

علم النفس فهي حياتنا اليومية

نماذج
وأمثلة
مبسطة

د. عبدالله الرويتع

أستاذ علم النفس المشارك

قسم علم النفس - جامعة الملك سعود

علم النفس
في حياتنا اليومية
(نماذج وأمثلة مبسطة)

د. عبدالله الرويتع

علم النفس في حياتنا اليومية (نماذج وأمثلة مبسطة)

د. عبدالله الرويتع

استاذ علم النفس المشارك

قسم علم النفس - جامعة الملك سعود

الطبعة الأولى - ٢٠٠٥ - ١٤٢٦

جميع حقوق الطبع محفوظة ©

جميع حقوق النشر محفوظة © عبدالله صالح الرويتع، ١٤٢٦هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الرويتع. عبدالله صالح

علم النفس في حياتنا اليومية، / عبدالله صالح الرويتع

الرياض - ١٤٢٦ هـ

ص: ١٠٠ سم

ردمك: ٥ - ٣٣٨ - ٤٩ - ٩٩٦٠

١ - علم النفس ا. العنوان

ديوي ١٥٠ / ٤٩٢٠ / ١٤٢٦

رقم الإيداع: ٤٩٢٠ / ١٤٢٦

ردمك: ٥ - ٣٣٨ - ٤٩ - ٩٩٦٠

التنفيذ الفني والإخراج

و ه ج ا ح ا ط م

WAHG AL HAYAT COMM.

إدارة النشر والإنتاج

ص ب ٢٤٥٤٣٠ الرياض ١١٣١٢

المملكة العربية السعودية

ت: ٤٤٥١١٧١ - ٢٠٨٤٨٨٣

٤٤٥١١٣٢ / تحويلة ١٠٣

ف: ٢٠٨٣٤٨٣

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

إلى الأخ العزيز

الدكتور / صلاح السرسعي

المحتوى

٧ كلمة
٩ مقدمة
١١ السياق
٢٣ السيكونفيزيا
٣١ السلوك الإجرائي
٤٣ الإشراف الكلاسيكي
٥١ الفعالية الذاتية
٥٥ الضغوط النفسية وعواملها
٦١ الدافعية
٦٥ الجمعية والفردية
٧١ العوامل الخمسة في الشخصية
٧٩ التعلم الاجتماعي
٨٣ التنشئة الأسرية

مقدمة

كلمة

**مُشكلةُ الإنسانِ
ليستْ شُحُّ معرفةٍ؛
بل مُعاشِةُ المعرفةِ**

من كتاب: (الفكر والمعايشة)

مقدمة

علم النفس بعيد عن واقع حياتنا اليومية، أسير الدراسات العلمية فقط، ومحصور في فئة قليلة بعيدة عن نبض الحياة اليومية الحقيقية في البيت والمدرسة والشارع.

هذا ما سمعته من أحد الأصدقاء عندما كنت أحاول تفسير حدث وقع له من جانب نفسي. وفي الواقع قد يكون هذا صحيحاً، ولكن من يريد تبسيط أي علم بحيث يكون في متناول غير المتخصصين؛ عليه أن يحافظ على نوع من التوازن الدقيق بين أن لا يتحدث بتجريد وكأنه يخاطب المتخصص ولا أن يسرف في التبسيط إلى درجة الإخلال.

ما نحاول عمله في هذا الكتيب هو تقديم جوانب من علم النفس بطريقة مبسطة جداً مع الأمثلة من واقع الحياة اليومية محاولين تحقيق ذلك التوازن. وسيلأخذ القارئ أن بعض هذه الجوانب تتناول الإدراك أو العمليات العقلية. وقد يستغرب البعض؛ إذ أن الفكرة التي يحملها رجل الشارع عن علم النفس هو أنه علم يدرس من لديهم اضطرابات نفسية وعقلية فقط، بل وحتى يختلط عليهم الأمر بين من يدرس علم النفس والطبيب النفسي.

● علم النفس يتناول الفرد من جوانبه المعرفية والانفعالية والسلوكية، بمعنى أن علم النفس يدرس الإدراك والذاكرة والتفكير والانتباه والذكاء... الخ. وهذه نطلق عليها «العمليات العقلية» أو «الجانب المعرفي».

● كما يدرس علم النفس الانفعالات والدوافع.

● ويدرس السلوك الخارجي الملاحظ من حيث كيفية تغيره أو زيادته أو نقصانه إذا صح التعبير. وأي تغير في هذه الجوانب فإن علم النفس يتناوله.

على سبيل المثال علم نفس النمو يدرس التغير في تلك الجوانب مع التغير في العمر من الميلاد حتى الوفاة. أما علم النفس الاجتماعي فيدرس الفرد من تلك الجوانب حين تفاعله مع الآخرين تأثراً وتأثيراً.

ويلاحظ أنه يمكن تقسيم علم النفس إلى قسمين: نظري و تطبيقي. القسم النظري أو التنبؤي يمد علم النفس بالأسس النظرية، أما الفرع التطبيقي فهو تطبيق لتلك الأسس النظرية. ويمكن القول أن القسم النظري يشمل: علم نفس النمو وعلم النفس المعرفي وعلم النفس الاجتماعي ونظريات الشخصية.

أما الفروع التطبيقية فهي كثيرة جداً وتسمى حسب مجال التطبيق مثل: علم النفس التربوي، وعلم النفس الصناعي، وعلم النفس الجنائي، وعلم نفس الدعاية والرأي العام، وعلم النفس العسكري... الخ.

هذه نبذة مختصرة جداً عن طبيعة هذا العلم، وما يجب التركيز عليه هو أن هذا الكتيب محاولة للتعريف ببعض ما يدرسه علم النفس خلاف الاضطرابات النفسية والعقلية وتطبيقاتها من واقع الحياة اليومية المعاشة لتوضيح أن علم النفس يوجد أينما وجد الفرد في كل مجال، وفي كل مكان ويمكنه تقديم تفسيرات لحوادث ووقائع نواجهها كل يوم؛ بل ويمكننا بحلول لكثير من مشاكلنا بشكل علمي ومدرّس.

هذا الكتيب محاولة لتحقيق ذلك بناءً على نصيحة صديقنا الذي يتهم المشتغلين بعلم النفس بالتقوقع لاسيما في مجتمعنا الذي يحتاج وبشدة لهذا العلم. لذا تم اختيار بعض الموضوعات من فروع متعددة من علم النفس؛ والتي رأينا أنها قد تكون مفيدة للجميع بحكم مساسها بالحياة اليومية؛ بالرغم من اختلاف العمر والجنس والتعليم والوظيفة. أمل أن يكون ذلك التوازن الذي تحدثنا عنه قد تحقق.

وعموماً هي تجربة قد يثلوها ما هو امتداد لها وقد تتوقف حسب النتائج.

ختاماً؛ شكري الجزيل والمستحق لكل من قدم اقتراحاً أو دعماً من المحيطين، ويأتي في مقدمتهم الأخ الدكتور / حمود الشريف. أما الأخ الأستاذ / محمد فريد فله شكرٌ خاصٌ لا يفیه حقّه على دفعه لي نحو كتابة هذا الكتيب ومتابعته وأفكاره الإخراجية الرائعة.

السياق في علم النفس

هل إدراكنا لأي شيء ثابت
لا يتغير؟

يقول علماء النفس: نحن البشر - بل وحتى الحيوانات - ندرك الأشياء ككل، وليس كأجزاء منفصلة.

ويؤكدون على أنه لا قيمة للجزء بمعزل عن الكل. وهذا يعني أن إدراكنا للعالم من حولنا يتشكل في مجموعات، وكل مجموعة نطلق عليها «سياق».

والعامل الحاسم في السياق هو: التواجد المكاني، أو التعاقب الزمني. فعندما نرى فتاة ترتدي فستانا، وتتحدى بعقد وساعة ذهبية، وتحمل حقيبة يدوية؛ فإننا لا نرى تلك الأجزاء متفرقة بل تُصَبُّ في صورة واحدة، تتفاعل مع بعضها مثل آلات موسيقية متنوعة لا ندرك كل صوت لوحده وإنما نستمتع إلى صوت واحد صُبَّت فيه كل الآلات.

لو أخذت أي جزء من فستان الفتاة ووضعت في مجموعة أخرى (أي: في سياق آخر) لظهر الفستان لإدراكاتنا بشكلٍ آخر. هذا ما نعنيه بأننا ندرك التواجد المكاني في صورة سياق.

أما التعاقب الزمني؛ فلو سمعت صوتا عاليا ثم سمعت صوتا أعلى منه،

فكيف سيكون حكمك وإدراكك للصوت الأول؟
بالطبع سترى أنه منخفض نوعاً ما.. ولكنه مرتفع لو كان لوحده (أي:
في سياق هادئ).

إذن؛ لا يوجد شيء قصير أو طويل أو جميل أو قبيح... في ذاته، وإنما
القضية هي أن الطول والقصر والجمال والقبح وغيرهم في إدراكنا
كبشر يعتمد على السياق، فالأشياء التي تتواجد مع ما تريد الحكم عليه
تؤثر في حكمنا. والأمثلة التالية توضح المقصود:

السياق واللغة:

يتضح السياق ودوره في إعطاء الجزء معنى في كثير من أوجه حياتنا،
ومن تلك الأوجه البارزة « اللغة ».

● انظر إلى الجملة التالية: ذهب محمد إلى زوجته ومعه ذهب وفضة.
ما الذي جعلك تدرك كلمة «ذهب» الأولى بمعنى: الذهاب والمغادرة، بينما
تدرك «ذهب» الثانية على أنها: المعدن الثمين المعروف؟

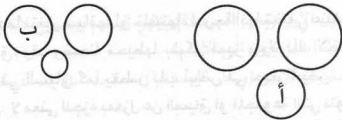
● هناك جمل كثيرة يمكن أن تلمح فيها ما جرى في الجملة السابقة،
مثل

«شاهدت عين فتاة جميلة مثل عين ماء صافية» و «خطر على بالي خطر
كبير» والإجابة تكمن في سياق الجملة، فالكلمات المتجاورة في الجملة مكانياً
تُشكل في مجموعها سياقاً عاماً يعطي هذه الكلمات (الأجزاء) معناها.

● كيف تقرأ هذه الجملة: شاهدنا ١٢٣٤٥
ضع ورقة على كلمة «شاهدنا»، كيف تدرك الدائرة التي تقع بعد الأرقام؟
ستكون في هذه الحالة رقم خمسة. أما عندما يتم تغطية الأرقام (١٢٣٤)
فإن الدائرة تصبح حرف الهاء.

هل تستطيع إيجاد أمثلة أخرى من اللغة والشعر والأمثال سواء الشعبية
أو الفصحى؟

● ما رأيك في لوحة سيارة تحمل الرقم التالي: ١٢٥ س ن
هل تعلم أن الرقم الأخير ليس سوى حرف الألف؛ ولكنك تدركه على أنه
رقم واحد (١)، بينما يُدرك بين الأحرف على أنه حرف الألف.
يمتد تأثير مفهوم السياق إلى كل مدركاتنا بكل أنواعها. راجع الشكل التالي:

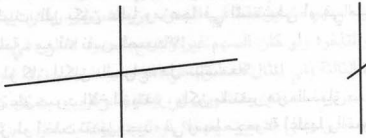


ركز على الدوائر يمين الصفحة لمدة لا تقل عن نصف دقيقة، ثم انتقل إلى الدوائر يسار الصفحة.

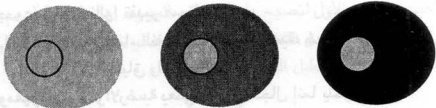
أيهما أكبر الدائرة (أ) أم الدائرة (ب)؟

الجواب: كلتا هما متساويتان، ولكنك قد تدرك أن (ب) أكبر من (أ) بسبب السياق؛ وهو هنا الدائرة الكبيرة في حالة (أ) والصغيرة في حالة (ب) حيث تقارن كل واحدة بالتي تجاورها.

مثال آخر: انظر إلى المستقيمتين وقارن ما بين العمودين:



في المثال التالي:



لن نسأل: «هل الدوائر الصغيرة متساوية في درجة اللون؟» لأن الوضع أصبح واضحاً. بدلا من ذلك نسألك: أي من الدوائر الصغيرة أوضح داخل الدوائر الكبيرة؟

الإجابة واضحة: (الدائرة الواقعة يمين الصفحة).

