



تسويق الخوف وأثره في التوازن العاطفي والأمن النفسي - دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي دائرة صحة النجف

الباحثة: نور صلاح جاسم
الكلية التقنية الادارية/كوفة

أ. د. يوسف حبيب الطائي
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة طبيعة العلاقة والأثر فيما بين تسويق الخوف والذي يعد من المواضيع الحديثة في الفكر التسويقي والتوازن العاطفي والأمن النفسي للزبون، وذلك من خلال تقليل حدة تسويق الخوف الذي تعرض له الزبائن أبان أزمة كورونا . وتم التطبيق في مستشفى (الصدر التعليمي ومستشفى الحكيم العام ومستشفى الشهيد حسن هلوس) وأخذ بنظر الاعتبار آراء عينة من الكوادر الطبية المتنوعة وما هي الوسائل التي يتم استخدامها في مواجهة الأخطار الصحية الناجمة من وباء كوفيد 19، وحددت الدراسة تساؤلها الرئيس في الجانب الميداني ((كلما كان هناك اهتمام من قبل العاملين في المستشفيات عينة الدراسة بالتوازن العاطفي والأمن النفسي للزبون كلما قاد ذلك الى الحد من تسويق الخوف والهلع، وأسهمت هذه الدراسة في معالجة مشكلة ميدانية نتيجة الوباء الذي فتك العالم بأسره. وركزت أهمية الدراسة على الأهمية المعرفية لمتغيرات الدراسة والأهمية الميدانية للعينة المبحوثة والأهمية على مستوى الكوادر الطبية في المستشفيات قيد الدراسة .

الدراسة استخدمت الأستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات أذ تم توزيع (270) أستبانة أستبيان على عينة من العاملين في هذه المستشفيات المبحوثة وتم جمع (172) أستبانة بنسبة أسترجاع بلغت (64%) وتم أستبعاد (20) أستبانة أستبيان غير صالحة للتحليل، وكان عدد الأستمارات الصالحة (152) أستبانة، تم تحليلها بأستخدام العديد من الأختبارات الأحصائية ضمن البرامج الأحصائية وبرنامج النمذجة الهيكلية (SPSS V.24) و (SPSS V.26) و (SMART PLS) المتقدم

الكلمات المفتاحية : تسويق الخوف، التوازن العاطفي، الأمن النفسي، مستشفى (الصدر التعليمي، الحكيم العام، الشهيد حسن هلوس) .

Abstract:

The current study aimed to know the nature of the relationship and the effect between fear marketing, which is one of the modern topics in marketing thought, emotional balance and psychological security of the customer, by reducing the severity of fear marketing that customers were exposed to during the Corona crisis. The application was carried out in (Al-Sadr Teaching Hospital, Al-Hakim General Hospital and Martyr Hassan Hallous Hospital) and took into account the opinions of a sample of diverse medical staff and what are the means that are used in the face of health risks resulting from the Covid 19 epidemic, and the study identified its main question on the field side ((Whenever There was interest by hospital workers, the study sample, in the emotional balance and psychological security of the customer whenever this led to the reduction of fear and panic marketing, and this study contributed to addressing a field problem as a result of the epidemic that killed the whole world. The importance of the study focused on the cognitive importance of the



study variables and the field importance of the sample. The questionnaire was used as a main tool in data collection, as (270) questionnaire forms were distributed to a sample of workers in these surveyed hospitals, and (172) questionnaires were collected with a retrieval rate of (64%) and they were excluded (20) questionnaire forms are not valid for analysis, and the number of valid forms was (152) that were analyzed using many statistical tests including n statistical software .

Keywords: marketing fear, emotional balance, psychological security, (Al-Sadr Teaching Hospital, Al-Hakim General, Martyr Hassan Hallus)

المبحث الأول: المنهجية العلمية

أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

أ- مشكلة الدراسة

تسبب فايروس كورونا بأزمة عالمية لم يشهد لها العالم من قبل، وألقت بظلالها على كافة المنظمات والعاملين فيها بدون استثناء، وتعرضت الكوادر الصحية لخطر الإصابة بالفيروس وساهم هذا الأمر بتوليد حالة من الخوف وعدم الاستقرار، مما ولد هلع و خوف الكوادر الصحية وعدم استقرارهم النفسي فضلاً عن عدم الاستقرار النفسي للزبون الخارجي، لذلك تجد الباحثة ان مشكلة دراستها تتجسد في أثر تسويق الخوف في التوازن العاطفي والأمن النفسي للزبون الذي يحصل عند الأفراد عند تسويق مفهوم خاطئ لمنتج معين.

ب- تساؤلات الدراسة

من خلال مشكلة الدراسة تنبثق التساؤلات التالية :

- 1- هل يستطيع الزبون التعرف على جميع المنتجات المنافسة او المنظمات المنافسة التي تقدم منتجات ورؤى قادرة على تخطي هذا الوباء؟
- 2- هل يساهم بعد التوازن العاطفي في تقليل الخوف لدى الزبون؟
- 3- هل لتسويق الخوف وأبعاده دور مهم في عدم الأمن النفسي للزبون؟

ثانياً: أهداف الدراسة

لدراستنا هذه العديد من الأهداف والتي من خلالها يمكن الوصول الى الغايات الأساسية المراد تحقيقها وهذه الأهداف هي:

- 1- معرفة الزبون بأهم العوامل الرئيسية في مواجهة الخوف والهلع التسويقي الناتج عن بعض المنتجات التي قد تؤدي الى عدم التوازن العاطفي .
- 2- معرفة جميع المنظمات والمنتجات المنافسة التي تقدم رؤى وأفكار ومنتجات من الممكن ان تحد من شدة الخوف والهلع الذي يصيب الزبون .
- 3- التعرف الى أهم أبعاد الخوف والهلع وكيف يسوق من قبل بعض المنظمات مما يسبب أنعدام الأمن النفسي لشريحة واسعة من الجماهير .



4- العمل على زيادة وعي الزبون من خلال بث استراتيجيات التوازن العاطفي والصحي من خلال العمليات التسويقية .

5- معرفة اثر تسويق الخوف في الأمن النفسي للزبون .

ثالثاً: أهمية الدراسة

في الاونة الاخيرة ظهر مفهوم تسويق الخوف كحالة طبيعية في أغلب دول العالم وذلك بسبب تطور فايروس كورونا وهذا الفايروس سبب خسائر اقتصادية وأجتماعية وصحية وخلق حالة من والخوف العالمي وساهم في أنتشار هذا الخوف والهلع بعض الوسائل التسويقية والترويجية التي استحدثت في حينها مما سبب أرباك عالمي وهذا نتج بسبب عدم وجود قدرة تسويقية في كيفية معالجة هكذا نوبات هلع منظمة ومبرمجة، حيث اثرت ازمة كوفيد - 19 بشكل كبير على إدارة التسويق وعملياتها مما دعا بالمنظمات الى انتهاج ممارسات تسويقية من اجل البقاء في المنافسة من خلال الأعتتماد على اثاره جوانب الخوف في نفوس الزبائن ويمكن ان نحدد أهمية الدراسة من خلال النقاط آنفة الذكر :

1- تساهم هذه الدراسة باثراء الفكر الإداري العربي وخاصة في الظروف الانية الراهنة حيث مازالت الكوادر الصحية تتعرض لخطر الإصابة بفايروس كورونا.

