جامعة دمشق
كلية الإعلام
السنة الثالثة- قسم الإعلام الإلكتروني

إنترنت ومجتمع

د. تالة اليماني

2023-2022

إنترنت ومجتمع

- دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعلمية والبحث العلمي.
- أخلاق الاتصال عبر الإنترنت.
- مجالات دراسة تأثير الإنترنت على الأطفال والمراهقين.
- المشكلات والاضطرابات النفسية والاجتماعية.
  - أولاً: إدمان الإنترنت
  - ثانياً: الاكتئاب
  - ثالثاً: العزلة الاجتماعية
  - رابعاً: التنمر الإلكتروني
- المجتمعات الافتراضية.
- شبكات التواصل الاجتماعي.
- فيس بوك.

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
في تطوير العملية التعلمية والبحث العلمي

- تمهيد
- دور تكنولوجيا الاتصال في تحقيق التعلم المستمر.
- مزايا استعمال تكنولوجيا الاتصال في التعليم.
- شبكات الإنترنت وتطبيقاتها التعليمية.

❖ تمهيد:

يعتبر المجتمع المعاصر مجتمعاً معلوماتياً واتصالياً، نظراً لانتشار استعمال تكنولوجيا الاتصال في كل الميادين والمجالات، وتوظيفها في كل الأنشطة والوظائف، حيث إننا **لا نكاد نجد مجالاً واحداً لا تستخدم فيه وسائل وتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أشكالها**، حتى أن تسميات هذه الميادين والأنشطة أصبحت ترفق غالباً بكلمة "إلكتروني"، فنجد التعليم الإلكتروني، النشر الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، وغيرها من التسميات والمفاهيم.

فتشكل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدوات للنمو لأنها تتيح النفاذ غير المحدود إلى المعلومات، كما أنها تحفز على إعمال الفكر من جديد، **فنتيجة تخطي بعد المسافات الجغرافية، تُمكن المدرسين من مضاعفة التعليم، نتيجة النفاذ إلى المعلومات والطرق الجديدة للتعليم والانتفاع بها سواء في الوضع المدرسي المعتاد أو بواسطة التعليم عن بعد.**

كما أن لتكنولوجيا الاتصال دوراً في إحداث تغيير في عملية التعليم بجميع مراحلها ومؤسسات البحث المتقدمة، فلتكنولوجيا الاتصال الحديثة عموماً وشبكة الإنترنت خصوصاً دور فعال في العملية التعليمية، **من حيث تحسينها وترقيتها، سواءً على مستوى المعلم والمتعلم**، فهي توفر لكليهما خدمات وتطبيقات تمكنهما من تنمية قدراتهما ومهارتهما، بالتالي تساهم بشكل فعال في دعم البحث العلمي ودفع عجلته إلى الأمام لأنها ساهمت في زيادة فعالية المناهج التعليمية أيضاً.

وترد أسباب تطوير العملية التعليمية إلى **تمكين المتعلم من التحكم بالعملية التعليمية** لاسيما عند استخدامه شبكة الإنترنت، **فيمكنه الحصول على مصادر معلوماتية جديدة، مما ينعكس على اكتسابه معارف ومعلومات جديدة، ولكن بالرغم من ذلك لا يمكن للمتعلم الاستغناء الكلي عن الأستاذ، لأنه الوحيد القادر على تفسير المعلومات والمفاهيم بحكم خبرته في الميدان**، كما أن العديد من الدراسات أثبتت أن تكنولوجيا الاتصال يمكن أن تكون وسائل مساعدة للأستاذ، لكنها لا تحل مكانه.

ونتيجة لما سبق حظيت الإنترنت بالاهتمام المتزايد الذي دفع العديد من الدول الأوروبية إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال في مختلف مستويات التعليم، وصدرت العديد من الدراسات والتقارير من اليونسكو وهيئة الأمم المتحدة التي أكدت على ذلك.

كما أن الإحصاءات تشير إلى أن ما نشر في الثلاثين سنة الماضية يفوق ما نشر في خمسة قرون، حيث أن حركة النشر الدؤوبة، والانفجار المعلوماتي الحاصل حالياً يعود بالأساس إلى انتشار تكنولوجيا الاتصال واستعمالها في مختلف المجالات، مما جعل المصادر الإلكترونية(كالكتاب الإلكتروني، المجلات العلمية المتخصصة، قواعد المعلومات) تصل إلى كل الأفراد بسهولة، متخطية بذلك كل العقبات التي كانت تعرفها الأوعية التقليدية(الكتاب المطبوع، المجلات الورقية المطبوعة) أثناء النشر والتوزيع، بالإضافة إلى التكاليف التي انخفضت بشكل كبير.

❖دور تكنولوجيا الاتصال في تحقيق التعلم المستمر:

تساهم تكنولوجيا الاتصال في **دعم التعليم المستمر** بالنسبة للأفراد العاملين، وذلك عبر التعليم عن بعد، الذي يتم عبر شبكة الإنترنت بالاعتماد على الجيل الثاني من الويب، لذا كثر تداول **مصطلح التعليم عن بُعد**(Distance Learning) والذي يطلق عليه " **التعليم الافتراضي أو الإلكتروني**" (Electronic Learning)، لأنه يعتمد على نقل عناصر العملية التعليمية إلى العالم الافتراضي(Virtual World).

كما أن هذا التعليم لا يقتصر على شبكة الإنترنت بل يمكن الاستفادة من الأقراص المضغوطة التي تحتوي على دروس وبرامج تعليمية، تمكن الأفراد من **التعليم الذاتي**(self learning)، فيمكن للأفراد تعلم اللغات الأجنبية عبر برمجيات مخصصة لذلك، أو تعلم مهن وأعمال بصفة ذاتية عبر الاستعانة بالتقنيات الاتصالية الحديثة.

فساهم هذا التعليم في **زيادة أعداد المتعلمين** لأنه **يفيد الكثير من الأفراد غير القادرين على التنقل أو لديهم صعوبات في الانتظام بدوام الجامعات والمعاهد، أو الأفراد الماكثين في البيت وغير المنتمين للمؤسسات التعليمية.**

ويمتاز هذا التعليم بأنه متوفر من أي منطقة جغرافية لمدة 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع، ونتيجة الإقبال الشديد عليه أنشأت الكثير من الدول الجامعات الافتراضية أو ما يسمى بالجامعة المفتوحة كالجامعة المفتوحة البريطانية، والجامعة العربية المفتوحة بالدنمارك.

❖مزايا استعمال تكنولوجيا الاتصال في التعليم:

- **توفير الوقت:** إن الوسيلة البصرية والحسية تعتبر بديلاً عن جميع الجمل والعبارات التي ينطق بها المعلم ويسمعها الطالب ويحاول أن يفهمها ويكون لها صورة عقلية في ذهنه ليتمكن من تذكرها.
- **الإدراك الحسي:** لا تستطيع الألفاظ أن تعطي المتعلم صورة حقيقية تماماً عن الشيء موضوع الحديث أو الشرح، فتسهم وسائل الايضاح في دعم المعلومات وتسريع إيصالها للمتعلم.
- **الفهم:** يمكن للفرد تمييز المدركات الحسية وتصنيفها وترتيبها، إذ يتصل الفرد بالأشياء، والمظاهر المختلفة عن طريق حواسه، وبالطبع لا يستطيع هذا الفرد أن يفهم المسميات أو الأشياء إلا إذا تم فهمها والتعرف عليها.
- **محاربة اللفظية:** عدم معرفة الطالب أحياناً لبعض الجمل أو الكلمات، يتسبب بخلط المعنى لديه، لكن بالصورة يتوضح معناها.
- **المهارات:** تقدم التقنيات التعليمية توضيحات علمية للمهارات المطلوب تعلمها.
- **أسلوب حل المشكلات:** عندما يشاهد الطالب تقنية تعليمية، فإنها في الغالب تثير فيه بعض التساؤلات التي قد لا تكون مرتبطة مباشرة بموضوع الدرس، لكنها تنمي عنده حب الاستطلاع والبحث عن المزيد من المعلومات، ومن هنا يملك اللبنة الأولى لحل المشكلات العلمية والعملية لاحقاً.
- تتيح للمتعلم **فترة تذكر أطول** للمعلومات.
- **تشوق المتعلم وتجذبه** نحو الدرس.
- تدفع المتعلم **ليتعلم عن طريق العمل.**
- تدفع المتعلم نحو **التعليم الذاتي.**
- **تنمي الحس الجمالي** فالتقنية التعليمية تكون في الفرد القدرة على حسن العرض.
- **معالجة** مشاكل **النطق والتأتأة.**
- **التشويق والإثارة:** يعد التشويق والإثارة عنصران مهمان لإنجاح العملية التعليمية، إذ تتم دون الإحساس بالملل ويتم ضمان السلاسة في عملية التحصيل، **وعناصر الإثارة عديدة منها:**
  - **الصورة:** تعد الصورة بمضامينها المتعددة **وسيلة لتقديم مضامين موزعة على الصورة بأكملها،** وتنتظر اكتشافها أو سبر أغوارها، فالصورة **عامل تشويق** في حد ذاتها فهي تدفع إلى طرح المزيد من الأسئلة، كما أنها تسهم في **استخدام مهارات التفكير والاستنباط العليا،** ولديها القدرة على

تقريب المفهوم المجرد أو **المعقد لتجعله واضحاً بسيطاً بالنسبة للمتعلم**، فمثلاً الخرائط التصويرية يسهل استرجاعها.

ولا يقتصر الأمر على ما سبق ذكره إذ يوجد تأثير قوي للصور على **الأحاسيس** إذ يمكنها إثارة زوبعة ضحك أو العكس تماماً تثير الدموع، كما أنها **تقرب البعيد زماناً ومكاناً**، فالديناصورات الموغلة في التاريخ زماناً والمنقرضة منذ ملايين السنين تحضر قاعة الدرس من خلال الصورة، ويعيش التلميذ أجواء الفزع والعظمة التي كانت تفرضها في تلك الحقبة، كما توحي له بضخامتها.

- **الصوت:** يمتلك الصوت تأثيراً عميقاً على شخصية المتعلم، فهو **ينفخ الحياة في الصورة ويجعلها ناطقة** فصورة البحر بخلفية صوتية للأمواج تجعل المتعلم يعيش أجواءه، ويكاد يحس ببرودة وانتعاش رذاذه ويشم رائحة مياهه، كما أن للصوت قدرة على **إثارة أحاسيس المتعلم**، إذ يصل قبل الصورة إلى المتعلم فأنت قد تسمع هدير محرك سيارة قادمة من بعيد قبل أن تراها.

وبالنسبة لتعلم اللغات يسهم الصوت في حصول المتعلم على **النطق السليم للغة** من أفواه المتمرسين وأصحاب اللغة، كما أن له **دوراً** واضحاً في **بناء القصص المصورة**، إذ يصبح امتداداً يتمم السيناريو ويربط خيوط القصة ويرسم امتدادات كل صورة.

- **الحركة:** نحتاج في كثير من الأحيان إلى **الصور ثلاثية الأبعاد** التي **تعج بالحياة** والتي يمثلها الفيديو، فعلى سبيل المثال يمكن استخدامه عند عرض مكان جيولوجي، غابة أمازونية، شلال، حديقة للحيوان، إذ يضفي في هذه **الحالة الواقعية على الموضوع**، كما يمكن توظيفه **للاطلاع على فكرة لا تسمح الظروف برؤيتها** في تلك اللحظة مثل الزلازل أو البراكين أو العواصف، أو لتجنب خطورة تقديم تجارب معينة خوفاً من تداعياتها كنشوب حريق أو حدوث انفجار، مثل التفاعلات الكيميائية.
- **الألوان:** تسهم الألوان في **تغيير الحالة المزاجية والسلوكية** معاً، لذا الألوان عالم قائم بحد ذاته، وأجريت العديد من الدراسات التي أثبتت فعالية العلاج بالفن والرسم وأثر الألوان والطاقة على عقل ونفس الإنسان، فيعتبر اللون من **أبرز العناصر التي تجذب العينين**، وتبين أن **الأطفال يتفاعلون مع الصور والألوان بالدرجة الأولى، لذا تعد الصور الملونة أهم عامل حسي يرسخ في نفس الإنسان** منذ أن تتفتح عيناه لرؤية ما حوله، لذا وجب اختيار الألوان بدقة.

❖شبكة الإنترنت وتطبيقاتها التعليمية:

تمتلك شبكة الإنترنت القدرة على الجمع بين كافة الأشكال والأنواع الاتصالية، ونقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعات عالية، عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة والبرمجيات الفائقة الذكاء، الأمر الذي أدى إلى تجاوز الطريق لوظيفة نقل المعلومات، والانتقال إلى وظيفة نقل المعرفة، **ومن بين تطبيقات الشبكة التي تقدم خدمات تعليمية وتسهم في ترقية البحث العلمية نذكر الآتي:**

- **قواعد البيانات العلمية:** تكون مخصصة في مجال معين(مثل قاعدة medline المتخصصة في ميدان الطب، Agris في ميدان الزراعة)، وقد تكون عامة في كل الحقول المعرفية مثل قاعدة(gallica، sciencedirect) التي تتيح مقالات وكتب ومصادر إلكترونية في كل المجالات العلمية.
- **المجلات الإلكترونية المتخصصة:** هناك عدد كبير من المجلات والدوريات العلمية والتقنية، التي تصدرها الجامعات أو مراكز البحث، والتي تتاح عبر الشبكة، إما في المواقع الرسمية لهذه الهيئات أو في مواقع متخصصة تقدم هذه المقالات بمقابل مادي أو عبر الاشتراك.
- **المدونات التعليمية:** عبارة عن مواقع شخصية يملكها أساتذة وباحثون في عدة تخصصات، أو تملكها مؤسسات تعليمية، يُنشر عبرها مقالات ودروس متنوعة، موجهة لجمهور معين من القراء، وتسهم المدونات في خلق فضاء تفاعلي بين الأستاذ والطالب، وتجعل العملية التعليمية قائمة على الأخذ والعطاء.
- **المصادرة المفتوحة:** تشير إلى نصوص ومواد تنشر في بعض المواقع الإلكترونية، وهي متاحة للمستخدمين، ولها دور كبير في تحسين المهارات والقدرات التعليمية.
- **مواقع الكتب الإلكترونية:** هي مواقع تتيح الآلاف من الكتب والمنشورات العلمية والأكاديمية، وحتى العامة، منها ما هو بمقابل ومنها ما هو مجاني، وساهمت مثل هذه المواقع في نشر الكتب والمصادر الإلكترونية بشكل كبير، وساعدت المتعلمين في الحصول على مصادر ومنشورات قيمة، ربما لم تكن متاحة لهم قبل مجيء شبكة الإنترنت.
- **منتديات المحادثة الإلكترونية:** يطلق عليها أيضاً منتديات النقاش التي تساهم في تحسين قدرات الفرد باللغة الأجنبية على الخصوص، من خلال المحادثة والحوار المباشر مع أشخاص باللغة الأجنبية، كما تساهم في زيادة معارفهم ومعلوماتهم نتيجة محاورة أفراد من بلدان متعددة وذوي ثقافات متنوعة.

ويستعمل أغلب الباحثون والأكاديميون خدمة منتديات النقاش لمناقشة عدة مواضيع علمية وثقافية، ومنها ما هو متخصص في ميدان معين كالطب، التكنولوجيا، والكيمياء، وتحولت منتديات النقاش إلى وجهة للكثير من الأشخاص، سواء أكانوا أكاديميين أو متعلمين أو أفراد عاديين.

- **البريد الإلكتروني:** يساعد في تراسل وتبادل الوثائق والمنشورات إلكترونياً، وحتى تلقي المحاضرات والدروس من الأساتذة والمعلمين، سواء أكانوا محليين أو أجانب من بلدان أخرى، وسهلت هذه الخدمة عملية تواصل الباحثين والأساتذة والمشتغلين في المجالات العلمية المشتركة.
- **محركات البحث:** تسهل على الباحث والمتعلم عملية بحثه وتجلب له المصادر والوثائق التي يبحث عنها، وهناك بعض التقنيات التي تجعله يضبط ويدقق عملية البحث، من أجل الحصول على النتائج والمصادر المرجوة بدقة.
- **خدمة نقل الملفات:** تقنية لتبادل الملفات والمصادر والوثائق على شبكة الإنترنت، ولا يخفى على أحد دور هذه الخدمة في تسهيل تدفق المعلومات بين المستعملين بصفة عامة، والطلبة والأساتذة والمتعلمين بصفة خاصة.
- **المحاضرات عن بعد:** هناك من يسمى هذه الخدمة بمؤتمرات الفيديو (Video Conference)، وهي تمكن الطلبة والمتعلمين من تلقي محاضرات ودروس عن بعد، دون الانتقال إلى مكان عرض المحاضرة، مما يسهل عليهم عملية التعليم في كل الأماكن الجغرافية التي يتوفر فيها الاتصال بالشبكة.
- **الدخول المباشر إلى المكتبات الإلكترونية:** تتيح الإنترنت فرصة الوصول إلى ملايين بيبلوغرافيات الكتب، إذ تمكنهم من تدقيق المعلومات البيبلوغرافية، وتحصيلها، وفحص العناوين الجديدة، وحتى طلبها من المطابع الجامعية، وهناك كذلك مكتبات افتراضية تقدم عدداً غير محدود من الكتب والدوريات والمصادر العلمية المختلفة، نذكر على سبيل المثال مكتبة "غوغل" التي أمضت عقداً مع مكتبة الكونغرس لرقمنة كتبها وإتاحتها عبر موقعها الإلكتروني، وهي مكتبة تحتوي على ملايين الكتب والمصادر.
- **الأدلة الموضوعية:** مواقع تحتوي أدلة شاملة لعدة مواضيع ومجالات، يختار الباحث الموضوع أو المجال، **ويجد فيه كل المواقع الإلكترونية مصنفة**، وطريقة البحث فيها تتم بشكلين:
  - **حسب الموضوع:** يتم ترتيب المواقع بطريقة تسهل عملية البحث انطلاقاً من موضوع عام، ثم تصنيف هذا النطاق إلى مواضيع متفرقة.

- **حسب الكلمات المفتاحية:** تعتبر هذه العملية أسهل من عملية البحث من خلال موضوع معين، ومن خلالها نستطيع كتابة كلمة مفتاحية لموضوع نود البحث عنه، حيث تتم عملية إظهار أسماء المواقع التي تهتم بهذه الكلمة المفتاحية.

كل هذه الاستخدامات وغيرها، جعلت الطلبة والباحثين يرتبطون ارتباطاً وثيقاً بالإنترنت، ويعتمدون عليها كوسيلة بحث ومصدر معلومات، وهذا ليس غريباً لأن الباحثين والمتخصصين هم من قاموا بتطوير الإنترنت لاستخدامها كوسيلة تساعدهم في مجال عملهم العلمي والبحثي وهو ما يتفق مع الجيل الثاني للويب(0.2).

أخلاق الاتصال عبر الإنترنت

- ❖ تعريف الأخلاقيات.
- ❖ اتجاهات متباينة حول أخلاقيات الاتصال عبر الإنترنت.
- ❖ الآداب العامة للسلوك الإلكتروني.
  - ضوابط وأصول استخدام البريد الإلكتروني.
  - ضوابط وأخلاقيات استخدام غرف الدردشة.
  - ضوابط وأخلاقيات استخدام الجماعات الإخبارية.
  - ضوابط وأخلاقيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

❖ تعريف الأخلاقيات:

تعرف الأخلاقيات بأنها **مجموعة من المبادئ والقيم ومعايير الجماعة للسلوك المقبول،** وهي مشتقة من العادات والأعراف الموجودة في مجتمع ما، وكلمة ethics مشتقة من الأصل اللاتيني ethos وتعني الشخصية القويمة أو ما يجب أن تكون عليه الشخصية السوية وكيفية اكتسابها.

وكلمة **المبادئ الأخلاقية أو قواعد السلوك الأخلاقي** Morality مشتقة من الأصل اللاتيني mores بمعنى الأعراف أو العادات، وتشير إلى **الطريقة التي يتصرف بها الناس، كما تعني العادات الاجتماعية التقليدية أو الممارسات أو كيفية تطبيق الأخلاقيات،** وبشكل عام تتعاطى الأخلاقيات مع الأسس الفلسفية لصناعة القرار والاختيار من بين عدة بدائل تحتمل الصواب والخطأ في أمور معنوية وإنسانية.

ومصطلح الأخلاقيات أو أدبيات العمل Ethics على الإنترنت هو مصطلح قريب من مصطلح سياسيات الاستخدام المقبولة والشائعة ضمن مصطلحات المنظمات والشركات المعنية بالإنترنت، ولا يوجد أحد يتمتع بسلطة فرض مبادئ أخلاقية معينة دون سواها على الإنترنت، **فهي تتشكل بفعل مشاركة المستخدمين،** فهم يضعوا القواعد ويفرضوها، ويحاول مزودو خدمات الإنترنت والشركات العاملة في هذا المجال سن سياسات استخدام مواقعهم على الإنترنت، كنوع من السلوك الأخلاقي الذي يجب أن يلتزم به مستخدمو الإنترنت.

وتوجد صعوبة تواجه الباحثين في مجال الأخلاقيات لأن الأخلاق **تتغير من وقت لآخر** بفعل عوامل عديدة، نتيجة التطور المادي والصناعي، **وتزداد صعوبة الأمر عند الحديث عن الأخلاقيات الخاصة بشبكة الإنترنت** بفعل **تعدد المجتمعات، وتنوع المستخدمين، وتباين قيمهم ومعاييرهم، كما أن الإنترنت كظاهرة تفتقر إلى الإرث التاريخي** في مجال العادات والتقاليد، وهو ما يجعلها أشبه بمولود جديد يتعلم ممن حوله، وليس بمقدوره توجيه من حوله.

وهناك **صعوبة التوصل إلى حلول للإشكاليات الأخلاقية** التي هي بطبيعتها أمور نسبية تتباين من مجتمع لآخر، ومن موقف لآخر، **فما هو غير أخلاقي لدى طرف، يعد أخلاقياً لطرف آخر، كما أن اندماج المجتمعات على الإنترنت يثير قضية هيمنة أخلاقيات مجتمعات معينة على غيرها،** وهو ما يثير بدروه قضية حرية التعبير وطبيعته على الإنترنت، وماهية القضايا التي تعد أخلاقية في مجتمع ما، وتلك التي تعتبر غير أخلاقية في مجتمع آخر، وكيف يمكن التمييز بينهما.

❖ اتجاهات متباينة حول أخلاقيات الاتصال عبر الإنترنت:

يرى البعض أن طبيعة الشبكة الدولية للمعلومات، وتنوع أنماط المتعاملين، **تتعارض مع وضع تنظيم آمر محكم لها،** إلا أن تقنين السلوك الذي يتضمن **حداً أدنى من المبادئ والأحكام المشتركة التي يجب أن يراعيها كافة المتعاملين والمستفيدين من خدمات شبكة الإنترنت، يعد أمراً ملائماً،** باعتبارها تمثل مجموعة من المعلومات والبيانات، التي تعد ثروة وتراثاً مشتركاً لكل أفراد الجماعة الدولية.

