

تمظهر الأبعاد غير اللفظية للاتصال في التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني

The manifestations of communication's non-verbal dimensions in the electronic written mediated interaction

وهيبة إحدان*

جامعة الجزائر 3 ابراهيم سلطان شيبوط - الجزائر

ihdene.wahiba@univ-alger3.dz

تاريخ القبول: 2021/03/13

تاريخ الاستلام: 2019/10/09

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحليل خصوصيات الظاهرة الاتصالية في ظل الفضاء الرقمي، لاسيما الاتصال الخطي** الوسيط عبر الانترنت، الذي يعتبر من الخدمات التي تلقى رواجاً كبيراً بين مستخدمي الانترنت وغداً مظهراً من مظاهر التفاعل بين بني البشر في الحياة اليومية مما ألحق تغييرات واضحة المعالم على أنماط التفاعل، وخلق العديد من الأنساق الرمزية الكونية التي يتبادلها ويفهمها المتصلون مهما اختلفت انتماءاتهم الجغرافية، والمجتمعية، والثقافية. من هنا أصبحت التبادلات الخطية بواسطة الكمبيوتر أو الهاتف أو اللوحات الرقمية نسقاً اتصالياً مشحوناً بالعلامات والرموز التي خلقها الفضاء السيبري والتي من شأنها تعويض الغياب الفيزيائي للمتصلين خطياً ومد الجسور بين الاتصال الخطي والاتصال الشفوي المباشر. وهذا ما جعل من هذه المحادثات الرقمية الخطية مجالاً زاخراً بالدلالات والمعاني التي يمكن قراءتها واستنتاجها سيميائياً.

الكلمات المفتاحية: الاتصال غير اللفظي؛ التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني؛ الاتصال المواجهي؛ الرموز؛ الخطاب الرقمي.

Abstract

This paper aims to analyse the specificities of the communicative phenomenon in the cyberspace (digital space), especially the written mediated communication on the internet which is one of the services that is very popular by Internet users and which became one of the main aspects of the human interaction in the daily life, it has also brought about changes clearly defined on the patterns of interaction by creating many universal (cosmopolitan) codes system

* المؤلف المرسل: وهيبة إحدان، الإيميل: ihdene.wahiba@univ-alger3.dz

** المقصود بالاتصال الخطي، نقل اللفظ إلى حروف كتابية.

which the connected share and understand whatever their geographical ,societal or cultural origins.

From this point, the written exchanges - by computer or phone or tablette -have become a communicative pattern loaded by signs and codes created by the syberspace that would make up the physical absence of the connected in writing and establish bridges between written communication and face to face communication,that's what made these digital written conversations a rich sphere by its significations and meanings which can be studied and interpreted semiotically.

Keywords: Non-verbal communication ; electronic written mediated interaction ; face to face communication ; codes ; digital speech .

مقدمة:

أدى التطور المتسارع في تكنولوجيات الاتصال ، إلى خلق أساليب اتصالية متعددة ، ومن الأدوات الاتصالية *dispositifs communicationnels* ، التي تلقى رواجاً كبيراً بين مستخدمي الانترنت ، نجد التفاعل الخطي بواسطة الوسائل الإلكترونية المختلفة ، و يطلق على الرسائل الناتجة عن هذا النوع من التفاعل ، تسمية الخطاب الرقمي ، الذي يتحقق تقنياً من خلال الكتابة ، و الذي يتضمن في أغلب الأحيان فكرة غير مكتملة الجوانب ، بسبب غياب الأبعاد غير اللفظية للاتصال ، التي تشكل وفقاً لألبيرت مهربان *Mehrabian 55 %* مما نتصل به (Devirieux , 2008 , p21) ، و هو ما يبين أهمية غير اللفظي و دوره الحاسم في مساعدة الرسائل اللفظية أو تأكيدها أو الإنابة عنها أو معارضتها ؛ حيث يسهل الاتصال غير اللفظي عملية فك ترميز الرسائل الاتصالية و فهم مقاصد المتصل .

و لتجاوز مسألة غياب الأبعاد غير اللفظية للاتصال أثناء التفاعل الخطي عبر الانترنت ، لجأ مستخدمو غرف الدردشة و برامج التراسل الفوري ، إلى استحداث العديد من الممارسات الاتصالية ، التي خلقت أنساقاً علامائية و شفرات ، من شأنها إعادة إنتاج بعض سمات الاتصال المواجهي و ذلك من خلال الاستعانة بعلامات غير لفظية و شبه لفظية التي تتفاعل مع العلامات اللغوية الخطية في سبيل أداء دلالة محددة .

فكيف تتمظهر الأبعاد غير اللفظية للاتصال أثناء التفاعل خطياً بواسطة الأجهزة الإلكترونية ؟

1. مفهوم الاتصال المواجهي*:

يعتبر الاتصال المواجهي (وجها لوجه) ، من أقدم الأساليب الاتصالية التي استعملها الإنسان للتبادل مع الفرد أو الجماعة ، حيث استعملته الجماعات البدائية بأساليبه البسيطة الأولى ، فكان الاتصال مقتصرا على مجموعة محدودة من الأصوات ؛ كالزمجرة ، والصراخ ، والهمهمة ، والهددة (أي ما يعرف بالاتصال شبه اللفظي) ، وكذلك من خلال الإشارات بالأيدي و الأرجل و إيماءات الوجه (أي ما يعرف بالاتصال غير اللفظي) ؛ لينتقل الإنسان بعدها إلى مرحلة التخاطب والاتصال اللفظي نظرا لحاجته إلى التواصل مع الغير و ذلك بالاستناد على علامات لسانية تعاقدية أو اعتباطية**، حيث تحيل كل علامة أو دال لساني على موجودة أو مرجع خارجي (ظاهرة ، شيء ، إنسان...) ، ليكتمل بهذا النظام العلاماتي للاتصال المواجهي و المكون من علامات لفظية ، و شبه لفظية ، و غير لفظية .

من جهته يعرف جيرالد ميلر MILLER الاتصال المواجهي بأنه "جلسة تعقد بين عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال ، ويتوافر فيه اتصال الوجه للوجه و الحد الأقصى من قنوات الإحساس مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجع الصدى السريع" (البكري ، 2005، ص 32).

