

الإشاعة

(مفهومها اسمها السيكلوجية ، مجالات استعمالها والوقاية منها)

د. عبد الحفيظ مقدم استاذ محاضر - معهد علم النفس جامعة الجزائر.

يستهدف هذا المقال توضيح أهمية دراسة موضوع الإشاعة وضرورة الاهتمام به وهذا نظرا لخطورة العواقب التي يمكن أن تنجر عنه والتي يمكن أن تدمر وحدة المجتمع وتماسكه.

تعريف الإشاعة :

يمكن تعريف الإشاعة بأنها نوع من المعلومات التي تبلغ الى الرأي العام شفاهيا أو عن طريق الصحف والمجلات والاذاعة وهذا دون أن يكون لها دليل واضح على صحتها أو مصدرها. أو هي عبارة نوعية مقدمة للتصديق وتتناقل من شخص الى شخص ، عادة بالكلمة المنطوقة (1) وتعرف أيضا بأنها عملية نقل خبر أو فكرة مرتبطة بواقع أو رأي أو صفة مختلفة من خلال الكلمة المسموعة تعبيرا عن حالة معينة من حالات القلق أو الكبت الجماعي (2) وهي بذلك تعتبر اسلوبا من اساليب التعبير عن العقل الجماعي تجاه الاحداث التي يتميز بها المحيط الاجتماعي الذي يعيشون فيه.

يتبين من هذه التعاريف أن الإشاعة بصورة عامة غير واضحة وان كانت تستند في بعض الاحيان على بعض الوقائع وهي تؤثر على علاقات الأفراد والجماعات والدول. وهي قديمة قدم التاريخ الانساني والمقطع التالي من اوبيرات دون باسيلو في بداية القرن الثامن عشر والمترجم عن اللغة الانجليزية تعبر بوضوح عن مفهوم الإشاعة وكيفية تطورها وخطورة نتائجها (3) :

إبدأ الإشاعة ، مجرد ابتكار

اي قصة تريد أن تذكر

إبدأ سريانا بعناية

أوه بكل عناية بكل لطف

وستتشر بسرعة بنفسها

هل سمعتها أنها مروعة جدا - تخيل فقط أنها تفتن بهدوء.

وحالما تولد أي إشاعة تبدأ في النمو كالورم الخبيث.

لا يعرف أحد من أين بدأت لكنه قلق من تكرارها أو إفشائها.

وأنها في كل تكرار تكتسب إضافة منعشة.

هل هي حقيقة أم هي خيال.

لأحد يعرف ولأحد يهم.

لا يوجد أحد ينكرها ولا أحد يتم بتحديها.

وحالما تتفتح كالزهرة تبدأ في كسب النفوذ.

والآن بدأت العاصفة تكبر من مسافة قريبة مع كل إصرار.

تدمدم بصوت مرتفع ، بصوت صاخب ، حتى تصبح العاصفة في أسوأ حالاتها.

كالبرق الخاطف يمزق السماء تمزيقا.

مع رعد يصخب برعب والإشاعة تنمو وتزداد ضخامة

بدون سبب ، بدون إيقاع.

لا يوجد أي اتهام رسمي ، انه مجرد مس يوحى بالألفة.

ولكن الناس مقتنعون بأنه ارتكب كل جريمة.

لا يستطيع أن يعطى تفسيراً لسميته المدمرة.

ولكن العالم يستيقظ وسوف يتهمه في كل وقت.

يؤكد هذا المقطع أنه بالرغم من أن الإشاعة لا أساس لها من الصحة لكنها تستطيع

أن تتحول في ظرف زمني قصير الى عاصفة مدمرة.

متى تحدث الإشاعات :

تحدث الإشاعات اثناء الازمات والكوارث والحروب والمواقف الغامضة حيث

يتعرض الافراد الى حالات من القلق والتوتر والخوف نتيجة للموقف الغامض الذي يعيشون فيه. وتكثر بصورة خاصة عندما يكون هناك اهتمام بالموضوع وأن ذلك الموضوع يكتنفه نوع من الغموض. فإذا لم يكن للفرد اهتمام بالموضوع فإنه لا يكون هناك سبب في إشاعته وإذا لم يكن هناك غموض في الوضعية فإنه لا يبق للفرد سبب في إصدار الإشاعة لأن الحقائق معروفة.

ولذلك ذكر البورت بأن الإشاعة هي محضلة الاهمية في الغموض أي الإشاعة = م (الاهمية × الغموض) (4).

ويمكن اضافة عاملين آخرين يسهمان في نشر الاشاعة وهما حالة القلق التي يتميز بها أفراد المجتمع حيث تجعلهم يصدقون كل ما يصل آذانهم ، والتناسق أو الانسجام السائد بين أفراد المجتمع الذي يسمح بتسريع عملية الانتقال.

فعل سبيل المثال أطلقت اشاعة منذ حوالي سنتين حول هيكل بناية ضخمة بمحاذاة الطريق السريع بجسر قسنطينة بأنها تسكنها العفاريت. بدأت هذه البناية تستقطب اهتمامات الناس حولها : هل هي عمارة للسكن ؟ ام هي فندق ؟ أم ماذا ؟ بالاضافة الى هذا ، الغموض الذي اكتنف توقف الاشغال بها مع أن هيكلها قد اكتمل منذ سنوات فجاءت هذه الاشاعة حينئذ لتحويل انظار الناس عنها حتى لا تكشف حقيقة المشكل وقد صدق الناس فعلا أن الاشغال توقفت بها بسبب أن البناية تسكنها العفاريت وبالتالي لم يستطع أحد الاقتراب منها. وحقيقة الامر أن البناية تابعة لشركة سونلغاز ، وقد استأنفت بها الأشغال في 1993 ، بعد توقيف عدة سنوات.

