مهارات التواصل في ظل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي:
(بين جدلية الاكتساب و الزوال)
Communication skills in social networks: between acquisition and vanishing dialectic.

تاريخ الاستلام: 2017/10/15 تاريخ القبول: 2018/12/11

أ. سهـــام قنيفـــي
(جامعة محمد خيضر –بسكرة)
Email : sihaguen@gmail.com
أ. جنـــان عـــلال
(جامعة صالح بوبنيدير –قسنطينة3)
Email : hanane.allal@univ-constantine3.dz

مجلة البحوث والدراسات الإنسانية العدد 17– 2018 ص ص 127–146.

الملخص

جلب ظهور شبكات التواصل الاجتماعي تغييرا هائلا على كل الأصعدة؛ حيث أثرت في كل ميادين الحياة، بما في ذلك التواصل البشري الذي اتخذ منحى جديدا؛ أين أضحت هذه المواقع هي السبيل الذي يربط بين البشر، غير أن هذا الاستخدام قد اختلف انطلاقا من الفروق الفردية والاجتماعية، وكانت له العديد من الآثار على طرق التواصل الاجتماعي ومهاراته المختلفة، فمنهم من زادته اتصالا وتواصلا وعززت من مهاراته في الاتصال وأكسبته مزايا جديدة وفتحت له آفاق جديدة، ومنهم من عزلته عن الحياة الاجتماعية وأفقدته ما كان يملك من مهارات وأصبح مجرد آلة يتعامل مع آلة أخرى، ولا يستطيع العيش دونها.

الكلمات المفتاحية: شبكات التواصل الاجتماعي، مهارات التواصل، التواصل اللفظي وغير اللفظي.

Abstract

Social networks have came into this world with a huge change at all levels, they affected all sides of life, including human communication, which took a new turn, where these networks became the way that connect humans by each other, but uses differ from one to another and from society to another. It had many effects on social communication methods and his various skills. Some of them increased his contact and communication skills and gained new advantages and opened up new horizons, and others get isolation from social life and they loss of their skills. They became just a machine that deals with another machine and they cannot live without it.

Keywords : *Social networks, communication skills, verbal and nonverbal communication.*

مقدمة:

إنّ الحياة الاجتماعية برمتها تقوم على أساس التواصل والتفاعل وتستحيل دونه، فهو ظاهرة اجتماعية ملازمة للوجود البشري منذ بداياته الأولى، إذ يصعب علينا تصور ظهور أي مجتمع إنساني عبر التاريخ، دون وجود تواصل وتفاعل بين أفراده يسهل عليهم بقائهم وتطورهم وتقدمهم والتأسيس لحياة اجتماعية قائمة على التعاون والمشاركة. (**حلمي، 2016، ص 19**)، وتعتبر الشبكات الاجتماعية أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد وبين الشعوب وحتى الحضارات، حيث تظهر الإحصائيات العالمية تزايد الإقبال على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في جميع إرجاء العالم حيث سجلت الإحصائيات وجود (125) مليون مستخدم للشبكات من العرب، وأفادت دراسة بعنوان "شبكات التواصل في منطقة الشرق الأوسط إحصاءات واتجاهات" أن موقع "الفيس بوك" هو الأكثر شعبية واستحوذ على نسبة (82,5%) يلي ذلك شبكة التويتر بنسبة (9,3%)، وأن مستخدمي الانترنت في منطقة الشرق الأوسط يقومون باستعمال شبكات التواصل بشكل يومي (عبد المنعم وآخرون، غير مؤرخ). ويرى كثيرون أن هذه المواقع تعمل على تطوير المهارات الاجتماعية لمستخدميها من خلال الميزات العديدة التي تقدمها لهم، فهي تجمع بين الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة وتمكنهم من تبادل المعلومات والمعارف عن طريق استخدام الوسائط المتعددة التفاعلية في بيئة افتراضية، كما تقضي على كل الحواجز المادية والمعنوية والخجل والانطواء لبعض الجماعات والأفراد. ومن زاوية أخرى تفتح مواقع التواصل الاجتماعي فضاءات واسعة للحوار والنقاش بين الأفراد حول مختلف القضايا

التي تهمهم، في عملية تقوم على المساواة فلا أحد يقود الآخر ولا أحد يعلم الآخر، بل يتشارك الأفراد في الإعلام وفي التلقي والتعبير عن الآراء المتنوعة. إلا أن نتائج بعض الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع يذهبون إلى الرأي المخالف القائل بأن مواقع التواصل الاجتماعي لها آثار سلبية جمّة، خاصة منها ما تعلق بمهارات التواصل الاجتماعي، حيث تساهم في تذبذبها وتراجعها لدى الأفراد، وتجعلهم أكثر انطوائية ولا يعرفون التعامل إلا من وراء جهاز الحاسب أو الهاتف الذكي، لكنهم في الواقع لا يستطيعون التفاعل مع محيطهم وأسرهم، كما أنها تؤثر على قيمهم وتفقدهم روح الانتماء لجماعاتهم الأصلية، اضافة إلى أن باحثون يرون أنها تنمي النزعة الفردية أكثر من خلال أدوات التحكم التي توفرها هذه المواقع في العملية الاتصالية أو التواصلية، فالفرد ليس مضطرا أن يسمع الرأي الآخر، ويمكنه صد أي فرد يخالفه الرأي، كما أن مواقع التواصل الاجتماعي تقوم أساسا وغالبا على جمع الأفراد ذوي الاهتمامات المشتركة، وهو ما يقصي ذوي التوجهات والاهتمامات المعاكسة لتشكل بذلك جماعات مختلفة ليس بينهم أية نقاط تواصل.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تسلط الضوء على الاتجاهات السائدة حول علاقة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بامتلاك مهارات التواصل بين الأفراد وتأثيرها على حياتهم الواقعية، ورصد التغييرات التي أفرزتها هذه المواقع في طبيعة الاتصال بين الأفراد . وذلك من خلال محاولة الاجابة على الإشكال الآتي: **ما طبيعة تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على مهارات التواصل والتفاعل بين الأفراد؟**

