





## توجيه العقول

تجارب مذهلة تكشف كيف تُساق النفس البشرية



---

**AKILLARI YÖNETME**

---

Dr. Kerim derviř

1. Baskı: İstanbul

2018 - 1439

# توجيه العقول

تجارب مذهلة تكشف كيف تساق النفس البشرية

د. كريم درويش

اسطنبول  
مكتبة الأسرة العربية

نحو أسرة عربية واعية...

ARAP AİLE KÜTÜPHANESİ - İSTANBUL

# توجيه العقول

تجارب مذهلة تكشف كيف تُساق النفس البشرية

د. كريم درويش

القياس: 21 X 13.75 سم

عدد الصفحات: 240 ص

ISBN: 978-605-2337-58-5

الطبعة: الأولى

1439 هـ - 2018 م

جميع الحقوق محفوظة للمؤلف

**Baskı-Cilt:** ENES BASIN MATBAACILIK LTD. ŞTİ.  
Litros Yolu Fatih San. Sit. No: 12/210 Topkapı/Istanbul

اسطنبول  
**مكتبة الأسرة العربية**

نحو أسرة عربية واعية...

ARAP AİLE KÜTÜPHANESİ - İSTANBUL

طباعة ونشر وتوزيع  
إصدارات مختارة للأسرة العربية



[www.ArabFamilyBs.com](http://www.ArabFamilyBs.com)

+90 212 631 81 09 - +90 531 935 71 31

[info@arabfamilybs.com](mailto:info@arabfamilybs.com)

**UFUK** neşriyat.®  
BASIN - YAYIN - DAĞITIM

Sertifika No: 35657

UFUK YAYINCILIK,  TÜRKİYE  
BASIM YAYIN  
MESLEK BİRLİĞİ ÜYESİDİR.



## المقدمة

يجري هذا الكتاب في طياته مقالات عديدة تم نشرها في صفحة بالاسم نفسه على موقع فيسبوك. بدأت فكرة الصفحة إثر حوار طويل دار بيني وبنبي أحد المقربين مني على مدى أسابيع، وكنت أحاول إقناع الطرف الآخر بجميع الطرق العقلانية الممكنة بوجهة نظري، وكنت أسوق الحجج والبراهين القاطعة، ولكنني لم أجد إلا صدودًا وتشبثًا غريبًا. كان السؤال الذي يراودني دوما هو: **لماذا؟**

بدأت بالقراءة عن الإقناع أولاً، ثم قادني الأمر إلى الولوج إلى علوم جديدة بالنسبة لي تحاول أن تسبر أعماق النفس البشرية للتعرف على دوافعها وكيفية التأثير فيها. التحقت ببادء في علم النفس الاجتماعي، ثم تبع ذلك قراءات مختلفة، ثم انجذبت بعد ذلك إلى علم الاجتماع، حيث باشرت قراءات ممنهجة لأفهم أبعاد ذلك العلم. بالرغم من بُعد هذه العلوم عن تخصصي الرئيس، كانت للدراسة والقراءة عظيم الأثر في توسيع مداركي وإرشادي إلى الكثير من خبايا النفوس ودوافعها، وكنت أتمنى أن أوصل ما تعلمته بصورة سهلة وسلسلة إلى عوام القراء، فباشرت كتابة مقالات تحوي الكثير مما تعلمته، وبدأت أولاً في

نشرها على صفحتي الخاصة، ثم أُلح عليَّ بعض الناس أن أخصص لها صفحة منفصلة، فكانت صفحة «توجيه العقول». ثم أُلح عليَّ بعض الناس أن أجمع المقالات في كتاب ليتنشر بين قطاعات أوسع من القراء.

