

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

التخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

من إعداد الطالبتين:

سليمة قسمية

صابرينة قريبي

بعنوان:

العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي - تويتر أنموذجا -
دراسة وصفية تحليلية لطلبة الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/29

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا

الأستاذ/طربلسي أمينة

(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذة/بورندة ليليا

(جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

الأستاذ/حمایمي محرز

السنة الجامعية 2015-2016

الإهداء:

الحمد لله الذي أعطى اللسان، وخلق اللسان، فبأي آلاء ربكما تكذبان

الصلاة و السلام على معلم الإعلام، وإمام كل إمام، مبلغ الرسالة ومؤدي الأمانة إلى نبي الرحمة محمد بن عبد الله
و على اله و صحبه أجمعين.

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب و معنى الحنان... إلى بسمة الحياة و سر الوجود... إلى من كان دعائها

سر نجاحي و حنتها بلسم جراحي إلى اغلي الحبايب أمي الحبيبة قسمية ام هاني (سليمة)، خويدي

حدة (صابرينة). إلى من كان بالهيبية والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار...

والدي عبد القادر (صابرينة)، والدي محمد طاهر (سليمة).

إلى شموع دربي إخوتي: يحيى، وسام، صحراوي (صابرينة)، فضيلة، كمال، شيماء، احمد علي (سليمة).

إلى كل من يعرفنا و اخص بالذكر: قرير ربحانة، برقوق عائشة (سليمة)، باسو انفال، عون سالمة، فراحي زوليخية،

حجاجي سمية.

والي: بن فرج الله يونس، كلاخي الأمير عبد القادر، يوسف، بن علي يحيى، زين السايح مبارك.

صابرينة وسليمة

شكر و عرفان

انطلاقاً من قول رسولنا الكريم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

والقول المأثور للإمام علي كرم الله وجهه: "ما مات من أحي علماء، ولا أقتصر من ملك فهما، كفى بالعلم شرفاً أن يدعيه من لا يحسنه، ويفرح به إذا نسب إليه، وكفى بالجهل ضعفاً أن يتبرأ من هو فيه ويغضب إن نسب إليه..."

رضي الله عنه.

واعترافاً منا بأهل الفضل وذوي الجهود نتقدم باسمي عبارات وآيات الشكر والثناء لأستاذة الفاضلة "بورندة ليليا" في كل ما بذلته من متابعة مستمرة وجهد متواصل وتوجهات حكيمة كان لها الأثر البالغ في إنجاز هذه الدراسة، لها جزيل الشكر والعرفان على حسن المعاملة والإشراف، ونقول لها بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن

الحوت في البحر والطير في السماء ليصلون على معلم الناس الخير".

ونتمنى لها الشفاء العاجل غير الأجل.

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة	
أ	مقدمة
الفصل الأول: الجانب المنهجي	
04	تحديد المشكلة
06	تساؤلات الدراسة
06	أهمية الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	أهداف الدراسة
08	فروض الدراسة
08	تحديد المفاهيم
09	المدخل النظري لدراسة
11	صعوبات الدراسة
الفصل النظري: العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي	
13	المبحث الأول: ماهية العنف اللفظي
13	المطلب الأول: العنف لغة واصطلاحا
14	المطلب الثاني: أسباب العنف
14	المطلب الثالث: أشكال العنف
15	المطلب الرابع: آثار العنف
16	المبحث الثاني: ماهية العنف اللفظي
16	المطلب الأول: مفاهيم العنف اللفظي
16	المطلب الثاني: أشكال العنف اللفظي
17	المبحث الثالث: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي
17	المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي
17	المطلب الثاني: خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي
19	المطلب الثالث: موقع تويتر
19	المطلب الرابع: نشأة وتطور موقع تويتر
21	المبحث الرابع: العنف اللفظي على موقع التواصل الاجتماعي تويتر
21	المطلب الأول: ممارسة العنف اللفظي في تويتر
22	المطلب الثاني: تأثيرات العنف اللفظي في تويتر
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
24	منهج الدراسة

25	أدوات وتقنيات جمع البيانات
31	مجتمع البحث وعينته
33	الحدود الزمنية والمكانية للدراسة
34	الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج أداة الاستبيان
35	عرض وتحليل النتائج
55	استنتاجات أولية عامة
57	الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج أداة تحليل المحتوى
67	استنتاجات أولية عامة
69	الخاتمة
70	توصيات واقتراحات
71	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول لأداة الاستبيان:

رقم الصفحة	عنوان الجدول
31	توزيع العينة حسب متغير الجنس
32	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي
33	توزيع العينة حسب متغير الدخل الأسري
33	توزيع العينة حسب متغير السن
34	توزيع العينة حسب متغير الموقع الأكثر استعمالاً
35	توزيع العينة حسب متغير الغرض من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
36	توزيع العينة حسب متغير المدة المستغرقة في الجلسة الواحدة
37	توزيع العينة حسب متغير المتابعة والتفاعل على موقع تويتر
37	توزيع العينة حسب متغير مدى معرفتهم بالعنف اللفظي

38	توزيع العينة حسب متغير معايشة العنف اللفظي ونوعه
39	توزيع العينة حسب متغير مدى ممارسة العنف اللفظي
40	توزيع العينة حسب متغير مدى التعرض للعنف اللفظي
41	توزيع العينة حسب متغير الموقف من العنف اللفظي
42	توزيع العينة حسب متغير سبب انتشار العنف اللفظي
42	توزيع العينة حسب متغير الفئة الأكثر ممارسة للعنف اللفظي
43	توزيع العينة حسب متغير الفئة الأكثر تعرضا للعنف اللفظي
44	توزيع العينة حسب متغير نسبة تواجد العنف اللفظي في تويتر
45	توزيع العينة حسب متغير الصفحات الأكثر تواجدا للعنف
46	توزيع العينة حسب متغير كتابة الألفاظ المسيئة على تويتر
46	توزيع العينة حسب متغير مصدر العنف اللفظي
47	توزيع العينة حسب متغير التعرض للعنف اللفظي في تويتر وردت الفعل
48	توزيع العينة حسب متغير الجنس ومدى ممارسته للعنف اللفظي
49	توزيع العينة حسب متغير الدخل الأسري وممارسة العنف اللفظي
50	توزيع العينة حسب متغير السن وممارسة العنف اللفظي

رقم الصفحة	عنوان الجدول
55	الجدول الأول: يمثل فئة الحجم بالنسبة للتغريدات
55	الجدول الثاني: يمثل فئة الحجم بالنسبة للتعليقات
56	الجدول الثالث: يمثل فئة اللون بالنسبة للتغريدات
56	الجدول الرابع: لون خط التعليقات.
57	الجدول الخامس: شكل الوسيط الاتصالي.
57	الجدول السادس: شكل الوسيط الاتصالي للتعليقات.
58	الجدول السابع: طبيعة التفاعل
58	الجدول الثامن: فئة الموضوع.
58	الجدول التاسع: فئة الموضوع.
59	الجدول العاشر: فئة الفاعل.
59	الجدول الحادي عشر: فئة الهدف.
59	الجدول الثاني عشر: فئة الجمهور المستهدف.
60	الجدول الثالث عشر: فئة الاتجاه
60	الجدول الرابع عشر: يوضح وحدة الفكرة.
60	الجدول الخامس عشر: يوضح وحدة العبارة.
61	الجدول السادس عشر: يوضح وحدة الكلمة

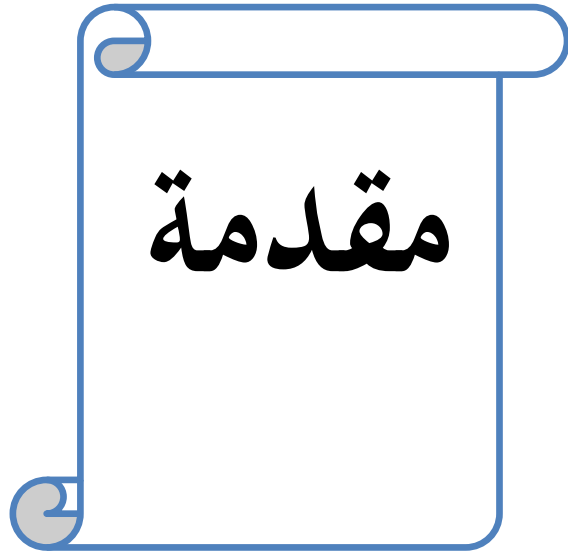
ملخص الدراسة:

تدرج دراستنا ضمن الدراسات الاستكشافية وقد هدفت هذه الأخيرة إلى التعرف على مؤشرات العنف اللفظي في تويتر من خلال تحليل حساب في على موقع تويتر كان للفنانة أحلام ووصف ظاهرة العنف اللفظي في تويتر لدى طلبة إعلام واتصال متبعين في ذلك المنهج الوصفي التحليلي، من اجل الإجابة على المشكلة الرئيسية ما هو واقع مؤشرات العنف اللفظي في تويتر كما حاولنا في دراستنا الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1 - ما هو حجم وشكل العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.
- 2 - ما هي عوامل انتشار العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.
- 3 - ما هو تفسير طلبة الإعلام والاتصال لظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.
- 4 - ما هي التدابير اللازمة التي من شأنها أن تحد من انتشار ظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.

مستخدمين في ذلك أداة الملاحظة وأداة الاستبيان وأداة تحليل المضمون فتوصلنا إلى النتائج التالية:

- 1 - مؤشرات العنف اللفظي كانت كبيرة من حيث الشكل والحجم والمضمون بدلالات إحصائية من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية.
- 2 - السبب الرئيسي وراء انتشار العنف اللفظي في موقع تويتر هو دخول ثقافات أخرى
- 3 - فسر طلبة الإعلام والاتصال ظاهرة العنف اللفظي في تويتر أنها ظهرت بمزامنة مع ظهور مواقع التواصل الاجتماعي أي بأنه وليدها.
- 4 - من ابرز الحلول المقترحة للحد من ظاهرة العنف اللفظي في تويتر هي فرض رقابة الكترونية على الموقع والمتابعة القضائية لمن يمارس العنف اللفظي فيه.



يعتبر العنف ظاهرة من الظواهر الاجتماعية الخطيرة على مجتمعاتنا العربية وآفة يصعب التعامل والتحكم فيها وللعنف أشكال كثيرة فمنها العنف الرمزي العنف الجسدي والعنف اللفظي وغيرها، والعنف آفة ليست بجديدة علينا فهي موجودة منذ القدم يمارسها الإنسان سواء كانت في الأسرة أو في الشارع وترجع أسباب ظهور ظاهرة العنف إلى العديد من الأسباب والعوامل نذكر من بينها الأسرة، فالأسرة هي أساس التنشئة التربوية، كذلك من بين الأسباب التفكك الأسري حيث يجد الأطفال أنفسهم أمام الشارع يتعلمون منه، إضافة إلى الفقر وتفشي ظاهرة المخدرات.

وقد تناولت العديد من الدراسات موضوع العنف بصفة عامة إلا إننا في دراستنا هذه حاولنا التطرق إلى شكل آخر من أشكال العنف ألا وهو العنف اللفظي فقد شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا للعنف اللفظي فهو لم يعد مقتصرًا على حياتنا اليومية فقط وإنما أصبح يوجد حتى في حياتنا الافتراضية، فمع التطور الكبير للتكنولوجيا وظهور مواقع التواصل الاجتماعي انتشر كثيرا العنف اللفظي على هذه المواقع، وقد خصصنا نموذجًا من هذه المواقع هو موقع تويتر والذي يعد من بين أكثر المواقع تعرضًا للعنف اللفظي فهو مستخدم من قبل الفنانين والسياسيين وتعتبر هو الوسيلة للجمهور من أجل التواصل معهم وإيصال رسالتهم وبالتالي التعبير عن آرائهم بكل حرية وفي الكثير من الأحيان تكون هذه الرسائل عبارة عن سب وشتم وحتى القذف وكلمات جارحة تمس بكرامة الإنسان، وقد يصل للبعض إلى فتح حسابات جديدة وبأسماء مستعارة من أجل ممارسة العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي.

وقد حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي وبصفة خاصة على موقع تويتر وتحديدًا حجم العنف الممارس في هذا الموقع.

حيث قمنا بتقسيم دراستنا إلى خمسة فصول فخصصنا بالفصل الأول للجانب المنهجي وفيه قمنا بتحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، وأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع، وفرضيات الدراسة، ثم أهداف الدراسة وتحديد المفاهيم، وفي الأخير المقاربة النظرية للدراسة.

أما الفصل الثاني فكان للجانب النظري تناولنا فيها العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتير مقسم إلى عدة مباحث، المبحث الأول كان لماهية العنف اللفظي انتقلنا من العام إلى ما هو خاص وقد تناولنا فيه مفهوم العنف بصفة عامة أما المطلب الثاني فقد تناولنا فيه أسباب العنف والثالث أثار العنف أما فيما يخص المبحث الثاني فقد خصصناه إلى مفهوم العنف اللفظي بصفة خاصة.

أما فيما يخص المبحث الثالث فعنوانه بماهية مواقع التواصل الاجتماعي واتخذنا موقع تويتير نموذجاً، وينقسم هذا المبحث بدوره إلى مطلبين: الأول تناولنا فيه مواقع التواصل الاجتماعي والمطلب الثاني موقع تويتير.

أما الفصل الثالث فخصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة ويوجد فيه منهج الدراسة وأدوات وتقنياتها بالإضافة إلى مجتمع البحث والحدود الزمنية والمكانية للدراسة.

الفصل الرابع تم فيه تحليل ومناقشة البيانات أولاً لأداة الاستبيان ومن ثم أداة تحليل المضمون، وفي الأخير وضعنا خاتمة للموضوع المدروس وأخيراً قائمة المراجع والمصادر.

الفصل الأول: الجانب المنهجي

- تحديد المشكلة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- فروض الدراسة
- تحديد المفاهيم
- المدخل النظري للدراسة
- صعوبات الدراسة

1- إشكالية الدراسة:

1-1 تحديد المشكلة:

يعيش الوطن العربي عموما و الشارع الجزائري خصوصا اليوم حالة من الفوضى وبالأخص فئة الشباب منهم نتيجة لعدة عوامل منها البطالة والتفكك الأسري ودخول ثقافات أجنبية وكثرة الآفات الاجتماعية ك المخدرات فأصبحت علاقاتهم ببعضهم علاقات يسودها العنف، الكل يحاول أن يبرز قوته وجبروته ليعوض النقائص الموجودة في عالمه الخاص فيستقوي علي غيره إما بعضلاته أو أمواله التي لا نعرف مصدرها من أين؟ سرقة، ابتزاز، بيع مخدرات.... الخ. أو حتى بنفوذ وسلطته من خلال معارفه.

وظاهرة العنف ظاهرة قديمة تضرب بجذورها إلي عمق التاريخ والحضارات القديمة، فمن منا لا يعرف قصة قابيل وهابيل وهي تظهر أبشع مظاهر العنف ألا وهي القتل، ولكن الجديد هو ظهور شكل آخر من أشكال العنف الذي يعد عنصر دخيل علي مجتمعنا المحافظ الملتزم بقيم الدين الإسلامي و الشرائع المحمدية اللذان ينبذان اشد النبذ الإساءة اللفظية التي نعيشها اليوم لقوله تعالي " ولا تسبوا اللذين يدعون من دون الله فيسبوا الله عدوا بغير علم" وقوله أيضا " وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما".

وقد انتشرت ظاهرة العنف اللفظي بشكل كبير في الآونة الأخيرة فأصبحنا لا نسمع إلا تلك الألفاظ المشينة المفتقرة إلي الحياء من سب و شتم وسخرية وازدراء وتهكم والأكثر من ذلك سب الله، و نشهد اليوم أيضا تلك المعاكسات التي يتفنن الشباب فيها بشتى الألفاظ الخادشة، والمشكلة أنها تعدت عنصر الذكور لي تنتقل إلي الإناث الذين يرون بأنها مظهر لتحظر وموضة العصر، وأصبحت الإساءة اللفظية اللغة الرسمية في أوساط الشباب وبين الجنسين ويجيدونها أكثر من اللغة العربية وغيرها من اللغات.

وبما أننا نعيش عصر الانترنت وثورة مواقع التواصل الاجتماعي التي تلعب دورا كبيرا في ربط الشباب وأداة لتواصل فيما بينهم في بيئة افتراضية تتخطى حدود الزمان والمكان وحدود الثقافة، بحيث نشهد علي الدور التي

قامت به في ثورات العربية و المساهمات الفعالة فيها فحشدت الجمهور و نظمته وسهله من طريقة تواصلهم ببعضهم،ومن ثم انتقلت لها عدوي نشر العنف اللفظي التي قد تعتبرها بعض المجتمعات الغربية أو بلا حري المتفتح كما يقولون لان الإساءة اللفظية أصبحت تحظرا في وقتنا الراهن فأصبحت مواقع التواصل مثل تويتر الفضاء الرحب لنشر كل ما يدعو إلى العنف اللفظي لي ينتقل في اغلب الأحيان إلى العنف الجسدي.

وباتت هذه المواقع ساحة لنشر الخطابات المسيئة والجارحة مع دعوات واضحة لممارسة العنف اللفظي من خلال سب و شتم بعض السياسيين والفنانين أو حتى الأشخاص العادين في المجتمع وسخرية منهم والإساءة إليهم أو حتى المساس بكرامتهم بألفاظ مسيئة جارحة.

وقد ينشا بعضا الأشخاص حساب علي الفيس بوك أو تويتر بدون معلومات و بأسماء مستعارة من اجل أن يسب أو يتهكم علي شخص لي مجرد اختلاف اديولوجيته معه أو لم تتناسب معه،وهذا ما شاهدناه العام الماضي في صفحة طلبة الماستر لجامعة قاصدي مرباح حيث تهكم بعض الطلاب علي أساتذتهم مجرد أنهم لم يعطوهم نقاط جيدة أو من اجل تصفية حسابات شخصية معهم أو حتى شتم وسب زملائهم لمجرد اختلافات بسيطة بينهم وطعنوهم في أخلاقهم.

ونجد أيضا بعض الصفحات مخصصة فقط لمن لا يجون ذلك الشخص ليفتحوا لهم المجال للمساس بكرامة ذلك الشخص وتحريضهم عليه وشحنهم ضده.

ويعد موضوع العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي من المواضيع الشائكة والمعقدة تستدعي التدخل لردع هذه الظاهرة قبل تفحلها بشكل أكبر من ما هو عليه.

ومنه نطرح الإشكال التالي: ما هي مؤشرات العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر ؟.

1-2: تساؤلات الدراسة:

ومن الإشكالية الرئيسة تفرعت لنا تساؤلات وهي كالآتي:

- ✓ ما هو حجم وشكل العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.
- ✓ ما هي عوامل انتشار العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.
- ✓ ما هو تفسير طلبه الإعلام و الاتصال لظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.
- ✓ ما هي التدابير اللازمة التي من شأنها أن تحد من انتشار ظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر؟.

1-3: أهمية الدراسة:

تبلغ أهمية دراسة هذا الموضوع في أنها تحاول أن تسلط الضوء علي ظاهرة جديدة وهي العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر واقترح حلول لهذه الأخيرة للحد منها وأنها تدعم الدراسات التي لها نفس السياق وان تكون نقطة انطلاقاً لدراسة أخرى لديها نفس السياق، وكذا تبلغ أهمية دراستنا في الأهمية البالغة لموقع التواصل الاجتماعي تويتر والمكانة المرموقة التي يحتلها في حياتنا اليومية.

1-4: أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لموضوع الدراسة المذكور أنفا لم يأتي من فراغ إنما لأمر من الإدارة ومن ثم تقبلنا له بعد القراءة المتأنية و استشارتنا مع الأستاذة المشرفة وإقناعها لنا بأهمية هذا الموضوع، بالإضافة لأسباب موضوعية وأخرى ذاتية نذكرها علي النحو الآتي:

■ الأسباب الذاتية

✓ رغبتنا في تتبع ما يؤول إليه الموضوع من تطورات في وقتنا الحالي.

✓ رغبتنا في معالجة الموضوع.

- ✓ كون الموضوع قد أثار إعجابنا بشكل كبير بعد شرح الأستاذة المشرفة له.
- ✓ رغبتنا في تسليط الضوء على الموضوع لنجد له الحلول قبل أن يخرج إلى إطار أكبر يصعب التحكم فيه.

■ الأسباب الموضوعية:

- ✓ نيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ قابلية الموضوع للدراسة العلمية.
- ✓ الدراسات في الموضوع قليلة تكاد أن تكون منعدمة.
- ✓ كون الموضوع حديث وجديد.