2- أحدث هذا الفايروس مشاكل اقتصادية وأدارية وتسويقية على مستوى جميع منظمات الاعمال .

3- أغلب منظماتنا الصحية تأثرت بهذا المنتج (الوباء) لذا كيف يمكن أن نضع لها استراتيجيات التعافي التسويقي .

4- معرفة القلق النفسي والذي أحدثه هذا الوباء على الزبون وما هي الخطط التسويقية التي يمكن أن تقلل من حدة هذا الوباء .

5- عدت الأبعاد التي تطرقت لها الدراسة توجهاً نظرياً معاصراً مهماً في الفكر التسويقي الحديث خصوصاً في مجال تسويق الخوف .

رابعاً: متغيرات الدراسة

تتناول هذه الفقرة المتغيرات الرئيسية والفرعية ومصادر قياسها وهي كالآتي

الجدول (1) المقاييس والمتغيرات

المتغير	الأبعاد	مصدر المقياس
تسويق الخوف	الرهاب والتضخيم الإعلامي	(Bainaboina, 2020)
	الترويج للأخطار	(Pérezet al, 2020)
	القلق من المجهول	(Carleton, 2016)
	نشر الذعر غير المبرر	(Anisimova, 2021 & Billore)
	الهلع الفيروسي	(Shin et al., 2020)
	أنتشار الأشاعة الفيروسية	(Wang et al., . 2021)



(Al-Masri , 2020)

التوازن العاطفي

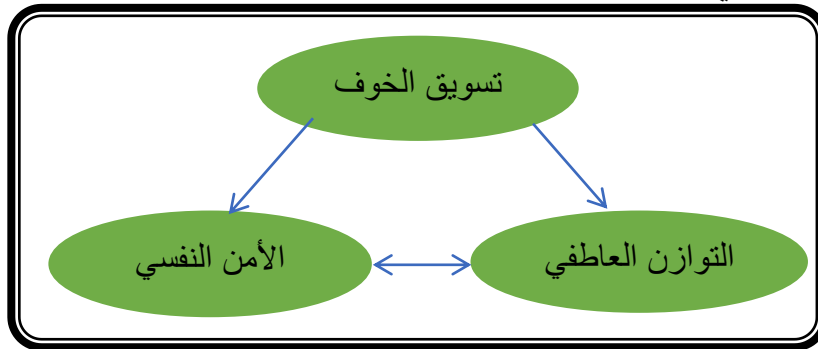
(Zotova .,2020) et al

الأمن النفسي

خامساً: حدود الدراسة

- للدراسة الحالية حدود عدة منها الحدود البشرية والمكانية والزمانية وهي كالاتي :
- 1- الحدود البشرية : تضمنت الأطباء والممرضين في دائرة صحة النجف الأشرف .
 - 2- الحدود المكانية : (مستشفى الصدر التعليمي، مستشفى الحكيم العام، مستشفى الشهيد حسن هلوس)
 - 3- الحدود الزمانية : تضمنت توزيع الاستبيان على الأطباء والممرضين وأجراء المقابلات الشخصية معهم والتي بدأت من 2021/11/1 الى 2022/8/1 .

سادساً: المخطط الفرضي



الشكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

المصدر : من إعداد الباحثين

سابعاً: فرضية الدراسة

تنص الفرضية الرئيسية للدراسة : توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين وتسويق الخوف والتوازن العاطفي للزبون وتتفرع عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية، هي:

1. هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الرهاب والتضخيم الإعلامي والتوازن العاطفي
2. هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الترويج للأخطار والتوازن العاطفي
3. هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين القلق من المجهول و والتوازن العاطفي
4. هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين نشر الذعر غير المبرر والتوازن العاطفي
5. هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الهلع الفيروسي والتوازن العاطفي
6. هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين أنتشار الأشاعة الفيروسية والتوازن العاطفي

ثامناً: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات الحكومية وهي كل من ((مستشفى الصدر التعليمي, مستشفى الحكيم العام، مستشفى الشهيد حسن هلوس)) في النجف الاشرف، وقد تم إعتداد أسلوب الاستبيان لغرض جمع البيانات، وتمثلت العينة من الاطباء والممرضين المهنيين والفنيين والصيادلة، وكان عدد المنتسبين لهذه المستشفيات (250) وتم أحتساب حجم العينة المطلوب تبعاً لمعادلات أحتساب حجم



العينة المطلوب والذي بلغ (152) قام الباحث بتوزيع (270) أستاذة، وقد تم الحصول على (172) إستاذة، كان من بينها (20) إستاذة شاذة ومتميزة، وبذلك يكون عدد الإستاذات الصالحة للتحليل الإحصائي (152) إستاذة وهو يمثل حجم العينة النهائي، الجدول أدناه يتضمن وصف لحجم العينة المستجيبة .

تاسعاً: طرق جمع البيانات والمعلومات

إعتمد الباحث على عدة أساليب ومنها :

- 1) المراجعة الأدبية للكتب والمجلات والدوريات في جميع الإصدارات العالمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.
- 2) الشبكة الدولية للانترنت.
- 3) الإستاذة.
- 4) المقابلات الشخصية.

المبحث الأول

أولاً: تسويق الخوف

1- مفهوم الخوف :

يستخدم مصطلح "الخوف" لوصف الشعور الذي ينشأ عندما نواجه تهديداً وشيخاً لبقائنا على قيد الحياة مثل الخوف من كوفيد 19 المستجد . لا يزال هناك نقاش كبير حول العلاقة بين الشعور بالخوف وعلم وظائف الأعضاء الكامن وراءه لدى البشر، وكذلك إلى أي مدى تستطيع الحيوانات غير البشرية اختبار الخوف. استخدام مصطلح "استجابات الخوف" للإشارة إلى الاستجابات السلوكية والفسولوجية المشتركة التي تثيرها الحيوانات عن طريق التهديد الصريح أو المحتمل . أن الدوائر التي تدعم استجابات الخوف معقدة وتتضمن دوائر متعددة ومستقلة تعالج أنواعاً مختلفة من الخوف. على وجه الخصوص الخوف من الألم والخوف من الحيوانات المفترسة والخوف من العناصر العدوانية. (Gross & Canteras, 2012 :651).

