

أثر التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك وكيف عولجت في القرآن الكريم والسنة النبوية

أشرف محمود أغلو¹

ashrafmhd6@gmail.com

ملخص البحث:

جاءت هذه الورقة مبينة لطبيعة التحيزات المعرفية التي هي حجر الزاوية في بناء مبادئ علم الاقتصاد السلوكي، ونتاج التكامل بين علم الاقتصاد وعلم النفس الاجتماعي وألقت الضوء على بعض أنواع التحيزات المعرفية وكيف أثرت في آليات وتطبيقات الاقتصاد السلوكي في توجيه السلوك الاقتصادي للبشر والمجتمعات والتأثير عليه، والحد من آثار التحيزات المعرفية على السلوك الاستهلاكي، وصولاً لتحسين القرارات السلوكية والشرائية للمستهلك، وكيف أن القرآن الكريم والسنة النبوية قدما معالجة حقيقية للتحيزات المعرفية من خلال الاقرار بفاعليتها في حياة الانسان وبالاستفادة من إيجابيتها ومن السيطرة على الجوانب السلبية فيها، من خلال توجيهات قرآنية ونبوية.

الكلمات المفتاحية: التحيزات المعرفية- سلوك المستهلك- الاقتصاد السلوكي- تأثير .

1. جامعة صباح الدين زعيم - إسطنبول

Davranışsal Ekonomide Bilişsel Önyargılar: Ekonomi ve Sosyal Psikoloji Entegrasyonu ile Kur'an ve Sünnetten Gelen İlhamlar

Özet:

Bu makale, davranışsal ekonomi ilkelerinin oluşumunda temel olan bilişsel önyargıların doğasını anlatmaktadır. Ekonomi ve sosyal psikoloji entegrasyonunu ve davranışsal ekonominin mekanizmaları ve uygulamalarında bilişsel önyargıların çeşitli tiplerini ve insanların ve toplumların ekonomik davranışlarını şekillendirmedeki etkilerini aydınlatmaktadır. Ayrıca, tüketici davranışındaki bilişsel önyargıların etkilerini azaltma stratejilerini ele almaktadır, nihayetinde tüketicilerin davranışsal ve satın alma kararlarını iyileştirmeyi hedeflemektedir. Ayrıca, Kuran ve Sünnet'in bilişsel önyargıları ele almak için gerçekçi bir yaklaşım sunduğunu vurgulamaktadır. İnsan hayatındaki etkinliklerini kabul ederek, olumlu yönlerinden faydalanmayı ve olumsuz yönlerini kontrol etmeyi sağlamak için Kuran ve peygamberlik rehberliği ile bilişsel önyargıları ele almaktadır.

Anahtar Kelimeler: Bilişsel Önyargılar, Tüketici Davranışı, Davranışsal Ekonomi, Etki.

Cognitive Biases in Behavioral Economics: Insights from the Integration of Economics and Social Psychology and the Guidance from the Quran and Sunnah

Research Summary:

This paper highlights the nature of cognitive biases, which are the cornerstone in building the principles of behavioral economics. It explores the integration of economics and social psychology and sheds light on various types of cognitive biases and their impact on the mechanisms and applications of behavioral economics in shaping economic behavior of individuals and societies, as well as their influence. Furthermore, it examines strategies to mitigate the effects of cognitive biases on consumer behavior, ultimately aiming to improve behavioral and purchasing decisions for consumers. The paper also emphasizes how the Quran and the Sunnah provide a genuine approach to address cognitive biases by recognizing their effectiveness in human life and harnessing their positive aspects while controlling their negative aspects through Quranic and prophetic guidance.

Keywords: Cognitive biases, Consumer behavior, Behavioral economics, Impact.

المقدمة

ما لا شك فيه أن الإنسان قابل للتحييز بطبعه للخير والشر، سواء كان هذا التحييز في دائرة الدين أو الفكر، أو الأشخاص الذين من بلد معين أو مجتمع معين أو جامعة معينة أو تخصص معين، وهذه الحقيقة ثابتة في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة والدليل العقلي، وإقرارات العلم الحديث، ودراسات علم الاقتصاد السلوكي.

يقول الحق - سبحانه - في كتابه الكريم: "وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا (7) فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا (8) قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا (9) وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا" (الشمس: 7-9)

ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم: " ما من مولود إلا يولد على الفطرة، فأبواه يهودانه أو ينصرانه، أو يمجسانه، كما تنتج البهيمة بهيمة جمعاء، هل تحسون فيها من جدعاء، ثم يقول أبو هريرة رضي الله عنه: "قَطَرَتِ اللَّهُ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا" (الروم: 30) ¹، كما يتحدث علماء الاقتصاد السلوكي، وعلماء النفس ويؤكدون هذه الحقيقة، " أننا جميعا منحازون بشكل أساسي بطرق غير واضحة بالنسبة لنا، بالرغم من قناعة معظمنا بغير ذلك. لسوء الحظ، فإن العديد من هذه التحيزات تعسفية والعديد منها قد يدفعنا إلى التفكير والتصرف بطريقة تتعارض مع معتقداتنا ونوايانا الفعلية، إذا كنت أنت بشر فأنت متحييز كالهواء الذي نتنفسه، فإن التحيز جزء من طبيعتنا"².

¹ البخاري في صحيحه، حديث رقم (1358).

² HOWARD J. ROSS. Everyday BIAS. Identifying and Navigating Unconscious Judgments in Our Daily Lives. 2014.p:13

إذاً فهم التحيزات المعرفية ومحاولة منع أثارها السلبية من شأنه العمل على تحسين سلوكنا، وعملية اختيار المنتج الأفضل لنا، والتقييم والتفكير بشكل جيد، حيث تؤثر التحيزات المعرفية بشكل سلبي في نتائج القرار السلوكي والمعرفي.

أهمية الورقة البحثية:

تتضح الأهمية العلمية لهذا البحث في محاولة فهم التحيزات المعرفية التي تؤثر على السلوك الشرائي، من خلال دراسة هذه التحيزات، ومن ثم تحليل العوامل التي تدفع المستهلكين لتفضيل لمنتج معين أو للتصرف بطريقة معينة. كما تظهر أهمية البحث في تعزيز وتحسين القرارات الشرائية للمستهلك؛ لأنه عندما يفهم التحيزات المعرفية وأثرها على سلوكه يمكن أن يساعد ذلك في اتخاذ قرارات شرائية أفضل، وأكثر وعياً، وأكثر حذراً في تقييم المعلومات وتفسيرها واتخاذ قرارات شرائية مستنيرة.

إشكالية الورقة البحثية:

وتكمن إشكالية الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات الآتية:

- 1- ما هي طبيعة التحيزات المعرفية المؤثرة في سلوك المستهلك وما هي أنواعها؟
- 2- كيفية تأثير التحيزات المعرفية على السلوك الشرائي للمستهلك؟
- 3- معالجة القرآن والسنة للتحيزات المعرفية المؤثرة على سلوك المستهلك؟

أهداف الورقة البحثية:

وتأتي أهداف الورقة البحثية في تحقق كل من:

- 1- فهم التحيزات المعرفية وأنواعها المؤثرة على سلوك المستهلك.

2- دراسة كيفية تأثير التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك واختياراته الشرائية.

3- بيان معالجة القرآن والسنة للتحيزات المعرفية المؤثرة على سلوك المستهلك.

المنهجية:

تتضمن المنهجية المتبعة في هذه الدراسة: المنهج الوصفي والتحليلي.

حيث تم وصف التحيزات المعرفية وفهم معانيها وأثرها، وتحليل هذا الأثر

على السلوك الاقتصادي للفرد، وبيان معالجة القرآن والسنة لهذه التحيزات.

الدراسات السابقة:

توجد محدودية كبيرة في البحث حول التحيزات المعرفية في دائرة

الدراسات العربية الإسلامية.

1- زهير النواجحة، التحيزات المعرفية والكفاية التواصلية لدى طلبة الجامعة ذوي

التوجهات الحزبية، بحث منشور في مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم

الإنسانية) المجلد 35 (3) 2021م.

هدفت الدراسة للتعرف على التحيزات المعرفية والكفاية التواصلية،

والتحقق من العلاقة الارتباطية بينهما، والكشف عن الفروق في التحيزات المعرفية

والكفاية التواصلية وفقاً لمتغير الجنس والتوجه الحزبي. واستخدم الباحث المنهج

الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (260) طالب وطالبة من طلبة جامعة

الأقصى تم اختيارهم بالطريقة القصدية، وتحقيقاً (2013)، وقام الباحث بتعريب

مقياس التحيزات المعرفية إعداد دافوس التواصلية الكفاية مقياس تبنى كما، (Davos

Assessment of Cognitive Biases Scale) إعداد الخزاعي (2017)، وأظهرت

نتائج الدراسة أن التحيزات المعرفية دون المتوسط، وأن مستوى الكفاية التواصلية

(أثر التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك.....) أشرف أغلو

مرتفع، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين التحيزات المعرفية والكفاية التواصلية، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في التحيزات المعرفية والكفاية التواصلية وفقاً لمتغير الجنس، والتوجه الحزبي.

2- فراس الحموري، التحيزات المعرفية لدى طلبة جامعة اليرموك وعلاقتها بالجنس والتحصيل الأكاديمي، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 13، عدد 1، 2017 م.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن التحيزات المعرفية لدى عينة مكونة من (496) طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس في جامعة اليرموك. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تعريب وتعديل مقياس داكوبز للتحيزات المعرفية (أنواع سبعة) Davos (أنواع سبعة) يقيس الذي (Assessment of Cognitive Biases Scale: DCOBS) من التحيزات المعرفية. كشفت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من التحيزات المعرفية على المقياس ككل، وعلى مجالاته الفرعية. وبينت النتائج أيضاً أن مجال الانتباه إلى المهددات جاء في المرتبة الأولى، تلاه في المرتبة الثانية مجال القفز إلى الاستنتاجات، في حين جاء مجال السلوكيات الآمنة في المرتبة الأخيرة. كما أظهرت النتائج أن التحيزات المعرفية المتعلقة بالعزو الخارجي كانت لدى الذكور أعلى منها لدى الإناث، وأن الطلبة ذوي التحصيل الأقل بشكل عام يمتلكون مستويات أعلى من التحيزات المعرفية (على المقياس ككل ومجالاته الفرعية) من الطلبة ذوي التحصيل الأعلى.

محتويات الورقة البحثية:

تمهيد: تعريف التحيزات المعرفية وأهميتها.

المطلب الأول: أثر التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك.

المطلب الثاني: معالجة القرآن والسنة للتحيزات المعرفية وأثرها على سلوك

المستهلك.

الخاتمة.

الفهارس.

تمهيد:

تعريف التحيزات المعرفية وأهميتها:

يعرف التحيز المعرفي اصطلاحياً بأنه "دعم أو معارضة شخص أو شيء ما بطريقة غير عادلة، بسبب السماح للآراء الشخصية بالتأثير على الحكم"¹، وفي بعض مجالات علم النفس يميل الباحثون إلى الإشارة بطريقة مماثلة لهذا التعريف، كميل للتعبير عن تفضيل غير عادل لمجموعة أو فكرة معينة، ويعرف بالتحيز للمجموعة.

