الفصل الثانى

المدخل النفسى والاجتماعى

للرأى العام

- تمهيـــــد :
- المبـحث الأول :- طبيعة الفرد وسماته .
- المبحث الثانـى :- الجوانب النفسية لعملية تكوين الرأى .
- المبحث الثالث :- الجوانب العقلية لعملية تكوين الرأى .
- المبحث الرابـع :- الاستمالات الاقناعية والتأثير على الرأى العام.
- المبحث الخامس :- المقومات الاجتماعية للرأى العام.
- المبحث السادس :- الاتصال وبناء الرأى العام .

obeikandl.com

obeikandl.com

تمهيـــــد :-

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 بالاستمالات المنطقية والعاطفية والتى 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 وبالتالى 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 أخرون يرون أن الرأى العام ليس مجرد آراء كل فرد على حدة . بل هو شئ أعم من ذلك . وإن كانت أراء 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 أراء 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 .

وفى 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 تتصارع وتتنافس بحرية فى ميدان أو سوق حر .. وحيث أن الأفراد يختلفون فى الرأى فيجب أن يتاح لكل فرد الفرصة لأن يقول ما فى ذهنه بحرية على شرط أن يوفر لغيره فرصة متكافئه . وتتيح سوق الأفكار الحرة للأفراد الفرصة لمقارنة الآراء المختلفة واختيار الرأى المناسب .

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

والتفضيل الذى اختص به الإنسان لا يعنى فقط مجرد تحقيق السيادة له على الأرض وإنما إعداده الإعداد العقلى والفكرى الذى يكفل له حسن الاستفادة من كل ما سخره الله له . والصورة التى جعلها الإسلام للإنسان أو الفرد باعتباره اللبنة الأولى فى أى تكوين أساس للرأى العام بلغت حدا جعلها تضع الإنسان فى أشرف مكان . سواء فى ميزان العقيدة أو فى ميزان الفكر أو فى ميزان الخليقة الذى توزن به طبائع الكائن بين عامة الكائنات . ولهذا فإن هذا الإنسان يتصف فى ضوء هذا التصور بالصفات الأتية :-

١. المسئولية :-

فالإنسان مسئول عن عمله فرداً كان أو جماعة . لا يؤخذ أحد بوزر آخر ولا أمة بوزر أخرى ﴿ ولا تزر وازرة وزرأخرى " الأنعام ١٦٤" وتتسم 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 . * النيه

٢.العلم :-

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

وتتمثل أهمية العلم فى أنه يساعد على زيادة وعى الإنسان وتأكيد قدرته الذاتية على اتخاذ القرار . فالإنسان حر فى الحصول على أكبر قدر من المعلومات ثم هو حر فى تبين الرأى والموقف ، فضلاً عن قدرته على التميز بين الحق والباطل وبين الخير والشر والخطأ والصواب . وبذلك يكون إنساناً ايجابياً يستجيب للأحداث ويتفاعل معها ويؤثر فيها ويتأثر بها . ومن ناحية ثانية فإن الإنسان لا يسأل عما يجهل ولكنه يسأل عما علم وعما وسعه أن يعلمه . فما وسعه فهو محاسب عليه .

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

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

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

٣. التكليف والعقل

فالإنسان 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 يعني 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 يلغي عقله ليطيع الأحبار والمتسلطين قال تعالى ﴿ اتخذوا أحبارهم ورهبانهم أرباباً من دون الله ﴾ " التوبة آية ٣١ "

ولا يمنع التكليف ،الإنسان 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 مفهومي المسئولية والواجب . وهناك ارتباط وثيق بين المسئولية كصفة من صفات الإنسان وبين الواجب

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

والفرد فى المجتمع الإسلامى له طبيعة خاصة وخصائص خاصة . وهذه الخصائص لاشك ستنعكس على طبيعة الرأى العام وخصائصه المميزة له . وتتضح له هذه الحقيقة أكثر من المقارنة بين صورة الفرد ووجة النظر الإسلامية وصورته على ضوء النظريات المعاصرة وبخاصة نظريتى السلطة والحرية وذلك كما اتضح لنا سابقاً .

المبحث الثانى

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 المثيرات والدوافع والاحتياجات والاشباعات أو الاستجابة وذلك كما يتضح على النحو التالى :-

مثير ـــــ دافع ـــــ احتياجات ـــــ استجابة

فالمثير: هو التغيير الذى يطرأ 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 أحاسيس ما للتركيب العضوى لجسم الإنسان أو أى كان آخر .

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

أما الدوافع فهى شئ ما داخلى أو غريزه 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 يعنى أن الدافع نشيط ويحتاج إلى اشباع . عندئذ يدرك الفرد أنه فى حاجة إلى تغيير .

وهناك مداخل عديده لتفسير سلوك الإنسان من وجهة نظر البناء الإنساني وهذه المداخل هى :

- 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 فى حد ذاتها وهى "تجمع من أنماط السلوك " ترتبط فيما بينها .
- مدخل عملية الإدراك الاجتماعى حيث يعتبر إدراك الإنسان للآخرين كأشكال اجتماعية من شأنه أن يحدد سلوكه تجاههم وتفاعله معهم .
- مدخل الضغوط الاجتماعية السائدة فى مجال الجماعة وانعكاساتها على سلوك الفرد وهذه الضغوط الاجتماعية كالرأى العام والإعلام والدعاية والإشاعة والقيم والمعايير.
- مدخل الاتجاهات النفسية .. حيث تكون محددات هذا الاتجاه النفسى اجتماعية دينامية تأتى من خارج الفرد وليس من داخله .

- مدخل البناء السوسيومترى للجماعة وهو أيضاً مدخل دينامى اجتماعى لتفسير سلوك الإنسان . ويحلل الدكتور سعد عبد الرحمن السلوك الإنسانى ، ويخلص من هذا التحليل إلى أن القيمة الاجتماعية هى المتغير الوحيد الذى 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 ستتعرض 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 . وهى الطعام مثلاً .. فالإنسان يأكل لأن هناك دافع يدفعه لإشباع هذه الغريزة وللتخلص من التوتر الناتج عن الجوع . وتتمثل الاستجابة هنا فى الأكل بشهية . ولإشباع هذا الدافع تحرك الفرد نحو منبه أو مثير وهو المطبخ أو المطعم .. ومن ناحية أخرى عندما يرى طعاماً لذيذاً أو يشاهد إعلاناً تليفزيونياً عن غذاء ما .. فهذا الإعلان سيمثل منبها يستثير دافعه لإشباع غريزة الطعام فيتوجه لشراء هذه السلعة أو للذهاب إلى المطعم المعلن عنه لإشباع حاجته ..

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

وفى مجال الاتصال بالجماهير استفاد خبراء الرأى 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 تجعله يتحه لإشباع الاحتياج الناتج عن استثارة الدوافع .. ويتحقق هذا الإشباع بالاستجابة ، وقد وجد

علماء النفس ـ كما يقول الدكتور مختار التهامى فى كتابه الرأى العام والحرب النفسية أن هذه الدوافع تنقسم إلى مجموعتين :-

١. مجموعة الدوافع العضوية وتنبع أساساً من الاحتياجات العضوية للكائن الحى .

٢. مجموعة الدوافع الاجتماعية : وتنبع من الاحتياجات الاجتماعية للانسان باعتباره حيواناً اجتماعياً .

