

سلوك الأفراد (التحادث) عبر الإنترنت: دراسة في الأبعاد النفسية والاجتماعية من منظور التفاعلية الرمزية

حلمي خضر ساري*

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة سلوك الأفراد في الموقف الاتصالي داخل غرف المحادثة في الإنترنت، ودور العواطف في إدارة هذا السلوك والتحكم به، وعلاقة ذلك بمتغيري الجنس والمستوى التعليمي. ولتحقيق ذلك تم اختيار عينة عشوائية تألفت من (٦٩٤) شاباً وشابة ممن يترددون على (٨٣) مقهى من مقاهي الإنترنت المنتشرة في مدينة عمان / الأردن. وقد وزعت عليهم استبانة تألفت من (١٦) سؤالاً تقيس الأبعاد الاجتماعية والنفسية لسلوكهم داخل غرف المحادثة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف بين استجابات الأفراد للأسئلة المتعلقة بالبعد الاجتماعي لهذا السلوك داخل هذه الغرف باختلاف جنسهم أثناء اتصالهم مع الآخرين عبر الإنترنت ما عدا في حالة بروز الطاقات الكامنة لدى الجنسين في غرف المحادثة، وفي حالة وجود معايير وضوابط سلوكية في غرف المحادثة توجه سلوكهم فيها.

كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود اختلاف لدى أفراد العينة في استجاباتهم للأسئلة المتعلقة بالبعد النفسي للسلوك داخل هذه الغرف، وباختلاف نوعهم الاجتماعي، ومستوياتهم التعليمية، ما عدا في حالة تكرار كلا الجنسين لعب الأدوار الناجحة مع الآخرين. أما فيما يتعلق بدور العواطف في إدارة السلوك داخل غرف المحادثة فقد تبين أنه كان لها دور واضح في ذلك تباينت قوته وتأثيره بتباين المستويات التعليمية والنوع الاجتماعي، ما عدا في حالتها الإعتدال بالذنب والشعور بالذنب.

* أستاذ مشارك - قسم علم الاجتماع - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - الجامعة الأردنية - عمان - الأردن.

موضوع الدراسة وأهميته

يمكن القول بدرجة عالية من الثقة إنه ما من وسيلة من وسائل الاتصال التي أوجدتها الإنسان عبر مسيرته الاتصالية الطويلة، كانت قد أحدثت تغييرات جوهرية في عملية التواصل الاجتماعي في المجتمع كما فعل الإنترنت. صحيح أن كل وسيلة أضافها الإنسان إلى الوسائل التي سبقتها كانت قد أحدثت، في حينها، تغييرات ملموسة في تواصل الأفراد وتفاعلهم مع بعضهم بعضاً، ومع ذلك فإن الخصائص الاتصالية الفريدة التي يتمتع بها الإنترنت تجعل منه وسيلة اتصالية متميزة ومتفردة في تاريخ الاتصال الاجتماعي، لعله لا يجاريها في هذا التفرد أي وسيلة أخرى سوى التلفون في مطلع القرن العشرين، والتلفزيون في مرحلة الخمسينيات والستينيات. ويذهب بعض الباحثين في تشبيه قوة تأثيرات الإنترنت في المجتمع بتلك القوة التي أوجدتها الحروف الأبجدية في حياة الناس. (Kraut, R. et.al, 1998) , (Castells, M. 1996)

لقد أدخل هذا النوع من الاتصال الوسيطي الإلكتروني (Computer mediated communication)، وبخاصة الإنترنت، تغييرات جوهرية في مفهوم التفاعل الاجتماعي الراسخ بين الأفراد، وفي صلب هذه العملية الاتصالية نفسها، مما أفضى إلى خلخلة في بنية الاتصال الاجتماعي في المجتمع. فقد وفر الإنترنت للأفراد فضاء اتصالياً مفتوحاً ورحباً، مكّنهم من اختراق الزمان والمكان ليتفاعلوا مع بعضهم بعضاً "عن بعد"، حيث لم يعد من الضروري وجودهم معا في المكان نفسه، مما جعل سلوكهم وطرق إدارتهم عواطفهم (Emotion Management) تختلف عنها في المواقف الاتصالية - التفاعلية المباشرة/ وجها لوجه (December, J. 1996) (Rice, R. 1993) (Dubrovsky, V. et.al, 1991).

منذ ظهور الاتصال عبر الإنترنت والباحثون الاجتماعيون في مجال الاتصال الاجتماعي ما انفكوا يستجلون الفوائد التي يمكن أن يقدمها هذا النوع من الاتصال لمستخدميه في حياتهم اليومية بكافة جوانبها، والأهمية التي يحظى بها في المؤسسات الاجتماعية، والاستخدامات المتعددة له في هذه المؤسسات.

وعلى الرغم من وفرة البحوث والدراسات المتعلقة بدراسة الجوانب السابقة للإنترنت في المجتمع العربي بشكل عام، والمجتمع الأردني بوجه خاص، إلا أن مثل هذه الدراسات ما تزال تعاني من شح ملموس وندرة واضحة في تحليل الجوانب النفسية والاجتماعية التي

أحدثها الاتصال عبر الإنترنت في الاتصال الشخصي المباشر الذي يتم وجها لوجه بين الأفراد، وبخاصة ذلك الجانب المتعلق بسلوك الأفراد وتصرفاتهم في غرف المحادثة (Chat Rooms). فإلى أي مدى يختلف الموقف الاتصالي عبر الإنترنت عنه في الموقف الاتصالي المباشر الذي يتم وجها لوجه بين الأفراد؟ وهل تختلف تصورات الأفراد وإدراكاتهم لطبيعة ما يجب أن يكون عليه سلوكهم في هذا الموقف الاتصالي عنها في الموقف الاتصالي الذي يتم بينهم وجها لوجه؟ وهل تختلف محددات سلوكهم وإدراكهم عواطفهم (Emotion Management) في هذا النوع من المواقف الاتصالية عنها في مواقف الاتصال الشخصي المباشر؟

إن سدّ الثغرة في هذا الجانب من جوانب البحث في الدراسات الاجتماعية والنفسية المتعلقة بالاتصال عبر الإنترنت هو الدافع الرئيس لإجراء هذه الدراسة الميدانية - التحليلية . إذ ستقوم الدراسة باستجلاء لطبيعة سلوك الأفراد وإدارة عواطفهم في هذين الموقفين الاتصاليين مستندة إلى الإطار العام الذي تقدمه نظرية التفاعلية الرمزية (Symbolic Interactionism) في تفسيرها للسلوك في المواقف الاجتماعية المختلفة في الحياة اليومية، وخاصة ذلك الإطار الذي يقدمه كل من (Goffman, 1971) و (Stryker, 1980) بوصفهما مجددي فكر هذه النظرية في السنوات الأخيرة.

أهداف الدراسة وتساؤلاتها

تهدف الدراسة إلى معرفة كيف يسلك الفرد ويتصرف في الموقف الاتصالي داخل غرف المحادثة (Chat Rooms)، باعتبارها تشكل موقفاً اتصالياً يتيح له فرصة الاتصال مع الآخرين عبر الإنترنت. كما أنها ترمي أيضاً إلى معرفة الدور الذي تقوم به عواطف الفرد في تلطيف (Moderate) سلوكه وتصرفاته غير اللائقة إجتماعياً بحق أولئك الذين يتصل معهم عبر الإنترنت. لذا، فإن الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة الإجابة عنها هي:

- (١) كيف يتصرف الفرد داخل غرف المحادثة عبر الإنترنت؟
- (٢) هل تختلف طرق تقديم الفرد نفسه للآخرين في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت (غرف المحادثة) عنها في الموقف الاتصالي المباشر؟
- (٣) هل يخضع الفرد في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت (غرف المحادثة) للضغوطات الاجتماعية نفسها التي يخضع لها في الموقف الاتصالي المباشر حين يكون مع الآخرين وجهاً لوجه؟

- (٤) هل يمثل الفرد في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت (غرف المحادثة) للمعايير السلوكية والأخلاقية نفسها التي يمثل لها في الموقف الاتصالي المباشر؟
- (٥) ما الدور الذي تلعبه عواطف الفرد ومشاعره في الحد من تصرفاته غير اللائقة إجتماعياً بحق الآخرين الذين يتحادث معهم عبر الإنترنت؟
- (٦) هل لمتغيري جنس الفرد ومستواه التعليمي دور في تباين طرق تقديم الفرد نفسه للآخرين (Self- Presentation) في غرف المحادثة؟

الدراسات السابقة

إن الغالبية الساحقة من الدراسات العربية التي تناولت الإنترنت كانت قد تناولته من حيث استخداماته وأهميته وتأثيراته على الفرد والمجتمع (أنظر على سبيل المثال نجوى عبدالسلام، ١٩٩٨، عادل الزيادات، ٢٠٠٠، سامي طايح، ٢٠٠٠، رنده روجي، ٢٠٠١، محمد القضاة، ٢٠٠٢، صالح أبو إصبع، ٢٠٠٤، جميلة حسون، ٢٠٠٤، تحسين منصور، ٢٠٠٤، حلمي ساري، ٢٠٠٥).

وتبين مراجعة هذه الدراسات، وغيرها من الدراسات الأخرى حول الإنترنت، أن لا أحد منها كان قد عالج موضوع الاتصال عبر الإنترنت من الزاوية التي ستعالجها الدراسة التي نعتمزم القيام بها، كما أن لا أحد منها يلتقي في أهدافه وتساؤلاته وأطره النظرية مع أهداف هذه الدراسة وتساؤلاتها وإطارها النظري. لذا، فإنه غير مجد منهجياً ولا طائل عملياً يرجى من استعراض هذه الدراسات ما دام ذلك لن يفيد هذه الدراسة.

وعليه، سنتفك الدراسة ارتباطها المنهجي مع هذه الخطوة (استعراض الدراسات السابقة) التي يتطلبها هذا النوع من الدراسات الميدانية.

وقد أجرى الباحثان (Bellamy, A. & Hanewicz, C. 1999) دراسة طبقاً فيها استبانة تكونت من عدة أسئلة على (١١٤) طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا في جامعة كبرى في جنوب شرق ولاية ميتشيغان في الولايات المتحدة، هدفاً من ورائها إلى معرفة العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية التي تتحكم بالأفراد حين يتواصلون مع غيرهم من خلال غرف المحادثة في غرف الإنترنت ومقارنة ذلك بالعوامل التي تتحكم بهم

في مواقف الاتصال المباشر. وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين السيطرة على مشاعر الطلبة في الموقنين الاتصاليين.

كما قام نفس الباحثان (Bellamy, A. & Hanewicz, C.2001) بدراسة كانا قد أجريها على (١١٤) طالباً وطالبة في الجامعة السابقة نفسها، وفي المستوى التعليمي الجامعي نفسه، ولكن لهدف آخر وهو معرفة تأثير الإنترنت على خلق حالة من الإمان لدى مستخدميه. وقد استخدم الباحثان مقياسين لهذه الغاية: مقياس كمي يقوم على مقدار الوقت الذي يقضيه الشباب في غرف المحادثة في الإنترنت، ومقياس آخر تكون من أربعة بنود يقيس درجة التوجه نحو الإنترنت. وقد توصلت الدراسة إلى أن توجه الشباب نحو الإنترنت وإيمانهم عليه يرتبط بجنسهم و ببعض المتغيرات الشخصية كالسيطرة والتقبل الاجتماعي والعلاقات الشخصية للمفحوصين.

وأما الدراسة الأخرى التي اقتربت أهدافها وتوجهاتها المنهجية من أهداف الدراسة التي نقوم بها فهي تلك الدراسة الطولية (Longitudinal) التي أجراها (Kraut, R. et. al, 1998) على (١٦٩) فرداً في (٧٣) أسرة في المجتمع الأمريكي خلال السنتين الأولى والثانية من استخدامهم للإنترنت، بهدف معرفة التأثيرات النفسية والاجتماعية التي تركها ذلك الاستخدام على علاقاتهم الاجتماعية واتصالهم الشخصي وعلى مساهمتهم في النشاطات والفعاليات الاجتماعية في محيطهم الاجتماعي. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام المتواصل للإنترنت نجم عنه تراجع في اتصال أفراد العينة مع أسرهم وتراجع في نشاطاتهم الاجتماعية مع محيطهم الاجتماعي؛ كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة بين طول مدة الاستخدام وبين شعور أفراد العينة بالكآبة والوحدة.