ويعرف التحيز المعرفي بأنه "نمط في الإدراك أو التفسير يؤدي باستمرار إلى سوء فهم الفرد لشيء ما عن نفسه أو عن بيئته الاجتماعية، مما يجعل الفرد يتخذ قرارات خاطئة"².

¹ The Cambridge English Dictionary

² Ellis, G. (2018). Cognitive Biases in Visualizations. Cham, Switzerland: Springer

وتعرف التحيزات المعرفية بأنها: "انحرافات منهجية عن الحكم العقلاني، حيث يمكن رسم الاستنتاجات حول الأشخاص والمواقف الأخرى بشكل غير منطقي"¹.

كما تعرف التحيزات المعرفية أيضاً بأنها: "تبسيط لمعالجة المعلومات، وتساعد على اتخاذ القرارات بشكل أسرع، وقد يؤدي إلى قرارات غير عقلانية ومنحازة وغير فعالة"².

والتحيزات المعرفية بالفعل قام عليها جوهر علم الاقتصاد السلوكي الذي هو نتاج الدمج بين الاقتصاد التقليدي وعلم النفس الاجتماعي وعلم نفس السلوك. كما أنها تعطي قوة تفسيرية وتحليلية لسلوك المستهلك، وتنبؤ بسلوك الأفراد، ومن جهة أخرى فإن هذه التحيزات يمكن أن تكون نافذة يطل من خلالها الحفز السلوكي لتشجيع الخيارات الجيدة، ومدعاة لإمكانية حفزها نحو ما يحقق الأهداف المنشودة من أي اتجاه³.

¹ Parks, G, S. (2018). Race, Cognitive Biases, and the Power of Law Student Teaching Evaluations. (February 23, 2018). Wake Forest Univ. Legal Studies Paper. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3129019>.

² Panditi, P. (2018). who is an enterprise Agile Coach, Executive Coach Lean Agile and Product Development Consult has conducted a Game session on "The Subtle Influence of Cognitive Biases on Testing

³ أحمد حسن النجار، البرنامج الأول لتوجيه الباحثين في الاقتصاد الإسلامي عن موضوعات الاقتصاد السلوكي، في الفترة من 24-25 أكتوبر 2020 م، جامعة صباح الدين زعيم إسطنبول، ص 8-15. بتصرف.

كذلك للتحيزات المعرفية أثر وفائدة كبرى في شتى مجالات العلوم لأن محورها الإنسان، وبيئتها النفس البشرية، لذلك تجدها حاضرة بقوة في كافة العلوم التي لا علاقتها بالنفس، ولقد استفاد السياسيون من أثر التحيزات المعرفية على تقييم الرأي العام لعمل القطاعات الخدمية، على سبيل المثال تم عمل تجربة عملية في الدنمارك على قطاع الخدمات المدرسية، وأظهر التحليل أن تقييم المواطنين للجمهور أداء القطاع مع إعطاء معلومات بسيطة من رقمين متحيز بتأثير قوي من أقصى اليسار، التضمين الجوهري هو أن التغييرات الصغيرة جداً في ذكرت معلومات الأداء، والتي تحدث للتحويل الرقم الموجود في أقصى اليسار، يمكن أن يؤدي إلى تغييرات كبيرة جداً في حكم على الأداء¹

كما استفاد المجال الطبي من تطبيق التحيزات المعرفية وآثارها الإيجابي، في توجيه المرضى نحو الطرق الأفضل لصحتهم، دون الالتفات لتحيزات العقل، والمكسب القريب، والتحيز المجتمعي على حساب الصحة واستخدام الطرق العلمية الطبية، فقد تؤدي تجنب المضاعفات إلى قرارات رعاية صحية متحيزة².

وبالتالي كشف لنا الاقتصاد السلوكي أن التحيزات المعرفية يمكن الاستفادة منها في علاج نقاط الضعف والفجوات التي لا تحقق فيها العقلانية والرشد الاستهلاكي في سلوكيات الإنسان الاقتصادية، وكذلك لها تأثير عام على الأفراد في العديد من

¹ Asmus Leth (1561_ experiment on _experiment on. Judgment and Decision Making, Vol. 8, No. 3, May 2013, pp. 365–371.

² Jennifer Amsterlaw, Brian J. Zikmund-Fisher¹, Angela Fagerlin and Peter A. Ubel.

can_avoidance_of_complications_lead_to_biased_healthcare_decisions. Judgment and Decision Making, Vol. 1, No. 1, July 2006, pp. 64–75.

- الأمراض والاضطرابات النفسية مثل: (القلق الفردي - الاكتئاب السريري - الخوف عند الأطفال - اضطرابات الهلع - القلق الاجتماعي - الضعف العاطفي)¹
- ²:وتتضح أهمية التحيزات المعرفية لنا في نقاط هامة منها
1. معرفة نقاط الضعف والفجوات لا تحقق فيه "العقلانية والرشد في الإنسان الاقتصادي".
 2. كما أن التحيزات المعرفية من أهم النتائج البحثية لعلم النفس الاجتماعي مع علم الاقتصاد في القرن العشرين.
 3. وأيضا تبرز أهميتها بشكل عام على الأفراد مثل تأثيرها المباشر في العديد من الأمراض والاضطرابات النفسية.
 4. قام عليها -أو هي جوهر- علم الاقتصاد السلوكي الذي هو نتاج الدمج بين الاقتصاد التقليدي وعلم النفس الاجتماعي وعلم نفس السلوك.
 5. تعطي قوة تفسيرية وتحليلية لسلوك المستهلك.
 6. تتبؤ بسلوك الأفراد.
 7. هذه التحيزات، يمكن أن تكون نافذة يطل من خلالها الحفز السلوكي؛ لتشجيع الخيارات الجيدة.
 8. مدعاة لإمكانية حفزها نحو ما يحقق الأهداف المنشودة من أي اتجاه.

¹ على صقر جابر وعذراء خالد عبد الأمير، الانحياز المعرفي لدى طلبة الجامعة، جامعة القادسية - كلية التربية 2017م، ص 70، بتصرف.

² أحمد حسن النجار، مؤتمر البرنامج الأول لتوجيه الباحثين في الاقتصاد الإسلامي عن موضوعات الاقتصاد السلوكي، بتصرف.

- كما أنها لها أثراً في الاقتصاد السلوكي على سلوك المستهلك كالتالي:¹
- دراسة ما هو قائم فعلاً.
 - تأكيد قصر وحدود المعلومات.
 - محدودية العقلانية في اتخاذ القرارات الاقتصادية الفردية.
 - عدم القطع واليقين بصدق القرارات الحالية على المستقبل.
 - ضمان العدالة والحفاظ على مصالح وسعادة الآخرين.
 - تعظيم المنفعة مع تمثل القيم الأخلاقية.
 - الاعتماد على الدراسات التجريبية.
 - تحقيق التوازن في اختيار الأفضل مع مراعاة الآخرين.

ولأهمية التحيزات المعرفية ظل العلم الحديث يفسر ظواهرها، ويتعرض لها بشيء من التفصيل والتحليل، واختبار التجارب المتتالية، فهذا العلم أو المجال الخاص بالتحيزات المعرفية، هو تخصص ومجال بكر، ما زال العلماء في الوقت الحاضر يحددون لها قواعد وأسس ومقاييس -اختبارات-؛ لذلك لا يوجد مادة ثرية يُستند عليها في دراسة هذه التحيزات المعرفية.

وبالتالي تنتطبق هذه الدراسات والتقارير على مستوى السلوك الاقتصادي الاستهلاكي، وتبرز هذه التحيزات المعرفية في المجال بقوة، من خلال تأثيرات مباشر من طبيعتنا وفطرتنا، أو من خلال وسائل غير مباشرة عن طريق الآخرين أو البيئة... الخ.

¹ الأفتدي، مقولات الاقتصاد السلوكي، ص 101.

المطلب الأول: أثر التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك

فالتحيزات المعرفية بعد هذه التعريفات يتبين لنا أنها أنماط قد تكون عقلية وقد تكون سلوكية، وهي منهجية تؤدي للانحراف عن المعيار أو العقلانية في الحكم على الأشخاص أو الأشياء، وغالبا ما تدرس في علم النفس والاقتصاد السلوكي. والتحيزات المعرفية التي سوف نقوم بتسليط الضوء عليها هي التي لها أثر وعلاقة مباشرة بسلوك المستهلك الاقتصادي، ومن أمثلة التحيزات المعرفية:

1. أثر التحيز الذاتي:

يتناول رواد الاقتصاد السلوكي في الوقت الحاضر هذا التحيز، منتقدين به الجانب الأبوي في- الاقتصاد التقليدي- الذي يعني أنه من المشروع أن يحاول المصممون المختارون التأثير على سلوك الناس من أجل صنع حياة أطول وأكثر صحة وأفضل، وبعبارة أخرى، يقولون: نحن ندافع عن الوعي الذاتي من خلال جهود المؤسسات في القطاع الخاص وكذلك من قبل الحكومة ، من أجل توجيه خيارات الناس في الاتجاهات التي من شأنها تحسين حياتهم، وضربوا أمثلة على ذلك مثل: من يريد أن يقلع عن تدخين السجائر، وكذلك من يرد التقليل من أكل الكثير من الحلوى.¹

¹ Richard H. Thaler Cass R. Sunstein, NUDGE Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness, Library of Congress, 2008 ، page:16=17
بتصرف

وهذا التحيز في مقدمة التحيزات التي تم تناولها في الاقتصاد السلوكي، لأن شعور الثقة المفرطة لدى الأفراد يجعلهم يبالغون في تقدير معرفتهم وقدرتهم على إدارة وضعهم المالي ولا يبالون بالمخاطر التي تواجههم، على مستوى الصحة والثروة والسعادة.

بل في كثير من الأحيان لا ينصاع الناس لقرارات الحكومة والقطاعات الخاصة والمؤسسات ظناً منهم أن تلك الهيئات تضع مصلحتها في المقام الأول؛ لذلك يقترح الاقتصاد السلوكي في معالجة هذا التحيز التنبيه ثم التنبيه ثم التنبيه بوسائل متعددة مناسبة للإشخاص في البيئات المختلفة والأوقات المتعددة.

إن الخطأ الشائع الذي يرتكبه الناس هو تفتهم الزائدة بقدراتهم وحدهم، معظمنا ينظر إلى نفسه وصفاته بشكل أكثر إيجابية مما هم عليه فعلاً، على سبيل المثال فإن الغالبية العظمى من السائقين يعتقدون أنهم "فوق المتوسط" ويعتقد الجميع تقريباً أن شخصيته هي فوق المتوسط.¹

ويمكن لهذه الثقة الزائدة شرح الكثير من سلوكيات المخاطرة بما في ذلك السلوكيات الصحية الخطيرة، فمثلاً: معظم الناس يدركون مخاطر الإصابة بالأزمات القلبية والسرطان بسبب السلوكيات غير الصحية كالإفراط في الأكل غير

¹ Thaler and Sunstein, Op.Cit. P. 54.

