الفصل الثالث

العلاقات العامة والرأى العام

- مفهوم الرأى العام.
- أهميته.
- أنواع الرأى العام.
- وظائفه.
- مظاهره.
- العوامل المؤثرة فى تكوين رأى الفرد.
- العوامل المؤثرة في تكوين الرأى العام :
  - العوامل النفسية
  - الجوانب العقلية.
  - الاستمالات المنطقية.
  - المقومات الاجتماعية.
- الاتصال وبناء الرأى العام.
- قياس الرأى العام.

العلاقات العامة والرأي العام

من الأهداف الأساسية للعلاقات العامة التأثير إيجابياً بشكل أو بآخر على الرأي العام تجاه المنشأة، لذلك تبرز أهمية فهم ماهية الرأي العام وطبيعته وكيفية تكوينه. إن موضوع الرأي العام موضوع تصعب بلورته بشكل نهائي ومحدد، وذلك لأن علماء الاجتماع وعلماء النفس الاجتماعي وعلماء السياسة .. كل واحد من هؤلاء يصف الرأي العام بشكل قد يختلف عن الآخر ولكنه يتلاءم مع أساسيات وبديهيات ومنطلقات علمه، إلا أن هنالك خلفية مشتركة لجميع هؤلاء تشكل المادة المهمة لرجل العلاقات العامة والتي عليه أن يعرفها ليستطيع أن يحقق هدف التأثير إيجابيا على الرأي العام فيما يتعلق بالمنشأة التي يعمل بها.

نستهدف في المقام الأول التأثير في الرأي العام بالإقناع ،والاستمالة، فعملية الإقناع تخاطب العقل مستهدفة أن يحظى تسلسلها المنطقي بالقبول ، بينما تستهدف عملية الاستمالة الإدارة مباشرة، على أمل أن ينشأ عن ذلك تنفيذ عمل ما.

ومنذ الحرب العالمية الأولى، أخذ الذين يتعاملون مع الجمهور يوجهون اهتماماً مطرداً إلى الرأي العام وذلك بالاستعانة بخبراء العلاقات العامة.

وما برحت المنافسة على اجتذاب الرأي العام تتسع وتشتد لأن الجمهور هو الذي يقرر للعمل مدى النجاح ويقدر لغيره الإخفاق، وبفضل وسائل الاتصال الحديثة زادت سرعة انتشار الآراء، حتى أن الذين لم يكن في متناولهم من هذه الوسائل ، صاروا اليوم معرضين

لاتجاهات وآراء الوسائل الحديثة ،لقد بلغ الأمر حد التعقيد، فالأفراد والجماعات من أصحاب المصالح يلجأون إلى استمالة الرأي العام لتحقيق أهدافهم، والصناع والتجار يروجون لمنتجاتهم ، والسياسيون يعلنون عن برامجهم، والحكومات تحاول دعم خططها، وكل هؤلاء يحاولون التأثير على الرأي العام عن طريق خبراء العلاقات العامة.

ومن الملاحظ أن أهمية الرأي العام أصبحت تتعاظم في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء نتيجة لتطور الأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وكنتيجة طبيعية لانتشار التعليم وإتاحة فرصة لكل فئات المجتمع، كما زادت أهميته أيضا بسبب تحسين تكنولوجيا الاتصال وأساليبها.

ويكتسب الرأي العام أهمية خاصة في الدول النامية حيث تتوقف خطط التنمية ومعدلاتها إلى حد كبير على حاجات الشعوب ومدي الإحساس بها. وقد خلص فردريك هاريسون بعد دراسته لحالات خمسة وسبعين دولة أن تقدم أي دولة لابد وأن يعتمد في المقام الأول على تقدم شعبها.

وقد انعكس هذا الاهتمام في اتجاه معظم الدول إلى إنشاء مراكز ومعاهد ومؤسسات لقياس الرأي العام ودراسته، وقد تعدد هذه المعاهد والمراكز داخل الدولة الواحدة، نظراً لحاجة منظمات وهيئات متعددة فيها لقياس الرأي العام، كالهيئات والمنظمات الإعلامية، والسياسية، والأحزاب.

ويذهب "ف. فريزر بوند" إلى تحديد العلاقة بين مستشار العلاقات العامة، والرأي العام في ثلاث نقاط:

١- أن يدرس الرأي العام ويحلله ويختبره.

٢- أن ينصح عميله بأفضل الطرق للتصرف تجاه هذا الرأي.

٣- أن يستخدم مهارته في استخدام وسائل الاتصال الملائمة للتأثير واستمالة جماعة الرأي المستهدفة.

والواضح أن دراسة الرأي العام بالنسبة لمستشار العلاقات العامة لها ضرورة منهجية لفهم طبيعة الجماعات التي يسعى إلى إقناعها واستمالتها.

أهمية الرأي العام:

والاهتمام بالرأي العام من أهم سمات المواطنين في المجتمع الحديث.. كأفراد وكأعضاء في المجتمع.. وكمسؤولين وكأهل خدمة عامة.. على أساس أن فهم هذه الظاهرة والإلمام بأبعادها والعوامل المؤثرة فيها يتيح للإنسان الإحاطة بإطارات الحياة التي يحياها، كما يتيح له أن يضع أصبعه على أنجح الأساليب والوسائل لتشكيل وجه الحياة والتأثير في ظروفها بما يحقق الأهداف الثابتة والمتغيرة في المجتمع.

ورغم هذا الشعور بأهمية الرأي العام إلا أن القلة القليلة من الناس هي التي توجه إليه اهتماماً مقصوداً.. أي متعمداً ومرتبا ومنهجيا.. وهذه القلة هي التي تمثل في العادة صفوة المجتمع الواعية -الزعماء والقادة من رجال السياسة والحكم ورجال الاقتصاد والتجارة والإعلام والدعاية... إلخ.

وبصورة عامة فهناك جوانب عديدة لأهمية الرأي العام في المجتمع الحديث وأهمها ما يلي:-

١- حرص الأنظمة السياسة المختلفة على التعرف على الرأي العام وعلى دوره في مسائل محددة تهم مصلحة البلاد وأمنها

وسلامتها.. وذلك لمعرفة حدود فاعليته، أو لتجنب ما قد يهزها ويزلزل من كيانها.

٢- تتيح دراسة الرأي العام الفرصة للتعرف على تحديد تفضيلات ووجهات نظر الأفراد – نخبة وجماهير- وما إذا كانت هذه التفضيلات تشير إلى صلاحية المؤسسات أو عدم الرضى العام أو إلى ضعف المؤسسات وتفشي الفساد.

٣- إن التعرف على الرأي العام له أهميته الكبرى بالنسبة للجماهير، إذ يجعلها قادرة على:

- وقف طغيان النخبة الجامحة.
- المحافظة على التمسك الاجتماعي.
- مواجهة الحرب النفسية التي يتعرض لها المجتمع.
- المحافظة على مبدأ السيادة الشعبية وعلى آرائها.
- التعرف على الحلول المتاحة والبدائل التي يمكن للمجتمع أن يختار من بينها.

٤- تتمثل أهميته في استحالة تجاهله أو العمل في اتجاه يخالفه في أي ناحية من نواحي الحياة، إذ يتعرض من يقدم على ذلك إلى ضغوط وتيارات تلجئه إلى التوافق مع الرأي العام سواء بالاستجابة له أو بمحاولة التأثير عليه بالوسائل المختلفة الكفيلة بتعديل اتجاه الرأي العام بالقدر الذي يحقق التوافق الملائم.

٥- للرأي العام أهمية في عملية التخطيط الشامل.. ففيه لابد من مراعاة الأوضاع والمشكلات التي تحتل الاهتمام لدى الجماعة سواء كانت مشكلات اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية.