قد يقول قائل: سبب ذلك أن الدوائر الكبيرة تختلف في اللون فأصبح ذلك مؤثرا على الدوائر الصغيرة المتساوية في اللون. ولكن: ما سبب هذا من جانب نفسي إدراكي؟ سببه - ببساطة - الكلمة السحرية التي نردها وهي «السياق».

فالدائرة الصغيرة هي نفسها في كل الأشكال الدائرية الكبيرة، ولكنها

تتضح عندما يتغير سياقها أو خلفيتها، لدرجة أنها تختفي عندما تتساوى مع السياق. وقد وضعنا محيطها بشكل مميز ولولا ذلك لاختفت تماما وغطست في السياق كما يغطس باب أبيض في جدار أبيض.

لهذا نقول: لا معنى للجزء بمعزل عن السياق أو المجموعة التي تتواجد معه. وقياساً على مثال الدوائر - ولكن بشكل مختلف :-

● ما رأيك لو تبرع شخص بألف ريال بين مجموعة لم تتبرع بأي شيء؟
● ما رأيك في نفس الشخص لو كان تبرعه بين مجموعة تبرع كل فرد من أفرادها بالمئات؟

● ما رأيك لو كان نفس الفرد في وسط مجموعة أغلب أفرادها تبرعوا بنفس المبلغ؟

مثال آخر: حين تنادي أخاك في مستشفى بنفس علو الصوت الذي تناديه به في البيت، ألن يكون عالياً ومزعجاً في المستشفى أو في مسجدٍ أو مكتبة عامة.. مع أنه نفس الصوت؟؟؟

حسناً.. لو كان المكان «الحراج» هل ستسمعه؟

لاحظ أن علو صوت الأخ لم يتغير، ولكن ما تغير هو «السياق».

مثال آخر: لو أخذت تقدير «جيد» في وسط مجموعة أغلبها راسبون، فهل ستكون بنفس المشاعر أم أسعد حين يكون تقديرك «جيد جداً» وسط مجموعة أغلبها نالوا تقدير «ممتاز».

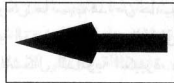
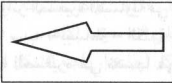
هذا ما يطلق عليه علماء النفس «الشكل والأرضية» ضمن مفهوم السياق.

ما رأيك الآن في السياق وأفاعيله؟؟؟

ومفهوم الشكل والأرضية يعني: أن أي مجال إنما يتكون من:

● خلفية أو أرضية.

● وشكل ينبثق من هذه الأرضية (وهو عادة الشيء المدرك لأنه يتميز عنها).
بمعنى أن: المجال عادةً يتكون من شكل وأرضية، والشكل يكون له حدود واضحة ويتميز عن الأرضية، كما أنه يكون بارزاً أو متقدماً إلى الأمام (راجع الدوائر السالفة). وانظر إلى الشكل التالي:



في المستطيل الأول (يمين الصفحة) يظهر السهم بوضوح لأنه يتمايز عن الأرضية. ولذا فهو يبرز إلى الأمام.

لاحظ المستطيل الآخر (يسار الصفحة)؛ ستجد أنك قد تدركه بشكلين مختلفين:

١- قد تدركه على أنه مستطيل وقد رسم عليه سهم.

٢- وقد تدركه على أنه مستطيل مثقوب على شكل سهم.

وقد تجد أن هذين الإدراكين يتناوبان في الظهور لك بشكل ملفت وقد يكون مزعجا.

في الشكل الثاني تدرك السهم:

● وكأنه مرسوم إذا تم التركيز عليه بشكل يكون في المقدمة.

● وعلى أنه مثقوب إذا وُضِعَ المستطيل في المقدمة.

لاحظ أن السهم متمايز فقط في الحدود عن المستطيل، ولكن المشكلة هي التقدم والتأخر؛ ولو كان السهم غير واضح الحدود لغطس في الأرضية، كالدائرة الثالثة (في المثال السابق)، مع أننا وضعنا لها حدودا لنوضحها.

هل سمعت يوما صوتين متساويين في الشدة أو قرييين بشكل كبير؟ هل كنت قادرا على التمييز بينهما؟ أو أن دماغك يتعامل مع أحدهما (شكل) ويخفي الآخر (أرضية)، ثم فجأة يحصل العكس حيث يتعامل مع الأخير ويخفي الأول لتصبح على مصادر الصوت أن يسكت أحدهم.

ما حصل لك هو تبادل الشكل والأرضية على نحو سمعي (مثال سمعي) كما حصل في المستطيل الثاني والسهم.

كيف يؤثر مفهوم السياق في حياتك الاجتماعية؟

بعيدا عن الأشكال العيانية يمكن تناول بعض الأمثلة الاجتماعية:

شاهدت سعاد فتاة في أحد المناسبات الاجتماعية وأعجبها الفستان جدا، لأن الفتاة بدت فيه في منتهى الجمال والجاذبية.

في اليوم التالي ذهبت سعاد وطلبت نفس الفستان من نفس الخياط. وانتظرت على أحر من الجمر حتى موعد استلامه، إلا أنها تفاجأت لأنه بدا عليها عاديا جدا، بل إن بعض المحيطين استحي من أن يقول إنه قبيح.

سعاد لم تعلم السبب.. بل إن المحيطين لم يعلموا، لاسيما أنه من نفس

الخياط، وبنفس الجودة، وبنفس الألوان، والخامة. سعاد قالت: إن هنالك شيئاً غير مفهوم، لاسيما أنها ليست المرة الأولى التي يحدث لها هذا: «لقد اشترت ساعةً شاهدتها على صديقتها وكانت في غاية الروعة. وقد أصبحت تلك الساعة عاديةً جداً عندما ارتدتها. وقبلها اشترت عقداً وظهرت نفس المشكلة. تعلل سعاد ما يجري لها دائماً بنفس الكلمة: إنه الحظ السيئ. طبعاً بعد أن عرفنا السياق وأهميته نستطيع أن نقول: «إن مشكلة سعاد وفتيات كثيرات ليست «الحظ» بل «السياق». بمعنى أن سعاد عندما شاهدت الفستان (والساعة والعقد) لم تشاهده لوحده. لقد أدركته من خلال مجموعة عناصر تفاعلت معه؛ فالفستان كان متفاعلاً مع الفتاة وهي متفاعلة معه، بالإضافة إلى العناصر الأخرى». عندما نقل الفستان إلى سياق آخر (هو سعاد)، وتفاعل معه بشكل مختلف، لم يكن جيداً، مع أنه نفس الفستان!!

لذا فإنك عندما تدرك شيئاً (تراه، أو تسمعه، أو تلمسه، أو تشمه، أو تتذوقه: من خلال الحواس الخمس) فإنك تدركه من خلال سياق. وبمناسبة الملابس: هل سألت نفسك يوماً ما: لماذا تلبس جيداً لكي تبدو بمظهر حسن؟

لو كنا لا ندرك بشكل كلي لما كان للملابس أي قيمة؛ لأن غير الجذابة ستظل كذلك مهما لبست، بينما ستظل الجميلة جميلة مهما لبست. وهذا غير صحيح.

ويمكنك أن تسأل نفسك أيضاً: لماذا تتغير السلعة بتغير طريقة عرضها؟! ألا تسمع بعض الناس حولك يقول: «لقد شوهت (أو جمّلت) فلانة الفستان عندما لبسته».

أو يقول: «بعض الناس من حسن أخلاقهم أو جمالهم يزينون أسماءهم، (أو يقبحونها!!)».

الجمال والسياق:

● ما رأيك في فتاة سمراء وسط فتيات أكثر سمرةً أو سوداوات البشرة؟؟

● ما رأيك في نفس الفتاة بين فتيات بيضاوات البشرة. في المرة الأولى ستدركها على أنها بيضاء، وسيحدث العكس في الوضع الثاني.

يمكنك تعميم هذا المثال في صفات أخرى مثل: الطول، الجمال... الخ.

● هل كل العيون الواسعة جميلة؟ أو الأنف الطويل أو الحواجب المقرونة... الخ. الإجابة التي يقدمها علماء النفس هي: «لا يوجد شيء جميل في حد ذاته، فالموضوع يعتمد على السياق».

● عيون واسعة في وجه يتناسب معه تبدو جميلة.

● لو كانت نفس العيون في وجه صغير فستصبح قبيحة وسينعكس ذلك على الوجه بشكل عام.

هنالك صفات عامة قد نقول عنها جميلة، ولكن: التناسب هو الأهم، وهو ما يمكن أن نقول عنه «الجانبية».

● ألم تقل لنفسك من قبل: «هذه الفتاة ليست جميلة حين أتمعن فيها.. ولكنها جذابة (باللهجة العامية «ملوحة»)».

● ألم تسمع أحداً يقول لك: «تمعن في هذه الفتاة؛ تجد أن كل جزء فيها ليس جميلاً ولكنها على بعضها (أي بشكل كلي) جذابة».

صاحبى.. والسياق!!

كان أحد الأصدقاء منهمكاً في التفكير في بناء منزله، وفي سبيل التخلص من أي مشكلة تواجهه أصبح يدور بمخطط بيته المرتقب مابين الأصدقاء - والكل يفتي - وفي الغالب عن جهل.. كالمعتاد!!

نظرت إلى مخططه.. ووجدته قد وضع السُّلْم (الدرج) بشكل دائري. وعندما سألته عن السبب قال: «إنها الموضة». كما أنه شاهده في منزل

أحد أقربائه وقد أعجبه جداً!!

قلت له: «هذا السُّلْم لا يناسب بيتك. وكونك رأيته جميلاً في بيت ما لا يعني أنه سيكون بنفس الجمال عندك. لأنك شاهدته في سياق خاص، أما الآن، وأنت تنقله إلى بيتك فأنت تضعه في سياق آخر، لاسيما وأنت قد وضعت على حساب مساحات أخرى».

بمعنى آخر: لقد نزع صديقي السُّلْم من سياقه، ووضعه بالقوة في سياق

آخر دون أي تعديل يذكر!!
الشيء الآخر الذي قلته لصاحبنا: «إن عرض السُّلْم غير مناسب».
فقال: «لماذا؟؟ هذه هي المقاسات المعتادة!!».

قلت له: «إنها المقاسات المعتادة حين تكون أحجام صالة البيت متوسطة..
ولكن الصالة كبيرة لديك. لذا: يجب أن يتناسب معها السُّلْم، وإلا سيكون
السُّلْم في صالتك الكبيرة وكأنه «سُلْم» خدمة.. وفي منتهى القبح!!».
ووضحت له أنه لا يوجد شيء صغير وشيء كبير، إنما هي مسألة تناسب
وسياق بما لا يؤثر على الوظيفة في الاستخدام.

استجاب صاحبنا للمشورة.. وكان ذلك من حظه، إذ ثبت أن المشورة صائبة.
وقد رأى بعد ذلك بيتا بسُلْم دائري غير متناسب مع بقية البيت، وأسرع
يخبرني ويشكرني على النصيحة التي جنبته الكثير من المشاكل.

لكن المؤسف أن صاحبنا هذا عندما انتهى من البيت بعد معاناة شديدة
في الجهد والمال، بدأ مع زوجته في اختيار المفروشات. وفي هذه المرة
يبدو أنه نسي الدرس. لقد اختار أشياء كثيرة - من ضمنها كنب فاخر
- دون أخذ السياق بعين الاعتبار، لم يأخذ بعين الاعتبار حجم المجلس،
وألوانه، والألوان الأخرى.. وكانت النتيجة لا تسر!!

وهذه المشكلة تجدها لدى الكثير من الناس، إذ يرون أشياء لدى الآخرين
من أنواع المفروشات، أو يبصرونها في المعرض فينبهرون بها، غير أنه
بعد شرائها ووضعها في المنزل تكون الصدمة!!

السبب كما أسلفنا: انتزاع الشيء من سياقه إلى سياق آخر.

صاحبنا نفسه قال لي ذات مره وهو يشرح مفهوم السياق - فقد أصبح
خبيراً فيه - : «لدي غرفة بلون داكن قليلاً، ومع ذلك أدركها داكنة جداً عندما
أقبل عليها، وعندما أمكث فيها قليلاً أدركها بلون أفتح، ويبدو لي أن السبب
هو: أن ألوان البيت - ولأسيما التي تسبق هذه الغرفة - فاتحة جداً».
طبعاً، استنتاجه صحيح.

