معرفة لأداء مهندسي

الميدان. ومع أن هذه القسائم صمِّمت لتكون وسيلة لاستحصال المعلومات حول أنظمة الكمبيوتر المعطَّلة إلاَّ أنها يمكن أيضاً أن تستخدم للتحري عن أداء مهندس الميدان. هذه الحقيقة لم تخف عن المهندسين أنفسهم، بل وبالطبع نظر العديد منهم إليها على أنها تهدف في المقام الأول لذلك. وبما أن مهندسي الكمبيوتر يميلون إلى التفرد نوعاً ما، فإن هذا الاستعمال المحتمل لهذه القسائم سبَّب توتراً ملحوظاً وتأثيراً بالغاً في الطريقة التي ينجز بها المهندسون هذه الوثيقة. فكانت النتيجة الحصول على معلومات ضئيلة حول عطل نظام الكمبيوتر المعني.

لقد فحصت أنا وروزنبرغ إحدى قسائم تقرير المشكلة هذه وكانت متعلقة بنظام كمبيوتر تم الإبلاغ عن عطل الطابعة فيه. وكان التقريرالذي رفعه المهندس يتضمن ببساطة أنه اتصل بالعامل في الموقع. كان هذا التقرير غامضاً ولم يفهمه أحد سوى مهندس آخر. فتبيَّن أن المشكلة في الكمبيوتر ذاك كانت فقط أن بعض الأوراق علقت في الطابعة. تضايق المهندس لأنه دعي من أجل مشكلة تافهة كهذه، فرفض أن يخرج الورق العالق وأصر أن يفعل ذلك عامل الإصلاح، ورفض حتى أن يقول ماذا كانت المشكلة، وكانت هذه قضية تقليدية عن الميل إلى تحديد نوع الوظيفة.

بسبب أن العوامل الإجتماعية والثقافية تلعب دوراً في المجالات المقيدة والتكنولوجية كمجال تقرير عطل الكمبيوتر يجب أن لا نفاجىء عند اكتشاف إنه في بيئة أقل تكنولوجية، تلعب هذه العوامل دوراً أكبر. والحقيقة الساطعة هي أننا مخلوقات اجتماعية نعيش ضمن ثقافة ما وهذه الثقافة هي جزء دائم من البيئة (حالات الخلفية) التي فيها نحتك ونتصل بعضنا ببعض.

تخرج من ثغور الأطفال

اتضحت قوة التأثيرات الإجتماعية والثقافية من خلال أعمال ملفتة للانتباه للمؤلف هارفي ساكس التي وضعها في أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات.

درس ساكس ليصبح عالم اجتماع ولغة، وتأمل الاستعمالات البسيطة واليومية للغة العادية، ومن ضمنها المحادثات. لقد حلَّل في دراسة قدَّمها أولاً في محاضرة ثم نشرت بعد موته المبكر، الأساليب التي يستعمل بها الأطفال الصغار اللُّغة(*).

أحد الأمثلة الرئيسية التي فحصها ساكس في هذه الدراسة كان عبارة عن هاتين الجملتين اللتين تبدأ بهما قصة يرويها طفل عمره ثلاث سنوات ونصف السنة:

بكى الطفل، حملته الماما The baby cried , the mommy picked it up.

كما لاحظ ساكس لا يجد من كانت اللغة الإنكليزية هي لغته الأم صعوبة في فهم ما قاله الطفل. فلست مضطراً إلى التوقف للتفكير في هذا القول. سأل ساكس بعدها أم مَنْ المشار إليها؟ «أم الطفل بالطبع» أتاه الجواب فوراً ولكن لا يوجد شيء في هذا البيان يدلنا على ذلك. بل يأتي فهمنا لهذا القول من المعرفة الإجتماعية والثقافية.

سأل ساكس متى حملت الأم الطفل؟ فتجيب أنت: «عندما سمعت البكاء». وأيضاً هذا المعنى لا يوجد في البيان بل تأتي به من معرفتك الإجتماعية والثقافية.