1-5: أهداف الدراسة:

من وراء كل دراسة هناك هدف يسعى الباحث إلى تحقيقه و الوصول إليه انطلاقا من المعلومات وصولا إلى النتائج وقد قمنا بدراستنا هذه من اجل تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ الإلمام بجوانب الموضوع لمعرفة الصورة الحقيقية التي آل إليها العنف اللفظي في التواصل الاجتماعي داخل المجتمع العربي عموما و الشارع الجزائري خصوصا.
- ✓ التعرف على المتغيرات التي تربط بين العنف اللفظي و مواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ تبيان ضرورة الالتفات إلى ما يجري من عنف لفظي في مواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ معرفة التدابير و الاحتياطات اللازمة التي يتوجب علينا اتخاذها جراء الموضوع.

1-6: فروض الدراسة:

تنتمي دراستنا إلى البحوث الاستكشافية ولهذا قد استغينا عن الفروض نظرا لانعدام الدراسات السابقة التي تناولت موضوع العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي وفي غياب الدراسات السابقة التي تحدد لنا الإطار النظري صعب علينا صياغة فرضيات مناسبة لذلك تم الاستغناء عنها.

1-2: تحديد المفاهيم:

العنف اللفظي: هو الذي يقف عند حدود الكلام دون مشاركة الجسد، يؤذي الآخرين ويعيق فهمهم العاطفي، ويفقدهم إحساسهم بأهميتهم ومن أشكاله المدمرة و الشائعة الانتقاد اللاذع و المتكرر والشتم والإهانة والسخرية. (إجلال حليمي، 1999، ص10).

■ **التعريف الإجرائي للباحثين:** هو كل العبارات القبيحة التي قد تؤذي مشاعر الآخر من سب وشتم وسخرية وازدراء.

■ **مواقع التواصل الاجتماعي:** مصطلح يشير إلى تلك المواقع علي شبكة الانترنت والتي ظهرت مع ما يعرف بالجيل الثاني للويب حيث تتيح التواصل بين مستخدميها في بيئة افتراضية وفقا لاهتماماتهم أو انتماءاتهم مثل "شركة، جامعة، بلد...." بحيث يتم عن طريق خدمات التواصل الاجتماعي المباشر كإرسال الرسائل أو المشاركة في الملفات الشخصية للآخرين. (الصادق حمادي، 2012، ص08).

■ **التعريف الإجرائي للباحثين:** هي المواقع الالكترونية الموجودة علي شبكة الإنترنت مثل تويتر يتم من خلالها تواصل الشباب في بيئة افتراضية من اجل إشباع حاجياتهم.

موقع تويتر: هو موقع شبكات اجتماعية، يقدم خدمة تدوين مصغر تمكن المستخدمين من إرسال وقراءة "تغريدات" والتي هي رسائل نصية تتألف بحد أقصى من 140 حرفا، يمكن المستخدمين المسجلين قراءة

وكتابة التغريدات، بينما يتمكن المستخدمون غير مسجلون من قراءتها فقط، وخدمة تويتر هي أكثر مباشرة وتحتاج إلى تحديث و انخراط مستمرين. (مجموعة مؤلفين، 2014، ص 08).

■ **التعريف الإجرائي للباحثين:** هو موقع يتيح لمستخدميها متابعة الأخبار وتعليق عليها و إرسال تغريدات شرط أن لا تتجاوز 140 حرفاً.

■ **الفنانة أحلام:** مغنية إماراتية من مواليد 13 فبراير 1969 بالخرق في البحرين، واسمها الحقيقي والكامل مئينة علي الشيخ جاسم بن هزيم الشامسي، درست الشريعة الإسلامية في جامعة دبي ولم تكمل دراستها بسبب توجهها الفني، تزوجت عام 2003 من نجم السيارات الراى القطري "مبارك ألهاجري"، ولها أكثر من 10 البومات معظمها مع شركة الفنون الإماراتية. (موقع ليالينا).

■ **التعريف الإجرائي للباحثين:** هي فنانة إماراتية وهي الشخصية المراد تحليل حسابها الرسمي والفني لمعرفة صورة العنف الفظي فيه.

■ **البيانات الأولية لحساب الفنانة أحلام علي تويتر:** وهي المعلومات المتعلقة بالحساب الرسمي للفنانة

✓ تاريخ إنشاء الحساب: 11/09/2011

✓ عدد المتابعين: 6.07 مليون متابع لها

✓ عدد المتابعين: 693 الأشخاص الذين تتابعهم

✓ اسم الحساب الرسمي علي تويتر: Ahlam.alshamsé

1-8: المدخل النظري للدراسة:

■ **نظرية الاستخدامات والإشباع:** قدم هذا المدخل للمرة الأولى عام 1959م، حينما تحدث عالم الاتصال

المعروف كاتز katz عن ضرورة تغيير الخط الذي تسير فيه بحوث الاتصال و التركيز علي كيفية تعامل الناس مع

وسائل الإعلام بدلا من الحديث عن تأثيراتها على الجمهور، و اقترح على الباحثين ضرورة التحول إلى دراسة

المتغيرات التي تلعب دورا وسيطا في هذا التأثير من خلال البحث عن إجابة السؤال: ماذا يفعل الجمهور مع وسائل الإعلام؟. (جيهان احمد، 1978، ص505).

ويعني مدخل الاستخدامات و الاشباعات في الأساس بجمهور الوسيلة الإعلامية التي تشبع رغباته وتلبي حاجياته الكامنة في داخله، ومعني ذلك أن الجمهور ليس سلبيا يقبل كل ما تعرضه عليه وسائل الإعلام، بل يمتلك غاية محددة من تعرضه يسعى إلى تحقيقها، فأعضاء الجمهور هنا بدرجة ما يبحثون عن المضمون الذي يبدو أكثر إشباعا لهم وكلما كان مضمون معين قادرا علي تلبية احتياجات الأفراد كلما زادت نسبة اختيارهم له. (عماد مكاوي وليلي السيد، 1998، ص106).

وتقوم هذه النظرية علي الفروض التالية:

- 1) إن جمهور وسائل الإعلام هو جمهور نشط يتسم بالايجابية و الفاعلية، واستخدامه لهذه الوسائل موجه لتحقيق أهداف معينة خاصة به.
- 2) إن جمهور وسائل الإعلام قادر على تحديد أهدافه وحاجياته، وكذلك دوافع تعرضه لوسائل الإعلام، ومن ثم فهو قادر علي تحديد واختيار المضمون الذي يلبي حاجياته.
- 3) يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين إشباع الحاجات و اختيار وسائل معينة يري أنها تشبع حاجاته. (مرزوق عبد الحكم 2007، ص59).
- 4) تتنافس وسائل العلام مع مصادر أخرى في إشباع حاجات الأفراد المتعددة والمتنوعة مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الأكاديمية أو غيرها من المؤسسات، فالعلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام تتأثر بعوامل بيئية عديدة، تجعل الفرد يتجه إلي مصدرها لإشباع حاجاته.

5) الأحكام حول قيمة العلاقة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة أو محتوى معين يجب أن يحددها بنفسه لان الناس قد تستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة، بالإضافة إلى أن المحتوى يمكن أن يكون له نتائج مختلفة. (محمد عبد الحميد، 1998، ص92).

- ويعتمد منظور الاستخدامات و الاشباعات علي تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية:

1. الكشف عن كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال.
 2. الكشف عن دوافع الاستخدام.
 3. التأكيد علي الفهم الدقيق والعميق للعملية الاتصالية من خلال النتائج المتوصل إليها. (فيصل دليو، 2003، ص77).
- وفي ضوء ما سبق نجد أن مدخل الاستخدامات والاشباعات يفيدنا في دراستنا من خلال تقديم مفاهيم للاشباعات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي وبالأخص الإشباع الذي يحققها موقع التواصل الاجتماعي تويتر بالنسبة لمستخدميه من فضاء رحب يشبعون حاجاتهم المتمثلة في ممارسة العنف اللفظي بكون أنهم ينفسون ويعطون رأيهم بكل أريحية في الأخبار المنشورة والشخصيات مهما كان وزنهم.

7-9: صعوبات الدراسة: لا يخلو أي بحث من العراقيل والمشكلات التي تواجهه ومن بين الصعوبات التي

واجهتنا هي:

- ✓ عدم وجود دراسات سابقة في الموضوع.
- ✓ قلة المراجع التي تخص العنف اللفظي.
- ✓ صعوبة الدراسة التحليلية بسبب مشكل تحيين المعلومات الواردة في موقع تويتر

الفصل الثاني: العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي.

المبحث الأول: ماهية العنف اللفظي

المطلب الأول: العنف لغة واصطلاحاً

المطلب الثاني: أسباب العنف

المطلب الثالث: أشكال العنف

المطلب الرابع: آثار العنف

المبحث الثاني: ماهية العنف اللفظي

المطلب الأول: مفاهيم العنف اللفظي

المطلب الثاني: أشكال العنف اللفظي

المبحث الثالث: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي

المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

المطلب الثاني: خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي

المطلب الثالث: التعريف بالموقع تويتر

المطلب الرابع: نشأة وتطور موقع تويتر

المبحث الرابع: العنف اللفظي على موقع

التواصل الاجتماعي تويتر

المطلب الأول: ممارسة العنف اللفظي في تويتر

المطلب الثاني: تأثيرات العنف اللفظي في تويتر

المبحث الأول: العنف اللفظي

المطلب الأول: مفهوم العنف (لغة، اصطلاحاً)

العنف لغة:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "مكان الرفق في شيء إلا زانه وما كان العنف في شيء إلا شانه" (عامر، 2000، ص297).

كما هو "الخرق للأمر وقلة الرفق به، وعنيف إذا لم يكن رفيقاً في أمره. وهو اللوم والتوبيخ". (إبراهيم الدر، ص40). وهو "الاستخدام الفعلي للقوة لإلحاق الأذى والضرر بالأشخاص وإتلاف ممتلكاتهم" (جرجي شهين، 2008، ص65). أما في قاموس Robert فهو "التأثير علي الفرد وإرغامه علي عمل دون إرادته وذلك باستعمال القوة أو اللجوء إليها". (Robert.2000.p2678).

العنف اصطلاحاً:

يعرفه الحجازي بأنه: "لغة التخاطب الأخيرة الممكنة مع الواقع والآخرين عندما يعجز المرء عن إيصال صوته بوسائل الحوار العقلي العادي". (الحجازي، 2005، ص123).

ويعرفه محمد العلاوي بأنه "الاستخدام غير المشروع للقوة بمختلف أنواعها وفي أي مجال". (محمد علاوي، 2004، ص29).

ويعرفه محمد عاطف بأنه "فعل ممنوع قانونياً وغير موافق عليه اجتماعياً، والمقصود هنا ان العنف سلوك اجتماعي يعاقب عليه القانون نظراً لما يخلفه من أضرار. (محمد عاطف غيث، 1988، ص250). ويشير هذا القول إلي أن العنف كل ما هو شديد. (سليمان الفاروقي، 1988، ص73).

ويعرفه Michelle بأنه "استخدام القوة البدنية والنفسية قصد إلحاق الضرر المادي أو المعنوي". (Michelle) (La Rivé 2002.p333).

المطلب الثاني: أسباب العنف

1. عوامل ذاتية: ترجع إلى شخصية القائم بالعنف كان يكون لديه خلل في شخصيته بمعاناته من اضطرابات نفسية. (محمد علي، 1981، ص68).
2. عوامل سياسية: تتمثل بفقدان الشرعية، فالأنظمة السياسية يمكن أن تحد من التمتع بالحقوق وذلك ما يخلق أجواء ملائمة للعنف لذا غالبا ما يتم الربط بين مشكلة العنف ومشكلة حقوق الإنسان وغياب الديمقراطية. (مصباح دبارة، 1990، ص22).
3. عوامل ثقافية: مثل قيم اللا تسامح في المجتمع أدت في اغلب الأحيان إلى العنف المادي والي الهيمنة والاستعمار وعدم قبول حق الآخر في الاختلاف. (عبد الرحمن العيسوي، 1984، ص36).
4. عوامل نفسية: نجد من أهمها، الصراع الإحباط، التوتر، القلق، الحرمان العاطفي وعدم الاستقرار، مما يساعد علي تبلور الصراعات والضغط النفسي وافتقار الشعور بالثقة في النفس.
5. عوامل اجتماعية: يتمثل هذا النوع في العادات والتقاليد التي اعتادها وترسخت في المجتمع، التي تتطلب العنف والقسوة في المعاملة، كما نجد الثقافة الأسرية فكلما زاد الوعي والثقافة كلما نقص العنف وعلي العكس من ذلك المجتمعات ذات الثقافة المحدودة. (المطيري، 2006، ص56).

المطلب الثالث: أشكال العنف

للعنف أشكال كثيرة فحاولنا الإمام بأكثرها تداولاً وشيوعاً عند أهل الاختصاص فكان تعدادها علي النحو التالي:

1. العنف الجسدي (البدني): هو الذي يتم بالسلوك البدني الضار كالضرب والقتل والإيذاء والتسلط علي الآخرين لإحداث نتائج اقتصادية ونفسية وعقلية واجتماعية ويشترط لتوافر هذا النوع من العنف وجود النية لإحداث الضرر. (محمد خضر، 1999، ص99).

2. **العنف الرمزي:** وهو من بين أخطر أشكال العنف ويتمثل في اللامبالاة والاحتقار والتجاهل، ويسميه علماء النفس بالعنف التسلطي، ومن أمثله نجد في فرنسا اللامبالاة التي يبديها الأولاد من الطبقات الشعبية لان التعسف الثقافي الخاص بطبقتهم لا يترك مجالاً فعلياً لأي استنكار معنوي ضد أشكال القمع التي تمهد للعقوبات المحتملة المخصصة لطبقتهم. (بيير بورديو، 1994، صص 26-64).
3. **العنف اللفظي:** قال تعالى "ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب" (القرءان الكريم: سورة الحجرات، الآية 11). وهو الذي يكون بالتهديد باستعمال القوة دون استخدام العنف فعلياً، وغالباً ما يسبق العنف البدني الحقيقي هذا التهديد، ولكن لا يشترط تلازمهم في كل الأحوال. (محمد خضر، المرجع السابق، ص 103).
4. **العنف غير مشروع:** هو استعمال للقوة للاحتفاظ بحق مزعوم أو حق غير مشروع، كما انه يعتبر العنف الذي يخالف المعايير الاجتماعية والقانونية علي اختلاف أساليبها. (محمد الجوهري واخرون، 1995، ص 54).
5. **العنف المشروع:** هو كل نوع من أنواع استخدام القوة لتنازع الحقوق، القرارات علي النحو الذي يرفع الظلم كطرد الاحتلال أو استعادة الأرض، وكف الظلم الاجتماعي، والدفاع المشروع عن النفس، وهذا الأسلوب لا مناص منه إذ يعد تحصيل الحقوق بشكل كبير. (عاطف عدلي، 1993، ص 16).

المطلب الرابع: آثار العنف

1. **أضرار جسدية:** يترك العنف الجسدي آثار عميقة قد تؤدي الموت، أو ظهور تشوهات أو إعاقات بالغة علي المستوى الجسدي كما يترك الرضوض والكسور المتعددة في مختلف أنحاء الجسم، أما علي مستوى الأعصاب نجد الأورام الدموية التي تحدث في المخ والنزيف الدموي الذي يتعرض له الدماغ الذي قد يؤدي إلي إنهاء الحيات.
2. **أضرار نفسية:** تتمثل في الهيجان والبكاء والصراخ والخوف. (مزوز بركو، 2010، ص 32).

المبحث الثاني: العنف اللفظي

المطلب الأول: مفهوم العنف اللفظي

هو "تلك العبارات والألفاظ التي تلحق الضرر المعنوي بالفرد المقابل، وقد يكون له الأثر العميق على الضحية وسببا في إشعال نار العنف بمختلف أشكاله. وان العدوان اللفظي هو إلحاق الأذى بشخص آخر عن طريق سبه أو لومه أو نقده أو السخرية". (محمد مصطفى عبد المعطي، 2001، ص44).

وهو تهديد الآخرين وإيذاءهم عن طريق الكلام والألفاظ البذيئة النابية والاستهزاء والسخرية، وعادة يسبق العنف اللفظي العنف الجسدي وفي الغالب العنف المادي يلحق العنف اللفظي وليس العكس. (الخريف، 1993، ص64).

كما هو "التهديد باستعمال العنف فعليا، وغالبا ما يسبق العنف الفعلي البدني الحقيقي، هذا التهديد ولكن لا يشترط تلازمهم في كل الأحوال. (محمد خضر، مرجع سبق ذكره، ص102).

المطلب الثاني: أشكال العنف اللفظي

يشمل العنف اللفظي:

- ✓ كل عبارات الاحتقار والتسلط دون حق. (بيير بورديو، مرجع سبق ذكره، ص64).
- ✓ القذف بالسوء
- ✓ التهديد أو الإكراه.
- ✓ الإعجاب بالنفس (التكبر) ورفع الصوت. (العرود، 2005، ص36).
- ✓ السخرية والتشبيه بالحيوان، تعبير بالعاهات والخصائص الجسمية.
- ✓ الوصف بالجهل وسب الأقارب، سب الجلالة والاثام بالعجز والضعف. (رشاد علي عبد العزيز موسى وزينب بنت محمد زين العايش، 2009، ص59).

المبحث الثالث: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي:

المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

مواقع التواصل هي المواقع الالكترونية التي توفر فيها الانترنت خدمات لمستخدميها ، تتيح لهم إنشاء صفحة شخصية معروضة للعامة ضمن موقع أو نظام ما، وهي أيضا: مواقع الانترنت التي يمكن للمستخدمين المشاركة والمساهمة في إنشاء أو إضافة صفحاتها وبسهولة. (خالد غسان يوسف المقدادي، 2011م، ص24).

وهي مصطلح يشير إلى تلك المواقع على شبكة الانترنت والتي ظهرت مع ما يعرف بالجيل الثاني للويب حيث تتيح التواصل بين مستخدميها في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم وفقا لاهتماماتهم أو انتماءاتهم، بحيث يتم ذلك عن طريق خدمات التواصل الاجتماعي المباشر كإرسال الرسائل أو المشاركة في الملفات الشخصية للآخرين .(سعود صالح، 2011م، ص8).

✓ أو هي مجموعة الخدمات والوسائط الجديدة على شبكة الانترنت، تتيح التواصل مع مجموعة من الأشخاص في نفس الوقت مثل "الفيس بوك، ماي سبيس، تويتر....." (Neela Rachid2011 p30).

المطلب الثاني: خصائص ومميزات مواقع التواصل الاجتماعي:

أ خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

لدى مواقع التواصل الاجتماعي عدة خصائص منها:

- 1 -الملفات الشخصية : حيث يمكنك التعرف على اسم الشخص ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كالجنس، تاريخ الميلاد، البلد، الاهتمامات، وغيرها من المعلومات.
- 2 -إرسال الرسائل: يمكن إرسال رسائل مباشرة للشخص الذي قد يكون موجود على قائمتك وقد لا يكون. (شوقي سالم، 2009م، ص12).

3 -المشاركة:وسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والجمهور.

4 -الترباط: تتميز بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة ببعضها البعض، وذلك عبر الوصلات والروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربط بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا. (خالد غسان يوسف المقدادي، مرجع سابق، ص 26.27).

5 -المحادثة : تعتمد شبكات التواصل الاجتماعي على المحادثة باتجاهين بعكس وسائل الإعلام التقليدي التي تعتمد مبدأ بث المعلومات ونشرها باتجاه واحد لجميع المتلقين.

ب - مميزات مواقع التواصل الاجتماعي

تتميز بعدة مميزات منها:

1-العالمية: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية ، وتتخطى فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب بكل بساطة وسهولة.

2-التفاعلية: فالفرد فيها كما انه مستقبل وقارئ فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي حواجز المشاركة الضيقة مثل الإعلام القديم ، التلفاز، الصحف. (زاهر راضي، 2003 ، ص 23).

3-سهولة الاستخدام : قد طورت مواقع التواصل الاجتماعي بحيث تكون سهلة الاستخدام ، فهي تحتاج إلى القليل من معرفة التكنولوجيا من اجل النشر عبر الانترنت وتحتاج الى تدريب بسيط على الاتصالات.

4-التنوع وتعدد الاستخدامات: فكل يستخدمها على حسبه، فطالب من اجل العلم والكاتب ليتواصل مع القراء. (شوقي سالم، مرجع سابق، ص 12).

4-اندماج الوسائط: بحيث يتم استخدام كل الوسائط الاتصالية مثل الصوت والنصوص والصور المتحركة.

5-التخزين والحفظ: حيث يسهل على المتلقي تخزين وحفظ الرسائل والصور واسترجاعها.

6- اللاتزامنية: وهي إمكانية التفاعل في الوقت المناسب للفرد، سواء كان مستقبلاً أو متلقياً.

7- الحركة والمرونة: حيث يمكن أن تصاحب المتلقي والمرسل وان يتواصل مع الغير في أي وقت ومكان. (فهد بن

عبد الرحمن الشميمري، 2010، ص 139، 138).

