

## الفصل الثانى

# المدخل النفسى والاجتماعى

## للرأى العام

• تمهيد :

• المبحث الأول :- طبيعة الفرد وسماته .

• المبحث الثانى :- الجوانب النفسية لعملية تكوين الرأى .

• المبحث الثالث :- الجوانب العقلية لعملية تكوين الرأى .

• المبحث الرابع :- الاستمالات الاتباعية والتأثير على الرأى العام.

• المبحث الخامس :- المقومات الاجتماعية للرأى العام.

• المبحث السادس :- الاتصال وبناء الرأى العام .



## تمهيد :-

يناقش هذا الفصل بصورة أساسية فى إطار المدخل النفسى والاجتماعى الأساليب المختلفة لتغيير الرأى العام من خلال تصور شامل لصورة الفرد على ضوء نظريات الإعلام المعاصرة .. والتصور الإسلامى لصورة الإنسان باعتبار أن هذه التصورات تمثل المنطلق الأساسى للممارسات الإعلامية المختلفة فى سعيها للتأثير على الإنسان وتشكيل وجهات نظره إزاء القضايا المختلفة كمرتكز للتأثير فى الرأى العام وتشكيله بعد ذلك .

ثم يتعرض الفصل لمناقشة الأساليب النفسية والعقلية والاجتماعية والأساليب الخاصة بالامتالات المنطقية والعاطفية والتي تستخدم جميعا وفقاً للتصورات السابقة للتأثير فى هذا الإنسان ، وذلك من خلال تحليل المكونات الأساسية لعملية الاتصال لضبط المؤثرات المختلفة المؤثرة على تكوين رأى الفرد وبالتالي على تكوين الرأى العام وتثبيته أو خلخلته وتغييره .

## المبحث الأول

### طبيعة الفرد وسماته

يشير مفهوم الرأى العام قضية جدلية : هى قضية الفرد والجماعة. وبينما يذهب علماء كثيرون إلى أن عبارة الرأى العام تستخدم للدلالة على تجميع آراء الناس بشأن المسائل التى تؤثر فى المجتمع . أى أن الرأى العام هو آراء مجموعة من الأفراد لهم طبيعة معينة ويتصفون بسمات معينة وهو ما يؤدى إلى سلوكهم سلوكاً معيناً نحو مسألة معينة . وهناك علماء آخرون يرون أن الرأى العام ليس مجرد آراء كل فرد على حدة . بل هو شئ أعم من ذلك . وإن كانت آراء الأفراد هى المقدمة التى يستهل بها عملية الرأى العام الفعلى . فالرأى العام هو نتاج للتفاعل بين الأفراد نتيجة لتواجدهم معاً فى حياة جماعية عملية . وقد وصف تشارلز كولى **CHARLES COOLY** الرأى العام بأنه لا يعد تجميعاً لأحكام فردية منفصلة وإنما هو تنظيم خاص ومحصلة للتأثير المتبادل الناشئ عن عمليات الاتصال .

وسواء كان الرأى العام محصلة لآراء الأفراد أو كان محصلة التفاعل بين الأفراد .. وسواء كان الرأى العام حكماً أو اتجاهاً أو سلوكاً أو رأياً . فإن آراء الأفراد التى تكون رأياً عاماً تتأثر فى جملتها بطبيعة النظرة إلى هذا الفرد وفقاً لتصورات الأنظمة الاجتماعية والسياسية المختلفة .

فالفرد فى نظرية السلطة مخلوق تابع يمكنه أن يصل إلى أعلى المراتب بتوجيه وعناية الدولة وتهدف الدولة فى هذا النظام إلى المحافظة على وحدة الفكر بين أعضاء الجماعة . ولذلك فالحقيقة ليست حصيلة اتفاق الجماهير ولكن يحددها عدد قليل من الحكماء يقومون بحكم مركزهم بتوجيه الشعب والسيطرة عليه . وهذا يعنى أن الفرد مخلوق تابع وغير قادر على الاعتماد على نفسه . يقاد ويوجه وليس له كيان مستقل .

وفي ظل نظرية الحرية فالفرد فيها ليس مخلوقاً تابعاً ولكنه كيان مستقل ذو مقدرة ذهنية تمكنه من التميز بين الصواب والخطأ وبين الطيب والردئ وهو يهدف إلى معرفة الحقيقة . والطريقة الوحيدة لمعرفة الحقيقة تكون بترك الآراء وتتصارع وتتنافس بحرية في ميدان أو سوق حر .. وحيث أن الأفراد يختلفون في الرأي فيجب أن يتاح لكل فرد الفرصة لأن يقول ما في ذهنه بحرية على شرط أن يوفر لغيره فرصة متكافئة . وتتيح سوق الأفكار الحرة للأفراد الفرصة لمقارنة الآراء المختلفة واختيار الرأي المناسب .

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

والتفضيل الذي اختص به الإنسان لا يعني فقط مجرد تحقيق السيادة له على الأرض وإنما إعداد الإعداد العقلى والفكرى الذى يكفل له حسن الاستفادة من كل ما سخره الله له . والصورة التي جعلها الإسلام للإنسان أو الفرد باعتباره اللينة الأولى في أى تكوين أساس للرأى العام بلغت حداً جعلها تضع الإنسان فى أشرف مكان . سواء فى ميزان العقيدة أو فى ميزان الفكر أو فى ميزان الخليفة الذى توزن به طبائع الكائن بين عامة الكائنات . ولهذا فإن هذا الإنسان يتصف فى ضوء هذا التصور بالصفات الأثمية :-

## ١. المسئولية :-

فالإنسان مسئول عن عمله فرداً كان أو جماعة . لا يؤخذ أحد بوزر آخر ولا أمة بوزر أخرى ﴿ ولا تزر وازرة وزر أخرى " الأنعام ١٦٤ " وتسم هذه المسئولية بأنها

مسئولية ذاتية للفرد تجاه كل تصرفاته وما يصدر عنه من أقوال وما يجول بنفسه من  
خواطر . وينضمها مجال يتكون من عنصرين -

\* الضمير . \* انية

## ٢. العلم :-

والسمى من أجل الحصول على العلم والمعرفة حق أساس للإنسان ولذلك جاءت  
الدعوة إلى القراءة وإلى تأمل الأشياء وتعمق الأحداث وحسن تفسيرها .. قال تعالى: ﴿  
اقرأ باسم ربك الذي خلق﴾ "العلق آية ١" وقال تعالى ﴿قل سيروا في الأرض ثم أنظروا  
كيف كان عاقبة المكذبين﴾ " الأنعام آية ١١" .

وتتمثل أهمية العلم في أنه يساعد على زيادة وعي الإنسان وتأكيد قدرته الذاتية  
على اتخاذ القرار . فالإنسان حر في الحصول على أكبر قدر من المعلومات ثم هو حر في  
تبيين الرأي والموقف ، فضلاً عن قدرته على التمييز بين الحق والباطل وبين الخير والشر  
والخطأ والصواب . وبذلك يكون إنساناً إيجابياً يستجيب للأحداث ويتفاعل معها ويؤثر  
ليها ويتأثر بها . ومن ناحية ثانية فإن الإنسان لا يسأل عما يجهل ولكنه يسأل عما علم  
وعما وسعه أن يعلمه . لما وسعه فهو محاسب عليه .

وهذا التصور للإنسان لا يعنى سوى حقيقة واحدة وهي احوام الإنسان واعتباره  
كيان واع ومستقل له القدرة على حسن الإدراك وحسن التصرف وله الحق في المعرفة  
وفى العلم .

وعلى هذا فالإنسان مخلوق مفكر يعتمد على نفسه في التفكير في محاولة معرفة  
الحقائق ولكل فرد هذا الحق وليس لفئة أو مجموعة أن تفكر نيابة عنه وأن تحدد له الحقيقة.  
وأن تلزمه بها . بل إن هذا مفروض في جانب العقيدة تماماً .. وفى كل الجوانب  
الأخرى .. فالمسلم ينبغي أن يفكر وان يصل بنفسه إلى مرتبة الإيمان الحقيقي ومرتبة الإقناع  
القائم على التفكير لا أن يقتصر على مجرد التقليد فقط .

وهذا الإيمان قد يكون نتيجة لعمل العقل غاية جهده وليس نتيجة لإهماله  
ويبطل وجوده كما أن العقل في كل عمل من أعماله التي يناط بها التكليف يكون  
حجه على المكلفين فيما يعنيه من أمر الأرض والسماء ومن أمر أنفسهم ومن أمر خالقهم  
وخالق الأرض والسماء قال تعالى ﴿ ويتفكرون في خلق السموات والأرض ربنا ما  
حلقت هذا باطلاً سبحانه ففنا عذاب النار ﴾ " آل عمران آية ١٩١ " .

### ٣. التكليف والعقل

فالإيمان في ميزان الإسلام هو الإنسان المكلف والكتاب الذي ميز الإنسان  
بخاصة التكليف هو الكتاب الذي امتلأ بخطاب العقل بكل ملكة من ملكاته وكل وظيفة  
عرفها له العقلاء والمتعلمون على أن التكليف القائم على استخدام العقل يعنى في المقام  
الأول قدرة الإنسان على الوصول إلى المعرفة بما لديه من طاقات وإمكانات عقلية دون  
حاجة إلى الاعتماد على الآخرين . وبذلك أختتم سلطان الأحبار والقادة كما أختتم  
سلطان النبوءات بالمعجزات فلا يعذر الإسلام إنساناً يلغى عقله ليطيع الأحبار  
والمسلطين قال تعالى ﴿ اتخذوا أحبارهم ورهبانهم أرباباً من دون الله ﴾ " التوبة آية ٣١ " .  
ولا يمتنع التكليف للإنسان أن يسأل من يعلم إذا كان لا يعلم لأن طلب العلم  
يحقق واجب التكليف ولا يعطله أو يبلغه ويوجب على المتعلم أن يتبين من يسأل وهو  
مسئول عما يفعل

### ٤. الحرية

الحرية حق وواجب لكل إنسان وواجب على الآخرين رعاية هذا الحق على  
أساس أن حق الفرد على المجتمع واجب ملزم للجماعة بأسرها . وتعتمد الحرية الإسلامية  
على مفهومى المسؤولية والواجب . وهناك ارتباط وثيق بين المسؤولية كصفة من صفات  
الإنسان وبين الواجب

فالإنسان مسئول عن نواياه ومسئول عن أعماله مباشرة أمام الله عزوجل ولكل عمل جزاؤه ولكل حسنة ثوابها والجماعة الإنسانية مسئولة عما تفعل مسئوليّة الفرد ومن هذه المسئولية يبرر الواجب فما يعد حقاً للفرد أو المجتمع فهو فرض واجب على الفرد والمجتمع . وفي هذا النطاق تتحرك الحرية اعتماداً على الثقة الكاملة في التزام الأفراد طواعية بمصلحة الفرد والمجتمع . ولا يتيسر ذلك دون الالتزام بتدعيم قيم الإنسان ومبادئه وهي في الوقت نفسه قيم الإنسانية ومبادئها ومعانيها في كل زمان ومكان .

والفرد في المجتمع الإسلامي له طبيعة خاصة وخصائص خاصة . وهذه الخصائص لاشك متعكس على طبيعة الرأي العام وخصائصه المميزة له . وتوضح له هذه الحقيقة أكثر من المقارنة بين صورة الفرد ووجه النظر الإسلامية وصورته على ضوء النظريات المعاصرة وبخاصة نظريتي السلطة والحرية وذلك كما اتضح لنا سابقاً .

## المبحث الثاني

### الجوانب النفسية

#### لعملية تكوين الرأى العام

توظف النظريات الإعلامية الكثير من الحقائق النفسية والعقلية للإنسان من خلال ممارستها الإعلامية المختلفة فى محاولاتها التأثير على هذا الإنسان وتشكيل اتجاهاته وميوله ووجهات نظره تجاه القضايا والمواقف المختلفة .. وتختلف هذه النظريات فى قدر استفادتها من هذه الجوانب طبقاً لتصورها الأساسى للإنسان وللسمات المميزة له كما أوضحنا سابقاً وفيما يلى استعراض لهذه الجوانب .

وتتمثل الجوانب النفسية لتكوين الرأى فيما يلى :-

#### ١. الدوافع والاحتياجات :-

توجد علاقة قوية بين المثرات والدوافع والاحتياجات والاشباع أو الامتجابه وذلك كما يتضح على النحو التالى :-

مثير ————— دافع ————— احتياجات ————— امتجابه

لالمثير: هو التغير الذى يظراً على بيئة الفرد الخارجية والداخلية ويتمثل فى المعلومات التى يتلقاها الفرد عن طريق الحواس المختلفة عن المكونات البيئية المختلفة . أى أنه الشئ الذى يمكن أن يولد احساس ما للتركيب العضوى لجسم الإنسان أو أى كان آخر .

والامتجابه : اصطلاح يعنى ما يقوم به الفرد أو ما يمتنع عن القيام به كنتيجة لتأثير المثير عليه أو كنتيجة لإدراك حواسه للمثير

أما الدوافع فهي شئ ما داخلي أو غريزه موجودة داخل الإنسان تدفعه لاشباع احتياجات معينة وتتكون من الاستجابات المتعددة والمتنوعة ويكون دور الشير هنا هو تحريك الدافع واستارته .

فعندما يشعر الفرد بالقلق والتوتر وافتقاد السعادة . فهذا يعني أن الدافع مشيط ويحتاج إلى اشباع . عندئذ يدرك الفرد أنه في حاجة إلى تغيير .  
وهناك مداخل عديدة لتفسير سلوك الإنسان من وجهة نظر البناء الإنساني وهذه المداخل هي :

- مدخل الدوافع حيث فسر أصحاب هذه المدرسة سلوك الفرد من خلال تنظيم الدوافع البيولوجية أو الاجتماعية .
- مدخل أنماط وخصائص الشخصية حيث وضع أصحاب هذه المدرسة تعليلاً وتفسيراً لكل نمط من أنماط السلوك على أساس الارتباط بين السلوك وخصائص الشخصية وأنماطها .
- مدخل القدرات وبنائها حيث أصبح التركيز على القدرة في حد ذاتها وهي "تجمع من أنماط السلوك " ترتبط فيما بينها .
- مدخل عملية الإدراك الاجتماعي حيث يعتبر إدراك الإنسان للآخرين كأشكال اجتماعية من شأنه أن يحدد سلوكه تجاههم وتفاعله معهم .
- مدخل الضغوط الاجتماعية السائدة في مجال الجماعة وانعكاساتها على سلوك الفرد وهذه الضغوط الاجتماعية كالرأى العام والإعلام والدعاية والإشاعة والقيم والمعايير .
- مدخل الاتجاهات النفسية .. حيث تكون محددات هذا الاتجاه النفسي اجتماعية دينامية تأتي من خارج الفرد وليس من داخله .

• مدخل البناء السوميومترى للجماعة وهو أيضاً مدخل دينامي اجتماعي لتفسير سلوك الإنسان . ويحلل الذكور سعد عبد الرحمن السلوك الإنساني ، ويخلص من هذا التحليل إلى أن القيمة الاجتماعية هي المتغير الوحيد الذي يستمر مع سلوك الإنسان من البداية إلى النهاية . وكذلك بالنسبة للضغوط الاجتماعية .