٦- للرأي العام فاعلية وتأثير كبير على سلوك الأفراد والهيئات الرسمية وغير الرسمية.

مفهوم الرأي العام:

كلمة رأي تعني الاعتقاد أو الاقتناع بوجهة نظر يؤمن الفرد بصحتها وإمكانية تحقيقها، إلا أن هذا الاعتقاد أو الامتناع لا يصل في صحته أو إمكانيات تحقيقه إلى مرتبة الحقيقة أو اليقين. وكلمة رأي قد تفهم في معنيين: معنى واسع باعتباره اعتقاداً أو اقتناعاً لدي الفرد، ومعنى ضيق حيث يشار إلى الرأي كأساس منطقي وحجة لقرار يصدره خبير متخصص أو قاضي.

أما كلمة عام فتعني كما يقول "بلومر" جماعة من عامة الشعب، وتشير هذه الكلمة إلى قاسم مشترك بين أعضاء الجماعة لمصلحة أو مسألة تثير اهتمامهم أو إلى موقف مشترك بينهم – أو نسبة مؤثرة منهم – يتصف بالعلانية.

وكلمة عام ضد خاص:-

ولهذا فالرأي العام يختلف عن الرأي الخاص والرأي الشخصي. والرأي الخاص كما يعرفه السيد عليوه: هو ما يحتفظ به الفرد لنفسه ولا يبوح به لغيره إلا للمقربين فقط.. خوفاً من تعريض نفسه للضرر ولا يظهر أثره وفاعليته في الرأي العام إلا في حالة التصويت السري في الانتخابات، حيث يعبر كل فرد عن رأيه الخاصة وهو في مأمن من كل سوء.

أما الرأي الشخصي:-

فيحدث عندما يعبر الفرد عن وجهة نظره في موضوع معين. ويكون الفرد لنفسه بعد تفكير في الموضوع، ويجاهر به الناس دون أن يخشى من ذلك شيئا.

وبالنسبة لتعريف الرأي العام.

توجد تعريفات عديدة فيعرفه جولدنسون بأنه ذلك الاتجاه العام للجمهور نحو قضية ما أو مجموعة من القضايا تهم مجتمعاً معينا.

أما دريفيرفيرى أن الرأي العام هو الإجماع العام للرأي في مجتمع معين تجاه أمور اجتماعية أو أخلاقية أو سياسية. ويقول ليونارد دوب بأنه يشير إلى اتجاهات الناس الأعضاء في نفس المجموعة الاجتماعية نحو مسألة من المسائل التي تقابلهم.

ومن العلماء العرب يرى مختار التهامي أن الرأي العام هو الرأي السائد بين أغلبية الشعب الواعية في فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الأساسية مسا مباشراً. ويعرفه سمير حسين بأنه خلاصة آراء مجموعة من الناس أو الرأي الغالب أو الاعتقادات السائدة أو جماع الآراء أو الإتفاق الجماعي لدي غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر ما أو ظاهرة ما أو موضوع أو قضية من القضايا قد تكون اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية كما قد تكون ذات طابع محلي أو قومي أو إقليمي أو دولي. ويثور حولها الجدل.. وأن هذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به.

ويعرفه المؤلف الرأى العام بأنه رأي ذو تأثير معين انتهت إليه أغلبية جماعة معينة في وقت محدد تجاه مسألة ما تتعلق باهتماماتها بعد مناقشة وحوار مستفيضين.

أنواع الرأي العام

تختلف تقسيمات الباحثين للرأي العام اختلافاً كبيراً، وذلك طبقا للمعايير التي استخدمها الباحثون لتقسيم الرأي العام.. فالبعض يتبنى تصنيفا على أساس مبدأ استمرارية الرأي، وآخرون يجعلون من الظهور والعلانية معياراً للتقسيم، وهناك بالإضافة إلى ذلك معايير أخرى، فهناك المعيار الجغرافي، ومعايير الوضوح والصراحة، والوجود، والثبات، والحجم، والحركة.

وتستفيد العلاقة العامة من تقسيمات الرأي العام في تحديد جماعة الرأي العام حسب النطاق الإدارى للدولة أو الإقليم أو المدينة أو الحي أو القرية، وحسب المنظمات ، سواء أكانت منشأة صناعية أو مدرسية أو وحدة عسكرية أو جماعة مصلحية كالتنظيمات النقابية أو المهنية أو جماعة من الجماعات، أو التجار أو الطلاب أو العمال أو الفلاحين. وما يهم خبير العلاقات العامة هنا هو الاستفادة من هذه التقسيمات في كسب تأييد الجماعة أو غيرها حول سلعة أو قضية قومية أو عالمية أو شخصية أو عقيدة ... إلخ.

ولذلك يحسن لخبير العلاقات العامة التمييز بين أنواع الرأي العام. والتعرف على تصنيفاته المختلفة لتسهيل مهمتهم في السيطرة والتأثير على الرأي العام ومعرفة اتجاهاته لتحقيق رغباته وآماله، وأيضا لتحديد الخطوات المنهجية التي تتبع في بحوث الرأي العام.

وقد تعرفنا في كتابنا أساسيات الرأي العام للأنواع المختلفة له ويمكننا تلخيصها هنا فيما يلي:

- رأي الأغلبية: هو تجمع وتكرار الرأي الشخصي لأغلبية الجماعة

الفعالة ذات التأثير (بما يزيد عادة عن ٥٠%).

- رأي الأقلية: يمثل رأي ما يقل عن ٥٠% من أعضاء الجماعة.
- الرأي الائتلافي: هو ائتلاف بعض الآراء في الجماعة إزاء مشكلة معينة في وقت محدد تحت ضغط ظروف خاصة مما يستلزم وجود هذا الرأي الائتلافي.
- الرأي العام الكامن: هو ا لذي لم يظهر بعد، بصراحة وبوضوح وإيجابية.
- الرأي العام الفعلي: (أو الواقعي): هو الذي يتحول إلى سلوك فعلي واقعي كأن يأخذ شكل إضراب أو مظاهرة أو ثورة.
- الرأي العام المستتر (أو الباطن): هو الذي لا يفصح عنه ولا يعبر عنه نتيجة خوف الجماعة من عواقب التعبير عنه لتعارضه مع الأوضاع الدستورية أو القانونية أو مع المعايير الاجتماعية المتعارف عليها.
- الرأي العام الصريح (أو الظاهر) هو الذي يعبر صراحة عن آراء الناس واتجاهاتهم ويعبر عنه صراحة وجهراً في حرية ودون ما خوف.
- الرأي العام الثابت (نسبياً) هو الذي ينبع من العادات والتقاليد ويكون ثابتاً نسبياً بمعني أنه يستمر ولا يتغير إلا بعد وقت طويل.
- الرأي العام المتغير: هو الذي ينبع من التأثر بالإعلام والإعلان والدعاية ويسهل التأثير فيه وتغييره بسرعة فلا يستمر.
- الرأي العام الكلي (أو الجامع) : وهو الرأي الجامع التقليدي المستمر المستقر أو المتوارث الناشئ عن العوامل الحضارية والثقافية للمجتمع، ومن أهمها نظام التربية والتنشئة

الاجتماعية والدين والتقاليد ... إلخ.

- الرأي العام المؤقت: هو الذي يقوم حسب الانتماء لجماعة معينة أو إزاء موضوع محدد وفي وقت محدد وينتهي بانتهاء المؤثر.
- الرأي العام اليومي: هو الذي يتأثر بالأحداث اليومية ومجريات الأمور اليومية وتؤثر فيه وسائل الإعلام والشائعات والمصالح المباشرة للأفراد والجماعات.
- الرأي العام القائد (أو النابه): هو الذي يمثله القادة والصفوة والمفكرون والعلماء والساسة.
- الرأي العام المثقف: هو الذي يمثله جماعة المثقفين، وأساسه الثقافة والتعليم.
- الرأي العام المنساق (أو المنقاد)، وهو رأي السواد الأعظم الذي ينساق أو ينقاد للرأي العام الرائد أو المثقف وتؤثر فيه أجهزة الإعلام والدعاية والإعلان ويتأثر بالشائعات.
- الرأي العام المضلل: هو الذي يتكون بتأثيره الدعاية والشائعات ودس معلومات غير صحيحة.

