



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم
إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=====

**شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على
مهارتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البينشخصية لدى
معلمات رياض الأطفال بكلية التربية : دراسة تقييمية**

إعداد

د/ أحمد حسين عبد المعطي

أستاذ أصول التربية المساعد

بكلية التربية - جامعة أسيوط

﴿ المجلد الحادي والثلاثون - العدد الأول - يناير ٢٠١٥ م ﴾

مقدمة الدراسة :

يشهد العالم منذ عقدين إرهابات بزوغ عصر جديد أطلقتها المتغيرات والمستجدات العلمية والتكنولوجية التي ما زالت تداعياتها السلبية والإيجابية مستمرة على عالمنا المعاصر بشكل متسارع ، واستطاعت تلك " المستجدات أن تفرض تغيراتها على بنية النظام العالمي بشكل عام والمجتمع المصري بشكل خاص، فأصبحت عدة دول تعيش بمعزل عن الأحداث والتطورات العالمية، ومن ثم كان لابد أن تستجيب مؤسساتها التعليمية والبحثية لهذه التطورات والمستحدثات بما يكفل لها تطوير وتنمية المجتمع". (محسن محمد العبادي ، ٢٠٠٢ ، ٢٠)

ولا شك أن انتشار التكنولوجيات المتطورة مثل الوسائط المتعددة وشبكة المعلومات العالمية أسفر عن تغيرات ذات دلالة في جميع جوانب النظام التعليمي : فلسفة وأهدافاً وطرائق وإدارة ؛ ولذا بات على النظم التعليمية أن تعد نفسها لتتواءم مع هذه التقنيات الحديثة وكيفية استخدامها، ليس فقط من أجل توصيل المعرفة وتنمية المهارات، بل وأيضاً من أجل تسهيل عملية الاتصال بينها وبين الأفراد المستفيدين ؛ بشكل أكثر كفاءة وفعالية. (مركز الامارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية ، ٢٠٠٠ ، ١٦٥ - ١٦٩) .

وتسهم التقنية الحديثة للاتصالات بدور مهم في الحياة اليومية للأفراد وتختلف صورها فمنها ما هو لأدوات التسويق أو نشر معتقدات ومنها ما هو للمتعة وقضاء الوقت فيها ، وكما تختلف صورها تختلف أهدافها وأهميتها بصورة عامة ، وإحدى أهم هذه التقنيات شبكات التواصل الاجتماعي التي أثمرت إيجابيات لا يمكن إغفالها أو التقليل من أهميتها وكذلك لها سلبيات لا يمكن غض الطرف عنها وعن خطورتها . (جامع الثيان ، ١٤٣٣ هـ ، ٣)

لذا فقد غدت تكنولوجيا الاتصالات وتطبيقاتها سمة أساسية للتعليم العصري في المجتمعات المتقدمة ، وبخاصة بعد ظهور شبكة المعلومات، وما أحدثته من فيضان

معلوماتي، وما حققته من سهولة وسرعة في الحصول على المعلومات ؛ وسرعة في الاتصالات دون التقيد بحدود الزمان والمكان. (أمل سعيد محمد حباكة ، ١٩٩٩)

وقد أسهمت التطورات المتلاحقة في شبكة الإنترنت في إيجاد شكل جديد من الإعلام التربوي تعددت تصنيفاته ومسمياته لدى المهتمين والمختصين ، الذي أطلقوا عليه الإعلام التربوي الجديد، والإعلام البديل الذي يشمل الشبكات الإجتماعية الافتراضية ، والمدونات، والمنديات الإلكترونية والمجموعات البريدية، وغيرها من الأشكال المتعددة. (حاتم سليم ، ٢٠١٢ ، ١)

وقد بدأت ظاهرة المواقع الاجتماعية في عام ١٩٩٧م وكان موقع six Degress أول هذه المواقع الذي أتاح الفرصة للمستخدمين بوضع ملفاتهم الشخصية على الموقع ، وكذلك إمكانية التعليق على الأخبار الموجودة على الموقع وتبادل الرسائل مع باقي المشتركين ، وبعد ذلك توالى ظهور مواقع التواصل الاجتماعي ، لكن العلامة الفارقة كانت مع ظهور موقع FaceBook الذي يمكن مستخدميه من تبادل المعلومات فيما بينهم وإتاحة الفرصة أمام الأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الشخصية . (عماذ ابراهيم ، ٢٠٠٩ ، ٢٥)

وتعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمستخدم بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها . (لينا العلمي ، ٢٠١١ ، ١٠)

ويعرفها البعض بأنها بنية اجتماعية مكونة من أفراد أو منظمات تسمى العقد والتي ترتبط عن طريق الاتصال بأكثر من نوع من أنواع الترابط مثل القرابة والصداقة والمصالح المشتركة وتبادل المعاملات المالية أو علاقات المعرفة والمعتقدات ، وهي مواقع تم تأسيسها لجمع أناس لهم رابط مشترك وهدف يريدون الوصول اليه، وبعض هذه المواقع محددة التخصص إلا أن هناك مواقع أخرى متعددة التخصصات وتتيح للجميع الاشتراك فيها وإنشاء صفحات شخصية داخلها وبالتالي فهي وسيلة اتصال فعالة وسريعة . (جامع الثيان ، ١٤٣٣ هـ ، ٦)

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي من أحدث منتجات الاتصالات وأكثرها شعبية ، ورغم أن هذه المواقع أنشئت في الأساس للتواصل الاجتماعي بين الأفراد ،

فإن استخدامها امتد ليشمل النشاط الثقافي والاجتماعي والسياسي من خلال تداول المعلومات الخاصة بالأحداث السياسية وكذلك الدعوة إلى حضور الندوات .
(سليم خالد ، ٢٠٠٥ ، ٥)

ومواقع التواصل الاجتماعي هي أدوات إلكترونية تتيح للمستخدمين إنشاء ملفات تعريفية والتواصل مع باقي المستخدمين داخل حدود الشبكة والاشتراك في مناقشات مشتركة وأنشطة تعاونية مع المستخدمين المتصلين بالشبكة ونشر المحتوى المرسل من المستخدم بصيغ عدة كالملاحظات النصية والصور وملفات الفيديو إلى غير ذلك .
(هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الامارات العربية المتحدة ، ٢٠١١ ، ١٩)

وقد باتت مواقع التواصل الاجتماعي في الأونة الأخيرة تسيطر على أوقات وأفكار الشباب، حيث إنها تعد سلاحاً ذا حدين فمن وجهة نظر يرى البعض أنها أثرت على العلاقات الاجتماعية وصلة الرحم بشكل سلبي والبعض الآخر يرى أن استخدامها مفيد في التعرف على عادات وحضارات وثقافات الشعوب الاخرى . (لينا العلمي ، ٢٠١١ ، ١١)

ومعظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الالكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من تلك الخدمات ، كما تتيح هذه الشبكات مشاركة أحداث حياتية مهمة مع من تحب بسهولة ويسر . (جامع الثنيان ، ١٤٣٣ هـ ، ٧)

ويعد التفاوض من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو الدول أو التكتلات العالمية السياسية والاقتصادية والعسكرية ؛ فحن نعيش عصر المفاوضات سواء بين الأفراد أو الشعوب حتى أن كافة جوانب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية.

فقد شهدت الحضارة الإنسانية عبر التاريخ فصولاً كثيرة من استخدام العنف والتهديد كوسيلة أساسية لتوزيع وإعادة توزيع الثروات والموارد ؛ أما حضارة اليوم فإنها تشهد عملية توزيع ضخمة لأنواع كثيرة من الخدمات والمنتجات بوسائل تختلف عن وسيلتي العنف والتهديد وإحدى هذه الوسائل هي ما نسميه بالمفاوضية .

والتفاوض عملية مستديمة يقوم بها الفرد منذ ولادته وحتى مماته ، فحن نتفاوض في اليوم عدة مرات على عدد من الموضوعات ؛ سواء عند شراء السلع والخدمات اللازمة

لإشباع احتياجاتنا أو عند التعامل مع رؤسائنا وزملائنا في العمل أو عند التعامل مع أفراد الأسرة وأحيانا نتفاوض مع أنفسنا عندما نعتزم اتخاذ القرارات الخاصة بنا .

إننا نمارس التفاوض في كل شأن من شئون حياتنا في المنزل والعمل فهو جزء من نسيج العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وبين بعضهم البعض هذا إضافة إلى أن صيغة التفاعل السيكولوجي بين أطراف التفاوض تجعل كل متفاوض يكيف نفسه ويشكل سلوكه على أساس توقعه لرد فعل الطرف الآخر بناءً على خبرته بخصوصياته وتصرفاته في المواقف الأخرى (فاروق السيد عمان، ١٩٩٨، ٢)

ويعد أسلوب التفاوض من أهم الأساليب التي يهتم المتخصصون في علوم الاجتماع وعلم النفس الإدارة والعلوم السياسية والعلاقات الدولية بالإسهام فيه ، وتتبع أهمية هذا الأسلوب من كونه يتعلق بقضايا جوهرية ومهمة لبناء المجتمعات على نحو أفضل ، فهو أسلوب حيوي لعملية التواصل بين أفراد المجتمع داخل كل دولة وبين أفراد المجتمع الدولي على اتساعه فهو الأسلوب الذي نحاول من خلاله مواكبة سرعة إيقاع العصر ومتطلباته على جميع الأصعدة .

ومفهوم مهارات القرن الواحد والعشرين ليس لها تعريف محدد لكن يقصد بها مجموعة المهارات المطلوبة في الحاضر والمستقبل والتي تختلف عن تلك المهارات التي كانت مطلوبة في الماضي، والتي تفي بمتطلبات سوق العمل ، وأحد أساليب اختلاف تلك المتطلبات هو التأكيد الأكبر على المهارات التبادلية الشخصية (المهارات الاجتماعية ، مهارات الاتصال) والمهارات البيئشخصية (مهارات التنظيم الذاتي) وأيضا المهارات المعرفية العامة (National Research Council [NRC], 2011) .

واليوم أصبح التعلم الانفعالي الاجتماعي أساس الكفاءة في إدراك المشاعر وإدارتها ووضع وتحقيق الأهداف الإيجابية ، وتقدير وجهات نظر الآخرين وإقامة العلاقات الإيجابية والاحتفاظ بها ، واتخاذ قرارات مسنولة والتعامل مع المواقف التبادلية الشخصية بشكل بناء . (Durlak et al., 2011)

ويشير مفهوم العلاقات التبادلية البيئشخصية إلى مجموعة من المهارات العقلية تحدث داخل عقل الفرد والتي تشير إلى قدرة الفرد على التفاعل مع الأشخاص الآخرين، ومن خلالها يتمكن الفرد من المبادرة برد الفعل المناسب

اتجاه الآخرين وذلك بسبب الحوار الداخلي الإيجابي الذي يحدث داخل العقل (Autor, Levy, & Murnane; 2003).

مشكلة الدراسة :

أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي تطوراً كبيراً ليس فقط في تاريخ الإعلام، وإنما في حياة الأفراد على المستوى الشخصي والاجتماعي والسياسي، وجاءت لتشكّل عالماً افتراضياً يفتح المجال على مصراعيه للأفراد والتجمعات والتنظيمات بمختلف أنواعها، لإبداء آرائهم ومواقفهم في القضايا والموضوعات التي تهمهم بحرية غير مسبوقة من قبل . (أشرف جلال حسن، ٢٠٠٩، ٤٧٨، ٤٧٩)

ويلجأ الأفراد إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بهدف التواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء لتبادل الآراء والأفكار، وحشد المناصرة والتأييد لقضية من القضايا المجتمعية المعاصرة ، وتكوين الوعي حول تلك القضايا المجتمعية من خلال استخدام الوسائط المتعددة (SeanP.Hagerty,2008, 93) ، وذلك عوضاً عن استخدام المنتديات الإلكترونية التي يقوم على إدارتها أشخاص يقومون بالدور التقليدي لـ "حارس البوابة"، والمجموعات البريدية محدودة الفاعلية، أو المواقع المجانية المتخمة بالإعلانات.

فمستخدمو الشبكات الاجتماعية ينتمون إلى فئات مختلفة، ولهم اهتمامات واحتياجات مختلفة، وبعضهم يرى أن هذه الاهتمامات والاحتياجات لا تجد من وسائل الإعلام والاتصال الاهتمام اللائق لتلبيتها بصورة كافية، فضلاً عن عدم تغطية هذه الوسائل لجميع الأنشطة التي يقومون بها، مما دفع هؤلاء الأفراد لتقديم محتوى يخصهم وحدهم، وبما يمكنهم من نقله لغيرهم، (محمد علي البسيوني، ٢٠٠٩، ١٠-١٢) معبرين من خلاله عن اهتماماتهم وآرائهم ومواقفهم المتفاوتة، وعلى نحو يفي بكافة احتياجاتهم الاتصالية، ويشبع رغباتهم بوجه عام.

وقد استطاعت هذه المواقع أن تمد أفراد المجتمع بقنوات جديدة للمشاركة في الأنشطة السياسية، الأمر الذي يجعل من السياسة شأنًا عاماً يمارسه معظم أفراد الشعب دون أن يكون مقتصرًا على فئات دون أخرى، وذلك لأن هذه المواقع تشجع الأفراد غير الناشطين أو الفاعلين سياسياً على المشاركة في الفعاليات السياسية ، بحيث يمكن

القول أنها يمكن أن تكون صوتاً سياسياً للمواطن العادي وغير العادي . (حاتم سليم ،
٢٠١٢ ، ٣)

وقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي اليوم من المؤسسات التربوية المهمة التي
تقوم بدور مهم في تربية النشء وإكسابهم عادات وسلوكيات بعضها صحيح وبعضها الآخر
غير صحيح ، وفي الوقت نفسه أداة مهمة من أدوات التغيير الاجتماعي . (زاهر راضي، ٢٠٠٣ ، ٩)

ومعلمة رياض الأطفال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي يمكنها الاستفادة من
الأنشطة والبرامج المتاحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، وفي نفس الوقت تتفاعل مع
غيرها من أقرانها من خلال هذه الأنشطة وتتبادل معهم أنواعاً من السلوك الانساني
وتكتسب خبرات إيجابية وتنمي لديها الإحساس بالمسؤولية والاعتماد على الذات من خلال
هذه الأنشطة ومن خلال المشاركة مع الآخرين من الجماعات الأخرى على
صفحات الفيسبوك .

وقد بينت الدراسات النفسية أن الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي
للتواصل فيما بينهم لفترات طويلة هم الأفراد الذين يعانون من العزلة الاجتماعية والفشل في
إقامة علاقات إنسانية طيبة مع الآخرين ، والذين يعانون من مخاوف غامضة أو قلة احترام
الذات ، والذين يخافون من أن يكونوا عرضة للاستهزاء أو السخرية من قبل الآخرين ، وذلك
لأن العالم الإلكتروني لشبكات التواصل الاجتماعي قدم لهم مجالاً واسعاً لتفريغ مخاوفهم
وقلقهم وإقامة علاقات غامضة مع الآخرين ، تخلق لهم نوعاً من الألفة المزيفة فيصبح
هذا العالم الجديد الملاذ الآمن لهم من خشونة وقسوة عالم الحقيقة كما يعتقدون حتي
يتحول عالمهم هذا إلى كابوس يهدد حياتهم الاجتماعية والشخصية للخطر . (عباس سبتي
، ٢٠١٤ ، ٣)

والتفاوض التربوي من الأساليب المهمة التي ترتبط بأعمال وأنشطة المدرسة ، ولا
يقتصر على التفاوض الإداري بين الإدارة والمدرسين بالمدرسة ، بل يشمل التفاوض مع
الطلاب بعضهم مع بعض ، فالطالب الذي يمتلك القدرة على التفاوض لديه القدرة على

تحقيق العديد من التغيرات فى الأفكار والمفاهيم والاتجاهات الخاصة بالأطراف المتصارعة.
(سلامة عبدالعظيم ، طه عبدالعظيم ، ٢٠٠٧ ، ١٩٤)

وتوجد مجموعة من العناصر الأساسية التى يجب أن توضع فى الاعتبار عند استخدام أسلوب التفاوض التربوي وهى: المعلم والطالب والمنهج والبعد الزمني .
لأن أسلوب التفاوض التربوي يعد من الأساليب الحديثة التى يجب أن تتبع فى التعامل مع الطلاب داخل المدارس فبعد أن كان التعليم يتم عن طريق التلقين والتأنيب، أصبح التعليم يتم عن طريق أسلوب الحوار والمناقشة والتوجيه التربوي بين الطالب والمعلم ، ويعد هذا الأسلوب الخيار الأفضل والأمثل لعملية التعليم والتعلم . (حسن محمد ، ١٩٩٧ ، ٥٩)

وعلى الجانب الآخر يتبين أن تطوير القدرات العقلية اليوم لدى معلمات رياض الاطفال لا يكفي لتأهيلهن للقيام بأدوارهن فى مجتمع العولمة ، فتطوير المهارات الانفعالية والسلوكية من الأمور الأساسية للأداء الجيد، فالانفعالات والمشاعر يؤثران بصورة مباشرة على سلوكياتنا واتجاهاتنا . (Zull, (undated) فالضغط مثلا قد يؤدي إلى المعرفة القاصرة وقد ينتج عن الخوف تدهور لأنظمة الذاكرة . (Sylwester, 1998) ، وقد تؤدي الجودة والإثارة الإيجابية إلى مستوى مرتفع من التغيير والدافعية .

وتتمتلك معلمة رياض الاطفال كثيراً من المعارف والمهارات وتستطيع مساعدة أطفالها على تطوير تحكمهم في الاندفاعية من خلال تعليمهم كيف يدركون المشاعر بداخلهم والمشاعر بداخل الآخرين وذلك عن طريق تطبيق مداخل التحكم فى السلوك .

وإذا كان إعداد القوى البشرية اليوم يعد من الوظائف الأساسية للتعليم، وإذا كان التقدم التقني والاتصالي أصبح من القوة الأساسية الدافعة والمدعمة لتحقيق ذلك ، وبالتالي فرسالة التعليم أصبحت اليوم تهدف إلى تثقيف العقل وتنمية المعرفة بشتى أشكالها وتربية

الأجيال وتقويم شخصياتهم التي تهين البلاد للقيادة الفكرية وخدمة المجتمع في شتى المجالات . (عبد الرازق محمد زيان ، ٢٠٠٧ ، ٢٩٥)

وإذا كان إصلاح التعليم عن طريق إدخال بعض التجديدات والتحديثات والتعديلات في اللوائح والقوانين عادة ما تقابل ببعض المقاومة لمنع حدوث التغيير ، وهذا يحتاج إلى استخدام أساليب وطرق جديدة في العمل داخل المدارس لمواجهة تلك التغيرات، والتوافق معها للاستفادة منها بما يدعم المنتج التعليمي ويزيد من قدرته التنافسية في ظل هذه التحديات الجديدة التي تفرضها المتغيرات المعاصرة . (ستيفن اكر ويد ، بول طومسيون، ٢٠٠١ ، ٣٤)

لذا فقد تزايد حجم التحدي التربوي الذي تواجهه الأسرة المصرية والعربية بشكل واضح في الأونة الأخيرة ؛ مما أدى إلى تعقد الدور الريادي والتربوي للأسرة سواء على مستوى برامج الإرشاد الأسري المقدمة أو على مستوى توفير سياسات لحماية الطفل في ظل عالم سريع التغير، أوالقائمين عليها من أفراد ومؤسسات ، بحيث تستثمر كافة الطاقات والإمكانيات وتوظف بوعي لتحقيق التقدم المنشود ؛ لذا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التوصل إلى تصور مقترح لتنمية وعي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بمتطلبات الاستخدام الامن لشبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الآخرين في البيئة الإلكترونية والتعرف على أثر استخدامهن لشبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهاراتهن في التفاوض التربوي ومهاراتهن في العلاقات البينشخصية.

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى :

- ◀ تعريف معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بمتطلبات الاستخدام الامن لشبكات التواصل الاجتماعي.
- ◀ معرفة أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة التفاوض التربوي لدى معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط .
- ◀ معرفة أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة العلاقات التبادلية البينشخصية لدى معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط .

◀ التوصل إلى تصور مقترح لتنمية وعي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بمتطلبات الاستخدام الامن لشبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الآخرين في البيئة الإلكترونية.

أهمية الدراسة :

يوجز الباحث أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- إن موضع الدراسة الحالية يتزامن مع جهود كثير من الدول العربية وخاصة جمهورية مصر العربية في التحكم في البيئة الإلكترونية لشبكات التواصل الاجتماعي واستخدامها أفضل استخدام في إثراء البيئة التربوية والتعليمية للمدرسة والأسرة ، واستخدامها في الوقت نفسه في تنمية بعض المهارات الحياتية الضرورية للتعايش مع الآخرين ومنها مهارة التفاوض ومهارة العلاقات التبادلية البينشخصية .
- تعاني المكتبة العربية من نقص شديد في الدراسات والبحوث التي تتناول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها التربوي والتعليمي على معلمات رياض الأطفال ، نظراً لدخول هذا المفهوم حديثاً إلى بؤرة اهتمام التربويين والمهتمين بقضايا التطوير التربوي ، ولذلك يأمل الباحثان أن تسد هذه الدراسة جانباً من جوانب هذا النقص في المكتبة العربية إلى جانب الدراسات الأخرى المشابهة .
- تأتي هذه الدراسة في عصر يتسم بالانفجار المعرفي والمعلوماتي ؛ لتلقي الضوء على بعض الآليات التي يجب أن تستخدمها معلمات رياض الأطفال في إرشاد أطفالهن المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي لكيفية الاستخدام الآمن لتلك الشبكات .
- تأتي هذه الدراسة لتقدم مفهوماً جديداً لبيئة الوسائط الاجتماعية الإلكترونية الواسعة الانتشار حالياً عبر شبكات التواصل الاجتماعي وتطرح آليات وسياسات جديدة للحماية في أثناء التعامل والتواصل مع الآخرين إلكترونياً عبر تلك الوسائط الاجتماعية.

- تأتي هذه الدراسة كإستجابة ملحة للرؤى العالمية المطروحة حول أهمية دراسة تأثير نظم الاتصال الإلكتروني والمتمثلة في شبكات التواصل الاجتماعي على البنية التربوية والاجتماعية والثقافية للأسرة المصرية .
- تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في النتائج التي ستصل إليها الدراسة حول تأثير استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة التفاوض التربوي ومهارة العلاقات التبادلية البينشخصية لدي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية .
- تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في النتائج التي ستصل إليها الدراسة والتوصيات والمقترحات التي توضح متطلبات الاستخدام الآمن لمعلمات رياض الأطفال لشبكات التواصل الاجتماعي .

دراسات سابقة مرتبطة بمتغيرات الدراسة :

انطلاقاً من أهمية الدراسات السابقة حرص الباحث في دراسته على تناول بعض الدراسات التي تتصل بصورة مباشرة بمتغيرات الدراسة واتخاذها قاعدة عريضة لهما لوضع أهداف وتساؤلات الدراسة ، وذلك على الرغم من قلة هذه الدراسات على حد علم الباحث وذلك ربما لحدثة موضوع الدراسة في البيئة المصرية وذلك كما يلي :

المحور الأول - دراسات مرتبطة بشبكات التواصل الاجتماعي :

هدفت دراسة (Chisholm , J . f . ,2000) إلى دراسة خصائص التنشئة الاجتماعية للأطفال المراهقين في مجتمع تكون فيه تعلم التكنولوجيا أمر أساسي لفعالية المواطن في القرن الحادي والعشرين، فمع وجود عدد كبير من الشباب يستخدمون التكنولوجيا الرقمية لأغراض التعلم والتأهيل ، وجد تزايد في المشكلات الاجتماعية في أماكن السايبر بما يعرضهم لأشكال مختلفة من عنف السايبر ، وتقدم الدراسة مراجعة لتطورات أماكن السايبر ، وتصنف الأنواع المختلفة لعنف السايبر، وترتكز على أشكال البلطجة التي تحدث على النت بين المراهقات من الإناث كضحايا للبلطجة على النت أو القائمين بهذه البلطجة . وتقدم الدراسة نماذج من بعض الأنشطة على النت للمعرضين لخطر البلطجة من البنات والمراهقات كما تقدم الدراسة إستراتيجية للتصدي لهذه الظاهرة .

وجاءت دراسة (Aren Karbnsky, 2010) لتهدف إلى تعرف أثر استخدام الفيسبوك على التحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعات ، وأظهرت النتائج ان الدرجات التي يحصل عليها طلاب الجامعات المدمنون لشبكة الإنترنت وتصفح الفيسبوك أدنى بكثير من تلك التي يحصل عليها نظراؤهم الذين لا يستخدمون هذا الموقع .

في حين هدفت دراسة (Meshel , 2010) إلى تعرف أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية ، وأظهرت النتائج أن أكثر من نصف الأشخاص البالغين الذين يستخدمون مواقع الفيسبوك والتويتير يقضون وقتاً أطول على شبكة الإنترنت من ذلك الوقت الذي يقضونه مع أصدقائهم الحقيقيين أو مع أفراد أسرهم، وأظهرت النتائج أنهم يتحدثون بصورة أقل عبر الهاتف ولا يشاهدون التلفاز كثيراً ويلعبون عدد أقل من ألعاب الكمبيوتر، ويرسلون كمية كبيرة من الرسائل النصية والبريدية ، وأن نسبة (٥٣ %) منهم تسببت شبكات التواصل الاجتماعي بالفعل في تغيير أنماط حياتهم .

أما دراسة (عبدة حافظ ، ٢٠١١ م) فقد هدفت إلى تعرف الدوافع الحقيقية للتواصل بين الشباب الجامعي من خلال الشبكات الاجتماعية ، وأكدت الدراسة أن تواصل الشباب الجامعي من خلال الشبكات الاجتماعية يعد ظاهرة إجتماعية أكثر منها ضرورة أحدثتها التكنولوجيا الحديثة وأظهرت أن إدمان الفئة الشبابية الاستخدام المفرط للشبكات الاجتماعية، أدى إلى فقدان المهارات المطلوبة لإقامة علاقات إجتماعية في البيئة المجتمعية الواقعية، وتراجع الاتصال الشخصي المواجهي في مقابل التواصل عبر الشبكات الاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى جنوح الشباب نحو الإغتراب الاجتماعي.

وجاءت دراسة (مركز بيو الأمريكي للأبحاث ، ٢٠١١ م) بعنوان الفيس بوك يساعد في تكوين صداقات فضلى، وأظهرت نتائج الدراسة المسحية أن مستخدمي الفيس بوك أكثر ثقة ولديهم قدر أكبر من الأصدقاء المقربين ودرجة انخراطهم في الأنشطة المدنية والسياسة أعلى، وتشير الدراسة إلى تغير كبير في العلاقات الإجتماعية، حيث ارتفعت نسبة مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من الشباب من (٢٦%) عام ٢٠٠٨م لتصل إلي نسبة (٤٧%) ؛ وكشفت الدراسة أن مستخدمي الفيسبوك الذين يدخلون الموقع عدة مرات في اليوم أكثر ميلاً بنسبة (٤٣%) من مستخدمي الإنترنت الآخرين ، وأكثر ميلاً بثلاثة

أمثال من الذين لا يستخدمون الإنترنت إلى الشعور بأنه يمكن الوثوق في معظم الزائرين.
(موقع الإمارات اليوم ، ٢٠١١)

وجاءت دراسة (علاء البشبيشي ، ٢٠١٠ م) بعنوان " صور طفلك على الفيسبوك تعرضه للخطر"، وأكدت الدراسة أن (٨٤%) من الأطفال الكنديين ينشرون صورهم الشخصية على صفحات المواقع الاجتماعية ، وهو ما يجعلهم أكثر عرضة لجرائم انتهاك الخصوصية والاعتداءات الجنسية، ووفقاً للدراسة فإن (٨١%) من الأطفال في (١٠) دول غربية لديهم تواجد رقمي علي شبكات التواصل الاجتماعي وهي النسبة التي ترتفع إلى (٩٢%) في الولايات المتحدة، تليها هولندا (٩١%)، ثم أستراليا وكندا (٨٤%) ، وأشارت الدراسة إلى أن غالبية الأطفال في عالم اليوم أصبح لديهم تواجد رقمي بمجرد بلوغهم سن العامين، وهو التواجد الذي ربما يتوقف عليه شكل حياتهم بأكملها فيما بعد، الأمر الذي يعزز الحاجة إلى معرفة إعدادات الخصوصية التي يتبعونها على صفحاتهم الشخصية، وإلا ستجد الجميع بإمكانه الوصول إلى صور طفلك بدلاً من اقتصار ذلك على الأهل والأصدقاء"، وأوصت الدراسة بضرورة اتباع الآباء إعدادات خصوصية صارمة لحماية صورهم ضد أي استخدام غير مشروع قد يلزم الطفل طيلة حياته، محذرة من أن الخطر الذي قد يتعرض له الطفل في العالم الرقمي يساوي في الخطورة ما يتعرض له في عالمه الواقعي، وشملت الدراسة (٢٢٠٠) أم تستخدم شبكة الإنترنت ولديها أطفال دون الثانية في بريطانيا وألمانيا وفرنسا وإيطاليا وإسبانيا وكندا وأمريكا وأستراليا وهولندا واليابان، وجاءت الدراسة بعد يومين من كشف الفيسبوك عن ملامح خصوصية جديدة تسمح للمستخدمين بتكوين مجموعات تمكنهم من مشاركة الصور والرسائل حصرياً مع أصدقائهم وأفراد عائلتهم، ويأمل عملاق التواصل الاجتماعي طرح ملامح خصوصية تتيح للمستخدمين التحكم في الوصول إلى المعلومات من قبل تطبيقات طرف ثالث ، وبعد عام من المراقبة أعلنت مفوضة الخصوصية في كندا، (جنيفر ستودارت) في يوليو (٢٠٠٩) أن سياسة الفيسبوك لا تتماشى مع قوانين الخصوصية الكندية. ثم أعلنت في وقت لاحق عن اتفاقية

لمنح المستخدمين تحكماً أكثر في معلوماتهم الشخصية، وسلطة الحد من وصول مطوري البرامج والمواقع الخارجيين.

أما دراسة (Mullen , J. K, 2011) فقد هدفت إلى تعرف الآثار المترتبة على تعرض الشباب الصغار لشبكات التواصل الاجتماعي ، وتوصلت الدراسة إلي أن التعرض للإعلام الرقمي يعيد تشكيل التشابك العصبي للشباب الصغار ، ربما على حساب التعاطف والمهارات الاجتماعية ، فيميل الأشخاص الانبساطيون ذوو تقدير الذات المرتفع وسمات الشخصية الخاصة إلى المبادرة بالاتصال وجها لوجه (FTF) مع الغريباء ، أما الانسحابيون المتخصصون في تقدير الذات فيستخدمون الاتصالات عن طريق الكمبيوتر (CMC) ، وتتوصل الدراسة إلي أن كثيراً من الأشخاص الذين نشئوا في عصر الإنترنت كلاتهم الوظائف ذات المصادقية العالية التي تتضمن التفاعلات وجها لوجه ، ويتطلب لهذا الغرض استخدام أكبر للاختبارات النفسية والملاحظات للكشف عن الخصائص الشخصية المرغوبة بها لتلك الوظائف المستقبلية.

المحور الثاني - دراسات مرتبطة بمهارات التفاوض التربوي :

هدفت دراسة (Thompson , 1990) إلى بحث الفروق بين الأفراد ذوي الخبرة والأفراد عديم الخبرة بعملية التفاوض، واستخدم الباحث المنهج التجريبي حيث قام بإجراء التجارب على عينة مكونة من (٢٠) فرداً بتدريبهم على مجموعة من المهام والأساليب التفاوضية ، وأجرى التفاوض مع مجموعة لم تتلق أي تدريب ، وتوصل الباحث إلى نتائج منها أن الخبرة لدى المفاوض تؤثر في نتائج عملية التفاوض، وكذلك توصل الباحث إلى أن التدريب على المهام التفاوضية يؤدي إلى إكسابهم المهارات اللازمة لعملية التفاوض، وأنهم أقدر على تحقيق النتائج المنشودة من التفاوض عن الأفراد ذوي الخبرة القليلة بالتفاوض ومهاراته وأساليبه وأن الأفراد ذوي الخبرة الكبيرة يكون لديهم طموحات مرتفعة ودقة في أحكامهم للتوصل إلى الهدف المنشود من التفاوض، والقدرة على السيطرة الكاملة على سير عملية التفاوض في جميع مراحلها.

أما دراسة (Stevens & al, 1993) فقد هدفت إلى قياس أثر التدريب للأفراد الذين يقومون بعملية التفاوض، وقامت الدراسة باستخدام المنهج التجريبي من خلال مجموعتين من الإناث والذكور ، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (٦٠) طالب وطالبة من طلاب إدارة الأعمال حيث تلقوا برنامجاً تدريبياً على مرحلتين : الأولى تضمنت تعليماً أولياً حول محتوى التفاوض وأساليبه ، والثانية تضمنت التدريب على تحديد الهدف من التفاوض وبعد ذلك قام المتدربون بإجراء عملية التفاوض حول الرواتب ووجد أن هناك فروقاً دالة إحصائية لصالح الأفراد الذين تم تدريبهم ، وتوصلت الدراسة إلى أهمية التدريب للأفراد الذين يقومون بعملية التفاوض على كل من أساليب وإستراتيجيات التفاوض .

وهدف دراسة (Weingart & et al , 1996) إلى التعرف على أساليب التفاوض وتأثيرها على نتائج التفاوض، كما هدفت إلى قياس أثر معرفة المفاوض بالأساليب التي يمكن أن يستخدمها في عملية التفاوض، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي، حيث قام الباحثون بإجراء تجربة على مجموعتين : الأولى مكونة من (٤٥) فرداً لم يتم تدريبهم على الأساليب التي يمكن أن تستخدم في التفاوض، والمجموعة الثانية مكونة من (٤٥) فرداً لم يتم تدريبهم على أساليب التفاوض وأجريت بينهم عملية تفاوض، وتوصلت الدراسة إلى أن نتائج التفاوض تكون في صالح الأفراد الذين تم تزويدهم بأساليب التفاوض، حيث حققوا نتائج التفاوض تكون في صالح الأفراد الذين تم تزويدهم بأساليب التفاوض، حيث حققوا نتائج أعلى وأفضل من هؤلاء الذين لم يتم تدريبهم

وجاءت دراسة (Fischer & Gueguen 2000) لتؤكد أهمية الدور الذي يلعبه الوسيط في عملية التفاوض وتأثيره على نجاحها في تحقيق الأهداف المنشودة ، وقام الباحثان بإجراء عدة تجارب على دور الوسيط وتأثيره في التفاوض فتناول التجربة الأولى دور الوسيط ذي الخبرة بالفضية محل التفاوض في نجاح التفاوض ، وأكدت على تأثير خبرة الوسيط في نجاح التفاوض وتحقيق أهدافه ، حيث يقوم بإعادة صياغة وبلوة القضية محل التفاوض وتقديمها لطرفي التفاوض مما أدى الى تحقيق نتائج أكثر إيجابية، وتناولت التجربة الثانية أثر التجديد في أساليب التفاوض من جانب الوسيط على عملية التفاوض حيث أكدت النتائج أن الوسيط الذي يقوم بالتجديد في أساليبه والاطلاع على الجديد منها

يؤدي الى الوصول إلى نتائج إيجابية في عملية التفاوض وفي النهاية خلصت الدراسة إلى أن للوسيط في عملية التفاوض دور كبير ومدى تأثير الخبرة لديه على النجاح في التفاوض

ودراسة (Kray , L . J & et al, 2001) التي هدفت إلى تعرف تأثير نوع المفاوض على عملية التفاوض، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي لتحقيق أهدافها ، حيث قام الباحثون بإجراء تجربة على عينة من (٣٦) طالباً من الطلاب المسجلين لدرجة الماجستير في إدارة الأعمال من الذكور والإناث وقدم لهم تعليمات عامة حول التفاوض وأسلوب تحليل التباين ووجدان هناك فروق فردية دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في مهارات التفاوض لصالح الذكور، وبذلك توصلت الدراسة إلى أهمية تأثير النوع من الذكور وتفوقهم على الإناث في تحقيق نتائج إيجابية في عملية التفاوض، وأن الذكور لديهم قدرة كبيرة في خوض التفاوض بنجاح .

