

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالمة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع الاتصال

## التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات "جائحة كورونا أنموذجاً"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

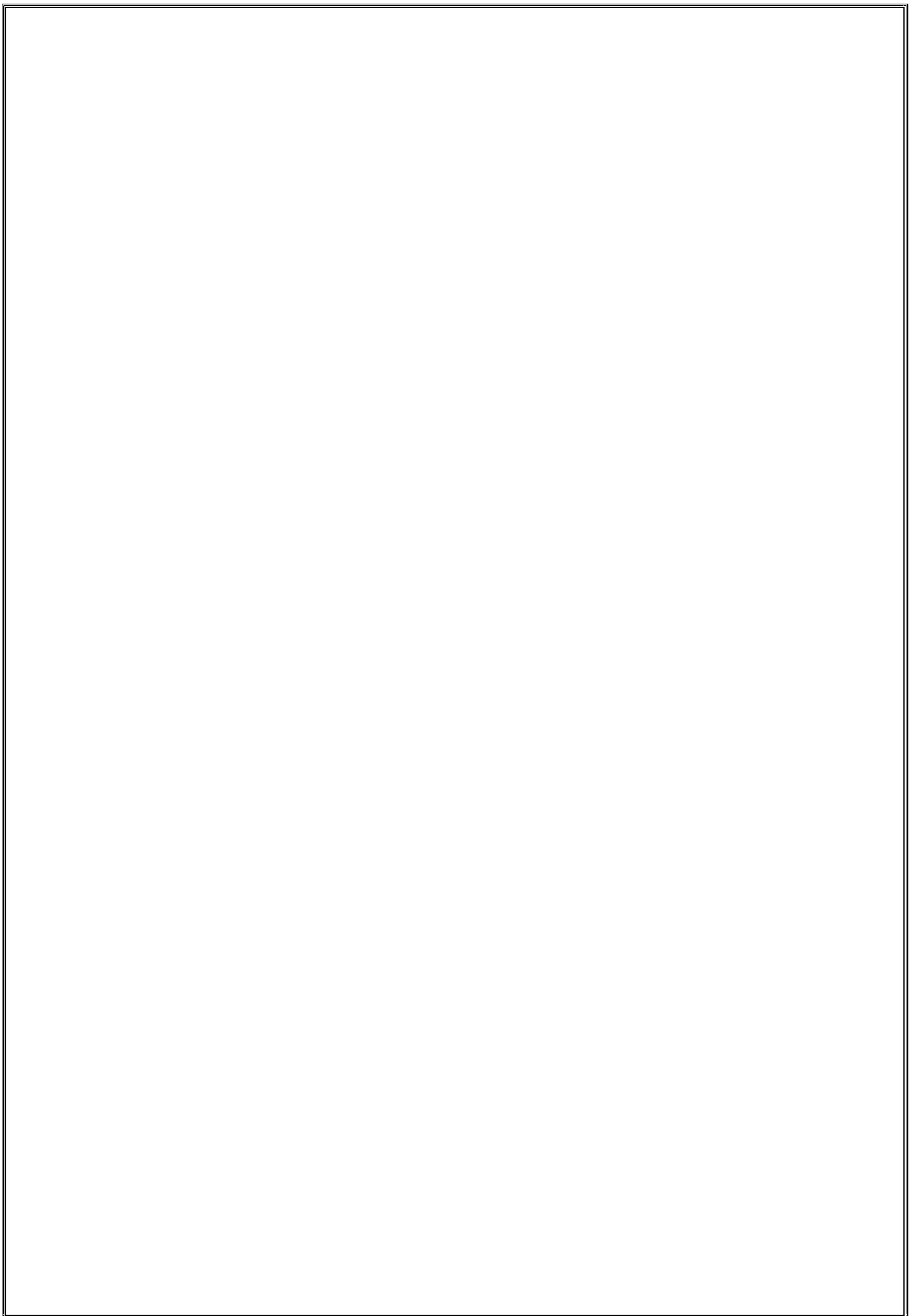
إشراف:  
أ.د. ماهر فرحان مرعب

إعداد:  
سلاطنية كريمة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. فريد سمير	أستاذ محاضر أ	رئيساً
د. ماهر فرحان مرعب	أستاذ التعليم العالي	مؤطراً / مشرفاً
د. زنفوي فوزية	أستاذ محاضر أ	مناقشاً

السنة الجامعية: 2020-2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالمة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع الاتصال

## التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات "جائحة كورونا أنموذجاً"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

إشراف:  
أ.د. ماهر فرحان مرعب

إعداد:  
سلاطنية كريمة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. قريد سمير	أستاذ التعليم العالي	رئيساً
أ.د. ماهر فرحان مرعب	أستاذ التعليم العالي	مؤطراً / مشرفاً
أ.د. زنفوي فوزية	أستاذ التعليم العالي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2020-2021

## شكر و إهداء

بداية أشكر الله العلي القدير وأحمده كثيرا على توفيقه لي في انجازي هذا البحث العلمي المتواضع.

كما أتوجه بالشكر الذي يسموه كل التقدير والاحترام للمشرف الاستاذ الدكتور "ماهر فرحان مرعب" الذي قدم لي كل التوجيهات والملاحظات والتوصيات فيما يتعلق بالبحث وعلى مسانده لي من بداية اختياري للموضوع حتى نهاية العمل.

كما أتقدم بجزيل الشكر عمال مكتبة جامعة قالمة أخص بالذكر كمال، وأمين وكل أساتذة وطلبة قسم العلوم الاجتماعية و بالأخص قسم ماستر 2 علم اجتماع اتصال بجامعة 8 ماي 1945، قالمة لهم كل شكري و عرفاني

## قائمة محتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
01	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي</b>	
04	أولا: الإشكالية
05	ثانيا: أهداف الدراسة
06	ثالثا: أهمية الدراسة
06	رابعا: أسباب ودوافع اختيار الموضوع
07	خامسا: تحديد المفاهيم
13	سادسا: الدراسات السابقة
19	سابعا: المقاربات النظرية
29	خلاصة
<b>الفصل الثاني: التفاعل الاجتماعي</b>	
31	تمهيد
32	أولا: مدخل وخصائص التفاعل الاجتماعي
34	ثانيا: أهمية وأهدافه التفاعل الاجتماعي
36	ثالثا: أسس ومراحل التفاعل الاجتماعي
39	رابعا: شروط و مستويات التفاعل الاجتماعي
41	خامسا: وسائل وأشكال ونماذج التفاعل الاجتماعي
46	سادسا: أنواع ونتائج التفاعل الاجتماعي
49	سابعا: الاتصال والتفاعل الاجتماعي
56	خلاصة

الفصل الثالث: طبيعة الأزمات وسبل إدارتها	
58	تمهيد
59	أولاً: معنى وخصائص الأزمة
61	ثانياً: أسباب وأنواع الأزمات
68	ثالثاً: مراحل الأزمات
71	رابعاً: إدارة الأزمات
78	خامساً: نماذج من الأزمات وآثارها
95	سادساً: جائحة فيروس كورونا المستجد و تداعياتها
107	خلاصة
الفصل الرابع: الجانب المنهجي والتطبيقي للدراسة	
110	تمهيد
111	أولاً: مجالات الدراسة
112	ثانياً: منهج الدراسة
113	ثالثاً: أدوات جمع البيانات
114	رابعاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة
142	خامساً: النتائج حسب أسئلة الدراسة
145	سادساً: نتائج عامة
147	سابعاً: التوصيات
148	خلاصة
149	خاتمة
151	قائمة المراجع
	الملحق

[قائمة الجداول]

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	114
2	توزيع نسب العينة حسب متغير المستوى الجامعي	115
3	يبين الحالة العائلية لأفراد العينة	115
4	يبين الحالة الاجتماعية من خلال نوع السكن	116
5	يبين وظيفة أفراد العينة	116
6	يبين إجابات العينة حول المصافحة مع الآخرين	117
7	يبين إجابات العينة حول تجنب التلامس	118
8	يبين إجابات العينة حول العناق	119
9	يبين إجابات العينة حول تقنع بالكمامة؟	120
10	بين إجابات العينة حول إمكانية أن تكون إجراءات الحجر الصحي فرصة للتغيير وتجديد العلاقات الأسرية	121
11	يبين إجابات أفراد العينة حول أثر الحجر الصحي على علاقتك مع أفراد الأسرة	122
12	يبين إجابات أفراد العينة بخصوص الممارسات والتفاعلات داخل المنزل خلال الحجر	123
13	يبين إجابات العينة حول التباعد الاجتماعي كسبب لحدوث إبعاد وقطيعة اجتماعية	125
14	يبين إجابات العينة حول صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي	126
15	يبين إجابات العينة حول صعوبة تطبيق التباعد الاجتماعي	127
16	يبين إجابات أفراد العينة أنهم في اتصال مباشر مع الآخرين	128
17	يبين إجابات أفراد العينة حول تغير جائحة كورونا من شكل الاتصال	129
18	يبين إجابات أفراد العينة حول أشكال الاتصال الحالية	130
19	يبين إجابات العينة حول الأشكال الأخرى لاتصال التي ظهرت نتيجة كورونا؟	130
20	يبين إجابات أفراد العينة حول أن كورونا أعادت تشكيل عاداتنا؟	131
21	يبين إجابات أفراد العينة حول تأثير كورونا في تشكيل عادات جديدة في المناسبات العائلية والاجتماعي	132
22	يبين إجابات أفراد العينة حول تلبية دعوات الأعراس	133
23	يبين إجابات أفراد العينة بخصوص الزيارات في الأعياد خلال جائحة كورونا	134
24	يبين إجابات أفراد العينة حول حضور الجناز ومراسيم الدفن	134

[قائمة الجداول]

136	يبين إجابات أفراد العينة حول إن للتغير المفاجئ لعاداتنا المكتسبة نتيجة جائحة كورونا تأثير نفسي	25
136	يبين طبيعة شعور أفراد العينة نتيجة لعدم حضور المناسبات العائلية	26
138	يبين إجابات أفراد العينة عن مدى رضاهم عن أشكال الاتصال والتفاعل الجديدة في ظل جائحة كوفيد 19	27
139	يبين إجابات أفراد العينة حول أفضل طريقة للتواصل والتفاعل مع الآخرين في ظل أزمة كوفيد19	28
140	يبين استخدام أفراد العينة لوسائل الاتصال الحديثة كبديل للاتصال المباشر في ظل جائحة كورونا	29



# مقدمة

## مقدمة

الاتصال والتواصل الاجتماعي هو أساس نشأة واستمرار الحياة الاجتماعية وهو ظاهرة ملازمة للوجود الإنساني والمجتمعي، بالاتصال تسهل الحياة وتتطور المجتمعات. فهو ضرورة الحياة الاجتماعية بالنسبة للفرد والجماعة والمجتمع، لقد أكدت الدراسات على أهمية التواصل الاجتماعي في استمرار العلاقات الاجتماعية وتماسك الجماعات واندماج الفرد في المجتمع، والاتصال من هنا هو عملية اجتماعية تسهل التفاعل بين الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق حاجات ودوافع ووظائف متعددة.

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يولد ويعيش في جماعة، تربطه بالآخرين علاقات مستمرة متبادلة، سواء كانت هذه العلاقات بين شخصين أو جماعتين أو منظمين وهذا ما يطلق عليه التفاعل الاجتماعي والذي يرتبط ارتباطا مباشرا بمهارته الاجتماعية وعلاقاته مع الآخرين. يعد التفاعل الاجتماعي الحقيقة الأساسية لوجود المجتمع ولا يقوم المجتمع إلا عندما يتفاعل الأشخاص بانتظام واستمرار على أساس توقعات السلوك.

إلى أن هناك الكثير من المتغيرات والأزمات تؤثر بشكل مباشر على التفاعل الاجتماعي فتعيقه أو تحد منه وجائحة كورونا أو كما تسمى علميا كوفيد 19 هذه الأزمة الصحية كان لها تأثير مباشر على العلاقات الاجتماعية عامة والتفاعل الاجتماعي خاصة وولدت إحساسات بالضغط متفاوتة الصعوبة تختلف من فرد إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، فقد أثرت في أشكال الاتصال وأنماط التفاعل الاجتماعي وإعادة تشكيل عادات وسلوكيات تتماشى مع ما تقتضيه الأزمة الصحية. يؤثر التفاعل الاجتماعي في صحة الفرد و حالاته المزاجية حيث غالبا ما يكون الشخص المتفاعل ذو مزاج جيد وحالة صحية جيدة.

وأكدت على ذلك دراسة (Reis 1985) التي حاولت دراسة التفاعل الاجتماعي وعلاقته بمتغيرات الصحة الجسمية وجاذبية الشكل، وتوصلت أن الأشخاص ذو التفاعل الاجتماعي السليم يتمتعون بالصحة الجسمية والنفسية الجيدة.<sup>1</sup>

من هذا المنطلق كان تطرقنا للموضوع وفق أربع فصول هي:

الفصل الأول تضمن كل من الإشكالية والتساؤلات، تعريف المصطلحات المرتبطة بموضوع البحث، والمتمثلة في: التفاعل الاجتماعي، الاتصال، الأزمات، جائحة كورونا وبعد

<sup>1</sup> Reis,H,T,et: THE impact of social participation on physical and psychology, journal of psychology, new York, 1985, p55.

ذلك تناولنا الأهداف المنشودة من هذا البحث والأهمية وأسباب اختيار الموضوع. ثم تطرقنا إلى الدراسات السابقة وما وصلت إليه من نتائج لنصل إلى عرض المقاربة النظرية فالخلاصة. أما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه بالتفصيل للتفاعل الاجتماعي عملية، أسبابه، أنواعه ومراحله ونماذجه.

فيما خصص الفصل الثالث لعرض ما يتعلق بالأزمات وسبل إدارتها، حيث تناولنا: خصائص الأزمات وأنواعها وأسبابها ومراحلها، كما تطرقنا إلى إدارة الأزمات واستراتيجيات إدارتها.

أما الفصل الرابع فقد خصص للجانب المنهجي والتطبيقي حيث تضمن جانبين هما: الأول: تعرضنا فيه إلى كل ما يخص الجانب المنهجي للدراسة من تحديد مجالات الدراسة واختيار عينة الدراسة وتحديد المنهج المناسب وكذا أدوات جمع البيانات. أما الثاني: فتضمن عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

## الفصل الأول

# الإطار المفاهيمي للدراسة

## أولاً: الإشكالية

يعيش الكائن البشري في عالم سريع متغير يواجه فيه كل يوم متغيرات ومواقف وتحديات مختلفة تفرض عليه أنماط من السلوكيات والتفاعلات التي تتماشى مع متطلبات الموقف وظروف الحياة، وذلك عن طريق الاتصال باعتباره الحلقة الواصلة بين الإنسان والعالم الخارجي.

الإنسان فاعل اتصالي وهذا ما يجعله فاعل اجتماعي يخضع ضمن المجتمع ويندمج فيه ويتكيف مع متغيراته، من خلال التفاعل الذي قد يحدث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ويأخذ أنماط مختلفة وتتحول هذه الأنماط إلى علاقات اجتماعية.

حيث يعتبر التفاعل شرط أساسي لوجود أي نشاط اجتماعي مهما كانت طبيعة العمليات الاجتماعية ولذا فجميع العمليات الاجتماعية بغض النظر عن حجم الجماعة تعتبر شكلاً من أشكال التفاعل الاجتماعي.

كما أن التفاعل الاجتماعي أمر حيوي للفرد والجماعة، إذ يصعب بل يستحيل تصور استمرار الجماعة بدون تفاعل، فالأفراد والجماعات ترتبط فيما بينها بأساليب متعددة، والمجتمع ككل عبارة عن نسق اجتماعي متكامل، مرتبط في واقع الأمر بشبكة واسعة من العلاقات الاجتماعية المبنية على التفاعل بين أعضائه.

وبحكم فطرة الإنسان فهو لا يستطيع إلا العيش في مجال اجتماعي يتأثر به و يؤثر فيه، وهذا ما يجعله متميز عن باقي المخلوقات مما يجعله يتعلم أنماطاً سلوكية تساعده على التكيف داخل هذا المجال من خلال تفاعله واحتكاكه واتصاله بالآخرين.

بالتفاعل تتشكل العلاقة الاجتماعية، إذ يعد التفاعل الاجتماعي مرحلة أساسية لتشكيل الجماعات والروابط الاجتماعية كما أنه شرط أساسي لظهور وتكون المجتمعات الإنسانية.

إلا أن هذه العلاقات والتفاعلات تتسع وتتقلص متأثرة بالتغيرات و الأزمات والكوارث التي تمس بأمن الإنسان واستقراره، وتولد ظروف قاسية وحاجات ضرورية فكلما تعاظمت أخطار الأزمات كلما شكلت عوائق وصعوبات على تفاعل وتواصل وتكيف الأفراد والجماعات داخل المجتمع .

يشهد عصرنا الحالي ارتفاعاً في نسب حدوث الأزمات سواء كانت أزمات طبيعية أو نتيجة ما صنعه الإنسان.

ومن أشد الأزمات فتكا بعد الحروب والكوارث الطبيعية، ظهور وانتشار الأوبئة، ذلك الخطر الداهم الذي يخشاه البشر، فهذه الأوبئة لا تفرق بين كبير وصغير ولا غني وفقير، بل تجتاح العالم وتُخل بتوازناته وقواه، وتؤثر في مختلف مجالات الحياة.

لقد عرف تاريخ البشرية سلسلة من الأوبئة والأمراض الفتاكة التي أشاعت الرعب في العالم، وقد تميزت كل حقبة زمنية باجتياح وباء معين، يختلف عن غيره في الخصائص وطرق الانتقال والانتشار.

وبالرغم من تعدد واختلاف أسباب الأوبئة، إلى أن انتشارها يرجع في كثير من الأحيان إلى عادات الناس وثقافتهم التي تساهم في الانتشار الواسع لها، ومن ذلك طريقة الاتصال والتفاعل بين بني البشر، ولعل فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف بفيروس كوفيد 19 أكثر هذه الأوبئة التي زرعت الرعب في أيامنا هذه، وأثرت على طبيعة وطريقة الحياة .

وقد تجلت واضحة انعكاسات جائحة كورونا على الحياة البشرية خاصة منها العلاقات الاجتماعية وأثرت الأثر البالغ في التفاعلات الاجتماعية وأحدثت مجموعة من الاضطرابات في الاتصال الاجتماعي بشكل نستطيع لمسه في أبسط أمور حياتنا اليومية.

وعليه يمكننا الانطلاق في دراستنا هذه من التساؤل الرئيسي الآتي:

**ما مدى تأثير أزمة كورونا على الاتصال والتفاعل الاجتماعي؟**

وتتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما طبيعة تأثير أزمة كورونا على الاتصال والتفاعل الاجتماعي؟
- ما شكل الاتصال والتفاعل الذي ظهر بين الأفراد في ظل أزمة كورونا؟
- ماهي وسائل الاتصال والتفاعل البديلة التي يستخدمها الأفراد في ظل أزمة كورونا؟

**ثانياً: أهداف الدراسة:**

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف الآتية:

- الكشف عن تأثير أزمة كورونا على عملية التفاعل الاجتماعي.
- الكشف عن طبيعة تأثير أزمة كورونا على عملية التفاعل الاجتماعي.
- الكشف عن شكل الاتصال والتفاعل الذي ظهر بين الأفراد في ظل أزمة كورونا.
- الكشف عن وسائل الاتصال والتفاعل البديلة التي يستخدمها الأفراد في ظل أزمة كورونا.

**ثالثا: أهمية الدراسة:**

لكل دراسة أهمية علمية وعملية، تأتي الأهمية العلمية لدراستنا من طبيعة الموضوع في حد ذاته، ألا وهو التفاعل الاجتماعي الذي هو محور الحياة البشرية، وما يرتبط بهذا المفهوم من أبعاد ومضامين، هذا التفاعل الذي إن كان مباشرا أو غير مباشر لا يمكن للحياة الاجتماعية أن تتأسس من دونه ولا أن يحقق الإنسان ذاتيته، وعند ربط التفاعل بالأزمات تظهر أهمية علمية أخرى تتجلى في طبيعة الظروف التي تمر بها الحياة الاجتماعية وعملياتها ومنها على الأخص عملية التفاعل الاجتماعي، في الظرف الحالي بسبب انتشار جائحة كورونا، حيث أضافت ظروف الجائحة بعدا وضرورة علمية لدراسة عملية التفاعل في ظل هذه الظروف الغير طبيعية اجتماعيا.

كما لهذه الدراسة أهمية عملية تتمثل بما ستصل إليه من نتائج تكشف عن طبيعة موضوع الدراسة وعن نوع التأثير بين متغيرات الدراسة، هذه النتائج التي يمكن ان تكون نقطة انطلاق لدراسات أخرى مستقبلية من جهة، كما ستدعم نتائج دراستنا حقل المعطيات والبيانات العلمية الاجتماعية في مكتباتنا الجامعية.

**رابعا: أسباب اختيار موضوع الدراسة:**

ينطلق الباحث عند قيامه بدراسة أي ظاهرة من جملة من الأسباب منها ما يتعلق بالباحث نفسه كأسباب ذاتية ومنها ما يتعلق بالمحيط الاجتماعي للظاهرة وهي أسباب موضوعية، ويمكن أن نذكر من بين هذه الأسباب ما يلي:

- أولا وقبل أي شيء الإحساس والشعور الذاتي بالمشكلة: فهي مشكلة نعيش كل لحظة تداعياتها ونلمس آثارها في حياتنا.
- التخصص العلمي إذ أن اختصاصي العلمي على مستوى الماستر علم اجتماع "الاتصال" ويعد موضوع التفاعل الاجتماعي جزء لا يتجزأ من هذا الاختصاص على باعتباره حجر الزاوية في العملية الاتصالية، حيث يعتبر هذا فرصة لتطوير المعارف وذلك بما يتماشى والتخصص الحالي.
- كما يعتبر موضوع الدراسة حيوي وحديث إلى جانب قلة الدراسات التي تدرس التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات، حيث تركيز أغلب الدراسات التي تناولت موضوع التفاعل الاجتماعي في المجال التربوي أو المنظمات وبعض المشاكل الاجتماعية والنفسية ونظرا لندرة الدراسات السوسيولوجية التي تناولت موضوع التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات من منطلق الفعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، تم اختيارنا للموضوع كمحاولة للكشف عن الواقع الفعلي لتحولات والتغيرات التي مست السلوكيات وأنماط التفاعل الاجتماعي في ظل جائحة كورونا.

**خامسا: تحديد المفاهيم****- التفاعل****- لغة:**

تفاعل من الفعل " فعل " وهو كناية عن كل عمل متعمد أو غير متعمد قال تعالى في قصة موسى عليه السلام " فعلت فعلتك التي فعلت. " والاجتماعي من جمع الشيء عن تفرقه، يجمعه جمعا والجمع : اسم لجماعة والجمع مصدر قولك جمعت الشيء والجمع المجتمعون.<sup>1</sup>

**- اصطلاحا:**

يعرف التفاعل بأنه: نشاط متبادل يتضمن شخصين أو عدة أشخاص ومجموعات بحيث تكون أفعال كل فريق حافز لردود فعل الفريق الآخر والفرق الأخرى، وقد تكون الحوافز وردود الفعل متواصلة فتألف عندئذ نمط من التفاعل كل تفاعل يتضمن نوع من الاحتكاك إن كان مباشر كالمخاطبة والأعمال الجسدية والاستماع، أو غير مباشر من خلال الأعمال المكتوبة أو أنواع أخرى من الاتصال البعيد، والتفاعل حقيقة أساسية لكل حياة اجتماعية.<sup>2</sup>

**- إجرائيا**

هو علاقة متبادلة بين فردين أو أكثر، يتم عن طريق الاحتكاك بواسطة عملية الاتصال تؤدي إلى التأثير على أفعال الآخرين ووجهات نظرهم.

**- التفاعل الاجتماعي****- اصطلاحا:**

ورد في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية " أن التفاعل الاجتماعي ظاهرة اجتماعية يحدث فيها تأثير متبادل بين طرفين أو جماعتين أو هيئتين ويتم هذا التفاعل عن طريق الاتصال المادي المباشر وغير المباشر.<sup>3</sup>

يعرف هربرت ميد التفاعل الاجتماعي بأنه " العملية التي يتم فيها التبادل و التفاوض و حتى الصراع بواسطة الرموز التي تنتج من خلالها الحقيقة".<sup>4</sup>

1. ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، ط1، المجلد الخامس، دار صادر، بيروت، لبنان، 1997، ص 143.

2. امل ابراهيم عبد الخالق رؤوف: قلق التفاعل، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 46.

3. ابراهيم مذكور: معجم علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1975، ص 167.

4. عبد الرحمان عزي : الفكر الاجتماعي المعاصر والظاهرة الاعلامية الاتصالية، دار الامة، الجزائر، 1955، ص 31 .



ذهب هيربرت بلومر في تعريفه للتفاعل الاجتماعي إلى " أن التفاعل الرمزي يشير إلى تلك الخاصة المتميزة للتفاعل عندما يحدث بين الكائنات البشرية، و المتمثلة في التأويل المتبادل و الرمزي لأفعال الآخر. و هي العملية التي توجه الكائنات البشرية، و أفعالها سواء كانوا أفرادا أو جماعات في المجتمع الإنساني.<sup>1</sup>

التفاعل الاجتماعي من منظور سروكن :اتخذ بيترم سروكن ( 1889.1968 ) من التفاعل الاجتماعي وحدة لتحليل النظام الاجتماعي للمجتمع وظواهره. وبذلك يشير مفهوم التفاعل الاجتماعي عنده إلى "أي حدث يؤثر فيه أحد الأطراف تأثيرا ملموسا على الأفعال الظاهرة أو الحالة العقلية للطرف الآخر.<sup>2</sup>

كما عرف بأنه" التقاء سلوك شخص مع شخص آخر، يكون سلوك كل منهما استجابة لسلوك الآخر، و منبها لهذا السلوك في الوقت نفسه.<sup>3</sup> هو عملية اتصال تؤدي إلى التأثير عقليا و دفاعيا على أفعال الآخرين.<sup>4</sup> التفاعل الاجتماعي هو ذلك السلوك الظاهر للأفراد في موقف معين في إطار الجماعة الصغيرة.<sup>5</sup> التفاعل الاجتماعي علاقة متبادلة بين فردين أو أكثر يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر إذا كانا فردين، ويتوقف سلوك كلاً منهما على سلوك الآخرين إذا كانوا أكثر من فردين.<sup>6</sup>

ويقصد أيضا بالتفاعل الاجتماعي التأثيرات المتبادلة التي تحدثت بين الأفراد و الجماعات بحيث يؤثر ويتأثر بالآخر، إذ يبدأ كل شخص بفعل اجتماعي يعقبه رد فعل، يصدر عن شخص آخر ويحدث ذلك في محاولة من الأفراد لحل مشاكلهم وفي كفاحهم من أجل الوصول إلي الأهداف.<sup>7</sup>

#### - التعريف الإجرائي:

- التفاعل الاجتماعي هو التأثير المتبادل الذي يحدث بين فردين أو أكثر، وينتج من خلال ذلك تغير في السلوك وفي بحثنا قد تناولنا التفاعل الاجتماعي من خلال سلوكيات الأفراد المتبادلة مع الأطراف الأخرى في المواقف الاجتماعية ومعرفة أشكالها ومستوياتها في زمن كورونا.

<sup>1</sup> السيد على شتا: التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص 28.

<sup>2</sup> السيد على شتا: المرجع نفسه، ص30.

<sup>3</sup> حلمي منيرة : التفاعل الاجتماعي ،مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة، مصر، 1978، ص230.

<sup>4</sup> جودت بني جابر: علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، القاهرة، 2004 ، ص133.

<sup>5</sup> توفيق مرعي واحمد بلقيس : الميسر في علم النفس ، ط1 ، دار الفرقان للنشر ، 1984 ، الأردن، ص65.

<sup>6</sup> جلال سعد: علم النفس الاجتماعي، ط2 ، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1984 ، ص9 ،

<sup>7</sup> حسين عبد الحميد، احمد رشوان: العلاقات الاجتماعية ، ط2 ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ص 2004 .

## - الاتصال

## - لغة :

الاتصال لغويا هو كلمة مشتقة من المصدر "وصل" الذي يحمل معنيين: الأول هو ربط بين كائنين أو شخصين، والربط هنا يعني إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين، والثاني هو البلوغ والانتهاج إلى غاية وصل الشيء أي بلغه.<sup>1</sup>

أما أصل كلمة اتصال مشتق من اللاتينية (communis) وتعني المشاركة هنا، أي المشاركة في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات.<sup>2</sup>

## - اصطلاحا:

عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين، جماعتين، مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة.

كما عرفه "كارون هوفلان وآخرون" بأنه: العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) بإرسال مثير عادة ما يكون لفظيا لكي يعدل من سلوك الآخرين.<sup>3</sup>

- الاتصال بمعناه العام والبسيط يقوم على تقبل تبادل المعلومات بين الأطراف مؤثرة ومتأثرة،<sup>4</sup> كما يعرف الاتصال كذلك على أنه "نقل الرسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة، باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير".<sup>5</sup>

- الاتصال يعني تفاعل بالرموز اللفظية والغير لفظية بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ بالحوار والثاني مستقبل يكمل الحوار.<sup>6</sup>

- وهو العملية التي يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب فيما بينهم.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> محمد العديلي ناصر: السلوك الإداري والتنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1982، ص 18.  
<sup>2</sup> عمر احمد الهمشري: التنشئة الاجتماعية للطفل، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 2003، ص 170.  
<sup>3</sup> فايق حسني أبو حليلة، الحديث في الإدارة الرياضية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع عمان، 2004، ص 174.  
<sup>4</sup> السيد عبد الحميد عطية، الاتصال - اتجاهات نظرية واسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية - المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2012، ص 7.

<sup>5</sup> محمد عمر الطنوبي: نظريات الاتصال، دن، الإسكندرية، 2001، ص 15

<sup>6</sup> علي عوجة وآخرون: مقدمة في وسائل الاتصال، ط 1، مكتبة مصباح، جدة، السعودية، 1989، ص 18.

<sup>7</sup> صالح خليل أبو إصبع: العلاقات العامة والاتصال الانساني، ط 1، دار الشروق، الاردن، 1998، ص 13.

- يعتبر الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يهدف إلى تقوية العلاقات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف أو التباغض.<sup>1</sup>

- نجد باحث مثل وارن **H.C Warren** يعرف الاتصال بأنه: نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون نقل فعلي لمادة ما أو إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن أو العكس أو من فرد إلى آخر.<sup>2</sup> وفي سياق آخر يرى الباحثين أن الاتصال أو التواصل بمعناه العام و البسيط يقوم على نقل أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة على نحو يقصد به ويترتب عليه تغيير في المواقف أو السلوك.<sup>3</sup>

#### - التعريف الإجرائي:

الاتصال هو عملية مشاركة لأفكار أو مشاعر أو معلومات بين طرفين متفاعلين حول موضوع أو حدث ما.

#### - الأزمة:

#### لغة:

يعرف المعجم الوسيط الأزمة بأنها الشدة والقحط، وفي قاموس webster تعرف بأنها فترة حرجة وغير مستقرة أو خلل في الوظيفة.<sup>4</sup>

#### - اصطلاحاً:

الأزمة مصطلح قديم ترجع أصوله التاريخية للطب الإغريقي - نقطة تحول بمعنى أنها لحظة قرار حاسمة في حياة المريض، تطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ في جسم الإنسان.<sup>5</sup> تعرف الأزمة أنها تهديد أو خطر غير متوقع الأهداف وقيم ومعتقدات و ممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، ط1، دار مجدلوي للنشر والتوزيع، الأردن، 1993، ص17.

<sup>2</sup> محمد صبري فواد النمر: اساليب الاتصال الاجتماعي، ط1، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2013، ص 10.  
<sup>3</sup> مجدي احمد محمد عبد الله : مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام، ط1، دار المعرفة الجامعية، سوتير، الإسكندرية، 2008 ، ص 22.

<sup>4</sup> مجمع اللغة العربية : معجم الوسيط، ط 4، مكتبة الشرق الدولية، 2004 ، ص 206.  
<sup>5</sup> محمود جاد الله : ادارة الازمات، ط1، دار اسامة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 8.  
<sup>6</sup> عبد الرزاق محمد الدليمي: الاعلام وادارة الازمات، ط 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة ، عمان، الأردن، 2012، ص91.

كلمة أزمة هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي بأنها مشكلة يثير استخدامها في كثير من المجالات والنفقات الحادة حول تحديد مفهوم معين أو اتجاه معين في القضايا العامة أو الخاصة، قد تكون سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو اجتماعية والمقصود بفكرة أزمة هنا هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار الأمن الوطني للدولة وغير المتوقع حدوثها ومن الصعب السيطرة عليه قبل حدوثها.<sup>1</sup>

الأزمة هي تداعى سريع للأحداث ينشط عوامل عدم الاستقرار وبالتالي يزيد من احتمالات اللجوء إلى العنف و هذا يستدعي أن توجد إدارة لهذه الأزمة لا تصل إلى هذه المرحلة.<sup>2</sup>

تعتبر الأزمة عن موقف أو حالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية وتتلاحق فيها الأحداث، وتتشابك فيها الأسباب مع النتائج ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهات مستقبلية.<sup>3</sup>

يعاني مفهوم الأزمة كسائر مفاهيم العلوم الاجتماعية من تداخل مع العديد من المفاهيم ذات الارتباط القوي به وفي هذا الصدد يمكن القول بوجود تداخل قوي بين مفهوم الأزمة من ناحية والمفاهيم الآتية من ناحية أخرى.

### ➤ بعض المفاهيم المتداخلة مع مفهوم الأزمة

**المشكلة:** تعبر عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة ما من الحالات غير المرغوب فيها وتحتاج عادة إلى جهد منظم للتعامل معها وحلها وقد يؤدي إلى نشوء الأزمة لكنها ليست أزمة بذاتها.<sup>4</sup>

**الحادث:** شيء فجائي يتم بشكل سريع وينفضي أثره فور إتمامه وقد تنجم عنه أزمة لكنها لا تمثله فعلا وإنما تكون فقط إحدى نتائجه

**الكارثة:** يقصد بها التغيير المفاجئ ذو اثر حاد أو تدميري مما ينتج عنه تغيرات ونتائج تتعلق بعملية التوازن والكارثة في مجملها تعد سببا للأزمة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> عبد الرزاق الدليمي: العلاقات العامة وإدارة الأزمات، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، 2013، ص131.

<sup>2</sup> قدرى علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، بيروت، ط1، 2008، ص76.

<sup>3</sup> محسن أحمد الخضري : إدارة الأزمات، ط1، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1998، ص 23

<sup>4</sup> بلال خلف السكارنة: إدارة الأزمات، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015، ص 28

<sup>5</sup> بن لعربي يحيى: دور الاتصال في إدارة الأزمات، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة شلف، عدد15، جانفي، 2016، ص4.

هي أحد أكثر المفاهيم التصاقاً بالأزمات، وقد ينجم عنها أزمة، ولكنها لا تكون هي أزمة بحد ذاتها، وتعتبر الكارثة عن حالة مدمرة حدثت فعلاً ونجم عنها ضرر في الماديات أو كليهما معاً.<sup>1</sup>

**المنظور الإداري:** وتشير الأزمة "خلل جوهري في المسيرة العادية لحياة فرد أو جماعة أو منظمة، وتنشأ الأزمة عند حدوث موقف غير متوقع يكون الفرد أو الجماعة غير مستعدين له.<sup>2</sup>

**علم الاجتماع:** كلمة أزمة هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي بأنها مشكلة يثير استخدامها في كثير من المجالات والنقاشات الحادة حول تحديد مفهوم أو اتجاه معين في القضايا العامة أو الخاصة، قد تكون سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو اجتماعية والمقصود بفكرة أزمة هنا هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار الأمن الوطني للدولة وغير المتوقع حدوثها ومن الصعب السيطرة عليه قبل حدوثها.<sup>3</sup>

#### - التعريف الإجرائي:

هي الأحداث المفاجئة التي تفضي إلى اضطراب التوازنات والأنظمة الاقتصادية والاجتماعية بما يؤدي إلى تأثير سلبي على مجمل أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما يستلزم أخذ قرارات فعالة وإجراء تغييرات سريعة وتحديد الاستراتيجيات اللازمة لإعادة التوازن.

#### - جائحة كورونا

فيروسات كورونا هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضاً مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد الوخيم (الساارز) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرز).

الفيروس التاجي (كورونا) سلالة جديدة من فيروس كورونا تم التعرف عليه لأول مرة في مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي في مدينة ووهان بمقاطعة "هوبي" الصينية.<sup>4</sup>

يعرف الفيروس الآن باسم "فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2"، ويرمز إليه بـ 2 sars cov ويسمى المرض الناتج عن مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19)، في مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية (who) أنها صنفت وباء كوفيد 19 كجائحة.

<sup>1</sup> السيد عليوة ، مرجع سابق ، ص12.

<sup>2</sup> شهاب بدر، معجم مصطلحات الإدارة العامة، ط 1، دار البشير، عمان، الأردن، 1998، ص98.

<sup>3</sup> عبد الرزاق الدليمي: العلاقات العامة وإدارة الأزمات، مرجع سابق، ص131.

<sup>4</sup> رابح ربراب وامال كزيز: جائحة كوفيد 19 (كورونا) دراسات سوسيلوجية، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية والسياسية، برلين، ألمانيا، 2021، ص17.

**- التعريف الإجرائي:**

هي وباء ومرض معدي خطير سريع الانتشار بين البشر، يسببه فيروس تاجي انتشر وتفشى في العالم أودى بحياة الملايين من سكان الكرة الأرضية.

**سادسا: الدراسات السابقة:****- الدراسات المحلية:****- دراسة : سنوسي بومدين ، جلولي زينب "**

**بعنوان:** الصحة النفسية في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 والتباعد الاجتماعي واستمرار الحجر الصحي"، أجريت هذه الدراسة عام 2020، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:  
**نتائج الدراسة:**

- توصل الباحثان إلى أن أهم المؤشرات الدالة على انخفاض الصحة النفسية هي أشعر بخوف كبير من أن أصيب بهذا الوباء، وأشعر بالعجز من حماية أفراد عائلتي، كما تم التكتشف عن:
  - مستوى الصحة النفسية في ظل أزمة كورونا منخفض.
  - أهم المؤشرات الدالة على انخفاض الصحة النفسية هي أشعر بخوف كبير من أن أصيب بهذا الوباء، وأشعر بالعجز من حماية أفراد عائلتي.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية في ظل أزمة كورونا تعزى لمتغير الجنس.<sup>1</sup>
- دراسة لؤي هبي**

**بعنوان "علاقة مهارات التواصل بجودة التفاعل الاجتماعي"**<sup>2</sup>، أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، عام 2017. ومن أهم نتائج الدراسة نذكر:

**نتائج الدراسة:**

أسفرت الدراسة على النتائج الآتية:

<sup>1</sup>سنوسي بومدين و جلولي زينب: الصحة النفسية في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 - والتباعد الاجتماعي واستمرار الحجر الصحي، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد2، العدد2 جوان، الاغواط،الجزائر، 2020،صص 65،80.  
<sup>2</sup>لؤي هبي: علاقة مهارات التواصل بجودة التفاعل الاجتماعي، دراسة ميدانية في مؤسسة " اتصالات الجزائر " بالوادي"مذكرة ماستر(غير منشورة)، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي،2017-2018.

من خلال حساب معامل الارتباط" بيرسون "بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي، يتضح أنه لا يوجد علاقة بين مهارة الترحيب التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة" اتصالات الجزائر " بالوادي وجودة التفاعل الاجتماعي للزبائن.

من خلال حساب معامل الارتباط" بيرسون "بين مهارة التحدث وجودة التفاعل الاجتماعي، يتضح أنه هناك علاقة بين مهارة التحدث التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة " اتصالات الجزائر " بالوادي وجودة التفاعل الاجتماعي للزبائن.

من خلال حساب معامل الارتباط" بيرسون "بين مهارة الإنصات وجودة التفاعل الاجتماعي، يتضح أنه لا يوجد علاقة بين مهارة الإنصات التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة" اتصالات الجزائر " بالوادي وجودة التفاعل الاجتماعي للزبائن.

من خلال حساب معامل الارتباط" بيرسون "بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي، يتضح أنه لا يوجد علاقة بين مهارة الكتابة التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة" اتصالات الجزائر " بالوادي وجودة التفاعل الاجتماعي للزبائن.

وفي الأخير نستنتج من خلال النتائج التي تتعلق بمجتمع الدراسة أنه لا يوجد علاقة بين مهارات الاتصال وجودة التفاعل الاجتماعي

- دراسة بثينة قليدة ، فيروز مرابط

بعنوان: التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الواقعي لدى الشباب "الفيسبوك نموذجاً"<sup>1</sup> أجريت هذه الدراسة بجامعة الوادي عام 2015.

نتائج الدراسة :

جاءت هذه الدراسة بعنوان التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الواقعي لدى الشباب، معتمدين في ذلك على طرح التساؤل الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة بين التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي و التفاعل الواقعي لدى الشباب؟

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين التفاعل الافتراضي والتفاعل الواقعي في لغة الخطاب.
- توجد علاقة ارتباطية بين التفاعل الافتراضي والتفاعل الواقعي في محتوى الخطاب.
- توجد علاقة ارتباطية بين التفاعل الافتراضي والتفاعل الواقعي في أسلوب الخطاب.

<sup>1</sup>. بثينة قليدة وفيروز مرابط: التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الواقعي لدى الشباب "الفيسبوك نموذجاً"، مذكرة ماستر(غير منشورة)، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2015-2016.

- لا توجد علاقة ارتباطية بين التفاعل الافتراضي والتفاعل الواقعي في مستوى الخطاب.
- توجد علاقة بين التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي و التفاعل الواقعي لدى الشباب.

### - دراسات عربية

#### - دراسة داليا طارق عبد الفتاح

"التفاعل الاجتماعي للأسر النازحة بين الجانبين الأيمن والأيسر"<sup>1</sup> أجريت هذه الدراسة في مدينة الموصل/ العراق عام 2018، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أن 72 % من الأسر النازحة حظوا بالترحيب.
- أن 62 % من الأسر النازحة عانت من سوء المعاملة من قبل الساكنين في الجانب الأيسر التي نشأت نتيجة لقلّة الإمكانيات المادية وضيق المنزل.
- تشير نتائج البحث إلى أن أغلب الأسر النازحة تكيفوا اجتماعياً مع الأوضاع الجديدة وهو شكل سائد من التفاعل الاجتماعي.
- توصل البحث إلى أن 84 % من الأسر قد وقعت بينهم وبين اسر الجانب الأيسر مشاكل وهو شكل من أشكال التفاعل السلبية ألا وهو الصراع. وهذا ما يؤكد فرضية البحث القائلة بأن التفاعل الاجتماعي بين أسر الجانبين الأيمن والأيسر خلق أشكال جديدة من العلاقات الاجتماعية.
- أوضح البحث أن 68 % من الأسر النازحة لم تكن منعزلة اجتماعياً بعد نزوحها.
- أظهر البحث أن العيش المشترك يساهم في تقوية العلاقات الاجتماعية.

#### - دراسة : يحيى مبارك خطاطبه

بعنوان: " أشكال التفاعل الأسري وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة جامعة اليرموك"<sup>2</sup>.  
أجريت هذه الدراسة على طلبة جامعة اليرموك في الأردن عام 2017، ومن أهم نتائج الدراسة نذكر:

<sup>1</sup>. داليا طارق عبد الفتاح : التفاعل الاجتماعي للأسر النازحة بين الجانبين الأيمن والأيسر، دراسات موصلية، العدد، 49، العراق، 2018.  
<sup>2</sup>. يحيى مبارك خطاطبه: أشكال التفاعل الأسري وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة جامعة اليرموك، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العلوم الاجتماعية والانسانية، دار النظم، عدد45، السعودية، 2018.



## نتائج الدراسة :

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين شكلي التفاعل - تفاعل الأب، تفاعل الأم - ومقياس المهارات الاجتماعية لدى طلبة الجامعة على الدرجة الكلية والأبعاد. وبينت النتائج أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لشكل تفاعل الأب جاءت بدرجة أعلى من شكل تفاعل الأم، وأن أكثر أساليب التفاعل الأسري شيوعاً هو الأسلوب الديمقراطي، كما أن أكثر مجالات المهارات الاجتماعية شيوعاً هو مجال المهارات التوكيدية ومهارات العلاقات مع الأقران. وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أشكال التفاعل الأسري تعزى لأثر النوع الاجتماعي لصالح فئة الذكور، ومستوى تعليم الأب، ولم تظهر المقارنات البعدية وجود فروق بين فئة ثانوي وجامعي ودراسات عليا على مقياس أشكال التفاعل ككل. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير التخصص و مستوى تعليم الأم.

كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس المهارات الاجتماعية تعزى إلى النوع الاجتماعي لصالح فئة الذكور على مقياس المهارات الاجتماعية للمراهقين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمستوى تعليم الأم على مجال إدارة الذات، وكانت الفروق لصالح فئة الدراسات العليا على جميع مجالات مقياس المهارات الاجتماعية للمراهقين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للتخصص على جميع مجالات مقياس المهارات الاجتماعية للمراهقين. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمستوى تعليم الأب على جميع مجالات مقياس المهارات الاجتماعية للمراهقين.

وأخيراً أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط إمكانية التنبؤ بالمهارات الاجتماعية من خلال أشكال التفاعل الأسري شكل تفاعل الأب، وشكل تفاعل الأم.

## - دراسة رشا عمر تدمري وريم فواز وحسين حمية

**بعنوان:** "الصحة النفسية لدى اللبنانيين خلال جائحة كورونا (كوفيد ) 19 في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"<sup>1</sup> أجريت هذه الدراسة عام 2020 كدراسة وصفية مسحية على عينة من أفراد المجتمع اللبناني، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

## نتائج الدراسة

- يتمتع اللبنانيون بالرغم من جائحة كورونا بمستوى مرتفع من الصحة النفسية.

<sup>1</sup>. رشا عمر تدمري وريم فواز وحسين حمية : الصحة النفسية لدى اللبنانيين خلال جائحة كورونا (كوفيد ) 19 -في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية،المجلة العربية للنشر العلمي،العدد 25، لبنان،2020 .

