الأعمى الذي لن يرى فصل الربيع

أليكس موتشيلي

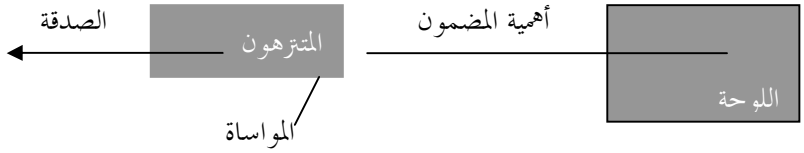
ترجمة : محمد الرضواني

1- حالة أعمى جسر بروكلين

من أجل إثبات الفرضية القائلة إن التحفيز على القيام بفعل ما رهين بالكشف عن معنى من خلال فعل التواصل، سأورد مثالا يوضح ميكانيزمات التأثير في حقل الإشهار. وقد قدم أحد مصممي الوصلات الإشهارية الحكاية التالية ليقنعنا أن التحفيز " هو طريقة خاصة في قول الحقيقة ".

ذات صباح من أيام الربيع الأولى، جلس ضرير على جسر بروكلين وقد وضع على ركبتيه لوحة كتب عليها : " أعمى منذ الولادة ". وكان المارة لا يعيرونه اهتماما. وفجأة وقف مجهول، وأخذ اللوحة وخط عليها شيئا ما، ومضى في حال سبيله. وحدثت المعجزة، انتبه الناس إليه بعطف وحنان وانهالت عليه القطع النقدية. لقد كانت بعض الكلمات كافية لإحداث هذا الانقلاب، وكانت تقول : " الربيع على الأبواب ولن أراه ".

لماذا لم يتصدق الناس عليه في البداية؟ ولماذا تغير سلوكهم بعد ذلك، وانهالت عليه الصدقات من كل جانب ؟ إن شرح ذلك بسيط : إن المضمون الجديد للوحة كان " يخاطب " بعض مناطق التحفيز العميقة عند المتنزهين، " ويتعلق الأمر بالإحساس بالرحمة، وهو ما لا يحيل عليه المضمون الأول للوحة". " إن" قوة " الإرسالية هي الضمانة على النجاح المنشود.



صورة رقم 1

أما أنا فسأعطي للأمر تأويلا مختلفا. والأمر هين ، فلا وجود لجواب صعب وعالم للرد على هذا السؤال. إن الجواب بسيط للغاية: فالمارة لم يتصدقوا في الحالة الأولى لأن عملهم لن يكون له أي معنى إيجابي. بل يمكن أن يكون له معنى " سلبي" من قبيل " ها نحن من جديد أمام متسول ". وفي الحالة الثانية يتصدق الناس لأن لهذا الفعل معنى إيجابيا في تصورهم من قبيل: " علي أن أساهم في الترويح عن هذا الأعمى المسكين ". وبعبارة أخرى، إذا قمنا بعمل ما أو قلنا شيئا ما فلأن هذا الفعل يحيل في تصورنا على معنى ما.

إنه جواب قد يصنف في خانة الحس السليم، ولكنه مع ذلك، ليس جوابا بديهيا في ميدان العلوم الإنسانية، فهناك من يحاول إيجاد تفسيرات معقدة مرتبطة ب " نظريات " الشخصية والتحفيز والمعرفة والالتزام وهلم جرا.

وبطبيعة الحال، إذا لم يكن الجواب صعبا (تحقق التواصل رهين بالمعنى الذي أعطيه للفعل)، فإن تفسير تشكل هذا المعنى لن يكون صعبا إلا انطلاقا من نظريات تبسيطية كتلك التي أشرنا إليها أعلاه. فبإمكاني تقديم مجموعة كبيرة من التفسيرات السببية المشابهة : فإذا قام شخص ما بفعل ما، فلأن هناك محفزا داخليا(أو " تمثلا") دفعه للقيام بذلك. علينا إذن أن نكشف عن مختلف السيرورات التي تقود إلى بناء نهائي للمعنى عند الفاعل.

