ستيفَن فاينمان

صناعة اللّوْم

مكتبة الفكر الجديد
28-03-2020

المساءلة ما بين الاستخدام وإساءة الاستخدام

ترجمة

ماهر الجنيدي

ستيفَن فاينمان

صناعة اللّوْم

المساءلة ما بين الاستخدام وإساءة الاستخدام

ترجمة: ماهر الجنيدي

مراجعة: فخري صالح

صناعة اللّوم

المساءلة ما بين الاستخدام وإساءة الاستخدام

مكتبة
الفكر الجديد

المحتويات

مقدمة 7

الفصل الأول: لماذا نلوم؟ 15

الفصل الثاني: الهلع قديمه وجديده 47

الفصل الثالث: ثقافات اللَّوْم 65

الفصل الرابع: لوم المؤسسات 81

الفصل الخامس: الإمبراطوريات ترد الضربة 109

الفصل السادس: حكومات اللَّوْم 129

الفصل السابع: أنا آسف 141

الفصل الثامن: من اللَّوْم إلى الإصلاح 161

فكرة أخيرة: مشكلة اللَّوْم 177

الحواشي 181

المصادر 205

شكر وتقدير 208

مكتبة الفكر الجديد

مقدمة

ما أروع اللَّوْم إذ يشكل حياتنا. فهو وسيلة حميدة لتحديد موقفنا، أشبه بمماحكة أو مزاح لطيف. قد يكون مؤذياً أو ساماً قادراً على تدمير ضحاياه؛ يدمر روابط الزواج ويحطم علاقات العمل. كما أنه قد يعطل برامج اجتماعية رئيسة أو يلحق الضرر بشركات قوية. يمكنه إسقاط حكومات، بل وأن يفجر حروباً ويبرر جرائم الإبادة الجماعية.

يضرب اللَّوْم بجذوره عميقاً في شؤوننا اليومية حتى بات من السهل اعتباره أمراً مفروغاً منه، تحصيل حاصل، سلوكاً اعتيادياً نمارسه فحسب. يكفي أن نطالع أي صحيفة وطنية، لنجد فيها أخباراً ومقالات عن اللَّوْم. ولو أجرينا بحثاً عن الكلمة في أعداد اثني عشر شهراً من صحيفة نيويورك تايمز سنحصل على نحو 11 ألف نتيجة. لكأننا مهووسون باللَّوْم. وفي الواقع، فإن كثيراً من فهمنا للوم يتشكل من خلال الأخبار: وسائلها وسياساتها. وقد برهنت إثارة المخاوف الكامنة وتوجيه أصابع الاتهام على أنها صيغ يمكن الاعتماد عليها، فاللَّوْم هو ما يصنع الأخبار، وهو ما يتيح ترويجها وبيعها، حيث يستغل البعض هذا الواقع بلا أي خجل.

اللَّوْم مهم، لأنه، على ما يبدو، يفسر بعض الأمور: لماذا هناك بطالة؟: «خطأ الحكومة»، «أجانب يسطون على وظائفنا»؛ لماذا تزداد معدلات

مكتبة الفكر الجديد

الجريمة؟: «عمل الشرطة لا يتسم بالكفاءة»، «المراهقون طائشون متوحشون»؛ لماذا تزداد حوادث الطرق؟: «غباء السائقين»، «جنون المراهقين». اللَّوْم وسيلة سريعة لإيصال المقصود، أمر يسهل إشراك الآخرين فيه. إنه جاهز وفي متناول اليد عندما نشعر بتهديد أو ألم أو غبن. إنه بوضوح لغة الاتهام والدفاع عن النفس، لغة غالباً ما تكون عاطفية، فنلجأ إلى اللَّوْم ساخطين أو غاضبين تتملكنا ثورة الانفعال، الأمر الذي يضيِّق سريعاً مجال رؤيتنا.

لكن، لماذا اكتسب اللَّوْم هذا القدر من الأهمية في العديد من مجالات الحياة؟ ما هي عواقبه، أخيراً كانت أم شراً؟ لاستجلاء هذه الأسئلة لا أزعم أيَّ قدرٍ من الشمول؛ فهذا الكتاب ليس مرجعاً أكاديمياً. لقد اخترت القضايا التي تهمني، ويمكنني تفحصها من خلال عدسات علم النفس وعلم الاجتماع.

سيكون من الصعب أن نتصور مجتمعاً لا دور فيه للوم اللائمين وغضب الأشخاص الذين يؤمنون بأنهم على حق. فمن دون لوم، ستكون القواعد الأخلاقية، أياً كان مصدرها، غير قابلة للتنفيذ؛ وستكون الهياكل القانونية غير مستدامة. إذا نظرنا في أصل مصطلح «اللَّوْم» باللغة الإنجليزية Blame سنجده متجذراً في المواعظ الكنسية القديمة، وصولاً إلى الكلمة اللاتينية: blasphemare، أي «الحديث الشرير عن أمر من الأمور، أو التجديف». لذا فإن اللَّوْم مفارقة ضدية Paradox غريبة: إنه ضروري وعملي ومفيد، ولكنه أيضاً مشتت للانتباه ومدمر. فلطالما رسم اللَّوْم حدود الانقسامات المجتمعية، حيث جرى لوم الجماعات بسبب طبيعة تكوينها أو لما تمثله. ففي العصور الوسطى كان الناس يصبون جام غضبهم على السحرة؛

مكتبة الفكر الجديد

أما اليوم فإن المثليين والأقليات العرقية والغجر وطالبي اللجوء يجدون أنفسهم عرضة للاستنكار والاستبعاد. وما إن تخبو الدعوات إلى شيطنة إحدى الجماعات حتى تحل مجموعة أخرى محلها. يكفي أن نكشف القناع عن وجه الأحكام المسبقة حتى نجد الأيديولوجيات المتأصلة والمخاوف العميقة نفسها، حيث تتغذى جذور بعضها على العقائد الدينية المتصلبة، والبعض الآخر على الخوف من فقدان رغد العيش بسبب وجود «المنحرفين» أو الغرباء. هنا يصبح «الآخر» كبش فداء، جهةً ننحو عليها باللائمة والاتهام بالتسبب في مشاكلنا.

يمكن للشعور بالظلم نتيجة اللَّوْم أن يترك أثره السيئ في نفس المرء، ويتسبب في جروح عاطفية تؤثر على سلوكه، طوال حياته في بعض الأحيان، مثل معظم الضحايا الذين يتعرضون للبلطجة والمضايقات. إنهم عرضة للتهجُّم في العالم الافتراضي بقدر ما هم عرضة لسوء استخدام السلطة في العالم الواقعي، الأمرُ الذي يثير الكثير من التساؤلات حول طبيعة الجناة ودوافعهم. فسوء استخدام السلطة يتخلل ثقافات اللَّوْم، ويطبع عمل المنظمات التي تروِّج للوم من أجل إضفاء الأخطاء والعيوب على أولئك الأقل قدرة على المقاومة أو الشكوى: صغار المديرين، والعاملون الميدانيون.

لقد ظهر هذا الميل بوضوح في سلوك شركة سكة حديد غرب اليابان. ففي شهر أبريل من عام 2005، خرج أحد قطاراتها المزدحمة بالركاب عن مساره بسرعة عالية، مسفراً عن مقتل السائق و106 من الركاب. وقد كشف التحقيق في الكارثة عن حالة الخوف من اللَّوْم التي لازمت سائقي الشركة. فتحت ضغط برامج زمنية مضغوطة للغاية، كان اللَّوْم يقع على

مكتبة الفكر الجديد

السائقين في حال تأخر القطار. كانت العقوبات على السائقين شديدة القسوة: إذ أجبروا على إعلان الندم في تقارير مكتوبة، وتعرضوا لإهانات لفظية من قبل مديريهم، وأُجبروا- للمزيد من إذلالهم- على تأدية مهام وضيعة. وليس مفاجئاً والحالة هذه أنّهم فعلوا كل ما بوسعهم للتغطية عن أي خطأ مهما كان جسيماً، وأنهم كانوا يجاهدون باستماتة لكي لا يتأخروا على المواعيد، وقد فعلوا ذلك في هذه الحادثة أكثر من أي مرة قبلها.

إن في المجتمع لوَّامين: أفراداً ومؤسسات، وهم يعملون على مساءلة المؤسسات الخاصة والعامة. وهم بارعون في تشمم انتهاكات أصحاب الامتيازات وإساءات استخدام السلطة وحالات الفساد والممارسات غير الأخلاقية. إنهم مجموعة متباينة تضم منظمات غير حكومية وهيئات تنظيمية رسمية، ومفتشين، ومساهمين، وصحافة، ووسائل إعلام اجتماعي، ووشاة، وكاشفي أسرار، ومخبرين أفراداً. وهم يمثلون معاً طيفاً مدهشاً متعدد المعايير من الضمير الاجتماعي، ولكن بأهداف وأساليب متباينة جداً، من الراديكالية المتطرفة إلى البيروقراطية المتحذلقة. وتتناول نشرات الأخبار كشفهم عن الفضائح الأكثر إثارة: مسؤول يتلقى رشوة، ركاب سفينة يصطادون بشكل غير قانوني، ممثلو الحكومة يتلاعبون بقيمة نفقاتهم الرسمية. وقد وصل الأمر ذروته حين أفرجت منظمة ويكيليكس عن آلاف الوثائق السرية التابعة لوكالة المخابرات المركزية الأمريكية التي أظهرت مدى الرقابة الحكومية السرية المفروضة على مواطنيها وعلى الشخصيات السياسية لدول أخرى. «كن مسؤولاً وبرر سلوكك!»، هذا هو شعار اللوَّامين وديدنهم.

في المقابل، فإن من الوارد أن يتعرض اللوامون إلى ردود فعل عنيفة.

مكتبة الفكر الجديد

فالشركات قد تجند قوة نيران علاقاتها العامة لتهزمهم أو تحيدهم، على مبدأ: «إلقاء اللَّوْم على اللائم». وقد تعمد الحكومات إلى إسكات منتقديها من خلال عزلهم، أو ملاحقتهم قضائياً. والموظفون الحكوميون والسياسيون المنتخبون قادرون على خلق ستار من الدخان لتجنب اللَّوْم: «ليسوا هم بل شخص آخر فعل ذلك»، إنها الإدارة السابقة، سوء فهم الحقائق، القراءة الخاطئة للإحصاءات، من الناحية التقنية لا يمثل هذا خروجاً على القواعد والقوانين، وهكذا دواليك. لكن هذه المواقف الدفاعية لا تنجح دائماً. فتاريخ الوشاية وإفشاء الخبايا، مثلاً، مليء باللحظات التي تمكَّن فيها داود من تفادي ضربات جالوت، حتى وإن سالت دماء داود في المواجهة. في سبعينيات القرن الماضي، أفشى فرانك سيربيكو، وهو ضابط شرطة من إدارة شرطة نيويورك، أسرار الفساد والكسب غير المشروع في الإدارة، فقوبل فرانك بكثير من السخرية والأعمال الانتقامية لسنوات على أيدي رؤسائه وزملائه، ولكن غليله شفي في نهاية المطاف بفضل لجنة تحقيق بفساد الشرطة أسفرت جهودها عن تغيير شامل في الثقافة السائدة في تلك الإدارة.

عندما يتلقى شخص ما اللَّوْم عن حق ويقبله، فمن الممكن للاعتذار أن يساعد. والاعتذار وفق قاموس أكسفورد الإنجليزي هو: «إقرارٌ نادمٌ بالإثم أو الفشل». وللاعتذار خصائص علاجية شافية موثقة توثيقاً جيداً. وهو إن كان صادقاً وفي التوقيت المناسب يشير إلى القبول بالمشكلة والالتزام بإصلاحها. لكن الاعتذار في مجتمعاتنا ذات العقيدة الفردية، التي يغلب عليها اللجوء إلى المحاكم، قد يكون على مضض، هذا إذا حدث أصلاً: فاعتراف المرء بالخطأ أمر محفوف بالمخاطر، كما أنه يؤذي غروره.

مكتبة الفكر الجديد

والاعتذار، في حال ارتكاب سلوك غير قانوني على مستوى الشركات، قد يجعلها تدفع تعويضات باهظة. لكنَّ هناك بديلاً مراوغاً: اللا-اعتذار، وهو شيء يشبه في مظهره الاعتذار، لكنه خالٍ من أي اعتراف واضح بالذنب، ومن أي تقبُّل للوم.

إن أقسى سياسات الاعتذار تتمثل في حالة إلقاء اللَّوْم على شعب جرَّاء انتهاكات أو أعمال وحشية وَصَمَت تاريخه. فهل يتعيَّن على ذلك الشعب، عبر الرئيس الحالي للدولة، الاعتذار إلى الضحايا أو إلى أقاربهم؟ إنها مسألة حساسة تجتذب الصقور والحمائم. فالبعض يعتقد أن الاعتذار بادرة غير مجدية، خصوصاً بعد مرور سنوات عديدة من وقوع الحدث الأصلي، فيما ينظر آخرون في الاتجاه المعاكس: فالألم يعبر الأجيال، والاعتذار خطوة حيوية نحو إصلاح إرث من الأذى والإساءة.

أخيراً، فإن اللَّوْم والعقاب أمران يقعان في قلب نظام العدالة الجنائية. فليس من المتوقع، إلا في حالات نادرة، أن يقوم المدانون بالتكفير عما فعلوه بحق ضحاياهم، وتمضية مدة عقوبتهم هو وفاء بما في ذمتهم حيال المجتمع. وفي نظر النقاد فإن هذا العقاب لا يرقى إلى تحقيق نصف العدالة، لأنه يهمش الضحايا ويزيحهم جانباً. فبالرغم من المذكرة الخاصة بالضحايا التي تتلى أحياناً في المحكمة، هناك الكثير من الاحتياجات والصدمات والمخاوف والخسارات التي يشعر بها الضحايا تتعرَّض للإهمال والتجاهل. والردُّ على هذه الاحتياجات يتمثل في العدالة التصالحية Restorative Justice، فهي لا تدع المدانين يفلتون من شباكها، لكنها تمكن كلا الطرفين من الالتقاء في محاولةٍ للتوصل إلى تفاهم متبادل. ثمَّة مساحة للندم أمام الجاني، وفسحة للمغفرة أمام الضحية. وقد تم

مكتبة الفكر الجديد

تطبيق العدالة التصالحية في المدارس وأماكن العمل وبين الأمم، وبرهنت في بعض الأحيان على أن اللَّوْم لا ينبغي أن يكون طريقاً مسدوداً يحول دون التخلص من الشعور بالغضب والاستياء.

ثمَّة المزيد لأقوله في الصفحات التالية حول هذه المسائل وما تثيره من معضلات. فاللَّوْم قد لا يفسر كل شرور العالم، ولكنه يقترب في بعض الأحيان من تفسيره.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل الأول

لماذا نلوم؟

الزمان هو 29 فبراير 1692. والمكان هو بلدة «سالم»* بولاية ماساتشوستس. لم تكن الطفلتان إليزابيث باريس وأبيغيل وليامز لتدركا ما ستثيرانه من ضجّة، فَتَحْتَ سياط النظرة الفولاذية للقضاة المحليين، وجّهتْ الطفلتان بعصبية أصابع الاتهام إلى ثلاث نساء: العجوز الفقيرة سارة أوزبورن؛ وتيتوبا وهي أَمَةٌ تعمل خادمة لدى والد إليزابيث القس البروتستانتي صموئيل باريس؛ وسارة غود، الشحاذة التي ليس لديها مأوى. فهما وقد تربتا على الخوف من السحرة، قالتا إن اللَّوْم يقع على النساء الثلاث في ما أصابهما اليوم من نوبات صرع -الصراخ والنوبات العصبية والسلوك غير المتوقع- وهما تريانهن يتسببن في مرض فطري أصاب نباتات الذرة.

إن للوم السحرة تاريخاً طويلاً في تفسير المصائب التي تقع للناس، إذ كان جزءاً أساساً من الخرافات الدينية في شتى أرجاء أوروبا. وقد وُجِّهت الاتهامات إلى آلاف النسوة بين عامي 1300 و1600 بدعوى مزاولة السحر والتحالف مع الشيطان، و سيقت لذلك مبررات واهية في كثير من الأحيان. كانت المحاكمات الفعلية نادرة نسبياً، لكن العقاب أُنزل على

* تسمى الآن «دانفرز»، في ولاية ماساتشوسيتس الأمريكية. (المترجم)

نصف المتهمات على الأقل، وقد وصل في كثير من الأحيان إلى التعذيب والموت، وهو عقاب شديد القسوة على ما يعدُّ هذه الأيام جريمة وهمية. بل إن جيمس السادس ملك اسكتلندا، الذي أصبح لاحقاً جيمس الأول ملك إنجلترا، عمد، كحاكم ومن خلال كتابه «علم دراسة الشياطين» Daemonologie، إلى تسعير الحمى ضد الساحرات؛ فقد كان على قناعة راسخة بأن للساحرات تأثيراً مضراً على مملكته، وأنهن مسؤولات أيضاً عن اقتراب شبح الموت منه أكثر من مرة.

وقد ساهمت الظروف الخاصة ببلدة «سالم» في تأجيج هذه الحماسة ضد الساحرات. فحين ألقى القس صموئيل باريس مواعظ استفزازية لم توافق ميول العديد من رعايا أبرشيته بدأ يخسر بسرعة سلطته الأخلاقية. وشعر أعضاء الكنيسة البارزون بأن كنيستهم تتعرض لهجوم جدي. أما بالنسبة إلى القس، فقد كان كل هذا من عمل الشيطان. كما أن المجتمع المحلي يواجه في الوقت نفسه خطر الحرب والمرض والفقر، الأمر الذي زاد من تأجيج المخاوف. وقد أدت هذه الظروف إلى البحث عن أكباش فداء، أي أشخاصٍ ينحى عليهم باللائمة، وكانت الساحرات ملائمات تماماً لهذا الغرض، وجاء اعتراف تيتوبا ليحدد مصير النساء. فلقد استطاعت أن تأسر القضاة بحكاياتها عن ساحرات يحلقن على أعمدة، وعن طقوس سحرية تخفّف من معاناة الفتيات. أدينت النساء بمزاولة السحر، وزُجَّ بهن في سجن محلي. وقد استمرت حمى السحر في المنطقة لنحو عام ونصف العام، وبلغت ذروتها في الاشتباه بنحو 1600 ساحرة، وإعدام عشرين منهن.

لعل من المريح الاعتقاد الآن بأن الإيمان بالسحر وقوته الخبيثة كان

مكتبة الفكر الجديد

مجرد شذوذ تاريخي، أو نزوة غريبة في عصور ما قبل التنوير اللاعقلانية. لكن هذا خطأ. فعلى حد التعبير المقلق الذي استخدمه مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة: «إن الإيمان القديم بقوة السحر لا يزال منتشراً على نطاق واسع في جميع أنحاء أفريقيا... متسبباً بمعاناة كبيرة لأناس أبرياء»[1]. إنه موجود أيضاً في بابوا غينيا الجديدة، والمنطقة العربية، والهند، وأجزاء من أوروبا. واللَّوْم يلقى على السحر في جميع أنواع المشاكل، بدءاً من الموت والمرض وصولاً إلى الحوادث والفشل التجاري. كما تغرق العديد من مجتمعات الهند الريفية الفقيرة في غياهب السحر والغموض الروحاني، ويتحمل السحر اللَّوْم في المشاكل الشخصية. في العام 2011، مثلاً، ألقت عائلة هندية من ولاية تشاتيسجار بوسط الهند اللَّوْم على إحدى الجارات بسبب ما تعانيه العائلة من مشاكل مالية وصحية؛ فاقتحم أحد عشر شخصاً منزلها واتهموها بمزاولة السحر، وسملوا عينيها وعيني زوجها بالمقص فتسببوا لهما بالعمى[2]. وفي مناسبات أخرى أجبرت النساء المتهمات بالسحر على السير عاريات، أو تم قتلهن. ولأن من النادر أن يكون للقوانين أثر في المناطق القبلية في الهند، فإن كثيراً من هذه الأحداث تبقى طي الكتمان.

لطالما كان الخوف من السحر أمراً مربحاً بالنسبة لمن يطلق عليهم اسم «الأنبياء الكهنة»، وهم نخبة اجتماعية في أجزاء من أفريقيا، يبرز بعضهم بفضل ثرواتهم الطائلة وقنواتهم الإعلامية الشخصية. ويزعم هؤلاء أنهم قادرون على التعرف إلى «الممسوسين» و«شفائهم روحياً» لقاء رسوم تدفع لهم. في كتابها الذي يحمل عنوان «إزاحة الستار عن أسرار السحر»، توضح الكاهنة هيلين أوكبابيو أنه «إذا وجدنا طفلاً دون سن الثانية يصرخ في

مكتبة الفكر الجديد

الليل، ويبكي ويعاني حمّى دائمة مع تدهور حالته الصحية، فإن هذا يعني أنه خادم للشيطان»[3].

تقدم هيلين أوكبابيو علاجات متفاوتة ومتعّدة تشتمل على زيوت «علاجية» وجرعات سحرية، بالإضافة إلى الضرب، وحقن النفط في العينين أو الأذنين، وإجبار المصاب على الصوم والعزلة. ويعد اضطهاد الساحرات في أوروبا جريمة تقع خارج نطاق الرصد. ففي المملكة المتحدة، بين عامي 2002 و2012، جرى 83 تحقيقاً بخصوص إساءة معاملة الأطفال، بعضها مرتبط بالإيمان بالسحر، كما في حالة كريستي بامو ذي الخمسة عشر عاماً. كان كريستي في زيارة إلى المملكة المتحدة بصحبة أربع من أخواته، وقد أقاموا مع أختهم الكبرى وصديقها الكونغولي في شقتهما في لندن. كان الزوجان منغمسين في شؤون السحر، ومقتنعين بأن زوارهما عازمون على جلب الشر إلى منزلهما، وقادمون من أجل قتلهما. عومل الأطفال بوحشية ولم يتوقف الاعتداء عليهم إلا بعد أن «اعترفت» أخوات كريستي الأصغر بأنهن ساحرات؛ لكن الطفل كريستي كان أقل حظاً، إذ مات متأثراً بجراحه.[4]

تضرب الأساطير والخرافات والمخاوف عميقاً في جذور الفولكلور الشعبي للسحر. لكننا لم نعد بحاجة إلى الإيمان بالسحر «الفعلي» لكي نطارد السحرة. فقد نعمد إلى مطاردة السحر الكامن في أي شخص أو مجموعة يبدو أنها تسبب لنا المشاكل، إذا استطعنا إقناع أنفسنا والآخرين أن هناك سبباً كافياً لذلك. إن التهديد الأيديولوجي هو أحد الأعذار- كما في الحملة المكارثية التي جرت في خمسينيات القرن الماضي والتي استهدفت أعداء أمريكا من أبنائها، و«التأثير السيئ الملوث» الذي يسببه اليهود

مكتبة الفكر الجديد

والمثليون كما اعتقد النازيون. إن النجاح الاقتصادي لجماعة معينة في بلد فقير أو مضطرب قد يجعلها عرضة للوم والاضطهاد، كما شهدنا مثلاً في الكارثة التي شهدها التوتسي في رواندا ومصائر الآسيويين في أوغندا. كما جرت حملات مطاردة السحرة في أوغندا بتدبير من الرئيس عيدي أمين، الذي أعلن، مستفيداً من تاريخ طويل من «رهاب الهنود»، أن الله طلب منه طرد كل الآسيويين الذين كانوا «يستغلون» الاقتصاد المحلي، فتسبب بحركة نزوح محمومة شملت نحو 50 ألف شخص.

ونظراً لتكرار ظاهرة مطاردة السحرة، فمن غير المستغرب ألَّا يشعر الناجون من الاضطهاد بالاسترخاء أبداً. تُرى متى سيتم التمييز ضدي مرة أخرى بسبب ديني أو جنسي أو لوني، أو أي شيء آخر؟

كبش الفداء ووصمة العار

تعدُّ فكرة إيجاد كبش فداء نقطة محورية في مطاردة السحرة، إذ إنها اضطلعت لفترة طويلة بدور مهم في طريقة دفاع المجتمعات عن نفسها في مواجهة المخاوف والتهديدات. فبواسطة كبش الفداء يحرر الناس أنفسهم من الذنب، ويلقون باللَّوْم على هدف بريء، سواء أكان شخصاً أو جماعة. وعلى حد تعبير عالم الأنثروبولوجيا جيمس جورج فريزر، فإن إيجاد كبش فداء يمكننا من «تحميل شخص آخر جريرة المشاكل التي نحجم عن تحملها بأنفسنا»[5]. فالأمم تتهم أمماً أخرى أنها سبب مشاكلها، والحكومات تتهم النقابات، والنقابات تتهم الإدارات، وأفراد الأسرة يتهمون بعضهم بعضاً. إن الآباء والأمهات الذين تنشب بينهم الخلافات يلقون بالمسؤولية على أطفالهم فيما يتعلق بقصورهم وفشلهم

مكتبة الفكر الجديد

كأهل؛ والمراهقين يجرِّمون زملاءهم الأضعف ويحملونهم جريرة أخطائهم وإخفاقاتهم؛ وكبار الموظفين يتهمون صغار الموظفين بدلاً من تحمّل مسؤولية سوء تقديرهم. كما أن الحكومات توجد أكباش فداء بغية تشتيت انتباه الرأي العام عن عيوب سياستها وأخطائها.

لقد كان كبش الفداء في العصور القديمة كبشاً حقيقياً من الماعز. وكان ثمّة اعتقاد بأن الخطيئة وسوء الطالع يقبلان التحويل بين الكائنات، لذلك يُحمَّل كبش من الماعز ذنب إسرائيل ويرسل إلى البرية في يوم الغفران. ومن المتوقع أن يهلك أثناء تيهه، ومن ثمَّ تطهير بني إسرائيل من خطاياهم- لعام آخر على أي حال. وفي اليونان القديمة (فارماكوس) أيضاً كانت شعيرة كبش الفداء سبيلاً للتطهر، ولكن عن طريق ناقل بشري. فخلال فترات الأوبئة والمجاعات وانتشار الآفات والطاعون، كان شخصٌ ما من هوامش المجتمع يؤخذ ليكون كبش فداء؛ شخصٌ من الطبقات الدنيا في المجتمع، قد يكون مجرماً أو مجرّد شخص صادف أنه قبيح الخلقة جداً. وتتسم الشعيرة بأهمية حيوية جداً للمجتمع، لدرجة أن الضحايا كانوا يحظون بالتدليل ويغذون بعناية على أطعمة نقية خاصة ومختارة لمدة عام قبل أن يُضحى بهم. ثم يساقون في الشوارع، وهم يرتدون ملابس أنيقة، لإيذائهم بشدة وطردهم من المدينة. لم يكن هذا الطقس موحداً دوماً، فهناك حالة كان فيها الضحية الذكر يتعرض إلى الجلد سبع مرات على قضيبه بواسطة أغصان شجرة تين بري، ثم يحرق في أتون من خشب الأشجار البرية، وفي النهاية يُنثر رماده في البحر لتنقية المدينة من عللها[6].

وتعد التضحية بالبشر غريبي الأطوار أو المختلفين بدنياً غريزة اجتماعية بدائية متكررة. إذ تروي عالمة النفس بيتي أديلسون عن عادات الإنكا في

مكتبة الفكر الجديد

استخدام الأقزام كأكباش فداء. وهي تتحدث عن مصير قزم ألقى القبض عليه أحد آخر حكام الإنكا. ففي مناسبة وفاة الحاكم هاجم الموكب الجنائزي الحزين القزم احتجاجاً على فقدان «حاكم رائع» وترك «صعلوك تافه لم يسعفه الحظ أن يكون رجلاً»[7]. وفي أجزاء من شرق أفريقيا هذه الأيام، فإن الأطفال والبالغين الذين يعانون «المَهَق» albinism، وهو خلل جيني نادر يزيل أصباغ الجلد والعينين والشعر، يتلقون اللعنات ويُنبذون لأنهم يجلبون سوء الحظ. ولم تغب قوة الاشمئزاز البدني عن دعاة كبش الفداء. فأثناء الإبادة الجماعية في رواندا، كانت الإذاعات الحكومية تشبّه التوتسي بـ«الصراصير» التي يجب إبادتها، فيما عمد النازيون في رسومهم وملصقاتهم المعادية للسامية إلى إنتاج صور بشعة لليهود.

كبش الفداء في أماكن العمل

استغرق مني الأمر حوالي عامين من الإحباط والغضب والاكتئاب والإرهاق البدني والانفصال المطلق والتعب والأرق، لأدرك أنني أصبحت «هدفاً»، أو بالأحرى «كبش فداء» للاختلال الوظيفي في العمل، بدءاً من المدير الأعلى وصولاً إلى موظف البريد. وبعد مزيد من البحث أدركت أن ما كنت أظن أنه نتاج مخيلتي فحسب هو في الحقيقة واقع، وأن الآخرين يعانون النوع نفسه من التعذيب الصامت، يتحملونه يومياً، مع عدم وجود شخص يناقشون الأمر معه، خصوصاً رؤساءهم المباشرين، لأن المشرف يتغاضى، عن قصد أو عن غير قصد، عن هذا النوع من السلوك. وقد حاولت مناشدة مديري المسؤول عاطفياً، وعلى المستويين الفكري والمهني، والأسوأ من ذلك كله، على المستوى الشخصي، وتلك

مكتبة الفكر الجديد

كانت خطيئتي الثانية[8].

إن ظواهر مثل الظلم والإيذاء والبحث عن كبش فداء موجودة بصورة دائمة في أماكن العمل. ويُقدَّر أن عدد المتأثرين بها يتجاوز في أوروبا اثني عشر مليون عامل، وفي الولايات المتحدة ثلث القوة العاملة. وهي نسخة ناضجة عما يحدث في ملعب المدرسة: إذ يُركز الطلاب على أحد الأفراد الضعفاء أو «المختلفين» ويضايقونه أو «يتنمَّرون عليه» bullying، وغالباً دون رحمة[9]. ويستمتع متنمرو العمل أيضاً بمزايا إخفاء الهوية، وانعدام الضوابط في «الإنترنت»، لنشر معلومات مهينة أو رسائل تهديد. وتشير دراسة أسترالية إلى أن واحداً من كل عشرة عمال تعرض للتنمُّر عبر الشبكة الإلكترونية، وبعضهم تعرض لنوعين من الهجمات: عبر «الإنترنت» ووجهاً لوجه[10]. وغالباً ما يكون الضحايا أهدافاً بريئة لمشاعر إحباط تحيط بفرد أو فريق عمل، ومن ثمَّ فإنهم، في تلك الحالة، يشعرون بالخوف والحصار، والإرهاق والاستنزاف، وعدم القدرة على المواجهة.

إن إساءة استخدام السلطة، التي تتجلى في التركيبات الهرمية الرسمية أو تتخفى ضمن مجموعات العمل، تمثل جوهر التنمُّر والتحرش. ففي التحرش الجنسي، تتعرض النساء لخطر مزدوج: الصورة النمطية للنوع الاجتماعي (الجندر)، والتهميش. وهن يتعرضن في الواقع إلى العقاب إذا ما فشلن في الارتقاء إلى مستوى نسوي مثالي يحدده الذكور الأكثر جنسانيَّة، وإلى معايير «شلة الذكور» في العمل. وعادة ما يكون على المرأة التي تصل إلى مناصب عليا أن تثبت نفسها في مواجهة قواعد الذكور، وأن تتحمل درجة من التحرش الجنسي من أجل الصمود[11]، علماً بأن ازدياد

مكتبة الفكر الجديد

سلطة النساء الرسمية في مكان العمل لا يوفر لهن حماية مضمونة، بل إن كثيراً منهن تحدثن عن شعورهن بالعزلة.

ومن البدهي أن المضايقات والتنمر غالباً ما تنمُّ عن طباع الجاني وليس لها علاقة بسجايا الضحية. وفي الواقع، عندما لا يكون هناك اختلاف واضح يميز الضحايا المحتملين، فإن نوازع التنمر تخترع هذه الاختلافات لأغراضها الخاصة. وغالباً ما يمكن عزو تصرفات المتنمرين إلى متاعبهم في الماضي، فكثير منهم تعرضوا بأنفسهم لنوع من التنمر، وهم يعالجون المصاعب التي تعرضوا لها من خلال الانتقاص من قيمة الآخرين. وقد يظهرون كنرجسيين، باردين عاطفياً، عاجزين عن التعاطف مع الآخرين. لكن معظمهم لا يعترفون بأن ما يفعلونه تنمُّر، بل يسوغون تصرفاتهم: اللَّوْم يقع على ضحاياهم، «هم طلبوا ذلك». فسر المحلل النفسي كارل يونغ هذا السلوك أنه نسخة متطرفة من ميول نحملها جميعاً: أي الدافع عميق الجذور لإلقاء اللَّوْم على الآخرين. فحماية الذات تجعلنا نشعر على نحو أفضل لأننا نتجنب الاعتراف بالمسؤولية الشخصية. واقترح يونغ وجود جانب قابع في الظل في شخصيتنا تقيم فيه العيوب وسمات الضعف وانعدام الأمن والعدوانية والكراهية والدوافع الجنسية، ولكننا نطرد هذا الجانب من وعينا. ومع ذلك، فإن هذا الجانب يواصل تشكيل سلوكنا المعتد بنفسه في إدانة الآخرين على أخطاء لا نستطيع الاعتراف بوجودها في أنفسنا.

حين نعبر عن مشاعر إحباطنا وأوجه قصورنا، فإننا نتبع نوعاً من الإغراق أو الغَمْر النفسي psychological dumping: فهذا يرفع مكانتنا عن طريق انتقاص الآخرين، حيث نشعر بعد تفريغ أعبائنا براحة أكبر

مكتبة الفكر الجديد

لبعض الوقت. وقد أوضح يونغ أن المنطقة الظلِّية فينا تعمل على المستويين الفردي والجماعي. ففي المستوى الجماعي، تسقط الجماعات ظلها الجماعي، من فشل اقتصادي وتحيز وانحياز ومخاوف، على كبش فداء مناسب، أمة أو طائفة أخرى مثلاً. كان يونغ سوداوياً في تكهناته، إذ لا مفرَّ من الظل، ولا يمكن لقوة الإرادة أن تخلصنا منه. لهذا يتم اختراع أهداف جديدة، أشخاص نلومهم وأكباش فداء، فيما تختفي الأهداف القديمة. و«القبائل السعيدة» تعلو على حساب ضحايا بائسين [12].

إن التنمُّر المتجذر ثقافياً هو بمثابة ختم ذاتي. ففي أماكن العمل حيث مستويات التوتر مرتفعة وثقافة العضلات المفتولة هي التي تفوز، قد يكون التنمر مستساغاً حين يمزج ببعض التفاؤل: «هذا ليس تنمراً بالضبط»؛ «هذه طريقة تعامل الناس هنا»؛ «إنه يساعدنا على شدِّ عودنا». ويشعر الضحايا في كثير من الأحيان بأنهم محاصرون بصمت لا يمكن كسره إلا بالانكشاف العام: أزمة كبيرة، أو وشاية، أو فضح وسائل الإعلام، أو تدخل جهة تنظيمية رسمية. لذلك تنتشر اليوم السياسات المناهضة للتنمر في العديد من المؤسسات، ولكن هذه السياسات لا تعني الكثير إن لم تصبح جزءاً من ثقافة العمل. ويعني هذا وجود قيادة قوية لا تتسامح، ودعمٍ آمن للضحايا، وعقوبات فعالة.

الموصومون

تحدد الوصمات أدنى تراتبيات الهيبة الاجتماعية. وقد نشأت الوصمات أصلاً في الممارسات اليونانية القديمة، من خلال تثبيت علامات جسدية عبر حرق أجزاء من أجساد أولئك الذين يعدون حثالة المجتمع أو شج

مكتبة الفكر الجديد

رؤوسهم، أي الخونة والمجرمون والعبيد. كانت الوصمات إشارة واضحة ودائمة إلى الوضع المتدني والنبذ الاجتماعي. وبعد مرور نحو ألفي عام، أعيد استنساخ هذه التقنية على نحو تقشعر له الأبدان من خلال وشم ضحايا معسكرات الاعتقال النازية. لكن النازيين أضافوا علاماتهم التزيينية الخاصة: شارات العار الإلزامية المنتجة على نطاق صناعي واسع. وقد قيل الكثير عن شارة «ملوّث العرق» الصفراء التي تتخذ شكل نجمة، لكن كانت هناك شارات أخرى من مختلف الألوان والأشكال: مثلث أحمر للخصوم السياسيين، ومثلث أخضر للمجرمين المحترفين، ومثلث بني للغجر، ومثلث وردي للمثليين جنسياً، ومثلث أرجواني لشهود يهوه.

هناك أناس تتشكل وصمتهم من خلال حالتهم الجسدية أو النفسية، ويعرفون بوضعهم: «المشلول»، «المكتئب»، «الفصاميّ»، فإعاقتهم أو اختلافهم يعملان على تهميشهم اجتماعياً، وهو أمر لا يمكنهم التخلص منه أو إزالته. ثمة وصمات تميز «المنحطين أخلاقياً»: المجرمين، العاهرات، المنبوذين في الهند، المثليين جنسياً في أجزاء كثيرة من إفريقيا. وعلى وجه الدقة، فإن الموصومين يتحدثون عن الأعراف المرعية في هذا الزمن، وعن تأثير الحرس الأخلاقي والديني والمدني. ولعلّ في قصة الأمومة العازبة مثالاً يلقي الضوء على الموضوع. فلطالما عانت الأمهات العازبات تهميش المجتمع، إذ جرى وصمهن وتحويلهن إلى كبش فداء بسبب «انحطاطهن الأخلاقي». في إنجلترا تم تأكيد انحطاطهن رسمياً بموجب «قانون الفقر» لسنة 1834، حيث ألقيت عليهن المسؤولية الكاملة لإعالة أبنائهن، وحجبت أي مساعدة لأطفالهن «اللقطاء»، في حين كان يترك الأب سالماً من أي أذى. وفضلاً عن ذلك، فقد كانت إدانات الكنيسة تضيف إلى

مكتبة الفكر الجديد

بؤسهن، بوصفهن خاطئات ساقطات.

إن حكايات الأمهات غير المتزوجات في ذلك العصر مزعجة ومؤلمة. فالنساء الشابات الحوامل يضطررن للخروج من بيوت عائلاتهن مسربلات بالعار. فيلجأ بعضهن إلى وأد الوليد، أو أن اليأس يدفعهن إلى الاستعانة بخدمات ملاجئ يطلقون عليها اسم «مزارع الأطفال– Baby Farmers»*. وتروي دوروثي هالر قصّة هذه الممارسة في دراستها: «اللقطاء ومزارع الأطفال في إنجلترا الفيكتورية». وقد كانت هذه الملاجئ تعامل الرضّع غير المرغوب فيهم كسلعة. «يتبنون الطفل مقابل رسم محدد، لكنهم يتخلصون منه في أقرب فرصة. ويُبقون الأطفال مخدرين بمواد أفيونية وكافورية وبغيرها من السموم، ويغذونهم بحليب مخفف». كان شراء الأطفال الرضّع المرضى صفقةً أفضل «لأن حياتهم كانت محفوفة بالمخاطر ووفاتهم ستبدو أكثر طبيعية». وتستشهد دوروثي هالر بصاحبة مزرعة الأطفال شارلوت وينسور:

«في 15 شباط 1865، عُثر على جثة ابن ماري جين هاريس، البالغ من العمر أربعة أشهر، ملفوفة في نسخة من صحيفة ويسترن تايمز Western Times إلى جانب طريق بلدة توركاي الإنجليزية. وكانت الآنسة ماري جين قد عهدت بتربية الطفل إلى السيدة وينسور مقابل 3 شلنات في الأسبوع، وقاومت في البداية عرض السيدة وينسور بالتخلص من الطفل. لكنها توقفت عن ذلك عندما أصبح العبء

* مزارع الأطفال– Baby Farms: تشير إلى ممارسة كانت منتشرة في أواخر العصر الفيكتوري، حيث يتم قبول حضانة طفل أو طفل رضيع مقابل أجر. فإذا كان الرضيع وليداً فإن هذه الممارسة عادة ما تشمل الرضاعة من ثدي امرأة غير الأم (المترجم).

مكتبة الفكر الجديد

كبيراً، وراقبت شارلوت وينسور وهي تخنق ابنها وتلف جسده العاري في صحيفة قديمة. ثم ألقيت الجثة لاحقاً على قارعة الطريق[13]».

كانت هناك مؤسسات تتيح للأمهات غير المتزوجات إخفاء عارهن فيها، أو أنهن يجبرن على الاختفاء. وكانت بعض الأمهات عاهرات منبوذات من قبل الطبقات الفيكتورية الوسطى والعليا، بما لا يخلو من نفحة نفاق، إذ كان رجال الطبقتين المتوسطة والعليا يمارسون الجنس قبل الزواج مع مومسات وخادمات. وقد لعبت الأديرة دوراً رئيساً كمؤسسات تقدم هذه الخدمة، خصوصاً الملاجئ الكاثوليكية المجدلية في أمريكا الشمالية وأوروبا وبريطانيا وإيرلندا. ففي جمهورية إيرلندا عرفت هذه المؤسسات باسم «مغاسل المجدلية»، وكانت نظرياً مؤسسات تأهيل، لكنها كانت عملياً أشبه بالسجون، حيث يتم إرسال الفتيات الحوامل إلى العمل في ظروف مزرية وأجور بخسة. وكان الدوام النموذجي على العمل يمتد يومياً لعشر ساعات، ستة أيام في الأسبوع، مع فرض الصمت. وقد كان العمل في الغسيل هو الحياة التي يعشنها، فالمقصود من عملهن الشاق في إزالة البقع عن الملابس هو تطهير للنفس بقدر ما هو تنظيف للملابس.

قد تحدث الولادة في المؤسسة، ولكن الراهبات يأخذن المواليد فوراً ليوضعوا في دور الأيتام، أو يسلمنهم لأزواج أغنياء يسعون للحصول على طفل مقابل «تبرع». وكانت المغاسل مربحة، لأن العاملات لا يتلقين أي أجر أساساً. وقد عملت في المغاسل نحو 10 آلاف امرأة في القرن التاسع عشر، وأمضت الكثيرات منهن بقية حياتهن هناك ليدفنَّ في أراضي الدير أو في ساحات دفن جماعية. واستمرت آخر «مغاسل المجدلية» بالعمل

مكتبة الفكر الجديد

حتى فترة متقدمة من القرن العشرين.

على الجانب الآخر من الكرة الأرضية، في أستراليا، واجهت الأمهات غير المتزوجات قيماً محافظة مماثلة. ففي خمسينيات وستينيات القرن الماضي جرى تشجيعهن على التفكير بأنفسهن كنساء غير صالحات للأمومة، والضغط عليهن للتخلي عن أطفالهن. كان هناك أيضاً اعتقاد بأن حصانة الأمة تتوقف على نجاح نواة الأسرة البيضاء، لذلك جرى إرسال نحو 150 ألف طفل أبيض للتبني. فالسياسات وضعها علماء نفس مؤثرون في تلك الحقبة كانوا يعتبرون أولئك الأمهات شخصيات غير مستقرة وغير صالحات للأمومة. أما مواليدهن فكانوا بمثابة «ألواح بيضاء»، يمكن تحويلهم بسهولة إلى حضن «أسرة آمنة»[14]. وقد كانت الصدمة تترك أثرها على كثير من الأمهات:

«أصيبت والدتي بحالة هستيرية عندما عرفت أنني حامل. كانت مفجوعة وخائفة من الجيران والأقارب وأعضاء الكنيسة حين علمت أن ابنتها حامل خارج إطار الزواج... وكان عليَّ أن أختبئ في المنزل، وكانت تذلني وتزدريني... وقرروا في النهاية أن أذهب إلى منزل للأمهات غير المتزوجات (لبضعة أسابيع)، بحيث لا يراني آخرون قد يصدرون الأحكام بشأني».

• • •

«أخذني أبي إلى مركز الشرطة، وأخبرهم بما يحدث. أعتقد أنه كان يأمل بأن أخبرهم عن هوية الأب. ففي تلك الأيام كانت المعرفة الجنسية جريمة. تفاقم غضب والدي أكثر فأكثر، فوجَّه لكمة إلى وجهي أمام

مكتبة الفكر الجديد

رجال الشرطة الذين لم يفعلوا شيئاً. وبعد نحو ساعة جاءت سيدة إلى مركز الشرطة وأخذتني إلى المنزل وطلبت مني حزم حقيبتي».

• • •

«حين يسلبون الأم طفلها لا يتذكره عقلها فقط، بل تشعر به في كل خلية من وجودها[15]».

أصبحت الأمهات الوحيدات في الوقت الحاضر أمراً مألوفاً يضاف إلى الأشكال غير التقليدية لتكوين الأسرة. ومع ذلك فإن استقصاءات الرأي ما زالت تلمس نوعاً من التحيز: فكثير من الناس يرون أن الأمهات العازبات غير محترمات. وتحتل الأمهات العازبات في المملكة المتحدة مرتبة متدنية في قائمة الفئات الأكثر استحقاقاً لدعم الدولة، لا سيما إذا كن غير راغبات في البحث عن عمل عندما يصل أطفالهن إلى سن المدرسة[16]. كما تطفو القيم المحافظة بكل سهولة على سطح الديانات الكبرى[17]، فالمسيحيون الإنجيليون يرفضون ويمنعون تقديم أي مساعدة للأمهات العازبات؛ فيما ينظر اليهود الأرثوذكس نظرة قاتمة لفكرة الأمومة العازبة ويعتبرونها تهديداً لحرمة الأسرة. كما يقف الإسلاميون موقفاً مشابهاً، في حين يذهب المتشددون أبعد من ذلك عبر حرمان الأمهات العازبات من الوجود في الدولة الإسلامية[18]. أما التعصب المنتشر على نطاق واسع في الهند حيال الأمهات العازبات، فيمكن أن يعزى إلى الاعتقاد الهندوسي بأن الأمومة العازبة انتهاك لنقاء الأسرة والزواج[19].

يذكر أن الأمهات العازبات يصبن نجاحاً أكبر في المجتمعات الليبرالية العلمانية مثل الدنمارك والسويد وألمانيا، إذ تحاول هذه الدول تحقيق التوازن

مكتبة الفكر الجديد

بين احتياجات الطفل والأهل، سواء أكانت الأسرة تضم أحد الوالدين أو كليهما، وسواء أكانت مع رأس ذكر أو من دونه.

أحكام منحرفة

لعل من أقدم الظواهر التي درسها علماء النفس الاجتماعي ظاهرة أن نعزو فشلنا لأسباب خارجية (أنت، هم، رداءة أحوال الطقس، سوء الحظ، رداءة المعدات، القواعد الجائرة) وأن نسند نجاحاتنا إلى أسباب داخلية (مهارتي، قدراتي، شخصيتي). في خمسينيات القرن العشرين لفت الطبيب النفسي النمساوي فريتز هايدر الانتباه إلى «أخطاء الإسناد الأساسية» التي نرتكبها حين نتحدث عن الأسباب، لأننا نعمد في لا شعورنا إلى ضبط تصوراتنا بحيث نضمن احترامنا لذاتنا، ونحمي قيمنا وتحيزاتنا[20]. وبناء على ذلك فإننا كثيراً ما نلوم بصوتين: الأول، عندما نكون نحن الجناة فنقلّل من تداعيات فعلنا على ضحايانا؛ والآخر عندما نكون نحن الضحايا فنشكو من جور وظلم شخصي لا يزول[21]. ثمة تفسير هنا لاستفحال بعض المظالم الدولية واستمرارها لأجيال، كما في المعاناة العربية من الحروب الصليبية، ومرارة الفلسطينيين تجاه الضم الإسرائيلي لأراضيهم، واستمرار استياء ولايات الجنوب من الحرب الأهلية الأمريكية.

بيد أن انحيازات الإسناد تتخلل حالات اللَّوْم، كإلقاء اللَّوْم مثلاً على ضحايا الاغتصاب كونهم «جلبوا ذلك لأنفسهم». وقد استعرضت الباحثتان إيمي غروب وجولي هارو من جامعة كوفنتري بعض الفروق الدقيقة في هذا الشأن. فبعد عرض سيناريوهات اغتصاب مختلفة على

مكتبة الفكر الجديد

مجموعة كبيرة من الرجال والنساء، وجدت الباحثتان أن الرجال كانوا أكثر ميلاً لإلقاء اللَّوْم على الضحايا من النساء (وهذه ملاحظة تحذيرية موجهة إلى نظم العدالة التي يقودها الذكور، وإلى طريقة اختيار المحلفين)، وأن الضحايا اللواتي وافقن في البداية على مجاراة الشخص الذي هاجمهن- عبر لقاء في بار أو موعد للتعارف- حُمّلن مسؤولية شخصية أكبر عن محنتهن. ولا تتفق هذه التحيزات مع الفكرة المثلى التي ترى أنه لا ينبغي لوم المرأة بتاتاً على اغتصابها، وعلى سوء استخدام القوة الذي تسبب به.