ودراسة (Mosterd & Rutte , 2001) التي هدفت إلى التعرف على أهمية تأثير الوقت على عملية التفاوض ، وكذلك معرفة قدرة المفاوض على استخدام الوقت للضغط على الخصم واستخدم الباحثان المنهج التجريبي لإجراء تجربة على مجموعة مكونة من (١٦) فرداً مقسمة إلى مجموعتين كل مجموعة ثمانية أفراد، وأعطى للمجموعة الأولى الوقت الكافي لإجراء المفاوضات والمجموعة الثانية لم تعط الوقت الكافي ، وعند الانتهاء من التفاوض وجد أن النتائج التي حققتها المجموعة التي أعطى لها الوقت أفضل من نتائج المجموعة التي لم تعط الوقت الكافي، وبذلك توصلت الدراسة إلى أن عنصر الوقت مهم وله تأثير كبير على نتائج المفاوضات ، وأوصت بضرورة أن يراعى المفاوض أهمية الوقت لاستخدامه في الضغط على الطرف الآخر في عملية التفاوض لتحقيق الأهداف المنشودة من التفاوض.

وجاءت دراسة (ابوالمجد ابراهيم ، ٢٠٠٢) لتهدف الى معرفة تأثير أسلوب التفاوض من منظور ماسلو للحاجات الإنسانية لدى مديري ووكلاء التعليم ، واستخدم الباحث مقياس لمعرفة أهمية أسلوب التفاوض لدى المديرين واستخدامهم له لإشباع الحاجات الخاصة بهم وتوصل الباحث إلى أن بعض المديرين يستخدم أساليب التفاوض بصورة غير صحيحة بناءً على خبرتهم الشخصية لإشباع حاجاتهم ورغباتهم، مثل أسلوب الخداع والمراوغة وكذلك أسلوب المشاركة والتعاون ، كما توصل إلى أن الخبرة لدى

المديرين قليلة بأسلوب التفاوض ويوصى الباحث بضرورة الاهتمام بالبحث فى سيكولوجية التفاوض فى البيئة المصرية والعمل على تعميق لغة التفاوض ونشر ثقافة لدى المديرين .

وتناولت دراسة (Barkat , J.S , 2002) تأثير استخدام أسلوب الانسحاب كأحد أساليب التفاوض وتأثيره فى خفض الصراع بين المتفاوضين لتحقيق أفضل النتائج من المفاوضات ، وأكد الباحث على أن الوقت المناسب لاستخدام ذلك الأسلوب يؤدي إلى نتائج إيجابية فى المفاوضات والانسحاب يدفع الخصم المفاوضات إلى التجاوب فى المفاوضات والمشاركة بفاعلية، مما يدفع بعملية التفاوض إلى تحقيق الأهداف المنشودة من التفاوض؛ولذلك أوصى الباحث بأهمية استخدام أسلوب الانسحاب من جانب المفاوضات باعتباره من مميزات المفاوضات الناجح الذى يستطيع أن يستخدم الأسلوب فى الوقت المناسب فى أثناء التفاوض .

المحور الثالث - دراسات مرتبطة بالمهارات التبادلية البيئشخصية :

جاءت دراسة (Rothenberg, Barbara B,1970) لتقدم طريقة لقياس الحساسية الاجتماعية لدى الأطفال تضع فى الاعتبار القصور فى الدراسات السابقة وتفحص العلاقة بين الحساسية الاجتماعية ومقاييس الكفاءة التبادلية الشخصية والارتياح البيئشخصى والمستوى العقلى كمتغيرات من المفترض أنها مهمة فى تطور الحساسية الاجتماعية التى تعنى القدرة على الإدراك الدقيق للسلوك والمشاعر والدوافع لدى الأفراد الآخرين وفهمها ، وتم قياسها باستخدام سلسلة من القصص المسجلة على أربعة شرائط تصف تفاعلات السعادة والغضب والقلق والحزن ، وطلب من أطفال فى الصف الثالث والخامس (ن = ١٠٨) أن يصفوا مشاعر ودوافع الشخصيات التى تم تصويرها . وقد وجد أن العمر والقدرة العقلية والتكيف التبادلى الشخصى من الأشياء التى تسهم أكثر فى تطور الإدراكات الاجتماعية الدقيقة . ولم توجد آثار دالة على الحساسية الاجتماعية ترجع إلى النوع والترتيب فى الأسرة أو حجمها .

وجاءت دراسة (Marsh , D. T. ,1985) لتقدم نموذجاً للمهارات البيئشخصية، وتعرفها بأنها تلك المهارات التى يحتاج الأفراد إلى امتلاكها وإجادتها لكى يتدبروا أنفسهم ، وتؤكد الدراسة أن المهارات البيئشخصية تهتم بتخفيف الصراع الداخلى الذى يشعر به أفراد المجتمع ؛ كما تهتم الدراسة بكيفية تعامل الفرد مع الخبرة الخارجية داخليا ، والنموذج المفاهيمى المقدم يتعامل مع الأفراد كأنظمة لها مدخلات وعمليات ومخرجات ، كأنظمة مفتوحة مع وجود تغذية راجعة بين المدخلات والمخرجات ، وتقدم الدراسة نموذجين للأنظمة أحدهما بسيط وهو النموذج النفسى المغلق ونموذج آخر أكثر تعقيداً وهو النموذج النفسى المفتوح ، كما تقدم الدراسة تصور للصراع البيئشخصى الذى يواجه بعض الافراد وتوضح

بعض ميكانزمات الدفاع ضد الصراع البيئشخصي وهي : تكوين رد الفعل ، الإزاحة ، الإسقاط ، والتبرير .

وهدفت دراسة (Runco ,M. A. & Smith , W. R. ,1992) إلى دراسة العلاقة الارتباطية التي تربط بين المهارات التبادلية الشخصية والمهارات التبادلية البيئشخصية بالتفكير التباعدي والتفكير الناقد ، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط دال بين درجات عينة الدراسة للمهارات التبادلية الشخصية والمهارات البيئشخصية ، وأنه يوجد ارتباط دال بين درجات عينة الدراسة للمهارات التبادلية الشخصية وبين التفكير التباعدي ، وارتباط دال بين درجات عينة الدراسة للمهارات التبادلية الشخصية وبين قدرة الأفراد على تكوين الافكار .

أما دراسة (Brooks ,M.,2005) فقد هدفت إلى استخدام نماذج من رسوم الأطفال في الصف الاول لدراسة كيف تعمل الرسوم كأداة عقلية في تكوين وتطوير المعرفة والخبرة السابقة لتكوين المعنى والتفاوض معهم من خلال تفاعلاتهم مع الناس في مجتمع التعلم، وباستخدام إطار العمل البنائي الاجتماعي تم توسيع التحليل ليشمل الحوارات التبادلية الشخصية المتضمنة في الرسوم ليضم اشترك الأطفال في الحوار البيئشخصي مع رسومهم ، وعند تشجيع الأطفال على الرجوع إلى رسومهم ومراجعتها وإجراء الحوار معها استطاعوا اكتشاف الأفكار المعقدة وتمثيلها.

أما دراسة (Mark J., 2008) فقد هدفت إلى دراسة العلاقة المفترضة بين التفكير التباعدي ونوعين من التقويم : التبادلي الشخصي (الأحكام عن أفكار الآخرين) والداخلي أو البيئشخصي (الأحكام عن افكار الفرد الخاصة) . تم قياس التفكير التباعدي ومهارات التقويم باستخدام مهمة التوليد والتقويم . وكان هناك شرطان للمهمة : الداخلي شخصي وتبادلي شخصي وقياس جانبيين من الفكرة التي تم طرحها : الاصاله والتفرد . وتقتصر النتائج أن مهارة التفكير التباعدي الكلية ترتبط إيجابيا بالتقويم الداخلي الشخصي للتفرد ، وارتبط مكون الاصاله في مهارة التفكير التباعدي سلبيا مع التقويم البيئشخصي للتفرد ، وارتبطت الدرجة الكلية للتفكير التباعدي سلبيا مع التقويم البيئشخصي للأصاله ؛ وكان تدني تقدير تفرد الفكرة ظاهرا في التقويم التبادلي الشخصي ، وبصفة خاصة في

حالة ذوى مهارة التفكير التباعدى المرتفعة . يتم مناقشة النتائج في إطار منظور الباحث والملاحظ عن الحكم .

أسئلة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة حاول الباحث الإجابة عن الأسئلة التالية :

- ١- ما الإطار المفاهيمي والفلسفي لشبكات التواصل الإجتماعى ، أهدافها ، أهميتها ، وما تداعيتها التربوية الإيجابية والسلبية ؟
- ٢- ما مفهوم التفاوض التربوي ، خصائصه ، مهاراته ، متطلباته ، وما الاستراتيجيات المستخدمة في تنميته لدى معلمات رياض الأطفال بكلية التربية ؟
- ٣- ما مفهوم العلاقات التبادلية البينشخصية ، الأبعاد الخاصة بها ، وما أهمية تنميتها لدى معلمات رياض الأطفال بكلية التربية ؟
- ٤- ما مدى وعي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بمتطلبات الإستخدام الآمن لشبكات التواصل الإجتماعى ؟
- ٥- ما أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعى على تنمية مهارتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البينشخصية لدي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية ؟

منهج الدراسة وإجراءاتها :

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي ؛ نظراً لملاءمته لموضوع الدراسة وطبيعته أهدافها ، حيث أمكن الاعتماد عليها في تحليل الرؤى النظرية العالمية المعاصرة في مجال شبكات التواصل الاجتماعى وتداعياتها التربوية والتعليمية الإيجابية والسلبية على معلمات رياض الأطفال بكلية التربية ، فضلاً عن الإشارة إلى مفهوم التفاوض التربوي والاستراتيجيات المستخدمة في تنميتها والإشارة إلى العلاقات التبادلية البينشخصية وأبعادها وأهمية تنميتها لدي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية ، كما أفاد المنهج المستخدم فى بلورة وتحديد متطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعى والتعرف

علي أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهارتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية بينشخصية لدي معلمات رياض الأطفال .

فرضيات الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلي التحقق من صحة الفروض التالية:

- ١- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لصالح المجموعة التجريبية في مقياس التفاوض التربوي لدي معلمات رياض الأطفال .
- ٢- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لصالح المجموعة التجريبية في مقياس العلاقات التبادلية بينشخصية لدي معلمات رياض الأطفال .

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة الحالية علي الحدود الآتية :

أولاً : الحدود الموضوعية للدراسة :

- إطار مفاهيمي وفلسفي حول مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي وتداعياته التربوية الايجابية والسلبية .
- إطار نظري يتناول مهارة التفاوض التربوي واستراتيجيات تنميتها لدي معلمات رياض الأطفال ومهارة العلاقات التبادلية بينشخصية وأبعادها وأهمية تنميتها لديهم .

ثانياً : الحدود البشرية للدراسة :

عينة عشوائية من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي ومنها الفيسبوك والتويتر في التواصل مع اقرانهم بلغ قوامها (٦٥) معلمة للتعرف على مدى وعيهم بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهن .

◀ المجموعة الضابطة للدراسة : تتكون من (٣٠) معلمة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة اسيوط والملتحقين للدراسة بالدبلوم المهنية تخصص تربية الطفل للعام الجامعي ٢٠١٣ / ٢٠١٤ م والذين لا يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع أقرانهم ؛ تم التطبيق عليهم مقياسي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البينشخصية عليهن .

◀ المجموعة التجريبية للدراسة : تتكون من (٣٠) معلمة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة اسيوط والملتحقين للدراسة بالدبلوم المهنية تخصص تربية الطفل للعام الجامعي ٢٠١٣ / ٢٠١٤ م والذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع أقرانهم ؛ تم التطبيق عليهم مقياسي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البينشخصية عليهن .

ثالثاً : الحدود المكانية للدراسة :

تم تطبيق أدوات الدراسة بكلية التربية بجامعة اسيوط .

رابعاً : الحدود الزمنية للدراسة :

تم تطبيق أدوات الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠١٣ م / ٢٠١٤ م .

أدوات الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد الأدوات التالية :

- استبانة تم إعدادها في ضوء الإجراءات المنهجية لإعداد الاستبيانات، طبقت على عينة ممثلة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة اسيوط يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي ومنها الفيسبوك والتويتر في التواصل مع أقرانهم للتعرف على مدى وعيهم بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهن .

- مقياس التفاوض التربوي من إعداد الباحث تم إعداده وتقنيته وتطبيقه على المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية للدراسة بهدف التعرف على أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة التفاوض التربوي لدي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة اسيوط .

- مقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية من إعداد الباحث تم إعداده وتقنيته وتطبيقه على المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية للدراسة بهدف التعرف على تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية لدى معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط .

مصطلحات الدراسة:

مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي :

منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها .

مفهوم التفاوض التربوي :

هو تفاعل بين طرفين يسعيان لتحقيق أهداف خاصة بهما ، ولديهما الاستعداد والسمات الشخصية والخبرات التي تؤهلها للدخول في حوار يستخدم فيه أسلوب التفاوض التربوي من أجل التوصل إلى تحقيق الأهداف التربوية وحسن سير العملية التعليمية.

مفهوم العلاقات التبادلية البيئشخصية :

مجموعة من المهارات العقلية تحدث داخل عقل الفرد وتشير إلى قدرة الفرد على التفاعل مع الأشخاص الآخرين، ومن خلالها يتمكن الفرد من المبادرة برد الفعل المناسب اتجاه الآخرين وذلك بسبب الحوار الداخلي الايجابي الذي يحدث داخل العقل .

الإطار المفاهيمي والفلسفي لشبكات التواصل الاجتماعي :

يعيش العالم منذ عدة عقود في مجتمع المعلوماتية الذي تلعب فيه التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الأكبر في عملية الانتاج الحديث، والذي يتسم بأنة إنتاج كثيف المعرفة، ومع تضاعف المعرفة الإنسانية تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد يعتمد على المعرفة العلمية، وفي هذا الاقتصاد المعرفي تحقق المعرفة الجزء الأكبر من القيمة المضافة ، ومفتاح هذه المعرفة هو الإبداع والتكنولوجيا ، فنحن نعبر الآن على مرحلة من

التطور تعرف بتطور العلم التقني حيث لا يتم التعامل معها من العلوم التطبيقية بالمفهوم القديم للعلوم ، وإنما يتم التعامل معها في مجال التطبيق التكنولوجي الذي يتفاعل مع منجزات كل العلوم الأساسية ويقلل الفارق الزمني بين المعرفة المتولدة عنها وتطبيقها .
(مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢)

وشهدت بدايات هذا القرن والسنوات الأخيرة من القرن العشرين تطوراً خطيراً لمفهوم التقدم العلمي والتكنولوجي الذي لم يعتمد على النجاحات الفردية التي يحققها بعض العلماء على نحو ما كان يحدث في القرن التاسع عشر ، وأصبح هذا التقدم يعتمد على برامج بحثية تتبناها الحكومات وتفتح مجالات لمشاركة الأفراد والمؤسسات فيها .

ولقد تسببت ثورة المعلومات في تضاعف المعرفة الإنسانية وتراكمها بسرعة كبيرة وخصوصاً المعرفة العلمية والتكنولوجية ، وأدت العولمة إلى إسقاط حواجز المسافة والزمن وأصبح التقدم التكنولوجي هو الحلقة الحاسمة لتحقيق التقدم الاقتصادي ، وكان من نتيجة ذلك كله تحول الاقتصاد العالمي إلى اقتصاد يعتمد أساساً على المعرفة العلمية أو الاقتصاد المعرفي المبني على المعرفة التي تسفر عنها البحوث الميدانية والتكنولوجية وهي المعرفة الجديدة التي تحولت إلى سلعة أو خدمة وأصبحت قدرة أية دولة تتمثل في مدى رصيدها المعرفي. (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢)

ولا شك أنّ ملامح الحياة البشرية قد تغيرت تغيراً جوهرياً ملموساً مع تطوّر وسائل الاتصال الحديثة والمعاصرة ، فقد حلّت الرسائل الإلكترونية محلّ الرسائل الخطيّة، وزاحمت "غرف الدردشة" الإلكترونية الجلسات والمجالس العائليّة والاجتماعيّة ، ولم يعد السفر شرطاً لرؤية الأصدقاء أو سماع أصواتهم أو للبيع والشراء أو الدراسة.

وقد أدي ذلك إلى نشأة ما يعرف بالفضاء الإلكتروني أو الرمزي cyberspace الذي يضمّ عدداً كبيراً من المجتمعات الافتراضية - بداية من غرف الدردشة والمجموعات البريدية وانتهاء بتويتر Twitter والفيسبوك، وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي. (بهاء الدين محمد مزيد ، ٢٠١٢م ، ٥)

ويبدو أنّ البشر طوال تاريخهم ظلّوا يبحثون عن عالم موازي يعبرون فيه عما لا يستطيعون أن يعبروا عنه في عالمهم الواقعي، ويحقّقون من خلاله ما لا يستطيعون تحقيقه في حياتهم المحدودة بقيود الزمان والمكان والقواعد والتنظيمات الاجتماعيّة .

وقد حظيت المجتمعات الافتراضية بكثير من الاهتمام البحثي في الغرب، لكنّ معالجاتها في الوطن العربي تظلُّ رهينة الترجمة عن الفكر الغربي، فتبقى المصطلحات غريبة غير مستساغة من قبيل "المرقمن" و"الرقمنة" في ترجمة Digital و Digitalization - والنظرية "السايبيرية" - في ترجمة مصطلح Cybertheory - وتبقى الأنساق والأطر النظرية غير قادرة على استيعاب مفردات الثقافة العربية الإسلامية.

النشأة التاريخية لشبكات التواصل الاجتماعي :

نشأت شبكات التواصل الاجتماعي بهدف التواصل الاجتماعي بين الأفراد والمجموعات ذات الاهتمامات المتجانسة على مواقع الشبكة العنكبوتية العالمية لتبادل المعرفة والمعلومات سواء بالصوت والصورة والفيديو والنص بما في ذلك ملفات السيرة الشخصية أو النشر والتدوين على الصفحات الخاصة، هذا الي جانب تقديم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل إمكانية المحادثة الفورية وتبادل الرسائل الخاصة والبريد الالكتروني ، كما إنها منبر لترويج أفكار معينة سواء أكانت اجتماعية أو سياسية أو للدعوة الفكرية والدينية ، ولا شك في أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تغيراً جذرياً في وسيلة الاتصال والتعارف والمشاركة بين الاشخاص والمجتمعات، بما في ذلك الاشخاص المنفرقين في مواقعهم وأماكن معيشتهم سواء أكانوا من أهل بلد واحد أو ممن جمعت بينهم مواقع الدراسة أو العمل في الماضي أو الحاضر. (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، (٤

ومن أشهر الشبكات الاجتماعية حالياً : فيسبوك (facebook) - ماي سبيس (Myspace) - تويتر (twitter) - لايف نت (Lifenet) - اوركت (orkut) - هاي فايف (hi5) - ستامبل ابون (StumbleUpon) ، هذا إلى جانب المواقع التي تساعد على نشر أعمال فنية وشخصية لنشر الاخبار والتعليقات السياسية والاجتماعية مثل يوتيوب (Youtube).

وانواع الشبكات الاجتماعية تشمل نوعين : نوعاً أساسياً ونوعاً مرتبطاً بالعمل ، أما النوع الأساسي فيتكون من ملفات شخصية للمستخدمين وخدمات عامة مثل المراسلات الشخصية ومشاركة الصور والملفات الصوتية والمرئية والروابط والمعلومات بناءً على تصنيفات محددة مرتبطة بالدراسة أو العمل أو النطاق الجغرافي مثل مواقع الفيسبوك وماي

سبب ؛ وأما الأنواع المرتبطة بالعمل فهي الأكثر أهمية حيث إنها تربط أصدقاء العمل بشكل احترافي وأصحاب الأعمال والشركات ، وتتضمن ملفات شخصية للمستخدمين تتضمن سيرتهم الذاتية وما قاموا به في سنوات دراستهم وعملهم ومن قاموا بالعمل معهم ، كما أن هناك بعض الشبكات الاجتماعية توفر مميزات أخرى إضافية مثل التدوين المصغر مثل موقع تويتر وبلرک والشبكات الجغرافية مثل موقع برايت كاي (Brightkit) . (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٥-٦)

وبدأت شبكات التواصل الاجتماعي على الشبكة العنكبوتية العالمية أو الوب في صورة مجتمعات افتراضية ركزت على جمع الناس للتواصل بين بعضهم البعض من خلال غرف الدردشة ، وشجعت المستخدمين على المشاركة في المعلومات الشخصية والأفكار من خلال صفحات شخصية على الوب وذلك بتوفير آليات نشر سهلة الاستعمال . (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٩)

وشاع استخدام مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي بصورة قوية خلال بدايات القرن العشرين ، حيث إنها تشير إلى مجموعة من العلاقات المعقدة بين أعضاء من المنظومة الاجتماعية على كل المستويات من علاقات شخصية إلى علاقات دولية ، وظل الحال على هذا النحو حتى عام ١٩٥٤م عندما قام جي ايه بارنز (Barnes, J.A. 1954) باستخدام هذا المفهوم للإشارة بصورة منهجية إلى العلاقات التقليدية التي تتضمن الأفكار الشائعة بين الناس والتي يعترف بها علماء الاجتماع كأشكال من العلاقات المقيدة .

وبدأت شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية في الظهور على الوب في منتصف العقد التاسع من القرن الماضي مثل شبكة كلاس ميتس (classmates) للربط بين زملاء الدراسة في عام ١٩٩٥م وشبكة سيكس ديجريز (Six Degrees) في عام ١٩٩٧م للروابط المباشرة بين الأشخاص، وهذه الشبكات اتبعت أسلوباً مغايراً للربط بين المشتركين عبر عناوين البريد الإلكتروني ، وفي نهاية العقد التاسع أصبحت الملفات الشخصية هي الخاصة المحورية لمواقع الشبكات الاجتماعية حيث أتاحت للمستخدمين تكوين قوائم من الأصدقاء والبحث عن مستخدمين آخرين لهم نفس الاهتمامات. (مركز

الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ١٠)

وفي نهاية العقد التاسع للقرن الماضي تم ابتكار طرق جديدة للتواصل الاجتماعي حيث بدأت كثير من المواقع في توفير إمكانيات متقدمة للمستخدمين لتوسعة نطاق الأصدقاء والقدرة على التحكم في تلك الدائرة من الصداقات وبدأت تظهر الأجيال الجديدة من الشبكات الاجتماعية في الازدهار بظهور ميك اوت كلب (Makeoutclub) في ٢٠٠٠م ثم فريندستر (Frendster) في عام ٢٠٠٢م (Knapp, E. , 2006) ؛ وسرعان ما أصبح جزءا من فعاليات الإنترنت المتعارف عليها ، وفي بداية عام ٢٠٠٥م سرعان ما ظهرت شبكة ماي سبيس الأمريكية التي جذبت مستخدمين من عشاق الفنون والاعاني ، ونتيجة الزيادة السريعة في رواج شبكات التواصل الاجتماعي بحلول عام ٢٠٠٥م زاد عدد مشاهدات صفحات المواقع ماي سبيس عن عدد مرات تصفح جوجل (Google) ، وفي عام ٢٠٠٧م بدا الفيسبوك باتاحة تكوين التطبيقات للمطورين ، وقد ادي ذلك الى زيادة اعداد مستخدمي فيسبوك بشكل كبير وبهذا اصبح الفيسبوك اكبر شبكة اجتماعية عالمية. (Boyd, Danah ; Ellison, Nicole, 2007)

وشبكات التواصل الاجتماعي الالكترونية بمختلف ألوانها تتطلب خدمات عديدة ، وهي تعتمد كلها على الوب الى جانب تطبيقات مساندة للشبكات تلك الخدمات تعرف كذلك بالشبكات الاجتماعية الراسية حيث إن الشبكات الاجتماعية تخدم رغبات مستخدمين بعينهم الى جانب خلق شريحة كبيرة من المستخدمين . (Boyd , Danah ,2007)

كما أصبح هناك ما يسمى الوب الاجتماعي الذي يشير إلى الشبكة العنكبوتية العالمية على أنها مجال اجتماعي أو وسيلة اجتماعية ، وأصبح تعبير الوب الاجتماعي يشير إلى كيفية استخدام الناس للوب كوسيلة للتواصل والتعارف ، كما يشير إلى الترابط من خلال الشبكات الاجتماعية ومواقع تبادل المعرفة التي تقدم فعالية التواصل الاجتماعي عن طريق الوب ، وبناءً على ذلك يمكن وصف الوب الاجتماعي بأنها مجموعة من الناس تتشارك في محتويات المعرفة بسبل الحوار والشراكة عبر الانترنت ، ومن أمثلة التطبيقات الاجتماعية للوب الاجتماعية تويتر وفيسبوك . (Kraut, Robert ; et. al., 2002).

ولقد نشأت الوب الاجتماعية عام ١٩٥٥م وتطورت بعد ذلك بسرعة ، وكان أول وب اجتماعي في صورة شبكة عالمية مفتوحة للشراكة في بيانات تشابه الشبكة العنكبوتية العالمية الحالية التي تربط بين الوثائق بينما الوب الاجتماعي تربط بين الناس والمنظمات والأفكار، ومع تطور الوب الاجتماعي ظهرت ستة قضايا : (Hoschka, (Peter ,1998) & Gruber, Tom , 2007)

- التمثيل الشخصي والهويات الافتراضية .
- الإدراك المتبادل والوعي الاجتماعي .
- تكوين ووضع معايير واصطلاحات .
- التنظيم التلقائي للمجموعات والمجتمعات .
- الإنشاء الاجتماعي للمعرفة الاجتماعية .
- دور برامج الكمبيوتر كوسطاء في العملية الاجتماعية .

ويري" دي موورو وايجاند" (De Moor & Weigand, 2007,223-247) أن المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي تمرُّ بمراحل أربعة هي مرحلة التأسيس والتجريب، ثم مرحلة التدشين والانطلاق ، ثم مرحلة النمو من الداخل ثم مرحلة النمو من الخارج. لنفترض مثلاً موقعا للتواصل الاجتماعي بين مجموعة من المدرسين . سوف تكون البداية هي إنشاء الموقع وتجريبه على نطاق محدود ، حتى إذا تيقن القائمون عليه من كفاءته أطلقوه. بعد ذلك ينضم مدرسون من خارج المجموعة إلى الموقع فيكون النمو من الداخل. قد يبقى الموقع مغلَقاً على هذه الفئة من الناس، لكنَّ الغالب أن يفتح أبوابه لغير أفرادها فيكون النمو من الخارج، وتتزايد شعبية الموقع وشهرته وتتشعب أغراضه وغاياته.

وعبر مراحل تطورها، تسعى المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي إلى خلق ما يسميه المهتمون بهذا الشأن الشعور بالمجتمع أو الجماعة أو sense of community (SOC) ؛ ويوجز ماكميلان وتشافيز (McMillan, D. W. & Chavis, D. M, 1998 , 6-23) العوامل التي ينشأ من خلالها هذا الإحساس فيما يلي:

الشعور بالانتماء إلى جماعة من خلال عضويتها ومتابعة ما يحدث فيها وسهولة التفاعل مع أفرادها وأحداثها.

الشعور بالقدرة على التأثير في المجتمع الافتراضي من خلال ردود الأفعال التي يتلقاها الفرد من بقية أعضاء الجماعة أو أفراد المجتمع الافتراضي، وكذلك التأثير بما يحدث في ذلك المجتمع.

تبادل الدعم وإشباع الحاجات النفسية والشعورية والارتباط الوجداني بأفراد الجماعة من خلال تبادل التهاني والتعازي والمواساة والنصيحة وبطاقات المعايدة وما إلى ذلك.

الحضور والتواجد وهما نقيض العزلة والغياب اللذين نتجا عن هيمنة القيم المادية وانشغال الجميع بتأمين أسباب الحياة.

الثقة ؛ حيث لا يستطيع الفرد أن يشعر بالانتماء إلى جماعة أو مجتمع لا يثق في أحد من أفرادها ولا يشعر بالأمان فيه ؛ ومن أسباب الثقة انتماء الأفراد إلى مؤسسات معروفة حسنة السمعة، ومنها أن يكون هؤلاء الأفراد أنفسهم من الشخصيات العامة.

الخلفية المشتركة ؛ حيث تزداد قوة العلاقات الانسانية بين الأفراد كلما تأسست على خلفية مشتركة في العالم الواقعي أو على اهتمامات وميول مشتركة في العالم الافتراضي، ولعلنا نلاحظ أن مواقع التواصل الاجتماعي والخدمات الإلكترونية يتجمع فيها الأفراد من الخلفيات العلمية والمهنية والتجارية المشتركة .

مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي :

يعني مفهوم المجتمع الافتراضي لشبكات التواصل الاجتماعي ؛ جماعة من البشر تربطهم اهتمامات مشتركة، ولا تربطهم بالضرورة حدود جغرافية أو أواصر عرقية أو قبلية أو سياسية أو دينية ، يتفاعلون عبر وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي الحديثة، ويطورون فيما بينهم شروط الانتساب إلى الجماعة وقواعد الدخول والخروج وآليات التعامل والقواعد والأخلاقيات التي ينبغي مراعاتها. (بهاء الدين محمد مزيد ، ٢٠١٢م ، ٩)

ويشير "دي موور ووايجاند" (De Moor & Weigand, 2007 , 223-247) بأن المجتمع الافتراضي لشبكات التواصل الاجتماعي هو " نظام اجتماعي تكنولوجي يشتمل علي مجموعة من العناصر المهمة هي :

📖 جماعة من البشر تزيد وتنقص، تكبر وتصغر، وفق شعبية الموقع وسهولة استخدامه، غير أن هويّات أفراد هذه الجماعة تبقى موضع تساؤل وريبة ما لم يكن لها وجود حقيقي معلوم في العالم الواقعي.

📖 اهتمامات مشتركة بالأدب أو العلوم أو الفنون أو الصناعات أو الهوايات ؛ وقد تكون الاهتمامات "تافهة"، أو غير جادة، أو جانحة غير مقبولة من وجهة نظر من لا ينتمون إلى الجماعة أو المجموعة.

📖 تفاعل يتّصف بالاستمرارية وسرعة الاستجابة : ومن هنا فالبريد الالكتروني لا يُعدّ مجتمعاً افتراضياً، إلا إذا صاحبه الدردشة والرسائل النصيّة الفوريّة وتشمل التفاعلات تبادل المعلومات والدعم والنصيحة وفق طبيعة الجماعة أو المجتمع الافتراضي.

📖 وسيلة وفضاء للتواصل ويشمل ذلك منتدى أو غرفة دردشة أو موقع تواصل اجتماعي أو مجموعة بريدية أو مدوّنة .

📖 شروط للعضوية : تتضمن كلمة مرور واسم مستخدم وبيانات وقواعد تنظّم المشاركة .

والتواصل في المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي لا يتم وجها لوجه بل من خلال قنوات اتصال إلكترونية تستخدم فيها الكلمة والصورة والصوت، أو ما ينتج عن مزج هذه الطرائق ؛ غير أن التفاعل من خلال هذه الوسائل والوسائط يظلّ يفتقر إلى دفء المشاعر الإنسانية وحميميتها .(Bradley, R. T. & Pribram , 1998 ,31)

(33)

والشبكة الاجتماعية هي وسيلة إلكترونية حديثة للتواصل الاجتماعي، وهي بيئة اجتماعية افتراضية تجمع بين أشخاص أو منظمات تتمثل في نقاط التقاء متصلة بنوع

محدد من الروابط الاجتماعية ؛ إذ يجمع المشاركين فيها صداقة أو قرابة أو مصالح مشتركة أو توافق في الفكر أو الهوية أو الرغبة في التبادل المعرفي. (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٣)

وتمثل الشبكة الاجتماعية في صورتها المبسطة خريطة لعلاقات محددة تربط بين اقطاب متعددة ، ولما كانت تلك الاقطاب المترابطة بها الفرد تمثل العلاقات الاجتماعية لذلك الفرد فإن الشبكة تعتبر معيار لرأس المال الاجتماعي للفرد ؛ أي القيمة التي يتحصل عليها الفرد من الشبكة الاجتماعية . (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٣)

ويعرفها محمد عواد بأنها " تركيبية إجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي (مثل الفرد الواحد) باسم (العقدة - Node)، بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم. وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقاً كطبيعة الوضع الإجمالي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص". (محمد عواد ، ٢٠١٠ م)

ويعرفها موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة بأنها " نوعاً من المواقع تصنف ضمن مواقع الجيل الثاني للويب (ويب ٢.٠) تقوم على المستخدمين بالدرجة الأولى وإتاحة التواصل بينهم سواء أكانوا أصدقاء تعرفهم على أرض الواقع أو كانوا أصدقاء عرفتهم في العالم الافتراضي". (موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة ، ٢٠١١ م)

وتعرفها هبة محمد خليفة بأنها شبكة مواقع فعالة جداً في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم بعضاً وبعد طول سنوات، وتمكنهم أيضاً من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم". (هبة محمد خليفة ، ٢٠٠٩ م)

ويعرفها محمد المنصور بأنها " شبكات إجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الإنترنت منذ سنوات قليلة وغيرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب، واكتسبت اسمها الاجتماعي كونها تعزز العلاقات بين بني البشر، وتعدت في الآونة الأخيرة وظيفتها

الإجتماعية لتصبح وسيلة تعبيرية واحتجاجية، وأبرز شبكات التواصل الإجتماعي هي (الفييس بوك، تويتر، واليوتيوب) وأهمها هي شبكة (الفييس بوك)، التي لم يتجاوز عمرها الست سنوات وبلغ عدد المشتركين فيها أكثر من (٨٠٠) مليون شخص من كافة أنحاء العالم". (محمد المنصور ، ٢٠١٢ م)

وتعرف شبكات التواصل الاجتماعي بأنها الخدمات المعتمدة على الشبكة التي تتيح للأفراد أن يكونوا بروفائيل داخل نظام محكوم ووضع قائمة بالمستخدمين بالآخرين الذين يشاركون هذا الرابط ومشاهدة وإرسال قوائم علاقاتهم والعلاقات من موقع لآخر (Boyd, Danah ; Ellison, Nicole , 2007)

ويعرفها الباحث بأنها تركيبة اجتماعية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي باسم العقدة بحيث يتم اتصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتماء لشركة ما ، وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقاً كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص .

ومما يجعل شبكات التواصل الاجتماعي متعددة هو ليس أنها تتيح للأفراد بمقابلة الغرباء لكن يكمن تفرداها في أنها تمكن المستخدمين في صياغة شبكاتهم الاجتماعية وجعلها مرئية ويمكن أن يؤدي ذلك إلى روابط بين الأفراد ؛ ولولاها لما كانت لكن لا يكون هذا في الغالب هو الهدف وتكون هذه اللقاءات متكررة بين الروابط الذين يشاركون علاقات وارتباطات offline وفي كثير من شبكات التواصل الاجتماعي لا يقوم المشاركون بالضرورة بالعمل على الشبكة أو البحث عن لقاء أشخاص جدد ، لكنهم يقومون أساسا بالتواصل مع الاشخاص الذين هم بالفعل جزء من شبكاتهم الاجتماعية الممتدة وللتأكيد على هذا الملمح النظم والحاسم في شبكة العمل الاجتماعي تسمى هذه الشبكات بمواقع شبكات التواصل الاجتماعي .

وخدمات الشبكات الاجتماعية هي خدمات مباشرة توفر موقعاً يسهل عملية بناء أواصر علاقات اجتماعية بين فريق من الأفراد يشتركون في الأنشطة بعينها أو لهم اهتمامات مماثلة ، والخدمة تتكون من قيام كل مستخدم بطرح ملفه الشخصي وصلاته الاجتماعية للتعرف عليه ، إلى جانب بعض الخدمات الاضافية الأخرى المتنوعة التي توفر للمستخدمين سبل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت عن طريق البريد الالكتروني والرسائل الفورية ، وهناك من يعتبر خدمات مجموعات الإنترنت ومجتمعاتها خدمات شبكات

اجتماعية غير أن خدمات الشبكات الاجتماعية تعني خدمة فردية بينما خدمات مجتمعات الإنترنت خدمة جماعية ، ومواقع الشبكات الاجتماعية توفر للأفراد المشاركة في الأفكار والأنشطة والهوايات من خلال شبكاتهم الفردية. (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٤)

أهداف شبكات التواصل الاجتماعي :

من خلال تحليل العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة موضوع شبكات التواصل الاجتماعي وأهدافها (Baek, K., Holton, A., Harp, D., , 2011,2242-2248) ، (Smock, A. D., Ellison, N. B., Lampe, C., and) ؛ (and Yaschur, C. Wohn, D. 2322-2329, 2011,Y.) أمكن التوصل الي مجموعة من الغايات الاساسية التي تسعى شبكات التواصل الاجتماعي الي تحقيقها ومنها :

☞ غايات دينية أخلاقية من خلال الدعوة وتبادل النصيحة والمواد الدينية المسموعة والمرئية والمكتوبة ؛ وهنا ينبغي الحذر فليس كل ما تحمله هذه الرسائل صحيح ؛ فبعض ما تحمله هذه الرسائل مستفز وبعضها فيه استخفاف .

☞ غايات تجارية من خلال التسويق والإعلان والترويج ، ويصدق على هذه الغايات في المجتمعات الافتراضية ما يصدق عليها في الواقع من تحايل ومبالغة . تتراوح الغايات التجارية الافتراضية بين التجارة النظيفة البريئة وبين غسيل الأموال والاحتيال، حيث تمتلئ صناديق البريد الإلكتروني برسائل من دول تعرض علي المُستقبل المجهول أموالاً طائلة في مقابل مساعدة مرسلها في نقلها إلى حساباتهم. وهذا غيظ من فيض صنوف الاحتيال الإلكتروني. (فتحية البلوشي ، ٢٠١١م)

☞ غايات سياسية من خلال الدعاية والتحريض والتجبيش ؛ وقد عايش العالم العربي ما كان لمواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك وتويتر من تأثير بالغ في انتقال الثورات من بلد عربي إلى آخر ومن مدينة إلى أخرى ؛ فقد كانت صفحات المرشّحين في انتخابات المجلس الوطني في الإمارات العربية المتحدة وانتخابات مجلس الشعب في مصر (٢٠١١) على الفيسبوك وتويتر أداة بالغة التأثير والأهمية.

ك غايات تعليمية من خلال تبادل الأفكار والمواد التعليمية وتبادل الأخبار والمعلومات والخبرات ، فمواقع التواصل الاجتماعي ليست شرّاً كلها بطبيعة الحال ؛ وهناك عدد من الدراسات والأبحاث التي تتناول مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها على التحصيل الدراسي بين طلاب وطالبات الجامعة ، ولم تتوصل تلك الدراسات إلى فروق نهائية أو حاسمة في الإنجاز والتحصيل الأكاديمي بين الطلاب الذين يستخدمون الفيسبوك وبين هؤلاء الذين لا يستخدمونه، غير أنّ الدراسات تشير إلى أنّ الطلاب الجامعيين يميلون إلى استخدام الفيسبوك وغيره من المواقع الاجتماعية لغايات اجتماعية على حساب استخدامها لغايات تعليمية وأنّ الطلاب الذين يستخدمون الفيسبوك ينخرطون في النشاطات اللاصفية في كلياتهم وجامعاتهم أكثر ممن لا يستخدمونه. (Junco,) ؛ (Grosbeck, G., Bran, R. & Tiru, L,2011,1425-1430 (R,2012,162-171.

ك غايات ترفيهية من خلال تبادل الموسيقى والصور والمقاطع المصورة وما إلى ذلك وسوف نلاحظ أنّ النجوم التي تسكن عالمنا الواقعي تظلّ تمارس نفوذها وتأثيرها في المجتمعات الافتراضية.

ك غايات أدبية من خلال تبادل الكتابات الأدبية وتبادل الآراء حولها ، ولقد أتاحت المجتمعات الافتراضية فرصاً لا حصر لها لنشر الكتابات الأدبية التي تتراوح ما بين كتابات بالغة الرداءة وبين كتابات تستحق المتابعة والاحتفاء النقدي.

ك غايات نفسية اجتماعية للخروج من العزلة وسعيها إلى بناء علاقات اجتماعية تشبع حاجات البشر بوصفهم كائنات اجتماعية ؛ وسوف نلاحظ لاحقاً أنّ مواقع التواصل الاجتماعي تتيح الفرصة لمن لا يجيدون التعامل مع الآخرين في الواقع لأنها تجنبهم حرج التواصل وجها لوجه.

ك غايات عاطفية قد تنتهي تلك المواقع إلى التأسيس لعلاقات عاطفية منها ما ينتهي بالزواج في الواقع، غير أنّ العلاقات التي تبدأ من الفضاء الافتراضي تظلّ تتهددها الأكاذيب والأوهام ما لم تخضع لاختبارات العالم الواقعي.

ويري الباحث أن الدوافع الحقيقية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في مختلف الثقافات والمراحل العمرية والطبقات الاجتماعية ، فمازالت موضع دراسة .

فبعض الدراسات تبرز مبررات استخدام المواقع الاجتماعية من زوايا مختلفة منها نظرية الاستخدامات وصور الإشباع "حيث تقول النظرية إن وسائل الاعلام ليست هي التي تحدّد للجمهور الرسائل الاعلامية التي يجب أن يتلقاها، بل الجمهور نفسه هو الذي يقرر ويحدّد وسائل الاعلام التي يتعرّض لها، ويقرّر طبيعة المضمون الذي يتعرّض له من خلال هذه الوسيلة ، وتتأثر هذه القرارات بالاهتمامات الشخصية للفرد ورغباته وقيمه وعاداته في إشباع احتياجاته المختلفة منها المعرفية والشخصية والوجدانية والاجتماعية ومنها الحاجة إلى الهروب من الواقع . (Katz, E., Blumler, J. G., & , 1973 , 509-523)
(Gurevitch, M

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي :

☞ يتسم المجتمع الافتراضي لشبكات التواصل الاجتماعي بسمّة المرونة ، فالمجتمع الافتراضي لا يتحدّد بالزمان والمكان بل بالاهتمام والمصلحة ؛ فيستطيع المرء أن يتواصل مع غيره عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمنديات ومجموعات الأخبار وغيرها من وسائط وبيئات إلكترونية في سيارته أو بيته أو مكتبه في أي وقت طالما توافر له حاسب آلي أو هاتف محمول أو حاسب محمول وخدمة إنترنت.

☞ ومن سمات المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي أنها تنتهي إلى عزلة وانفراد ، على ما تعد به من انفتاح على العالم وتواصل مع الآخرين ؛ من العجيب أن المجتمعات الافتراضية وقد نشأت لأغراض شتى منها تخليص البشر من عزلتهم تنتهي بهم إلى عزلة جديدة عن عالمهم الواقعي ، هذه هي المفارقة الكبرى في المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي . (Turkle, Sherry, Alone , Together, 2011). وقد نتج عن تطوّر المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي حالات متفاوتة من الانقطاع عن العالم الواقعي وانهايار العلاقات الاجتماعية ؛ فلم يعد أفراد المجتمع يتزاورون كما كانوا يفعلون من قبل فقد أغنتهم الرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني والبطاقات الإلكترونية وما يكتبون ويتبادلون على الفيسبوك والبلاك بيري عن التزاور والمعاعدة . من هنا لم تعد صورة

الأسرة التي تعيش في بيت واحد موجودة ، فكل فرد من أفرادها أصبح ينهمك في عالمه الافتراضي الخاص، ولم تعد هذه الصورة مجرد رسم كاريكاتيري، بل حقيقة مقلقة تحتاج مزيداً من الانتباه والاهتمام.

ومن سمات المجتمعات الافتراضية أنها لا تقوم على الجبر أو الإلزام بل تقوم في مجملها على الاختيار ؛ فليس هناك ما يرغم أحداً على قبول صداقة غيره ، ولا على الردّ على رسالة إلكترونية أو التعليق على مداخلة أو تدوينة؛ ففي المجتمعات التقليدية لا يختار البشر آباءهم أو أمهاتهم أو إخوتهم أو أخواتهم أو سائر أقربائهم ، لكنهم يختارون أصدقاءهم على الفيسبوك ؛ ومن هنا تبقى المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي غير مستقرة تعوزها الاستمرارية ، وهي في أسوأ حالاتها تجمعات وأمكنة عائمة غائمة عابرة ينهمك سكانها العابرون طواعية في هذيان جماعي حرّ . (Downes, D.,2005,20)

يتوافر للمجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي وسائل تنظيم وتحكم وقواعد لضمان الخصوصية والسرية وفيها درجات من المنع والحجب لما يعتقد القائلون على تنظيم هذه المجتمعات أنه خروج على الأخلاق وانتهاك لخصوصيات الآخرين ، وقد يكون الحجب مفروضاً من قبل القائمين على مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من المجتمعات الافتراضية، وقد يمارس الأفراد أنفسهم في تلك المجتمعات الحجب أو التبليغ عن المداخلات والمواد غير اللائقة أو غير المقبولة .

المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي ؛ فضاءات رحبة مفتوحة للتمرد والثورة؛ بداية من التمرد على الخجل والانطواء وانتهاء بالثورة على الأنظمة السياسية مروراً بالتمرد على الأخلاق العامة واللياقة واللباقة ، ومن أسباب ذلك أن المجتمعات الافتراضية تتيح لروادها التخفي فلا يشعرون بالحرج في الكتابة عما يجول بخواطرهم أو خواطرهن، ولا في تبادل السباب والشتم. وعندما يستخدم هؤلاء أسماءهم الحقيقية لا يشعرون بنفس الحرج أو الارتباك الذي يشعرون به في المواجهات الواقعية.

تتسم المجتمعات الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي بدرجة عالية من اللامركزية وتنتهي بالتدرج إلى تفكيك مفهوم الهوية التقليدي ؛ والمجتمعات الافتراضية ليست

مدينة فاضلة واحدة ولا فضاء واحداً بل فضاءات تتقاطع وتتوازي. (Renninger, 2002K, and Shumar, Wesley, Ann) ، وأصبح تفكيك الهوية لا يقتصر على الهوية الوطنية أو القومية بل يتجاوزها إلى الهوية الشخصية، ذلك لأن من يرتادون تلك المجتمعات يرتادونها في كثير من الأحيان بأسماء مستعارة وبعضهم له أكثر من حساب باكثر من هوية وفق غاياته أو غاياتها ؛ فهناك هوية مع زملاء العمل وأخرى مع الأصدقاء وهويات أخرى لأغراض أخرى.

في الفضاء الافتراضي لشبكات التواصل الاجتماعي يختزل مفهوم "الصدائة" ما دونها من العلاقات الإنسانية ربما لأن كل العلاقات الإنسانية المثمرة لا بد أن يكون من أركانها الصدق ، و يبدو أن الثقافة الإنسانية تنتهي حين تبلغ عصر الفيس بوك كما تقول كريستين روزين (Rosen, Christine , 2007) أن تكريس مبدأ " اعرض نفسك" show yourself بعد أن ظلّ المبدأ الإغريقي "اعرف نفسك" know yourself يتردّد من عصر إلى آخر يتراوح هذا العرض بين عرض الإنجازات العلمية والمهنية، إلى عرض الأفكار والاقتراحات والرؤى ، وعرض المواهب الأدبية والفنية، إلى عرض الخدمات والسلع ثمّ إلى استعراض الجسد حين تكون الغاية اصطيد الفرائس البشرية من الجنسين. وقد يكون من غايات العرض تحقيق النجومية والمكانة أو إشباع رغبات نرجسية والاحتفاء بالذات ومنجزاتها. لا تثريب على من يريد أن يحقق النجومية أو أن يجني الثناء، "فحبّ الثناء طبيعة الإنسان"، وليس المقام مقام إصدار أحكام أخلاقية، بل مقام ملاحظة ووصف يبقى في أفضل حالاته منقوصاً ومنحازاً.

في الفضاء الافتراضي لشبكات التواصل الاجتماعي يبدو أن بعض أنماط الشخصيات وفق نموذج "The Five Factor Model" الذي طوّره ماكراي (McCrae, R. 1992) تكون أكثر ميلاً إلى التفاعل مع هذا المجتمع الافتراضي وغيره من مواقع التواصل الاجتماعي. على سبيل التمثيل والتبسيط، نستطيع أن نلاحظ ارتباطاً طردياً بين الانطلاق والتقبّل والانفتاح على الخبرات الجديدة من ناحية والإقبال على الفيس بوك من الناحية الأخرى، وارتباطاً عكسياً بين "العصابية" واستخدام الفيس بوك ، ونستطيع أن نلاحظ كذلك ارتباطاً بين يقظة الضمير من ناحية، والصراحة والبعد عن التشويه والشائعات والابتزاز والانتحال والكذب وغيره من السلوكيات الفيسبوكية المرذولة من الناحية الأخرى. لا ترقى هذه التعميمات إلى مستوى النتائج، فقد يلجأ

العصابيون إلى الفيسبوك ليتخلصوا من مشاعرهم السلبية أو ليجدوا لها متنفساً وقد يكون المتنفس في صداقة جديدة .

في الفضاء الافتراضي لشبكات التواصل الاجتماعي لا مكان للخجل ، فهو مكان لتبادل الآراء والصور والمشاهد والأخبار دون قيود أو التزامات اجتماعية ، ففي دراسة ريان وزينوس (Ryan and Xenos,2011) ما يشير إلى أنّ من يتسمون بالخجل يقضون وقتاً أطول من غيرهم على الفيسبوك لمقاومة شعورهم بالعزلة والوحدة حيث لا توجد ضرورة لمواجهة الناس. ليس للارتباك الذي يصاحب اللقاءات المباشرة من تأثير في اللقاءات عبر الفيسبوك ويقولون إنّ في مقدمة الدماغ فصّ يسبب الارتباك والخجل .

أنواع الشبكات الاجتماعية:

أولاً : الشبكات الاجتماعية الشخصية :

وهي مجموعة من الجهات المعروفة لفرد بعينة والتي من المتوقع قيامه شخصياً بالتواصل معها لفترات متفاوتة بهدف تحقيق فائدة متبادلة ، وهذه الآلية تستخدم بكثافة في أماكن العمل ، الأمر الذي يشجع المنظمات الكبرى على زيادة الانتاج . Slevin, (James, 2009)

ثانياً : المجتمع الافتراضي :

وهو مجتمع يستخدم أفرادهِ وسائل تقنيات الاتصالات الحديثة للتواصل فيما بينهم ، وتتعدد هذه الوسائل وتختلف بدا من البريد الإلكتروني والمحادثة الى بالمجتمعات القائمة في الواقع الافتراضي ، والمجتمع الافتراضي هو شبكة اجتماعية من أفراد يتواصلون من خلال وسيلة معينة ذات قدرة على أن تخترق حدوداً جغرافية وسياسية لتحقيق أهداف مشتركة أو سعياً لإشباع اهتمامات مشتركة وخدمات الشبكات الاجتماعية هي واحدة من المجتمعات الافتراضية التي تتضمن العديد من مختلف مجتمعات الإنترنت المباشرة . (Slevin, James ,2009)

والمجتمعات الافتراضية ككل تشجع على التواصل والتلاحم إن ركزت احياناً على اهتمام بعينة أو كانت لمجرد الاتصال ، وفيه تتيح للمستخدمين فرصاً للتواصل بخصوص

هدف مشترك سواء عن طريق أوحة المراسلات أوغرف الدردشة أو مواقع الشبكات الاجتماعية أو العوالم الافتراضية. (Castells, Manuel ,1996)

وعموماً فن تعبير المجتمعات الافتراضية يطلق على مجموعات اجتماعية أو مهنية ولا يعني بالضرورة وجود علاقة حميمة أو روابط متينة بين الاعضاء ، وإن كان هناك من يري أن المجتمعات الافتراضية تتكون عندما يجري حوار بين الناس لفترة كافية بحيث تنبثق مشاعر عارمة بينهم لتكون شبكات من العلاقات الشخصية . (Rheingold , 2000)

ثالثاً : ثورة البيانات الاجتماعية :

ثورة البيانات الاجتماعية هي نقلة من نمط الاتصالات البشرية تجاه زيادة الشراكة في المعلومات الشخصية وما يترتب على ذلك من تداعيات والتي أشعل جذورها التوسع في الشبكات الاجتماعية منذ بدايات القرن الحادي والعشرين ، وبينما كان أعضاء الشبكات الاجتماعية في باديتها يتبادلون الصور والرسائل بصورة خاصة ، فإن الاتجاه المستحدث لتبادل المعلومات الشخصية بصورة أوسع أدى إلى تراكم كميات هائلة من البيانات العامة . (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٣٦)

والبيانات الاجتماعية تشير إلى بيانات يتبادلها الأفراد بينهم طوعاً ، وتتضمن البيانات المتبادلة بين أفراد المواقع الجغرافية والبيانات الطبية والشخصية ، ومع انتشار تداول البيانات أدى إلى التطور السريع في التفكير المعق في رأس المال الاجتماعي ، ومن أمثلة البيانات الاجتماعية قائمة التمنيات في موقع أمازون (Amazon) لشراء الكتب والمتطلبات المختلفة على الإنترنت ، ولقد بلغ تأثير البيانات الاجتماعية إلى حد التأثير على سوق الأعمال بالمعلومات التي يضعها الناس على مواقع الفيسبوك .

رابعاً : الوسائل الاجتماعية :

وسائل عامة للتواصل والتعامل الاجتماعي باستخدام سبل اتصال سهلة قائمة على تقنيات استخدام الوب وسبل الاتصال النقالة أو المحمولة بحيث يمكن تحويل الاتصالات أي حوار تفاعلي ، وهناك من يعرف الوسائل الاجتماعية بأنها مجموعة من تطبيقات قائمة على الإنترنت لتبني على أسس تقنيات وتصورات الوب التي تتيح فرصا لقيام مستخدميها

بابتكار محتويات معرفية وتبادلها . (مركز الدراسات الاستراتيجية ،
٢٠١٢ ، ٣٧)

وهناك اعتقاد سائد بأن الوسائل الاجتماعية الإلكترونية لعبت دوراً كبيراً في الثورات التي اندلعت عام ٢٠١١م في بعض الدول العربية خاصة في تونس ومصر لا سيما أن الفيسبوك استخدم في وضع جدول للأحداث ، بينما وظف التويتر في التنسيق ، غير أن هناك العديد من الخصائص التي تميز بين الوسائل الاجتماعية الإلكترونية والوسائل الاعلامية التقليدية منها : Greene, Jeremy; Choudhry, Niteesh; Kilabuk, William ,2011) & (Sundar, S. Shyam ; Oeldorf- (Elaine; Shrank Hirsch, Anne; Nussbaum, Jon Behr, Richard (2011) ؛

◀ الوصول ، حيث إن تقنيات كل من الوسائل الاجتماعية الإلكترونية والوسائل الإعلامية التقليدية قادرة على تغطية نطاق واسع وعلى الوصول إلى عدد كبير من الناس عالمياً.

◀ آليات الوسائل الاجتماعية الإلكترونية متوفرة لعموم الناس بتكلفة بسيطة أو بدون تكلفة .

◀ انتاج الوسائل الاجتماعية الإلكترونية لا يتطلب مهارة خاصة أو أي نوع من التدريب أو ربما يتطلب تطويعاً متواضعاً للمهارات المكتسبة ، بمعنى أن كل من لديه الفرصة للدخول عليها يمكنه إدارة وسائل انتاج الوسائل الاجتماعية الإلكترونية .

◀ الفجوة الزمنية بين الاتصالات في الوسائل الاجتماعية الإلكترونية قصيرة للغاية وبذلك تكون قادرة على الاستجابة الفورية إن سرعة التواصل يحددها المشاركون .

وتأخذ وسائل الإعلام الاجتماعية عدة أشكال بما في ذلك ندوات الإنترنت ومدونات الوب والمدونات الاجتماعية والويكيز والمدونات الصوتية والصور والفيديو والارتباطات الاجتماعية.

خامساً : وسائل الاعلام الحديثة :

وسائل الاعلام الحديثة مفهوم ظهر في أواخر القرن العشرين حيث يوفر للإعلام مجالاً كبيراً من سبل الحصول على أي لون من المعرفة عند الطلب في أي وقت وفي أي مكان وتحت أي ظروف على جهاز رقمي ، مع القدرة على التفاعل الفوري والمساهمة الخلاقة وتكوين المجتمعات حول ما تقدمه وسائل الاعلام ، ولعل أهم ما تعد به وسائل الإعلام الحديثة هو العمل بمبادئ الديمقراطية في ابتكار ونشر وتوزيع واستهلاك محتويات الإعلام وانها رقمية مقارنة بوسائل الاعلام التقليدية إلى جانب ديناميكية الانتاج الذي يجري بصورة فورية . (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢ ، ٥١)

مجالات استخدام الشبكات الاجتماعية:

أولاً : استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في مجال التعليم :

لعل تطبيقات الشبكات الاجتماعية في التعليم من أهم التطبيقات التي لها تأثير مباشر على المجتمع ، فلقد سجلت رابطة هيئات المدارس القومية بالولايات المتحدة الامريكية في تقرير لها أن ٦٠ % تقريبا من تلاميذ المدارس الامريكية الذين يستخدمون الشبكات الاجتماعية يتحادثون في مواضيع تعليمية، وأن أكثر من ٥٠% منهم يتخاطبون بالتحديد في مواضيع خاصة بالواجبات الدراسية .

(Harris, Lisa ,2010) & (Halverson, A. C. , 2009)

(Skerrett, Allison ,2010)

والشبكات الاجتماعية التي تركز على تعزيز العلاقات بين المدرسين وتلاميذهم تستخدم في التعلم وفي التطوير المهني للمعلمين وفي الشراكة في المحتويات العلمية ، فعلى سبيل المثال انشئت مواقع مثل ننج (Nin) الخاصة بالمدرسين ، وليرن سنترال

(Learn Central) وغيرها لتبني وتقوية أواصر التواصل بما في ذلك المدونات التعليمية والملفات الشخصية الالكترونية إلى جانب الاتصالات مثل الدردشة وخبوط النقاش والحلقات المتزامنة. (Gao, W., 2011).

كما أن الشبكات الاجتماعية تستخدم كآيات للتواصل بين المدرسين والطلاب ولما كان الطلاب في العادة يستخدمون نطاقاً واسعاً من مواقع الشبكات الاجتماعية فقد بدأ المدرسون في السعي للتألف مع هذا الاتجاه الاجتماعي في المجتمع ومن ثم استخدامها لمصالحهم ، وفي الوقت الحاضر يقوم المدرسون وأساتذة الجامعات بالعديد من الأنشطة للإستفادة من تقنيات وسائل الإعلام الحديثة والشبكات الاجتماعية بدأ من عقد ندوات أو تكوين مجموعات على غرف الدردشة للتوسع في نقاشات الفصل الدراسي ونشر الواجبات المدرسية والاختبارات والامتحانات خارج جو الفصل الدراسي . (Willis, J.; Cifuentes, L., 2005)

كذلك فإن الشبكات الاجتماعية تستخدم في تبني الاتصالات بين المدرسين وآباء الطلاب حيث يمكن من خلال تلك الشبكات أن يسأل الآباء أسئلة عن أداء أولادهم أو يثيرون قضايا تقلقهم دون الحاجة للمقابلة وجها لوجه. (Utley, B.L., 2006)

واستخدام الشبكات الاجتماعية بين طلبة وأساتذة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي لا تقيدتها حدود سوى أوقات الانشغال الأكاديمي ، فهي تشكل منصة لتبادل الآراء في كثير من القضايا الهامة بما في ذلك الاهتمامات العلمية والبحثية ، كما أنها أدوات لتوسعة نطاق المجتمع الافتراضي ليشمل جهات خارجية ، كما أن هناك نمو محسوس في استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات كآلية للتواصل مع مستخدمي المكتبة إلى جانب التوسع في خدمات المكتبات ، ومما يساعد على الاندفاع إلى استخدام طلاب الكليات للشبكات الاجتماعية للتواصل مع الخريجين والبحث عن فرص عمل. (Arabie, Phipps ; Wind, Yoram, 1994).

ثانياً : استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في المجال الخدمي والصحي :

اتجهت عدة مصالح حكومية حديثاً إلى توظيف الشبكات الاجتماعية كوسيلة سريعة للتعرف على آراء الناس، واستخدام الحكومات وسائل الاعلام الحديثة خاصة الشبكات الاجتماعية له العديد من المميزات ومنها : (Tepper, Michele, 1997)

- تقديم خدمات أفضل للمواطنين ويمكن مشاركتهم بصورة شبه مباشرة في الحكم حيث يمكن الترويج لأفكار المواطنين .
- توفير فرصا للقائمين على الحكم للترويج لأنفسهم وإنجازاتهم وأفكارهم بين المواطنين .
- خفض تكاليف المشاريع الجديدة .

وفي مجال الرعاية الصحية بدأ المهنيون في مجال الرعاية الصحية استخدام الشبكات الاجتماعية كوسيلة لإدارة المعرفة ونشر المعرفة من نظير إلى آخر ولتسليط الضوء على الأطباء ومؤسسات الرعاية الصحية ، وقد بدأ منحي جديد في الظهور مع الشبكات الاجتماعية لمساعدة أعضائها في علاج أمراض عضوية ونفسية ، حيث أنشئت شبكة مرضي مثلي لتقدم لأعضائها مما يعانون من أمراض فرصاً للتواصل مع آخرين يعانون من نفس المشاكل الصحية ، وللتعرف على حالات مماثلة لحالاتهم . (Cociolo, A. Mineo, C.; Meier, E., 2010) & (Scanfled, Daniel; Scanfled, Vanessa; Larson, Elaine L., 2010)

وفي المجال المهني نجد أن شبكات التواصل الاجتماعي تقدم نوعاً من الخدمات المهنية تركز فقط على التفاعل والعلاقات في مضمون أعمال دون الشئون الشخصية والمعاملات غير التجارية ؛ ومن الاستخدامات الرائجة للتقنية الجديدة تطبيقات الشبكات الاجتماعية في مجال الأعمال ، فقد وجدت الشركات أن مواقع الشبكات الاجتماعية مثل الفيسبوك وتويتر سبيلا متاحة لعرض صور طيبة لبضاعتهم وفي الواقع أن هناك خمسة استخدامات للأعمال التجارية ووسائل الإعلام الاجتماعية وهي : Boyd, Danah (2007)

- الترويج لماركة معينة من المنتجات .
- آلية لإدارة الانطباع عن عمل ما بصورة مباشرة على الإنترنت .
- البحث عن عاملين أكفاء في قطاع الأعمال وتوظيفهم .
- التعرف على التقنيات الحديثة والمنافسة القائمة .
- آلية رئيسية لمعلومات رائدة بقصد حصر آفاق متاحة .

ولشبكات التواصل الاجتماعي تطبيقات علمية ؛ فقد استهلت شركات التقنية الحيوية باستخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في تبادل المعرفة العلمية والشراكة فيها ؛ وفي دراسة لهذه الظاهرة اتضح أن الشراكة في المعلومات والمعرفة بهذه الطريقة له الفضل على المتخصصين في زيادة حصيلة معرفتهم والمشاركة في الأفكار وتبادل الخبرات لأن المرونة في أسلوب التبادل العلمي فتح لهم مجالاً جديداً لم يكن متاحاً في نظام المؤسسات ، بل إن كثيراً من النظريات العلمية قد تصبح معزولة وغير مجدية دون التبادل العلمي الذي يجري على شبكات التواصل الاجتماعي. Liebeskind, Julia Porter, et al. (1996)

شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها التربوية والاجتماعية :

أولاً : التأثيرات النفسية لشبكات التواصل الاجتماعي :

تضاربت آراء الباحثين لتأثير استخدام الإنترنت على وظائف العقل البشري ، وإن أجمعت على وجود تغيرات محسوسة في أداء المخ نتيجة الاستخدام المفرط للإنترنت ، فبعض الدراسات تؤكد على أن تلك التغيرات ضارة وأخرى ترى أنها مفيدة ؛ حيث يؤكد نيكولاس كار أن استخدام الإنترنت يعوق التفكير المتعمق الذي يؤدي إلى الابتكار الحقيقي ، كما أن الارتباطات التشعبية والتنشيط الزائد يقضي إلى أن المخ يجب أن يصب انتباهه على القرارات قصيرة المدى ، كذلك فإن عزارة المعلومات المتوفرة على الشبكة العنكبوتية العالمية تغمر العقل وتستحوذ عليه فتؤدي الذاكرة طويلة المدى ، كذلك فإن وفرة المحفزات الفكرية يؤدي إلى حمل إدراكي ثقيل مما يجعل من الصعوبة تذكر أي شيء . (Kimble,

Chris; Hildreth Paul ,2008)

ولقد قام بعض الأطباء النفسيين بدراسة نشاط المخ عند متصفح الويب النشطين باستخدام فحوصات الرنين المغناطيسي ، وقد أظهرت الدراسة أن نشاط المخ عند تصفح الإنترنت متزايد في حالة المتصفح ذي الخبرة مقارنة بحالة المبتدئ خاصة في قشرة الفص الجبهي التي تختص باتخاذ القرارات وحل القضايا إلا إنه لا يوجد أي فارق ملحوظ في نشاط المخ عند قراءة نصوص مكتوبة . Sammons, Pam, et al. (2007)

اما نيكولاس كار فيؤكد أن استخدام الإنترنت في التصفح يؤدي إلى قصر في مدي انتباه الشخص يجعل من الصعوبة عليه القراءة بالمعني التقليدي أي بقراءة كتاباً باطراد دون توقف ذهني ، ولاحظ أنه هو وأصدقاؤه لم يعد لديهم القدرة على التركيز لقراءة كتاب بأكمله .

وقد اقترح بعض الباحثين وعلى رأسهم جاري سمال بأن الإنترنت تساعد في تزكية القدرة العقلية عند متوسطي العمر وكبار السن، ولقد تضمنت الدراسة مقارنة النشاط العقلي عند القراءة وعند تصفح الانترنت فوجد أن العقل أنشط عند تصفح الإنترنت ، وكشفت نتائج البحث عن أن تقنية الكمبيوتر قد تفيد كبار السن من الناحية الفسيولوجية حيث إن أنشطة الإنترنت تساعد على تدريب المخ وتحسين أداءة . Mason, R., Kaye, A. (1990)

هذا بينما ذكر البعض أن الشبكات الاجتماعية قد تكون ضارة بالناس حيث إنها تحطم الخصوصية الفردية وبدأت شركات التامين تدخل على بيانات الأفراد المنشورة على صفحاتهم في الفيسبوك لمحاولة إثبات أنهم يعانون من مشاكل صحية مثل الاكتئاب . (Harasim, L., Hiltz, S.R., Teles, L., Turoff, M. ,1995)

ثانياً : التأثيرات الصحية لشبكات التواصل الاجتماعي :

إن تأثر المجتمعات الافتراضية على النواحي الصحية للناس لم تلق اهتماماً كبيراً خاصة الاعراض الجانبية حيث إن العلاقات الافتراضية ليست لها نفس القيمة مثل العلاقات الحقيقية لانعدام الروح الاجتماعية ، كما أن هناك تخوفاً من أن العلاقات الافتراضية تفتح السبل إلى التعدي الكلامي والكبت ، ورغم أن بعض الدراسات التي أجريت على التأثير الصحي للمجتمعات الافتراضية لم تخلص إلى نتيجة حتمية عن وجود جوانب سلبية الا أنها لم تنف عدم التسبب في أذي للأفراد ، ولقد عاق الاستمرار في تلك الدراسات إرتفاع نسبة انسحاب المشاركين فيها إلى جانب عدم التعمق والتنوع في وسائل البحث . (

Eysenbach, G. ,2004)

وقد وجد من بحوث أجريت على أطفال يعانون من أمراض مستعصية أن استخدام الشبكات الاجتماعية عليهم له تأثير حسن ، حيث إنها تؤثر إيجابيا على سلوكياتهم وعلى أمزجتهم ، والأفراد الذين يعانون من أمراض قاتلة ينسحبون في العادة من أي نوع من التعامل مع المجتمع ومع ذلك فإن الشبكات الاجتماعية الالكترونية تشجعهم على العودة إلى الانخراط في المجتمع بصورته الافتراضية ، بل إن تأثير ذلك عليهم كان إيجابيا حيث إنه حفزهم على الاندماج ودفعتهم إلى السعي لتعلم المزيد عما يعانون وعما يمكن أن يتوقعوه من الآخرين ، أما بالنسبة للأطفال الذين شاركوا في الدراسة فإن سلوكهم ومزاجهم لم يتغير فحسب بل أنهم أصبحوا على استعداد لأن يواصلوا العلاج طوعية بعد تعاملهم مع آخرين على الشبكات الاجتماعية .

(Eysenbach, G. ,)
& (Tu, Chih-Hsiung (2008 Kimble, Chris; Hildreth Paul ,2008).& ,2002).& (Battles, B.; Wiener, L. ,2002).