ماهية وظائف وأهداف الإشاعة :

تستهدف الإشاعة تحقيق عدة أغراض منها :

1 - تقسيم الراي العام وتفتيته حتى تسهل السيطرة عليه ، كإطلاق الإشاعات المتعلقة بأحداث الصراعات بين الفئات الإجتماعية أو السياسية.

2 - اثارة البلبلة والرعب وافتعال الازمات كإشاعات قيام حرب أهلية أو حدوث صدام بين فئات مسلحة أو انقطاع مادة غذائية أساسية أو تسريح العمال من طرف مؤسسة معينة أو غير ذلك.

3 - اساءة سمعة بعض القادة أو الحكومات أو بعض الشخصيات قصد التقليل من شأنها أو سمعتها وبالتالي تخفيض تعلق الأفراد بها مثلاً فعل مع جمال الدين الافغاني والأمير عبد القادر وابن باديس وغيرهم من المصلحين.

واخطر اشاعة في التاريخ الاسلامي تلك التي أرادت أن تنال من سمعة الرسول صلى الله عليه وسلم وزوجته والتي تسمى بحديث الإفك ، حيث استهدفت اتهام السيدة عائشة في شرفها اثناء قيام الرسول بإحدى الغزوات. وفي هذا نزلت الآية الكريمة لتعلن براءة عائشة مما نسب اليها «ان الذين جاءوا بالإفك عصبة منكم لا تحسبوه شراً بل هو خيراً لكم لكل أمرء منهم ما كتسب من الإثم والذي تولى كبره منهم له عذاب عظيم» الى قوله تعالى «ان الذين يريدون أن تشيع الفاحشة في الذين آمنوا لهم عذاب اليم في الدنيا والاخرة».

وللإشاعة القدرة على اسقاط حكومات. فعلى سبيل المثال استطاعت الإشاعة التي نشرت في جريدة الدايلي مايل في 1924 في بريطانيا والتي زعمت بانها صورة فوتوغرافية للرسالة التي بعثها الزعيم الشيوعي من روسيا الى الحزب الشيوعي

البريطاني يحثه فيها على قلب نظام الحكم ، ان تسقط حكومة حزب العمال التي كانت قد اعترفت قبل فترة قصيرة بنظام الحكم في روسيا وذلك نتيجة لتغيير اتجاه الناخبين الانجليز بعد اشاعة هذه الرسالة أيام الانتخابات (5).

4 - تحوير الاتجاهات نحو أو ضد بعض الأشخاص او المواقف.

5 - تحطيم المعنويات لدى العسكريين والمدنيين اثناء الحرب كإشاعة الاحاطة بالعدو من كل الجهات.

6 - وقد تستعمل الاشاعة ايضا لرفع المعنويات وتوحيد الصفوف وذلك بنشر الاخبار أو المعلومات المرغوب فيها.

7 - وبصورة عامة تستعمل الاشاعة في شتى المجالات الإجتماعية والسياسية والاقتصادية والتجارية وغيرها.

الاسس السيكلوجية للاشاعة :

مادامت الاشاعة عبارة عن خبر أو معلومات تعتمد كثيرا على التنقل الشفوي وتستهدف التأثير على معنويات الافراد وتغيير اتجاهاتهم فانها من دون شك تعتمد في نجاحها على الأسس السيكلوجية. فعملية استقبال الاشاعة وانتقالها تعتمد اساسا على عملية الإدراك.

والادراك عملية عقلية تتعرف بها على المثيرات الخارجية عن طريق حواسنا وبمساعدة طبعا العمليات العقلية الأخرى كالتهيل والتذكر والحكم. وتضم عملية الإدراك ثلاث عمليات اساسية هي : الاختيار والتنظيم والتفسير لمثيرات الخارجية.

فالاختيار يعني أن الفرد أثناء استقباله للمثيرات الخارجية يختار ما يهمه وما يشبع فضوله وحاجاته ويهمل مادون ذلك ومن هنا يمكن أن نفهم لماذا تبدأ الإشاعة بمعلومات معينة وتنتهي بعدد قليل. أي أن رسالة الإشاعة تخفض بعد عمليات الانتقال الى الثلث بحيث تسقط كثيرا من التفاصيل.

- اما عملية التنظيم فتعني أن الفرد حين يختار مجموعة من المثيرات فانه يسعى الى اعادة تنظيمها بطريقة تنسجم مع بنيته العقلية وخصائصه النفسية بما في ذلك اهتماماته وقيمه واتجاهاته.

إن مبدأ تنظيم الموضوع المدرك في قالب جديد يتأثر بدوره بثلاث مبادئ اساسية هي :

(1) الشكل والارضية (2) التجميع و (3) الاغلاق.

1 الشكل والارضية : وتشير الى ما اذا كانت عملية الادراك تركز على الشكل أو الارضية فالصورة الموجودة في الشكل (1) يدركها البعض على انها تمثل وجهي شخصين متقابلين ، ويدركها البعض الآخر بانها مزهرية ، وينطبق هذا على القصص المكتوبة ، فهناك من يركز على شكلها العام كموقف أو مكان الحادث وهناك من يركز على النشاطات الدقيقة التي تحدث في الموقف.



