

الصحة النفسية بين غرف الدردشة وشبكات التواصل الاجتماعي

أ.د. هشام خباش

كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس فاس

جامعة سيدي محمد بن عبد الله في المغرب

hichamcogn@gmail.com

أ.د. عبد الرحمن نيكولا لويزي برغازي

معهد الصحة العامة

جامعة جنوة-إيطاليا

robertobraqazzi@mail.com

الصحة النفسية بين غرف الدردشة وشبكات التواصل الاجتماعي

أ.د. عبد الرحمن برغاري

أ.د. هشام خباش

ملخص الدراسة

تحاول هذه الدراسة الوقوف عند غرف الدردشة وشبكات التواصل الاجتماعي، بوصفها وضعيات لا كافية-Disinhibition effect-. الشيء الذي يتيح الفرد مجالاً رحباً للتواصل مع الآخر، كما يتيح له إمكانية البوح بأشياء لا يمكنه التصريح بها في وضعيات التواصل الطبيعي؛ إذ نراه، أكثر جرأة على التعبير عن مكنوناته ومشاعره، وأكثر إفصاحاً عن ذاته. ففي غرف الدردشة الرقمية القائمة على إخفاء الهوية ينزع الفرد إلى الانكشاف أمام الآخرين، والتعبير عن وجهات نظره والتصريح بموافقه الشخصية دونما أدنى تحفظ أو قلق أو توتر. من هنا يمكن وسم تلك الغرف بكونها وضعيات مفيدة لعملية الترويح عن النفس، وتفریغ المعاناة الداخلية. فالوضعية التواصلية بين الأنا والآخر في غرف الدردشة تتميز بجملة من الخصائص التي سنعرض لها في هذه الدراسة، تجعل عملية قراءة أذهان وعواطف الآخرين أكثر فعالية وعفوية وذلك بالمقارنة مع وضعية التواصل في العالم الواقعي الذي يتحتم فيه على الفرد التواصل مع الآخر وجهاً لوجه.

Abstract

Chat rooms, web forums and social networks are characterized by a sort of disinhibition effect, in that they stimulate individuals to communicate more and more with the others, giving them the possibility of revealing things they would not disclose otherwise, that is to say in usual communicative situations. Subjects using social networks become more willing to express hidden thoughts and feelings and, as such, more is disclosed about the self. Hence, the following questions arise: does usage of digital communicative contexts (such as the Internet and chat rooms) exploit the same mind reading strategies that are usually adopted in everyday life? And how do digital social networks act as incentives to communicate with the others and to facilitate mental and emotional ‘readings’?

The fact that digital chat rooms enable a disinhibition effect encourages individuals to define themselves and even disclose private issues more than in other communicative settings. Participants tend in chat room to divulge the self in front of others, express their views and state their personal attitudes overtly without the slightest reservation. This makes the process of mind reading more accessible in the world of conversation on the Web when compared to the normal social world, and here psychotherapy become easier. The rationale behind this accessibility is that these chat rooms constitute not only a disinhibition effect but include also a range of characteristics, which are envisaged and discussed in depth in the current article.

مقدمة:

الشائع لدى الجميع كون الإنترنيت يعمل على عزلة الأفراد عن عالمهم الواقعي ويجعلهم حبيسي عالم الخيال، حيث يصبح البعض منهم، وبخاصة مدمني الأنترنيت، شبيهي بعض الحالات العصابية التي تسسيطر عليها أحلام اليقظة أو بعض الحالات الذهنية التي فقدت علاقتها بالواقع (Booth, 2014).

لكن ما يخفى على الجميع الأثر الإيجابي للإنترنيت على الصحة النفسية، وذلك من خلال كونه يشكل عبر غرف الدردشة، ومنتديات الويب وشبكات التواصل الاجتماعي وضعيات لا كافية-Disinhibition effect-. ومن هنا فهو يحفز الفرد على التواصل مع الآخر بدرجة كبيرة، ويتتيح له إمكانية البوح بأشياء لا يمكنه التصريح بها في وضعيات التواصل الطبيعي؛ إذ نراه، أكثر جرأة على التعبير عن مكانته ومشاعره، وأكثر إفصاحاً عن ذاته. ففي غرف الدردشة الرقمية ينزع الفرد إلى الانكشاف أمام الآخرين، والتعبير عن وجهات نظره والتصريح بموافقه الشخصية دونما أدنى تحفظ أو قلق أو توتر. من هنا يمكن وسم تلك الغرف بكونها وضعيات مفيدة لعملية الترويح عن النفس، وتفریغ المعنانة الداخلية. فالوضعية التواصلية بين الأنما والأخر في غرف الدردشة تجعل عملية قراءة أذهان وعواطف الآخرين أكثر فعالية وفعفوية وذلك بالمقارنة مع وضعية التواصل في العالم الواقعي الذي يتحتم فيه على الفرد التواصل مع الآخر وجهاً لوجه.

و ضمن هذا التصور، سنعمل على بسط جملة من الخصائص التي تتميز بها غرف الدردشة ومنتديات الويب والتي يمكن الأخذ بها في عمليات العلاج النفسي.

أولاً – خصائص غرف الدردشة ووسائل التواصل الاجتماعي:

1- الإحساس بالانتماء إلى غرف الدردشة:

تكون غرف الدردشة عادة خالية من مختلف أشكال الرقابة والعقوب، كما تخلو من الممنوعات والمحرمات، فهي تسمح للفرد بالتحرر أكثر في كلامه والإفصاح عن جملة من الأمور كان يتجنبها في حياته اليومية عن أقرب المقربين منه، والقيام بمجموعة من التصرفات التي كان يخجل من أدائها في السياقات التواصلية الطبيعية¹. فنجده في كثير من الأحيان

مندمجاً كلياً في غرفة الدردشة وغير متحفظ في كشفه عن أسراره والتصريح بموافقه ومخاوفه الآخرين (Tanis, 2007).