ولقد اتبعنا العناصر التالية:

- التواصل الاجتماعي: المفهوم والمهارات المختلفة.

- ظهور مواقع التواصل الاجتماعي.
- طبيعة تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات التواصل لدى الأفراد.

أولا: مهارات التواصل الاجتماعي

يفيد **التواصل** في اللغة العربية الاقتران والاتصال والصلة والترابط والالتئام والجمع والإبلاغ والانتهاء والإعلام .ويعرف (Charles Cooley) التواصل قائلا "التواصل هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتلغراف والتلفون وكل ما يشمله آخر ما تم في الاكتشافات في المكان والزمان".

(**http://www.diwanalarab.com/spip.php?article7229**)

ويقصد **بمهارات التواصل الاجتماعي** مجموعة أفعال أو ردود أفعال تصدر عن أفراد الجماعة في موقف من المواقف الاجتماعية التي تعيشها الجماعة. ومن بين هذه المهارات الأتي ذكره: **(عبد المنعم وآخرون، غير مؤرخ، ص27)**

✓ **مهارات التحدث:**

وتعنى مهارة التحدث مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالآخرين، ويتكون موقف الحديث دائماً من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة أو طرح رأياً محدداً أو موضوعاً بعينه، وهو الطرف المعنى بالحديث، والمستمع له ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية. وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث

ومعرفة أثره على الآخرين، ويرتبط بمفهوم التحدث عدّة مفاهيم منها: الإقناع, الحوار, التفاوض, حسن البيان.

✓ **مهارة الاستماع:**

توجد عدة مفاهيم ترتبط بمهارة الاستماع :

- **السماع:** مجرد التقاط الأذن لذبذبات صوتية من مصدرها دون إعارتها أي انتباه، وهو عملية سهلة غير معقدة، تعتمد على فسيولوجية الأذن، وسلامتها العضوية، وقدرتها على التقاط الذبذبات .
- **الإنصات:** تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل تحقيق غرض معين.
- **الاستماع:** مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل اهتماماته، ويركز انتباهه إلى حديثه، ويحاول تفسير أصواته، وإيماءاته، وكل حركاته، وسكناته.

وبناء على المفاهيم السابقة يتضح أن السماع عملية فسيولوجية تولد مع الإنسان وتعتمد على سلامة العضو المخصص لها وهو الأذن, في حين يكون الإنصات والاستماع مهارتين مكتسبتين لدى الفرد.

✓ **مهارة التوكيدية:**

أو توكيد الذات وهو مهارة سلوكية لفظية وغير لفظية, تتضمن تعبير الإنسان عن مشاعره الإيجابية والسلبية بصورة ملائمة ومقاومة للضغوط التي يمارسها الآخرون، لإجباره على إتيان ما لا يرغبه أو الكف عن فعل ما يرغبه. والتوكيدية بهذا المعنى تقوم على القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة تفصح عن احتياجات المرء، وتحافظ على خطوط الاتصال مفتوحة مع الآخر تتضمن التوكيدية

بعض الميكانيزمات المهمة في التفاعلات الاجتماعية، مثل الدفاع عن الحقوق الشخصية المشروعة في المواقف المختلفة، في الأسرة، وفي محيط العمل وغير ذلك. أيضا القدرة على التعامل مع الصراعات الاجتماعية بحكمة عبر التفاوض، والإقناع، والاستجابة للإقناع، والحلول الوسط, كما أن القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف الاجتماعية تعتبر من الخصائص الواضحة للشخص التوكيدي.

✓ **مهارة التعاطف** :

التعاطف هو إسقاط الإنسان مشاعره الخاصة على حادث أو شيء أو أمر جمالي. والتعاطف يعني أيضا تفهّم مشاعر الشخص الآخر وحاجاته وآلامه، والتعاطف هو القدرة على فهم وإدراك الحالة النفسية لشخص آخر. ويعرف (Rogers, 1982)حالة التعاطف بأنها القدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين وفهم معنى هذه المشاعر دون فقد النّفس، بمعنى الإحساس بمشاعر شخص آخر – سعادة أو حزن أو غضب ...إلخ –كما يحسّها، وإدراك الأسباب الحقيقية خلفها دون فقد للمشاعر والأحاسيس الشخصية. ويرى (عثمان ،1977) أن للتعاطف ثلاثة عناصر أساسية هي:

- **الشفافية الحسّية**: وتعني القدرة على الإحساس بمشاعر الطرف الآخر الظاهرة وغير الظاهرة.