وظائف الرأي العام

في دراسة الرأي العام تستخدم كلمة الوظيفة بمعنى النشاط أو مجموعة الأنشطة المترتبة على علاقة الرأي العام بالنظام السياسي وما يرتبط به من مؤسسات وجماعات وأفراد وما يمثله الرأي العام من مقاصد وأهداف أو برامج وتفضيلات، ومدى ما تعكسه تلك التفضيلات والأهداف من تأثيرات على الحركة السياسية وعلى جوانب الحياة العامة بمختلف ألوان النشاط التي يتمثل فيها المجتمع .وانعكاساتها

على سلوك الأفراد والجماعات وعلى تصرفات الأفراد والأجهزة القيادية في المجتمع.

وفي ضوء هذا التحديد يمكننا أن نحدد المهام المنوطة بالرأي العام على النحو التالي:

١- التأثير على القرار السياسي:

تعتبر سلطة الشعب في الدول الديمقراطية أعلى السلطة فيها ولذلك فإنه من المفترض أن القرارات الهامة في الدولة يجب أن تنبني على الرأي العام بمعنى أنه من اللازم أن يعكس نشاط الحكومة اليومي بطريقة أو بأخرى هذا الرأي.

٢-التأثير على الانتخابات :-

تسمح عمليات الانتخابات والتصويت وبخاصة في الدول الديمقراطية باختيار القيادات السياسية وبتشكيل السياسة القومية في شكلها النهائي . والزعماء السياسيون هم زعماء فقط في إطار الحدود التي يرسمها ويتقبلها الرأي العام، ويمارسون السلطة في إطار الحدود التي يرسمها ويتقبلها الرأي العام.

٣- الرأي العام أحد العوامل المؤثرة على الحكم:

فالمسئولون في أي حكومة.. يفترض أساساً أنهم يمثلون الشعب تمثيلا صحيحاً وأنهم يعكسون الرأي العام.. ولعل هذا يبرر الوعود التي يقدمها السياسيون للجماهير أثناء الانتخابات والكلمات البراقة والخدمات الشفهية.. ويفسر لنا أيضا أن كثيراً من الحكومات الديمقراطية عندما تضع سياستها وتمارس أعمالها فهي تمارسها على هدى اتجاهات الرأي العام وفي ظل الديمقراطية التي تعمل من خلالها من أجل جماهير الشعب.

٤- المتابعة السياسية:

والرأي العام لا تقتصر مهمته على مجرد الانتخابات فقط وإنما تمتد لتشمل جوانب أخرى في الممارسة السياسية.. مثل مناقشة الحاكم واستجوابه وتقديم النصيحة للحاكم.

٥-إنجاح خطط الدولة.

يعمل الرأي العام على إنجاح خطط الدولة في التنمية الشاملة كما يقوم بدور في إحباطها إذا لم تتمكن الدولة من إقناع الرأي العام بتوجهاتها . ولهذا تسعى الحكومات بأساليب مختلفة إلى دعوة الناس إلى المشاركة والمساهمة في وضع هذه الخطط وفي تنفيذها . ولهذا فإن نجاح الدول في تحقيق التنمية الشاملة يعتمد اعتماداً كبيراً على قدرتها على خلق رأي عام مساهم ومشارك ومتفهم.

٦-تحديد ملامح السياسة الخارجية:

للرأي العام دور هام في تحديد ملامح السياسة الخارجية كما تقول الدكتور شاهيناز طلعت وباحثون آخرون، فالجهة التي تضع السياسة الخارجية لابد وإلى حدود معينة أن تأخذ في اعتبارها وهي تضع تلك السياسة رغبة الشعب أو على أقل تقدير ما يمكن أن يقبله. فالاهتمام بالرأي العام لابد وأن يكون لدى جميع المسئولين عن وضع السياسة الخارجة في جميع الدول على السواء.

٧-مساندة الأفكار السياسية:

فللرأي العام أهمية بالغة في مساندة الأفكار الاجتماعية والسياسية. بل يمكن القول إن نجاح أي فكرة أو اتجاه سياسي أو

اجتماعي يتوقف على مدى دعم الرأي العام لهذه الفكرة أو هذا الاتجاه.

وفي بعض الأحيان تظهر أفكار قد تكون سابقة لأوانها ولا تلقي قبولا من الرأي العام ثم لا يلبث الرأي العام أن يتغير بمضي الزمن ويعتنق هذه الفكرة ويرحب بها.

٨-التحديث السياسي:

والتحديث السياسي كما يول الدكتور السيد عليوة ينطوي على معنى التنمية السياسية .. أو بمعنى أخر ينطوي على فكرة بناء وتطوير الهيكل المؤسسي والأبنية اللازمة والقادرة على استيعاب التقاليد الجديدة التي تخلقها حركة التغير الاجتماعي.

ويساهم الرأي العام في التعجيل بهذه العملية .. وتشتمل هذه العملية على مجموعة من التصورات السياسية منها:-

أ- تحقيق المايز في الوظائف السياسية:

فعلى مستوى الحكومة يتم التمايز بين الوظائف التشريعية والتنفيذية والقضائية. أما على مستوى العملية السياسية فتبرز مؤسسات جديدة كالأحزاب وجماع المصالح والنقابات والاتحادات.

ب- تحقيق المساواة عن طريق ترشيد السلطة:-

وذلك بالمساواة بين المواطنين بغض النظر عن الديانة أو العرق. وإقامة نظام قانوني وقضائي يقوم على أساس العمومية "اللاشخصية" وأن يكون توزيع الأدوار على أساس الكفاءة وليس المحسوبية.

حـ- توسيع المشاركة السياسية:

والمشاركة السياسية مفهوم شامل ينطوي على عدة معان منهـا أن تحظى النخبة الحاكمة بالتأييد لقرارات الحكومة وكـذلك إجـراءات المواطنين ذات الصفة المشروعة كالتصـويت والمظـاهرات وتقـديم الالتماسات وتحركات جماعات الضغط.. والتمثيـل النيـابي بمختلـف صوره. وهذا كله يعني ازدياد المساهمة الشعبية في العملية السياسية

د- زيادة قدرة النظام السياسي:

سواءا بالنسبة للسياسات العمة التي تستهدف تحقيـق الحقـوق السياسية والاجتماعية المرتبطة بفكرة المساواة والمواطنة في الدولـة العصرية.. أو في الترويض الفعـال للقـيم والمؤسسـات والعلاقـات التقليدية والأولية.. أو لإعادة التكامل للمجتمع على كـل مسـتوى أو مرحلة جديدة للتمايز البنائي.

٩-الحفاظ على الروح المعنوية:

الروح المعنوية العالية مـا هـي إلا اهتمـام أفـراد الجماعـة وحماستهم لهذا الرأي العام القوي.. فالرأي المحبب إلى النفوس الذي يعتنقه أفراد أية جماعة عن القيم السائدة هـو الـذي يخلـق الـروح المعنوية العالية. ولذلك فإن الجماعة التي ينقسم فيها الرأي ويسـودها الخلاف وينقسم فيها المجتمع إلى طبقـات متصـارعة وتغلـب فيهـا المصالح الخاصة على المصالح العامة تنخفض فيها الروح المعنوية . إذا أن تأييد الرأي العام أمر أساسي إذا أريـد أن يكـون هنـاك روح معنوية عالية.