هكذا تسهم غرف الدردشة على الإنترنيت، وما توفره من سهولة في التواصل بين الأفراد، في خلق جو من الثقة المتبادلة بين مرديها، كما تنمو بينهم الشعور بالملودة والحميمية والتعاطف. الشيء الذي يقوي لديهم حس الانتماء إلى جماعة المنتدى groupe bonding (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008). ويبلغ هذا الإحساس مداه حد إدمان الفرد على الولوج المستمر إلى تلك الغرفة واعتبار العلاقات الاجتماعية الافتراضية الناجمة عنها علاقات اجتماعية طبيعية، بحيث يصبح حضوره للمشاركة في حواراتها نوعاً من الالتزام اليومي (Baudrillard, 1981).

وما دامت حرية التعبير في غرف الدردشة لا سقف لها، فهي تؤدي أحياناً بأشخاص ما إلى تجريح الآخرين وشتمهم والتصريح بعبارة نابية في حقهم وقدفهم بكلام خارج عن منطق الأخلاق. إن هذه الفئة من الأشخاص لهي عاجزة عن القيام بهذا التصرف في الواقع الطبيعي. ولخلو غرف الدردشة من أي رقابة مجرية، فهذا يشجعها على تفريغ مكتوباتها الدفينة والقيام بنوع من التصفية السلبية للذات Blind Catharsis- والتي وإن كانت تتحقق نوعاً من الراحة النفسية المؤقتة لصاحبها ففي المقابل ستعمل على تقويض أية علاقات إنسانية إيجابية بين أعضاء الغرفة (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008: 1870).

ويقى أن نشير إلى أن ما يميز الفرد في غرف الدردشة ميله لتعريف ذاته والتعبير عن مكوناته أكثر من رغبته في معرفة الآخر. هكذا فنزووه للانكشاف أمام الآخرين يجعل عملية قراءة أذهان وعواطف الآخرين ميسرة أكثر في عالم الدردشة على الويب مقارنة بالعالم الاجتماعي الطبيعي.

2-الذات المجهولة الاسم :Anonymity

ليس من الضروري أن يكشف الفرد في غرف الدردشة عن بطاقة هويته الشخصية، ولكن الأهم أن يتعاون مع الآخرين ويعبر عن مكوناته الداخلية بكل أريحية. ومن هنا

عندما يجد الفرد نفسه قادرا على إخفاء هويته الشخصية وحمايتها أثناء حواره مع الآخرين. فإنه سيلغى أية مقاومة نفسية لإفراج ما في جعبته، لينطلق نحو التعبير الصريح عن مكبوتاته ومعاناته وموافقه والتي كثيراً ما يتحفظ على البوح بها في حياته اليومية. إن هذا الاطمئنان الذي يسكن الإنسان في غرف الدردشة، والذي يشجعه على قول كل شيء وأي شيء، يرجع إلى إدراكه بأن الآخرين ماداموا يجهلون اسمه ومن يكون، وبالطبع ليس بقدورهم أن يستغلوا ما باح به من أسرار وهواجس، يوماً ما ضده. فكل ما قاله سيظل حبيس جدران الغرفة الرقمية(Christopherson, 2007).).

إذا ما دامت هويتك ستظل مخفية وما دمت مستعمرًا في دردشتوك مع الآخرين فلا داعي للخوف في تعرفك عليهم ولا في تعريفك لذاتك لهم. لا معنى كذلك، لهاجس الربح والخسارة الحاضر بقوة في حساباتنا المعتادة أثناء تعارفنا مع الآخرين في الواقع الاجتماعي. وليس هناك من مذكرة من استدعاء استراتيجيات تتطلب مجهوداً معرفياً كبيراً لقراءة ذهن الآخرين وعواطفه من قبيل الاستراتيجية التنظيرية التفسيرية. ولا حاجة للأحكام النمطية الجاهزة لتعريف هذا الآخر. فالمطلوب هنا إنما أن تتعاطف معه وتعتمد حالاتك الذهنية والعاطفية للتتعرف عليه، أي اللجوء لاستراتيجية القياس أو الانسحاب من غرفة الدردشة.

3- الذات غير المؤدية:

يتم الحوار، في أغلب الأحيان، في غرف الدردشة ومنتديات الويب دون رؤية وجوه المترافقين ودون سماع أصواتهم وإنما اعتماداً على فعل الكتابة فقط. إن غياب رؤية المحاور والمحاور هنا وغياب سماع نبراتهما الصوتية قد يوحي لكل منهما بكونه يتحدث مع نفسه. الشيء الذي يمنحهما الشجاعة الكافية للبوح بأفكار كانوا يحتفظان بها لنفسيهما. زد على ذلك أن غياب الإدراك الفيزيقي المباشر للآخر، والمتمثل أساساً في جهل كل عضو شكل جسد بقية الأعضاء ونبات صوتهم يخلق وضعيات لا كافية ممتازة لعملية التواصل.(Suler, 2004 b).

هكذا نلاحظ أن المتزدين على غرف الدردشة غير حاملين لها جسّس السؤال كيف يبدون في أعين مخاطبיהם، وهل هم أنيقون في ملبيتهم؟ وهل صورتهم الجسدية مقبولة من طرف هؤلاء المخاطبين؟ وهل نبرات صوتهم دافئة وهادئة؟ أم مزعجة ومقلقة لسامعيهم؟ إذ تظل الكتابة هي أساس عملية التواصل في منتديات الويب وغرف الدردشة وليس التخاطب وجهاً لوجه. الشيء الذي يضمن ملن يود التعبير عن فكرة ما عدم اعتراضه من طرف شخص ذي وجه عبوس أو متجمّهم قد يؤثر سلباً في إبلاغه لتلك الفكرة. بينما في الواقع الاجتماعي نجد المرء في حديثه مع الآخر متبعاً بامتياز لإيماءات وجهه وحركات جسده وهمساته. فحركة رأس المتكلّي التي تفيد الرفض وابتسامته الساخرة ونظراته التحذيرية قد تغيّر من مسار حديث المخاطب نحو وجهة نظر يرضي عنها هذا المتكلّي (Barak, Boniel-Nissim, 2008: 1871)

من هنا، نرى بأن التواصل على الويب أكثر يسراً وسهولة من التواصل في الواقع الاجتماعي المحكم بسلطة التعبير الجسدي.

