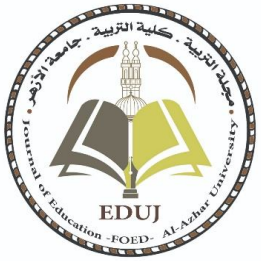

أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي في المجتمع الأردني من وجهة نظر العاملين في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية

إعداد

أ/ مرو رياض علي أبو ظريس

طالبة دكتوراه، تخصص علم الجريمة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مؤتة، الأردن

د/ مراد عبدالله المواجدة

أستاذ مشارك- قسم علم الاجتماع-

كلية العلوم الاجتماعية

أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي في المجتمع الأردني من وجهة نظر العاملين في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية

مرو رياض علي أبو ظريس [1]، مراد عبدالله المواجده [2]

[1] قسم علم الاجتماع، تخصص علم الجريمة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مؤتة، الأردن

[1] البريد الالكتروني للباحث الرئيس: m-abbadi@outlook.com

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي في المجتمع الأردني من وجهة نظر العاملين في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي، وتم تصميم استبيان وتوزيعه على مجتمع الدراسة بأكمله والبالغ حجمه (٣٥) عاملاً في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية، ولتحليل البيانات تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي. ومن أهم ما توصلت إليه نتائج الدراسة أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha<0,05$) بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي) من قبل مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي. وأن المنشورات التي تحوي تحريضاً قائماً على العنصرية وعلى أساس العرق أو الدين أو الجنس هي من أبرز أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي. كما توصلت الدراسة إلى أن التنشئة الاجتماعية للفرد المبنية على العصبية والتمييز من أهم العوامل المساهمة في تعزيز مفاهيم الكراهية لديه، الأمر الذي يحثه على بث خطابات الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي. بينت النتائج أن موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك (Facebook) قد احتل المرتبة الأولى اعتباره أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تكثيف جهود المؤسسات التربوية والتعليمية لتطوير مناهج التعليم، بحيث تتضمن مواضيع تغرس بالطلاب قبول الآخر ونبذ التمييز والكراهية. وتغليظ العقوبات بحق من يبث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي لتحقيق كل من الردع العام والخاص.

الكلمات المفتاحية: خطاب الكراهية، مواقع التواصل الاجتماعي، المجتمع الأردني ، وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية

Types of Hate Speech on Social Media in Jordanian Society from the Viewpoint of Employees of the Unti CyberCrime Unit

Marw Riyad Ali Abu Zeries, Mourad Abdullah Almwajdah
Sociology Department, Faculty of Humanties, Mutah University.
1Corresponding author E-mail:

Abstract:

The study aimed to identify the types of hate speech on social media in Jordanian society from the viewpoint of employees of the Cybercrime Unit. Using the descriptive method, social survey. To achieve the aims of study, an opinion poll was designed to cover the entire study population of (35) workers in the Cyber Crime Unit. For data analysis, iterations, means, standard deviations and chi-square were used. The results of study showed that there is no significant relationship at the significance level ($\alpha > 0.05$) between the use of social media and spreading hate speech due to the demographic variables (gender, age group, educational level) of users of social media. And the posts contain incitement based on racism and on the basis of race, religion or gender are among the most common types of hate speech on social media. The study showed that social upbringing based on nervousness and discrimination is one of the most important factors contributing to strengthening a person's concepts of hate, which prompts him to spread hate speech on social media. The results showed that the social networking site (Facebook) has occupied the first place in the social networking sites through which hate speech is spread in the Hashemite Kingdom of Jordan.

Keywords: hate speech, social media, Jordanian society, anti-cybercrime unit

المقدمة:

أحدث التطور العلمي والتقني والتكنولوجي الذي وصلت إليه البشرية ليومنا هذا نقلة نوعية بطرق التواصل مع الآخرين وبأسلوب الحياة التي يعيشها الأفراد، حيث اختفت المسافات وتلاشى الزمن ما بين مستخدِمي شبكة الإنترنت، فلم يعد التواصل مُحدداً بمكانٍ وزمانٍ واحد.

أصبح الأفراد المنتشرون في جميع أنحاء العالم مجتمعين على شبكة واحدة، يشاركون من خلالها ثقافاتهم وعاداتهم وأفكارهم المختلفة (العتيبي،٢٠٠٣)، ومن خلالها ظهرت مواقع التواصل الاجتماعي في منتصف التسعينيات من القرن العشرين، حيث ظهر أول موقع للتواصل الاجتماعي بين الأفراد وهو موقع (Classmates.com)، الذي يتيح خاصية الانضمام لعضويته بشكلٍ مجاني من خلال إنشاء ملف شخصي خاص للفرد بهدف الاتصال بالآخرين. وتوالت التحديثات والتطورات ليومنا هذا بوجود عدة مواقع للتواصل الاجتماعي من أبرزها (Facebook) و (Twitter) و (YouTube) و (Instagram) التي ينضم إليها المليارات من الأفراد حول العالم الذين يتبادلون اهتماماتهم وأفكارهم من خلال المحادثات الفورية والرسائل والمحادثات الصوتية والفيديوية والصور والملفات. (الرعود،٢٠١٢)

تُعتبر مواقع التواصل الاجتماعي في عصرنا الحالي الذي يشهد تطوراً هائلاً في التكنولوجيا الرقمية وزخماً كبيراً في أعدادها وانتشارها عبر الشبكة العنكبوتية مصدراً رئيساً للأخبار والمعلومات وتناوُل العديد من المواضيع الهامة والقضايا الاجتماعية والمشكلات التي تواجه المجتمعات، وزاد من ذلك زيادة اعتماد الأفراد والجماعات في شتى بقاع الأرض على تلك المواقع في تلقي الأخبار والمعلومات وتشكيل اتجاهات ورأي عام حولها وتناولها ومناقشتها بطريقة سهلة وبشكلٍ مباشر يُتيح حرية الرأي والتعبير دون وجود ضوابط ومحددات، على خلاف وسائل الإعلام التقليدية التي تُعطي للمتلقي فرصة تناول المعلومة أو الخبر دون القدرة على التعبير عن آرائه وعرض اتجاهاته حيال تلك القضايا، وهذا ما أسهم في تغيير أنماط وسلوك الأفراد والبناء الإدراكي والمعرفي لديهم وخلق رأي عام جديد وظهور مشكلات اجتماعية جديدة جراء الاعتماد الكبير على تلك المواقع.(الهواري،٢٠١٩)

حيث أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي في ظهور أنماط جُرمية حديثة يغلُب عليها الطابع الإلكتروني، ونشر بعض الأفكار السلبية والهدامة بين أفراد المجتمع، وانتهاك خصوصية الأفراد والمؤسسات، حيث أتاحت هذه المواقع الوصول إلى بعض المعلومات الشخصية للأفراد المشتركين فيها، نتيجة قلة وعي وإدراك بعض الأفراد بإعدادات الخصوصية على تلك المواقع مما جعلهم فريسة لمرتكبي الجرائم الإلكترونية ممن تسول لهم أنفسهم العبث وخرق خصوصيات الآخرين سواءً بداعي الفضول أم

الابتزاز وتحقيق مآرب ومقاصد شخصية أخرى من خلال جمع المعلومات وتحليل المحتويات الخاصة بالضحايا. (المطيري،٢٠١٥)

تزايدت في الآونة الأخيرة أعداد الجرائم الالكترونية ومرتكبيها، الأمر الذي دفع حكومات الدول إلى وضع تشريعات قانونية تدين المجرم الإلكتروني وتكفل حماية حقوق الأفراد والمؤسسات. فبدأت الدول بإقرار التشريعات والقوانين الخاصة بالجرائم الإلكترونية، فكانت دولة السويد أول دولة تقوم بإقرار قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية، فيما كانت سلطنة عُمان الدولة العربية الأولى في تشريع هذا القانون (العفيفى،٢٠١٣). وفي المملكة الأردنية الهاشمية فقد أصدر المشرع الأردنى قانون الجرائم الالكترونية (رقم ٢٧ لسنة ٢٠١٥) والذي جاء نتيجة لتزايد نسبة الجرائم المفتعلة عبر الشبكة المعلوماتية.

من أبرز الممارسات السلبية التي يتم ممارستها عبر الشبكة العنكبوتية نشر الكلمات المهينة بدءاً من التحريض القائم على العنصرية وعلى أساس العِرق أو الدين أو الجنس، مروراً بالأشكال المتعددة للتحيز والتمييز ووصولاً إلى القذف أو الشتم أو التشهير. والتي تعرف بخطاب الكراهية (صدقة، نادر، مخايل ،٢٠١٥).

هناك الكثير من مستخدِمي مواقع التواصل الاجتماعي لا يُدرِكون متى تُعتبر أفكارهم وأحاديثهم منبعاً للكراهية والتحريض والانتقاص المُنتج للعنف. فخطاب الكراهية يُعتبر انتقاصاً من حق الفرد في العيش بكرامة، فهو أداة لنشر الممارسات التمييزية القائمة على العرق أو الدين أو الجنس، من خلال إثارة المشاعر وتعبئتها في اتجاه معين، فيصبح خطاباً تحريضياً يُنشئ ثقافة التمييز والعنصرية، وهنا تكمن خطورة خطابات الكراهية وخاصة في حال تواجد منابر إعلامية تغذيها وتزيد من انتشارها. (مركز هردو لدعم التعبير الرقمي،٢٠١٦)

ذكرت الهيئة الدائمة المستقلة لحقوق الإنسان لمنظمة التعاون الإسلامي في الندوة الدولية الرابعة "إعلان الرباط حول دور الإعلام في مكافحة خطاب الكراهية" أن خطاب الكراهية المنتشر بدافع كل من العنصرية والكراهية والتعصب، متضمناً إفلات من يقوم به من العقاب، يُنشئ مناخاً يحوي الخوف والإقصاء الاجتماعي للمستهدَفين، فعلى الأفراد استخدام حريتهم بالتعبير استخداماً مسؤولاً بهدف حماية حقوق الآخرين. (الهيئة الدائمة المستقلة لحقوق الإنسان لمنظمة التعاون الإسلامي،٢٠١٧)

ويُعتبر الانطباع الخاطئ عن الآخر، وخوف الفرد من المنافسة واعتقاده أن الآخرين ما هم إلا أعداء له، إضافة إلى ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد وأساليب التربية التي يتلقاها، فضلاً عن الوسائل الإعلامية التي تروّج للكراهية من أهم أسباب نشوء خطاب الكراهية. (فياض،٢٠١٧)

ومن ثم فإن من سمات خطاب الكراهية أنه يعمل على الاستقطاب والتقليل من شأن الآخرين، واعتماد لغة خطاب قائمة على كلمات منافية للآداب والعادات تعمل على تعزيز التنافر والتفرقة والترهيب، فخطاب الكراهية لغة حوارية غير بناءة تسعى للتعدي على اعتبارات الآخرين والانتقاص من شأنهم بأي وسيلة، فهو لغة انفعالية لا يحكم فيها العقل ولا المنطق. (فياض،٢٠١٧)

مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة الحالية في الكشف عن أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي في المجتمع الأردني من وجهة نظر العاملين في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية، فهناك كم هائل من الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، حتى باتت هذه المواقع مقراً للعدوانية والتجريح والمعلومات والأخبار الملفقة والكاذبة، فأصبح هناك حاجة لتطوير التشريعات التي تضمن حماية حرية التعبير للمواطنين والحفاظ على خصوصيتهم، وفي الوقت ذاته تمنع التحريض على الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.

وقد ظهر مؤخراً جدلاً بين الأفراد الذين يدافعون عن حرية التعبير وبين الأفراد الذين يؤمنون بأنه لا بد من تقييد هذه الحرية ضمن الحدود الأخلاقية والاجتماعية، نتج عنه اعتداءات لفظية ومشادات كلامية وتهديد بالعنف عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومنها ما كان اعتداءً لفظياً أو جسدياً بشكلٍ فعلي.

شهد المجتمع الأردني خلال العام (٢٠١٦) أول جريمة خطاب كراهية على أساس الدين والثقافة وارتُكبت بتحريض من الإعلام الرقمي. وتُعد هذه الحادثة تحولاً غير مسبوق لخطاب الكراهية عبر الإعلام الرقمي الأردني، تمحورت ذروته في ارتكاب أول جريمة اغتيال لكاتب أردني بارز أمام محكمة في العاصمة عمّان على خلفية قيامه بنشر منشور على صفحته الخاصة على موقع (Facebook) أُعتبر منشوراً يُسيء إلى الذات الإلهية، حيث بدأ هذا الخطاب على مواقع التواصل الاجتماعي وتضمن تعبيرات محدودة، إلا أنه تنامى بشكلٍ سريع. (www.alghad.com)

بحسب الإحصائيات بلغ عدد القضايا في الأردن المتعلقة بجريمة إرسال أو إعادة إرسال أو نشر بيانات أو معلومات عن طريق الشبكة المعلوماتية أو أي نظام معلومات تنطوي على ذم أو قدح أو تحقير أي شخص خلال العام (٢٠١٨) (١٨٢١) قضية، كما بلغ عدد القضايا المتعلقة بجريمة إثارة النعرات (٣٠) قضية، في حين بلغ عدد القضايا التي تتعلق بالترويج لأفكار جماعة إرهابية (٥٢) قضية. (المركز الوطني لحقوق الانسان،٢٠١٨).