• .الاحتياجات العضوية :-

وتمثل حجر الزاوية فى بناء نظرية الدوافع السلوكية . فقد اثبتت الأبحاث أن البواعث العضوية تنبع أساساً عن محاولة الكائن الحى 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 اشتهاء الإنسان للون معين من الطعام إنما يرجع فى حقيقة الأمر إلى وجود نقص معين فى خلايا الجسم يسعى 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 فى الحصول على الطعام .. وتتعطل بالتالى كل مواهبه الأخرى التى لا تخدم هذا الهدف . بل إن نظرته إلى الحياة وفلسفته تتأثر وتتمحور حول إشباع هذا الدافع فكل شئ دون الحصول على الطعام ليس بذى قيمه .. فالحرية والحب والوفاء والاحترام والأدب والفلسفة هراء فى هراء طالما بانت المعدة خاوية .

وقد استغل النازيون هذه الحقيقة للوصول إلى الحكم فى 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 وجائع.

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 وبالتالى تتجرد 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 الأمـــان .
- احتياجات الحـــب .
- احتياجات التقـــدير .
- احتياجات تحقيق الزات .

احتياجات الأمـــان :-

وتتمثل فى سعى الإنسان إلى التحرر من الخوف والتهديد والحرمان الذى قد ينشأ عن اختلال الأمن 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 دوافع الأمان لتحطيم معنويات الشعوب ولتوجيه سلوكياتها وتصرفاتها. وكما يتضح من الحرب الباردة التى كانت بين المعسكرين الشرقى والغربى وفى حث اليهود لاستيطان فلسطين . وفى الحروب المعاصرة المختلفة .. بل إن هذا الاحتياج للأمان يدفع الانسان لإعتناق عقيدة ما أو للسعى وراء المعرفة العلمية واستكشاف المجهول .

احتياجات الحـــب :-

واذا ما اشبعت الاحتياجات العضوية واحتياجات الأمان بدرجة كامنة تأخذ مجموعة أخرى من الاحتياجات طريقها إلى الظهور والتأثير فى سلوك الانسان وتتمثل فى احتياجات الحب والانتماء والترابط الاجتماعى فيشعر الفرد بحاجته إلى الأصدقاء والزوجة والأطفال والصلات العاطفية مع الناس .. وإلى تحقيق مكانة له بين جماته وقويه .

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

احتياجات التقـــدير :-

وتتمثل فى حاجة الإنسان إلى احترام نفسه والحصول على احترام الآخرين فى الوقت نفسه وذلك على أساس ثابت ملموس من الكفاءة الحقيقية أو الإنجاز العظيم أو المركز المرموق أ و السلطة أو النفوذ .. وعدم إرضاء هذه الحاجة يؤدى إلى الشعور بالضآلة والعجز . مما يؤدى 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 الإسلامى للإنسان فإن الاستفادة من المنبهات والدوافع للتأثير فى فكر الإنسان ورأيه أمر مختلف بالتالى عن طريقه استفادة الخبراء من هذه المنبهات والدوافع فى ظل فلسفات الإعلام الوضعية .

وقد تضمن التطور الإسلامى أو ما يسمى حديثاً بالنظرية الإعلامية الإسلامية . ضوابط لكافة المنبهات والدوافع التى يتعرض لها الإنسان وهى :-

١ ـ المنبهات الداخلية .

٢ ـ المنبهات الطبيعية .

٣ ـ المنبهات الاجتماعية .

٤ ـ المنبهات التنظيمية .

١ ـ المنبهات الداخلية :-

يتميز كل إنسان بمجموعة من الخصائص التى 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 الإنسانى ، حيث توفر قدراً كبيراً من الإستارة يكفى لتحريك الأنشطة السلوكية ، حتى ولو تخيلنا أن المناخ المحيط قد توقف عن إرسال مثيرات خارجية .

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

ـــ نزعات فطرية عامة .

ـــ نزعات فطرية خاصة .

أما النزعات الفطرية العامة فهى :-

١ ـ غريزة المقاتلة وإنفعالها الغضب .

٢ ـ غريزة الهرب وإنفعالها الخوف .

٣ ـ غريزة الاستطلاع وإنفعالها الخوف .

٤ ـ غريزة البحث عن الطعام وإنفعالها الجوع .

٥ ـ غريزة النفور وإنفعالها الاستمرار .

٦ ـ غريزة الاستغاثة وإنفعالها الشعور بالضعف .

٧ ـ غريزة الخنوع وإنفعالها الشعور بالنقص .

٨ ـ غريزة السيطرة وإنفعالها الزهو .

٩ ـ غريزة التملك وإنفعالها حب التملك .

١٠ ـ غريزة الحل والتركيب وإنفعالها العمل والنشاط .

١١ ـ غريزة حب الاجتماع وإنفعالها الشعور بالوحدة .

١٢ ـ غريزة الضحك وإنفعالها التسلية .

١٣ ـ غريزة الوالدية وإنفعالها الحنو .

١٤ ـ غريزة الجنس وإنفعالها الشهوة الجنسية .

وقد أضاف مكدوجل سنة ١٩٢٣ إلى هذه القائمة من الغرائز مجموعة أخرى وهى غريزة الراحة ـ وغريزة النوم وغريزة الضجرة.

أما النزعات الفطرية الخاصة فهى عند مكدوجل كما يلى :-

١ ـ القابلية للإستهواء :- وهى استعداد الشخص لتقبل فكرة من آخر مع عدم استيفاء الأسباب المنطقية الكافية لذلك .

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

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

٥ ـ الميل للتكرار :- وهى الرغبة فى السير 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 الوجهة عن النظريات الإعلامية الحديثة التى عاملت الإنسان الحديث بمنطق القطيع واستغلت عواطفه وغرائزه وعملت على إثارتها والاتجاه به نحو اشباعها وتعطيل العقل ، وبالتالى السيطرة الكاملة على الإرادة وعلى مجرد نوازع التفكير الهادفة إلى الخروج من هذه السيطرة . وبينما نجد أنواع المترتبة 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 اصبح 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 تغتفر .. نجد أن النظرية الإعلامية الإسلامية تتغلغل داخل النفس البشرية وتمنع مجرد النزوع إلى هذه الغريزة وتقوى دافع الخوف من الله . وعندما يتعرض الفرد لمثل هذا الموقف فإنه يسارع

بالاستغفار وتذكر الله أولاً ثم أن يغض 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 فى تربية العزيمة وقوة الإرادة لدى الفرد مما يجعله أقدر على اتخاذ القرار السليم .

هذا فى الوقت الذى تتحكم فيه النظرية الإسلامية فى الظرف الاتصالى فتوصى المسلمين والمسلمات بغض البصر من ناحية ومن ناحية أخرى توجب على المسلمات الإحتشام ، وعدم البهرجة فى الزينة ، كما توصى بعدم الإختلاط حتى تقضى على كل نوازع الفتنة قال تعالى : ﴿ قل للمؤمنين يغضوا من ابصارهم ﴾ : ﴿ وقل للمؤمنات يغضض من أبصارهن ﴾ وقال أيضاً ﴿ ولا تبرجن تبر الجاهلية الأولى ﴾ .

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

والقائم بالإتصال فى ظل هذه النظرية سواء فى تعامله مع نفسه أو مع الآخرين مهمته أن يعمل على تهيئة الظروف لإنماء القوى الموجودة فعلاً فى الإنسان على أحسن وجه ممكن ، فالإنسان مزود بغرائز فطرية وقوى محركة للسلوك الذى يسلكه ، وواجبه هو تنمية القوى التى تدفع إلى الخير ومحاولة تعديل القوى التى تدفع للشر ، والتعديل أو الإعلاء أمر واجب فى ظل هذه النظرية فالإنسان مخلوق مزود كما يقول تعالى بقوى يستطيع بها التميز بين الخير والشر وأنه قادر على توجيه نفسه نحو الخير والشر على السواء . وأن دور القوى العقلية فى 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 الذى يختار سلوكه ولا أحد

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

وإذا كانت هذه هى 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 وحقير .