يلاحظ هنا أن الاستجابة ليست فقط مجرد رد فعل المثير وإنما تتداخل عوامل أخرى اجتماعية ونفسية وعقلية ستعرض لها فيما بعد . فهو يسعى وراء شئ ما من شأن بلوغه إزالة القلق والتوتر .. فيسعى الفرد للتخفيف من حدة الدافع بإشباع هذا الاحتياج وهو أمر لا يتحقق إلا بتغيير السلوك أى بإحداث استجابة . وهي الطعام مثلاً .. فالإنسان يأكل لأن هناك دافع يدفعه لإشباع هذه الغريزة وللتخلص من التوتر الناتج عن الجوع . وتمثل الاستجابة هنا في الأكل بشهية . ولإشباع هذا الدافع تحرك الفرد نحو منه أو مثير وهو المطبخ أو المطعم .. ومن ناحية أخرى عندما يرى طعاماً لذيذاً أو يشاهد إعلاناً تليفزيونياً عن غذاء ما .. لهذا الإعلان سيمثل منها يستثير دافعه لإشباع غريزة الطعام فيتوجه لشراء هذه السلعة أو للذهاب إلى المطعم المعلن عنه لإشباع حاجته ..

وفي معظم الأحوال نجد أن الشخص الطبيعي العاقل يستطيع أن يتعرف إلى حد كبير على دوافعه واحتياجاته .. وفي إطار هذا تتم الاستجابة للمثيرات طالما أدركها وأعطى لها معنى .. وهذه الاستجابة قد تكون سلبية أو إيجابية .. ولكنها في كل الأحوال أحد لميزات الكائن الحي .. فالجماد ليست له استجابة إلا مجازاً كما في مسرح العرائس حيث نجد الاستجابات تتم فيما بين تلك العرائس عندما نجعلها تتكلم مع بعضها .

وفي مجال الاتصال بالجمهور استفاد خبراء الرأي العام والدعاية والإعلام والعلاقات العامة والإعلام من طبيعة العلاقة بين المنبهات والدوافع والاحتياجات لتحقيق استجابات معينة لتحقيق أهداف الاتصال . فيعدون رسائلهم بشكل يضمن لها توافر كافة المقومات لتصبح مثيراً جداً لدوافع الفرد المستقبل لهذه الرسالة الإعلامية وبشكل يجعله يتحده لإشباع الاحتياج الناتج عن استثارة الدوافع .. ويتحقق هذا الإشباع بالاستجابة ، وقد وجد

علماء النفس - كما يقول الدكتور مختار التهامي في كتابه الرأي العام والحرب النفسية أن هذه الدوافع تنقسم إلى مجموعتين :-

١. مجموعة الدوافع العضوية وتنبع أساساً من الاحتياجات العضوية للكائن الحي .
  ٢. مجموعة الدوافع الاجتماعية : وتنبع من الاحتياجات الاجتماعية للإنسان باعتباره حيواناً اجتماعياً .
- . الاحتياجات العضوية :-

وتمثل حجر الزاوية في بناء نظرية الدوافع السلوكية . فقد اثبتت الأبحاث أن البواعث العضوية تنبع أساساً عن محاولة الكائن الحي المحافظة التلقائية على سلامة الدورة الدموية واستقرارها عن طريق توفير النسب اللازمة للدم من الماء والأملاح والسكر والبروتين والكالسيوم والدهون والأكسجين والحرارة والفيتامينات والهرمونات .. الخ . ولذلك فإن اشتها الإنسان للون معين من الطعام إنما يرجع في حقيقة الأمر إلى وجود نقص معين في خلايا الجسم يسمى إلى تعويضه عن طريق هذا اللون من الطعام .

ونظراً لارتباط الاحتياجات العضوية بالوجود أو العدم فإنها تمثل بطبيعة الحال أقوى الاحتياجات جميعاً .. فالإنسان الجائع إلى حد التهلكة يتمثل كل همه في الحصول على الطعام .. وتعطل بالتالي كل مواهبه الأخرى التي لا تخدم هذا الهدف . بل إن نظريته إلى الحياة وفلسفته تتأثر وتمحور حول إشباع هذا الدافع لكل شئ دون الحصول على الطعام ليس بذى قيمة .. فالحرية والحب والوفاء والاحترام والأدب والفلسفة هراء في هراء طالما بانث المعدة خاونه .

وقد استفل النازيون هذه الحقيقة للوصول إلى الحكم في مطلع الثلاثينات من هذا القرن إبان الأزمة الاقتصادية وما صحبها من بؤس وفقر .. فوجهوا دعايتهم للعمال

على أساس توفير الطعام والعمل الدائم ففازوا بأصوات ستة ملايين عامل عاطل وجانح.

واستغلال الاحتياجات العضوية للإنسان فى الضغوط السياسية فى السياسة الأمريكية بعد الحرب العالمية الثانية أمر واضح ومتكرر

ويلاحظ أن الاحتياجات الأساسية للإنسان تخضع لنظام من التسلسل النسبى بمعنى أن اشباع حاجة أساسية بقدر كاف يسمح بظهور حاجة أخرى وهكذا إذ تتوقف الحاجة المشبعة عن التحكم والسيطرة على سلوكه وبالتالي تنجرد عن كونها حاجة .

#### • . الاحتياجات الاجتماعية :-

وتتكون من سلسلة من الاحتياجات تحتل مكانها تنازلياً كما يقول الدكتور مختار التهامى فى نظام تسلسل الاحتياجات الأساسية السالف الإشارة إليه على النحو التالى:

- احتياجات الأمان .
- احتياجات الحب .
- احتياجات التقدير .
- احتياجات تحقيق الذات .

#### احتياجات الأمان :-

وتتمثل فى سعى الإنسان إلى التحرر من الخوف والتهديد والحرمان الذى قد ينشأ عن اختلال الأمان أو عن المرض أو عن التعطل أو الاضهاد وما تشابه ذلك .

وتستغل الدعاية القائمة على الحرب النفسية بصفة خاصة هذه الحاجة إلى الأمان استغلالاً كبيراً .. فالإرهاب الذى تمارسه النظم القاسية إنما يستهدف إخماد أصوات المواطنين عن طريق إثارة دوافع الأمان الكامنة لديهم كى يؤثروا الصمت طلباً للأمان .

كما استغلت دواعي الأمان لتحطيم معنويات الشعوب ولتوجيه سلوكياتها وتصرفاتها. وكما يتضح من الحرب الباردة التي كانت بين المعسكرين الشرقي والغربي وفي حق اليهود لاستيطان فلسطين . وفي الحروب المعاصرة المختلفة .. بل إن هذا الاحتياج للأمان يدفع الانسان لإعتناق عقيدة ما أو للسعى وراء المعرفة العلمية واستكشاف مجهول .

#### احتياجات الحب :-

وإذا ما اشبعت الاحتياجات العضوية واحتياجات الأمان بدرجة كافية تأخذ مجموعة أخرى من الاحتياجات طريقها إلى الظهور والتأثير في سلوك الانسان وتمثل في احتياجات الحب والانتماء والترايط الاجتماعية فيشعر الفرد بمحاجته إلى الأصدقاء والزوجة والأطفال والصلات العاطفية مع الناس .. وإلى تحقيق مكانة له بين جماعته وقومه .

واشباع هذه الاحتياجات أساس لإقامة المجتمع المتحاب المتعاطف .. وعدم إشباعها يجعل الفرد أو الجماعة تنجح إلى المقاومة والثورة والهجرة . ولهذا تستغل الدعاية مشاعر الاضطهاد لإثارة الجماهير ودفعها للثورة كما تنجح إلى إشاعة روح الكراهية ودعم الشعور بالانفصال بين طوائف الأمة الواحدة وخاصة بين الأقليات .

#### احتياجات التقدير :-

وتمثل في حاجة الإنسان إلى احترام نفسه والحصول على احترام الآخرين في الوقت نفسه وذلك على أساس ثابت ملموس من الكفاءة الحقيقية أو الإنجاز العظيم أو المركز المرموق أو السلطة أو النفوذ .. وعدم إرضاء هذه الحاجة يؤدي إلى الشعور بالضآلة والمعجز . مما يؤدي إلى الانكماش أو الانحراف كنوع من التعويض . أو يدفع إلى السلطة المطلقة أو الثورة ... ولذلك تستغل الدعاية هذه الحاجة بتنمية الإحساس بالظلم والاضطهاد .. أو يدفع الانسان للحصول على التميز والتقدير بشراء سيارة مرموقة أو ملابس فاخرة كما تفعل الإعلانات .

## الدوافع والاحتياجات من وجهة النظر الإسلامية :-

وانطلاقاً من التصور الإسلامي للإنسان فإن الاستفادة من المنبهات والدوافع للتأثير في فكر الإنسان ورأيه أمر مختلف بالتالي عن طريقه استفادة الخبراء من هذه المنبهات والدوافع في ظل فلسفات الإعلام الوضعية .

وقد تضمن التطور الإسلامي أو ما يسمى حديثاً بالنظرية الإعلامية الإسلامية .  
ضوابط لكافة المنبهات والدوافع التي يتعرض لها الإنسان وهي :-

١ - المنبهات الداخلية .

٢ - المنبهات الطبيعية .

٣ - المنبهات الاجتماعية .

٤ - المنبهات التنظيمية .

### ١ - المنبهات الداخلية :-

يتميز كل إنسان بمجموعة من الخصائص التي تتكون قبل أن يولد إلى الحياة ، وتستمر تلك الخصائص تعايش الإنسان خلال مراحل حياته المختلفة ، وإن كانت تخضع لدرجات من التعديل والتطوير ، وتعتبر من المحركات الدائمة للسلوك الإنساني ، حيث توفر قدراً كبيراً من الإستارة يكفي لتحريك الأنشطة السلوكية ، حتى ولو تخيلنا أن المناخ المحيط قد توقف عن إرسال مثيرات خارجية .

ويسمى علماء النفس هذه المنبهات بالغرناز ، ويعرفونها بأنها استعدادات فطرية لدى الإنسان تدفعه للقيام بسلوك خاص إذا ما أدرك نفسه في موقف أو مجال معين ، ويقسمونها إلى :

— نزعات فطرية عامة .

— نزعات فطرية خاصة .

أما النزعات الفطرية العامة فهي :-

- ١ - غريزة المقاتلة وإنفعالها الغضب .
- ٢ - غريزة الهرب وإنفعالها الخوف .
- ٣ - غريزة الاستطلاع وإنفعالها الخوف .
- ٤ - غريزة البحث عن الطعام وإنفعالها الجوع .
- ٥ - غريزة النفور وإنفعالها الاستمرار .
- ٦ - غريزة الاستغاثة وإنفعالها الشعور بالضعف .
- ٧ - غريزة الخنوع وإنفعالها الشعور بالنقص .
- ٨ - غريزة السيطرة وإنفعالها الزهو .
- ٩ - غريزة التملك وإنفعالها حب التملك .
- ١٠ - غريزة الحل والتركيب وإنفعالها العمل والنشاط .
- ١١ - غريزة حب الاجتماع وإنفعالها الشعور بالوحدة .
- ١٢ - غريزة الضحك وإنفعالها التلية .
- ١٣ - غريزة الوالدية وإنفعالها الخنو .
- ١٤ - غريزة الجنس وإنفعالها الشهوة الجنسية .

وقد أضاف مكند وجل سنة ١٩٢٣ إلى هذه القائمة من الغرائز مجموعة أخرى وهي

غريزة الراحة - وغريزة النوم وغريزة الفجرة.

أما النزعات الفطرية الخاصة فهي عند مكند وجل كما يلي :-

١ - التفضيلية للإستهواء :- وهى اسعداد الشخص لتقبل فكرة من آخر مع عدم استيفاء الأسباب المنطقية الكافية لذلك .

٢ - المشاركة الوجدانية :- وتعنى أن الكائن الحى يشعر بالحالات الانفعالية التى تجرى فى كائن حى آخر من نفس النوع عند إدراكه المظاهر الخارجية لهذه الحالات الانفعالية

٣ - التقليد :- هو انتقال السلوك من كائن حى إلى كائن حى آخر غالباً من نفس النوع.

٤ - اللعب :- وهو نوع من العمل يقصد لذاته بخلاف العمل الجدى الذى يقصد لغاية .

٥ - الميل للتكرار :- وهى الرغبة فى السو على وتيرة واحدة

وقد سيطرت النظرية الإعلامية الإسلامية على هذه المنبهات سيطرة تامة واتجهت بها نحو التسامى والإعلاء ووجهتها لخدمة الأهداف الإسلامية واختلفت من حيث هذه الوجةة عن النظريات الإعلامية الحديثة التى عاملت الإنسان الحديث بمنطق القطيع واستغلت عواطفه وغرائزه وعملت على إثارتها والاتجاه به نحو اشباعها وتعطيل العقل ، وبالتالي السيطرة الكاملة على الإرادة وعلى مجرد نوازع التفكير الهادفة إلى الخروج من هذه السيطرة . وبينما نجد أنواع المرتبة على ذلك من النوع البهيمى الذى يتجه نحو اشباع الغرائز الإنسانية .. فإن نظرية الإسلام الإعلامية أخذت وجهة مخالفة تماماً .. فقد حددت المنبهات والدوافع الفطرية ثم ربطت بينها وبين العبادات الإسلامية ، وبذلك أصبح السلوك الناتج بدفع المنبهات عبادة إسلامية بحته من ناحية ، ومن ناحية أخرى أصبحت وجهته المنفعة البشرية والنفع الفردى الخاص بالإنسان .. على سبيل المثال : الغريزة الجنسية ، فبينما نجد الإعلام الحديث يتمحور حول المرأة فيقدم الروايات والمسلسلات والأفلام والمسرحيات التى تملى شأن الجنس وتجعله غاية وهدفاً للحياة الإنسانية وتضفى عليه من صفات الشرعية والتقديس ما يجعل مقاومتها جريمة لا تغفر .. لمجد أن النظرية الإعلامية الإسلامية تتغلغل داخل النفس البشرية وتنع مجرد النزوع إلى هذه الغريزة وتقوى دافع الخوف من الله . وعندما يتعرض الفرد لمش هذا الموقف فإنه يسارع

بالاستغفار وتذكر الله أولاً ثم أن يفض طرفه عن مجرد النظر إلى مواطن الفتنة والإثارة ثانياً. وإذا عجز الفرد ، فقد حددت له النظرية أسلوباً آخر للمعالجة النفسية هو الصوم ، حيث أنه كما يقول الحديث الشريف " فإنه له وجاء " ويتجلى أثره في تربية العزيمة وقوة الإرادة لدى الفرد مما يجعله أقدر على اتخاذ القرار السليم .

هذا في الوقت الذي تتحكم فيه النظرية الإسلامية في الطرف الاتصال فتوصي المسلمين والمسلمات بغض البصر من ناحية ومن ناحية أخرى توجب على المسلمات الإحتشام ، وعدم البهرجة في الزينة ، كما توصي بعدم الإختلاط حتى تقضى على كل نوازع الفتنة قال تعالى : ﴿ قل للمؤمنين يغضوا من ابصارهم ﴾ : ﴿ وقل للمؤمنات يغضض من ابصارهن ﴾ وقال أيضاً ﴿ ولا تبرجن تبر الجاهلية الأولى ﴾ .