إن وجود حوار يتسم بالإيجابية والاحترام المتبادل سواء في الحياة الافتراضية أو الواقعية يساهم في نشر الاعتدال والتسامح والإيجابية بين أفراد المجتمع، إلا أن

هناك بعض الأفراد الذين يستخدمون كلمات تتسم بالكراهية والازدراء والإهانة، فتكون سلاحاً يثير الفتنة بين أبناء المجتمع الواحد. ويعود استخدام خطابات الكراهية لعدة عوامل من أبرزها إنكار التعددية الثقافية في المجتمع وغياب التسامح ورفض الدمج الاجتماعي، وقد ساهم التطور التكنولوجي المتمثل بوجود مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة وسرعة انتشار هذا النوع من الخطابات (خمش،٢٠١٧).

وبما أن مواقع التواصل الاجتماعي ما هي إلا تطور تقني وتكنولوجي، وبما أن الجريمة غالباً ما تكون سابقة للقواعد القانونية، فإن غياب أو ضعف القوانين المُجَرمة لبث خطابات الكراهية والاستهزاء والازدراء والتعصب والتمييز على مواقع التواصل الاجتماعي يمكن اعتباره عاملاً أساسياً في زيادة انتشار هذه الخطابات، فقد أضحت الحاجة ماسة إلى الكشف المنهجي من منظور علم اجتماع الجريمة عن أشكال خطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي في المجتمع الأردني.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

تبرز أهمية الدراسة النظرية بأنها تُلقي الضوء على إحدى الظواهر السلبية المنتشرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي في العالم بشكلٍ عام وفي المملكة الأردنية الهاشمية بشكلٍ خاص، ألا وهو خطاب الكراهية الذي يُعتَبر ظاهرة جديدة على المجتمع الأردني ولم يحظَ بدراسات كثيرة ومتعمقة. فخطابات الكراهية تمثل خطراً على تماسك المجتمعات كونها تتعدى على حقوق الأفراد واستقرارهم النفسي، إضافة إلى أن هذا الخطاب يتسبب في انتشار الفتن والبغضاء والتناحر والعنف بين أبناء المجتمع الواحد، الأمر الذي يؤدي إلى التفكك الاجتماعي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تنبع أهمية الدراسة التطبيقية من كونها تتناول ظاهرة حديثة تعاني منها المجتمعات فهي تفتح المجال أمام بحوث تهتم بدراسة خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، إضافة إلى أنه من المتوقع أن تتم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في وضع إجراءات مقترحة بشأن تفعيل التشريعات للحد من هذا السلوك.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف وهي:

١. التعرف على أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.

٢. التعرف على الخصائص الشخصية لمرتكبي وضحايا خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.

٣. التعرف على الآثار المترتبة على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي في المجتمع الأردني.

٤. التعرف على العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية والجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.

تساؤلات الدراسة:

١. ما أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

٢. ما المقصود بخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

٣. ما الدوافع التي تدفع بالفرد على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

٤. ما الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

٥. ما الخصائص الشخصية للأفراد المُعَرضون لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

٦. ما الخصائص الشخصية للأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

٧. ما أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

٨. هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ٠,٠٥ $\geq \alpha$ بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي؟

مصطلحات الدراسة:

الخطاب لغة: يُشير إلى أنه مراجعة الكلام، وقد خاطبه بالكلام مخاطبة وخطاباً، وهما يتخاطبان. (ابن منظور،١٩٩٣)

الكراهية لغة: من كره وهو ضد المحبوب، والكره هو المشقة تحتملها من غير أن تكلفها (ابن منظور،١٩٩٣).

الكراهية اصطلاحاً: ما يكره الفرد نفسه عليه، وما أكرهه غيره عليه. (ابراهيم،٢٠١٨) ويُعرّف مفهوم الكراهية في معجم المصطلحات النفسية على أنه شعور وانفعال نفسي سلبي. (الشربيني،٢٠٠٣)

خطاب الكراهية: نوع من الأحاديث التي تتضمن هجوماً أو تحريضاً أو انتقاصاً من فرد واحد أو عدة أفراد بناءً على عِرقهم أو دينهم أو نوعهم الاجتماعي أو آرائهم السياسية أو الطبقة الاجتماعية التي ينتمون لها. ودائماً ما يكون خطاب الكراهية أداة محفِزة ومثيرة للمشاعر ومعبئة لها في اتجاه معين، فيصبح هذا الخطاب خطاباً تحريضياً وحاشداً يَنتج عنه سلوكاً تمييزياً وثقافة العنصرية وانتقاص حقوق الأفراد الذين يوجه ضدهم هذا الخطاب. (حمدو،٢٠١٨)

مواقع التواصل الاجتماعي: شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح لمستخدِميها التواصل في أي وقت ومن أي مكان، وظهرت على شبكة الإنترنت وغيّرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب، واكتسبت اسمها الاجتماعي من كونها تفرز العلاقات بين أبناء المجتمع الإنساني، ومن أبرز تلك المواقع الاجتماعية (Facebook, Twitter, Youtube) (قطبي،٢٠١٧)

المجتمع لغة: جمع الشيء عن تفرقة يجمعه جمعاً وجمعة وأجمعه فاجتمع. (ابن منظور،١٩٩٣)

المجتمع اصطلاحاً: نسق اجتماعي يتضمن مجموعة من الأنظمة البنائية الاجتماعية بهدف إشباع حاجات الأفراد والجماعات والتنظيمات من خلال تكوين علاقات دور متبادل تشمل بناء النسق الكلي. كما يُعرّف على أنه مجموعة من الأفراد والجماعات الذين يعيشون في مساحة جغرافية محددة وتربط بينهم علاقات اجتماعية أو ثقافية أو دينية. (عدوكة،٢٠١٤)

وحدة مكافحة الجرائم الالكترونية: وحدة تابعة لإدارة البحث الجنائي في مديرية الأمن العام الأردني، تم تأسيسها في عام (٢٠٠٨) بمسمى قسم الجرائم الإلكترونية، وفي عام (٢٠١٥) تم تطوير القسم ليصبح وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية. وتعتمد الوحدة في تنظيم أعمالها على إطار قانوني يتكون من قانون الجرائم الإلكترونية رقم (٢٧) لعام (٢٠١٥) ، وقانون الإتصالات رقم (١٣) لعام (١٩٩٥)، وقانون المعاملات الإلكترونية رقم (٨٥) لعام (٢٠٠١) وقانون العقوبات رقم (١٦) لعام (١٩٦٠)، إضافة إلى كافة القوانين

مرعية الإجراء في المملكة الأردنية الهاشمية بموجب نص المادة (١٥) من قانون الجرائم الإلكترونية. (www.psd.gov.jo)

النظريات المفسرة لخطاب الكراهية في مواقع التواصل الاجتماعي

أولاً: نظرية الغرس الثقافي

يُعتبر الباحث الأمريكي "جورج جيربنر" مؤسس نظرية الغرس الثقافي في فترة ستينيات القرن الماضي، حيث شهد المجتمع الأمريكي في تلك الفترة اضطرابات نتيجة ازدياد معدلات العنف والاغتيالات والجريمة، وعليه فقد شُكِّلت لجنة لدراسة أسباب العنف وطرق الحد والوقاية منه وعلاقة ذلك بمشاهدة التلفاز. (حجاب،٢٠١٠)

صنّف "جورج جيربنر" الأفراد الذين يشاهدون التلفاز إلى ثلاث فئات، الأفراد الذين يشاهدون التلفاز بمعدل بسيط، والأفراد الذين يشاهدون التلفاز بمعدل متوسط، والأفراد الذين يشاهدون التلفاز بمعدل كبير (الخصاونة،٢٠١٥). وتوصل إلى أن الأفراد الذين يشاهدون التلفاز بشكل كبير مختلفون في إدراكهم للواقع الاجتماعي مقارنة بالأفراد الذين لا يشاهدون التلفاز بكثرة، وأن معتقدات وآراء الأفراد المشاهدين للتلفاز بشكل كبير مماثلة للمعتقدات والأفكار التي شاهدوها على التلفاز. (Shanahan & Morgan,1999)

تتكون نظرية الغرس الثقافي من مفهومين أساسين وهما الثقافة والغرس، وقد عرَّف "ادوارد تايلور" الثقافة على أنها "كل معتقد من القيم والعادات والتقاليد والأخلاقيات وأنماط السلوك"، أما الغرس فيُعني قيام مصادر المعلومات بزراعة وتنمية وتعزيز المكونات المعرفية والنفسية لمن يتعرض لها. (الخصاونة،٢٠١٥،ص١٥)

تركز نظرية الغرس الثقافي على دراسة الرسائل والقيم التي ترسلها وتعززها الوسائل الإعلامية للأفراد المشاهدين، دراسة الضغوط التي تَعكسها الوسائل الإعلامية للأفراد المشاهدين ودراسة مدى تأثير هذه الرسائل على إدراك الأفراد المشاهدين لواقعهم الاجتماعي (اسماعيل،٢٠٠٣). وتقدم النظرية صورة عن الأفكار المرتبطة بتشكيل الحقائق الاجتماعية والتعلم من خلال الملاحظة، وتُركز هذه النظرية على قدرة وسائل الإعلام على خلق المعرفة لدى الأفراد ومدى قدرتها على التأثير على فهمهم للحقائق المحيطة بهم. (مراد،٢٠١٤)

إن الغرس الثقافي هو عبارة عن عمليات ناتجة عن أثر الوسائل الإعلامية وتكون هذه العمليات مستمرة ومتعاقبة ابتداءً من النتائج على المدى البعيد، ومن ثم قيام وسائل الإعلام بنشر الآراء والمعتقدات ليتم استيعابها من قبل المشاهدين، ومن ثم الاندماج ما بين المعرفة الاجتماعية المكتسبة من عادات وتقاليد الأفراد والمعرفة المكتسَبة من متابعة الوسائل الإعلامية لفترات طويلة، وصولاً إلى التأثير الممتد والمتراكم الذي يَحدُث عند تعرض الأفراد وخاصة المراهقين منهم للوسائل الإعلامية فينشغلون عن

مشاكلهم ويبدأ إدراكهم أن ما يتعرضون له من خلال هذه الوسائل هو أمر حقيقي يتم التعوُّد عليه. ويعتمد أثر وسائل الإعلام على نظام الجرعات، بمعنى أن تأثيرها لا يكون بشكلٍ مباشر، وإنما يكون على شكل جرعات تراكمية، بهدف ترسيخ هذا التأثير على ثقافة وأفكار وقِيَم الأفراد المشاهدِين. (حجاب،٢٠١٠)

تَعتمد نظرية الغرس الثقافي على فرضيات رئيسية وفرعية، حيث تَرى الفرضية الرئيسية في هذه النظرية أن الأفراد المشاهدِين للتلفاز بمعدلٍ كبير لديهم احتمالية كبيرة لتبني الأفكار والآراء والصور الذهنية حول الواقع الاجتماعي الذي تَعرضه وسائل الإعلام (مكاوي،السيد،٢٠١١) .و تتلخص الفرضيات الفرعية التي تقوم عليها النظرية بما يلي:

١. إن التلفاز مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى هو وسيلة مؤثرة وفاعلة للغرس الثقافي؛ نظراً لوجوده في كل منزل وسهولة التعرض له وتكلفة استخدامه المنخفضة. (Shanahan & Morgan,1999)

٢. يُقدِّم التلفاز العديد من الصور الذهنية والآراء والأفكار التي يشاهدها جميع فئات المجتمع المختلفة. (الرحامنة،٢٠١٨)

٣. يُقدِّم تحليل مضمون الرسائل الإعلامية علامات لعملية الغرس الثقافي، حيث يَستخدم أسئلة تَعكس الرسائل التي يبثها التلفاز للأفراد المشاهدِين على فترات زمنية طويلة.

٤. يشدد تحليل الغرس على تقوية تجانس واستقرار المجتمعات، والتلفاز بدوره يساهم في تحقيق التجانس بين الفئات الاجتماعية المختلفة من خلال تنمية السلوكيات المتماسكة. (Shanahan & Morgan,1999)

ترى الباحثة أن بتطبيق نظرية الغرس الثقافي على هذه الدراسة نجد أن مواقع التواصل الاجتماعي لها مميزات مشابهة لمميزات التلفاز، كسهولة استخدامها وتكلفتها المنخفضة وانتشارها الواسع حول العالم، إضافة إلى أن هذه المواقع تُعتبر في وقتنا الحاضر مصدراً هاماً للقيم والثقافة والأفكار، كما أن مستخدمي هذه المواقع يتعرضون للرسائل الإعلامية من خلالها بشكلٍ مستمر ولفتراتٍ طويلة.

