

دور الخدمة الاجتماعية في الحد من الإشاعة

د . أبو عجيبة المبروك المدني ، د . سالمة إبراهيم الطبيب .
كلية الآداب - جامعة طرابلس

المقدمة

ظهرت الإشاعة مع تكون المجتمع الإنساني وتستمر، فهي ماضٍ وحاضر ومستقبل، مرتبطة بأشكال الاتصال الإنساني اللفظي وغير اللفظي، لها عناصر مختلفة، تتم وفقاً للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد، وهذه العناصر هي المرسل والرسالة، والأداة ثم الجمهور المستقبل لها، فالإشاعة هي ظاهرة اقتصادية واجتماعية ونفسية وسياسية، تعبر عن مضمون أو رسالة تحتمل الصدق أو الكذب، تعمل على تنقل الخبر من فرد إلى آخر من خلال عناصرها المذكورة سلفاً، وتنشط في ظروف غير طبيعية كما هو الحال في الأزمات والحروب والكوارث، حيث توجد البيئة الخصبة لترويج الأخبار والمعلومات غير المثبتة .

فالإشاعة : (هي أشبه بالفيروسات التي تهاجم جسم الإنسان) (1)، فهي بذلك مرض ووباء خطير يصعب التخلص منه، وقد يكون الفرد أو الجماعة أو المجتمع عرضة لهذا الوباء تنتقل وفقاً لمراحل في شكل دائري تبدأ بالولادة فانتشار ثم اندثار ثم ظهور من جديد وقد تكون بشكل آخر، مما يتطلب من الجميع ضرورة إدراك ذلك ، إذا كان هدفنا وطموحنا هو الرفاهية وتحقيق التقدم، فقد وجّه الإسلام بعد بسم الله الرحمن الرحيم (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ) (2) ، وجّه الله - سبحانه وتعالى - نداءً يحذرنا فيه ويأمرنا بالتبين ، وأن نكون على حذر من ذلك ؛ لأن عواقبه وخيمة في حالة عدم التثبت، وفي السنة يقول - صلى الله عليه وسلم- كَفَى بِالْمَرْءِ كَذِبًا أَنْ يُحَدِّثَ بِكُلِّ مَا سَمِعَ (3) ، بمعنى : إذا حدّث المرء بكل ما سمع دون التأكد والتحري لا محالة سيقع في الكذب، وانطلاقاً من ذلك فإن الإشاعة مرض نفسي واجتماعي، واقتصادي يؤثر في بناء المجتمع ورقبه، وقد جاءت هذه الورقة لتسليط الضوء على الإشاعة والوقوف على حقيقتها وسبل مقاومتها ، وإبراز إسهامات مهنة الخدمة الاجتماعية حيالها من خلال دور الخدمة الاجتماعية، باعتبار أن هذه المهنة تقوم على



فلسفة الإيمان بكرامة الإنسان ، وتنمية قدراته ومساعدته في التغلب على مشكلاته المترتبة على ظهور الإشاعة وانتشارها من خلال جهود الأخصائي الاجتماعي المرتبطة بكشف المشكلات المترتبة على الإشاعة، ودفع الأفراد ومساعدتهم على مقاومتها ، والعمل على تطوير الظروف، والبيئة المحيطة بهم حتى يدركوا ما لهم وما عليهم ، وما هو الصحيح وكيفية إدراكه، والخطأ وكيفية تفاديه، بهدف تحقيق تفاعل اجتماعي سليم بين الأفراد والجماعات والمجتمعات بما يحد من انتشار الإشاعة منطلقاً من أهداف الخدمة الاجتماعية، ووفق المدخل الشمولي المتمثل في الهدف العلاجي والهدف الوقائي، والهدف التنموي .

ومن خلال ما تقدم فإن موضوع الورقة البحثية انطلق من مخاطر الإشاعة على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع؛ ليهتم بمعنى الإشاعة ، وخصائصها، ومراحلها ، وأنواعها ، وإبراز دور الخدمة الاجتماعية حيال ذلك ، ووضع مقترحات تسهم في الحد من انتشار الإشاعة ، حيث حدد موضوع البحث في التساؤل التالي:
ما دور الخدمة الاجتماعية في الحد من الإشاعة؟
وهذا السؤال تفرع عنه التساؤلات الآتية :

- ما الإشاعة، وما خصائصها، وما عوامل ظهورها ، وانتشارها ، ومراحلها ؟
- ما أنواع الإشاعة ؟
- ما دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة الإشاعة ؟

أهمية البحث :

- تساعد مثل هذه الأوراق البحثية في إعطاء صورة عن الإشاعة (مفهومها ، مراحلها وأسباب انتشارها ، وأنواعها) .
- تبيان دور الخدمة الاجتماعية في مقاومة الإشاعة، ووضع مقترحات تسهم في الحد من الإشاعة .

أهداف البحث :

- وللبحث مجموعة أهداف تتمثل في التعرف على الإشاعة وأنواعها ، وعوامل انتشارها ومراحلها ، والوقوف على دور الخدمة الاجتماعية حيال ذلك، وإعطاء مؤشر لإجراء دراسات مستقبلية حول الإشاعة وتأثيراتها النفسية، والاجتماعية، والتنموية .