لماذا حملت الأم الطفل «لأنه بكى، لتهدئه» وأيضاً هنا هذا الإفتراض الفوري يأتي من المعرفة الإجتماعية والثقافية.

ولدى ساكس المزيد من الشرح لهذا المثال ولأمثلة أخرى في نفس المجال. فليست التأثيرات الإجتماعية والثقافية في استعمالنا اللغة للإتصال شيئاً

(*) دُعيت هذه الدراسة التي تعتبر الآن كلاسيكية، «قابلية تحليل القصص التي يرويها الأطفال» ونُشرت في الجزء الصادر عام 1972 من كتاب الإرشادات في علم اللغة الإجتماعي وأتنوغرافيا الإتصال من طبعة جون غومبر تزوديل همبز (صفحة 225-345).

هامشياً بل إنها مركزية. ولقد ناقش ذلك ملخصاً ملاحظاته بهذه الكلمات:

«السبب في أني أجريت هذه الملاحظات هو إعطاء بعض المعنى للقوة الكبيرة للثقافة. فهي لا تملأ العقول بنفس الطريقة فحسب، بل تملأها بحيث تصبح متشابهة حتى في أدق التفاصيل، الجمل التي تناولناها هي جمل هامشية على الأغلب، لكن كلكم أو معظمكم سمعتم ما قلت أنكم سمعتوه مع أن كثيراً منا لم يتعارفوا فيما بينهم. فأنا إذاً أتعامل مع شيء حقيقي، شيء قوي جداً».

وفي الواقع، من التضليل التحدث كما فعلت أنا عن وضع الافتراضات وتركيزها على «المعرفة الإجتماعية والثقافية» لم يكن قصد ساكس أننا نضع إفتراضات عندما نفهم اللغة اليومية، ولندع جانباً أننا نضع تلك الإفتراضات على معرفة نمتلكها مسبقاً، بل إنه قال إن (الطريقة التي نسمع بها ما يقال) تتأثر بخلفيتنا الإجتماعية والثقافية، والكلمات التي تدخل عقولنا منوطة مسبقاً بمحيطنا الإجتماعي والثقافي، وهذا ما يعنيه عندما يقول: «القوة الكبيرة للثقافة».

والأمر يصح أيضاً عندما نتحدث، إذ نعتقد إننا حرين باختيار أي الكلمات التي نريد، ولكن الدليل الذي يثبت عكس ذلك هو دليل مدهش. مثلاً كل من هذه الاصطلاحات: «ضابط من الشرطة» «شرطي» «رجل أمن» يمكن أن تستخدم للإشارة إلى الشرطي، فهي تتعادل وتتساوى في هذا المعنى، ولكن حسب الظروف يكون استعمال واحد فقط من هذه الألفاظ الأربعة ملائماً واستعمال أي من الألفاظ الأخرى بمكان غير ملائم يسبب تساؤل السامع عمَّا يعنيه المتحدث حقاً.

للتمرُّن على ذلك، تذكَّر، في المرة القادمة عندما تكون في محادثة، بعض الكلمات التي استخدمت. وبعد انتهاء المحادثة تخيَّل ماذا كان سيحدث لو أنك بدلت بكل من هذه الكلمات كلمات أُخرى لها نفس المعنى تماماً. فمثلاً ماذا

يحدث لو إنك استبدلت كلمة «امرأة» بكلمة «سيدة» «أُنثى» «حسناء» «غانية» بل قارن المعنيين المختلفين للجملتين: «سيدة مهيبة» و«امرأة سمينة».

لماذا نزعج أنفسنا بالتزام محادثة مهذبة؟

لا تؤثِّر فقط البيئة الإجتماعية والثقافية (بشكل متزايد وإلى الدرجة المطلوبة) في الكلمات التي نستعملها وطريقة فهمنا للكلمات التي نسمعها ونقرأها، بل تؤثِّر أيضاً في الطريقة التي نبني فيها تفاعلاتنا مع الآخرين والطريقة التي يقول بعضنا لبعض بها الأشياء للآخرين. وإدراك هذه التأثيرات الثقافية وسبب نشوئها يكون قيِّماً للغاية في الاجتماعات الهامة عندما تريد إيصال فكرتك للآخرين.

