

مركز الدراسات والبحوث
قسم الندوات واللقاءات العلمية

الندوة العلمية مجابهة الشائعات

الشائعات وآثارها السلبية في بنية المجتمع وتماسكه

إعداد

العقيد د. نايف بن محمد المرواني

جيبوتي

٢٧ - ٢٩ / ٤ / ١٤٣١ هـ (الموافق ١٢ - ١٤ / ٤ / ٢٠١٠ م)

المقدمة :

الشائعات ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسان وقد استخدمت في جميع العصور كأسلوب من أساليب القتال والحرب النفسية . وتعد سلاحاً رهيباً من أسلحتها التي تفتك بمعنويات الشعوب وتهدف إلى تشكيل فكر الإنسان وجعله ينقاد نحو ما يردده خصمه الذي أطلق الشائعة.

وتعد الإشاعة إحدى العمليات النفسية التي تهدف إلى التأثير المباشر على عقول الناس في مختلف المجتمعات ، ومن أخطر الحروب المعنوية والنفسية التي تنتشر في ظل أجواء مشحونة بعوامل اجتماعية واقتصادية وسياسية متعددة ، حيث تتأثر بالأزمات والكوارث والحروب التي توفر البيئة المناسبة لسريانها ، وتحقيق أهداف مطلقها ومروجيها في تضليل الرأي العام وإثارة الفتنة والتوتر والخوف والقلق بين الناس أو توجيه الرأي العام نحو ذلك الاتجاه أو ذاك ، وتستهدف بصفة أساسية متخذي القرار في الحكومات ، والقادة العسكريين أيام الحروب ، بهدف التأثير على توجيه معتقداتهم وسلوكياتهم وتغيير الاتجاهات والتحوير الفكري وغسل الدماغ بما يخدم الطرف الذي ينشر الإشاعة . كما يمكن للإشاعة أن تستهدف مجتمعات بأكملها ، أو مؤسسات حكومية ، أو أفراد .

والإشاعة جزء من النشاطات السياسية والاقتصادية والمعلوماتية التي تمارسها الدول ضد بعضها البعض ، وتمارسها كذلك المؤسسات والأفراد بمثل ما تُمارس ضدها . وقد يكون الهدف منها إضعاف الروح المعنوية لدى الطرف المستهدف . وتوصف الإشاعة بحرب العقل وأسلحتها الصوت والسمع والنظر^(١) .

وإذا كانت الحرب الحديثة تعتمد في نجاحها على أساليب المفاجأة والإخفاء والتمويه ومداهمة العدو ، فإن حرب الشائعات سواء في أوقات السلم أو الحرب ؛ تعتبر من أدهى أساليب التنكر والمداهمة . وترجع خطورتها إلى أن مستقبل الشائعات والذين يساعدون على ترويجها ليسوا أعداء ، وإنما هم في العادة مواطنون عاديون أثرت الشائعة بعقولهم فاجتذبتهم إليها ، لدرجة أنهم أصبحوا أدوات ترديد ونشر لهذه الشائعات دون أن يدركوا أنهم فريسة لأشد أنواع الحروب ضراوة^(٢) .

ويمتد الأثر السلبي للشائعات نحو الاتجاهات الشعبية للجم هور ؛ بغية السيطرة عليها ، وزعزعة الوحدة الفكرية والانتماء والتماسك الاجتماعي ، وهدم النسيج الوطني في المجتمع .

(١) الجائع ، ذياب موسى : استخدام التقنيات الحديثة في الشائعات . أعمال ندوة أساليب مواجهة الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١م ، ص ٤٩ ، ٥٠ .

(٢) عبده ، محمد ماهر : الشائعة كوسيلة من وسائل الحرب النفسية . القاهرة : المجلة العربية للعلوم الشرطية - الأمن العام - ٦٨ ، ١٩٧٥م ، ص ٣٧ .

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة ، إلى تناول الشائعات وآثارها السلبية في بنية المجتمع وتماسكه .

أهمية الدراسة:

الشائعة والحرب النفسية وجهان لعملة واحدة ، وكلاهما ذات تأثير سلبي على بنية أي مجتمع وتماسكه . والحرب النفسية لا يتحقق بلوغ أهدافها إلا من خلال الشائعة ، لذلك أشير إلى الشائعة بوصفها إحدى أوجه الحرب النفسية التي تهدف إلى إثارة البلبلة والفتن والقلق ، والتأثير في معنويات الناس لتحقيق غايات معينة .

وقد وصفت الشائعة بأنها آفة من أشد الآفات الاجتماعية خطورة ، مستغلة التقدم الذي طرأ في وسائل الإعلام من خلال اختلاق أو فبركة الأخبار أو الأحداث أو المواقف غير الحقيقية المتعلقة بأشخاص أو مجتمعات أو مؤسسات تحظى باهتمام الرأي العام .

وتكمن أهمية هذه الدراسة في محاولتها دراسة مفهوم الشائعة ، والتعرف على سبل التصدي لهذه الآفة الاجتماعية الخطيرة ومواجهتها بشتى الوسائل ، لضمان عدم التأثير السلبي على بنية المجتمع وتماسكه. كما تبرز أهميتها في تناولها لمجور ذات صلة بموضوع الشائعات ، وفق ما تتضمنه مراحل وأهداف الدراسة ، ومن ضمنها الآثار السلبية التي قد تمس بنية المجتمع وتماسكه .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على طبيعة الشائعات وبيان مفهومها .
- التعرف على أنواع الشائعات ، وأهدافها ، ومميزاتها .
- التعرف على العوامل السيكولوجية ذات الصلة بدوافع الشائعات .
- بيان موقف الإسلام من الشائعات .
- بيان مدى الارتباط بين تقنية المعلومات والشائعات .
- التعرف على الآثار السلبية للشائعات .
- بيان كيف يتم مواجهة الشائعات .
- التعرف على الشائعة النموذجية .
- استخلاص التوصيات .

منهج الدراسة:

اعقدت الدراسة المنهج الوصفي النظري ؛ الذي يقوم على تقديم إطار نظري متكامل مبني على أسلوب العرض والتحليل ، ضمن سياق أهداف الدراسة ، اعتماداً على البحث المرجعي من كتب ودوريات علمية وتقارير محلية ودولية ، إضافة إلى توظيف خبرة الباحث في مجال الإعلام الأمني لصالح الدراسة .

تعريف الشائعات:

التعريف اللغوي للشائعة : «الخبر ينتشر ولا تثبت فيه»^(١) .

ويقال : شاع الخبر ، إذا كثر وقوي^(٢) .

أما الشائعة في التعريف الاصطلاحي العلمي، فتمة اختلاف حولها ، حسب طبيعة العلم الذي يدرس الشائعة أياً كان نوعه ، وربما يحدث خلاف حول تعريف الشائعة داخل العلم الواحد باختلاف المنهج المستخدم في الدراسة .

ومن التعريفات المقدمة للشائعة ما ذكره بعض الباحثين بأنها : «خبر مدسوس كلياً أو جزئياً ، وينتقل شفهيّاً أو عبر وسائل الإعلام دون أن يرافقه أي دليل أو برهان ويقصد به تحطيم المعنويات»^(٣) .

وهناك عدة تعريفات للشائعة ، من تلك التعريفات:

- عرف الباحثان جوردون أولبورت G.W.Allport وليوبو ستمان Leo postman الشائعة على أنها : «كل قضية أو عبارة موضوعية نوعية مطروحة للتصديق ، وهي تتداول من فرد إلى آخر بالكلمة الشفهية في العادة ، دون أن تستند إلى دلائل مؤكدة على صدقها ، وتحتوي كل شائعة دائماً على شيء من الحقيقة»^(٤) .
- ويعرفها (مختار التهامي) بأنها : «الترويح لخبر مختلق ، لا أساس له من الواقع ، أو خبر تعتمد المبالغة والتهويل ، أو التشويه في سرد خبر فيه جانب ضئيل من الحقيقة ، أو إضافة معلومة كاذبة أو مشوهة لخبر معظمه صحيح ، أو تفسير خبر صحيح والتعليق عليه بأسلوب مغاير للواقع والحقيقة ، وذلك بهدف التأثير النفسي في الرأي العام المحلي أو الإقليمي أو العالمي ، تحقيقاً لأهداف سياسية أو اقتصادية أو عسكرية على نطاق دولة واحدة ، أو عدة دول ، أو على نطاق العالم بأكمله»^(٥) .

(١) مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط . ج ١ ، القاهرة : مطبعة مصر ، ١٩٦٠م ، ص ٥٢٣ .

(٢) الراغب الأصفهاني : المفردات في غريب القرآن . دمشق : مطبعة الحلبي ، (د.ت) ، ص ٢٧٣ .

(٣) الخشب ، محمد عثمان : الشائعات وكلام الناس . القاهرة : مكتبة ابن سينا ، ١٩٩٥م ، ص ١١ .

(٤) G .W. Allport and L. Postman, The Psychology at Rumor Henry Holt and Co. New York, 1948 . p.1.x .

(٥) التهامي ، مختار : الرأي العام والحرب النفسية . القاهرة : دار المعارف ، ١٩٨٢م ، ص ١١٤ .