(Al-Marroof et al) ينظر الى الخوف في أشكال مختلفة، بما في ذلك الخوف من الأمان، الخوف من المرض والوباء والخوف من الضياع، والخوف من الفشل، والخوف من المجازفة، وما إلى ذلك يبدو أن الخوف قد يمتد تأثيره للتأثير على تبني التكنولوجيا أثناء جائحة COVID-19 عندما بدأت معظم المدارس والكليات والجامعات في التنفيذ . يحدث الخوف بسبب حالة الانغلاق الأسري والخوف من فشل التعليم والخوف من فقدان العلاقات الاجتماعية أكثر أنواع التهديدات شيوعاً التي قد تواجه الأفراد (Al-Marroof et al., 2020 :1-5).

أن أدب الخوف يعاني من ميل إلى الخلط بين مفهومي الخوف، وهو الاستجابة، والتهديد، وهو حافز. يرى (Hastings et al) هناك فشل واسع النطاق في تحديد كيف يمكن للمواد التحفيزية أن تثير الخوف، وانعدام الوضوح حول ماهية مستويات التهديد المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة . تعد الفعالية التي يتم



**Al-Ghari Journal of Faculty
of Administration and Economics**



الإبلاغ عنها ذاتيًا مشكلة لأنها لا ترتبط بشكل جيد بالسلوك الفعلي . أن نداءات الخوف القوية محفزة .
(Hastings et al., 2004 :964)



جدول (2) تعريف الخوف وفقاً لأراء مجموعة من الباحثين

التعريف	أسم الباحث والسنة
الخوف بشكل هو شعور بدائي وينشأ في مواجهة تهديد حقيقي أو متصور . هذا الشعور هو في الوقت الحاضر، لأنه ينطوي على إنتاج استجابة لشيء يعتقد أنه يمثل تهديداً.	(Bakioglu et al., 2021:2)
يُعرّف الخوف بأنه استجابة عاطفية للأحداث الصادمة مثل التدخلات الجراحية .	(Unver & Turan, 2021 :1)
أنه عاطفة أساسية شديدة تنشأ عن اكتشاف تهديد وشيك، بما في ذلك رد فعل إنذار فوري يحرك الكائن الحي عن طريق إطلاق مجموعة من التغييرات الفسيولوجية.	(Cori et al., 2021 :2)
استجابة سلوكية للتهديد - هي آلية محفوظة تطورياً تعزز البقاء. ظهور الخوف هو عنصر مهم في التنمية البشرية الطبيعية.	(Carlson et al., 2021 :2)
الخوف هو الاستجابة العاطفية للتهديد وله تأثيره الإيجابي المباشر على السلوكيات الوقائية.	(Burruss et al.,2021:1321)

ثانياً : أبعاد تسويق الخوف :

في هذه الفقرة سيتم التطرق الى أهم أبعاد تسويق الخوف .

1- الرهاب والتضخيم الإعلامي :

يرى (Pappas et al) أن يكون الخوف استجابة جسدية تؤدي إلى حماية الفرد، ولكن في بعض الأحيان، يمكن أن تؤدي التدابير الوقائية المتخذة وفقاً لمبادرة عامة إلى زيادة معدلات الإصابة بالأمراض بسبب تدابير الحماية نفسها بدلاً من التهديد الذي كان من المفترض أن تكون وقائية ضده . حيث استحوذت وسائل الإعلام على انتباه الجمهور، وسلطت الضوء بشكل كلاسيكي على العقل الباطن، وذكريات الأوبئة الكبيرة في الماضي (مثل جائحة الإنفلونزا الإسبانية عام 1918). امتد الخوف بسرعة إلى بلدان أخرى والقارات، بمساعدة تغطية الموضوع في المجالات الطبية والمحترمة. (Pappas et al., 2009 :746).

يمكن أن تكون نداءات الخوف مفيدة جداً للممارسين، ولا يزال استخدام نداءات الخوف سائداً في تصميم إعلانات الخدمة العامة. نداء الخوف هو اتصال مقنع يحاول إثارة الخوف وتعزيز الدافع الوقائي وعمل الحماية الذاتية، عادةً ما توفر نداءات الخوف نوعين من المعلومات. أولاً، جرت محاولة لإثارة الخوف من خلال تقديم تهديد "إصابة مؤلمة خطيرة" يكون المتلقي عرضة له مثل "حادث سيارة" ويكون شديداً "يموت الأشخاص من حوادث السيارات" . ثانياً، يُطلب منك البحث عن "شروط السلامة" من خلال التوصية بإجراء محدد. (Lennon et al.,2010 :97-98) .

يؤكد (Hastings et al) أن الخوف الشديد يعمل قيود تشمل التعرض القسري، والقياس قصير المدى، وكذلك أن الخوف له تأثيرات أضعف وأثار ضارة غير مقصودة في حملات التسويق في العالم الحقيقي. تشمل المخاوف الأخلاقية بشأن نداءات الخوف الاستجابات غير المؤاتية مثل القلق المزمن والمتزايد بين أولئك الأكثر عرضة للخطر، ومن المفارقات، الرضا عن النفس، وزيادة عدم المساواة الاجتماعية بين



أولئك الذين يستجيبون لحملات الخوف، والذين يميلون إلى أن يكونوا أفضل حالاً، وأولئك الذين لا يفعلون ذلك، والذين يميلون إلى أن يكونوا أقل تعليماً وأقرب أعضاء في المجتمع . (Hastings.,2004:961)

2- الترويج للأخطار :

يوضح (Pérez et al) يمكن أن يؤدي الشعور بالخوف إلى زيادة إدراك المخاطر، وتعزيز السلوكيات الوقائية (غسل اليدين والحفاظ على مسافة جسدية) كما أن الأفراد ينخرطون بشكل أكبر في السلوكيات الوقائية عندما يرون أن التهديد خطير . في حالة COVID-19، يمكن أن يكون التهديد المتصور بمثابة عامل تحفيزي لأداء سلوك يسهل الوقاية من COVID-19 . الخوف عنصر أساسي لازدهار العنصرية وكراهية الأجانب. يمكن أن يكون للخوف نتائج كارثية، مع وجود مستويات عالية من الخوف، قد لا يفكر الأفراد بوضوح وعقلانية عند الاستجابة لـ COVID-19 يزيد الخوف أيضاً من خطر الانتشار . (Broche-Pérez et al., 2020:2-3)

يؤكد Wang (et al) يمكن أن يحدث COVID - 19 الخلل الوظيفي في الأعضاء (على سبيل المثال، الصدمة ومتلازمة الضائقة التنفسية الحادة وإصابة القلب الحادة وإصابة الكلى الحادة) والوفاة في الحالات الشديدة. كان من المرجح أن تصيب كبار السن من الرجال المصابين بأمراض مصاحبة، ويمكن أن تؤدي إلى متلازمة الضائقة التنفسية الحادة . Wang (et al.,2019:741) .