منهجية البحث:

- تم استخدام المنهج الوصفي؛ لتناسبه مع موضوعنا هذا من حيث الوصف والتشخيص، وولفت النظر إلى جوانب الموضوع المختلفة .

مصطلحات البحث:

الإشاعة : وقد عرفها (ألبرت وبوسطمان) عام 1947م بأنها : " خبر أو قضية أو اعتقاد محدد قابل للتصديق أو التكذيب يمرر من شخص إلى آخر عادة ما يكون مشافهة دون الإشارة إلى معايير أكيدة للصدق (4) ، والإشاعة في علم الاجتماع : " تصريح أعد ليصدق ذو علاقة بالأحداث الراهنة وينتشر دون التحقق من صحته" .(5)

ويتضح من التعريفين السابقين بأن الإشاعة أما أن تكون خبراً أو قضية ذات علاقة بالأحداث قابلة للتصديق أو التكذيب، تتم بين أشخاص في صورة حديث ينمو عنه ظهور الأحداث ويتغلغل في المجتمع دون التحقق من صحته، وبهذا فإن تعريف الإشاعة في هذا البحث :

هي : " خبر غير مؤكد وغير كاذب بالضرورة ، وغير محدد المكان، مجهول المصدر، حول مواقف غامضة يسودها القلق، يذاع ثم ينتقل من شخص إلى آخر؛ نتيجة للتفاعل الاجتماعي ، وفق الاتصال الشخصي أو بواسطة وسائل الاتصال المختلفة .
الخدمة الاجتماعية : مهنة إنسانية يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، تعمل بأسلوب يحرك طاقات الأفراد والجماعات، والمجتمعات نحو التعرف على الإشاعة ، ودعم قدراتهم وامكانياتهم نحو مقاومة المشكلات المترتبة على الإشاعة .
الاتصال الإنساني: عملية تفاعل اجتماعي معقدة تحوي أشكالاً وعناصر وأنواعاً، وشروطاً تحدث في أوقات، وأماكن، ومستويات مختلفة .
ومن خلال تساؤل البحث وأهدافه قسم البحث إلى المحاورين الآتيين :

المحور الأول - الإشاعة أركانها وخصائصها، وأهدافها، وعوامل ظهورها وانتشارها، ومراحلها، وأنواعها :

الإشاعة ظاهرة متعددة الجوانب ذات علاقة بحياة الأشخاص تمس جوانبهم النفسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، فيجب دراستها والتعرف على جوانبها المختلفة ، فهي أمر ذو أهمية ؛ لأنها تعد بمثابة الفايروس الذي يدخل جسم الإنسان ليعمل على شل حركته ، وتعطيل تفكيره، وبالتالي فالإشاعة مرض إذا ما دخل مجتمع جره إلى الخلف ودفعه إلى التخلف ، وبالتالي فالفرد، والجماعة، والمجتمع هم جميعاً عرضة للإصابة بهذا الفايروس الذي يسمى بـ : الإشاعة (إن صح التعبير) ، فالإشاعة ظاهرة عاصرت الإنسان منذ القدم مع بداية تفاعله مع بني جنسه، بمعنى : أن الإشاعة



قديمة منذ دخول الإنسان في علاقات اجتماعية، وموجودة ومستمرة في كل الأوقات، والأماكن، وعلى مختلف المستويات، بهذا فهي ظاهرة لها ماضي، وحاضر، ومستقبل، تظهر في عدة أشكال عن طريق الاتصال الإنساني سواء كان منطوقاً أم رمزياً أم مكتوباً على هيئة تعبيرات عن مضمون تحتل الصدق أو الكذب، تتم من خلال عناصر الاتصال كالمُرسل الذي يعد أساس ومصدر الإشاعة، ثم الرسالة وما تحمله من أفكار، ومضمونات، وأدوات يروج من خلالها الإشاعة، وأخيراً المستقبل المتلقي للرسالة سواء أكان فرداً أم جماعة أو مجتمعا، وبالتالي فإن أركان الإشاعة تتكون من: (6)

1- الشخص سواء أكان وطنياً من العناصر المضادة لسياسات وأمن الدولة وهو عادة ما يقوم بذلك دون وعي بخطورة ما يروج له، ولكنه كان ضحية لمروج الإشاعة، أم شخصاً أجنبياً تعرض لمتابعة إما لنشاطه وإما للاشتباه فيه، أو شخصاً عميلاً يعمل وسيطاً بأعمال غير مشروعة تخدم دول أخرى سواء في صورة متطوع أم بسبب اغراءات أو ضغوط من منظمات أو سفارات.

2- متلقو الإشاعة، وهم يختلفون وفق ما يهتمهم فلكل إشاعة جمهورها.

3- مضمون الإشاعة وتضم الأخبار والمعلومات التي ترددها الإشاعات.