كما يقترح ميلر MILLER بالتعاون مع ستينبرغ STEINBERG تعريفا آخر للاتصال المواجهي باعتباره "علاقة تطورية relation évolutive ، مضبوطة guidée بقواعد داخلية règles internes ، بدلا من أدوار محددة مسبقا". (Lazar , 1999 , p 12)

*مصطلح الاتصال المواجهي هو ترجمة للعبارة الانجليزية face to face communication ، و قد استعملت هذه الترجمة من طرف العديد من الباحثين نذكر منهم : الباحثين محمد حسن العامري و عبد السلام محمد السعدي في مؤلفهما الإعلام و الديمقراطية في الوطن العربي ، الباحث هادي نعمان الغيتي في مؤلفه الموسوم ب : في فلسفة اللغة و الإعلام ، الباحثة سناء محمد سليمان في كتابها سيكولوجية الاتصال الإنساني و مهاراته .

**الطابع الاعتباطي : هو أحد خصائص اللغة ، حيث أكد فردينان دي سوسير أن العلاقة الرابطة بين الدال اللساني (التسمية) و المدلول (المعنى) ، هي من طبيعة اعتباطية ، و الاعتباطية هي غياب منطق عقلي يبرر الإحالة من دال إلى مدلول ، فالرابط بين هذين الكيانين يخضع للتواضع و العرف و التعاقد ، أي أن اختيار الأصوات لا تفرضه مقتضيات المعنى .

يتبن من خلال هذين التعريفين أن الاتصال المواجهي لا يقف فقط على فكرة نقل أو تبادل المعلومات و الرموز بل يركز أساسا على العلاقة التي تنشأ بين أطراف العملية الاتصالية التي يصفها المنظرون بالتطورية أي أنها غير مستقرة و ثابتة بل تخضع إلى طبيعة التبادل بين المرسل و المستقبل و قدرتهما على توجيه بعضهما البعض .

و وفقا لبرونجر دو نغري Bérèngère DE NEGRI "الاتصال المواجهي هو تبادل (تفاعل) وجها لوجه للمعلومات أو الأفكار بين شخصين أو أكثر ، و يضم الاتصال اللفظي و غير اللفظي . يقوم الاتصال اللفظي على الكلمات بينما يقوم الاتصال غير اللفظي على الحركات ، و الإيماءات ، و الصمت ، كما يترجم في الملابس التي نضعها و التوجهات التي نتخذها" (DE NEGRI , 1999 , p 21) .

يحيل الاتصال المواجهي إذن إلى التفاعل interaction الذي يحدث في إطار شخصي مباشر بين فرد و آخر ، أو بين مجموعة محدودة من الأفراد دون استخدام وسائل نقل مادية ، و يظهر فيه تأثير السمات الشخصية كالصوت و تنغيماته ، و تعبيرات الوجه و الجسم ، و له صفة الفورية في الحصول على الاستجابات من خلال رجع الصدى ، و يوصف بأنه اتصال مباشر communication directe كونه يعتمد على الحضور الفيزيقي للمتصلين présence physique ؛ مما يتيح ظهور ردود الأفعال اللفظية و الجسمية و التعبيرية التي يوفرها المرسل و المستقبل لبعضهم البعض تسهيلا و رغبة في التفاهم و الاتفاق .

يتبين من خلال هذه التعريفات أن الاتصال المواجهي ، علاقة إنسانية تفاعلية تتم في نفس الزمان و المكان و تسير في اتجاهين أو أكثر ، مما يفترض تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل ، وهو ما يتيح الحصول على رجع الصدى بصفة فورية و مباشرة ، سواء من خلال تدخل المرسل إليه (الذي يصبح في ذات الوقت مرسلا) بالسؤال ، أو التأكيد ، أو طلب الشروحات لفظيا أو من خلال الإشارة بنظرات العين ، و إيماءات الوجه و حركات الجسم أو الاكتفاء... -التي تعود إلى غير اللفظي- ، أو الإشارة ببعض الأصوات التي تعود إلى الاتصال شبه اللفظي و التي قد تفيد الموافقة أو الانتباه أو غير ذلك ، و يتيح الاتصال المواجهي إمكانية استخدام جميع الحواس أي السمع ، والبصر ، واللمس ، والشم ، والذوق ، إثر

سيرورة إنتاج المعاني و الدلالات ، مما يساهم في إثراء الفعل الاتصالي و فهم المتصلين لمقاصد بعضهم البعض .

1.1. الاتصال المواجهي من الخطية إلى الأوركسترا:

مرت الدراسات التي خصت الاتصال الإنساني بالعديد من المراحل و التطورات ، و قد تأثرت هذه الدراسات تأثرا بالغا بسياق إنتاجها ، حيث استفادت علوم الإعلام و الاتصال في سياق تفسير و تجريد الظاهرة الاتصالية ، من العديد من العلوم على غرار الفيزياء، و الرياضيات ، و علم النفس ، و علم الاجتماع ، و السياسة ، و علم اللغة و غيرها . و في هذا الإطار انبثقت العديد من النماذج modèles التي حملت على عاتقها تفسير ظاهرة الاتصال و التي نستعرض أهمها فيما يلي:

- النموذج الخطي:

ظهرت العديد من المحاولات في إطار النموذج الخطي أو ما يعرف بالمدرسة الكلاسيكية ، التي سعت إلى تفسير الظاهرة الاتصالية ، من منظور تقني-ميكانيكي ، دون مراعاة الاعتبارات السيكلوجية-الشعورية aspects psychoaffectifs التي تشكل أحد تعقيدات الظاهرة الاتصالية ، حيث يأخذ الاتصال من منظور هذا النموذج ، كما يقول الباحث ايف وينكن Yves WINKIN ، شكل السهم une flèche الذي ينطلق من شخص نحو آخر ، و هو السهم الذي يشير إلى البث القصدي intentionnel لرسالة ما ، غالبا ما تكون لفظية من مرسل إلى مستقبل الذي يمكن أن يتحول بدوره إلى مرسل ، و هو ما يولد الخلط بين مفهوم الاتصال و مفهوم الإعلام القائم على البث . (WINKIN , 2001 , p 15)

و من النماذج التي هيمنت لفترة طويلة على تفسير الفعل الاتصالي ، نجد النموذج الرياضي لشانون SHANNON وويفر WEAVER و الذي تم استخدامه كنموذج لتفسير الاتصال الإنساني ، و وفقا لهذا النموذج الأحادي (Orecchioni , 1995, p 25) ، فإن مصدر المعلومات يختار رسالة محددة بين مجموعة من الرسائل الممكنة التي يرغب في إرسالها إلى هدف محدد ويحول المرسل هذه الرسالة إلى إشارة يتم نقلها بواسطة وسيلة اتصال معينة إلى المستقبل ، كالاتصال من خلال خط تلفزيوني أو اتصال لاسلكي أو جهاز لنقل الصوت .

