



جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

Naif Arab University For Security Sciences

الأساليب الحديثة في التحصين النفسي
والاجتماعي ضد الشائعات

د. نايل محمود البكور

٢٠٠١م

الأساليب الحديثة في التحصين النفسي والاجتماعي ضد الشائعات

د. نايل محمود البكور

الأساليب الحديثة في التحصين النفسي والاجتماعي ضد الشائعات

مقدمة

الإشاعة تعني كل قضية أو عبارة نوعية مقدمة للتصديق بتناقضها في المجتمع بالكلمة المنطوقة دون توفر معايير مؤكدة للصدق وعندما نسمع أحداً يقول بأن سبب أو أن الهدف من دون تحديد لما يعود عليه فعلينا أن نحذر من وجود إشاعة وعندما يكون معيار الصدق غير موثوق ولا يمكن تحديده بدقة كأن نقول: (مصدر ثقة) أو مصدر رفض الإفصاح عن اسمه. أن قانوني الإشاعة الأساسيين هما الأهمية والغموض. وتأتي الأهمية نتيجة ارتباط بالجوانب التي تمس حياة الإنسان وحاجاته ومستقبله وقت الأزمات أي عندما تكون الظروف السيكولوجية والاجتماعية مضطربة ومهددة مما يجعل الإنسان شديد الحساسية قابلاً للتصديق وتكون قدرته على المقاومة أو التفحص والتدقيق فيما يسعه في حدها الأدنى.

فما أن يسمع الإنسان أي شيء له علاقة بالأزمة الراهنة حتى يسارع بنقله إلى الآخرين دون تفحص وتدقيق. فيتداول الأفراد الإشاعة ويتصورون السليبات التي تحملها والأخطار المحدقة بهم التي تحميها هذه الإشاعة. نتيجة التداول والتكرار تبرز مخاطر وهمية ويتحول الأصدقاء إلى أعداء والأعداء إلى أصدقاء أو إلى مستوى عداوة أقل خطورة أو أكثر خطورة فتتغير الاتجاهات عند الأفراد والجماعات وتتبعثر الجهود وتصبح

الصفوف أقل تماسكاً مما يسهل على الأعداء أصحاب المخططات والأهداف المرية تحقيق أهدافها .

أما الغموض فهو القانون الثاني الذي يحكم سريان الإشاعة فهو إما أن ينشأ عن انعدام الأخبار أو انقطاعها أو تضاربها أو عدم الثقة بها أو عن التوترات الانفعالية التي تجعل الإنسان لا يتقبل الوقائع التي تقدمها الأخبار . فالإشاعة تشمل جوانب أو اجزاء من الأخبار بها بعض الصدق مضافاً له الكثير من الخيالات والتعديلات كي يصبح مقبولاً .

فنتيجة الأزمة السائدة والآثار الانفعالية قد يتشكك الإنسان بما هو صدق ويرفضه ويقبل بالإشاعات فيصدقها ويردها .

٣ . ١ سريان الإشاعة

إن الغموض في الإشاعة يخاطب جانباً مهماً لدى الإنسان هو الرغبة في المعرفة حسب الاستطلاع فنجد أن الإنسان يتبادل الحديث حول الشائعة مع الآخرين كي يتأكد من موقفهم تجاهها وفيما إذا كانوا يصدقونها أو يرفضونها مما يساعده في تحديد موقفه منها فإما أن يصدقها أو يرفضها . ولكن نتيجة التداول والتكرار والحديث غير الدقيق وغير المدعوم بالأدلة الصادقة غالباً ما تكون النتيجة هي الاقتناع بالإشاعة وتصديقها كما أن حب المعرفة والاستطلاع يدفع بالمستمع إلى الإصغاء للإشاعات لمعرفة ما يدور حوله من أحداث بما يعمل على انتشار الإشاعة داخل المجتمع . فمردود الإشاعة ومستقبلها يساعدان على نشرها مدفوعان بحب الاستطلاع . بالإضافة إلى أن الغموض يساعد في عدم التدقيق في مصدر الإشاعة فيما إذا كان عدواً أو صديقاً وبالتالي يساعد في عدم الحذر منها . وتعمل عواطف الإنسان على نشر الإشاعات وتعميمها فهو قد يرددها مدفوعاً بالآمال

العريضة التي تبشر الإشاعة بتحقيقها حيث تسود حالة من الفرح والاعتباط غير الصحيحة المبشرة بأن يحقق الإنسان احلامه ويمكن أن تؤثر حالة الخوف التي تثيرها والأخطار المهددة التي تحملها إلى السعي للبحث عن مخرج من خلال مشاركة الآخرين والتشاور معهم مما يؤدي إلى انتشار الإشاعة داخل المجتمع ويمكن أن تساهم جوانب سيكولوجية أخرى في انتشار الإشاعة مثل الإسقاط حيث يقوم مردد الإشاعة بتكرارها فيشعر بالراحة وتخفيف الضغوط النفسية أو الشعور بالذنب من حيث يحاول إظهار ما يعاني منه كحالة عامة وليس كحالة فردية يمكن أن تسبب له الخجل والإحراج. ويلعب التعزيز دوراً فاعلاً في انتشار الإشاعة فقد يشعر مرددها بالأهمية كونه مصدراً للمعلومات وكون الآخرين يصغون لما يحدثهم به.

وقد تلعب بعض العوامل الاجتماعية دوراً مهماً في نشر الإشاعات في المجتمع نتيجة وجود الاقليات والتميز القائم على العرق أو الدين أو المنطقة الجغرافية، أو أي عامل آخر. فقد تبرز الشائعات أخطاراً وهمية لبعض الجماعات على المجتمع أو اخطاراً قد تتعرض لها هذه الجماعات، أن التمييز بين الأفراد والجماعات في المجتمع وعدم تساوي الفرص امام الجميع قد يوفر ارضية مناسبة لانتشار الشائعة اثناء الأزمات.

وقبل أن نتعرض إلى التحصين ضد الإشاعات والحماية منها أو مقاومتها وابطال مفعولها أجد أن من المفيد استعراض الوسائل المختلفة الحديثة والقديمة التي يمكن أن تنتشر الشائعات من خلالها وذلك لارتباط هذه الوسائل بعملية التحصين من الإشاعات والسعي لإبطال مفعولها. ويتم ذلك من خلال التدقيق في وسائل الانتشار المحتملة وما يمكن أن ينشر من خلالها من الإشاعات لاتخاذ الإجراءات الفعالة حيالها ويمكن أن تشمل

هذه الإجراءات المراقبة والمتابعة والتدقيق في ميول وانتماء مصادرها والقائمين عليها ومدى الكفاءة التي يتمتعون بها، ويمكن كذلك عقد الدورات والتدريب والتوعية من خطر الإشاعات كما يمكن القيام بحملات التشكيك والتحذير تجاه الوسائل والمصادر التي لا يمكن ضبطها أو السيطرة عليها.

٣ . ٢ وسائل الانتشار

إن الكلمة المنطوقة المباشرة كانت المصدر الوحيد لانتشار الشائعات في الماضي فعن طريق تبادل الحديث في الجلسات المتنوعة كانت الشائعات وما زالت تجد الفرصة للإنتشار والتنقل في مجتمع حيث يرويها فرد إلى الآخرين ويقوم هؤلاء بروايتها إلى غيرهم حتى تعم المجتمع مما يساعدها في تحقيق اغراضها . ولكن مع التطور والتقدم في وسائل الإعلام والاتصال ومع التقدم العلمي في علم النفس وعلم الاجتماع اصبحت الشائعات تنتقل عبر وسائل مختلفة بسرعة وفعالية عالية داخل المجتمع . ومن الوسائل الحديثة في انتشار الشائعات :

٣ . ٢ . ١ الهاتف

حيث يتناول الأفراد الأخبار والمعلومات ومجال الاهتمامات المختلفة فتجد الإشاعة الفرصة للانتقال والانتشار . ومع وجود الهاتف المصور يمكن دعم وتأكيده الإشاعات بالصور والرسومات أو المخططات . فبدلاً من الاعتماد على الكلمة عبر الهاتف أصبح بالإمكان توظيف الكلمة والصورة لخدمة اغراض المرسل وزيادة تأثيره على المستقبل .

