الدكتورة دانية يوسف الزين

فــن التواصل الاجتماعي وتطوره

تختلف الطبيعة البشرية، بإختلاف المجتمعات، من مكان إلى آخر، ومن زمان إلى آخر؟ لأن الإنسان هو الإنسان، في كل زمان ومكان، إنه مرآة نفسه، والناس متساوون، وقد "وُلدوا أحرارًا"... لكن واقع الحال يقول إن للطبيعة البشرية الواحدة، بخصائصها وملكاتها واستعداداتها، أحوالاً مختلفة ومتباينة ومتفاوتة، إلا في الإنسانية، بمعنى الإشتراك في النوع أو الجنس على قدم المساواة، قبل الإشتراك في الأفكار والتصورات والمبادئ والقيم الإنسانية العامة.

وقد يعتبر البعض أننا نعرف الإنسان، الفرد الإنساني، (الأنثى والذكر)، من خلال ما يقوله، وما يفعله، بصفته فرداً مستقلًا، وكائناً فريداً، ولكن ما نعرفه من خلال الأقوال والأفعال يتعلق بالمجتمع الصغير والمجتمع الكبير، الذي ينتمي إليه هذا الفرد، أكثر مما يتعلق بالفرد نفسه. وذلك بحكم الطابع الجمعي والاجتماعي للغة، والمعرفة والثقافة، والطابع الجمعي والاجتماعي للعمل وإنتاج الخيرات المادية والمعنوية. ومن ثم، تكون معرفة المجتمع هي أحد السبل الممكنة لمعرفة الإنسان بصورة موضوعية.

أولاً: حاجة الإنسان إلى المجتمع

ينفرد الانسان بكونه قادراً (أو مرغماً في بعض الأحيان) على ضبط غرائزه وتوجيهها، بما يتوافق مع أعراف وتقاليد المجتمع الذي يعيش فيه، فهو يولد وينمو ويتفاعل وينضبط داخل نسق مجتمعي ذي قيم وقوانين ينبغي احترامها والتقيّد بها.

يقول "هوبز" في كتابه الشهير: "le leviathan" أن المجتمع الطبيعي هو مجتمع تسوده الفوضى والصراعات، بالتالي فالإنسان كان ذئباً لأخيه الإنسان، ورغبة من الأفراد للخروج من هذه الحالة، إبقاءً على أنفسهم، وحفاظاً على مصالحهم، وجدوا أن السبيل إلى ذلك هو الإتفاق فيما بينهم. "

بغض النظر عن نظرة "هوبز" السلبية لعلاقة الإنسان بأخيه الإنسان، فإنه يشير إلى أن استمرار الوجود الإنساني رهين بالإتفاق والتعاون بين بني البشر، فانتقال الإنسان من حالة الطبيعة إلى حالة الاجتماع ضرورة حتمية لضمان استمرار وجوده، ولذلك يرى "توربت إلياس" أنه لا يمكن الفصل بين الفرد والمجتمع، فلا يوجد مجتمع بدون أفراد، والفرد لا يساوي شيئاً بدون المجتمع، فهما وجهان لعملة واحدة، وقد نقد في ذلك الموقف الذي يحاول خلق تمايز بينهما، واستبدله بأطروحة تدافع عن فكرة مضمونها أن العلاقة القائمة بين الفرد والمجتمع هي علاقة تفاعل وتأثير متبادل، فالمجتمع يمارس مفعوله في تكوين شخصية الفرد الذي من شأنه أن يكون فاعلاً اجتماعياً وليس مجرد مفعولاً به في المجتمع.

وقد انتبه ابن خلدون إلى هذه القضية، حيث يقول في مقدمته : "إنّك تسمع في كتب الحكماء قولهم: "إنّ الإنسان مدنيّ الطبع"، يذكرونه في إثبات النّبوّات وغيرها، والنسبة فيه إلى المَدِينة، وهي عندهم كناية عن الاجتماع البشريّ، ومعنى هذا القول: أنّه لا تمكّن حياةَ المنفرد من البشر، ولا يتمّ وجودُه إلّا مع أبناء جنسه، وذلك لما هو عليه من العجز عن استكمال وجوده وحياته، فهو محْتاج بطبعه إلى المعاونة في جميع حاجاته ، وتلك المعاونةُ لا بدّ فيها من المفاوضة أوّلا، ثمّ المشاركة وما بعدها، وربّما تفضي المعاملةُ عند اتّحاد الأغْراض إلى المنازعةِ والمشاجرةِ، فتنشأ المُنافَرة والمُؤَالَفة، والصَّداقة والعداوة، وتؤول إلى الحرب والسِّلم بين الأمم والقبائل، وليس ذلك على أيّ وجه اتّفق، كما بين الهَمَل من الحيوانات، بل البشر بما جعل الله فيهم من انتظام الأفعال وترتيبها بالفكر كما تقدّم، جعل ذلك منتظما فيهم، ويسَّرهم لإيقاعه على وجوه سياسيّة وقوانينَ حكميّة، ينكِّبُون فيها عن المفاسد إلى المصالح، وعن القبيح إلى الحسن بعد أن يميّزوا القبائحَ والمفسدةَ بما ينشأ عن فعل ذلك عن تجربة صحيحة، وعوائد