اللَّوْم والثناء

شكل اللَّوْم والثناء على الأغلب وسيلتين مفيدتين لأسلافنا قبل نحو 2,6 مليون سنة. وقد توصل تشارلز داروين إلى أن الخوف من اللَّوْم وحب الثناء لعبا دوراً حاسماً في السلوك التعاوني الذي ساعد على بقاء الوحدات الاجتماعية. فمن خلال قدرتهم على التقليد، تعلم البشر مبكراً أن تقديم المساعدة للآخرين قد ينطوي على مكافأة، من خلال تلقي مساعدة مقابلة. وكتب داروين أن الإنسان «انطلاقاً من هذا الدافع الصغير اكتسب عادة مساعدة رفاقه، وأن عادة أداء أعمال الخير تُعزز بالتأكيد مشاعر التعاطف التي تمثل الدافع الأول لأعمال الخير»[23].

أما في الحياة العصرية، فليس ثمة تناظر أو تناسق بين الثناء واللَّوْم؛ فسردياتنا عن اللَّوْم أكثر اتساعاً عادة من سردياتنا عن الثناء. فنحن مثلاً ندين الناس الذين يرتكبون الجرائم، ولكننا نادراً ما نثني على أولئك الذين لا يرتكبونها. ننتقد قيادة السيارة بتهور، ولكن لا نكافئ العديدين الذين يقودون سياراتهم بأمان وتعقل. نزدري بكل حرية الانحلال الجنسي،

مكتبة الفكر الجديد

ركاب الحافلة الذين كانوا يتدافعون لتجاوزها. لم يعرض أحدهم عليها المساعدة، فأنزلت من الحافلة. وخلال سيرها الطويل على الأقدام صوب المنزل، تعرض لها رجل، أمسك بها، وجرّها إلى ميدان ألعاب واغتصبها بوحشية وشراسة لدرجة أن أمها التي كادت تفقد الأمل في البحث عنها لم تتعرَّف إليها.

كانت البلادة البيروقراطية لدى سائق الحافلة على صلة واضحة بسلسلة الأحداث المأساوية التي أعقبت موقفه. ولكن ماذا عن العديد من الركاب الذين كانوا على متن الحافلة؟ كان بمقدور أحدهم بالتأكيد أن يتقدم ليعطي الطالبة 20 بنساً. لقد أثبتوا تغلغل «تأثير المتفرجين» بشكل ملحوظ: التفرج على المعاناة من دون فعل شيء حيالها. إن وجود أشخاص آخرين يحدُّ من إمكانية التقدم للمساعدة، وكذلك الاعتقاد بأن الضحية قد تجلب لهم المشاكل. يقول بعض المتفرجين إنهم يشعرون بالذنب بعد هذه الحوادث، ويتمنون لو أنهم تعاملوا مع الأمور بشكل مختلف، لكنهم شعروا خلال الحدث أنهم غير قادرين على ذلك.

تأثير المتفرجين منتشر، ونحن جميعاً متفرجون محتملون. يقول علماء النفس إن هذا التأثير يأتي نتيجة لتوزع المسؤولية، والاتكاء على أن «من الممكن لشخص آخر أن يتدخل، فلماذا أتدخل أنا؟». يتفحص الناس عادة الوجوه في الزحام لالتقاط إشارات حول ما يفكر به الآخرون. وعلى اعتبار أن معظمهم يفعلون ما يفعله المتفرجون، أي لا شيء، يغدو من المبرر أكثر عدم التورط أو التدخل. ومن المستبعد في صخب الزحام أن نلاحظ أن شخصاً ما في ورطة، أو أن نعدَّ أمراً ما ملحّاً، بل إننا نتابع المسير.

مكتبة الفكر الجديد

لا يقتصر التفرج على الحوادث الفردية: فالشعب بأكمله قد يقف موقف المتفرج فيما الآخرون يعانون أو يضطهدون. ثمة توزعٌ جماعي للمسؤولية، بحيث بجعل ذلك حتى صاحب أفضل النوايا غير قادر على الاستجابة. في خطبة رثاء تنسب إلى القس مارتن نيمولر المناصر للسلام، عبر عن أسفه إزاء الفشل الأخلاقي للشعب الألماني في التحدث علناً ضد النازيين، بمن فيهم هو نفسه:

في البداية جاء دور الاشتراكيين، ولم أحتج. لأنني لم أكن اشتراكياً.
ثم جاء دور النقابيين، ولم أحتج. لأنني لم أكن نقابياً.
ثم جاء دور اليهود، ولم أحتج. لأنني لم أكن يهودياً.
ثم جاء دوري، حيث لم يتبقَّ من سيحتج من أجلي[28].

رددت فيكتوريا بارنيت، في كتابها «المتفرجون: الضمير والتواطؤ خلال الهولوكوست»، صدى مشاعر نيمولر، واستحضرت تفاهة صَمَم ألمانيا الجماعي وعماها:

«بمعنى ما، عاش هؤلاء الناس ببساطة حياتهم اليومية تحت واحدة من أفظع الدكتاتوريات التي عرفها العالم. تابعوا أعمالهم واستمروا في تربية أطفالهم. أولئك الذين عاشوا بالقرب من معسكرات الاعتقال اعتنوا بحدائقهم، وتعاملوا بانتظام مع أولئك الذين كان يعملون ويديرون المعسكرات. بعد 9 نوفمبر 1938، حين تحولت آلاف المحال المملوكة لليهود في ألمانيا فجأة إلى ملكيّة أشخاص جدد، استمر الناس في الشراء منها، كما لو أن شيئاً لم يتغير[29]».

مكتبة الفكر الجديد

في كثير من النواحي كان من مصلحة المواطنين الألمان عدم معرفة كل ما يجري. معظمهم كانوا يعانون صعوبات اجتماعية واقتصادية وعد النازيون بتخفيفها، وهذا ما فعلوه. انخفض معدل البطالة، وساد شعور جديد بروح الصداقة الحميمة والتفاؤل. اندمج امتنانهم لهتلر مع كراهيتهم لليهود. كل ذلك كان جزءاً من حزمة متكاملة. بات اليهود يشكلون فئة يُقبل اضطهادها ولومها. ولهذا، اكبتْ مخاوفك، ولا تطرح أي سؤال.

كانت الصحوة صاعقة عندما اضطر الشعب الألماني لمواجهة الآثار الكاملة لما كانوا قد أقرّوه، وتشهد أحداث 18 أبريل 1945 على ذلك. جيء في ذلك اليوم بنحو 1200 مواطن من فايمار، المدينة التي تبعد أربعة أميال فقط عن أحد معسكرات الاعتقال، لرؤية الرعب الذي كان يرتكب في المعسكر باسمهم. وكان مراسل نيويورك تايمز هناك لوصف المشهد:

«كان من أوائل الأشياء التي رآها الزوار المدنيون الألمان أثناء مرورهم عبر البوابات وفي الداخل هو عرض «الرقوق». وهي صحائف تتألف من قطع كبيرة من اللحم البشري عليها علامات وشم [و] اثنين من مصابيح الطاولة الكبيرة وعليهما غطاءان مصنوعان من اللحم البشري ذاته... رأى الشعب الألماني كل هذا اليوم، وبكى. ومن لم يبك أعرب عن إحساسه بالعار، وقال إنه لم يكن يعرف ذلك».

«كانت هنالك هياكل عظمية بشرية فقدت كل الشبه بأي شيء بشري... ماتوا ولم يفعل أحد شيئاً لهم. كان بعض الألمان متشككين في البداية كما لو أنه معرض ملفق نُظّم من أجلهم، ولكنهم سرعان ما اقتنعوا... اصفرَّت وجوه الرجال وأشاحت النساء بعيونهن عن المشهد. كانت صدمتهم كبيرة جداً[30]».

مكتبة الفكر الجديد

يتواصل اليوم تفرج الناس، على الرغم من أن الجهل العام بما يجري لدينا أو لدى غيرنا صار نادراً جداً بفضل انتشار الإنترنت والقنوات الإخبارية العالمية. الأهوال التي تعرضها الشاشات مذهلة، ولكن يمكن سريعاً أن تبدو بعيدة ومجزأة: فنفقد ارتباطنا بالموضوع، ونعدّ الأمر شأناً يخص آخرين. يطّلع قادتنا السياسيون على مجريات الأمور من خلال تقنيات مراقبة متطورة، بما في ذلك الصور الحية والمباشرة للمعاناة الإنسانية والاضطهاد، ولكنهم قد يبدون أيضاً غير قادرين أو غير راغبين في التصرف. ثمّة، خلف جمودهم، لعبةٌ أكبر من التحالفات السياسية والنفعية الوطنية. ما يقع من اضطهاد أو انتهاك لحقوق الإنسان في بلد آخر هي أمور تدعو إلى «بالغ القلق»- وهو التصريح الأقرب إلى إلقاء اللَّوْم- ولكن نادراً ما تعدُّ أمة نفسها مسؤولة عن أولئك الذين يقطنون خارج حدودها، إلى أن تتعرض مصالحها الاستراتيجية (أو السياسية أو التجارية) إلى تهديد جدي. صحيح أن المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية موجودة لتحدي التفرج السلبي، وقد حققت بعض النجاحات المهمة، كما في كمبوديا والسلفادور وموزمبيق وسيراليون وبوروندي وكوسوفو، إلا أن هناك أيضاً كثيراً من حالات الفشل والإخفاق وضحايا الانقسامات بين الأعضاء الأساسيين في المنظمات.

اجتذب التفرج السلبي في الشارع أو في باحات المدارس أو في أماكن العمل انتباه المربين والمدربين. ويركز أحد البرامج المدرسية على أن مشاهدة أطفال آخرين يتعرضون للتنمُّر، وعدم الإتيان بأي رد فعل حيال ذلك، هو أمر لا يليق، إذ كيف سيكون شعورهم لو كانوا هم الضحايا وليس

مكتبة الفكر الجديد

هناك من يساعدهم؟ إن كون الضحية «ضعيفة» لا يبرر أنها تستحق ما يحدث لها؛ هذا حدث طارئ، وليس «مزاحاً»، وتوجد طرق آمنة للتدخل أو لطلب المساعدة[31].

في التدريب على مكافحة التنمر في العمل توظف سيناريوهات وتمثيليات تحاكي التفرج، تليها مناقشات حول إمكانية تشجيع التفرج الإيجابي[32]. وتجبر الأزمات أحياناً بعض المؤسسات على اتباع هذه الإجراءات، وهو موقف اتخذته دائرة العدل في كاليفورنيا في تسعينيات القرن الماضي. جاء ذلك عقب الضرب الوحشي الذي تعرض له المعتقل الأسود رودني كينغ على يد رجال شرطة، والذي التقطته الكاميرات وبث في جميع أنحاء العالم. استشارت الدائرة أستاذاً في علم النفس لتقديم المشورة لهم بشأن كيفية منع حدوث مثل هذا الحدث مرة أخرى. فلاحظ البروفيسور «أن لدى الشرطة تصوراً يمثل جزءاً من ثقافتهم، وهو أن حراسة الزميل تتم عبر دعمه في ما يفعله. ولاحظ أن هذا التصور قد يؤدي إلى مأساة، بالنسبة للمواطنين والشرطة في آن معاً». وقد عمل في الدورات التدريبية على تحدي هذا العُرْف السائد، ودرَّس الضباط كيفية التدخل المبكر قبل لجوء زميلهم إلى القوة المفرطة، لتجنب الوقوع في فخ التفرج[33].

اللَّوْم والعار والشرف

تعرّضت لندن، وبعض مدن المملكة المتحدة، لأعمال سلب ونهب وحرق في صيف 2011. وقد لاحظ هاستينغز من صحيفة ديلي ميل: «أن هؤلاء الذين دمروا الممتلكات، وحرقوا السيارات، وأرهبوا الأهالي،

مكتبة الفكر الجديد

يفتقرون إلى بوصلة أخلاقية تشعرهم بالذنب أو العار». وأضاف: «معظمهم ليس لديهم عمل يذهبون إليه أو امتحانات يتقدمون لها. ليس لديهم قدوة في الأسرة، يعيشون في أسرة الأب فيها عاطلٌ عن العمل، أو أنه كان قد هجرها».[34]

يقدم الصحفي هنا وجهة نظر سياسية، لكنه يلامس بعض الحقائق النفسية: فمشاعر العار والذنب ليست مجرد تعزيزات لإلقاء اللَّوْم، بل هي جزء مركزي فيه، وأمورٌ نتعلمها بمرور الوقت. ويمثل ترقُّب هذه المشاعر آلية رقابة ذاتية، وهو أساس تفاهماتنا المتبادلة ومنظوماتنا الأخلاقية. وعندما تغيب هذه المشاعر أو تفشل في العمل، نفقد الكثير من السيطرة الاجتماعية. ومن بين هذه المشاعر بصورة خاصة، يشكل العار أحد عواطفنا الرئيسة المتأصلة في التنشئة الاجتماعية الناجحة؛ يوصفه صورة «جوّانية» للقيم والمتطلبات الثقافية. وكما يقول صموئيل جونسون: «فما دام الإحساس بالعار موجوداً وباقياً فإن الفضيلة قد تتحقق بعد لأي».[35]

لقد لعبت طقوس التشهير بالعار وآليات عملها، لفترة طويلة، دوراً في تعزيز مهمة اللَّوْم، فهي تذكر الآخرين بالعار الذي ينتظرهم في حال ابتعادهم عن الصراط المستقيم. وكان هذ الدور مفهوماً تماماً لدى أسلافنا الذين عاشوا في العصور الوسطى ممَّن نصبوا آلات التعذيب في أراضي قريتهم لإذلال صغار المجرمين علناً. وتكرست أهمية هذه الآلات في تشريعات عائلة تيودور الحاكمة في إنجلترا، مع تعيين عقوبة مقررة على مختلف الجنح والمخالفات: ساعة واحدة لمن يشتم، أربع ساعات لمن يضبط وهو ثمل، وتصل إلى ثلاثة أيام كعقوبة للتشرُّد (فالتشرد يعد تهديداً مباشراً للنظام المدني). وكانت طرق التشهير بالعار الأخرى أكثر تحديداً،

مكتبة الفكر الجديد

ومنها فولكلور «التجريس»، حيث يحمل القرويون أبواقهم وأوانيهم وأجراسهم، ويعزفون «موسيقى مزعجة» rough music قرب مساكن الأشخاص الذين يعتدون على القيم الأخلاقية، مصدرين أصواتاً نشازاً من شأنها لفت انتباه الجمهور إلى مرتكبي الخطايا: الزاني، من يضرب زوجته، الأم غير المتزوجة، الأرملة أو الأرمل حين يتزوجان مرة أخرى.

تطورت ممارسات التشهير بالعار في القرن التاسع عشر، وتحولت من صرف ضباط الجيش من الخدمة إلى معاقبة أولئك الذين يخرقون القواعد. ويعدُّ صرف ألفريد درايفوس، وهو نقيب يهودي في الجيش الفرنسي، من الخدمة مثالاً شهيراً سيئ السمعة لتلك الممارسات. فقد أدين ألفريد بالخيانة العظمى لتسريب معلومات سرية إلى العدو الألماني. وفي 5 يناير 1895، قبل اجتماع الفوج، جرت مراسم احتفالية لتمزيق رتبه وكسر سيفه. ثم اقتادوه، وهم يضربونه ويوجهون له الإهانات، فيما يؤكد هو أنه بريء، وعبروا به بين الجموع الغاضبة إلى عربة شرطة، ومنها إلى مستعمرة «جزيرة الشيطان» لكي يبدأ حكماً بالسجن مدى الحياة. استغرق الأمر إحدى عشرة سنة أخرى قبل الإقرار رسمياً بأنه أدين بالخطأ، وأن تفشي معاداة السامية في الجيش الفرنسي أدت إلى التستر على الأمر. وما زال الصرف من الخدمة عقوبة لكبار ضباط الجيش الذين ينتهكون الانضباط العسكري، ولكنه يجري الآن من دون حركات تفاخرٍ وتباهٍ مبالغ بها.

تتخذ منصات التعذيب والمقاصل والمشانق، وما شابهها، أمكنتها كقطع أثرية في المتاحف هذه الأيام، ولكن ممارسات التشهير بالعار وطقوسه ما زالت قائمة. فالتجمعات في الشوارع والمظاهرات تسخر من القادة والسياسيين الذين لا يحظون بشعبية، وتحقّرهم. كما أن الفنانين الكوميديين

ورسامي الكاريكاتير والكتاب المسرحيين يهجون الشخصيات العامة. وتوجد جداول تصنيف وقوائم عار تسمي المؤسسات والشركات وتشهّر بها، لضعف أدائها أو سوء تصرفها. وتبدو وسائل الإعلام الاجتماعية أشبه بمنصات التعذيب القديمة وهي تشهر بالحياة «المشينة»، وتدعو الآخرين لرمي حجارتهم، ولكن في هيئة تعليقات على الشبكة أو تغريدات على تويتر.

الشرف

يتم تعريف ثقافات الشرف من خلال مفاهيم العار واللَّوْم. ومن شأن أي استخفاف بثقافة الشرف، مهما كان طفيفاً، أن يشكك في سلامة المتلقي وسمعته، وأن يستدعي هجوماً مضاداً عليه؛ وعدم القيام بذلك يعمق العار ويضيِّع المكانة. وقد شكَّل الشرف تاريخياً قوة شديدة استثنائية، أمراً مرغوباً، دونه الموت، نحارب من أجله ونذود عن حياضه.

نشأ الشرف في البداية بوصفه بروتوكولاً مهماً يسود بين الجماعات القبلية المتماسكة من ذوي القربى. ولم تكن الدولة توافر الحماية، وإذا وفرتها، فهي حماية ضعيفة. لذلك فإن مواثيق الشرف- التي تتناقلها القصص والتقاليد الموروثة والسلوكيات الشجاعة والتضحيات- تحدد لأفراد الجماعة ما يصح ويصلح. ويمكننا أن نلحظ سعي الإنسان لنيل الشرف في أدبيات كثيرة، في الإلياذة اليونانية القديمة وفي قصائد هوميروس وفي مسرحيات شكسبير («إن شرفي كحياتي تماماً. وهو عزيز عليَّ كما هو عزيز على كل امرئ، ولكن العزيز يرى الشرف أعزَّ عليه وأثمن من حياته»- مسرحية ترويلوس وكريسيدا (شكسبير)، الفصل الخامس:

المشهد الثالث، 33-4)*. والموقعون على إعلان استقلال الولايات المتحدة رهنوا «شرفهم المقدس» لدى بعضهم بعضاً، وقدمت الزوجات، حتى ستينيات القرن الماضي، نذوراً في مراسم الزفاف تؤكد تكريم الزوج وطاعته. ويعدُّ الأنثروبولوجيون الشرف أمراً ثنائي الأبعاد. فهناك شرف أفقي: أن تحظى باحترام الأنداد، وهذا يعتمد كلياً على تلبية معايير صارمة وافقت عليها المجموعة. وهناك شرف عمودي: امتيازات خاصة (ثناء، احترام، رتبة) لأولئك الذين يحققون أداء متميزاً وفق المعايير الأفقية[36].

لطالما أثنت الثقافات التقليدية في منطقة البحر الأبيض المتوسط على شرف العائلة[37]، ففيها يتحمل الرجال مسؤولية حماية شرف العائلة من خلال إظهار الصلابة، فيما يشكل العار الجنسي، إلى جانب العفة، مسألة مركزية في شرف المرأة. ويأتي القصاص العاجل لينقذ الكرامة والشرف، لبعض الوقت. بل إن بعض حالات الثأر والانتقام توارثتها الأجيال المتعاقبة في عائلات كورسيكا مثلاً حتى فترة متقدمة من القرن العشرين. وتشير إحدى التقديرات إلى أن 30 ألف كورسيكي، من أصل 120 ألفاً هم سكان كورسيكا، فقدوا حياتهم من أجل الثأر بين عامي 1683 و1715[38].

وما زال شرف العائلة هو الذي يحدد النظام الأخلاقي في أجزاء من آسيا الوسطى وشرق إفريقيا، في ممارسة ثقافية ترتبط غالباً بالمعتقدات والنواهي الإسلامية. ويمكنك تبيُّن قسوة الأحكام التي تطبق على المرأة المسلمة الشابة التي تجلب العار لعائلتها حين ترفض زواجاً مرتباً، أو تهرب من زواج جائر، أو تمارس الجنس قبل الزواج، أو تتعرض لاغتصاب

---

* ترجمة الاقتباس: الدكتور عبد الحميد يونس- الطبعة الثانية- دار المعارف- إصدار جامعة الدول العربية- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم- (ص: 146). (المترجم).

مكتبة الفكر الجديد

(يؤدي إلى «تدنيسها»)، أو تسلك سلوك نساء الغرب. وترتكب كل عام، وفقاً لبيانات الأمم المتحدة، حوالي 5000 «جريمة شرف»، بعضها تشهده الأسر الآسيوية المهاجرة في الغرب[39]، وإحداها حدثت في عائلة «شافية» في كندا. فقد تعرضت سلطة محمد شافية وشرفه لإهانة كبيرة عندما أرادت ابنتاه الكبيرتان أن يكون لهما أصدقاء شباب في تحد لرغباته، فيما حاولت زوجته الهروب من البيت لأنها تزوجته دون حب. وفي العام 2012 رتب محمد عملية لقتلهن وقتل ابنته الصغرى، عبر تدبير حادث بإقفال سيارتهن وجعلها تغرق، ليمتن جميعاً. هزت القضية المجلس الإسلامي الأعلى في كندا، ودفعته إلى إصدار فتوى لمواجهة سوء تفسير القرآن، وتوضح أن جرائم الشرف والعنف المنزلي وكراهية النساء لا علاقة لها بالإسلام.

استبدلت المجتمعات الحديثة مواثيق الشرف بمنظومات أخلاقية، وعدالة يحققها طرف ثالث: الشرطة والمحاكم والمؤسسات العقابية. ومع ذلك، ما زالت بقايا الشرف التقليدي موجودة بين العصابات والفرق الرياضية والعسكرية. وما زالت طقوس الشرف ورموزه قائمة، مثل الاحتفالات والميداليات التي تحتفي بالشجاعة والجرأة. وتحافظ طرق التوقير أثناء المخاطبة على «الشرف العمودي» من خلال استعمال عبارات مثل: «حضرة صاحب الشرف» للقضاة، و«فخامة الشريف» لأعضاء برلمان المملكة المتحدة. ومن النادر الآن في الديمقراطيات المتقدمة أن يمتعض الناس بعمق إزاء الطعن بالشرف، على الرغم من أن جيمس باومان، مؤلف كتاب «الشرف: التاريخ»، يدعونا لاختبار ذلك من خلال إطلاق صفة «مخنَّث» على رجل ما، أو «ساقطة» على امرأة ما. «هي كلمات تحافظ على عدوانيتها، رغم أنه من المستبعد أن تعود بعواقب

مكتبة الفكر الجديد

مميتة كما كان عليه الحال حين كانت تستلزم من الناس إطلاق النار على بعضهم بعضاً».[40]

تشظي اللَّوم

توجد كتابات كثيرة عن تحول الغرب من القيم التقليدية المطلقة إلى قيم التشظي: ما بعد الحداثة، ومجتمع الـ«أنا». وتكشف دراسة أمريكية حديثة عن بعض معالم هذا التحوّل. فقد توجهت الدراسة إلى مجموعة من الشباب بسؤال حول ما يعتبرونه معضلات أخلاقية اليوم، فوقع العديد منهم في حيرة من هذا السؤال. فنادراً ما برزت مفاهيم الحق والباطل في طريقة رؤيتهم للعالم التي كانت نوعاً من الفردية المسترخية. وكما أوضح أحد المشاركين:

«أعتقد أن الأخلاق ملفَّقة تماماً. فأنا لا أؤمن بالقواعد ولا بالقانون. برأيي أن القوانين العلمية هي الوحيدة التي تبدو لنا صحيحة في معظم الحالات. لذلك فأنا لا أؤمن بأن ثمة شيئاً يمكن أن يكون على الدوام صحيحاً مئة بالمئة».[41]

وفيما تغدو الحقائق القديمة موضع شك، كذلك تصبح معاني ما يستحق اللَّوم أو ما يجلب العار- وهو ما يسبب الكثير من الجزع والضيق لأولياء الأمور التقليديين أخلاقياً. فخوفاً من الفوضى، شبَّه الأصوليون المسيحيون الانزلاق الأخلاقي بمرض لا يمكن علاجه إلا بالعودة إلى «كلمة الله». فيما اختارت المسيحية الليبرالية، في المقابل، ألَّا تحفر الخنادق حين يأتي المد، بل حاولت التأقلم مع المناخ الاجتماعي المتغير ومع التعددية الجديدة.

مكتبة الفكر الجديد

تتأتى كل الأخلاقيات من أيديولوجيات وخرافات ومزاعم دينية متنافسة. وحقيقة أن شباب هذه الأيام أقل قدرة أو استعداداً لإعادة إنتاج اليقين الأخلاقي «التأسيسي»، ومفاهيم الفضيلة والرذيلة، ويجب أن لا يعني ذلك أنهم غير قادرين على العمل بنزاهة وإنسانية. فإذا كان أنصار النشوء والارتقاء على حق، فسيكون هناك دائماً انشداد نحو المعاملة بالمثل: أن نتعاون ونساعد بعضنا بعضاً. وكما فعلت دائماً، فإن الأصوات الرجعية في الجيل الجديد تضيف نوعاً من الدينامية والتوتر إلى الحوارات الأخلاقية الجارية. هكذا، يتحرر اللَّوْم من بعض سجونه القديمة، ربما لدخول سجون جديدة.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل الثاني

الهلع قديمه وجديده

كان يومها عيد الفصح عام 1964 في كلاكتون، المنتجع السياحي المتواضع على الساحل الإنجليزي. وكان الطقس في أسوأ حالاته، رطباً وبارداً؛ والتجارة راكدة:

«والشباب يعيشون حالة سأم واستفزاز تصاعدت عبر شائعات تقول إن أصحاب المقاهي وعمال البارات يرفضون خدمة بعضهم. بدأت بضع مجموعات تشتبك على الرصيف وترمي الحجارة على بعضها بعضاً. وبدأ الانقسام بين فصيلين من المودز والروكرز Mods and Rockers، وهي حركة تميَّزت في البداية بملابسها وأسلوب حياتها، ثم تصلبت مواقفها لاحقاً، ولكنها في ذلك الوقت لم تكن قد ترسخت بعد. كان الشباب الذين على دراجاتهم النارية والكهربائية المزمجرة يحلقون بها صعوداً وهبوطاً. كُسرت النوافذ، ودُمرت بعض أكواخ الشاطئ، وأطلق صبي عياراً نارياً في الهواء إيذاناً بالبدء. كان عدد الجموع المزدحمة في الشارع هائلاً. صخب، وحالة استفزاز، وغضب يعيشها الجميع، فضلاً عن أن قوات الشرطة كانت قليلة وغير مستعدة لمثل هذه الحالات. كل ذلك

مكتبة الفكر الجديد

ترك أثره في جعل هذين اليومين كريهين، شاقين، ومخيفين أحياناً».

هذا هو الوصف الذي قدمه ستانلي كوهين، عالم الاجتماع، لأحداث ذلك اليوم[1]. أحب كوهين أن يعرف كيف قدمت الصحافة تلك الأحداث. فالخبر تداولته كل الصحف الوطنية والصحافة في الخارج. وكانت العناوين الرئيسة صادمة ومرعبة: «يوم من الإرهاب من قبل جماعات السكوتر»، «الشباب يهاجمون الأحياء السكنية واعتقال 97 من أصحاب السترات الجلدية»، «الهمج يجتاحون الشواطئ»، «حكاية الحي الغربي على الساحل الإنجليزي». رأى كوهين أن كل هذه العناوين تبدو مبالغات صادمة في وصف ما حدث بالفعل. ثمة هلع أخلاقي يجري بناؤه: نزعة أخلاقية في إدانة المشاركين، وهلع من هستيريا رد الفعل. كان المودز والروكرز، وفق تعبير كوهين، يصورون كـ«عفاريت شعبيين»، غرباء منحرفين يمكن أن تعزى إليهم جميع أصناف الجنح. وقد انضموا في ستينيات القرن الماضي إلى صفوف Teddy Boys وHell's Angels، وحليقي الرؤوس. بالنسبة إلى كوهين كانت المشكلة الرئيسة تتمثل في عدم التجانس: فمقدار الهلع الأخلاقي لم يكن متناسباً مع حجم التهديد. فالمودز والروكرز في كلاكتون هم من أبناء جيل ما بعد الحرب، جيل ما بعد الخدمة العسكرية، الذين يعبرون عن هويات جديدة ونمط جديد من الحرية في عطلة نهاية الأسبوع، أي في الوقت الذي يجود بكثير من الأخبار. ولم تكن العداوات قد استفحلت بين المجموعات في هذه المرحلة، ولم تكن المعارك ضارية، فلم تتجاوز قيمة الأضرار الفعلية 513 جنيهاً إسترلينياً، وهو مبلغ صغير حتى بمقاييس تلك الأيام. ما حدث في الواقع هو أن الإعلام قام بشيطنتهم، وأن المؤسسة الاجتماعية التقليدية

مكتبة الفكر الجديد

الغاضبة المرتبكة كانت تعاقبهم.

إن عمليات «الشيطنة» الشعبية ذات طبيعة شاملة تماماً، وهي لا تترك مجالاً للشك في التهديد الذي يمثله جماعة ما: «المصرفيون طفيليات جشعة»؛ «أنصار الإجهاض قتلة»؛ «الغجر لصوص قذرون»، وهكذا دواليك. فاستخدام القوالب النمطية والتصنيف الساذج يجمع كثيراً من الناس المختلفين في فئة واحدة سهلة الفهم، ويتجنب الاستثناءات والتفسيرات الأكثر عمقاً: «إنهم» المشكلة، «إنهم» المسؤولون، «إنهم» الملومون. ويصدف أن يعيش البعض «منهم» في أحياء منفصلة، أو على حافة المجتمع، كأن يكونوا من أقليات عرقية أو دينية أو مهاجرين جدداً أو عصابات شباب، فيشكلون حينئذ أهدافاً سهلة.

إن لكل حقبة شياطينها الشعبيين، أي أشياء أو أشخاصاً يلامون على تهديدهم طريقة الحياة، وهم فئة أو شريحة اجتماعية تنزلق بسهولة لتصبح جزءاً من مفردات اللغة العامية الشائعة. في إنجلترا القرن الثامن عشر كان اللصوص «الذين يغزون وينهبون» والبلطجية من «الطبقات المجرمة» مصدر قلق رئيس للأشخاص الأكثر حظاً. أما في أوائل القرن التاسع عشر، فجاء «الخطر الأصفر» المتمثل في العمال الصينيين المهاجرين الذين كان يُنظر إليهم كتهديد لفرص العمل المحلية والغرب «المتحضر»، على نحو يماثل تصورات اليوم عن مهاجري أوروبا الشرقية وإفريقيا. وقد تكون هذه المخاوف والصفات حقيقية في عين الناظر، لكن الحقائق الثابتة نادراً ما تتوافق مع مستوى القلق. وهو ما يجعل المؤرخ روبرت هيوز يضع الأمر في خانة «طغيان التعميم الأخلاقي على التفحُّص الاجتماعي»[2].

مكتبة الفكر الجديد

نشر الأخبار (السيئة)

في 17 يوليو 1862، كان هيو بِلكِنتون، عضو البرلمان، في طريقه إلى منزله بعد جلسة متأخرة في مجلس العموم، حين هوجم، وخُنق، وسرقت ساعته الذهبية. ولم يكن خنق الضحايا أمراً جديداً في لندن الفيكتورية، وفقاً لما تبينه رسائل تاريخية نشرت في صحيفة *التايمز*:

«يوم السبت، الذي صادف الأول من الشهر الجاري، وبينما كنت عائداً إلى المنزل ليلاً، وكالعادة أمشي سريعاً، أمسكني فجأة، ومن دون أي تحذير، شخص من الخلف، أمسك رقبتي وضغط عليها بكوعه، ثم شبك رسغه الأيمن بيده اليسرى، مشكلاً رافعة قوية نجحت في خنقي لبعض الوقت، وجعلتني غير قادر على الإتيان بأي حركة، ولا حتى الصراخ طلباً للمساعدة. وعلى الرغم من وجود الكثير مما كان في استطاعتي فعله، لكنه سلبني بسهولة كل ما وجده معي (12 فبراير 1851)».

وقد أشعلت محنة هيو بلكنتون جنون الصحافة على سلالة المجرمين الحقيرة التي عاثت في شوارع لندن الفيكتورية، والتي لا يردعها أي شيء عن الحصول على ما تريد. وخلقت الحالة هلعاً أخلاقياً، وبدأت الشرطة والقضاة يعيدون تعريف الجرائم البسيطة، مثل النشل، واعتبارها خنقاً. وعلى الفور تضخمت إحصاءات جرائم العنف، الأمر الذي غذى بدوره حالة الهستيريا. فبعض المواطنين، وخاصة المذعورين من «الخنق»، اتخذوا تدابير وقائية، مثل مهاجمة المارَّة «المشبوهين» حتى لو كانوا بريئين تماماً. واغتنم المخترعون الوضع، وأعلنوا عن ابتكار مجموعة أجهزة لمكافحة

مكتبة الفكر الجديد

الخنق: مسدسات تركَّب على الأحزمة، وياقات تقاوم الخنق، وأسلحة محمولة. وازدهرت أيضاً أرباح أعمال الحراسة والمرافقين- رجال أقوياء البنية يرافقون «كبار السن أو الذين يعانون حالات عصبية» في الشوارع بعد حلول الظلام. وقد واكبت الحكومة المزاج ومررت «قانون الخنق» لعام 1863 الذي يقضي بجلد «الخانقين». وبلغت الأرقام الشهرية لعمليات الخنق ذروتها حين وصلت إلى 32 حالة في نوفمبر 1862، وانخفضت إلى حالتين فقط في يناير 1863، حيث كان الهلع قد انتهى كزوبعة في فنجان.

تمثل الشائعات والأقاويل جانباً مهماً في كل حالات الهلع الأخلاقي. لكن، وكما لاحظ ستانلي كوهين، فإن وسائل الإعلام هي المفتاح الخاص بتأطير الهلع ونشره. ففي التقاليد الصحفية، تتيح المبالغة في التعبير عن الذعر زيادة المبيعات أكثر بكثير من الأخبار الجيدة. وفي الواقع، فإن العديد من وسائل الإعلام الشعبية تعتاش على الهلع الأخلاقي، لأنها تجمع ما بين الترفيه والجزع والخوف والتشويق، وهي خلطة تعزز مبيعات الأخبار. كما يمكن إبقاء الخبر حياً عن طريق التكرار، واستبعاد الأخبار الأخرى، وإضافة أصوات مؤيدة: إنسان الشارع «العادي»، والسياسي المتعاطف وجدانياً معه. وتضفي بعض المقولات الانتقائية التي يصرح بها خبراء علميون نوعاً من المعقولية على المزاعم، فيما يتم التغاضي عن ذكر أي دليل أو رأي يخالف ذلك. وتدق وسائل الاعلام الاجتماعية ناقوس الخطر، فهي بدورها توفّر مزيداً من المواد لصحافيي الأخبار- وهي علاقة تبادلية يعزز بعضها بعضاً.

إن العلامة التجارية المميزة لكتابة التقارير الإخبارية عن الهلع تتمثل في سرد قصة شائكة ملتهبة تمزج اللَّوْم بالاستنكار. لقد كان مرض الزهري

مكتبة الفكر الجديد

يوصف في القرن التاسع عشر بأنه «جدري القذارة». وفي ثمانينيات القرن العشرين كان فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز «عقاباً على الخطيئة» و«طاعوناً»، وكان المصابون به «شاذين» و«منحلين أخلاقياً»[3]. وفي القرن الحادي والعشرين ثمة عودة إلى الحديث عن الشباب المتمرد. وقد أعلنت صحيفة التايمز في 2011 أن «المطر ينقذ الرأسمالية من أصحاب قصة شعر (سبايكي)»، فيما شجبت صحيفة «ذي صن» في 2007 «أصحاب السترات ذات القبعة» Hoodie Not Goodie. وفي الواقع، فإن خطاب الجزع يأتي في سياق متسلسل معروف جيداً: فهو يضخم حجم الظاهرة وخطورتها، ويستخدم مبالغات لافتة للنظر ومصطلحات، مثل «وبائيّ» و«كارثيّ»، لا يكون لها صلة بمعانٍ إحصائية للظواهر المدروسة. وإذ تتجنب الصحافة التأملية الناقدة عموماً الضغط على زر الهلع فإن هذا لا يعني قراءتها بشكل محايد. والقراء، كما تخبرنا نظرية الجمهور، ليسوا متلقين سلبيين للقصة؛ إنهم يستقون من القصة المعنى الذي يناسب أفكارهم المسبقة، حتى لو كان التوجه الفعلي للمقالة يمضي في الاتجاه المعاكس[4].

تمتلك أخبار الهلع الأخلاقي، وفق مصطلحات الصحافة، دورة انتباه للمسائل المطروحة. فعلى سبيل المثال، شهدت ثمانينيات القرن الماضي هلعاً أخلاقياً حول ظاهرة «عبدة الشيطان» في الولايات المتحدة الأمريكية. «ذكريات مستعادة صادمة» أثارها أطفال وكبار حول طقوس عبدة الشيطان، من أكل لحوم بشر، وسحرة يطيرون. وقد ازدانت الصحف الصفراء بالعناوين المثيرة، ودقت ناقوس الخطر في أجواء روحانية مسيحية إنجيلية أمريكية متصاعدة، ناقوساً سرعان ما تردد صداه خارج

مكتبة الفكر الجديد

الولايات المتحدة. لكن بات واضحاً مع أواخر الثمانينيات عدم وجود أدلة تدعم هذه المزاعم، وأن منهجية الذاكرة المستعادة فقدت مصداقيتها تماماً. لم يكن هناك أي عبدة شيطان، فهدأت التغطية الإعلامية. وفي أوائل التسعينيات كان الهلع قد انتهى.

وفيما تتلاشى بعض حالات الهلع بأسرع مما تظهر، ويطويها النسيان سريعاً، فإن ثمة حالات أخرى تصمد وقتاً أطول بكثير، لأنها تجذب انتباه الرقباء الأخلاقيين، وهم الأشخاص الذين يضيفون نوعاً من السلطة إلى الصخب الإعلامي، مثل رؤساء الكنائس وقادة الشرطة والوزراء. فهؤلاء يركبون موجة الإعلام ببراعة، ويضغطون من أجل اتخاذ «تدابير حاسمة لمعالجة المشكلة»، آخذين توجهات الرأي العام في الاعتبار. وتعد هندسة الهلع الأخلاقي مفيدة بالنسبة لصناعة الأخبار، حتى لو ثبت في نهاية المطاف أن الهلع لا مبرر له. وبصرف النظر عن المساعدة في تحقيق الأرباح، فإن بمقدور الهلع الأخلاقي أن يزيد من تأثير أصحاب «بزنس» الأخبار «والمحررين» على الأجندات الوطنية، ومن ثمَّ، توليد المزيد من المواد الإخبارية.

شياطين جدد.. هلع جديد

في أغسطس 2001، أنقذت سفينة نرويجية 438 لاجئاً أفغانياً، منهم 46 طفلاً وثلاث نساء حوامل كانوا على متن قارب يغرق. كانوا يطلبون اللجوء في أستراليا، وهم في حالة يرثى لها. بعضهم كان فاقداً وعيه؛ وكثير منهم يعاني أمراضاً جلدية، وانخفاض حرارة، وحالات إسهال. لكن رئيس الوزراء الأسترالي جون هوارد أصدر أوامره إلى قواته الخاصة

مكتبة الفكر الجديد

للعمل على اعتراض السفينة ومنعها من إنزال «لاجئي القارب» على الأراضي الأسترالية. ووجه الاتهامات إلى اللاجئين بأنهم يحاولون انتهاك حدود أستراليا و«تخطي قائمة انتظار» اللاجئين الأكثر صبراً. قال إنه اضطر لحماية سيادة البلاد، وإن مراكز الاحتجاز على أية حال ممتلئة، وإن من الوارد وجود إرهابيين من بين لاجئي القارب[5]. باختصار، عوملت مجموعة اللاجئين المثيرة للشفقة هذه كقوات غزو يجب صدها عسكرياً. يتواءم هذا الرد مع المحاولات التاريخية للحفاظ على أستراليا بيضاء، ويتجاوب مع المخاوف من أن يضعف الأجانب تماسك الهوية الوطنية.

يثير طالبو اللجوء كراهية الأجانب، خصوصاً عندما يكونون من «الصنف الخطأ»، أي عندما يكونون من بلد أو عرق أو لون أو دين مختلف. وكلما ارتفع عدد اللاجئين قسراً على هذا الكوكب ثارت أكثر مخاوف الدول الغربية الغنية من أن يتحول تقاطرهم على أبوابها إلى طوفان، ومن أن النسيج الاجتماعي للأمة سيتهدد، بل وحتى ينهار. فأن يساعد المرء الآخرين في محنهم قد يكون أمراً جيداً، ولكن ليس إذا كانت مساعدته تشكل خطراً كبيراً على طريقة حياته. إن مقومات الهلع الأخلاقي موجودة:

«اللجوء يمزق المملكة المتحدة!»، ذا صن (8 مايو 2003).

«بريطانيا الناعمة، عاصمة طالبي اللجوء في أوروبا: سمحنا بدخول أكبر عدد منهم العام الماضي، أكثر من أي دولة أخرى»، ديلي ميل (6 يونيو 2012).

«عند تقييمها بالمجمل، فإن ثمة ما يثير القلق في الأدلة المتوافرة عن تقارير تمييزية أو مثيرة أو غير متوازنة، تتعلق بالأقليات العرقية والمهاجرين وطالبي اللجوء»، اللورد جاستس ليفيسون، «تحقيق في ثقافة وممارسات وأخلاقيات الصحافة» (نوفمبر 2012).

مكتبة الفكر الجديد

يجري تضخيم الحوادث الفردية التي تسيء استخدام نظام اللجوء، بحيث يتم تصوير جميع طالبي اللجوء كاريكاتيرياً كأناس لا يمكن الوثوق بهم، غارقين في الجريمة وغيرها من السلوكيات المنحرفة. وقد كشف تحليل للصحف الأسكتلندية في العام 2000 أن التغطية الصحافية السلبية لطالبي اللجوء تفوق بكثير القصص الإخبارية الإيجابية أو المتوازنة. فطالبو اللجوء يُتَّهمون بانتظام بأنهم «طفيليون» و«يستغلون النظام للحصول على إعانات مالية»[6]. ومن النادر ذكر سياق الصراعات العرقية أو ظروف الحرب الأهلية، وما يعيشه أو يعانيه حقاً طالبو اللجوء، متناسين أن معظم طالبي اللجوء يريدون العودة إلى أوطانهم حين يعود السلام والاستقرار.

حين يطلب المرء الحماية من الاضطهاد الذي يتعرض له بسبب عرقه أو دينه أو جنسه أو طبقته الاجتماعية أو آرائه السياسية، فإنه يقدم على فعل من أكثر أفعال الإنسان يأساً. إنها ظاهرة قديمة عمرها قرون، وتشتد وطأتها في أزمنة الاضطرابات الأهلية والحروب. وغالباً ما يراهن طالبو اللجوء بكل ما لديهم سعياً للوصول إلى مكان ما يأملون أن يكون آمناً ومرحباً. وإذا كان منح اللجوء في الأساس عملاً إنسانياً يتفهمه الموقعون على اتفاقية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، فإن سياستهم الواقعية تروي قصة مختلفة. ثمة دول تفتح أبوابها طواعية، لكن المخاوف الشعبية في دول أخرى تصور طالبي اللجوء كتهديد محتمل، وتدعو إلى صدهم في حالة من الهلع الأخلاقي.

مكتبة الفكر الجديد

لوم المسلمين

تلوَّث تاريخ القوميات بتبادل الاتهامات ما بين الأديان، وما بين الأديان والدول. وكل ما لاحظناه حتى الآن عن الشياطين الشعبيين ينطبق على شيطنة الأشخاص أو الجماعات التي لا تتفق مع قيم المرء الدينية أو المدنية، واعتبارهم «آخَرين». وقد احتل رهاب الإسلام، أو الإسلاموفوبيا، مكانة مركزية في السنوات الأخيرة، ووسم الكثير من السياسات العنصرية في الغرب. وعملت «الحقائق» الصحافية والهيمنة الثقافية الغربية على إثارة جموح التصورات عن المسلمين، خاصة بوصفهم يشكلون تهديداً للأمن ولطريقة الحياة الغربية. فمنذ هجمات 2001 على مركز التجارة العالمي في نيويورك، وتفجيرات لندن 2005، صار الخوف هو ما يشكل ملامح الصحافة الغربية في تناولها للمسلمين. ورصد تحليل مفصل لصحف المملكة المتحدة، على مختلف أنواعها، ولأكثر من أسبوع في العام 2006، نشرت 352 مادةً عن الإسلام والمسلمين، 91 بالمئة منها كانت سلبية[7]. وارتبط المسلمون عادة بأوصاف مثل الإرهابيين، المتطرفين، الإسلاميين، الانتحاريين، المتشددين، مع ندرة نادرة من الأوصاف الإيجابية. وتصرخ بعض عناوين الصحف محذرةً من «احتلال» المسلمين: «عدد المسلمين سوف يفوق عدد المسيحيين في العام 2035» (*صحيفة الديلي تلغراف*، 8 مايو)؛ «بريطانيا المسلمة تتحول إلى منطقة محظورة كبرى» (*صنداي تايمز*، 13 يناير)؛ «رئيس أساقفة كانتربري يحذر من أن قوانين الشريعة ستصبح أمراً لا مفر منه» (*الإندبندنت*، 8 فبراير). أما الكاتبة ميلاني فيليبس، فقد استخدمت كتابها «*لندنستان*» لترثي تراجع المسيحية والقيم الوطنية البريطانية المغتصبة الآن، كما تزعم، من قبل «المستعمرات» الإسلامية،

مكتبة الفكر الجديد

و«الدولة الإرهابية» القائمة في أجزاء كبيرة من لندن[8].

ثمة تصورات واسعة النطاق ترى أن المسلمين يفتقرون إلى أرضية مشتركة تجمعهم بغير المسلمين، وهي إدانة يوجهها أولئك الذين يقرون بأن معرفتهم بالإسلام لا تتجاوز ما يقرأونه في الصحف. وبطبيعة الحال فإن ما يقرأونه ليس إطراءً في العادة[9]. في الهامش الأمريكي اضطلعت الجماعات المعادية للإسلام بدور فعال في تضخيم حضور أجنداتها في وسائل الإعلام، فخلقت انطباعاً بأن المسلمين هم التهديد الرئيس الذي سيدمر كل ما هو جيد وحسن في المجتمع الأمريكي[10]. وفي أستراليا، يرى المسلمون، الذين يشكلون أقل من 2 بالمئة من السكان، أنفسهم موصومين ومذمومين من قبل إعلام يستغل مخاوف المجتمع، ويتم تهميش المسلمين العاديين الذين نادراً ما تُذكر إنجازاتهم والجوانب الإيجابية في ديانتهم[11].

تتسلَّط الأضواء، في إطار حمّى الإسلاموفوبيا، على ممارسات ثقافية خاصة، مثل ارتداء الحجاب الذي يصوَّر على أنه ممارسة قمعية وتهديدية، ونادراً ما يعد علامةً على فضيلة تحظى بالتقدير. كما عانت المساجد والمدارس الإسلامية مصيراً مماثلاً، وصار يفترض أنها بؤرة التطرف والتشدد الإسلاميين. ففي يناير 2012 على سبيل المثال، كان العنوان الرئيس في شبكة «ذا لوكال» الإخبارية السويسرية هو: «المسلمون المتطرفون يخططون لبناء أكبر مسجد في سويسرا»، مصحوباً بصورة أرشيفية لرجل دين مسلم يهدد ويتوعد وهو يخطب على منبر. وقد حظرت سويسرا بالفعل بناء المآذن في خطوة دانها مجلس حقوق الإنسان في الأمم المتحدة بوصفها سلوكاً مدفوعاً بالإسلاموفوبيا، وتتعارض على نطاق واسع مع الدستور السويسري الذي يضمن حرية المعتقدات.