الشكل 1

2- التجميع : ويشير الى نزعة الفرد الى تجميع المنبهات في انماط ذات معنى بناء على استمرارية المثيرات أو تقاربها أو تشابهها.

3 - الاغلاق : ويشير الى نزعة الفرد لإدراك الموضوعات في شكلها الكامل وهذا باكمال الاجزاء الناقصة من الشكل او القصة فالفرد ينزع الى تكملة الاجزاء الناقصة في الصورة أو القصة لتكوين صورة ذهنية عامة وذات معنى واضح عنده.

فالشكل رقم (2) يدركه البعض أنه يمثل رقم ثلاثة عشر ، ويدركه البعض الاخر على أنه يمثل الحرف اللاتيني.



الشكل 2

وتشير عملية التفسير الى انه بعد الانتقاء والتنظيم للمثيرات يعطى لها تفسيراً معيناً ، وهذا التفسير يتوقف طبعاً على عدة عوامل منها ما يتعلق بالمثير كوضوحه وحجمه مثلاً ومنها ما يتعلق بخصائص الفرد كحاجاته ومشاعره وقيمه وخبراته السابقة وبنية معرفته ، ومنها ما يتعلق بالموقف المصاحب للمثير. فإذا كان المثير

والموقف المصاحب له واضحا فان العمليات النفسية تلعب دورا ضئيلا في تأويله إما اذا كان غامضا فان العمليات النفسية تنشط لازالة الغموض باعطائه تفسير يشبع الحاجة الى الأمن والاستقرار وإعادة التوازن. وعلى سبيل المثال نلاحظ أن الصورة الموجودة في الشكل التالي (3) والتي تتميز بنوع من الغموض يدركها بعض الافراد على انها تمثل وجه امرأة انيقة ويدركها البعض الآخر على انها تمثل وجه عجوز مسنة.



الشكل 3

وتوجد أدلة كثيرة على أن القيم تؤثر على عمليات الإدراك ومن بين الدراسات التي أجريت حول تأثير القيم على ادراك المثيرات الغامضة دراسة برونر (6) Bruner. تتضمن هذه الدراسة افرادا صنفوا الى 6 انماط هي النظري الاجتماعي الاقتصادي السياسي الجبالي والديني وهذا بناء على اختبار القيم لألبورت واخرين وكان المثير عبارة

عن صورة غامضة تحتمل تأويلين (تفسيرين) بحيث يحتاج كل تأويل الى استعمال المفاهيم المرتبطة بالانماط المختلفة في اختبار القيم ، فمثلا كانت احدى الصور تحتمل رؤيتين : إما شخص قائم على العمل وإما شخص قائم يصلي وقد عرضت هذه الصورة على المفحوصين عن طريق المبصار (تاشيستوسكوب) Tochistoscop وطلب منهم أن يصفوا ما رأوا. وقد كانت النتائج ذات دلالة مرتفعة. كان الافراد ذي القيم الدينية

المرتفعة يميلون الى رؤية الصورة على انها رجل قائم يصلي ، وأنها الافراد الذين اعطوا قيمة اكبر للعمل (مثل الجدية ، المثابرة) على انها تمثل رجلا قائما على العمل. اما الذين لا يوجد تمييز بينهم من حيث هاتين القيميتين فانهم لم يظهروا اي توافق في الطريقة التي يرون بها هذه الصورة سوى أنهم يعبرون على أنها «فعلا صورة غامضة». وإذا كانت الاشاعة تعتمد على النقل الشفوي فانها تستلزم وتتوقف على عملية التفاعل بين الافراد. والتفاعل هو تبادل العلاقة بين فردين أو أكثر يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر. ومن أبرز مظاهر التفاعل الاجتماعي (1) تقييم الذات (2) تقييم الآخرين. إن نجاح الاشاعة وسرعة انتشارها يتوقف على مدى الانسجام بين الافراد المتفاعلين فكلما كان هناك انسجام وتشابه في القيم والاتجاهات كلما أدى الى تقبل الاشاعة ونشرها.

الاشاعة والحرب النفسية :

والأساس السيكولوجي الثالث هو استغلال الإشاعة في الحرب النفسية. فإشاعة تعتبر وسيلة فعالة في الحرب النفسية وهي وسيلة لاثارة الشك والبلبلة الفكرية والنفسية. وهي مفتاح تغيير الاتجاهات واللعب بالعقول ثم السيطرة عليها والتحويل الفكري وغسل الدماغ. وهي وسيلة يستعملها العدو والمستعمرون والمخربون والعملاء للسيطرة على اتجاهات الشعب وزعزعة اسس الحكم الوطني والوحدة الفكرية والائتاء الوطني والتماسك الجماعي (7).

ويمكن تعداد اهداف الاشاعة كوسيلة للحرب النفسية فيما يلي :

- 1 - تفتيت الروح المعنوية للعدو : تضرب الاشاعة الجوانب النفسية او الميكانيزمات النفسية قصد تدميرها ، وهذا بنشر الاشاعات المتعلقة بالتشكيك في هوية الشعب أو قدرته أو زعزعة الثقة في رؤسائه. وبصورة عامة اشعاره بالإحباط

الذي يؤدي بالفرد الى (1) الاضطرابات العاطفية (2) عدم القدرة على التكيف مع الوضع الجديد و (3) تدهور في شخصية الفرد. وللإحباط عدة أعراض نفسية منها : التعصب ، السلوك العدواني النكوص الخضوع ، عقدة النقص وغير ذلك.