و من النماذج الاتصالية الخطية التي نالت اهتماما كبيرا أيضا نجد نموذج عالم السياسة هارولد لاسويل Harold LASWELL و الذي يقترح سنة 1948 الإجابة على الأسئلة الخمسة لوصف السلوك الاتصالي وهي: من يقول ؟ ماذا ؟ بأي وسيلة ؟ لمن ؟ و بأي تأثير ؟ و التي تحيل إلى المرسل ، الرسالة ، القناة ، المرسل إليه و التأثير (Lemieux , 1980 , p 110) .

كما نلفي في هذا السياق كذلك نموذج كل من دافيد بيرلو و كاتز و كارول و غيرها من النماذج التي قاربت الفعل الاتصالي باعتباره سهما ينطلق من نقطة نحو أخرى بصفة قصدية intentionnelle مما أدى إلى اختزال تعقيدات الظاهرة الاتصالية في الغرضية ، دون مراعاة البعد الاتصالي للنشاط الإنساني ؛ فعلى حد قول ادوارد سابير Edward Sapir " كل بنية ثقافية و كل فعل فردي من السلوك الاجتماعي يفرزان اتصالا ضمنيا implicite أو ظاهريا explicite" (SAPIR , 1968 , p 92) ؛ و كما تجاوزت هذه النماذج العديد من العوامل التي تتدخل في العملية الاتصالية لاسيما طابعها التفاعلي ، السياق الثقافي و الاجتماعي و الحضاري الذي يتم فيه الاتصال و دور المرسل إليه في العملية الاتصالية ، و دور الأبعاد غير اللفظية و شبه اللفظية في الاتصال و آليات اشتغال المعنى ...

- الاتصال الجوفي (الأوركستراوي) و التفاعلية:

أدت النظرة المختزلة لتعقيدات الظاهرة الاتصالية إلى بروز تصورات جديدة ، لاسيما تلك التي جاءت بها مدرسة بالو ألتو Palo Alto ، هذه التصورات التي حملت على عاتقها تفسير الفعل الاتصالي من منظور أشمل ، حيث غدا الاتصال ظاهرة مركبة و أكثر تعقيدا ، تتجاذبها العديد من العوامل التي تتدخل بصفة أو بأخرى في عملية التفاعل .

و أصبح الاتصال المواجهي في ظل المقاربة النسقية approche systémique (مدرسة بالو ألتو) ، ظاهرة تفاعلية حيث أن الوحدة الأساسية لهذه الظاهرة لم تعد هي الفرد) كما كانت تقدمها السيكلوجيا التقليدية) بل هي العلاقة التي تنشأ بين الأفراد (العائلة ، الفريق ، التنظيم...) و التي هي استجابة لتدخل الآخر . و هكذا يتم مقارنة مفهوم الاتصال المواجهي من زاوية العلاقة relation و التفاعل interaction حيث يقصد بالبعد العلائقي dimension relationnelle ذلك الجانب من الاتصال الذي يتجاوز حدود الرسالة و الذي يحدد المتفاعلين interactants و علاقاتهم و إدراكهم لبعضهم ؛ أما التفاعل فيقصد به التأثير المتبادل تزامنيا

simultanée بين الأشخاص الحاضرين و الاحتياجات المتبادلة التي يطورونها في إطار علاقاتهم ببعضهم البعض . (Cormier , 2006 , p 30)

تحرر الاتصال المواجهي في ظل المقاربة النسقية التداولية ، التي تقوم على العلاقة و التفاعل من النظرة الكلاسيكية الميكانيكية للظاهرة الاتصالية ، و كذا من النظرة المختزلة التي تحصر الفعل الاتصالي في القصدية intentionnalité و الغرضية ، و هكذا أصبحت مقاربة الاتصال أكثر شمولاً و تعقيداً ، حيث لم يعد محصوراً في الحدث الكلامي و التواصل اللغوي ، بل أصبح يشمل السلوكيات ، و الإشارات ، و الرموز ، التي غدت بمثابة رسائل حاملة للدلالة لمتلقيها ، فالصمت ، و الغياب ، و بعد المسافة بين المتحدثين ، و لغة الجسد ، و اختلاف نبرة الصوت و غيرها من العلامات غير اللفظية و شبه اللفظية أصبحت تقارب بمثابة أفعالاً تواصلية غير قابلة للاختزال أو التجاهل أثناء تحليل و دراسة السيرونة التواصلية لأن أي سلوك اجتماعي له قيمته التواصلية ، و هو في وضعية تفاعلية .

و ربما هذا التصور الشامل هو ما دفع قريغوري باتسون Gregory Bateson إلى القول " أن تتصل يعني أن تدخل في جوق" **communiquer c'est entrer dans l'orchestre** (Baily et autres , p 113) ، و يقترح قبل بث رسالة ما ضرورة التساؤل لمن و بأي آلة لابد أن (نلعبها) ، و منه فالدخول في الجوقة (الأوركسترا) يستوجب موافقة الفرد على اللعب على مدونة موسيقية ، اختيار آلة ، احترام الوقت ، الإيقاع ، استماع الآخر ، و التحدث معه ، و هو ما يتطلب التمرين ، و المهارات ، و احترام القواعد (Pisarra 17p , 2002 . و بهذا أصبح باتسون Bateson مرجعاً للنموذج الاتصالي المسمى الأوركسترا **le modèle orchestral de la communication** (Ekambo , 2006 , p22) ، حيث يعتبر الأفراد، في ظله أناس عازفين « hommes orchestre » ، و ذلك لأنهم "يلعبون" على العديد من الآلات في وقت واحد ، يلعبون "يستعملون" الكلمات ، الحركات ، الفضاء الذي يبينونه ، الوقت، الصمت ، الملابس التي يرتدونها... بحيث تعتبر كل هذه العلامات ناقلات اتصالية مهمة .