(.....)

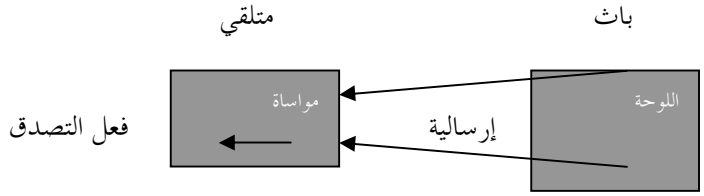
2- التحكم في المواقف والمعايير والعلاقات.

فلنعد إلى مثالنا السابق.

" على جسر بروكلين وقف ذات صباح من أيام الربيع الأولى الربيع متسول أعمى يستجدي. وقد وضع على ركبتيه لوحة كتب عليها " أعمى منذ الولادة " ؟ كان الناس يمرون ولا يعيرونه أي اهتمام. توقف مجهول وقلب اللوحة وكتب عليها بعض الكلمات وواصل سيره. فجأة وقعت المعجزة؟ انتبه إليه الناس، ومنهم من أخذته الشفقة وتوقف ومده بقطعة نقود. بضع كلمات كانت كافية، كانت تقول " " الربيع على الأبواب ولن أراه ".

كيف كانت الوضعية في البداية قبل أن يأتي ذلك المجهول ؟ لماذا لم ينتبه المارة في البداية إلى المتسول و لم يعطوه شيئا ؟ ولماذا تغير سلوكهم بعد تغير مضمون اللوحة ؟

يستند التأويل الكلاسيكي (القديم)، كما رأينا، إلى فكرة أن الإرسالية في البداية لم تكن مميزة " أي أنها لم تُصغ بشكل جيد(لم يكن لها مضمون جيد)، وهي بذلك لا تمس التحفيز الداخلي " الجيد" للمتنزهين. إنهم لا يكترثون لها. وعلى العكس من ذلك، فإن الإشهاري نجح في صياغة إرسالية قادرة على تنشيط حالة التحفيز والمواساة التي ترقد داخل كل إنسان.



الصورة 2 الخطاطة الكلاسيكية لتدخل مضمون الإرسالية في التحفيز الداخلي.

يجب أن نعترف منذ البداية أن هذه الخطاطة شبيهة بنموذج الباث-الملتقي. إنها تستند إلى فرضيات علمية قابلة للنقاش، بطبيعة الحال، كما هو حال كل إرسالية:

- إن مضمون كل إرسالية له تأثير (له قوة في ذاته)،
- إذا غيرنا من الإرساليات (أي غيرنا من المضامين)، فإننا نغير من طبيعة التأثير،
- إن التأثير في السلوك الإنساني مرتبط بمضمون الإرسالية،
- إن المضمون يمارس تأثيره على الاستعدادات الداخلية وعلى الجانب النفسي (تحفيز، حاجة، رغبة)،
- إن الاستعداد النفسي الداخلي المنشود هو الذي يحفز على الفعل.

ومن الغريب حقا أن هذه المسلمات ظلت، لمدة طويلة، خارج أي نقاش. والآن فقط تجرأ البعض على القول إن التواصل قد لا يشتغل بهذه الطريقة، وإن الأمر ربما يتعلق بقضية لها علاقة بالدلالة، وإن التواصل له تأثير على الأشياء، وإنه إذا كانت طبيعة تصرفنا بعد تلقينا لإرسالية على هذا الشكل أو ذاك ، فإن ذلك ناتج عن كوننا نعطي هذا المعنى أو ذاك إلى الأفعال التي ستنجز لاحقا. لقد تم ربط السلوك بمعناه عند الفاعل الذي يقوم به. لقد تجرأنا على القول إذن إن التواصل قد لا يكون " نقلا لمعلومات " وإنه قد يكون قضية لها علاقة ببناء الدلالة.