- يعاني المراهقون من تدني مستوى الصحة النفسية مقارنة بالراشدين وكبار السن.
- بمقارنة مستويات الصحة النفسية بين الإناث والذكور تبين اختلاف بين النوعين، حيث تُعاني الإناث من مستوى منخفض على صعيد الصحة النفسية مقارنة بالذكور.
- يتأثر العازبين والعازيات بشكل أكبر من المتزوجين.
- كلما انخفض المستوى التعليمي انخفضت مستويات الصحة النفسية.
- يعاني العاطلون عن العمل من مستويات أكثر انخفاضاً من الصحة النفسية مقارنةً بالعاملين، وبالتالي فإن الأشخاص ذوي الدخل الاقتصادي المتدني هم الأكثر تأثر سلباً بالجائحة مقارنةً بذوي المستوى الاقتصادي المتوسط والمرتفع.

### - تعقيب على الدراسات السابقة

- من خلال العرض السابق للدراسات التي تناولت جوانب مختلفة من التفاعل الاجتماعي الأسري والمجتمعات الافتراضية والتفاعل الاجتماعي في ظل بعض المتغيرات كالطلاق والهجرة والصحة النفسية خلال جائحة كورونا.
- أظهرت الدراسات السابقة وجود فروق في التفاعل الاجتماعي تعزى للمستوى الدراسي، وللنوع، ولمكان الإقامة، وللعمر، والمستوي التعليمي.
- أظهرت الدراسات السابقة أن هنالك علاقة إيجابية بين اللقاءات الواجهية والتفاعل الاجتماعي. وبين مهارات التواصل والتفاعل الاجتماعي.
- أوضحت الدراسات أن الإنترنت توفر إمكانات للشعور بالمجتمع الافتراضي كما توفر إمكانات لأشكال جديدة من التعاون والتفاعل والمشاركة.
- أظهرت الدراسات أن الصحة النفسية مرتبطة بعدة متغيرات كالجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، والعمل.
- الجانب النظري للدراسات لم يتناول فيها بطريقة ملمة العلاقات الاجتماعية وكان هناك إمام بجميع جوانب التفاعل الاجتماعي.
- إلا أن الجانب التطبيقي في الدراسات كان في غاية الوضوح أكثر إماما بكل تقنيات تحليل الجداول بطريقة جيدة.

بصفة عامة استفدنا من هذه الدراسات في معرفة و تحديد الكثير من المفاهيم خاصة عناصر فصل التفاعل الاجتماعي، كما تم التعرف على النتائج المتحصل عليها وتوظيفها في تحليل نتائج الفصل الميداني.

كما لمسنا فيها تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة بشكل دقيق بالإضافة إلى أن هذه الدراسات ذات أهمية بالغة لنا بصفتها درست في المجتمع الجزائري وهو نفس مجتمع دراسة الباحث مما يعني نفس الخصائص والتركيب الاجتماعي والموروث الثقافي والعائدي، والدراسات العربية باعتبارها مجتمعات تشابهنا لنا وتشاركنا في الكثير من الخصائص.

تتشابه الدراسة الحالية مع أهداف بعض من الدراسات السابقة والعينة المطبقة عليها والأدوات المستخدمة إلا أنها تختلف عن الكثير منها من حيث المحاور التي تناولتها والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، ويمكن تلخيص أهم أوجه الاختلاف في الآتي:

- دراسة حديثة لظاهرة اجتماعية آنية.
- ركزت الدراسات السابقة على الأثر النفسي بينما نحن دراستنا تناولت الأثر الاجتماعي.
- ركزت دراستنا على أشكال الاتصال وأنماط التفاعل الاجتماعي التي أحدثتها جائحة كورونا.
- ركزت على تداعيات جائحة كورونا على الفرد والأسرة والمجتمع وإعاقتها لعمليات التفاعل الاجتماعي.
- أظهرت دراستنا ارتباط متغير جائحة كورونا بالصحة النفسية والاجتماعية للفرد.
- تناولت دراستنا إيجابية وسائل الاتصال الحديثة في تفعيل التفاعل الافتراضي ومنع القطيعة والعزلة الاجتماعية بسبب جائحة كورونا.

## سابعاً: المقاربات النظرية

## - النظرية التفاعلية الرمزية:

تعتبر التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى منطلقة منها لفهم الوحدات الكبرى بمعنى أن تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي.<sup>1</sup>

يشير مصطلح التفاعل الرمزي إلى عملية التفاعل الاجتماعي التي يكون فيها الفرد على علاقة واتصال بعقول الآخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكاملة، ووسائلهم في تحقيق أهدافهم.<sup>2</sup> إن مصطلح التفاعل الرمزي فيه شقين فاعلين هما:

عملية التفاعل والتي هي الفعل الاجتماعي التي هي النظام الرمزي، والأصل اللغوي- لكلمة نظام يقال: نظم الشيء: ينظمه وتُظمه، نظاماً ونظماً أي ألفه وجمعه في سلك واحد فانظم وتنظم.

وفي الدلالة الاجتماعية يراد به مجموعة المبادئ و التشريعات والأعراف، وكل الأمور التي تنتظم بها حياة الأفراد والمجتمعات والدول.

والنظام الرمزي قيمته تتجلى في تحقيق تواصل إنساني ويعتبر " ليفي شتراوس " الثقافة مجموعة من المنظومات الرمزية التي تحتل المرتبة الأولى فيها: اللغة، الفن، الدين والعلم.<sup>3</sup>

ويقابل عملية التفاعل الرمزي فهم الرمز وهذا يعتمد على عملية ذهنية مرهونة بنشاط العقل ومخزونه المعرفي من المعاني والتصورات والمعتقدات.

إن أول من أطلق مصطلح التفاعل الرمزي هو العالم " هيربرت بلومر " وكان يعني فيه: إن الفعل الاجتماعي التوجه للحصول على استجابة من آخرين يؤدي إلى عملية التفاعل، وهذا يعتمد على الخاصية الرمزية للعقل ضمن إطار عملية التفاعل والاتصال.

والمتفاعلون لا يتبعون وصفات اجتماعية ثقافية ثابتة، إنما يؤولون معنى العقل والرمز، ولهذا لا تعتبر العمليات الاجتماعية. والعلاقات ونواتجها من بناءات اجتماعية ثقافية كأشياء ثابتة، إنما عمليات ديناميكية متغيرة ومفتوحة.

<sup>1</sup> فادية عمر الجولاني : علم الاجتماع التربوي ، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1997، ص 215.  
<sup>2</sup> اسماعيل علي سعد : الاتجاهات الحديثة في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2006 ، ص 73.  
<sup>3</sup> دوني كوش: مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، ترجمة: قاسم المقداد، منشورات اتحاد الكتاب العرب ، دمشق، 2002، ص 214.

إضافة إلى هذا التعريف تعتبر اللغة هي أساس النظام الرمزي، والتي هي رموز دالة تعبر عن عمليات التفاعل والاتصال، تفهم من خلال خبرات الجماعة، وسياق الفعل، ولهذا يعتبر اكتساب الفرد لخبرة الجماعة في النظام الرمزي هو أساس قدرته على التفاعل والتفاعلية الرمزية تعتبر شكلاً أو وجهاً من أوجه سوسولوجيا الفهم، وهي تنتمي إلى- السوسولوجيا الأمريكية -، حيث ركزت هذه النظرية المعاصرة على قضايا ومشكلات معقدة تتمثل في دراسة السلوك والتفاعل، والمواقف الاجتماعية والجماعات الصغرى والفرد، والمواقف والانفعالات، وغير ذلك من مشكلات متعددة.<sup>1</sup>

أو يمكن القول أن التفاعلية الرمزية هي عملية التفاعل الاجتماعي التي يكون فيها الفرد على علاقة اتصال بعقول الآخرين، وحاجاتهم، ورغباتهم الكاملة، وتعتبر التفاعلية الرمزية عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين مختلف العقول التي تميز المجتمعات الإنسانية، وهي تركز على مبدئين هامين، إذ تهتم بوحدة التحليل (التفاعل) وتعتمد على الرموز والمعاني، أي أن العلاقات الاجتماعية ما بين الأفراد في المجتمع هي نتاج للرموز والمعان بين الأفراد في المجتمع هي نتاج للرموز والمعاني.

### المفهوم التفسيري للتفاعلية الرمزية:

تعتقد النظرية التفاعلية بأن الحياة الاجتماعية وما يكتنفها من عمليات وظواهر، وحوادث ما هي إلا شبكة معقدة من نسيج التفاعلات والعلاقات بين الأفراد، والجماعات التي يتكوّن منها المجتمع. فالحياة الاجتماعية يمكن فهمها واستيعابها، واستيعاب مظاهرها الحقيقية عن طريق النظر إلى التفاعلات التي تقع بين الأفراد.

تدعو نظرية التفاعل الرمزي إلى استقصاء الأفعال المحسوسة للأشخاص، مع التركيز على أهمية "المعاني" وتعريفات المواقف والرموز والتفسيرات.... الخ. ذلك لأن التفاعل بين بني الإنسان وفقاً لهذه النظرية يتم عن طريق استخدام الرموز وتفسيرها والتحقق من معاني أفعال الآخرين.<sup>2</sup> من أهم الافتراضات التي تتبناها النظرية حول محددات عملية التفاعل الرمزي كون المجتمع ينشأ ويتمتع ويستمر وجوده في توصيل الرموز الدالة على رد الأفراد. إن الإنسان ينشئ الرموز الدالة التي يتعلمها في الاتصال باعتبارها عاملاً هاماً في العملية الاتصالية.

<sup>1</sup> عبد الله محمد عبد الرحمان: النظرية في علم الاجتماع: النظرية السوسولوجية المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 166.

<sup>2</sup> سعد عبد الرحمان واخرون: سيكولوجية البيئة الاسرية والحياة، ط 1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2016، ص 97.

يتم التعبير عن النظام الاجتماعي من خلال نظام التسلسل الذي يصنف الأفراد إلى طبقات اجتماعية.

إن النظام الاجتماعي يمثل دائما حل عملية القبول أو الشك أو رفض المبادئ التي يعتقد أنها تضمن النظام.

إن الرموز تؤثر على الدوافع الاجتماعية عندما تتحدد الأشكال.<sup>1</sup>

### وحدات تحليل التفاعلية الرمزية

يتم التحليل عن طريق استخدام النظرية التفاعلية الرمزية من خلال وحدات وهي:

- **التفاعل:** إن التفاعلية على الرغم من أخذها للفرد كقاعدة في مقارنة الوقائع، والظواهر الاجتماعية، إلا أنها، لا تأخذ كمبدأ في التحليل، بل أنها على مستوى التحليل تأخذ الفرد في فعله المتبادل مع الآخرين.

كما أن التفاعل هو حقل للتأثير المتبادل لأن التفاعل الاجتماعي لا يوجد كمعطى سابق عن الأفراد الفاعلين، بل إن التفاعل الاجتماعي حسب "جورج زيمل" هو شكل مستمر، أو أنه حسب "ستروس" نظام متفاوض عليه.

والتفاعل لا يتم من خلال اللغة والخطاب فقط، بل يتعلّق كذلك برمزية الحركات الجسدية المرافقة للكلام أو بدونه وحسب "جوقمان"، لو استطاع الفاعل التوقف عن الكلام فإنه لا يستطيع أبدا التوقف عن التواصل عبر لهجة الجسد.

- **الأنا:** لقد شغل الأنا التفكير السوسولوجي الأمريكي منذ البراغماتيين والتحليلات السوسولوجية "جورج هربرت ميد"، ويعتبر الأنا حجر الزاوية بالنسبة للسوسولوجيين التفاعليين في بناء نظريتهم، فالأنا يبين اجتماعيا وهو نتاج التاريخ الشخصي المتّسم بكل الوضعيات والمواقف والأدوار المختلفة التي مر منها الفرد في حياته.

- **الرموز:** هي مجموعة من الإشارات المصطنعة التي يستخدمها الناس فيما بينهم لتسهيل عملية التواصل، وهي سمة خاصة في الإنسان وتشمل عند "جورج ميد" اللغة، وعند "بلومر" المعاني وعند "جوقمان" الانطباعات والصور الذهنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الله محمد عبد الرحمان: مرجع سابق، ص، 166.

- **الوعي الذاتي:** وهو مقدرة الإنسان على تمثّل الدّور والتّوقعات التي تكون لدى الآخرين عن سلوكنا في ظروف معينة، هي بمثابة نصوص يجب أن نعيها حتى نمثّلها على حد تعبير " جوفمان".<sup>2</sup>

- **التحلل الاجتماعي:** ويعني عدم خضوع الأفراد في تفاعلهم الاجتماعي إلى ضوابط، و معايير اجتماعية الخاصة بالمجتمع كالقيم والأعراف.

- **التنظيم الاجتماعي:** بمعنى خضوع تفاعلات الأفراد إلى ضوابط ومعايير المجتمع الخاصة به كالقيم والأعراف والتنشئة الاجتماعية.

- **التنشئة الاجتماعية:** هي عملية تلقين وتعليم أفراد المجتمع الواحد منذ الصغر اللغة والعادات والنظم، والقيم الاجتماعية المتبعة في ذلك المجتمع. وتبدأ هذه العملية منذ ولادة الطفل، وتتم وظيفة التنشئة عندما يصبح الطفل مواطناً نافعاً في المجتمع الذي ينتمي إليه وتستمر بصورة ضعيفة بعد ذلك، وتلازم الإنسان حتى آخر أيام حياته.<sup>3</sup>

- **المركز والدور:** لا يوجد مجتمع إنساني يتساوى فيه جميع أعضائه في المركز، فالمركز هو الموضع الاجتماعي لفرد ما بالنسبة لغيره من أفراد المجتمع، بينما الدور هو مجموعة أنماط السلوك المتعارف عليها والمصاحبة لمركز محدد، وبما أن الفرد يحتل عدة مراكز في مجتمعه، فإنّه يقوم بعدة أدوار، ولكن على التوالي بمعنى أنه في حالة قيامه بالدور المصاحب لمركز الأب تكون الأدوار الأخرى المصاحبة لمراكز الزوج والمدرس وغيرها في حالة كمن.

والأهمية الوظيفية للمراكز على اختلاف أنواعها، وأشكالها تتمثل في التأثير في أسلوب، وكمية التفاعل بين أفراد المجتمع الواحد وبالتالي تحديد كثافة واتجاهات العلاقات الاجتماعية.<sup>4</sup>

### • رواد التفاعلية الرمزية

▪ جورج هربرت ميد: George H. Mead 1863-1931 استطاع جورج ميد في محاضراته التي كان يلقيها في جامعة شيكاغو، على طول الفترة من (1894-1931) أن يبلور على نحو

<sup>1</sup> علي عبد الرزاق جليبي : الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2011 ص238.

<sup>2</sup> ايان كريب : النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، ترجمة : محمد حسين غلوم ومحمد عصفور، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت 1999 ، ص 135.

<sup>3</sup> إبراهيم العسل: الأسس النظرية والأساليب التطبيقية في علم الاجتماع، ط 1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1997 ص 59.

<sup>4</sup> بن تامي رضا وقادة بن عبد الله نوال: نظريات في خدمة العلوم الاجتماعية، قراءة في دور نظرية التفاعلية الرمزية، مجلة منيرفا مجلد، 04 العدد 01 ، تلمسان، الجزائر، ديسمبر، 2017، ص191.

متقن، الأفكار الأساسية لهذه النظرية. وقد جَمَعَ له تلاميذه كتاباً بعد وفاته، يحتوي على معظم أفكاره التي كانوا يدونوها في محاضراته، تحت عنوان: "Mind Self and Society" ويبدأ ميد بتحليل عملية الاتصال، وتصنيفها إلى صنفين: الاتصال الرمزي، والاتصال غير الرمزي. فبالنسبة للاتصال الرمزي فإنه يؤكد بوضوح على استخدام الأفكار والمفاهيم، وبذلك تكون اللغة ذات أهمية بالنسبة لعملية الاتصال بين الناس في المواقف المختلفة، وعليه فإن النظام الاجتماعي هو نتاج الأفعال التي يصنعها أفراد المجتمع، ويشير ذلك إلى أن المعنى ليس مفروضاً عليهم، وإنما هو موضوع خاضع للتفاوض والتداول بين الأفراد.

#### ■ هيربرت لومر: 1900-1986 H.Blumer

يتفق هيربرت بلومر مع جورج ميد في أن التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل البشري، وأن تلك السمة الخاصة تنطوي على ترجمة رموز وأحداث الأفراد وأفعالهم المتبادلة. وقد أوجز فرضياته في النقاط التالية<sup>1</sup>

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء بالنسبة إليهم.

- هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي الإنساني.

- هذه المعاني تحوّر وتعُدّل، ويتم تداولها عبر عمليات تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها .

#### ■ إرفنج جوفمان: 1922-1982 Erving Goffman

التفاعلية الرمزية لتحليل الأنساق الاجتماعية، مؤكداً على أن التفاعل وخاصة النمط المعياري والأخلاقي، ما هو إلا الانطباع الذهني الإرادي الذي يتم في نطاق المواجهة، كما أن المعلومات تسهم في تعريف الموقف، وتوضيح توقعات الدور.<sup>2</sup>

كما أن هناك عدداً كبيراً من العلماء الذين لم تناقش أعمالهم بشكلٍ واسع، مع أنهم من أعلام ومؤسسي النظرية التفاعلية الرمزية. ومنهم: روبرت بارك Robert Park ، 1864-1944. ووليم إسحاق توماس W.I.Thomas ، 1863-1947. وهما من مؤسسي النظرية مانفرد كون Manferd Kuhn ، 1911-1963. وهو عالم اجتماع أمريكي، ومن رواد مدرسة (أيوا) للتفاعلية الرمزية. وكذلك كل من ميلتزر Meltzer ، وهيرمان Herman ، وجلاسر Glaser ، وستراوس Sturauss ، وغيرهم.

#### تقييم التفاعلية الرمزية :

<sup>1</sup> إيان كريب : مرجع سابق ، ص 132.

<sup>2</sup> فادية عمر الجولاني، مرجع سابق. ص 218.



لقد أكدت التفاعلية الرمزية على التفاعل الرمزي وصحت المنظورات الأخرى كالوظيفة والصراع. كما أن مفهومات نظرية التفاعلية أكثر شمولاً من الأنماط المحددة للتفاعل التي تهتم بها منظورات أخرى. كما يمكن استخدام مفهومات التفاعل الرمزي لتشمل مدى واسع من العلاقات الإنسانية مثل الصراع التعاون، الخضوع.

ومن حيث المبدأ فإن التفاعلية الرمزية تجعل صياغة نظريات متباينة تدرس كل نمط من العلاقات الإنسانية أمراً لا ضرورة منه.

ومن خلال النظرية يمكن أن نفهم نموذج الإنسان عبر الدور الذي يحتله، والسلوك الذي يقوم به نحو الآخر الذي كون علاقة معه خلال مدة زمنية محددة، والتفاعل لا يمكن أن يتم دون أدوار التي يحتلها الأفراد، كذلك يحمل الفرد صوراً رمزية عن الكائنات غير الحية كالأنهار، والجبال، والبيوت، والشوارع... الخ وهذه الصور تبقى عالقة في ذهنه، فهي تظهر متى شاهد الشيء أو الشخص، أو الجماعة، فالمشاهدة تثير الرمز الصوري أو الإدراكي، أو الذهني عند الفرد، ولقد سعت التفاعلية الرمزية لتغيير طبيعة القضايا والمشكلات التي تعالجها النظرية السوسولوجية وذلك عن طريق نقطتين أساسيتين:

**أولاً:** التركيز على عدد من المشكلات والقضايا ودراستها بصورة مركزة مثل الجماعة، والذات، والتفاعل والتبادل، وهذا ما نتج عنه ما يسمى بمدخل الوحدات التحليلية الصغرى.

**ثانياً:** توجيه اهتمام الباحثين والمهتمين بعلم الاجتماع لضرورة تحديث مناهج البحث السوسولوجي ممثلة في استخدام المناهج الكيفية التي يعتمد عليها علماء النفس مثل الاستبطان، والاستقراء، والاعتماد على العديد من أدوات البحث الاجتماعي وطرقه المنهجية مثل الملاحظة، والتجربة واستمارة البحث والمقاييس الكمية وغيرها من أساليب متعددة عززت من عمليات البحث الميداني ونتائجه التي تؤدي بدورها إلى تطوير النظرية السوسولوجية<sup>1</sup>

### - نظرية نيوكمب أو نظرية التجاذب:

والتي تسمى نظرية التجاذب يفسر نيوكمب التفاعل الاجتماعي بالاستناد إلى مبدأ التشابه والتوازن، التجاذب عنصر أساسي فيها، فكلما ازداد التجاذب بين الطرفين المتفاعلين ازداد التفاعل قوة وإيجابية

<sup>1</sup>. بن تامي رضا، قادة بن عبد الله نوال: مرجع سابق، صص 195-196.

كما ينظر نيوكمب إلى التفاعل الاجتماعي وكأنه نوع من الجهاز أو النظام الذي ترتبط أجزاءه ببعضها البعض، ويتوقف عمل جزء منه على أداء بقية الأجزاء لوظائفها، وعلى هذا الأساس يقوم الناس الذين يحدث بينهم التفاعل بتغيير سلوكهم نتيجة لهذا التفاعل حيث يعتدل سلوك أحد الطرفين إذا حدث تغيير في سلوك الطرف الآخر.

إن نمطا من العلاقة المتوازنة تسود بين شخصين متفاعلين عند تشابه اتجاهاتهما و آرائهما بالنسبة لشيء أو شخص أو موقف وأن نمطا من العلاقة المتوترة غير المتوازنة ينشأ بين الطرفين المتآلفين إذا كان كل منهما يحمل أفكارا أو اتجاهات متباينة نحو طرف ثالث مشترك.

كما ينشأ نمط من العلاقة غير المتوازنة بين طرفين غير متآلفين حتى ولو كانا متشابهين في مواقفهما واتجاهاتهما بالنسبة للطرف الثالث . و خلاصة ذلك يمكن القول إن نمطا من العلاقة المتوازنة تسود بين شخصين متفاعلين عندما تتشابه اتجاهاتهما و آرائهما بالنسبة لشيء أو شخص أو موقف معين. وهكذا يستنتج نيوكمب أن مدى الصداقة والود والتجاذب تقوى بين الطرفين الذين تربطهما موقف واتجاهات وأفكار وآراء متشابهة نحو الأشخاص أو الأشياء أو الموقف والآراء ذات الاهتمام المشترك.<sup>1</sup>

### - النظرية السلوكية:

نظرية المثير والاستجابة والتعزيز، وأحيانا تسمى نظرية التعزيز نظرا لأهمية دور التعزيز في تكوين وتشكيل السلوك الإنساني من وجهة نظر هذه النظرية.<sup>2</sup> خاصة منهم سكينر الذي يرجع عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد إلى نظرية المثير والاستجابة والتعزيز، ويرى هؤلاء أن المخلوقات الاجتماعية ليست سلبية في تفاعلها بل يستجيب أفرادها للتأثير أو المنبهات التي يتلقونها خلال عملية التنشئة الاجتماعية القائمة على التفاعل، والشخصية التي تتكون وتتشكل للفرد أو للجماعة هي نتيجة مباشرة لهذا التفاعل.<sup>3</sup>

ويتمثل التفاعل بهذا المعنى في الاستجابات المتبادلة بين الأفراد في وسط أو موقف اجتماعي، بحيث يشكل سلوك الواحد مؤثرا أو منبها لسلوك الآخر، وهكذا فكل فعل يؤدي إلى استجابة أو استجابات في إطار عملية التفاعل الاجتماعي، مع تعزيز الاستجابات.

1. محمد عاطف غيث : الموقف النظري في علم الاجتماع ، ط1 ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1980 ، ص 113.  
2. نبيل عبد الهادي : علم الاجتماع التربوي، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2012 ، ص 146.  
3. توفيق مرعي وشريف مصطفى : التربية العلمية، ط1، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة، 2009 ، ص 60.

حتى يتم التفاعل لابد من توفر تبادل واستجابات ومثيرات وتعزيز لها وموقف وسط اجتماعي وهدف أو موضوع للتفاعل وأدوار اجتماعية للمتفاعلين وإطار مرجعي من القيم وقواعد السلوك المتعارف عليها<sup>1</sup>.

### - نظرية بيلز في التفاعل الاجتماعي:

تعد نظرية بيلز من أهم نظريات التفاعل الاجتماعي، حيث قام بدراسة مراحل وأنماط التفاعل الاجتماعي وحدد ميلز في كتابه تحليل عملية التفاعل على أساس نتائج دراساته وملاحظاته كما قدم نموذجاً لتحليل عملية التفاعل الاجتماعي واحتل مركزاً هاماً في أساليب البحث في دينامية الجماعة.

ومضى بيلز في ملاحظته لعملية تمايز وتوزيع الأدوار الاجتماعية فمن خلال استمرار الجماعة في تفاعلها وجد أن بعض الأفراد يبدؤون في التخصص في بعض ألوان السلوك<sup>2</sup>.

وعندما وصل بيلز إلى هذا الحد أكمل دراسته عن ذوي الأدوار القيادية في جماعته، فسأل الأفراد أن يرتبوا الأفراد الآخرين بالنسبة لمقاييس ثلاثة هي: مقدار النشاط الذي يبدونه في الجماعة، وعدد الأفكار القيمة التي يقدمونها، ومقدار الحب الذي يحوزونه، وكانت نتيجة هذا أن الأعضاء الذين حصلوا على أكبر الأصوات فيما يختص بعدد الأفكار القيمة وهكذا نجد أن بيلز اهتم بفئات أربع من المتغيرات هي: الشخصيات المتميزة لأعضاء الجماعة، والخصائص المشتركة بين أعضاء الجماعة، وتنظيم الجماعة، والأحداث التي تنشأ عن طبيعة المشكلة والتي تتغير بتفاعل أفراد الجماعة.

ويرى بيلز أنه لكي يتحقق هذا النموذج في تحليل عملية التفاعل الاجتماعي، فمن الضروري تحقق شروط معينة في الجماعة وفي المشكلة هي<sup>3</sup>:

- أن يكون الأفراد على مستوى معقول من التعليم.
- أن يكون هناك مشكلة محددة تطلب تصميماً واتخاذ قرار.
- أن تكون المشكلة قابلة للحل.

- **العوامل المؤثرة في تفاعل الجماعة حسب بيلز<sup>1</sup>:** يحدد بيلز أربعة عوامل تؤثر في تفاعل الجماعة وحركتها نحو أهدافها، وهي كما يلي :

1. نبيل عبد الهادي: مرجع سابق ، ص 146.  
2. شفيق رضوان: علم النفس الاجتماعي، ط2، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2008 ، ص88-89.  
3. المرجع السابق نفسه، ص 89.

- شخصيات الأفراد المتفاعلين وأدوارهم.
- الخصائص المشتركة بينهم والتي تشكل جزءا من ثقافتهم العامة والخاصة.
- التنظيم العلائقي للجماعة، أي ما يتوقعه الأفراد بعضهم من بعض فيما يتصل بعلاقاتهم الاجتماعية، ومراكزهم وأدوارهم.
- طبيعة المشكلة التي تواجهها الجماعة وما ينشأ عنها من أحداث تتغير وتتطور بتفاعل الجماعة.

### - نظرية سامبسون للتفاعل الاجتماعي:

يفسر " سامبسون " التفاعل الاجتماعي بالتوتر والتوازن، ويقول أن المرء يميل إلى تغيير أحكامه في المواقف غير المتوازنة التي يسودها التوتر منه في المواقف المتوازنة، ويميل الأشخاص بصورة عامة إلى إصدار الأحكام المشابهة لأحكام من يحبون أو يألفون، والمخالفة لأحكام من لا يحبون، إن العلاقات المتوترة أو غير المتوازنة تكون حسب نتائج التجارب التي أجراها " سامبسون " نتيجة لما يلي:

-الاعتقاد بأن الطرف الآخر الذي نحب يصدر أحكاما تخالف أحكامنا.

-الاعتقاد بأن الطرف الآخر الذي لا نحب يصدر أحكاما تشابه أحكامنا.

وفي كلتا الحالتين فإن لأهمية الحكم أو الرأي أو القيمة أثر كبيرا في حدة العلاقة الناشئة عن الموقف أو قوتها، لأن المرء يولي أهمية أكبر للأمور المهمة التي تؤثر في حياته وتكييفه مع مجتمعه أكثر من تلك التي تكون ذات أثر محدود في ذلك، كالأحكام بالنسبة لنوع من الأكل والشراب، أو بالنسبة لصورة أو مشهد أو كتاب، بالمقارنة مع الأحكام التي /تتصل بفلسفة الحياة أو القيم الاجتماعية أو الأخلاقية أو الدينية أو السياسية.<sup>2</sup>

### - نظرية فلدمان:

تستند نظرية التفاعل الاجتماعي عند فلدمان على خاصيتين رئيسيتين هما : الاستمرار أو التآزر السلوكي بين أعضاء الجماعة والجماعات الأخرى، ومن خلال دراسة قام فلدمان على ستة أشخاص وتوصل إلى أن التفاعل الاجتماعي مفهوم متعدد يتضمن ثلاثة أبعاد:

1. عمر احمد الهمشري: مرجع سابق، ص168.

2. توفيق مرعي وشريف مصطفى : مرجع سابق؛ ص 64 .

-**التكامل الوظيفي:** ويقصد به النشاط المتخصص والمنظم الذي يحقق متطلبات الجماعة من حيث تحقيق أهدافها وتنظيم العلاقات الداخلية فيها و العلاقات الخارجية بينها وبين الجماعات الأخرى.

-**التكامل التفاعلي:** ويعني به التكامل بين الأشخاص من حيث التأثير والتأثر وعلاقة الحب المتبادلة و كل ما يدل على تماسكهم.

-**التكامل المعياري:** ويقصد به التكامل من حيث القواعد الاجتماعية المتعارف عليها التي تضبط سلوك الأفراد في الجماعة.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>.عيد سبع السلطاني: التفاعل الاجتماعي ، [https://m.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=1152](https://m.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1152) ، 2020/12/23 .

**خلاصة**

تطرقنا في هذا الفصل إلى كل العناصر التي تدرج ضمن الإطار المنهجي والسوسيولوجي للدراسة وذلك بتحديد الموضوع وضبطه، من خلال طرح الإشكالية والتي تم بناؤها وفق ثلاث أبعاد أو خطوات وهي التمهيد للموضوع ، صلب الموضوع، ثم طرح التساؤلات وتحديد المفاهيم، ثم تطرقنا إلى الأهداف والأهمية من الدراسة وصولاً للأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع، ثم عرض مختصر لبعض الدراسات السابقة مع توضيح جوانب الاستفادة منها وأخيراً قمنا بطرح المقاربات النظرية السوسيولوجية للدراسة من خلال منطلقاتها وتصوراتها ومفاهيمها كمنظور للتحليل.

# الفصل الثاني

## التفاعل الاجتماعي

### تمهيد

يُعد الإنسان كائنا اجتماعيا بطبعه فلا يكتفي بذاته فحسب وإنما يستعين بأفراد مثله ليحي حياته يشاركهم فيها نشاطاته الإنسانية، فالحياة الإنسانية حياة اجتماعية في مظاهرها ومجالاتها، فالفرد في حياته يرتبط بأفراد مثله ليكونوا مجتمعا يربط بعضهم ببعض، فالإنسان بحاجة إلى بني جنسه لإشباع حاجاته الأساسية وذلك عبر التفاعل الاجتماعي، إذ تعتبر عملية التفاعل الاجتماعي أساس الحياة الاجتماعية، لأن حدوث التفاعل صفة أولية من صفات التجمع البشري، فالتفاعل الاجتماعي إذن عبارة عن نواة أساسية في حياة الأفراد الاجتماعية، حيث تظهر أهميتها حينما ندرك بأنه وراء كل بناء أو تنظيم اجتماعي. وهذا ما سنتناوله في فصلنا هذا.



## أولاً: مدخل وخصائص التفاعل الاجتماعي

### - مدخل التفاعل الاجتماعي

التفاعل الاجتماعي هو تلك العملية التي يرتبط بها أفراد المجتمع بعضهم ببعض ارتباطاً عقلياً وعاطفياً، اجتماعياً، وثقافياً، ومادياً، ومعنوياً.

كما يعتبر الأساس في قيام العديد من نظريات الشخصية ونظريات التعلم ونظريات العلاج النفسي، إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات، وفي العلوم الاجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية، إن التفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد.<sup>1</sup>

كما يقصد بالتفاعل الاجتماعي تلك العملية التي تحدث بين الأفراد بهدف تحقيق منفعة معينة أو المشاركة في نشاط محدد أو حتى في لقاء عابر يتضمن أفعال و ردود استجابات ينتج عنه هدف يسعى إليه الطرفان أو أحدهما، ويتم التفاعل بين الأفراد في مستويات متعددة قد تكون تلقائية ودون وعي، وقد تكون بمستوى واضح من الوعي والشعور الذاتي للفرد وتتوقف عملية التفاعل الاجتماعي على طبيعة الموقف والظروف التي يمر بها الفرد في جماعته باعتباره عضواً فيها.<sup>2</sup>

### - خصائص التفاعل الاجتماعي:

#### يذكر العلماء خصائص التفاعل الاجتماعي أهمها:

\*الدينامية: إذ ينطوي التفاعل الاجتماعي على تأثير متبادل بين الطرفين أو الأطراف المتفاعلة<sup>3</sup>.

\*الاستمرارية: إذ أننا نتفاعل دائماً و أبداً حتى و إن كنا جالسين لوحدنا نتذكر شخصاً ما، أو

نتمثل ونقول عن هذا أننا نتفاعل اجتماعياً.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> صلاح محمد عبد الحميد: الاعلام الجديد، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص8.

<sup>2</sup> مصطفى صالح الازرق: علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2013، ص42.

<sup>3</sup> احمد مبارك الكندري: علم النفس الاجتماعي والحياة المعاصرة، مكتبة الفلاح، الكويت، 1996، ص113.

<sup>4</sup> احمد عبد اللطيف: علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص66.

\***الهدفية** : إذ من المعلوم أن التفاعل الاجتماعي موجه دائما نحو هدف معين، فعن طريق التفاعل تفهم الأم حاجات طفلها الرضيع على سبيل المثال، وأيضا يشترك الفرد من الجماعات المرجعية مثلا ليشبع ميوله و اتجاهاته النفسية.

\***الدور والمسؤولية**: يقوم كل فرد عن طريق التفاعل الاجتماعي بدوره ومسؤوليته بحسب تخصصه وطبيعة الموقف الاجتماعي التفاعلي، فالأب على سبيل المثال له دوره ومسؤوليته في الأسرة ولكنه يتفاعل مع الآخرين في العمل كونه موظفا أو مديرا.. الخ

\***التمايز** : إذ يعطي التفاعل الاجتماعي للأفراد الفرصة لكي يتميز كل منهم بفرديته وشخصيته المستقلة عن الآخرين.

\***استخدام اللغة وسيلة للتعبير**: وفهم الآخرين والتفاعل معهم، إذ تعد اللغة إحدى وسائل التفاعل الاجتماعي المهمة.<sup>1</sup>

تعتبر اللغة من أهم أشكال التفاعل الاجتماعي لاستمرار الهوية الثقافية فمن المعروف أن الاختلاف بين الشعوب في القيم والعادات والتقاليد يصاحب الاختلافات في اللغة، لذا فاللغة هي الأداة التي يستخدمها الفرد في التعبير عما بداخله، وتمكنه من فهم الآخرين.<sup>2</sup>

كذلك نجد من خصائص التفاعل الاجتماعي أنه:

- يعد وسيلة اتصال اساسية بين أفراد الجماعة، إذ يتم عن طريقه التفاهم بين الافراد في سبيل حركة الجماعة وتبادل الأفكار.

- أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.<sup>3</sup>

- عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة بين أفراد الجماعة إما ايجابيا أو سلبيا.

- التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات و بروز القدرات والمهارات الفردية.<sup>4</sup> وبالتالي يكون هناك تمايز وتنظيما في تركيب الجماعة نتيجة تفاعل أفرادها.

1. عمر أحمد همشري: مرجع سابق، ص141.

2. صالح محمد علي أبو جادو: سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص89.

3. إسماعيل محمد الزبيد: علم الاجتماع، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص88.

4. حسن المنسي: ديناميات الجماعة والتفاعل الصفي، ط1، دار الكندي، الأردن، 1998، ص15.

## ثانياً: أهمية وأهدافه التفاعل الاجتماعي

## - أهمية التفاعل الاجتماعي:

يحدد التفاعل الاجتماعي سلوك الأشخاص كما يساعد على تمييز الاستجابات في المواقف الاجتماعية وعليه فيمكن التنبؤ بالسلوك، إذ يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع الواحد في إطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.<sup>1</sup>

تكمن أهمية التفاعل الاجتماعي في مجموعة من النقاط يمكن حصرها في ما يلي:

- التفاعل ضروري لإشباع الحاجات الاجتماعية لأن تبادل الحاجات يتطلب التفاعل.
- يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص لأشخاص ليميز كل منهم بشخصيته وذاتيته، كما يكسب القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة.
- ضروري لاستمرار الجماعة وبقائها.
- للتفاعل نتائج ايجابية على شخصية الفرد في مختلف مراحل حياته.
- التفاعل الذي يتم وفق قوانين وقيم متفق عليها يؤدي إلى التعاون البناء، وتعميق الصلات بين أفراد المجتمع، ومن ثم تماسك الجماعة.
- يعد أساساً لعملية التنشئة الاجتماعية، حيث يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المتنوعة، والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين الأفراد وجماعات المجتمع الواحد في إطار القيم السائدة، والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.
- إنشاء العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وتعزيز التفاعل الاجتماعي على أساس المحبة التعاون.
- إن التفاعل الاجتماعي يؤدي إلى تعديل أو تغيير أو تكوين أو إلغاء الاتجاهات والميول والاهتمامات و القيم والآراء والمعتقدات وسمات الشخصية ووجهات النظر والفلسفات، ونظريات الحياة، مجرد الاستعداد لمقابلة شخص ما يثير الانتباه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. توفيق مرعي واحمد بلقيس، مرجع سابق، ص 49.

<sup>2</sup>. عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006 ، 42 .

- يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان، فمن خلاله يكتسب الفرد خصائصه الإنسانية، ويتعلم لغة قومه وثقافة جماعته، وقيمها وعاداتها وتقاليدها، من خلال عملية التطبيع الاجتماعي.

- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات التي يجب أن يضطلع بها كل إنسان، ففي جماعات المناقشة مثلا يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوار المشاركين وتعميقها<sup>1</sup> كما يعد شرط لتكوين الجماعة مما يجعلهم يرتبطون في علاقات معينة وتتبلور النظم والأنساق الاجتماعية يتشكل المجتمع الإنساني ولذا فإن كثير من علماء الاجتماع يجعلون التفاعل الاجتماعي المحور الأساسي للدراسة السوسيولوجية

- التفاعل الاجتماعي شرطا أساسيا لتكوين الجماعة، إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض، مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات معينة<sup>2</sup>

نلاحظ من خلال ما تناولنا سابقا أن التفاعل الاجتماعي شرط وضرورة من ضروريات الحياة حيث لا يمكن لأي جماعة أو هيئة أو مؤسسة أن تنجح في أداء مهامها بدون التفاعل الاجتماعي.

### - أهداف التفاعل الاجتماعي

يتحقق من خلال التفاعل الاجتماعي جملة من الأهداف الاجتماعية منها:

- ييسر التفاعل الاجتماعي تحقيق أهداف الجماعة ويحدد طرائق إشباع الحاجات.

- يتعلم الفرد والجماعة بواسطته أنماط السلوك المتنوعة و الاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع في إطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.

- المساعدة على تقييم الذات والآخرين بصورة مستمرة.

- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحقيق الذات و يخفف وطأة الشعور بالضيق، فكثيرا ما تؤدي العزلة إلى الإصابة بالأمراض النفسية.

- يساعد التفاعل الاجتماعي على التنشئة الاجتماعية للأفراد وغرس الخصائص المشتركة بينهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. نسيمه علالي: ظروف ما بعد الطلاق وتأثيرها على التفاعل الاجتماعي للمرأة الجزائرية المطلقة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2014، ص 115.

<sup>2</sup>. نبراس محمد آل مراد: أثر استخدام برامج الألعاب الحركية والألعاب الاجتماعية المختلطة في تنمية التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض 5-6 سنوات، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الموصل، العراق ، 2004 ، ص 38.

<sup>3</sup>. اسماعيل محمد الزيود : مرجع سابق ، ص 90.

## ثالثاً: أسس ومراحل التفاعل الاجتماعي

## - أسس التفاعل الاجتماعي:

ترتكز عملية التفاعل الاجتماعي على أربعة أسس نوضحها فيما يلي:

## -الاتصال:

ونعني به ذلك الاحتكاك بالآخرين مما يؤثر تأثيراً كبيراً في حل المشكلات واتخاذ القرارات ومن خلاله يتم نشوء النظم الاجتماعية وانتشار الثقافة.

الاتصال تعبير عن العلاقات بين الأفراد ويعني نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما إلى ذهن شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص، وعن طريق عملية الاتصال يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.<sup>1</sup>

وعملية الاتصال لا يمكن أن تحدث أو تتحقق لذاتها، ولكنها تحدث من حيث هي أساس عملية التفاعل الاجتماعي حيث يستحيل فهم ودراسة عملية التفاعل في أية جماعة دون التعرف على عملية الاتصال بين أفرادها.

## -التوقع:

يبني التوقع على الخبرات السابقة، أو على القياس بالنسبة إلى أحداث مشابهة، و يعد وضوح التوقعات أمراً لازماً و ضرورياً لتنظيم السلوك الاجتماعي في أثناء عمليات التفاعل، كما يؤدي غموضها إلى جعل عملية التلاؤم مع سلوك الآخرين أمراً صعباً يؤدي إلى الشعور بالعجز عن الاستمرار في إنجاز السلوك المناسب.<sup>2</sup>

ينشأ التوقع من خلال ما يتوقعه الإنسان من رد فعل الآخرين، فعندما يقوم بأداء معين يضع في اعتباره عدة توقعات لاستجابات الآخرين كالرفض أو القبول والثواب أو العقاب ثم يقيم تصرفاته ويكيف سلوكه طبقاً لهذه التوقعات.<sup>3</sup>

سلوك الفرد في الجماعة يقيمه ذاتياً من خلال ما يتوقعه عن طريق استقبال الزملاء له، سواء أكان هذا السلوك حركياً أم اجتماعياً.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> فوزي احمد أمين وبدر الدين طارق محمد: سيكولوجية الفريق الرياضي، ط1، دار الفكر، القاهرة، 2001، ص38.

<sup>2</sup> مرعي توفيق وبلقيس احمد: مرجع سابق، ص125.

<sup>3</sup> بهجت محمد صالح: عمليات خدمة الجماعة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص127.

<sup>4</sup> فوزي أحمد أمين وبدر الدين طارق: مرجع سابق، ص42.

**- إدراك الدور وتمثيله**

أي أن الإنسان يستطيع النظر لنفسه من خلال نظرة الآخرين له، لما كانت مواقف التفاعل الاجتماعي الذي يلعب الفرد فيها أدواراً تتضمن شخصية أو أكثر تستلزم إجابة الفرد لدوره و القدرة على تصور دور الآخرين، أو القدرة على القيام به في داخل نفسه بالنسبة لدوره، مما قد نعبر عنه بالعبارة محاولتنا وضع أنفسنا مكان الغير.

ويساعد انسجام الجماعة وتماسكها ان يكون لكل فرد في الجماعة دور يؤديه مع قدرته على تمثيل أدوار الآخرين داخليا.

**- الرموز ذات الدلالة**

يتم الاتصال والتوقع ولعب الأدوار بفاعلية عن طريق الرموز ذات الدلالة المشتركة لدى أفراد الجماعة كاللغة وتعبيرات الوجه واليد وما إلى ذلك وتؤدي كل هذه الأساليب إلى إدراك مشترك بين أفراد الجماعة ووحدة الفكر و الأهداف، فيسيرون في التفكير والتنفيذ في اتجاه واحد ويشير يونج إلى أن الإنسان يعيش في عالم من الرموز، هي شكل من أشكال التعبير عن الأفكار والمشاعر التي بداخلها ومن خلالها نستطيع أن نعبر عن خبراتنا.<sup>1</sup>

**- مراحل التفاعل الاجتماعي**

قسم بيلز Bales مراحل التفاعل الاجتماعي على الشكل التالي:

**التعرف:** أي الوصول إلى تعريف مشترك للموقف، ويشمل ذلك طلب المعلومات وإعادة التوضيح، والتأكيد وكذلك إعطاء التعليمات والمعلومات، وإعادة والإيضاح والتأكد.

**التقييم:** أي تحديد النظام المشترك تقيم في ضوءه الحلول المختلفة ويشمل ذلك طلب الرأي والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات، أو كذلك إبداء الرأي.<sup>2</sup>

**الضبط:** وذلك بمحاولة الأشخاص التأثير بعضهم البعض من حيث طلب الاقتراحات وتقديم التوجيهات والتعليمات التي تساعد على الوصول إلى الحل.<sup>3</sup>

1. جلال سعد: مرجع سابق، ص124.

2. عبد الله الرشدان: علم اجتماع التربية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص170.

3. احمد علي الحاج محمد: علم الاجتماع التربوي المعاصر، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014، ص178.

**اتخاذ القرار:** أي الوصول إلى قرار نهائي ويشمل ذلك: عدم الموافقة والرفض والتمسك بالشكليات وعدم المساعدة، وكذلك الموافقة وإظهار القبول، والفهم والطاعة.<sup>1</sup>

**ضبط التوتر:** أي علاج التوترات التي تنشأ في الجماعة ويشمل ذلك إظهار التوتر والانسحاب من ميدان المناقشة أو تخفيف التوتر وإدخال السرور والمرح.

**التكامل:** أي صيانة تكامل الجماعة ويشمل ذلك إظهار التفكك والعدوان والانتقاص من قدر الآخرين، وتأكيد الذات والدفاع عنها، أو إظهار التماسك ورفع مكانة الآخرين وتقديم العون والمساعدة والمكافأة.

