

أثر تكنولوجيايات الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع

الجزائري

د. بومالي أمينة

كلية علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر3

ملخص:

يعد "الاتصال الشخصي والتكنولوجيايات الحديثة للإعلام والاتصال"، مفهوم ان جد مثيران، وملفتان للانتباه، لا يمكن لأحد في عصرنا الحالي الاستغناء عن أحدهما. ولكن بسبب الاختلالات التي طرأت مؤخرا على مستوى العلاقات الإنسانية، في عمق المجتمع الجزائري، وخاصة بين أفراد الأسرة الواحدة (بفعل الاستخدام السيء لتلك التكنولوجيايات)، ارتأينا البحث في حقيقة التأثير السلبي لتكنولوجيايات الاتصال الحديثة على الاتصالات الشخصية التقليدية للأفراد، دون إغفال إيجابيات تلك الوسائل. حيث ثمة عوامل كثيرة مستحدثة تشابكت في تأثيرها على نسيج الأسرة الجزائرية، مما أفقد هذه الأخيرة قدرا كبيرا من تماسكه أو وحدتها، وهو ما أصبح يشكل تهديدا حقيقيا - في المستقبل المنظور- لهذا الاتصال الشخصي الذي يعتبر بمثابة ضرورة حتمية للعيش واستمرارية المجتمع. حيث أننا إذا تفحصنا ما يجري في الواقع، وعقدنا مقارنة بسيطة بين ما كان موجود أو ما هو مجسد في مختلف الممارسات الاجتماعية اليومية، فإننا نلاحظ بدون أدنى شك بداية بروز أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي التقليدي، والتي يعاني منها الكثيرون، ولكن في صمت رهيب. ويعود ذلك في اعتقادنا إلى جملة من العوامل والأسباب لعل أهمها ثورة المعلومات وتكنولوجيايات الاتصال التي أثرت في الإنسان إلى درجة أنه أصبح يعتبرها بمثابة مقياس للتقدم والازدهار بغض النظر عن متطلبات المجتمع وعادات هو أخلاقه وقيم هو أهدافه.

وانطلاقا من ذلك فقد ح أولنا إبراز أهمية الاتصال الشخصي على جميع الأصعدة، كما قدمنا بعض التعريفات لهذا المفهوم، حتى يتسنى للقارئ استيعاب الغاية المنشودة من هذا الموضوع. إلى جانب التطرق إلى مفهوم " أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي التقليدي" الذي نتج عن الخطورة التي أصبحت تشكلها تكنولوجيات الاتصال الحديثة على العلاقات الإنسانية، حتى ما بين أفراد الأسرة الواحدة وذلك بسبب الاستخدام اللاعقلاني لها.

ولكي نساهم في الحد من التداعيات السلبية لاستخدامات تكنولوجيات الاتصال على الاتصال الشخصي، قدمنا بعض الحلول والآراء للحد من الآثار السلبية لهذه التكنولوجيات، من أجل المحافظة على سلامة المجتمع الجزائري، حيث يبقى خاليا من التوترات على مستوى اتصالاته الشخصية التقليدية من خلال رفع مستوى وعي الأفراد بأهمية الاتصال الشخصي، مما يساهم في التقليل من الإفراط في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة التي تعتبر نعمة ونقمة في آن واحد.

الكلمات الدالة: الأثر، الاتصال الشخصي، التكنولوجيا.

Abstract:

"Personal communication and modern information and communication technologies" are two very interesting and interesting concepts that no one in our time can do without. However, because of the recent imbalances in the level of human relations, deep in Algerian society, especially among members of the same family (due to the bad use of these technologies), we have considered the negative impact of modern communication technologies on the traditional personal contacts of individuals, means. There are many new factors that have been intertwined in their impact on the fabric of the Algerian family. The latter has lost a great deal of cohesion and unity, which has become a real threat in the foreseeable future to this personal contact, which is an inevitable necessity for living and sustaining society. If we examine what is actually happening, and make a simple comparison between what was present and what is embodied in the various social practices daily, we note without a doubt the beginning of the emergence of the crisis away from traditional personal contact, which suffers from many, but in a terrible silence.

This is due to our belief in a number of factors and reasons, perhaps the most important of which is the information revolution and the communication technologies that have

affected people, to the extent that it is considered a measure of progress and prosperity regardless of the requirements of the society and its customs, ethics, values and goals.

As such, we have tried to highlight the importance of personal communication at all levels, and we have provided some definitions of this concept, so that the reader can understand the purpose of this topic.

In addition, the concept of the "crisis of alienation from traditional personal contact", which resulted from the danger posed by modern communication technologies to human relations, even among members of the same family, is being addressed because of irrational use of it.