٢ـ المنبهات الطبيعية :–

وكما اهتمت النظرية الإعلامية الإسلامية بالمنبهات أو المثيرات 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 مئات من المنبهات عن هذا العالم المادى يختار من بينها كما يقول " وستلى" و " ماكلين" المعلومات التى تهمه وتناسب احتياجاته وتساعده 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 القصوى ومدى التباين فى ظروف الطقس المختلفة .

ولا شك أن لكل تلك الخصائص المناخية المادية تأثيراتها على الإنسان باعتباره كائن حى له قدرات وطاقات 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 هى القدرة على التكليف مع تلك الظروف المتغيرة لكى يحمى 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 فى الحياة لا يقتصر على مجرد الاستجابة لتلك المنبهات البيئية فقط ، ولكنه كائن له ذاتيته وإرادته الخاصة التى يفرضها على البيئة ويدفعها وفق رغبته هو . فهو لذلك يقوم بدور فعال ، يسعى فى تعامله مع البيئة إلى تطويعها وتكييفها وفق مشيئته هو ، أما وسائل الإنسان لاستقبال هذا النوع من المنبهات أو المثيرات فهى 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 ويبحث عن الأسس الواعية لكيفية إستثمارها بما يحقق الهدف من وجوده .

٣ ـ المنبهات الاجتماعية :-

هى المعلومات التى يحصل عليها الفرد من الوسط الاجتماعى المحيط به . ويمثل هذا الوسط أو المناخ الاجتماعى البيئة الرئيسية اجتماعياً وحضارياً ، وإليها يوجه استجابته وأفعاله المختلفة .

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

ومن ناحية أخرى فإن الفرد يحاول هو الآخر فرض سيطرته على البيئة الاجتماعية وتطويعها لتناسب مع القيم التى يستند إليها ، ويتهيأ لتوفير فرص متالية يتمكن بها من تحقيق أهدافه . ويحاول الفرد أن يفرض هذه السيطرة من خلال أنواع الافعال وردود الافعال والتفاعلات الصادرة منه ، والمشاعر التى يبديها كاستجابات لمحاولات التأثير التى يوجهها إليه المجتمع ، ويسعى الفرد إلى تأكيد ذاتيته ، وتدعيم فرديته واستقلاله من خلال أسلوبه فى تعريض نفسه لمحاولات التأثير الصادرة عن المناخ الاجتماعى ، وكيفية استقباله وتفسيره لما يتعرض له من مؤثرات .

أما المناخ الاجتماعى فإنه يمارس عملية التطويع الاجتماعى ، من خلال أنواع مختلفة من المتغيرات يرسلها إلى الفرد فى صورة معلومات ورموز تأثيريه متنوعة .

والمعلومات التى يحصل عليها الفرد من البيئة الاجتماعية المحيطة به تتعلق بالجوانب الآتية :-

١. تحديد الفرص المتاحة فى البيئة المحيطة لتحقيق الاشباع المطلوب لبعض احتياجاته.

٢. تحديد الشروط والمتطلبات التى يجب أن يلتزم بها الفرد فى استجاباته لتلك المثيرات حتى يستطيع الحصول على الاشباع اللازم

٣. مساعدة الفرد على اختيار اهدافه ، وتحديد تطلعاته بالنسبة لنفسه وما يمكن أن يحققه من إنجازات .

٤. تعكس للفرد توقعات الآخرين عنه ، وأنماط السلوك أو الاستجابة التى تفرضها عليه طبيعة مركزه فى النظام الاجتماعى ، والأدوار التى يمكن أن يمارسها ، وتحديد توقعاته من الآخرين ومدى المعاونة التى يحتمل أن يجدها فى سعيه لتحقيق أهدافه .

٥. تحدد الموانع أو العقبات التى يسنها المجتمع أو بعض هيئاته وتمنع أو تعرقل الفرد عن محاولته تحقيق أهدافه .

٦. وصف التغيرات والتحولات فى الأوضاع والعلاقات الاجتماعية السائدة فى المجتمع والتى فى ضوئها 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 جوهرى ، 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 والخرافات والأساطير والمثل والحكم والطرق الشعبية واللغة والقوانين والتشريعات والعادات والأعراف والذوق العام والطقوس والتقاليد والإيتكيت وطرق المعاملة ، بالإضافة إلى الأشياء التى تمثل الجانب المادى للثقافة مثل الآلات والعدد والمباتى والقناطر والأثاث والملابس والأدوية وأوانى 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 المختزنة ، أو تتعارض معها . وفى حالة التوافق فإنها سوف تستثير أنواعاً من الاستجابات المتكررة أو الروتينية التى سبق ممارستها وصولا إلى بعض الاشباع المعتاد للرغبات ، أما فى حالة التناقض فإن الفرد يستثار إلى حالة من الحركة الشديدة الهادفة إلى التخلص من هذا التناقض ، ويتمكن الفرد من إستعادة توازنه وتوافقه الفكرى من خلال ثلاثة مداخل مختلفة :-

- أن يحدث تغيراً 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 لملائمة الأوضاع الاجتماعية وتوافقها مع أفكاره واتجاهاته فمن ثم يسعى إلى إستثمارها والإفادة منها .

وقد تنبهت النظرية الإعلامية الإسلامية إلى ما للمناخ الاجتماعى من أثر على الدعوة وقد بينت فيما استعرضت من قصص الأنبياء ، والمرسلين 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 أوفوا الكيل والميزان بالقسط ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تعثوا فى الأرض مفسدين بقيت الله خير لكم إن كنتم مؤمنين . وما أنا عليكم بحفيظ . قالوا يا شعيب أصلاتك 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) .

فللتراث 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 ـ 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 المترفون الذين قال الله

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

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

أما الأسلوب الذى تتبعه النظرية الإعلامية الإسلامية فى التعامل مع المنبهات الاجتماعية فى بداية الدعوات فيتلخص فى استمرار تعويض الأفراد ، أو جذب إنتباهم إلى مكونات التراث الثقافى ، 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 بخلخلة الرأى العام . أما الملأ أو القلة المستفيدة فترتكز على استمرار هذا الحوار والتركيز على دفع هؤلاء الأفراد إلى حالة من عدم التيقن أو التوافق تدفعهم إلى حالة من الحركة الشديدة الهادفة إلى التخلص من هذا التناقض 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 المنبهات 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 المنبهات الاجتماعية متوافقة مع الشريعة الإسلامية دون أن يؤثر مضى الزمن على هذه المنبهات أو يحرفها .

٤ ـ المنبهات التنظيمية :ـ

المنبهات التنظيمية هى المنبهات التى يستقبلها الفرد عضو الجماعة أو التنظيم أو الهيئة والتى تصف وتوضح حقائق وخصائص التنظيم والأوضاع والظروف ، والعلاقات السائدة فيه ، كما تحدد للفرد الواجبات والمتطلبات التى يفرضها عليه إنتماؤه للتنظيم وأنواع الفرص والفوائد التى يمكنه الحصول عليها فى مقابل الوفاء بتلك الواجبات والمتطلبات .

ومن وجهة نظر علماء الإدارة فإن الأثر الذى تتركه هذه المنبهات على السلوك الإنسانى لا يقل أهمية عن أثر المنبهات الأخرى ، بل إنها تأتى فى 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 الاجتماعى المباشر الذى يعمل فيه الإنسان ويعتمد عليه فى إشباع رغباته وتحقيق أهدافه المختلفة مقابل الاستجابة إلى ما تطلب إليه تلك التنظيمات أن يلتزم به .