- كما يعرفها (حامد ربيع) بأنها : «عملية نقل خبر مرتبط بواقعة أو رأي أو صفة مختلقة من خلال الكلمة المسموعة الشفهية ، تعبيراً عن حالة معينة من حالات القلق ، أو الكبت الجماعي»^(١) .

وفي الموسوعة الإعلامية (لحمد حجاب) تُعرف الشائعة بأنها : «الحديث أو القول أو الخبر أو الرواية يتناقله الناس دون التأكد من صحته أو التحقق من صدقه ، ويميل الناس إلى تصديق ما يسمعون دون محاولة للتأكد من صحته ، ثم يروونه للغير ، وقد يضيفون إليه بعض التفاصيل الجديدة»^(٢) .

والتعريف الراجح والذي تتبناه دراستنا هو تعريف (محمد الخشب) ، حيث عرفها بالآتي: «الشائعة عبارة عن رواية مصطنعة عن شخص أو جماعة أو دولة ، يتم تداولها شفهياً أو إعلامياً . وهي مطروحة لكي يصدقها الجمهور دون أن تتضمن مصادرها، ودون أن تقدم دلائل مؤكدة على كونها واقعية»^(٣) .

من التعاريف السابقة نلاحظ وجود ترابطاً بين المعنى اللغوي والمعنى الاصطلاحي ، بسبب وجود عامل مشترك بينها هو الانتشار والتكاثر .

كما تؤكد تلك التعاريف على أنه لا تتحقق للشائعة أهدافها إلا إذا اتصفت بصفتين أساسيتين هما: الأهمية والغموض ، وهاتان الصفتان تسمى : قانون الإشاعة ، وانطلاقاً منهما يمكن أن نحدد الإشاعة في معادلة رياضية هي كالتالي :

$$\text{الإشاعة} = \text{الأهمية} \times \text{الغموض}$$

فكلما نقصت أهمية الإشاعة لدى الناس ، فقدت جاذبيتها ، وكلما قلت حدة الغموض وأصبحت التفاصيل واضحة ، أصبحت الإشاعة بدون أهمية .

وتتولد الأهمية والغموض من خلال إحدى ثلاث حالات^(٤) :

- ١ من خلق خبر لا أساس له من الصحة .
- ٢ من تلفيق خبر لجزء منه نصيب من الصحة .
- ٣ من المبالغة في نقل خبر ينطوي على بعض العناصر الصحيحة .

(١) ربيع ، حامد : مقدمة في العلوم السلوكية . دمشق : دار الجبل ، ١٩٨١م ، ص ٢٩٧ .

(٢) حجاب ، محمد منير : المؤسسة الإعلامية . ج ٤ ، القاهرة : دار الفجر ، ٢٠٠٤م ، ص ١٤٢٥ .

(٣) الخشب ، محمد عثمان : الشائعات وكلام الناس . مصدر سابق ، ص ١٢ .

(٤) عبد الباقي ، زيدان : وسائل الاتصال . القاهرة : دار غريب ، ١٩٧٩م ، ص ٤٥٠ .

(المبحث الأول)

أنواع الشائعات:

تختلف أنواع الشائعات باختلاف الأهداف والأغراض من ورائها ، وتتنوع حسب موضوعها أو الآثار المترتبة عليها ، أو الدوافع التي تكمن وراءها ، أو حسب سرعتها وزمان انتشارها .. مما يصعب معه تقديم حصر منضبط عن الشائعة وأنواعها لاختلاف آثارها ودوافعها والبيئات التي تظه ر فيها . لذا فإننا

نستعرض أنواع الشائعات من حيث البعد الزمني - الإطار المكاني الدوافع - الهدف - الأسلوب - الموضوع .. وذلك على النحو التالي :

١ - الشائعات من حيث البعد الزمني:

أ - الشائعة الزاحفة:

وهي التي يتوَج ببطء ويتناقلها الناس همساً ، أو بطريقة سرية تنتهي في آخر الأمر إلى أن يعرفها الجميع . والبطء إما أن يكون مبعثه صعوبة التوصيل أو الترابط الاجتماعي أو التخطيط أو لصعوبة تصديقها .

ب - الشائعات الاندفاعية أو العنيفة المدمرة:

وهي تتصف بالعنف ، وتنتشر انتشار النار في الهشيم ، وتغطي جماعة كبيرة في وقت بالغ القصر . ومن نمط هذا النوع ، تلك التي يتوَج عن الحوادث والكوارث أو الانتصارات الحاسمة في وقت الحرب .

ج - الشائعات الغائصة أو الغاطسة:

وهي التي تروج في أول الأمر ثم تغوص تحت السطح ، حتى يأتي الوقت المناسب لتطفو من جديد . ويكثر هذا النوع من الشائعات في القصص المماثلة التي تعاود الظهور في كل حرب ، مثل الشائعات حول تسميم قوات العدو لآبار المياه ، والشائعات التي تأخذ أشكال النكت .

٢ - الشائعات من حيث إطارها المكاني:

أ - الشائعات المحلية:

وهي التي تنتشر في محيط معين كقرية أو مدينة ، ويكون سبب انتشارها في محيط محدد كونها تتعلق بحدث ذو طابع محلي .

ب - الشائعات القومية:

وهي التي تنتشر في دولة بأكملها ، ويرجع سبب انتشارها لطبيعتها ، ووجود الوسائل المختلفة المساعدة على انتشارها .

ج - الشائعات الدولية:

وهي التي تنتشر بحيث تشمل أكثر من دولة ، ويزداد انتشارها عند حدوث الأزمات الدولية وانتشار الأوبئة ، أو الكوارث الطبيعية ، كالشائعات التي راجت حول أسباب انتشار مرض (الإيدز) و (أنفلونزا الخنازير) وغيرها ، من التي تتناقلها وكالات الأنباء المختلفة .

٣ - الشائعات من حيث البواعث والدوافع:

أ - الشائعات الحاملة أو المتفائلة:

وهي عبارة عن تنفيس عن الرغبات والآمال التي يتطلع الأفراد إلى تحقيقها ، وتعبر عن أحلامهم ، وتنتشر بسرعة بين الناس لأنه تشعرهم بشيء من الرضا والسرور . كالشائعات المرتبطة بالمكافآت أو الإجازات أو زيادة الرواتب .

ب - شائعات الخوف:

وهي التي تنتج عن خوف الناس وقلقهم ، كالخوف من الأعداء ، أو من انتشار مرض أو وباء ، أو من حوادث إرهاب ، والإنسان في حالة الخوف والقلق مستعد لأن يفسر الحوادث العادية تفسيرات خاطئة يملئها عليه الخوف والوهم . ويزداد انتشارها في أوقات الأزمات .

ج - شائعات الحقد أو الكراهية:

وتصدر هذه الشائعات للتنفيس عن مشاعر الكراهية أو الحقد ، وهي من أخطر أنواع الشائعات لأنها تسعى إلى دق الأسفين بين الطوائف الدينية والمذهبية والقومية من أجل ضرب الوحدة الوطنية.. وتعمل أيضاً على مبدأ فرّق تسد ، أي التفريق بين القائد وجنوده ، وبين الحاكم وشعبه ، وبين الزوج وزوجته عن طريق إحداث جو يسوده عدم الثقة بين مختلف الأطراف .

٤ - الشائعات من حيث الأسلوب:

أ - الأسلوب المباشر:

وتأخذ صورة الرواية الكلامية ، وتنتقل من شخص إلى شخص آخر .

ب - الأسلوب غير المباشر:

كأسلوب النكتة أو الرسم الكاريكاتيري ، والإنترنت ، وتكون بصورة غير مباشرة وغير مكشوفة .

٥ - الشائعات من حيث الهدف:

أ - شائعة جس النبض الجماهيري (نظرية منطاد الاختلي) :

وهي التي تستخدم لرصد ردود فعل الجماهير وآرائهم حول شخص أو فكره . مثل اختيار شخص معين في منصب قيادي مرتبط بمصالح الجماهير .

ب - شائعة مغرضة:

وهي الشائعة التي تروجها العناصر المضادة للحكم القائم بهدف إيجاد بلبلة في صفوف الشعب .

٦ - الشائعات من حيث الموضوع:

أ - شائعة فردية:

أي تطلق على فرد معين ، أو أسرة ، كأن يختفي شخص و تنتشر شائعة بأنه توفي أو اعتقل.

ب - شائعة جماعية:

وهي التي تطلق على طبقة أو فئة اجتماعية أو مهنية معينة . كالمرتبطة بفصل عدد من الموظفين أو العمال .

ج - شائعة مجتمعية:

وهي التي تتناول مجتمع بأكمله ، كالتي تمس النظام ال سياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي.

تلك بعض التصنيفات لأنواع الشائعات المتعددة ، والتي كما أشرنا يصعب حصرها ، وما قدمناه يلقي الضوء على أهميتها كأحد أساليب الحرب النفسية ، بل من أشدها خطراً ، وخاصة في أوقات الحروب والأزمات المختلفة التي يمر بها مجتمع ما .