انتهجت في المقالات أسلوباً علمياً واضحاً يبيِّن عن الكلام المرسل والانطباعات الشخصية، وينحأ إلى تأصيل الأمور من خلال نظريات علمية قوية. بجانب المرجعية العلمية للمقالات، فإنها غالباً ما تحتوي على قصص حقيقية أو مواقف حياتية من شأنها إيضاح العلاقة بين النظريات والحياة العملية. في الوقت نفسه سعيت إلى ربط هذه النظريات بالمفاهيم الشرعية والاستدلال بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية ما استطعت إلى ذلك سبيلاً. بالرغم من أن أغلب المقالات تقوم بذاتها إلا أن هناك خطوطاً عريضة ومواضيع محددة في المقالات، منها: الإقناع، والثواب والعواقب (خاصة فيما يخص الصغار)، واختلاف وجهات النظر، والعلاقات بين المجموعات، إلى غير ذلك من المواضيع.

أدعو الله أن يجد القارئ المقالات شيقة ومفيدة، ووفقنا الله للخير.

كريم درويش





## قائمة المواضيع

- المقدمة ..... ٥
- قائمة المواضيع ..... ٧
١. الإقناع ..... ١٥
- ١-١. لماذا يسير الكثيرون وراء الإعلام بصورة عمياء؟ ..... ١٥
- ٢-١. الثبات على الباطل ..... ١٧
- ٣-١. الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة - الجزء الأول ..... ١٩
- ٤-١. الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة - الجزء الثاني ..... ٢١
- ٥-١. تغيير القناعات - الجزء الثالث ..... ٢٥
- ٦-١. تغيير القناعات - الجزء الرابع ..... ٢٧
- ٧-١. التنافر وسر التأييد المستمر للحاكم المجرم ..... ٢٨
- ٨-١. خريطة العالم وعلم النفس! ..... ٣٠
- ٩-١. تلميع الشيء بالأسوأ ..... ٣٢
- ١٠-١. خطوة الدخول والباب الموصل ..... ٣٤



- ١١-١ . الارتباع والتخلص من الصورة النمطية ..... ٣٦
- ١٢-١ . التقارب ومفاتيح الدعوة - الجزء الأول ..... ٣٩
- ١٣-١ . التقارب ومفاتيح الدعوة - الجزء الثاني ..... ٤١
- ١٤-١ . التقارب ومفاتيح الدعوة - الجزء الثالث ..... ٤٢
- ١٥-١ . «يا صاحبي السجن» وعلم النفس! ..... ٤٣
- ٢ . الاستقلالية والرأي الحر ..... ٤٧**
- ١-٢ . الاعتراض على الباطل وعبد المأمور ..... ٤٧
- ٢-٢ . الأقلية العنيدة والأغلبية الساحقة والإعلام ..... ٥٣
- ٣-٢ . لا تكن عوناً للمفسدين ..... ٥٦
- ٤-٢ . البعع والحملات المكارثية ..... ٥٧
- ٥-٢ . ركز جداً مع الفريق الأبيض ..... ٦٠
- ٣ . القناعة والسلوك ..... ٦٣**
- ١-٣ . متى تريد الحلوى؟ ..... ٦٣
- ٢-٣ . كن عوناً على الصبر ..... ٦٤
- ٣-٣ . روايتنا النجاح والفشل ..... ٦٦
- ٤-٣ . الكعك واللعب والتهديد ..... ٧٠
- ٥-٣ . القراءة والطبول والثواب ..... ٧٢
- ٦-٣ . الاهتمام الإيجابي والسلبي ..... ٧٥

