8

«أمي سأعود في الحال» كيف استطاع البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري أن يغير العلاقات

ولد والدي عام 1908م في وارسو، بولندا. وهاجر عام 1920م للولايات المتحدة الأمريكية برفقة أمه وأخته (كان والده قد توفي وهو في الرابعة من العمر). وكما يخبر والدي فإنه عندما حان وقت إقلاعهم قام جده ـ الذي عاش والدي في كنفه طيلة حياته ـ قام باحتضانه وجعله يجلس على ركبتيه، كانت الدموع تجري على خد العجوز ولحيته البيضاء. أيقن العجوز بأنه لن يرى حفيده مرة أخرى، وحتى و إن لم يفقد العجوز حياته في المحرقة فإن رحلة العودة لزيارة بولندا ستكون مكلفة جدًا وخارج نطاق التفكير. ومن تلك اللحظة كانت طريقة تواصلهم الوحيدة من خلال الرسائل التي كان عليها قطع نفس الرحلة الطويلة عبر الأراضي والبحار للوصول خلال شهر أو نحوه. وبالرغم من وجود الهواتف لكن إمكانية استخدامها كانت مستحيلة. كان بإمكاننا إرسال البرقيات إذا كانت الرسالة ضرورية ومهمة لكنها كانت سرية ونادرة جداً.

في عام 1966م تخرجت من الجامعة، وعملت مدة ستة أشهر، وجمعت كل المال الذي جنيته، وسافرت إلى أوروبا بتذكرة ذهاب فقط، وانتهى بي المطاف في اليونان حيث وجدت عملاً لتدريس اللغة الإنجليزية. وخلال رحلتي تواصلت مع والدي من خلال كتابة رسائل جوية، سافرت هذه الرسائل أسرع من الرسائل العادية التي كان يرسلها والدي لجده، بالرغم

من أنها تأخذ أحياناً أسبوعاً إلى أن تصل. والرسائل لم تكن وسيلة الاتصال الوحيدة. فأحياناً كنت أستطيع الذهاب إلى مكتب البريد وأقوم بتعبة استمارة وأنتظر أن ينادى اسمي حيث يكون والدي على الهاتف. أحياناً كنت أنتظر ساعات طويلة حتى يأتي دوري. وذات مرة قالت أمي: «أفعلي معروفاً.. إذا أصبح الوقت بعد منتصف الليل لا تتصلي». يا للكارثة.. لقد كان هذا مؤلماً ومفاجئاً لكني توقعت أنها سوف تفرح بمكالمتي بغض النظر عن الوقت.

وفي عام 1996م ذهبت أختي إلى إسرائيل لمدة سنة. وخلال أسابيع بسيطة كانت قد اشتركت مع شركة إنترنت وتعلمت استخدام البريد الإلكتروني. وخلال مدة بسيطة كان لأختي الثانية وبناتها بريد إلكتروني أيضاً. وخلال شهر واحد كنا جميعًا على اتصال يومي، أكثر بكثير من تواصلنا الأسبوعي عبر الهاتف الذي كان يحدث في الوطن. لم تتعلم أمي أبدًا استعمال البريد الإلكتروني لكن في عام 1998م وفي عمر التسعين تعلم والدي كيفية استخدام البريد الإلكتروني. وأصبح هذا البريد طريقتي الجديدة لإخبار والدي بحبي له بدون جرح مشاعر أمي، وأسهل من كتابة الرسائل العادية والتي كان من المحتوم قراءتها من قبل أمي. إضافة إلى أن البريد الإلكتروني الآن يجعلني أتواصل بسرعة مع أصدقائي في اليونان.

عندما كان والدي طفلاً في وارسو كانت هناك طريقتان للتواصل بين العائلات. الأولى حديث الناس بعضهم إلى بعض، والثانية كتابة رسائل أو مذكرات. (كان هناك هواتف في المحلات التجارية، لكنها نادرة في

البيوت) التواصل وجهًا لوجه كان من أكثر الطرق شيوعًا. وعطل نهاية الأسبوع اقتصرت على زيارة الأقرباء الذين عاشوا دائمًا في الحي نفسه تقريبًا. كتب الناس أيضًا مذكرات صغيرة في بعض الأحيان، فقد كان والدي يتذكر كيف أنه كان يحمل المذكرات الصغيرة بين عمه وصديقته.

تغيرت طرق التواصل بين الناس خلال حياة والدي بسبب العدد الوفير من الآلات التقنية الجديدة. كان في البداية الحوار وجهًا لوجه ثم الهاتف. يتذكر صديقي بيتي بيكير الذي نشأ في قرية صغيرة في ولاية ميتشيغان خلال الثلاثينيات بأن أمه كانت تتحدث إلى والدتها كل يوم عبر الهاتف بالرغم من أنهم يعيشون بالحي نفسه. وقد كان هذا قبل الهواتف التي تعمل آلياً، يقول ساخرًا: «كنت أستطيع أن أرفع السماعة وأتحدث إلى مأمورة الهاتف والتي تدعى مرسيدس وأسألها: أين أمي الآن؟ وكانت تجيب: إنها في بيت جدتك». واليوم مازال لدينا الرسائل والهواتف لكن أيضًا لدينا جهاز الرد الإلكتروني، والهواتف النقالة، والبريد الإلكتروني والماسنجر الفوري والرسائل النصية في الهواتف النقالة.

أحيانا تستبدل الطريقة القديمة للعمل بأسلوب جديد. مثلا كانت النساء قديما ترسل قصاصات الجرائد أو المقالات إلى البنات لتعبر عن نصيحة أو تعزز من نقطة كانت تدور في حوار ما بينهما، أو فقط للفت نظر ابنتها إلى شيء معين ومهم. واليوم مازالت الأمهات ترسل قصاصات الجرائد، لكن أيضًا تقوم بإرسال المقالات إلى البنات عبر الصفحات الإلكترونية والتي تؤدي الغرض نفسه. وأصبحت البنت الراشدة تفعل الشيء ذاته مع أمها. ومع كل طريقة جديدة للتواصل تتوسع وتتغير أساسات هذا التواصل والعلاقات الاجتماعية وطبيعتها.

هدايا جديدة، مخاطر جديدة

حتى الطرق المتشابهة للتواصل لها قدرات ومعانٍ واسعة ومختلفة في العلاقات. وسأركز على نوعين من أنواع التواصل الإلكتروني البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري. لأنهما أكثر الطرق التي سمعت عنها من خلال محادثاتي مع النساء عن التواصل بينهن وبين أمهاتهن. بالرغم من أن كثيراً منهن قد ذكر طرقاً أخرى كالهواتف النقالة والرسائل النصية القصيرة. إلا أن رسالة البريد الإلكتروني هي تماماً كما الرسالة العادية لكنها أسرع. إنها تكتب عندما يكون للكاتب الرغبة والوقت للكتابة، تماماً كما الرسالة. ومن السهولة أيضاً إضافة أجزاء من وثائق أخرى «لصق ملف بالإيميل مثلاً» وبالرغم من أن الرسالة التي في البريد الإلكتروني تصل هدفها تقريبًا في نفس لحظة إرسالها إلا أن هذا لا يعني أن الشخص المتلقي للرسالة سيقرؤها في الحال. ربما تقرأ بعد دقائق من وصولها إذا صادف هذا وجود المتلقي على شبكة الإنترنت، لكن أيضًا ربما تنتظر أيامًا أو أسابيع حتى تفتح.