وجد (Huang et al) أن مرض السكري هو أكثر أمراض التمثيل الغذائي شيوعاً في العالم . إنه مرض يضعف جهاز المناعة . أظهر الباحثون أن مرض السكري يزيد من خطر الإصابة بـ COVID-19 . مرضى السكري أقل استجابة للعلاج ولديهم مخاطر أعلى للوفاة. يُظهر العديد من الأشخاص المصابين ببدء السكري مستويات مرتفعة من الفيريتين في الدم ومن المعروف أنهم يواجهون احتمالية أكبر لتجربة مضاعفات خطيرة من فيروس (COVID-19) . (Huang C, Wang Y et al 2020:1) . ,

3- القلق من المجهول :

يعد (Pérez et al) جائحة COVID-19 حالة طوارئ صحية عالمية يمكن أن يكون لها تأثير خطير على الصحة العامة . يؤدي الانتشار السريع للمرض في جميع أنحاء العالم، وتدبير احتوائه، إلى مشاكل الصحة العقلية مثل التوتر والقلق وأعراض الاكتئاب والأرق والإنكار والغضب والخوف على مستوى العالم . كان الخوف أحد ردود الفعل النفسية الأكثر شيوعاً بين السكان خلال الجائحة الحالية . رد الفعل هذا مفهوم لأن الناس قلقون على صحتهم . (Broche-Pérez et al., 2020:1) .

حدد (Mertens et al) خمسة عوامل من أعراض التوتر والقلق المتعلقة بالفيروس التاجي وهي : (1) الخطر والتلوث، (2) المخاوف بشأن العواقب الاقتصادية، (3) كره الأجانب المرتبط بفيروس كورونا، (4) الفحص القهري والبحث عن الطمأنينة، و (5) أعراض الإجهاد الرضحي. يشير القلق الصحي إلى الميل إلى إساءة تفسير الأعراض الجسدية الطبيعية أو الحميدة والاعتقاد بأن الشخص مصاب أو يصاب بمرض خطير، في غياب أي مرض حقيقي. أن القلق الصحي ينبئ بزيادة الخوف من فيروس كورونا. (Mertens et al., 2020 :2)



وجد (Alharbi & Usher) أن العديد من العاملين في مجال الرعاية الصحية معرضون لخطر الإصابة، ولديهم قلق إضافي من احتمال الإصابة بالفيروس بأنفسهم أو تعريض أفراد الأسرة والأصدقاء دون قصد لمخاطر متزايدة. يمكن أن يؤدي القلق بشأن العدوى إلى الإحجام عن طلب المساعدة من العائلة أو الأصدقاء وقد يقلل من القدرة على التعاطف في مكان العمل . (Alharbi & Usher,2020:1) .

4- نشر الذعر غير المبرر :

يبين (Satici et al) يمكن أن يؤدي الخوف والذعر بشأن (COVID-19) إلى تجارب الوصم والاستبعاد الاجتماعي للمرضى المؤكدين والناجين وأسرهم وغيرهم من الأشخاص المرتبطين بالمرض الذي يمكن أن يتسبب في زيادة خطر الإصابة بمشاكل الصحة العقلية مثل اضطراب التكيف والاكنتاب . علاوة على ذلك، أفاد الأشخاص غير المصابين بأنهم خائفون من الاتصال بأفراد مصابين بـ COVID-19)) . قد تؤدي المستويات المرتفعة من الخوف من COVID-19 أيضًا إلى أفكار غير منطقية وغير واضحة . (Satici et al., 2020 :1981) .

يشير (Lins & Aquino) لا شك في تأثير جائحة COVID-19 في جميع مجالات حياتنا. كل هذه الأوقات المضطربة أثارت مشاعر سلبية عميقة، مثل الخوف والذعر. في الواقع، منذ تفشي جائحة COVID-19، شهدنا سباقًا في السوبر ماركت، يحدث الشراء بدافع الذعر عندما تؤثر المشاعر السلبية مثل الخوف والذعر ومشاعر عدم اليقين على السلوك، مما يدفع الناس إلى شراء أشياء أكثر من المعتاد. يتم ملاحظة هذا النوع من سلوك المستهلك بشكل متكرر خلال فترات الأزمات والأحداث التخريبية، مثل الكوارث الطبيعية، فضلاً عن حالات الطوارئ الصحية العامة والشخصية (Lins & Aquino, 2020 :1)

يرى (Yuen et al) من المسلم به على نطاق واسع أن الأفراد قد يخضعون لتغييرات سلوكية بعد الأحداث الكبرى مثل الكوارث الطبيعية وتفشي الأمراض التي من المحتمل أن تعطل الحياة الاجتماعية أو حتى تهدد صحة الأفراد . أحد هذه التغييرات السلوكية هو الشراء بدافع الذعر، والذي يحدث عندما يشتري المستهلكون كميات كبيرة بشكل غير معتاد من المنتجات تحسباً لكارثة أو أثناءها أو بعدها، أو تحسباً لارتفاع أو نقص كبير في الأسعار. شوهد شراء الذعر على مستوى العالم في أعقاب جائحة COVID-19، كما لوحظ هذا السلوك والإبلاغ عنه في الكوارث أو الأزمات الصحية السابقة. (Yuen et al., 2020 :2)

5- الهلع الفيروسي :

يؤكد (Perrotta) نوبة الهلع هي ظهور سريري لنتيجة قلق طويل الأمد، أن الأعراض الرئيسية لنوبة الهلع هي خفقان القلب، التعرق، الهزات الدقيقة، الرعشات الشديدة، ضيق التنفس (نقص الهواء)، ألم الصدر أو عدم الراحة، عدم الراحة في البطن، عدم الراحة، عدم الاستقرار، الدوار أو الإغماء، أو تبدد الشخصية (الانفصال عن النفس)، الخوف من فقدان السيطرة أو الجنون، الخوف من الموت . يجب التمييز بين اضطراب الهلع الحقيقي، أو الوجود المتزامن لنوبات هلع متعددة وغير متوقعة ومتكررة، حيث



أن الشخص الذي يعاني منها يميل إلى الحد من الأنشطة والعادات التي واجهها بهدوء قبل أن يشعر بالمرض. كل هذا يولد إحساسًا بالإحباط وعدم الرضا عن حياة المرء. Perrotta, (5, 2019) .
وجد (Ramachandran et al) أحد أشكال المشاعر التي تحدث غالبًا في مرحلة المراهقة هو الاكتئاب واضطراب الهلع يتم تشخيص اضطراب الهلع لدى الأشخاص الذين يعانون من نوبات زعر عفوية على ما يبدو وهم منشغلون جدًا بالخوف من نوبة متكررة. تحدث نوبات الهلع بشكل غير متوقع، وأحيانًا حتى عند الاستيقاظ من النوم يبدأ اضطراب الهلع عادة في مرحلة البلوغ (بعد سن 20)، ولكن يمكن أن يعاني الأطفال أيضًا من اضطراب الهلع . (Ramachandran et al., 2018 :671) .