- ٧٧ ..... ٧-٣. التبرير الصحيح للخطأ
- ٧٩ ..... ٨-٣. التوعية والمديح الصالح والمديح الطالح
- ٨٢ ..... ٩-٣. الحب والاستقلال
- ٨٣ ..... ١٠-٣. النوايا الحسنة والفشل - الجزء الأول
- ٨٦ ..... ١١-٣. النوايا الحسنة والنجاح - الجزء الثاني
- ٨٨ ..... ١٢-٣. وصفات ناجحة وليست بالسحرية للأطفال!
- ٩١ ..... ١٣-٣. «من سهر الليالي» ما له؟
- ٩٣ ..... ١٤-٣. التعاطي والاتجار والسجن
- ٩٤ ..... ١٥-٣. القيم والتفوق
- ٩٧ ..... ١٦-٣. الذكاء فطري أم يكتسب؟
- ٩٨ ..... ١٧-٣. الهبلية والمرضة وكافل اليتيم
- ٩٩ ..... ١٨-٣. المرضعة والحاضنة
- ١٠٠ ..... ١٩-٣. رياض الأطفال والأدب
- ١٠٢ ..... ٢٠-٣. التملص من المسؤولية
- ١٠٣ ..... ٢١-٣. تغيير المنطلقات والمجاهدون الأفغان
- ١٠٥ ..... ٢٢-٣. التهديد بالعقاب وإنفاذه
- ١٠٩ ..... ٤. ماذا ترى؟
- ١٠٩ ..... ١-٤. البط وشم النسيم!

- ١١٠..... ٤-٢. هل يرى كلانا الشيء نفسه فعلا؟
- ١١٢..... ٤-٣. ما أرىكم إلا ما أرى
- ١١٧..... ٥. ميول النفس**
- ١١٧..... ٥-١. الملاكمة والسلوك العام
- ١٢٠..... ٥-٢. استشراف الماضي
- ١٢١..... ٥-٣. السينما والتدخين والملاكمة
- ١٢٢..... ٥-٤. الاختيار الافتراضي وحياة الناس
- ١٢٤..... ٥-٥. الميول لما لم تختتر
- ١٢٥..... ٥-٦. الإيحاء بالنفع والضرر
- ١٢٨..... ٥-٧. الخيار الشخصي والمجتمعي
- ١٢٩..... ٥-٨. قيم المجتمع والجمال
- ١٣٢..... ٥-٩. نحن وهم
- ١٣٦..... ٥-١٠. البيض والسود والصورة النمطية
- ١٣٨..... ٥-١١. الفقر بين الحالة المادية والحالة المجتمعية
- ١٤٠..... ٥-١٢. الفقر والتعليم في مصر
- ١٤١..... ٦. السعادة والأمل**
- ١٤١..... ٦-١. الخيارات والرضى
- ١٤٢..... ٦-٢. الأمل والأمل — الجزء الأول

- ١٤٤..... ٣-٦. الأمل والأمل - الجزء الثاني
- ١٤٦..... ٤-٦. التفاعل والسعادة
- ١٤٧..... ٥-٦. سلعة السعادة!
- ١٤٩..... ٦-٦. المأساة بين الشك واليقين
- ١٥٢..... ٧-٦. الفرح بين الشك واليقين
- ١٥٣..... ٨-٦. طرح الحزن من السعادة
- ١٥٥..... ٩-٦. فيسبوك وعدوى المشاعر
- ١٥٧..... ١٠-٦. السعادة والحزن والثورة المضادة
- ١٥٩..... ٧. **الفراسة والتمني**
- ١٥٩..... ١-٧. هل تستمر هذه الزيجة؟
- ١٦٠..... ٢-٧. الحقيقة بين الواقع والتمني
- ١٦٣..... ٨. **التفاعل الإنساني**
- ١٦٣..... ١-٨. الحسنات والسيئات والعلاقات الزوجية
- ١٦٤..... ٢-٨. ما فعل النغير؟
- ١٦٧..... ٩. **الجميع والشتيت**
- ١٦٧..... ١-٩. من المسئول عن الحل؟
- ١٧٠..... ٢-٩. مسئولية المجهول
- ١٧٤..... ٣-٩. حدائق البشر والتفكير الجمعي المفتعل