4. الذات المتروكة في رد الفعل:

ما يميز عملية التواصل عبر شبكة الانترنت سواء عبر الرسائل الرقمية أو من خلال غرف ومنتديات الدردشة أو الواقع الاجتماعي مثل الدفتر الورقي Facebook كونها لا تلزم المتكلّي بالرد على الرسالة في الحال. فمن الممكن أن يتريث في الإجابة ويأخذ قسطاً من الوقت يراه كافياً للرد، والذي لربما قد لا يتعدى ثوان ودقائق أو قد يدوم ساعات وأيام. وعلى العكس من ذلك يشترط في الوضعيّات التواصليّة الطبيعية، وبخاصة الشفهيّة منها والتي تتم وجهاً لوجه بين المرسل والمتكلّي، الإجابة الفوريّة على الرسالة. الشيء الذي يخلق لدى هذا المتكلّي هاجس الرد الآني وما يتربّع عنه من وضعيات كافية لا تسمح له بالإبحار في أفكاره وتقليلها على عدة وجوه وإعادة ترتيبها وصياغتها. لتخرج تلك الأفكار إلى الوجود بشكل متسرّع يلفها الغموض وعدم الوضوح، وتتخللها أحياناً فلتات اللسان وأخطاء التعبير، ويغيب عنها الإقناع وفن الإبلاغ.

وفي المقابل، يكون بمقدور المتلقي في التواصل الرقمي أخذ وقته الكافي في الرد، الشيء الذي يساعد له تجاوز عائق الخجل والخوف في مواجهة الآخر. ومادام لديه الوقت الكافي ليأخذ نفسه، ويفكر ملياً في الإجابة فسينظم أفكاره على مهل ويراجعها ويرتبها ويبحث عن اللفظ الملائم للتعبير عن تلك العواطف والأحاسيس العميقية التي لم يتمكن من الإدلاء بها في الوضعيات الطبيعية. كما يمكن لأي عضو من أعضاء غرف الدردشة أن يبعث برسالة رقمية، تتضمن عواطف سلبية يجد نفسه حبيسها، وهواجس مزعجة تؤرقه ولا يستطيع البوح بها حتى مقربيه. وبهذا الفعل، سيغمره الإحساس بكونه قد تخلص فعلاً من تلك العواطف وبالتالي تكون أمام ممارسة نفسية علاجية،تمكن الفرد من فهم انفعالاته الخامضة والوعي بها وتفریغها والخروج من حالة القلق التي يعيشها (Taylor, & MacDonald, 2002).

ومهما يكن من أمر، فما دام الإنسان يتوجه إلى غرف الدردشة في الغالب الأعم لتفريغ مكبوتاته والبوح ببواطنه وليس لممارسة الإخفاء السلوي والإضمار اللغوي، فنحن لسنا في حاجة لاستراتيجيات متقدمة ولا لعمل تأويلي دقيق ولا مجهد ذهنی كبير لمعرفة حالات الآخر الذهنية والعاطفية، وذلك لكونه أصلاً يقدم حالاته الذهنية على طابق من ذهب.

5. الذات الاحتواائية (Solipsistic introduction):

إن التحاوار في غرف الدردشة ومنتدياتها يعتمد في الغالب الأعم على فعل الكتابة. وبسبب أجواء الصمت التي تولدتها الكتابة ينتاب الفرد شعور بكونه لا يتحاور مع الآخرين، ولكن يفكر معهم. إذ ينتابه إحساس بأنه يحتوي أذهانهم. فإعجابه بأفكار الآخرين من منظور تناغمها مع أفكاره وتعاطفه مع معاناتهم الشبيهة بمعاناته يجعله يشعر بأن تلك الأفكار هي أفكاره، وأن تلك المعاناة معاناته. وكان هؤلاء الآخرين يفكرون ويتحدثون داخل ذهنه (Turkle, 2004).

وإذا كنا في تواصلنا اليومي مع الآخر نقوم بإلصاق جملة من الأحكام الجاهزة والنعموت النمطية به، بناء على ملاحظتنا لطريقة حديثه وتصرفه. فإن الأمر يختلف في عالم الدردشة الرقمية الذي يخلق لنا نوعاً من الإحساس بكون حديث الآخر وتصرفه هو جزء من حديثنا

وتصرفاً، إذ نجد أنفسنا ننظر إلى ذواتنا من خلاله ونتماهى معه، ونعتبره انعكاساً لعوامينا النفسية الداخلية. والأكثر من هذا ننتظر من كلامه أن يجاري كلامنا ومن أمانيه أن تكون شبيهة بأمانينا، مما يجعلنا أكثر تعاطفاً معه وأكثر تفهمها لمشاكله. وبهذا الصدد نعتمد نوعاً من التقمص النفسي لقراءة حالات الآخر الذهنية والعاطفية والذي يتلخص في فكرة مؤداها أن نضع أنفسنا مكان الآخر لمعرفته (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008: 1871).

6. الذات في تجربة تحديد المركز:

لا خلاف في كون جل المجتمعات محاكمة بمنظومة تراتبية من العلاقات إن كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية والتي تمكن بعض الناس دون غيرهم من النفاد إلى الموارد المادية والطبيعية للمجتمع بسهولة ويسر. وترسخ تلك المنظومة في أذهان الناس اعتبار الطبقية المجتمعية والهرمية السياسية واحتكار وسائل الإنتاج في يد فئة قليلة من الأشخاص أمراً بديهياً لا محيد عنه. الشيء الذي يتيح لتلك الفئة المحظوظة نفوذاً سياسياً واجتماعياً يمكنها من التحكم في الآخرين ومصائرهم. ولكن شراحتها غير المحسوبة تدعوها، أحياناً، إلى البحث أكثر فأكثر عن المزيد من النفوذ والهيمنة الاجتماعية. وتكون النتيجة بدخول بعض المستضعفين في مواجهات حادة معها. بينما يعمل آخرون على التكيف مع هذا الواقع غير العادل وذلك من خلال اعتماد مجموعة من العمليات المعرفية والعاطفية التي ترسخ في ذهنهم كيفية الامتثال والطاعة العميماء للفئة السائدة وتعلّمهم كيفية توقع غضب تلك الفئة وتجنب شرها (Cummins, 2000).