فلماذا نقول هل عندك الوقت؟ بينما يكون هدفنا هو أن يقال لنا ما هو الوقت؟ فأخذ هذا السؤال بحرفيته يتطلب جواباً «نعم» أو «لا» ولكننا نعلم جواباً مثل هذا هو غير لائق لا بل وقح.

لماذا نقول: «هل بإمكانك أن تناولني الملح؟» عندما يكون قصدنا أن يناولنا الشخص الملح فعلاً؟ فنحن نعرف أن بامكانه فعل ذلك!

هناك تفسيرات عديدة مختلفة لتصرف كهذا، وتبدو الفروق بين هذه التفسيرات ضئيلة إلا عند علماء الإجتماع. التفسير الذي أُقدمه يتعلق بمفهوم يعرف بـ«المساواة الاجتماعية» ويمكن القول إن المساواة الإجتماعية هي تعادل أو توازن يكافح أعضاء المجتمع من أجل الحفاظ عليه. لماذا؟ لأنه جزء من طبيعتنا بصفتنا كائنات إجتماعية.

كما لاحظنا سابقاً أي نوع من المحادثة يجب أن يعتبر عملاً مشتركاً. فالشخصان (أو ربما أكثر) المشتركان يجب أن يتعاونا حتى ولو بدرجة ضئيلة. ما عدا حالة أن يكون أحدهما في منصب سلطة واضح على الآخر، حينئذ يحاول المشتركان بالمحادثة ضمان ألا يتخلل حديثهما تلميحاً عن السلطة

(ويفعلان ذلك لا شعورياً عادة) إذ يمكن أن يؤخذ كلامهما على أنه هجومي أو عدائي. أن يسأل شخص عن الوقت أو أن يناولك الملح يتضمن ذلك أن للمتكلم سلطة على السامع. ولتجنب ذلك طوَّر المجتمع تعابير بديلة طقسية مثل «هل بإمكانك؟» للسؤال في هذه الصيغة من التعابير تضع المتحدث بموضع «التوسل» مع حرية السامع بقول نعم أو لا.

نظرياً لا شيء يحاول أن يمنعك من أن تحاول الاستغناء دفعة واحدة عن هذه «الملاطفات» ولكن إذا فعلت ذلك يجب عليك أن تكون متهيئاً للمعاناة من النتائج. أظهر الباحثون رسوخ هذه الشكليات في أسلوب الطلب، وكيف أن معظم الناس يشعرون بعدم الارتياح عندما يواجهون بأسلوب أكثر مباشرة وصراحة في المخاطبة.

غالباً ما يستغني الناس الذين لديهم خلفية علمية عن بعض تلك الطقوس التي نستخدمها في المعاملة فيشعرون أن الشيء المهم هو إيصال المعلومات المطلوبة إلى الآخرين. ومع ذلك، ومع أن «قوانين المحادثة» ليست تماماً مثل قوانين الفيزياء، التشابه بينها هو أعظم مما يدرك الناس، و«القوانين» الإجتماعية الأساسية لا يمكن خرقها بسهولة، أو دون نتائج لهذا الخرق. في كلتا الحالتين يتأثر تصرفنا بهذه القوانين، وفي كلتا الحالتين لسنا مضطرين إلى إدراك هذه القوانين كي نتأثر بها. اقفز من فوق بناء مرتفع، تعاني من تأثير قانون الجاذبية، اخرج عن الإجراءات الخاضعة لقوانين المحادثة، تعاني أيضاً من سقوط مؤلم مماثل.