ومن خلال ما تقدّم فإن خصائص الإشاعة يمكن التطرق إليها من خلال

جانبيين: (7)

الخصائص الأولى للإشاعة المتعلقة بالإشاعة وطبيعتها: فهي تتمثل

في الإشاعة التي تحتل الصدق مثل صرف المرتبات، أو الصدق والكذب مثل أسماء المرشحين الليبيين لحضور لقاء جنيف، كما أنها سهلة الانطلاق والانتشار، وبخاصة عندما تكون المواقف غامضة ومرتبطة بحاجة الأفراد وذات أهمية اقتصادية واجتماعية لهم، فإن معرفة المعلومات حول الموقف قد يصعب الحصول عليه من قنوات موثوقة، أو كانت هذه المعلومات تتناقل بين بضعة أفراد مما يسهل تغلغ الإشاعة في النسيج الاجتماعي والثقافي للمجتمع مما يصعب إيقافها، وبخاصة بعد التطور الذي حدث في وسائل التواصل الاجتماعي التي تعد من أهم أسباب نشر الشائعات وذلك لسهولة إنتاج المعلومات (8)، و- أيضاً - الإشاعة المملوءة بالأمال والتي يُطلق عليها اسم الإشاعة الوردية فهي سريعة الانتشار والانتقال كخبر زيادة المرتبات، وكما هو الحال في الإشاعة التي تتضمن أخباراً تحمل صفة الكراهية، وتزرع الفرقة، وكذلك يغلب على الإشاعة طابع التغيير والتعديل، وبخاصة حيال ما يروج لها.



الخصائص الثانية للإشاعة المرتبطة بحالة المجتمع : فخصائص هذا النوع من الإشاعة تبرز، وتنتشر في المواقف التي تحدث قلق وفوضى بين الناس، كما هو الحال في حالات الحرب أو الكوارث الطبيعية، الذي أكداه (البورت وبوستمان) حين قالوا إن الإشاعة " تروج بشدة وقت الأزمات وفي الحروب ؛ لأن الأحداث تكون على درجة كبيرة من الأهمية، فضلا عما تحاط به من كتمان، وما يكون عليه الناس من ترقب وقلق وخوف، والمجتمع في حالة استعداد لسريان الشائعة فيه.(9) ، وفي تلك المواقف التي يشوبها الغموض نتيجة لنقص المعلومات الصحيحة حول الإشاعة التي يحتاجها الفرد أو الأفراد حول الموقف فهنا يسهل ظهور الإشاعة وانتشارها، وأيضاً الخصائص التي لها علاقة بموضوعات تمس حياة الأفراد سواء كانت اقتصادية أم اجتماعية أم غيرهما ، وبالتالي ومن خلال خصائص الإشاعة يعتقد أن الدافع من وراء ترويج الإشاعة هو مجموعة أهداف قد تكون ايجابية كتلك الموجهة للعدو بقصد خداع العدو وتحطيم إرادته وبث الانقسام داخله ، أو تكوين رأي عام نحو تقوية الروح المعنوية للأفراد في مواجهة بعض التحولات والمواقف غير الحميدة المتناقضة مع توجهات أفراد المجتمع وتقاليد ودينه، أو تكون أهدافا سلبية ضارة كتلك المرتبطة بزرع الفتنة وبخاصة نحو تشوية سمعة الأفراد المجتهدين والمتألقين وإضعاف وحدة الصف .

إن ظهور الإشاعة وانتشارها بين الناس يتم وفقا لقدراتهم ومواقفهم وأدوارهم حيال الإشاعة ، فمنهم مختلق للإشاعة وهم المعارضون ، ومنهم ناقلها وهم السطحيون ، ومنهم المشككون وهم المثقفون والأكاديميون .

وتأسيساً على ما تقدم تظل الإشاعة ظاهرة تؤدي إلى خلل في الاستقرار بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، ومصدرا للأمراض النفسية والاجتماعية، والمشاكل الاقتصادية الأمر الذي دفع بالمجتمع إلى مواجهتها ، فقد أنشأت الدول المتقدمة أجهزة خاصة لمقاومتها ، وبخاصة في حالات الحروب ، والاضطرابات، إذ سخرت الدول المتقدمة علماء العلوم النفسية ، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية لدراسة الإشاعة والوقوف على سبل انتشارها، وكيفية الحد من مشاكلها سواء على المستوى المدني أم العسكري .

وبالتالي فالإشاعة هي حصيلة إنتاج جمعي وليس إجماعاً يتم الاتفاق عليه من كل الناس، فهي محصلة الرأي العام من عدة آراء في جماعة حول موضوع معين، وهي تدور حول أشياء أو أشخاص أو أحداث تنقل من شخص لآخر على هيئة رواية تفتقر لشرط الصدق كما يراها في العلوم الاجتماعية وبخاصة حول المواقف الغامضة



المرتبطة برغبات الأفراد للحصول على معلومة هم في حاجة لها يصعب حصولها عبر القنوات الموثوقة ويجدونها تتناقل عند بضعة أفراد لتتسرب بين الجماعات الاجتماعية لتنتغل في النسيج الاجتماعي والثقافي للمجتمع وبخاصة عند توفر شروط ظهورها، وانتشارها المتمثلة في الآتي:

