

التواصل وجها لوجه لم يعد القاعدة

تواصل زووم نموذج اجتماعي وجد ليبقى

اتصالات الفيديو ستكون مكونا دائما في التواصل الاجتماعي بين البشر

عادة ما تُتهم التكنولوجيا بالإساءة إلى التواصل المباشر بين الناس، إلا أنها تمكنت من تلميع صورتها بفضل الحجر الصحى، لما توفره من نشاطات واجتماعات عن بعد للبشر الذين تعودوا على تكوين علاقات اجتماعية وإهمالها أثناء تقدمهم في الزمن.

> 💆 للدن - افترض روبن دنبار عالم النفسس التطوري وعالــم الأنثروبولوجيا في جامعة أكسفورد، في كتابه "كم عدد الأصدقاء الذبن يحتاجهم شخص واحد؟"، أنه من الناحية المعرفية لا يستطيع البشر سوى الحفاظ على 150 علاقة اجتماعية مستقرة، وهو ما يعرف الآن بـ "رقم دنبار". ويقول إنه في المتوسط لدينا جميعا خمس علاقات حميمة (هؤلاء الأشـخاص الذين يمكن أن نبكى على أكتافهم) و15 صديقا مقربا وأفراد عائلة، و50 صديقا جيدا (الأشــخاص الذين يمكن أن تدعوهم إلى حفلة زواجك مثلا) و150 صديقا عاما (أشـخاص قد يحضرون إلى جنازة الشخص بعد وفاته).

وجاءت هذه الأرقام من خلال دراسـة تتعلق بحجم أدمغة الرئيسيات المختلفة، بحجم المجموعة الاجتماعية المرتبطة بها. الخلاصة كانت أن أدمغتنا ليست كبيرة بما يكفى للحفاظ على المزيد من العلاقات الاجتماعية. وإذا كان هذا صحيحا، فريما يأتى هنا دور هذه التطبيقات الجديدة..

مسرح مغامر

جلست هناء (60 عاما) التي تعيش في لندن منذ 35 عاما قبل الساعة السابعة والنصف مساء ببضع دقائق هي وزوجها أمام جهاز الكمبيوتر الخاص به مع العشاء

وقاما بالضغط على رابط زووم الذي تم إرساله إليهما في وقت مبكر. ثم سرعان ما ظهر أصدقاؤهما الذين دعوهم للانضمام إلينا. تقول هناء "نعيش جميعا على بعد أميال من بعضنا البعض، لكننا لم نر بعضنا البعض لمدة عام إلا على الشاشــة.

> من المرجح أن يصبح الفيديو مكونا دائما في التواصل الاجتماعي بين البشر، إن لم يصبح ضرورة

ونحن على وشك الذهاب في معامرة".

خدم الزوجان اتصالات الفيد عادة للحديث مع ابنتهما التي تعيش في الولايات المتحدة لكن اليوم باتا يتواصلان مع جيرانهما بزووم.

تضيف هناء أنه "سرعان ما ظهرت شخصية غامضة في نافذة على تطبيق زووم، امرأة بلكنة بريطانية أخبرتنا قصة غريبة عن امرأة شابة اختفت فجأة. ظهرت التعليمات في مربع الدردشــة. كان علينا اتباع بعض القرائن. كانت مهمتنا هي العثور على الشبابة المفقودة. من هناك غادرنا. كنا مسلحين ومجهزين. كانت لدبنا متصفحاتنا مفتوحة، ودفاترنا جاهزة لإجراء أبحاثنا الخاصة".

مبدعان. وقد تم تصميــم "نقطة بليموث" لتتم تحريتها بالكامل على زووم، ولهذا السبب يمكن لمجموعة من سكان نيويورك في "عرض" في المملكة ا باستخدام مواد مسجلة مسبقا ومجموعة من القرائن المصممة بمهارة منتشرة عبر الإنترنت عبر مجموعة من المواقع العامة

شخصيا بدلا من أن أراهم في صندوق على شاشة الكمبيوتر، خاصة وأنني تعبت من التحديق في تلك الشاشة وسئمت من كلمة معينة، فكرت في بعض الأشسياء التي قد يكون من الممتع الاستمرار فيها حتى