وانظر أحمد حسن النجار، التجارب الدولية لتطبيق مفاهيم الاقتصاد السلوكي وآثارها الاقتصادية، الفعالية الاقتصادية: الوكز السلوكي، تحت رعاية معالي المستشار الدكتور فهد العفاسي وزير العدل ووزير الأوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت في الفترة من 12 - 10 ديسمبر 2018، ص 7.

الصحي أو التدخين ولكن من المرجح أن يعتقد هؤلاء الناس بأنهم أقل عرضة لتلك المخاطر من أقرانهم حتى ولو ارتكبوا نفس مثل هذه السلوكيات غير الصحية¹. وهناك جانبان مؤثران على شعور الثقة المفرطة؛ الأول "سوء التقدير" الذي يعني أن غالبية الأفراد لا يعيرون اهتماما للاحتمالات الأخرى التي من الممكن أن تظهر وينتج عنها انهيار أو خلل في وضعهم المادي². والثاني "تأثير أفضل من المتوسط"، ويعني أن الأفراد لديهم تصورات إيجابية فيما يتعلق بقراراتهم وأحكامهم، وبالتالي عند مقارنتهم بغيرهم في اتباع سلوك ما يعتقد الغالبية أنهم أفضل من أشخاص العاديين³. أثبتت إحدى الدراسات تأثير الثقة المفرطة على سلوك المحللين الماليين المتعلق بالتنبؤ بالأرباح المستقبلية للشركات وبخاصة بعد نجاح هذه التنبؤات وارتفاع نسبة الأرباح، إن تحقق التنبؤ بالأرباح المستقبلية يرفع من

(1) ¹ Khwaja et al., The Relationship Between Individual Expectations and Behaviour's: Mortality Expectations and Smoking Decisions, Journal of Risk and Uncertainty 35, 2007, P.179.

وانظر أحمد حسن النجار، الفعالية الاقتصادية: الؤكز السلوكي، تحت رعاية معالي المستشار الدكتور فهد العفاسي وزير العدل ووزير الاوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت في الفترة من 12 - 10 ديسمبر 2018، ص 7.

² شركة هوز، تطبيقات الاقتصاد السلوكي في المجال المالي، تقرير وحدة الاقتصاد السلوكي، ص 18.

³ المرجع السابق، ص 18.

معدل الثقة المفرطة لدى المحلل مما قد يؤدي إلى ارتكاب أخطاء في المرات القادمة.¹

مما قد يؤدي إلى وقوع معظم المستثمرين في الخطأ ذاته كقرار شراء أسهم شركة ما بمجرد ارتفاع سعر السهم؛ لتوقع الفرد أن سعر السهم سوف يزداد مستقبلاً.

وكذلك توقعات المرء الذاتية لا تتوقف في جميع الاتجاهات، وإذا استمر الإنسان على هذا المنوال سيفقد الشعور بالرضا عن النتائج، ولن يكون هناك منطق في السعي لتحقيق المزيد؛ لأنه سيحصل عبي الشعور ذاته بعد كل جهد إضافي يبذله، يصبح الأمر خطيراً عندما تفتح شهية المرء على امتلاك المزيد، المزيد من المال، والمزيد من القوة، والمكانة، والطموح... الخ.²

¹ Nofsinger, John R. The Psychology of Investing, 6th Edition. 2018.

Routledge.

² هاوس، مورجان، سيكولوجية المال دروس خالدة في الثروة والشجع والسعادة، مرجع سابق، ص67بتصرف

2. التحيز للمقربين - البرهان الاجتماعي:-

ويسمى هذا التحيز: "بانحياز (جزء الحب)؛ لأنه يرتبط بهرمون (الأوكسيتوسين) الذي يعد الناقل العصبي لوظيفة إقامة علاقات مع الأفراد المنتمين للمجموعة وأنه يبالغ في إعطاء قيمة لقرارات وأحكام المجموعة بغض النظر عن صحتها على قرارات الآخرين، ويعد هذا النوع من الانحياز هو الأقرب من الانحياز التأكيدى لأنه فطري".¹

"تحيز البرهان الاجتماعي، ينص على أن إحدى الطرق التي نستعملها لتحديد ما هو صحيح، هي معرفة ما يعتقدونه الآخرون أنه صحيح، ينطبق المبدأ خاصة على الطريقة التي نقرر بها ما هو السلوك الصحيح".²

لاحظ رواد الاقتصاد السلوكي، أن تحيز المقربين له أثر واضح وبالعكس التأثير في المجتمعات، وظلّ ضرب العديد من الأمثلة تُدلل على ذلك، كخوف بيئة معينة من مرض ما متفشي بينهم، مع أنه النسبة محدودة جداً، بل هناك أمراض أخرى بمعدلات كبيرة وبالغة الخطورة والمجتمع لا يتفاعل معها بنفس القوة والحجم.

¹ على صقر جابر وعذراء خالد عبد الأمير، الانحياز المعرفي لدى طلبة الجامعة - جامعة القادسية-، مجلة القادسية في الآداب والفنون والعلوم التربوية - المجلد (18)، العدد (1) سنة 2018م، ص 12.

² سيالديني، روبرت، التأثير علم نفس الإقناع، ترجمة سامر عبد المحسن الأيوبي، مكتبة مؤمن قريش، الطبعة 1 (2010م)، ص 137

يكمن ضرر التقليد الأعمى في حالة التوتر القيمي التي يخلقها لدى الشخص نتيجة تشتته بين القيم التي اكتسبها ونشأ عليها فترة طويلة من الزمن، وبين التقدم التكنولوجي والمعرفي الذي شمل مناحي الحياة جمعاء وما يخلقه من قيم ومعايير جديدة، وهو الأمر الذي قد ينتج عنه تشويش وتغيير في قناعات الشخص وثوابته، وما يلعبه ذلك من تغيير في ملامح المجتمع المتمثلة في عاداته وتقاليده لا سيما الجيدة منها، بالإضافة إلى ما يلعبه التقليد الأعمى من دور في تغيير المنظومة القيمية لدى الفرد، والتي تنظم سلوك الفرد وتصرفاته، وتلعب دوراً مهماً في عملية إصداره للأحكام وتفاعله مع مجريات الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية¹.

ولعبة المقارنة الاجتماعية لا تنتهي، والنقطة المهمة هنا أن سقف المقارنة الاجتماعية مرتفع للغاية، ولا يمكن لأحد أن يطاله، أي أنها معركة لا يمكن كسبها أبداً، ولعل الطريق الوحيدة للفوز هي ألا تقاوم في معركة المقارنة منذ البداية، وبعبارة أخرى: اعرف الاكتفاء المالي، واقبل بما لديك حتى لو كان أقل مما يملكه من حولك.²

¹ محمد ناجح الحراشنة، إبراهيم القاعد، أحمد الخوادة، "درجة ممارسة سلوكيات التقليد الأعمى لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء منظومتهم القيمية"، ص 5.

² هاوس، مورجان، سيكولوجية المال، مرجع سابق، ص 69 بتصرف

3- تجنب الخسارة.

هذا التحيز من أقوى وأظهر التحيزات التي تم العمل عليها من قبل علماء الاقتصاد السلوكي، وتفكيك هذا التحيز بأسبابه وظواهره المتعددة في المجتمع، ومحاولة وضع علاج تنبيه يحدد من تقليل مخاطر هذا التحيز على الشخص والاقتصاد؛ فالخوف من الخسارة يعني الميل البشري إلى أن يكون الفرد أكثر حساسية لاحتمال الخسارة من إمكانية الكسب.

في الاقتصاد السلوكي يشير تفادي الخسارة أو النفور من الخسارة أو تجنب الخسارة بالإنجليزية: (Loss aversion) إلى ميل الناس إلى تفضيل تجنب الخسائر على اكتساب مكاسب مماثلة؛ ومثاله: أنه من الأفضل ألا تخسر (5) دولارات بدلاً من كسب (5) دولارات، المبدأ بارز جداً في مجال القرارات الاقتصادية، ما يميز تفادي الخسارة عن النفور من المخاطر هو أن فائدة المردود النقدي تعتمد على ما تم اختباره سابقاً أو المتوقع حدوثه، وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الخسائر تبلغ ضعفاً، نفسياً، مثل المكاسب.¹

¹ Kahneman, D. & Tversky, A. (1992). "Advances in prospect theory: Cumulative representation of uncertainty". Journal of Risk and Uncertainty. 5 (4): 297–323. doi:10.1007/BF00122574.

حيث يمكن أن يؤدي النفور من الخسارة إلى احتفاظ الأشخاص بموجودات أطول مما ينبغي أو تجنب إحداث أي تغييرات فيما لديهم من ممتلكات خوفاً من خسارتها¹.

ويرتبط الشعور بالألم عند الدفع بمبدأ الخوف من الخسارة ارتباطاً وثيقاً، وقد يختلف بناءً على طريقة الدفع ووقته، فمثلاً يقل الشعور بالألم عند الانتهاء من وجبة العشاء والدفع باستخدام البطاقة الائتمانية مقارنة بالدفع نقداً، كما يختلف الشعور عند الدفع المسبق لقضاء الإجازة في أحد الفنادق عن الدفع بعد انتهاء مدة الإقامة.²

"إن الأفراد كارهي ألم الخسارة ينحون إلى تقييم الشيء الذي يملكونه بمستوى أعلى من الأشياء المشابهة التي لا يملكونها".³

ولهذه التحيز نتائج تطبيقية على تفضيلات الأفراد، ومن أبرز هذه النتائج ميل الأفراد إلى المحافظة على الحالة الراهنة كأسلوب لتجنب ألم الخسارة التي تؤخذ بعين الاعتبار في مثل برامج وخطط التقاعد والاختيار الافتراضي (الحفاظ على الوضع الراهن)، ومن النتائج التطبيقية السلوك الفعلي للمؤسسات الإنتاجية، حيث تنحو إلى تسويق منتجاتهم للمستهلكين من خلال الحسومات النقدية أو الخصم النقدي في أسعار السلع

¹ النجار، أحمد حسن، الفعالية الاقتصادية: الوكز السلوكي، تحت رعاية معالي المستشار الدكتور فهد العفاسي وزير العدل ووزير الاوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت في الفترة من 12 - 10 ديسمبر 2018، ص 8.

² شركة هوز، تطبيقات الاقتصاد السلوكي في المجال المالي، تقرير وحدة الاقتصاد السلوكي، ص 18

³ الأفندي، مقولات الاقتصاد السلوكي، ص 94

بدلاً من فرض ضريبة إضافية أو سعر مرتفع على بطاقة الائتمان لتصوير تكاليف استخدام كرت الائتمان كمكاسب مضحى بها وليس خسائر محققة¹.

4- الميل إلى التشبث والحفاظ على الوضع الحالي:

هذا التحيز يظهر عندما يفضل الناس أن تبقى الأشياء كما هي عليها من خلال عدم القيام بأي شيء (إبقاء الحال كما هو عليه) ، أو بالتمسك بقرارات اتخذت في السابق، وقد يحدث هذا حتى عندما تكون تكلفة التغيير صغيرة -تغيير الرأي- وتكون أهمية القرار كبيرة².