يصدّق هذا على صفات كثيرة كال حجم: عند المكوث في غرفة صغيرة جداً
ثم الخروج منها إلى غرفة متوسطة الحجم، ستدرك الغرفة متوسطة الحجم
باعتبارها أكبر حجماً مما لو دخلتها مباشرة دون المرور بالغرفة الصغيرة..
رغم أن الغرفة (المتوسطة الحجم) هي هي!!

هل يصدق هذا على السيارة والمنزل... الخ؟
صاحبنا العزيز أسعده مفهوم السياق، وأصبح يسوق لي المواقف التي تقابله، والتي استطاع من خلال فكرة السياق أن يفهمها.
من ذلك؛ أنه كان يشاهد مباراة سلة، ولفت انتباهه لاعب قصير القامة لدرجة أنه كان مثيراً للشفقة، ولكن الطريف أن هذا القصير في أحد المشاهد ذهب لرمي الكرة رميةً خارجيةً، وشاهد صاحبنا ذلك اللاعب القصير ولكنه رآه هذه المرة بجوار المتفرجين والطاقم الفني فدُهِش من أنه طويل جداً.

طبعاً صاحبنا أصبح خبيراً في السياق، وعلل هذا تعليلاً صحيحاً بقوله: «إن اللاعب تم إدراكه قصيراً عندما كان في سياق اللاعبين الأكثر طولاً منه. لكنه أصبح طويلاً عندما انتقل إلى سياق آخر؛ وهو سياق المتفرجين العاديين». ومن أمثلة صاحبنا الطريفة قوله: «لاحظت أنه عندما تكون سرعة السيارة عالية (مثلاً ١٤٠ كم/ساعة) ثم تنخفض (٩٠ كم/ساعة) أحسُّ كأنني واقف أو أمشي كالسلحفاة، بينما أدرك هذه السرعة الأخيرة على أنها عالية نوعاً ما لو كانت بعد سرعة أقل منها».

هل تتجاوز فكرة السياق هذه الجوانب إلى جوانب أكثر تخفياً - وبالتالي تأثيراً - في حياتنا اليومية؟

حسناً.. لو كنت تعطي ابنك مصروفاً يومياً مقداره ريال واحد؛ بينما تعطيه أمه ثلاثة ريالات. كيف سينظر الابن لك ولريالك؟
لو فرضنا أن الأم لا تعطيه أي شيء؛ فهل سيختلف الإدراك للريال؟

في السياق التعاقبي:

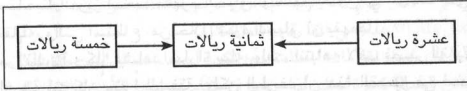
لو كنت تعطي ابنك مصروفاً «عشرة ريالات» يومياً، ثم خفضتها إلى «ثمانية ريالات».

هل ستتساوى هذه الثمانية ريالات مع الثمانية ريالات بعد مصروفٍ معتاد خمسة ريالات، مع أن القيمة واحدة؟

الإجابة بالنفي، لأن الحكم سيتأثر بالسياق، أي بالعناصر الأخرى، وهي هنا: القيمة السابقة أو المصروف السابق، وليس القيمة الحقيقية.

يجب أن نستوعب أنه كثيراً ما يكون الشيء كثيراً أو قليلاً بناءً على ما

يسبقه، وليس على ما هو حقيقة. (انظر الشكل التالي).



● تخيل أن رئيسك في العمل أو أستاذك شديد جداً في تطبيق الأنظمة؛ فهو يخصم راتب يوم عن كل تأخير أكثر من ساعة، أو أن أستاذك يخصم درجة عن التأخر عن موعد المحاضرة. لو جاء رئيس آخر وخصم نصف يوم فقط عن نفس التأخير وأستاذ خصم نصف درجة هل ستسعد بهذا أم لا؟

● ألم تقابل بائعاً يستخدم فكرة السياق بحيث يعطيك سعراً عالياً جداً، ثم يخفضه بشكل كبير فتسعد لذلك، لأنك تقارن بين السعريين في ظل غياب أي فكرة عن السعر الحقيقي.

البائع - دون علمه - يستخدم فكرة السياق ليغير إدراكك للسعر الذي يريده مستخدماً سعراً عالياً مبالغاً فيه في البداية.

● وهذا مثل المدرس الذي يقول لك: « ستقف عقوبةً لمدة ساعة ». ثم يقول - بعد الاستجداء: - « حسنًا نصف ساعة ». فما يكون منك سوى أن تسعد!!
● من أمثلة التعاقب الزمني ما ذكره أحد المتقدمين لعمل، قال: « لم أُقبل لأن المتقدم الذي كان قبلي كان ممتازاً، فلما دخلت - ودون وعي من يقوم بالمقابلة - أصبحت غير جيد، لأن المقارنة تمت بمن كان قبلي لحظي السيئ؛ ولو أن من كان قبلي كان متواضع الأداء لأصبحت في نظرهم جيداً ».

وهذا الاستنتاج صحيح، وهو عيب من عيوب المقابلات إن لم تضبط.
● في نفس الخط: تخيل أنك تؤدي فقرة أو تقدم كلمة في حفل وقد كان أداء من كان قبلك رائعاً. كيف سيكون تقبل المستمعين لك؟

سيكون أقل مما لو كان السابق لك في مستوى عادي أو ضعيف.

● وفي السياق المتزامن؛ تخيل لو أن مدرسا يعطي على كل مشاركة ربع درجة، ومن لا يشارك لا يعطيه أي شيء، بينما مدرس مادة أخرى يعطي كذلك ربع درجة، ولكنه يخصم ربع درجة في حالة عدم المشاركة. هل سنتساوى قيمة الربع درجة المعطاة من المدرس الأول والثاني؟

- ألا يذكرنا المثال السابق بمقولة «العصا والجزرة أو الترغيب والترهيب» والتي تستخدم في السياسة كثيراً، لاسيما بين الدول، حيث الجزرة أثنى مع العصا مما لو كانت لوحدها، مع أنها نفس الجزرة!!
- مبدأ السياق يتجاوز كل هذا ليصل إلى جوانب إدارية وتنظيمية.
- هل سمعت بنظام تم استيراده من بلد وفشل لدينا؟
- أو شركة طبقت إجراءً دون أخذ الجوانب الثقافية بعين الاعتبار.. وكان مصيرها الفشل!!

تعليق عام:

ماذا نستفيد من معرفة مبدأ «السياق»؟
ربما تردُّ الأمثلة التي تم إيرادها على هذا التساؤل.
هذا المبدأ يتناول جانباً مهماً في حياتنا النفسية وهو «الإدراك». وهذا الجانب هو بوابة السلوك، فالقاعدة أنه كيفما تدرك فإنك تسلك.
لذا وجدنا أن السياق متواجد في جميع جنبات حياتنا اليومية تقريباً، بحيث لا يمكن أن يمر يوم دون أن تتعرض لهذا المبدأ، علمت أو لم تعلم!!
كما شاهدنا أننا عندما نزداد وعياً بتأثير السياق في إدراكنا يكون إدراكنا للواقع الموضوعي أفضل؛ ويساعدنا ذلك على أن ندرك الأمور على حقيقتها، وبالتالي تميل أحكامنا إلى أن تكون أكثر صواباً.
الوعي بهذا المبدأ -كما رأينا من الأمثلة البسيطة- يمكن أن يساعد في شراء الأثاث، في التصميم، في الذوق، وفي إصدار الأحكام والتقييم بشكل عام.

كذلك يمكن أن يفيد في التعامل مع الآخرين، ومعرفة العلة وراء أحكامهم غير المنطقية من وجهة نظرنا، وحتى في تقييمنا لكثير من المواقف الاجتماعية، فمن النادر أن تجد شخصاً لم يُقَيِّم موقفاً بسبب اعتماده على معلومات ناقصة أو معلومة واحدة دون الأخذ بعين الاعتبار كل الموقف أو القصة أو الحدث!!

وحتى المواقف والأحداث التاريخية لا يمكن فهمها إلا بأخذها في سياقها المكاني والزمني والأحداث!!

ولن يريد الاستفادة من هذا الجانب؛ جرب هذا التمرين:

● ابدأ في تسجيل الأمثلة اليومية التي تصادفك ودع إدراكك المباشر جانباً - لأن السياق قد عمل فيه عمله.

● ثم ضع إدراكك للجزء بعد وعيك بالسياق.

هذا التمرين إذا ما عُمِل عدة مرات فسوف يجعل من صاحبه متمرسا وماهراً في سرعة الوعي بإدراكاته بتأثير السياق وبعد عزله.

نصيحة أخرى: لا تحكم على أي جزء بمعزل عن سياقه. لا تأخذ أي جزء وتعتقد أنه سيكون تماما كما ظهر في سياقه الأول. فقد يظهر أفضل أو أسوأ إذا كان الحكم جماليا.

إذا كنت مهندسا أو مصمم ديكور أو شخصا عاديا وتريد شراء شيء مثل المفروشات أو تصميم ثوب فأنت بحاجة ماسة لمعرفة تأثير السياق والوعي به تماما.

أخيرا؛ ما ورد من أمثلة ليس سوى جزء بسيطاً من الأمثلة اليومية صعبة الحصر. ولكننا حرصنا على التنوع في كافة المستويات.

وختاماً؛ تذكر القاعدة التالية: نحن حين ندرك فإننا ننسب الأجزاء لبعضها ولا نرى الجزء، بل ندرك تفاعل كل الأجزاء مع بعضها. لذا فالجزء يتغير إدراكه إذا وُضِعَ مع أجزاء أخرى حيث قد يتفاعل بشكل مختلف.



الفيزياء النفسية (السيكوفيزيا)

هل العالم هو فعلا ما أدركه أو أنه
مختلف؟

قد يكون عنوان هذا الجزء ملفت للانتباه، ولكن لننظر أولا للمستقيمات
الثلاثة التالية:

بالنظر فقط، ودون استخدام أي أداة للقياس: ما رأيك في هذه المستقيمات:
هل هي مختلفة أو متساوية في الطول؟
في الواقع: هي مختلفة الطول ويمكنك التأكد بالقياس، ولكن الفروق بينها
بسيطة جدا.
قد يقول قائل: «وكيف تريدني أن أعرف التساوي من عدمه إذا كان الفرق
يسيراً جداً؟».
حسناً.. سؤالك رائع، فهو يعني أن الفرق الحقيقي شيء وإدراكنا له

شيء آخر».

إذا قارنا بين شيئين في أي صفة (طول أو حجم أو لون... الخ) فإن الفرق بينهما في حالة الزيادة أو النقصان لا يُدرَك مباشرة، بل يجب أن يتجاوز هذا الفرق حدا معيناً ندرك بعده ما بينهما سواء بالزيادة أو النقصان. وقبل وصول الفرق إلى هذا الحد ندركهما متساويين مع أنهما ليسا كذلك.

لذا يقال إن إدراك الفرق بين شيئين يخضع لقانون «الكل أو لا شيء». تخيل مستقيماً بطول ١٠ سم ومستقيماً آخر بطول ١٠,١ سم، وسئلت عن الفرق بينهما.

في هذه الحالة ستقول: «لا فرق».

تخيل أننا استمررنا في الزيادة.. طبعاً: دون إخبارك، وبكسور بسيطة، وبشكل متساوٍ (١ ملم في كل مرة). ستكون الإجابة: «لا يوجد فروق». ولكن.. بعد أن تصل الزيادة إلى درجة ما ستكون الإجابة: «نعم، الآن هنالك فرق».

مثال آخر:

إذا كنا لا ندرك الفرق في الزيادة في طول مستقيم يبلغ ١٨ سم إلا عندما يكون طول المستقيم الآخر ٢١ سم، فإن هذا يعني أن المستقيم الآخر من طول ١٨ سم وحتى أقل من ٢١ سم يدرك على أنه مساوٍ للمستقيم ذي الطول ١٨ سم. ولكنه بمجرد أن يصل إلى طول ٢١ سم يدرك على أنه أطول من المستقيم ١٨ سم.

هذا هو قانون «الكل أو لا شيء»، فأنت لا تدرك الفروق في كثير من الصفات إلا بعد تجاوز قيمة معينة (اسمها: العتبة)، وقبلها كأنه لا يوجد فرق بالمرّة حتى ولو كنت قريباً من تلك القيمة المعينة، فالفرق ليس كمياً تدركه بالتدرّج بل: إما أن تدركه أو لا تدركه.

ويتم إدراكه في حالة تجاوزه لقيمة ما نطلق عليها «العتبة».