In order to reduce the negative impact of the use of communication technologies on personal communication, we have provided some solutions and opinions to reduce the negative impact of these technologies, in order to preserve the safety of Algerian society, where it remains free of tensions at the level of traditional personal contacts. By raising the awareness of individuals about the importance of personal communication, which contributes to the reduction of excessive use of modern communication technologies, which are both a blessing and a curse.

key words: Impact, personal communication, technology.

مقدمة

ترتبط العديد من المشاكل النفسية والسلوكية بغياب أو ضعف الاتصال الشخصي ما بين الأفراد سواء أكان ذلك وسط الأسرة، الجامعة، المؤسسة. الخ.. حيث تتعرض اليوم الأسرة الجزائرية لتحديات كثيرة وأخطار متنامية، مع ما يشهده المجتمع من تحولات متسارعة وتغيرات مادية وفكرية تتزامن مع اتساع وتيرة العولمة والانفتاح المحلي على الثقافات الغربية، خصوصا مع اتساع نطاق الثورة التكنولوجية، والاتصالية والمعلوماتية التي أتاحت مجالا واسعا لتغلغل تأثيرات الثقافات الأخرى في المجتمع الجزائري، ومن ثم باتت الأسرة مطالبة بمواجهة تحديات العصر، وعلى رأسها جملة من التحديات الاجتماعية والثقافية والأخلاقية.

ومما لاشك فيه أن ثمة عوامل كثيرة مستحدثة تشابكت في تأثيره أو أحدثت تغيرات سلبية على نسيج الأسرة الجزائرية مما أفقدها قدرا كبيرا من تماسكه أو وحدتها، نتيجة ضعف وتدني

مستوى الممارسة والاعتماد على الاتصال الشخصي، وهذا راجع كما سبق أن ذكرنا إلى عدة أسباب، على رأسها قوة تأثير وسائل الإعلام والاتصال الحديثة.

فكيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي التقليدي في المجتمع الجزائري؟

التكنولوجيا تغزو مختلف الحقول

إن الثورة العلمية المتمثلة في "التكنولوجيا الحديثة"، أثرت كثيرا في حياة الإنسان، وأصبحت مقياسا للتقدم الذي وصلت إليه العقول البشرية الفذة. و"التكنولوجيا" في معناها الأصلي، هي (علم الفنون والمهن) ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات. فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة، وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتصاعدة ومكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.⁽¹⁾

ويرى الباحث "محمد شطاح" أن: "التكنولوجيا الحديثة هي مجموع التقنيات، أو الأدوات أو الرسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، الشخصي، التنظيمي، الجمعي أو الواسطي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ونقلها من مكان لآخر وتبادلها، وقد تكون تلك التقنيات آلية أو يدوية أو إلكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي".⁽²⁾

يلاحظ من التعريف المذكور أعلاه، أن الباحث اكتفى بتعريف تقنيات الاتصال التقليدية، دون التحديد التام للتكنولوجيات الحديثة التي عرفت استخدامات واسعة من قبل الجمهور، الذي تغير هو الآخر مفهومه، وذلك من خلال إدماج الإعلام الآلي في عملية الاتصال.

ومن جهة أخرى فقد حدد المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام والاتصال مفهوم التكنولوجيا بأنه: "متابعة استخدام معطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات، وتطبيق

استخداماتها الحديثة، والاستفادة منها في شتى مناحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات والاتصال الإعلامي بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته".⁽³⁾

كما عرفها الباحث "محمود علم الدين" بأنها: مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، ومختلف الوسائل المادية، والتنظيمية، والإدارية، والمستخدمه في الحصول على المعلومات، الملفوظة، والمرسومة، والرقمية، وفي معالجته أو بثه أو تخزينها، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات، وتبادلها، وجعلها متاحة للجميع".⁽⁴⁾

نستنتج من خلال التعريفين السابقين للتكنولوجيات الحديثة، أن لتلك الأخيرة أشكال عديدة ومتنوعة غرست جذورها في مختلف الميادين. وهذه الأشكال المختلفة للتكنولوجيا، من كمبيوتر وهواتف نقالة

وحواسيب وانترنت،.. الخ، تحاول جاهدة أن تكون بديلا يساهم في منع الإنسان من إيجاد فرصة سانحة، كي يعود إلى أعماق نفسه وأصالته، ويفكر ملي أو يطرح على نفسه مجموعة من الأسئلة، المتعلقة بسلبيات ومخاطر هذه التكنولوجيات التي غزت جميع حقول وجودنا، وغدا الإعلام يذاع بفضل التقنيات الجديدة على شبكات فضائية، وبأقوى الأدوات. لكن قدرة التكنولوجيا تجعل الإنسان يبحر في عالم آخر بعيدا كل البعد عن محيطه العائلي والحميمي مما يؤثر سلبا على الاتصال الشخصي الذي يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

ذلك ما جعل العالم اليوم، يعيش ثورة ضخمة في تكنولوجيا الاتصال، التي تعد جزءا لا يتجزأ من التقدم الحضاري الراهن. ويعد استخدام البث التلفزيوني المباشر من أهم مظاهر التطور التكنولوجي في مجال الاتصال؛ إذ أدى التطور السريع في تكنولوجيا الأقمار الصناعية، إلى جعل أقمار البث المباشر قادرة على التغطية الشاملة لمختلف مناطق الكرة الأرضية.