مكتبة الفكر الجديد

المثال الآخر من أستراليا. ففي أكتوبر 2007 قدمت جمعية خيرية اقتراحاً لبناء مدرسة إسلامية داخل حي كامدن الذي تقطنه أغلبية مسيحية، وهو ضاحية هادئة على أطراف سيدني. كان من المفترض أن تستقبل المدرسة تلاميذ من رياض الأطفال وحتى المرحلة الثانوية، ولم تكن مكاناً للعبادة. لكن الخوف والهلع كانا سمة ما حدث بعد ذلك. صرحت صحيفة «تلغراف» الأسترالية علناً أن «التوترات العرقية ستنفجر في كامدن» (14 يناير 2008)، وأن «الكنائس اتحدت ضد إنشاء مدرسة إسلامية في كامدن» (22 أبريل 2009). ونشأت العديد من مواقع الاحتجاج على وسائل التواصل الاجتماعي، وحظي الأمر بتغطية إذاعية وتلفزيونية واسعة. وتلقى مجلس المدينة حوالي 3000 رسالة، منها رسائل كثيرة تعترض على الاقتراح بعبارات واضحة من حيث كراهيتها للإسلام: «هل سيصبح المسلمون الذين يأتون إلى أستراليا أستراليين؟ لا. إنهم يأتون إلى أستراليا كقوات تمهد لما سيغدو في نهاية المطاف احتلالاً». «لا للمدرسة الإسلامية ولأي شيء آخر له علاقة بالمسلمين. أعيدوهم إلى أوطانهم». ولدعم موقفهم، رفع المتظاهرون رأسي خنزير على أعمدة، مع علم أسترالي بينهما، وثبتوها جميعاً في موقع المدرسة المقترحة، فيما دخل السياسيون القوميون المعترك، وانضموا إلى جوقة الاحتجاج. وفي النهاية، رفض مجلس مدينة كامدن الاقتراح «على أساس عدم توافر مخططات».

تجتاح الإسلاموفوبيا كل شيء أمامها مثل كاسحة صلبة. إنها رد فعل طبيعي على الأحداث العالمية المروعة التي يجري تغطيتها إعلامياً بشكل انتقائي، ومن ثم جمعها معاً، بحيث ترسم صورة معينة لجميع المسلمين. ويمكن للتدقيق في مسألة من نلوم ومن لا نلوم في المجتمع المسلم أن

مكتبة الفكر الجديد

يغرق تماماً في لجَّة الخوف والبغض، إذ من الأسهل على المرء أن يعمد إلى التعميم. وهنا، على أغلبية المسلمين، المعتدلين في معتقداتهم والسلميين في سلوكهم، أن يكافحوا كثيراً من أجل أن تُسمع أصواتهم. في الواقع، عندما طُلب من مسلمي الولايات المتحدة بيان وجهات نظرهم بشأن العنف المتطرف، فإن نسبة الذين استنكروا استهداف المدنيين وقتلهم كانت لديهم أعلى من أي مجموعة دينية أخرى؛ كما أنهم تبرأوا من أي تعاطف مع منظمة القاعدة[12]. وهنا يكمن جوهر الإسلاموفوبيا: اتساع اللَّوْم ليتجاوز أولئك الذين يُنتقدون بحق على تنفيذ أو رعاية أعمال وحشية باسم الإسلام، من انتحاريين، ومتدينين متطرفين، ومعسكرات تدريب جهاديين، ودول داعمة للعنف؛ وصولاً إلى لوم جميع المؤمنين بالإسلام بحجة «التطرف». ولا يمكن إهمال دور مبالغات وسائل الإعلام، فالقصص التي تثير قلق المجتمع هي جزء لا يتجزأ من صناعة الأخبار السياسية، وبعضها مغرض إلى حد السخف. إنها معلومات استخبارية هزيلة عن إرهابيين مسلمين تقدمها الحكومات لصحفيين متعطشين للمعلومات، فيقدمونها على أنها موثوقة، ومن ثمَّ تستخدمها الحكومات كدليل على أنها يجب أن ترحّل المسلمين[13].

لكن الآراء الأكثر عمقاً تتطلب منا أن ننظر إلى أبعد من مجرد الإثارة. وتشير بعض التحليلات إلى البنى التمييزية في الأمم. ففي فرنسا، على سبيل المثال، يحتل الإسلام المركز الثاني من بين الديانات الأكثر انتشاراً في البلاد. ومع ذلك، فقد كافح المسلمون كثيراً من أجل أن يعثروا على وظائف وأن يحظوا بقبول في الثقافة السائدة، فتحولوا صوب الداخل في ثقافتهم الإثنية الخاصة بغية الحصول على الهوية والدعم؛ الأمر الذي أخذه

مكتبة الفكر الجديد

المصابون بالإسلاموفوبيا دليلاً على أن المسلمين لا يريدون الاندماج. والصورة لا تختلف في بريطانيا. فثمة شباب مسلمون متعلمون وجدوا الطريق مسدوداً أمام حراكهم الاجتماعي، فشعروا أنهم غير مرتبطين بالمجتمع البريطاني، وأصيبوا بإحباط جعل بعضهم ينجذب إلى الأصوات الإسلامية المتطرفة. وهنا نتذكر التنوع الثقافي للمسلمين: مسلمو إفريقيا جنوب الصحراء في باريس، المسلمون الصوماليون في لندن، المسلمون المغاربة في أمستردام، المسلمون الأتراك في برلين. هؤلاء جميعاً يمتلكون خبرات تعكس خلفياتهم وتواريخهم المحلية الخاصة، وثمة اختلافات كبرى فيما بينهم يتجاهلها بسهولة أولئك المصابون بالإسلاموفوبيا.

لوم الغلمانيين (مشتهي الأطفال)

تصاعد الهلع من الغلمانية (اشتهاء الأطفال) في السنوات الأخيرة، قارعاً ناقوس الخطر من ممارسات أحيطت دوماً بالسرية وتمَّ التستر عليها تاريخياً. وقد لفت هذا الهلع الانتباه إلى أذى الغلمانية الذي يدوم مدى الحياة، والمتمثل فيما تلحقه هذه الاعتداءات بالأطفال، كما أثار تساؤلات بحثيَّة عن الكيفية التي يمكن فيها للمجتمع أن يحمي أطفاله. إذن، هل يعدُّ هذا الهلع مثالاً لهلع أخلاقي فوائده تفوق تكاليفه؟

لقد برز مصطلح «بيدوفيليا» Paedophilia (اشتهاء الأطفال) في تسعينيات القرن العشرين، حين بدأت وكالات الأنباء والمسؤولون الحكوميون والمنظمات المهنية المختلفة تثير المخاوف بهذا الشأن. وفي المملكة المتحدة، وصلت العناوين الرئيسة في الصحف حدَّ إثارة الرعب غير المسبوق في أواخر التسعينيات. واضطلعت «نيوز أوف ذا وورلد»

مكتبة الفكر الجديد

بدور رئيس عندما نشرت في يوليو من العام 2000 أن «عدة آلاف» من «مشتهي الأطفال» يستهدفون الصغار. ونشرت أسماء بعض المعتدين المحتملين وصورهم وأماكن وجودهم، على الرغم من التحذيرات الرسمية من أن نشرها يمكن أن يزيد الخطر على الأطفال عبر دفع المعتدين إلى الاختباء والتخفي. ونشرت صحيفة «*ديلي ميرور*» مقالة افتتاحية في صفحتها الأولى تقول إن «شنق هؤلاء الأوغاد هو حقاً عقاب أفضل مما يستحقون»[14]. وقد تمثَّل أحد مفاعيل هذا الهلع في حشد الغوغاء ليضرموا النار في منازل مرتكبي الجرائم الجنسية المفترضين. كما هوجم منزل طبيبة أطفال، لأن لقبها المهني «طبيب أطفال» Paeditrician اختلط بالإنجليزية مع لقب «مشتهي الأطفال» Paedophile.

في العقد الذي تلاه، طغى الهلع من «مشتهي الأطفال» على العالم بأسره بعد الكشف عن قصص اعتداء الكهنة جنسياً على الأطفال عبر التاريخ، وقصص الأطفال المعتدى عليهم جنسياً في بيوت الرعاية. وباشرت جماعات الاقتصاص باصطياد «الغلمانيين»، بما في ذلك الأبرياء منهم[15]. وفي المملكة المتحدة اضطربت الأوضاع مع إفشاء معلومات صادمة عن واحد من أكثر مشاهير التلفزيون البريطاني شعبية، وهو جيمي سافيل Jimmy Savile. فبعد وفاته في 2011 اتضح أنه كان يعيش حياة موازية كمفترس جنسي للأطفال، والعديد من الاعتداءات يعود تاريخها إلى الستينيات والسبعينيات. وقد استطاع، على مدار أعوام طويلة، أن يؤذي جنسياً عشرات المعنفين المستضعفين الشباب تحت غطاء شخصيته البارزة: فهو نجم موسيقي يناصر الجمعيات الخيرية والمستشفيات التي تهتم بالأطفال. ولم يتمكن ضحاياه من الكلام إلا بعد وفاته، إذ كانوا

مكتبة الفكر الجديد

يشعرون بالخوف منه، وعلى قناعة بأن أحداً لن يصدقهم، ولديهم ما يبرر قناعتهم هذه. وقد عصفت ريح باردة بالمقربين من جيمي سافيل، فضلاً عن غيرهم في عالم الموسيقى والإعلام. بالنسبة للبعض، فإن ما يسمى بالعادات الجنسية الليبرالية في الستينيات عادت لتطاردهم؛ فقد صاروا الآن معتدين محتملين على الأطفال، وباتت الشرطة تترصدهم.

تمثَّل تهافت الهلع من «مشتهي الأطفال» مرة أخرى في الأحكام التي يصدرها البعض على أي سلوك ملتبس غير ضار، كأن يبادر غرباء مثلاً إلى طمأنة طفل تعثر في الشارع، أو النظر إلى أطفال يلهون في ملعب المدرسة أو في الحديقة. روى لي رجل مسن هذه الحكاية:

«كنت أفعل ما فعلته لسنوات، أتنزه في الصباح متجهاً صوب ساحة شاطئ برايتون، القريبة جداً من منزلي، وهي منطقة تكتظ دائماً بأناس يمارسون أعمالاً مختلفة. أنا أحب تلك المنطقة. جلست على مقعدي المعتاد الذي صادف أنه يشرف على مرج أخضر صغير يلهو فيه الأطفال، بعضهم مع والديهم، وبعضهم مع أصدقائهم، فهناك الكثير من تجهيزات اللعب في المكان. شيء رائع أن نراهم في غاية السعادة. مكثت هناك مدتي المعتادة، 40 دقيقة أو نحو ذلك، ثم مشيت ببطء متجهاً إلى بيتي. فجأة توقفت سيارة الشرطة بجانبي، وخرجت منها شرطيّة طلبت هويتي. أصابني الذهول، وسألتها: (لماذا؟). فأجابتني: لأن أحدهم اتصل بهم يشكو من أنني أحدق بالأطفال لفترة طويلة. اقتنعت الشرطية في النهاية بأنني لا أشكل تهديداً للبشرية، ولا للأطفال، لكنني أصبت فعلاً بالأسى والاكتئاب لما حدث. إلى أي

مكتبة الفكر الجديد

هاوية نمضي إذا كنا لا نستطيع الجلوس على المقاعد، وننظر إلى أطفال يلهون![16]».

لا شك في أن قضية «اشتهاء الأطفال» تسبب اشمئزازاً عميقاً، ولكن عندما يكون تقديمها في شكل ميلودرامي فإن الاتهامات تتطاير في كل الاتجاهات، كقنبلة عنقودية يطلقها مدفع من طراز قديم، قد يصيب بعضها الهدف المنشود، ولكنها تصيب أيضاً العابرين الأبرياء. إذن، هل يمكن لناقوس خطر اشتهاء الأطفال أن يكون مثالاً لهلع أخلاقي يمكن الدفاع عنه؟ لا شك في أنه أثار على المستوى السياسي والقانوني والنفسي مسألة إساءة معاملة الأطفال، واقتلع من الجذور السلوك المدمر والشائن لدى بعض المجموعات المرموقة اجتماعياً في المجتمع، وألقى الضوء على عالم سفليٍّ مظلم في الإنترنت يتصل بالأطفال، وشدَّ من عضد المؤسسات الوقائية، من شرطة ومؤسسات عمل اجتماعي ورعاية أطفال. فخدمات حماية الأطفال باتت الآن أكثر تركيزاً على تحديد هوية الأطفال المعرضين للخطر والأذى، وعلى اكتشاف المعتدين المحتملين، وصارت العديد من المدارس تقوم بمبادرات استباقية لتقديم المشورة للأطفال بشأن كيفية حفاظهم على سلامتهم، خصوصاً في مواقع استمالتهم عبر الإنترنت. ومن المرجح أن هذا ما كان ليحدث لولا اهتمام وسائل الإعلام المكثف، وإثارة غضب الناس واشمئزازهم. والهلع الأخلاقي مبرر هنا.

ومع ذلك تبقى الأسئلة مطروحة. ففي حين أن حماية الضحايا المحتملين أمر ضروري، إلا أن تسليط الضوء على الغلمانيين الأفراد وطابعهم «الملتوي» يحد من فهم هذه الظاهرة، ومن ثمَّ الوقاية منها.

مكتبة الفكر الجديد

ليس كل «مشتهي الأطفال» أشخاصاً مناورين وعدوانيين؛ فالكثيرون منهم، على عكس الصورة النمطية السائدة عنهم، أشخاص لطيفون ويهتمون بالآخرين، ولا ينجذبون حصراً إلى الأطفال[17]. وتنقسم الآراء المهنية بشأن أسباب النزعة الغلمانية. يرى بعضٌ أنها مرض أو انحراف عقلي، ويراها بعضٌ آخر نتاجاً لدورات اعتداء متواصلة، فيما آخرون يعدونها خللاً في عملية التطور[18]. ومع ذلك، فإن القاسم المشترك لهذه الآراء هو أنه لا يمكن لوم الغلمانيين على رغبة جنسية لم يختاروها ومشاعر لا حيلة لهم فيها؛ ولكنهم يتحملون مسؤولية التصرف بما تمليه عليهم نوازعهم، ويمكن تقديم المساعدة لهم في كيفية التعامل معها[19].

بيد أن إثارة الذعر حول الغلمانية يخلق رد فعل مبالغاً فيه، تصبح معه السلوكيات النزيهة العادية ممارسات مشبوهة: فيغدو الشخص البريء كبش فداء لبعض الحالات التي بولغ في تغطيتها إعلامياً. في الوقت نفسه، فإن التركيز على الجناة الأفراد يصرف الانتباه عن إدانة مؤسسات تغض الطرف عن السلوكيات الغلمانية في أوساطها.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل الثالث

ثقافات اللَّوْم

«من يتحمل جريرة هذا الخطأ؟». تتكرر هذه اللازمة باستمرار عند وقوع المشاكل داخل المؤسسات، إذ يجب إيجاد الفاعل وتوبيخه. وإذا كان الخطأ فادحاً، يغدو من الضروري اتخاذ عقوبات أقسى بحقّه. ربما تخفيض رتبته إلى منصب أدنى، أو صرفه من العمل. وبعد ذلك، يمكن للمؤسسة الاستمرار في عملها كالمعتاد.

يتوافق لوم الأفراد بهذه الطريقة مع طريقة استخدامنا اللَّوْم في حياتنا عموماً. فالقوى الديناميكية في الحالتين هي نفسها، ما خلا فارقاً أساساً هو تأثير ثقافة المؤسسة. فالمؤسسة الخالية من اللَّوْم ليست واقعيةً ولا مرغوباً فيها؛ ومن دون تطبيق العقوبات على السلوك الأرعن، تغدو مصداقية المؤسسة على المحك، لا سيما في أعين أعضائها. ولا شك في أن المرء يستحق اللَّوْم إذا تجاهل مبادئ أو قواعد تشغيل أساسية، أو تجنبَ مسؤولياته عن قصد، أو خالف القانون. أما إذا كان اللَّوْم هو رد الفعل التلقائي المهيمن دائماً، وهو الطريقة التي تتبعها المؤسسة مع موظفيها تلقائياً، فإن بمقدورنا الحديث هنا عن ثقافة اللَّوْم.

تتدرَّج ثقافات اللَّوْم في العادة انتقالاً من أعلى المؤسسة نزولاً إلى قاعدتها، من قائد يلوم الأشخاص على أخطائهم عوض تقديرهم على

إنجازاتهم، وعبر اعتماد نهج «من أفسد...» بدلاً من «كيف نصلح...». إن ثقافات اللَّوْم ذات طبيعة متزمّتة، فهي تشجع على الخوف والتضحية بمن لا ذنب له عبر إلقاء اللَّوْم على الآخر؛ فيمتنع الناس حينئذٍ عن الاعتراف بأخطائهم، ويميلون إلى إزاحة المسؤولية عنهم وإلقائها على شخص آخر. من هنا، لا يعود هناك معنى للإبلاغ عن صعوبات العمل إن كانت ستعود لتلقى في وجهك؛ ولا لاختبار أفكار جديدة تعرضك للوم إذا لم تتكلل بالنجاح. باختصار، تطفئ ثقافات اللَّوْم روح المبادرة الشخصية وتشجع حماية الذات. وهي تولّد ما يسميه الأستاذ في علم النفس جيمس ريزون «متلازمة الأنظمة الهشة» vulnerable systems syndrome، إذ تصبح المؤسسة أكثر ميلاً للعطب والأخطاء[1]. وقد يغدو الأمر كارثياً في أوقات الأزمات التي تتطلب استجابة خارجة عن المألوف، وهو بالتحديد ما تعجز ثقافة اللَّوْم عن تحقيقه.

البقع العمياء في ثقافة اللَّوْم

في 6 مارس 1987، أبحرت سفينة الشحن والركاب «هيرالد أوف فري إنتربرايز» من ميناء زيبروج في بلجيكا متجّهة إلى دوفر في إنجلترا. ولكن لم تمضِ أربع دقائق حتى انقلبت السفينة مودية بحياة 193 شخصاً كانوا على متنها. وتبيَّن لاحقاً أن أبواب الشحن في مقدمة السفينة كانت ما تزال مفتوحةً. كان مساعد رئيس البحارة هو الشخص المسؤول مباشرةً عن إغلاقها، ولكنه كان يغطُّ في النوم في حجرته ذلك الحين. وقد ارتأت محكمة التحقيق «أنه لا شك سيعاني طويلاً من الإحساس بالذنب». كانت تلك نهاية الأمر، لو لم يتبين فيما بعد أن أحد عناصر الطاقم الأعلى مرتبةً

كان قد لاحظ أن الأبواب مفتوحة ولكنه لم يحرك ساكناً لأن ذلك حسب قوله لم يكن يوماً من مسؤولياته. في الواقع، لم يكن من واجب أي شخص آخر إبلاغ الربان ما إذا كانت الأبواب مغلقةً بإحكام أم لا، الأمر الذي كان قد اكتشفه سابقاً ربان آخر في الأسطول. لكن الإدارة «الموبوءة بداء الإهمال» تجاهلت طلبه في تركيب أضواء إنذار. كما تبين أيضاً وجود عيب في تصميم السفينة يجعلها عرضةً للانقلاب إذا غمرتها المياه.

قد يحقّ لنا إلقاء اللَّوْم على مساعد رئيس البحارة لفشله المشؤوم في أداء واجبه: فمنه انطلقت الكارثة. ولكنه على ما بدا واضحاً لا يشكل بمفرده سوى جزءٍ من الرواية. في الواقع، وبعد أكثر من ثلاثين عاماً من الأبحاث حول الحوادث والكوارث الكبرى، تبين أن إلقاء اللَّوْم على المذنب الظاهر لا يضمن عدم تكرار وقوع الكارثة. ومع ذلك، لا نزال في أغلب الأحيان نركز على كبش الفداء. فوجود شخص يلقى عليه اللَّوْم يعطي انطباعاً بأن القضية قد أغلقت، ما يريح الآخرين من اللَّوْم، ويسكت تكهنات الصحافة، غير أنه يعتّم في الوقت نفسه على حقيقة أن وقوع الكارثة يبقى في معظم الأحيان احتمالاً قائماً قابعاً في مكان ما من فجوات المؤسسة، إما أن يكون خفياً، أو أننا نتجاهله.

ثقافات العدل

تقع ثقافة اللَّوْم على النقيض من الثقافة التي يتمتع فيها الأشخاص بحرية الاعتراف بالأخطاء وتقديم الاقتراحات، الثقافة التي تتيح لهم أن ينضموا إلى الآخرين من أجل معالجة المشاكل. هذه الثقافة ليست خاليةً من اللَّوْم، ولكنها تتميز بشكلٍ أساسي بالانفتاح والشمولية والإنصاف،

مكتبة الفكر الجديد

أي أنها بتعبير آخر تكون «عادلةً». تشجع ثقافة «العدل» أعضاء المؤسسة على التعبير عن انتقاداتهم وشكاواهم وإنذاراتهم وأخطائهم من دون الخوف من التعرض للوم، أو من التحول إلى ضحايا. وبدلاً من أن يلام الأفراد على أعطال أو أخطاء لا تقع تحت سيطرتهم، يجري تحليل أعمق وتاريخي للخطأ[2]. تستفيد ثقافات العدل إلى أقصى حد من «تعلُّم الحلقة الثنائية» double-loop learning، حيث يعود المحلل (المدير، المحقق، الموظف) إلى مسرح الجريمة، بمعنى ما، ويستكشف السياق الأوسع، والسياسات العامة، والافتراضات التي أتاحت وقوع الحادثة في المقام الأول[3]. إن «تعلم الحلقة الثنائية» هو نقيض «تعلم الحلقة المنفردة» single-loop learning، الذي يعد الأضيق نطاقاً، كونه يحدد الجاني ويلقي اللَّوْم عليه ولا ينظر إلى ما هو أبعد من ذلك.

بيد أن الانتقال من ثقافة اللَّوْم إلى ثقافة العدل يطعن في العادات المتجذرة والمصالح المكتسبة. فمعه يكتسي الالتزام عالي المستوى بأهمية حيوية كونه يسهم في نشر الوعي في مختلف مستويات المؤسسة، بدعم من التعليم والتدريب. ويجب التخلي عن رموز الثقافة القديمة، كبروتوكولات العقاب، والتأنيب الخطي، والصرف من العمل بعد عدد معين من المخالفات. وكما هي الحال مع التغييرات الثقافية كافة، فإن الأفعال الحقيقية، لا الأقوال فحسب، هي التي تجعل الأمر مقنعاً ومحل ثقة بالنسبة إلى المشاركين فيها.

تختلف أشكال ثقافات العدل ووتائرها وتتباين في الممارسة العملية تبعاً لخصوصيات المجال أو الصناعة أو الخدمة. ما يجري يكون في أغلب الأحيان بمثابة رد غير منهجي أو «خطوة أولى»، وليس تحوّلاً ثقافياً كاملاً.

مكتبة الفكر الجديد

ففي مجال الطيران المدني، مثلاً، يتردد الطيارون ومراقبو الملاحة الجوية وغيرهم من الموظفين في الصفوف الأمامية في الإبلاغ عن المشاكل على نحو يضعهم تحت طائلة المساءلة الجرمية، إذ قد تتم ملاحقتهم مباشرةً بعد وقوع أي حادث طيران. وكانت المؤسسة الدولية للطيران المدني قد حثت الدول على اعتماد إطار قانوني لثقافات العدل، بحيث «لا يعاقب الموظفون على أفعالهم أو سهوهم أو على القرارات التي يتخذونها وتكون متناسبةً مع مستوى خبرتهم وتدريبهم، ولكن لا يتمّ التساهل معهم إن أبدوا إهمالاً خطيراً أو انتهاكاً إرادياً أو أقدموا على أفعال تخريبية»[4]. وقد بدأت بعض القوات العسكرية الجوية تسير في هذا الاتجاه، كما هي حال القوات الجوية الكندية. ويحافظ برنامج سلامة الطيران على كتمان هوية الموظفين الذين يبلغون عن الأخطاء والسهو، ولا يلقي عليهم اللَّوْم، كما لا يمكن الاستعانة بمثل هذه التقارير في إطار الإجراءات التأديبية أو القانونية.

وقد جربت مؤسسات أخرى طريقة «اجتماعات السلامة» حيث يلتئم شمل موظفين من مختلف دوائر المؤسسة في بيئة خالية من اللَّوْم. وتستطيع هذه الاجتماعات، إذا قيدت بحذر، أن تقضي على الانعزالية التي تفصل بين العمال، وتساعدهم على مشاركة معارفهم بشأن الأخطاء أو الهفوات التي تؤثر على السلامة وما شابه. كما تتضاءل البيروقراطية في هذه اللقاءات، وتُفضَّل فيها الملاحظات غير الرسمية على المحاضر الرسمية. كما يمكن إجراء هذه الاجتماعات في البيئة الطبية. كان الأطباء العاملون في قسم الولادات في بوسطن، مثلاً، وبسبب ضغط العمل والإرهاق، عاجزين عن ملاحظة موانع الاستطباب لدى المرضى. وكان الممرضون واعين للمشكلة ولكنهم لم يبدوا استعداداً لمخالفة رؤسائهم أو إلقاء اللَّوْم

مكتبة الفكر الجديد

عليهم، وحالت الثقافة الطبية دون انتقاد الأطباء لبعضهم بعضاً. وتمثلت استجابة الإدارة للمشكلة في أن اعتمدت «جولات مصارحة» مرتين في اليوم، كخلية سلامة يمكن فيها للممرضين والأطباء والمتدربين التحدث عما يجول في خواطرهم من دون أي خوف من التعرض للانتقاد. وبفضل ذلك، روجعت خطط رعاية المرضى وجداول عمل الأطباء، وعُدّلت عند اللزوم[5].

كما يمكن تناول العمل الاجتماعي كمثال أيضاً، إذ تحيط بالعاملين الاجتماعيين عادةً ظروف صعبة كثيرة الضغوط، يتحملون فيها كأفراد مسؤولية النتائج المترتبة على معالجتهم القضايا الاجتماعية المعقدة. وقد كانت إحدى إدارات العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة تواجه حالات متعثرة على نحوٍ خطير، ولكن عوضاً عن إطلاق الأحكام على أعضاء فريقها بالطريقة المألوفة، تم جمعهم معاً للالتقاء بفريق من كبار المديرين لمشاركة خبراتهم بصراحة ودون لوم أو اتهامات. فبحثوا في الأمور التي أثرت على القرارات والمخاوف التي ساورتهم في تلك الفترة. كان الارتياح هو السمة الأبرز في ردود الفعل حيال هذه المقاربة. وعلى حد تعبير أحد العاملين الاجتماعيين: «لا تشعر أن اللَّوْم يلقى عليك. بل تكون قادراً فعلاً على تشريح القرارات التي اتخذتها، الأمر الذي يساعدك في التفكير لا في تلك القضية فحسب، بل في القضايا الحالية أيضاً»[6].

التربُّح من اللَّوْم

يتيح اللَّوْم جني الأموال. وهو واقع لطالما كان معروفاً بالنسبة إلى الأشخاص الذين اضطروا إلى الطلاق والموظفين الساخطين في أمريكا

مكتبة الفكر الجديد

الشمالية. وقد أصبحت الأضرار المالية الناتجة سمةً محددةً من سمات ثقافة اللَّوْم والتعويض المنتشرة اليوم على جانبي الأطلسي.

إن المؤسسات أكثر عرضةً للوم عندما تكون معايير الصحة والسلامة أكثر صرامةً فيها، في حين يصبح الموظفون والمستهلكون في الوقت نفسه أكثر وعياً حيال حقوقهم القانونية. وغالباً ما تتصدر القضايا غير المألوفة أو الغريبة عناوين نشرات الأخبار، كقصة المدرِّسة البريطانية التي زلَّت قدمها بعد أن داست على حبة بطاطا مقلية في العام 2005، فتعرضت لإصابة عضلية في الركبة. حدث ذلك على منحدر خارج كافتيريا المدرسة التي ساهم لون الأرضية المرصوفة فيها وطريقة رصفها في إخفاء حبة البطاطا. ونالت المدرّسة على إثر الحادثة مبلغ 55 ألف جنيه استرليني كتعويض لها لقاء الضرر الذي لحق بها[7]. وفي العام 2007، هرعت مدرّسة بريطانيةً أخرى أرادت قضاء حاجتها بشكلٍ طارئ إلى أقرب دورة مياه، وكان المرحاض مصمَّماً لاستيعاب أجسامِ تلاميذها الصغار، فوقعت وحصل لها خلعٌ في الورك، ما جعلها ترفع دعوى ربحت بسببها مبلغ 14 ألف جنيه إسترليني[8]. قد تبدو هذه التعويضات كبيرة ولكنها تكاد تكون تافهة مقارنةً ببعض التعويضات التي دفعتها شركات أمريكية، كمبلغ 3 مليون دولار مُنح لسيدة في التاسعة والسبعين من عمرها في تسعينيات القرن الماضي بعد أن أوقعت فنجاناً ساخناً جداً من قهوة ماكدونالدز في حجرها[9].

لكن الدعاوى لا تجري دوماً كما يشتهي المدعي. ففي العام 2003، عاد اسم ماكدونالدز إلى الأضواء ثانيةً عندما أقدم رجل من نيويورك يدعى إزرايل برادلي على رفع دعوى ضد ماكدونالدز متهماً إياها بتحمل مسؤولية

مكتبة الفكر الجديد

إصابة ابنته بالسمنة. كانت جازلين (التي تزن حوالي 120 كيلوغراماً) تعتاش على حلوى ماك مافنز وشرائح بيرغر بيغ ماك، وزعم برادلي قائلاً: «كنت أؤمن أن ماكدونالدز يقدم وجبات صحية لأولادي»[10]. حكم القاضي يومها أن المسؤولية في ظل تلك الظروف تعود للفرد نفسه الذي عليه التحلي بالقدرة على التمييز. ومن الدعاوى الخاسرة أيضاً قضية لورين روزنبرغ ضد موقع «غوغل». كانت لورين قد استخدمت جهاز بلاكبيري لتنزيل خرائط «غوغل» لاتباع إرشاداتٍ توصلها إلى وجهتها في يوتا. وخلال الطريق، نصحها التطبيق بالمشي نزولاً على طريق سريع ريفي بلا رصيف أو مسار مخصص للمشاة. اتبعت لورين تعليمات التطبيق فصدمتها سيارة. لاحقت السائق لتعويض الضرر، وكذلك موقع «غوغل» لإصداره توجيهات غير آمنة. وباختصار، رفض القاضي دعواها ضد «غوغل»[11].

لا شك في أن ازدهار سوق المطالبة بالتعويضات يجعل أحداثاً كهذه تبدو طبيعية. كما تتزايد أعداد «مستشاري» التعويضات، كخط المساعدة الوطني في حالات الحوادث الذي يقول: «هل تعلم عزيزي المواطن أن مليونين ونصف المليون شخص في المملكة المتحدة يتعرضون لحوادث وإصابات كل عام؟ وأن 6 بالمئة منهم فقط يعرفون حقوقهم القانونية المتعلقة بدعاوى الضرر الشخصي». وكذلك شركة استشارات كليمز دايركت Claims Direct التي تتخذ لنفسها شعار «لا ربح لا أجر»، والتي أدرجت على موقعها الإلكتروني 37 فئة مختلفة من فئات الدعاوى التي يسرها أن ترفعها، بدءاً من الرضوض والحروق وحوادث الدراجات الهوائية، وصولاً إلى حالات التوتر في العمل، والانزلاق، والتسمم والمنتجات التي تتضمن عيوباً في الصناعة. وإذا لم يكن المصاب متأكداً من

مكتبة الفكر الجديد

الفئة التي تخصه، يمكنه أن يضغط ببساطة على صورة المنطقة من الجسم التي أصيب بها ليعلم كم تساوي إصابته.

غالباً ما ينظر إلى الشركات والمؤسسات الكبرى على أنها هدف مشروع في تلك المواجهات: «إذ يمكن لها ولشركات التأمين الخاصة بها تحمل وطأة الأمر». وذلك ما جرى مع شركة بريتيش بتروليوم التي عانت تلك المشكلة على إثر كارثة خليج المكسيك 2010، بعد تسرب النفط الذي لم يلحق ضرراً بيئياً فحسب، بل وأضر برزق الصيادين وأصحاب المطاعم والفنادق. ولكن، من كان المتضررون فعلاً؟ وما هي خسائرهم الفعلية؟ فبعد أن بلغت قائمة المطالبين بالتعويض 170 ألف جهة، أصبحت شركة بريتيش بتروليوم ومحاموها واعين لوجود «عشرات الدعاوى المبالغ فيها، لا بل الخيالية». ونظراً إلى جسامة الكارثة، لم يكن المتعاطفون مع الشركة كثيرين. غير أن طيف المستفيدين من الدعاوى غير المشروعة، ربما على حساب المتضررين الفعليين الذين تكبدوا خسائر حقيقية، يكشف عن جاذبية ظاهرة «شيء مقابل لا شيء» المرافقة لثقافة التعويضات. إنها السبب في تشويه سمعة المملكة المتحدة باعتبارها «عاصمة التواء العنق whiplash في أوروبا» خلال العقد الأول من القرن الحادي والعشرين. ففي الفترة ما بين 2005 و2011، شهد عدد حوادث السير في المملكة المتحدة انخفاضاً ملحوظاً، إلا أنّه قوبل بزيادة ملحوظة في عدد الدعاوى المتعلقة بالإصابات الرضية في الرأس والرقبة، إلى حد وصل أحياناً إلى 1500 دعوى في اليوم. وتمكن الأطباء، وكان لبعضهم قاعدة عملاء منتظمة من المحامين، من المطالبة برسم لمعالجة الدعاوى. ولأنه من الصعب نفي تعرض المشتكين للإصابة، فقدّ نجحت معظم الدعاوى. ولم يخفَ ذلك

مكتبة الفكر الجديد

الأمر على أفراد العصابات الإجرامية الذين لم يتورعوا عن تلفيق حوادث على الطرق السريعة للمطالبة بتعويضهم عن الأضرار. ومن المحاولات الجريئة التي قاموا بها، حشر ثلاثين «راكباً» متواطئاً في باص محلي يتسع عادةً لستة أو ثمانية أشخاص لا أكثر، وتمَّ الترتيب لحادث تصادم بسيط أدى إلى 30 دعوى متشابهة[12].

الحذر المفرط

لا شك في أن التعويض عن المنتجات أو الخدمات المعيبة أو المضرة ميزة تدل على اقتصاد قوي مبني على المعايير الأخلاقية العالية، وهو أمر يعزز مساءلة مزودي المنتجات والخدمات. غير أن ثقافة التعويضات من شأنها تحريف هذه الصورة، بما أنها تسهم في بناء اقتصاد طفيلي ينمو على حساب الاقتصاد الحقيقي ويؤذيه. فتتحول مخاطر الحياة العادية إلى فرص للاستغلال، سواء بصورة قانونية أو غير قانونية، هدفها تحصيل الربح السريع.

وعلى نحوٍ غير مفاجئ، نشأت مؤسسات مفرطة الحذر، حيث جرى تحديد المخاطر، مهما بلغت من البساطة، وراحت الشركات تقدم روايات ملفقة حول من يسعه استخدام السلم النقال، أو الغلّاية، أو تغيير المصابيح الكهربائية. وطاول الأمر الرحلات المدرسية التقليدية، والملاعب، والتمارين الرياضية المخصصة للأطفال التي اعتبرتها بعض السلطات التربوية محفوفة بالمخاطر ويجب إيقافها. كما نظر المديرون المدنيون إلى فصل الخريف بحذر شديد، فأصدروا إخطارات عامة من قبيل «حذار الثمار القاسية المتساقطة، يرجى المشي ببطء»، و«احذر، يرجى

مكتبة الفكر الجديد

الانتباه من البلوط المتساقط»[13]. فاكتسبت الثمار المتساقطة معنىً جديداً، بحيث بات ينظر إليها كمخاطر أمن وتعويضات.

ولبعض الوقت، كان على الموظفين الذين يتعاملون مباشرةً مع العملاء أن يعدِّلوا أساليبهم تحسباً للدعاوى القانونية والمطالبة بالتعويضات. وقد وجد المحامون والمحاسبون وأطباء النفس والوكلاء العقاريون (السماسرة) أنفسهم عرضةً للتأثر بشكلٍ خاص، فيما عانى الأطباء بالدرجة الأولى، فإذا بصورة الطبيب التقليدية كشخصية متحفظة محتاطة وشبه إلهية تنكسر، فتحل محلها نظرة ملؤها الشك: الأطباء يرتكبون الأخطاء؛ ويمكن إلقاء اللَّوْم عليهم؛ ويمكن ملاحقتهم. لقد باح أحد الأطباء البريطانيين، وله من الخبرة عشرون عاماً في ممارسة المهنة، بصعوبة الأمر، فقال: «من الصعب جداً التحلي بالطاقة نفسها والدرجة نفسها من التهذيب والود إن كنت تشعر أنك ستتعرض للوم فور حدوث أي خطأ صغير»[14]. إن الأخطاء الطبية المزعومة تلقي بظلالها بأبشع الطرق، على حد ما وصفها أحد الأطباء:

«تترافق الملاحقة القضائية مع وصمة رهيبة. ما إن تفتح المغلف حتى تشعر بقلبك يقفز بين أضلاعك، فيما يتسلل الشك إلى حنايا عقلك، فتتسارع أفكارك بذعر، وتتجلى لك الاحتمالات المرعبة؛ قضي عليَّ، ما الذي سيحدث، هذه نهاية مسيرتي، كيف سأعيش... ماذا لو خسرت؟ لا تود معرفة تلك الحقيقة، ولا ترغب في خوض تلك المعركة. ولكنك تلبي طلبات المحكمة بألم عميق حتى ينتهي الأمر، ومن ثم تحني رأسك، وقد انتُزعت من قلبك قيمتك لذاتك وقوة إرادتك»[15].

مكتبة الفكر الجديد

يقلل الطب الدفاعي Defensive Medicine من بعض هذه المخاطر، فهو يظهر بمظهر الشمول والإحاطة، بفضل الكثير من الفحوص التشخيصية، والإجراءات والمشاورات مع الأطباء المتخصصين، غير الضرورية طبياً، لكنها موجودة لحماية الطبيب لا أكثر. وقد أمسى من المعتاد الطلب من المريض توقيع استمارة إخلاء مسؤولية قبل إخضاعه لعملية جراحية، في وقتٍ يختار فيه بعض الأطباء تجنب معالجة المرضى ذوي المخاطر العالية، عندما لا تبدو نتيجة الإجراءات الطبية مؤكدة.

ينتشر الطب الدفاعي كثيراً حول العالم، في دول كالمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا ونيوزيلندا وإسرائيل واليابان وألمانيا. وقد تبيَّن من خلال أحد الاستطلاعات الأخيرة أن 78 بالمئة من أطباء المملكة المتحدة يمارسون هذا النوع من الطب بشكلٍ أو آخر[16]. ونسجاً على المنوال نفسه، يفيد العديد من جراحي الأعصاب والأطباء في الولايات المتحدة أنهم يلجؤون إلى الطب الدفاعي، ويطلبون من المريض إجراء عدد أكبر من الفحوص أكثر مما هو ضروري طبياً[17]. ويرى الممرضون والإداريون في المستشفيات أن الخوف من التقاضي هو السبب الأساس لذلك[18]. ومن الجدير بالذكر أن الطب الدفاعي يؤدي إلى تضخم في تكاليف نظام الرعاية الصحية الأمريكي، وقد قدرته إحدى الدراسات بأنّه يساوي 6,55 مليار دولار سنوياً[19].

التدقيق: مزيد من اللَّوْم

بمقدور المدققين الإشارة إلى مواطن القوة والضعف في المؤسسات، وإلى النقاط التي يجب توجيه المسؤولية أو اللَّوْم إليها، بسبب سوء الممارسة

مكتبة الفكر الجديد

مثلاً، أو الأعمال غير القانونية أو تضارب المصالح. ولطالما كانت أعمال التدقيق الخارجية المستقلة دعامةً لمساءلة الشركات، وحيويةً لكسب ثقة العامة، وكانت عملية تكمّلها نشاطات المدققين الداخليين، المسؤولين أمام مجالس الإدارة. ومع نمو المخاوف من الممارسات غير الفاعلة، غير الأخلاقية أو الفاسدة، في المؤسسات العامة والخاصة، توسَّع دور المدققين باعتباره الوسيلة الأولى لتعزيز المساءلة والحوكمة الرشيدة.

ولكن، وفقاً للبروفيسور مايكل باور، من مدرسة لندن للاقتصاد، لا تجري الأمور دوماً على هذا النحو. فمجتمع التدقيق يسعى إلى تعزيز الشفافية ولكن يفضي به الأمر إلى عكس ذلك، عن طريق التشجيع على ثقافة اللَّوْم والممارسات الدفاعية. ويقدم باور وصفاً «للنمط النموذجي» للمدقق عليه فيصفه بما يلي:

«المُدَقَّق عليه هو حتماً مخلوق معقد: ينتابه الخداع واليأس في آن؛ يتقن فن الامتثال للأوامر ولكنه مرهق ويقابل ذلك بالسخرية؛ يشعر بالتوتر حيال شهادات الارتياح الفارغة التي يحصل عليها، ولكنه يتواطأ في الوقت نفسه من أجل تضخيم صلاحيات التدقيق في موقعه.. هو على يقين من أن المساءلة العامة والحوار مع المعنيين أمور جيدة، ولكنه يتساءل عن سبب عدم الوثوق به كخبير بعد الآن، رغم كل السنوات التي زاول فيها عمله»[20].

إن أولئك الذين يخضعون للتفتيش والتدقيق الدوريين يصفون هذه الأمور في أفضل الأحوال بأنها ذات طابع طقوسي، وفي أسوأ الأحوال بأنها محبِطة. وتعدُّ الرعاية الصحية في العالم أكثر القطاعات التي عانت

مكتبة الفكر الجديد

وطأة التحقيقات والتدقيقات، وفي كل مراجعة يتم اعتماد نظام جديد من الأدوات والقوائم المرجعية للتدقيق، وصفته دراسة سويدية باسم «هستيريا التوثيق» التي تستهلك 25 في المئة على الأقل من الوقت المخصص للعمل[21]. يقلق المدقَّق عليهم من التعرض للوم، ومن أن يصبحوا كبش فداء لأخطاء لا يمكن تفاديها، أو ناجمة عن قصور في مؤسساتهم. لذا فقد شاعت ألاعيب الامتثال، والتقارير المتلاعب بها، لإعطاء الانطباع بأن الأهداف المفروضة قد تحققت. وعند التعامل مع المدققين، يميل البعض إلى تحويل الأمور لصالحه، كانتقاء الوقائع التي تخدم مصالحهم أو استغلال مواطن الضعف الموجودة في نظام المراقبة الذي يعتمده المدقق[22].

من الأمثلة على هذه النتائج المنحرفة عن المسار الصحيح ما جرى داخل سلك الشرطة في إنجلترا وويلز في بداية القرن الحادي والعشرين. كانت الشرطة تخضع للتدقيق حول معدلات الكشف عن الجرائم، وهو مؤشر أساسي عام على حسن أداء ضباطها. ونتيجةً لذلك، أصبحت الشرطة شديدة الحذر حيال ما تصدره أو تحجبه من تقارير، ولجأت أحياناً إلى إبراز الارتكابات الطفيفة التي تعزز معدلات كشفها عن الجرائم. وقد تحدث البروفيسور إيرفاين لابسلي من جامعة إدنبرة عن حالة تم فيها توقيف طفل عمد إلى إخراج شريحة خيار من سندويش التونة بالمايونيز ورمى بها فتىً آخر. فيما تلقى أحد الأشخاص تحذيراً من قبل الشرطة «لحيازته بيضةً ينوي إلقاءها»[23]. ومن الحالات التي تعد مجزيةً أكثر إمكانيةُ توسيع حالة الكشف الواحدة إلى حالات عدة:

«بدأت تلك العملية بعد أن جرى اتهام أحد الأطفال بالاحتفاظ بمبلغ

مكتبة الفكر الجديد

700 جنيه أسترليني كانت قد جُمعت لمصلحة مؤسسة «كوميك ريليف» الخيرية، عن طريق رعاية أحد أنشطتها. وتم إرسال ضباط الشرطة للتحدث مع كل الأشخاص الذين تبرعوا للطفل. فقضوا أسبوعين في أعمال تقصٍّ، متنقلين من بيت إلى بيت للحصول على إفادات بخصوص 542 جريمة. طبعاً، فإن 500 جريمة أفضل من جريمة واحدة»[24].

ثمة خيط رفيع في أعمال التدقيق، يفصل بين تزويد المعنيين بمعلومات مهمة ودقيقة وإنشاء أنظمة تقوض الثقة ذاتها التي بنيت عليها مصداقية أعمال التدقيق.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل الرابع

لوم المؤسسات

تلام المؤسسات على أشياء كثيرة، منها الممارسات غير الأخلاقية أو غير القانونية، واستغلال العاملين، وتدمير البيئة، والمنتجات غير الموثوقة، والوعود الكاذبة أو الفاشلة. وتُعدُّ الشركات الضخمة والمنشآت الخاصة المؤسسات الأكثر عرضة للوم بصورة خاصة، وهي تتصدر الأخبار الصحفية بين فينة وأخرى[1]. ويذهب النصيب الأكبر من الانتقادات عادة إلى الشركات المرتبطة بتشغيل الأطفال والأعمال الإباحية وإيذاء الحيوانات والأسلحة والإجهاض والتبغ. وقد باتت الإدارات الحديثة تحرص على اتباع خطاب عام تكون المسؤولية الاجتماعية جزءاً منه، على الرغم من غياب أي التزام ذاتي بأن تسلك الشركة سلوكاً نزيهاً. فالقانون التجاري يلقي على عاتق الشركات مسؤولية زيادة قيمتها أمام حملة الأسهم إلى الحد الأقصى، لأن «القيمة» بالنسبة لمعظم حملة الأسهم تعني جني أفضل وأسرع عائد مالي على الاستثمار. وعلاوة على ذلك، فإن مقولة مدرسة ميلتون فريدمان في الاقتصاد: «تكمن المسؤولية الاجتماعية للأعمال في زيادة أرباحها» ما زالت تلقى تجاوباً في بعض أوساط الأعمال، التي تُصدِّر تكاليف التلوث وتشريد المجتمعات، وحماية العاملين، عندما يكون هذا متاحاً، إلى المجتمع.

مكتبة الفكر الجديد

اللائمون

باتت إعادة هيكلة المؤسسات وفق نظام الشركات تفرض نفسها في حياتنا. إنها تهمة أجمع عليها نقّاد هذه الفكرة، مثل جورج مونبيوت في كتابه (الدولة المقيَّدة) ونورين هيرتز (الاستحواذ الصامت) وإيفلين لوبرز (الصراع مع الشركات الكبيرة) ونعومي كلاين (لا شعار). ولكن كلاين عبَّرت عن ذلك بوضوح أكبر، وركزت على سلاسل السوبرماركت والمتاجر الضخمة وسلاسل المأكولات السريعة والمقاهي التي تصدمنا بعلاماتها التجارية وحضورها واسع الانتشار، في مواقع متعددة في الداخل والخارج. إنها تشبع وعينا بالعلامة التجارية، وتخدّرنا بغية قبولها والرضا عنها. وتشير كلاين إلى أن ما نغفل عن ملاحظته، أو نفضل عدم معرفته، هو المبالغ الطائلة التي تنفقها الشركات على تمييز علاماتها التجارية، وكيف تستدام الأرباح والعلامة التجارية على حساب قوة عمل مهمّشة ذات أجور متدنّية وغير مؤمّنة، أو تتمتع بمستوى منخفض من الأمان في أغلب الأحيان. وتمتد سلسلة التزويد المضبوطة بإحكام لتصل إلى البلدان النامية، حيث يسهل استغلال العمال المحليين من قبل وكلاء محليين تستعين بهم الشركات.

يشير النقاد إلى فائض ممارسات تمييز العلامة التجارية للشركات. ويتجسد هذا الفائض في امتلاك الشركات حقوق تسمية ملعب رياضي مثلاً، أو تقديم مواد تعليمية كالكتب المدرسية والحزم التعليمية وقسائم المعدات الخاصة، وهي أشياء مغرية لبعض المدارس التي تعاني صعوبات مالية. فشركة «ماكدونالدز»، مثلاً، تصف نفسها، بشيء من الدقة، بأنها من أكثر العلامات التجارية شهرة في العالم. وتمنح الشركة موادَّ لـ«تعزيز

مكتبة الفكر الجديد

الدراسة في الصفوف»، وهو ما يشمل معلومات عن التغذية والبيئة، وهي مجالات حساسة بالنسبة لها منذ زمن طويل. ولا يعدو الأمر كونه تمريناً في التسويق الناعم بغية جذب الأطفال إلى علامتها التجارية، وإنما بغلاف من المسؤولية الاجتماعية[2].