وعلى العكس مما سبق لا وجود لعضو في غرف الدردشة الرقمية يتمتع بنفوذ اجتماعي أو سلطة سياسية مهيمنة على بقية الأعضاء، وذلك لكون الشرط الأساسي للالتحاق بالغرفة يتمثل في تحديد المركز-**Neutralizing of status**-، حيث يتم تغيير أية إشارة تحيل إلى مراكز المتحاورين ومستويات نفوذهم السياسي والمؤسساتي. بينما نرى في الوضعيات التواصلية الطبيعية جملة من الزخارف (الأكسسوارات) والتوصيات والألقاب التي تبين درجة نفوذ المخاطب اجتماعياً (لباس غالى الثمن، مكتب فاخر، شواهد ودبلومات معلقة على حائط المكتب، كتب كثيرة مرفوفة في المكتبة). والغاية من كل هذا أن يبين لمستمعيه مدى قوة مركزه الاجتماعي مبتغياً وضع مسافة نفسية بينه وبين هؤلاء

المستمعين، المحكومة بضرب من التعالي الذي يمنح لشخصه نوعاً من الهيبة التي تؤهله للتحكم فيهم وتوجيههم بشكل طوعي أحياناً، بحيث يتشكل لدى المحاور الاعتقاد التالي: أن من يخاطبه هو شخص مهم وعليه احترامه والانصياع له. ومن الطبيعي أن مناخاً مثل هذا مشحون بجملة من الصور التي تحاول إبراز مدى قوة الأفراد الاجتماعية، ومدى نفوذهم يطرح جملة من التعميدات لقراءة أذهانهم وعواطفهم ويستدعي مجهدًا معرفياً كبيراً لمعرفة دواخلهم. وفي المقابل يشكل جهلنا التام في موقع الدردشة بمراكز الآخرين الاجتماعية، سبباً رئيساً في تساوي الأفراد في عرضهم لأفكارهم وتصوراتهم (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008 ::). وتتجدر الإشارة هنا إلى أن التقدير والاحترام لا ينبع من مدى تمتّع زيد أو عمر بمراكز اجتماعية قوي ولكن بمدى قدرة الشخص على إبداع أفكار نوعية ومدى تمكّنه من فهم الآخرين والتعاطف مع معاناتهم. إذ يتم التعامل مع المرء في غرفة الدردشة بوصفه إنساناً أولاً وأخيراً دون اعتبار للونه أو لجنسه أو لنسبه أو لانتسابه الطبي. ومن هنا تنتفي جميع أشكال السلطة الموجهة للحوار وفي غيابها يجد الفرد في وضعية لا كفيه تدعوه إلى التعبير عن حاليه الذهنية بكل طلاقة وحرية (Galegher, 1998 .(Sproull& Keisler,

إضافة إلى ما سبق، تشجع خاصية تحديد المركز التي تميز بها غرف الدردشة على التفتح الذاتي self-disclose على الآخرين. وهو ضرب من الانفتاح الطوعي على الآخر والذي تنتفي فيه مختلف الميكانيزمات الدفاعية المعتمدة في حياتنا اليومية التي تحول دون تفريغنا لمكتباتنا الداخلية. وما يشد الانتباه بهذا الصدد، كون طبع الإنسان بدوره يتغير. فالشخص الخجول ومثال يصبح أكثر جرأة في غرفة الدردشة الرقمية، والشخص الذي يتصرف بالمسرحية في سلوكه، بحيث يتقنع بشخصية غير شخصيته ويتصرف بشكل مختلف عن طبيعته، نجده في غرفة الدردشة يتعامل على طبيعته. ذات الأمر بالنسبة للشخصية الوسواسية في شؤون حياتها والدقيقة في مواعيدها والمهووسة بالتنظيم والتخطيط المبالغ فيه، تصبح في غرفة الدردشة أكثر مرونة في تعاملاتها وفي كثير من الأحيان غير مبالية بعدد من الأمور (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008 ::).

وعليه، لا يمكن الركون إلى مفاهيم سيندر(1974) Synder والحديث في غرف الدردشة الرقمية عن نمط الشخصية القوي في مراقبته الذاتية الذي يؤمن ببنية القيم ويتمتع بقدرة واضحة المعالم على التكيف، أحياناً، البرغماتي مع إكراهات الواقع الاجتماعي، والشخصية الهشة في مراقبتها الذاتية التي تنظر إلى منظومة بصيغة المطلق غير القابل للتفاوض، بحيث تجد صعوبة في التكيف مع الواقع. هكذا لا يمكن اعتماد تصنيف سيندر هذا للشخصية في الشبكة العنكبوتية لكون إيقاعات المراقبة وأشكال المتابعة القائمة في واقعنا اليومي لا حضور لها في العالم الرقمي.

7. الذات وتجربة الكتابة:

لا جدال في كون الكتابة في غرف الدردشة الرقمية تشكل إحدى الوسائل المعتمدة للتعرف على الآخرين وقراءة حالاتهم الذهنية والعاطفية وتمثل أهميتها في كونها تخلع المعنى والدلالة على جملة من الأحساس والعواطف الغامضة لدينا والدفينة فينا. فهي تنظم شحنتنا الانفعالية وتؤطرها ضمن قوالب لغوية لتتمكن من الوعي بها وتصريفها للآخرين. فدورها بهذا الصدد يتمثل في التنظيم المعرفي والعاطفي لجهازنا النفسي ولعلاقتنا بالآخرين. وبعبارة أدق فهي تعمل على تنظيم انفعالاتنا وعواطفنا وموافقنا على شكل أفكار وعبارات واضحة الدلالات. كما تتيح إمكانية الحصول على جملة من المعلومات المهمة والمفيدة لنا وإعادة نشرها وتوزيعها على الآخرين.