- **المهارة التفسيرية لمعنى الأحاسيس**: وتعني تفسير المشاعر وربطها بموقف الطرف الآخر، والظروف والأوضاع الصحية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية المحيطة به.

- **الاستجابة لمشاعر الطرف الآخر وأفكاره**: وهي العملية التي تعقب عمليتي الإدراك والتفسير، وهي مهارة تعتمد إلى حد كبير على قدرة المتعاطف للتعبير سواء باللفظ أو الحركة أو الإشارة.

ثانيا: لمحة عن مواقع التواصل الاجتماعي:

انتشر مصطلح "الشبكات الاجتماعية" للحديث عن نوع جديد من مواقع الانترنت يمثل الفيس بوك مظهرها الأكثر انتشارا. والواقع أن استخدام هذا المصطلح غير مناسب لسببين، أولا لأن الموقع ليس شبكة اجتماعية بل موقعا يتيح عددا من الخدمات تتمحور حول عملية بناء العلاقات الاجتماعية. وثانيا لأن مصطلح "الشبكات الاجتماعية " يتعلق بمفهوم سوسيويولوجي يحيل على مجموعة من العلاقات الاجتماعية بين فاعلين اجتماعيين في إطار مؤسسي أو غير منظم. (**الحمامي،2012، ص 4**)كما تعتبر الشبكات أو الوسائط الصورة الأبرز لتقنيات الإعلام الجديد، وهو مصطلح واسع يقصد به تبادل المضامين عبر شبكة الانترنت من أجل الحوار وخلق التفاعل بين الناس.(**الفطافطة،2011،ص 20**)

ويعرف (Ellison) و (Boyd) الشبكات الاجتماعية على أنها " تلك المواقع المؤسسة على خدمات الويب والتي تسمح للأفراد ببناء ملف تعريفي (profile) عام أو شبه عام داخل نظام محدد، والولوج إلى قوائم المستخدمين الذين يشاركونهم الاهتمام أو الصلة، واستعراض وإدارة قوائم الصلات وملفات تعريف من أسسوها داخل النظام" ، كما يشير إلى شيوع لفظ التشبيك للدلالة على ممارسات الأفراد داخل الشبكات الاجتماعية، ولكنهم يريان أن مصطلح التواصل الاجتماعي هو الأدق، وذلك أن مصطلح التشبيك يشير إلى تشابك أية عناصر سواء كانت ذات صلة أم لا، كما يوضحان أن هدف الشبكات الاجتماعية ليس إنشاء علاقات مع غرباء بقدر إبراز شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد، في إطار عام والسعي لتعزيزها بناءا على اتساع معاييره مع معايير الآخرين. وتعرف كذلك بأنها تلك المواقع التي تمكن الأفراد من إنشاء شبكات اتصال بالأفراد الآخرين، وعلى الرغم من أنها

شبكات اجتماعية إلاّ أن الأفراد يمكن أن يتصلوا ببعضهم البعض لأسباب شخصية أو مهنية (**السيد،2012، ص 135**). وسنركز في دراستنا هذه على أشهر ثلاثة نماذج من الشبكات الاجتماعية وهي (facebook, twitter, yuotube)، ولا يدل هذا الاختيار على الأفضلية بقدر ما يدل على سعة الانتشار وكثرة التداول لهذه المواقع:

1/ الموقع الأزرق العملاق (Facebook) :

يعد موقع "الفيس بوك" واحد من أشهر المواقع على الشبكة العالمية، ورائد التواصل الاجتماعي، وأصبح اليوم منبرا افتراضيا للتعبير، وهو عبارة عن شبكة اجتماعية وتديره شركة "فيس بوك "، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك، يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضًا تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم. ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيدية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفًا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم. (**http://ar.wikipedia.org/wiki/**)

وقد قام "مارك زوكربيرغ" بتأسيس موقع "الفيس بوك" بالاشتراك مع كل من" داستين موسكوفيتز" و"كريس هيوز" الذين تخصصا في دراسة علوم الحاسب وكانا رفيقي "زوكربيرغ" في سكن الجامعة عندما كان طالبًا في جامعة هارفارد. كانت عضوية الموقع مقتصرة في بداية الأمر على طلبة جامعة هارفارد، ولكنها امتدت بعد ذلك لتشمل الكليات الأخرى في مدينة بوسطن وجامعة آيفي ليج وجامعة ستانفورد، ثم اتسعت دائرة الموقع لتشمل أي طالب جامعي، ثم طلبة

المدارس الثانوية، وأخيرًا أي شخص يبلغ من العمر (13) عاما فأكثر (**الصاعدي، 2011،ص 12**)، ويضم الموقع حاليا حوالي(2 مليار) مستخدم على مستوى العالم.