كلمة «العتبة» تذكرنا بالمنطقة التي عندها يتغير المستوى، مثل قولنا: «عتبة البيت».

العلاقة بين التغير في الواقع وإدراكنا أو عدم إدراكنا له تمثل محور اهتمام الفيزياء النفسية أو السيكوفيزيا.

فإذا كانت الفيزيا تهتم بظواهر الكون (الصوت و الضوء والحركة...الخ) وقوانينه التي تحكم العلاقات والتغير، فنحن في علم النفس - وبالتحديد في السيكوفيزيا - نهتم بالقوانين التي تجعلنا ندرك التغير.

وهذه الفكرة (وجود تغير موضوعي أو واقعي لا يعني أننا قادرون على إدراكه) تمثل موضوعا أساسيا في علم النفس، إذ نبحث عن العلاقة بين التغير الواقعي. وإدراكنا لهذا التغير.

من أهم ما تقدمه لنا السيكوفيزيا: اكتشاف أن إدراك الفرق بين شيئين في أي صفة (الحجم أو الطول أو الثقل...الخ) لا يكون ثابتا بل يتأثر بالشئيين المقارنين.

على سبيل المثال: إذا كنا لا ندرك الفرق بين مستقيمين بطول ١٠ سم إلا بعد أن يزيد الثاني أو ينقص عن الأول بـ ٢سم، بحيث يصبح (١٢سم) في حالة الزيادة، و (٨سم) في حالة النقصان، فإن هذا الفرق ليس رقما ثابتا يمكن تعميمه على أي طول لأي مستقيم.

لو كان المستقيم (٣٠سم) فإننا لن ندرك الفرق بينه وبين المستقيم الثاني إذا كان (٢٢سم) في حال الزيادة أو (٢٨سم) في حال النقصان. الفرق نسبي، بحيث يحسب كالتالي:

في المثال الأول: $10/2 = 5/1 = 0.5$.

إذن؛ لكي ندرك أي فرق بين مستقيمين يجب أن تتجاوز الزيادة أو النقص الخمس.

فإذا كان طول المستقيم (٣٠سم)، فيجب أن يتجاوز المستقيم الثاني الذي نقارنه به (٣٦سم) زيادة، و(٢٤سم) نقصانا لندرك الفرق.

حسناً.. لو كان المستقيم (١٠٠سم) فيجب أن تكون الزيادة كذلك الخمس (٢٠سم)؛ بالتالي زيادة = (١٢٠سم)؛ و(٨٠سم) نقصاناً.. وهكذا.

هذا يعني شيئاً بالغ الأهمية، وهو أنه كلما زاد الشيء في القيمة احتجنا لقيمة كبيرة لكي ندرك الفرق.

فأنت تحتاج (زيادة أو نقصاناً) حسب نسبة الطول السالف: ٦سم فقط لندرك الفرق في مستقيم بطول ٣٠سم، ولكنك تحتاج ٢٠سم لندرك الفرق في مستقيم بطول ١٠٠سم، ولك أن تتخيل أطوالاً أخرى.

إذن: إدراك الفرق في الطول (أو الوزن والحجم.. وغيرهما) ليس قيمة

ثابتة، بل هو نسبة ثابتة في كل صفة، وتتغير من صفة إلى صفة. هذه النسبة يطلق عليها «ثابت فيبر Weber» نسبةً إلى العالم الذي عمل عليها في مجال السيكونفيزيا.

إن: ما يقوله علماء النفس: إن لكل صفة نسبة محددة لكي ندرك الفرق بين شيئين (حالتين أو كميتين) في صفة ما.

على سبيل المثال.. في صفة الوزن:

نحتاج إلى ٠,٠٢ من أي وزن لكي ندرك الفرق (العتبة). فإذا كان الوزن (٥٠ كغم) فإننا لا يمكن أن ندرك الفرق زيادة أو نقصاناً إلا إذا كان

متجاوزاً أو مساوياً لواحد كغم.

وحين يكون الثقل (٢٠٠ كغم)، فلكي نقول إن هنالك فرقاً (أي نصل العتبة)

فلا بد أن يكون الثقل الثاني (٢٠٤ كغم) زيادةً و (١٩٦ كغم) نقصاناً.

وهناك نسب ثابتة تقريباً (ثابت فيبر) حسب الصفات المختلفة:

مثلاً: تمييز الصوت ٠,٠٥

تمييز الضوء ٠,٠٨

كيف يمكن الاستفادة من هذه القاعدة؟

يستفاد منها في أي قرار حول تقدير أية قيمة. وتقدير أية قيمة موضوع

متكرر في حياتنا بشكل يومي.

على سبيل المثال: صديقنا الذي تحدثنا عنه سابقاً:

في أثناء بناء المنزل جاء من قال له: إن سعة أبوابه - لاسيما الحمامات -

غير كافية.

ووجد صاحبنا أنه يمكن زيادة السعة بمقدار (٥ سم) فقط تقريباً؛ وكان يذكر ذلك

لكل المحيطين به دون علم منه أن علم النفس يمكن أن يفيد في هذا الجانب.

قلت له: «إن كان الهدف من الزيادة وظيفياً (بمعنى أن تدخل من الباب أشياء

ذات أحجام كبيرة) فإن أي زيادة قد تكون مفيدة؛ أما إذا كان الهدف جمالياً؛

فإن قوانين السيكونفيزيا يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار. إن الزيادة بمقدار (٥

سم) ستظهر فقط في الأماكن الضيقة، أما الواسعة فهي بحاجة إلى ساعات

أكبر لتتضح، وإلا فإن الزيادة بالمقدار السالف ستكون كعدمها».

من الأمثلة كذلك:

● تخيل امرأتين إحداهما قصيرة جداً، والأخرى طويلة، وانتعلا حذاء

بنفس ارتفاع الكعب.. من سيظهر فيها الفرق بعد لبس الحذاء؛ القصيرة أم الطويلة؟

● إذا كانت لديك غرفة، ويوجد بها إضاءة خافتة جداً، وتريد أن تجعلها أكثر إضاءة.. في هذه الحالة: أي إضافة للإضاءة ستتضح، بينما ستحتاج لإضافة الكثير لو كانت الإضاءة قوية من البداية.

● لو كنت تأكل شوكولاته مع شاي حلو جداً، هل تعتقد أنك ستجد مذاق الشوكولاته؟

● لو كان الشاي مرّاً أو بدلاً منه تناولت قهوة: كيف سيكون مذاق الشوكولاته؟

● كذلك الحال في أي شيء مالح: لن تدرك الفرق (زيادة أو نقصاناً) بينهما إلا إذا تجاوز الفرق نسبة معينة (٠,٠٠٢) من الشيء المقدم في البداية والذي تريد مقارنته بغيره.

● لو كنت تريد شراء سلعة رخيصة وقليل لك إن ثمنها خمسة ريالات بينما أنت تعلم أن ثمنها أربع ريالات. هل ستمانع في الشراء وتدخل في نقاش مع البائع حول هذه الزيادة؟

● حسناً.. في موقف آخر كنت تريد شراء سلعة أخرى فوجدت أن ثمنها (٣٢٠ ريالاً) وأنت تعلم أن ثمنها هو أقل من هذا بثلاثة ريالات (٣١٧).

في أي من الموقفين ستناقش البائع.. وقد لا تشتري؟
في الغالب سيكون في الأول لأن نسبة (كسر) الزيادة أعلى من الثاني.
هذا الجزء يتطرق لنقطة جوهرية هي أن العالم الذاتي يختلف عن العالم الواقعي (الموضوعي).

وقد تناولنا هذا ببساطة من جانب نفسي بعيداً عن الفلسفة.
نؤكد على أنه:

● عندما نقارن بين شيئين فإن إدراك الفرق يرتبط بنسبة وليس بقيمة الفرق.
● يُدرك الفرق أو لا يُدرك، ولا يوجد تدرُّج، وهذا يجعل إدراك الفرق مفاجئاً.

والطريف أن الإضافة الأخيرة في أي عامل اختلاف (سواء كان: حجماً أو ارتفاعاً أو وزناً أو سمعياً أو مرئياً.. وغيرها) ثمينة جداً، والمثل العربي «القشة التي قصمت ظهر البعير» يدل على ذلك.

من الشواهد النفسية على اختلاف الحكم الذاتي عن الموضوعي: ما نلاحظه من اختلاف أحكامنا حول مواضيع كثيرة.

فقد تسأل شخصا ما عن حجم غرفة أو مذاق طعام ما أو جمال فتاة... الخ؛ فتجد أن الأحكام مختلفة جداً.

أحد الأسباب التي قد تكمن وراء هذا الاختلاف هو أن لكل منا معايير الشخصية التي على أساسها يحكم على العالم الخارجي.

لكن.. من أين تأتي هذه المعايير الذاتية؟

يقول علماء النفس:

- إن خبراتنا تتراكم لتشكّل معاييرنا في تقييم أي خبرة قادمة.
- هذه المعايير تتغير مع تغير وتنوع خبراتنا فترتفع وتنخفض، فأنت عندما تتعرض لخبرات جديدة تستجيب لها بشكل ما.
- بعد فترة تصبح هذه الخبرات معيارك الذي تعتاد عليه في تقييم الخبرات التالية.

تخيل لو أنك كنت تعيش في قرية صغيرة ثم ذهبت للمدينة؛ كيف سيكون إدراكك للشوارع في المدينة؟

سيكون إدراكك أن الشوارع فسيحة جداً وقد يكون ذلك مثيراً تعجب، لكن.. بعد فترة ستصبح شيئاً عادياً، وستكون هي معيارك بحيث لو رجعت إلى القرية لقلت: «ما هذا... شوارع ضيقة!!».

يمكن أن تطبق المثال السالف على أحجام المنازل أو المسافات.

تخيل أن عمرك لا يبعد سوى أربعة كيلومترات بزمان مقدراه عشر دقائق تقريباً. وفي يوم ما قيل لك: «لقد تم نقلك للخروج».

طبعا أرغيت وأزبدت، ولكن لا مفر.. لاسيما أنها ترقية.

في الأيام الأولى كانت المسافة بعيدة جداً.. وكأنك ذاهب للمريخ!!

بعد عدة أسابيع؛ أصبح الأمر عادياً أو شبه ذلك، بل وأصبحت تقدر المسافات بشكل مختلف لدرجة أنك تقول عن مسافات كنت تراها بعيدة قبل النقل: «هذا المشوار قريب!!».

قال لي أحد الزملاء: «كان لديّ تلفزيون متوسط الحجم، وبعد فترة اشتريت تلفزيوناً آخر من الحجم الكبير المنتشر (الذي انتشر حالياً!!).

ما لاحظته هو أن جهازي القديم أصبح في عيني صغيراً جداً ولا أطبق

استخدامه والمشاهدة عبره!! «.

أمر آخر متعلق بالمعايير الذاتية: ماذا تتوقع لو كلفت شخصاً بعمل بسيط وهو عادةً لا يعمل شيئاً؟! هل سيتقبل هذا التكليف أم أنه يعتبره حملاً ثقيلاً؟! يشتكي بعض الأشخاص من الأعمال البسيطة، والمشاكل البسيطة، لأنه ليس لديهم أي عمل أو مشكلة؛ وبالتالي: كل شيء مزعج.. مهما كان بسيطاً!! وهذا يمكن فهمه -في حدود معقولة- بواسطة مستويات المعايير التي يتبناها الفرد من واقع خبراته.

يستخدم العامة كلمة «متعود» أو «اعتاد». بالنسبة للشخص السابق فيقولون: «غير متعود على العمل»، أو: «ليس لديه مشاكل أصلاً.. متعود على الراحة». ارتفاع المعايير، وانخفاضها، وتبنيها في المقارنة (والتعود عليها) قد يفسر لنا لماذا نملّ من أشياء كثيرة ونبحث عن أكثر؟!.

لأن المتعة لو كانت تستمر بنفس الزخم كأول مواجهتها وخبرتها لاستمر الوضع ممتعاً؛ لكن التعرض لأي متعة للمرة الثالثة مختلف عن المرة الأولى؛ فما بالك بالمرّة العاشرة والمائة؟!.