وأما الدراسة الأخرى الجديرة بالذكر في هذا المجال فهي دراسة (DiMaggio, P.et. al, 2001)، حول الدلالات الاجتماعية للإنترنت؛ حيث قام هؤلاء الباحثون بمراجعة مستفيضة للدراسات التي تناولت الإنترنت من منظور اجتماعي. وقد تبين لهم من خلال هذه المراجعة أن عدد الدراسات التي توصل أصحابها إلى وجود تأثيرات اجتماعية سلبية للإنترنت على حياة الأفراد الاجتماعية أكثر من تلك التي تؤكد على التأثير الإيجابي له في حياته.

الإطار النظري

لم تول نظرية من النظريات الاجتماعية المعروفة في علم الاجتماع، وحتى في علم النفس الاجتماعي، عناية بعملية الاتصال والتفاعل بين الأفراد في المجتمع كما فعلت التفاعلية الرمزية (Symbolic Interactionism). فقد احتلت هذه العملية مكانة محورية ومركزية في فكر مؤسسي هذه النظرية وروادها الأوائل، بداية من (Mead) و (Cooley) وانتهاء بالمحدثين منهم مثل (Blumer) و (Goffman) و (Meltzer) و (Rock) و (Stryker).

وبصرف النظر عن التفاصيل الطفيفة والاختلافات البسيطة الموجودة بين هؤلاء المفكرين حول الدور الذي يلعبه الاتصال والتفاعل الاجتماعي في عملية بناء الفرد ذاته، غير أنهم متفقون جميعهم على أهمية هذا الدور ومحوريته في هذه العملية الاجتماعية. فليست شخصية الفرد، برأيهم، سوى نتاج لعملية اتصاله بالآخرين وتفاعله معهم في المواقف الاجتماعية المختلفة بوساطة اللغة بكل ما تحمله من معان ورموز ودلالات. (Fulcher, J. & John Scott, 2003).

ويخصص التفاعليون الرمزيون قدراً كبيراً من نظريتهم لتوضيح أهمية اللغة في تيسير عملية التفاعل بين الفرد والآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة. إذ يتعلم الفرد من خلالها المعنى الاجتماعي لسلوكه وسلوك الآخرين، ويتعلم كذلك معاني الموضوعات ومعاني الأفكار ودلالاتها (Giddens, A. 2001)، ولأن الفرد حين يولد لا يكون لديه وعي بذاته، كما يرى التفاعليون الرمزيون، إلا أن قدرته على استخدام رموز اللغة وفهم دلالاتها يمكنه من أن يتطور من ذات بيولوجية (Biological Organism) إلى ذات اجتماعية (Social Organism) (Ritzer, G. 1996 & Collins, R. 1998)، فالاتصال، إذن، هو الذي يولد المعاني المشتركة بين الفرد والآخرين، وهذه المعاني هي التي تشكل عالمه الخاص. ومن هنا تنبع أهمية الاتصال والتفاعل في بناء الذات وتطويرها (Lee, D. & Newby, H. 2000).

ويسهب التفاعليون الرمزيون في شرح تفاصيل عملية بناء هذه الذات من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين. فهي برأي (Blumer) عملية تستند إلى فرضيات عدة أهمها برأيه:

- (١) إن سلوك الفرد حيال الأشياء إنما يكون طبقاً لما تعنيه له معاني تلك الأشياء.
- (٢) إن هذه المعاني ليست إلا نتيجة طبيعية لعملية التفاعل بين الفرد ومن يتفاعل معهم في الحياة اليومية.
- (٣) يستجيب الفرد لهذه المعاني وفقاً لمقتضيات الموقف الاجتماعي الذي يجد نفسه فيه .
- (٤) يتداول الفرد المعاني المشتركة مع الآخرين، ويغيرها ويحورها ويعدها عبر عملية تأويل أو تفسير خاص به. (إيان كريب، ١٩٩٩، ص، ١٣٢).

وتولي التفاعلية الرمزية عملية التأويل أهمية خاصة إلى الحد الذي جعل منها (Blumer) نقطة الارتكاز في عملية بناء الذات وتطورها. والتأويل عنده نوعان مترابطان، كل منهما ضروري للآخر، النوع الأول: تأويل خارجي، ويقصد به عمليات التفاعل والاتصال الذي يخلق الفرد بوساطته عالمه المشترك مع الآخرين. وأما النوع الثاني: فهو التأويل الداخلي، وهو ذلك الذي يحدث بين الفرد ونفسه؛ إذ يقوم الفرد هنا بتأويل لدلالات المعاني والرموز التي تكونت لديه من خلال محادثاته وتفاعله مع المجتمع (أي النظر إلى الذات كما يراها الآخرون، وكما يراها هو نفسه) (Turner J. 1998).

وعلى الرغم من إسهامات (Blumer) في توضيح عملية بناء الفرد ذاته من خلال عملية التفاعل والاتصال مع الآخرين، إلا أن إسهامات (Goffman) و (Stryker) في هذا المجال تبقى من الإسهامات المميزة في نظرية التفاعلية الرمزية. ففي عمله المميز " تقديم الذات في الحياة اليومية " (The Presentation of Self in Everyday Life) نجد (Goffman) يولي عناية خاصة بتوضيح الأساليب التي يسلكها الفرد في أدائه ودوره في أثناء تفاعله مع الآخرين في مواقف اجتماعية معينة، والطرق التي يدير بها تعبيراته وعواطفه وأفعاله، والمعايير التي تتحكم باختياره السلوك الذي يرغب، أو لا يرغب القيام به أمامهم في هذه المواقف.

ويشبهه (Goffman) عملية قيام الفرد بدوره في المواقف الاجتماعية المختلفة في الحياة اليومية بذلك الدور الذي يقوم به الممثل على خشبة المسرح أمام الجمهور. وقد أطلق على هذه العملية مصطلحاً خاصاً أسماه " التمثيل المسرحي " (dramaturgical approach) إذ يتعلم الفرد كيف يقدم نفسه للآخرين في هذه المواقف بالطريقة نفسها التي يتعلمها الممثل من خلال اتباعه النصوص المكتوبة له (Goffman, E. 1971).

وتستوقف الطريقة التي يدير بها الفرد تقديم نفسه للآخرين في الحياة اليومية (presentation management) إلى حد كبير، كما يرى (Goffman)، على طبيعة الموقف الاجتماعي الذي يجد نفسه فيه، وعلى تصوراتها لما يتوقعه الآخرون منه من سلوك وتصرف في ذلك الموقف (Fulcher, J. & J. Scott, 2003)، لذا فإنه لا توجد ذات واحدة للفرد تصلح لأن يقدمها للآخرين في كل المواقف الاجتماعية، بل هناك أكثر من جانب للذات، يختار من بينها تلك التي تتناسب مع طبيعة الموقف الاجتماعي الذي يجد نفسه فيه. (المرجع السابق).

وقد طور (Stryker, 1980)، بصفته أحد أبرز مفكري التفاعلية الرمزية الجدد، مفهوم جوفمان للذات القائم على المرونة والديناميكية وعلى تعدد الجوانب التي تتألف منها، مضيفاً بعداً جديداً هو "البعد التراتبي البارز للذات" (Salience Hierarchy). فالذات، كما يرى (Stryker, 1980) تتألف من جوانب عديدة، مرتبة حسب أهميتها بالنسبة للفرد. فبروز جانب من ذاته أكثر من غيره إنما يتوقف على متطلبات الموقف ومقتضياته (Exigencies)، فعلى سبيل المثال، إذا ما وجد فرد ما نفسه في موقف اجتماعي يتطلب منه أن يكون جاداً ووقوراً، كأن يكون في مقابلة رسمية أو في مأتم، فإن الذات الوقورة هي التي ستبرز أكثر من غيرها في ذلك الموقف، لأنها أكثر جوانب ذاته ملاءمة ومناسبة مع هذا الموقف، وهي من هذا المنطلق تنصدر ذواته الأخرى من حيث الأهمية.

والسلوك نفسه نجده عنده في موقف آخر يقتضي منه أن يكون فرحاً ومسروراً، ففي هذا الموقف فإن جانباً آخر من جوانب ذاته هو الذي سيبرز هذه المرة، وهو الذي سيحل محل الذات الوقورة التي برزت في الموقف السابق والتي لم تعد تتلاءم مع الموقف الجديد، وهكذا لا توجد ذات ثابتة على وجه واحد للفرد تصلح لجميع المواقف الاتصالية – التفاعلية، بل هناك وجوه متعددة للذات محكومة بطبيعة المواقف الاجتماعية المختلفة التي يجد الفرد نفسه فيها (الذات الأخلاقية، والسياسية، والاقتصادية، والوقورة، والحزينة، والمتدنية، والمتمردة ... الخ). إن هذا الترتيب للذات يعطي الفرد، في الواقع حرية اختيار كبيرة وواسعة في تقديم نفسه للآخرين بطرق مختلفة (Stryker, S. & Serper, 1982).

وهكذا تقدم لنا التفاعلية الرمزية إطاراً نظرياً عاماً يساعدنا في فهم سلوك الأفراد في مواقف الاتصال المباشر، وطرق تقديمهم أنفسهم في هذه المواقف. فإلى أي حد يساعدنا

هذا الإطار النظري في فهم سلوك الأفراد وطرق تقديمهم أنفسهم للآخرين في غرف المحادثة عبر الإنترنت؟ هذا ما تعترزم هذه الدراسة التحقق منه اميريقيا.

الإجراءات المنهجية

منهج الدراسة:

انسجماً مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي بوصفه أكثر المناهج استخداماً وملاءمة لإجراء مثل هذا النوع من الدراسات.

مجتمع الدراسة وخصائص عينتها:

تكون مجتمع الدراسة من (٦٩٤) فرداً مستخدماً للإنترنت ممن يرتاد مقاهي الإنترنت في مدينة عمان/الأردن في المدة الواقعة بين بداية شهر أيار وحتى نهاية شهر حزيران من عام (٢٠٠٤)، تم اختيارهم بالطريقة التالية:

(١) حصر مقاهي الإنترنت التي يتردد إليها الأفراد في المناطق المختلفة من مدينة عمان، وقد تم إختيار هذه المدينة لأنها أكثر المدن التي تنتشر فيها مثل هذه المقاهي في الأردن.

(٢) وبعد حصر تلك المقاهي، تم إختيار (٨٣) مقهى منها، موزعة في أماكن جغرافية مختلفة من هذه المدينة، لتكون العينة المكانية للدراسة وهي: (جبل الحسين، جبل النصر، جبل الوحدات، جبل التاج، جبل المريخ، الشميساني، أم أدينة، الرابية، صويلح، الجبيهة، أبو نصير).

(٣) وبعد أن تم حصر العينة المكانية، تم إختيار العينة الزمانية؛ إذ تم إختيار الأفراد الذين يترددون إلى تلك المقاهي في الأوقات التالية:

- (أ) الفترة الصباحية، وقد كانت من الساعة (٩ - ١٢).
- (ب) فترة ما بعد الظهر، وقد كانت من الساعة (٣ - ٦).
- (ج) الفترة المسائية، وقد كانت من الساعة (٨ - ١١).