وفي هذا الصدد يقول (البورت بوتسمان) : إن أكثر أنواع الإشاعات أهمية وانتشار في أوقات الحروب ، الإشاعات المعادية ، ويليهما إشاعات الخوف . إلا أنه باقتراب النصر تقل نسبتها، وتزداد إشاعات الأمان والرغبة التي تستحث وقوع الحدث المأمول^(١) .

أهداف الشائعات :

لقد أصبح من المسلّم به أن الشائعات سلاح فتاك من أسلحة الحرب النفسية الخطيرة ، وأنها تلعب دوراً كبيراً في التأثير على الروح المعنوية ، من خلال سعي مروجيها إلى تحقيق عديد من الأهداف المتنوعة والتداخل مع بعضها البعض . وهذه الأهداف نستطيع تصنيفها للمساعدة في تحليل الشائعة وضبطها ومواجهتها، وفقاً لما تصبو إلى تحقيقه . ويمكن بلورة أهداف الشائعات بالآتي :

١ - أهداف نفسية:

تتجه الشائعات نحو التأثير على الروح المعنوية وتفتيتها وتدميرها ، وبث واططناع الأزمات ، وخلق جو من البلبلة والشك ، واستغلال الظروف للتشكيك بكل شيء وخصوصاً أثناء الحروب والأزمات .

٢ - أهداف اجتماعية:

(١) اولبورت ، جوردان ، بوتسمان ، ليو : سيكولوجية الإشاعة . ترجمة صلاح مخيمر ، وعبد مبخانيل ، القاهرة : دار المعرفة المصرية ، ١٩٦٤ م ، ص ١٨٩ .

بغرض إثارة الفتن والخصومات وتعميق الخلافات القائمة بين بعض فئات المجتمع المختلفة، والتي تعمل الشائعات على إيجادها، كما في حالة الاضطرابات الداخلية والمشكلات الاجتماعية الأخرى مستغلة الظروف والمواسم والمناسبات، وبعض هذه الشائعات يكون الغرض منها النيل من سمعة وشرف من تُوجَّه إليه مباشرة، أو بشكل غير مباشر للمساس بمركزه الاجتماعي أو التعرض لمكانته أحياناً، كالذي يحدث في بعض الانتخابات، أو تلك التي عرفها التاريخ، مثل الشائعات التي مست السيدة/عائشة (حديث الإفك) وتلك التي مست السيدة/مريم العذراء عليها السلام^(١).

٣ - أهداف سياسية:

تدور الشائعات غالباً حول وجود مراكز قوى داخل السلطة، أو داخل مجلس الوزراء إذا ما كان النظام ثابتاً وراسخاً، وتعتمد هذه الشائعات على أسلوب التضخيم والتشكيك، وخاصة فيما يتعلق برموز الدولة كالإعفاء المفاجئ أو التغيير في قادة الجيش أو وزراء الدفاع، أو استجواب أحد الوزراء، والشائعات ذات الصلة بالسياسيين وذمهم المالية واستغلال النفوذ، وأخطرها ما يطلق أثناء الأزمات والاضطرابات الداخلية^(٢).

٤ - أهداف اقتصادية:

تهدف الإشاعة الاقتصادية إلى استغلال بعض الظروف التي تحصل أحياناً مثل ظهور الفاقة وانتشار البطالة وارتفاع الأسعار ونقص السلع، ويركز مروجو هذه الشائعات على المنشآت الاقتصادية والتجمعات العمالية وأسواق البورصة والنفط وغيره من السلع الإستراتيجية، بقصد خلق كل ما من شأنه إعاقة سير الإنتاج والتنمية الاقتصادية، وقد تتبادل الشركات التجارية والصناعية الكبرى مثل هذه الشائعات بقصد المنافسة وتحقيق الربح^(٣).

٥ - أهداف عسكرية:

تهدف الشائعات في هذه الحال إلى إلقاء الرعب والخوف في النفوس وزعزعة الثقة بالقدرات العسكرية، وإضعاف الروح المعنوية لدى المقاتل والمواطن. فالشائعات هنا لا تحدث الشغب، بل تثيره وتصاحبه وتزيد من عنفه.

٦ - أهداف أخلاقية:

تهدف هذه الشائعات إلى أن تلعب دوراً بالغ التأثير والخطورة في التشكيك بأخلاق الأمة وقيمها ومقوماتها، وخاصة تلك التي تتعرض لبعض الرموز والمعاني التي تشكل مجد الأمة عبر تاريخها المتواصل^(٤).

(١) الجوير، إبراهيم بن مبارك: الشائعات ووظيفة المؤسسات الاجتماعية في مواجهتها. الرياض: مكتبة العبيكان، ١٩٩٥م، ص ١٩.
(٢) الحارثي، ساعد العرابي: الإسلام والشائعات. أعمال ندوة أساليب الشائعات، الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠١م، ص ١٦.
(٣) عابدين، سامي أحمد: الشائعات بين التحليل والمواجهة. مجلة الفكر الشرطي، المجلد (١٣)، العدد (١) لسنة ٢٠٠٤م، الشارقة: شرطة الشارقة، ص ٥٣.
(٤) نفس المصدر، ص ٦٦.

مميزات الشائعة :

تتميز الشائعة بصفات خاصة ، ومعالم واضحة الخفاء من خلال طبيعتها التي تتسم بالغرابة والغموض والتباين، وتتلور أهم ميزات بالآتي^(١) :

- ١ -سهولة النقل والرواية والتناقض والأهمية والغموض ، وذلك في إطار موجز سهل الحفظ والتذكر .
- ٢ -القانون الأساس لها هو : قدر الإشاعة السارية يتغير تبعاً للمسألة المعنية ، والعلاقة بين الأهمية والغموض ليست علاقة إضافية وإنما علاقة تضاعفيه .
- ٣ -تبدأ الشائعات بتوفير مناخ لإعلان خبر لا أساس له من الصحة ، أو تلفيق خبر فيه أثر من الصحة ، أو المبالغة في خبر فيه شيء من الصحة .
- ٤ -تدور أحداثها حول موضوع معين أو قضية معينة ، ولهذا السبب عادة ما تكون ذات أهمية وقتية تتلاشى بانتهاء هذا الموضوع .
- ٥ -أن الشائعة تتضمن شيء من الحقيقة ، وتنتشر في غميق المعايير الأكيدة للصدق وهذا ما يفرق بين الإشاعة والمعلومة^(٢) .
- ٦ -إلى جانب أداه النقل المنطوقة (الكلمة) ، توجد وسائل أخرى كالوسيلة السمعية والمرئية والمقروءة، أو على شكل رسم (كاريكاتيري في نكته)^(٣) .

(١) زهران ، حامد عبد السلام : علم النفس الاجتماعي . القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٧٧م ، ص ٣٦٠ .
(٢) علام ، فؤاد : وسائل ترويج الإشاعات ودور أجهزة الأمن في مواجهتها . الرياض : المركز العربي للدراسات الأمنية ، ١٩٨٦ ، ص ص ٤٥ ، ٤٦ .
(٣) علام ، فؤاد : وسائل ترويج الإشاعات ودور أجهزة الأمن في مواجهتها . مصدر سابق ، ص ٤٦ .

(المبحث الثاني)

سيكولوجية الشائعات :

ثمّة بعض العوامل السيكولوجية الخاصة تجعل بعض الأفراد أكثر استعداداً من غيرهم إلى نقل الإشاعات ، وترديدها بين الناس .. ومن هذه العوامل مايلي^(١):

١ حب الظهور :

فبعض الناس يميلون إلى ترديد الإشاعات ؛ لأنهم يجدون في ذلك وسيلة لإشباع رغبتهم في حب الظهور ، فترديدهم للشائعات يجذب انتباه الناس إليهم ، ويظهرهم أمامهم بمظهر العالمين ببواطن الأمور .

٢ الرغبة في التأييد العاطفي :

يميل بعض الناس إلى ترديد الإشاعات ؛ لكي يشاركهم الناس فيما يشعرون به من رغبات ومخاوف وعداوات ، ومشاركة الناس لهم في مشاعرهم وعواطفهم من شأنه أن يجعلهم يشعرون بشيء من الأمن والثقة التي يفقدونها في حياتهم الخاصة .

(١) حمزه ، مختار : علم النفس الاجتماعي ، مصدر سابق ، ص ص ، ٢٩٣ ، ٢٩٤ .

يميل بعض الناس إلى خلق الإشاعات وترديدها على سبيل التسلية والفكاهة وإثارة الفضول وتضييع الوقت وملء الفراغ . وفي بعض الأحيان من أجل التهكم ببعض الأحداث والأشخاص ، ولكن سرعان ما يتناقلها الناس على أنها حقائق ثابتة .

٤ إثبات الذات ومحاولة فرض حرية التعبير :

يعتمد بعض المواطنين للتعبير عن الرأي بصورة مضادة للرأي ، ليثبت للآخر أنه موجود وله رأي يجب أن يُسمع ، ومن الأسباب التي تساعد على ظهور مثل هذه النماذج من المروجين للشائعات نذكر :
- غياب الحرية في الصحافة .
- رفض الرأي السائد .
- وجود صحافه لا تحترم فكر وعقل القارئ ، ولا تلتزم بأخلاقيات المهنة .