ثانياً: نظرية الاستخدامات والإشباعات

تُعنى نظرية الاستخدامات والإشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري بشكلٍ وظيفي منظم، حيث ترى أن للأفراد القدرة على انتقاء مضمون وسائل الاتصال ورسائلها بخلاف النظريات الأخرى. (بركات،٢٠١٦)

تُفسر النظرية ما يقوم به الجمهور خلال عملية الاتصال مع الوسائل الإعلامية، باعتبار أن حاجة الفرد ودوافعه من العوامل المهمة في عملية الاتصال، وإرادته هي المحدد الرئيس لاختيار الوسيلة الإعلامية ومضامينها. فحاجات الفرد المراد إشباعها وتلبيتها تساهم في تحقيق تكيُّفه مع البيئة المحيطة به، وتحقيق الاتزان النفسي له الذي يضمن استمرارية تواصله مع الآخرين. (السرحان،٢٠١٧)

تُركز نظرية الاستخدامات والإشباعات على العلاقة ما بين أسباب استخدام الوسائل الإعلامية والتعرض لها، بحيث أنها تُصنِّف استخدام هذه الوسائل في فئات حسب شدة الاستخدام، ويتم صياغة أسباب الاستخدام في إطارات مختلفة من أهمها الدافع النفسي الذي يؤدي بالفرد للوصول إلى غايات تُحقِق ذاته من وجهة نظره. وعليه فإن هدف الفرد في إشباع رغباته وحاجاته من خلال التعرض للوسائل الإعلامية هو الإطار العام للعلاقة ما بين تعرض الفرد للوسيلة الإعلامية ومضامينها، وما يتم تحقيقه من هذا التعرض من إشباع للرغبات والحاجات، وهو ما يسمى بالاستخدامات والإشباعات. (طاهر،٢٠١٨)

بدأت نشأة نظرية الاستخدامات والإشباعات منذ قيام "هيرتا هيرزوج" في عام (١٩٤٤) بدراسة بعنوان "دوافع وإشباعات الاستماع للمسلسلات الصباحية في الإذاعة المسموعة"، بهدف معرفة الإشباع الذي تحصل عليه ربات المنازل من خلال استماعهم للراديو، وقد توصلت "هريتا هيرزوج" إلى أن الإشباع الذي تَحصل عليه هؤلاء الربات يتمثل في ثلاث فئات وهي التحرر العاطفي، الحصول على المعلومة وإثارة الخيال.

ومع تراكم المعرفة والدراسات، تحول الاهتمام بدوافع الجمهور المستقبِل للرسالة الإعلامية بدلاً من الاهتمام بدوافع هذه الرسالة، وتم التركيز على الوظائف التي تقوم بها الوسائل الإعلامية لخدمة الجمهور المشاهِد لها، فقد ركزت نظرية الاستخدامات والإشباعات على الفروق الفردية والتباين الاجتماعي وأثرهما على إدراك السلوكيات المرتبطة بالوسائل الإعلامية. (الدليمي،٢٠١٦)

كتب "الياهو كاتز" الذي يُعتبر مؤسس هذه النظرية في عام (١٩٥٩) مقالاً عنها يوضح فيها ضرورة دراسة الحاجات والرغبات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها وإشباعها من خلال متابعة الوسائل الإعلامية، حيث توصل إلى وجود أسباب تؤدي بالأفراد إلى التعرض لهذه الوسائل وأن ثقافة هؤلاء الأفراد تتحكم في مدى إقبالهم على الوسائل الإعلامية. (المزاهرة،٢٠١٢)

مرت نظرية الإستخدامات والإشباعات خلال تطورها في ثلاث مراحل مقسمة زمنياً وهي مرحلة الطفولة ومرحلة المراهقة ومرحلة البلوغ. حيث أن مرحلة الطفولة والتي تسمى المرحلة الوصفية اهتمت بوصف توجهات الجماعات الفردية من جمهور الوسائل الإعلامية. أما مرحلة المراهقة والتي تُعرف بالمرحلة التطبيقية وهي ذات توجه ميداني، ركزت على العوامل النفسية المسببة لحدوث أنماط استخدام الوسائل

الإعلامية، وتوصلت هذه المرحلة إلى أن الأفراد يستخدمون وسائل الإعلام بهدف اشباع حاجات ورغبات معينة لديهم. في حين أن مرحلة البلوغ والتي تسمى بالمرحلة التفسيرية، ركزت على الإشباع المتحقق من خلال تعرض الفرد للوسائل الإعلامية وإعداد قوائم الإستخدامات والإشباعات.

برز في مرحلة البلوغ أو ما يسمى بالمرحلة التفسيرية بعض العلماء الذين قاموا بتوسيع المسارات النظرية للدراسات الأولى للوسائل الإعلامية، وظهر نتيجة ذلك تطوران أساسيان ولدا ما يعرف بالإستخدامات والإشباعات، حيث يشير التطور الاول إلى تصنيف علاقات الأفراد مع الوسائل الإعلامية إلى عدة مفاهيم وتصنيفات ساهمت في نشوء عدة نماذج للإشباعات التي تساهم هذه الوسائل في تحقيقها، أما التطور الثاني فيشير إلى المحاولات الهادفة إلى تفسير كيفية استخدام الوسائل الإعلامية من قبل الأفراد بهدف اشباع احتياجاتهم. (الدليمي،٢٠١٦)

عرَّف كل من "الياهوكاتز" و "بلوملر" نظرية الاستخدامات والإشباعات على أنها مدخل بحثي يساهم في بناء إطار لعدة فرضيات مختلفة حول ظواهر اتصالية معينة. حيث تعتمد هذه النظرية على عدة فروض أساسية وهي: (الدليمي،٢٠١٦)

١. لدى الأفراد القدرة الدائمة على تحديد حاجاتهم ودوافعهم، وعليه يقومون باختيار الوسائل الإعلامية التي تساهم في إشباع حاجاتهم.

٢. يُنظر إلى الأفراد المتابعين للوسائل الإعلامية على أنهم جمهور نشيط يشارك بشكلٍ فعال في عملية الاتصال الجماهيري ويقوم باستخدام الوسائل الإعلامية بشكلٍ موجَّه بهدف تحقيق أهدافهم وتلبية حاجاتهم.

٣. يُمْكن معرفة ماهية المعايير الثقافية السائدة في مجتمع ما عن طريق دراسة استخدامات الأفراد للوسائل الإعلامية وليس فقط من خلال محتوى الرسائل.

٤. إن المتحكم الرئيس باحتياجات الأفراد واختيارهم للوسائل الإعلامية ورسائلها هي الفروق الفردية بينهم.

٥. يقوم الأفراد باختيار الرسائل الإعلامية والمضامين التي تُشبع حاجاتهم ورغباتهم.

وبتطبيق فرضيات نظرية الاستخدامات والإشباعات على موضوع الدراسة نجد أن الأفراد جمهور نشيط يسعى إلى التعرض إلى مواقع التواصل الاجتماعي ويقوم بتحديد المواضيع التي يريد متابعتها على هذه المواقع، كما أنهم يختارون المضمون

المناسب لهم على مواقع التواصل الاجتماعي سواء أكان الموضوع تعليمي أو ثقافي أو سياسي أو غيرها من المضامين الإيجابية أو السلبية.

ثالثاً: نظرية التحليل النفسي

تركز نظرية التحليل النفسي على البحث في أسباب ارتكاب الفرد للجريمة والانحراف في تكوين الفرد، فهي تفسر الاضطراب في التطور العاطفي للفرد منذ طفولته، وتستند إلى الدوافع اللاعقلانية واللاشعورية الكامنة وراء ارتكاب السلوك الجرمي والمنحرف. (ايكرز،سيلرز،٢٠١٣)

تَعتبر جميع التفسيرات النفسية أن الفرد هو وحدة التحليل الأولية، وأن الشخصية هي المحرك الرئيس للدوافع والنزعات لدى الفرد، كما تَفترض أن السلوك الجرمي ما هو إلا نتيجة لعمليات الفرد العقلية المضطربة في شخصيته، وهناك عدة أسباب لهذه العمليات العقلية المضطربة أبرزها الإشراط غير المناسب والعقل المريض والتعلم غير المناسب. (الوريكات،٢٠٠٤)

بحسب مؤسس النظرية العالم النفسي "فرويد" فإن شخصية الفرد تتكون من ثلاثة أقسام وهي (الهو)، (الأنا) و (الأنا الأعلى). بحيث أن (الهو) هو المكوِّن الأول للنفس وفيه تتركز الدوافع الغرائزية واللاعقلانية والتي يجب السيطرة عليها حتى يتمكن الفرد من التأقلم في مجتمعه من خلال (الأنا) والتي تُعتَبَر المكوِّن العقلاني للذات أو من خلال (الأنا الأعلى) والتي تُمثل الضمير. (ايكرز،سيلرز،٢٠١٣)

ترى نظرية التحليل النفسي أن السلوك الجرمي والمنحرف يحدث نتيجة وجود صراع بين مكونات الشخصية الثلاث، وعليه هناك ثلاثة مصادر لتفسير هذا السلوك، أولاً أن السلوك الجرمي والمنحرف قد يَحدُث نتيجة لوجود ضعف في (الأنا الأعلى) التي لا قدرة لها على ضبط (الهو)، ويُسمى الفرد الذي يُعاني من ضعف في (الأنا الأعلى) بالمريض النفسي أو الاجتماعي، ويَرتكب هذا النوع من المرضى جرائم العنف والجنس. ويتمثل ثاني مصدر لتفسير السلوك الجرمي والمنحرف في مفهوم الإبدال، حيث أن هذا المفهوم يعمل على تفسير العمليات التي يقوم بها الأفراد لإبدال شيء ما مكان آخر رمزياً. أما المصدر الثالث فيتمثل بوجود رغبة أو نزعة الموت لدى الفرد، حيث يقوم بسلوكيات خطرة رغبة منه في تحطيم ذاته. (الوريكات،٢٠٠٤)

يرى العالم "فرويد" أن سلوك الفرد العدواني يتمثل في الكراهية والعدوانية تجاه نفسه أو تجاه المجتمع من خلال ارتكابه الجرائم، فهذا السلوك الذي يقوم به الفرد يكون نابعاً إما من إحساسه بالدونية أو شعوره بأن المجتمع يحتقره أو شعوره بأن حياته مهددة بالتحطيم، فيختل توازنه النفسي والاجتماعي ويبدأ التزامه بالمبادئ والقيم والأخلاقيات بالتلاشي وتَظهر أحاسيس الخيبة والفشل بالظهور، فيَعتقد أن السلوك العدواني وسيلة للدفاع عن نفسه وضمان بقاءه.

يرتبط السلوك العدواني بحسب نظرية التحليل النفسي باللذة والمتعة التي يَشعر بها الفرد، فكلما كانت لذة الفرد ومتعته مشبعة كلما كان سلوكه العدواني والعنيف أقل، والعكس صحيح. أي أن السبب الرئيسي لهذا السلوك هو اضطراب شخصية الفرد الناتج عن خبراته وتجاربه السابقة. (بدران،٢٠١٤)

وبتطبيق نظرية التحليل النفسي على هذه الدراسة نجد أن الفرد الذي يبث خطابات الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي قد يكون لديه اضطرابات في الشخصية ناتجة عن خبراته وتجاربه السابقة منذ مرحلة الطفولة، وقد تكون سلوكياته نابعة من إحساسه بالدونية، فيَعتقد أن بث خطابات الكراهية وسيلة للدفاع عن نفسه وضمان بقاءه.

رابعاً: نظرية ضبط الذات المنخفض

قدَّم كل من "جتفردسون" و "هيرشي" نظرية ضبط الذات المنخفض بناءً على نوع واحد من الضبط وهو ضبط الذات، لتفسير الفروق الفردية في الميل لارتكاب الجريمة أو الامتناع عنها.

ترى النظرية أن الأفراد ذوي ضبط الذات المرتفع لديهم احتمالية أقل للانخراط في الأعمال الجرمية والمنحرفة مقارنة بالأفراد الذين لديهم ضبط ذات منخفض. وعلى الرغم من أن الفرد الذي لديه ضبط ذات منخفض سيَرتكب الفعل الجرمي أو المنحرف عندما تتاح له الفرصة، إلا أنه يمكن التصدي لسلوكه من خلال تعديل الظروف المناسبة لارتكاب الجرم.