(٤) تم اعتبار جميع الذكور والإناث ممن يستخدمون غرف المحادثة في تلك المقاهي في الأوقات السابقة المحددة هم أفراد العينة. وقد تم إختيار (٦٩٤) مستخدماً ومستخدمة

منهم بطريقة عشوائية. وقد اتضح بعد جمع المعلومات وتفريغ البيانات أن عدد الذكور بلغ (٤٤٥) مستخدماً، وعدد الإناث كان (٢٤٩) مستخدمة. وأتضح أيضاً أن المستويات التعليمية لهؤلاء الأفراد كانت كالتالي: (٩٩) شاباً وشابة في المستوى التعليمي ما قبل المرحلة الثانوية، منهم (٦٨) شاباً و (٣١) شابة. وكان هناك (٢٢٩) شاباً وشابة ممن هم في المستوى التعليمي الجامعي، منهم (١٤٠) شاباً، و (٨٩) شابة. أما في مرحلة التعليم الجامعي (بكالوريوس ودراسات عليا) فقد كان هناك (٣٦٦) شاباً وشابة، منهم (٢٣٧) شاباً و (١٢٩) شابة. (أنظر الجدول التالي)

المجموع	الاناث	الذكور	المستوى التعليمي
٩٩	٣١	٦٨	ما قبل الثانوية
٢٢٩	٨٩	١٤٠	الثانوي
٣٦٦	١٢٩	٢٣٧	الجامعي / بكالوريوس ودراسات عليا
٦٩٤	٢٤٩	٤٤٥	المجموع

أداة جمع المعلومات:

استخدم الباحث استبانة (Questionnaire) تقيس أهداف الدراسة وتجيب عن تساؤلاتها. وقد تكونت من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: متغيرات الدراسة: وقد اشتمل على متغيري الجنس (ذكر، أنثى) والمستوى التعليمي لأفراد العينة.

الجزء الثاني: البعد الاجتماعي للسلوك: وقد اشتمل على خمس فقرات/أسئلة تتعلق بسلوك أفراد العينة داخل غرف المحادثة وهي:

- التحرر من القيود الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد عادة في مواقف الاتصال المباشر وتأثير ذلك على سلوكه وتصرفاته داخل غرف المحادثة (الفقرة ١).
- تفجير الموقف الاتصالي في غرف المحادثة عبر الإنترنت طاقات الأفراد الكامنة. (الفقرة ٨).

- اعتقاد الأفراد بوجود معايير اجتماعية في غرف المحادثة وعلاقة ذلك بسلوكهم في هذه الغرف. (الفقرة ١٣).
- تصورات الأفراد المسبقة للموقف الاتصالي المباشر وعلاقته بسلوكهم في غرف المحادثة. (الفقرة ١٥).
- تصورات الأفراد المسبقة للموقف الاتصالي عبر الإنترنت ومدى انعكاسه على سلوكهم في غرف المحادثة. (الفقرة ١٦).

الجزء الثالث: البعد النفسي: الاجتماعي للسلوك: وقد ضم خمس فقرات/أسئلة تتعلق بطرق تقديم أفراد العينة أنفسهم للآخرين في غرف المحادثة وهي:

- لعب الأدوار المختلفة مع الآخرين في غرف الإنترنت (الفقرة ٣).
- نسبة بعض الصفات التي يعتبرها الفرد إيجابية إلى شخصيته (الطول، الوسامة أو الجمال، الغنى، المهنة، القوة الجنسية)، وإخفاء بعض الصفات الأخرى التي يعتقد أنها قد تصد الآخرين عن التفاعل معه (قصر القامة، الإعاقة الجسمية، العمر الحقيقي، لمهنة، الدخل) (الفقرة ٤).
- تكرار الفرد الأدوار التي نجح في لعبها مع الآخرين في السابق (الفقرة ٧).
- الإحساس باللاتعين في غرف الإنترنت (Anonymity) أي شعور الفرد بأنه مجهول الهوية لأولئك الذين يتصل بهم في غرف المحادثة (الفقرة ٩).
- كشف الفرد عن شخصيته الحقيقية (الفقرة ١٤)

الجزء الرابع: إدارة العواطف: وقد ضم ست فقرات/أسئلة تتصل بالبعد المتعلق بإدارة أفراد العينة عواطفهم فيغرف المحادثة. وقد استعنا ببعض الأسئلة التي استخدمها (Bellamy, A. and Hanewicz) في دراستهما لهذا الموضوع، والتي استمداها وطوراها من نظرية (Shott, S. 1979) حول عملية " الضبط الاجتماعي ولعب دور الآخرين"، وذلك بعد أن أجرينا عليها بعض التعديلات الضرورية، حذفاً وإضافة لتلائم مع أهداف الدراسة وتساولاتها. وأما هذه الأبعاد فهي:

- الشعور بالذنب (Guilt): وهي تلك الحالة المشاعرية السلبية التي تنتاب الفرد حين يعترف أنه تصرف مع الآخرين بطريقة لاتنسجم مع القيم والمعايير الأخلاقية السائدة التي يشعر بأنه كان يتوجب عليه الامتثال لها (الفقرة ٢).
- الشعور بالحرج (Embarrassment): وهو ذلك الإحساس الذي يعتري الفرد حين يرى أن الآخرين قد اكتشفوا حقيقة تصرفاته (الفقرة ٥).

- تأنيب الضمير: وهي الحالة التي يشعر بها الفرد بعد اعترافه فعلاً مؤذياً لمشاعر الآخرين (الفقرة ٦).
- الاعتداد بالنفس (pride): وهو ذلك الشعور الذي يعتري الفرد بعد نجاحه أمام الآخرين في أداء دور ما من الأدوار التي تقربه منهم وتجذبه إليهم (الفقرة ١٠).
- التعاطف مع الآخرين (Empathetic role - taking emotions): هو إحساس الفرد بشعور الآخرين في الأدوار التي يلعبونها كما لو كان هو نفسه من قام بذلك الدور (الفقرة ١١).
- الشعور بالخجل من النفس (Shame): وهي الحالة المشاعرية التي يمر بها الفرد بعد لعبه دوراً ما لا ينسجم مع صورته المثالية له في أذهان الآخرين (الفقرة ١٢).

ويجب التنويه هنا إلى مدى التداخل بين الأبعاد الثلاثة السابقة للسلوك من جهة، وصعوبة الفصل بينها من جهة أخرى. ومع ذلك قمنا بعملية الفصل بينها لأسباب إجرائية تسهل عملية القياس. وقد تم وضع هذه الأسئلة على مقياس (Likert) المترج على اعتبار أن فرق الاستجابة يمثل فرقاً في نوعها وليس في درجتها أو شدتها.

صدق الاستبانة:

تم التأكد من صدق الاستبانة بوصفها أداة رئيسة في جمع المعلومات والبيانات باستخدام الطريقتين التاليتين:

- الاستناد إلى رأي المحكمين: تم عرض الاستبانة على خمسة محكمين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الأردنية ممن لهم علاقة بمثل هذا النوع من الدراسات، ليبدوا آراءهم وملاحظاتهم على مدى صلاحية فقراتها / أسئلتها، وملاءمتها لقياس أهدافها وتساؤلاتها من جهة، ومدى وضوح هذه الفقرات لغوياً وتركيبياً للمفحوصين من جهة أخرى. وبعد إبداء كل منهم رأيه في ذلك قمنا بتعديلها، فاستبعدنا ما أجمعوا على عدم وضوحه أو مناسبته.
- الدراسة الاستكشافية: تم تطبيق الاستبانة بشكلها الجديد المعدل على (٣٧) مستخدماً ومستخدمات ممن يستخدمون غرف المحادثة في مقاهي الإنترنت التي تم اختيارها (العينة المكانية)، وقد حرصنا أن تكون هذه المقاهي في مناطق مختلفة من مدينة عمان، كما التزامنا أيضاً بالأوقات الثلاثة السابقة (العينة الزمانية). وفي ضوء ما أدلى به هؤلاء الأفراد من معلومات وما أبدوه من مقترحات، قام الباحث بتعديل محتوى الاستبانة لتصبح

قابلية للتطبيق النهائي، إذ بلغ عدد الأسئلة/ الفقرات ستة عشر سؤالاً (١٦)، إضافة إلى متغيري الجنس و المستوى التعليمي. وبعد ذلك قام فريق من الباحثين الاجتماعيين (عشرة باحثين) بجمع المعلومات بصورتها النهائية تحت إشراف الباحث. وقد استغرقت عملية جمع البيانات (٤٣) يوماً.

التحليلات الإحصائية:

- للإجابة ني فقرات/ أسئلة الدراسة استخدم الباحث الأسلوبين الاحصائيين التاليين:
- (١) التكرارات والنسب المئوية على الفقرات/ الأسئلة لكل أفراد العينة من الذكور والإناث والمستويات التعليمية المختلفة.
 - (٢) مربع كاي لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي مع جميع الفقرات / الأسئلة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

١ - النتائج المتعلقة بالبعد الاجتماعي للسلوك الاتصالي في غرف المحادثة:

يشير الجدول (١) المعني بمعرفة استجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالبعد الاجتماعي لسلوكهم داخل الموقف الاتصالي عبر الإنترنت إلى وجود اختلافات بينهم في هذا السلوك. ففيما يتعلق بمعرفة مدى تأثير سلوكهم في غرف المحادثة بالقيود الاجتماعية التي يخضعون لها عادة في مواقف الاتصال الشخصي المباشر مع الآخرين (الفقرة ١)، يبين الجدول أن ما نسبته (٣, ٩٠%) منهم يشعر بتحرر كبير من هذه القيود حين يتواصل مع الآخرين داخل هذه الغرف، مما يعطيهم إحساساً بالراحة النفسية والاسترخاء التام.

وأما فيما يتعلق بتصوراتهم المسبقة لما سيكون عليه سلوكهم في الموقف الاتصالي في غرف المحادثة قبل شروعه في الاتصال (الفقرة ١٦)، فقد أجاب ما نسبته (٦, ٨٠%) منهم أنه لا يوجد لديهم أية تصورات عن ذلك. وهذا يعني أنهم حين يدخلون في عملية اتصال مع الآخرين في غرف المحادثة في الإنترنت إنما يدخلون وهم غير مدركين شيئاً عن الموقف، ولا يكون في أذهانهم أية تعريفات مسبقة محددة للأفعال والأدوار التي سيلعبونها مع الآخرين في هذا الموقف، ولا توجد لديهم، أيضاً، خطة توجه سلوكهم وتحدد استجاباتهم نحو سلوك الآخرين. (أنظر الجدول ١).

جدول (١)

توزيع التكرارات والنسب المئوية للاستجابات للأسئلة المتعلقة بالبعد الاجتماعي للسلوك في غرف المحادثة

السؤال ورقمه	موافق بشدة	موافق	المجموع	غير موافق	غير موافق أبداً	المجموع
١ التحرر من القيود	٤١١	٢١٦	٦٢٧	٤٥	٢٢	٦٧
	٥٩,٢	٣١,١	٩٠,٣	٦,٥	٣,٢	٩,٧
٨ بروز طاقات الأفراد الكامنة	٢٧٢	٢٠٦	٤٧٨	١١٤	١٠,٢	٢١٦
	٣٩,٢	٢٩,٧	٦٨,٩	١٦,٤	١٤,٧	٣١,١
١٣ وجود المعايير	٢٠٧	١٩٨	٤٠٥	١٣٧	١٥٢	٢٨٩
	٢٩,٨	٢٨,٥	٥٨,٣	١٩,٧	٢١,٩	٤١,٩
١٥ تصورات الموقف الاتصالي المباشر	٢٧٧	٢٣٢	٥٠٩	١١٢	٧٣	١٨٥
	٣٩,٩	٣٣,٤	٧٣,٣	١٦,١	١٠,٥	٢٦,٦
١٦ تصورات الموقف في غرف المحادثة	٣٢٨	٢٣١	٥٥٩	٨٨	٤٧	١٣٥
	٤٧,٣	٣٣,٣	٨٠,٦	١٢,٦	٨,٦	١٩,٦

ولكن الوضع مختلف حين يتعلق الأمر بتصوراتهم المسبقة لسلوكهم الاجتماعي حين يجمعهم موقف اجتماعي وجهاً لوجه مع الآخرين (الفقرة ١٥). فقد أجاب ما نسبته (٧٣,٣%) منهم أن لديهم تصورات معينة عن طبيعة ما سيكون عليه سلوكهم في مثل هذا الموقف. وهذا يعني أنهم حين يدخلون في عملية اتصال مباشر مع الآخرين فإنهم يكونون مزودين " بخارطة طريق استرشادية " يحملونها في أذهانهم، ليسترشدوا بها في مثل هذه المواقف الاجتماعية، كان قد زودهم بها نظامهم الاجتماعي بكل ما فيه من قيم وعادات ومعايير سلوكية.

وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يبدو من استجابات أفراد العينة من كلا الجنسين في هذا المجال، أن إحساسهم بالراحة النفسية والاسترخاء التام في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت - بسبب تحررهم من القيود الاجتماعية الموجودة في " خارطة الطريق

السلوكية " - كان قد عمل على إظهار بعض الجوانب الخفية من شخصياتهم، وإبراز بعض الطاقات والإمكانات الكامنة فيها (Potentialities) (القدرة على لعب أدوار مختلفة، القدرة على التعبير اللغوي، القدرة على كتابة رسائل للآخرين بأساليب جذابة) تلك الطاقات والإمكانات الكامنة التي تعمل الضغوطات في كثير من الأحيان في الموقف الاتصالي المباشر على كفها أو منعها من الظهور (Inhibition). فقد أجاب منهم ما نسبته (٩,٦٨%) أنهم كثيراً ما أحسوا بأن غرف المحادثة كانت قد ساعدتهم على اكتشاف هذه الإمكانات والقدرات الكامنة لديهم (فقرة ٨).

وأما فيما يتعلق بمتغير الجنس وعلاقته باستجاباتهم للأسئلة المدرجة تحت البعد الاجتماعي لسلوكهم في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت، يبين الجدول (٢) أن نمط هذه الاستجابات اختلف باختلاف هذا المتغير، ما عدا استجاباتهم للسؤال (٨) المتعلق ببروز الطاقات الكامنة، إذ كانت قيمة مربع كاي هنا (٦,٨ %).

جدول (٢)

قيم معامل مربع كاي لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي على البعد الاجتماعي للسلوك

السؤال ورقمه	الجنس	
	قيم مربع كاي	المستوى التعليمي
١	٣١,٩*	٢٢,٩*
٨	٦,٨	٣٨,١*
١٣	٧٩,٨*	١٠,٥
١٥	٧,٩*	١٨,٢*
١٦	٧,٧*	٢٣*

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)

ففيما يتصل باستجاباتهم للسؤال الأول من هذه الأسئلة والمتعلق بإحساسهم بالراحة النفسية والاسترخاء في غرف الإنترنت بسبب غياب المعايير والضوابط الموجهة لسلوكهم فيها، يبين الجدول (٣) وجود اختلاف بين الجنسين في مدى إحساس كل منهم

بهذه الراحة. إذ أجاب ما نسبته (٩٤,٣%) من العدد الكلي للذكور البالغ (٤٤٥)، وأجابت ما نسبته (٨٣,١%) من الإناث البالغ عددهن الكلي (٢٤٩) بأنهم حين يتحدثون مع الآخرين عبر الإنترنت يغمروهم إحساس بالتححرر من القيود الاجتماعية التي يقتضيها منهم الموقف الاتصالي المباشر عادة، والتي يجدون أنفسهم مضطرين للإمتثال لها.

وأما فيما يتعلق باستجاباتهم للسؤال الثاني (الفقرة ١٣) من هذه الأسئلة وهو (اعتقادهم بوجود معايير تضبط تصرفاتهم في الموقف الاتصالي في غرف الإنترنت)، أجاب ما نسبته (٧٠,٦%) من العدد الكلي للذكور، وكذلك (٣٦,٦%) من العدد الكلي للإناث، بأنهم يشعرون بوجود معايير اجتماعية توجههم في هذه الغرف. وربما يعود هذا التباين في استجابة الجنسين إلى مدى الضغط الاجتماعي الذي تشعر به الإناث في المجتمع بالمقارنة بالضغط إلي يشعر به الذكور، بحيث وجدن في غرف المحادثة فرصة للتححرر من هذه القيود. وهذا ما نجده، أيضاً في إجابتهن عن السؤال المتعلق بتقجير طاقاتهم الكامنة/المكبوتة في هذه الغرف التي تغيب عنها الضغوطات الاجتماعية، حيث أجاب ما نسبته (٦٥%) منهن بأنهن وجدن في غرف المحادثة فرصة لتقجير مثل هذه الطاقات.

جدول (٣)

توزيع الاستجابات للأسئلة المتعلقة بالبعد الاجتماعي للسلوك حسب متغير الجنس

السؤال ورقمه	الذكور			الإناث		
	موافق بشدة	موافق	المجموع	موافق بشدة	موافق	المجموع
١	٢٩٢	١٢٨	٤٢٠	١١٩	٨٨	٢٠٧
	٦٥,٥	٢٨,٨	٩٤,٣	٤٧,٨	٣٥,٣	٨٣,١
٨	١٨٥	١٣١	٣١٦	٤٧	٧٥	١٢٢
	٤١,٦	٢٩,٤	٧١	٣٤,٩	٣٠,١	٦٥
١٣	١٦١	١٥٣	٣١٤	٤٦	٤٥	٩١
	٣٦,٢	٣٤,٤	٧٠,٦	١٨,٥	١٨,١	٣٦,٦
١٥	١٧٧	١٤١	٣١٨	١٠٠	٩١	١٩١
	٣٩,٨	٣١,٧	٧١,٥	٤٠,٢	٣٦,٥	٦٧,٧
١٦	٢٠٧	١٦٠	٣٦٧	١٢١	٧١	١٩٢
	٤٦	٣٦	٨٢,٥	٤٨,٦	٢٨,٥	٧٧,١

وأما فيما يتصل باستجاباتهم للسؤال الثالث (الفقرة ١٥) والمعني بمعرفة ما إذا كان يوجد في أذهان أفراد العينة تصورات وإدراكات مسبقة للموقف الاتصالي المباشر قبل شروعهم في الاتصال مع الآخرين، بين الجدول السابق أن توجد مثل تلك التصورات. فقد أجاب ما نسبته (٧١,٥%) من الذكور، وأجاب ما نسبته (٦٧,٧%) من الإناث أنهم حين يدخلون في أي موقف اتصالي وجهاً لوجهه مع الآخرين فإنما يدخلونه ولديهم تصورات قبلية عنه.

وأما في الموقف الاتصالي في غرف المحادثة فإن الأمر مختلف. فقد أجاب ما نسبته (٨٢,٥%) من الذكور، وأجاب ما نسبته (٧٧,١%) من الإناث أنهم حين يدخلون إلى مثل هذا النوع من المواقف الاتصالية لا يكون لديهم أية تصورات مسبقة لما سيفعلونه مع الآخرين، ولا أية تصورات لما قد يفعله الآخرون معهم أيضاً (الفقرة ١٦). وإذا ما أضفنا إلى هذا البعد في فهم السلوك داخل غرف المحادثة، ذلك البعد المتعلق بعدم وجود معايير وضوابط توجههم في هذه الغرف، اقتربنا أكثر من فهمنا لطبيعة السلوك الاجتماعي داخل الموقف الاتصالي عبر الإنترنت.

وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات الميدانية في هذا المجال (Rice, R, & Love, 1987)(Rice, R 1993)(Sproul, L. & Kiesler, S. 1991) إذ توصلت نتائج هذه الدراسات إلى أن الفرد حين يدخل إلى أي موقف اتصالي مباشر مع الآخرين إنما يدخله ولديه تصور مسبق حول طبيعة ذلك الموقف (بصرف النظر عن صحة ذلك التصور أو خطئه) وما سيكون عليه سلوكه فيه. لذا فهو يستطيع إدارة سلوكه وردود أفعاله والتحكم بها وتعديلها مباشرة، ويستطيع كذلك أن يتوقع أو ينتبأ بما ستكون عليه استجابات هؤلاء الآخرين نحوه، وذلك بناء على ما يرد إليه من معلومات مباشرة منهم (سواء أكانت لفظية أم غير لفظية: إيماءاتهم، وحركات أجسامهم وأيديهم وتعبيرات وجوههم) وفرتها له التغذية الراجعة التي يمتاز بها هذا النوع من الاتصال.

وأما في حالة الموقف الاتصالي في غرف المحادثة عبر الإنترنت، فإن غياب التغذية الراجعة - سوى ما يرد من معلومات مكتوبة - من جهة، وغياب التصورات المسبقة لطبيعة ما سيكون عليه السلوك في هذا الموقف الاتصالي، من جهة أخرى، يعطي الفرد مرونة في اتصاله مع الآخرين، ويشعره براحة نفسية أكبر من الموقف الاتصالي المباشر.

وإذا ما انتقلنا إلى معرفة نمط استجابات أفراد العينة للأسئلة المدرجة تحت البعد الاجتماعي للسلوك وعلاقتها بمتغير مستوياتهم التعليمية، يبين الجدول (٤)، وجود اختلاف في هذه الاستجابات باختلاف هذه المستويات، ما عدا استجاباتهم للفقرة (١٣) المتعلقة برؤيتهم ووجود معايير وضوابط سلوكية في غرف المحادثة، إذ لم يكن للمستوى التعليمي لأفراد العينة دور في ذلك. إذ بلغت قيمة المربع كاي على هذا السؤال (١٠,٥%).

فقد أجاب عن السؤال الأول من هذه الأسئلة، على سبيل المثال، ما نسبته (٨٥,٣%) من الذكور ممن هم دون المرحلة التعليمية الثانوية أنهم لا يشعرون بقيود في أثناء اتصالهم في غرف المحادثة، وأجابت ما نسبته (٧٤,٢%) من الإناث من المستوى التعليمي نفسه الإجابة نفسها (أنظر الجدول ٤). وأما المستوى التعليمي الثانوي والجامعي للذكور فقد كانت نسبة من أحس منهم بهذا الشعور كما يلي على التوالي: (٩٤,٣%) و (٩٧%). وأما نسبة الإناث في المستويين التعليميين السابقين نفسيهما ممن أجبن بأنهن لا يشعرن بقيود عليهن في أثناء اتصالهن بالآخرين في غرف المحادثة، فقد كانت كما يلي: (٨٢,١%) و (٨٦,١%).

جدول (٤)

تكرار الاستجابات للأسئلة المتعلقة بالبعد الاجتماعي للسلوك حسب المستوى التعليمي

رقم السؤال	الذكور						الإناث						
	المستوى التعليمي			المستوى التعليمي			المستوى التعليمي			المستوى التعليمي			
	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي فما فوق	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي فما فوق	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي فما فوق	أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي فما فوق	
موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق بشدة	
١	٣٦	٢٢	٤٠	٤	١٩	٦٦	٥٢,٩	٣٢,٤	٦٥,٧	٢٨,٦	٦٩,٢	٢٧,٨	٣٤,٩
٨	٢٥	١٥	٤٤	٧	١٢	٧٢	٣٦,٨	٢٢,١	٣٢,٩	٣١,٤	٤٨,٣	٣٠,٥	٢١,٧
١٣	١٧	٢٧	٥٨	٣	٧	٩٢	٢٥	٣٩,٧	٤١,٤	٢٤,٣	٣٦,٤	٣٩	١٥,٥
١٥	٢٢	٢٨	٦٣	١١	١٠	٦٨	٣٢,٤	٤١,٢	٤٥,٠	٣٢,١	٣٩,٠	٢٨,٨	٤٤,٢
١٦	٢٤	٢٦	٦٧	٨	١١	٩٠	٣٥,٣	٣٨,٢	٤٧,٩	٤٤	٤٩,٢	٣٨,١	٢٧,٩
	٣٦	٢٢	٤٠	٤	١٩	٦٦	٥٢,٩	٣٢,٤	٦٥,٧	٢٨,٦	٦٩,٢	٢٧,٨	٣٤,٩
	٢٥	١٥	٤٤	٧	١٢	٧٢	٣٦,٨	٢٢,١	٣٢,٩	٣١,٤	٤٨,٣	٣٠,٥	٢١,٧
	١٧	٢٧	٥٨	٣	٧	٩٢	٢٥	٣٩,٧	٤١,٤	٢٤,٣	٣٦,٤	٣٩	١٥,٥
	٢٢	٢٨	٦٣	١١	١٠	٦٨	٣٢,٤	٤١,٢	٤٥,٠	٣٢,١	٣٩,٠	٢٨,٨	٤٤,٢
	٢٤	٢٦	٦٧	٨	١١	٩٠	٣٥,٣	٣٨,٢	٤٧,٩	٤٤	٤٩,٢	٣٨,١	٢٧,٩

٢- النتائج المتعلقة بالبعد النفسي - الاجتماعي للسلوك داخل غرف الإنترنت:

إن إحساس أفراد العينة بالراحة النفسية في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت، والمرونة التي أتسم بها سلوكهم فيه، لا يعزى إلى غياب القيود الاجتماعية عنهم فيه، ولا إلى غياب تصوراتهم المسبقة فحسب، وإنما يعود أيضاً إلى تلك الحالة المشاعرية التي يطلق عليها علماء النفس الاجتماعي " باللاتعين في الشخصية " (Anonymity)، تلك الحالة التي يكون فيها الفرد مجهول الهوية بالنسبة للآخرين، لا يعرفه أحد منهم ولا هو يعرف أحداً.