يبين (Byrne et al) هناك أسباب بيولوجية وبيئية لاضطراب الهلع. قد ينتج اضطراب الهلع عن خوف غير طبيعي ما يصل إلى 90 في المائة من المرضى الذين يعانون من اضطراب الهلع يعانون من اضطراب نفسي آخر خلال حياتهم، اضطراب، رهاب الخلاء، اضطراب ما بعد الصدمة، وتعاطي الكحول. غالبًا ما تؤدي الأعراض الجسدية المخيفة لاضطراب الهلع إلى استخدام مكثف للخدمات الطبية . المرضى الذين يعانون من متلازمات غير مبررة طبيًا مثل متلازمة القولون العصبي لديهم معدلات أعلى من اضطراب الهلع (Byrne et al., 2006:2360) .

6- أنتشار الأشاعة الفايروسية :

يوضح Xiao (et al) مع انتشار الفيروس، انتشرت الشائعات في جميع أنحاء العالم بسبب عمليات الوقاية والسيطرة المتخصصة للغاية وإجراءات الحجر الصحي الصارمة للوباء انطلاقًا من خوف الجمهور من المجهول، فاقمت هذه الشائعات، التي قد يكون جزء كبير منها معلومات خاطئة، إلى جانب التأثير على الصحة العامة، أتاح الترابط الذي يوفره الإنترنت للمعلومات المضللة أثناء الجائحة أن يكون لها تأثير أكبر على الصحة العامة. انتشرت مثل هذه الشائعات منذ اندلاع الجائحة . أن انتشار الشائعات حول COVID-19 كان مرتبطًا بعوامل مثل عمر الناشر ومستوى تعليمه ودخله ومستوى الضغط النفسي له .
(Xiao et al., 2021 :1-2)

يؤكد (Peng & Wang) إن تاريخ الشائعات قديم قدم تاريخ البشرية. حتى في العصور القديمة البعيدة، كانت الشائعات والقيل والقال والخدعة دائمًا متداولة - بحسن نية أو سوء نية - للتأثير على الشؤون الإنسانية. كان لدى الرومان القدماء إله مكرس للشائعات . تنتشر الشائعات على وسائل التواصل الاجتماعي ويصعب التمييز بين المعلومات الموثوقة وغير الموثوقة، مما قد يؤدي إلى اضطرابات اجتماعية ويعرض الأمن القومي للخطر بشكل خطير . من المهم بشكل خاص الكشف عن الشائعات في التطور المبكر للشائعات (Peng & Wang:1, 2021) .

يعرف (DiFonzo & Bordia) الشائعات هي "... اقتراح لم يتم التحقق منه للاعتقاد يحمل صلة موضوعية بالأشخاص المشاركين بنشاط في نشرها" . الشائعات هي أولاً وقبل كل شيء أجزاء غير مصدق عليها من المعلومات لأنها مجردة من "معايير الأدلة الآمنة" . (DiFonzo & Bordia, : 3)



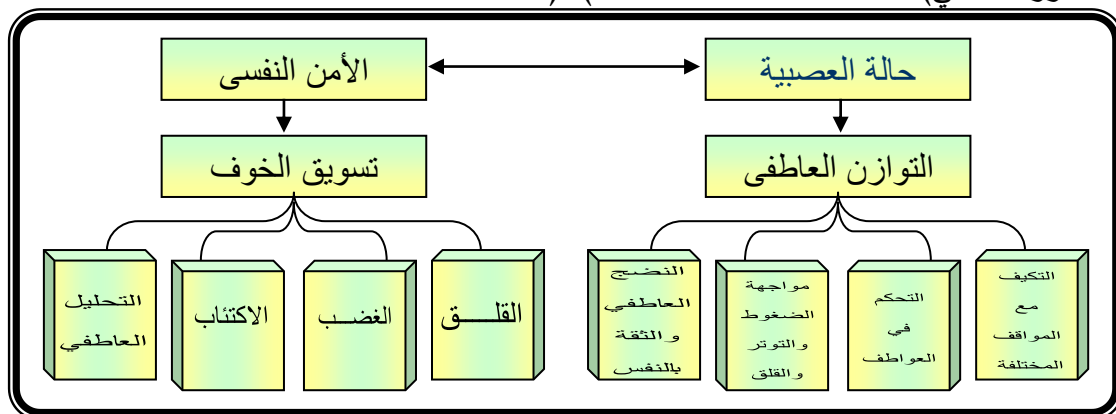
2-التوازن العاطفي

يعد هذا البعد مؤشر مهم في توازن الأستقرار النفسي للزبون، عند التغلب على المشاكل والمخاطر البيئية المتنوعة وخصوصاً الصحية تحتاج الى عامل التوازن العاطفي لدى الفرد وهذا التوازن يمد الأفراد بطاقة إيجابية تستطيع أن تقلل من حدة الضغوط الخارجية والداخلية، أيضاً ستكون مصدر مهم للتففيه بالنفس بعد تعرض الأفراد لمشاكل صحية وأمكانية السيطرة عليها عند أمتلاك الفرد بعد التوازن العاطفي لذا يشمل مصطلح التوازن العاطفي حسب (Al-Masri) تعبيرين مهمين عن علم النفس، وهما التوازن والعواطف ؛ في حين أن التوازن (أو الأستقرار) يعني أن لدى الإنسان حجماً معيناً من الطاقة الثابتة التي تميل إلى أن تتوزع بالتساوي داخل جسمه، وهذا الحجم يمثل حالة التوتر المعتدلة داخل الإنسان، في حين أن العودة إلى الحالة المعتدلة تمثل التوازن. العواطف هي أحد الأنظمة المكونة للبشر في المظهر الخارجي، والتي تعبر عن مجموعة من الحركات الناتجة عن اضطراب التوازن وتؤدي إلى تقاوم الاضطراب وبالتالي يخرج الإنسان عن النشاط والنظام المعتدل والسليم، مما يدل على مصطلح (العاطفة) وهي من أهم الجوانب العاطفية . (Al-Masri , 2020 :8) .

يعتبر التوازن العاطفي أحد الجوانب المهمة في حياة الإنسان، يرى (Simbak & Hague) من حيث صلتها بحياة الفرد والتكيف مع مواقف الحياة المختلفة سواء كانت اجتماعية أو أكاديمية أو مهنية أو غير ذلك. وبالتالي، يجب أن يكون الفرد قادراً بشكل كافٍ على التحكم في عواطفه والتعبير عنها بشكل مناسب . (Simbak & Hague,2015:1-4) .

التوازن العاطفي يساعد الفرد في مواجهة الضغوط . يتمتع الشخص ذو التوازن العاطفي بسمات النضج العاطفي والثقة بالنفس، والأستقرار في التخطيط والعواطف، والتفكير بجرأة في الحالات والحقائق دون أن يكون لديه تذبذب المزاج بين الحين والآخر (Pavlenko et al.,2009:400-408) .

لذا يمثل التوازن العاطفي جانباً آخر من جوانب الشخصية الرئيسية ومؤشراً للشخص الذي يتمتع بصحة نفسية جيدة، حيث يجد (Weinstock &Whisman) يشكل خطأ مستمراً بين نقطتين من القطب الإيجابي يمثلان التوازن العاطفي والقطب السلبي الذي يمثل حالة العصبية التي يمر بها الفرد (الميل إلى المشاعر السلبية مثل الغضب، القلق أو الاكتئاب، ويشار إليه أحياناً على أنه خلل عاطفي أو مخالف للأستقرار العاطفي) (Weinstock &Whisman) ، (74-68 :2006



شكل (2) التوازن العاطفي وحالة العصبية.