معروفة بينهم، فيفارقون الهمَل من الحيوان، وتظهر عليهم نتيجة الفكر في انتظام الأفعال وبعدها عن المفاسد.

هذِه المعَاني التي يحصل بها ذلك لا تبعُد عن الحسّ كلَّ البعد، ولا يتعمّق فيها الناظر، بل كلّها تُدرَك بالتجربة وبها يستفاد؛ لأنّها معان جزئيّة تتعلّق بالمحْسُوسات، وصدقُها وكذبُها يظهر قريباً في الواقع، فيستفيد طالبها حصول العلم بها من ذلك، ويستفيد كلّ واحد من البشر القَدْرَ الّذي يُسِّرَ له منها، مقْتنصاً له بالتّجربة بين الواقع في معاملة أبناء جنسه، حتّى يتعيّن له ما يجب، وينبغي فعْلاً وترْكاً، وتحصل بملابسته الملَكة في معاملة أبناء جنسه". (مقدمة ابن خلدون، تحقيق: عبد السلام الشدادي، بيت الفنون والعلوم والآداب، الطبعة: الأولى، سنة:2005م، ص 241).

أما مقولة أرسطو "إنّ الإنسان مدنيّ الطبع" أي أن طبيعته لا يمكن ان تكتمل الا من خلال انتمائه للمجتمع". لقد عمل ارسطو على وضع مقارنة بين التجمعات الانسانية والتجمعات الحيوانية من جهة اخرى، وقال على ان التجمعات الانسانية أرقى وأسمى من التجمعات الحيوانية وما يجعلها كذلك هو تميز الانسان باللغة، إذ من خلالها يعمل على تشريع القوانين التي تؤسس الدولة والمجتمع.

وهنا تتبدى أهمية الإحترام كقيمة مجتمعية ترقى بالإنسان عن مرتبة الحيوان، لأن الإنسان الذي يستمد بقاءه ووجوده من المجتمع الذي يعيش فيه مطالب بإحترام غيره ممن يشاركونه هذا المجتمع.

ثانياً: المجتمعات البشرية: هي كل مجموعة من أفراد البشر ذات ثقافة عامة جامعة، ونظام اقتصادي واحد، ويقيمون في حيّز مكاني خاص بهم، وتربط بينهم مصالح مشتركة، وخاصية التعددية والإختلاف ضرورية لإستمرار وجوده.

ويستمر المجتمع في الوجود ما دام فيه قوى ناشطة تحقق حالة من الإتفاق الأخلاقي بين أفراده. ويحصل بينهم الترابط من حيث الأنظمة والتقاليد والعادات والآداب والقوانين الخاصة، ويعيشون حياة اجتماعية، تشكل مجتمعاً بشرياً.

إهتم علم الاجتماع بدراسة ومعرفة طبيعة العلاقات الاجتماعية ، واستخدم الموضوعية ، من خلال إستخدام منهج المقارنة والتاريخية والتجريبية في دراسته للظواهر الاجتماعية، والطبيعة البشرية، والسلوك والعلاقات، والجماعات والمشكلات الاجتماعية ، من أجل معرفة مدى عموميتها وانتظام حدوثها داخل المجتمع ، وكذلك لمعرفة درجة علاقاتها بالمحيط الخارجي ، مع مراعاة إبعاد جميع مؤثرات الباحث الذاتية والشخصية والعنصرية والقومية والدينية ، من أجل المحافظة على الحياد الأخلاقي والنزاهة العلمية في دراسته للواقع الاجتماعي، كما هو لا كما يجب أن يكون.

ثالثاً: تأثير المجتمع على الفرد: تعتبر الأسرة أساساً لكل مجتمع، وهي أولى خطوات انتقاله من ذاتيته المفردة إلى أن يكون جزءاً من الكل بكونه عنصراً مؤثراً في الأسرة، وهي أيضاً تؤثر فيه، كنموذج مصغر للمجتمع ولطبيعة العلاقة والتأثير الذي يمارسه المجتمع تجاه أفراده.

