آليات وأشكال التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية

ابتسام دراحي

كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري
جامعة صالح بوبنيدر قسنطينـــة3

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة مختف الأشكال والآليات التي من خلالها يتفاعل مستخدمي الشبكات الإلكترونية الاجتماعية ويتأثر بعضهم ببعض في عالم افتراضي أوجدته شبكة الانترنت، وذلك لما تتميز به من مميزات وخصائص وما تقدمه من خدمات وبرامج، وما توفره من تطبيقات ووسائل سريعة وجد متطورة، حيث منحت فرصا وإمكانات جديدة ومتنوعة في مجال التفاعل الاجتماعي عن طريق مساحات حرة للاتصال والتواصل والحوار وتبادل المعلومات والأفكار والصور والفيديوهات في مختلف المجالات المرتبطة بالحياة اليومية، والمشاركة بالآراء من أي مكان وفي أي وقت بين مختلف الشرائح الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: التفاعل الاجتماعي، الشبكات الإلكترونية الاجتماعية، التواصل الاجتماعي، الحوار الإلكتروني.

Abstract:

The aim of this research paper is to discover the different forms and mechanisms by which users of social networks interact in a virtual world. Indeed its networks offer services, programs, rapid applications, sophisticated means, and a variety of possibilities in the field of social interaction through the communication of free space, dialogue and exchange Information, ideas, pictures and videos in various fields related to everyday life, and the active participation of everywhere and at any time between different social categories.

Key Word: Social Interaction, Social Networks, Social Communication, The electronic Dialogue.

مقدّمة:

شهد العالم في العقدين الأخيرين نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس (الشبكات الإلكترونية الاجتماعية)، وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المستخدمين، ولعبت الأحداث الكثيرة والمتنوعة في العالم دوراً بارزاً في التعريف بها، وبالمقابل كان الفضل أيضاً لهذه الشبكات في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو عن تلك الأحداث، الأمر الذي ساعد في شهرتها.

© جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، الجزائر2017

ومع تطور استخدامات وتطبيقات برامج الشبكات الإلكترونية الاجتماعية زادت وانتشرت لتُّوجد نوعا من التفاعل بين الأفراد والجماعات وحتى المؤسسات وغيرها من الأطراف التي وجدت لنفسها نافذة افتراضية إلكترونية سريعة وفعالة لنشر المعلومة والتواصل فيما بينها دون حواجز وحدود مكانية أو زمانية، كل هذا كان له أثرا كبيرا حسب الدراسات الأكاديمية والميدانية – بمختلف الجامعات والمؤسسات-**[1]** التي أنجزت لمعرفة مدى دور الشبكات الإلكترونية الاجتماعية كوسيلة اتصال وإعلام وتواصل من جهة والتأثير الكبير الذي تلعبه في العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي من جهة أخرى باعتبارها تخاطب العقل والعاطفة والمشاعر معا من خلال ما توفره من مساحة لإبداء الرأي والمشاركة في مختلف القضايا الاجتماعية للتوصل إلى حلول مشتركة وفعالة ومنها تغيير السلوك والعاطفة والأفكار والآراء بما يتماشى والعصر الحالي.

وقد أصبحت الشبكات الإلكترونية الاجتماعية اليوم من الآليات الاجتماعية المهمة التي تقوم بدور كبير ومهم في المجتمع وأداة مهمة من أدوات التغيير الاجتماعي من خلال التواصل الاجتماعي والحوار الإلكتروني ومنها أصبحت لها تأثيرا كبيرا على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد في المجتمع.

أولا: <u>الشبكات الإلكترونية الاجتماعية</u>:

1- تعريف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

إن مفهوم الشبكات الإلكترونية الاجتماعية ظهر كمصطلح فلسفي اجتماعي منذ القرن "الثامن عشر"، ولكن الجديد هو تحويله من فرضية اجتماعية إلى واقع تقني عبر الانترنت ووسائل الاتصال المتقدمة، مما نقل الفرضية إلى الفضاء الإلكتروني وشكّلت ظاهرة جديدة في العالم. **[2]**

ولقد وردت العديد من التعريفات للشبكات الإلكترونية الاجتماعية برزت خلالها جملة من الاختلافات والتي تعود إلى اعتبار أن هذه الشبكات وسائل تقنية من خلال تطورها التقني وبرامجها وتطبيقاتها المتنوعة من جهة واعتبارها وسائل اجتماعية تبرز من خلال الأدوار والخدمات التي تقدمها للمستخدمين للتواصل فيما بينهم من جهة أخرى، وسنحاول إدراج بعض هذه التعريفات لتحديد مفهوم الشبكات الإلكترونية الاجتماعية بدقة فيما يلي:

- تعرف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية بأنها: "منظومة من المواقع الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها".**[3]**

- وهي عبارة عن: "مواقع اجتماعية بها أعضاء من مختلف دول العالم، تهدف إلى ربطهم والتعارف بينهم حسب التخصص والمكان والأهداف المتوخاة".**[4]**

- الشبكات الإلكترونية الاجتماعية هي حلقات اجتماعية بين أهل أو الأصدقاء أو غيرهم التي يتبادلون فيها اهتماماتهم المشتركة، والفرق الوحيد أنها عبر الانترنت وهي تضم مواضيع خاصة وعامة من كتابات وصور وفيديو ودردشات وتعارف.

- عرفت المواقع الاجتماعية بأنها مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب web 2 تتيح التواصل بين الأفراد في بنية افتراضية يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء، (بلد، مدرسة، جامعة، شركة، ....) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، وهي " وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الأفراد سواء أكانوا أصدقاء تعرفهم في الواقع أو أصدقاء عرفتهم من خلال السياقات الافتراضية".**[5]**

- هي "مواقع الكترونية اجتماعية على الانترنيت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد و الجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي".**[6]**

ويعد التعريف الذي اقترحه (أليسون وبويد Alisson & Beued) هو أكثر التعريفات شيوعا لدى الباحثين، وحسب هذين الباحثين فإن مواقع الشبكات الاجتماعية هي: "صنف من المواقع يقدم خدمات تقوم على تكنولوجيا الويب تتيح للأفراد بناء ملمح Public Profile متاح للعموم أو شبه متاح للعموم

في إطار نظام محدد. كما تتيح هذه المواقع بناء شبكة من العلاقات والإطلاع على شبكة علاقات الآخرين (قائمة الأصدقاء)". **[7]**

ومن خلال ما سبق، فقد ركزت بعض هذه التعريفات على الجانب التقني الخاص بهذه الشبكات الإلكترونية الاجتماعية كواحدة من المواقع الإلكترونية التي تميزت بها الشبكة العنكبوتية "الانترنت" في الآونة الأخيرة، حيث تمكن المستخدمين من إنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين، وأبرزت البعد الاتصالي الذي يربط بين الأفراد المستخدمين لها بعلاقات مختلفة.