المصدر: من أعداد الباحثة



كما أن الفرد الذي لديه توازن عاطفي لديه القدرة على تحمل التأخير في تلبية احتياجاته، والقدرة على تحمل مدى معقول من الاكتئاب والفشل، وكذلك يرى (et al Albright) التخطيط طويل المدى، وقادر على أن يتحمل أي تأخير أو إعادة النظر في توقعاته فيما يتعلق بمتطلبات الموقف وتحمل الأذى والمخاطر الصحية لإعادة بناء نظامه المناعي (Albright et al., 2008: 2008).

أن التجربة العاطفية تتعلق بمجال الوعي. حيث أن الأفراد ذوي المشاعر الإيجابية المرتفعة PE والتوازن العاطفي قد يتغلبون بشكل متكرر على المشكلات بشكل عفوي، وكذلك يرى (SASIDHAR & SUNALINI) القيام بأشياء يومية لدعم جهاز المناعة وتطوير المشاعر الإيجابية PE والتوازن العاطفي EB مع النظافة المناسبة بدلاً من العيش في خوف. أن أكبر فيروس ليس فيروس كورونا في الحقيقة هو مخاوفه في العن. لذلك تجنب الخوف وتحسين المشاعر الإيجابية والتوازن العاطفي (SASIDHAR & SUNALINI, 2020:2940).

مصطلح "التوازن العاطفي" هو أحد مصطلحات علم النفس التي لها معاني عديدة ولاكتشاف معناه الحقيقي وكشف غموضه وأسراره. حيث يعتبر من مؤشرات الصحة النفسية للفرد ومدى استقرار النفسي الشخصي. يعتبر (Chaturvedi & Chander, 2012:37-40) والتوازن العاطفي هو هيكلًا يتكون من مجموعة من المكونات بما في ذلك الهدوء والتفاؤل والتحمل واستخدام قوة التحكم في العواطف والتعاطف مع مشاعر الآخرين. أن أهم ما يميز الفرد المتوازن عاطفيًا هو القدرة على التحكم في العواطف والتحكم في النفس في المواقف المسببة للتحفيز، مع الحفاظ على الهدوء والتفكير السليم في الأزمات الصحية وغيرها، وإمكانية تحمل المسؤولية، والوفاء بالأعمال المطلوبة، والمحافظة على الاستقرار وتجنب السلوكيات السلبية. ويعرف، Younis (925-926: 2005) بأنه: القدرة الفردية للسيطرة على عواطفه وعدم تقاوم الاستغراق العاطفي و متابعة تأثير الأحداث الخارجية المؤقتة والناشئة والعمل على التكيف الذاتي والاجتماعي دون الحاجة إلى جهود نفسية ضخمة قد تؤذي الفرد.

نظريات التعامل مع التوازن العاطفي، (Al-Masri 2020 : 9)

1) النظرية المعرفية : تؤكد هذه النظرية على وجود علاقة صارمة بين التفكير في شيء ما وما يشعر به الشخص حيال ما يفكر فيه. أن النمط العاطفي يعتمد على الطريقة التي يتعرف بها الفرد على الموقف الذي يواجهه، فإنه امتداد التفكير في هذا الموقف (العملية المعرفية) ؛ أي تعتمد العواطف على كل من عناصر الدافع الجسدي والتصنيف المعرفي.

2) نظرية غشتلت : تعتمد هذه النظرية على شرح المشاعر على العلاقة بين الشخص الذي لديه مشاعرو سبب هذه المشاعر، إلى جانب الدور الشخصي الذي يلعبه في العواطف. حددت النظرية التغييرات التي تحدث للشخص في لحظة الانفعالات واستجابته لذلك التغيير في البيئة المحيطة. يعبر أنصار غشتلت عن ذلك من خلال انهيار الحدود بين العالم العاطفي الداخلي والخارجي .

3- الأمن النفسي

يسعى الأفراد دائماً الى تحقيق السعادة وأن يتمتع بمشاعر إيجابية والحفاظ على الهدوء والاستقرار وعدم التوتر والقلق اتجاه أي ضغط بيئي من أجل تدعيم الاستقرار النفسي له والذي ينعكس على الأسرة

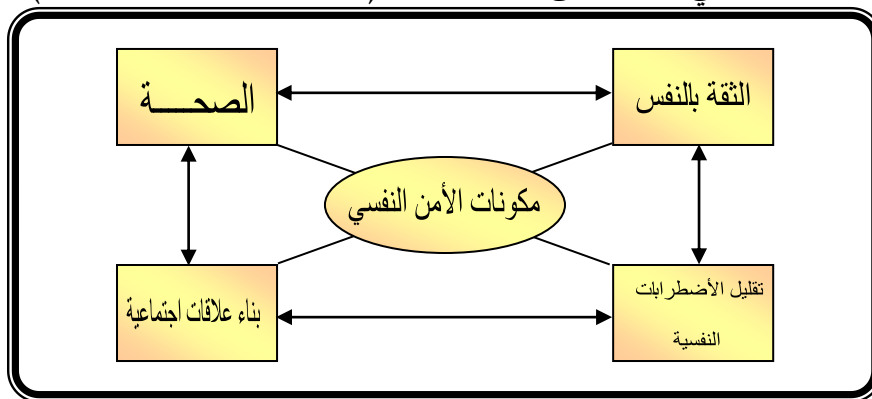


والمجتمع لذا يرى (شربة) الأمن النفسي مكون رئيسي ومهم في حياة أي فرد في المجتمع وهو من أهم أسباب السعادة حيث يسعى الفرد الى الأمن النفسي في كل وقت وفي أي مكان منذ ولادته وحتى وفاته وهو يتأثر بالعديد من المؤثرات منها الحروب والخلافات التي يتعرض لها المجتمع وتؤثر على العلاقات الاجتماعية وتردي الأوضاع الاقتصادية وبالتالي ظهور حاجات جديدة للأفراد وتكون نتيجة لشعورهم بالخوف وفقدان الأمن والطمأنينة. (شربة, 2019:101).

الأمن النفسي (PS) هو سمة رئيسية من سمات الصحة العقلية وتتصف بالحيوية لتشكيل شخصية صحية. يظهر مفهوم (PS) من خلال التسلسل الهرمي لنظرية الاحتياجات (Maslow) التي أظهر أنه بمجرد عدم تلبية الحاجات الأمنية، قد يطور الشخص مشاعر التهديد، وقد يشعر بالقلق وبالتالي قد لا يسعى للحصول على احتياجات أعلى مستوى وكما تم توضيحها ضمن النظريات النفسية. (Al-Zboon & Jumia, 2020:41).