وتمامًا كما الرسالة، فإن البريد الإلكتروني قد يضل طريقة ويضيع أو أن تنتهي به الحال في العنوان الخاطئ. لكن الأكثر أهمية فإن البريد الإلكتروني هو طريقة تواصل من طرف واحد فقط. فالكاتب يكون وحيدًا عند كتابته للرسالة، ينشئ الأفكار وتسلسلاتها بدون حصوله على أي جواب من الملتقي إلا حين إرساله للرسالة. ولكل هذه الأسباب فإنه ليس عرضًا أن المفردات التي نستخدمها في البريد الإلكتروني هي مؤسسة مجازيًا بناءً على كتابة الرسائل العادية. بداية بالاسم نفسه «بريد إلكتروني» وأيضاً كلمات مثل «فتح وقفل» الرسالة و«القص واللصق» في الرسالة.

الرسائل الفورية أو الماسنجر تبدو مشابهة للبريد الإلكتروني من الخارج فقط. وكالبريد فهي تطبع على شاشة وترسل إلكترونياً، لكنها مختلفة بالأساس، لأن طريقة التواصل تتم عبر طرفين. وخلال هذا فهي تشابه الحوارات العادية التي تدور على الهاتف أو وجهًا لوجهه. إن الرسائل الفورية أو«الماسنجر» تتم عند وجود الطرفين على الإنترنت، وتظهر الرسائل فورًا على الشاشة حال كتابتها. إذًا فكل منهم يتلقى ردة فعل الآخر قبل أن يكون سلسة الأفكار. الرسائل الفورية غالبًا ما تستخدم كما لو أن أحدهم جالس في غرفة يتحدث إلى شخص وكل منهم مشغول بعمل شيء ما ويتجاذبون الحديث في الوقت نفسه. إذا كان الشخصان موجودَيْن على الإنترنت ومتصلين بالماسنجر، فإنهما في حالة تواصل وحوار مفتوح. بغض النظر عما إذا كانا يتبادلان الرسائل بتلك اللحظة. إن شاشة الحاسوب مثل الأرضية للحوار مستعدة لمن له رغبة في قول شيء ما. إن الشباب عادة يتوقعون من أصدقائهم أن يكونوا قريبين من شاشاتهم وموجودين استعدادًا للتفاعل في الرسائل الفورية، إلا إذا تركوا الماسنجر مثبتًا على حالة «في الخارج» معلنين بذلك بأنهم غير موجودين.

من الصعب المغالاة في التأكيد على هذا التغير الجذري في التواصل والذي يستتبع أن تكون صداقة وعلاقة. إن الأفراد الوحيدين في الغرفة لم يعودوا في الحقيقة وحيدين عند وجودهم مع الأصدقاء على الماسنجر الفوري ولم يحددوا حالتهم في حالة «خروج».

طيلة كتابة هذا الكتاب وأنا أحاول توضيح كيف أن الأمهات والبنات يدمجن باستمرار الرغبة في الشعور بالتواصل وبين الرغبة المتزامنة مع الشعور بعدم الإعاقة والتحكم التام في حياتهن. إن التواصل الإلكتروني

يحول من توازن التواصل والتحكم. إن المكالمة الهاتفية هي تواصل لكنها في الوقت نفسه تطفل، والتحكم غير متوازن. فالمتصل يبدأ بالاتصال لكن الشخص المتصل به يستطيع أن يرد أو لا. لكن في كلا الحالتين هو يتفاعل. لكن في البريد الإلكتروني فإن التحكم في التوزيع أكثر تساويًا. فإن الشخص الأول يبدأ بالاتصال لكنه لا يتطفل على حياة الشخص الآخر، حتى يقرر الشخص المتلقي باستقباله. إن الكلمات التي نستخدمها للحديث عن البريد الإلكتروني توضح هذا الاختلاف. فالشخص المتلقي للبريد الإلكتروني لا يستلم البريد ـ تصرف غير فعال ـ لكن يسترجعه وهو تصرف اختياري نتحكم به، حتى وإن أعلن جهاز الحاسوب الخاص بك أنك قد تلقيت بريدًا إلكترونيًا للتو. فالرسالة تصل فقط لأنها مبرمجة على هذا لكن الاختيار مازال ملكك.

إننا لا نتخلى عن طرق التواصل القديمة عند اكتشافنا لطرق جديدة. إننا نختار من كل الطرق المتوفرة ما يناسب سياق حديثنا. تخيل معي ابنة تستخدم هاتفها المتنقل لمكالمة أمها بينما تقوم بقيادة سيارتها للعمل. تترك رسالة لفظية على جهاز الرد الخاص بأمها، وترسل لها بريدًا إلكترونيًا عند وصولها للعمل. وفي المساء إما أن تتكلم مع أمها على الهاتف أو تتبادل الرسائل معها عبر الماسنجر الفوري. بإمكانها كتابة وإرسال رسالة ورقية، لكنها على الأرجح لن تفعل. فسرت امرأة صغيرة في السن سبب استخدامها للبريد الإلكتروني مع أمها وقالت: «أعتقد أنه بإمكاني كتابة «رسائل حلزون» كناية عن الرسائل الورقية القديمة، وسيكون سخيفًا للغاية استخدام رسائل ورقية». إن التعبير «رسائل حلزون» يتعاكس مع البريد الإلكتروني وهذا يوضح سبب استخدامها لكلمة سخيف فإن هذه الرسائل تسافر ببطء شديد.

تستطيع الأمهات والبنات استخدام كل وسائل التواصل التقنية للإنشاء وللتفاوض والتفاعل في التواصل والتحكم وهذا يؤلف من العلاقة بينهما. لنلقي نظرة على كيفية استخدام بعض البنات والأمهات للبريد الإلكتروني والماسنجر الفوري.

أنا أحبك --- أرسل

تستخدم كثير من الأمهات والبنات الهواتف النقالة كوسيلة تواصل في علاقة ممتازة، وكثيرات أيضًا تستخدم البريد الإلكتروني في كثير من الأحيان. إلا أني صادفت الكثير ممن استخدم البريد الإلكتروني يوميًا، فقط ليكونوا على اتصال أو لإطلاع بعضهن على ما يدور في حياتهن. وبالنسبة لبعضهن فإنها وسيلة أخرى لتبادل المعلومات التي من الممكن أن تتم وجهًا لوجهه أو عبر الهاتف. أما بالنسبة لآخرين فإنها وسيلة تواصل و ـ نوع من القرب ـ لم يكن متوفرًا قبل وجود البريد الإلكتروني.

كتبت امرأة في الخمسينات من عمرها ردًا على تساؤلاتي في بريد إلكتروني كنت قد أرسلته لها:

«لقد ازدهرت وتفتحت العلاقة بيني وبين ابنتي بطريقة لم أكن أتوقعها أبدًا. عندما كانت ابنتي في مرحلة الثانوية كانت تتحدث إلي بصعوبة، وعندما ذهبت للجامعة بدأ التغيير، حيث بدأت بالاتصال على الأقل مرتين يوميًا. والآن نستخدم البريد الإلكتروني فيما بيننا باستمرار ونتبادل فيه الأخبار الحلوة والصغيرة... ولا أزعجها أو أتطفل بمكالمة كما كنت أفعل سابقًا... ولم يعد يصحو ابنها الصغير بسبب صوت رنين الهاتف».