ومنه لا يمكن للتفاعل الاجتماعي أن يتم إلا في إطار موقف اجتماعي معين، يضم عناصر وأطراف العلاقة التفاعلية والوسائط المادية أو غير المادية، في مكان وزمان محددين، وبشكل عام وكما أكدت الأبحاث والدراسات خاصة دراسة كل من رتشل وكوبر اللذان أشارا إلى وجود عدد من المراحل لعملية التفاعل الاجتماعي التي تحدث بين طرفي اجتماعيين وهذه المراحل هي:

**-مرحلة التعارف:** يتم خلالها نوع من الاكتشاف المتبادل بين طرفي العلاقة التفاعلية، يحاول كل طرف ترتيب العلاقة بناء على تحديد وتصنيف سمات وصفات شخصية الطرف المتفاعل من خلال استقراء ردود أفعاله الأولية، وعلى أساسها يحصل نوع من التقدير والتقييم لشكل العلاقة الممكنة ولنوعية وحدود الأهداف الخاصة بكل منها. وفي هذه المرحلة يتبادل الطرفان عبارات المجاملة والآراء العفوية غير مخططة، ويقوم كل طرف بمحاولة معرفة الطرف الآخر واكتشافه وتحديد قيمته وفائدته بالنسبة له ولأهدافه، مستندا إلى مبدأ الكلفة والعائد إلى مدى التشابه والتوافق بينهما. باختصار هي مرحلة جس النبض والإكتشاف والتقدير للنتائج ومستوي العلاقة بين الطرفين.

**-مرحلة التفاوض والمساومة:** يسعى كل طرف لتحديد نوع العلاقة التي يفكر في التوصل إليها وإقامتها مع الطرف الآخر باحثا عن أفضل النتائج والمكاسب لهذه العلاقة.

**- مرحلة التوافق والالتزام:** يقتنع كل طرف بالطرف الآخر من حيث المزايا والقيمة ويتوقف في البحث عن البدائل الأخرى مكتفيا بما وصلت علاقته بالطرف الآخر. - مرحلة الإعلان عن العلاقة وتعزيزها وتنشيتها: يتم الإعلان عن القرارات التي تعبر عن القناعات و الالتزام الذي توصل إليه الأطراف في المرحلة السابقة لتأكيد نمط العلاقات التي تم التوصل إليها وتحقيقها عن طريق التفاعل.

<sup>1</sup>. عبد الله الرشدان: مرجع سابق، ص 170 .

- مرحلة الإعلان عن العلاقة وتعزيزها وتشبيتها: يتم الإعلان عن القرارات التي تعبر عن القناعات و الالتزام الذي توصل إليه الأطراف في المرحلة السابقة لتأكيد نمط العلاقات التي تم التوصل إليها وتحقيقها عن طريق التفاعل<sup>1</sup>.

من خلال ما سبق يتضح أن التفاعل الاجتماعي لا يدل من أن يمر بأربعة مراحل حتى يصبح في حالة نضج، ونستطيع القول على الجماعة بأنها جماعة متفاعلة، فهو بداية يمر بطبيعة الحال إلى مرحلة التعارف، وهذه المرحلة تمر على أي علاقة في بداية التشكل، وهنا نستطيع القول بأنها مرحلة جس النبض لكلى الطرفين، وهي تكون تلقائية بمحض الصدفة وغير مخطط لها، لتظهر بعدها مرحلة كيفية تقبل أو وصول كل طرف إلى الآخر، وهنا يحاول كل طرف إخراج كل ما عنده للإقناع، وهذا ما يؤدي للوصول إلى المرحلة الأخرى وهي مرحلة قبول كل طرف بالآخر إلى درجة الاقتناع، وتقبل آراء بعضهم البعض، هذا يؤدي إلى النتيجة الأخيرة والمرحلة النهائية والتي تتمثل في الإشهار عن هذه العلاقة وتعزيزها بحيث يتقبل كل طرف بالآخر ويتفاعل معه بطريقة ايجابية، بحيث يرضى كل طرف بالآخر، وهذا يتم من خلال المبادئ التي يركز عليها التفاعل الاجتماعي أثناء حدوثه ووقوعه.

#### رابعاً: شروط ومستويات التفاعل الاجتماعي:

##### - شروط التفاعل الاجتماعي

شروط حدوث التفاعل الاجتماعي :

- أن يكون تفاعل متبادل أي أن تكون استجابات متبادلة.
- توفر وسط أو موقف اجتماعي لا يحدث تفاعل.
- توفر التعزيز لضمان تكرار الاستجابة الهادفة.
- الدور والمركز.
- التوقعات المشتركة.
- القيم الاجتماعية السائدة و قواعد السلوك المتعارف عليه.
- نظام التعزيز سائد.

<sup>1</sup> احمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001 ، ص90-91.



- القرب والبعد ونمط تواصل.

- حصول عملية النماء الاجتماعي التي هي محصلة عملية التعليم لا نمط السلوك<sup>1</sup>.

وهناك من يحدد شرطين للتفاعل هما:

- الاتصال الاجتماعي: ويعني أن يقترب شخص أو جماعة من شخص أو جماعة أخرى عبر المسافات الطبيعية عن طريق الوسائل التي تحمل والانطباعات المختلفة وكذلك عن طريق الاختراعات الحديثة كالهاتف والتلغراف والراديو ووسائل الاتصال المختلفة.
- التواصل: ويعني استمرار التواصل لفترة طويلة من الزمن.<sup>2</sup>

### - مستويات التفاعل الاجتماعي

كما أن للتفاعل الاجتماعي مستويات من حيث العلاقات وهي:

#### المستوى الأول

العلاقات التبادلية: وتعني وجود فردين معا، ولكن لا تتكون بينهما علاقات اجتماعية، كشخصين جالسين في سيارة لنقل الركاب على نفس المقعد.

#### المستوى الثاني

علاقات الاتجاه الواحد: وتعني لا وجود لتبادل مباشر بين الأطراف، بل هي علاقات غير مباشرة. أي وجود فردين ولكن كل منهما في مكان بعيدا عن الآخر، ويتأثر أحدهما فقط بالآخر دون تكوين علاقة اجتماعية بينهما كالمستمع والمذيع.

#### المستوى الثالث:

علاقات شبه تبادلية: يكون فيها التبادل مباشرا بين الطرفين، لكنه تبادل مصطنع يتم تحديده والإتفاق عليه قبليا. وفيها يوجد الفردان في مكان محدد وزمان معين، ويتم بينهما اللقاء وفق خطة مرسومة ومثال ذلك مقابلة بين مذيع وطبيب أخصائي.

<sup>1</sup>. إسماعيل محمد الزيود: مرجع سابق، ص 87-88.

<sup>2</sup>. احمد علي الحاج محمد: مرجع سابق، ص 180.

## المستوى الرابع

العلاقات المتوازية: وفيها يتواجد فردان في مكان محدد وزمان معين، حيث يتحدث كل منهما عن مشكلته الخاصة، وفي الوقت نفسه لا يصغي أحدهما لآخر، كما هو الحال في حديث امرأتين تتحدث كل منهما في الوقت نفسه عن مشاكلهما مع زوجها.

## المستوى الخامس

العلاقات المتبادلة غير المتناسقة: وفيها يوجد فردان في مكان محدد وزمان معين، وتعتمد استجابات أحدهما على سلوك الآخر، يجوز العكس، كما يحدث في مقابلة الباحث الاجتماعي لفرد في عينه البحث الاجتماعي الميداني.<sup>1</sup>

## المستوى السادس

العلاقات المتبادلة وفيها يوجد فردان بمكان محدد وزمان معين، وتتكون علاقات اجتماعية بينهما وهي علاقات تأثير وتأثر، كعلاقة المعلم بالمتعلم، فسلوك المتعلم يعتمد على استجابة المعلم والعكس صحيح، وهناك من يقول أنها العلاقات الاجتماعية الحقيقية التي تعكس مفهوم التفاعل الاجتماعي.<sup>2</sup>

## خامسا: وسائل وأشكال ونماذج التفاعل الاجتماعي:

## - وسائل التفاعل الاجتماعي

يمكن تقسيم وسائل التفاعل الاجتماعي إلى نوعين هما:

## الوسائل اللفظية :

تعد اللغة من الوسائل المهمة للتفاعل الاجتماعي، وتضم الكلام المحكي أو المسموع بأشكاله المختلفة، ويتأثر هذا الوسيط لمدى وضوح الصوت وهدوء النبرة وسرعتها، والوقت المخصص للتفاعل الإصغاء والمناخ المادي و النفسي المحيط بالتفاعل وفرص التفاعل و طبيعة الأفكار و الألفاظ و المعاني المتبادلة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حلمي خضر ساري : ثقافة الانترنت، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005، ص 96-97 .  
<sup>2</sup> فؤاد البهي السيد: الأسس النفسية للنمو من الطفولة إلى الشيخوخة، ط2 ، دار النشر الفكر العربي، مصر، 1988، ص21.  
<sup>3</sup> عبد الله الرشدان: مرجع سابق، ص 171.

تتبع أهمية اللغة من كونها إحدى وسائل الاتصال و التفاهم بين الأطراف المتفاعلة لما لها من أثر كبير في التعبير عن العلاقات الاجتماعية و تطويرها و دورها في حل المشكلات الاجتماعية، ويشير بعضهم في هذا الصدد الى السلوك اللفظي التلقائي يساعد في عملية التدعيم الاجتماعي من قبل الآخرين.<sup>1</sup>

### الوسائل الغير لفظية :

تشمل الوسائل غير لفظية كل ما هو غير لفظي ويشكل مثير للاستجابات السلوكية، مثل الأصوات الغير كلامية و تعابير الوجه، الجسم، الألوان، و الابتسامة أو الاحتضان للأفراد الذين نحبهم وتشمل هذه الوسائل أيضا لغة الإشارات بالنسبة للصم و البكم والإيماءات المختلفة.<sup>2</sup>

## - أشكال ونماذج التفاعل الاجتماعي:

يتشكل التفاعل الاجتماعي من مجموعة نماذج هي:

### ➤ التعاون

يعد التعاون عملية اجتماعية تنظم فيها الجهود لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة يكمل بعضها بعضا، ولا يعارض بعضها بعضا، فهو إذن عملية اجتماعية تضاف فيها الجهود بعضها إلى بعض بطريقة منظمة نستطيع القول بأن التعاون هو إتحاد موارد كل فرد وقدراته مع موارد الآخرين وتنسيقها بحيث تكون مجهودا واحدا ومشاركا بغية الوصول إلى نتائج يسعى إليها مجموعهم، كما أنه شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي بين شخص أو أكثر يعملون سويا لتحقيق غرض أو هدف مشترك.<sup>3</sup>

وفي هذا الصدد هناك اشكال مختلفة حيث يتم تنسيق التعاون في الجهد المبذول بين الافراد المتعاونين نذكر أهمها:

**التعاون التلقائي:** وهو الذي يحدث بدون إعداد وعلم مسبقين، بل تلعب الصدفة والمفاجأة دورا هاما. والغرض من هذا الشكل من التعاون هو المحافظة على بقاء الجماعة.

**التعاون التقليدي:** يوجه هذا النمط في المجتمعات التقليدية المحلية أكثر ما يوجد في المجتمعات المتطورة.

<sup>1</sup> عمر الهمشري : مرجع سابق ، ص143.

<sup>2</sup> صالح محمد علي أبو جادو: مرجع سابق، صص98، 144.

<sup>3</sup> محمد خيرى وآخرون: علم الاجتماع. الأسس المفاهيم والمنهج والتطبيق، دار النهضة العربية، مصر، 1982، ص51

**التعاون الموجه:** يشمل هذا النمط بعض التخطيط إذ أن الأفراد يتفقون بمحض إرادتهم على التعاون وبصورة رسمية وبطرق خاصة ومحددة.<sup>1</sup>

**التعاون القهري الجبري:** وهو التعاون المفروض بحكم التنظيم كما هو الحال بين الموظفين في نطاق عمل المصنع أو المؤسسة، أو غيرها.

**التعاون التعاقدى:** وهو أرقى أشكال التعاون: وأكثرها تنسيقاً وتنظيماً نحو بلوغ الأهداف الاجتماعية المشتركة ومن أمثاله التنظيمات التعاونية كالجمعيات الاستهلاكية، والجمعيات الإنتاجية، والجمعيات الائتمانية.

**تعاون محدود النطاق:** في مقابل تعاون واسع النطاق الأول هو ما يقتصر على جماعة بعينها، كمجتمع مصنع، أو مجتمع محلي، والثاني ما اتسع نطاقه ليشمل مجتمعا كبيرا، أو عدة دول وأقاليم، أو حتى على مستوى العالم.

**التعاون المباشر وغير المباشر:** ومن أمثلة الأول تعاون جمع من العمال مثلا على حفر ترعة بمعنى أن المتعاونين العمال يؤدون عملا واحدا ويحققون غرضا مشتركا.

أما غير المباشر مثلما يؤدي كل فرد من المتعاونين عملا خاصا يختلف عن عمل زميله، ولكن هذه الأعمال الجزئية الخاصة التي يؤدون كل فرد نتجه في النهاية وتتركز نحو موضوع مشترك.<sup>2</sup>

### ➤ التنافس

يعد التنافس شكلا من أشكال التفاعل بين شخصين أو أكثر، جماعتين أو أكثر يتنافسون للحصول على نفس الأشياء والموضوعات والخدمات في نفس الوقت ويعني التنافس قلة إمكانية إمدادات القيم الاجتماعية عن متطلبات المتنافسين.<sup>3</sup>

ومن ناحية أخرى فقد عرف التنافس بأنه عبارة عن تلك العملية المستمرة والتي بمقتضاها يتفاعل الأحياء، حيث يهمننا هنا تفاعل الأفراد والجماعات الإنسانية بقصد التفوق على غيرها في سبيل تحقيق هدف معين بطريقة سلمية تتفق ومصطلحات الجماعة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد الحافظ سلامة : علم النفس الاجتماعي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص122 .

<sup>2</sup> أحمد رأفت عبد الجواد: مبادئ علم الاجتماع، مكتبة نهضة الشرق، مصر، 1983، ص92-93 .

<sup>3</sup> غريب سيد أحمد: المدخل في دراسة الجماعات الاجتماعية، دار المعرفة الجماعية، الإسكندرية، 1979، ص268 .

<sup>4</sup> محمد عبد المنعم نور: العلاقات الإنسانية، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1978، ص77 .

## أنواع التنافس:

تنقسم المنافسة بحسب الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال هذه العملية التفاعلية إلى نوعين هما:

**منافسة إنشائية:** إذا كانت وسيلة لتنشيط القوى والقدرات والإمكانات واستغلالها على خير وجه، يعود على المتنافسين بالصالح العام، ويستلزم هذا النوع من المنافسة التعاون وتنسيق الجهود والتضامن بين أفراد الجماعات المشتركة في المنافسة على نحو ما نشاهده في المباريات الرياضية.

**منافسة هدامة:** إذا كان هدف المتنافسين أن ينجح على حساب خسارة فإنه يحول التنافس من الرضا عن الانجاز إلى صراع التفوق.<sup>1</sup>

يرى " دوتيش " أن التنافس هو عملية اجتماعية منشطة للقوى والإمكانات و هو الموقف الذي تتوزع فيه المكاسب بصورة غير متساوية بين المشتركين و تتم هذه العملية بين طرفين يسعى كل منهما لتحقيق هدفه و الوصول إلى نتائج أفضل.

ولابد من القول أن التنافس لا يقتصر على مجتمع بذاته أو طبقة بذاتها بل نجد التنافس في جميع شبكات النسيج الاجتماع.<sup>2</sup>

## ➤ التوافق

التوافق هو الاصطلاح الذي يستخدمه علماء الاجتماع للتعبير عن عملية التراضي أو الصلح بين الأطراف المتنافسة أو المتصارعة سواء كانوا أفرادا أو جماعات<sup>3</sup>

فالتوافق هو الحالة التي يصل إليها الفرد بعد التحرر من توتر الحاجة، والشعور بالارتياح بعد تحقيق الهدف، تمضي حياة الإنسان في سلسلة من التوافقات بعضها بسيطة تتحقق أهدافه فيها بسهولة، وبعضها الآخر توافقات صعبة تواجهه فيها العوائق، ويتعرض للإحباط والصراع والقلق مما يدفعه في بعض المواقف إلى اللجوء لحيل نفسية دفاعية الطبيعي منها والمنحرف كإحدى وسائل التكيف ليخفف من حدة التوتر التي تسبب عدم الاتزان.

1. أحمد رأفت عبد الجواد: مرجع سابق، ص100.

2. غريب عبد السمیع: علم الاجتماع، مؤسسة الشباب الجامعية، الاسكندرية، 2006 ، ص 106.

3. نبیل عبد الهادي: مرجع سابق ، ص197.

والتوافق عملية قوامها التسامح مع الآخرين و التصالح و التوفيق بين مختلف الرغبات، و أساسها الأخذ و العطاء الودي، و يتم ذلك من خلال المهادنة و إيقاف الصراع و جعل العلاقات أكثر اتساعا و العمل على زيادة مظاهر التوحد والانسجام في الأفكار والقيم والاتجاهات هو عملية قوامها التسامح مع الآخرين.<sup>1</sup>

### ➤ الصراع

الصراع هو عملية اجتماعية تنشأ بين طرفين يوجد بينهما تعارض في المصالح والأهداف، ويسعى كل منهما لتحقيق مصالحه وأهدافه، مستخدماً كافة الأساليب سواء أكانت مشروعاً أو غير مشروعاً.<sup>2</sup>

الصراع بعد أساسي من أبعاد الواقع الاجتماعي ويعرف بأنه: التواجد المتزامن لدافعين متناقضين أو أكثر لدى الفرد بنفسه أو الجماعة بنفسها والذي يؤدي إلى التآزم النفسي و التوتر الذهني.<sup>3</sup> و جدير بالذكر أن الصراع قد يؤدي إلى استخدام القوة و العنف في محاولة تحقيق الأهداف والغايات التي يحاول كل طرف من أطراف الصراع الاستئثار بها لنفسه دون غيره مها كلفه ذلك.<sup>4</sup>

فالبناء الاجتماعي يتميز بالصراع بين الأشخاص والجماعات ذلك الصراع الذي ينجم عن الأوضاع المختلفة للجماعات وعن المكاسب المتفاوتة والتمايزة التي يحصل عليها من وراء ذلك، فالصراع يكون مصحوباً عادة وليس دائماً بمشاعر كراهية قوية نحو الخصم، ويعتبر أغلب الدارسين المعاصرين الصراع سمة أساسية من سمات التنظيم الاجتماعي.<sup>5</sup>

### ➤ التمثيل الاجتماعي

التمثيل عبارة على العملية الاجتماعية التي تعمل على إضعاف الاختلافات التي توجد بين الأفراد أو بين الجماعات، كما تعمل على زيادة مظاهر الوحدة وتوحيد الاتجاهات والعمليات العقلية التي تتصل بالمصالح والأهداف المشتركة، كما يمكن لمجتمعين أو أكثر أن تنطبق عليهم عملية التمثيل إذا ما اختلفت

1. عمر أحمد همشري: مرجع سابق، ص 157

2. عبد الباسط محمد حسن: علم الاجتماع، ط 2، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2002، ص 217.

3. توفيق مرعي و أحمد بلقيس: مرجع سابق، ص 50.

4. أحمد محمد مبارك الكندري: مرجع سابق، ص 36.

5. محمد الجوهري: المدخل إلى علم الاجتماع، دن، مصر، 2007، ص 41.

الحدود الفاصلة بينهم، وإذا ما اتجهوا إلى الاتحاد في جماعة واحدة أو مجمع واحد لتحقيق عدد من الأهداف المعينة على الأقل.<sup>1</sup>

### ➤ التكيف:

حيث يمكن تعريفه بأنه عبارة عن التفاعل الذي يهدف إلى التوفيق بين الأفراد والجماعات بحيث يتفهم كل طرف من الأطراف أفكار و مشاعر واتجاهات الطرف الآخر ليحدث بينهما تقارب يؤدي إلى تحقيق مصلحة مشتركة، و تظهر عمليات التكيف بوضوح من خلال متابعة النماذج الآتية:

\* عندما ترحل مجموعة من المهاجرين إلى مجتمع المهجر الجديد حيث توجد هناك ثقافة أخرى و تنظيم اجتماعي مختلف عما سبق أن القوة في مجتمعهم القديم.

\* عندما تتغير ظروف البناء الاقتصادي والسياسي.

\* عندما ينتقل الفرد من مجال التحصيل الدراسي إلى الإنتاج والعمل.<sup>2</sup>

\* عندما ينتقل الفلاح من العمل في الزراعة إلى العمل في الصناعة.

مما سبق نستنتج أن تشكل هذه العناصر لدى الفرد هي تمثيل اجتماعي لمحيطه الذي يعيش فيه.

أثناء تفاعلنا الاجتماعي نكون في محاولة مستمرة منذ الولادة وحتى الموت، لفهم عناصر بيئة الآخرين وتوسعى أيضا إلى فهم ذواتنا المحيطة بنا، وإدراك مؤثراتها المختلفة بما في ذلك البيئة الاجتماعية واستيعابها و اكتساب الأفكار و الاتجاهات والمعايير و القيم و فهمها والتواءم و التكيف معها.

## سادسا: أنواع ونتائج التفاعل الاجتماعي

### - أنواع التفاعل الاجتماعي:

يشمل التفاعل الاجتماعي مجموعة من الأنواع نذكر منها :

**التفاعل البسيط والتفاعل المعقد:** التفاعل الاجتماعي لا يحدث على مستوى واحد، أو على الأقل

وتيرة واحدة، وإنما هناك أنواع مختلفة من هذا التفاعل فقط يختلف هذا التفاعل بين الأصدقاء عنه بين

<sup>1</sup> نبيل عبد الهادي: مرجع سابق، ص 201.

<sup>2</sup> غريب عبد السميع غريب، مرجع سابق، ص 113.

الغرباء، والتفاعل ينطبع على جميع مظاهر حياة الإنسان، ويختلف هذا التفاعل من البسيط إلى العميق، فبمجرد الاتصال بشخص ما يعد نوع من التفاعل ولكنه في شكله المبسط، كذلك فإن اللقاءات التي تتم بمحض الصدفة، وكذلك الاجتماعات القصيرة لا تترك اثر كبير، وإنما التفاعلات طويلة المدى هي التي تترك أثرها، وهي التي تفرض ضربا من التبادل أو السلوك المتبادل والعلاقة الدائمة هي التي يعتمد فيها الأفراد على بعضهم البعض، حتى وان باعدت بينهم المسافات، من خلال الأمور المشتركة وهذا هو التفاعل العميق.

**التفاعل الرسمي والتفاعل الغير رسمي:** فالتفاعل الرسمي يحدث على مستويات عدة والسلوك الاجتماعي لا يظل ثابتا أو ساكنا في جميع الظروف، فالتفاعل الرسمي محدد، بينما التفاعل غير الرسمي يعتمد أكثر على استعدادات الفرد وطرق علاقاته غير الرسمية، ولهذا فإن الدور الرسمي هو الدور المتوقع من الفرد والذي يختلف باختلاف الزمان والمكان، ويتوقف على المكانة التي يمثلها الفرد، أما التفاعل غير الرسمي يرتبط أكثر بالإشباع أو بالرضا الشخصي، إضافة إلى أنه أكثر تلقائية وتحرر.

-ولكن هذه التفاعلات الرسمية والغير الرسمية تتداخل، فالعمال في المصانع رغم وجود أعمال محددة لكل منهم، إلا أنهم قد يساعدون بعضهم البعض.

-كما أن التفاعل يختلف باختلاف المواقف من ذلك المواقف الأسرية، مواقف العمل، المواقف الاجتماعية<sup>1</sup>.

-ولقد حدد جورج هربت ميد نوعين من التفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني والتي تتمثل في المحادثة بالإشارة، واستخدام رموز لها دلالة، ولقد أطلق بلوم على المستوى الأول التفاعل غير الرمزي.

-ويندمج الأفراد في الحياة بوجه عام في التفاعل غير رمزي حيث يستجيبون في الحال لحركات الآخرين الجسمانية، وتعبيراتهم، ونبرات أصواتهم، و لكن كثيرا من تفاعلاته تكون على المستوى الرمزي عندما يحاولون فهم معنى فعل كل منهم<sup>2</sup>.

من خلال ما تعرضنا له من أنواع مختلفة للتفاعل الاجتماعي، نجد أن لعمليات التفاعل الاجتماعي وسائط مختلفة تتم بواسطتها عمليات التفاعل بين الافراد وحتى الجماعات، و يمكن تصنيفها إلى:

<sup>1</sup> عبد الرحمان محمد العيسوي: تفاعل الجماعات البشرية، ط1 ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006 ، صص 62، 52.  
<sup>2</sup> سناء الخولي: الأسرة والحياة العائلية، دار المعرفة الجامعية، الأزريطة، 1999 ، ص 154 .



**وسائط لفظية ووسائط غير لفظية :**

- تعد اللغة من أهم وسائل التفاعل اللفظية، والتي تضم الكلام المحكي والمسموع ويتأثر بالصوت، والسرعة والنبرة والوقت، والصمت، والإصغاء، والألفاظ، والمعاني، والأفكار.
- أما وسائل التفاعل غير اللفظية هي كل ما يشكل منبرا أو منبها لاستجابات سلوكية مختلفة تسهم في إحداث عملية التفاعل الاجتماعي وتنشيطها وتضم كل ما هو غير لفظي مثل حركة الجسم، والأطراف، والإيماءات، والأصوات غير كلامية، المصافحة... الخ.<sup>1</sup>

ترتكز الجماعة مع بعضها البعض في جملة من الوسائط والتي تساعد على فهم كل فرد من أعضاء الجماعة الآخر، ولهذا فأعضاء الجماعة يعتمدون على مجموعة المفاهيم والعبارات والأفعال والسلوكيات التي يستخدمونها للتعبير عن قبول الآخر وفهمه وهذا عن طريق نوعين من التفاعل سواء كان التفاعل بينهم لفظي عن طريق اللغة والتي تعتمد على الألفاظ والمعاني، وهي طريقة مباشرة للتفاعل مع الآخر، أو الطريقة الغير المباشرة والتي تعتمد على السلوكيات والأفعال والإشارات، وهذا النوع الثاني من التفاعل وهو التفاعل الغير رمزي، كما أن التفاعلات تحدث بنوع العلاقة فقد تكون بسيطة أو عرضية أو بالصدفة تحدث مرة فقط، وقد تكون معقدة تحدث نتيجة تكرار تلك العلاقات بين الأفراد، وهنا التفاعل قد يحدث في مؤسسات رسمية مما يؤدي إلى زيادة التفاعل والاتصال بين أعضاء الجماعة وتمتينها، كما قد يكون غير رسمي أي يحدث بشكل تلقائي.

ومع تنوع طريقة التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة ما بين بسيط ومعقد ولفظي وغير لفظي يحدث أثناء ذلك الاتصال عمليات تفاعلية اجتماعية بين أعضاءها.

**- نتائج التفاعل الاجتماعي :**

تتجم عن التفاعل الاجتماعي الناجح مجموعة من النتائج هي:

- \***نمو الشخصية:** تنمو شخصية الفرد، وترتفع إلى مستوى ثقافة الجماعة التي تتفاعل معها، ساعية إلى الوصول والاقتراب من شخصية القومية المطلوبة.

<sup>1</sup>. خليل عبد الرحمان المعاينة، مرجع سابق ، ص 11 .

\***التعلم**: باحتكاك الفرد مع الجماعة التي يعيش بينها يكتسب الأنماط السلوكية المختلفة و المهارات التي يحتاج إليها في حياته ضمن المجتمع.

\***الانتماء**: يتوصل الفرد من خلاله معاشته المستمرة للجماعة التي يعيش بينها إلى حب الأرض والوطن الذي يسكنه، والاعتزاز بقيم الجماعة والانتماء إليها.

\***صقل الثقافة**: يحتك الفرد بأفراد جماعته وأفراد الثقافات الأخرى مؤثرا فيها ومتأثرا بها، وبذلك تصقل ثقافته ويتحسن كثير من عناصرها.<sup>1</sup>

\***التكيف**: عندما يحتك الفرد مع أفراد مجتمعه خلال حياته، يتعرف على عاداتهم وتقاليدهم وقيهم وأنشطتهم الحياتية ويتشرب هذه الأنماط، فتصبح جزءا من شخصيته ويصل إلى حالة التكيف والتلاؤم معهم دون أن يشعر بالغرابة.

\***الإنتاج**: عندما يصل الفرد إلى الراحة والطمأنينة مع أفراد مجتمعه، فإنه يبذل قصارى جهده في سبيل رفع مجتمعه وتقدمه وزيادة إنتاجه وإسعاد مواطنيه ردا لبعض الجميل.

\***الراحة النفسية**: يتفاعل الفرد مع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه يأخذ منهم ما يحتاجه من أسباب العيش، ويقدم لهم كل ما يقدر عليه من خدمات، فيشعر بحبهم له و الراحة النفسية في تعامله معهم.<sup>2</sup>

## سابعا: الإتصال والتفاعل الاجتماعي

### - الإتصال كعملية تفاعل اجتماعي

يعد الاتصال احد مظاهر السلوك الاجتماعي.

بما أن التفاعل هو تأثير فرد على فرد آخر و لما كانت التأثيرات ترتبط بميولهم و اتجاهاتهم فان الأفراد عادة يؤثرون على بعضهم نتيجة تفكيرهم أي تأثير عقل على عقل آخر.<sup>3</sup>

إن مدلول التفاعل في الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير في تفكير المستقبل واتجاهاته على أساس التفكير المنطقي والتأثير العقلي.

<sup>1</sup> يونس انتصار: السلوك الإنساني، دار المعارف، الإسكندرية، مصر، 1993، ص229.

<sup>2</sup> عبد الله الرشيدان: مرجع سابق، ص173.

<sup>3</sup> عبده دسوقي: وسائل واساليب الاتصال الجماهيرية، دار الوفاء، مصر، 2004، ص21.

تبين من ذلك لنا أهمية التفاعل في الاتصال ذاته، حيث يثير التفاعل في الاتصال العلاقة بين المرسل والمستقبل التي تجعل من سلوك إي منهما سلوك الآخر وهو تأثير من جانب المرسل وتأثير من جانب المستقبل.<sup>1</sup>

يشار إلى الاتصال بأنه "عملية تفاعل بين طرفين تتحقق المشاركة فيما بينها في رسالة معينة" وهذا تحديد دقيق وصائب لماهية الاتصال بكونه تفاعلا اجتماعيا حيث يبرز أن الاتصال لا يتم بصورة آلية تلقائية دائما، الاتصال لا يحدث إلا من خلال التفاعل، أي أن هناك فعل ورد فعل واخذ وعطاء وتأثيرات واستجابات متبادلة بين الأطراف الداخلة في التفاعل.<sup>2</sup>

إن الاتصال أو التواصل هو العملية التي يمكن بواسطتها نقل أثار الغير الذي يحدث في إحدى مناطق المجال السلوكي إلى منطقة أخرى، وهي عملية اجتماعية بالدرجة الأولى فهي تتصل بعلاقة الفرد بالآخرين لتبادل المصالح المشتركة ومنها تحقيق مستوى من التواصل داخل المجتمع.

#### ❖ أهمية الاتصال :

وضع "جو ديوي" ثلاثة أسباب أساسية لأهمية الاتصال لحياة الجماعة هي:<sup>3</sup>

- يتوقف وجود المجتمع ومن ثم استمراره على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار إلى الناشئين، ولا يمكن للحياة الاجتماعية أن تدوم بغير هذا النقل الشامل للمثل العليا والأمان والقيم والاراء من الافراد الراحلين عن حياة الجماعة إلى اولئك الوافدين.
- أن الناس يعيشون على شكل جماعة بفضل ما يشتركون فيه من أهداف وعقائد وأمان ومعلومات، والاتصال هو وسيلة اكتسابهم إياها.
- أن الاتصال يؤدي الي زيادة خبرات الأفراد فتتسع خبرة كل فرد عن طريق الخبرة التي يود كل طرف منهم أن يشرك زميله فيها.

#### ❖ أهداف الاتصال والتواصل:

الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم واستقرار وتغير حياته الاجتماعية ونقل اشكالها ومعناها من جيل إلى اخر عن طريق التعبير والتسجيل.

<sup>1</sup>. عبده دسوقي: المرجع السابق، ص 21.

<sup>2</sup>. أدوين أمري وآخرون: الاتصال الجماهيري: ترجمة: إبراهيم سلامة، المجلس الأعلى للثقافة والأداب والفنون، الكويت، 2000، ص 51.

<sup>3</sup>. محمد كمال القاضي: الاتصال: الأهمية - الفاعلية - المصادقية، دن، القاهرة، 2002، صص 4- 5.

ولهذا فان عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام، وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكار لتعديلها أو تغييرها، أو على اتجاهاته أو على مهاراته<sup>1</sup>، لذلك يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

#### المعلومات: والتي تتم عن طريق:

\* تزويد الأخر(المستقبل)بمعلومات صحيحة وصادقة جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع أو الشخص مدار البحث، و تمكنه من إثراء معلوماته وتجديدها وتوسيع أفاقه و اتخاذ القرارات الصائبة والسلوك السوي يساعده على التكيف مع نفسه ومجتمعه وبيئته.

\* تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة لتجنب إرباك المستقبل وتوليد الشك لديه، الأمر الذي قد يؤدي إلى سوء الفهم للأفكار والأشخاص والأمور وبالتالي تؤدي إلى قرارات خاطئة وسلوك خاطئ.

**الاتجاهات:** ويغير الناس اتجاهاتهم للتكيف مع بيئتهم بشكل أفضل ولإشباع حاجاتهم الداخلية، فالاتجاهات الجديدة تعطي معنى للحياة وللعالم الذي يعيش فيه الإنسان.

**السلوكات:** تعديل أو تغيير السلوك العلني للمستقبل، فالهدف هنا هو إقناع الشخص بالتخلي عن السلوك السلبي أو الخاطئ، وتبني السلوك الايجابي أو الصحيح الذي قصده المصدر.<sup>2</sup>

كما يمكن شرح هذه الاهداف في النقاط التالية :

**الأهداف التوجيهية:** وهي الأهداف التي يتم من خلالها إكساب الإنسان اتجاهات جديدة أو تثبيت الاتجاهات، أو التعديل علي الاتجاهات السابقة.

**الأهداف التعليمية:** تتحقق الأهداف التعليمية عند اكتساب خبرات جديدة أو مفاهيم ومهارات جديدة لدى الإنسان، من أجل ممارستها في مهن معينة.

**الأهداف الإدارية:** وهي الأهداف التي تساعد على تحسين سير العمل، وتدعم التفاعل ما بين العاملين في الشركة، وتوزع المسؤوليات فيما بينهم.

**الأهداف التثقيفية:** وهي الأهداف التي تساعد على توعية الأشخاص المستقبلين، لمساعدتهم على زيادة المعارف لديهم، وعلى توسيع الأفق لديهم، كما يحدث في وسائل الإعلام.<sup>1</sup>

1. محمد صبري فؤاد النمر : مرجع سابق، ص 19.

2. إبراهيم أبو عرقوب: مرجع سابق ، صص 44،48.

**الأهداف الترفيحية :** وذلك من خلال إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل ويمكن هنا استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة وغيرها ، ويعني هذا قيام الاتصال بوظيفة ترفيحية.

**الأهداف الاجتماعية :** وذلك من خلال زيادة تفاعل المجتمع الواحد او المجتمعات المختلفة ببعضهم بعضا ، مما يؤدي إلى ايجاد علاقة طيبة بينهم –بينها ، وهذا يعني قيام الاتصال بوظيفة اجتماعية <sup>2</sup>.

### ❖ أشكال الاتصال:

#### الاتصال اللفظي:

تتميز هذه الطريقة بالاتصال المباشر مابين المرسل والمستقبل ويدخل في هذه المجموعة كل انواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، هذا اللفظ قد يكون منطوقا يصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع وقد تكون اللغة اللفظية مكتوبة <sup>3</sup>.

ويتم من خلال استخدام اللغة أو الألفاظ التي تحمل ذات المعاني لطرفي الاتصال.

ويتم استخدام الكلمات البسيطة الواضحة المعني المألوفة الجرس، والجمل القصيرة بقدر الإمكان لتحقيق الفهم المشترك <sup>4</sup>.

**الاتصال غير اللفظي:** يعد هذا النوع من الاتصالات مركز الوسط بين الاتصال الشفوي والكتابي ، إذا فالكلام والتخاطب ليس فقط هما الوسائل الخاصة بالاتصال المباشر بين الأفراد، فالإنصات و لغة الإشارة وسائل فعالة ومباشرة لاتصال أيضا <sup>5</sup>.

وهذه عادة تتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة عن الرضا وعدم الرضا وعدم الموافقة و اللامبالاة فمثلا قد يستعمل المدير قبضة يد وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره كما تكمن أهمية الاتصالات غير اللفظية أن تفاعل الاتصالات له تأثير أكبر بكثير من تأثير المضمون اللفظي.

1.سواء محمد سليمان: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط1، دار عالم الكتب ، القاهرة، 2013 ص37.

2. عمر احمد الهمشري، مرجع سابق، ص175-176،

3.محمد السيد فهمي : تكنولوجياالاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط6، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، 1995، ص.101.

4.عبد الرزاق محمد الدليمي: نظريات الاتصال فى القرن الواحد والعشرين ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، 2016، ص26.

5.عبد الغفار حنفي : اساسيات ادارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995، ص 375.

**الاتصالات المكتوبة -التحريرية :** ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل، والمعاني المطلوب إرسالها للآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات أو غير ذلك.

**الاتصالات الالكترونية:** تتمثل في الانترنت ، الفاكس ،التلكس ،الفيديو كونفرونس ،وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة التي ساهمت في جعل العالم يبدو كقرية صغيرة.<sup>1</sup>

والواقع أن خاصيات التفاعلية والفورية المتاحة في تقنيات الاتصال هذه قد أسهمت في تعزيز الاتصالات المكتوبة والشفهية معا ومما تجدر الإشارة إليه بهذا الصدد أن الاتصالات الالكترونية لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة والرسالة ذات الوصف الجيد والنوعية المؤثرة تصدر دائما من الإنسان، وأنه لا فائدة من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان قادرا على استعمالها واستثمارها لتحقيق أهدافه المنشودة.<sup>2</sup>

#### ❖ عملية الاتصال وأثارها النفسية والاجتماعية على الفرد والمجتمع:

يعمل الاتصال على تطوير وتقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع وبالتالي التماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية.

يعتبر الفرد المحور الأساسي الذي يدور من حوله وبواسطته كل ما يتم في المجتمع الإنساني من عمليات اتصالية : فالإنسان يتصل بذاته ويتصل بغيره، فالتواصل شرط أساسي لتحقيق التكيف النفسي للفرد داخل الجماعة، ويستدل على تحقيق هذا التكيف بحدوث الاتزان داخل المجتمع.<sup>3</sup>

مما لا شك فيه أن التعرض لسيكولوجية الاتصال والتواصل ينطلق من مبدأ الإشارة إلى الشخصية ومكوناتها، من جهة، والتوافق النفسي الاجتماعي من جهة أخرى. فالتواصل يتم أساسا من خلال شخصية الفرد وما ينظمها من مكونات مختلفة سواء كانت تلك الشخصية :شخصية المرسل أو المستقبل، أو بمعنى آخر أن الاستجابة أو التأثير لعملية الاتصال، إنما يتم أساسا من خلال العوامل النفسية التي تؤثر على سلوك الفرد واستجابته ومن أهمها الشخصية.

1.سناء محمد سليمان: مرجع سابق، ص 94.  
2.بشير العلاق : الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 96.  
3.مجدي احمد محمد عبد الله: مرجع سابق، ص 22.

وعليه يحقق التواصل مهمته من خلال عمليتين رئيسيتين هما:

- يزيد من قدرة الأفراد على التوافق المتبادل.

-يزيد من درجة اندماج الذوات في النخب.<sup>1</sup>

وهي العملية التي تدخل ضمن بنیان التفاعل الاجتماعي السوي والذي يسعى إليه الفرد لتحقيق تكيفه مع المجتمع الذي يعيش فيه. وتعرف عملية التفاعل الاجتماعي بأنها العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم ببعض، عقليا ودافعيا في الرغبات والحاجات والوسائل والغايات والمعارف والمصالح.<sup>2</sup>

### - العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي

العلاقات والتفاعل مصطلحان يستخدمان بكثرة في كتب علم النفس الاجتماعي المعاصر وهما مرتبطان لا يحدث احدهما دون الآخر، فأما العلاقة فتصل بين شخصين أو أكثر وأما التفاعل فهو التأثير المتبادل وما ينشأ عنه من تغيير ويعتمد التفاعل على تحليل السلوك الذي يصدر من الفرد في الموقف الاجتماعي على أنه استجابة لمثير صدر عن شخص آخر وهو يعد وفي نفس الوقت مثيرا للاستجابة المقبلة التي ستصدر عن الشخص الآخر أي أن المثير يتحول للاستجابة وتتحول الاستجابة إلى مثير وتناوب ردود الأفعال بطريقة متلاحقة تدل على التفاعل، فمثلا عندما ينقض محمد صديقه إسماعيل فإنما يقول له محمد يصير في نفس إسماعيل استجابة، معينة فيغضب من محمد ويؤدي غضب إسماعيل إلى اعتدال محمد وعندما يعتذر محمد بيتسم إسماعيل وهكذا يمضي السلوك على هذا النوع من التفاعل، يؤدي بينا مثل هذا التفاعل إلى تحليل الموقف الاجتماعي عن طريق دراسة التغيرات التي تطرأ على مظاهر السلوك في تحولها من فرد إلى آخر ومن مثيرات إلى استجابات ثم تحول الاستجابات نفسها إلى مثيرات جديدة، ولذا يعرف التفاعل الاجتماعي بالتقصير المتبادل بين فردين بحيث يؤثر كل منهما في الآخر ويتأثر به وتصبح بذلك استجابة احدهما مثير للآخر ويتولى التبادل بين المثير والاستجابة إلى أن ينتهي التفاعل القائم بينهما، والأصل في العلاقات التي تنشأ بين شخصين أو أكثر بالصلة المتبادلة التي تنشأ بينهما نتيجة لتأثير أحاديهما في الآخر وتأثيره به، لذا يعد، التفاعل الاجتماعي أساس العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد فعندما نقرر أن علاقة اجتماعية نشأت بين فردين قرر هذا بعد أن تكون قد شاهدنا مرارا ما

1. مجدي احمد محمد عبد الله : مرجع سابق، ص24.

2. عطوف محمود ياسين : مدخل في علم النفس الاجتماعي، ط1، دار النهار للنشر، بيروت، لبنان، 1981، ص 139.

يقوم بينهما من تفاعل، أين يصدر عن كل منهما من سلوك في مواجهته لشخصين آخرين وما ينتج لكل منهما من حصيلة نتيجة لوجود الآخر وما يقوم بينهما من تواصل.<sup>1</sup>

#### - أشكال العلاقات الاجتماعية:

**علاقات اجتماعية وقتية:** وهذه العلاقات لها وقت معين بحيث تبدأ وتنتهي مع الحدث الذي يحقق هذه العلاقة ومن أمثلة هذه العلاقة التحية العابرة في الطريق أو العلاقة بين البائع والمشتري.

**علاقة اجتماعية طويلة الأجل:** وهي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن ويؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة، وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوجة والزوج أمثلة لتمثل هذه العلاقات .

**علاقة اجتماعية محدودة:** نموذج للتفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ويمثل هذا النموذج البسيط وحدة من وحدات التحليل السوسيولوجي، كما انه ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن: علم النفس الاجتماعي: رؤية معاصرة، دار الفكر العربي ، القاهرة 1999 ، ص146-147.

<sup>2</sup>. نبيل عبد الهادي ،مرجع سابق، ص152.



## خلاصة:

لقد تضمن هذا الفصل المتغير الأول وهو التفاعل الاجتماعي بتعريفه و الذي يعتبر وسيلة اتصال وتواصل، وقوة ناتجة عن سلوك شخص ما تعمل كدافعة وراء سلوك شخص آخر أو عدة أشخاص وحتى جماعات، يلتقون وجها لوجه، يؤثرون في بعضهم عبر أفعالهم وسلوكياتهم المتبادلة، وتوقع ردود أفعالهم، وتفاعلهم داخل المجتمع. كما تطرقنا لخصائص و لأهداف وأهمية التفاعل الاجتماعي، ثم مستوياته وعناصره، بالإضافة إلى أسسه ومراحله، ثم العوامل المؤثرة في التفاعل الاجتماعي، وفي الأخير تناولنا الاتصال كعملية تفاعل اجتماعي وأهميته في الحياة والعلاقات الاجتماعية، وتباينه بين الأفراد.

## الفصل الثالث:

طبيعة الأزمات وسبل إدارتها

**تمهيد**

يعج عالمنا اليوم بالتهديدات وكل أشكال المخاطر، كما أصبح هذا العالم تحت ضغوط و تقلبات لا حصر لها، إذ أن هذه الأزمات وعلى اختلاف أنواعها وأشكالها أصبحت تشكل خطرا على المجتمع، مما أدى إلى وجوب وضع سياسات واستراتيجيات لتسيير و إدارة هذه الأزمات والحد من أثارها ومخلفاتها الوخيمة على المجتمعات البشرية.

ونظرا لأهمية الموضوع جاءت دراستنا في هذا الفصل قصد التعرف على الأزمة وأنواعها وأسبابها وكيفية إدارتها.

كما تناولنا بعض نماذج الأزمات العالمية التي لها التأثير المباشر على المجتمعات في جميع المجالات والمستويات خاصة منها الأزمات المالية و الاقتصادية و كذلك كل من الأزمات الطبيعية من كوارث و أخطار و ختاماً الأزمات الصحية بما فيها من أمراض و أوبئة فتكت بأرواح البشرية وصولاً لجائحة كورونا التي محور دراستنا.

**أولاً: معنى وخصائص الأزمة**

- **معنى الأزمة:** تعني الأزمة كما يراها بيبر (Bieber) "انها" نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء أخطارها.<sup>1</sup>

وتعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالباً بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري.