كما أن الفرد في مفهوم النظرية الإعلامية الإسلامية ليس حراً في اختيار تعريض نفسه أو لا ، بل إنه مجبر ألا يعرض نفسه لمواطن الإثارة الجنسية حيث أن الأمر صريح وواضح في قوله تعالى ﴿ قل للمؤمنين يغضوا من ابصارهم ﴾ وهذا يعنى أن العمليات الانتقائية التي يقوم بها علماء الإتصال موجهة توجيهاً ذاتياً وليست معروكة لنوازع الأهواء .

والقائم بالإتصال في ظل هذه النظرية سواء في تعامله مع نفسه أو مع الآخرين مهمته أن يعمل على تهينة الظروف لإنماء القوى الموجودة فعلاً في الإنسان على أحسن وجه ممكن ، فالإنسان مزود بغرائز فطرية وقوى محركة للسلوك الذي يسلكه ، وواجبه هو تنمية القوى التي تدفع إلى الخير ومحاولة تعديل القوى التي تدفع للشر ، والتعديل أو الإعلاء أمر واجب في ظل هذه النظرية فالإنسان مخلوق مزود كما يقول تعالى بقوى يستطيع بها التمييز بين الخير والشر وأنه قادر على توجيه نفسه نحو الخير والشر على السواء . وأن دور القوى العقلية في الإنسان هو توجيه قوى الشر نحو فعل الخير .. قال تعالى : ﴿ ونفس وما سواها فألهمها فجورها وتقواها قد أفلح من زكاها . وقد خاب من دساها ﴾ . وقال تعالى (وهديناه النجدين) فالإنسان هو الذي يختار سلوكه ولا أحد

يستطيع أن يفرض عليه ارتكاب سلوك معين . وبهذا يمكن أن يدفع عن نفسه جوانب السلوك الغير مرضى .

وإذا كانت هذه هي وجهة نظر النظرية الإسلامية فإن النظرية الإعلامية الحديثة - كما أشرنا سابقاً - تتجه نحو سلب إرادة الإنسان وسلب حريته وتخدير عقله ، سواء عن طريق إثارة الغرائز والعواطف ، أو عن طريق الوصول به إلى أقصى درجات التوتر والانفعال النفسى أو ما يسمى فى عرف النظرية الحديثة (بغسيل المخ) وذلك لدفعه دفعاً نحو اتخاذ سلوك معين لتحقيق أهداف معينة .. وهى بذلك تشغل عقول الناس بكل ما هو تافه وحقيقير .

## ٢- المنبهات الطبيعية :-

وكما اهتمت النظرية الإعلامية الإسلامية بالمنبهات أو المنبئات الداخلية ، اهتمت أيضاً بالمنبهات الطبيعية ، فالإنسان فى اعتبارها يعيش فى إطار مناخ مادى له صفات وخصائص معينة ، ويتلقى عن طريق وسائل الحس لديه مثل السمع والبصر منبئات من المنبهات عن هذا العالم المادى يختار من بينها كما يقول " ومطفى " و " ماكلين" المعلومات التى تهتمه وتناسب احتياجاته وتساعدده على حل مشاكله ، أى يختار المعلومات التى يعتقد أنها صحيحة وتلك التى درب على رؤيتها وسماعها .

وتشمل هذه المنبهات الطبيعية حالة سطح الأرض التى يعيش عليها ودرجات الحرارة والبرودة ومدى تناسبها مع الكيان الإنسانى والضغط الجوى والأمطار والرياح وتباين درجات الحرارة بين الليل والنهار والحدود الدنيا لدرجات الحرارة والحدود القصرى ومدى التباين فى ظروف الطقس المختلفة .

ولا شك أن لكل تلك الخصائص المناخية المادية تأثيراتها على الإنسان باعتباره كائن حى له قدرات وطاقت جسمانية معينة وله رغبات وأهداف معينة ، ونظراً لما يمكن أن يتحقق للكائن أو الإنسان من منافع أو أخطار نتيجة لتعرضه لظروف المناخ المادى . فإن

خاصية أساسية من خصائص الإنسان هي القدرة على التكليف مع تلك الظروف المتغيرة لكي يحمي نفسه ويؤمن جسمه من ناحية ، ومن ناحية أخرى للحصول على قدر من الاشباع للرغبات الفسيولوجية الأساسية يكفى لتأمين الحياة واستمرارها .

ومن وجهة نظر النظرية الإعلامية الإسلامية ، فإن دور الإنسان في الحياة لا يقتصر على مجرد الاستجابة لتلك المنبهات البيئية فقط ، ولكنه كائن له ذاته وإرادته الخاصة التي يفرضها على البيئة ويدفعها وفق رغبته هو . فهو لذلك يقوم بدور فعال ، يسعى في تعامله مع البيئة إلى تطويعها وتكييفها وفق مشيئته هو ، أما وسائل الإنسان لاستقبال هذا النوع من المنبهات أو المثيرات فهي الحواس الخمس المعروفة .

وقد حددت النظرية الإعلامية الإسلامية للإنسان كيفية التعم مع هذه المنبهات ، وكيفية الاستجابة الواعية والهادفة لها ، بأن يسعى دائماً إلى استقبال هذه المنبهات ومحاولة تفهم أسرارها وطبيعتها وبحث عن الأسس الواعية لكيفية استثمارها بما يحقق الهدف من وجوده .

### ٣ - المنبهات الاجتماعية :-

هي المعلومات التي يحصل عليها الفرد من الوسط الاجتماعي المحيط به . ويمثل هذا الوسط أو المناخ الاجتماعي البيئة الرئيسية اجتماعياً وحضارياً ، وإليها يوجه استجابته وأفعاله المختلفة .

وتتسم العلاقة بين الفرد وبين المناخ الاجتماعي المحيط به بظاهرة التأثير المتبادل فالمناخ الاجتماعي يمارس تأثيرات مختلفة تهدف إلى تطويع الفرد اجتماعياً وإخضاع أنماط استجابته للقواعد والمعايير الاجتماعية التي تتوافق مع الهيكل الاجتماعي ، وهذا ما يطلق عليه عملية التطويع الاجتماعي ، أي إدماج قواعد السلوك التي يفضلها المجتمع ضمن معايير الاختبار التي يعتمد عليها الفرد في اتخاذ قراراته .

ومن ناحية أخرى فإن الفرد يحاول هو الآخر فرض سيطرته على البيئة الاجتماعية وتطويرها لتناسب مع القيم التي يستند إليها ، وتهيأ لتوفير فرص متالية يتمكن بها من تحقيق أهدافه ، ويحاول الفرد أن يفرض هذه السيطرة من خلال أنواع الأفعال وردود الأفعال والتفاعلات الصادرة منه ، والمشاعر التي يبدئها كاستجابات لمحاولات التأثير التي يوجهها إليه المجتمع ، ويسعى الفرد إلى تأكيد ذاتية ، وتدعيم فرديته واستقلاله من خلال أسلوبه في تعريف نفسه لمحاولات التأثير الصادرة عن المناخ الاجتماعي ، وكيفية استقباله وتفسيره لما يتعرض له من مؤثرات .

أما المناخ الاجتماعي فإنه يمارس عملية التطبيع الاجتماعي ، من خلال أنواع مختلفة من المتغيرات يرسلها إلى الفرد في صورة معلومات ورموز تأثيريه متنوعة .

والمعلومات التي يحصل عليها الفرد من البيئة الاجتماعية المحيطة به تتعلق بالجوانب

الآتية :-

١. تحديد الفرص المتاحة في البيئة المحيطة لتحقيق الأشباع المطلوب لبعض احتياجاته.
٢. تحديد الشروط والمتطلبات التي يجب أن يلتزم بها الفرد لدى استجاباته لتلك المثيرات حتى يستطيع الحصول على الأشباع اللازم
٣. مساعدة الفرد على اختيار أهدافه ، وتحديد تطلعاته بالنسبة لنفسه وما يمكن أن يحققه من إنجازات .
٤. تعكس للفرد توقعات الآخرين عنه ، وأنماط السلوك أو الاستجابة التي تفرضها عليه طبيعة مركزه في النظام الاجتماعي ، والأدوار التي يمكن أن يمارسها ، وتحديد توقعاته من الآخرين ومدى المعاونة التي يحتمل أن يجدها في سعيه لتحقيق أهدافه .
٥. تحدد الموانع أو العقبات التي يسببها المجتمع أو بعض هيئاته وتمنع أو تعوق الفرد عن محاولته تحقيق أهدافه .

٦. وصف التغيرات والتحولات فى الأوضاع والعلاقات الاجتماعية السائدة فى المجتمع والى فى ضوءها يقرر الفرد تغيير أهدافه وتطلعاته .

ولا تقتصر المعلومات التى تقدمها البيئة الاجتماعية للفرد على المجالات السابقة بل أننا نجد أنه أثناء نمو الفرد وإعداده لشغل وظيفته الاجتماعية يقدم له المجتمع فيما يعرف بعملية التنشئة الاجتماعية المركب الثقافى للجماعة ، ويقصد به مجموع العناصر الثقافية المترابطة أو المتكاملة التى تنتظم حول موضوع اهتمام جوهري ، ويساهم كل عنصر منها فى تحقيق وحدة المجموع . ويسهم المركب الثقافى للجماعة فى خلق الكيان الثقافى الاجتماعى للفرد ، ويشتمل على كافة الأفكار والمعايير السائدة فى المجتمع مثل الحقائق العلمية والمعتقدات الدينية والحرفات والأساطير والمثل والحكم والطرق الشعبية واللغة والقوانين والتشريعات والعادات والأعراف والذوق العام والطقوس والتقاليد والإتيكيت وطرق المعاملة ، بالإضافة إلى الأشياء التى تمثل الجانب المادى للثقافة مثل الآلات والعدد والمباني والقناطر والأثاث والملابس والأدوية وأواني طهو الطعام والأدوات التى تستخدم فى الفنون .. الخ .

والمعلومات التى يحصل عليها الفرد من الوسط الاجتماعى المحيط به إما أن تكون متوافقة مع الرغبات والاتجاهات والتطلعات والخبرات والتجارب المخترنة ، أو تعارض معها . وفى حالة التوافق فإنها سوف تستثير أنواعاً من الاستجابات المتكررة أو الروتينية التى سبق ممارستها وصولاً إلى بعض الأشباع المعتاد للرغبات ، أما فى حالة التناقض فإن الفرد يستثار إلى حالة من الحركة الشديدة الهادفة إلى التخلص من هذا التناقض ، ويمكن الفرد من إستعادة توازنه وتوافقته الفكرى من خلال ثلاثة مداخل مختلفة :-

- أن يحدث تغييراً فى الأفكار والاتجاهات المستقرة لديه لكى تتوافق مع المعلومات الجديدة الواردة إليه .
- أن يحاول من خلال تصرفاته وردود فعله المختلفة إحداث تغيرات فى المواقف والأوضاع الاجتماعية لكى تتوافق مع أفكاره ورغباته وتطلعاته .

• أن يحدث توفقاً نسبياً بين جانب من المعلومات عن المواقف والأوضاع الاجتماعية ،  
وبين جانب من أفكاره واتجاهاته .

وفى جميع الحالات السابقة فإن المنبهات الاجتماعية تسهم فى إثارة حركة الفرد سواء  
كانت تلك الحركة نابعة من اختلال توازنه وسعيه لاستعادته أو نابعة من إكتشافه للملائمة  
الأوضاع الاجتماعية وتوافقها مع أفكاره واتجاهاته فمن ثم يسمى إلى إستثمارها والإفادة  
منها .

وقد تبهت النظرية الإعلامية الإسلامية إلى ما للمناخ الاجتماعى من أثر على الدعوة  
وقد بينت فيما استعرضت من قصص الأنبياء ، والمسلمين فى القرآن الكريم كيف أن  
المناخ الاجتماعى كان من أهم العوائق التى عاقت دعوتهم ؟.

فهذا إبراهيم عليه السلام يعيب على قومه عبادة الأصنام ويدعوهم إلى عبادة الله  
الواحد فيقولون ( بل وجدنا آباءنا كذلك يفعلون ) وكذلك شعيب عليه السلام عندما  
قال لقومه ( ويا قوم أولوا الكيل والميزان بالقسط ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تعشوا  
فى الأرض مفسدين بقيت الله خير لكم إن كنتم مؤمنين . وما أنا عليكم بحفيظ . قالوا يا  
شعيب أصلحتك تأمرك أن نترك ما يعبد آباؤنا أو أن نفعل أموالنا ما نشاء إنك لأنت الحليم  
الرشيد ) . وهو نفس موقف مشركى مكة من محمد صلى الله عليه وسلم عندما دعاهم  
إلى الإسلام ( قالوا ما هذا إلا رجل يريد أن يصدكم عما كان يعبد آباؤكم ) .

فللثرات الاجتماعى أو للقيم والعادات والتقاليد سطوتها على النفوس ، بدرجة تجعل  
أصحابها يرفضون كل خروج عليها وخاصة أولئك المستفيدون من استمرار هذه التقاليد  
من أصحاب النفوذ والسلطة ، الذين كما بينت النظرية الإعلامية الإسلامية أنهم أول من  
يرفضون الدعوات الجديدة - ويتضح مدى دقة القرآن عندما يصف هؤلاء الرافضين بالملأ  
فى قوله تعالى حكاية عن موقف قوم نوح عليه السلام منه : ﴿ قال الملأ من قومه إنا لنراك  
فى ضلال مبين ﴾ أى أن هذا الجواب ليس جواب عامة قومه وإنما جواب الأشراف أو  
السادة الذين امتلأت نفوسهم بحب الجاه والسمعة والرياسة ، وهم المتزلفون الذين قال الله

فيهم ﴿ وما أرسلنا في قرية من نذير إلا قال مفروها إنا بما أرسلتم به كافرون : وقالوا نحن أكثر أموالا وأولادا وما نحن بمعذبين ﴾ أما جماهير الشعب فهم اتباع الرسل في كل زمان وهم أنصار الحق .

وقد تفهم هرقل هذه الحقيقة عندما سأل أبا سفيان عن محمد عليه السلام ( فأشرف الناس يتبعونه أو ضعفائهم . قال أبو سفيان : بل ضعفائهم - فقال له هرقل كذلك أتباع الرسل .

أما الأسلوب الذي تتبعه النظرية الإعلامية الإسلامية في التعامل مع النبهات الاجتماعية في بداية الدعوات فيتلخص في استمرار تعويض الأفراد ، أو جذب إنتباههم إلى مكونات التراث الثقافي ، ولفت أنظارهم إلى ما فيها من انتقادات وتعريضها للحوار والمناقشة ، واجتذاب عامة الناس أى أولئك الذين يسهل تحويلهم عن هذه العادات والمعتقدات . وهو ما يسمى حديثا بمخلخلة الرأى العام . أما الملاء أو القلة المستفيدة فترتكز على استمرار هذا الحوار والتركيز على دفع هؤلاء الأفراد إلى حالة من عدم اليقين أو التوافق تدفعهم إلى حالة من الحركة الشديدة المهادفة إلى التخلص من هذا التناقص وذلك بإحداث تغيير فى أفكارهم واتجاهاتهم تتوافق مع المعلومات الجديدة الواردة إليهم .

هذا فى بداية الدعوة ، أما عندما تصبح الدعوة الجديدة جزءا من التركيب الثقافى للمجتمع فإن النظرية الإعلامية الإسلامية لضمان استمرار أن تكون النبهات الاجتماعية التى يستقبلها الفرد متمشية مع المبادئ الإسلامية سنت الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر ، أى أقامت الحراس لرقابة المناخ الاجتماعى وأناطت بهم تقويم أى خروج على هذا النظام ، وذلك حتى تظل النبهات الاجتماعية متوافقة مع الشريعة الإسلامية دون أن يؤثر مضى الزمن على هذه النبهات أو يحرفها .