1- الغموض : وهو ما أكدت عليه نظرية (البورت وبوستمان) ، ونظريّة (فستنجر) ، حينما أكدتا على أن محددات نشأة الإشاعة وانتشارها ترجع لعدم الوضوح المعرفي أو الغموض المعرفي ، حيث الغموض هو تضارب الآراء حول حالة أو موقف نتيجة لعدم وضوح الحالة أو الموقف، تدفع بالأفراد – مضطرين - لسماع الأخبار حول الحالة أو المواقف مما يسهل على مروجي الإشاعة إلى بثها عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي التي تسهل إنتاج المعلومة ونشرها (10) بين الناس بمختلف شرائحهم التي تختلف معهم درجة الغموض، فنجدها تختلف بين العمال والحرفيين والطلاب ، حيث تكون أعلى عند العمال والطلاب من الحرفيين، وتزداد درجة الغموض في الريف ورُجع ذلك لغياب دور البيئة ، والإعلام في توضيح بعض التساؤلات، وعدم تصريح المسؤولين للحقائق وميل العمال والريفيين لسماع الإشاعة وتصديقها (11)

2- الموضوعات : التي هي ذات علاقة بالغموض فكلما كان الغموض حول موضوع له أهمية في حياة الأفراد مثل : الحرب ، والرشوة ، وغلاء المعيشة كانت الإشاعة أكثر انتشاراً من تلك الموضوعات التي لا ترتبط بحياة المجتمع، وهي ترتفع عند العمال أكثر من الحرفيين والريفيين (12) .

3- الظروف والبيئة التي يعيشها المجتمع : فكلما كانت الكثافة والازدحام زاد نشر الإشاعة ، وتزداد بالتهيئة النفسية، فعندما يكون المجتمع مهياً نفسياً يصبح مردداً للإشاعة، وهذه الشروط لانتشار الإشاعة تتفق مع ما توصلت إليه نظرية (كارل بونج) حين رجعت سبب ظهور وانتشار الإشاعة يرجع إلى الغموض العام، والاهتمام بالنتائج ، والقلق الشخصي ، وسرعة التصديق (13)

والإشاعة التي بصدد التحدث عنها تمر بمراحل تلخص وفق الآتي : (14)

1- مرحلة البدء : وهي لحظة الولادة يطلق عليها أحياناً بعملية إدراك الموقف من جانب شخص أو أكثر يتولى أو يتولوا نقل خبر للآخرين وشرحه في الوقت المناسب الذي يظل فيه الفرد في حاجة إلى معلومة أو معلومات حول الموقف وهذه

تختلف وفقا لطبيعة الهدف فقد يكون هدفا مدمرا مرسله عدو داخلي أو خارجي كما هو الحال في زرع الفتنة بين الموظف ورئيسه، أو بين السلطة والجماهير، أو رأي عام بمعنى قد تكون فردية أو جماعية أو دولية .

2- **مرحلة النضج** : وهى مرحلة يتم فيها الحذف والإضافة من خلال تداولها بين الناس. يسعى مروجوها إلى تنقيحها بما يسهل سرعة انتشارها ؛ لأن الإشاعة قد تكون بطيئة زاحفة تمتاز بالسرية والبطء كما هو الحال في الأنظمة الاستبدادية ، وقد تكون الإشاعة سريعة وعنيفة في انتشارها بين الأشخاص كما هو الحال في الكوارث والحروب، وقد تكون الإشاعة غاطسة تظهر وتختفي حسب الظروف وقد تكون عدوانية كتجريح الأفراد لبعضهم أو فكاوية كالتعبير عن المشاعر أو محايدة .

3- **مرحلة الانطلاق** ، وهى : مرحلة الاستيعاب لدى الأشخاص داخل المجتمع حيث أصبحت الإشاعة مستصاغة ومقبولة نتيجة لسهولة استيعابها سواء عن طريق كلام الناس أم الإذاعة أم الجرائد، كما هو الحال في فترة سقوط الحكومة .

4- **مرحلة الفناء** : وهى مرحلة اندثار وموت الإشاعة، ومدتها تختلف بحسب نوع الإشاعة حيث الإشاعة الاجتماعية أكثر بقاء من الإشاعة السياسية .

نخلص من خلال ما تقدم إلى الآتي :

أ - إن الإشاعة لها دورة حياة تبدأ بالميلاد، ثم النضج، ثم الانطلاق، ثم الموت ، لتظهر من جديد بصورة أخرى ، كما نلاحظ أن مروجي الإشاعة يختلفون في الأدوار :

1- فمنهم مخلق الإشاعة، وهم في الغالب من المعارضين .
2- ومنهم من يكون ناقلا للإشاعة بين الأشخاص، وهو المصدق للإشاعة، يوصفون بالسطحية، لا يتفحصون ولا يطلون .

3- المشككون في صحة الإشاعة، كما هو الحال عند الأكاديميين مستخدمي المنهج العلمي، فلهم القدرة على التحليل، وربط الأحداث ببعضها .

4- المستفيدون لغايات ودواعي ذاتية كالتجار الذين يروجون من وراء إشاعة اختفاء سلعة لزيادة سعرها ، ومن ثم الربح .