التعصب :

ان من بين النتائج المباشرة للإشاعة هي تفكيك الراى العام وبصورة خاصة الهوية النفس - اجتماعية لأفراد المجتمع التي تؤدي بدورها الى التعصب بكل أنواعه. والتعصب اتجاه عدائي ضد جماعة أو شخص ينتمي الى جماعة معينة، لا لسبب سوى أنه ينتمي الى هذه الجماعة التي تتصف بصفات تثير اعتراض صاحب الاتجاه. والتعصب يعتبر ربما من الاتجاهات الأكثر تهديماً للوحدة والعلاقات الاجتماعية وهذا لما يثيره من تشاحن وتنافر وحقد بين الجماعات والدول ويصبح الشغل الشاغل لهذه الجماعات والدول المتعصبة هو الصراع والتنافس بدل التعاون والتكامل. وينجم عن هذا الصراع انعدام الأمن وتوقع العداوة من بعضها البعض في كل وقت مما يجعل هذه الجماعات والدول تعمل على تسليح نفسها (8).

السلوك العدواني : ان تراكم الضغط والتوتر الناجم عن الإحباط يولد لدى الانسان سلوكات عدوانية. والسلوك العدواني قد يكون على شكل مشاعر عدوانية تجاه الآخرين والتي تتمثل عادة في مشاعر الحقد والكراهية وفي إثارة الفتن وفي القذف والشتم وفي التخويف لغرض ادخال الياس والقلق وتحطيم معنويات الخصم. وقد يكون ما ديا كاستعمال العنف المتمثل في الضرب والتخريب والسرقة والقتل وغير ذلك من السلوكات العدوانية المدمرة. والسلوك العدواني المتولد من الإحباط لا يوجه في كل الحالات الى مصدر الإحباط ، خاصة اذا كان هذا المصدر قويا أو تتعذر مجابهته أو تحديده أو غير معروف وفي هذه الحالة يوجه السلوك العدواني الى مصادر أخرى منها تدمير الذات.

فالدول العربية التي تشعر أنها لا تستطيع أن تفرغ غضبها في المصدر الحقيقي للاحباط الذي هو إسرائيل تعيد توجيه هذا الغضب والعداء الى بعضها البعض كما حدث في أزمة الخليج ، أو يتحول العدوان الى الذات نفسها أو داخل الدولة لتانيبها وتحطيمها انتقاما منها كما يحدث في الحروب الأهلية وفي حالات الانتحار والادمان على المخدرات.

النكوص :

ان الانسان المحبط يميل الى ترك المحاولات البناءة لحل مشكلاته وتجاوز ازمته والنكوص الى سلوك اكثر بدائية وطفولية ، ونرى مثله القسوى لهذه العملية في العصاب والذهان.

والفرد الذي يعيش حالة النكوص يصبح أكثر قابلية للايحاء واكثر ولاء وامثالاً للاوامر وقد يتخذ النكوص شكل البكاء والصراخ والغضب والثورة والتمرد والعصيان والعناد والحسد والغيرة (12). وتعتبر الانانية من مظاهر النكوص حيث لا يهتم الفرد بحقوق الآخرين ولا يهتم الإبشباع ودوافعه وحاجاته الذاتية الشيء الذي يمنع حدوث أي تعاون أو تكامل بين الافراد.

الخصوع :

وهو أحد المظاهر الأساسية للاحباط ويعني الرضوخ والتبذل والاستسلام للامر الواقع أو للآخرين بحيث يقبل الفرد زعامتهم وأوامرهم. إنه الروح المهزومة التي لا تجد مخرجاً ولا تستطيع الهرب والتي يكون ملجؤها الوحيد من الضغوط المتجددة هو بقاؤها ضحلة لآياة فيها (9) ان الانسان المستسلم يفقد ثقته في نفسه وفي أمته ، مما يؤدي به الى اغراق نفسه في الحتمية القدرية ، ويعقدار ما ينهار اعتباره لذاته

يتضخم تقديره لعدوه الذي يرى فيه الانسان الأمثل الذي له الحق في السيادة والتمتع بكل الإمتيازات (10).

عقدة النقص :

ان الاحباطات المتتالية التي يتعرض لها الانسان وعدم قدرته على التكيف معها تولد لديه عقدة النقص التي تمثل دوافعه وتثبط عزائمه وتمنعه من القيام باية مبادرة من شأنها ان تسمح بتحدي الأوضاع التي يعيشها. فالنكسات التي عاشها الانسان العربي خلال فترات الاستعمار بالاضافة الى الحروب المتتالية مع العدو الصهيوني كونت لديه مركب النقص. ويشير مصطفى حجازي الى ان الانسان الذي يتميز بعقدة النقص يعيش حالة عجز. ويتحكم فيه الخوف من السلطة والخوف من قوى الطبيعة ومن فقدان القدرة على المجابهة (11).