والنظرية الإعلامية الإسلامية بحكم إيمانها الكامل بالانسان وإعتباره خامة طيبة بإعتباره الفطرة التى فطرها الله عليها ، نجدها فى تعاملها مع هذا الفرد منذ اللحظة التى يقدم فيها بطاقة عضويته ويعلن الشهادتين تضع يدها ـ كما أشرنا سابقا ـ على مصادر معلوماته عن العالم . وتوضح له كيفية التعرض والتعامل مع المنبهات التى يستقبلها .

وطبيعى أن تهتم بالمنبهات التنظيمية باعتبارها المنبهات التىتمثل كل أشكال وأنواع المعلومات التى يستقبلها الفرد المسلم ، والتى تجعل منه عضوا ايجابيا متفهما لحقيقة واجباته ومسئولياته . أى أنها تجعل منه قوة دفع ومصدر قوة للدعوة وللدين على السواء ، فهى توجه طاقاته وإمكانياته لتحقيق أهدافها مقابل أنها توفر له مكانا يستثمر فيه طاقاته وقدراته ويستغل خبراته ومهارته فى سبيل الحصول على حياة أفضل وأكثر استقرارا وأمانا فى الدنيا والأخرة على السواء .

وتشتمل المنبهات 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 سياسة الجماعة الإسلامية تجاه المواقف المختلفة.

٣. منبهات تحدد التركيب العام للهيكل التنظيمي للمجتمع الإسلامي القائم على المساواة وعدم الخيرية بين أفراده إلا على أساس التقوى (إن أفضلكم عن الله اتقاكم) . وتحدد طبيعة السلطة والمسئولية فالسلطة ليست ميزة ولكنها تكليف ومسئولية ، وقد وعى الصحابة رضوان الله عليهم هذا الدرس ، ولذلك نجد أبا بكر الصديق عند توليه الخلافة يقول : (إني وليت عليكم ولست بخيركم) فهو يعرف حدود مسئوليته كما علمته مدرسة النبوة . والمسئولية فردية وعلى قدر العمل ، قال تعالى ﴿ فمن يعمل مثقال ذرة خيرا يره ومن يعمل مثقال ذرة شرا يره ﴾ وقال ﴿ ولا تزر وازرة وزر أخرى ﴾ . وبفضل هذه المنبهات التنظيمية التي يستقبلها الفرد يستطيع أن يحدد وضعه ومسئوليته سواء كان فردا عاديا أم خليفة للمسلمين ، فالجميع سواسية . فالجميع راع ومسئول عن رعيته ، والرعية تبدأ من مجرد النفس وأداء حقوقها إلى الأسرة فالمجتمع أجمع .

٤. منبهات تحدد وضع الدعوة بالنسبة للدعوات السابقة ، وأوجه الاتفاق والاختلاف بينها ، والمراحل التي مرت بها هذه الدعوات ، والانجازات التي حققتها ، والعقبات التي عاقت بعض مراحل نموها . وقد قدم القرآن هذه المعلومات في أكثر من صورة وبأكثر من أسلوب ذلك عندما تعرض في معرض الحكاية لقصص الأنبياء والرسل مبينا أهداف رسالاتهم ومضمونها ووسائلها في الاتباع والتأثير ، رابطاً بين المواقف المتنوعة لفئات الجماهير المختلفة والنهاية الحتمية لمعارضي رسالات السماء وأوجه الشبه بين هؤلاء المعارضين ، العصر النهائي لاتباع الرسالات . فضلا عن تحديد القرآن

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

٥. وبهذه المعلومات تربط النظرية الإعلامية الإسلامية الإنسان بماضيه المزدهر الحافل بمواطن العظمة والعبرة التى يستخلص منها زاده ويبنى بها عزيمته وإرادته وقدرته على الصمود فى المستقبل الذى اتضحت معالمه وتحددت مجالات الرؤية فيه على ضوء هذه النظرية .

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

٧. منبهات تحدد أسس السلوك الاجتماعى 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 وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا إشتكى 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 بينهما﴾

٨. وبالإضافة إلى ذلك يجب أن تقوم العلاقة على حسن الظن بالناس وعدم التجسس ، والغيبة والنميمة ، وعدم التنابز بالألقاب قال تعالى: ﴿ يأيها الذين أمنو 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 الإسم الفسوق بعد الإيمان . ومن لم يتب

فاولئك هم الظالمون ﴾ ﴿ يأيها الذين آمنوا إجتنبوا كثيرا من الظن إن بعض الظن إثم ولا تجسسوا ولا يغتب بعضكم بعضا أيحب أحدكم أن يأكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه وأتقوا الله إن الله تواب رحيم ﴾

٩. منبهات تحدد فرص التقدم وأنماط السلوك الدافعة إليه ، فالفرص أمام الجميع متاحة فى 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 فى العمل ﴿ الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه أولئك الذين هداهم الله وأولئك هم أولوا الألباب ﴾ واوجبت التنافس بين الأفراد على فعل الخير ﴿ وفى ذلك فليتنافس المتنافسون ﴾. على أنه مما يميز النظرية الإعلامية الإسلامية أن ربطت بين كل عمل وبين الجزاء المترتب عليه ثم حددت أنماط السلوك المؤديه إليه أو المكافآت التى يحصل عليها الأفراد نتيجة سلوكهم بل إنها جعلت هذا الجزاء على حسب طلب المرء ﴿ من كان يريد حرث الآخرة نزد له فى حرثه ومن كان يريد حرث الدنيا نؤته منها وما له فى الآخرة من نصيب ﴾ ثم هناك أيضا من يقول ﴿ ربنا آتنا فى الدنيا حسنة وفى الآخرة حسنة ﴾ أى يطلب جزائى الدنيا والآخرة : ثم إن ما يصيب الفرد فى الدنيا فنتيجة لعمله ﴿ وما أصابكم من مصيبة فبما كسبت أيديكم ويعفوا عن كثير ﴾ وإذا أخذنا خلقا مثل خلق الاستغفار ، وبحثنا عن قدر الجزاء المترتب عليه لجد أنه يشمل خيرى الدنيا والأخرة كما يقول تعالى" فقلت إستغفروا 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 لأمارة بالسوء ﴾ أو كانت خارجية متمثله فى إبليس وما يلقى 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 تربى 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 أفراده من يقومون له بالأمر بالمعروف والنهى 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 والمسئوليات المنوطة بأعضائه .

ونظرا لطبيعة المنبهات التنظيمية التى تتضمن ضرورة إيصالها 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 الإستثارة السلوكية بالإضافة إلى الإثارة الناشئة عن محتوى المعلومات ذاتها .. ومن هنا كانت مسئولية نقل الرسالة الإعلامية وتبليغها واجبة على كل فرد . وبذلك تنتقل المعلومات فى شكل متواليات عددية ، 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 ـ ولذلك شدد رسول الله صلى الله عليه وسلم على حتمية وجوب التبليغ فقال " ليبلغ 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 .

٢ـ الميول والاتجاهات :-

وهى التى ترتبط بالمشاعر التى يحس بها الفرد نحو موضوع أو قضية وبالتالى 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 فيعنى أصلا وضعا معينا 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 بأفعال سواء كانت هذه الاتجاهات ظاهرة أو نفسية كامنة .

وتوجد تعريفات عديدة للاتجاه . فيعرفه "البورت" بأنه ذلك الاستعداد العقلى والعصبى الذى يتكون نتيجة للخبرات المتواليه والذى يوجه استجابات الفرد إزاء الأشياء والمواقف المختلفة . أما "بيرنارد" فيرى أنه الوضع الذى يتخذه الكائن نحو موضع أو موقف يرغب التوافق معه . وحينما تتم عملية التوافق معه يختفى الاتجاه فيما عدا ما يتبقى معه فى الذاكره 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 لانجذابه إليها أو نفوره منها . وعلى هذا فهو الأسس الكامنة فى جذور الآراء والتصورات وهو الذى يوجهها .