وتؤكد هناء "غطسينا بشكل دوار في حفرة الأرانب. بحثنا في صفحات فيسبوك العامـة بحثـا عـن أدلّـة. اسـتمعنا إلى تسجيلات سربها مصدر غامض. اخترقنا مواقع الإنترنت الخاصة بالشركات وشاهدنا مقاطع فيديو لممارسات بدت غريبة. وانتهى الأمر في أقل من ساعة. ضحكنا على بعض طرقنا المسدودة. لكن لفتـرة وجيزة، شـعرنا وكأننا نسـير في

جميع أنحاء لندن لحل لغز". وتشسرح هناء أن ما كانوا يفعلونه في الواقع هو تجربة تسمئ "نقطة بليموث" (Plymouth Point)، قائلة "مازلت لا أعرف تماما ماذا أسميها. مسرح مغامر؟ غرفة اروب الافتراضية؟ مربع لغنز؟ مزيج من

و"نقطة بليموث" هـي من بنات أفكار "ســوامب موتــال" Swamp Motel، وهــي شبركة مسترحية مغمورة يديرهنا أولى جونــز وكليــم غاريتــى، وهما شــريكان

وتؤكد هناء "أفضل أن أرى أصدقائي تكبير لكن مع اقترابنا من نقطة عودة بعد أن يكون لدينا خيار الخروج وإحدى . الإحابات المحتملة، بالنسبة إلى، هي

المسرح القائم على زووم". ويقول باتريك مورهيد المحلل لدى مور إنسايتس أند استراتيجي "للمفارقة أصبحت الكثير من التكنولوجيات التى تتعرض عادة للانتقاد الشديد، ملجأ نشعر فيه بالأمان في زمن

> فايروس كورونا" ويرى أن التكنولوجيات التي تسمح بمواصلة الروابط الاجتماعية ستخرج معززة من هذه الأزمة "لأن الإنسان يبقى كائنا اجتماعيا بامتياز وغبر مستعد للعيش منقطعا عن الآخرين".

> > حماية من الخرف

أكدت دراسة بريطانية أن التحدث على زووم يمكن أن يساعد كبار السن على تجنب الخرف. ووجد الباحثون أن التواصل المنتظم يساعد في الحفاظ على الذاكرة طويلة المدي، وأن كبار السن الذين يستخدمون أدوات الإنترنت غالبا أظهروا انخفاضا أقل في الذاكرة من أولئك الذبن لا يفعلون ذلك.

وأفادت الدراسية التي أجراها معهد لندن، بين 11418 رجلا وامرأة فوق سن الخمسين أن المشاركين الذين استخدموا التواصل "التقليدي" وجها لوجه أظهروا علامات تدهور معرفي أكثر من أولئك الذين استخدموا التكنولوجيا للبقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة.

ومع تزايد عدد كبار السن الذين يستخدمون الآن الاتصال عبر الإنترنت بشكل متكرر، لاسيما خلال العام الماضى من عمليات الإغلاق العالمية، فإنه يطرح ســؤال حول إلىٰ أي مدى يمكن أن تساعد التكنولوجيا في الحفاظ على العلاقات والتغلب على العزلة الاجتماعية؟

واستفادت شركة "زوم" خلال عام 2020 من جائحة فايروس كورونا؛ لتحقيق نحاح باهر علي الصعيد العالمي ليتحول التطبيق من برنامج شائع بين شركات التكنولوجيا إلئ تطبيق يعتمد عليه الناس في جميع اتصالاتهم.

وبالنسبة إلى الكثيرين، أصبح تطبيـق "زوم" بمثابـة شـريان حيـاة أساسيا للتواصل مع العالم الخارجي، مع توفيره خيار المكالمات المجانية، التي تصل مدتها إلىٰ 40 دقيقة، وخيار المكالمات غسر المحدودة باشتراك مدفوع، يتيح للأشهاص القيام بالعديد من المهام التي اعتادوا القيام بها وجها لوجه. ورغم أن تطبيــق "زوم" كان أحد خيارات مؤتمرات الفيديو العديدة المتاحة بالفعل، إلا أنه استحوذ على أكبر حصة في السوق مقارنة بباقي التطبيقات، لكن مع مع بدء توزيع لقاحات فايروس كورونا في العالم، قد لا يحتاج البشس إلى إجراء الكثير من محادثات الفيديو في الفترة القادمة. وصرحت المديرة التنفيذية في الشركة

أبارنا باوا لموقع "ريكود" "أمل أن نقدم خدمة جيدة بما يكفى، حتى يرغب الناس في استخدامها، سواء بوجود أزمة أو



تطبيق زووم قادر على أن يكون مركزا لنظام اتصالات أكثر إنسانية، إذ يريد تمكين الأشخاص من مصافحة ومعانقة بعضهم

إن نهاية الوباء لا تعنى نهاية مكالمات الفيديـو، وإنما استخداما أقل للفيديو، لكن مـن المرجح أن يصبح الفيديو مكونا دائما في التواصل الاجتماعي بين البشر، إن لم يصبح ضرورة ماسة.