- ١٧٨..... ٤-٩. مفارقة الاتفاق
- ١٨١..... ١٠. الدول والشعوب**
- ١٨١..... ١-١٠. الشطط والثورة والعنف!
- ١٨٤..... ٢-١٠. الحرمان والثورة الفرنسية
- ١٨٥..... ٣-١٠. التقليد والقانون والإلهام
- ١٨٧..... ٤-١٠. بلتيمور وأسباب الشغب
- ١٨٩..... ٥-١٠. المنغمس والفضولي والمستغل
- ١٩٠..... ٦-١٠. عمل مربع من دائرة والإرهاب: صناعة ومكافحة
- ١٩٤..... ٧-١٠. الولايات المتحدة وأسباب الحرب
- ١٩٦..... ٨-١٠. منع الحمل والحروب والمجاعات
- ١٩٩..... ١١. إجرام المجتمع**
- ١٩٩..... ١-١١. وأد البنات
- ٢٠٠..... ٢-١١. وأد الكبار والشريعة
- ٢٠٢..... ٣-١١. الذهب والهنود الحمر وثمان الذخيرة
- ٢٠٣..... ٤-١١. قتل العمدة في إطار القانون
- ٢٠٧..... ١٢. المؤسسات والحكم**
- ٢٠٧..... ١-١٢. المؤسسات وماكدونالدز و«الفريز» والتضحية
- ٢١٠..... ٢-١٢. إيتون والطبقة الحاكمة وكهنة المعبد

- ١٢-٣. السجن والقانون ودعائم النظام..... ٢١٢
- ١٢-٤. ما تراه العين والزعامة..... ٢١٤
- ١٢-٥. الطغمة الحاكمة والانتخابات التزيمية..... ٢١٥
- ١٢-٦. العلماء والملوك..... ٢١٦
- ١٢-٧. ثورة المالك على الموظف..... ٢١٨
- ١٣. غياب الإنسانية..... ٢١٩**
- ١٣-١. انعدام إنسانية الضحية..... ٢١٩
- ١٣-٢. عمر سليمان والشائعات..... ٢٢١
- ١٣-٣. الإسلاميون والبرليون والدعاية السوداء..... ٢٢٢
- ١٤. قطوف وشذرات..... ٢٢٥**
- ١٤-١. تخلص من «الشاطر» لتنجح؟!..... ٢٢٥
- ١٤-٢. هل أنت إنسان سمي الخلق؟..... ٢٢٦
- ١٤-٣. الدقة والتقريب؟..... ٢٢٨
- ١٤-٤. تبقى كم أم أنجز كم؟..... ٢٢٩
- ١٤-٥. صادق أم غير كاذب؟..... ٢٢٩
- ١٤-٦. تقريب المسافات والإحساس بالإنجاز..... ٢٣٠
- ١٤-٧. شهادة الواحد وتعدد الشهود..... ٢٣١
- ١٤-٨. الزجاج المكسور والجريمة!..... ٢٣٤

٢٣٦..... ٩-١٤. الخلاف والمسار الثالث!

٢٣٧..... ١٠-١٤. هبة اللغة.

٢٣٩..... عن المؤلف.





## 1. الإقناع

### 1-1. لماذا يسير الكثيرون وراء الإعلام بصورة عمياء؟

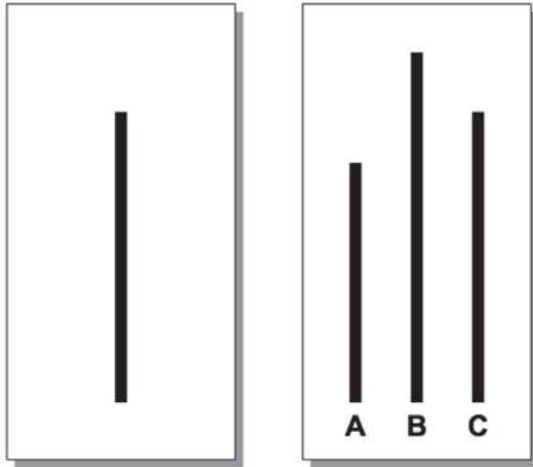


ما هو لون الدائرة التي في الصورة؟ هل لونها أحمر؟ ماذا لو جئت لك بعشرة أشخاص يقولون إن لونها أحمر بمحض إرادتهم وبدون أن أسألهم إلا سؤالاً واحداً فقط وهو: ما لون الدائرة التي في الصورة؟ لا تصدق؟!