ويميل معظم الأفراد إلى تفضيل المكاسب الحالية على المستقبلية، ومثال ذلك تمتعهم بدخلهم الشهري دون ادخار مبلغ كاف للمستقبل، ولعل من أهم أسباب التحيز للمكاسب الحالية هو عدم القدرة على ضبط النفس وتأجيل خطط الادخار والاستثمار لما بعد.

ويقصد بالتأجيل قيام الفرد بتأجيل خطة الادخار أو الاستثمار أو البقاء على معدل ادخار ثابت لفترة طويلة من الزمن دون محاولة رفع سقف الادخار أو تغيير البرامج أو الأدوات المتبعة، يعتبر عامل التحكم في الذات من أهم العوامل المساعدة على حث الأفراد على الاستمرار في تنفيذ قراراتهم، مثل قرار تخفيف الوزن، أو زيادة معدل الدرجات الشهرية،

¹ المرجع السابق، ص 94

² Samuelson, W., & Zeckhauser, R. J, **Status quo bias in decision making**, Journal of Risk and Uncertainty, 1988, 1, 7-59

وانظر النجار، الفعالية الاقتصادية: الوكز السلوكي، ص 8.

وغيرهما من القرارات التي لا يمكن الحصول على النتائج المتوقعة منها في الحاضر، وامتداد أثرها نحو المستقبل.¹

أنشأ كاينمان وريتشارد ثالر وجاك كينتش تجارب يمكنها إنتاج هذا التأثير، فالانحياز للوضع الراهن باستخدام استطلاع واجه فيه المشاركون سلسلة من مشاكل القرارات، والتي أطرت بالتبادل بموقف به أو بدونه وضع راهن، مال المشاركون إلى البقاء في الوضع الراهن عندما عرض عليهم الموقف، مهمات اختيار افتراضية: أعطى الخاضعون للدراسة اختياراً افتراضياً في النسخة "المحايدة" الآتية، وفيها يُعرّف الوضع الراهن: "أنت قارئ جاد للصحف الاقتصادية، لكن منذ وقت قريب كان لديك بعض الأموال بحاجة للاستثمار، هذا عندما ورثت كمية كبيرة من المال من عمك الأكبر، فتتظر في العروض المتاحة، اختياراتك هي أن تستثمر في شركة متوسطة المخاطر، شركة عالية المخاطر، أدون الخزانة، السندات البلدية"، قُدمت نفس المشكلة للمشاركين الآخرين ولكن كان هناك اختيار واحد مصمم أن يكون ممثلاً للوضع الراهن، في هذه الحالة أكملت الفقرة الافتتاحية: "استثمر جزء كبير من هذا الملف في شركة متوسطة الخطر... (كانت

¹ شركة هوز، تطبيقات الاقتصاد السلوكي في المجال المالي، تقرير وحدة الاقتصاد السلوكي، ص 17.

عواقب الضريبة وعمولات الوساطة لأي تغيير بلا أهمية" كانت النتيجة أن البديل أصبح أكثر شيوعاً عندما صمم كوضع راهن¹.

5- العقلانية المحدودة:

مفهوم العقلانية المحدودة مهم للغاية لفهم الاقتصاد السلوكي، حيث تشير العقلانية المقيدة إلى أن الناس ليسوا عقلانيين بشكل بحت، ولا غير عقلانيين تماماً في سلوكهم الاقتصادي، ولكن بدلاً من ذلك يحاولون أن يكونوا صناع قرار اقتصاديين عاقلين ومدروسين، حيث تشير العقلانية المقيدة أيضاً إلى أنه نظراً لأن البشر محدودين في مقدار المعلومات التي يمكنهم معالجتها في أي وقت، فهم عرضة للأخطاء والتحيزات عند صياغة تفضيلاتهم وخياراتهم.

غالباً ما نتخذ قرارات بناءً على العاطفة أو النزوة أو عن طريق الخطأ، ونتجنب أحياناً اتخاذ قرارات مالية معينة، مثل الادخار للتقاعد؛ لأن العملية معقدة للغاية أو أننا نستمتع كثيراً بفعل أشياء أخرى، حيث يميل الناس إلى التعامل مع القرارات الاقتصادية الصعبة باستخدام الحيل مثل الحسابات العقلية والعادات، والاستدلال أي قواعد تجريبية بسيطة، نرضى أي تسوية للحد الأدنى ولكن ليس الحد الأقصى لمستوى النتيجة، والتعظيم والمعالجة الانتقائية للمعلومات.

¹ Samuelson, W.; Zeckhauser, R. (1988). "Status quo bias in decision making". *Journal of Risk and Uncertainty*. 1: 7–59. [CiteSeerX ≡ 10.1.1.632.3193](https://doi.org/10.1.1.632.3193). [doi:10.1007/bf00055564](https://doi.org/10.1007/bf00055564).

ولأنه يتعين على البشر اتخاذ العديد من القرارات بشأن أشياء كثيرة فإنهم يقومون بالاستنباط (الاستدلال) أو الاجتهاد أو يطبقون قاعدة الإبهام (اتخاذ القرارات بناء على الممارسة والتكرار) ، بدلاً من القيام بحساب الخيار الذي سيقوم بتعظيم المنفعة في كل قرار يواجهونه حتى يقتصدون في قدراتهم المعرفية المحدودة، وهذا يعني أن الناس غالباً ما "يرضون" عملاً بمبدأ: (اختر ما يكفي بدلاً مما يُعظم المنفعة).¹

تستند قاعدة الإبهام هذه إلى نقطة هامة وهي أن العديد من الأشخاص يستخدمون أحكاماً بديهية تستند إلى قواعد التشابه/الإشارة (Heuristic)، عوضاً عن المقاييس الموضوعية للاحتتمالات.

يعطي ذلك مثالا على الأشخاص الذين يسمعون وصفاً أنه خجول ومنطو على نفسه ثم يخمنون مهنته بأنه أمين مكتبة وليس مزارعاً مثلاً، على الرغم من أن هناك 20 مزارعاً مقابل كل أمين مكتبة واحد في الولايات المتحدة الأمريكية.²

(1) لمزيد من التفاصيل، راجع

: -Simon. H, Behavioural Model of Rational Choice, The Quarterly Journal of Economics 69, 1955, PP. 99–118. *

قاعدة الإبهام: هي مبدأ ذو تطبيق واسع، وإن كان غير دقيق، وضعيف الموثوقية، لكنه سهل التعلم، يستخدم للحساب التقريبي، أو لتذكر قيمة، أو إنجاز تقرير أو تحليل سريع غير معمق، غالباً ما يكون سطحياً. يمكن مقارنتها بالحدس (الخبرة) المهني، وهو مفهوم شبيه يستخدم في الرياضيات وعلم النفس وعلم الحاسوب، وخصوصاً في تصميم الخوارزميات.

² Kahneman, Op.Cit. P. 22.

يعود ذلك في تفسير أن هؤلاء الأشخاص بُني تخمينهم على قاعدة التشابه، وذلك لوجود عدد كبير نظر من أمناء المكتبات يتصفون بالخجل والانطواء على النفس.

على الرغم من أن الاقتصاديين التقليديين يفضلون افتراض أن الناس أو الوكلاء كما يشير إليهم الاقتصاديون عقلانيين تماماً وسيحاولون تعظيم مكاسبهم الشخصية والمالية أو تعظيم المنفعة كخبراء اقتصاديين، حيث تشير العقلانية المحدودة إلى أننا لا نختار دائماً الخيار الأكثر عقلانية أو حتى الخيار الأمثل عند اتخاذ القرارات الاقتصادية.

تم نشر ورقة رئيسية في تطوير الاقتصاد السلوكي في عام 1979 من قبل دانيال كانيمان وعاموس تفرسكي وقدمت نظرية الاحتمالات، والتي حفزت الاهتمام بفهم الآليات النفسية الكامنة وراء التفضيل الاقتصادي والحكم والاختيار، وفي عام 2002 حصل فيرنون سميث الذي كان له دور فعال في تطوير الاقتصاد إلى تخصص تجريبي على جائزة نوبل في الاقتصاد لمساهمته في الاقتصاد التجريبي والسلوكي.

مثال سلوك سائقي سيارات الأجرة:¹

لاحظ الباحثون في مدينة نيويورك أن سائق الأجرة يتخذ له هدفاً محدداً لتحقيقه، وهو هدف الحصول على دخل معين -هدف الدخل-، ومن ثم فإنه يواجه تجنب ألم الخسارة إذا فشل في تحقيق هدف الدخل.

¹ الأفندي، مقولات الاقتصاد، ص 12

بمعنى آخر، كل يوم عمل يكون له حساب ذهني منفصل، فالسائق يسوق أو يعمل عدد ساعات أقل في سيارة الأجرة في اليوم الذي يكون الطلب فيه أكثر على السيارة، كما يعمل عدد ساعات أكثر في اليوم الذي يكون فيه الطلب قليلاً؛ لأنه يريد الوصول إلى هدف الدخل، حيث إن هدف الدخل عنده يعتبر المؤشر المرجعي.

يلاحظ هنا أن دالة عرض العمل في هذا المثال السلوكي هي دالة مغايرة لدالة عرض العمل في النظرية النيوكلاسيكية التي هي علاقة طردية بين عدد ساعات العمل والأجر، بينما هي في الاقتصاد السلوكي كما هي في هذا المثال هي علاقة عكسية بين ساعات العمل والدخل -الأجر-.

في حقيقة الأمر، إن عملية المحاسبة الذهنية تعكس بصورة جوهرية العقلانية المحدودة التي يتسم بها السلوك الفعلي للأفراد في الاقتصاد السلوكي بصورة مغايرة للعقلانية التامة التي يفترضها الاقتصاد التقليدي.

6- الالتزام والثبات:

فهم علماء النفس من زمن بعيد قوة مبدأ الثبات في توجيه الفعل البشري، بالرغبة بالثبات تمثل الحافز الأساسي لسلوكنا، ويشكل الدافع بالثبات والظهور بمظهر الثبات سلاحاً قوياً جداً من أسلحة التأثير الاجتماعي، كثيراً ما يجعلنا نتصرف بطرق تناقض بوضوح مصالحنا الخاصة.

كي نفهم لماذا الثبات قوي جداً بوصفه حافزاً، من المهم أن ندرك أن ينظر للثبات في معظم الأحوال على أنه تأقلمي، وينظر إلى عدم الثبات عامة على أنه صفة شخصية غير مرغوبة.

قد ينظر للشخص الذي لا تتطابق معتقداته وكلماته وأفعاله على أنه غير حازم أو مشوش أو ذو وجهين، أو حتى على أنه مختل عقلي، تترافق الدرجة العالية من الثبات بالمقابل مع قوة في الشخصية وقوة في الذكاء، تقع هذه الصفة في قلب المنطق والعقلانية والرسوخ والصدق.

لا شك في أن الثبات الشخصي الجيد مقدر جداً في مجتمعاتنا، وحق ذلك؛ لأن الثبات يوفر لنا توجهاً معقولاً ومفيداً للعالم، ونحصل في معظم الأوقات على نتائج أفضل إذا قاربنا الأشياء بثبات جيد الترابط.