المطلب الثالث: موقع تويتر:

موقع على شبكة الانترنت يمثل شبكة تواصل اجتماعي ويتيح للمستخدم فتح حساب يربطه بالآخرين من خلال

خاصية التتبع، وبذلك يمكن للمستخدم بعث رسائل يتجاوز حجم كل منها 140 حرف، تصل إلى حساباتهم

على الموقع، أو عن طريق رسالة نصية قصيرة إلى هواتفهم النقالة، وهذه التعليقات تعرف باستخدام تغريدات. (عبد

الرزاق الدليمي، 2011، ص 187).

المطلب الرابع: النشأة والتطور:

- تم إنشائه في مارس 2006م بواسطة الأمريكي جاك درزي، ثم تم إطلاقه في شهر جويلية من نفس العام، ووفقاً

لويكبيديا فان عدد مستخدمي تويتر بلغ في شهر مارس 2006 حوالي 200 مليون مستخدم وقد اشتهر تويتر

بشكل سريع عالمياً حتى وصلت عدد تغريداته يومياً 100 مليون تغريدة. (Nicol Ellison and Boyd)

(Damah.P.10)

ويصفه البعض بأنه موقع رسائل الانترنت النصية القصيرة sms of internet، وفي سنة 2007م قامت

الشركة بفصل الخدمة عن الشركة وتكوين شركة جديدة باسم twitter ومع ازدياد أعداد من يستخدمه لتدوين

أحداثهم اليومية قرر محرك البحث جوجل أن يظهر ضمن نتائجه تدوينات التويتر كمصدر للبحث ابتداء من

2009م. (خالد غسان يوسف المقداد، مرجع سابق، ص 38).

ومع هذا النمو تحول تويتر إلى وسيلة تدوين مصغرة فائقة القوة متعددة الاستخدامات من التسويق إلى الإعجاب

بالمشاهير وتوزيع الأخبار. وحتى المساعدة في عمليات الإغاثة والإنقاذ كما حصل خلال كارثة زلزال وتسونا مي في

اليابان.

وهذا النمو لم يقتصر على عدد التغريدات ، ولكن عدد المشتركين في المواقع تزايد أيضا ففي مارس 2011م بعد حدوث الزلزال أضاف الموقع 572 ألف مشترك جديد وفي شهر جويلية من عام 2011 بلغ عدد متوسط الاشتراكات الجديدة اليومية في الموقع 460 ألف حساب جديد، وفي الشهر نفسه أعلن تويتر أن عدد المغردين بواسطة هواتفهم النقالة زاد بمعدل 82% عن العدد الذي كان عليه في العام السابق. (صادق عباس، 2008م، ص16).

المبحث الرابع: العنف اللفظي في تويتر

المطلب الأول: ممارسة العنف اللفظي في تويتر

تنامت في الفترة الأخيرة ظاهرة العنف اللفظي على شبكات التواصل الاجتماعي بحيث أصبحت هذه الأخيرة من أكثر الوسائط سهولة لنشر أفكار التعصب، وممارسة الاضطهاد ضد الآخر عبر موقع التواصل الاجتماعي إلى حد كبير جدا لاسيما في أوروبا مما حدا باللجنة الأوروبية لمناهضة العنصرية والتعصب إصدار تقريرها السنوي للتحذير من مخاطر هذه الممارسات، وتحت فيه اللجنة دول أعضاء الاتحاد الأوروبي، المصادقة على بروتوكولها الإضافي فيما يتعلق بتجريم الأفعال ذات الطبيعة العنصرية وكراهية الأجانب المرتكبة من خلال نظم الكمبيوتر .

ومع تصاعد العنف الممارس بشكل عام والشرق الأوسط خصوصا ونتائجه التي انعكست على أوروبا بدا من موجات اللجوء التي تجتاحها عبر البحر الأبيض المتوسط إلى الهجمات المتطرفة في الآونة الأخيرة مرورا بالتطرف اليميني وظهور حركات معاداة السامية والاسلاموفوبيا وكراهية الأجانب كل هذه الأسباب تدفع بالناس ولاسيما الفئات العمرية الشابة للجوء إلى العنف اللفظي في التعبير عن سخط والاستهزاء بالآخر ، خصوصا فيما يتعلق بحدث سياسي واجتماعي ، مثل ما حدث في السويد إذ أن ازدياد العنف والكراهية على موقع التواصل الاجتماعي تويتر اثار جدلا إعلاميا مما دفع بالتلفزيون السويدي لرصد هذه الحالات وقد كان مفاجئا حجم القنابل الالكترونية في صندوق البريد الالكتروني والإعدامات الجماعية الافتراضية ، مثال: هذين القردين من اريتريا، راينفيلد اكبر معتل نفسيا اعتقد أن تطلق النار على رؤؤسهم، العجر يجب أن يغادروا البلاد. (مقال صفاء متاع، 2016،)

المطلب الثاني: تأثيرات العنف اللفظي في موقع تويتر:

أثرت هذه الظاهرة (العنف اللفظي) على السياسة والسياسيين، فما كان غير مقبولاً لعدة سنوات مضت، أصبح جزءاً عادياً من المحادثات الآن، حسب قول سكرتير العام للجنة الأوروبية المناهضة للعنصرية والتطرف. وفي البرلمان السويدي على سبيل المثال عندما ربط المتحدث بيورن سودر في كلمته جريمة فيستوس المزدوجة بالخطابات العنيفة في تويتر.

يرى الدكتور معز بن حميدة أن هذا العنف اللفظي وما يشمله من انتهاك للمدنية واحترام الآخر هو ظاهرة خطيرة وهذا ما بدأ بملاحظته المختصون في علم النفس الاجتماعي حسب قوله انه قلة وعي وتحريض من قبل السياسيين بالإضافة إلى الأجواء المشحونة في الساحات وغياب الرقابة كلها تؤدي إلى عدوى العنف اللفظي ويتسبب هذا الأخير في الإحباط والنفور لممارسته في موقع تويتر ومن ثم خروجه إلى أرض الواقع. (onsdag19 augusti)

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والتحليلية للدراسة

منهج الدراسة

أدوات وتقنيات البحث

الملاحظة

الاستبيان

تحليل المضمون

مجتمع البحث وعينته

مجتمع البحث الأول

عينة دراسة مجتمع البحث الأول وطريقة اختيارها

مجتمع البحث الثاني

عينة مجتمع البحث الثاني وطريقة اختيارها

الحدود الزمنية والمكانية للدراسة

الحدود الزمنية والمكانية لمجتمع البحث الأول

الحدود الزمنية والمكانية لمجتمع البحث الثاني

الأساليب الإحصائية

توطئة:

تمثل الإجراءات المنهجية في الخطوات التطبيقية لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته، وذلك من خلال تحديد منهج الدراسة والتعريف بأدوات هذه الأخيرة والتحقق من معامل صدقها وثباتها بالإضافة إلى طريقة اختيار العينة.

وفي هذا الفصل سيتم التطرق لأهم الإجراءات التطبيقية مع عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها مبدئياً للوصول إلى نتائج نهائية لدراستنا.

1. منهج الدراسة:

- يعتبر المنهج بأنه "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف معين". (مورس أنجوس، ص98).

- وقد عرفه عبد الرحمان بدوي في كتابه بأنه "الطريق المؤدي إلى كشف الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن علي سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة". (عبد الرحمان بدوي 1977ص05).

- وتوجد عدة اعتبارات تتحكم في نوعية المنهج المستخدم أو الأدوات المختارة للقيام بالبحث، ومن بين هذه الاعتبارات نذكر: الاختصاص وطبيعة الموضوع وأهداف البحث، السياق الزمني الذي تنتمي إليه إشكالية البحث. وبالنظر إلى تلك العناصر المذكورة أنفا ارتأينا أن نتبع المنهج الوصفي التحليلي لأننا رأينا فيه المنهج الأنسب لدراستنا وتتبع مراحل البحث بغية تحقيق الهدف المنشود.

■ المنهج الوصفي التحليلي:

- يعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو الأكثر شيوعاً واستخداماً في دراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، كما انه طريقة من طرق التحليل والتفسير، بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية، أو مشكلة اجتماعية معينة. (عمار بوحوش وآخرون، 1995، ص139).

وهذا المنهج لا يهدف إلى وصف الظواهر أو الواقع كما هو فقط بل يتعداه للوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطوره دون أي تدخل من الباحث، ويمكن تقسيم الدراسات الوصفية إلى ما يلي: دراسات مسحية، دراسة العلاقات المتبادلة، الدراسات التطويرية، وقد تتداخل فيما بينها حتى إن بعض الدراسات قد تنطبق عليها الأنواع الثلاثة. (محمد زيان عامر، 1983، ص 117).

وقد حاولنا من خلاله وصف الظاهرة المدروسة وهي العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر وتحليل البيانات والآراء التي تطرح حول الموضوع.

2. أدوات وتقنيات البحث:

– من الشائع أن أدوات البحث العلمي هي تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات التي تفيد في بحثه.

والأدوات التي استعملناها في دراستنا تحت عنوان: "العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر". كانت كالتالي:

▪ أداة الملاحظة:

يعرف (Durand J R Weil R) الملاحظة: "بأنها أكثر التقنيات صعوبة لأنها تعتمد على مهارة الباحث وقدرته على تحليل العلاقات الاجتماعية التي لا يمكن فهمها إلا من خلال ملاحظتها ومعايشتها". (فضيل دليو، 1999، ص 187).

كما تعتبر الملاحظة: "أداة من أدوات البحث، تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث، واختيار فروضه، فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين قصد متابعة ورصد تغيراته". (إبراهيم ابن عبد العزيز، 2008، ص 108).

وقد ساعدتنا الملاحظة في تتبع المقصود للعنف اللفظي لحساب الفنانة أحلام.

■ الاستبيان:

- يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل

للأشخاص المعنيين عن طريق البريد أو تسليمها باليد تمهيدا للحصول علي أجوبة الأسئلة الواردة فيها

وبواسطتها يمكن التوصل إلي حقائق جديدة عن الموضوع والتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير

مدعمة بحقائق. (عمار بوحوش ومحمد محمود، 1995، ص ص56، 57).

ويمكن تقسيم أسئلة الإستبانة إلي 04 أنواع:

- الأسئلة المفتوحة أو الحرة: وفيها يترك للمبحوث حرية الإجابة عن السؤال المطروح بطريقته الخاصة، ويعاب

علي هذه الأسئلة صعوبة تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث.

- الأسئلة المغلقة أو محدودة الخيارات: وفي هذا النوع يحدد الباحث الخيارات الممكنة لكل سؤال ويطلب

اختيار إجابة، وتمتاز هذه الأسئلة بسهولة التصنيف وارتفاع نسبة الإجابة عنها.

- نوع يدمج النوعين السابقين معا.

- الأسئلة التي تستخدم الصور و الرسومات :وهي تستخدم في حالة الأطفال أو التحليل النفسي . (مروان عبد

المجيد ، 2000، ص165)

- وفيما يخص الاستبيان الذي صممناه فقد كان عدد الأسئلة المطروحة 24، موزعة علي 04 محاور وفيها

تنوعت الأسئلة.

- المحور الأول :خصصناه للبيانات الشخصية ويحتوي علي 05 أسئلة منها سؤال مفتوح أما البقية فكانت

مغلقة.

- المحور الثاني :يخص انتشار مواقع التواصل الاجتماعي لدي الطلبة، يتكون من 05 أسئلة منها سؤال مفتوح

وسؤالين مدججين وسؤالين مغلقين.

– المحور الثالث: يتعلق بالعنف اللفظي، يشتمل علي 08 أسئلة، 06 مغلوقه أما البقية فهيا مدمجة بين المفتوح والمغلوق.

– المحور الرابع: مخصص للعنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي، يتكون من 06 أسئلة، نصفها مغلوق وسؤال مفتوح و2 مدمجة.

▪ صدق الأداة:

يتحدد صدق أداة البحث عادة من خلال العلاقة بين أداء المستجيب عليها وبين وضيفة تلك الأداة، ويمكن الحصول علي عدد من المؤشرات التي تعزز صدق الأداة بعدة طرق، وقد اعتمدنا طريقة صدق المحكمين.

– صدق المحكمين: Trustees Validity ويتم ذلك بعرض الأداة علي عدد من المحكمين من

المتخصصين في المجال الذي تقيسه الأداة ويسمي أحيانا صدق الخبراء فإذا قال وان هذه الأداة تقيس السلوك الذي وضعت لقياسه فان الباحث يستطيع الاعتماد على حكمهم. (حسين محمد جواد الجبوري، 2013 ص69). وعليه تم عرض أداة البحث علي مجموعة من المحكمين ينتمون إلي الأسرة الجامعية وعددهم 04 .

▪ ثبات الأداة:

– إن القصد بحساب مستوي التحليل، يتمثل في قياس مستوي الثبات بين نتائج التحليل المتوصل إليها من طرف المحللين المحكمين القائمين بعملية التحليل الاختباري للمادة محل هذا العمل، أي القيام بحساب العلاقة الرياضية بين مستويات الاتفاق و التباين بين نتائج التحليل الاختباري للمحكمين، حتى تتمكن من التأكد هل تحقق لنا الثبات المنشود في هذه العملية، أم لا؟. (احمد بن مرسل، 2010، ص477).

ولقياس ثبات أدواتنا استخدمنا المعادلة التالية:

معامل الثبات = ن (متوسط الاتفاق بين المحللين) × عدد الفئات التي اتفق حولها المحكمين ÷ عدد

الفئات التي قام بتحليلها المرمز الأول + عدد الفئات التي قام بها المرمز الثاني)

- حيث أن:

ن = عدد المرمرين أو المحكمين.

متوسط الاتفاق بين المحللين يتم حسابه عن طريق جمع ما اتفق عليه المحللون وتقسيمه علي الفئات التي تم تحليلها، ثم جمع كل تلك النسب وتقسيمها على عدد الأزواج التي يشكلها المحكمون، ثم يتم تطبيق المعادلة السابقة بما وصل إليه الباحث من نتائج. (يوسف تمار، 2008، ص121).

وكانت طريقة الحساب كالتالي:

1 للباحثين: رمز 24 وحدة.

2 زاوي الطيب: ب: رمز 23 وحدة.

3 صالحى عبد الرحمان: ج: رمز 24 وحدة.

4 صانع رايح: د: رمز 21 وحدة.

معامل الاتفاق بين (ا و ب) = 23 وحدة، وبين (ا وج) = 24 وحدة، وبين (ا ود) = 21 وحدة، وبين (ب وج) = 23

وحدة، وبين (ب ود) = 21 وحدة، وبين (ج ود) = 21 وحدة. ومن ثم نقوم بقسمة معامل الاتفاق علي الفئات

اي 24 وحدة، ثم نقوم بجمع النسب ونقسمها علي عدد الزواج.

فكانت النتائج كالتالي: $0.95 + 1 + 0.87 + 0.87 + 0.95 = 0.87 + 0.87 + 0.95 = 6 \div 0.91$. ثم نقوم بتطبيق

المعادلة السابقة.

■ أداة تحليل المضمون:

يعتبر تحليل المضمون كغيره من المفاهيم الاجتماعية، لم يحسم بتعريف واحد جامع ومحدد بدقة إلي حد

الاتفاق التام في ضل حدود تطبيقاته وإجراءاته، فهناك من أخذه علي عاتقه واعتبره منهج قائم بذاته وهناك من

أخذته علي أساس أغراضه الإجرائية فاعتبره كأداة للبحث العلمي. ومن تعريفاته نورد ما يلي:

- جاء في تعريف كابل 1943: "هو المعنى الإحصائي للأحداث والخطب السياسية".

- أما بيرلسون 1952 فقال: "إن تحليل المحتوى هو أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في وصف المحتوى

الظاهر أو المضمون الصريح للمادة الإعلامية وصفا موضوعيا، منتظما، كميا". (محمد العروسي، 2009، ص42).

- إما فيما يخص برزلي 1969 فيري أن تحليل المحتوى هو "أحد أطوار تجهيز المعلومات حيث يتحول فيه المحتوى

الاتصالي إلى بيانات يمكن تلخيصها ومقارنتها وذلك بالتطبيق الموضوعي و النسقي لقواعد التصنيف

الفئوي" (احمد اوزي، 1993، ص13).

وقد استعملنا تحليل المضمون في فك شفرات حساب الفنانة أحلام علي تويتر لمعرفة مؤشرات العنف اللفظي فيه.

■ صدق الأداة:

لتأكد من صدق الأداة (استبيان تحليل المضمون) وموضوعيتها قمنا باستخدام صدق المحكمين (الصدق الظاهري)،

كمعيار للتأكد من صحة الاستبيان، (احمد عطا الله، 2009، ص78).

بحيث قمنا بتوزيع الاستبيان علي مجموعة أساتذة، ليحكموا لنا مدي وضوح العبارات وشكلها، ومدي

كفاءتها.

واستنادا إلى ملاحظاتهم وتوجيهاتهم، قمنا بتعديل وذلك بإضافة بعض العبارات وحذف أخرى علي حسب ما

تفق عليه، وبلغ عدد المحكمين خمسة ينتمون إلى جامعة قاصدي مرباح.

■ ثبات الأداة:

ولكي نقيس مستوي ثبات الأداة، اتبعنا طريقة هوستلي المذكورة سابقا، والتي تقوم علي أساس المعادلة الرياضية

التالية:

معامل الثبات = عدد المحكمين × متوسط الاتفاق ÷ 1 + (عدد المحكمين - 1) متوسط الاتفاق.

أولا قمنا بترميز كل المحللين كالتالي:

- المحلل الأستاذ: زاوي طيب، ا، رمز 20 وحدة.

- المحلل الأستاذ: سرايا الهادي، ب، رمز 17 .

- المحلل الأستاذ: بودريالة عبد القادر، ج، رمز 17 وحدة.

- المحلل الأستاذ: بوكرموش عيسى، د، رمز 16 .

- المحلل الأستاذ: بن زطة سليم، هـ، رمز 15 وحدة.

ولقد اتفق المحللون علي 14 وحدة، أما الوحدات التي لم يتفق عليها المحللون فهي:

المحلل ا: 6 وحدات=20-14، المحلل ب: 3 وحدات=17-14، المحلل ج: 3 وحدات=17-14، المحلل

د=2 وحدات=16-14، المحلل هـ=15-14. وبعدها نقوم بحساب معامل الاتفاق بين محللين اثنين ثم نقوم

بقسمتها علي عدد الأزواج.

- مستوى الاتفاق بين "ا" و "ب" هو $23 = 14 + (6 + 3)$ ، وبعد الخطوة الأولى نقوم بالخطوة

الثانية $0.61 = 23 \div 100 \times 14$. ثم نكمل بنفس الطريقة وإتباع نفس الخطوات، فنتحصل علي النسب

التالية:

"ا" ب = 0.61، ا ج = 0.61، ا د = 0.64، ا هـ = 0.64، ب ج = 0.70، ب د = 0.74، ب هـ = 0.78، ج

د = 0.74، ج هـ = 0.78، د هـ = 0.82.

$0.71 = 10 \div (0.82 + 0.78 + 0.74 + 0.78 + 0.74 + 0.70 + 0.64 + 0.64 + 0.61 + 0.61)$ ، ثم نطبق

$$0.92 = 1 + (5 - 1)0.71 \div 3.55 = 1 + (5 - 1)0.71 \div 5 \times 0.71$$

- إذن معامل الثبات هو 0.92. وهي نسبة كافية لاعتمادها في التحليل. (احمد بن مرسل، مرجع سابق، ص 483).

3. مجتمع البحث وعينته:

وقد اشتملت دراستنا علي مجتمع علي بحث مما يولد لنا حتما عينتين سنطرحهم بشكل مفصل وعلي التوالي .

■ مجتمع البحث الأول:

هو "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، أي انه كل العناصر التي تنتمي إلي مجال البحث". (فان دالين، 1998، ص155).

طلبة الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرياح، وقد بلغ عددهم 802 موزعين علي كل المستويات.

■ مجتمع البحث الثاني لدراسة التحليلية :

المجتمع الكلي في بحوث التحليل هو "مجموع المصادر التي نشر أو أذيع أو كتب فيها عن الحدث أو العنصر المراد تحليله"

وفي دراستنا تمثل مجتمع بحثنا في جميع ما نشر وطرح ضمن الحساب الرسمي للفنانة أحلام على موقع تويتر.

■ عينة الدراسة:

العينة هي عبارة عن "عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا ويسجل خلال هذا الأخير البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات" (. وائل عبد الرحمان التل وعيسى محمد قحل، 2007، ص40).