2/ موقع التدوين المصغر(Twitter):

هو أحد أشهر مواقع الشبكات الاجتماعية، يقدم خدمة التدوين المصغّر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال "تغريدات" عن حالتهم أو عن أحداث حياتهم بحد أقصى (140) حرف للرسالة الواحدة. وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل(facebook، TwitBird ،Twitterrific،Twhirl،twitterfox)، وتظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم. ويمكن للأصدقاء قراءتها مباشرة من صفحتهم الرئيسية أو زيارة ملف المستخدم الشخصي، وكذلك يمكن استقبال الردود والتحديثات عن طريق البريد الإلكتروني، وخلاصة الأحداث (RSS) وعن طريق الرسائل النصية القصيرة (SMS) وذلك باستخدام أربعة أرقام خدمية تعمل في الولايات المتحدة وكندا والهند بالإضافة للرقم الدولي والذي يمكن لجميع المستخدمين حول العالم الإرسال إليه في المملكة المتحدة.وظهر الموقع في أوائل عام (2006) كمشروع تطوير بحثي أجرته شركة (Odeo) الأميركية في مدينة سان فرانسيسكو، وبعد ذلك أطلقته الشركة رسمياً للمستخدمين بشكل عام في أكتوبر (2006).

3/ الموقع الرائد للفيديو (You tube):

تأسس" يوتيوب " كموقع مستقل في الرابع عشر من فبراير من عام (2005) بواسطة ثلاثة موظفين، هم الأمريكي" تشاد هيرلي " والتايواني" تشين " والبنغالي "جاود كريم" يعملون في شركة المتخصصة في التجارة الإلكترونية " pay pal".

واليوتيوب موقع على الإنترنت متخصص بمشاركة الفيديو، يسمح للمستخدمين بتحميل ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو بشكل مجاني، و يستخدم تقنية" أدوبي فلاش (Adobe Flash) ولعرض مقاطع الأفلام، والتلفزيون، الموسيقى، وأشرطة الفيديو التعليمية، وما شابه. ويستخدم الموقع أساسا من قبل الأفراد، ولكن أيضا من جانب الشركات والمؤسسات الإعلامية مثل هيئة الإذاعة البريطانية، يمكن المستخدمين غير المسجلين مشاهدة أشرطة الفيديو ويمكن المستخدمين المسجلين تحميل عدد غير محدود من الفيديو. (**الدليمي ،2011،ص 15**)

ثالثا: الاتجاهات التي تفسر أثر استخدام مواقع التواصل على مهارات التواصل لدى الأفراد.

1/ الاتجاه الأوّل: مواقع التواصل الاجتماعي تنمي مهارات التواصل بين الأفراد:

إنّ من ضمن استخدامات وسائل الإعلام الجديدة تأخذ الشبكات الاجتماعية ومواقع التواصل الاجتماعي النصيب الأكبر من انشغال الشباب واستخداماته، لما توفره من خدمات متعددة ، إنّه بالإضافة إلى مساهمتها في تقوية العلاقات الاجتماعية وتسهيل التواصل، تعتبر الشبكات الاجتماعية منابر حرة لإبداء الرأي ومناقشة القضايا بحرية بالغة بعيدا عن الاكراهات والحدود التي يرسمها المجتمع ووسائل اعلامه التقليدية في الواقع. (**لصلح،2016،ص 5**) ولقد نجحت تلك المواقع من خلال خصائصها التي تتيح التفاعل بين مختلف مكونات المجتمع أن تجسد بشكل واضح معايير المجتمع الافتراضي، الذي ينمو مع مختلف المحددات التي تتيحها هذه المواقع...، فنمط العلاقات الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي يكون من أجل التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم حول الاهتمامات والنشاطات المشتركة في ظل عالم افتراضي، أمر يمكن أن يقدم وسيلة ممتازة لمتابعة الهوايات وتأسيس

الصداقات والعلاقات الجديدة وتعزيز تلك القديمة منها في الواقع الحقيقي وممارسة الألعاب والتسلية والتشارك بالأفكار والحوار (**لعقبي،بركات،2016، ص 240**). وبذلك تكون تلك المواقع من خلال ما توفره من خدمات ومميزات تساعد الفرد على التواصل بكل أنواعه، كالتحدث والتعاطف والتشارك والتفاعل، وتبادل الأفكار والاستماع إلى الآخرين...إلخ، ومنه يكتسب تدريجيا بعض المهارات التي لم يكن يمتلكها. وحول هذا الموضوع توصلت دراسة عربية لـ (**أبو عبطة وآخرون،2015**) إلى أن "الفيس بوك" زاد من مساحة التواصل واكتساب مهارات تتعلق بالتواصل.وفي نفس النتيجة توصلت دراسة (**الطراونة، الفنيح،2012**) إلى أن الاستخدام المعتدل للانترنيت يؤدي إلى اكتساب وتعلم مهارات للاتصال. وبالتالي فإن الفرد إذا ما استخدم مواقع التواصل الاجتماعي باعتدال، فإن ذلك يجعله يحتك بالعالم الخارجي مما يكسبه التنوع في مهارات الاتصال بل وتطويرها. وينظر الأفراد ذوو احترام الذات المتدني إلى موقع "الفيس بوك" باعتباره مكانا آمنا وجذابا للإفصاح الذاتي، إذ أنهم ينفقون في استخدامه كثيرا من الوقت أو وقتا أطول مما يقضيه الذين يملكون مستويات أعلى من احترام الذات. كما يعتبر الأفراد أقرب احتمالا عن التعبير عن المشاعر الأكثر إيجابية، ولأن يظهروا عافية عاطفية أفضل على الموقع أكثر مما هم عليه في الحياة الواقعية. (**غرينفيلد،2017،ص 139**)