لذا يبدو أن مقولة: «القاتل الحقيقي لأي متعة هو العادة».. مقولة صحيحة. وكثيراً ما نحتاج للتغيير زيادةً ونقصاناً لنحس بالفرق. فإن كان نقصاناً قدّرت ما كنت فيه، وإن كان زيادةً قدّرت ما أنت عليه الآن، ولكن.. لمدة محددة تطول أو تقصر حتى تتعود وتصبح هي معاييرك. باختصار: هذه القاعدة تنطبق على كل المقادير من الأطوال والأحجام وحتى الجمال والتقدير المادية.

جزء كبير من اختلافاتنا يرجع إلى أن لكل فرد معياره من واقع خبراته، لذا عندما يستخدم الفرد الكلمات الذاتية مثل: قليل، أو كثير، أو طويل، أو قصير، أو بعيد، أو قريب وغيرها؛ فإننا نتحدث عن (تنسب) الأشياء بناءً على معاييرنا الداخلية الذاتية.

فما هو قريب عندك قد يكون بعيداً عند الآخر. ولكن مع استخدام معايير موضوعية مثل السؤال: «كم يبعد ذلك المكان بالكيلومترات؟» ينتهي أي لبس. ومن الشواهد على تغير المعايير بشكل جماعي ما نلاحظه على مجتمعنا في الفترة الحالية، إذ تغيرت كثير من المعايير؛ فالضيافة بولغ فيها بدرجة كبيرة. وكذلك: اللبس، والمسكن، وفي البداية لم يتقبل ذلك الكثير من

الناس. وبعد فترة تم استدخالها وأصبحت معياراً عادياً، بل ويقاس عليها بحيث أن من يأتي بأقل منها فهو أقل من المستوى العادي. هذه المعايير الذاتية تعم كل مناحي حياتنا، ومن أهمها الجوانب المادية: هل الريال بالنسبة للفقير كما هو بالنسبة للغني؟ ربما لو عملت دراسة عن القيمة الذاتية (النفسية) لوجدت - على سبيل المثال - أن المائة ريال عند فقير تعادل خمسين ريالاً عند متوسط الحال (أي النصف)؛ بينما لا تعادل عشرة ريالات عند شخص غني (أي العشر). لذا يبدو أن التجارة المربحة تكون في سلع الأغنياء (بشرط أن يكون الطلب معقولاً)؛ كما أن متواضع الحال يفاضل في الأسعار لدرجة متعبة. لهذا؛ فالمعيار الموضوعي (الواقعي) مختلف عن المعيار الذاتي (النفسي).
تعليق عام:

ما حاولنا إيضاحه من خلال مفاهيم نفسية محددة هو أن إدراكنا لا يعكس الواقع. وما سبق مثال على ذلك بشكل مختصر فالموضوع - في علم النفس - متسع بشكل كبير.

● تختفي رائحة العطر الذي نضعه من أنوفنا بعد فترة قصيرة جداً قد تصل لثوانٍ وبعدها لا يشمه سوى من يقابلنا.

● المدخن لا يشم نفسه بينما رائحته تملأ المكان.. أين اختفت الرائحة؟ إنها موجودة موضوعياً أو واقعياً ولكنها - بالنسبة لإدراكنا - اختفت. والسبب ما يطلق عليه «التكيف الحسي»: حيث يختفي أي شيء يتواجد بشكل مستمر بالنسبة لنا، وإذا لم يختفِ فإن حدته تخف، لاسيما إذا زاد.

● عندما تسمع مكيف هواء مزعج الصوت، هل يظل الإزعاج نفسه بعد مرور نصف ساعة.

● عندما تتجه لأي مكان لأول مرة تجد أنك تنتبه للتفاصيل، وبعد فترة تبدأ التفاصيل تختفي وكأنها غير موجودة إلا إذا حصل تغيرٌ ما.

هذا «التكيف الحسي» هو ما يطلق عليه الناس «التعود».

العالم هو نتاج إدراكاتنا.. ولكن.. هل هو فعلاً كما ندركه؟

الجواب باختصار: « إدراكاتنا تتأثر بعوامل عديدة، ولها قوانين معينة، لو وعينا بها - حتى ولو كنا غير متخصصين - لاستفدنا كثيراً».

السلوك الإجرائي

هل يتكون سلوكنا

من أجزاء؟

هل يمكن أن نفهم ما يجري حولنا من سلوكيات وتصرفات بشرية مختلفة من خلال بعض المفاهيم المحددة؟

يقول علماء النفس: أغلب سلوكنا اليومي على تعقده يتكون من عناصر بسيطة، وهي: المثير والاستجابة والمعزز.

● المثير: حدثٌ خارجيٌّ يُدرك عن طريق الحواس الخمسة.

● الاستجابة: سلوك صادر من الكائن.

● المعزز: حدث يتلو الاستجابة، وبالتالي يُضعفها أو يقويها في المرات القادمة.

ويمكن أن نتعرف على هذه المفاهيم الثلاثة المهمة في تفسير السلوك البشري من خلال هذا هذه الأمثلة البسيطة:

أ- عندما ترى إشارة المرور الحمراء وتتوقف، ثم لا يقع لك حادث أو تاخذ مخالفة:

● فالإشارة هنا هي (المثير).

● واستعمال الفرامل وإيقافك للسيارة هو (الاستجابة).

● وعدم حصول حادث أو مخالفة هو (المعزز).

ب) حين يرتكب ابنك خطأ وتقوم بعقابه:

● الخطأ هو (الاستجابة).

● والعقاب هو (المعزز).

انظر إلى حياتك اليومية:

● أنت متجه للباب (المثير)، فتمد يدك للمقبض لكي تفتح (استجابة)،
وينفتح الباب (معزز).

● تمشي في مكان ما وتسمع أحداً يناديك باسمك (مثير)، فتلتفت
(استجابة)، لتجد أحد أصدقائك (معزز).

● ابنك يُحدثُ ضوضاءً وصخباً (مثير)، فتتحدث معه بهدوء (استجابة)،
ولكنه لا يستجيب (لا يوجد معزز)، وتكرر الحديث معه بهدوء، ولكن لا
تغير في سلوكه (لا معزز لاستجابتك معه بالحديث الهادي)، هنا تصرخ
وتطلب منه السكوت (استجابة أخرى)، فيسكت فوراً (معزز).

هل تعتقد أنك في المرة سوف تتحدث معه بهدوء أو بعنف؟

بالطبع كان تعزيزه لاستجابة الصراخ، ولهذا ستظهر في المواقف الأخرى،
بل وستتعمم في مواقف مشابهة.

هذه هي عادة بدايات تشكل السلوك ولكن بشكل أكثر تعقيداً، وأنت تسير
وفق هذه القوانين دون أن تدري!!

لفرض أنك مدرس وتريد أن تزداد مشاركة الطلاب؛ فتعطي ربع درجة
أو نجمة أو علامة ما لكل مشاركة صائبة. في هذه الحالة أنت تطبق
هذه النظرية.

كنت أشرح هذه المفاهيم لأحد الإخوة فنظر إليّ نظرة غريبة مبتسماً وقال:
« يا أخي؛ كل الكلام الذي تقوله نعرفه، بل إن جدتي الأمية تعرفه من
زمان طويل: نحن نعلم أنه إذا أخطأ طفل نضربه لكي لا يكرر خطأه، أو
نكافئه إذا أصاب لكي تكون جزءاً من سلوكه ».

قلت له: « حسناً هذا كل ما نعرفه عن هذه النظرية. ولكنك لا تعرف
التفاصيل الأخرى وبشكل علمي صحيح:

خذ على سبيل المثال؛ نبات ما يعرف العامة أنه مدر للبول، أو ملين، أو أنه
يعالج الصداع، ولكن؛ كيف يؤثر؟ وهل تأثيره حقيقي أم زائف أو إيحائي؟
عندما تأخذ هذا النبات، وتحلله إلى عناصره الرئيسية، ثم تجرب وتختبر

كل عنصر؛ فأنت هنا تدخل ميدان الدراسة العلمية التي تستمر لكي تخبرك عن: تركيب هذه النبتة، ونسبة كل عنصر، وما إذا كان للنبتة تأثير ما، وما مصدر هذا التأثير؟ وكيف يؤثر في الجسم؟ وبأي طريقة؟ وما هي الجرعة المناسبة؟ وكيف يمكن إعادة تصنيعه في شكل دواء وبشكل مركز؟ ومتى يتناول؟ ومتى لا يتناول؟ حسب الظروف والأشخاص؟... الخ.

هذا هو العلم. أما ما كان يتحدث عنه صاحبنا وجدته فهو ما يطلق عليه في العلم «المعرفة المتراكمة».

رغم بساطة هذه العناصر الثلاثة (المثير، والاستجابة، والمعزز) فإنها تشكل اللبنة الأساسية في كثير من سلوكنا المعقد.

على سبيل المثال: تصحو من النوم، وتتجه لغسل وجهك، ثم تتوجه لتناول إفطارك، وتخرج من بيتك إلى عملك، قاطعاً طريقاً طويلاً تسير خلاله في طرق عديدة، وتنعطف عدة انعطافات، وتلقي التحية على شخص، وربما تتشاجر مع آخر... الخ.

لوحلنا بعض هذه السلوكيات من خلال تناول شريحة هي: صوت المنبه؛ تفتح عينيك، وتمد يدك لإطفاء المنبه، ثم تضع قدمك خارج السرير، وتلمس الأرض لتضع القدم الأخرى... الخ. فسنجد التالي:

مثير	استجابة	معزز (مثير للاستجابة التالية)	استجابة	معزز (مثير للاستجابة التالية)
صوت المنبه	مد اليد واطافؤه	اختفاء الصوت	مد القدم الأرض	ملازمة القدم الأرض

يلاحظ من الجدول أن هناك سلسلة من: مثير، ثم استجابة، ثم معزز. وينبغي مراعاة أن المعزز يعزز الاستجابة السابقة، ولكنه في نفس الوقت مثير للاستجابة التي تتلوها، وهكذا في سلسلة طويلة يتكون منها السلوك المعقد. هذا النوع من التحليل يفيد في تفسير وتعليم كثير من المهارات. وكما تفيد هذه العناصر في فهم سلوكنا المعقد؛ فإنها تفيد في فهم سلوك «الاختيار» و «التفضيل».

ما الذي يجعلك تقضي وقتاً كبيراً أمام الكمبيوتر أكثر مما تقضي أمام التلفزيون؟ أو مع شلة أصدقاء أكثر من جلسة عائلية؟

إن الإجابة تكمن في التعزيز، وحجمه. هل تعلم أن هناك معادلة رياضية لوصف سلوك «التفضيل» أو «الاختيار» وصلت إلى حد أنها أصبحت قانوناً.

وهذا المثال يكشف لك كثيراً من الظواهر التي تفضلها دون أن تفهم تفسيرها:

تخيل بائع علب المناديل عند إشارة المرور يبيع علبة واحدة في اتجاه ما، بينما يبيع علبتين في اتجاه آخر. فهل سيكون وقت تواجده في الجانبين واحداً؟ هل تعلم أنه - ودون أن يحسبها، ودون علمه - سيتواجد في الجانب الذي يبيع فيه علبتين ضعف الوقت الذي يقضيه في الجانب الذي يبيع فيه علبة!!!

وهذا يمكن قياسه بشكل رياضي دقيق وكأن الفرد يحسبها بدقة. هل تصدق هذا؟

وهناك عوامل عديدة تزيد أو تقلل من فعالية التعزيز، من أهمها:

١- تنوع المعزز: كلما تنوعت المعززات كانت أكثر فعالية. فالمدرسة التي تعزز الطالبة بالتصفيق لها فقط لا يكون تعزيزها فعالاً مثل المدرسة التي تستخدم معززات أخرى بجوار التصفيق مثل: الدرجات، وضع اسم الطالبة على لوحة المتفوقات... الخ.

٢- حجم المعزز: إذا كان خصم درجة واحدة فعالاً؛ فإن خصم أكثر من درجة يكون أكثر فعالية. تخيل محلاً تجارياً يعطي علبة عطر صغيرة هدية؛ بينما محل آخر يعطي عقداً لا بأس بثمنه أو علبة عطر أثمن. على أي المحلين سيكون إقبال الناس أكثر؟

٣- استمرار التعزيز: إذا انقطع المعزز يختفي السلوك (ينطفئ). يستمر السلوك طالما استمر التعزيز؛ ولكي يستمر السلوك بعد توقف التعزيز يجب سحب المعزز بالتدريج واستخدام معززات من نفس البيئة؛ فقد يسعد الطالب بحصوله على نصف درجة في المشاركة وبعد فترة يكون المعزز مكانة الطالب بين زملائه.