1) طريقة اختيار عينة مجتمع البحث الأول: وكان عن طريق العينة

– العينة الطبقية:

وفيها يقسم المجتمع إلى طبقات معينة بموجب مواصفات معروفة تؤخذ وحدات من كل طبقة للحصول

على عينة مؤلفة من مجموع هذه الأجزاء، وهذه العينة تمثل المجتمع بجميع طوائفه وطبقاته ويتم اختيارها بان يحسب

من كل طبقة عينة عشوائية يتناسب حجمها مع حجم الطبقة فتكون العينة الطبقية هي العينة المكونة من هذه

العينات وعلى ذلك تكون العينة الطباقية هي العينة العشوائية التي تمثل فيها طبقات المجتمع بإعداد متناسب مع حجمها وتتطلب هذه الطريقة معرفة مسبقة بالمجتمع وطبقاته وعدد من متغيراته، كما تتطلب عملية تصنيف تحتاج إلى بعض الوقت والجهد ولكنها وسيلة هامة لاختبار عينة عشوائية صغيرة الحجم تمثل المجتمع تمثيلاً جيداً وفي هذه الطريقة قد تتداخل أنواع العينات (العشوائية والمنظمة والعمدية والفئوية) في اختيار العينة الطباقية. (منذر عبد الحميد الضامن، 2006، ص162)

- وفي دراستنا قمنا بتقسيم مجتمع بحثنا علي حسب المستوى التعليمي وأخذنا من كل مستوى نسبة 12.5%، فكانت النتائج التالية:

المستوي الأول: ثانية إعلام واتصال بحيث أخذنا من عددهم الإجمالي الذي بلغ 214 نسبة 12.5% نتج لنا 27 فرداً.

المستوي الثاني: ثالثة اتصال وعلاقات عامة، وكان عددهم الكلي 207، ومثلت نسبة 12.5% لنا 26 فرداً.

المستوي الثالث: أولى ماستر تكنولوجيا اتصال بلغ عددهم 172، ومثلت نسبة 12.5% منه 21 فرداً.

المستوي الرابع: أولى ماستر إذاعة وتلفزيون، كان مجملهم يمثل 58 وإذا أخذنا منه نسبة 12.5% نتج لنا 07 أفراداً.

المستوي الخامس: ثانية ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كان عددهم 151، ومثلت لنا نسبة 12.5% منه 19 فرداً.

2) طريقة اختيار عينة مجتمع البحث الثاني:

العينة القصدية: أن الأسلوب القصدي يقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع

البحث، وهذا انطلاقاً من دراسته الكاملة والمفصلة لما يحتوي عليه هذا المجتمع من مفردات، ولطبيعة هذه الأخيرة

من حيث ما تتضمنه من معلومات وبيانات وبالتالي اختيار تلك التي لها صلة بالبحث على الصعيد المذكور

لتشكل عينة البحث دون الأخذ بعين الاعتبار عامل الانتظام أو الصدفة في ذلك، بل فقط عامل التأكد الشخصي من فائدة الاختيار المحقق للنتائج النهائية للبحث، ويرتبط اختيار هذه العينة بطبيعة المشكلة أو الظاهرة البحثية. (إسماعيل عبد الفتاح ومحمود منصور هببة، 2009، ص82).

وسبب اختيارنا لهذه العينة راجع إلى أن الفنانة أحلام هي الأكثر وتعرض للعنف اللفظي وخصوصا في الفترة التي حددناها.

4. الحدود الزمنية والمكانية للدراسة :

-مجتمع البحث الأول: تمثلت حدود دراستنا في ما يلي :

الحدود الموضوعية: ظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر.

الحدود المكانية: جامعة قاصدي مباح ورقلة.

الحدود الزمنية: 2015- 2016 .

- حدود دراسة مجتمع البحث الثاني :

الحدود الموضوعية: ظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر.

الحدود المكانية: حساب الفنانة أحلام على موقع تويتر.

الحدود الزمنية: من 23 مارس إلى 20 افريل.

5. الأساليب الإحصائية: وقد اعتمدنا في دراستنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- نظام **spss**: هو احد البرامج الإحصائية التي لاقت شيوعا في استخدامهم من قبل الباحثين للقيام

بالتحليلات الإحصائية، وكلمة **spss** هي اختصار **statistical** والتي تعني البرنامج الإحصائي للعلوم

الاجتماعية.

- بالإضافة إلى النسب المئوية والتكرارات التي تم حسابها عن طريق برنامج اكسل.

الفصل الرابع: تحليل وعرض نتائج الاستبيان

- عرض وتحليل النتائج

- نتائج اولية عامة للاستبيان

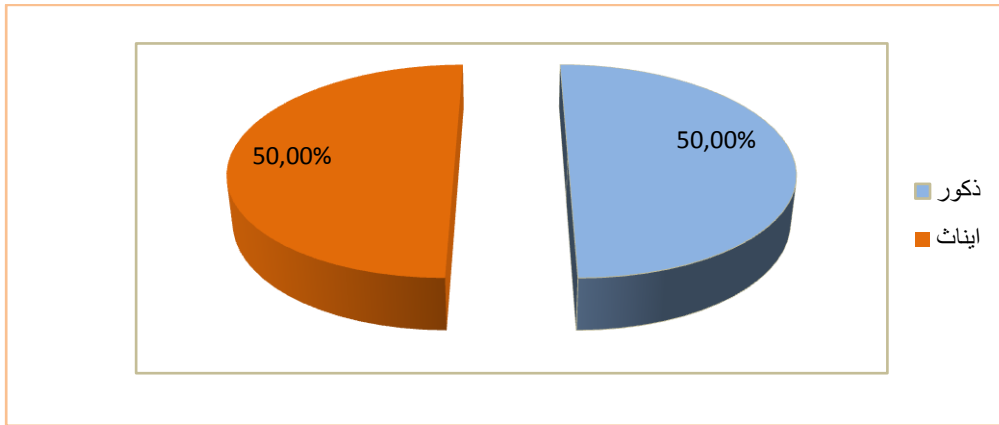
توطئة

يجب أن تكون لكل دراسة مهما كان مضمونها عرض وتحليل لنتائج المتحصل عليها ومناقشة الأجوبة من استمارة الاستبيان ، وخلال بحثنا هذا فقد استعنا باستمارة الاستبيان وبما أنا عينتنا كانت 100 فكان التكرار هو نفسه النسب المئوية فقمنا برسم الدوائر البيانية وجداول للتكرارات.

جدول رقم(1)توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	ذكر	انثى	المجموع
التكرار	50	50	100
النسبة المئوية	50	50%	100%

شكل رقم(1) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس:

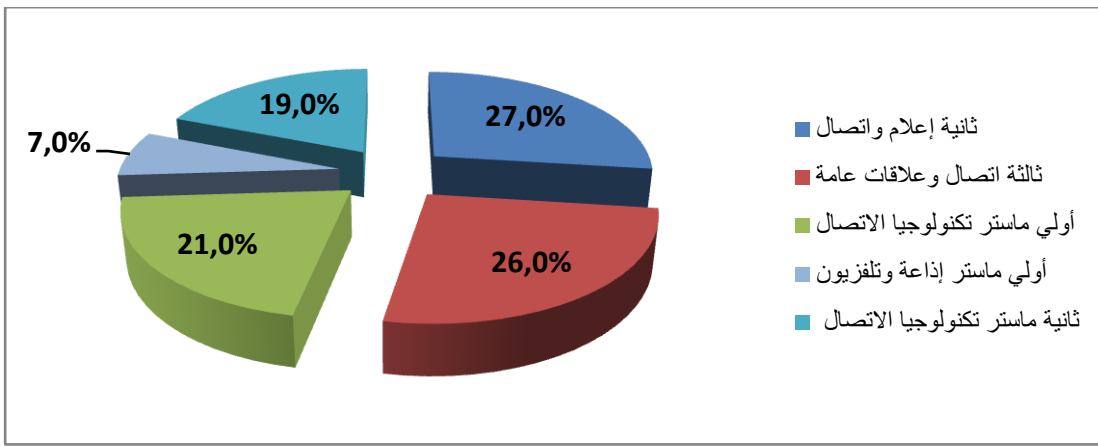


- يتضح من خلال الجدول رقم(1) والدائرة النسبية رقم(1) أن نسبة أفراد العينة حسب الجنس كانت متساوية بنسب 50%، وهذا راجع إلى اختيار الباحثين بطريقة قصديه لإعطاء فرص متساوية لكلا الجنسين من اجل معرفة مدى الممارسة والتعرض للعنف اللفظي في الحياة اليومية ومدى تطبيق العنف اللفظي في موقع تويتز.

جدول رقم (2) يوضح المستوى التعليمي

المجموع	ثانية ماستر تكنولوجيا الاتصال	اولي ماستر تكنولوجيا الاتصال	أولي ماستر إذاعة وتلفزيون	ثالثة علاقات عامة	ثانية إعلام واتصال	المستوي التعليمي
100	19	21	7	26	27	التكرار
%100	%19	%21	%7	%26	%27	النسبة المئوية

شكل رقم (2) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

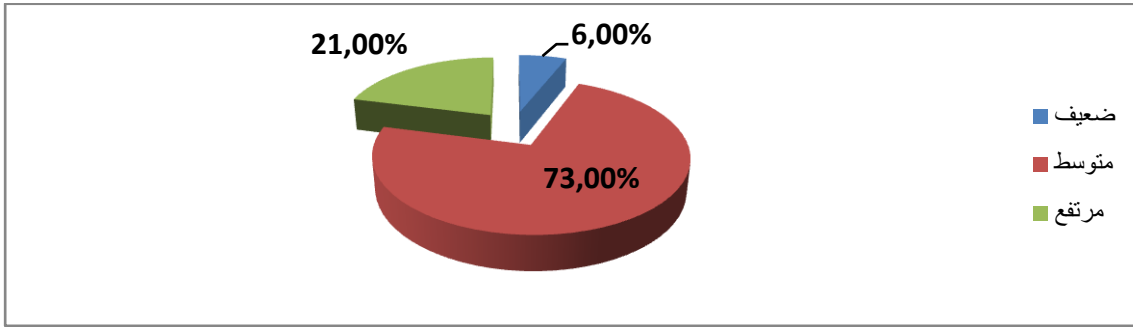


- من الجدول والدائرة النسبية نلاحظ أن نسبة الطلبة للمستوى التعليمي سنة ثانية إعلام واتصال كانت أعلى نسبة بمقدار 27%، ويليه مستوى سنة ثالثة اتصال وعلاقات عامة بنسبة 26%، وهو فارق طفيف يقدر بـ 1%، ثم يليه مستوى سنة أولى ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 21%، أي بفارق 6% عن المستوى الأول، ويأتي في المرتبة الرابعة المستوى التعليمي سنة ثانية ماستر بنسبة 19%، أي بفارق 8%، أما بالنسبة للمستوى التعليمي الأخير أولى ماستر إذاعة وتلفزيون فقدرت نسبته بـ 7% أي بفارق 10%. ويرجع هذا الاختلاف في النسب إلى عدد الطلبة المتمدرسون في كل مستوى لأننا اخترنا نسبة 12.5% من كل مستوى عن طريق العينة الطبقية فكانت هذه النتائج المتفاوتة والمتباينة تبعاً لاختلاف عدد الطلبة في كل مستوى.

جدول رقم(3) يوضح الدخل الأسري

المجموع	مرتفع	متوسط	ضعيف	دخل الأسرة
100	21	73	6	التكرار
100%	%21	%73	%6	النسبة المئوية

شكل رقم(3) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الدخل الأسري

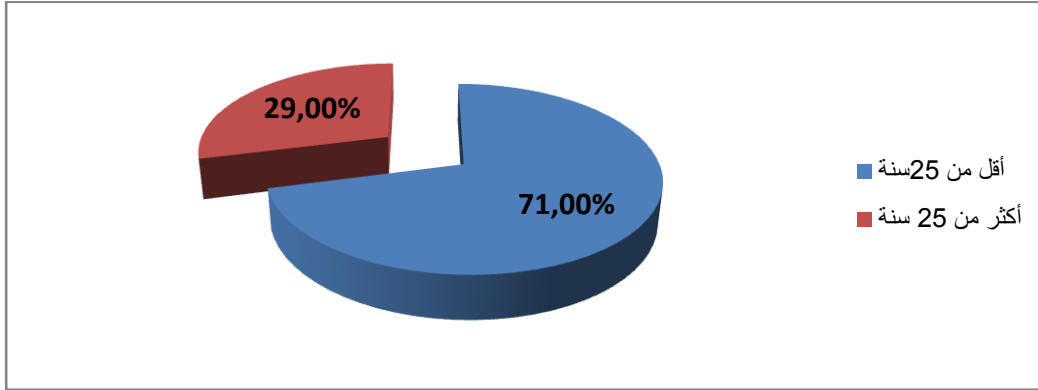


- يتبين لنا من الجدول والدائرة النسبية أن مستوى الدخل الأسري لطلبة إعلام واتصال بجامعة قاصدي مرباح كان الدخل المتوسط بأكبر نسبة حيث قدرت ب 73%، تليها نسبة 21% لذوي الدخل المرتفع وأخيرا ذوي الدخل الضعيف قدرت بنسبة 6%، وقد يرجع هذا إلى خجل بعض الطلبة من ذكر مستوى الدخل الأسري الحقيقي لهم.

جدول رقم(4) يوضح سن أفراد العينة

المجموع	أكبر من 25	أقل من 25	السن
100	29	71	التكرار
100%	29%	71%	النسبة المئوية

شكل رقم(4) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير السن

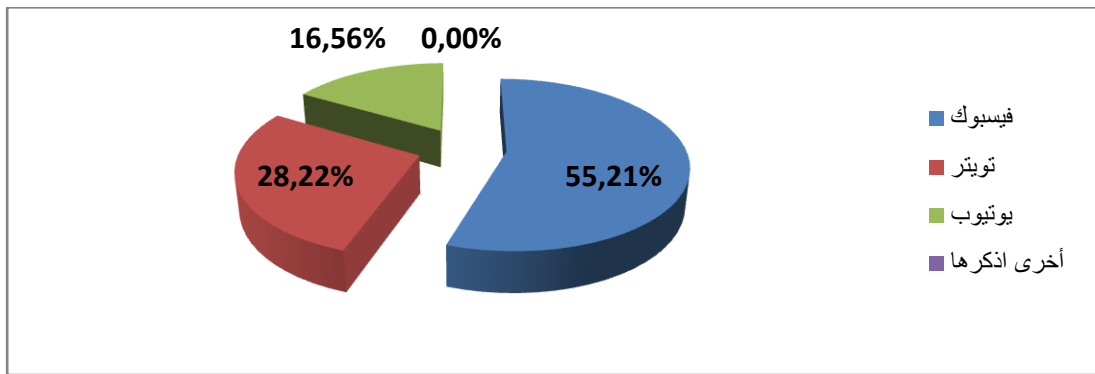


- تبين النتائج المتحصل من الجدول والدائرة النسبية أن اغلب معدل أعمار أفراد العينة كان اقل من 25 سنة، بنسبة 72%، ومن ثم نسبة 28% لمعدل أعمار أكبر من 25 سنة، وهذا يدل على أن عينة البحث هي عينة فتيّة.

جدول رقم(5) يوضح الموقع الأكثر استعمالا لدي الطلبة

الموقع	فيسبوك	تويتر	يوتيوب	أخر	المجموع
التكرار	90	46	26	0	163
النسبة المئوية	55.21%	28.22%	16.56%	0%	100%

شكل رقم(5) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب الموقع الأكثر استعمالا لديهم



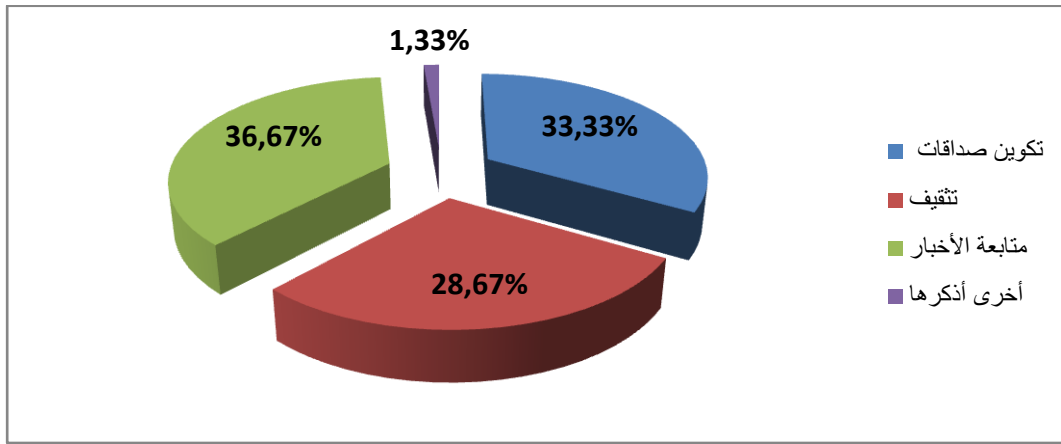
- يظهر لنا من الجدول والدائرة النسبية ، أن أكثر المواقع استخداما من طرف الطلبة هو موقع الفيسبوك حيث قدرت نسبة استعماله ب 55.21%، ومن ثم موقع تويتر بنسبة 28.22%، يليه موقع يوتيوب بنسبة 16.56%، أما بالنسبة لبقية المواقع الأخرى فلا تستخدم من طرف أفراد العينة وهذا راجع إلى شيوع موقع

فيسبوك وسهولة استعماله مقارنة مع تويتر لصعوبة استعماله وعدم شيوعه وموقع يوتيوب لان معظم الطلبة يستخدمون تقنية 3G التي تبطئ وتضعف من عملية فتح موقع اليوتيوب.

جدول رقم(6) جدول يبين الغرض من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

الغرض	تكوين الصداقات	التثقيف	متابعة الأخبار	سبب آخر	المجموع
التكرار	50	43	55	2	150
النسبة	%33.33	%28.67	%36.67	%1.33	%100

شكل رقم(6) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

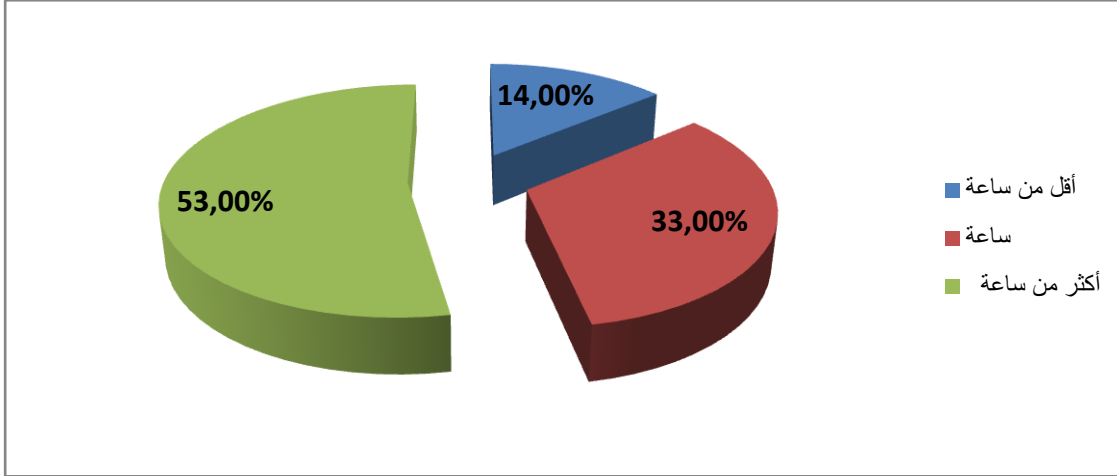


نستنتج من الجدول والدائرة النسبية أن السبب الأول لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي كان متابعة الأخبار بنسبة 36.67%، ومن ثم من اجل تكوين الصداقات بنسبة 33.33%، أما السبب الثالث فكان لغرض التثقيف حيث قدرت نسبته ب 28.67%، أما الأسباب الأخرى المذكورة فهي التسلية والترفيه بنسبة 1.33%، وهذا يدل على أن أفراد العينة متابعين للأخبار ومطلعين على كل ما هو جديد.

جدول رقم(7) جدول يوضح مدة المستغرقة في الجلسة الواحدة

المدة	اقل من ساعة	ساعة	أكثر من ساعة	المجموع
التكرار	14	33	53	100
النسبة المئوية	14%	33%	53%	100%

شكل رقم(7) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب المدة المستغرقة فالجلسة الواحدة



يتضح لنا من الجدول والدائرة النسبية ان نسبة المدة التي يستغرقها الطلبة في الجلسة الواحدة هي 53% بمعدل أكثر من ساعة، ثم نسبة 33% لمعدل الساعة في الجلسة الواحدة، وفي المرتبة الأخيرة نسبة 14% لمعدل اقل من ساعة. وهذا يدل على أن أفراد العينة يستخدمون مواقع التواصل بمعدل أكبر من ساعة، ويعود هذا إلى الإدمان علي استخدام المواقع.

