

المحاضرة الثالثة:

العوامل المؤثرة في الرأي العام، ومراحل تشكيله وأساليب تغييره

أولاً: العوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام

يرى الخبراء أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تشكيل الرأي العام، ومعرفة هذه العوامل يساعد على استنباط الاتجاهات المحتملة للرأي العام بالنسبة لموضوع معين، إضافة إلى التنبؤ بالاتجاهات المحتملة عند طرح موضوع ما، وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:

- **الدين:** ويعتبر من أبرز مقومات الرأي العام، وهو من المسلمات التي لا تقبل الجدل، حيث لعبت الأديان وما تزال أدواراً هامة ومؤثرة في حياة الأفراد والجماعات على اختلاف أديانها ومعتقداتها، وقد طبعت الأديان سلوك الأفراد وأنماط حياتهم فلا توجد جماعة إلا وتأثرت بشكل أو بآخر بالعامل الديني، ويعد عنصر الدين أساسياً لتكوين الرأي العام، ويقول محمد عبد القادر حاتم أن الدين يفرض نفوذاً أوسع حتى على غير المتمسكين به، ويشكل مصدراً من مصادر الرأي العام، فالاستشهاد بأية قرآنية أو بأحاديث شريفة يخلق الإقناع ويثير الحوافز والدوافع ويحرك المشاعر والعواطف.

- **العادات والتقاليد والقيم المتوارثة:** تعكس العادات والتقاليد طبيعة النظام الاجتماعي السائد في مجتمع من المجتمعات، حيث تتميز الشعوب وخاصة ذات التاريخ العريق التي تنتمي إلى موروث ثقافي اجتماعي بما فيها العادات والتقاليد باحترامها لها، والعادات والتقاليد عصبية في التغيير أو لا تقبل التغيير، فالقادة الحقيقيون للشعوب هم تقاليدهم الموروثة، وهم لا يغيرون منها بسهولة إلا الأشكال الخارجية، ولا يمكن لأي حضارة أن توجد دون تقاليد، أو دون روح قوية.

ويعتبر التراث الحضاري والثقافي من أهم العوامل التي تؤثر في تكوين الرأي وتشكيله، إذ لا مفر للفرد من أن يتأثر بقوة العادات والتقاليد والتاريخ والقيم السائدة في مجتمع ما، إلا أنه لا يجب الخلط بين هذه المعتقدات والقيم والرأي العام، فالرأي العام يدور حول مسائل موضع جدل ونقاش، بعكس المعتقدات العامة التي رسخت عبر العصور في أذهان الجماهير، ولم تعد تثير النقاش.

- **التربية والتعليم:** تساهم المؤسسات التعليمية كالمدارس والمعاهد والجامعات في تكوين الرأي العام وتشكيله سواء من حيث مضمونه المعرفي أو من حيث اتجاهه وقوته، إذ يؤثر في سلوك الأفراد وآرائهم واتجاهاتهم، من خلال اكتسابهم القدر الكافي من المعلومات المتخصصة، حيث تساعد

د. قدوري ريم فتيحة

المعلومات المتحصل عليها في تشكيل الآراء، والحكم على القضايا لاسيما إذا كانت هذه المعلومات متوفرة بسهولة، وتتميز بالدقة.

- **الثورات والتجارب والأحداث المهمة:** تعتبر الحوادث والمشكلات من العوامل الهامة التي تميز المجتمع وتعمل على تكوين اتجاهات جديدة للرأي العام، حيث قد يكون الرأي العام مؤقتا كالذي يحدث نتيجة مشكلة ما، ويمكن أن يزول هذا الرأي بزوال المشكلة وهناك حوادث تشكل رأي عاما مستمرا.

- **الزعامة:** يتميز الزعماء بقدرتهم على معرفة مشاعر الناس وقدرتهم على معرفة ما يشغل أذهانهم، فهم يعبرون عن اتجاهات الجماعة وعن عقلها الجماعي، فهم يختلفون عن بقية الأفراد في المجتمع، وعادة ما يمتلكون مؤهلات شخصية، وسمات فكرية، يستطيعون من خلالها جذب الاهتمام إليهم، فهم يملكون القدرة على التأثير، ويستطيعون أيضاً توجيه أفكار الأفراد، وتشكيل آرائهم انطلاقاً من الخصائص التي يتميزون بها، كما أن أغلب الأفراد يثقون فيهم، ويتبنون ما يبنونه من أفكار، والزعماء نجدهم في جميع المجالات لذلك يصنفون إلى زعماء دين، وزعماء السياسة، والفكر وغيرهم، ويقوم الزعماء بمجموعة من الأدوار الإيجابية:

- ابتكار أهداف ووسائل جديدة يقتنع بها المجتمع لحل مشاكله بشكل أفضل.
- الحفاظ على القيم والمكتسبات التي تثبت أهميتها وجدواها.
- الحفاظ على تكامل الجماعة وتماسكها في مواجهة كل ما يهددها انطلاقاً من استخدام كل الوسائل.