المنبهات التنظيمية هي المنبهات التي يستقبلها الفرد عضو الجماعة أو التنظيم أو الهيئة والتي تصف وتوضح حقائق وخصائص التنظيم والأوضاع والظروف ، والعلاقات السائدة فيه ، كما تحدد للفرد الواجبات والمطلبات التي يفرضها عليه إتماؤه للتنظيم وأنواع الفرص والفوائد التي يمكنه الحصول عليها في مقابل الوفاء بتلك الواجبات والمطلبات .

ومن وجهة نظر علماء الإدارة فإن الأثر الذي تتركه هذه المنبهات على السلوك الإنساني لا يقل أهمية عن أثر المنبهات الأخرى ، بل إنها تأتي في المرتبة الأولى من حيث التأثير .. من حيث أن الإنسان كما يقولون يقضى الجانب الأكبر من حياته منتميا إلى جماعة أو تنظيم معين . وأن هذه الجماعات أو التنظيمات تمثل المناخ الاجتماعي المباشر الذي يعمل فيه الإنسان ويعتمد عليه في إشباع رغباته وتحقيق أهدافه المختلفة مقابل الاستجابة إلى ما تطلب إليه تلك التنظيمات أن يلتزم به .

والنظرية الإعلامية الإسلامية بحكم إيمانها الكامل بالإنسان واعتباره خامة طيبة بإعتباره الفطرة التي فطرها الله عليها ، لجدها في تعاملها مع هذا الفرد منذ اللحظة التي يقدم فيها بطاقة عضويته ويعلن الشهادتين تضع يدها - كما أشرنا سابقا - على مصادر معلوماته عن العالم . وتوضح له كيفية التعرض والتعامل مع المنبهات التي يستقبلها .

وطبيعي أن تهتم بالمنبهات التنظيمية باعتبارها المنبهات التي تمثل كل أشكال وأنواع المعلومات التي يستقبلها الفرد المسلم ، والتي تجعل منه عضوا إيجابيا متفهما لحقيقة واجباته ومسئوليته . أي أنها تجعل منه قوة دفع ومصدر قوة للدعوة وللدين على السواء ، فهي توجه طاقاته وإمكانياته لتحقيق أهدافها مقابل أنها توفر له مكانا يستثمر فيه طاقاته وقدراته ويستغل خبراته ومهارته في سبيل الحصول على حياة أفضل وأكثر استقرارا وأمانا في الدنيا والآخرة على السواء .

وتشتمل النهيات التنظيمية التي قدمتها النظرية الإعلامية الإسلامية لتحديد أنماط السلوك الفعلية داخل الجماعات الإسلامية على المجالات الآتية :-

١. منبهات أو معلومات تحدد الأهداف العامة للدعوة الإسلامية .

٢. منبهات تحدد ميامة الجماعة الإسلامية تجاه المواقف المختلفة.

٣. منبهات تحدد التركيب العلم للهيكل التنظيمي للمجتمع الإسلامي القائم على المساواة

وعدم الحرية بين أفرادها إلا على أساس التقوى ( إن الضللكم عن الله انقاكم ) .

وتحدد طيبة السلطة والمسولية للسلطة ليست ميزة ولكنها تكليف ومسولية ، وقد

وعى الصحابة رضوان الله عليهم هذا الدرس ، ولذلك نجد أنها بكر الصديق عند

توليها الخلافة يقول : ( بئى وليت عليكم ولست بخيركم ) فهو يعرف حدود مسؤليته

كما علمته منومة النبوة . والمسولية فردية وعلى قدر العمل ، قال تعالى ﴿ فمن

يعمل مثقال ذرة خيراً يره ومن يعمل مثقال ذرة شراً يره ﴾ وقال ﴿ ولا تنزر وتزره

وزر أخرى ﴾ . وبفضل هذه النهيات التنظيمية التي يتقبلها الفرد يستطيع أن يحدد

وحده ومسؤليته سواء كان فرداً عادياً أم خليفة للمسلمين ، فالجميع مواسبة .

فالجميع راع ومسؤول عن رعيته ، والرعية تبدأ من مجرد النفس وأداء حقوقها إلى

الأسرة فالجميع أجمع .

٤. منبهات تحدد وضع الدعوة بالنسبة للدعوات السابقة ، وأوجه الإلتحاق والاختلاف

بينها ، والراحل التي مرت بها هذه الدعوات ، والإنجازات التي حققتها ، والعقبات

التي عاقت بعض مراحل نموها . وقد قدم القرآن هذه الطوابع في أكثر من صورة

وبأكثر من أسلوب ذلك عندما تعرض في معرض الحكيمية قصص الأنبياء والرسل

مبينا أهداف رسالتهم ومضمونها ووسائلها في الإقناع والتكثير ، وربطاً بين المواقف

المترعة لفتان الجمعيير المنطقية والتهيئة الحمية لمعارضى رسالات السماء وأوجه

الشبه بين هؤلاء المعارضين . الأمر الهاتى لاتباع الرسالات . فضلاً عن تحديد القرآن

لوضع الإسلام بين الأديان السماوية الأخرى وأنه الحلقة الأخيرة في سلسلة الرسائل يكملها ويتممها قال تعالى ﴿ إن الدين عند الله الإسلام ﴾ .

٥. وبهذه المعلومات تربط النظرية الإعلامية الإسلامية الإنسان بماضيه الزدهر الحافل بمواطن العظمة والعبرة التي يستخلص منها زاده وبنى بها عزيمته وإرادته وقدرته على الصمود في المستقبل الذي اتضحت معالمه وتحددت مجالات الرؤية فيه على ضوء هذه النظرية .

٦. منبهات تحدد طبيعة الراجبات المترتبة على الارتباط بالدعوة وأساليب الأداء ، وهي الأمور الخاصة بالعبادات والعقائد والمعاملات أى أصول العقيدة أو الديانة الإسلامية كما تشمل هذه المنبهات أو المعلومات على تفصيلات القواعد والأسس الخاصة بأداء هذه الراجبات .

٧. منبهات تحدد أسس السلوك الاجتماعي المستهدف بين أفراد المنظمة وطبيعة العلاقات بينها . فالجميع كما حددت النظرية الإعلامية الإسلامية إخوة . قال رسول الله صلى الله عليه وسلم مثل المسلمين فى توادهم وتراحهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الأعضاء بالسهر والحمى ، كما أن أساس التعامل بينهم التراحم والمودة ، قال تعالى ﴿ محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار رحماء بينهم ﴾ . وحياتهم قائمة على أساس التعاون الذى دعى إليه القرآن بقوله تعالى ﴿ وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان ﴾ . ومما يديم علاقة الإخوة أن نحرص على استمرار العلاقة الطيبة بينهم قال تعالى ﴿ وأن طائفتان من المؤمنين إقتلوا فأصلحوا بينها ﴾

٨. وبالإضافة إلى ذلك يجب أن تقوم العلاقة على حسن الظن بالناس وعدم التجسس ، والغيبة والنميمة ، وعد التنابز بالألقاب قال تعالى: ﴿ يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيرا منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيرا منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان . ومن لم يتب

فأولئك هم الظالمون ﴿﴾ ﴿﴾ يا أيها الذين آمنوا اجتنبوا كثيرا من الظن إن بعض الظن إثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا أيحب أحدكم أن يأكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه واتقوا الله إن الله تواب رحيم ﴿﴾

٩. منبهات تحدد فرص التقدم وأنماط السلوك الدافعة إليه ، فالفرص أمام الجميع متاحة في النظرية الإعلامية الإسلامية ، ومناط الفوز الطاعة قال تعالى ﴿﴾ وإن تطيعوا الله ورسوله لا يلتكم من أعمالكم شيئا ﴿﴾ كما دعت إلى الجهاد بالنفس والمال وعدم الشك والاخلاص لله والحرص على الاحسان في العمل ﴿﴾ الذين يسمعون القول فيتبعون أحسنه أولئك الذين هداهم الله وأولئك هم أولوا الألباب ﴿﴾ وأوجبت التنافس بين الأفراد على فعل الخير ﴿﴾ وفي ذلك فليتنافس المتنافسون ﴿﴾ . على أنه مما يميز النظرية الإعلامية الإسلامية أن ربطت بين كل عمل وبين الجزاء المترتب عليه ثم حددت أنماط السلوك المزدية إليه أو المكافآت التي يحصل عليها الأفراد نتيجة سلوكهم بل إنها جعلت هذا الجزاء على حسب طلب المرء ﴿﴾ من كان يريد حرث الآخرة نزد له في حرثه ومن كان يريد حرث الدنيا نؤته منها وما له في الآخرة من نصيب ﴿﴾ ثم هناك أيضا من يقول ﴿﴾ ربنا آتانا في الدنيا حسنة وفي الآخرة حسنة ﴿﴾ أى يطلب جزائى الدنيا والآخرة : ثم إن ما يصيب الفرد فى الدنيا فنتيجة لعمله ﴿﴾ وما أصابكم من مصيبة فبما كسبت أيديكم ويعضوا عن كثير ﴿﴾ وإذا أخذنا خلقا مثل خلق الاستغفار ، وبحسنا عن قدر الجزاء المترتب عليه لمجد أنه يشمل خيرى الدنيا والآخرة كما يقول تعالى " فقلت استغفروا ربكم إنه كان غفارا يرسل السماء عليكم مدرارا . ويمددكم بأموال وبنين ويجعل لكم جنات ويجعل لكم أنهارا ﴿﴾ .

١٠. وبالإضافة إلى ما سبق فقد تضمنت النظرية الإعلامية الإسلامية أيضا فى إطار المنبهات التنظيمية المنبهات التى تحدد المخاطر والعقبات أو القيود التى يمكن أن تعترض الفرد أو الجماعة وكيفية مواجهتها ، سواء كانت ذاتية داخلية ﴿﴾ وما أبرئ نفس إن النفس لأمازة بالسوء ﴿﴾ أو كانت خارجية متمثلة فى إبليس وما يلقي به من وساوس

﴿ قال فبعزتك لأغوينهم أجمعين ﴾ أو أصدقاء السوء ﴿ فلا تقعدوا معهم حتى يخوضوا في حديث غيره ﴾ أو أهل الشرك ﴿ الذين كفروا لو تغفلون عن أسلحتكم وأمتعتكم فيميلون عليكم ميلة واحدة ﴾ .. أى أن النظرية الإعلامية الإسلامية تبنى لدى أفرادها اليقظة المستمرة والحرص والحذر من كل ما من شأنه أن يمثل خطرا على الجماعة الإسلامية سواء من الداخل أو من الخارج . وبذلك تحول دون تخلل عوامل التحلل أو الفناء للمجتمع الإسلامى خاصة وأن هناك دائما من بين أفرادها من يقومون له بالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ، أى مراقبة أى إنحراف أو خروج على أوامر الشرع الإسلامى وتقويمه .

وهكذا يتضح لنا أن هذه المنبهات التنظيمية ما هى إلا معلومات حرصت النظرية الإعلامية الإسلامية على تقديمها للفرد ، نظرا لأهميتها فى تحديد حقائق وخصائص المجتمع الإسلامى ، والظروف والعلاقات السائدة فيه والواجبات والمستويات المنوطة بأعضائه .

ونظرا لطبيعة المنبهات التنظيمية التى تتضمن ضرورة إضافتها إلى الفرد أو تعريضه لها وذلك بخلاف المنبهات الأولية التى تنبع من داخل الفرد نفسه وبخلاف المنبهات الطبيعية التى يدركها الفرد بحكم إدراكه للعالم الخارجى المحيط به ، واحتياجه إلى فهمه ، والتكليف معه ، فإن النظرية الإعلامية الإسلامية لضمان التدفق المستمر للمعلومات أو المنبهات قد تعرضت لتحديد طبيعة الاتصال ووسائله ، ذلك لأن عملية نقل المعلومات تلعب دورا هاما فى إحداث الإستارة السلوكية بالإضالة إلى الإثارة الناشئة عن محتوى المعلومات ذاتها .. ومن هنا كانت مسئولية نقل الرسالة الإعلامية وتليغها واجبة على كل فرد . وبذلك تنتقل المعلومات فى شكل متواليات عديدة ، بمعنى أن الرسالة الإعلامية تنتقل من شخص إلى آخر ، ثم منهما إلى أربعة ، ثم عندما ينقل كل من الأربعة إلى آخر يصبحون ثمانية فـ١٦ فـ٣٢ وهكذا - ولذلك شدد رسول الله صلى الله عليه وسلم على حتمية وجوب التبليغ فقال " ليلغ الشاهد منكم الغائب " كما قال تعالى ﴿ ومن أحسن قولا ممن دعا إلى الله وعمل صالحا ﴾ وأيضا ﴿ ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ﴾ .

وبهذه الرقابة الواعية والسيطرة الدقيقة ، أحكمت النظرية الإعلامية الإسلامية السيطرة على كل ما يتعرض له الفرد فى حياته من منبهات ، ورسمت له الأسلوب الدقيق الواعى الذى يجعله وهو يستقبل هذه المنبهات يعى حقيقة هدفه ووجوده ودوره فى الحياة ويصبح صورة حية لمبادئ الإسلام وقيمه .

## ٢- الميول والاتجاهات :-

وهى التى ترتبط بالشاعر التى يحس بها الفرد نحو موضوع أو قضية وبالتالي فهى تؤثر على رأيه فى هذا الموضوع . وتعتبر الميول اتجاهات داخلية .. وتتطلب اتخاذ استجابات واضحة . وهو ما يشير إلى دلالة تأثيرها كأحد العوامل المهمة فى تكوين الرأى بصفة خاصة والرأى العام بصفة عامة .

أما الاتجاه فىعنى أصلا وضعاً معيناً يتخذه الجسم للقيام بفعل معين ، أى استعداد فيزيقى يتمثل فى اتخاذ وضع معين لأداء فعل ، إلا أن معنى الاتجاه قد أخذ يتسع شيئا فشيئا لكى يغطى جميع أنواع الاستعدادات التى تتخذ للقيام بالأفعال سواء كانت هذه الاتجاهات ظاهرة أو نفسية كامنة .

وتوجد تعريفات عديدة للاتجاه . فيعرفه "البورت" بأنه ذلك الاستعداد العقلى والعصبى الذى يتكون نتيجة للخبرات المتوالية والذى يوجه استجابات الفرد إزاء الأشياء والمواقف المختلفة . أما "بيرنارد" فىرى أنه الوضع الذى يتخذه الكائن نحو موضوع أو موقف يرغب التوافق معه . وحينما تتم عملية التوافق معه يختفى الاتجاه فيما عدا ما يتبقى معه فى الذاكرة أو الوضع العادى . ويعرفه "بوجاردس" بأنه الميل الذى ينحو بالسلوك قريبا من بعض عوامل البيئة أو بعيدا عنها ويضفى عليها معايير موجبة أو سالبة وذلك وفقا لاجذابه إليها أو نفوره منها . وعلى هذا فهو الأسس الكامنة فى جذور الآراء والتصورات وهو الذى يوجهها .

