

الإرشاد النفسي الإلكتروني

المقدمة:

يشهد عالمنا اليوم تحولات كبيرة في ظل الثورة تكنولوجية الاتصالات والمعلومات الرقمية في مجال الاتصال والتواصل الاجتماعي والبحثي والعلمي بين مختلف المؤسسات العلمية والبحثية ، وقامت شبكات الأنترنت الرقمية بدور فعال في إمداد الإنسانية بكثير من المعلومات والدراسات والبحوث والمكتبات الرقمية المتخصصة في مختلف البحوث ، نتج عن ذلك توجهات عديدة تنادي بالاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لما توفره من فضاء إلكتروني حر ، يستطيع بموجبها الأفراد التفاعل والحوار والنقاش والتعلم ، ضمن ما يطلق عليه (مجتمعات افتراضية)، ولم تعد العلاقات الإنسانية مرتبطة بنطاق بيئي معين بل تجاوز ذلك لتصبح في حدود الكون الذي أصبح أشبه بقرية صغيرة حدودها شاشة الكمبيوتر مدعمة بشبكات التواصل الاجتماعي الحديثة ، واليوم أصبح الإرشاد النفسي الإلكتروني داعم للعملية التعليمية والتربوية في مختلف المؤسسات العلمية حيث يستطيع المرشد النفسي التواصل مع المسترشدين في أي وقت ومن أي مكان من خلال الفضاء الإلكتروني ، وتم الاستعانة بشبكات الأنترنت بفتح مسارات خاصة بالإرشاد النفسي الإلكتروني داخل المنصات الإلكترونية لتقديم الخدمات الإرشادية حول تشجيع الطلبة للمشاركة في التعليم الإلكتروني وتذليل الصعوبات التي تواجههم من خلال المحاضرات الإرشادية النفسية والمعلوماتية الرقمية ، فضلاً عن المشاكل الكثيرة التي خلفها الاستخدام السيء للتكنولوجيا الحديثة على الفرد والأسرة والمجتمع ، مثل الأدمان الإلكتروني الأبتزاز الإلكتروني وانتهاك الخصوصية، والتعدي والتحرش.

والإرشاد النفسي الإلكتروني قد بدأ في أواخر منتصف التسعينات القرن الماضي؛ وذلك من خلال بعض الجامعات الأوربية والأمريكية والمؤسسات غير الحكومية ، التي كانت تقوم بإرسال الخدمات النفسية والإرشادية والعلاجية إلى المسترشدين على شكل الكتب وأشرطة التسجيل الصوتي والفيديو ومطويات ، ويقوم المرشد بالتواصل باستخدام الطريقة نفسها، وكانت هذه المراكز تشتترط حضور المرشد لتلقي العلاج مباشرة (وجها لوجه) من خلال الجلسات الإرشادية والعلاجية لمقر المركز، وهناك مبررات عديدة إلى توسع الإرشاد النفسي الإلكتروني هي:

- مبررات عالمية وتقنية : ويقصد بها ما نادى به توصيات مؤتمرات وندوات عالمية كثيرة لزيادة فرص تقديم الخدمات الإرشاد والنفسية لأفراد المجتمع كافة ، بالإضافة إلى ما أشارت إليه الدراسات من نجاح هذا المجال من الإرشاد النفسي في دول متقدمة كبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية واليابان.
- مبررات محلية : تزايد الطلب الاجتماعي على الإرشاد النفسي بجميع مراحلها، جعل الإرشاد النفسي الإلكتروني ضرورة ملحة أثناء الأزمات ومنها الأزمة الصحية ، وذلك تلافياً للتورط في المشكلات النفسية والصحية والاجتماعية الناتجة عن عدم توفر المعلومات الصحية.
- مبررات اقتصادية: حيث أظهرت خطط التنمية في العديد من البلدان أن عدم توفر الخدمات النفسية والإرشادية لشرائح عديدة من الناس ، كان أحد أبرز معوقات التنمية البشرية والاجتماعية الشاملة.
- مبررات صحية : بسبب تفشي الأمراض الوبائية والأنقالية والمعدية الخطرة مثل أنتشار الفيروسات ، وحفاظ على سلامة الفرد والمجتمع .

وفي ظل هذا التقدم في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعدداتها بأوجه مختلفة في شتى مجالات الحياة، ومع تعدد خدمات شبكات الأنترنت وتقنياتها التواصلية بين الأفراد، والتي قدمت إطاراً جديداً في مجال الخدمات الإرشاد النفسية مستعينة بتلك التقنيات لاسيما وقد اتسع نطاق

استخدام الانترنت ،وبعد نجاح التجارب العالمية في هذا المجال يصبح من المفيد استخدامه للاستفادة منها في تنمية المهارات وتحسين وتعديل السلوك.

بدايات الإرشاد النفسي الإلكتروني

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية الدولة الرائدة في استخدام الأنترنت في مجال الإرشاد والعلاج النفسي، فحسب موقع (Alexa.com) يوجد ما لا يقل عن 30% من المواقع الأمريكية مهتمة بالصحة النفسية والعقلية تعتلي أعلى الترتيب في العالم، وقدمت الجمعية الأمريكية لعلم النفس والجمعية الأمريكية للإرشاد والعلاج النفسي وعدد من الجمعيات المحلية أكثر من دليل علمي وعملي على نجاح تجربة الإرشاد النفسي الإلكتروني وتقديمها الخدمات النفسية والإرشادية والعلاجية بشكل فعال عبر منصات ومواقع الأنترنت ، ولاقت التجربة أستحسان المسترشدين ،فضلاً عن أنها وفرت الجهد والمال والوقت ، واصبحت فيما بعد مراكز الإرشاد النفسي الإلكتروني أكثر تخصصية ، فأصبحت مراكز متخصصة بعلاج الأدمان ، ومراكز متخصصة بعلاج الأكتئاب ، واخرى متخصصة بعلاج القلق وهكذا بأشراف كوادر متخصصة من الجامعات الأمريكية .
وحسب موقع (Alexa.com) المتخصص في تصنيف وترتيب المواقع الإلكترونية وتصنيف (et al Barak)، فقد جاءت ثلاث مراكز لتقديم الخدمات النفسية والإرشادية والعلاجية المجانية بالمراكز الأولى وهي:

- 1- المواقع الإرشادية الأسرية: وهي مواقع الكترونية موجهة لمختلف أفراد الأسرة، بأشراف متخصصين في الإرشاد الأسري والتربوي والتعليمي والنفسي ، وتقدم الخدمات التخصصية في مواضيع الزواج وتربية الأولاد والصحة العامة والصحة النفسية والرياضة وغيرها من المواضيع التي تخص الأسرة ، ويظم الموقع اربع أقسام أساسية الأول مخصص للآباء والثاني للأطفال والثالث للمراهقين والرابع للمربين، والموقع متوفر باللغة الأنكليزية والاسبانية وأكثر هذه المركز متابعة هو موقع (www.Kidshealth.com) ، ويتابع الموقع أكثر من اربعة ملايين متابع وهو تابع لمؤسسة (The Nemours Foundation) وهي مؤسسة غير حكومية قام بتأسيسها (Alferd I.dupont) .
- 2- المواقع الإرشادية النفسية العامة : وهي مواقع متخصصة تقدم الخدمات الإرشادية النفسية الى المسترشدين في مواضيع مثل القلق ، الأكتئاب أو الضغوط أو الأدمان، وتتميز هذه المواقع بأنها على مستوى عالي من الحرفية لأنه يشار الى المصادر العلمية ويذكر أسم المتخصص المرشد النفسي او الباحث ومكان عمله ، وترشد وتعالج أعداد كبيرة من المسترشدين، وأهم هذه المواقع موقع (<http://www.psychecentral.com>) ويتابعه أكثر من أربع ملايين متابع ، وتم تأسيسه من قبل الدكتور (JohnM.Grohol) سنة 1995 ويساعده في إدارة الموقع أستاذة متخصصة في الإرشاد والعلاج النفسي وعلم النفس العيادي والأسري ، ويعتبر أقدم مراكز الإرشاد الإلكتروني التخصصية ، ويظم المركز قسم متخصص بالمقاييس النفسية يظم أكثر من 44 مقياس محكم ومتعرف عليه وبأشراف أساتذه متخصصين في مجال المقاييس النفسية .
- 3- المواقع الإرشادية النفسية المتخصصة : وهي مواقع أكثر تخصص من سابقتها لأنها تركز على اضطراب سلوكي محدد وتحاول تقديم الخدمات الإرشادية والعلاجية للمسترشدين مثل الإدمان ، ويكون بأشراف متخصصين من أبرز الجامعات الأمريكية ، وأبرز هذه المواقع موقع (<http://www.drugabuse.com>) ، وهو تابع الى المعهد الوطني لتعاطي المخدرات في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتم المباشر بالموقع الإلكتروني عام 1994 ، وهو أحد أبرز وأقدم مراكز الإرشاد الإلكتروني المتخصصة بموضوع الإدمان على مستوى العالم ، وهو متوفر باللغة الإنكليزية والإسبانية ، وتشرف على المركز الدكتورة (Nora D.Volkow) منذ عام

2003 ولحد الآن، ويظم المركز ست أقسام فرعية متخصصة ، ومتابع من قبل أكثر من خمس ملايين متابع.

تعريف الإرشاد النفسي الإلكتروني:

- العملية التي يتم من خلالها تقديم المساعدات الإرشادية باستخدام تكنولوجيا الرقمية والاتصالات سواء بالموبايل وتطبيقاته أو شبكة الإنترنت من المرشد للمسترشد.
- تقديم الخدمات الإرشادية والنفسية الوقائية والعلاجية وتعديل للسلوك يمتد ليشمل الاستشارات التي يتم تقديمها بواسطة أفراد متخصصين في المهنة الإرشاد النفسي إلى المسترشدين، وتقدم هذه الخدمة في صورة غير مباشرة دون اللقاء وجهاً لوجه من خلال أساليب التواصل التكنولوجية عن بعد كالموبايل ، أو البريد الإلكتروني غير المتزامن، أو غرف الحوار المتزامنة، أو مؤتمرات الفيديو المرئية.
- عملية مستمرة ومنتظمة تقوم على التخطيط وتحديد الأهداف وتوجيه الطالب والتواصل معه من خلال تكنولوجيا التواصل الإلكتروني.
- منصة إلكترونية يستطيع المرشد النفسي من خلالها التواصل مع المسترشدين إلكترونياً في أي وقت ومن أي مكان لتقديم الاستشارات النفسية والعلاجية والأكاديمية.
- التدخل الإرشادي عبر الأنترنت عن طريق برنامج الكتروني، يستعمل من طرف المسترشدين الذين يبحثون عن المعلومات والمساعدة النفسية والعلاجية لبعض الأضطرابات ويكون بأشراف متخصصين.