ب - تصنّف الإشاعة إلى عدّة أنواع حسب هدفها أو طابعها أو غيرها ويمكن تلخيصها في الآتي (15)

1- إشاعة زاحفة بطيئة وسرية تتم همساً إلى أن يعرفها الناس جميعاً كما هو الحال في الأنظمة الاستبدادية ، حيث تظهر على شكل تنبؤات بوقوع أحداث سيئة ذات علاقة بالموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .



- 2- إشاعة عنيفة تعتمد على الذعر والغضب والخوف، تظهر أثناء الحروب والكوارث
- 3- إشاعة غائصة تختفي تحت السطح لتظهر عندما تنهياً لها الظروف كما هو الحال في الثورات الشعبية .
- 4- إشاعة عدوانية وهي تكون في صورة حكايات تعبر عن الكراهية والعنصرية كتجريح الشخص لغيره، أو تحقير الزوج .
- 5- إشاعة محايدة وهي التي تنصب على حالة واحدة لا أهمية لها ، تبقى في نطاق ضيق ، مثل : شرب شخص لأربعين قنينة بيسي كولا في مرة واحدة .
- 6- إشاعة فكاوية وهي تظهر للتعبير عن مشاعر حميمة .
- 7- إشاعة فردية تدور حول فرد أو أسرة أو مؤسسة ، وإشاعة جماعية تدور حول جماعة أو أقلية، وإشاعة دولية تدور حول رأي عام عالمي (16).

المحور الثاني - دور مهنة الخدمة الاجتماعية تجاه الإشاعة:

تعد مهنة الخدمة الاجتماعية " نسقاً علمياً تطبيقياً يوظف معارف ونظريات العلوم النفسية والاجتماعية لخدمة قضايا المجتمع ومشكلاته " (17)، ويظهر ذلك من مقومات مهنة الخدمة الاجتماعية التي استغرقت مراحل نشأتها في استكمال مقوماتها حيث تعددت المحاولات حول تقويم الخدمة الاجتماعية كمهنة منها محاولة (إبراهيم فلكستر) في المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية المنعقد بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1915م ، الذي وضع فيها بعض المعايير كأساس لأي مهنة مثل ارتكاز المهنة على عملية عقلية يتولأها متخصصون تتطلب جهد وتفكير لتقويم الخدمات للأفراد المحتاجين للخدمة من خلال أهداف محددة يصل إليها بأساليب فنية وبممارسة ميدانية (18) ، ثم جاءت جين هوي التي عزت صعوبة الوصول لتعريف الخدمة الاجتماعية إلى افتقاد المهنة إلى المعرفة العلمية والطريقة العملية ، بمحاولة لمعالجة ذلك من خلال تحديدها لميزتين تتميز بهما الخدمة الاجتماعية.

أولهما : تقديم خدماتها على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمع.

ثانيهما : مساعدة المهن الأخرى في تحقيق مستهدفاتها نحو الفرد،

باعتبار أنه وحدة متكاملة يتطلب تظافر وتعاون المهن.

واستمر الحال كذلك إلى سنة 1957م حيث رأى (جرينوود) أن مهنة

الخدمة الاجتماعية أصبحت مهنة ، وهو مستند إلى ذلك على القاعدة التي تركز



عليها الخدمة الاجتماعية المتمثلة في المعرفة العلمية ، وعلاقة المهنة بالأفراد والجماعات والمجتمع ، واستنادها إلى معايير وقيم وأخلاقيات .

ومن خلال ما سبق نخلص إلى أن مهنة الخدمة الاجتماعية تعد مهنة؛ لأنها تركز على (19)

1- قاعدة علمية من علم النفس المهتم بشخصية الفرد ومراحل نموها، وديناميكية السلوك الفردي والجماعي، و- أيضاً- من علم الاجتماع وتركيزه على النظم الاجتماعية ، وعمليات التغيير الاجتماعي ، وطرق البحث وغيرها ، وكذلك من علم الاقتصاد وكشفه عن علاقة العلوم الاقتصادية بالمشكلات الاجتماعية ، وعلم السياسة نحو التركيز على الايديولوجيات للمجتمعات ، ومن العلوم الطبية المهمة بتفهم الأمراض وتأثيرها على طالب الخدمة (العميل) الجسمية والعقلية والنفسية ، وغيرها من العلوم كل ذلك أسهم في تطور مهنة الخدمة الاجتماعية وأهدافها وأساليبها، ومنحها القوة بين المهن .

2- أهداف اجتماعية تتعلق بالصالح العام الذي يظهر من تحديد مشكلات الأفراد ومساعدتهم على الوصول لحلول عن طريق إحداث تغييرات في النظم الاجتماعية، والوقاية من المشكلات بغية تحقيق الأمن، ورفع المستوى المعيشي للناس.

3- طرق وأساليب فنية تتمثل في طرق الخدمة الاجتماعية التي تستخدمها المهنة أثناء الممارسة .

4- مشغلون متمكنون حصلوا على إعداد نظري وعملي أكسبهم مهارات فنية ومعايير أخلاقية .