أحببت جداً الكلمة التي اختارت هذه المرأة استخدامها «ازدهرت» لتصف تطور علاقتها مع ابنتها.. والشكر للبريد الإلكتروني. إن التغير بدأ عندما ذهبت البنت للجامعة، وبعد المسافة بينهن جعل من الضروري إيجاد وسيلة تواصل جديدة. يقدم الأحفاد إمكانيات جديدة للتواصل والعناية (أو حتى النقد) وبينما تتشارك الآن البنت وأمها (التي أصبحت جدة) حبهن وحرصهن على الأطفال. فإن البريد الإلكتروني يصبح الأرض الخصبة والمثمرة التي تستطيع من خلالها بذرة هذا الحب والحرص أن تنمو وتزدهر. ولأن التحكم هنا موزع بالتساوي فإن الأم حرة في إرسال الرسائل متى أرادت وبالعدد الذي تحب لأن البنت تستطيع التحكم بالوقت الذي تسترد به هذه الرسائل. والابنة أيضا يمكنها إرسال الرسائل وصور الطفل الصغير طيلة اليوم مدركة بأن أمها سوف تسترد هذه الرسائل والصور عندما يكون الوقت مناسبًا لها.

إن الطريقة التي يوفر فيها البريد الإلكتروني التواصل بين طالبة الجامعة وأمها قد فسر من قبل الطالبة «جولي دورتي» التي تدرس في جامعة جورجتاون. وبإجابتها عن سؤالي حول الدور الذي يلعبه التواصل الإلكتروني في علاقة الأم بابنتها قالت جولي: «إن أمي ترسل لي بريدًا إلكترونيًا كل يوم بينما أكون في الجامعة، فقط للسلام والسؤال عني. وهي تعلم أني أحب أن أتلقى الرسائل والبريد منها مما يعني أنه بالتأكيد سيكون هناك رسالة واحدة على الأقل. وصف جولي يوضح كيف أن البريد الإلكتروني يمكنه أن يكون امتدادًا إلكترونيًا للتعبير: «كيف كان يومك؟» وامتداد للألفة التي تقدرها الكثير من النساء. تقول جولي: «إنني قريبة جدًا من أمي، والحديث عما دار في يومي ويومها في غاية الأهمية. وإذا كنا

لا نستطيع الحديث خلال ذاك اليوم (والذي يحدث عندما أكون في الجامعة أو العمل) فإن البريد الإلكتروني ممتاز لأنني أستطيع أن أكتب عما دار في يومي قبل أن أنساه، وبالمقابل هي تكتب عما دار في يومها. كلانا يأخذ فكرة عامة عما دار في يوم الآخر. إننا نحب هذه الطريقة.. كلمات بسيطة.. مزاح ودعابات وأشياء عابرة نشعر أن الشخص الآخر عليه معرفتها».

كل شيء صغير يشعرها بأن الشخص الآخر مهتم بالتفاصيل التافهة لحياتها يجعل جولي «وأمها» تعلم أنها ليست وحيدة في حياتها، حتى وإن كانت الاثنتان تعيشان في مدينتين مختلفتين حياة مختلفة.

يستطيع البريد الإلكتروني أن يخلق القرب بين الأم وابنتها بتعزيز أوجه الشبه بينهما وهو عنصر آخر تكلمت عنه الكثير من النساء عند تعريفهم للقرب. تقول جولي: «لقد جعلني البريد الإلكتروني أدرك مدى التشابه بيني وبين أمي. إننا نكتب بالطريقة نفسها ونتشارك بالحس الفكاهي نفسه و طريقة مزاحنا وهزلنا واحدة ومفهومة لكلينا، حتى أنني أدرك من قراءتي لكلماتها متى تكون ساخرة ومازحة ومتى تكون جدية. لقد كان تعبيرها فصيحاً للغاية عند وصفها بأنهما يتشاركان بنفس الحس الفكاهي، نظراً للطبيعة ذات المعنى الخفي والموجز للتواصل عبر البريد الإلكتروني. لذا فإن المعنى الخفي أو ـ ما وراء الرسالة ـ للقرب والألفة والذي ينشأ بسماع الشخص لدعابة يزيد ويقوى عند تحول هذه الدعابة إلى بريد إلكتروني. ولهذا ربما يكون السبب وراء النسبة العالية للبريد الإلكتروني الذي يدور حول العالم والذي يتكون من نكات ودعابات فقط. وقد قالت لي العديد من النساء بأن الهاتف هو الطريقة الرئيسة للتواصل بينهن و بين أمهاتهن، لكن النكات والدعابات ترسل عبر البريد الإلكتروني.

وهناك طريقة أخرى تجعل البريد الإلكتروني يزيد ويقوي من العلاقة والتواصل بين الأم وابنتها عندما تكون البنت بعيدة وفي الجامعة. تقول امرأة إنها أصبحت قريبة من أمها أكثر عند ذهابها إلى الجامعة. ومن الممكن أن يبدو هذا مفاجئًا. فكيف يمكن للبعد والسفر أن يجعلك قريبة؟ والإجابة كانت الرسائل. فبتبادل الرسائل أسبوعيًا بدأت الأم وابنتها بالتعرف على بعضهما بطريقة لم تعهداها من قبل. ولم تكن لتجربها لو أن التواصل كان وجهًا لوجه كما في الماضي.

إن طبيعة الرسائل العادية صعبة وحاسمة، فكل منهما عليه كتابة ما يدور برأسه وكان على الأخرى الإصغاء. كم من الأمهات ـ خلال حياتهن المزحومة ـ تخصص وقتًا للجلوس والاستماع لابنتها تتكلم عن حياتها لحد معين وبفراغ تام؟ إن كتابة الرسائل سمحت لكل منهما بإظهار نفسها بطرق جديدة. البريد الإلكتروني وفر حدوث ذلك.

ميزة أخرى للبريد الإلكتروني هي أنها تسمح لكل طفل باستخدامه بالتساوي. بينما التواصل وجهًا لوجه يعطي الأفضلية فقط للأطفال كثيري الكلام. إنه توفير طريقة إلى داخل الحوار ثمين للغاية خصوصًا للبنت التي تعيش تحت ظلال الإخوة الذكور. (علقت امرأة أنه عندما ذهب ولدها للجامعة اكتشفت أن ابنتها تستطيع الكلام).

وبواسطة البريد الإلكتروني فإن الأمهات والبنات يستطعن مد الألفة بينهن لمدة طويلة حتى بعد تخرج البنت من الجامعة. وربما أكثر المقابلات إثارة و التي أجريتها لهذا الكتاب كانت تجربة مع امرأة صماء. كانت أم أماندا تتمتع بسمع جيد في وقت ولادة أماندا ونشأتها، وكانت خبيرة في

تعليم الصم. اعتقدت أم أماندا أن على الأطفال الصم تعلم كيفية قراءة الشفاه. (قد اكتشف لاحقًا بأن هذا مستحيلٌ إلا على بعض الأطفال). وقد نصح الخبراء الآباء بألا يعلموا أولادهم لغة الصم والتي هي الطريقة الوحيدة للتواصل بينهم وبين أولاهم الصم. حيث شرح الخبراء محذرين بأن هذه اللغة سوف تعيق الأطفال عن تعلم الكلام. وقد اتبعت أم أماندا نصيحة الخبراء هذه. وكنتيجة لهذا لم تستطع أماندا أن تتواصل مع أمها طيلة مدة طفولتها. وعندما ذهبت للجامعة بدأت بتبادل الرسائل مع أمها. وفقط عندها بدأت بالشعور بأنها قريبة منها وبأنها أصبحت تعرفها الآن. وكثير من الأمهات و بناتهن استمرت أماندا وأمها في تبادل الرسائل من خلال البريد الإلكتروني. وفي الحقيقة لقد وفر البريد الإلكتروني للأم وابنتها لغة يستطعن التواصل من خلالها.