ثالثاً : التأثيرات الاجتماعية لشبكات التواصل الاجتماعي :

لشبكات التواصل الاجتماعي تأثيرات مباشرة على درجة مساهمة الأفراد في فاعليات المجتمع المدني ، فقد دلت الاستنتاجات البحثية لبعض الدراسات في هذا الموضوع أن نصف الأفراد الذين يدخلون على مواقع التواصل الاجتماعي أكثر حرصاً على المشاركة في القضايا المدنية ، ويرى بعض المحللين أن مواقع التواصل الاجتماعي ساعدت في تنظيم الثورات السياسية في مصر حيث ساعدت بعض المتظاهرين في تنظيم المظاهرات ونشر المعلومات والتعبير عن المظالم . (Thomas, J.C.; Kellogg, W.A; Erickson, T. . 2001)

رابعاً : التأثيرات التربوية والتعليمية لشبكات التواصل الاجتماعي :

التعلم عن طريق الشبكات الاجتماعية المتعارف عليها مبني على إقامة شبكات تواصل مع ذوي المعرفة ومع مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها، ولعل أقرب تعريف شائع للتعلم عن طريق شبكات التواصل ما وضعه مركز الدراسات في تقنية التعلم المتقدمة وهو التعلم الذي يوظف فيه تقنية المعلومات والاتصالات في ترويج التواصل بين طلاب العلم ومعلميهم وبين مجتمع المتعلمين (Goodyear, P.; Banks, S.; Hodgson, V.; McConnell, D. eds,2004)

وقد وضع " ايفان اليك " تصوراً لشبكات العلم كنموذج يستخدمه الناس في إنشاء شبكات أو روابط مع مصادر التعليم الذي يرغبونه ، أول التجارب في التعليم عن طريق الشبكات ؛ تلك التي أجريت على الانترنت باستخدام مؤتمرات الكمبيوتر في العقد السابع من القرن الماضي قبل ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية . (Vallee, J., Johansen, R., Hardy, A., Lipinski, H., Spangler, K., Wilson, T,1975)

ومع ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية في العقد التاسع كانت ولادة التعليم الالكتروني الذي لاقى رواجاً كبيراً إلى جانب إنطلاق نظم إدارة التعليم ذات الملكية الخاصة مثل بلاكبود انك (Blackboard Inc) وويب سيتي (WebCT) إلى جانب أدوات العمل التعاوني التي كانت تستخدم في التعليم والتدريس مثل كويك بلاس (Quick Place) وتلك الآليات مكنت من ظهور بيانات تعليمية مؤسسية كبيرة الحجم ودمجها في نظم إدارية الكترونية . (Vallee, J., Johansen, R., Randolph, R.H., Hastings, R.C. ,1974)

والتعلم عن طريق شبكات التواصل يتميز بدرجة عالية من المرونة تسهل ممارسته على مستوي رسمي وفيه تقوم منظمة تعليمية بتسهيل وتوصيل التعليم الذي يتم خلال شبكات الاتصال بصورة معترف بها ، أما في المستوي غير الرسمي فإن الأشخاص يدخلون على الشبكات التعليمية التي تلقي اهتمامهم بهدف التعلم أثناء العمل أو بهدف إجراء البحوث . (Vallee, J., Lipinski, H., Miller, R.H. ,1974)

كما أن علم التربية والتعليم في عصر التعلم مدي الحياة يتجه إلى الاعتماد على التفاعل مما يتضمن التعامل مع بيئة غنية مثل التدريس بمساعدة الكمبيوتر أو التعلم باستخدام الوب وأحياناً بالتفاعل مع أناس آخرين من خلال شبكات الكمبيوتر ، وبهذا فإن التعليم الملائم للظروف أصبح أكثر تلاحماً مع التقنية لمساعدة الأفراد على الإحاطة بالمعرفة وتشرب المعلومات بأسلوب مختلف عما كان متبعاً في الماضي . (Wagner, T. , 2010)

والتعلم الملائم للظروف والبيئة نوع من التعليم الذي يتواصل عقب التخرج ، فأى مهارة تتعلق بالعمل يمكن أن تكتسب بممارسة تلك المهارة والتمثيل لها على الكمبيوتر يمكن أن يخلق البيئة التي ينغمس فيها المتعلم ليكتسب المهارات المطلوبة والضرورية لحل قضايا مجتمعية معاصرة . Anderson, J.R., Reder, L.M., Simon, H.A. (1996)

وعلى الجانب الآخر نجد أن الكتابة في المدونات وعلى صفحات الويب يمكن أن يكون لها مفعولا كبيرا في تعليم مهارات مثل البحث والتنظيم وابتكار وتوليد الافكار ، فلقد أدرك المدرسون مدى أهمية استخدام الويب كأداة للتدريس للجيل الجديد من الطلاب الذي يمكن وصفه بالمواطن الرقمي ، ولعل المدونات هي أفضل الأدوات التعليمية فهي تفسح الفرصة للطلاب للتفكير والبحث وإدراك أن لديهم قدرة على الكتابة وأن لهم صوتا يمكن أن يسمع ويقرا بالعديد ممن قد يشاركونهم أو قد لا يشاركونهم في نفس الفكرة ، والطلاب عندما يحررون مدونة إنما يحررون مجلة ويكتبون نصوصاً لغوية ويقرأون كما يستخدمون أدوات تعليمية مثل الفيديو والصور والوسائل الرقمية الأخرى ، هذا بينما التعليم المتشابك قائم على أساس التعاون الاجتماعي والتفاعل والفوائد المتبادلة . (Ernst, J.; Clark, A.,2009) & (Siemens, George ,2005)

إن الشبكات الاجتماعية مثل الفيسبوك وتويتر تسمح للمتعلم بمجرد تجاوز الاتصالات الشخصية إلى مجتمع حيث كل عضو يتعلم من الآخرين والتواصل الاجتماعي من أهم جوانب عملية التعليم (Hung, D.,2002)

إن التمثيل الرقمي للخبرات التي يكتسبها طلاب العلم أثناء قيامهم بأداء مهامهم المطلوبه في أعمالهم تتيح لهم الفرصة للتطبيق الفوري لما تعلموه والاستفادة من قاعدة المعرفة القائمة في المنظمة التي يعملون بها ، ولقد أكدت البحوث أن طلاب التعلم يستجيبون ليس فقط بإبداء مفاهيمهم من المعلومات بل أنهم يوظفون ما حصلوا من معرفة في الاستكشاف والمداولة والتفسير والابتكار..(Markham, T. , 2003) & (Harasim, L.; Ed. ,1990)

مميزات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي :

من خلال تحليل الدراسات النظرية العربية والاجنبية السابقة ؛ توصل الباحثان لمجموعة من المميزات لشبكات التواصل الاجتماعي كما يلي :

- التبادل الفوري للمعلومات وهذا يتيح للناس المساهمة الفعالة في العديد من الأنشطة من بيوتهم مثل التسوق والبحث عن معلومات محددة .
- تدعيم رأس المال الاجتماعي ويتمثل ذلك في العائد الذي يعود على مستخدميه والمتمثل في حماية الصحة
- التعليم عبر شبكات التواصل الاجتماعي يتميز بقدر كبير من المرونة الأمر الذي يسهل تقديم نموذج من التعليم ملائم للظروف كنموذج للتعليم في مجتمع قائم على الممارسة .
- تساعد الشبكات الاجتماعية على خلق مجتمعات الحوار حيث يتفاعل الناس بعضهم مع بعض وتشمل لوحات النقاش غير المتزامن والردشة المتزامنة والألعاب الالكترونية.
- إمكانية التعرف على أشخاص يقدمون المساعدة في الحياة العامة .
- بالإمكان استخدام هذه المواقع وبشكل قانوني كمركز للاعلان التجاري وتعتبر هذه فائدة كبيرة لأنها مجانية وتوفر فرصة للانتشار في كافة المناطق التي تغطيها الشبكة والتي عادة ما تكون واسعة الانتشار .
- اكتساب المعارف الجدد والمتنوعين وهذا يجعل الفرد على اطلاع دائم ومتنوع باهتمامات الأفراد الذين تربطهم به علاقة معينة داخل الشبكة .
- تعد شبكات التواصل الاجتماعي منبراً للتعبير عن الذات فكثير من الأفراد يتفجرون في الشبكات معلنين عن معرفتهم وانتماءاتهم وآرائهم التي عادة ما تجد الكثير من المعجبين بها وهو ما يزيد ثقة الفرد بنفسه .
- التبادل المتوقع في الأفكار والاسهام بمعلومات قيمة مع توقع الحصول على عائد من العون والمعلومات بالمقابل .

- الحصول على تقدير في أي عمل خاصة على الإنترنت .
 - الاحساس بالجدوي فالأفراد قد يساهمون بمعلومات قيمة لأن ذلك العمل يضيف عليهم شعوراً بالانجاز وأن لهم تأثيراً فعالاً في المجتمع الذي يتعاملون معه ، بل أن الشعور بالجدوي هام لكل البشر حيث إنه يسهم في تدعيم صورة الفرد أمام نفسه .
 - تدعيم الشعور والاحساس بالانتماء .
- سلبيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي :
- ومن خلال تحليل الدراسات النظرية العربية والاجنبية السابقة ؛ توصل الباحثان لمجموعة من السلبيات لشبكات التواصل الاجتماعي كما يلي :
- تهديد الامن القومي فوسائل الاعلام الجديدة أضحت موضع اهتمام من مجتمع التجسس نظرا لسهولة التدخل فيها الكترونيا .
 - تهديد خصوصية الأفراد المشاركين في خدمات الشبكات الاجتماعية من حيث البوح بالمعلومات الشخصية وسرقة البيانات والاعتداء علي البيانات الشخصية بالفيروسات الالكترونية .
 - الحرية النسبية التي تتمتع بها خدمات الشبكات الاجتماعية قد يتسبب في القلق من احتمال إساءة استخدامها من جانب روادها .
 - من الإساءات الشائعة في استخدام الشبكات الاجتماعية استغلال البعض لها للإساءة النفسية بأفراد آخرين من المشاركين ، ويأخذ ذلك عدة صور منها السباب والسخرية وعمل مقالب مع اشخاص آخرين والدخول في مهاترات أو شجار كلامي معه .
 - البلطجة وهو أمر شائع الحدوث نسبياً على الإنترنت ؛ وهي استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم سلوك عدواني متعمد لشخص بهدف إلحاق الأذي بآخرين .
 - إمكانية تعرض المواقع لحالات من القرصنة أو الفشل في أنظمة الحماية وهذا يعني إمكانية وصول بعض الأشخاص لمعلوماتك كاملة بل وسجل مراسلاتك الخاصة .

- الإدمان على هذه المواقع حيث تخلق شبكات التعارف جو من المتعة والإثارة التي تجعل الشخص يرتبط بها .
- إمكانية الوقوع في مغبة عمليات منظمة من النصب والإحتيال ، حيث تنتشر في بعض هذه الشبكات مجموعات تصنع جو من الثقة حول أحد الشخصيات الوهمية التي تطلب من الأفراد بعض المال بهدف معين قد يكون الاستثمار على سبيل المثال .
- فساد العلاقات الاجتماعية ومنها الطلاق ويأتي هذا نتيجة لرؤية الشريك لشريكته أو العكس مهتما بأفراد معينين داخل الشبكة أو نتيجة لإهمال الشريك مفضلاً التواصل في الشبكة .

وبذلك يكون الباحث قد أجاب عن السؤال الأول من تساؤلات الدراسة والذي ينص على ما الإطار المفاهيمي والفلسفي لشبكات التواصل الاجتماعي ، أهدافها ، أهميتها ، وما تداعيتها التربوية الإيجابية والسلبية ؟

الإطار المفاهيمي والفلسفي لمهارة التفاوض التربوي :

التفاوض عملية متكاملة تتطلب العديد من المهارات والقدرات التي يجب توافرها في الفرد حتى يتم عملية التفاوض بنجاح والسيطرة على الصراع واحتوائه .

وجاء في قاموس المورد " تفاوض ، مفاوضة Negotiation) منبر البعلبكي ، ١٩٩٤ ، ٦٠٨) وفي قاموس اليأس الجيب " مداولة ، ممارسة ، تعامل (إلياس أنطون ، إدوار أنطون ، ١٩٨١ ، ٢٥٢) ؛ وقد ورد في لسان العرب " ففاوضه في أمره أي جراه ، وتفاوضوا الحديث: أخذوا فيه ، وتفاوض القوم في الأمر أي فاض فيه بعضهم بعضاً ، وفي حديث (معاوية) قال لدغفل بن حنظله : بم ضبطت ما أرى ؟ قال : بمفاوضة العلماء : تعنى المساواة والمشاركة ، وهي مفاعله من التفويض كان كل واحد منهما رد ما عنده إلى صاحبة أراد محادثه العلماء ومذكراتهم في العلم " . (عبدالله الكبير وآخرون ، ١٩٨٧ ، ٣٤٨)

والمفهوم اللغوي لكلمة التفاوض : يقال فاوضه فى الأمر مفاوضة بأدلة الرأى فيه بغية الوصول إلى تسوية واتفاق ، وفى الحديث بأدلة القول ، وفى المال شاركه فى تميزه ، وفوض الأمر إليه جعل له التصرف لفيه ، وفوضت زواجها : تزوجت بلا مهر ؟ ويقال قوم فوضى ، ليس لهم رئيس ، وتفاوضا فاوز كلا صاحبة ، وتفاوض شريكان فى المال أى اشتراكا فيه أجمع ، وهى شركة المفاوضة ، وتفاوض القوم فى الأمر أى فاوز فيع بعضهم بعضاً ؛ والمفاوضة تبادل الرأى مع ذوى الشأن فيه بغية الوصول إلى تسوية واتفاق (اسماعيل الجوهري ، ١٩٨٢ : ١٠٩٩) (المعجم الوسيط ١٩٨٥ : ص ٧٣٢) و (محمد ابو بكر الرازى ، ١٩٧٦ : ٤١٤ ، ١١٥) .

ويمكن الكشف عن مفهوم التفاوض من خلال النظرة الكلية لكل من القضية التفاوضية وخطواتها ، والهدف المطلوب الوصول إليه " فالتفاوض هو موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب وموائمة ، وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو الحصول على منفعة جديدة بإجبار الطرف الآخر للقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين فى إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو اتجاه الغير (محسن الخضيرى ، ١٩٩٣ ، ٢٠) .

والمفاوضة فى الوقت نفسه هى طريقة متحفزة للوصول إلى حل مقبول لحاجة ما سواء كانت هذه الحاجة على شكل صعوبات أو شروط ، وهى تمكن الشخص من محاولة الحصول على ما يريده وإعطاء الآخرين فرصة ليفعلوا الشئ ذاته . (كيت كينان ، ١٩٩٦ ، ٨)

وللتفاوض العديد من المعاني أهمها ما يلى : (جيفين كينيدي ، ٢٠٠١ ، ٢٦)

- المعنى الاقتصادي للتفاوض وهو مرتبط بعملية المساومة بين المشتري والبائع .
- المعنى السياسي للتفاوض فهو وثيق الصلة بالمعنى الاقتصادي للتفاوض ولكنه غير مندمج فيه من جهة ، وليس مستوعبا له من جهة أخرى بل يتمتع بقوائم خاص تميزه ، فالمفاوض السياسي يهتم بالعلاقات السياسية ، سواء كانت علاقات داخلية تتم فى نطاق الوطن أم كانت علاقات خارجية بين دولته ودولة أو دول أخرى
- ويركز المعنى الاجتماعي للتفاوض على العلاقات بين الفئات الاجتماعية المتبادلة .

ويعرف التفاوض بأنه مجموعة من الجهود المنظمة والمتبادلة ، التي تبذل من جانب طرفين أو أكثر بينهما خلاف في الأداء أو المصالح أو الأهداف في سبيل تقريب وجهات النظر أو الحفاظ على المصالح المشتركة أو العلاقات الطيبة فيم بينهما ، وذلك الاعتماد على استخدام القدرات والمهارات الشخصية في تطبيق الأصول والمبادئ العلمية المناسبة (حنفى سليمان وآخرون ، ١٩٩٦ ، ٢٧٩) .

كما يعرف التفاوض بأنه موقف يتبارى فيه تعبيريا طرفان أو أكثر ، ويتضمن مجموعة من العمليات لا تخضع لشروط محددة حول موضع مشترك يتم فيه هذه المباراة عرض مطلب كل طرف وتبادل الآراء وتقريب وجهات النظر وتقديم الحلول المقترحة واللجوء إلى كافة أساليب الإقناع المتاحة لكل طرف لإجبار الطرف الآخر على القبول بما يقدمه من حلول ومقترحات تنتهي باتفاق بين الطرفين . (عبدالحكم الحزامي ، ١٩٩٨ ، ١٣)

ويعرف التفاوض بأنه محاولة كسب الفرد إلى جانبه أولئك الذين يرى أن لديهم تحقيق مصلحة مادية أو معنوية له ، ولكنهم لا يمنحونها له طواعية وليس بمقدورة الحصول عليها عنوة لاعتبارات فيزيقية او أخلاقية او قانونية (قدرى حنفى ، ٢٠٠١ ، ١٠) .

كما يعرف التفاوض بأنه عملية اجتماعية ونفسية ومنطقية تعتمد على التفاعل والتأثير النفسي والإقناع والحث من خلال الحوار وتبادل وجهات النظر الهادفة بين طرفين أو أكثر لديها تباين في الآراء والأهداف التي يسعى كل طرف منها لتحقيقها وتتعلق بقضية أو خلال أو مسألة معينة ترتبط مصالحها بها ، بهدف التوصل إلى حل أو اتفاق مقبول ومرضى لجمي الأطراف. (ثابت عبدالرحمن ، ٢٠٠١ ، ٣٢) .

والتفاوض في أبسط معانيه " أحد وسائل حل النزاعات وإدارة الصراعات الاجتماعية فردية كانت أم جماعية ، دولية كانت أم قومية ، وهناك أنواع وصور متعددة يلجأ الناس لتسوية منازعاتهم مثل : المساومة ، الوساطة ، المساعي الحميدة ، فالتفاوض عملية فنية تعتمد على المهوبة الذاتية . (سيد عليوة ، ٢٠٠٢ ، ١٠) .

وهناك من عرف التفاوض بأنه تحرك إيجابي مشترك بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا، يتم خلاله حوار ونقاش وتبادل للآراء للتقريب بين المواقف والموائمة بين المصالح للوصول إلى اتفاق مشترك تقبله الأطراف المعنية. (عبد السلام عياد، ٢٠٠٢، ٣٢)

خلاصة القول أن التفاوض هو فن الاتصال الفعال الذي يسعى إلى أشبع الحاجات الإنسانية والتواصل وتبادل الأفكار والآراء والمشاعر والمعلومات مع تنقيتها من مخاطر التحريف والتشويه ، ويشكل عنصر الوقت عاملاً ضاعطاً على أطراف عملية التفاوض وبخاصة اذا كان هناك موعد وتركيز عملية التفاوض على العناصر التالية :

- صياغة وتقييم مصالح وأهداف الطرفين .
- محاولة التأثير على إدراك الطرف الأخر للمصالح والأهداف .
- اتخاذ مواقف تفاوضية (عرض - قبول - اعتراض ... الخ)

ويعرف التفاوض في قاموس الخدمات الاجتماعية، بأنه "عملية إحضار الأطراف المختلفين على قضية ما، وترتيب اتصال واضح وعادل وغير منحيز منهم لكل يتباحث ويساوم ويقارن للوصول إلى اتفاقيات تخطى بالقبول المتبادل". (أحمد شفيق السكرى ٢٠٠٠، ٣٣٧)

أما المقصود بالتفاوض في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية فهو " تبادل وجهات النظر بين طرفين أو أكثر بشأن موضوع معين ، وتنتهي المفاوضة بالوصول إلى تسوية النزاع أو إبرام اتفاق بشأن المواضيع المشتركة ". (أحمد زكى بدوى ١٩٩٣، ٢٨٢)

والتفاوض هو موقف تعبيرى حركى قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب وموائمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين فى إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير . (أحمد أبو عايش ، ٢٠٠٣ ، ٣)

وهو عملية اجتماعية ونفسية ومنطقية تعتمد على التفاعل والتأثير النفسي والاقناع والحث من خلال الحوار وتبادل وجهات النظر الهادف بين طرفين أو أكثر لديهما تباين في الآراء والأهداف التي يسعى كل منهما لتحقيقها وتتعلق بقضية أو خلاف أو نزاع أو مسألة معينة ترتبط مصالحهما بها ، وذلك بغرض التوصل إلى حل أو اتفاق مقبول مرضى لجميع الأطراف . (ثابت ادريس ، ٢٠٠١ ، ٣٢)

والتفاوض هو عملية التخاطب والاتصالات المستمرة بين جهتين للوصول إلى اتفاق في حالة وجود نقاط إختلاف بين مصالح الطرفين . (جورج فولر ، ٢٠٠٠ ، ٤٠)

والتفاوض هو " عملية لحل الصراعات بين طرفين أو أكثر من خلال الوصول إلى حلول وسط وأحداث تكيف مقبول لمطالب الأطراف المتنازعة من أجل الوصول إلى تلك الحلول، وثمة تعريف آخر يقول أن المفاوضة هي " عملية يتم من خلالها الوصول إلى حد مقبول من الموائمة بين الرؤى المثالية للأطراف وما يمكن تحقيقه بالفعل في أرض الواقع . (كيفين كين ، ترجمة عربية ، ١٩٩٨ ، ١٩) .

وهو علم أو فن قد الاتفاقات بين طرفين أو أكثر على أن يكونوا متفاعلين مع بعضهم البعض للوصول إلى حلول خلافة يحقق به كل كل الأطراف الفائدة القصوى (Shah , 2002,3) ، وينظر جيمس باترسون إلى التفاوض على أنه نموذج ثلاثي الابعاد كما يلي : (Patterson , 2002 , 3)

البعد الاول: هو تحديد ما يريده الفرد حيث يقوم بكتابة ما يود الوصول إليه بالتحديد قبل الجلسة التفاوضية وذلك لأن الاعتماد على الذاكرة وحدها يؤدي إلى الوقوف في الخطأ خاصة عندما تشتد الضغوط أثناء المفاوضات وبالتالي تؤثر سلبيا على تحقيق المصالح الشخصية للمفاوض ؛ ولكن التحديد الدقيق يسمح للفرد بالتركيز على الأهداف الهامة وتفادي الهامة وتفادي المفاجآت على مائدة المفائدة .

البعد الثاني: معرفة ما يريده الآخرون حيث يتوقف نجاح التفاوض إلى حد كبير على معرفة المتفاوض بخصائص الطرف الآخر، ومن الخطأ أن يفترض أنه يفكر بنفس طريقته ولكي يتعرف المتفاوض على طريقة تفكير الطرف الآخر عليه أن ينمي مهارة الإنصات التي تعد أحد عناصر عملية الاتصال الجيد ، وذلك من خلال تركيز الانتباه لمراقبة تعابير الوجه ونبرات الصوت والإيماءات الجسمية وبالتالي لا تفوته أية رسالة شفوية أو تعبيرية قد تساعد في كشف نقاط ضعف أو قوة الخصم .

البعد الثالث: هو العمل على إرضاء الأطراف الأخرى فالتفاوض ، كما يضيف البعض بأنه موقف تعاوني للطرفين، حيث يعملان معا في الحصول على النتائج المرجوة بمعنى حاجات الفرد وحاجات الخصم في آن واحد فالتركيز على المصلحة المشتركة يقود في النهاية إلى النجاح والإنجاز والاتفاق بين الشركاء في الموقف التفاوض

خصائص التفاوض التربوي :

بالنظر إلى التعريفات السابقة لمفهوم التفاوض نجد أن هناك مجموعة من السمات والخصائص التي تميز أسلوب التفاوض ومن أهمها ما يلي: (محسن الخضيرى ، ١٩٩٣ ، ٢٧) ؛ (ثابت عبدالرحمن ، ٢٠٠١ ، ٤٨) .

أ- التفاوض عملية تستخدم فيها مجموعة من الأساليب والوسائل والاستراتيجيات والتي تعتمد على جمع البيانات عن الطرف الآخر لاستخدامها أثناء عملية التفاوض .

ب- التفاوض عملية أخلاقية فبالرغم من شرعية الأساليب والوسائل التي تستخدم فيها إلا أن التضليل أو الغش أو استخدام الألفاظ البذيئة واستخدام التناوب بالسمات الشخصية لا يجب أن يكون من سمات المفاوضات .

ج- التفاوض عملية نفسية اجتماعية ، وهو إحدى صور التفاعل بين الأفراد ، حيث يتأثر باتجاهات المفاوضات وانفعالاته وخبراته وقدراته ويقوم على علاقات بين الطرفين بصورة مباشرة وقد تشمل أطرافاً أخرى بطريقة غير مباشرة بينهم
مصالحة
مشتركة .

د- التفاوض الفعال يتطلب أن يكون لدى أطراف التفاوض الرغبة والإرادة في حل النزاع وأن يكون أسلوباً مفضلاً من جانب الطرفين ، والأفضل لحل تلك النزاع في ضوء مصالحهم الشخصية واشباع رغباتهم وحاجاتهم .

هـ- التفاوض أداة لفض النزاع موضوع الخلاف بين الطرفين وإدارة الحوار للوصول إلى اتفاق مقبول بينهم وبذلك يكون وسيلة مشتركة لتحقيق هدف معين يسعى الطرفان إليه .

و- التفاوض أسلوب أكثر شمولاً من المساومة ، والوساطة ، والحوار ، والجدل ، والمحاجة كأساليب فض النزاع بين الأطراف فهو يتصف بالعمومية والتكامل .

متطلبات التفاوض التربوي :

لنجاح أي عمل لابد من توافر مجموعة من المتطلبات التي تعتبر الأدوات التي تساعد على نجاحه ، ويتطلب التفاوض مجموعة من المهارات والاحتياجات التي ينبغي أن يتدرب عليها كل من يريد أن يتمكن من فن التفاوض، وأن تكون تلك المتطلبات من المكونات الأساسية لشخصية الفرد الذي يقوم بعملية التفاوض ومن أهم تلك المتطلبات ما يلي :

١- المعرفة التامة بموضوع التفاوض :

إن الوقوف على المقومات الأساسية للموضوع واستيعاب العناصر الفرعية له تتصل بمدى القدرات التفاوضية والمعرفية التي يمتلكها المتفاوض ، والتي عادة يكون قد اكتسب البراعة فيها من خلال التعليم والتدريب والممارسة. (Klohnen & et al , 1996) (440 ,)

٢- التدريب على الدور :

الذي سيؤديه الفرد في المفاوضة ، توقع ما يمكن أن يواجه إليه من أسئلة وما يمكن أن يوجهه هو من أسئلة ، وما يتوقع من ردود عليها والتدريب على تنفيذها ، واستيعاب العناصر الفرعية التي تقع في نطاق تلك المقومات الأساسية بحيث يتسنى له تذكرها دون أن يضيع من ذاكرته أي عنصر. (يوسف ميخائيل ، ١٩٩٧ ، ٢٤)

٣- التدريب على فن الحوار والمجادلة :

فالقاعدة التربوية التي يجب الالتزام بها في التدريب هي أن يؤدي التدريب على النحو المطلوب أدائه بعد الانتهاء منه ، فما دام المطلوب في التفاوض هو التحدث بالكلام المنطوق ، لذا فإن التدريب يجب أن يكون بالكلام المنطوق ولا يكتفى بالكلام المكتوب ، ويستمر في التدريب الذهني إلى أبعد حد ممكن وكلما انتظم على التدريب على هذه الرياضة الذهنية ، فإنه يكتسب بذلك قدرة عظيمة على تهيئة نفسه للإخراط في المواقف التفاوضية بنجاح وتوفيق (Knight , s , 2004 , 223)

مهارات التفاوض التربوي :

توجد مجموعة من المهارات التي يجب أن تتوافر في الفرد الذي يقوم بعملية التفاوض ويجب تدريبه عليها حتى تصبح جزءاً من شخصيته وثمة مجموعة من المهارات التي ينبغي على المدير التحلي بها كي يكون مفاوضاً ناجحاً لإدارة الصراع داخل المدرسة ومنها ما يلي :

مهارة الأخذ والرد :

من أهم المهارات التي يجب أن يتصف بها المتفاوض مهارة تبادل أطرف الحديث بالطريقة السليمة ، فيكون محدد الفكر منضبطاً بها المتفاوض مهارة تبادل أطرف الحديث بالطريقة السليمة ، فيكون محدد الفكر منضبط الكلام ، فلا يطنب ولا يوجز ، فلكل مقام مقال ، ولا يستأثر بالكلام من جهة ، ولا يفوت على نفسه فرصة التعبير عن آرائه من جهة أخرى ، ويجب أن تتوفر في المتفاوض فصاحة اللسان وسلامة اللغة وأن يكون متمكناً من التعبير عن أفكاره بصورة واضحة ، وأن يوصل المطلوب للطرف الأخر بيسر وسهولة ، وأن يستخدم الألفاظ والمعاني المناسبة فسلح المتفاوض لسانه الفصيح ، فكلما أكان ملماً بتلك المهارة كسب المعركة لصالحه (Mnkel , 2000 , 360).

- مهارة حضور البديهة :

من المهارات الذهنية قدرة المتفاوض على أن يلتقط المواقف الطارئة في المناقشات ، وأن يتناولها بالكلام والرد المباشر، دون أن يكون قد أعد نفسه للرد عليها ، وذلك يعنى ضرورة تواجد استعداد دائم للتفاوض في أى وقت ، وفي حالة استعداد تام للتفاوض عالية مبنية على توافر معلومات دقيقة وكافية عن الطرف الآخر ، فمن أهم صفات المتفاوض أن يكون ذات حضور بديهة بدرجة كبيرة. (عمر صقر ، ١٩٩٧ ، ٦٠)

- مهارة القدرة على استخدام الذكريات :

من المهارات الذهنية أيضا التي ينبغي أن يتمكن منها المفاوض القدرة على استخدام ما ترسب في الذاكرة من أحداث ومواقف وتصريحات ، وتاريخ متعاقب ، يتعلق بالموضوع الذي يدور حوله التفاوض، بيد أن الذاكرة لكي تكون حاضرة ومستخدمة كمهارة في التفاوض (جيرارد ايندبيرج ، ١٩٩٨ ، ١٩) .

فإن على المتفاوض أن يخصص وقتاً قبل موعد انعقاد جلسات التفاوض يكرسه لاستذكار التاريخ الذي يتعلق بالموضوع الذي يدور حوله المفاوضات ، ويجب أن يقوم المتفاوض بالإعداد الجيد للمفاوضة من خلال دراسة المعلومات التي تم جمعها والتخطيط لاستخدامها أثناء المفاوضات بدقة وبراعة مما يحقق الهدف الذي يسعى لتحقيقه.

- مهارة التناغم الوجداني مع المتفاوضين :

من المهارات التي تؤدي دوراً مهماً في أثناء المفاوضات ، خفة الظل ، والبراعة في استخدام النكتة ، ولكن بشرط ألا يتحول المفاوض إلى شخص كوميدى، أو مهرج فالدعابات التي يستخدمها تكون كالمح على الطعام ، الذي يجب ألا يزيد أو ينقص عن المطلوب حتى لا ينفّر الآكلون من تناوله. (ويليام أوري ، ٢٠٠١ ، ١٧) .

- مهارة تحديد الهدف الرئيسي والأهداف الفرعية من التفاوض :

من المهارات التي يجب أن يتسلح بها المتفاوض القدرة على تحديد الهدف الرئيسي من المفاوضات بالإضافة إلى الأهداف الفرعية ولكن يجب أن يأخذ الظروف والتطورات التي حدثت وتحدث وسوف تحدث في إعتباره ، بحيث لا تكون مفاوضاته جامدة لا تتغير ولا تتطور ، فكلما كان المفاوض واقفاً على أحداث الماضي وظروف الحاضر ، وتوقعات المستقبل فيما يخص الموضوع ، فبناء على الهدف من التفاوض يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية وتجرى التحليلات العميقة لكل خطوة وقياس مدى سلامته. (سيد عليوه ، ١٩٨٧ ، ٦٢)

- مهارة حسن السير والسلوك :

فالمفاوض يجب أن يكون حسن السير والسلوك ، ولا يتأثر بالأهواء فيصير عرضة لأخذ الرشاوى ، ولا يكون شديد القابلية للإيحاء أو الاقتناع بالحجج البراقة ، أو متهاوناً بإزاء القضايا التفاوضية التى يكون طرفاً فيها ، فيجب أن يتصف المتفاوض بالذكاء الحاد والدهاء الشديد ، حتى يستطيع القيام بدوره التفاوضي بنجاح وفاعلية ، حيث ترتبط إدارة الحوار التفاوض بمدى نكاه المفاوض فى تحديد معرفة أوجه القصور والضعف لدى الطرف الآخر لاستغلالها . (عثمان العمانى ، ٢٠٠٠ ، ٩٦)

٣-مهارة المرونة والقابلية للتطور واكتساب الخبرات :

فالمفاوض يجب أن يكون شخصية مرنة ، وقابلة للتطور مع المتطلبات الحضارية ولا يكون مغلقاً على فكر ضيق ، يلتزم به مهما تغيرت الظروف والأحوال ، فالمرونة والتطور يشكلان التكيف مع طبيعة الحوار فى المفاوضة من أجل تحقيق الهدف الذى يسعى لتحقيقه ، ولا بد له أن يستطيع اكتساب الخبرات الجديدة باستخدام الأساليب الحديثة . (Tinsley ,C .H , 2001 , 589)

-مهارة القدرة على التأثير والإقناع :

فكلما كان المفاوض على درجة عالية من التأثير فمن يتنافس معهم،وعلى مستوى رفيع من الإقناع بالمنطق السديد ، ويتقديم الحجج فإنه يكون بالتالى قادراً على النجاح فى مهامه التفاوضية هى أن يختار أيسر الطرق للوصول إلى الغاية التى يهدف إليها (محسن الخضيرى ، ١٩٩٣ ، ١٧٩)

- مهارة اللباقة والكياسة :

تعد طلاقة الحديث ولباقة المفاوض فى إدارة الحوار وكياسته فى حسن اختيار الألفاظ والعبارات التى تعكس الاحترام والود والرغبة الصادقة فى الوصول إلى الهدف من التفاوض أحد الأسباب والعوامل الرئيسية فى نجاح المفاوض فى تحقيق الهدف من عملية التفاوض ، ويتطلب ذلك أن يكون المتفاوض يتصف بالقدرة على الاستماع والإنصات للطرف الآخر فى يقظة تامة ، للاستفادة من حوارهِ والحصول على البيانات والمعلومات التى يعتمد عليها فى التفاوض لتحقيق الهدف الذى يسعى إليه . (عبدالسلام عياد ، ٢٠٠٢ ، ٦٣)

-مهارة قوة التحمل ونضج الشخصية :

يجب أن يتمتع المفاوض بشخصية قوية ناجحة وجذابة بحيث لا يؤدي إلى نفور الذين يمارسون معهم التفاوض، وقوة الشخصية تعتمد على إدراك المفاوض أن الطرف الذي يتفاوض معه هو إنسان ، ومن ثم يجب أن يتحلى بقوة التحمل والصبر، وهذا يعني أن يدرّب نفسه على أن يتحمل الجهد والضغط المتواصل لمدة كبيرة ، وتظهر قوة التحمل في مدى هدوء وقوة أعصاب المفاوض ، ويجب أن يستخدم أيضاً الضغط ضد الخصم لتنفيذ ما يريد من رغبات وأهداف. (محمدحسين ، ١٩٩٦ ، ١٩٢)

فالمدير الذي يمتلك تلك المتطلبات والمهارات يكون لديه القدرة على إدارة الصراع داخل المدرسة وتحقيق الهدف الذي يسعى إليه لضمان حسن سير العملية التعليمية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدولة ، لأن الصراع الذي يدور داخل المدارس يؤدي إلى إعاقة العمل وإهدار الطاقات البشرية للعاملين داخل المدرسة .