٥ وجود حاله من عدم الاستقرار النفسي لدى المواطن :

حيث تشكل الأزمات المختلفة سواء السياسية أو الاقتصادية .. وغيرها ؛ السبب الأساسي للحالة التي يعيشها المواطن ، كما حدث في أزمة الخليج الثانية التي تعد مثالا عن الحالة النفسية غير المستقرة للمواطن، أدت إلى ظهور عديد من الشائعات .

(المبحث الثالث)

الإسلام والشائعات :

الإشاعة من الظواهر الضارة بالمجتمع لما تحدثه من آثار سلبية في كل مناحي الحياة الاجتماعية في أفرادها ، قد يضطرب بها الأمن ، وتشوه سمعة الأبرياء وتحول دون حركة البناء والنماء .

وقد شدد الإسلام على مروجي الإشاعة الكاذبة والدعاية الرخيصة ، لأن الانشغال بنشرها ، وبثها بين أفراد المجتمع يعد سلوكاً منافياً للفضائل والأخلاق . لذا فإن الإسلام حث على الثبوت وعدم التسرع في قبول الأخبار التي تخل بأمن المجتمع ، من خلال صياغته لمنهج عقلائي وأخلاقي قويم لمواجهةها ، قال تعالى : ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحِرُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِينَ ﴾ { الحجرات : الآية ، ٦ } .

فهذه الآية تحذر المجتمع من التسرع في قبول الأخبار دون تمحيص ، وتحث على الثبوت قبل إصدار الحكم بناء على الخبر الوارد ؛ لذا فمن واجب أفراد المجتمع أن يتعاونوا فيما بينهم لمحاربة الشائعات والوقوف في وجهها ، ويبينوا للناس أن الله حرم اختلاق الإشاعة بتحريم ما يدعو إليها ويساعد على نشرها ، وذلك لضررها على المجتمع كما يتضح من خلال الآتي :

١ - الإشاعة ظن ، وقد نفى المولى عز وجل عن إتباع الظن ، وجعله من سمات الكافرين ، وتصديق

الإشاعة إتباع للظن ، حيث يقول تعالى : ﴿ وَمَا لَهُمْ بِهِ مِنْ عِلْمٍ إِن يَتَّبِعُوا إِلَّا الظَّنَّ ﴾

﴿ وَإِنَّ الظَّنَّ لَا يُغْنِي مِنَ الْحَقِّ شَيْئًا ﴾ { النجم : الآية ، ٢٨ } . والرسول صلى الله عليه وسلم

يقول : « إياكم والظن فإن الظن أكذب الحديث » ^(١) ، لذا يجب البعد عنها والتحذير منها لأن في تصديقها ظناً سيئاً بمن ألصقت به .

(١) البخاري ، محمد بن إسماعيل : صحيح البخاري . كتاب الوصايا ، باب (٨) ، تركيا : المكتبة الإسلامية ، (د . ت) .
١٤

٢ - الإشاعة كذب والإسلام هي عن الكذب عام ة ، وقد حرم الله سماع الكذب ، وجعل ذلك من

صفات المنافقين ، قال تعالى : ﴿ إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكَذِبَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَأُولَئِكَ

هُمُ الْكَاذِبُونَ ﴾ { النحل : الآية ، ١٠٥ } .

٣ - إن الإشاعة فيها إيذاء لمن وضعت له ولمن نقلت إليه ، والإيذاء محرم ، يقول الله عز وجل : ﴿

وَالَّذِينَ يُؤْذُونَ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ بَغَيْرِ مَا اكْتَسَبُوا فَقَدْ احْتَمَلُوا بُهْتَانًا وَإِثْمًا مُّبِينًا ﴾ {

الأحزاب : الآية ، ٥٨ } .

٤ - إن الإشاعة تسبب الفتنة والاضطراب والخوف والترويع ، والله سبحانه وتعالى ذم المرجفين ذماً

شديداً حيث يقول : ﴿ لَئِنْ لَمْ يَنْتَهِ الْمُنَافِقُونَ وَالَّذِينَ فِي قُلُوبِهِم مَّرَضٌ

وَالْمُرْجِفُونَ فِي الْمَدِينَةِ لَنُغْرِيَنَّكَ بِهِمْ ثُمَّ لَا يُجَاوِرُونَكَ فِيهَا إِلَّا قَلِيلًا (٦٠) مَلْعُونِينَ أَيْنَمَا

تَقِفُوا أَخَذُوا وَقَتَلُوا تَقْتِيلًا ﴾ { الأحزاب : الآية ، ٦٠ ، ٦١ } .

لذا فإن من سمات المجتمع المسلم الوقوف في وجه الشائعات التي قد تلحق الضرر في بنية المجتمع

وتماسكه ، وذلك من خلال إحسان الظن بالآخرين والتعامل معهم عبر الثقة المتبادلة ، والتزهر عن نقل الباطل

وترديده ، وعدم رواية الأخبار الكاذبة ، وأن يقفوا منها موقفاً حازماً ينفي التهمة ويزيل الشبهة ويصحح

الوضع .

(المبحث الرابع)

التقنية المعلوماتية والشائعات:

أدت الوسائل التقنية المصاحبة لثورة الاتصالات والمعلومات إلى تزايد الكم المعرفي والاتصال بين الشعوب والجماعات ، وأدى ذلك إلى تزايد انتشار الأفكار والمضامين الإيجابية والسلبية ، وكان من نتائج ذلك وإفرازاته ظهور نوع من التضارب بين المضامين التربوية والاجتماعية والخلقية ، التي تتكون من خلال وسائل الإعلام وتقنية المعلومات ، التي تعجز المؤسسات الأمنية والتعليمية عن اتخاذها ما يلزم نحوها^(١) .

إن التطور في الوسائل التقنية (الالكترونية) أدى إلى نقل العالم بأسره إلى عصر المعلومات ، بفعل ما تمتاز به هذه التقنيات من مصداقية في الأداء ، وفي توفر الخصوصية في الاستعمال ، وفي حجم الانجاز ، ومستوى الأداء في خفض التكلفة^(٢) .

ولقد أصبحت شبكة (الانترنت) المظهر الأبرز لثورة الاتصالات في العصر الحالي ، وقد أدت إلى توفر كم هائل من المعلومات والمواد الإخبارية والإعلامية . كما تحوي الشبكة معلومات ومعارف تشكل تهديداً مباشراً للأمن الاجتماعي والوطني ، إذا أصبح المجال مفتوحاً للترويج بصورة أسرع للشائعات والتلاعب بالحقائق، وما قد يترتب على ذلك من تداعيات خطيرة ، تسهم في تنوع وسائل نقل الشائعات .

ونظراً لأن زمننا المعاصر يقوم أساساً على المعلومة ، فقد نشطت الشائعات ؛ كونها تقوم أيضاً على المعلومة مخفية المصدر والغامضة والجاذبة للناس والمثيرة لاهتمامهم ، ولقد وفرت الوسائط المتعددة (الصوت ، والصورة ، والنص ، والحركة) عناصر جديدة للمساهمة في نشر الشائعات بسرعة أكثر وبمساحة أكبر بين المتلقين . ومن أهم التقنيات الحديثة في هذا المجال :

الهاتف - التسجيل الصوتي - التسجيل الصوري والصوتي (الفيديو) - الإذاعة - التلکس - الفاكسملي - التلفزيون - البريد المكتوب (mail) - البريد الصوتي (voice mail) - البريد الإلكتروني (mail-e) - الانترنت (internet) .

(١) الخميسي ، سيد سلامه : الضبط الاجتماعي في المجتمع العربي من منظور تربوي . الرياض : مكتبة الرشد ، ٢٠٠٥ م .
(٢) بكري ، سعد الحاج : شبكات الاتصال وتوظيف المعلومات في مكافحة الجريمة . المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب ، العدد ١١ ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ١٩٩١ م .

ويجهد الانترنت من أكثر أنواع الوسائط استخداماً في نشر وترويج الشائعات بما يسمى (الشائعة الإلكترونية) لتوسع استخدامه من قبل الدول والأفراد ، وأصبح بمقدور الفرد مرسل الشائعة أن لا يرسل بفرد بعينه، بل يرسل بالمعلومة على الشبكة ليطلع عليها الإنسان العادي ، وخاصة المعلومات (الشائعة) التي تحاول الدول إخفاءها كونها تمس الأمن أو السياسة أو الدين وقد تنتشر ويقع الأفراد تحت تأثيرها^(١) .