بسبب النتائج غير المرغوبة التي تتبع خرق المعايير الإجتماعية التي تحافظ على المساواة الإجتماعية، يستخدم الأشخاص الأذكياء مختلف أنواع التكنولوجيات لتجنب حدوث هذا الخرق. مثلاً إفرض أنك تواجه مسؤولية فتح موضوع ما مع إنسانة تعرف أنها لا تريد مناقشته، ربما لأنها تجده مؤلماً أو لأنها تشعر إنها ستكون دفاعية إذا ما أثير هذا الموضوع. في حالة كهذه من

المفيد استعمال وسيلة تسمى «تكنولوجية كولومبو» نسبة إلى المسلسل التلفزيوني البوليسي (كولومبو) (Colombo).

المفتش كولومبو هو سيد التحريات. وطريقته في استجواب مشتبه ما في أول الأمر هي أن يردد جملة «أنا لست إلاَّ شخصاً عادياً يقوم بوظيفته» فيتجنب بذلك أي تلميح بالسلطة أو الهيمنة التي يملكها نظراً لكونه ضابط شرطة. وثانياً، يمضي معظم المحادثة وهو يتكلم عن قضايا عامة (غالباً زوجته) أو عن أمور لا تضع الشخص الآخر بحالة دفاعية ولا تثير غضبه. ثم في النهاية، وعندما توشك المحادثة على الانتهاء ويحضر نفسه للمغادرة، يثير الموضوع الأساسي بأسلوب مختلق لشرود الذهن غالباً ما تسبقه ملاحظة كهذه: «أواه، لقد أوشكت على نسيان شيء واحد أخير أود أن اسألك عنه».

يشير الأطباء أثناء ممارستهم مهنتهم عادة إلى أن المرضى غالباً ما يتصرفون على نحو مماثل. فيقضون معظم وقت الإستشارة الطبية وهم يتحدثون عن آلام وأوجاع عامة وعن صحة عائلاتهم، وفقط عندما يهمُّون بالمغادرة يثيرون الأمر الذي دعاهم أصلاً للمجيء إلى هذا المكان «أوه، هناك شيء واحد أخير يا دكتور» يقولون ذلك وهم يصطنعون تحضير أنفسهم للمغادرة.

في حالة كولومبو، يستخدم هذا المحقق الخيالي، الجزء الأول من المحادثة لتمهيد الطريق فقط للسؤال الحقيقي، أي ليؤسِّس سياق محادثة سيضمن له على الأغلب جواباً. وكذلك يستخدم المريض الذي يذهب إلى الطبيب محادثة بدئية لتهيئة المشهد الذي سيعرض فيه السبب الحقيقي الذي دعاه إلى زيارة الطبيب.

إن كلاً من كولومبو والمريض بتصرفهما على ذلك النحو، يعملان من خلال إطار عمل ثقافي إنساني. في الفصل القادم سننظر في بعض الأمثلة التي تبيِّن كيف أن تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على تدفق المعلومات، يمكن أن يؤدي إلى نتائج معتبرة لكافة الصناعات، لا بل للأمة بأكملها.

خلاصة

تؤثِّر العوامل الثقافية والاجتماعية في الطريقة التي نَفْهَمُ بها الكلمات التي نسمعها والطريقة التي نختار بها الكلمات التي نتحدث بها. فدور هذه العوامل هام ونفَّاذ، ولا يمكن تجاهله.

كذلك تؤثِّر العوامل الثقافية والاجتماعية في الطرق التي نتعامل بها. الحاجة التي نشعر بها للحفاظ على مساواة اجتماعية تضطرنا إلى بناء أوامرنا وطلباتنا وإجاباتنا وفقاً لأسلوب معيَّن خاص.

يكون هدفنا من الدخول في محادثة هو بالطبع إعطاء وتلقي أو تبادل المعلومات، لكن المحادثة بحد ذاتها هي نشاط إجتماعي تحكمه قواعد غير معلنة، هي قواعد المحادثة. بشكل عام، التأثير يكون أشد فعالية إذا سرنا وفقاً لهذه القواعد.

إن تكنولوجية كولومبو تكون فعَّالة، على نحو خاص، في تأسيس نقاش حول موضوع يجده واحد من الأطراف على الأقل غير مريح.

openkanal.com