هل سمعت عن التزامية آش (Asch Conformity)؟ قام الباحث سولومون آش (Solomon Asch) بتجربة بسيطة شارك فيها ١٢٣ رجلاً، حيث طلب من كل منهم النظر إلى أربعة خطوط - كما هو موضح في الصورة المرفقة- واختيار خط من الثلاثة التي على اليمين والمحددين بحروف الذي يتوافق مع طول الخط الذي على اليسار. ولكن قبل أن يسمح له بالإجابة، فإنه يسمع إجابة من خمسة إلى سبعة أشخاص آخرين يتصرفون على أنهم مشاركون في التجربة مثله، ولكنهم في الواقع متواطئون مع الباحث. الأشخاص الآخرون يعطون



الإجابة الصحيحة جزءً من الوقت، ويتواطئون على إجابة خاطئة بعض الوقت. في المرات التي توأطاً الأشخاص الآخرون على إجابة خاطئة، قام المشارك الحقيقي بالاتفاق معهم في ٣٧٪ من المرات، بالرغم من علمه اليقيني بأن الإجابة خاطئة، وبالرغم من أنه لا يعرفهم البتة!! لماذا؟ لأن الاتفاق معهم يجنبه الصدام، ويريح ضميره من أنه من المستحيل أنهم كلهم كاذبون، ولأنه يعطيه الإحساس أنه جزء من الكل، وغير ذلك من الأسباب. تخيل لو كان المتواطئون على الكذب من دائرة معارفه، أو ممن يتعامل معهم بصورة دورية!



أجريت التجربة مرة أخرى، ولكن أحد الأشخاص الآخرين (المتواطئين مع الباحث) كان دائماً يختار الإجابة الصحيحة. في هذه الحالة انخفضت موافقة المشترك للأغلبية من ٣٧٪ إلى ٥٪ فقط. فلا تتعجب عندما تسمع شخصاً يقول: «هل يعقل أن جميع الإعلاميين

على التلفاز مخطئون وأنت على حق؟». وفي السياق نفسه لا تحرم الشخص من صوت آخر يقول له: «الصح هو كذا» لأن ذلك يكسر حدة الانسياق للأغلبية بنسبة كبيرة جدا. لمشاهدة مقاطع من التجربة (باللغة الإنجليزية) طالع هذا الفيديو:



<http://www.youtube.com/watch?v=TYIh4MkcfJA>



## 2-1. الثبات على الباطل

لماذا لا تفلح البراهين الواضحة في تغيير آراء الناس؟! يَحكي شخص لم يُعْهَد عليه الكذب) لأحد أقربائه أنه رأى الشرطة وقد أطلقت في اتجاهه واتجاه آخرين من العزل النار، حتى سمع صوت الرصاص وهو «يرن» عند اصطدامه بالحائط الذي وراءه، ورأى أشخاصًا بجانبه يسقطون جرحى أو موتى، ويسترسل في بشاعة المشهد، وربما أراه فيديو صورّه بنفسه لما حدث، ثم يكون رد فعل القريب: «يبدو أنك لم تكن متنبها»، أو «الشرطة حماة الوطن»، أو «الفئة الفلانية مجرمون»... إلخ!! قد تتعجب من ردة الفعل العجيبة التي تنافي المنطق، ولكن هناك أسباب عدة للأمر، منها:

١. **التطعيم والمقاومة المتزايدة:** التطعيم هو عبارة عن تعريض الجسم لصورة ضعيفة من المرض، فيتعلم الجسم كيف يتعامل مع الصورة القوية منه. إذا كان الشخص قد سمع قصصًا مشابهة من قبل، وقام الإعلام -على سبيل المثال- بتفنيدها أو التشكيك فيها حتى يتخطاها الشخص دون الاقتناع، فإن الشخص عندئذ يكون قد حصل على مناعة ضد الحقيقة. إذا استطاع الشخص أن يصد الحقيقة مرة، فإن قدرته على مقاومة الحقيقة تزداد وتتأقلم معها نفسه، ويؤكد لنفسه أنه على صواب، فالإصرار على سوق البراهين نفسها غالباً ما يزيد الناس تصلباً.

٢. **التأهب للرفض:** إذا أحس شخص أن ثمة من يحاول إقناعه بشيء يخالف قناعاته الشخصية، فإن عقله يتأهب للرفض وتُصمَّ أذناه عن السماع، فيصبح الكلام غير مجدٍ.

٣. **ردة الفعل:** الناس لا يريدون أن يملي عليهم أحد كيف يفكرون أو يتصرفون؛ لأن ذلك يجد من «حريتهم»، أو يجبرهم على التغيير، أو يجعلهم يعترفون بخطئهم، وكل ذلك شاق على النفس. فكثيراً ما يؤدي الإملاء إلى ردة فعل عكسية يبالغ فيها الناس في الرفض. أفضل في كيفية تخطي هذه الأسباب في المقالات القادمة إن شاء الله.

### 3-1. الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة - الجزء الأول

ابتليت بنت في الرابعة عشر من عمرها بمرض السكري، وكما هو معلوم فإن من الضروري أن يقوم مريض السكري بقياس مستوى السكر في الدم عدة مرات في اليوم، ولكن قياس مستوى السكر يحتاج إلى أخذ عينة من الدم (مما يسبب الألم)، فكانت البنت تتكاسل في القياس، وكان تدعي كذبا لوالديها أنه تقوم بالقياس؛ للرد على مطالبات الوالدين المستمرة والنصائح التي لا تنقطع عن أهمية الأمر. مع الفشل المستمر للوالدين لإقناع ابنتها بأهمية الأمر، طلب الأب من ابنته أن تصحبه في أحد الأيام، ولم يخبرها عن وجهتها. وجدت البنت نفسها مع والدها في قسم غسيل الكلى في المستشفى. سألت البنت أباها عدة مرات عن سبب وجودهما في القسم، ولكنه كان يرفض الرد وهي تشاهد معاناة الذين يأتون لغسيل كلاهم، بعد مرور عدة ساعات من مشاهدة المعاناة، قال لها والدها: «هل تعلمين من هؤلاء المرضى؟»، فردت: «هم مرضى الفشل الكلوي»، فقال: «أتدرين لماذا فشلت كلاهم؟»، فردت: «لا أدري»، فأردف قائلاً: «هؤلاء مرضى السكري، كانوا يتكاسلون في قياس مستوى السكر في دمهم حتى أدى المرض إلى فشل كلاهم، وهم الآن يعانون آثار سوء تصرفهم!». أصيبت البنت بالصدمة، وواظبت بعد ذلك على قياس مستوى السكر.

أنجع أسباب الإقناع أن يخوض الشخص تجربة شخصية، بأن «يحرق بالنار»؛ فيتعلم أن «النار تحرق». أقل من ذلك نجاعة (ولكنه فعال جدا أيضا) أن يرى الشخص شخصا يشبهه يخوض التجربة بأن يراه «يحترق بالنار ويتألم». وفي غياب التجربة تُساق قصة فيها قدر وافٍ من التفاصيل لا يعرف المستمع لها مغزى ابتداءً، ولكنها تشد المستمع لمعرفة تفاصيلها ليعيش فيها ويتخيل نفسه بداخلها، ثم يتكشّف المغزى منها في نهايتها بتعليق بسيط أو بدون تعليق، بأن يفضي -على سبيل المثال- تلاعب بطل القصة إلى احتراقه بالنار في نهاية المطاف! ولكن إذا بدأ الشخص بقوله: «دعني أحكي لك قصة تظهر لك أنك مخطئ في كذا» فشلت القصة تماما، وتأهب الشخص للمعارضة فوراً.