وتتميز الشائعة الإلكترونية بعدد من الخصائص من أهمها:

- ١ - الخفاء : وتكمن الخطورة في أن المستخدمين الم تخفين غير مسؤولين عن سلوكهم ، وبالتالي فإن خاصية الخفاء في الاستخدام للإنترنت يمكن أن تشجع السلوك الإجرامي والسلوك المضاد للمجتمع.
- ٢ - السرعة : حيث تستغرق الشائعة الإلكترونية وقتاً قصيراً جداً لتنقل من مكانها إلى الموقع أو العنوان الإلكتروني المعني ، ويمكن تعميمها إلى قائمة طويلة في ذات الزمن .
- ٣ - الانتشار : لتعبر الحدود الوطنية ، وتكون بمتناول جمهور الفضاء الكوني ، بما يزيد من خطورتها وتأثيراتها السلبية .
- ٤ - النوع : حيث تمر الشائعات بمراحل تطويره تشكل مزيج تفاعلي من الصوت والكلمة والصورة والحركة ، مما يجعلها مادة ذات جاذبية عالية ، تجعل من نوعيتها تميزاً وسرعة في التأثير .
- ٥ - الكلفة : من خصائص الشائعة الإلكترونية ، أنها ذات كلفة منخفضة جداً ، حيث نقلها للفضاء لا يكلف شيئاً ولا يحتاج لأوراق ولا لأية نفقات لتوزيعها .
- ٦ - التأثير : يرتبط بالخصائص السابقة من أنها كلها تؤدي إلى تأثير أفضل لل شائعة على الجمهور المستهدف ، حيث تأثيرها يزيد بنوعيتها ، وبخصائصها وبأهميتها وبطريقة وصولها .
- ٧ - التفاعل عن بعد : لأنه يمكن تناقلها بالصوت والدرشة ، أو إرسالها عبر الوسائل الإلكترونية وبإخراج فني ، ويتم التفاعل معها عن بعد من داخل وخارج الحدود الوطنية .
- ٨ - عالميه ، وعابرة للحدود ويمكن نشرها على مستوى العالم ، وتتجاوز الحدود ورقابة الحكومات لتدخل البيوت بدون إذن أصحابها^(٢) .

(١) البداينه ، ذياب موسى : استخدام التقنيات الحديثة في الشائعات . مصدر سابق ، ص ٥٧ .

(٢) نفس المصدر ص ص ٥٩ ، ٦٠ .

(المبحث الخامس)

الآثار السلبية للشائعات في بنية المجتمع وتماسكه :

للشائعات أثر بارز في تغيير مسار كثير من الشعوب عبر التاريخ ، وكم من أمم هزمت بالشائعات هزيمة نفسية قبل أن تلحقها الهزائم الحربية . وفي هذا الصدد يقول الرئيس الفرنسي الأسبق شارل ديغول : «لكي تنتصر دولة ما في الحرب عليها أن تشن الحرب النفسية قبل أن تتحرك قواتها إلى ميادين القتال ، وتظل هذه الحرب تساند القوات حتى تنتهي مهمتها» .

ويقول تشرشل رئيس وزراء بريطانيا الأسبق : «كثيراً ما غيرت الحرب النفسية وجه التاريخ»^(١) .

ففي حرب الشائعات لا يظهر العدو الحقيقي بصورة واضحة ، ولا يكشف عن مآله من وراء إطلاق الشائعة ، ولهذا يقع المواطنون الأبرياء فريسة سهلة لها .

فالشائعات تنتشر عن طريق أفراد الشعب ، فهي تعيش عليه ، ولم تصدر أصلاً إلا لتمس موضوعاً ذا أهمية يتعلق بالمجتمع بصفه عامه أو جزء منه ، بغية تشكيل الرأي العام والتأثير فيه وتسييره وفق ما تريد .

ويترتب على الشائعات آثار سلبية تؤثر في عقول الأفراد وبناء وغماء المجتمع ، وتضر بالروح المعنوية والقومية والوطنية .. ويمكن بيان صور الآثار السلبية للشائعات فيما يلي :

١ - يترتب على ترويج الشائعات في المجتمع خلق عدم الثقة بين أفراد وقياداته ، و بين التنظيمات السياسية والشعبية والمذهبية ، وتفقد القيادات السياسية والفكرية والاجتماعية ، الاحترام والثقة التي تحظى بها من قبل أفراد المجتمع ، فيحقق الأعداء والمعرضون أهدافهم ، ويمررون أفكارهم المسيئة للمجتمع ككيان بذاته ، أو لأفراد بعينهم في أمانتهم أو نراهم ، أو أسرهم ، ويدخل ضمن ذلك خدش الحياء والمجاهرة بالرديلة والدعوة إلى الإباحية ، وتدني القيم الأخلاقية^(٢) .

٢ - التأثير في العقيدة الإسلامية وزعزعت ها لدى أفراد المجتمع المستهدف بالشائعات ، حيث يسعى المعرضون من اليهود والنصارى الشرقيون والغربيون إلى إبعاد المسلمين عن دينهم ، والنيل من نبي الأمة الإسلامية محمد ﷺ ؛ بتشويه صورته لدى المسلمين كما فعل الدغركيون عندما نشروا صور كاريكاتيرية مسيئة للمصطفى عليه الصلاة والسلام ، أرادوا منها الإساءة للإسلام والمسلمين . وهم ينفقون على ذلك أموالاً طائلة لإنفاذ خططهم الخبيثة التي ترمي إلى إشغال المجتمعات المسلمة

(١) نوفل ، أحمد : الحرب النفسية . الأردن : دار الفرقان للنشر والتوزيع ، ١٩٨٩ ، ص ٧ .

(٢) نفس المصدر ، ص ٣٢١ .

والنيل من قيمها وثوابتها المرعية . واستهداف الدين الذي هو أصل النسق القيمي في المجتمع لتحطيم درجة التماسك بين أفراد وفئات المجتمع ، وسبب استقراره وتوازنه ووحدته ، كما أنه مصدر الآداب والقيم العليا المنبثقة عن الضمير الجمعي للأمة^(١) .

٣ - النيل من أخلاق المجتمع ومحاولة إفسادها ، مما يؤدي إلى انهيارها وتلاشيها ، وإظهار المنكرات لأن المرء عندما يسمع عن خلق كثير بأنهم يفعلون منكراً معيناً يخف استنكار هذا الفعل في قلبه ، مما يحتمل معه إقدامه عليه ، ولذلك جعل الله ترويح الشائعات ، من إشاعة الفاحشة كما قال تعالى :

﴿ إِنِّ الَّذِينَ يُخْبُونَ أَنَّهُمْ يَفْعَلُونَ مَا نَسْتَكْرَهُهُ لَفَاحِشَةٌ فِي الدِّينِ آمَنُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴾ { النور ، الآية ، ١٩ } .

١ . وفي حادثة الإفك عاب الله على الذين يروجون تلك الشائعة النكراء بقوله : ﴿ وَلَوْ لَا فَضَّلَ اللَّهُ

عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ لَمَسَّكُمْ فِي مَا أَفَضْتُمْ فِيهِ عَذَابٌ عَظِيمٌ (١٤) إِذْ تَلَقَّوْنَهُ بِالسِّنِّتِمْ وَتَقُولُونَ بَافْوَهِكُمْ مَا لَيْسَ لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ وَتَحْسَبُونَهُ هَيِّنًا وَهُوَ عِنْدَ اللَّهِ عَظِيمٌ (١٥) وَلَوْ لَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ قُلْتُمْ مَا يَكُونُ لَنَا أَنْ نَتَكَلَّمَ بِهَذَا سُبْحَانَكَ هَذَا بُهْتَانٌ عَظِيمٌ (١٦) يَعِظُكُمُ اللَّهُ أَنْ تَعُودُوا لِمِثْلِهِ أَبَدًا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴾ { النور : الآيات ، ١٤ - ١٧ } .

وعبَّ بقوله : ﴿ ... تَلَقَّوْنَهُ بِالسِّنِّتِمْ ﴾ مع أن التلقي يكون بالأذن لأنهم يسمعون به بآذانهم ثم

يتكلمون بالسنتهم مباشرة دون تفكير في صحته ، فكأنهم يتلقونه باللسان مباشرة بدون مرور على أذن تسمع أو عقل يفكر^(٢) . وفي هذه الآية عبرة عظيمة تجسد التأثير السلبي الخطير للشائعات ، عندما تُوظف للنيل من الآخر استناداً على النقل الغير موثوق به .

ومن مظاهر التأثير الأخلاقي السلبي للشائعات :

- الدعاية الزائفة التي تبث عبر بعض وسائل الإعلام عن التدخين ، وشرب الخمر والمسكرات ، وتعاطي المخدرات ، وغيرها من المشاهد التي تفسد الأخلاق^(٣) .

(١) دومان ، مهدي علي : الشائعات والأمن . أعمال ندوة أساليب مواجهة الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١م ، ص ٢٠٣ .
(٢) الشثري ، سعد بن ناصر : مقاصد الشريعة ووسائلها في المحافظة على ضرورة العرض من خلال محاربة الشائعات . أعمال ندوة أساليب مواجهة الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١م ، ص ٢٦٢ .
(٣) مطاوع ، ضياء الدين والعمرى ، عبدالله : تقنيات الاتصال والإعلام وأثارها في النشئ السعودي . مجلة البحوث الأمنية ، الرياض : كلية الملك فهد الأمنية ، المجلد (١١) العدد (٢٢) ، ٢٠٠٢م ، ص ١٧٧ .

- الاستخفاف بالقيم التي يتمسك بها المجتمع المسلم ، وتشويهها ، مثل قيم التعاون واحترام أفراد الأسرة والأقارب .