٣ . ٢ . ٢ البريد الإلكتروني

بواسطة هذه الوسيلة يمكن إرسال كمية كبيرة من المواد والمعلومات خلال وقت قصير بين المرسل والمستقبل . وقد تشمل هذه المواد الصور والرسومات والمخططات الايضاحية التي تساعد في زيادة القناعة بالمواد المرسلة ويمكن برمجة الحاسوب كي يقوم بتوزيع المواد ذات الاهتمام إلى الجهات المستهدفة بدون عناء أو جهد وقد تتم إعادة إرسالها من جهة إلى أخرى بنفس الطريقة أو غيرها من الطرق .

٣ . ٢ . ٣ شبكة الإنترنت

تستطيع أية جهة مشتركة في الشبكة أن تضع المواد التي تخدم اغراضها على الشبكة لتصبح عرضة للاطلاع والتداول ، وغالباً ما تقوم الجهات المشتركة بالدعاية والإعلان عن المواد التي تضعها على الشبكة لكي يطلع عليها الآخرون وتحظى بالانتشار .

٣ . ٢ . ٤ وكالات الأنباء

تقوم وكالات الأنباء بنقل ما يحدث في مكان معين إلى باقي انحاء العالم وغالباً ما تتأثر مصداقية ما تناقله بموقف واتجاه المصدر الذي تتلقى منه المعلومات أو بموقف المحررين والمالكين لهذه الوكالات وموقف الدول التي تنتمي إليها . فكثير ما يسمع (صرح مصدر مسؤول) أو صرح مسؤول لم يرغب في ذكر اسمه (.) أو ذكرت مصادر مطلعة (.) . وهنا يمكن أن يكون ما تناقلته الوكالات عبارة عن إشاعات وليس معلومات دقيقة أو اخبار مؤكدة تنقل الصورة الصحيحة لما حدث

حيث يمكن أن تختلق أخباراً عن حوادث لم تحصل أو أن يتم إدخال التغيرات في الأخبار بحيث تخدم جهات معينة بغض النظر عن صدقها كما يمكن حجب أخبار معينة عن الجمهور كي يبقى فريسة للغموض والإشاعات .

٣ . ٢ . ٥ الإذاعة

تلعب محطات الإذاعة دوراً مهماً في نشر الأخبار والمعلومات فهي تخاطب قطاعاً واسعاً من الناس دفعة واحدة وبتكاليف قليلة ويمكن أن تنشر الشائعات من خلال ما تبثه على أمواجها . ويمكن أن يتم ذلك من خلال نشرات الأخبار حيث يمكن اختلاق أخبار غير صحيحة أو إدخال التغيير والتحريف في الأخبار أو توجيه الأخبار لكي تخدم أهدافاً محددة . فيمكن تكثيف الأخبار حول موضوع معين أو منعها فيما يتعلق بموضوع حول موضوع آخر ضمن خطة متكاملة يتم من خلالها التمهيد للإشاعات وتفعيل انتشارها وإبراز جوانب معينة لدعم الإشاعات المطروحة . كما يمكن أن ترسل الإشاعات عبر برامج الإذاعة المختلفة مثل المقابلات مع الخبراء والمختصين في مجالات قريبة والبرامج المتخصصة في مواضيع محددة، والبرامج الترفيهية والتقارير، وبرامج الزيارات الميدانية وغيرها .

٣ . ٢ . ٦ محطات التلفزة

إن الأثر الذي تحدثه محطات التلفزة في نشر الإشاعات مهم جداً وذلك لأنها تخاطب حاستين معاً هما حاسة الإبصار وحاسة السمع مما يعمق إدراك المواد التي تبثها ويؤدي إلى حدوث قناعات لدى المشاهدين تهيء الفرصة لتقبل الإشاعة التي يبثها التلفزيون ويمكن محطة التلفزيون أن ترسل الإشاعات وتعززها بأشكال مختلفة من خلال البرامج المتنوعة التي تبثها

كما في برامج الإذاعة ، مع قدرة أعلى في التأثير على المشاهدين فيمكن لمحطات أن تبث الصورة أو الرسوم أو المخططات بالإضافة إلى الأحاديث مما يعطيها ميزة على الإذاعة في هذا المجال .

فقد تبث مثلاً صورة مقال في جريدة بالإضافة إلى قراءة محتوى المقال أو بث صورة يفترض أنها أخذت من واقع الأحداث أو مخطط يبين تطور العمليات أو الأحداث ، فمن خلال التلاعب بالأخبار والنشرات والمواد البرمجية وتقديمها دون تحديد المصدر أو إسنادها إلى مصادر غير معينة يمكن أن يتم نشر الإشاعات بين المشاهدين .

٣ . ٢ . ٧ الأقمار الصناعية

لقد وفرت الأقمار الصناعية المجال لنشر الإشاعات بشكل واسع من خلال قنوات الإعلام والاتصال المختلفة بحيث يمكن توجيه الرسائل الإعلامية بشكل عام إلى أي مكان على سطح الكرة الأرضية . فلم تعد المسافات مهمة في هذا المجال فالعالم أصبح قرية واحدة فيمكن أن ترسل المعلومات وتنتقل في جميع انحاء العالم بنفس الوقت تقريباً ، ولم يعد استخدام الأقمار الصناعية حكراً على الدول الكبرى فقط بل أصبح عاملاً تجارياً يمكن لجهات متعددة أن تحصل على هذه الخدمة مقابل الثمن ، وتوظفها لخدمة اغراضها وقد يكون نشر الشائعات واحداً من هذه الأغراض .

٣ . ٢ . ٨ الفاكس والتلكس

يمكن إرسال المواد مطبوعة ومصورة عبر هذه الوسائل وبالتالي يمكن أن تستخدم لنشر الإشاعات ، وهذه الوسائل بسيطة وغير مكلفة وقد تكون بمتناول فئات واسعة في المجتمع علاوة على إمكانية إجراء الاتصال مع أي مكان في العالم .

٣ . ٢ . ٩ المطبوعات

بالإضافة إلى الحديث المباشر وجهاً لوجه ووسائل الاتصال والإعلام الالكترونية ، فإن للكلمة المطبوعة أثرها البالغ في انتشار الإشاعات بين الناس فمعظم الناس يثق ثقة عمياء بالكلمة المطبوعة ولا يخضعها للمناقشة أو التسجيل ، وذلك لأن معظم مصادر العلم والمعرفة الموثوقة يتلقاها الإنسان من خلال الكلمة المطبوعة مما يفسح المجال امام الشائعات لتصل إلى الجمهور وتحظى بالتأييد والقبول . ومن ابرز الوسائل التي يمكن أن تروج الشائعات من خلال الأخبار أو التحليلات أو المقابلات والزيارات التي قد تدعم بالصور أو المخططات والرسومات ويمكن أن تستخدم اعمدة الصحف والافتتاحيات والردود لهذه الغاية . كما يمكن استخدام النشرات المتخصصة التي تصدر عن جهات متنوعة لنشر الشائعات وتوزيعها بين الناس فمثلاً يمكن استخدامها لترويج الإشاعات الحاملة التي تدغدغ عواطف المستهدفين أو تلك التي تبعث فيهم الخوف نتيجة إبراز الأخطار والتهديدات التي قد تقع وتترك آثاراً سلبية على مستقبلهم ومهنتهم أو الفئة التي ينتمون إليها .

إن الإشاعات قد تأتي عبر طرق مختلفة ، قليل منها يأتي بشكل مباشر من خلال وسائل الإعلام والدعاية المعادية مباشرة ، في حين أن معظمها يأتي بطرق غير مباشرة من خلال وسائل الإعلام والاتصال والنشر ، التي تبدو محايدة أو ليس لها اهداف عدوانية أو من خلال المصادر التي تعتبر صديقة مما لا يثير مقاومة المواطنين لها أو حذرهم منها .

وقد تلعب المكاتب الإعلامية والهيئات والمؤسسات والوكالات الأجنبية أو ذات العلاقة بأطراف أجنبية أو دولية دوراً بارزاً في تسريب الإشاعات . لقد شهدت فترة الحرب الباردة بين الشرق والغرب استخداماً

واسعاً لأطراف أخرى في نشر الشائعات لدى الطرف الآخر من خلال هيئات ومؤسسات لا ترتبط بها مباشرة . أن مقاومة الإشاعات لا بد أن تركز على طرق انتشارها من خلال اتخاذ خطوات علمية ومؤسسية مدروسة تعمل على إبعاد هذا الخطر وحماية المجتمع منه أو الحد من آثاره الضارة على الأقل .