ويرى (Carter et al., 2011:1468) أن الأمن النفسي هو مجموعة المشاعر التي تدل على استقرار الفرد والهدوء والأبتعاد عن القلق والخوف والتهديد وغيرها من المخاطر المختلفة التي قد يتعرض لها الأفراد وبالتالي تأثيره بشكل إيجابي على شخصية الفرد من الداخل والخارج بالإضافة الى أحساسه بالاستقرار المادي وقبوله لمكونات البيئة التي يستوطن فيها.

ويؤكد (Cortes et al) بأن الاستقرار الأمني أو الأمن النفسي هو شعور الفرد بالمحبة والقبول من قبل الآخرين في المجتمع وتقديرهم له واحترامهم حيث نادراً ما يشعر بالأخطار والتهديد ويدرك أن الأفراد الآخرين من ذوي الأهمية النفسية في حياته يستجيبون لحاجاته النفسية وهو ما يمثل الأمن النفسي. شعور الفرد بالكفاءة وثقته بنفسه وبالتالي تحقيق الرضا الذاتي والذي ينعكس على الأداء بصورة إيجابية والشعور بالطمأنينة والراحة النفسية التي تنعكس على حياته اليومية. (Cortes et al., 2016:59)



شكل (3) مكونات الأمن النفسي حسب رأي أبو شربة

المصدر: من أعداد الباحثة

وقد أستنتج (Montgomery, 2001:27) حالة عدم الشعور بالأمن النفسي والتي تظهر في عدة

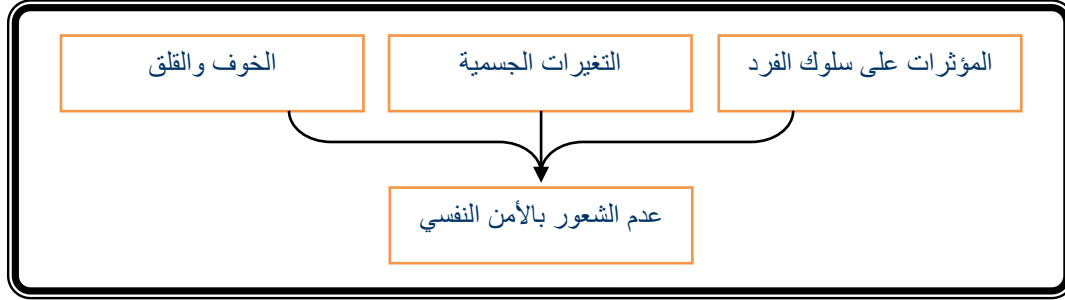
جوانب يمكن ملاحظتها من خلال أستجابة الفرد وهذه الجوانب هي:

أ - سلوك الفرد الظاهري الذي يصدر عنه نتيجة لبعض المؤثرات.



ب- التغيرات الجسمية التي تظهر على الفرد والتي تصيب الجهاز العصبي وكذلك الحركات اللاأرادية.

ت- مشاعر الخوف والقلق التي تبدو على الفرد والتي يمكن التعبير عنها بالألفاظ والحركات.



شكل (4) عدم الشعور بالأمن النفسي

المصدر: من أعداد الباحثة

المبحث الثالث

الجانب العملي

1- التحليل العملي الاستكشافي للمتغير التابع (تسويق الخوف):

إن هذا المتغير يتألف من ستة أبعاد هي: (الرهاب والتضخيم الاعلامي، الترويج للأخطار، القلق من المجهول، نشر الذعر غير المبرر، الهلع الفيروسي، انتشار الاشاعة الفيروسية)، ولقد أظهرت نتائج التحليل العملي الاستكشافي في الجدول (3) إن تشبعات فقرات أبعاده الـ(30) أكبر من (0.70)، وهذا ما يدل على إنها مرتبطة بأبعاد هذا المتغير ودالة عنها.

الجدول (3) مصفوفة تشبعات فقرات للمتغير التابع تسويق الخوف

Component	التشبعات	الفقرة	البعد	المتغير
.752		TM1	الرهاب والتضخيم الاعلامي	تسويق الخوف
.793		TM2		
.818		TM3		
.848		TM4		
.746		TM5		
.728		PD1	الترويج للأخطار	
.759		PD2		
.899		PD3		
.833		PD4		
.758		PD5		
.718		AU1	القلق من المجهول	
.726		AU2		
.719		AU3		
.824		AU4		
.721		AU5		
.754		SP1	نشر الذعر غير المبرر	
.871		SP2		
.874		SP3		
.779		SP4		
.712		SP5		



.794	VP1	الهلع الفايروسي	
.717	VP2		
.724	VP3		
.860	VP4		
.794	VP5		
.707	VR1	انتشار الاشاعة الفايروسية	
.799	VR2		
.848	VR3		
.737	VR4		
.890	VR5		

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V. 26
2-التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير (التوازن العاطفي والأمن النفسي):
لقد أظهرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي في الجدول (5) إن تشعبات الفقرات الـ(10) أكبر من (0.70)، وهذا ما يدل على إنها مرتبطة بأبعاد هذا المتغير ودالة عنها.
الجدول (5) مصفوفة تشعبات فقرات للمتغير التابع (الاستقرار النفسي للزبون)

0.770	PS1	الامن النفسي	
0.811	PS2		
0.868	PS3		
0.834	PS4		
0.790	PS5		
0.779	EB1	التوازن العاطفي	
0.784	EB2		
0.866	EB3		
0.800	EB4		
0.766	EB5		

المبحث الرابع

الأستنتاجات والتوصيات

1- الأستنتاجات

1. أتضح من خلال التحليل الأحصائي بوجود علاقة ارتباط موجبة بين تسويق الخوف والتوازن العاطفي والأمن النفسي .
2. أتضح بأن هناك دور للرهاب والتضخيم الإعلامي خلق حالة من الهلع والخوف وعدم التوازن العاطفي لدى الزبون .
3. أتضح بأن الترويج للأخطار في مواقع التواصل الاجتماعي أثرت على نفسية الزبون مما أريك حالة الأمن النفسي له .
4. أتضح بأن أغلب أفراد العينة ركزوا على القلق للمجهول بكون نهايات الفايروس غير معروفة مما سبب أرباك واضح للعينة .



5. أتضح من خلال نتائج الدراسة بأن هنالك ذعر غير مبرر نشر في مواقع التواصل الاجتماعي مما أثلا في التوازن العاطفي والأمن النفسي للزبون .
6. أتضح بأن هنالك أثر للهلع الفايروسي وانتشار الأشاعة مما أدى ذلك الى عدم الأستقرار النفسي والتوازن العاطفي .