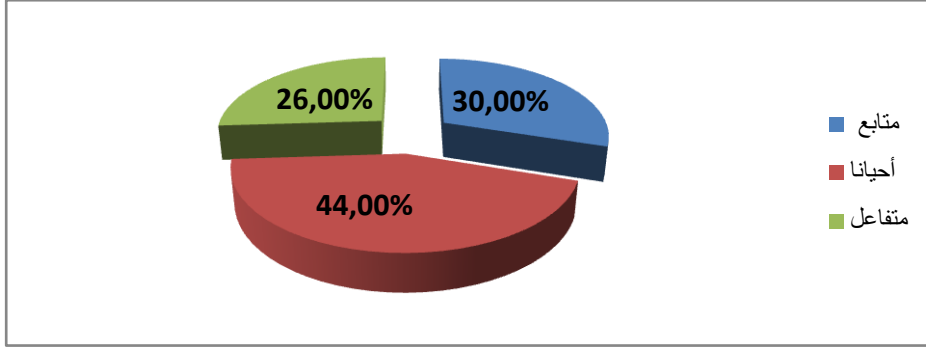
2: سؤال رقم 8: الغرض منه التعرف على سبب إنشاء حساب تويتر من طرف أفراد العينة

-تمثلت إجابة أفراد العينة على هذا السؤال في: أنهم أنشئوا حساب تويتر من اجل متابعة الأخبار بكل أنواعها سواء كانت فنية أو دينية أو غيرها، وأيضاً من اجل إشباع حاجياتهم ورغباتهم، وكذا من اجل الاطلاع علي كل ما هو جديد ومتطور علي حساب ميوله ورغباته، وهناك من أجاب بان سبب إنشائه هو احتياجه في مجال دراسته، وفي الأخير هناك من قال إن السبب من وراء الإنشاء هو مجرد مظهر "برستيج" للتفاخر ولكي يظهر بأنه متابع لتكنولوجيا ومواكب لها.

جدول رقم(8) يوضح المتابعة والتفاعل علي موقع تويتر

المتابعة و التفاعل لموقع تويتر	متابع	أحيانا	متفاعل	المجموع
التكرار	30	44	26	100
النسبة المئوية	30%	44%	26%	100%

شكل رقم(8) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير المتابعة والتفاعل مع تويتر

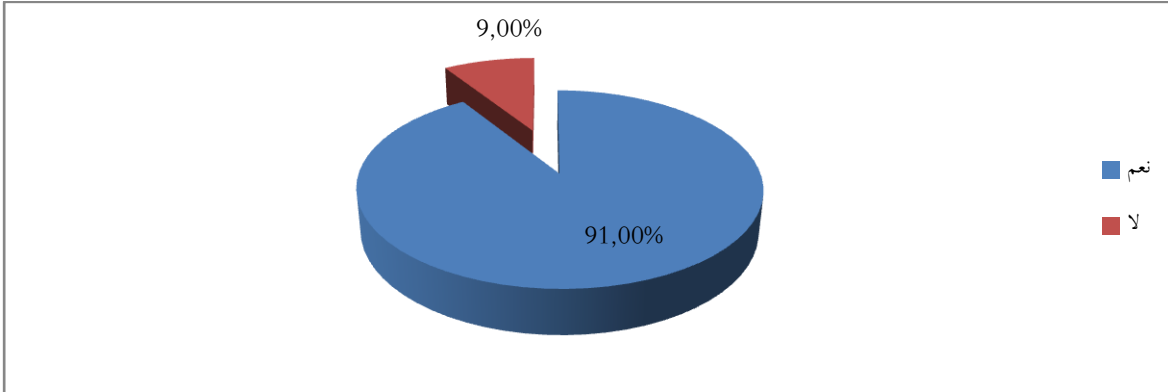


- يتبين لنا من خلال الجدول والدائرة النسبية أن معظم أفراد العينة غير متابعين لموقع تويتر بصفة دائمة حيث تمثلت نسبتهم 44%، أما بالنسبة للمتفاعلين من أفراد العينة فتمثلت نسبتهم في 26%، أما فيما يخص المتابعين لتويتر دون تفاعل فكانت نسبتهم 30%. وهذا يدل على أن أفراد العينة أحيانا يكونون متابعين فقط وأحيانا متفاعلين مع الأحداث والأخبار، وقد يرجع هذا إلي ميولهم واهتماماتهم لأخبار وأحداث علي حساب أخبار أخرى.

جدول رقم(9) يوضح مدي معرفة الطلبة بالعنف اللفظي

لديك فكرة عن العنف	نعم	لا	المجموع
التكرار	91	9	100
النسبة المئوية	91%	9%	100%

شكل رقم (9) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب معرفة الطلبة بالعنف اللفظي

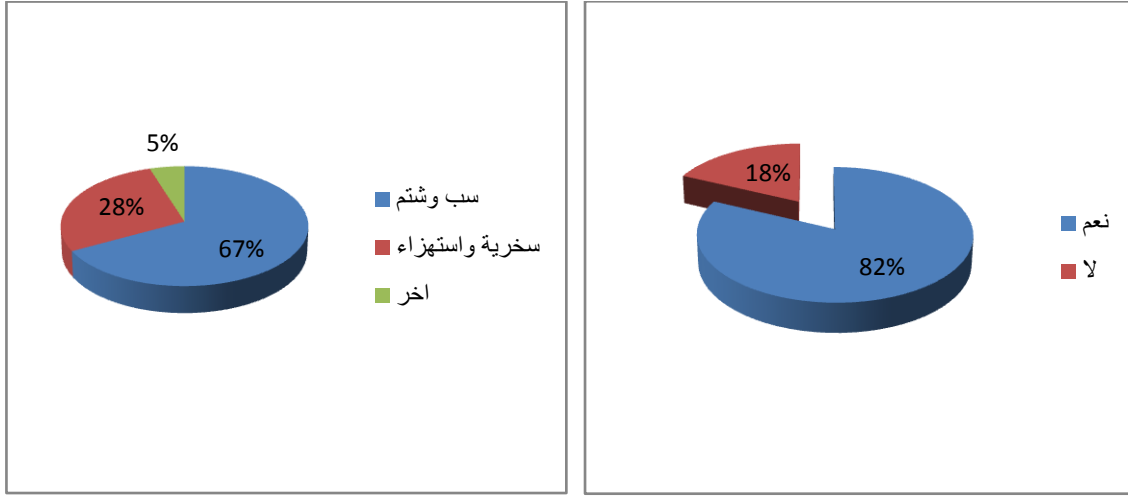


- يتضح لنا من الجدول والدائرة النسبية أن أكثر نسبة كانت لديهم فكرة عن العنف اللفظي بنسبة 91%، أما الذين ليس لديهم فكرة عن العنف اللفظي فكانت 9%، ويرجع هذا الفارق الكبير المقدر بـ 82%، ويعود هذا إلى الانتشار الكبير للعنف اللفظي في حياتنا اليومية المستخدم في المواقع.

جدول رقم (10) يبين معاشة العنف اللفظي ونوعه

المجموع	لا	نعم			معاشة العنف اللفظي
100	18				تكرار
%100	%18	%82			النسبة المئوية
/	/	أخر	سخرية واستهزاء	سب وشتيم	النوع
210	/	4	23	55	التكرار
%100	/	%5	%28	%67	النسبة المئوية

شكل رقم (19) دائرة نسبية توضح معاشة أفراد العينة للعنف اللفظي - شكل رقم(20) دائرة نسبية توضح نوع العنف اللفظي المعاش

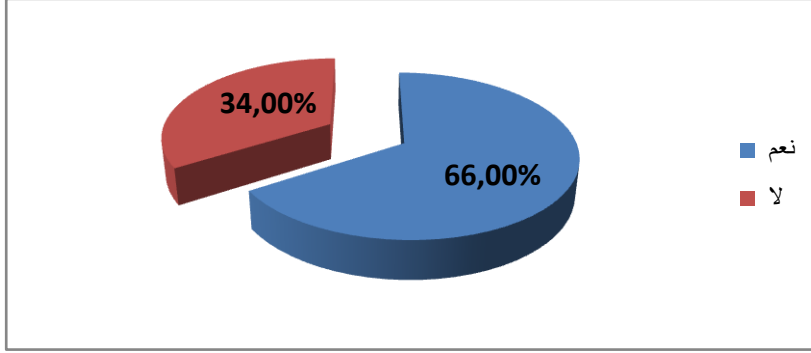


- نستنتج من الجدول والدائرة النسبية أن معظم أفراد العينة عايشوا مظهرا من مظاهر العنف اللفظي حيث كانت نسبتهم 82% ومن ابرز مظاهره كانت السب والشتم حيث قدرت نسبته ب 67% أما المظهر الثاني وهو الاستهزاء والسخرية و قدرت نسبته ب 28% أما فيما يخص أفراد العينة الذين أعطوا اقتراحات لمظاهر أخرى للعنف ف قدرت نسبتهم ب 5% ومن ابرز اقتراحاتهم هي ذكر تعاليق غير محترمة ، أما فيما يتعلق بمن لم يعايشوا العنف اللفظي فكانت نسبتهم 18% وهذا راجع إلى شيوع مظاهر العنف اللفظي بين طلبة إعلام واتصال بصفة كبيرة.

جدول رقم(11) يوضح مدى ممارسة العنف اللفظي

المجموع	لا	نعم	ممارسة العنف اللفظي
100	34	66	التكرار
100%	%34	%66	النسبة المئوية

شكل رقم (11) دائرة نسبة توضح توزيع العينة حسب ممارستهم للعنف اللفظي

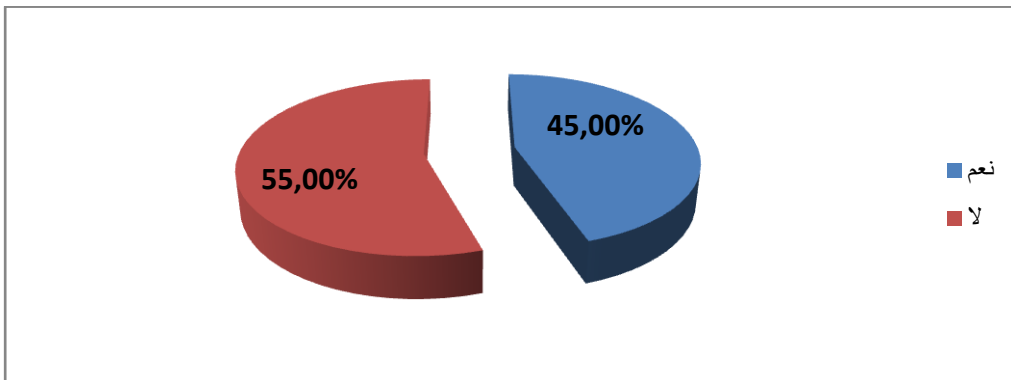


- يتبين لنا من الجدول والدائرة النسبية أن نسبة الذين صرحوا بأنهم قد مارسوا العنف اللفظي هي 66% أما الذين لم يمارسوه فتمثلت نسبته بـ 34%، وقدر الفارق بينهما بنسبة 32%، ولهذا الفارق الكبير دلالة على أن أغلب الطلبة تمارس العنف اللفظي.

جدول رقم (12) يوضح مدى تعرض أفراد العينة للعنف اللفظي

المجموع	لا	نعم	التعرض للعنف اللفظي
100	55	45	التكرار
100%	%55	%45	النسبة المئوية

شكل رقم (12) دائرة نسبة توضح توزيع العينة حسب تعرضهم للعنف اللفظي



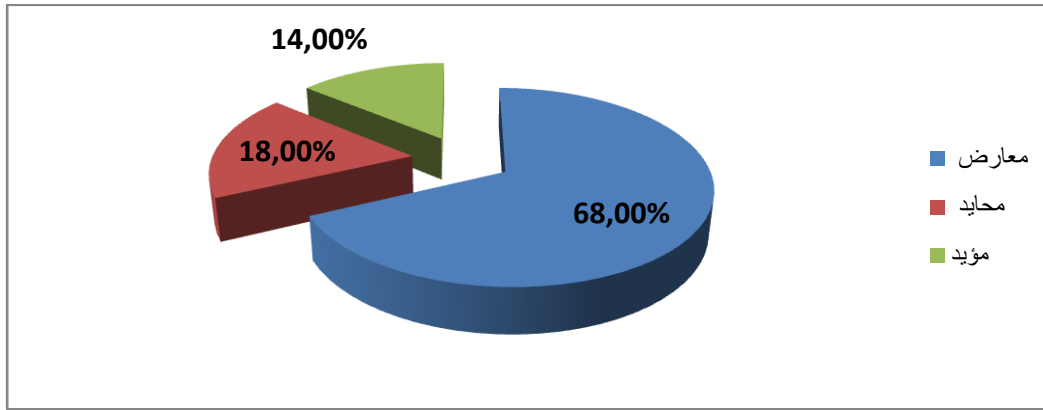
نلاحظ من الجدول والدائرة النسبية أن نسبة أفراد العينة الذين قد تعرضوا للعنف اللفظي بغض النظر عن شكله قد بلغت 45%، والذين لم يتعرضوا للعنف اللفظي كانت نسبتهم 55%، بفارق ضئيل قدر بـ 5%، وإذا قارناه

بنسبة الذين مارسوا العنف نجد أن أفراد العينة مارسوا العنف دون التعرض له وهو دليل علي أنهم هم من يبادرون بالعنف اللفظي.

جدول رقم(13) يبين الموقف من العنف اللفظي

الموقف	معارض	محايد	مؤيد	المجموع
التكرار	68	18	14	100
النسبة المئوية	%68	%18	%14	%100

شكل رقم(13) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب موقفهم من العنف اللفظي



- نلاحظ من الجدول والدائرة النسبية أن معظم الطلبة عارضوا فكرة العنف اللفظي بحيث قدرت نسبتهم

ب68%، أما الذين اتخذوا موقف الحياد فقدرت نسبتهم 18%، أما فيما يخص اقل نسبة كانت من قبل الطلبة

المؤيدين للعنف وتمثلت في 14%، ومن خلال هذه النسبة نرى أن معظم الطلبة هم ضد العنف اللفظي، ومقارنة

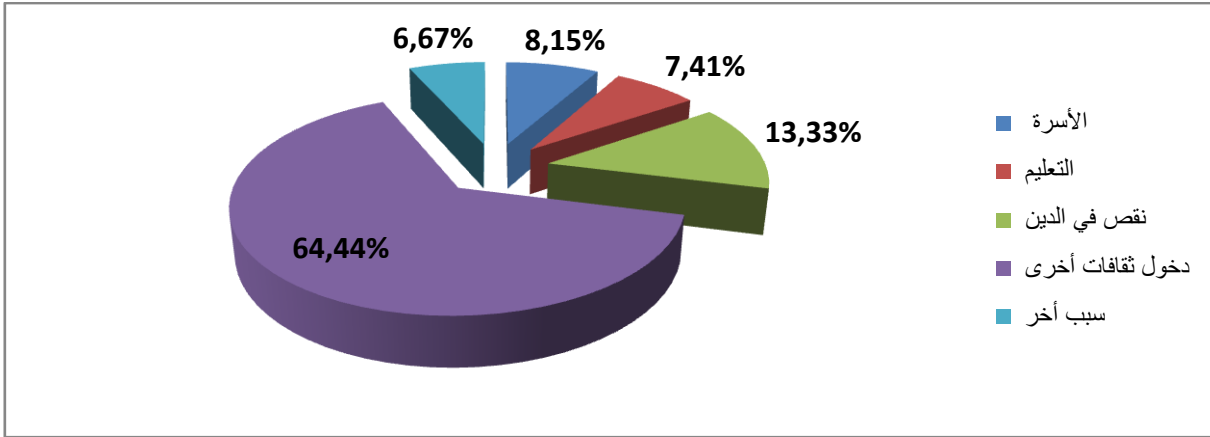
مع النتائج المتحصل عليها في السؤال الخاص بممارسة العنف اللفظي نجد هناك تناقض ويرجع هذا إلي أن أفراد

العينة معارضين للعنف اللفظي ظاهريا وممارسوه خفية.

جدول رقم(14) يبين سبب انتشار العنف اللفظي

المجموع	سبب آخر	دخول ثقافات آخري	غياب الوازع الديني	التعليم	الأسرة	سبب انتشار العنف اللفظي
135	9	87	18	10	11	التكرار
%100	%6.77	%64.44	%13.33	%7.41	%8.15	النسبة المئوية

شكل رقم(14) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب سبب انتشار العنف اللفظي



-يتضح لنا من الجدول والدائرة النسبية أن السبب الرئيسي حسب الطلبة لانتشار العنف اللفظي هو دخول

ثقافات أخرى بنسبة 64.44%، أما السبب الثاني حسب رأيهم فهو غياب الوازع الديني حيث تمثلت

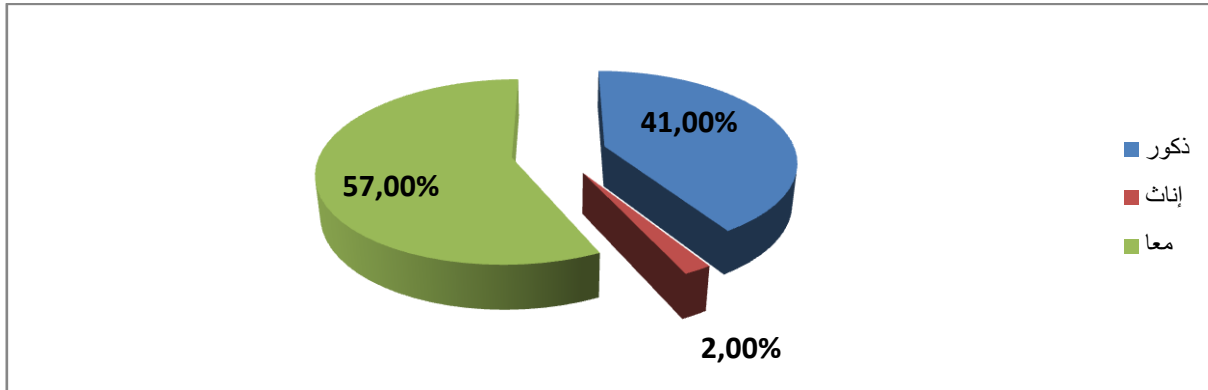
نسبته 13.33%، أما السبب المتمثل في الأسرة فقد جاء في المرتبة الثالثة بنسبة 8.15%، ويليه التعليم بنسبة

7.41%، أما الأسباب الأخرى المقترحة من طرف الطلبة فقد تمثلت في رفاء السوء بنسبة 6.67%.

جدول رقم(15) يبين الفئة الأكثر ممارسة للعنف اللفظي

المجموع	معا	إناث	ذكور	الفئة الأكثر ممارسة للعنف اللفظي
100	57	2	41	تكرار
100%	57%	2%	41%	النسبة المئوية

شكل رقم (15) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الفئة الأكثر ممارسة للعنف اللفظي

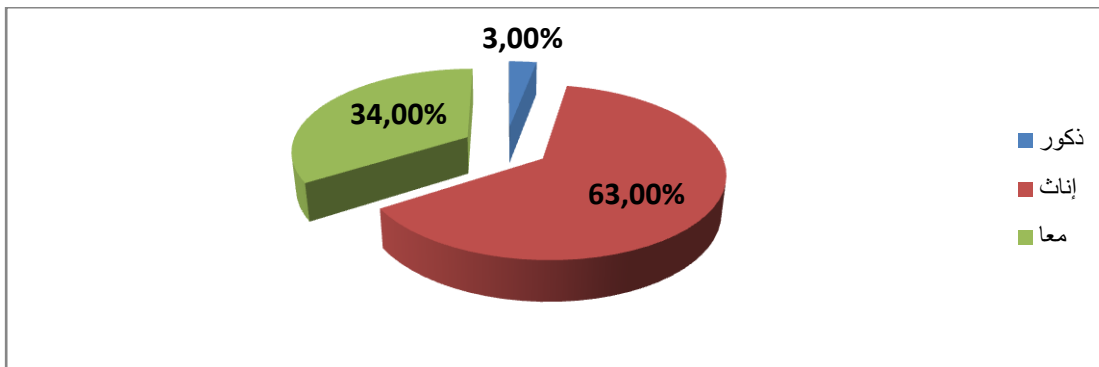


- حسب الجدول والدائرة النسبية يتبين لنا أن اغلب الإجابات جمعت بين الجنسين بنسبة 57%، وتليه نسبة 41% لجنس الذكور، وبالنسبة لنسبة الإناث بـ 2%، وهذا له دلالة على أن العنف اللفظي لغة تمارس من الجنسين.

جدول رقم (16) يبين الفئة الأكثر تعرض للعنف اللفظي

المجموع	معا	إناث	ذكور	الفئة الأكثر تعرض للعنف اللفظي
100	34	36	3	التكرار
100%	34%	36%	3%	النسبة المئوية

شكل رقم (16) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الفئة الأكثر تعرض للعنف اللفظي

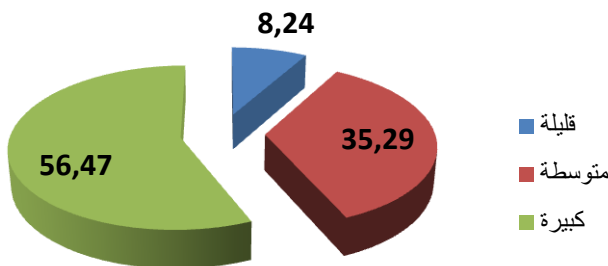


- نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية أن الفئة الأكثر تعرض للعنف هي فئة الإناث بنسبة 63% ونسبة 34% للفتين معا والنسبة الأقل لفئة الذكور تمثلت في 3%، وهذا يدل على أن الإناث أكثر عرضة للعنف اللفظي، نتيجة لطبيعة المجتمع العربي الذي يستقوي فيه عنصر الذكور على حساب عنصر الإناث.