- الترويج للسلوكيات المغلوطة في سياق يجذب الصغار والمراهقين لا تبعها ، وإثارة غرائزهم ، وشيوع الرذيلة . وسهولة ارتكابها .. مما يسهم في زوال الأخلاق المرتبط معنى وجودهم بالالتزام بها .. وكما قال أمير الشعراء أحمد شوقي :

إنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هُـم ذهبت أخلاقهم ذهبوا

٤ - سريان الشائعات في أوساط المجتمع يؤدي إلى حالة من الخوف والإرباك ، خاصة عندما لا يكون لأفراد المجتمع تجارب حياتية ولو بجدها الأدنى ، ويعبرون عن الخوف بأساليب متعددة ، لعدم معرفتهم بأسبابه ومصادره ويتزامن معه زيادة القابلية الشديدة لتقبل الشائعات . والإرباك في وسائل الإدراك المعرفي ، مما يشوش القدرة على التقدير السليم للأمور والأحداث الخبيطة .. ومن النماذج الملحوظة في حياتنا اليومية لتأثير الخوف نتيجة للشائعات المغلوطة ، نجد أن الأم المتعلقة بطفلها كثيراً ما تشعر - عندما يكون بعيداً عنها - أن بكاء أي طفل في الشارع هو بكاء طفلها ، وأن أي مشاجرة تراها أو تسمع عنها هي مشاجرة مع ابنها .. وطبعاً هذا النموذج ليس حاله لشائعة ، ولكنه بين كيف يتجسد الخوف ليصبح شائعة^(١) .

ومن النماذج التي ارتبطت بها الشائعات (مرض أنفلونزا الخنازير) حيث تباينت الآراء والتقارير الطبية حول المرض وأسبابه وآثاره ، وطرق انتقاله وطرق علاجه ، وخطورته أخذ منعطفاً سياسياً ، وأصبح مدار اهتمام جميع دول العالم . وترتب عليه مخاوف عدة اعترت مجتمعات العالم بصورة عامة ، والمجتمعات الإسلامية بصورة خاصة ، فأنحسرت العلاقات الاجتماعية سواء بالزيارات أو المصافحة المباشرة ، وأحجم البعض عن الذهاب لدور العبادة ، بل الامتناع أو المنع عن أداء فريضة الحج والعمرة ... مما سمح لظهور عديد من الشائعات التي لاقت رواجاً كبيراً وأثرت على مصالح المجتمع ، أفراداً وجماعات .

٥ - خلق وتأجيج الكراهية ، ومشاعر العداء بين أفراد المجتمع الواحد ، فتتضارب المصالح ، وتختلف الآراء وتتعارض الأديان والمذاهب ، والمهن ، وتضارع الأجيال والأيدلوجيات المختلفة . وفي الغالب يكون سبب الكراهية غير ظاهر وفقاً لطبيعة الشائعة التي تتميز بعدم معرفة مصدرها أحياناً ، والكراهية التي تخلفها الشائعات تدفع بدورها إلى أشياء كثيرة رغبة في التعبير عن نفسها ، وربما تدفع إلى القطيعة والتباعد بين الأفراد ، وربما تدفع لارتكاب الجريمة ، وإلحاق الأذى والخسارة بالآخرين بالقول باعتباره أسلوب من أساليب إصدار الشائعات وتناقلها .

٦ - تؤثر الشائعات على الجانب الاقتصادي باعتباره من أهم جوانب الحياة ، وقد تأخذ الشائعة أشكالاً متعددة تختلف باختلاف طبيعة المجال الاقتصادي الذي ستؤثر فيه سلباً أو إيجاباً ، مما يؤدي إلى

(١) الخشب ، محمود عثمان : الشائعات وكلام الناس . مصدر سابق ، ص ٢٧ .

توسيع دائرة المتأثرين بها ، ويوسع من دائرة انتشارها بين أفراد المجتمع .. وقد تستهدف الشائعة نشاط معين أو أحد متغيرات الاقتصاد الكلي التي تؤثر في الاقتصاد القومي كسعر الفائدة والعملية المحلية ، والأسهم المحلية .

وتعتبر سوق الأسهم من أكثر الأسواق عرضة لانتشار الشائعات ؛ نتيجة لانعدام الشفافية حول الأرباح والخسائر للأسهم المتداولة وانعدام الثقافة التجارية والاقتصادية في هذا المجال لدى الأفراد. من جانب آخر نجد أن تأثير الشائعات على الجانب الاقتصادي يترتب عليه زيادة معدلات البطالة، عندما لا توظف الدولة جميع مواردها توظيفاً كاملاً وفعالاً في إنتاج السلع والخدمات و يختل ميزان العرض والطلب ، كون انتشار شائعة ما حول سلعة أو أكثر من السلع المحلية ؛ يتسبب في نقصان الطلب المحلي والأجنبي عليها وتحول المستهلكين إلى السلع البديلة المصنفة في الخارج^(١) .

ولا يمكن للمجتمع أن يتلقى مصالحه التنموية في ظل وجود الخوف التي تسببه الشائعات فكيف برؤوس أموال واستثمارات مختلفة يراد لها أن تنمو وتحرك في المجتمع بصورة آمنة لتسهم في التنمية، وقد سادت المخاوف والمنازعات الممقوتة ، فالشائعة طالما عطلت التفكير العقلاني ، فمن الأولى أن يتوقف استثمار الأموال ، فتتأثر مصالح المجتمع .

٧ - تؤثر الشائعات أيضاً على مستوى رفاهية المجتمع وأفراده ، فانتشار الشائعة في وسط مجتمع من المجتمعات سيؤدي - كما لاحظنا سابقاً - إلى تدني مستوى رفاهية بعض الأفراد عما كانوا عليه قبل انتشار الشائعة .

وهذا ما يحدث أثناء الأزمات والكوارث الطبيعية المفاجئة التي تغير مسار الحياة الاجتماعية للمجتمع الذي يعاني منها .

وأخيراً .. فالشائعة عمل مضر لا يقتصر ضرره وآثارها السلبية على الأفراد ، بل قد يشمل المجتمع كله ، فلا أحد يسلم من ضرورها وانتشارها ، ما دام هناك تنافس في الحياة في مختلف المجتمعات ومصالح متداخلة ، وغيره ، وسوء قصد ، ونفوس مريضة تسعى لتحطيم صورة مثالية عن إنسان تعاديه .

(١) الحقباني، مفرح بن سعد : الآثار الاقتصادية المحتملة لانتشار الشائعات . مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، العدد (٣٠) ، جامعة المنصورة ، كلية الحقوق ، ٢٠٠١م ، ص ٤٨٥ ، ٤٨٦ .

(المبحث السادس)

مواجهة الشائعات :

مواجهة الشائعات ومكافحتها بدء من معرفة أسبابها وانتهاءً بالقضاء عليها أو الحد منها ، لا يقع على مؤسسة مجتمعية بعينها ، بل مسؤولية كل راع في الأمة وتحدي دأ مسؤولية القيادة ، والأفراد والمجتمع والأسرة ، وكافة مؤسسات المجتمع ، الدينية ، والتربوية ، والإعلامية ، والعلمية ، والاقتصادية ، والأمنية .. وغيرها .

ومن أهم أساليب مواجهة الشائعات ما يلي :

- ١ - ضرورة الاستفادة من المعالجة الإسلامية لظاهرة الشائعة ومقاومتها ، وذلك بتتبع الخطوات والحلول التي بينها الدين الإسلامي في هذا المجال . إذ يمثل الجانب الديني أحد الجوانب الهامة في حفظ التوازن والأمن داخل بنية المجتمع ، من خلال حرصه على تأصيل القيم الاجتماعية النابعة من الشريعة الإسلامية ، والتمسك بها قولاً وعملاً باعتبار الدين هو الحصن الواقي من كل انحراف وجنوح ، إضافة إلى إبراز أهمية التكافل الاجتماعي الذي يفرضه الإسلام لضمان أمن الفرد والمجتمع^(١) .
- ٢ - قيام الأجهزة الأمنية بتتبع مصادر الشائعات ومروجيها ، والتحذير والتنبيه من أخطارها من خلال الاتصال المباشر بالناس وبقعيتهم والاستماع لهم وتقبل ملاحظاتهم ، والعمل على توظيف وسائل الإعلام والتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني المختلفة لنشر الوعي والرد الموضوعي المستند إلى الحقائق والأرقام لفنيد الشائعات وكشف زيفها ومخاطرها ومصادرها .
- ٣ - تعزيز دور المؤسسات الاجتماعية المعنية بجانب التنشئة الاجتماعية ، التي تتمحور حول الإنسان وفق المنهج التربوي الذي قدمه الإسلام ، والقائم على بناء الإنسان بناء متكاملًا ومتوازنًا من النواحي الاعتقادية ، والروحية ، والعقلية ، والأخلاقية ، والاجتماعية ، وارتباط التنشئة بالسلوك الإنساني ، وهذا الجانب - التنشئة الاجتماعية - مناط - بدور أكبر - بالأسرة والمدرسة والمؤسسات الإعلامية ، ومن ثم نجد أن المملكة العربية السعودية ، قد عنت بدعم الأسرة لكفالة التربية السليمة للنشء والشباب ، وتحسين الظروف الاجتماعية ، ورفع مستوى الحياة ، وتنمية روح الانتماء والمواطنة لدى الأبناء في مراحل نموهم المختلفة ، إضافة إلى تبني برامج لزيادة الوعي الأمني ضد الشائعات^(٢) .