هذا الأسلوب شائع الاستخدام في القرآن. فعلى سبيل المثال: سرد الله قصة ولدي آدم ﷺ وأسهب في التفصيل ذاكرا الحوار بينهما، ثم قتل أحدهما للآخر، والغراب، والدفن، بما في ذلك من فظاعة القتل... إلخ، ثم يأتي التعقيب القرآني في قوله: ﴿مَنْ أَجَلٍ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَن قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا﴾... الآية. وفي مثال آخر: يسرد الله قصة نوح -عليه السلام- في سورة هود بما فيها تكذيب قومه، وصناعة الفلك وسط سخرية قومه، ثم الطوفان، ثم غرق ابنه وهلاك الظالمين... إلخ، ثم يأتي تعقيب الآيات في قوله: ﴿فَأَصْبِرْ إِنَّ الْعَاقِبَةَ لِلْمُتَّقِينَ﴾.

## 4-1. الإقناع وتخطي معارضة الحقيقة - الجزء الثاني

يجيء لك زائر من مكان بعيد فيقول لك: «ياه! الزخارف الموجودة أعلى المبنى الذي في أول شارعك جميلة جداً». ثم يأتي ردك: «عن أي زخارف تتحدث؟!» وكأنك لم تر الزخارف التي يتحدث عنها من قبل، بالرغم من أنك تمر عليها كل يوم! هذا طبيعي جداً؛ لأن الإنسان يرى أو يحس أو يفكر في الأمور التي يركز معها فقط، وبقية الأشياء لا تشغل قدرًا كافيًا من الفكر. على الشاكلة نفسها ربما يدور نقاش بين اثنين ولا تشغل أي من حجج أي طرف قدرًا كافيًا من التفكير لدى الطرف الآخر، بالرغم من احتدام النقاش (فيما يبدو)، فالطرفان لا يسمعان بعضهما البتة! هناك ما يسمى في علم النفس بنموذج احتماليات التوسع (Elaboration likelihood model) والذي يتحدث عن مسارين للتعامل مع المعطيات الخارجية: أولها المسار الأساسي (core path) والذي من خلاله يستجمع الإنسان ذهنه للفهم والتحليل، وثانيها المسار الجانبي (peripheral path) والذي قد يُستغل إما من قبل المستمع للتخلص من المعطيات دون استيعاب، أو قد يستغل من قبل المتحدث للعودة للمسار الأساسي. ما يهمنا هنا هو العودة للمسار الأساسي. يتحدث النموذج عن عدة سبل لتحقيق هذا الهدف، منها:

١. **التبادل:** أبدأ هنا بتجربة طريفة، حيث يقوم نادل (جارسون) في مطعم بإعطاء رواد المطعم قطعة نعناع (بونبوني) مع فاتورة الطعام كهدية؛ علّهم يدفعون بقشيشًا أكبر (بالمقارنة بإعطاء الفاتورة