بناء عليه، فقد زادت الأقمار الصناعية وتقنيات البث المباشر من أهمية التلفزيون وخطورته وسط الأسر الجزائرية، بالإضافة إلى خطورة بقية الوسائل التكنولوجية الحديثة الأخرى ودورها السلبي في تقلص حجم العلاقات الاجتماعية المعتمدة على الاتصال الشخصي.

غير أن ذلك لا يعني نفي أو إنكار مزايا التكنولوجيات الجديدة التي تتيح للأفراد مثلا تجاوز عائق المسافة المطلوبة لعملية الاتصال، أي أنها تتيح للفرد أن يدخل في علاقة مع أي شخص كان وفي أي مكان، دون أي إحساس بصعوبة الاتصال المباشر، لأن عالم الاتصال اليوم يتجاوز حدود وسائل الإعلام الجماهيرية التقليدية حيث تشكل الأقمار الصناعية والانترنت إحدى أهم جوانبه.

الاتصال الشخصي التقليدي ضرورة حتمية

لا يخفى على أحد أن الاتصال بمختلف أنواعه، يُعد عاملا هاما من بين العوامل التي تقوم عليها حياة الناس قديم أو حديثا، وكل فرد منا يمارس الاتصال بطريقة أو بأخرى ويدخل مع من حوله من أفراد وجماعات في عمليات اتصال يستحيل عليه بدونها تسيير حياته وقضاء حاجاته، وهو ضرورة حتمية لا يستغني عنها مجتمع من المجتمعات البشرية، ول وفقد الاتصال بين الناس، لتعذر ظهور الحضارات الإنسانية ولما تحققت السمات الثقافية المميزة لأي مجتمع.

إذ يقوم أي مجتمع إنساني على مقدرة الإنسان على نقل مقاصده، رغباته، ومشاعره هو معارفه للآخرين. وتذكر الباحثة "شاهيناز طلعت" أن الاتصال "communication" كلمة مشتقة من كلمة "communis"، ومعناها الشيء المشترك، ونحن عندما نقوم بعملية الاتصال، فإننا نحاول أن نوجد نوعا من المشاركة مع شخص آخر، أي أننا نحاول أن نشاركه في المعلومات أو الفكر أو الاتجاهات.⁽⁵⁾

فأحيانا قد تكون هنالك رغبة عند أحد الطرفين في الاتصال مع الطرف الآخر، لكن قد يستجيب الطرف الآخر مع تلك الرغبة وقد يرفض الاستجابة.

وبدوره يعرف الباحث " جورج لندبرج " كلمة " اتصال " على أنها " تستخدم للإشارة إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وهذه الرموز قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، وإن السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث لمجرد تعرض الفرد للرمز، بل لابد من تهيئة الفرد الذي يقوم بالاستجابة ليتقبل المنبه بشكل معين".⁽⁶⁾

من الواضح حسب هذا التعريف، أن الاتصال لا يحدث بمجرد التعرض للرسالة التي تحملها الرموز والعلامات، أي كي يحدث التفاعل بين المرسل والمتلقي، يجب الاهتمام أولاً بالمتلقي، وذلك بمراعاة مدى اهتمامه وفهمه للرسالة التي يريده المرسل أن يتفاعل معه أو يستجيب إليها.

وبالتالي نستنتج أن هذا الرأي يهدف إلى الاتصال الفعال، الذي ينتج من خلاله التفاعل والاستجابة القويين بين المرسل والمتلقي.

وللاتصال عدة أنواع، تختلف حسب الزمان والمكان، والظروف. على رأسها "الاتصال الشخصي".