وعلى صعيد تركيز القوة، يبدو أن شركات كثيرة تتمتع بحصانة. وقد تربو عائدات بعض الشركات متعددة الجنسيات على عائدات دول: إذ تساوي قيمة «جنرال إلكتريك» أكثر من الناتج المحلي الإجمالي لنيوزيلندا، وتساوي «فورد» أكثر من المغرب، و«آبل» أكثر من بولونيا، و«أمازون» أكثر من كينيا، و«ماكدونالدز» أكثر من لاتفيا، و«إكسون موبيل» أكثر من تايلاند. ويحظى الجزء الأكبر من هذه الثروات والنفوذ بحماية القانون التجاري. وتُعامَل الشركات في الولايات المتحدة معاملة «الشخصيات الاعتبارية»، وهو وضع لافت للنظر يمنحها حقوقاً دستورية، ويحول دون مساءلتها ومحاسبتها إلا أمام حملة أسهمها فقط[3].

يمكن للشركات الضخمة حشد موارد كبيرة للدفاع عن نفسها عندما تواجه تحديات علنية. ويمكنها حشد فريق قانوني قدير، وتخفيف أي تعويضات في حال رفع أفراد مغبونون أو فئات مغبونة دعاوى قضائية ضدها. وتمثل استجابة شركة «يونيون كارباید» لمأساة مدينة بوبال في الهند مثالاً على ذلك. فقد تسربت في 1984 غازات سامة من منشأة شركة «يونيون كارباید» لصناعة المبيدات الحشرية نحو مدينة بوبال الوادعة. وبلغ عدد الوفيات المسجلة رسمياً 2259 شخصاً، على الرغم من أن مصادر أخرى أفادت بأن الرقم وصل إلى ثمانية آلاف شخص[4]. وأدى السمُّ بمرور الوقت إلى التسبب في الأذى لنحو 16 ألف شخص

مكتبة الفكر الجديد

آخرين[5]. وقد عرضت الشركة تسوية قانونية تدفع بموجبها 350 مليون دولار، ولكن الحكومة الهندية، التي كانت موكلة بالنيابة عن المدعين، رفضت هذا العرض، وطالبت بتعويض يبلغ 3,3 مليار دولار. وجرى التوصل إلى تسوية خارج المحكمة تقضي بدفع 470 مليون دولار بعد مضي خمس سنوات على الكارثة، وهو يمثل جزءاً زهيداً من المطالبة الأصلية للحكومة[6]. وأخفقت قضايا الاستئناف التي قدمها الضحايا وعائلاتهم، كما أخفقت المحاولات الأولية الرامية إلى تحميل كبار المديرين مسؤولية الكارثة[7]. ثم مضى 26 عاماً قبل أن ينجح المدعون في إدانة موظفين كبار في الشركة الهندية التابعة لشركة «يونيون كارباید»، من دون أن يطال ذلك رئيس مجلس الإدارة السابق الذي يحمل الجنسية الأمريكية. فقد اعتقل أثناء زيارة له للهند، ولكنه خرق الكفالة، وعاد إلى الولايات المتحدة الأمريكية التي رفضت تسليمه[8].

واتخذت الحادثة المشهورة لتسرب النفط من ناقلات شركة «إكسون» مساراً مماثلاً. فقد ارتطمت ناقلة النفط «إكسون فالديز» في 1989 بشعب مرجاني في مضيق الأمير وليم في آلاسكا، ما أدى إلى تلويث 2140 كيلومتراً من الشريط الساحلي البكر و28500 كيلومتر مربع من المحيط. وكانت الأضرار المباشرة والخسائر المرافقة التي لحقت بالصيادين وغيرهم من أصحاب الأعمال الصغيرة فادحة، إذ قضت محكمة في 1994 بأكبر حكم تأديبي في تاريخ الولايات المتحدة تصل قيمته إلى 5 مليارات دولار[9]. وبعد سنوات من استئناف شركة «إكسون» الحكم، خفضت المحكمة العليا في الولايات المتحدة في عام 2008 المسؤولية عن الأضرار إلى 507,5 مليون دولار[10]. وفي الذكرى الخامسة والعشرين للكارثة، ما زال النزاع

مكتبة الفكر الجديد

قائماً على 92 مليون دولار في ضوء تقارير رسمية عن استمرار وجود نفط في مضيق الأمير وليم[11].

الوشاة

انتظر ساتيندرا كومار دوبي، ليلة 27 نوفمبر 2003، السيارة التي تقلُّه عادة من محطة القطار إلى منزله بعد العمل، لكنها لم تحضر. لم يفلح السائق في تشغيلها، فاستقل دوبي عربة «ريكشو»، ولكنه لم يصل أبداً إلى منزله، فقد اعترضه مسلحون وأردوه قتيلاً.

كان دوبي مديراً شاباً يعمل في هيئة الطرق الهندية، ويشرف على مشروع ضخم للطرقات، وهو أحد المشاريع الأفضل لدى رئيس الوزراء. ساورت دوبي مخاوف كبيرة بشأن تدني جودة العمل، فأصر على إعادة العمل في مقاطع رئيسة من الطرقات. كما شعر بالقلق من استشراء الفساد والرشوة في المشروع، لا سيما على صعيد التعاقد مع مقاولين من الباطن دون المستوى المنشود، وهذه ممارسة مألوفة في الهند.

عبّر دوبي مراراً عن مخاوفه للمسؤولين المباشرين عنه، من دون أن يلقى منهم تجاوباً. فكتب مباشرة إلى مكتب رئيس الوزراء وإلى رئيس هيئة الطرق، وذكر أيضاً أنه كان يتلقى مكالمات تهديد. وأوضح في رسالته أن «مثل هذه الخطابات من رجل عادي لا تعامل عادة بما تستحقه من الجدية، ويهمني أن أوضح أن هذا الخطاب قد كُتب بعد تفكير متأنٍ من قبل مواطن حريص على المصلحة العامة ذي صلة وثيقة بالمشروع... يرجى الاطلاع على التفاصيل (مرفقة على ورقة منفصلة لضمان السرية) قبل الاستطراد أكثر».

مكتبة الفكر الجديد

طلب دوبي أن يبقى اسمه طي الكتمان، ولكن هذا لم يحدث. فقد أُرسل خطابه وكشفت هويته إلى آخرين عبر الدوائر البيروقراطية المعقدة في الإدارة الهندية، ومنهم المسؤولون المباشرون عنه، فدفع حياته ثمناً للإبلاغ عن المخالفات[12].

• • •

تولى جيفري ويغاند رئاسة قسم الأبحاث والتطوير في شركة «براون آند وليامسون توباكو كوربوريشن» من 1989 إلى 1993. وتصاعدت مخاوفه بشأن إخفاء أدلة عن تأثير التبغ على الصحة، واصطدمت محاولاته لتطوير لفافة تبغ أكثر أماناً بحائط مسدود، وأصيب بالإحباط عندما طرح مخاوفه داخل الشركة. وحين قدم استقالته شعرت الشركة بالقلق بسبب ما بحوزته من معلومات، فأجبرته على توقيع اتفاقية للالتزام بالسرية، أي بالسكوت. ولكنه رأى أن الأمر أكثر أهمية من أن يجري التعتيم عليه، فتحدث على الملأ عبر محطة تلفزيونية في وقت الذروة. ولاقت المعلومات التي كشف عنها استحساناً كبيراً من الجمهور، ولكن الثمن كان باهظاً على المستوى الشخصي، فقد تلقى تهديدات بقتل بناته الصغيرات (وضعوا طلقة في صندوق بريده)، واضطر لتأمين حراسة أمنية على مدار الساعة[13].

اللافت للنظر في هذه القصص وغيرها أن الوشاة الذين يبلغون عن المخالفات يعرضون سمعتهم ومسيرتهم المهنية وعائلاتهم وحياتهم أحياناً للخطر. ومع ذلك، فهم نادراً ما يفكرون بهذا الأمر على هذا النحو منذ البداية. يعلم الكثيرون منهم أنهم مقدمون على مخاطرة، ولكنهم قلما يدركون حجمها. إنهم يفعلون ما يجب أن يفعله أي شخص شريف، أي أن يبلغ

مكتبة الفكر الجديد

عن الممارسات المريبة أخلاقياً أو غير الأخلاقية؛ فلا بد للحقيقة أن تنجلي. فهم لا يشاطرون زملاءهم جبريَّتهم أو استسلامهم للواقع أو خوفهم من كشف الحقائق[14]. قد يكون بعض الوشاة من صغار العاملين، ولكن أكثرهم من المتخصصين أو كبار الموظفين، كممثلي النقابات أو موظفي الصحة والسلامة أو المفتشين الماليين[15]. ويعود السبب في توجههم إلى خارج المؤسسة إلى تبلُّد الاستجابة داخلها، أو لشعورهم بأنهم قد وقعوا في الفخ: مطلوب منهم الإبلاغ عن المخالفات إلى الأشخاص المسؤولين إلى حد بعيد عن ارتكابها. وخلافاً للاعتقاد السائد، فقلما يكون الوشاة من هواة الشهرة ولفت الأنظار، أو متذمرين متأصلين، وهي الأوصاف التي تستخدم عادةً لتشويه سمعتهم[16].

فضلاً عن الشجاعة الأخلاقية، فالوشاة يحتاجون أيضاً إلى الذكاء، أو ربما إلى التهور اللازم للسباحة عكس تيار الخضوع والصمت. قد تعترض سبيلهم عوائق كبيرة، لا سيما أن أعراف العمل تحظر عموماً الوشاية بالزملاء، ولكن اتخاذ دور المتفرج والاتكال على فرضية «أن شخصاً آخر لا شك سيتخذ الإجراء اللازم، وليس من الضروري أن أكون أنا»، يسهم في التستر على الكثير من الخطايا والخاطئين. ثمة آثار ثقافية أوسع أيضاً. فالوظائف في أجزاء من أمريكا اللاتينية وآسيا نادرة إلى درجة أن الوشاية قد تؤدي إلى حرمان الشخص نهائياً من لقمة العيش، في حين أن ذلك في كوريا الجنوبية والصين قد يهدد روح الجماعة ويجلب الخزي لمجتمع الشخص وعائلته.

ومن شأن هذا في ألمانيا وروسيا وجنوب أفريقيا أن يؤدي إلى نبش ماضي المخبرين السريين.

مكتبة الفكر الجديد

تعتبر المؤسسات أن الواشي الذي «يخرج إلى العلن» ارتكب الخيانة العظمى. ومهما كانت ملابسات الأمر، فمن غير المقبول أن تنشر غسيل مؤسستك الوسخ على الملأ. وقد يكون الإجراء المضاد سريعاً ينطوي على الشك بالصحة العقلية للواشي (النصح بتقديم مساعدة نفسية له)، أو تهميش عمله والتقليل من شأنه، أو مقاطعته من قبل زملائه، أو تكليفه بمهام مستحيلة، أو نقله إلى مواقع بعيدة، أو اتخاذ إجراءات تأديبية متكررة بحقه[17]. وقد يُعامَل الوشاة حين تكون المخالفات حكومية معاملة شديدة القسوة، وهو ما اختبره محلل يتسم سلوكه بالتواضع في المخابرات العسكرية. فقد سرَّب العسكري الأمريكي برادلي ماننغ آلاف البرقيات الدبلوماسية السرية في 2010، كاشفاً عن نفاق في اللغة الدبلوماسية على مستوى العالم بأسره. أكسبه عمله هذا ثناءً شعبياً باعتباره منارة للحرية، كما أكسبه إدانة الإدارة الأمريكية في الوقت نفسه. لقد أدين بانتهاك قانون الجاسوسية، وحُكم عليه بالسجن 35 عاماً.

لذلك، تعدُّ الوشاية عملاً خطيراً. ولكن بعض الوشاة يفلحون في تخطي العقبات وإحداث تغييرات كبيرة. هؤلاء يحققون أكبر شهرة عندما تلمس قضيتهم الوتر الحساس لدى الرأي العام، أو أن المخالفة التي يسلطون الضوء عليها تتسبب بصدمة للأمة. وهذا ما حدث لشيرون واتكينز وسينثيا كوبر وكولين راولي. ففي 2002، أشادت مجلة «تايم» بالسيدات الثلاث بوصفهن «شخصيات العام اللواتي أقدمن على مخاطر مهنية وشخصية كبيرة»، لأنهن تصرفن كنظام حماية ناجح»[18]. كانت شيرون واتكنز تشغل منصب نائب رئيس التطوير التجاري في شركة «إنرون كوربوريشن» الضخمة. وقد لفتت انتباه رئيس الشركة التنفيذي

مكتبة الفكر الجديد

إلى وجود احتيال منهجي في الأساليب المحاسبية للشركة، سيؤدي إلى انهيارها في نهاية المطاف[19]. وكشفت المدققة الداخلية سينثيا كوبر الستار عن عمليات مزيفة في مسك الدفاتر التجارية في شركة الاتصالات الأمريكية العملاقة «وورلد كوم». وأماطت اللثام، بمساعدة فريقها، عن قرابة 3,8 مليار دولار من الاحتيال[20]. ولم تكن تنوي الخروج على الملأ باعتبارها موظفة في الشركة، ولكن أحد أعضاء الكونغرس نشر مذكرات التدقيق التي أعدتها في الصحافة. انهارت الشركة في 2002، وأدين رئيسها التنفيذي بتدبير التلاعب، وحُكم عليه بالسجن 25 عاماً[21]. أما كولين راولي، فقد كانت عميلاً خاصاً في مكتب التحقيقات الفيدرالي، حين أخبرت مدير المكتب في أعقاب هجمات 11 سبتمبر 2001 أن العاملين في المقر الرئيس تجاهلوا مناشدات عملاء المكتب الخاصين لاستجواب زكريا موسوي، المتهم فيما بعد بأنه أحد مدبري هجمات 11 سبتمبر. أدلت راولي بشهادتها في جلسة استماع في مجلس الشيوخ مخصصة لسوء تعامل مكتب التحقيقات الفيدرالي مع القضية[22].

وشاية أكثر أماناً؟

ثمة مؤسسات مستعدة للاستماع والتعلم من النقد الداخلي، فتشجع الوشاة عوضاً عن شيطنتهم، ويجري هذا كله في إطار ثقافة بنَّاءة في حل المشاكل. وقد أنشئت لجان تظلم خاصة وخطوط ساخنة خاصة تتخطى البنى الإدارية المعتادة. فمثلاً، تورطت «نيوز كوربوريشين» التي يشرف عليها روبرت مردوخ في فضائح عن قرصنة هواتف ودفعات غير قانونية لقاء الحصول على معلومات سرية بين 2012 و2013. استجابت الشركة بعد

فوات الأوان، فأعدَّت «خط إنذار» يتيح للموظفين الإبلاغ عن حالات انتهاك قواعد السلوك من دون أن يتعرضوا لإجراءات عقابية.

وتتوقف مصداقية مثل هذه المبادرات على مدى التجاوب البناء مع المظالم ومع القضايا التي يتم كشفها. ويعني هذا أيضاً حماية هوية الوشاة، وهو أمر يضع المؤسسة من وقت لآخر في موقف صعب. وقد برزت في المملكة المتحدة حالة أبلغ فيها واشٍ داخلي عن مخالفات يرتكبها مستشاران طبيان يقومان بعمل خاص أثناء وظيفتهما في الخدمة الصحية الوطنية. أنكر المستشاران الاتهام، ولكن فريق مكافحة الاحتيال في الخدمة الصحية الوطنية أوقفهما عن العمل أثناء التحقيقات، ومنعهما من التواصل مع بقية الزملاء. استغرق الاستجواب ثلاثة أشهر قبل التوصل إلى عدم وجود أساس للاتهام. وعاد المستشاران إلى عملهما، ولكن صحتهما تدهورت وسمعتهما تضررت. وفي المقابل، أفلت الواشي بفعلته، وبقيت هويته طيَّ الكتمان. أعربت نقابة المستشارين عن عدم رضاها عن النتيجة: فالوشاية الكيدية تدمر الحياة المهنية للمستشارين، وكذلك الحال عند غياب أية مساءلة حقيقية للمخالفين»[23].

تفتح بعض المؤسسات التي تتعامل مباشرة مع العملاء قنوات للإبلاغ عن المخالفات. فعلى سبيل المثال، تمنح دائرة الإيرادات الداخلية في الولايات المتحدة مبالغ مالية للأفراد الذين يرشدون عن مواطنين لا يدفعون ضرائبهم. وقد أنفقت 2,9 مليار دولار على شكل مكافآت ما بين عامي 1987 و2010[24]. أما الحكومة الصينية المعروفة بعدم تقبلها للشكاوى من شعبها، فقد اقتنعت باستخدام خطوط ساخنة، ومنح مكافآت مالية للمواطنين الذين يبلغون عن حالات مؤيَّدة بإثباتات يسيء

مكتبة الفكر الجديد

فيها مسؤولون حكوميون استخدام السلطة. وقد سجلت مكاتب المدعين العامين المحليين أكثر من عشرة آلاف شكوى سنوياً، وأكثر من ستة آلاف منشور على الإنترنت[25]. إن تشجيع الوشاة يمنح شعوراً مزعجاً أشبه بذلك الشعور الذي يمنحه «ميثاق المتلصصين» البريطاني. ومن جهة أخرى، يمكن الدفاع عنهم على أساس أنهم يسهمون في خدمة قضايا خيّرة تعود على المجتمع بالفائدة، مثل إيرادات الضرائب وطبقة الموظفين نظيفة اليد.

لا يحصل الوشاة على حماية قانونية جيدة، رغم وجود تشريعات تغطيهم مثل حرية التعبير أو الأمن الوظيفي. ولا تتناول القوانين المكرسة لهذا الغرض، والمطبقة في بعض البلدان، الأسباب التي دفعت الشخص للوشاية في المقام الأول، بل كيفية التعامل معه فيما بعد. وتطلب المحاكمات عادة إثباتات من الوشاة عن وقت بدء تعرضهم للأذى، وعن شكل الأذى ومرتكبه. وغالباً ما يطعن محامو الشركة القديرون في هذه المزاعم. المشكلة بالنسبة للوشاة أن معظمهم لا يراعون هذه الجوانب منذ البداية، ولا يعتبرون أن من الحكمة تسجيل ما يحدث بدقة، تحسباً لاضطرارهم لطلب التعويض في المحكمة.

جماعات الضغط الاجتماعي

تتفاوت جماعات الضغط الاجتماعي بين جماعات اعتباطية غير منظمة وحركات عالمية كبيرة، ولكنها جميعها تنشد التغيير من خلال المجابهة المُوجهة وإلقاء اللَّوْم، سواء كان صريحاً أو مضمراً. ويُعرَّف بعضها تبعاً للشرائح التي تهتم بها، كالمستهلكين والعمال والمرضى والعاجزين

مكتبة الفكر الجديد

وغيرهم. وتسلط هذه الجماعات الضوء على المنظمات والمؤسسات التي لا تلبي احتياجاتها الأساسية. وبعضها مقادة أيديولوجياً، تعارض ما تعتبره فساداً أخلاقياً كإنتاج الأسلحة مثلاً، أو عيادات الإجهاض، أو إجراء الاختبارات على الحيوانات. كما يركز غيرها على أسلوب ممارسة أنشطة الأعمال أكثر من التركيز على الأعمال بحد ذاتها، كتركيزها على ظروف العمل الاستغلالية والمزاعم المضللة وتدمير المجتمعات وصيد الأسماك الجائر وتدمير البيئة الطبيعية. وترغب الجماعات كافة في لفت الانتباه إلى قضيتها تحديداً ومساءلة المؤسسة المستهدفة، ولكن طريقة التنفيذ تختلف. فعدد منها عدائي بوضوح، وبعضها يهدف إلى الإقناع من خلال علاقات الشراكة، وأخريات تعمل كلجان رقابة للرصد والإبلاغ عن المخالفات.

في الشارع

مثَّلت قضية الثنائي «ماكليبل تو» مَعلَماً مهماً في المظاهرات في الشارع. فقد أصدرت «ماكدونالدز» عام 1990 بلاغات بحق شخصين في المملكة المتحدة، وهما ساعي بريد سابق وبستاني وزَّعا نشرات تحمل عنواناً مثيراً «ما خطب ماكدونالدز: كل المعلومات التي يريدون لك أن لا تعرفها». وكانت النشرات تحوي اتهامات عن أطعمة «ماكدونالدز» غير الصحية التي تسبب الإدمان، وعن فضلاتها، واستغلالها الأطفال، وإضرارها بالبيئة. ودامت القضية سبع سنوات، في صراع بين داوود وجالوت، حيث مُنع المتهمان من الحصول على المساعدة القانونية، فدافعا عن أنفسهما بأنفسهما. وفي نهاية المطاف، حكم قاضٍ بأن بعض الاتهامات لا تستند إلى إثباتات كافية، وهكذا فقد جرى التشهير بـ«ماكدونالدز»، ويجب على

مكتبة الفكر الجديد

الرجلين دفع تعويض عن الأضرار[26].

رفض الرجلان الحكم، وتقدما بطلب استئناف، ثم توجها إلى محكمة حقوق الإنسان في ستراسبورغ، التي اعتبرت أن المحاكمة الأصلية غير عادلة، ومُنح المتهمان التعويض عن الأضرار والتكاليف. وفي هذه الأثناء، أصبح الثنائي «ماكليبل تو» بطلين مشهورين. وازداد عدد التقارير الصحفية التي تنتقد «ماكدونالدز»، كما جرى تصوير فيلم وثائقي طويل عن القضية. وكان الضرر الذي لحق بسمعة «ماكدونالدز» جسيماً[27].

بعد بضع سنوات، وفي الضفة الثانية للأطلسي، كان يجري تدبير احتجاج آخر ضد المأكولات السريعة، وإنما ضد شركة «تاكو بل» العملاقة هذه المرة. فقد اتهم ناشطون «تاكو بل» بإساءة معاملة قاطفي الطماطم في فلوريدا بشدة، وادعوا أن هؤلاء من بين أكثر العمال تعرضاً للاستغلال في الولايات المتحدة[28]. تعاطفت مع قضيتهم جماعات طلابية ومجتمعية، واتخذت القضية في 2001 منحىً مثيراً عندما أضرب عدد من العمال عن الطعام خارج المقر الرئيس للشركة في كاليفورنيا. وواجهت الشركة مقاطعة لمدة ثلاثة أعوام قبل الموافقة على مطالب العمال بزيادة رواتبهم بنسبة 70 بالمئة[29].

ويعود بنا مثال أخير إلى المملكة المتحدة: احتجاج مواطنين ضد شركة «تيسكو»، وهو احتجاج يردد صدى نقد ناعومي كلاين الحاد لمحال السوبرماركت. تمثل «تيسكو» 30 بالمئة من سوق البقالة في المملكة المتحدة، بما يصل إلى ثلاثة آلاف منفذ بيع تقريباً. وقد قوبلت أساليب الشركة في ممارسة أنشطة الأعمال ورغبتها الشديدة في التوسع بمقاومة من جماعات عدة، ومنها النقابات التجارية وجمعية «أصدقاء الأرض» و«الحرب على

مكتبة الفكر الجديد

الحاجة». وكان للناشطين المحليين فعالية خاصة، بعد أن دقت الآثار التي تحدثها «تيسكو» على الأعمال المستقلة ناقوس الخطر، وبعد أن تفشت العلامات التجارية بصورة متكررة في مختلف الأحياء والمناطق. ويلخص «تيسكوبولي أليانس» وهو «مصدر إلكتروني» لمنظمي الحملات المحليين المشكلة على النحو التالي:

«ثمة مخاوف من أن إغلاق المتاجر الصغيرة هو مسار وحيد الاتجاه. فليس من السهل في أغلب الأحيان إعادة افتتاح المتاجر الصغيرة المستقلة في الأسواق بعد إغلاقها. ومن الصعب جداً تأسيس أعمال جديدة. وهناك مخاوف من احتمال الوصول إلى نقطة التحول. وعند إغلاق عدد محدد من متاجر التجزئة المستقلة قد لا يعود قطاع البيع بالجملة مستداماً، ما قد يعرضه للانهيار»[30].

تصدى مواطنو بريستول لهذا الاحتمال تحديداً في 2011. فقد نظمت حملة محلية ضد خطط «تيسكو» لافتتاح متجر جديد في حي مختلط اجتماعياً قرب وسط المدينة. كان المتجر متواضع الحجم، ولكنه كبير في رمزيته. وكان الحي مخدوماً جيداً مسبقاً من قبل مجموعة متنوعة من متاجر الأغذية المستقلة ومحال السوبرماركت. وكان كثير من السكان يعتبرون «تيسكو» مثالاً على إخفاق الحكومة المحلية في مواجهة نفوذ الشركات. وبدأت المقاومة هادئة بنوايا حسنة. ووزع منظمو الحملة منشورات (ادعموا المنتج المحلي وقاطعوا تيسكو)، وعرضوا لافتات تسخر من «تيسكو» («أوقفوا تيسكو، فأي شيء يؤلم مهما كان صغيراً»، وهو تحوير لشعار «تيسكو» التسويقي «أي شيء يساعد مهما كان صغيراً»). وسرعان ما

مكتبة الفكر الجديد

ظهر في المشهد مشاركون عنيفون جذبهم فيضان رسائل وسائل التواصل الاجتماعي. وازداد الوضع توتراً بمرور الأيام، ليتحول إلى أعمال شغب واسعة النطاق، وجرى بعدها تحطيم المتجر بأكمله[31].

فشل الاحتجاج من جهة، لأن المتجر عاد ليفتتح أبوابه بعد مرور عام على الحادثة، وفقدت القضية بريقها بفعل ظهور صور أحداث الشغب في الإعلام. وكان ما حدث، من جهة أخرى، مفيداً وظاهراً جداً، وبمثابة رسالة إلى مجتمعات أخرى وإلى كبار الموظفين في «تيسكو» عن تآكل الرأسمال الاجتماعي للشركة. كما أثار مناقشات حامية بين المجتمع المحلي والمجلس البلدي حول رؤية جديدة لتنمية المنطقة[32].

تبين هذه الحالات كيف يمكن للتحرك العفوي في الشارع أن يوقف قرارات الشركات وأن يجعلها تتراجع، وأن يلحق ضرراً بسمعتها. تمتاز الاحتجاجات بعدد من النقاط الإيجابية على صعيد الجوانب السياسية المحيطة بها. فهي تفنّد جيداً مزاعم الشركات البراقة عن المسؤولية الاجتماعية. كما أنها تتسم بالفورية والإلحاح لا سيما عندما تنظم من خلال مدونات ورسائل نصية، فضلاً عن أنها تجذب اهتمام وسائل الإعلام، ما يجعل من احتجاج محلي احتجاجاً وطنياً أو عالمياً. ليس من الضروري أن تتعاطف الوسائل الإعلامية كافة مع قضية محددة، ولكن هذا لا يهم؛ وبحسب القول المأثور، قد تكون الدعاية السيئة أفضل من عدم وجود دعاية على الإطلاق. والأمر المهم بالنسبة للمحتجين أن ثمة تقارير تغطي الاحتجاجات لأن هذا يرفع الوعي الشعبي بشأن مخاوفهم.

مكتبة الفكر الجديد

تغيير التكتيك

بعد «ماكلليبل تو»، بات الداعون إلى الاحتجاجات في الشوارع يتريثون في إلقاء اتهامات قد تكون محل نزاع في المحكمة. بالفعل، فقد تحولت أحداث كبيرة في الشارع إلى أحداث كرنفالية، من قبيل مسيرات سلمية واعتصامات ومخيمات وعروض مسرحية وموسيقية، تهدف جميعها إلى التقليل من احترام المقصود باللَّوْم. ويصف أحد المشاركين في أحد كرنفالات لندن ضد الرأسمالية الأجواء قائلاً:

«يبدأ الكرنفال في محطة شارع ليفربول، وترتفع أصوات الطبول حتى تهتز لها أرضية الشارع الحجرية. ويبدو أن هذا الملتقى الضخم المزعج للمسافرين كان ينتظر كل هذه السنوات لينطلق. لقد بدأ ونحن نتسلل مع الطبول إلى ساحة عامة مغلقة فيها أحد مطاعم (ماكدونالدز) وكتلة من الأبنية المكتبية الشاهقة تعود إلى حقبة ثاتشر.. إذن، نحن لسنا (غوغاء طائشين)، بل قوة عالمية مناهضة لعبودية المال وحصرية الأرباح».[33]

تتمثل القوة السياسية للكرنفال في إمكانية تحويل المرح واللعب إلى سلاح هدم من شأنه أن يتحدى السلطة. وتصف باربرا إهرينريتش في كتابها «الرقص في الشوارع» «الأزياء والموسيقى والرقص الارتجالي ومشاركة الطعام والشراب.. الكفيلة بخلق أجواء تضامن بهيجة، تكفي على الأقل في تشكيل مصدر قوة لمواجهة سيطرة الدولة وهيمنة الشركات»؛ و«ليس من السهل قمع رغبة الإنسان في تغيير مظهره والرقص في الخارج والسخرية من القوي ومعانقة الغرباء»[34]. وكلما كان

مكتبة الفكر الجديد

المستهدف أكثر جدية ويفتقر للمرح، ازدادت إمكانية الإزعاج والتحدي. وإذا تذكرنا المصرفيين «الجشعين»، فقد لفَّ متظاهرو حركة «احتلوا وول ستريت» أنفسهم بالعلم الأمريكي وألصقوا عملات أمريكية ورقية على أفواههم. ودخل آخرون إلى صلب الموضوع وهتفوا بشعار «يوماً ما، لن يبقى للفقراء شيء يأكلونه سوى الأغنياء». لقد أدى تعامل الشرطة الصارم مع المظاهرات إلى ردود فعل مفاجئة لنزع فتيل التوتر، كالعناق العفوي لرجال الشرطة ورميهم بدمى دببة قماشية كبيرة أطلقت من منجنيق ضخم[35].

المشوشون على الثقافة

يوجد تقليد قديم من التشويش الثقافي في الأعمال الفنية والغرافيتي، ولكنه بات يقترن منذ ثمانينيات القرن العشرين بهجمات على صور الشركات ومزاعمها، أي بشنّ «حرب عصابات سيميائية». فالمشوِّشون على الثقافة يقومون بتغيير شعارات الشركات وإعلاناتها، ويسخرون من بياناتها، ويروجون للإعلانات المضادة، أو لـ«الدعاية الهدَّامة». «الميم»* هي الوحدة الرئيسة للاحتجاج عند المشوشين على الثقافة، أي الوحدة الجوهرية لنقل الثقافة سواء أكانت مرئية أو شفهية أو موسيقية. ويلعبون على «الميمات» في الدعاية الهدامة لإعادة إنتاج أسلوب وصيغة الإعلان أو الشعار الأصلي، وإنما مع تعديل طفيف يسخر من الرسالة: «ملك البدانة»

* يشير هذا المصطلح إلى «وحدة المعلومات الثقافية» التي يمكن نقلها من عقل لآخر بطريقة مشابهة لانتقال الجينات من فرد لآخر خلال عملية التكاثر وحيث تعتبر الجينات وحدة المعلومات الوراثية، سرعان ما ظهر لاحقاً علم خاص يدعى علم الميميات يعنى بدراسة هذه الفكرة وتطبيقاتها. (ويكيبيديا) (المترجم).

مكتبة الفكر الجديد

و«ستيل باكس كوفي» (قهوة سرقة المال) و«كنتاكي فرايد كرولتي» (كنتاكي المقلية بوحشية) و«ميردر كنغ» (ملك الجريمة) و«فرانكين باكس» (أموال فرانكين) و«تشيس مورالي بانكروبت» (لاحق المفلس أخلاقياً).

تشبه فلسفة المشوشين على الثقافة فلسفة متظاهري المهرجانات والتحرريين. فهم يعتقدون أن مقاطعة رسائل الاستهلاك، المنتشرة في كل مكان، التي تصوغ رغباتنا وحاجاتنا، تجعلنا أكثر قدرة على التشكيك بها، ومقاومتها إذا رغبنا. كانت مجلة «آدبَسترز» مثلاً لاعباً رئيساً في مجال التشويش الثقافي منذ مطلع القرن الحادي والعشرين، فمبادرتها التي تدعى «أيام الامتناع عن الشراء» تحثنا على «أخذ عطلة عالمية من النزعة الاستهلاكية». إنها متخصصة في الحملات المناهضة للشركات وفي الدعاية الهدامة التي تنتجها «شبكة عالمية من الفنانين والناشطين والكتاب ومبتكري الحيل والمقالب والطلبة ورواد الأعمال»[36]. وتواجه بعض أكبر العلامات التجارية التهديد من خلال إعلانات معدلة وصور تهدف إلى إحداث صدمة والتشجيع على قراءة بديلة، مثل تصوير فودكا «Absolut» (مطلق) على أنها «عجز جنسي مطلق» (Absolut Impotence) والسخرية من مجموعة عطور «كالفين كلاين» التي تدعى «الهوس» (Obsession) من خلال صورة لامرأة نهامية تحني قامتها على كرسي المرحاض. ومن المشوشين الآخرين على الثقافة «نيغاتيف لاند»، وهي منظمة تواجه ثقافة الشركات بالفن والموسيقى التجريبية؛ و«سابفيرتايز» وهي عبارة عن معرض على شبكة الإنترنت للدعاية الهدامة؛ و«ميمفيست» التي تطمح إلى «إنتاج وإطلاق (ميمات) مفيدة قد تعيد شيئاً من التوازن للعالم المجنون المفتون بالعلامات التجارية». بوسع الدعاية الهدامة الفعالة أن تستحوذ

مكتبة الفكر الجديد

على الاهتمام على مستويين: المنتج التقليدي، ونقده جذرياً أو تحديه.

وهناك نوع آخر من موضوع الدعاية الهدامة، وهو تحرير اللوحات الإعلانية الذي تمثله منظمة «بيلبورد ليبيريشن فرونت». ويقوم أنصار هذه المنظمة، مسلحين ببخاخات وعلب طلاء، بتحرير رسائل اللوحات الإعلانية بترو على طريقة مغامرات «اضرب واهرب». ومن الأمثلة على ذلك إضافة كلمة «الربح» تحت كلمة «الحب»، لتصبح «نحب الربح» على اللوحات الإعلانية لشركة «كوكاكولا»، وتغيير إعلان بنك «نات ويست» الذي يقول: «اعرف لماذا يدخر معنا ملايين الناس في جميع أنحاء بريطانيا»، إلى «اعرف لماذا يوجد معنا ملايين العاطلين عن العمل في جميع أنحاء بريطانيا».

يفضل بعض المشوشين على الثقافة ممارسة الخدع الإعلامية، وهو من اختصاص منظمة «ذا يس مِن». يزعم هؤلاء أنهم يجسدون «المجرمين الكبار بغية إهانتهم علناً، و[يمنحون] الصحفيين الأعذار لتغطية القضايا المهمة»[37]. لقد ظهروا على محطات إخبارية ومواقع إلكترونية وفي فيديوهات «يوتيوب» متظاهرين بأنهم يتحدثون باسم «المجرمين»، أي الشركات الضخمة، وألقوا كلمات في مؤتمرات مهمة. خدعهم المُنظَّمة بعناية قابلة للتصديق دائماً، وتهدف إلى فضح ضحاياهم من الشركات وإحراجهم. ففي 3 ديسمبر 2004، موعد الذكرى العشرين لكارثة «يونيون كارباید» في بوبال، تظاهر أحد مناصري «ذا يس من» بأنه ممثل شركة «داو كيميكال» التي كانت قد اشترت «يونيون كارباید». وأعلن عبر الخدمة العالمية في هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) أن شركته وافقت أخيراً على تحمل المسؤولية الكاملة عن الرعاية الطبية وتعويض جميع ضحايا كارثة

مكتبة الفكر الجديد

بوبال الصناعية لعام 1984، الأمر الذي كانت الشركة قد رفضته لفترة طويلة[38]. لقد أرغم هذا التصريح المسؤولين التنفيذيين في «داو» على الإنكار بسرعة وصخب، ما أدى إلى انخفاض قيمة أسهم الشركة بمقدار ملياري دولار خلال فترة وجيزة[39].

أما السمة الأخيرة للتشويش الثقافي، فهي ترك أشياء في المتاجر خفية. لقد عُرف عن الفنانين والموسيقيين منذ زمن طويل أنهم يتركون أعمالهم للحصول على دعاية مجانية، ولكن للترك المُسيَّس هدفاً آخر: مواصفات مثيرة للتساؤل في المنتج المعروض للبيع. ومن المنهجيات الأخرى إضافة لاصقات تبدو أصلية للمنتجات على رفوف المتاجر مثل «الآن مع مثبطات شهية» على عبوات من لحوم الأبقار التي جرت تربيتها في المزارع الصناعية، و«فوسفات أكثر من أي علامة تجارية أخرى» على قوارير كوكا كولا المخصصة للحمية.

كيف يمكننا الحكم على التشويش الثقافي؟ يتمعن داغني نوم ملياً في هذا السؤال:

«عندما أمشي في الشارع، أرى ملصقاً إعلانياً لشركة (نايكي). وبالكاد ألاحظه لأنني أعيش في المدينة، وتحيط بي الرسائل التجارية من كل جانب. ولكن ثمة شيئاً ما غريباً في هذا الملصق الإعلاني. أنظر ثانية. ما الذي حدث للرياضيّ المعتاد ذي البشرة السوداء؟ لماذا توجد امرأة تحمل طفلاً بالوضعية نفسها تماماً التي كان يتخذها الرياضي في الملصقات التي رأيتها سابقاً؟ والنص! إنه يصف ظروف العمل في المعامل الإندونيسية، حيث تصنع أحذية (نايكي) الرياضية. تقول الرسالة النهائية: (فكر عالمياً إذن قبل أن تقرر ما إذا كان من الجميل أن

مكتبة الفكر الجديد

ترتدي أحذية نايكي). من الواضح أنه ليس إعلاناً ترعاه (نايكي)، رغم أن التصميم المرئي يبدو نفسه. وهذا ما جعلني أعتقد في البداية أنه إعلان لشركة (نايكي)، وأن أفكر به على هذا النحو. ولهذا، فالرسائل السلبية تفاجئني وتبقى في ذاكرتي في نهاية المطاف»[40].

يمتاز التشويش الثقافي بالابتكار في وسائله، ويمثل شوكة صغيرة في حلق الشركات الكبيرة، كما أنه يستخدم تقنيات المعلنين بإبداع ضد هذه الشركات وضد عملائها. وعلاوة على ذلك، فهو يبدو جاداً ومرحاً، أي أنه شيء يدعوك للابتسام والتفكير في آنٍ معاً. ويعدُّ المشوشون على الثقافة جنودَ المشاة في سياسات المواجهة، فهم واضحون في موقفهم مثل مجموعات الضغط الاجتماعي الراديكالية: فطريدتهم سيئة واستغلالية ومضللة بلا شك، وهذا يؤدي إلى نشوء رد فعل مضاد من الذين يتعرضون لهجومهم. وعلى سبيل المثال، بدأ قطاع الإعلان باعتماد السخرية التي يستخدمها المشوشون على الثقافة، وإنما لمصلحة عملائهم. وبخلاف التقارير الإخبارية العرضية، لم يتمكن حتى الآن أي مشوش على الثقافة من الحصول على فترة ترويجية على قنوات التلفزيون التجارية؛ فهم يمثلون تهديداً لمصدر الدخل الجوهري للقناة. وعبرت نعومي كلاين عن ذلك بدقة حين وصفت التشويش الثقافي بأنه «أصغر من أن يعيق سير الأعمال»[41]. فمن غير المرجح أن يفلح في إعادة تعريف الرأسمالية جذرياً، أو يمنع الشركات من تقديم مزاعم برَّاقة زائفة؛ وليس من السهل إجبار «الوحش» على الإذعان، بل ربما يصبح أكثر حذراً.

مكتبة الفكر الجديد

المنظمات غير الحكومية

تشير التقديرات إلى وجود أكثر من 40 ألف منظمة غير حكومية على المستوى العالمي، و52 ألف منظمة على المستوى الوطني[42]. ويمكن للمنظمات غير الحكومية أن تنتقل بخفة ورشاقة في المجالات التي يكون فيها المسؤولون الرسميون حذرين أو غائبين، خاصة بشأن قضايا من قبيل حقوق الإنسان والسلام والفقر. لقد ساعد حراك المنظمات غير الحكومية وأجنداتها على تحقيق بعض الإنجازات التاريخية، والإسهام في إلغاء العبودية في القرن التاسع عشر (جمعية مناهضة العبودية)، وحظر الألغام الأرضية في الحروب التقليدية (الحملة العالمية لحظر الألغام الأرضية) في القرن العشرين.

غالباً ما صُوّرت المنظمات غير الحكومية بأنها تصحح الخلل الوظيفي والقيود التي تعانيها المؤسسات الحكومية والأسواق. فهي تجذب الناس المحبطين من الوسائل التقليدية للتأثير الاجتماعي. وتقدم المنظمات غير الحكومية ذات الصفة الاحترافية كمنظمة «السلام الأخضر» و«أوكسفام» و«المأوى» و«أطباء بلا حدود» و«أنقذوا الأطفال» مساراً مباشراً وشفافاً على ما يبدو للتصدي للمشاكل الاجتماعية العاجلة؛ وتمثل هذه المنظمات فعلياً شكلاً آخر للسياسة. يستثمر أعضاء المنظمات غير الحكومية، سواء كانوا مشاركين أو متبرعين، في خبرة أو أيديولوجية يعتقدون أن بوسعهم أن يثقوا بها، ومن شأنها أن تتناول قضايا تهمهم شخصياً[43].

يصعب تعريف المنظمة غير الحكومية. ففي أواخر تسعينيات القرن العشرين، خرجت الأمم المتحدة، وهي نفسها منظمة غير حكومية، بهذا التعريف «الرسمي» الملتوي:

مكتبة الفكر الجديد

«المنظمة غير الحكومية هي كيان غير ربحي، أعضاؤه مواطنون أو روابط مواطنين، ينتمون إلى بلد واحد أو أكثر، وتتحدد أنشطته وفقاً للإرادة الجماعية لأعضائه، وذلك استجابة لاحتياجات الأعضاء في مجتمع أو أكثر من المجتمعات التي تعمل فيها المنظمة غير الحكومية»[44].

وفقاً لهذه المعايير، يمكن اعتبار أي مجموعة غير خاصة ولا تهدف إلى الربح منظمة غير حكومية. والتعريف محايد أخلاقياً، ولا يستثني في المبدأ أية قضية كـ«اتحاد البنادق القومي»، وهو منظمة غير حكومية رائدة مؤيدة للأسلحة النارية، تتمتع بوضع استشاري في الأمم المتحدة.

أما البروفيسور بيتر ويليتس من جامعة «سيتي يونيفيرستي» في لندن فقد قدم تعريفاً أكثر دقة:

«تتفاوت الجماعات من حيث الحجم، فمنها منظمات ضخمة تحشد شرائح كبيرة من المجتمع، ومنها مجموعات تحشد عدداً صغيراً من الأفراد. قد تتحدث هذه الجماعات نيابة عن الفقراء أو المضطهدين، أو ربما تمثل النخب أصحاب الامتيازات. وقد تنخرط في حشد التأييد؛ أو في إدارة برامج تشغيلية؛ أو في تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات العامة؛ أو أنها تشجع وتستديم أنواعاً عديدةً من التعاون الاجتماعي والاقتصادي والسياسي؛ أو تجمع الأموال كي تنفقها منظمات أخرى»[45].

تتباين أساليب عمل المنظمات غير الحكومية، فبعضها يعتمد على علاقات شراكة، ويهدف إلى إحراز نتائج تحقق فائدة مشتركة. لقد عقد «الصندوق العالمي للطبيعة» علاقة شراكة مع شركة «يونيليفر» في مجال مصائد السمك المستدامة. وانضم «معهد الموارد العالمية» إلى شركة

مكتبة الفكر الجديد

«بريتش بتروليوم» و«جنرال موتورز» و«مونسانتو» بهدف وضع سياسات في مجال التنمية المستدامة وتغير المناخ؛ وتعاون «صندوق الدفاع عن البيئة» مع ملاك الأراضي و«المؤسسة الأمريكية للأسماك والحياة البرية» في مجال العمل على استعادة بيئة الحياة البرية المحلية. ولكن هذه الترتيبات لا تخلو من خطر وقوع المنظمة غير الحكومية في فخ الشركات. ويوضح ذلك مفاوضٌ لدى إحدى المنظمات غير الحكومية:

«عندما تدخل في مثل هذه الحوارات، فلا شك بأنك ستواجه جيشاً من محامي الشركات مع حشد من كبار الموظفين التنفيذيين الآخرين، ولن يكون بجانبك سوى شخصين، وأحياناً ينتابك شكٌّ... بأن هذا قد يمتد طويلاً قدر ما تشاء، فأعمالنا متواصلة ولدينا الكثير ممن يمكنهم الاجتماع بك»[46].

ويزداد خطر الوقوع في فخ الشركات عندما تقبل منظمة غير حكومية تبرعات لأنها تحتاج إليها. وقد تصل الميزانيات السنوية لبعض المنظمات غير الحكومية، المخصصة لتغطية نفقات المشاريع والرواتب والنفقات العامة، إلى ملايين الدولارات، ولذلك فإنها تطلب التمويل من مصادر مختلفة، بما في ذلك شركات القطاع الخاص. ويعتمد عدد من المنظمات غير الحكومية على المساهمات الحكومية في الحفاظ على استمرارية عملها، ومنها منظمة «أوكسفام» ومنظمة «أطباء بلا حدود» و«الصندوق العالمي للطبيعة». ولا يعني أيٌّ من هذه الترتيبات أن هذه المنظمات تتهاون بالضرورة في التمسك بأهدافها الرئيسة، بل يعني أن الآخرين قد ينظرون إليها على هذا النحو.

في المقابل، هناك منظمات غير حكومية صارمة بشأن عدم الخلط في

مكتبة الفكر الجديد

الحدود الفاصلة بين «نحن» و«هم» على صعيد فلسفتها أو تمويلها. وهي تخوض معركة المجابهة واللَّوْم. وتعد منظمة «الأرض أولاً» من الأمثلة الجيدة على ذلك. ويؤكد موقعها الإلكتروني على موقفها بعبارات لا لبس فيها:

«هل سئمت من الجماعات ضعيفة الإرادة المدافعة عن البيئة؟ هل سئمت من المدافعين عن البيئة أصحاب الرواتب العالية الذين يتملقون المؤسسات البيروقراطية والصناعية؟ هل فقدت حماستك بسبب المنهجية الاختزالية للمهنيين البيئيين والعلماء؟ إذا أجبت بنعم على أي من هذه الأسئلة، فمنظمة «الأرض أولاً» هي منظمتك. منظمة «الأرض أولاً» منظمة فعالة، لأن منهجيتها في المجابهة واتخاذ إجراءات مباشرة لحماية الحياة البرية تحقق النتائج المرجوَّة»[47].

تفخر منظمة «الأرض أولاً» بطابعها الفوضوي، وبمزية «عدم وجود أعضاء»، وتصف نفسها بأنها مجموعة متنوعة من السكان، «من النباتيين المدافعين عن حقوق الحيوان إلى مرشدي الصيد في البريَّة، ومن أصحاب الأصوات العالية، إلى أتباع غاندي الحذرين، ومن الرعاع الذين يشربون الويسكي في المناطق غير المأهولة إلى الفلاسفة، ومن مبغضي البشر إلى الإنسانيين»[48]. وتتشبث المنظمة بخوض نزاعات تلفت الانتباه وتشبه الأعمال التي تفضلها منظمة «السلام الأخضر»، البارعة في المواجهات التي تحبس الأنفاس. وكانت عملية «برنت سبار» التي قامت بها منظمة «السلام الأخضر» في 1995 نقطة تحول بالمعنى الحرفي والمجازي في هذا الصدد.

مكتبة الفكر الجديد

كانت «برنت سبار» عوامة ضخمة مهجورة لتخزين النفط راسية في بحر الشمال، تملكها شركة «شل». خططت «شل»، بموافقة الحكومة البريطانية، لسحب العوامة إلى المحيط الأطلسي وإغراقها، وزعمت أن ذلك الحل كان أفضل خيار بيئي، وهو رأي أيده بعض الخبراء المستقلين. ومع ذلك، شعر آخرون بالقلق إزاء سمِّيَّة النفايات الموجودة على متن العوامة[49]. وقد شاركتهم منظمة «السلام الأخضر» هذه المخاوف، ولكنها كانت قلقة بشأن القضايا الأخلاقية بالقدر نفسه. وبحسب رأيها، فلا ينبغي اعتبار البحر مكبّاً ملائماً للنفايات الصناعية.