ويرى البعض الآخر **أنه من الصعب إيجاد قواعد سلوكية ملزمة على الإنترنت باعتباره مجتمعاً مشتتاً غير منتظم،** كما أن **قواعد السلوك** الموجودة على الإنترنت محدودة في نشأتها وفي مضمونها، **ولا يتوفر فيها عنصر الإلزام** الذي يعتبر ضرورياً لتحويل العادة إلى عرف واجب الاحترام، كما لا يوجد جزاء يكفل احترامها، وعلى فرض وجد ذاك الجزاء فإنه غير فعال، ولا يستطيع مقدم الخدمة استخدام أية وسيلة لمنع السلوكيات المخالفة، وهو ما قد يرجع إلى أن **تلك القواعد نابعة من الإرادة الذاتية للمهنين والمتعاملين مع شبكة الإنترنت، ويعتمد تطبيقها على التزاماتهم الشخصية.**

وبينما يدعو البعض إلى تنظيم الإنترنت ذاتياً من قبل مستخدميها وشركاتها والفاعلين الأساسين عليها، فإن البعض الآخر يرى أن الوضع في ظل المنافسة الشرسة بين الشركات التجارية التي تستخدم الشبكة، والتي لا تنظر إلا إلى مصالحها الذاتية دون مراعاة للمصلحة العامة، **يحتم تدخل الدولة ليس فقط لإقامة التوازن بين المصالح الخاصة والذاتية للمتعاملين مع شبكة الإنترنت، وبين المصلحة العامة بل لتوقيع الجزاء القانوني على كل من يخالف القواعد السلوكية والقواعد القانونية** الوطنية ذات الصلة، والتي ستظل متربعة على عرش تنظيم التعامل على تلك الشبكة.

وأثارت الطبيعة الإلكترونية للاتصال عبر الإنترنت عدة قضايا أخلاقية جديدة، منها مدى حماية خصوصية البريد الإلكتروني، وطبيعة الهوية الشخصية، وحق الوصول للإنترنت، والرقابة على الشبكات، والرسائل الإباحية غير المرغوبة، وانتهاك حقوق الملكية، والاستخدامات التجارية للشبكة، وهي قضايا تتشابك فيها التكنولوجيا مع القضايا الأخلاقية، ومن بين أمثلة السلوك غير الأخلاقي والإجرامي على الإنترنت: سرقة حق الطبع والملكية الفكرية للآخرين، وسرقة معلومات خاصة بالآخرين، وعرض المواد الإباحية، واعتراض البريد الإلكتروني الخاص بالآخرين، وتعمد نشر المعلومات الخاطئة، وإساءة استخدام المواد البحثية.

❖ **الآداب العامة للسلوك الإلكتروني:**

يفضل اتباع القواعد الأخلاقية المستخدمة في الحياة العادية، ويجب أن **تتذكر** دائماً أن هناك أشخاص يتلقون رسائلك وأفكارك وأرائك، وأنه ينبغي احترامهم، إذ **أنك عضو في مجتمع الإنترنت(Netizen) المشتقة من (Net citizen)، وإن كل تصرف تقوم به يعبر عن شخصيتك.**

وتبرز أهمية **استعراض الموقع الذي تود زيارته قبل الدخول** إليه، واقض الوقت للتعرف عليه، فآداب التعامل تختلف من موقع لآخر، فمثلاً وضع إشاعة في جماعات نقاش يعد أمراً غير مسموح به، كما أن السلوك المرغوب به في غرف الدردشة قد لا يكون مرغوباً أو مقبولاً في القوائم البريدية، لذا **ينبغي معرفة أين تتواجد، فتجول قليلاً، وتعرف على قواعد الموقع، واكتشف ما حولك، وأي الموضوعات تتصفحها.**

كما **توجد مجموعة من القواعد التي تحكم الاتصال الإلكتروني عبر الإنترنت، كالحذر من إعطاء معلومات شخصية لأشخاص غير معروفين** لديك لاسيما المعلومات المالية، والأهم إنك إذا أردت استخدام "بطاقات الائتمان" **يجب التأكد من مصداقية الموقع المستخدم، واستخدامه لأنظمة تشفير وأمان خاصة،** ويمكن ملاحظة ذلك من خلال قفل في زاوية المتصفح، وتغير بروتوكول عنوان الموقع من(http) إلى (https)، **ولا تعطي رقم التليفون أو العنوان الخاص بك إلا لمن تثق به، ولا تعطي معلومات شخصية عنك للآخرين بدون تصريح، ومراعاة خصوصية الآخرين وعدم التطفل عليهم، والحذر من قبول وتصديق ما يقوله الطرف الآخر،** فليس كل ما يقال صحيح، والحذر من استخدام أعمال الآخرين بدون إذن مسبق.

ولا تتوقف آداب التعامل على الإنترنت عند الالتزام بممارسات معينة في النص أو المادة التي يتم إرسالها أو عرضها على الإنترنت، أي المحتوى وإنما تتعداه إلى **مراعاة أسس معينة عند تصميم الموقع وتحديد عناصره الفنية** مثل:

- استخدام الحروف الصغيرة في رابط الموقعURL.
- توافق تصميم الموقع مع كل متصفحات الإنترنت.
- مراعاة البساطة في تصميم الموقع.
- سرعة التحميل، إذ يجب تقليل حجم الصفحة لأقصى حد، نظراً لبطء مودمات المستخدمين، فلا يجب أن تزيد ملفات الجرافيكس عن 30 كيلو بايت، والملفات عن 10 كيلو بايت.
- إخبار المتصفح بحجم الملفات ووصفها لتحديد محتواها، فيترك أمر تحميل هذه الملفات للمستخدم نتيجة تقديره لمدى أهميتها بالنسبة له.

- عدم وضع صورة كبيرة الحجم، شرط وضع علامة تبين إمكانية تكبيرها في حال رغبة المستخدم بذلك.
- تنويع أسلوب عرض المعلومات فلا يكون الاعتماد بشكل كلي على الصور والرسوم أو الاقتصار على النص فحسب.
- تحديد آخر توقيت لتحديث الموقع، والحرص على تجديد معلوماته من وقت لآخر، وإزالة المواد القديمة منه.
- وضع عداد للتعرف على عدد الزوار.
- إضافة العلامة التجارية أو علامة حقوق الطبع للموقع، واستئذان أصحاب المواقع الأخرى في حال الارتباط بهم.

أولاً: ضوابط وأصول استخدام البريد الإلكتروني:

- **ذكر موضوع الرسالة** (subject) لأن إضافة عنوان الموضوع لكل رسالة، يجعل من السهل معرفة محتواها.
- يفضل **عند الرد عدم إرجاع النص الكامل للرسالة المستقبلة،** وخصوصاً الطويلة منها، وإذا اقتضت الضرورة، **ينصح باستخدام المقاطع المهمة فقط، عبر القص واللصق.**
- **التأكد من خلو الملف المرسل من الفيروسات قبل إرساله،** وإعلام المستلم(المرسل إليه) بوجود ملف مرفق مع الرسالة، مع تحديد عدد ونوع الملفات، **وعدم إرسال ملفات ضخمة عبر البريد الإلكتروني،** لأن الملفات الضخمة تحتاج وقتاً طويلاً لإنزالها، مما يؤثر على حركة البريد لدى الطرف المتلقي.

  كما يفترض فحص الملفات المرفقة التي تصل عبر البريد الإلكتروني للتأكد من خلوها من الفيروسات، ويجب أخذ هذا الإجراء حتى عندما تحصل على رسالة مرسلة من شخص تعرفه.
- **عند تضمين الرسالة ملفات** فيديو أو صوت يفترض **تزويد المرسل إليه بحجم ومدة تحميل الملف،** وهو في هذه الحال مخير بالاطلاع على المضمون أو رفضه.
- يجب **التأكد من عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمرسل إليه** لأن العناوين الإلكترونية تتشابه كثيراً.
- **يجب التأكد من مضمون الرسالة قبل تمريرها لعدد أكبر من المستخدمين،** إذ من الممكن أن تحتوى مضموناً إعلانياً أو معلومات غير دقيقة.

- يمكن **الاستفادة من خاصية التوقيع الإلكتروني** المميز في حال التعامل مع الشركات الكبرى، على أن يتم اختتامه بتوفير بريدك الإلكتروني لتسهيل التواصل.
- **لا تستخدم الحروف الكبيرة عند كتابة النص باللغة الإنجليزية، ولا يفترض استخدام الخط الكثيف** معها(Bold)، ولا تستخدم الألوان، إذ يجب إرسال نص بسيط، و**لا تستخدم أنواعاً غريبة من الخطوط والمخططات والرسوم المعقدة** لأن ظهورها على أجهزة المتلقين سيكلفهم جهداً ووقتاً وقد لا يتمكن أغلبهم من فهم معانيها.

ثانياً: ضوابط وأخلاقيات استخدام غرف الدردشة:

غرف الدردشة أو المحادثة عبارة عن حوارات تجري في العالم الافتراضي وتنطبق عليها نفس قواعد السلوك التي يجب أن يطبقها المستخدم داخل أي مكان يجمع مجموعة صغيرة من الأشخاص، وقد تضع غرف المحادثة مجموعة من القواعد والسلوكيات الخاصة بها بشأن مستوى لغة الحوار المسموح بها.

وتتشابه كثيراً القواعد والأصول المستخدمة في غرف الدردشة مع البريد الإلكتروني إذ يعبر المستخدم عن أفكاره وآرائه عبر الكتابة في كلتا الطريقتين، سواء من خلال غرف المحادثة (بصورة مباشرة) أو البريد الإلكتروني (بصورة غير مباشرة).

ويتيح استخدام برامج المحادثة نوعاً من الخصوصية مثل المحادثة الهاتفية، حيث تتحكم في اختيار الشخص الذي تتحدث إليه، كما يمكن التحدث إلى حشد كبير من الأشخاص الموزعين في كل أرجاء العالم، **ومن بين القواعد الأساسية للاستقبال في غرف المحادثة الآتي:**

- **ضرورة استخدام اسم مستعار**، فغرف المحادثة هي غرف غير رسمية، لذا حاول اختيار اسم مستعار تُعرف به على ألا يكون مستفزاً، كما **يفترض به أن يتناسب مع نوع وموضوع الغرفة**، وإذا كنت تنوي الدخول إلى نفس غرف المحادثة بصورة منتظمة، فاستخدام نفس الاسم حتى يتعرف الآخرون عليك.
- تذكر أن شخصية المستخدم يتم تحديدها من أفعاله وعباراته، بالإضافة إلى تعليقاته، لذا **ينبغي التفكير جيداً قبل أن يتم كتابة أي شيء، إذ تعد غرف المحادثة وسيلة للحوار والترفيه**، والاستفادة وليست للمضايقات والمشاحنات.
- **يفضل عند الدخول إلى غرف المحادثة أن تبدأ بإلقاء التحية**، وإذا كانت هذه التحية مختصرة، فستعتبر سلوكاً مؤدباً من جانبك، لكن لا تبالغ بها.
- **لا تكرر نفس السؤال الذي يتجاهله الآخرون**، كما أن إعادة تكرار نفس الجملة بدون إعطاء فرصة الرد للطرف الآخر، تعد من سمات عدم التهذيب في التعامل مع شتى أنواع الاتصال.

- **يفترض عدم استخدام اللغة الهجومية،** أو ما يعزز الكراهية والعنف أو طرح قضايا سلبية، وتأكّد من لغتك، وعدم وجود أخطاء إملائيّة في النصوص التي تشاركها.
- **لا تحرف الاختصارات** عن الأصل.
- **ينبغي عدم التمادي في استخدام الخطوط كبيرة الحجم والعريضة،** التي قد تسبب إزعاجاً للطرف الآخر.
- **عدم التهجم بصورة شخصية عند اختلاف الآراء** ووجهات النظر، ومراعاة استخدام الألفاظ المهذبة.
- **إبداء القدر الكافي من الصبر والحلم،** بخصوص المستخدمين الجدد.
- **عدم المزاح مع جميع الموجودين في الغرفة.**

ثالثاً: ضوابط وأخلاقيات استخدام الجماعات الإخبارية:

تعبر الجماعات الإخبارية عن تجمع ضخم من مجموعات المناقشة فهي تتضمن ملايين البشر من جميع أنحاء العالم، وكل مجموعة نقاش تدور حول موضوع محدد، وتغطي الموضوعات في مجملها كل مجالات الحياة تقريباً، وتضم هذه المجموعات أشخاصاً ذوي اهتمامات مشتركة، يتبادلون وجهات النظر حول مجموعة من القضايا، ويسألون ويجيبون على تساؤلات تطرح على المجموعة.

وهي خدمة مجانية، وليست هناك سلطة مركزية تتحكم في هذه الخدمة، ولا توجد أية منظمة أو مؤسسة تتحمل مسؤولية التحكم في مجموعات الأخبار، بالتالي نجد أن بعض هذه المجموعات تحتوي على معلومات تافهة أو غير صحيحة أو تروج لأفكار هدامة، **ومن أخلاقيات استخدام الجماعات الإخبارية الآتي:**

- **عدم استخدامها كواجهة إعلانية،** فلا يمكن استخدامها للإعلان عن منتج معين، أو إجراء معاملات تجارية أو محاولة اجتذاب عملاء من خلالها، وإن كان يسمح في بعض المجموعات بنشر إعلانات شخصية لبيع أو شراء أو تبادل أشياء معينة.
- **لا يسمح بالتعليقات التي تنطوي على إهانات** أو تقليل من شأن الآخرين، أو تعصب لأحد الأجناس.
- **لا يسمح بإرسال رسائل شخصية** عبر هذه الجماعات.
- **يُنصح المستخدم دائماً بأن يجعل رسائله موجزة وقصيرة.**
- **يفضل قراءة ملفات الأسئلة المتكررة**(FAQ) قبل المشاركة في هذه المجموعات.

- **ينصح بمتابعة المناقشات التي تدور بين أفراد المجموعة لعدة أسابيع،** قبل الشروع بالكتابة وإبداء الرأي، **إذ يسهم ذلك في تكوين فكرة كافية عن الموضوعات المطروحة للمناقشة،** ومعرفة عقلية المشاركين في المجموعة.
- **يعد تحميل المواد الجرافيكية أمراً غير مقبول على هذه المجموعات،** إلا إذا كانت مطلوبة.
- **ضرورة توخي الحذر والتحلي باللباقة أثناء الدخول في المناقشات المثارة** على ساحة الجماعة، خصوصاً عند التطرق لموضوعات حساسة كالأمور الدينية أو السياسية أو الاجتماعية.
- **ينبغي عدم إيذاء مشاعر الآخرين،** أو استخدام عبارات أو تعليقات تنطوي على مضمون عنصري أو إهانة الآخرين أو تحقيرهم.
- **يجب مراعاة الوضوح والإيجاز في جميع الرسائل والملفات التي نشارك بها** في أي من هذه المجموعات.
- **يجب التعود على استخدام الاختصارات الشائعة** التي تعبر عن عبارات متفق عليها بين مستخدمي هذه الجماعات، وذلك اختصاراً للوقت ولزمن الإرسال.
- **عدم كتابة كلمات الرسائل بأحرف كبيرة،** حتى وإن كان ذلك بهدف التأكيد على بعض الكلمات، لأن ذلك يتنافى مع قواعد السلوك المتعارف عليه بين مستخدمي المجموعات الإخبارية.

رابعاً: ضوابط وأخلاقيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

تعتمد هذه النوعية من المواقع على مفهوم "بناء مجتمعات افتراضية " فتعد الوسيلة الجديدة لتحقيق التواصل بين الأشخاص الذين يعرفون بعضهم في الواقع الحياتي أو الذين لا يعرفون بعضهم إلا عن طريق العالم الافتراضي، وتعتمد هذه المواقع بالدرجة الأولى على الكلمة المكتوبة كوسيلة ليقدم بها الفرد نفسه للآخرين، لذا سيحكم الناس عليك بناءً على ما تنشره.

وتسهم مواقع التواصل الاجتماعي في التعرف على الآراء فعندما تقع أزمة ما ويبدي الشخص رأيه بها تتضح اتجاهاته، لذا ينبغي على كل فرد أن ينتبه لما يكتبه، ويتحدث عنه أو يطرحه للنقاش مع أصدقائه، لأن كل ما نكتبه عبر تلك الوسائل ثابت وباق لا يُمحى كلياً حتى وإن بدا الأمر كذلك، إذ تبقى الكلمة المكتوبة صعبة النسيان من ذاكرة المتلقي، **ومن أخلاقيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي الآتي:**

- يعد موقع الفيس بوك أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداماً، وهو يعتمد على النص بالدرجة الأولى رغم القدرة على نشر الصور وتوفير روابط لمقاطع فيديو، وعليه **لابد من التأكد أن تبدو الكلمات لطيفة**

وغير مهينة، ويفضل ألا تكتب منشوراً عندما تكون مصاباً بالحزن أو الغضب حتى لا تندم عليه لاحقاً.

- **يفترض تجنب كتابة تعليقات سيئة على ما ينشره الأصدقاء** سواء ممن تربطك بهم علاقة قوية أو مجرد علاقة سطحية، ذلك حتى وإن كان لديك دليل على ما تقول.
- تذكر دائماً أن **تقدم نفسك وتذكر السبب من الرغبة في التواصل** مع أي شخص عبر الموقع للمرة الأولى.
- **عندما تكتب إلى أشخاص تعرفهم، عليك أن تتحقق مسبقاً من مدى تقبلهم وفهمهم لأسلوبك في الدعابة،** فالتعبير عبر وسائل الاتصال الإلكترونية قد يخلو من مؤثرات وتعبيرات اللقاء المباشر ما قد يفضي إلى إساءة فهم بعض المواقف.
- **يتطلب التواصل مع الآخرين** عبر هذه النوعية من المواقع **أن تتقبل انتقادات الآخرين لك بصدر رحب.**
- **يجب ألا تبالغ في تمجيد نفسك** فعندما يطري أحدهم على صورك أو منشوراتك حاول ألا تتباهى كثيراً بل ركز على شكر أولئك الذين عاملوك بلباقة، واترك أثراً طيباً لدى الجميع.
- **يفضل أن تحاول نشر الروابط والمعلومات المفيدة** كلما استطعت، فمن شأن ذلك أن يحسن صورتك أمام الآخرين، ويجعل منك شخصاً مفيداً بالنسبة لهم.
- **يفترض احترام ملكية المحتوى الرقمي** فصحيح أن المحتوى الرقمي شيء غير ملموس، لكن ملكيته تعود لشخص ما، لذا لا تأخذ المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي دون أن توضح اسم صاحبه، أو تشير إلى أنه ليس منتجك الفكري وإنما منقول لأن القيام بعكس ذلك تصرف غير أخلاقي.

مجالات دراسة تأثير الإنترنت على الأطفال والمراهقين

- تمهيد
- أبرز مؤشرات الأبحاث التي تناولت تأثيرات الإنترنت على النمو المعرفي
- أبرز مؤشرات الأبحاث التي تناولت المخاطر الناتجة عن انتشار الإنترنت

❖ **تمهيد:**

تتمتع الإنترنت بقدرة هائلة على التأثير العميق لأنها أكثر الوسائل الإعلامية استفادة من الوسائط المتعددة، إذ تجمع بين العناصر القائمة على النص المستخدمة في الإعلام المطبوع، والاتصال في اتجاهين التي يحققها الهاتف، بالإضافة للإمكانيات السمعية البصرية التي يتمتع بها التلفزيون.

وبالرغم من السابق ذكره، **يتطلب** استخدام شبكة الإنترنت **نشاطاً معرفياً** بدرجة كبيرة لأنها تعتمد على النص بكم أكبر من التلفزيون، مما يجعلها تتطلب من المستخدم أن يكون لديه درجة معينة من الثقافة والتعليم، كما أنها **تمثل نشاطاً أكثر انعزالية** من مشاهدة التلفزيون إذ يمكن للجماعات مشاهدة التلفزيون معاً، إلا أنه من الصعب على الجماعات الجلوس أمام كمبيوتر واحد، ذلك في الوقت الذي يتفق فيه الباحثون أن استخدام كل من الإنترنت والتلفزيون يمثل نشاطاً سلبياً من الناحية الجسدية.

وساهم ظهور شبكة الإنترنت في إجراء العديد من الدراسات الجديدة حول عادات استخدام الأطفال لوسائل الإعلام، فبحلول عام(2002) وصل عدد الأطفال المستخدمين للإنترنت في أمريكا إلى (21) مليون، أي حوالي نصف عدد سكان الولايات المتحدة من الأطفال، وفي مسح أجرته (AOL: American Online)، وجد أن الأطفال يتزاحمون حول الكمبيوتر أكثر من التلفزيون.

وعليه تنوعت مجالات الدراسات التي تناولت النتائج المترتبة على استخدام الأطفال والمراهقين للإنترنت، فظهر اتجاه يدعم استخدامها لزيادة معارف الأطفال، في حين ظهر اتجاه آخر يحذر من المخاطر الناتجة عن الاستخدام، فتوزعت هذه الاتجاهات ونتائجها على النحو الآتي:

أولاً: أبرز مؤشرات الأبحاث التي تناولت تأثيرات الإنترنت على النمو المعرفي:

- يعتقد الكثيرون أن الإنترنت **أداة تعليمية مهمة للأطفال**، لأنها **تجعل عملية التعليم أكثر متعة**، إذ تقدم للأطفال **الإثارة في البحث عن المعلومات واسترجاعها**، لذا يلاحظ في أمريكا أن أكثر من نصف فصول الحضانة وحتى الصف الثاني عشر لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت، نتيجة تضمين استخدام شبكة الإنترنت في المنهج الدراسي.
- تبدأ عملية **استرجاع المعلومات** باستخدام محركات بحث مثل Google، وتبين أن استخدام الكمبيوتر ومحركات البحث **يمكن أن يساعد الأطفال في التغلب على المشكلات المتعلقة بالكتابة والهجاء والمفردات.**

وبالرغم من النتائج الإيجابية لاستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكة الإنترنت في النمو المعرفي للأطفال إلا أن نتائج الدراسات قد أوضحت أنه **يفترض التحكم بالوقت الذي يقضيه الأطفال باستخدام الكمبيوتر وتصفح الإنترنت،** فلا يزيد الوقت عن الساعتين في اليوم الواحد للأطفال الذين يزيدون عن السنتين، في حين أن الأطفال الأقل من عامين يجب ألا يتعرضوا للشاشة.

ثانياً: أبرز مؤشرات الأبحاث التي تناولت المخاطر الناتجة عن انتشار الإنترنت:

- **أصبح بالإمكان استخدام شبكة الإنترنت من قبل التنظيمات الإرهابية وكل من يشجع على نشر الفكر المتطرف** نتيجة **سهولة الاستخدام وإمكانية إخفاء الهوية، ورخص التكلفة والقدرة على الوصول إلى المستهدفين في أي مكان من العالم،** لذا نقل أصحاب هذه التنظيمات نشاطهم إلى العالم الافتراضي.

وبشكل عام بدأ عمل هذه التنظيمات المتطرفة على شبكة الإنترنت عام1999، تحت مسمى شبكة عزف الرصاص، كواحد من ضمن عدة مواقع تم تدشينها، وفي كل مرة كانت تتعرض هذه المواقع ومنتدياتها إلى التخريب والاختراق، يُعاد إطلاق مواقع جديدة، واستمر الأمر حتى بدأت هذه الجماعات بتوظيف غرف الدردشة والشبكات الاجتماعية (الفيس بوك، والتويتر، واليوتيوب)، ورصدت عشرات الصفحات على تلك الشبكات الاجتماعية تنشر موادهم المختلفة، وتبين أن هذه الحسابات على شبكات التواصل الاجتماعي أكثر جدوى من المنتديات والمواقع.