**- خصائص الأزمة :**

للازمات خصائص عديدة نذكر منها:

- تتميز بالمفاجأة أو السرعة التي تحدث بها.
- نقطة تحول في إحداث متعاقب قد يهدد الأهداف الرئيسية لمؤسسة.
- تبرز الحاجة إلى اتخاذ قرار مؤثر لمواجهة الظروف المتجددة.
- تسبب حالة عالية من التوتر النفسي.
- يزداد تعقد التداخل بين الأفراد والأحداث أثناء الأزمة بمتوالية هندسية تتناسب مع حجم الأزمة.
- التصاعد المفاجئ يؤدي إلى درجات عالية من الشك في البدائل.
- تستوجب الخروج عن الأنماط التنظيمية المألوفة.
- في حالة تفاقم الأزمة واجتياحها الكيان الإداري تظهر روافد جديدة لها ممثلة بالأشخاص الذين تعرضت مصالحهم للأضرار خلال تعاملهم مع المؤسسة.
- تشكل الأزمة نقطة جذب لوسائل الإعلام وموضوعاً للتداول.

<sup>1</sup> . Bieber,R,clutch, management in crisis, RIS management journal,Vol35,No4,1998, p25

- قد تظهر الأزمة سلوكيات غير أخلاقية تمس بشرف الوظيفة العامة مثل الرشوة والتزوير<sup>1</sup>.

خصائص الأزمات كما ذكرها ستيف البرت steve albert في كتابه إدارة الأزمات وهي :

- المفاجأة
- نقص المعلومات.
- تصاعد الأحداث
- حالة السيطرة.
- حالة الذعر.
- غياب الحل الجذري السريع.<sup>2</sup>

كما أضاف آخرون خصائص أخرى منها:

- أنها تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
- التهديد للمصالح وهي إجراءات تصدر من فرد أو مجموعة أفراد أو نظام معين سواء بالإشارة أو القول أو الفعل من أجل الاستجابة لمطالب يسعى طرف إلى تحقيقها من قبل طرف آخر.
- ضيق الوقت لا يتيح وقتاً كافياً للرد وأنها تتطلب اهتماماً فورياً واتخاذ إجراءات سريعة.
- أن سلوك المنظمة وعملها في حالة الأزمة تختلف عنه في الظروف العادية (دون وجود أزمة) أو أثناء فترة النمو المخطط له، لذا فإن الإجراءات والأساليب المستخدمة من قبل الإدارة يجب أن تختلف عن إجراءات إدارة الأزمة.<sup>3</sup>
- إن الخصائص التي تتسم بها الأزمة توضح ضخامة التحديات التي تستوجب من إدارة الأزمات أن تواجهها وأن تتعامل معها ، فهي مع ما تتطلب من تخطيط وإعداد للتعامل و التفاعل الإيجابي مع أحداث يصعب أو يتعذر أحيانا التنبؤ بأبعادها وتوقيتاتها بشكل دقيق فإنها تتطلب من إدارة الأزمات أيضا أن توجد وسائل وأنظمة فعالة لامتصاص وتخفيف الآثار الناجمة عن تأثير الأزمة.

<sup>1</sup> عبد الرازق الدليمي: الإعلام وإدارة الأزمات، مرجع سابق، ص135-136

<sup>2</sup> محمود جاد الله، مرجع سابق، ص20-21.

<sup>3</sup> غسان قاسم داود اللامي وخالد عبد الله إبراهيم العيساوي : إدارة الأزمات: الأسس والتطبيقات، ط1، المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص23.

## ثانياً: أسباب وأنواع الأزمات

## - أسباب الأزمات

لكل أزمة أسباب ودوافع تتنوع بتنوع الأزمة نفسها، فمنها ما هو راجع لأسباب داخلية وأخرى خارجية وقد تكون ذاتية نفسية أو موضوعية وغيرها الكثير من الأسباب التي تقف وراء نشوء الأزمات نتناولها في النقاط التالية.

- أسباب خارجية عن إرادة إدارة المنظمة مثل الزلازل والبراكين والأعاصير والحرائق والتقلبات الجوية الحادة وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يصعب التكهن بها والتحكم في أبعادها.

- ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع الأزمات مما يؤدي إلى تفاقم الأزمات وتحولها إلى كوارث و مضاعفة الخسائر الناجمة عنها.

- تجاهل إشارات الإنذار المبكر التي تشير إلى إمكانية حدوث أزمة.

- عدم وضوح أهداف المنظمة مما يؤدي إلى عدم معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة منها وعدم وضع خطط مواجهة تحديات المستقبل.

- الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من عدم تشجيع العاملين على إبداء آرائهم ومقترحاتهم، عدم مشاركة العاملين في عملية صنع القرار، انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين.

- ضعف المصالح بين العاملين و ما يترتب عليه من انهيار نظام الاتصال داخل المنظمة، عدم التعاون و النزاع الهدام والتنافس السلبي وعدم التزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا.

- ضعف نظام المعلومات ونظام صنع القرارات ينتج عنه: عدم وجود المعلومات الصحيحة التي تساعد في عملية صنع القرار، عدم دراسة الحلول البديلة اللازمة.

- القيادة الإدارية غير الملائمة وما يترتب على ذلك من: عدم قدرة المديرين على تحمل المسؤولية ، عدم ثقة المديرين في مرؤوسيه، ضعف القدرة التنبؤية للمديرين، إغفال دافعية العمل والحوافز.

- عدم إجراء مراجعة دورية للمواقف المختلفة وما يترتب على ذلك من: عدم التعلم من الأخطاء عدم تقبل الآراء الجديدة والحلول المبتكرة.

- ضعف العلاقات بين العاملين في المنظمة مما يؤدي إلى: عدم تفهم وجهات نظر الآخرين بشأن حل الأزمات و عدم وجود تخطيط مشترك من أجل المستقبل.

- وجود عيوب في نظم الرقابة الاتصال والمعلومات والحوافز.

- عدم ملائمة التخطيط والتدريب والتنمية للتعامل مع الأزمات.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى أسباب اجتماعية: يمكن أن تبدأ الأزمات من البيئة الاجتماعية والمادية للمجتمع في المجتمع الذي يتسم بضعف الملاحظة والقدرة على المتابعة وعدم توافر أو كفاية الخدمات الضرورية المياه والكهرباء المواصلات ونظم الاتصالات يسمح للمخاطر أن تزيد وتتطور الأزمات كذلك الفشل في الاستعداد في صورة إعداد خطط الطوارئ والنقص في الاستعدادات الطبية للطوارئ وعدم كفاية وسائل الدفاع المدني يفضي إلى زيادة الأضرار مما يجعل هذه الأحداث الصغيرة آثارا مدمرة والحوادث الكبيرة تتحول إلى كوارث.<sup>2</sup>

### - أسباب أخرى للأزمة:

هناك أسباب تكاد تكون مشتركة منها:

- تأجيل أو ترحيل المشكلات أو تجاهلها.
- عدم وجود آلية لاكتشاف الأزمات قبل حدوثها.
- عدم وجود استعدادات مسبقة قادرة على مواجهة الأزمات عند حدوثها.
- ضعف الإمكانيات المادية والفنية والبشرية.
- قصور التخطيط عن تصوير المستقبل والاستعداد له نفسيا.
- الإدارة العشوائية
- النزاعات الداخلية
- الأخطاء البشرية
- سوء الفهم أو عدم استيعاب المعلومات.<sup>3</sup>

وفيما يلي عرض لمفهوم كل منها بشيء من الإيجاز:

<sup>1</sup>. محمود جاد الله، مرجع سابق، ص18 ص19.

<sup>2</sup>. قدرى علي عبد المجيد، مرجع سابق، ص102.

<sup>3</sup>. عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام وإدارة الأزمات، مرجع سابق، ص104-105.

**سوء الفهم :** يمثل أهم أسباب نشوء الأزمات، فإن مثل هذه الأزمات رغم شدة عنفها يكون حلها سهلاً بمجرد تبين الحقيقة وعلى متخذ القرار الإداري أن يتأكد أولاً من أن الأزمة التي يواجهها غير ناشئة عن سوء فهم سواء من جانبه أو من جانب الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالأزمة

وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين أولهما المعلومات المبتورة وثانيهما التسرع في إصدار القرارات قبل تبين حقيقتها، ومن هنا يجب على متخذ القرار أن يحرص على الحصول على المعلومات كاملة غير منقوصة أو مبتورة وأن يعطي لنفسه الوقت الكافي لاتخاذ قراره بنضج وروية<sup>1</sup>.

**سوء الإدراك** يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية والذي عن طريق هذه يتخذ السلوك والتصرف تجاهه شكلاً ومضموناً ، يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور من خلالها ، فإذا كان هذا الإدراك غير سليم نتيجة للتشويش الطبيعي أو المتعمد يؤدي بالتالي إلى انفصام العلاقة بين الأداء الحقيقي للكيان الإداري وبين القرارات التي يتم اتخاذها مما يشكل ضغطاً من الممكن أن يؤدي إلى انفجار الأزمة<sup>2</sup>

**سوء التقدير والتقييم :** يعتبر من أكثر أسباب نشوء الأزمات وخاصة في حالة الاصطدام العسكري الناشئ عن الإفراط في الثقة غير الواقعية واستمرار خداع الذات بالتفوق فضلاً عن سوء تقدير قدرات الطرف الآخر والتقليل من شأنه، ما يسفر عن سوء تقدير للموقف برمته وتزداد التوازنات اختلالاً إذا أستغل الطرف الآخر نظيره فعمد إلى حشد طاقاته والاستعداد الجيد للمواجهة التي يختار توقيتها الملائم ويحقق المفاجأة التي تفقد الطرف الأول توازنه فيختل تفكيره ويلجأ إلى أساليب عشوائية تتمخض بأزمة مدمرة يصاحبها غالباً ضغوط عنيفة تطيح الكيان<sup>3</sup>.

#### الإدارة العشوائية : تقوم على الجهل وتشجيع الانحراف والتسيب<sup>4</sup>

هي الإدارة التي يمارسها متخذ القرار وفقاً لما يمليه الموقف وتبعاً لرؤيته الشخصية ودون أي تخطيط، وينشأ عن هذا النوع من الإدارة العديد من الأزمات العنيفة التي تهدد الكيان الإداري بأكمله.

**الرغبة في الابتزاز :** يسعى الراغبون في صنع أزمة بمحاولة السيطرة على متخذ القرار في الكيان الإداري ومن خلال تعريضه لضغوط أو إغراءات نفسية ومادية واستغلال، أو محاولة استغلال

<sup>1</sup>. رجب عبد الحميد: دور القيادة في اتخاذ القرار خلال الأزمات، مطبعة الإيمان للطبع والنشر، القاهرة، 2000، ص 28.

<sup>2</sup>. بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص 42.

<sup>3</sup>. السيد عليوة: إدارة الأزمات في المستشفيات، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 15.

<sup>4</sup>. محمد مصطفى كامل: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، ط1، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2012، ص 79.



مجموعة من التصرفات الخاطئة و السرية التي قام بها في الماضي والتي لا يعلمها أحد لإجباره على القيام بتصرفات أشد ضرراً.<sup>1</sup>

**تعارض الأهداف:** وقد يحدث ذلك بين منفذي القرار و متخذ القرار في الكيان الإداري، مما يخضع هذا الكيان للتأثيرات المتعارضة لرغبات كل طرف و تعرضه للانهياب تعارض الأهداف بين صانع القرار و متخذ القرار و المنفذ و المستفيد أو المستفيدين، واختلاف الرؤى بينهم قد يؤدي إلى نشوء أزمة.<sup>2</sup>

**اليأس:** اليأس أحد الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل خطر على متخذ القرار، وانتشار حالة من انفصام العلاقات وزيادة التوترات.<sup>3</sup>

وعليه فإنه يجب النظر إلى أن الأزمة التي يسببها هذا الباعث على أنها أزمة إحباط ويأس يفقد متخذ القرار الرغبة والدافع على العمل والتطوير مما يسهب في تتفاقم الأزمة لتصبح حالة اغتراب بين القرار و الكيان الإداري الذي يعمل به.

وفي الكيانات الإدارية أو المنشآت والمصالح تبلغ قمة الأزمة عندما تحدث حالة انفصام بين مصلحة العامل ومصلحة الكيان الإداري الذي يعمل فيه.

ويكون علاج هذا النوع من الأزمات بأساليب نفسية، وذلك بإشاعة الأمل ونبذ ومعالجة اليأس وتحويل هذه الطاقة إلى قوة دافعة ذات حيوية.

**الشائعات:** الكثير من الأزمات عادة ما يكون مصدرها الوحيد هو إشاعة أطلقت بشكل معين، وتم توظيفها وتسخيرها باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلاً.<sup>4</sup> وبالتالي فإن إحاطتها بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة وإعلانها في توقيت معين وفي إطار مناخ وبيئة جيدة يؤدي إلى تفجير الأزمة أو تصاعدها وتوليد أزمات أخرى.

**استعراض القوة:** ويتم من جانب الكيانات الكبيرة للسيطرة على الكيانات الصغيرة أو اختبار وقياس ردود الفعل على بعض عناصر قوتها مع تراكم جملة عوامل تساهم في إحداث الأزمة، ومن أمثلة هذه الأزمات أزمة الصواريخ الكورية وأزمة لوكيربي وأزمة شركات توظيف الأموال.

1. اشرف السعيد احمد : تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2013، ص 26.  
2. محمود السيد على: أثر التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات بالتطبيق على قطاع التأمين، رسالة دكتوراة (غير منشورة)، جامعة عين شمس، مصر ، 2013 ، صص 31-32.  
3. محمد سيد فهمي : إدارة الأزمة مع الشباب، دار المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 2012 ، ص 32.  
4. قدرى علي عبد المجيد، مرجع سابق ، ص 100.

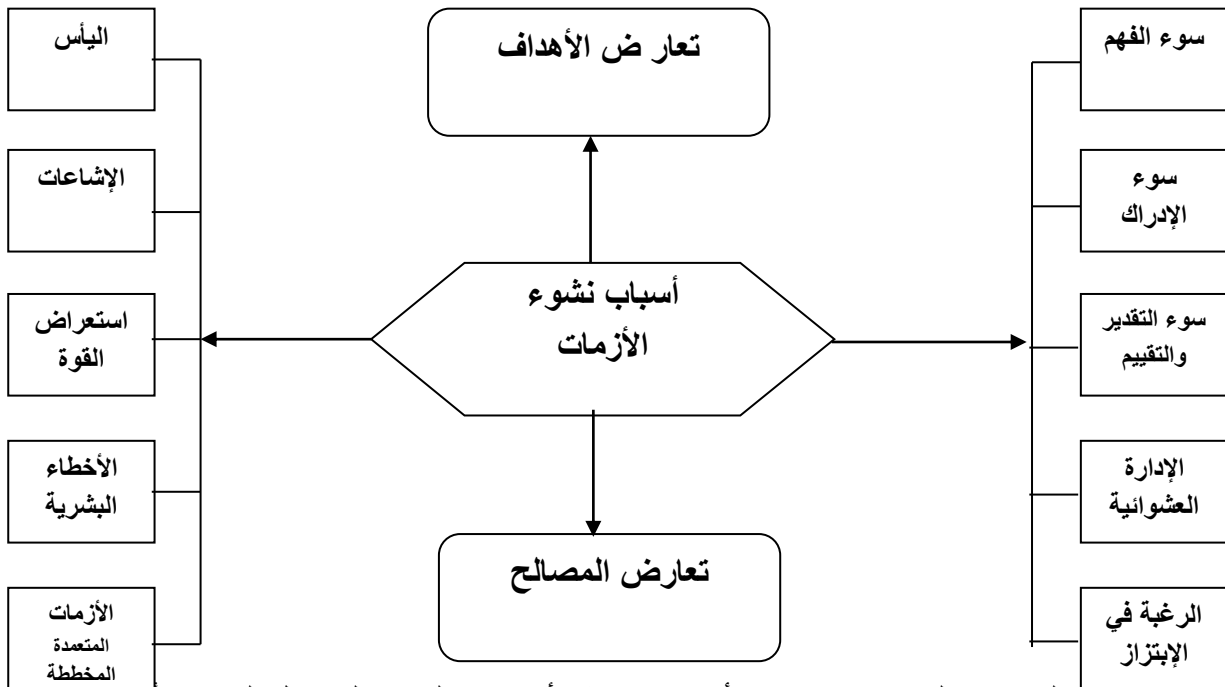
**الأخطاء البشرية:** تعد من أهم أسباب نشوء الأزمات سواء كانت في الماضي أو الحاضر أو المستقبل، وتتمثل تلك الأخطاء في عدم كفاءة العاملين، واختفاء الدافعية للعمل، وتراخي المشرفين، وإهمال الرؤساء، وإغفال المراقبة والمتابعة وكذلك إهمال التدريب.<sup>1</sup>

**الأزمات المخططة:** ويطلق عليها الاختناقات الأزمومية المخططة حيث تعمل بعض القوي المنافسة للكيان الإداري على تتبع مسارات عمل هذا الكيان ومن خلال هذا التتبع يتبين لها عمليات التشغيل ومراحل الإنتاج والتوزيع وظروف كل مرحلة من هذه المراحل من المدخلات المختلفة ومقدار اعتماد كل مرحلة على المرحلة السابقة لها أو اللاحقة عليها<sup>2</sup>

**تعارض المصالح:** حيث يعمل كل طرف من أصحاب المصالح المتعارضة على تأزيم المواقف سعياً وراء تعظيم المكاسب مما يؤدي إلى انفجار الأزمة وعدم القدرة على إيقاف تداعياتها<sup>3</sup>.

من خلال ما سبق نستخلص انه ليس من شرطاً أن تنشأ الأزمة نتيجة لسبب دون الآخر فكثيراً ما ترجع إلى عدة أسباب مجتمعة وعوامل متشابهة مع بعضها البعض .

شكل (1) أسباب نشوء الأزمات



المصدر: الخضيرى، محسن أحمد: "إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد

لحظات الضعف" ط2، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2002م، ص 66.

1. بلال خلف السكارنة : مرجع سابق ، ص45.

2. رجب عبد الحميد، مرجع سابق، ص29.

3. سيد الهواري، الموجز في إدارة الأزمات، مكتبة عين شمس، مصر ، 1998 ، ص 5.

**- أنواع الأزمات :**

للأزمات أنواع وتقسيمات متباينة نذكر منها الأكثر شيوعاً:

**\*تقسم الأزمات وفقاً إلى مصادرها إلى نوعين.**

**أزمات تقع بفعل الإنسان:** وهي تلك الأزمات الناشئة عن فعل إنساني مثل :

التهديد والغزو العسكري وعمليات الإرهاب من خطف وإلقاء متفجرات وقتل الأبرياء وكذا الاضطرابات العامة والفتن وحوادث تلوث البيئة يؤدي إلى انهيار السدود والحرائق الكبرى للمدن وحوادث الطائرات. **أزمات بفعل الطبيعة:** وهي تلك الأزمات التي لا دخل للنشاط الإنساني فيها مثل الزلازل والبراكين والأعاصير والفيضانات إلا أن هذا التقسيم يتصف بالعمومية وهو من أبسط التقسيمات الخاصة بأي أنواع الأزمات.<sup>1</sup>

**\*تقسيم الأزمات وفق لنمط الأزمة والمدة الزمنية لها إلى ثلاثة أنواع هي:**

**الأزمات المفاجئة:** وهي تلك الأزمة التي تحدث بشكل مفاجئ ولم تكن متوقعة وهذا النوع من الأزمات يكون مفزع عند وقوعه حيث لا يكون هناك في للتخطيط في معالجته، تحطيم طائرات والعبث بالمنتجات الحرائق و الانفجارات ويحتاج هذا النوع من الأزمات إلى إدارته والتعامل معه بشكل جماعي قائم على التنبؤ بالأحداث غير المتوقعة وذلك وفقاً لطبيعة عمل كل منظمة.

**الأزمات الطريقة ذات المقدمات المحسوسة:** وهي الأزمات التي لها مقدمات يمكن التعرف عليها مسبقاً مما يسمح بإجراء البحوث للتحقق من صدقها والتحدي الذي يواجه العلاقات العامة في هذا النوع من الأزمات هو قدرتها على إقناع الإدارة العليا باتخاذ أفعال وقررت تصحيحية قبل أن تصل الأزمة إلى مرحلة الانفجار، ومن أمثلة ذلك إضراب العاملين، التغييرات في القواعد والقوانين المؤثرة على المنظمة، ارتفاع نسب الغياب والتباطؤ عن العمل.

**الأزمات المستمرة أو المزمئة :** الأزمات التي تستمر لعدة شهور وربما لسنوات على الرغم من بذل أفضل الجهود لإيجاد حلول لها من جانب الإدارة، كما تخرج عن سيطرة العلاقات العامة مثل الشائعات، وأزمات المصداقية بين المؤسسة و جماهيرها.

<sup>1</sup>. قدرتي علي عبد المجيد: مرجع سابق، صص106،104.

**\*تقسيم الأزمات وفقا لدرجة خطورتها وطريقة وقوعها إلى الأنواع التالية:**

أزمة عادية: ومن المتوقع وقوعها ومعرفة درجة خطورتها إلا أنها تهدد المصالح الحيوية للمجتمع أو للدولة أو للمنظمة المعنية.

أزمة مباغتة: وهي التي تتم وبشكل فجائي ولا يكون هناك إحياء أو مقدمات أو توقعات لحدوثها.

أزمة حادة : وتتم بمقدمات وإن كان توقيتها غير متوقع كما أن درجة خطورتها تكون من الصعب التنبؤ بها.

**\* تنقسم الأزمات وفقا لمقدار عمقها إلى نوعين:**

أزمات سطحية: وهي التي تشكل خطورة شديدة وتحدث طفرة وبشكل فجائي وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها غير العميقة فهي أزمة بدون جذور.

أزمة عميقة متغلطة: وهي أخطر أنواع الأزمات لارتباطها ببنيان الكيان الذي حدثت ولذلك فإن أداء هذا الكيان سوف يتأثر بشدة بحدوثها.

**\* تنقسم الأزمات وفقا للمستوى إلى ثلاث أنواع:**

أزمات على المستوى المحلي: وهي تحدث على مستوى الشركات والمشروعات المختلفة ولذلك فإن حجمها وتأثيرها لا يمثل كثيرا خارج هذه الشركات أو الوحدات إلا أنه قد يمتد تأثيرها إلى شركات ووحدات أخرى وذلك لتشابك العلاقات والمصالح بين هذه الشركات.

أزمات على المستوى القومي: وهذا النوع يصيب الدولة ككل ويتأثر به المجتمع بأكمله لكونه متصلا بأدائه وهي أزمات شاملة وعمامة سواء في أسبابها أو في نتائجها التي أفرزتها متطلبات العلاج الخاص بها ولها من التداخلات والأبعاد المختلفة التأثير.

أزمات على المستوى الدولي: وهي تلك الأزمات التي تحدث على المستوى الدولي ويكون لها تأثير سلبي عند وقوعها على كثير من دول العالم.

**\* تنقسم الأزمات وفقا لمدة حدوثها إلى ثلاثة أنواع:**

أزمة قصيرة وهي تستمر من يوم إلى ستة أيام

أزمة متوسطة وتستمر من سبعة أيام إلى ستة أشهر

أزمة كبيرة وتستمر أكثر من ستة أشهر.

**\*بشكل عام تنقسم الأزمات التي يمكن أن تواجه المجتمع إلى نوعين:**

**أزمات داخلية :** وهي التي قد تكون موجهة ضد الأمن والسلامة العامة وتتسم بغلبة الطابع العدائي و أعمال العنف الداخلي...<sup>1</sup>

**أزمة خارجية :** وهي تلك الأزمة التي تنشأ نتيجة احتدام صراع طويل وممتد بين دولتين أو أكثر وقد تحتمل القوى العسكرية وفي ظل هذه الظروف يزيد إدراك صناع القرار في الدول الأطراف في الأزمة بالتهديد، كما يزيد إدراكهم لضغط الوقت المتاح للاستجابة.

**\*كما تم تقسيم الأزمات وفقاً لمحتواها ومحورها إلى نوعين:**

**أزمات مادية:** إذا ما تدور حول شيء مادي ملموس يمكن و التحقق منه ودراسته والتعامل معه مادياً مثل أزمة الغذاء.

**أزمات معنوية:** وهي تدور حول محور غير عادي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة مثل الثقة وأزمة الولاء و هذه الأزمات جميعها تدور حول محور معنى شخصي غير ملموس بمعنى أنه لا يمكن الإمساك به مادياً أو لمسه أو رؤيته.<sup>2</sup>

### ثالثاً: مراحل الأزمات

إن الأزمة ظاهرة اجتماعية معقدة في بنيتها وتركيبها وفي العوامل الدافعة لها، ولذلك فهي تمر بمراحل متعددة ولكل مرحلة خصائصها وسماتها التي تميزها عن غيرها وتتم الأزمة بالمراحل الأساسية التالية وحسب تصنيفها:

#### • تصنيف الأزمة وفقاً لمرحلة التكوين (دورة حياة الأزمة).

هناك خمس مراحل أساسية تمر بها الأزمات وعلى وفق ما يأتي:

#### - الأزمة في مرحلة الميلاد (النشوء).

وفي هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل إحساس مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الاتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه. ويرجع هذا إلى اتساع نطاق المجهول في الأزمة وغياب كثير من المعلومات حول أسبابها أو المجالات التي ستخضع لها وتتطور إليها.

<sup>1</sup> قدرى علي عبد الحميد: مرجع سابق ، ص105

<sup>2</sup> . المرجع نفسه، ص109.

وتتطلب هذه المرحلة من إدارة المنظمة جهوداً مبكرة للتصدي للأزمة وتداعياتها المرتقبة من خلال إيفاد هذه الأزمة عوامل نموها ومرتكزات قوتها، ومن هذه الجهود:

- العمل على امتصاص قوة الدفع التي تحرك الأزمة والتركيز على تفتيت هذه الأزمة إلى أجزاء صغيرة يسهل التعاطي معها والقضاء على آثارها.
- إيجاد مجالات اهتمام جديدة تغطي على الأزمة المرتقبة وتصرف عنها الأنظار وتحولها إلى حالة هامشية ثانوية لا يلتفت إليها أفراد المنظمة أو المجتمع.
- تعميق التفاؤل والشعور بالثقة والتفاؤل والأمل بمستقبل المنظمة.
- التعرف على الأسباب الحقيقية للأزمة وعوامل نشوءها وإدارتها بفاعلية من أجل التخلص منها وضمان القضاء على تداعيات الأزمة وهذه الأزمة في مهدها.<sup>1</sup>

#### - مرحلة النمو (الاتساع).

تتسع الأزمة في حالة عدم انتباه متخذ القرار إلى خطورة الأزمة في مرحلة النشوء. حيث تنمو وتدخل في مرحلة النمو والاتساع، ويغذيها في هذه المرحلة نوعان من المغذيات هما:

- مغذيات ومحفزات ذاتية مستمدة من ذات الأزمة تكونت معها في مرحلة الميلاد.
- مغذيات ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها و بها. وأضافت إليها قوة دفع جديدة وقدرة على النمو والاتساع.

وفي مرحلة نمو الأزمة يتزايد الإحساس بها ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها نظراً للضغوط المباشرة التي تسببها.<sup>2</sup>

وللحد من اتساع الأزمة واحتوائها فان متخذ القرار عليه التدخل واتخاذ الإجراءات التالي:

- العمل على عزل العوامل الخارجية الداعمة للأزمة من خلال تحييد هذه العوامل أو استقطابها أو إيجاد حالة من تعارض المصالح بين هذه العوامل من جهة وتنامي الأزمة من جهة أخرى.
- بذل كل ما هو ممكن من أجل تجميد نمو الأزمة وإيقاف هذا النمو عند المستوى الذي وصل إليه.
- التركيز على علاج الأزمة من خلال تصحيح حالات وعناصر الخلل وعوامل القصور التي قادت إلى نشوء الأزمة.

1. غسان قاسم وخالد عبد الله ، مرجع سابق ، ص 23  
2. المرجع نفسه، ص 33

## - مرحلة النضج

تتطور الأزمة من حيث الحدة والجسامة نتيجة سوء التخطيط أو ما تنسم به خطط المواجهة من قصور أو إخفاق أو عندما يكون متخذ القرار على درجة كبيرة من الجهل والاستبداد برأيه فإن الأزمة تصل إلى مراحل متقدمة<sup>1</sup>.

حيث تزداد القوى المتفاعلة في المجتمع والتي تغذي الأزمة بقوى تدميرية بحيث يصعب السيطرة عليها ويكون الصدام محتوما<sup>2</sup>.

نادراً ما تصل الأزمة إلى هذه المرحلة، وهنا تكون الأزمة بالغة العنف، شديدة القوة تطيح بمتخذ القرار وبالمؤسسة أو المشروع الذي يعمل فيه.

## - مرحلة الانحصار والتقلص

تبدأ الأزمة بالانحصار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقدها جزءاً هاماً من قوتها<sup>3</sup>. وهناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع جديدة عندما يفشل الصراع في تحقيق أهدافها، ويبنى على ذلك أنه من الأهمية أن يكون لدى القيادة بعد النظر في مرحلة انحصار الأزمة وضرورة متابعة الموقف من كافة جوانبه خشية حدوث عوامل جديدة خارجية تبعت فيها الحيوية ويكون لها القدرة على الظهور مرة أخرى بعد اختفائها التدريجي.

عندما تفشل الأزمة في تحقيق أهداف الصراع تدخل في حالة عدم الاستقرار الذي يؤدي إلى تدمير الكيان لعدم قدرته على النمو المتوازن ومن ثم فإن من لا ينمو ينكمش ويتقلص ويحكم عليه بالاختفاء.

## - مرحلة اختفاء وتلاشي الأزمة

وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها. حيث تتلاشى مظاهره وبالتالي تمثل تلك المرحلة آخر مراحل تطور الأزمة التي تصل إليها بعد تصاعد إلى مرحلة التلاشي<sup>4</sup>.

1. محمد السيد فهمي: مرجع سابق، ص26  
 2. محمود جاد الله: مرجع سابق، ص32  
 3. بلال خلف السكارنة: مرجع سابق، ص97.  
 4. اشرف السعيد احمد : مرجع سابق ، ص 33.

تتلاشى في هذه المرحلة العوامل المسببة للأزمة بحيث تعود الأمور إلى مرحلة التوازن الطبيعي قبل حدوث الأزمة، وتتميز هذه المرحلة بتوافر درجات عالية من الكفاءة والخطط بصدد التعامل مع الأزمات وصولاً لمرحلة التوازن.<sup>1</sup>

فكل أزمة مهما بلغت قوتها أو ظلت لفترة زمنية فإنها تنتهي حتى ولو مؤقتاً حيث تفقد الأزمة قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها.<sup>2</sup>

تشكل مراحل الأزمة بعضها مع بعض حلقات متكاملة توضح مسار الأزمة وتطورها، وان وعي الأزمة منذ وجودها ومتابعة تطوراتها المختلفة يساعد في التعامل معها وتطبيق نتائجها واحتوائها في الوقت المناسب قبل أن تتفاقم وتخرج عن السيطرة

عند الحديث عن مراحل الأزمة يلاحظ أن الأزمة يمكن إجهاضها عند أول مرحلة إذ أن الوقاية خير من العلاج، ولكن الفشل في إجهاضها يضع إدارة المنظمة أمام خيارين:

– أحدهما إدارتها بفاعلية وكفاية

– والآخر يكون بالاستسلام لها وتحمل أثارها التي قد تكون تدميرية لكيان المنظمة ككل ناسفة لوجودها، ومن هذا المنطلق تتطلب الأزمات إدارة حاذقة قادرة على اتخاذ القرارات الصعبة في المواجهات الصعبة وليس هذا فقط بل متطلبات أخرى كالاتزان ورجاحة العقل والنظرة الثاقبة لمجريات الأمور وعدم التوتر والتفاهم والوحدة والتعاون والثقة... الخ.

فعلى صعيد الإدارة الإستراتيجية فإن إدارة الأزمة تعني الاستراتيجيات والخطط والأساليب التي تتبعها المنظمات وإدارتها لمواجهة الحالات غير الاعتيادية والتي تهدد أهداف المنظمة وأنشطتها.

## رابعاً: إدارة الأزمات

بما أن الأزمات باختلاف أنواعها وتعدد أشكالها هي جزء من النسيج الاجتماعي حيث لا يخلو أي تنظيم من تأثير هذه الأزمات تزايد الاهتمام بإدارة الأزمات وذلك من خلال وضع خطط واستراتيجيات

<sup>1</sup> عليوة السيد : إدارة الأزمات والكوارث : مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، صص 26 – 27 .

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي: مرجع سابق، ص 27.



للتعامل والتكيف مع كل الأوضاع الطارئة والمفاجئة قصد منع وتجنب حدوثها أو السيطرة عليها والخروج منها بأقل الخسائر والتكاليف .

### • معنى إدارة الأزمة

المعنى البسيط لإدارة الشيء هو التعامل معه للوصول إلى أفضل النتائج الممكنة بما يحقق مصالح القائم بالإدارة .ومن هنا فإن إدارة الأزمة تعني "التعامل مع عناصر موقف الأزمة باستخدام مزيج من أدوات المساومة الضاغطة والتوفيقية بما يحقق أهداف الدولة ويحافظ على مصالحها الوطنية.<sup>1</sup> كما أنها تعني القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية ومحاولة التعرف على حجم وطبيعة الأزمات المحتملة وكافة البدائل المتاحة لمنع وقوع الأزمات أو التقليل من حدة أثارها والأعداد لمواجهتها عند حدوثها.<sup>2</sup>

إن إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات.<sup>3</sup>

وهي أيضا عبارة عن محاولة لتطبيق مجموعة من الإجراءات والقواعد والأسس المبتكرة لتتجاوز الأشكال التنظيمية المألوفة وأساليب الإدارة الروتينية المتعارف عليها وذلك بهدف السيطرة على الأزمة والتحكم فيها وتوجيهها وفقاً لمصلحة الدولة. وبذلك إدارة الأزمات يعني التغلب عليها بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة تجنباً لسلبيتها والاستفادة من إيجابياتها.

### - مراحل إدارة الأزمة

تمر إدارة الأزمات بعدة مراحل وهي كالآتي:

**مرحلة تجنب الأزمة:** يتم في هذه المرحلة تفادي وقوع الأزمة من خلال توقع حدوث الأزمة ويعمل المدراء على توجيه طاقات العاملين نحو المنع المباشر لحصولها، فضلاً عن جمع البيانات والمعلومات حول الظواهر المختلفة والمتوقع حدوث أزمة بسببها.

<sup>1</sup> . قدرى علي عبد المجيد : مرجع سابق ، ص 136.

<sup>2</sup> . محمد هيكل: مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة 2006، ص23.

<sup>3</sup> . محمد ناصر مهنا : إدارة الأزمات والكوارث، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر، 2008، ص 20.

**التهيؤ لإدارة الأزمة:** يتم الاستعداد والتهيؤ المسبق لإدارة الأزمة من خلال إنشاء مراكز لإدارتها وتوافر معلومات متكاملة وإعداد فرق مدربة ونظام اتصالات سريعة وإعداد خطط طوارئ وتنظيم برامج التدريب لمواجهتها أثناء وقوعها.

**الاعتراف بوجود أزمة:** تعد مرحلة تحدي من قبل المديرين لاعتراهم بالأزمة كحقيقة واقعة ثم إدراكهم لها والقيام بالإجراءات الضرورية (الاجتماعات، توضيح الحقائق، وحشد الإمكانيات المادية والبشرية لمعالجتها).

**مرحلة احتواء الأزمة:** وتتطلب اتخاذ قرارات سريعة لاحتوائها وتجريدها من قواها مع تشكيل فريق عمل لمواجهتها سريعاً.

**مرحلة حل الأزمة:** تتطلب السرعة بالعمل لأن مخاطر الأزمة لا تعرف الانتظار وتأتي هذه المرحلة نتيجة لما بعد احتواء الأزمة، وتعمل المنظمة بكفاءة عالية لتوجيه وتنظيم حل الأزمة باستخدام الأساليب والوسائل المتاحة.

**مرحلة الاستفادة من الأزمة:** الفترة ما بعد التخلص من الأزمة وتتميز بإعادة النظر بالأزمة وإدارتها من جديد للإفادة من الدروس والعبر والتجارب المتوخاة منها كعملية التقييم للخطط وتطوير نظام المعلومات والاتصالات وكذلك تطوير وتدريب فرق العمل لإكسابها المناعة والوقاية من أزمة قادمة.

وهي المرحلة التي يتم فيها احتواء الآثار الناتجة عن حدوث الأزمة وبعد علاج تلك الآثار جزءاً هاماً من عملية إدارة الأزمة.

وهناك عدة نماذج لإدارة الأزمات نتطرق في موضوعنا هذا إلى نوعين:

**النموذج الأول:** من شأنه التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات والتقليل من أثارها السلبية، والاستفادة من أثارها الايجابية ويتكون هذا النموذج من ثلاث مراحل، هي:

#### مرحلة ما قبل الأزمة التلطيف والاستعداد

وتمثل هذه المرحلة اتخاذ إجراءات وقائية معينة، وذلك للحيلولة دون وقوع الأزمة ما أمكن، أو على الأقل التخفيف من أثارها، وتشمل هذه الإجراءات نشاطات، مثل: تحليل المخاطر المحتملة، تقدير الإمكانيات المتاحة، الاستفادة من التجارب السابقة في تحقيق درجة أعلى من الحذر للحيلولة دون وقوع الأزمات.

**مرحلة الأزمة المواجهة والاستجابة**

تعد هذه المرحلة اختباراً حقيقياً للخُطط المعدة سلفاً، وللتجهيزات والتدريب الذي سبق الأزمة، فكلما كان الجهد المبذول في المرحلة السابقة كافياً أدى ذلك إلى نجاح إدارة الأزمة في مرحلة المواجهة.

**مرحلة ما بعد الأزمة إعادة التوازن**

في هذه المرحلة تحاول المنظمة علاج الآثار الناتجة عن الأزمة وذلك بإعادة بناء ما تم تدميره ووضع الضوابط لعدم تكراره والاستفادة من الأزمة كدروس للتعامل مع المستقبل.<sup>1</sup>

**النموذج الثاني:** يتضمن هذا النموذج أربعة محاور رئيسية من أجل تطبيقه بشكل فعال وهي:<sup>2</sup>

**مرحلة التلطيف**

وتتضمن مرحلة التلطيف الإجراءات الهادفة إلى إزالة مسببات الأزمة وتقليل احتمالية حدوثها ومدى تأثيرها على الإنسان والبيئة. وتعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل وأكثرها فاعلية في التعامل مع الأزمات بأقل كلفة ممكنة. ونقصد بالتلطيف منع حصول الأزمة قبل وقوعها.

وهي المرحلة التي تبرز فيها القدرة على الرصد المبكر للمتغيرات التي تنشأ منذ بداية الأزمة، وتظل تتراكم وتتصاعد حتى تولد الأزمة، وعملية الرصد هذه لا تكفي بل يجب أن ترتبط بالقدرة على التحليل والاستنتاج ورد الفعل.

**مرحلة الاستعداد**

تشمل مرحلة الاستعداد الاحترازية الإجراءات التي تهدف إلى حماية الأرواح والممتلكات من تأثير المخاطر التي ليس بالإمكان منعها بالكامل من خلال الإجراءات التلطيفية.

وتدعو الحاجة إلى اتخاذ إجراءات احترازية إذا كان هناك خطر يوشك على الوقوع، ويستوجب توافر الخطط والإجراءات والمصادر الضرورية التي يجب أن تعد بشكل مناسب قبل وقوع الخطر، لكي تساهم في الاستجابة الفعالة للتقليل من الأضرار المحتملة.

<sup>1</sup> فهد أحمد الشعلان : مرجع سابق، ص90.  
<sup>2</sup> فاروق السيد عثمان: التفاوض وإدارة الأزمات، ط1، دار الأمين للطباعة، مصر، 2004، ص140-141.

لابد أن يتوافر لدى المنظمة استعدادا وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويتلخص الهدف من الوقاية في الاكتشاف المبكر لنقاط الضعف في المنظمة ومعالجتها قبل أن يتنبه لها الخصوم ويستعملونها كأداة لإلحاق الضرر بالمنظمة.

### مرحلة الاستجابة

المرحلة الثالثة من مراحل التعامل مع إدارة الأزمة تتضمن مرحلة الاستجابة، وتبدأ منذ التنبؤ بقدوم الخطر وتنتهي باستقرار الأوضاع بعد انتهاء الخطر.

وهي أصعب مراحل إدارة الأزمات وأكثرها تعقيدا، وهنا تكون المواجهة الحقيقية للأزمة وتداعياتها، وعادة ما يتم احتواء الأزمة على مراحل متوازية تحتاج إلى درجة عالية من سرعة رد الفعل المحسوب والخاضع للدراسة والتقدير.

### مرحلة المعافاة

وهي المرحلة ما قبل الأخيرة من مراحل إدارة الأزمات وتبدأ منذ انتهاء مرحلة الاستجابة حتى عودة المجتمع أو المؤسسة إلى الوضع الطبيعي التي كانت عليه قبل حدوث الأزمة، وتختلف مدة هذه المرحلة باختلاف عوامل عديدة ومنها طبيعة الأزمة فالإمكانات المادية ووجود القوى البشرية اللازمة لإعادة الأوضاع إلى طبيعتها.

تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، وتتضمن هذه المرحلة عدة جوانب منها محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية المفقودة.

### مرحلة الدراسة والتحليل و التعلم:

هذه المرحلة تفيد في معرفة مدى فاعلية المبادئ والأساس المتعارف عليها في مواجهة الأزمات أو المواقف المختلفة ومدى الحاجة لاستنباط مبادئ عمل جديدة تتلاءم مع المتغيرات المتتابة التي تميز. وبالنظر إلى ما سبق نجد أنّ تكامل تلك المراحل التي تشمل عملية إدراك المنظمة للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد وجودها، ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص سبل علاجها ومنع حدوثها، ومن هذا الأساس يتم تحسين طرق التعامل معها مستقبلا، هو الأسلوب الأمثل لإدارة الأزمات بطريقة فعالة ومجدية.

## الشكل (2) مراحل صناعة الأزمة وإدارتها

المراحل	صناعة الأزمة	إدارة الأزمة
الأولى	الإعداد لميلاد الأزمة: تهيئة المسرح والمناخ لافتحال ونمو الأزمة، وتشويه الحقائق، وكسب المؤيدين	تجنب الأزمة: السرية والحذر والسرعة في التعامل مع الموقف، وتقليل المخاطر.
الثانية	إنماء وتصعيد الأزمة : تعبئة فاعلة، وحشد القوى المعادية، وزيادة الضغط الأزموي ، وتوسيع نطاق المواجهة .	الإعداد لإدارة الأزمة: الاستعداد لمواجهة الظروف التي لا يمكن فيها منع وقوع الأزمة بوضع خطط تفصيلية للطوارئ، واتصالات متقدمة، وشبكة علاقات، وفرق مدربة.
الثالثة	المواجهة الحادة والعنيفة: اختيار توقيت ومكان ومجال غير مناسب لتحطيم الخصم.	الاعتراف بوجود أزمة: الارتكاز على الثقة والتفاهم الصريح في التعامل مع الزبائن، ولا بد من مستشارين من داخل وخارج المنظمة.
الرابعة	السيطرة على الخصم واستبدال أهدافه وربطه بعلاقات تبعية .	احتواء الأزمة: وذلك باتخاذ قرارات صعبة وسريعة لتصحيح الموقف بسرعة. وتغدو المصادقية أهم من الموقف القانوني السليم، نتيجة قلة المعلومات، لذا أعلن بوضوح جميع الحقائق التي تعرفها.
الخامسة	استيعاب قوى الرفض وإتاحة الفرصة للقوى المؤيدة للسيطرة، مع القيام بحملة إعلامية مخططة .	تسوية الأزمة : لن تنتظر الأزمة، وتغدو السرعة في هذه المرحلة في غاية الأهمية وذلك بتغيير المسار وإتباع استراتيجيات جديدة فاعلة لاستعادة صورة المنظمة وزبائننا.
السادسة	ابتزاز الخصم: جني المكاسب وإجبار الخصم على الامتناع عن تهديد مصالح الطرف الآخر وإقناعه بالعمل لصالحه.	الاستفادة من الأزمة: توفر الأزمات قدرا " هائلا" من الخبرات التي تترك أثرا " عميقا" في المنظمة، تستوضح مستوى القيادة فيها وأهميتها. وتتلخص الخبرة في "كن صادقا" وقل الحق وبسرعة" .

**- الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات :**

هي مجموعة من الترتيبات والتنظيمات والاستعدادات التي تم وضعها كخطط احترازية في حالة وقوع أزمات محتملة أو مفاجئة كإستراتيجية لمواجهةها والخروج منها بأقل الخسائر والحفاظ على استمرارية المنظمة .

**إستراتيجية تغيير تحويل المسار :** تستخدم لتعامل مع الأزمات الشديدة التي يصعب احتوائها، وذلك من من خلق روح التحدي لدى الأفراد لتعويض الخسائر ولتحقيق أفضل النتائج

**\*إستراتيجية تفتيت الأزمة :** تعتمد هذه الإستراتيجية على معرفة كافة التفاصيل للعوامل المسببة للأزمة من خلال تحديد الإطارات المتعارضة والمنافع المحتملة ومن ثم تقسيم اثر الأزمة لأجزاء متعددة قابلة للحل، وتصلح هذه الإستراتيجية للأزمات الضخمة و الخطيرة.

**\*إستراتيجية احتواء الأزمة :** وفق هذه الإستراتيجية يتم حصر الأزمة بنطاق محدود وتجميدها عند مرحلة يمكن استيعابها وإفقادها قوتها، وذلك من خلال التركيز على الاستماع إلى مطالب الجمهور والتفاوض معهم من خلال قنوات التفاوض رسمية تمثلهم كالنقابات والأحزاب.

**\*إستراتيجية تفرغ الأزمة :** من انجح الطرق التقليدية للتعامل مع الأزمات ، إذ أن الأزمة بحقيقتها تدور حول موضوع معين ومن ثم فانه وبدون الإنفاق على هذا المضمون يكون من الصعب استمرار الضغط الدافع لنشوء الأزمة.

**\*إستراتيجية الاحتياطي التعبوي :** تلجا إلى هذه الإستراتيجية المؤسسات الصناعية التي تحتاج إلى مواد خام لعمليات الإنتاج ، وبذلك يمكنها من مواجهة أزمة النقص بالمواد الخام.