يتبين من خلال هذا أن الاتصال المواجهي عبارة عن سيرونة معقدة ذات اتجاهين أو أكثر ، و لا يمكن أن تتم في اتجاه واحد ، كما أنها لا تنطوي على القصدية ، فكل اتصال ليس

قصديا *toute communication n'est pas intentionnelle* ، و هو ما يحيل إلى القول أن كل سلوك إنساني هو سلوك اتصالي ، فالاتصال يوحي إلى التجربة الإنسانية في كل مظاهرها و تشعباتها ، كما أن لكل فاعل في العملية الاتصالية دور يؤديه مما يسمح له بالدخول في الجماعة من خلال مشاركتهم في الأنظمة الرمزية التي ينتجونها (احترام القواعد اللغوية ، الوعي بدلالات حركات الجسم و إيماءات الوجه ، مراقبة الصوت من حيث قوته و نبرته ، الصمت...).

2. أهمية الأبعاد غير اللفظية في الاتصال:

ترجع بداية الاهتمام العلمي بالأبعاد غير اللفظية للاتصال إلى المساهمات التي قدمتها المدرسة الخفية *collège invisible* بالو ألتو ، حيث أصبح الاتصال -انطلاقا من أعمال قريقوري باتسون Gregory Bateson ، و إرفين قوفمان Erving Goffman ، و إدوارد هال Edward Hall ، و بول فترلافيدي Paul Watzlawik- يُعرف و يُقارب باعتباره "سيرورة اجتماعية دائمة تدمج العديد من أشكال السلوك: الكلام ، و الحركات ، و النظرة ، و الإيماءة ، و الفضاء بين الأشخاص و غيرها" (Winkin , 1981 , p24) .

و قد أدت هذه النظرة الشاملة و المركبة للفعل الاتصالي إلى بروز العديد من الدراسات الجادة التي حملت على عاتقها تفسير البعد غير اللفظي للاتصال ، لاسيما الأبحاث التي قام بها راي بريد وستيل Ray Brid Whistell مع بداية الخمسينات ، حيث ربط بين التعابير الجسدية و طبيعة العلاقات الاجتماعية ، في إطار ما يعرف بعلم الكينيزياء *la kinesthésie* و كذا أعمال إدوارد هال الذي درس المسافة كمؤشر لطبيعة العلاقة بين المتصلين ضمن سياقات ثقافية و حضارية مختلفة .

وعلى هذا يمكن القول أن للاتصال العديد من الأدوات التي يمكن للإنسان استخدامها مفردة أو مجتمعة و التي تنتظم في سياقات اجتماعية و ثقافية كفيلة بإعطائها المعنى و الدلالة التي قد يقصدها أو لا يقصدها المتصل. فالاتصال في المقام الأول كما يقول سعيد بنكراد لفظي يتخذ اللسان بإكراهاته و لبسه أداة مثلى لصياغة الإرساليات ونقل الانفعالات والتمييز بينها، إلا أنه قد يكون إيمائيا يستند إلى أعضاء الجسد، من أجل خلق حوار مع الآخر، كما قد يكون اجتماعيا تتحول داخله الطقوس والعادات وردود الفعل الجماعية إلى حالات

تواصلية تكشف عن العمق الثقافي للجماعة، كما قد يكون منبثقا من الوجه المادي للحياة كالعمران وتنظيم الفضاءات و طرق التعاطي مع الدورة الزمنية و أنماط توزيعها (بن كراد ، 2004 ، ص 06) .

و من هنا يمكن القول أن أبعاد الاتصال غير اللفظي التي تعنينا في إطار هذه الورقة ، هي تلك المرتبطة ، من جهة ، بلغة الجسد ، و كل ما يصدر عن الإنسان من علامات لا تحيل إلى السنن اللغوية ، حيث يعتبر ، جسد الإنسان ، بمجمل أعضائه ، من الوسائل المهمة ، لتوصيل الرسالة إلى الآخرين ، من خلال التعبير عنها ، بسلوك معيّن غير منطوق ، ويحدث هذا التواصل من خلال العديد من القنوات، مثل: تعابير الوجه ، والإيماءات ، والإشارات ، وحركات العيون ، وحركات الأيدي ، والأرجل ... و العلامات الصوتية التي تحيل إلى شبه اللفظي من جهة أخرى ، بالإضافة إلى الدلالات الزمنية أثناء الفعل الاتصالي .

و يحصر أبو النصر، في هذا السياق، أهم تمظهرات الاتصال غير اللفظي، في الإشارات والحركات الإرادية وغير الإرادية، التي تصدر من الجسم بأكمله أو بجزء منه ؛ لإرسال رسالة انفعالية إلى المحيطين بالإنسان ، من خلال فروع ومفردات تتمثل في: لغات الوجه ، و الصوت ، و الأصابع ، واليدين ، واللمس ، ووضعية وحركات الجسم ، والمظهر ، والألوان ، والمسافات ، والفرغ المكاني ، والدلالات الرمزية لاستخدام الوقت (أبو النصر ، 2006 ، ص 26) .

و على العموم تشكل الأبعاد غير اللفظية للاتصال ، سواء أكانت مصحوبة باللغة أو لا ، قناة يتم من خلالها تداول الرسائل ، التي تضطلع بتكميل أو تعزيز أو تفسير أو تعويض الاتصال اللفظي ؛ و يشكل الاتصال غير اللفظي لاسيما لغة الجسد دعامة الإنسان المادية الملتصقة بجسده ، و وسيلته الأولى للتواصل و الاحتكاك مع بني جنسه منذ العصور الغابرة ، حيث تتكفل هذه اللغة الصامتة بنقل المعلومات أو تأكيدها في سياقات اتصالية مقصودة و عقلانية كما تحيل إلى أعماق النفس البشرية و "تفصح" دواخل الإنسان الأكثر سرا و ذلك بالكشف عن مواقفه و اتجاهاته و عواطفه و ميوله تجاه شخص أو موضوع أو شيء .