٣ . ٣ خصائص الإدارة المسؤولة عن التحصين

يجب أن يتولى جهاز رسمي منظم مسؤولية التصدي للإشاعات ورصدها والعمل على إبطال مفعولها وحماية المجتمع من أخطارها ويجب أن يتصف هذا الجهاز بما يلي :

٣ . ٣ . ١ الكفاءة والخبرة

يتولى مسؤولية هذا الجهاز وإدارته وتنظيم العمل فيه من هم على مستوى عال من الدراية والمعرفة في الإشاعات وآثارها وانتشارها، وفي كيفية العمل على التصدي لها وحماية الجمهور منها ويفضل أن يكون العاملون في هذا الجهاز من ذوي الخبرة في هذا المجال، من المهم أن يكون تولي المسؤوليات هنا على أساس المقدرة وليس على أساس الحق في التحيز أو المحاباة لأي سبب من الأسباب .

٣ . ٣ . ٢ الولاء للوطن والشعور بالمسؤولية

أن خطر الإشاعة يتعدى الأشخاص أو المسؤولين في الوطن بشكل عام، لذا يجب أن يعمل الجهاز من منطلق المسؤولية تجاه الوطن والمجتمع ممثلاً بالدولة واهدافها ومشاريعها التي تخدم الوطن وليس الأشخاص في

مواقع المسؤولية ، فالتركيز على الأشخاص بدل الوطن تضعف مقدرة الجهاز في العمل وقد تضع برامجه ونشاطاته في موقف يفتقر إلى الإقناع في كثير من الحالات . لذلك يجب أن يأتي الاهتمام بالأشخاص من خلال الأدوار والنشاطات والمشاريع الفعالة والناجحة .

٣ . ٣ . ٣ المرونة

يجب أن يعمل المسؤولون هنا بعقلية مفتوحة مرنة لديها القدرة على توقع احتمالات متعددة ومختلفة وأن يأخذ الموضوع ويدرس ضمن منطق الشك العلمي وليس بناء على توقعات ثابتة وطرق محددة بشكل مسبق . إن على هذا الجهاز أن يعلم بأن الأهداف هي التي يجب أن تكون محددة ولكن تحقيقها يمكن أن يتم بأكثر من طريقة وذلك حسب العوامل أو المتغيرات ذات العلاقة .

٣ . ٣ . ٤ الموضوعية

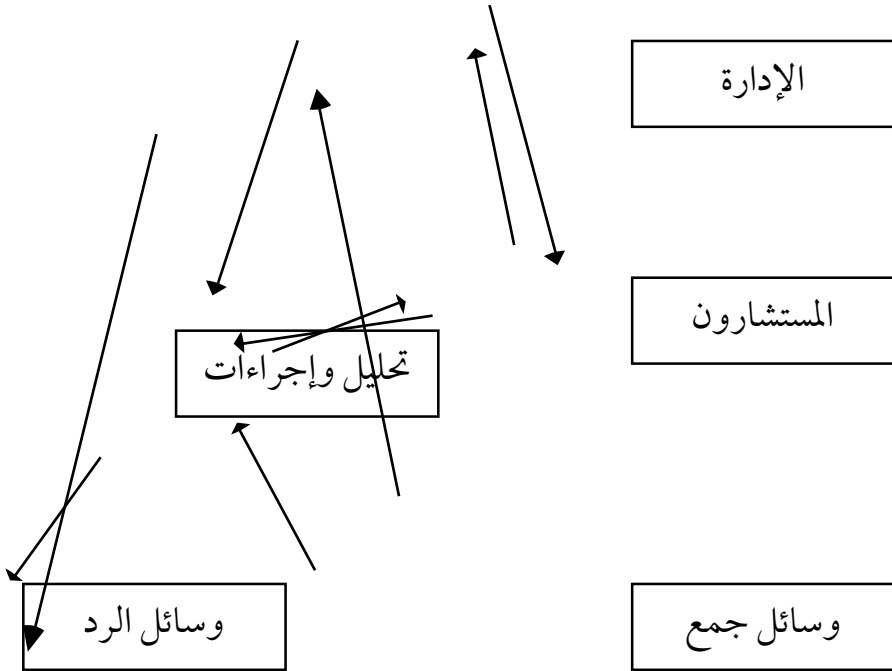
إن الموضوعية هنا مطلوبة وضرورية لاغراض التقييم والتحليل واختبار الأساليب المناسبة للعمل بناء على طبيعة الحالة المطروحة . هذا يعني أن يتم التحليل والتقييم وتحديد طرق العمل بناء على ما يواجهها وليس بناء على اعتقادنا أو موافقنا . أن التعصب للرأي والنظر من منطلق التحيز أو التمييز غالباً ما يؤدي إلى الوقوع بالأخطاء وبالتالي عدم فعالية إجراءات الحماية أو التصدي للإشاعة .

أما من حيث الإجراءات المتخذة فعلى العاملين في هذا الجهاز أن يعملوا من منطلق الأهداف المنوطة بهم لأن مسؤوليتهم هنا هي تحقيق الأهداف بغض النظر عن مصداقية المواد المستخدمة وكيفية استخدامها . ففي مجال

الصراع عليك أن تكسب الموقف وان استطعت ذلك معتمداً على الحقائق فهو الأفضل وإلا فعليك التعامل مع ما هو متوفر بالطريقة التي تحقق بها الهدف .

٣ . ٣ . ٥ التنظيم الجديد

يجب أن يكون الجهاز المسؤول منظماً بطريقة تلائم طبيعة العمل بحيث تحقق أقصى درجة من الفعالية في العمل دون التعرض إلى الإعاقة الناتجة عن البيروقراطية والروتين ، وبنفس الوقت يجب أن يتيح التنظيم للجهاز القدرة على المتابعة والتقييم الذاتي وتحديد المسؤوليات ، بما ينعكس إيجابياً على تطوير الجهاز وكفاءة تنفيذ العمل المطلوب ، ويمكن أن ينظم الجهاز بالشكل التالي :



إن هذا التنظيم يتيح تدفق المعلومات والمواد بشكل فعال كما انه يتيح للإدارة عملية المتابعة والتقييم بدون التسبب بإعاقة العمل نتيجة الروتين . فالإدارة هنا تحاط علماً بالشائعات في الوقت الذي تقوم فيه اقسام التحليل والرد بعملها فيطلعون الإدارة على ما توصلوا له . ويمكن أن يحصلوا على الاستشارة من المستشارين أو العون من الإدارة . كما يمكن للإدارة أن تحصل على الاستشارة وتقدم التوجيهات للقائمين بالعمل دون تأخير .

٣ . ٣ . ٦ الجهات المشاركة

هناك جهات عدة يمكن أن تشارك بفاعلية للتحصين من الإشاعات ومقاومتها داخل المجتمع منها ما يتبع أجهزة الدولة مباشرة ومنها هيئات أو مؤسسات شعبية . كما يمكن إشراك جهات خارجية في العمل لتحقيق الهدف في بعض الأحيان ، وهذه الجهات هي :

٣ . ٣ . ٦ . ١ الأجهزة الأمنية

أجهزة الشرطة سواء العلنية أو السرية وأجهزة المخابرات والقوات المسلحة يمكن أن تلعب دوراً مهماً في جمع الإشاعات وتحديد مصادرها ومروجيها .

وتستطيع هذه الأجهزة من خلال الاتصال المباشر أو من خلال وسائل اعلامها الخاصة التحذير والتنبيه من خطر الإشاعة بين أفرادها كما يمكنها من خلال علاقاتها بالهيئات والمنظمات أو المؤسسات الرسمية وغير الرسمية أن تعمل بشكل غير مباشر على التحذير من أخطار الإشاعات ونشر الردود أو الإجراءات المضادة . ومن المهم هنا اللجوء إلى المنطق والحقائق والقوانين

والتعليمات وتحديد المصالح والأهداف من خلال الإقناع وليس إظهار القوة أو التهديد باستخدامها .

٣ . ٦ . ٢ . الأجهزة الإعلامية والثقافية ووسائل الانتشار

إن هذه الأجهزة تخاطب الجمهور مباشرة لذا فإن دورها كبير جداً في التأثير عليه . ومن خلال وعي وتعاون هذه الأجهزة قد لا تجد الإشاعات الفرصة لكي تنتشر بين الناس ، كما إن مقاومة الإشاعة تصبح أكثر فعالية بتعاون هذه الأجهزة فمن خلال الطلب من القراء أو المشاهدين أو المستمعين يمكن رصد الإشاعات وتتبعها وتعاون هذه الأجهزة يسهل إبراز مروجي الإشاعات كأشخاص غير أسوياء أو أن لديهم مشكلات يخشون اكتشافها من قبل الآخرين أو أن اهدافهم غير مشروعة .