٤- مستوى الحرمان: كلما حرمت من شيء أصبح هذا الشيء معزراً لسلوكك؛ وهذا يعني أنه يمكن الاستفادة منه في تعزيز سلوك آخر. فأنت - مثلاً - لو حرمت الطفل من الخروج لأصبح الخروج ذا قيمة كبيرة لدرجة

أنه يمكن أن تستخدم هذا الخروج معززاً له لكي يؤدي واجبه المدرسي. ثم.. هل قيمة ريال واحد متساوية بين الطفل الغني والطفل الفقير؟

٥- تكلفة الاستجابة : كلما كانت الاستجابة مكلفةً (في الجهد مثلاً) احتجت لمعزز أكبر. أنت تسمع بعض الناس يرددون: « ما هي مستاهله كل هذا التعب ». ونحن نقول هذا عندما تكون تكلفة الاستجابة أعلى من المعزز؛ بمعنى أن المردود أقل من الجهد. تخيل بعض المحلات التي تطلب أن تشتري بعشرة آلاف ريال لكي تربح خلاطاً بمائة ريال وقد لا تربحه عند السحب على الجوائز.

٦- احتمالية التعزيز : كلما كانت احتمالية التعزيز عالية كان المعزز أكثر فعالية وتأثيراً في السلوك. فلو أن فرداً يريد قطع الإشارة، واحتمالية أن يُمسك ويعاقب عالية فإن هذا قد يكف الاستجابة لديه لجعله لا يتجاوز الإشارة. ولو أن سوقاً كبيرة وضع جائزة ثمينة على السحب ولكن احتمالية الفوز ضعيفة ويتردد أن جائزتهم لم يسحب عليها أصلاً، أو أنه سيسحب عليها بعد فترة طويلة مما يجعل الفرصة ضعيفة، أو أنهم مشكوك في صدقهم، بينما هناك سوق آخر ربح كثير من المحيطين بك جوائز فيه، وسحبهم حقيقي، فإلى أي سوق ستتوجه؟!!

٧- تطابق المعزز مع الاستجابة : لا يقدم التعزيز دون صدور الاستجابة والعكس. وإذا حصل ذلك ضعف التعزيز لدرجة فقدانه لقيمته. المحسوبيات أو «الواسطات» هي المثال الحي على خلخلة العلاقة بين الاستجابة والمعزز. فإذا اجتهد شخص ولم ينل ما يستحق، بينما يذهب التقدير لشخص لم يبذل أي شيء. أو خالف أحدهم قوانين المرور ولم تطبق العقوبة عليه يحدث عدم تطابق بين المعزز والاستجابة مما يفقد المعزز (ثواب أو عقاب) قيمته. وقد أكد رسول الله صلى الله عليه وسلم على هذا القانون في قصة المخزومية قال صلى الله عليه وسلم « إنما أهلك من كان قبلكم، أنهم كانوا إذا سرق فيهم الشريف تركوه، وإن سرق فيهم الضعيف، أقاموا عليه الحد، والله لو أن فاطمة بنت محمد سرقت لقطعت يدها » (حديث صحيح أخرجه البخاري ومسلم وأصحاب السنن الأربعة). وعدم التطابق هذا يجعل كل قانون عديم الجدوى. والقانون يُنخر مع أول انتهاك عام له.

٨- فورية التعزيز : كلما كان التعزيز فورياً غير مؤجل كان فعالاً، قال صلى الله عليه وسلم: « أعط الأجير أجره قبل أن يجف عرقه » (رواه ابن ماجة). تأمل نصيحة أحد الدهاة الظرفاء لزميل له طلب منه النصيح في موضوع السلفة، فقال: « إذا كان لابد من ذلك، ولا تستطيع الاعتذار لحرصك على علاقتك بمن يطلب منك الدين، فتستطيع أن تمسك العصا من المنتصف، وتحاول تجنب هذا النوع ببعض الدهاء دون أن يلحقك عتب: لا تعط السلفة إلا بعد إلحاح ولو بسيط، وتَعَذَّرْ بالنسيان (تكلفة الاستجابة)، ثم لا تعطه فوراً، حاول التأجيل قدر الاستطاعة (تأجيل التعزيز)، وأعطه -بعد كثير من الاعتذار- جزءاً فقط مما يطلبه (كمية التعزيز)».

ألم تلاحظ أن «المعززات» هي العنصر الذي تقوم عليه كل القوانين والأنظمة والشرائع؟!

لا يمكن في أي نظام أو قانون إلا أن تجد «الثواب» و«العقاب».

هناك أمر بالغ الأهمية ينبغي التركيز عليه:

هل يرتبط المعزز بالثواب والعقاب أو اللذة والألم كما يفهمه أغلب الناس؟ الجواب: لا.

المعزز في علم النفس لا علاقة له باللذة والألم. ونحن لا يمكن أن ندعو أي شيء معززاً سواء ثواباً أو عقاباً ما لم يؤثر على الاستجابة التي سبقتها. باختصار: المعزز هو الشيء الذي يؤثر في السلوك فعلياً، وليس ما تظن أنت أنه يؤثر في السلوك.

لو طبقت عقوبة على قطع إشارة المرور مقدارها ألف ريال وبعد التجربة وإجراء الدراسات لوحظ أن مستوى قطع الإشارات مازال على ما هو عليه؛ إذن فهذا الإجراء (وهو عقوبة الألف ريال) ليست معززاً. وبلغة أبسط: لا يعتبر عقاباً لأنه لم يؤثر على الاستجابة.

مثال آخر: لو أعطيت أي طالب عشرة درجات في حالة المشاركة الفعالة، ولأحظت أنها لم تؤثر على سلوكه فهذا الإجراء ليس ثواباً.

المعزز في علم النفس يحدد بتأثيره على السلوك؛ فإذا كان مؤثراً زيادةً أو نقصاناً فإنه معزز؛ وفيما سوى ذلك فليس معززاً.

وهذه أول قاعدة يختلف فيها علم النفس مع تصور العامة للثواب والعقاب. هل تريد خلافاً أشد؟ حسناً؛ لو حددت عقوبة للطلاب بخمسم ثلاث درجات عمن

لا يحضر واجبه ووجدت أن هذا الإجراء غير مجدٍ إذن فهو ليس بمعزز.
لكن.. ما قولك إذا ارتفع عدد الطلاب الذين لا يحضرون الواجب بعد
هذا الإجراء؟

هل تعلم أن علماء النفس يعتبرون هذا الإجراء -الذي رفع الاستجابة-
ثواباً!!

ربما لأن الطلاب يعتبرون خصم ثلاثة درجات أفضل من عمل الواجب.
مثال آخر: مدرس يشكو من أن العقاب لا يجدي، ويوبخ بعض الطلاب
ولكن سلوكهم غير المرغوب يزداد. في هذه الحالة يعتبر التوبيخ ثواباً وليس
عقاباً. وتفسير ذلك أن الطلاب قد يجدون في التوبيخ لفتاً لانتباه زملائهم.
مثال أُسْرِي: أم تسأل: يتشاجر أبنائي فيما بينهم لدرجة الجروح
والرضوض. وبمجرد رؤيتي لذلك أعاقبهم بالتعنيف والضرب ولكن لا
جدوى، ولا أظن أن هناك حلاً لهذه المشكلة.

يبدو أن هذه الأم كانت تعتقد طوال معاناتها مع هذه المشكلة أنها تعاقب الأبناء؛
ولا تعلم أن المشكلة قد تكمن فيما تتصور أنه عقاب بينما قد يكون ثواباً.
للتأكد من هذا قلت لها: « عندما يتشاجر أبنائك غادري المكان فوراً ودعهم؛
أو يمكن أن تأخذهم لمكان آخر قائلة: تشاجروا ولكن بعيداً عني».

ماذا كان نتيجة هذا الإجراء؟

النتيجة -كما أوردت الأم- هي أن هذا السلوك (المشاجرة) اختفى بعد
ثلاث مشاجرات. وقد كانت هذه الأم في دهشة لدرجة عدم التصديق.
لذا فإن الثواب والعقاب ليس ما تعتقده، وليس مرتبطاً باللذة والألم دائماً. وقد
تطبق إجراءً معيناً تعتقد أنه عقاب بينما هو ثواب يحافظ على السلوك ويقويه.
أنواع المعززات:

اتفقنا على أن المعزز هو ما يحدث تغيراً في الاستجابة بعد تطبيقه، وإذا
لم يحدث ذلك فليس بمعزز. وبصياغة أخرى: يحدد المعزز بمقدار تأثيره
في السلوك وليس بارتباطه باللذة والألم أو الثواب والعقاب.
ويمكن تقسيم التعزيز إلى ثلاثة أقسام:

١- الإيجابي: وهذا يرفع الاستجابة أو السلوك المرغوب، مثل إعطاء المكافآت
والترقيات وكلمات التشجيع وغير ذلك، بشرط ارتفاع الاستجابة.

٢- السلبي: وهذا يرفع السلوك المرغوب ولكن ليس بسبب رغبة الإنسان

في نيل مكافأة، بل تجنباً للعقاب وهرباً منه. فانت تؤدي الواجب المدرسي هرباً من الضرب أو خصم الدرجات. وتجدد رخصتك ليس لنيل مبلغ مالي بل تجنباً للغرامة. ولا تقطع الإشارة خوفاً وتجنباً وهرباً من الغرامة أو السجن. أنت هنا تفعل السلوك خوفاً من حصول شيء تكرهه.. وهذا الشيء الذي تكرهه يسمى هنا « المعزز السلبي ».

هل تلاحظ أن أكثر القوانين والأنظمة بل حتى التربية قائمة على المعززات السلبية!!؟

٣- العقاب: وهذا يخفض السلوك غير المرغوب. فقطع الإشارة يعاقب بالغرامة لكي لا يكرر في المرة القادمة. والسرقة تعاقب بقطع اليد. يقسم التعزيز وفق تقديمه إلى قسمين: المستمر والمتقطع، ويسمى ذلك « جداول التعزيز »:

المستمر: كلما استجاب الفرد يأخذ المعزز، مثل: إعطاء ريال كلما عمل الولد الواجب. أو: منعه من الخروج إذا لم يعمل واجبه المدرسي. متقطع: وينقسم إلى عدة أقسام، ولكن نأخذ منها قسمين:

قسم يعتمد تقديمه على الزمن، حيث يشترط مرور زمن محدد وبعد ذلك يقدم المعزز بعد أول استجابة مثل: الراتب الشهري أو الأسبوعي أو حتى اليومية. قسم آخر يعتمد على الاستجابات، مثل أن تعطي العامل مقدارا معيناً حسب إنتاجه.

لو أن عاملاً يعمل لديك وتعطيه باليومية وآخر تعطيه حسب عمله الذي تتفق معه عليه؛ أو صاحب شركه يعطي عماله رواتب شهرية؛ بينما آخر يعطيهم نسبة من الربح بالتالي يأخذون كلما عملوا أكثر أي حسب جدهم واستجاباتهم.

ما هي جداول التعزيز في داخل المتقطع؟

الأول: هو الزمن (أو الفترة الثابتة)، والثاني: الاستجابة (أو النسب الثابتة). تجمع كل الدراسات سواء على الإنسان أو الحيوان أن الاستجابة على النوع الثاني (النسب الثابتة) أعلى دائماً من الأول (الفترة الثابتة).

هل سمعت أحداً ممن حولك يقول: كان العمال أو الموظفون لدي لا يعملون عندما كنت أعطيهم بالراتب، ولكن عندما حولت العمل بالنسبة (أو بالعامية «القطوعة») تغير أدائهم.

مثال آخر: تخيل عاملاً في مصنع للأحذية يأخذ راتب ألف ريال شهرياً، بينما زميله لا يأخذ راتباً بل ريالاً عن كل حذاء يعملُه. من تعتقد سيعمل أكثر؟ ومن أمثلة جدول النسب في حياتنا اليومية: المتسول أو الذي يبيع مناديل لدى إشارة المرور.

أمثلة:

١- كل القوانين والشرائع والأنظمة لا تخرج عن هذه النظرية كما سلف.

وكثير من ثغرات التطبيق في تلك الأنظمة والقوانين تجد لها إجابة في هذه النظرية. العقوبات (مثل: الغرامات والسجن) والترقيات والمكافآت هي معززات.