- **ساهم استخدام الإنترنت بظهور ما يسمى الجريمة الرقمية،** وأشكالها متعددة لا يمكن حصرها، كما يولد شكلٌ جديد لها كل يوم ، ومن أبرز أشكالها الابتزاز من خلال تهديد الجاني ضحيته بنشر صور خاصة لها في مواقع الإنترنت، أو عبر البلوتوث أو أجهزة البلاك بيري أو برامج الهواتف الذكية مثل برنامج الواتس آب؛ وذلك في حال لم ترضخ له وتستجيب لمطالبه سواء كانت تلك المطالب مادية أو معنوية.
- تسهم شبكة الإنترنت في **تعرض المراهقين والشباب لمجموعة من الاضطرابات النفسية والاجتماعية،** التي يعد **كل من الإدمان والاكتئاب والعزلة الاجتماعية والتنمر الإلكتروني** أبرزها، وهي تمثل المحاور التي سيتم مناقشتها لاحقاً.
- **تعدّ محتويات العنف من أبرز المضامين التي تسهم في انتشار السلوكيات المنحرفة في المجتمع،** فأكد الباحثون أن التغطية المستمرة والمكثفة لأخبار العنف والجريمة من قبل وسائل

الإعلام قد تسهم في خلق عدم الاستقرار، وتوليد شعور بالضغط والقلق عند الأفراد، لاسيما شريحة الأطفال والمراهقين لأن الفئة الأخيرة غير قادرة على التمييز بين مختلف الأحداث والظواهر، بالإضافة إلى أنها تعمل على توليد الاضطراب النفسي والسلوكي لدى مستخدمي هذا النوع من المضامين، مما يؤدي إلى قمة الحساسيّة تجاه اختراق القوانين؛ ومن ثمّ الإسهام في اختلال النظام العام، وانعدام التوازن في المجتمع.

ويمكن للفرد الذي يتعرض للعديد من مضامين العنف والجريمة أن يتأثر، وتتعزّز لديه العديد من السّلوكيات المنحرفة، عبر مجموعة من المستويات أهمها:

- **التعرض المتواصل لمضامين الجريمة تجعل العنف مقبولاً اجتماعياً** لدى الأفراد من مختلف الشرائح، وبصفة خاصة مستخدمي الفضاء الافتراضي.
- **اكتساب العديد من العادات السلبية** التي من شأنها أن تدخل الفرد إلى عالم الجريمة.
- تسهم المضامين العنيفة والإجرامية في **تكوين شخصيات ناقمة على المجتمع**، ويتجلى ذلك بصفة خاصة من خلال مشاعر الحرمان والإحباط التي تتولد لدى شريحة الأطفال.
- يمكن للمحتويات العنيفة أن تعمل **على توليد مشاعر اللامبالاة**، التي قد تتحول في مراحل متقدمة إلى درجة التمرد على الآباء، والأنظمة المتعارف عليها، والقوانين.

المشكلات والاضطرابات النفسية والاجتماعية

تمهيد:

أصبحت الإنترنت أحد أهم الوسائل الإعلامية والاتصالية استخداماً، حيث تعتبر في كثير من الأحيان وسيلة الاتصال الأبرز لدى مختلف فئات المجتمع من راشدين ومراهقين، ونتيجة اختلاف أسباب استخدامها من فئة لأخرى، فإن نتائجها وتأثيراتها على سلوك الفرد تختلف أيضاً.

ولعل استخدامها من قبل المراهقين يضفي عليها طابعاً خاصاً نظراً لطبيعة المرحلة العمرية التي تمر بها هذه الفئة، إذ تتميز ببروز العديد من المشكلات النفسية والاجتماعية التي تظهر في المشكلات السلوكية والانفعالية واتجاه المراهق نحو سلوك العدوان، وبعض المشكلات التي تتعلق بسوء التوافق.

وعليه سعى مجموعة من الباحثين إلى **دراسة العلاقة بين استخدام الإنترنت والمشكلات النفسية والاجتماعية التي تظهر لدى المستخدمين، وسيتم مناقشة أبرز المشكلات والاضطرابات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها المراهقون والشباب نتيجة استخدام الإنترنت وهي الإدمان، والاكتئاب، والعزلة الاجتماعية، والتنمّر الإلكتروني، وذلك وفق المحاور الآتية:**

- **أولاً: إدمان الإنترنت:**
  - التعريفات المختلفة لإدمان الإنترنت.
  - العوامل التي تسهم في إدمان الإنترنت.
- **ثانياً: الاكتئاب:**
  - تعريف الاكتئاب.
  - أعراض الاكتئاب.
  - العلاقة بين الاكتئاب واستخدام شبكة الإنترنت.
- **ثالثاً: العزلة الاجتماعية**
  - مفهوم العزلة الاجتماعية.
  - أنماط التفاعل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
  - الآثار الناتجة عن العزلة.

- **رابعاً: التنمّر الإلكتروني**
  - مفهوم التنمّر الإلكتروني.
  - سمات التنمّر الإلكتروني.
  - أشكال التنمّر الإلكتروني.
  - تأثيرات التنمّر الإلكتروني.
- **خامساً: الاستراتيجيات الوقائية من الاضطرابات النفسية والاجتماعية.**

أولاً: إدمان الإنترنت

❖ تمهيد:

أصبحت شبكة الإنترنت خلال السنوات الأخيرة أكثر الوسائل التكنولوجية استخداماً، حيث تساعد الأفراد على إنجاز أعمالهم بسهولة، والاعتماد على أنفسهم، وتوفير الوقت والجهد أكثر من ذي قبل، إلا أن زيادة استخدام الإنترنت أثارت الباحثين في مجالات علم النفس، وعلم الاجتماع، لطرح تساؤلات عديدة حول الآثار الناتجة عن استخدام الإنترنت من الناحية النفسية والاجتماعية.

وأعدت دراسات عديدة حول إدمان الإنترنت، لدراسة خصائص مدمني الإنترنت، وعلاقته ببعض الصفات الشخصية للأفراد، والاضطرابات النفسية مثل: الاكتئاب، والإحساس بالوحدة، وغيرها، ولم يتم التوصل إلى مقياس موحد يعكس المكونات الأساسية لإدمان الإنترنت، حيث اختلف الباحثون في هذا الصدد نظراً لاختلاف نظرتهم لمفهوم إدمان الإنترنت، **ويعتبر المقياس الذي وضعته young 1996 بمثابة حجر الزاوية للتعرف على السلوك الإشكالي المرتبط باستخدام الإنترنت،** واعتمد عليه كثير من الباحثين في بحوثهم كأساس لقياس إدمان الإنترنت.

❖ التعريفات المختلفة لإدمان الإنترنت:

يندرج عادة تحت مفهوم (السلوك الإدماني) إدمان المواد الكحولية والمواد المخدرة والتدخين، ويعني سوء استخدام المواد الكيمائية مما ينتج عنه اضطرابات متعددة للشخص المدمن، ويربط بعض الباحثين مفهوم الإدمان ببعض الاضطرابات السلوكية مثل: اضطراب الافراط في تناول الطعام، والممارسة المرضية للقمار، وإدمان الكمبيوتر، وإدمان استخدام ألعاب الفيديو.

وبدأ الاهتمام بدراسة **ظاهرة الاعتماد التكنولوجي أو الإدمان التكنولوجي** منذ بدايات التسعينيات عندما **درس (Shutton/1991)، ما يسمى بإدمان الكمبيوتر،** وطبق دراسته على نسبة صغيرة من المجتمع البريطاني، وتوصلت دراسته إلى أن **مدمني الكمبيوتر لديهم شغف دائم لاقتناء أجهزة كمبيوتر، وأن اتجاههم نحوه دائماً إيجابياً،** ولم توضح الدراسة أي أثار سلبية واضحة ناتجة عن هذا الإدمان المتمثل في صورة الاستخدام الكثيف لجهاز الكمبيوتر.

وتجدر الإشارة إلى أنه يتقارب مفهوم إدمان الكمبيوتر من مفهوم الإدمان الإيجابي الذي أشار إليه بعض الباحثين، حيث أكدوا أن **الإدمان قد يكون إيجابياً إذا حقق منفعة أو فائدة لدى الفرد بشرط توافر عدة شروط للنشاط الذي يفرط الفرد في استخدامه وهي:**

- لا يؤثر هذا النشاط على الأنشطة الأخرى في الحياة اليومية.
- يستطيع الفرد إنجاز النشاط بنفسه لأنه بسيط وسهل.
- يعني النشاط قيمة أو معنى ما للفرد.
- ينتج عن النشاط نوع من الإنجاز أو التحسين.
- ألا ينتج عن النشاط الانتقاد الذاتي من قبل الفرد.

واتسع مفهوم الإدمان لجهاز الكمبيوتر، وشمل ما يسمى بإدمان الإنترنت، وتعتبر Young أول من قدمت دراسة حول هذا النوع من الإدمان مما أثار خلافاً كبيراً بين الأكاديميين، والأطباء الممارسين، حيث يختلف إدمان الإنترنت عن إدمان المواد الكيمائية، **فتنفرد شبكة الإنترنت كوسيلة تكنولوجية بعدة مزايا يستفيد منها الأفراد في المجتمع مثل:** الخدمات البحثية، وإجراء الصفقات التجارية من خلالها، والدخول للمكتبات في جميع أنحاء العالم، **مما يعكس فوائد وظيفة ونفسية تفيد الفرد على عكس إدمان المواد الكيمائية التي لا تنطوي على أية فائدة.**

كما اتسع الجدل بين الباحثين حول وضع مفهوم محدد لما يسمى بإدمان الإنترنت، إلا أنه بدا من خلال الدراسات السابقة **تعريف إدمان استخدام الإنترنت من الأعراض الشخصية لممارسة القمار المرضي، وإدمان المواد الكيمائية** الواردة في الدليل الإحصائي الطبي الرابع الصادر عن الجمعية الطبية الأمريكية، والتي لم يرد بها أي صفات لما يسمى بإدمان الإنترنت على وجه الخصوص وذلك من خلال:

- اضطراب إدمان الإنترنت(Internet addiction disorder).
- الاستخدام الإشكالي للإنترنت(Problematic internet use).

أولاً: اضطراب إدمان الإنترنت: نوع من **الإدمان السلوكي اللاإرادي** من قبل مستخدم الإنترنت **للتكيف مع موقف معين،** ويستمد هذا التعريف الصفات التشخيصية لاضطراب إدمان الإنترنت من الصفات التشخيصية لإدمان المواد الكحولية، **ويتكون هذا الإدمان السلوكي من ستة عوامل أساسية على النحو الآتي:**

- **سيادة بعض الأفكار لدى الفرد:** يتضح ذلك عندما **يصبح تطبيق معين من تطبيقات الإنترنت الأكثر أهمية لدى الفرد** ويستحوذ على تفكيره، ومشاعره، وسلوكه، وينتهز أية فرصة لاستخدام هذا التطبيق.
- **التقلب المزاجي:** يشير ذلك إلى **الخبرات الذاتية التي يكتسبها الفرد والناتجة عن استخدام تطبيقات معينة من خلال الإنترنت،** ويرتبط ذلك بما يسمى **باستراتيجيات التكيف كوسيلة للهروب** من المشكلات أو الشعور بعدم الاكتراث.
- **التحمل(الميل) لقضاء وقت أطول:** يزداد معدل استخدام تطبيق معين في الإنترنت نتيجة سيادة بعض الأفكار لدى الفرد حول أهمية تطبيق معين، ويترافق الأمر بتقلبات مزاجية.
- **الأعراض الانسحابية:** تشير إلى حالة من الشعور تصيب الفرد عندما يوقف أو يقلل استخدام تطبيق معين أو استخدام الإنترنت بشكل عام، وتتمثل مظاهر هذه الحالة في عدة أعراض كالشعور بالاكتئاب، الرجفة، تغير المزاج والإحساس بالنكد، وزيادة الانفعال.
- **الصراع:** تشير حالة الصراع التي تنتاب مستخدم الإنترنت إلى بعدين هما:
  - **(صراع شخصي):** يشير إلى صراع بين **الفرد المدمن للإنترنت، والأفراد المحيطين به.**
  - **(صراع نفسي):** يشير إلى **صراع بين الفرد المدمن وذاته حول الاستمرارية،** والتوقف عن الاستخدام.
- **الانتكاس:** يشير إلى ميل مدمن الإنترنت إلى استعادة سلوكه المتمثل في استخدام تطبيق معين خلال الإنترنت، أو الدخول عليها بوجه عام بعد توقفه منذ فترات طويلة.

ثانياً: الاستخدام الإشكالي للإنترنت: يشير إلى **عدم قدرة الفرد على التحكم في استخدام الإنترنت،** مما يؤدي إلى الإحساس بالقلق، والانزعاج، وضرر وظيفي لأنشطة الحياة اليومية، وأشار إلى هذا المفهوم الباحثة Young اعتماداً على الصفات التشخيصية للإدمان على القمار، وأوضحت أنه **توجد أعراض لتوافر صفة الاستخدام الإشكالي للإنترنت لدى المستخدمين من خلال مقياس يعكس هذه الأعراض مكون من ثماني عبارات، وتتمثل الأعراض بالآتي:**

1. **انشغال تفكير** الفرد بالإنترنت.
2. حاجة الفرد **لقضاء أوقات أطول** على الإنترنت.
3. **تضليل** الفرد للمحيطين به **حول معدل الوقت الذي يقضيه أمام الشبكة.**

4. **تكرار محاولة الفرد تقليل استخدامه** للإنترنت.
5. حدوث **أعراض انسحابية** للفرد عند تقليل استخدامه للإنترنت (اكتئاب، قلق، الشعور بالذنب).
6. **تقلب مزاج** الفرد أثناء استخدامه للإنترنت.
7. حدوث **مشكلات خاصة بتنظيم الوقت** لدى الفرد المستخدم للإنترنت.
8. حدوث **ضرر** متمثل في **مشكلات** أسرية، دراسية، مهنية، اجتماعية لدى الفرد.

وترى Young أن **إدمان الإنترنت لدى الأفراد قد يزيد من انغماسهم في الدخول على الشبكة**، حيث يوفر ذلك لهم راحة عاطفية، ووسيلة هروبية من الصعوبات التي قد تعترضهم في حياتهم مثلما يحدث عندما يدمن الأفراد المواد الكحولية والمخدرة، أو ممارسة القمار، أو تناول الطعام بإفراط.

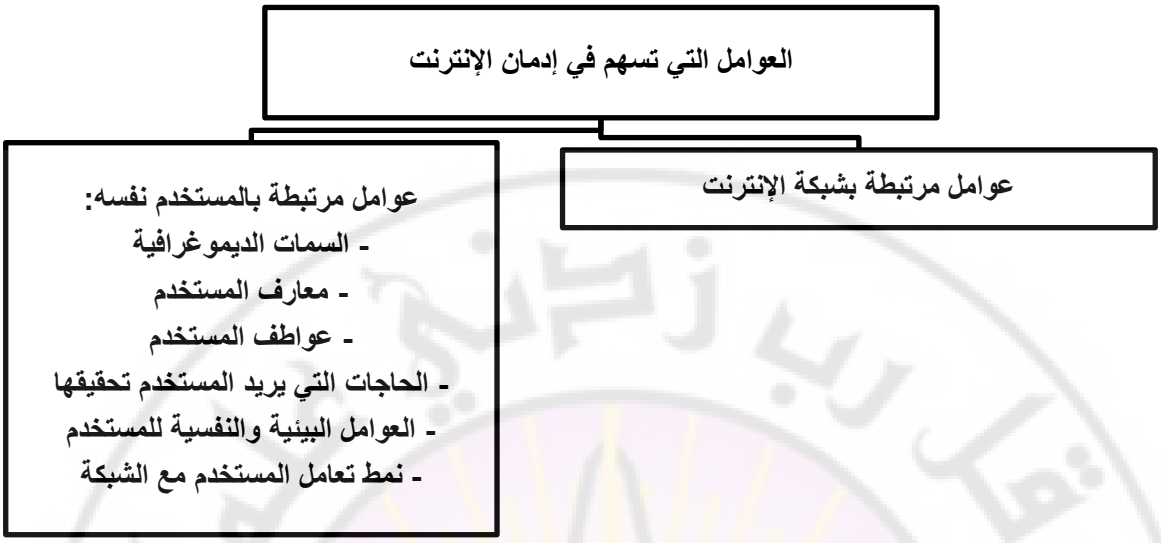
وعبر Shuler عن استخدام الإنترنت المرضي بمفهوم **الاستخدام غير الصحي للإنترنت**، والذي يعكس من وجهة نظره **تكاملاً بين حياة الفرد الواقعية والأنشطة التي يمارسها في شبكة الإنترنت**، أي **حينما لا ترتبط حياة الفرد الحقيقة بما يفعله على شبكة الإنترنت، فيعد استخدامه غير صحي**.

وتبنى Shuler الأعراض التي أوضحتها Young من قبل، **وأضاف عليها عامل شعور الأفراد المحيطين بمستخدم الإنترنت بالضيق من جراء الاستخدام المفرط للإنترنت من قبل الفرد.**

واقترح بعض علماء النفس الآخرين مجموعة من الأعراض التي تصف الاضطرابات المرتبطة بالإنترنت وتعد بمثابة الإضافة لما اقترحته الباحثة Young وتتمثل فيما يلي:

- حدوث **تغيرات في أسلوب حياة الفرد** من أجل **قضاء وقت أطول أمام الإنترنت.**
- **انخفاض النشاط الجسماني** لدى الفرد بوجه عام.
- **إهمال الفرد لصحته** نتيجة إفراطه في استخدام الإنترنت.
- **عدم حصول** الفرد على **قدر كاف من النوم.**
- **تجنب الفرد قضاء أوقات خارج شبكة الإنترنت.**
- **انخفاض مشاركة الفرد في الأنشطة الاجتماعية** التي توفر له إمكانية التفاعل مع أسرته أو أصدقائه.
- **تجنب الفرد المشاركة في مهام الحياة الضرورية** من أجل قضاء وقت أطول أمام الإنترنت فعلى سبيل المثال قد يهمل الفرد عمله والتزاماته.

❖ العوامل التي تسهم في إدمان الإنترنت:



أولاً: عوامل مرتبطة بشبكة الإنترنت: يؤكد الباحثون أن **للإنترنت مجموعة من الخصائص المميزة لها كوسيلة اتصالية وتكنولوجية، مما يجذب الأفراد لاستخدامها المفرط،** وأبرز هذه السمات: سهولة الدخول للإنترنت، القدرة على تحمل التكلفة المادية، وحجب الهوية، والشعور بالراحة إذ لا تتطلب ترك المكان فيمكن استخدام الإنترنت في البيئة المريحة التي يختارها الفرد.

ثانياً: عوامل مرتبطة بالمستخدم نفسه:

- **السمات الديموغرافية:**
  - **العمر:** تبين أن مستخدمي الإنترنت **الأقل سناً هم أكثر إدماناً** من المستخدمين الأكبر سناً.
  - **النوع:** لم تستقر معظم الدراسات فيما يخص مؤشر النوع، وبدت اختلافات كثيرة في نتائجها حول إدمان الذكور أو الإناث، ففي الدراسات الأولى لإدمان الإنترنت **بدت صورة نمطية للشخص المدمن بأنه انطوائي، وغالباً من الذكور، وربما كانت هذه الصورة صحيحة فيما قبل، إلا أن انتشار أجهزة الكمبيوتر، وسهولة الدخول على الإنترنت قد غير هذه الصورة النمطية.**

- **معارف المستخدم:** يرتبط هذا المؤشر **بإدراك الفرد، ووعيه، وتفكيره، وتبين أن إدراك الفرد لذاته بشكل مرضي** مثل (قلة احترام الذات، انخفاض تقدير الذات، الإحساس بالاكتئاب)، **قد يثير الاستخدام المرضي للإنترنت.**

- **عواطف المستخدم:** يرى بعض الباحثين في علم النفس أن إدمان الإنترنت نوع من **الإغراء النفسي** الذي يجذب الفرد للاستمرار في مثل هذا الاستخدام، **حيث يجعل الفرد يشعر بأحاسيس لا يستطيع أن يشعر بها من خلال أية وسيلة أخرى،** بل وتقلل لديه مشاعر الألم، والشك، وعدم الراحة، وتجذب انتباهه بقوة، وتساعد على نسيان أي متاعب، أو مشكلات تواجهه في حياته، وتمنحه شعوراً مصطنعاً ومؤقتاً بالهدوء، والأمن، والإنجاز، والقوة والحميمية أو الانتماء، ويمثل كل ما سبق مجمل المنافع التي تعود على الفرد من استخدامه للإنترنت، وتفسر أسباب عودته للاستخدام المفرط للإنترنت مرة أخرى.

وبناءً على ما سبق يجب التعرف على شعور الفرد عندما يكون أمام شاشة الإنترنت؛ لدراسة مدى تأثير ذلك عليه، وهل يشعر ببعض المشاعر السلبية كالوحدة، والاكتئاب، والقلق بدون استخدامه الإنترنت، أم لا يحدث ذلك.

- **الحاجات التي يريد المستخدم تحقيقها:** تم إرجاع **أسباب إدمان الإنترنت** لتحقيق مجموعة من **الإشباعات لدى المستخدمين التي يسعون إلى تحقيقها،** وذلك من خلال التطبيقات التفاعلية عبر الإنترنت مثل الألعاب الجماعية، وغرف الدردشة، ومن أبرز هذه الإشباعات:
  - حاجة الفرد للاندماج مع مجتمع افتراضي عبر الإنترنت.
  - تعويض مالي للفرد عن اشتراكه في خدمة الإنترنت.
  - تحقق إشباعات شخصية وترويجية للفرد.
  - ممارسة أسلوب السيطرة لدى الفرد.
  - عدم إدراك الهوية الحقيقة للفرد.

- **العوامل البيئية والنفسية للمستخدم:** وجد علماء النفس مجموعة من العوامل البيئية والنفسية في حياة الأفراد– خاصة طلاب الجامعة– قد تعرضهم لإدمان الإنترنت بعد أن أصبحت الإنترنت وسيلة يتغلبون من خلالها على عوامل الضغط، **وتتمثل هذه العوامل بالآتي:**
  - عدم وجود رقابة على التعامل مع الإنترنت.
  - إمكانية حجب هويتهم خلال شبكة الإنترنت.
  - إمكانية تطوير علاقاتهم عبر الإنترنت بعيداً عن القلق الذي قد يبدو في علاقاتهم الشخصية في العالم الحقيقي.

- إتاحة الفرصة للأفراد لتمثل شخصيات مغايرة لشخصياتهم الحقيقة عبر الإنترنت، وإمكانية تجنب أية أفكار، أو أراء معادية تجاه عرف، أو نوع، أو جماعات معينة.
- عدم الانشغال بممارسة أنشطة أو هوايات.
- الرغبة بالتمتع بجو من الحرية بعيداً عن السيطرة الوالدية: إذ يمكنهم عبر غرف الدردشة، وجماعات الأخبار على الإنترنت أن يتحدثوا مع أصدقاء قد يكونوا محل رفض من الوالدين مما يشعرهم بقدر من الحرية المتاحة لهم عبر الإنترنت.
- استخدام الإنترنت كوسيلة هروبية: إذ يجدون فيها وسيلة للهروب من الضغوط التي يطلبها الآباء مثل ضرورة الحصول على التقديرات المرتفعة، وتحقيق رغبات الوالدين، والحصول على فرصة عمل أفضل، لذا يحاولون الهروب من هذه الضغوط عبر الدردشة الإلكترونية مع أصدقائهم؛ كي يتخلصوا من هذه الصعوبات، وما ينشأ عنها من خوف وقلق واكتئاب.
- التخلص من الإحساس بالاغتراب: يشعر بعض الطلاب داخل مجتمع الجامعة بالغربة في ظل الأعداد الضخمة من الطلاب التي تلتحق بالجامعة، فيصعب عليهم أن يثبتوا أنفسهم في ظل هذا التزاحم، ويجدون بديلاً أسهل من خلال مجتمع الإنترنت، وتكوين صداقات من خلالها في جميع أنحاء العالم، فيصبحوا مشهورين لديهم بقدر بسيط من المجهود المبذول.

- **نمط تعامل المستخدم مع الشبكة:**

- **كثافة استخدام الإنترنت:** يرى الباحثون صعوبة تقدير الوقت الحقيقي الذي يخصصه الفرد للإنترنت، وقد يرجع ذلك إما لإنكاره، أو عدم إحساسه بمضي الوقت الذي يقضيه أمام الشبكة، لذا يتعين إجراء مقابلة مع الأفراد المحيطين بالمستخدم أيضاً والتعرف منهم على هذا الجانب.