مزايا الإرشاد النفسي الإلكتروني:

- 1- مناسب للمسترشدين الذين ينتقلون إلى أماكن جغرافية مختلفة وبعيدة طلباً للإرشادات النفسية.
- 2- يناسب المسترشدين الذين يشعرون براحة أكثر في استخدام الإنترنت كوسيط ، لامتلاكهم قدرات يمكن تفعيلها عن طريق هذا الأسلوب التباعدي.
- 3- يناسب المسترشدين الذين يشعرون بحرج من طلب إرشادات الصحة النفسية بشكل مباشر.
- 4- يساعد المسترشد على الأمانة والصراحة والتعاون من خلال الجلسة بتوفير البيئة الأمنة الخالية من الإحراج مما يشجعه على الكشف عن ذاته.
- 5- يوفر آلية مساعدة لتحليل مستوى التقدم النفسي للمسترشدين عن طريق الاحتفاظ بسجلات التواصل القائمة على النص المكتوب .
- 6- يعمل على توفير قاعدة بيانات إلكترونية عن كل المسترشدين وهذا يساعد المرشد النفسي في استدعاء ملف المسترشد بشكل إلكتروني والحصول على معلومات.
- 7- يكسر الحاجز النفسي والخجل بين المسترشد والمرشد النفسي حيث يستطيع المسترشد مناقشة المرشد إلكترونياً في مواضيع قد لا يستطيع مناقشتها معه بشكل مباشر.

أهداف الإرشاد النفسي الإلكتروني

- 1- تقديم الخدمات الإرشادية والنفسية والمعلوماتية الأكاديمية للطلبة وزيادة وعيهم برسالة الجامعة وأهدافها وأنظمتها.
- 2- التعرف على المشكلات والعقبات التي تحول دون قدرة الطلبة على التفاعل مع التعليم الإلكتروني والعمل على تغيير الأفكار والاتجاهات السلبية نحو التعليم الإلكتروني وتبني أفكار أكثر إيجابية.
- 3- تزويد المسترشدين بالمهارات الوقائية والشخصية التي تمكنهم من فهم ذواتهم وقدراتهم وميولهم وممارسة دور ايجابي في الحياة.

- 4- تزويد الطلبة بالمعلومات الرقمية الحديثة التي تمكنهم من التفاعل مع اساتذتهم في الصفوف الإلكترونية بكل سهولة ويسر.
- 5- تقديم الخدمات الإرشادية الصحية الوقائية والمعلومات العلمية للمسترشدين، وزيادة وعيهم الصحي للوقاية من خطر الأمراض الوبائية.
- 6- توجيه الطلبة ومتابعتهم خلال فترة العطل والأجازات الدراسية.
- 7- تقديم الخدمات الإرشادية المعلوماتية والتقنية الى السادة اعضاء الهيئات التدريسية حول كيفية التفاعل مع التعليم الإلكتروني .

أنواع الإرشاد النفسي الإلكتروني

- 1- المباشر: ونفصد التواصل بين المرشد والمسترشد بوقت واحد عبر وسائل الأتصال المتعددة واستخدام الوسيلة المتاحة وسهلة الأستخدام من قبل المسترشد ، فتكون العلاقة بالصوت والصورة أو الرسائل أو الصوت فقط من خلال استخدام البصمات في الماسنجر أو الواتساب أو الفايبير أو البريد الإلكتروني أو التليكرام وغيرها.
- 2- الغير مباشر: التواصل بين المرشد النفسي والمسترشد في أوقات مختلفة ، لأتاحة الحرية للمرشد النفسي من جهة والمسترشد من جهة أخرى لأختيار الوقت المناسب للرد على الرسائل أو الواجبات البيتي أثناء دراسة الحالة ، أو البصمات الصوتية ، فيكون الأتصال والتواصل في أوقات مختلفة.

أهمية الإرشاد النفسي الإلكتروني

- 1- يقوم بربط الطالب بالمؤسسة التعليمية التي يتعلم بها متجاوزاً حدود الزمان والمكان والظروف الصحية.
- 2- يبقى المرشد النفسي على تواصل مستمر مع طلبته المسترشدين حتى في أوقات الاجازات والعطل.
- 3- يستطيع الطالب ومن خلال منصة الإرشاد النفسي الإلكتروني استشارة المرشد النفسي في أمور حياتية أخرى بعيداً عن الدراسة وبذلك ينتقل الإرشاد من أسوار المؤسسات التعليمية الجامعية إلى أفق الحياة الأوسع ويتحول من كونه إرشاد أكاديمي بحث إلى إرشاد أكاديمي وتربوي ونفسي واجتماعي وأسري وصحي.

وسائل الإرشاد النفسي الإلكتروني

تعد المنصات والمواقع الإلكترونية الرسمية المرتبطة بالمؤسسات العلمية والمراكز البحثية والجامعات ، ومواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك وتويتر واليوتيوب والفايبير والواتساب والماسنجر والبريد الإلكتروني والمدونات ، من أبرز الشبكات الاجتماعية وأكثرها انتشاراً في العالم، ويعتبر موقع فيسبوك الشهير شبكة تواصل اجتماعي يتقابل من خلالها الأشخاص مع بعضهم البعض لتبادل المعلومات والصور ومناقشة الأفكار فيما بينهم ، ومن خلال تحليلها لمشاركات المسترشدين في مواقع الفيسبوك على أنها تركزت على تبادل المعلومات الأكاديمية والعملية، واللقاءات، وتقديم الدعم، وأن استخدام الطلبة لشبكات التواصل الاجتماعي يهدف لتحقيق خمس حاجات، هي حاجات معرفية ومعلومات ، حاجات وجدانية وسيكلوجية، حاجات شخصية براغماتية ، حاجات اجتماعية وتواصل ، حاجات الهروب من الواقع ملء الفراغ ، ومناسب أكثر الى الأفراد الذين يعانون من المشكلات النفسية في مجالات النمو الشخصي، والإنجاز، والإدمان، وحالات القلق النفسي، وحالات الخوف الاجتماعي، ومشاعر الإحساس بالذنب.