٢- هل لاحظت -كما ورد في الشرح- أن ما يطبق في المحلات التجارية والدعايات ليس سوى المعزز. بعض المحلات تضع هدايا رمزية، أو سحب على جوائز، أو تسجيل نقاط أو أميال جوية أو خصم خاص عند استخدام بطاقة ما... الخ.

٣- تفاعلنا الاجتماعي فيه الكثير من التعزيز: الابتسامة والمديح والعتاب والنقد... الخ. كل ذلك معززات ترفع السلوك أو تخفضه. ويطلق عليها «المعززات الاجتماعية».

٤- هل يلح عليك أبنائك لكي يذهبوا لأحد مطاعم الوجبات السريعة؟ هذه المطاعم التي تستقطب الأطفال عن طريق وجبة الطفل ولعبة معها، كما تخصص مكاناً للعب والتسلية.

٥- قبل فترة رفعت إحدى شركات المرطبات مبيعاتها بوضع نقاط على كل علبة، بحيث تجمع النقاط وتستبدلها بأحد الجوائز.

في ذلك الوقت أصبح كثير من الأطفال يشتري المرطبات ويسكبها أو يعطيها آخر لكي يحصل فقط على النقاط. بعد فترة قدمت شركة أخرى جوائز عبارة عن سيارات فاخرة وثمانية.

٦- هل سمعت بالمسابقات الهاتفية (٧٠٠) والسحب على الجوائز المبالغ فيها، والتي تستقطب فئة تحلم بالثراء السريع لاسيما المراهقين، إذا كانت الجوائز السيارات الرياضية. شيء واحد يضرب هذه الطرق في الصميم ويفشلها، هل تعلم ما هو حسب ما شرحنا؟ إنه احتمالية التعزيز.

٧- قبل فترة ليست بالقصيرة عملت إحدى الدول المجاورة مسابقات

مغرية لاستقطاب السائحين. ما عملته كان جوائز عبارة عن عدة سبائك من الذهب وكان هنالك جوائز فعلية توزع. تحقق هنا الاحتمالية وحجم المعزز الكبير، فكان الإقبال الكبير.

٨- سألني أحد الزملاء لماذا يتغير الفرد بعد زواجه؟ فقلت له: إن السبب يكمن في جزء لا يستهان به في خاصية التعزيز حيث إن كل فرد من الزوجين بعد الزواج يعمل على تشكيل سلوك الآخر، لاسيما الزوج لأنه الأقوى لعوامل يطول شرحها. هذا لا يمنع أن الزوجة تعمل نفس الشيء بطريقة أكثر تخفياً. هذه العملية تسمى «التشكيل»، فبالتعزيز الإيجابي والسلبي والعقابي تسوق الفرد نحو هدف سلوكي محدد. تخيل زواجا ما في أيامه الأولى وبعد زوال طبقة العسل الرقيقة، يطلب الزوج من زوجته طلباً فتتأخر في عمله فيعنفها (تعزيز عقابي) بشكل مباشر أو غير مباشر (الصمت والنظرة بغضب)، وفي المرة القادمة تعمل الزوجة ما يتوقعه الزوج فيثني عليها أو ينظر إليها برضى (تعزيز إيجابي) أو على الأقل لا يوبخها (تعزيز سلبي). تصور الستة أشهر الأولى بالنسبة للزوجين في مثل هذه الأجواء من الاستكشاف والشد والجذب السلوكي والتشكيل. بعدها يحصل التقارب ويتشكل كل منهما حسب توقع الآخر وفق المعززات المقدمة من الطرف الآخر.

هل رأيت ما يصنعه المدرب في السرك من جعل البيغاء ترقص، والفيل يدور، والنمر يقفز في الدائرة أو الطوق المشتعل، وبعد كل حركة يمد المدرب يده ليناول الحيوان شيئاً في فمه. هذا الشيء ليس سوى معزز وهو في الغالب حبة أو قطعة سكر.

٩- ختاماً؛ هنالك شيء يدعى التعزيز المتبادل: تخيل أن طفلاً يريد الخروج من المنزل فلم تستجب له أمه فأخذ يصرخ ويبكي. ولكي تتخلص الأم فإنها تلبي طلبه. من هنا القائم بالتعزيز؟ في الواقع: كل من الطفل والأم يعتبر معزراً للآخر، فالأم تعزز صراخ الطفل بتلبية طلبه؛ والطفل يعزز سلوك أمه بسكوته بعد أن استجابت له. في المرة القادمة نستطيع تخيل ما يحدث.

مثال آخر: أستاذ جامعي يطلب من الطلاب في بداية الفصل عدم التأخر ولكن لا مجيب. ويتكرر هذا السلوك حتى اليوم الذي يفقد الأستاذ صبره فيبدأ في تطبيق إجراء معين؛ مثل خصم درجة ما، أو عدم السماح بدخول

الطلاب أثناء المحاضرة. لاحظ الأستاذ انخفاض عدد المتأخرين بشكل كبير وصل إلى الصفر تقريبا. الأستاذ يبدأ في انتهاج هذا الأسلوب لأنه مفيد. هنا كذلك التعزيز متبادل؛ فالأستاذ عاقب الطلاب أو عززهم سلبيا، والطلاب عززوا سلوك استخدام هذا الإجراء لدى الأستاذ. الأمثلة كثيرة في هذا الجانب، ولكن نستطيع القول أن التعزيز المتبادل يذكرنا بمقولة: «إننا من نحدد كيف يسلك الآخرون نحونا»، ومقولة «ما ينفع معهم إلا الشدة» قد تصدق في هذا الجانب. هل تعلم أن كثيرا من الأبناء يتحكمون في سلوك والديهم عن طريق التعزيز السلبي حيث يفعل الوالدان ما يريده الأبناء تجنباً للمشاكل (تعزيز سلبي) مثل الشجار أو الزعل.

تعليق عام:

عندما تستخدم الثواب أو العقاب في أي مجال يجب الوعي بأن لاستخدامهما طرقا علمية إذا تم مراعاتها فإن النتائج تكون مذهلة. وكما لاحظنا؛ فإن استخدام التعزيز من أهم الإجراءات في تغيير السلوك، والقاعدة الرئيسية لذلك أن السلوك يتأثر بنتائجه.

وإذا ما طبقت القاعدة - ولانصاح من استخدامها - فيجب عملها بطريقة علمية. على سبيل المثال؛ كثيرا ما نجد إجراءات تستخدم العقوبات دون مراعاة للشروط الواجب توافرها وكأن «العقوبة» أو «الثواب» عصا سحرية مجرد تطبيقها سوف يحل كل المشاكل.

من الطريف أن العقوبة كثيرا ما تستخدم كإنفعال وتفرغ وليس لتعديل السلوك، إذ قد يعاقب الأب لأنه غاضب وليس لأنه يريد تعديل السلوك، والفرق بينهما كبير.

في الحالة الأولى: يُعاقب الفرد بشكل فظ دون احترام لكرامته؛ بينما النوع الثاني يعاقب السلوك ويعطى البديل الجيد بعلاقة إنسانية تحترم الفرد، وتصون كرامته.

يجب التذكير أن العقاب البدني في التربية عليه كثير من المآخذ، ويكفي أنه يطفئ سلوكيات كثيرة إيجابية أخرى، كما أنه قد يكون فعالا مادام القائم بالعقاب موجودا فحسب.

ومن الجدير بالذكر أنه في حالة عدم التعزيز فإن السلوك يختفي (ينطفئ).

فإذا كان الطفل يبكي عندما يرى لعبة فنقوم بتعزيزه بشرائها؛ فإن أفضل طريقة للتخلص من هذا السلوك (البكاء للحصول على اللعبة والذي تعلمه بنفس الطريقة التي شرحناها سابقا) هي تجاهل بكائه.

والملاحظ أن اختفاء السلوك سيأخذ وقتا (يعتمد على عدة عوامل؛ منها: طول فترة التعزيز)، لكن أهم ما يلاحظ أن السلوك (البكاء) يزداد في البداية قبل أن يتناقص ويرافق عادة بعدوانية (لفظية أو بدنية).

ومن الأخطاء التي يرتكبها الوالدان أو أحدهما: الاستجابة لهذه العدوانية والتعزيز مرة أخرى؛ مما يرسخ السلوك ويجعل زواله أصعب.

مثال آخر، تخيل الطالب الذي يُعطى درجة على كل مشاركة وبعدها توقف المدرس عن ذلك. ما يحصل هو أن ترتفع مشاركة الطالب بشكل واضح ثم تبدأ في التناقص مع إحباط وتذمر.

ختاما: ما سبق هو أحد قوانين تعديل السلوك؛ لذا فإن الوعي به بشكل علمي يحقق نتائج باهرة في أي مجال. وتذكر هنا:

- لا علاقة للمعزز باللذة والألم.
- المعزز هو المؤثر على السلوك.



الإشراف الكلاسيكي

لماذا نربط بين بعض الأشياء
التي لا رابط بينها؟

تقول الرواية: كان أحد العلماء يجري تجارب فسيولوجية على الكلاب، ولاحظ بالمصادفة شيئاً طريفاً فتح الأفاق لاكتشاف نظرية من النظريات العلمية المهمة في فهم السلوك الإنساني والحيواني.

ما لاحظته هو أنه عندما كان يصل للكلب المراد إطعامه كان يجد أن لعبه قد سال قبل رؤيته وشمه للطعام. بمعنى أن لعب الكلاب كان يسيل لمجرد سماع خطوات من يقدم الطعام.

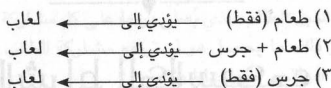
بدون الدخول في التفاصيل؛ ما وصل إليه هذا العالم هو أن الكلب «يربط» بين وقع أقدامه وبين تقديم الطعام، فأصبح وقع الأقدام مساوياً لتقديم الطعام؛ وبالتالي يثير تقريباً نفس الاستجابة (سيلان اللعاب). أو بلغة علم النفس يقال: «مثير محايد يكتسب خصائص المثير الطبيعي».

تقول هذه النظرية -ببساطة-:

- إذا ربطت شيئاً (رنين جرس) لا يُحدث أي استجابة لدى الكائن الحي (حيوان أو إنسان) بشيء آخر (طعام) يُحدث استجابة طبيعية معروفة (سيلان اللعاب).

● ويقدم هذا الربط عدة مرات (يمكن أن تكون مرة واحدة كافية في حالة شروط معينة).

● فإنه في حالة تقديم هذا الشيء الذي لا علاقة له بالاستجابة (رنين الجرس في هذا المثال) لوحده دون الطعام فإنه يحدث سيلان لللعاب!!
لو تم استخدام ضوء أو وقع خطوات أو صوت طبل أو أغنية عربية أو غربية ستكون النتيجة نفسها.
(انظر الشكل التالي والذي يمثل خطوات تشكل الإشراف أو الربط).



إذن.. أمامنا خطوتان وهما:

● تقديم مثير طبيعي من شأنه أن يحدث استجابة طبيعية لدى الكائن مقرونا بمثير آخر (يطلق عليه مثير محايد) لا علاقة له بتلك الاستجابة.

● الخطوة التالية تقديم المثير المحايد لوحده (سيصبح اسمه مثير شرطي) حيث سيثير نفس الاستجابة الطبيعية.

● سيستمر الحال عدة مرات وبعدها سيعود المثير الشرطي مثيرا محايدا؛ أي لا يثير الاستجابة الطبيعية إلا في حالة استمرار الاقتران والانفصال مرة أخرى.

هذه القاعدة على بساطتها تفسر الكثير من الظواهر النفسية اليومية.
الجدير بالذكر أن السلوك هنا ليس متعلقا بالعضلات المخططة (حركة إرادية) كما في السلوك الإجرائي الذي تناولناه سابقا، بل يتناول المنعكسات. وبمعنى أكثر بساطة؛ لنقل إنه يتناول الانفعالات والمشاعر بشكل عام.
هل تريد تجربة طريفة قبل تناول الأمثلة!!؟

● خذ قطرات ليمون وأطلب من صديق أن يغمض عينيه ويفتح فمه بعد أن تخبره أنك ستجري تجربة لا ضرر منها.

● بعد ذلك اختر أي كلمة، ويفضل أن تختار كلمة غريبة أو لا معنى لها وليسست كثيرة الترداد.