جدول (٥)

توزيع التكرارات والنسب المئوية للاستجابات للأسئلة المتعلقة
بالبعد النفسي - الاجتماعي للسلوك في غرف المحادثة

السؤال ورقمه	موافق بشدة	موافق	المجموع	غير موافق	غير موافق أبداً	المجموع
٣ لعب أدوار مختلفة مع الآخرين	٢١٤	٢٣٠	٤٤٤	١٦١	٨٩	٢٥٠
	٣٠,٨	٣٣,١	٦٣,٩	٢٣,٢	١٢,٨	٣٦,٠
٤ نسبة بعض الصفات إلى الشخصية	٢٣٣	٢٨٢	٥١٥	١١٤	٦٥	١٧٩
	٣٣,٦	٤٠,٦	٧٤,٢	١٦,٤	٩,٣	٢٥,٧
٧ تكرار الأدوار الناجحة	٢٩٤	٢٤٥	٥٣٩	٦٩	٨٦	١٥٥
	٤٢,٤	٣٥,٣	٧٧,٧	٩,٩	١٢,٤	٢٢,٣
٩ اللاتعين في الشخصية	٣٠٧	٢١٢	٥١٩	١١٧	٥٨	١٧٥
	٤٤,٢	٣٠,٥	٧٤,٧	١٦,٩	٨,٣	٢٥,٢
١٤ الكشف عن الشخصية الحقيقية	٢٥٦	٢٢١	٤٧٧	١١٤	١٠٣	٢١٧
	٣٦,٩	٣١,٨	٦٨,٧	١٦,٤	١٤,٨	٣١,٢

إذ يبين الجدول (٥) أن نسبة من شعر منهم بهذه الحالة (الفقرة ٩)، كانت (٧٤,٧) %). وقد عمل هذا الإحساس على تشجيع ما نسبته (٧٤,٢) % منهم على نسبة بعض الصفات لشخصياتهم، وخاصة تلك التي يظنون أنها قد تعمل على تقريبهم من الآخرين، وعمل، أيضاً على إخفاء بعضها الآخر التي يخشون أنها قد تعيق مثل هذه العلاقة المنشودة (الفقرة ٤).

وبالإضافة إلى ذلك فإن شعور أفراد العينة بالحرية في تقديم الذات في غرف المحادثة، كان قد أفسح المجال، على ما يبدو، أمام ما نسبته (٦٣,٩%) منهم للعب أكثر من دور من الأدوار الاجتماعية المختلفة التي نجحوا فيها بالتقرب من الآخرين ونيل رضاهم (الفقرة ٣). وفي الحقيقة، فإن نجاح النسبة السابقة من أفراد العينة في جذب الآخرين للإعجاب بهم وإقامة علاقات اجتماعية وعاطفية معهم من خلال الإنترنت، حدا بما نسبته (٧٧,٧%) منهم إلى محاولة تكرار تلك الأدوار الناجحة التي كانوا قد لعبوها في السابق (الفقرة ٧).

والأمر اللافت للنظر هنا كما يتضح من الجدول السابق، هو أن كشف أفراد العينة عن شخصياتهم الحقيقية للآخرين في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت (الفقرة ١٤)، كان مرهونا بتوقعهم لما قد تفضي إليه العلاقة بينهم، ولما ستتمخض عنها من نتائج مرضية؛ إذ تبين من ذلك الجدول أن نسبة هؤلاء الأفراد كانت (٦٨,٧%) .

وأما فيما يتصل بمتغير جنس أفراد العينة وعلاقته باستجاباتهم للأسئلة المدرجة تحت البعد النفسي – الاجتماعي لسلوكهم وتصرفاتهم داخل الموقف الاتصالي عبر الإنترنت، يبين الجدول (٦) وجود اختلاف في هذه الاستجابات باختلاف جنسهم، ما عدا استجاباتهم للسؤال (٧) المتعلق بتكرارهم للأدوار الناجحة في غرف الإنترنت؛ إذ كانت قيمة المربع كاي في هذه الحالة هي (٦,٦%) .

جدول (٦)

قيم معامل مربع كاي لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي
على البعد النفسي – الاجتماعي للسلوك

السؤال ورقمه	الجنس	المستوى التعليمي
	قيم مربع كاي	قيم مربع كاي
٣ لعب الأدوار الناجحة	*٤٩,٥	*٣٠,١
٤ نسبة بعض الصفات إلى الشخصية	*٧٥,٠	*٢٠,١
٧ تكرار الأدوار الناجحة	٦,٦	*٧١,٦
٩ اللاتعين في الشخصية	*٧,٨	*١٥,٦
١٤ الكشف عن الشخصية الحقيقية	*١٢,٧	*١٥

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)

ففيما يتعلق بمعرفة استجاباتهم للسؤال المتعلق بلعب الأدوار المختلفة مع الآخرين (فقرة ٣)، فقد أجاب ما نسبته (٧١,٣%) من الذكور، وأجاب ما نسبته (٥١%) من الإناث أنهم يلعبون هذه الأدوار مع غيرهم (أنظر الجدول ٧).

وكذلك الحال في بقية استجاباتهم لأسئلة البعد النفسي - الاجتماعي للسلوك. فعلى سبيل المثال، كانت نسبة الذكور ممن دفعتهم حالة اللا تعين في شخصياتهم إلى تقديم أنفسهم بصور متنوعة في غرف المحادثة (٧١,٩%)، وبلغت نسبة الإناث ممن دفعتهن الحالة المشاعرية نفسها إلى تقديم أنفسهن بصور مختلفة مع الآخرين (٧٩,٩%).

إن حالة اللاتعنين، في الواقع، قد دفعت كلا الجنسين إلى نسبة بعض الصفات إلى شخصيته وخاصة المحببة منها، وإخفاء بعضها، غير المحبب. فقد بلغت نسبة الذكور ممن نسب إلى نفسه مثل هذه الصفات، أو أخفاها (٨٣,١%)، وبلغت نسبة الإناث (٥٨,٣%). وعلى ما يبدو من الجدول نفسه فإن حالة اللاتعنين لم تعمل على إضافة بعض الصفات أو حذفها فحسب، بل عملت أيضاً على تكتهم في الإفصاح عن شخصياتهم وعدم كشفها إلا أمام أولئك الذين شعروا أن العلاقة بينهم تتطور بشكل ناجح ومثمر. إذ أجاب ما نسبته (٧٢,٤%) من الذكور، وأجابت ما نسبته (٦٢,١%) من الإناث الإجابة نفسها.

جدول (٧)

توزيع الاستجابات للأسئلة المتعلقة بالبعد النفسي - الاجتماعي حسب متغير الجنس

السؤال ورقمه	الذكور			الإناث		
	موافق بشدة	موافق	المجموع	موافق بشدة	موافق	المجموع
٣ لعب أدوار مختلفة مع الآخرين	١٧٦	١٤١	٣١٧	٣٨	٨٩	١٢٧
٤ نسبة بعض الصفات إلى الشخصية	٣٩,٦	٣١,٧	٧١,٣	١٥,٣	٣٥,٧	٥١,٠
٧ تكرار الأدوار الناجحة	١٩١	١٧٩	٣٧٠	٤٢	١٠٣	١٤٥
٩ اللا تعين في الشخصية وتقديم الذات	٤٢,٩	٤٠,٢	٨٣,١	١٦,٩	٤١,٤	٥٨,٣
١٤ الكشف عن الشخصية الحقيقية	١٧٤	١٦٤	٣٣٨	١٢٠	٨١	٢٠١
	٣٩,١	٣٦,٩	٧٦,٠	٤٨,٢	٣٢,٥	٨٠,٧
	١٨٧	١٣٣	٣٢٠	١٢٠	٧٩	١٩٩
	٤٢,٠	٢٩,٩	٧١,٩	٤٨,٢	٣١,٧	٧٩,٩
	١٨٢	١٤٠	٣٢٢	٧٤	٨١	١٥٥
	٤٠,٩	٣١,٥	٧٢,٤	٢٩,٧	٣٢,٥	٦٢,١

وإذا ما انتقلنا إلى المتغير الثاني، وهو المستوى التعليمي، لنرى علاقته باستجابات أفراد العينة للأسئلة المدرجة تحت البعد النفسي - الاجتماعي لسلوك الأفراد في غرف الإنترنت، ويوضح الجدول (٦) السابق أن نمط هذه الاستجابات اختلف باختلاف مستوياتهم التعليمية. أي أن استجابات الذكور كانت مختلفة عن استجابات الإناث في جميع الأسئلة.

فعلى سبيل المثال، يتضح من الجدول (٨) المعني بمعرفة تكرارات استجابات الجنسين من ذوي الخلفيات التعليمية المختلفة أن نسبة الإناث ممن شعرن بحالة من اللاتعنين في شخصياتهن في مرحلة التعليم الجامعي (الموافقات والموافقات بشدة) (الفقرة ٩) كانت (٧٩,١%) وبلغت نسبتهم في مرحلة التعليم الثانوي (٧٩,٨%) وأما نسبتهم في المرحلة التعليمية السابقة لمرحلة التعليم الثانوي فقد كانت (٨٣,٩%). وأما نسب الذكور ممن شعر بهذه الحالة في المستويات التعليمية الجامعية والثانوية وما قبل الثانوية فقد كانت كما يلي على التوالي: (٦٧,٣%) (٧٥,٨%) (٨٠,٩%).

وأما النسب المئوية لمن دفعتهم حالة اللاتعنين إلى عزو بعض الصفات إلى شخصياتهم وإخفاء بعضها الآخر في أثناء الاتصال مع الآخرين في غرف المحادثة (الفقرة ٤)، فيبين الجدول أن هذه النسب كانت عند الذكور في مرحلة التعليم الجامعي (٨٧,٣%) وعند زميلاتهم من الإناث في المرحلة نفسها هي (٦٤,٤%). وكانت هذه النسبة عند الذكور في المرحلة الثانوية (٧٩,٣%)، وأما عند الإناث فقد كانت (٥٥%). وأما من شعر بهذه الحالة من الذكور ممن هم في مرحلة التعليم ما قبل الثانوي، فقد كانت هذه النسبة (٧٨%)، ونسبة من شعر بها من الإناث في هذه المرحلة فقد كانت (٤٢%).

٣ - النتائج المتعلقة بإدارة الأفراد عواطفهم داخل غرف المحادثة:

يبين الجدول المعني بمعرفة دور عواطف أفراد العينة في الحد من تصرفاتهم غير المقبولة إجتماعياً مع الآخرين في الموقف الاتصالي في غرف المحادثة، أن هذه العواطف كانت قد لعبت دوراً ملموساً وواضحاً في الحد من هذه التصرفات.