١٠-إصدار القوانين والتصديق عليها:-

الرأي العام هو النسيج الذي تصنع منه القوانين في المجتمعات الديمقراطية. فليست القوانين إلا تعبيراً عن رغبات الرأي العام وضمانا للنظم الاجتماعية والمثل الأخلاقية التي يؤمن بها الجميع ويسعون إلى تحقيقها.. وينوب عنهم في صياغة هذه القوانين مباشرة .

١١-وظيفة الرقابة الاجتماعية:

وتتمثل هذه الوظيفة في المحافظة على العادات والتقاليد والقيم المرعية في المجتمع. وما يتضمنه هذا من المعارضة الظاهرة أو الكامنة لأية تصرفات أو مظاهر لا تتفق وعادات المجتمع. ولهذا يحرم الرأي العام القيام بأفعال تتنافي مع أوامر الشرع وحرمات الناس أو بأمن المجتمع والدولة وحقوق الآخرين. بل ويفرض الرأي العام نفسه على الغرباء حينما يعيشون تحت مظلة هذا المجتمع.

١٢-تطوير الحياة الاجتماعية:

إن جوانب التطوير للحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية من الوظائف الرئيسية للرأي العام والتي تظهر فيها قدرته على تغيير الآراء والأوضاع والأنشطة والتشريعات أو تعديل عناصر أو علاج ما يحتاج منها إلى علاج.. وهو ما يحدث غالبا تحت ضغط الرأي العام وعند انتقاء تحقيق الاستقرار والتوازن الاجتماعي والاقتصادي والسياسي.

١٣-التعبئة الاجتماعية:

يعمل الرأي العام على إنجاح خط الدولة في التنمية السياسية والتنمية الاقتصادية كما يقوم بدور في إحباطها إذا لم تتمكن الدولة من

إقناع الرأي العام بتوجهها. ولهذا تسعى الحكومات إلى توضيح خططها وبرامجها. وتوضيح دور هذه الخطط في خدمة المصلحة العامة.

٤- الشعور بحاجة أو أكثر من الحاجات الأساسية:

إن الشعور بالجوع أو العطش أو الخطر أو الإرهاق أو الرغبة في الإحساس بالطمأنينة أو تحقيق القبول والحصول على احترام الآخرين أو تحقيق الذات جميع هذه الأمور والحاجات لها تأثيراتها المهمة على مواقف وآراء الأفراد وحتى سلوكهم.

مظاهر الرأي العام

نعنى بمظاهر الرأي العام أنماط السلوك التي يستخدمها جمهور الرأي العام في التعبير عن وجهات نظرهم واتجاهاتهم تجاه القضايا والمشاكل التي تمس مصالحهم وتتعلق باهتماماتهم:

وهذه المظاهر لابد أن يدركها الباحثون في مجالات العلاقات العامة وهم يقومون باستطلاعه وقياس اتجاهاته وإجراء بحوثه،.

ويقسم سعيد سراج مظاهر التعبير عن الرأي العام إلى قسمين:

أولا: المظاهر الإيجابية:

وتتمثل في:-

١- الثورات.

٢- المظاهرات العامة.

٣- اختلاق الشائعات.

٤- الندوات والاجتماعات واللقاءات العامة.

٥- استخدام أجهزة الإعلام للتعبير عن الرأي العام.

٦- الانتخابات.

٧- برقيات ورسائل التأييد والمعارضة.

ثانيا: المظاهر السلبية للرأي العام:-

وتتمثل في:-

- المقاطعة.
- السلبية والاستهتار.
- الإضراب عن العمل والاعتصام.

وتعكس هذه الأساليب حالة عدم الرضا السائدة لدي الرأي العام تجاه السلطة واحتجاجه على سياساتها. كما تعني انعدام الاتصال بين الشعب وقادته.

وعدم مشاركة الجماهير في اتخاذ القرار السياسي بصورة حقيقية. وهذه الأساليب ليست بالأساليب الديمقراطية في التعبير عن الرأي العام.. لأنها قد تنعكس بالضرر على الشعب ذاته.. وإن كانت تختلف فيما بينها في قدر الضرر الناجم عنها.

العوامل المؤثرة على تكوين الرأي العام:

لتحديد العوامل المؤثرة على تكوين الرأي العام يجب أن نتوقف قليلا أمام عوامل تشكيل رأي الفرد، لأن عبارة الرأي العام تستخدم للدلالة كما يقول العلماء على تجميع آراء الناس في المسائل التي تؤثر في المجتمع ولأن آراء الأفراد التي تكون رأياً عاما تتأثر في جملتها بطبيعة رأي الفرد نفسه.

فلكي نفهم الرأي العام بشكل صحيح علينا أن نفهم رأي الفرد وكيفية تكوينه. إن رأي الفرد هو محصلة لتأثيرات فسيولوجية وذهنية تجاه قضية معينة أو أمر ما فينتج عن هذه التأثيرات موقف أو مواقف

يتخذها الفرد تجاه هذا الأمر، فالموقف هو استعداد الفرد لأن يبدى رد فعل معين عندما يواجه مسألة مثيرة للجدل، وعندما يعبر الفرد عن نوع رد فعله (موقفه) نقول إنه قد عبر عن رأيه في القضية.

أولاً: العوامل التي تلعب دوراً في تكوين رأي الفرد:

تبين للمهتمين بالموضوع أن النشاطات والعمليات الجسدية تؤثر على ردود الفعل لدي الفرد وهكذا فإن هنالك مجموعة من العوامل الفسيولوجية والذهنية التي تتفاعل بشكل معين وخاصة لدي كل فرد من الأفراد ينتج عنها تكوين موقف أو مواقف معينة لدي ذلك الفرد تجاه قضية أو أمر معين وفيما يلي بحث هذه العوامل:

١ - الصحة الجسدية والصحة النفسية للفرد:

إن الصحة الجسدية والنفسية الجيدة للفرد تؤدي إلى وضوح التفكير وإلى المواقف الايجابية في كثير من الأحيان، بينما نرى وجهات نظر الشخص العليل تميل إلى الناحية السلبية. فآراء الفرد تعكس في كثير من الأحيان أوضاعه الصحية والنفسية العامة.

٢ - الخلفية الثقافية والتربوية للفرد:

إن للخلفية الثقافية والتربوية للفرد تأثيرها المهم على آرائه، فالآراء التي يسمعها الأطفال من الوالدين ومن الكبار الآخرين تؤثر في مواقفهم وآرائهم. كما أن المعرفة والخبرة التي يحصل عليها الفرد وكذلك العادات والتقاليد لها تأثيرها أيضا على مواقف وآراء الأفراد.

٣ - الخلفيات العرقية والدينية:

إن الخلفيات العرقية والدينية تلون آراء ومواقف الأفراد. فالفرد الذي ينشأ في بيت يحافظ على تعاليم الدين الإسلامي مثلا وبشئ من الدقة لاشك أنه سيعكس هذه التعاليم السمحة في مواقفه وآرائه. وقس

على ذلك الخلفيات العرقية خاصة في البلدان التي تمارس التمييز العنصري، فالعربي في المناطق المحتلة من فلسطين يشكل مواقفه وآراءه من منطلق مناهض للاحتلال، والزنجي في جنوب أفريقيا تتشكل مواقفه وآراءه من منطلق رغبته في المساواة والعدالة الاجتماعية.