ذلك الاتصال الذي يستطيع الفرد بفضله أن يتكيف بنجاح مع البيئة التي يعيش فيها، وقد ثبت بالتجارب العلمية أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بدون اتصال شخصي لفترة طويلة، لكن على الرغم من الأهمية الكبيرة لعملية الاتصال في حياة الإنسان، إلا أن قلة من الناس هي التي تدرك مدى أهميته. فهو قوة تشد الأفراد والجماعات بعضهم إلى بعض داخل المجتمع المنظم، إلا أن هذه القوة بدأت تتلاشى تدريجي أو تفقد قيمتها بسبب سوء استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

ويعرف الاتصال الشخصي بأنه: "الاتصال مع شخص أو أكثر من شخص، وهذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة الاجتماعات مليئة بالناس".⁽⁷⁾

حسب تعريف "جيرالد ميلر" للاتصال الشخصي: "هو جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال (غالبا ما يكون شخصين)، ويتوافر فيه اتصال الوجه للوجه والحد الأقصى من قنوات الإحساس مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجوع الصدى السريع".⁽⁸⁾

كما يرى "ميرتون" Merton بأن الاتصال الشخصي هو "اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمتلقي، تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته".⁽⁹⁾

أما محمد عودة" فيعرف الاتصال الشخصي في شكله بأنه: "عملية تبادل المعلومات والأفكار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل بينما يمثل الآخر المستقبل".⁽¹⁰⁾

وعلى العموم، يمكننا تقديم تعريف إجرائي للاتصال الشخصي كالآتي:

"هو عملية نقل وتبادل المعلومات بين الأشخاص وجها لوجه، بواسطة رموز لفظية أو غير لفظية قصد التأثير في بعضهم البعض، وعليه فإنه يعطي فرصة أكبر للتفاهم والوصول إلى نتائج حقيقية ملموسة".

فعالية الاتصال الشخصي وأهميته في المجتمع :

إذا كان الاتصال الشخصي هاما في الحياة اليومية، فإنه لا يقل أهمية في حياة المؤسسات الاقتصادية وإن كانت كبيرة أو صغيرة، فله دور في جميع العمليات الإدارية من تنظيم وتخطيط ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات.

فالاتصال بشكل عام هو عصب العمليات الإدارية ومتطلب حتمي لأي تنظيم، والاتصال الشخصي هو ذلك المستوى من الاتصال الذي يحدث بين فردين أو أكثر، وهو يمثل التفاعل

التبادل بين اثنين أو أكثر،" وهذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء، أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة الاجتماعات مليئة بالناس." (11) لكن وسائل الإعلام والاتصال الحديثة تكاد تقضي على ذلك النوع من الاتصال لما تتوفر عليه من وسائط متعددة سبق أن ذكرناها.

ويعتبر الاتصال الشخصي الأساس لأغلب العمليات الإعلامية والاتصالية في أي مجتمع، فهو يتميز بمقدرة كبيرة على التأثير في الأفراد. ويحصر كل من "أ. كاتز" E. Katz وب. ف. لازارسفالد Paul.f.Lazarsfeld العوامل التي تزيد من قوة الاتصال الشخصي وفعاليتها في توجيه الرأي العام في ما يلي: (12)

1- من السهل أن ينصرف الفرد عن المواد الإعلامية التي لا تتفق مع آرائه وميوله التي تنشرها أو تذيبه أو وسائل الإعلام الجماهيرية، بينما ليس من السهل أن ينسحب الفرد من الحديث مع زميل أو قريب أو صديق له.

2- يتيح النقاش المباشر مرونة أكبر في عرض وجهات النظر والتأثير في الأفراد.

3- من السهل تقدير رد الفعل مباشرة.

4- من السهل أن يقتنع الأفراد بوجهات نظر أفراد معروفين لديهم وموضع ثقة، بينما ليس من اليسير أن يقتنعوا بما يقوله أفراد مجهولون لديهم عبر وسائل الإعلام الجماهيرية.

5- يستطيع القائم بالاتصال الشخصي، تحقيق أهدافه بتصرفه النموذجي مع الفرد الذي يتصل به دون الحاجة إلى استخدام أسلوب التحريض المباشر الذي قد ينفر منه بعض الأفراد. وفضلا عن تميز الاتصال الشخصي بالتجاوب والحيوية والمرونة، فإنه يعطي أيضا فرصة أكبر للتفاهم والوصول إلى نتائج حقيقية ملموسة بين طرفي أو أطراف عملية الاتصال.

فالاتصال الشخصي إذن، يؤدي إلى نتائج مفيدة في المجتمع المحلي، ولا يقتصر على الفرد أو الأسرة فقط، بل قد يتم بين جماعة من المواطنين لإدارة شؤونهم اليومية.

أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي :

لم تكد تهدأ ثورة التلفزيون التي أفرزت أقوى الوسائل الإعلامية حتى لاحت في الأفق معالم ثورة تكنولوجية جديدة، إنها ثورات الفضائيات، الانترنت، الهاتف النقال، الخ، حيث ساهمت كلها بشكل أو بآخر في ولادة أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي في المجتمع.

مفهوم الأزمة:

بداية يجب أن نتطرق إلى بعض التعاريف الخاصة بتحديد مفهوم الأزمة اصطلاحا، حيث يختلف تعريف الأزمة باختلاف التوجهات الفكرية والتخصصات العلمية.