اجتماع عائلي فعلي

عندما يكون للبنات أولاد فإن العلاقة بين الأحفاد والأجداد من الممكن أن تخلق جوًا عائليًا كبيرًا وغنيًا. هناك عامل مشترك يستمتع به الآباء والأجداد وهو الكلمات المميزة والمفاجئة والمسلية التي يقولها الصغار أحيانًا أو يفعلوها. وبواسطة البريد الإلكتروني استطاعت الأمهات الصغيرات السن بالتشارك بهذه الأمثلة من الحوادث العرضية المميزة والتي تتضمن أطفالهن، وتوسيع هذه الأمثلة إلى قصص مسلية.

وهنا سأعطي مثالاً من بريد إلكتروني يدور بين أم صغيرة تدعى إلين ووالديها حتى أبين كيف قامت بسرد تصرف ولدها المهرج الذي يبلغ من

العمر سنتين بطريقة بارعة وحولته إلى قصة، وأيضا للمقارنة بين رد أمها ورد والدها:

«لقد انتهت أيام سجن بوبي. لقد وضعته في سريره الليلة في الثامنة مساءً. كنت وإميلي (ابنتي الكبرى) جالستين على الكنبة نبحث عن صور للحيوانات في القاموس. سمعت صوت حاجز السرير يتحرك في غرفة الأولاد وتوقعت ما يحدث. وبالفعل بعد ثوان قليلة خرج علينا بوب يخطو بخطوات واسعة مباعدًا بين رجليه. قال وقد فقد حفاضته بطريقة ما: «أمي.. لي بلت في السرير». وكان يقصد: أنا تبولت في السرير، سمحت له بأن يجلس معي ومع أخته إميلي. وبعد ذلك عندما وضعته في السرير بدأ يفسر لي تصرفه وقال: «لي أبكي أمي». يعني أنا كنت أبكي في السرير. وسألته لماذا كان يبكي فقال: «لا أريد سريرًا» يعني لم أكن أريد الذهاب للسرير والنوم. من المؤكد بأنه سوف يجلس في سريره لو أن أخته إميلي تنام في الوقت نفسه لكن هذا ليس من العدل لإميلي. ماذا علي أن أفعل؟»

أجاب الوالد على هذا البريد بالآتي: «كمتهم بالجريمة لا أعرف ماذا أقول غير: ممتاز يا بوبي وإلى الأمام... لم أستطع القيام بهذا في أيامي ومع سريري ذي الحاجز الحديدي».

وردت ابنته قائلة: «لقد توقعت أن تأخذ صف بوبي بدلاً من صفي في هذا العراك». ثم استمرت ووضحت كيف أنها شاركت والدها في وجهة نظره فقالت: «حتى عندما أكون محبطة من تصرفاته فهو جذاب ومبهج للغاية. دخوله لغرفة المعيشة بالأمس وهو منتصرٌ مباعدًا بين رجليه كان ظريفًا جدًا. لقد بدا وهو راض عن نفسه».

ردت أم إيلين على البريد نفسه بالآتي: «أوه يا إلهي.. يا لها من معضلة. هل يمكنك تحديد وقت واحد لنوم الاثنين معا؟ أعرف أن الموضوع شاق عليك، لكن القصة كانت لطيفة للغاية».

كلا الجوابين من الوالدين كانا ينبعان بالحب، وكلاهما مناسب ومقدر، لكنهما أيضًا مختلفان. قد وضع الوالد المرح نفسه في منافسة مع بوبي ذي السنتين، وأعلن أن الطفل هو الفائز. كانت هذه طريقة لطيفة لقول الشيء نفسه الذي تحدثت عنه المرأتان، وهو أن ما حققه الصغير بتسلقه وخروجه من السرير كان مثيرًا للإعجاب نظرًا لسنه. لكن الأم أيضا أبدت تفهمها لتجربة إيلين «أنا أعرف أن الموضوع شاق عليك.» وقدمت اقتراحاً: «هل يمكنك تحديد وقت واحد لنوم الاثنين معا؟» كل والد كان له المقدرة على التعبير وخلق نوع من التجاوب بدا طبيعيًا لأن البريد الإلكتروني يوفر أرضًا للحوار بدون أن يقاطع. بينما الاتجاه الذي يأخذه حوار الوجه لوجه أو حوار الهاتف غالبًا ما يشكل من تحدث شخص واحد.

تستمتع إيلين وأمها بعلاقة رائعة. وتبادل البريد الإلكتروني يلعب دورًا في هذا. (وعلاقتها مع والدها رائعة أيضاً) بالرغم من أنها تتحدث إلى والدتها على الهاتف كل أسبوعين أو ثلاثة فإن إيلين تستطيع استخدام البريد الإلكتروني لتخبر أمها عن أشياء حدثت للتو مع صغيرها. وشكرًا للبريد فإن إيلين تستطيع إخبار كلٍّ من والديها في الوقت نفسه. هذا فقط لا يوفر من وقتها ولكن أيضًا يقوي ويعزز من الشعور العائلي فيما بينها وبين والديها وأطفالها. ربما تقول بأن إرسال الرسالة نفسها لكلا الوالدين يدل على رسالة خفية للألفة والوئام.

إن المقدرة على إرسال الرسالة ذاتها لكلا الوالدين هي مهمة وثمينة بالتحديد عندما تكون مسؤولية الكلام معهم غير مفروضة. وهذا كانت الحال مع «ماجي». ماجي كانت امرأة صغيرة في السن انفصل والداها، وتزوج والدها بعد مدة ورزق بطفل من زوجته الثانية. كانت ماجي تواجه قراراً صعباً في حياتها وقد انتهت من دراستها للقانون. وقد كانت متحيرة فيما إذا كانت تريد أن تختار مهنه في مجال القانون أم لا. وقد كانت تفكر في العمل لدى شركة أخرى وبهذا شرحت لي ماجي هدية البريد الإلكتروني المميزة:

«لقد كنت متحيرة للغاية من هذا القرار، وأعتقد أن هذا النوع من الحوارات يلزم الحديث مع كلا الوالدين معاً. خصوصًا بعد أن أنفقت الوقت الكثير والمال الكثير في الحصول على شهادة قانون. أرسلت بريدًا إلكترونيًا لأمي وأبي متسائلة ما إذا كنت سأخيب أملهم أذا أصبحت فقط مجرد مدرسة ابتدائي في مدرسة قريبة في حيي. وأجاب الاثنان (بشكل منفصل) أنهما «بالتأكيد سيحباني ويدعمان قراري مهما كان، وأن علي اتباع ما يريده قلبي». لقد ارتحت عندما كان رَدُّهُمَا لرسالتي واحدًا. وأعتقد أني شعرت بأن هذا مميز، لأني لا أملك أي ذكرى لوالديّ وهما متزوجان. وأيضًا ليس لدي أي ذكرى لتحادثنا نحن الثلاثة معاً وبمفردنا، فأما وجود أختي أو أختي من أبي أو زوجة أبي أو أي أحد آخر. لذا فأنا أشعر بأن البريد الإلكتروني سمح لنا نحن الثلاثة بطريقة ما بأن نتشارك في حوار. وهذا كان مهماً لي لأني كنت غير مرتاحة ومشككة في مستقبلي».