**\*إستراتيجية المشاركة الديمقراطية :** هذه الإستراتيجية شديدة التأثير عندما تتفوق الأزمة بالعنف البشري و عادة ما يستخدم في المجتمعات التي تتسم بالحرية الفردية كالسلوك اقتصادي، السياسي والاجتماعي الحر، إذ يعلن مدى الأزمة وخطورتها و أسلوب مواجهتها، كما تحدد أبناء المجتمع و مسؤولياتهم تمهيدا للقضاء على الأزمات.

**\*إستراتيجية تدمير الأزمة ذاتيا :** تسمى أيضا إستراتيجية التفجير الداخلي للأزمة أو بالصدام المباشر و تستخدم حينما ترى المؤسسة أن هناك خطرا مدمرا للمؤسسة و يهدد بقائها، و هنا تلجأ المؤسسة إلى التفجير الداخلي لعناصر الأزمة و محركها وذلك بإتباع خطوات التالية :

- استقطاب بعض من قوى الأزمة كمن المحركين و المؤيدين .

- استهداف محركي الأزمة ذوي القوة من خلال إبعادهم وربما تصفيتهم.
- إيجاد قادة بدلاء للأزمة أكثر اعتدالا يمكنهم تحويل إتباع الأزمة من جهودهم السلبية لمسارات أخرى ايجابية.<sup>1</sup>

إن استخدام هذه الاستراتيجيات ينبثق من الفلسفة الإدارية، أو من الظروف المحيطة بالأزمة، ومدى تأثيرها بالبيئة الداخلية والخارجية، تختلف وتتنوع استراتيجيات التعامل مع الأزمات إلا أن ذلك مرتبط ذلك بمدى ملائمة الإستراتيجية للحدث الذي من أجله سوف تستخدم، ومدى استعداد فريق إدارة الأزمة، وخبرة الفريق، ومدى قدرة هذه الإستراتيجية المستخدمة على مواجهة الأزمة، كما يجب الإشارة إلى أن أي حدث أزموي لا يتوقف على استخدام نوع معين من الاستراتيجيات لإدارته ومعالجته، بل قد تستخدم أكثر من إستراتيجية في وقت واحد، وبما يحقق الكفاءة والفاعلية لإدارة الأزمة، لذا فإن استخدام هذه الاستراتيجيات أمرا لا مفر منه من اجل إدارة الأزمات بشكل فعال وناجح والخروج منها بأقل الخسائر وأفضل الحلول و الدروس.<sup>2</sup>

### خامسا: نماذج من الأزمات

#### - الأزمات المالية الاقتصادية

##### ▪ أزمة البترول 1973

عام 1973 استخدمت مصر وسوريا النفط سلاحا ضد إسرائيل في حرب أكتوبر، حيث قررت منظمة أوبك منع تصدير النفط إلى الدول الداعمة لإسرائيل. وعلى الرغم من أن المقاطعة لم تدم سوى 5 أشهر، إلا أن أثرها استمر إلى الآن. فبعد الحرب بأقل من شهرين خسر مؤشر ناسداك 97 مليار دولار. وبدأت منذ ذلك الوقت الصناعات اليابانية وخاصة في مجال السيارات تنافس المنتجات الأميركية. وحينئذ بدأت الولايات المتحدة تعمل بسرعة البرق لتأمين مخزونات تسد حاجاتها من المشتقات النفطية.

<sup>1</sup> شابي خيرة وحجار محمد : اتصال تسيير الأزمة في المؤسسة، مذكرة ماستر(غير منشورة)، جامعة مستغانم، 2019، ص 68-69.

<sup>2</sup> محمد نصر مهنا: مرجع سابق ، صص 41-42.

### ■ الاثنين الأسود عام 1987

هو الاسم المرتبط بالإهيار المفاجئ الحاد للأسواق الأسهم في جميع أنحاء العالم أصبح يعرف فيما بعد باسم اليوم الأسود. تعود مجريات الاحداث والاسباب التي تقف وراء هذه الأزمة الى:

في التاسع عشر من أكتوبر عام 1987 اختفت ملايين الدولارات من أسواق الأسهم في كبرى البورصات العالمية وإلى الآن لم يعرف السبب الحقيقي وراء ما حدث. وسمي اليوم لاحقاً بـ "الاثنين الأسود"، وفيه خسر اقتصاد هونغ كونغ 45.8 بالمائة من قيمته، في حين خسر الاقتصاد الأسترالي 41.8 بالمائة من قيمته. أما الخسائر البريطانية فكانت أكبر، وقدرت بقيمة 60 بالمائة. وفسر بعض المحللين الماليين أن ما جرى كان نتيجة خلافات حول السياسات النقدية أو مخاوف من التضخم.

### ■ الأزمة المالية في أسواق شرق آسيا عام 1997

بين يوم وليلة تحولت "معجزة الاقتصاد الآسيوي" إلى كارثة اقتصادية في يوليو من عام 1997، وقد أشارت أصابع الاتهام حينها إلى الولايات المتحدة التي خفضت مستويات الفائدة لتبدو أميركا أكثر جاذبية للمستثمرين مما تسبب بتلك الأزمة، تضخمت الأزمة عندما تدرجت ككرة الثلج إلى تايلاند والفلبين وهونغ كونغ وإندونيسيا وماليزيا مهددة بأزمة مالية غير مسبوقه ، وخسر الاقتصاد التايلاندي حينها 75 بالمائة من قيمته، في حين تراجعت قيمة الاقتصاد السنغافوري 60 بالمائة.

### ■ كارثة الروبل عام 1998 أو (الانفلونزا الروسية)

قبل عامين من بداية الألفية الثالثة ساهم الفساد في روسيا وسياسات الإصلاح المتعثرة وتخفيض قيمة الروبل، في كارثة مالية ضخمة ضربت الاقتصاد الروسي. الدولة المالكة لثلث الاحتياطي العالمي من النفط والغاز تعرضت لتقلبات سعرية كبرى، مع سحب المستثمرين الأجانب أموالهم من السوق، والصدمة الكبرى التي تعرضت لها البنوك، التي جعلت حتى صندوق النقد الدولي عاجزاً عن التدخل. كان لأزمة آثار خطيرة على اقتصاديات العديد من البلدان المجاورة، في غضون ذلك أشار جيمس كوك النائب الأول لرئيس صندوق الاستثمار الأمريكي الروسي، إلى أن الأزمة كان لها تأثير ايجابي في تعليم البنوك الروسية تنويع أصولها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وكيديا الازمة المالية الروسية- 1998 اطلع عليه بتاريخ 2021-03-21 - [/https://ar.wikipedia.org](https://ar.wikipedia.org)



### ■ الركود الكبير 2008

تسبب الانهيار المفاجئ لبنك "ليمان برانرز" عام 2008، الذي كان يمتلك أصولاً بقيمة 600 مليار دولار بأكبر أزمة مالية في العالم منذ عام 1939.

وقد عزيت أسباب الأزمة إلى عوامل مختلفة منها انعدام القيود في القطاعات المالية والسياسات النقدية الضعيفة والكيانات الاقتصادية المبنية على أساسات واهية، بالإضافة إلى الكم الهائل من الديون في القطاعين العام والخاص.

ومهما كان سبب تلك الأزمة، فإن آثارها كانت كارثية ابتداءً من أزمة الائتمان إلى انهيار الأسواق المالية، والكساد الذي تلاها وارتفاع مستوى البطالة الذي جعل كثيراً من اقتصادات العالم على المحك في محاولة حماية نفسها من الانهيار، وقدّر الاقتصاديون أن الاقتصاد العالمي خسر 45 بالمائة من قيمته، وكان ذلك بحاجة إلى سنوات ليتم تعويض الخسائر.<sup>1</sup>

### ■ أزمة الديون السيادية الأوروبية 2009

بدأت هذه الأزمة بعد مخاوف كبرى من قدرة دول أوروبية مثل اليونان وأيرلندا وإسبانيا والبرتغال وإيطاليا بشأن سداد ديونها، وهذه الديون الضخمة شكلت رعباً للبنوك ساهم بدوره في انهيار الاقتصاد الأوروبي.

أزمة الديون السيادية تلك لم تؤثر على أوروبا فقط بل امتدت إلى الولايات المتحدة، واندلع الجدل بين الجمهوريين والديمقراطيين خوفاً من أزمة ديون مماثلة في الولايات المتحدة تغدو فيها الدولة صاحبة الاقتصاد الأكبر في العالم غير قادرة على تجاوزها.<sup>2</sup>

### - الكوارث والمخاطر الطبيعية:

رافقت الأزمات والكوارث الإنسان منذ وجوده فوق الأرض حيث أنها أصبحت سجلاً ومرجعاً لمعرفة تاريخ الأمم فأصبح يطلق على الأعوام والشهور وحتى الأيام التي تحدث بها كوارث وأزمات سنة الطاعون و عام المجاعة والجراد وسنة الزلازل ومن أكبر الأخطار والكوارث الطبيعية التي أودت بحياة الملايين من البشرية نتناول أكثرها انتشاراً :

<sup>1</sup> رملي محمد و وسعي رايح : الأزمة الاقتصادية العالمية 1929 والأزمة المالية العالمية 2008، مجلة الامتياز للبحوث الاقتصادية والإدارية، مجلد 3، العدد 01، جامعة سعيدة، الجزائر، 2019، ص70.

<sup>2</sup> فضيل رايح: الأزمة المالية العالمية: الأسباب والانعكاسات والحلول، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 8، جامعة بسكرة، ديسمبر 2010.

## الزلازل:

تعتبر الزلازل من أخطر الكوارث الطبيعية التي تهدد العالم لما تسببه من خسائر فادحة في الأفراد والممتلكات، ومما يزيد من أخطارها حدوثها بشكل مفاجئ يحول دون اتخاذ الترتيبات الاحترازية الكافية من قبل الأفراد أو الجهات المعنية ذاتها<sup>1</sup>. فالهزات الأرضية متوقعة في أي وقت وأي مكان، فقد تحدث على اليابس ولكن يمتد أثرها إلى الجبال وأعماق المياه. تحيل العمار إلى خراب في ثواني، وما يكاد يمر الزلزال إلا و تنتبين حجم المأساة و الكارثة التي خلفتها.

تسبب الزلازل دمارا يتمثل في انهيار وتصدع للمباني والمنشآت، و اقتلاع الأشجار والأعمدة.<sup>2</sup>

وأشهر الزلازل التي أدت بحياة البشرية نذكر زلزال فوكوى وسط اليابان سنة 1769 قوته 7.1

قتل 3769 نسمة زلزال كوبيه وسط اليابان سنة 1995. قوته 7.2 قتل 4500 نسمة.<sup>3</sup>

كما سجل تقرير حدوث 213 كارثة طبيعية عام 1995 فقط من بينها زلازل كوبية في اليابان

الذي تسبب في مصرع 6300 شخص.<sup>4</sup>

كما أنه في سنة 2005 دمر الزلزال بباكستان عددا كبيرا من المدارس مما أدى بحياة أكثر من

17000 طفل.

وبالجزائر زلزال الأصنام بالشلف 10 أكتوبر 1980 سنة الذي خلف وراءه خسائر بشرية بلغت

10000 ضحية من بينهم 2633 قتيلا.

## العواصف والأعاصير:

وهي عواصف تتكون في المحيطات الواقعة في المناطق المدارية من سطح الأرض.<sup>5</sup> تحدث

الأعاصير نتيجة السيول التي تعطل المرافق والحياة وبشكل عام يسافر البشر حسب تعرضهم بين قتلى

وجرحى ومشردين ولهول ما يحدث فإننا نورد وصف ما أحدثه إعصار بوليتا سنة 1987 خلف دمارا

هائلا وثلاثمائة قتيل وثلاثمائة ألف مشرد، بعد أن هدأت العاصفة هال المواطنين مما رأوه كل شيء هوى

<sup>1</sup> زيد منير عبودي: سيكولوجية التقنيات الحديثة في إدارة الأزمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص52.

<sup>2</sup> جمال صالح: مرجع سابق، ص 23-30.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 36.

<sup>4</sup> محمد نصر مهنا: مرجع سابق، ص 299.

<sup>5</sup> زيد منير عبودي: مرجع سابق، ص54.

كأن لم تكن هناك مبان والأرض غطتها المياه اقتلعت الأشجار وتهشمت السيارات والقوارب، جاء في وصفهم أنه كان معركة حربية عنيفة قصيرة وقعت وكان المنطقة ضربت بقبلة ذرية.<sup>1</sup> ومن أشهرها التسونامي الذي نتج عنه زلزال المحيط الهندي في 26 ديسمبر 2004 حيث ضرب العديد من الدول منها اندونيسيا، سيريلانكا، تايلاندا، الهند، الصومال والذي خلف أكثر من 250000 قتيل.

### الانزلاقات الأرضية

تسمى هذه الظاهرة بخسف الأرض تحدث الانزلاقات الأرضية على المنحدرات وطبقات الأرض المائلة والطبقات المرنة، وقد تأخذ شكل انهيار أو انزلاق. أشهر هذه الانزلاقات:

\_ لانقارون ايطاليا 1963 قتل 2000 نسمة

\_ جونقلي بالبيرو 1970 قتل 2000 نسمة

\_ هضبة اس فرنسا 1970 قتل 70 الف نسمة

\_ كاركاس فنزويلا 1973 قتل 100 نسمة

\_ ليما بالبيرو 1974 قتل 1000 نسمة<sup>2</sup>

### الفيضانات والجفاف :

تعرف الفيضانات على أنه ظاهرة يعلو فيها الماء على سطح الأرض وكل ما عليها كما حدث في فيضانات الجزائر ببلدية بباب الواد بالجزائر سنة 2001 والذي خلف مئات الضحايا جرفتهم السيول نحو البحر منهم من تم انتشال جثته ومنهم من بقى مفقود إلى يومنا هذا .

أما الجفاف وهو عدم سقوط الأمطار مما يؤدي إلى مجاعات تحصد أرواح الحيوان والإنسان بالإضافة إلى الجفاف والجراد والانهيارات الجليدية التي مازالت تحصد إلى يومنا هذا أرواح الآلاف من البشر وتترك أثارها الوخيمة على كل مظاهر الحياة الاقتصادية أو الاجتماعية.

1. جمال صالح: مرجع سابق، ص 69.

2. المرجع نفسه ، ص 77

## - الأزمات الصحية:

حصدت الأوبئة أرواح عشرات بل مئات الملايين وتسببت في تغيرات ديموغرافية واجتماعية واقتصادية في العالم بأسره، بل ومنها جوائح غيرت مجرى التاريخ. حيث شهد العالم على مر التاريخ العديد من الأمراض والأوبئة الفتاكة كانت بعضها أوبئة محصورة بدول أو نطاق جغرافي معين وكان بعضها أوبئة عالمية أو ما يطلق عليه "جائحة".

كان أشهر هذه الأوبئة وأشدها فتكاً في العصور القديمة والوسطى الطاعون الأسود (الموت الأسود) وطاعون جستنيان وطاعون عمواس، والطاعون الرئوي، وطاعون الدملي الغددي، وفي العصر الحديث نجد الكوليرا والجدي والأنفلونزا الإسبانية وغيرها من الأوبئة. التي حصدت أزيد من 20 مليون من البشر وهو ما يعادل ثلث سكان أوروبا.

وقد اختلفت طرق الناس في التعامل مع تلك الأوبئة والتصدي لها باختلاف الحقبة الزمنية والإمكانيات المتاحة. كما تباينت الآثار التي خلفتها هذه الأوبئة على المجتمعات التي اجتاحتها.

✓ **الطاعون:** هو مرض معدي، تسببه جرثومة اليارس (Bacille de yersin) وقد اعاد بعض الاطباء سبب تكون هذه الجرثومة الى تلوث، وتسمم الجو بفعل الرائحة الكريهة لجثث الجراد الميت المتعفنة التي تنبعث بعد كل اجتياح للبلاد<sup>1</sup>

## انواع الطاعون:

عانت البشرية منذ عصور من جوائح وامراض واوبئة فتكت بارواح البشر وعجزت الامم عن القضاء عليها لحقبات زمنية طويلة كادت ان تقضي على الجنس البشري، اخطرها الطاعون الذي اودي بحياه نصف الكرة الارضية وقتها، وقد اختلفت وتعددت انواع الطاعون نذكر منها الاكثر شيوعا وانتشارا.

**طاعون الدملي الغدي:** هو النوع الأكثر شيوعاً يبدأ ببثرة سوداء في مكان لدغة البرغوث غالباً ما تكون متقشرة يليها تضخم في الغدد اللمفاوية بالإبطيين أو الأربية ( أصل الفخذ) ذو العنق تبعا لمكان اللدغة ، ثم نزيف تحت الجلد يقضي إلى بقع أرجوانية تدعى خرايش.<sup>1</sup>

**الطاعون الرئوي:** يعتبر خطير لسهولة انتقاله و انتشاره للمخالطين للمريض خاصة في الظروف المناخية و البيئية غير الصحيحة، فينتقل عن طريق فضلات الشخص المريض إلى السليم.<sup>2</sup>

**الطاعون التسممي:** تنتشر و تتكاثر بكتيريا الطاعون في الدم مسبباً الطاعون التسممي (الدموي) وهو سريع القتل، في كثير الحالات يتمكن الجسم أن يقاوم البكتيريا و يقلل منها كثيراً، و لكنها تبقى في محلات معينة في الورك و تحت الإبط مسبباً الطاعون الدملي.<sup>3</sup>

**طاعون عمواس:** في القرن الرابع عشر حصد الطاعون نصف سكان أوروبا، وكان معظم الضحايا من الفلاحين، القوى المنتجة الأكبر آنذاك، وقد أحدث نقص الأيدي العاملة الزراعية تحولات متباينة في أوروبا، ففي روسيا مثلاً حيث يتمتع ملاك الأراضي بسلطة و نفوذ كبيرين، انبثق نظام القنانة الذي تحول بظله الفلاحون إلى شبه عبيد، أما في بريطانيا فقد أدرك الفلاحون أهمية قوة عملهم لينتفضوا في ثورة عارمة عام 1381 م، اتخذت ثورتهم طابعاً عنيفاً وساندها سكان المدن، مما اضطر النظام الملكي إلى تقديم تنازلات بسن قوانين أجبرت الإقطاعيين على القبول بتخفيض إيجارات الأراضي وزيادة حصة المزارعين من الغلال و إلغاء الزيادة في ضريبة الرأس التي كانت تجبى لتمويل الحروب. من أوائل الأوبئة التي انتشرت في المنطقة العربية و بعد أشهرها. ظهر في السنة الـ18 للهجرة 640م في عهد الخليفة عمر بن الخطاب. وظهر في البداية في بلدة اسمها عمواس بالقرب من القدس ومنها انتشر في منطقة الشام.

حصد طاعون عمواس حياة نحو 30 ألفاً من أهل الشام، بينهم عدد كبير من الصحابة. وترجع شهرة طاعون عمواس في كتب التراث و التاريخ إلى الطريقة التي تعامل بها عمر بن الخطاب مع الوباء إذ امتنع عن دخول المدينة وأمر بعدم دخولها وعدم خروج المصابين منها، وهو ما يعده البعض أول الطرق العملية لتطبيق أسلوب الحجر الصحي و عزل المناطق الموبوءة منعاً لتفشي المرض وهي الطريقة

<sup>1</sup>. روبرت وس جوتفريد: الموت الأسود: جائحة طبيعية وبشرية في عالم العصور الوسطى، ط1، ترجمة: أبو ادهم عبادة كحيلة، المركز القومي للترجمة، القاهرة، مصر، 2017، ص33.

<sup>2</sup>. أحمد عبد الرزاق جبر: الطاعون الخطر القادم، جامعة المنصورة ، كلية الزراعة ، قسم إنتاج الحيوان ، مصر ، 2009 ، ص7. pdf

<sup>3</sup>. جليل ابو الحب : الحشرات الناقلة للأمراض ، عالم المعرفة، الكويت، 1982، ص63.

التي اتبعتها الصين فور اكتشاف تفشي فيروس كورونا في مدينة ووهان، فقامت بعزل المدينة وعدة مدن أخرى وصل إليها الفيروس مما ساهم في الحد كثيراً من تفشي الوباء ومنعه من إصابة الملايين.<sup>1</sup>

**طاعون جُستنيان 541م:** ظهر طاعون جُستنيان أول مرة في مصر عام 541م وربما انتقل إليها من مكان مجهول ثم انتقل عبر ميناء الإسكندرية إلى القسطنطينية (عاصمة الإمبراطورية البيزنطية) أو روما الشرقية في عهد الإمبراطور جُستنيان، ولذلك أُطلق على الطاعون اسم "طاعون جُستنيان" الذي أصيب هو أيضاً بالطاعون لكنه تعافى منه. كما امتد الطاعون إلى الإمبراطورية الساسانية ومعظم المدن المطلة على البحر الأبيض المتوسط.

وتشير بعض المصادر التاريخية إلى أن طاعون جُستنيان حصد أرواح من 30 إلى 50 مليون شخص أي حوالي نصف عدد سكان العالم آنذاك.

لم يتخذ الناس آنذاك إجراءات حازمة ضد انتشار المرض الذي أصاب حتى حيوانات الشوارع ونفق منها الآلاف وأهمل الناس في دفنها بصورة سليمة مما أدى إلى تفشي الطاعون أكثر.<sup>2</sup> وكان للطاعون تبعات اقتصادية كبيرة على مستوى العالم لتسببه في وقف حركة التجارة تماماً بين المدن. كما أعاق جهود الإمبراطور جُستنيان في توحيد أراضي روما الشرقية والغربية وأضعف من قوة بيزنطة، مما سهل على الدول الأخرى استرداد أراضيها منها بل والإغارة على أراضٍ جديدة وتأسيس دول وممالك جديدة. وبحسب المصادر التقليدية، ساهم تفشي هذا الوباء في توقف الأنشطة التجارية وإضعاف الإمبراطورية، مما سمح للحضارات الأخرى باستعادة الأراضي البيزنطية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأجزاء من آسيا.

### طاعون الموت الأسود 1331-1351:

كان طاعون "الموت الأسود" أخطر كارثة واجهتها البشرية في القرن الرابع عشر، وأكثر الأوبئة فتكاً وقدرة على الانتقال والانتشار، إذ انتقل بسرعة من الصين إلى الهند وآسيا الوسطى حتى اجتاح أوروبا وشمال إفريقيا. ظهر طاعون "الموت الأسود" عام 1331 في الصين وانتقل منها إلى آسيا الوسطى وشرق أوروبا والقسطنطينية ومنها إلى أوروبا والشرق الأوسط. وبحلول عام 1349 كان "الموت الأسود" قد تفشى في كل دول أوروبا ومدنها وحصد مئات الآلاف بل الملايين من السكان، وبحلول عام 1351 كان الوباء قد قضى على نحو نصف سكان أوروبا. وتذكر بعض المصادر أن عدد

<sup>1</sup>.نعيم بوعموشة : فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر: دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، العدد 2، جامعة باتنة، جوان 2020، ص115.  
<sup>2</sup>. المرجع نفسه، ص 116.

ضحايا الموت الأسود يقدر بـ75 مليوناً إلى 200 مليون. وتسبب في تغيرات كبيرة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي وفي تغيير التركيبة السكانية في أوروبا وبخاصة بالنسبة إلى المكون اليهودي، إذ كانت الكثير من بلدان أوروبا التي اجتاحتها الطاعون تقتل السكان اليهود إذا لم يدخلوا في المسيحية لاعتقادهم أنهم هم سبب انتشار الطاعون في أوروبا. كما أدى الموت الأسود إلى اختفاء طبقات اجتماعية كاملة من المجتمع الأوروبي. حاولت بعض الدول مثل إسبانيا وهولندا مواجهة انتشار المرض وقامت بقطع أي اتصال بينها وبين الدول التي تفشى بها الطاعون وعلقت عمليات التبادل التجاري معها وهي خطوة أشبه بقيام الدول في يومنا الحالي بتعليق حركة الطيران من الدول الموبوءة وإليها ومنع مواطنيها من الدخول. كما لجأت إيطاليا وبالتحديد في فلورانس إلى عزل المصابين في مكان واحد، وحجز السفن القادمة إليها لمدة أربعين يوماً قبل السماح لها بالرسو في موانئها وإفراغ حمولاتها، في تطبيق أشبه بالحجر الصحي في يومنا هذا. وقد تمكنوا بالفعل من الحد من انتشار المرض إلى حد ما.<sup>1</sup>

### طاعون لندن العظيم 1665 :

ظهر طاعون في هولندا عام 1664 وانتقل مع سفن التجارة إلى لندن عام 1665 ليفتك بسكانها ويقتل نحو ربع سكان المدينة. انتشر الطاعون بسرعة أكبر في الأحياء الفقيرة لانعدام الرعاية الصحية، بينما غادر الملك تشارلز والنبل وكبار التجار المدينة للهروب من الطاعون ومُنِع الفقراء من مغادرة أسوار المدينة. كما منع المواطنون من الخروج من المنزل إذا ظهر فيه أي حالة إصابة كما كانت توضع علامة على المنزل لمنع الاقتراب منه، وبذلك كان يعزل المرضى ويمنع اقتراب الأصحاء منهم، إلا أن ذلك كان يؤدي أيضاً إلى إصابة كل أفراد العائلة بالمرض ومن ثم موتهم. وخصصت عربات تجوب شوارع المدينة لجمع الجثث ودفنها بمقابر جماعية خارج أسوار المدينة.<sup>2</sup>

بدء الطاعون في التلاشي عن التراب الأوروبي ووقع آخر وباء طاعون كبير في أوروبا الغربية في جنوب فرنسا بين سنتي 1720 و1722 وأسفر عن وفاة أكثر من 9000 شخص أفيد عنهم رسمياً، وشهدت أوروبا على العموم آخر تفش كبير للطاعون في روسيا بعد ذلك بخمسين عاماً. تركز هذا الوباء حول موسكو ودام من سنة 1770 إلى 1772، وأهلك ما قدر رسمياً بنحو 1000 روسي في المدينة ونواحيها لكنه ظهر في الواقع ثانية وعاث خراباً في شرق جنوب آسيا مع نهاية القرن التاسع عشر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. نعيم بوعموشة : مرجع سابق، ص116-117.

<sup>2</sup>. المرجع نفسه، ص 117.

<sup>3</sup>. جوزيف ميرن: الموت الأسود، ط1، ترجمة: عمر سعد الايوبي، هيئة أبو ظبي للسياحة والثقافة، الامارات، 2014، ص419.

## ✓ الجذري :

الجدري مرض شديد العدوى، سببه حمى (فيروس)، يظهر على شكل بقع حمراء على الجلد، ثم تتحول إلى حويصلات صلبة جدا ، وفي حالة عدم معالجتها تنتج تاركة أثارا على الوجه حيث يظهر وكأنه منقوش، وقد يسبب عاهات كالعمى والصم، ويسبب حتى الوفاة. ويكون انتقال العدوى بتبادل الأشياء بين الإنسان المصاب وغيره وتعتبر فئة الأطفال أكثر عرضة لهذا المرض.<sup>1</sup>

يعتقد أنه ظهر أول مرة في مصر قبل نحو 3 آلاف عام. وتفشى الجذري في أماكن متفرقة في مختلف أرجاء العالم وفي حقبة زمنية مختلفة، وحصد نحو 300 مليون إلى 500 مليون شخص. أدخله الأوروبيون إلى الأمريكتين في القرن الخامس عشر وتسبب في مقتل غالبية السكان الأصليين بالمكسيك. تذكر بعض المصادر التاريخية أن أول طريقة لعلاج الجذري اكتشفت في الصين قبل نحو ألف عام، وتذكر مصادر أخرى أن أتراك الأويغور في تركستان الشرقية هم أول من اكتشفها قبل ذلك بكثير وتوارث الأتراك هذه الطريقة إلى أن وصلت إلى الأناضول واستخدمها الأتراك السلاجقة والعثمانيون. وفي القرن الثامن عشر بالتحديد عام 1721 كتبت الليدي ماري مونتاغو زوجة السفير البريطاني لدى الدولة العثمانية رسالة إلى بلادها تتحدث فيها عن طريقة يستخدمها العثمانيون لتحصين أنفسهم من الجذري، عبارة عن أخذ بعض المواد المعدية من جلد الشخص المصاب بالجذري ووضعها في خدوش سطحية بذراع الشخص المراد تحصينه. وقد اعتمدت هذه الطريقة في أوروبا بعد فترة من الرفض، ثم انتشرت هذه الطريقة في العالم كله.

في عام 1796 استخدم الطبيب الفرنسي "إدوارد جينر" جدري البقر لتحصين الأشخاص ضد الجذري، مما ساعد في تشكيل مناعة داخل الجسم، ومهد الطريق أمام الأبحاث والدراسات لاكتشاف لقاح ضد الجذري مما أدى إلى انخفاض كبير بالتدرج في حالات الإصابة. وسجلت آخر حالة للجذري عام 1977 في الصومال وفي 1980 أعلنت منظمة الصحة العالمية انتهاء مرض الجذري من العالم وانتصار البشر عليه.<sup>2</sup>

يوجد في العالم اليوم حوالي 15 مليون مريض بالجذام يتركز معظمهم في جنوب شرق آسيا وإفريقيا وأمريكا الجنوبية، ويوجد نصف المرضى على الأقل في إفريقيا وشبه القارة الهندية.<sup>3</sup>

1. صليحة علامة : مرجع سابق ، ص 112.

2. نعيم بوعموشة : مرجع سابق ، ص 117-118.

3. فليب عطية: أمراض الفقر، المشكلات الصحية في العالم الثالث، سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، الكويت، 1998، العدد 161، ص 136.



## ✓ الكوليرا (1817 – 1823)

تعتبر الكوليرا مرضا بكتيريا حاد يصيب الجاز الهضمي وتظهر أعراضه في شكل إسهال وقي شديدين وتحدث الوفاة في هذا المرض نتيجة فقد السوائل ومعظم حملة وباء الكوليرا لا تظهر عليهم أعراض مما يجعل السيطرة علي المرض صعبة جدا.<sup>1</sup>

أشار الكاتب إلى أن وباء الكوليرا ظهر في "جيسور" بالهند، وانتشر في معظم أنحاء المنطقة ثم إلى المناطق المجاورة، وأودى بحياة الملايين قبل أن يتمكن طبيب بريطاني يدعى جون سنو من معرفة بعض المعلومات حول طرق الحد من انتشاره. ووصفت منظمة الصحة العالمية الكوليرا -التي تصيب سنويا ما بين 1.3 و4 ملايين شخص- بأنها "الوباء المنسي". وقالت المنظمة إن تفشي الوباء السابع الذي بدأ عام 1961، لا يزال مستمرا حتى يومنا هذا. ونظرا لأن عدوى الكوليرا ناتجة عن تناول طعام أو ماء ملوثين بجراثيم معينة، فقد تمكن هذا المرض من إلحاق الضرر بأغلبية ساحقة في البلدان التي تعاني من التوزيع غير العادل للثروة وتفتقر إلى التنمية الاجتماعية. وتستمر الكوليرا في تغيير العالم من خلال إلحاق الضرر بالمناطق الفقيرة، في حين أنها لا تؤثر بشكل كبير على الدول الغنية.

وينتشر الكوليرا أكثر في البلدان والأماكن التي يعاني سكانها من سوء التغذية أو الأماكن الفقيرة التي تعاني من تلوث الأغذية والمياه. ويمكن مواجهته بتحسين الظروف المعيشية لهم ورفع جودة الخدمات الصحية.<sup>2</sup>

## ✓ الأنفلونزا الإسبانية

الأنفلونزا مرض معد جدا وذلك نسبة للعدد الضخم للميكروبات التي تنتشر عن طريق الرشح الكحة والسعال والتحدث وبالرغم من أن فترة الحضانة المرضية قصيرة جدا فالناس قد يصابون بالمرض قبل ظهور الأعراض أو بعدها والإصابة بالأنفلونزا دائما تكون في فصل الخريف وتصل ذروتا في فصل الشتاء الذي يأتي بعد فصل الخريف<sup>3</sup> من أشهر الأوبئة في القرن العشرين وأكثرها حصداً للأرواح.

<sup>1</sup> عبد الرحمان محمد محسن: الجغرافيا الطبية، ط1، أعمال وألوان للتصميم الفني، السودان، 2013، ص 100.

<sup>2</sup> نعيم بوعموشة: مرجع سابق، ص 118.

<sup>3</sup> عبد الرحمان محمد محسن: مرجع سابق ص 102.

ظهرت عام 1918 في أواخر الحرب العالمية الأولى لتضيف إلى العالم معاناة جديدة إضافة إلى معاناته ويلات الحرب. تفترض بعض النظريات نشوء المرض بالصين وانتقاله منها إلى أمريكا الشمالية وأوروبا، إلا أنه لا يوجد أي دليل على ذلك. ولم تظهر أولى حالات الإصابة بالوباء في إسبانيا بل ظهرت في الولايات المتحدة أوائل عام 1918 ثم في أوروبا، وكانت الصحافة الإسبانية أول من تحدثت عن الوباء في مايو/أيار 1918 باعتبارها دولة حافظت على مبدأ الحياد خلال الحرب ولذلك سميت الأنفلونزا الإسبانية على الرغم من أنه كان قد قتل حينها مئات الآلاف في دول أخرى. لم يهتم العالم كثيراً بالوباء بسبب انشغالهم بأمور أخرى في أعقاب الحرب فضلاً عن تضرر المنشآت الصحية ووفاة آلاف الأطباء في الحرب. حصدت الأنفلونزا الإسبانية أرواح 50 مليون شخص على الأقل حول العالم وأصابت نحو نصف مليار إنسان وساعد في انتشاره أكثر عودة الجنود المصابين بالوباء من الحرب.<sup>1</sup>

### ✓ الحمى التيفوسية:

بالنسبة للتيفوس الوبائي من أشهر الأمراض الريكستية إذ يحتل مثل الطاعون صفة فريدة في تاريخ الأوبئة ففي العصور الوسطى كان شائعاً في أوروبا واجتاح إيرلندا عقب المجاعة الكبرى التي ألمت به في منتصف القرن التاسع عشر وفي ما بين عامين 1917-1923 كان هناك ما يزيد عن ثلاثة ملايين مصاباً وثلاثة ملايين ضحية في روسيا وأوروبا.<sup>2</sup>

### ✓ أنفلونزا هونغ كونغ 1968 – 1970

بعد مرور 50 عاماً من تفشي الأنفلونزا الإسبانية، انتشر فيروس آخر للأنفلونزا في جميع أنحاء العالم. وتشير التقديرات إلى أن عدد الوفيات العالمية الناجمة عن هذا الفيروس بلغ نحو مليون شخص، عُشرهم في الولايات المتحدة وفي العام 1968، كان هذا الوباء ثالث وباء للأنفلونزا يحدث في القرن 20، بعد الأنفلونزا الإسبانية عام 1918 والأنفلونزا الآسيوية التي انتشرت عام 1957. ويُعتقد أن الفيروس المسؤول عن الأنفلونزا الآسيوية تطور وعاد إلى الظهور بعد 10 سنوات. ورغم أن فيروس أنفلونزا هونغ كونغ لم يكن قاتلاً مثل الأنفلونزا الإسبانية عام 1918، فإنه كان معدياً بشكل استثنائي، حيث أصيب 500 ألف شخص في غضون أسبوعين من الإبلاغ عن أول حالة في هونغ كونغ. وعموماً، ساعد الوباء مجتمع الصحة العالمي على فهم الدور الحيوي لعمليات

1 . نعيم بوعوشة، مرجع سابق، ص.119  
2. فليب عطية: مرجع سابق، ص 140.

التلقيح في منع تفشي المرض مستقبلا. القرن التاسع عشر عرف العديد من الأوبئة التي فتكت بحياة ملايين البشر

### ✓ المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (2002 – 2003)

اكتشفت اوا مرة في الصين في اواخر عام 2002، وقد حدثت حالة تفش عالمية. أن المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة تعدّ مرضا يسببه أحد فيروسات كورونا السبعة التي يمكن أن تصيب البشر، ويشبه تركيبها الوراثي تركيب فيروس كورونا الجديد بنسبة 90% تقريبا. وفي العام 2003، أصبح المرض المتفشي الذي نشأ في مقاطعة غوانغدونغ الصينية وباء عالميا انتشر سريعا إلى 26 دولة، وأصاب أكثر من 8000 شخص وقتل 774 منهم.

مع ذلك، كانت نتائج تفشي المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة لعام 2003 محدودة إلى حد كبير بسبب الاستجابة المكثفة للصحة العامة من جانب السلطات العالمية، بما في ذلك عزل المناطق المصابة والأفراد المصابين .

### ✓ أنفلونزا الخنازير (2009 – 2010)

شهد العالم وفاة اعدد كبيرة من البشر بسبب فيروس أنفلونزا الخنازير وهي معروفة ايضا باسم "النزلة الخنزيرية " عدوى يسببها فيروس انفلونزا يؤدي صحة الخنازير وتسبب تلوث في الرئتين وفي حالات يمكن ان ينتقل الى الإنسان وينتشر بين الاشخاص. والنوع الذي مازال يثير قلق الاجهزة الصحية العالمية، بشكل خاص هو الفيروس من نوع (فيروس هـ 1 ن1). -عام 1968 تفشى فيروس أنفلونزا الخنازير في هونج كونج- وقد أدى إلى وفاة مليون شخص في مختلف العالم.

- وفي عام 1976 تم الإعلان عن إصابة 200 شخص. وأعلن عن حالة وفاة واحدة.
- في عام 1988 أصيبت سيدة أمريكية حامل بالفيروس ، وتلقت العلاج ولكنها توفيت بعد أسبوع.
- وقد وقعت إصابات بالمرض عام 2005 حيث أصيب 12 شخص بالفيروس في الولايات المتحدة، غير انه لم تقع أي حالة وفاة بالمرض.
- وفي عام 2007 وردت أنباء عن إصابات بالفيروس في كل من الولايات المتحدة واسبانيا .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> احمد عبد الرزاق جبر: انفلونزا الخنازير، رئيس قسم الانتاج الحيوان ، كلية الزراعة، جامعة المنصورة، 2009. pdf

وهناك نوعا جديد من فيروس الأنفلونزا ظهر عام 2009، حيث أصاب أكثر من 60 مليون شخص في الولايات المتحدة، وتراوح عدد الوفيات العالمية بين 151 و575 ألفا. ويطلق على هذا الفيروس اسم "أنفلونزا الخنازير" لأنه يبدو أنها انتقلت من الخنازير إلى البشر، وتختلف عن مرض الأنفلونزا العادية في أن 80% من الوفيات المرتبطة بالفيروس شملت أشخاصا تقل أعمارهم عن 65 عاما، على عكس وفيات الأنفلونزا العادية.

### ✓ فيروس نقص المناعة البشرية - الإيدز-

نشأ هذا المرض الناشئ الفتاك في الشمبانزي بغرب أفريقيا الوسط. يعتقد العلماء أنه قفز إلى البشر في وقت ما بعد عام 1700 ، ثم تحول إلى شكله الحالي نحو عام 1930 وقد اقتضى تغير الأحوال الاقتصادية والاجتماعية في أفريقيا بدء انتشار فيروس نقص المناعة البشرية على نطاق واسع من خلال الاتصال الجنسي في ستينيات القرن العشرين وسبعينياته. يختلف وباء فيروس نقص المناعة البشرية عن معظم موجات تفشي الأمراض الناشئة الأخرى. يعزى هذا جزئياً إلى فترة حضائته الطويلة إلى حد استثنائي، وأيضاً إلى انخفاض معدل العدوى، إلا أن وسائل السفر الحديثة أتاحت للمرض الانتشار في أنحاء العالم. ومع ذلك، فحتى في أكثر المناطق إصابة بالمرض، فإنه يتقدم ببطء شديد، ولا يحتمل أن يتوقف في المستقبل القريب. لطالما حاول العلماء على مدار عقدين من الزمان تقريباً إنتاج لقاح لمكافحة المرض، إلا أن كل المحاولات باءت بالفشل، إذ تخيب آمالهم دائماً أمام قدرة الفيروس على تغيير تركيبه. ومع ذلك فقد كان من الممكن الحد من انتشار فيروس نقص المناعة البشرية من الناحية النظرية، بالالتزام بالتدابير الطبية مثل إبر الحقن المعقمة والاحتياطات المناسبة أثناء الاتصال الجنسي. حوالي 40 مليون شخص تقريباً في العالم يعيشون الآن بفيروس نقص المناعة البشرية أو الإيدز. منهم 2.5 مليون طفل تحت سن الخامسة عشرة. وكان هناك 5 ملايين حالة إصابة جديدة، وما يزيد عن 3 ملايين حالة وفاة عام 2003 تظل منطقة جنوب الصحراء الأفريقية المنطقة الأكثر تضرراً، حيث يوجد بها 27 مليون مصاب بفيروس نقص المناعة البشرية و 11 مليون طفل يتيم بسبب موت أحد أبويه من الإيدز .

وقد أمكن تفادي خطر المجاعات والموت الجماعيين الذي يهدد جنوب أفريقيا نتيجة النقص الشديد في الطعام حسب ما أعلن رئيس برنامج الأغذية العالمي التابع للأمم المتحدة عام 2002 وذلك نتيجة للتجاوب السريع من العاملين في المساعدات الإنسانية وهيئات المعونة، إلى جانب تقديم المتبرعين الدوليين تبرعات سخية.

ومع ذلك، فإن أفريقيا تواجه الآن شيئاً مختلفاً تماماً عن أي شيء شهدته العالم مؤخراً فبوتسوانا تحتل أعلى معدل عدوى بفيروس نقص المناعة البشرية في العالم، حيث أن 39 ٪ من سكانها حاملون للفيروس، وذلك فيما تضم جنوب أفريقيا أعلى أعداد مرضى 5.3 ملايين مصاب بالمرض، وتتوقع وزارة الصحة في زامبيا أن يموت نصف السكان من الإيدز، وحوالي 25 ٪ من الأفراد في زيمبابوي مصابون بفيروس نقص المناعة البشرية.

إن الجائحة مستمرة في الخروج عن نطاق السيطرة وتهدد بتمزيق نسيج المجتمع المستشفيات ترح تحت ضغط الأعداد الهائلة للمصابين، والأشغال تفقد العاملين، والإنتاج الزراعي يتهاوى.

في أوت 2003، أعلنت المنظمة الوطنية الهندية لمكافحة مرض الإيدز أن عدد المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية "الإيدز" في الهند قد ارتفع بنسبة نصف مليون فرد في العام الأخير وحده، وأن إجمالي عدد المصابين به 4.6 ملايين شخص تقريباً.<sup>1</sup>

#### ✓ أبشع طريقة لموت الإنسان الإيبولا

إن فيروس سي إيبولا وماربورج مرضان ناشئان فتاكان واسعا الانتشار، يتسلمان بعدوى الأنسجة وتلفها وبالنزيف والحمى. ظهر الفيروس الخيطي الإيبولا عام 1976 في شمال زائير، حيث كانت هناك 318 حالة إصابة بمعدل إماتة 90 بالمائة، ثم أودت الإيبولا بحياة 150 فرداً بين 250 حالة إصابة في السودان. وتواصل موجات تفشٍ أصغر الظهور بشكل متكرر وبالأخص في شرق ووسط وجنوب أفريقيا. في عام 2002، حذرت المفوضية الأوروبية في بروكسل من أن الأعداد المتزايدة من السياح الوافدين من أفريقيا تجلب معها فيروس الإيبولا إلى أوروبا.

إن فيروس الإيبولا هو كما يُزعم أبشع طريقة للموت اليوم، وهو يشبه الطاعون النزفي إلى حد مخيف، إذ لا يتوقف المريض عن القيء، فينقياً سائلاً يعرف بالقيء الأسود، وهو في الواقع مزيج ملطخ من الأنسجة التالفة ودم شرياني أحمر جديد ناتج عن نزيف داخلي، ويكون القيء محملاً بالفيروس وشديد العدوى. وأقول مرة أخرى: إن هذا الفيروس حيواني المنشأ أيضاً، يشتهب أن مستودعه الحيواني إما الغوريلا أو الشمبانزي.

في مارس عام 2003 انتشرت أخبارٌ عن موت ما يزيد عن 100 شخص في منطقة غابات نائية في جمهورية الكونغو في موجة تفشٍ وبائي منتشرة لفيروس يُشتبه في أنه الإيبولا، يُعتقد أمتعلق

<sup>1</sup>سوزان سكوت وكريستوف دنكان: عودة الموت الأسود: اخطر قاتل على مر العصور، ترجمة: فايقه جرجس حنا، مؤسسة هنداي، المملكة المتحدة، 2017، ص 217.

بتناول لحوم قرود مصابة في محمية لوسي للغوريلات وحدها، مات ما بين 500 إلى 800 حيوان، وفي محاولة للحد من انتشار الفيروس، أُغلقَت كافة المدارس والكنائس في المنطقة، وطلب من الأفراد التزام منازلهم، إلا أنه كان من الصعب تطويق المنطقة بأكملها بسبب شبكة مسالك الغابات الضيقة.

أودى وباء له أعراض شبيهة بأعراض الإيبولا بحياة 63 شخصًا في مايو عام 1999 في منطقة الحدود الشرقية لجمهورية الكونغو الديمقراطية المنكوبة بسبب الحرب، إلا أن السلطات المعنية بالأمر الطبية أعلنت أن الحمى النزفية لم تكن بسبب فيروس الإيبولا.

وكانت المنطقة قد عانت من موجات تفشٍ شبيهة في وقت سابق بين عامي 1994 و 1997 وتمركزت موجة تفشٍ عام 1999 في بلدة تعدين الذهب دربا الواقعة بالقرب من الحدود مع أوغندا والسودان، ويُعتقد أن معظم الضحايا كانوا من عمال المناجم غير الشرعيين الذين يعيشون في أوضاع غير صحية. على الأرجح كانت هذه فاشيات لمرض ناشئ آخر في أفريقيا.<sup>1</sup>

#### ✓ المرض حمى القرم-الكونغو -

تنتمي حمى القرم-الكونغو- النزيفية إلى فئة الحمى النزفية الفيروسية الكبيرة التي تعد بأعراضها المأسوية ومعدلات وفياتها المرتفعة من أكثر الأمراض غموضًا وأكثرها ترويعًا اليوم. هذا الفيروس الذي شُخص للمرة الأولى في القرم عام 1944 ثم اكتُشف في الكونغو عام 1956 ينتشر عبر مساحات شاسعة من العالم عن طريق الفُراد الذي ينقله إلى الإنسان والحيوانات المُجترَّة. يمكن أيضًا أن يُصاب الإنسان بالعدوى عن طريق الاتصال المباشر بالدم أو غيره من الأنسجة المصابة من الماشية. وقد وصل معدل الوفيات الناجمة عن فاشيات حمى القرم-الكونغو النزيفية إلى 40 بالمائة.<sup>2</sup>

#### - آثار الأزمات بمختلف مسمياتها:

#### - من حيث نوع وطبيعة التأثير:

تأثيرات وأضرار مادية: خسائر في الممتلكات والمباني والمعدات وأضرار بشرية عدد الوفيات والإصابات.