(١) الدجعة ، هائل ودعان : التحصين الأمني للرأي العام ضد الشائعات . أعمال الندوة العلمية لدور مؤسسات المجتمع المدني في التوعية الأمنية، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٩م ، ص ٦ .

(٢) المرواني ، نايف محمد : تجارب عربية ناجحة في تنظيم وتجهيز مكافحة الإرهاب (التجربة السعودية) . أعمال الندوة العلمية لقدرات الأجهزة الأمنية وأثرها على جهود مكافحة المخدرات ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٩م ، ص ٢٤ .

٤ - التأكيد على أهمية دور وسائل الإعلام في مقاومة الشائعات من خلال المبادرة والسبق الصحفي أو الإعلامي في تقديم الأخبار الصادقة المؤكدة في مواجهة الشائعات ، و لتوعية بأخطار الدعاية المعادية التي تحصل عادة بطرق متنوعة ، أهمها الإذاعة والتلفزيون والإنترنت ، وما تنشره من أخبار ملفقة ، وكشفها للجمهور لكي يكتسب المناعة التي تحصنهم ضد خطر ال شائعات عملاً للقاعدة الوقاية خير من العلاج ، والتثبت من الأخبار وعدم التسرع في تصديقها ، والتروي للتأكد من صدقها .

٥ - تكذيب الشائعات وكشف زيفها وتعريفها وبيان تناقضها ، لإسقاط فاعليتها وتوجيه رد الفعل ضد مروجيها ، والتعامل معها بحذر لضمان إبطال مفعولها ، مع مراعاة أن يكون التكذيب من قبل مصدر مسؤول معروف وموثوق به ، ويشكل تأثيراً على الرأي العام .

٦ - إشاعة أجواء من الثقة بين الأفراد ببعضهم ، وبين المواطن والمسؤول ، لكسب ثقتهم بالدولة ونظامها ، وهذا يشكل دعامة أساسية وشرطاً لازماً لتوافر الروح المعنوية . ولتحقيق ذلك ينبغي استخدام لغة سليمة للتخاطب مع المواطنين ، والكشف الصريح عن جوانب الخلل والفساد المالي والإداري ، وعدم حجب المعلومات المتعلقة بكل ما له صلة بمصلحة الوطن والمواطن .

٧ - تحليل الشائعات لمعرفة أهدافها ودوافعها ومصدرها ، ومن يقف وراءها ، والمستفيد منها ، واقتفاء خط سير الشائعة ، وتتبع مسارها ، للوصول إلى جذورها ، لضمان ضبط مروجيها وكشف دوافعهم والجهات التي يعملون لحسابها^(١) .

٨ - استخدام طريقة عبادة الشائعات .. وهي الطريقة التي استعملها الحلفاء ولمدة سنتين خلال الحرب العالمية الثانية ، ثم نبذوها ، واستطاعوا تبديل هزائمهم إلى انتصارات مذهلة ، واختفت الشائعات المغرضة من تلقاء نفسها ، واعتمدت هذه الطريقة على تخصيص عمود في صحيفة يومية لتحليل الشائعات تحليلاً نفسياً ومنطقياً لفنيها بطريقتهم العلمية وبحجج وبراهين موثوقة^(٢) . وهذه الطريقة يمكن استخدامها بصورة مصغرة في أي منشأة أو مؤسسة لمقاومة الشائعات محلياً ، وتوعية العاملين ورجال الأمن بالمنشأة لمواجهة أي محاولات للنيل من الجبهة الداخلية باستخدام الشائعة .

٩ - ضرورة تحقيق التوازن النفسي والطمأنينة لدى المواطنين بهدف إزالة المسببات النفسية التي من شأنها تهيئة الفرصة لظهور الشائعات ، التي تستمد وجودها من حالات القلق والخوف والتوتر وافتقار الأمن . ما يتطلب رفع الروح المعنوية عند المواطن ، وتلبية حاجاته ورغباته الحياتية

(١) عابدين ، سامي أحمد : الشائعات بين التحليل والمواجهة . مصدر سابق ، ص ٦٣ ، ٦٦ .
(٢) الجوير ، مبارك : الشائعات ووظيفة المؤسسات الاجتماعية في مواجهتها . مصدر سابق ، ص ٥٤ ، ٥٥ .

الأساسية ، بما يسهم بتحقيق الأمن النفسي والثقة بالمستقبل ، وبالجمتمع الذي يعيش فيه ، كأهم مُحصن ضد الشائعات^(١) .

١٠ تشجيع عقد اللقاءات بين الأفراد والمسؤولين للاستفسار عن الحقائق على أن يكون لدى هؤلاء المسؤولين في مواقعهم المعلومات الكاملة عن ما يحدث في المجتمع من شائعات يقتضي الأمر كشف حقيقتها ، والإجابة الواضحة عن استفسارات وتساؤلات الجمهور ، بإجابات مقنعة ، تبين وتوضح الحقائق وتزيل الشكوك .

(المبحث السابع)

(١) الدعجة ، هائل ودعان : التحقيق الأمني للرأي العام ضد الشائعات ، مصدر سابق ، ص ١٧ .

الشائعة النموذجية تتشكل من ثلاثة أسئلة هامة^(١):

- من المتكلم ؟
- لمن توجه ؟
- على أي شيء تتحدث ؟

وهذه الأسئلة هي نفسها التي تتبناها نظرية الإعلام ، لكن الفرق هو أن المتكلم في مجال الإعلام يعبر عن الخبر بصفته ناقل الخبر إلى غيره دون أية اعتبارات أخرى ، أما في حالة الشائعة فإن المتكلم يهتم بمحاولة إقناع المتلقي بصحة الخبر ، وتوثيق مصدره .

ومن هذا المنطلق ، وبناء على ما تم تناوله من محاور ذات صلة بالشائعات من حيث المفاهيم ، والأهداف ، والأنواع ، والمميزات ، يظهر السؤال التوكيدي (هل هناك شائعة نموذجية؟) والإجابة على هذا السؤال تشير إلى المكونات التي ينبغي توفرها في الشائعة النموذجية وفق نظرية الإعلام ، مقرونة بالأمثلة على النحو التالي :

١ - تنسب الشائعة النموذجية إلى جهة موثوقة ، ذات ضمانات شبه رسمية ، إذ أن تأثير المصدر مهم بالنسبة للمتلقي الذي يصبح مصدر الشائعة فيما بعد .

مثال: يقول وزير الدفاع السوري في عام (١٩٩١م) بأن سوريا مشاركة في التحالف ، نظراً لطبيعتها ، فهي تحارب إسرائيل ، وبما أن صدام رجل مخبرات إسرائيلييه فيجب محاربته ، وتبرير موقفها للشعب السوري .

نلاحظ هنا بأن الشائعة تستند إلى مسؤول مهم ، رفيع المستوى ، وهو وزير الدفاع السوري ، وفي هذه الحالة لا يستدعي المصدر الشك . وفي هذا إيضاح للسؤال التالي : من المتكلم ؟.

٢ - الشائعة النموذجية تنسجم مع التقاليد الثقافية والأخلاقية للناس الم وجهة لهم ، ويكون لديهم الاستعداد لالقاط الخبر .

مثال: أثناء حرب الخليج الثانية أفادت الأنباء بأنه وقع اصطدام بين القوات المسلحة المشاركة في القوات المتعددة الجنسيات والقوات الأمريكية والبريطانية ، وقد شارك في هذه المواجهة (٨٠٠) جندي مصري ، وأسفرت عن مقتل (١٠٠) جندي من الجانبين ، وقد وقعت هذه المواجهة في مدينة الظهران السعودية ، وتعود أسباب ذلك حسب الأنباء إلى مصرع (٦) من أفراد القوات المصرية على يد الأمريكيين . وهذا الخبر يوجب على السؤال التالي: لمن يوجه الخبر أو الشائعة؟.

(١) سامي ، عبد المنعم : الرأي العام والإشاعة - قراءة في الوظيفة الاجتماعية . الدار البيضاء : دار أفريقيا للنشر ، ٢٠٠١م ، ص ص ٩١ ، ٩٣ .

٣ - الشائعة النموذجية تتكيف مع معاناة ومشاكل السكان في وقت معين ، خاصة عندما تتناول موضوع يتعلق بالشخصيات والرموز المعروفة لتدور حولها الشائعات وبصورة محددة .
مثال: جاء في جريدة الشرق الأوسط في (٤) أغسطس من عام (١٩٩١م) تحت عنوان: « نفي شائعات طلاق الرئيس الفلسطيني» الخبر التالي:
«احتفل الرئيس الفلسطيني ياسر عرفات بعيد ميلاده السبعين ، في غياب زوجته سهى الطويل وابنته زهوة» . وثمة شائعات عن هجران الرئيس عرفات لزوجته المتغيبه عن قطاع غزة منذ أكثر من (٣) أشهر ، قضتها في فرنسا.
وسرت شائعة في الضفة الغربية وقطاع غزة مفادها أن الرئيس عرفات طلق زوجته في تونس ، أي في المكان الذي عقد فيه قرانه عليها عام (١٩٩٢م) .