تأثير شبكات التواصل الاجتماعي

- 1- تتيح فرص للتعاون والتشارك والتفاعل في تحسين التواصل والتفاوض إيجاباً على المهارات المرتبطة بالذكاء الانفعالي .
- 2- فهم وضبط الذات وإدارة المشاعر والانفعالات لدى الأفراد ، حيث تتيح الشبكات الاجتماعية المجال لكل مستخدم للتعبير عن ذكائه من خلال هويته الرقمية لاسيما لدى ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض في الحياة الحقيقية، والذين يشعرون بأنهم أفضل في العالم الافتراضي عبر الشبكات الاجتماعية.
- 3- التعبير عن مشاعرهم وعواطفهم بطرق مختلفة وجديدة بسبب غياب الحواجز بينهم، وبالتالي غياب تأثيرها على عمليات التفكير.
- 4- توفر فرصاً للفرد للفهم الجيد وإدراك لعواطفه من خلال التغذية الراجعة من خلال ردود فعل المشاركين، وتسمح لهم بالتعبير العاطفي عن عواطفهم بما يساعد على تنمية قدراتهم الإبداعية والابتكار، حيث يصبح لديهم قدرة على التعبير والإبداع لأنهم لا يخشون أي رقابة كما في العالم الحقيقي.
- 5- يتطلب طرقاً جديدة للتوافق مع الوسائل المستعملة والتي يستخدمها الآخرون للتعبير عن أنفسهم.

يمكن الاستفادة من خدمات الإرشاد النفسي الإلكتروني في الوقت الحالي من خلال:

- 1- أفتتاح مركز للإرشاد النفسي الإلكتروني في كل كلية من كليات الجامعة لتقديم المساعدة والخدمات الإرشادية النفسية والوقائية لمعالجة المشكلات التي تواجه الطلبة في مجال التعليم الإلكتروني .
- 2- تقديم المعلومات التقنية حول كيفية الدخول الى الصفوف الإلكترونية من خلال المحاضرات الإرشادية الفردية والجماعية.
- 3- تشجيع الطلبة على التعليم الإلكتروني من خلال المنشورات والملصقات الإلكترونية.
- 4- تقديم المساعدة الإرشادية للوقاية من الأمراض البوائية الخطر من خلال مجموعة من النصائح والتوجيهات.
- 5- تقديم المساعدة الضرورية الى أعضاء الهيئات التدريسية حول كيفية استخدام المنصات الإلكترونية وكيفية تقديم المحاضرات الإلكترونية.
- 6- معالجة المشكلات النفسية والأسرية والدراسية من خلال الإرشاد الفردي عن بعد.

مشكلات الإرشاد النفسي الإلكتروني:

أولاً: الانتهاك الإلكتروني للخصوصية: عبارة عن سلوك عدواني متعمد يستخدم الوسائط الإلكترونية لغرض التحرش والمضايقة وإحراج وتخويف أو تهديد الآخرين.

يعاني كثيرون من مستخدمي الأجهزة الإلكترونية الموصولة بشبكة الإنترنت من تعرّضهم لأشكال مختلفة من المضايقات، بدءاً من الإلحاح بالتعارف من أشخاص لا يعرفونهم ، أو تعرّضهم للملاحقة والتعقب من جانب آخرين ممن لديهم خلافات شخصية معهم ، أو من خصومهم السياسيين ، أو التعقب من الجهات الأمنية ، وقد يتعرّض المرء للتحرّش من أشخاص معروفين له أو من مجهولي الهوية ، ونعرض في ما يأتي الحالة التي يكون فيها المعتدين معروفين من ضحاياهم .

ويُعرف الانتهاك الإلكتروني للخصوصية بأنه استخدام الوسائل الإلكترونية وشبكة الإنترنت في إزعاج الآخرين أو إيذائهم ، ويعرّف قانونياً بأنه استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب فرد أو مجموعة في إيذاء الآخرين في شكل متعمّد .

وتشمل أشكال هذا الانتهاك ملاحقة الآخرين أو التشهير بهم، كتوجيه الرسائل التي تحتوي على مواد تسبب الإزعاج للمتلقي، سواء كانت تلميحاً إلى الرغبة بالتعرف إلى المتلقي، لأهداف جنسية، أو كانت تحتوي على عبارات أو شتائم، أو نشر صور الشخص من دون علمه، أو التهديد والابتزاز، أو الملاحقة والتجسس، أو التتبع بالتعليقات المسيئة، أو التشهير بالشخص عبر وسائل إلكترونية مختلفة، أو انتحال شخصيته بتزوير البريد الإلكتروني أو انتحال الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي.

بدأت ظاهرة الانتهاك الإلكتروني للخصوصية منذ بداية الإنترنت ، باستخدام البريد الإلكتروني، حيث بدأ مستخدمو هذا البريد بتلقي رسائل تُعرف عادة بـ Spam تدعوهم إلى الصداقة والتعارف، أو تحتوي على مواد جنسية .