مكون دائم

يرى مؤسس "زوم" إريك يوان أن التطبيق قادر على أن يكون مركزا لنظام اتصالات أكثر إنسانية، وهو يرغب في أن يجعل التطبيق قادرا على تمكين الأشــخاص من مصافحة ومعانقة بعضهم. وأضاف "نحن نرى أنفسنا وسيلة تواصل بين البشر في أي سياق بطريقة شخصية وحميمة للغاية".

وفي وقت يفترض فيه أن التكنولوحيا جعلت من العالم قرية صغيرة، وتطورت تكنولوجيا الاتصالات بشكل غير مسبوق لجعل عملية التواصل بين البشسر أكثر سهولة وبلا أي جهد تقريبا، حدث تراجع كبيــر وواضح في العلاقــات الاجتماعية بين الناس، بل ربما بين العائلة الواحدة. فرضت علينا طبيعة الحياة والعمل وكشرة المسؤوليات والانشسغالات في

العصر الحديث، الذي طغلى عليه الأسلوب الفرداني في الحياة، نمطا



التكنولوجيا لمعت صورتها

ننسى أعياد ميلاد أصدقائنا، وإذا تذكرناها من خلال فيسبوك فربما تكون التهنئة التي نرسلها لهم تمثل عملية التواصل الوحيدة التي لا تتكرر، إلا من العام للعام. ريمًا يتهمك البعض بأنك لست صديقا جيدا، لكن يمكن للتكنولوجيا الحديثة أن تساعدك لتغير من هذه النظرة علىٰ الأقل بدرجة ما، وتحولك إلىٰ صديق أفضل يتواصل مع الآخرين

اجتماعيا جعل علاقاتنا الاجتماعية

تتراجع بشكل واضح. الآن أصبحنا

... بانتظام واهتمام واضح. وأظهرت الأبحاث أنه يتعين علينا عادة رؤية شـخص ما مـرة واحدة على الأقل في الأسبوع لإبقائه في قائمة أفضل خمسة أصدقاء لدينا، بينما يكفى رؤيته مرة واحدة في الشهر لينضم إلى طبقة الأصدقاء الخمسة عشير المقريس.

بكلمات أخرى عليك أن ترى أعين

إدارة العلاقات

طوال التاريخ كانت الاجتماعات وجها لوجه، ومشاركة الطعام والشراب، كلها تفاعلات شخصية ضرورية للحفاظ علىٰ الصداقات. ومع ذلك في سياق أزمة وباء كورونا، يمكن اختبار مدى نجاحنا في إعادة إنشاء هذه الأمور باستخدام التَّكنولوجيا، وتحديدًا تطبيقات الدردشية المرئية مثل زووم، وهانج أوت، وماسنجر فيديو، وسكايب.

وعلى الرغم من الصعوبات التي ذكرناها سابقا، هناك من وجد فوائد جمة في مثل هذه التطبيقات. البعض بستخدمه لمتابعة البعض من الناس المهمين في محيطه الاجتماعي أو الحي الـذي يسكن بـه. وتظهر أهميـة هذه البرامج في كونها تناسب الاحتياجات المتخصصة. من السهل أيضا رؤية كيف يمكن أن تكون برامج إدارة علاقات الأشخاص الشخصية «PRMs» مفيدة للأشـخاص الذين يعانون من النسـيان المستمر أو الذين قد يعانون من التواصل الاجتماعي. يبدو أن التطبيقات في الوقت الحالَّى مفضلة من قبل الأشخاصّ الذين تعتمد حياتهم المهنية على تشابك الحياة الشخصية والمهنية.

نظريا، لا يمكن لتطبيقات وبرامج إدارة علاقات المستخدمين الشخصية (PRMs) مساعدتنا في الحصول على أصدقاء أكثر، لكنها قادرة على مساعدتنا في الحفاظ على العلاقات التي لدينا ىشىكل أفضل.

ويمكن للتنبيهات التي تصل على هواتفنا الذكية أن تجعلنا أصدقاء أفضل بالفعل وتقوي العلاقات الاجتماعية