- **المناخ السياسي:** ويعتبر من العوامل المؤثرة في تشكيل الرأي العام، فتوفر مناخ يسمح بحرية التعبير، ويفسح المجال للأفراد لإبداء آرائهم دون ضغوطات، ودون أي رقابة يعد مؤشراً إيجابياً لقوة الرأي العام وتأثيره، فالمناخ السياسي أحد العوامل المتحركة في بروز الرأي العام وهو يختلف باختلاف طبيعة الأنظمة، فعادة ما نجد نظام الحكم الديكتاتوري يجمع حرية التعبير، ولا يسمح للأفراد بالمناقشة وإبداء الرأي، مما يجعل الرأي العام دون فعالية، وهذا عكس ما نجده في أنظمة الحكم الديمقراطية.

- **المناخ الاقتصادي:** تؤثر الأوضاع الاقتصادية على نظام الأسرة وعلى الطبقات الاجتماعية وعلى نسق القيم في المجتمع وعلى تشكيل النظام السياسي، فمن خلال تأثير العامل الاقتصادي من النواحي الاجتماعية والسياسية فإنها تؤثر على آراء الناس وأحكامهم، فالبينة الاقتصادية التي يتواجد فيها الفرد من بين أهم العوامل التي تؤثر على تشكيل رأيه، وهي تتحكم في قدرته على الحصول على المعلومات، والتواصل مع الآخرين، والتي تساعد على تشكيل رأيه بناء على ما يتوفر لديه من معلومات.

د. قدوري ريم فتيحة

- **المناخ الثقافي والإعلامي والفني:** إن المناخ الثقافي والفني والإعلامي الذي يعيشه الإنسان خلال جميع مراحل حياته، يؤثر تأثيراً كبيراً في بناء عقله، وتفكيره، وحتى يسود المجتمع رأي عام سليم ومؤثر يدفع عجلة التنمية والتقدم بعيداً عن التعصب، لأبد من أن يكون هذا المناخ صحيحاً وسليماً يغذي الناس بالمعلومات والأفكار والقيم والمشاعر الإيجابية، ويفتح آفاقها، وينمي ذوقها، لذلك ينبغي على الدارس للرأي العام أن يحدد نوع الجماهير التي يدرسها، وطبيعة المناخ الثقافي والفني والإعلامي الذي تتواجد فيه، حتى يستطيع أن يحدد هل هي جماهير مضللة، وسريعة الانقياد تحكمها الغرائز والعواطف، أم هي جماهير اعتادت النقاش والجدل قبل تكوين آرائها.

ويشمل هذا المناخ أيضاً النظام الإعلامي، وقدرة وسائل الإعلام على التأثير في الرأي العام، انطلاقاً من حجم الحرية التي تتمتع بها في طرح القضايا ومعالجتها، ومدى تميزها بالحياد والموضوعية وسعيها إلى خدمة الصالح العام.

ثانياً: مراحل تشكيل الرأي العام

إن عملية تكوين أو تشكيل الرأي العام حول موضوع معين أو قضية ما تمر بالمراحل التالية:

1. **نشأة المشكلة أو الموضوع:** وقد يتم ذلك بطريقة فجائية أو تدريجية.
2. **إدراك المشكلة:** والتي تمثل خطوة التعرف المبدئي عليها، وفهمها، وتقدير ضرورة اتخاذ تصرف ما نحوها، بعد تحديدها بوضوح ودقة.
3. **المناقشات والتساؤلات:** حيث تظهر التساؤلات حول مدى أهمية الموضوع وخطورته، والعمل على استكشاف الحلول الممكنة له من خلال جمع بعض الحقائق عن الموقف، والعمل على إمكان التوصل إلى حله.
4. **بزوغ المقترحات من خلال المناقشة:** وظهور اقتراحات بديلة لحل المشكلة، مع تبادل آراء أفراد الجماعة ومناقشة هذه البدائل.
5. **صراع الآراء نتيجة اختلاف وجهات النظر حول المقترحات** كما قد تلعب الإشاعات دوراً مهماً في هذا الصراع.
6. **تبلور الآراء على ضوء المعرفة والتفكير، والتسوية بين هذه الآراء** بحيث تتبلور إما كأراء معارضة أو مؤيدة أو محايدة
7. **تقارب الآراء نتيجة المزيد من المناقشات والمباحثات، استبعاد الآراء الضعيفة أو غير الصالحة، مع الاتجاه إلى الرأي الوسط.**

د. قدوري ريم فتيحة

8. **الاتفاق الجماعي:** حيث تصل الجماعة إلى الاتفاق على أن بديلاً معيناً يمثل حلاً أفضل

للموقف، ويكون هذا البديل عادة هو الرأي الأكثر قوة واعتدال وواقعية، ويصبح هذا هو الرأي العام لدى الجماعة.