في حين هناك تعريفات أخرى أبرزت وتطرقت للجانب الاجتماعي والتفاعلي الخاص بالشبكات الإلكترونية الاجتماعية ومن بينها ما يلي:

- تعرف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية بأنها: "تركيبة إلكترونية اجتماعية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي مثل الفرد الواحد باسم العقدة Note، بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنماط مختلفة من العلاقات الاجتماعية كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم، وقد تصل هذه العلاقات أكثر عمقا كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها المستخدم".**[8]**

- كما يمكن تعريفها على أنها "مجموعة الأنشطة والممارسات والسلوكيات التي يقوم بها الملايين من مستخدمي الانترنت حول العالم لتبادل المعلومات والمعارف والخبرات والآراء".**[9]**

- وتعرف أيضا بأنها: شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون و في أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الانترنيت منذ سنوات وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي و الصوتي وتبادل الصور و غيرها من الإمكانات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم. **[10]**

ومن خلال كل هذه التعريفات يمكننا تعريف الشبكات الإلكترونية الاجتماعية كما يلي:

"شبكات إلكترونية اجتماعية يتم استخدامها من قبل أفراد أو جماعات أو أطراف معينة في المجتمع هم المستخدمون، ويتم من خلالها نقل الأفكار والآراء والتجارب وتبادل المعلومات والخبرات والمعارف فيما بينهم، فتتيح لهم إمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو، كما تمكنهم من إنشاء صفحات خاصة وإجراء المحادثات والحوارات الفورية وإرسال الرسائل مما يجعلهم في تفاعل وتواصل دائم ومستمر، وتتكون من خلالها علاقات اجتماعية فيما بينهم".

2- خصائص الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

تشترك المواقع الإلكترونية الاجتماعية في خصائص أساسية أبرزها:

- الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية (Profile Page)**:** ومن خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كالجنس، وتاريخ الميلاد، والاهتمامات والصور الشخصية ...، بالإضافة إلى غيرها من المعلومات، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكن مشاهدة نشاط الشخص مؤخرا، ومعرفة من هم أصدقاءه وما هي الصور الجديدة التي وضعها... إلى غير ذلك من النشاطات.

- المشاركة (Participation): وسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام و الجمهور.

- الانفتاح (Penness »: معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الاجتماعي تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل و المشاركة، أو الإنشاء و التعديل على الصفحات حيث أنها تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات، بل نادرا ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى.

- المحادثة « Conversation »: حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة.

- الأصدقاء/ العلاقات « Friends/Connections »: وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة

الأصدقاء بينما تطلق بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى"اتصال" أو "علاقة" على الشخص المضاف للقائمة.

- إرسال الرسائل: تتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسائل مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الأصدقاء أم لم يكن.

- ألبومات الصور« Albums »: تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لانهائي من الألبومات ورفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاضطلاع والتعليق عليها .

- المجتمع « Community »: وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمجتمعات المحلية لتشكيل مواقعها الخاصة بسرعة و التواصل بشكل فعال، ومن ثم ترتبط تلك المجتمعات في العالم أجمع حول مصالح أو اهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية سياسية أو برنامج تلفزيوني مفضل، ويصبح العالم بالفعل قرية صغيرة تحوي مجتمعا الكترونيا متقاربا.

- المجموعات « Groups »: تتيح الكثير من المواقع الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة، ويوفر الموقع الاجتماعي لمالك المجموعة والمنضمين إليها من ساحة أشبه ما تكون بمنتدى حوار مصغر و البوم صور مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف « Events »، أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له وتحديد عدد الحاضرين والغائبين.

- الترابط « Connecteness »: تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض، وذلك عبر الوصلات و الروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا مثل خبر ما على مدونة فيعجبك فترسلك إلى معارفك على فيسبوك، وهكذا مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات.

- الصفحات « Cages »: ابتدع هذه الفكرة موقع (الفيسبوك)، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث يعمل حاليا على إنشاء حملات إعلامية موجهة، تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحددونها من المستخدمين، ويقوم (الفيسبوك) باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان، إذ تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماما بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

وهناك خصائص أخرى تميزت بها الشبكات الإلكترونية الاجتماعية: **[11]**

- شاملة: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، تلغى من خلالها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب، من خلال الشبكة بكل سهولة.

- التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي السلبية المقيتة في الإعلام القديم وتعطي حيزاً للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

- تعدد الاستعمالات: مواقع التواصل سهلة ومرنة ويمكن استخدامها من قبل الطلاب في التعليم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء، وأفراد المجتمع للتواصل وهكذا.

- سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين.

- اقتصادية في الجهد والوقت والمال: في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالكل يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليس ذلك حكرا على أصحاب الأموال، أو حكرا على جماعة دون أخرى.

3- أنواع الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

تتعدد أنواع وأشكال شبكات التواصل الاجتماعي، ويمكن تصنيفها وفق وظائفها والوسائل التي تستخدم فيها، فهناك أدوات النشر (ويكيبيديا) وأدوات التشارك كمواقع تحميل الفيديو (اليوتيوب) والصور

(الفليكر)، وأدوات الدردشة (المنتديات)، وهناك الشبكات الاجتماعية العامة (الفيسبوك)، ووسائل الإشهار الصغيرة (تويتر). **[12]**

كما يمكن تقسيم الشبكات الإلكترونية الاجتماعية حسب أسس مختلفة أخرى فقد تقسم حسب التقنية الفنية التي تبنى عليها أو على حسب جنسية الأشخاص حيث أن هناك العديد من الشبكات التي تنتمي لأماكن بعينها ولأعراق ولأجناس خاصة، أو على أساس الاهتمام الموضوعي لها وبصفة عامة يمكننا أن نقسم الشبكات الإلكترونية الاجتماعية حسب الاستخدام والاهتمام إلى: **[13]**

3-1- شبكات شخصية / محلية خاصة بأشخاص معينين:

هذه الشبكات تقتصر على مجموعة من الأصدقاء والمعارف والتي تعمل على التواصل الاجتماعي فيما بينهم بجميع الأشكال حيث يتم إتاحة ملفات للصور الشخصية والمناسبات الاجتماعية فيما بينهم بشكل منتظم للتواصل وعمل حياة اجتماعية من خلال هذه الشبكات وهذه المواقع عديدة وكثيرة وقد تجد مواقع مغلقة على فئة معينة من الأصدقاء لمثل هذه الأمور، كما أنها تختص بلغة معينة كالهندية والباكستانية وغيرها، مثل الفايسبوك.

3-2- شبكات خاصة بفئات موضوعية معينة:

هذه الشبكات نشأت لتجميع بعض المهتمين بموضوعات بعينها مثل المهتمين بالطب والهندسة وشبكات مهتمة بالكتب والمكتبات مثل (Library Thing) أو شبكات شاركت في التعليم عن بعد لبعض المدارس وشبكات ثقافية مختلفة.

3-3- شبكات مهنية:

ظهرت وانتشرت مثل هذه الشبكات في الآونة الأخيرة لتواجه البطالة واحتياج دول العالم لتنشيط العمل واستخدام هذه التقنية المتطورة لخلق بيئة عمل وبيئة تدريبية مفيدة وحرفية واستقبال سير ذاتية للمشتركين مع استقبال طلب توظيف من جانب الشركات، وتقدم خدمات على مستوى المهن المختلفة وغيرها وأشهر هذه الشبكات Linked In.

ومن الممكن تصنيفها بحسب الأغراض التي تسعى إليها، مثال ذلك: **[14]**

أ- شبكات تجمع أصدقاء الدراسة.

ب- شبكات تجمع أصدقاء العمل والمهن.

ج- شبكات التدوينات المصغرة.

هناك تقسيم آخر، يقسم الشبكات الاجتماعية إلى قسمين:

1- **شبكات داخلية خاصة** (Internal Social Networking):

ويتكون هذه الشبكات من مجموعه من الناس تمثل مجتمع مغلق أو خاص يمثل الأفراد داخل شركة أو تجمع ما أو داخل مؤسسة تعليمية أو منظمة ويتحكم في دعوة هؤلاء الأشخاص فقط وليس غيرهم من الناس للدخول للموقع والمشاركة في أنشطته من تدوين وتبادل آراء وملفات وحضور اجتماعات والدخول في مناقشات مباشرة وغيرها من الأنشطة، مثل شبكة (linked in).