إضافة إلى ما سبق يسهم التعبير بواسطة الكتابة من تقليل إحساس الفرد بالعزلة النفسية. فقلق الإحساس بالعزلة ينخفض نسبياً عندما يشرع الفرد في الكتابة لأنه يفترض ضمنياً أن هناك من سيقرأ ما دونه من خواطر وأفكار. وتتجذر الإشارة هنا، إلى أن للكتابة أهمية علاجية نفسية في كونها تمكن الشخص من تحديد مصدر قلقه. وبخاصة إذا كان يعني من القلق العائم "Angoisse flottant". وإضفاء المعنى عليه وجعله مفهوماً للآخرين ليشاركوه إياه. الشيء الذي يجعل هذا الشخص يدرك بأنه ليس الوحيد الذي يعيش هذا الضرب من القلق وإنما حتى الآخرين. وبالتالي يجد نفسه يخرج شيئاً فشيئاً من عزلته النفسية وينفتح على الآخرين.

زد على ما سبق، تمنح الكتابة للفرد نوعاً من الإحساس بالاطمئنان والثقة بالنفس لكونها تمكّنه من التعبير عما هو عميق فيه (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008 :: 1873). إجمالاً تفتح الكتابة المجال أمام عملية التوصيف الذاتي التي تسمح للفرد بالتشخيص الدقيق لمعيشته النفسي الداخلي وتجاربها الباطنية وسيروراته الذهنية وتقويم كفاءاته وقدراته المعرفية والوعي بنقط قوتها وضعفه (Khabbache, 2007). كما تمكّن من تضييط الانفعالات والعواطف ومراقبتها وتدبيّرها وترشيدها لتصبح مواقف وسلوكيات إيجابية.

وبهذا تساهم الكتابة بوصفها نشاطاً توصيفياً لمكونات الذات من التنظيم الإيجابي للانفعالات الشيء الذي يسهل عملية اتخاذ القرارات الملائمة لمواجهة وضعية ما (Pennebaker, & Seagal, 1999). وفي السياق ذاته كشفت دراسة لمجموعة من الباحثين أن الكتابة الواقفة لتجارب الفرد الذاتية ومعاناته الشخصية تؤدي لديه إلى الزيادة في الانفعالات الإيجابية وتقلص حجم الانفعالات السلبية. بينما هذا الأمر غير قائم عندما نكتب عن أحداث محايده عن الذات (Pennebaker, & Seagal, 1999).

إنما يظل فعل الكتابة عاملاً مهماً لتقوية الشخصية (Generator of empowerment). وفي دراسة اسكندينافية حول 15 امرأة مصابة بسرطان الثدي تم دعوتهن إلى توصيف معاناتهن في غرف الدردشة بواسطة الكتابة. وقد لوحظ بأن لعملية تفريغ معاناتهن بواسطة الكتابة وإبلاغها للآخرين دور مهم في تمكنهن من التحكم بشكل أفضل في قلقهن واضطربابهن النفسي الناجم عن معاناتهن مع السرطان (Hoybye, Johansen, & Tjornhoj-Thomsen, 2005) . هكذا فلتتوسيع أشكال الكتابة بين الكتابة الساخرة والدرامية أهميتها في تحكم مرضى السرطان في معاناتهم النفسية. (المرجع نفسه). وفي إحدى الدراسات تم التوصل إلى أن اعتماد مرضى سرطان وكذلك بعض المعاقين جسدياً في غرف الدردشة، عنصر النكتة للسخرية من مرضهم أو إعاقتهم مكنهم من تفريغ قلقهم والقليل من الضغط النفسي الذي يعانون منه (Braithwaite, Waldron, & Finn, 1999).

8. الذات المتأذرة مع مجموعة الدردشة:

تعرف مجموعة الدردشة بوصفها مجموعة ديناميكية، كغيرها من المجموعات الطبيعية، علاقات ألفة وتأخي وتآزر بين أفرادها، كما تعرف أحياناً علاقات تشنج وتوثر بين هؤلاء. وكون فن الإنصات للآخر ميزة قائمة بوضوح في غرفة الدردشة، فهو يؤسس لمناخ الثقة فيما بين منخرطيها. وفيها، مثلاً، يعبر المرضى عن معاناتهم وما يحسونه اتجاه المرض دون ضجر أو ملل أو كلل. بينما لا يجدون في الواقع اليومي من يصغي إليهم لمدة طويلة وباهتمام ملتفاصل معاناتهم، اللهم إذا كان من سينصت إليهم هو المعالج النفسي. وبالتالي سنكون هنا أمام سلطة علاجية ستخلو، بالطبع، من أي تجاوب أفقى مع المريض وأى تواصل فعلي معه. في حين نجد في غرفة الدردشة غياباً تاماً لأى شكل من أشكال السلطة، فكون جميع أفراد الغرفة يعانون من المرض نفسه يؤسس لعلاقة تساوي وتشارك فيما بينهم، وينحهم الفرصة لتفريغ أحاسيسهم السالبة من المرض والتوصيف الدقيق لأنفعالاتهم مع هذا المرض والوعي بها والتحكم فيها والخروج بتصور متفائل وإيجابي للحياة (1875):

.(Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008)