وأوضحت الدراسات أنه **إذا زاد معدل الاستخدام عن(20-25) ساعة أسبوعياً** فإن ذلك مؤشر على الإدمان، وتعتبر كثافة التعرض للإنترنت أكثر المؤشرات وضوحاً على إدمان الإنترنت، **فكلما زاد معدل الوقت الذي يقضيه الفرد باستخدام الإنترنت ازدادت المشكلات التي يتعرض لها نتيجة لهذا التعرض.**

- **حداثة الاستخدام:** يشير ذلك **لعدد سنوات خبرة الفرد في التعامل مع الإنترنت،** حيث وجد بعض الباحثين أن المستخدمين **ذوي الخبرة القليلة في استخدام الإنترنت أكثر إدماناً من المستخدمين القدامى،** ويفسر ذلك بعض الباحثين بأن الفرد يشعر في بداية استخدامه للإنترنت بالخوف من

استخدام تكنولوجيا جديدة، ثم سرعان ما يشعر بعد عدة محاولات بالكفاءة والبهجة من هذه الأداة التي استطاع أن يقتحمها، فيشجعهم ذلك على الاستمرارية من منطلق حب الاستطلاع والفضول.

- **سبب الاستخدام:** يقبل الأفراد على استخدام الإنترنت إما لأغراض شخصية خاصة بالفرد ذاته، أو لتحقيق أغراض تخدم عمل الفرد، ويرى الباحثون أن **الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت لتحقيق أغراض شخصية أكثر عرضة للإدمان من الأفراد الذين يستخدمونها فقط لخدمة العمل.**
- **نوعية التطبيقات المستخدمة:** يختلف مدمنو الإنترنت عن غيرهم في نوعية المضمون الذي يتعرضون له عبر شبكة الإنترنت، فينغمس مدمنو الإنترنت في استخدام عدة تطبيقات مثل الجماعات الإخبارية، وشاشات الدردشة، وممارسة ألعاب خطرة، بينما يميل الأفراد غير مدمني الإنترنت إلى قضاء معظم أوقاتهم في تصفح البريد والمواقع الإلكترونية بشكل عام، ويؤكد **معظم الباحثين ميل مدمني الإنترنت إلى استخدام التطبيقات التفاعلية**، ويرون أن مثل هذه التطبيقات تؤدي بسهولة إلى الإدمان لدى الأفراد سريعي التأثير.

ثانياً: الاكتئاب

❖ تمهيد:

تعتبر دراسة الصحة النفسية لمستخدمي الإنترنت خاصة هؤلاء الذين يستخدمونها بشكل منتظم، مجالاً جديداً للبحث، **فأكدت الدراسات وجود علاقة بين الاستخدام الكثيف للإنترنت، والشعور بالاكتئاب، إلا أنها لم تتفق على تحديد اتجاه العلاقة بين استخدام الإنترنت، والشعور بالاكتئاب، فيعتقد البعض أن شعور الفرد بالاكتئاب قد يؤدي إلى زيادة استخدام الإنترنت، بهدف تخفيف هذا الشعور، بينما يرى البعض الآخر أن الاستخدام الكثيف للإنترنت يؤدي إلى الشعور بالاكتئاب**، لذا تحتاج هذه الظاهرة لمزيد من البحث.

❖ تعريف الاكتئاب:

هبوط في المزاج عن المستوى المعتاد لأنه مرتبط بخبرات الأفراد الحياتية، قد يكون شعوراً عابراً بالحزن أو الوحدة، أو الضيق، ويتضمن شعوراً بفقدان الحماس أو النشاط، أو التحقير أو عدم القيمة، أو الذنب أو البلادة.

❖ أعراض الاكتئاب:

أولاً: المزاجية الوجدانية: يشعر الفرد بأنه مكتئب وحزين ويائس ومنعزل ومرفوض وغير محبوب من الآخرين، وتتمثل بعض المظاهر الانفعالية التي يتسم بها الفرد المكتئب بالآتي:

- **المزاج المغتم:** يتضح من **تعبيرات وجه الفرد** التي تدل على الوحدة أو الملل، ويتم التعبير أحياناً عن هذه المشاعر بمصطلحات جسمية مثل: أشعر بشيء جامد في حلقي، وأشعر بشيء ثقيل على صدري.
- **مشاعر سلبية نحو الذات:** يعبر الفرد المكتئب **بمشاعر سلبية غالباً نحو نفسه، والتي تصل إلى حد الكراهية،** وقد ترتبط هذه الحالة بمشاعر الحزن العام الذي يشعر به، ويرتبط أيضاً بهذه الحالة شعور الفرد بخيبة الأمل والاشمئزاز من نفسه، وقد يبدو ذلك نتيجة معاناة الفرد من إدمان الإنترنت لفترات طويلة، خاصة عندما يرتبط استخدامه لها بشكل قهري.
- **فقدان الشعور بالرضا:** يبدو ذلك في **انخفاض الشعور بالمتعة أو الرضا أو الارتياح،** ويتوجه هذا الشعور نحو كل الأنشطة الموجودة في حياة الفرد بدءاً من الحاجات الجسمية الأساسية، وحتى مسؤولياته تجاه العمل، والأسرة، والدراسة، وقد يسبب قضاء فترات طويلة أمام الشبكة حالة عدم توازن في حياة الفرد، فينتج عنه إهمال لحياته الدراسية والمهنية والاجتماعية.
- **فقدان التعلق الانفعالي:** يتزامن هذا الشعور مع ما يشعر به الفرد عن عدم الرضا، والارتياح، ويتمثل ذلك في **قلة اهتمام الفرد بنشاطات معينة، أو في قلة العواطف التي يكنها نحو أشخاص قريبين منه كأفراد أسرته وأصدقائه.**
- **نوبات البكاء:** يبدو ذلك في تزايد فترات البكاء لدى الفرد المكتئب، ورغبة شديدة في الصراخ، ويرتبط ذلك بالنساء على وجه الخصوص.
- **فقدان الإحساس بالمرح:** يعني فقدان الفرد الشعور بالمرح على النحو المعتاد والمتوقع، فلا يوجد ما يحرك مشاعره فلا يشعر بابتهاج إزاء أي شيء يثير الضحك، وقد يصل الأمر إلى استجابته لمثل هذه المواقف بروح عدائية، أو قد يشعر بالأذى أو الاشمئزاز حيالها.
- **شلل الإرادة:** يتمثل ذلك **في فقدان الدافعية الإنجازية،** وتعد ضعف الإرادة من السمات البارزة لمريض الاكتئاب، حيث يفتقد الدافع الداخلي الذي يشجعه على السعي، والعمل، والاجتهاد.

- **ثانياً: المعرفية:** تتضمن الأعراض المعرفية عدداً من المظاهر التي **تعتمد أساساً على الطريقة التي يقيم بها الفرد ذاته، والأسلوب الذي يفهم به عالمه ويفسره،** وتتمثل هذه الظواهر بالآتي:

- **انخفاض تقدير الذات:** حيث يشعر الفرد أنه غير كفء، وغير لائق، وبلا قيمة، وغالباً ما يشعر بالذنب بدرجة مفرطة إزاء إخفاقاته، والشعور بالعجز، أو الضعف، مما يزيد إحساسه بالانتقاص من قدرات ذاته، وشعوره بالدونية، لذا **تخضع كل تفسيراته للمواقف على أنها دليل على عجزه أو نقصه،** ويعتقد أن ما أحرزه من تفوق في دراسته أو عمله أو ذكائه لم يعد قادراً على مواصلته، أو الاحتفاظ به، وأنه أخذ في الانحدار عما حققه من مستويات عالية.
- **التوقعات السلبية:** تعني **التشاؤم والنظرة الكئيبة للذات والحياة والمواقف والأحداث،** وتوقع أسوأ النتائج في المستقبل، وترتبط هذه النظرة بمشاعر اليأس والعجز واللامعنى، ورفض إمكانية أي تحسن، مما يسبب إحباطاً للأسرة، والأصدقاء، والمعالج.

ويختلف الشخص المكتئب عن الشخص القلق، حيث يستطيع الشخص القلق أن يلطف من توقعاته السالبة أو يعدلها عندما يتحقق بأن الأحداث غير السارة يمكن تجنبها، أو يمكن أن تتلاشى مع مرور الوقت، في حين أن الشخص المكتئب يفكر في ضوء المستقبل الذي تستمر فيه حالته الراهنة العاجزة(مالياً أو معنوياً أو اجتماعياً أو جسمياً).

ويميل الشخص المكتئب إلى أن يتوقع نتائج سلبية في المواقف الغامضة أو غير المحددة، ويشك في أي تحسن يمكن أن يحدث له في أمور تتعلق بصحته، أو مشكلاته الشخصية، أو الاقتصادية، أو المهنية، ومن الصعب حثه على فعل أي شيء لأن استجابته تكون بالرفض، وتصبح نظرته إلى المستقبل مظلمة وبائسة.

- **كثرة لوم الذات:** يعتبر لوم الذات من **أكثر الصفات المرتبطة بالاكتئاب،** ويصف فرويد مريض الاكتئاب بأنه **يقدم ذاته (الأنا) على أنها بلا قيمة،** وعاجز عن أداء أي مجهود، ويوبخ ذاته ويعيبها، ويحط من قدرها، وقد يشعر بأنه مسؤول عن أحداث لا تتعلق به، ويفكر بأخطائه وعيوبه، حيث يعتقد حيالها أنه يستحق العقاب، لذا يشعر مريض الاكتئاب دائماً بالذنب، ويرتبط ذلك باعتقاده أنه انتهك معايير غير مقبولة.
- **التردد:** يشير ذلك إلى **صعوبة اتخاذ القرار**، والتذبذب أو التردد بين الاختبارات، وتغيير القرارات، وتعتبر فكرة اتخاذ القرار بمثابة عبء لمريض الاكتئاب، حيث يرغب في تجنبها أو على الأقل يعتمد على مساعدة الآخرين في عملية اتخاذ القرار، ويرتبط ذلك بإحساسه العام بالشك، لذا يسعى غالباً إلى البحث عن تأييد من شخص آخر، وقد تمتد الصعوبة في اتخاذ القرار إلى كل أنشطة الفرد حتى في المهام أو المشكلات البسيطة.

- **المبالغة في تقدير المشكلات:** يميل مريض الاكتئاب إلى المبالغة في حدة المشكلات وفي تجسيمها بشكل فادح، ومن ثم يصير متشائماً بدرجة مفرطة، وترتبط هذه الفئة من الأعراض بما يهيمن على تفكيره من معتقدات خاطئة وغريبة، فقد يعتقد الفرد مثلاً أنه يعاني من تدهور متتالي في المخ.
- **بطء عمليات التفكير:** يفتقد مريض الاكتئاب إلى الدافع للتفكير بسرعة في مشكلة تواجهه، والعمل بفاعلية في سبيل حلها، وقد يؤدي ذلك في بعض الحالات إلى العجز عن أداء العمل بفاعلية، ويرجع ذلك إلى ما يبدو عليه من أداء ذهني ضعيف خاصة في المهام التي تتطلب سرعة أو جهد في التفكير، ويرتبط ذلك أيضاً ببطء تقديره لحجم المواقف والاستجابة لها.
- **صعوبة الذاكرة وتركيز الانتباه:** هي من الأعراض الشائعة بين مرضى الاكتئاب بصفة عامة، ويلاحظ أنه بقدر ما تزداد درجة الاكتئاب، تزداد أيضاً مشكلات الذاكرة لديهم، ومن ناحية أخرى، حينما يأخذ الاكتئاب في التحسن، تميل الذاكرة إلى التحسن أيضاً، وتوضح بعض الدراسات مدى تأثير الاكتئاب على اضطراب وظائف الذاكرة خاصة الذاكرة بعيدة المدى، حيث تتطلب طاقة وجهداً وتركيزاً لا يتوافر لدى مريض الاكتئاب، ويرى بعض الباحثين أن **اضطراب عمليات الذاكرة قد ترجع إلى انشغال مريض الاكتئاب بمشكلاته التي تستحوذ على طاقته، لذا يعاني من كثرة التركيز على ذاته، وقد يؤدي ذلك إلى التأثير في قدرته على التركيز**، فتزداد صعوبة تركيزه، وانتباهه إلى ما يجري حوله من أمور.

- **<u>ثالثاً:الجسمانية</u>:** يعاني مريض الاكتئاب من عدة مشكلات من الناحية الجسمانية، وتأخذ هذه المشكلات أعراضاً من أبرزها:

- **اضطرابات النوم:** تعد اضطرابات النوم من أكثر الأعراض الملحوظة عند مرضى الاكتئاب، حيث يجدون صعوبة في الخلود إلى النوم، والاستيقاظ المبكر في الصباح، والعجز عن النوم مرة أخرى، وتوصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين اضطرابات النوم وبين الشعور بالاكتئاب، وتبين أن الأفراد الذين ينامون أقل من ست ساعات يعانون من درجات شديدة من الاكتئاب ولديهم أعراض للأرق، أما الأفراد الذين ينامون من ست إلى ثماني ساعات لديهم درجات اكتئاب أقل.
- **اضطرابات الشهية:** تشير هذه الاضطرابات إلى فقدان الشهية للطعام والذي يعتبر من العلامات الأولى لبداية الشعور بالاكتئاب، وتعتبر عودة الشهية للطعام من العلامات الأولى للتحسن من الاكتئاب، ويلاحظ أن الأفراد المكتئبين يفقدون اهتمامهم للطعام، ولا يتذوقونه، لذا يقللون من تناوله، ويترتب على ذلك انخفاض واضح في الوزن.

- **الشعور بالتعب:** يشير ذلك إلى الإحساس بالتعب لأقل مجهود يبذله الفرد، فيشعر مريض الاكتئاب بثقل في الأطراف، أو أن جسمه ثقيل، والشعور بالكسل والإرهاق، أو بالضعف الشديد والعجز عن الحركة، وتتزامن أعراض التعب والإرهاق مع أعراض الهبوط في الحالة المزاجية، والتوقعات السالبة لدى مريض الاكتئاب.

وتفسر هذه المشكلات الجسمانية السابقة معاناة بعض مرضى الاكتئاب من العديد من الأمراض الأخرى، كسرعة خفقان القلب والغثيان، وآلام الصدر، والدوخة، وغيرها من الأمراض الناتجة عن اختلال وظيفة المناعة.

❖ العلاقة بين الاكتئاب واستخدام شبكة الإنترنت:

تعددت الدراسات التي اهتمت **بالآثار النفسية الناتجة عن استخدام شبكة الإنترنت** وانقسمت إلى فئتين هما:

- الفئة الأولى: تؤكد وجود **علاقة بين الآثار النفسية السلبية وبين استخدام الإنترنت** ومنها: الاكتئاب.
- الفئة الثانية: تؤكد وجود **علاقة بين الآثار النفسية الايجابية وبين استخدام الإنترنت** ومنها: الشعور بالارتياح وتخفيف ما يشعر به الفرد من مشاعر نفسية سلبية.

ولم تحدد هذه الدراسات اتجاه العلاقة السببية بين استخدام الإنترنت، والصحة النفسية لمستخدميها، من حيث أن **شعور الفرد بالاكتئاب قد يؤدي إلى زيادة استخدام الإنترنت، بهدف تخفيف هذا الشعور، أو أن الاستخدام الكثيف للإنترنت يؤدي إلى الشعور بالاكتئاب، ويمكن مناقشة ذلك على النحو الآتي:**

- **<u>الاستخدام الكثيف للإنترنت يؤدي إلى الشعور بالاكتئاب</u>:** تعتبر دراسات Karut من الدراسات الرائدة التي أكدت وجود علاقة بين كثافة استخدام الإنترنت ووجود الآثار النفسية السلبية لدى مستخدميها ومن ضمنها الشعور بالاكتئاب خاصة لدى الأفراد ذوي معدل الاستخدام المرتفع للإنترنت.

فيفسر بعض الباحثين ما توصل إليه Karut عن وجود علاقة سببية بين زيادة استخدام الإنترنت، والشعور بالاكتئاب على أن **زيادة استخدام الإنترنت قد يؤدي إلى مزيد من الشعور بالعزلة والاكتئاب مما يؤدي إلى زيادة استخدام الإنترنت مرة أخرى كمحاولة لتخفيف هذه المشاعر السلبية،** ويعني ذلك أن الأفراد يستخدمون الإنترنت كوسيلة علاجية أو وقائية من مشاعر سلبية أخرى يمكن أن يتعرضوا لها في العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، لذا ينتاب هذه العلاقة بعض الغموض.

وأشار Karut في دراسة قام بها عام 2006 أن مستخدمي الإنترنت بغرض التسلية من خلال التطبيقات التفاعلية يزداد شعورهم بالاكتئاب، حيث يمثل الترفيه المتاح عبر شبكة الإنترنت عاملاً للجذب كوسيلة هروبية من المشكلات لدى الأفراد، ويعتبر بذلك إحدى استراتيجيات التكيف.

ودعمت Young ما توصل إليه Karut حول العلاقة بين كثافة استخدام الإنترنت والشعور بالاكتئاب لدى الأفراد من خلال دراستها حول الأفراد الذين يتسمون بصفة الاعتماد على الإنترنت، فبلغ حجم عينة الدراسة 259 من مستخدمي الإنترنت، وتوصلت إلى أن **الأفراد الذين انطبقت عليهم خصائص الاعتماد على الإنترنت بدرجة مرتفعة، يعانون من أعراض خفيفة إلى متوسطة من أعراض الاكتئاب** لأن الاستخدام المرضي للإنترنت يؤدي إلى انسحاب الفرد من علاقاته الاجتماعية، مما يزيده عزلة اجتماعية، ويؤدي به إلى قضاء أوقات طويلة أمام شبكة الإنترنت فيزيده شعوراً بالاكتئاب، وعليه ترى Young أن الاكتئاب نتيجة للاستخدام المرضي للإنترنت.

ودعم النتائج السابقة التي توصل إليها الباحثان Young– Karut عدة بحوث أخرى لاحقة، فتوصلت دراسة أجريت على المجتمع الأمريكي عام 2003 على عينة من مستخدمي الإنترنت أن **قضاء ساعات طويلة أمام شبكة الإنترنت (حوالي 30 ساعة أسبوعياً) تؤدي إلى الشعور بالاكتئاب**، وضعف الاتصال بالأصدقاء وأفراد الأسرة(عزلة اجتماعية).

- **<u>شعور الفرد بالاكتئاب قد يؤدي إلى زيادة استخدام الإنترنت</u>:** لم توضح كثير من الدراسات إن كان **الاكتئاب يسبق الاستخدام المرضي للإنترنت**، أم يمثل نتيجة لهذا الاستخدام المرضي، لكن **تبين أن الأفراد الذين يشعرون بوحدة أو اكتئاب يميلون إلى استخدام الإنترنت بغرض تخفيف هذه المشاعر المؤلمة، مما يؤدي بهم إلى زيادة درجة الاكتئاب نتيجة لانسحابهم من حياتهم الاجتماعية المؤلمة.**

فأكدت دراسات أن الأفراد الذين يمرون بظروف صعبة يميلون لاستخدام الإنترنت كمصدر دعم اجتماعي من خلال مشاركة الآخرين لهم عبر المجتمعات الافتراضية الموجودة على شبكة الإنترنت لمشاكلهم، لاسيما وأنهم قادرون على حجب هويتهم، مما يدفعهم إلى التفاعل والتعبير بحرية، والتعايش في عالم خيالي يصنعوه بأنفسهم بعيداً عن واقعهم، فيمثل ذلك إحدى الطرق الهروبية من مشكلاتهم الواقعية، وإحدى الطرق المساعدة للتغلب على مشاعر الإحراج والخوف والتهديد التي قد يواجهونها في حياتهم الواقعية، فضلاً عن الشعور بالراحة التي يجدونها في العالم الافتراضي عبر الإنترنت.

ثالثاً: العزلة الاجتماعية

❖ **تمهيد:**

اختلف الباحثون فيما توصلوا إليه حول الآثار الناتجة عن استخدام الإنترنت على الحياة الاجتماعية للأفراد من حيث تأثيرها على العلاقات الشخصية على وجه الخصوص، فقد ذهب البعض إلى أن **شبكة الإنترنت تؤثر سلباً على علاقات الفرد بأسرته وأصدقائه، ويرجع ذلك إلى استبدالهم علاقاتهم الأولية بعلاقات أخرى على الإنترنت.**

وذلك في الوقت الذي أكدت فيه بعض الدراسات أن **للإنترنت أثاراً إيجابية من الناحية الاجتماعية، حيث تزيد من قدرتهم على الاتصال والتفاعل مع الآخرين، بل وتساعدهم في الحفاظ على علاقاتهم الموجودة بالفعل من خلال تطبيقاتها المتنوعة التي تتسم بالتفاعلية.**

وما زالت أثار الإنترنت على العلاقات الشخصية للأفراد سؤالاً مطروحاً من خلال البحوث المختلفة، ولن تصل إلى نتيجة ثابتة في هذا الصدد، وسيتم استعراض العزلة الاجتماعية باعتبارها أحد الآثار الاجتماعية الناتجة عن استخدام الإنترنت.

❖ **مفهوم العزلة الاجتماعية:**

عرفت العزلة بأنها **حالة عاطفية يعيشها الفرد الذي يمر بخبرات قد تضعف قوته،** وتعني أيضاً شعور الفرد بالانفصال أو الاغتراب عن المحيطين به، لذا يشعر الفرد بصعوبة أو استحالة اتصاله بالآخرين اتصالاً ذا معنى.

كما يعرفها البعض بأنها **شعور الفرد بالوحدة،** والفراغ النفسي، والافتقاد إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة، والبعد عن الآخرين حتى إن وجد بينهم، وقد يصاحبها شعور بالرفض الاجتماعي، والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع، والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره.

ولا يتساوى الإحساس بالوحدة مع كون الفرد وحيداً، حيث **يكون <u>الأفراد وحيدين</u> أحياناً لأسباب طارئة، أو باختيارهم للتعايش** مع حالة ما قد تحمل معنى إيجابياً لديهم، وتسمى هذه الحالة حينئذ Solitude أي بقاء الفرد بعيداً عن الآخرين باختياره، أما **<u>الإحساس بالوحدة يشير إلى عزلة غير مرغوب فيها.</u>**

ويعتبر الشعور بالعزلة أمراً مؤلماً لدى معظم الأفراد ولكنهم يستطيعون التحكم فيه باستثناء البعض الآخر الذي يعاني منه بكل مزمن، ويعيشون في وحدة أوقاتاً كثيرة، **ويتوقف ذلك على عوامل شخصية للفرد قد تنمي هذا الاحساس السلبي لديهم، وتبدأ الحالة بصفة شخصية للفرد وهي الخجل، الذي قد يلازمه منذ طفولته،** ويسبب له شعوراً بالقلق، والحرج، وعدم الراحة في المواقف الاجتماعية المختلفة، مما يؤدي إلى نتيجتين سلبيتين وهما:

- **تجنب التفاعل الاجتماعي،** مما يقلل من حجم علاقات الفرد الشخصية.
- **ضعف قوة العلاقات الشخصية للفرد،** حيث يتجنب الفرد الخجول أن يتقرب من الآخرين، فلا تحدث ألفة في الاتصال، فيتحدثون قليلاً، ولا يتفاعلون، ويقل الاتصال غير اللفظي بينه وبين الآخرين فلا تقوى العلاقة.

ويصل الفرد إلى مرحلة الإحساس بالوحدة كنتيجة لما سبق، وقد يؤدي به إلى الشعور بالاكتئاب، وتظهر مشكلات أخرى كشعور المحيطين به بالحزن تجاهه فيتجنبونه أكثر.