إنّ هامش الحرية الكبيرة واللامتناهية (أحيانا) – بعيدا عن قيود المنع- وفرت للمستخدمين مجالا واسعا من أجل التعبير عن أنفسهم وعن خواطرهم وأفكارهم، حتى الشاذة منها والمعارضة، وكذا النقاش حول مختلف القضايا الشائكة المطروحة على الساحة الافتراضية لتجعل الأفراد يتجمعون في شكل مجموعات للنقاش والتحاور والتواصل كل وفق رؤيته. وأظهرت دراسة (yu, and al) أنّ شبكات التواصل زادت

من نظرة الفرد لتطور مهاراته الاجتماعية والرضا عن الحياة. وتتفق مع دراسة (الطيار،2014) ودراسة (الدليمي،2014) ودراسة (المجالي،2007) حول أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تحقق إشباعا نفسيا، وذلك من خلال تجاوز الخجل لدى المنطوين نفسيا من الطلبة وبالتالي يكونون أكثر انفتاحا وتعبيرا عن ذواتهم وأكثرا تواصلا مع الآخرين، من خلال أدوات التواصل التي توفرها هذه المواقع إضافة إلى سهولة اندماج الفرد في الفضاء الذي توفره.(**الطراونة، الفنيح،2017،ص 488**)

كما تتيح مواقع التواصل الاجتماعي للفرد امكانية الاتصال بالأشخاص من مختلف الثقافات والأجناس ومن مختلف الاهتمامات، فيكفي أن يقبل الفرد طلب الصداقة حتى يصبح شخصا قريبا منك تستطيع التواصل معه والاستفادة منه أو تبادل المعلومات والخبرات...إخ. حيث أشارت بعض الدراسات الأجنبية إلى العلاقة بين استخدام الطلبة لتطبيقات التواصل الاجتماعي وتنمية رأس المال الاجتماعي لدى طلاب جامعة تكساس بالولايات المتحدة الأمريكية، واكتشفوا أن كثافة استخدام الطلاب لموقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك" أدى إلى تكوين اتجاهات سلوكية ايجابية أدت إلى تحسين رأس المال الاجتماعي للأفراد، حيث أن كثافة الاستخدام ساعدت على ارتفاع درجة الرضا عن حياة الفرد، وزادت من الثقة الاجتماعية وعمقت الارتباط بمؤسسات المجتمع المدني والمشاركة السياسية. (**جودة:-http://elhyesabdelwahab.blogspot.com/2012/11/blog-post.html**،).فيما عبر نصف أفراد العينة في دراسة (**الربيعي،2016**) حول أن موقع "الفيس بوك" ساهم في منحهم الثقة والاعتماد على النفس في مختلف المواقف – والذي يعتبر مهارة من مهارات الاتصال- أكثر مما كانوا عليه مسبقا من خلال

خبرات الآخرين المعروضة، والتي ساعدتهم على اكتساب المعرفة للتحسين من قدراتهم الشخصية.

فميزة التفاعلية التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي جعلت الأشخاص قادرين على المشاركة في كل النشاطات عبر الفضاء الافتراضي الذي خلقته تلك المواقع، وهو ما يكسب الفرد ثقة في نفسه، فيحس أنه شخص فعال وذو قيمة. فدراسة (Al-Saggaf,2011) التي هدفت الدراسة إلى الخروج بوصف لتجربة الفتيات السعوديات في تعاملهن مع شبكة "الفيس بوك", وذلك من خلال إجراء مقابلات شخصية مع (15) فتاة سعودية ممن يستخدمن الموقع, ممن تتراوح أعمارهن بين (19–24) سنة, علاوة على اطّلاع الباحث على "حائط" ثلاث من المشاركات (بعد أخذ موافقتهن) في المقابلة, لمعرفة عدد الأصدقاء والمجموعات والروابط والاستطلاعات ونوعية الصور الموجودة على صفحات الفتيات المشاركات. وقد توصلت إلى أن الفتيات يستخدمن "الفيس بوك" بهدف الحفاظ على روابط الصداقة القائمة مع أقرانهن الجدد والقدامى, وللتعبير عن شعورهن تجاه مختلف القضايا المطروحة ومشاركة الآخرين أفكارهم، من خلال تحديث محتوى سيرتهن الذاتية على الموقع, بالإضافة إلى الترفيه عن أنفسهن من خلال الإجابة على أسئلة المسابقات واختبار المعلومات، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أنه وبالرغم من أن بعض المشاركات اعترفن أن الموقع جعلهن يشعرن بالثقة أكثر، وبأنهن أصبحن اجتماعيات أكثر, إلاّ أن البعض الآخر منهن أبدين تخوفهن من أن هذه الشبكة يمكن أن تؤثر على علاقتهن بأسرهن. **(عبد المنعم، الرشيد وعبد الرزاق، غير مؤرخ، ص 308)**

كما يعتبر التحدث عبر مواقع التواصل الاجتماعي والدردشة من أهم النشاطات التي يقوم بها مستخدمو مواقع التواصل الاجتماعي، سواء مع أشخاص يعرفونهم أو لا