النتائج المترتبة على التفاوض التربوي :

لقد ترتب على نزعة الإنسان التفاوضية وميوله المسلمية عبر مسيرته الطويلة مع الحضارة ، ما يمكننا أن ندعوه نتائج ومكتسبات حضارية أسهمت في بناء حضارته، بالقدر الذي أسهمت حضارته في إفرازها ودعمها ، وتلك النتائج هي :

أ- الاستقرار الاجتماعي :

المفاوضات القديمة منذ فجر الحضارة وما تلاها من مفاوضات كبيرة جداً عبر التاريخ الحضاري ، قد أفضت إلى استقرار المجتمعات البشرية ، وحتى ما يقع من أحداث أو حوادث في الأقطار المختلفة إنما هي بقايا أو رواسب لما كان عليه المجتمع قبل بزوغ الحضارة ، أو هي كما يقول علماء علم النفس عبارة عن سلوك نكوصي ، إذا يحن بعض الناس بلا شعورهم الجمعي إلى ما كان عليه الحال قبل بزوغ الحضارة ، فيترجمون عن عاداتهم الموروثة في ذلك اللاشعور الجمعي إلى سلوك واقعي وللتفاوض دور كبير في تحقيق الاستقرار الجماعي داخل المجتمع بين الأفراد ليعيش الفرد آمناً على حياته وممتلكاته. (Dedreu , C . K & et al , 2000,891)

ب- تطور القيم الحضارية :

إن القيم الدينية والأخلاقية والاجتماعية منار لتلك النزعة التفاوضية ، التي نشأت واستمرت فى النمو والترعرع فى العلاقات الاجتماعية ، وأدت بدورها إلى تطور القيم التى يتوارثها الأجيال ، والتي تعبر عن المعتقدات التى يعتنقها الأفراد مما أثر على القيم الحضارية داخل المجتمع. (عبدالسلام عياد ، ٢٠٠٢ ، ٤٤ ١٣٧)

ج- تقارب الشعوب :

فبفضل المفاوضات المستمرة عبر التاريخ الحضاري بين الشعوب ، بدءا من الشعوب المتجاورة امتداد إلى الشعوب البعيدة ، وبفضل وسائل المواصلات والاتصال الحديثة ووسائل الإعلام المتقدمة ، فإن العالم قد صار بمثابة قرية صغيرة، وهذا بفضل المفاوضات التجارية والأخلاقية، وغير ذلك من مفاوضات الاتصالات بين الأفراد ونقل الحضارة والتأثير على الثقافة بين الشعوب المختلفة كل ذلك أدى إلى التقارب بين الشعوب. (Fischr & Guegun , 2000 , 649)

د- ارتباط الماضي بالحاضر بالمستقبل :

فالمفاوضات التى تتم بين الأفراد أو بين المؤسسات أو بين الدول تأخذ فى حسابها أحداث الماضي ووقائع الحاضر وما يتوقع حدوثه فى المستقبل ، ويتعبير آخر فإن التاريخ وما يتضمنه من ظروف وأحوال ، والمستقبل وما يتضمنه من أهداف وآمال وطموحات تشكل القاعدة التى تدور حولها جميع المفاوضات ، فالأفراد حينما يقومون بالتفاوض حول النزاعات والخلافات التى نشأت فى الماضى هم بذلك يسعون إلى أن يكون المستقبل أفضل بالقضاء على تلك الخلافات والنزاعات. (صلاح الدين فوزى ، ٢٠٠١ ، ٣٢)

هـ- التكافل القومى والإقليمى والدولى :

فبفضل المفاوضات التى جرت وتجري ، محلياً وإقليمياً ودولياً عن طريق الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات، والتي تؤكد ضرورة التكافل الاجتماعى وبخاصة فى الحالات التى تقع فيها الكوارث، كالمجاعات والفيضانات وحرائق الغابات وما تتركه الحروب الأهلية من نتائج مدمرة ، فالمفاوضات تشكل الوسيلة التى يمكن بواسطتها التخفيف من شدة البلاء، وتحقيق مبدأ التكافل القومى والإقليمي بين الشعوب لإحساس الفرد بالأمن والأمان فى يومه (Adar , W.L & et . al . , 2001 384) .

شروط التفاوض التربوي :

للتفاوض شروط يجب الأخذ بها فعامل الرغبة يعد من أصعب العوامل التي يجب التحكم فيها لشمولة على مجموعات شتى من العناصر غير الملموسة ، والتي يجب على المتفاوض أن يلتزم بها في أثناء عملية التفاوض لتحقيق هدفه من التفاوض ، ومن الشروط ما يلي :

أ- القوة التفاوضية :

ترتبط القوة التفاوضية بعدة جوانب تبدأ أهمها بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد المفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديته أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها ، سواء كان المفاوض فرداً واحداً أو فريقاً متكاملًا ، وسواء كان هذا التفويض شكل جماعي أو بشكل فردي ليمارس من خلاله مهام ودور كل فرد من أفراد فريق التفاوض للقيام به .

ويجب أن يكون هذا التفويض مكتوباً ومعلنًا لعناصر الفريق كافة من جانب السلطة التي أعطت لهم الحق حتى يكون كل منهم على بينة من الأمر ، وإعيا لحدود الحركة واتجاهاتها ، وإن كان يحق لرئيس فريق التفاوض وضع حدود أدنى من التي وضعت للفريق لكي يتحرك فيها كحدود مرحلية وفقاً لما يراه من تطورات أو اتجاهات للفريق الخصم الذي يفاوضه (Stuchlmachar & Shampage , 2000 , 481)

ب- المعلومات التفاوضية :

وهي من أهم الشروط التي يجب توافرها في عملية التفاوض حيث إن أية عملية تفاوض ناجحة تحتاج إلى توافر كم مناسب من البيانات والمعلومات ، عن القضية محور التفاوض ، وبناء على هذه المعلومات يتم وضع برنامج زمني للتفاوض محدد المهام والأهداف وتتاح له الإمكانيات وتوفر له الموارد، ووفقاً لذلك يتم متابعة العملية التفاوضية والتأكد باستمرار من أن المفاوضات تسير في الطريق السليم المرسوم لها. (Knight ,

Carolgn , 2004 ,83

ومن ثم فإنه من الضروري توفير وإيجاد نظام متكامل للمعلومات يعمل على جمع وتصنيف وتحليل ودراسة كافة البيانات والمعلومات المتاحة المتعلقة بالقضية التفاوضية وتزويد فريق التفاوض بهذه المعلومات ، وإحاطته بدقائقها وتدريبه على استخدامها بصورة تكفل له النجاح فى العمل التفاوضية ، وتؤدي إلى تقليل دائرة عدم التأكد ، ومن ثم منحه فرصة التفوق على الفريق الخصم الذى يتفاوض معه .

ج- القدرة على التفاوض :

يتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء الفريق المفاوض ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التى يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق ، ومن ثم فإنه من الضروري الاهتمام بالقدرة التفاوضية لهذا الفريق ، وهذا يأتى عن طريق الآتى : (ويليام اورى ، ٢٠٠١ ، ١٠٩)

- الاختيار الجيد لأعضاء هذا الفريق من الأفراد الذين يتوفر فيهم القدرة والمهارة والرغبة والخصائص والمواصفات التى يجب أن يتحلى بها أعضاء هذا الفريق .
- تحقيق الانسجام والتوافق والتلاؤم والتكيف المستمر بين أعضاء الفريق .
- المتابعة الدقيقة لأداء الفريق المفاوض ولأية تطورات تحدث لأعضائه .
- توفير كافة التسهيلات التى من شأنها تيسير العملية التفاوضية .

د- الرغبة المشتركة :

يتصل هذا الشرط أساسا بتوافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض، واقتناع كل منهم بأن التفاوض هو الوسيلة الوحيدة أو الأفضل لحل هذا النزاع أو وضع حدود له ، وأن أى طريق آخر سوف يكون مرهقاً وباهظ التكلفة إلى درجة لا يمكن تحملها أو الاستمرار معها فى هذا الطريق المستنزف للموارد أو الوقت والجهد (جيرارد ايندينج ، ١٩٩٨ ، ٨٦)

هـ- المناخ التربوي المحيط :

يجب العمل على توفير المناخ المناسب للبدء في التفاوض، أو المضي قدماً في سبيل الوصول إلى نقاط اتفاق بشأنها تمهيداً للوصول للهدف المنشود ، ولا بد أن يسبق هذه المرحلة أعداد ضخم يتناول جميع مراحل وخطوات عملية التفاوض ، وذلك من أجل تحقيق الجو المناسب للتفاوض ، وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر. (Orellana , 1996, 304)

خطوات التفاوض التربوي :

القدرة على التفاوض تحدد ما إذا كان المفاوض يستطيع أولاً يستطيع التأثير على الأفراد الآخرين ، وللتفاوض خطوات عملية يتعين القيام بها والسير على هداها حتى يتحقق الهدف من التفاوض وبخاصة أن هذه الخطوات تمثل سلسلة متكاملة ، ولتحقيق هذه الخطوات توجد مجموعة من الاستراتيجيات التي يتم استخدامها في أثناء عملية التفاوض.

ولتحقيق أي عمل توجد مجموعة من الخطوات التي يجب اتباعها ، وهذه الخطوات يجب أن تكون مترابطة بحيث الخطوة الأولى تؤدي إلى تليها ومن الصعب تجاوز أي من هذه الخطوات أو التغاضي عن أي منها لأن ذلك يؤثر على سير العملية التفاوضية ، وأن ما تم الحصول عليه من معلومات في الخطوة الأولى يتم عليه بناء الخطوة الثانية في عملية التفاوض ، وبذلك فإن عملية التفاوض هي عملية متلاحقة ومستمرة وهذه الخطوات هي :

١- تحديد قضية التفاوض :

من أهم الخطوات في التفاوض تحديد قضية التفاوض حيث يجب على المتفاوض معرفة القضية التي يقوم بالتفاوض من أجلها وتحديدها ، وأن يكون على علم تام بكافة عناصرها ، وعواملها والأسباب التي أدت إلى حدوثها ، فإن معرفة هذه العوامل والأسباب تؤدي إلى أن يكون المتفاوض متمكناً من عملية التفاوض .

ويتم التحديد للقضية التفاوضية في ضوء المعلومات والمعرفة التي تم جمعها عن الطرف الآخر ، وذلك لاستكشاف زواياه واتجاهاته وتحديد موقفه التفاوضي ، وبهذا التحديد يتم التوصل إلى نقاط الاتفاق والاختلاف بين طرفي التفاوض ، وتحديد نقاط الاختلاف والأشد اختلافاً بينهم وذلك لتحقيق الهدف من التفاوض ، وهذه الخطوات تعد الأساس الذي يجب عبوره للوصول إلى مفاوضات ناجحة ومثمرة . (فاروق السيد ، ١٩٩٨ ، ٢٠١)

٢- تهيئة مناخ التفاوض :

التفاوض عملية تحتاج إلى إعداد جيد واستعداد وعلم تام بالقضية التفاوضية من أجل تهيئة مناخ التفاوض ، فذلك يتطلب إعداداً ضخماً يتناول كل شيء ، فإعداد المسرح للتفاوض وإحاطة عملية التفاوض بالمناخ المناسب واستخدام كافة التأثيرات التي تجعل عملية التفاوض تتم في سهولة ويسر يعد عاملاً مهماً جداً في نجاحها ، فهذه الخطوة مستمرة ومتعددة تشمل كافة الخطوات في التفاوض ، وفيها يحاول كل من الطرفين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي وجمع المعلومات التي يتم في ضوءها بناء الخطوات التالية في التفاوض (ويليام اروى ، ١١٣ ، ٢٠٠١)

٣- قبول الخصم للتفاوض :

إن قبول الخصم للتفاوض من أهم خطوات عملية التفاوض ، وهي عملية أساسية حيث يكون نتيجة الضغط الذي تم ممارسته في أثناء تهيئة مناخ التفاوض أن يستجيب الطرف الآخر للتفاوض، نتيجة العوامل التي تشجع على التفاوض يؤدي ذلك إلى نجاح عملية التفاوض وبخاصة مع اقتناع الطرف الآخر للتفاوض بها ، وهناك عدد من الأساليب التي يتم من خلالها التعرف على مدى صدق الطرف الآخر للتفاوض، وأن قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت الوقت والخداع فقبول الخصم لعملية التفاوض يعد من أهم الخطوات التي تساعد على نجاح عملية التفاوض . (صلاح محمد ، ١٩٩٩ ، ٧)

٤- التمهيد لعملية التفاوض والإعداد لتنفيذها :

تعد تلك الخطوة الأساس لعملية التفاوض وتقوم على مجموعة من الإجراءات التي تتم من خلالها وهذه الإجراءات ترتبط مع بعضها ، بحيث لا يمكن الفصل بينها ، ومن أهمها اختيار المفاوض وإعداده وتدريبه على القيام بعملية التفاوض وتفويضه ، ولابد من تحديد إستراتيجيات التفاوض واختيار السياسات التي تساعد على نجاح عملية التفاوض فى كل مراحل التفاوض، ومكان التفاوض يكون له دور كبير فى نجاح التفاوض بحيث يكون مجهزاً ومعد بالإمكانيات التي تساعد على التفاوض وتوفير كافة التسهيلات. (قدرى حنفى ، ٢٠٠١ ، ١١)

٥- بدء التفاوض والوصول للاتفاق النهائي :

تتضمن هذه الخطوات مجموعة من العمليات الاساسية اللازمة لعملية التفاوض ، والتي بدونها يصعب القيام بعملية التفاوض ، ومنها :

- الاستفادة من كافة الأدوات والمعلومات والبيانات التي تم التوصل إليها حول موضوع التفاوض والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر .
- ممارسة ضغوط التفاوض على الطرف الآخر .
- تبادل الاقتراحات والحلول ووجهات النظر ودراسة البدائل المعروضة من الخصم .

ولا قيمة لأى اتفاق تفاوضي إذا لم يكن موقعاً عليه من الطرفين، ويجب الاهتمام بأن يكون الاتفاق شاملاً لكافة بنود التفاوض، وأن يكون الاتفاق ملزماً للطرفين وذلك لتفادى الاختلاف في أثناء عملية تنفيذ الاتفاق، ومما تقدم نجد أن خطوات عملية التفاوض متداخلة مع بعضها بعضا بحيث لا يمكن الفصل بينها وهى عبارة عن كل متكامل من العمليات تتم فى ترابط وتناغم مع بعضها بعضا .

إستراتيجيات التفاوض التربوي :

لا يوجد تفاوض ناجح بدون إستراتيجية علمية يقوم عليها التفاوض ، وليست كل إستراتيجية تفاوضية ناجحة فى تفاوض معين تكون ناجحة فى كل التفاوضات ولكن لكل تفاوض الإستراتيجيات التى تتناسب مع موقف التفاوض ، فإن طبيعة قضية التفاوض يكون لها الدور الأساسى فى تحديد الإستراتيجية ، وعليه يمكن القول بأن هناك مجموعة من الإستراتيجيات المتكاملة المتداخلة التى يتم استخدامها فى أثناء عملية التفاوض، ومن تلك الإستراتيجيات ما يلى

أ- إستراتيجية المساومة :

يبنى الجانب الأكبر فى عملية التفاوض على المساومة بين الأطراف المشتركة فيها ، وتبنى المساومة على عنصر المناورة ، ويوجد عدد من الأدوات والأساليب التى يتم استخدامها فى هذه الإستراتيجية ، والمساومة تعبر عن الأسلوب الأساسى فى التفاوض القائم على أساس الكسب على حساب الآخرين ، وكذلك الكسب المتبادل بين الطرفين المشتركين فى التفاوض ، وتكون قضية التفاوض وفقاً لهذه الإستراتيجية قضية ذات هدف ثابت ومحدد وليست ذات أطراف متعددة . (ابو المجد ابراهيم ، ٢٠٠٢ ، ٢١٣)

تقوم هذه الإستراتيجية على الوصول إلى تحقيق الأهداف التى تعمل تطوير المصلحة المشتركة بين طرفي التفاوض وتوثيق أوجه التعاون والاتفاق بينهم ، والأطراف فى هذه الإستراتيجية تميل إلى الأخذ والعطاء وتعتمد على الترابط المتبادل بينهم ، وتقوم على إقناعهم بمد مجالات التعاون إلى مجالات جديدة لتحقيق المصالح المشتركة ، والنجاح يتوقف على درجة التوافق فى الاتجاهات والميول وإشباع الحاجات بينهما ، ومدى الرغبة المتوفرة لديهم نحو تحقيق الإرتقاء بالتعاون من أجل تحقيق المصالح وإشباع الحاجات الشخصية. (صديق عفيفى ، جرمين حزين ، ١٩٨٦ ، ٤٣)

ب- إستراتيجية الوقت المناسب :

يقوم المفاوض في هذه الإستراتيجية بالاستخدام المناسب للوقت المخصص لعملية التفاوض وذلك عن طريق توزيع مراحل عملية التفاوض وخطواتها، والأساليب التي يتم استخدامها على وقت التفاوض ، فالاستخدام الأمثل للوقت يؤدي إلى النجاح في عملية التفاوض .

ويجب على المفاوض أن لا يستخدم أسلوب الأمر الواقع أو الانسحاب الظاهر في بداية عملية التفاوض، ولكن هناك الوقت المناسب الذي يجب على المفاوض استخدام ذلك الأسلوب فيه للضغط على الخصم لقبول عرض أو حل معين تم طرحه من قبل المفاوض ، وهذه الإستراتيجية تساعد المفاوض على تحقيق الأهداف وفقاً للخطوات والمراحل التي تم الإعداد لها في ضوء البيانات والمعلومات المتوفرة عن قضية التفاوض بين الطرفين لتحقيق الهدف من التفاوض . (Ross , H . S . , 1996 , 195) .

ج- إستراتيجية التروي في اتخاذ القرار :

تعتمد هذه الإستراتيجية على مجموعة من السمات ، منها الاحتفاظ بالهدوء أو التروي أو الصمت المؤقت والامتناع عن إبداء الرأي وكسب الوقت ، فعندما تعلق أو تؤجل أو تمتنع عن الرد الفوري بتغيير مجرى الحديث أو الرد بسؤال مضاد فإن ذلك يستفيد من الوقت لتقرر ما يجب أن يفعله ، وتأخذ فرصة لتفكير وفهم الطرف الآخر ، وهذه الإستراتيجية تستخدم عند محاولة المفاوض تجنب الإجابة المباشرة على الأسئلة الموجهة إليه فعدم التسرع في الإجابة تجعل المفاوض أكثر قدرة على الاستفادة من عملية التفاوض . (كيت كينان ، ١٩٩٦ ، ١١٣)

د- إستراتيجية أحكام السيطرة :

تعد عملية التفاوض مباراة ذهنية ذكية بين طرفين ، والطرف الذي يسيطر على جلسات التفاوض هو الطرف الذي يستطيع تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته من عملية التفاوض ، وتقوم هذه الإستراتيجية على حشد كافة الإمكانيات التي تكفل السيطرة على جلسات التفاوض وتتم هذه الإستراتيجية في مجموعة من الخطوات ، وهي: (Ross , H . S , 1995 , 803)

- القدرة على التنوع والتغيير والتشكيل ، واستخدام البدائل في أثناء عملية التفاوض التى يتم طرحها على مائدة المفاوضات، وذلك لإجبار الطرف الآخر على التعامل والخضوع لإحدى البدائل التى من صنع المفاوض .
- القدرة على الحركة السريعة والاستجابة الفورية والاستعداد الدائم للتفاوض فور قيام الطرف الآخر بالكشف عن هدفه ورغبته من التفاوض .
- الحرص على إبقاء الطرف الآخر تابع اثناء عملية التفاوض، أو تكون حركته فى نطاق الإطار الذى تم وضعه ومن ثم عليه أن يتحكم فى حركة الطرف الآخر وتصرفاته قبل أن يقوم بأية عملية من عمليات الخداع أو الرفض للعرض على مائدة المفاوضات .

ويرى كنيدي (Kennedy,1987) أن أهم الاستراتيجيات الممكن استخدامها فى عملية التفاوض ما يلى :

أولاً - الإستراتيجية الهجومية :

تهدف هذه الإستراتيجية إلى محاولة الحصول على أكبر قدر من المكاسب مع الحد من احتمالات تقديم تنازلات للطرف الآخر، ويتخذ المفاوض من خلال هذه الإستراتيجية موقف الهجوم ، مما يعكس إصراره فى الحصول على أفضل المزايا، ومن ثم يتسم سلوك المتفاوض بالتشدد والتصلب والعناد والتظاهر بعدم تقديم تنازلات للطرف الآخر مع التلميح بالقوة والتهديد بالمقاطعة وعدم التفاوض واستمرار الضغط لإجبار الطرف الآخر على القبول ؛ وهناك عدد من السلوكيات يقوم بها هذا المتفاوض ليحقق أهدافه ، منها :

- ✓ السيطرة قدر الإمكان على ترتيبات المفاوضات (اختيار الزمان والمكان كل جلسة)
- ✓ محاولة دفع الطرف ليقدّم عروضه .
- ✓ الاستفادة من الدلائل والوثائق فى تدعيم مركزه لكى يدعم ما يقوله بالوثائق .
- ✓ العمل على تحويل بؤرة الاهتمام إلى نقاط القوة فى العرض الذى يقدمه خاصة فى أثناء الرد على أسئلة الطرف الآخر .
- ✓ طرح الأسئلة التى تساعد على كشف نقاط الضعف فى مركز الطرف الآخر .

ثانياً - استراتيجية القبول أو الرفض :

يستخدم المتفاوض من خلال هذه إستراتيجية " إما القبول وإما الرفض " بالكلمات التالية" هذا ما أعرضه عليك فإن لم تكن تريد هذا الحل على هذا الأساس فلننهي الأمر كله "، وعلى الطرف الآخر أن يتخذ بعض الخطوات لمواجهة هذا الموقف الصعب ،مثل :

✓ مواصلة الكلام وتجاهل الإنذار ، فإذا لم يعلق المتفاوض ، فهذا دليل على أنه لم يكن جاداً فيما يقوله .

✓ الدراسة الجيدة للبدائل فإن وجد أن هناك بدائل أفضل من الحل الذي قدمه المتفاوض فليقل "هو الرفض ، اتصل بي إذا غيرت رأيك" ، حيث إن هذا الرد يحفز على المزيد من التعبير والتفهم لمراجعة الموقف ومناقشته مرة أخرى .

✓ اختراع منافس ، وذلك من خلال ادعاء إن هناك منافساً سيقدم له الحلول بشكل أفضل لتحقيق مصلحة حيث إن هذا الادعاء يمكن أن يساعد في تحديد مدى جدية المتفاوض في الإنذار الذي وجهه .

✓ إنهاء التفاوض والانصراف منه تجنباً لصفته سيئة أفضل من البقاء والتورط فيها .

ثالثاً - استراتيجية المتفاوض المتشدد / الطيب :

تعد إستراتيجية المتفاوض المتشدد/ الطيب من الإستراتيجيات التفاوضية الجيدة في التطبيق العملي إذا ما أحسن تطبيقها ؛ حيث تتلخص في قيام المتفاوض بهجوم عنيف في بداية التفاوض، وقد يلجأ في هجومه إلى التهديد أو التلويح به، ثم يتبع ذلك مباشرة دور الشخص الطيب من خلال عرض شيء وسط أو معتدل أو تقديم بعض الوعود لمعالجة المشكلة التي أثارها من خلال الهجوم ، لكن يرى البعض أن لهذه الإستراتيجية بعض المساوئ من أهمها أن هجوم المتفاوض في البداية قد يستثير غضب الطرف الآخر ، كما أن أسلوب الشخص الطيب بعد الهجوم مباشرة قد يشجع الطرف الآخر على الإصرار على موقفه .

رابعاً - الإستراتيجية الدفاعية :

يقوم المتفاوض بالدفاع عن موقفه أو حدوده بهدف تقليل حجم التنازلات المطلوبة أو الرغبة في الحصول على تنازلات أكبر من جانب الطرف الآخر، ويلجأ المتفاوض إلى هذه الطريقة عندما يكون في موقف ضعيف ، أو في حالة تقليل الخسائر إلى أقل حد ممكن، مع تقديم المبررات الكافية والمقتعة باستخدام الحقائق والأرقام والتدرج في أثناء الدفاع مع القدرة على ضبط الأعصاب وتحمل أية سخرية عند رفض مقترحاته.

خامساً - إستراتيجية الحدود المغلقة :

من خلال هذه الإستراتيجية يسعى المتفاوض إلى إثارة الانتباه وتركيز الاهتمام على بعض العناصر الفرعية المتعلقة بالقضية بأنها غير قابلة للتفاوض أو المناقشة، وعند المحاولة للحديث عن هذه القضايا فإن الاجابة تكون ممثلة في الرفض الصريح ، وبالتالي نجد الطرف الآخر يصر على التفاوض على تلك العناصر (الحدود المغلقة) من خلال تقديم تنازلات أو إغراءات للتفاوض على الحدود المغلقة والاحتمالات القائمة في هذا الموقف تتوقف على ميزان القوة بين الطرفين .

سادساً - إستراتيجية هدف عالي / هدف منخفض :

في ظل هذه الإستراتيجية يحاول المتفاوض الضغط على الطرف الآخر ليدفعه إلى تقديم التنازلات الكبيرة حتى يكاد يقترب من الأوضاع المثالية Ideal Position حيث يبدأ المتفاوض بطلب كبير ربما يفوق التوقعات، وعندئذ يواجه الطرف الآخر بصعوبة الموقف التي قد تؤدي به أنا إلى التهديد بالانسحاب من التفاوض أو العمل على التكيف معه من خلال السعي إلى تعديل المطالب لتصل إلى الحدود المعقولة التي تسمح باستمرار ونجاح التفاوض (Kennedy et al, 1987 , 180 : 183).

سابعاً - إستراتيجية فائز / فائزة أو يكسب / تكسب :

تؤكد هذه الإستراتيجية تحقيق مصالح طرفي التفاوض بأفضل صورة من خلال العمل على تحديد المشكلات وحلها ، وهذا يعني أن المتفاوض يسعى لتحقيق مصالحه الخاصة مع إتاحة الفرصة للطرف الآخر حتى يعرض قضيته ويحقق أهدافه أيضاً، ويرى البعض أن معظم الأفراد يدخلون المفاوضات لخدمة مصالحهم الشخصية فقط ولا شيء في ذلك ما دامت النتيجة النهائية ستكون تبادلاً للمنفعة المشتركة ولكن يرى واضعوا هذه الإستراتيجية أنه على المتفاوض من خلال هذه الاستراتيجية أن يحرص أولاً وأخيراً على حماية مصالحه ، فإذا كان من الواضح تماماً أن الطرف الآخر يركز فقط على الحصول على أفضل صفقة ممكنة فإن هذا يوجب على المتفاوض بالمثل ؛ ولهذا الإستراتيجية تكون مناسبة إذا كان الطرفان مستعدين للعمل معاً على أساس من الثقة المتبادلة فإن مدخل فائز / فائزة يعد الأسلوب الأمثل لهما .

ثامناً - إستراتيجية الشرطي الطيب :

أن المتفاوض الذي يطبق هذه الإستراتيجية يفترض أن مصلحة الطرف الآخر هي مصلحته، ويستغل كل الفرص المتاحة ليقنعه بهذا الافتراض، كما أنه لن يهاجم موقف الطرف الآخر ولن يختلف معه في الرأي ولكنه يتجاهل ليقنعه ببساطة كل الحقائق التي توضع على مائدة المفاوضات ؛ هنا يجب على الطرف الآخر أن يجبره على التركيز على الحقائق ويقطع عليه الطريق حين يدرك غايته وألا يقع فريسه لتوسلاته ، حيث إن المتفاوض الذي يستخدم هذه الإستراتيجية "يقسم أنك قد حصلت على أفضل الطرق لتحقيق مصالحك الشخصية" (جروج فولر، ترجمة عربية ، ٢٠٠٠ ، ١٠٠ - ١٠٢)

أنماط التفاوض التربوي :

هناك أنماط مختلفة لشخصية المفاوضين وكل نمط له خصائصه المميزة وانعكاساته على سلوك صاحب الشخصية، وبالتالي فهو يحتاج إلى طريقة ملائمة للتفاوض معه، حتى لا يحدث صدام أو خلافات تؤثر بالسلب على عملية التفاوض ، حيث إنه إذا توافرت للمتفاوض المعرفة الكافية بخصائص نمط شخصية الطرف الآخر فسوف يساعده ذلك - إلى حد كبير - في التعامل والتعاون معه بنجاح وذلك من خلال اختيار الأساليب المناسبة للتعامل معه ؛ وسوف نتطرق إلي التعرف على بعض الأنماط الخاصة بشخصية المفاوضين من خلال ما أورده روجرز فولكيميا. (Volkema , 1999)

أولاً - النمط التنافسي :

هذا النمط من المتفاوضين يحاول الحصول على أكبر قدر من المكاسب مع الحد من احتمالات تقديم تنازلات للطرف الآخر فهو يرغب في تحقيق أهدافه حتى ولو على حساب الآخرين ولهذا يتسم سلوكه بما يلي :

- ◀ التصلب والإصرار للحصول على ما يريد.
- ◀ تحقيق أكبر قدر من المكاسب حتى ولو على حساب الطرف الآخر.
- ◀ استخدام الصوت المرتفع للتأثير على سير المفاوضات لصالحه.
- ◀ استخدام الوثائق والمعلومات كدليل لتدعيم مركزه وإقناع الطرف الآخر بوجهة نظره.
- ◀ محاولة طرح الأسئلة التي تساعده على كشف نقاط الضعف لدى الطرف الآخر.

ثانياً - النمط التكيفي :

يعتبر هذا النمط عكس النمط التنافسي فهو منفتح على الآخرين ويميل إلى تأكيد الصداقة والمودة، ولذا فهو يهتم بالعلاقات الاجتماعية، وتكون دائماً لها الأولوية في سير المفاوضات، ويتسم سلوكه بما يلي :

- ◀ الاهتمام برغبات الطرف الآخر أكثر من إهتمامه بنفسه.
- ◀ إعطاؤه قدراً كبيراً من الأهمية لمقترحات الطرف الآخر حتى ولو أدى إلى التنازل عن جزء من مطالبته الشخصية من أجل تحقيق طيبة مع الآخرين.
- ◀ إرضاء الطرف الآخر من خلال تركيز الاهتمام على مقترحاته والعمل على تحقيقها.
- ◀ عدم إيذاء الآخرين أو جرح مشاعرهم فهو إنسان يتسم بالحساسية المفرطة.
- ◀ الاهتمام والتركيز على نقاط الاتفاق أكثر من نقاط اختلاف حيث يكون شعاره " التفاوض على الممكن وليس المستحيل."

ثالثاً - النمط التعاوني :

يعمل المتفاوض المتعاون على اكتشاف اهتمامات الطرف الآخر بهدف تحقيق المصالح المتبادلة لكلا الطرفين ، وذلك من خلال السلوكيات التالية :

- ◀ التركيز والاهتمام بمصالح الطرف الآخر.
- ◀ محاولة البحث عن الحلول الإبداعية التي تعمل على تحقيق مصالح طرفي التفاوض بأفضل صورة ممكنة.
- ◀ الإنصات الجيد للطرف الآخر قبل أن يدلى بوجهة نظره في موضوع النقاش.
- ◀ إعطاء أهمية كبيرة لبناء الثقة المتبادلة بينه وبين الطرف الآخر بوصفها خطوة أساسية لتبادل المنافع المشتركة فيما بعد.

رابعاً - النمط التجنبي :

يتسم هذا النوع من المتفاوضين بالقلق وعدم الثقة بالنفس، حيث إنه يتجنب الدخول في المناقشات الخاصة بالموضوعات التي تهم الطرف الآخر، ويبدو ذلك من خلال السلوكيات التالية:

- ◀ الخوف من الدخول في مناقشات مع المتفاوضين المتشددين.
- ◀ يجد صعوبة في مناقشة المواقف التي تتسم بالجدل الكثير.
- ◀ تجنب الدخول في المفاوضات التي تثير قدراً كبيراً من التوتر.
- ◀ تجنب الدخول في المناقشات ذات النهايات المفتوحة.
- ◀ تفضيل الانسحاب من المفاوضات ذات المواقف الصعبة.

خامساً - النمط التوفيقى :

يسعى المتفاوض التوفيقى لتحقيق قدر من مصالحه الشخصية بمعنى التوصل إلى حلول وسط للمشكلة المتنازع عليها، وتتبلور صورة هذا النمط من خلال السلوكيات التالية:

- ◀ التنازل عن تحقيق جزء من مصالح الخاصة.
 - ◀ تقدير ظروف الطرف الآخر والاستجابة لها من خلال التنازل عن شيء مقابل تحقيق شيء آخر.
 - ◀ تبني موقفاً وسطاً.
 - ◀ تبني إستراتيجية الأخذ والعطاء.
 - ◀ الميل إلى تحليل الأمور خاصة نقاط اختلاف بين أطراف التفاوض.
- كما يرى جيمس باترسون أن التوكيدية عامل مؤثر ومهم فى نجاح المفاوضات حيث إن المتفاوض الذى يتسم بالتوكيدية العالية يستطيع التوصل إلى تحقيق الأهداف ويبدو ذلك واضحاً فى سرد تصنيفاته لأنماط المتفاوضين كما يلى :
- أولاً - المفاوضات المحلل :

حيث إنه يتسم بدرجة قليلة التوكيدية ويعد هذا النوع من أصعب الشخصيات فى الوصول إلى القرارات كما يبدو له دائماً أن معلوماته غير كافية ويحاول الحصول على كل المعلومات بدقة متناهية ويهتم بالتفكير فى مضمون السؤال ودلالته قبل الإجابة عليه ومن ثم فهو بطئ فى اتخاذ القرارات ، ويؤكد (جورج فولر ، ٢٠٠٠ ، ٨٦) أن مثل هؤلاء المتفاوضين قد يجعلونك تكلم نفسك قبل انتهاء المفاوضات فهم يسرون ببطء شديد يهدف إلى إرهاقك مع تفحص كل جانب من جوانب عرضك بالتفصيل الملل وأفضل علاج للتكيف معهم هو مزيج من الصبر والمعاملة بالمثل .

ثانياً - المفاوضات الودود :

هذا النمط ذو مشاعر فياضة ولا يتسم بدرجة عالية فى التوكيدية فهو شخص تقليدى ويهتم بتنمية العلاقات الاجتماعية مع الأطراف الاخرى ولا يميل إلى إيذاء الآخرين ويتجنب النزاعات قدر الامكان فهو دائماً يجنح إلى السلام ومن نقاط ضعفه أنه يتسم بالحساسية الشديدة والانفعالية ويتخذ شعاره دعونا نبقى الحال على ما هو عليه .

ثالثاً - المفاوض المنبسط :

هو شخص ودود وبنمى صدقات كثيرة ، منفتح على الآخرين ، لا يهتم بمعرفة التفاصيل في أثناء التفاوض ويناقش القضايا بصراحة واضحة وثقة بالنفس ترنو إلى التوكيدية العالية ولذا فهو يستطيع الوصول إلى قراراته سريعاً .