وقد تقدم هذه الوسائل المسؤولين والخبراء إلى الجمهور من أجل التوضيح والرد المباشر أو غير المباشر . وقد تقوم بإبراز الأخبار والحقائق والمعلومات التي تساعد على إبطال مفعول الإشاعة ، وفي نفس الوقت تستطيع اختزال الأخبار وتصنيفتها مما يؤيد أو يدعم الإشاعات . وقد تكون الأجهزة الإعلامية والثقافية ووسائل الاتصال وطنية رسمية أي تتبع مؤسسات الدولة . وقد تكون شعبية تتبع القطاع الخاص أو التنظيمات والهيئات شبه الرسمية أو الأهلية .

ويمكن هنا الاستعانة بمثل هذه الأجهزة من خارج الوطن عن طريق استئجارها أو التوصل إلى اتفاق معها . وهذا يعطي المجال للعمل بشكل غير مباشر مما يوفر نوعاً من الحياد الظاهر الذي يؤدي إلى سهولة وفعالية التصدي أو المقاومة ، فكون هذه الأجهزة خارجية فهذا قد يفسر على أنها

موضوعية وليس لأحد في الوطن سلطة للتأثير عليها مما قد يجعلها أكثر إقناعاً للجمهور من الأجهزة المماثلة من الداخل .

٣ . ٦ . ٣ . ٣ التنظيمات والمؤسسات الاجتماعية

هذه التنظيمات لا تتبع لأجهزة الدولة كما أنها ليست خاصة ولكنها تتخذ طابعاً شعبياً يشمل شرائح مختلفة من المجتمع . وهي تتفاوت في أسباب قيامها واهدافها ولكنها بشكل عام تتخذ طابع الخدمة العامة ويغلب عليها طابع المحافظة على المصلحة العامة بالإضافة إلى مصالح الشرائح التي تنتمي إليها . لذلك من السهل استمالتها والاستفادة من أعضائها ونشاطاتها في مقاومة الشائعات والتصدي لها .

ويجب هنا أن لا نضع مقاومة الشائعات ضد مصالح هذه التنظيمات ، فيجب عدم استشارة عدائها بل بالعكس العمل على استمالتها وتوظيفها لتحقيق الهدف . أن كون هذه التنظيمات تخص شرائح معينة من المجتمع يعطيها مجالاً جيداً للتأثير لدى من تمثلهم لأنها تعمل لصالحهم وبالتالي فهي تتمتع بدرجة عالية من الثقة ، حيث يتم استقبال ما تطرحه بدون تحفظ وقد يصبح وكأنه طرح الافراد المستقلين أو موقفهم الذاتي مما يمنحهم درجة عالية من الحصانة ضد الشائعات . الأمر الذي قد يجعل منهم متطوعين لمقاومة الشائعات علاوة على كونهم رافضين لها . ومن ابرز التنظيمات والمؤسسات التي يمكن الاستفادة منها ما يلي :

٣ . ٦ . ٣ . ٤ الجمعيات

سواء الجمعيات الخيرية أو جمعيات التوفير أو الجمعيات المتخصصة بناء على أسس دينية أو إقليمية أو خدمية أو مهنية محددة أو في أي مجال

آخر فأفراد هذه الجمعيات تجمعهم روابط مشتركة يمكن استغلالها وتوظيفها
للتحصين ضد الإشاعات .

٣ . ٣ . ٥ . الأندية الرياضية والثقافية

يمكن توظيفها للتعامل مع الأعضاء أو مع الرواد وخاصة أثناء المناسبات
والاحتفالات أو النشاطات التحضيرية من خلال التأثير على قيم معينة أو
ظروف معينة كان لها تأثيرها مما يغلق الباب أمام تقبل الإشاعات وترديدها .

٣ . ٣ . ٦ . النقابات المهنية

غالباً ما تملك النقابات المهنية وسائل نشر لتخدم المتسبين لها كالمجلات
والنشرات ومن الممكن الاستفادة منها بالإضافة إلى الاتصال المباشر أثناء
الاجتماعات والزيارات والمؤتمرات وغيرها .

٣ . ٣ . ٧ . التنظيمات السياسية

يمكن أن تقوم الأحزاب وجماعات الصداقة بدور نشط في هذا المجال
من خلال قياداتها وفروعها في برامجها ونشاطاتها للحد من مقاومة
الشائعات والتصدي لها . وقد تستخدم في سبيل ذلك وسائل الإعلام العامة
أو الخاصة وكذلك أثناء اللقاء والمؤتمرات .

٣ . ٣ . ٨ . التنظيمات ذات الطابع الثقافي

مثل اتحادات الطلاب ، الكتاب ، الفنانين والتي قد تقوم بدور نشط في
هذا المجال من خلال الاعمال الثقافية والفنية التي يقوم بها اعضاؤها .

٣ . ٣ . ٦ . ٩ جماعات الصداقة والتطوع

التي تقدم خدماتها المجانية لدعم شرائح مختلفة في المجتمع فمن خلال إيجاد هذه الجماعات وتوجيهها وتهيئتها بالشكل الصحيح يمكن أن تقدم مساعدة فاعلة في هذا المجال .

٣ . ٣ . ٦ . ١٠ المؤسسات التجارية والصناعية

يمكن لشركات المساهمة أو الخاصة أو ذات الطابع العام أن تساهم بفعالية في مقاومة الإشاعات وحماية الجمهور منها ، وقد يتم ذلك بشكل طبيعي اثناء قيام هذه الشركات بعملها الذي يهدف إلى تحقيق الربح . فمن السهل أن تلتقي المصلحة الخاصة مع المصلحة العامة لدى دور النشر وشركات إنتاج الأفلام والمواد الإعلامية في هذا المجال مثلاً .

كما يمكن للشركات الكبيرة من خلال نشاطاتها التأثير على العاملين بها بشكل مباشر أو غير مباشر وذلك حسب الموضوع وارتباطه بمجال عمل الشركة . فقد تقوم شركة صناعية كبرى مثلاً بإعداد برامج توعية للعاملين بها فيما يتعلق بارتفاع الأسعار أو الأجور أو التطورات ، وقد يتعلق ذلك بما يخصها مباشرة أو بما يحتمل أن ينعكس على نشاطاتها وعلى العاملين فيها ، ويتم اختيار الأسلوب المناسب حسب درجة العلاقة وفي ضوء السياسات العامة في البلد .

٣ . ٣ . ٦ . ١١ المؤسسات الأكاديمية

قد تلعب الجامعات والكليات دوراً فاعلاً في مقاومة الشائعات والتحصين النفسي والاجتماعي ضدها . فمن خلال أعضاء هيئات التدريس ذوي الثقافة العالية والتخصصات ذات العلاقة يمكن أن تلعب هذه

المؤسسات دوراً مؤثراً في تحليل الشائعات ورسم خطط التصدي لها بشكل عام . كما أنها قد تقوم مباشرة أو من خلال اتحاد الطلاب والجمعيات والأندية الطلابية بنشر روح المقاومة للشائعات والوعي باخطارها .

كما يمكن أن تسهم بالتحصين والتصدي للإشاعات من خلال تقديم المشورة الفنية للأجهزة المعنية بمقاومة الشائعات . وقد تسهم في هذا المجال كذلك من خلال الندوات والمحاضرات والمقابلات التلفزيونية والإذاعية والصحفية التي تتم مع أعضاء هيئات التدريس فيها . ولا يوجد فرق كبير هنا بين المؤسسات الأكاديمية الخاصة أو العامة فكلاهما يستطيع أن يقدم خدمات فعالة في التحصين من الإشاعات وخطارها ، ومما يساعد في ذلك اتباع الطرق العلمية والاعتماد على الجوانب الفنية التي تعيق انتشار الإشاعة وتكشف عن اخطارها مما يحد من هذه الأخطار . وقد تقوم الجامعات بإجراء الأبحاث والدراسات العلمية التي تهدف إلى تطوير المعرفة بسيكولوجية الإشاعة من جهة واكتشاف طرق جديدة لمقاومتها من جهة أخرى . وقد تهدف الدراسات كذلك إلى تطوير الطرق والأساليب المعروفة لزيادة فاعليتها في مقاومة الإشاعة .