تأثيرات وأضرار معنوية: انتشار حالات الرعب والفرع والخوف وفقدان الثقة وانتشار الأمراض النفسية.

<sup>1</sup> سوزان سكوت وكريستوف دنكان: مرجع سابق، ص 258.

<sup>2</sup> منظمة الصحة العالمية: تقرير حول حمى القرم-الكونغو- ، 31-جانفي 2013.

تأثيرات و أضرار مادية ومعنوية :تجمع بين النوعين السابقين غالباً تكون التأثيرات مادية ومعنوية في نفس الوقت.

- من حيث التأثير والضرر والخسائر

تأثيرات و أضرار محدودة :تتخصص في منطقة صغيرة أو جزء غير كبير من المجتمع الذي أصابته.

تأثيرات و أضرار شاملة واسعة النطاق :على المستوى الوطني أو الإقليمي قد تمتد للجوار و تكون الخسائر كبيرة و تتطلب إمكانات متطورة للحد من آثارها.

- من حيث الآثار المباشرة وغير المباشرة

الآثار المباشرة :الأضرار التي تصيب المجتمع ويصبح كل فرد فيه عرضة للإصابة بخطر حسي أو معنوي أو مادي .مثالها :وفيات وتهدم المباني والإصابات .

الآثار غير المباشرة :تتمثل في تحمل الحكومة والهيئات والمواطنين عبء التمويل والقيام بعمليات الإنقاذ والإغاثة مثالها :الأضرار التي تبرز لاحقاً الإشعاع.

إن فرض العقوبات الاقتصادية على الدول له :

آثار صحية سلبية غالباً ما عرقلت تشغيل القطاع الصحي حيث لا تظهر هذه الآثار إلا على مدى طويل من الزمن.

عواقب سلبية مثل الفقر المتأصل وسوء التغذية والعجز والتدهور الاجتماعي والاقتصادي والآثار النفسية. هناك الكثير من الدول في حالة حرب مثل سوريا و دول أخرى تعاني من صراعات طويلة مثل فلسطين وباكستان وهناك أقاليم في بلدان أخرى مزروعة بالألغام الأرضية مما يؤثر بصورة مباشرة على أرزاق مجتمعاتها وإنتاجها.

لا تقتصر الحروب على الأضرار البيئية بل تتعداها إلى الأضرار الصحية على الفرد ، المجاعة و الأمراض وتشريد الناس من موطنهم الأصلي - التأخر العلمي والموت ، استنزاف الموارد البشرية والاقتصادية تدمير البنية التحتية للدول.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>.عادل الفريجات: إدارة الأزمات والكوارث، المعهد العالي للبحوث والدراسات الزلزالية، جامعة دمشق، سوريا، دت، صص 8، 10.

بالرغم من انحسار الأمراض المعدية ومعدل الوفيات المرتبط بها، فإنها لا تزال تشكل تهديدا كبيرا في جميع أنحاء العالم، فنحن مازلنا نكافح كل من مسببات الأمراض القديمة، مثل الطاعون الذي أزعج البشرية لآلاف السنين، ومسببات الأمراض الجديدة مثل فيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز) الذي تحور أو انتقل بكثافة من العوائل الحيوانية.

هناك بعض الأمراض المعدية مثل السل والملاريا التي أصبحت أمراض مزمنة بالنسبة للعديد من المناطق على نحو يشكل أعباء جوهريه ولكنها راسخة، وهناك أمراض أخرى مثل الأنفلونزا التي تتباين في مدى انتشارها وحدتها مخلفة ورائها جحيم في البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء، وذلك عند اندلاع فاشية المرض أي الزيادة الكبيرة في مدى الانتشار في منطقة محدودة نسبيا أو مجموعة سكانية محددة نسبي، أو تحوله إلى وباء وهو عبارة عن زيادة كبيرة تغطي منطقة أو مجموعة سكانية أكبر، أو تحوله إلى وباء متفشي ( أي وباء يغطي بلدان أو قارات متعددة) وترسم المخاطر الصحية للفاشية والأوبئة والخوف والفرع المصاحبان.<sup>1</sup>

### سادسا: جائحة فيروس كورونا المستجد و تداعياتها:

#### - مدخل لجائحة كورونا

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد ( كوفيد ) 19 كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي فما هو فيروس كورونا المستجد وما هي طبيعة تركيبته البنيوية وآلية تسببه بالمرض؟.

تمثل فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراض متنوعة للإنسان كالزكام/نزلات البرد العادية، ومتلازمة كورونا الشرق الأوسط التنفسي (MERS-CoV)، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (SARS-CoV سارس)

ويعد فيروس كورونا المستجد ( SARS-CoV-2 ) سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل وقد أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية " فيروس كورونا" المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم ( SARS-CoV-2 ) اسما رسميا للفيروس الجديد في 11

<sup>1</sup> ديفيد بلوم ودانيال كاداريت وجي بي سيفيلا : الأمراض المعدية الجديدة والمتجددة الظهور يمكن ان تخلف تداعيات اقتصادية بعيدة المدى، مجلة التمويل والتنمية باللغة العربية، يصدرها صندوق النقد الدولي، جوان، 2018 ، ص46.pdf



شباط/فبراير 2020 واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا بفيروس كورونا الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) في عام 2003 وأعلنت اللجنة ومنظمة الصحة الدولية أن، "كوفيد19" هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد الذي يسببه هذا الفيروس<sup>1</sup>

ولهذا فإن هذا الوباء القاتل المسمى كورونا فيروس والذي هو فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تصيب الإنسان والحيوان تسبب العديد من أنواع التهابات الجهاز التنفسي لدى الإنسان، يعد كورونا آخر فيروس تم اكتشافه بمرض كورونا فيروس الفيروس والمرض المصاحب له لم تكن معروفة قبل انتشاره في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول من العام 2019.<sup>2</sup>

### ✓ أعراض فيروس كورونا :

وتشمل الأعراض لمرض كوفيد 19 :

- الحمى والإرهاق والسعال الجاف

- وقد يصاب بعض المرضى باحتقان الأنف، والصداع، والتهاب الملتحمة، وألم الحلق، والإسهال.

- فقدان حاستا الذوق أو الشم.

- ظهور طفح جلدي أو تغير لون أصابع اليدين أو القدمين.

عادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن يشعروا إلا بأعراض خفيفة جدا ، ويتعافى معظم الناس من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص ولكن الأعراض قد تشتد عند بعض الأشخاص المصابين بمرض كوفيد 19 من صعوبة في التنفس .

تزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين المسنين والأشخاص المصابين بمشاكل صحية أخرى مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب والرئة أو السكري أو السرطان و الأشخاص الذين يعانون من فقدان المناعة الذاتية وقد تؤدي إلى الوفاة.

### ✓ كيف يتم تشخيص المرض ؟

يمكن تشخيص المرض بناءً على العلامات والأعراض، خاصة إذا كان الشخص:

- يعيش في منطقة تفشي الفيروس التاجي الجديد.

<sup>1</sup>.حنان عيسى ملكاوي: تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي، نشرية الالسكر العلمية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، العدد2 يونيو 2020 ، ص16.

<sup>2</sup>.كوبن بوسنيز : دليل علمي للسياسيين لتعامل مع جائحة فيروس كورونا المستجد covid 19أفريل، 2020، ص04.pdf

- سافر مؤخراً من أو إلى منطقة تفشى فيها الفيروس.
- يوفر الرعاية أو يعيش مع شخص تم تشخيصه بالفيروس التاجي الجديد.

#### • الفحص السريري

• الفحوصات المبرية، والتي قد تشمل:

- مسحة أنفية لأخذ عينة من السوائل الأنف
- مسحة الحلق لأخذ عينة من السوائل من حلقك.
- عينة من المخاط من الرئة (البلغم).
- اختبارات الدم.

#### ✓ كيفية انتشار الفيروس

وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص مصاب أو حامل للفيروس إلى شخص آخر عن طريق جزيئات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم ، ويمكن أن يلتقط الأشخاص مرض كوفيد 19 إذا تنفسوا هذه الجزيئات من شخص مصاب بعدوى الفيروس ، لذلك من المهم الحفاظ على مسافة تباعد متر ونصف على الأقل بين الأشخاص وقد تسقط جزيئات هذا الرذاذ على الأسطح المحيطة مثل الطاوات ومقابض الأبواب والسلالم وقد يصاب الناس بالعدوى عند ملامستهم هذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم ، لذلك من المهم غسل اليدين جيداً بالماء والصابون، وقد تظهر علامات وأعراض كوفيد 19 بعد يومين إلى 15 يوماً من التعرض للفيروس، ويمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة ويؤدي إلى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص.<sup>1</sup>

#### - تداعيات و سيكولوجيا جائحة كورونا :

##### • تداعيات الجائحة على المنظومة الاقتصادية :

تشكل جائحة كورونا العالمية COVID-19 ضغطاً هائلاً على مجتمعات واقتصادات الدول في جميع أنحاء العالم. وقد لوحظ اختلالات كبيرة عبر القطاعات الاقتصادية والاجتماعية. وفقاً لصندوق النقد الدولي IMF ، فإنه من المتوقع أن يشهد الاقتصاد العالمي أسوأ ركود له منذ الكساد الكبير في القرن الماضي. و تتوقع منظمة العمل الدولية ILO تأثيراً سلبياً شديداً على أعداد العمالة. في الوقت الذي يعزم فيه المجتمع العالمي على تكثيف الإجراءات من خلال، عقد العمل، تهدد

<sup>1</sup>. حنان عيسى ملكاوي: مرجع سابق، ص 18.

جائحة كورونا COVID-19 بالتأثير بشكل عكسي وعميق على تنفيذ وإنجاز خطة التنمية المستدامة لعام 2030 واتفاق باريس بشأن تغير المناخ.<sup>1</sup>

❖ أدت جائحة كوفيد 19 -إلى تعطيل النشاط الاقتصادي الاعتيادي والحياة اليومية العامة في جميع أنحاء العالم ، وفي إطار التصدي لهذا الوباء اتخذت العديد من حكومات العالم تدابير صارمة لمنع تفشي المرض، ولضمان الأداء السليم لنظام الرعاية الصحية وحماية الفئات الأكثر ضعفا ومع ذلك فبسبب تزايد حالة عدم اليقين والضعف الناجم عن إغلاق الأعمال التجارية ، وفرض قيود السفر وتدابير الاحتواء، فإن الآثار الاقتصادية قصيرة الأجل وشيكة من حيث انخفاض الإنتاج والاستثمارات والأرباح بشكل يؤدي إلى ارتفاع معدل البطالة.

❖ إن جائحة كوفيد 19 أكبر من أن تنحصر في أزمة صحية، فهي كارثة إنسانية تؤدي إلى تغيرات وتحولات هاجمت قلب المجتمعات واقتصاداتها، وتشير الأدلة المبكرة بالفعل إلى أن الفقراء والفئات المحرومة هم الذين يتكبدون بشكل أكبر عبء الآثار الاجتماعية والصحية والاقتصادية للفيروس في جميع أنحاء العالم، مما يستوجب وضع تدابير سياساتية علاجية عاجلة وفعالة.

تقدر الأمم المتحدة أن ما يقرب من نصف عمال العالم قد يفقدون وظائفهم بسبب الاقطاعات والآثار الاقتصادية الأخرى الناجمة عن تفشي المرض.

وتشير أحدث توقعات صندوق النقد الدولي لعامي 2020 و 2021 بخصوص آفاق النمو أن العالم قد دخل في حالة ركود بمستوى سوء سنة 2009 إن لم يكن أسوأ.

سيكون التأثير الاقتصادي للوباء كبيرا على الحياة الاجتماعية للأفراد والمجتمعات والأمم وفقا لتوقعات الاقتصاد العالمي، ستهوي جائحة كوفيد 19 ب 49 مليون شخصا إلى حافة الفقر المدقع بحلول نهاية عام 2020، معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي 2.2 % في عام 2020<sup>2</sup>

❖ ساهم انتشار فيروس كورونا على صعيد العالم في صناعة العديد من الأزمات الخائفة للعالم، وعمل على توجيه البوصلة في مجال الأمن الصحي العالمي إذ أظهر الفيروس عورة العالم في العجز في الصناعات الطبية وخاصة في مجال الأجهزة والمعدات والمستلزمات المتعلقة بالمواد الصحية، مما

1 . منظمة الأمم المتحدة: تعافي الأعمال واستمرارها أثناء جائحة كورونا، COVID 19 فيينا، النمسا، 2020 ص 7، pdf .

2. مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية (سيسرك) : الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، الأفق والتحديات، ماي 2020، ص3

دعا بعدة دول إلى إعلان طب الحروب في إطار مواجهة الفيروس أو العمل على تحديد الصناعات الواجب تصنيعها من منظور قومي خاصة في مجال تصنيع أجهزة التنفس والتعقيم.

❖ عملت الجائحة على تراجع في العديد من المؤشرات الاقتصادية وتعزيز الاقتصاد التكنولوجي وذلك في إطار سياسات الحد من انتشار الفيروس والعمل عن بعد، كما وأن الدول أعلنت عن خطط التعليم الإلكتروني في الغرف الافتراضية والتي يتم فيها والمناقشات وتقديم المحاضرات من شأنها استدامة العملية التعليمية بشكل يلبي المعايير الدنيا للتعليم الأساسي والجامعي وتقليل المخاطر المترتبة توقف العملية التعليمية، كما وأن الاقتصاد النقل البحري والبري والجوي ساهم في تقليل الحركة التجارية الانتقالية بواسطة السفن أو البواخر أو الطيران أو عمليات الشحن، وتقييد عمليات النقل للمهام والمستلزمات الطبية الطارئة و الأساسية المتعلقة بالأمن القومي الغذائي، كل ما سبق كان سبب في تضارب أسعار الأسهم وتغير في معايير العرض والطلب على المنتجات مما أثر على هبوط حاد في استهلاك النفط والبتروول والغاز وكافة أنظمة الطاقة والاتجاه إلى البحث عن تكنولوجيا الاتصال والتواصل الإلكتروني .

❖ تتجه الجائحة إلى فرض أنماط إدارية جديدة تتعلق بتعزيز القدرات المجتمعية ورفع الروح المعنوية واتخاذ التدابير الاستثنائية التي تعزز المنظومة الاقتصادية وتقوى الروابط والاجتماعية وتساهم في دعم الاستثمار المحلي والحد من الآثار السلبية، وتحويلها إلى فرص يمكنها أن تعمل على تغيير التوجهات الاقتصادية القومية للدول المعرضة لاستمرار مخاطر الجائحة على المستوى القريب ، وتطوير سياسات السيولة النقدية من قبل البنك الدولي أو لجان الأمم المتحدة للاقتصاد<sup>1</sup>

في ظل الظروف العالمية الراهنة المتسمة بالمخاطر الناتجة عن العولمة كالانتشار السريع للأمراض والأوبئة، يشكل فيروس كورونا المستجد في الوقت الحاضر تهديدا خطيرا للبشرية جمعاء والاقتصاد العالمي على حد سواء الأمر الذي أدى إلى إعلان حالة طوارئ صحية في كل دول العالم، تتبعها اتخاذ عدة تدابير.

1. محمد محمد عبد ربه لمغير:جائحة فيروس كورونا فرصة لتحقيق العدالة الإنسانية، مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوارت وإدارة الفرص،المركز الديمقراطي العربي، المجلد الثاني، العدد الخامس،برلين، افريل، 2020 ، ص16-17.

### • تداعيات الجائحة على العلاقات والسلوكيات الاجتماعية

اختفت فجأة جميع أشكال التجمعات البشرية خارج إطار الأسرة، وتحاشى المجتمع لصالح الانكفاء على الذات، والنكوص إلى الوحدة الأصغر مكوناته، وفي حالة فريدة من تكبير الجسد، زادت الريبة من كافة أشكال التقارب، خالط ذلك شعور بالخطر والخوف من انتقال العدوى والمرض، كل ذلك في مجتمعات لطالما قامت على نمط ثقافي يعزز الثقة والتقارب، ولأن طالت تدابير التباعد والعزلة، فإنه يُخشى أن تجعل التجمعات البشرية اليومية إرثاً من الماضي، ولأننا كائنات اجتماعية بطبعها ظهرت أشكال جديدة من محاولات التكيف كالإطلاقات الصادحة بالغناء أو التكبيرات من شرفات المنازل؛ وغير ذلك كثيراً مما حفلت به مواقع التواصل الاجتماعي.<sup>1</sup>

❖ علاوة على ذلك أثرت الجائحة على الممارسات الدينية بطرق مختلفة، بما في ذلك إلغاء العبادة (الصلاة) والحج والاحتفال بالأعياد الدينية وإغلاق المدارس الدينية ، ومن المرجح أن يدوم الانخفاض في معدل السفر حتى بعد انتهاء تأثير الفيروس ويؤدي إلى تغيير الديناميكيات الاجتماعية مثل قضاء المزيد من الوقت مع العائلة، والبقاء على مقربة من مكان الإقامة والتجول مع الأصدقاء المقربين، كما ستزداد خدمات التوصيل عبر الإنترنت حيث سيتجنب الناس الذهاب إلى المناطق المزدحمة في أعقاب الجائحة ، وستكون القيم الاجتماعية المستعملة لإظهار التقارب عن طريق الحركات والمصافحة والتواصل الجسدي محدودة حيث سيكون الناس مترددين خوفاً من الإصابة بالفيروس، فضلا عن ارتداء الكمامات في الأماكن العامة بشكل منتظم.

❖ العنصر الآخر المتأصل في العلاقات والسلوكيات الاجتماعية، فهو يتعلق بمؤسسة الزواج ، فإن معدلات الطلاق في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك بلدان منظمة التعاون الإسلامي، أخذت في الارتفاع كنتيجة للظروف الاجتماعية والأعباء الاقتصادية المضافة. وبسبب الإجراءات المختلفة بخصوص الطلاق أثناء تفشي المرض، مثل تأخير أو تعليق الخدمات لا تزال طبيعة المشكلة بالضبط غير معروفة ومع ذلك تشير التقارير الأولية إلى ارتفاع حالات الطلاق، لا سيما في البلدان التي تم فيها تمديد فترة الإغلاق الشامل وإنفاذ تدابير العزل الاجتماعي.<sup>2</sup> وتتعدد أسباب هذه الزيادات بالإضافة إلى كونها معقدة فالعزل القسري، وقضاء وقت أكثر معا، وزيادة الضغط في المنزل بسبب التزامات العمل و الأسرة ، والعنف وإساءة المعاملة، والأهم من ذلك، الضغوط الاقتصادية يدفع بالأزواج إلى التفكك واللجوء إلى الطلاق.

1. أسماء حسين مكاوي وآخرون: أزمة كورونا وانعكاساتها على علم الاجتماع والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، مركز ابن خلدون للعلوم الانسانية والاجتماعية – جامعة قطر 2020 ، ص10.

❖ لهذا الاتجاه تأثير مجتمعي أوسع على الأطفال والأسر لأنه يخل بتماسك هذه الأخيرة مما سيزيد في نهاية المطاف من تواجد الأسر ذات العائل الوحيد في دول منظمة التعاون الإسلامي، وسيمثل الأطفال والنساء الفئة التي ستعاني الآثار الناتجة عن الاتجاه التصاعدي للطلاق بسبب كوفيد - 19 وذلك بشكل متفاوت.

❖ جائحة كوفيد 19 تعيد تشكيل الطريقة التي يتواصل بها الناس مع بعضهم الآخر، لم تكن الحاجة إلى سد الفجوة الرقمية أكثر وضوحا من قبل لصالح مليارات الأشخاص المتواجدين حول العالم، بما في ذلك عدد كبير منهم في بلدان منظمة التعاون الإسلامي، وقد أظهرت الرقمنة المتبناة في العقود الماضية بوضوح مخاطرها وفوائدها أثناء تفشي المرض، وأشار الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، الذي يعتبر وكالة الأمم المتحدة المتخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى دخول مجتمع رقمي جديد حياتنا مصاحبا UN COVID-19 makes universal digital access للجائحة والعزل الاجتماعي القسري وحالات الإغلاق وعلى الرغم من أن الرقمنة قد بدأت تنتشر قبل الجائحة والعزل الاجتماعي القسري والطوعي أدى إلى زيادة استخدامها ، فقد سجل الاتحاد الدولي للاتصالات ارتفاعا كبيرا في استخدام خدمتي عقد المؤتمرات عبر الفيديو والمكالمات عبر الهواتف الذكية منذ بدء الوباء.

❖ لعملية الرقمنة الناشئة تأثيرا مزدوجا على دول منظمة التعاون الإسلامي أولا، ستلجأ دول المنظمة ذات إمكانية واسعة للوصول إلى التكنولوجيا الرقمية إلى التواصل عبر الإنترنت في مرحلة تفشي المرض الجارية وما بعدها ، وفي المقابل سيتم فصل دولها ذات الوصول المحدود إلى المنصات الإلكترونية عن شبكاتها الاجتماعية مما قد يؤدي إلى زيادة الاحتكاك الجسدي أو زيادة القلق والاكتئاب والوحدة بسبب التجارب الناتجة عن الفصل، وستجلب الرقمنة معها مخاطر وأضراراً جديدة تتطلب اهتماما دقيقا، بحيث يجب إنشاء آليات لحماية الأطفال على الإنترنت وتحديثها ورصدها وفقا لاحتياجاتهم، وقد يمهد التواصل الجسدي المحدود الطريق لظهور قضايا نفسية واجتماعية أخرى مثل فقدان القيم، وانهيار التماسك الاجتماعي، واستبعاد من لا يتوفرون على إمكانية الوصول إلى الإنترنت، ومن بين أمور أخرى حالات الإدمان الرقمي.

❖ أدت الاستجابات اللازمة للجائحة فيما يتعلق بالتباعد الاجتماعي إلى جانب تغيير علاقات الناس بعملهم وعائلاتهم وأصدقائهم، إلى ظهور اتجاهات ومعايير جديدة كما لعبت الرقمنة دورا رائدا في هذه العملية، وسيعتمد مستقبل العلاقات الاجتماعية وتطويرها البناء والسليم على استجابات الحكومات والمجتمعات على مستوى السياسات الاجتماعية.

## • سيكولوجيا الأوبئة

تشهد المجتمعات موجات من الخوف الجماعي عند تفشي الأوبئة، كما تحدث ثورة في التفسيرات المرتبطة بأسباب هذه المعاناة الجماعية جراء الوباء، وتتسبب في موجة من التناقضات القيمية، فالأوبئة بطبيعتها أمراض جديدة، لا تتوفر بشأنها معلومات أو توقعات بكيفية انتشارها ومكافحتها، ولا يوجد علاج لها. وكلما كان الوباء خطيراً بسبب سرعة انتشاره وانتقاله بالعدوى والآثار التي يتركها على المصابين به، زادت المدة الزمنية بلا علاج واضح، وكانت المساحة متروكة للاجتهادات الفردية والاجتماعية، والتمسك بأي أمل في الخلاص، حتى وإن كان ذلك يتمثل في ممارسات غير منطقية.<sup>1</sup>

وقد كانت التغييرات السلوكية تحدث وفق حجم الضرر الذي أحدثته الأزمات، فالأوبئة وخاصة الطاعون واكبتها آثار نفسية أكثر حدة من قبيل الفرار والخوف والاستسلام، في حين كان زمن المجاعات فرصة للفئات ألتمت ضرورة وغيرها للبحث عن حلول الخلاص وتجاوز آثار الأزمة، والتي تراوحت بين سلوكيات عدوانية وغير قانونية مثل النهب والسرقعة والغش.<sup>2</sup>

وتشير سيكولوجيا الأوبئة إلى أنه في الأزمات يدفع الخوف والقلق والارتياح الفرد نحو سلوكيات متناقضة غير منطقية تشبه في بعض الأحيان طلب "نهايات قوس قزح"، ويستعيد الفرد نمطاً أشبه بالحياة البدائية غير المتحضرة التي تحركها المشاعر والحاجات البدائية، وعلى النقيض من ذلك، تحفز الأزمات الكبرى والأوبئة، في سياقات أخرى، تصاعد التدين والتردد على دور العبادة، وزيادة في ممارسة الشعائر الدينية، وفقاً لجالوب Gallup Organization شركة الاستشارات الإدارية والموارد البشرية والبحوث الإحصائية، أنه منذ الستينات، كانت هناك نسبة أقل من 40 في المائة من الأميركيين يعتقدون أن الدين له أي تأثير في حياتهم، غير أنه بعد حادث انهيار برجي التجارة عام 2011، وصلت نسبة الأميركيين الذي يرون أنهم بحاجة إلى الدين إلى 71 في المائة.

وفي إطار انتشار "كورونا" حالياً، أشارت تقارير إعلامية صينية إلى أن 80 في المائة من المرضى في الصين تلقوا علاجاً تقليدياً، وبغض النظر عن فاعلية العلاج التقليدي من عدمه على مواجهة الوباء، إلا أنه يؤثر في حالة الفرد، وقد يعطيه بعض التوازن الداخلي المرتبط باعتقاده في

<sup>1</sup>فيل سبيني : سيكولوجيا البشر في أزمة انتشار الأوبئة، ، 2021/02/15 على الساعة

<https://www.independentarabia.com/node/104526>.17:00

2. إدريس بلعابد: الأثر النفسي والاجتماعي للأوبئة وأزمة الحاجات على عامة بلاد المغرب الأقصى خلال العصر الحديث، مجلة القرطاس للدراسات التاريخية والحضارية والفكرية، المجلد08، العدد01، تلمسان، الجزائر، 2021، ص91.

فاعلية الوصفة الشعبية. وظهرت ممارسات أخرى مرتبطة بالمعتقدات الشعبية، مثل شرب "بول البقر" في الهند، باعتبارها وصفة شعبية ترتبط بمعتقدات دينية.

### ✓ الهلع الجماعي

وأثناء انتشار الأوبئة، يواجه الفرد مخاطر احتمالات إصابته بالمرض، وهذا وحده قاس على تحمّل البشري الضعيف، لكن ما هو أثقل يرتبط بالمجهول، وهو ما يتسبب في تصاعد مشاعر الخوف والقلق مقارنة بالأمراض العادية، والتي قد تكون أكثر خطورة مقارنة بالوباء إذا أصاب الفرد.

وارتبط ظهور الخوف الجماعي ببداية الوباء وأزمة الحاجات وخاصة المجاعات وقلة الأقوات، فكان الفرار الجماعي إحدى الأفعال المترجمة له، كما كان الامتناع عن الخروج وممارسة مختلف الأنشطة من تجليات ذلك،<sup>1</sup> الخوف لا يتعلّق بالمصابين فقط، بل يشمل المجتمع كله بدرجة أو بأخرى، فهي حالة مرتبطة بسرعة انتشار الوباء، وعدم وجود القدرة على توقّع متى وكيف ينتهي، ولا يوجد سقف واضح أو يقين بظهور دواء معالج. ويضاف إلى عدم اليقين وجهل المستقبل، عامل ثقة الشعوب في مؤسسات دولها، فكلما كانت لدى الشعوب ثقة عالية في مؤسسات الدولة وخدماتها، كانت هناك قدرة على الاحتواء وتقليل حدة القلق العام وتحجيمه، والعكس صحيح، فالهلع يصبح سيد الموقف في الدول التي لا تثق الشعوب بحكوماتها وبقدرتها على مواجهة الوباء. فتسيطر فكرة الأمن الذاتي في الأحياء والمجتمعات المحلية، وفي البيوت أيضاً. ويعمل كل فرد أو جماعة صغيرة على تأمين الحماية لنفسها بنفسها، ما يؤسس لانقسامات وعداوات بين أناس كانوا قبل الوباء من أقرب المقربين .

سيطرة مشاعر الخوف والقلق والهلع على حياة الإنسان، حيث أضحى يشك في كل شيء بما في ذلك ذاته وذويه وأقرب المقربين إلى نفسه، الأمر الذي أضحت معه المخالطة ممنوعة والمصافحة بدعة والتقبيل جريمة.<sup>2</sup>

وفقاً للخبرات التاريخية في أوروبا، لوحظ تأثر منظومة القيم وأنماط التديّن لدى بعض الفئات بفترات انتشار الأمراض والأوبئة الأكثر خطورة، فتبدأ بالتمسك بمعتقداتها الإيمانية كونها جزءاً من الخلاص، لكن بعد امتداد فترة انتشار الوباء وارتفاع مستوى الخطورة وزيادة الضغط النفسي، يبدأ الأشخاص الأكثر ذعراً بالتشكك في معتقداتهم وقيمهم، وقد يذهبون إلى ممارسات ذات صلة بعقائد أخرى لعلهم يكونون خاطئين في ما يعتقدون، ويتساءل البعض، لاسيما في الأوبئة والأزمات الطبيعية التي ترتبط

1. إدريس بلعابد: المرجع السابق، ص 91.

2. الغالي احشاشو: جائزة كوفيد 19 وسيكولوجية التدخل للمواجهة، دراسات ومقالات، الكتاب السنوي، الإصدار السادس، شبكة العلوم النفسية العربية، 2020، ص 2.



بالقدرات الغيبية، لماذا يبعث لنا الإله ما يؤلمنا ونحن نؤمن به؟ وتظهر تناقضات لدى الأفراد بين الرغبة في الاحتماء بالقيم والدين والمعتقدات الشعبية، وبين شكوكه في قدراتها على نجاة الفرد. فعلى سبيل المثال، أشارت دراسة ميدانية عن سيكولوجيا الأوبئة، إلى تسجيل حالات تحول ديني بين المصابين بمرض الإيدز في التسعينيات.

من الشائع في أي وباء أن يشعر الأفراد بالتوتر والقلق قد تتضمن الردود الشائعة للمتأثرين سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ما يلي:<sup>1</sup>

- 1- الخوف من الإصابة بالمرض والموت .
  - 2- تجنب تلقي العناية الطبية في المرافق الصحية خوفاً من الإصابة بالفيروس .
  - 3- الخوف من فقدان سبل العيش وعدم القدرة على العمل أثناء فترة العزل، والخوف من الطرد من العمل.
  - 4- التخوف من الاستبعاد الاجتماع أن يوضع الفرد في الحجر الصحي بسبب ارتباطه بالمرض مثال: العنصرية ضد الأشخاص الذين ينتمون أو يعتقد بانتمائهم إلى المناطق المتأثرة بالمرض.
  - 5- شعور الأفراد أنهم عاجزون عن حماية المقربين لهم والخوف من فقدانهم بسبب الإصابة بالفيروس .
  - 6- الخوف من الانفصال عن المقربين ومقدمي الرعاية بسبب أنظمة الحجر الصحي.
  - 7- رفض رعاية القصر غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم، الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بسبب الخوف من العدوى بعد الحجر الصحي على ذويهم ومقدمي الرعاية لهم.
  - 8- الشعور بالعجز، والملل، والوحدة، والاكتئاب بسبب العزل .
  - 9- الخوف من إعادة إحياء تجربة المرور في محنة وبائية سابقة
- ✓ الإشاعات في الفضاء العام

من الأمثال العالمية المعروفة حول الإشاعات أن "الكذبة تقطع نصف الكرة الأرضية قبل أن تنتعل الحقيقة حذاءها". في كتابه "الأوبئة والمجتمع" أشار "فرانك سنودين" إلى أنه حينما انتشر وباء الكوليرا ظهرت في فرنسا نظرية مؤامرة بأن الوباء من صنع الإنسان. وقد انتشرت خصوصاً إشاعة

1. اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات IASC : مذكرة مختصرة تتناول الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي خلال تفشي فيروس كورونا المستجد، النسخة 1.5 2020 ص14.

تفيد بأن حكومة الملك "لويس فيليب" تضع مادة الزرنيخ في آبار المياه، ومع انتشار الوباء وموت حوالي 20 ألف فرنسي اندلعت موجة عنف ضد الحكومة من قبل الشعب، وبالكاد استطاعت الشرطة التصدي لها.<sup>1</sup>

مراقبة الشائعات من قبل السلطات الصحية مهم في الكشف المبكر وتصحيح المعلومات الخاطئة وسوء الفهم لمنع تصورات الناس من التحيز بسبب الشائعات. يجب على الأشخاص الحد من مشاهدة التغطيات الإخبارية والبحث عن الأخبار المستجدة من مواقعها الرسمية.

### ✓ العلاقات والسلوكيات الاجتماعية

تلاحظ الدراسات البسيكو سوسولوجية تغيراً في أنماط سلوك الأفراد والجماعات زمن الكوارث والأوبئة فما كان يعرف "بالعقلانية" التي تحكم السلوك والتصرفات في مسار الحياة اليومية حتى وان كانت هشة ينهار فجأة .

ويسجل علماء الاجتماع أن إيقاع الحياة اليومية، وروتينها المعتادان يرتبكان، فالحياة اليومية لإفراد والمجتمع تتضمن أنماط معروفة من التفاعلات والعلاقات والتوقعات والحلول الجاهزة ويشكل الحدث الكارثة وهو هنا هو الوباء خروجاً حاداً وصادماً عن هذا الروتين.<sup>2</sup>

على الرغم من وضوح آثار تفشي كوفيد 19 -وقابلية توقعها بشكل كبير في القطاعين الصحي والاقتصادي، وتأثيرها على السكان المحرومين والضعفاء، فإن التأثير الشامل للجائحة من حيث العلاقات والسلوكيات الاجتماعية لم يتم اكتشافه بالكامل. فكيف ستؤثر الآثار الصحية والاقتصادية والمجتمعية لتفشي المرض على العلاقات الاجتماعية، مثل التماسك الأسري، والتفاعلات فيما بين الأصدقاء، والأزواج، والزملاء، والمدرسين والطلاب.

لا تزال أسئلة حول ما إذا كان الناس سيشعرون بشكل أو بآخر بالارتباط بالآخرين؟ وما هي الآثار الناجمة عن عمل الأشخاص من المنزل في نفس البيئة التي يعيش فيها أطفالهم وأفراد أسرهم؟ وكيف سيتعامل الأشخاص في الأماكن العامة؟ موضع استفسار لدى الخبراء والباحثين. ومع ذلك، يمكن تقديم بعض الملاحظات الأولية حول تأثير الوباء على العلاقات الحالية والمستقبلية بين الناس وبيئتهم. وفي هذا السياق، من المهم الأخذ بعين الاعتبار أن السياق الخاص في كل بلد سيؤثر على

1. فديل سببتي : مرجع سابق.

2. ماهر حنين: سوسولوجيا الهامش-الخوف -الهشاشة -الانتظارات، المنتدى التونسي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، ابريل 2020 ، ص 20

كيفية ومدى تبدل العلاقات والسلوكيات الاجتماعية أو تغييرها أو تحولها. ويمكن إبراز عدد من العناصر المشتركة التي ستظهر حتما التأثير على جميع البلدان في جميع أنحاء العالم.<sup>1</sup>

---

1. مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد-19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، مايو 2020، <https://www.sesric.org/files/article/725.pdf>.

## خلاصة

واجهت المجتمعات الإنسانية -عبر التاريخ- بعض الأوبئة التي انتشرت على نطاق واسع، وأصابت أعدادًا هائلة من البشر، وأودت بحياة الملايين في فترة زمنية قصيرة. وقد أثرت هذه الأزمات على الأفراد الذين عاشوا هذه الخبرة الاستثنائية، إذ غيرت جانبًا من اتجاهاتهم القيمة، وأثارت لديهم العديد من الأسئلة الوجودية التي لا إجابات لها، بل وتركت في بعض الحالات تأثيرات على التركيبية النفسية لأجيال كاملة، بالإضافة إلى تداعياتها الاجتماعية خاصة على العلاقات الإنسانية و التفاعلات الاجتماعية.

و هذا ما سوف نتناوله بشكل واسع في الجانب التطبيقي حول الاتصال والتفاعلات الاجتماعية و تحولاتها في زمن كوفيد 19.

الفصل الرابع:

الجانب المنهجي والتطبيقي للدراسة

**تمهيد**

إن كل دراسة تتطلب منهجا علميا وفقا لموضوعها وطبيعتها وتحدد إجراءات الدراسة المنهجية بدقة من طرف الباحث حيث يجب أن يختار هذه الإجراءات حتى يتمكن من الإجابة على تساؤلات الدراسة، لذلك فإننا سنحاول في هذا الفصل توضيح الإجراءات المنهجية التي تم استخدامها والاعتماد عليها أثناء هذه الدراسة وهي منهج الدراسة وحدودها ثم الأداة المعتمد عليها في جمع البيانات والعينة التي أجريت عليها و أخيرا عرضها و مناقشتها و تحليلها.

**أولاً: مجالات الدراسة:****- المجال المكاني:**

يتمثل المجال المكاني للدراسة بقسم علم الاجتماع / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 8ماي 1945 قالمة.

**- المجال الزمني :**

انقسمت الدراسة حول التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات - جائحة كورونا - إلى مرحلتين:

- ✓ **المرحلة الأولى:** الدراسة النظرية بدأت من تاريخ 20 ديسمبر 2020 إلى غاية 30 افريل 2021
- ✓ **المرحلة الثانية:** الدراسة الاستطلاعية بدأت من 2 ماي 2021 إلى غاية 10 ماي 2021.
- ✓ **المرحلة الثالثة:** بدأ توزيع الاستمارات من 11 ماي 2021 الى غاية 30 ماي 2021.

**- المجال البشري:**

يقصد بالمجال البشري مجموع مجتمع الدراسة او العدد الكلي الذي يتكون منه مجتمع الدراسة، وبما ان مجتمع الدراسة يتمثل بمجموع طلبة قسم علم الاجتماع بجامعة قالمة، فان العدد الكلي لهذا المجتمع يبلغ 1013 طالب وطالبة.

**- عينة الدراسة:**

تمثل عملية اختيار العينات في البحث العلمي من الخطوات الأساسية التي تسهم في جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة الأصلي، الذي سوف تجرى عليه عملية البحث (الدراسة)، ومن ثم تحليل النتائج وتعميمها.

فالعينة هي "عبارة عن مجموعة محددة من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجياً ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلاً لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع" <sup>1</sup>.

<sup>1</sup>. محمد عبد الحميد: دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، ط2، وائل للطباعة والنشر، القاهرة، 1993، ص133.

بعد الاطلاع على مجال الدراسة أتضح لنا أن طلبة قسم علم الاجتماع بكل تخصصاته هم الأقرب لنا من حيث قدرتهم على فهم الموضوع والإجابة على أسئلة الاستمارة بكل سلاسة باعتبارهم باحثين في الظواهر الاجتماعية في المستقبل وكذلك الأسهل من حيث الاتصال والتواصل معهم.

لذلك تم اختيار عينة طبقية بلغ حجم العينة 53 مفردة، تشكل نسبة 5 % من مجتمع الدراسة ككل، وتم توزيع 53 استمارة وتم استرجاعها كلها.

### ثانياً: منهج الدراسة:

يفرض موضوع الدراسة اختيار نوع المنهج المناسب وهذا الاختيار هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية للنتائج المتحصل عليها.

يعرف المنهج بأنه "عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث لتحقيق بحثه".<sup>1</sup>

فالمنهج هو "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة"<sup>2</sup>

والمنهج هو الطريق أو المسار الذي يسلكه الباحث لاختيار المعلومات التي يجمعها. وهي الطريقة المحددة التي توصل الإنسان الباحث من نقطة إلى نقطة أخرى. أي هي عبارة عن عدد من الخطوات المنظمة التي تسهم في تنفيذ البحث بالأسلوب الصحيح، وترتبط مناهج البحث العلمي بمشكلة الدراسة أو أهدافها.<sup>3</sup>

و من خلال الموضوع الذين نحن بصدد دراسته وجدنا أن المنهج الوصفي التحليلي هو أكثر المناهج ملائمة لطبيعة الموضوع وهو عبارة عن استقصاء عن ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة على الحاضر قصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها.

يعرف المنهج الوصفي بأنه "عبارة عن مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة العلمية."<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. Mourice angels, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, CEC\_ Quebec. 1996. P58.

<sup>2</sup> عامر مصباح: منهجية إعداد البحوث العلمية، ط 1، موفم للنشر، الجزائر، 2006، ص 23.  
<sup>3</sup> مجموعة مؤلفين: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط 1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين- ألمانيا 2019، ص 115.



أو هو" الطريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة<sup>1</sup>

ويعرف أيضا بأنه" فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة عندما نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها عندما نكون بها عارفين.<sup>2</sup>"

ويرجع تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية بغية الكشف عن أنماط وأشكال الاتصال والتفاعل خلال جائحة كورونا، حيث أن المنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و وصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها كميًا وكيفيًا.

### ثالثًا: أدوات جمع البيانات:

من الضروري في أي بحث علمي الاعتماد على وسائل وتقنيات لجمع المعطيات والمعلومات، وقد استعملنا في هذه الدراسة استمارة الاستبيان :

#### -الاستمارة:

هي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص المحاور التي نريد معلومات عنها من المبحوث.

تعد الاستمارة أداة لجمع البيانات وأكثرها انتشارا، حيث أن لها تصميم خاص، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين بحيث تغطي كافة جوانبه، مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة للبحث من إجابات المبحوثين.<sup>3</sup>

استمارة البحث نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة.<sup>4</sup>

وفي بحثنا هذا استعملنا الاستمارة كأداة في جمع المعلومات الميدانية وتم توزيعها بكيفية منظمة وهي تحتوي على مجموعة من الأسئلة قسمت على ثلاث محاور، وقد أجرينا عليها بعد توزيعها الأولي

<sup>1</sup>صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي للجامعين، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص147 .  
<sup>2</sup>عمار بوحوش ومحمود محمد الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص129.

<sup>3</sup>بشير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي، ط2، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص186 .

<sup>4</sup>خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص136.

واختبارها وتحكيمها من طرف أساتذة، تعديلات ، وعليه أصبحت استمارة الدراسة جاهزة للتوزيع النهائي على العينة وقد قسمت الاستمارة إلى ما يلي:

1-المحور الأول: البيانات الشخصية للعينة.

2-المحور الثاني: المتعلق بتأثير كوفيد 19 على الاتصال والتفاعل الاجتماعي.

#### رابعاً: عرض و تحليل بيانات الدراسة:

- البيانات الشخصية:

جدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرارات	الجنس
26%	14	ذكر
74%	39	أنثى
100%	53	المجموع

يظهر الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حسب متغير السن

حيث جاءت أعلى نسبة قدرت ب 74% للإناث بينما النسبة الأقل والتي قدرت ب 26% عادت

للذكور.

ويفسر ذلك على رغبة الإناث في إثبات قدراتهم العلمية وتحقيق طموحاتهم والدخول إلى معترك الحياة المهنية وزيادة حظوظهم في التوظيف من اجل ضمان مستقبلهم.

جدول رقم (2) توزيع العينة حسب متغير المستوى الجامعي:

النسبة	التكرارات	النسبة %
سنة أولى	22	41%
سنة ثانية	11	21%
سنة ثالثة	9	17%
اولى ماستر	7	13%
ثانية ماستر	4	8%
المجموع	53	100%

من خلال إجابات المبحوثين حسب متغير المستوى الجامعي، يظهر أن أكبر نسبة 41% تمثل سنة أولى، ثم تليها بنسبة 21% سنة ثانية، و17% سنة ثالثة جامعي، أما 13% عادت لمستوى أولى ماستر، وأقل نسبة قدرت بـ 8% كانت لمستوى ثانية ماستر. وقد جاءت هذه الأرقام لتمثل نسبة 5% من كل مرحلة.

جدول رقم(3) يبين الحالة العائلية لأفراد العينة

الإجابات	التكرارات	النسبة %
أعزب	42	79%
متزوج	11	21%
المجموع	53	100%

من خلال إجابات المبحوثين حول الحالة العائلية حيث عادت النسبة الأكبر لمفردات العينة بـ 79% بالعزوبية بينما كانت نسبة 21% متزوجين.

ويرجع ذلك إلى أن أغلبية أفراد العينة كلهم عزاب بسبب ارتباطهم بالدراسة وصغر السن وارتباطهم ماديا بأوليائهم، بينما أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم متزوجون فيرجع ذلك لعدة أسباب منها:

1. تتزوج الفتيات في سن صغير وهي تدرس.
2. وجود نسبة من أفراد العينة الذين التحقوا بالجامعة بعد انقطاع طويل لظروف ما.
3. السماح لخريجي النظام الكلاسيكي بإتمام دراسة الماجستير.

## جدول رقم(4) يبين نوع السكن لأفراد العينة

نوع السكن	التكرارات	النسبة %
فيلا	9	17%
شقة	44	83%
المجموع	53	100%

من خلال إجابات المبحوثين حول نوع السكن والذي من خلاله نجد أن نسبة 83% من المبحوثين يسكنون في شقق. أما 17% من نسبة المبحوثين فيسكنون في فيلا. ولعل هذا التنوع في السكن بالنسبة للطلاب يضيف العديد من المؤشرات السوسولوجية المتنوعة على الدراسة، هذا إلى اختلاف في المستوى المعيشي حيث أغلبية المجتمع ينتمي إلى الطبقة المتوسطة بينما تحظى الأقلية بالرفاهية وتنتمي للطبقة الغنية

## جدول رقم (5) يبين الوضعية المهنية لأفراد العينة

الإجابات	التكرارات	النسبة %
موظف عند الدولة	9	17%
أعمال حرة	21	40%
لا يعمل	23	43%
المجموع	53	100%

من خلال إجابات المبحوثين حول نوع الوظيفة نلاحظه من خلال الإجابات أن 43% من الطلبة متفرغون للدراسة في الجامعة وليس لهم منصب عمل خارج الدراسة ولعل هذا ما يجعلهم أكثر احتكاكا وتفاعلا مع بعضهم البعض مما يخلق الكثير من أنماط العلاقات الاجتماعية بين الطلبة، ونجد أيضا في الجدول أن 40% من الطلبة الذين صرحوا أنهم يزاولون أعمالا حرة خارج الدراسة وذلك من أجل إعانة أنفسهم وكسب قوت عائلاتهم. بينما نجد 17% من الطلبة صرحوا أنهم يعملون بمناصب مالية دائمة في قطاع الدولة وهذا راجع لأقدمية تخرجهم أو لعملهم بشهادات غير جامعية الأمر الذي يجعل الدراسة الميدانية أكثر ثراء وتنوع من ناحية إجابات الطلبة.