- **شبكات خارجية عامة** (External Social Networking):

وهي شبكات متاحة لجميع مستخدمي الانترنت، بل صممت خصيصاً لجذب المستخدمين للشبكة ويسمح فيها للعديد من المستخدمين بالمشاركة في أنشطته بمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع وتقديم نفسه للموقع، مثل شبكة الفايسبوك Facebook

كما يمكن تقسيمها حسب الخدمات وطريقة التواصل إلى ثلاثة أنواع :

1- شبكات تتيح التواصل الكتابي.

2 - شبكات تتيح التواصل الصوتي.

3- شبكات تتيح التواصل المرئي.

4- التأثيرات الايجابية والسلبية للشبكات الاجتماعية الإلكترونية:

4-1- التأثيرات الايجابية:

بلا أدنى شك أن تكنولوجيا شبكات التواصل الاجتماعي ومواقع التواصل أضفت بعدا ايجابيا جديدا على حياة الملايين من البشر من إحداثها لتغييرات ثقافية واجتماعية وسياسية واقتصادية في حياة مجتمعات بأكملها، ومن أهم هذه الآثار الايجابية:

- **نافذة مطلة على العالم:** حيث وجد الملايين من أبناء الشعوب الأجنبية والعربية بشكل خاص في الشبكات الاجتماعية نافذة حرة لهم للاطلاع على أفكار وثقافات العالم بأسره.
- فرصة لتعزيز الذات: فمن لا يملك فرصة لخلق كيان مستقل في المجتمع يعبر به عن ذاته، فإنه عند التسجيل بمواقع التواصل الاجتماعي وتعبئة البيانات الشخصية، يصبح لك كيان مستقل وعلى الصعيد العالمي.
- **أكثر انفتاحا على الآخر:** إن التواصل مع الغير، سواء أكان ذلك الغير مختلف عنك في الدين والعقيدة والثقافة والعادات والتقاليد، واللون والمظهر والميول، فإنك قد اكتسبت صديقا ذا هوية مختلفة عنك وقد يكون بالغرفة التي بجانبك أو على بعد آلاف الأميال في قارة أخرى.
- **منبر للرأي والرأي الآخر:** إن من أهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي سهولة التعديل على صفحاتها، وكذلك حرية إضافة المحتوى الذي يعبر عن فكرك و معتقداتك، والتي قد تتعارض مع الغير، فالمجال مفتوح أمام حرية التعبير مما جعل مواقع التواصل الاجتماعي أداة قوية للتعبير عن الميول والاتجاهات والتوجهات الشخصية تجاه قضايا الأمة المصيرية. **[15]**
- **التقليل من صراع الحضارات:** فقد تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من ظاهرة العولمة الثقافية، ولكنها في الآن ذاته تعمل على جسر الهوة الثقافية والحضارية، وذلك من خلال ثقافة التواصل المشتركة بين مستعملي تلك المواقع وكذلك تبيان وتوضيح الهموم العربية للغرب بدون زيف الإعلام ونفاق السياسة، مما يقضي في النهاية على تقارب فكري على صعيد الأشخاص فالجماعات والدول.
- **تزيد من تقارب العائلة الواحدة:** فاليوم ومع تطور تكنولوجيا التواصل فإنه أصبح أيسر على العائلات متابعة أخبار بعضهم البعض عبر مواقع التواصل الاجتماعي، خاصة وأنها أرخص من نظيراتها الأخرى من وسائل الاتصال المختلفة.
- **تقدم فرصة رائعة لإعادة روابط الصداقة القديمة:** حيث بإمكانك من خلال هذه المواقع أن تبحث عن أصدقاء الدراسة أو العمل ممن اختفت أخبارهم بسبب تباعد المسافات أو مشاغل الحياة، وقد ساعدت هذه المواقع في بعض الحالات عائلات فقدت أبناءها إما بسبب التبني أو الاختطاف أو الهجرة السرية، فيتم العثور على الأبناء. **[16]**

4-2- <u>التأثيرات السلبية</u>:

للشبكات الإلكترونية الاجتماعية أثار سلبية أيضا فهي سلاح ذو حدين، ومن تلك الآثار السلبية:

- **يقلل من مهارات التفاعل الشخصي:** فمع سهولة التواصل عبر هذه المواقع فإن ذلك سيقلل من زمن التفاعل على الصعيد الشخصي للأفراد والجماعات المستخدمة لهذه المواقع، وكما هو معروف فإن مهارات التواصل الشخصي تختلف عن مهارات التواصل الالكتروني، ففي الحياة الطبيعية لا تستطيع أن تخلق محادثة شخص ما فورا وأن تلغيه من دائرة تواصلك بكبسة زر. **[17]**
- **إضاعة الوقت:** حيث أنها مع خدماتها الترفيهية التي توفرها للمشتركين، قد تكون جذابة جدا لدرجة تنسى معها الوقت.
- **الإدمان على مواقع التواصل:** إن استخدامها خاصة من قبل النساء الماكثات في البيوت والمتقاعدين، يجعله-بسبب الفراغ- أحد النشاطات الرئيسية في حياة الفرد اليومية، وهو ما يجعل ترك هذا النشاط أو استبداله أمرا صعبا للغاية خاصة وأنها تعد مثالية من ناحية الترفيه لملء وقت الفراغ الطويل.
- **ضياع الهوية الثقافية العربية واستبدالها بالهوية العالمية لمواقع التواصل:** حيث أن العولمة الثقافية هي من الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي بنظر الكثيرين.
- **انعدام الخصوصية:** تواجه أغلبية المواقع الاجتماعية مشكلة انعدام الخصوصية مما تتسبب بالكثير من الأضرار المعنوية والنفسية على الشباب وقد تصل في بعض الأحيان لأضرار مادية، فملف

المستخدم على هذه الشبكة يحتوي على جميع معلوماته الشخصية إضافة إلى ما يبثه من هموم، ومشاكل قد تصل بسهولة إلى يد أشخاص قد يستغلونها بغرض الإساءة والتشهير.

- **الصداقات قد تكون مبالغا فيها أو طاغية في بعض الأحيان:** فجميع الأشخاص الذين تعرفهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي نضيفهم كأصدقاء وهو لقب غير دقيق، لأن الصداقة تتشكل مع الزمن وليس فورا، ففيه نوع من النفاق.
- **انتحال الشخصيات:** تبقى مجهولة المصدر الحقيقي خلف مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي دافعا أحيانا إلى مستخدميها في الابتزاز وانتحال الشخصية ونشر المعلومات المضللة وتشويه السمعة، أو في الجريمة كالدعارة أو السرقة أو الاختطاف. **[18]**
- **تراجع استخدام اللغة العربية الفصحى لصالح العامية:** أضحى استخدام مزيج من الحروف والأرقام اللاتينية بدل الحروف العربية الفصحى خاصة على شبكات التعارف و المحادثة فتحولت حروف اللغة العربية إلى رموز و أرقام باتت الحاء "7" والعين "3" وهذا ما أكدته دراسة علي صلاح محمود بعنوان "ثقافة الشباب العربي ".**[19]**

5- دوافع الانخراط في الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

ثمة هوة معرفية وتحديات جمة تواجه الباحثين لتقديم رؤى شاملة حول التسارع الهائل في الانخراط في شبكات التواصل الاجتماعي، رغم أن الأبحاث في هذا المجال تحاول تقديم تفسيرات تسهم في تعميق فهمنا لهذه الظاهرة.