وتمثل الاتجاهات نظاما متطورا للمعتقدات والمشاعر والميول السلوكيه ينمو فى الفرد باستمرار نموه وتطوره . وتكون الاتجاهات دائما نحو شئ محدد أو موضوع بالذات . وتمثل تفاعلا وتشاركا بين تلك العناصر الثلاثة ولا يستطيع الفرد تكوين اتجاه حيال أى شئ أو شخص إلا إذا كان هذا الشخص موجودا فى محيط إدراكه . أى 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 ورصيدا يمكن الفرد من تقدير المواقف والأحداث من وجهة نظر مصالحه واهتماماته الخاصة . كما يمكن الفرد من استمرار وتوطين العلاقات التى تربطه بأعضاء الجماعة أو الجماعات التى ينتمى إليها وتحقيق التوافق الاجتماعى . كما يعين الفرد على الإسقاط والتماثل والإبدال .

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

فتكوين الاتجاهات يتم إذن كثمرة للتنظيم المعرفى والادراكى ، وهو بدوره ، يتأثر بمختلف العوامل الحضارية . وعملية الادراك عملية انتقائية فالتنظيم المعرفى يتأثر بحاجات الفرد ودوافعه وتكوينه الشخصى وبحالته النفسية الراهنه .

وعلى ضوء ذلك نجد أن الاتجاهات تتكون وتبقى وتثبت نسبياً . لأن الفرد ينتقى ما يدرك حسب اتجاهاته .. فهو لا يدرك الموضوعات التى لا تتفق مع اتجاهاته وقد ينسى من الخبرات ما لا يتفق معها . بل إن الاتجاهات تعطى المعنى على مدركاته وخبراته بحيث

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

وتنعكس هذه الاتجاهات على عملية الاتصال بصورة مباشرة . فالاتجاهات النفسية التى يحملها كل من القائم بالاتصال والجمهور تؤثر على عملية الاتصال عن طريق تأثيرها فى 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 تأتى أهمية دراسة الاتجاهات ووظائفها وعوامل تكوينها وطرق قياسها وكيفية تغييرها أو تدعمها . وأثر هذه الاتجاهات سواء بالنسبة للمرسل أو المستقبل على عملية الاتصال .. وسنتعرض فيما يلى لأثر اتجاهات القائم بالاتصال نحو النفس ونحو الجمهور ونحو الموضوع على فاعلية الاتصال .

فبالنسبة 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 التى يصفها .. كما أنه يصبح أقل ثقة بنفسه .. وهذه الفكرة السيئة عن النفس ينقلها إلى الآخرين لا شعورياً وتقلل من احتمالات نجاحه .. إذ سرعان ما ستنتقل هذه الصورة السيئة لاشعورياً إلى الجمهور وتقلل بالتالى احتمال تقبلهم لدعواته . والعكس تماماً إذا كان اتجاهه إيجابياً نحو نفسه .

أما بالنسبة لاتجاه القائم بالاتصال نحو الموضوع فتتمثل أهميته فى تحديد مدى إيمان القائم بالاتصال بفكرته واقتناعه بها .. وسريان هذه الانطباعات إلى الجمهور . فحينما لا يعتقد القائم بالاتصال بصدق ما يقول ويقتنع به يصبح من الصعب عليه أن ينقل معلوماته بفاعليه . ولهذا السبب ترفض كثير من الشركات تعيين مرشح لشغل وظيفة بائع مالم تتأكد من أنه ذلك الفرد يؤمن بالسلعة التى سيقوم ببيعها وأن اتجاهه نحوها إيجابى .

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

ثالثاً العادات :-

تنشأ العادة نتيجة لتكرار الاستجابة لنفس المثير 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 .. وبالتالى 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 . فقد تعلمنا أن نستجيب بشكل تلقائى على بعض المنبهات . أى أصبحت استجاباتنا اعتيادية .

وفى مجال الاتصال لا يكتفى رجل الإعلان أو الدعاية 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 التعلم .

وهناك عوامل عديدة تساعد على تنمية وتقوية العادات . ويمكن لخبراء 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 فى التعرض لرسائله والحصول على نفس الإثابة مما يزيد من فاعلية التأثير على الفرد ويؤدى بالتالى إلى تقوية العاده .

- قدار وأهمية الجزاء المتوقع :

فكلما زاد الجزاء كلما تكررت الإستجابة وتدعمت العاده .

- سرعة الحصول على الإثابة .

فالإثابة المترتبة 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 وبالتالى زيادة قوة العاده .

- مقدار الجهد المتوقع بذله .:

فكلما كانت الإثابة أكبر من الجهد المتوقع بذله للحصول عليها كلما أمكن للشخص أن يتخذ قراره بالاستجابة وبالتالى تزداد قوة العلاقة بين المنبه والاستجابة فتزداد العادة قوة . ويمكن كسب الرأى العام عن طريق معرفة العادات التى يحبها 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 ونتعرف على الأسباب الحقيقية التى تدفع الأفراد إلى الإكثار من النسل كالتباهى مثلاً بكثرة الذرية 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 والمثيرات للرأى العام والاستجابات المتوقعة لهذه المنبهات لدى الرأى العام . وهكذا تعتبر العادات أحد المحددات الأساسية التى تكون الرأى العام كاستجابة متوقعة لمجموعة العوامل والمثيرات فى الرأى العام .

٤ــ المعتقــدات

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

وتتمثل أهميتها فى جوانب ثلاثة هى :-

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

ولهذا كان للعقيدة الدينية كأحد أهم هـذه 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 لتربية الأجيال ولضمان وجود رأى عام مستنير مترابط لديه قيم روحيه عاليه لكى يتواءم ويتفاعل مع الحياة المادية الحالية . وبالتالى نستطيع أن نضمن عدم سيطرة المادة على الحياة البشرية وعدم تحول الإنسان إلى آلة صماء يحركها الأدعياء حيثما يريدون . وما أكثر الشواهد فى عالمنا المعاصر ــ من هجرة الشباب ونبذهم للمجتمع المادى مما يقلل من شأن الأمة ويضعف سواعدها ويشتت جموعها . وما ذلك إلا

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

والأدلة الراسخة عن دور الدين فى تشكيل الرأى العام والتأثير عليه أكثر من أن تحصى . كما أن استخدام الدين فى الدعاية له أهمية كبرى. فإن الاستشهاد بحديث نبوى أو قدسى أو آية قرآنية قد يجعل النفوس تندفع اندفاعاً إلى الحروب أو الاعجاب 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 فى صراعه مع الحياة ويساعد على نمو روح الجماعة بين الأفراد بنشر مبادئ التسامح والإخاء والمحبة بينهم. فضلاً عن أنه ضرورة اجتماعية ، فهو منهاج الحياة ودستورها وملاذها الأول والأخير فى عصرنا الحالى عصر القلق والتوتر وعصر فقدان الإنسان لنفسه وقيمه ومبادئه .

٥ ـ الإدراك والتفكير

الإدراك هو عملية استقبال المنبهات وتفسيرها تمهيداً لترجمتها إلى معان ومفاهيم تعاون فى اختيار السلوك ، وتبدأ عملية الإدراك عادة حين يصل أجهزة استقبال المعلومات لدى الفرد إشارات من المثيرات أو المنبهات تتولى أجهزة الإستقبال 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 . وتتوقف هذه العملية الأخيرة على أنواع المعلومات والمعانى المختزنه فى ذاكرة الإنسان والتى 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 جديده 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 الزهنية .

وتعني عملية تنسيق المعلومات ، أن الفرد بعد أن يتعرض للمنبهات المختلفة يختار من بينها ويصنف ، ويعطي لما يختار أن يدركه معنى معيناً ، وذلك على ضوء مجموعة كبيرة من العوامل سوف نحددها بعد قليل ، فتتفاعل 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 سيقرر نسيانه وإسقاطه من خبراته . وهذا ما يسميه علماء الإتصال بالعمليات الإنتقائية .