إن اتساع اساليب البحث العلمي بشكل عام والضبط التجريبي بشكل خاص قد توحد وسائل واساليب موثوقة لمقاومة الإشاعات والتطعيم ضدها . مما يعني فشل هذه الإشاعات في الانتشار أو جعلها غير فاعلة أو ذات تأثير خفيف نتيجة مستوى التحصين والمقاومة العالية ضدها . ومن المهم أن نتذكر هنا أهمية التنسيق والتشاور بدلاً من اعتماد سياسة الإكراه والفرص بالقوة وكذلك ضرورة توفير الدعم الكافي لاغراض البحث العلمي .

٣ . ٣ . ٦ . ١٢ علماء الدين

يؤدي علماء الدين من خلال دور العبادة والمؤسسات الدينية والخيرية دوراً مهماً في مقاومة الشائعات والتصدي لها . فعلماء الدين ينظر لهم على أنهم أهل للثقة وان توجهاتهم بعيدة عن المكاسب الدنيوية العاجلة ، كونهم يهتمون بجانب العبادة وما يرضي الله . فالإنسان العادي يميل إلى تقبل الطروحات الدينية التي تحث الناس على تجنب الفتنة ونبذ القائمين عليها ، فالفتنة اشد من القتل وفي رفضها ومقاومتها إرضاء لله سبحانه وتعالى وحماية للمجتمع وأهله والذهاب إلى الجنة في الآخرة .

ومن المهم هنا تدريب علماء الدين وتوجيههم إلى الطرق الفعالة في المقاومة والتنسيق معهم لتوحيد الجهود وتوجيهها في الاتجاه الصحيح . فمن خلال خطب الصلاة في اماكن العبادة ومن خلال الظهور في وسائل الإعلام يمكن تنفيذ الخطط بشكل فعال .

ويمكن أن تتباين الأساليب المتبعة والوسائل المستخدمة حسب المجالات المختلفة ، فقد يتم التعامل بالواجهة المباشرة وبيان الأخطار في الإشاعات ، وقد يتم من خلال إبراز الذنوب المترتبة على تداول الإشاعات وتصديقها . كما يمكن أن يتم ذلك من خلال إبراز خصائص المؤمن الحائز على رضى ربه الذي يعمل على مقاومة الإشاعات والتصدي لها أو عدم الإقتناع بها ومقاومتها ولو في قلبه وذلك أضعف الإيمان . إن الأديان تحث على مقاومة الشائعات ورفضها ويمكن الاستعانة هنا بالكثير من النصوص الدينية التي تخدم الهدف .

ويمكن أن تقوم مؤسسات الإحسان والرعاية القائمة على أسس دينية بالمساهمة في التحصين النفسي ضد الإشاعات . ويمكن أن تساهم الكتب والنشرات الدينية بدور بارز في هذا المجال من خلال نشر المعرفة الدينية ذات العلاقة وبيان المواقف الإيجابية التي تحمي من الإشاعة .

٣ . ٦ . ١٣ مؤسسات الدولة المختلفة

يفضل أن يقتصر مجال مساهمتها في التحصين النفسي من الإشاعات من خلال سياسات ثابتة تعتمد نشر الحقائق والقوانين والإجراءات السليمة التي اتخذتها . ويمكن أن يتم ذلك بشكل يوفر المعلومات الضرورية للجمهور حسب طبيعة حدوثها وما تستند عليه من تعليمات وقوانين بشكل منتظم بحيث لا يحدث للقطاع في المعلومات أو عرض زائد وملفت للنظر في تقديمها مما يؤدي إلى حدوث التساؤل والتكهن حول الأسباب ورااد ذلك . أن اتباع أسس ثابتة معلنة ومعروفة في تدفق المعلومات يساعد في بناء الثقة بعمل هذه المؤسسات والمعلومات الصادرة عنها ويؤدي إلى التحصين النفسي ضد الشائعات التي يمكن أن تثار حول عملها .

٣ . ٤ معالجة المعلومات

إن معالجة المعلومات تهدف إلى تجميع الإشاعات وتحليلها واتخاذ الرد المناسب حيالها . وهذا يحتاج إلى دقة وتنظيم ذي مستوى عال لضمان النجاح في تحقيق الهدف ، ويتم ذلك من خلال مراحل محددة هي :

٣ . ٤ . ١ مرحلة الجمع

يتم هنا جمع الإشاعات من خلال وسائل الإعلام والاتصال والمخبرين ، فقد يتم من خلال رصد وسائل الإعلام المعادية وتسجيلها وتحليل ما يرد فيها من إشاعات . كما يمكن أن يتم من خلال الاتصال بالهاتف أو الفاكس أو التلكس أو عبر البريد العادي أو السريع . ومن المهم هنا عدم الاعتماد فقط على الاتصال المباشر لان كثيراً من الصعوبات قد تبرز وتعيق وصول المعلومات وتفحصها والتأكد من وجود الإشاعات بالفعل .

٣ . ٤ . ٢ مرحلة التحليل

في هذه المرحلة يتم تحليل ما تنطوي عليه الإشاعات من حيث مضمونها واهدافها والجمهور المستهدف بها . وفي هذه المرحلة يجب اتباع الأساليب العلمية في الكشف والتحليل واختيار أنجح الأساليب والأدوار للدفاع ، حيث قد يصبح من الضروري استشارة ذوي الخبرة والاختصاص العلمي بالإضافة إلى الاطلاع على الوقائع ومراجعتها من خلال الاتصال بالجهات ذات العلاقة .

٣ . ٤ . ٣ عيادة الإشاعة

يطبق على الفرع الذي يقوم بالتحليل واقتراح الإجراءات المضادة لعيادة الإشاعة ، وهي تعمل وفق أسس علمية وبناء على أساليب عمل منظمة تتصف بالمرونة والموضوعية .

٣ . ٤ . ٤ مرشد تحليل الإشاعة

هناك قائمة من الأسئلة تعالج جوانب مختلفة حول الشائعات والإجابة على هذه الأسئلة ترشدنا إلى كيفية مقاومتها لأننا سوف نتعرف إلى أهدافها وإلى الأخطار التي يمكن أن تنشأ عن سريرانها، وتتألف هذه القائمة من ستين سؤالاً هي:

- ١ - هل الإشاعة عبارة قابلة للتصديق تتعلق بموضوع معين؟ .
- ٢ - هل يفتقر الراوي والسامع إلى المعايير الدقيقة للتثبت من صحتها؟ .
- ٣ - هل يتوفر فيها الغموض والأهمية وأي العاملين أكثر بروزاً؟ .
- ٤ - على أي نحو تنطوي الإشاعة على سعبي وراء معنى؟ .
- ٥ - هل تقدم الإشاعة تفسيراً اقتصادياً مبسطاً لموقف بيئي انفعالي أو مربك؟ .
- ٦ - هل تعبر الإشاعة عن توتر داخلي؟ .
- ٧ - وهل يعد هذا التوتر في صميمه انفعالياً أو غير انفعالي؟ .
- ٨ - هل قوام التوتر: القلق أو العدائية، أو الرغبة، أو الاثم، أو الاستطلاع، أو غير ذلك من الحالات العقلية؟ .
- ٩ - هل تعتبر الإشاعة تبريراً لانفعال الراوي لا يستطيع أن يتقبله أو يعترف به بصورة صريحة؟ .
- ١٠ - ما الذي يجعل الإشاعة تتسم بالأهمية عند الراوي؟ .
- ١١ - من أية وجهة يؤدي تديد الإشاعة إلى التنفيس عند الإنسان؟ .
- ١٢ - ما هي عناصر الإقناع التي تنطوي عليها الإشاعة؟ .
- ١٣ - هل تنطوي الإشاعة على احتمالات الإسقاط المباشر أو المتمم؟ .