إذ يرى جريملمان أن من أهم العوامل التي تدفع الأفراد للانخراط في شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية، أنها تتيح لهم تقديم ذواتهم بالطريقة التي يحبونها، وإعطاء الآخرين صورة يعتقدون أنها مثالية، فحتى الصورة الشخصية التي يعرضونها تمثل الصور الأكثر إرضاء للذات، إضافة إلى أنها تتيح لهم التعبير عن ذواتهم من خلال حقول خاصة لما يرغبون أن يقولونه للآخرين حول ذواتهم ومواهبهم واهتماماتهم. **[20]**

تشير جرابنر إلى أن الأفراد يجنحون للمشاركة في أي نشاط عندما تكون العوائد المتوقعة ذات قيمة كبيرة، وعليه فإن تلك الشبكات يمكن أن تلبي عددا كبيرا من الحاجات لدى الأفراد، فهم من منظور عام، يقومون بذلك حتى يكونوا جزءا من مجتمع يشترك بذات الاهتمامات والمصالح. **[21]**

فالغايات الوظيفية النفعية من أبرز تلك الدوافع، إذ أن تبادل المعلومات الشخصية والعامة كأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني ومكان السكن لدى الزملاء والأصدقاء السابقين تسهم في ترسيخ العلاقات والصلات الموجودة أصلا بين الأصدقاء والزملاء.

من منظور آخر، أضحت تلك المواقع أدوات تسويقية مثمرة في متناول الشركات التجارية، التي أدركت – في ظل العدد المتناهي من المستخدمين- الميزات المذهلة لتلك الشبكات كلافتة تسريقية فاعلة، تزودها بقنوات تواصل مع العملاء وتعمل على تكريس الروابط معهم. فلشبكات التواصل الاجتماعي قيمة إعلامية دعائية كبيرة كوسيط مهم لبيع وشراء المنتجات، والحصول على المعلومات وتبادلها بين الأفراد مما يسهم في مساعدة الأفراد على تأدية المهمات واتخاذ القرارات والتحقق من معلومات بعينها.

يتجه الكثير من الأفراد إلى الانضمام إلى هذه المواقع للحفاظ على علاقات قوية مع الأصدقاء، وتعزيز الصداقات الجديدة، والتعرف على أشخاص جدد من خلال الشبكة. ولما كانت شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية تتيح الفرصة أمام الأفراد لتأسيس وإعادة تأسيس العلاقات والحفاظ عليها مع مجموعة من الناس، بذات الوقت وبفعالية عالية، فإن سلوك الصداقة إنما يشبع حاجات نفسية أساسية لدى الأفراد، يدفعهم للتفاعل عبر هذه الشبكات.

ويعد الترفيه والتسلية أيضا من الدوافع البارزة لجلب الأفراد للمشاركة في شبكات التواصل سواء من خلال الألعاب التفاعلية التي توفرها أو من الاسترخاء والتفاعل الاجتماعي الإلكتروني مع الآخرين.

ثانيا: <u>التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية</u>:

1- التفاعل الاجتماعي:

إن عملية التفاعل هي الموجه الرئيسي لسلوك الفرد، فهذه العملية هي بيولوجية – دماغية في المقام الأول ومن ثم فإنها عملية نفسية – اجتماعية يمكنها أن تكون ايجابية فتدفع بالفرد نحو التمثل أو هي تكون سلبية فتدفع بالفرد نحو النفور. **[22]**

ويعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشاراً في علم الاجتماع وعلم النفس على السواء، وكذا علم الاتصال بعد التطور الكبير والمتسارع شبكة الانترنت، وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول دراسة كيفية تفاعل الفرد في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات. وهو الأساس في قيام العديد من نظريات الشخصية ونظريات التعلم ونظريات العلاج النفسي. **[23]**

إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات، وفي العلوم الاجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات ينتج عنها تغيير في الإطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية، والتفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد. **[24]** لذا تعددت وتباينت استخدامات التفاعل الاجتماعي، فهو مثلاً:

- **يستخدم كعملية** (Procede): لأنه يتضمن نوعاً من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عند الإنسان ومنها الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الحب والحاجة إلى التقدير والنجاح. **[25]**
- **وهو حالة** (Etat): لأنه يستخدم في الإشارة إلى النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات عند الإنسان، وهو مجموعة من الخلل التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبياً تميز استجابات الفرد في سلوكه الاجتماعي التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الأولية للاستجابات الشخصية المتبادلة.
- **وهو مجموعة من الخصائص** (Traits): التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبيا، تميز استعدادات الفرد في سلوكه الاجتماعي، التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الأولية للاستجابات الشخصية المتبادلة. **[26]**
- **وهو سلوك ظاهر** (Ouvert): لأنه يحوي التعبير اللفظي والحركات والإيماءات، وهو سلوك باطن (Couvert) لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والتذكر والتفكير والتخيل وجميع العمليات النفسية الأخرى. **[27]**

والتفاعل الاجتماعي يتضمن مجموعة توقعات من جانب كل من المشتركين فيه، وكذلك يتضمن إدراك الفرد الاجتماعي وسلوك الفرد في ضوء المعايير عن طريق اللغة والرموز والإشارات وتكون الثقافة للفرد والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي، ولا يقتصر على ما يدور بين شخص وآخر، بل قد يكون بين جماعة وأخرى.

كما بينت الدراسات أنه إذا تولت عمل واحد جماعتان، كلٌ على حدا ولكل أحداهما ترى الأخرى وتعلم بوجودها، فأن ذلك يؤثر على الأداء والإنتاجية. **[28]**

2- مفهوم التفاعل الاجتماعي في سياق اتصالي:

ركزت العديد من البحوث والنظريات في العلوم الإنسانية على التفاعل كشرط أساسي لاستكمال العملية الاتصالية، حيث ارتبط مفهوم الاتصال بمفهوم التفاعل عند عدد كبير من الباحثين، على اختلاف اهتماماتهم واتجاهاتهم العلمية. **[29]**

فتشومسكي (N.Chomsky) مثلا يعتبر أن الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين لأنه لا يقف عند حد تبادل المعلومات. فحتى تنجح العملية لابد من أن يكون هنالك اتصال حقيقي بين الباث والمتقبل، كما يجب أن تتوفر فرصة رجع الصدى وتبادل الآراء. يقول تشومسكي في هذا الإطار "إن الرسالة التي يمكن لناشرها أن يبعثها عن طريق الكلام، شفاهياً أو سمعياً أو مرئياً، لابد أن تتعقبها رسالة رجع صدى حتى تتم عملية الاتصال بشكل كامل".**[30]**

هذه المكانة التي يوليها تشومسكي لعنصر التفاعل في إنجاح العملية الاتصالية نجدها أيضا عند علماء الاجتماع حيث نقتفي أثرها في أبحاث تشارلز كولي (Chales Coley) وجون ديوي (Jhon Dewey) الذين يعتبران الاتصال "عملية اجتماعية تنقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، وهي عملية

تفاعل بين طرفين، وضرورة من ضروريات استمرارية الحياة الاجتماعية لتحقيق التكامل الاجتماعي".**[31]**