إن ماجي محظوظة لأنها تحظى بوالدين مساندين، وما عبر عنه الوالدان في جوابهم «بالتأكيد سيحباني ويدعمان قراري مهما كان» سيكون ردًا ثمينًا

لأي طفل في أي عمر. لكن البريد الإلكتروني وفر لماجي شيئًا مستحيلاً حصوله، وهو اجتماع عائلي فعلي ثمين جداً نظراً لانفصال والديها.

لغة لنا وحدنا

لِنَعُدْ قليلاً إلى جولي دورتي، والتي تبادلت الحديث العابر مع والدتها عبر البريد الإلكتروني وأخبرتها عن تفاصيل يومها. ولتفسير سبب إرسال أمها لعدة رسائل علقت جولي: «أعتقد أن السبب الآخر الذي يجعلها تراسلني على نحو دائم هو لأني قد علمتها قريبًا كيف تستعمل البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري، لذا فهي تحب أن تتمرن». ومن خلال تعلمها لاستخدام البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري تعلمت أم جولي لغة ابنتها. وهذا وحده يرسل رسالة خفية تتضمن الحب والألفة.

في بداية استخدام البريد الإلكتروني كثير منا اعتبره شيئًا خاصًا، وعندما بدأت باستخدام البريد الإلكتروني في عام 1980م لم تكن هذه الطريقة مستخدمة على نطاق واسع، وقد استخدمته مع عدد قليل من الأصدقاء في العمل. وحتى بعد سنين لم يكن الاستخدام كثيراً لكن في عام 1993م عدت إلى الجامعة التي كنت أدرس فيها وقد ارتعبت من حقيقة أن كل من في الجامعة كان يستخدم البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل، والأسوأ أنه بدأ يستخدم للمعاملات التجارية. لقد شعرت بالغزو تماماً، كما لو أن أحدهم قد دخل إلي بيتي. لا أعتقد أني قد تعديت ذاك الشعور بعد الرضا، وأن الشيء الذي كان في غاية الخصوصية أصبح يستخدم في المعاملات التجارية.

حتى الآن - ومع أن البريد الإلكتروني يستخدم في كل مكان - فإنه مازال من الممكن أن يكون مجالاً خاصاً جداً يعزز من خلاله المتراسلين

ألفتهم وحبهم لبعض من خلال لغتهم الخاصة. مثلاً كانت الأم وابنتها تتراسلان دائماً بالبريد الإلكتروني، وكلتاهما صماء، وتستخدمان لغة الإشارة. وتماماً كالكثيرين فإنهما تقدران طريقة التواصل بهذه الطريقة، لكن بالنسبة لهما فإن البريد له بعد خاص. لأن لغة الإشارة تشكل عن طريقة استخدام الأشكال باليد، فإن هذه اللغة لا يمكن كتابتها باللغة الإنجليزية. لذا عندما تكتب هذه الأم والبنت البريد الإلكتروني لبعضهما فإنهما تستخدمان الكلمات الإنجليزية المكتوبة بدلاً من كلمات لغة الإشارة، وتقوم الأم وابنتها بدمج هذه الكلمات مع جمل من لغة الإشارة. فتكون النتيجة خليط من اللغتين معًا. وزيادة على الكتابة باللغة الإنجليزية العادية فإن هذه اللغة الخاصة فيما بينهما تعزز وتقوي القرب والتواصل بينهم.

أي شخصين يستطيعان ابتكار لغة خاصة بهما. وكثير من الأفراد القريبين من بعضهم لديهم بالفعل لغة خاصة. (وهذا السبب وراء الألم عند انتهاء علاقة رومانسية: فإنك تجد نفسك وحيدًا مع مجموعة من الكلمات التي لا تستطيع استخدامها مع أحد لأنه ليس هناك من يفهمك). واحدة من تلميذاتي وتدعى ماديلان ماكجرين تتشارك أيضًا بلغة خاصة مع أمها لكنها فريدة من نوعها. وخلال واجب دراسي قامت ماديلان بتحليل حوارات متبادلة بينها وبين أمها تظهر فيه لغتهن الخاصة. توضح الحوارات أيضاً كيف أن الأمهات والبنات تستخدم أمزجة مختلفة للتواصل حتى تحصل على التوازن بين القرب والحكم.

كتبت ماديلان تقول إنها وقد أصبحت في العشرينيات من عمرها فإن علاقتها مع أمها قد تحولت إلى صداقة، لكنها مازالت تشعر أن أمها «ترغب في توجيهها والتحكم بها» وتحدد ماديلان كلمات كهذه: «تقول لي

ماذا علي فعله وما إن كنت قد تصرفت بشكل خاطئ. وتحاول إعطائي النصائح». علقت ماديلان ساخرة: «وهذا بالطبع يدفعني للجنون».

ساعدت لغتهم الخاصة في حل هذه المعضلة. قالت ماديلان عندما تستخدم أمها اللغة الخاصة بهم في قول شيء، يكون في الأصل مزعجًا جدًا، فإن مادلاين لا تستطيع إلا الضحك، لأن لغتهم الخاصة مضحكة للغاية، إنها أشبه بلغة الأطفال. كما لو أن ماديلان ليست ابنتها فقط ولكن طفلتها الصغيرة. هذه اللغة تظهر كيف أنها وأمها تدركان كم هو سخيف أن تعامل ماديلان كطفلة. وفي الوقت نفسه فإن الحديث بهذا الشكل حتى أثناء السخرية يذكرهم بالألفة والقرب في علاقتهما. إن اللعب بالألفاظ والكلمات يمكّن الأم أيضًا من تمرير الكلمات السلبية لكن بطريقة مضحكة. وبهذا تكون الأم قد استخدمت حق الأمومة في توبيخ طفلها.

نسيج التواصل

الطريقة التي تحركت بها ماديلان وأمها بين استخدام الهاتف والبريد الإلكتروني عادية بين أفراد العائلة، وتظهر كيف يمزج الأفراد بين وسائل الاتصال الحديثة والقديمة لصنع نسيج للتواصل.

تستخدم امرأة بريطانية تدعى أليسون تعيش في الولايات المتحدة الهاتف والبريد ورسائل الهاتف النقال للتواصل مع أمها التي تعيش في لندن. وهنا مثال لكيفية جمعهم لأساليب عديدة للتفاوض وحل مشكلة اشتعلت عندما اعترضت أليسون على عمل قامت به أمها.

انزعجت أليسون عندما علمت أن أمها كانت قد شاركت في مسيرة في لندن تستنكر قانون منع صيد الثعالب. عبرت أليسون عن استيائها لأمها

عبر الهاتف، وذكرتها بأنها كانت دائماً ضد أي عدوانية على الكائنات والحيوانات. وأنها من المؤكد قد وقعت تحت سطوة زوجها وتأثيره. وأنها كانت دائماً تؤيد المنع ولا تؤيد هذه الرياضة الدموية.