كما يظهر توظيف مهنة الخدمة الاجتماعية للمعارف ونظريات العلوم الإنسانية، والتطبيقية، من فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية التي تكوّنت وفق مراحل نشأتها التي تبين حقيقة المهنة المتمثلة في مجموعة القيم التي تحدد اتجاهات وإطار المهنة ، وعدد من الأهداف التي تسعى إلى الوصول إليها من خلال مساعدة الفرد على النمو وصولاً للاعتماد على نفسه ، وتقرير مصيره ، ومن عملية التبادل بين الوحدات الإنسانية التي تركز على المجتمع، والعلاقات التي تربط الظواهر ببعضها ، ومن التفاعل المتبادل بين التطور الفكري للمهنة والممارسة العملية ، ومن نظرة مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الفرد على أنه يحتاج إلى مساعدة في تحقيق أهدافه داخل مجتمعه الذي يعيش فيه.(20) وانطلاقاً من أن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل على تسهيل العلاقة بين الفرد والمجتمع في ضوء الضبط الاجتماعي وتوفير مستوى من التماسك الاجتماعي الذي



يظهر من خلال تقوية الأنماط المقبولة اجتماعياً وسلوكياً ودفع الأفراد إلى مواجهة مشكلاتهم وحلها ، وزيادة قدرات الأفراد المضطربين نحو التكيف مع أنفسهم ومجتمعاتهم، بمعنى : تنظر مهنة الخدمة الاجتماعية للإنسان بشمولية مهمة بالتفاعلات كافة التي تحدث بين الأفراد والمجتمعات، والعوامل المحيطة بها بغرض إزالة العقبات سواء كانت اقتصادية أم ثقافية أم اجتماعية من خلال أخصائيين اجتماعيين أعدوا إعداداً مهنيّاً في كليات ومعاهد متخصصة جعلتهم قادرين على إدراك علاقة الإنسان بغيره ، وتأثير كل منهما على الآخر، متفهمين لأهمية التفاعل بين الأفراد وعلاقة ذلك بالعوامل المحيطة بهم ، وتأثير النظم السائدة على علاقات الأفراد التفاعلية مما يؤكد على أنها مهنة تهدف إلى تحقيق الرفاهية للفرد سعياً إلى حياة إنسانية أفضل تبنى على علاقات التبادل والتعاون المثمر بعيداً عن الصراع والتناحر، تلك البيئة الخصبة لولادة الإشاعة ، ونموها وانتشارها من خلال مجموعة من البرامج والأنشطة المنظمة والاستراتيجيات ، معتمدة في ذلك على المنهج العلمي والتخطيط بعد تقصي الحقائق، وجمع البيانات وتحليلها، وفهم الظواهر والمشاكل الاجتماعية، ووضع العلاج بالتعاون مع كل التخصصات العلمية وفق ارتباطها بأي مجال من مجالات وميادين مهنة الخدمة الاجتماعية مثل الأسرة ، والمدرسة ، والصحة ، والعمال .. الخ .

وبالتالي وانطلاقاً من أن الإشاعة : حكاية حول حدث بدون مضمون تنتقل من شخص إلى آخر تفتقد لشرط الصدق تحدث تذبذباً في المجتمع ، وتدفعه إلى الدخول في أمراض نفسية واجتماعية ، تتطلب تدخل الخدمة الاجتماعية للحد من الإشاعة وفق عناصر الممارسة المهنية المتمثلة في القيم كالاعتراف بكرامة الإنسان ، وبالأغراض المتمثلة في تقوية نظم الرعاية الاجتماعية؛ لإشباع احتياجات الناس الأساسية، والقاعدة المعرفية المتمثلة في ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها ممارسة الخدمة الاجتماعية، ومجموعة النظريات ومفاهيم الممارسة المهنية ، ومن خلال تكامل طرق الخدمة الاجتماعية والاعتراف الجمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية، والتصديق، وانطلاقاً من أن التدخل المهني للخدمة الاجتماعية يشير " إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، وتحتوي على جمع المعلومات وتحليلها والمهام التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بما يؤدي إلى التعبير المطلوب للعملاء " .⁽²¹⁾، وأن استراتيجيات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية ، يعني : المنهج الذي يتبعه الأخصائي الاجتماعي ؛ لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية والتي تصنف بـ : (22) .

استراتيجية الإقناع : التي تركز على أسلوب حلّ المشكلة أكثر من الاهتمام بحل المشكلة من خلال الدعوة لاجتماع الأفراد لمناقشة أمورهم وتبادل الآراء ، بشرط تأمين الاتصال بينهم عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر وفق شكلين:

الأول : لفظي (منطوق وكتابي) .

الثاني : غير لفظي (بالإشارات سواء كما هو الحال عند الصم والبكم، أو لغة أعضاء الجسم سواء كان بتحريك الرأس أو العين) .
وإتاحة فرصة المناقشات الواسعة والجماعية ، وتقليل الاختلافات بينهم، وجمع البيانات والحقائق حول الموضوع .

استراتيجية الضغط : التي تنطلق من أن الصراع الاجتماعي حتمي وعلى أساس أن الجماعات لا تتفق دائماً إلا عندما يشعرون بوجود قوة .