ويبرز هذا التعريف عنصرين أساسيين في العملية الاتصالية وهما: تحقيق التفاعل أولا ثم تحقيق التكامل الاجتماعي ثانيا. يمكننا الجزم من هذا المنطبق أن الاتصال في علم الاجتماع هو عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي تتميز بالانتشار في المكان والزمان، فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ. **[32]**

وقد ساهمت دراسات علم النفس الاجتماعي في التأكيد على التفاعل الاجتماعي في عملية الاتصال، إذ يعرف الباحث جورج جربنر (G.Gerbner) الاتصال على أنه: "صورة من صور التفاعل الاجتماعي" باعتباره العملية الاتصالية التي يتفاعل من خلالها الأطراف عن طريق الرسائل في سياقات اجتماعية معينة".**[33]** كما ركزت الموسوعة الإعلامية على التفاعل في تعريفها لمصطلح الاتصال.**[34]**

أما الأستاذ منصف الوناس فيعرف الاتصال على أنه "التفاعل والتواصل والجدل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء، ولذلك فهو فعل تواصلي ينشر خطبا وتصورات معينة ويساعد على خلق فرص التفاهم والحوار"**[35]** والحوار لا يتحقق بطبيعة الحال بدون تفاعل وتشارك في العملية الاتصالية.

ومن هذا المنظور يعد الاتصال من بين أسس أو محددات التفاعل الاجتماعي إضافة إلى التوقع وإدراك الدور وتمثيله والرموز ذات الدلالات، إذ أنه لا يكون هناك تفاعل بين فردين دون أن يتم اتصال بينهم، فالاتصال يساعد بسبله المتعددة على وحدة الفكر والتوصل إلى السلوك التعاوني. **[36]**

ومن بين نظريات الاتصال الإنساني/ التفاعلية/ الاجتماعية نظرية التفاعل التي يحدد ضمنها مفهوم التفاعل عن طريق العمل الجماعي والاعتقاد المتبادل في قضايا العمل وأن استمرار الاتصال في مجرى التفاعل يكون أساسا للاتفاق في فهم واضح في المعرفة والكفاءة المشتركة. **[37]**

ومن هنا يشمل الجانب التفاعلي من الاتصال عبر شبكات التواصل الاجتماعي عمل خطة مشتركة للتفاعل، كالتعاون أو المنافسة، والاتفاق ومن ذلك التنبؤ بسلوك الطرف الآخر. كما يتأثر التفاعل بصفات المتفاعلين وخصائصهم، حيث يعد التأثير المحصلة النهائية للاتصال عن طريق تزويد المستقبل بالمعلومات الدقيقة والشاملة وقبولها والعمل بها. **[38]**

ومن هذا المنظور تعد الشبكات الإلكترونية الاجتماعية فضاءً إلكترونيا للاتصال بين عنصرين أو أكثر داخل نسق اجتماعي افتراضي، وهنا انتقل الاتصال من اتصال شخصي إلى اتصال جماهيري شخصي يكون الفرد في مكانه والعالم كله أمامه على شاشة الجهاز (بتعدد الأجهزة والوسائل كالألواح الإلكترونية والهواتف النقالة والكمبيوترات المحمولة...) ومنها يتفاعل ويتواصل مع من يريد وفي أي وقت يريد وفي أي قضية.

ومما سبق ذكره، لا يتم التفاعل في غياب الاتصال، ولا يكون الاتصال تفاعلياً ما لم يتسم بالاتصال المزدوج أو الثلاثي. **[39]**

3- التفاعل الاجتماعي الإلكتروني عبر الشبكات الاجتماعية:

توصلت العديد من الدراسات إلى أن معظم تعاملاتنا اليومية تعتمد وبشكل كبير على التواصل غير الشفهي، بمعنى أننا عندما نتعامل مع الآخرين نقوم بتحليل الإشارات غير الشفهية بشكل مستمر مثل تعبيرات الوجه، نبرة الصوت، الإيماءات، لغة الجسد. وهذه الإشارات غير الشفهية هي الروح المحركة لأي تفاعل إنساني. وبدون ترجمتنا لهذه الإشارات غير الشفهية سيصبح من المستحيل فهم المعنى الحقيقي لأي تفاعل بشري (كما هو في حالة التوحد)، تحليل كل تلك الإشارات يساعدنا في معرفة نوايا الآخرين، أو مدى اهتمامهم بموضوع المحادثة، مدى انجذابهم لنا والكثير من الأمثلة الأخرى، حتى عندما لا نتدخل في المحادثات التي تحصل من حولنا فإن المشاهدة المجردة وتحليل تلك الإشارات يعطي عمقًا لفهمنا لما يحيط بنا بالرغم من أننا نبذل مجهودًا أكبر في محاولة الفهم.

التواصل المباشر يعتبر أحد أنواع "الاتصال المتزامن"، بمعنى أن هناك شخصًا يتحدث بينما الآخر صامت أو شخصًا يومئ برأسه بينما يشرح الآخر، يمكنك التعرف على وجه شخص صامت وما زال

لديه الكثير ليقوله، ولكن من المستحيل تطبيق نفس المبدأ في حالة التواصل الرقمي لأننا ببساطة لا نستطيع رؤية الشخص الآخر بصورة مباشرة. إذا سأل شخص ما صديقه "هل أنت موجود؟" في أحد برامج المحادثة ولم يتلق إجابة بعدها، فلا يوجد طريقة حقيقية لمعرفة إذا كان الشخص الآخر غير موجود فعلًا، أو أنه لا يشعر برغبة في التحدث في تلك اللحظة، أو أنه غاضب من ذلك الشخص.

"التواصل غير المتزامن" لا يحتاج منّا تنسيق طريقة تفاعلنا مع الآخرين لأن سلوكنا لا يُدار بناء على رد فعل الشخص الآخر، يشعر الناس بالراحة في هذا النوع من التفاعل فلا داع بأن يكونوا منتبهين لكل إشارة مُرسلة من الشخص الآخر، مما يجعل عملية التواصل أسهل ويسمح بعمل أشياء متعددة في نفس الوقت، مثل تصفح الإنترنت أثناء التحادث مع الآخرين بدون أن يشعر أحد بالإهانة.

من نتائج الأبحاث الموّثقة أنه عندما نراقب الآخرين وهم في حالة نفسية معينة يجعلنا تلقائيًا نشعر بنفس المشاعر التي يمرون بها، نتيجة بحث (Dimberg & Thunberg, 1998)، بمعنى أننا إذا رأينا شخصًا حزينًا سنختبر شعور هذا الشخص. هذه الظاهرة يُعتقد أنها هي التي تساعدنا في فهم بعضنا البعض أثناء التفاعل الاجتماعي، مشاركة الآخرين مشاعرهم تساعدنا في فهم نواياهم وأفعالهم، لأن الأحاسيس تجعلنا كأفراد نشعر، نتصرف، ونرى العالم بطريقة متشابهة، نتيجة بحث (Hatfield, Cacioppo, Rapson, 1994) وفي المقابل التفاعل الرقمي ما هو إلا وسيلة مجردة من الأحاسيس.