2 - وتمثل الإشاعة خلال الحرب أيضا وسيلة لتغطية الحقيقة كاختلاق جزء من الحقيقة او اخفاء جزء منه لغرض رد الفعل من العدو حيث يجد نفسه مضطرا لإعلان الحقيقة خوفا من اشاعة الغموض بين الجند وبذلك يحصل العدو على المعلومات التي يريدها. فعلى سبيل المثال لجأ اليابان بعد هجوم بيرل هاربور الى إطلاق اشاعات عن حقيقة الخسائر الأمريكية التي اعقبت عملية الهجوم البحري ، أجبرت ازاء ذلك الحكومة الامريكية لاعادة الثقة في المجتمع السياسي أن تجيب على ذلك بنشر حقيقة الخسائر وتفصيلاتها ، وهو ماكانت ترغب معرفته الحكومة اليابانية.

3 - تستخدم الاشاعة لخلق الشك وتحطيم الثقة في المصادرة الاعلامية. من ذلك مثلا الاشاعة التي أطلقها الالمان لتحطيم مصداقية الاذاعة البريطانية التي كانت تتمتع

بسمعة جيدة من حيث موضوعية ومصداقية الاخبار التي تبثها مما جعل معظم الشعوب الأوروبية يستمعون اليها. عمد الالمان الى ارسال بطاقات مكشوفة الى اصداقائهم في البلدان الاروية المحايدة الأخرى يخبرونهم فيها بان القوات الانجليزية قد افلحت في تحطيم محطة السكة الحديدية الرئيسية في برلين. وعندما وصلت هذه الاشاعة الى بريطانيا وتأكدت في عدة بلدان أخرى بفضل هذه البطاقات ، قامت الاذاعة البريطانية بإذاعة نبأ تحطيم المحطة معلقة عليه بالكثير من التفاصيل. وبعد ذلك بوقت وجيز خرجت وزارة الدعاية الالمانية على العالم برد فعل يكشف عن مدى براعتها في التخطيط بقصد القضاء على الاذاعة البريطانية ، فدعت بعض الصحافيين والمراسلين الأمريكيين الى المحطة المذكورة ليشاهدوا بأنفسهم كذب الاذاعة البريطانية.

ولقد استعمل هذا النوع من الاشاعات اثناء حرب الخليج ، خاصة ما روج ضد سن. ن. ن. CNN من طرف المحطات التلفزيونية الأوروبية لتحطيم مصداقيتها وكشف بخداعها.

4 - اشاعة اخبار سيئة حول القيادات العسكرية كإغتيال أحد القادة الرئيسيين أو حدوث خلاف وصراع في قيادة الجيش بالإضافة الى الاشاعات الجنسية.

الاشاعة والمفاهيم الأخرى :

يذكر حامد ربيع أن الاشاعة تتميز وتتداخل مع مفاهيم أخرى مثل الخبر ، الاسطورة الفكاهة والدعاية (12).

الاشاعة والخبر : الاشاعة ليست خبرا. فالخبر مجرد نقل لمعلومات واقعية في

شكل اعلام في حين تعتبر الاشاعة خبر كاذب أو على الاقل خبر محرف ومبالغ فيه يهدف الى تحقيق حالة نفسية معينة من الاشباع او التخلص من التوتر او التعبير عن حالة من الكتب.

الاشاعة والاسطورة : الاشاعة ليست اسطورة. فالاسطورة اشاعة حدثت عبر الزمن وارتفعت لتصير حقيقة تاريخية مرتبطة بالتقاليد. أما الاشاعة فتفترض تداول خبر أو تعليق كاذب او مبالغ فيه حول واقعة معاصرة يعكس الاهتمام الجماعي.

الاشاعة والفكاهة : الفكاهة هي نوع من أنواع التعبيرات الشعبية التي تسعى الى أحداث حالة من الاسترخاء عن طريق النقد المستند في حين تعتبر الاشاعة صورة من صور المواجهة الجماعية غير المباشرة وغير الصريحة ، ومن ثم فمن الممكن تصور الاشاعة تاخذصور الفكاهة.

الاشاعة والدعاية : الاشاعة وسيلة من وسائل الدعاية الا ان هناك تمييز بينهما فالدعاية اعلان منظم عن موضوع من الموضوعات قصد التأثير على الراي العام. فالدعاية تستهدف الاقناع عن طريق الاثارة. في حين تهدف الاشاعة الى الاسترخاء من حالة القلق والكبت. فالاشاعة التي ظهرت في صباح اليوم الموالي للهجوم على العراق والتي تنص على حدوث انقلاب في مصر جاءت لتنفس على الراي العام المتعاطف مع العراق وتحفف من توتره وتحديث نوعا من الاسترخاء لانه كان مضادا للوقوف المصري المعادي للعراق والمؤيد للحلفاء. فالرأي العام المتعاطف مع العراق كان يتنى ذلك إن لم نقل انه كان يتوقع ذلك بشغف. فجاءت الاشاعة لتحديث نوعا من الاسترخاء لهذا الكبت.

توجد عدة أنواع من الإشاعات الا ان ما يلاحظ هو أن غالبية الاشاعات تدور حول ابراز العداوة في مواجهة خصوم النظام السياسي. ولقد وجد جوردن في تحليل

1000 اشاعة ان 60% منها تدور ابراز العداوة للخصم كالمانيا واليابان والروس واليهود والسود ، و25% كانت تعكس حالة الخوف والقلق. اما الرغبات فلم يعكسها الا 2% مقابل 7% تعبر عن مضمون مختلف عن تلك النماذج الثلاثة الاولى (13).