ولقد شكل تغيير موقع التواصل ثورة حقيقية. فقد كان، إلى تلك المرحلة، شأنا يهتم به المهندسون، أي قضية خاصة بنقل جيد للمعلومات وقضية مضامين جيدة، لكي يُدرج داخل العلوم الإنسانية التي تهتم أساسا بالمعنى الذي يكونه الناس عن الأشياء.

وفي ضوء مثالنا السابق، علينا ابتداء من الآن أن نفترض أننا لا نبحث عن تفسيرات ميكانيكية لسلوك المارة من النوع الذي عايناه أعلاه (التصدق أو عدم التصدق).

ولا وجود لأجوبة عسيرة وعالمة لكي نفهم فحوى ما حدث. إن الجواب في متناول كل شخص قادر ، من خلال طبيعته الإنسانية، على فهم ردود أفعال أمثاله من الناس. إن الأمر يتعلق بفهم بسيط للمعنى الذي يمكن أن تتخذه الأشياء عند الفاعلين في وضعية يمكن أن نعيشها بشكل متخيل.

إن الجواب، يجب التذكير بذلك، ينتمي إلى الحس السليم : فالمارة لا يقدمون للمتسول أي شيء في الحالة الأولى، ذلك أن فعلهم هذا ليس له دلالة إيجابية. بل قد تكون هذه الدلالة " سلبية " من نوع " ها نحن أمام متسول جديد". أما في الحالة الثانية، فإن المارة يتصدقون لأن هذا الفعل له معنى إيجابي من نوع " علي أن أساهم في التخفيف من معاناة هذا الضرير ".

وبطبيعة الحال فإن الجواب ليس عسيرا : فالتواصل ممكن لأنه يحمل في داخله معنى عن الذي يقوم به. إلا أن تفسير تكون هذا المعنى سيكون صعبا. إننا لا نستطيع تقديم تفسير سببي من نوع : إذا قام شخص بفعل ما فلأن محفزا ما (تمثل) يراد تنبيهه عنده (لاحظوا بالإضافة إلى ذلك أننا نخترع التحفيز المناسب دائما، وهو ما يشكك في هذا التحفيز). علينا أن نكشف عن السيرورات التي تقود إلى البناء النهائي للمعنى الذي يتخذه عند الفاعل.

إن تقدم العلوم رهين كما يقول ذلك فاينمان بقدرتها على اقترح " طرق جديدة لفهم الظواهر".

إن الوضع الحالي للعلم الخاص بالتواصل يسمح لنا باقتراح طريقة جديدة لمقاربة ظاهرة التأثير المرتبطة بالتواصل.

فلنعد إلى مثال أعمى بروكلين. كيف كانت الوضعية في البداية قبل مجيء ذلك العبقري ؟ إنها تتكون من الموضوعات المعرفية التالية :

- متسول أعمى على ركبتيه لوحة تشير إلى أنه أعمى منذ الولادة،
- مكان ما في المدينة يتميز بجماله ومليء بالأشجار،
- متنزهون لا مبالون،
- صباح من صباحات فصل الربيع.

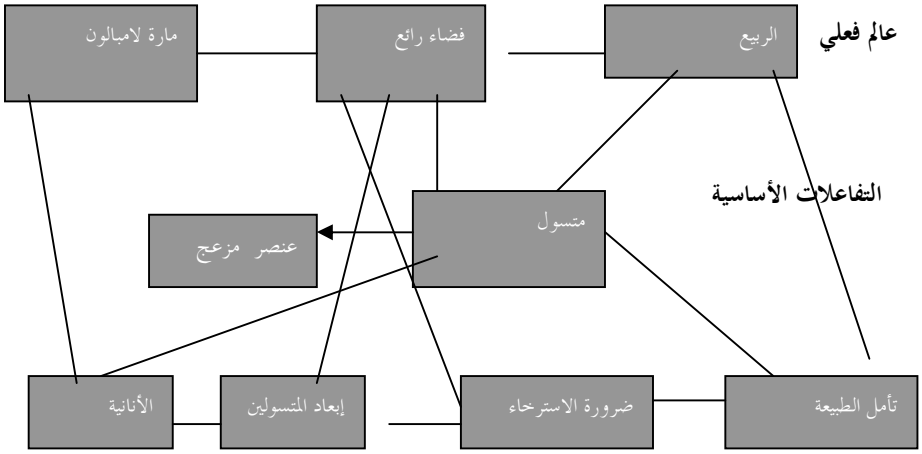
والوضعية تتكون أيضا من العناصر الضمنية التالية :