3. امتدادات الأبعاد غير اللفظية للاتصال في التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني

حضي الاتصال الخطي الوسيط الإلكتروني بالاهتمام الأكاديمي منذ سنوات 1970 ، في مختلف المجالات العلمية على غرار علم النفس و علم النفس الاجتماعي و علم الاجتماع و اللسانيات و علم تفاعل إنسان-آلة . بيد أن مناهج هذه الدراسات انصبّت على محور الآثار ، أي تأثير الاتصال الخطي الوسيط الإلكتروني ، على الفرد و على العلاقات الاجتماعية و على الكفاءات اللغوية لمستخدميه مما أدى إلى إقصاء البحث عن العمق الدلالي لهذه الأنساق الاتصالية و آليات إنتاج و اشتغال المعنى أثناء التفاعل خطيا بواسطة الكمبيوتر أو الهاتف الذكي Smartphone ، أو اللوحات الرقمية tablettes -حاليا- ؛ خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار التطورات الحاصلة باستمرار في الخطاب الرقمي ، الذي يعتبر نظاما هجيناً خاضعاً لخصوصية التقنيات المستخدمة التي تستوجب الجمع بين نظام الكتابة من جهة و الشفوية من جهة أخرى .

و بالتالي لا غرو أن تشكل هذه الفضاءات الرقمية مجال بحث خصب لسيميائيات الأنساق الافتراضية التي تسعى من خلال عملية التفكيك و إعادة التركيب إلى استنطاق البنى العميقة للعلامات اللفظية و شبه اللفظية و غير اللفظية التي تبين التفاعلات الخطية الإلكترونية من أجل بلوغ أبعادها الدلالية و الاتصالية و ذلك باعتبارها نسقا قائما على خلق تفاعلات مواجهة face à face بواسطة نظام الكتابة .

1.3. ماهية الاتصال الخطي الوسيط الإلكتروني:

يشير مصطلح الاتصال الوسيط ، إلى ذلك المستوى الاتصالي الذي قد يتم بشكل فردي أو جماعي ، غير أنه يقوم أساساً على واسطة un intermédiaire أو أداة تربط بين المتصلين و لكن ما يميز هذه الأداة هو أنها غالباً ما تضم عدد محدود من المشاركين في الاتصال كالهاتف الثابت أو المحمول ، و البريد و التليغراف و الفاكس و غيرها من الوسائل التي تتوسط الاتصال بين شخصين متباعدين جغرافياً .

غير أن الانفجار التكنولوجي ، الذي ولده القرن العشرين ، قد خلق في الثمانينات من القرن الماضي ما يعرف بالاتصال الوسيط* عبر الكمبيوتر communication médiée par

*استخدم العديد من المؤلفين العرب مصطلح الاتصال الوسيط للإحالة إلى la communication médiée بالفرنسية أو mediated communication بالانجليزية ، نذكر منهم: غالب الدعيمي في كتابه الإعلام

ordinateur ، و هو الترجمة الحرفية للعبارة الانجليزية computer mediated communication و التي يقصد بها جل التبادلات (سواء أكانت كتابية أو سمعية أو بصرية) التي تتم بين شخصين فأكثر بواسطة أجهزة الكمبيوتر الموصولة فيما بينها بالشبكة ، و يعرف الاتصال الوسيطى عبر الكمبيوتر بأنه أي شكل من أشكال الاتصال بين اثنين أو أكثر يتفاعلون أو يؤثرون على بعضهم البعض عن طريق أجهزة الإعلام المدعومة بالكمبيوتر ، و هو أيضا حالة تبادل المعلومات بين الناس عبر الكمبيوتر في الوقت المتزامن أو غير المتزامن ؛ حيث يشمل نظام الاتصال بواسطة الكمبيوتر عددا من تطبيقات الانترنت مثل شبكة الويب و البريد الالكتروني و مجموعات الأخبار و اللوحات الالكترونية و مؤتمرات الفيديو المصورة و المؤتمرات الصوتية (عباس ، 2008 ، ص ص 55-56) .

و قد تجنبنا استخدام تسمية الاتصال الوسيطى عبر الكمبيوتر كونها أصبحت متجاوزة في عصرنا الحالي حيث نلفي العديد من الوسائط médiums التي يمكن استخدامها للاتصال خطيا عبر الانترنت كالهواتف الذكية و اللوحات الرقمية و شاشات التلفزيون الموصولة بالانترنت ... ولذا فضلنا عبارة التفاعل الخطي الوسيطى الالكتروني interaction écrite électronique médiée للإشارة إلى كل التبادلات الآنية عبر الانترنت بين ذاتين أو أكثر و التي تتحقق تقنيا عبر نظام الكتابة .

و على هذا ينطوي هذا الشكل الاتصالي ، على جملة من الخصائص الاتصالية و التقنية ، التي من شأنها التأثير بشكل أو بآخر ، على عملية إنتاج العلامات و تأويلها ، فمن ناحية فضلنا مصطلح التفاعل على الاتصال ، للإشارة إلى أن هذه التبادلات تتم في الوقت الحقيقي و التي تستوجب الحضور المشترك coprésence على الانترنت ، للمرسل و المرسل إليه ، و من ناحية أخرى استثنينا كل التبادلات التي لا تتم حصرا عبر نظام الكتابة ، لان ما يهمنا في هذا السياق ، هو طرائق تقديم الذات للآخر و إنتاج رسائل مكتملة الجوانب و المعاني ، بالاعتماد على نظام الكتابة ، كما لو أن المتصلين موجودين في نفس المكان ، حتى و هم متباعدين جغرافيا .

الجديد: اعتمادية متصاعدة و وسائل متجددة ، و هادي نعمان الهيتي في مؤلفه الموسوم ب : في فلسفة اللغة و الإعلام ، و مجد الهاشمي في مؤلفه تكنولوجيا الاتصال التربوي .