- انطق الكلمة، وفورا ضع بضع قطرات على لسان صديقك.
- كرر ذلك على فترات بفواصل لا يقل عن دقيقة مثلاً. مرة أخرى، تقول الكلمة ثم تضع بضع قطرات من الليمون.
- بعد ذلك؛ جرب وقل له الكلمة لوحدها.
- ما ستجده هو أن نطق الكلمة سيؤدي لإفراز اللعاب.
- ربما يعلم الكثير أن قول كلمة «ليمون حامض» مصحوبة بتعبير الوجه كفيلة بزيادة إفراز اللعاب!!
- يمكن عمل تجربة أخرى على منعكس آخر مثل «رقة العين».
- اعمل التجربة السالفة من حيث نطق الكلمة، وبدلاً من قطرات الليمون انفخ على العين.
- كرر ذلك عدة مرات.
- بعدها ستجد أنه بمجرد نطق الكلمة فإن العين سترف.
- قد يغلق صاحبك إرادياً عينه عند نطق الكلمة. في مثل هذه الحالة فإن السلوك ليس منعكساً (كلاسيكياً) بل إجرائياً، وهو النوع الذي تناولناه في الجزء السالف.
- إذا استطعت التمييز بينهما فقد أصبحت خبيراً!!
- أمثلة على التعلم الإشرطي:
- الأمثلة التي تناول هذا النوع من السلوك كثيرة جداً، وسنحاول التنويع قدر الإمكان:
- ١- اللغة من الجوانب التي تتضح فيها هذه النظرية.
- عندما نقول: دم. ما هو شعورك؟ أليس التقرز والخوف إلى حد ما؟
- لو قولنا: «ياسمين أو ريحان؟» أو لو قلنا: «عفن». هل تعلم أن ما رأيته أو سمعته ليس سوى أحرفاً أو أصواتاً لا معنى لها أبداً عدا أنها ارتبطت بأشياء تثير فينا شعوراً طبيعياً مثل: التقرز أو الخوف.. الخ.
- كلمة «الدم» هي «المثير المحايد» أو الشيء الذي لا علاقة له بالشعور الطبيعي (في مثالنا الأصلي يقابل «الجرس» أو «وقع الأقدام»).
- أما الدم نفسه فهو المثير الطبيعي (يقابل اللحم أو الطعام).
- أما الاستجابة فهي «التقرز» (وتقابل «سيلان اللعاب»).
- واللغة بتعقيداتها لا يمكن اختزالها في نظرية واحدة ولكن هذه النظرية

مهمة في هذا الجانب.

على سبيل المثال؛ يوجد ارتباط أكثر تعقيدا يتجسد في اللغة.

إذا كانت كلمة «الإرهاب» و «إرهابي» أخذت شحنتها الانفعالية من الارتباط بمشاهد الدم والتدمير والخوف (كمثيرات طبيعية)، فإنها توصل هذه الشحنة الانفعالية عندما تربط بكلمة أخرى. عندما نقول: (الإرهاب الإسلامي، والمسلم الإرهابي)، فإن تقديم كلمة «الإسلام» أو «المسلم» كافية لتثير الخوف والنفور. وهذا للأسف ما يحصل هذه الأيام وما تنشره وسائل الإعلام.

٢ - مثال آخر على هذا الارتباط المعقد: تخيل أنك:

- تشاجرت مع «خالد» مشاجرة عنيفة لدرجة أنك أصبحت عندما تراه أو تسمع اسمه تشعر بالنفور والحنق ومشاعر سلبية كثيرة (الشجار هو المثير الطبيعي وخالد شكلا واسما هو المثير المرتبط به).
- أعقب ذلك أنك شاهدت «ناصر» يمشي مع خالد مرات كثيرة ما هو شعورك عندما ترى ناصر لوحده؟ سيكون شعورك تقريبا مشوبا بالنفور وبعض المشاعر السلبية!!

لماذا تستجيب لبعض الأسماء بالنفور أو الشعور بأنها قديمة.

السبب: أنها ارتبطت بأشخاص شعرت نحوهم بالنفور أو أنها أسماء لكبار السن. كذلك الحال في اختيار بعض السلع. فلو أنك ترى سلعة في أماكن غير جيدة أو لدى أناس لا تحبهم فهل ستشتريها؟ أحد الأصدقاء قال لي: «إن زوجته أرادت تصميماً ما لأحد الدوايب، إلا أنه لم يحبه، وبعد تفكير طويل قال لزوجته: إنه يذكره بغرف المستشفيات، ولهذا لا يريده».

ترى لو كان ذلك التصميم في قصور أو فلل هل ستكون مشاعره مختلفة؟

بالتأكيد.. نعم!!

٣ - ألم تسمع أغنية ما فتذكرك بموقف ما، سواء كان سعيدا أو غير ذلك. هل تعلم أن كثيراً من الناس يسمعون أغاني معينة لأنها ارتبطت بذكريات أو مشاعر معينة.

لو حللنا هذا المثال بسبب سعة انتشاره لوجدنا أن:

- الموقف الأصلي (زواج) هو المثير الطبيعي.
- الشعور بالانشرach هو الاستجابة.
- الأغنية هي الشيء الذي لا دخل له في هذه الاستجابة عندما سمعته لأول مرة سوى أنه ترافق وارتبط بها.
- لذا عندما تسمعه ولو بعد أشهر أو سنوات ستشعر بنفس مشاعر الموقف الأصلي (الزواج على سبيل المثال).
- ٤ - هل شممت رائحة ما فتذكرت موقفاً ما بمشاعره؛ أو شعرت بشعور ما دون تذكر أي موقف بالتحديد؟ عندما تشم رائحة بخور.. ألا تشعر كما لو كنت في مناسبة اجتماعية؟! حسناً.. لو شممت رائحة مطهر قوي ألا تشعر كما لو كنت في مستشفى؟! وغير ذلك كثير جداً.
- ٥ - كنت أشرح لأحد الأخوة هذا النوع من السلوك فقال: «كلما شاهدت السنبوسة أشعر كأنني في شهر رمضان!!».
- ٦ - ألم تسمع بشخص حصل له حادث سيارة، فأصبح يخاف ركوب السيارات. أو طفل تعطل به المصعد لوحدته فأصبح يخاف المصاعد. أو شخص لدغته عقرب في الخلاء فأصبح يرتعب من الجلوس في مثل تلك الأماكن!!
- ٧ - هل حصل لك مشكلة مع أحد أصدقائك، وأصبحت لا تطيق حتى اسمه أو اسم عائلته؟
- هل سبق أن شاهدت شخصاً ولم ترتح له، وبعد طول تفكير تذكرت أنه يشبه شخصاً حصل بينك وبينه كثير من المشاكل أو الاحتكاك؟
- هل تعلم أن بعض عيوب المقابلات لطلب العمل قد تكون نتاج هذه المشاعر؟
- الجدير بالذكر أن المشاعر قد تكون ايجابية لارتباط الشكل بشخص تحبه؟ وليست الأشكال فقط هي التي يتم ربطها.. بل أي مظهر مميز مثل اللهجات.
- ٨ - ما هو شعورك يوم الجمعة.. لاسيما بعد العصر؟ هل تعلم أن السبب هو الارتباط بيوم السبت؟
- هل تعلم أن هذا الشعور يوجد يوم الأحد في بعض البلدان حيث بداية الدوام يوم الاثنين وأن يوم الجمعة بالنسبة لهم يوم مبهج كيوم الأربعاء لدينا.
- ٩ - طالب يواجه الكثير من التعنيف والعقاب البدني في مدرسته، يعبر عن نفوره من المدرسة بقوله: كلما أقبلت عليها أحس بالنفور الشديد وكأنني مخنوق.

هل تستطيع تحديد العناصر الثلاثة في هذا المثال؟
إنها: العقاب، والمدرسة، والألم.

أصبحت المدرسة ترتبط بالعقاب وتثير نفس الاستجابة تقريباً.

١٠ - أحد الأصدقاء حصل له تسمم بعد أكل تناوله في أحد المطاعم.
يقول هذا الصديق: «كدت أموت، وأصبت بالأم شديدة، وتقيئ وإسهال..
لكن ما حصل لي بعد ذلك غريب: فقد أصبحت أكره ذلك المطعم، وكذلك
تلك الأكلة التي تناولتها، بل لم أعد أطيع رائحتها!!»

من الطريف أنه يمكن أن يحصل الارتباط بمجرد التخيل في حالة الوصف
الجيد فقط. لو قلت لزميلك « تخيل أنك أخذت وجبة طعام (كبسة) من عند
المطعم «الفلاني» وأنت تأكل إذا بك تجد حشرة... الخ ». .
لو تم الوصف بشكل مقزز جداً فإن صاحبك قد لا يقبل على ذلك المطعم أبداً.
هل شاهدت بعض ملصقات التوعية ضد التدخين وهي تعرض رئة مدخنٍ
متليفة؟!!

١١ - في الجزء السابق تحدثنا عن بعض الطرق التي تستخدمها مطاعم
الوجبات السريعة لجذب الأطفال مثل تقديم الألعاب. هل تعلم أن جزءاً من
فعالية الأسلوب تعود لمحاولة الربط بين المطعم والشعور المبهج المرافق للعب،
حيث ترى الطفل يبتهج ويطلب الذهاب للمطعم لاسيما إذا مر من جانبه وشاهد
شعاره (وهو نفس الشعار المطبوع على اللعبة). الحيلة نفسها تستخدم في
الدعايات حين تظهر فتاة جميلة في دعاية لعطر أو أي سلعة رجالية.
هنا يحاولون الربط بين الفتاة والشعور نحوها وبين السلعة.
لذا.. عندما ترى السلعة في السوق تجد نفسك تمسك يدك لتناولها دون
غيرها!!

١٢ - ما رأيك في التفاؤل والتشاؤم؟
تخيل شخصاً لا تعرفه أو بالكاد تعرفه، وجاء ليخبرك بخبر مفرح جداً.
في المرة القادمة عندما تراه ماذا سوف يكون شعورك؟
لو كان الخبر غير سار، كيف سيكون شعورك في المرة القادمة؟
في المرة الأولى ستشعر بالسرور والتفاؤل، وفي المرة الثانية سينقبض
صدرك وتشعر بأن مصيبة في الطريق إليك.

تعليق عام:

الأمثلة من واقع الحياة اليومي على هذا النوع لا تحصى ولكن حاولنا التنويع.

ونذكر مرة أخرى بالمبدأ العام الطريف وهو أننا ككائنات عندما يقدم لنا مثير ما ويصاحبه مثير محايد آخر فإنه بعد عدة مرات من الاقتران يكتسب هذا المثير المحايد نفس خصائص المثير الطبيعي من حيث قدرته على إثارة نفس الاستجابة تقريبا. وهذه الظاهرة ملفته للانتباه؛ فهي تجعل مثيرات عديدة تثير فينا استجابات مع أنه لا علاقة بينهما.

ما يجب التنويه عنه هو أنه هنالك الكثير من العوامل التي تجعل هذا الربط قويا أو ضعيفا أو ربما لا يحدث أبداً. لعل من تلك العوامل: كون المثير المحايد جديداً على الكائن مع استجابة قوية لمثير طبيعي ما.

هل لاحظت أنك دائماً تتذكر تعرضك لكثير من الأشياء لأول مرة؛ لو أنك في ليلة الزفاف وسمعت أغنية جديدة بالنسبة لك؛ فإن هذا يجعل الارتباط قويا بحيث لو سمعت الأغنية بعد مدة قصيرة أو طويلة لشعرت بنفس المشاعر.

هل تعلم أن كثيراً من العادات غير الجيدة التي يمكن أن يدخل ضمنها الإدمان أو التدخين أو عدم التحكم في الأكل يمكن أن تسهم بعض الارتباطات في صعوبة تركها؟؟؟

عندما يشرب المرء أو يدخن فإنه يمارس ذلك في أماكن وأزمنة وفي ظروف اجتماعية ومزاجية معينة ترتبط بالتدخين أو الإدمان.

لذا تجد الفرد يقول: «حاولت أن أترك التدخين (أو غيره) ولكن عندما أتواجد مع بعض الزملاء أو أشاهد مباراة أو أكون بمزاج ما؛ أجد يدي تمتد لكي أدخن».

هذه النظرية تفسر الكثير من المواقف، وتتواجد في حياتنا اليومية بشكل كبير، وهي جزء من طريقة تعلمنا وتعاملنا مع البيئة الخارجية وبرمجتها إذا صح التعبير.

لذا فهي توظف في التعليم والأعمال التجارية والعلاج النفسي وكثير مما تراه حولك!!