❖ أنماط التفاعل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ظهر اتجاه بحثي يدعو إلى ضرورة دراسة أثر وسائل الإعلام والاتصال الجديدة في المجتمع، وذلك عن طريق التركيز على قدرة هذه الوسائل على خلق تفاعلات اجتماعية جديدة، وأنماط جديدة من العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وليس التركيز على قدرتها على الربط بين الأفراد الذين تربطهم علاقات اجتماعية موجودة بالفعل.

وصُنف التفاعل الاجتماعي لثلاثة أنماط (التفاعل المواجهي، التفاعل الوسيط، التفاعل شبه الوسيط) ويوجد لكل نمط سماته التفاعلية المميزة له.

وإن أهم ما يميز **التفاعل المواجهي** هو توافر عنصر القرب، أي القرب الجسماني بين أطراف التفاعل، وإن كان يعوق الأفراد في المشاركة في أكثر من نشاط واحد في الوقت ذاته، لضرورة تواجد الفرد بنفسه في مكان نشط.

وساعد **التفاعل الوسيط** على تعدي هذا الحاجز بفضل ظهور الوسائل التكنولوجية الحديثة، حيث يستطيع الفرد من خلالها أن يتفاعل مع الآخرين في أماكن مختلفة دون شرط وجوده، ويسمى ذلك بالوجود المصطنع أو الافتراضي، ولا يعني ذلك من وجهة نظر الباحثين غياب الاتصال المواجهي القائم على مبدأ التواجد الجسماني للفرد في التفاعل، بل حدث اندماج بين هذين النوعين من الاتصال.

ويعتبر **التفاعل شبه الوسيط** نوعاً فرعياً من الاتصال الوسيط، **ويتمثل هذا التفاعل في العلاقات الاجتماعية التي تتم من خلال وسائل الإعلام مثل الجرائد والراديو والتلفزيون**، فيغلب على هذا التفاعل الاتصال في اتجاه واحد، **ويعد الاتصال عبر وسائل الإعلام نوعاً من أنواع التفاعل الاجتماعي على الرغم من عدم توفر مبدأ المعاملة بالمثل** الذي يتوفر في النوعين الآخرين من التفاعل(الوسيط والمواجهي)، إلا أن هذا الاتصال له القدرة على خلق نوع من المواقف الاجتماعية، حيث يرتبط الأفراد ببعضهم في عملية اتصالية وتبادل رمزي من خلال الرسائل التي تبث من خلال وسائل الإعلام المختلفة، فيشكل القائمون بالعملية الاتصالية من خلال رسائلهم الإعلامية رابطة صداقة أساسها الإحساس بالعاطفة مع المتلقي، نتيجة ميل المتلقين للإخلاص لمن يقدمون هذه الرسائل الإعلامية رغم أنه لا يوجد رجع صدى من قبل المتلقي.

وقد وجه بعض علماء الاجتماع عدة **انتقادات** للتصنيف السابق، حيث **يصعب إدراك الأنماط الثلاثة للتفاعل بشكل منفصل، فقد يمارس الأفراد الأنماط الثلاثة من التفاعل في حياتهم معاً، كما تم إغفال الإنترنت في التقسيم السابق** على الرغم من إمكانية توافر جميع أنماط التفاعل من خلالها، إذ تعتبر من أنماط التفاعل الوسيط، فضلاً عن إمكانية تحقق التفاعل شبه الوسيط، من خلال تطبيقات الإنترنت المتعددة مثل: تصفح الشبكة العنكبوتية، وما يتوافر عليها من مضامين مختلفة، وعرضها لبرامج تلفزيونية وإذاعية، وإمكانية إنشاء صفحات، أو مواقع خاصة بالأفراد أنفسهم، ويتم الاتصال أيضاً من خلال شاشات الدردشة، والبريد الإلكتروني، الذي قد يمتد فيما بعد إلى الاتصال المواجهي إذا اتفق أطراف الاتصال على مقابلة شخصية، لذا لا يمكن إغفال التفاعل الاجتماعي عبر الإنترنت، بل ساهمت هذه الشبكة في خلق أنماط جديدة للتفاعل.

❖ الآثار الناتجة عن العزلة:

يعتبر الإحساس بالعزلة بشكل مزمن حالة خطيرة قد تهدد حالة الفرد، حيث يفقد قدرته على تجديد حياته، ويعاني من الأرق، وفقدان التفاعل الاجتماعي، والارتباط بأشكال متعددة من السلوك المدمر لذات الفرد، ومعاداة المجتمع أحياناً.

ويرى علماء النفس أن الشعور بالاكتئاب، والقلق من أهم الآثار الناتجة عن الشعور بالعزلة الاجتماعية بسبب انفصال الأفراد عن بعضهم البعض، مما يؤدي شعورهم بالضرر الذي قد يصل إلى المعاناة من هذه الاضطرابات، التي قد تؤدي أحياناً إلى الرغبة في الانتحار.

ويؤثر الإحساس بالعزلة أيضاً على مستوى الذاكرة، ومستوى التحصيل الدراسي لدى الأطفال، والبالغين بوجه خاص تأثيراً سلبياً، ويؤدي الأرق الناتج عن هذا الإحساس إلى نتيجة مدمرة لقدرة الأفراد على مزاولة أنشطتهم اليومية في الحياة.

وقل رب زدني علما
جامعة دمشق
Damascus University

رابعاً: التنمّر الإلكتروني

❖ تمهيد:

أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي للشباب والمراهقين إمكانيّة إنشاء صفحات شخصيّة لهم، كما وفرت مواضيع متنوعة للتفاعل، إلا أنها في الوقت ذاته أتاحت فرصاً للتنمّر الإلكتروني من خلال نشر الشائعات والأكاذيب والشتم والإهانة وتداول الصور المحرجة.

❖ مفهوم التنمّر الإلكتروني:

يعتبر المعلم الكندي (Bill Belsey) أول من صاغ وعرّف مصطلح التنمّر الإلكتروني على أنّه استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم السلوك المتعمد والمتكرر والعدائي من قبل فرد أو مجموعة، بهدف إيذاء الآخرين، فتستخدم هذه الوسائل مراراً وتكراراً وعلى مر الزمن ضد الضحيّة الّذي لا يستطيع الدفاع عن نفسه.

فالتنمّر الإلكتروني شكل من أشكال التنمّر الّتي ظهرت بوضوح في السنوات الأخيرة، نتيجة ازدياد استخدام الأجهزة الإلكترونيّة مثل: أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة من قبل الشباب، وهو يأخذ أشكال عديدة وفق الوسيلة المستخدمة: تنمّر الرسالة النصيّة، تنمّر الصورة/الفيديو كليب (عبر كاميرات الهواتف المحمولة)، تنمّر المكالمة الهاتفيّة (عبر الهواتف المحمولة)، تنمّر البريد الإلكتروني، تنمّر غرف الدردشة، التنمّر من خلال الرسائل الفوريّة، التنمّر عبر المواقع الإلكترونيّة، ومواقع التواصل الاجتماعي.

وتجدر الإشارة إلى اتفاق الباحثين على مجموعة نقاط عند تحديد ماهيّة التنمّر الإلكتروني:

- ينطوي التنمّر الإلكتروني **على استخدام التكنولوجيا للتنمّر على شخص آخر**، ويمكن أن تكون هذه التقنية جهاز (كمبيوتر، هاتف خلوي، جهاز لوحي، كاميرا رقمية) أو أي جهاز إلكتروني آخر.
- ينطوي التنمّر الإلكتروني على **إلحاق الضرر بالضحيّة** إما نفسيّاً أو عاطفيّاً أو اجتماعيّاً.
- **سهولة تكرار سلوك التنمّر الإلكتروني**؛ لأنّ طبيعة التكنولوجيا الحديثة وأجهزتها تسمح بنسخ المحتوى الرقمي المؤذي وإعادة توزيعه إلى الآخرين.

❖ سمات التنمّر الإلكتروني:

- إمكانية نشر التعليقات أو تقديمها بشكل مجهول أو عبر أسماء مستعارة.

- لا يضطر المتنمّر إلى مواجهة الضحيّة، نتيجة عدم المواجهة المباشرة بينهما، ما يجعل المتنمّر يتصرف بذكاء أكثر من التنمّر التقليدي، إضافةً إلى أنّ التنمّر الإلكتروني يقلل من التدخّل الفوري للآخرين.
- إمكانية كتابة رسائل تنمر أو تعليقات على منشورات الكترونية بأسلوب غير آني، ما يمنح المتنمّر فرصة كتابة رسائل أكثر إيلاماً، ومن الممكن دعوة أصدقائه للانخراط بسلوك التنمّر.
- يعتمد التنمّر الإلكتروني على التكنولوجيا وغالباً لا تتم مراقبتها عن كثب من قبل الجهات المختصة.
- تقليل المسألة أو المخاطر الّتي يتعرض لها المتنمّرون في الفضاء السيبراني.

❖ أشكال التنمّر الإلكتروني:

يتميّز التنمّر الإلكتروني بالعديد من الأشكال، حيث يعد إخفاء الهويّة مكوناً رئيسيّاً للتنمّر الإلكتروني ما يعني أنّه من الصعب غالباً تحديد المصدر الأساسي للتنمّر، ويمكن أن يكون التنمّر الإلكتروني مباشراً (علنياً) أو سرياً، ويشمل:

- **المضايقة أو الترهيب المباشر:** تكرار إرسال رسائل مهينة ومسيئة في مختلف الأوقات، كما أنّها تتضمن نشر رسائل في المنتديات أو غرف الدردشة أو مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يمكن للآخرين مشاهدة تلك التهديدات.
- **تشويه السمعة:** نتيجة نشر معلومات غير أخلاقيّة وغير صحيحة عن شخصٍ ما، أو إرسال تلك المعلومات إلى الآخرين، أو نشر وإرسال صور معدّلة رقمياً لشخصٍ ما.
- **الإشعال:** الشجار باستخدام الرسائل الإلكترونيّة الّتي تحتوي على لغة فظّة غاضبة تتجلى باستخدام الأحرف الكبيرة والصور والرموز المعبرة عن انفعالات المتنمّر.
- **انتحال الشخصيّة:** تشمل اختراق حسابات مواقع التواصل الاجتماعي واستخدام هوية صاحب الحساب لإرسال أو نشر مواد محرجة إلى/عن الآخرين.
- **الإقصاء:** من خلال استبعاد الفرد من المجموعات على مواقع التواصل الاجتماعي، وتشجيع الآخرين لفعل ذلك.
- **التنكّر:** إنشاء حساب مزيف وغير حقيقي حتّى يظهر للآخرين أنّ تلك التهديدات تأتي عن طريق شخص آخر.

❖ تأثيرات التنمّر الإلكتروني:

أظهرت الدراسات السابقة في هذا المجال أنّ تجارب التنمّر الإلكتروني مرتبطة بمجموعة من التأثيرات السلبيّة، والّتي تمثّلت بما يلي:

1- الشعور بالحزن، الاكتئاب، الغضب، الإحراج.

2- اتضح وجود علاقة بين التنمّر الإلكتروني والمشاكل العائلية والسلوك المنحرف وضعف الأداء الأكاديمي.

3- يؤدي التنمّر الإلكتروني إلى مشكلات سلوكيّة ونفسيّة واجتماعيّة خطرة مثل: تعاطي المخدرات والكحول، المشاجرات الجسدية، ترك المدرسة، التفكير في الانتحار.

خامساً: الاستراتيجيات الوقائية من الاضطرابات النفسية والاجتماعية

يعد الهدف من الاستراتيجيات الوقائية من الاضطرابات النفسية والاجتماعية الحيلولة دون الإصابة بها أو تقليل خطورتها لدى الأشخاص الذين يعانون منها، ومن أبرز هذه الاستراتيجيات التي يتبعها الفرد الذي يعاني من هذه الإضطرابات الآتي:

- **ممارسة الأنشطة التي تحقق الشعور بالاستمتاع والسعادة، لاسيما الاجتماعية منها التي تحقق درجة عالية من التفاعلية** مع الأصدقاء.
- محاولة **التعايش والتقرب من الأصدقاء بدلاً من العيش وحيداً**، لاسيما من ينصت لك ويبدي الاحترام والتقدير لأرائك، **ولابد أن يكون الفرد واعياً لأنماط الشخصيات التي يستمتع بعلاقاته معهم**، ويميل إلى مشاركتهم في الأنشطة المختلفة.
- **تنظيم جدول المهام اليومية** مع ضرورة التأكد من مدى تنفيذ هذه المهام، شرط ألا يكون هذا الجدول متضمناً لمهام صعبة التنفيذ حتى لا يعود الأمر بالنتائج السلبية.
- **عدم الاستسلام للأفكار السلبية**، ويجب عدم إطلاق أحكام عامة سيئة بسبب خبرات سابقة.
- **تعرف الفرد على اتجاهه نحو ذاته** إن كان إيجابياً مقبولاً أم مرفوضاً ومكروهاً، ويجب أن يتخذ قراراً بعدم الاستمرار في الاتجاه السلبي طويلاً، ويعمل على تغييره من خلال الاعتراف بما لديه من أشياء نافعة، والتقليل من نقد ذاته، مما يساعده في تغيير طريقة تعامله مع الآخرين، وتعاملهم معه.
- **انصات الفرد للانتقاد الذي يوجه له من قبل الأشخاص المقربين منه**، مع ضرورة اعتراف الفرد لذاته بالمشكلة التي يعاني منها، وتعتبر هذه المواجهة مؤلمة، إلا أنها ضرورية للتخلص من هذا الاضطرابات التي يعاني منها.

عندما يثبت وجود حالة تعاني من الاضطرابات النفسية والاجتماعية، يمكن للأفراد المحيطين بالحالة اللجوء إلى هذه الخطوات التي ثبت جدواها، وذلك على النحو الآتي:

- محاولة **التقرب إلى الفرد** الذي يعاني من الاضطرابات.
- تقديم **الدعم العاطفي** بإبداء الرأي والتعاطف والتفاهم والصبر، والتحدث معه والانصات إليه جيداً، وعدم الاستخفاف بمشاعره، وتقليل توجيه الاتهام إليه بالكسل أو المرض.

- زيادة **التفاعل مع الفرد** بطرق مختلفة كالحديث وجهاً لوجه، أو عبر التليفون أو من خلال الرسائل والخطابات.
- **التخلص من الظروف الاجتماعية والنفسية** التي ساهمت في حدوث الاضطراب.
- محاولة **دفع الفرد إلى مساعدة الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات مشابهة** لأن في ذلك مشاركة لوضعه مع الآخرين، والاستماع إلى قصص الأفراد الذين مروا بظروف قد تكون أصعب من ظروفه.
- **الاستعانة بشخص متخصص** أو إقناع الفرد بضرورة استشارته(متخصص في علم النفس أو معالج).

المجتمعات الافتراضية

- تمهيد
- مفهوم المجتمعات الافتراضية.
- مراحل نشوء المجتمعات الافتراضية.
- سمات المجتمعات الافتراضية.
- أوجه الاستفادة من المجتمعات الافتراضية.

❖ تمهيد:

تغيرت ملامح الحياة البشريّة مع تطوّر وسائل الاتصال الحديثة والمعاصرة، إذ حلّت الرسائل الإلكترونيّة محلّ الرسائل الخطيّة، وزاحمت "غرف الدردشة" الإلكترونيّة الجلسات العائليّة، ولم يعد السفر شرطاً لرؤية الأصدقاء أو سماع أصواتهم أو للبيع والشراء أو الدراسة، ومن آثار تلك الوسائل ما يعرف بالفضاء الإلكتروني Cyberspace الذي يضمّ عدداً كبيراً من المجتمعات الافتراضية – بداية من غرف الدردشة والمجموعات البريدية وانتهاء بالفيس بوك وتويتر وغيرهما من مواقع التواصل الاجتماعي.

وسعى البشر طوال تاريخهم إلى البحث عن عالم مواز يعبّرون فيه عما لا يستطيعون أن يعبّروا عنه في عالمهم الواقعي، ويحقّقون من خلاله ما لا يستطيعون تحقيقه في حياتهم المحدودة بقيود الزمان والمكان والقواعد والتنظيمات الاجتماعيّة، فعلى سبيل المثال نسج القدماء المصريّون عالماً من الأساطير، وتصوّر غيرهم عالماً من "الجنيّات"، وحاك البشر في مختلف أنحاء العالم الأساطير عن تلك العوالم الموازية، ومن البشر من يهرب إلى الأحلام، ومنهم من يهرب إلى الأوهام، ففي الأحلام عوالم افتراضيّة لا حصر لها منها ما يتجسّد في الواقع ومنها ما يبقى حلماً أو كابوساً، وفي الأوهام تهوين أو تهويل، ومن الناس من يهرب إلى عالم المسلسلات الدراميّة والأفلام السينمائيّة – وفيها عوالم رحبة من الأحلام والأوهام والخرافات.

وساهمت شبكة الإنترنت في توليد مجتمعات افتراضية(Virtual Communities) أصبح يطلق عليها "المكان الثالث"، أي المكان الاجتماعي البعيد عن ضغوط المنزل والعمل(المقهى والنادي وما إليهما)، فيلجأ إليها الأفراد للتخلص من الضغوط اليومية وإشباع احتياجات قد تبدأ من البحث عن المعلومة وتنتهي بالرغبة في التسلية والهروب من الواقع الحقيقي، ونظراً للأهمية التي تتمتع بها المجتمعات الافتراضية ونتيجة كثرة الحديث عنها سيتم مناقشة هذه المجتمعات عبر مجموعة من المحاور.

❖ مفهوم المجتمعات الافتراضية:

يشير المفهوم إلى **جماعة من البشر تجمعهم اهتمامات مشتركة،** ولا تربطهم بالضرورة حدود جغرافيّة أو أواصر عرقيّة أو قبليّة أو سياسيّة أو دينيّة، يتفاعلون عبر وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي الحديثة، ويطوّرون فيما بينهم شروط الانتساب إلى الجماعة وقواعد الدخول والخروج وآليات التعامل والقواعد والأخلاقيات التي ينبغي مراعاتها، **ويشتمل التعريف مجموعة من العناصر على النحو الآتي:**

- **جماعة من البشر**، تزيد وتنقص، تكبر وتصغر، وفق شعبيّة الموقع وسهولة استخدامه، غير أنّ هويّات أفراد هذه الجماعة تبقى موضع تساؤل وريبة ما لم يكن لها وجود حقيقي معلوم في العالم الواقعي.
- **اهتمامات مشتركة** بالأدب أو العلوم أو الفنون أو الصناعات أو الهوايات أو غير ذلك، وقد تكون الاهتمامات غير جادّة، أو جانحة غير مقبولة من وجهة نظر من لا ينتمون إلى الجماعة أو المجموعة.
- **تفاعل يتّصف بالاستمرارية وسرعة الاستجابة**، من هنا لا يُعدّ البريد الالكتروني مجتمعاً افتراضياً، إلا إذا صاحبته الدردشة والرسائل النصيّة الفوريّة، كما تشمل التفاعلات تبادل المعلومات والدعم والنصيحة والمشاعر وفق طبيعة الجماعة أو المجتمع الافتراضي.
- **وسيلة وفضاء للتواصل** عبر منتدى أو غرفة دردشة أو موقع تواصل اجتماعي أو مجموعة بريديّة أو مدوَّنة، أو غير ذلك.
- **شروط عضويّة**، كلمة مرور واسم مستخدم وبيانات وقواعد تنظّم المشاركة والتفاعل، وما إلى ذلك.

وتجدر الإشارة إلى أنه **توجد ميزة تنفرد بها المجتمعات الافتراضية عن الجماعات والمجتمعات البشريّة التقليديّة، هي انهيار الحدود الجغرافيّة والعرقيّة** التي ظلّت تتشكّل منها الجماعات والمجتمعات لآلاف السنين، كما أن التواصل في المجتمعات الافتراضية لا يحدث وجها لوجه face-to-face، بل من خلال قنوات اتصال إلكترونيّة تستخدم فيها الكلمة والصورة والصوت، أو ما ينتج عن مزج هذه الطرائق، غير أنّ التفاعل من خلال هذه الوسائل والوسائط يظلّ يفتقر إلى دفء المشاعر الإنسانيّة وحميميّتها.

❖ مراحل نشوء المجتمعات الافتراضية:

تمرُّ المجتمعات الافتراضية بأربعة مراحل هي "**التأسيس والتجريب، الانطلاق، مرحلة النمو من الداخل ثم مرحلة النمو من الخارج**، ولنفترض مثلاً تأسيس موقع هدفه تأمين التواصل بين مجموعة من المدرسين، فستكون المراحل على النحو الآتي:

ستكون البداية بإنشاء الموقع وتجريبه على نطاق محدود، حتى إذا تيقن القائمون عليه من كفاءته أطلقوه، ينضم مدرسون من خارج المجموعة إلى الموقع فيكون النمو من الداخل، وقد يبقى الموقع مُغلقاً على هذه الفئة من الناس، إلا أنه في الغالب يفتح أبوابه لمستخدمي الإنترنت عموماً فيكون النمو من الخارج، وتتزايد شعبية الموقع وشهرته وتتشعّب أغراضه وغاياته.

وعبر مراحل تطور **المجتمعات الافتراضية فإنها تسعى إلى تحقيق الشعور بالمجتمع أو الجماعة (SOC: Sense of Community)، ويتحقق هذا الشعور عبر مجموعة من العوامل على الآتي:**

- **الشعور بالانتماء (Belonging)** إلى جماعة من خلال عضويتها ومتابعة ما يحدث فيها وسهولة التفاعل مع أفرادها وأحداثها.
- **الشعور بالقدرة على التأثير (Influence/Impact)** في تلك الجماعة أو المجتمع الافتراضي من خلال ردود الأفعال التي يتلقّاها الفرد من بقية أعضاء الجماعة أو أفراد المجتمع الافتراضي، وكذلك التأثّر بما يحدث في ذلك المجتمع.
- **تبادل الدعم (Support)** وإشباع الحاجات النفسيّة والشعوريّة والارتباط الوجداني بأفراد الجماعة من خلال تبادل التهاني والتعازي والمواساة والنصيحة وبطاقات المعايدة وما إلى ذلك.
- **الحضور والتواجد (Availability)** هما نقيض العزلة والغياب اللذين نتجا عن هيمنة القيم الماديّة وانشغال الجميع بتأمين أسباب الحياة، إذ لا يبقى المرء في مجتمع افتراضي لا يوجد فيه من يتواصل معه فلا يسمع إلا صدى صوته، إلا أن الدراسات قد توصلت إلى أنه بالرغم من سعي الفرد إلى التواصل والقضاء على عزلته إلا أن التواجد في المجتمعات الافتراضية قد ينتهي بالعزلة.
- **الثقة (Trust)** لا يستطيع الفرد أن يشعر بالانتماء إلى جماعة أو مجتمع لا يثق في أحد من أفراده ولا يشعر بالأمان فيه، ومن هنا تبقى المجتمعات الافتراضيّة في مُجمَلِهَا هَشّة ما لم تتأسس على علاقات سابقة في العالم الواقعي وما لم تحفظ سكّانها من تطفّل المتطفّلين والمحتالين، ولا بُدّ أن يبذل أفراد المجتمعات الافتراضيّة جهداً مُضنِياً في التحقّق من هويّات من يتفاعلون معهم، ما لم يكن هناك سابق عهد أو "معرفة" على أرض الواقع، لذا في سبيل الشعور بالثقّة، يلجأ مستخدمو المواقع الاجتماعيّة وسكّان المجتمعات الافتراضيّة إلى أصدقائهم في عالم الواقع.
- **الخلفيّة المُشتَرَكَة (Common Background)** تزداد قوّة العلاقات الافتراضيّة كلما تأسست على خلفيّة مُشتركة في العالم الواقعي أو على اهتمامات وهوايات وميول مُشتركة في العالم الافتراضي، إذ يلاحظ أن مواقع التواصل الاجتماعي والخدمات الإلكترونيّة يتجمّع فيها الأفراد من الخلفيّات العلميّة والمهنيّة والتجاريّة المشتركة، وقد تنشأ تجمّعات افتراضيّة حول قضيّة أو "نجم" من نجوم الفنِّ أو الرياضة أو حول مفكّر أو عالم أو شخصيّة سياسيّة.