ومع انتشار الإنترنت أكثر، واكتشاف وسائل تواصل أكثر سرعة وانتشاراً ، تحوّل الانتهاك الإلكتروني من مجرد رسائل بريدية ، إلى وسائل مثل غرف الدردشة، ومنتديات الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك و تويتر، والأنستكرام والرسائل الفورية على الهواتف الذكية مثل الواتس آب والفايبر والمانجر والتليكرام ، وغيرها من برامج الاتصال المجاني، والصور الرمزية ، والإعلانات عبر الإنترنت، وروابط التحويل التلقائي التي تعترض الشخص عند تصفّحه شبكة الإنترنت ، والنوافذ المنبثقة Pop-ups التي تحتوي على إعلانات جنسية أو عبارات تحرّض على الكراهية .

كما تحوّل الانتهاك الإلكتروني للخصوصية من مجرد التركيز على المواضيع الجنسية، والسرقات المالية إلى مواضيع سياسية وطائفية وتصفية حسابات شخصية من خلال التشهير والقذف .

أسباب الانتهاك الإلكتروني للخصوصية

- 1- لقد ساهم الانفتاح الهائل والمفاجئ على خصوصيات الأشخاص الآخرين، من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، والأجهزة الإلكترونية التي يتوافر لديها اتصال مستمر بشبكة الإنترنت.
 - 2- سهولة الوصول إلى الآخرين في أي زمان ومكان، من خلال وسائل التواصل الفوري، في حدوث ما يُعرف بالصدمة الثقافية لدى مستخدمي هذه الشبكات.
 - 3- عدم القدرة على إدارة العلاقات مع الآخرين من خلال هذه الوسائل في شكل صحيح.
 - 4- عرض الذات والجهل من قبل المستخدمين مما جعلهم صيدا سهلاً لدى المنحرفين والمحترفين.
- وتشير دراسات أجريت على أشخاص يستخدمون الانتهاك الإلكتروني كوسيلة لإزعاج ضحاياهم، إلى أنهم يعانون من تقدير ذات متدن، وليست لديهم قدرة على المواجهة وجهاً لوجه، وأن لديهم مقدراً من اضطراب الشخصية النرجسية الذي يقلل من قدرتهم على تقدير نتائج أفعالهم، فيرتكبون أفعالاً لا سقف لدرجة السوء الذي قد تؤدي إليه، طالما أنها تخدم شهوتهم للانتقام.
- كما أنّ استخدامهم الانتهاك الإلكتروني للخصوصية يشعروهم بمزيد من القوة والسيطرة التي تتطلبها شخصيتهم السيكوباتية، وهوسهم المرضي بملاحقة ضحاياهم في كل زمان ومكان، وهو ما يوفره بسهولة الاتصال الدائم لهم ولضحاياهم على الشبكة العنكبوتية من خلال أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة الأخرى، المرتبطة بشكل دائم بالإنترنت؛ حيث تقوم إستراتيجيتهم في إيذاء الآخرين على الإصرار والمطاردة ، وتتبع أصدقائهم ومن يتفاعلون معهم على شبكات التواصل الاجتماعي ليروجوا إشاعاتهم عن ضحاياهم وتشويههم أمامهم .

وهم غير قادرين على إدارة مشاكلهم الشخصية في شكل صحيح، ولديهم ميل مرتفع إلى القلق الخارج عن السيطرة، والذي يؤدي إلى التهور في استخدام الوسائل الإلكترونية في شكل غير مدروس في تصفية الحسابات والإساءة إلى الخصوم ، كما أنّ لديهم اعتقاداً بأن الوسائل الإلكترونية أسرع في نشر الفضائح أو التشهير بالآخرين ، وهم كذلك عرضة للاكتئاب أكثر وأسرع من

غيرهم، ويشعرون بأن الإساءة الإلكترونية أكثر أماناً لهم، حيث يعتقدون أن من الصعب الوصول إليهم أو تحديد هويتهم الحقيقية .

كما أن انتشار ثقافة الاستعراض من خلال نشر الصور والمعلومات الشخصية بحثاً عن الاهتمام والانتباه من جانب الآخرين، والفراغ النفسي والعاطفي الذي يدفع الأشخاص لقضاء ساعات طويلة على شبكة الإنترنت أو في استخدام الأجهزة الإلكترونية، وتفاقم مشاكل الإدمان الإلكتروني، أدت إلى زيادة التحريض على ممارسة التعدي من خلال الإنترنت، وبالتالي زيادة إمكان تعرض مستخدمي الشبكة والأجهزة الإلكترونية .

الوسائط الإلكترونية المستخدمة للانتهاك الإلكتروني للخصوصية:

- 1- البريد الإلكتروني : من خلاله يمكنك إرسال واستقبال والرد وإعادة توجيه الرسائل الكترونياً مع إمكانية إرفاق ملفات بتلك الرسائل.
- 2- المنتديات الإلكترونية : فيها يتم طرح موضوعات للمناقشة ويتم إرسال المشاركة وتجد الردود من الآخرين.
- 3- الرسائل الفورية : من خلالها يحدث اتصال فوري بين طرفين أو أكثر عن طرق الكتابة أو المحادثة الصوتية أو المرئية.
- 4- الهواتف الذكية : عبارة عن هاتف محمول يمكن استخدامه بالاتصال بالآخرين مع خدمات أخرى مصاحبة.
- 5- التدوين الإلكتروني : عبارة عن سجل الإلكتروني خاص يدون به صاحب المدونة ما يشاء.
- 6- مواقع الإنترنت : عبارة عن مجموعة من صفحات الويب التي قد تحتوى على نصوص وصور أو أصوات أو فيديو فمثلاً :
- 7- المواقع التواصل الاجتماعي : مثل Face Book تسمح بنشر معلومات خاصة للشخص صاحب الحساب.