إن طريقة التواصل بين أفراد المجتمع قد اختلفت مع تطور التكنولوجيا المبني عليها ذلك التواصل، فتفاعل الناس بعضهم مع بعض قد تأثر تأثيراً كبيراً بعصر الانترنت، وصار التواصل عبر مواقع الشبكات الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من حياة المليارات من البشر، مكونين بذلك أكبر مجتمع على الإطلاق، مع اختلاف لغاتهم وعقائدهم وثقافاتهم، إلا أن ذلك التواصل قد ربط بينهم بشبكة تفاعلية هي الأكبر في التاريخ البشري. **[40]**

فشبكات التواصل الاجتماعي تسهل وجود عالم افتراضي، ومصطلح افتراضي يستخدم لوصف الأشياء غير الحقيقية، ولكنها في نفس الوقت تأخذ صفات من العالم الحقيقي، عندما نلعب أي لعبة حربية على الكمبيوتر فإننا نختبر مشاعر التحمس والإحباط والتوتر ولكن بدون أي إصابات أو جروح حقيقية، لأن الخطر المحيط بالعالم الحقيقي تم إزالته من اللعبة، وبنفس الطريقة، التفاعل من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يجعل زائريه يشعرون بأنهم يمكنهم التواصل مع الآخرين بدون أي مصاعب أو تعقيدات والتي قد تحدث في حالة التفاعل المباشر وجهًا لوجه، مقارنة بالتفاعل عن طريق الحاسب، التفاعل المباشر مع البشر يتطلب تدّخلًا للمشاعر أكبر، ومحاولة للإدراك وتنشيط عدة مناطق في العقل. وعندما لا نكون في المزاج العام لاستخدام تلك الموارد، غالبًا ما نختار الأسهل، العالم الافتراضي. **[41]**

وتظهر الزيادات المستمرة لمستخدمي الانترنت وقد "دفع صعود أعداد مستخدمي المواقع الاجتماعية المراقبين والخبراء إلى توقع أن يصبح التفاعل في ساحات الشبكات الاجتماعية أكثر من التفاعل في الساحات الواقعية بنسبة تقارب 60 %".**[42]**

ومن الضروري تطور هذا التفاعل مع سرعة التطور التكنولوجي المتسارع، خاصة في ضل انخفاض أسعار خدمات الانترنت والاتصال اللاسلكي، وانخفاض أسعار أجهزة الحاسوب والحاسوب المحمول وكذا الهاتف النقال واللوح الإلكتروني، فإنه سيزداد عدد المشتركين بتلك المواقع، وبالتالي سيزداد تفاعل الأفراد والمجتمعات بعضها ببعض، بل سيتطور ذلك التفاعل ليشمل الأمم على صعيد المجتمع والقائمين عليه، وستتمحور جميع مجالات الحياة حول ذلك التواصل.

ويشير الباحث" ليفين ستون Livin Stone" إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي قد أتاحت للمستخدمين فرصا جديدة للتواصل من خلال تبادل الزيارات واستخدام الانترنت معا والتواصل من خلال الألعاب الإلكترونية الجماعية وأدوات وتطبيقات التواصل المتنوعة، ويرى أنه كلما ا زادت هذه المواقع وتطورت خدماتها وتطبيقاتها كلما زادت قوة العلاقات والروابط التي تربط بين الأفراد

ويمكن القول أن شبكات التواصل الاجتماعي ستنقل المجتمعات إلى العيش في زمن ثقافي جديد، إذ " وصف (فان دايك Fan Dak) أستاذ الفلسفة في جامعة أمستردام القرن الحادي والعشرين بأن عصر الشبكات (Networks) التي أصبحت هي النظام العصبي في مجتمعاتنا الحديثة والتي باتت تؤثر على

مجمل الحياة العامة والخاصة لكل فرد في المجتمعات، وأن قيم المجتمعات الأصلية أمست في طور التغير المستمر بسبب الثورة الاتصالية والتقنية التي اجتاحت العالم".**[43]**

ومن هنا يشمل الجانب التفاعلي من الاتصال عبر شبكات التواصل الاجتماعي عمل خطة مشتركة للتفاعل، كالتعاون أو المنافسة، والاتفاق ومن ذلك التنبؤ بسلوك الطرف الآخر،**[44]** وهو ما يظهر جليا في العالم الواقعي من خلال سلوكات ومواقف الأفراد إزاء العديد من القضايا والتي كانوا قد تداولوها عبر المواقع الإلكترونية الاجتماعية.

كما يتأثر التفاعل بصفات المتفاعلين وخصائصهم، حيث يعد التأثير المحصلة النهائية للاتصال عن طريق تزويد المستقبل بالمعلومات الدقيقة والشاملة وقبولها والعمل بها.

ثالثا: آليات وأشكال التفاعل الاجتماعي عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

1- التواصل الاجتماعي عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي، نقلة نوعية وثورة حقيقة في عالم الاتصال، الأمر الذي جعل أفراد المجتمع (كبار وصغار) يعيشون في ظل عالم تقني ومجتمع افتراضي سيطر على أكثر اهتماماتهم واستنزف الكثير من أوقاتهم، ومن بين أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توفرت لهم عن طريق شبكات اجتماعية على الشبكة، وكان لهذا العالم أثره الكبير على الهوية الاجتماعية والوطنية وعلى الترابط الاجتماعي داخل المجتمع الواحد، فأصبح الإنسان اليوم يعد مجتمعه الافتراضي من ضمن اهتماماته وربما طغى على الجانب الاجتماعي الواقعي. **[45]**

فهذه المواقع تعتبر "مواقع إلكترونية تقدم خدمات اجتماعية لمشتركيها لأغراض التواصل الإنساني والاجتماعي، تؤسسها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء وتبرمجها لخدمة تكوين صدقات، أو البحث عن هوايات واهتمامات مشتركة، وصور وأفلام وأنشطة لدى أشخاص آخرين يتبادلونها فيما بينهم".**[46]**

شهد التواصل عبر الشبكات الاجتماعية - وما يزال - تطورات متسارعة منذ نشأتها وحتى الوقت الحالي، وما يزال هذا النمو آخذا بالتقدم بحيث يصعب التنبؤ بالشكل الذي سيأخذه في المستقبل، والمتابع للتطورات التي مر بها التواصل عبر الشبكات يستطيع أن يميز بين مرحلتين متداخلتين يصعب وضع حد زمني دقيق فاصل بينهما، هما:

المرحلة الأولى: وهي بمثابة المرحلة التأسيسية، حيث ظهرت في التسعينات مع الجيل الأول للويب وقد ظهرت فيها مواقع عديدة للتواصل. والملاحظ أن في هذه المرحلة هو نوع الخدمات التي كانت تقدمها للمشتركين، إذ كادت تنحصر إلى حد كبير في الرسائل القصيرة الخاصة بالأصدقاء. وقد اعتمدت هذه المواقع على تقنية الويب في هذه المرحلة والتي تركز على استخدام غرف الدردشة والرسائل الإلكترونية. **[47]**

المرحلة الثانية: اتسمت هذه المرحلة بالنضج والاكتمال، حيث شهدت تطوراً في مجال التقنيات المستخدمة في التواصل بين الأفراد وتنوعاً في مجال الخدمات التي تقدمها لهم، لذا زاد إقبال الناس عليها إقبالاً ملحوظا. إن من نتائج التواصل الجيد مع الآخرين سواء مباشرة أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي تحقيق: **[48]**

- الاهتمام بالآخرين.
- القناعة الشخصية بأهمية المتلقي واحترامه.
- الإنصات الجيد للآخر والاهتمام بطرحه.
- تبادل انطباعات المحبة والحميمية مع الجميع.
- التعاون مع الآخرين في حدود المقدرة.
- الابتعاد عن التلون والتظاهر بالمعرفة والادعاء بما ليس لديه.
- الابتعاد عن التكلف بالكلام وبالسلوك.
- الابتعاد عن الإلحاح في طلب الحاجة وإحراج الآخر.