لكن لأنه من التقليدي جداً أن يحقق الثبات أفضل مصالحننا، يمكن أن نفع بسهولة في خطأ أن نكون ثابتين بصورة آلية جداً، حتى في الحالات التي لا يكون من المنطق أن نكون ثابتين هكذا، يمكن للثبات إذا حصل دون تفكير أن يؤدي إلى كارثة، مع ذلك حتى الثبات الأعمى له جاذبيته.

- فالثبات يقدم طريقاً مختصراً في خضم الحياة الحديثة.
 - العواقب القاسية الغير مرغوبة بها التي يقدمها التفكير السليم، تجعلنا في معظم الأحيان ثابتين، فمعظم الناس تختبأ داخل جدران الثبات.
- وإذا كان هذا الثبات الآلي يعمل كما يبدو كدرع ضد التفكير، فلن يكون مدهشاً أن مثل هذا الثبات يمكن أن يستغل من قبل أولئك الذين يفضلون ألا نفكر كثيراً؛ استجابة لطلباتهم بكسب مطاوعتنا، فالثبات الآلي -الغير مبني على التفكير السليم- منجم ذهب بالنسبة للمستغلين.

وبما أن قوة الثبات الآلي هائلة في توجيه الفعل البشري، يعتقد علماء النفس الاجتماعي أن الالتزام هو المفتاح الحقيقي للثبات، إذا استطعت أن أجعلك

تلتزم (أي تتخذ موقفاً، تسجله على نفسك) أكون قد هيأت بذلك الالتزام، الساحة لعمل ثباتك الآلي غير المحسوب؛ طالما تتخذ موقفاً يصبح هناك ميل طبيعي للتصرف بطرق ثابتة بعناد مع ذلك الموقف.

7- تحيز التبادل والتنازل:

المثير للإعجاب في تحيز التبادل والتنازل أنه منتشر بشكل واسع مما جعل علماء الاجتماع يقرون بعد دراسات مكثفة أنه لا يوجد مجتمع لا يخضع لهذا التحيز، وفي كل مجتمع متغلغلة فيها.

والمجتمعات البشرية تستفيد كثيراً من مبدأ التبادل ويتدرب أفرادها على الإذعان له والإيمان به، لدرجة من يخالف هذا المبدأ ينال من المقاطعة والسخرية مفعمة بالسلبية.

لكن ممكن يجعلنا هذا التحيز عرضة من قبل الأشخاص المستفيدين منا اقتصادياً كما هو الواقع في كثير من تصرفاتنا وسلوكياتنا الاقتصادية، وخير مثال على ذلك (العينة المجانية) تقدم في معظم الأحيان كمية قليلة من المنتج المعنى للزبائن المحتملين، والهدف المعلن هو جعلهم يجربونه، وهذه رغبة مشروعة لتعريف الناس بصفات المنتج، لكن الجميل في العينة المجانية أنها أيضاً مجانية، يمكن أن تدخل في تحيز التبادل بقوة، ومن أمثلة الشركات التي طبقت هذا المبدأ (شركة أموي)، من شركة تحت القبو إلى شركة تباع منتجات بأكثر من نصف مليار سنوياً.

فهذا التحيز يجعلنا مديونين للآخرين من خلال تقديمهم لنا معروف لم نطلبه، فنضطر لرد الجميل وقبول ما يطلبوه منا، فتقع قوة إرادتنا في يد الآخرين،

وفي معظم الأوقات يؤدي تحيز التبادل والتنازل إلى تبادل غير عادل، بين ما يقدمه الآخرين وما ينتظرونه منا.

8- التحيز للبقاء - الانحياز للفرقة الناجية:-

خلال الحرب العالمية الثانية، كان البريطانيون يخسرون عددا كبيرا من الطائرات وذلك بسبب تعرض تلك الطائرات لنيران المضادات الأرضية في أرض المعركة، ولزيادة فرص نجاة الطيارين والطائرات وعودتهم إلي قواعدهم بسلام تقرر وضع مزيد من الدروع على الطائرات لحمايتها، وتمت دراسة الطائرات التي عادت بنجاح من أرض المعركة ووجد الباحثون أن أغلب الإصابات تتركز في ذيل وأجنحة ووسط الطائرة، في حين لم يكن هناك أي اصابات في كابينة القيادة أو محركات الطائرة، وحيث لم يكن من الممكن وضع دروع على كامل هيكل الطائرة حيث ستصبح ثقيلة ولا يمكنها الإقلاع.

كان الحل هو تدعيم المناطق المهمة فقط والتي سوف يساهم تدعيمها في زيادة فرص نجاة الطائرات، وكان الاختيار المنطقي هو وضع مزيد من الدروع لتدعيم وسط وذيل وأجنحة الطائرة وهي الأماكن التي تلقت القدر الكبير من الإصابات، حيث من الواضح أن تلك الأماكن هي أماكن سهلة الإصابة، ولكن المفاجأة أن هذا الحل لم يحسن من فرص نجاة الطائرات وظلت المشكلة قائمة.

عالم الرياضيات الشهير (إبراهام والد) هو من استطاع أن يحل تلك المعضلة حيث اقترح أن يتم تدعيم الكابينة والمحركات على الرغم من أن تلك المناطق لم تتضرر على الإطلاق، وكان منطقه في هذا أن الدراسة تمت على تلك الطائرات هي التي نجت واستطاعت العودة مرة أخرى، وهذا يعني أن وسط و ذيل

وأجنحة الطائرة هي أقوى المناطق فيها ولا تحتاج الي أي تدعيم، حيث بالرغم من إصابة تلك المناطق استطاعت الطائرة العودة مرة أخرى، أما تلك الطائرات التي لم تتج ففي الغالب أصيبت في المحرك أو مقصورة القيادة وبالتالي فهي الآن تقبع في قاع المحيط.

9- قوة السلطة:

في حالة طاعة السلطات، تكفي نظرة سريعة للتنظيم الاجتماعي البشري لتبرير تلك الطاعة، يقدم نظام السلطات متعدد الطبقات، المقبول بشكل واسع بين الناس مميزات كبيرة للمجتمع.

يسمح النظام بتطوير بنيات معقدة لتنظيم إنتاج الموارد والتجارة والدفاع والتوسع وضبط المجتمع وذلك يستحيل وجوده دون طاعة السلطات.

الخيار المقابل مجتمع بلا حكومة، حالة ليس لها فوائد بالنسبة للمجتمعات الثقافية وهي حالة تجعل الحياة (انعزالية، فقيرة، بغیضة، وحشية، قصيرة).

لذلك يتم تعليمنا منذ الصغر أن طاعة السلطات والحكومات المناسبة أمر صحيح وأن العصيان أمر خاطئ، ويتم زرع هذا التعليم لنا في البيت من آباءنا، وفي الدروس المدرسية، وأغاني الطفولة، وتستمر في الأنظمة القانونية والعسكرية، والسياسة التي نواجهها عندما نصبح راشدين، فالخضوع والولاء للقانون والسلطة في كل المجتمعات والأديان له قيمة كبيرة.

طاعة السلطات هي يمكن أن تمنهج لأجل التحكم في استهلاك الفرد أو المجتمع، وتوجيهه بشكل أبوي وليس بطريقة قائمة على مصلحة الفرد أو المجتمع، وإنما بطريقة نابعة من رغبة السلطة التي أصدرت الأوامر.

أحيانا يكون لذلك تأثير إيجابي كما كان الحال في فترة أزمة كورونا وكيف كان لتأثير طاعة السلطات أثره الإيجابي على مصلحة الناس بشكل واضح. ولنضرب مثلاً من أحد أوجه الحياة العملية التي تكون فيها ضغوط السلطات واضحة وقوية، في مجال الطب على سبيل المثال:

حالة مريض "لألم الأذن اليمنى في المستقيم"¹.

وصف الطبيب قطرة أذن لعلاج الأذن اليمنى لمريض يشكو من الألم والالتهاب في أذنه، لكن بدل من أن يكتب كلمة "الأذن اليمنى" بالكامل على الوصف (بالإنكليزية Right)، اختصرها بأول حرف من اليمنى (R)، ثم كتب الأذن (ear) فصارت (Rear) التي تعني بالإنكليزية: المؤخرة.

عندما أخذت الممرضة الوصفة سارعت بتقطير عدد القطرات المطلوب في شرح المريض.

من الواضح أن لا منطق من علاج المستقيم بالقطرات الأذنية، لكن لا الممرضة ولا المريض اعترض على العلاج، الدرس المهم من هذا المثال هو أنه في كثير من الحالات عندما يتكلم ذو سلطة شرعية، لا يعود ما هو منطقي في الحالات العادية مهماً، لا نفكر في هذه الحالات في القضية بصفة كلية، بل ننتبه لمظهر واحد منها فقط ونستجيب لها، أمر ذي سلطة.

¹ مايكل كوهين ونيل ديفيس، أسباب إعطاء الأدوية الأسباب والوقاية

المطلب الثاني: معالجة القرآن والسنة للتحيزات المعرفية وأثرها على سلوك المستهلك.

تعد أهمية التحيزات المعرفية حجر زاوية في بناء مبادئ الاقتصاد السلوكي، ومن ثم أساليبه وتطبيقاته في توجيه السلوك الاقتصادي للبشر والمجتمعات والتأثير عليه.

ولذلك كان لابد من عمل مقارنة بينها وبين ما جاء في القرآن الكريم والسنة المطهرة في هذا الإطار، والحقيقة هذا المجال يحتاج إلى مساهمة العديد من الباحثين مستقبلاً في التحليل والمقارنة -في ضوء القرآن الكريم والسنة- للمزيد من التحيزات المعرفية والتي تعد بالمئات.

وعند استقراء ما جاء في القرآن الكريم، وما طبقه النبي صلى الله عليه وسلم في سيرته العطرة، وما انتهجه الصحابة والتابعين، نجد أن المنهج التجريبي كان وما زال حاضراً في معالجته للتحيزات المعرفية وأثرها على سلوك الفرد.

أولاً: التحيز الذاتي:

أثبت لنا القرآن الكريم أنه من الطبيعي أن يتحيز الإنسان لنفسه، ولما جُبلَ عليه من الأمور الفطرية، مصداقاً لقول الحق - سبحانه -: "زَيْنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنْطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالْأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ" (آل عمران: 14).

وإن هذه الأمور محببة لنفس الإنسان، مجبول بفطرته على الميل إليها، والاستشراق لها وطلبها، فهي طلببة النفس الإنسانية؛ إذ هي من طبيعتها، وهي

تتقاضاها طبيعة الإنسانية، ومن يحاول أن ينزع الميل إلى هذه الأشياء الستة من نفسه، فإنما يحاول اقتلاع الخاصة الإنسانية من كونه، فالطبيعة الإنسانية قد ركز فيها حب هذه الأمور، ولا تخرج هذه الأمور من النفس الإنسانية إلا إذا بعد الإنسان عن طبعه، ولأن هذه الأمور في الفطرة الإنسانية عبر سبحانه وتعالى بالبناء للمجهول، فقال سبحانه: "زَيْنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ"¹.