رابعاً - المفاوض العملي :

شخصية ذات كفاءة عالية في أداء الاعمال فهو يتسم بالتوكيدية العالية ولا يهتم كثيراً بالمشاعر العاطفية ويعمل بجدية ، حريص على عدم إضاعة الوقت كما أنه يستطيع تقلد المناصب الإدارية المرموقة بسبب قدرته على تحقيق النتائج المرجوة. (, Patterson 2000, 32)

والمفاوض المتميز حين يسلك بطريقة أكثر توكيدية فإن ذلك يحقق له فوائد اجتماعية كثيرة وبخاصة لو كان التفاوض في إطار الأسرة أو بين أفرادها وبعضهم بعضا يساعد ذلك على الاتصال المباشر والواضح لكل فرد نحو الآخرين ؛ وهذا يعني أن الفرد يكون بمقدوره الكشف على مشاعره الحقيقية وأن يفعل ذلك في الاتجاه الإيجابي السلبي الدال على الرفض وعدم التقبل والغضب والألم والحزن والشك أو الخوف. (لس جبلين ، ٢٠٠٠ ، ٦٤ ، ٦٥)

والعلاج النفسى السلوكى بطريقة تأكيد الذات لا يجب أن يقتصر على تعليم الفرد التعبير عن احتياجاته وحقوقه فقط لكن التوازن في التعبير عن الحرية الانفعالية يجب أن يتضمن التدريب على الجانب الآخر مثل التعبير عن المودة أو الإعجاب بفكرة معينة أو سلوك طيب (عبدالستار ابراهيم ، ١٩٨٣ : ١٠٧ : ١٠٨)

ويرى آن شيرر (Shearer , 2002) أن التفاوض هو طريقة لحل موقف نزاعى من خلال إرضاء الطرفين أى أن الفرد (فى إطار الاسرة) يحاول تحقيق مصالحة الشخصية مع الاهتمام برغبات الطرف الآخر وإعطاء قدر كبير من الأهمية لمقترحات الطرف الآخر حتى ولو أدى ذلك إلى التنازل عن جوز من مطالبه الشخصية من أجل تحقيق علاقة طيبة مع الأفراد الآخرين بالأسرة .

و يعتقد (هارى ميلز ، ٢٠٠٢ ، ٤٩-٥٣) أن القدرات الإبداعية للمفاوض تكون بمثابة مؤشرات الإقناع للفوز بقلوب الآخرين حيث يرى أن محترفي فن الإقناع يكون بمقدورهم عمل ما يلي :

- استخدام الاستعارات لتشخيص الأفكار المجردة.
 - القدرة على استخدام الاستعارة ليشكل الطريقة التي يريد أن يفكر بها الطرف الآخر.
 - استخدام القصص لجعل العرض شيقاً إذ أن القصة الحية تبقى في ذهن المستمع.
 - القدرة على جعل الاستعارات والقصص بسيطة بالنسبة للمستمع من ذوى الثقافات الراقية
 - إثارة دافع الخوف لدى الطرف الآخر مع تقديم توصية سهلة التنفيذ لمواجهة التهديد.
 - القدرة على تقديم أو تلخيص أو إبراز وجهة النظر الأساسية.
 - استخدام الأمثلة الحية لكونها أكثر فاعلية من مجموعة الإحصائيات .
 - القدرة على التنوع في استخدام الأساليب المناسب لتفهم سمات الأنماط المختلفة للشخصيات التفاوضية مثل الشخصية المتشددة والإيجابية والخجولة والمتريفة، ومن ثم القدرة على التعامل معها بالشكل الصحيح مما يدعم التعاون بين أطراف التفاوض.
- وأخيراً فإن المتفاوض الذى يتصف بالمرونة والمهارة للتكيف مع التغيير وفقاً لمتطلبات الموقف الذى يواجهه فى أثناء التفاوض فقد يقرر تغيير إستراتيجية تفاوضية قرر استخدامها مسبقاً وذلك بسبب تغيير ظروف الموقف التفاوضي (دليل كانيجى وآخرون ، ٢٠٠٢ ، ٤٩ - ٥٣)

وتعد مهارات التفاوض مهمة فى عدد من المواقف الحياتية التى يمر بها الإنسان فى الأونة الأخيرة ، فهى مطلوبة فى العديد من المهن المستقبلية فى العصر الحالى ، حيث يتم التفاعل الإيجابي فى عملية التفاوض والحصول على نتائج مرغوبة. (The

(University of Sheffield , 2011

وبذلك يكون الباحث قد أجاب عن السؤال الثاني من تساؤلات الدراسة والذي ينص على : ما مفهوم التفاوض التربوي ، خصائصه ، مهاراته ، متطلباته ، وما الاستراتيجيات المستخدمة في تنميته لدي معلمات رياض الأطفال ؟

الإطار المفاهيمي والفلسفي لمهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية :

ويعنى مصطلح البيئشخصى " ما يتم داخل الفرد" ؛ فالأفراد البيئشخصيون يفضلون البقاء بمفردهم ولا يعنى ذلك بالضرورة أنهم ضد المجتمع ، مع ذلك تشير البيئشخصية إلى أولئك الأفراد الذين يخصصون وقتاً لأنفسهم ليكونوا بمفردهم سواء من أجل الدراسة والتفكير أو فقط من أجل الهروب من صخب التفاعلات الاجتماعية للحظات، فيكون الفرد البيئشخصى له مزايا اجتماعية ونمائية تميزه عن الآخرين .

أما مفهوم العلاقات التبادلية البيئشخصية فهو يشير إلى مجموعة من المهارات العقلية تحدث داخل عقل الفرد ، وتشير إلى قدرة الفرد على التفاعل مع الأشخاص الآخرين، ومن خلالها يتمكن الفرد من المبادرة برد الفعل المناسب اتجاه الآخرين وذلك بسبب الحوار الداخلى الايجابى الذى يحدث داخل العقل .

(مهارات العلاقات التبادلية البيئشخصية : (Autor, Levy, & Murnane; 2003)

أولاً - القدرة على التصور الايجابي :

ويقصد بمهارة التصور بأنها تلك المهارة البيئشخصية التى تستخدم من قبل بعض الرياضيين والممثلين والموسيقيين ليحضروا أنفسهم لكى يقدموا أفضل أداء قبل الدخول فى أى حدث أو موقف ؛ وتعد مهارات الإعداد العقلى فى مثل أهمية المهارات البدنية فى قياس الأداء الكلى للفرد ، فالمهارات العقلية هى التى تحفز المهارات البدنية ؛ والاتجاهات والثقة بالنفس هما أمران حاسمان لتحقيق أقصى أداء، ويتم تعليم المهارات العقلية من خلال ورش العمل وتتطور طبيعياً بمرور الزمن متى تم التمكن من الأساليب الرئيسة لها.

ثانياً - القدرة على إدراك الأفكار السلبية :

من الطبيعي أن يكون لدينا أفكار سلبية من حين لآخر، لكن زيادة الأفكار السلبية يمكن أن يزيد من السلبية في حياتنا ؛ ومن المهم أن نعي السلبيات البنشخصية لدينا وأن تصحح أنماط الأفكار السلبية بمجرد حدوثها ؛ ويمكن للأفراد الذين يمتلكوا المهارات البنشخصية بكفاءة عالية أن يبدلوا نمط أفكارهم السلبية ويستخدموها لجلب الأفكار الجديدة الايجابية في يومهم وتوفر لنفسك طريقة أفضل للتفكير في الأشياء المحيطة من حولك .

ثالثاً - القدرة على التعاطف :

التعاطف مع الآخرين هو مهارة بينشخصية تتيح لك رؤية الأشياء من منظور الآخرين، وهي مهمة للمعلمين وقادة الفرق وأي شخص يعمل عن قرب مع الناس، فأفكارك الخاصة يمكنها أن تحدد اتجاهك نحو الآخرين دون وعى ، لكن مع وجود قدر من التعاطف، يمكنك رؤية الأشياء بشكل مختلف ؛ وبعض الناس لديهم قدرة طبيعية على التعاطف، لكن يحتاج البعض الآخر إلى بعض التوجيه والتدريب لاكتساب ذلك التعاطف البنشخصي .

رابعاً - القدرة على استخدام التأكيدات والمعتقدات الايجابية :

إن استخدام التأكيدات والمعتقدات الايجابية يشبه استخدام التصور الإيجابي لتغيير الحوار الداخلي الذي يحدث داخل الشخص؛ فبعد إدراك نوع الحوار الداخلي السلبي الذي يدور بالداخل تكون أفضل طريقة لتبديله هو أن نضمن بعض التأكيدات الايجابية التي يمكنها أن تعكس أثر الفكرة السلبية على الفرد ، فالتأكيد الايجابي يغير الحوار الداخلي ويتيح لك أن ترى الأشياء مختلفة .

خامساً - الايجابية في إتخاذ القرار :

وهي مهارة داخلية بينشخصية مطلوبة في كثير من المهن ؛ ومطلوبة أيضاً لحياة شخصية سعيدة وصحية ، ويمكن تحقيق مهارات اتخاذ القرار الداخلية البنشخصية المتطورة بشكل جيد عن طريق الممارسة والتدريب وعند مواجهة عملية اتخاذ القرار ، وتتطلب من الفرد قدرة عالية على فحص جميع البدائل المطروحة عقلياً والتفكير في كل بديل والوصول إلى قرار ناجح دون أن يكون هناك صراع وحيرة لدي الفرد .

أهمية تنمية مهارات العلاقات التبادلية البنشخصية لمعلمات رياض الأطفال :

➤ تتيح للمعلمة القدرة للتركيز أكثر على عملها الفردي ، لذا تكون الدراسة دون إزعاج أفضل لدي الفرد البينشخصي ، ويكون أسهل أن تخطط مقدماً وتجد مكاناً دون إزعاج أو تشتيت لتدرس فيه ، وبذلك فالمهارة البينشخصية ترتبط ارتباطاً مباشراً بتعزيز الاداء الدراسي للفرد .

➤ تتيح للمعلمة القدرة على إدارة الذات ، فعند الدراسة أو العمل منفرداً ، قد يحدث ميل إلى التشتت ، إذا لم يكن هناك زميل دراسة يبقيك على المهمة ويحفرك وإذا حدث ذلك وأنت تدرس فإنك تكون بينشخصي وسوف يدفعك هذا إلي أن تطور عاداتك الدراسية بشكل جيد ، وببعدك عن التشتت ويتيح لك إنجاز المهمة في الوقت الذي حددته . وبالتالي يتيح لك أن تطور مفهوماً قوياً لإدارة الذات وتتعلم كيف تبقى وتحافظ على مسارك الحياتي دون مساعدة من أحد .

➤ تتيح للمعلمة القدرة على معرفة نفسها وأن تكون متاملة لذاتها وتساءل أسئلة عن نفسها ، مثل أن تسأل نفسها ماذا تريد في هذه الحياة ، وتعد معرفة الذات أمر حاسم في فهم العالم والآخريين ، فإذا لم تفهم نفسها وماتريد فإنها من الصعب أن تصل إلي ما يريده الآخريين وقد يتسبب ذلك في حدوث الحيرة والاحباط .

➤ تتيح للمعلمة القدرة يتيح لك أن تستخدم أساليب ابتكارية وابداعية في الدراسة ماكنت لتستخدمها ومعك الآخريين ، وذلك مثل استخدام الموسيقى الخاصة أو الغناء لنفسك لكي تتذكر المعلومات .

➤ تكسب المعلمة مزيد من الثقة في النفس والتي تؤدي إلى العمل مع الأصدقاء وتكوين صداقات بسهولة ، وبذلك تكون أقل خوفاً عند محاولة تجريب الأشياء الجديدة .

➤ تتيح للمعلمة قدرة عالية على التفكير الذاتي والتطوير المستمر فالأشخاص الأذكيا من الناحية البينشخصية هم أولئك الأشخاص الحدسيون المتأملون لذواتهم ، وهؤلاء الأشخاص لديهم حساسية نحو مشاعرهم ومشاعر الآخريين ، ونواحي القوة والضعف لديهم وخططهم وأهدافهم واضحة ومحددة ولديهم قدرة عالية على التفكير الذاتي والتطوير المستمر، والتقدم وتحقيق الأهداف ، ويتقلد الأشخاص ذوو الذكاء البينشخصي مناصب في الفلسفة وعلم النفس وعلوم التوحيد والقانون والصحافة .

مما سبق يتضح للباحث أهمية إمتلاك للمعلمة لمهارات العلاقات التبادلية
البيشخصية، ولكن على الرغم من هذه الأهمية إلى أن المعلمة البيشخصية تواجه بعض
السلبيات منها : الميل إلى التفكير الذاتي والتحليل والذي غالباً ما ينظر إليهم كحالمين
للليقظة وخجولين بشكل كبير .

ولأنهم يفضلون العمل بمفردهم فيتهمون أنهم ضد المجتمع وفي أحيان كثيرة
يمكن أن يظهروا مبتعدين وهم مستقلون بدرجة كبيرة، وهذا يفسر مع فرديتهم الشديدة بأنهم
متكبرون، كما أن إنجازاتهم الثابتة غالباً ما تسبب لهم الغيرة والسخط ، ويعكس الذكاء
التبادلي الشخصي الذي يشير إلى حب معرفة الأشياء والأفراد والذي يختلف عن الذكاء
البيشخصي الذي يشير إلى حب المعرفة عن الذات وغالباً ما يكون ذلك على حساب
تجاهل حاجات الآخرين ورغباتهم.

وبذلك يكون الباحث قد أجاب عن السؤال الثالث من تساؤلات الدراسة والذي ينص
على : ما مفهوم العلاقات التبادلية البيشخصية ، الأبعاد الخاصة بها ، وما أهمية تميمتها
لدي معلمات رياض الأطفال ؟

شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على مهاراتي التفاوض التربوي والعلاقات
التبادلية البيشخصية:

تناولت عدد من الدراسات العلاقة التي تربط بين مهاراتي التفاوض التربوي
والعلاقات التبادلية البيشخصية واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع
الآخرين عبر شبكات الانترنت (Arunachalam & Dilla,1992; Croson,1999 ;
Hollingshead, McGrath, & O'Conner, 1993; Moore, Kurtzberg ,
& Thompson, & Morris , 1999; Morris, Nadler , Kurtzberg ,
& Thompson , 2002; Sheffield , 1995 ; Thompson & Nadler, 2002;
Suh, 1999; valley , Moag , & Bazerman ,1998; Walther, 1995)
والكثير من تلك الدراسات ركزت على عمليات اتخاذ القرار الجماعي وليس اتخاذ القرار على
مستوى ثنائي .

وقد جاءت نتائج تلك الدراسات متباينة إلا أنها توصلت إلى أن العلاقات التفاوضية تتطور عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالطريقة نفسها التي تتطور بها في المواقف التي يكون فيها التفاعل وجهاً لوجه بين أطراف التفاوض فيما عدا أنها تأخذ وقتاً أطول (Walther, 1992, 1994; Walther & Anderson, 1994; Walther & Burgoon, 1992) وبالتالي يكون التفاوض بالبريد الإلكتروني بديلاً قابلاً للتطبيق للتفاعلات التي تتم وجهاً لوجه في بعض مواقف التفاوض على الأقل .

وذكر باحثون آخرون أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملية التفاوض يمكن أطراف التفاوض من توليد المزيد من الأفكار الاصلية وذات الجودة العالية بالمقارنة بمجموعات التفاعل التي تتم وجهاً لوجه (Valacich , Paranka , George & Nunmamer, 1993)، لكنهم اتفقوا أن ذلك يتم بصعوبة بالمقارنة بمجموعات التفاعل التي تتم وجهاً لوجه (Hiltz, Johnson, & Turoff, 1986).

ووجد (Sheffield, 1995) أن المفاوضين باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي هم أكثر قدرة على التركيز على مهمة التفاوض وتحقيق نتائج مشتركة أفضل عندما لا يعيقها المحتوى الانفعالي الاجتماعي ولا الخلفية المعرفية المحدودة للأفراد .

وقد ذكر (Arunachalam and Dilla , 1992) أن التفاوضات باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ينتج عنه حلول مشتركة أقل تحبيذاً بالنسبة للمفاوضين مما يوجد توجهاً أكثر فردية لعملية التفاوض ، وقد أشارت بعض الدراسات الاخرى أن الاتفاق مع شريك التفاوض في بعض نقاط التفاوض يزيد الرضا عن عملية التفاوض ويزيد من احتمالية الوصول إلى اتفاق . (Moore et al. , 1999)

واقترح (McGuinn & Croson, 2004, 334- 354) أن دراسات أثر الوسائط الإعلامية في التفاوض تحتاج إلى " تقصى دور الوعي الاجتماعي في التفاعل ويعرفان الوعي الاجتماعي بأنه "درجة الوعي الإرادي بالآخرين والانتباه لهم في التفاعل " وتقوم هذه الدراسة باستطلاع الوعي الاجتماعي للمفاوضين من خلال سؤالهم عن سلوكياتهم الاتصالية الخاصة ، وأيضاً تجميع الادراكات عن سلوكيات شركائهم ، تلك المقاييس تستطلع الأبعاد المختلفة لتطور العلاقة مثل السيطرة ، الثقة ، الوجدان ، العمق ، الرسمية ، التوجه نحو المهمة (Burgoon & Hale , 1987)

وقدمت نظرية ثراء الوسيط الإعلامي (Draft & Lengel, 1984; Trevino et al . , 1987) مناقشة عن استخدام الوسيط الإعلامي في عملية التفاوض ولأن المفاوضات في الغالب هي مناقشات تتضمن الإقناع وتبادل المعلومات الشخصية ، فالوسيط الإعلامي الذي يتم وجهاً لوجه بين أطراف التفاوض في إجراء المفاوضات من المفترض أفضل من الوسيط الإلكتروني في عملية التفاوض ، فالأول يتميز باتاحة التغذية الراجعة الفورية لطرفي التفاوض هذا بالإضافة إلى استخدام التلميحات المتعددة واستخدام اللغة الطبيعية ، ويبدو أن تلك الخصائص تجعل من الوسيط الإعلامي وسيطاً ملائماً للتفاوض؛ فالكثير من الباحثين يفترضون أن استخدام الوسيط الإلكتروني في عملية التفاوض لا يوفر التلميحات غير اللفظية الكافية ولا يسمح بالتبادل عالي الجودة للمعلومات المطلوبة من أجل الوصول إلى نتيجة أفضل من التفاوض ؛ وقد أدت تلك الافتراضات بكثير من الباحثين إلى تجاهل دور وسائط الاتصال الجديدة مثل البريد الإلكتروني بالنسبة لمهام التفاوض .

ويميل منظور ثراء الوسيط إلى تجاهل الكثير من الخصائص المرتبطة بالبريد الإلكتروني (Poole . Shannon , & DeSanctis,1992) مثل العلاقة التواصلية بين الأفراد المشتركين في الاتصال (Walther & Burgoon ,1992; Walther .1995) ، والتأثيرات الاجتماعية (Fulk , Schmitz , & Steinfield ,1990; Fulk, Steinfield , Schmitz , & Power,1987) ، وخبرات الفرد السابقة في استخدام الوسيط الإلكتروني (Rice,1992)

ووجد البعض (Siegel, Dubrovsky, Kiesler, & McGuire, 1986;) أن نقص التلميحات غير اللفظية في الاتصال الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي ، يؤدي إلى انخفاض درجة الوعي الذاتي لدى مستخدمي تلك الشبكات ؛ ويذكر الباحثون أن ذلك النقص في الوعي الذاتي يؤدي إلى وجود أفراد أكثر عداءاً يحتمل أن يخرق المعايير الاجتماعية للمجتمع .

وكان "Walther" وزملائه (Tidwell & Walther, 2002; Walther, 1992, 1994, 1995, 1997; Walther & Anderson, 1994; Walther & Social (SIP) Burgoon, 1992). قد اقترحوا أن نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية (SIP) Information Processing لتفسر لماذا يحدث تطور في العلاقات التبادلية البيشخصية أثناء استخدام الاتصالات باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ؛ وتنظر نظرية تجهيز المعلومات إلى عملية المعرفة الاجتماعية وتطور العلاقة التبادلية الشخصية (Walther, 1992)، وتقتراح أن المتصلين على شبكة التواصل الاجتماعي هم مدفوعون بدرجة أكبر لتكوين علاقات تبادلية ايجابية مع غيرهم ، ويستخدمون في ذلك بعض الرموز الانفعالية (مثل الابتسامات المرسومة ، تقطيب الوجه وتعبيرات وجهية أخرى يمكن عملها بحروف لوحة المفاتيح) ، ويقومون بإرسال الرسائل في وقت معين من اليوم (مثل الخامسة صباحاً أو الواحدة صباحاً)، والاستجابة إلى الرسائل في أوقات متنوعة (٥ دقائق من إرسال الرسالة أو جعل الشخص ينتظر يوم كامل ، أو عمل جهد موزع لتضمين المحتوى الاجتماعي في رسائلهم مثل (" اتيت حالا من وقت الجري - لقد هيات عقلي وجسمي للنزول إلى العمل . هل مارست الجري ؟" .

وتقتراح نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية أن علاقات الاتصال من خلال شبكات التواصل الاجتماعي سوف تتطور إلى مستويات تنافس المواجهات وجهاً لوجه لكنها ببساطة تأخذ مزيداً من الوقت لكي تصل إلى مستوى المواجهة وجهاً لوجه (Walther, 1996; Walther, Anderson, & Park, 1994; Walther & Parks, 2002) ويدعم بقوة هذا الجانب الزمني لتجهيز المعلومات الاجتماعية التحليل الفوقي (Walther, Anderson, and Park's (1994) .

ونظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية التي ينادى بها Walther لها جذور مشتركة مع نظرية التأثير الاجتماعي التي تتعلق باختيار الوسيط الاتصالي ؛ في أن كليهما يدرك أهمية العلاقات التبادلية البيشخصية في أثناء عملية الاتصال ؛ وتركز نظرية التأثير الاجتماعي على تأثير شبكة علاقة العمل للفرد (أي الزملاء والرؤساء) على قرارات اختيار الوسيط بينما توسع نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية هذه الفكرة إلى كيفية إدارة الفرد لعلاقاتهم مع شبكة علاقات العمل .

وتؤكد نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية الاعتقاد بأن الأشخاص يستفيدون من عمليات الاتصال السابقة لتطوير إستراتيجيات وسيناريوهات للرسائل المستقبلية ؛ فالمتمصلون من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يراقبون بنشاط رسائلهم الاتصالية ويتعاملون معها بحرفية لتعويض النقص في التلميحات غير اللفظية. (Walther, 1992) وهذا يعنى أن الأفراد لا تتأثر فقط بقرارات اختيار الوسيط لشبكة العلاقات التبادلية ولكن تتأثر بخبرات الاتصال السابقة وهم يستخدمون الوسيط مع شبكة العلاقات التبادلية اليبشخصية .

ويتيح البريد الإلكتروني للمفاوضين الفرصة أن يركزوا على اهتمامات التفاوض من خلال النص المكتوب أكثر من التركيز على قضايا عاطفية (Jarvenpaa, Rao, & Huber, 1988; Sheffield, 1995). وقد يتيح الأساس النظرى للمفاوضين أن يركزوا الانتباه أكثر على عملية التفاوض نفسها للتأكد من أن كل القضايا تم إثارتها ومناقشتها. (Morley & Stephenson, 1979) ، وقد أجرى Sheffield (1995) دراسة مكونة من مهمة تفاوض واحدة فيها ازواج تحددت لهم أربع ظروف : المقابلة وجها لوجه ، التليفون ، المؤتمر التزامنى باستخدام الكمبيوتر ، والمؤتمر التزامنى باستخدام الكمبيوتر مع جلوس الشركاء إلى جوار بعضهم بعضا لكن دون تحدث ، ووجد Sheffield (1995) أن النزعة التنافسية الفردية للمفاوضين حققت نتائج مشتركة شبيهة بالمفاوضين المتعاونين عندما لا يكون فى مقدور المتفاوضين رؤية بعضهم البعض ، ويذكر Sheffield أن نقص اشارات الرؤية نتج عن مزيد من الرسائل المركزة على المهمة التى لا يمكن أن تنقل التوجه الفردى، ولأن أزواج المتفاوضين كانت محدودة بجلسة مدتها ٣٥ دقيقة ، فان حدود الزمن كان يمكن أن ينتج عنه تركيز أكبر على المهمة .

ووجدت دراسة Moore, Nadler, Kurtzberg, and Thompson's (2000) عن التفاوض أنه فى ظل الحد الزمنى تبادل المشتركين فى التفاوضات وجهاً لوجه ثلاث مرات قدر المعلومات التى تبادلها المتصلون من خلال الكمبيوتر ؛ وعندما يكون هناك ضغط فى الزمن ، تظهر تفاوضات الاتصال من خلال الكمبيوتر على تبادل معلومات أقل وتصبح أكثر تركيزاً على المهمة .

ووجد بعض التأييد أن مفاوضات الاتصال من خلال الكمبيوتر يمكن أن تساعد على التحكم أو التأثير في عملية التفاوض حيث إن التلميحات غير اللفظية من قبل بعض المفاوضين للسيطرة على المناقشة مفقودة مثل نغمة الصوت ، الحجم البدني ، والسيطرة على تدفق المحادثة. (Dubrovsky et al., 1991; Siegel et al., 1986). وسمت البحوث الأحدث ذلك بظاهرة المساواة في سؤال مبنى على التوقع أن المستخدمين يصبحون أكثر مهارة في الاتصالات من خلال الكمبيوتر ووجدوا طرقاً لمضاعفة سلوكياتهم غير اللفظية في الاتصال من خلال الكمبيوتر. (Friedman & Currall, 2003). أخيراً ، يمكن أن يوفر البريد الإلكتروني الوقت لدراسة الاتصال قبل الاستجابة (Hiltz & Turoff, 1978) ويمكن أن يوفر فترة تهدئة بين استقبال رسالة محملة بالصراع والاستجابة لتلك الرسالة. (Pruitt & Carnevale, 1993).

وفي حال المفاوضات المبنية على النص ، سجل Morley and Stephenson (1977) أن المفاوضات تعتمد بشكل نمطي على مزايا الحالة بينما وجد أن المفاوضات التي تتم بالمواجهة وجهاً لوجه تتأثر بالشخصية والمناقشات الإقناعية وينتج عنها تغيرات كبيرة في الرأي. (Dubrovsky et al., 1991). وقد أجرى Valley, Moag, and Bazerma (1998) دراستين للتفاوض باستخدام الأزواج ، فقارنت الدراسة الأولى الرسائل النصية على الورق وبالمواجهة وجهاً لوجه واستخدمت الدراسة الثانية ثلاثة وسائط : رسائل النص الورقي، المواجهة وجهاً لوجه ، والتليفون ؛ وسجل الباحثان أن المفاوضات المكتوبة أحدثت ثقة أقل للبايع في المشتري بالمقارنة بالمفاوضات وجهاً لوجه ، لكن لم توجد فروق بين مفاوضات التليفون ومفاوضات النص .

ويقدم التليفون القدرة على توصيل تلميحات غير لفظية أكثر بالمقارنة بالاتصال بالورق مما يجعله يبدو أن هناك شيء ما يحول دون التواجد الجسدي المشترك الذي قد يساعد في تطوير الثقة ، وسجل أيضاً أن احتمال اسغراق المشتركين في وقت أكثر للبحث عن المعلومات كان أكبر في حالة التفاوض المكتوب وذلك بالمقارنة بالأنواع الأخرى ؛ وتؤدي تلك النتائج إلى دعم المفاوضات المكتوبة التي تجعل المفاوضين يركزون على مزايا المفاوضات والتفكير أكثر في اهتماماتهم قبل التصرف (Dubrovsky et al., 1991;

Valley et al., 1996)

وكثير من بحوث (Walther's, 1996) عن المحتوى الانفعالي الاجتماعي في رسائل البريد الإلكتروني قد أشارت أن الاتصالات التي تتم عبر شبكات التواصل الاجتماعي يجعل الأفراد يتواصلون دون قراءة التلميحات غير اللفظية المتضمنة في الرسالة النصية ويأخذونها بشكل شخصي أكبر ، الأمر الذي يؤثر على تطور العلاقة التبادلية البيئشخصية لديهم .

وقد اقترح (Friedman and Currall, 2003) في مقالتهما على تسريع الصراع في البريد الإلكتروني ، أن تلك الاتصالات ذات الصبغة الشخصية الزائدة يمكن أن تحدث زيادة حدة الصراع بين أطراف التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي .

وأشار (Burgoon & Hale, 1987) أنه في حالة التفاوض مع شخص اجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي تدوم المحادثات معه عموماً أطول من ٣٠ دقيقة ، فإن استخدام البريد الإلكتروني قد يوفر القدرة على التحكم في قدر الوقت المستثمر في التفاوض وقد يوفر قدرة على تحريك العلاقة إلى مزيد من التوجه نحو المهمة من خلال رسائل البريد الإلكتروني وتدرس هذه الرسالة التغيرات التي تحدث في علاقات التفاوض باستخدام المواجهات وجهاً لوجه في مقابل الاتصال من خلال الكمبيوتر في ضوء كل من قدر واتجاه تطورها .

وفي دراسة تقارن بين المفاوضات التي تجرى وجهاً لوجه والتي تجرى عبر التليفون ، وتلك التي تجرى عبر البريد الإلكتروني ، نظر (Keros, 2002) و (McGinn and McGinn) في أثر الروابط الاجتماعية الوطيدة على عملية التفاوض؛ فقد قاما بتسجيل المفاوضات من كل الظروف الثلاثة وقاموا بتمييزها للتعرف على عناصر التفاوض؛ وقد حددا ثلاث اتجاهات هي : الانفتاح ، العمل سوياً ، المساومة ، وتضمن التفاوض مع الغرباء بواسطة البريد الإلكتروني المساومة ونتج عنها محاولات الوصول إلى أفضل إتفاق بينما تضمنت المفاوضات بين الأشخاص التي تربطهم روابط اجتماعية وطيدة الانفتاح ، وتميز ذلك الإنفتاح بالثقة المتبادلة وموائمة سلوكيات الاتصال لاحداث أفعال متسقة وفي حالة البريد الإلكتروني والتليفون ، وليس في حالة المواجهة وجهاً لوجه سجل and (McGinn Keros, 2002) أن الروابط الاجتماعية نتج عنها مستويات أعلى من الثقة ، وعززت التعاون وزادت من احتمالية الوصول إلى اتفاق بالمقارنة بما حدث مع الغرباء ،

وعندما تم تحليل مقاطع التفاوض ، نتج عن تفاوض الأفراد الذين تربطهم علاقات وطيدة مزيد من تلاؤم السلوكيات ومزيد من التوزيع المتساوي للمصادر، وتشير نتائجنا إلى أن العلاقات السابقة تؤثر على نتائج التفاوض وأيضاً على العملية وأن اعتبار دور العلاقات مهم بدرجة خاصة عند استخدام البريد الإلكتروني في التفاوض .

ودرس (Moore and colleagues,1999) العضوية في مجموعة أو عدم العضوية في مجموعة على التفاوض وأيضاً أثر جعل المفاوضات شخصية أكثر عن طريق صورة أبيض واسود للشريك ، وتوفير مخطط ذاتي قصير ، توفير قائمة ب ١١ من الأكواد التعبيرية والمطالبة بتبادل البريد الإلكتروني ذو الصلة الاجتماعية قبل البدء في المفاوضات التجارية .

وسجلا أن حالة الاشتراك في مجموعة وتبادل تطوير الألفة نتج عنها تقارير أكبر بالعاطفة الايجابية ولم ينتج عنها الوصول إلى أى طرق مسدودة تقريبا ؛ وتوقع الباحثين أن العضوية في المجموعة سوف تؤدي دوراً كبيراً ، لكنهما وجدا أن هذه التعليمات البسيطة لتحقيق الألفة أسفرت عن نتائج مطابقة لكون الفرد عضواً في نفس المجموعة .

وفي دراسة أخرى قدم (Morris and colleagues, 2002) مكالمات تليفونية سابقة على التفاوض بين الطلاب في المدرستين ، وهي عملية أشير إليها ب "الدرشة الودية" . وقد مر الأفراد الذين دردشوا ودياً قبل التفاوض بإحساس أكبر بالثقة ، درجة عالية من الألفة ، ونتائج اجتماعية واقتصادية أفضل مقارنة بالأزواج التي لم تدرش درشة ودية قبل التفاوض ؛ وتلك المكالمات الهاتفية البسيطة أحدثت إحساساً أكبر بالثقة بين الأطراف ، وانطباعات إيجابية أكثر عن بعضهم بعضاً، وإحساساً أكبر بعمق العلاقة ، وتفضيل للعمل مع شركائهم مرة أخرى، وتشير هاتان الدراستان معا إلى قوة العلاقة السابقة عند التفاوض عبر البريد الإلكتروني حتى عندما يكون التفاعل السابق مقتضياً مثل بريد الكتروني قصير أو مكالمات تليفونية مدتها خمس دقائق، ومن الضروري إجراء مزيد من الدراسات على أثر العلاقة وجها لوجه السابقة على مفاوضات البريد الإلكتروني لتحديد كيف يمكن أن يؤثر التفاوض الفعلي وجها لوجه على العلاقة بين الأطراف وتفضيلاتهم للعمل سوياً في المستقبل .

واقترح (Mc Ginn and Croson , 2004) أن قدرة الوسيط على جعل المفوضين " على وعى اجتماعى " ببعضهم بعضا سوف يؤدي إلى فهم مشترك وتوقعات فى عملية التفاوض؛ وفى دراستهما للوعى الاجتماعى ، وجدا أن مفاوضى البريد الإلكتروني ممن لم تكن بينهم علاقة سابقة والذين اشتركوا فى مهمة تفاوض واحدة كان احتمال أن يكذبوا ويخرقوا توقعات السلوك المعيارى أكبر ؛ وخلصا الباحثان إلى أن العلاقات السابقة فى الغالب يمكن أن توفر وعياً اجتماعياً كافياً لتخفيف النتيجة، (McGinn & Keros, 2002; Moore et al., 1999; Morris et al., 2002, Walther, 1996) وقد يكون تضيق الوعى الاجتماعى مفيدا. فعلى سبيل المثال ، عند التعامل مع مفاوض مسيطر أو عدوانى قد يكون مفضلا بالنسبة للطرف الآخر ألا يفهم تماما النغمة العدوانية للرسائل التى يستقبلها ؛ وإذا فهم المستقبل نغمة العلاقة المسيطرة للرسائل، فإن مخاطرة الوصول إلى طريق مسدود فى التفاوض ستزيد .

متطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعى:

من منطلق أن الهدف الرئيس للدراسة يتمثل فى الوقوف على الإجراءات التربوية التى ينبغى اتباعها لتحقيق الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعى فى التواصل مع أقرانهم ، وبالشكل الذى يزيد من قدرتهم على التفاوض التربوي بنجاح مع الآخرين ويزيد من مهاراه العلاقات التبادلية البينشخصية لديهم ، وهذه الإجراءات تتخذ من التطورات الحادثة فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سبيلاً لتحقيق ذلك .