- التمكن من إدارة الوقت والمحافظة على المواعيد.
- التحلي بالتواضع، فهو يرفع القدر ويعزز الثقة بالنفس.
ومثل ما كان متوقعا في بداية تطور استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية، فالتواصل الاجتماعي اليوم أساسه التواصل المباشر المرئي والمسموع أكثر من الشات (المحادثة) والرسائل، خاصة مع البدء الفعلي بتنفيذ الانترنت 2.0 وتقنيات الجيل الرابع والخامس من الهاتف المحمول، حتى إن مؤتمرات تطوير التواصل أصبح عن طريق مؤتمرات افتراضية تحدث عبر هذه المواقع وبدعم من تقنياتها المتطورة.

2- الحوار الإلكتروني عبر الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

بظهور الانترنت زادت فرص الحوار والتواصل الإنساني بين البشر جميعا على وجه الأرض عبر الفضاء الافتراضي أو الفضاء الإلكتروني أو فضاء المعلومات (Cyberspace) هو بيئة متعددة الجوانب، معقدة بقوة نشأت من أشكال لا يمكن تخيلها من الحياة الرقمية، وظهرت كيانات اجتماعية مفترضة لم تكن موجودة في السنين القليلة الماضية. **[49]**

إن اشتراك الفرد في حوار مع الجماعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تملك آراء متفاوتة حول التغيير والتغير يتطلب قدرة التكيف نفسيا واجتماعيا بمعنى آخر، يتطلب من الفرد المحاور التكيف مع الوظيفة الأساسية للحوار أكثر مما يتطلب المشاركة في إعداد موضوع الحوار، وهذا يسهم في اندماج المحاور مع الآخرين من خلال الطرح العملي للمفاهيم والحقائق والمعارف المؤدية إلى التغير، وهنا يحدث التوافق بين السلوك مع الاتجاهات وإحداث الاتجاه الإيجابي نحو التغير.

- أنماط الحوار المتداولة على الشبكات الإلكترونية الاجتماعية:

لقد تعرضت الدراسات لتحليل أنماط الحوار بين الأفراد وأظهرت أن له صورا وأنواعا وفقا للهدف والمقصد منه والمتحاورين فيه، أهم تلك الأنماط ما يلي: **[50]**

- الحوار العدمي التعجيزي: يتسم فيه المحاور برؤية السلبيات والأخطاء والعقبات.
- حوار المناورة (الكر والفر): يكون هم المحاور وشغله الشاغل بالتفوق اللفظي من أجل إثبات الذات.
- الحوار المزدوج: يأخذ شكل حوار تورية ظاهر غير الباطن لإدراك المحاور.
- حوار الطريق المسدود: يعبر عن قناعة المحاور الداخلية (لا داعي للحوار فلن نتفق) وفيه يتم إعلان المحاور تمسكه برأيه ولن يغيره.
- الحوار السلطوي (اسمع واستجب): حوار يقوم على إلغاء الطرف الآخر مطلقا وعلى الطرف الآخر السمع والطاعة فقط.
- الحوار السطحي: مبني على قاعدة تقول (لا تقترب من الأعماق فتغرق) الحوار في هذه الصورة يتم في أمور عمومية لا جوهرية.
- الحوار الإلغائي أو التسفيهي: يعتمد على قاعدة ومبدأ أساسي يتمثل بالقاعدة التالية (فما عداي خطأ): اعتبار المحاور أن رأيه هو الصحيح دائما والتسفيه بالرأي الآخر.
- حوار البرج العاجي: يسعى المحاور للحوار في أمور لا تمت لموضوع الحوار من أجل إبراز الحدقة والتميز لديه.
- الحوار المرافق: يوافق المحاور خلاله على كل ما يقال موافقة تامة، دون تمحيص، وفي هذا إلغاء المحاور حقه في الحوار لحساب الطرف الآخر دون نقاش.
- الحوار المعاكس: يلجأ خلاله المحاور إلى السير في اتجاه مضاد للمحاور (أنا ضدك دائماً).
- حوار العدوان السلبي: من أخطر الصور السلبية للحوار حيث يأخذ المحاور شكلا صامتا من أجل العناد والتجاهل حيث يصمت المحاور صمتاً سلبياً عناداً وتجاهلاً لكيد الطرف الآخر.
- حوار استطلاعي فضولي: حيث يكون هدف الحوار لمعرفة ما يملكه من معلومات وأفكار.
- حوار جدلي عقيم: يكون هدف الحوار هو فقط من أجل إفحام المحاور والتغلب عليه وخروجه عن الأدب.
- حوار التناصح والتشاور: يهدف إلى تقديم النصح والتوجيه والإرشاد للطرف الآخر مراعي آداب الحوار في هذه الصورة.

- حوار الإقناع: يأخذ غالبا طابعاً تجارياً استهلاكياً أو سياسياً من أجل إقناع الطرف الآخر بوجهة نظرك أو إقناعه بالمنتج الفلاني وهكذا.
- حوار التفاوض: يهدف إلى تحقيق أهداف مشتركة بين الطرفين المتحاورين سواء في قضية ما أو نحوها فإن الطرف الآخر يتحاور تحاوراً تفاوضياً مع الطرف الآخر.
- حوار التعارف: يحدث غالباً في أماكن الانتظار أو السفر حيث يتحاور الطرفان تحاور تعارفي لقضاء الوقت الذي يجب أن ينتظرانه حتى محطة الوصول أو وصول دور أحدهما.

خاتمة

- إن الشبكات الإلكترونية الاجتماعية تعد فضاءً إلكترونيا حرا للتفاعل بين المستخدمين سواء أكانوا أفرادا أو جماعات أو حتى مؤسسات في مختلف المجالات القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية ... وغيرها، عبر آليات ووسائل التواصل الاجتماعي والحوار الإلكتروني والذي عززته التقنيات والتطبيقات كمقاطع الفيديو والصورة والصوت وكذا الرسائل لتبادل الأفكار والمعلومات والآراء في كل وقت ومن أي مكان، وهو ما جعل هذه الشبكات تعزز أكثر العلاقات الافتراضية بين المستخدمين مهما اختلفت أوطانهم وإيديولوجياتهم ودياناتهم وكذا لغاتهم والتفاعل فيما بينهم، ليزيد بذلك شعبية الشبكات الالكترونية الاجتماعية ويزيد عدد مستخدميها والمقبلين عليها من مختلف الشرائح والأعمار داخل المجتمع.

الهوامش

[1] الدراسات الأكاديمية والميدانية الأجنبية والعربية وحتى الجزائرية أجريت بمختلف الجامعات ومراكز البحث حول مواقع التواصل الاجتماعي والتي أطلع عليها الباحث.

[2] خالد غسان يوسف المقدادي: **ثورة الشبكات الاجتماعية**، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2013م، ص: 24.

[3] زاهر راضي: **استخدام مواقع التواصل في العالم العربي**، مجلة التربية، العدد 15، جامعة عمان الأهلية، الأردن، 2003م، ص: 23.

[4] Ray Eldon, Sheila Gibbon, **Social networks**, Us Cambridge University Press, USA, 2009, p: 12

[5] C. Mc swete, **The challenge of social networks**, Administrative theory and praxis, vol 13, issue 1, march 2009,P: 95,96.

[6] عباس مصطفى صادق : **الإعلام الجديد المفاهيم و الوسائل و التطبيقات**، دار الشروق للنشر و الطباعة، 2008م، ص: 218.

[7] صادق الحمامي: **كيف نفكر في مواقع الشبكات الاجتماعية؟** إحدى عشرة مسألة أساسية؟ مجلة أكاديميا، عدد شهر ماي 2012م، جامعة منوبة، تونس.