تَعتبر النظرية أن السبب الرئيس لضبط الذات المنخفض هو التنشئة الاجتماعية غير الصحيحة وغير الفاعلة. حيث أن الآباء والأمهات الذين لا يرافقون أبناءهم ولا يشرفون عليهم بشكلٍ صحيح ومستمر لا يستطيعون التعرف على مواضع النقص والضعف لدى أبناءهم، بعكس الآباء والأمهات الذين يشرفون على أبناءهم بشكلٍ صحيح، حيث يكون لديهم القدرة على التعرف على النقص لدى أبناءهم وبالتالي تصحيح أوضاعهم ومنعهم من ارتكاب أي سلوكيات منحرفة، وعليه يكون لدى أبناءهم ضبط ذاتي مرتفع منذ الطفولة يستمر معهم مدى الحياة. كما أقرت النظرية أهمية دور المدرسة وغيرها من المؤسسات الاجتماعية في عملية التنشئة الاجتماعية، إلا أنها لم تعطِ للأقران أية أهمية في ارتكاب الفعل الجرمي أو المنحرف. (ايكرز،سيلرز،٢٠١٣)

ويُعرف ضبط الذات على أنه الضبط الذي يمارسه الفرد على تصرفاته وسلوكياته ومشاعره بحسب قوانين وقِيَم وقواعد بيئته. ويَعتمد ضبط الذات على استراتيجيات تتضمن مراقبة الذات وتقييمها وتعزيز أو عقاب الذات. وتُعني إستراتيجية

مراقبة الذات أن الفرد يقوم بمراقبة تصرفاته ويُسجل أفكاره ومشاعره المرتبطة بالسلوك موضع التعديل، ويُعني تقييم الذات ترتيب سوابق سلوك الفرد بهدف زيادة أو خفض احتمالية تكرار حدوث السلوك موضع الضبط، أما تعزيز أو عقاب الذات فتقوم هذه الاستراتيجية على معيار محدَّد يقوم بتحديده الفرد لنفسه بهدف ارتكاب السلوك المرغوب به. (سباق،٢٠١٦)

بحسب نظرية ضبط الذات المنخفض فإن السلوك الجرمي أو المنحرف هو مظهر من مظاهر ضبط الذات المنخفض، ويرى كل من "هيرشي" و"جتفردسون" أن المظاهر الأخرى لضبط الذات المنخفض تتضمن فشل الفرد في زواجه أو في مدرسته أو في عمله، إضافة إلى قيامه بسلوكيات طائشة. (البداينة،التوايهة،العوران،٢٠١١)

حدد "هيرشي" و "جتفردسون" العناصر الستة لضبط الذات المنخفض وهي: (البداينة،التوايهة،العوران،٢٠١١)

١. التهور والاندفاع: أي أن الفرد الذي لديه ضبط ذاتي منخفض يقوم بسلوكيات متهورة بشكلٍ اندفاعي لتحقيق إشباع لحظي، بحيث يستسلم الفرد لإغراء الإشباع اللحظي، بعكس الفرد الذي يملك ضبط ذات مرتفع يكون لديه قدرة أكبر على إدراك عواقب السلوك المتهور.

٢. السهولة: إن السلوكيات الطائشة التي يرتكبها الفرد تُزوِّده بإرضاء سهل وبسيط للرغبات، فالفرد ذو ضبط الذات المنخفض يُفضِّل الطرق السهلة ويتجنب أي طريق أو مهمة معقدة.

٣. المخاطرة: يتسم الفرد ذو ضبط الذات المنخفض بالمخاطرة وارتكاب السلوكيات الطائشة المحفوفة بالمخاطر، فالجريمة والانحراف من وجهة نظره أمر ممتع وخطير ومثير.

٤. الجسمانية: لدى الفرد ذو ضبط الذات المنخفض نزعة للنشاط الجسماني والمادي أكثر من النشاط العقلي.

٥. التمحور حول الذات: يتسم الفرد ذو ضبط الذات المنخفض بالأنانية والانزواء وعدم الحساسية لمعاناة ومشاعر الآخرين، فهو فرد يهتم بنفسه فقط.

٦. المزاج: لا يتحمل الأفراد ذوي ضبط الذات المنخفض الإحباط ، فيتعاملون مع أي إحباط من خلال قوتهم الجسدية، وتتمثل هذه السمة بما يسمى بالمزاج.

وبتطبيق نظرية ضبط الذات المنخفض على هذه الدراسة فإن قيام الأفراد ببث خطابات الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي هو سلوك طائش ومظهر من مظاهر الضبط الذاتي المنخفض، يقوم به الفرد بهدف رفع شأنه والشعور بكيانه وقيمته وذاته بشكلٍ سهل من خلال الاستهزاء والتقليل من الآخرين.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

هدفت دراسة (الرحامنة،٢٠١٨) بعنوان "خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك في الأردن:دراسة مسحية" إلى تحديد مفهوم خطاب الكراهية وأشكاله على مواقع التواصل الاجتماعي و انعكاساته على المجتمع الأردني. وتوصلت الدراسة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تعمل على إثارة الفتن بين مكونات المجتمع الأردني وتساهم في التفرقة والتناحر والتطرف وإضعاف التكافل الاجتماعي بين الأفراد، وأن الدور الذي تقوم به هذه المواقع تجاه خطاب الكراهية يعتمد على المستوى الاجتماعي والتعليمي للمستخدِم.

قامت (أبو العسل،٢٠١٧) بإجراء دراسة بعنوان "دور العلاقات العامة في مديرية الأمن العام في الحد من تأثير خطاب الكراهية في المجتمع الأردني في مواقع التواصل الاجتماعي:دراسة حالة" توصلت من خلالها إلى أن أكثر الكلمات المستخدَمة في المنشورات الإلكترونية هي كلمات مؤشرة للإرهاب الفكري وأفكار تخرج عن القيم التي تحفظ مكونات النسيج الاجتماعي، يليها المفاهيم التي تحمل نوعاً من العنف والإيذاء، ويليها الخطابات المتعصبة لدين أو فئة أو أقلية أو عرق، وأفكار دينية أو عقائدية غير معتدلة وكلمات تحوي مفاهيم التهديد أو الترويع، ويليها أفكار تمجد الدكتاتورية والاستبداد.

في دراسة (السرحان،٢٠١٧) بعنوان "الإعلام الجديد وخطاب الكراهية استراتيجيات المواجهة" والتي تم تطبيقها على طلبة جامعة الزرقاء في المملكة الأردنية الهاشمية، توصلت الدراسة إلى أن (٤٠٪) من عينة الدراسة تتجاهل المنشور الذي يحوي خطاب كراهية على وسائل التواصل الاجتماعي، وأن ما نسبته (٨٢,٨٥٪) من أفراد العينة تعرضوا لخطاب الكراهية عبر وسائل الإعلام الجديد، وهذا يُعتبر مؤشراً على وجود ممارسات فعلية لخطاب الكراهية عبر الإنترنت.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (سيلفا، موندال، كوريا، بينيفينتو، وويبير،٢٠١٦) بعنوان "تحليل أهداف خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي" هدفت إلى قياس وتحليل أهداف خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي، وتم استخدام كل من موقع (Whisper) و (Twitter) كأنموذج، وتوصلت الدراسة إلى أن المنشورات التي تُصَنَف كخطاباً للكراهية تحوي ثلاث فئات رئيسة وهي منشورات متعلقة بالعِرق وبالسلوك وبالمظهر الجسدي. وتتواجد هذه الفئات بنسبة (٨٩٪) من التغريدات على موقع (Twitter)، بينما تتواجد بنسبة (٦٩٪) في موقع (Whisper).

هدفت دراسة (رينج،٢٠١٣) بعنوان "خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي: المشكلة والحلول المقترحة" إلى الكشف عن خطاب الكراهية في وسائل التواصل الاجتماعي وكيفية الحد منه، باستخدام موقع (YouTube) كأنموذج، وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من القنوات والفيديوهات التي تحتوي على خطاب الكراهية، إضافة إلى وجود تعليقات تتسم بالكراهية على عدة فيديوهات. وعلى الرغم من أن موقع (YouTube) يحتوي على نظام مجتمعي يسمح للمستخدِمين بوضع علامة على أي محتوى غير لائق، إلا أنه لا يمنع انتشار خطاب الكراهية على الموقع؛ وذلك لأنه لا يزيل الفيديو عند وضع علامة عليه، إنما إنما تظهر بجانبه رسالة تفيد بأن محتوى الفيديو قد تم تحديده على أنه مسيء.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي الشامل في هذه الدراسة، والذي يعرف على أنه "محاولة تحليل وتفسير وعرض واقع الحال للأفراد أو الجماعات أو المنظمات في منطقة أو مجتمع معين لمعرفة التوجهات أو لتوجيه العمل حاضراً أو مستقبلاً" (عبدالرحمن،٢٠١٣،ص٨٧).

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من رجال الأمن العام العاملين في وحدة مكافحة الجرائم الالكترونية في البحث الجنائي، والبالغ عددهم خمسة وثلاثون عاملاً بحسب مديرية الأمن العام. وعينة الدراسة هي مجتمع الدراسة ككل.

الجدول (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية ٪
الجنس	ذكر	31	٪88.6
	انثى	4	٪11.4
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	4	٪11.4
	دبلوم	7	٪20.0
	بكالوريوس	21	٪60.0
	دراسات عليا	3	٪8.6
سنوات الخبرة	٥ سنوات فأقل	16	٪45.7
	٥ سنوات فأكثر	19	٪54.3

الوظيفة الحالية	خبير فني	11	٪٣١.٤
	محقق	24	٪68.6

أداة الدراسة:

- بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة واستطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية قامت الباحثة ببناء الاستبيان وفق الخطوات التالية:
- الاستفادة من البحوث والدراسات المرتبطة بخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.
- تحديد المجالات الرئيسية التي يتكون منها الاستبيان.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- إعداد استبيان في صورته الاولية والتي شملت (٦١) فقرة موزعة على ثلاثة أجزاء رئيسية، ولكل جزء عدة فقرات.
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- عرض الاستبيان على المحكمين من جامعة مؤتة والجامعة الأردنية.
- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم تعديل وصياغة بعض الفقرات، وقد بلغ عدد فقرات المقياس في الأجزاء الثلاثة بعد صياغتها النهائية (٥٥) فقرة.

وصف الاستبيان:

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان بهدف جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، حيث قامت الباحثة بتوزيع خمس وثلاثون استبيان على أفراد عينة الدراسة من وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية وتمت الإجابة عليها من قِبلهم. وتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء على النحو الآتي:

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية (البيانات الأولية) والمكونة من الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية وعدد سنوات الخبرة في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية.

الجزء الثاني: يتضمن (١٠) فقرات على النحو التالي:

- الجنس،الفئة العمرية، المؤهل العلمي لمرتكبي وضحايا خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي في الفقرات (١- ٦)

- مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر عُرضة لبث خطاب الكراهية من خلالها في الفقرة (٧).

- مدى معرفة الأفراد بالعقوبات القانونية المترتبة على ممارسة خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي في الفقرات (٨- ١٠).

الجزء الثالث: يتضمن أربعة محاور والمكون من (٤٢) فقرة، حيث تناولت المحاور ما يلي:

- المحور الأول: مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، ويتضمن الفقرات من (١- ٥).

- المحور الثاني: أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، ويتضمن الفقرات من (٦- ١٣).

- المحور الثالث: دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، ويتضمن الفقرات من (١٤- ٢٩).

- المحور الرابع: الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، ويتضمن الفقرات من (٣٠- ٤٢).

الجدول (٢)

توزيع فقرات أداة الدراسة على محاور الدراسة

رقم المحور	المحور	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
١	مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	١- ٥	٥
٢	أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	٦- ١٣	٨
٣	دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	١٤- ٢٩	١٦
٤	الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	٣٠- ٤٢	١٣

صدق الأداة:

قامت الباحثة بعرض الاستبيان بعد إعداده بصورة أولية على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم علم الإجتماع في عدد من الجامعات الأردنية كما في الملحق رقم (١)، بهدف التأكد من مدى صدق الاستبيان وصحة العبارات ومدى فعاليتها في قياس ما وضعت لأجله ودرجة وضوحها، حيث تم إجراء بعض التعديلات لتتناسب مع صدق أداة الدراسة، وعليه فقد قام المحكمون بإجراء بعض التعديلات على بعض الفقرات من ناحية إعادة صياغة بعضها وإضافة فقرات أخرى وحذف البعض للوصول

لأداة قياس دقيقة يمكن من خلالها الوصول لنتائج صحيحة تتناسب مع أغراض الدراسة، وبالنتيجة أصبح المقياس يتألف من (٥٥) فقرة موزعة على ثلاثة أجزاء وأربعة محاور كما في الملحق رقم (٢)،

واعتبرت الباحثة التعديلات التي أُجريت من قِبل المحكمين دلالة على صدق محتوى أداة الدراسة وملائمة فقراتها وتنوعها، بما يحقق التوازن بين الفقرات التي يتضمنها المقياس، مما يشير للصدق الظاهري للأداة.