الخاتمة

بالرغم من أن ال شائعة من المصطلحات الم تنشرة والمتداولة في أوساط المجتمع ، إلا أن الكثير لا يدرك آثارها السلبية المدمرة سواء على المدى القريب أو البعيد ، وساعد على ذلك طب يعتها من حيث الغموض والأهمية ..الغموض في سعيها لتحقيق أهداف معينة دو ن وضوح مصدرها وتوقيتها وموضوعها..والأهمية من حيث أهدافها ومصداقيتها ، وخلفياتها النفسية ، وطريق مسارها .

فالشائعة يخلقها شخص ويروجها الآخرون ، ليتغير مسار الرأي العام تبعاً للحدث الذي تخلقه ، محل اهتمام المجتمع ، وهي لا تستهدف جهة أو شخصاً بحد ذاته ، بل إنها خطراً على المجتمع بشكل عام ، وإن التصدي لها ومواجهة آثارها السلبية ليس بالعمل السهل ، بل يتطلب تضافر جهود كافة مؤسسات المجتمع دون استثناء ، وفقاً لأساليب علميه مدروسة من حيث إقرار التدابير الوقائية والعلاجية والعمل بهما في آن واحد .

وفي ضوء ما تم عرضه في هذه الدراسة ، يمكن أن نستخلص أن كل دول العالم قاطبة تتفق على خطورة الشائعات وآثارها السلبية على الفرد والمجتمع ، ووجوب محاربتها بكل الوسائل .

ولهذا نرى أنه من الواجب الخروج بتوصيات مستوحاة من ما تم عرضه في هذه الدراسة ، قد تفيد في مواجهة الشائعات وآثارها السلبية في بنية المجتمع وتماسكه ، على النحو التالي:

١ - ضرورة وضع إستراتيجية إعلامية وقائية تستخدم كافة وسائل الإعلام من أجل توعية المواطنين بمفهوم الشائعات والظروف المرتبطة بنشأتها وتطورها والمخاطر والآثار الناجمة عنها ، وكيفية تحليلها للكشف عن ما تتضمنه من أكاذيب ومغالطات .

وتأتي أهمية هذه التوصية استناداً على ما كشفته معظم الدراسات من أن الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الشائعات تعمل بعد ظهور وتداول الشائعة ، أي أن لها طابع دفاعي أكثر من ما هو وقائي .

٢ - التصدي للآزمات باعتبارها مدخل للشائعات ، ولأن الأزمة هي في الواقع شائعة سلبية ، ويتم التصدي من خلال بناء مركز للشائعات أو ما يسمى (بعيادة الشائعات) يعمل به متخصصون ، لتقديم النصائح للمسؤولين والمواطنين في كيفية تنفيذ الشائعات والرد عليها ، وتقديم معلومات دقيقة عن الموقف الذي بني نتيجة للشائعات .

٣ - تنظيم دورات تدريبية لرجال الأمن والإعلام وبعض المدراء في المؤسسات الاجتماعية والعاملين في إدارة الإعلام الأمني ، وإدارة الأزمات ، لوضع الخطط التفصيلية والا تفاق على أساليب العمل لمواجهة الشائعات .

٤ - قيام الإعلام بدور فعال في فضح الرأي العام المؤيد للشائعات وكشف أهدافه السيئة ، وتدعيم الرأي العام الواعي بآثارها الم دمرة وإظهار الجانب القيمي والأخلاقي في حياة الناس ، مع

- ضرورة التركيز على عوامل إدراكية أو عاطفيه للتأثير في الجمهور ، وتحقيق استمالات عاطفية تدعم الاتجاهات والنوايا السلوكية الايجابية المتعلقة بالإقناع.
- ٥ - تعزيز التعاون والتنسيق بين وسائل الإعلام والمدارس والجامعات والمساجد ، وأجهزة وإدارات الإعلام الأمني ، ومركز رصد ومتابعة الشائعات لتحقيق مزيداً من التحصين ضد الشائعات .

المراجع

١. اولبورت ، جوردان ، بوتسمان ، ليو : سيكولوجية الإشاعة . ترجمة ، صلاح مخيمر ، وعبد مبخائل ، القاهرة : دار المعرفة المصرية ، ١٩٦٤م .

٢. البخاري ، محمد بن إسماعيل : صحيح البخاري . كتاب الوصايا ، باب (٨) ، تركيا : المكتبة الإسلامية ، (د . ت) .
٣. الجبانية ، ذياب موسى : استخدام التقنيات الحديثة في الشائعات . أعمال ندوة أساليب مواجهة الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١ م .
٤. بكري ، سعد الحاج : شبكات الاتصال وتوظيف المعلومات في مكافحة الجريمة . المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب ، العدد (١١) ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ١٩٩١ م .
٥. التهامي ، مختار : الرأي العام والحرب النفسية . القاهرة : دار المعارف ، ١٩٨٢ م .
٦. الجوير ، إبراهيم بن مبارك : الشائعات ووظيفة المؤسسات الاجتماعية في مواجهتها . الرياض : مكتبة العبيكان ، ١٩٩٥ م .
٧. الحارثي ، ساعد العراي : الإسلام والشائعة . أعمال ندوة أساليب الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١ م .
٨. حجاب ، محمد منير : المؤسسة الإعلامية . ج ٤ ، القاهرة : دار الفجر ، ٢٠٠٤ م .
٩. الحقباني ، مفرح بن سعد : الآثار الاقتصادية المحتملة لانتشار الشائعات . مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ، العدد (٣٠) ، جامعة المنصورة ، كلية الحقوق ، ٢٠٠١ م .
١٠. الخشب ، محمد عثمان : الشائعات وكلام الناس . القاهرة : مكتبة ابن سينا ، ١٩٩٥ م .
١١. الخميسي ، سيد سلامه : الضبط الاجتماعي في المجتمع العربي من منظور تربوي . الرياض : مكتبة الرشد ، ٢٠٠٥ م .
١٢. الدعجة ، هائل ودعان : التحصين الأمني للرأي العام ضد الشائعات . أعمال الندوة العلمية لدور مؤسسات المجتمع المدني في التوعية الأمنية ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٩ م .
١٣. دومان ، مهدي علي : الشائعة والأمن . أعمال ندوة أساليب مواجهة الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١ م .
١٤. الراغب الأصفهاني : المفردات في غريب القرآن . دمشق : مطبعة الحلبي ، (د . ت) .
١٥. ربيع ، حامد : مقدمة في العلوم السلوكية . دمشق : دار الجيل ، ١٩٨١ م .
١٦. زهران ، حامد عبد السلام : علم النفس الاجتماعي . القاهرة : عالم الكتب ، ١٩٧٧ م .
١٧. سامي ، عبد المنعم : الرأي العام والإشاعة - قراءة في الوظيفة الاجتماعية . الدار البيضاء : دار أفريقيا للنشر ، ٢٠٠١ م .
١٨. الشثري ، سعد بن ناصر : مقاصد الشريعة ووسائلها في المحافظة على ضرورة العرض من خلال محاربة الشائعات . أعمال ندوة أساليب مواجهة الشائعات ، الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠١ م .

١٩. عابدين ، سامي أحمد : الشائعات بين التحليل والمواجهة . مجلة الفكر الشرطي ، المجلد (١٣) ، العدد (١) لسنة ٢٠٠٤م ، الشارقة : شرطة الشارقة .
٢٠. عبد الباقي ، زيدان : وسائل الاتصال . القاهرة : دار غريب ، ١٩٧٩م .
٢١. عبده ، محمد ماهر : الشائعة كوسيلة من وسائل الحرب النفسية . القاهرة : المجلة العربية للعلوم الشرطية - الأمن العام - العدد (٦٨) ، ١٩٧٥م .
٢٢. علام ، فؤاد : وسائل ترويح الإشاعات ودور أجهزة الأمن في مواجهتها . الرياض : المركز العربي للدراسات الأمنية ، ١٩٨٦م .
٢٣. المرواني ، نايف محمد : تجارب عربية ناجحة في تنظيم وتجهيز مكافحة الإرهاب (التجربة السعودية). أعمال الندوة العلمية لقدرات الأجهزة الأمنية وأثرها على جهود مكافحة المخدرات ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٩م .
٢٤. مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط (ج ١) ، القاهرة : مطبعة مصر ، ١٩٦٠م .
٢٥. مطاوع ، ضياء الدين والعمرى ، عبد الله : تقنيات الاتصال والإعلام وآثارها في النشئ السعودي . مجلة البحوث الأمنية ، الرياض : كلية الملك فهد الأمنية ، المجلد (١١) العدد (٢٢) ، ٢٠٠٢م .
٢٦. نوفل ، أحمد : الحرب النفسية . الأردن : دار الفرقان للنشر والتوزيع ، ١٩٨٩م .
٢٧. G.W. Allport and L. Postman, The Psychology at Rumor Henry Holt and Co. New York, 1948 .p.1.x .