2- التوصيات

1. ضرورة الحد من الرهاب والتضخيم الإعلامي من خلال الوسائط الإعلامية الموجودة لدى المستشفى قيد الدراسة .
2. لابد من تقليل حدة الأخطار المتوقعة من الفايروس وخصوصاً في المجال الإعلامي الخاص بالمستشفى .
3. على العاملين في المستشفى تقليل حالات القلق من المجهول لدى العاملين في المستشفى والزبائن على حد سواء .
4. ضرورة السيطرة على الذعر والهلع غير المبرر من خلال الدورات والأرشادات الطبية المقدمة للزبون .
5. العمل على تقليل حالات الهلع الفايروسي وانتشار الأشاعة من خلال أستعراض الحالات الطبية التي تم السيطرة عليها في المستشفى قيد الدراسة .

المصادر العربية :

- 1- أبو ذويب، أحمد مسلم، (2019) " الشعور بألمن النفسي لدى طالب المرحلة الثانوية: دراسة ميدانية على الطالب الاجئين السوريين في مديرية تربية قسبة المفرق"، مجلة الشمال للعلوم الانسانية، المجلد (4)، العدد (1) .
- 2- شريفة، بشرى، (2019) " مستوى الأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة تشرين في ضوء الأزمة السورية" (دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الاداب والعلوم الانسانية، المجلد (40)، العدد (5) .

المصادر الأجنبية :

- 1- Albright، S، Terranova، M، Honts، C، Goedde، J، & LaChapell، J. (2008). Perceived stress and emotional stability among working adults. Students Research Conference. In *21st Annual students R Research Conference at* (Vol. 26، No. 2، p. 2008).
- 2- Alharbi، J، Jackson، D، & Usher، K. (2020). The potential for COVID-19 to contribute to compassion fatigue in critical care nurses. *Journal of Clinical Nursing*.
- 3- Al-Masri، A. R. I. (2020). Impulsive Buying Behavior and Its Relation to the Emotional Balance. *Int. J. Psychol. Brain Sci*.
- 4- Bakioğlu، F، Korkmaz، O، & Ercan، H. (2021). Fear of COVID-19 and positivity: Mediating role of intolerance of uncertainty، depression، anxiety، and stress. *International journal of mental health and addiction*.



- 5- Black, I., Baines, P., Baines, N., O'Shaughnessy, N., & Mortimore, R. (2021). The dynamic interplay of hope vs fear appeals in a referendum context. *Journal of Political Marketing*.
- 6- Burruss, G. W., Jaynes, C. M., Moule Jr, R. K., & Fairchild, R. E. (2021). Modeling individual defiance of COVID-19 pandemic mitigation strategies: Insights from the expanded model of deterrence and protection motivation theory. *Criminal Justice and Behavior*.
- 7- Carleton, R. N. (2016). Fear of the unknown: One fear to rule them all?. *Journal of anxiety disorders*
- 8- Carlson, A. L., Xia, K., Azcarate-Peril, M. A., Rosin, S. P., Fine, J. P., Mu, W.,... & Knickmeyer, R. C. (2021). Infant gut microbiome composition is associated with non-social fear behavior in a pilot study. *Nature communications*.
- 9- Chaturvedi, M.; Chander, R. (2012). Development of Emotional Stability Scale. Original Article, 19 (1), 37-40.
- 10- Cori, L., Curzio, O., Adorni, F., Prinelli, F., Noale, M., Trevisan, C.,... & Bianchi, F. (2021). Fear of COVID-19 for individuals and family members: Indications from the national cross-sectional study of the EPICOVID19 web-based survey. *International journal of environmental research and public health*.
- 11- DiFonzo, N., & Bordia, P. (2002). Rumors and stable-cause attribution in prediction and behavior. *Organizational behavior and human decision processes*.
- 12- Gross, C. T., & Canteras, N. S. (2012). The many paths to fear. *Nature Reviews Neuroscience*.
- 13- Hastings, G., Stead, M., & Webb, J. (2004). Fear appeals in social marketing: Strategic and ethical reasons for concern. *Psychology & marketing*.
- 14- Huang, C., Wang, Y., Li, X., et al. Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *Lancet*. 2020; 395 (10223).
- 15- Lennon, R., Rentfro, R., & O'Leary, B. (2010). SOCIAL MARKETING AND DISTRACTED DRIVING BEHAVIORS AMONG YOUNG ADULTS: THE EFFECTIVENESS OF FEAR APPEALS. *Academy of marketing studies journal*.
- 16- Lins, S., & Aquino, S. (2020). Development and initial psychometric properties of a panic buying scale during COVID-19 pandemic. *Heliyon*.
- 17- Mertens, G., Gerritsen, L., Duijndam, S., Salemink, E., & Engelhard, I. M. (2020). Fear of the coronavirus (COVID-19): Predictors in an online study conducted in March 2020. *Journal of anxiety disorders*.
- 18- Pappas, G., Kiriaze, I. J., Giannakis, P., & Falagas, M. E. (2009). Psychosocial consequences of infectious diseases. *Clinical Microbiology and Infection*.
- 19- Pavlenko, V. B., Chernyi, S. V., & Goubkina, D. G. (2009). EEG correlates of anxiety and emotional stability in adult healthy subjects. *Neurophysiology*.
- 20- Peng, Y., & Wang, J. (2021). Rumor Detection Based on Attention CNN and Time Series of Context Information. *Future Internet*.
- 21- Perrotta, G. (2019). Panic disorder: definitions, contexts, neural correlates and clinical strategies. *Current Trends in Clinical & Medical Sciences*.
- 22- Petric, D. (2020). Negative mental health effects of COVID-19 pandemic and panic. *Researchgate.[Online]*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/340081905_Negative_mental_health_effects_of_COVID-19_pandemic_and_panic (Accessed 23 June 2020).
- 23- Ramachandran, T., Wardani, I. A. K., & Setyawati, L. The prevalence of panic disorder among English Class students at Medical Faculty, Universitas Udayana, Bali, Indonesia in 2018.



- 24- Roy-Byrne, P. P., Craske, M. G., & Stein, M. B. (2006). Panic disorder. *The Lancet*, 368 (9540).
- 25- SASIDHAR, A. P., & SUNALINI, K. ROLE OF POSITIVE EMOTIONS (PE) AND EMOTIONAL BALANCE (EB) DURING COVID 19.
- 26- Schimmenti, A., Billieux, J., & Starcevic, V. (2020). The four horsemen of fear: An integrated model of understanding fear experiences during the COVID-19 pandemic. *Clinical Neuropsychiatry*.
- 27- Unver, S., & Nesrin Turan, F. (2021). Development of a New and Simple Postoperative Pain Fear Scale for Elective Surgeries in Adult Patients. *Medical Bulletin of Haseki/Haseki Tip Bulteni*.
- 28- Weinstock, L. M., & Whisman, M. A. (2006). Neuroticism as a common feature of the depressive and anxiety disorders: a test of the revised integrative hierarchical model in a national sample. *Journal of abnormal psychology*.
- 29- Younis, M. (2005). Relation between Emotional Balance and the level of Self-actualization among sample of the University of Jordan students, Al-Najah University Research Magazine.
- 30- Yuen, K. F., Wang, X., Ma, F., & Li, K. X. (2020). The psychological causes of panic buying following a health crisis. *International journal of environmental research and public health*.