لفت نشطاء منظمة «السلام الأخضر» الانتباه إلى قضيتها من خلال الصعود إلى «برنت سبار» والاعتصام فيها. ولكنهم أُخرجوا قسراً إثر مواجهة حامية مع موظفي الأمن في «شل». وفي الوقت نفسه، بُثَّت تغطية تلفزيونية مثيرة لعملية احتلال العوامة في جميع أنحاء العالم. كان الحدث خبراً عالمياً، وأدى إلى مقاطعة بعض محطات «شل» لتعبئة الوقود. ثم قررت منظمة «السلام الأخضر» إعادة احتلال «برنت سبار»، فاندلعت معركة بحرية لا تقل إثارة عن إنتاجات هوليوود، شهدت صراعاً وعراكاً بين موظفي «شل» وبعض الناشطين الذين صعدوا إلى العوامة. وفي نهاية المطاف، تراجعت «شل» ووافقت على مطالب منظمة «السلام الأخضر»، وذلك جرَّاء الضغط الدولي المتصاعد وتضرر علاقاتها العامة. وفي النهاية، سُحبت «برنت سبار» إلى البر وجرى تفكيكها. وكان بعض الحقيقة جزءاً من ضحايا هذه الحملة، إذ تبيَّن أن المقدار الفعلي للنفايات السامة المتبقية أقل بكثير من المقدار الذي زعمت «السلام الأخضر» وجوده، الأمر الذي أحرج منظمة «السلام الأخضر» في موقفها. ولكن «شل» كانت قد

مكتبة الفكر الجديد

تضررت مما حدث واضطرت إلى إجراء مراجعة جذرية لسياساتها البيئية، وقواعد التعامل مع المنظمات غير الحكومية والجمهور على نطاق أوسع[50].

لقد تطورت مواجهات المنظمات غير الحكومية مع طرائدها على مر السنين، ولم تعد تتمثل في الصراع الجسدي فقط. بل باتت تنطوي على قطع شبكة اتصالات الهدف والتأثير على الأطراف المعنية به، أي المستثمرين والموردين والداعمين الماليين. وتعد اجتماعات المساهمين مناسبة مفضلة للنشاط، حيث يمكن لمنظمة غير حكومية أن تطرح مشروع قرار ينتقد سياسة شركة أو حوكمتها. كما هوجمت قنوات الشركات في وسائل التواصل الاجتماعي ومواقعها الإلكترونية، واستخدم موقع «فيسبوك» لبناء مجتمع افتراضي من المتظاهرين. كما أن من شأن التحاق المشاهير البارزين بدعم إحدى قضايا المنظمات غير الحكومية أن يجذب اهتماماً مباشراً من وسائل الاعلام.

لكن يوجد الكثير من المنظمات غير الحكومية التي تفضل العمل خلف الكواليس على المواجهة المباشرة. فقد التزمت جمعية «المواطن العام» التي أسسها رالف نادر في سبعينيات القرن العشرين بالدفاع عن حقوق المستخدم وضمان تمثيل المواطنين كافة في دوائر السلطة[51]. وتشارك هذه الجمعية بفاعلية في نشاطات الضغط والتأثير وتقديم العرائض للحكومة بخصوص أمور كالصحة وحماية البيئة. وتدقق «كورب ووتش» في السلوك الأخلاقي للشركات، وتنشر النتائج التي تتوصل إليها في موقعها الإلكتروني. وحظيت بالتقدير لتسليطها الضوء على ظروف العمل السيئة لعمّال شركة «نايكي» في فيتنام في تسعينيات القرن العشرين. وتهدف «غلوبال ويتنِس» أو «الشاهد العالمي» للتصدي لـ«لعنة الموارد»، حيث

مكتبة الفكر الجديد

تستثمر الحكومات والشركات الثروات الطبيعية استثماراً جائراً على نحو يفاقم الصراعات والفساد وانتهاك حقوق الإنسان. وتستخدم هذه المنظمة تحقيقات عميقة ودراسات حالة للضغط من أجل تغيير السياسات.

توجد الآن شبكة من المواطنين-الفاعلين الذين يحاسبون المؤسسات والإدارات. وتنمو هذه المجموعات كلما أصبح الظلم الاجتماعي أكثر وضوحاً وأخفقت الأنظمة الاقتصادية في تأمين الاحتياجات بعدالة للجميع. لقد أصبحت هذه المجموعات، سواء أكانت غريبة أو تمييزية، أو عريقة عالية الاحترافية، ضرورةً أساسية للمجتمع التعددي والمساءلة الديموقراطية. قد لا نتفق مع جميع أهدافها وأساليبها، ولكننا سنكون على الأرجح أشدَّ فقراً من دونها.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل الخامس

الإمبراطوريات ترد الضربة

في العام 1999، عاشت نيوزيلندا لحظات «ويكيليكسية» خاصة، عندما تمَّ الكشف بطريقةٍ نادرةٍ جداً عن أعمال سرية لم تتوانَ إحدى الشركات الكبرى عن فعلها من وراء الكواليس، في سياق حملةٍ نفّذتها ضدَّ ناشطين.

تعلَّق الأمر بالعملية المربحة لقطع أشجار الغابات المطيرة عند الساحل الغربي للبلاد ونقلها. كانت الغابة ملكاً للشركة الحكومية لإنتاج الأخشاب «تمبرلاند وست كوست» المحدودة وخاضعةً لإدارتها. وصرَّحت الشركة رسمياً أن عملية قطع الأشجار ونقلها انتقائية جداً ولا تسبب سوى ضرر بيئي محدود للغاية. غير أن الناشطين البيئيين، العاملين تحت مظلة لجنة العمل المعنية بالغابات الأهلية، رأوا الأمر من منظورٍ آخر. فقد كانت عملية قطع الأشجار ونقلها، من وجهة نظرهم، غير ضرورية وغير ملائمة، لا بل كانت بمثابة انتهاك لحرمة غابةٍ أصليةٍ تشكل منذ الأزل ملجأً للحياة البرية المحلية؛ وكان لا بد من حماية المساكن الطبيعية لتلك الحيوانات. وقد أعلن الناشطون عن المخاوف التي تساورهم بشكل مواجهات دراماتيكية داخل الغابة، ورسوم غرافيتي مناهضة لشركة تمبرلاند. كانت الصحافة المحلية واعيةً لما يحصل، ورفعت تقارير لم ترحم بها الشركة. فقامت «تمبرلاند»، خشية خسارة معركة العلاقات العامة،

مكتبة الفكر الجديد

بالاستعانة بخدمات أربع شركات تعنى بالعلاقات العامة لترافع في قضيتها وتتصدى للجلبة التي أثيرت حولها، وكانت ثلاث من الشركات محلية بالإضافة إلى شركة دولية هي شاندويك، والتي تعرف اليوم باسم «ويبر شاندويك».

كان من الممكن للنزاع أن يختفي عن الساحة العامة لولا التحركات التي قادها واشٍ داخل «تمبرلاند» أثارت اهتمامه الأساليب التي استخدمتها الشركة في حملة علاقاتها العامة. اختار الواشي تسريب ملف ضخم من الوثائق السرية إلى صحافي استقصائي، ليتحول ذلك الملف إلى كتابٍ حمل عنوان «أسرار وأكاذيب» للمؤلفين نيكي هاغر وبوب بيرتون[1]. بدا الكتاب بصفحاته الـ288 ثمرة أبحاث متعمقة ودقيقة، وأعيد فيه إنتاج العديد من الوثائق كأدلة، كما تضمَّن أيضاً بياناتٍ حول حرية المعلومات، فكشف كيف «عمد المسؤولون التنفيذيون» إلى تعديل آراء منتقدي عملية قطع الأشجار ونقلها، وتحويلهم من مناهضين إلى محايدين، بمن فيهم المجموعات المعنية بالبيئة، وأعضاء البرلمان، وعلماء البيئة. وقد اشتملت استراتيجيتهم على «جمع المعلومات حول الأفراد، وعلى دس موظفي العلاقات العامة وغيرهم في الاجتماعات، والترتيب للقاءات مع المجموعات المعنية بالبيئة بغرض خفي هو جمع المعلومات»[2]. كما تضمنت سبل الإثبات الأخرى ما يلي:

«قيام شركة شاندويك بصياغة رسائل مناصرة لشركة تمبرلاند تم إرسالها إلى محرري الجرائد للشكوى من الصحافيين الذين كتبوا مقالاتٍ انتقدوا فيها الشركة»[3].

مكتبة الفكر الجديد

«وبحث شركة شاندويك عن (فضائح) منتقدي شركة تمبرلاند واستهداف المشاهير المناصرين للبيئة من أمثال أنيتا روديك، مؤسسة سلسلة متاجر (ذا بودي شوب)»[4].

«وتشكيل شركة شاندويك مجموعة محلية «مستقلة» مناصرة لعملية قطع الأخشاب ونقلها، رداً على مزاعم الناشطين»[5].

«وقيام موظفي شركة تمبرلاند، على طريقة استخبارات الشرطة، بالتقاط الصور الفوتوغرافية وتصوير المحتجين بالفيديو وإرسال الصور ومقاطع الفيديو إلى شركة شاندويك (ليبيّنوا لهم مع من تحصل المواجهة)»[6].

«وإصدار محامي شركة تمبرلاند إنذارات قانونية ضد الأشخاص الذين عملوا على عرقلة عملية قطع الأخشاب ونقلها، مع تهديدات بفرض غراماتٍ كبيرة عليهم»[7].

بدت شركة شاندويك وكأنها تزداد يأساً بشكلٍ تدريجي، فقد وصل بها الأمر إلى صياغة كتاب اعتراض لصالح شركة تمبرلاند موجَّه إلى مديري المدارس- لأن تلاميذهم انضموا إلى أحد الاحتجاجات المنظمة خارج البرلمان ضد العمليات التي تقوم بها شركة تمبرلاند[8]. ولكن، ورغم كل ما بذلته من جهودٍ، استمرت الاحتجاجات ونما الدعم لحماية الغابات، وانهالت الدعايات السيئة على شركة تمبرلاند عندما عمدت إحدى مروحياتها المستخدمة في قطع الأشجار ونقلها إلى تدمير منصة لإحدى الناشطات في أعلى شجرة، وذلك باستخدام خشبة كبيرة متدلية كأداة

مكتبة الفكر الجديد

دك. وقد حدث ذلك في اللحظة التي كانت فيها الناشطة تستعدّ لتسلق الشجرة؛ فأصيبت بالذعر[9].

وكانت نهاية القضية ورطة بالنسبة إلى شركة شاندويك، بعد أن نظم معهد العلاقات العامة، الذي يشكل إحدى الهيئات المشرفة على المهنة، تحقيقاً في ممارساتها[10]. وفي غضون ذلك، صوتت الحكومة الجديدة في نيوزيلندا مستخدمةً حق النقض ضد خطة شركة تمبرلاند، وتم إيقاف أعمال فَرْم الأخشاب كافة عند الساحل الغربي. وتوقفت شركة تمبرلاند عن العمل في العام 2008.

العلاقات العامة لمؤسسات العلاقات العامة

تكشف قصة «تمبرلاند» و«شاندويك» عن عمل العلاقات العامة نزولاً عند رغبة عميل تتوافر لديه الكثير من الموارد وبعض الأدوات الخاصة بمهنة العلاقات العامة، من حيث استخدامها وسوء استخدامها. وتمثل العلاقات العامة طريقةً فعالةً للمؤسسات تسمح لها بأن تعكس الصورة التي تريدها وتدافع عن نفسها في وجه الانتقادات المضادة. لكن، لا تكون الحملات كافة محطَّ تساؤل مثل شاندويك، فعلى إثر حوادث كهذه، صارت المؤسسات العاملة في هذه المهنة تشدد كثيراً على أن «العدالة والانفتاح» مبدآن محوريان من مبادئ ممارساتها[11]. وتتوافر أقسام العلاقات العامة في معظم الشركات الكبرى والوكالات المستقلة، ويركز بعضها على «إدارة الأزمات» و«استعادة السمعة».

مكتبة الفكر الجديد

منظمات الواجهة

يمكن العودة بجذور العلاقات العامة إلى العمل الريادي لإدوارد لويس برنايز في خمسينيات القرن العشرين، إذ كان برنايز مقتنعاً أن «التلاعب الذكي» -على حد تعبيره- مكوّن أساس من مكونات المجتمع الديمقراطي[12]، وهو الذي مهَّد الطريق لعمل «منظمات الواجهة» التي تعمل في سبيل تحقيق مصالح المؤسسات التي تمولها والتصدي للمواجهات التي تعترض أهدافها. عُرف برنايز بإنشائه عدداً من المعاهد والمؤسسات يتخطى ما أقامه روكفلر وكارنيغي مجتمعين، وقد صُمّم كلُّ معهد ومؤسسة لتعميم معلومات تدعم أهداف عملائها[13]. على سبيل المثال، وبهدف مساعدة صناعة الشاحنات الأمريكية على استدرار المزيد من الأموال من الكونغرس للطرقات السريعة الجديدة، ارتأى برنايز أن ينشئ وكالة المعلومات الخاصة بالشاحنات، ومكتب خدمة الشحن، ومجموعة العيش الأفضل من خلال زيادة النقل عبر الطرقات السريعة.

تعمل المؤسسات على إنشاء منظمات واجهة للتأثير على المشرّعين ووسائل الإعلام والمستهلكين. وتتمكن هذه المنظمات من إنتاج سلسلة نشرات صحفية، و«إنجازات خارقة»، وفيديوهات توضع في متناول المراسلين الإخباريين وتقدم لهم نسخةً فوريةً ذات مظهر رسمي. ويظهر المتحدثون باسم منظمات الواجهة في البرامج الحوارية، ويعقدون المؤتمرات، وينشرون النشرات الإخبارية. وفقاً لمركز الإعلام والديمقراطية. وقد أحصي في 2013 حوالي 190 منظمة واجهة عبر أمريكا الشمالية وأوروبا والمملكة المتحدة وأستراليا[14].

غالباً ما يصعب التمييز بين منظمات الواجهة ومراكز الأبحاث

مكتبة الفكر الجديد

والمعلومات الحقيقية المستقلة، وهذا بالطبع أمر مقصود. وتتشكَّل الصورة الخدَّاعة من خلال العلامات والعناوين التي تعطي الانطباع بأن الفريق مرجع ثقة وغير منحاز، في عملية خداع تعرف بالإنجليزية باسم: Astroturfing، تيمُّناً بالعشب الاصطناعي AstroTurf الذي يبدو شبيهاً بالعشب الحقيقي. يسهل تصديق المعلومات المضللة إذا صدرت عن جهة تبدو نزيهة غير منحازة، ولكن يمكن تبيُّن أن المجموعة ليست بالفعل كما هي عليه عندما تشير بشكلٍ متكرر إلى «خبرائها رفيعي المستوى» وتتجنب ذكر مصادر التمويل، أو عندما يبدو واضحاً أن اسمها لا يتناسب مع ما تفعله في الواقع. ويعدُّ اختصاص منظمات الواجهة فضفاضاً، فعلى سبيل المثال:

- تعلن مجموعة «حماية المحاصيل» عن هدفها على الشكل الآتي: «المقاومة والدفاع عن العائلات الأمريكية، والمزارعين، والصيادين، ومالكي الحيوانات، من التهديدات المتنامية التي تطرحها حركة حقوق الحيوان الراديكالية». وكانت في الواقع ممولة من شركتي لوكاس كاتل ولوكاس أويل في الولايات المتحدة[15].

- تشكلت مجموعة إينرجي إن ديبث على يد شركة تقدر قيمتها بمليارات عدة من الدولارات، متخصصة في صناعة البترول والغاز والعلاقات العامة، من أجل توفير «الأبحاث» و«ملخصات البيانات» التي تدعم أعمال التكسير fracking بهدف استخراج النفط، ومواجهة الضوابط التشريعية[16].

مكتبة الفكر الجديد

- يعلن المجلس الدولي للمعلومات الغذائية عن أن رسالته تقوم على «النقل الفعال للمعلومات العلمية المتعلقة بسلامة الغذاء والتغذية إلى متخصصي الصحة، والمسؤولين الحكوميين، والمربّين، والصحافيين والمستهلكين»[17]. ويضم مناصرو المجلس الأساسيون شركاتٍ رائدةً في مجال الأغذية، ومبيدات الحشرات، والتقنية الحيوية، بما فيها كرافت وماكدونالدز ونستله ومونسانتو ودوبون[18].

- تدافع مجموعة «وايز يوز» عن منهجية في حماية البيئة تماثل منهجية الأسواق الحرة، وعن طرح الأراضي العامة، بما في ذلك محميَّة الحياة البرية في ألاسكا، للتنقيب عن الطاقة وإنتاجها[19]. وهي تتلقى معظم الدعم من شركات استخراج الموارد الطبيعية[20].

- يرفع «مركز أصدقاء حرية المستهلك» راية الحريات المدنية و«حماية خيار المستهلك». وهو يحصل على تمويله الأساس من شركات الغذاء، إلا أنّ المركز يفضل عدم الكشف عن أسمائها «نظراً لعنف الناشطين واعتداءاتهم»[21]. ويستضيف هذا المركز مشاريع «حرية السوق» مثل ActivistCash.com المخصصة للتصدي «للأجندات الراديكالية» الخاصة بالمنظمات غير الحكومية، مثل آدباسترز: «تخيَّل عالماً خالياً من ماكدونالدز أو نايكي أو كرافت. تخيَّل عالماً لا يملك فيه الشخص ذو الميزانية المحدودة والوقت الضيق مكاناً يقصده لتناول وجبة سريعة، حيث لا أحد يقود السيارة، وحيث التلفاز جهاز منقرض. يبدو عالماً كئيباً، أليس كذلك؟ تلك هي الرؤية الطوباوية لمؤسسة آدباسترز الإعلامية»[22].

مكتبة الفكر الجديد

مناهضة عمل النشطاء

تشكل مناهضة عمل النشطاء، كما تبينه قضية «تمبرلاند»، أحد جوانب العلاقات العامة. وتتوافر نصوص عدة كتبها متخصصون لدعم هذه المناهضة، منها كتاب «إدارة العمل الناشط» لدنيز ديغان، و«دليل العلاقات العامة للتعامل مع مجموعات الناشطين» لكيفا سيلفرسميث[23]. ويزعم الكتيّبان أنهما يقدمان «حقائق داخلية من مصادر مطلعة» حول العمل الاجتماعي الناشط، ويدرجان نصائح موجهة إلى العاملين في المجال حول كيفية التعامل مع مختلف الناشطين. لغة الكتابين مستوحاة من الروح العسكرية في أغلب الأحيان، وتتضمن عباراتٍ من قبيل «اعرف عدوك»؛ «فكّر كما يفكر الناشط»؛ «كيف تواجه المجموعات العدائية»؛ «كيف ترد بفعالية على اعتداء عبر وسائل الإعلام الاجتماعي الجماهيري»؛ «متى تحارب»؛ و«كيف تحارب». قد يبدو «العدو» «غير عقلاني» أو أنه «انفعالي»، ولكن لا بدَّ من تقييمه ببرود، ولا يوصى أبداً بمجرد تجنبه أو تجاهله. تدعم ديغان تلك النظرية بروايات عن شركات اعتمدت تقنية التجاهل فدفعت الثمن غالياً، كشركة نايكي مثلاً.

في عالم العلاقات العامة، تعدُّ شركة نايكي مثالاً واضحاً للطريقة التي يجب أن تتجنبها المؤسسات في تعاطيها مع الناشطين. ففي عام 1996، قام بعض منظمي الحملات باستهداف الشركة مستنكرين ظروف العمل الشاق والاستغلالي التي تفرضها، وسوء معاملتها المزعومة للعاملين في آسيا. واستجابت شركة نايكي عبر النأي بنفسها عن الاتهامات، قائلةً إن المشكلة ليست مشكلتها بل مشكلةَ الشركات الآسيوية المتعاقدة معها من الباطن، والتي لا تتمتع بسلطةٍ مباشرة عليها. وأدى ردها ذاك إلى

مكتبة الفكر الجديد

تأجيج نيران الاستنكار والاحتجاج ضدَّها، التي بلغت ذروتها في فيلم وثائقي تلفزيوني بثته قناة «سي بي إس»، صوَّر عمال نايكي كأشخاص مذعنين ومديرين مراوغين. وما لبثت وسائل إعلام إخبارية أخرى أن تبنت القضية، فتفاقمت الهجمات الشاجبة لسجل شركة نايكي في مجال حقوق الإنسان. هذه المرة، استجابت «نايكي» عن طريق تفعيل علاقاتها العامة، وإصدار سلسلة من النشرات الصحفية والإعلانات والمطويات والرسائل الموجهة إلى الصحف من أجل طمأنة الجمهور إلى أن كلّ شيء قد أصبح قانونياً وشفافاً. بيدَ أن منتقديها بادلوا تلك المزاعم بالشكوك. وبعد سنتين من الضغوط المستدامة، بدَّلت «نايكي» أسلوبها ووافقت على تعزيز مساءلة الشركات المتعاقدة معها من الباطن، وفرضت عليها المعايير التربوية والمهنية المعتمدة في الولايات المتحدة.

جواسيس الأعمال

رسمياً، يتمثل غرض العلاقات العامة في تقديم المنتجات والخدمات والمشاريع تقديماً نزيهاً وبأفضل صورة ممكنة. لكن، وعلى نحوٍ غير رسمي، يمكن للقائمين عليها أن يحققوا مرادهم عبر إحباط مناورات النقاد أو الخصوم من خلال الكشف عن معلومات يتم تحصيلها بأساليب سرية.

يصعب تقدير مدى انتشار العلاقات العامة السرية، فهي أمور لا تتناولها التقارير السنوية للشركات. وكذلك يتعذر كشف الجواسيس الأكفاء. ولكن عندما تنكشف الأسرار أحياناً، كما هي الحال في قضية «تمبرلاند»، يتبين أن الوضع أكثر تعقيداً مما يبدو عليه. تشكل كارا شافر مثالاً آخر. ففي 2007، انتحلت صفة طالبة لتتصل بتحالف الطلاب/ عمال

مكتبة الفكر الجديد

المزارع في فلوريدا، وعبَّرت عن توقها للالتحاق بحملتهم من أجل المساواة في معاملة العمال المهاجرين في فلوريدا، المكلَّفين قطف الطماطم لسلسلة مطاعم بيرغر كينغ وغيرها من مطاعم الوجبات السريعة[24]. وسرعان ما أدى إلحاحها على طرح الأسئلة الفضولية خلال جلسات التخطيط إلى إثارة الشكوك، فقام التحالف بالتحقيق في ماضيها وخلفيتها، ليتبيَّن أنها تملك شركة أمن خاصة استأجرتها بيرغر كينغ من أجل «حماية موظفيها وأصولها من أي أذى محتمل»[25]. وقد تزامنت قضيتها مع انتشار حملة عبر الإنترنت لتشويه سمعة تحالف الطلاب/ عمال المزارع، قيل إنها هي الأخرى من تنظيم بيرغر كينغ. وأدَّت التغطية الإعلامية لبيرغر كينغ إلى الانسحاب، وإلى بعض الإقالات وإجراء «تحقيق داخلي»[26]. يركز المثال الثالث على شركة داو كميكال، التي وقعت ضحية خدعة لفقتها شبكة يس مِن وأعلنت فيها عن استعداد شركة داو كميكال لتقديم التعويضات لضحايا كارثة بوبال (التي تم التطرُّق إليها في الفصل الرابع). وكشفت بعض الرسائل الإلكترونية التي سربتها ويكيليكس عن أن شركة «داو» وظَّفت من أجل الرد شركة «استخبارات عالمية» لمراقبة نشاطات يس مِن سراً[27].

عموماً، يبدو أن شركات المراقبة الخاصة تبلي بلاءً حسناً في ظل اقتصاد عالمي يعيش جنون الارتياب ويخضع لأجواء تنافسية تزداد حدة. فعلى حد تعبير أحد المسؤولين التنفيذيين في شركة كبرى للاستخبارات/ العلاقات العامة: «يعد الجواسيس في بعض الأحيان الأشخاص الوحيدون القادرون على حل مشاكل الشركة، وهم يشكلون حوالي رُبع عدد العاملين في هذا الميدان»[28]. في هذا السياق، يشرح كلٌّ من جون ستوبر وشيلدون رامبتون

مكتبة الفكر الجديد

كيف تبدو العديد من هذه العمليات في الظاهر بسيطةً واعتيادية:

«هل فكرت يوماً كيف يبدو التحدث إلى جاسوس [في مجال العلاقات العامة]؟ العاملون في الميدان... يتحلون عادةً بالتهذيب، ويتّسمون بالتحفُّظ ويقومون بما في وسعهم لإبداء التعاطف مع الأشخاص الذين يستجوبونهم. إنهم يتقدَّمون منك بصفة مزيفة، مدَّعين أنهم صحفيون، أو أصدقاء لأصدقاء، أو مناصرون للتغيير الاجتماعي. إلا أنهم في معظم الأحيان، يقدمون معلوماتٍ موجزة جداً، فيعرّفون عن شركتهم بأحرفها الأولى ويصفونها بتعبير تلطيفي على أنها «مركز أبحاث يساعد» صُنّاع القرار في الشركة... على تكوين فكرة أفضل حول قضايا المصلحة العامة «من أجل حل القضايا الشائكة في مجال السياسات العامة بأسلوب متوازن ومسؤول اجتماعياً»[29].

المسؤولية الاجتماعية للشركات

تعالج المسؤولية الاجتماعية للشركات اللَّوْم بطريقةٍ مختلفة. فهي باعتمادها سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، تسعى إلى استباق الانتقادات وتلافيها. ومن النادر اليوم العثور على شركة كبرى لا تعتمد بياناً تعلن فيه عن مسؤوليتها الاجتماعية عن طريق التفاعل مع الجهات المعنية، ومساهمتها في بيئة أكثر نظافةً واستدامةً، واتسامها بسلوك أخلاقي يفوق التزاماتها القانونية.

منذ تسعينيات القرن الماضي، صارت الشركات تعمل وفق سياسة ثلاثية المعايير. تقوم الفكرة الأساس على أن تتساوى الأرباح - وهي المعيار التقليدي- مع معيارين آخرين، هما رعاية الأشخاص وحسن

مكتبة الفكر الجديد

إدارة موارد هذا الكوكب[30]. والجدير بالذكر أن بعض الشركات راهنت بسمعتها على ذلك. ففي 2007، مثلاً، أعلنت شركة ماركس آند سبنسر عن اعتماد مسؤولية اجتماعية واسعة النطاق «خطة لا بديل عنها». وتضفي وكالات الاعتماد درجةً من ضمان الجودة على الشركات؛ مثل «خطة الجماعة الأوروبية للإدارة البيئية والتدقيق»، و«المنظمة الدولية للمعايير»، و«التجارة العادلة»، و«مبادرة الإبلاغ العالمية». وتحدد كلٌّ منها معايير للإشراف الاجتماعي، وأيضاً للرسوم المطلوبة للعضوية والمصادقة.

سُجِّلت محاولات عدة لتصنيف الشركات المختلفة وفقاً لأدائها من حيث المسؤولية الاجتماعية، وهي مهمة محفوفة بالتحديات نظراً إلى المجموعة الواسعة من المنظمات، وتنوّع المعلومات المتوافرة، وخليط المعايير. وتعمل شركة أبحاث كوربورت نايتس، الكائنة في تورونتو، على إنتاج بعض أكثر التصنيفات صرامةً كلَّ عام. فتتولّى دراسة الشركات بناءً على مجموعة واسعة من المؤشرات الكبرى الاجتماعية والخاصة بالاستدامة، بما في ذلك مقاربة الشركات لعمليات استخدام الطاقة، وانبعاثات الكربون، والمحافظة على المياه، وحوافز الموظفين لتبني «الرأسمالية النظيفة»[31]. في 2012، تفوقت شركات أوروبا الشمالية والمملكة المتحدة في الترتيب على الشركات الأمريكية. وحلت شركة الأدوية الدانماركية، نوفو نورديسك، في المرتبة الأولى على اعتبار أن الاستدامة متجذّرة في ثقافة العمل التي تعتمدها. أما الشركات التي لم يكن أداؤها جيداً، فمالت إلى تأييد المسؤولية الاجتماعية بالكلام فقط، أي بالصورة لا بالجوهر.

مكتبة الفكر الجديد

رفع الراية الخضراء

ما إن ترفع الشركة راية المسؤولية الاجتماعية للشركات، حتى يُتوقع منها عموماً أن تعني ما تقوله. فالمسؤولية الاجتماعية سلاح ذو حدين، تجلب المديح للشركة عندما تحقق ما تقوله بصدق، وتجلب الازدراء والسخرية إذا تبين أنها لم تكن أكثر من وعودٍ جوفاء. فلننظر مثلاً إلى الإعلان التالي من شركة بريتش بتروليوم، كما نشر في وثيقة «ميثاقنا.. إيماننا»:

«نودُّ أن نحدث فارقاً إيجابياً حيثما عملنا، ونلتزم بأعلى معايير الأخلاق ونتصرف بأساليب تكسبنا ثقة المجتمعات المحلية التي نعمل فيها. كما نسعى بجدّية لإقامة علاقات مفتوحة وصادقة مع المجتمعات المحلية وسائر الهيئات، كالمنظمات غير الحكومية التي لها مصلحة شرعية في ما نقوم به كشركة. إننا نحترم حقوق وكرامة المجتمعات المحلية، والمنظمات غير الحكومية، وسائر المؤسسات الأخرى التي نتفاعل معها»[32].

وجاءت أحداث 20 أبريل 2010 لتختبر ذلك الالتزام اختباراً قاسياً عندما تفجَّرت بئر النفط في منصة ديبووتر هورايزون التابعة لشركة بريتش بتروليوم، وأدى ذلك إلى مقتل أحد عشر عاملاً. وأدى الانفجار إلى أكبر تسرب للنفط في تاريخ الولايات المتحدة، نجم عنه تلوث مسافة تعادل 1600 كيلومتر من الشريط الساحلي في خليج المكسيك، جرّاء تسرب 200 مليون غالون (أي ما يساوي 760 مليون ليتر) من النفط الخام، أدت إلى تدمير مصائد الأسماك المحلية ومصدر رزق الأشخاص الذين يعوّلون عليها. تشوَّهت سمعة «بريتش بتروليوم»، وألقي عليها اللَّوْم جرّاء إهمالها

مكتبة الفكر الجديد

إجراءات السلامة، ووضع الأرباح قبل السلامة والبيئة. ولم يسعفها الاعتذار الشائن الذي أعلنه رئيسها التنفيذي يوم قال: «نشعر بالأسف على هذا الخلل الكبير الذي طرأ، ما من أحد يودُّ انتهاء كل ما يجري أكثر مني، أودُّ استعادة حياتي الطبيعية».

شكَّلت شركة فورد موتور مثالاً آخر. ففي 2005، اشتمل تقرير الاستدامة السنوي الخاص بها على إعلان عن عزمها إنتاج 250 ألف سيارة هجينة بحلول العام 2010. ولاقى تعهدها استحسان المدافعين عن البيئة. ولكن بحلول منتصف 2006، نكثت شركة فورد بالتزامها؛ إذ بدا لها الاستثمار أسوأ بكثير مما ارتأت. وما لبث أن أتى رد المنظمات غير الحكومية المعنية بالبيئة شاجباً ومستنكراً، فأصدرت إعلاناتٍ من صفحات كاملة تتهم الشركة بالتخلف عن وعدها في توفير الوقود، تحت الشعار الإعلاني: «ما زالت فورد تصنّع أسوأ آلياتٍ تستهلك الوقود بنهم. لا تصدقوا وعود بيل فورد بحماية البيئة، ولا تشتروا سياراته»[33].

تحويل الانتباه

تعاني بعض الشركات المنتجة للأسلحة، والمصنعة لمنتجات التبغ، وشركات تموين الأطعمة السريعة، وتلك المستغلّة للغابات المطيرة، وسفن صيد السمك العدوانية، صعوبة في إقناع منتقديها بتبنيها نهج المسؤولية الاجتماعية. وليس من المفاجئ أن بيانات هذه الشركات بشأن المسؤولية الاجتماعية غالباً ما تكون مراوغة في حديثها عن التبعات الاجتماعية لأعمالها.

تسعى شركة بريتش أمريكان توباكو مثلاً إلى تجنُّب القضايا الصحية،

مكتبة الفكر الجديد

مشددةً على أن المسألة متعلقة بـ«خيار المستهلك»، وأنه من الأفضل أن يقوم رب عمل «مسؤول» كالشركة نفسها بتلبية طلبات السوق. ولا تأتي الشركة على ذكر أي أمر يتعلق بتحفيزها الطلب على التبغ[34]. إلا أن الشركات ذات السمعة المشوبة اجتماعياً لا تفقد الأمل، إذ بمقدورها أن تحول الانتباه بعيداً عما تقوم به بالفعل، من خلال ربط اسمها بما ينظر إليه عموماً بأنه صحي ومرغوب فيه، كالقضايا التي فيها الخير العام أو بمنظمة غير ربحية؛ بذلك يصبح بمقدورها كسب التقدير بالوكالة. وإذا كان بالإمكان التخفيف من المواقف العامة حيال الشركة أو الصناعة عن طريق التوزيع الرشيد للهبات، فسوف يصبح من الصعب على الناشطين الوصول إلى جماهير متعاطفة معهم، وإيجاد صدىً لانتقاداتهم. من الأمثلة على ذلك:

- في أواخر القرن العشرين، قامت شركات التبغ الأمريكية برعاية ما يزيد على 2700 برنامج وفعالية، تتراوح بين نشر الوعي حول الإيدز والتربية والتعليم إلى الفنون ورعاية شؤون الأقليات، بتكلفة 365 مليون دولار أمريكي. وقبل أن تحظر التشريعات الأوروبية والأمريكية هذه الممارسات، كانت ترتبط علامات السجائر بشكلٍ شائع بالرياضة، كسباق السيارات والسنوكر وكرة المضرب والرغبي.

- أصبحت شركة فينميكانيكا الإيطالية للأسلحة الشركة الراعية لمعرض لندن الوطني في العام 2011، لتنهي ارتباطها به بعد عامٍ، إثر احتجاجات مجموعة فنانين ومنظّمي حملات[36].

مكتبة الفكر الجديد

- قدمت الشركات الأمريكية لتصنيع الأسلحة مبلغاً يقارب 40 مليون دولار أمريكي للجمعية الوطنية للبنادق بين العامين 2005 و2012[37]. ويرى 50 بالمئة من الأمريكيين أن الجمعية الوطنية للبنادق تعمل، ومن دون أي شك، في سبيل الخير.

تستفيد من هذا الوضع المؤسسات الخيرية المعنية بالفنون والرياضة والصحة، وكذلك الجامعات ومراكز البحث المستقلة[38]. ويعطينا البروفيسور إيان روبرتس من مدرسة لندن للصحة والطب الاستوائي لمحةً عن هذه السياسة الجزئية micro-politics[39]. فيشرح كيف قاربه ثلاثة رؤساء تنفيذيين من كوكا كولا في اجتماع لمنظمة الصحة العالمية حول الصحة والتغير المناخي. وكانوا يتوقون لتمويل أحد الأبحاث حول كيفية حث الناس على التحلي بمزيد من النشاط الجسدي، واستفسروا منه عما إذا كان مهتماً بذلك؟ يكتب روبرتس قائلاً: «لا يفاجئني أن ترغب شركة تعنى ببيع مرطبات شديدة الطاقة في تركيز الانتباه على الجانب الإنتاجي من معادلة توازن الطاقة الشخصية. فمن الملائم أكثر إلقاء اللَّوْم لإصابة الناس بالسمنة على غياب مسارات الدراجات الهوائية منه على كمية 35 غرام من السكر الموجودة في قارورة كوكا كولا سعة 330 ملليلتراً». ورداً على السؤال، اقترح روبرتس على «كوكا كولا» مشروعاً بديلاً كان عبارة عن تحقيق في حوادث القتل والإصابة على شبكة الطرقات التي تستخدمها «كوكا كولا» في التوزيع، وتأثيرات الوقود الأحفوري الذي يستخدمونه على التغير المناخي. لكنه لم يتلقَّ أي جواب من الشركة منذ ذلك الحين: «أنا واثق من أن (كوكا كولا) ستجد جامعات أخرى تواقة للقيام بتلك

مكتبة الفكر الجديد

المهمة السهلة من الأبحاث التي تجرى برعاية الشركة. وبحسب خبرتي المتواضعة، لن تحتاج للكثير من الجهد».

تشبه تجربة روبرتس أسلوب بعض قطاعات السوق التي تقدم نفسها كقطاعات تتكامل مع المسؤولية الاجتماعية، عوض أن تناقضها. بهذا يمكن تحقيق أرباح كبرى يعاد توزيعها لاحقاً بين القضايا المستحقة. وقد انتهج بعض رواد الأعمال فاحشي الثراء هذه المقاربة، مثلما فعل بيل غيتس صاحب شركة مايكروسوفت، والمضارب في الأسواق المالية جورج سوروس، بالإضافة إلى مؤسسي «غوغل». يوصف هؤلاء الأشخاص على نطاقٍ واسعٍ بأنهم يتسمون بأخلاق عالية ويقومون بما هو إيجابي لحل مشاكل العالم. وقد عملت شركات مثل كوكا كولا، وستاربكس، وكوستا كوفي على إدماج الاستعانة بالمصادر الأخلاقية في استراتيجية التسويق التي تعتمدها، لإعطاء انطباع للعميل عند شراء مشروباتهم بأنه يسهم في فعل الخير.

أما آراء النقاد، فهي منقسمة حيال هذه الجهود، إذ يرى البعض فيها تمثيلاً للرأسمالية بأبهى حللها، في حين يعتبرها البعض الآخر وسائل لدعم رأسمالية تشوبها الكثير من العيوب الجوهرية، وغسلها بالأخضر [لتضليل المستهلكين حول ممارساتها البيئية]. ويناقش الفيلسوف سلافوي جيجك مثلاً أنه عند إصلاح الاستغلال والضرر بالثروة نفسها التي ينتجانها، فذلك يؤدي إلى استمرار المشكلة الأساسية نفسها، والمتمثلة في منظومة السوق الأساسية. والواجب هو استبدالها[40].

مكتبة الفكر الجديد

عدوّي البارحة صديقي اليوم

الشراكات الاستراتيجية، الشراكات بين القطاعات، التحالفات الاجتماعية، الحوارات عبر القطاعات، كلها مصطلحات تستخدم لوصف العلاقات التعاونية بين الشركات والمنظمات غير الربحية. وينتقل المشهد من الاتهام المتبادل إلى التقدير العملي.

قد تكون الحوافز التي تدفع بالشركة للدخول في شراكة معينة إما انفعالية أو استباقية: انفعالية جرّاء الإنهاك من المعارك مع خصم مخيفٍ، أو استباقية عبر الاعتراف بوجود ثغرات في خبراتها يمكن ملؤها على أفضل نحو من قبل منظمات غير حكومية. بالفعل، غالباً ما تشكّل المنظمات غير الحكومية في الدول النامية مصدر المعلومات الوحيد الموثوق به في ما يخصُّ الاحتياجات المحلية، إذ يلتمس البنك الدولي مثلاً، وبشكلٍ مكثف، معارف المنظمات غير الحكومية ودعمها لدى تصميم مشاريعه الخاصة بالتنمية الدولية. على نحوٍ مماثل، أقامت شركات الأدوية التي تزوّد الدول النامية بالأدوية الأساسية بأسعار متدنية، شراكات مع منظمة الصحة العالمية وأطباء بلا حدود لمساعدتها في إيجاد أفضل الأماكن التي تستهدفها وتوزع فيها أدويتها.

يمكن للشراكة التي تبرمها الشركات مع المنظمات الشعبية غير الحكومية أن تمنحها نظرةً جديدةً للتحولات المجتمعية، كي تدرجها في خطط عملها على المدى الطويل. كما يمكن أن تساعد في معالجة مشكلة محلية. على سبيل المثال، تعمل شركات التعدين في كاتانغا في جمهورية الكونغو الديمقراطية على أراضٍ تخضع أيضاً للتنقيب غير القانوني من قبل العديد من العمال الحرفيين، نساء وأطفالاً بالكاد يحصّلون لقمة العيش، ينقّبون عن المعادن

مكتبة الفكر الجديد

في مناجم خطرة في باطن الأرض. وتعدُّ ظروف العمل غير منظَّمة وخطرةً للغاية. وعوضاً عن طردهم، أقامت الشركات شراكاتٍ مع منظمات غير حكومية التزمت بتوفير البدائل للعمال، وتدريبهم على المهارات، ومنحهم القروض الصغرى لإنشاء أعمال صغيرة[41].

تشكل الشراكات بين الشركات والمنظمات غير الحكومية بدائل مهمة للعلاقات المحفوفة بالنزاعات والمرتكزة على اللَّوْم، ولكن من الضروري عدم المغالاة في إضفاء طابع مثالي عليها؛ فهي لا تلغي التنافس على النفوذ. من وجهة نظر الشركات، فإن بعض الشراكات أسهل إدارةً من غيرها، لا سيما تلك التي تحافظ على مسافة بين الشركاء. إنها تمنح الشركات فرصةً أكبر لتحديد القواعد الأساسية. وبالمقابل، فإن تضييق المسافة يتيح الفرصة لنوع مختلف من النفوذ: كسب خصم قديم على أمل نزع فتيل راديكاليته، وتوقيف أي سيناريوهات لوم مستقبلية.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل السادس

حكومات اللّوم

تتعامل الشركات الخاصة في العادة مع اللَّوْم بأسلوب دفاعي، فهذا يحمي مصالحها ومصالح حملة أسهمها. أما مؤسسات القطاع العام الحكومي فهي، كما يوحي اسمها، تخاطب شريحة أوسع من الجمهور. وبذا، فإن من المتوقع للهيئات الحكومية العامة ولأعضاء الحكومة وموظفيها أن يخضعوا للمساءلة علناً بشأن كيفية إنفاق المال العام، كما ينتظر منهم تسويغ قراراتهم وتبرير أعمالهم. وتمثل هذه المساءلة جزءاً رئيساً من الحوكمة في الديموقراطيات الحديثة التي يستلزم تطبيقها قنوات واضحة من التقدير واللَّوْم، وتحديداً واضحاً للمسؤوليات والعقوبات التي ينبغي أن تُطبق عندما لا تسير الأمور على ما يرام.

يتفاوت حجم القطاع الحكومي ونطاقه من بلد لآخر، على نحو يعكس تاريخ هذا البلد، والأيديولوجيات السائدة فيه. ونصادف أكبر القطاعات الحكومية في الدانمارك والنرويج، التي يمثل القطاع الحكومي فيها 30 بالمئة من القوة العاملة؛ وأصغرها في كوريا واليابان بحوالي 6 بالمئة. أما الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة، فتحتلان موقعاً متوسطاً بنسبة 16 و19 بالمئة على الترتيب[1]. وتغطي الخدمات التي تمولها الحكومة أنشطة كثيرة في مجالات عديدة، كالصحة ورعاية المسنين

مكتبة الفكر الجديد

والدفاع والتفتيش على الصحة الحيوانية والسجون والشؤون الخارجية والنقل والتعليم والطاقة واللاجئين والتأمينات الاجتماعية والضرائب. وقد يجري تعهيد بعض مهمات الحكومة للقطاع الخاص، فتغدو حدود المحاسبة والمساءلة ضبابية غائمة.

ألعاب اللَّوْم

يُنحى على الحكومات باللائمة إذا ما افتقرت هياكلها للمرونة، وصارت دوائرها معيقة للعمل ومصابة بهوس السلطة، أو حين يؤدي تطبيق سياساتها إلى الأسوأ. ويمثل هذا ذخيرة لتسجيل النقاط في ألعاب اللَّوْم المنتشرة في سياسات الأحزاب، لا سيما عن طريق تضخيم إخفاقات الخصوم. وكثيراً ما نصادف استراتيجيات تجنّب اللَّوْم عندما تدافع الحكومات عن سمعتها، خاصة فيما يتعلق بالشؤون التي تتحكم بها جزئياً أو التي لا رقابة لها عليها أبداً.

يمثل الانحياز السلبي أحد الصعوبات الكبيرة التي تواجه رجال السياسة. وثمَّة حالياً دلائل لا يستهان بها على أن الناخبين يتأثرون بما افتقدوه من سياسي ما أو حزب محدد، أكثر مما يستجيبون لما حققه لهم من مكاسب؛ فذلك هو ما يعلق في أذهانهم عندما يصوتون. ومن الحكمة، إذن، عدم التركيز على التغني بالإنجازات فقط؛ فالتقليل من شأن الجوانب السلبية لسياسة معينة أو عمل معين لا يقل أهمية عن ذلك. توضح تجربة صغيرة أجراها جورج وينزيلبيرغر من جامعة فرايبورغ، هذه النقطة[2]. فقد قدم لمجموعتين من الطلاب مقالات صحافية وهمية، ولكنها تبدو حقيقية، عن تخفيض الحكومة الكندية المزايا الاجتماعية

مكتبة الفكر الجديد

التي يحظى بها المواطنون بنسبة 15 بالمئة، وهو قرار غير شعبي طبعاً بنظر الكثير من المواطنين. ولكن تفاصيل المقالات تفاوتت بين المجموعتين. وضعت إحدى المقالات تعريفاً للتخفيضات، وشرحت بإيجاز بعض جوانب تأثيرها الإيجابي على الميزانية، وكيف سيؤدي ذلك إلى تحفيز النمو الاقتصادي. في حين أضافت المقالة الثانية تفاصيل عن محاذير عدة بهدف تجنب اللَّوْم: لقد اضطر رئيس الوزراء إلى اتخاذ هذا الإجراء تحت ضغط الأزمة المالية العالمية، تمت استشارة المعارضة والنقابات، وستوضع آليات لإدارة تخفيض الدين بصورة تدريجية أكثر في المستقبل. وبعد قراءة التقارير، طُلب من الطلاب إبداء آرائهم بالإجراءات التقشفية ورئيس الوزراء الكندي. وكان الذين قرؤوا تقارير تجنب اللَّوْم هم الأكثر دعماً للإجراءات التقشفية ورئيس الوزراء.

يستنتج وينزيلبيرغر أن الحكومات تحسن صنعاً إذا استخدمت آليات تجنب اللَّوْم في أدبيات التواصل لديها. الكثيرون يفعلون ذلك بالضبط: فالإخفاقات السياسية ليست إخفاقات، بل هي نتيجة ظروف غير متوقعة/ تخريب من المعارضة/ أحداث عالمية/ نقابات معرقلة/ جهات حكومية غير فعالة وهلمجرا. يقول البروفيسور كريستوفر هود من جامعة أكسفورد إن هذه المبررات أمثلة عن استراتيجيات تتعلق بطرق تقديم الهيئات الحكومية لنفسها. ويضع هذه الاستراتيجيات في هيكل مؤلف من أربع مقولات: «اشغل انتباه ناقديك أو جمهورك بأمور أخرى»، «انحن ريثما تمر العاصفة»، «دافع عن وجهة نظرك كي تقنع جمهورك»، «جرّد ناقديك من أسلحتهم قبل أن يصبحوا مزعجين»[3]. ويعد حَبْك المعلومات، أي تحويل السلبيات إلى إيجابيات، واللَّوْم إلى

مكتبة الفكر الجديد

تقدير، وضمان أن يفسّر الآخرون الأحداث على نحو يخفف الأذى الذي يلحق بالسمعة إلى الحد الأدنى، جزءاً من العملية. وربما يستدعي الأمر، أثناء الأزمات الكبيرة، الاستعانة بخدمات خبراء العلاقات العامة وتوجيه الرأي العام، وخبراء في فن تحريف الحقائق وإدارة الانطباعات من دون الكذب تماماً. إن استخدام الإحصائيات بصورة انتقائية للبرهان على نواتج سياسية إيجابية، وتجاهل المعلومات التي تشير إلى العكس في الوقت ذاته، من الحيل المألوفة. ويعني الغموض أنه لا يمكن إجبارك على تقديم إجابة محددة، كما يساعد الكلام المغسول على جعل الجمهور يتقبل الأخبار المزعجة أو غير المرغوب بها بصورة أفضل. ويمكن القول إن بعض الكلام المنمَّق المستخدم في تحوير الحقائق لافت للنظر بفضل إبداعه اللغوي.

اعتذر المدير السابق لوكالة المخابرات المركزية الأمريكية ديفيد بيترايوس في مارس 2013 لأنه «أضاع البوصلة»، مشيراً إلى علاقته مع كاتبة سيرته. وفي الحملة الانتخابية الرئاسية، اعترف بيل كلينتون بأنه دخن الماريوانا، ولكنه سرعان ما أضاف أنه «لم يستنشقها»، أي أنه لم يبلغ حدَّ النشوة. وزعمت هيلاري كلينتون أن «التعبير قد خانها» عندما قالت إنها استهدفت من قبل قناص أثناء زيارتها البوسنة في 2008، ولكن بعد أن أشارت تغطية الفيديو إلى خطأ زعمها. وبات «الاقتصاد في قول الحقيقة»، منذ ثمانينيات القرن العشرين، بديلاً مفضلاً لـ«الكذب» بين السياسيين البريطانيين[4].