يعرفونهم، فالحديث في هذه الحالة يكون أكثر صراحة؛ فالشخص لأنه وراء الجهاز يستطيع التعبير بصراحة ويبوح عن ذاته كما يصرح بمشاعره التي لا يمكن له التصريح بها لو أنه كان في حالة اتصال مباشر. وأثبتت دراسة.(**حلمي،2008**) أن (57.4%) من الشباب أجابوا بأنهم يتحدثون بصراحة حين يتحدثون مع الجنس الآخر عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن قضايا (عاطفية وثقافية وتربوية واجتماعية وسياسية وفنية ورياضية)، أكثر مما لو تحدثوا معهم وجها لوجه، خاصة الذكور

وتمنح مواقع التواصل الاجتماعي العديد من الآليات لتمكين الأفراد من التعبير عن مشاعرهم وما يجول في خواطرهم، من أجل تدعيم المحادثات بها لتصل الرسالة بشكل أكثر عمق ووضوحا. فلتعبير عن المشاعر عادة يكون بالعديد من الميكانيزمات غير اللغوية، مثل الضحك والابتسام وتعابير الوجه وغيرها، إلا أن هذا التعبير يتم في المجتمعات الافتراضية من خلال الرسائل النصية، التي قد تكون أحيانا متبوعة بما يعرف بالايموتيكونات (Emoticons) أو السمايلز (Smilies). (**العقبي، بركات،2015،ص236)**

2/ الاتجاه الثاني: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يفقد مهارات التواصل بين الأفراد:

يرى أصحاب الاتجاه جانب الآثار السلبية التي يمكن أن يفرزها استخدام مواقع التواصل خاصة المكثف منه، فهم يعتبرون أن ذلك الوقت الذي قضيه للفرد في تلك المواقع لا يفيد في شيء سوى الابتعاد عن الواقع، وكان ذلك العالم الافتراضي الذي تخلقة تلك المواقع لا يمكن له أن يكون واقعا موازيا للحقيقي. ولقد حذر بعض الخبراء من أن الاستخدام المفرط للشبكات الاجتماعية هروبا من الواقع الاجتماعي إلى الواقع الافتراضي، قد أدى إلى فقدان المهارات المطلوبة لإقامة علاقات اجتماعية في

البيئة المجتمعية الواقعية، وتراجع الاتصال الشخصي المباشر في مقابل التواصل عبر الشبكات الاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى جنوح الشباب نحو الاغتراب الاجتماعي، ومن ثم التأثير السلبي على سلوك الفرد داخل المجتمع، بشكل يجعله يميل إلى الانطوائية والتمركز حول الذات والتوقف عن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والرياضية والتلاقي مع أفراد الأسرة (**حمدي،2014،ص 50**). فالأمر الأكثر اخافة هنا هو فكرة أنه يمكن تدمير التواصل الحقيقي غير اللفظي بفعل الكون السيبراني الموازي، الذي لم يتم فيه التدريب بما فيه الكفاية على مهارات التفاعل بين الأشخاص وإذا لم يتم التمرن عليها، فمن غير المحتمل أن تنطوي على أي خير، ولذلك ربما كان كثير من الأشخاص الأصغر سنا، الذين ترعرعوا في ظل الخيار الأكثر أمانا للتواصل عبر الانترنيت فيفضلون عدم المجازفة بنظر أحد في أعينهم مباشرة أو معانقتهم أو التعرض لاحتمال أن يثير صوتهم صدى ما، وبالتالي هذا يعني أن العلاقات عبر الانترنيت هي في الواقع مختلفة تماما عن تلك الحقيقية (**غرينفيلد،2017،ص 151**). فالاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي والاتصال البصري وتعبيرات الوجه ولغة الجسد، كل هذه الأمور تؤدي إلى التقارب الاجتماعي وبالتالي يتيح المجال لاكتساب مزيد من مهارات التواصل، كما أن العلاقات الشخصية القوية يدعمها الاتصال المادي الملموس، وذلك لا يتحقق عبر مواقع التواصل حين يكون الاتصال افتراضيا، مما يفقد الفرد على التواصل الحقيقي لاحقا. وهو ما أكدته دراسة (حافظ،2011) حول تواصل الشباب الجامعي من خلال الشبكات الاجتماعية أن هذا التواصل هو ظاهرة اجتماعية أكثر منها ضرورة أحدثتها التكنولوجيا الحديثة، وأظهرت أن إدمان الفئة الشبابية على الاستخدام المفرط للشبكات الاجتماعية، أدى إلى فقدان المهارات المطلوبة لإقامة علاقات اجتماعية في البيئة المجتمعية الواقعية، وتراجع الاتصال

الشخصي المواجهي في مقابل التواصل عبر الشبكات الاجتماعية. (**آل سعود،2015، ص27**)