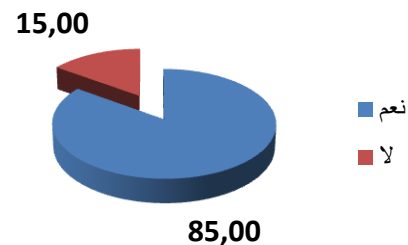
جدول رقم (17) يبين نسبة تواجد العنف اللفظي على تويتر

المجموع	لا	نعم			وجود عنف لفظي
100	15	85			تكرار
100%	15%	85%			النسبة المئوية
/	/	كبيرة	متوسطة	قليلة	نسبة تواجده
85	/	48	30	07	تكرار
100%	/	56.47%	35.29%	8.24%	النسبة المئوية

الشكل رقم (18)



الشكل رقم (17):

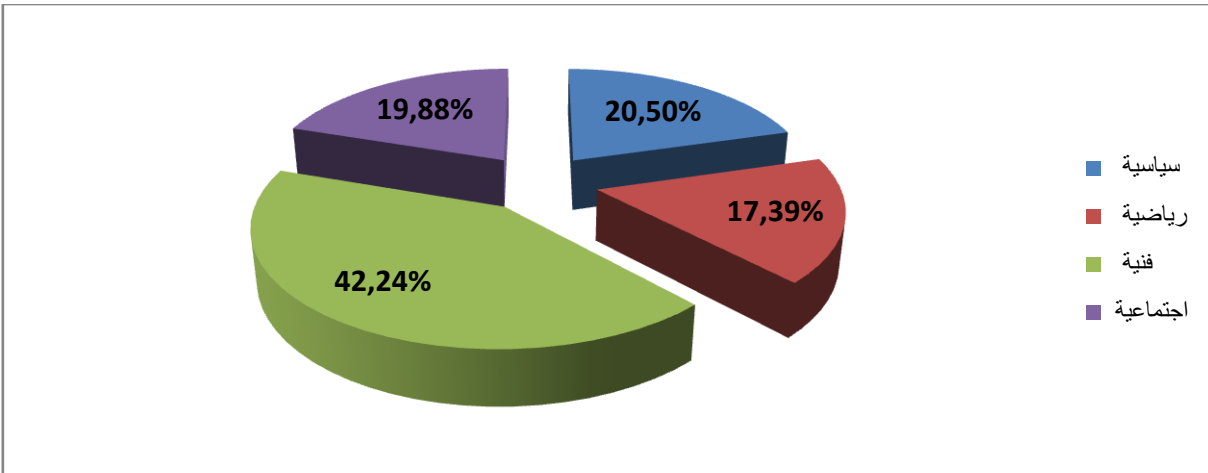


- يتبين لنا من الجدول والدائرة النسبية أن هناك نسبة كبيرة من العنف اللفظي على موقع تويتر حيث تمثلت نسبتها في 56.47%، من نسبة 85%، وتليها نسبة 35.29%، من أفراد العينة الذين يروا بان تواجد العنف بصفة متوسطة، أما فيما يخص الذين رأوا أن نسبة العنف قليلة على موقع تويتر وكانت نسبة الذين نفوا وجود عنف لفظي في تويتر 8.24%، ويعني هذا أن هناك عنف لفظي في تويتر حتى ولو كان بنسبة قليلة.

جدول رقم (18) يبين الصفحات الأكثر تواجدا للعنف اللفظي

الصفحات	سياسية	رياضية	فنية	اجتماعية	المجموع
التكرار	33	28	68	32	161
النسبة المئوية	20%	17%	42%	19.88%	100%

شكل رقم (19) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب الصفحة الأكثر تواجدا للعنف اللفظي

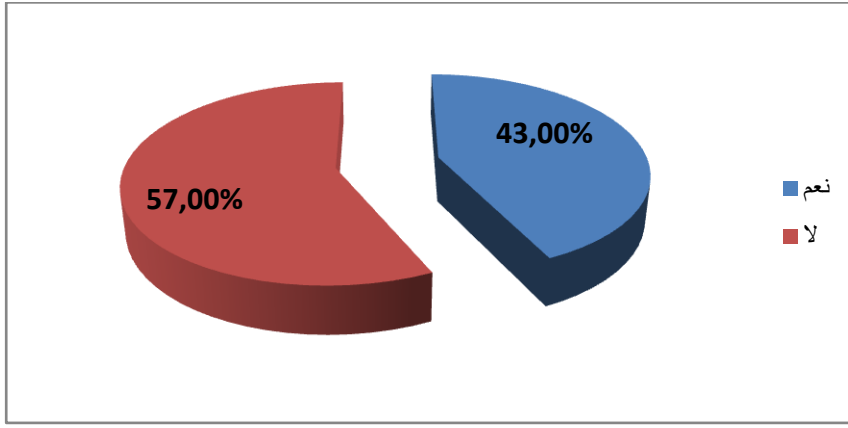


من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا أن أكبر الصفحات تواجدا للعنف اللفظي هي الصفحات الفنية بنسبة 42%، وتليها الصفحات السياسية بنسبة 20.50%، ومن ثم الصفحات الاجتماعية بنسبة 19.18%، وفي الأخير لدينا الصفحات الرياضية بنسبة 17.39%، ويدل هذا على أن الصفحات الفنية تعد من أكثر الصفحات التي يمارس فيها العنف اللفظي وهذا راجع إلى المشاحنات التي تحدث بين جماهير المعجبين وغير المعجبين.

جدول رقم(19) يبين كتابة الألفاظ المسيئة على حسابهم فالتويتير

المجموع	لا	نعم	كتابة الألفاظ السيئة على تويتير
100	57	43	التكرار
100%	57%	43%	النسبة المئوية

شكل رقم(20) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير كتابة الألفاظ المسيئة على تويتير

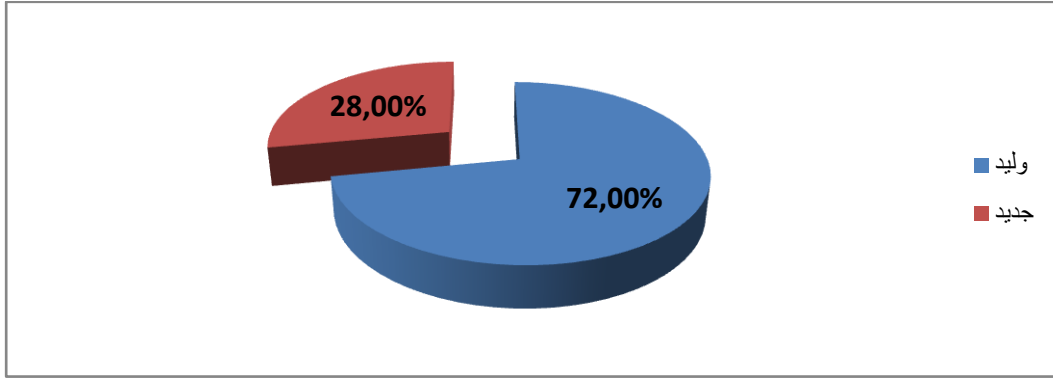


- يتبين لنا من الجدول والدائرة النسبية أن نسبة أفراد العينة الذين اقرؤا أنهم كتبوا على حسابهم في تويتير كانت 43%، أما الذين لم يكتبوا فقدرت ب 57%، ويقدر الفارق بينهما ب 14%، أي أن هناك نسبة معتبرة من الطلبة تنشر على حساباتها ألفاظ مسيئة، وإذا طابقنا هذه النتائج مع نتائج أفراد العينة الذين مارسوا العنف نجد أن هناك فارق بمعنى انه مارسوا العنف اللفظي ولكن لم يكتبوا على حساباتهم في تويتير.

جدول رقم(20) يبين إذا مكان مصدر العنف اللفظي مواقع التواصل الاجتماعي أم هو جديد عليها

المجموع	جديد	وليد	العنف اللفظي ومواقع التواصل الاجتماعي
100	28	72	التكرار
100%	28%	72%	النسبة المئوية

الشكل رقم(21) دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير مصدر العنف اللفظي

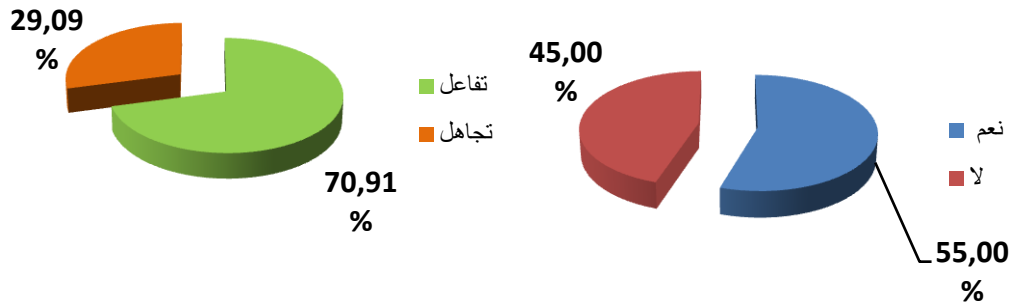


- يتضح لنا من الجدول والدائرة النسبية أن العنف اللفظي هو وليد لمواقع التواصل الاجتماعي حيث كانت نسبته كبيرة تمثلت في 72%، أما فيما يخص الفئة التي رأت انه جديد على مواقع التواصل فكانت نسبتهم 28%، وهذا يعني أن العنف اللفظي صاحب ظهور مواقع التواصل الاجتماعي.

جدول رقم(21) يبين ردة الفعل من التعرض للعنف اللفظي فاتويتر

تعرض الحساب إلى عنف لفظي	نعم		لا		المجموع
التكرار	55		45		100
النسبة المئوية	55%		45%		100%
ردة الفعل	تفاعل	تجاهل	/		/
التكرار	39	16	/		55
النسبة المئوية	70.90%	29.09%	/		100%

شكل رقم(38) دائرة نسبية توضح التعرض الحساب لعنف لفظي وردة الفعل



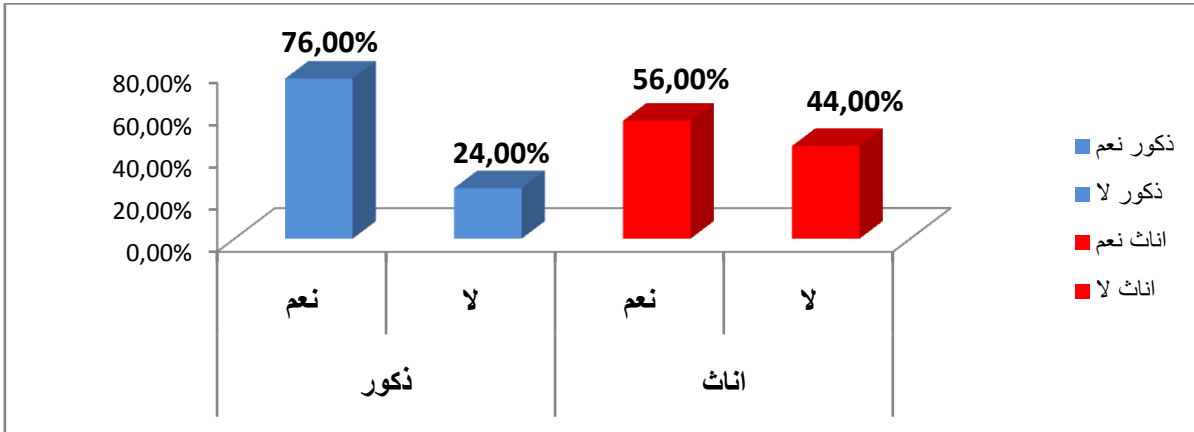
نلاحظ من الجدول والدائرة النسبية أن نسبة الذين تعرضوا للعنف اللفظي وتفاعلوا معه كانت 70.91% من 55%، والذين تجاهلوا كانت نسبتهم 29.09%، أما الذين لم يتعرضوا قدرت نسبتهم ب 45%. وهذا يدل على أن أفراد العينة في حالة ما تعرضوا لعنف لفظي على حساباتهم فإنهم يتجاوبون معه.

الجدول المركبة:

جدول رقم (22) يبين تكرارات ونسب المئوية لمتغير الجنس وممارسة العنف اللفظي

الجنس	ذكور		إناث	
	لا	نعم	لا	نعم
التكرار	12	38	22	28
النسبة المئوية	24,00%	76,00%	44,00%	56,00%

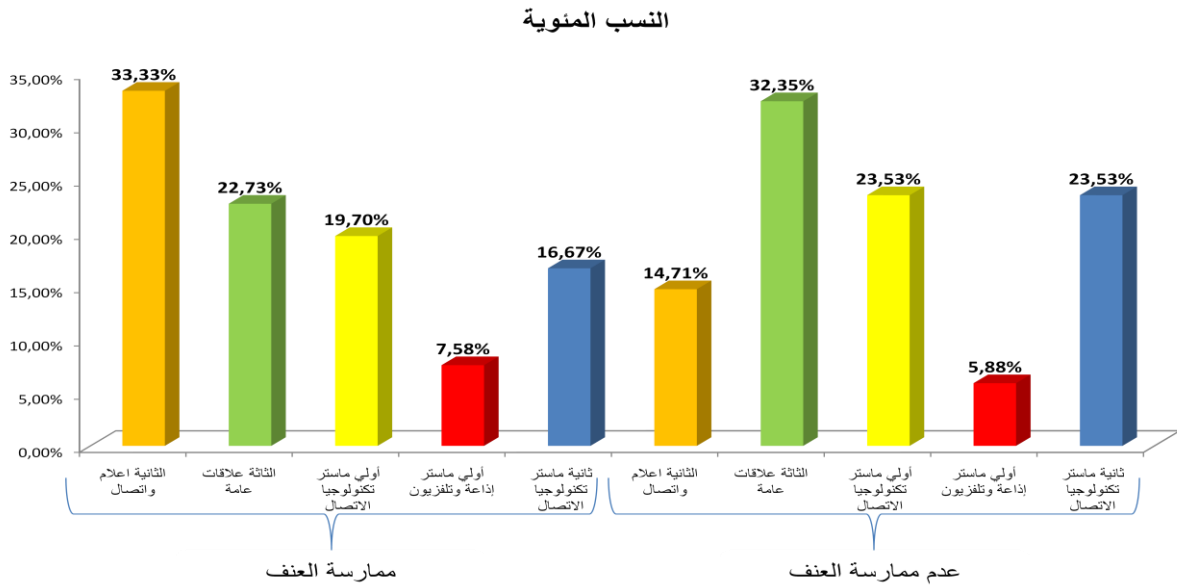
شكل رقم (24) أعمدة بيانية تترجم نتائج الجدول رقم (22)



- نلاحظ من الجدول (22) والأعمدة البيانية (24)، إن نسبة الذكور الذين مارسوا العنف قد بلغت 76% أما الذين لم يمارسوا العنف اللفظي فقد كانت 24%، وبخصوص الإناث الذين مارسوا العنف اللفظي فقد قدرت نسبتهم ب 56%، والذين لم يمارسوه فقدرت ب 44%.

- ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن الفارق كان طفيف لكن يوجد تأثير لعامل الجنس علي ممارسة العنف اللفظي، فالذكور يمارسون العنف اللفظي أكثر من الإناث، ويرجع ذلك لظروف تربية الأثنى بعيدا عن الخشونة والعنف والعدوان على غرار الذكور.

شكل رقم (25) أعمدة بيانية تترجم نتائج المستوى التعليمي وممارسة العنف



- نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية (25) أن المستوى التعليمي الأكثر ممارسة للعنف اللفظي كان من طرف سنة

ثانية إعلام واتصال بنسبة 33.33%، والمستوي التعليمي الأقل ممارسة للعنف اللفظي كان مستوى سنة ثالثة

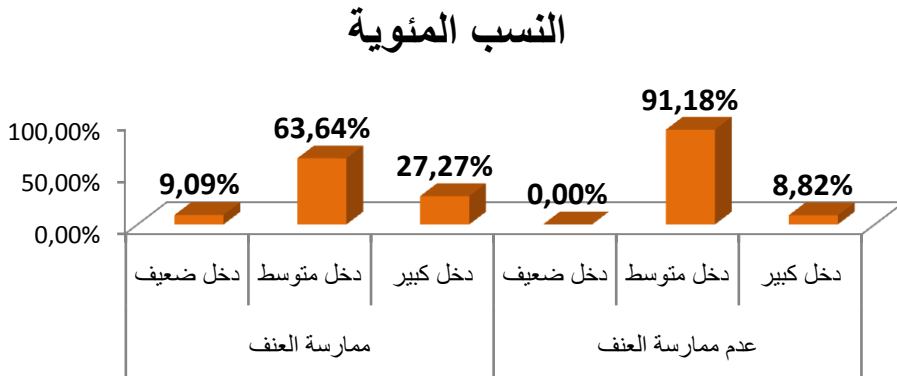
علاقات عامة بنسبة 32.35%، وتفسر هذه النتائج أن طلبة سنة ثالثة علاقات عامة أكثر وعياً ونضجاً بوجوب

عدم ممارسة العنف اللفظي مقارنة مع المستويات الأخرى خصوص مع سنة ثالثة إعلام واتصال.

جدول رقم (23) يبين متغير الدخل وممارسة العنف اللفظي

عدم ممارسة العنف			ممارسة العنف			ممارسة العنف اللفظي
دخول كبير	دخول متوسط	دخول ضعيف	دخول كبير	دخول متوسط	دخول ضعيف	الدخل
3	31	0	18	42	6	التكرار
%8,82	%91,18	%0,00	%27,27	%63,64	%9,09	النسب المئوية

الشكل (26) أعمدة بيانية تترجم نتائج الجدول (23)



يتبين لنا من الجدول (40) والأعمدة البيانية (41) أن ذوي الدخل الضعيف هم أكثر ممارسة للعنف اللفظي

من غيرهم بتكرار 6، أي بنسبة 100% من المبحوثين أصحاب الدخل الضعيف. يليها ذوي الدخل الكبير

بتكرار 18 من اصل 21، وفي الأخير أصحاب الدخل المتوسط بتكرار 42 من مجمل 73.

وتدل هذه النتائج علي أن ذوي الدخل الضعيف يترجمون وينفسون عن مشاكلهم في ممارسة العنف اللفظي

في موقع تويت، ويليها أصحاب الدخل الكبير ويرجع هذا إلى كونهم كل رغباتهم مستجابة مما يجعلهم يظنون أن

لديهم الحق في قول ما يشاؤون فيميلون إلى العنف اللفظي (العنف الرمزي)، وأخيرا أصحاب الدخل المتوسط

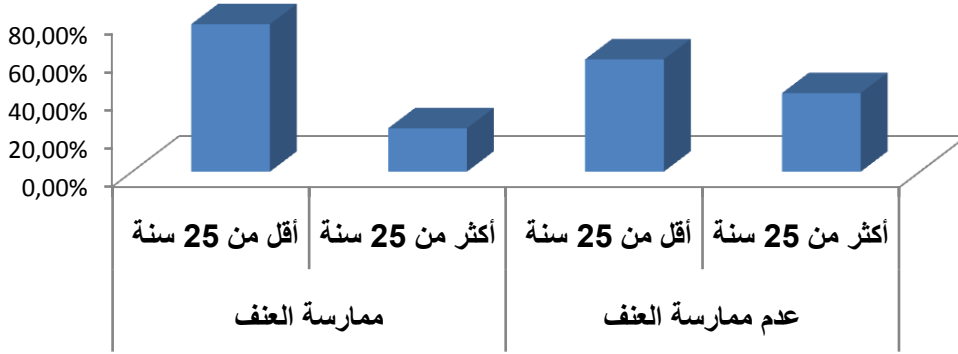
أغلبهم لم يمارسوا العنف اللفظي وقد يرجع هذا إلى كونهم منشغلين في تلبية رغباتهم المتزايدة من اجل تحسين

مستوى دخلهم، بمعنى أن للدخل الأسري تأثير علي ممارسة العنف.

جدول رقم (24) يبين تأثير متغير السن على ممارسة العنف

عدم ممارسة العنف		ممارسة العنف		الممارسة
أكثر من 25 سنة	أقل من 25 سنة	أكثر من 25 سنة	أقل من 25 سنة	السن
14	20	15	51	التكرار
%41,18	%58,82	%22,73	%77,27	النسبة المئوية

شكل رقم(27) يترجم نتائج الجدول رقم (24)



يتبين لنا من الجدول (24) والأعمدة البيانية (27) أن فئة اقل من 25 سنة كان تكرارها 51 من أصل 71 أي بنسبة 77.27% من من كان سنهم اقل من 25 سنة مارسوا العنف اللفظي ،أما فئة أكثر من 25 سنة كان تكرارها 15 من أصل 29، أي بنسبة 22.73%.