#### المحور الثاني : تأثير كوفيد 19 على الاتصال والتفاعل الاجتماعي

جدول رقم(6) يبين اجابات العينة حول المصافحة مع الآخرين

الاجابات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	17	32%
أحيانا	12	23%
لا	24	45%
المجموع	53	100%

من خلال الإجابات حول تجنب المصافحة نجد أن نسبة 45% من أفراد العينة المبحوثين ما تزال تلجأ للمصافحة، أما نسبة 32% من المبحوثين تخلت عن المصافحة خلال جائحة كورونا بينما يرى نسبة 32% من عدد المبحوثين أن المصافحة عندهم تكون وفق المواقف ودرجة القرابة بين المتصافحين.

ويفسر ذلك ب:

- المرجعية الدينية فالمجتمع الجزائري مجتمع مسلم وتعاليم الإسلام تأمر بإلقاء التحية عبر المصافحة.
- طبيعة المجتمع الجزائري الذي تحكمه عادات وتقاليد جبل عليها والمصافحة أحدها.

- أغلبية المبحوثين الذين أجابوا بلا لا تزال لديهم شكوك حول صدق خطورة هذا الوباء وإمكانية انتقاله عن طريق المصافحة باليد. ويعود ذلك " للمعتقدات المجتمعية الجماعية" وهي عبارة عن مجموعة من والإدراكات يشرك فيها أعضاء المجتمع تتعلق بالأزمة التي يواجهها نذكر منها:

-المعتقد الديني: الاعتقاد بأن الوباء هو عقاب من الإله.

-المعتقد السياسي: الاعتقاد بنظرية المؤامرة والأيدي الخفية: وليس أدل على ذلك من الاتهامات المتبادلة بين كل من الصين والولايات المتحدة الأمريكية بشأن اختلاق فيروس كورونا في المعامل لأسباب سياسية واقتصادية بحتة، فضلا عن الاتهامات الموجهة لمنظمة الصحة العالمية بالتلاعب بالمعلومات لصالح دول بعينها.<sup>1</sup>

#### دول رقم (7) يبين إجابات العينة حول تجنب التلامس

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	39	74%
أحيانا	06	11%
لا	08	15%
المجموع	53	100%

من خلال إجابات العينة حول تجنب التلامس نجد أن نسبة 74% وهي أغلبية العينة من المبحوثين صرحوا أنهم أصبحوا يتجنبون التلامس بينما أكد آخرون بنسبة 11% أنهم يلجؤون للتلامس في بعض الأحيان بينما نجد 15% من أفراد العينة أجابت بلا وأكدت أنها لم تتجنب التلامس

<sup>1</sup>داليا رشدي: التعافي النفسي من التأثيرات السيكولوجية لجائحة كورونا في العالم، المستقبل للأبحاث والدراسات، العدد 11، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2020 ص 15.

ويفسر هذا ب: إن لتجنب التلامس الجسدي وعدم الاختلاط آثار إيجابية في إبطاء زحف الوباء والتقليل من نسبة العدوى ونقلها إلى المحيط الذي نعيش فيه مما جعل أغلبية أفراد العينة باتوا يتجنبون التلامس الجسدي . لكنه بنفس الوقت انعكس سلبا على طبيعة التفاعلات الاجتماعية والعادات المرتبطة بها.

جدول رقم(8) يبين إجابات العينة حول العناق مع الآخرين

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	44	%83
أحيانا	06	%11
لا	03	%6
المجموع	53	%100

من خلال إجابات العينة حول العناق نجد أن نسبة 83% وهي أغلبية العينة من المبحوثين صرحوا أنهم أصبحوا يتجنبون العناق بينما أكد آخرون بنسبة 11% أنهم يلجؤون للعناق في بعض الأحيان بينما نجد أن نسبة 6% من أفراد العينة أجابت بلا وأكدت أنها لا تتجنب العناق

ويفسر ذلك على فيروس كورونا ينتقل عن طريق التلامس وباعتبار أن العناق يلغى كل دوائر الخصوصية والمسافات العلائقية ويجعل التلامس والاحتكاك الجسدي يشكل خطورة على الأشخاص من حيث الخوف من التقاط العدوى ونقلها والمرض لأشخاص وهذا ما جعل الأفراد يجتنبون العناق بينما الفئة التي أقرت بأنها لم تتجنب العناق فيرجع ذلك لنفس معتقدات الفئة التي تصافح عند التحية والاتصال.

جدول رقم(9) يبين إجابات العينة حول الالتزام بالكمامة

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	47	89%
أحيانا	04	8%
لا	02	4%
المجموع	53	100%

يتبين من خلال إجابات المبحوثين في الجدول رقم 9 حول التقنع بالكمامة، ان أغلبية أفراد العينة وبنسبة 89% أصبحوا يتقنعون الكمادات، بينما نجد 8% من المبحوثين قد صرحوا أنهم نادرا ما يتقنعون الكمامة بينما أعرب نسبة ضئيلة جدا 4% من المبحوثين عن رفضهم لارتداء الكمامة وأنهم لا تقنعونها أبدا.

ويرجع ارتداء أغلبية أفراد العينة الكمامة في مجتمعنا يعود إلى عوامل أهمها:

أولا- ارتداء الكمامة أمر إجباري في البرتوكول الصحي الذي فرضته الدولة.

ثانيا- الخوف من التقاط العدوى والإحساس بتأنيب الضمير والمسؤولية الأخلاقية اتجاه النفس الأسرة والمجتمع وتغلب النزعة المجتمعية على الفردية في حالة ما كان هو سبب نقل العدوى وإصابة أحد أفراد الأسرة أو الأقارب.

ثالثا- صرح مفردات العينة أن عدم ارتداء الكمامة يرجع إلى ضعف الجانب المادي وعدم القدرة على شراء كمامة وتغيرها كل أربع ساعات مما دفعهم لارتدائها متى توفرت لديهم.

لهذا الأمر جوانب ايجابية على المستوى الصحي ولكنه يعد ذات تأثير سلبي على عادات وطبيعة التفاعلات المتعارف عليها.



جدول رقم(10) يبين إجابات العينة حول إمكانية أن تكون إجراءات الحجر الصحي فرصة للتغير وتجديد العلاقات الأسرية

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	46	87%
لا	07	13%
المجموع	53	100%

من خلال إجابات المبحوثين حول إجراءات الحجر الصحي كفرصة للتغير وتجديد العلاقات الأسرية تشير نتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 87% من المبحوثين وجدوا في إجراءات الحجر الصحي فرصة للتغير والتجديد في العلاقات الأسرية بينما نجد 13% من المبحوثين أكدوا أن الحجر الصحي لم يكن أبدا فرصة للتغير والتجديد وان والوضع بقي على حاله.

ويرجع ذلك إلى أن طول البقاء في المنزل أثر على طبيعة العلاقات بين أفراد الأسرة فكان فرصة لقياس مدى صلابة علاقتهم وفرصة لإذابة البرود العاطفي والأنانية الذاتية والغلو في الفردية، واستغلال الحجر الصحي مع الأسرة فترة لخلق التقارب والتعاطف والتفاعل الإيجابي بين أفرادها بالإضافة الى محاولة رفع مستوى القيم الإنسانية وغرس ثقافة الحوار وتبادل الآراء والنقاش والإصغاء لآخر، وكذا فرصة لكسر الروتين و الملل عن طريق ممارسة أنشطة، أو المشاركة في أعمال المنزل.

كما أن الحجر الصحي فرصة لإعادة النظر في ترتيب الأولويات إعادة النظر في كثير من العلاقات السامة والصداقات الزائفة وكان الحجر فرصة للتخلص منها،بالإضافة إلى أن كان فرصة لإعادة الاعتبار للعائلة والروابط الأسرية والقرابة.

كما أنه أعطى لأشخاص مساحة للتفكير وتوجيه وربما تغير مسار الحياة لديهم، بالإضافة إلى استغلال الوقت والجهد في إبراز المهارات والإبداعات الفكرية والثقافية.

جدول رقم (11) يبين إجابات أفراد العينة حول أثر الحجر الصحي على علاقتك مع أفراد الأسرة

الإجابات	التكرارات	النسبة
ايجابي	49	92%
سلبي	04	8%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول تأثير الحجر الصحي على علاقتهم بأفراد أسرهم أن أعلى نسبة قدرت بـ 92% من أفراد العينة أجابوا بأن الحجر الصحي أثرا ايجابيا على العلاقة مع أفراد الأسرة بينما تدنت نسبة 8% من المبحوثين الذين أجابوا بأن الحجر الصحي اثر سلبا على علاقتهم مع أفراد الأسرة.

ويرجع ذلك إلى أن الجائحة خلفت انعكاسات متعددة على الروابط الأسرية والمجتمع، و أن انتشار هذا الوباء بالرغم من تداعياته السلبية كالشعور بالملل والتوتر داخل جدران البيت وتخليهم عن عادات ونشاطات وممارسات بعد أن كانت شبه يومية، إلا أنه كان نعمة في تنام وإدماج بعض القيم والمعايير من مظاهر التضامن والتعاون والحوار والمشاركة.

جدول رقم(12) يبين إجابات أفراد العينة بخصوص الممارسات والتفاعلات داخل المنزل خلال الحجر

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
اجتماع على وجبات الطعام	39	27 %
المشاركة في حوارات ونقاشات الأسرة والتفاعل معهم	33	23 %
مشاهدة التلفاز مع العائلة	26	18 %
ممارسة هوايات جماعية	09	6 %
تعاون في الواجبات	23	16 %
عنف بين الزوجين	02	1 %
عنف بين الأبناء	06	4 %
عنف بين الوالدين و الأبناء	04	3 %
المجموع	*142	100 %

\* جاء العدد اكبر بسبب اختيار المبحوث الواحد لأكثر من إجابة.

تظهر نتائج الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول كيف أصبحت ممارساتهم وتفاعلاتهم داخل البيت أن أغلبية العينة بنسبة 27% اشتركوا في اختيار ممارسة اجتماع على وجبات الطعام وتأتي بعدها مباشرة 18% حول المشاركة في حوارات و نقاشات الأسرة و التفاعل معهم ثم تليها بنسبة 16% مشاهدة التلفاز مع العائلة ثم تأتي بنسبة 6% اشتركوا في تعاون في الواجبات ثم تليها بنسبة منخفضة لم تتعدى 4% ممارسة هوايات جماعية وبعدها بنسبة 3% عنف بين الوالدين و الأبناء وفي الأخير بنسبة 1% عنف بين الزوجين.

وتفسير هذه النتائج راجع لجملة من الأسباب والظروف نختصرها في:

يعد أحد أبرز ثمرات الحجر المنزلي، تعزيز العلاقات الأسرية بين الأزواج وتخفيف حدة الاختلافات بينهم في وجهات النظر بشأن الأمور الحياتية من ناحية وتوطيد العلاقات مع أبنائهم من ناحية

أخرى، إلى جانب توفير أجواء غير روتينية كانوا بحاجة ماسة إليها في ظل تسارع وتيرة الحياة العصرية. كما أن من المؤكد أن الاجتماع الأسري لتناول الطعام على مائدة واحدة كانت عادة شبه غائبة في كثير من الأسر قبل جائحة كوفيد 19 -، الأمر الذي كان له انعكاسات إيجابية في استقرار الكيان الأسري من نواحي عديدة: اجتماعية، ونفسية، وسلوكية، ووجدانية، وتربوية. أيضاً فإن الاجتماع الأسري في ظل الواقع الذي فرضته جائحة كوفيد 19 -شكل فرصة للتواصل مع الأبناء عن قرب ومجالاً لإكسابهم بعض المهارات التي تتناسب مع أعمارهم من خلال أنشطة منزلية مشتركة مع الوالدين، حسب رغباتهم، وهواياتهم، بجانب مساعدتهم في التعلم عن بعد؛ ما يساعد في التعرف على احتياجات الأبناء ورغباتهم، وميولهم، والفروق الفردية بينهم، ومراعاتها وتوجيه الأبناء للجوانب الإيجابية التي تساعد في تخطي المشكلات الحياتية التي قد تواجههم في المستقبل، وغرس القيم الدينية والاجتماعية، وتوعيتهم بالأمر الصحية التي يجب إتباعها لوقايتهم من انتقال الأمراض المعدية، خاصة النظافة الشخصية والتباعد الجسدي في فترة الأوبئة كما في الجائحة الراهنة.<sup>1</sup>

كان الحجر المنزلي فرصة للعائلات لأجل تقوية أواصر العلاقات الأسرية والعاطفية وتعويض الأزواج و الأبناء على ما فات من ضياع وإهمال وإقصاء وهذا نشاط ايجابي يساعد الأسر على إقامة ملكية ودية مشتركة وبناء رأسمال ثقافي واجتماعي و أخلاقي لاستثمار في تعزيز الشراكة الأسرية.

دون أن يستثني المشاكل الأسرية التي خلفتها تداعيات هذه الجائحة، إذ هناك مفردات من العينة أجابوا بان هناك نوع من العنف الرمزي بين الأزواج ويتعدى أحيانا إلى عنف مادي جسدي بين الأبناء فالعائلات تعاني من مشاكل وتوتر العلاقات الأسرية من جراء الضائقة المالية نتيجة الخوف من فقدان العمل أو التوقف عن العمل مما يزيد من الأعباء العائلية وبالتالي زيادة الضغوط وتحولها إلي ممارسات عدائية في البيت كالعنف. وكذا المكوث بالبيت لساعات طويلة، كما يدخل في ذلك عدة اعتبارات مرتبطة بعدد أفراد الأسرة و عدد الغرف المتوفرة. إذ لوحظ ارتفاع الضغط على الأسر الكثيرة العدد و المتوفرة على عدد قليل من الغرف مما يخلق مشاحنات بين الإخوة وتقيد في الممارسات.

<sup>1</sup>. منتدى أسبار الدولي : التأثيرات الاجتماعية لجائحة كوفيد -19 -16 أبريل 2020

[https://www.awforum.org/index.php/files/F\\_19.pdf?preview=1](https://www.awforum.org/index.php/files/F_19.pdf?preview=1)

جدول رقم(13) يبين إجابات العينة حول التباعد الاجتماعي كسبب لحدوث قطيعة اجتماعية

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	24	45%
إلى حد ما	20	38%
لا	9	17%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول إحداث التباعد الاجتماعي للإبعاد والقطيعة الاجتماعية حيث نجد أن أعلى نسبة قدرت ب45% إذ أجاب من أفراد العينة بنعم وبأن التباعد الاجتماعي أحدث إبعاد وقطيعة اجتماعية بينما نسبة 38% من المبحوثين الذين أجابوا بأن التباعد الاجتماعي أحدث إبعاد وقطيعة اجتماعية إلى حد ما، و عادت آخر نسبة ب17% الأفراد العينة المبحوثين المجيبين بلا وان التباعد الاجتماعي لم يحدث إبعاد وقطيعة اجتماعية.

ويرجع ذلك إلى طبيعة المجتمع الجزائري الذي لطالما كان متضامنا في الأزمات والكوارث والمناسبات إلى أن جائحة كورونا كأزمة صحية فرضت عليه إجراءات وتدابير صحية اجتماعية من تباعد جسدي وحجر منزلي كان عائقا أمام الأشخاص التكافل والتضامن والتعاطف والتفاعل مع بعضهم البعض في المناسبات السعيدة الأعراس والأليمة كالموت والمرض ومنعتهم هذه الجائحة من ممارسة الزيارات واللقاءات والتجمعات.

#### ✓ الإجابات بنعم تشابهت في بعض مظاهر التباعد الاجتماعي التي احدثت قطيعة

من خلال إجابات أغلبية العينة نجد أن هناك إجماع على أن هناك تأثير سلبي لانعكاسات هذا الوباء وأنه ساهم بشكل أساسي في إحداث قطيعة من خلال إجراءات الحجر والتباعد الاجتماعي فيمكن في تنام معاناة أفراد الأسر من جراء إقفال الفضاءات الدينية كالمساجد والمرافق الترفيهية ومنع المشاركة في الجناز والمناسبات، ناهيك عن تضرر فئات الشباب التي لم تتقبل فكرة الحجر وعدم التحرك ألفت ممارسات مجتمعية بعينها مثل التنقل والخروج والسهر في المقاهي ونوادي الانترنت أو تجمع في الأحياء.

الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي أحدث عزلة أسرية خلق نوع من التطبع بالسلوك الانعزالي عزز من الفر دانية لدى الأشخاص، كما أن الأشخاص خاصة المسنين والأُميين الذين لا يتحكمون في تكنولوجيا الاتصال فإن التباعد الاجتماعي قد أقصاهم من العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع الغير و أوجد لديهم قلبية اجتماعية.

جدول رقم(14) يبين إجابات العينة حول صعوبة التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	37	70%
إلى حد ما	10	19%
لا	6	11%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي. حيث كانت أعلى نسبة قدرت 70% من أفراد العينة أجابوا بنعم وبأنهم يعانون من صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي بينما عادت نسبة 19% من المبحوثين الذين اقررو بوجود صعوبة الى حد ما في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي وعادت آخر نسبة ب11% لأفراد العينة المبحوثين حول عدم وجود صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي.

ويرجع ذلك إلى كون الإنسان كائن اجتماعي لا يستطيع العيش دون تفاعل واتصال مع الأفراد مما جعل عملية التكيف النفسي والاجتماعي مع فكرة التباعد الاجتماعي أمرا غير طبيعي فتغير نسق الحياة الطبيعية بشكل مفاجئ وصعب مما يخلق عندهم شعور بالقلق والتوتر وعدم الرضي بينما أفراد العينة الذين صرحوا بأحيانا ولا اجابو ارجعوا ذلك إلى أنهم يحاولون التكيف مع نمط الحياة الجديد من اجل حماية أنفسهم والآخرين .

جدول رقم(15) يبين اجابات العينة حول صعوبة تطبيق التباعد الاجتماعي

الاجابات	التكرارات	النسبة%
نعم	24	45%
إلى حد ما	20	38%
لا	9	17%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي حيث كانت أعلى نسبة قدرت ب45% من أفراد العينة أجابوا بنعم وبأنهم يعانون من صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي بينما عادت نسبة 38% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يعانون أحيانا وليس دائما من صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي وعادت آخر نسبة ب17% لأفراد العينة المبحوثين بلا حول عدم صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي

ويفسر ذلك ب:

التباعد الاجتماعي والنفي والعزلة الإجبارية:اهتم علم النفس كثيراً بفكرة المكان الشخصي وانعكاساته على الحدود بين الأفراد وبعضهم بعضاً فيعرف بـسيكولوجيا التباعد المكاني، حيث حدد أربع مسافات تحكم العلاقة بن الأفراد، وتختلف باختلاف مركز كل منهم ومشاعرهم وعمق العلاقة بينهم، فضلا عن خلفيتهم الحضارية. الأولى هي المسافة الوثيقة التي تتضمن اللمس البدني والاحتكاك، وهي في الغالب علامة على وجود علاقة حميمة بين شخصين. والثانية المسافة الشخصية، وهي المسافة غير المنظورة التي يفرضها الشخص على الآخرين وتنفوت بين قدمين إلى أربعة في الحضارات الغربية، ومن المرجح أنها أقل في الحضارات الشرقية والعربية. أما الطريقة الثالثة فهي المسافة الاجتماعية التي تفصل بين الأفراد عند الاندماج في نشاطات اجتماعية مختلفة. وأخيراً المسافة العامة أو الرسمية كالمسافة بين الطالب والأستاذ في المحاضرة، أو الخطيب والجمهور، وهي في الغالب تكون مسافة أكثر، وترتفع فيها نبرات الصوت على الحد العادي وعادة ما ينوع الأفراد من استخدامهم لهذا المسافات المكانية بأريحية تامة وبحرية مطلقة، إلا أن الأمر لم يعد كذلك في زمن الكورونا، حيث قيدت هذه المسافات

لتصبح المسافة الاجتماعية والرسمية هي السائدة، وتقلصت المسافة الشخصية والثيقة، وباتت أمرا غير مرغوب فيه، ولأول مرة يختبر العالم مفهوم العزلة الاجتماعية بمعناها السلبي.

وفي هذا السياق، بات التباعد الاجتماعي مطلباً أساسياً في كل الدول التي تعرضت لهذا الوباء، وأصبح الشعار الرئيسي للمجتمعات هو "في التباعد حياة"، وهو أمر مستجد على المجتمعات الإنسانية التي تقوم على شبكة عنكبوتية من العلاقات بالآخرين تحفظ لهم توازنهم النفسي وهويتهم الاجتماعية. وتؤدي هذه العزلة إلى مشكلات نفسية إذا ما فرضت على الأفراد لفترة طويلة من الزمن، لأن الإنسان يجد المعنى والهدف من الحياة، ويتغلب على التحديات المادية والنفسية التي تحول دون تحقيق طيب الحياة من خال كيانه الاجتماعي وعلاقاته الناجحة بالآخرين.

الشعور الجماعي بالخوف: الخوف هو عاطفة تظهر في مواقف التهديد والخطر تُصيب الكائن الحي (الفرد) وكذلك بينته (المجتمع)، وتمكنهم من الرد بشكل تكيفي، ويحتوي الخوف على مزيج من ردود الأفعال النفسية والاجتماعية التي تقوم على تعظيم احتمالات البقاء على قيد الحياة في المواقف الخطرة والمفاجئة، مثل الحروب والكوارث الطبيعية والأوبئة، وينتشر الخوف عادة عندما ترد معلومات عن أحداث أو أشخاص أو مواقف من شأنها أن تهدد الشخص أو المجتمع، ما يساعد على انتشاره بسرعة كبيرة، ويُطلق على هذه العملية "العدوى المجتمعية".

#### - المحور الثالث: أشكال الاتصال والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد في ظل جائحة كورونا

جدول رقم (16) يبين إجابات أفراد العينة حول اتصالهم المباشر مع الآخرين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	17	32%
أحيانا	29	55%
لا	7	13%
المجموع	53	100%



تظهر نتائج الجدول اجابات أفراد العينة حول وجود اتصال مباشر مع الآخرين من عدمه حيث جاءت أعلى نسبة ب 55% من أفراد العينة تبين أن هناك اتصال مباشر مع الآخرين أحيانا، ونسبة 32% من أفراد العينة أجابوا بنعم رغم الجائحة وإجراءات التباعد الاجتماعي إلا أنهم في اتصال مباشر مع الآخرين. بينما نسبة 13% من المبحوثين الذين أجابوا بلا وبأنه لا يوجد اتصال مباشر مع الآخرين. ويفسر ذلك بأن مفردات العينة الذين أجابوا بأنهم في اتصال مباشر مع الغير هم الأشخاص الذين لا يلتزمون بشروط الوقاية الذاتية من استعمال الكمامة وتعقيم اليدين وعدم احترام قواعد التباعد الجسدي مما ساهم في زيادة حدة انتشار الوباء. كما أن هذه السلوكيات ترجع إلى عدة أسباب وخلفيات فكرية وعقائدية حول جائحة كورونا.

جدول رقم(17) يبين إجابات أفراد العينة حول تغير جائحة كورونا من شكل الاتصال

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	44	83%
لا	9	17%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه استجابات أفراد العينة حول تغير شكل الاتصال بسبب فيروس كورونا حيث أعلى نسبة قدرت ب 83% من أفراد العينة إذ أجابوا أن جائحة كورونا غيرت شكل الاتصال لديهم بينما جاءت نسبة 17% من المبحوثين الذين أجابوا بأن جائحة كورونا لم تغير من أشكال الاتصال لديهم. ويرجع ذلك للإجراءات الصحية التي تبنتها السلطات تبعا لتوجيهات منظمة الصحة العالمية المتمثلة في سياسة الحجر المنزلي والتباعد الاجتماعي مما جعل من اللقاءات والتجمعات بين الأشخاص بصورة مباشرة أمرا صعبا وفيه تهديد وخطورة على حياة الأفراد في العداوة والإصابة بفيروس كورونا ونقل العدوى بين الأفراد .

جدول رقم(18) يبين إجابات أفراد العينة حول الموقف من أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا

النسبة	التكرارات	شكل الاتصال
24%	17	تجنب التصافح بالأيدي
18%	12	لا اقترب جسديا من الآخرين
31%	22	اتصال غير مباشر
27%	19	اتصال شفوي
100%	*70	المجموع

\* جاء العدد اكبر بسبب اختيار المبحوث الواحد لأكثر من إجابة.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول الموقف من أشكال الاتصال في ظل جائحة كورونا، أن نسبة 31% تعتمد الاتصال غير المباشر، بينما نسبة 27% تعتمد الاتصال الشفوي، ثم نسبة 24% تعتمد تجنب التصافح بالأيدي وأخيرا وبنسبة 18% من المبحوثين الذين أقروا بعدم الاقتراب جسديا من الآخرين.

وتفسر هذه النتائج على النحو التالي:

أدت جائحة كورونا وما ترتب عنها من تدابير وقائية من حجر صحي وتباعد اجتماعي إلى إنتاج أنماط أخرى من الاتصال الغير مباشر عوضت الاتصال التقليدي وطقوس التحية التي عمرت لقرون حيث فرضت علينا قوانين وتعاليم و أشكال جديدة للسلام والتحية.

جدول رقم(19) يبين إجابات العينة حول أشكال الاتصال التي ظهرت في ظل جائحة كورونا

النسبة	التكرار	الإجابات
53%	39	الاكتفاء برفع الأيدي
32%	24	ضرب المرافق
15%	11	الإيحاء والإيماء بالرأس
100%	*74	المجموع

\* جاء العدد اكبر بسبب اختيار المبحوث الواحد لاكثر من إجابة.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول أشكال الاتصال التي ظهرت في ظل جائحة كورونا ، ان هناك نسبة 53% أجابوا بأن رفع الأيدي للتحية أصبح هو البديل لديهم عن المصافحة بينما

32% من أفراد العينة جعلوا من ضرب المرافق هي البديل أما 15% فقد اكتفوا بالإيحاء والإيماء بالرأس كتعبير عن التحية وكشكل بديل للاتصال الجسدي المباشر.

ويفسر ذلك على أننا كائنات اجتماعية بطبعها تعيش على العلاقات الاجتماعية بالاتصال والتفاعل ولما قضت جائحة كورونا بالتباعد الجسدي والاجتماعي كان لابد من تعويضها بأشكال جديدة من محاولات التكيف والتفاعل والاتصال، وظهرت عادات وممارسات وأشكال أخرى بديلة لتلامس الجسدي وذلك من أجل حفظ سلامة الفرد والمحيط من العدوى أو نقلها عن طريق الاتصال الجسدي المباشر.

جدول رقم(20) يبين إجابات أفراد العينة حول تأثير الجائحة على عادات التفاعل

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	40	75%
لا	13	25%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول إعادة تشكيل عاداتنا في ظل جائحة كورونا حيث عادت أعلى نسبة ب75% لأفراد العينة المحبين بنعم وأن جائحة كورونا أعادت تشكيل العادات لديهم، بينما جاءت نسبة 25% من المبحوثين للذين أجابوا بلا وبأن جائحة كورونا لم تعد تشكيل عاداتهم.

ساهم التباعد الاجتماعي في تشكل جسر مهم للانتقال من عادات اجتماعية وممارسات مؤسساتية تنهل من فعل التقارب الاجتماعي إلى عادات اجتماعية تقتصر على " الفعلية الواقعية " و"الفاعلية الرقمية " حيث أن ممارسات التعليم والتدريس وعادات الاحتفال بالأعياد أو المواسم أو الزواج أو مراسم الوفاة والدفن والعزاء أو العقيقة أو الختان. ستصبح مراسم ترتكز على منطقتين : منطق الفعلية أي بمعنى القيام بها واقعيًا بأقل عدد ممكن من الأشخاص المعنيين والمتدخلين مباشرة في " العادة المجتمعية " ومن منطق

الفاعلية من خلال مشاركتها مع من يهتمهم الأمر رقمياً والتداول فيها والاحتفال بها والاجتماع عليها والاتصال حولها افتراضياً<sup>1</sup>.

جدول رقم(21) يبين إجابات العينة حول طبيعة تأثير كورونا في عادات المناسبات العائلية والاجتماعية

النسبة	التكرارات	طبيعة التأثير
32%	17	إيجابيا
68%	36	سلبيا
100%	53	المجموع

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول طبيعة تأثير كورونا في عادات المناسبات العائلية والاجتماعية، ان نسبة 68% من أفراد العينة أجابوا بأن كورونا أثرت سلبيًا في تشكيل عادات جديدة في مناسباتهم العائلية والاجتماعية بينما جاءت نسبة 32% من المبحوثين الذين أجابوا بأن كورونا أثرت إيجابيا في تشكيل عادات جديدة في مناسباتهم العائلية والاجتماعية .

ويرجع ذلك إلى أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم لمسوا تغيرات إيجابية في أنماط السلوكيات الاجتماعية، حيث تراجعت الزيارات الاجتماعية غير الضرورية والمكلفة مادياً، وتحولوا إلى إعداد معظم الوجبات داخلياً؛ ليس فقط لأسباب اقتصادية أو تتعلق بحرية التنقل فحسب؛ بل أيضاً لاعتبارات صحية والخشية من انتقال العدوى الفيروسية من الطعام المعد خارج المنزل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مؤلف جماعي: جائحة كوفيد 19 وأثارها الاجتماعية والتربوية والنفسية ، مركز تكامل للأبحاث والدراسات ومؤسسة باحثون للدراسات، فاس، المدينة المنورة، 2020 ، ص 62  
<sup>2</sup> منتدى أسبار الدولي، مرجع سابق.

جدول رقم(22) – يبين إجابات أفراد العينة حول تلبية دعوات الأعراس في ظل جائحة كورونا

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	9	17%
أحيانا	23	43%
لا	21	40%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول تلبية دعوات الأعراس في ظل جائحة كورونا، ان نسبة 43% من أفراد العينة أقرروا بأنهم يلبون دعوات الأعراس أحيانا، بينما نسبة 40% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يلبون دعوات الأعراس، مقابل 17% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم أنهم يلبون دائما دعوات الأعراس.

ويفسر ذلك أن جائحة كورونا غيرت كثيرا من أساليب الحياة والعادات والتقاليد والطقوس الاحتفالية بسبب التباعد الاجتماعي الذي أرغم الكثير على عدم تلبية دعوات الأعراس حفاظا على سلامة الأشخاص والأرواح والخروج من هذه الأزمة بأقل الخسائر بينما أرجع أفراد العينة الذين أجابوا بنعم وأنهم يلبون هذه الدعوات إلى أسباب قرابة وخوفا من القطيعة مع الأهل.

جدول رقم(23) – يبين إجابات أفراد العينة بخصوص الزيارات في الأعياد خلال جائحة كورونا

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	24	45%
أحيانا	17	32%
لا	12	23%
المجموع	53	100%

يظهر الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول هل هناك زيارات في الأعياد، ان نسبة 45% من أفراد العينة أجابوا بنعم وأنهم مازالوا يتزاورون في الأعياد، بينما نسبة 32% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يقومون بالزيارات في الأعياد، مقابل 23% من أفراد العينة الذين أجابوا بلا وأنهم لا يقومون بزيارات في الأعياد.

ويفسر ذلك أن التدابير الاحترازية التي فرضتها السلطة من حجر منزلي وحظر للتجوال والتنقل حالت دون الزيارات حيث غيرت كورونا كثيرا من العادات الاحتفالية في الأعياد التي اعتدنا على فعلها من زيارات وتغافر وتهاني وتناول بعض الحلويات والمأكولات والسهرات.

جدول رقم(24) يبين إجابات أفراد العينة حول حضور الجنائز ومراسيم الدفن في ظل جائحة كورونا

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	7	13%
أحيانا	13	25%
لا	33	62%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول حضور الجنائز ومراسيم الدفن في ظل جائحة كورونا، ان نسبة 62% من أفراد العينة أجابوا بلا وأنهم يمتنعون عن حضور الجنائز ومراسيم الدفن، بينما نسبة 25% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يحضرون الجنائز ومراسيم الدفن ، وهناك 13% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم وأنهم يحضرون الجنائز ومراسيم الدفن.

ويرجع ذلك: أن جائحة كورونا ألغت جميع التجمعات بكل أشكالها وحضرت جميع أشكال الاتصال الجسدي ومراسيم الجنائز والدفن من بين المحظورات نظرا لما يحدث فيها من اختلاط وتقارب جسدي وعناق من أجل التأزر والدعم والتعاطف وممارسات نشأنا عليها في مثل هذه المناسبات مع أهل الميت مما يخلق وسط وبيئة خصبة للعدوى ونقلها وانتشارها هذا ما جعل الأشخاص يتجنبون حضور الجنائز وان كانت الجنازة لقرابة محتمة فإنهم يتقنعون الكمامة ويتجنبون المصافحة والعناق ويتركون مسافة أمان.

ويظل الاستبعاد الاجتماعي المقصود من أكثر المشاعر الإنسانية إيلاماً في زمن كورونا، وتظل فكرة الموت والدفن الوحيد وبدون جنازة هي الفكرة الأكثر سوداوية في عقول الأفراد، يليها ضرورة المواجهة الفردية للمرض والتعامل معه في حالة الإصابة دون مساندة أو دعم نفسي خاصة من المقربين إلا عن طريق وسائل الاتصال وهو أمر لم يعتده الأفراد من دائرتهم المقربة. أضف إلى ذلك الشعور العميق بالمسؤولية المجتمعية التي تولد إحساساً بالذنب إذا ما كان الشخص هو السبب في عدوى المقربين إليه حتى دون أن يعلم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>داليا رشدي: مرجع سابق، ص7- 8

جدول رقم(25) يبين إجابات أفراد العينة حول مدى وجود التأثير النفسي نتيجة لعادات التفاعل في ظل جائحة كورونا

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	41	%77
لا	12	%23
المجموع	53	%100

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول مدى وجود التأثير النفسي نتيجة لعادات التفاعل في ظل جائحة كورونا، إن %77 من أفراد العينة أجابوا بنعم أن التغيير المفاجئ لعادات التفاعل في ظل جائحة كورونا كان له تأثير نفسي، بينما نسبة %23 من المبحوثين الذين أجابوا بلا و أن التغيير المفاجئ لعاداتنا المكتسبة نتيجة جائحة كورونا لم يكن له تأثير نفسي.

ويرجع ذلك إلى أن الاجراءات التي إتخذتها السلطة من فرض حجر منزلي وتباعد جسدي جعل من البقاء في المنزل لفترات طويلة الاشخاص يعيشون في روتين ورتابة خلقت شعور بالملل كما ان لتوقف الانشطة الترفيهية والجلوس على المقاهي والذهاب الى المطاعم وصالات الالعاب الرياضية هذه الانشطة والممارسات كانت تساعد في التغلب على الضغوط النفسية ففقدانهم معظم النشاطات اليومية والتفاعلات الاجتماعية التي اعتادوا عليها خلق بداخلهم شعور بعدم الاهمية.

جدول رقم(26) يبين طبيعة شعور افراد العينة نتيجة لعدم حضور المناسبات العائلية

طبيعة الشعور	التكرارات	النسبة
العزلة	26	%21
الاكتئاب	17	%14
الحزن	7	%6
التوتر والقلق	18	%15
الخوف	13	%11
ضجر و ملل	32	%26
إحساس بعدم الأهمية	9	%7
المجموع	*122	%100



\* جاء العدد اكبر بسبب اختيار المبحوث الواحد لاكثر من اجابة.

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول طبيعة شعور افراد العينة نتيجة لعدم حضور المناسبات العائلية، إن 26% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالضجر والملل، و 21% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالعزلة، أما نسبة 15% من العينة فأنهم يشعرون بالتوتر، و 14% من أفراد العينة يشعرون بالاكتئاب ونسبة 11 % يشعرون بالخوف، بينما 7% يشعرون بعدم الأهمية و 6% يشعرون بالحزن.

يمكن تفسير الأمر في ضوء عدّة مؤشرات أوّلها أن جائحة كورونا خلقت نتيجة التدابير المتخذة للحد منها ضغوط نفسية كالقلق والاكتئاب باعتبار أن الفرد كائن اجتماعي سمته التواصل والتفاعل الاجتماعي وغير مؤهل طبيعياً للتعايش مع إجراءات الحجر الصحي والتباعد والعزل الاجتماعي.

-الشعور الجماعي بالخوف: الخوف هو عاطفة تظهر في مواقف التهديد والخطر تُصيب الكائن الحي (الفرد) وكذلك بيئته (المجتمع)، وتمكنهم من الرد بشكل تكيفي، ويحتوي الخوف على مزيج من ردود الأفعال النفسية والاجتماعية التي تقوم عى تعظيم احتمالات البقاء على قيد الحياة في المواقف الخطرة والمفاجئة، مثل الحروب والكوارث الطبيعية والأوبئة، وينتر الخوف عادة عندما ترد معلومات عن أحداث أو أشخاص أو مواقف من شأنها أن تهدد الشخص أو المجتمع، ما يساعد على انتشاره بسرعة كبيرة، ويُطلق على هذه العملية "العدوى المجتمعية".<sup>1</sup>

كما أن كل هذه الأعراض النفسية من خوف وقلق واكتئاب ترجع عند البعض إلى ضبابية وعدم اليقين حول المستقبل والقلق من إمكانية الإصابة بالمرض أو نقلها لأسرته ومعارفه وعدم معرفتهم متى ينحسر الوباء بالإضافة إلي التداعيات والآثار السلبية على المستوى المعيشي والاقتصادي حيث يعاني الكثير من أرباب الأسر من فقدان وظائفهم وزيادة الأعباء العائلية والتعليمية. كل هذا ساهم بشكل مباشر في خلق وزيادة الضغوط والآثار النفسية المترتبة عن جائحة كورونا. إن تفشي أزمة جائحة كورونا ولّد لدى الإنسان شحنات انفعالية يصعب التحكم والسيطرة عليها؛ وذلك بسبب التفكير المستمر في جدلية الحياة والموت؛ فتولد لدى الإنسان تداعيات نفسية من قبيل القلق واضطراب في المزاج والنوم؛ فأصيب

<sup>1</sup>داليا رشدي: مرجع سابق، ص13.

البعض ب "وسواس المرض"، وهو خوف وقلق شديد من الإصابة بفيروس كورونا، خاصةً مع صعوبة السيطرة والتحكم بالفيروس.<sup>1</sup>

هذا الحجر والتباعد الاجتماعي أدى إلى تغيير واسع في مجال حياتهم واحتياجاتهم، وكل هذا كان مصحوباً بالشعور بالعجز والقلق، والخوف على حياتهم، فنعكس ذلك على تفكيرهم وانفعالاتهم، فأصبحوا أكثر عرضة للاضطرابات النفسية والمعاناة الناتجة عن صعوبة في التكيف والتوافق وتحقيق قدر من الأمن النفسي مع هذا الوضع الراهن الذي يهدد العالم.

جدول رقم(27) يبين إجابات أفراد العينة عن مدى رضاهم عن أشكال الاتصال والتفاعل الجديدة في ظل جائحة كورونا

الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	9	%17
إلى حد ما	17	%32
لا	27	%51
المجموع	53	%100

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول مدى الرضا على أشكال الاتصال والتفاعل الجديدة في ظل جائحة كورونا، إن %51 من العينة أجابوا بلا وأنهم غير راضين على أشكال التفاعل الجديدة في ظل جائحة كورونا، بينما نسبة %32 من المبحوثين أجابوا بأنهم غير راضين على أشكال التفاعل إلى حد ما في ظل جائحة كورونا، مقابل %17 من العينة أجابوا بنعم وأنهم راضون عن أشكال التفاعل في ظل جائحة كورونا.

<sup>1</sup>. مصطفى الفقي وزايد محمد بدر الدين وعابد سوزان: رؤى تحليلية ونقدية لتداعيات جائحة كورونا، مركز الدراسات الإستراتيجية، الاسكندرية، مصر 2020، ص130-131.

ويفسر ذلك بان الاتصال مع البشر من أهم ضروريات الحياة أكد أغلبية أفراد العينة أنهم غير راضون على أشكال التواصل والتفاعل الجديدة خلال جائحة كورونا لغياب الاتصال الجسدي المباشر والتواصل المستمر والفعلي مع الآخرين.

بينما صرح باقي مفردات العينة أنهم راضون ومتقبلون أشكال التفاعل الجديدة وأنهم كثفوا من تفاعلهم الافتراضي وزادوا إصرارا على ترسيخ العلاقات الاجتماعية وأنهم في تفاعل مستمر مع الآخرين حتى ولو كان عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي والهاتف.

جدول رقم(28) يبين اجابات افراد العينة حول أفضل ظرف للتواصل والتفاعل مع الآخرين في ظل أزمة كورونا

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
احترام الإجراءات	38	72%
توفر بيئة مؤمنة	15	28%
المجموع	53	100%

تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول أفضل ظرف للتواصل والتفاعل مع الآخرين في ظل أزمة كورونا، ان نسبة 72% من أفراد العينة أجابوا بان أفضل طريقة للتفاعل في هذه الظروف هي باحترام الإجراءات الوقائية المعلن عنها من خلال الجهات الصحية الرسمية، مقابل نسبة 28% من المبحوثين الذين أجابوا بأن البيئة المؤمنة أفضل شكل للتواصل والتفاعل مع الآخرين في ظل أزمة كوفيد19.

و يرجع ذلك إلى ارتفاع معدل الإصابات وحتى الوفيات بين الأوساط المقربة للأشخاص من الأسرة أو الأهل أو الجيران أو بعض المعارف ومن مختلف الأعمار والشرائح ونتيجة للتغطية الإعلامية اليومية والمستمرة من حصيلة للقتلى لهذا الوباء واجتياحه منصات التواصل الاجتماعي بكل تفاصيله وإحصائياته المخيفة غير من المعتقدات الخاطئة حول المرض وانه مؤامرة سياسية أو لعنة إلهية وأصبح كثير من الأفراد بل عمومهم يحرصون على سلامتهم الشخصية وحياة أسرهم وأقاربهم ومعارفهم فغيروا من سلوك العشوائية وأصبحوا أكثر احترازا وتقيدا بتدابير والوقائية.

جدول رقم(29) يبين استخدام افراد العينة لوسائل الاتصال الحديثة كبديل للاتصال المباشر في ظل أزمة كورونا

الوسائط البديلة	التكرارات	النسبة
تويتر	05	%4
فيسبوك	42	%35
هاتف	47	%39
انستغرام	23	%19
واتساب	4	%3
المجموع	121*	%100

\* جاء العدد اكبر بسبب اختيار المبحوث الواحد لأكثر من إجابة.

يظهر الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة حول استخدام وسائل الاتصال الحديثة كبديل للاتصال المباشر في ظل أزمة كورونا، ان نسبة 39% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يعتمدون الهاتف كوسيلة بديلة عن الاتصال المباشر، بينما جاءت نسبة 35% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يعتمدون الفايسبوك، أما نسبة 19% فيعتمدون الاتصال بالانستغرام، ونسبة 4% من أفراد العينة يتصلون بالتويتر، ونسبة 3% يتصلون بالواتساب.

ويرجع ذلك إلى لجوء وزيادة نسبة استخدام الانترنت عامة ومواقع التواصل الاجتماعي خاصة بسبب دروس التعليم عن بعد. كون العينة من فئة الطلبة الجامعيين.

أصبح الفرد يكتفي بوسائل التواصل الاجتماعي في الاتصال والتفاعل والحديث والتعبير عن مشاعره بعد أن فقد التواصل الحقيقي في اللقاءات والتجمعات والزيارات والحديث وجها لوجه يمكن الإقرار بأن التفاعلات بين المواطنين فيما بينهم قد دخلت منذ مدة عهدا جديدا يعتمد على رابط مجتمعي رقمي، حيث انتقل هذا الرابط من طقوسية وعادات حضورية إلى سلوكيات وقدرات ومهارات رقمية عوضت جميع مكونات وعناصر الرابط المجتمعي، فتبادل التهاني والتبريكات والاحتفال بأعياد الميلاد أصبحت تخضع للمحرك الرقمي الذي يلعب دور الناقل لها والمتحكم فيها بل والحريص على التذكير بها،

فتم المرور مثلا من اللمة العائلية الواقعية إلى اللمة العائلية الرقمية حيث جميع الأسر المكونة للعائلة متصلة عبر تطبيقات مرنة تمكن من الالتقاء والتحاور تكاد أن تحاكي اللقاءات الواقعية بل وتتجاوزها حيث يعمد الأفراد إلى تشارك وتقاسم حياتهم في أدق تجلياتها.<sup>1</sup>

كما أن معظم أفراد العينة وجدوا من خلال ممارساتهم ان الفايسبوك يشبع حاجاتهم الاجتماعية في التفاعل والتواصل مع الآخرين من خلال ما يوفره من خدمات وامتيازات الصوت والصورة وفيديو صوة وصورة و رسائل نصية...الخ بالإضافة إلى مجانية استعمال بعض الخدمات كالرسائل في حالة عدم توفر رصيد.

فيما رأى آخرون من أفراد العينة أن الهاتف النقال هو أفضل وسيلة لتمتعه بخاصيتين أساسيتين هما : السرعة وسهولة الاستعمال.

---

<sup>1</sup>. مؤلف جماعي: جائزة كوفيد 19 وأثارها الاجتماعية والتربوية والنفسية، مرجع سابق، ص 63.

**خامسا: النتائج حسب أسئلة الدراسة:****السؤال الأول: ما طبيعة تأثير أزمة كورونا على الاتصال والتفاعل الاجتماعي؟**

- المصافحة مع الآخرين : إن 45% من أفراد العينة ما تزال تلجأ للمصافحة ،أما نسبة 32% من المبحوثين فقد تخلت عن المصافحة خلال أزمة كورونا.

- تجنب التلامس : إن 74% وهي أغلبية العينة صرحوا أنهم أصبحوا يتجنبون التلامس.

- تجنب العناق : إن 83% وهي أغلبية العينة صرحوا أنهم أصبحوا يتجنبون العناق.