ثبات الأداة:

لحساب ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة من خلال حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach alpha Coefficient)، والذي يُقصَد به مدى التوافق والاتساق في نتائج أداة الدراسة. حيث أن أسلوب كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، كما يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة لذلك فإن معامل ألفا يزود بتقدير جيد للثبات. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لمعامل كرونباخ ألفا لكن من الناحية التطبيقية يعد (Alpha >=٠,٧٠) معقولاً في البحوث المتعلقة في الإدارة والعلوم الإنسانية، والجدول (٣) يبين ذلك.

الجدول (٣)

معامل ثبات الاتساق الداخلي كرونباخ الفا لمجالات الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
١	مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	٥	٠,٧٠
٢	أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	٨	٠,٨٠
٣	دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	١٦	٠,٧٤
٤	الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	١٣	٠,٧٧

تصحيح أداة الدراسة:

تم تحديد أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بإستجابة أفراد عينة الدراسة على مقياس متدرج من نوع ليكرت (Likert) الخماسي من خمس درجات للموافقة، مرتبة تنازلياً على النحو الآتي:

خمس درجات للبديل (موافق بشدة)، وأربع درجات للبديل (موافق)، وثلاث درجات للبديل (محايد)، ودرجتين للبديل (غير موافق)، ودرجة للبديل (غير موافق بشدة)، والملحق رقم (٢) يبين أداة الدراسة بصورتها النهائية.

وتم تحديد معيار الحكم على متوسطات أداة الدراسة من خلال تقسيمها إلى ثلاثة مستويات: منخفض، متوسط، ومرتفع، وفقاً للمعادلة الآتية:

طول الفئة = القيمة العليا للبديل – القيمة الدنيا للبديل / عدد المستويات

٣/٤ = ١,٣٣

وعليه فقد تم استخدام المعيار الآتي:

- المستوى المنخفض أقل من (١+١,٣٣= ٢,٣٣).
- المستوى المتوسط من (٢,٣٤+١,٣٣= ٣,٦٧).
- المستوى المرتفع من (٣,٦٨ - ≤ ٥,٠٠).

وهكذا تم اعتماد المحك الاتي لدرجة تطبيق الأداة ككل ولمحاور الدراسة وفقراتها:

- درجة تطبيق منخفضة: تمثلها الدرجات الواقعة بين (١- ٢,٣٣).
- درجة تطبيق متوسطة: تمثلها الدرجات الواقعة بين (٢,٣٤- ٣,٦٧).
- درجة تطبيق مرتفعة: تمثلها الدرجات الواقعة بين (٣,٦٨- ٥).

الأسلوب الإحصائي:

تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، حيث تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي على النحو التالي:

للاجابة على السؤال الأول: ما أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لكل فقرة من فقرات المحور الثاني (محور أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي)

للإجابة على السؤال الثاني: ما المقصود بخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة لكل فقرة من فقرات المحور الأول (محور مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي)

للإجابة على السؤال الثالث: ما الدوافع التي تدفع بالفرد على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة لكل فقرة من فقرات المحور الثالث (محور دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي)

للإجابة على السؤال الرابع: ما الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المحور الرابع (الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي)

للإجابة على السؤال الخامس: ما الخصائص الشخصية للأفراد المُعَرضون لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

تم حساب التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد المُعَرضون لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي

للإجابة على السؤال السادس: ما الخصائص الشخصية للأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

تم حساب التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي

للإجابة على السؤال السابع: ما أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية.

للإجابة على السؤال الثامن: هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ٠,٠٥ ≥α بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي؟ تم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة العلاقة الإحصائية للعلاقة

بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تُعزى لمتغير الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.

عرض نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالأسئلة:

أولًا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات محور أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي والمحور ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
5	المنشورات التي تحوي تحريضاً قائماً على العنصرية وعلى أساس العرق أو الدين أو الجنس هي من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	4.23	0.84	1	مرتفعة
2	التمييز على أساس العرق أو الدين أو الجنس شكل من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	3.97	1.01	2	مرتفعة
٧	نشر الفتنة بين أفراد المجتمع من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.83	1.04	3	مرتفعة
4	المنشورات التي تحوي أفكاراً عن الإقليمية من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.43	1.22	4	متوسطة
1	توجيه الكلمات المهينة للآخرين على مواقع التواصل الاجتماعي شكل من أشكال خطاب الكراهية.	3.37	1.29	5	متوسطة
3	القذف والشتم والتشهير من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.29	1.32	٦	متوسطة
٨	نشر الإشاعات والمعلومات المغلوطة من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.26	1.24	٧	متوسطة
٦	تعتبر التهديدات من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.14	1.22	٨	متوسطة
	المحور ككل	**3.56**	**.74**	-	متوسطة

يتضح من الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي تراوحت بين (٣,١٤- ٤,٢٣)، كان أعلاها للفقرة رقم (٥) والتي تنص على "المنشورات التي تحوي تحريضاً قائماً على العنصرية وعلى أساس العرق أو الدين أو الجنس هي من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي (٤,٢٣) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٦) والتي تنص على "تعتبر التهديدات من أشكال خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي (٣,١٤) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (٣,٥٦) وبدرجة متوسطة.

وتفسر هذه النتيجة بأن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي يظهر بعدة أشكال تعتمد جميعها على تمييز الأفراد بناءً على انتماءاتهم أو خصائصهم الشخصية. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء في الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام (١٩٦٥) والتي أقرت أن خطاب الكراهية يتخذ أربعة أشكال تتلخص في التفوق العنصري، الكراهية العنصرية، التحريض على التمييز العنصري والتحريض على أعمال عنف عنصرية الدوافع. كما التقت هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة (Mondal, Silva, Correa &Benevenuto,2018) التي أشارت إلى أكثر خطابات الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي تم توجيهها للأفراد بناءً على العِرق الذي ينتمون له. والتقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الرحامنة،٢٠١٨) التي توصلت إلى أن خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي يثير الفتن بين مكونات المجتمع.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما المقصود بخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات محور مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (٥) يوضح ذلك.

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي والمحور ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	يُعتبر أي منشور على مواقع التواصل الاجتماعي يثير الآخرين لارتكاب جرائم قائمة على أساس النوع أو العرق أو الدين على أنه خطاباً للكراهية	4.14	0.97	1	مرتفعة

3	خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي يعكس التوترات داخل المجتمع	3.54	1.15	2	متوسطة
5	خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي يتم بالتشهير بالآخرين	3.34	1.19	3	متوسطة
1	يُعتبر أي منشور على مواقع التواصل الاجتماعي يحوي ازدراءً للآخرين على أنه خطاباً للكراهية.	3.31	1.23	4	متوسطة
4	خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو إلغاء حق الفرد في الحياة.	2.6	0.98	5	متوسطة
المحور ككل		**3.39**	**.67**	-	متوسطة

يظهر من الجدول (٥) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور مفهوم خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي تراوحت بين (2.60- 4.14)، كان أعلاها للفقرة رقم (2) والتي تنص على "يُعتبر أي منشور على مواقع التواصل الاجتماعي يثير الآخرين لارتكاب جرائم قائمة على أساس النوع أو العرق أو الدين على أنه خطاباً للكراهية" بمتوسط حسابي (4.14) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص على "خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو إلغاء حق الفرد في الحياة" بمتوسط حسابي (٢,٦٠) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (٣,٣٩) وبدرجة متوسطة.

وتفسر هذه النتيجة بأن خطاب الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي هو وسيلة تواصل يتم من خلالها استهداف الآخرين والإساءة لهم وازدراءهم بناء على خصالهم أو انتماءاتهم، كما تساهم في إثارة الأفراد لارتكاب جرائم قائمة على أساس النوع أو العِرق أو الدين، ومما ساهم في انتشار خطاب الكراهية هو وجود شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي التي من شأنها وفرت المجال الواسع للتعبير.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Silva, Mondal, Correa, Benevenuto, & Weber,2016) التي توصلت إلى أن المنشورات التي تُصنَف كخطاباً للكراهية تحوي ثلاث فئات رئيسية وهي منشورات متعلقة بالعِرق وبالسلوك وبالمظهر الجسدي.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: ما الدوافع التي تدفع بالفرد على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات محور دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (٦) يوضح ذلك.

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي والمحور ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
٦	التنشئة الاجتماعية للفرد المبنية على العصبية والتمييز تساهم في تعزيز مفاهيم الكراهية لديه، مما يحثه على بث خطابات الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.83	1.01	1	مرتفعة
١٠	الانفلات الأخلاقي سبب من أسباب خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.83	0.86	2	مرتفعة
5	غياب التحصين الفكري والاجتماعي للأفراد يساهم في إنتاج خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.77	0.73	3	مرتفعة
١١	عدم وجود مناهج تعليمية تُحفز على قبول الآخر سبب من أسباب خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.74	0.92	4	مرتفعة
1	انعدام الحس الوطني والمسؤولية لدى الأفراد من الدوافع المساهمة في بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	3.71	0.99	5	مرتفعة
3	غلو الفرد وتطرفه يساعد في انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.63	0.84	٦	متوسطة
2	شعور الفرد بالظلم يدفعه إلى بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.6	1.01	٧	متوسطة
٧	عدم احترام الآخرين سبب رئيسي لانتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.54	0.92	٨	متوسطة
١٤	الحسد وكره نجاح الآخرين من أسباب خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.54	1.04	٩	متوسطة
١٦	الخطاب الديني المتشدد من دوافع خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.49	1.12	١٠	متوسطة
٩	عدم وجود قانون رادع سبب في انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.43	1.22	١١	متوسطة
١٥	غياب التسامح والمحبة بين أفراد المجتمع من اسباب خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.4	1.06	١٢	متوسطة
4	غياب أسس التعايش ما بين أفراد المجتمع يساهم بشكلٍ كبير في انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.34	0.91	١٣	متوسطة
٨	البطالة تساهم في انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.17	1.04	١٤	متوسطة

١٢	الأمراض النفسية التي يعاني منها الفرد تُعتبر دافعاً لبثه خطابات الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	3.09	1.29	١٥	متوسطة
١٣	المستوى التعليمي المتدني من أسباب خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.	2.51	0.92	١٦	متوسطة
المحور ككل		3.48	.45	-	متوسطة

يظهر من الجدول (٦) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور دوافع بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي تراوحت بين (2.51- 3.83)، كان أعلاها للفقرة رقم (6) والتي تنص على "التنشئة الاجتماعية للفرد المبنية على العصبية والتمييز تساهم في تعزيز مفاهيم الكراهية لديه، مما يحثه على بث خطابات الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي (3.83) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (١٣) والتي تنص على "المستوى التعليمي المتدني من أسباب خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" بمتوسط حسابي (٢,٥١) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (٣,٤٨) وبدرجة متوسطة.

وتفسر هذه النتيجة بأنه يمكن للفرد عن طريق التعلم الاجتماعي تعلم مفاهيم الكراهية والتمييز خلال مرحلة نشأته من خلال الملاحظة والمحاكاة، كما أن قلة الوازع الديني والانفتاح التكنولوجي وغياب الرقابة ساهمت بشكل كبير في الانفلات الأخلاقي لدى الأفراد. إضافة إلى غياب الجهات المعنية بتعزيز الولاء والانتماء ورفع الحس بالمسؤولية الوطنية، وكما أن المؤسسات التربوية والقائمين على وضع المناهج التربوية في المراحل الابتدائية والأساسية لم يأخذوا بعين الاعتبار ضرورة أن تتضمن المناهج على مواضيع من شأنها تعزيز قيم التعايش وتقبُل اختلافات الآخرين.

التقت هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة (لمسيح،٢٠١٧) التي توصلت إلى أن نشر خطاب الكراهية والتحريض على العنف عبر مواقع التواصل الاجتماعي ترجع إلى خلل في التنشئة الاجتماعية للفرد. كما تتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة (Robson & Witenberg, 2013) التي أشارت إلى أنه يمكن التنبؤ بسلوك العنف الإلكتروني لدى الفرد من خلال انفلاته الأخلاقي.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع ما الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات محور الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (٧) يوضح ذلك.