لذلك وجه الإسلام أتباعه للنظر لهذا التحيز بدقة ووضوح، فحذر من اتباع الإنسان لهواه دون دليل أو قرينة صحيحة في كل السلوكيات سواء كانت عقديّة أم عبادية أم في جانب المعاملات، فقال النبي -صلى الله عليه وسلم-: "الْمُهْلَكَاتُ ثَلَاثٌ: إِعْجَابُ الْمَرْءِ بِنَفْسِهِ، وَشَحُّ مَطَاعٍ، وَهَوَى مُتَّبِعٌ"²، ومن أهم الأسباب التي تجعل المرء متحيزاً لذاته حبه الشديد للمال على وجه الخصوص لدرجة عبر عنها القرآن: "وَتُحِبُّونَ الْمَالَ حُبًّا جَمًّا" (الفجر: 20)، لذلك قَالَ بَعْضُ أَهْلِ الْعِلْمِ: "تَطَرَّتْ فِي أَصْلِ كُلِّ إِثْمٍ فَلَمْ أَجِدْهُ إِلَّا حُبَّ الْمَالِ فَمَنْ أَلْقَى عَنْهُ حُبَّ الْمَالِ فَقَدْ اسْتَرَّاحَ"³.

¹ أبو زهرة، محمد بن أحمد، زهرة التفسير، دار الفكر العربي القاهرة 1966 م، ج3، ص132
² أخرجه البزار، أبو بكر أحمد بن عمرو بن عبد الخالق بن خالد بن عبيد الله العتكي، مسند البزار المنشور باسم البحر الزخار، تحقيق محفوظ الرحمن زين الله وآخرون، مكتبة العلوم والحكم، الطبعة 1 (2009م)، مسند عبد الله بن أبي أوفى عن النبي صلى الله عليه وسلم ويقال: اسمه علقمة، حديث رقم 3366، قال العراقي: "أخرجه البزار والطبراني وأبو نعيم والبيهقي في الشعب من حديث أنس بإسناد ضعيف" انظر كتاب تخريج أحاديث الإحياء للعراقي، كتاب العلم ص 23.
³ الأصبهاني، أبو نعيم أحمد بن عبد الله بن أحمد بن إسحاق بن موسى بن مهران (المتوفى: 430هـ)، حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، السعادة - بجوار محافظة مصر، 1394هـ - 1974م ثم صورتها عدة دور منها 1 - دار الكتاب العربي - بيروت 2 - دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت 3- دار الكتب العلمية- بيروت (طبعة 1409هـ، ج 2، ص 360.

"وَأَعُونَ الْأَخْلَاقَ عَلَى الدِّينِ الزَّهَادَةِ فِي الدُّنْيَا، وَأَسْرَعَهَا رَدْعًا اتَّبَاعُ الْهَوَى، وَمِنْ اتَّبَاعِ الْهَوَى حُبُّ الْمَالِ وَالشَّرَفِ، وَمِنْ حُبِّ الْمَالِ وَالشَّرَفِ تَنْتَهَكُ الْمَحَارِمَ، وَمِنْ انْتِهَاكِ الْمَحَارِمِ يَغْضَبُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ، وَغَضَبُ اللَّهِ لَيْسَ لَهُ دَوَاءٌ"¹.

ولهذا التحيز أضرار كثيرة في شتى المجالات منها²:

1. أنه دليل فساد النفس وخبث الطوية.
2. يوقع في الهلاك.
3. تحيز العلماء لعلمهم يلهيهم عن العمل.
4. تحيز العباد يفسد ثواب عملهم.
5. هو خسران في الدنيا وعذاب في الآخرة.
6. فيه جهالة بحقيقة النفس وأن الإنسان قد خلق من صلصال من حمأ مسنون.
7. التحيز الذاتي (الغرور) يهلك الأمم ويصيب الأفراد بالأمراض النفسية الخطيرة.
8. التحيز الذاتي يورث الكبر والعجب وغيرهما من أمراض القلب.

ولقد رتب الشارع على عدم اتباع التحيز الذاتي، وجعله من أسباب دخول الجنة والفوز والسعادة الحقيقية، قال تعالى: "وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ وَنَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَى (40) فَإِنَّ الْجَنَّةَ هِيَ الْمَأْوَى" (النازعات: 40-41).

¹ الأصبهاني، حلية الأولياء، ج4، 41.

² صالح بن عبد الله بن حميد إمام وخطيب الحرم المكي، نضرة النعيم في مكارم أخلاق الرسول الكريم، دار الوسيلة للنشر والتوزيع، جدة الطبعة: الرابعة، ج11، ص 68.

كما حذر الشارع المستهلك أنه محاسب على استهلاكه لماله، فيجب أن واضحاً في أبواب الاستهلاك الشرعية، فلن تزول قدم العبد حتى يسأل عن أبواب استهلاكه.

ثانياً: تحيز تجنب الخسارة:

صحيح أن الإنسان جبيل على تجنب الخسارة، وعدم الخديعة، لكن هذا لا يمنع من التجربة مرة بعد مرة، قال معاوية بن أبي سفيان: "لا حكيم إلا ذو تجربة" والمعنى لا تحصل الحكمة لدى الإنسان إلا بعد التجربة؛ لأنه يكون قد أدرك الأمور وعرف كيف يتصرف فيها، وفي رواية (لا حكيم إلا بتجربة)، وفي أخرى (لا حلم إلا بتجربة)، وفي رابعة (لا حلِيم إلا ذو تجربة) والمعنى أن المرء لا يوصف بالحلم حتى يجرب الأمور.

مع الأخذ في الاعتبار عدم تكرار الأخطاء نفسها مرة أخرى، مصداقاً للتوجيه النبوي الشريف: "لَا يُلَدِّغُ الْمُؤْمِنُ مِنْ جُرِّ وَاحِدٍ مَرَّتَيْنِ".¹ ويقول الشاعر²:

ومن رعى غنما في أرض مسبعة..... ونام عنها تولى رعيها

الأسد.

¹ رواه الإمام البخاري، كتاب الأدب، باب: لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين، حديث رقم 6133، من طريق أبي هريرة رضي الله عنه.

² ابن الرومي، علي ابن العباس بن جريج، أو جورجيس، الرومي، أبو الحسن، شاعر كبير، من طبقة بشار والمنتبي، رومي الأصل، ديوان ابن الرومي

والجرأة على طلب الكسب وعدم الخوف من الخسارة متأصلة في شريعتنا الإسلامية، وفي أخلاق الأنبياء -عليهم السلام-، وفي صفات الصحابة والأكارم على مدار الأزمنة.

قَالَ عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنِ عَوْفٍ -رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ-: لَمَّا قَدِمْنَا الْمَدِينَةَ آخَى رَسُولُ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- بَيْنِي وَبَيْنَ سَعْدِ بْنِ الرَّبِيعِ، فَقَالَ سَعْدُ بْنُ الرَّبِيعِ: إِنِّي أَكْثَرُ الْأَنْصَارِ مَالًا، فَأَقْسِمُ لَكَ نِصْفَ مَالِي، وَأَنْظُرُ أَيَّ زَوْجَتِي هَوَيْتَ نَزَلْتَ لَكَ عَنْهَا، فَإِذَا حَلَّتْ، تَزَوَّجْتَهَا، قَالَ: فَقَالَ لَهُ عَبْدُ الرَّحْمَنِ: لَا حَاجَةَ لِي فِي ذَلِكَ هَلْ مِنْ سُوقٍ فِيهِ تِجَارَةٌ؟ قَالَ: سُوقُ قَيْنَقَاعٍ، قَالَ: فَغَدَا إِلَيْهِ عَبْدُ الرَّحْمَنِ، فَاتَى بِأَقْطِ وَسَمْنٍ، قَالَ: ثُمَّ تَابَعَ الْغَدُوَّ، فَمَا لَبِثَ أَنْ جَاءَ عَبْدُ الرَّحْمَنِ عَلَيْهِ أَثَرُ صُفْرَةٍ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ-: «تَزَوَّجْتَ؟»، قَالَ: نَعَمْ، قَالَ: «وَمَنْ؟»، قَالَ: امْرَأَةٌ مِنَ الْأَنْصَارِ، قَالَ: «كَمْ سُقْتِ؟»، قَالَ: زِنَةَ نَوَاةٍ مِنْ ذَهَبٍ -أَوْ نَوَاةٍ مِنْ ذَهَبٍ-، فَقَالَ لَهُ النَّبِيُّ -صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ-: «أَوْلِمَ وَلَوْ بِشَاةٍ».¹

ثالثاً: العقلانية المحدودة:

حين يطغى مفهوم العقلانية المطلقة على الإنسان البشري دون قيد يحكمه، ودون وازع يردعه، وفي غياب مرشد يهديه سواء السبيل، وقتها تكون كل الأسباب متاحة للحصول على المنفعة، وكل الطرق مشروع لاستغلال المصلحة، فلا حد ولا سقف لما يمكن أن يفعله الإنسان إذا غاب عنه الهدى وافترقت الدليل.

¹ رواه البخاري في صحيحه، باب ما جاء في قوله تعالى: "فإذا قضيت الصلاة... حديث رقم 2048، من طريق عبد الرحمن بن عوف رضي الله عنه

والقرآن يعطينا مثلاً على ذلك، وهو قوله -تعالى-: "وَلِتَصْغَىٰ إِلَيْهِ الْأُنثَىٰ
الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآخِرَةِ وَلَيَرْضَوهُ وَلِيَقْتَرِفُوا مَا هُمْ مُقْتَرِفُونَ" (الأنعام: 113)، وهذا
واضح جلي في كل الأزمنة مع اختلاف البيئات والمجتمعات.

وقول الله -تعالى-: "وَيَدْعُ الْإِنْسَانَ بِالشَّرِّ دُعَاءَهُ بِالْخَيْرِ ۗ وَكَانَ
الْإِنْسَانُ عَجُولًا" (الإسراء: 11)، وخُلِقَ خَطَاءً ففي قول النبي -صلى الله
عليه وسلم- "كُلُّ بَنِي آدَمَ خَطَاءٌ، وَخَيْرُ الْخَطَائِينَ التَّوَابُونَ"¹، والإنسان
بطبعه يعرف الجنة والنار ويخطئ، ولم نجد له عزماً.

عدم فهم المعلومات أو عدم توفر المعلومات: تتفق الشريعة الإسلامية مع
هذه الفرضية ولذلك نزلت الكتب السماوية ونزل الوحي ليعلم الإنسان ويعرفه أنه لا
يعلم جميع المعلومات، وذلك في قول الحق -سبحانه-: "وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ
خَيْرٌ لَّكُمْ ۗ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ"
(البقرة: 216).

لذلك رسم الإسلام لعقولنا حدوداً، وخطاً لنا مقاصد تحفظ هذا العقل وتهديه
سواء السبيل في شتى المجالات، لاسيما التصرفات الاقتصادية التي ترعى مصلحة
الإنسان المعيشية الكريمة وتصون حقوق أخيه الإنسان في نفس الوقت.