أما فيما يخص الذين لم يمارسوا العنف اللفظي فنجد أن نسبة 58.82%، كانوا من فئة اقل من 25 ،أما نسبة 41.18%، فكانت من فئة أكثر من 25 سنة ، ومن خلال هذه النتائج نستطيع القول أن فئة اقل من 25 سنة هي الفئة الأكثر ممارسة للعنف اللفظي. وهذا يعني أن لسن تأثير على ممارسة العنف اللفظي.

الاستنتاجات الأولية عامة:

من خلال النتائج المتحصل عليها عن طريق أداة الاستبيان التي قمنا بتصميمها وفقا لمناهج البحث المتعارف عليها، قمنا بتحليل إجابات أفراد العينة ومعالجتها إحصائيا وفقا لمقاييس الدلالة الإحصائية فتحصلنا على النتائج التالية والمتمثلة في أن اغلب طلبة الإعلام والاتصال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة لديهم معرفة مسبقة بالعنف اللفظي ويمتلكون حساب علي تويتر وفي الأتي عرض للايجابيات ونتائج لأسئلة المتعلقة بالاستبيان (2-3-4).

1. الإجابة على التساؤل رقم(2) أسباب انتشار العنف اللفظي:

إن السبب الرئيسي لانتشار العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر هو: دخول ثقافات أخرى، أما الأسباب الأخرى فكانت غياب الوازع الديني والتعليم والأسرة، أما الأسباب التي اقترحها علينا أفراد العينة فكانت رفقة السوء والأصدقاء الغير محترمين.

2. الإجابة على التساؤل رقم (3) تفسير طلبية إعلام واتصال لظاهرة العنف اللفظي في تويتر

فسر طلبية إعلام واتصال بجامعة قاصدي مرباح ظاهرة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر، إن هذه الظاهرة هي وليدة لمواقع التواصل الاجتماعي كما أن أكثر ممارستها يكونون من جنس الذكور وبالجهة المقابلة الفئة الأكثر تعرضاً للعنف اللفظي هم من الإناث وهذا ما تفسره طبيعة مجتمعنا العربي، وإن معظم أشكال العنف اللفظي التي تعرضوا لها تمثلت في السب والشتيم أما بالنسبة للأشكال التي لم نطرحها وقد تعرضوا لها هي الاستفزاز بعبارات مشينة، كما رأوا أن نسبة تواجد العنف اللفظي في موقع تويتر كانت بصفة كبيرة خصوصاً على مستوى الصفحات الفنية، كما أن معظم أفراد العينة الذين تعرضت حساباتهم للعنف اللفظي قابلوها بالرد عليها بالمثل مع إن موقفهم من العنف اللفظي كان معارضاً له.

3. الإجابة على التساؤل رقم (4) الحلول والتدابير اللازمة للحد من ظاهرة العنف اللفظي

تجلت الحلول المقترحة من طرف أفراد العينة في فرض رقابة الكترونية علي موقع التواصل الاجتماعي تويتر ومسح كل عبارة دالة علي العنف اللفظي، مع اتخاذ إجراءات قانونية ضد كل من يمارس هذا الأخير ومتابعته قضائياً، بالإضافة إلي تجاهل العبارات المسيئة في حالة التعرض لها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج أداة تحليل المضمون

- عرض وتحليل النتائج

- نتائج أولية عامة

توطئة

سنحاول في هذا الجزء من الدراسة وأداة تحليل المضمون أن نتعرف علي المؤشرات الحقيقية لوجود العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر. وبما أننا استخدمنا أداة الملاحظة فوجدنا أن حساب الفنانة أحلام علي تويتر يوجد به عنف كبير خصوصا في الحادثة الأخيرة بينها وبين الإعلامي اللبناني جو أبو غزالي، فكان من الإلزامي التعريف أولا وتقديم ملخص عن الحادثة المراد تحليلها ودراستها. والأساس الذي إعتدنا به في قياس العنف اللفظي وهو التعارف اللغوي أولا للعنف اللفظي الذي ذكرناه في السابق وأشكاله من سب وشتم وقذف وسخرية واستهزاء واستفزاز، وبالمقابل ضد العنف اللفظي ووجدنا المدح والمجاملة.

التعريف بالحدث: كانت بداية الحدث في يوم 13 افريل 2016 عندما قام الإعلامي جو أبو غزالي بتصوير ساخر عن وقف برنامج "ذاكوين" لترد أحلام عبر حسابها الخاص علي تويتر با"أقول لشحاتين بدل ما يتكلموا عن تاج رأسهم الملكة خلي يلماو زبالة اللي ملت الشوارع كنوع من الوطنية".

هذه التغريدة أشعلت موقع التواصل الاجتماعي تويتر فقد اعتبرت الإعلامية نضال الأحمدية أنها بهذه التغريدة قد شتمتهم بأزمة النفايات في شوارع لبنان، وقد شنت الإعلامية نضال أحمدية حملة بمشتاغ #منع أحلام من دخول لبنان وقد تصدر الترنند العالمي، كما تفاعل معه الكثير من اللبنانيين والاعلاميين والنشطاء علي تويتر وقد عبروا عن استيائهم بتغريدات تدل علي العنف اللفظي او لأتدل عن العنف اللفظي.

1- الألفاظ التي لا تدل عن العنف اللفظي:

1. **المجاملة لغة:** هي جاملة بكلام عذب: اسمعه كلاما جميلا فيه كثير من الاحترام، ولو لم يكن مخلصا في كلامه.

جامله: أحسن عشيرته.

2. **المدح لغة:** هو الثناء الحسن. (الصحيح في اللغة)

مدحه كمنعه يمدحه مدحا ومدحه بالكسر هو قول بعضهم والصحيح ان المدح المصدر والمدحة الاسم والجمع

مدح: أحسن الثناء عليه ونقيضه الهجاء. (تاج العروس، 1998).

ب- الألفاظ التي تدل عن العنف اللفظي:

1. السب لغة: هو التكلم في عرض الإنسان بما يعيبه، وهو مصدر سبه يسبه سبا أي شتمه، والسباب أن يقول فيه

بما فيه وما ليس فيه. (احمد مختار عمر، 1429هـ، ص97).

2. الشتم لغة: هو قبيح الكلام ولعلي فيه قذف، وسبه شتمه ويشتمه شتيمًا فهو مشتوم والشتائم التساب، والشتيم

كريبه الوجه. (ابن منظور، 1990، ص318).

3. السخرية والاستهزاء لغة: هي الهزأ والتهكم، ملاحظة ساخرة كان موضع سخرية الجمهور سخر بمنافسه هزئ

به، ولدعه بكلام تهكمي، سخر من الآخرين سخر من الموت، ولم يخشه ولم يعباء به. (الفيروز ابادي، 1995، ص298).

والسخرية هي الاستهانة والتحقير والتنبيه علي العيوب والنقائص علي الوجه، وقد يكون بالمحكات في الفعل

والقول، وقد يكون بالإشارة والإيماء، واستهزأ به فهو ارتاد أو طلب الهزء دون أن يسبق من المهزوء منه فعل يقتضي

ذلك. (ابو حامد الغزالي، 1900، ص78).

4. القذف: يقال قذف بالحجارة أي رمى بها، والمحصنة رماها بزانية، والقاذف الرامي وهو في الأصل رمى الشيء

بقوة ثم استعمل في الرمي بزنا ونحوه. (القحطاني، 1431هـ، ص69). وهو رمي المؤمنات بالفاحشة لما فيه من ضرر بالغ

بسمعتهن وسمعة أسرهن وخطر علي مستقبلهن. (يوسف القرضاوي، دت، ص292).

5. الذم: نقيض المدح ذمه يذمه ذما، فهو مذموم والذمة الملامة، والذموم العيوب، وبه ذمة أي علة أو آفة تمنعه من

الخروج. (ابن منظور، مرجع سابق، ص220).

6. الاستفزاز: حث وتحريض يؤدي إلي الغضب، قصد استفرازه: جعله يضطرب ويفور غضبا، إزعاجه، إثارتته. (جيران

مسعود، 1992، ص56).

التحليل الكمي والكيفي:

الجدول الأول: يمثل فئة الحجم بالنسبة للتغريدات

المجموع	تغريدات لا يوجد فيها عنف اللفظي			تغريدات فيها عنف اللفظي			تغريدة الحجم
	ثخين	عادي	صغير	ثخين	عادي	صغير	الحجم
06	00	00	00	04	01	01	التكرار
100%	00	00	00	66.66%	16.67%	16.67%	النسبة
	00			100%			المجموع

يوضح الجدول الأول حجم خط التغريدات التي نشرتها الفنانة أحلام خلال تلك الحادثة فوجدنا أن كل التغريدات فيها عنف لفظي كان هناك اختلاف في حجم الخط بحيث كان أكبر نسبة لحجم الخط الثخين بـ 66.66%، ثم حجم الخط العادي والصغير كان بنسبة 16.67% ومنه نستنتج أن أحلام شخصية قوية وجريئة بحيث لم تولي أي اعتبار للآخرين وقامت بنشر التغريدة بخط كبير.

الجدول الثاني: يمثل فئة الحجم بالنسبة للتعليقات

المجموع	تعليقات لا يوجد فيها عنف لفظي			تعليقات فيها عنف لفظي			التعليق الحجم
	ثخين	عادي	صغير	ثخين	عادي	صغير	الحجم
المجموع	00	68	00	10	219	6	التكرار
303	00	68	00	10	219	6	التكرار
%100	%00	%22.44	%00	%3.30	%72.28	%1.98	النسبة
	%22.44			%77.56			المجموع

من خلال الجدول الثاني الخاص بحجم خط التعليقات يتبين لنا أن أغلب التعليقات ورد فيها عنف لفظي بنسبة 77.56% وحدة، مقسمة على الأحجام الثلاثة بحيث كان أكبر نسبة للحجم العادي 72.28% ويليها نسبة الحجم الثخين حيث بلغ 3.30% وحدة، ثم الحجم الصغير بنسبة 1.98% وحدة، أما بخصوص التعليقات غير موجود فيها عنف لفظي فكانت بنسبة 22.44% وبحجم عادي. ويعود هذا إلى الحرية الشخصية للمعلق في الكتابة.

الجدول الثالث: يمثل فئة اللون بالنسبة للتغريدات

التغريدة اللون	لون الخط للتغريدات الموجودة بها عنف لفظي			لون خط التغريدات التي لا يوجد بها عنف لفظي			المجموع
	ازرق	اسود	معا	ازرق	اسود	معا	
الحجم	00	02	04	00	00	00	المجموع
التكرار	00	02	04	00	00	00	06
النسبة	%00	%33.34	%66.66	00	%00	%00	%100
المجموع	%100			%100			

يتبين لنا من خلال الجدول الثالث أن مجموع لون خط التغريدات الموجودة بها عنف لفظي هي 6 تغريدات مقسمة

على 2 بالأسود أي بنسبة 33.34% و 4 بالأسود والأزرق معا أي بنسبة 66.66% ، أما فيما يخص

التغريدات التي لا يوجد فيها عنف لفظي فلم نجد ولا تغريدة.

و بما أن اللون الغالب على التغريدات هو اللون الأسود الذي يدل على القوة والغرور و العنف والعدوان والتكبر

نستطيع القول أن شخصية أحلام هي شخصية مغرورة ومتكبرة وعنيفة .

الجدول الرابع: لون خط التعليقات.

التعليق اللون	لون الخط للتعليقات الموجودة بها عنف لفظي			لون خط التعليقات التي لا يوجد بها عنف لفظي			المجموع
	ازرق	اسود	معا	ازرق	اسود	معا	
الحجم	00	231	04	00	03	03	المجموع
التكرار	00	231	04	00	03	03	303
النسبة	%00	%76.23	%1.32	%00	%21.45	%1	%100
المجموع	%77.56			%22.45			

نلاحظ من الجدول الرابع أن مجموع لون خط التعليقات الموجودة بها عنف لفظي بنسبة 77.56% مقسمة بين

الأسود بنسبة 76.23% أما الأسود والأزرق معا فكان بنسبة 1.32% أما بخصوص لون التعليقات التي لا يوجد

بها عنف لفظي فكانت بنسبة 22.44% وحدة مقسمة بين الأسود بنسبة 22.45% ووحدة والأسود والأزرق

معا فكانت بنسبة 1%.

وهذا يعود للحرية الشخصية للمعلقين في اختيار لون الخط المناسب للتعبير عن رأيه.

الجدول الخامس: شكل الوسيط الاتصالي.

المجموع	التغريدات التي لا يوجد بها عنف لفظي				التغريدات الموجودة بها عنف لفظي				التغريدات شكل الوسيط
	رموز وكتابة	كتابة	صورة	رمز	رمز وكتابة	كتابة	صورة	رمز	شكل الوسيط
06	00	00	00	00	03	03	00	00	التكرار
100%	0%	00%	00%	0%	50%	50%	00%	00%	النسبة
	00%				100%				المجموع

من الجدول الخامس نلاحظ أن مجموع التغريدات الموجودة بها عنف لفظي والتي قامت بنشرها الفنانة أحلام هي 6 تغريدات بنسبة 100% مقسمة على 3 تغريدات عبارة عن كتابة بنسبة 50% و 3 تغريدات عبارة عن رمز وكتابة بنسبة 50% وبما أن كل تغريدها بها عنف لفظي فنقول أنها دعمتها برمز دالة على عنف لفظي.

الجدول السادس: شكل الوسيط الاتصالي للتعليقات.

المجموع	التعليقات التي لا يوجد بها عنف لفظي				التعليقات الموجودة بها عنف لفظي				التغريدات شكل الوسيط
	رموز وكتابة	كتابة	صورة	رمز	رموز وكتابة	كتابة	صورة	رمز	شكل الوسيط
303	11	57	00	00	57	176	02	00	التكرار
	3.63%	18.81%	00%	00%	18.81%	58.0%	0.67%	00%	المجموع
%100	%22.44				%77.56				المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن مجموع التعليقات التي بها عنف لفظي هي 235 تعليق أي بنسبة 77.56% مقسمة بين 176 تعليق أي بنسبة 58.08% عبارة عن كتابة و 57 عبارة عن رموز وكتابة أي بنسبة 18.81% وصورتان أي بنسبة 0.67%، أما التعليقات التي لا يوجد بها عنف لفظي فكانت 68 تعليق بنسبة 22.44% مقسمة بين 57 كتابة أي بنسبة 18.81% و 11 تعليق عبارة عن رموز وكتابة معا بنسبة 3.63%.

ومنه نستنتج أن التعليقات كانت متنوعة ومن بينها صورتان والصورة بألف كلمة بما معناه أن هناك تأكيد للعنف اللفظي كتابة وصورة ورمزا ، ونجد أيضا هناك تأكيد بالرموز والكتابة للتعليقات التي لا يوجد بها عنف لفظي

الجدول السابع: طبيعة التفاعل

المجموع	تعليق	إعادة التغريد	إعجاب	طبيعة التفاعل
1.685	303	00	1.382	التكرار
	303		1.382	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول انه كان هناك تفاعل كبير مع الحدث سواء بالإعجاب أو التعليق .

2) فئات المضمون: ماذا قيل؟

الجدول الثامن: فئة الموضوع.

المجموع	ثقافي	اجتماعي	سياسي	فني	فئة الموضوع
612	00	00	303	309	التكرار
%100	%00	%00	%49.50	%50.50	النسبة

نلاحظ من الجدول أن الموضوع كان فني بدرجة أولى حيث تكرر 309 مرة بنسبة %50.50 ويليه سياسي

بتكرار 303 أي بنسبة %49.50.

وهذا راجع إلى أن الموضوع كان في البداية يخص الجانب الفني إلى انه فهم انه يمس شخصية وكرامة الشعب

اللبناني فتحول الموضوع إلى سياسي وعداوة بين المجتمع الخليجي والشعب اللبناني ترجمت هذه العداوة على موقع

التواصل الاجتماعي تويتر حيث عبر النشطاء على هذا الأخير بألفاظ دالة على العنف اللفظي ومنهم من اكتفى

بتعليقات محايدة تجنبا للفتنة.

الجدول التاسع: فئة الموضوع.

المجموع	المغرب العربي	المشرق العربي	مكان الحدث
309	00	309	التكرار

يتضح من الجدول أن الحادثة المدروسة وقعت في المشرق العربي بين الفنانة أحلام والإعلام اللبناني ثم اتخذت نطاقاً أوسع وتحولت إلى مشادة كلامية بين الخليج والشعب اللبناني على موقع التواصل الاجتماعي.

الجدول العاشر: فئة الفاعل

فئة الفاعل	الفنانة أحلام	فنان	إعلاميون	جمهور عام	شركات ومواقع فنية	المجموع
التكرار	06	08	07	261	27	309
النسبة	% 1.94	2.59	% 2.27	% 84.47	% 8.73	% 100

يتبين لنا من الجدول أن مجموع تكرار فئة الفاعل كان 309 مقسمة على 6 تغريدات للفنانة أحلام أي بنسبة 1.94% و 8 تغريدات لفنانين آخرين بنسبة 2.59% و 7 تغريدات لإعلاميين بنسبة 2.27% أما الجمهور العام 261 بنسبة 84.47% والشركات والمواقع الفنية 27 أي بنسبة 8.73%.

ومنه نستنتج أن الأطراف الأكثر فعالية مع الحدث كانت الجمهور العام.

الجدول الحادي عشر: فئة الهدف.

فئة الهدف	سياسي	اجتماعي	اقتصادي	فني	المجموع
التكرار	233	50	00	26	309
التكرار	%75.40	%16.19	%00	%8.41	%100

نلاحظ من الجدول أن مجموع تكرار فئة الهدف هو 309 مقسمة على سياسي بنسبة 75.40% و 8.41%

فني، و 16.19%، ولم تكن هناك أي أهداف اقتصادية.

ومنه نستنتج أن فئة الهدف بالنسبة للفنانة أحلام كانت فنية غير أن رد الفعل عليه كان سياسي اجتماعي.

الجدول الثاني عشر: فئة الجمهور المستهدف.

فئة الجمهور المستهدف	الحلومين	جمهور عام	الإعلاميون	فنانون	المجموع
التكرار	02	01	02	01	06

يتبين لنا من الجدول أن مجموع فئة الجمهور المستهدف لتغريدات أحلام كان بتكرار 6 تمثل في تغريد تين لجمهورها (الخلوميين) وتغريد تين توجهت بها للإعلاميين وتغريدة للجمهور العام وتغريدة خصتها للفنانة (شمس).

الجدول الثالث عشر: فئة الاتجاه

فئة الاتجاه	مع أحلام (الخلوميين)	محايد	ضد أحلام	المجموع
التكرار	67	82	154	303
النسبة	% 22.11	% 27.07	% 50.82	% 100

يتضح لنا من الجدول أن فئة الاتجاه كانت بتكرار 303 مقسمة بين معارضين لأحلام بتكرار 154 أي بنسبة 50.82% والفئة المحايدة فكانت بتكرار 82 بنسبة 27.07%، أما الفئة المؤيدة لأحلام فتكررت 67 أي بنسبة 22.11%.

ومنه نستنتج أن اغلب المعلقين كانوا ضد الفنانة أحلام وهذا ما يفسر لنا وجود عنف لفظي بصفة كبيرة في موقع التواصل الاجتماعي فاشبعوا رغبتهم بكتابة ألفاظ عنيفة.

الجدول الرابع عشر: يوضح وحدة الفكرة.

وحدة الفكرة	تدل عن العنف اللفظي	لا تدل عن العنف اللفظي	المجموع
التكرار	241	68	309
النسبة	%78	%22	% 100

يتبين لنا من الجدول أن مجموع تكرار وحدة الفكرة كان 309 مقسمة بين 241 فكرة تدل عن العنف اللفظي بغض النظر عن نوعها بنسبة 78% و 68 فكرة لا تدل عن العنف اللفظي اي بنسبة 22%. ومنه نستنتج أن هناك عنف لفظي كبير يمارس في موقع التواصل الاجتماعي تويتر.

الجدول الخامس عشر: يوضح وحدة العبارة.

وحدة العبارة	سلبية								المجموع
	استفزاز	قذف	سب وشتيم	تهديد	الذم	سخرية واستهزاء	مدح ومعاملة	نصح	
التكرار	35	56	166	18	10	81	81	06	453
النسبة	%7.72	%12.36	%36.64	3.97%	2.20%	17.89%	17.89%	1.32%	%100
المجموع	%80.79								%19.21

يتضح لنا من الجدول أن مجموع تكرار وحدة العبارة هو 453 قسمناها إلى سلبية وإيجابية فمجموع تكرار وحدة العبارة السلبية كان 366 مرة أي بنسبة 80.79% تمثل في الاستفزاز بتكرار 35 مرة أي بنسبة 7.72% والقذف ب 56 مرة بنسبة 12.36%. أما السب والشتم فكان ب 166 مرة بنسبة 36.64% وكذلك التهديد 18 مرة أي بنسبة 3.97% والذم 10 مرات بنسبة 2.20% أما السخرية والاستهزاء 81 مرة بنسبة 17.89% ، أما بخصوص وحدة العبارة الايجابية فكان مجموع تكرارها 87 قسمت ما بين مدح ومجاملة 81 بنسبة 17.89% مرة والنصيحة 6 مرات أي بنسبة 1.32% .