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	النسبة المئوية٪
3	زيادة عدد حالات الانتحار.	9.34	3.9	1	72%
١٣	الحاق الضرر بالممتلكات.	8.57	3.33	2	66%
٧	إضعاف دور المرأة في المجتمع.	7.09	3.13	3	55%
٦	ازدياد العنف.	7	2.91	4	54%
٨	هدم اقتصاد الدولة.	6.94	3.14	5	53%
4	انتشار الشائعات	6.86	3.88	٦	53%
٩	نشر التطرف.	6.77	2.73	٧	52%
2	شعور الفرد بالعجز نتيجة عدم مقدرته على القيام بأي فعل تجاه هذا الخطاب.	6.6	3.7	٨	51%
5	النيل من الكرامة الإنسانية.	6.6	3.9	٩	51%
١٢	نشر الفتنة الطائفية والتعصب القبلي.	6.43	3.58	١٠	49%
١٠	تعزيز فكرة التفوق والتمييز وازدراء الآخرين.	6.37	3.14	١١	49%
1	ايذاء مشاعر الضحية.	6.03	3.84	١٢	46%
١١	تقسيم المجتمع وتمزيق الروابط الاجتماعية.	5.91	2.86	١٣	45%

يظهر من الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الآثار المترتبة على انتشار خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي تراوحت بين (٥,٩١-٩,٣٤)، كان أعلاها للفقرة رقم (٣) والتي تنص على "زيادة عدد حالات الانتحار" بنسبة للمتوسط الحسابي (٧٢٪)، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (١١) والتي تنص على "تقسيم المجتمع وتمزيق الروابط الاجتماعية" بنسبة للمتوسط الحسابي (٤٥٪).

تفسر هذه النتيجة بأن منشورات مواقع التواصل الاجتماعي التي تنطوي على خطاب الكراهية تسبب الأذى النفسي والمعنوي للفرد نتيجة تعرضه للإساءة أو التجريح

أو الإهانة أو التمييز، فيترتب عليه استباحته وتجريحه دون أي مراعاة لكيانه وكرامته الإنسانية أو أية ضوابط من الممكن أن تحكم هذه التصرفات، وهذا ما نتج عن ضعف المنظومة الأخلاقية والخلط بين حرية التعبير عن الرأي واحترام الآخرين وخصوصياتهم.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Luxton, June, Fairall,2012) التي توصلت إلى أن الانتحار بسبب الانترنت هو السبب الرئيسي الثالث للوفاة بين فئة المراهقين والشباب، وذكرت أن هناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تتسبب مواقع التواصل الاجتماعي بدفع الأفراد نحو سلوك الانتحار، واعتبرت أن التعليقات المهينة والمضايقات والتهديدات عبر مواقع التواصل الاجتماعي من إحدى هذه الطرق. كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (صابر،٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط موجب دالة احصائياً بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والميل للانتحار.

خامساً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الخامس: ما الخصائص الشخصية للأفراد المُعَرضون لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد المُعَرضون لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (٨) يوضح ذلك.

الجدول (٨)

التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد المُعَرضون لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية ٪
الجنس	انثى	16	٪45.7
	ذكر	19	٪54.3
الفئة العمرية	٢٢ عام فما دون	14	٪40.0
	٢٣ – ٣٦ عام	19	٪54.3
	أكبر من ٣٦ عام	2	٪5.7
المؤهل العلمي	ثانوية عامة أو أقل	14	٪40.0
	بكالوريوس	16	٪45.7
	دراسات عليا	5	٪14.3

يوضح الجدول (٨) ما يلي:

١. تبعاً لمتغير الجنس، فإن أكثر المُعَرَضين لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هم الذكور بتكرار بلغ (١٩) وبنسبة (٥٤,٣٪)، مقارنة بتكرار الإناث البالغ (١٦) وبنسبة (٤٥,٧٪).

٢. تبعاً لمتغير الفئة العمرية، فإن أكثر المُعَرَضين لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هم من الفئة العمرية (٢٣- ٣٦ عام) بتكرار بلغ (١٩) وبنسبة (٥٤,٣٪)، يليها الفئة العمرية (٢٢ عام فما دون) ب (١٤) تكرار وبنسبة (٤٠٪)، مقارنة بتكرار الفئة العمرية (أكبر من ٣٦ عام) الاقل عُرضة لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي والبالغ (٢) تكرار بنسبة (٥,٧٪).

٣. تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، فإن أكثر المُعَرَضين لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هم من أصحاب المؤهل العلمي (بكالوريوس) بتكرار (١٦) وبنسبة (٤٥,٧٪)، يليها أصحاب المؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون) بعدد (١٤) وبنسبة (٤٠٪)، مقارنة بأصحاب المؤهل العلمي (دراسات عليا) وهم الأقل عُرضة لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي بتكرار (٥) وبنسبة (١٤,٣٪).

وتفسر هذه النتائج بأن نسبة الذكور مستخدمي موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك (Facebook) في المملكة الأردنية الهاشمية بلغت (٥٨,٠٪) يقابلها (٤٢,٠٪) نسبة الإناث على ذات الموقع، كما بلغت نسبة الذكور على موقع التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في المملكة الأردنية الهاشمية (٦٧,٣٪) يقابلها (٣٢,٧٪) نسبة الإناث على ذات الموقع. (Kemp,2020)

وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة (Awan,2014) التي توصلت إلى أن الذكور هم أكثر عُرضة لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي. كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Walters& Krasodomski-Jones) التي توصلت إلى أن معظم الأفراد الذين يتعرضون لخطاب الكراهية هم في عمر (٣٠ عاماً).

سادساً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السادس: ما الخصائص الشخصية للأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (٩) يوضح ذلك.

الجدول (٩)

التكرارات والنسب المئوية للخصائص الشخصية للأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر العاملين في وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية ٪
الجنس	انثى	٦	٪١٧.١
	ذكر	٢٩	٪82.9
الفئة العمرية	٢٢ عام فما دون	14	٪40.0
	٢٣ – ٣٦ عام	19	٪54.3
	أكبر من ٣٦ عام	2	٪5.7
المؤهل العلمي	ثانوية عامة أو أقل	12	٪34.3
	بكالوريوس	19	٪54.3
	دراسات عليا	4	٪11.4

يتبين من الجدول (٩) ما يلي:

١. تبعاً لمتغير الجنس، فإن أكثر الأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر العينة هم الذكور بتكرار (٢٩) وبنسبة (٨٢,٩٪)، مقارنة بتكرار الإناث (٦) وبنسبة (١٧,١٪).

٢. تبعاً لمتغير الفئة العمرية، فإن أكثر الأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر عينة الدراسة هم من الفئة العمرية (٢٣ – ٣٦ عام) بتكرار (١٩) وبنسبة (٥٤,٣٪)، يليها الفئة العمرية (٢٢ عام فما دون) بتكرار (١٤) وبنسبة (٤٠٪)، مقارنة بعدد الفئة العمرية (أكبر من ٣٦ عاماً) الأقل بثاً لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي بتكرار (٢) بنسبة (٥,٧٪).

٣. تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، فإن أكثر الأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر عينة الدراسة هم من أصحاب المؤهل العلمي (بكالوريوس) بتكرار (١٩) وبنسبة (٥٤,٣٪)، يليها أصحاب المؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون) بتكرار (١٢) وبنسبة (٣٤,٣٪)، مقارنة بأصحاب المؤهل العلمي (دراسات عليا) وهم الأقل بثاً لخطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي بتكرار (٤) وبنسبة (١١,٤٪).

التقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Walters& Krasodomski–Jones) التي توصلت إلى أن الذكور هم أكثر بثاً لخطابات الكراهية مقارنة مع الإناث. كما التقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Walters& Krasodomski–

Jones) التي توصلت إلى أن معظم الأفراد الذين يبثون خطاب الكراهية كانوا في عمر (٣٦ عاماً).

سابعاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السابع: ما أكثر مواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية، والجدول (١٠) يوضح ذلك.

الجدول (10)

التكرارات والنسب المئوية لمواقع التواصل الاجتماعي التي ينتشر عليها خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	نعم		لا	
	التكرار	النسبة المئوية٪	التكرار	النسبة المئوية٪
فيسبوك	32	٪91.4	3	٪8.6
تويتر	11	٪31.4	24	٪68.6
انستجرام	10	٪28.6	25	٪71.4
واتساب	10	٪28.6	25	٪71.4
يوتيوب	7	٪20.0	28	٪80.0
سنابشات	4	٪11.4	31	٪88.6

يتضح من الجدول (١٠) أن موقع فيسبوك هو أكثر موقع للتواصل الاجتماعي ينتشر عليه خطاب الكراهية في المملكة الأردنية الهاشمية بنسبة (٩١,٤٪)، يليه في المرتبة الثانية موقع تويتر بنسبة (٣١,٤٪)، وفي المرتبة الثالثة وبنسبة (٢٨,٦٪) موقعي انستجرام وواتساب، وفي المرتبة الرابعة موقع التواصل الاجتماعي يوتيوب بنسبة (٢٠٪)، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة موقع سنابشات بنسبة (١١,٤٪).

تفسر هذه النتيجة بأن عدد مستخدمي موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك (Facebook) في المملكة الأردنية الهاشمية حتى بداية عام (٢٠٢٠) بلغ (٥ مليون) مستخدم، في حين بلغ عدد مستخدمي موقع التواصل الاجتماعي تويتر (Twitter) في المملكة الأردنية الهاشمية (٧٤٣٥٠٠) مستخدم. (Kemp,2020)

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (السرحان،٢٠١٧) التي توصلت إلى أن موقع فيسبوك (Facebook) يحتل المرتبة الأولى بتعرض الأفراد الذين يستخدمونه لخطاب الكراهية يليه موقع تويتر (Twitter). كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العبداللات، السيوف، سعدالدين،الزعارير،٢٠١٦) التي أشارت إلى أن موقع فيسبوك (Facebook) هو أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداماً في الأردن.

ثامناً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثامن: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ٠,٠٥ ≥α بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الإحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تُعزى لمتغير الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، على النحو التالي:

أولاً: متغير الجنس (المشتكي، المشتكى عليه)

الجدول (١١)

اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الاحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الجنس للمشتكي

السؤال	الإجابة	الإحصائي	جنس المشتكي			مربع كاي	الدلالة الإحصائية
			انثى	ذكر	المجموع		
معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حو العقوبات القانونية المترتبة على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	نعم	التكرار	5	6	11	1.094	.983
		النسبة٪	14.3%	17.1%	31.4%		
	لا	التكرار	11	13	24		
		النسبة٪	31.4%	37.1%	68.6%		
	المجموع	التكرار	16	19	35		
		النسبة٪	45.7%	54.3%	100.0%		
يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات	نعم	التكرار	14	16	30	.077	.782
		النسبة٪	40.0%	45.7%	85.7%		
	لا	التكرار	2	3	5		
		النسبة٪	5.7%	8.6%	14.3%		

السؤال	الإجابة	الإحصائي	جنس المشتكي			مربع كاي	الدلالة الإحصائية
			انثى	ذكر	المجموع		
معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	المجموع	التكرار	16	19	35	.046	.830
		النسبة٪	45.7%	54.3%	100.0%		
	مرة واحدة	التكرار	٩	10	١٩		
		النسبة٪	25.7%	28.6%	54.3%		
	عدة مرات	التكرار	7	9	16		
		النسبة٪	20.0%	25.7%	45.7%		
	المجموع	التكرار	16	19	35		
		النسبة٪	45.7%	54.3%	100.0%		

يتضح من الجدول (١١) ما يلي:

١. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على " **معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي**" وبين جنس المشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (٠,٩٨٣).

٢. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "**يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات**" وبين جنس المشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (٠,٧٨٢).

٣. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "**معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي**" وبين جنس المشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (٠,٨٣٠).

الجدول (١٢)

اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الاحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الجنس للمشتكى عليه

السؤال	الإجابة	الإحصائي	جنس المشتكى عليه: انثى	ذكر	المجموع	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حو العقوبات القانونية المترتة على بث خطاب الكراهيه على مواقع التواصل الاجتماعي	نعم	التكرار	3	8	11	1.159	.282
		النسبة٪	8.6%	22.9%	31.4%		
	لا	التكرار	3	21	24		
		النسبة٪	8.6%	60.0%	68.6%		
	المجموع	التكرار	6	29	35		
		النسبة٪	17.1%	82.9%	100.0%		
يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات	نعم	التكرار	4	26	٣٠	2.146	.143
		النسبة٪	11.4%	74.3%	85.7%		
	لا	التكرار	2	3	5		
		النسبة٪	5.7%	8.6%	14.3%		
	المجموع	التكرار	6	29	35		
		النسبة٪	17.1%	82.9%	100.0%		
معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	مرة واحدة	التكرار	3	16	19	.054	.817
		النسبة٪	8.6%	45.7%	54.3%		
	عدة مرات	التكرار	3	13	16		
		النسبة٪	8.6%	37.1%	45.7%		
	المجموع	التكرار	6	29	35		
		النسبة٪	17.1%	82.9%	100.0%		

يتضح من الجدول (١٢) ما يلي:

١. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين جنس المشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (٠,٢٨٢).