كما يُذكر في هذه البحث ما ينبغي إدراكه من قبل الأخصائي الاجتماعي وهو ضرورة التيقّظ إلى أن لكل موقف استراتيجي متناسب وطبيعته ، وإلى أهداف التدخل المهني العلاجي والوقائي والإنمائي التي تتم وفقاً لخطوات تبدأ من تحديد المشكلة ، وجمع البيانات حولها وتشخيصها، ثم تحديد الصعوبات التي تواجه حل المشكلة ثم اتفاق بين طالب الخدمة (العميل) والأخصائي الاجتماعي على ما يمكن أن تجنيه القرارات التي اتخذت بالخصوص ، ثم تنفيذ الخطة التي تحتاج إلى توضيح أبعادها لطالب الخدمة والمشاركين في تنفيذ الخطة بحيث من خلالها يتم توزيع المسؤوليات وتنظيم الجهود المهنية والمتابعة ، والتقويم المبدئي ، ومواجهة الصعوبات التي قد تعترض، ثم التقويم بشأن مدى فاعلية الحل لهذه المشكلة سواء من قبل الأخصائي الاجتماعي أم غيره من المشاركين معه .

وبهذا فإن دور مهنة الخدمة الاجتماعية حيال الحدّ من ظاهرة الإشاعة يظهر من خلال أدوار الأخصائي الاجتماعي مثل : المبين ، والمفسر ، والممكن والمتابع ، والمرشد، ويمكن تلخيص دور الخدمة الاجتماعية في :

1- العمل على توعية الأفراد من خطر الإشاعة ، وسبل انتشارها ، وإشراكهم في وضع الحلول للحد منها من خلال إعداد الندوات والمؤتمرات وإعطاء المحاضرات بالخصوص .

2- تذكير الفرد بأنّ الوقاية خير من العلاج ، بتبنيهم ضرورة التثبت من مصدر الإشاعة ، ولا يكون متحدثاً بكل ما سمع .



- 3- تبيان طبيعة وشكل العلاقات الاجتماعية التي تنتشر فيها الإشاعة للأفراد ، ومدى إسهام مواقع التواصل الاجتماعي حيال ذلك .
- 4- تنبيه المسؤولين على ضرورة إزالة الغموض حول المواقف المتعلقة بالأفراد .
- 5- تذكير الجهات المسؤولة إلى أن الإشاعة تنتشر وفق حاجات الأفراد والمجتمع .
- 6- حثّ المسؤولين على متابعة ما يدور بين الأفراد من أفكار ومعلومات ، وسرعة الرد عليها من خلال وسائل الإعلام .
- 7- المشاركة في سنّ القوانين التي تحدّ من ترويج الإشاعة .
- 8- ترشيد الأفراد إلى دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الإشاعة وكيفية تفاديها .⁽²³⁾
- 9- تنبيه الأفراد على ضرورة الاعتماد على أكثر من وسيلة في الحصول على المعلومة .
- 10- بث روح الثقة في النفس لدى الأفراد، ودفعهم إلى التحليل، وكيفية الحوار، والتحليل الصحيح .
- 11- تنبيه الأفراد على ضرورة مراجعة أسباب ومصادر ودوافع المروجين للإشاعة .

الخاتمة :

- من خلال ما سبق بيانه حول الإشاعة نخلص في هذا البحث إلى الآتي :
- 1- أن الإشاعة ظاهرة قديمة قدم المجتمع الإنساني مستمرة تظهر على هيئة خبر، أو قضية متعددة الجوانب .
 - 2- تتم الإشاعة وفقا للتفاعل الاجتماعي بين الأفراد من خلال عناصرها المتمثلة في المرسل والرسالة والأداة ثم الجمهور .
 - 3- الإشاعة يصعب التحكم فيها ، أو التخلص منها، تصيب الأفراد والجماعات والمجتمع .
 - 4- تتخذ الإشاعة شكلا دائريا يبدأ بالولادة ، فالانتشار، ثم الاندثار، والظهور مرة أخرى
 - 5- للإشاعة أشكال تظهر عن طريق الاتصال الإنساني سواء كان منطوقاً أم رمزياً أم مكتوباً .
 - 6- تظهر الإشاعة نتيجة للغموض، والموضوع، والظروف البيئية التي يعيشها الفرد .

7- صُنفت الإشاعة إلى عدّة تصنيفات منها الزاحفة ، والعدوانية ، والفردية، وجماعية ، ودولية .

8- يظهر دور مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال أدوار الأخصائي الاجتماعي المتمثلة في المبين والمفسر والممكن والمتابع والمرشد وتكون على النحو الآتي :

- تبيان الإشاعة للأفراد وسبل انتشارها .
- توعية الأفراد بتأثير الإشاعة على العلاقات الاجتماعية .
- إعطاء المحاضرات، وإقامة الندوات، والمؤتمرات ذات العلاقة .
- تنبيه الجهات المسؤولة بضرورة التصدي للإشاعة من خلال الرد السريع على ما يدور بين الناس والتوضيح لهم .
- دعم الأفراد وبتّ روح التعاون بينهم ، وحثهم على التثبت قبل اتخاذ الرأي، وإصدار القرارات .
- إشراك الأفراد في مواجهة الإشاعة والحد منها .
- حثّ الجهات المسؤولة على أهمية توفر حاجات الأفراد؛ للحد من الإشاعة .
- دفع الجهات المسؤولة إلى ضرورة إزالة الغموض والتضارب في المواقف .
- ترشيد الجهات المسؤولة إلى أهمية بثّ روح الاطمئنان لدى الأفراد والجماعات من خلال تقديم المعلومة في وقتها .
- كشف رغبات وميول الأفراد، وإمكانية توفيرها لهم باستراتيجية تعتمد على خطط مدروسة وبأسلوب علمي .