وتمثل الاتجاهات نظاماً متطوراً للمعتقدات والمشاعر والميول السلوكية ينمو في الفرد باستمرار نموه وتطوره . وتكون الاتجاهات دائماً نحو شيء محدد أو موضوع بالذات . وتمثل تفاعلاً وتشاركاً بين تلك العناصر الثلاثة ولا يستطيع الفرد تكوين اتجاه حيال أي شيء أو شخص إلا إذا كان هذا الشخص موجوداً في محيط إدراكه . أي أنه لا يستطيع تكوين اتجاهات حيال أشياء أو أشخاص لم يتفاعل معهم .

وعادة ما يعزو الباحثون ثبات وجود الاتجاهات إلى ارتباطها بالحاجات والدوافع كالحاجة إلى الإنتماء أو إلى إعطاء معنى للأحداث المحيطة . ويمثل الاتجاه أهمية كبيرة للفرد .. فهو يمثل خلفية جاهزة ورسيداً يمكن الفرد من تقدير المواقف والأحداث من وجهة نظر مصالحه واهتماماته الخاصة . كما يمكن الفرد من استمرار وتوطيد العلاقات التي تربطه بأعضاء الجماعة أو الجماعات التي ينتمى إليها وتحقيق التوافق الاجتماعي . كما يعين الفرد على الإسقاط والتماثل والإبدال .

ويختلف الرأي عن الاتجاه باعتباره وجهة نظر معبر عنها . أما الحكم الذي يصدره الفرد فإنه على عكس الرأي لا يفرض تعبيراً أو إعلاناً بالضرورة . بل وقد يصل الفرد إلى حكم يحتفظ به لنفسه . بينما يعبر عن رأي مخالف لهذا الحكم أما السلوك فهو التصرف كرد فعل للمنبه . أي الاستجابة للمثير أو الموقف الذي يواجهه الفرد . أي أن السلوك قد يأخذ شكل تعبير عن وجهة نظر ما . لكنه يتسع ليشمل مجموعة الوقائع المادية التي تصدر عن الفرد بوجه عام .

فتكوين الاتجاهات يتم إذن كثمرة للتنظيم المعرفي والإداركي ، وهو بدوره ، يتأثر بمختلف العوامل الحضارية . وعملية الإدراك عملية انتقائية فالتنظيم المعرفي يتأثر بمحاجات الفرد ودوافعه وتكوينه الشخصي وبحالته النفسية الراهنة .

وعلى ضوء ذلك نجد أن الاتجاهات تتكون وتبقى وثبتت نسبياً . لأن الفرد يتفق ما يدرك حسب اتجاهاته .. فهو لا يدرك الموضوعات التي لا تتفق مع اتجاهاته وقد ينسى من الخبرات ما لا يتفق معها . بل إن الاتجاهات تعطي المعنى على مداركته وخبراته بحيث

يدركها دون أن تتغير اتجاهاته بدرجة كبيرة . وقد ينسحب الفرد من كل مجال قد يعرضه لخبرات لا تتفق مع اتجاهاته .

وتعكس 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 أيضاً .

ومن ثم تأتي أهمية دراسة الاتجاهات ووظائفها وعوامل تكوينها وطرق قياسها وكيفية تغييرها أو تدعيمها . وأثر هذه الاتجاهات سواء بالنسبة للمرسل أو المستقبل على عملية الاتصال .. وستعرض فيما يلي لأثر اتجاهات القائم بالاتصال نحو النفس ونحو الجمهور ونحو الموضوع على فاعلية الاتصال .

لبنسبة لاتجاه القائم بالاتصال نحو النفس ، نجد أن هذا الاتجاه يؤثر على مدى فاعليته فإذا كان إتجاهه نحو نفسه سلبياً .. فمن المحتمل أن يؤثر هذا التقييم للذات على نوع الرسالة التي يصفها .. كما أنه يصبح أقل ثقة بنفسه .. وهذه الفكرة السيئة عن النفس ينقلها إلى الآخرين لا شعورياً وتقلل من احتمالات نجاحه .. إذ سرعان ما تنتقل هذه الصورة السيئة لا شعورياً إلى الجمهور وتقلل بالنسبة لاحتقال تقبلهم لدعواته . والعكس تماماً إذا كان اتجاهه إيجابياً نحو نفسه .

أما بالنسبة لاتجاه القائم بالاتصال نحو الموضوع فتمثل أهميته في تحديد مدى إيمان القائم بالاتصال بفكرته واقتناعه بها .. وسريان هذه الانطباعات إلى الجمهور . فحينما لا يعتقد القائم بالاتصال بصدق ما يقول ويقنع به يصبح من الصعب عليه أن ينقل معلوماته بفاعلية . ولهذا السبب ترفض كثير من الشركات تعيين مرشح لشغل وظيفة بتاع مالم تتأكد من أنه ذلك الفرد يؤمن بالسلعة التي سيقوم ببيعها وأن اتجاهه نحوها إيجابي .

وبخصوص اتجاه الدعاية نحو الجمهور .. فإذا اتسم هذا الاتجاه بالإيجابية أدرك الجمهور حب القائم بالاتصال فهم واهتمامه بمصالحهم فيصبحون أقل انتقاداً لرسائله .. ويزداد احتمال قبولهم لرسائله .. مما يساهم على نجاح عملية الاتصال .

### ثالثاً- العادات :-

تنشأ العادة نتيجة لتكرار الاستجابة لنفس المنبه أو المنبه الذى تعرض له الفرد .. أى أن الاستجابة للمنبه تتم بصفة مستمرة وثابتة .. وترتبط هذه الاستجابة المتكررة بقدر الإثارة التى 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 .. أى أن الفرد وصل إلى مرحلة التعلم أى الاستجابة للمنبه بشكل تلقائى بدون تفكير وبدون تحليل وتصبح من ثم العلاقة بين المنبه والاستجابة مماثلة للعلاقات التلقائية . التى تسيطر على سلوكنا . فأغلب تصرفاتنا تتم بلا تفكير .. فنحن لا نفكر كيف نلبس أو نمشى أو نأكل . لقد تعلمنا أن نستجيب بشكل تلقائى على بعض المنبهات . أى أصبحت استجاباتنا اعتيادية .

وفى مجال الاتصال لا يكفى رجل الإعلان أو الدعاية بمجرد استقبال الفرد لرسائله والاستجابة لها الاستجابة المرغوبة .. وإنما يحرص من خلال تكرار توجيه الرسالة على ضمان حدوث نفس الاستجابة حتى يصل الفرد إلى مرحلة التعلم .

وهناك عوامل عديدة تساعد على تنمية وتقوية العادات . ويمكن لحجاء الإتصال والرأى العام الإفادة . وهذه العوامل كما حددتها الدكتورة شاهيناز طلعت هى :-

- استمرار تحقق الإثابة للفرد نتيجة التعرض المستمر للمنبه . وكلما تكررت الاستجابة تكررت الإثابة التى تتحقق للفرد .. كلما أدى ذلك إلى زيادة العادة قوة أكثر وأكثر .
- عزل العلاقة بين المنبه والاستجابة عن أى علاقات منافسة أخرى فإذا أمكن لمصدر من مصادر وسائل الاتصال أن يعزل المستقبل عن مصادر وسائل الاتصال الأخرى فإن

المستقبل يستمر في التعرض لرسائله والحصول على نفس الإثابة مما يزيد من فاعلية التأثير على الفرد ويزدى بالتالى إلى تقوية العاده .

• قدار وأهمية الجزاء المتوقع :

فكلما زاد الجزاء كلما تكررت الإستجابة وتدعمت العاده .

• سرعة الحصول على الإثابة .

فالإثابة المبرية على الاستجابة قد تكون فورية أو مؤجلة .. وكلما توقع الشخص أن تكون إثابة الاستجابة فورية كلما كان من المرجح أن يقوم بالاستجابة لذلك المثير . ومن المستحسن أن تكون فورية إذا كان المطلوب هو استمرار الاستجابة لزيادة العلاقة بين المنبه والاستجابة قوة وبالتالي زيادة قوة العاده .

• مقدار الجهد المتوقع بذله ..

فكلما كانت الإثابة أكبر من الجهد المتوقع بذله للحصول عليها كلما أمكن للشخص أن يتخذ قراره بالاستجابة وبالتالي تزداد قوة العلاقة بين المنبه والاستجابة فتزداد العادة قوة . ويمكن كسب الرأى العام عن طريق معرفة العادات التى يجيها ويتمسك بها . فإذا كان من عادة المجتمع الإكثار من النسل .. لا ينبغى أن نعلن بين أفراده تحديد النسل مباشرة . وإنما تقود إلى العادات والتقاليد التى يتمسك بها أفراد هذا المجتمع . ونفسرها لهم تفسيراً جديداً يتناسب مع الأحوال الاقتصادية الجديدة التى يمر بها ذلك المجتمع وتعرف على الأسباب الحقيقية التى تدفع الأفراد إلى الإكثار من النسل كالتباهى مثلاً بكثرة النرية فى الريف والجهل المتفشى فى أعماق الريف والإظلام المبكر فى القرية بضعف الكهرباء ولنقص وسائل التسلية والترفيه وانتشار المخدرات .. ينبغى أولاً أن نجد الحلول قبل أن نعلن تحديد النسل بين الأفراد وعندئذ سيستجيب أفراد المجتمع للدعوة التى توجه إليهم ويمكن عندئذ التأثير على الرأى العام عن طريق تفهم عاداته .

فالعادات تمثل طبيعة الارتباط بين المنبهات والمنشآت للرأى العام والاستجابات المتوقعة لهذه المنبهات لدى الرأى العام . وهكذا تعتبر العادات أحد المحددات الأساسية التى تكون الرأى العام كاستجابة متوقعة لمجموعة العوامل والمنشآت فى الرأى العام .

#### ٤- المعتقدات

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

وتتمثل أهميتها فى جوانب ثلاثة هى :-

- إمداد الإنسان بمعلومات عما هو حقيقى وما هو مزيف وعما هو جيد وما هو ردى وعما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب منه .
- قدرتها على استارة العاطفة والتأثير عليها .
- أنها باعتبارها استعدادات للاستجابة فإنها لا بد وأن تردى بالشخص إلى اتخاذ سلوك ما أو القيام بعمل ما .

ولهذا كان للعقيدة الدينية كأحد أهم هذه المعتقدات نفوذاً دينياً واسعاً عن طريق النفوذ الذى لها عبر القرون ..

وهى عامل معنوى هام يجعل الرأى العام ينمو ويزداد نتيجة التزامه بهذه العقيدة ومبادئها كما أنها الملاذ الأخير لروية الأجيال ولضمان وجود رأى عام مستير مترابط لديه قيم روحية عالية لكى يتواءم ويتفاعل مع الحياة المادية الحالية . وبالتالي نستطيع أن نضمن عدم سيطرة المادة على الحياة البشرية وعدم تحول الإنسان إلى آلة صماء يجرىها الأدياء حيثما يريدون . وما أكثر الشواهد فى عالمنا المعاصر - من هجرة الشباب ونزدهم للمجتمع المادى مما يقلل من شأن الأمة ويضعف سواعدها ويشتت جموعها . وما ذلك إلا

لضعف أثر الدين وعدم وصوله إلى عقول الشباب بصورة سليمة تؤدي لخلق عقيدة دينية راسخة .

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 بمحدث نبوى أو قدسى أو آية قرآنية قد يجعل النفوس تندفع اندفاعاً إلى الحروب أو الإعجاب برأى 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 غو روح الجماعة بين الأفراد بنشر مبادئ التسامح والإخاء والمحبة بينهم. فضلاً عن أنه ضرورة اجتماعية ، فهو منهج الحياة ودستورها وملاذها الأول والأخير في عصرنا الحمالى 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 لدى الفرد إشارات من المثيرات أو المنبهات تتولى أجهزة الاستقبال ترجمتها إلى نبضات عصبية مما ينتج عنه الإحساس أو الشعور بها .

ويلعب النظام العصبى المركزى فى الإنسان دوراً أساسياً فى عملية نقل المعلومات عن المثيرات إلى المخ ، حيث يقوم بتفسير وتصنيف هذه المشاعر بطريقة لها معنى . وتوقف هذه العملية الأخيرة على أنواع المعلومات والمعانى المخترنه فى ذاكرة الإنسان والتي يعتمد عليها كأساس لتحليل وتصنيف المشاعر الجديدة . وعلى هذا فإن عملية الإدراك الكاملة تتم كالآتى :

١. يشعر الإنسان بالمثيرات ويستقبلها من أجهزة استقبال المعلومات لديه.

٢. يختزن الإنسان في ذاكرته معلومات ومعاني كثيرة كنتيجة لخبراته السابقة وإدراكه لأشياء سبق له إستشعارها .

٣. يقارن ما تم استقباله من مشاعر جديدة بالمعلومات والمعاني المختزنة في ذاكرته ، ومن ثم يكتشف معاني جديدة لها ، ويضعها في تكويناتها المناسبة .

وعملية إعطاء المعنى للأحاسيس أو الشعور هي لب عملية الإدراك . وتتضمن عملية إعطاء المعنى خطوتين أساسيتين :

أ - تنسيق المعلومات .

ب - الرموز أو الصورة الذهنية .

وتعنى عملية تنسيق المعلومات ، أن الفرد بعد أن يتعرض للمنبهات المختلفة يختار من بينها ويصنف ، ويعطى لما يختار أن يدركه معنى معيناً ، وذلك على ضوء مجموعة كبيرة من العوامل سوف نحدددها بعد قليل ، فتفاعل هذه العوامل مع بعضها وتجعل الفرد يقرر إما أن يعرض نفسه للمنبه أم لا .. وإذا كان قد تعرض له فهل سيدركه بالصورة التي تتفق مع أهدافه ورغباته أم سيقدر نسيانه وإسقاطه من خبراته . وهذا ما يسميه علماء الإتصال بالعمليات الإنتقائية .

لتأثير العوامل المؤثرة على الإدراك يمتد ليشمل المنبهات التي يتعرض لها الفرد ، وبذلك فلن يتعرض إلا للمنبهات التي يرغب في أن يعرض نفسه لها .

— الصور الذهنية والرموز :

يدخل في إطار عملية الإدراك الترميز .. فهي تساعد الفرد على اختزال وتلخيص المنبهات الداخلة والخارجية التي يستقبلها الفرد . ويسمونها علماء النفس بملخصها الكون . فلقد مكن نمو مخ الانسان من قيامه بتأجيل وتعديل وتركيب استجاباته بحيث الفراغ ويقلل الخلط في الاستجابات المباشرة وذلك عن طريق ادخال الرموز ، وعن ط

العلامات اللفظية حتى يضيف خيرة غيره إلى خبراته . فالكلمات التى يستعملها الإنسان هى فى الواقع رموز تلخص له قطاعات كثيرة من واقعة.

ويمكن القول بأن الجهاز العصبى والعقل ، هما الأساس الذى بنى عليه الإنسان قدرته على الترميز . أى تبادل الرموز وفهمها فنحن لا نستطيع أن نعبر عن الأفكار التى فى رؤوسنا أو عن العواطف أو الانفعالات التى فى نفوسنا إلا باستعمال الرموز كالإشارات أو الخطوط أو الرسوم أو الأصوات أو الألفاظ .