- ١٤ - هل تشبه الإشاعة أحلام اليقظة؟ وإن كان الأمر كذلك فكيف؟ .
- ١٥ - هل توفر الإشاعة مجالاً للتخلص من مشاعر الإثم؟ .
- ١٦ - هل تنطوي الإشاعة على العداة بشكل مزاح أو مداعبة؟ .
- ١٧ - هل تكسب الإشاعة قائلها منزلة ممتازة أثناء ترديده لها؟ .
- ١٨ - هل يحتمل أن يكون سردها من أجل ادخال السرور على صديق أو مجاملته؟ .
- ١٩ - هل يحتمل أن تكون الإشاعة من قبيل الدردشة؟ .
- ٢٠ - هل يمكن الكشف عن نواة الحقيقة التي يحتمل أن تكون الإشاعة قد نبعت منها؟ .
- ٢١ - هل هي إشاعة من إشاعات مركز التطلع؟ .
- ٢٢ - هل يحتمل ان يكون هناك خطأ في الإدراك في البداية؟ .
- ٢٣ - ما هي مراحل التفريخ الابتداعي «الغرس الخلاق»؟ .
- ٢٤ - هل يحتمل ان تنطوي الاشاعة على عملية تطوير تشكيلي؟ وإن كان الأمر كذلك فمن أي نوع؟ .
- ٢٥ - هل يحتمل ان تكون الإشاعة قد تعرضت للتحريف في الاسماء والتواريخ أو الأرقام أو الوقت؟ .
- ٢٦ - هل تحتفظ الإشاعة في طورها بنفس اللافتة أو المسرح؟ .
- ٢٧ - هل يحتمل أن يكون قد حدث تغيير أو انحراف تام لموضوع الإشاعة؟ .
- ٢٨ - هل تكشف الإشاعة عن عملية مسامرة الطرف الاجتماعي والوعظ الاخلاقي؟ .
- ٢٩ - ما الذي يبدو ان الإشاعة تنطوي عليه من أشكال الإشاعة بالنسبة إلى الثقافة؟

- ٣٠- هل تحمل الإشاعة طابع الأسورة؟ .
- ٣١- هل يمكن أن تتضمن الإشاعة قلباً للحقائق؟ .
- ٣٢- هل تنطوي الإشاعة على نزعة إلى التندر والملحة؟ .
- ٣٣- هل في ظروف سريان الإشاعة ما يفسر خصوبتها؟ .
- ٣٤- ما هي العناصر التي يمكن أن تكون قد تعرضت إلى عملية تسوية؟ .
- ٣٥- هل تحتفظ الإشاعة بألفاظ غريبة أو اشكال تعبيرية جامدة؟ .
- ٣٦- هل هناك عملية إبراز في صورة التكثير؟ .
- ٣٧- هل لعبت الحركة أو الحجم أو الرموز المألوفة دوراً في عملية الإبراز؟ .
- ٣٨- هل هناك عملية تجسيد ظاهري أو عملية تشخيص؟ .
- ٣٩- ما الذي يمكن أن تجده من مظاهر «الميل إلى الاغلاق»؟ .
- ٤٠- هل تتعلق الإشاعة بالأحداث الجارية؟ .
- ٤١- هل تضطلع الإشاعة بأقلمة زمنية للأحداث الماضية؟ .
- ٤٢- هل تعبر الإشاعة بصورة أساسية عن نزعات إلى الإشاعة من طبيعة عقلية غالية أم من طبيعة انفعالية غالية؟ .
- ٤٣- هل تخضع جميع التفاصيل للإشاعة بالنسبة إلى الموضوع الرئيسي؟ .
- ٤٤- هل حدث تكثيف للعناصر؟ .
- ٤٥- هل هناك ما يدل على الاسترسال الحسن في الإشاعة؟ .
- ٤٦- على أي نحو تتجلى الإشاعة بالنسبة إلى التوقع؟ .
- ٤٧- هل هناك اساعة بالنسبة إلى العادات اللغوية؟ .
- ٤٨- هل هنالك إشاعة بالنسبة إلى المصلحة الذاتية سواء كانت مهنية أو طبقية أو عرقية أو غير ذلك؟ .

- ٤٩ - هل هناك شساعة بالنسبة إلى الاحكام القبلية؟ .
- ٥٠ - هل من الممكن ان يستند أي جزء من الإشاعة إلى سوء فهم لفظي؟ .
- ٥١ - ما هي الدلالات التعبيرية المجازية للإشاعة؟ .
- ٥٢ - هل من الممكن أن تمثل الإشاعة انصهاراً للوجدانيات الانفعالية ومشاعر النفور؟ .
- ٥٣ - هل من المحتمل ان الإشاعة تنتقل في سلسلة إشاعات؟ من هم جمهور الإشاعة؟ ولماذا؟ .
- ٥٤ - هل ترجع قابلية الايحاء عند الناس بالنسبة لهذه الأقصوصة بالذات إلى أن عقولهم سطحية بسيطة أو إلى انها ثابتة وجامدة؟ .
- ٥٥ - ما هو تصنيف الإشاعة؟ هل تصنف في فئة الاشاعات المروعة، أم داقة الأسافين، أم الإشاعات الحاملة؟ ومن جهة أخرى هل تصنف على انها اشاعة زاحفة، أم مندفعة، أم غاطسة؟ .
- ٥٦ - هل من الممكن أن تكون الإشاعة جزءاً من حملة همس؟ .
- ٥٧ - ما علاقة الإشاعة- إن كان هناك علاقة بالأخبار أو بالصحافة ووسائل الإعلام بشكل عام؟ .
- ٥٨ - هل تحمل الاقصوصة لافته الإشاعة أم الحقيقة؟ أم تنتسب إلى مصدر مسؤول؟ وما الأمر المترتب على ذلك؟ .
- ٥٩ - ماذا يمكن أن تكون أفضل طريقة لدحضها؟ .
- ٦٠ - هل يحتمل أن الإشاعة تمثل مرحلة من المراحل الأربع في انتشار إشاعة الأزمة؟ .

٣ . ٥ جماهير الإشاعة

بالرغم من أن الإشاعة قد تستهدف المجتمع كاملاً ضمن برنامج منظم من قبل العدو إلا أن لكل إشاعة جمهورها المستهدف بشكل مباشر . وهذا الجمهور تجمعه خصائص وروابط مشتركة تتمثل في مصالح محددة تشكل المحور الذي تخاطبه الإشاعة . ومن هذه الجماعات مثلاً التجار والمستوردون والمزارعون والعمال والطلاب والنساء العاملات ، ورواد الأندية ، أو الجنود والمتقاعدون وغيرهم ، وقد لوحظ أن الإشاعة تمثل عاملاً مشتركاً بين الجمهور المستهدف بحيث يؤدي إلى التأثير على الجمهور بالكامل . وهنا يجب أن لا تتوقع أن يتأثر كافة أعضاء الجمهور المستهدف بالإشاعة بنفس الدرجة فالبعض قد يقنع بها في حين أن البعض الآخر قد يضعها موضع الشك وقد نجد من يرفضها أو يهاجمها من بين الجمهور وقد لوحظ أن الأفراد الأكثر حركة بين الجمهور هم الأكثر ترديداً واقتناعاً بالإشاعات في حين إن الأفراد المنعزلين نسبياً أقل تهيؤاً للإشاعة . وكلما ازدادت الروابط بين أفراد الجمهور وتوثقت عرى الصداقة بينهم كلما ازداد ترديد الإشاعة بينهم .

٣ . ٦ فئات مرددي الإشاعات

- ١- الأفراد المنفتحون للإيحاء أي الذين يصدقون دون أن يتأكدوا من توفر الأدلة من الأميين أو شبه الأميين .
- ٢- ضعاف العقول أي ذوي درجات الذكاء المنخفضة .
- ٣- السيكوباتيون الذين يرتكبون الأخطاء باستمرار ولا يردعهم العقاب .
- ٤- المرضى النفسيون .

- ٥ - مدمنو الكحول والمخدرات .
- ٦ - المصابون بأمراض أو حوادث أدت إلى ضعف في الجهاز العصبي .
- ٧ - كثير و التنقل من مكان إلى آخر ومن عمل إلى آخر .
- ٨ - الأفراد ذوي الطلاقة اللغوية التي يستخدمونها بإسراف في تقديم انفسهم ويتحدثون عن أفكارهم ومشاعرهم دون تردد .
- ٩ - الأفراد الذين يظهرون ولعاً بمتابعة الأخبار والتطورات .