فقط). الدراسة وجدت أن قيمة البقشيش زادت في المعدل بنسبة ٤٪. فحور الباحثون التجربة حيث يعطي النادل قطعتي نعناع بدلا من واحدة، فوجدوا أن قيمة البقشيش زادت في المعدل بنسبة ١٢٪! ثم قاموا بتعديل آخر في التجربة حيث يعطي النادل قطعة نعناع واحدة فقط، ثم يترك الرواد، ثم يعود لهم بعد أن يمشي خطوتين ويقول: كنتم ضيوفا كراما. ويعطي قطعة نعناع أخرى. وجد الباحثون أن قيمة البقشيش زادت في المعدل بنسبة ٢٣٪! السبب في الأمر أن الأسوياء من الناس يردون الجميل ويحسنون لمن أحسن إليهم. فإن كنت ستناقش أحدا، فابدل له من سمعك وعقلك وتفهم (التفهم غير الموافقة) موقفه، واعرض شيئا لتأخذ مثله في المقابل، وحاول أن تجد مما يقول شيئا تتفق معه حتى يتفق هو معك في أمر آخر. في العموم: أعطِ أولا دون توقع الطرف الآخر، واجعل عطاءك خاصًا به.

٢. **إظهار العلم والخبرة:** أبدأ هنا أيضا بتجربة بسيطة، حيث قام مكتب سمسة عقارات بطلب بسيط من السكرتيرة التي ترد على الهاتف، حيث إنها تقول قبل تحويل مكالمات العملاء: «سأحولك لفلان. هو ذو خبرة كذا سنة في المجال وصاحب السمات الطيب». ذكر هذه الكلمات فقط زاد من عدد العملاء بنسبة ٢٠٪ ونسبة المبيعات بـ ١٥٪! كل هذا بالرغم من إدراك المتصلين التام أن السكرتيرة تعمل مع البائعين، وأن لها المصلحة نفسها! الشاهد في الأمر أن إثبات العلم والخبرة للمستمع يزيد من قابليته للاستماع والوعي

## د. كريم درويش



- باحث في مجالي اللسانيات والإنسانيات الحاسوبية، وتخصصه العلمي يجمع بين علوم الحاسب واللغة وعلمي الاجتماع والنفس، وقد ألف عشرات الأبحاث العلمية باللغتين العربية والإنجليزية.
- نشر عدة دراسات علمية في قضايا حساسة تخص الشأن العربي والإسلامي.

■ عمل في جامعة ميريلاند في الولايات المتحدة وفي جامعة القاهرة والجامعة الألمانية في القاهرة، وعمل باحثاً في شركتي ميكروسوفت وآي بي إم. يشغل حالياً منصب كبير الباحثين في معهد قطر لبحوث الحوسبة التابع لمؤسسة قطر.

## توجيه العقول

- ◀ كيف يؤثر الإعلام على العقول؟
- ◀ لماذا ينكر البعض البراهين القاطعة؟
- ◀ متى وكيف تتغير آراء الناس؟
- ◀ لماذا يتمرد الأبناء بعدما كانوا طيعين؟
- ◀ لماذا لم يعد يجدي الثواب والعقاب في تغيير سلوك الأبناء وقناعاتهم؟ كيف نتعامل مع الكبار والصغار عندما يخفون؟
- ◀ كيف نخرج من دوائر الفشل؟
- ◀ متى تستمر الزيجات ومتى تفشل؟
- ◀ من نحن وكيف نرى أنفسنا؟ متى نكون سعداء؟
- ◀ يجيب هذا الكتاب على هذه الأسئلة وأسئلة أخرى كثيرة، من خلال استعراض العشرات من التجارب والنظريات العلمية، وتوضيحها من خلال قصص حقيقية ومواقف حياتية، مع ربطها بالمفاهيم الشرعية كما تجلها الآيات القرآنية والأحاديث النبوية.
- ◀ كل ذلك بأسلوب شيق وممتع !



تفاعل مع الكتاب



ISBN 978-605-2337-58-5



9 786052 337585

استطنبول  
**مكتبة الأسرة العربية**  
نحو أسرة عربية واعية ...  
ARAP AILE KÜTÜPHANESİ - İSTANBUL

طباعة ونشر وتوزيع  
إصدارات مختارة للأسرة العربية

**UFUK** nesriyat®  
BASIN - YAYIN - DAĞITIM



www.ArabFamilyBs.com

+90 212 631 81 09

+90 531 935 71 31

info@arabfamilybs.com