أشكال الانتهاك الإلكتروني:

- 1- التخفي الإلكتروني : عبارة عن استخدام أسماء مستعارة لنشر تعليقات تهديد على المنتديات الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، أو على مواقع إلكترونية أخرى.
- 2- المضايقات الإلكترونية : عبارة عن رسائل عدائية موجهة ضد شخص أو أكثر من المراهقين.
- 3- الملاحقة الإلكترونية: عبارة عن إرسال العديد من الرسائل لأحد المراهقين بهدف التهديد أو التخويف أو إرسال تعليقات عدائية بشكل متكرر.
- 4- السب أو القذف الإلكتروني: عبارة عن نشر كلمات عدائية ومبتذلة ضد شخص أو أكثر من المراهقين على صفحات الأخبار الإلكترونية للمجموعات ، والمنتديات والبريد الإلكتروني، وعلى مواقع أخرى .
- 5- التشهير الإلكتروني : عبارة عن عرض عام أو نشر أو مشاركة للمراسلات الشخصية أو الصور الخاصة لشخص آخر خاصة المراسلات التي تحتوى على معلومات شخصية حساسة ، أو الصور ذات الهيئة الجنسية .
- 6- الاستثناء الإلكتروني : عبارة عن ضم بعض المراهقين الى مجموعة معينة ونبذ الآخرين .
- 7- التهديد الإلكتروني: عبارة عن إرسال رسائل تهديدية المحتوى عن طريق الرسائل الإلكترونية.
- 8- التعدي من خلال النص والدردشة: عبارة عن المحادثة عبر الإنترنت باستخدام نصوص وعبارات غير مرغوب منها.
- 9- نشر صور غير لائقة : ظهور بعض الصور غير اللائقة لبعض الأشخاص أثناء التجول عبر مواقع الإنترنت.

أنواع السلوك السلبي على الإنترنت

تعرف الباحثون من خلال دراسات عديدة إلى أنواع محددة للسلوك الانترنيتي الخطر، ووجدوا أن ازدياد أعداد بعض منها، وتكرارها، يزيد من أخطار الوقوع ضحية المضايقات الالكترونية، وقد حدد أحد التحليلات تسعة أنواع من السلوك التي تحمل بعض الخطر المؤدي الى مضايقات أو تحرشات جنسية الكترونية، وكلما ازدادت محاولات الصغار والفتيان الهادفة لإتباع هذه الأنواع من السلوك، ازداد ذلك الخطر، وفي ما يأتي نسبة مستخدمي الانترنت الذين يتبعون احد أنواع السلوك التالية:

- وضع معلومات شخصية على الانترنت 56%.
- التفاعل مع الغرباء 43%.
- وضع أسماء الغرباء في قائمة التراسل 35%.
- إرسال تعليقات سيئة على الانترنت 28%.
- إرسال معلومات شخصية إلى الغرباء 26%.
- تنزيل صور من مواقع التشارك بالأفلام 15%.
- زيارة المواقع الإباحية 13%.
- مضايقة وتخويف الآخرين الكترونياً 9%.
- التحادث مع الغرباء حول الجنس 5%.

وسائل مواجهة الانتهاك الالكتروني للخصوصية:

نظراً للمخاطر والأضرار التي تسببها وسائل الاتصال الالكترونية وخاصة الكمبيوتر والانترنيت على خصوصية الافراد، ومن أجل الحد من الأثر السلبي لهذه الوسائل، أقتضى الأمر إيجاد وسائل مناسبة لمواجهة أو للحد من الانتهاك الالكتروني لخصوصية الأفراد، وهذه الوسائل تتمثل بالدور الذي تقوم به المنظمات الدولية والإقليمية لحماية الحق في الخصوصية، فضلاً عن الدور الذي تقوم به الدول لحماية الحق في الخصوصية .
ولذلك سنقسم هذا الموضوع إلى فرعين:-

الفرع الأول: يتمثل بالجهود الدولية والإقليمية لحماية الخصوصية المعلوماتية

فنلاحظ بأن العديد من المنظمات الدولية عملت على تنظيم وحماية المعلومات الخاصة وتنظيم تدفق المعلومات وانتقالها، ومن هذه المنظمات "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" والتي بدأت منذ عام 1978 بوضع أدلة وقواعد إرشادية بشأن حماية الخصوصية ونقل البيانات.
وكذلك مجلس أوروبا، الذي كان له دور كبير في عقد الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان والحريات العامة لعام 1950، حيث أوجبت المادة "8" من هذه الاتفاقية على حماية الحياة الخاصة بالنص على حماية الأفراد من التدخل والاعتداء على حياتهم الخاصة وحياة أسرهم. كما قررت المادة "10" من هذه الاتفاقية على وجوب حماية حق الوصول ونقل المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك فقد كان للاتحاد الأوروبي دور كبير في حماية الحق في الخصوصية، إذ صدر عن الاتحاد عدة تعليمات بهذا الشأن منها:-

التعليمات المتعلقة بحماية الأفراد من أنشطة خزن ونقل البيانات والتعليمات المتعلقة بحماية الأفراد من أثر التطور التقني لمعالجة البيانات والتوجيه الأوروبي رقم 85 الصادر من البرلمان الأوروبي في سنة 2002 والمتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات وحماية الحياة الخاصة، هذا بالإضافة إلى الدور الكبير الذي تقوم به الأمم المتحدة ومنظمة التجارة العالمية بهذا الخصوص.