- قيمة ثقافية خاصة بالاستمتاع بالطبيعة وإحساس بالراحة بمقدم كل ربيع،

- عادة أهل المدن الكبرى في رؤية المتسولين،
- قيمة ثقافية خاصة بضرورة الاسترخاء في فضاء آخر غير فضاء المدينة.
- قيمة ثقافية تجعل الناس ينفرون من الإعاقات ويتقززون منها، وهي إعاقات مقدرة ولا أحد يستطيع ردها.
- قيمة ثقافية تشير إلى الفردية (الأنانية) وحب البقاء في مواجهة عدوانية مصدرها الخارج.

لقد أصبح التسول في هذه الوضعية أمرا عاديا. إنه أمر مزعج يشوش على وضع طبيعي هو " التلذذ بلحظة حيايتة" (الاستمتاع بالربيع)، خاصة وأن هناك إحساسا بعدم مسؤولية هؤلاء عن هذه العاهة. إن مجمل هذه الدلالات تجعل من التصدق أمرا سلبيا. فلماذا سنتصدق على شخص مزعج، خاصة وأن عدم رؤية الربيع لن تشكل عنده أي شيء فهو أعمى منذ الولادة. إن معنى رفض التصدق هو : " لا حاجة للتصدق عليه، وعلى أمثاله، خاصة وأننا لا نستطيع تخليصه من عاهته، وهي عاهة منعته منذ زمان من الرؤية ".

ويمكن أن نفترض أن عالم المتتره يمكن أن يكون مشتملا على من " الموضوعات " التالية :



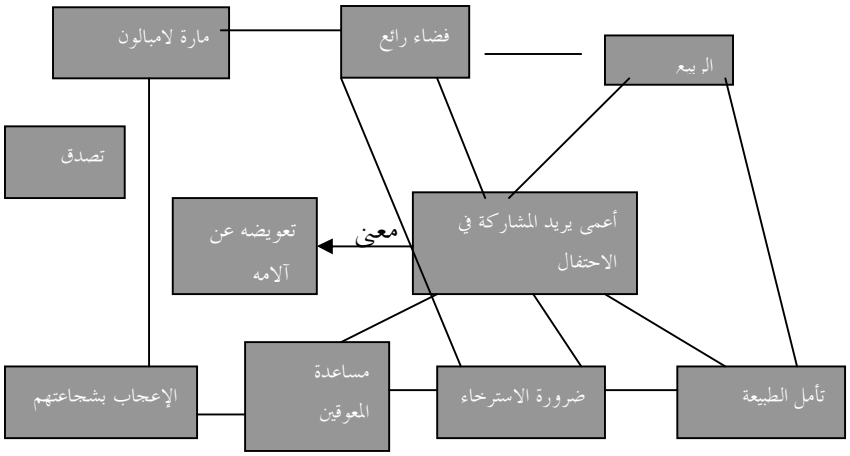
صورة 3 : عالم المتتره قبل تغيير مضمون اللوحة

وجاء المتنزه العبقري وكتب على اللوحة : " أطل الربيع ولن أراه ". فما فحوى الوضعية الجديدة للعالم الذي رأيناه سابقا، ما دام الرابع قد تغير: يتعلق الأمر باللوحة التي كانت موضوعة على ركبتي المتسول والتي تحدد وضعية جديدة. لقد غيرت اللوحة من موقع المتسول :

- لم يعد شخصا مزعجا : إنه يود التخلص من وضعه المزعج مؤكدا أنه يريد أن يكون جزءا من " احتفال المارة بالربيع"، ذلك أنه يعرف كم هو جميل أن نرى الربيع ،
- ولم يعد، بالإضافة إلى ذلك، متسولا عاديا، كما هو حال الكثير من أمثاله، بل أعمى حُرم من متعة إنسانية عادية يتمتع بها كل الناس.