9. **ترويج الرأي:** حيث يتم الاتفاق على قبول الرأي أو الحل البديل مما يؤدي إلى زيادة وعي الجماعة وإدراكها.

10. **السلوك الجماعي:** وهو التعبير عن الرأي العام يعد تمام تكوينه عن طريق تنفيذ برامج عمل، والاستمرار فيه حتى الوصول إلى النتيجة المطلوبة.

ثالثاً: أساليب تغيير الرأي العام:

يرى الباحثون أنه على الرغم من صعوبة تغيير الآراء، إلا أنها عملية ممكنة، لاسيما في ظل التغيرات التي يشهدها العالم واتساع دائرة الاستفادة من المعلومات، وتوفرها، إلى جانب تغير الكثير من المعطيات الخاصة بالأحداث والقضايا، وتغير مصالح الفرد معها، وتغير اهتماماتها واتجاهها، وتغير الرأي العام يتم وفقاً لعدة أساليب هي:

• أسلوب التكرار والملاحظة:

ويعتبر هذا الأسلوب من أنجح الأساليب لتغيير الرأي العام، وكانت الدعاية الألمانية تعتنق هذا الأسلوب، وتؤمن به على أنه الأسلوب المثالي في مخاطبة الجماهير، وهو يقوم على تكرار عرض الأخبار، والشعارات، والصور، كما يهتم بعرض العديد من المعلومات مع التركيز على بعض الحقائق فقط.

• أسلوب الإثارة العاطفية:

يقوم هذا الأسلوب على إثارة العواطف للمناقشة والإقناع، وكثيراً ما تكون الاستجابة عاطفية لا عقلية، ويزداد استخدام أسلوب الإثارة العاطفية عندما يصعب استخدام الأساليب الموضوعية، والحقائق المادية في استمالة الرأي العام، أو مواجهة رأي عام مضاد، فيتم اللجوء في هذه الحالة إلى ممارسة الاستثارة العاطفية والغرائزية خاصة في المجتمعات التي تزداد فيها نسبة الأمية، وتتمثل خطورة هذا النوع من الأساليب في إبعاد الرأي العام عن قضاياها الأساسية.

• أسلوب عرض الحقائق:

يعتمد هذا الأسلوب أساساً على وصول الحقائق إلى أكبر عدد ممكن من الناس انطلاقاً من أن الحقائق الملموسة أقوى وأبقى من الأكاذيب والشائعات، ويقوم هذا الأسلوب على احترام عقلية الجماهير، ومن العوامل التي تحقق نجاحه التربية الواعية للجماهير عن طريق الشرح والمناقشة والإقناع.

د. قدوري ريم فتيحة

• أسلوب تحويل انتباه الجماهير:

قد يصعب في الكثير من الأحيان معارضة الرأي العام السائد بين الجماهير، حيث أن معارضة تيار جارف من الرأي العام بعد تكوينه لا يأتي بنتيجة حتى لو كان الرأي العام على خطأ، والأسلوب الذي يتبعه السياسيون وأجهزة الإعلام في مثل هذه الأحوال هو تحويل انتباه الجماهير إلى موضوع آخر، مثل أهمية الموضوع المثار أو أكثر منه أهمية.

• أسلوب البرامج الإيجابية المحددة:

تؤدي البرامج والتصريحات الإيجابية أثرا بالغا على الرأي العام بعكس البرامج الغير هادفة، ويدرك رجال السياسة تمام الإدراك مزايا البرامج المحدودة في تغيير الرأي العام، لذلك يحرص معظمهم على التوجه إلى الناخبين ببرامج من هذا النوع، وهذه البرامج تفقد قيمتها وفعاليتها إذا لم يصاحبها التنفيذ.

• أسلوب افتعال الأزمات:

يقصد بافتعال الأزمات كأسلوب من الأساليب الحديثة لتغيير الرأي العام هو استغلال بعض الأحداث أو الظروف قد تكون محدودة بنجاح من أجل خلق أزمة تؤثر في الرأي العام، وتستفيد منها الدولة التي تستخدم هذا الأسلوب.

• إثارة الرعب والفوضى: يقوم أسلوب إثارة الرعب والفوضى على تغيير آراء الشعوب

واتجاهاتها من خلال استخدام الأساليب المحتملة التي تقوم على اضطراب الذهن وتناقض المشاعر والحيرة والتردد والرعب، من خلال القتل والحرق والتسمم.

• الشائعات: لا تنقيد الشائعات بمعايير الصدق الموضوعي الذي يجب أن يلتزم بها الإعلام

كالموضوعية والصدق والنزاهة، مما يجعلها أقدر على الغوص في أعماق الجماهير خاصة عندما تفتقر الجماهير إلى الوسيلة التي تمدهم بصدق حقيقي، ويزداد خطر الإشاعة في الحروب والصراعات حيث يميل الناس إلى تصديق الإشاعة دون البحث في الحقيقة، بل يذهب البعض إلى أبعد من ذلك من خلال إضافة معلومات لها.