لم تقدم أمها أية طريقة دفاع معينة خلال المكالمة الهاتفية لكنها قامت بكتابة بريد إلكتروني تدافع به عن قرارها بالمشاركة بالمسيرة، وتبين لابنتها أنها قد أخطأت فهمها. وقبل أن تجاوب قامت أليسون بالبحث عبر الإنترنت ثم قامت بإرسال المعلومات لأمها والتي تدعم نظرتها السلبية للمسيرة، ما أهداف المسيرة؟ وما المؤسسات التي تدعمها في الخفاء؟ ثم حلت الأم وابنتها المشكلة عبر الهاتف حيث شرحت الأم أنه لم يكن لديها الصورة الكاملة عن المسيرة لكنها دافعت عن حقها في المشاركة بالمسيرة بدون أن تتعرض لحكم ابنتها الناقد. وهو حق قد اعترفت به أليسون وأقرت أيضاً.

بالرغم من أنه كان يمكن لاليسون وأمها استخدام طريقة تواصل واحدة لحل المشكلة، إلا أن استخدام عدة وسائل مكّن كلاً منهما من شرح وجهة نظرها بطريقة أفضل. بعد أن قدمت أليسون اعتراضها عبر الهاتف استطاعت الأم استرجاع أفكارها وكتابة بريد ردًا على ابنتها. بعد ذلك استخدمت أليسون الإنترنت كأداة لتقوية حجتها، واستخدمت البريد الإلكتروني لإرسال هذه المعلومات. ولو أن أليسون لم يكن لديها فرصة البحث على الإنترنت وإمكانية كتابة بريد الكتروني فلن يكون لديها الحجة القوية والكافية للفوز بقضيتها.

لم تستخدم أليسون وأمها رسائل الهاتف النقال في حل هذه المشكلة لأن المعلومات التي استعملت طويلة جدًا، وهي طريقة تستخدم في مجال

آخر مثل إرسال رسائل عند السفر وعندما تود واحدة منهما معرفة مكان الأخرى، وماذا تفعل؟ وما إذا كانت في مكان آمن أم لا؟.

ومن جهة أخرى تفاجأت أليسون باستخدام أمها للبريد الإلكتروني لنقل معلومات مهمة، لكن من السهل رؤية السبب الذي جعل أمها تفضله. أليسون اعتقدت أن أمها وافقت على الانتقال إلى الولايات المتحدة مؤقتاً لتقضي وقتاً أكبر مع ابنتها وطفلها الجديد، بما أن زوجها قد وافق على الانتقال معها مؤقتاً. لكن عندما وجدت أليسون بيتاً جديداً وقد عزمت نيتها على شرائه لكن في اللحظة الأخيرة قامت أمها بإعلامها عبر البريد الإلكتروني بأنها قد غيرت رأيها. أليسون تعتقد بأن الحديث عن معلومات مهمة كهذه من المفروض أن تتم عبر الهاتف على الأقل إن لم يكن وجهاً لوجه. لكن فسرت أمها أنه كان من الفظيع رفض عرض ابنتها الكريم للعيش معها، وقد شعرت بالإحراج من الحديث معها عبر الهاتف. ومن الصعب تخييب أمل شخص قريب وحبيب. والبريد الإلكتروني هنا يعمل عمل السحر، فليس عليك سماع خيبة الأمل والنقاش في صوت هذا القريب.

كتبت تلميذتي كاثرين آن هاريسون عن ماسنجر فوري دار بينها وبين أمها والذي ظهر من خلاله كيف تستخدم النساء أشكال التواصل المختلفة للحصول على التوازن بين التحكم والتواصل. وهكذا بدأ: كانت كاثرين تعمل على بحثها في ساعات الصباح الباكر، عندما قامت أمها بالتسجيل على الماسنجر الفوري. ولاحظت أن ابنتها موجودة على الإنترنت وبهذا افترضت أنها تستطيع الحديث معها. حيتها قائلة: «مرحبًا كايت! ماذا

تفعلين في هذا الوقت الباكر؟» أخبرتها كاثرين بأنها كانت تراجع ورقة بحث وأن عليها تسليمها للمدرسة قريباً. وزادت بالتعليق: «أنا تعبة للغاية، لكن كل شيء سيتم بطريقة جيدة». وكانت هذه الكلمات كما صوت البوق القوي للأم التي تحاول حماية ابنتها فقالت: «حسناً هذا لا يبدو جيدًا. هل نمت الليلة على الإطلاق؟ لماذا أنت مستيقظة. هل بقيت يقظة طيلة الليل؟ لا أريدك أن تمرضي». وبهذا توقفت كاثرين عن إعطاء المعلومات وانتقلت إلى إعادة التأكيد فقالت: «لا لا يا أمي لا تقلقي. كل شيء على ما يرام». استخدمت هذا أسلوب لاسترضاء أمها «حتى تتوقف عن طرح الأسئلة المزعجة». ولتظهر لأمها بأنها لا تود أن تعاملها كطفلة، وأنها تستطيع الاعتناء بنفسها.

تغير موضوع الحوار بينهما لكنه عاد إلى الموضوع الأول وقالت أمها: «هل أنت على ما يرام؟ تبدين محبطة قليلاً. هل تريديني أن أتصل بك؟» ومن الواضح أنها اعتبرت أن المكالمة الهاتفية ستكون طريقة مناسبة أكثر لتقديم المساندة لابنتها. رفضت كاثرين عرض أمها بسرعة وقالت: «لا لا أنا بخير». لكنها عادت وقالت: «أنا أريد التحدث إليك حقاً، لكني أريد الانتهاء من مراجعة هذا البحث قبل أن يتوقف عقلي عن العمل». وبالطبع تجاوبت الأم مع هذا الرد بنفس روح الأمومة السابقة وقالت: «يتوقف عقلك عن العمل!!! كاثرين هذا لا يبدو جيدًا، متى عليك تسليم البحث؟ كان عليك الانتهاء من هذا قبل وقت طويل. إن هذا لا يعجبني على الإطلاق.» ثم أجابت كاثرين: «أوه يا أمي .. سأعود في الحال». (هنا يرمز لهذه الجملة باللغة الإنجليزية بثلاث أحرف خلال الحديث عبر والماسنجر وهي وجه آخر للتواصل الإلكتروني عبر الأجيال. وهنا قالت الأم: «ماذا يعني هذا؟» Brb وهنا يقع وجه آخر للتواصل الإلكتروني عبر الأجيال.

Brb

جسر فوق الفجوة التي تفصل ما بين الأجيال

عندما تتواصل البنت الجامعية مع أمها من خلال البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري فإن البنت عادة ما تكون أكثر راحة وأكثر خبرة في استخدام هذه الوسائل من أمها. بل في الحقيقة إن البنت غالباً كما حدث مع جولي دورتي هي من يعلم أمها استخدام البريد والماسنجر. إن التواصل الإلكتروني هو جزء مكمل في حياة معظم الشباب، بل هو جزء من نشأة ونمو معظمهم. لقد بدأ آباؤهم باستخدامه في منتصف العمر ـ هذا إن استخدموه على الإطلاق ـ حيث من الصعب عليهم تعلم أشياء وعادات جديدة. إن تبادل الرسائل عبر البريد والماسنجر الفوري هو بحد ذاته طريقة لبناء الجسور بين الأجيال المفصولة. والاختلاف في الاعتياد على وسائل التواصل هو تذكير دائم باختلاف وجهات النظر والتجارب بين الأجيال.