٣ . ٧ تحديد الإجراءات وتنفيذها

- إن اختيار الإجراء المناسب يتطلب مراعاة أمور عدة منها :
- ١ - طبيعة ونوعية الإشاعة : أهدافها وأخطارها والجهات التي تقف وراءها والآثار القريبة والبعيدة بها .
 - ٢ - طبيعة الجمهور حسب حجم ومستوى الجمهور وخصائصه يمكن اختيار الإجراء الأكثر ملاءمة .
 - ٣ - السياسة العامة للبلد : والتي قد تفضل أو لا تفضل الكشف عن معلومات أو تفاصيل أو مهاجمة أو مهادنة جهة أو أخرى .
 - ٤ - الوسائل التي يمكن استخدامها : الوسائل الأكثر ملاءمة فقد تتفاوت أفضلية الوسائل حسب المتغيرات ذات العلاقة .
 - ٥ - الآثار الجانبية المحتملة : قد يتم اختيار إجراء أقل فاعلية بدل إجراء أكثر فاعلية لتجنب الآثار الجانبية غير المرغوبة أو التي لا يمكن السيطرة عليها .
 - ٦ - الأسلوب الذي يمكن اتباعه : يمكن اتباع الأسلوب المباشر أو غير المباشر في الرد على الإشاعات وحماية الجمهور من أخطارها .

إن اختيار إجراءات الرد يجب أن يتم بناء على أسس موضوعية علمية بحيث يكون فعالاً في تحقيق الهدف من اتخاذه . فإجراءات الرد قد تكون ذات أهداف مختلفة متفاوتة تتعامل مع جوانب محددة ولكن الخطة العامة للتحصين والدفاع يجب أن تكون شاملة متكاملة بحيث لا تترك أية ثغرات أو استثناءات مهمة أو غير محسوب حسابها .

٣ . ٨ التغذية الراجعة

تمثل التغذية الراجعة عنصراً مهماً من عناصر الأداء إذ أنها تتيح للجهاز المسؤول عن مقاومة الإشاعات فرصة التطوير والتقدم في عمله . فمن خلال الحصول على معلومات عن أثر الإجراءات التي اتخذت ومدى ما حققته من نجاح أو فشل يمكن لإدارة الجهاز العامل تصحيح الأخطاء وتعديل الخطط أو الأساليب واختيار الأهداف بما يحقق النجاح . ويمكن الحصول على معلومات التغذية الراجعة من خلال مصادر الجمع التي تجمع الإشاعات وترصدها وتزود المركز بها . وهنا يجب أن لا نتوقع نتائج واضحة وضوح الشمس ، فحال العمل هنا غير مضبوط كما أنه ذو متغيرات كثيرة تصعب السيطرة عليها أو حصرها بشكل دقيق لذا فإن مقدار النجاح وآثاره المباشرة وغير المباشرة لا يمكن تقديرها بشكل دقيق تماماً وإنما يكفي بتقديرها بشكل ذي مستوى مقبول من الدقة .

٣ . ٩ استراتيجيات التحصين والدفاع

ينطوي التحصين من اخطار الإشاعات على نشر الوعي بين الجمهور حول اخطارها واهداف مرسلها ، وزيادة الثقة بما تقدمه لجهات ذات العلاقة في الدولة من معلومات وبيانات ويتم ذلك من خلال اطلاق الجمهور على

حقيقة ما يجري في الوقت المناسب ، وعلى الجوانب القانونية والمنطقية التي استندت إليها خطط الدولة وإجراءاتها .

إن ثقة الجمهور العالية بالعدالة والمساواة تشكل حاجزاً صلباً في وجه الإشاعات من الصعب إقامته وقت الأزمة وتحت الضغط ، اذ لا بد من التحضير له مسبقاً عبر خطط ثابتة طويلة الأجل ، تجري متابعتها والتأكيد عليها باستمرار من خلال استغلال الوقائع المدركة الواضحة التي لا تشوبها شائبة .

وفي نفس الوقت اظهر الأطراف التي يتوقع أن تكون مصدراً للشائعات كجهات ذات اهداف غير سليمة ومخططات مشبوهة لا يمكن الثقة بها . فالتحصين هنا ينطوي على جانبين الأول منها وقائي يعمل من خلال بناء الثقة لدى الجمهور بالدولة ومؤسساتها ، والثاني هجومي يهاجم مصادر الإشاعات وينزع ثقة الجمهور بها وبما تقدم من إشاعات ، أما مقاومة الإشاعات والدفاع عن الجمهور من أخطارها فتحدث غالباً عندما يتعرض الجمهور لهذه الإشاعات . وقد يتضمن ذلك تقديم البيانات والحقائق والتأكيد على القوانين وبيان الأهداف المشروعة لما تقوم به الدولة . وكذلك تكثيف الدعاية المضادة بطرق واساليب متنوعة بحيث تبطل مفعول الإشاعات وتمنع آثارها الضارة .

ويمكن اتباع الاستراتيجيات التالية :

التعريف بمصادر الإشاعات وأهدافها : بيان المخاطر القريبة والبعيدة المباشرة وغير المباشرة ، كشف مصادر الإشاعة ودلالاتها ، وارتباطاتها بغيرها من الجهات الأجنبية أو المعادية . ويمكن هنا اللجوء إلى الاستشهاد في الاحداث التاريخية المشابهة وإلى الأهداف المعلنة لمصادر الإشاعة كما وردت

في بياناتها أو إعلاناتها ودعاياتها سواء تم ذلك بوسائل إعلامها الخاصة أو من خلال وسائل الإعلام المحايدة، إضافة وسائل الإعلام الوطنية. وهذا الافتراض يقوم على اعتبار إن الجهات المعنية بالجمع والتوثيق والتصنيف تتابع بدقة كل ما يصدر عن مرسلي الإشاعات وله علاقة بالموضوع خلال فترة طويلة.

٣ . ١٠ التعريف بجماهير الإشاعات

هنا يجب أن يتم تقديم الجمهور المستهدف بالإشاعة بشكل إيجابي وإبرازه على أنه عاقل ومستفهم و وطني ومخلص . وإن الإشاعات ومرسليها يستهترون بهذا الجمهور الطيب الذي سوف يفضّل الإشاعات والمخططات المعادية والمشبوهة .

وهنا يمكن أن يتم إبراز إيجابيات الجمهور المستهدف ومساهماته من خلال وقائع مؤكدة معروفة من جهة ومن جهة أخرى يجب العمل على تظمين هذا الجمهور .

وابعاد الشعور بالخطر عنه والتأكيد على مبدأ المساواة والعدالة وتكافؤ الفرص أمام أبناء المجتمع دون محاباة أو تحيز . وفي بعض الأحيان يجب تقديم الحقائق والبيانات للجمهور كي لا يتوقع تغييراً لا يمكن أن يحدث لان الامكانيات لا تساعد على ذلك في هذه الظروف . ان الاستناد إلى البيانات الدقيقة والوقائع المعروفة واشراك الرموز الاجتماعية واصحاب الخبرة بالاضافة إلى المسؤولين يمكن أن تشكل درعاً واقياً من أخطار الإشاعات .

٣ . ١١ التعريف بمروجي الإشاعات

يقدم مروجو الإشاعات هنا بصورة سلبية كأن يكونوا افراداً ساذجين أو ذوي قدرات ضعيفة لا تساعدهم على تمييز الحق من الباطل مما يؤدي إلى وقوعهم ضحية اصحاب الأهداف الشريرة أو المشبوهة فيعملون ضد وطنهم دون أن يدركوا الضرر الذي يتسببون به . ويمكن إبرازهم كذلك أشخاصاً فاشلين يعانون من مشاكل شخصية واجتماعية يحاولون أن يتغلبوا على مشاكلهم أو يتستروا عليها بأساليب لا تنفعهم ولكنها تجلب الضرر للآخرين . إن تقديم الأمثلة الحية لمروجي الإشاعات الذين لا يمكن الثقة بهم وبيان الحقائق المتعلقة بهم ورأي الخبراء والمختصين هذه الأمثلة أو الحالات بالإضافة إلى الدعوة إلى الانتباه والحذر من تقبل الإشاعات وترديدها . يمكن أن تساعد في جانبيين الأول منهما عدم الإقبال على ترديد الإشاعات خشية خروج المستقبلين بصورة سلبية عن مردود الإشاعة والثاني اتخاذ جانب الحذر والشك من قبل الجمهور تجاه ما يتداوله الناس وخصوصاً من أولئك الأشخاص الذين لا نعرفهم جيداً أو الذين نعرف أن لديهم مشكلات أو خصائص تضعف الثقة بهم .

٣ . ١٢ التعريف بالحقائق

تقدم الأحداث أو الحقائق بالطريقة التي تلاقي قبولاً من الجمهور بدون مبالغة أو تهويل أو وعود لا يمكن تحقيقها . كما يجب أن نكون انتقائيين فنختار الأمثلة والوقائع التي لا تؤدي إلى آثار جانبية ، وتلك التي يسهل تقبلها والاطمئنان لها ، أما تلك التي يمكن أن تؤدي إلى آثار جانبية كأن تغضب فئات من المجتمع أو يصعب إثبات حقيقتها فيجب عدم تقديمها أو

على الأقل عدم الدخول في التفاصيل المثيرة والبقاء على حدود العموميات فقط .