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

ـ الصور الذهنية والرموز :

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

العلامات اللفظية حتى يضيف خبرة 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 إية خلجة عاطفية من نفسه إلى نفوس الأخرين إلا عن طريق وسيط مادى 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 وصوره الذهنية .

فإذا أردنا أن نفهم آراء الفرد وسلوكه تجاه شئ معين أو حقيقة معينة ، فإنه لا ينبغى أن ننظر إلى هذا الشئ المعين أو الحقيقة المعينة كتفسير لآراء الفرد وسلوكه تجاهها ، لأن آراء الفرد وسلوكه ليست إنعكاسا 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 رئيستين من العناصر ، إحداهما تسمى بالعناصر البنائية للإدراك والأخرى تسمى بالعناصر الوظيفية للإدراك وتؤكد

التجارب العلمية التى قام بها علماء النفس على الإدراك على أهمية هاتين المجموعتين من العناصر . ويقصد بالعناصر البنائية تلك العناصر المستمدة أساساً من طبيعة المثير الطبيعى ، والآثار العصبية التى تثيرها فى الجهاز العصبى للفرد ، كانعكاس مباشر للمثيرات التى تسببها الأشياء المادية أو الواقعية دون إنكار أو تجاهل لتأثير الدوافع والجهاز العقلى أو الذهنى ، فهذه العوامل الحسية المستقلة عن احتياجات الفرد وشخصيته والتى تدخل فى تشكيل الإطار المعرفى للفرد ، هى التى تعرف بالعوامل أو العناصر البنائية للإدراك .

أما العناصر الوظيفية فإنها تستمد أساساً من احتياجات الفرد ومزاجة أو خلقه وتجاربة السابقة وذاكرته .. ويدلل الباحثان " دافيد كريستى" و " ريتشارد كرنشفيلد" على أهمية هذه العناصر الوظيفية فى الإدراك بتجربه قام بها " بروس" و " جودمان " .

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

وتتأثر عملية الإدراك للمنبهات أو المعلومات وهى العملية التى تجعل الفرد يدرك ما تقصده الرسائل الإعلامية أو يخطىء فى إدراك المنبهات هذه أو يدركها بصورة مشوشه فتتمثل فى مجموعات من العوامل هى :-

١. مجموعة العوامل النفسية :-

وتتضمن عوامل أشرنا إليها سابقاً كالدوافع والاحتياجات والاتجاهات والعادات بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل :-

- القدرات والطاقات الأساسية .
- الأهـداف والتوقعـات .
- الحالـة الذهنية والمزاجية .
- مجموعة العوامل العقلية المتصلة بعملية التفكير .
- مجموعة الاستمالات الإقناعية .
- مجموعة العوامل والمقومات الاجتماعية .
- البيئـة المـاديـة .
- التركيب الفسيولوجي .
- طبيعة الموضوع المدرك .
- الظـرف الاتصـالي .

obeikandl.com

المبحث الثالث

الجوانب العقلية لعملية تكوين الرأى العام

تتأثر عملية تكوين الرأى العام وتتحدد 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 . والتى إذا تكرر تعرض الفرد لنفس المثير وتكررت الاستجابة نفسها تحولت إلى عادة .

وسنتحدث فيما يلى عن أهم هذه الخواص مع الإشارة إلى كيفية استخدامها للتأثير فى الرأى العام :-

١ ـ الأنماط .

٢ ـ التبرير .

٣ ـ الإبدال والإسقاط والتعويض .

٤ ـ القلب والأتفاق .

٥ ـ الرمـــوز اللغوية وغير اللغوية .

١ ـ الأنمـــاط :-

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

وتقوم هذه النماذج على أساس انتزاع بعض الصفات وتجريدها من سياقها ثم إبرازها وإلقاء الضوء عليها مع اعطاء مغزى لها يميزها ويسرها . وطبيعى 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 والوطنى والشيوعى واللص والشرير واليهودى . كل هذه نماذج بشرية تقدم فى بضع خطوط أو لمسات شديدة الاختزال تبعد عن الحقيقة الكاملة بتفاصيلها المتسقة . وتتلقى الجماهير ثقافتها ومعلوماتها من خلال هذه النماذج . وتتضح خطوة هذه الأنماط 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 أخر هذا الكسل العقلى لترويج مبادئهم وبضاعاتهم عن طريق استغلال أو الترويج المستمر للأمثلة والشعارات والجمل الشائعة والأغانى والتماثيل والأعلام وغيرها من الرموز والأنماط للاستفادة من مزاياها كسهولة التذكر والترويج وسهولة الإثارة والتهيج وذلك تحقيقاً لأهدافهم .

٢ ـ التبرير :-

التبرير هو محاولة تعليل السلوك بأسباب منطقية يقبلها العقل مع أن الأسباب الحقيقية انفعالية . ويعمل السياسيون على إستثارة هذه الخاصية فيتقدمون للرأى العام بالتبررات 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 يؤدى إلى نشوء مصاعب ومشكلات وذلك عندما يكون التخلص من القلق والإحباط ظاهرياً وزائفاً . ففى مثل هذه الحالة يظل الألم منتجاً لأثره بأشكال أخرى .

وخاصية التبرير تفسر كثيراً من ألوان التناقض 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 الزنوج والملونين 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 الأصلى فإنه يلجأ إلى عملية الإبدال والقيام بالتظاهر 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 كممارسة التخريب أو العدوان .

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

وأصحاب المصالح الخاصة هذه الخاصية 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 والتوترللتخفيف 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. التقلب والاتفاق :-

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

أما الأتفاق 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 بغير 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. الرمـــوز اللغوية وغير اللغوية :-

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

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 والمساواه 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 عاملا هاماً فى التحكم فى آراء وسلوك الأخرين .

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 الأنسانى يلجأ إلى خلق الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجاري 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 لابد وأن يكونا قادرين على الاستعمال الدينامى للكلمات والمصطلحات واستبدال الكلمات الغير مرغوبة بكلمات أخرى تصلح

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

obeikandl.com

المبحث الرابع

الاستمالات وتغيير الرأى العام

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

وسنتحدث فيما يلى عن طائفة من هذه الاستمالات وبخاصة الأكثر استخداما فى مجالات تغيير الرأى العام وأهمها ما يلى :-

- عرض الحقائق .
- البرامج الإيجابية .
- التكـــرار .
- الإثارة العاطفية .
- الأمر والنهى .
- الإيحـــاء .
- التخويف وإثارة الرعب .
- الثـــورية .

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 الديمقراطى فى حكم نفسها بنفسها . ومن العوامل التى 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 الرأى العام بعكس البرامج غير المحددة والكلمات الجوفاء . ويرتبط نجاح هذا الأسلوب بمدى الإلتزام بتنفيذ هذه الوعود .. وإلا أدت إلى عكس المتوقع منها . والبرامج الإيجابية أكثر تأثيراً بالطبع لأن الجماهير بطبيعتها تكره الروح المتشائمة لما تحمله فى طياتها من سلبية وهدم .

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

٣. التكـــرار :-

من أنجح الأساليب لتغيير الرأى العام وخاصة حين تتجة المخاطبة إلى إثارة العواطف والمشاعر لا العقل .. ويتخذ صوراً متعددة منها تكرار النص الإعلامى نفسه أو تكرار المعنى فى أنماط اتصالية مختلفة أو عبر وسائل الاتصال المختلفة . وقد يأخذ داخل النص نفسه أشكالاً متعددة كتكرار كلمة أو جملة أو الشعار .. ويلاحظ أن التكرار مع التنويع أكثر فاعلية فى التأثير تجنباً الملل .