وتماماً كما على الأم تعليم صغيرها الطريقة المناسبة للرد على الهاتف فإن الشباب عليهم تعليم آبائهم كيفية استخدام البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري. لذا فعندما طبعت كاثرين جملة «سأعود حالا» ـ مستخدمة الثلاث حروف الإنجليزية كان على الأم سؤالها «ماذا تعني هذه الحروف؟» وبعد تسع دقائق تقريبا عادت كاثرين لشاشة الحاسوب وقالت: «حسنا لقد عدت... أرأيت لم يأخذ الموضوع حتى عشر دقائق. لقد انتهيت. والحروف اختصار سريع، وتعني سأعود حالاً».

وبما أن السرعة وعدم الرسمية من صفات الماسنجر الفوري، فإن الماسنجر أصبح لغة ثانية بالنسبة للشباب، حيث استطاعوا تطوير اختصارات لجمل كاملة مثل:

Lol . IC . TTYL . J/K

وحقيقة أن كاثرين عليها تعليم أمها هذه العادات مساواةً لتوازن القوة فيما بينهم، حيث ليس للأم الخبرة الواسعة في هذا المجال، بالرغم من سنها وخبرات حياتها. إنها ليست عادات الماسنجر والبريد الإلكتروني تحديدًا التي تفصل بين الجيلين، إن اختلاف التقنية يوضح العالمين المختلفين للجيلين والتي يشار إليها من خلال هذه العادات. ويأتي مع كل عالم الفروق الخاصة به حول ما هو مناسب فعله في لحظة فهم هذه التلميحات والإشارات. وقد وقعت امرأة صغيرة تدعى أليكساندرا في مشكلة بسبب سوء الفهم والذي نشأ من اختلافات كهذه. كثير من الناس يرفقون توقيعًا أو اقتباسًا يضاف لكل بريد إلكتروني بطريقة تلقائية. انزعجت أم اليكساندرا من توقيع ابنتها الذي كان: «عندما تكون بجانبي أنام بالطول، وعندما لا تكون بجانبي أنام بالعرض». وقد كتبت لها بريدًا إلكترونياً تطلب منها تغيير توقيعها لأنه غير مناسب. وقد اختارت أليكساندار الماسنجر الفوري للرد ولحل هذه المشكلة. وقد سألت أمها ما المشكلة في ذلك وبعد بضعة رسائل متبادلة أصبح من الواضح أن أمها اعتقدت أن أليكساندرا كانت قد كتبت هذا التوقيع بنفسها.

موضحة بذلك تفاصيل خاصة جدًا عن حياتها. لكن في الحقيقة كان التوقيع اقتباساً من كلمات لأغنية لفرقة غنائية تدعى فيش. وتتكون

الأغنية من تكرار هذه الجملتين مراراً وتكراراً. وقد استخدمت أليكساندرا هذه الجمل فقط لتشير إلى الأغنية التي أحبتها و أصدقاؤها. إن مصدر هذه الجمل والسبب الذي جعل أليكساندرا تستخدمها واضح جداً لها ولأصدقائها، لكنه مبهم وعويص بالنسبة لأمها. واعتقدت أليكساندرا أنه بما أنه حلت سوء التفاهم ووضحت الأمر لأمها فإنها تستطيع ترك التوقيع. وبالرغم من أن أمها ارتاحت حال معرفتها أن الجمل كانت اقتباسات من أغنية لكنها مازالت تعتبره غير مناسب بما أنه يسمح للآخرين بارتكاب خطأ الأم نفسه. انتبهت أليكساندرا إلى تحذير أمها وغيرت توقيعها.

لقد نشأ الخلاف بين أليكساندرا وأمها وتم حله من خلال التواصل الإلكتروني، وأحيانا يكون البريد الإلكتروني مفيدًا في حل الخلافات بغض النظر عن أصل نشأتها. لِنَعُدْ قليلاً إلى قصة ليا في الفصل الثالث. طلبت ليا من ابنتها آيرين عدة مرات أن تساعدها في مرافقة جدتها من ولاية فلوريدا إلى الاجتماع العائلي في ميلواكي. وبالرغم من أن ليا قالت لابنتها بالحرف: «لا أريد أن تشعري بالذنب. أنا فقط أطلب». فأجابت آيرين: «من الواضح أني لا أشعر بالذنب لأنك تستمرين في سؤالي» هنا لعب البريد الإلكتروني دوراً مهماً في حل هذه المشكلة. أرسلت ليا بريداً لابنتها تعتذر فيه، وتعترف أن إعادة الطلب والسؤال ثلاث مرات كان خاطئا. وأنها قد نسيت كم مرة قد طلبت منها ذلك، والسبب يرجع إلى سنها وحالتها الصحية وهو السبب الأول الذي جعلها تطلب مساعدة ابنتها بدلاً من مرافقتها لأمها في ثلاث رحلات جوية طويلة. وبالمقابل قامت آيرين بالرد على أمها وشكرها. كان من الممكن أن يدور هذا الحوار بين ليا وآيرين وجهاً لوجه أو على الهاتف، لكن استخدامها للبريد الإلكتروني لم يكن من

محض الصدفة. فإنه على الأرجح من الأسهل على ليا الاعتذار والاعتراف بالخطأ عبر البريد الإلكتروني بدلاً من المواجهة أو استخدام الهاتف.

ومن السهل لكثير من الناس الغضب وفقدان السيطرة دفاعًا عن أنفسهم عندما يتم اتهامهم من قبل آخرين. وهم على الأرجح سيرون وجهة نظر الطرف الآخر بعد أن يأخذوا وقتًا للنقاهة من المفاجأة والألم. والكثير أيضًا يصعب عليهم الاعتذار والاعتراف بالخطأ، لأن هذا يعرضهم للإحراج. وهنا يقلل البريد الإلكتروني من حدوث هذه الأمور، فعندما تكون جالسًا وحدك أمام شاشة الحاسوب فإن فرصة تعرضك للإحراج أقل. والأهم من هذا أن البريد يسمح للكاتب بأن يرتب من أفكاره ويقدمها بطريقة يشعر بأنها تعبر تمامًا عن أفكاره، ومن ثم تساعده في تبرير وجهة نظره.

في هذه الأمثلة استخدمت الأمهات والبنات أساليب إلكترونية جديدة للتواصل، وهناك الكثير ممن يتواصلون بأسلوب أقدم وهو الهاتف. تفضل بعض الأمهات والبنات استخدام الهاتف والغالب هن الأمهات. واختلاف هذه العادات في استخدام وسائل الاتصال من الممكن أن يحدث تضاربًا في الفهم بين الثقافات ـ أو تضاربًا في الأجيال.

وهنا مثال من تلميذة تدعى لورا بالمار، لورا تقارن بين مكالمتها الهاتفية مع أمها وبين حوارها مع أختها عبر الماسنجر الفوري. تقول لورا:

كُلٌّ من والديَّ يتصلان في يوم الأحد عند عودتهما من مباراة الجولف التي يشاركان بها دائمًا. وبما أنني من النادر ما أصحو قبل الظهيرة فأنا عادة أتلقى رسائلهم على جهاز البريد الصوتي الخاص بي. وأقوم

بتدوين مذكرة صغيرة حتى أتذكر مكالمتهم عند وقت فراغي. ولهذا فإنني عادة لا أرد على مكالمتهم إلا بعد ظهر يوم الاثنين. وبالمقابل فإني دائمًا على اتصال مع أخواتي سارة وليندسي. أنا وسارة ندرس معًا في جامعة جورج تاون، لذا فنحن دائمًا نرى بعضنا، لكن ليندسي مازالت تعيش في البيت مع والدي في كاليفورنيا ولا نتحدث على الهاتف أبدًا. لقد سمح لنا الماسنجر الفوري بأن نبقى على قرب دائماً، لكني أسمع صوتها من فترة لأخرى عندما أتصل ببيت والدي لأتكلم معهما.