جدول (٨)

توزيع الاستجابات للأسئلة المتعلقة بالبعد النفسي - الاجتماعي حسب المستوى التعليمي

رقم السؤال	الإناث						الذكور					
	المستوى التعليمي						المستوى التعليمي					
	جامعي فما فوق		ثانوي		أقل من ثانوي		جامعي فما فوق		ثانوي		أقل من ثانوي	
موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة
٣	٢٩	٢٢	٢٦	١٤	٨	٢	٨٨	٩١	٤٤	٥٦	٩	٢٩
٤٢,٦	١٧,١	٢٩,٢	١٥,٧	٢٥,٨	٦,٥	٣٧,١	٣٨,٤	٣١,٤	٤٠,٠	١٣,٢	٤٢,٦	
٤	٢٨	٢٦	٣٥	١٤	١١	٢	١١٢	٩٤	٤٢	٦٩	٢٥	٢٨
٤١,٢	٢٠,٢	٣٩,٣	١٥,٧	٣٥,٥	٦,٥	٤٧,٥	٢٣,٨	٣٠	٤٩,٣	٣٦,٨	٤١,٢	
٧	١٣	٦٨	٢٧	٤٠	٩	١٢	١٠١	١١٠	٤٢	٥١	٢١	١٣
١٩,١	٥٢,٧	٣٠,٣	٤٤,٩	٢٩,٠	٣٨,٧	٤٢,٨	٤٦,٦	٣٠,٠	٣٦,٤	٣٠,٩	١٩,١	
٩	٣٤	٥٦	٢٥	٤٦	٨	١٨	٧٣	٨٦	٢٩	٦٧	٢١	٣٤
٥٠,٠	٤٣,٤	٢٨,١	٥١,٧	٢٥,٨	٥٨,١	٣٠,٩	٣٦,٤	٢٧,٩	٤٧,٩	٣٠,٩	٥٠,٠	
١٤	٢٦	٣٧	٣١	٢٨	١٥	٩	٨١	٩٥	٣٥	٦١	٢٤	٢٦
٣٨,٢	٢٨,٧	٣٤,٨	٣١,٥	٤٨,٤	٢٩,٠	٣٤,٣	٤٠,٣	٢٥,٠	٤٣,٦	٣٥,٣	٣٨,٢	

جدول (٩)

توزيع التكرارات والنسب المئوية للاستجابات المتعلقة بإدارة العواطف في غرف المحادثة

السؤال ورقمه	موافق بشدة	موافق	المجموع	غير موافق	غير موافق أبدا	المجموع
٢ الشعور بالذنب	٢٤٠	٢١٥	٤٥٥	١٥٤	٨٥	٢٣٩
٥ الشعور بالحرج	٣٤,٦	٣١	٦٥,٦	٢٢,٢	٢,١٢	٢٨٩
٦ الشعور بتأنيب الضمير	١٦١	١٨٤	٣٤٥	١٦٠	٢٠,٧	٢٨٩
١٠ الشعور بالاعتداد بالنفس	٢٤١	١٩٩	٤٤٠	١٤٧	١٠,٧	٢٥٤
١١ التعاطف مع الآخرين	٢٣١	١٩٠	٤٢١	١٣٣	١٣,٨	٢٧١
١٢ الشعور بالخجل	٢٢٦	٢٦٩	٤٩٥	١١٨	٨١	١٩٩

- وأما نتائج هذه الإجابات كما يوضحها الجدول (٩) السابق فقد كانت كما يلي :
- **الشعور بالذنب:** فيما يتعلق بهذا النوع من الشعور الذي خالج صدور أفراد العينة بسبب قيامهم ببعض الأفعال غير المهذبة مع الآخرين، فيشير الجدول السابق إلى أنه خالج ما نسبته (٦٥,٦%) منهم، مما دفعهم إلى التوقف عن اقتراح الأفعال التي تجعلهم يشعرون بمثل هذا الشعور.
 - **الشعور بالحرج:** كشف الجدول السابق المعني بمعرفة مدى شعور أفراد العينة بالحرج الذي تسببه لهم أفعالهم غير اللائقة مع من يتصلون معهم في غرف المحادثة عن وجود ما نسبته (٥٨,٤%) منهم شعروا بذلك، إذ دفع هذا الشعور هذه النسبة من الشباب من كلا الجنسين إلى إعادة النظر بتصرفاتهم غير اللائقة مع الآخرين.
 - **تأنيب الضمير:** دفع الشعور بتأنيب الضمير ما نسبته (٤٧,١%) من أفراد العينة إلى توقفهم عن إرسال الرسائل التي كانت مضامينها مؤذية وجارحة للآخرين، وأحسوا أنها ذات نبرة عدوانية (Aggressive) وعدائية (Hostile) تجاههم.
 - **الشعور بالاعتداد بالنفس:** أجاب ما نسبته (٦٣,٤%) من أفراد العينة بأنه اعترافهم إحساس بالاعتداد بالنفس بعد نجاحهم في تمثيل بعض الأدوار المنشودة مع الآخرين في غرف الإنترنت، مما حدا بهذه النسبة إلى تكرار مثل هذه الأدوار لأنها عملت على زيادة اعتدادهم بأنفسهم وافتخارهم بها.
 - **التعاطف مع الآخرين:** يبين الجدول (٩) السابق والمعني بتحديد مدى شيوع مشاعر تعاطف أفراد العينة مع الآخرين الذين يتفاعلون معهم عبر الإنترنت والشعور بشعورهم في الحالات التي يخبرونها أو يمرون بها، سواء أكانت هذه الحالات سارة أم غير سارة، ارتفاعاً نسبياً في هذه الحالة المشاعرية بينهم. فقد أجاب ما نسبته (٦٠,٧%) منهم أنهم كثيراً ما شعروا بمشاعر الآخرين وتعاطفوا معهم في المواقف الاجتماعية المختلفة كما لو كانوا هم أنفسهم من مر بهذه المواقف، وقد عمل هذا الإحساس، برأيهم، على تعميق أو اصرر المحبة والمودة بينهم وبين الآخرين.

- الشعور بالخجل من النفس: بلغت نسبة من شعروا بالخجل من أنفسهم بسبب الملاحظات التي وجهها إليهم الآخرون لأنهم ارتكبوا بحقهم بعض الأعمال أو الأفعال غير اللائقة أو المقبولة (٧١,٤ %)، وقد دفع هذا الإحساس الذي تسببوا فيه إلى إعادة النظر في مثل هذا النوع من الأعمال والأفعال.

جدول (١٠)

قيم معامل مربع كاي لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي على البعد المتعلق بإدارة العواطف للسلوك

السؤال ورقمه	الجنس	المستوى التعليمي
	قيم مربع كاي	قيم مربع كاي
٢ الشعور بالذنب	*١٠٠,٥	١١,٩
٥ الشعور بالحرج	*٥٩,٧	*١٣,٩
٦ تأنيب الضمير	*٦٠,٧	*١٣,٧
١٠ الاعتداد بالنفس	٤,٥	*١٩,٢
١١ التعاطف مع الآخرين	*١٥,٧	*٣٥,٩
١٢ الشعور بالخجل	*٣٠,٥	*٢٩,٩

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)

وأما فيما يتعلق بمتغير جنس أفراد العينة وعلاقته باستجاباتهم للأسئلة المتعلقة بإدارتهم تصرفاتهم داخل الموقف الاتصالي عبر الإنترنت، فقد بين الجدول (١٠) أن هذه الاستجابات اختلفت باختلاف هذا المتغير، ماعدا في حالة استجاباتهم للفقرة (١٠) المتعلقة باعتداد كل منهم بنفسه إذا ما نجح في أداء دور ما من الأدوار الاجتماعية عاد عليه بالرضا عنها والافتخار بها، حيث كانت قيمة مربع كاي (٤,٥%)، (أنظر جدول ١٠). وأما بقية الاستجابات فقد اختلفت، كما قلنا باختلاف جنسهم.

جدول (١١)

توزيع الاستجابات للأسئلة المتعلقة بإدارة العواطف للسلوك حسب الجنس

السؤال ورقمه	الذكور			الإناث	
	موافق بشدة	موافق	المجموع	موافق بشدة	موافق
٢ الشعور بالذنب	٢٠٧	١٣٥	٣٤٢	٣٣	٨٠
	٤٦,٥	٣٠,٣	٧٦,٨	١٣,٣	٣٢,١
٥ الشعور بالحرع	١٢٧	١٧٣	٣٠٠	٣٤	٧١
	٢٨,٥	٣٨,٩	٦٧,٤	١٣,٧	٢٨,٥
٦ تأنيب الضمير	١٢٠	١٣٧	٢٥٧	٢٣	٤٧
	٢٧,٠	٣٠,٨	٥٧,٨	٩,٢	١٨,٩
١٠ الاعتداد بالنفس	١٤٩	١٣٤	٢٨٣	٩٢	٦٥
	٣٣,٥	٣٠,١	٦٣,٦	٣٦,٩	٢٦,١
١١ التعاطف مع الآخرين	١٦٩	١١٤	٢٨٣	٦٢	٧٦
	٣٨,٠	٢٥,٦	٦٣,٦	٢٤,٩	٣٠,٥
١٢ الشعور بالخجل	١٦٩	١٧٧	٣٤٦	٥٧	٩٢
	٣٨	٣٩,٨	٧٧,٨	٢٢,٩	٣٦,٩

ففيما يتعلق بشعور أفراد العينة من الذكور بالذنب، على سبيل المثال، حين يقومون ببعض الأفعال غير المقبولة تجاه من يتحدثون معهم في غرف المحادثة، يشير الجدول (١١) إلى وجود ما نسبته (٧٦,٨%) منهم كان قد شعر بهذا الشعور الذي دفعه إلى إعادة التفكير في تصرفاته وأفعاله. وأما نسبة الإناث ممن شعرن الشعور نفسه وعلن الفعل ذاته (إعادة النظر في السلوك)، فقد كانت (٤٥,٤%).

وأما في حالة الخجل من النفس لأنها اقترفت بعض الأفعال المخزية مع الآخرين مما دفعها إلى التوقف عن ذلك، فقد بلغت نسبة الذكور ممن أحس بذلك (٧٧,٨%)، في حين بلغت نسبة الإناث (٥٩,٨%). وكذلك الأمر في حالة تأنيب الضمير عند الذكور من أفراد العينة، فقد بلغت نسبة من أنه ضميره منهم لأنه اقترف أعمالاً مخلة بالأدب في

تصرفاته مع الآخرين في غرف المحادثة (٥٧,٨%)، وبلغت النسبة عند الإناث (٢٨,١%).

وأما الشعور بالحرج أمام الآخرين فقد بلغت نسبة الذكور ممن شعر بهذه الحالة (٦٧,٤%)، وبلغت نسبة من شعر بالشعور نفسه من الإناث (٤٢,٢%). لقد دفعت تلك الحالة هذه النسب من الجنسين إلى التوقف عن القيام بالتصرفات المسببة لها.

وأما الحالة المشاعرية المتعلقة بالتعاطف مع الآخرين، فقد كانت نسبة الذكور من أفراد العينة ممن أجاب أن تلك الحالة كانت تغمره حين يتحدث إليه الآخرون عن مشكلاتهم فيحس بأحاسيسهم ويتعاطف معها هي (٦٣,٦%)، وأجاب الإجابة نفسها من الإناث (٥٥,٤%).

وإذا ما انتقلنا إلى معرفة علاقة المتغير الثاني في هذه الدراسة وهو المستوى التعليمي لأفراد العينة باستجاباتهم للأسئلة المدرجة تحت هذا البعد، فيبين الجدول (١٠)، المتعلق بمعامل قيم مربع كاي، أن نمط هذه الاستجابات كان مختلفاً باختلاف هذا المتغير، ما عدا استجاباتهم على الفقرة (١٢) المتعلقة بشعورهم بالذنب تجاه الآخرين الذين يتواصلون معهم في غرف المحادثة إذا ما قاموا ببعض التصرفات غير اللائقة بحقهم؛ إذ كانت قيمة مربع كاي (١١,٩%)، وأما ما عدا ذلك فقد كان هناك اختلاف بين هذه الاستجابات بسبب اختلاف المستويات التعليمية بينهم .