وتأسيا على ما سبق، نفهم أن الفرصة السانحة التي تتيحها غرفة الدردشة لأعضائها والمتمثلة في مشاركة بعضهم بعضًا مشاكلهم النفسية الداخلية وإنصاتهم لمعاناتهم تمكن هؤلاء الأعضاء من التخلص من انفعالاتهم وعواطفهم السلبية والترويج عن أنفسهم، كما تدعم نظرتهم المتفائلة للحياة. ونلفت الانتباه بهذا الصدد إلى دراسة قمت حول عينة مكونة من مصابين باضطراب في حاسة السمع كانوا يعانون من العزلة الاجتماعية والإحساس بالقلق والقهر والدونية، قد تمكنوا من تجاوز هاته الأحاسيس النفسية السلبية، عندما انخرطوا في مجموعة دردشة وشرعوا في التحاور مع أقران لهم يعانون من الإعاقة نفسها .(Cummings, Sproull, & Kiesler, 2002)

9. الذات في اعتمادها على مبدأ التصميم المتفايل في غرف الدردشة:

تعني بهبدأ التصميم المتفايل "principle of optimal design" كون عملية تقبل شخص ما لشخص آخر تتحقق بشكل أفضل عندما يثير هذا الأخير مضمون تمس فضاء

اهتمام الأول وتنسجم وتوقعاته (Grice, 1975). ومن الواضح أن مبدأ كهذا ينمّي تلك العلاقات التعاطفية والحميمية بين أفراد غرف الدردشة. فمادام الجميع منخرط في الحديث عن معاناته وهمومه المشتركة، فهم ينتهون في كثير من الأحيان إلى إنتاج لغة خاصة بهم لا تحتاج إلى تقديم كثير من المبررات ولا لبسٍ كثيرة من التفسيرات لإبلاغ الأفكار التي تراودهم. وذلك لكون تلك اللغة نابعة أساساً من عمق نفسي يشتركون فيه. وعلى العكس من ذلك عندما يواجهه عضو ما من أعضاء غرف الدردشة، تخص مثلاً المصابين بالسرطان، أشخاصاً لا يقاسمونه نفس الهم والمعاناة ولا يشاركونه مراكز اهتمامه، فإننا سنلاحظ كون أولئك الأشخاص غير مدركين معاناة المصاب بالسرطان، بل الأكثر من ذلك نجدهم أحياناً يسيئون فهم المريض وخصوصيته. هكذا يشجع مبدأ التصميم المتفائل أفراد غرف الدردشة على الإصغاء إلى القصص الشخصية لبعضهم ببعضها والتفاعل معها والانتهاء بخلاصة مؤداها حكاية فلان مع المرض شبيهة بحكياتي (Radin, 2006). الشيء الذي يتولد عنه نوع من التقمص العاطفي بين أفراد الجماعة تتولد عنه رغبة هؤلاء الأفراد في التضامن والتآزر مع كل شخص مصاب، كما يقوى لديهم الإحساس بالانتماء إلى جماعة الدردشة -Personnel (Belongingness-Tanis, 2007)، ويدعم نفسياتهم في مواجهة المرض (Empowerment). وهنا يبدو جلياً أن معرفة الآخر وقراءة ذهنه تتحقق من خلال عملية التعاطف بمعنى اعتماد استراتيجية القياس ذات على الآخر للتعرف على حالاته الذهنية والعاطفية.

10. غرف الدردشة وخاصية حصول الذات بشكل مباشر على المعلومات:

لا جدال في كوننا نثق أكثر في المعلومات التي نحصل عليها من مصدرها الأصلي مقارنة بالمعلومات التي تصلنا من خلال سلطة معرفية أو عبر وسيط انتقائي للمعارف Filtering agent. ومن هنا فالمعلومات المأخوذة من مصدرها الأصلي تمكّناً من اتخاذ قرارات فعالة وناجعة وأحياناً شجاعية. ففي غرف الدردشة مرضى السرطان مثلاً، حصول المصاب على المعلومة من مصاب آخر وذلك من خلال سرد هذا الأخير لقصته مع المرض، يمكن الأول من فهم جيد مرضه وإدراك كيفية التحكم ب مختلف تداعياته. الشيء الذي يقوى كفاءاته الشخصية في مواجهته للمرض (Barak, Boniel-Nissim, & Suler, 2008).

وتجرد الإشارة إلى أن تقوية الذات في مواجهة المرض لا يتحقق فقط لدى من يحصل بالمعلومة وإنما كذلك حتى بالنسبة للفرد المصاب الذي يقدم تلك المعلومة، بحيث من خلال تقديمه للمعلومة ونشرها فهو يلعب دور الموجه والداعم والمساعد للآخرين. وبقيame بهذا الدور فهو يقوى كفاءاته الذاتية حول كيفية تحكمه في المرض.(Bakardjieva, 2003)

إن عمليات معرفية من قبيل تحصيل معلومة حول مشكل ما ونشرها دور جدهام في تقوية شخصية الفرد. وقد تم رصد ذلك في عدد من مجموعات الدردشة منها: مجموعة المهتمين بتربية الأطفال (Worotynec, 2000) ومجموعة الذين يعانون من اضطرابات نفسية (Hoybye, Johansen & Tjornhoj-Thomsen, 2005.) والمعاقين جسديا (Braithwaite, Waldron, & Finn, 1999) والنساء المصابات بسرطان الثدي(Radin, 2006)، والذين يعانون من حساسية غذائية (Coulson, & Knibb, 2007) (Weis, Stamm, Smith, Nilan, Clark, Weis, & 2007) والصابون بتصلب الأنسجة & (Bunde, (hysterectomy) Kennedy, 2003) واللواتي يعاني من استئصال الرحم (Suls, Martin, & Barnett, 2007)

ونوه بهذا الصدد إلى دراسة (بريتوايت) اعتمدت على منهج تحليل الرسائل الرقمية لمجموعات من المعاقين جسديا، وقد خلصت إلى أن عملية ترويج المعلومات بين أعضاء تلك المجموعات يدعم ويعزز قوة شخصيتهم (Braithwaite, Waldron, & Finn, 1999) وفي دراسة ثانية حول مرض سرطان الثدي تم التوصل إلى أن قيام الأشخاص الذين تعافوا تماما من مرض، بسردهم لقصة شفائهم لبقية المرضى شكل محفزا هاما وباущ أمل لهؤلاء المرضى لتجاوز معاناتهم مع المرض (Hoybye, Johansen, & Tjornhoj-Thomsen, 2005).