٢. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات" وبين جنس المشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (٠,١٤٣).

٣. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين جنس المشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (٠,٨١٧).

ثانياً: متغير الفئة العمرية (المشتكي، المشتكى عليه)

الجدول (١٣)

اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الاحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الفئة العمرية للمشتكي

السؤال	الإجابة	الإحصائي	الفئة العمرية للمشتكي				مربع كاي	الدلالة الإحصائية
			٢٢ فاقل	٢٣- ٣٦	اكبر من ٣٦	المجموع		
معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	نعم	التكرار	5	6	0	11	٤1.0	.596
		النسبة٪	14.3%	17.1%	0.0%	31.4%		
	لا	التكرار	9	13	2	24		
		النسبة٪	25.7%	37.1%	5.7%	68.6%		
	المجموع	التكرار	14	19	2	35		
		النسبة٪	40.0%	54.3%	5.7%	100.0%		
يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات	نعم	التكرار	11	17	2	30	1.14	.567
		النسبة٪	31.4%	48.6%	5.7%	85.7%		
	لا	التكرار	3	2	0	5		
		النسبة٪	8.6%	5.7%	0.0%	14.3%		
	المجموع	التكرار	14	19	2	35		
		النسبة٪	40.0%	54.3%	5.7%	100.0%		
معظم	مرة	التكرار	7	12	0	19	3.08	.214

المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	واحدة	النسبة٪	20.0%	34.3%	0.0%	54.3%
	عدة مرات	التكرار	7	7	2	16
		النسبة٪	20.0%	20.0%	5.7%	45.7%
	المجموع	التكرار	14	19	2	35
		النسبة٪	40.0%	54.3%	5.7%	100.0%

يتضح من الجدول (١٣) ما يلي:

١. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين الفئة العمرية للمشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.596).

٢. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات" وبين الفئة العمرية للمشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.567).

٣. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين الفئة العمرية للمشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.214).

الجدول (١٤)

اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الاحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تعزى لمتغير الفئة العمرية للمشتكى عليه

			الفئة العمرية للمشتكى عليه					
السؤال	الإجابة	الإحصائي	٢٢ فاقل	٢٣- ٣٦	اكبر من ٣٦	المجموع	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على بث خطاب الكراهية	نعم	التكرار	4	6	1	11	.097	.953
		النسبة٪	11.4%	17.1%	2.9%	31.4%		
	لا	التكرار	8	13	3	24		
		النسبة٪	22.9%	37.1%	8.6%	68.6%		
	المجموع	التكرار	12	19	4	35		
		النسبة٪	34.3%	54.3%	11.4%	100.0%		

السؤال	الإجابة	الإحصائي	الفئة العمرية للمشتكى عليه: ٢٢ فاقل	٢٣- ٣٦	اكبر من ٣٦	المجموع	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
على مواقع التواصل الاجتماعي								
يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات	نعم	التكرار	10	17	3	30	.650	.723
		النسبة٪	28.6%	48.6%	8.6%	85.7%		
	لا	التكرار	2	2	1	5		
		النسبة٪	5.7%	5.7%	2.9%	14.3%		
	المجموع	التكرار	12	19	4	35		
		النسبة٪	34.3%	54.3%	11.4%	100.0%		
معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	مرة واحدة	التكرار	4	12	3	19	3.42	.181
		النسبة٪	11.4%	34.3%	8.6%	54.3%		
	عدة مرات	التكرار	8	7	1	16		
		النسبة٪	22.9%	20.0%	2.9%	45.7%		
	المجموع	التكرار	12	19	4	35		
		النسبة٪	34.3%	54.3%	11.4%	100.0%		

يتضح من الجدول (١٤) ما يلي:

١. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين الفئة العمرية للمشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.953).

٢. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات" وبين الفئة العمرية للمشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.723).

٣. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين الفئة العمرية للمشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.181).

ثالثاً: متغير المؤهل العلمي (المشتكي، المشتكى عليه)

الجدول (١٥)

اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الاحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للمشتكي

السؤال	الإجابة	الإحصائي	المؤهل العلمي للمشتكي				مربع كاي	الدلالة الإحصائية
			ثانوية عامة او اقل	بكالوريوس	دراسات عليا	المجموع		
معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	نعم	التكرار	5	4	2	11	.597	.742
		النسبة٪	14.3%	11.4%	5.7%	31.4%		
	لا	التكرار	9	12	3	24		
		النسبة٪	25.7%	34.3%	8.6%	68.6%		
	المجموع	التكرار	14	16	5	35		
		النسبة٪	40.0%	45.7%	14.3%	100.0%		
يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات	نعم	التكرار	12	13	5	30	1.09	.579
		النسبة٪	34.3%	37.1%	14.3%	85.7%		
	لا	التكرار	2	3	0	5		
		النسبة٪	5.7%	8.6%	0.0%	14.3%		
	المجموع	التكرار	14	16	5	35		
		النسبة٪	40.0%	45.7%	14.3%	100.0%		
معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	مرة واحدة	التكرار	9	8	2	19	1.09	.579
		النسبة٪	25.7%	22.9%	5.7%	54.3%		
	عدة مرات	التكرار	5	8	3	16		
		النسبة٪	14.3%	22.9%	8.6%	45.7%		
	المجموع	التكرار	14	16	5	35		
		النسبة٪	40.0%	45.7%	14.3%	100.0%		

يتضح من الجدول (١٥) ما يلي:

١. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين المؤهل العلمي للمشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.742).

٢. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات" وبين المؤهل العلمي للمشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.579)

٣. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي" وبين المؤهل العلمي للمشتكي؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.579)

الجدول (١٦)

اختبار مربع كاي لمعرفة الفروق الاحصائية للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وبث خطاب الكراهية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي للمشتكى عليه

السؤال	الإجابة	الإحصائي	المؤهل العلمي للمشتكى عليه: ثانوية عامة او اقل	بكالوريوس	دراسات عليا	المجموع	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على بث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	نعم	التكرار	5	5	1	11	.670	.715
		النسبة٪	14.3%	14.3%	2.9%	31.4%		
	لا	التكرار	9	14	1	24		
		النسبة٪	25.7%	40.0%	2.9%	68.6%		
	المجموع	التكرار	14	19	2	35		
		النسبة٪	40.0%	54.3%	5.7%	100.0%		
يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات	نعم	التكرار	12	16	2	30	.368	.832
		النسبة٪	34.3%	45.7%	5.7%	85.7%		
	لا	التكرار	2	3	0	5		
		النسبة٪	5.7%	8.6%	0.0%	14.3%		
	المجموع	التكرار	14	19	2	35		
		النسبة٪	40.0%	54.3%	5.7%	100.0%		
معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي	مرة واحدة	التكرار	9	9	1	19	.945	.623
		النسبة٪	25.7%	25.7%	2.9%	54.3%		
	عدة مرات	التكرار	5	10	1	16		
		النسبة٪	14.3%	28.6%	2.9%	45.7%		
	المجموع	التكرار	14	19	2	35		
		النسبة٪	40.0%	54.3%	5.7%	100.0%		

يتضح من الجدول (١٦) ما يلي:

١. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "**معظم المشتكى عليهم لديهم معرفة سابقة حول العقوبات القانونية المترتبة على خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي**" وبين المؤهل العلمي للمشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.715)

٢. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "**يَعتبر الكثيرون أن خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي هو مجرد كلمات**" وبين المؤهل العلمي للمشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.832)

٣. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السؤال الذي ينص على "**معظم المشتكى عليهم قاموا ببث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي**" وبين المؤهل العلمي للمشتكى عليه؛ وذلك لأن قيمة (Sig) لإحصائية الاختبار (.623).

توصيات الدراسة:

اعتماداً على نتائج الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

١. تكثيف جهود المؤسسات التربوية والتعليمية الرسمية لتطوير مناهج التعليم، بحيث تتضمن مواضيع من شأنها تحصين الطلاب فكرياً، وتُحسِّن من سلوكياتهم وتغرس فيهم قبول الآخر ونبذ التمييز والكراهية.

٢. قيام الوسائل الإعلامية بدورها المجتمعي المتضمن إرسال رسائل توعوية للمتلقين حول الجرائم الإلكترونية بشكلٍ عام وخطابات الكراهية عبر مواقع التواصل الاجتماعي بشكلٍ خاص.

٣. تغليظ العقوبات بحق من يبث خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي لتحقيق كل من الردع العام والخاص.

٤. توعية الأفراد بالحدود الفاصلة ما بين حرية التعبير والاعتداء على كرامة الآخرين التي تدخل في نطاق خطاب الكراهية.

٥. إجراء المزيد من الدراسات التي من شأنها التوصل إلى حلول جذرية للحد من خطاب الكراهية على مواقع التواصل الاجتماعي.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- ابراهيم،علي،(٢٠١٨)،**المنطق الاعلامي بين العالمية والعولمة**، عمان:دار المعتز للنشر والتوزيع
- ابن منظور، جمال الدين بن مكرم،(١٩٩٣) ، **معجم لسان العرب**، بيروت:دار صادر
- ابو العسل،نوزات،(٢٠١٧)،**دور العلاقات العامة في مديرية الامن العام في الحد من تأثير خطاب الكراهية في المجتمع الأردني في مواقع التواصل الاجتماعي:دراسة حالة**، ورقة بحثية ، المؤتمر الاعلامي الدولي: الاعلام بين خطاب الكراهية والامن الفكري، جامعة الزرقاء
- اسماعيل،علي،(٢٠١٩)،**مواقع التواصل الاجتماعي بين التصرفات المرفوضة والاخلاقيات المفروضة**، الاسكندرية:دار التعليم الجامعي
- البداينة،ذياب،التوايهة،مريم،العوران،حسن،(٢٠١١)،**العلاقة بين مستوى ضبط الذات المنخفض والسلوك الطائش لدى طلبة المدارس في المجتمع الأردني**، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد (٨)، العدد(٢)،الشارقة
- الخصاونة،احمد،(٢٠١٥)،**استخدام المرأة في الاعلانات التلفزيونية كالتلفزيون الأردني وقناة رؤيا انموذجا**،رسالة ماجستير،جامعة البترا،الأردن
- الدليمي،عبدالرزاق،(٢٠١٦)،**نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرون**، عمان:دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
- الرحامنة،ناصر،(٢٠١٨)،**خطاب الكراهية في شبكة الفيسبوك في الأردن:دراسة مسحية**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الأردن
- الرعود،عبدالله،(٢٠١٢)،**دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة نظر الصحفيين الأردنيين**،رسالة ماجستير،جامعة الشرق الاوسط، الأردن
- السرحان،فيصل،(٢٠١٧)،**الاعلام الجديد وخطاب الكراهية استراتيجيات المواجهة**، مجلة البحوث و الدراسات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم، معهد البحوث والدراسات العربية، العدد (٦٦)، تونس
- الشربيني،لطفي،(٢٠٠٣)،**معجم مصطلحات الطب النفسي،الكويت: مركز تعريب العلوم الصحية**

- العبداللات،طلال،السيوف،هشام،سعدالدين،خالد،الزعارير،احمد،(٢٠١٦)،**اثر مواقع التواصل الاجتماعي في ارتكاب الجريمة الالكترونية في الأردن:التفكك الاسري كعامل معدل- دراسة تحليلية**،مجلة الدراسات الأمنية، اكاديمية الشرطة الملكية، العدد (١٢) ، الأردن
- العتيبي،هذال،(٢٠٠٣)،**اثر استخدام شبكة الإنترنت على العلاقات الاجتماعية:دراسة ميدانية مطبقة على عينة من مستخدمي شبكة الإنترنت في مدينة الرياض**،أطروحة دكتوراه،جامعة تونس الاولى، تونس
- العفيفي، يوسف،(٢٠١٣)، **الجرائم الالكترونية في التشريع الفلسطيني**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية،غزة
- المزاهرة، منال (٢٠١٢)،**نظريات الاتصال**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع
- المطيري، سلطان،(٢٠١٥)،**شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الامن المجتمعي**، رسالة ماجستير،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،الرياض
- الهواري،شيماء،(٢٠١٩)،**مستويات تفاعل طلبة الجامعة مع اعتداءات مسجدي نيوزلاندا عبر مواقع التواصل الاجتماعي دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي صفحتي قناة BBC عربي،قناة DW الالمانية عربي**، مجلة الدراسات الاعلامية المركز الديموقراطي العربي،العدد (٨) ،برلين
- الوريكات،عايد،(٢٠٠٤)،**نظريات علم الجريمة**،عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع
- ايكرز،رونالد،سيلرز،كرستين،(٢٠١٣)،**نظريات علم الجريمة المدخل والتقييم والتطبيقات**، ترجمة رافع الخريشة وذياب البداينة،عمان:دار الفكر ناشرون وموزعون
- بدران،دليلة،(٢٠١٤)، **ظاهرة العنف في المجتمع قراءة نقدية للمقاربات المفسرة للعنف**، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة إبن باديس مستغانم،المجلد (٣)، العدد (٨)،الجزائر
- بركات،نوال،(٢٠١٦)،**انعكاسات استخدام مواقع التواصل الإجتماعي على نمط العلاقات الإجتماعية: دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين الجزائريين**،أطروحة دكتوراه،جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر
- حجاب، منير،(٢٠١٠)،**نظريات الاتصال**،القاهرة:دار الفجر للنشر والتوزيع
- حمدو،محمود،(٢٠١٨)،**الاعتدال السياسي واثره في مواجهة خطاب الكراهية في العراق**، المؤتمر الدولي الاول الاعتدال في الخطاب الديني والسياسي واثره في تعزيز التنمية المجتمعية، جامعة الانبار، العراق