لذلك يوصف الإنسان بأنه كائن اجتماعي أي أنه مهيّأ لأن يتفاعل مع المجتمع، فهو ينشأ ضمن مجتمعه، وينمو إدراكه بذاته وبمجتمعه معاً، في حين أنّ المجتمع يؤثر في حياة الفرد، حيث لا يمثّل أي سلطةٍ ضاغطةٍ على سلوكياته ، أو قناعاته، إنّما هي علاقة تكاملية مرنة قابلة للتصحيح والتقدّم.

رابعاً: أدوات التأثير على المجتمعات والأفراد: تُعد وسائل الإعلام من أهم أدوات التأثير على فكر المجتمعات وقناعاتهم، لا سيما وسائل الإعلام الجديدة بما فيها شبكات التواصل الاجتماعي، وتزايد استخدام تلك الوسائل والتعرّض لمحتواها، يزيد من إمكانية تأثيرها، الذي لا يقتصر على بعض الآراء ووجهات النظر، بل إنّه يغيّر القناعات والسلوكيات والأفكار بالتدريج والتكرار، وعلى كل شرائح المجتمع. وأدوات التأثير هذه لا تنحصر قابليتها بالتأثير في وسائل الإعلام، فهناك وعي الإنسان وإدراكه، إضافة الى ختياراته فيما يشاهده ويتابعه في وسائل الإعلام، وكل تلك العوامل تتشارك لتحقيق التأثير بمستويات مختلفة، والتي من شأنها تغيير الأنماط الحياتية. ونظرتنا لتعريف دور المجتمع ووسائل الإعلام فيه.

خامساً: تعريف وسائل التواصل الاجتماعي: تُعرّف وسائل التواصل الاجتماعي Social Media" بأنّها التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي تُستخدم للتواصل مع الآخرين، ونشر المعلومات عبر شبكة الإنترنت العالمية، من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف المحمولة، كما تُشير هذه الوسائل أيضاً إلى أيّة أداة اتصال عبر الإنترنت تسمح للمُستخدِمين بمُشاركة المُحتوى ونشره عبر نطاق واسع. ومن الجدير ذكره أنّ محتوى وسائل التواصل الاجتماعي يتمّ إنشاؤه من قِبل عددٍ كبير من المُستخدِمين يصل إلى بضعة ملايين، وذلك على عكس المُحتوى الذي يتوافر عبر وسائل التواصل التقليدية والذي يتمّ إنشاؤه من قِبل بضعة أشخاص فقط.

سادساً:أنواع وسائل التواصل الاجتماعي: تُصنّف وسائل التواصل الاجتماعي إلى عدّة أنواع، وهي كالآتي:

- شبكات الوسائل الاجتماعية:(Social Networks): وهي النوع الأشهر من وسائل التواصل الاجتماعي المُختلفة، إنها المواقع التي يتمّ استخدامها للتواصل مع الآخرين وتكوين علاقات معهم، كما تُتيح نشر المعلومات، والصور، ومقاطع الفيديو خلالها بين المستخدمين، ومن الأمثلة على هذا النوع من وسائل التواصل؛ موقع الفيسبوك، وتويتر...
- شبكات مشاركة الوسائط (Media Sharing Networks): وهي المنصات الاجتماعية الافتراضية التي تُعنى بشكل كبير بإنشاء الصور ومقاطع الفيديو، ثمّ مُشاركتها مع المستخدمين الآخرين، ومن أشهر الأمثلة على هذا النوع موقع الإنستغرام وموقع اليوتيوب.

- شبكات التدوين الاجتماعي:(Social Blogging Networks) : أو ما يُعرف بالمُدوّنات، وهي الشبكات التي تسمح للمُستخدِم بنشر محتوى معين خاص به عبرها، بحيث يلقى ذلك المُحتوى تفاعلاً من قِبل المُستخدِمين الآخرين الذين يُشاهدونه.
- شبكات المُناقشة(Discussion Networks) : وهي وسائل التواصل الاجتماعي التي تُعنى بمناقشة الأخبار، والمعلومات، والآراء، والتعليق عليها، ويُعتبر هذا النوع مُناسباً لإعداد أبحاث تسويقية ؛ حيث يُمكن طرح الأسئلة ليتمّ الإجابة عنها من خلال تعليقات يضعها المُستخدمون الآخرون، ومن أشهر الأمثلة على هذا النوع من الوسائل؛ موقع (Reddit)، وموقع .(Quora)
- شبكات المُراجعة (Review Networks): وهي المواقع التي تعرض معلومات مُتعلقة بخدمة أو منتج مُعين لمعرفة آراء المُستخدِمين الآخرين بذلك المُنتج أو تلك الخدمة، وتُعتبر هذه المنصات ذات فائدة كبيرة لكلٍّ من المُستهلك والبائع؛ ولا تُتيح تلك المواقع إمكانية حذف أيّ تعليق سلبي يوضع من قِبل أيّ مُستخدِم، كما أنّها ذات فائدة بالنسبة للشركات حيث إنّها تُؤمّن لهم تغذيةً متأتية عن رأي الجمهور في النشاط التجاري الخاص بتلك الشركة، الأمر الذي يُمكن استغلاله لتحسين المنتج وتقديم خدمة أفضل.