ولاشك أن الانسان لا يستطيع نقل أية فكرة عقلية ، أو أية خلجة عاطفية من نفسه إلى نفوس الآخرين إلا عن طريق وسيط مادي يعبر به عن تلك الفكرة أو الخلجة . فالفكرة تظل حبيسة فى عقل صاحبها لا يعرف الناس عنها شيئاً إلا إذا تجسدت فى صورة ألفاظ أو خطوط أو صور أو أنغام أو أصوات أو إشارات أو حركات . وبدون هذا التجسيد يستحيل على أى إنسان آخر أن يدرك كنه الفكرة أو العاطفة التى تدور فى صدر صاحبها .

وإذا كانت الرموز تعتبر الوسيط المادى أو وسيط التعبير فإن الصورة الذهنية هى المعنى الذى يعبر عنه الرمز أو يشير إلى موحياته ومضامينه وهناك ارتباط وثيق بين سلوك الفرد وصورة الذهنية .

فإذا أردنا أن نفهم آراء الفرد وسلوكه تجاه شئ معين أو حقيقة معينة ، فإنه لا ينبغي أن ننظر إلى هذا الشئ المعين أو الحقيقة المعينة كتفسير لآراء الفرد وسلوكه تجاهها ، لأن آراء الفرد وسلوكه ليست إنعكاساً لهذا الشئ المعين والحقيقة المعينة وإنما هى إنعكاس للصورة التى كونها الفرد فى ذهنه عن هذا الشئ أو عن هذه الحقيقة وهنا يشكل إدراك الفرد أهمية خاصة كعامل مؤثر على مواقفه وآرائه وسلوكه فى الحياة الاجتماعية التى تحيط به .

وتتكون الصورة الذهنية عند الفرد من مجموعتين رئيسيتين من العناصر ، إحداهما تسمى بالعناصر البنائية للإدراك والأخرى تسمى بالعناصر الوظيفية للإدراك وتؤكد

التجارب العلمية التي قام بها علماء النفس على الإدراك على أهمية هاتين المجموعتين من العناصر . ويقصد بالعناصر البنائية تلك العناصر المستمدة أساساً من طبيعة النثر الطبيعي ، والآثار العصبية التي تثيرها في الجهاز العصبي للفرد ، كانهكاس مباشر للمثيرات التي تسببها الأشياء المادية أو الواقعية دون إنكار أو تجاهل لتأثير الدوافع والجهاز العقلي أو الذهني ، فهذه العوامل الحسية المستقلة عن احتياجات الفرد وشخصيته والتي تدخل في تشكيل الإطار المعرفي للفرد ، هي التي تعرف بالعوامل أو العناصر البنائية للإدراك .

أما العناصر الوظيفية فإنها تستمد أساساً من احتياجات الفرد ومزاجه أو خلقه وتجربة السابقة وذاكرته .. ويدلل الباحثان " دافيد كريستي" و " ريتشارد كرنشيلد" على أهمية هذه العناصر الوظيفية في الإدراك بتجربه قام بها " بروس" و " جودمان " .

ففي هذه التجربة اختار الباحثان مجموعتين من الأطفال الأمريكيين إحداهما تتكون من أطفال فقراء أحضروا من الأحياء الفقيرة في بوسطن ، والأخرى تتكون من أطفال أغنياء أحضروا من مدرسة خاصة في بوسطن أيضاً وهم أبناء وبنات رجال أعمال ناجحين وأثرياء . وطلب الباحثان من أطفال المجموعتين أن يقدروا أحجام العملات المختلفة وكانت الاختلافات في إدراك أطفال المجموعتين مثير فالأطفال الفقراء بالغوا في أحجام العملات بأكثر مما فعل الأطفال الأغنياء . واستنتج الباحثان من هذه النتيجة دليلاً على تأثير الحاجة على عملية الإدراك .

وتأثر عملية الإدراك للمنبهات أو المعلومات وهي العملية التي تجعل الفرد يدرك ما تقصده الرسائل الإعلامية أو يخطيء في إدراك المنبهات هذه أو يدركها بصورة مشوشة فتمثل في مجموعات من العوامل هي :-

#### ١. مجموعة العوامل النفسية :-

وتتضمن عوامل أشرنا إليها سابقاً كالدوافع والاحتياجات والاتجاهات والعادات

بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل :-

- القدرات والطاقات الأساسية .
- الأهداف والتوقعات .
- الحالة الذهنية والمزاجية .
- مجموعة العوامل العقلية المتصلة بعملية التفكير .
- مجموعة الاستمالات الإقناعية .
- مجموعة العوامل والمقومات الاجتماعية .
- البيئة المادية .
- التركيب الفسيولوجي .
- طبيعة الموضوع المدرك .
- الظرف الاتصالي .

## المبحث الثالث

### الجوانب العقلية لعملية تكوين الرأى العام

تأثر عملية تكوين الرأى العام وتحدد سلوكياته بالخواص العقلية المتصلة بعملية التفكير لدى الفرد فالنتائج التى توصل إليها الباحثون المختصون فى هذا المجال خلال الحقب الماضية كشفت من ناحية عن قسط كبير من الفهم للسلوك البشرى ومن ناحية أخرى وفرت للمهتمين بمجالات الاتصال والرأى العام والدعاية وغيرها من القواعد التى تفيد فى مجال التأثير فى الرأى العام .. وعلى الرغم من أن هذه القواعد لم تصل بعد إلى مرتبة القوانين العلمية إلا أنها تعد أساساً لا يمكن الاستغناء عنه للتأثير على الرأى العام .

والخواص العقلية المتصلة بعملية التفكير تتداخل مع العوامل النفسية السابق الإشارة إليها فى تحديد طبيعة عملية الإدراك لدى الإنسان وتحديد كيفية تفاعله مع المنبهات أو المعلومات التى يستقبلها عبر أجهزة استقبال المعلومات والتى تنتهى بالاستجابة المحددة عادة . والنسب إذا تكرر تعرض الفرد لنفس المثير وتكررت الاستجابة نفسها تحولت إلى عادة .

وستحدث فيما يلى عن أهم هذه الخواص مع الإشارة إلى كيفية استخدامها للتأثير

فى الرأى العام :-

١ - الأغماط .

٢ - التبرير .

٣ - الإبدال والإسقاط والتعويض .

٤ - القلب والأثفاف .

١- الأغماط :-

تستخدم هذه الخاصية فى مجال إبداء الرأى .. وهى عبارة عن رموز تستخدم على نطاق واسع فى عملية تكوين الرأى العام وتتبع من خاصيتين نفسيّتين أساسيتين هما : خاصة تحويل المجردات إلى محسوسات ، وخاصة التبسيط ، بنشر الشخصيات والأفكار والعقائد والمذاهب والتجارب الإنسانية واختزالها فى أغماط أو رموز معينة لتجسيد هذه المعانى ليسهل على عقلية الجماهير استبطانها .

وتقوم هذه النماذج على أساس انتزاع بعض الصفات وتجزئتها من سياقها ثم إبرازها وإلقاء الضوء عليها مع إعطاء مغزى لها يميزها ويسرها . وطبعى أن تقوم هذه العملية على أساس التضحية بالتفاصيل وعدم الاحتفاظ بالنسب الحقيقية فى الشخصية الأصلية من أجل خلق النموذج المبسط الذى يفهمه الناس . فالإرهابى والمتطرف الوطنى والشيرعى واللص والشرير واليهودى . كل هذه نماذج بشرية تقدم فى بضع خطوط أو لمسات شديدة الاختزال تبعد عن الحقيقة الكاملة بتفاصيلها المتسقة . وتلقى الجماهير ثقاتها ومعلوماتها من خلال هذه النماذج . وتتضح خطورة هذه الأغماط عند المبالغة فى التبسيط . فليس غريباً أن نجد الزنوج كسالى والعرب متخلفين واليهود ماكرين والزنجى حقيراً .

ويستغل رجال الدعاية والإعلان والاتصال هذه الخاصية أو بمعنى آخر هذا الكسل العقلى لزويج مبادئهم وبضاعتهم عن طريق استغلال أو الزويج المستمر للأمثلة والشعارات والجمل الشائعة والأغاني والتماثيل والأعلام وغيرها من الرموز والأغماط للاستفادة من مزاياها كسهولة التذكر والزويج وسهولة الإثارة والتهيج وذلك تحقيقاً لأهدافهم .

## ٢. - التبرير :-

التبرير هو محاولة لتعليل السلوك بأسباب منطقية يقبلها العقل مع أن الأسباب الحقيقية انفعالية . ويعمل السياسيون على إثارة هذه الخاصية فيقدمون للرأى العام بالتبريرات التى تساعدهم على التخلص من التوتر والقلق النفسى الناتج عن معاناة الإنسان من العجز فى تطبيق قناعاته الحقيقية وشعوره بالخجل للأندفاع فى التأييد أو المعارضة دون قناعات حقيقية .

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

وخاصية التبرير تفسر كثيراً من ألوان التناقص التى نصادفها فى عالمنا الحديث سواء فى سلوك الأفراد أو الجماعات فعلى أساس التبريرات المصطنعة التى يروجها أصحاب المصالح الخاصة كما يقول الدكتور مختار التهامى تضطهد مجتمعات الرجل الأبيض الزوج والمولونين ويحارب أبناء الوطن الواحد بعضهم بعضاً ويساق الشباب إلى حروب غير عادلة فى أنحاء العالم المختلفة وتخدع وسائل الفتك والإثارة الجماعية .

## ٣. الإبدال والإسقاط والتعويض :-

هو عملية تحويل الإنتباه من موضوع إلى آخر لأسباب مختلفة فحينما يعترى الجمهور مثلاً قلق لسبب معين من الأسباب وحين لا يستطيع توجيه غضبه نحو السبب الأسمى فإنه يلجأ إلى عملية الإبدال والقيام بالنظاھر أو الإضراب وقد يكون الإبدال بديلاً عن التبرير.. فقد يعجز المرء الذى يواجه بالإحباط عن تبرير أسباب هذه الإحباط فإنه يلجأ إلى إستجابة بديله لحين الاشباع والرضا كتمارسة التخريب أو العدوان .

وهذه العملية لا تتم على نطاق الفرد فقط وإنما على نطاق الجماعة أيضاً ،  
ويستعمل السياسيون والدعاة

وأصحاب المصالح الخاصة هذه الخاصة فى تحويل اتجاهات الرأى العام وخاصة فى  
وقت الأزمات .

أما الإسقاط فهو تفسير العقل لأعمال الغير بما يجرى فى نفوسنا فالمرتشى دائماً  
يتهم الآخرين بقبول الرشاوى . والبخيل يصف الآخرين بالبخل .. والأشخاص  
والجماعات الذين يرفضون مواجهة أخطائهم يتلمسون كبش فداء . والإسقاط بصفة  
عامة عملية تعنى إنعدام النظرة الموضوعية والتحيز .

أما التعويض فهو محاولة للتخفيف من حدة القلق والتوتر وللخفيف من حدة  
الشعور بالإحباط أو القلق .. فالفتاة غير الجميلة تجد تعويضاً يجلب لها الإشباع والرضا  
فى التفوق فى التعليم والجمهور المحيط أو البائس قد يمارس نشاطاً تعويضياً كاللجوء  
إلى شرب الخمر أو لعب الميسر والتحمس للرياضة أو التفاخر بالعياد الوطنية .

#### ٤ . الثقل والانتفاق :-

فالرأى العام ظاهرة متغيرة فالتناس لا يثبتون على حال واحد .. ويفيرون آراءهم  
فى الأشخاص أو الأحداث بين حين وآخر .

أما الانتفاق فهو حالة ميل الفرد إلى الاتفاق مع رأى الجماعة أو القادة وحتى ولو  
اختلفت مع قناعته الشخصية . أى أن الفرد يسلك على نحو مطابق لسلوك الآخرين .  
أو أن يحاول بوعى أو يغير وعى أن يفعل ذلك على أساس قوله إننى مثلهم .

ويعمد الرأى العام إلى التطابق مع القادة أو مع أفراد الجماعة المعينة . فروح  
الجماعة تتكون من الوعى ليس فقط بالهدف المشترك أو بالتقاليد الجماعية بل أيضاً  
بأفراد الجماعة الذين يكافحون من أجل بلوغ هذا الهدف .

## ٥. الرموز اللغوية وغير اللغوية :-

الرموز هي أساس عملية التفكير والاتصال بالآخرين من ناحية وأساس عملية التأثير فى الرأى العام من ناحية أخرى وتمثل الرموز اللغوية فى اللغة أما الغير اللغوية فتتمثل فى أشكال الاتصال الأخرى كالصور والرسوم والأساطير والحكم الشعبية والأمثال والأغاني.

فإذا نظرنا إلى الشعارات مثلاً سنجد أنها ذات أهمية كبيرة فى مجالات السياسة والحكم منذ أقدم العصور إلى جانب الحكم الشعبية والأمثال . فشعار مثل الحرية والإخاء والمساواة كان له أثر بالغ فى التغيير السياسى والاجتماعى فى مجموعات كثيرة .. كما استخدمت الحكم والأمثال لدى الشعوب المختلفة كسبيل لحفظ الحكمة العملية. ويمكن اقتباسها فى أحيان كثيرة لفصل الخطاب وإنهاء المناقشات التى تدور بين الأفراد فى المسائل المختلفة عليها . أى أنها عاملاً هاماً فى التحكم فى آراء وسلوك الآخرين .

أما اللغة فهى نتاج ثقافة معينة وتحتوى على التعبيرات والكلمات التى تسمى وتصف الأشياء والعلاقات والأفكار والقيم . وقد شغلت مشكلة استخدام اللغة فى عمليات الاستهواء والتحكم فى آراء الناس الباحثين من أقدم العصور . فالرموز اللغوية هى التى جعلت التفاهم بين الناس ممكناً . والعقل الإنسانى يلجأ إلى خلق الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجارى الإنسانية العديدة فى شكل مبسط حتى يسهل عليه تبويبها واختزالها وتذكرها ..

والارتباط الحتمى للرموز بعملية تبسيط التفكير وتنظيمه يجعلها ذات قيمة عاطفية كبيرة لدى المستخدمين لها .

فالسياسى ورجل الإعلام الناجح لا بد وأن يكونا قادرين على الاستعمال الدينامى للكلمات والمصطلحات واستبدال الكلمات الغير مرغوبة بكلمات أخرى تصلح

للاستجابة الشعبية المرغوبة مثل كلمة نكتة بدلا من هزيمه وكلمة وزارة الدفاع بدلا  
من وزارة الحرب

## المبحث الرابع

### الاستمالات وتغيير الرأى العام

نستخدم لتغير الرأى العام والتأثير عليه استمالات أو اساليب كثيرة بعضها منطقى وبعضها غير منطقى أو عاطفى ، وتتحدد على ضونها كيفية أو طريقة المعالجة للرسالة الإعلامية بالشكل الذى يضمن التأثير المطلوب .

وستحدث فيما يلى عن طائفة من هذه الاستمالات وبخاصة الأكثر استخداما لى مجالات تغير الرأى العام وأهمها ما يلى :-

- عرض الحقائق .
- البرامح الإيجابية .
- التكرار .
- الإثارة العاطفية .
- الأمر والنهى .
- الإيحاء .
- التخويف وإثارة الرعب .
- التورية .

#### ١ . عرض الحقائق :-

يعتمد هذا الأسلوب على وصول الحقائق إلى أكبر عدد ممكن من الناس على أساس أن الحقائق الملموسة أقوى أثرا 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 : الزية السياسية للجماهير عن طريق الشرح والمناقشة والافتناع

## ٢. البرامج الإيجابية :

البرامج والتصريحات الإيجابية المحددة لما 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 المشائمة لما تحملها في طياتها من سلبية وهدم .