تطور الاشاعة :

تمر الاشاعة بعدة مراحل من النمو والتكامل قبل ان تصبح سلاحا قويا . ولقد ذكر البورت ثلاث مراحل هي (14) :

1 - التسوية اي أن الاشاعة تتعرض عند انتقالها من شخص لآخر الى اسقاط عدد من التفاصيل بحيث تصبح قصيرة وبحيث لا يبقى من أصلها الا حوالي 30%.

2 - الشد : وتعني الابقاء على التفاصيل البارزة ذات الضجة والرنه او ابرازها اكثر (التضخيم) وبحيث تصبح ذات صفات حادة ونفاذة.

3 - التمثيل : ويعني مدى قابلية وسهولة الاشاعة على النفاذ في عقل الانسان ومشاعره لتحقيق الهدف المطلوب الذي هو تغيير الاتجاهات او تحويرها او اشباع تعصب جماعة معينة او حقدها او منافعها الشخصية.

قواعد اختلاق الاشاعات :

توجد مجموعة من القواعد الضرورية لإختلاق الاشاعة وهي (15) :

1 - أن تكون قابلة للتصديق.

2 - أن تتضمن حقيقة واقعية أو على الأقل جزءا حقيقيا من الواقعة. والواقعة تعتبر السند الذي ينبع منه التصديق.

3 - ان يعبر مضمونها عن الخصائص الاجتماعية السائدة فالاشاعة التي تنجح في مجتمع معين قد لا تنجح في مجتمع آخر.

4 - يجب ان يسبقها تحليل للرأي العام لمعرفة الرأي الباطن وحالات القلق والكبت مما يساعد على تشكيل الاشاعة.

وقد وضع البورت حوالي 60 سؤالاً كمرشد لاختبار مدى نجاعة الاشاعة نذكر منها مايلي :

1- هل القضية المطروحة تنال التصديق.

2 - هل تحتوي القصة على عنصر الغموض.

3 - هل تقبل القصة تفسير نوع من التوتر الداخلي ، ما طبيعة هذا التوتر هل هو : قلق ، عدا ، رغبة ، شعور بالذنب ، حب استطلاع ؟

4 - هل رواية الاشاعة تسمح بازالة الكبت المتعلقة بالقلق.

5 - ماهو الطريق الذي سارت فيه الاشاعة ، بمعنى اين ظهرت وكيف انتشرت وما هي الاوساط التي انتشرت فيها.

6 - هل زادت شدة الاشاعة نتيجة تداولها ؟ وماهي العناصر الجديدة التي اضيفت والقديمة التي اختفت.

7 - هل تحتفظ الاشاعة بالالفاظ المنهجية او بشكل تعبيرية. بمعنى هل هناك استيعاب بالنسبة للاهتمام النفسي بالقيادة او الطبقة الاجتماعية.

8 - هل تنتقل الاشاعة على هيئة سلسلة من الاشاعات ؟ بمعنى هل تتفرع ؟ أم انها تبقى كوحدة ؟ وما هو جمهور الاشاعة.

9 - هل يمكن تصنيف الاشاعة كأن تكون اشاعة او عداوة او رغبة أو أن تكون اشاعة زاحفة أو مندفعة أو غاضبة.

10 - ما علاقة الاشاعة بوسائل الاعلام الجماهيرية.

11 - ماهي الطريقة المثلى لإلقاء الإشاعة، هل تكون احسن فيما لونشرت كخبر مدسوس في جريدة معينة أو خلال الهاتف أو البطاقة البريدية او الاتصال الشخصي. وهل يمكن نشرها عن طريق النكتة او الاغنية ؟ (16).

تحليل الاشاعة : يتم تحليل الاشاعة بثلاث طرق :

1 - تحليل المضمون :

بما أن الاشاعة هي نقل فكرة أو واقعة فان تحليل المضمون يكشف الخصائص الذاتية للاشاعة وهذا بدراسة طبيعية المحتوى والاحداث التي يتضمنها وهدفها والمصدر الموجه اليها. إن ما يعيب على هذا النوع من التحليل هو انه تحليل مكتبي بعيد عن الواقع.

2 - التحليل المخبري :

اكتشاف الخصائص النفسية المرتبطة بالاشاعة كتحديد الوسط الذي تسعى الى التأثير عليه من خلال الاختلاق المخبري ، والاسلوب المخبري يعزل الظاهرة

ويختلفها اختلاقا كليا ومن أمثلة التجارب المخبرية تلك التي قام بها البورت وبوستان (17). أما عيوبه فتكن في الاصطناعية التي تتميز بها التجارب أي أنها لا تعكس الواقع وبالتالي يتعذر تعميم نتائجها.

3 - الأسلوب الميداني لتحليل الإشاعة :

يهدف الأسلوب الميداني لتحليل الإشاعة إلى اكتشاف سريان الإشاعة وخصائصها ، ومن أمثلة الدراسات التي أجريت في هذا الإطار دراسة دور (1961) ودراسة ديفلور (1962) لاختبار تنقل الإشاعة من شخص لآخر أجريت على ربّات البيوت حول نوع من البن.

الإشاعات والشغب :

يقول سيلزر (18) أن الإشاعات تبرز حينما تكون الضغوط المفروضة على الجمهور لا يمكن علاجها في الإطار العادي. وعليه فالإشاعات يمكن توقعها في الأزمات وحالات الشغب والكوارث.