وتأسيا على ما سبق لا يمكن نعت المعلومات المتداولة بين مجموعة الدردشة التي يعاني أفرادها من مرض أو إعاقة ما بالمعلومات الخاطئة وغير المفيدة(Hwang, Farheen,) (Johnson, Thomas, Barnes, & Bernstam, 2007)، فهي تظل أكثر تقبلا وأكثر إقناعا لأفراد مجموعة الدردشة من تلك التي يحصلونها من طرف خبير أو متخصص -طبيب-. تكونها نابعة من مصدرها الأصلي، بمعنى من شخص عاش ذاك المرض واستطاع إما تجاوزه أو التعايش معه وذلك بتكييف وضعه المرضي مع محیطه. الشيء الذي يسمح لبقية أعضاء

غرفة الدردشة من نقل الاستراتيجيات والخبرات المعتمدة من طرف ذاك الشخص وتدالوها في حياتهم اليومية.(Coulson, & Knibb, 2007)

11. الذات المشاركة والفاعلة في غرفة الدردشة:

ينخرط بعض الناس، في الغالب الأعم، في غرف الدردشة لتقليل إحساسهم بالعزلة والتهميش والإقصاء الاجتماعي، وبخاصة أولئك الذين يعانون من الوصم الاجتماعي *stigmatized* بسبب إما إعاقة جسدية أو ذهنية أو أولئك الذين لديهم هوية خاصة أحياناً مرفوضة من طرف المجتمع، ومنهم المصابين بالسيだ والأقليات العرقية والمهاجرين.

وتتجدر الإشارة هنا إلى أن من الناس من يعاني من اضطراب نفسي ولا يتلكون الشجاعة الكافية للخضوع للعلاج النفسي المباشر. ويبدو ذلك جلياً من خلال رفضهم الانخراط في مجموعة علاجية قائمة في واقعه الاجتماعي. ليظل ملادهم الوحيد هو العالم الافتراضي المتمثل في غرف الدردشة الرقمية، والتي تمنحهم فرصة التواصل مع أشخاص يشاركونهم نفس المعاناة النفسية، وذلك دون أية رقابة اجتماعية ومؤسساتية. وعليه، عندما ينتهي المرء إلى غرفة رقمية يتتقاسم هو وأفرادها المعاناة نفسها والهموم، فإن هناك الإحساس بالتضامن والتآزر الذي يبدأ في التنامي بين أعضاء الغرفة (Barak, Boniel-Nissim, & Barak, 2008).
Suler, 1875::: الشيء الذي يشجع الفرد على التفكير في وضعه ليس بوصفه كائناً معزولاً ومغضبه وإنما من خلال كونه قوة اجتماعية قادرة على التغيير... مما يمنح نوعاً من القوة لشخصيته. فيشرع في التعبير عن معاناته للآخرين دون هاجس الخوف من التهميش والإقصاء. كما يبدأ هو وأفراد جماعته في التفكير في ابتكار استراتيجيات وتقنيات مواجهة وصمات المجتمع لفنهن(Hoffman-Goetz & Donelle, 2007).

12. فعالية الذات في اتخاذها القرارات المناسبة في غرف الدردشة:

ما يميز غرف الدردشة كونها تمكن أي فرد من حشد أكبر عدد من المعلومات والاستشارات في وقت وجيز وذلك من خلال ما يدور فيها من حوارات ومحادثات. فالماء

في اطلاعه على مشاكل الآخرين في غرف الدردشة وفي تعرفه على الإجراءات المتخذة لمعالجتها، يمكن من فهم طبيعة مشكلته الشخصية وكيفية اتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها.

عموماً تمكن غرف الدردشة الفرد من التعرف على حالات الآخرين الذهنية والعاطفية في تعاملها مع وضعيات يواجهها هو حالياً أو سيواجهها مستقبلاً. بمعنى أن العملية هنا لا تخرج عن إطار التعلم غير المباشر الذي يمكن من اقتصاد الوقت والجهود الذهني وعدم المغامرة بالانخراط في تجارب جديدة، إلا بعد الرجوع إلى خبرات الآخر والاستفادة منها.

وبهذا الصدد كشف الباحث (سارف) أن عملية المحادثة على الشبكة العنكبوتية بين المصابات بسرطان الثدي قد أسفرت عن قيام بعض منهن بمراجعة نقدية لجملة من المواقف التي كانت تحد من تكيفهن مع مجتمعهن. كما تمكن من اتخاذ جملة من القرارات الجريئة، واللواتي لم يكن يمتلكن، قبل انخراطهن في غرفة الدردشة، الشجاعة الكافية للقيام بها وذلك من قبيل الخضوع لعملية إزالة الثدي (Coulson & Knibb, 2007).

ثانياً. خاتمة:

أعتقدنا في مقالاتنا أن ننتهي إلى صياغة بعض الخلاصات العامة حول أهم ما جاء في الدراسة. لكن عند الحديث عن أهمية الواقع الاجتماعية الرقمية وغرف الدردشة في تمكن الفرد من كفاءات قراءة أذهان الآخرين وعواطفهم، نجد صعوبة بمكان للخروج بخاتمة نهائية. ويمكن، في المقابل، الوقوف عند بعض الملاحظات أو بالأحرى سبر بعض التأملات والتي مؤداها كون العالم الرقمي الافتراضي بشكل عام لا يؤسس فقط، كما رأه بعضهم، لعالم ذهاني تخيلي، يجعل مریديه حبيسي أحلام اليقظة... كما لا يمكن بأي حال من الأحوال اعتماد مصادرة كونه يشكل متنفساً حاماً لأشخاص غير قادرين على تغيير واقعهم والذي يؤدي بهم، أحياناً كثيرة، إلى فقدان صلتهم بالواقع كما ذهب إلى ذلك بودريار. لكن يمكن القول إن الشبكة العنكبوتية بغرفها للدردشة ومواقعها الاجتماعية تؤسس لنوع من النشاط التنظيري والتخطيطي لما سنكون عليه مستقبلاً. بمعنى أن شباب تونس ومصر قد شرعوا في تغيير واقع بلدانهم السياسي والاجتماعي على الفيس بوك وعندما اكتملت الصورة الافتراضية