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

## ٣. التكرار :-

من أنجح الأساليب لتغيير الرأي العام وخاصة حين تتجه المخاطبة إلى إثارة العواطف والمشاعر لا العقل .. ويتخذ صوراً متعددة منها تكرار النص الإعلامي نفسه أو تكرار المعنى في أغماط اتصالية مختلفة أو عبر وسائل الاتصال المختلفة . وقد يأخذ داخل النص نفسه أشكالاً متعددة كتكرار كلمة أو جملة أو الشعار .. ويلاحظ أن التكرار مع التنوع أكثر فاعلية في التأثير تجنياً الملل .

وتتمثل لفاعلية التكرار في تحقيق مزايا عديدة منها :-

- دفع الأشخاص الذين لم يلاحظوا المثير خلال عمليات التقديم السابقة إلى إدراك موضوع الإثارة .
- يعمل على حفظ المثير والتذكير به .

• يعمل على وصول الإثارة إلى مختلف الأشخاص وبالتتابع فقد ينقله اليوم من يحس بحاجة إليه .ويتقبله غدا آخرين يصلون إلى نفس الإحساس بالحاجة وهكذا ودالك .

#### 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 يأمر 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 استفلال دوافع الأمان لدى الإنسان ورغبته في الاستقرار فبشر 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 :-

٩. يشيع التشهير بالأسماء عن طريق إطلاق الأسماء " التورية بالأسماء" حيث يكون في المجتمع قطاعات كبيرة يقع بينها الصدام باستمرار . فنستخدم 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 .

وزيادة التوترات في السياسة الداخلية والخارجية وصل فن الشهيد بالأسماء أبعاداً جديدة . وتنبثق الأسماء المستخدمة عادة من مخاوف وأحقاد غير معقولة .

## المبحث الخامس

### المقومات الإجتماعية لتكوين

### الرأى العام

يتكون الرأى العام نتيجة تفاعل عوامل عديدة نفسية واجتماعية . وكل منها لا يعمل منفرداً فى تكوين الرأى العام أو فى تغير اتجاهاته وتفككه .

وقد تعرضنا فى المباحث السابقة للعوامل النفسية والعقلية الخاصة بالفرد كأساس لتكوين الرأى العام .. كما تعرضنا لبعض الجوانب الخاصة بالمعالجة الإقناعية للرسالة الإعلامية .

أما هذا المبحث فيتعرض باختصار لمناقشة التأثيرات المختلفة لأهم مقومات البيئة الاجتماعية على الفرد ومن ثم على رأى المجموع أو الجمهور .

#### ١. العادات والتقاليد والقيم المتوارثة :-

تمثل الشعوب عادة معتقداتها المتوارثة كديهيات وقيم لاتقبل الجدل أو إبداء الرأى . وهذه القيم والعادات تأثر كبير على تكوين الرأى العام لأن الجمهور فى كثير من هذه الحالات يستلهم هذه القيم والعادات فى تكوينه لرأيه حول القضية المطروحة للنقاش . فالأمة تتكون من شعب تدفعه تقاليد وتراثه الثقافى إلى الطاعة أو التمرد، أى أن هذا الشعب قد غرست فى أفراده منذ طفولتهم الباكرة عادات معينة أدت إلى اكتسابها هذا الطابع . وهى عادات تضعها وتدعمها المؤسسات القائمة مثل الأسر والمعتقدات الدينية والبيئة المباشرة . وهذه المفاهيم والمعتقدات والقيم هى التى تنظم

فى ذهن الأفراد فى صورة ذهنية عن البيئة ويحدد وفقاً لها طريقة استجابته وتفاعله مع هذه البيئة .

## ٢. الدين :-

يعد أحد مقومات النظام الثقافى . وهو بطبيعته لا تقبل أساسياته الجدل . ولهذا فإن جوهر الدين يبقى راسخاً لأجيال كثيرة . ويشكل عاملاً شديداً التأثير فى توجيه تصرفات الشعوب والجماعات والأفراد . وقد يستخدم الدين استخداماً سيئاً كأن يعاباً به البسطاء من المتدينين ويلهب حماسهم لخدمة غرض معين فيتحول الإيمان إلى عصبية كما هو حال الجماعات المتطرفة فى كثير من المجتمعات . ومن الأمثلة على ذلك أيضاً الحركة الصليبية الأوربية فى العصور الوسطى .

والعقائد الدينية فى المجتمعات لا تؤثر على جوانب السلوك والثقافة فقط وإنما تمثل أيضاً الأساس الذى تصدر عن طريقة الأحكام القانونية العاجلة فى غياب الحقائق أو عند الافتقار إلى التفكير المنطقي .

ويستفيد السياسيون من الدين من خلال التوعية الدينية الصحيحة للجماهير كأساس للبناء الأخلاقي للأفراد .. ومن الأستهاد بالنصوص الدينية للتدليل والإقناع بما يناقشون من قضايا .. أو عند محاربتهم لجوانب الإنحراف والشذوذ فى المجتمع .

فالديانات تلعب دوراً مهماً فى تشكيل الرأى العام وتوجيهه فى كافة ميادين الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية . وجوهر الديانات هو تمجيد الحق والخير والعدل ونبذ الشر والظلم والتخلف .. ولهذا فإن على أجهزة الإعلام والتعليم مسئولية التوعية الدينية الصحيحة ومسئولية محاربة البدع والممارسات الخاطئة التى تفسد جوهر الدين ومحاربة الإنحراف والشذوذ عن الطريق المستقيم . حتى نحمى المجتمع من كل تشويه أو تحريف يضعف من ثمر الإنسان الروحي أو يعطل من سعيه إلى التقدم والتطور .

### ٣. مؤسسات التنشئة الإجتماعية :-

ويأتى على رأسها الأسرة والمدرسة .. ويتمثل دور الأسرة فى التكوين النفسى لأفرادها .. وعلى سبيل المثال لو سادت التسليط كأسلوب لأداء شئون الأسرة فمعنى ذلك سيادة روح الامتثال والخضوع لدى الأفراد .. والفتاد القدرة على إبداء الرأى والتعبير عنه .. وهذه السمة تغلب على الشخص خلال الممارسة السيامية فيما بعد .

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

أما المجتمعات الديكتاتورية فينمى التعليم اتجاهات الروح العنصرية أو الدينية أو الطبيعية ويذكى روح التعصب كما هو الحال فى ظل الفاشية والصهيوية .

### ٤. الحوادث والمشكلات :-

الحوادث والمشكلات من العوامل الهامة التى تهز المجتمع وتعمل على تكون اتجاهات جديدة للرأى العام . وقد يكون هذا الرأى العام مؤقت كالذى يحدث نتيجة ظهور مشكلة بين أصحاب العمل والعمال على الأجور ولكن سرعان ما يزول بزوال المشكلة . أما الحوادث التى تسبب رأيا عاما دائما نسبياً . فهى تلك الحوادث التى تهز كيان المجتمع . كالأزمات السياسية والاقتصادية والزلازل والأوبئة والثورات والحروب . وهذه الأحداث الخطيرة تحول الرأى العام من النقيص إلى النقيص فى فترة قصيرة . وهى أقدر من الخطب والكلمات إلا إذا حشرت الكلمات والخطب على أنها أحداث فى حد ذاتها .

وتدخل فى إطار هذه الأحداث التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التى تشهدها البلدان النامية . فهذه التغيرات تصبح عاملاً محورياً فى التأثير على رأى العام . إذ يصبح التغيير بمثابة خلق منبهات أو مشيرات جديدة تجذب طريقها إلى داخل المجتمع . كحركة إحياء أو بعث أو إيقاظ أو احتراع أو قيام حزب أو جماعة منظمة نشطة أو التغيير فى شكل النظام السياسى فى الدولة . وقد يكون التغيير مرتبطاً بحرب أو حركة هجرة أو دعاية أو غيرها من المثيرات تدفع إلى الإستجابة فى شكل رد فعل قد يتبلور ليصبح رأياً عاماً .

وكذلك الكوارث الطبيعية أو الثورات أو الحروب وغيرها تسهم فى خلق وتوجيه رأى العام . ذلك أنها تؤثر ليس لفظ فى شكل المعتقدات والقيم وترتيب الأولويات ومستوى الإشباع فى المجتمع بل ولأنها كذلك تعطى للفرد أساساً يتم بالعقلانية لتبرير رأى وتوفر ادراكات جديدة يرب عليها استجابات جديدة . ولاشك أن وسائل الإعلام يمكنها من خلال التركيز على حادثة ما أو التعامل حادثة أو أزمة يمكنها أن تلعب دوراً مؤثراً فى هذا الشأن .

## ٥ . الزعماء والقادة :-

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

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

والزعيم الناجح هو الذى يعبر تعبيراً صادقاً عن إرادة المجتمع فهو كالمראה تمكس فى وضوح ما يجول فى خاطر الناس من ميول ونزعات .

ويؤثر كل من الرأى العام والزعيم فى الآخر ويتأثر به . وهناك تفاعل بين الاثنين فالزعيم حينما يخاطب فى الجماهير يؤثر فيهم بأفكاره السياسية . وفى الوقت نفسه يعرف ميول الجماهير أثناء خطابه بما يصدر منهم من تأييد أو قبول ويتأثر بهذه الميول والاتجاهات وبعدهل سياسته وفقاً لرغبات الرأى العام .

## ٦ . المناخ السياسى :-

المناخ السياسى ومهما اختلف خطه الفكرى يلعب دوراً مهماً فى تكوين الرأى العام . فالمواطن فى العصر الحديث يقع تحت الهيمنة الكاملة للأيدىولوجية السائدة فى النظام السياسى . فالطبقة الحاكمة تستهدف من خلال الإعلام والدعاية أن تؤثر فى آراء مواطنيها على نحو تتوخى منه تحقيق أهداف أو مصالح الخط السياسى الفكرى الذى تبناه . وتأثر طريقة تعاملها مع المواطنين بطبيعة النظام السياسى نفسه والتى تؤثر بالتالى على طبيعة الرأى العام نفسه . فالدولة الدكتاتورية التى تتبد بالرأى وتحرم مواطنيها من حق مناقشة القضايا المصرية والمشاركة فى الحكم وتستعلى عليهم وتحقرهم وتعاملهم بالقسوة والإرهاب .. فى هذه الدولة سيأخذ الرأى العام صفة السلبية ويحل محله الخوف العام أو السخط العام . وينعدم التعاطف والتضامن والثقة بين الشعب وحكومته .

والعكس إذا كانت طبيعة النظام تسمح بتعدد الأحزاب وبوجود النقابات وسائر المنظمات الشعبية وتتيح وسائل التعبير الإعلامى فهؤلاء لعكس أفكارهم واتجاهاتهم، فى هذا المناخ تتشكل اتجاهات الرأى العام لمختلف الفئات الاجتماعية طبقاً لمدى توافر ضمانات الممارسة الديمقراطية داخل هذا النظام ويكون الرأى العام أكثر فاعلية وإيجابية . إذ يستطيع المواطنون عن طريق حرية الرأى المساهمة فى مناقشة القضايا

العامه والتأثير على سياسة الدولة إما عن طريق الانتخابات الحرة والاستفتاء المباشر  
أو عن طريق الدور الذي تقوم به الأحزاب

## ٧ الوضع الدولي -

تمثل البيئة الدولية مصدراً للحوادث أو للحملات الدعائية ، وتشكل عاملاً مؤثراً  
قوياً في الرأي العام وفي جوانب الحياة السياسية الثقافية داخل الدول ولعل خير  
مثال على ذلك الوضع الدولي الراهن والمتمثل في النظام العالمي الجديد والذي  
جاء نتيجة لفترة الحرب الباردة التي استمرت منذ الحرب العالمية الثانية

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 لسياساتها الداخلية والخارجية على السواء وذلك بتوجيه أجهزة الإعلام  
المختلفة لمخاطبة شعوب العالم وشرح وجهات نظرها باستمرار ، كما قد تلجأ إلى  
أساليب الدعاية الدولية والحرب النفسية لتحقيق أهدافها . وتستخدم وسائل الإعلام  
المختلفة وبخاصة القنوات الفضائية والإذاعات الدولية .. فضلاً عن وكالات  
الأنباء العالمية.

## ٨. النظام الاتصالي ووسائله :-

لوسائل الاتصال دور كبير في تكوين الرأي العام وذلك من خلال ما تحمله من  
مضمون ووفقاً لنهجها الاتصالي وأهدافها ولهذا 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  
لسياساتها . واختلفت الدول فيما بينها في قدر هذه السيطرة وفقاً لطبيعة الأنظمة  
السياسية السائدة . واختلفت لذلك مضامين هذه الوسائل وأهدافها

فبينما تستخدمها النظم الديمقراطية لتوعية الجماهير وخلق وعى سياسى لديها وإعلامها بكافة الحقائق لتمكينها من ظهور رأى عام واقعى وحقيقى مبنى على الحقائق ولزيادة التزامها والتكافل الاجتماعى وتحقيق الوحدة الوطنية فقد استخدمتها الأنظمة الديكتاتورية لتكوين رأى عام مزيد لسياستها ومنعت الآراء المعارضة . ولم تظهر إلا الرأى العام الرسمى المعبر عن رأى السلطة الحاكمة .

وبتصاعد الدور الذى تلعبه وسائل الإعلام بتصاعد الاهتمام والتسابق للسيطرة عليها سواء من قبل الفئات الاجتماعية أو من قبل الأجهزة الرسمية لإحكام السيطرة على الرأى العام وتوجيهه .

## المبحث السادس

### الاتصال وبناء الرأى العام

تتأثر عملية تكوين الرأى العام بمختلف العوامل التى يمكن أن تؤثر على تكوين الرأى كما تتأثر بطبيعة الموقف الذى يتكون فيه الرأى وأهدافه من حيث تكوين الرأى العام أو تدعيمه أو خلخلته وبطبيعة أشكال الاتصال المستخدمة ووسائله .. وبطبيعة الأفكار والآراء النابعة من الموقف وطريقة تقديمها والأسس الفنية المستخدمة لزيادة تأثيرها . ثم بطبيعة الإطار الاجتماعى الذى تتفاعل فيه آراء الأفراد من خلال المناقشة وما تنتهى إليه من إدراك جماعى للرأى أو الموقف أو الاتجاه .. ثم الإتفاق الجماعى .. وظهور الرأى العام .. ثم ما يصعب ذلك من استمرار للرأى العام أو ضعفه وتفككه نتيجة لعمليات رجوع الصدى المختلفة .

والتصور التالى الذى نقترحه لتحليل عملية تكوين الرأى العام يتميز بما يلى :-

١- يبرز طبيعة الموقف الاتصالى من حيث أهدافه المتعلقة بتكوين أو تدعيم أو خلخله الرأى العام .