وهكذا يمكن القول أن خدمة التراسل الفوري *messengerie instantanée* (التي تتم بين مشاركين اثنين فقط أو مجموعة محددة مسبقا من المشاركين المسجلين في قائمة جهات الاتصال *liste de contacts*) و خدمة الدردشة الفورية *internet relay chat* (التي تتم بين عدد غير محدود من المشاركين المعروفين بذواتهم الافتراضية غالبا) هما النموذجان اللذان تنطبق عليهما هذه الخصائص.

و نعتبر أدوات التفاعل الخطي عبر الانترنت، سواء أكانت تراسلات فورية أو دردشة جماعية ، أنظمة زاخرة بالعلامات التي تجمع بين المكتوب و الشفهي لأنها تتم حصرا بواسطة الكتابة و بصفة فورية مما لا يتيح للمتصلين الكثير من الوقت لتصفح اللغة المستعملة و مراقبة مدى قدرتها على الإحالة إلى الأفكار و الاتجاهات و العواطف التي يريدون نقلها مما يجعلهم يستعينون بالعديد من العلامات اللفظية و شبه اللفظية و غير اللفظية لتدارك الغياب الفيزيائي للمرسل أو المرسل إليهم أثناء عملية التفاعل .

2.3. تمظهرات الأبعاد غير اللفظية للاتصال في التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني:

أملت المقاربات الحديثة للظاهرة الاتصالية، على الباحثين، النظر إلى الاتصال باعتباره سيرورة مركبة، تحكمها جملة من العوامل والقواعد التي لا يمكن تجاهلها أثناء تحليل الفعل الاتصالي ولهذا ارتأينا الاستعانة بمسلمات وتحليلات المقاربة النسقية لمدرسة بالو ألتو أثناء تفكيك وإعادة بناء نسق الاتصال الخطي الوسيط الإلكتروني.

يشكل التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني، أحد العوالم الافتراضية، التي تتيح التفاعل غير المحدد بالمكان والقائم على التبادلات المستمرة على شبكة الانترنت، بين شخصين أو أكثر مجتمعين على فكرة أو قضية أو توجه وكأنهم موجودين مع بعضهم البعض، بيد أنهم غير معروفين بذواتهم الحقيقية -غالبا- بل معروفين بهويات إفتراضية مصطنعة.

و على هذا يقوم التبادل بين المتصلين على شبكة الانترنت على ثنائية العلاقة و التفاعل ، حيث يتمكن مستخدمو الانترنت من بناء و توطيد علاقات مع أشخاص مهما اختلفت مميزاتهم الثقافية و الحضارية و المجتمعية ، من خلال عملية التفاعل التي تتم بواسطة علامات خطية *signes graphiques* ، و في هذا السياق يصبح التمييز بين المرسل و المرسل إليه سطحيا ،

حيث يتبادلان الأدوار بصفة مستمرة ، ليصبح المرسل مستقبلا و المستقبل مرسلا مما يمنح الأهمية أكثر للعلاقة التي تنشأ اثر عملية التفاعل و كيفية إدراك المتصلين لبعضهم البعض ، من جهة ، و للمحتوى الذي يتم إنتاجه بصفة مشتركة و الذي ينم على مجموعة من الخصائص اللغوية و غير اللغوية التي فرضتها التقنيات الاتصالية المستخدمة من جهة أخرى .

ووفقا لرواد مدرسة بالو ألتو لكل اتصال مستويين أساسيين وهما المحتوى le contenu والعلاقة la relation فكل رسالة ييئها مستخدمو الانترنت عبر منتديات الدردشة أو الرسائل الفورية تنقل محتوى (معلومة، فكرة، وجهة نظر، إحساس ...) ولكنها تسعى في ذات الوقت إلى تكوين علاقة مع ذوات افتراضية أو واقعية. ومنه فللعلاقة التي تربط المتصلين أهمية بالغة في بناء المعنى، وتأويل الرسائل وبوجه خاص للمعنى الذي يجب إعطاؤه للقاء بين المرسل والمتلقي عبر الفضاء الافتراضي، حتى أن طبيعة المواضيع المقترحة للنقاش وطريقة التعبير واختيار المفردات وانتقاء العلامات غير اللفظية وشبه اللفظية قائم أساسا على طبيعة العلاقة التي تربط المتصلين عبر هذه الفضاءات الرقمية.

و على هذا ، يشكل التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني ، لاسيما التراسل الفوري و منتديات الدردشة، نسقا اتصاليا متكاملًا يضم ثنائية الاتصال الرقمي communication digitale و الاتصال التماثلي communication analogique ، بتعبير رواد مدرسة بالو ألتو ، حيث يشير الاتصال الرقمي إلى العلامات اللسانية المكتوبة signes linguistiques écrits ، أي اللغة المكونة من علامات اعتباطية التي تستعمل وفقا لقواعد النحو المنطقية ، و التي تستوجب دخول المتصلين في مدونة مشتركة لكي يتمكنوا من تأويل العلامات اللسانية و الانتقال من الدال اللساني إلى المدلول أو المعنى ، و خارج هذه الاتفاقيات اللغوية يستحيل إقامة صلة بين الكلمة و المعنى الذي تحيل إليه (Stébé , 2008 , p 23) .

وتتخلل هذه العلامات اللسانية المكتوبة، أنساق من العلامات غير اللفظية أو شبه اللفظية و التي يطلق عليها الاتصال التماثلي، حيث تملك هذه العلامات علاقة مباشرة مع ما تحيل إليه أو تمثله، و التي تتدرج ضمن ما يسمى بالاتصال غير اللفظي non verbale ، كتعابير الوجه و حركات الجسد، و النظرة، و انثناءات الصوت و تنغيماته signe para verbal و كل الرسائل التي بإمكان المتصلين نقلها و التي لا تدخل في إطار الاتصال اللفظي القابل للتجزئة.

و ترجع شرعية التعبير عن التوجهات و العواطف و المواقف ، عن طريق الأنظمة الأيقونية ، إلى العصور القديمة ، حيث سعى الإنسان منذ القدم إلى تثبيت أفكاره و تدوين يومياته خطيا ، معتمدا على الرسم و التمثيل التصويري الأيقوني ، و يذكر رجيس دوبري أن الصورة (الأيقونة) أقدم وجودا من الكتابة ، و أكثر ترسخا في اللاوعي الإنساني ، مما يجعل منها معطى انفعاليا قويا (عالمي ، 2004 ، ص 08) ، و قد تباينت أنماط و أساليب التعبير بواسطة العلامات غير اللفظية في المجتمعات القديمة حيث برزت في النقوش على الأحجار و النحت و صنع الأصنام و التماثيل ، و فن الرسم ، و فن الرمز و غير ذلك ...