ويقول البورت ليس هناك من شغب يمكن أن يحدث بغير ما إشاعات تستثير العنف وتصاحبه وتغذيه ويضيف إلى ذلك بأنه من الممكن التمييز بهذا الخصوص بين أربعة مراحل (19) هي :

1 - المرحلة الأولى يسودها همهمات عدم ارتياح حول موضوع معين (سياسة الحكومة ، التمييز في سياسة المؤسسة ، الظلم والاضطهاد الذي تمارسه السلطة ضد بعض الجماعات ، التمييز العنصري وغير ذلك) حيث تعبر هذه القصص عن أنواع التوتر الاجتماعي التي تعلن عن العاصفة قبل حدوثها. فائناء التجمهر توجد عملية البحث عن المعلومات للاتصال بين أعضاء الحشد وهنا يلاحظ تشويه وتضخيم للمعلومات المتنقلة من فرد لآخر.

2 - ولكن في لحظة سابقة تبدأ الاشاعة تسري بين الجماهير متخذة صورة نوعية مهددة «لايفوتك ان تحضر الى الملعب لمشاهدة المهزلة عقب المباراة» وقد تصل في بعض الاحيان الى حد اذاعتها في محطات الراديو مما يؤدي الى ازدياد تاكيد حالة الاضطراب واتساع نطاقها.

3 - الشرارة التي تشمل الحالة الجماهيرية غالبا ماتكون اشاعة وتسمى عادة بالاشاعة الملتهبة. فكثيرا من عمليات الشغب تبدأ بهذا النوع من الاشاعة مثال ذلك اعمال الشغب التي وقعت في امريكا في الفترة بين 1950 - 1960 او التي وقعت في الجزائر في 5 اكتوبر 1988. فالاشاعات المتعلقة بعمليات القمع تسري بين الجمهور بطريقة سريعة جدا مما يؤدي الى ازدياد حجم التجمهر للتعاطف وحب الاستطلاع. وفي لحظة من لحظات التجمهر يطلق احد الاعضاء اشاعة تبرز المشاعر المضادة للشرطة وقد يقول مثلا ان الشرطة ضربت امرأة كانت حاملا وكسروا انفها وتقول امرأة اخرى بانها سمعت بان رجال الشرطة ضربوا امرأة عجوزا حتى الموت.

4 - وعند بداية عمليات الشغب والاضطراب والصدام العنيف تصبح الاشاعات لا تتميز فقط بالسرعة بل وكذلك بالتعصب العنيف. ويصبح موضوع الاشاعة وقد غلبت عليه حالة الهلوسة والمبالغة وهو انعكاس لطبيعة الحالة الجماهيرية.

مراقبة الاشاعة والتحكم فيها :

انه مهما كانت الاشاعة بصورة عامة فكرة أو خبر صحيح أو غير صحيح فان بروزها يمكن أن يؤدي الى تدمير وبائي يسري في المجتمع أو في المؤسسة بسرعة البرق ويمكن ان تترك خسائر مادية ومعنوية كبيرة وعليه يجب معالجة الاشاعة بصرامة وحكمة وثبات. ولكن كيف وماذا تقاوم او نعالج يجب ان يكون معروفا ، ذلك أن الخطأ في اصابة الهدف قد يزيد الاشاعة التهابا. فالاشاعة التي تقول مثلا

ان هناك تدمرا في صفوف الجنود في ثكنة معينة يجب ان يعالج بحكمة وسرعة بتنفيذها ونشر المعلومات الصحيحة او استدعاء الصحافة اما اذا قيل ان القائد العام او رئيس الحكومة انتقل الى عين المكان ليؤكد بانها اشاعة كاذبة وان الامور هادئة فان ذلك قد تزيد تأكيد الاشاعة لان انتقاله في حد ذاته يدل على شيء. وسوف نذكر هنا بعض الطرق لمقاومة الاشاعة سواء على مستوى المجتمع او المؤسسة منها (20) :

1 - تخفيض الاسباب :

ان اهم طريقة للتحكم في الاشاعة هو التعرف على اسبابها بدلا من توقيفها بعد صدورها. فعند ما يشعر الافراد بالاطمئنان والأمن والوضوح والانسجام فانه نادرا ما تكون هناك اشاعة ، وحتى وان كانت فانها تكون من النوع المرغوب فيه الذي يرفع المعنويات ويوحد الصفوف. اما حينما تكون الظروف المحيطية غامضة وسرية تتميز باعتماد الثقة بين الجمهور والسلطة او بين الجمهور ووسائل الاعلام ، فان هذا يؤثر على التوازن النفسي الانفعالي للافراد وبالتالي يفتح المجال لترويج الاشاعات كوسيلة دفاعية لمحاولة تفسير محيطهم وجعله اكثر معنى واكثر قابلية للتنبؤ به والتحكم فيه. فالفرد يتجنب المواقف الغامضة وهذا اما بالبحث عن الحقائق وان لم يجد فانه يضيف عليها تفسيرات لتخلق نوعا من التوازن الداخلي.

2 - استعمال الحقائق :

ان احسن طريقة لتوقيف او اضعاف الاشاعة هو ان تظهر الحقائق. فعندما يزول الغموض عن طريق نشر الحقائق فانه لا يبقى هناك سبب لترويج الاشاعة.