وتجدر الإشارة إلى أن **تحقّقَ الشعور بالمجتمع أو الجماعة في العالم الواقعي يقلِّل من لجوء الأفراد إلى المجتمعات الافتراضية،** فالذين تحفل حياتهم بالعمل والنشاط، ويعيشون حياة أسريّة مستقرّة، ولهم

علاقات اجتماعية مثمرة ويشعرون بتعاطف المحيطين بهم، ويحظون بالقبول في الواقع لا يجدون كثيراً من الوقت للحياة في العالم الافتراضي.

وتبين أنه لا يوجد ارتباط حتمي بين الاستقرار والعمل في الواقع وبين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، غير أنّ **هناك ارتباطاً واضحاً بين الفراغ وعدم الإشباع النفسي والاجتماعي في الواقع والانهماك في الحياة باستخدام العالم الافتراضي.**

❖ سمات المجتمعات الافتراضيّة:

- **المرونة وانهيار فكرة الجماعة المرجعيّة** بمعناها التقليدي، فالمجتمع الافتراضي لا يتحدّد بالجغرافيا أو القبيلة بل بالاهتمام والمصلحة، فيستطيع المرء أن يتواصل مع غيره عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمنتديات ومجموعات الأخبار وغيرها من وسائط وبيئات إلكترونيّة في سيارته أو بيته أو مكتبه في أي وقت طالما توفر له حاسب أو هاتف وخدمة إنترنت.
- تمتاز المجتمعات الافتراضيّة بأنها **لا تنام لأن حدود الجغرافيا لم تعد تلعب دوراً في تشكيلها**، فعندما يكون الصبح في بلد ما قد يكون ليلاً في آخر وهكذا، ونتيجة لذلك يستطيع المرء أن يجد من يتواصل معه في المجتمعات الافتراضيّة على مدار الساعة.
- **تقوم هذه المجتمعات على أساس الحرية لا على الجبر أو الإلزام بل أساسها الاختيار**، فليس هناك ما يرغم أي فرد على قبول صداقة غيره، ولا الردَّ على رسالة إلكترونية أو التعليق على مداخلة أو تدوينه.
- تساعد المجتمعات الافتراضية على **التخلص من الخجل والانطواء** لأنها تسمح لروّادها بالتخفّي فلا يشعرون بالحرج من الكتابة عما يجول بخواطرهم، ولا تبادل السباب والشتائم، وعندما يستخدم هؤلاء أسماءهم الحقيقية لا يشعرون بنفس الحرج أو الارتباك الذي يشعرون به في المواجهات الواقعيّة.
- تساهم هذه المجتمعات في **تفكيك الهوية الشخصية** لأن أصحاب هذا العالم قادرين على الدخول إليه بأسماء مستعارة، وتبين أنه يوجد الكثير من مستخدمي المجتمعات الافتراضية لديهم أكثر من حساب بهويات تتفق وأهدافهم، إذ توجد هوية مع زملاء العمل وأخرى مع الأصدقاء وأخرى قد تتفق مع ميول غير سليمة.
- **تعد المجتمعات الافتراضية مستخدميها بالقضاء على عزلتهم ووحدتهم الاجتماعية، إلا أن نتائج الدراسات قد أوضحت نتائج معاكسة لذلك**، إذ اتضح أنها **تسبب مجموعة من الاضطرابات الاجتماعية تعد العزلة الاجتماعية في مقدمتها**، إذ انقطع الأفراد عن العالم الواقعي وانهارت العلاقات

الاجتماعيّة، ولم يعد الناس يتزاورون كما كانوا يفعلون من قبل فقد أغنتهم الرسائل النصيّة القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني وما يكتبون ويتبادلون على الفيس بوك والبلاك بيري عن التزاور والمعايدة، فأصبح كل فرد منهمك في عالمه الافتراضي الخاص به.

❖ أوجه الاستفادة من المجتمعات الافتراضيّة:

أوضحت الدراسات أن استخدام المجتمعات الافتراضية مرتبط بمجموعة من الأهداف المشتركة بين أغلب المستخدمين، وذلك على النحو الآتي:

- **سياسيّة:** تستخدم المجتمعات الافتراضية كوسيلة للدِّعاية والتحريض، وعايشت المجتمعات العربية هذه الأمر خلال الربيع العربي، كما يمكن أن تستخدم هذه المجتمعات كوسيلة لترويج أفكار السياسيين، وحشد الرأي العام بما يتفق مع اتجاهاتهم من الأحداث السياسية.
- **تجاريّة:** يمكن أن تستخدم هذه المجتمعات لأغراض تجارية عبر التسويق والترويج والإعلان، إلا أنه ترتفع نسب الغش والاحتيال، ذلك في الوقت إذا ما تم توظيفها بأسس وطرق علمية تتمكن المؤسسات التجارية من البرهنة على مصداقيتها فتسهم في وصول الشركات إلى التجارة العالمية.
- **دينية أخلاقية:** يمكن استخدام المواقع لنشر الأفكار الدينية إلا أن الحرص واجب عند التعامل مع هذه المواقع لأنه توجد الكثير من الأفكار المغلوطة والمتطرفة.
- **تعليميّة:** يمكن توظيف المجتمعات الافتراضية لتبادل الأفكار والمواد التعليمية والأخبار والمعلومات والخبرات، إلا أنه بنفس الوقت توصلت بعض الدراسات أن لهذه المجتمعات الافتراضية آثاراً سلبية على التحصيل الدراسي.
- **أدبيّة:** يمكن تبادل الكتابات الأدبية والآراء حولها، إذ وفرت المجتمعات الافتراضيّة فرصاً لا حصر لها لنشر الكتابات الأدبيّة، وذلك بغض النظر عن مدى جودة أو رداءة المضمون.
- **ترفيهيّة:** انتشرت مؤخراً مواقع مخصصة لتبادل الموسيقى والصور والمقاطع المصّورة التي تسهم في الترويح عن النفس.
- **نفسيّة اجتماعيّة:** يسعى مستخدمو المجتمعات الافتراضية إلى الخروج من العزلة التي يعيشونها في العالم الواقعي عبر استخدام مواقع المجتمعات الافتراضية فيبنون علاقات اجتماعية تشبع حاجات البشر بوصفهم كائنات اجتماعيّة، لاسيما وأن المواقع تتيح الفرصة لمن لا يجيدون التعامل مع الآخرين في الواقع كوسيلة تخلصهم من حرج التواصل وجهاً لوجه.

- **عاطفيّة:** يمكن أن تتأسس علاقات عاطفية بين أفراد المجتمعات الافتراضية، إلا أن نسبة نجاحها في العالم الواقعي ضئيلة جداً، إذ تشوب هذه النوعية من العلاقات الأكاذيب والأوهام ما لم تخضع لاختبارات العالم الواقعي.

يعد ما سبق ذكره مرتبط بأبرز ما تم التوصل إليه من دراسة دوافع ميل الأفراد لاستخدام المواقع التي تسهم في تكوين مجتمعات افتراضية، إلا أن الدوافع الحقيقيّة لاستخدام المواقع في مختلف الثقافات والمراحل السنيّة والطبقات الاجتماعيّة تبقى موضع بحث، وغالباً تعتمد هذه الدراسات على نظرية الاستخدامات والإشباعات.

شبكات التواصل الاجتماعي

- تمهيد
- أدوات الإعلام الجديد
- شبكات التواصل الاجتماعي
- سمات مواقع الشبكات الاجتماعية
- أبرز مواقع شبكات التواصل الاجتماعي
- ايجابيات مواقع التواصل الاجتماعي
- سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

❖ **تمهيد:**

ارتبط الإعلام الجديد بشبكة الإنترنت فتأثر بالتطورات التي شهدتها الشبكة لاسيما المرتبطة بالإمكانات التفاعلية التي أتاحها(الويب2.0)، فمن أبرز تطبيقاته ما نشهده من شبكات اجتماعية وأدوات اتصال ومشاركة للمحتوى والأفكار والتجارب والخبرات.

ويعرّف الإعلام الجديد أنه أحد أنواع الإعلام الرقمي الذي يقدم في شكل تفاعلي، يعتمد على اندماج النص والصورة والصوت والفيديو، فضلاً عن استخدام الكمبيوتر كآلية رئيسة له في عملية الإنتاج والعرض، أما التفاعلية فتمثل الفارق الرئيس الذي يميزه، **وهو الإعلام الذي تندرج مواقع التواصل الاجتماعي على أنها أحد أبرز أدواته، وهو ما سيتم مناقشته.**

❖ **شبكات التواصل الاجتماعي:**

يميل الباحثون إلى **إدراج شبكات التواصل الاجتماعي كأحد أنواع الإعلام الاجتماعي**(Social Media) الذي يضم مجموعة من المواقع والتطبيقات التي تتيح للمستخدمين توليد(create) ومشاركة المحتوى عبر الشبكات الاجتماعية، فيضم الإعلام الاجتماعي مواقع: شبكات التواصل الاجتماعي(Social Networks)، والمواقع المفضلة اجتماعياً(Bookmarking Sites)، والأخبار الاجتماعية (Social News)، ومشاركة الوسائط(Media Sharing)، والتدوين المصغر(Micro-Blogging)، وتعليقات المدونات والمنتديات(Blog Comments and Forums)، البريد الإلكتروني(E-mail).

وتتميز **تطبيقات الإعلام الاجتماعي** بسمتين بارزتين تعكس الأولى: **المحتوى الذي ينتجه الجمهور** اعتماداً على أنفسهم وينشرونه عبر الإنترنت، وهذه الممارسة في ذاتها جوهر فكرة تطبيقات الإعلام الاجتماعي التي تقوم على مبدأ تحول الفرد العادي في عملية الاتصال من متلقٍ ثم مستخدم متفاعل إلى منتج، وهو ما يطلق عليه(prosumer)، وهو مصطلح ناتج عن الدمج بين لفظي مستهلك (consumer) ومنتج (producer) أي أنه وصل إلى أعلى درجات النشاط الاتصالي.

أما السمة الثانية فتتلخص في عملية **التفاعل المفتوح والتشارك المستمر** التي تتم عبر هذه التطبيقات، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً باستخدام المحتوى الموجود فيها، كما يضيف مجموعة من الباحثين سمات أخرى لمواقع الإعلام الاجتماعي متمثلة بقدرة المستخدمين على تحديد الأشخاص الذين يريدون التواصل معهم من ذوي الاهتمامات المتماثلة، بالإضافة للحصول على المعلومات واكتشاف الأخبار من تتبع أنشطة أصدقائهم على بقية المواقع أو من الجهات التي لديها مواقع خارج هذه الشبكات.

ويتحقق السابق عبر **الشبكات الاجتماعية** فهي مواقع يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات أو تخصصات معينة، ويتاح لأعضاء هذه الشبكات مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وإنشاء المدونات وإرسال الرسائل، وإجراء المحادثات الفورية، **وسبب وصف هذه الشبكات بالاجتماعية، أنها تتيح التواصل مع الأصدقاء وزملاء الدراسة وتقوي الروابط بين أعضاء هذه الشبكات في فضاء الإنترنت،** ومن أشهر الشبكات الاجتماعية في العالم«Facebook» و«Twitter» و«My Space»، والشبكات الاجتماعية كمحركات البحث تزداد فعاليتها كلما زاد عدد المعلومات والمواقع التي تقوم بفهرستها والمرور عليها، وتظهر قوتها كلما ازداد عدد المسجلين فيها، وقد تكون في المستقبل القريب أول وسيلة يمكن اللجوء إليها في حال رغبة شخص أو جهة ما التواصل مع فرد والبحث عنه، مثل موقع«LinkedIn» الذي يتيح للشركات الوصول لملايين المستخدمين المحترفين.

❖ سمات مواقع الشبكات الاجتماعية:

- **تشجيع الجمهور على المشاركة الفعالة في الاتصالات والقيام بدور نشط في الاتصال** نتيجة التعليق على الأخبار والأحداث والمقالات، ولأن الجمهور محل الاهتمام توفر له العديد من التقنيات للمشاركة والمساهمة في المجتمعات الافتراضية، الأمر الذي ينعكس على **تطوير أسلوب تفكير الجمهور** نتيجة الأدوات التفاعلية التي توفرها مما يؤدي إلى تدفق المعلومات في كل اتجاه (صاعد وهابط).
- **تشجع الجمهور على الكشف بحرية عن أنفسهم** ويتوقع الجمهور مستويات عالية من الانفتاح والشفافية من الآخرين.
- تتميز **بسرعة رد فعل الجمهور في الوقت الحقيقي** إذ تتسم بالتفاعلية نتيجة التحديثات الفورية وتوفير خيارات أخرى كالتعليق والمحادثات، كما تقدم وسائل الإعلام الجماهيرية ميزة سرعة معالجة المعلومات في الوقت المتزامن مع الحدث أو الخبر، وهو متوفر في موقع«فيس بوك» من وظيفة التغذية بالأخبار(News Feed) أو القنوات الإخبارية ورفع أشرطة الفيديو وروابط المواقع والتعليقات كما أن الوسائل الاجتماعية توفر تطبيقات لا تحتاج إلى بحث.
- التماس المعلومات لمعرفة المزيد عن آخر التطورات والأحداث، **وتم التوصل إلى استراتيجيات لالتماس المعرفة من مواقع الشبكات الاجتماعية:**
  - التفاعل المباشر بين الأفراد كاستخدام الرسائل الخاصة والدردشة.

- الحصول على معلومات حول الأشخاص دون التفاعل المباشر مثل قراءة الملفات الشخصية للأفراد، وقراءة المدونات والملاحظات والتعليقات وكل ما يضعه الآخرون على الحائط الخاص بهم لاستخلاص المعلومات منها.

- **تُحقق أربع وظائف هي الاتصال والتواصل والتعاون والعمل الجماعي** إذ يناقش المستخدمون الأحداث ويحصلون على المعلومات الجديدة من المناقشة الجماعية لمختلف الآراء في القضايا الجدلية مما يحقق العمل الجماعي لإيجاد حلول ومقترحات للقضايا والمشكلات.
- تتطلب **الكفاءة اللغوية لدى الجمهور**؛ فالذين يسعون إلى التواصل من المواقع الاجتماعية لابد أن تكون لديهم القدرة على القراءة والكتابة والتفاعل عبر مجموعة من الأدوات والتطبيقات فيتطلب الأمر معرفة مختصرات اللغة والمفردات والرموز لتقديم معلومات موجزة وشاملة.
- تتمتع **بخصائص** تميزها كتخزين محتوى الاتصال إذ يمكن حفظه واسترجاعه، والبحث عن المعلومات بشكل فوري عن طريق إدخال الكلمات الرئيسة أو العبارات.
- تعتمد المواقع على ثلاثة عناصر أساسية :

- **الهوية:** تعد الوسائل الاجتماعية أداة مباشرة في إدارة الانطباع العام عن الشخص من خلال ملفه الشخصي الذي يؤسس الهوية.
- **العلاقات:** تعد وسائل الإعلام الاجتماعية أكثر فعالية في استمرار العلاقات القائمة وتكوين علاقات جديدة.
- **المجتمع:** تتميز المجتمعات على مواقع الشبكات الاجتماعية أنها تدور حول الأفراد على عكس المجتمعات التي تنشأ على شبكة الويب والتي تنظم حول المصالح المشتركة ومثالها منتديات المناقشة العامة، كما ساعد انتشار وسائل الإعلام الاجتماعية في القرن الجديد على تواجد جمهور مشارك وفعال ونشط لديه وعي ذاتي لالتماس المعلومات، فمستخدمو وسائل الإعلام الاجتماعية مطورون لتلك الوسائل عبر آرائهم ومقترحاتهم عن الخدمات والتطبيقات التي تقدمها تلك الوسائل، وترجع الشعبية الكبيرة التي تحظى بها **مواقع الشبكات الاجتماعية إلى الهدف منها المتمثل بإنشاء مجتمع واسع من المستخدمين**، واستخدامها **كوسيلة لمساعدة المستخدمين على تشكيل علاقاتهم الشخصية.**

ويتحقق الهدف من المواقع عبر **الخدمات** التي توفرها، والمتمثلة **بالحسابات الشخصية**(Profiles) التي ينشر عليها المستخدم أخباره ورحلاته وصوره ويستقبل تعليقات الأصدقاء، ويمكنه تقديم نفسه عبر الموقع من

المعلومات التي يقدمها عن نفسه عبر الحساب الشخصي، كما توجد **ألبومات الصور**(Photo album) التي تعرض أهم الأحداث والذكريات، بالإضافة لإمكانية **إنشاء الصفحات**(page) التي تمثل ساحات النقاش بين الأفراد الذين تربطهم روابط محددة، يتبادل فيها الأفراد الأفكار والآراء حول موضوعات محددة، وكذلك الانضمام إلى **المجموعات**(Group) الواقعية أو الافتراضية، كما يمكنه أن يتابع(Follow) حسابات الشخصيات العامة أو العادية.

❖ **أبرز مواقع شبكات التواصل الاجتماعي:**

يعد موقع الفيس بوك الأكثر انتشاراً على صعيد مواقع التواصل الاجتماعي، ويليه من حيث الاستخدام تويتر واليوتيوب، وهناك بعض الدراسات التي أوضحت ارتفاع نسب استخدام انستغرام أيضاً، وسيتم استعراض موجز عن كل من موقعي تويتر واليوتيوب والانستغرام في حين أن موقع الفيس بوك سيحظى بالدراسة الموسعة على اعتباره يحتل المرتبة الثانية عالمياً بعد محرك البحث Google، كما أنه يأتي في المرتبة الأولى على صعيد المجتمع السوري.

- **تويتر Twitter :** يعد (جاك دورسي) الأمريكي صاحب موقع تويتر الذي أطلقه في شهر مارس عام 2006، وكانت أول تغريدة على يد دورسي للتجربة، ويلاحظ أن اسمه مرتبط بالتغريدات كما يتخذ العصفور رمزاً له، ويعد الموقع أداة للتواصل مع الأهل والأصحاب من خلال إخبارهم بما يقوم به المستخدم في وقت النشر، على أن **يتم الأمر بما لا يتعدى 140 حرفاً، وقد طرأت تغيرات على عدد الحروف فأصبحت مؤخراً 280 حرفاً.**

وحسب الاحصاءات التي نشرها موقع تويتر في ذكرى تأسيسه الخامسة فإن هناك أكثر من 106 مليون مستخدم لهذا الموقع، ويتضاعف العدد إلى 300 ألف مشترك كل يوم، وحسب الإحصاءات فإن 20% من مستخدمي هذا الموقع ينشرون 10 تغريدات على الأقل في اليوم.

وإن **معظم المعلومات المتداولة على تويتر يتم نشرها بواسطة أقلية من المستخدمين، في حين أن الأغلبية الباقية هم مجرد مستهلكين لتلك المعلومات فقط، وتبين أن كبرى المؤسسات الإعلامية العالمية تعتمد على تويتر في تغطية الأحداث وتطور الأخبار الآنية**، إذ يستعين بالموقع العديد من الصحفيين للحصول على مادتهم الإعلامية، فيتعرفون على اهتمامات القراء، كما يوجهون الأسئلة للقراء ويتلقون إجابات مفيدة تساعدهم في إنجاز تقاريرهم الإخبارية.

وبشكل عام **تحول الموقع إلى وسيلة تدوين فائقة القوة متعددة الاستخدامات** من التسويق إلى الاعجاب بالمشاهير ونشر وتوزيع الأخبار بل وحتى المساعدة في عمليات الإنقاذ والإغاثة كما حصل في زلزال تسونامي في اليابان.

ومن الأمور اللافتة للنظر أن **اللغة الانجليزية كانت الوحيدة في خدمة تويتر** إلا أنه في عام 2008 ظهر الموقع باللغة اليابانية ومن ثم تعددت لغات تويتر.

ويلاحظ أن **نسبة انتشار استخدام هذا الموقع في الوطن العربي تأتي في المرتبة الثانية** على صعيد مجمل الوطن العربي، وأن الإمارات العربية هي أكثر الدول العربية استفادة واستخداماً لهذا الموقع بأسلوب منظم يتسم بالمهنية والتطوير المستمر.

- **يوتيوب Youtube:** تأسس الموقع عام 2005 على يد (الأميركي تشاد هيرلي والتايواني ستيفت تشين، والبنغالي جاود كريم)، وجميعهم من الموظفين السابقين في شركة(Paypal) المتخصصة في تحويل الأموال عبر الإنترنت، واشترته شركة (Google) مقابل 51.9 مليار دولار، وتم اختياره عام 2006 شبكة التواصل الأولى حسب اختيار مجلة تايم الأمريكية.

يشهد الموقع إقبالاً كبيراً من الشباب والمراهقين خصوصاً، لأنه أكبر مستضيف لأفلام الفيديو، كما أنه مدرج ضمن المواقع غير الربحية لخلوه تقريباً من الإعلانات، لذا بات الموقع الوجهة المفضلة لملايين المستخدمين حول العالم، لدرجة جعلته الوسيلة الترفيهية الأكثر تفضيلاً من التلفزيون وغيره من أجهزة تشغيل الوسائط المنزلية، وذلك لما يستضيفه من محتوى هائل في شتى المجالات السياسية والاجتماعية والتعليمية والترفيهية والتثقيفية، وأصبح في الآونة الأخيرة الوسيلة الأسرع في نقل الخبر المصور من موقع حدوثه.

كما يحتوي الموقع على المقاطع والأحداث الحاصلة على أعلى تقييم والتي تحظى بأكبر قدر من النقاش والأكثر اتصالاً بمواقع أخرى، وتصنف مقاطع الفيديو إلى مجالات مختلفة من الكوميديا والفن والرسوم والعلوم والتكنولوجيا.

وهناك **قواعد ملزمة للنشر يعتمدها الموقع،** فهي لا تسمح بوضع المقاطع التي تشجع على الإجرام أو التي تسيئ للديانات والمذاهب والأشخاص، ويتوفر نحو 20% من محتوى الموقع بالوضوح العالي HD وهي نسبة لا توفرها أي من مواقع الفيديو المنافسة على الإنترنت.

- **<u>الانستغرام Instagram:</u>** أسس الموقع على يد(كيفين سيستروم ومايك كريجر)، وتم إطلاقه رسمياً في أكتوبر عام 2010، وتخطى الموقع منذ انطلاقه حاجز المليار مستخدم، حيث أعلن في عام 2012 أنه يحمل على الموقع 58 صورة جديدة في كل ثانية.

أسهم الموقع في تفعيل التواصل الاجتماعي عبر الصورة، ويعد هذا الموقع وجهة للمشاهير لأنه وسيلة للوصول إلى معجبيهم، كما أنه يفعل التواصل معهم، **وتحول الموقع من منصة هواة إلى منصة استثمارية عالمية،** وعزز مكانته استحواذه من قبل شركة فيس بوك بقيمة مليار دولار، والذي جذب المزيد من الاهتمام له.