٣ . ١٣ التعريف بتوابع السلوك

إن السلوك الإنساني هادف بطبيعته وهو يهدف إلى الحصول على التعزيز والمكافآت وتجنب التعرض إلى الألم والمعاناة . لذا فإن التعريف بما نحصل عليه نتيجة مقاومة الشائعات والتصدي لها وعدم ترديدها ، يمكن أن يؤدي إلى إقبال وتطوع الكثير من المواطنين للمساعدة في ذلك .

كما أن التعريف بالأخطار والسلبيات التي قد تلحق بمرردي الإشاعات يمكن أن تؤدي إلى إحجام الكثير من المواطنين عن ترديدها إلا في أضيق الحالات أو عدم ترديدها نهائياً مما يحد من انتشارها .

إن التعريف بالتوابع هنا يمكن أن يأخذ الطابع السيكولوجي كالشعور بوخز الضمير وارتكاب الإثم ويمكن أن يأخذ شكلاً اجتماعياً كأن ينظر إلى الفرد على أنه شاذ وغير طبيعي اذا ردد الشائعات ويمكن أن يكون دينياً يجلب رضى الله وغفرانه أو غضبه مما يؤثر على مصير الإنسان في الآخرة . ويمكن أن تكون التوابع مرتبطة بالدولة من خلال التكريم والتقدير لمن يساهم في خطط التحصين ومقاومة الإشاعات . واحتمال التهديد من حرمان المكاسب أو التعزيز لأولئك الذين يرددون الإشاعات . وهنا يجب عدم اللجوء إلى الاساليب العقابية إلا في اضيق الحالات وتجاه الأفراد ذوي التأثير البالغ في المراكز أو في المجالات المؤثرة في الجماهير الذين ينهجون خطأً معادياً لا يتراجعون عنه .

٣ . ١٤ اختيار الأسلوب المناسب

يمكن اتباع أكثر من أسلوب للرد على الشائعات ومقاومتها ويعتمد اختيار الأسلوب على طبيعة الموقف والمتغيرات أو العوامل ذات العلاقة . وبشكل عام يمكن اتباع واحد أو أكثر من الأسباب التالية :

٣ . ١٥ الأسلوب المباشر

ويتضمن مهاجمة الشائعات مباشرة وتفنيدها وبيان بطلانها ، وكشف الأهداف المعادية أو الساذجة لمطلقها أو مردديها . وقد تبرز هنا البيانات والصور والقوانين والمخططات والآثار الملموسة ، كما تبرز الانجازات وتبين المحددات والعوائق في سياق من الدعاية المنظمة المتكاملة التي تستخدم الوسائل والأدوات والمواد المناسبة للموقف وهنا يجب أن نحذر من أن الاسلوب المباشر قد يؤدي إلى زيادة في ترديد الإشاعات ، فإذا كانت الحملة التي تقوم بها مقنعة وناجحة فإن هذا التردد لا يكون كبير الضرر بل انه قد يكون مؤقتاً ويشير حملة معادية للإشاعات . أما إذا لم تتمكن الحملة الدعائية من إحداث الأثر الإيجابي المطلوب لدى الجمهور فإن الآثار قد تكون سلبية .

٣ . ١٦ الأسلوب غير المباشر

هنا لا تهاجم الإشاعات مباشرة ولكن يتم العمل على رفع مستوى وعي وثقة الجمهور بالدولة ومؤسساتها . والعمل على إشاعة روح العدالة والمساواة والتمسك بحقوق الإنسان من خلال تقديم الأمثلة والشواهد ذات العلاقة . وبنفس الوقت يتم التحذير من خطورة الجهات ذات الأهداف

المعادية أو الأنانية الضيقة أو تلك التي لها ولايات أجنبية أو خارجية .
وضرورة عدم السماح للآخرين بمعاملة المواطن بسذاجة والاستهانة بوعيه
ومواطنته وقدراته العقلية والعلمية . أن نشر المعلومات والحقائق حول طبيعة
المرحلة أو الظروف السائدة أو المتوقعة كثيراً ما يبرز الإجراءات التي يتم
اتخاذها مما يزيل الغموض الذي يساعد في انتشار الإشاعات كما يتم إبراز
الانجازات والتضحيات وصعوبة الظروف المضادة واهمية النجاح في
مقاومتها والتصدي لها . كما تتم الإشارة إلى الأهداف والخطط المستقبلية
التي تؤدي إلى تحسن الأحوال .

٣ . ١٧ أسلوب المحايد

يتم القيام بالحملة المضادة هنا بالاستعانة بالوسائل الإعلامية
والمؤسسات التي لا تتبع جهات خارجية ، كأن تكون مؤسسات أجنبية أو
حليفة أو دولية أو خبراء محايدين . وهذه الجهات يمكن أن يتقبل الجمهور
ما طرحه دون مقاومة تذكر وذلك أما لانتفاء المصلحة ، أو لانتفاء سيطرة
الدولة أو علاقاتها المؤثرة من وجهة نظر الجمهور . ومن أمثلة ذلك شبكات
المعلومات ، المحطات الفضائية ، الصحافة العالمية ، الشركات العالمية ،
المؤسسات الدولية ، الخبراء الدوليون وغيرهم .

بغض النظر عن الأسلوب فيمكن للدعاية المضادة أن توظف كثيراً من
المواد في مجال الفن والصحافة والإعلام والنشر ووسائل الرصد
والتجسس . كما يمكن الاستفادة من الخبراء والمختصين سواء من خلال
الاستشارات أو المقابلات ومخاطبة الجمهور بشكل مباشر أو غير مباشر .

الخاتمة

إن الإشاعة خطر يهدد تماسك المجتمع وأمنه واستقراره ويلحق الضرر بمخططاته واهدافه . ويمكن أن تأتي بأشكال مختلفة وعبر وسائل مختلفة، أن التصدي لها ليس بالعمل السهل وذلك لطبيعة سريانها واهدافها وجمهورها، لذلك يجب التعامل معها بحذر شديد وبخطى علمية مدروسة جيداً.

إن الإشاعة لا تستهدف جهة أو شخصاً بحد ذاته فقط وأن بدت كذلك، أنها خطر على المجتمع بشكل عام وأن مسؤولية التصدي لها يجب أن تتم من قبل الجميع في المجتمع، كل حسب مجاله وعلاقته ضمن مخطط منظم يتيح العمل الفعال واستخدام الوسائل المناسبة. أن التخطيط والمتابعة والتغذية الراجعة جوانب اساسية في عملية التحصين ضد الإشاعات ومقاومتها.

المراجع

المراجع

أولاً: المراجع العربية

ابونوار، معن (١٩٧١)، الدولة في السلم والحرب، مطبعة القوات المسلحة الأردنية.

أولبورت، جوردان وبوتسمان، ليو (١٩٦٤) سيكولوجية الإشاعة، ترجمة صلاح محييمر وعبد مخابرات، دار المعرفة المصرية.

الدباغ، مصطفى (١٩٨٥)، الحرب النفسية، مطبعة القوات المسلحة الأردنية. ربيع، حامد (١٩٨٩)، الحرب النفسية في المنطقة العربية، دار واسط، بغداد.

زهران، حامد (١٩٧٧)، علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب.

الشرعة، حسين (١٩٩٤)، الحرب النفسية، أبحاث اليرموك.

فرج، عبداللطيف، وعطية، عز الدين (١٩٨٧)، علم النفس العسكري، دار الشروق، جدة.

كلاوزفيتز، فون، ترجمة ديري، اكرم الأيوبي هيثم (١٩٧٤)، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت.

الكيلاني، وليد (١٩٧٥)، الحرب النفسية بين الكلمة والطلقة، المؤسسة الصحفية الأردنية، الرأي، عمان.

ياسين، السيد (١٩٩٣)، الشخصية العربية بين صورة الذات ومفهوم الآخر، مكتبة مدبولي، القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Boron.Alobert and Byme, Donn, (1994), Social Psychology
all and Bacon Massachusetts.

Gray, Sanley, J.(1954) Psychology Applied to Human Affairs,
Mcgraw-Hill, New York.