فالانترنيت عموما تكرس عزلة روادها ومستعمليها، فالعزلة التفاعلية تنطوي على مفارقة، هي نفسها المفارقة التي يكرسها الإنترنيت، فهي تفيد في شيئين متناقضين، فهي من جهة تكرس التفاعل، ومن جهة أخرى لا يفيد هذا التفاعل الذي تمنحه الانترنيت في إخراج روادها من عزلتهم، وعليه فإن الإنترنيت ولوج إلى العزلة التفاعلية، حيث أصبح الأفراد في مجتمعات الاتصال متحررين من كثير من أشكال الإكراه، ولكنهم بالمقابل صاروا محاصرين في زواياهم المنعزلة وفقدوا حس الاتصال مع الآخرين، كما تعترضهم صعوبات في عقد علاقات اجتماعية. ويمكن اعتبار الهوس شبه المرضي في الاتصال في المجتمعات الحديثة تعويضا عن العزلة المهولة التي يعيشونها، فكلما زادت العزلة زادت الحاجة إلى الارتباط بالخط الهاتفي أو بالشبكة العنكبوتية، وهذا يفصح عن العوز العلائقي والاجتماعي، وعن فراغ مهول لا يملؤه الاتصال، فالاتصال لا يروي ظمأ التواصل. (**سميشي،2014، ص149**)

وأشارت "شيري تركل" أن "الفيس بوك" يمنح وهم " الرفقة دون متطلبات الصداقة".(**غرينفيلد،2017، ص 152**). فالمواقع توفر لنا زخما كبيرا من أشكال الاتصال، لا بل التواصل مع مختلف الأشخاص، حيث تجد الفرد الواحد لديه العشرات أو المئات أو حتى الآلاف من الأصدقاء في بعض الأحيان، غير أنه لا يتحدث إليهم ولا تجمع بينه وبينهم أية حميمية، بل يكون من بين كل أولئك صديق واحد أو حتى لا يوجد نهائيا، حيث تكون مجرد رفقة جافة لا تسمو لأن تصنف تحت صفة الصداقة. فارتباط الفرد بجهاز الهاتف أو الحاسوب طوال الوقت وتعامله مع أفراد هم جزء من ذلك الجهاز، يجعله يعتاد التعامل مع الأجهزة المادية ويضعف

لديه القدرة على التواصل بحميمية مع الأفراد كاللمس والنظر والايماءات...إلخ. حيث أشار "ماكسون ماكدويل" وهو محلل نفسي، إلى أن الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي بصورة هاجسية، لا يزال بإمكانهم اكتساب خصائص شبيهة بالتوحد، مثل تجنب التواصل بالعينين، والتي تعتبر مقدرة معطلة في التوحد. (**غرينفيلد،2017،ص 157**) وتوصلت دراسة قام بها فريق بحثي بجامعة " كارنيجي ميللون"، إذ قدّم الباحثون أجهزة كمبيوتر مجانية واتصال مجاني بالانترنيت، لمجموعة من الأسر التي تعيش في مدينة "بتسبرج"، وقاموا بإجراء اختبارات نفسية على المشاركين قبل بدء التجربة، ثم أعادوا الاختبار على مجموعة بعد مرور عام، ثم على مجموعة أخرى بعد مرور عامين، كما قاموا بمراقبة استخدام المشاركين للإنترنيت والكمبيوتر خلال فترة الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة التجريبية إلى عدد من النتائج المهمة، مثل أن استخدام الكبير للإنترنيت ارتبط بانخفاض التواصل مع أفراد الأسرة وانخفاض التواصل الاجتماعي خارج الأسرة، وزيادة الشعور بالاكتئاب والوحدة (**السيد، 2015، ص35**). وفي دراسة لـ (**يبيمون،غير مؤرخ**) حاز دافع ابراز المهارات وتنمية قدرات التواصل للفرد على نسبة (4.72%) فقط و دافع تجاوز معوقات التواصل الاجتماعي الواقعي(3.13%) فقط من أفراد العينة. أي أن الأفراد لا يستخدمون مواقع التواصل في الأساس من أجل تنمية مهارات التواصل المختلفة وتطويرها أو تعلم بعضها، أو من أجل القضاء على الرهبة الاجتماعية والخجل وصعوبة التحدث والإفصاح عن الذات...إلخ. فالأفراد الذين يمتلكون هذه المهارات اكتسبوها من واقعهم نتيجة الاحتكاك والتفاعل مع الأفراد وليس التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وأكدت هذا الأمر دراسة (عبد المنعم وآخرون، غير مؤرخ)؛ حيث كان منخفضي استخدام مواقع التواصل يتسمون بمهارات التعاطف والتحدث والتوكيدية

بدرجة مرتفعة، ويتميزون بمهارات الاستماع والإفصاح عن الذات بدرجة متوسطة، بينما مستخدمي مواقع التواصل بإفراط حصلوا على درجات منخفضة في التعاطف والتوكيدية والتحدث والاستماع والإفصاح عن الذات.

الخاتمة:

إن مواقع التواصل الاجتماعي ضرورة فرضها التطور التكنولوجي المهول في الوقت الحالي، فلا أحد يستطيع استبعادها من حياته، ولقد وفرت تحولا كبيرا في نمط الحياة المعاصرة، غير أن هذا الاستخدام يجب أن تحكمه بعض الضوابط – مثل تنظيم وقت الاستخدام، وتحديد الوقت المستغرق أثناء الاستخدام، تحديد سبب ذلك الاستخدام ...– التي تمنح الفرد تحكما أكبر في عملية الاستخدام، حتى لا تترك آثارها السلبية والتي تكون مدمرة في بعض الأحيان، مثل فقدان مهارات التواصل كالتحدث والتعاطف وحتى بروز بعض الاعراض التي تشبه التوحد...، نتيجة الجلوس الدائم أمام الأجهزة والعيش في العوالم الافتراضية، التي خلقتها هذا ما يؤدي إلى خلق إنسان عاجز عن الاتصال مع المحيطين به اتصالا فعالا، هذا الأخير يعتبر أساس قيام المجتمعات. وعلى العكس من ذلك فالاستخدام الرشيد لشبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن يؤدي إلى اكتساب المزيد من مهارات التواصل، مثل اتقان فن الحوار، والمناقشة وطرح الأفكار في جو من النقد والإثراء بين الأفراد...إلخ.