❖ ايجابيات مواقع التواصل الاجتماعي:

تتنوع استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي بشكل عام، وإن كانت النسبة الأعلى للاستخدام بغرض تبادل المعلومات مع الأصدقاء وأغراض ترفيهية، إلا أن لهذه المواقع استخدامات أوسع إذ تتنوع الشرائح التي تستخدمه، فهناك صفحات للشخصيات العامة والرسمية في البلاد، وجميعهم يستخدم هذه المواقع بغرض الوصول إلى أكبر شريحة من الناس ليسمعوهم رسائلهم وما يودون قوله، أو مشاركتهم بعض المعلومات والصور والصوتيات وغيرها مما أعجبهم، **ومن أبرز ايجابيات هذه المواقع:**

- **تسهيل الانفتاح على الثقافات المختلفة** بتنوعها واختلافها مما كان له الأثر الكبير في كسر الحواجز بين الناس على كل مستوياتهم ومن كل الاتجاهات والتوجهات وإذابة الفوارق بين الطبقات الاجتماعية، سواء بين أفراد المجتمع أنفسهم، أو بينهم وبين مجتمعات العالم.
- **تشكل مواقع التواصل الاجتماعي انفتاحاً ثقافياً** بين الدول حيث تساعد على سرعة التواصل والتعارف بين الأشخاص ومعرفة أهم أخبارهم وأهم الأحداث في جميع المجالات، وتساعد على إنشاء علاقات اجتماعية جديدة بعيداً عن أماكن العمل والدراسة.
- إمكانية **الوصول لأصدقاء قدامى** من خلال هذه الوسائل إن لم تكن هناك قدرة على التواصل معهم في يوم من الأيام.
- تمكن الشخص من **الوصول إلى متصفحي المواقع الإلكترونية في كل مكان بسرعة وسهولة.**
- **لا تكلف الشخص أي مبالغ مالية** لإنشاء صفحة خاصة به.
- **لا تحتاج لأي خبرة فنية** عند التأسيس أو التحصين الذي يحتاجه الموقع الخاص.
- **تستخدم كوسيلة للترويج عن السلع** التي لم تعد مكتفية بأسواقها المحلية فقط بل تريد الوصول إلى الأسواق العالمية أيضاً.

- **سرعة انتشار المعلومات،** فلكي يرسل الإنسان خطاباً إلى أي مكان فإن ذلك يستغرق أياماً وقد يفقد في البريد، وباستخدام الفاكس قد تصل المعلومة مشوهة أو غير مقروءة.
- يجمل الإعلام الصورة وقد لا يغطي الأحداث بشكل واقعي بينما **تعمل هذه المواقع على نقلها بشكل واقعي شعبي.**
- تعد **الدوافع النفسية** من أهم الدوافع التي تبرزها وسائل الاتصال المعاصرة إذ تستهدف التعرف على الذات، واكتساب المعرفة والمعلومات والخبرات وجميع أشكال التعليم بوجه عام.
- **الإشباعات التوجيهية** التي حققتها هذه الوسائل والتي تتمثل في إشباع الحاجة إلى زيادة المعلومات والمعارف وتنمية المهارات الشخصية وتأكيد الذات واكتشاف الواقع.
- **توجد مجموعة من <u>النقاط الإيجابية لصالح موقع تويتر</u>، ومن أبرزها الآتي:**

- **يدفع** الموقع **المستخدمين إلى الدخول المباشر في الفكرة أو الرأي أو الخبر المراد نشره نتيجة التقيد بعدد الحروف،** وذلك بعكس موقع فيس بوك الذي يسمح بإدخال معلومات كبيرة ومتشعبة، بالتالي **يسمح موقع تويتر بنشر الخبر أو الفكرة بسرعة وسهولة وتركيز.**
- **السرعة في نشر الخبر على الإنترنت،** فبمجرد كتابة أي شيء على حسابك يصبح بإمكان ملايين المشتركين الاستفادة منه وقراءته.
- **إمكانية متابعة ما يكتبه السياسيون والاقتصاديون** الذين لهم حضور على الموقع أو متابعة أخبار الناس وتقديم العون لهم كالتبرع بالدم للمرضى.
- يتيح الموقع **إمكانية التواصل بين مستخدميه عن طريق الرسائل القصيرة SMS** فيمكن استقبال آخر أخبار الأصدقاء من خلال الرسائل القصيرة، وذلك بعد تزويد الموقع برقم هاتف المستخدم.
- متابعة **آخر أخبار المدونات والصحف الإلكترونية والمواقع الإخبارية** وخلاصات الأخبار RSS دون الحاجة إلى زيارة كل موقع منها على حدة.

- **توجد مجموعة من <u>النقاط الإيجابية لصالح موقع اليوتيوب</u>، ومن أبرزها الآتي:**

- **إمكانية توثيق الأحداث بتفاصيلها** فلا يقع حدث في الليل أو النهار إلا يصور، ويسجل في نفس اللحظة ممن شهدوا هذا الحدث، حيث أصبحت وسائل التصوير والتوثيق سهلة وفي متناول يد عامة الناس الذين أصبحوا كصحفيين ومراسلين للصحافة ووكالات الأنباء يزودنها بالأخبار مقروءة ومسموعة ومشاهدة أولاً بأول.

- إمكانية **إعادة المشاهدة لعدة مرات حسب الطلب** الأمر الذي يسهم في ترسيخ أدق المشاهد في الذهن، كما يوفر إمكانية اكتشاف جوانب من الأحداث وحقائق يمكن ألا يتم ملاحظتها من أول مشاهدة.
- **سهولة الاستعمال والمشاهدة** فبإمكان أي مستخدم مهما كانت ثقافته ومستواه العلمي أن يحمّل المقاطع ويشاهدها.
- يمتاز أنه **موقع مجاني وعام** يمكن لكل من يريد ترويج أفكاره وشرحها أن يستعين بالموقع.
- يسهم في **زيادة معلومات المستخدمين وتوسيع مداركهم**، كما أنه يمكن من إبداء الرأي حول محتوى المقاطع التي يطلع عليها المستخدم، مما يتيح المجال للتفاعل بين كافة المشاهدين، وإثراء الموضوع بالآراء المختلفة.

❖ سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي:

- إمكانية **تعرض هذه المواقع لحالات من القرصنة أو الفشل في أنظمة الحماية**، وهذا يعني إمكانية وصول بعض الأشخاص لمعلومات المستخدمين كاملة بما في ذلك سجل المراسلات الخاصة.
- تحدثت مجموعة من التقارير حول **الخصوصية الشخصية** وعن قيام فيس بوك بتطوير نظام يسمح للمعلنين باستخدام المعلومات التي يقدمها مستخدمو الشبكة عن أنفسهم، وهو ما ينفيه زوكربرج، ولكن الأكيد أن اتفاقية الاشتراك في فيس بوك تنص على أن المستخدم يمكنه في أي وقت إلغاء حسابه في الموقع، ولكن نسخاً من الصور وتسجيلات الفيديو وكل ما في الحساب تبقى محفوظة لدى خوادم الشركة ويمكن للشركة التصرف بها كما تشاء، ولهذا فعلى الجميع الحذر من وضع أشياء خاصة جداً ظناً منهم أن لا أحد يمكنه التصرف بها وأنها ستتلف بمجرد مسحهم لها.
- **تدمير العلاقات الاجتماعية** الفعلية واستبدالها بالتواصل الإلكتروني.
- **فساد العلاقات الاجتماعية الطبيعية**، فقد صدرت دراسات تؤكد تسبب مواقع مثل الفيس بوك بنسب تفوق 20% من حالات الطلاق ويأتي هذا نتيجة لرؤية الشريك لشريكته أو العكس مهتماً بأفراد معينين داخل الشبكة أو نتيجة تفضيل التواصل عبر الشبكة عوضاً عن قضاء الوقت مع هذا الشريك.
- **الإدمان على هذه المواقع**، حيث تخلق شبكات التعارف جواً من المتعة والإثارة التي تجعل الشخص يرتبط بها، حيث اعترفت الكثير من الفئات أنها تقضي أكثر من 6 ساعات يومياً على هذه المواقع، لذلك يتوجب على المستخدم أن يكون حريصاً عند استخدام هذه الشركات من الوقوع في شرك الإدمان.

فيس بوك
Facebook

- ❖ نشأة الموقع
- ❖ أسباب استخدام الفيس بوك
- ❖ دور الفيس بوك في الاضطرابات النفسية والاجتماعية والسلوكية
- ❖ سيكولوجية الصداقة الفيسبوكية
- ❖ تحليل لشخصيات مستخدمي الفيس بوك
- ❖ الفيس بوك والنرجسيّة

❖ نشأة الموقع:

تعود بدايات«فيس بوك» إلى موقع(Facemash.com) الذي أطلقه مارك زوكربيرج(Mark Zuckerberg) عام 2003 للتصويت على أكثر فتيات جامعة هارفارد(Harvard) جاذبية، فاستعان بصورهم الموجودة في كتاب الوجوه(The Face Book) على الموقع التابع للجامعة، فأرسل رابط الموقع لأصدقائه من أجل التصويت، وحصل على اشتراك 450 طالباً، ومشاهدة من قبل(22 ألفاً) خلال الساعات الأولى فقط، مما اضطر الجامعة إلى إغلاق حسابه لاستخدامه الصور دون معرفتها وعلم أصحاب الشأن، إلا أنها الخطوة الأولى في مواقع الشبكات الاجتماعية التي تسمح للأفراد بمتابعة حياة بعضهم على الشبكة(Online).

وتمكن مارك زوكربيرج(Mark Zuckerberg) بمساعدة (Andrew McCollum) و(Eduardo Saverin) من إطلاق موقع« فيس بوك» عام 2004 الذي غير شكل التفاعل الاجتماعي، فبدأ الموقع في حرم جامعة هارفارد(Harvard)، وخلال 24 ساعة من انطلاقه كان بمثابة مجتمع يضم 1200 طالب وطالبة من طلاب الجامعة، ونتيجة شيوع استخدامه بينهم، طالب طلاب جامعتي (Stanford& Yale) خلال أسابيع باستخدامه، ومع حلول شهر أبريل 2004 أصبح «فيس بوك» متوفراً، وفي بداية انطلاقه كان الاسم متضمناً لأداة تعريف على النحو الآتي(thefacebook) ولكن مع بداية عام 2005 اختصر الاسم ليكون فقط(Facebook) .

وبعد سنة من انطلاق الموقع توسع ليشمل طلاب الثانوية، وصولاً إلى عام 2006 عندما أُلغي شرط امتلاك المشترك لحساب بريد إلكتروني صادر عن جامعة أو كلية أو مدرسة أو شركة، فأصبح بإمكان أي شخص تجاوز سن الثالثة عشر ويمتلك بريداً إلكترونياً أن يصبح عضواً، ويعد الموقع من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي، يمكن للعضو أن يُعد نبذة شخصية عن حياته بمثابة بطاقة هوية وتعارف لمن يريد أن يتعرف عليه ويتواصل معه.

فيشكل المتواصلون على الموقع مجتمعاً افتراضياً أكثر سهولة وراحة من حال المتواصلين في المجتمعات الحقيقية، إذ يستطيع الشخص في المجتمع الافتراضي اختيار من يريده من الأصدقاء ليتعرف عليهم ويتواصل معهم، ولا يجد نفسه مضطراً للتعامل مع أشخاص لا يرغب في التعامل معهم، ولا يشعر المتواصلون عبر هذا الموقع بما يشعر به الإنسان في المجتمع الحقيقي من ضغوط وصعوبات، فلا يجد نفسه مرغماً على قبول أي شيء لا يريده.

كما تسمح إعدادات الخصوصية للموقع بتصنيف الأصدقاء إلى مجموعات أصغر، وأكثر ملائمة، تماماً كالحياة الحقيقية، فيصنفون إلى: "الأصدقاء"، "الأصدقاء المقربون" والأسرة"(مخصصة لأفراد الأسرة الحقيقية فقط) الذين يمكنهم أن يروا صور المستخدم، ومنشورات الجدول الزمني، والأنشطة الأخرى على الإنترنت، إلا إن من عيوب هذا الموقع أن إعدادات الخصوصية يسهل اختراقها، إذ يمكن لأي شخص الحصول على صور ومعلومات أي صفحة شخصية لديه إمكانية الوصول إليها، ونشر هذه المعلومات على نطاق واسع كما يشاء، إلا إنه يتمتع بسمة تجعله يتفوق بها على باقي مواقع الشبكات الاجتماعية فرصة قراءة أي منشورات سابقة للمستخدم أو أصدقائه والتفاعل معها حتى بعد سنوات من نشرها، هذه المساحة العامة الشهيرة تسمى الحائط(Wall) ولم يكن من السهل الوصول إليها في الماضي حتى تغير اسمها قرب نهاية عام 2011 إلى الخط الزمني (Timeline).

يمتلك موقع «فيس بوك» حالة الويب نفسها عند بداية انطلاقه، إذ اهتم الأفراد المستخدمون والمنظمات والشركات بالوجود على الموقع أكثر من نوعية المحتوى الذي تنشره، وأشارت الإحصاءات إلى أن عدد المستخدمين في عام 2012 بلغ 900 مليون(80%) منهم يعيشون خارج الولايات المتحدة.

وأوضحت الدراسات أن الفئات العمرية المشتركة في الفيس بوك على النحو الآتي:

- تبين أن (38%) من الأطفال على الفيس بوك دون سن 12، رغم أن الموقع يمنع تسجيل من هم دون سن 12، إلا أن الطفل يستطيع بسهولة ادعاء أنه أكبر عمراً عند التسجيل في الموقع لأول مرة.
- اتضح أن فئة الشباب الأكثر استخداماً ممن تتراوح أعمارهم بين 15 و 25 سنة.

كما بينت إحصائية عام 2013 عن **عدد الأصدقاء لمجموعة من الفئات العمرية**، فاتضح أن الأشخاص بين (12 إلى 24) سنة يمتلكون (508) صديقاً، مما يطرح تساؤلاً عن المفهوم الدقيق "للصديق" لدى هذه الفئة العمرية، على اعتبار أن كل فرد يكون على معرفة جيدة بمئة صديق لا أكثر، أما الفئة العمرية (25 إلى 34) لديها (328) صديق، والفئة العمرية (35 إلى 44) لديها (209) صديق، والفئة العمرية (45 إلى 64) لديها (148)، وتعد الفئة العمرية التي تزيد عن (65) الأقل وفقاً لعدد الأصدقاء ومقارنة ببقية الفئات إذ وصل عددهم إلى (115).

وأفادت أرقام إحصائية نشرها موقع الفيس بوك على صفحته باللغة الإنجليزية أن المشتركين يقضون 700 مليار دقيقة شهرياً في استخدام فيس بوك في جميع أنحاء العالم، فيما بلغ عدد المشتركين النشطين 500 مليون مستخدم.

وذكرت إحصائية فيس بوك أن هناك نحو250 مليون مشترك نشط يستخدم موقع الفيس بوك عن طريق الهواتف المحمولة، ويوجد 200 مشغل وشركة محمول في 60 دولة يعملون على تطوير منتجات لاستخدام الفيس بوك عن طريق الهواتف المحمولة، كما تشير الإحصاءات أنه في كل يوم جديد يتم فيه الآتي:

- 15% من مستخدمي فيس بوك يحدثون حالاتهم الشخصية.
- 22% من مستخدمي الفيس بوك يعلقون على ما وضعه مستخدم آخر.
- 20% من مستخدمي الفيس بوك يعلقون على صور مستخدم آخر.
- 26 % من مستخدمي فيس بوك يُعجبون بما قام به مستخدم آخر.
- 10% من مستخدمي الفيس بوك يرسلون رسائل خاصة لمستخدم آخر.

إن الحديث عن شبكات التواصل الاجتماعي بلغة الأرقام، يشير إلى حراك معلوماتي لا مثيل له على الإطلاق منذ عقود، فشبكات التواصل الاجتماعي تمثل 152 مليون مدونة إلكترونية، و 25 مليون تغريدة، و 800 مليون مستخدم للفيس بوك و 30 بليون مضمون إلكتروني(صورة، صوت، فيديو، أخبار)، ينشر ويتقاسم شهرياً على الفيس بوك، وتمثل هذه الشبكات أيضاً بليوني فيديو يشاهد يومياً على يوتيوب، و 25 ساعة فيديو ترفع كل دقيقة على يوتيوب، وهي أيضاً 5 بلايين صورة مخزنة على فليكر، و 3000 صورة ترفع كل دقيقة على نفس الموقع.

وتؤكد النسب السابقة وجود وعي حقيقي بأهمية استخدام التقنيات الحديثة، ودورها في تعزيز فكر الفرد خصوصاً أنها ساهمت في تغيير أنماط سلوكه وعززت بداخله متابعة آخر الأحداث لحظة بلحظة، وخلقت لدى المجتمع إيماناً حقيقاً بأهمية استخدام التقنيات الحديثة لما لها من دور في نشر الثقافة وتوسعة مدارك المستخدم وهذا الكم الهائل من المعلومات والبيانات، يمثل في واقع الأمر مضامين إعلامية، لذلك **لا يمكن تجاهل القوة الكبيرة في الإقبال على مواقع التواصل الاجتماعي لأنها تمثل أدوات تواصل جديدة فعالة من ناحية سرعة الانتشار وقوة الإقناع بفضل استخدامها للصورة والفيديو**، كما لا يمكن تجاهل الإيجابيات التي تتمتع بها، إذ تساعد المنظمات والمؤسسات والحكومات في تواصلها مع جمهورها.

وفي الختام يمكن القول أن شبكات التواصل الاجتماعي سلاح ذو حدين، يمكن للجانب الإيجابي منه أن يسهم في دعم التواصل بين الأفراد والمجموعات ويقرب الشعوب والثقافات فيما بينها، ويمكن من جهة ثانية أن يخلق نوعاً من الفوضى في ظل غياب تام للقواعد والتشريعات المنظمة لاستخدام هذه المواقع على المستويين المحلي والدولي.

وعليه ستتم مناقشة أسباب استخدام هذا الموقع وأبرز الاضطرابات النفسية والاجتماعية الناتجة عن استخدامه وكيفية تحول استخدامه إلى إدمان، بالإضافة إلى تحليل لسيكولوجية الصداقة عبره.

❖ أسباب استخدام الفيس بوك:

توجد مجموعة من الأسباب العامة التي يسعى المستخدمون إلى تحقيقها من استخدامهم لموقع فيس بوك، كما توجد مجموعة من الأسباب التي يسعى الشباب إلى تحقيقها على اعتبارهم أكثر فئة مستخدمة لهذا الموقع، **ومن أبرز الأسباب العامة الآتي:**

- يسهم في التواصل الاجتماعي لقضاء الوقت مع الآخرين.
- يساعد على اكتشاف الأشخاص والأفكار والمواقف والقدرات.
- سرعة تبادل المعلومات والأخبار أينما كنت بالمنزل أو العمل مما يؤدي إلى الشعور بالراحة.
- مجاراة بقية الأصدقاء.
- سهولة استخدام الموقع عبر قوائم سهلة وإجراءات بسيطة.
- يستخدم في الأعمال والدعاية لفرد أو لجهة أو منظمة أو شركة والخدمات المرتبطة بها.
- جلب الزوار والمعجبين لموقع الشخص أو الجهة بعد ربطه مع صفحة«فيس بوك».
- الحصول على ردود فعل الناس وآرائهم في الخدمات أو المنتجات أو الأفكار المعروضة.
- الحصول على الحافز الاجتماعي وتشجيع الآخرين.
- يمكّن من استخدام التطبيقات والاستقصاءات والمشاركة مع الآخرين.
- الإلمام بالأحداث ذات الاهتمام المشترك والترويج لمناسبات مهمة ومؤثرة.
- يمكن استخدامه في المراسلة كبديل للبريد الإلكتروني.
- تبادل التهاني والتوصيات والمذكرات المشتركة بين الناس.
- الاحتفاظ بالمواضيع المطروحة للنقاش والملاحظات.

وتبين أن من أبرز أسباب إقبال الشباب على الفيس بوك أنه يشبع لدى مستخدميه عدة حاجات هي:

- **الحاجات الاجتماعية:** يقدم الموقع نوعاً من الإشباع الاجتماعي، الذي يحتاجه **الشاب** لاسيما **في مقتبل العمر لكي يتواصل كراشد مع باقي أعضاء المجتمع،** خصوصاً بعد رفض المجتمع لهذا الشباب لأنه يراه صغيراً، فيجد الشاب في استخدامه لموقع الفيس بوك إشباعاً لهذه الحاجة التي قد لا يحصل عليها في مكان آخر.

- **الحاجة لمعرفة الجنس الآخر:** حيث إن الشاب في هذه المرحلة يحتاج أن يبدأ في التعرف وتكوين اتصال مع الجنس الآخر، وبالنظر إلى مجتمعاتنا المحافظة فإن هذه الحاجة يصعب إشباعها لدى الشاب ضمن الأطر التقليدية للعلاقات الاجتماعية في المجتمع، فيجد أن استخدامه لموقع الفيس بوك يشبع لديه هذه الحاجة، سواء أكان هذا الإشباع جزئياً أو كلياً.
- **الحاجة للمعرفة:** التي تتضح من حاجة الشباب إلى المعرفة الواسعة في مختلف المجالات لكل ما يدور حولهم، وما يدور في المجتمعات الأخرى.
- **الحاجة للإشباع الفكري:** خاصة أن مجتمعاتنا الشرقية لا تتيح للشباب التعبير بحرية عن أرائه وتوجهاته، وتقيد من فرص اطلاعهم على الآراء والمعلومات التي لا تنسجم مع الأطر والنظم الاجتماعية أو الدينية، وبهذا يحقق الشباب من خلال استخدامهم للموقع إشباعاً فكرياً عن طريق تمكنهم من طرح أفكارهم(الاجتماعية والسياسية والعلمية) بدون التحفظات والمحاذير القائمة في مجتمعاتهم.
- **الحاجة إلى الترفيه والتسلية:** فلا يوجد حد فاصل بين مرحلة عمرية وغيرها، وكل مرحلة عمرية محتاجة للترفيه والتسلية، ويجد الشباب في الفيس بوك متنفساً في ذلك.
- **الفراغ الذي يعاني منه الشباب** يعد من أبرز أسباب الإقبال على الموقع، إضافة إلى **عدم وجود عنصر المواجهة في الفيس بوك،** إلا أنه في نفس الوقت يعد عيباً كبيراً لأنه يساعد الشباب على الانطوائية والخوف من الحوار المباشر، كما أنه لا يمكن أن يكون التواصل الإلكتروني بديلاً عن التواصل الحي المباشر.
- يمثل الموقع **وسيلة إعلامية ينشر فيه الشباب ما لا يستطيعون نشره أو قوله في وسائل الإعلام التقليدية.**
- **الإحساس بالملل والاحباط من الحياة الروتينية،** فيلجأ الأفراد إلى موقع الفيس بوك والإنترنت عموماً للتنفيس عن رغباتهم المكبوتة وأمنياتهم التي يرغبون في تحقيقها بالواقع، من خلال الاختباء خلف الصور والمناصب الوهمية دون قيود أو التحقق من إثبات الشخصية.

❖ دور الفيس بوك في الاضطرابات النفسية والاجتماعية والسلوكية:

- يسهم في **خلق جيل منطوٍ غير قادر على التفاعل الحي المباشر،** كما أنه يخلق جيلاً غير قادر على تغيير المجتمع، لأن الواقع مختلف عن الخيال؛ حيث إن فيس بوك عبارة عن حشو ذهني فقط بحسب رأي الخبراء.