نقلوها إلى الواقع وعملوا على تتنفيذها وفقاً لما خططوا له على الفايسبوك. إذ وقياساً على العلم الذي لا يمكن أن يتتطور دون افتراض وتنظير وترويجه، يجوز القول إن من شروط نجاح أي حراك اجتماعي وسياسي أن يسبقه نشاط تنظيري، والشبكة العنكبوتية توفر فضاء مشجعاً لفعل التنظير هذا، كما تحرض لدينا القدرة على توقع الحالات الذهنية والعاطفية التي سنكون عليها مستقبلاً لا كأفراد فقط وإنما كذلك كجماعات. وما يشجع نقل فعل التغيير من مجرد افتراض إلى الواقع معيش قائم على الشبكة العنكبوتية بخاصية اللاكتف... الذي مكن الشباب الفيسبيوك من نقل المواجهة من العالم الافتراضي إلى عالم الواقع، متتجاوزين الإحساس بالخوف من السلطة المؤسساتية القائمة، حاملين معهم الإحساس بالتضامن والتآزر الذي خبروه في غرف الدردشة والمواقع الاجتماعية إلى ميدان التحرير بمصر أو ساحة القصبة بتونس.



مراجع الدراسة

- Bakardjieva, M. (2003). Virtual togetherness: An everyday-life perspective. *Media, Culture and Society*, 25, 291–313.
- Barak, A., Boniel-Nissim, M., & Suler, J. (2008). Fostering empowerment in online support groups. *Computers in Human Behavior*, 24, 1867–1883.
- Baudrillard, J. (1981) *Simulacres et Simulation*, Galilée,
- Booth, F. (2014) *Comment rester concentré dans un monde numérique*, Marabout, 2
- Braithwaite, D. O., Waldron, V. R., & Finn, J. (1999). Communication of social support in computer-mediated groups for people with disabilities. *Health Communication*, 11, 123–151.
- Bunde, M., Suls, J., Martin, R., & Barnett, K. (2007). Online hysterectomy support: Characteristics of website experiences .*CyberPsychology and Behavior*, 10, 80–85.
- Christopherson, K. M. (2007). The positive and negative implications of anonymity in Internet social interactions: “On the internet, nobody knows you’re a dog”. *Computers in Human Behavior*, 23, 3038–3056.
- Coulson, N. S., & Knibb, R. C. (2007). Coping with food allergy: Exploring the role of the online support group. *CyberPsychology and Behavior*, 10, 145–148.
- Cummins, D.D. (2000). How the social environment shaped the evolution of mind. *Synthese*, 122, 3-28
- Cummings, J. N., Sproull, L., & Kiesler, S. B. (2002). Beyond hearing: Where the real-world and online support meet. *Group Dynamics*, 6, 78–88
- Galegher, J., Sproull, L., & Keisler, S. (1998). Legitimacy, authority, and community in electronic support groups. *Written Communication*, 15, 493–530.
- Grice, H. (1975). Logic and conversation. In P.Cole & J.L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics: Speech acts*. New York: Academic Press.
- Hoffman-Goetz, L., & Donelle, L. (2007). Chat room computer-mediated support on health issues for aboriginal women. *Health Care for Women International*, 28, 397–418,

- Hoybye, M. T., Johansen, C., & Tjornhoj-Thomsen, T. (2005). Online interaction: Effects of storytelling in an Internet breast cancer support group. *Psycho-Oncology*, 14, 211–220.
- Hwang, K. O., Farheen, K., Johnson, C. W., Thomas, E. J., Barnes, A. S., & Bernstam, E. V. (2007). Quality of weight loss advice on Internet forums. *American Journal of Medicine*, 120, 604–609.
- Khabbache, H. (2007). A View over. Childhood by Bridging the Gap between. Pluralistic. Cognition and. Education. Sciences. *Journal of Arab Children (JAC)*, 32 vol 8, 93-89
- Pennebaker, J. W., & Seagal, J. D. (1999). Forming a story: The health benefits of narrative. *Journal of Clinical Psychology*, 55, 1243–1254.
- Radin, P. (2006). “To me, it’s my life”: Medical communication, trust, and activism in cyberspace. *Social Science and Medicine*, 62, 591–601.
- Tanis, M. (2007). Online Social Support Groups. In A. Joinson, K. Y. A. McKenna, T. Postmes & U. D. Reips (Eds.), *Oxford Handbook of Internet Psychology* (pp. 137-152). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Taylor, J., & MacDonald, J. (2002). The effects of asynchronous computer-mediated group interaction on group processes. *Social Science Computer Review*, 20, 260–274.
- Turkle, S. (2004). Whither psychoanalysis in computer culture? *Psychoanalytic Psychology*, 21, 16–30
- Suler, J.R. (2004 a). The online disinhibition effect. *CyberPsychology and Behavior*, 7, 321-326.
- Suler, J. R. (2004 b). The psychology of text relationships. In R. Kraus, J. Zack, & G. Stricker (Eds.), *Onlinecounseling: A handbook for mental health professionals* (pp. 19–50). San Diego, CA: Elsevier.
- Synder, M. (1974). “Self-monitoring of expressive behaviour” *Journal of personality and socialpsychology*, 30(4), 526-537.
- Weis, R., Stamm, K., Smith, C., Nilan, M., Clark, F., Weis, J., & Kennedy, K. (2003). Communities of care and caring: The case of MS Watch com. *Journal of Health Psychology*, 8, 135–148.
- Worotynec, Z. S. (2000). The good, the bad and the ugly: Listserv as support. *CyberPsychology and Behavior*, 3, 797–81.