المراجع:

- أبو عبطة جوهرة، الفايز منى، السعود لبنى(2015)، امتلاك طالبات الجامعة مستخدمات وغير مستخدمات شبكة التواصل الاجتماعي المهارات الاجتماعية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة المنارة، المجلد21(4)،417-456.
- الأزهر العقبي، نوال بركات(2016)، نمط العلاقات الاجتماعية في ظل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، بسكرة(19)، 221-252.
- بن ثنيان، نايف آل سعود (2015)، علاقة شبكات التواصل الالكتروني بالاغتراب الاجتماعي للمراهقين في المجتمع السعودي. المجلة العربية للإعلام والاتصال، الرياض(11) ،13-855.
- بيبيمون، كلثوم.(غير مؤرخ)، تصور وممارسة الهوية الثقافية لدى الشباب الجزائري بين الفضاء الالكتروني والممارسة الواقعية (دراسة ميدانية). متاح على: http://www.univ-chlef.dz/eds/wp-content/uploads/2016/06/article-7-N2.pdf.
- بيرق، حسين(2016)، مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تعزيز القيم لدى الشباب، بحث مقدم للمؤتمر الدولي حول الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الإلكتروني، عمان.
- جودة، عبد الوهاب(غير مؤرخ)، مواقع التواصل الاجتماعي واستثمارها في عملية التربية: متاح على http://elhyes-abdelwahab.blogspot.com/2012/11/blog-post.html
- حسني ،مُحَمَّد نصر(2015)، اتجاهات البحث والتنظير في وسائل الإعلام الجديدة (دراسة تحليلية)، بحث مقدّم لمؤتمر وسائل التواصل الاجتماعي، الرياض.
- الحمامي، الصادق(2012)،كيف نفكر في مواقع التواصل الاجتماعي؟ إحدى عشر مسألة أساسية ؟. ندوة الشبكات الاجتماعية الافتراضية والشباب الإماراتي، كلية الاتصال، الشارقة.
- حمدي، بشير(2014) ظاهرة الاعلام الاجتماعي وأبعادها الاقتصادية والسياسية والأمنية في العالم العربي، دار أمواج، عمان .
- الدليمي، عبد الرزاق مُحَمَّد(2011)، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية. دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
- ساري، حلمي خضر(2008)، تأثير الاتصال عبر الانترنيت في العلاقات الاجتماعية (دراسة ميدانية في المجتمع القطري). مجلة دمشق، 24(2/1)، 295-351.
- ساري، حلمي خضر(2016)، التواصل الاجتماعي. دار كنوز المعرفة ، عمان.

- سميشي، وداد(2014)، مواقع التواصل الاجتماعي الالكترونية والشباب، مجلة التراث، الجزائر(11)،203-211.
- السيد، حمزة خليل، (2011)، استخدامات الشباب مواقع الشبكات الاجتماعية لإطلاق ثورة 25 يناير 2011 والإشباعات المحققة منها، رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجيستير في الإعلام التربوي تخصص صحافة، جامعة طنطا.
- الصاعدي، سلطان مسفر(2011)، الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة، بحث مقدم لشبكة الألوكة المسابقة الثانية، فرع الدراسات والأبحاث، المدية المنورة-المملكة العربية السعودية.
- الطراونة نايف، الفنيح لمياء (2012)، استخدام الانترنيت وعلاقته بالتحصيل الأكاديمي والتكيف الاجتماعي والاكتئاب ومهارات الاتصال لدى الطلبة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20(1)، 284-331.
- عبد المنعم مُحَمَّد ، الرشيد إسماعيل، عبد الرزاق زينب، أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على مهارات التواصل والشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة جامعة الملك فيصل(غير مؤرخ). متاح على: https://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjO9Onr6rbVAhVHvRoK
- غرينفيلد، سوزان(2017)، تغير العقل (كيف تترك التقنيات الرقمية بصماتها على أدمغتنا)، تر: ايهاب عبد الرحيم، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- الفطافطة، محمود (2011)، علاقة الإعلام الجديد بحرية الرأي والتعبير في فلسطين، المركز الفلسطيني للتنمية والحريات العامة، فلسطين.
- لصلح، عائشة(2016)، العنف الرمزي عبر الشبكات الاجتماعية الافتراضية، منشورات مؤسسة مؤمنون بلا حدود.
- المقدادي، خالد غسان يوسف(2013)، ثورة الشبكات الاجتماعية. ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن.
- الموقع الالكتروني: http://www.diwanalarab.com/spip.php?article7229، تاريخ الزيارة: 2013/08/11
- الموقع الإلكتروني:
http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%81%D9%8A%D8%B3_%D8A8%D9%88%D9%83