يرى الباحث "محمد رشاد الحمل أوي" أن الأزمة: "عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا شديدا على المؤسسة، كما أنها تهدد الافتراضات والمسلمات الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسة".⁽¹³⁾

ويعرفها الخبير الفرنسي "باتريك لاغاديك" بأنها: "الحالة التي تكون عليها مجموعة من المؤسسات في مشاكل وانتقادات، وضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل، وتستمر لمدة طويلة ضمن مجتمع جماهيري تتيح له وسائل الاتصال الجماهيرية التغطية الإعلامية لها".⁽¹⁴⁾

أما الباحث "جانوسيلك" Janosilk فيقول أن الأزمة هي : " حالة من عدم التنظيم، يجبط فيها الأشخاص فيما يتعلق بأهداف الحياة المهمة، أو يوجد ارتباك كبير في حلقات حياتهم، وطرق التكيف مع الضغوط ويشير مصطلح الأزمة عادة إلى مشاعر الخوف، والصدمة، والضغط، ويكون وقت الأزمة محدودا، حيث لا يتعدى أسابيع قليلة".⁽¹⁵⁾

ويقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية : توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة، واضطراب العادات والعرف، مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة.⁽¹⁶⁾

التعريف الإجرائي للأزمة:

(الأزمة هي حالة توتر، ونقطة تحول في حياة الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة أو المجتمع، تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة وتغييرات حاسمة).

يبدو مما تقدم أن الأزمة بصفة عامة تمس جوانب مختلفة من حياة الفرد والمجتمع، سواء تعلق الأمر بالجانب الاجتماعي أو الاقتصادي أو الإداري،.. ونحن في هذا المقام نحاول معالجة أزمة اجتماعية تمس كيان المجتمع ككل.

فتقنيات الاتصال الحديثة غاصت في حياة الأفراد دون سابق إنذار. وهذا لا يعني أننا ننفي الدور الإيجابي للتكنولوجيا الحديثة التي اكتسحت معظم المجالات خاصة منها: الانترنت (هاته الوسيلة التي أضحت معيارا للتطور والتحضر ومقياسا لمدى نم والشعوب)، إلا أن هو رغم كل الإيجابيات التي تتمتع بها تلك الوسائل تبقى تشكل خطرا على الاتصال الشخصي، خاصة بعد انبهار الإنسان بما تقدمه من خدمات وتنازله عن كثير من الأدوات لوسائل الاتصال الجماهيري التي تجمعت الأدوار التي تخلى عنها، بل وأنشأت أدوارا جديدة بفضل التطور التكنولوجي.

برغم ما تقدمه هذه الوسائل من خدمات وتسهيلات باختصارها المسافات واختزالها الوقت، فإنها لا يمكن أن تتقمص دور الأم والأب في تقديم الحب والرعاية والحنان، ولا يمكنها أن تعوض الطمأنينة أو الأمان الذي يعيشه الفرد حين يكون في اتصال مباشر ودائم مع عائلته، والأفراد الذين يقاسمهم الحياة داخل المجتمع، فالإنسان يمارس الاتصال الشخصي في حياته اليومية مع بعض المقربين للهروب من زحمة الحياة اليومية وأعباء العمل؛ حيث كثيرا ما نجدنا نتحدث مع الأهل والأصدقاء طلبا للراحة وللابتعاد عن المشاكل اللامتناهية.

تجدد الإشارة إلى أن ظهور كل وسيلة جديدة قد أثر سلبا على الوسيلة أو الوسائل الأقدم منه أو أضحي يهدد وجودها، خصوصا إذا كانت الوسيلة الأحدث توفر للفرد إشباع معظم

الحاجات بدرجة أكبر وبصورة أجود، فما بالك فيما يتعلق بالاتصال الشخصي الذي تقلص داخل الأسر الجزائرية بسبب امتلاك تلك الأخيرة أحدث التكنولوجيات والتي تسببت في حدوث خلل على مستوى اتصالاتها الشخصية التقليدية داخل البيت وخارجه. ولم يتم لحد الساعة الإفصاح عن وجود هذا النوع من الأزمات (أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي) رغم بروز بوادها عند الكثيرين كالأزمات النفسية، والمشاكل الاجتماعية المتنوعة التي زادت حدتها بسبب سوء الاتصال ما بين الأفراد.

إن الاتصال في حياة الفرد يعد من أكثر المواضيع الحساسة وأكثرها أهمية؛ حيث ينبغي أن تهتم به كل أمة جادة تريد أن تنشئ أبنائها تنشئة سليمة.