لقد أفرزت اللوحة الجديدة قيمة جديدة :

- يتعلق الأمر بالقيمة الخاصة بمساعدة المعوقين الذين يودون أن يكونوا كالآخرين (إننا نحيي فيهم شجاعتهم : إن الأمر يتعلق بسلوك إنساني طبيعي)



الصورة 4 عالم المتنزه بعد تغيير مضمون اللوحة.

إن التواصل في هذا المثال لم يؤثر على المارة، بل أثر على الوضعية التي يوجدون فيها. لقد أفرز عناصر جديدة تمنح هذه الوضعية طابعا جديدا (منها التصدق، وهو الأمر الذي يتحكم في الفعل). إنه يشتغل باعتباره محددا لموقع جديد للمتسول الذي تحول إلى " معوق". إن التواصل، في استناده أيضا إلى عناصر جديدة للتموقع العلائقي (" أريد أن أكون جزءا من هذا الموقع") أفرز علاقة جديدة بين المتسول والمتنزهين. ويتعلق الأمر بالكشف عن قيم مرجعية جديدة للسلوك الإنساني.

إجمالا سيكون سلوك التصدق، ضمن هذه الوضعية، إيجابيا، وقد تم ذلك بالفعل. إن القضية إذن لا علاقة لها بنقل إرسالية. إن التواصل هو شيء يقود إلى تغيير بعض السياقات المكونة لوضعية ما. ولقد رأينا أن مثالنا مبني وفق ثلاثة سياقات : سياق خاص بسلوك المارة، سياق خاص بالقيم الثقافية، وسياق خاص بالعلاقات بين الفاعلين.

ومن خلال هذه التفسيرات التي لحقت السياقات تغيرت الوضعية. لقد أصبح المارة في مواجهة عناصر جديدة متفاعلة مع بعضها البعض. لقد بدأ المارة يفكرون بطريقة جديدة في هذه العناصر وفي المواقف التي يمكن أن تولدها، فهي تبدو لهم الآن من خلال معنى جديد لأنها لا يمكن أن توضع ضمن نفس السياق العام. ولقد تحكم التواصل، في هذا المثال، في هذه الوضعية اعتمادا على علاقات جديدة قائمة بين المتسولين وقيم مرجعية جديدة للسلوك. وعموما يمكن القول إن السلوك في هذه الوضعية الجديدة ارتبط بمعنى إيجابي، وهو ما دفع الناس إلى التصدق.

وهكذا استطاعت الكلمات التي كتبت على اللوحة إعادة تحديد المقام: لم تعد هذه الوضعية كما كانت. لقد ظهرت " موضوعات معرفية جديدة ". وستسمح بظهور بنمط جديد في التفكير، وبمعنى جديد لفعل التصدق، وهو ما يقود إلى سلوك جديد في تصور جديد للعطاء.

حينها سيكون التصدق على هذا الضرير، شكرا له لكونه ليس متسولا كالآخرين. ومكافأة له على رغبته في المشاركة في سعادة الآخرين، وتعويضه عن شقائه المباشر، وهو أيضا تعبير عن تفهمنا لوضعه. إن الأمر يتعلق بشيء أكبر بكثير من مجرد مواساة.

النص الذي قمنا بترجمته مأخوذ من

Alex Mucchielli : L’art d’influencer, éd Armand Colin,2000

الصفحات :11-12,29-34