- **يتعلم الفرد من خلاله سلوكيات غير مرغوب فيها، خاصة الكذب**، إذ يضطر إليه الأفراد رغبة منهم في التّجمل والظهور بشخصيات مخالفة لشخصياتهم في عالم الواقع، وتسهيل الادعاءات الكاذبة، وإقامة العلاقات الإباحية والشاذة، وهو ما يؤثر سلباً على سلوكيات الشباب.
- **يسبب بعض الاضطرابات النفسية اللاشعورية**، نتيجة للدعم الذي يتلقوه من أصدقائهم المشتركين معهم في نفس الموقع، سواء بالإعجاب أو التعليق على أفكارهم وصورهم الشخصية، مما ينتج عنه حالة من تضخم مفهوم **الذات الوهمي**، الذي يؤدي بدوره إلى **النرجسية** التي تصحبها الرغبة في استعراض الفرد لحياته الشخصية لنيل مزيد من الإعجاب والدعم النفسي الوهمي، مما قد يخالف الواقع، فقد يكون نفس الشخص مفتقداً لأي تقدير ذاتي أو اجتماعي من المحيطين به، فيحاول تجاوز تلك العقبة الشخصية في العالم الافتراضي.
- **يعد ضعف الثقة بالذات وعدم القدرة على التواصل الحقيقي** أحد المشكلات التي يولدها استخدام الفيس بوك، إذ تعد مواقع التواصل الاجتماعي حلاً يشكل المنفذ الطبيعي لمن يتسم بتلك السمات النفسية، فقد يلجأ بعض المستخدمين إلى تقمص شخصيات وهمية كالفنانين والمشاهير، أو أشخاص من الجنس الآخر لشعورهم الدائم بالنقص، وعدم رضاهم عن ذواتهم، مما يؤدي بهم إلى حالة من فصام نفسي، حيث **تعبر الصفحة على الفيس بوك عن العالم اللاشعوري** الذي يرغب في أن يكون الفرد عليه، فيؤثر ذلك بشكل سلبي على التطور والنضج النفسي السوي خاصة في مرحلة الشباب، مما يضع الفرد في عزلة نفسية اجتماعية، وقد يصاب **بالاكتئاب** في بعض الأحيان لعدم قدرته على التصالح مع ذاته، واعتماده على الشخصية الوهمية التي أنتجها في خياله.
- يسهم الفيس بوك في إنتاج **حالة من الازدواجية في القيم والمعايير المجتمعية والفكرية**، مثل ادعاء القيم الدينية أو الفكرية بعكس الانتماء الفعلي للمستخدم، فالحرية التي تتمتع بها المواقع الاجتماعية وغياب الحظر والرقابة المجتمعية يساعد على نمو شخصية ازدواجية تمارس أدواراً قد تكون غير متحققة بالكلية في الواقع، مما يسبب حالة من الصراع النفسي والفكري مع الذات بل قد يتسبب في نمو تيارات معادية للمجتمع.
- **تحول الفيس بوك إلى وسيلة للتعبير عن الآراء بحرية قد تكون غير متوفرة لهم في الواقع**، دون قيود أو خوف من طرحهم لقضايا سواء كانت شخصية أو اجتماعية قد تسبب لهم الرفض من الآخر أياً كان، فيجدون الدعم والقبول لأفكارهم وتجاربهم من آخرين يقعون تحت نفس الأزمات النفسية والاجتماعية.

- أوضحت نتائج الدراسات النفسية أن **الانغماس المفرط في استخدام الفيس بوك قد يعزز الإحساس بالعزلة والتوحد مع الذات،** وفقدان الصلة الملموسة بالواقع الفعلي، وعدم فهم لغة الجسد والتعبيرات المصاحبة للحالة الانفعالية.
- **تحول العالم الافتراضي إلى الوسيلة الأكثر تأثيراً في تشكيل الوعي النفسي للشباب،** لاسيما وأن أغلبية مستخدمي هذا الموقع تتراوح أعمارهم بين 18–25 سنة، ويحتل الذكور النسبة الأعلى –ذلك حسب إحصاءات اليكسا–، أي أن هذه المرحلة العمرية يتشكل وعيها عن طريق العالم الافتراضي.
- **حذر الأطباء مؤخراً من اكتئاب فيس بوك** وأضافوه إلى قائمة الأضرار المرتبطة بوسائل التواصل الاجتماعي، ويشير هذا المصطلح إلى الحالة التي قد تؤثر على المراهقين المضطربين المهووسين بهذا الموقع، فللموقع سمات فريدة تجعل منه مجالاً اجتماعياً قاسياً لبعض الأطفال الذين يعانون من ضعف الثقة بالنفس.

فيمكن أن يشعر بعض الأطفال بالسوء عند قراءة أخبار أصدقائهم في الموقع ومشاهدة صورهم التي تظهر أنهم يستمتعون بأوقات رائعة، فيشعرون بالنقص والكآبة إذا لم يحظوا بقدر مماثل من المتعة، ومن الممكن أن يكون الأمر أكثر إيلاماً من المواجهات التي يخوضها الطفل في حياته وتجعله يشعر بالإحباط، لأن هذا الموقع يقدم صورة غير واقعية، فلا يستطيع الشخص مشاهدة تعابير الوجه وقراءة لغة الجسد التي تصف حالة الإنسان بشكل أفضل.

وكشفت الدراسات الحديثة أن الفتيات المراهقات أكثر عرضة للاكتئاب من الذكور نتيجة طول المدة الزمنية التي يقضونها أمام الكمبيوتر والفيس بوك، وأرجع الباحثون ذلك إلى أن قضاء الساعات الطويلة أمام الفيس بوك يستهلك الكثير من طاقات ووقت الفتيات بصورة لا يجدن معها وقتاً للتواصل الاجتماعي مع محيطهم الاجتماعي وتكوين صداقات حقيقية في الواقع.

- بدأت تسجل في علم النفس ظاهرة جديدة يطلق عليها "**جرح المشاعر الافتراضية**"، وذلك عندما يتعرض شخص ما للرفض على المواقع الاجتماعية، أو عندما يتجاهل البعض طلبه لبناء علاقات صداقة معهم ويتركونه دون رد لفترات طويلة.

ويجزم الخبراء أن ألم التعرض للرفض الإلكتروني يعادل آلام الرفض على أرض الواقع، إن لم تكن تفوقها على اعتبار أن الجميع يعتقدون بسهولة الانضمام إليها ومصادقة مستخدميها، ما يجعل طلباتهم بمثابة صدمة حقيقة، لأن الرفض الإلكتروني يتم بطريقة فظة في حين أن البشر اعتادوا التصرف بلباقة وتهذيب عند مقابلة الآخرين وجهاً لوجه.

- **الخصوصية ومشاركة البيانات:** زادت المخاوف عندما نبه البعض إلى صعوبة حذف المستخدمين لحساباتهم الخاصة عند الرغبة في ذلك، حيث يتيح الموقع لمستخدميه "إلغاء تنشيط" حساباتهم فقط، حيث يتوقف عرض ملفاتهم الشخصية، لكن تبقى المعلومات التي قام المشترك بإدخالها إلى الموقع وعلى ملفه الشخصي موجودة على وحدات الخدمة الخاصة بالموقع، ويستحيل عليه إلغاؤها.

وأثار هذا الأمر حفيظة العديد من المستخدمين الذين كانوا يرغبون في حذف حساباتهم بصورة دائمة، حيث أن عدم إلغاء معلوماتهم بشكل تام من وجهة نظرهم يمثل تهديداً متواصلاً لمستقبلهم المهني، فبعد دخولهم سوق العمل، يصبحوا في غاية القلق خوفاً من أن يتمكن أصحاب العمل من الوصول إلى تلك الملفات.

ويؤكد مثل هذه المخاوف التحذير الذي أطلقه الرئيس الأمريكي باراك أوباما عند لقائه مع مجموعة من طلاب المدارس الذين تتراوح أعمارهم بين(14-15) عاماً، حيث طلب أحد الطلاب من أوباما إسداء بعض النصائح لمن يرغب أن يصبح رئيساً، فرد أوباما "أولاً أريد من كل شخص أن يكون حريصاً حول ما يعرضه على الفيس بوك، لأن هذا يؤثر عليه في الحياة المستقبلية، خاصة أن المرء في سن الشباب يفعل بعض الأخطاء".

- **يخلق الفيس بوك عالماً اجتماعياً وهمياً موازياً للعالم الحقيقي،** إذ يعتقد مستخدميه بمصداقية العلاقات التي تنشأ من خلاله، رغم سرية تكوينها أو التخلص منها، مما يزيح عن كاهل الشباب أي مسؤولية اجتماعية أو نفسيه تصحب تكوين العلاقات والصداقات في العالم الواقعي، ويأتي هذا متسقاً مع عدم النضج الانفعالي والعاطفي للشباب في هذه المرحلة العمرية، فنشوة تكوين العلاقات السريعة التي قد تتجاوز القيود الأخلاقية والمجتمعية في المجتمعات العربية قد تؤدي إلى الرغبة في الاستمرار والتعود على استخدام الفيس بوك، فينتج عن ذلك "إدمان على الاستخدام" و قد يحتاج إلى علاج.

وحسب الدراسات فإن الشخص الذي يستخدم مواقع الشبكات الاجتماعية لأكثر من 20 ساعة أسبوعياً يسمى "مدمن"، كما إذا كنت تطلع على صفحتك الاجتماعية الشخصية مباشرة بعد الاستيقاظ وأثناء العمل وقبل النوم أي حوالي 10 مرات باليوم فأنت مدمن للفيس بوك.

❖ سيكولوجية الصداقة الفيسبوكية:

تختزل "الصداقة" في المجتمع الافتراضي ما دونها من العلاقات الإنسانية، علاقات القربى والنسب والزمالة والجوار وعلاقات العمل وعلاقات النجوم بمعجبيهم والأساتذة بطلابهم وغير ذلك من علاقات، فالصداقة هي علاقة العلاقات في الفيس بوك، على أساس أنّ الاختزال من مبادئ تلك المواقع الاجتماعية

الافتراضية، حتّى لا يتوجّب على القائمين على الموقع إضافة فئات جديدة من قبيل "أضف أبا"، أو "أضف رئيساً في العمل"، لأنها تحدث زحاماً وتشتت الانتباه، وربّما لأنَّ كلَّ العلاقات الإنسانيّة المثمرة لا بد أن يكون من أركانها الصدق.

وتجدر الإشارة إلى أنه لا ينبغي أن نفهم الصداقة في الفيس بوك كما ترد في المعاجم اللغوية أو كما نجدها في الواقع، فالصداقة من الصدق والتصديق وهي تشتمل معاني البوح والشعور بالثقة والمساندة والتجاوز عن الزلَّات والحرص والمشاركة والتعاطف والتراحم والشعور بالارتياح والمودَّة، لكنّها ليست كذلك في كلِّ الأحوال، فهي ليست كذلك في الصداقات العابرة، ولا في صداقات المصالح، وليست كذلك في الفيس بوك.

فيبدأ كل شيء بالتسجيل في الفيس بوك **عبر إدخال البيانات الخاصة بالمستخدم،** وقد **يختار البعض تسجيل بيانات وهمية لا تحيل إلى شخصه الواقعي، ومن هنا تبدأ أولى إشارات الازدواجية،** لأن الذي يفضل التسجيل ببيانات وهمية يعاني من مشكلة بالضرورة، فإما أنه لا يشعر بالأمان داخل العالم الافتراضي ككل، ويفضل البقاء متخفياً خلف بعض المعلومات الكاذبة، وقد ينتهي به المطاف إلى تصديقها، أو أنه يشعر بالنقص، ويحاول أن يملأه بادعاءات كاذبة بخصوص العمر أو المهنة، أو مكان الإقامة، أو حتى نوع الجنس، لأن الإنسان لا يلجأ إلى المجتمعات الافتراضية بقصد الترفيه فقط، بل إن البعض يجد فيها دواءً لآلامه ومعاناته في العالم الحقيقي.

بعد التسجيل تبدأ **عملية إضافة الأصدقاء** وهناك محتويات يتم تبادلها عن طريق "المشاركة" عبر الصفحات فالبعض ينشر كلمات أو أشرطة فيديو، والبعض الآخر يختار نشر الصور أو كل ما يمكن عرضه، **ويساعد الموقع منذ البداية على تسجيل الإعجاب بالصفحات المثيرة للاهتمام،** وعلى **اقتراح صداقات جديدة، فضلاً عن إمكانية النشر** بداخل مربع الكتابة "**ما الذي يخطر ببالك؟**" التي ينبه المستخدم لإمكانية نشر أي شئ يخطر بباله، **وهذه العبارة لها تأثير سيكولوجي "نفسي"** كبير على المستخدم في هذه المرحلة، مع الأخذ بعين الاعتبار تلك المشكلات التي ذكرناها سابقاً، بالإضافة إلى عدم وجود أشخاص يثق بهم في الواقع ليخبرهم بما يشعر به، وما يطمح إليه، فإن الموقع قد أحسن استعمال هذه الورقة الرابحة وبسهولة يكسب الموقع ثقة المستخدم، ومن ثم يبدأ بتدوين "ما يخطر بباله".

يأتي دور الأصدقاء والذين يملكون إمكانية التعليق على كتاباته، أو تسجيل الإعجاب بها، مثلاً **مع أول تسجيل "إعجاب" يحظى به المستخدم، يتحرك شيء ما بداخله يخبره بأنه حقق إنجازاً ما فتزداد ثقته بالموقع،** وبأصدقاء الموقع ، الذين قد يساعدونه بإضافات أو نصائح عبر التعليق.

مع مرور الوقت يبدأ بمشاركتهم كل شيء، **ولا يبقى هناك معنى لشيء يدعى "سر"** الذي كان في السابق يخشى أن يطلع عليه الآخرون، خوفاً من رفضهم له، وعدم تجاوبهم، أو صدمة قد يسببونها له بلامبالاتهم.

يتطور الأمر مع المستخدم الفيسبوكي المثقف إذ يصبح متمرساً على الكتابة والنشر على "حائطه"، ويزداد الإعجاب والتعليق بما ينشره مع زيادة عدد الأصدقاء المهتمين، وهنا **يتشكل مجتمعه الخاص الذي قد يسلبه وقته كله**، ويحرمه من كل أشكال التواصل مع العالم الخارجي، لأنه وجد ببساطة أشخاصاً يدعمونه يثقون به ويعجبون بما يكتبه.

ومع تطور مستوى الكتابة يصبح كل مستخدم للموقع بمثابة مدير جريدة أو مجلة هي "حائطه" أو حتى صفحته فيبدأ بصناعة تيار فكري خاص به، يبنيه بنقده لأقوال الآخرين عن طريق التعليقات التي تتحول إلى تدوينات جديدة، مما يشكل بالنسبة له مرحلة وعي جديد، وعي(بالعالم وبالذات).

ومن هنا يمكن القول أن الفيس بوك كمجتمع آلي يبدأ يبني شخصيات جديدة بداخل الشخصيات الواقعية، ويساعد المستخدمين على نشر الأفكار بسهولة والتواصل مع الجميع، مفكرين أو إعلاميين وكتاب وفنانين عبر صفحاتهم الخاصة.

بداية المشاكل كأي شيء أخر حينما يصبح المستخدم متعلقاً جداً بالفيس بوك، فإنه ينتقل مباشرة إلى حالة الإدمان، بمعنى أن **الدخول إلى هذا العالم الافتراضي يصبح بالنسبة له ضرورة ملحة في كل لحظة،** وخصوصاً أن الإنسان بطبعه يفكر في كل لحظة في شيء ما، وتخطر بباله أشياء كثيرة، فيأتي تأثير تلك العبارة "ما الذي يخطر ببالك؟" فيشعر المستخدم أنه من الضروري أن يقوم بمشاركة ما يفكر به مع الآخرين.

وهناك العديد من الدراسات في علم النفس درست **التأثير النفسي للزر "أعجبني"** الذي نضغط عليه على الأقل مرة في اليوم، وبما أنه سبق وذكرنا الجانب الإيجابي منه فإنه الآن ينعكس على المستخدم سلباً، لأنه لابد أن يفقد الأصدقاء يوماً الرغبة في تسجيل الإعجاب بما ينشره بقية الأصدقاء، نظراً لضيق الوقت مثلاً، أو لأن عدد الأصدقاء الذي قد يصل في غالب الأحيان إلى الألف أو ما يزيد كبير جداً، ولا يسمح الوقت للآخرين بتسجيل الإعجاب أو التعليق على كل ما ينشر، في تلك اللحظة يشعر المستخدم أنه بدأ ينشر أشياء لا تثير الإعجاب، وقد يفقد ضعيف الشخصية بين هويته الافتراضية وهويته الواقعية شغفه بالموقع، ثم يتحول ذلك العالم المثالي الذي كان يهرب إليه من جنة إلى جحيم يريد الهروب منه بلا فائدة.

❖ تحليل لشخصيات مستخدمي الفيس بوك:

توجد أساليب لعرض أسماء المستخدمين وصورهم، وتكاد لا تتجاوز الأربع حالات، وذلك على النحو الآتي:

- **اسم حقيقي مع صورة شخصيّة:** شِخصيّات عامة ومثقفون وأساتذة وباحثون، وحسب الدراسات فإنهم القلة التي تستخدم صورها الشخصية، لأن معظم المستخدمين يميلون لاستخدام صور غير شخصية.
- **اسم حقيقي مع صورة غير شخصيّة:** فتيات من أسر مُحافظة قبل التخرّج والاستقلال عن الأهل، وسيّدات تتحفّظن على عرض صورهنَّ أو تخشين سوء استعمالها، وفي حالات قليلة نجد ذلك بين الذكور، فمنهم من يستخدم اسمه ويضع صورة زعيم أو نجم أو شيخ، وأحياناً يبقى الاسم الحقيقي وتتغيّر الصورة من صورة شخصيّة إلى صورة غير شخصيّة.
- **اسم غير حقيقي مع صورة غير شخصيّة:** تعبر عن شخصيّات تتوجّس خيفة من شبكة المعلومات وما يمكن أن يقع فيها من إساءات، أو أن البعض يعيش ظروفاً اجتماعية أو نفسية خاصّة أو تسعى إلى تحقيق غايات لا يليق بأصحابها الإعلان عنها أو عن أنفسهم، وربّما تجتمع الظروف الخاصة مع الغايات "غير اللائقة"، لذا يختار المستخدم اسماً يحتمل التذكير والتأنيث ليبقي على حظوظه في التخفي والمناورة والحجب والجذب متى أراد.
- **اسم غير حقيقي مع صورة شخصيّة:** يندر أن نجد ذلك، لأنّ الصورة الشخصيّة دليل على صاحبها أو صاحبتها، فما الداعي إلى التخفِّي وراء أسماء مستعارة.

ويلاحظ أن البعض يميل لاستخدام الألقاب عند تقديم نفسه، ربّما يكون الإصرار على اللقب تعبيراً عن شخصية رسمية "جامدة" لا تقبل التنازلات، وربّما يكون وسيلة لتفادي سوء المعاملة خصوصاً في المجتمعات العربيّة التي تتغير وجهة نظرها مائة وثمانين درجة مع تغيّر اللقب والمظهر، وقد يكون اللقب محض تعبير عن الهويّة والانتماء المهني، ذلك في الوقت الذي قد يشير غياب اللقب إلى طبيعة شخصيّة فيها تواضع، وأن هذه شخصيّة تكتسب قيمتها من عوامل أخرى غير اللقب ولا يرى صاحبها مبرّراً لإضافة ألقاب.

❖ الفيس بوك والنرجسيّة:

جاءت النرجسيّة من الكلمة الإنجليزية narcissism التي اشتقت بدورها من الأساطير الإغريقية، للدلالة على **انشغال المرء بنفسه وإعجابه بها ذلك الإعجاب الذي يتراوح بين الثقّة المعتدلة بالنفس والاعتزاز بها إلى الافتتان بها**، وليس في حبِّ الذات عيب ما لم ينته المرء إلى المبالغة.

ووفق علم النفس يشير المفهوم إلى مجموعة من التعريفات جميعها متفق على المبالغة في حب الذات، لتصل إلى درجات من الإعجاب بالنفس تبلغ حدَّ الشذوذ، ولفرويد دراسة بعنوان "عن النرجسيّة" (1914)

يرى فيها أنّ **لكلّ إنسان نصيب من النرجسيّة أو حبِّ النفس**، أمّا مارتن بوبر فيعتقد في مقالته بعنوان "أنا وأنت" (1923) أنّ حبَّ الذات أو النرجسيّة يدفع المرء إلى التعامل مع غيره بوصفهم أشياء لا بشراً، لكنّ النرجسيّة ليست دائماً مرضاً أو شذوذاً، **فشعور الإنسان بقيمته وقوته وثقته في قدراته، وطلاقته في التعبير عن ملكاته وحاجاته، ويحدد كيف يجد السعادة، ويحقّق التوازن بين الدوافع العدوانيّة والرغبات الشهوانيّة، كلّ هذه السمات ضرورية لتحقيق النمو الوجداني والذكاء العاطفي، ويبدو أنّ هذه غاية صعبة المنال لذا يبقى البشر يترنّحون ويتنقّلون بين درجات مختلفة من النرجسيّة.**

يبدو أنّ الثقافة الإنسانيّة قد تغيرت ففي الماضي كانت تنطلق من مبدأ اعرف نفسك" know yourself إلى تكريس مبدأ "**اعرض نفسك" show yourself**، ويتراوح هذا العرض بين عرض الإنجازات العلمية والمهنيّة، إلى عرض الأفكار والاقتراحات والرؤى، وعرض المواهب الأدبية والفنيّة، إلى عرض الخدمات والسلع ثمّ إلى استعراض الجسد، وقد يكون من غايات العرض تحقيق النجوميّة والمكانة أو إشباع رغبات نرجسيّة والاحتفاء بالذات ومنجزاتها.

فيلاحظ أن **أغلب الصور في الفيس بوك تميل لأن تكونّ صوراً باسمة أو وقورة**، فلن تجد صورة شخصية عابسة في صدر صفحة أحد الأصدقاء، فهناك توجّه إنساني عام نحو التبسُّم أو الوقار في الصور، ما لم يتمّ التقاطها دون وعي أو استعداد من يظهرون فيها، وما لم تكن هناك غاية للعبوس من قبيل الممازحة أو الفكاهة، وتحفل صفحات الفيس بوك بصور أخرى يظهر فيها صاحب الصفحة أو صاحبتها في لحظة توهّج وتألّق: في مناقشة علمية أو محاضرة أو لقاء أو لحظة تكريم أو إلقاء قصيدة أو في صحبة شخصيّة مشهورة لامعة.

ومن **أبرز علامات النجاح على الفيس بوك "عدد الأصدقاء"**، لذا يقوم الموقع بإحصاء عددهم وتصنيفهم إلى "أصدقاء" و"أصدقاء الأصدقاء" وما دون ذلك وما بعد ذلك، ويتيح لك كذلك الانفراد بهم في حوارات جانبيّة، وممازحتهم، وحذفهم إذا لزم الأمر، ويتيح لك فرصة متابعة زيادة عدد أصدقاء أصدقائك.

ولا ينبغي أن ينزعج من تمرّ كتاباته وصوره وأخباره على الأصدقاء مرور الكرام، فعدد التعليقات لا يعكس بالضرورة قيمة الكلام موضع التعليق، فهناك تعليقات يكتبها أصحابها حباً ومنها ما يكون على سبيل المجاملة أو النفاق أو الخداع.

بعض ما سبق من ممارسات "فيس بوكية" يبقى في إطار **النرجسيّة المقبولة،** غير أنّنا نقترب أكثر فأكثر من **أعراض النرجسيّة المرضية** حين نبلغ صفحات الكتّاب الذين ينفرون من كلّ نقد، وتقوى علاقاتهم بمن يجاملونهم ويثنون على ما يكتبون بغضِّ النَّظر عن جودته واستحقاقه الثناء.

وأخيراً تجدر الإشارة إلى أن الدراسات الغربية حول الفيس بوك تناولت مجالات متنوعة لتؤكد على السلبيات الناتجة عن هذه المجتمعات الافتراضية، ذلك في الوقت الذي لازلنا نعيش به مرحلة الانبهار والتجريب والتعرّف إلى هذا الفضاء الجديد، ويتراوح موقف تلك الدراسات بين نقد العلاقات الافتراضية ووصفها بالسطحيّة والبرود والفتور والكذب وبين الثناء على ما تتيحه مواقع التواصل الاجتماعي من فرص لا حدّ لها لتكوين علاقات وصداقات لا تعوقها حدود الجغرافيا أو اللون أو العرق أو الديانة.

****

نهاية المقرر