يرشدنا القرآن للقاعدة العامة في الاستهلاك بقول الله -تعالى-: "وَكُلُوا
وَأَشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ" (الأعراف: 31)، فالإسراف مظهر من
مظاهر الإفساد التي تؤدي إلى اختلال المعايير، والعود بالضرر على الإنسان

¹ رواه ابن ماجه في السنن، حديث رقم 4251.

المسرف، وعلى من حوله وعلى مجتمعه، فهذه الآية خطاب للعالمين جميعاً أن يستمتعوا بما خلق الله في أرضه وسمائه من الطيبات في حدود المعقول دون إسراف أو تقتير، قال -تعالى-: "يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ" (البقرة: 168).

(باب قول الله تعالى: "قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ" (الأعراف: 32)، وقال النبي -صلى الله عليه وسلم-: "كُلُوا وَاشْرَبُوا وَابْسُوا وَتَصَدَّقُوا، فِي غَيْرِ إِسْرَافٍ وَلَا مَخِيلَةٍ"، وقال ابن عباس رضي الله عنه: "كُلْ مَا شِئْتَ، وَابْسُ مَا شِئْتَ، مَا أَخْطَأَكَ اثْنَتَانِ: سَرَفٌ، أَوْ مَخِيلَةٌ".¹

حتى في حال الإنفاق والصدقات فالإنسان ملتزم بهذه القاعدة، فهي ثابتة معه في حالة غناه وفقره، في حالة التوسعة في النعم والضييق، ومن ذلك قوله -تعالى-: "وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا" (الفرقان: 67).
إذاً رسم الإسلام للمسلم مناطق الاستهلاك وبين الحدود بينها على النحو التالي²:

- 1- منطقة الإسراف (التبذير والترف) منطقة محرمة.
- 2- منطقة القوام (الوسطية والاعتدال) منطقة مباحة، وهي منطقة الزينة (الطيبات وإظهار الغنى) منطقة مباحة، مع منطقة الورع (التقشف والزهد) منطقة مباحة.
- 3- منطقة التقتير (البخل والشح) منطقة محرمة.

¹ صحيح البخاري، كتاب اللباس، ترجمة الباب، ج7، ص 140

² انظر الفصل الأول من البحث لمراجعة هذه المناطة بالتفصيل

رابعاً: الميل للتشبث والحفاظ على الوضع الحالي:

عادة ما يفضل الناس أن تبقى الأشياء كما هي عليها من خلال عدم القيام بأي شيء (إبقاء الحال كما هو عليه) ، يخبرنا بذلك القرآن الكريم عن حالة العرب وقريش حين جاءهم النبي -صلى الله عليه وسلم- بوحى السماء ما أعدهم الله لهم في الدنيا والآخرة.

وبما بشرهم به الرسول صلى الله عليه وسلم من فتوحات الفرس والروم والشام، لكنهم تشبثوا بهذا التحيز -الميل للتشبث والحفاظ على الوضع الحالي- على المخاطرة وأخذ زمام المبادرة فقالوا كما حكى القرآن الكريم: "إِنْ نَتَّبِعِ الْهَدَىٰ مَعَكَ نَتَّخِطُ مِنْ أَرْضِنَا" (القصص: 57)، ورضوا بالوضع الراهن مخافة ملاقات العدو مع احتمالية أن يتخطف منهم الأموال والأولاد والأنفس، كما أنه توجد احتمالية أخرى أيضاً وهي سيادتهم للعالم أجمع.

لكن الإسلام يعلمنا ألا نركن لوضعنا ونطلع لما هو أفضل وأحسن في كل شيء، حتى الكلام والقول فلا نخرج من ألسنتنا إلا ما هو أحسن، قال -تعالى-: "وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا" (الإسراء: 53).

كما يعلمنا الإسلام أن نغتني الفرص وألا نرضي بوضعنا، فالأيام دول، والتقلبات ما أسرعها على مستوى الأفراد والدول، فهذا رسول الله -صلى الله عليه

وسلم - يقول لِرَجُلٍ وَهُوَ يَعِظُهُ: "اغْتَمِّ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ، شَبَابَكَ قَبْلَ هَرَمِكَ، وَصِحَّتَكَ قَبْلَ سَقَمِكَ، وَغِنَاكَ قَبْلَ فَقْرِكَ، وَفَرَاغَكَ قَبْلَ شُغْلِكَ، وَحَيَاتَكَ قَبْلَ مَوْتِكَ".¹

وعن النَّبِيِّ -صلى الله عليه وسلم-: "قال بادروا بالأعمال سبعا: هل تنتظرون إلا إلى فقرٍ منسٍ، أو غنىٍ مُطغٍ، أو مرضٍ مُفسدٍ، أو هَرَمٍ مُفندٍ، أو موتٍ مُجهزٍ، أو الدجال، فشرُّ غائبٍ ينتظر، أو الساعة فالساعة أدهى وأمرُّ؟".²

والقول المأثور الذي يقول: "اعمل لندياك كأنك تعيش أبدا، واعمل لآخرتك كأنك تموت غداً" والقول الآخر: "إذا أصبحت فلا تنتظر المساء، وإذا أمسيت فلا تنتظر الصباح".

فإذا كان الأمرُ على هذا فيتعينُ على الإنسان اغتنامُ ما بقي من عمره فيما ينفعه ولا يركن ولا يتشبث بوضعه الحالي، ولهذا قيل: إنَّ بقية عمر المؤمن لا قيمة له، وقال سعيدٌ بن جبير: "كلُّ يومٍ يعيشه المؤمن غنيمة".³

¹ البيهقي، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسرَوُجُردِي الخراساني، كتاب شعب الإيمان، باب الزهد وقصر الأمل، حديث رقم 9767، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، أشرف على تحقيقه وتخريج أحاديثه: مختار أحمد الندوي، صاحب الدار السلفية ببومباي - الهند، الناشر: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، الطبعة: الأولى، 1423هـ - 2003م، من طريق ابن عباس رضي الله عنه.
² أخرجه الترمذي، في السنن، باب ما جاء في المبادرة بالعمل، حديث رقم (2306)، عن أبي هريرة رضي الله عنه وقال: هذا حديث حسن غريب.
³ أخرجه: أبو نعيم في "حلية الأولياء" 276/4.

2. 3. 2. معالجة القرآن والسنة للتحيزات المعرفية وأثرها على سلوك المجتمع.

أولاً: التحيز للمقربين - البرهان الاجتماعي:-

أخبرنا القرآن أن مدى خطورة هذا التحيز تكمن في تجذره القوي في البشرية بشتى مجتمعاتها واختلاف أزمته، ولقد عرض لنا القرآن الكريم هذا التحيز بشكل أدق في جانب العقيدة - إلا أن العبرة كما يقول العلماء بعموم اللفظ لا بخصوص السبب - فمعظم أنبياء الله - تعالى - واجهوا هذا التحيز في أقوامهم، باستثناء القليل منهم.

قال -تعالى-: "وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّبِعُوا مَا أَنْزَلَ اللَّهُ قَالُوا بَلْ نَنْبَغُ مَا أَفِينَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا أَوْ لَوْ كَانَ آبَاؤُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ شَيْئاً وَلَا يَهْتَدُونَ وَمَثَلُ الَّذِينَ كَفَرُوا كَمَثَلِ الَّذِي يَنْعِقُ بِمَا لَا يَسْمَعُ إِلَّا دُعَاءً وَنِدَاءً صُمُّ بكم عَمِي فهُمْ لَا يَعْقِلُونَ" (البقرة:170-171)، وقوله - سبحانه -: "وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ تَعَالَوْا إِلَى مَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَإِلَى الرَّسُولِ قَالُوا حَسْبُنَا مَا وَجَدْنَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا" (المائدة:104)، وقوله -تعالى-: "قَالُوا أَجِئْتَنَا لِنَلْفِتَنَّا عَمَّا وَجَدْنَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا وَتَكُونَ لَكُمُ الْكِبْرِيَاءُ فِي الْأَرْضِ وَمَا نَحْنُ لَكُمْ مَؤْمِنِينَ" (يونس:78)، وقوله -تعالى-: "قَالُوا وَجَدْنَا آبَاءَنَا لَهَا عَابِدِينَ" (الأنبياء:53)، وقوله -تعالى-: "قَالُوا بَلْ وَجَدْنَا آبَاءَنَا كَذَلِكَ يَفْعَلُونَ" (الشعراء:74).

فتجد الكثير من الناس بمجرد أن تعرض عليه فكرة جديدة في الدين أو الدنيا، أو حتى عرض أدلة جديدة تثبت صحة أو ضرر منتج ما، يُدخلك (فوراً) في دوامة عدم جدواها، وبأنها ستجرك للزيد من المتاعب، وتبنى عليها - وهي لم تُنفذ بعد - الأوهام وتشيّد فوقها المصائب، وتصبح هذه الفكرة هي التي ستعلن

(أثر التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك.....) أشرف أغلو

نهاية مسيرتك، ودليله القاطع سلوك الآخرين، دون عرض هذه السلوكيات وما تحويها من منافع أو أضرار.

وفي الحديث الشريف يقول الرسول -صلى الله عليه وسلم-: "ما من مولود إلا يولد على الفطرة، فأبواه يهودانه أو ينصرانه، أو يمجسانه، كما تنتج البهيمة بهيمة جمعاء، هل تحسون فيها من جدعاء، ثم يقول أبو هريرة رضي الله عنه: "فطرت الله التي فطر الناس عليها" (الروم: 30) ¹، معنى ذلك أن البيئة تؤثر في قيم الإسلام والقيم الثابتة لسلوكه كل سلوكه في جانب العقيدة والاقتصاد الخ.

بدت واضحة على تفكيرنا هذه التبعية العمياء للسائد من الأفكار وعدم القبول بمجرد التفكير بالجديد، فما زالت العزة تأخذ الكثيرين تجاه ماضيهم القريب وكذلك البعيد.

ولقد رسم الإسلام الحنيف لنا الطريق للسيطرة على هذا التحيز، واستخدامه في جانبه الإيجابي، بعيد من التوجيهات منها حديث النبي صلى الله عليه وسلم: "لَا تَكُونُوا إِمَّةً، تَقُولُونَ: إِنْ أَحْسَنَ النَّاسُ أَحْسَنًا، وَإِنْ ظَلَمُوا ظَلَمْنَا، وَلَكِنْ وَطَنُوا أَنْفُسَكُمْ، إِنْ أَحْسَنَ النَّاسُ أَنْ تُحْسِنُوا، وَإِنْ أَسَاءُوا فَلَا تَظْلَمُوا"²

ثانياً: التحيز للبقاء -الانحياز للفرقة الناجية-:

¹ البخاري في صحيحه، حديث رقم (1358).

² رواه الترمذي في السنن، تحقيق أحمد شاكِر، باب ما جاء في الإحسان والعفو، حديث رقم 2007، من طريق الصحابي حذيفة بن اليمان رضي الله عنه، وقال حديث حسن غريب لا نعرفه إلا من ذلك الوجه.