ومن وجهة النظر الإسلامية فإن الصورة التي رسمها الإسلام للفرد بلغت حدا من الكمال والنضج جعلها تضع الإنسان في أشرف مكان. والإعلام وهو يتعامل مع الإنسان وفق هذا التصور فهو ينمى إرادة الفرد ولا يحاول السيطرة عليه ويحترم شعوره بذاته ككيان ووعي مستقل، وبالتالي فهو لا يفرض عليه رأيا ولا يستثير غرائزه وعواطفه. فهذا الإنسان كيان واع وعاقل وقادر على التفكير المستقل وعلى اتخاذ القرار السليم.. وهذا الاحترام للإنسان ولمكانته العقلية والفكرية نابع من طبيعة الإنسان التي جبله الله عليها والتي لأجلها كرمه الله قال تعالى " ولقد كرمنا بنى آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلا" الإسراء آية ٤٠.

والتفضيل الذي اختص به الإنسان لا يعني فقط مجرد تحقيق السيادة له على الأرض وإنما إعداده الإعداد العقلي والفكري الذي يكفل له حسن الاستفادة من كل ما سخره الله له. والصورة التي جعلها الإسلام للإنسان أو الفرد باعتباره اللبنة الأولى في أي تكوين أساس للرأي العام بلغت حدا جعلها تضع الإنسان في أشرف مكان كإنسان عاقل ومسئول وحرومكلف ومطالب بالمعرفة والعلم .

وهذه الخصائص لاشك ستتحدد على ضوئها طبيعة الرأي العام في المجتمع المسلم وتتحدد الخصائص المميزة له.. وتتضح هذه

الحقيقة أكثر من المقارنة بين صورة الفرد من وجهة النظر الإسلامية وصورة الفرد وفق النظريات المعاصرة كنظريات السلطة والحرية والمسئولية الاجتماعية فى المجتمعات الأخرى.

ثانيا : العوامل النفسية:

وتتمثل في الجوانب الآتية:

١ - الدوافع والاحتياجات:-

توجد علاقة قوية بين المثيرات والدوافع والاحتياجات والاشباعات أو الاستجابة وذلك ما يتضح على النحو التالي:-

مثير _____ دافع _____ احتياجات _____ استجابة

فالمثير: هو التغيير الذي يطرأ على بيئة الفرد الخارجية والداخلية ويتمثل في المعلومات التي يتلقاها الفرد عن طريق الحواس المختلفة عن المكونات البيئية المختلفة. أي أنه الشيء الذي يمكن أن يولد أحاسيس ما للتركيب العضوي لجسم الإنسان أو أي كان آخر.

والاستجابة: اصطلاح يعني ما يقوم به الفرد أو ما يمتنع عن القيام به كنتيجة لتأثير المثير عليه أو كنتيجة لإدراك حواسه للمثير.

أما الدوافع فهي شئ ما داخلى أو غريزة موجودة داخل الإنسان تدفعه لاشباع احتياجات معينة، وتتكون من الاستجابات المتعددة والمتنوعة، ويكون دور المثير هنا هو تحريك الدافع واستثارته.

فعندما يشعر الفرد بالقلق والتوتر وافتقاد السعادة. فهذا يعني أن الدافع نشيط ويحتاج إلى إشباع. عندئذ يدرك الفرد أنه في حاجة إلى تغيير.

وفي مجال الاتصال بالجماهير استفاد خبراء الرأي العام والدعاية والإعلام والعلاقات العام والإعلام من طبيعة العلاقة بين

المنبهات والدوافع والاحتياجات لتحقيق استجابات معينة لتحقيق أهداف الاتصال. فيعدون رسائلهم بشكل يضمن لها توافر كافة المقومات لتصبح مثيراً لدوافع الفرد المستقبل لهذه الرسالة الإعلامية وبشكل تجعله يتجه لإشباع الاحتياج الناتج عن استثارة الدوافع.. ويتحقق هذا الإشباع بالاستجابة.

٢- الميول والاتجاهات:

وهي التي ترتبط بالمشاعر التي يحس بها الفرد نحو موضوع أو قضية وبالتالي فهي تؤثر على رأيه في هذا الموضوع. وتعتبر الميول اتجاهات داخلية.. وتتطلب اتخاذ استجابات واضحة. وهي ما يشير إلى دلالة تأثيرها كأحد العوامل المهمة في تكوين الرأي بصفة خاصة والرأي العام بصفة عامة.

وتنعكس هذه الاتجاهات على عملية الاتصال بصورة مباشرة. فالاتجاهات النفسية التي يحملها كل من القائم بالاتصال والجمهور تؤثر على عملية الاتصال عن طريق تأثيرها في نظرة كل منهما إلى نفسه وإلى الآخر وإلى موضوع الاتصال ذاته. فإذا كانت النظرة مواتية أدت إلى زيادة فاعلية الاتصال بينهما والعكس أيضا.

ومن ثم تأتي أهمية دراسة الاتجاهات ووظائفها وعوامل تكوينها وطرق قياسها وكيفية تغييرها أو تدعمها. وأثر هذه الاتجاهات سواء بالنسبة للمرسل أو المستقبل على عملية الاتصال.

٣-العادات:

تنشأ العادة نتيجة لتكرار الاستجابة لنفس المثير أو المنبه الذي تعرض له الفرد.. أي أن الاستجابة للمنبه تتم بصفة مستمرة وثابتة.. وترتبط هذه الاستجابة المتكررة بقدر الإثارة التي يتحصل عليها

الفرد.. وكلما كانت الإثارة أكبر من الجهد المتوقع بذله للحصول عليها كلما أمكن للشخص أن يتخذ قراره بالاستجابة.. وبالتالي فإن العلاقة بين المنبه والاستجابة تزداد قوة وتصبح عادة .. أي أن الفرد وصل إلى مرحلة التعلم أي الاستجابة للمنبه بشكل تلقائي بدون تفكير وبدون تحليل وتصبح من ثم العلاقة بين المنبه والاستجابة مماثلة للعلاقات التلقائية. التي تسيطر على سلوكنا. فأغلب تصرفاتنا تتم بلا تفكير .. فنحن لا نفكر كيف نلبس أو نمشي أو نأكل. فقد تعلمنا أن نستجيب بشكل تلقائي على بعض المنبهات. أي أصبحت استجاباتنا اعتيادية.

وفي مجال الاتصال لا يكتفي رجل الإعلان أو الدعاية أو العلاقات العامة بمجرد استقبال الفرد لرسالته والاستجابة لها الاستجابة المرغوبة.. وإنما يحرص من خلال تكرار توجيه الرسالة على ضمان حدوث نفس الاستجابة حتى يصل الفرد إلى مرحلة التعليم.

٤ -المعتقدات

تشكل مصدراً من مصادر الرأي العام.. وأحد العوامل الهامة في تشكيل هذا الرأي فهي تسهم في تكوين الطرق والأساليب المعتادة في النظر إلى الأحداث ومعالجتها والتي تتوقع الجماعة من أعضائها أن يسلكوها بالفعل إزاء قضية أو موقف أو مشكلة معينة.

وتتمثل أهميتها في جوانب ثلاثة هي:-

- إمداد الإنسان بمعلومات عما هو حقيقي وما هو مزيف وعما هو جيد ما هو ردئ وعما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب منه.
- قدرتها على استثارة العاطفة والتأثير عليها.
- إنها باعتبارها استعدادات للاستجابة فإنها لابد وأن تؤدي بالشخص إلى اتخاذ سلوك ما أو القيام بعمل ما.

ولهذا كان للعقيدة الدينية كأحد أهم هذه المعتقدات نفوذاً دينياً واسعاً، والأدلة الراسخة عن دور الدين في تشكيل الرأي العام والتأثير عليه أكثر من أن تحصى. كما أن استخدام الدين في الدعاية له أهمية كبرى. فإن الاستشهاد بحديث نبوي أو قدسي أو آية قرآنية قد يجعل النفوس تندفع اندفاعاً إلى الحروب، أو الإعجاب برأي الزعيم أو الخطيب، كما نجد أن الصهاينة قد غيروا من التوراة على مر العصور لتتلاءم مع مبادئهم الصهيونية للسيطرة على شعوب الأرض.