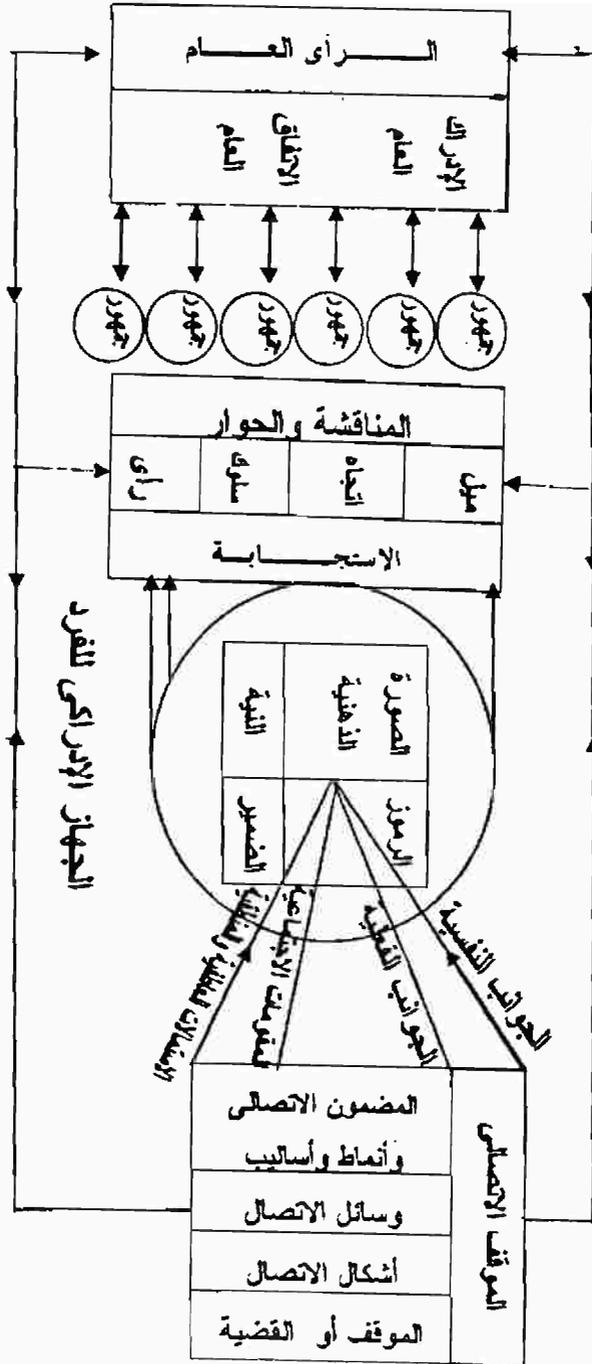
٢- يستعرض مكونات الموقف الاتصالى فى موقعها بالنسبة لعملية تكوين رأى الفرد والرأى العام .. فيعرض لأشكال الاتصال ووسائله والمضمون الاتصالى .

٣- يتعرض لعملية الإدراك لدى الفرد لمكوناتها وللعوامل المؤثرة عليها وهى العوامل النفسية والعقلية والاجتماعية والمادية والاستمالات المنطقية والعاطفية .

٤- يهتم بعملية التشويش فى بناء الرأى العام سواء المتعلقة بنقص المعلومات أو بعدم وضوح النبهات أو لتعارضها مع الميول والاتجاهات القائمة .. أو لأن الفرد لم يكون رأياً أصلاً .

- ٥- يربط بين عملية الرأى الفردى والرأى الجماعى من خلال عمليتى الإدراك والإتفاق الجماعى التاجتين عن تفاعل آراء الأفراد من خلال المناقشة والحوار .
- ٦- يشير إلى أهمية رجوع الصدى باعتبار أن الرأى العام الناتج يمثل فى حد ذاته مؤثراً جديداً يتفاعل معه الفرد باعتباره فرداً من ناحية وعضواً فى جماعة من ناحية أخرى وما يترتب على ذلك من نتائج تتمثل فى استمرار الرأى العام أو فى ضعفه أو تفككه .
- ويوضح الشكل التالى التصور العام للنموذج التحليلى المقترح لعملية تكوين الرأى العام والعوامل المؤثرة فيها .

نموذج لتحليل عملية تكوين الرأي العام



وعلى ضوء التصور العام لهذا النموذج وكما يتضح من الشكل السابق ستعرض فيما يلي لأهم العناصر والمحددات والمتغيرات المتصلة بالنموذج على النحو التالي :-

## ١ - الموقف الاتصالي لتكوين الرأي وأهدافه :-

وهو عبارة عن المسألة أو المشكلة أو القضية التي تمس مصالح الجماهير وظروف معيشتها وعقائدها الأساسية والتي تحاول إبداء وجهات نظرها تجاهها وتظهر انطباعاتها وتصوراتها تجاه الحل الأمثل المطلوب تحقيقه ، وهي جوهر أو أساس الرأي العام .

فالرأي العام لا يوجد إلا عندما يكون هناك المسألة أو القضية التي تتطلب الانتباه العام . وتكون من الأهمية والحيرة بالقدر الذي يدفع العديد من الناس لمناقشتها واتخاذ موقف معين في شأنها .. ولهذا فهي مسألة عامة .. بمعنى أنها تعنى الجماعة في عمومها وليس نفرًا قليلاً منها .

والمسألة يمكن تعريفها على أنها موقف حالي معين يحتمل عدم موافقة مجموعة من الناس عليه .. وهذا الاحتمال ضروري حتى يمكن تمييز الرأي العام عن القانون كسياسة مرسومة وعن العادة كعادات تقليدية للسلوك .

والمسألة التي يتكون حولها الرأي العام قد تكون قضايا عامة تثير الجماهير مثل قضايا الحرب والسلام وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتوفير الخدمات والمرافق الحيوية التي تستخدم الجماهير . وقضايا خيار الحكام والممثلين في المجالس النيابية والشعبية .. وقد تكون هذه المشكلة أو القضية بسيطة تخص عمال مصنع من المصانع حول قرار زيادة ساعات العمل ، وسرعان ما تنقضى بمجرد العدول عن هذا القرار ، وقد تكون كبيرة كالعُدوان على البلاد أو قيام حرب عالمية تهدد البشرية أو تتعلق بالأخلاق والدين أو ارتفاع أسعار المواد الغذائية . أو تتعلق بحقوق المرأة . وغير ذلك من الموضوعات الخلافية محل النقاش والتي لم يتم حلها من قبل الجماعة .. أما الموضوعات التي تم حلها من قبل أو القيم التي قبلت على مر العصور فليست محلاً لتكوين الرأي العام .

وهذه الأخيرة يتم التعامل معها كقضايا رأى عام من خلال ما يعرف بخلخلة الرأى العام أى محاولة التقليل من اقتناع الناس بفكرة صار لها قيمة العرف الاجتماعى وهذه الخللخلة قد يقصد بها إساد الرأى العام الصحيح أو خلخلة الرأى العام الفاسد لجعله صحيحاً .. وتدخل فى نطاق الأخيرة هذه كافة محاولات الرسل والأنبياء والمصلحين لتغيير الرأى العام .

وقد يكون الهدف من طرح الموضوعات والقضايا هو تكوين رأى عام وبخاصة عندما تكون هذه الموضوعات جديدة أى لم يتكون حياها رأى عام بعد أو يكون الهدف المحافظة على استمرارية الرأى العام الموجود بالفعل ودعمه من خلال استمرار طرح نفس القضايا . وبصفة عامة فإن المشكلة أو المسألة أو القضية لكى يتمخض عن وجودها رأى عام تمثل لوجهة نظر الجماعة ينبغى أن تكون ممثلة لظروف هذه الجماعة التمثيل الصادق نابعة من هذه الظروف ومن خصائص هذا المجتمع وحاجاته ومتطلباته .

ولهذا فلا بد من مشكلة أو قضية لكى ينشأ رأى عام .. فهو لا ينشأ مطلقاً دون وجود مسألة حيوية تشغل اهتمام الناس .. وقد ينشأ الرأى العام تلقائياً تحت تأثير ظروف معينة ملحة ومن خلال التفاعل والاتصال بين أفراد الجماعة عبر وسائل الاتصال المختلفة يتبلور الرأى العام .. كما أن وسائل الاتصال من ناحية أخرى من خلال ممارسة الأشكال الاتصالية المختلفة كالإعلام والدعاية والإعلان والعلاقات العامة والتعليم والأنماط الاتصالية الأخرى .. تسلط الأضواء على قضية أو مشكلة أو موضوع إلى درجة تجعل منه قضية تثير اللفظ والجدل بين معظم أوساط الجماعة . أى أنها تنقل المشكلة أو القضية من دائرة الاهتمام المحدده إلى دائرة أكثر إتساعاً مع إضفاء الفاعلية عليها . أى تقوم بدور العامل المساعد لإبراز المشكلة وبزيادة سعة انتشارها للمساعدة على تكوين الرأى العام . وإذا كانت القضايا المثارة غير حقيقية أى غير متصلة بالمصالح الحقيقية للجمهير كما هو الحال بالنسبة للدعاية فإن الرأى العام الناتج يكون غير رشيد أو غير كفو .

وعلى أية حال فالفرد العادى من خلال هذا الموقف يكون له رايه الشخصى تجاه القضايا العامة ولكن بتواجده فى جماعة ما فإن سلوكه يختلف تماماً ويكون فى هذه الحالة سلوكاً اجتماعياً . لأن الجماعة لها سلوك اجتماعى تتميز به . ومن ثم فإن تأثير العضوية الجماعية والانتماء إلى جماعة معينة يصبح قوة مؤثرة فى حياة الفرد وآرائه . وبذلك فالراى العام هو تفاعل بين الآراء المختلفة ينتج عنه اتجاه عام .

ومن الملاحظ أن جمهور الراى العام يقل أو يزداد وحسب كل قضية على حده . فالقضايا التى تتعلق بمصير الشعب لمجد صدى لدى الراى العام للشعب بأكمله . أما القضايا التى تتعلق بفتة معينة فإن الراى العام بشأنها يكاد ينحصر فى الأفراد المكونين لهذه الفئة حسب حجمها العدى .

وعلى ضوء ما سبق فإن الموقف الاتصالى لتكوين الراى العام يتكون من مجموعة من العناصر هى :-

- الموقف أو المشكلة أو القضية :- ( حرب نفسية ، شائعات ، أفعال أزمة ) .
- شكل الاتصال :- ( الإعلام - دعاية - إعلان - علاقات عامة - تعليم - أشكال التعبير الأدبى - أشكال التعبير الفنى ) .
- وسائل الاتصال وتشمل :-
  - وسائل التعبير غير الرمزى كالتعبير بالجسم وبالحرركات وبالأشياء المادية والتعبير بالفعل
  - وسائل التعبير الرمزى وتشمل وسائل الاتصال الشخصى والجمعى والجمهور .
- المضمون الاتصالى :- ويتضمن :-
  - الأفكار والآراء المستخدمة للتعبير عن المشكلة أو القضية .

- أنماط التحرير المناسبة للوسيلة .. مثلاً للصحافة أنماط الخبر والمقال والتحقيق  
والحديث ... إلخ)

- أسلوب المعالجة الفنية :- ويتضمن المعالجة الفنية - الأحرارية - الإقناعية .

ثانياً :- إدراك الموقف والاستجابة :-

يمثل الإدراك عملية هامة فى تكوين الرأى العام بل وفى اتخاذ القرارات وضع  
السياسات من جانب القيادات والشخصيات التى تتولى هذه المهمة .

وعملية الإدراك عملية متكاملة تبدأ باستقبال الرسالة الإعلامية وغيرها من المنبهات  
أو المشيرات عن طريق أجهزة استقبال المعلومات لدى الإنسان " الحواس الخمس" وفهم  
هذه المعلومات وتفسيرها من خلال الصور الذهنية والرموز وعن طريق الاختيار  
والتنصيف بين هذه المعلومات وإضفاء المعانى عليها كما أشرنا سابقاً .

وتتحدد طبيعة الاستجابة الناتجة وفقاً للعوامل المؤثرة فى عملية الاستجابة للمنبه ذاته  
وفى عملية الإدراك وهذه العوامل كما أشرنا إليها سابقاً هى :-

١- مجموعة العوامل النفسية .

٢- الجوانب العقلية .

٣- المقومات الاجتماعية .

٤- المقومات المادية .

٥- الاستمالات العاطفية والإقناعية .

ومن خلال التفاعل بين هذه العوامل داخل الجهاز الإدراكى للفرد تتحدد طبيعة  
الإستجابة للموقف أو للمنبه وتأخذ أحد الأشكال الآتية :-

• ميل

• اتجاه

• رأى

• سلوك

وإذا عبر الفرد عن هذه الاستجابات كانت عليه أما إذا أخفاها الشخص فمعتبر الاستجابة كاتمة وتدخل حينئذ فى نطاق الرأى الخاص أو الرأى العام الكامن .

ويلاحظ أن عملية إدراك الموقف والاستجابة تتعرض لأنواع مختلفة من التشويش تؤثر على درجة الاستجابة ، ومن أنواع هذه التشويش عدم وضوح التجهات ، نقص المعلومات ، تعارض هذه المعلومات مع المؤثرات المختلفة على عملية الإدراك .. وتكون النتيجة عدم تكوين رأى حيال الموقف المحدد أو إهماله وعدم الاستجابة له .

### ثالثاً : تكوين الرأى العام :-

والرأى الذى انتهى إليه الفرد من خلال عملية الإدراك يظل رأياً شخصياً وكذلك الآراء التى انتهى إليها الآخرون حول نفس الموقف أو المشكلة .. حتى وإن اتفقت هذه الآراء .. وهنا تأتى أهمية المناقشة العامة كما يقول "روبرت بورك" .. إذ أنه من المتوقع أن تظهر ردود أفعال الأفراد الآخرين والفئات الأخرى فى المجتمع إذا نوقشت نفس المسألة أمامها وبواسطتها أن تكون اتجاهات مماثلة كما يقول "داليون" . وبعد هذا تزداد المناقشات وجهاً لوجه بين الأفراد فى عملية دائرية من خلال العلاقات المتداخلة ومن خلال الاتصالات الشخصية بين الأفراد ومن تأثير آراء وسلوك الأفراد على غيرهم ومن خلال إقتراحات الأفراد الذى تهتم بهم وتأثير التوقعات الشخصية عن المستقبل ويتبلور الرأى من ثم نتيجة لذلك وقد تساعد هنا وسائل الاتصال الجماهيرى فى توسيع دائرة المشاركين فى النقاش .. وبخاصة إذا كانت القضية مطروحة على المستوى العريض العام .

فمن خلال هذه المناقشات يتكون الإدراك العام لدى افراد الجماعة والذي يساعد على ظهور ردود أفعال مماثلة للفئات الأخرى حيال نفس المسألة . ويظهر من ثم الانساق العام أو ما يسمى بالرأى العام .

ويساعد استمرار طرح الآراء ومناقشتها على استمرارية الرأى العام . كما هو الحال بالنسبة للرأى العام تجاه الصراع العربى الإسرائيلى . أما إذا انتهت المشكلة كأن تحولت إلى قانون أو عادة أو منعت مناقشتها فى وسائل الإعلام العامة عن طريق القوة الجبرية أو ظهرت مسألة أخرى أكثر أهمية واحتلت مساحة الاهتمام العام فإن الرأى العام الذى سبق وتكون سرعان ما يضعف ويتلاشى . ومن ثم تأتى أهمية استمرار رجوع الصدى لضمان استمرارية الرأى العام ولضمان قوته .

وعلى أية حال فإن عملية تكوين الرأى العام المستتير ليست عملية عشوائية وإنما هى عملية معقدة ومركبة تتداخل فيها كثير من العوامل والمقومات وتعتمد بالدرجة الأولى على الجهود الإعلامية والأنشطة الاتصالية والمركزة على مجموعة القضايا المطلوب تكوين رأى بشأنها .