والسبب في أن لورا استطاعت البقاء قريبة وعلى اتصال من أختها أكثر من قربها من والديها هو اختلاف طرق التقنية المستخدمة.تقول:

إنه من الأسهل علي الحديث مع أخواتي لأنني دائمة الحضور على الإنترنت، فأنا دائمًا أكتب الأوراق أو أقوم بتفحص بريدي الإلكتروني. وبالمقابل فإنني عندما أود الحديث مع والدي علي أن أتحرر من جميع مسؤولياتي حتى أجلس على الهاتف. وبسبب الطبيعة المفتوحة للماسنجر الفوري فإن لورا تستطيع الحديث مع أخواتها بينما تقوم بعملها المدرسي، وليس عليها تحديد وقت معين للحديث كما الهاتف. لكن ماذا يفهم والدا لورا من طبيعة قربها وتواصلها مع أختها وابتعادها عنهم؟ توضح لورا أن والديها يتساءلان كيف يكون لديها الوقت للحديث إلى أختها ولا يكون لديها الوقت للحديث إليهم. واستنتاج والديها يبدو منطقيًا تمامًا حتى بالنسبة لي. لكن الأشخاص الذين لم ينشؤوا مع الاستخدام الكثير للتواصل الإلكتروني يعتقدون أنه إذا كان لديك الوقت للجلوس على شاشة الحاسوب وتجري حوارًا على الماسنجر فإنه بالتأكيد لديك الوقت لإجراء مكالمة هاتفية. وعادة لا نبقي على شاشة الماسنجر مفتوحة في أثناء قيامنا

بعمل شيء آخر كما يفعل صغار السن. والشك الذي يشعر به الآباء هو لمحة لتضارب الفهم في الثقافات.

إن مثال لورا وتعليقها جعلني أفكر بأن الآباء الذين يريدون التواصل أكثر بينهم وبين أولادهم عليهم ربما التحول من الهاتف إلى الماسنجر أو إضافة الماسنجر إلى كل الوسائل المستخدمة للتواصل. وربما سيفتح هذا طرقًا أكثر للتواصل. فقد أصبح البريد الإلكتروني والماسنجر الفوري جسرًا فوق الفجوة التي تفصل بين الأجيال.

إلى المستقبل

إن كل وسيلة اتصال توفر فرصًا فريدة للعلاقة والتواصل بين البشر، ومجازفات فريدة أيضاً. إن التقنيات الإلكترونية تستلزم طرقًا جديدة للبقاء على الاتصال وتعزيز الألفة وحل الخلافات فيما بينهم. لكنها أيضًا توفر طرقًا جديدة للتعبير عن الغضب والألم والمجازفة في سوء التفاهم. إن وسائل الاتصال مثل البريد الإلكتروني والماسنجر تيسر من التواصل بكثرة بدون استلزام التطفل بصورة زيارة أو مكالمة هاتفية مفاجئة. أيضًا يوفر البريد الوقت الزائد والكافي للشفاء من ومضات الغضب التي تحدث بسبب تعليق أو طلب.

لكن وسائل الاتصال أحيانًا يتبعها مسؤوليات. أولاً هناك خطر مضاعف، وهو سوء التفاهم لأنه وكما لأية وسيلة كتابة فإنه لا يمكننا فهم ما وراء الرسالة من نغمة الصوت أو تعبير الوجه. وللتعويض عن هذا فإن الأشخاص الذين يستخدمون البريد يستخدمون صورًا أو أشكالاً تعبر عن عواطف وتعابير الوجه مكتوبة بواسطة علامات الترقيم والأقواس. مثل:

تعبير عن الوجه المبتسم، وتعبير عن الوجه الحزين، وهي غالبًا تعبر عن الجملة المكتوبة.

وكما هي الحال في كتابة الرسائل والبريد الصوتي، فإن المرسلين لا يتلقون الجواب على الفور، لذا فإنهم لا يعرفون تمامًا متى تؤخذ عباراتهم بشكل خاطئ. وإذا علمت أنك تلفظت بكلمات قد آذت الشخص المقابل فإنك تستطيع الانتقال إلى تصحيح سوء التفاهم. ففرصة تلقيك لرد سريع عندما تكون وجهًا لوجه مع الشخص أو عندما تسمع صوته على الهاتف أكبر بكثير من فرصتك خلال استخدام البريد. وبدون هذا الرد ستحفر لنفسك حفرة أكبر، غير واع للنتيجة التي ستحصل عليها. وخطر آخر هو تحول بعضهم إلى ذم وتحقير الآخرين مضيفين غضبًا على غضب، وفرصة حدوث هذا ستكون أقل لو كان الشخص أمامهم وجهًا لوجه أو على الهاتف.

مجازفة فريدة خاصة بالبريد الإلكتروني وحده هي سرعة وسهولة إرسال الرسائل وأيضًا نسخها وإعادة إرسالها.

إن السرعة جميلة لكنها تكون أحيانا خطرة. في لحظة ضغطك على زر «أرسل» لا تستطيع تغيير رأيك كما هي الحال في إرسال رسالة عادية. وأيضاً خطر نسخ الرسائل وإعادة إرسالها، فالرسالة المعاد إرسالها هي رسالة محوله. فكل الكلام الذي نتفوه به لا يأخذ معناه فقط من الكلمات، بل من النص أيضاً. لذا فإذا تغير النص يعني تغير المعنى. إن قراءة بريدٍ لم يكتب لك أنت شخصيًا هو كما لو أنك تستمع إلى حوار يدور ولا تشارك به. ربما تستمع وتهتم بما يدور لكن ربما تتأذى أيضاً من النغمات والتلميحات التي لن تكون موجودة لو أنك شاركت في الحوار.

إن وسائل التواصل التقنية تتقدم بسرعة كبيرة و من المبكر أن نفهم تمامًا كيف حولت وسائل الاتصال الإلكترونية ـ كالبريد الإلكتروني والماسنجر الفوري ورسائل الجوال ـ العلاقة بين الأمهات والبنات. إننا نعلم وقد رأينا أدلة على أن هذه الوسائل تستطيع توسيع كل الاحتمالات في الحوار حيث الحب والألفة الثمينة التي تنتج من البقاء على اتصال ومن تبادل التفاصيل الصغيرة للحياة اليومية، والفرصة لطلب وتقديم المعونة والمساندة والتعبير عن الحب والاهتمام. لكنها تبالغ أيضاً في سوء الفهم ومشاعر الألم وبخلق المشكلات عن طريق نسخ وإعادة إرسال الرسائل. إن البريد الإلكتروني يوفر الفرص الغنية للرجوع إلى الحوارات القديمة والمؤلمة. ولمعرفة الخطأ الذي دار فيها ولتقديم التفسير والاعتذار. وأحيانًا يكون الهاتف أكثر تأثيراً وكفاءة لحل مشكلة ما، أو حتى الانتظار لحلها وجهًا لوجه. إن فهم الأخطار والمنافع لكل وسيلة تواصل تقنية يجعل من السهل علينا أن نستفيد من الفرص، ونقلص من المسؤوليات التي تتبع كل وسيلة.

obeikan.com