فالدين مصدر قوة الفرد في صراعه مع الحياة، ويساعد على نمو روح الجماعة بين الأفراد بنشر مبادئ التسامح والإخاء والمحبة بينهم. فضلا عن أنه ضرورة اجتماعية، فهو منهاج الحياة ودستورها وملاذها الأول والأخير في عصرنا الحالي، عصر القلق والتوتر وعصر فقدان الإنسان لنفسه وقيمه ومبادئه.

٥- الإدراك والتفكير:

الإدراك هو عملية استقبال المنبهات وتفسيرها تمهيداً لترجمتها إلى معان ومفاهيم تعاون في اختيار السلوك، وتبدأ عملية الإدراك عادة حين يصل أجهزة استقبال المعلومات لدي الفرد إشارات من المثيرات أو المنبهات تتولي أجهزة الاستقبال ترجمتها إلى نبضات عصبية مما ينتج عنه الإحساس أو الشعور بها ثم الاستجابة لها فى شكل تصرفات وأفعال وأقوال ونوايا واتجاهات .

ثالثاً: الجوانب العقلية لتكوين الرأي العام:

تتأثر عملية تكوين الرأي العام وتتحدد سلوكياتها بالخواص العقلية المتصلة بعملية التفكير لدي الفرد، فالنتائج التي توصل إليها الباحثون المختصون في هذا المجال خلال الحقب الماضية كشفت من

ناحية عن قسط كبير من الفهم للسلوك البشري، ومن ناحيـة أخـرى وفرت للمهتمين بمجالات الاتصال والرأي العام والدعاية وغيرها العديد من القواعد التي تفيد في مجال التأثير في الرأي العام.. وعلى الـرغم من أن هذه القواعد لم تصل بعد إلى مرتبة القوانين العلمية إلا أنها تعد أساساً لا يمكن الاستغناء عنه للتأثير على الرأي العام.

وسنتحدث فيما يلي عن أهم هذه الخواص مع الإشارة إلى كيفية استخدامها للتأثير في الرأي العام:-

١-الأنماط:-

تستخدم هذه الخاصية في مجال إبداء الرأي.. وهي عبارة عـن رموز تستخدم على نطاق واسع في عملية تكوين الرأي العـام وتنبـع أهميتها من خاصيتين نفسـيتين أساسـيتين همـا: خاصـية تحويـل المجردات إلى محسوسات، وخاصية التبسيط، بـاختزال الشخصـيات والأفكار والعقائد والمذاهب والتجارب الإنسانية في أنمـاط أو رمـوز معينة لتجسيد هذه المعاني ليسهل على عقلية الجماهير استيعابها.

وتقوم هذه النماذج على أساس انتزاع بعض الصفات وتجريـدها من سياقها ثم إبرازها وإلقاء الضوء عليها مع إعطـاء مغـزي لهـا يميزها وييسرها. وطبيعي أن تقوم هذه العملية على أساس التضـحية بالتفاصيل وعدم الاحتفاظ بالنسب الحقيقية في الشخصية الأصلية مـن أجل خلق النموذج المبسط الذي يفهمه الناس. فالإرهابي والمتطـرف والوطني والشيوعي واللص والشرير واليهودي . كـل هـذه نمـاذج بشرية تقدم في بضع خطوط أو لمسات شديدة الاختـزال تبعـد عـن الحقيقة الكاملة بتفاصيلها المتسقة.

وتتلقى الجماهير ثقافتها ومعلوماتها من خـلال هـذه النمـاذج.

وتتضح خطورة هذه الأنماط عند المبالغة في التبسيط. فليس غريباً أن نجد الزنوج كسالي والعرب متخلفين واليهود ماكرين والزنجي حقيراً.

ويستغل رجال الدعاية والإعلان والاتصال هذه الخاصية أو بمعني أخر هذا الكسل العقلي لترويج مبادئهم وبضاعاتهم عن طريق الاستغلال أو الترويج المستمر للأمثلة والشعارات والجمل الشائعة والأغاني والأعلام وغيرها من الرموز والأنماط للاستفادة من مزاياها لسهولة التذكر والترويج وسهولة الإثارة والتهيج وذلك تحقيقا لأهدافهم.

٢- التبرير:-

التبرير هو محاولة تعليل السلوك بأسباب منطقية يقبلها العقل. ويعمل السياسيون على استثارة هذه الخاصية فيتقدمون للرأي العام بالتبررات التي تساعدهم على التخلص من التوتر والقلق النفسي الناتج عن معاناة الإنسان من العجز عن تطبيق قناعاته الحقيقية وشعوره بالخجل للاندفاع في التأييد أو المعارضة دون قناعات حقيقية.

ومع ذلك فإن التبرير قد يؤدي إلى نشوء مصاعب ومشكلات وذلك عندما يكون التخلص من القلق والإحباط ظاهرياً وزائفا. ففي مثل هذه الحالة يظل الألم منتجاً لأثره بأشكال أخرى.

٣- الإبدال والإسقاط والتعويض:

هو عملية تحويل الانتباه من موضوع إلى آخر لأسباب مختلفة فحينما يعتري الجمهور مثلا قلقا لسبب معين من الأسباب وحين لا يستطيع توجيه غضبه نحو السبب الأصلي فإنه يلجأ إلى عملية الإبدال والقيام بالتظاهر أو الإضراب، وقد يكون الإبدال بديلا عن التبرير.. فقد

يعجز المرء الذي يواجه بالإحباط عن تبرير أسباب هذه الإحباط فإنه يلجأ إلى استجابة بديله لحين الإشباع والرضا كممارسة التخريب أو العدوان.

أما الإسقاط فهو تفسير العقل لأعمال الغير بما يجرى في نفوسنا، فالمرتشي دائما يتهم الآخرين بقبول الرشاوي. والبخيل يصف الآخرين بالبخل.. والأشخاص والجماعات الذين يرفضون مواجهة أخطائهم يتلمسون كبش فداء. والإسقاط بصفة عامة عملية تعني إنعدام النظرة الموضوعية والتحيز.

أما التعويض فهو محاولة للتخفيف من حدة القلق والتوتر وللتخفيف من حدة الشعور بالإحباط أو القلق.. فالفتاة غير الجميلة تجد تعويضا يجلب لها الإشباع والرضا في التفوق في التعليم، والجمهور المحيط أو البائس قد يمارس نشاطاً تعويضيا كاللجوء إلى شرب الخمر أو لعب الميسر والتحمس .

٤- التقلب والاتفاق:

فالرأي العام ظاهرة متغيرة فالناس لا يثبتون على حال واحد.. ويغيرون آراءهم في الأشخاص أو الأحداث بين حين وآخر.

أما الإتفاق فهو حالة ميل الفرد إلى الإتفاق مع رأي الجماعة أو القادة وحتى ولو اختلفت مع قناعته الشخصية. أي أن الفرد يسلك على نحو مطابق لسلوك الآخرين. أو أن يحاول بوعي أو بغير وعي أن يفعل ذلك على أساس قوله إنني مثلهم.

٥- الرموز اللغوية وغير اللغوية:

الرموز هي أساس عملية التفكير والاتصال بالآخرين من ناحية وأساس عملية التأثير في الرأي العام من ناحية أخرى. وتتمثل الرموز

اللغوية في اللغة أما الغير اللغوية فتتمثل في أشكال الاتصال الأخرى كالصور والرسوم والأساطير والحكم الشعبية والأمثال والأغاني.