الفرع الثاني: الحماية الداخلية للحق في الخصوصية بالإضافة إلى الدور الذي تقوم به المنظمات الدولية والإقليمية في حماية الحق في الخصوصية، يوجد هناك حماية داخلية تتمثل بالتشريعات التي تصدر من بعض الدول التي تبين فيها تعريف الخصوصية وبيان أنواعها ووسائل حمايتها، موقف كل من القانون الأمريكي والفرنسي والعراقي بهذا الخصوص ، بالنسبة إلى الولايات المتحدة الأمريكية فقد سنت الكثير من القوانين لحماية الأفراد من اقتحام الخصوصية ، ومن هذه القوانين قانون الخصوصية الفيدرالي الذي صدر سنة 1974 وقانون حرية المعلومات لعام 1970 وكذلك صدر قانون المقاضاة للكمبيوتر وحماية الخصوصية الصادرة سنة 1988. أما فرنسا فقد أصدرت قانون في 17 يوليو 1970 الخاص بحماية الحياة الخاصة، إذ نصت المادة "22" من هذا القانون على إن لكل شخص الحق في احترام حياته الخاصة، ثم صدر بعد ذلك القانون رقم 17 لسنة 1978 والذي نظم حماية الحياة الخاصة للأفراد في مواجهة النظام الآلي للمعلومات. أما بالنسبة إلى موقف المشرع العراقي فلم يعالج بشكل قانوني منظم موقع الخصوصية وحمايتها في مواجهة التطور الحاصل في أجهزة الاتصال الحديثة ، واكتفى بالإشارة إليها في قانون العقوبات رقم 111 لسنة 1969 والذي أشار إلى ضرورة احترام حرمة المساكن وعدم الاعتداء على حرمة الجسم ، لكن يلاحظ بأن القانون المدني العراقي وإن كانت لا توجد فيه نصوص مباشرة تشير إلى الخصوصية ووسائل حمايتها، ولكنه وقع في نطاق المسؤولية التقصيرية أحكاماً تتعلق بتعويض الشخص المعتدى عليه وضرورة احترام إنسانية وكرامة الفرد وعدم الاعتداء عليه، مع ذلك يحتاج المشرع العراقي لمواكبة التطورات الحاصلة في تقنيات المعلومات والاتصالات أن يشرع نصوص تفصيلية واضحة لحماية خصوصية الأفراد ، وليكون على الأقل في هذا الجانب بالمستوى المطلوب والذي وصل إليه التشريع في بلدان أخرى.

ثانياً- إدمان الألكتروني:

تشهد الحياة المعاصرة تغيراً في نواحي عديدة إذ يواكب العالم تقدماً تكنولوجياً يصاحبه انفجار سكاني ومعرفي ، وقد أكدت دراسات عديدة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي مقدمتها شبكة الانترنت قد فتحت عصراً جديداً من عصور الاتصال والتفاعل بين البشر وفي وفرة المعلومات والمعارف التي تقدمها لمستخدميها ، ولكن من الجانب الآخر هناك مخاوف من الآثار السلبية الجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية والأمنية والألكترونية التي تحدثها. وبما أن الشريحة الأكبر التي تستخدم هذه التقنية هي من فئة الشباب الذين هم مستقبل وعماد التطور والتقدم والإنتاج في العالم كان لا بد من دراسة ظاهرة الإدمان على الشبكة ومعرفة آثارها المختلفة وخاصة الاجتماعية والثقافية عند الفئات المجتمع لنتمكن من محاصرتها وتحويلها من تقنية تستخدم بشكل سلبي عند البعض إلى تقنية إيجابية وبناءة حيث نستطيع الاستفادة من هذه الشبكة بأمور عديدة ومفيدة في تطور مجتمعنا وخدمة العلم والمعرفة. والاهتمام بدراسة إدمان الألكتروني كظاهرة انتشرت بين الأفراد في المجتمعات المختلفة، وربما يرجع ذلك إلى ما لهذه الظاهرة من آثار متعددة نفسية واجتماعية وصحية تؤثر على الأشخاص المستخدمين لهذه الشبكة فمع استمرار قضاء مستخدمي الإنترنت المزيد من الوقت على الخط المباشر من الطبيعي أنهم يخصصون وقتاً أقل للنشاطات الأخرى والأشخاص الآخرين في حياتهم مع عدم إغفال الدور الكبير الذي تقوم به، حيث تنقل كميات هائلة من المعلومات بين أبناء الجنس البشري بسرعة مذهلة حيث جعلت العالم قرية كونية صغيرة يتفاعل أهلها مع بعضهم البعض.

أسباب إدمان الألكتروني:

الملل والفراغ، والوحدة، والمشاكل الاقتصادية، والسرية، والراحة، والهروب، والمغريات الكثيرة حسب ميول الفرد، والقلق، والكآبة، والاستياء من الشكل الخارجي .

أعراض إدمان الألكتروني:

- 1- زيادة عدد الساعات أمام الإنترنت بشكل مطرد وتتجاوز الفترات التي حددها الفرد لنفسه.
- 2- التوتر والقلق الشديدين في حال وجود أي عائق للاتصال بالشبكة قد تصل إلى حد الاكتئاب إذا ما طالت فترة الابتعاد عن الدخول والإحساس بسعادة بالغة وراحة نفسية حين يرجع إلى استخدامه.
- 3- إهمال الواجبات الاجتماعية والأسرية والوظيفية بسبب استعمال الشبكة.
- 4- التكلم عن الإنترنت في الحياة اليومية.
- 5- استمرار استعمال الإنترنت على الرغم من وجود بعض المشكلات مثل فقدان العلاقات الاجتماعية والتأخر عن العمل.
- 6- الجلوس من النوم بشكل مفاجئ والرغبة بفتح البريد الإلكتروني أو رؤية قائمة المتصلين في المرسال (المسنجر).