[8] David Wolton, **Les réseaux sociaux**, édition Flammarion, Paris, France, 2010, p:03.

[9] Ray Eldon, Sheila Gibbon, **Social networks**, Us Cambridge University Press, USA, 2009, p: 11

[10] عبد الرزاق محمد الدليمي: **الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية**، دار وائل للنشر، ط1، الأردن،2011م، ص: 183.

[11] عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر: **مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2015م، عمان، الأردن، ص: 67.

[12] مصعب حسام الدين قتلوني: **ثورات الفيسبوك**، مستقبل وسائل التواصل الاجتماعي في التغيير، ط1، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت، لبنان، 2014م، ص ص: 102-103.

[13] أماني جمال مجاهد: **استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة**، دراسات المعلومات، قسم المكتبات والمعلومات، العدد 08 ماي 2010م، جامعة المنوفية، متوفر على الشبكة: موقع وحدة المعرفة: (http://knol.google.com)
[14] عبد الأمير الفيصل: **دراسات في الإعلام الإلكتروني**، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة، 2014م، ص:67.
[15] جمال معتوق وشريهان كريم: **دور شبكات التواصل الاجتماعي في صقل سلوكيات و ممارسات الأفراد في المجتمع**، ملتقى دولي حول شبكات التواصل الاجتماعي والتغير الاجتماعي، بسكرة ،10/9 ديسمبر 2012م.
[16] موسى جواد الموسوي وآخرون: **الإعلام الجديد تطور الأداء والوسيلة والوظيفة**، مكتبة الإعلام المجتمع، بغداد، ط 1، 2011م، ص47.
[17] وائل مبارك خضر فضل الله: **أثر الفيسبوك على المجتمع**، المكتبة الوطنية للنشر، الخرطوم، ط1، 2011م، ص: 20.
[18] محمد عجم: **الانترنيت والتكنولوجيا الحديثة تكشفان انعزال الشباب** – عالم افتراضي يتصل بالواقع و ينفصل عنه، جريدة الشرق الأوسط، العدد 11704، 10 ديسمبر 2010م، ص: 12.
[19] عادل عبد الصادق: **استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بين الأمن والحرية**، متوفر على الشبكة: http://digitalahram.org.ef/articles.aspx?serial=85883§eid$501. 2013/1/15
[20] ضيف الله عودة أبو صعيليك، محمد سليم الزبون: **أثر شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية على اتجاهات الجامعات في الأردن**، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الثامن والعشرون، العدد السابع، 2012 م.
[21] Grabner, Sonja:**Web 2.0 Social Network**s: The Role of Trust, Business Ethics, 90, PP: 505-525, 2010.
[22] عبد الفتاح محمد دويدار: **سيكولوجية الاتصال والإعلام**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2004م، ص: 41.
[23] صلاح محمد عبد الحميد: **الإعلام الجديد**، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012م، ص:08.
[24] الشناوي، وآخرون: **التنشئة الاجتماعية للطفل**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م، ص: 65.
[25] عايد سبع السلطاني: **التفاعل الاجتماعي**، ورقة عمل للمشغل التخصصي لمشرفي مادة المهارات الحياتية وزارة التربية والتعليم- المديرية العامة لتطوير المناهج - للفترة 7-11 /2009/11م.
[26] كرينش دافيد، وآخرون: **سيكولوجية الفرد والمجتمع**، ترجمة: حامد عبد العزيز الفقي، سيد خير الله، مكتبة الأنجوالمصرية، مصر، 1974م، ص: 220.
[27] غنيم سيد أحمد: **سيكولوجية الشخصية**، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1973م، ص: 26.
[28] صلاح محمد عبد الحميد: **الإعلام الجديد**، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012م، ص: 09.
[29] ثريا السنوسي: **الاتصال التفاعلي والشباب في تونس**، دراسة قدمت خلال الملتقى الدولي حول: الشباب والاتصال والميديا، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، تونس، أفريل 2010م.
[30] نعوم تشومسكي: **السيطرة على الإعلام**، ترجمة: أميمة عبد اللطيف، مكتبة الشرق الدولية، القاهرة، 2003م.
[31] هناء حافظ بدوي: **الاتصال بين النظرية والتطبيق**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004م، ص: 30.

[32] ثريا السنوسي: **الاتصال التفاعلي والشباب في تونس**، دراسة قدمت خلال الملتقى الدولي حول: الشباب والاتصال والميديا، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، تونس، أفريل 2010م.
[33] G.Gerbner: **Towared a Generl Model of Communication, Audiovisuel, Communication**, Revieu 4, 1956.
[34] **الموسوعة الإعلامية**، المجلد 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003م، ص: 33-34.
[35] المنصف وناس: **عناصر أساسية لبناء علم اجتماع الاتصال**، محاولة فهم في ثنائية الاتصال والهيمنة، المجلة التونسية للاتصال، معهد الصحافة وعلوم الأخبار، عدد 48/47 جويلية 2006م، جوان 2007م.
[36] صلاح محمد عبد الحميد: **الإعلام الجديد**، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2012م، ص: 16.
[37] بشير العلاق: **نظريات الاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2010م.
[38] إبراهيم أبو عرقوب: **الاتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي للنشر، ط4، الأردن، د.س، ص: 165.
[39] محمد عبد الحميد: **الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت**، عالم الكتب، ط1، القاهرة، مصر، 2007م، ص: 74.
[40]خالد غسان يوسف المقدادي: **مرجع سابق**، ص: 95.
[41] شيماء مصطفى: **سيكولوجية التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي**، مترجم عن: **the psychology behind social media interactions** متوفر على الشبكة بالرابط :/ http://www.sasapost.com/translation psychology-behind–social-media **2016/02/06** .
[42] علي شويل القرني: **الإعلام الجديد من الصحافة التقليدية إلى الإعلام الاجتماعي وصحافة المواطن**، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، 2011م، ص: 209.
[43] محمود خالد وليد: **شبكات التواصل الاجتماعي وديناميكية التغير في العالم العربي**، مدارك للنشر، بيروت، لبنان، 2011م، ص:102.
[44] عبد الرحمان محمد العيساوي: **تفاعل الجماعات البشرية**، الدار الحديث، الإسكندرية، مصر، 2006م، ص: 98.
[45] سلمان بكر بن كران: **الاتصال الجماهيري والخدمة الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي**، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015م، ص: 155.
[46] Boyd, D, and Nicole B. Ellison: **Social Network Site**: Definition, History And Scholarship. Journal OF Computer Mediated Communication, Vol (1)Issue 13 2007 Ttp://icmc.indiana.edu/vol13issue1/boyd Ellison.html.
[47] حلمي خضر ساري: **التواصل الاجتماعي**، دار كنوز المعرفة العلمية ط1، عمان، الأردن، 2016م، ص: 94.
[48] عبد الرحمان بن ابراهيم الشاعر: **مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني**، دار صفاء للنشر والتوزيع،ط1، عمان، الأردن، 2015م، ص: 28.
[49] أحمد محمد صالح: **الانترنت والمعلومات بين الأغنياء والفقراء**، كراسات 11، مركز البحوث العربية للدراسات العربية والإفريقية والتوثيق، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة، ص: 60.
[50] هالة بن سعد الجزار: **أنماط الحوار على شبكات التواصل الاجتماعي**، بوابة تكنولوجيا التعليم، متوفر على الرابط: drgawdat.etutech-portal.net. 2016/02/12.