فإذا نظرنا إلى الشعارات مثلا سنجد أنها ذات أهمية كبيرة في مجالات السياسة والحكم منذ أقدم العصور إلى جانب الحكم الشعبية والأمثال. فشعار مثل الحرية والإخاء والمساواة كان له أثر بالغ في التغيير السياسي والاجتماعي فى دول كثيرة.. كما استخدمت الحكم والأمثال لدي الشعوب المختلفة كسبيل لحفظ الحكمة العملية. ويمكن اقتباسها في أحيان كثيرة لفصل الخطاب وإنهاء المناقشات التي تدور بين الأفراد في المسائل المختلف عليها. أي أنها عاملا هاماً في التحكم في آراء وسلوك الآخرين.

والارتباط الحتمي للرموز بعملية تبسيط التفكير وتنظيمه يجعلها ذات قيمة عاطفية كبيرة لدي المستخدمين لها.

فالسياسي ورجل العلاقات العامة الناجح لابد وأن يكونا قادرين على الاستعمال الصحيح للكلمات والمصطلحات واستبدال الكلمات الغير مرغوبة بكلمات أخرى تصلح للاستجابة الشعبية المرغوبة مثل كلمة نكثة بدلا من هزيمة، كلمة وزارة الدفاع بدلا من وزارة الحرب.

رابعاً: الاستمالات وتغيير الرأي العام

نستخدم لتغيير الرأي العام والتأثير عليه استمالات أو أساليب كثيرة بعضها منطقي وبعضها غير منطقي أو عاطفي، وتتحدد على ضوئها كيفية أو طريقة المعالجة للرسالة الإعلامية بالشكل الذي يضمن التأثير المطلوب.

وسنتحدث فيما يلي عن طائفة من هذه الاستمالات وبخاصة الأكثر استخداما في مجالات تغيير الرأي العام وأهمها ما يلي:-

١- عرض الحقائق:-

يعتمد هذا الأسلوب على وصول الحقائق إلى أكبر عدد ممكن من الناس على أساس أن الحقائق الملموسة أقوى أثراً وأبقى على الزمن من الأكاذيب والشائعات.

وينبع هذا الأسلوب بطبيعة الحال من احترام عقلية الجماهير وحقها الديمقراطي في حكم نفسها بنفسها. ومن العوامل التي تحقق نجاح هذا الأسلوب. التربية السياسية للجماهير عن طريق الشرح والمناقشة والاقتناع.

٢-البرامج الإيجابية:

البرامج والتصريحات الإيجابية المحددة لها أثرها البالغ وسحرها الكبير على الرأي العام بعكس البرامج غير المحددة والكلمات الجوفاء. ويرتبط نجاح هذا الأسلوب بمدى الالتزام بتنفيذ هذه الوعود.. وإلا أدت إلى عكس المتوقع منها. والبرامج الإيجابية أكثر تأثيراً بالطبع لأن الجماهير بطبيعتها تكره الروح المتشائمة لما تحمله في طياتها من سلبية وهدم.

ويدرك رجال العلاقات العامة تمام الإدراك مزايا البرامج المحددة في تغيير اتجاهات الرأي العام ولذلك يحرص معظمهم على التقدم إلى الجماهير ببرامج من هذا القبيل.

٣- التكرار:-

من أنجح الأساليب لتغيير الرأي العام وبخاصة حين تتجه المخاطبة إلى إثارة العواطف والمشاعر لا العقل.. ويتخذ صوراً متعددة

منها تكرار النص الإعلامي نفسه أو تكرار المعني في أنماط اتصالية مختلفة أو عبر وسائل الاتصال المختلفة. وقد يأخذ داخل النص نفسه أشكالاً متعددة كتكرار كلمة أو جملة أو شعار.. ويلاحظ أن التكرار مع التنويع أكثر فاعلية في التأثير تجنباً الملل.

٤- الإثارة العاطفية:-

ويتعرض هذا الأسلوب إلى مخاطبة العاطفة والتأثير على الوجدان. وهذا الأسلوب بما يستلزمه من كذب وتضليل وخداع يتطلب لضمان استمرار وصوله إلى أهدافه احتكار توجيه الجماهير وعدم السماح بوصول آراء مخالفة أو دعاية مضادة.

٥-الطريقة التوجيهية:-

وعن طريقها نأمر المخاطب أو نستحثه للقيام بعمل ما.

٦- الطريقة الإيجابية:-

وهي التي تعتمد على استخدام الإيحاء للمخاطبين.

٧- إثارة الخوف وبث الرعب:-

ويعتمد هذا الأسلوب على استغلال دوافع الأمان لدي الإنسان ورغبته في الاستقرار، فتثير دوافع الخوف للتأثير في الشعوب وإخضاعها وذلك ما فعلته الدعاية الغربية. فقد عمدت بعد الحرب العالمية الثانية إلى المبالغة في إشاعة الخوف والزعر بين الشعوب من الغزو الشيوعي المنتظر وذلك بهدف تجنيد إمكانياتها لدرء ذلك الخطر المزعوم.

٨- التورية بالأسماء:-

يشيع التشهير بالأسماء عن طريق إطلاق الأسماء، "التورية الأسماء"، حيث يكون في المجتمع قطاعات كبيرة يقع بينهما الصدام باستمرار . فتستخدم التورية بالأسماء للتشهير فيما بين الجماعات السياسية وبعضها وبين الجماعات الاقتصادية المتصارعة. وبين الريف والمدينة، وبين الذكور والإناث. وتطلق على الأجانب والملونين. والواقع أنها تنهال حيث يكون الصراع بين المستويات والآراء عند جماعتين أو أكثر.

خامسا: المقومات الاجتماعية لتكوين الرأي العام:

١-العادات والتقاليد والقيم المتوارثة:

تتمثل الشعوب عادة معتقداتها المتوارثة كبديهيات وقيم لا تقبل الجدل أو إبداء الرأي. ولهذه القيم والعادات تأثير كبير على تكوين الرأي العام، لأن الجمهور في كثير من هذه الحالات يستلهم هذه القيم والعادات في تكوينه للرأي حول القضية المطروحة للنقاش.

٢-الدين:

يعد أحد مقومات النظام الثقافي. وهو بطبيعته لا تقبل أساسياته الجدل. ولهذا فإن جوهر الدين يبقي راسخاً لأجيال كثيرة. ويشكل عاملاً شديد التأثير في توجيه تصرفات الشعوب والجماعات والأفراد. وقد يستخدم الدين استخداماً سيئاً كأن يعبأ به البسطاء من المتدينين ويلهب حماسهم لخدمة غرض معين، فيتحول الإيمان إلى عصبية كما هو حال الجماعات المتطرفة في كثير من المجتمعات. ومن الأمثلة على ذلك أيضا الحركة الصليبية الأوروبية في العصور الوسطى.

٣- مؤسسات التنشئة الاجتماعية:-

ويأتي على رأسها الأسرة والمدرسة.. ويتمثل دور الأسرة في التكوين النفسي لأفرادها.. وعلى سبيل المثال لو سادت التسلطية كأسلوب لأداء شئون الأسرة فمعني ذلك سيادة روح الامتثال والخضوع لدى الأفراد.. وافتقاد القدرة على إبداء الرأي والتعبير عنه .. وهذه السمة تغلب على الشخص خلال الممارسة السياسية فيما بعد.

أما الاتجاهات السائدة في التربية والتعليم فتؤثر على مستقبل الرأي العام داخل الدولة، لأن الفرد لا يستطيع في المرحلة الأولى أن يستخدم عقله للتمييز بين الحق والباطل، فيكبر الفرد ومعه أنماط من السلوك ومن الأفكار بلغت في نفسه مبلغ العقيدة .. ولهذا تهتم الشعوب المتحضرة بترسيخ القيم الدينية والأخلاقية في عقول النشئ وتنمية روح البحث وملكة النقاش والحوار لتعميق مفاهيم السلوك الديمقراطي.