والاشاعات الخطيرة يجب ان تكافح بمجرد صدورها ذلك ان مجرد ما يعرف موضوع الاشاعة وينال قبولا فان الافراد يعمدون الى تشويه الاحداث المستقبلية حتى تتماشى مع الاشاعة فاذا ظهرت اشاعة مفادها مثلا ان الحكومة قبلت اعادة الجدولة ، فان اي اجراء كان صغيرا ام كبيرا في سياستها المتعلقة بالاسعار والتضخم والرواتب يفسر على انه تأكيد لتلك الاشاعة. وبنفس الطريقة فالعمال الذين يسعون الى اطلاق اشاعة ان المؤسسة تنوي تسريح مجموعة من العمال ، فان اي اجراء يفسر على انه تأكيد لهذه الاشاعة.

وتجدر الاشارة الى أن اعطاء المعلومات وجهها لوجه يعتبر طريقة فعالة في ازالة الاشاعة والغموض من ذهنية الفرد. الا انه يجب اعطاء المعلومات دون الاشارة الى وجود اشاعة وذلك ان تكرار الاشاعة في هذه الحالة قد يؤدي بالبعض الى سماعها بدلا من سماع الدحض وبالتالي يكون قد اكد الاشاعة بدل ازالتها. وفيما يلي مثال يعتبر مناسباً لازالة الاشاعة في مؤسسة انتاجية :

اصيب عامل في احدى الشركات صباح ذات يوم بحادث ادى الى قطع اصبعين من يده اليسرى وقد ارسل الى المركز الصحي لتلقي الاسعافات الاولى وبعد ذلك رجع الى عمله في حوالي 30 دقيقة وأصابه مضمة. في نفس الوقت سارت اشاعة في الورشة ان ذلك العامل قطع اصابعه وكانت القصة كلما ابتعدت عن مصدر وقوعها ازدادت شدة الاصابة حتى اصبحت في النهاية تنص على قطع يده اليسرى. وقد لاحظ المشرفون آثار هذه الاشاعة على المعنويات. وبعد فترة وجيزة اعلنت المؤسسة عن طريق نظام الاعلام العام بأن اخطر اصابة عولجت ذلك الصباح هي قطع اصبعين لعامل على آلة ، وقد تلقى الاسعاف ورجع الى عمله في دائرة 37 (21).

يلاحظ أنه لا يوجد اي اشارة للاشاعة وبذلك استطاع هذا الاعلان التحكم في الاشاعة.

ولكن التحكم بهذه الطريقة يتوقف أيضا على مدى المصادقية التي تتميز بها المؤسسة أو الحكومة أو وسائل الاعلام. فإذا كان هناك عدم ثقة فانه يصعب التحكم في الاشاعات حتى وان اظهروا الحقائق ذلك ان الجمهور لا يصدق.

3 - استعمال المعارضة :

يمكن لرئيس الحكومة أو مدير المؤسسة ان يطلب تعاون المعارضة المتمثلة في الاحزاب والنقابات لمكافحة الاشاعات التي تضرب المجتمع أو المؤسسة وهذا بسبب أن الاشاعات تزداد سوءا حينما يكون هناك صراع بين الحكومة والمعارضة أو بين المؤسسة والنقابة. فتخفيض الصراع يؤدي الى تخفيض الاشاعة.

4 - الاستماع الى الاشاعة :

انه مهما كانت خطورة الاشاعة فانه يجب الاستماع اليها بعناية للتعرف على معناها ومناطق الغموض فيها، واهتمامات الجمهور والعمال والتعرف على مصدرها. وخلاصة القول ان الاشاعة موجودة في كل مؤسسة وفي كل مجتمع وفي كل وقت ، وأنها تستطيع ان تحدث آثار بالغة الخطورة على المستوى الفردي والمجتمعي اذا لم تتخذ اجراءات لمراقبتها.

المصادر

- 1 - البورت وبستان (1967) «سيكولوجية الاشاعة». ترجمة صلاح خير وميخائيل رزق الطبعة الفنية الحديثة.
- 2 - حامد ربيع (1974) «مقدمة في العلوم السلوكية». دار الفكر العربي.
- 3 - Boris Goldovsky an operatic aria of the early 1800 a bout rumor Goldovsky opera institut
- 4 - البورت وبستان المرجع السابق
- 5 - حامد ربيع المرجع السابق
- 6 - Bruner, J.S. (1951) «personality dynamics and the process of perceiving». In Blake, R.R. and Ramsey G.V. (Eds) «perception. An approach to Personality». N.Y. Ronald.
- 7 - حامد ربيع المرجع السابق
- 8 - احمد سلامة واخرين (1974): (1974) «علم النفس الاجتماعي». دار النهضة العربية.
- 9 - براون (1956) «علم النفس الاجتماعي في الصناعة. ترجمة السيد خيرى. دار النهضة العربية.
- 10 - حجازي مصطفى (1976) «التخلف الاجتماعي مدخل الى سيكولوجية الانسان المقهور» معهد الانماء العربي.

11 - حجازي المرجع السابق.

12 - حامد ربيع المرجع السابق.

13 - م.س.

14 - البورت المرجع السابق.

15 - ربيع المرجع السابق.

16 - اضافة المؤلف.

17 - البورت المرجع السابق.

18 - Millgrams and Toch H(1968) "Collective behavior". IN. Lindzey C. and. Aronson. "The Handbook of Social Psychology"

- Addison - Wesley

19 - البورت المرجع السابق.

20 - Davis K. (1981) "Individual Behavior at work". TMH.

21 - المرجع السابق.