مكتبة الفكر الجديد

المساءلة واللَّوْم

تسير مساءلة الحكومة بالترادف مع استحقاقها اللَّوْم، وعلى مسارات ملتوية مثل متاهة في بعض الأحيان. ففي الأنظمة البرلمانية، يولي المواطنون المسؤولية لممثليهم المنتخبين، الذين يحمّلونها لرئيس الوزراء والوزارة. ويفوّض الوزراء السلطات لموظفي الحكومة الذين يمررون التوجيهات السياسية والموارد لجهات مختصة تقدم الخدمات للمواطنين الأفراد. وتمثل هذه السلسلة المطوَّلة من المساءلة/ اللَّوْم، أي «نموذج ويستمنستر»، النظام المُتبع في المملكة المتحدة ودول اتحاد الكومنولث البريطاني السابقة، وفي بلجيكا وهولندا وألمانيا أيضاً.

خلافاً للأنظمة البرلمانية، تفصل الأنظمة الرئاسية القائد المنتخب عن الهيئة التشريعية، في نظام من «الضوابط والتوازنات الرقابية» مصمم للحيلولة دون إساءة استخدام السلطة. وتتألف الهيئة التشريعية في الولايات المتحدة الأمريكية من مجلسين منتخبين، مجلس النواب الذي يضع مسودات مشاريع القوانين، ومجلس الشيوخ الذي يصادق عليها. ولا تصبح مشاريع القوانين نافذة من قبل الرئيس إلا بعد حصولها على موافقة هذين المجلسين. يضمن هذا نظرياً المساءلة الديموقراطية، بيد أن تحديد من ينبغي لومه أو الثناء عليه بدقة يصبح أشد صعوبة عندما يسيطر على المجلسين حزبان سياسيان مختلفان، أو ببساطة عندما لا يستطيعان التوصل إلى اتفاق في الرأي. حدث هذا في «أوباماكير»، وهو مشروع قانون بارز، ولكنه خلافي، وافق عليه مجلس النواب في 2010. كان القانون يسعى إلى تقديم رعاية صحية معقولة التكلفة لملايين الأمريكيين الفقراء، ولكنه لقي مقاومة عنيفة على أرضية أيديولوجية واقتصادية من

مكتبة الفكر الجديد

جانب الجمهوريين في مجلس الشيوخ، ومن جانب بعض الديموقراطيين أيضاً. وفي خضم تبادل اتهامات قاسية وتحيز حزبي أعمى وأحكام مسبقة واحتجاجات من قبيل «أوقفوا مشروع القانون»، قاوم أوباما بإصرار لتأمين موافقة عدد كافٍ من المعارضين وضمان الأكثرية، وأفلح في نيل مراده في نهاية المطاف.

تعدد الأيادي

قلما تتوافق الأوضاع الواقعية للحكومة بوضوح مع تسلسل الخضوع للمساءلة. ومن المألوف أن يسهم عدد كبير من الأشخاص في اتخاذ قرارات محددة، إسهاماً يجعل تحديد المسؤول عن الأخطاء بدقة أمراً عسيراً، وهو ما يسمى بـ«مشكلة تعدد الأيادي»[5]. وتمر القرارات الحكومية وقرارات الجهات العامة بمرور الوقت عبر العديد من المكاتب المختلفة واللجان والمستويات المؤسسية، وهو توزيع للمسؤوليات يجعل من الصعب بمكان أن ننحو باللائمة على شخص محدد أو أشخاص بعينهم.

توجد مبدئياً بضع طرق للالتفاف حول المشكلة. فيمكن توزيع اللَّوْم من قبل أطراف مستقلة، وهي منهجية تستخدمها الاستجوابات في البرلمانات ومجالس الشيوخ. وعوضاً عن ذلك، هناك استجابة «المسؤولية يتحملها فلان». يُروى أن الرئيس الأمريكي هاري ترومان كان يضع مثل هذه اللافتة على مكتبه. يمكن للشخص، الذي يتبوأ قمة الهرم، أن يتجنب تعقيدات تحديد مسؤولية كل شخص بأن يتحمل المسؤولية هو نفسه. كما لجأ الرئيس جون إف. كينيدي إلى هذا الحل إثر إخفاق غزو خليج الخنازير في كوبا (في حين أنه في الدوائر الخاصة أنحى باللائمة على وكالة

مكتبة الفكر الجديد

المخابرات المركزية الأمريكية وهيئة رئاسة الأركان المشتركة للقوات المسلحة وغيرهم). ولا يعد تحمل اللَّوْم على الملأ بهذا الشكل الوضع الأكثر راحة بالنسبة للقادة السياسيين، لاسيما أنهم، بحكم موقعهم، موجودون على أطراف جهاز الحكومة المعقد. ولكن هذا الحل جذاب في بساطته، ومن شأنه أن يسهم في تجنب تحقيقات خارجية مطولة. وبالنسبة لأولئك المسؤولين الذين يحتلون مواقع أدنى من موقع الرئيس، فإنهم محميون من أعين العامة، ولكنهم يخضعون على الأرجح لمراجعات تأديبية داخلية.

تعدد العيون

بالإضافة إلى تعدد الأيادي في الحياة العامة، هناك عيون كثيرة تراقب أيضاً. فعين وسائل الإعلام ساهرة لا تنام. وتشكل التعليقات السياسية وإخفاقات الخدمات الحكومية مادة رئيسة للأخبار اليومية، ويخضع كلام السياسيين وتصريحاتهم لتدقيق وتمحيص، خاصة عندما تلمس وسائل الإعلام تناقضاً في أقوالهم وطباعهم وخصالهم. لقد بات الاهتمام الإعلامي المركَّز جزءاً لا يتجزأ من حياة رجل السياسة، مع ارتفاع مماثل في إمكانية توجيه اللَّوْم. ومن العسير جداً إخفاء ممارسات العمل المشبوهة أو المخالفة للقوانين أو تفضيلات الحياة الخاصة. ويشمل المتابعون الآخرون المشرعين الرسميين والمسؤولين عن التحقيق في الشكاوى المقدمة ضد موظفي الدولة، المكلفين بالرقابة على الجهات الحكومية وضمان المساءلة العامة. وعلاوة على ذلك، تمثل الاتحادات المهنية جزءاً من صورة المساءلة أيضاً، لأنها يجب من حيث المبدأ أن تضمن المعايير الأخلاقية لأعضائها.

مكتبة الفكر الجديد

يضم العمل الحكومي مهناً عديدة مختلفة تشمل الشرطة والأطباء والمدرسين والعاملين الاجتماعيين والمهندسين والقضاة والمحامين وأطباء الأسنان.

يمثل مدى نجاح عمل هذه الآليات كلها نقطة مثيرة للجدل. فالاتحادات المهنية معنية غالباً بالعلاقات العامة وبحماية مصالح مهنتها أكثر اهتمامها بملاحقة أخطاء أعضائها. وقد يخفق المنظمون، الذين يعانون شح الموارد، في اكتشاف سوء السلوك المهني أو سوء الإدارة والاستجابة لها، كما حدث إبان الأزمة المالية في 2008. فقد أخفق مجلس الأوراق المالية الأمريكي، إلى جانب مشرعين ومشرفين آخرين، في اكتشاف ممارسات القروض المحفوفة بمخاطر مرتفعة في البنوك الكبيرة. ويحدث في بعض الأحيان أن تخفق مستويات عدة للمساءلة، على غرار قضية الطبيب البريطاني هارولد شيبمان الذي سجن في العام 2000 لأنه تسبب بوفاة 15 من مرضاه خلال سنوات عدة، واشتبه بأنه قتل حوالي 250 آخرين إجمالاً عن طريق حقنهم بجرعات قاتلة من الديامورفين. وفي استجواب علني، ألقي اللَّوْم على الشرطة بسبب الفرص التي أهدرتها، وعلى المحققين في حالات الوفيات المشتبه بها بسبب سوء التدقيق في شهادات الوفاة، وعلى الجهة المهنية للأطباء بسبب انشغالها الزائد بالعناية بشؤونها، كما ألقي اللَّوْم أيضاً على وزارة الداخلية البريطانية لأنها لم تمنع الطبيب من تخزين الأدوية الخاضعة للمراقبة. ولم يقدم شيبمان أي سبب لأعماله، وانتحر في السجن.

قد تعني العيون الكثيرة أسباباً أكثر للشعور باللَّوْم أيضاً. وينبغي للمساءلة المثالية أن تكون ذات اتجاهين:

مكتبة الفكر الجديد

أن يعلم المواطنون كيف يجري إنفاق أموالهم، وأن يمنح الموضوعون قيد المساءلة فرصة لمراجعة ممارساتهم وتحسينها إذا استدعى الأمر. ولكن قلما تكون أحوال من يخضعون للمساءلة على هذه الصورة. يشرح روبرت بين ذلك في كتابه «إعادة النظر في المساءلة الديموقراطية» ويقول: «يعي الخاضعون للمساءلة جيداً ماذا تعني لهم -شخصياً- هذه المساءلة. ويعلمون أنهم حين يوضعون تحت المساءلة فقد يحدث شيئان: أن أبواب جهنم ستفتح عليهم إذا ارتكبوا الأخطاء، أو أن لا يحدث شيء إذا أحسنوا صنعاً»[6].

الأعضاء الموقرون

باعتبارهم ممثلي الجمهور، يرمز السياسيون لأسمى القيم الاجتماعية، كالحقيقة والنزاهة والعدالة. ويعترف بعض السياسيين علناً بالتأثير الإيجابي لمعتقداتهم الدينية في هذه المجالات. ولكن القيم التي يتبنونها سرعان ما تواجه تحديات الحياة السياسية القاسية، ويُكشف أي انحراف تحت مجهر الصحافة الناقدة؛ إنهم أسرى القدر.

تشير الاستبانات إلى أن السياسيين عموماً يعملون في جو من ارتياب الجمهور، الذي يتفاقم عند حدوث الفضائح التي تتشابك عادة مع مسار الحياة السياسية[7]. حدثت أول فضيحة رئاسية جنسية في تاريخ الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس توماس جيفرسون، عندما اتهم بإقامة علاقة غرامية مع «جاريته» سالي هيمنغ، قبل حوالي 200 عام من «العلاقة الجسدية غير اللائقة» لبيل كلينتون مع المتدربة مونيكا لوينسكي. كان كلينتون الرئيس الثاني الذي يتعرض للمحاكمة، الأول كان الرئيس أندرو

مكتبة الفكر الجديد

جاكسون في 1868 بسبب «جنايات وجنح». وأساءت الفضائح السياسية في الأعوام الأخيرة إلى سمعة عشرات السياسيين، ومنهم رونالد ريغان وريتشارد نيكسون في الولايات المتحدة الأمريكية، وجيفري آرتشر وجيريمي ثورب ونيل هاملتون في المملكة المتحدة، وسيلفيو بيرلسكوني في إيطاليا.

تعدُّ الأخطاء الأخلاقية ومخالفة القانون جزءاً لا يتجزأ من طبيعة البشر، لكن رجال السياسة يخضعون لمعايير أشد صرامة. وكان الغضب الذي ثار على نفقات أعضاء البرلمان البريطاني حالة نموذجية في هذا الصدد. تاريخياً، كان بوسع أعضاء البرلمان البريطاني، بوصفهم «أعضاء موقرين»، التقدم بمطالبات «معقولة» من الخزينة العامة عندما يقيمون بعيداً عن مكان سكنهم، بما يشمل المطالبة بمجموعة من التعويضات كتكاليف منزل ثانٍ، إذا كانوا يعيشون خارج لندن، وبدلات أثاث وطعام. وفي 2009، نشرت صحيفة ديلي تلغراف، باستخدام تشريع حرية المعلومات، تفاصيل عن هذه المطالبات. وأعقبت ذلك ضجة كبيرة. لقد طالب أكثر من 50 عضواً في البرلمان بأكثر من عقار من خلال التلاعب بتسميات المنزل الثاني للمطالبة ببدلات. أجَّر بعضهم منزله الثاني وظل يطالب بالبدل، وتخلف آخرون عن دفع ضريبة الأرباح الرأسمالية، أو بالغوا في المطالبة ببدل عن الرهونات العقارية. وتفاوتت لائحة المطالبات الإضافية الطويلة بين مطالبات زهيدة الثمن كمقشرات الثوم وكؤوس ومصائد للحشرات، ومطالبات استثنائية كأفلام جنسية وتنظيف حوض سباحة وتجديد حظيرة البط. تعرض النظام الذي صدَّق على هذه المطالبات إلى نقد عنيف، ولكن السخط الأكبر وقع على أعضاء البرلمان الذين اتهمهم

مكتبة الفكر الجديد

الرأي العام بخيانة الثقة وخسارة نزاهتهم الأخلاقية.

وراحت أعذار التخفيف من اللَّوْم تتدفق، وتفاوتت بين أعذار حمقاء وأعذار تبريرية. وأتى كثير منها على غرار «أنا لم أخالف أي قانون» أو «فعلت ما نصحني به المسؤولون الرسميون»، فضلاً عن إلقاء اللَّوْم على «النظام». قال أحد أعضاء البرلمان بصورة غير مباشرة: «من الواضح أن مكتب الرسوم الخاص بالترتيب المعني قد ضللني». واعتقد آخرون أنهم أقوم أخلاقاً من الآخرين: «لم أرتكب جرماً... الأمر برمته سببه الغيرة» (من بضع ملايين الجنيهات التي أنفقت على قصر خاص)، «أعتقد أن هذا يمثل القيمة مقابل المال بالنسبة لدافع الضرائب» (صيانة حوض السباحة الخاص به)، «أعتقد أن الناس ينبغي أن يدركوا بأننا بشر». وإدراكاً منهم لحدَّة الغضب الشعبي وتضرر صورة الحزب، اعترف قادة الحزب بالذنب، واعتذروا نيابة عن السياسيين كافة عن «المطالبات غير الأخلاقية»، وتعهدوا بإجراء إصلاح جذري. وبادر عدد من أعضاء البرلمان طواعية بتسديد الأموال، وجرى توجيه آخرين للقيام بشيء مماثل. وحدثت استقالات، كما دخل عدد من أعضاء البرلمان السجن بتهمة التزوير المحاسبي.

كانت هذه الأزمة بمثابة تسونامي كبيرة عصفت بالسياسة البريطانية. لقد أدت إلى تعاظم السخط الشعبي على السياسيين، لأن الحكومة سعت لإقناع الجمهور بأنها ستبدأ بداية جديدة تماماً، وأن التجاوزات لا يمكن أن تحدث بعد ذلك. واعتبرت الفضيحة نصراً لتدقيق الإعلام: تعرية الممارسات البيروقراطية غير المقبولة وغير القانونية لإدارة الحكومة. ولكن ثمة قصة أخرى أقل جدارة بالنشر تدور عن وصم البريء وتشويه

مكتبة الفكر الجديد

سمعته. فقد جاءت أسوأ الحالات لتمثل المعيار بالنسبة لجميع أعضاء البرلمان، رغم أن نصفهم تقريباً لم يتورطوا أبداً بأكبر الانتهاكات، أي نفقات منزل ثانٍ. لفتت العناوين المذهلة للصحافة الانتباه إلى الإساءات الصارخة، مترافقة مع تعليقات تدين مرتكبيها. لذلك، سرعان ما بات جميع السياسيين يعتبرون خارجين عن القانون ومن السهل شيطنتهم في عيون الجمهور.

ثمة مفارقة، يواظب المواطنون في الأنظمة الديموقراطية على الإعراب عن خيبة أملهم من السياسيين وألاعيبهم، ومن كلامهم المعسول ووعودهم التي لا يفون بها: اغزلوا بغير هذا المغزل. يستحق السياسيون برأي الجمهور اللَّوْم الملقى عليهم. ورغم ذلك، فإن عدم رضانا عن السياسيين لن يتبعه رفض للنظام السياسي للأحزاب[8]. ولعل هذا هو فحوى مقولة ونستون تشيرتشل: «قيل إن الديموقراطية هي الشكل الأسوأ للحكم باستثناء كل الأشكال التي جرى تجريبها بين فينة وأخرى». وربما في المرة المقبلة، أو في الانتخابات المقبلة، يأتينا عدد أقل من السياسيين الفاسدين، وقيادة أفضل، وحكومة أكثر فاعلية، وحاجة أقل لإلقاء اللَّوْم.. ربما.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل السابع

أنا آسف

إذا ما تعرض أحدهم عن غير وجه حق للوم، أو لسوء معاملة أو لظلم أو حيف، فإن من الممكن للاعتذار أن يخفف من وطأة الأمر. قد لا يصلح الاعتذار الأمور، لكن من شأنه أن يمثل بدايةً لالتئام الجروح والمصالحة. ومع ذلك، تشكل الاعتذارات مصدراً للحيرة والإرباك. فما الذي يدفع بنا أحياناً إلى الامتناع عن الاعتذار؟ كيف نعرف أن الاعتذار نابع من القلب؟ وما المغزى من إقدام مؤسسة ما، الحكومة أو إحدى هيئات الدولة أو وزاراتها أو شركة معينة، على الاعتذار، ربما بعد مضيّ سنوات على الواقعة؟

اعتذار صادق؟

للاعتذار معانٍ مختلفة بحسب الطريقة التي يعبَّر عنه فيها، ووفقاً للسياق الملازم له. فقد نتأسَّف لمصيبة ألَّت بأحدهم، دلالةً على التعاطف مع حاله، أو نقول كلمة «آسف» على سبيل الدعابة، في إشارة إلى عدم شعورنا بالأسف على الإطلاق. كما قد تُلفظ الكلمة كردة فعل انعكاسية لا إرادية، نتفوَّه بها من دون تفكير عند مخالفتنا آداب السلوك الاجتماعية؛ عندما نصطدم بشخصٍ غريب أو نتأخر في الوصول إلى موعدٍ ما. قد

مكتبة الفكر الجديد

نعتذر للحيوانات أو حتى للجماد، للموتى، للسيارات أو للنباتات.

ثمة أبعاد ثقافية في هذا أيضاً. فالثقافات الأنغلوأمريكية تقدّر النزعة الفردية، والتنافسية والفوز، ومن ثمَّ، يشكل فيها الاعتذار استجابةً لا يتم اللجوء إليها سوى كملاذ أخير. أما في الثقافات الجماعية، كاليابان والصين، فإن الاعتذار يدل على شعور الفاعل بالندم والعار لإقدام المرء على تعطيل التناغم أو خرق التزام اجتماعي معين. في اليابان، يصبح الفرد كاملاً فقط عندما يتصل بالوحدة الاجتماعية («جيبون» هي الكلمة التي تعني الذات ومعناها حصة الفرد من مساحة الحياة المشتركة)[1]. على سبيل المثال، في العام 2010، بدا ندم رئيس وزراء اليابان، يوكيو هاتوياما، واضحاً جداً عندما عبَّر عنه بتواضع في اعتذار أمام العامة، دمعت فيه عيناه، وأعلن استقالته: «رفض الشعب شيئاً فشيئاً الإصغاء إليَّ. إنه لأمر مخزٍ وأنا وحدي الملام على ما آلت إليه الأمور»[2]. عندما واجهت شركة تويوتا مشاكل كبرى في عمليات التصنيع سنة 2010، بدأت بحملة استدعاء السيارات بسبب عيوب الصنع فيها، وبادرت على الفور إلى تقديم الاعتذارات الرسمية والعلنية، تضمَّنت إعلانات من صفحة كاملة نشرتها في الصحف اليابانية والأمريكية وجاء فيها: «نعتذر من صميم قلوبنا على ما سببناه من إزعاج كبيرٍ وقلق لكم جميعاً»[3]. وهي خطوة تتعارض حتماً مع ردة فعل قادة بعض أهم مصارف الاستثمار الأمريكية خيال دورهم في الأزمات المالية في الفترة ما بين 2007 و2010 التي تمثَّلت في الصمت المطبق: الاعتذارات كانت قليلةً ومتباعدةً جداً.

يرتدي الاعتذار أهميةً ومغزىً كبيرين إذا جاء لعلاج أذىً نفسي أو خيانة للثقة. وفي هذه الحالات، يتطلب الاعتذار أكثر من مجرد التلفظ بكلمتيْ

مكتبة الفكر الجديد

«أنا آسف»، بل يجب أن يشمل أيضاً، ووفقاً لما يوصي به علماء النفس، اعترافاً بالإخفاق من قبل المعتذر، وتحديداً لطبيعة الإساءة، وتعاطفاً من جانبه مع الضحية (أي الإقرار بألمها والشعور بما تعانيه)، ويجب أن يكون الاعتذار غير مشروط (لا يتضمن أي تنبيه أو بند دفاعي أو عموميات غير محددة)، وأن يشمل، إن أمكن، إعادة اعتبار أو تعويضاً. قليلة هي الاعتذارات الرسمية التي تستوفي جميع هذه الشروط، وهو أمر لا يشكل مفاجأةً البتة، وإن كان البعض من هذه الاعتذارات يكاد يلبي المطلوب. على سبيل المثال، كان جون غاليانو معروفاً بتصاميمه الفاخرة، وقد شغل منصب المدير الإبداعي لدار أزياء كريستيان ديور الشهيرة. وذات ليلة من العام 2010، سهر غاليانو في أحد بارات باريس، وكان ثملاً، ويُزعم أنه شن تلك الليلة هجوماً لفظياً معادياً للسامية ضد امرأتين، فكلفته فورة غضبه تلك وظيفته وسمعته[4]. وبعد فترةٍ وجيزةٍ، قدم غاليانو اعتذاراً علنياً قال فيه:

«أتقبَّل تماماً أن تكون الاتهامات التي وُجهت إليَّ قد شكلت صدمةً كبيرةً للناس وأثارت حفيظتهم... عليَّ أن أتحمَّل وزر الظروف التي وجدت نفسي فيها، وكيف أنني سمحت لنفسي بأن أتصرف بأسوأ طريقة ممكنة. لا ألوم سوى نفسي على ما حدث، وأعلم أن عليَّ أن أواجه إخفاقاتي، وأعمل جاهداً لأكسب تفهم الناس وتعاطفهم. للبدء بذلك، أطلب المساعدة، وجلُّ ما آمله مع الوقت هو أن أعالج فشلي الشخصي الذي أدى بي إلى هذه الظروف، وأن أحاول كسب سماح الناس. ليس لمعاداة السامية والتمييز العنصري مكان في مجتمعنا. أعتذر من دون أي تحفظ على تصرفي المسبب لأي إساءة من أي نوع»[5].

مكتبة الفكر الجديد

وعاد بعد مرور سنتين وأضاف:

«لقد قمتُ بأمورٍ وتفوَّهتُ بكلام جرح الآخرين، لا سيما أفراد الجالية اليهودية. عبَّرتُ عن حزني بشكلٍ خاص وعلني حيال الألم الذي سببته، وما زلتُ أعبّر»[6].

لفتت قضيته انتباه رابطة مكافحة التشهير الأمريكية التي وافقت على شعوره بالندم معلنةً أنه قد عبر عن «أسفٍ عميق وصادق» وتعلم من خطئه. وبدا عالم الموضة مستعداً، وإن بحذرٍ، لقبوله من جديد.

لتحديد مدى صدق الأسف المُعبَّر عنه، غالباً ما يُنظر إلى ما يرد على لسان المتأسف وما لا يُقال أيضاً، من المصافحة باليد والعناق والتواصل البصري، إلى نبرة الصوت وتعابير الوجه؛ كلُّها أمور يتفحَّصها الإعلام بدقة عندما يدلي أحد الأشخاص ببيان اعتذار. في العام 2013 مثلاً، ظهر لانس آرمسترونغ، الرياضي الفائز سبع مرات في سباق فرنسا الدولي للدراجات الهوائية، في مقابلة تلفزيونية مع أوبرا وينفري، واعترف خلال البرنامج رسمياً بتاريخه الطويل في تعاطي المنشطات، وهو أمر كان قد نفاه بعنادٍ لسنوات. جاء اعترافه كتحول استثنائي في الرأي وإقرار بالذنب، ولكنه لم يقنع جميع المراقبين. فكما وصفه الصحافي أوليفر بوركيمان في صحيفة *غارديان*، كان «اعترافاً من دون اعتراف». وأضاف بوركيمان:

«قد يبدو الإجهاش بالبكاء أثناء حوار مع أوبرا أمراً سخيفاً، ولكن ظهور الشخص وكأنه مجرَّدٌ تماماً من كلّ عاطفة، كما ظهر آرمسترونغ، أسوأ من ذلك بكثير. ما جرى يجذب انتباه الجمهور إلى زيف العملية ككل. يفترض بك أن تشعر المشاهد بالتأثر، وربما بشيء من التفوق

مكتبة الفكر الجديد

الأخلاقي، لا أن تتركه كارهاً نفسه لمشاهدة البرنامج»[7].

في بعض الأحيان، قد يكون التعبير العفوي عن الندم أقوى من أي كلمات اعتذار، كما أثبت المستشار الألماني ويلي براندت سنة 1970. كان في زيارةٍ رسمية إلى بولونيا، حيث حضر مراسم إحياء ذكرى الضحايا اليهود الذين قضوا إبان انتفاضة غيتو وارسو في العام 1943، التي شكلت الانتفاضة الأخيرة والمميتة لحوالي نصف مليون يهودي محتجز، هم جزء من الستة ملايين الذين قضوا في محرقة الهولوكوست. ففي مراسم بدت كئيبةً ومدروسةً بدقة، قام براندت بوضع إكليل من الزهر أمام النصب التذكاري، ولكنه ما لبث أنْ فاجأ المتفرجين فتراجع خطواتٍ إلى الوراء وجثا على ركبتيه على الإسفلت المبلل قبالة النصب. أحنى رأسه وشبك إحدى يديه بالأخرى، وقبع جاثماً بصمتٍ.

في وقتٍ لاحق، كتب براندت عن الحادثة شارحاً: «فيما وقفتُ هناك عند حافة هاوية تاريخنا الألماني، تحت وطأة عبء مقتل ملايين الضحايا، قمتُ بما يقوم به الإنسان عندما تخونه الكلمات»[8]. بالنسبة إلى العديد من الأشخاص في بولونيا، جسَّد صمته رمزاً قوياً لندم صادق على أفعالٍ قاسية تفتقر إلى الإنسانية، ولاقى التقدير كإشارة تنمُّ عن المصالحة. إلا أن ما فعله قوبل بعدم ارتياح من جانب الشعب الألماني، الذي أقلقه المعنى الثقافي لتلك الحركة الواضحة من جانب قائده. وسرعان ما عنونت صحيفة ديرشبيغل الألمانية الأسبوعية غلافها الذي تضمَّن صورةً لبراندت وهو جاثٍ عند النصب التذكاري: «أكان يجدر ببراندت أن يجثو على ركبتيه؟» إلا أن براندت لم يتردد، وعبر بعد فترةٍ بقوله:

«حتى بعد مرور عشرين عاماً، لا يمكنني أن أقول أكثر مما قاله الصحافي الذي روى قائلاً: ثم جثا على ركبتيه شخصٌ لا يحتاج لأن يجثو، نيابةً عن كل من عليهم أن يجثو ولكنهم لم يفعلوا، لأنهم لا يجرؤون أو لا يقدرون أو لا يقدرون أن يجرؤوا على الجثو»[9].

يتعارض ما فعله براندت مع تصرف الأب جون بلامر. ففي نوفمبر 1996، حضر بلامر اجتماعاً في واشنطن لإحياء ذكرى المحاربين القدامى في حرب فيتنام. كان بين الحاضرين في اللقاء فان ثي كيم فوك، الفتاة التي ظهرت في الصورة الفائزة بجائزة بوليتزر، وبدت وهي تهرب عاريةً من قريتها في فيتنام، إثر الاعتداء الأمريكي عليها بقنابل النابالم، في قمة اليأس والخوف. كان اثنان من أشقائها قد قضيا نحبهما في الهجوم نفسه. وصف بلامر مشاعره حين رآها في الاجتماع، قائلاً:

«شعرتُ بجسمي ينتفض وقد أجهشتُ بالنحيب والبكاء. شعرتُ وكأنني سأصرخ عندما تجلى لي أنني لست مسؤولاً فقط عن حروق كيم، بل عن مقتل شقيقيها أيضاً. وقد رأت هي ما أشعر به من أسىً وحزنٍ وألم، فمدت ذراعيها إليَّ وعانقتني. كلُّ ما كنتُ قادراً على قوله هي كلمات (أنا آسف، أنا آسف، أنا آسف) مراراً وتكراراً. وكانت كيم في الوقت نفسه تردد: (لابأس، لابأس، أسامحك، أسامحك)»[10].

كان الإحساس بالذنب الذي اعترى بلامر نابعاً من مسؤوليته عن إرسال قنابل النابالم إلى قريتها، إذ قال إنه هو الذي أمر بشن الاعتداء. وقد عذبه ذلك الأمر لسنوات، ولكن بعد أن سامحته فان ثي كيم فوك، شعر أخيراً بأنه في حالة سلام مع نفسه. ما بدر منه من حزن وأسفٍ عميقين

مكتبة الفكر الجديد

وخارجين عن سيطرته كان نابعاً من القلب، ولكنَّ للرواية جانباً غير مألوف: إذ لم يكن هو الذي أمر بالاعتداء، بل كان، وبحسب رواية القائد الأمريكي للعمليات العسكرية الإقليمية في تلك الفترة، مجرد «شغّيل» لدى رئيس العمليات، ولم يكن يتمتع بالسلطة للأمر بالعدوان[11]. وحين سُئل بعد أشهر عن ملاحظته المنافية للواقع، أكد أنه لم يكن يقصد التضليل، ولكنه شعر بانخراطه العميق في العملية وارتباطه الوثيق بأحداث ذلك اليوم، كما شعر «بندمٍ كبير على الأذى الذي ألحق بفتاةٍ صغيرةٍ بسبب عمليةٍ شارك بها، وإنْ كان بصورة غير مباشرة». وكانت النتيجة أنه شعر وكأنه ألقى القنابل بنفسه، ولذلك فهو يستحق اللَّوْم.

الندم والعدالة

في محاكم الرأي العام، والإعلام، غالباً ما يعدُّ عدم الشعور بالندم من جانب المجرم إثباتاً على انحرافه أو طبيعته «الشريرة». فـ«مانشيتات» الإدانة، من قبيل «قتل بدمٍ بارد ولم يشعر بأي ندم على فعلته»، «لا ندم على مقتل الدرَّاج»، «لم يبدِ أيَّ ندم بل تبجح بضرب ضحيته»، تدين المجرم لا على فعلته فحسب بل على عدم إقدامه على الاعتذار أيضاً: فيكون مذنباً على نحوٍ مضاعف. نسجاً على المنوال نفسه، غالباً ما يؤخذ الاعتذار في الحسبان عند إصدار الأحكام القانونية. إذ تأخذ المحاكم الأمريكية بعين الاعتبار تعبير المتهم عن «الندم الصادق» في توصياتها، وقد يلجأ القضاة في المملكة المتحدة إلى تخفيف الحكم إذا ثبت لهم أن المتهم يشعر بأسفٍ عميق. ومن الأمثلة على ذلك الملاحظات التالية التي أدرجها القاضي نايجل سويني سنة 2013 عند الحكم على شخصيتين معروفتين أخلَّتا بسير العدالة:

«*إلى المتهم (أ)*: أوضّح أن أكاذيبك وسعيك للتلاعب بإجراءات المحكمة لن تضيف يوماً واحداً إلى عقوبتك، ولو أنها من المرجَّح أن تكون ذات صلة بمسألة التكاليف. على أي حالٍ ستتلقى حسماً بنسبة 10 بالمئة لأن إقرارك المتأخر (بالذنب) قد تطلَّب درجةً من الشجاعة، ووفر الوقت والتكلفة لعقد محاكمة، وقد يعكس بدايةً لنوعٍ من الندم، ولو أنه أصبح من السهل عليك الآن الاعتذار على خطئك.

إلى المتهم (ب): برأيي، لا تعود الاتهامات بحقك لأي ظروفٍ استثنائية، ومن ثمَّ، فمن الواضح أنه ستفرض عقوبة اعتقال مباشرة في حالتك أيضاً. ولكن لا حسم لقاء أي إقرار، ولا أي ندم صادق. من الواضح أنك لا تشعر بذلك»[12].

يؤدي الشعور بالندم دوراً فاعلاً في المحكمة، وهو أمر يتقنه تماماً محامو الدفاع. فعندما تُرجَّح إدانة المتهم، يمكن لشعوره «الصادق» بالندم أن يصب في مصلحته.

اللا-اعتذار

ألقى الرئيس الأمريكي ريتشارد نيكسون في العام 1974، خطاب استقالة جاء فيه:

«أنا آسف كلَّ الأسف على أي أذىً تسببت به في سياق الأحداث التي أدت إلى اتخاذي هذا القرار. ما يمكنني قوله فقط، إن كانت بعض قراراتي خاطئةً، وبعضها كان خاطئاً بالفعل، فقد اتخذتها في ما اعتقدته في تلك الفترة يصب تماماً في مصلحة الأمة».

مكتبة الفكر الجديد

بعد فترةٍ وجيزةٍ على الاعتداء الإرهابي في 11 سبتمبر 2001، عبَّر أحد الأعضاء الجمهوريين في الكونغرس الأمريكي عن آرائه في مقابلةٍ إذاعية قال فيها: «إذا وصل أحدهم (إلى أحد المطارات) وقد لفَّ حفاضةً حول رأسه ووضع حولها «قشاطَ» مروحة أسود، يجب أخذ هذا الرجل جانباً وفحصه». قوبلت ملاحظاته بوابلٍ من الانتقادات وجهتها الجماعات الإثنية والدينية التي رأت تعليقاته مهينةً بشكلٍ كبير. فكان رد عضو الكونغرس كالتالي:

«لم يكن اختياري لكلماتي موفقاً ولا يمكنني بأي حال أن أقبل بأي اعتداءات غير عقلانية ضد أشخاص من أصول عربية، [ولكن] للإرهابيين مواصفاتٍ معينة كإرهابيين أو مشبوهين. يجب أن يحرص أمن المطارات مستقبلاً على منع اعتداء دموي آخر على أمريكا فيحدد من يشتبه بأنه إرهابي»[13].

هذه هي اللا-اعتذارات، إنها عبارات صيغت لتخفيف اللَّوْم والمسؤولية الشخصية، تبدو وكأنها اعتذار ولكنها لا تحدد تفاصيل الإساءة أو الضحية أو الأذى الذي ألحق بالضحية، ولا تتضمن أي ندم. يسود اللا- الاعتذار عالم السياسة، وكأنه مصمم للمناورة على الناخبين، المهمين للحفاظ على المركز المرموق للشخصيات السياسية.

يشكل اللا-اعتذار هروباً من وضع محرجٍ أو صعب، والقصد منه هو استعادة السلطة عوض مداواة جرح معين. وتحتل صياغة اللا-اعتذار أهميةً قصوى، ويتقن اللا-معتذرون تحريف الكلام، فيختارون كلمة «للأسف» عوض «أنا آسف» لأنها تبتعد عن الصفة الشخصية. ومن

مكتبة الفكر الجديد

الممكن إبداء الأسف على نتيجة معينة من دون الأسف على الفعل نفسه. وثمة كلمات تفيد الشك حول صلاحية تهمة ما، من قبيل «في حال شعر أحدهم بالأذى»، أو «قد يكون وقع خطأ ما»، أو «إن كانت بعض قراراتي خاطئةً». كما تسهم صيغة المبني للمجهول المشروطة في الفصل بين الجاني وفعلته.

تتناسب صيغة اللا-اعتذار بدقة مع اللغة العسكرية، إذ غالباً ما يتم التطرق إلى وفاة المدنيين الأبرياء بتعابير تلطيفية وذات خبرة فنية من قبيل «الأضرار الجانبية التي يمكن أن تقع لسوء الحظ في سياق عملياتٍ عالية الدقة عادة». وقد يتم التطرق إلى الألم والمعاناة التي تتعرض لها العائلات والمجتمعات المتأثرة ولكن باقتضاب. في العام 2012، بلغ عدد الضحايا المدنيين الباكستانيين جرّاء القصف الجوي الأمريكي آلاف القتلى والجرحى، ونشرت التقارير حول مقتل الضحايا المدنيين باستمرار في الصحافة الدولية. وفي بيان لا-اعتذار بالمعنى الكلاسيكي للكلمة، زعم المستشار الأمني للرئيس أوباما أن الضربات نفذت «تبعاً للقانون» وأنه لا يُسمح مطلقاً بتنفيذ أي اعتداء إلا في حال التأكُّد من أن المدنيين العُزَّل لن يتعرضوا لخطر الإصابة أو الموت، إلا في ظروف نادرة للغاية». قبل أن يضيف قائلاً: «ولكن، ورغم التدابير الاحترازية الاستثنائية، تعرض المدنيون خطأً للإصابة، والأسوأ، للقتل جرّاء هذه العمليات. هذا نادر جداً، لكنه حدث. وحين يحدث أمر كهذا نشعر بالأسى، ونأسف بعمقٍ لوقوعه، كما في كل مرة يقتل فيها الأبرياء خلال الحرب»[14]. فلنلاحظ الكلمات الملتوية الرامية إلى حماية الذات وحفظ ماء الوجه للتخفيف من حدة المشكلة واللَّوْم، وشبه الاعتذار لكي نظهر أن الجيش الأمريكي ليس

مكتبة الفكر الجديد

عديم الرحمة.

تتأصل تقنيات اللا-الاعتذار في أمثلة لا تعد ولا تحصى من الألعاب النفسية الدبلوماسية. ففي أبريل 2001، وقع تبادل لإطلاق النار بين جنود إسرائيليين وضباط أمن فلسطينيين عند معبر حدودي. عرَّضت الحادثة إسرائيل على الفور لانتقادات دولية في فترةٍ كانت فيها علاقاتها مع المجتمع الدولي متوترةً أصلاً، فعمد رئيس الوزراء الإسرائيلي في بادرة ملطفةٍ للأجواء إلى البعث برسالة إلى وزير الخارجية الأمريكية عبَّر فيها عن «الحزن لوقوع تلك الحادثة المؤسفة». ونقلت صحيفة معاريف الإسرائيلية الخبر معلنةً أن «رئيس الوزراء بعث برسالة إلى وزير الخارجية الأمريكي كولن باول اعتذر فيها عن إطلاق النار من قبل جنود جيش الدفاع الإسرائيلي»[15]. وقد تسبب تحويل كلمة «حزن» إلى «اعتذر» بوابلٍ من الشكاوى من جانب أعضاء المعسكر القومي في إسرائيل الذين زعموا أن الخبر يسيء إلى وضع جيش الدفاع الإسرائيلي. وسرعان ما أصدر متحدث باسم رئيس الوزراء بياناً صحافياً لتصحيح ذلك الانطباع أورد فيه:

«لم يعتذر رئيس الوزراء ولا ينوي الاعتذار. جلُّ ما فعله هو تعبير بسيط عن حزنه لوقوع الحادثة... صيغت الرسالة بأسلوب رفيع. وإذا قرأها المرء بتمعُّن سيلاحظ أن رئيس الوزراء إنما يلوم الفلسطينيين (على الحادثة) ولا يقدم اعتذاراً عن أي فعل إسرائيلي»[16].

إنّ فن عدم الاعتذار يعزز من النظرة إلى السياسيين كشخصياتٍ ماكيافيليَّة تتلاعب بالانطباعات وردود الفعل لكي تخدم مصالحها

الشخصية. وفي الوقت الذي قد ينطوي فيه هذا الرأي على شيء من الحقيقة، غالباً ما يكون بيان اللا-اعتذار كافياً، إذ ينجح في تهدئة روع الفصائل المختلفة بما يكفي لكي يتمكن السياسي من الاستمرار بشيء من المصداقية. يشكل بيان اللا-اعتذار المعبَّر عنه بدقة وانتباه إذن رمزاً للدبلوماسية المحنَّكة.

في مجال العلاقات العامة الخاصة بعالم الأعمال، يشكل اللا-اعتذار وسيلةً بارزةً لحفظ ماء الوجه. ففي وقتٍ يعرض فيه الاعتذار الصادق الشركة لدعاوى التعويض وتشويه السمعة، يمثل بيان اللا-اعتذار مخرجاً يتفادى ذلك. كان لويد بلانكفاين رئيساً لمجموعة غولدمان ساكس إبان الأزمة المالية سنة 2010، ويشكل بيان اللا-اعتذار الذي تلاه في تلك الفترة خير مثال على ذلك: «ثمة.. أشخاص يشعرون أننا والصناعة [المصرفية] قد شاركنا في أمور كانت حتماً خاطئةً، ولدينا أسبابنا للندم والاعتذار. بعض هذه الأمور صحيح وبعضها قد تم تقديره استقرائياً»[17]. بدوره، تلا إيان هاليت مدير مصرف لويدز بيان لا-اعتذار تضمّن رده على سوء بيع بوالص تأمين الحماية الشخصية، قائلاً: «نقرُّ بوقوع حالاتٍ كان بمقدورنا فيها أن نكون أكثر وضوحاً في عمليات البيع، ولم نستوفِ المعايير التي حددناها. ولهذا، يؤسفنا جداً إذا كان لدى بعضهم سبب للشكوى»[18].

دولة آسفة

في فبراير 2008، قدم رئيس الوزراء الأسترالي كيفن رود اعتذاراً رسمياً عن «الأجيال المسروقة» في أستراليا أو الأطفال المسروقين في الفترة ما بين 1869 و1969:

مكتبة الفكر الجديد

«لقد آن الأوان اليوم للأمة أن تقلب صفحةً جديدةً في تاريخ أستراليا من خلال تصحيح أخطاء الماضي والمضي قدماً بكل ثقة. نعتذر عن القوانين والسياسات التي أقرَّتها البرلمانات والحكومات المتتالية التي تسببت بمعاناة عميقة، وأسى وخسائر لأشقائنا الأستراليين. نعتذر بشكلٍ خاص عن انتزاع أبناء السكان الأصليين لأستراليا وسكان جزر مضيق توريس من عائلاتهم ومجتمعاتهم وبلادهم. نحن متأسفون على ما سببناه من ألم ومعاناة وأذى لهذه الأجيال المسروقة، ولأبنائهم وعائلاتهم. نقول للأمهات والآباء والأشقاء والشقيقات إننا آسفون على تشرذم العائلات والمجتمعات المحلية. نقول إننا آسفون لما سببناه من إهانة ومذلة لشعب فخور وثقافة فخورة»[19].

وفي يونيو 2010 اعتذر رئيس الوزراء البريطاني ديفيد كاميرون عن مجزرة 1972 التي ارتكبها الجيش البريطاني في أيرلندا الشمالية، التي أودت بحياة 26 من المتفرجين والمتظاهرين غير المسلحين، الناشطين في مجال الحقوق المدنية:

«أعرف أن من الناس من يتساءل ما إذا كان رئيس الوزراء، بعد مرور قرابة 40 عاماً على وقوع الحادثة، يحتاج إلى تقديم اعتذار رسمي. بالنسبة إلى شخصٍ من أبناء جيلي، يمثل يوم الأحد الدموي ومطلع سبعينيات القرن الماضي أمراً نشعر أننا تعلمنا منه أكثر من كوننا عشناه. إلا أن ما جرى ما كان ينبغي أن يحدث مطلقاً. لم يكن يجدر بعائلات الضحايا أن تتحمل كل ذلك الألم وتلك المعاناة، وأن تعيش حياة كاملة من الخسارة. لقد أخطأ بعض أفراد قواتنا المسلحة التصرف. وتتحمل

مكتبة الفكر الجديد

الحكومة المسؤولية كاملةً عن تصرف القوات المسلحة، ولهذا السبب، وباسم الحكومة، وبالأحرى باسم بلادنا، أنا آسف جداً»[20].

تزايدت الاعتذارات التي قدمها رؤساء الدول والحكومات تزايداً ملحوظاً منذ منتصف القرن العشرين، عن أخطاء ارتبكت عبر التاريخ. وشملت:

- دور بريطانيا في تجارة الرقيق.
- نظام الفصل العنصري في جنوب إفريقيا.
- احتجاز اليابانيين الأمريكيين في الولايات المتحدة.
- مصادرة أراضي الماوري في نيوزيلندا.
- جرائم الحرب اليابانية إبان الحرب العالمية الثانية.
- مجزرة السجناء البولونيين في غابة كاتين على يد الاتحاد السوفياتي 1940.
- تواطؤ حكومة فيشي في ترحيل 320 ألف يهودي فرنسي إلى معسكرات الموت.
- عدم استجابة إنجلترا لمعاناة الإيرلنديين إبان مجاعة البطاطا في أربعينيات القرن التاسع عشر.
- تجربة توسكيغي لمرض الزهري التي امتدت أربعين عاماً في الولايات المتحدة، امتنعت فيها عن توفير العلاج الطبي للمرضى الأمريكيين من أصول إفريقية.
- ضغط الحكومة الأسترالية على الأمهات غير المتزوّجات للتخلي عن أطفالهن وعرضهم للتبني في الفترة بين خمسينيات وأوائل

مكتبة الفكر الجديد

سبعينيات القرن العشرين .

- سوء معاملة الجالية اليابانية في البرازيل بعد إعلان الحرب على اليابان سنة 1942.

تشكل هذه الاعتذارات تحوّلاً بارزاً في الأخلاقيات الدولية، التي يصوغها الأقوياء. فمنذ أيام اليونان القديمة، يعدُّ الأقوياء مؤهلين للاسترسال في أفعالهم على حساب الضعفاء أو المهزومين. والضحايا يستحقون مصابهم؛ لذلك فهم في نهاية المطاف ضحايا. لم تكن الاعتذارات مطلوبةً ولا ملائمة. وقد نسب الباحثون التغيير إلى يقظة الضمير المدني والديني عقب الحرب العالمية الثانية[21]. فكان على الكنائس المسيحية مثلاً أن تواجه مسؤولية الدور الذي لعبته، وتواطئها ضد ضحايا الحرب اليهود، ودعمها عبر التاريخ أنظمةَ القمع الاستعماري في أجزاء مختلفة من العالم. لكن فورة الوعي الليبرالي أدت، مع حلول منتصف القرن العشرين، إلى إنشاء «سياسة جديدة من الاعتراف بالآخرين». وضغطت حركات الحقوق المدنية وتحرير المرأة من أجل الاعتراف بالأذى الذي ألحق بالأقليات والجماعات المهمّشة.

لم تأتِ اعتذارات الدول، على كثرتها، من دون انتقادات، إذ عدَّها المشككون عملة متضخّمة جذابة من الخارج لكنها تفتقر إلى الجوهر. فبرأيهم، نادراً ما تصنَّف اعتذارات الدول ضمن فئة الاعتذارات الصادقة، بما أن نسبةً قليلةً من المعتذرين كانوا فعلاً طرفاً مشاركاً في الجريمة أو الإساءة الأصلية. وفي حالات عديدة، تكون الحوادث قد وقعت قبل ولادتهم. لماذا يجدر بهم، وبمن يمثلونهم حالياً، تحمُّل المسؤولية أو الذنب عن أخطاء أسلافهم؟ وبأي حال، لم يكن ينظر إلى معظم الأخطاء المرتكبة

مكتبة الفكر الجديد

كذنوب وقت ارتكابها؛ بل كانت جزءاً مقبولاً من النظام الأخلاقي المهيمن، وفي معظمها، متوافقةً مع القانون. تلك كانت الحال بالنسبة إلى الرق ونظام الفصل العنصري والقوانين العرقية النازية في ثلاثينيات القرن العشرين، مهما بدت مقيتةً لنا اليوم. ما الجدوى من الحكم على نظامٍ أخلاقي سابق وفق معايير اليوم وتحمل مسؤوليته؟

تعدُّ هذه الحجج قويةً، ويتمّ التطرُّق إليها دوماً قبل اعتذارات الدول وبعدها. وقد أتى اعتذار كيفن رود المبالغ فيه إلى السكان الأصليين مثلاً بعد مدة وجيزة على رفض سلفه جون هاوَرد الاعتذار بشكلٍ قاطع شارحاً موقفه قائلاً: «لا أعتقد، وهي قضية مبدأ، أنه يمكن لجيل معين أن يقبل مسؤوليته عن أفعال جيل سابق. لا أتقبَّل هذا الأمر من حيث المبدأ»[22].

غير أن مقاومة الاعتذار لا تكون في الغالب مبنيةً على المبدأ، بل على الوقائع المتنازع عليها أو غير المبتوت فيها. وامتناع تركيا عن الاعتذار عن الإبادة الأرمينية التي وقعت سنة 1915 مثالٌ على ذلك: فهي تنكر وقوع الإبادة. وكانت تركيا في 1914، الإمبراطورية العثمانية آنذاك، قد تحالفت مع ألمانيا إبان الحرب العالمية الأولى. وكان ينظر إلى الأرمن في تركيا كطابور خامس ومخرّبين. وقتها، تم اعتقال وإعدام قرابة خمسين قائداً ومفكراً أرمينياً، ونُزع سلاح الأرمن المنضوين في الجيش العثماني وقُتلوا بدورهم، كما صودرت ممتلكات الأرمن في البلاد، وأخضعوا لعمليات ترحيل جماعية، ولقتل وجوع شديد. باختصار، توافرت في كلّ ما جرى سمات الإبادة الجماعية.