وتتمثل فاعلية التكرار فى 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 يتقبله اليوم من يحس بحاجة إليه .ويتقبله غدا آخرين يصلون إلى نفس الإحساس بالحاجة وهكذا ودواليك .

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 :-

وهى التى تعتمد على استخدام الإيحاء للمخاطبين .

٧. إثارة الخوف وبث الرعب :-

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

٨. التورية بالأسماء :-

٩. يشيع التشهير بالأسماء عن طريق إطلاق الأسماء " التورية بالأسماء" حيث يكون فى المجتمع قطاعات كبيرة يقع بينها 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 .

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

obeikandl.com

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 تغيير 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 المتوارثه :-

تتمثل الشعوب عادة معتقداتها المتوارثة كبديهيات وقيم لاتقبل الجدل أو إبداء الرأى . ولهذه القيم والعادات تأثير 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 تقاليده وتراثه الثقافى إلى الطاعة أو التمرد، اى 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 تنتظم

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

٢. الـدين :-

يعد أحد مقومات النظام الثقافى . وهو بطبيعته لا تقبل أساسياته الجدل. ولهذا فإن جوهر الدين يبقى راسخاً لأجيال كثيرة . ويشكل عاملاً شديد التأثير فى 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 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 الأفتقار إلى التفكير المنطقى .

ويستفيد السياسيون من الدين من خلال التوعية الدينية الصحيحة للجماهير كأساس للبناء الأخلاقى للأفراد .. ومن الأستشهاد 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 نمو الإنسان الروحى 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 التسلطيه كأسلوب لأداء شئون الأسرة فمعنى ذلك سيادة روح الامتثال والخضوع لدى الأفراد .. وافتقاد القدرة على إبداء الرأى والتعبير عنه .. وهذه السمة تغلب على الشخص خلال الممارسة السياسية 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 بترسيخ 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 والصهيونية .

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 دائماً نسبياً . فهى تلك الحوادث التى تهز كيان المجتمع . كالأزمات السياسية والاقتصادية والزلازل والأوبئة والثورات والحروب. وهذه الأحداث الخطيرة تحول الرأى العام من النقيض إلى النقيض 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 الرأى العام . إذ يصبح التغيير بمثابة خلق منبهات أو مثيرات جديدة تجد 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 التغير 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 الرأى العام . ذلك أنها تؤثر ليس فقط فى شكل المعتقدات والقيم وترتيب الأولويات ومستوى الإشباع فى المجتمع بل ولأنها كذلك تعطى للفرد أساساً يتسم بالعقلانية لتبرير الرأى وتوفر ادراكات جديدة يترتب عليها استجابات جديدة . ولاشك أن وسائل الإعلام يمكنها من خلال التركيز على حادثة ما أو افتعال حادثة أو أزمة يمكنها أن تلعب دورا مؤثراً فى هذا الشأن .

٥. الزعماء والقادة :-

يلعب الزعيم أو القائد دوراً مهماً فى حياة الناس وارائهم . 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 يتعرف هؤلاء على أنفسهم فى الحياة السياسية عبر شخصيته . والزعيم فى أكثر الدول النامية ، ما زال يشكل أحد العوامل الأساسية فى تكوين الرأى 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 كالمرآه تعكس فى وضوح ما يجول فى خاطر الناس من ميول ونزعات .

ويؤثر كل من الرأى العام والزعيم فى الآخر ويتأثر به . وهناك تفاعل بين الأثنين فالزعيم حينما يخطب 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 ويعدل 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 للأيديولوجية 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 تتبناه. وتتأثر طريقة تعاملها مع المواطنين بطبيعة النظام السياسى نفسه والتى تؤثر بالتالى على طبيعة الرأى العام نفسه . فالدولة الدكتاتورية التى تستبد بالرأى وتحرم مواطنيها من حق مناقشة القضايا المصيرية والمشاركة فى الحكم وتستعلى عليهم وتحتقرهم 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 التنظيمات الشعبية وتتيح وسائل التعبير الإعلامى لهؤلاء 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

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

٧ الوضع الدولى :-

تمثل البيئة الدولية مصدرا للحوادث أو للحملات الدعائية ، وتشكل عاملاً مؤثراً قوياً فى الرأى العام وفى جوانب الحياة السياسية الثقافية داخل الدول ولعل خير مثال على ذلك الوضع الدولى الراهن والمتمثل فى النظام العالمى الجديد والذى جاء نتيجة لفترة الحرب الباردة التى استمرت منذ الحرب العالمية الثانية

ولا يؤثر الوضع الدولى على الرأى العام داخل الدولة فقط وإنما على الرأى العام العالمى . 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 الدولية والحرب النفسية لتحقيق أهدافها . وتستخدم وسائل الإعلام المختلفة وبخاصة القنوات الفضائية والإذاعات الدولية .. فضلاً عن وكالات الأنباءالعالمية.

٨. النظام الاتصالى ووسائله :-

لوسائل الاتصال دور كبير فى تكوين الرأى العام وذلك من خلال ما تحمله من مضمون ووفقاً لمنهجها الاتصالى 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 رأى عام مؤيد لسياستها . واختلفت الدول فيما بينها فى 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 الترابط والتكافل الاجتماعى وتحقيق الوحدة الوطنية فقد استخدمتها الأنظمة الديكتاتورية لتكوين رأى عام مؤيد 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 .

obeikandl.com

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 الإجتماعى 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 رجع 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 خلخلة 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 ولمكوناتها وللعوامل المؤثرة عليها وهى العوامل النفسية والعقلية والاجتماعية والمادية والاستمالات المنطقية والعاطفية .

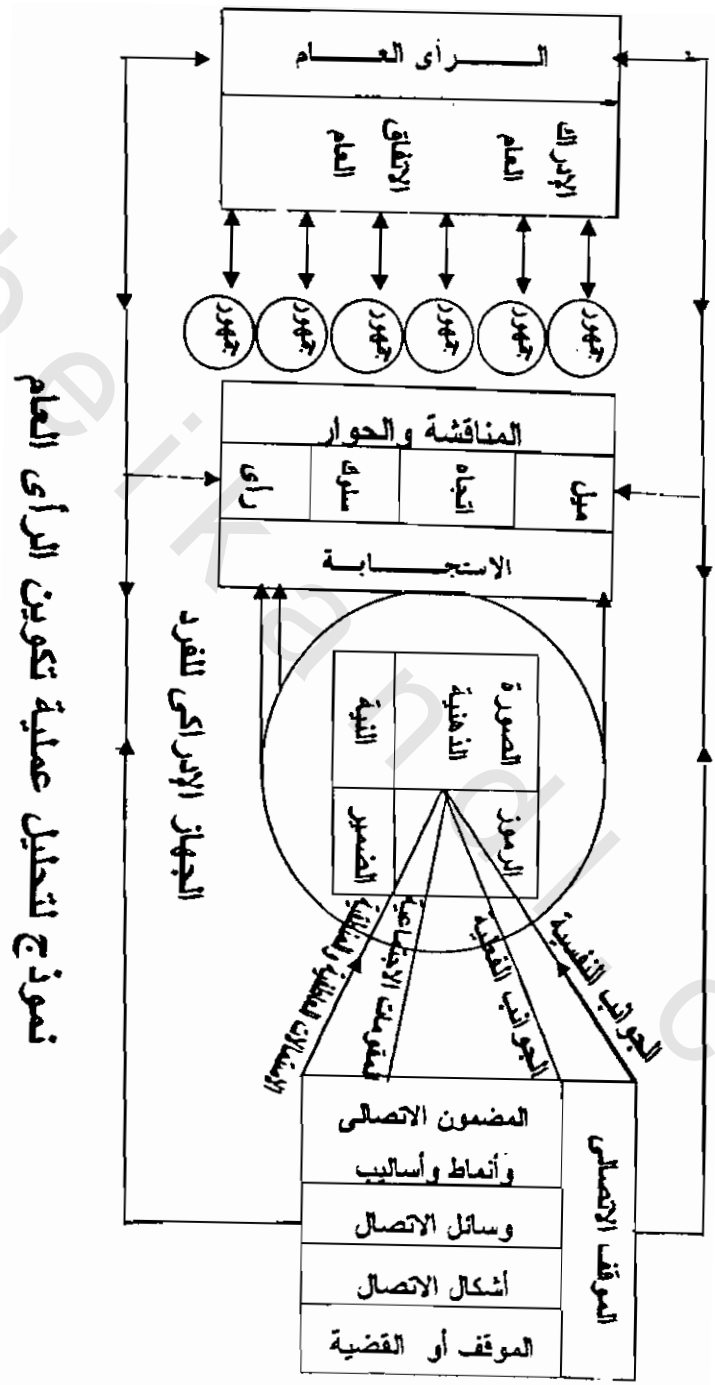
٤- يهتم بعملية التشويش فى بناء الرأى العام سواء المتعلقة بنقص المعلومات أو بعدم وضوح المنبهات أو لتعارضها مع الميول والاتجاهات القائمة .. أو لأن الفرد لم يكون رأياً أصلاً .