وتسهم الأسرة والمدرسة بدور مهم فى توجيه الأبناء إلى الأسلوب الأمثل لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعى؛ وإلى آداب توظيف تلك الوسائل الحديثة للتواصل على أن تشمل تلك التوجهات والإجراءات ما يلي :

- الحرص على عدم الإفصاح عن معلومات شخصية غير ضرورية عند تحرير البروفايل أو ملف التعارف الشخصى .
- تحري عدم استخدام ألفاظ غير لائقة ؛ فإن ما لا يليق فى المجتمع الواقعي لا يليق أيضا فى المجتمع الافتراضى .

- محاولة توسعة دائرة المعارف حتي يمكن التمييز بين الصحبة الافتراضية السيئة والطيبة وحتى يمكن تلاقي الانغلاق الذي قد يؤدي إلى تداعيات نفسية سيئة أو إلى الصحبة السيئة وبما ساعد الموجه المبتدئ في اختيار صحبة من الأقارب أو الزملاء .
- التوصية ببعض المواقع أو الصفحات المسلية والمفيدة .
- مشاركة الموجه للمستخدم صغير السن في الخطوات الأولى من التواصل على الشبكات الاجتماعية .
- تخصيص وقت في البيت ولو بصورة تطوعية للتواصل عبر الشبكات الاجتماعية .
- تشجيع المشاركة في خدمات الشبكات الاجتماعية على الحديث عن تجاربهم في استخدام الشبكات الاجتماعية وعما هو جديد في تواصلهم الاجتماعي سواء بصورة رتيبة رسمية كانت أو غير رسمية في البيت والمدرسة .
- طرح أسئلة مستخدمى خدمات الشبكات الاجتماعية سواء في البيت أو المدرسة ليجتثوا لها عن أجوبة سواء في المجتمع الافتراضي الخاص بهم أو من مواقع يمكنهم الدخول عليها .
- توجيه مستخدم الشبكات الاجتماعية على التفكير النقدي وتمحيص ما يقرأ من أفكار بالاطلاع على الأفكار المختلفة والقدرة على التمييز بين الخبيث والطيب مما يعرض على صفحات الإنترنت .
- الاحتراس في الدخول على موقع دون التحري عن يمكن خلف ذلك الموقع بقراءة المعلومات المتوفرة عنه، وكذلك محاولة التعرف على هوية الشخص مما في ملفه من معلومات شخصية وما له من أصدقاء قبل قبولة كصديق على شبكة التواصل.
- أن يحاول الموجه أن يكون عضواً في المجتمع الافتراضي الذي يكونه ممن يقوم بتوجيههم حتي لو لم تكن عضويته نشطة ، وأن كان الأفضل أن يتدخل بالإشارة إلى بعض مصادر المعرفة الميسرة أو بفتح حوار عن موضوع يفيد المشاركين الآخرين.

- تقديم تدريبات عملية للآباء والأمهات على شكل ورشة عمل للإستفادة المعرفية القصوي من مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، على أن تتضمن تلك التدريبات التدريب على إنشاء مدونات شخصية والتدريب على المشاركة في حوار دائر بما في ذلك الخروج بلباقة من مواقف الجدل والتدريب على تحميل فيديو على اليوتيوب وشبكات التواصل الاجتماعي والتدريب على تحرير صفحات شخصية لعرض سيرة ذاتية وملخصات بحوث ودراسات وآداب وفنون بالوسائل المتعددة.

الإجراءات الميدانية للدراسة :

تناولت الدراسة في إطارها النظري بعض المعلومات التي توضح الإطار الفكري والفلسفي لمفهوم شبكات التواصل الاجتماعي وتداعياتها السلبية والإيجابية وإطاراً نظرياً عن مفهوم التفاوض التربوي وإستراتيجيات تنميته لدى معلمات رياض الأطفال ؛ ومفهوم العلاقات التبادلية البينشخصية وأهمية تنميتها لديهن، واستكمالاً للجانب التطبيقي للدراسة ؛ فإن الباحث هدف إلي تحديد مدي إدراك معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي ؛ والوقوف على أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارتي التفاوض والعلاقات التبادلية البينشخصية عليهن ، من خلال تطبيق الاستبانات والمقاييس التي تم إعدادها على عينة الدراسة ، وفي هذا الجزء يتناول الباحث الإجراءات الميدانية للدراسة ويشمل :

أولاً - أدوات الدراسة :

استخدم الباحث في دراسته الأدوات التالية :

◀ استبانة من إعداده لجمع البيانات التي تتطلبها متغيرات الدراسة الميدانية الخاصة بقياس " مدي إدراك معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهن" (إعداد الباحث) ؛ وذلك من منطلق أن الاستبانة هي وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لذلك ويقوم المستجيب بالاستجابة عليه بنفسه. (جابر عبد الحميد و أحمد خيرى كاظم ، ١٩٩٦ ، ٢٤٦) .

◀ مقياس التفاوض التربوي. (إعداد الباحث)

◀ مقياس العلاقات التبادلية البينشخصية" . (إعداد الباحث)

واتبع الباحث الخطوات التالية في إعداد أدوات الدراسة :

- إعداد العبارات الخاصة بأدوات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتصلة بموضوع الدراسة ؛ بالإضافة إلي الإطار النظري للدراسة ؛ هذا وقد أخذ الباحث في فكره في أثناء صياغتهما للعبارات أن تتسم بالموضوعية والبساطة .

أولاً - الاستبانة في صورتها الأولية تضمنت جزئين ، هما :

الجزء الأول : بيانات شخصية تتمثل في الاسم ، المستوى التعليمي، النوع ، عدد ساعات العمل ، التخصص .

الجزء الثاني : ويشتمل علي (٤٤) متطلب مقسم على (٤) محاور أساسية هي :

- المحور الأول : الوعي بالأنشطة المتاحة علي شبكات التواصل الاجتماعي .
- المحور الثاني : الوعي بأسباب استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي.
- المحور الثالث : الوعي بمخاطر استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي.
- المحور الرابع : الوعي بآليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي .

ثانياً - مقياس التفاوض التربوي في صورته الأولية وتتضمن (٤٠) عبارة .

ثالثاً - مقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية في صورته الأولية وتتضمن (٤٠) عبارة .

- قاما الباحث بتقنين أدوات الدراسة ؛ من حيث حساب الصدق والثبات على النحو التالي :

صدق أدوات الدراسة :

اعتمد الباحث في حساب صدق أدوات الدراسة على صدق المحكمين ، حيث تم عرضها في صورتهم الأولية على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية أسيوط وتربية الأزهر وتربية الوادي الجديد ؛ للتعرف على آرائهم حول مدى ارتباط كل متطلب للبعد الذي ينتمي إليه ومناسبته ؛ وقد اتضح من تحليل استجابات المحكمين وجود درجة عالية من الإتفاق بينهم حول صلاحية أدوات الدراسة لقياس ما وضعت لقياسه ؛ وإن كان هناك بعض الملاحظات التي أبدأها المحكمون والتي تتعلق بالصياغة وترتيب الفقرات ؛ وقد تم أخذ هذه الملاحظات في الاعتبار ، وبعد التعديل أخذت أدوات الدراسة صورتها النهائية والتي تم تطبيقها على عينة الدراسة.

ثبات ادوات الدراسة :

أولاً - ثبات الأداة الأولى للدراسة (الاستبانة) :

قام الباحث بحساب ثبات الجزء الخاص بوعي معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهن باستخدام طريقة الإحتمال المنوالي ؛ وذلك على عينة من معلمات رياض الأطفال الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع أقرانهم ؛ حيث بلغ حجم العينة التي تم التطبيق عليها (٦٥) فرد (فؤاد البهي السيد ، ١٩٧٩ ، ٦٥٠) ، وذلك على النحو التالي :

- حساب ثبات كل عبارة من عبارات الاستبانة باستخدام المعادلة التالية :

$$ث = \frac{ن}{1-ن} (١ - ل)$$

* حيث (ن) عدد الاختيارات للعبارة الواحدة .

أكبر تكرار

عدد أفراد العينة

* وحيث (ل) الاحتمال المنوالي وهو

- حساب ثبات الاستبانة ككل ، حيث أسفر ذلك عن ان معامل الثبات للجزء الخاص بوعي معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لدي أطفالهم هو (٠.٢٠) وذلك عند مستوى دلالة (٠.٠١) وهي درجة مناسبة تدل على صلاحية الاستبانة للتطبيق على أفراد العينة .

جدول رقم (١)

معاملات ثبات الجزء الخاص بوحي معلمات رياض الأطفال
بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهن

المعيار	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	ثبات لمعيار
الأول	٠.٢٨	٠.١٠	٠.٣١	٠.١٢	٠.٠٨	٠.٢٤	٠.١٧	٠.٢٦	٠.٠٨	٠.١٩					٠.١٨
الثاني	٠.١٥	٠.١٧	٠.١٠	٠.٢٤	٠.١٥	٠.٢٤	٠.٢٨	٠.١٥	٠.٢٦	٠.٣١					٠.٢٠٥
الثالث	٠.١٢	٠.٠٨	٠.١٥	٠.٣١	٠.١٧	٠.٠٣	٠.٠٥	٠.٠٥	٠.٤٢	٠.٣١					٠.١٥
الرابع	٠.١٠	٠.٢٢	٠.١٧	٠.٣٥	٠.٠٥	٠.٢٨	٠.٣١	٠.١٢	٠.٢٨	٠.١٠	٠.٢٢	٠.٠٣	٠.٢٤	٠.١٩	٠.٢٠٥

ثبات الاستبانة ككل = (٠.٢٠)

ثانياً - ثبات الأداة الثانية للدراسة (مقياس التفاوض التربوي) :

قام الباحث بحساب ثبات مقياس التفاوض التربوي باستخدام طريقة الاحتمال المنوالي ؛ وذلك على عينة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط ؛ حيث بلغ حجم العينة التي تم التطبيق عليها (٣٠) معلمة (فؤاد البهي السيد ، ١٩٧٩ ، ٦٥٠) ، وذلك على النحو التالي :

- حساب ثبات كل عبارة من عبارات المقياس باستخدام المعادلة التالية :

$$ث = \frac{1}{1-N} \frac{N}{(N-1)}$$

* حيث (ن) عدد الاختيارات للعبارة الواحدة ويساوي (٥) اختيارات .

أكبر تكرار

* وحيث (ل) الاحتمال المنوالي وهو

عدد أفراد العينة

- حساب ثبات المقياس ككل ، حيث اسعدت عن ان معامل الثبات للمقياس هو (٠.٣٣) وذلك عند مستوى دلالة (٠.٠١) وهي درجة مناسبة تدل على صلاحية المقياس للتطبيق على أفراد العينة .

جدول رقم (٢)

معاملات ثبات مقياس التفاوض التربوي

الثبات	م	الثبات	م	الثبات	م
.٤٦	٢٩	.٢٤	١٥	.٣٣	١
.٤٦	٣٠	.٢٠	١٦	.٤٦	٢
.٢٠	٣١	.٣٣	١٧	.١٥	٣
.٤٢	٣٢	.٣٣	١٨	.٣٣	٤
.٣٣	٣٣	.٢٩	١٩	.٥١	٥
.٤٦	٣٤	.٣٣	٢٠	.٢٠	٦
.٤٦	٣٥	.٣٣	٢١	.٤٢	٧
.٣٣	٣٦	.٢٠	٢٢	.٣٨	٨
.١٥	٣٧	.١٥	٢٣	.٣٨	٩
.٢٠	٣٨	.٢٠	٢٤	.٣٣	١٠
.٤٢	٣٩	.٢٩	٢٥	.٦٠	١١
.٣٣	٤٠	.٤٦	٢٦	.٢٩	١٢
		.٣٣	٢٧	.٣٣	١٣
		.٣٨	٢٨	.٤٢	١٤
ثبات المقياس ككل = (٠.٣٣)					

ثالثاً : ثبات الأداة الثالثة للدراسة (مقياس العلاقات التبادلية البينشخصية) :
 قام الباحث بحساب ثبات مقياس العلاقات التبادلية البينشخصية باستخدام طريقة الاحتمال المنوالى ؛ وذلك على عينة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط ؛ حيث بلغ حجم العينة التي تم التطبيق عليها (٣٠) معلمة (فؤاد البهي السيد ، ١٩٧٩ ، ٦٥٠) ، وذلك على النحو التالي :

- حساب ثبات كل عبارة من عبارات المقياس باستخدام المعادلة التالية :

$$ث = \frac{ن}{1-ن} \left(1 - \frac{1}{ن} \right)$$

* حيث (ن) عدد الاختيارات للعبارة الواحدة ويساوي (٥) اختيارات .

أكبر تكرار

عدد أفراد العينة

* وحيث (ل) الاحتمال المنوالى وهو

- حساب ثبات المقياس ككل ، حيث أسفر ذلك عن أن معامل الثبات لمقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية لمعلمات رياض الأطفال هو (٠.٣٠) وذلك عند مستوى دلالة (٠.٠١) وهي درجة مناسبة تدل على صلاحية المقياس للتطبيق على أفراد العينة .

جدول رقم (٣)

معاملات ثبات مقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية

م	الثبات	م	الثبات	م	الثبات
١	.٣٣	١٥	.١٥	٢٩	.١٨
٢	.٣٠	١٦	.٣٦	٣٠	.٥١
٣	.٣٦	١٧	.٣٦	٣١	.٢٧
٤	.٤٥	١٨	.٤٢	٣٢	.٣٦
٥	.١٢	١٩	.٢٤	٣٣	.١٥
٦	.٢١	٢٠	.١٥	٣٤	.٤٢
٧	.٣٣	٢١	.٣٣	٣٥	.٤٢
٨	.٢٤	٢٢	.٢٤	٣٦	.١٥
٩	.٢٤	٢٣	.٢١	٣٧	.٣٠
١٠	.٣٣	٢٤	.٣٣	٣٨	.٣٠
١١	.٢١	٢٥	.١٥	٣٩	.٢١
١٢	.٣٩	٢٦	.٢٧	٤٠	.٣٣
١٣	.٤٨	٢٧	.١٨		
١٤	.٣٠	٢٨	.١٥		

ثبات المقياس ككل = (٠.٣٠)

ثانيا - عينة الدراسة وخصائصها :

تضمنت عينة الدراسة عينة عشوائية من معلمات رياض الأطفال الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع أقرانهم بلغ قوامها (٦٥) معلمة للتعرف على مدى وعيهم بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهن ، وعينة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط (المجموعة الضابطة) لا يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) بلغ قوامها (٣٠) معلمة ؛ تم التطبيق عليها مقياسي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البيئشخصية ، وعينة من معلمات رياض الأطفال بكلية التربية بجامعة أسيوط (المجموعة التجريبية) يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) بلغ قوامها (٣٠) معلمة ؛ تم التطبيق عليها مقياسي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البيئشخصية.

ثالثاً - المعالجة الإحصائية لنتائج الدراسة :

- ١ - استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية لتحليل نتائج الاستبانة :
 - حساب تكرارات استجابة أفراد العينة تحت درجة التحقق (الموافقة) لكل عبارة من عبارات الاستبانة على حدة ويرمز لهذه التكرارات بالرمز (ك).
 - إعطاء درجة وزنية (د) قدرها { (٣) موافق ، (٢) إلي حد ما ، (١) غير موافق} لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لأن جميع عبارات الاستبانة إيجابية .
 - ضرب عدد تكرارات الاستجابة (ك) تحت درجة التحقق في الدرجة الوزنية المعطاة (د) لكل عبارة من عبارات الاستبانة.
 - جمع حاصل ضرب عدد التكرارات (ك) في الدرجة الوزنية (د) لكل عبارة من عبارات الاستبانة للحصول على مج (ك × د) .
 - الحصول على المتوسط الوزني لكل عبارة من عبارات الاستبانة ، وذلك بقسمة حاصل الجمع السابق مج (ك × د) على عدد أفراد العينة (ن) .
 - الحصول على نسبة متوسط الاستجابة لكل عبارة ولكل بعد في الاستبانة (الوزن النسبي) وذلك بقسمة المتوسط الوزني على عدد احتمالات الإجابة وهي (٣) وذلك كما يتبين من العلاقة التالية : (عبد الله السيد عبد الجواد ، ١٩٨٣ ، ٢٠٥ ،
- $$\text{الوزن النسبي} = \frac{ك١ \times ٣ + ٢ \times ك٢ + ١ \times ك٣}{٣ \times ن}$$
- ك١ = عدد تكرارات (موافق) .
 - ك٢ = عدد تكرارات (إلي حد ما) .
 - ك٣ = عدد تكرارات (غير موافق) .
 - ن = عدد أفراد العينة .
- لتحديد درجة وعي معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي لديهم ؛ وتابع الباحث الخطوات الآتية :

- تقدير نسبة متوسط شدة الاستجابة لكل عبارة من عبارات الاستبانة كما يلي :

درجة الوزنية لأعلى درجة موافقة - الدرجة الوزنية لأقل درجة موافقة

نسبة متوسط شدة الاستجابة =

عدد بدائل الاستجابة

$$0.67 = (3 - 1) / (3 - 1) =$$

* حساب الخطأ المعياري لمتوسط شدة الاستجابة: (فؤاد البهي السيد ، ١٩٧٩ ، ٤٣١)

$$\text{خ. م.} = \sqrt{\frac{1 \times \text{ب}}{\text{ن}}}$$

حيث ١ = نسبة متوسط شدة الموافقة = ٠.٦٧

ب = نسبة متوسط شدة عدم الموافقة = ٠.٣٣

(لان ١ = ب + ١) ، ن = عدد أفراد العينة (٦٥) فرد .

* تعيين حدي الثقة لنسبة متوسط شدة الاستجابة عند درجة الثقة (٠.٩٥) وذلك من

القانون : (ج . ملتون سميث : ترجمة إبراهيم بسيوني عميرة ، ١٩٧٨ ، ٨٠)

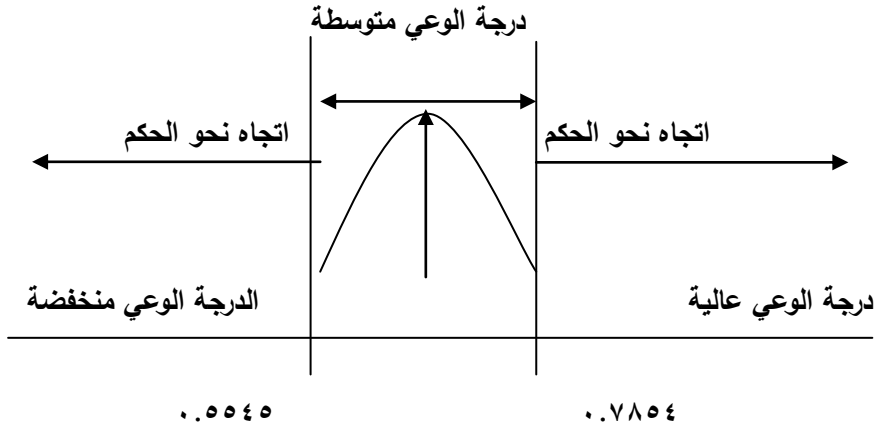
حدي الثقة لنسبة متوسط شدة الاستجابة = نسبة متوسط شدة الاستجابة \pm ١.٩٨ ×

الخطأ المعياري (خ.ع) مع الأخذ في الاعتبار أن حدي الثقة سوف يختلف باختلاف عدد أفراد العينة.

• تعيين مدى وعي عينة الدراسة بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل

الاجتماعي ؛ وذلك بترتيب الأوزان النسبية لأفراد العينة وفقا لحدي الثقة الموضحين

بالشكل التوضيحي التالي :



شكل رقم (٣)

اتجاه شدة الاستجابة وحدود الثقة لعينة الدراسة

٢- استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية للتحقق من فروض الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات التجريبية التي تعتمد على أسلوب المقارنة بين متوسطات الدرجات التي تحصل عليها عينة الدراسة في تطبيق أدوات الدراسة .

وبعد تجميع البيانات تم تنظيمها وتكويدها وإدخالها للتحليل الإحصائي بواسطة حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية الإصدار الخامس عشر (SPSS ver. 15) تحت نظام تشغيل النوافذ (Windows XP SP2)، وقد رُوِيَ في ذلك القواعد التي أشارت إليها الكتابات المختصة فيما يتعلق بترميز البيانات وإدخالها للتحليل والمعالجة باستخدام هذه الحزمة البرمجية، ومن خلال البرنامج تمت معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لمعالجة النتائج، حيث تمثلت الأساليب المستخدمة فيما يلي:

↳ الإحصاءات الوصفية، لحساب التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية .

↳ إختبار "ت" لمقارنة المتوسطات (T-Test)، لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات النتائج التي تم التوصل إليها، حيث تم استخدام :

↳ إختبار "ت" للعينات المرتبطة للمقارنة بين متوسطات درجات التطبيقات القبليّة والبعديّة لمقياس التفاوض التربوي على عينة الدراسة .

﴿ إختبار "ت" للعينات المرتبطة للمقارنة بين متوسطات درجات التطبيقات القبلية والبعدي لمقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية على عينة الدراسة .

﴿ تم التحقق من أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهارة التفاوض التربوي ومهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية ، حيث استخدم مقياس مربع إيتا (η^2) لتحديد حجم أثر المتغير المستقل على المتغيرين التابعين للدراسة (*) ، وهو يعد أحد مقاييس قوة الترابط (Association) التي تعتمد على تقدير النسبة من التباين الكلي الذي يمكن تفسيره أو تعليقه بالمتغير المستقل أو المعالجة التجريبية ، وتم حساب حجم الأثر بتحويل قيمة (إيتا ٢) إلى (ح) التي تعبر عن حجم الأثر .

﴿ ويحسب حجم الأثر بتحويل قيمة مربع إيتا (η^2) إلى (ح) التي تعبر عن حجم الأثر عن طريق المعادلة التالية : (صلاح أحمد مراد ، ٢٠٠٠ ، ٢٣٥)

$$\text{وحجم الأثر ح} = \frac{\sqrt{\frac{\eta^2}{2}}}{\sqrt{\eta^2 - 1}}$$

﴿ ويتحدد حجم الأثر إذا كان كبيراً أو صغيراً :

- ◆ إذا كان حجم الأثر ٠.٢ إلى ٠.٥ كان حجم الأثر صغيراً.
- ◆ إذا كان حجم الأثر من ٠.٥ إلى ٠.٨ كان حجم الأثر متوسطاً
- ◆ إذا كان حجم الأثر من ٠.٨ فأكثر كان حجم الأثر كبيراً.

(*) تم حساب قيمة مربع إيتا وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مربع إيتا } (\eta^2) = \frac{\text{ت}^2}{\text{ت}^2 + \text{درجات الحرية}}$$

فإذا كانت القيمة الناتجة تبلغ (٠.٠١) فإنها تعد قيمة صغيرة وبالتالي تدل على تأثير ضئيل ، وإذا بلغت (٠.٠٦) فإنها تمثل قيمة متوسطة وتدل على أن التأثير متوسط ، أما إذا زادت عن (٠.١٤) فإنها تعد قيمة كبيرة ، وبالتالي فإن التأثير يكون كبيراً (فؤاد أبو حطب وآمال صادق، ١٩٩٦ ، ٤٤٢-٤٤٣)

النتائج الميدانية للدراسة وتفسيرها :

للإجابة عن السؤال الرابع والخامس من أسئلة الدراسة : السؤال الرابع : ما مدى وعي معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الإستخدام الآمن لشبكات التواصل الإجتماعي ؟ والسؤال الخامس: ما أثر استخدام شبكات التواصل الإجتماعي على تنمية مهارتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البيئشخصية لدي معلمات رياض الأطفال ؟

أولاً - الاجابة عن السؤال الرابع من اسئلة الدراسة :

للإجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على : ما مدى وعي معلمات رياض الأطفال بمتطلبات الإستخدام الآمن لشبكات التواصل الإجتماعي ؟ واتبع الباحث الإجراءات التالية .

* تطبيق الاستبانة بعد تقنينها على (٦٥) فرد من أفراد عينة الدراسة من معلمات رياض الأطفال الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي بأشكالها المختلفة قي التواصل مع أقرانهم.

* تحليل نتائج تطبيق الاستبانة والتعامل مع البيانات باستخدام النسب المئوية للأوزان النسبية.

* تحديد درجة وعي عينة الدراسة بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي ، وذلك من خلال تحليل النتائج الإحصائية لإجاباتهم عن المحاور المختلفة للاستبانة وذلك على النحو التالي :

➤ المحور الأول : الوعي بالأنشطة المتاحة علي شبكات التواصل الاجتماعي .

➤ المحور الثاني : الوعي بأسباب استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي.

➤ المحور الثالث : الوعي بمخاطر استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي .

➤ المحور الرابع : الوعي بآليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي .

* تحديد حدود الثقة لدرجات أفراد العينة من منظور عينة الدراسة ، ومن ثم ترتيب نتائج استجابات أفراد العينة وفقاً لحدود الثقة التي أوضحها الرسم التوضيحي السابق .

وفيما يلي يعرض الباحث النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الميدانية للدراسة :

أولاً - نتائج المحور الأول الخاص بوعي معلمات رياض الأطفال بالأنشطة المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي :

اشتمل هذا المحور على (١٠) عبارات ، وهى العبارات من (١-١٠) ؛ وبعد تطبيق وتفريغ الاستجابات تم معالجة النتائج إحصائياً على النحو التالي:

جدول رقم (٤)

يوضح مدي وعي معلمات رياض الأطفال بالأنشطة المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي

م	المحور الاول - الوعي بالأنشطة المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي	الوزن النسبي %	الترتيب ب
١	استخدام خدمات الدردشة الإلكترونية مع الأصدقاء .	%٥٨	٢
٢	التواصل وتبادل الأخبار الشخصية مع الآخرين .	%٧٠	-
٣	إرسال رسائل التهنية بالأعياد والإجازات .	%٨٥	١
٤	إرسال مقاطع الفيديو والصور للآخرين .	%٦٢	-
٥	أداء بعض الواجبات والأعمال الدراسية .	%٧٠	-
٦	البحث عن أصدقاء جدد والتواصل معهم .	%٦٧	-
٧	البحث العلمي ومطالعة الكتب الجديدة .	%٧٣	-
٨	دعم الأنشطة الخيرية والمجتمعية .	%٦٨	-
٩	تحديد موعد الاجتماعات واللقاءات .	%٦٨	-
١٠	تحميل بعض الألعاب .	%٧٦	-
النسبة المئوية للمحور الأول ككل		% ٦٧	

يتبين من تحليل نتائج الجدول السابق أن هناك درجة وعي إيجابية بطبيعة الأنشطة المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي والتي تستخدمها معلمات رياض الأطفال بدرجة كبيرة وذلك فيما يخص استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في إرسال رسائل التهنية بالأعياد والإجازات وذلك بنسبة (٨٥%) والتي احتلت المرتبة الأولى من حيث درجة الإيجابية ؛ وجاء في المرتبة الثانية استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي في خدمات الدردشة الإلكترونية بنسبة (٥٨%) .

كما أوضحت نتائج الدراسة أيضاً أن درجات الوعي حول بعض الأنشطة المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي جاءت بدرجة متوسطة وذلك فيما يتعلق بالأنشطة التالية : تحديد موعد الاجتماعات واللقاءات، والبحث العلمي ومطالعة الكتب الجديدة ، والتواصل وتبادل الأخبار الشخصية مع الآخرين ، وأداء بعض الواجبات والأعمال الدراسية ، وإرسال مقاطع الفيديو والصور للآخرين، والبحث عن أصدقاء جدد والتواصل معهم ، ودعم الأنشطة الخيرية والمجتمعية، وتحميل بعض الألعاب ، وهذا يدل على أنه رغم أهمية تلك الأنشطة إلا أن ميول المعلمة واتجاهاتها هي التي تحدد مجالات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والأنشطة التي يقوم بالتفاعل معها إلكترونياً من خلال تلك الشبكات ، كما أن بعض الأنشطة السابقة تتطلب قدراً من النمو الانفعالي والعقلي والاجتماعي وهذا ما تؤكد عليه عدة دراسات منها دراسات (Heinsen & Killion,1999, 3 ; Bohm, 1996) (Hardy ,1999; Turkle ,2009, A.) وتختلف مع دراسة

(Hardy ,1995) والتي تفسر نتيجة هذا بأن معلمات رياض الأطفال في أثناء تفاعلاتهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي وتكرار التواصل استطاعوا أن ينتجوا تواصلاً متفرداً معبراً عن ذواتهم ناشئاً عن إدراكهم لموقف التواصل الاجتماعي .

ثانياً - نتائج المحور الثاني الخاص بمدى وعي معلمات رياض الأطفال بأسباب استخدامهن لشبكات التواصل الاجتماعي :

اشتمل هذا المحور على (١٠) عبارات ، وهي العبارات من (١-١٠) ، ويعد تطبيق وتفريغ الاستجابات تمت معالجة النتائج إحصائياً على النحو التالي:

جدول رقم (٥)

يوضح مدى وعى معلمات رياض الأطفال بأسباب استخدامهن لشبكات التواصل الاجتماعي

م	المحور الثاني - الوعي بأسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي	الوزن النسبي %	الترتيب
١	التواصل الاجتماعي وقضاء الأوقات مع أصدقاء الدراسة .	٦٨%	-
٢	التعرف على الأخبار اليومية للأصدقاء والمعارف والأقارب.	٧٦%	-
٣	التعاون في أداء الواجبات الدراسية .	٧٣%	-
٤	التأزر والدعم العاطفي من قبل الآخرين .	٦٩%	-
٥	التعبير عن الذات ورسم ملامح الشخصية في فترة المراهقة.	٦٧%	-
٦	اكتساب الخبرة الحياتية .	٧٥%	-
٧	اكتساب المهارات الفنية المطلوبة في العصر الرقمي .	٧٨%	١
٨	استطلاع الاهتمامات الأكاديمية والمهنية المستقبلية .	٧٤%	-
٩	التعرف على تفاصيل العالم الموجود خارج نطاق المنزل والمدرسة.	٧٦%	-
١٠	المشاركة المجتمعية في القضايا ذات الأهمية بالنسبة لهم .	٦٨%	-
	النسبة المئوية للمحور الثاني مكل	٦٦%	

يتبين من تحليل نتائج الجدول السابق أن هناك درجة وعى إيجابية بأسباب استخدام معلمات رياض الأطفال لشبكات التواصل الاجتماعي وذلك فيما يخص باكتساب المهارات الفنية المطلوبة في العصر الرقمي وذلك بنسبة (٧٨%) والتي احتلت المرتبة الأولى من حيث درجة الإيجابية ؛ بينما جاءت نتائج الدراسة لتؤكد على درجة الوعي المتوسطة الخاصة بأسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وذلك فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية في القضايا ذات الأهمية بالنسبة لهم ، والتعرف على تفاصيل العالم الموجود خارج نطاق المنزل والمدرسة ؛ واستطلاع الاهتمامات الأكاديمية والمهنية المستقبلية ، واكتساب الخبرة الحياتية والتعبير عن الذات ورسم ملامح الشخصية ، والتأزر والدعم العاطفي من قبل الآخرين، والتعاون في أداء الواجبات الدراسية والتعرف على الأخبار اليومية للأصدقاء والمعارف والأقارب ، والتواصل الاجتماعي وقضاء الأوقات مع أصدقاء الدراسة ، وهذا يدل على أنه رغم التباين في درجات الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد إلا أن نتائج الدراسة أوضحت إتفاق عينة الدراسة على أن درجة وعيهم بأسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي متوسطة ، وهذا يرجع إلي أن الأسباب الكامنة وراء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يختلف باختلاف شخصية المعلمة واحتياجاته وأسلوبه في إشباع تلك الاحتياجات وهذا يتفق مع عدد من الدراسات منها دراسة (McCrae, R., 1992) ؛ ودراسة (Sammons, Pam, et al., 2007)

ثالثاً - نتائج المحور الثالث الخاص بمدى وعي معلمات رياض الأطفال بمخاطر استخدامهن لشبكات التواصل الاجتماعي :

اشتمل هذا المحور على (١٠) عبارات ، وهى العبارات من (١-١٠) ، وبعد تطبيق وتفرغ الاستجابات تمت معالجة النتائج إحصائياً على النحو التالي:

جدول رقم (٦)

يوضح مدى وعي معلمات رياض الأطفال بمخاطر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

م	المحور الثالث : الوعي بمخاطر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي	الوزن النسبي %	الترتيب
١	التعرض لبعض المضايقات الأخلاقية .	٧٣%	-
٢	مساعدة الآخرين فى تحديد موقع الأبناء واستخدامها فى التلاعب بهم من خلال استخدام المعلومات الشخصية الخاصة بالأبناء .	٦٣%	-
٣	مضايقة الزملاء أو التعدي عليهم بما يسىء إلى سمعة الآخرين .	٦٩%	-
٤	تفاقم مشكلات الحياة الواقعية وانتشارها على نطاق واسع .	٧١%	-
٥	فقدان الشعور بالتوازن بين الأنشطة الحياتية المختلفة .	٧٣%	-
٦	التعرض لمحتوى ثقافى غير لائق أخلاقياً واجتماعياً.	٧٤%	-
٧	تشويه السمعة وتبديد التطلعات المستقبلية للأبناء من خلال تبادل مقاطع الفيديو أو الصور	٦٦%	-
٨	تقليص العلاقات الاجتماعية بين الأطفال وباقي أفراد الأسرة .	٦٩%	-
٩	التعرض للعديد من الإضرابات النفسية والعصبية .	٧٠%	-
١٠	العزوف عن ممارسة النشاطات والفاعليات الحياتية .	٦٨%	-
	النسبة المئوية للمحور الثالث ككل	٧٠%	

يتبين من تحليل نتائج الجدول السابق أن هناك درجة وعي متوسطة بمخاطر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وذلك فيما يخص التعرض لبعض المضايقات الأخلاقية ، مساعدة الآخرين فى تحديد موقع الأبناء ، واستخدامها فى التلاعب بهم من خلال استخدام المعلومات الشخصية الخاصة بهن ؛ مضايقة الزملاء أو التعدي عليهم بما يسىء إلى سمعة الآخرين تفاقم مشكلات الحياة الواقعية وانتشارها على نطاق واسع ؛ فقدان الشعور بالتوازن بين الأنشطة الحياتية المختلفة، التعرض لمحتوى ثقافى غير لائق أخلاقياً واجتماعياً ؛ تشويه السمعة وتبديد التطلعات المستقبلية للمعلمات من خلال تبادل مقاطع الفيديو أو الصور، تقليص العلاقات الاجتماعية بين المعلمات بعضهم البعض ، التعرض للعديد من الإضرابات النفسية والعصبية ،العزوف عن ممارسة النشاطات والفاعليات الحياتية ، وهذا يرجع إلي أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي فى البيئة المصرية حديث ؛ وأن المخاطر الناتجة عن استخدامها ما زالت فى طور الدراسة والبحث ولم تتضح بعد لعينة الدراسة ؛ وهذا ما تؤكد عدد من الدراسات منها دراسة :

(Tu, (Eysenbach, G. , 2008 Kimble, Chris; Hildreth Paul ,2008.