التوصيات :

ويوصي الباحثان بالآتي :

- 1- على وسائل الإعلام التوعية بمخاطر الإشاعة وسبل مواجهتها .
- 2- إنشاء مراكز بحثية تعمل على رصد الإشاعة والعمل على الحد منها .
- 3- تنبيه الأخصائي الاجتماعي إلى أن لكل موقف استراتيجية تتناسب وطبيعته .

الهوامش :

- 1- عبدالرحمن صالح الأزرق ، الإشاعة مفهومها، انتشارها وأثارها النفسية وسبل مقاومتها ، مجلة كلية الآداب ، جامعة طرابلس ، العدد الخامس ، 2007 ، ص39.
- 2- سورة الحجرات الآية 6 .
- 3- رواه مسلم .



- 4- إبراهيم أحمد أبو عرقوب . سيكولوجية الإشاعة ، عمان ، دار الثقافة ، 1994م . ينظر عبد الرحمن صالح الأزرق . الإشاعة مفهومها ، انتشارها وأثارها النفسية وسبل مقاومتها، مجلة كلية الآداب ، جامعة طرابلس العدد الخامس ، 2007م ص 40 .
- 5- الطيب أحمد الحبيب، الشائعات، عواملها أنواعها نتائجها، طرابلس أكاديمية الدراسات العليا، مدرسة العلوم الإنسانية قسم علم الاجتماع ، رسالة ماجستير، 2008م ص 13 .
- 6- سامي عابدين ، الشائعات بين التحليل والمواجهة ، الفكر الشرطي دورية سنوية مجلة محكمة ومفهرسة تعنى بالأبحاث الشرطية والأمنية مجلد 13 ، عدد1 أبريل 2004م ص 53 . ينظر الطيب أحمد الحبيب مرجع سابق ص33 .
- 7- ينظر عبدالرحمن الأزرق ، مرجع سابق ص ص 42-43 .
- 8- أحمد حسن سلمان . شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في نشر الشائعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب في جامعة ديالى ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، الشرق الأوسط 2017 م .
- 9- الطيب أحمد الحبيب، مرجع سابق ، ص 11 .
- 10- أحمد محمد سلمان . مرجع سابق .
- 11- ينظر الطيب أحمد الحبيب ، مرجع سابق ص 24 .
- 12- ينظر الطيب الحبيب ، المرجع نفسه، ص 24 .
- 13- ينظر معتز سيد عبدالله ، الحرب النفسية والشائعات ، القاهرة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1997 م ص 182 .
- 14- ينظر عبدالرحمن الأزرق ، مرجع سابق ، ص 44-46 . و حمدي شعبان ، الإعلام الأمني ومقاومة الشائعات - ينظر الطيب أحمد الحبيب مرجع سابق ص 35 .
- 15- ينظر عطا الله بن فهد السرحان . أساليب نشر الشائعات ومواجهتها إعلامياً ، الدورة التدريبية حول أساليب مواجهة الشائعات خلال الفترة من 20-24 / 4 / 2013م كلية التدريب قسم البرامج التدريبية ، الرياض 2013م .
- 16- ينظر عبد الرحمن الأزرق . مرجع سابق ، ص 49 .
- 17- محمد نجيب توفيق . الخدمة الاجتماعية في مجال المجتمعات الريفية والبوية والمستحدثة ، مع التركيز على الاتجاه التنموي ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1994 م ، ص 261 .
- 18- محمد نجيب توفيق . المرجع نفسه ، ص 198 .
- 19- بنظر سيد أبوبكر حسنين . مقدمة في الخدمة الاجتماعية ، الجامعة الليبية ، 1974 م ، ص 173-178 .
- 20- ينظر سماح سالم سماح ، ونجلاء محمد صالح . مقدمة في الخدمة الاجتماعية ، الأردن ، دار الثقافة ، 2012م ، ص 80-82 .
- 21- Normam polansky .social work Research ahicago> The Wniversity of chicao press.1975.p.1 ينظر محمد سيد فهمي . أسس الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1998م ، ص 175 .
- 22- ينظر ماهر أبو المعاطي علي . التخطيط الاجتماعي ونماذج من السياسة الاجتماعية في الدول العربية الخليجية ، الفيوم ، مكتبة الصفوة ، ط3 ، 1999 م ، ص 186 .
- 23- ينظر مشكاة عبد ربه أحمد . دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر الشائعات وأساليب مكافحتها ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، جامعة أفريقيا العالمية ، السودان الخرطوم 2017 م .