هذا على صعيد الاعلام ، أما على صعيد التواصل المباشر في المناسبات واللقاءات فلا بد من إلقاء الضوء على فن الكلام و البروتوكولات المتعلقة به.

أولاً: فن الكلام : الكلام هو الحديث أو الحوار مع الآخرين، وهويتطلب أن يتحلى الإنسان بالقدر الذي يتيح له أن يتحدث مع الآخرين، ويستمع إليهم، ويهتم بحديثهم، والهدف منه الوصول إلى الرقيّ في الحديث. ولابدّ أن يحرص الإنسان على معاملة الناس كما يحب أن يعاملوه.

ثانياً: اتيكيت الكلام : هو فن استخدام الحوار في التواصل مع الآخرين، مع مراعاة لبعض الأمور التي منها : تقبّل القيام بالحديث مع الآخرين، وهنا لابدّ أن نتذكر أن خير الكلام ما قلّ ودلّ، بحيث يمكن أن يكون الكلام تعبيراً عن مدى ثقة الإنسان بنفسه لذلك لا بد من مراعاة بعض الأمور ومنها:

- أن يكون الحديث بصوت غير مرتفع، وأن يكون معتدلاً ومفهوماً.
- إختيار موضوع يتناسب مع الشخص المتلقي الحديث.
- عدم قيام الشخص بتكذيب من يتحدث معه حتى إذا كان كاذبا فعلاً.
- السيطرة على ما يقوم به من أفعال حتى الحركات.
- احترام الآخرين أثناء الحديث، وعدم رفع الكلفة مع الشخص الذي نقوم بالتحدث معه.
- إستماع الشخص أكثر مما يتكلم.
- النظر إلى الشخص الذي نتكلم معه، وإذا كان أكثر من شخص فلا بد من توزيع النظر على الجالسين.
- إحترام الرأي الآخر لأن أراء الناس تختلف من شخص إلى أخر، حسب اختلاف شخصياتهم، وعاداتهم وتقاليدهم.
- سيطرة المتكلم على نفسه عند الغضب

أما في مجال فن الإستماع أو الصمت: إن أول فن في فنون الحديث مع الآخرين هو فن الإستماع والصمت، كي نتيح للشخص الذي يتكلم فرصة الحديث دون المقاطعة. وهذا يعطي الفرصة للمتكلم بالتفكير بشكل سليم و يساعد المستمع بالحصول على خبرات مفيدة، وهذا ما ندعوه بالإستماع الإيجابي. وهو يتطلب :

- عدم مقاطعة المتكلم، لأن المقاطعة من العادات غير المقبولة، والتي يجب أن نبتعد عنها لأنها من قواعد الكلام غير السليمة، وهي تعتبر في فن الكلام مخالفة للأدب والأخلاق.
- التفريق بين الجدال والنقاش: فالنقاش هو حوار بين شخصين أو أكثر في موضوع معين، ويمكن أن يكون فيه اختلاف وجهات النظر، والهدف منه أن يصل كل الأطراف إلى الحقيقة. أما الجدال فهو من الأمور التي يكثر بها الهجوم من طرف على طرف آخر يتحدث معه .

المراجع

1-إيهاب فكري، فن الكلام وأصول الحوار الناجح، دار دون للنشر والتوزيع ، مصر 2012

2-محمد بن فنجور العبدلي، نمط المتابعة لمواقع التواصل الاجتماعي، المكتبة العربية

3- عبد الغني مغربي، الفكر الاجتماعي عند ابن خلدون، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية

4-نيدوكين، كيف تصبح متواصلاً جيداً

5- عبد السلام الشدادي، مقدمة ابن خلدون، بيت الفنون والعلوم والآداب، الطبعة: الأولى، سنة:2005م).