- خمش،مجد الدين،(٢٠١٧)،**التنوع الثقافي والتعددية الثقافية في عالم متغير**،مجلة أفكار،وزارة الثقافة الأردنية،العدد (٣٤٤)،الأردن
- سباق،سارة،(٢٠١٦)،**ضبط الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية**، مجلة البحث العلمي في التربية،العدد (١٧)، مصر
- صابر،ايمان،(٢٠٢٠)، **استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والميل للانتحار لدى المراهقين والشباب بالمجتمع المصري**،مجلة البحوث الاعلامية،جامعة الأزهر،العدد (٥٤)، القاهرة
- صدقة،جورج، نادر،جوسلين،مخايل،طوني،(٢٠١٥)، **التحريض الديني وخطاب الكراهية**، بيروت:مشروع بناء السلام في لبنان التابع لبرنامج الامم المتحدة الانمائي
- طاهر،دنيازاد،(٢٠١٨)،**دور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية الصحية الفايسبوك انموذجا**،رسالة ماجستير،جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم، الجزائر
- عبدالرحمن،طارق،(٢٠١٣)،**دليل تصميم وتنفيذ البحوث في العلوم الاجتماعية منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية**،السعودية:معهد الادارة العامة
- عدوكة،اسماء،(٢٠١٤)،**واقع التفاعل الاجتماعي داخل المجتمع الافتراضي:دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي موقع الفايسبوك بمدينة حاسي مسعود ورقلة**،رسالة ماجستير،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،الجزائر
- فياض،محمد،(٢٠١٧)،**محاربة خطاب الكراهية وتعزيز الامن الفكري في وسائل الاعلام:تطوير نموذج اتصالي**،المؤتمر الاعلامي الدولي الاعلام بين خطاب الكراهية والامن الفكري، جامعة الزرقاء،الأردن
- قطبي،رضوان، (٢٠١٧)، **شبكات التواصل الإجتماعي والمشاركة السياسية للشباب المغربي في الانتخابات الجماعية والجهوية لسنة ٢٠١٥ دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي**، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد (٣)،فلسطين
- لمسيح،خالد،(٢٠١٧)،**شبكات التواصل الاجتماعي وتكريس خطاب الكراهية**، باحثون المجلة المغربية للعلوم الاجتماعية والانسانية،العدد (١)
- مراد،كامل،(٢٠١٤)،**الاتصال الجماهيري والاعلام**،عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع

- مركز هردو لدعم التعبير الرقمي،(٢٠١٦)، **خطابات الكراهية وقود الغضب**،القاهرة: مركز هردو لدعم التعبير الرقمي

- مكاوي،عماد،السيد،ليلى،(٢٠١١)،**الاتصال ونظرياته المعاصرة**،القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.

المراجع العربية باللغة الانجليزية:

Ibrahim, Ali, (2018), Media Logic between Globalization and Globalization, Amman: Dar Al Moataz for Publishing and Distribution.

- Ibn Manzoor, Jamal Al-Din Bin Makram, (1993), Lisan Al-Arab Dictionary, Beirut: Dar Sader

- Abu Al-Asal, Nawzat, (2017), The Role of Public Relations in the Public Security Directorate in Reducing the Impact of Hate Speech in Jordanian Society on Social Media: Case Study, Research Paper, International Media Conference: Media between Hate Speech and Intellectual Security, Zarqa University

- Ismail, Ali, (2019), Social networking sites between unacceptable behavior and imposed ethics, Alexandria: University Education House.

- Al-Badayna, Diab, Al-Tawaiha, Maryam, Al-Oran, Hassan, (2011), the relationship between low self-control and reckless behavior among school students in Jordanian society, University of Sharjah Journal for Humanities and Social Sciences, Volume (8), Issue (2), Sharjah

- Al-Khasawneh, Ahmad, (2015), the use of women in television advertisements, such as Jordan TV and Roya TV as a model, Master's thesis, University of Petra, Jordan

- Al-Dulaimi, Abdul Razzaq, (2016), Communication Theories in the Twenty-First Century, Amman: Dar Al Yazouri Scientific for Publishing and Distribution.

- Al-Rahamneh, Nasser, (2018), Hate Speech in the Facebook Network in Jordan: A Survey Study, Master's Thesis, Middle East University, Jordan

- Al-Raoud, Abdullah, (2012), The Role of Social Networks in Political Change in Tunisia and Egypt from the Point of View of Jordanian Journalists, Master Thesis, Middle East University, Jordan

- Sarhan, Faisal, (2017), New Media and Hate Speech Strategies for Confrontation, Journal of Arab Research and Studies, Arab Organization for Education, Culture and Science, Institute of Arab Research and Studies, Issue (66), Tunisia

- El-Sherbiny, Lutfi, (2003), A Dictionary of Psychiatric Terms, Kuwait: Center for Arabization of Health Sciences.
- Al-Abdallat, Talal, Al-Seyouf, Hisham, Saad Al-Din, Khaled, Al-Za'arir, Ahmad, (2016), the impact of social networking sites on the commission of cybercrime in Jordan: family disintegration as a modifier factor - an analytical study, Journal of Security Studies, Royal Police Academy, issue (12), Jordan
- Al-Otaibi, Hazal, (2003), the effect of using the Internet on social relations: a field study applied to a sample of Internet users in the city of Riyadh, PhD thesis, Tunis First University, Tunisia
- Al-Afifi, Youssef, (2013), Electronic Crimes in Palestinian Legislation, Master's Thesis, The Islamic University, Gaza
- Al-Mazahra, Manal (2012), Communication Theories, Amman: Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution
- Al-Mutairi, Sultan, (2015), social networks and their relationship to achieving community security, Master's thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Riyadh.
- Al-Hawari, Shaima, (2019), levels of interaction of university students with the attacks of the mosques of New Zealand through social networking sites, a field study on a sample of users of the pages of BBC Arabic, DW German Arabic, Journal of Media Studies - Arab Democratic Center, issue (8), Berlin
- Al-Wareikat, Ayed, (2004), theories of criminology, Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution
- Akers, Ronald, Sellers, Christine, (2013), Criminology Theories: Introduction, Evaluation and Applications, translated by Rafi' Al-Khraisheh and Thiyab Al-Badayna, Amman: Dar Al-Fikr Publishers and Distributors
- Badran, Dalilah, (2014), The Phenomenon of Violence in Society, A Critical Reading of Explanatory Approaches to Violence, Journal of Social Sciences, Ibn Badis University, Mostaganem, Volume (3), Number (8), Algeria
- Barakat, Nawal, (2016), the implications of using social networking sites on the pattern of social relations: a field study on a sample of Algerian users, PhD thesis, Mohamed Khider University of Biskra, Algeria

Hijab, Mounir, (2010), Communication Theories, Cairo: Dar Al-Fajr for Publishing and Distribution.

- Hamdo, Mahmoud, (2018), Political Moderation and its Impact on Confronting Hate Speech in Iraq, The First International Conference on Moderation in Religious and Political Discourse and its Impact on Enhancing Community Development, University of Anbar, Iraq

- Khamash, Majd Al-Din, (2017), Cultural Diversity and Cultural Diversity in a Changing World, Afkar Magazine, Jordanian Ministry of Culture, Issue (344), Jordan

- Race, Sarah, (2016), self-control and its relationship to job satisfaction among primary school teachers, Journal of Scientific Research in Education, No. (17), Egypt

- Saber, Iman, (2020), The use of social networking sites and the tendency to commit suicide among adolescents and youth in Egyptian society, Journal of Media Research, Al-Azhar University, Issue (54), Cairo

Sadaqah, George, Nader, Jocelyn, Mikhael, Tony, (2015), Religious incitement and hate speech, Beirut: Peacebuilding Project in Lebanon of the United Nations Development Program

- Taher, Doniazad, (2018), The Role of Social Media in Health Awareness. Facebook as a Model, Master's Thesis, Abdelhamid Ben Badis University, Mostaganem, Algeria

- Abdul Rahman, Tariq, (2013), A guide to designing and implementing research in the social sciences, an applied approach to building research skills, Saudi Arabia: Institute of Public Administration.

- Addouka, Asmaa, (2014), The reality of social interaction within the virtual community: a field study on a sample of Facebook users in the city of Hassi Messaoud Ouargla, Master's thesis, Kasdi Merbah University of Ouargla, Algeria

- Fayyad, Muhammad, (2017), Combating Hate Speech and Enhancing Intellectual Security in the Media: Developing a Communication Model, International Media Conference, Media between Hate Speech and Intellectual Security, Zarqa University, Jordan

- Qutbi, Radwan, (2017), Social Networks and Political Participation of Moroccan Youth in the 2015 Collective and Regional Elections, A Field Study on a Sample of University Youth, Journal of the Arab American University for Research, Volume (3), Palestine

- Lamasih, Khaled, (2017), Social Networks and the Consecration of Hate Speech, Researchers of the Moroccan Journal of Social Sciences and Humanities, No. (1)

- Murad, Kamel, (2014), Mass Communication and Media, Amman: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution

- Hardo Led CenterUncle Digital Expression, (2016), Hate Speech as Fuel for Anger, Cairo: Harrow Center for Supporting Digital Expression

- Makkawi, Emad, El-Sayed, Laila, (2011), Communication and its Contemporary Theories, Cairo: AL dar Almisriah Allibnaniah.

المراجع العربية باللغة الانجليزية:

- Awan,I. (201٤) . **Islamophobia and Twitter: A typology of online hate against Muslims on social media**, *Policy & Internet*, 6(2)

- Kemp, S. (2020). **Digital 2020: Jordan - DataReportal – Global Digital Insights**. Retrieved (October 16, 2020), from www.datareportal.com/reports/digital-2020-jordan

- Luxton, D. D., June, J. D., & Fairall, J. M. (2012). **Social media and suicide: a public health perspective**. *American journal of public health*, *102*(S2), S195-S200.

- Mondal, M., Silva, L. A., Correa, D., & Benevenuto, F. (2018). **Characterizing usage of explicit hate expressions in social media**. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, *24*(2)

- Ring, C. E. (2013). Hate speech in social media: **An exploration of the problem and its proposed solutions**. PhD dissertation, University of Colorado
- Robson, C., & Witenberg, R. T. (2013). **The influence of moral disengagement, morally based self-esteem, age, and gender on traditional bullying and cyberbullying**. *Journal of school violence*, *12*(2)

- Shanahan, J., Morgan, M. (1999). **Television and its viewers: Cultivation theory and research.** Cambridge university press.

- Silva, L., Mondal, M., Correa, D., Benevenuto, F., & Weber, I. (2016). **Analyzing the targets of hate in online social media**. In *Tenth International AAAI Conference on Web and Social Media*.

- Walters, M., & Krasodomski-Jones, A. (2018). **Patterns of Hate Crime: Who, What, When and Where?.** *Project Report. DEMOS* US

المراجع الالكترونية:

" **-أكيد" يرصد ضجيج الكراهية المنظم. وسعى الإعلام الجديد لـ"شيطنة" المجتمع.** (2016). Retrieved (August 7, 2020), from https://alghad.com/أكيد-يرصد-ضجيج-الكراهية-المنظم-وسعي-/

وحدة الجرائم الالكترونية - . Retrieved (August 7, 2020), from https://www.psd.gov.jo/index.php/ar/2020-02-05-08-20-44/2020-02-05-08-28-30

التقارير المنشورة:

- الهيئة الدائمة المستقلة لحقوق الإنسان لمنظمة التعاون الإسلامي،(٢٠١٧)، **اعلان الرباط حول دور الاعلام في مكافحة خطاب الكراهية**،الرباط، متاح على (www.oic-iphrc.org)

- المركز الوطني لحقوق الانسان،(٢٠١٩)،**التقرير السنوي الخامس عشر لحالة حقوق الانسان في المملكة الأردنية الهاشمية لعام ٢٠١٨**