لكن تركيا نقضت هذا التفسير، والعدد الإجمالي للوفيات. ففيما تتحدث أرمينيا عن مقتل مليون ونصف مليون أرميني، تزعم تركيا أن

مكتبة الفكر الجديد

الرقم يقارب ثلاثمئة ألف شخص. أما الباحثون الأكاديميون فقدروا العدد بأكثر من مليون. في المقابل، لم تنكر تركيا وقوع الفظائع لكنها تزعم أنها وقعت نتيجة أهوال الحرب، ولم تكن محاولةً منظمة للقضاء على الشعب الأرميني. في العام 2012، ظهر الوزير التركي للشؤون الأوروبية في مقابلة على قناة الجزيرة الإخبارية، سُئل فيها عمّا إذا كانت الحكومة التركية ستعترف بأحداث العام 1915 على أنها إبادة، فأجاب بغموض قائلاً: «إذا تم الاعتراف بها كواقع متفق عليه تاريخياً وعلمياً، وبالإجماع، فلمَ لا؟». وأضاف: «هل بمقدوركَ تسمية أمة لم تعرف في تاريخها فصولاً سوداء ولم تعِش آلاماً في ماضيها؟»[23]. اعترف البرلمان الأوروبي وما يزيد على عشرين دولة بالإبادة الأرمينية بشكلٍ رسمي، ولكن في تركيا، أُسكت النقاش العام بهذا الشأن. ولا يزال الأرمن من الشعوب الأكثر تشتتاً في العالم.

تتشابه هذه الديناميكيات مع الرد الياباني على قضية «نساء المتعة» إبان الحرب العالمية الثانية، إذ تتحدث الشهادات التي أدلى بها الجنود اليابانيون الناجون ونساء المتعة السابقات عن فترةٍ من الاستعباد الجنسي الوحشي، تم فيها توريط ما يقارب مئتي ألف شابة أجبرهن الجيش الياباني على البغاء في أجزاء واسعة من جنوب شرق آسيا والصين. وطوال عقود من الزمن، أصرت الحكومة اليابانية، بمساندة بعض المؤرخين اليابانيين، على أن معظم عمليات استقطاب النساء كانت طوعيةً وشاركت فيها مومسات محليات. وبعد مرور 48 عاماً على نهاية الحرب، أقرَّت الحكومة اليابانية بأن الجيش كان مذنباً. وتلا كبير أمناء مجلس الوزراء الياباني يوهي كونو آنذاك بيان اعتذار جاء فيه:

مكتبة الفكر الجديد

«لا يمكن إنكار أن ما جرى، بمشاركة السلطات العسكرية في تلك الفترة، قد تسبب بعميق الأذى للعديد من النساء ومسَّ بشرفهن وكرامتهن. تودُّ الحكومة اليابانية أن تغتنم هذه الفرصة ثانيةً لتعبر عن صادق اعتذارها وعمق أسفها إلى كلّ النساء اللواتي عانين، أياً كانت دولتهن المنشأ، آلاماً غير محدودة وجروحاً جسديةً ونفسيةً لا تندمل، إثر إجبارهن على أداء دور نساء المتعة»[24].

افتقر ذلك البيان المبالغ به إلى أمر واحد، وهو التعويض، فرفضه العديد من الضحايا. وعلى إثر الضغوط الدولية، أنشأت الدولة اليابانية صندوقاً خاصاً للتبرعات وجبر الضرر، فلم تقبل كثيرات من الضحايا؛ لأن ما أردنه كان تعويضاً مباشراً من الدولة اليابانية بما يدل بوضوح على مسؤولية اليابان عن الأذى الذي ألحق بهن. وفي مرحلةٍ لاحقة، في العام 2013، شكك رئيس الوزراء باعتذار كونو، في محاولةٍ منه للفوز بالشعبية في أوساط القوميين اليابانيين، مستعيداً الأمجاد العسكرية السابقة لليابان. وزعم أن ما من أدلة توثق إجبار نساء المتعة على ممارسة البغاء، ودعا لمراجعة بيان كونو، معيداً نكء جروح الماضي للنسبة القليلة المتبقية من الناجيات.

جبر الضرر وقيمة اعتذارات الدول

قد يشمل الاعتذار اعترافاً بالأخطاء الماضية، ولكن بالنسبة إلى بعض الأشخاص، لا يمكن التوصل إلى مصالحة نهائية من دون إقدام من يلومونهم بحق على جبر الضرر الذي تعرضوا له، في صفقة مادية تؤكد على التعويض. وغالباً ما تكون هذه الأعمال أساسيةً لمن فقدوا أحباءهم

مكتبة الفكر الجديد

أو جُرّدوا من أراضيهم أو ممتلكاتهم أو مصادر رزقهم. إلا أن جبر الضرر أسهل نظرياً منه في الممارسة. فإبداء الأسف غير مكلف، أما التعويض فمكلف وغالباً ما يتأخر نتيجة المنازعات القانونية، والأحكام الثقافية، والجمود المؤسسي. في كندا، تطلَّب الأمر من الحكومة أربعة عشر عاماً من المفاوضات والدعاوى القانونية لتوافق على تعويض الناجين في قضية المدارس الداخلية الهندية. كان الناجون كأطفال قد أجبروا على ارتياد المدارس التزاماً بسياسةٍ اعتمدت في سبعينيات القرن التاسع عشر للدمج بالإكراه. وفي الولايات المتحدة، تلقى المزارعون من السكان الأصليين الأمريكيين والأمريكيين من أصولٍ إفريقية تسويةً من الدولة في سنة 2012، بعد ما يزيد على مئة عام من التقاضي. أما الناجون بين أطفال أستراليا «المسروقين»، الذين انتزعوا من منازلهم، فلم يحالفهم الحظ بعد، إذ ما زالوا بانتظار من يعوضهم. وبعد نحو عقدين من الزمان على وقوع الإبادة في رواندا التي راح ضحيتها قرابة المليون ضحية، ونجا منها بضعة آلاف، لم تدفع الحكومة أي تعويض، ولو أن الحكم الصادر عن محكمة رواندا ينصُّ على وجوب دفع الدولة تعويضات بملايين الدولارات.

لقد عبَّر القادة الألمان المتعاقبون عن ندمهم على الدور الذي لعبته ألمانيا في الهولوكوست، ودفعت ألمانيا تعويضاتٍ إلى الناجين اليهود ودولة إسرائيل. ولكن من الواضح أن بعض الناجين قد غابوا عن اتفاق التعويض، لا سيما الغجر ومثليي الجنس. عدَّ النازيون الغجر، كما اليهود، أدنى عرقياً، وتم جمعهم وإرسالهم إلى معسكرات الاعتقال النازية. ويتراوح عدد ضحايا الغجر وفق التقديرات بين 220 ألفاً و500 ألف ضحية. ولم يعترف البرلمان الفدرالي لألمانيا الغربية رسمياً بدعاوى

مكتبة الفكر الجديد

الغجر للتعويض إلا بحلول العام 1979، في وقتٍ كان فيه معظم المؤهلين للاستفادة من التعويضات قد توفوا. أما المثليون فاحتلوا «أهميةً خاصةً» بالنسبة إلى الغُستابو من مطلع العام 1934، وقد احتجز الآلاف منهم وخضع العديد منهم لأفظع أشكال الإساءة، فأخضعوا للتجارب الطبية بهدف إيجاد «علاج» للمثلية. أحبطت جميع الجهود القانونية الهادفة للتعويض المالي للضحايا المثليين، رغم أن مجتمع المثليين تلقى اعتذاراً رسمياً من الحكومة الألمانية سنة 2002.

«أرث عن ماضي عائلتي، ومدينتي، وقبيلتي، وأمتي ديوناً، وتركاتٍ وتوقعاتٍ محقة وموجبات... أجد نفسي جزءاً من تاريخ.. وأحمل على عاتقي تقاليد وأعرافاً»[25]. هنا، يدافع الفيلسوف ألاسدير ماكينتاير عن المسؤولية المتناقلة بين الأجيال، المسؤولية الأخلاقية للدولة في تصحيح المظالم التي ترثها عن الحكومات السابقة، ومسؤولية رعاية المؤسسات التي أصبحت في عهدتها. من منظور المسؤولية بين الأجيال، يرتبط الحاضر دوماً بالماضي؛ ومن يتحمّلون مسؤوليات الدولة يتحملون أيضاً التداعيات المادية والعاطفية الناجمة عن أفعال أسلافهم. لا يستحقون اللَّوْم شخصياً، ولكن بصفتهم قادة وطنيين أو ممثلين للشعب، فهم القيّمون على إرث اللَّوْم. فليس في مقدور الدولة أن تبني مستقبلاً مسؤولاً اجتماعياً من دون مواجهة ماضيها غير المسؤول؛ لذلك فإن الاعتذارات والتعويضات وسيلة مهمة، وإن منقوصة، للمضيّ قدماً.

مكتبة الفكر الجديد

الفصل الثامن

من اللّوم إلى الإصلاح

كان ويريمو فتىً في الخامسة عشرة من عمره من سكان الماوري الأصليين في نيوزيلندا، وكانت تصرفاته المعادية للمجتمع مصدر قلقٍ بالنسبة إلى أساتذته وأهله وأفراد عائلته ومجتمعه المحلي. وقد تصاعدت حدة القلق بشأنه يوم أخذ سيارة والدته، ولم يكن حائزاً بعد رخصة قيادة، فاستمتع بقيادتها بعض الوقت قبل أن تخرج الأمور عن سيطرته فتسبب بتحطيم سور حديقة الجيران، ونباتاتهم، وتحف الحديقة التزيينية. كما ألحق ضرراً جسيماً بالسيارة. أما ردة فعله حيال كل ما جرى، فتمثَّلت في الرفض والوقاحة؛ إذ بدا واضحاً أنه كان مستمتعاً جداً بما فعل.

استحقت أفعال ويريمو تدخل الشرطة وعقابها، إلا أن ما جرى لمعالجة الأمور كان مختلفاً. تم ترتيب لقاء معه يعرف باللغة الماورية باسم اجتماع «هوي وهاكاتياكا» أو «الاجتماع الهادف لإعادة الأمور إلى نصابها». ووفق العادات والتقاليد المتبعة لدى الماوري، يحضر اللقاء كلُّ من تجمعهم به صلة وثيقة فيشجعونه على تحمل مسؤولية ما فعله، وإصلاح خطئه. لم يتمَّ توجيه الاتهامات أثناء اللقاء، بل انطوى على تعليقاتٍ نابعةٍ من القلب. اغتنم الموجودون الفرصة للإشادة بحسنات ويريمو وإنجازاته، وبمكانته في حياتهم. وتحدثت والدته عن سيارتها، وعن تكلفة اقتنائها المرتفعة

وصعوبة تدبُّر مصاريفها، وكذلك عن دورها في تسيير حياتها: «قد لا تكون سيارةً فخمةً، ولكنها سيارتي وأنا فخورة بها». وأدلى رجل مسن بتصريح هادئ، وقد كانت حديقته هي التي تضررت من الحادث، وكان قد قام بتنسيقها مع زوجته المتوفَّاة التي يفتقدها كثيراً، وكانت التحف التزيينية هدايا خاصة منها، إذ كانت تهديه قطعةً للحديقة كلَّ عام بمناسبة عيد الميلاد. ما جرى لاحقاً فاجأ الجميع:

«وقف ويريمو ليتكلم، وبكى. استدار ناحية الجار المسن الذي تدمرت حديقته وطلب منه السماح. كما عرض عليه إصلاح السور، وترتيب النباتات في الحديقة وترميم التماثيل... كما عانق ويريمو والدته واعتذر منها مراراً»[1].

غادر قلة ممن حضر الاجتماع دون أن يذرفوا دمعة واحدة. لكن ويريمو وفى بعهوده وشهد سلوكه المدرسي تحسناً ملحوظاً.

شكلت فعالية تطبيق مفهوم العدالة الإصلاحية لدى السكان الأصليين مصدر إلهام استمد منه مصلحو نظام العدالة الجنائية حلولهم البديلة. فلأنظمة العدالة القائمة على أسلوب اللَّوْم والعقاب شوائب عديدة لا يستهان بها: فهي أولاً لا تضمن إحساس المذنبين بالذنب، وثانياً لا تنجح بالضرورة في منع تكرار الأذى، وفق ما تدل عليه التجارب، كما أنها لا تلبي غالباً احتياجات الضحايا. وعليه، فإن العدالة الإصلاحية تمثل بديلاً لأسلوب اللَّوْم والعقاب. ففي هذه الحالة يُلام المذنب حتماً، ولكن لا يكون العقاب هو الهدف الرئيس للومه. وفي هذا النوع من العدالة، يتم تجنب الشجب العلني للمذنب أو وصمه عمداً، الأمر الذي

مكتبة الفكر الجديد

يخفف من احتمال اتخاذه موقفاً دفاعياً. كما أنه يشجع المتأثرين بالجرم على أن يشاركوا في تطبيق العدالة.

أدرجت حوالي مئة دولة مفهوم العدالة الإصلاحية ضمن نظام العدالة الجنائية، واتسم هذا المفهوم بطابع مهني مع نشوء عدد من المنظمات العاملة في سبيل تطبيقه، يذكر منها المعهد الدولي للممارسات الإصلاحية، ومجلس العدالة الإصلاحية، ومركز العدالة الإصلاحية وصنع السلام. ويمتلك مصطلح اللقاءات الإصلاحية التي تنظِّم بين الجاني والضحية أسماء عديدة منها «المداولات» و«الوساطات» و«الدوائر» و«المجالس» و«اللجان»، إلا أنها تسعى جميعها إلى هدفٍ واحد، وهو إصلاح الأذى الذي يسببه السلوك الإجرامي بوسائل شمولية وتعاونية. قد تتم هذه اللقاءات عند تدخل الشرطة في المراحل الأولى، أو بعد تقديم الاتهامات وفي وقتٍ يسبق المحاكمة، أو وقت صدور الحكم. وقد تنظم هذه اللقاءات أيضاً ما بعد صدور الحكم لتستبدل السجن أو تكمله. فيما تؤجَّل العدالة الإصلاحية المتعلقة بالجرائم الخطيرة عادةً إلى حين انتهاء الإجراءات القضائية.

تتمثل القاعدة الأساس للعدالة الإصلاحية في عدم إرغام أي طرف على حضور اللقاءات، بل يجب أن تكون الاجتماعات طوعيةً وأن تجري بقيادة وسطاء ذوي خبرة ومهارة في المجال. ويفضَّل اختيار محترفين أو متطوعين مدربين من المجتمع المحلي للاضطلاع بهذا الدور، على اعتبار أن المذنب قد يُلجَم بوجود شخصياتٍ تتمتع بالسلطة، كضباط الشرطة أو ضباط السجن. وغالباً ما يخيم القلق على هذه الاجتماعات في بدايتها، ولكن مع مرور الوقت، يبدأ المشاركون بالتواصل في ما بينهم، وفي أفضل الحالات يتوصلون إلى تفاهمٍ متبادل. يمكن الاطلاع على لمحةٍ عما يجري

في هذه الاجتماعات في مقتطف من مداولة أقيمت في أحد سجون المملكة المتحدة[2]. كان سام يمضي عقوبة السجن لسطوه على عدد من المنازل، وجمعه اللقاء وجهاً لوجه مع ستة من ضحاياه. جلس الجميع مشكلين نصف دائرة، في حضور وسيطين تمركز كلٌّ منهما على أحد جانبي الجلسة. طلب أحدهما من سام أن يشرح ما جرى حين سرق منزل سو وبيتر:

«*سام*: كنا في منتصف الصباح. قدمتُ إلى البلدة... بإمكاني تصور منزلكما... دخلتُ من الجهة الخلفية، ألقيتُ نظرةً عبر باب غرفة الجلوس، ثم صعدتُ إلى الطابق العلوي ودخلت غرفة النوم الرئيسة. لم يكن الأمر سهلاً عليّ، بل أزعجني فعلاً أن أقتحم حرمة منزل شخصٍ آخر. أخذت بعض النقود المعدنية، وبطاقات اشتراك، وقلادة. تلكَ القلادة دمرتني.

سو (وقد بدا عليها الاستياء): كنا في مأتم. عدتُ إلى البيت وأدركت على الفور أن أمراً ما قد حصل... باتت العَودة إلى المنزل مصدر خوف بالنسبة إلينا... هل يعقل أن يعود؟ كنت في الردهة بمفردي ولم أشعر بالأمان في عقر داري. أستلقي كلَّ يوم بجانب ابنتي البالغة من العمر سبع سنوات حتى تتمكن من النوم كل ليلة. إنها خائفة. بالنسبة إلينا، لا يتعلق الأمر بالمقتنيات، بل بالأثر العاطفي، بمجرد التفكير أن شخصاً غريباً دخل غرفة نومي. إنه انتهاك لحرمتنا. شيء فظيع.

سام: في هذا الوضع... حظيتُ بأسماء عدة... إذا كنت مطلوباً... في السجن تفقد حريتك... كانت لديَّ حريتي ولكن لا اسم لي... أنا آسف لأنني أثَّرتُ على حياتكما بهذه الطريقة. آسف لأن الأثر لا

يزال يرافقكما. ذاكرتي لعينة تستعيد التفاصيل. ما قلتموه أثّر فيّ كثيراً. خدعتُ نفسي بأنني شخص حر ومرتاح ومحترم... أفسدتُ حياتي وأفسدتُ حياة الآخرين أيضاً».

سمع كلٌّ من الضحايا رواية سام حول سرقة منازلهم وشعوره حيال ذلك. واقتنعوا عموماً بإحساسه بالندم، وأثارت انطباعهم خططه الهادفة إلى التوقف عن التسبب في الأذى. بدا الارتياح واضحاً في النهاية، وعبر الجميع عن استعداد مشترك لمسامحته. وعلى حد ما جاء على لسان أحد الضحايا:

«أنت شجاع جداً وصادق. لديك الكثير لتقدمه. لا يمكنك المضيُّ قدماً إذا تابعت إلقاء اللّوم على نفسك. أنا أسامحك. يجب أن تقوم بما يجدي في حياتك. إن الإحساس بالذنب أمر مروّع. لقد أبديت أسفك، وعبرت عنه، آن لك الآن أن تستمرّ في حياتك. من الواضح أنك رجل ذكي، العديد من السجناء في مكانك كانوا ليجفلوا ويبتعدوا عن المواجهة».

لا تجري جميع المداولات الإصلاحية بسلاسةٍ كما جرى ذلك اللقاء. فقد ألزم برنامج غرب أوسطي في الولايات المتحدة مثلاً المذنبين الأحداث بكتابة رسالة اعتذار إلى ضحاياهم، وقراءتها على الملأ خلال الاجتماع. كانت المهمة صعبةً، سيما أن الكثيرين من بينهم لم يكونوا ملمين بكتابة الرسائل وقراءتها بصوتٍ عالٍ. فجاء اللقاء مصطنعاً، وكما علق أحد الضحايا:

«حسناً، بصراحة، أعتقد أن الجميع قد فكروا في قرارة أنفسهم أن الأمر بدا وكأن كل شخص يقول: (مرحباً، ها أنذا. وأنا أقرأ هذه الرسالة التي طُلب مني أن أكتبها)».

• • •

«قرأ دان رسالةً ركيكة كان قد كتبها. ربما لا يجدر بي نعتها بأنها ركيكة، ولكنها لم تكن نابعةً من القلب بحق. فلم تبدُ فعلاً صادقة»[3].

على الرغم من هذه الصعوبات، تتمتع العدالة الجنائية الإصلاحية بسجل من الإنجازات الإيجابية. تثبت الأدلة أنه، ومقارنةً بالعدالة التقليدية، تتدنى نسبة الجرائم المتكررة على يد المذنبين، وتنخفض رغبة ضحاياهم بالانتقام وإلقاء اللَّوْم. تساعدهم العدالة الإصلاحية على الشفاء من جروحهم النفسية، بما فيها الشدة التي تلي الصدمة[4]. وعلى حد ما يزعمه مؤيدو هذا المفهوم، فإن تكاليف العدالة الإصلاحية تعوَّض بشكلٍ كبير من خلال توفير تكاليف إجراءات المثول في المحاكم التي لا تنجحُ في سَوْق المذنبين أمام العدالة، ومن خلال خفض حالات اللجوء إلى السجن المكلف.

العدالة الإصلاحية في المدارس

إزاء مشكلة الصفوف المزدحمة بأعداد كبيرة من المتعلمين، والطلاب الرافضين الالتزام بالقواعد السارية، آثرت مدارس عديدة وضع سياسات عدم التساهل تجاه أي تجاوزات خطيرة، من قبيل حمل الأسلحة، أو الاعتداء الجنسي أو توزيع المخدرات. ويتمثل الرد عادةً في إيقاف الطالب مباشرةً عن الدراسة أو استبعاده. كما توسَّع نطاق تطبيق هذه

مكتبة الفكر الجديد

السياسة لتطال المخالفات البسيطة نسبياً كسوء السلوك غير المصحوب بالعنف، أو عدم التقيد بالزي المدرسي، أو تناول الطعام في الصف، أو التأخر عن الدوام[5]. وفي إحدى رياض الأطفال في الولايات المتحدة، أُعيد الأطفال إلى بيوتهم بسبب إقدامهم على إحضار مشابك للورق، أو مسدسات (لعبة)، أو أقراص لمعالجة السعال إلى المدرسة[6]. إن قسوة الرد بنظر المؤيدين لهذه السياسة هي نقطة قوتها الأساس، إذ إنها تلقي اللَّوْم حيث يجب، وترتَّب على المخالفين نتائج غير متهاونة.

إضافة إلى ذلك، تبيَّن أن استبعاد الطلاب من المدرسة يشكل تمييزاً ضد الأقليات، كما يخلّف نقمة في النفوس وشعوراً بالوصمة لدى الطالب يعيق عملية التعلم لديه، ويعرقل تقدمه في دراسته. وغالباً ما تفشل عملية توقيف الطالب أو استبعاده لإقدامه على ممارسة العنف أو استخدام المخدرات في معالجة تصرفاته، بل تدفعه للقيام بالمزيد من الممارسات التي تؤدي به إلى الانتقال من المدارس إلى السجون[7]. وقد دفع هذا بعض الهيئات التعليمية إلى تبنّي سياسات العدالة الإصلاحية[8].

استهلَّ مجلس التربية والتعليم في سان فرانسيسكو مثلاً العمل على مشروع العدالة الإصلاحية في العام 2009. فبدلاً من القيام كالعادة بطرد الطلاب الذين يبادرون إلى السرقة، أو الإجابة بوقاحة أو الدخول في شجارات، يُطلب منهم التوصُّل بمساعدة من الأساتذة والأهل إلى حلولٍ بديلة. فيتمُّ تشجيعهم على التحاور حول المشاكل قبل خروجها عن السيطرة، والإصغاء إلى بعضهم والاعتذار. وبعد مرور ثلاث سنوات على بدء المشروع، جرى تقييم للنتائج التي تمَّ التوصل إليها، فتبيَّن أن عمليات الطرد انخفضت بمعدل 44 بالمئة، في حين شهدت عمليات التوقيف عن

مكتبة الفكر الجديد

الدراسة تراجعاً بمعدل 35 بالمئة. وقد شكل العقاب الملاذ الأخير، وليس الأول، الأمر الذي عُدَّ تحولاً ثقافياً بارزاً بالنسبة إلى الأساتذة والطلاب على حد سواء.

«*مدير المدرسة: كنا* في الماضي نلجأ تلقائياً إلى التدبير الأسرع. إذا أساء الطالب التصرف، يتم إيقافه عن الدراسة من دون التفكير ملياً بالعملية، أو التساؤل فيما إذا كان القرار مناسباً من الناحية التربوية بالنسبة إلى ذلك الطالب على وجه التحديد.

الطالب: لا يصرخ الأستاذ ولا يطرد الطلاب خارج الصف. عوضاً عن ذلك، نجلس بشكل حلقة ويبدي كلٌّ منا رأيه حول الأسلوب الأفضل لمعالجة المشكلة... يكون الأمر مضجراً في معظم الأحيان، ولكنه حتماً أفضل من أن يكون الجميع غاضبين. هكذا تجري الأمور في منزلي أيضاً»[9].

في العام 2004، تابعت إحدى الدراسات التي أجريت في المملكة المتحدة 625 مداولةً في مجال العدالة الإصلاحية في تسع مدارس مختلفة. وكانت أفعال التنمُّر، والاعتداء، والسلوك العنيف، وإطلاق الشتائم، والإهانات الكلامية، والنزاعات العائلية، والعلاقات المحطّمة، والسرقة، والثرثرة المؤذية، من الأسباب الشائعة الداعية لعقد المداولات. وقد استنتج القائمون بالدراسة أن الجزء الأكبر من المداولات أسفر عن اتفاقات ناجحة، وفشلت 4 بالمئة منها فقط بعد مرور ثلاثة أشهر. وقد رضي بها العديد من الأهل، الذين كانوا يشككون بدايةً باحتمال نجاحها، وسُرَّ معظم الأساتذة بالنتائج التي آلت إليها الأمور.

مكتبة الفكر الجديد

«*رئيس الأساتذة*: عمد اثنان من طلبتنا الأسبوع الماضي إلى تخريب الممتلكات في إحدى المدارس الابتدائية. لجأنا إلى اللقاءات لجمع الفتيين وجهاً لوجه مع أساتذة المدرسة، وقد اعتذرا خلال اللقاء عما بدر منهما وتم التوافق على أشكال التصليح. إنه لتدبير فعّال حقاً»[10].

اعتبر معظم الطلاب أن المداولات كانت عادلةً وساعدتهم في التنفيس عن غضبهم أو مشاعر الضغينة في داخلهم:

«لم نتردد جميعنا في قول الحقيقة. ربما لأننا كنا موجودين معاً في الغرفة نصغي لما يقوله كلُّ شخص.
كان من الصعب إخفاء الحقيقة. يسعدني أنني لم ألفق الأكاذيب، فقد عولجت المسألة في النهاية.

• • •

تسنَّت الفرصة لكلينا بأن نشرح ما جرى من وجهة نظرنا من دون مقاطعتنا. كان من غير المألوف أن يصغي إلينا الراشدون. شعرتُ بأنني ألقى الاحترام كشخص، بدلاً من أن أعامل كطفل ويُملى عليَّ ما أفعله».

أتت نتائج تطبيق العدالة الإصلاحية في المدارس مشجعةً. لم يعنِ تطبيقها التخلي التام عن سياسة عدم التساهل، فقد ترفض بعض المدارس تجاوز حدود معينة كإقدام الطلاب على الاعتداء الجنسي أو التسبب بالأذى الجسدي الجسيم. والتزمت مدارس أخرى بإبعاد الطلاب عن نظام العدالة الجنائية لأطول وقتٍ ممكن، أياً كانت طبيعة الذنب الذي يقترفونه[11].

عندما يقرر مدير المدرسة بجدية اعتماد نظام العدالة الإصلاحية، فمن

مكتبة الفكر الجديد

الأرجح أنه يقوم بتغيير ثقافي من شأنه أن يشكك في اعتباراتٍ طالما كانت راسخةً فيما يتعلق بالنظام السلوكي المدرسي، لا سيما فكرة أن المدرس هو الذي يمسك بزمام الأمور، وأنه موجود لإشاعة العدالة. والتحول يستدعي عملية دعم وتدريب دقيقة للأساتذة. بالإضافة إلى ذلك، قد لا تندرج اللقاءات الإصلاحية بسهولة ضمن منهاج التعليم المزدحم، بما أنها تتطلب الوقت لترتيبها والإشراف عليها. وقد يكون من الضروري إعادة الهيكلة وتوفير المصادر والموارد اللازمة لتيسير عملية التحول.

في مكان العمل

لم تحظَ العدالة الإصلاحية في مقرّ العمل بالقدر نفسه من الاهتمام الذي أولي للعدالة الإصلاحية في المدارس ونظام العدالة الجنائية، رغم أنه يوصى بتطبيقها لمعالجة مشاكل حروب إلقاء اللَّوْم، والتحرّش، والتنمّر، والتمييز في مكان العمل[12]. يشرح أحد المستشارين في مجال العدالة الإصلاحية كيف ساهم هذا المفهوم في معالجة قضية نزاع شخصية:

«يعمل جين وريتشارد في المقرّ الرئيس لإحدى المؤسسات الكبرى... ومع مرور الوقت حصلت قطيعة بينهما بسبب نشوب بعض الحوادث والخلافات الصغيرة... بات كلٌّ منهما ينتقد عمل الآخر أمام زملائهما... وأمسى الوضع في غاية الصعوبة عندما صارا يتجادلان في اجتماعٍ عام بحضور رئيس المؤسسة. رُفع تقرير بما جرى إلى المدير، وتقرّر منحهما الفرصة لمناقشة خلافاتهما في لقاءٍ إصلاحي... تسنَّى للطرفين أثناء اللقاء التعبير عن رأيهما، وإدراك الأذى الذي سببه كلٌّ منهما للآخر وللمؤسسة أيضاً. بعد انتهاء الاجتماع، تعهد الطرفان

مكتبة الفكر الجديد

بالتوقف عن هذا السلوك المسيء، ووضعا خططاً لتطوير الذات من أجل معالجة مشاكلهما وإخضاعها للمراجعة في مختلف المراحل لضمان التزامهما بالخطط وتقدُّم العمل»[13].

يشعر بعض الأشخاص في مقرّ العمل بارتياح أكبر مقارنةً بغيرهم حيال تطبيق إجراءات العدالة الإصلاحية. وقد أبدى سايمون غرين وزملاؤه في جامعة هَل Hull اهتماماً بمعرفة أسباب ذلك، فأجروا تقييماً لعملية تنفيذ برنامج موسَّع صُمم لتنظيم لقاءات إصلاحية لمجموعة واسعة من فرق العمل في إحدى مدن المملكة المتحدة، كجزء من خطة ترمي إلى جعل المدينة تعتمد بشكلٍ أكبر على العدالة الإصلاحية[14]. واكتشفوا أن الأشخاص الذين يشغلون وظائف تحتّم عليهم التعامل وجهاً لوجه مع العملاء كانوا أكثر إلماماً بمواجهة مشاعرهم، وتكيّفوا سريعاً مع الاجتماعات الإصلاحية. ومع نمو الثقة بتلك العمليات، اعتمد الأسلوب الإصلاحي لمعالجة مشاكل من قبيل الوصول المتأخر، والتغيب عن العمل، وعبء العمل والعقود، ما خفف من اللجوء إلى إجراءات التظلم الرسمية.

«يمكّنك هذا الأسلوب من التحدث عن الأوضاع الصعبة بانفتاح، وإذا تم الإصغاء إليك وتسنى لك النقاش وأصغيت بدورك إلى الآخر تكون على الأقل قد اتفقت معه على حق الاختلاف»[15].

• • •

«لقد غيَّر هذا المفهوم أسلوبنا في العمل، إذ أصبح بإمكاننا الآن تمضية مزيد من الوقت مع الآخرين والتوصُّل معهم إلى فهم الأسباب

مكتبة الفكر الجديد

الحقيقية التي دفعت بهم للقيام بأمرٍ ما»[16].

إلاّ أن مجموعات العاملين الذين لا يتمتعون بخبرةٍ أو تدريب مسبقين في مجال مهارات التواصل أربكتهم الطبيعة الإصلاحية للمفهوم، وغالباً ما صرفوا النظر عنها باعتبارها «بدعةً أخرى من بدع الإدارة»، وحاولوا مقاومة الدور غير المألوف الذي أسند إليهم خلال اللقاءات:

«*المدير*: لا يتمتع الكثيرون بالقدرة على شرح مواقفهم، فتراهم يستشيطون غضباً ويطلقون الشتائم لعجزهم عن التعبير عن المعنى الحقيقي لأنفسهم. فعندما يشعرون أن النقاش لا يصب في مصلحتهم، ينهضون ويغادرون الاجتماع لأنهم لم يتعلموا القيام بالأمر بصورة مختلفة»[17].

خلاصة القول، فإن العدالة الإصلاحية في مقر العمل تتعدّى كونها مجرد مجموعة من التقنيات. إنها تجسد طريقة تفكير وإحساس حيال العلاقات الإنسانية وحل النزاعات، وإن كانت غريبةً بالنسبة لكل شخص اعتاد الدفاع عن مواقفه كلما وُجِّه إليه اللَّوْم. ففي الواقع، ومن السخرية بمكان، أن ضباط الشرطة، وبعد أن تطور مفهوم العدالة الإصلاحية ضمن نظام العدالة الجنائية، وجدوا صعوبات جمَّة في تطبيقها على أنفسهم عند تلقيهم الشكاوى بشأن خدمتهم[18]. كان ذلك بالنسبة لمعظم ضباط الشرطة مصدرَ إزعاج وعدم ارتياح؛ لأنه يشعرهم بالهشاشة وفقدان السيطرة. وغالباً ما كانت نتائج اللقاءات رمزيةً، وشهدت امتناعاً عن الاعتذار للمشتكي. ومع ذلك، تضمنت المراجعات الرسمية توصياتٍ تقضي بأن تحلَّ الوسائل الإصلاحية، والوساطة المستقلة وجهاً لوجه، عند

مكتبة الفكر الجديد

الإمكان، محلَّ نظام الشكاوى الداخلي الخاضع لإدارة جهاز الشرطة، في إطار تحول ثقافي يهدف إلى تعزيز ثقة الجمهور[19].

الحقيقة و(بعض) المصالحة

تشكل لجان الحقيقة والمصالحة أحد أجرأ أشكال العدالة الإصلاحية. وهي تواجه مشاعر المعاناة واللَّوْم المستوطنة والمؤلمة التي تمزق المجتمعات المحلية بعد الحروب الأهلية ووقوع انتهاكات حقوق الإنسان. وهي تسعى إلى شفاء الجروح العميقة ومساعدة أبناء المجتمع للمضيّ قدماً. فتقدم للجناة والضحايا منبراً يمكنهم من خلاله التعبير عن مشاعرهم الصادقة حيال ما ارتكب من أذىً وضرر، وعند الإمكان تحقيق بعض المصالحة والسلام. يتولى إدارة الإجراءات في العادة شخص رفيع المستوى، يكون شاهداً على جرائم الجناة، ويمكنه في بعض الحالات التوصية بالعفو.

لقد تمَّ تشكيل لجان الحقيقة والمصالحة في سيراليون، والبيرو، وغواتيمالا، والمغرب، وليبيريا، وجزر سليمان، إلا أن لجنة الحقيقة والمصالحة في جنوب إفريقيا التي شُكلت سنة 1996 كانت الأضخم والأبرز في تلك اللجان. هدفت اللجنة إلى معالجة الجروح الناجمة عن سياسة الفصل العنصري، ومساعدة الدولة على التقدم باتجاه نظام ديموقراطي شامل. ترأس اللجنة كبير الأساقفة دزموند توتو، وكان رجلاً يتمتع بسلطة ومرجعية أخلاقيتين في المجتمع المسيحي، وفي عموم المجتمع. وقد طبعت الخلفية اللاهوتية التي يتحدَّر منها الإجراءات، بحيث شجع الضحايا على الارتقاء فوق آلامهم وجروحهم وتحمل معاناة مسامحة الجناة الذين اعترفوا بجرائمهم، وشجع على التوبة والمسامحة كوسيلة لإغناء المجتمع

مكتبة الفكر الجديد

الأوسع نطاقاً، وكطريقة أعمق للتعايش مع الآخرين.

أصابت لجنة الحقيقة والمصالحة في جنوب إفريقيا نجاحاً مشهوداً [20]. وقد تخلَّلتها بعض الاعترافات الجديرة بالملاحظة، كاعتراف يوجين دي كوك. كان دي كوك قد قاد فرقة الإعدام الشهيرة ولُقّب بـ«الشر المتجسّد» نظراً لطبيعة الجرائم التي ارتكبها، إذ كان يقوم، بعد قتل ضحاياه، بحرق الرفات أو تفجيرها لإخفاء جميع الأدلة. وكان يسمي ضحاياه «الأشرار ذوي الذراع الواحدة» (ولم يكونوا سوى طلبة ناشطين)، يربط أيديهم بقنابل تنفجر فتتركهم إما أمواتاً أو مبتوري الأذرع. وقد عبر دي كوك عن شعوره بالندم على أفعاله فقال:

«لقد أهدرنا أثمن هدية على الإطلاق، وهي الحياة... أود أن أقول لتلك العائلات إنني آسف جداً على ذلك... تمر عليَّ أوقات أتمنى فيها لو لم أبصر النور. لا يمكنني أن أشرح لكم مدى شعوري بالقذارة. لم يكن يجدر بي الانضواء في سلك الشرطة الجنوب إفريقية. لم نحقق شيئاً، ولم نخلّف وراءنا سوى الكراهية. هناك أطفال لن يعرفوا أهلهم، وعليَّ أن أحمل هذا العبء على كاهلي إلى الأبد. أنا شخص انطوائي ولا أحب إظهار عواطفي، ولكنني أتعاطف مع ضحاياي وكأنهم أولادي. هذا كلُّ ما بوسعي قوله»[21].

أعقبت تصريحه ذاك جولة تصفيق واستحسان من جمهورٍ أسود البشرة، ووصفته صحافة جنوب إفريقيا بنقطة تحول استثنائية. أشاد الضحايا وأقاربهم باعترافاته، وقال البعض إن كراهيتهم له المستمرة منذ مدة طويلة قد بدأت بالتلاشي. ولكن، لم يقتنع الجميع بكلامه؛ إذ كان

مكتبة الفكر الجديد

كرههم له متجذّراً فيهم. وصفه أحد المراقبين بالغطرسة حتى اليوم الذي أدين فيه: «في ذلك اليوم، غيَّر دي كوك استراتيجيته برمتها وظهر كرجل مهووس بالندم»[22].

تتطلَّب مواجهة الجلادين السابقين قدراً كبيراً من الشجاعة. كان أصدقاء ثاندي شيزي يتفهَّمون ذلك الأمر، ولكنهم أقنعوها بالمشاركة في اللجنة لأنهم شعروا أنها قد تحررها من شياطينها. لطالما التزمت ثاندي الصمت حيال العذاب القاسي الذي تعرضت له على يد جلاوزة شرطة جنوب إفريقيا: فقد اعتقلوها على خلفية انتمائها إلى مجموعة من الناشطين المناهضين لسياسة الفصل العنصري، وتعرضت للضرب المتكرر والاغتصاب والصعق بالتيار الكهربائي، واحتجزت في الحبس الانفرادي سنةً كاملة. واجهت جلادها بذعر، ولكنها توقعت منه أن يُقرَّ بفعلته فتكون مستعدةً لمسامحته. ولكن النتيجة كانت مختلفةً تماماً: فقد أنكر معرفته بها. فصاحت به وقد نال منها الغضب: «أنت الذي اقترحت على رجل الشرطة أسود البشرة أن يضع كيساً على وجهي. أنت هو». فأجابها أنه لا يستطيع تذكرها[23].

تعد المسامحة عنصراً رئيساً لتحقيق العدالة الإصلاحية، وهي مبدأ تشجع عليه الأديان الكبرى. المسامحة تعني التخلي عن الرغبة في إلقاء اللَّوْم، والعفو عن الجلاد. وتشير الأبحاث إلى أن من شأن المسامحة، بعد الندم أو طلب التعاطف، أن تحرر الضحايا، فتعزز من ثقتهم بأنفسهم، وتزيد من احتمال تمتعهم بالسعادة والصحة الجيدة[24].

مع ذلك، قد تكون المسامحة مستحيلةً أحياناً. يشير علماء النفس إلى التبعات العاطفية لهذا الأمر، المتمثلة في التوتر الناجم عن غضب ولوم

مكتبة الفكر الجديد

لم يبتَّ فيهما. ونادراً ما يتم التوقف عند الاستثناء في هذه القاعدة. فعدم القدرة على المسامحة ليست لها نتائج مدمرة دوماً. تتوقف المعالجة النفسية جين سيفر عند حالات «غير المسامحين» الذين يتمسكون بالألم والحنق، ومن ثم يحولانهما إلى جهدٍ خارجي لمكافحة عدم تكرار الجرائم التي ارتكبت بحقهم وبحق سواهم[25]. ففي عدم المسامحة إشارة واضحة إلى أن ذنب بعض الجناة لا يمكن التغاضي عنه أبداً، وأن ثمة خطوطاً أخلاقية حمراء لا يمكن تجاوزها على الإطلاق، وأنه لا يمكن لمن حرم الآخرين إنسانيتهم أن ينعم بالسلام. يعبّر إيلي فايزل، أحد الناجين من معسكرات الاعتقال النازية، عن عدم قدرته على المسامحة بشكلٍ لا رجوع عنه: «آمل ألا أسامح المجرمين أبداً. لا أريد من الله أن يسامحهم على ما ارتكبوه بحق الأطفال. أبداً»[26].

مكتبة الفكر الجديد

فكرة أخيرة

مشكلة اللّوم

قد يقنط المرء، أو تبرد همته مرات عدة، لكنه لا يعدُّ فاشلاً إلا عندما يبدأ برمي اللَّوْم على شخص آخر، ويتوقف عن المحاولة.

– جون بوروز، عالم طبيعة أمريكي

من المغري إنهاء كتاب عن اللَّوْم بعرض رؤية لعالَم لا يلعب فيه اللَّوْم أي دور. سيكون ذلك، دون شك، نوعاً من الخيال الجذاب، لكنه سيجعلنا نغفل عن الحقيقة: فليس اللَّوْم دائماً أمراً سيئاً. قد يكون بداية رفع حيف أو ظلم، أو قد يقرع ناقوس الخطر بشأن مسائل يجب عدم تجاوزها، أو قد يضع الأقوياء، من شركات وحكومات ومسيئين، تحت طائلة المساءلة. اللَّوْم مديرٌ يتمتع بمناقب أخلاقية، من دونه يضيع جوهر القانون والمواطنية الملتزمة. وإذا كنا لا نستطيع أن نلوم أو نلام، فلن يكون للشرعية معنى ثقافي. لهذا، فإن اللَّوْم لن يختفي، ولا ينبغي أن يختفي.

المشكلة مع اللَّوْم لا تكمن في اللَّوْم بحد ذاته، ولكن في ليّ عنقه، وسوء استخدامه. فغالباً ما تتفوق الأنانية على الغيرية في لعبة إلقاء اللَّوْم، فالفخر وحب التملك وتعظيم الذات هي نزعات دائمة لدى الإنسان. وقد يُستغلُّ اللَّوْم كأداة سياسية لضمان السطوة أو كسب السلطة؛ يمكن تسخيره لتشويه سمعة قومية أو عرق أو جنس أو دين أو إثنيّة. ويمكن

مكتبة الفكر الجديد

المبالغة فيه لتسجيل نقاط الاتهام. حين يُوجَّه اللَّوْم بصورة انفعالية، يصبح بمقدوره تدمير الزواج، وإنهاء الصداقات، وتقسيم الدول. إنه منبع لا ينضب لسوء النية.

من السهل جداً أن نلجأ إلى لغة اللَّوْم. فلوم شخص أو جماعة يبسّط الأمور، وهي تتجاوز التعقيدات التي يتعيَّن الخوض فيها للتوصّل إلى حل للمشكلة. ومع ذلك، يفقد اللَّوْم القدرة على التمييز عندما ينتشر بحرية في شؤوننا اليومية، يرمي المسؤولية على الآخرين ويخلق حالة دفاعيّة، فنبرّئ أنفسنا ونغلق الباب أمام فرص التغيير أو التحول. وعندما يلوم الجميعُ الجميعَ تغدو الخيارات محدودة، تتجاوز مجرّد استمرار الحقد أو الصراع.

لن يختفي شيء من هذا، ولكننا لسنا تماماً ضحايا لدوافعنا واندفاعاتنا، كما أننا لسنا بلا حول ولا قوة، إذ يمكننا خلق هياكل أفضل لاحتواء اللَّوْم وضبطه، وقد ظهرت بعض الأفكار حول هذه المسائل في الصفحات السابقة. كما يمكن للتحول اللغوي أن يساعد: إن أسلوب كلامنا يؤثّر على طريقة عملنا وردود أفعال الآخرين. وغالباً ما يستطيع الحوار بشأن «الصعوبات»، و«المسؤوليات المتبادلة» و«المشاركة في المشكلات» أن يخلصنا من بعض الأثقال العاطفية والاتهامية التي نرفقها باللَّوْم، خاصة العثور بخبث على كبش فداء. إنه يدفع القادة والمعلمين والمدربين إلى تشجيع الآخرين على النظر من أكثر من منظور واحد، وإعادة التفكير قبل الحكم على مواطنيهم. وتتمثّل الخطوة الذكية في الخروج تماماً من لعبة اللَّوْم، وأن نكون بالتأكيد حذرين من التقارير الصحافية المذعورة التي تشيطن بعض الفئات.

تتاجر العديد من المؤسسات، عن قصد أو عن غير قصد، ببضاعة

مكتبة الفكر الجديد

اللَّوْم، لكن ثقافات اللَّوْم والممارسات غير الأخلاقية ليست حتمية. إنها نتاج أنظمة القلق والخوف، حيث الترصد هوس، وتوجيه أصابع الاتهام طريقة للسيطرة. كل هذا يمكن أن يتحول مع قيادة تتعامل مع الوشاة كرصيد مؤسسي، وليس كمنبوذين، قيادة تمنح الإصلاح أولوية على تبادل الاتهامات، قيادة تعزز الثقة والتعاون.

وأخيراً، نحن قادرون على إصلاح بعض أذى اللَّوْم وأضراره. فالانتشار التدريجي للعدالة الإصلاحية سبب للتفاؤل، ومعرفة متى وكيف يمكن الاعتذار، حتى بالنسبة للمظالم التاريخية، قد يشفي الجروح ويؤدي إلى التعافي.

مكتبة الفكر الجديد

الحواشي

الفصل الأول: لماذا نلوم؟

1. مجلس حقوق الإنسان، الدورة الثانية عشرة، البند 4 من الأجندة، «Human' Rights Situations that Require the Council's Attention» (7 سبتمبر 2009)، ص: 2.
2. سوجيت كومار، Gang Blinds Indian Woman, Accused of Witchcraft, with Scissors، رويترز (21 مايو 2011).
3. مارك أوبنهايمر، On a Visit to the US, A Nigerian Witchhunter Explains Herself، نيويورك تايمز (21 مايو 2010).
4. مقالة: Witchcraft-based Child Abuse: Action Plan Launched، موقع: BBC News (14 أغسطس 2012)؛ أنطونيا سيمون وحنان هواري وكاتي هولينغووث وجون فورهاوس، A Rapid Literature Review of Evidence on Child Abuse Linked to Faith or Belief، ورقة عمل CWRS، 15 (2012).
5. جي. فريزر جيمس، The Golden Bough: A Study in Magic and Religion (لندن، 1920)، المجلد: 12، الجزء: 15.
6. وفقاً للشاعر هيبوناكس من القرن السادس قبل الميلاد.
7. بيتي م. أديلسون، The Lives of Dwarfs: Journey from Their Curiosity Toward Social Liberation (نيو برونزويك، نيو جيرسي، 2005)، ص: 10.
8. « I am the Office Scapegoat: I Loathe Going to Work...», www. officepolitics.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 1 مارس 2014.
9. مقالة: Bullying at Work، الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة، وثيقة حقائق 23، 2002؛ مقالة: Results of the 2010 WBI US Workplace Bullying Survey، موقع: www.workplacebullying.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23 مايو 2014.

مكتبة الفكر الجديد

10. كورت شيمل وجينان نيكولز، Workplace Cyber Bullying: A Research Agenda، في Bullying in the Workplace: Symptoms, Causes and Remedies، تحرير: جون ليبنسكي و ل.م. كروثرز (لندن، 2013)، ص: 223–34.
11. هيذر ماكلولين وكريستوفر أوغن وإيمي بلاكستون، Sexual Harassment, Workplace Authority, and the Paradox of the Power، نشرة: American Sociological Review العدد: lxxvii/4 (2012)، ص: 625–47.
12. جي. يونغ كارل، The Archetypes and the Collective Unconscious (لندن، 1968).
13. دوروثي هالر، Bastardy and Baby Farming in Victorian England، نشرة: Student Historical Journal (جامعة لويولا)، 21 (1990)، في www.loyno.edu.
14. انظر ليونتين ر. يونغ، مقالة: Personality Patterns in Unmarried Mothers، في كتاب: The Unwed Mother، تحرير ر. دبلبو. روبرتس (نيويورك، 1996)، ص: 81–94. جون بوبلي، مدير عيادة تافيستوك المرموقة في لندن، يعتبر الطفل غير الشرعي عرضاً من أعراض عصاب الأم، ويخلص إلى أن الأمهات كنّ «سيكوباتيات» ومختلات.
15. مقتطفات مأخوذة من Senate Inquiry into Forced Adoptions Releases Report، موقع: www.aph.gov.au، تم الاطلاع عليه بتاريخ 13 أبريل 2013.
16. أليسون بارك وجيه. كورتيس وكيه. ثومسون وإم. فيليبس وإي. كليري وإس. بات، British Social Attitudes: The 26th Report. (لندن، 2010).
17. انظر ريتش موران، The Public Renders a Split Verdict on Changes in Family Structure، عن: Pew Research Social and Demographic Trends (واشنطن، 2011)؛ بات ثين وتاناي إيفانس Sinners? Scroungers? Saints? Unmarried Motherhood in Twentieth-Century England (أكسفورد، 2012).
18. إي. كويشي، Shirayanagi Spokeswoman Souad Abderrahim: Single Mothers are a Disgrace to Tunisia، موقع: www.tunisia-live.net، 9 نوفمبر 2011.