و قد يعود سبب إدخال العلامات غير اللفظية و شبه اللفظية في التفاعل الخطي الإلكتروني ، إلى الأهمية التعبيرية و الاتصالية لهذه الأنساق ، التي لا تكتمل في غيابها حلقة الدلالة ، فالتفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني يقارب باعتباره محادثة مكتوبة *conversation écrite* كما يقول ميشال ماركوسيا M. Marcoccia أو كلام مكتوب *parlécrit* كما يقول جاك أنيس J. Anis ، و على هذا الأساس تسعى المحادثات الرقمية إلى إعادة إنتاج سيرورة الاتصال المواجهي في قالب خطي لا يتيح الحضور الفيزيائي للمتصلين مما يجعلهم يستعينون بالعلامات غير اللفظية و شبه اللفظية التي من شأنها نقل بعض حالات النفس و التقلبات المزاجية للمتصلين ضمن ديناميكية تحاورية قائمة على نظام الكتابة .

تعتبر أيقونات الانفعال *émoticônes* من أهم الأساليب المستعملة للإحالة إلى الاتصال غير اللفظي ، و التعبير عن حالات لا يمكن نقلها كتابيا ، و تعتبر هذه الأيقونات علامات و رسوم تمثل تعابير الوجه و قسماته (facial expressions) و تمكنا من التعبير عن الحالات النفسية المختلفة" (Bonnal , 2000 , pp 127-128) . وهي أيضا علامات تقوم محل إيماءات الوجه وتغييرات الصوت التي يصعب نقلها بالكتابة.

فهي إذن تمثيل رمزي قصير *une courte figuration symbolique* لعاطفة *une émotion* ، حالة مزاجية *un état d'esprit* ، شعور *un ressenti* ، جو *une ambiance* ، قوة *une intensité* ، تستعمل في سياقات نصية ليس لغرض جمالي فقط بل لغرض اتصالي - دلالي ، حيث تبين هذه الاستعمالات طبيعة العلاقة الرابطة بين المرسل و المستقبل كما تحيل إلى انتماء مستخدميها إلى جماعات الانترنت التي تتحكم في كل التقنيات و الامتيازات الاتصالية

التي توفرها الفضاءات الرقمية ، و ربما هذا ما أشار إليه الباحث السيميولوجي عبد القادر فهميم الشيباني عندما قال "الواقع أنه على نطاق المحادثات الرقمية يكون المتحدث مرغما أو ملزما باستعمال تلك التقنيات الخطية -أيقونات الانفعال- و ذلك قصد التدليل على الحضور الفعلي وراء الشاشة و من ثم المشاركة في المحادثة" (الشيباني ، 2011 ، ص 157) .

كما تبرز الأبعاد غير اللفظية للاتصال في الاستعمال المتكرر لعلامات الوقف *ponctuation* لغرض تعبيرية و انفعالي ، حيث يتعاقد مستخدمو برامج التفاعل الخطي الإلكتروني ، على استعمال علامات الوقف المختلفة الاستفهام و التعجب و النقطة و غيرها في سياقات تفاعلية ، ليس من أجل تنظيم النصوص و التعبير عن الوقوف عند الكلام ، و لإرشاد المستقبل إلى تغيير نبرة صوته أثناء قراءة الرسالة ، بل من أجل الإشارة إلى وضع المتصل و حالته المزاجية أو موقفه من الموضوع الذي يدور حوله النقاش أو تبيان الاهتمام الذي يوليه للمرسل إليه أو موقفه منه ، حيث تتكفل علامات الوقف المكررة ، بمنح المرسل إليه مؤشرات حول تعابير وجه المرسل و حتى طريقه حديثه و انشاءات صوته ، و ذلك من خلال تكثيف استخدام نفس العلامة أو الدمج المكثف بين علامتين مختلفتين ، و هكذا لا تستخدم علامات الوقف كما يقول ميشال ماركوسيا M. Marcoccia في التركيبات الخطية *combinaisons graphiques* فقط بل لقيمتها التعبيرية ، و الانفعالية ، و العاطفية *sa valeur expressive, émotive et affective* (Marcoccia , 2000 , p 04).

و من تمظهرات الأبعاد غير اللفظية للاتصال في التفاعل الخطي الوسيط الإلكتروني نجد كذلك عنصر الزمن الذي يشكل موضوع علم البونية *Proxémique* الذي يعتبر ادوارد هال Hall من أكبر رواده ، حيث تشكل المدة التي يقضيها مستخدمو الانترنت في التبادل مع بعضهم البعض عبر الفضاءات الافتراضية و كذا الفترة الزمنية التي ينتظرها المرسل للحصول على إجابة لرسالته من طرف المرسل إليه ، علامات دالة على طبيعة العلاقة بين المتصلين ، حيث يُفسر التأخر في الرد على رسالة ما أو عدم الرد عليها مطلقا بتجاهل المرسل أو تجنب الحديث معه ، كما أنه كلما طالت مدة التفاعل بين ذاتين كلما تم تفسير ذلك بالتوافق بين الشخصين أو الاتفاق حول بعض القضايا و المواقف .

و على العموم يمكن القول و بالاستناد إلى أعمال باتسون Bateson حول الاتصال الجوقي communication orchestrale ، أن الدخول في الفضاءات الافتراضية من أجل التفاعل مع الغير حول مواضيع ذات البعد الخاص أو العام ، يفرض على المتصلين الدخول في جوق أو أوركسترا ، حيث يترتب على ذلك موافقة الفرد على استعمال أحد تطبيقات الاتصال الخطي الوسيط الإلكتروني سواء للاتصال مع شخص واحد أو عدد لا متناهي من الأشخاص ، و هو ما يستوجب اختيار اللغة المناسبة وفقا لخصائص الفضاء الافتراضي الذي اختاره المتصل و كذا المميزات الشخصية للمتفاعلين داخل هذا الفضاء ، احترام الوقت حيث تقتض منتديات المحادثة و التراسل الفوري الحضور المشترك للمتصلين ليتم التفاعل مباشرة في الزمن الحقيقي ، احترام قواعد التبادل داخل المنتدى و التي يوافق عليها المتصل حتى قبل الولوج إليه ، قراءة رسائل الآخر ، و الرد عليها ليتم التفاعل و هو ما يستوجب التحكم في كل المميزات الاتصالية التي تقترحها هذه الفضاءات لاسيما استخدام الأنساق العلاماتية التي تضطلع بإعادة إنتاج الخصائص الشخصية للمرسل و ذلك لغرض تكميل الرسائل اللفظية ؛ و ربما هذا الاستعمال هو ما يمنح للمتصلين الشعور بالانتماء إلى هذه الجماعات الافتراضية .