- تقنع الكمامة : -إن 89% من المبحوثين أصبحوا يتقنعون بالكمامات.

- الحجر الصحي فرصة للتغيير : إن 92 % من المبحوثين وجدوا في إجراءات الحجر الصحي فرصة للتغيير ولتجديد العلاقات الأسرية.

-تأثير الحجر الصحي على العلاقة بين أفراد الأسرة خلال كورونا: إن 92 % من أفراد العينة أجابوا بأن الحجر الصحي أثرا ايجابيا على العلاقة مع أفراد الأسرة.

- الممارسات والتفاعلات داخل المنزل: إن 27% اشتركوا في اختيار ممارسة اجتماع على وجبات الطعام وتأتي بعدها مباشرة 18% حول المشاركة في حوارات ونقاشات الأسرة والتفاعل معهم ثم تليها نسبة 16% مشاهدة التلفاز مع الأسرة.

- التباعد الاجتماعي سبب لحدوث قطيعة في العلاقات : إن 45% من العينة أجابوا نعم وان التباعد الاجتماعي احدث قطيعة اجتماعية مع الآخرين.

-صعوبة التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي : إن 70 % من أفراد العينة أجابوا بنعم وبأنهم يعانون من صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي، بينما نسبة 19% من المبحوثين الذين أجابوا بوجود صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي أحيانا، و 11% صرحوا أنهم لا يجدون صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي.

-صعوبة تطبيق التباعد الاجتماعي : إن 45% من أفراد العينة أجابوا بنعم وبأنهم يعانون من صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي، بينما نسبة 38% من المبحوثين صرحوا بأنهم يعانون أحيانا وليس دائما من صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي.

**السؤال الثاني: ما شكل الاتصال والتفاعل الذي ظهر بين الأفراد نتيجة لجائحة كورونا؟**

- وجود اتصال مباشر: أجاب 55% من أفراد العينة أن هناك اتصال مباشر مع الآخرين أحيانا، ونسبة 32% من أفراد العينة أجابوا بنعم أنهم رغم الجائحة وإجراءات التباعد الاجتماعي إلا أنهم في اتصال مباشر مع الآخرين. بينما نسبة 13% من المبحوثين الذين أجابوا بلا وبأنه لا يوجد اتصال مباشر مع الآخرين.

- غيرت أزمة كورونا من شكل الاتصال : إن نسبة 83% من أفراد العينة أجابوا أن أزمة كورونا غيرت شكل الاتصال لديهم، بينما نسبة 17% من المبحوثين أجابوا بأن أزمة كورونا لم تغير من شكل الاتصال لديهم.

- الموقف من أشكال الاتصال في ظل أزمة كورونا: إن نسبة 31% من العينة تعتمد الاتصال غير المباشر، بينما نسبة 27% تعتمد الاتصال الشفوي، ثم نسبة 24% تعتمد تجنب التصافح بالأيدي وأخيرا وبنسبة 18% من المبحوثين الذين أقروا بعدم الاقتراب جسديا من الآخرين.

- أشكال الاتصال التي ظهرت في ظل أزمة كورونا: إن هناك نسبة 53% أجابوا بأن رفع الأيدي للتحية أصبح هو البديل لديهم عن المصافحة بينما 32% من أفراد العينة جعلوا من ضرب المرافق هي البديل أما 15% فقد اكتفوا بالإيحاء والإيماء بالرأس كتعبير عن التحية وكشكل بديل للاتصال الجسدي المباشر.

- أزمة كورونا وتشكيل عادات التفاعل : إن نسبة 75% من أفراد العينة أجابوا بنعم بأن جائحة كورونا أعادت تشكيل العادات لديهم، بينما جاءت نسبة 25% من المبحوثين للذين أجابوا بلا وبأن جائحة كورونا لم تعد تشكيل عاداتهم.

-تأثير أزمة كورونا في عادات المناسبات العائلية والاجتماعية: إن نسبة 68% من أفراد العينة أجابوا بأن كورونا أثرت سلبا في تشكيل عادات جديدة في مناسباتهم العائلية والاجتماعية بينما جاءت نسبة

32% من المبحوثين الذين أجابوا بأن كورونا أثرت ايجابيا في تشكيل عادات جديدة في مناسباتهم العائلية والاجتماعية.

- **تلبية دعوات الأعراس في ظل أزمة كورونا:** ان نسبة 43% من أفراد العينة أقرروا بأنهم يلبنون دعوات الأعراس أحيانا، بينما نسبة 40% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يلبنون دعوات الأعراس، مقابل 17% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم أنهم يلبنون دائما دعوات الأعراس.

- **الزيارات في الأعياد في ظل أزمة كورونا :** ان نسبة 45% من أفراد العينة أجابوا بنعم وأنهم مازالوا يتزاورون في الأعياد، بينما نسبة 32% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يقومون بالزيارات في الأعياد، مقابل 23% من أفراد العينة الذين أجابوا بلا وأنهم لا يقومون بزيارات في الأعياد.

- **حضور الجنائز ومراسيم الدفن في ظل أزمة كورونا :** ان نسبة 62% من أفراد العينة أجابوا بلا وأنهم يمتنعون عن حضور الجنائز ومراسيم الدفن، بينما نسبة 25% من المبحوثين الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يحضرون الجنائز ومراسيم الدفن ، وهناك 13% من أفراد العينة الذين أجابوا بنعم وأنهم يحضرون الجنائز ومراسيم الدفن.

- **التأثير النفسي نتيجة لعادات التفاعل في ظل أزمة كورونا:** إن 77% من أفراد العينة أجابوا بنعم أن التغيير المفاجئ لعادات التفاعل في ظل جائحة كورونا كان له تأثير نفسي، بينما نسبة 23% من المبحوثين الذين أجابوا بلا و أن التغيير المفاجئ لعاداتنا المكتسبة نتيجة جائحة كورونا لم يكن له تأثير نفسي.

- **طبيعة شعور أفراد العينة نتيجة لعدم حضور المناسبات العائلية في ظل أزمة كورونا:** إن 26% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالضجر والملل، و 21% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالعزلة، أما نسبة 15% من العينة فأنهم يشعرون بالتوتر، و 14% من أفراد العينة يشعرون بالاكتئاب ونسبة 11% يشعرون بالخوف، بينما 7% يشعرون بعدم الأهمية و 6% يشعرون بالحزن.

**السؤال الثالث: ما هي وسائل الاتصال والتفاعل البديلة التي يستخدمها الأفراد بسبب جائحة كورونا؟**

- **الرضا على أشكال الاتصال والتفاعل الجديدة في ظل أزمة كورونا:** إن 51% من العينة أجابوا بلا وأنهم غير راضين على أشكال التفاعل الجديدة في ظل جائحة كورونا، بينما نسبة 32% من



المبحوثين أجابوا بأنهم غير راضين على أشكال التفاعل إلى حد ما في ظل جائحة كورونا، مقابل 17% من العينة أجابوا بنعم وأنهم راضون عن أشكال التفاعل في ظل جائحة كورونا.

- أفضل طرق التواصل والتفاعل مع الآخرين في ظل أزمة كورونا: ان نسبة 72% من أفراد العينة أجابوا بان أفضل طريقة للتفاعل في هذه الظروف هي باحترام الإجراءات الوقائية المعلن عنها من خلال الجهات الصحية الرسمية، مقابل نسبة 28% من المبحوثين الذين أجابوا بأن البيئة المؤمنة أفضل شكل للتواصل والتفاعل مع الآخرين في ظل أزمة كوفيد19.

- استخدام الوسائط البديلة للتواصل الاجتماعي المباشر في ظل أزمة كورونا: ان نسبة 39% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يعتمدون الهاتف كوسيلة بديلة عن الاتصال المباشر، بينما جاءت نسبة 35% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يعتمدون الفايسبوك، أما نسبة 19% فيستخدمون الاتصال بالانستغرام، ونسبة 4% من أفراد العينة يتصلون بالتويتر، ونسبة 3% يتصلون بالواتساب.

#### - السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير أزمة كورونا على الاتصال والتفاعل الاجتماعي ؟

لقد أثرت أزمة كورونا (كوفيد19) على الاتصال والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد نتيجة لطبيعة الظروف التي فرضتها الجائحة على المجتمع ككل من تباعد اجتماعي وإجراءات صحية وتعطيل لمرافق الحياة وما ساد من خوف وهلع وتهديد للحياة.

#### سادسا: النتائج العامة للدراسة:

- أثرت أزمة كورونا على سيرورة الحياة بشكل عام.
- أثرت أزمة كورونا على الممارسات والمناسبات الاجتماعية بطرق مختلفة، أغلقت فضاءات كانت مساحات للتفاعل المباشر بين الافراد.
- ساهمت أزمة كورونا في التحسيس بقيمة التفاعلات والعلاقات الأسرية من مشاركة وتعاون وتواصل ونقاشات..الخ..
- قيدت إجراءات أزمة كورونا، مثل الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي من مساحة التفاعلات الاجتماعية وحدث من حجم العلاقات الاجتماعية.
- تراجعت العادات الاجتماعية المعنية بإظهار التقارب عن طريق الحركات والمصافحة والتواصل الجسدي خوفا من الإصابة بالفيروس، وانتشار عادات جديدة.

- التواصل الجسدي والمباشر المحدود ساعد على ظهور آثار نفسية واجتماعية مثل زيادة حالات القلق والشعور بالاكتئاب والعزلة وأعراض نفسية واجتماعية أخرى.
- استبعاد من لا يجيدون استعمال وسائل التواصل الاجتماعي او يفتقرون اليها من ساحة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية، مما خلق ضغوط نفسية واجتماعية .
- توسع دائرة استخدام وسائل الاتصال الرقمية في ظل أزمة كورونا بسبب العزل الاجتماعي.
- ساهمت وسائط التواصل الاجتماعي في التخفيف من الآثار السلبية للعزل الاجتماعي وأصبحت بديل حتمي للتفاعل الاجتماعي في ظل أزمة كورونا.
- ساهم الحجر الصحي و التباعد الجسدي -التي تم التأكيد عليها -في انتهاء بعض العادات وانتشار عادات جديدة.
- أثرت إجراءات التدابير والاحترازية لجائحة كورونا من حجر وعزل وتباعد اجتماعي على الصحة النفسية للأفراد وخلقت جو مشحون بالقلق والتوتر والاكتئاب والخوف من المستقبل بالإضافة للملل والعزلة.
- كلما طال زمن الازمة كلما تتطور تداعيات تنعكس سلبيًا على العلاقات الاجتماعية.

**سابعا: التوصيات:**

- توفير فضاءات للتقارب والتفاعل في بيئة مؤمنة صحيا داخل نوادي الرياضة وقاعات الانترنت باعتبارها من الفضاءات التي تستقطب اهتمامات الأفراد.
- دعم وتشجيع الأفراد على التحلي بالثقافة الصحية والتباعد الجسدي وليس التباعد الاجتماعي.
- خلق آليات لمساندة الافراد والأسر التي تأثرت بأزمة كورونا وذلك بالدعم المادي والنفسي والاجتماعي والتفاعل معهم وإرشادهم ولو افتراضيا .
- إعادة الاعتبار للعلاقات الانسانية والتفاعلات الاجتماعية وتمكين دورها في ارساء قواعد مجتمع سليم.
- تمكين الفئات من الولوج واستخدام وسائل الاتصال الحديثة.

## خلاصة

بعد تفسير البيانات الخاصة بدراستنا حول التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات "جائحة كورونا"، توصلت الدراسة لنتائج مكنتنا من تحديد نوع التأثير الذي أحدثته تداعيات جائحة كورونا على كل من الاتصال والتفاعل الاجتماعي خاصة بين الأفراد وداخل الأسرة والمحيط الخارجي وعلى كل العلاقات الاجتماعية بصفة عامة.

## خاتمة

من خلال ما تم التطرق إليه في الدراسة التي بين أيدينا ذات الطابع الاجتماعي السوسيولوجي والتي تسعى لمعرفة أثر أحد الأزمات التي يتعرض لها الفرد في حياته فتؤدي إلى تغييرها وهي جائحة كورونا وما تخلفه، وتأثير ذلك على تفاعلنا الاجتماعي ومن خلال ما تعرضنا له في الجانب النظري الذي تناولنا فيه التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات "جائحة كورونا" أنموذجاً، وقد كان مبتغانا من هذا كله الإجابة عن مشكلتنا التي كانت كمنطلق لبحثنا المتمثل في "واقع التفاعل الاجتماعي في زمن كورونا".

وهذا ما تمت دراسته في الجانب التطبيقي حيث أثبتت نتائج الاستبيان أن التفاعل الاجتماعي قد تراجع وأخذ أشكالاً جديدة وأنماطاً أخرى في التفاعل وغير من الكثير من عاداتنا التي عمرت معنا لآلاف القرون.

كما أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود ارتباط بين التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي و التفاعل الواقعي وذلك أن أفراد المجتمع أصبحوا مقيدين في حركتهم وتناقلاتهم إثر إجراءات عجزت عن إشباع حاجاته الأساسية من مشاركة وتفاعل مباشر، بالإضافة إلى الضغوط النفسية المتعلقة بجائحة كورونا من شعور بالخوف والملل مما يخلق اكتئاب وعزلة يجعل اللجوء إلى مواقع التواصل هو الحل للحفاظ على التفاعل و العلاقات الاجتماعية والتواصل.

## قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### المعاجم:

1. -إبراهيم مذكور: معجم علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر 1975.
2. شهاب بدر، معجم مصطلحات الإدارة العامة، ط 1، دار البشير، عمان، الأردن، 1998.
3. -مجمع اللغة العربية : معجم الوسيط، ط 4، مكتبة الشرق الدولية، 2004.

### الكتب:

1. -إبراهيم أبو عرقوب : الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، ط 1، دار مجدلوي للنشر والتوزيع، الأردن، 1993.
- إبراهيم العسل، الأسس النظرية والأساليب التطبيقية في علم الاجتماع ، ط 1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1997.
2. -ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، ط 1، المجلد الخامس، دار صادر، بيروت، لبنان، 1997.
3. احرشاو الغالي :جائحة كوفيد 19 وسيكولوجية التدخل للمواجهة ، دراسات ومقالات،الكتاب السنوي ،شبكة العلوم النفسية العربية،الاصدار السادس ،2020.
4. -أحمد رأفت عبد الجواد: مبادئ علم الاجتماع،مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة،مصر، 1983.
5. -احمد عبد اللطيف وحيد: علم النفس الاجتماعي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2001.
6. احمد علي الحاج محمد :علم الاجتماع التربوي المعاصر، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2014
7. -احمد مبارك الكندري :علم النفس الاجتماعي و الحياة المعاصرة ،الكويت ،مكتبة الفلاح ، 1996.
8. أدوين أمري وآخرون: الاتصال الجماهيري: ترجمة: إبراهيم سلامة، المجلس الأعلى للثقافة، الكويت، 2000.
9. اسماء حسين مكايي او اخرون :ازمة كورونا وانعكاساتها على علم الاجتماع والعلوم السياسية والعلاقات الدولية ،مركز ابن خلدون للعلوم الانسانية والاجتماعية – ط 1،قطر ،سنة 2020.

10. -إسماعيل علي سعد :الاتجاهات الحديثة في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2006.
11. -إسماعيل محمد الزيود :علم الاجتماع ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2010 ، الأردن ، عمان.
12. -اشرف السعيد احمد : تكنولوجيا المعلومات و إدارة الازمات،دار الفكر العربي، القاهرة ، مصر2013.
13. -السيد عليوة: إدارة الأزمات في المستشفيات، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
14. -أمل إبراهيم عبد الخالق رؤوف: قلق التفاعل، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان، 2013.
15. -أيان كريب :النظرية الاجتماعية، ترجمة:محمد حسين غلوم و محمد عصفور، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب ، الكويت، 1999.
16. بشير العلاق : الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
17. -بشير صالح الرشيدى: مناهج البحث التربوي، ط2، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.
18. -بلال خلف السكارنة: إدارة الأزمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الاردن ، سنة 2015.
19. بهجت محمد صالح: عمليات خدمة الجماعة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985.
20. توفيق مرعي و أحمد بلقيس: الميسر في علم النفس الاجتماعي ، ط6، دار الفرقان، عمان ، 1989.
21. -توفيق مرعي و احمد بلقيس : الميسر في علم النفس ، ط1 ، دار الفرقان للنشر ،الأردن ،1984.
22. توفيق مرعي و احمد بلقيس:الميسر في علم النفس التربوي، دار الفرقان للنشر و التوزيع ، 1991
23. -توفيق مرعي وشريف مصطفى : التربية العلمية، ط1، الشركة العربية المتحدة ، ، القاهرة، 2009.
24. -جلال سعد: علم النفس الاجتماعي، ط 2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1984.
25. -جليل ابو الحب :الحشرات الناقلة للأمراض ، عالم المعرفة الكويت ،1982.
26. -جمال صالح ،السلامة من الكوارث الطبيعية و المخاطر البشرية،دار الشروق، 2002.
27. -جودت بني جابر: علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، القاهرة، 2004.



28. -جوزيف ميرن: الموت الأسود، ترجمة عمر سعد الايوبي، ط1 ، الهيئة ابو ظبي للسياحة والثقافة 2014.
29. حسين عبد الحميد، احمد رشوان: العلاقات الاجتماعية, ط 2، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ص2004.
30. -حلمي خضر ساري : ثقافة الانترنت، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الاردن، 2005.
31. -حلمي منيرة : التفاعل الاجتماعي ،مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة، مصر، 1978.
32. خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية ،جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
33. -خليل عبد الرحمان المعاينة: علم النفس الاجتماعي، ، دار الفكر، ط2، الأردن، 2000
34. دوني كوش: مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، ترجمة :قاسم المقداد، ، منشورات اتحاد الكتاب العرب ، دمشق، 2002.
35. رابح ربراب وامال كزيز :جائحة كوفيد 19 (كورونا ) دراسات سوسيلوجية ،اصدرات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية والسياسية ،برلين ،المانيا ، 2021.
36. رجب عبد الحميد: دور القيادة في اتخاذ القرار خلال الأزمات ، مطبعة الإيمان للطبع والنشر، القاهرة ، 2000.
37. -روبرت و س جوتفريد : الموت الأسود :جائحة طبيعية و بشرية في عالم العصور الوسطى، ترجمة: أبو ادهم عبادة كحيله ، ط1 المركز القومي للترجمة ، ، القاهرة ، مصر ، 2017.
38. الرياض 5-6 سنوات، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية، جامعة الموصل، العراق ، 2004.
39. -زيد منير عبودي: سيكولوجية التقنيات الحديثة في ادارة الازمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
40. -سعد عبد الرحمان واخرون :سيكولوجية البيئة الاسرية والحياة ، ط 1 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت، 2016.
41. -سناء الخولي: الأسرة والحياة العائلية ، دار المعرفة الجامعية، الأزريطة، 1999.
42. -سناء محمد سليمان: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط1، دار عالم الكتب ، القاهرة، 2013.
43. -سوزان سكوت وكريستوف دنكان : عودة الموت الاسود ، اخطر قاتل على مر العصور، ترجمة: فايفة جرجس حنا ،مؤسسة هنداوي سي اي سي ، المملكة المتحدة 2017.
44. سيد الهواري، الموجز في إدارة الأزمات ، مكتبة عين شمس، مصر ، 1998 .

45. السيد عبد الحميد عطية، الاتصال – اتجاهات نظرية واسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية – ط1، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2012.
46. السيد علي شتا: التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري، المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2000.
47. شفيق رضوان: علم النفس الاجتماعي، ط2، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2008.
48. -صالح خليل ابو اصبع: العلاقات العامة والاتصال الانساني، ط1، دار الشروق، الاردن، 1998.
49. -صالح محمد علي أبو جادو: سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2004.
50. -صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
51. -صالح محمد عبد الحميد : الاعلام الجديد، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
52. -عامر مصباح: منهجية إعداد البحوث العلمية، ط1، موفم للنشر، الجزائر، 2006.
53. -عبد الباسط محمد حسن، علم الاجتماع، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، ط2، 2002.
54. -عبد الحافظ سلامة : علم النفس الاجتماع، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
55. -عبد الرحمان عزي : الفكر الاجتماعي المعاصر والظاهرة الاعلامية الاتصالية، دار الامة، الجزائر، 1955.
56. -عبد الرحمان محمد العيسوي: تفاعل الجماعات البشرية، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2006.
57. -عبد الرحمان محمد العيسوي: علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2006.
58. -عبد الرحمان محمد محسن: الجغرافيا الطبية، أعمال وألوان للتصميم الفني، ط1، السودان، 2013.
59. -عبد الرزاق الدليمي: العلاقات العامة وإدارة الأزمات، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، بيروت، 2013.
60. -عبد الرزاق محمد الدليمي: نظريات الاتصال في القرن الواحد والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

61. -عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام وإدارة الأزمات، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة ، عمان، الأردن، 2012.
62. عبد الغفار حنفي : اساسيات ادارة المنظمات، ط1،المكتب العربي الحديث، سنة 1995.
63. عبد الله الرشدان: علم الاجتماع التربوية ، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،عمان 1999.
64. -عبد الله محمد عبد الرحمان، النظرية في علم الاجتماع، النظرية السوسولوجية المعاصرة ، دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية ، مصر، 2006.
65. -عبد دسوقي: وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية، دار الوفاء، مصر،2004.
66. عثمان حسن عثمان: المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، الجزائر 1982.
67. -عطوف محمود ياسين : مدخل في علم النفس الاجتماعي،ط1، دار النهار للنشر، بيروت، لبنان، 1981.
68. -علي عوجة وآخرون: مقدمة في وسائل الاتصال،ط1، ، مكتبة مصباح، جدة، السعودية، 1989.
69. -عليوة السيد : إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة و الإرهاب الدولي ، دار الأمين للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية ، القاهرة ، 2002
70. عمار بوحوش محمد ، محمود محمد الدينيات :مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2001.
71. -عمر احمد الهمشري : التنشئة الاجتماعية للطفل ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط2 ، عمان ، 2003،
72. غريب سيد أحمد: المدخل في دراسة الجماعات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1979.
73. غريب عبد السميع: علم الاجتماع، ط1، مؤسسة الشباب الجامعية، الاسكندرية، 2006.
74. -غسان قاسم داود الامي وخالد عبدالله ابراهيم العيساوي : ادارة الازمات الاسس والتطبيقات ، ط1،المنهجية للنشر و التوزيع،عمان،الأردن، 2016.
75. -فادية عمر الجولاني : علم الاجتماع التربوي ، ط1،مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، 1998.
76. فاروق السيد عثمان: التفاوض و ادارة الأزمات ، دار الامين للطباعة ، ط1 ، مصر ، 2004.
77. -فايق حسني أبو حليلة، الحديث في الإدارة الرياضية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع عمان.

78. الفقي مصطفى وزايد محمد بدر الدين وعابد سوزان: رؤى تحليلية ونقدية لتداعيات جائحة كورونا ، صادرة عن مركز الدراسات الإستراتيجية، الاسكندرية ، مصر 2020.
79. فليب عطية: امراض الفقر، المشكلات الصحية في العالم الثالث، سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، العدد ، 161 ، الكويت ، 1998.
80. -فهد أحمد الشعلان :إدارة الأزمات الاسس-المراحل- الآليات ،اكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002.
81. -فؤاد البهي السيد: الأسس النفسية للنمو من الطفولة إلى الشيخوخة، ط2 ، دار النشر الفكر العربي، مصر، 1988، ص 2121.
82. -فؤاد البهي السيد، سعد عبدالرحمن: علم النفس الاجتماعي رؤويه معاصرة، دار الفكر العربي ، القاهرة، 1999.
83. -فوزي احمد امين وبدر الدين طارق مجمد: سيكولوجية الفريق الرياضي ،ط1، دار الفكر، القاهرة ، 2001.
84. -قدري علي عبد المجيد: اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة ،بيروت، ط1 ، 2008 .
85. مجدي احمد محمد عبد الله : مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام، ط1، دار المعرفة الجامعية، سوتير، الإسكندرية، 2008.
86. مجموعة مؤلفين : منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ،ط1، اصدار المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين -ألمانيا 2019.
87. -مجموعة مؤلفين: جائزة كوفيد 19 وأثارها الاجتماعية والتربوية والنفسية ، مؤسسة باحثون للدراسات والأبحاث، المدينة المنورة، سنة 2020.
88. -محسن أحمد الخضري : إدارة الأزمات، ط1، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1998 .
89. -محمد السيد فهمي : تكنولوجياالاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط6، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، 1995.
90. -محمد العديلي ناصر :السلوك الاداري والتنظيمي في الادارة ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 1982،
91. -محمد خيرى وآخرون:علم الاجتماع.الأسس المفاهيم، المنهج والتطبيق،دار النهضة العربية،مصر ، 1982.
92. -محمد سيد فهمي : إدارة الأزمة مع الشباب، دار المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ، سنة 2012.

93. -محمد صبري فؤاد النمر: اساليب الاتصال الاجتماعي، ط1، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 2013.
94. -محمد عاطف غيث : الموقف النظري في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية، ط1 ، الاسكندرية، 1981.
95. -محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، ، عالم الكتاب وائل للطباعة والنشر ، ط2، القاهرة، 1993.
96. -محمد عبد المنعم نور: العلاقات الإنسانية، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1978.
97. -محمد كمال القاضي: الاتصال :الاهمية – الفاعلية – المصدقية، القاهرة ، 2002، .
98. -محمد محمد عمر الطنوبي: نظريات الإتصال، مصر الإسكندرية، 2001
99. -محمد مصطفى كامل: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والازمات ،ادارة، عولمة، اتخاذ قرارات ، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت ،سنة 2012 ، ص 79.
100. -محمد ناصر مهنا : ادارة الازمات و الكوارث ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر، 2008.
101. -محمد هيكل : مهارات ادارة الازمات والكوارث و المواقف الصعبة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة 2006، ص23.
102. -محمود جاد الله : ادارة الازمات، ط1، دار اسامة للنشر و التوزيع، عمان ،الأردن، 2008، .
103. -مصطفى صالح الازرق: علم النفس الاجتماعي، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2013.
104. -المنسي حسن: ديناميات الجماعة والتفاعل الصفي ، ط 1، دار الكندري، الأردن، 1998.
105. -نبيل عبد الهادي: علم الاجتماع التربوي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2012.
106. -يونس انتصار: السلوك الإنساني، دار المعارف، الاسكندرية ، مصر، 1993.

#### المجلات:

1. -إدريس بلعابد: الأثر النفسي والاجتماعي للأوبئة وأزمة الحاجات على عامة بلاد المغرب الأقصى خلال العصر الحديث ،مجلة القرطاس للدراسات التاريخية والحضارية و الفكرية ،المجلد 08، العدد 01، تلمسان، الجزائر، 2021.
2. بن تامي رضا وقادة بن عبد الله نوال: نظريات في خدمة العلوم الاجتماعية، قراءة في دور نظرية التفاعلية الرمزي، مجلة منيرفا مجلد، 04 العدد 01، ديسمبر، 2017.

3. -داليا رشدي: التعافي النفسي، أساليب احتواء التأثيرات السيكولوجية لجائحة كورونا في العالم،المستقبل للابحاث والدراسات المتقدمة، العدد11، ابو ضبي، الامارات العربية المتحدة، ديسمبر 2020.
  4. -دليا طارق عبد الفتاح : التفاعل الاجتماعي للأسر النازحة بين الجانبين الأيمن والأيسر،دراسات موصلية،العدد، 49، 2018.
  5. -ديفيد بلوم ودانيال كاداريت وجى بي سيفيلا : الأمراض المعدية الجديدة ومتجددة الظهور يمكن ان تخلف تداعيات اقتصادية بعيدة المدى، مجلة التمويل والتنمية ، جوان، 2018.
  6. رشا عمر تدمري وحسين حمية : الصحة النفسية لدى اللبنانيين خلال جائحة كورونا (كوفيد- 19 ( في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 25، لبنان،2020.
  7. -رملي محمد و وسعي رابح : الازمة الاقتصادية العالمية 1929 و الازمة المالية العالمية 2008 ،مجلة الامتياز لبحوث الاقتصادية والادارة ،مجلد 3 ،العدد01 ،جامعة سعيدة، الجزائر، 2019
  8. -سنوسي بومدين و جلولي زينب: الصحة النفسية في ظل انتشار فيروس كورونا كوفيد- 19 والتباعد الاجتماعي واستمرار الحجر الصحي، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد2، العدد2 جوان، الاغواط، الجزائر، 2020.
  9. صليحة علامة : تاريخ الأوبئة في الجزائر (الطاعون - الجذري - اليفوس – الملاريا) ، مجلة القرطاس ، العدد -2- جانفي 2015.
  10. -محمد محمد عبد ربه لمغير:جائحة فيروس كورونا فرصة لتحقيق العدالة الانسانية،مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوارث وإدارة الفرص،المركز الديمقراطي العربي، المجلد الثاني، العدد الخامس،برلين، افريل، 2020.
  11. نعيم بوعموشة : فيروس كورونا (كوفيد 19)في الجزائر دراسة تحليلية ، مجلة التمكين الاجتماعي ، العدد 2 ، جوان 2020 ، تاريخ النشر 30-6-2020.
  12. يحيى بن لعربي: دور الاتصال في ادارة الازمات ، الاكاديميه للدراسات الاجتماعيه و الانسانيه، قسم العلوم الاجتماعيه، عدد15 ، جانفي ، 2016.
  13. يحيى مبارك خطاطبه: أشكال التفاعل الأسري وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة جامعة اليرموك، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العلوم الاجتماعية والانسانية، دار المنظومة ، عدد45، السعودية،2018.
- الرسائل والأطاريح:**

1. -بثينة قليدة وفيروس مرابط: التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الواقعي لدى الشباب "الفيسبوك نموذج"،مذكرة ماستر(غير منشورة)، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص اتصال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر،2015-2016.

2. -خيرة شابي، حجار محمد :اتصال تسيير الازمة في المؤسسة،مذكرة ماستر ،جامعة مستغانم، 2019.
  3. لؤي هبي: علاقة مهارات التواصل بجودة التفاعل الاجتماعي، دراسة ميدانية في مؤسسة " اتصالات الجزائر" بالوادي"مذكرة ماستر(غير منشورة)، قسم العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع الاتصال جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي،2017-2018.
  4. -محمود السيد على: أثر التخطيط الإستراتيجي على إدارة الأزمات بالتطبيق على قطاع التأمين"، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية تجارة، جامعة --عين شمس، مصر ، 2013 ، ص 31.ص32.
  5. -نسيمة علالي: ظروف ما بعد الطلاق وتأثيرها على التفاعل الاجتماعي للمرأة الجزائرية المطلقة، دراسة دكتوراه(غير منشورة)، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2011- 2014.
- التقارير والنشر والمواقع الالكترونية :**
1. -أحمد عبد الرزاق جبر : الطاعون الخطر القادم، جامعة المنصورة ، كلية الزراعة ، قسم انتاج الحيوان ، مصر ، 2009 ، <http://www2.mans.edu.eg/health/plague/plague.pdf> .
  2. -احمد عبد الرزاق جبر: انفلونزا الخنازير، رئيس قسم الانتاج الحيوان ، كلية الزراعة، جامعة المنصورة، 2009.
  4. -حنان عيسى ملكاوي: تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي، نشرية متخصصة ، نشرية الاليسكو العلمية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، العدد2 يونيو 2020.
  5. -عادل الفريحات: إدارة الأزمات والكوارث ، المعهد العالي للبحوث والدراسات الزلزالية، جامعة دمشق قسم الهندسة الإنشائية الزلازل .  
[http://damascusuniversity.edu.sy/hiers/downloads/files/1585127030\\_%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AB-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA.pdf](http://damascusuniversity.edu.sy/hiers/downloads/files/1585127030_%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AB-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA.pdf)
  6. عيد سبع السلطاني :التفاعل الاجتماعي  
[https://m.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=115223/12/2020](https://m.facebook.com/permalink.php?story_fbid=115223/12/2020) ، . فيسبوك
  7. فديل سبتي : سيكولوجيا البشر في ازمة انتشار الاوبئة، [www.independentarabia.com](http://www.independentarabia.com) ، 15/02/2021 على الساعة 17:00س
  8. -فضيل رابح : الازمة المالية العالمية : الأسباب و الانعكاسات و الحلول  
[www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz) ، 20 ديسمبر 2020، 12:00 .

9. كوين بوستينز : دليل علمي للسياسيين لتعامل مع جائحة فيروس كورونا المستجد covid 19  
أفريل، 2020، pdf.
10. ماهر حنين :سوسيولوجيا الهامش-الخوف –الهشاشة –الانتظارات ،المنتدى التونسي للحقوق  
الاقتصادية والاجتماعية افريل 2020.
11. مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، الآثار الاجتماعية  
والاقتصادية لجائحة كوفيد-19 فيالدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي،مايو  
2020،-<https://www.sesric.org/files/article/725.pdf>
12. مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية (سيسرك) :  
الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد19، في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، الآفاق  
والتحديات، ماي2020.
13. منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية : تعافي الأعمال واستمرارها أثناء جائحة كورونا  
، COVID 19، فيينا، النمسا، 2020 ، pdf .
14. -منظمة الصحة العالمية: تقرير حول حمى القرم-الكونغو- ، 31-جانفي 2013.
15. منتدى أسبار الدولي : التأثيرات الاجتماعية لجائحة كوفيد -19 -16 أبريل2020  
[https://www.awforum.org/index.php/files/F\\_19.pdf?preview=1](https://www.awforum.org/index.php/files/F_19.pdf?preview=1)
16. وكبيديا الازمة المالية الروسية- 1998اطلع عليه بتاريخ 21-03-2021-  
[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%81%D8%AD%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%81%D8%AD%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9)

### المراجع باللغة الأجنبية

1. Bieber,R,clutch management in crisis,RIS management  
journal,Vol35,No4,1998.
2. Mourice angels initiation pratique a la methodologie des sciences  
humaines.ed casbah .alger CEC\_Quebec. 1996.
3. Reis,H,T,et(1985),THE impact of social participation on phisical and  
psychology, jornal, ,neyork.



# الملحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية العلوم لانسانية و الاجتماعية  
قسم علم اجتماع

استمارة استبيان بعنوان:

التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات "جائحة كورونا أنموذجا"

أختي/أخي الفاضل (ة): أقدم لكم استمارة استبيان لجمع معلومات خاصة ببحثنا المعنون: التفاعل الاجتماعي في ظل الأزمات "جائحة كورونا أنموذجا" وهو جزء مكمل لنيل شهادة ماستر تخصص علم اجتماع الاتصال، لذا نرجو منكم الإجابة بكل صدق و موضوعية عن أسئلة الاستمارة، و نعلمكم بأن الإجابات ستستخدم لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو تعاونكم ولكم الشكر مسبقا.  
ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة و التعبير كتابيا على النقاط الخالية:

إعداد الطالبة سلاطنية كريمة بإشراف الأستاذ الدكتور ماهر فرحان مرعب.

السنة الجامعية: 2020-2021

## [الملحق]

من فضلك أجب عن الأسئلة التالية بوضع علامة (x) على الإجابة التي تنطبق عليك

المحور الاول : البيانات الشخصية

1- متغير الجنس

ذكر  أنثى

2- المستوى الجامعي:

سنة أولى  سنة ثانية  سنة ثالثة   
سنة اولى ماستر  سنة ثانية ماستر

3- الحالة العائلية

اعزب  متزوج  عدد الاطفال  عدد الافراد فى المنزل

4- نوع السكن :

فيلا  شقة  عدد الغرف

5- المهنة /الوظيفة :

عاطل عن العمل  موظف عند الدولة  اعمال حرة  عمل اخر اذكره .....

المحور الثاني: تأثير كوفيد19 على الاتصال والتفاعل الاجتماعي.

6- هل أصبحت تتجنب المصافحة؟

نعم

لا

أحيانا

7- هل اصبحت تتجنب التلامس؟

نعم

لا

احيانا

8- هل أصبحت تتجنب العناق؟

نعم  احيانا  لا

9- هل اصبحت تلتزم بتقنع بالكمامة؟

نعم  احيانا  لا

10- هل هناك امكانية ان تكون اجراءات الحجر الصحي فرصة للتغيير وتجديد العلاقات الاسرية؟

نعم  الى حد ما  لا

11- كيف اثر الحجر الصحي على علاقتك بأفراد أسرتك؟

ايجابا  سلبا

12- كيف اصبحت ممارساتك وتفاعلاتك داخل المنزل خلال الحجر؟

اجتماع على وجبات الطعام  المشاركة في حوارات ونقاشات الاسرة والتفاعل مع

مشاهدة التلفاز مع العائلة  ممارسة هوايات جماعية

تعاون في الواجبات  عنف بين الزوجين

عنف بين الابناء  عنف بين الوادين والابناء

13- هل ترى في التباعد الاجتماعي سبب لحدوث قطيعة اجتماعية؟

نعم  الي حد ما  لا

14- هل تجد صعوبة في التكيف مع فكرة التباعد الاجتماعي خلال جائحة كورونا؟

نعم  الي حد ما  لا

..... اذا كانت الاجابة ب نعم اذكر كيف.....

15- هل تجد صعوبة في تطبيق التباعد الاجتماعي خلال جائحة كورونا؟

نعم  الي حد ما  لا

المحور الثالث: اشكال الاتصال والتفاعل الاجتماعي الذي ظهر بين الافراد نتيجة جائحة كورونا؟

16- هل هناك اتصال مباشر مع الاخرين؟

نعم  احيانا  لا

17- هل غيرت جائحة كورونا من شكل الاتصال لديك؟

نعم  لا

18- كيف اصبح شكل الاتصال لديك في ظل جائحة كورونا؟

اصبحت اتجنب التصافح بالايادي

لا اقترب جسديا مع الاشخاص

عوضت الاتصال المباشر باتصال غير مباشر

اتصل شفوي مع حفظ مسافة الامان

19- ماهي اشكال الاتصال التي ظهرت في ظل جائحة كورونا؟

الاكتفاء برفع الأيدي

ضرب المرافق

الإيحاء والإيماء بالرأس

20- هل اثرت كورونا على عادات التفاعل الاجتماعي؟

لا

نعم

21- كيف اثرت كورونا في تشكيل عادات جديدة في المناسبات العائلية والاجتماعية؟

سلبا

ايجابا

22- هل تلبي دعوات الاعراس خلال جائحة كورونا؟

نعم

لا

احيانا

23- هل هناك زيارات في الاعياد خلال جائحة كورونا؟

لا

احيانا

نعم

24- هل تحضر الجناز و مراسم الدفن خلال جائحة كورونا؟

لا

احيانا

نعم

[الملحق]

25- هل تجد في التغيير المفاجي لعاداتنا المكتسبة نتيجة جائحة كورونا تأثير نفسي؟

نعم  لا

26- ماهي طبيعة شعورك لعدم حضور هذه المناسبات؟

العزلة  الاكتئاب  الحزن

التوتر  الخوف  ضجر وملل

احساس بعدم الاهمية

27- هل انت راضي على أشكال الاتصال والتفاعل الجديدة في ظل جائحة كوفيد 19؟

نعم  الى حد ما  لا

28- ما هي افضل طريقة للتواصل والتفاعل مع الاخرين في ظل ازمة كوفيد19؟

اتصال مع احترام إجراءات التباعد الاجتماعي

اتصال في بيئة مؤمنة من الناحية الصحية

29- ماهي وسائل التواصل الاجتماعي والتكنولوجيات الحديثة التي تستخدمها كبديل للاتصال

المباشر خلال جائحة كورونا؟

تويتر

فايسبوك

هاتف

انستغرام

وات ساب

## - ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن تأثير بعض المتغيرات على التفاعل الاجتماعي، كما تكمن أهمية البحث في إبراز وتحديد أهم المعوقات التي تؤثر في عمليات التفاعل الاجتماعي في ظل جائحة كورونا من خلال الاجراءات والتدابير الوقائية التي أقرتها الدولة من حجر صحي وتباعد جسدي واجتماعي من خلال منع كل التجمعات واللقاءات والاحتكاك المباشر مع الأفراد، وكيف غيرت هذه الجائحة من أشكال الاتصال بين الافراد وخلقت أنماط جديدة للاتصال والتفاعل. استخدمت في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يهدف الى البحث عن العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات و تأثيرها في التفاعل الاجتماعي. واستخدمت كل من الإستبانة والمقابلة والملاحظة، لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اختيار عينة طبقة عشوائية تتكون من 53 مفردة.

أخضعت النتائج للتفسير، والمناقشة في ضوء الإطار النظري و الدراسات السابقة، وخصائص عينة البحث، خلصنا الى مجموعة من النتائج :

- تؤثر الازمة الصحية سلباً في المشاركة الاجتماعية و العادات والممارسات والقيم الاجتماعية وتحد من التفاعل الاجتماعي.

- ساهم الحجر الصحي و التباعد الجسدي -التي تم التأكيد عليها -في انتهاء بعض العادات وانتشار عادات جديدة.

- أثرت إجراءات التدابير والاحترازية لجائحة كورونا من حجر وعزل وتباعد اجتماعي على الصحة النفسية للأفراد وخلقت جو مشحون بالقلق والتوتر والاكتئاب والخوف من المستقبل بالإضافة للملل والعزلة.



## [الملخص]

---

- كلما طال زمن الازمة كلما تتطور تداعيات تنعكس سلْبًا على العلاقات الاجتماعية
- نمت وتطورت مجموعة من القيم الاجتماعية في حياة الأسر أساسها المشاركة، والتعاون، والحوار. الخ
- ساهمت التكنولوجيا في تخفيف الآثار السلبية للعزل الاجتماعي كما حلت وسائل التواصل التكنولوجي محل التفاعل الاجتماعي وجهًا لوجه في مختلف المناسبات الأسرية والاجتماعية بعد ان اصبح التفاعل الاجتماعي الحضورى مكلفا ومفتوحا على التعرض لأخطار فد تكون نتيجتها الموت.
- ساهمت جائحة كوفيد 19 في تغييرات نوعية في السلوكيات الاجتماعية لأفراد المجتمع والجماعات ، بعضاً من هذه التغييرات اتخذ طابعا سلبياً بينما اتخذت أخرى طابعا إيجابيا.

## ملخص الدراسة باللغة الانجليزية:

The present study aimed to reveal the impact of certain variables on social interaction, and the importance of the research lies in highlighting and identifying the most important obstacles that affect the processes of social interaction in the light of the Corona outbreak, following approved preventive measures. By the quarantine and physical and social distancing authority by banning all gatherings, meetings and direct contact with individuals, how this pandemic has changed the forms of communication between individuals and created new patterns of communication and interaction.

In this study, the descriptive approach was used, which aims to know the relationship between these variables and their impact on social interaction. They used the entire questionnaire, interview and observation. To achieve the objectives of this study, a random sample of 53 students from the Department of Sociology of the University of May 8, 1945 was selected.

The results were interpreted and discussed in light of the theoretical framework, previous studies and the characteristics of the research sample, and we arrived at a set of results:

- The health crisis negatively affects social participation, social habits, practices and values, and limits social interactions.
- The quarantine and physical distancing - which were highlighted - helped to end some habits and spread the news.
- The precautionary measures and measures for the Corona outbreak, such as containment, isolation and social distancing, have affected the mental health of individuals and created an atmosphere full of anxiety, stress, depression and depression. depression. and anxiety isolate.
- The longer the crisis lasts, the greater the negative repercussions on social relations.
- A set of social values that have grown and developed in the life of the family, based on participation, cooperation, dialogue, etc.
- Technology has helped to alleviate the negative effects of social isolation. Technological means of communication have also replaced face-to-

face social interaction in various family and social occasions, after social interaction has become expensive and exposed to risks that can lead to death. .

- The COVID-19 pandemic has resulted in qualitative changes in the social behaviors of community members and groups. Some of these changes have taken on a negative character, while others have taken on a positive character.

- ملخص الدراسة باللغة الفرنسية:

La présente étude visait à révéler l'impact de certaines variables sur l'interaction sociale, et l'importance de la recherche réside dans la mise en évidence et l'identification des obstacles les plus importants qui affectent les processus d'interaction sociale à la lumière de la pandémie de Corona, en suivant les mesures préventives approuvées par le autorité de quarantaine et de distanciation physique et sociale. En empêchant tous les rassemblements, réunions et contacts directs avec les individus, et comment cette pandémie a changé les formes de communication entre les individus et créé de nouveaux modèles de communication et d'interaction.

Dans cette étude, l'approche descriptive a été utilisée, qui vise à rechercher la corrélation entre ces variables et leur impact sur l'interaction sociale. Et utilisé tout le questionnaire, entretien et observation. Pour atteindre les objectifs de cette étude, un échantillon de strate aléatoire composé de 53 étudiants a été sélectionné à partir de l'Université du 8 mai 1945, département de sociologie.

Les résultats ont été soumis à interprétation et discussion à la lumière du cadre théorique et des études antérieures, et des caractéristiques de l'échantillon de recherche. Nous sommes arrivés à un ensemble de résultats :

- La crise sanitaire affecte négativement la participation sociale, les habitudes sociales, les pratiques et les valeurs, et limite les interactions sociales.
- La quarantaine et la distanciation physique - qui ont été soulignées - ont contribué à la fin de certaines habitudes et à la propagation de nouvelles.
- Les mesures et mesures de précaution pour la pandémie de Corona, telles que le confinement, l'isolement et la distanciation sociale, ont affecté la santé mentale des individus et créé une atmosphère chargée d'anxiété, de tension, de dépression et de peur de l'avenir, en plus de l'ennui et de l'isolement.
- Plus la crise dure longtemps, plus les répercussions négatives se développeront sur les relations sociales
- Un ensemble de valeurs sociales a grandi et développé dans la vie des familles, basé sur la participation, la coopération, dialogue, etc.

- La technologie a contribué à atténuer les effets négatifs de l'isolement social. Les moyens technologiques de communication ont également remplacé l'interaction sociale face à face dans diverses occasions familiales et sociales, après que l'interaction sociale est devenue coûteuse et exposée à des dangers pouvant entraîner la mort.

- La pandémie de COVID-19 a contribué à des changements qualitatifs dans les comportements sociaux des membres de la société et des groupes. Certains de ces changements ont pris un caractère négatif, tandis que d'autres ont pris un caractère positif.