مكتبة الفكر الجديد

19. شفيتا كاليانوالا وفرانسيس زافيير وشيرين جيجيبوهي وكومار راجيش، Abortion Experiences of Unmarried Young Women in India: Evidence from a Facility-based Study in Bihar and Jharkhand، نشرة: International Perspectives on Sexual and Reproductive Health، العدد: xxxvi/2 (2010)، ص: 62–71.

20. فريتز هيدر، The Psychology of Interpersonal Relations، (لندن، 2013)؛ جي. شيفر كيلي، The Attribution of Blame: Causality, Responsibility, and Blameworthiness (نيويورك، 1985).

21. انظر روي باوميستير وكاثلين فوس، مقالة: Four Roots of Evil، في كتاب: The Social Psychology of Good and Evil، تحرير: آرثر. جي. ميلر (نيويورك، 2004)، ص: 85–101. روي باوميستير، Evil: Inside Human Violence and Cruelty (أكسفورد، 1999).

22. ايمي غروب وجولي هاروور، Understanding Attribution of Blame in Cases of Rape: An Analysis of Participant Gender, Type of Rape and Perceived Similarity to the Victim، نشرة: Journal of Sexual Aggression، العدد: xv/1 (2009)، ص: 63–81.

23. تشارلز داروين، أصل الإنسان (نيويورك، 1871)، ص: 157.

24. باربارا كيلرمان، Leadership Warts and Trade shows All، نشرة: Harvard Business Review، العدد: lxxxii/1 (2004)، ص: 40–45؛ دانيال آر. شوارتز، Endtimes? Turmoil and Crises at the NewYork Times، (نيويورك، 2012).

25. بيرسون رانسدل، The Queen of Mean: The Unauthorized Biography of Leona Helmsley، (نيويورك، 1989)؛ رونالد ه. جنسن، Reflections on United States v. Leona Helmsley: Should «Impossibility» be a Defense to Attempted Income Tax Evasion?، نشرة: Virginia Tax Review، العدد: xii/335 (1992)، ص: 335–96. انظر أيضاً: Leona Helmsley Biography، على موقع: www.biography.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 9 أبريل 2014.

26. كيث واغستاف، Why So Many Russians Still Love Stalin، صحيفة ذاويك (5 مارس 2013).
27. أنابيل فينينغ، How Picasso Who Called All Women Goddesses or Doormats Drove his Lovers to Despair and Even Suicide With his Cruelty and Betrayal، صحيفة MailOnline (7 مارس 2012).
28. مارتن نيمولر، First They Came. المصدر الدقيق للرثاء غير مؤكد ولكن البروفيسور هارولد ماركوز من جامعة كاليفورنيا يخلص إلى أن المقطوعة ظهرت على الأرجح في العام 1946، وباتت بالتأكيد مقطوعة شعرية معروفة مع بدايات خمسينيات القرن العشرين. انظر: Martin Niemöller's Famous Quotation، موقع: www.history.ucsb.edu، 28 فبراير 2013.
29. فيكتوريا بارنيت، المارة: Bystanders: Conscience and Complicity During the Holocaust، (ويستبورت، ct، 1999).
30. جين كوريفان، Nazi Death Factory Shocks Germans on a Forced Tour، صحيفة نيويورك تايمز، (18 أبريل 1945)، ص: 1، 8.
31. تيزيانا بوزولي وجيانلوكا جيني، Why do Bystanders of Bullying Help or Not? A Multidimensional Model، نشرة: Journal of Early Adolescence، العدد xxxiii/3 (2013)، ص: 315–40
32. مورين سكالي ومريم رو، Bystander Training Within Organizations، نشرة: Journal of the International Ombudsman Association، العدد: ii/1 (2009)، ص: 1–9؛ كارين ميتشل وجنيفر فرايتا غ، Forum Theatre for Bystanders: A New Model for Gender Prevention Violence، نشرة: Violence Against Women، العدد: xvii/8 (2011)، ص: 990–1013.
33. داشر كيلتنر وجايسون مارش، We Are All Bystanders، نشرة: Greater Good (1 سبتمبر 2006).
34. ماكس هاستينغز، Years of Liberal Dogma Have Spawned a Generation of Amoral, Uneducated, Welfare Dependent, Youngsters Brutalised، صحيفة الديلي ميل (10 أغسطس 2011).

35. صموئيل جونسون، A Journey to the Western Islands of Scotland (دبلن، 1775)، الفصل: 2، ص: 7.
36. فرانك هندرسون ستيوارت، Honor (شيكاغو، 1994).
37. باتريشيا موسكيرا وأنتوني مانستيد وأغنيتا فيشر، Honor in the Mediterranean and Northern Europe، نشرة: Journal of Cross-cultural Psychology، العدد: xxxiii/1 (2002)، ص: 16– 36.
38. ستيفن ويلسون، Feuding, Conflict, and Banditry in Nineteenth-century Corsica، (كامبردج، 2003).
39. صندوق الأمم المتحدة للسكان، Ending Violence against Gender: Girls and Women، في State of the World Population (نيويورك، 2000)، الفصل: 3.
40. جيمس بومان، Honor: A History (نيويورك، 2007)، ص: 5–6.
41. كريستيان سميث وكاري كريستوفرسن وهيلاري ديفيدسون وهرتسوغ باتريشيا، st in Transition: The Dark Side of Emerging Adulthood، (أكسفورد، 2011)، ص: 28.

الفصل الثاني: الهلع قديمه وجديده

1. ستانلي كوهين وفولك ديفيل وموراك بانيكس: The Creation of the Mods and the Rockers (أكسفورد، 1972)، ص: 29.
2. روبرت هيوز، The Fatal Shore (لندن، 2003)، ص: 27.
3. تريفور كولين، HIV/ AIDS: 20 Years of Press Coverage، نشرة: Australian Studies In Journalism، العدد: xxii (2003)، ص: 63–82.
4. جيني كيتزينغر، A Sociology of Media Power: Key Issues in Audience Reception Research، في كتاب: Message Received، تحرير: جي. فيلو (هارلو، 1999).
5. كلاوس نويمان وغويندا تافان، Does History Matter? Making and Debating Citizenship, Immigration and Refugee Policy in Australia and New Zealand (كانبيرا، 2009).

مكتبة الفكر الجديد

6. سيري مولار، Asylum: The Truth Behind The Headlines، (أكسفورد، 2001).
7. كيري مور وبول ميسون وجاستن لويس، Images of Islam in the Greater London, UK: The Representation of British Muslims in the National Print News Media، 2000–2008، (كارديف، 2008).
8. ميلاني فيليبس، Londonistan (نيويورك، 2007).
9. Muslim-Western Tensions Persist، صارد عن: Pew Global Attitudes Project (واشنطن، 2011)؛ هنري نيكلز ولين توماس وماري هيكمان وسارة سيلفستري، Constructing «Suspect» Commun ities and Britishness: Mapping British Press Coverage of Irish and Muslim Communities، 1974–2007، نشرة: European Journal of Communication، العدد: xxvii/2 (2012)، ص: 135–51.
10. كريستوفر بيل، The Fringe Effect Civil Society Organizations and the Evolution of Media Discourse about Islam Since the September 11th Attacks، نشرة: American Sociological Review، العدد: lxxvii/6 (2012)، ص: 855 حتى: 69،79.
11. ناهد كبير، Representation of Islam and Muslims in the Australian Media، نشرة: Journal of Muslim Minority Affairs، العدد: xxvi/3 (2006)، ص: 313–28.
12. مركز غالوب أبوظبي، Muslim Americans: Faith, Freedom, and the Future، موقع: www. gallup.com، أغسطس 2011.
13. ديفيد ميلر، Propaganda and the «Terror Threat» in the UK، في: Muslims and the News Media، تحرير: إي. بوول وجيه. ريتشاردسون (لندن، 2006).
14. صحيفة ديلي ميرور (18 يوليو 2000).
15. انظر فيديو روبرت بوث وغاي غراندجين ونوح باين–فرانك، Vigilante Paedophile Hunters Dispense Morally Dubious Justice، موقع: www. theguardian.com، 25 أكتوبر 2013.

16. تواصل شخصي.
17. غلين ويلسون وديفيد كوكس، The Child-lovers: A Study of Paedophiles in Society (لندن، 1983).
18. كيران ماك كارتان، Current Understandings of Paedophilia Resulting the Crisis and in Style: Modern Society، في: Psychological Sexual Dysfunctions، تحرير: جيه. كارول وإم. ألينا (نيويورك، 2008)، ص: 51–84.
19. أليكس هوساك وسالي بلايل وإيبي سبنسر وآنا كاري، Helpline: Accessible Help Inviting Active or Potential Paedophiles، نشرة: Journal of Sexual Aggression، العدد: x/1 (2004)، ص: 123–32.

الفصل الثالث: ثقافات اللَّوم

1. جيمس ريزُن، The Human Contribution: Unsafe Acts, Accidents Heroic Recoveries (فارنهام، 2008).
2. سيدني ديكر، Just Culture: Balancing Safety and Accountability، (فارنهام، 2012).
3. كريس أرغيريس، Double-loop Learning in Organizations، نشرة: Harvard Business Review، الهدد: lv/5، (1977)، ص: 115–25.
4. منظمة الطيران المدني الدولي، ورقة عمل مؤتمر High-level Safety Conference، (مونتريال، 2010).
5. ألان فرانكل ومايكل ليونارد وتشارلز دنهام، Fair and Just Culture, Team Behavior, and Leadership Engagement: The Tools to Achieve High Reliability، نشرة: Health Research Services، العدد: xli (2006)، ص: 1690–709؛ جيل سيتارو وماري كونولي، Safety Huddles in the PACU: When a Patient SELF-Medicates، نشرة: Journal of PeriAnesthesia Nursing، العدد: xxvi/2 (2011)، ص: 96–102.
6. لويز هانت، Case Review Model Aims to End Social Work Blame Culture، إدارة الرعاية المجتمعية Community Care (27 مارس 2012).

مكتبة الفكر الجديد

7. إدارة الصحة والسلامة، مقالة: For Teacher Who Slipped on a £55,000 Chip، موقع: www.hse.gov.uk، تم الاطلاع عليه بتاريخ 19 أبريل 2014.
8. هيلين كارتر، Teacher Wins £14,000 for Fall from Toilet، الغارديان (23 أبريل 2007).
9. قضيّة ليبك ضد مطاعم ماكدونالدز، محكمة ولاية نيومكسيكو، 18 أغسطس 1994.
10. خدمة CNNMoney، مقالة: McDonald's Obesity Suit Tossed، موقع: www.money.cnn.com، 17 فبراير 2003.
11. أندرو هوغ، Lauren Rosenberg: US Woman Sues Google after Maps Directions Caused Accident، صحيفة التلغراف (2 يونيو 2010).
12. بولي ريبون، Sheffield Fake Bus Injury Claims، صحيفة ذي ستار (18 أغسطس 2013).
13. مقالة: Beware Falling Acorns! Health and Safety Lunacy Reaches New Peak with Warning Sign، صحيفة الديلي ميل (14 أكتوبر 2010).
14. كاثلين كيندال وروز وايلز، Resisting Blame and Managing Emotion in General Practice: The Case of Patient Suicide، نشرة: Social Science and Medicine، العدد: lxx/11 (2010)، ص: 1716.
15. ناتاشا دوناريان، مقالة: I Was Sued and Lived to Tell the Tale، موقع: www.kevinmd.com، 17 يناير 2013.
16. أوسمان أورتاشي وجاسبال فيردي وردينة حسن وتوماس موترونسكي وفكري أبو زيدان، The Practice of Defensive Medicine Among Hospital Doctors in the United Kingdom، نشرة: BMC Medical Ethics، العدد: xiv/1 (2013)، ص: 42.
17. مانيش سيتي ووليم أوبريمسكي وهازل ناتيفيداد وحسن مير وأليكس جهانغير، Incidence and Costs of Defensive Medicine Among Orthopedic Surgeons in the United States: A National Survey Study، نشرة: American Journal of Orthopedics (فبراير 2012)، ص: 69–73.

مكتبة الفكر الجديد

18. مقالة: Doctors and Other Health Professionals Report Fear of Malpractice Has a Big, and Mostly Negative, Impact on Medical Practice, Unnecessary Defensive Medicine and Openness in Discussing Medical Errors، موقع: www.thefreelibrary.com، 7 فبراير 2003.
19. ميشيل ميلو وأميتاب تشاندرا وأتول غاواندي وديفيد ستادَرت، National Costs of the Medical Liability System، مجلة: Health Affairs، العدد: xxix/9 (2010)، ص: 1569–1577.
20. مايكل باور، Evaluating the Audit Explosion، نشرة: Law and Policy، العدد: xxv/3 (2003)، ص: 199–200.
21. كارينا فوراكر، Nurses' Everyday Activities in Hospital Care، نشرة: Journal of Nursing Management، العدد: xli/3 (2009)، ص: 270.
22. بيدا سويني، Audit Team Defence Mechanisms: Auditee Influence، نشرة: Accounting and Business Research، العدد: xli/4 (2011)، ص: 333–56.
23. إرفين لابسلي، New Public Management: The Cruellest Invention Of the Human Spirit?، نشرة: Abacus، العدد: xlv/1 (2009)، ص: 13.
24. سيمون ريد، Restoring Discretion، المؤتمر السنوي لاتحاد ضباط الشرطة في إنجلترا وويلز، بلاكبول، 15 مايو 2007.

الفصل الرابع: لوم المؤسسات

1. كمثال، 10 Most-hated Companies in America، مجلة وول ستريت (14 يناير 2013).
2. مقالة: In Your Community: McDonald's Educational Resource Materials، موقع: www.mcdonaldseducates.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 22 أبريل 2014.
3. جويل باكان، The Corporation: The Pathological Pursuit of Profit and Power's (نيويورك، 2005).
4. إنغريد إيكرمان، Chemical Industry and Public Health: Bhopal as an

مكتبة الفكر الجديد

Example، موقع: www.ima.kth.se، 2001.

5. رولي فارما ودايا فارما، 1984 The Bhopal Disaster of، نشرة: Bulletin Of Science, Technology and Society، العدد: xxv/1 (2005)، ص: 37–45.

6. إدوارد بروتون، The Bhopal Disaster and its Aftermath: A Review، نشرة: Environmental Health، العدد iv/6 (2005)، ص: 1–6.

7. إنغريد إيكرمان، The Bhopal Saga: Causes and Consequences of the World's Largest Industrial Disaster's (الهند 2005).

8. ليديا بولغرين وهارو كومار، Former Executives Guilty in 84 Bhopal 8 Chemical Lead، صحيفة نيويورك تايمز (7 يونيو 2010)؛ Lack of Evidence، صحيفة Times of India، موقع: www.timesofindia.indiatimes.com، 10 يونيو 2010.

9. آرون داف، Punitive Damages in Maritime Torts: Examining Shipowners, Punitive Damage Liability in the Wake of the Exxon Decision Valdez، نشرة: Seton Hall Law Review، العدد xxxix/3 (2011)، ص 955–79.

10. مارك ثيسن، Court Orders $ 507.5 Million Damages in Exxon Valdez Spill، هافينغتون بوست (15 مايو 2009).

11. شون كوكرهام، Years Later, Oil Spilled from Exxon Still Clings to 25 Valdez Lives, Alaska Habitat، صحيفة Anchorage Daily News (21 مارس 2014)؛ جوانا والتر، Exxon Valdez: 25 Years After the Alaska Oil Spill, the Court Battle Continues، صحيفة التلغراف (23 مارس 2014)؛ كريستيت ستاد، Exxon Valdez Recovery Remains Stuck In Limbo، موقع www.peer.org، 15 يوليو 2013.

12. سوشيتا دلال، Death of a Whistleblower: The Satyendra Dubey Story، موقع: www.suchetadalal.com، 3 ديسمبر 2003.

13. برينر ماري، The Man Who Knew Too Much، مجلة فانيتي فير (أيار 1996).

14. مركز الموارد الوطنية، National Business Ethics Survey: How Employees

View Ethics in Their Organization—1994–2005، (واشنطن، 2005).

15. بريتا بيوركيلو وستيل آينارسن ومورتن نيلسن وستيغ ماثيسن، Silence is Golden? Characteristics and Experiences SELF-reported of Whistleblowers، نشرة European Journal of Work and Organizational Psychology، العدد: xx/2 (2011)، ص: 206–38. جيسيكا مسمر–ماغنوس وشوكالنغام فيسويسفاران، An Examination of Correlates of Whistleblowing Intentions, Actions, and Retaliation، نشرة Journal of Business Ethics، العدد: lxii/3 (2005)، ص: 277–97.

16. مارسيا ميسيلي وجيمس فان سكوتر وجانيت نير ومايكل ريغ، Responses to Perceived Organizational Wrongdoing: Do Perceiver Characteristics Matter?، تحرير: جي إم دارلي ودي إم ميسيك، وتي آر تايلر (لندن، 2009)، ص: 119–35.

17. ستيفانوس أفاكيان وجوان روبرتس، Whistleblowers in Organisations: Prophets at Work?، نشرة: Journal of Business Ethics، العدد: cx/1 (2012)، ص: 1–14.

18. ريتشارد لاكايو وأماندا ريبلي، Persons of the Year 2002: The Whistleblowers Sherron Watkins of Enron, Coleen Rowley of The FBI, Cynthia Cooper of WorldCom، صحيفة التايم (30 ديسمبر 2002).

19. ستيفن فولي، Enron Whistleblower Tells Court of Lay Lies، الانديبندت (16 مارس 2006). مقالة: Whistleblower Recalls Enron Crisis، موقع: www.news.BBC.co.uk، 12 سبتمبر 2006.

20. سينثيا كوبر، Extraordinary Circumstances: Journey of a The Corporate Whistleblower (نيوجيرسي، 2009)؛ غريغ فاريل، WorldCom's Whistle-blower Tells Her Story، صحيفة USA Today، موقع: www.usatoday30.usatoday.com، 14 فبراير 2008.

21. جنيفر بايوت، Ebbers Sentenced to 25 Years in Prison for $11 Billion

Fraud، نيويورك تايمز (13 يوليو 2005).

22. ديفيد غريفين، The 9/11 Commission. Report: Omissions and Distortions، (نورثامبتون، ماساشوسيتس، 2005)؛ Coleen Rowley، موقع: www.americanswhotellthetruth.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 16 يونيو 2014.

23. ستيفن كامبيون، Whistleblowing: Managing Vexatious Complaints، جمعية مستشاري المشافي والأخصائيين (7 يناير 2012).

24. مصلحة الضرائب IRS, Whistleblower- Informant Award، موقع: www.irs.gov، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23 أبريل 2014.

25. مقالة: Whistleblowers Flood China's Anti-Corruption Hotline، موقع People's Daily، (30 يونيو 2009).

26. مارلين نيكلسون، McLibel: A Case Study in English Law Defamation، نشرة: Wisconsin International Law Journal، العدد xviii/1 (2000)، ص: 1–145.

27. فرنسيس لويد، McLibel: Burger Culture on Trial، نشرة: University of Queensland Law Journal، العدد: xx/2 (1999)، ص: 340–44؛ مات هيغ، Brand Failures: The Truth About the 100 Biggest Branding Mistakes of all Time، (لندن، 2005).

28. تحالف Student/ Farmworker Alliance, Victory over Taco Bell، موقع: www.sfalliance.org، تم الاطلاع عليه في 22 أبريل 2014.

29. ستايسي تيسبيه، Rethinking the Food Chain: Farmworkers and the Taco Bell Boycott، نشرة: Journal of Developing Societies، العدد: xxxiii/1-2، ص: 89–97؛ دنكان كامبل، Farmworkers Win Deal of After Boycotting Historic Taco Bell، الغارديان (12 مارس 2005).

30. تيسكوبولي، Local Shops، موقع: www.old.tescopoly.cucumber.netuxo.co.uk، تم الاطلاع عليه بتاريخ 22 أبريل 2014.

31. أوين بوكوت، Bristol Riot over New Tesco Store Leaves Eight Police

Officers Injured، الغارديان (22 أبريل 2011).

32. باتريك كينغسلي، Stokes Croft: The Art of Protest، الغارديان (26 مايو 2011). «Pay the Fine» Mug Sale Successful: Funds Raised»، موقع: www.boycotttesco.wordpress.com، 7 مايو 2012.

33. جون باركر، Carnival against Capitalism، موقع: www.vgpolitics.co.uk.f9، يونيو 1999.

34. باربرا إهرنريش، Dancing in the Streets: A History of Collective Joy؛ ص: 259–60؛ بنيامين شيبرد، Play, Creativity, and Social Movements: If I Cannot Dance, It's Not My Revolution، (لندن، 2011).

35. مؤسسة: Beautiful Trouble، مقالة: The Teddy Bear Catapult، موقع: www.beautifultrouble.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23 أبريل 2014.

36. مؤسسة Adbusters، مقالة: About Adbusters، موقع: www.adbusters.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23 أبريل 2014.

37. مؤسسة The Yes Men، مقالة: Identity Correction، موقع: www.theyesmen.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 28 أبريل 2014.

38. فيديو: Bhopal Disaster- BBC- The Yes Men، موقع: www.youtube.com، 2 يناير 2007.

39. مقالة: Bhopal Hoax Sends Dow Stock Down، موقع: www.cnn.com، 3 ديسمبر 2004؛ كارل بياليك، BBC is Victim of Hoax in Report on Bhopal، صحيفة: وول ستريت جورنال (6 ديسمبر 2004).

40. داغني نومي، Culture Jamming، ورقة غير منشورة لدى مدرسة كوبنهاغن لإدارة الأعمال، www.anthrobase.com، 2001.

41. نعومي كلاين، No Logo: Taking Aim at the Brand Bullies، (تورونتو، 2000)، ص: 297.

42. انظر الجمعية العالمية للمنظمات غير الحكومية WANGO، كتيب NGO Handbook, www.wango.org، 18 فبراير 2010.

43. ماثيو هيلتون وجيمس ماكاي ونيكولاس كروسون وجان فرانسوا موت، The

Politics of Expertise: How NGO's Shaped Modern Britain، (أكسفورد، 2013).

44. بي.جي.سيمونز، Learning to Live With NGOs، مجلة: Foreign Policy، العدد: CXII، (خريف 1988)، ص: 83.

45. بيتر ويليتس، Non-governmental Organizations in World Politics: The Construction of Global Governance، (أكسفورد، 2010).

46. جون بورتشل وجوان كوك، Banging on Open Doors? Stakeholder Dialogue and the Challenge of Business Engagement for UK NGOs، نشرة: Environmental Politics، العدد: xx/6 (2011)، ص: 927.

47. مؤسسة: Earth First!، مقالة: About Earth First!، موقع: www.earthfirst.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 21 أبريل 2014.

48. المرجع السابق نفسه.

49. توني رايس وبولا أوين، Decommissioning the on Brent Spar (لندن، 2003)؛ راغنر لوفستيدت وأرتوين رين، The Brent Spar Controversy: An Example of Risk Communication Gone Wrong، نشرة: Risk Analysis، العدد: xiii/2 (1997)، ص: 131–6.

50. كريستيان تانغن، Shell: Struggling to Build a Better World?، معهد فريدجوف نانسن، تقرير 1 (2003).

51. «من نحن»، www.citizen.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 8 أكتوبر 2014.

الفصل الخامس: الإمبراطوريات ترد الضربة

1. نيكي بيرتون وبوب هاغر، Secrets and Lies (نيلسون، نيوزيلندا، 1999).
2. المرجع السابق نفسه. ص: 32.
3. المرجع السابق نفسه. ص: 120–21.
4. المرجع السابق نفسه. ص: 38،35.
5. المرجع السابق نفسه. ص: 159–67.

مكتبة الفكر الجديد

6. المرجع السابق نفسه. ص: 35–6.
7. المرجع السابق نفسه. ص: 43.
8. المرجع السابق نفسه. ص: 72.
9. جميع مواد هذا الحدث موجودة في SourceWatch، بعنوان: When Helicopters Attack: A Near Accident Leads to Coverup, www.sourcewatch.org، 16 فبراير 2008.
10. محطة TVNZ One News, Timberlands pr Breached Rules، موقع: www.TVNZ.co.nz، 12 مايو 2001.
11. مجموعة IPG, Interpublic Group is Committed to Our Five Core Values، موقع: www.interpublic.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 25 أبريل 2014.
12. لكن برنايز ارتد على طريقة التلاعب والبروباغاندا التي كانت تستخدم لأغراض النظم الشمولية. كان مزعوماً أن وزير هتلر لشؤون الدعاية جوزيف غوبلز منح جائزة لكتابات بارنيز، في مفارقة مؤثرة، بالنظر إلى أن برنايز كان يهودياً نمساوي المولد.
13. شيلدون رامبتون وجون ستوبر، Trust by Us, We're Experts! How Industry Manipulates Science and Gambles With Your Future (نيويورك، 2001)، ص: 45.
14. مقالة: Front Groups، مركز الإعلام والديمقراطية، موقع: www.sourcewatch.org، 26 مارس 2013.
15. مقالة: Best Public Relations That Money Can Buy: A Guide to Food Industry Front Groups، مركز سلامة الغذاء، موقع: www.centerforfoodsafety.org، مايو 2013، ص: 13.
16. مقالة: About EID، منظمة Energy in Depth، موقع www.energyindepth.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 25 أبريل 2014.
17. «نبذة عن المجلس الدولي لمعلومات الغذاء، IFIC، موقع: www.ific.us، 2011.
18. مركز سلامة الغذاء، «أفضل شركة علاقات عامة»، ص: 11.
19. مقالة: Policy Objectives of the Wise Use Movement، موقع: www.

wildwilderness.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 24 أبريل 2014.

20. جيمس مكارثي، First World Political Ecology: Lessons from the Wise Use Movement، نشرة: Environment and Planning، العدد: xxiv/7 (2002)، ص 1281–302؛ شارون بيدر، The Changing Face of Conservation: Commodification, Privatisation and the Free Market في Gaining Ground: with In Pursuit of Ecological Sustainability، تحرير: د.م لافينين (Guelph، 2006)، ص: 83–97.

21. مركز حرية المستهلك– Center for Consumer Freedom، مقالة: About Us: What is the Center for Consumer Freedom?، موقع: www.consumerfreedom.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23 أبريل 2014.

22. مقالة: Adbusters Overview، موقع: www.activistcash.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 23 أبريل 2014.

23. دينيس ديغان، Managing Activism: A Guide to Dealing with And Pressure Groups Calendar Activists (لندن، 2001)؛ كيفا سيلفرسميث، A PR Guide to Activist Groups (2004).

24. ستيفن أرمسترونغ، The New Spies، نيو ستيتسمان (7 أغسطس 2008).

25. تحالف Student/ Farmworker Alliance, Busted, Part 2: Spy Scandal Linked to BK CEO!، موقع: www.sfalliance.org، 14 مايو 2008.

26. آمي بينيت، Burger King Fires Two for Posts About Farmworkers، خدمة Fort Myers News Press (14 مايو 2008)، إيريك شلوسر، Burger With Side of Spies، صحيفة نيويورك تايمز (7 مايو 2008).

27. جولي م. رودريغيز، Dow Chemical Pays Corporate Spies to Track «The Yes Men Activist Group»، موقع: www.care2.com، 29 فبراير 2012، ويكيليكس The Global Intelligence Files List of Documents. Release Stratford [sic] Monitored Bhopal Activists Including the Yes Men for Dow Chemical and Union Carbide، موقع: www.wikileaks.org، 27 فبراير 2012.

مكتبة الفكر الجديد

28. إيمون جيفرز، Broker, Trader, Lawyer, Spy: The Secret World of Corporate Espionage (نيويورك، 2010)، وانظر وليم دنان وديفيد ميلر Thinker, Faker, Spinner, Spy: Corporate PR and the Assault on Democracy (لندن، 2007): وكذلك بول ديمكو Corporate Spooks: Private Security Contractors Infiltrate Social Justice Organizations, UTN Reader (يناير–فبراير 2009)؛ ستيفن أرمسترونغ The New Spies, New Statesman (7 أغسطي 2008).

29. جون ستوبر وشيلدون رامبتون، MBD: Mission Despicable، نشرة PR Watch، الربع الثاني، العدد iii/2 (1966).

30. جون إلكينغتون، Towards the Sustainable Corporation: Win-win-win Business Strategies for Sustainable Development، نشرة California Management Review، العدد xxxvi/2 (1994)، ص: 90–100.

31. مقالة: The Global 100: World Leaders in Clean Capitalism، موقع: www.global100.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 25 أبريل 2014.

32. مقالة: Our Code: It's What We Believe In، موقع: www.bp.com، تم الاطلاع عليه بتاريخ 25 أبريل 2014.

33. مقالة: Ford Still Makes America's Worst Gas Guzzlers، موقع: www.publicmediacenter.org، تم الاطلاع عليه بتاريخ 25 أبريل 2014.

34. مقالة: Making and Selling Responsibly، تقرير: Imperial Tobacco Annual Report, www.imperial-tobacco.com، And Accounts, 2011.

35. ن. جنيفر روزنبرغ ومايكل سيغل، Use of Corporate Sponsorship as a Tobacco Marketing Tool: A Review of Tobacco Industry Sponsorship in the USA.، 1995–99، نشرة Tobacco Control، العدد: x/3 (2001)، ص: 239–46.

36. شيف مالك، Arms Manufacturer Halts National Gallery Protests after Sponsorship، الغارديان (10 أكتوبر 2012).

مكتبة الفكر الجديد

37. لي فانغ، Does the NRA Represent Gun Manufacturers or Owners Gun?، صحيفة The Nation (14 ديسمبر 2012).
38. ديبورا فيليبس وغاري وانل، The Trojan Horse: Growth of Commercial Sponsorship (لندن، 2013).
39. إيان روبرتس، Corporate Capture and Coca-Cola، نشرة The Lancet، العدد 9654 /cclxxii (2008)، ص: 1934–5.
40. سلافوي جيجك، Nobody Has to be Vile، نشرة London Review of Books، العدد 7/xxviii (2006)، ص: 10.
41. مقالة: Corporate Responsibility: Community Investment، شركة Katanga Mining Limited، موقع: www.katangamining.com، أبريل 2014؛ هنا بول هان وكارين هايز وأزرا كاكابور، Breaking the Chain: Child Mining in the Democratic Republic of Congo، موقع: www.pactworld.org، أكتوبر 2013.

الفصل السادس: حكومات اللَّوْم

1. منظمة التعاون والتنمية، الحكومة في لمحة (باريس، 2013).
2. جورج وينزلبرغ، Blame Avoidance, Electoral Punishment Perceptions of the and Risk، Journal of European Password Social Policy دورية، العدد 1/xxiv (2014)، ص: 80–91.
3. كريستوفر هود، Blame Game: Spin, Bureaucracy, and Self-Preservation in Government، (برينستون، نيوجيرسي، 2010).
4. جون كيلي، مقالة: The 10 Most Scandalous Euphemisms, News Magazine, www.bbc.co.uk، 15 مايو 2013.
5. دينيس ثومبسون، Moral Responsibility of Public Officials: The Many Hands of Problem، نشرة: American Political Science Review، العدد lxxiv (1980)، ص: 905–16.
6. روبرت بين، Rethinking Democratic Accountability (واشنطن، 2001)،

مكتبة الفكر الجديد

ص: 3.

7. نتائج ICM Europe Poll, www.theguardian.com، 2011.
8. راسل دالتون وستيفن ويلدون، Public Images of Political Parties: A Necessary Evil?، نشرة: European Politics West، العدد xxviii/5 (2005)، ص 931–51.

الفصل السابع: أنا آسف

1. أوشن هاماغوتشي، A Contextual Model of the Japanese: A Methodological Innovation Toward in Japan Studies، نشرة: Journal of Japanese Studies، العدد xi/2 (1985)، ص: 289–21.
2. مقالة: 9th Id: Hatoyama Quits Before Election, Hit by us Base Fiasco, www.thefreelibrary.com، 2 يونيو 2010.
3. انظر وليم مادوكس وبيتر كيم وتيسوشي أوكومورا وجين بريت، 'Cultural Differences in the Function and Meaning of Apologies'، نشرة: International Negotiation، العدد xxvi/3 (2011)، ص: 405–25.
4. كيم ويلشر، John Galliano Sacked by Christian Dior Over Alleged Anti-Semitic Rant، صحيفة الغارديان (1 مارس 2011)؛ ليندسي غولدويرت، John Galliano Anti-Semitic Rant Caught on Video; Slurs On Camera «I Love Hitler»، نيويورك ديلي نيوز (28 فبراير 2011).
5. مقالة John Galliano Apologizes: «I Only Have Myself to Blame», Post Huffington، (3 فبراير 2011).
6. إستير ادلي، Disgraced Fashion Designer John Galliano Makes A Comeback، صحيفة الغارديان (18 يناير 2013)، ص: 5.
7. أوليفر بركمان، Breaking Oprah's Rules: A Confession without Confessing، صحيفة الغارديان (19 يناير 2013)، ص: 40.
8. ويلي براندت، My Life in Politics (لندن، 1992)، ص: 200.
9. المرجع السابق نفسه، ص: 200.
10. جوريتا بيردو، «UM Pastor Reconciles with His Past Haunted»، مطبوعة

United Methodist Review (21 فبراير 1997)، ص: 2.

11. توم بومان، Veteran's Admission to Napalm Victim a Lie: Minister Says «He Never Meant to Deceive with «Story of Forgiveness»، صن ناشيونال (14 ديسمبر 1997).

12. مقالة: Chris Huhne and Vicky Pryce Jailed: Judge's Sentencing Remarks In Full، التلغراف (11 مارس 2013).

13. أهان كيم، Lawmaker Backs Off Remark About Men Wearing Diapers on their Heads، خدمة كوكس نيوز، Ocssa.tripod.com، 21 سبتمبر 2001.

14. مقالة Drone Strikes Kill, Maim and Traumatize Too Many Civilians, US Study Says، خدمة CNN, www.cnn.co.uk، 26 سبتمبر 2012.

15. تقرير زوهار كامبف، Public (Non-) Apologies: The Minimizing Responsibility of Discourse، نشرة: Journal of Pragmatics، العدد xli/11 (2009)، ص: 2261.

16. المرجع السابق نفسه.

17. مايكل سكابنكر، The Sorry Business of Corporate Apologies, ft.com، 11 يناير 2010.

18. غاي أنكر، Lloyds Says Sorry for Mis-selling، موقع: MoneySavingExpert.com، 14 يونيو 2011.

19. النص الكامل لحديث رئيس الوزراء، صحيفة The Australian، 14 فبراير 2008.

20. الأحد الدامي: التصريح الكامل لرئيس الوزراء ديفيد كاميرون، www.BBC.co.uk، 15 يونيو 2010.

21. رودا هوارد هاسمان ومارك غيبني، Introduction: Apologies And the West, in The the Age of Apology: Facing Up to the Past، تحرير م. غيبني (فيلادلفيا، بنسلفانيا، 2008).

22. آن ديفيز، Apology Was a Mistake, Says Feisty Howard', theage.com. au، 12 مارس 2008.

23. مقالة If Armenian «Genocide» Proven, Turkey Will Apologize, Says Bagis, www.todayszaman.com، 2 أبريل 2012.

مكتبة الفكر الجديد

24. وثيقة «Statement by the Chief Cabinet Secretary Yohei Kono on the Result of the Study on the Issue of «Comfort Women»، وزارة خارجية اليابان، www.mofa.go.jp، 3 أغسطس 1993.

25. ألاسدير ماكنتاير، After Virtue: A Study in Moral Theory (بلومينغتون، إنديانا، 2007).

الفصل الثامن: من اللَّوم إلى الإصلاح

1. مقتبس من جانيس ويرموث وراوري ماكيني وتيدي غلين Restorative Justice in Schools: A New Zealand Example، نشرة: Educational Research، العدد xlix/1 (2007)، ص: 37–49.

2. Contemporaneous Record of a Restorative Justice Conference, www.why-me.org، أكتوبر 2012.

3. يونغ جين تشوي ومارغريت سفرسن، «What! What Kind of Apology is This? «The Nature of Apology in Victim Offender Mediation»، نشرة: Children and Youth Services Review، العدد xxxi/7، ص: 818.

4. لورانس شيرمان وهيذر سترنغ، Restorative Justice: The Evidence (لندن، 2007).

5. A Zero-tolerance School that Gave Pupils 717 Detentions in Three Days for Petty Offences was Slammed by Parents Yesterday، صحيفة Mirror News (8 أبريل 2011). «Zero Tolerance: Pupils Put into «Isolation»»، صحيفة Bournemouth Daily Echo (6 سبتمبر 2013).

6. راسيل سكيبا وريس بيترسون، The Dark Side of Zero Tolerance: Punishment Can Lead to Safe Schools?, Phi Delta Kappan، العدد lxxx/5 (1999)، ص: 372–82؛ دانيال لوزن وراسيل سكيبا، Suspended Education, Southern Poverty Law Center، ألاباما (2010)، www.splcenter.org.

7. ديورا فاولر وريبيكا لايتسي وجانيس مونغر وإيريكا تيرازاس ولين وايت،

Texas's School-to-Prison Pipeline: Dropout to Incarceration, www. » texasappleseed.net، أكتوبر 2007.

8. سيسيل رينولدز، وراسيل سكيبا وساندرا غراهام وبيتر شيراز وجين كونولي وإينيدينا غارسيا فاسكيز، Are Zero Tolerance Policies Effective in the Schools? An Evidentiary Review and Recommendations, American Psychologist، العدد lxiii/9 (2008)، ص: 852–62. ليزا كاميرون ومارغريت ثورزبورن، Restorative School Discipline and Justice: Mutually Exclusive?، كتاب In Restorative Justice and Civil Society، تحرير إتش. سترانغ وجيه. بريثويت (كامبردج، 2001).

9. انظر جيريمي سميث، Can Restorative Justice Keep Schools Safe?, www.greatergood.berkeley.edu، 6 مارس 2011.

10. جميع الاقتباسات مأخوذة من National Evaluation of the Restorative Justice in Schools Programme، مطبوعات (Youth Justice Board (D61، مجلس عدالة الشباب لإنجلترا وويلز، 2004.

11. ديفيد كارب وبو برسلين، Restorative Justice in School Communities, Youth and Society، العدد xxxiii/2 (2001)، ص: 270؛ جين ستنكوم وغوردون بازمور ونانسي ريستنبرغ، Beyond Tolerance Zero: Restoring Justice in: Secondary Schools, Youth Juvenile Justice and Violence، العدد iv/2 (2006)، ص: 123–47.

12. سوزان دنكان، Workplace Bullying and the Role Restorative Practices Can Play in Preventing and Addressing the Problem، نشرة: Law Journal Industrial، العدد xxxii (2011)، ص: 2331.

13. ليه ديفي، Restorative Practices in Workplaces، موقع: www. restorativejustice.org.uk، 7 نوفمبر 2010.

14. سيمون غرين وجيري جونستون وكريغ لامبرت، Reshaping Field the: Building Restorative Capital، نشرة: Restorative Justice، العدد 1/3 (2013)، ص: 305–25.

15. المرجع السابق نفسه، ص: 314.

مكتبة الفكر الجديد

16. المرجع السابق نفسه، ص: 317.
17. المرجع السابق نفسه، ص: 318.
18. اللجنة المستقلة لشكاوى الشرطة، IPPC Investigations: A Survey Seeking' Feedback from Complainants and Police Personnel (لندن 2009). أدي أديبيتان، 'So Many Complaints, So Little Action: Do the Take- Racism Seriously Police?، الغارديان (16 يونيو 2014)؛ ممار هوبكنز، An Effective› System for Investigating Complaints Against the Police, Victoria Law Foundation (ملبورن، 2009).
19. تيم برنزلر وماتيا ميهينيك ولويز بورتر، Reconciling Stakeholder Interests in Police Complaints and Discipline The Systems, Police Practice and Research، العدد xiv/2 (2013)، ص: 55–168. ريتشارد يونغ، كارولين هويل، كارين كوبر وروديريك هيل، Informal Resolution of Complaints against the Police: A Quasi-experimental Test of Restorative Justice، نشرة: Criminal Justice, v/3 (2005)، ص: 279–317.
20. مادلين فولارد ونيكي روسو، Truth Telling, Identities, and Power in South Africa and Guatemala، المركز الدولي للعدالة عبر الوطنية (نيويورك، 2009)؛ جاي فورا وإريكا فورا، The Effectiveness of South Africa's Truth and Reconciliation Commission: Perceptions of Xhosa, Afrikaner and English South Africans، نشرة: Journal of Black Studies، العدد xxxiv/3 (2004)، ص: 301–22.
21. «The Voice of «Prime Evil»، موقع: www.news.BBC.co.uk، 28 أكتوبر عام 1998.
22. ليه باين، Unsettling Accounts: Neither Truth nor Reconciliation in Confessions of State Violence (دورهام، 2007)، ص: 265.
23. زينون زابلوينسكي، Between Forgiveness and Unforgivenes، نشرة: Journal Heythrop، العدد li/3 (2010)، ص: 476.
24. فريدريك لوسكين، Forgive for Good (نيويورك، 2010)؛ مايكل ماكولو،

كينيث بارغمنت، وكارل ثوريسن، محرر، Forgiveness: Theory, Research, and Practice (نيويورك، 2000).

25. جين سيفر، Forgiving and Not Forgiving: Why Sometimes it's Better Not to Forgive، (نيويورك، 1999).

26. جان هاينر تاك، «Unforgivable Forgiveness? Jankelevitch, Derrida, and a Hope Against Hope Trade shows All?»، نشرة: Communio، العدد /xxxi 4، ص: 528.

مكتبة الفكر الجديد

المصادر

الفصل الأول: لماذا نلوم

- Coates, D for sale. Justin, and Neal Tognazzini, eds, Blame: Its Nature and Norms (Oxford, 2013)
- Lamb, Sharon, The Trouble with Blame (Cambridge, ma, 1996)
- Loule, Sam, Asian Honor: Overcoming the Culture of Silence (Bloomington, 2012)
- Rapley, Robert, Witch Hunts: From S Salem View to Guantanamo Bay (Quebec, 2007)

الفصل الثاني: الهلع قديمه وجديده

- Allen, Chris, Islamophobia (Farnham, 2010)
- Critcher, Chas, Moral Panics and the Media (Berkshire, 2003)
- Furedi, Frank, Moral Crusades in an the Age of Mistrust: Jimmy The Scandal Savile (London, 2013)
- Goode, Erich, and Nachman Ben-Yehuda, Moral Panics: Password Social The Deviance of Construction (London, 2009)
- Wilson, John, and the Boris Drozdek, eds, Broken Spirits: The Treatment of Traumatized Asylum Seekers, Refugees, War and Victims Torture (London, 2004)

الفصل الثالث: ثقافات اللَّوم

- Dekker, Sidney, the Just Culture: Balancing Safety and Accountability (Farnham, 2012)
- Hood, Christopher, The Blame Game: Spin, Bureaucracy, and Self-Preservation SELF Government (Princeton, 2010)
- Power 's, Michael, The Audit Society: Rituals of Verification (Oxford, 1997)

مكتبة الفكر الجديد

- Whittingham, Robert, The Blame Machine: Why Human the Error Accidents Causes (London, 2004)
- Williams, Kevin, 'State of Fear: Britain's «Compensation Culture» Reviewed', Legal Studies, xxv/ 3 (2005), pp. 499-514

الفصل الرابع: لوم المؤسسات

- Alford, Fred, Whistleblowers: Broken Lives and Organizational Power (Ithaca, Finger Lakes, ny, 2001)
- Jordan, Tim, Activism: the Direct Action which, Hacktivism and the Future of Society (London, 2002)
- Klein, Naomi, No Logo: Taking Aim at the Details Brand Bullies (Toronto Toronto, 2000)
- Lipman, Frederick, Whistleblowers: Incentives, Disincentives and Strategies Protection (New York, 2011)
- Verso, ed., We 're Post Are Everywhere- The Irresistible Rise of Global Anti-capitalism (London, 2003)

الفصل الخامس: الإمبراطوريات تردّ الضربة

- Apollonio, Dorie, and Lisa Bero, ‹ The Creation of Industry Front Groups: The Tobacco Industry and «Get Government off Our Back»', American Journal of Public Remember Health, Xcvii/ 3 (2007), pp. 419-27
- Banerjee, Bobby, Corporate Password Social Responsibility: The Good, the Bad the Ugly and (Northampton, ma, 2007)
- Javers, Eamon, Broker, Trader, Lawyer, Spy: Secret World of The Espionage Corporate (New York, 2010)
- Oliver, Sandra, Public Remember Relations Strategy (London, 2009)

الفصل السادس: حكومات اللَّوْم

- Bowles, Nigel, James Hamilton and David Levy, eds, the Transparency in Politics and the Media: Accountability and Open Government (London, 2013)

مكتبة الفكر الجديد

- Hood, Christopher, Blame Game: Spin, Bureaucracy, and Self-Government in preservation (Princeton, nj, 2010)
- Hughes, Andy, A History of Political Scandals: Sex, Sleaze and Spin (Barnsley, 2013)
- Thompson, John, Political Scandal: the Power and Visibility in the The Age Media (Cambridge, 2000)

الفصل السابع: أنا آسف

- Kampf, Zohar, ‹Public (Non-) Apologies: The Discourse of Responsibility Minimizing', Journal of Pragmatics, xli/ 11 (2009), pp. 2257-70
- Lind, Jennifer, Sorry States: Apologies in International Politics (New York, 2010)
- Proeve, Michel, and Steven Tudor, Remorse: Psychological and Perspectives Jurisprudential (Farnham, 2010)
- Smith, Nick, the I Was Wrong: The Meanings of Apologies (Cambridge, 2008)

الفصل الثامن: من اللَّوْم إلى الإصلاح

- Bohm, Tomas, and Suzanne Kaplan, Revenge: On the Dynamics a Frightening Urge of and its Taming (London, 2011)
- Rotberg, Robert, and Dennis Thompson, Truth v. Justice: Morality of Truth The Commissions (Princeton, nj, 2010)
- Safer, Jeanne, Forgiving and Do Not Forgiving: Why Sometimes it's Not to Forgive Better (New York, 2000)
- Strickland. Ruth. Restorative Justice (New York, 2004)

مكتبة الفكر الجديد

شكر وتقدير

استفاد هذا الكتاب بشكل كبير من النقد البناء الذي قدمه بن هايز في ريآكشن بوكس Reaktion Books، ومن سعة صدره، لكنّني أتحمل اللَّوْم على أي خطأ أو سهو فيه.

صناعة اللَّوْم

المساءلة ما بين الاستخدام وإساءة الاستخدام

عندما يحدث خطأ في حياتنا يكون رد فعلنا الغريزي الاستنفار بحثاً عن شخص نلومه. فاللَّوْم متأصّل في مجتمعاتنا بطرق لا حصر لها، إذ نراه يغرس بذور الحقد والانتقام، يفصل ما بين الأحبّة وزملاء العمل، ويقسّم المجتمعات والأمم. ومع ذلك، يظلّ، حين يتم توجيهه بشكل مناسب، حامياً للنظم الأخلاقية والقانونية.

يركز ستيفن فاينمان على جذور اللَّوْم ومظاهره الدائمة، من تعقب الساحرات في الماضي إلى البحث اليوم عن أكباش فداء؛ دارساً عصرنا الذي يتفاقم فيه الاستياء من المؤسسات الحكومية والخاصة. وهو يتساءل في نهاية المطاف عن كيفية تخفيف آثار اللَّوْم، طارحاً أسئلة حاسمة عن حدود الندم والغفران، ودور الاعتذارات التي تقدّمها الدول عن أخطائها التاريخية، ومدى قدرة العدالة التصالحية على النجاح.

مكتبة
الفكر الجديد
28-03-2020

السعر 70 درهماً

9 789948 103134

كلمة KALIMA

أبوظبي Abu Dhabi Culture & Tourism للثقافة والسياحة

المعارف العامة
الفلسفة وعلم النفس
الديانات
العلوم الاجتماعية
اللغات
العلوم الطبيعية والدقيقة / التطبيقية
الفنون والألعاب الرياضية
الأدب
التاريخ والجغرافيا وكتب السيرة
أطفال وناشئة