ومنه نستنتج أن العبارات المسيئة (المتواجدها بما عنف لفظي) كانت بنسبة كبيرة مقارنة مع العبارات الايجابية، ويعود هذا إلى أن الذين كتبوا ألفاظ مسيئة اشبعوا حاجياتهم برد بأسلوب عنيف على الغضب المكبوت لديهم، والذي تولد عن إساءة الفنانة أحلام إلى مجتمعهم.

الجدول السادس عشر: يوضح وحدة الكلمة.

المجموع	ايجابية		سلبية					وحدة الكلمة	
	مدح ومجاملة	نصح	سخرية واستهزاء	الذم	تهديد	سب وشتم	قذف		استفزاز
602	94	41	105	17	22	214	63	46	التكرار
%100	15.61%	6.81%	17.44%	2.83%	3.65%	35.54%	10.47%	7.65%	المجموع
	%22.42		%77.58						المجموع

نلاحظ من الجدول أن مجموع وحدة الكلمة كان 602 قسمت بين كلمات سلبية وإيجابية فمجموع الكلمات السلبية كان 467 كلمة أي بنسبة 77.58% موزعة على حسب نوع الكلمة فتكررت لدينا الكلمات التي بها استفزاز 46 مرة بنسبة 7.65% أما القذف 63 مرة بنسبة 10.47%، والسب والشتم 214 بنسبة 35.54% والتهديد 22 مرة بنسبة 3.65% إضافة إلى الذم 17 مرة بنسبة 2.83% وأخيرا السخرية والاستهزاء ب 105 مرة أي بنسبة 17.44% ، أما بخصوص مجموع الكلمات الايجابية كان 135 اي بنسبة 22.42%

قسمت بين نوع الكلمة فتكرر لدينا المدح والمجاملة 94 مرة أي بنسبة 15.61% أما النصيحة 41 مرة أي بنسبة 6.81% .

ومنه نستنتج أن مجموع الكلمات السلبية كان أكبر مقارنة مع الكلمات الايجابية. وهذا تلبية لحاجياتهم بالرد على ما اتجه إليهم من استفزازات التي راو أنها تمس شخصيتهم بما أنهم ينتموا إلى الشعب اللبناني أو أنهم اشبعوا رغبتهم فالانتقام من الفنانة أحلام لكرهم لها رغم أن الموضوع لا يخصهم.

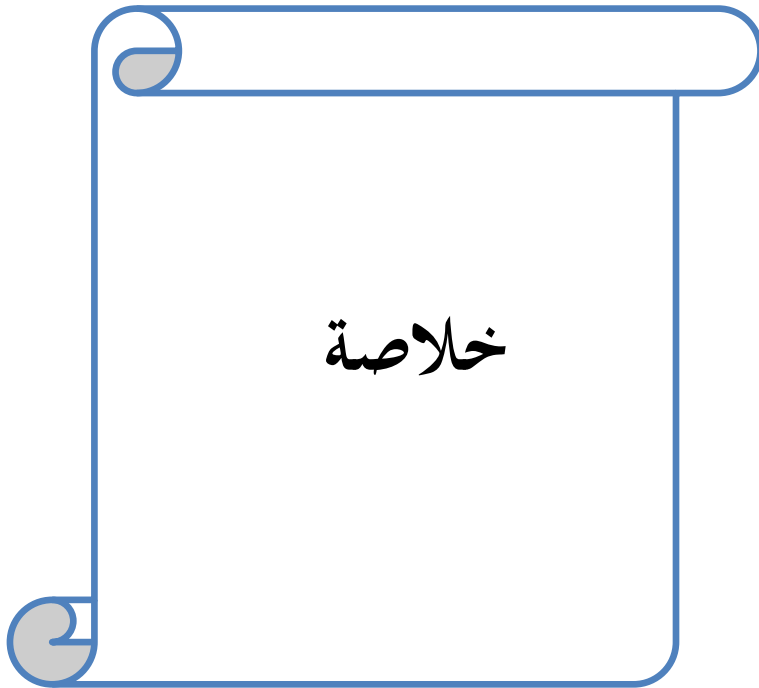
استنتاجات أولية عامة:

الإجابة عن التساؤل (1) شكل وحجم العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر لحساب الفنانة أحلام:

من خلال النتائج المتحصل عليها بحساب التكرارات والنسب المئوية لشكل أي فئات كيف قيل؟ وجدنا أن هذه الدلالات الإحصائية تدل على أن العنف اللفظي كان كبير وهذا ما إستنتاجناه من فئات تحليل شكل (حجم الخط ولونه وطبيعة الوسيط الاتصالي وطبيعة التفاعل) بالنسبة لتغريدات والتعليقات.

أما فيما يخص فئات المضمون ماذا قيل؟ فنجد أيضا أن الدلالة الإحصائية أعطت لنا نتائج دالة على وجود العنف وهذا من خلال المفردات المعبرة عليه من أبرزها نجد عبارات الشتم والسب و السخرية والاستهزاء بالإضافة إلى الاستفزاز من أمثلتها وصف الفنانة أحلام بطباله والراقصة والبقرة الضاحكة وعبارات أخرى لم نستطع ذكرها لأنها تجاوزت حدود المعقول.

وفي الأخير نستطيع القول أن مؤشرات العنف اللفظي كانت كبيرة من حيث الشكل والحجم في حساب الفنانة أحلام سواء كانت من طرفها أو من طرف الجمهور.



كانت هذه الدراسة عبارة عن رحلة عابرة وقصيرة الأمد تستهدف في جوهرها تسليط الضوء حول مشكلة العنف اللفظي في موقع التواصل الاجتماعي تويتر، فحاولنا فيها قدر المستطاع أن نلم بكل جوانب الموضوع وحيثياته، فكانت نقطة بدايتنا بناء استبيان لتتعرف علي تفسير طلبة إعلام واتصال لظاهرة العنف اللفظي في تويتر فكانت نتائج كالتالي:

- أن معظم أفراد العينة لديهم فكرة مسبقة عن العنف اللفظي فاتووتر وأنهم تعرضوا له أو مارسوه أو كتبوه علي حساباتهم فاتووتر، وأن أكثر الصفحات وجودا للعنف اللفظي فاتووتر هي الفنية، التي اخترنا علي أساسها أن نقوم بتحليلها لمعرفة المؤشرات الحقيقية للعنف اللفظي فاتووتر، وأن اقتراحهم للحد من هذه الظاهرة التي تفاقمت في الآونة الأخيرة أن تكون هناك رقابة إلكترونية علي موقع تويتر.

- وبعد انتهائنا من الأداة الأولى مررنا إلي أداة تحليل المضمون لتتعرف علي الصورة الحقيقية للعنف اللفظي في تويتر، فقمنا بتحليل حساب في عليه كان للفنانة أحلام، فوجدنا انه كان هناك عنف لفظي كبير من طرفها ترجمته بتغريدات معبرة عن الإساءة اللفظية، وكان هناك عنف لفظي ممن ردوا عليها معبرين عن غضبهم الشديد واشتملت تعليقاتهم في الجمل علي شتي أنواع السب والشتم والسخرية والاستهزاء والاستفزاز ووصلت إلي حد القذف و الطعن في الشرف فوصفوها بالطاقة أي الرقاصة، والبقرة الضاحكة والحلقة المفقودة بين القردة والإنسان، وإنها مجرد دعاية لكنناكي. وفي المقابل نجد بعض عبارات المدح والمجاملة مثل قولهم بأنها صوت طربي أصيل، بالإضافة إلي مدح بلدهم لبنان ببلاد الثقافة و الفن وبلاد جبران خليل جبران وبلد الرقي وفي المقابل هي دالة عن العنف اللفظي لان فيها نوع من الاستفزاز للفنانة أحلام مما أثار غضبها لترد عليهم بأشد عبارات التهديد والوعيد.

- هكذا كانت رحلة دراستنا مصحوبة ببعض المشاكل والصعوبات لكن تمت في الأخير وهذا بفضل ربي ومن نعمته وفضله علينا، فان أصبنا فهذا بفضل ربي وان أخطئنا فهو من الشيطان وأنفسنا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع:

المصادر:

- القرآن الكريم

الكتب باللغة العربية:

1. الجوهرى أبو نصر الفارابي: الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، ط4، دار العلم للملايين، 1987، بيروت.
2. محمد بن محمد بن عبد الرزاق المرتضى الزبيدي: تاج العروس من جواهر القاموس، ط1، دار الهداية، الكويت، 1984.
3. يوسف القرضاوي: الحلال والحرام في الإسلام، ط1، الزيتونة للإعلام والنشر، دت، مصر.
4. إبراهيم التو هامي وآخرون، التهميش والعنف الحضري، ط1، دار الهدى، 2004، قسنطينة.
5. إبراهيم الدر، الأسس البيولوجية لسلوك الإنسان، ط1، دار المعرفة، 1994، بيروت.
6. إبراهيم بن عبد العزيز دجيلج: مناهج وطرق البحث، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، 2008، عمان.
7. أبو حامد الغزالي: احياء علوم الدين، ط1، عالم الكتب لطباعة والنشر، 1995، بيروت.
8. إجلال إسماعيل حلمي: العنف الأسري، ط1، دار قباء، المغرب، 1999.
9. احمد: المرشد فالبحت العلمي، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009، الجزائر.
10. احمد اوزي: تحليل المضمون ومنهجية البحث، الشركة المغربية للطباعة، ط1993، 1، المغرب.
11. احمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، دار المطبوعات الجزائرية، 2010، الجزائر.
12. بيير بورديو: العنف الرمزي، ترجمة نظير جاهل، ط1، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1994.
13. جمال الدين محمد مكرم ابن منظور: لسان العرب، ج2، ط1، دار صادر، بيروت، 1956.

14. جيهان احمد أرشطي: الأسس العلمية لنظريات الاتصال، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978.
15. حامد عبد السلام زهران: علم النفس والنمو والطفولة والمراهقة، ط5، القاهرة، 1995.
16. حسن عماد مكاوي وليلي السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1989.
17. خالد غسان يوسف المقدادي: ثورة الشبكات الاجتماعية، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
18. خالص جلبي: سيكولوجية الحل السلمي، ط1، دار الفكر المعاصر، 1998، بيروت.
19. رشاد على عبد العزيز موسى وزينب بنت محمد زين العايش، سيكولوجية العنف ضد الاطفال، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 2009.
20. سعيد بن علي بن وهب القحطاني: أفات اللسان، ط9، مطبعة السفير، 1431هـ، الرياض.
21. صادق عباس مصطفى: الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، ط1، دار الشروق لنشر والتوزيع، عمان، 2008.
22. صالح سعود: الإعلام الجديد وقضايا المجتمع، ط2، جامعة الملك عبد العزيز، 2011م، جدة.
23. عامر قنديلجي وإيمان السامرائي، البحث العلمي النوعي والكمي، دط، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
24. عبد الحميد محمد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط1، عالم الكتب، القاهرة 1998.
25. وائل عبد الرحمان التل وعيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط2، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان، 2007.
26. عامر: الأصولية والعنف والإرهاب، ط1، مصر لطباعة والنشر والتوزيع، 2000، مصر.

27. عبد الرحمان بدوي: مناهج البحث، ط3، وكالة المطبوعات، 1977،
28. عبد الرحمان عيسوي، سيكولوجية الجنوح، دط، دار النهضة العربية، 1984، بيروت.
29. عمار بوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995، الجزائر.
30. فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه ووسائله، ط1، دار الفجر لنشر و التوزيع، 2003م، الجزائر.
31. فضيل دليو: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، ط1، منشورات جامعة قسنطينة، 1999م، قسنطينة.
32. فهد بن عبد الرحمن الشميمري: التربية الإعلامية، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010م، الرياض.
33. مجموعة مؤلفين: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ط1، مركز الجوار الأوربي، 2014، أوربا.
34. محمد الجوهري وآخرون، المشكلات الاجتماعية، ط1، دار المعرفة الجامعية، 1995، القاهرة.
35. محمد العروسي: المختصر فالمنهجية القانونية، ط1، الخطاب للطباعة، 2009م، مكناس.
36. محمد عبد الرزاق الدليمي: الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، ط1، دار الرائد للنشر والتوزيع، 2011، الأردن.
37. محمد علاوي: سيكولوجية العدوان والعنف في الرياضة، ط1، مركز الكتاب لنشر، 1998، مصر.
38. محمد محمد علي: علم الاجتماع ووقت الفراغ، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1981، مصر.
39. محمد مصطفى عبد المعطي، الاضطرابات النفسية في المراهقة، ط1، دار القاهرة، 2001، القاهرة.
40. محمد عامر زيان، البحث العلمي مناهجه وتقنياته، ط4، دار الشروق 1983، جدة.
41. مرزوق عبد الحكم العادلي: الإعلانات الصحفية دراسة في الاستخدامات و الاشباع، ط1، دار الفجر لنشر و التوزيع، 2007، الجزائر.
42. مروان عبد المجيد، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، 2000، عمان.

قائمة المصادر والمراجع

43. مزوز بركو، العنف عند الأطفال وأشكال العقاب الممارس علي الطفل العنيف، ط1، المكتبة العصرية لنشر و التوزيع، 2010، مصر.
44. مصباح دبارة: الإرهاب، ط1، جامعة فار يونس، بنغازي، 1990.
45. مصطفى حجازي: التخلف الاجتماعي مدخل إلي سيكولوجية الإنسان المقهور، ط9، مركز الثقافي العربي، 2005، المغرب.
46. القواميس والمعاجم: ط1، بيروت.
47. بطرس البستاني، المحيط، ط1، الصلح لنشر، 2008، بيروت.
48. جبران مسعود: معجم الرائد، ط7، دار العلم للملايين، لبنان 1992.
49. شهين عطية جرجي: المعتمد، ط6، دار صادر، 2008، لبنان.
50. عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، ط1، الهيئة المصرية للكتاب، يمان الحارث الفاروقي: المعجم القانوني، ط1، مكتبة لبنان، 1988، لبنان.
51. عبد القادر طه فرج: موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط2، دار الغريب، القاهرة.
52. المجالات والدوريات:
53. راضي زاهر: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، العدد 05، جامعة عمان، عمان، 2003.
54. الصادق حمایمی: مجلة أكاديمية شهرية، جامعة منوبة، تونس، 2012.
55. مذكرات التخرج:
56. العرود محمد: العنف الأسري ودوافعه وأثاره وعلاجه من منظور تربوي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، اردن، 2005.

57. الخريف احمد: جرائم العنف عند الأحداث في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير منشورة، أكاديمية

نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1993.

المواقع الالكترونية:

<http://WWW.M.layalina.com.le>: 12.02.2016.h:10:00

<http://WWW.Onsdag.com.le>:01.03.2016h:14:30

صفاء متاع :مقال ازدياد وتيرة العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي، 2016/01/05.

■ المراجع باللغة الأجنبية:

- 1) Michelle.(2002).Larivey givde des emotion l homme.pars.
- 2) Niella Rachid.(2011) Thé Roel of social Media Sites In The Egyptien .Etienne AugéP3.
- 3) Nicol Ellison and Boyd Damah.(2007)Social Network sites Difinition Historie and Scholaship.E1.Université of Indiana. P10.

الملاحق

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

استبيان رقم:

استبيان حول:

العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي

دراسة تحليلية لموقع تويتر

بعد التحية والسلام

زملائي الطلبة والطالبات:

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم تقديم يد المساعدة لنا، وذلك من خلال الإجابة على مجموعة الأسئلة المرفقة في هذا الاستبيان، بكل دقة واهتمام، كما نشكركم على حسن تعاونكم معنا وكما نعدكم بسرية المعلومات وأنها لا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.

من إعداد الطالبتان:

-قربي صابرينة

-قسامية سليمة

ملاحظة: ضع علامة (X) في خانة الإجابة المختارة.

1-المعلومات الشخصية:

1-(الجنس: ذكر أنثى

2-(المستوى التعليمي: ثانية إعلام واتصال إة اتصال وعلاقات عامة

تكنولوجيا الاتصال أولي ماستر إذاعة وتلفزيون ثانية ماستر تكنولوجيا الاتصال

3-(دخل الأسرة: ضعيف متوسط مرتفع

4-(عدد أفراد الأسرة:

5-(السن: أقل من 25 سنة أكثر من 25 سنة

2- انتشار مواقع التواصل الاجتماعي بين الطلبة:

6-2) ما هي مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر استعمالا لديك:

فيسبوك تويتر يوتيوب أخرى

اذكرها.....

7-2) لأي غرض تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي؟

تكوين صداقات تثقيف متابعة الأخبار

أخرى أذكرها.....

8-2) ما هي المدة التي تستغرقها في الجلسة الواحدة في مواقع التواصل الاجتماعي؟

أقل من ساعة ساعة أكثر من ساعة

9-2) ما هو سبب إنشاءك لحسابك علي تويتر؟.....

10-2) هل أنت نشط ومتفاعل على الموقع أم متابع؟

متابع أحيانا متفاعل

3- تعرض الطلبة للعنف اللفظي:

11-3) هل لديك فكرة عن العنف اللفظي؟ نعم لا

12-3) هل عايشت مظهرا من مظاهر العنف اللفظي؟ لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل هو؟ سب وشتم سخرية واستهزاء

اخر اذكره.....

13-3) هل تعرضت للعنف اللفظي من قبل؟

14-3) هل مارست العنف اللفظي من قبل؟

15-3) ما هو موقفك من العنف اللفظي؟ معارض محايد مؤيد

16-3) برأيك ما هو سبب انتشار العنف اللفظي في الآونة الأخيرة:

الأسرة التعليم نقص في الدين

دخول ثقافات أفات أخرى سبب اخر اذكره

17-3) ما هي الفئة الأكثر ممارسة للعنف اللفظي؟ ذكور إناث

معا

18-3) ما هي الفئة الأكثر تعرض للعنف اللفظي؟ ذكور إناث

معا

4-العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي:

20-4) هل يوجد عنف لفظي في تويتر؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي نسبة تواجده؟ قليلة متوسطة كبيرة

4-21) برأيك ما هي الصفحات التي توجد بها أكبر نسبة من العنف اللفظي؟ سياسية

رياضية فنية اجتماعية

4-22) هل سبق لك أن كتبت على حسابك في تويتر ألفاظ مسيئة؟ نعم لا

4-23) هل العنف اللفظي هو وليد لهذه المواقع أم أنه جديد عليها؟ وليد جديد

4-24) هل تعرضت صفحتك على تويتر إلى عنف لفظي؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فكيف كانت ردة فعلك: تفاعل تجاهل

4-25) ما هي التدابير والحلول اللازمة للحد من العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي

تويتر.....

جامعة قاصدي مرياح

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي

دراسة تحليلية لموقع تويتر

حساب الفنانة أحلام أنموذجا

بعد تحية الإسلام: السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أساتذتي الأفاضل :

في إطار إنجازنا لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم تقديم يد المساعدة لنا، وذلك من خلال تحكيمه وإفادتنا بأرائكم حول الوحدات التي اتبعناها فتحليل، ونشكركم علي حسن تعاونكم معنا.

وفي الأخير تقبلوا منا اسمي عبارات التقدير.

إشراف:

من إعداد:

- بورندة ليليا

- قسيمه سليمة

- قربي صابرينة

السنة الجامعية: 2016/2015

فئات تحليل الشكل كيف قيل؟

1 العناصر التبوغرافية :

أ - حجم الخط: كبير متوسط صغير

ب - لون الخط: ابيض اسود احمر آخر

ج- لغة الكتابة: الفصحى العامية فرنسية انجليزية

2-1- شكل الوسيط الاتصالي: صورة كتابة رمز

كتابة ورمز

3-1- كثافة المشاهدة: كبيرة متوسطة ضئيلة

2 فئات المضمون ماذا قيل؟

2-1- فئة التفاعل : أحلام فنان آخر الإعلاميون

والجمهور

2-2- فئة الهدف : أ سياسي اجتماعي اقتصادي فني

ب: إسكات الخصوم التهجم الدفاع عن النفس

3-2- فئة الجمهور المستهدف: جمهور الفنانة أحلام فنان آخر جمهور

فنان آخر

4-2- فئة الموضوع: فني سياسي اجتماعي آخر

5-2- فئة السمات: المدح والمجاملة السب والشتيم السخرية

والاستهزاء الاستفزاز

2-6- مكان الحدث: المشرق العربي المغرب العربي

2-7- فئة الاتجاه: موافق معارض محايد

3 وحدات التحليل:

4- نوع الفكرة: تدل على العنف اللفظي لا تدل على العنف اللفظي

وحدة الكلمة: سلبية ايجابية

5- نوع الكلمة السلبية: سب وشتيم قذف سخرية واستهزاء

6- نوع الكلمة الايجابية: مدح ومجاملة

7- وحدة العدد: التكرار النسبة المئوية