٥- يربط بين عملية الرأى الفردى والرأى الجماعى من خلال عمليتى الإدراك والإتفاق الجماعى الناجمتين عن تفاعل آراء الأفراد من خلال المناقشة والحوار .

٦- يشير إلى أهمية رجع 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 .

obeikandl.com


نموذج لتحليل عملية تكوين الرأى العام
الجهاز الإدراكى للفرد
الرأى العام
الإدراك العام
الإتجاه العام
جمهور
جمهور
جمهور
جمهور
جمهور
جمهور
المناقشة والحوار
رأى
سلوك
اتجاه
ميل
الاستجابة
الصورة الذهنية
النية
الرموز
الضمير
الجوانب المعرفية
الجوانب الاجتماعية
الجوانب النفسية
المضمون الاتصالى
وأنماط وأساليب
وسائل الاتصال
أشكال الاتصال
الموقف أو القضية
الموقف الاتصالى

وعلى ضوء التصور العام لهذا النموذج وكما يتضح من الشكل السابق سنتعرض فيما يلى لأهم العناصر والمحددات والمتغيرات المتصلة بالنموذج على النحو التالى :-

١ ـ الموقف الاتصالى لتكوين الرأى وأهدافه :-

وهو عبارة عن المسألة أو المشكلة أو القضية التى تمس مصالح الجماهير وظروف معيشتها وعقائدها الأساسية والتى تحاول إبداء وجهات نظرها تجاهها وتظهر انطباعاتها وتصوراتها تجاه الحل الأمثل المطلوب تحقيقة ، وهى جوهر أو أساس الرأى العام .

فالرأى العام لا يوجد إلا عندما يكون هناك المسألة أو القضية التى تتطلب الإنتباه العام . وتكون من الأهمية والحيوية بالقدر الذى يدفع العديد من الناس لمناقشتها واتخاذ موقف معين فى شأنها .. ولهذا فهى مسألة عامة .. بمعنى أنها تعنى الجماعة فى عمومها وليس نفراً قليلاً منها .

والمسألة يمكن تعريفها على أنها موقف حالى معين يحتمل عدم موافقة مجموعة من الناس عليه .. وهذا الاحتمال ضرورى حتى يمكن تميز الرأى العام عن القانون كسياسة مرسومة وعن العادة كنماذج تقليدية للسلوك .

والمسألة التى يتكون حولها الرأى العام قد تكون قضايا عامة تثير الجماهير مثل قضايا الحرب والسلام وخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتوفير الخدمات والمرافق الحيوية التى تخدم الجماهير . وقضايا اختيار الحكام والممثلين فى 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 كالعدوان على البلاد أو قيام حرب عالمية تهدد البشرية أو تتعلق بالأخلاق والدين او إرتفاع أسعار المواد الغذائية . أو تتعلق بحقوق المرأة . وغير ذلك من الموضوعات الخلافية محل النقاش والتى لم يتم حسمها من قبل الجماعة .. أما الموضوعات التى تم حسمها من قبل أو القيم التى قبلت على مر العصور فليست محلا لتكوين الرأى 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 الخلخلة قد يقصد بها إفساد 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 حيالها 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 ممثل لوجهة نظر الجماعة ينبغى أن تكون ممثلة لظروف هذه الجماعة التمثيل الصادق نابعة من هذه الظروف ومن خصائص هذا المجتمع وحاجاته ومتعلقاته .

ولهذا فلابد 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 اللغط 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 للجماهير كما هو الحال بالنسبة للدعاية فإن الرأى العام الناتج يكون غير رشيد أو غير كفؤ .

وعلى أية حال فالفرد العادى من خلال هذا الموقف يكون له رأيه 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 والإنتماء إلى جماعة معينة يصبح قوة مؤثرة فى حياة الفرد وآرائه . وبذلك فالرأى العام هو تفاعل بين الآراء المختلفة ينتج عنه اتجاه عام .

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

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

- الموقف أو المشكلة أو القضية :- (حرب نفسية ، شائعات ، أفعال أزمة) .
- شكل الاتصال :- (الإعلام ـ دعاية ـ إعلان ـ علاقات عامة ـ تعليم ـ أشكال التعبير الأدبى ـ أشكال التعبير الفنى) .
- وسائل الاتصال وتشمل :-

ـ وسائل التعبير غير الرمزى كالتعبير بالجسم وبالحركات وبالأشياء المادية والتعبير بالفعل

ـ وسائل التعبير الرمزى وتشمل وسائل الاتصال الشخصى والجمعى والجماهير .

- المضمون الاتصالى :- ويتضمن :-

ـ الأفكار والآراء المستخدمة للتعبير عن المشكلة أو القضية .

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

ـ أسلوب المعالجة الفنية :- ويتضمن المعالجة الفنية ـ الأحراجية ـ الاقناعية .

ثانياً :- إدراك الموقف والإستجابة :-

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 المثيرات عن طريق أجهزة استقبال المعلومات لدى الإنسان " الحواس الخمس" وفهم هذه المعلومات وتفسيرها من خلال الصور الذهنية والرموز وعن طريق الاختيار والتصنيف 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 والاقناعية .

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 علنية أما إذا أخفاها الشخص فتعتبر الاستجابة كامنة 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 المنبهات ، نقص المعلومات ، تعارض هذه المعلومات مع المؤثرات المختلفة على عملية الإدراك .. وتكون النتيجة عدم تكوين رأى حيال الموقف المحدد أو إهماله وعدم الاستجابة له .

ثالثا : 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 بارك" .. 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 "داليسون" . وبعد هذا تزداد المناقشات وجهاً لوجه بين الأفراد فى عملية دائرية من خلال العلاقات المتداخلة ومن خلال الاتصالات الشخصية بين الأفراد ومن تأثير اراء 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 العرض العام .

فمن خلال هذه المناقشات يتكون الإدراك العام لدى أفراد الجماعة والذى يساعد على ظهور ردود أفعال مماثلة للفئات الأخرى حيال نفس المسألة ويطهر من ثم الانفاق العام أو ما يسمى بالرأى العام .

ويساعد إستمرار 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 رجع الصدى لضمان استمرارية الرأى العام ولضمان قوته .

وعلى أية حال فإن عملية تكوين الرأى العام المستنير 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 .