من طبيعة البشر أنهم ينحازوا للأفراد الأقوياء من أجل البقاء، ويركضوا للأشخاص الأغنياء لسبب النجاة من معاناة الآخرين، فهذا التحيز واضح بشدة وظاهر ظهور العيان في المجتمعات البشرية من أقدمها لأحدثها.

وحين نقلب صفحات القرآن نجده يقص علينا شيئاً من هذا، فما هو قارون قائد التجار الفجار، صاحب الخزائن التي يعجز الرجال عن حمل مفاتيحها، فكيف بما فيها؟! صاحب الحلة الفارهة، واللباس الفاخر؛ إذ كان ينظر في عطفه، ويجر إزاره مختالاً فخوراً، متبختراً متكبراً، خرج على قومه في زينته، خرج يتبختر بمشيته يهز أكتافه، قد أعجبتة نفسه، سرح شعره، وتباهى بزينته، حتى أخذت زينته بالأبصار لأول وهلة، وتسارع الناس للانحياز له إلا فئة قليلة من القوم: **قَالَ الَّذِينَ يُرِيدُونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا يَا لَيْتَ لَنَا مِثْلَ مَا أُوتِيَ قَارُونُ إِنَّهُ لَذُو حَظٍّ عَظِيمٍ** (القصص: 79)، وهذه طبيعة البشر، وعادة الشعوب.

ولقد عمل الإسلام على مقاومة هذا التحيز داخل المسلم بحيث ينحاز لفئة الخير والعدل وإن قلت، ويتمسك بالحق ولو كان وحده، فالانحياز عندنا في العقيدة لا يكون إلا: **"إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ"** (المائدة: 55).

وفي جانب المعاملات والتصرفات الاقتصادية للفرد، لا بد ألا ينحاز الإنسان إلا لما ينفعه، ويعود عليه في العاجل والأجل بالخير والمنفعة والمصلحة، وقد قسم الإسلام المصلحة الى دنيوية وأخروية، وما يفوته من مصالح الدنيا، فهو حتماً مكفول له في مصالح الآخرة، بغض النظر عما يفعله الآخرون، وما يتخذونه

من قرارات قد تعود عليهم بالنفع أو الضرر، فالمركزية في القرارات السلوكية وإدارة موارد الفرد تعود له فقط.

والنبي -صلى الله عليه وسلم- يؤكد على هذا المعنى فيقول: **لَا تَكُونُوا إِمَّةً، تَقُولُونَ: إِنَّ أَحْسَنَ النَّاسِ أَحْسَنًا، وَإِنْ ظَلَمُوا ظَلَمْنَا، وَلَكِنْ وَطَّنُوا أَنْفُسَكُمْ، إِنَّ أَحْسَنَ النَّاسِ أَنْ تُحْسِنُوا، وَإِنْ أَسَاءُوا فَلَا تَظْلِمُوا**.¹

¹ رواه الترمذي في السنن، تحقيق أحمد شاكر، باب ما جاء في الإحسان والعفو، حديث رقم 2007، من طريق الصحابي حذيفة بن اليمان رضي الله عنه، وقال حديث حسن غريب لا نعرفه إلا من ذلك الوجه.

الخاتمة

وما يعد إضافة في هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها ربطت بين نظرة الاقتصاد السلوكي للتحيزات المعرفية واستخدامه لها في تطبيقاته ووسائله، وبين الاقتصاد الإسلامي وما فيه من توجيهات قرآنية نبوية عمل على تعديل التحيزات المعرفية والاستفادة من جانبها الإيجابي والسيطرة والحد والمنع من آثارها السلبية من خلال وجهة النظر الإسلامية.

وفي نهاية هذا الجهد المتواضع فقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

1. تم التوصل الي تعريف مفهوم التحيزات المعرفية وأهميتها من خلال التكامل بين علم النفس الاجتماعي وعلم الاقتصاد السلوكي.
2. تم التعرف على شقين للتحيزات المعرفية المؤثرة على السلوك الاقتصادي للفرد، جانب إيجابي يستخدم في صالح الإنسان والبشرية، وجانب سلبي ممكن أن يستخدم من طرف الآخرين؛ كي يجعلوننا نأخذ ما يفرضوه علينا بشكل الظاهر فيه عدم الإكراه، فهي سلاح ذو حدين.
3. عالج القرآن الكريم والسنة النبوية التحيزات المعرفية، سواء التحيزات التي لها علاقة بالفرد بالدرجة الأولى مثل: (التحيز الذاتي- تحيز تجنب الخسارة - العقلانية المحدودة- الميل للتشبث والحفاظ على الوضع الحالي)، وكذلك التي كانت لها علاقة بالمجتمع بالدرجة الأولى مثل: (التحيز للمقربين أو البرهان الاجتماعي-التحيز للبقاء الانحياز للفرقة الناجية) من خلال نقطة مركزية ينطلق منها الاقتصاد الاسلامي وهي الحلال الحرام وكذلك مقاصد الشريعة الاسلامية

والتي تحدد مراتب الاستهلاك حسب أهميتها؛ وكذلك التركيز علي ارتباط مصلحة الفرد بمصلحة المجتمع وكذلك محاصرة ومقاومة السلوكيات الفردانية السلبية مثل الإسراف والبخل وغيرها والحث علي البذل والعطاء بغية الوصول إلي حالة التوازن بين شرائح المجتمع المختلفة واعتبار ذلك حقوق للغير علي الفرد والمجتمع المسلم أن يؤديها وإلا يأنم، كذلك تقوية الوازع الإيماني بالآخرة وأن الدنيا دار عمل والآخرة دار حساب.

فهرس المراجع والمصادر

المراجع العربية:

القرآن الكريم.

- (1) أبو زهرة، محمد بن أحمد، زهرة التفاسير، دار الفكر العربي القاهرة 1966 م.
- (2) الأصبهاني، أبو نعيم أحمد بن عبد الله بن أحمد بن إسحاق بن موسى بن مهران (المتوفى: 430هـ)، حلية الأولياء وطبقات الأصفياء، السعادة - بجوار محافظة مصر، 1409هـ.
- (3) البخاري، محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة البخاري، أبو عبد الله ت (256هـ)، صحيح البخاري: الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله - صلى الله عليه وسلم - وسننه وأيامه، المحقق: محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، الطبعة: الأولى، 1422هـ.
- (4) البزار، أبو بكر أحمد بن عمرو بن عبد الخالق بن خالد بن عبيد الله العتكي، مسند البزار المنشور باسم البحر الزخار، تحقيق محفوظ الرحمن زين الله وآخرون، مكتبة العلوم والحكم، الطبعة 1 (2009م).
- (5) البيهقي، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخسروجردي الخراساني، كتاب شعب الإيمان، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، أشرف على تحقيقه وتخريج أحاديثه: مختار أحمد الندوي، صاحب الدار السلفية ببومباي - الهند، الناشر: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، الطبعة: الأولى، 1423هـ - 2003م.

(أثر التحيزات المعرفية على سلوك المستهلك.....) أشرف أغلو

- (6) الترمذي، محمد بن عيسى بن سَورَة بن موسى بن الضحاك، أبو عيسى ت 279هـ، سنن الترمذي، تحقيق وتعليق: أحمد محمد شاكر ومحمد فؤاد عبد الباقي وإبراهيم عطوة عوض المدرس في الأزهر الشريف، شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي - مصر، ط2 (1395هـ - 1975م).
- (7) حميد، صالح بن عبد الله، إمام وخطيب الحرم المكي، نضرة النعيم في مكارم أخلاق الرسول الكريم، دار الوسيلة للنشر والتوزيع، جدة الطبعة: الرابعة.
- (8) سيالديني، روبرت، التأثير علم نفس الإقناع، ترجمة سامر عبد المحسن الأيوبي، مكتبة مؤمن قريش، الطبعة 1 (2010م).
- (9) على صقر جابر وعذراء خالد عبد الأمير، الانحياز المعرفي لدى طلبة الجامعة - جامعة القادسية - مجلة القادسية في الآداب والفنون والعلوم التربوية- المجلد (18)، العدد (1) سنة 2018م.
- (10) محمد ناجح الحراشنة، أ.د. إبراهيم القاعد، د. أحمد الخوالدة، "درجة ممارسة سلوكيات التقليد الأعمى لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء منظومتهم القيمية".
- (11) النجار، أحمد حسن البرنامج الأول لتوجيه الباحثين في الاقتصاد الإسلامي عن موضوعات الاقتصاد السلوكي، في الفترة من 24-25 أكتوبر 2020م، جامعة صباح الدين زعيم إسطنبول.
- (12) النجار، أحمد حسن التجارب الدولية لتطبيق مفاهيم الاقتصاد السلوكي وآثارها الاقتصادية، الفعالية الاقتصادية: الوكز السلوكي، تحت رعاية معالي

المستشار الدكتور فهد العفاسي وزير العدل ووزير الأوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت في الفترة من 12 - 10 ديسمبر 2018 .

(13) النجار، أحمد حسن، الفعالية الاقتصادية: الوكز السلوكي، تحت رعاية معالي

المستشار الدكتور فهد العفاسي وزير العدل ووزير الأوقاف والشؤون الإسلامية، الكويت في الفترة من 12 - 10 ديسمبر 2018 .

(14) هاوس، مورجان، سيكولوجية المال دروس خالدة في الثروة والشجع

والسعادة، ترجمة كنان القرحالي، دار عصير الكتب-مصر-، ط1 (2021م).

المواقع الإلكترونية:

(15) تقرير وثائقي في طبيعة التحيزات والانطباعات الخفية لدينا، ما هو العلم

وراء ذلك؟ وكيف تؤثر دون وعي منا على جميع جوانب حياتنا؟ مذاع على قناة

التركية، بتاريخ 30 مايو 2022.

<https://www.sayidaty.net/node/1306521>

المراجع الأجنبية:

(16) : -Simon. H, Behavioural Model of Rational Choice, The Quarterly Journal of Economics 69, 1955.

(17) Ellis, G. (2018). Cognitive Biases in Visualizations. Cham, Switzerland: Springer.

(18) Kahneman, D. & Tversky, A. (1992).

- (19) Khwaja et al., The Relationship Between Individual Expectations and Behaviour's: Mortality Expectations and Smoking Decisions, Journal of Risk and Uncertainty 35, 2007.
- (20) Panditi, P. (2018). /
- (21) Parks, G, S. (2018). Race, Cognitive Biases, and the Power of Law Student Teaching Evaluations. (February 23, 2018).
- (22) Samuelson, W., & Zeckhauser, R. J, Status quo bias in decision making, Journal of Risk and Uncertainty, 1988, 1, 7-59 Samuelson, W.; Zeckhauser, R. (1988).
- (23) Thaler, Richard H.; Sunstein, Cass R.; Balz, John P.(Apr 12,2010).
- (24) The Cambridge English Dictionary
- (25) Jennifer Amsterlaw, Brian J. Zikmund Fisher¹, Angela Fagerlin and Peter A. Ubel.
can_avoidance_of_complications_lead_to_biased_healthcare_decisions. Judgment and Decision Making, Vol. 1, No. 1, July 2006.