لقد كشف جدول (١٢) المعني بتوضيح استجابات الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية للأسئلة المتعلقة بإدارة العواطف سلوك الأفراد في غرف المحادثة، عن تفاوت في هذه الاستجابات. فقد كانت نسبة الذكور ممن هم في المستوى التعليمي الجامعي ممن اعتراهم إحساس بالحرج (الفقرة ٥)، لأنهم أخطأوا بحق غيرهم هي (٦٩,٥%)، وكانت نسبة الإناث (٣٨%) وأما نسبة من شعر بالخجل من نفسه من الذكور ممن كان في المستوى التعليمي الجامعي (الفقرة ١٢) فقد كانت (٨٣,٩%)، وكانت نسبة الإناث ممن شعرن الشعور نفسه في ذلك المستوى التعليمي (٦٩,٧%)، وأما نسبة من شعر منهم بالتعاطف مع غيره في أثناء اتصاله به، فقد كانت نسبة الذكور منهم في المستوى التعليمي الجامعي (الفقرة ١١)، (٦٠,٦%)، ونسبة الإناث منهم (٤٦,٦%).

وقد أيدت دراسة (Bellamy, A. & Hanewicz, C. 1999) الرائدة في هذا المجال هذه النتائج المتعلقة بدور العواطف في توجيه سلوك الأفراد في الإنترنت، إذ تبين لهما في تلك الدراسة أن عواطف أفراد عينتهما، البالغ عددها (١١٤)، والتي أجريها على طلبة الدراسات الدنيا في جامعة ميتشيجان في الولايات المتحدة، لعبت دوراً حاسماً في كفههم عن إرسال رسائل عدائية وعدوانية إلى الآخرين. كما اتفقت أيضاً مع دراسة كل من بهذا الخصوص (Hochschild, A. 1992) (Kemper, T. 1991).

جدول (١٢)

توزيع الاستجابات للأسئلة المتعلقة بإدارة العواطف للسلوك في غرف المحادثة حسب المستوى التعليمي

رقم السؤال	الإناث						الذكور						
	المستوى التعليمي						المستوى التعليمي						
	جامعي فما فوق		ثانوي		أقل من ثانوي		جامعي فما فوق		ثانوي		أقل من ثانوي		
موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	
٢	٤٣	١٢	٣٠	١٤	٧	٧	٧٣	١١٩	٤٥	٥٥	١٧	٣٣	٤٨,٥
٥	٣٣,٣	٩,٣	٣٣,٧	١٥,٧	٢٢,٦	٢٢,٦	٣٠,٨	٥٠,٢	٣٢,١	٣٩,٣	٢٥	٢٠	٢٩,٤
٥	٣١	١٨	٣٠	١٣	١٠	٣	١١٠	٥٤	٣٧	٥٣	٢٦	٢٠	٢٩,٤
٦	٢٤,٠	١٤,٠	٣٣,٧	١٤,٦	٣٢,٣	٩,٧	٤٦,٦	٢٢,٩	٢٦,٤	٣٧,٩	٣٨,٢	٢٠	٢٩,٤
٦	٢٧	١١	١٦	٩	٤	٣	٨٢	٧٣	٣٤	٣٧	٢١	١٠	١٤,٧
١٠	٢٠,٩	٨,٥	١٨,٠	١٠,١	١٢,٩	٩,٧	٣٤,٧	٣٠,٩	٢٤,٣	٢٦,٤	٣٠,٩	٣٣	٤٨,٥
١٠	٣٢	٣٩	٢٥	٣٦	٨	١٧	٦٩	٨٠	٥١	٣٦	١٤	٣٣	٤٨,٥
١١	٢٤,٨	٣٠,٢	٢٨,١	٤٠,٤	٢٥,٨	٥٤,٨	٢٩,٢	٣٣,٩	٣٦,٤	٢٥,٧	٢٠,٦	٣٣	٤٨,٥
١١	٢٨	٣٢	٣٠	٢٨	٨	١٢	٦٣	٨٠	٣٦	٥١	١٥	٣٨	٥٥,٩
١٢	٢٩,٥	١٧,١	٣٣,٧	٣١,٥	٢٥,٨	٣٨,٧	٢٦,٧	٣٣,٩	٢٥,٧	٣٦,٤	٢٢,١	٥٥,٩	٥٥,٩
١٢	٥٥	٣٥	٣١	١٤	٦	٨	٩٢	١٠٦	٥٥	٤٨	٣٠	١٥	٢٢,١
	٤٢,٦	٢٧,١	٣٤,٨	١٥,٧	١٩,٤	٢٥,٨	٣٩	٤٤,٩	٣٩,٣	٣,٣٤	٤٤,١	٢٢,١	٢٢,١

ملاحظات ختامية

على الرغم من أن التفاعلية الرمزية لم تقدم تفسيراً خاصاً بسلوك الأفراد وتصرفاتهم في الموقف الاتصالي في غرف المحادثة، إلا أن إطارها العام في تفسير السلوك في المواقف الاتصالية بشكل عام، ألقى الضوء على كثير من جوانب هذا السلوك، وفسر بعض التصرفات التي قام بها الأفراد في هذا الموقف الاتصالي في غرف المحادثة.

لقد بينت نتائج الدراسة أن الفرد في الموقف الاتصالي في غرف المحادثة يتمتع بحرية كبيرة ويشعر براحة من نوع خاص حين يقدم نفسه للآخرين الذين يتصل بهم عبر الإنترنت، بسبب غياب الضغوطات النفسية والقيود الاجتماعية التي يمثل لها عادة في مواقف التفاعل المباشر.

وبينت نتائج الدراسة أيضاً، أن الجو العام غير المحدد أو المتشكل في الموقف الاتصالي عبر الإنترنت، وغياب المعلومات الكافية لدى الفرد عن الآخرين الذين يتصل بهم في هذا الموقف، أشعرهم بحالة من اللاتعین دفعتهم إلى القيام ببعض التصرفات والأفعال " الفالته " أو المتحررة من الرقابة الاجتماعية على تصرفاته.

وأما تفسير ذلك فنجدته عند (Goffman & Strker) بوصفهما مجددین لفكر التفاعلية الرمزية. فإذا ما جاريها في ما يقدمانه من تفسير لفهم السلوك الاجتماعي في مواقف التفاعل الاجتماعي في الحياة اليومية، والطريقة التي يقدم بها الأفراد أنفسهم في هذه المواقف، اقتربنا أكثر من فهم هذه التصرفات والأفعال وتفسيرها. إذ يؤكد هذان الباحثان، كما بينا في الإطار النظري أن سلوك الأفراد في موقف ما من المواقف الاجتماعية إنما يحدده فهم هؤلاء الأفراد لذلك الموقف وللنتائج المترتبة عنه من جهة، ولتوقعات الآخرين منه من جهة أخرى. لذا فإن حالة اللاتعین في الموقف الاتصالي في غرف المحادثة، كانت قد دفعت بالكثير منهم إلى القيام بتصرفات لا يقومون بها في العادة في مواقف الاتصال المباشر، تتناسب في الواقع مع الموقف " غير المتشكل " أو المتحدد لغرف المحادثة. كما عملت أيضاً على إبراز بعض الجوانب من شخصياتهم تتناسب مع ذلك الموقف. فقد عمل شعور أفراد العينة بالحرية والراحة في أثناء تقديمهم أنفسهم للآخرين في غرف المحادثة عبر الإنترنت، وعمل إحساسهم باللاتعین في شخصياتهم، على إبراز بعض الجوانب الفائقة من شخصياتهم والمفرطة في اتساعها ورحابتها (Hyper personal Aspect) على حد تعبير (King, S. 1996).

ومن النتائج الأخرى التي توصلت إليها الدراسة، تلك المتعلقة بالدور الذي قامت به العواطف والمشاعر في الحد من سلوك الأفراد وتصرفاتهم في غرف المحادثة. إذ تبين أن هذه العواطف عملت إلى حد كبير على الحد من بعض التصرفات غير اللائقة أو المقبولة اجتماعياً، سواء بنظرهم – لأنها سببت لهم حرجاً وخجلاً من النفس – أم بنظر الآخرين نتيجة تأنيب الضمير الذي انتابهم بسبب ما جرته هذه الأفعال من أذى لمشاعر هؤلاء الآخرين. فقد دفعت هذه المشاعر إلى إعادة النظر في تصرفاتهم المؤذية والجارحة لمشاعر الآخرين وبالتالي لمشاعرهم هم أنفسهم.

ويجب التأكيد على هذه النتيجة لأنها على قدر كبير من الأهمية، فهي تدلل على ضعف قدرة الإنترنت عن عتق الأفراد وتحريرهم من عواطفهم. ففي الوقت الذي وجدنا الإنترنت يتمتع بقدرة عالية على تحرير الشباب من المعايير الاجتماعية والضوابط السلوكية التي ترهق كواهلهم، وجدنا في الوقت نفسه هذه القدرة في أضعف مستوياتها حين كان مجالها المشاعر أو العواطف الإنسانية.. إذ لم يقو الإنترنت على تحييدها أو تجميدها في أعماق أنفسهم.

وإذا كانت النتائج السابقة للدراسة، والمتعلقة بالأبعاد الاجتماعية والنفسية لسلوك الأفراد في المواقف الاتصالية عبر الإنترنت لها ما يفسرها من تلك المسلمات والافتراضات التي تستند إليها التفاعلية الرمزية في تفسير السلوك، إلا أن هناك بعض النتائج التي قد لا تسعفنا تلك المسلمات والافتراضات في تفسيرها. فقد توصلت الدراسة إلى وجود نسبة كبيرة من الأفراد لم تتصرف في هذه المواقف الاتصالية بناء على تصوراتها المسبقة لطبيعة هذه المواقف، لأنه لم يكن لديها تصورات مسبقة دقيقة عنها. وهذه النتيجة مخالفة لغير قليل من المسلمات التي تنطلق منها النظريات الاجتماعية الكبرى المعروفة في علم الاجتماع، بما في ذلك مسلمات التفاعلية الرمزية نفسها، في تفسير سلوك الأفراد في المواقف الاجتماعية.

إذ تفترض هذه النظريات أنه لا توجد درجة صفر من السلوك في أي موقف من مواقف التفاعل الاجتماعي. فالفرد حين يدخل في أي موقف اجتماعي لا يدخله وهو خال تماماً من أي تصور قبلي لهذا الموقف، وإنما يدخله وهو مزود برصيد اجتماعي من المعايير والتصورات القبلية أو المبدئية (Priliminary)، بصرف النظر عن صحة هذه التصورات أو خطئها، كما يرى (McCall, G.1970)، وكذلك (Goffman, E. 1960) وتذهب التفاعلية

الرمزية إلى حد أبعد من ذلك لتجادل أنه حتى في المواقف التي لم يخبرها أو يمر بها الفرد من قبل، فإن القيم والعادات والأطر العامة لتقافته تمدد بما يمكن تسميته " خارطة طريق سلوكية " يسترشد بها في هذه المواقف. وهذا يعني أن الفرد لا يستطيع بأي حال أن " يطيح بالمجتمع " الذي يحمله برأسه أنى ذهب وحيثما حل، على حد ادعاء دوركهايم.

ومع إقرارنا بوجاهة هذا الفهم للسلوك الاجتماعي في المواقف الاجتماعية المختلفة، إلا أنه لا ينقضي عجب الباحث هنا من مدى صحة هذا الادعاء وصواب تعميمه على مواقف الاتصال في غرف المحادثة عبر الإنترنت. فقد دلت نتائج هذه الدراسة على وجود نسبة عالية من أفراد العينة لم يكن لديها أية تصورات مسبقة أو تعريفات مبدئية لطبيعة الموقف الاتصالي الذي سيجتمع مع الآخرين من خلال غرف المحادثة، مما يعني أنه لا يوجد لديهم أي تصور لما سيكون عليه سلوكهم أو سلوك الآخرين معهم في ذلك الموقف.