فالإنسان يدرك محيطه المادي والحسي عن طريق الاتصال، الذي يعتبر أول نشاط يقوم به منذ بداية حياته، وهو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أي شيء آخر، إذ أن كل فرد يلحظ نفسه طرفا في عمليات اتصال عديدة مع غيره، سواء أكان ذلك داخل الأسرة أو خارجها، كما أنه من المتعذر على الإنسان أن يعيش دون الاعتماد على الاتصال الذي يستحيل قيام الحياة الاجتماعية لمجتمع ما دونه. فلا يمكن أن يتكون مجتمع دون أن يتصل أفراد بعضهم ببعض. ول كان الإنسان غير قادر على الاتصال بغيره، لما تكونت الأسرة أو الجماعة أو القبيلة أو الأمة. وتستحيل الحياة ل وأستطاع الفرد العيش بمعزل عن بني جنسه، لأن الإنسان بطبعه في حاجة دائمة للتواصل مع الآخرين، وإذا انعدم هذا التواصل، أو حدث فيه بعض الخلل، يشعر الفرد أنه يعاني من أزمة نفسية حقيقية لم يدرك الكثيرون بعد مدى خطورتها.

فالاتصال عامل هام من العوامل التي تقوم عليها حياة الناس قديم أو حديثا، وكل فرد منا يمارس الاتصال بطريقة أو بأخرى، ويدخل مع من حوله من أفراد وجماعات في عمليات اتصالية، يستحيل عليه من دونها تسيير حياته والمضي قدما.

ولكن وللأسف الشديد، هنالك أشخاصا لا يدركون مدى أهمية هذه العملية، فتجدهم يعزلون عن العالم الخارجي، حتى داخل بيوتهم وسط أسرهم. فهم إذن لا يعرفون كيف يتكيفون لا مع بيئتهم الداخلية ولا الخارجية.

نحن نح أول إبراز مكانة الاتصال بصفة عامة، وكيف أن غيابه أو ضعفه يمكن أن تنجم عليه بعض التوترات النفسية لدى الفرد، خاصة إذا تعلق الأمر بغياب أو ضعف الاتصال " وجهها لوجه".

ويقصد بأزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي: " حدوث خلل خطير في عملية الاتصال بين الأفراد سواء أكان ذلك داخل البيت، أو العمل، أو في أي مكان آخر يلتقي فيه شخصان أو أكثر".

إذ يكاد الأفراد حتى وهم يقطنون بيت أو أحدا، لا يتصلون بعضهم ببعض، فهذا في غرفته، والآخر في الغرفة المجاورة.. كل واحد منهم يقضي جل وقته بمفرده، أو بتعبير أدق رفقة وسيلة ترفيهية من بين أحدث الوسائل التكنولوجية التي غدت لا تفارق أي بيت.

وبالتالي بدأ الاتصال يفقد أهميته شيئا فشيئا، إلى درجة غاب فيها الحوار بين الزوج وزوجته، بين الآباء وأبنائهم، بين الإخوة بعضهم بعضا. هذا بغض النظر عن الأماكن الأخرى التي ضعف فيها الاتصال أيضا.

والاتصال عملية متعددة العناصر،⁽¹⁷⁾ تبدأ بالمرسل وتنتهي بالمستقبل، وتعتمد العملية الاتصالية على خمسة عناصر، متصلة ومتداخلة مع ظروف نفسية، واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الآراء والأفكار، والمعلومات بين الأفراد والجماعات، كما تؤثر على نوعية التأثير المحتمل لهذه الآراء، ولتلك المعلومات، وتشمل عناصر العملية الاتصالية: المرسل والمصدر- الرسالة- الوسيلة أو القناة- المستقبل أو المتلقي- رجوع الصدى أو التأثير المرتد.

ومن خلال الاتصال نستطيع أن نتفاعل مع الآخرين، فطبيعة الاتصال البشري تتميز بالديناميكية.

وعليه فمن المستحيل أن نتصور الحياة الاجتماعية دونما اتصال.

إذن الاتصال هو في الأساس عملية اجتماعية، تعتمد على نسق كامل من الرموز، لا يتوقف على حدود اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، بل يمتد إلى مجموعة من الأفعال التي يأتيها الإنسان من خلال الكلمات والإشارات، والإيماءات، والتعبيرات بين الأشخاص. وتبرز أهمية الاتصال خاصة بين أفراد الأسرة الواحدة على غرار الاتصال في مواضع أخرى.