و هكذا يتمكن مستخدمو الانترنت داخل الفضاءات الرقمية من استعمال جل العلامات التي يمنحها الاتصال المواجهي في سياقات نصية بحتة تسعى إلى إعادة إنتاج المحاورات وجها لوجه بالاعتماد على الأنظمة المكتوبة و ذلك باستعمال الكلمات ، و تعابير الوجه ، و الحركات ، و الوقت و الصمت حيث تعتبر كل هذه العلامات ناقلات اتصالية مهمة لا يمكن الاستغناء عنها.

الخاتمة:

تمخضت العديد من الأنساق العلاماتية الجديدة نتيجة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصال و التي أصبحت تستخدم على نطاق واسع ، لاسيما في إطار التفاعلات الخطية الوسيطية الإلكترونية ، و التي أصبحت بمثابة لغة رقمية موازية للخطابات التي ينتجها الإنسان أثناء تواصله وجه لوجه مع غيره ، و ينطوي الخطاب الرقمي الذي ينتجه مستخدمو الانترنت على العديد من الخصوصيات و المميزات التي تجعل منه نسقا تواصليا زاخرا بالرموز و الشفرات التي يتعاقد عليها المتصلين ، و التي تستوجب دراسات معمقة لاسيما في مجال سيميولوجيا الأنساق

الافتراضية باعتبارها العلم الذي يدرس سيرورة إنتاج العلامات و آليات اشتغالها في الخطابات المختلفة .

يظهر من خلال المحاور السابقة أن الاتصال الوسيط الإلكتروني -الذي يتموقع بين الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري-، قد تعزز بالعديد من الاستخدامات والنظم التقنية التي سعى من خلالها مبرمجو الأشكال المختلفة للمحادثات الخطية الإلكترونية إلى محاكاة الاتصال وجها لوجه، من خلال إعادة إنتاج الأنساق العلاماتية المختلفة المتاحة أثناء الاتصال المواجهي والتي تضطلع بتعزيز التبادل والتفاهم والتفاعل بين المتصلين وتتكفل بنقل رسائل ذات حلقة دلالية مكتملة ببعدها اللفظي وشبه اللفظي وغير اللفظي.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- سعاد عالمي، (2004) ، مفهوم الصورة عند ريجيس دوبري ، المغرب-لبنان ، أفريقيا الشرق .
- سعيد بنكراد ، (2004) ، استراتيجيات التواصل من اللفظ إلى الإيماءة ، مجلة علامات، العدد 21 ، ص ص 03-18 .
- عبد القادر فهم الشيباني ، (2011) ، المحادثة الرقمية و منطق الأهواء: بحث في سيميائيات الكتابة الأيقونية ، مجلة أيقونات ، العدد 02 ، سيدي بلعباس-الجزائر ، منشورات رابطة "سيما" للبحوث السيميائية ، ص ص 153-165.
- فؤاد عبد المنعم البكري ، (2005) ، الاتصال الشخصي في عصر التكنولوجيا ، ط2 ، القاهرة ، عالم الكتب .
- مدحت محمد أبو النصر ، (2006) ، لغة الجسم دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي، القاهرة ، مجموعة النيل العربية .
- مصطفى صادق عباس ، (2008) ، الإعلام الجديد : المفاهيم و الوسائل و التطبيقات، عمان ، دار الشروق .

باللغة الأجنبية:

- Bérengère DE NEGRI , (1999) , communication interpersonnelle , Liège , CERES , CICS .
- Catherine Kerbrat- Orecchioni , (1995) , les interactions verbales, tome 1 , 2^{ème} éd , Paris , Colin .
- Claude Jean Devirieux , (2008) , pour une communication efficace: entre les personnes , dans les groupes , avec les médias en temps de crise , Quebec , PUQ .
- Edward SAPIR , (1968) , Linguistique , Paris , édition de minuit .
- Frédérique Alexandre Bailly et autres , comportements humains et management , 4^{ème} éd , Montreuil , Pearson France .
- Jean Chrétien D Ekambo , (2006), auteurs étrangers : dictionnaire des principaux autres non-francophones en sciences de l'information et de communication « SIC » , Paris , l'Harmattan .
- jean-Marc Stébé , (2008) , risques et enjeux de l'interaction sociale , Paris,éditions TEC et DOC .
- Judith LAZAR , (1999) , la communication dans la théorie sociale, in revue européenne des sciences sociales, tome xxxvii , n°114 , Genève-Paris , librairie DROZ. PP 07-18
- Michel Marcoccia , (2000), La représentation du nonverbal dans la communication écrite médiatisée par ordinateur, Communication et organisation [En ligne] , n°18 , mis en ligne le 27 mars 2012 . PP 01-07
- Nicholas Bonnal , (2000) , Internet la nouvelle voie initiatique , Paris , les belles lettres .

- Pietro Pisarra , (2002) , l'évangile et le Web : quel discours chrétien dans les médias , Paris , les éditions de l'atelier-les éditions ouvrière .
- Solange Cormier, (2006), la communication et la gestion, 2^{éd} , Québec , presses de l'université de Québec .
- Vincent Lemieux, (1980) , théorie de la communication et analyse des politiques , Québec , les presses de l'université de Laval .
- Yves Winkin , (1981) , La nouvelle communication , Paris , éd du Seuil .
- Yves WINKIN , (2001) , anthropologie de la communication de la théorie au terrain , 2^{ème} éd , Bruxelles , De Boeck université .