إننا على ما يبدو أمام ظاهرة اتصالية فيها استعصاء و " تمرد " على بعض المسلمات التقليدية التي تقدمها التفاعلية الرمزية لتفسير السلوك الاتصالي، لا يعفيها من قلق موضوعي على مدى انطباقها على هذه الظاهرة الاتصالية المفصلية في تاريخ الاتصال الاجتماعي. فلهذه الظاهرة (الاتصال عبر الإنترنت) كما اتضح من نتائج هذه الدراسة، قدرة ملموسة على إزاحة جانب كبير من ضغوطات المجتمع عن كواهل الأفراد، وخلق مجتمع خاص بهم بمنأى عن هذه الضغوطات، " يتصعلكون " فيه كما يشاؤون، إن جاز لنا هذا التعبير، وقدرة على إلغاء التصورات القبلية من أذهان الأفراد.

ففي غرف المحادثة التي يتيحها هذا النوع من الاتصال، يجد الفرد فرصة كبيرة " يتصعلك " فيها بعيداً عن العالم الموضوعي، وقيمه الناجزة، ويتحرر إلى حد كبير من " مجتمع دوركهايم " الذي يحمله الفرد في رأسه، ليتلمس رأسه الخاص به، ذلك الرأس المشتبه للتعين، أي أنه يعيش في عالم خاص يطلق عليه الباحثون " العالم الافتراضي " (Virtual Reality) (شاكور عبد الحميد، ٢٠٠٥) و (Rheingold, H. 1993).

إننا أمام نوع من الاتصال يمارس فيه الفرد متعة التحدث مع الذات والخلو بها في تلك " الغرفة - الجزيرة الإلكترونية " الخاصة به والعائمة في بحر المجتمع. ففيها " يتصعلك " كما يشاء، وفيها يهبط إلى القاع المتخفي من نفسه ليستكشف مجاهلها المعتمة التي لم تترى

— أو تتأبى على التريض — بجبر القيم المفروضة عليها من الخارج، وفيها انفلات من القيود الاجتماعية وتحرر من الضغوط النفسية التي ينوء تحت عبئها في الحياة اليومية.

إن الاتصال عبر الإنترنت هو اتصال، كما يرى الباحث بناء على النتائج التي توصل إليها في هذه الدراسة، تستعفي فيه النفس، على ما يبدو، من ثقل إرضاء الآخر لتتجلى قيمة إرضاء الجانب الفردي فيه في أضيق حدوده الممكنة، دون أن يفقده ذلك حراره الإحساس الإنساني النبيل المتجذر في أعماق نفسه تجاه الآخر.

التوصيات والمقترحات

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:
- (١) إجراء دراسات أخرى في مناطق أخرى ومدن أخرى في المجتمع الأردني، وكذلك المجتمع العربي على سلوك الشباب وتفاعلهم مع الآخرين في غرف الإنترنت لمعرفة مدى التغيير الذي أدخلته هذه الوسيلة الاتصالية على اتصالهم الشخصي المباشر من جهة، وعلى الاتصال الإنساني من جهة أخرى.
 - (٢) إجراء دراسات أخرى حول تأثير بعض المتغيرات الأخرى التي لم تتناولها هذه الدراسة، مثل العمر، المهنة، والخلفية الاجتماعية على سلوك الأفراد داخل غرف الإنترنت من أجل فهم أعمق لطبيعة التفاعل الذي يحدث داخل غرف المحادثة عبر الإنترنت.

المراجع

المراجع بالعربية

- إيان كريب (١٩٩٩) النظرية الاجتماعية: من بارسونز إلى هابرماس. ترجمة محمد حسين غلوم. عالم المعرفة، الكويت، إبريل / نيسان، العدد ٢٤٤.
- تحسين منصور، (٢٠٠٤): استخدام الإنترنت ودوافعها لدى طلبة جامعة البحرين. المجلة العربية للعلوم الانسانية. العدد السادس والثمانون السنة الثانية والعشرون. ص ص ١٦٧ - ١٩٦.

- جميلة حسون، (٢٠٠٤): الإنترنت والشباب في العالم العربي وحدود العام والخاص. ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الإقليمي " الإعلام الحديث والشباب في العالم العربي " عمان الأردن: ١٨ - ١٩ / ١٢ / ٢٠٠٤.
- حلمي ساري، (٢٠٠٥): ثقافة الانترنت، دراسة في التواصل الاجتماعي، عمان، دار مجدلوي للنشر والتوزيع.
- رندة روجي، (٢٠٠١): استخدامات الشباب لشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، دراسة اجتماعية تحليلية لرواد مقاهي الشبكة في مدينتي عمان واربد، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنشائية.
- سامي طابع، (٢٠٠٠): الإنترنت في العالم العربي، دراسة ميدانية على عينة من الشباب العربي، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد الرابع.
- شاكر عبد الحميد، (٢٠٠٥): عصر الصورة، السلبيات والايجابيات، سلسلة عالم المعرفة، يناير عدد (٣١١) الكويت.
- صالح أبو إصبع، (٢٠٠٤): تأثير الإنترنت في الشباب، ورقة عمل قدمت في ندوة تأثير الإنترنت في الشباب، جامعة الشارقة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، ١٠ - ١٢ / ٢ / ٢٠٠٤.
- عادل زيادات، (٢٠٠٠): استخدام شبكة الإنترنت وتأثيرها على نظم الاتصال والإعلام في الأردن، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي لوسائل الإعلام والاتصال المتجدد والتحولات المجتمعة في الفترة من (٢٠ - ٢٢ نيسان)، معهد الصحافة وعلوم الأرض، جامعة تونس.
- محمد القضاة، (٢٠٠٢): رؤية رواد مقاهي الإنترنت للإنترنت، دراسة ميدانية على رواد مقاهي الإنترنت في محافظتي عمان واربد، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد السابع عشر، العدد الخامس، ص ص : ١٧١ - ٢٠٨.
- نجوى عبد السلام، (١٩٩٨): أنماط ودوافع استخدام الشباب المصري لشبكة الإنترنت، دراسة استطلاعية، المؤتمر العلمي الرابع لكلية الإعلام (الإعلام وقضايا الشباب)، ص ص ٨٥ - ١١٩.

المراجع بالإنجليزية

- Bellamy, A, and Hanewicz, C. (2001) "An Exploratory Analysis of the Social Nature of Internet Addiction",

Electronic Journal of Sociology. Vol. 5, No, 3.
March.

- Bellamy,A,and Hanewicz,C.(1999) Social Psychological Dimentions of Electronic Communication, Electronic Journal of Communication.Volume IV.pp 1_16.
- Castells, M. (1996). The Rise of Network Society, Vol. 1 of The Information Age: Economy, Society and Culture. Oxford: Blackwell Publication.
- Collins, R. (1998). Theoretical Sociology. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich. Publishers.
- December, J. (1996). Internet Communication, Journal of Communication, 46 . pp14-33.
- Dimaggio P., Hargittai, E, Neuman, W., and Robinson J. (2001) "Social Implications of the Internet". Annual Review of Sociology, Annual, PP. 307-348.
- Dubrovsky, V. etal, (1991). The Equalization Phenomenon: Status Effects in Computer-Mediated and Face –to-Face Decision-Making Groups. Human-Computer Interaction. Vol.6. PP. 119-146.
- Fulcher,J and John Scott.(2003) Sociology. Oxford :Oxford University Press, Second Edition.
- Giddens, A.(2001) Sociology .Cambridge:Politty Press.Fourth Edition
- Goffman, E. (1960). Encounters. Bobbs-Merrill: Indianapolis.
- Goffman, E. (1971). The Pesentation of Self in Everyday life. Penguin: Hamondsworth.
- Hochschild, A. (1992). "The Managed Heart Commercialization of Human Feelings", in: C. Clark, and H.

- Robboy (eds) Social Interaction Reading in Sociology. Fourth edition . New York: St Martins Press. PP 136 – 149.
- Kemper, T. (1991). Predicting Emotions From Social Relations. Social Psychological Quarterly 54, PP 330 – 342.
 - Kiesler, S, Siegel, J, and McQuire, T.(1984). Social Psychological Aspects of Computer – Mediated Communication. American Psychologist. Vol. 39. PP. 1123- 1133 .
 - King, S. (1996). Is The Internet Addictive, or Are Addicts Using The Internet? WWW. [http: rdz.stjohns.edu/stormiad-html](http://rdz.stjohns.edu/stormiad-html).
 - Kraut, R. etal., (1998). Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being. Journal of American Psychologist. September, Vol. 53. PP. 1017-1031.
 - Lee,D.and H. Newby .(2000) The Problem of Sociology. London ;Routledge.
 - McCall, G. (1970). “The Social Organization of Relationship.” In Social Relationship, George McCall etal., Aldine: Chicago.
 - Rice, R, and Love, (1987). Electronic Emotion: Socioemotional Content in a Computer Mediated Communication Network. Communication Research, Vol.14. PP. 85-108.
 - Rice, R. (1993). Media Appropriateness: Using Social Presence Theory to Compare Traditional and New Organizational Media. Human

- Communication Research, Vol. 19 . PP 451 – 484.
- Rheinglod,H .(1993) .The Virtual Community:Homesteading on The Electronice Frontier .M A. :Addisson Wesley.
 - Ritzer, G. (1996). Sociological Theory . Fourth Edition, New York; The McGraw-Hill Companies, Inc.
 - Shott, S. (1979). Emotion and Social Life: A symbolic Interactionist Analysis, American Journal of Sociology, Vol. 48, PP. 1317 – 1334.
 - Sproul, L, and Kiesler, S. (1991). Computer, Networks and Works. Scientific American, September. PP. 84-91.
 - Stryker, S. (1980). Symbolic Interactionism. Bengjamin Cummings, Meloe Park, CA.
 - Stryker, S, and Serpe, R. (1982). “Commitment, Identity, Salience and Role Behaviour,” in Ickes, W. and Knowles, E. (eds). Personality, Roles and Social Behaviour. Spring –verlag: New York.
 - Turner, J.B. (1998). The Structure of Sociological Theory.6th edition. California: Wadswrth Publishing Company.

تاريخ ورود البحث : ٩/١٤ / ٢٠٠٥م

تاريخ ورود التعديلات : ١١/٢١ / ٢٠٠٥م

تاريخ القبول للنشر : ١١/٢١ / ٢٠٠٥م

Communication Within Electronic Chat Room Setting: A Social Psychological Study from The Symbolic Interaction Perspective

Helmi Kheder Saree*

Abstract

This study tries to assess the degree to which the social and psychological behavior of the individuals and their emotion management differ in chat-room settings from that of face –to face one. It further examines whether gender and levels of education variables moderate such behavior and emotion within these chat-rooms. It also tries to find out whether users of chat –rooms believe that social constrains and normative standards of behavior extend to this kind of electronic mediated communication. A questionnaire survey, that consisted of 16 items, was given to 694 user of chat-rooms in 83 internet coffees in Amman City, Jordan. Overall, the results showed that the social behavior of the individuals in chat-rooms differ according to gender and levels of education except in the case of utilizing their potentialities in chat-rooms, and to the perception of the social constrains and normative standards of behavior in these rooms. The study found, also, that the psychological behavior in chat-room settings varied according to the gender and levels of education except in the case of repeating the successful roles with those whom they communicated with.

As far as their emotions, the study found that the gender and levels of education had played a considerable role in moderating their behavior, and inhibiting them from sending hostile and aggressive messages to others in chat-rooms. This role varied in its power according to the gender and levels of education except in the case of feelings of both pride and guilt.

* Associate Professor, Department of Social Science, Faculty of Arts & Humanities Sciences, University of Jourdon, Amman – Jordan.