وتجدر الإشارة هنا إلى العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال، والتي كلما كانت سلبية، كلما زاد الأمر سوءا. فعملية الاتصال لا تكون مؤثرة بمجرد أن يقوم المرسل بتكوين وصياغة أفكاره بصورة جيدة إلى جانب استخدام الأساليب المناسبة لتوصيل المعلومات، دون أن نضمن أن عملية استقبال المعلومات لدى المستقبل تتم بشكل صحيح، لأن دور المستقبل لا يقل أهمية عن دور المرسل، فبدون أن يكون هناك إنصات وتركيز للحصول على الرسالة، لن تصل إليه الفكرة، وبالتالي سوف يفشل في تفسيرها واستيعابها بصورة صحيحة.⁽¹⁸⁾

والاتصال الفعال، يعني حدوث الاستجابة المستهدفة منه، والتي تتفق مع مفهوم الهدف من الاتصال أو وظيفة الاتصال، وعادة ما يكون هذا الهدف في وعي المرسل أو القائم بالاتصال، ويتوقع تحقيقه من المستقبل. وتتضمن كل عملية اتصالية، مثير ينتج عنه استجابة، حدوث التغذية العكسية أو المرتدة، أو رجوع الصدى أثناء عملية الاتصال.

لذلك فإن عملية الاتصال الناجحة، هي عملية تواصل بين المرسل والمستقبل، ولكن ما يحدث اليوم للأسف الشديد يتنافى ومقومات الاتصال الفعال، مما أدى إلى ظهور خلل على مستوى الاتصال الشخصي للفرد.

وانطلاقاً من هنا لابد من التطرق إلى بعض المعوقات المتعلقة بالموقف الاتصالي بشكل عام.

معوقات العملية الاتصالية:

إن وجود بعض المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من عادات وتقاليد وقيم وظروف اقتصادية واجتماعية وسياسية، قد تكون مقاومة لهدف الاتصال، وبالتالي تحد من التأثير الإيجابي لعملية الاتصال.⁽¹⁹⁾ فبقدر ما تبد وعملية الاتصال عادية وسهلة، بقدر ما هي معرضة لأخطار وقيود تهدد فعاليتها، أي أن العملية الاتصالية تصادفها مشاكل تؤثر في تأديتها للدور المنوط به. ومن بين تلك المعوقات نورد ما يلي:

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة من جانب القائم بالاتصال، وعدم وضوح وتحديد الهدف من الرسالة.

- المعوقات الذاتية للمرسل، وتدور حول صعوبات التفاعل مع الآخرين.

- عدم اهتمام القائم بالاتصال بجمع الصدى من جانب المتلقي.

- التقدم التكنولوجي وما صاحبه من سرعة هائلة في تدفق العديد من الرسائل، ومن ثم التعامل مع كم كبير وهائل منها في وقت واحد.

- عدم وضوح الهدف من الرسالة أحيانا.

- خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة.

- تبليغ الرسالة بصورة غامضة أو خاطئة.

- تنفيذ عملية الاتصال في وقت غير مناسب.

- الفشل في استخدام المشيرات والمرغبات أو في ربط موضوع الرسالة بها.

- عدم حسن الإصغاء والاستماع وعدم الاهتمام بالرسالة.

- الخطأ في تفسير الرسالة وعدم فهمها على وجهها الصحيح.
- التسرع في الرد قبل استيعاب مضمون الرسالة.
- الخجل الذي يؤدي إلى عدم قدرة المرسل على تبليغ رسالته بالصورة الصحيحة.
- الضوضاء: التشويش على الاتصال يعتبر " ضوضاء " وقد يكون التشويش تشويشاً لفظياً يحول دون سماع الرسالة أو يكون تشويشاً مجازياً على شكل معلومات محرفة أو مشوشة تشوه المعنى أو تحجبه.

كيف نتخلص من أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي؟

- للتقليل من أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي، لابد من:
- * إجراء دراسة شاملة للمجتمع، والتدقيق في مواطن الخلل فيه.
- * إطلاق حملات توعية بأهمية الاتصال الشخصي ما بين الأفراد.
- * تحسيس أفراد المجتمع بخطورة الإدمان على الانترنت، والفضائيات..التي استطاعت استقطاب كل الفئات دون استثناء.
- * التفكير في كيفية إدراج موضوع الاتصال الشخصي، أو الحوار العائلي في المناهج الدراسية للتلاميذ.
- * ضرورة وعي الأفراد بأهمية الاتصال الشخصي داخل الأسرة وخارجها.
- * التقليل من الإفراط في استعمال التكنولوجيا الحديثة.
- * على كل رب أسرة العمل على تفعيل الحوار المباشر داخل أسرته.
- * وضع قانون داخلي في كل بيت للاستغلال العقلاني للتكنولوجيات الحديثة، كالأترنت مثلاً.

خاتمة:

في الختام تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن للحياة الاجتماعية أن تقوم دون اتصال، فإما أن يتحقق التواصل والتآلف والمودة، وإما أن ينشأ الصراع والعنف، اللذان قد يؤديان إلى حدوث خلل في المجتمع.