أما المجتمعات الديكتاتورية فينمي التعليم اتجاهات الروح العنصرية أو الدينية أو الطبقية ويذكي روح التعصب كما هو الحال في ظل الفاشية والصهيونية.

٤- الحوادث والمشكلات:-

الحوادث والمشكلات من العوامل الهامة التي تهز المجتمع وتعمل على تكون اتجاهات جديدة للرأي العام. وقد يكون هذا الرأي العام مؤقتا كالذي يحدث نتيجة ظهور مشكلة بين أصحاب العمل والعمال على الأجور ولكن سرعان ما يزول بزوال المشكلة. أما الحوادث التي تسبب رأيا عاماً دائما نسبياً. فهي تلك الحوادث التي تهز كيان المجتمع. كالأزمات السياسية والاقتصادية والزلازل والأوبئة

والثورات والحروب. وهذه الأحداث الخطيرة تحول الرأي العام من النقيض إلى النقيض في فترة قصيرة. وهي أقدر من الخطب والكلمات إلا إذا حشرت الكلمات والخطب على أنها أحداث في حد ذاتها.

٥- الزعماء والقادة:-

يلعب الزعيم أو القائد دوراً مهماً في حياة الناس وآرائهم. صحيح أن هذا الدور أخذ يتلاشى في الدولة العصرية نظراً لوجود أحزاب ومؤسسات تقوم به، إلا أن هذا الدور يزداد أهمية في الدول النامية.

إن دور الزعيم أو القائد في الدول النامية يجسد الملامح الأساسية لمواطنيه بحيث يتعرف هؤلاء على أنفسهم في الحياة السياسية عبر شخصيته. والزعيم في أكثر الدول النامية، ما زال يشكل أحد العوامل الأساسية في تكوين الرأي العام.. ولعل الزعيم الراحل جمال عبدالناصر خير مثال على ذلك.. فلقد استطاع أن يجسد ولفترة طويلة بعض الأهداف الوطنية للمصريين خاصة والعرب عامة.

٦-المناخ السياسي:

المناخ السياسي ومهما اختلف خطه الفكري يلعب دوراً مهما في تكوين الرأي العام. فالمواطن في العصر الحديث يقع تحت الهيمنة الكاملة للأيديولوجية السائدة في النظام السياسي. فالطبقة الحاكمة تستهدف من خلال الإعلام والدعاية أن تؤثر في آراء مواطنيها على نحو تتوخى منه تحقيق أهداف أو مصالح الخط السياسي الفكري الذي تتبناه، وتتأثر طريقة تعاملها مع المواطنين بطبيعة النظام السياسي نفسه والتي تؤثر بالتالي على طبيعة الرأي العام. فالدولة الدكتاتورية التي تستبد بالرأي وتحرم مواطنيها من حق مناقشة القضايا المصيرية

والمشاركة في الحكم وتستعلى عليهم وتحتقرهم وتعاملهم بالقسوة والإرهاب، في هذه الدولة سيأخذ الرأي العام صفة السلبية ويحل محله الخوف العام أو السخط العام واللامبالاة . وينعدم التعاطف والتضامن والثقة بين الشعب وحكومته.

٧-الوضع الدولي:-

تمثل البيئة الدولية مصدراً للحوادث أو للحملات الدعائية. وتشكل عاملاً مؤثراً قوياً في الرأي العام وفي جوانب الحياة السياسية الثقافية داخل الدولة، ولعل خير مثال على ذلك الوضع الدولي الراهن والمتمثل في النظام العالمي الجديد.

ولا يؤثر الوضع الدولي على الرأي العام داخل الدولة فقط. وإنما على الرأي العام العالمي. ولهذا اهتمت الدول كبيرها وصغيرها بمحاولة التأثير فيه لضمان الحصول على تأييده لسياستها الداخلية والخارجية على السواء، وذلك بتوجيه أجهزة الإعلام المختلفة لمخاطبة شعوب العالم وشرح وجهات نظرها باستمرار. كما قد تلجأ إلى أساليب الدعاية والدولية والحرب النفسية لتحقيق أهدافها.

٨-النظام الاتصال ووسائله:-

لوسائل الاتصال دور كبير في تكوين الرأي العام وذلك من خلال ما تحمله من مضمون ووفقا لمنهجها الاتصالي وأهدافها. ولهذه الأهمية فقد اهتمت كافة الدول على اختلاف أيديولوجياتها ونظم حياتها بتنمية وتعزيز أجهزة الإعلام. وأصبحت هذه الدول تسعى لزيادة سيطرتها على هذه الأجهزة لضمان تكوين رأي عام مؤيد لسياستها، واختلفت الدول فيما بينها في قدر هذه السيطرة وفقا لطبيعة الأنظمة السياسية السائدة. واختلفت لذلك مضامين هذه الوسائل وأهدافها.

قياس الرأي العام:

إن دراسة الرأي العام ومعرفة بواعث سلوك الجماهير وكيفية تكوينه أكان من أهم واجبات خبراء العلاقات العامة ، ومن هنا تأتى أهمية قياس الرأى العام ودراسته لتحليل سلوك الجماهير ومعرفة أسباب عدم التوافق أو التوافق مع برامجهم الإعلامية للإعلام والإقناع.

وهناك أسلوبان رئيسيان لدراسة الرأي العام وتحليل اتجاهاته المختلفة هما:

- الأسلوب الذاتي التأثيري.
- الأسلوب الموضوعي (الاحصائي).

أولا:- الأسلوب الذاتي التأثيري:

وهو أسلوب قديم معروف يمارسه الأفراد في حياتهم اليومية العادية ، فالفرد العادي يستطيع بفراسته أن يستشعر ويعرف اتجاهات الناس تجاهه، كما أنه يستعين أيضا بقراءة الصحف والاستماع إلى الإذاعة ومشاهدة الأفلام ومصاحبة الأصدقاء والتحدث معهم للوصول إلى فكرة لا بأس بها عن اتجاهات الجماهير من حوله.

وتعتبر هذه الطريقة محصلة انطباعات الشخص عن المؤثرات المختلفة المحيطة به، وقد كانت هذه الطريقة قديما هي الطريقة الوحيدة التي يستطيع المسئولون بها دراسة الرأي العام ،ولكن هذه الطريقة لا يمكن الاعتماد عليها اعتماداً كليا، فنجاحها مرة لا يعني نجاحها دواماً، فهي تعتمد على الخبرة الشخصية وتتأثر بالعوامل الذاتية ومن هنا تعوزها الموضوعية.

ثانيا: الأسلوب الموضوعي (الإحصائي).

ويعتمد على مقياس يعتمد عليه للتأكد من حقيقة اتجاهات الـرأي العام، ولاشك أن هذه الحاجة الملحة هي التي أدت إلى تطور وظهـور قياسا موضوعيا للرأي العام حيث وصلت أبحاث تحليل الرأي العام إلى مستوى يمكن الاطمئنان إلى نتائجه.

وقد انتشرت هيئات قياس الرأي العام في سائر الأمم المتقدمـة وأصبحت أعمالها هامة وضرورية للحكومات والشركات والمؤسسـات والمعاهد وغيرها. ويعتبر معهد جالوب للرأي العام مـن أشـهر هـذه الهيئات.

وتقوم هذه المعاهد والهيئات بدراسة الـرأي العـام وتحليلـه، وعرض النتائج على المسئولين التشريعيين ورجـال الحكومـة لكـي يستفيدوا منها، كما تعمل هذه المعاهد والمؤسسات أيضا علـى توفيـر أساليب قياس الرأي، وتدريب الباحثين علـى أحـداث الطـرق الّتـي تساعدهم على معرفة اتجاهات الرأي العام معرفة علمية دقيقة. وفـق للأسس العلمية والمنهجية المعروفة ، ويمكن الوقوف عليها فى كتابنا أساسيات الرأى العام للاستزادة .