آثار الإدمان الألكتروني :

أ- الآثار الصحية:

- 1- الأضرار التي تصيب الأيدي من الاستخدام المفرط للفأرة.
- 2- أضرار تصيب العين نتيجة للإشعاع الذي تبثه شاشات الحاسوب.
- 3- أضرار تصيب العمود الفقري والرجلين نتيجة نوع الجلسة والمدة الزمنية لها مقابل أجهزة الحاسب.
- 4- أضرار تصيب الأذنين لمستخدمي مكبرات الصوت.
- 5- أضرار مترافقة مثل البدانة وما تسببه من أمراض مرافقة.

ب- الآثار النفسية:

- 1- الدخول في عالم وهمي بديل تقدمه شبكة الإنترنت مما يسبب آثاراً نفسية هائلة حيث يختلط الواقع بالوهم.
- 2- تقليل مقدرة الفرد على خلق شخصية نفسية سوية قادرة على التفاعل مع المجتمع والواقع.

ج- الآثار الاجتماعية:

- 1- انسحاب ملحوظ للإنسان من التفاعل الاجتماعي نحو العزلة.
- 2- الأثر في الهوية الثقافية والعادات والقيم مع هذا الغزو المعلوماتي الهائل.
- 3- خسارة الأصدقاء.
- 4- ضعف الرقابة الأسرية على الأبناء.
- 5- التفكك والتصدع الأسري.

أكثر الناس قابلية لإدمان الألكتروني :

- حالات الاكتئاب.
- الحالات القلقة.
- هؤلاء الذين يتماثلون للشفاء من حالات إدمان سابقة.
- الناس الذين لديهم قدرة خاصة على التفكير المجرد.
- الأشخاص الانطوائيين.
- الأشخاص الذين لديهم مشكلات عاطفية ونفسية.

المواقع التي يفضل الشباب الدخول إليها:

1- حجرات الدردشة chat rooms ، ألعاب الإنترنت، المواقع الإباحية ، المنتديات، مواقع سياسية ورياضية.

إرشادات للتخفيف من الآثار السلبية:

- 1- تحديد وقت الاستخدام واستخدام أساليب إدارة الوقت.
- 2- إيجاد نشاطاً بديلاً.
- 3- صرف طاقة أكبر في التواصل مع أشخاص يقفون أمام الشخص مباشرة أكثر من الغرباء الموجودين على الشبكة، إيجاد الدعم من العالم الحقيقي.
- 4- التخلص من أكثر عادات الإنترنت التي لها أثراً تدميراً كالتخلص من البرنامج أو التطبيق الذي يدمن عليه الفرد.
- 5- تعليم الآخرين عن الإدمان على الإنترنت.
- 6- قراءة الكتب الحقيقية.
- 7- استخدام بطاقات تذكيرية عن إيجابيات وسلبيات الإدمان على الإنترنت.
- 8- اتخاذ خطوات ملموسة لمعالجة المشكلات.

الجوانب الإيجابية للشبكة الرقمية :

- التعلم الافتراضي (التعلم عن بُعد)
- القيام بأعمال التجارة والبنوك والأعمال الاقتصادية.
- عمليات جراحية والتصوير الطبي.
- عملية الاقتباس للاستفادة من البحوث العلمية.
- الدليل الإلكتروني.
- مجموعات المناقشة.
- تبادل الملفات.
- الصحافة.

مهارات التواصل الاجتماعي:

أهميتها: تعتبر الأساس لعملية التنشئة الاجتماعية حيث يتعلم الفرد والجماعة أنماطاً من السلوك المتنوع والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع الواحد في إطار القيم السائدة والثقافية والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها

طرق اكتسابها:

من الاتصالات الواقعية المباشرة مع الآخرين عن طريق التعلم وبالممارسة خلال الزمن بدايات حياة الفرد في الكبر.

وسائلها:

- 1- وسائل لفظية: وتضم الكلام المحكي في نطاق اللغة المستخدمة بأشكاله وأنماطه المختلفة ويتأثر بالصوت والنبرة والمناخ المادي والنفسي السائدين وفرص التبادل والتفاعل.
- 2- وسائل غير لفظية: كل ما هو غير لفظي ويشكل مثيراً لاستجابات سلوكية مختلفة تسهم في إحداث عملية التواصل الاجتماعي وتنشيطها أمثلة حركات الجسم والأطراف والإيماءات بالجسم

والرأس واليدين وتعابير الوجه والملابس والألوان والجلوس والوقوف والملامسة الجسدية والاقتراب والابتعاد وتختلف دلالات وقيمة هذه الوسائط بالنسبة لعمليات التواصل ونتائجها من ثقافة لأخرى ومن جماعة الأخرى ومن فرد لآخر.

شروط حدوث التواصل الاجتماعي:

- 1- توفير موقف اجتماعية.
- 2- أطراف التواصل. (شخصين أو أكثر).
- 3- وسائطه اللفظية وغير اللفظية.
- 4- العناصر المادية من مكان وزمان معينين.

مراحل التواصل الاجتماعي:

- 1- التعرف: التصنيف والتقدير وتبادل عبارات المجاملة والآراء العفوية الغير مخططة وسبر أغوار الطرف الآخر.
- 2- التفاوض والمساومة: تحديد نوع العلاقة ومكاسبها.
- 3- التوافق والاتفاق والالتزام: يقتنع كل طرف بالآخر من حيث المزايا والقيمة ويتوقف البحث عن أبدال أخرى.
- 4- الإعلان عن العلاقة وتعزيزها وتثبيتها: تأكيد نمط العلاقة وتحقيقها عن طريق التواصل.