ونحن لا ننفي أهمية التكنولوجيا الحديثة ودورها في تفعيل العلاقات عن بُعد، إلى جانب تزويدنا بالكم الهائل من المعلومات والأخبار التي لا يمكننا الحصول عليها من جهة أخرى، ولكننا نحاول تحسيس الأفراد وتوعيتهم بخطورة هذه التكنولوجيا إن هم لم يحسنوا استعمالها، بتهديدها للعلاقات الإنسانية. خاصة وأن الأسرة الجزائرية لم تتمكن بعد من تحقيق خطوة مشجعة ونوعية في الاتصال الفعال، الذي يمكنها من تحقيق الاستقرار الدائم، بل راحت تنساق وتنساق وراء هذه التكنولوجيا، إلى درجة انعزال كل فرد من أفراد الأسرة في غرفته، واستبداله الحوار العائلي بالإبحار على شبكة الانترنت أو مشاهدة برامج الفضائيات، أو اللهو بجواله...ضاربا عرض الحائط واجباته كرب عائلة، أو كفرد من أفرادها. وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد فرق بين الصغير والكبير، الذكر والأنثى، فيما يتعلق بهذا الاهتمام الزائد بالتكنولوجيا، فكل فئات المجتمع معنيون. مما يدل على أن الأسرة الجزائرية تعاني اختلالات في فهم الأسس التي ينبغي أن يقوم عليها الاتصال.

إذن لا يمكننا نفي التأثير السلبي للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على العلاقات ما بين الأفراد. بما فيها الاتصال وجها لوجه (الذي يعتبر من بين أهم أنواع الاتصالات في المجتمع). حيث تساهم تلك الوسائل في الحد من الاتصال الشخصي شيئا فشيئا، إلى درجة عدم تظنن العديدين لهذا الأمر ومواصلة درهمهم في الانسياق وراء كل تطور جديد، دون أدنى محاولة للبحث في سلبياته.

وبناء على ما سبق ذكره، ورغم التأثير السلبي للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على الاتصال الشخصي في المجتمع، يبقى ذلك النوع من الاتصال يشكل وسيلة أساسية، ودافعة لاستمرار الحياة، لا يمكن لأحد الاستغناء عنها، حتى وإن كان غير مدرك لأهميتها. كما لا يمكننا نفي إيجابيات تكنولوجيات الاتصال الحديثة، رغم كل السلبيات التي تطرقنا إليها آنفا.

وللحد من أزمة الابتعاد عن الاتصال الشخصي، لابد من التوعية والتحسيس، إلى جانب الاستغلال العقلاني للتكنولوجيا بوضع قانون داخلي في كل بيت لاستغلالها، خاصة "الانترنت". كما نوصي بحسن الإنصات للغير والابتعاد عن الأحكام المسبقة التي تؤدي لا محالة إلى حدوث اختلال في التواصل. دون أن ننسى المحافظة على صلة الأرحام، حتى وإن تنوعت طرق الاتصال.

الهوامش:

- 1- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العرب للنشر والتوزيع القاهرة، 1999، ص 17.
- 2- محمد شطاح، البث التلفزيوني بواسطة الأقمار الصناعية والتكنولوجيات الجديدة، المجلة الجزائرية للاتصال، معهد علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، العدد 15، جانفي، جوان، 1997 ص 256.
- 3- أعمال المؤتمر العلمي ال أول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام، الفضائيات العربية ومتغيرات العصر، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005، ص 11.
- 4- محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 41.
- 5- شاهيناز طلعت، وسائل الإعلام والتنمية الاجتماعية، مكتبة الأنجلو ومصرية، القاهرة، 1980، ص 07.
- 6- جيهان أحمد رشدي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، 1978، ص 50-51.
- 7- فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، ط2، عالم الكتب القاهرة، 2005، ص 19.
- 8- المرجع نفسه، ص 32.
- 9- عاطف عدلي العبد، المداخل الأساسية لدراسة علم الاتصال، الجزء ال أول، كلية الإعلام، جامعة الجزائر، القاهرة 1988، ص 83.
- 10- محمد عودة، أساليب الاتصال والتعبير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998 ص 111.
- 11- فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 10.
- 12- E.Katz and Paul F.Lazarsfeld, Personal influence: the part played by people in the flow of mass communication.(Glencoe, Illinois, the free press, 1964), pp 4-9.
- 13- حسن عماد مك أوي، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة. 2005 ص 48.
- 14- Patrick, Lagadec, stratégies de communication de crise, paris, juillet, août, 1986, p 68.

- 15- حمدي شعبان، الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، التجهيزات الفنية والطباعة. مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 333.
- 16- السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، ط3، دار الأمين للنشر والتوزيع القاهرة، 2004، ص 13.
- 17- صالح خليل أب وأصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدل أوي للنشر والتوزيع، الأردن 2006، ص 15.
- 18- قدرى علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية. 2008، ص 50.
- 19- المرجع نفسه، ص 51.