(Battles, B.; Wiener, L.,2002)& Chih-Hsiung ,2002)

رابعاً - نتائج المحور الرابع الخاص بمدى وعي معلمات رياض الأطفال بآليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي :

اشتمل هذا المحور على (١٤) عبارات ، وهي العبارات من (١-١٤) ، وبعد تطبيق وتفريغ الاستجابات تم معالجة النتائج إحصائياً على النحو التالي:

جدول رقم (٧)

يوضح مدى وعي معلمات رياض الأطفال بآليات الاستخدام الآمن لشبكات
التواصل الإجتماعي

م	المحور الرابع- الوعي بآليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي	الوزن النسبي %	الترتيب
١	تستخدم الأساليب التكنولوجية في تحقيق الرقابة الأبوية على الأطفال في أثناء استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي .	١١%	-
٢	تحرص على تحديد وقت محدد لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل الأطفال .	٧٩%	٤
٣	تستخدم برامج مراقبة تكنولوجية للتعرف على ما قد يفعله الأطفال في أثناء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .	٧٤%	-
٤	تسعى إلى تنمية قيم استغلال الوقت لدى الأطفال .	٨٣%	٢
٥	تصاح أبناك باستخدامك لبرامج المراقبة الذاتية عبر شبكات التواصل الاجتماعي .	٦٥%	-
٦	تحدد الوقت المناسب لإغلاق الأجهزة الرقمية الخاصة بأبنائك .	٨٠%	٣
٧	تسعى إلى مصادقة الأطفال للتعرف على اهتماماتهم على شبكات التواصل الاجتماعي .	٨٦%	١
٨	تسعى إلى ربط أفراد الأسرة بجروب واحد عبر شبكات التواصل الاجتماعي .	٧٣%	-
٩	تسعى إلى تنمية الوعي بالمسئولية الذاتية لدى أبنائك عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.	٧٩%	٤
١٠	تحرص على البحث عن اسم طفلك وعنوانه ورقم هاتفه في محركات البحث الإلكترونية لمعرفة ما يقال عنه .	٦٧%	-
١١	تحرص على معرفة كلمات المرور والبريد الإلكتروني الخاص بأبنائك .	٧٤%	-
١٢	تشارك في خدمات المراقبة الإلكترونية مثل safty web & Social shell	٦٨%	-
١٣	تسعى إلى التعرف على المعلومات التي يتم تبادلها بين أبنائك والآخرين عبر شبكات التواصل الاجتماعي .	٧٥%	-
١٤	تحرص على مناقشة أبنائك في بعض البيانات التي تصلح للمشاركة مع أصدقائهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي .	٨٠%	٣
		٦٥%	
		النسبة المئوية للمحور الرابع ككل	

يتبين من تحليل نتائج الجدول السابق أن هناك درجة وعي إيجابية بآليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي ، فقد احتلت العبارة رقم (٧) التي تنص على " تسعى إلى مصادقة الأطفال للتعرف على اهتماماتهم على شبكات التواصل الاجتماعي" في المرتبة الأولى بدرجة وعي إيجابية بنسبة (٨٦%) ، بينما جاءت العبارة رقم (٤) والتي تنص على " تسعى إلى تنمية قيم استغلال الوقت لدي الأطفال" في المرتبة الثانية بدرجة وعي إيجابية بنسبة (٨٣%) ، أما العبارة رقم (١٤) والتي تنص على تحرص على مناقشة أبنائك في بعض البيانات التي تصلح للمشاركة مع أصدقائهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي فقد احتلت المرتبة الثالثة بدرجة إيجابية عالية بنسبة (٨٠%) ، والعبارة رقم (٢) والتي تنص على تحرص على تحديد وقت محدد لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي جاءت في المرتبة الرابعة والعبارة رقم (٩) والتي تنص على تسعى إلى تنمية الوعي بالمسئولية الذاتية لدي أبنائك عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي جاءت في نفس المرتبة الرابعة أيضاً بدرجة إيجابية عالية بنسبة (٧٩%) وهذا يدل على أن المعلمات على وعي تام ببعض الآليات التي يجب أن تستخدم لحمايتهم في أثناء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تارة بالمصادقة والتعرف على الاهتمامات وتارة أخرى بتنمية قيم استغلال الوقت وتنمية الوعي بالمسئولية الذاتية لديهن وهذا يتفق مع عدد من الدراسات منها :

(Rheingold, Howard , 2000) ودراسة (مركز الدراسات الاستراتيجية ، ٢٠١٢)

ودراسة (Willis, J.; Cifuentes, L., 2005)

كما أوضحت نتائج الدراسة أن استجابة أفراد العينة على باقي العبارات جاءت بدرجة وعي متوسطة فيما يتعلق بباقي الآليات التي يجب على المعلمات استخدامها في أثناء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وربما يرجع ذلك إلى ضعف وعي المعلمات بفنيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي أضعف أنماط التواصل بينهن وبين أطفالهن.

ثانياً - الإجابة عن السؤال الخامس من أسئلة الدراسة :

للإجابة عن السؤال الخامس من أسئلة الدراسة والذي ينص على : ما أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البيئشخصية لدي معلمات رياض الأطفال بكلية التربية ؟ اتبع الباحث الإجراءات التالية .

◀ رصد نتائج المجموعة الضابطة لكل عبارة من عبارات مقياس التفاوض التربوي ومقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية .

◀ رصد نتائج المجموعة التجريبية لكل عبارة من عبارات مقياس التفاوض التربوي ومقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية .

◀ حساب قيمة (ت) لمقياس التفاوض التربوي وذلك للتوصل لمستوى الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية ككل ، وتم حساب ذلك باستخدام اختبار (ت) للعينات المترابطة Paired sample T-test .

◀ حساب قيمة (ت) لمقياس العلاقات التبادلية البيئشخصية وذلك للتوصل لمستوى الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية للمقياس ككل ، وتم حساب ذلك باستخدام اختبار (ت) للعينات المترابطة Paired sample T-test .

◀ حساب حجم الأثر لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارات التفاوض التربوي ومهارات العلاقات التبادلية البيئشخصية لمعلمات رياض الاطفال بكلية التربية باسبوط ، وتم استخدام معادلة مربع إيتا (η^2) لحجم الأثر ، وتم حساب حجم الأثر بتحويل قيمة (إيتا²) إلى (ح) التي تعبر عن حجم الأثر وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

أ- النتائج الخاصة بالسؤال الخامس للدراسة :

أ- ١ : حساب قيمة (ت) وحجم الأثر لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارات التفاوض التربوي لمعلمات رياض الاطفال :

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) ومستوى الدلالة للفرق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لمهارة التفاوض التربوي ، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

جدول رقم (٨)

يوضح قيمة (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مجموعة الدراسة في المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لمهارة التفاوض التربوي

التطبيق	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المجموعة الضابطة	٣٠	١٣٤.٥٦٧	١٥.٩٩٢٤	٢٩	٧.٤٠٩	دالة عند مستوى ٠.٠٠٠١
المجموعة التجريبية	٣٠	١٥٦.٢٠٠				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٧.٤٠٩) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية التي تساوي (٢.٧٦) عند درجة حرية (٢٩) عند مستوى (٠.٠٠٠) مما يدل على وجود فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لمقياس التفاوض التربوي " لصالح المجموعة التجريبية .

ويتضح من الجدول السابق دلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية ، حيث بلغت قيمة (T) (٧.٤٠٩) ، وهي قيمة مرتفعة أكبر من قيمة (T) الجدولية وهذه الفروق لصالح المجموعة التجريبية كما يشير متوسط درجات المجموعة (١٥.٩٩٢٤)

وتفسر نتيجة هذا الفرض بأن معلمات رياض الأطفال الذين دخلوا في فترة التواصل عبر شبكة التواصل الاجتماعي توفرت لهم فرصة الأخذ والعطاء في التفاعلات الاجتماعية بما توفره طبيعة تلك الشبكات من وقت يتيح للمستخدم أن يفكر في ردة فعله وأفضل السبل لحل الصراعات التي تطرأ بينه وبين الأطراف الأخرى فيقدم البريد الإلكتروني مثلاً بعضاً من الخصائص الفريدة مثل سرعة التوصيل والرد دون حاجة الفرد لأن يكون حاضراً بجسده ، وتخزين نص الرسالة وإتاحة إعادة فحصها من خلال التفاوض فيما يخص العروض السابقة ، وقدرة إعطاء المفاوض الوقت لكي يفكر ويتأمل ويخطط استراتيجياً قبل الاستجابة للعروض (Poole, Shannon, 1992) أشارت بعض البحوث إلى ما ينتج عن البريد الإلكتروني من مشاركة متساوية (Sproull&Kiesler,1991)، وإلى انقسام متساوي في المصادر (Croson,1999; Shell,2001; Suh,1999) ؛ إلا أن هناك دراسات لم تتفق

وهذه النتيجة (McGrath & Hollingshead,1994(Rice,1992; Trevino,)
(Lengel,& Daft, 1987) إنطلاقاً من وجهة النظر القائلة بأن استخدام وسائط
الكمبيوتر مقارنة بالتفاعلات وجها لوجه ينقصه الملمحات غير اللفظية التي تجعلها غير
مقبولة بالنسبة للتفاوض .

وتأتى نظرية الوجود الاجتماعي (Short , Williams , & Christie ,1979)
ونظرية ثراء المعلومات أو الوسيط الإعلامي (Draft & Lengel ,1984 ; Trevino)
(et al ., 1987). والتي تذكر أن البريد الإلكتروني يفتقر إلى القدرة على نقل الرسائل
العلاقية ويقتصر على قدرته على حمل المحتوى الانفعالي الاجتماعي (Hiltz &
Turoff, 1978; McGrath & Hollingshead, 1994; Siegal , Dubrovsky ,
Kiesler , & McGuire ,1986; Sproul & Kiesler,1986). وترى تلك النظريات
أن قرار اختيار الوسيط قرار موضوعي وعقلاني فمثلاً ، تنظم نظرية ثراء المعلومات وسائط
الانصال المتنوعة على متصل من الغنى إلى الضعيف حسب قدرة كل وسيط على تقليل
الغموض ، ويعد تقليل الغموض وظيفة لقدرة الوسيط على تسهيل التغذية الراجعة وتوصيل
التلميحات المتنوعة ، وتقديم الرسائل ذات الصيغة الفردية واستخدام اللغة الطبيعية لنقل
حسن الفطنة .(Draft & Lengel,1984).

ويذكر (Croson 1999) أن مزيداً من الحلول التكاملية والمتساوية يمكن
تحقيقها باستخدام الاتصال من خلال الكمبيوتر (CMC) بالمقارنة بالتفاعلات وجها
لوجه ، وذكر باحثون آخرون درسوا الاتصال من خلال الكمبيوتر أن المستخدمين يولدون
المزيد من الأفكار الأصيلة وذات الجودة العالية بالمقارنة بمجموعات التفاعل وجها لوجه
(Valacich , Paranka , George & Nunmamer, 1993)، لكنهم اتفقوا أن
ذلك تم بصعوبة بالمقارنة بمجموعات التفاعل وجها لوجه (Hiltz, Johnson,&
Turoff,1986). ووجد (Sheffield 1995) أن المفاوضين باستخدام الاتصالات من
خلال الكمبيوتر أكثر قدرة على التركيز على مهمة التفاوض وتحقيق نتائج مشتركة أفضل
عندما لا يعيقها المحتوى الانفعالي الاجتماعي ولا يزعجها السعة المعرفية المحدودة للبشر
، وقد ذكر (Arunachalam and Dilla 1992) أن التفاوض باستخدام الاتصال من
خلال الكمبيوتر ينتج عنه حلول مشتركة أقل ميلاً بالنسبة للمفاوضين مما يوجد لتوجهها
أكثر فردية ، وقد أشار أن تشابهاً أو وجود معنى من التشابه مع شريك التفاوض يزيد

الرضا عن عملية التفاوض ويزيد من احتمالية الوصول إلى إتفاق (Moore et al. 1999), ويمكن القول أن طول فترة التفاعل عبر شبكة التواصل والتغذية الراجعة الثرية التي توفرها تلك الشبكات من خلال جزء التعليقات يؤدي إلى الوصول إلى إتفاقات وتسويات فى الموضوعات الجدلية المثارة الأمر الذى أدى إلى عمق العلاقات بين الطفل والأطراف المشتركة معه التى أثرت بدورها على رغبة الأطراف فى الخروج بتسوية بعد التفاوض. ونحتاج إلى مزيد من الدراسة فى تطور العلاقات داخل الانترنت ومن خلالها وبصفة خاصة داخل مفاوضات الاتصال من خلال الكمبيوتر ، حيث يقترح McGuinn and Croson (2004) أن دراسات أثر الوسائط الاعلامية التى تستخدم الكمبيوتر فى التفاوض تحتاج إلى تقصى دور الوعى الاجتماعى فى التفاعل " أى درجة الوعى الإرادى بالآخرين والانتباه لهم فى التفاعل ويبرز ذلك من الأبعاد المختلفة لتطور العلاقة التفاوضية مثل السيطرة ، الثقة ، الوجدان ، العمق ، الرسمية ، التوجه نحو المهمة . (Burgoon & Hale ,1987)

أ - ٢ : حساب حجم الأثر لاستخدام شبكات التواصل الإجتماعى على تنمية مهارات التفاوض التربوي لمعلمات رياض الأطفال :

جدول رقم (٩)

قيمة مربع إيتا (η^2) لحجم أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعى على تنمية مهارة التفاوض التربوي لدى معلمات رياض الأطفال

مقدار حجم الأثر	قيمة (ح)	قيمة مربع إيتا (η^2)	درجة الحرية	قيمة (ت) لمهارة التفاوض التربوي	قيمة ت المحسوبة لمهارة التفاوض التربوي	مهارة التفاوض التربوي
كبير	٢.٧٥١٦	٠.٦٥٤٣٢	٢٩	٥٤.٨٩٣٢٨١	٧.٤٠٩	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة حجم أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعى على تنمية مهارة التفاوض التربوي لدى معلمات رياض الأطفال بلغت (٠.٦٥٤٣٢) وهي

قيمة كبيرة تدل على أن شبكات التواصل الاجتماعي كان لها أثر كبير في تنمية مهارة التفاوض التربوي لدى معلمات رياض الأطفال بمقدار (٣.٤٥%) من التباين الكلي في أداء المعلمات لمهارة التفاوض التربوي .

ب- ١ : حساب قيمة (ت) وحجم الأثر لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارات العلاقات التبادلية بينشخصية لدى معلمات رياض الأطفال :

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) ومستوى الدلالة للفرق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لمهارة العلاقات التبادلية بينشخصية ، وفيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

جدول رقم (١٠)

يوضح قيمة (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطات درجات

المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لمهارة العلاقات التبادلية بينشخصية

التطبيق	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المجموعة الضابطة	٣٠	١٣٩.٩٣٣	١٥.٤١٤٢	٢٩	٨.٤٠٩	دالة عند مستوى ٠.٠٠٠
المجموعة التجريبية	٣٠	١٦٣.٦٣٣				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٨.٤٠٩) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية التي تساوي (٢.٧٦) عند درجة حرية (٢٩) عند مستوى (٠.٠٠٥) مما يدل على وجود فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لمقياس العلاقات التبادلية بينشخصية " لصالح المجموعة التجريبية ؛ ويظهر من الجدول السابق دلالة الفروق بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في مقياس المهارات بينشخصية فبلغت قيمة (T) (٨.٤٠٩) وهي قيمة مرتفعة دالة إحصائياً عند مستوى (0.001) لصالح المجموعة التجريبية ؛ وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (Bohm (1996) Killion,1999, 3; Heinsen ,A. (2009)؛ (Turkle,1999) وتختلف مع دراسة (Hardy,1995) ويمكن تفسير ذلك بأن المعلمات في أثناء تفاعلاتهم عبر شبكات

التواصل الاجتماعي وتكرار التواصل استطاعوا أن ينتجوا تواصلًا متفردًا معبراً عن ذواتهم ناشئاً عن إدراكهم لموقف التواصل الاجتماعي .

ويعتقد (Dewey,1933) أن التأمل هو عملية تحقيق فهم ومعنى للأشياء التي نمر بها ، أي أننا نأخذ في الاعتبار خبراتنا ومشاعرنا في أثناء عملية التفكير في الأشياء (ومن بينها الحوار التواصلي) ، فالتأمل في الفعل يجعل الفرد نشطاً في اختبار نظرياته عن الظواهر فيعيد تشكيل ما يفعل في أثناء فعله له (Schon,1987, 26) وتتيح الاتصالات عبرالإنترنت للمعلمات أن يراجعوا أفكارهم ويحصلوا على التغذية الراجعة التي تؤدي إلى مزيد من تطوير للأفكار والمشاعر فيتعلمون المزيد عن أنفسهم (McMahon, 1997) ، وذلك لما تتمتع به شبكات التواصل الاجتماعي من سهولة في المعالجة وتغيير ما يتم عرضه مما يؤدي إلى مفهوم أعمق للذات (Rayan-Goldie,2004).

وتبدل الخبرة المعاشة على الإنترنت من فهمنا عن كيفية تجسيد أنفسنا وهواياتنا ؛ وهي ليست طريقة لاتخاذ شخصيات متعددة ، بل أداة لاستكشاف الذات والاتصال الاجتماعي بشكل أصيل وترتبط الذات على الإنترنت بالذات خارجها (Turkle,1999) ويدعم ذلك الإرتباط المكون الانفعالي المتضمن في أثناء التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي ، كما أن مستوى التحكم الذي يتحقق للأطفال من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يعكس قدرة الأطفال على التحكم في تقديم الذات ، مما يعطي حرية وفرصة للإرتباط بالنفس والآخرين من الداخل إلى الآخرين.

ويؤدي المحتوى المشترك الذي توفره شبكات التواصل الاجتماعي إلى التأثير على الذكاء البيينشخصي (Bohm,1996) الذي يهتم بالوعي الذاتي بالانفعالات ، وهي أمر مهم في بناء الكفاءة الانفعالية والتحكم الانفعالي (Mayer&Salovey,1994) كما تساعد بيئة التواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي على مساعدة الأطفال ليصبحوا واعين بالحاجة إلى التأمل والتفكير في القيم المهمة عن بيئتهم الاجتماعية (Lin &Schwartz,2003) ومن ثم تشجع الأطفال على التأمل فيما يعتقدونه الأطفال .وتوفر خبرات التواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي بيئة آمنة خالية من الضغط والإثارة الانفعالية السلبية ، فيتعلم العقل عندما يتم تحديه بشكل مناسب في بيئة

تشجع على قبول المخاطرة (Caine&Caine,1994)، فالتفكير في السياق الاجتماعي للتواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي تعززه المشاعر السارة والاصرار الذاتي، وزيادة التأمل الذاتي في انفعالاته.

ب - ٢ : حساب حجم الأثر لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارات العلاقات التبادلية البيئشخصية لدى معلمات رياض الاطفال :

جدول رقم (١١)

قيمة مربع إيتا (η^2) لحجم أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية لدى معلمات رياض الاطفال

مقدار حجم الأثر	قيمة (ح)	قيمة مربع إيتا (η^2)	درجة الحرية	قيمة (ت) لمهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية	قيمة ت المحسوبة لمهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية	مهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية
كبير	٣.١٢٧٣	٠.٧٠٩٧٢٣	٢٩	٧٠.٩٠٤٨٢	٨.٤٢١	

ينضح من الجدول السابق أن قيمة حجم أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية لدى معلمات رياض الاطفال بلغت (٠.٧٠٩٧٢٣) وهي قيمة كبيرة تدل على أن شبكات التواصل الاجتماعي كان لها أثر كبير في تنمية مهاراه العلاقات التبادلية البيئشخصية لدى المعلمات بمقدار (٧٠.٩٧%) من التباين الكلي في أداء المعلمات لمهارة العلاقات التبادلية البيئشخصية .

خلاصة نتائج الدراسة :

تناولت الدراسة دراسة وعي معلمات رياض الاطفال بمتطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي ، وكشفت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك تبايناً واضحاً في درجات الوعي لدى معلمات رياض الاطفال بين وعي إيجابي ودرجة وعي متوسط وذلك فيما يتعلق بالأنشطة التي تستخدمها المعلمات في شبكات التواصل الاجتماعي أو الوعي بأسباب استخدامهن لتلك الشبكات أو بالمخاطر الناتجة عن التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي ؛ في حين أبدت عينة الدراسة نتائج إيجابية في درجات الوعي فيما يتعلق بآليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي .

كما تناولت الدراسة في شقها الميداني أيضاً دراسة أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على معلمات رياض الاطفال فيما يتعلق بمهارة التفاوض التربوي والمهارات البينشخصية .

وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في مهارات التفاوض التربوي بعد فترة التواصل الاجتماعي لصالح المجموعة التجريبية عند مستوى دلالة (0.001) ، كما وجدت فروق دالة احصائيا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في المهارات البينشخصية بعد فترة التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي لصالح المجموعة التجريبية عند مستوى دلالة (0.001) ، وقد توصلت الدراسة الحالية إلى أن فترة التفاعل عبر شبكة التواصل الاجتماعي وتمتدع الوقت الذي توفره للفعل ورد الفعل والتغذية الراجعة الثرية يؤدي إلى الوصول إلى تسويات في الموضوعات الجدلية المثارة مما يؤدي إلى عمق العلاقات بين المعلمة والأطراف المشتركة معه ، الأمر الذي يؤثر على رغبة الأطراف في الخروج بتسوية بعد التفاوض.

كما تتيج الاتصالات عبر شبكات التواصل الاجتماعي للمعلمات مراجعة أفكارهم والحصول على التغذية الراجعة التي تؤدي إلى مزيد من تطوير الأفكار والمشاعر؛ وأن هذا التأمل في الذات والبيئة الاجتماعية يؤدي إلى زيادة المراقبة الذاتية ، فتتعلم المعلمات الكثير عن أنفسهم ويزداد وعيهم الذاتي بانفعالاتهم مما يترتب عليه تنمية كفاءتهم الانفعالية وتحكمهم الانفعالي ومن ثم مهاراتهم البينشخصية.

وبالرغم من تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية التفاوض والمهارات البينشخصية ، إلا أن الخاصية الافتراضية لشبكات التواصل الاجتماعي تضع على المعلمة في مرحلة الروضة عبء تصور عناصرها مما لا يسهل عليه فصل الشيء عن مدلوله الرمزي فلا يستطيع أن يتفاعل كما يتفاعل في العالم الواقعي الذي يؤدي إلى التركيز بشكل أكبر على ذاته وكيفية تمثيلها في مقابل التفاعل الحواري للوصول إلى تسويات في موقف الصراع .

توصيات الدراسة :

- تفعيل آليات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي في تعليم الأطفال .
- دعوة الآباء والأمهات لتعلم كيفية استعمال الإنترنت بغرض مشاركة أبنائهم في اختيار المناسب والتشديد على أهمية غرس التقوى وضوابط العقيدة في نفوس الأبناء بالحسني والقوة الحسنة ومناقشة الأبناء والتداخل معهم ، ووضع الجهاز في مكان وجود العائلة وتحديد قواعد وإرشادات ضابطة لاستخدامهم للكمبيوتر .
- توجيه الأبناء لاستثمار استخدام الإنترنت في أمور وأعمال مفيدة واقتراح مجموعة من المواقع المناسبة وتوجيههم للاهتمام بالصلاة والخلق القرآنية والصحة الصالحة والرقابة المستمرة على علاقاته وصدقاته وتكوين صدقات أسرية داخل عوالم البريد الإلكتروني ونحوه .
- ضرورة عقد دورات تدريبية لفئة الشباب تستهدف تطوير مهاراتهم في توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في خدمة قضاياهم وقضايا أمتهم .
- نشر الوعي لدى فئة الشباب بدور مواقع التواصل الاجتماعي التربوي وأثرها في تنمية شخصياتهم وإرشادهم للاستخدام الأمثل لمواقع التواصل الاجتماعي .

البحوث المقترحة للدراسة :

- دراسة أثر شبكات التواصل الاجتماعي على مكونات مهارة التفاوض كل على حدة
- دراسة أثر شبكات التواصل الاجتماعي على مكونات المهارات البينشخصية كل على حدة
- دراسة الفروق بين الأولاد والبنات في التفاوض والمهارات البينشخصية
- دراسة أثر حجم مجموعة التواصل على التفاوض والمهارات البينشخصية
- دراسة علاقة التفاعل بين الوالدين والطفل في أثناء التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على التفاوض والمهارات البينشخصية
- تحليل علاقة الطفل بالوالدين في أثناء تفاعلهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالدور التربوي للأسرة في تحقيق الاتصال الآمن عبر شبكات التواصل الاجتماعي .

قائمة المراجع :-

أولاً : المراجع العربية

أبو المجد إبراهيم ، أساليب التفاوض من منظور تنظيم ماسلو للحاجات النفسية لدى مديري ووكلاء التعليم الثانوي العام ، مجلة كلية التربية ببها ، المجلد (١٢) ، العدد (٥١) ، أبريل ٢٠٠٢ .

أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت : مكتبة لبنان ، ١٩٩٣م .
أحمد شفيق السكري ، قاموس الخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠م .

أحمد المنصوري، " الفيسبوك يقرب الواقع " ، جريدة الإتحاد ، ٣ مايو ٢٠١١م .

إسماعيل بن حماد الجوهري ، الصحاح : تاج اللغة العربية وصحاح العربية ، ط ٣ ، القاهرة : مجمع اللغة العربية ، ١٩٨٢م .

أشرف جلال حسن ، أثر شبكات العلاقات الاجتماعية التفاعلية بالإنترنت ورسائل الفضائيات على العلاقات الاجتماعية والاتصالية للأسرة المصرية والقطرية، المؤتمر العلمي الأول "الأسرة والإعلام وتحديات العصر"، الجزء الثاني، فبراير، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠٠٩م .

أمل سعيد محمد حباكة ، دراسة مقارنة للتغير التكنولوجي وإصلاح التعليم الثانوي في كل من إنجلترا والسويد مع إمكانية الإفادة منها في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ، جامعة عين شمس، ١٩٩٩م .

بهاء الدين محمد مزيد ،"المجتمعات الافتراضية بديلاً للمجتمعات الواقعية:كتاب الوجوه نموذجاً" ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، ٢٠١٢م .

ثابت عبد الرحمن إدريس ، التفاوض : مهارات واستراتيجيات ، الإسكندرية : الدار الجامعية ، ٢٠٠١م .

- جورج فولر ، دليل المفاوضات ، الرياض : مكتبة جرير ، ٢٠٠٠م.
- جيرارد إيندبنرج ، أسس التفاوض ، ترجمة حازم عبد الرحمن ، القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩٨م .
- جيفين كينيدي ، قمة التفاوض لعقد الصفقات الرابحة والعلاقات الناجحة ، ترجمة أميرة نبيل ، القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة ، ٢٠٠١م.
- حاتم سليم العلوانة ، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحفيز المواطنين الأردنيين على المشاركة في الحراك الجماهيري " دراسة ميدانية على النقابيين في إربد " ، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع عشر بعنوان " ثقافة التغيير" بكلية الآداب بجامعة فيلادلفيا ، عمان ، الأردن ، تشرين الثاني ٢٠١٢م .
- حسن محمد وجسه، مباريات التفاوض في مواجهة آليات السلطة والتطرف ، كراسات مستقبلية ، سلسلة غير دورية ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩٧م.
- حنفي سليمان وآخرون ، السلوك الإنساني في المنظمات ، الزقازيق : مكتبة اليسر، ١٩٩٦م.
- دليل كارنيجي ، ستيوارت ار ليفاين ، ومايكل ايه كروم ، اكتشاف القائد الذي بداخلك (فن القيادة في العمل) : كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس في عالم متغير ، الرياض : مكتبة جرير ، ٢٠٠٢م.
- زاهر راضي ، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي ، مجلة التربية ، تصدر عن جامعة عمان الأهلية ، العدد (١٥) ، ٢٠٠٣م .
- ستيفن اكر ويد، وبواطوسيون ، سوء السلوك التنظيمي: حقل معرفي جديد ، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي ، القاهرة : دار الفجر للنشر ، ٢٠٠١م.
- سلامة عبد العظيم ، وطه عبد العظيم ، استراتيجيات إدارة الصراع ، الأردن : دار الفكر ، ٢٠٠٧م.

سليم خالد ، ثقافة مواقع التواصل الاجتماعي والمجتمعات المحلية ، قطر : دار المتنبى للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ م .

سيد عليوة ، مهارات التفاوض:سلوكيات الاتصال والمساومة الدبلوماسية والتجارية في المنظمات الإدارية ، القاهرة : المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، ١٩٨٧م .

سيد عليوة ، مهارات التفاوض والجوانب القانونية للتعاقد ، القاهرة : مكتبة جزيرة الورد ، ٢٠٠٢ م .

صديق عفيفي ، وجرمين حزين ، التفاوض الفعال في الحياة والأعمال ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٨٦ م .

صلاح أحمد مراد، الأساليب الإحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية ، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٠، ص ٢٣٥ .

صلاح الدين فوزي ، الإدارة العامة بين عالم متغير ومتطلبات التحديث ، القاهرة : دار النهضة العربية ، ٢٠٠١ م .

صلاح محمد حسيني ، وجهة نظر معلمي المدرسة الثانوية حول ظاهرة العنف الطلابي وطرق مواجهتها ، مجلة التربية والتنمية ، السنة (٧) ، العدد (١٨) ، القاهرة ، ديسمبر ١٩٩٩ م .

عباس سبتي ، التكنولوجيا وضعف العلاقات الاجتماعية في الأسرة : أسباب وحلول ، شبكة الألوكة الاجتماعية الإلكترونية (مجتمع وإصلاح) ، ١٤٣٣/٤/٤ هـ .

عبد الحكم الخزامي ، أسس عملية التفاوض وبناء المفاوضات الفعال ، القاهرة : مكتبة ابن سيناء ، ١٩٩٨ م .

عبد الرازق محمد زيان ، " منظومة معايير ومؤشرات الجودة النوعية الشاملة للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية والعربية ومعوقات الوفاء بها: دراسة تحليلية " ، المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي

السادس) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي في الفترة من (٢٥-٢٦) نوفمبر ٢٠٠٧ م ، مركز تطوير التعليم الجامعي ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٧ م ، ص ٢٩٥ - ٤٠٠ .

عبد الستار ابراهيم ، العلاج النفسي الحديث قوة للإنسان ، القاهرة : مكتبة مدبولي ، ١٩٨٣ م .

عبد السلام عياد ، المفاوضة الجماعية وعلاقات العمل ، القاهرة : مطابع الولاة الحديثة ، ٢٠٠٢ م .

عبد الله الكبير وآخرون ، لسان العرب ، الجزء (٥) ، القاهرة : دار المعارف ، ١٩٨٧ م .
عبد حافظ ، تواصل الشباب الجامعي من خلال الشبكات الاجتماعية، المؤتمر العلمي بعنوان وسائل الإعلام أدوات تعبير وتغيير، كلية الإعلام، جامعة البتراء، عمان، ٢٠١١ م .

عثمان العثماني ، قواعد التفاوض ، الإمارات : مؤسسة الوثبة للصحافة والنشر ، ٢٠٠٠ م .

عماد إبراهيم ، أثر استخدام الفيس بوك على سلوك طلبة الجامعات ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٩ م .

عمر صقر ، التفاوض التجاري الدولي ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٩٧ م .
علاء البشبيشي، صور طفلك على "فيس بوك" تُعرضه للخطر، موقع الإسلام اليوم، الأربعاء ٢٧ أكتوبر ٢٠١٠ . متاح على :

<http://islamtoday.net/nawafeth/artshow-50-141107.htm>

فاروق السيد عثمان ، سيكولوجية التفاوض وإدارة الازمات ، الإسكندرية : منشأة المعارف ، ١٩٩٨ م .

فتحية البلوشي، " احتيال إلكتروني احذروه"، جريدة الاتحاد الإماراتية ، ٢١ أكتوبر، ٢٠١١ م .

قدري حنفي ، حول سيكولوجية التفاوض ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، المجلد (١١) ، العدد (٣٢) ، القاهرة ، ٢٠٠١ م .

كيت كينان ، أصول المفاوضة الإدارية ، ترجمة مركز التعريب والبرمجة ، بيروت : الدار العربية للعلوم ، ١٩٩٦ م .

كيفين كين ، المفاوض المثالي : كل ما تحتاج معرفته لكي تنجح من الجولة الأولى ، ترجمة حسن وجيه ، الرياض : مكتبة العبيكة ، ١٩٩٨ م .

لس جيلين ، كيف تتمتع بالثقة والقوة في التعامل مع الناس ، ترجمة حسن وجيه ، الرياض : مكتبة جرير ، ٢٠٠٠ م .

لينا العلمي ، العضوية في مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في تحسين الوعي السياسي لدي طلبة جامعة النجاح الوطنية (كلية الاقتصاد) ، مشروع تخرج ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة النجاح الوطنية ، ٢٠١١ م ، ص ص ١-٥٨ .

مجمع الثنيان لتحفيظ القرآن الكريم ، الشبكات الاجتماعية : حلقة ثالث ثانوي ، حلقات تعليمية وتثقيفية تصدر عن مجمع الثنيان لتحفيظ القرآن الكريم بجدة ، ١٢/١٨/١٤٣٣ هـ ، ص ص ١-٣٧ .

محسن الخضير ، تنمية المهارات التفاوضية ، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ١٩٩٣ م .

محسن محمد العبادي ، " التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي: ما هو الاختلاف" ، مجلة المعرفة، العدد (٩١) ، ديسمبر ٢٠٠٢ م، ص ٢٠ .

محمد المنصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين : دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية " العربية أنموذجاً " ، رسالة

- ماجستير ، كلية الآداب والتربية ، الأكاديمية العربية في الدانمارك ،
٢٠١٢ م .
- محمد بن أبي بكر الرازي ، ترتيب محمود خاطر، مختار الصحاح ، القاهرة : الهيئة
المصرية للكتاب ، ١٩٧٦ م .
- محمد حسن العميرة ، مبادئ الإدارة المدرسية ، ط ٣ ، عمان : دار المسيرة ، ٢٠٠٢ م .
- محمد حسنين هيكل، المفاوضات السرية بين العرب واسرائيل ، القاهرة: دار الشروق ،
١٩٩٦ م .
- محمد علي البسيوني ، دولة الـ Face Book ، القاهرة : دار الشروق ، ٢٠٠٩ م .
- محمد محروس الشناوي ومحمد السيد عبد الرحمن ، العلاج السلوكي الحديث: أسسه
وتطبيقاته ، د.ت ، ١٩٩٨ م .
- محمد عواد، شبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني، موقع تأملات، أكتوبر ٢٠١٠ .
- مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، التعليم والعالم العربي: تحديات الألفية
الثالثة، أبو ظبي، ٢٠٠٠ م، ص ص ١٦٥-١٦٩ .
- مركز الدراسات الإستراتيجية، المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية ، نحو
مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها مركز الدراسات الاستراتيجية
، جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية ، الإصدار
٢٠١٢ م ، (٣٩) .
- منير البعلبكي ، المورد قاموس إنجليزي - عربي ، بيروت : دار العلم للملايين ، ١٩٩٤ م .
- هاري ميلز ، فن الإقناع : كيف تسترعي انتباه الآخرين وتغير آرائهم وتؤثر عليهم،
الرياض : مكتبة جرير ، ٢٠٠٣ م .
- هدب محمد خليفة ، مواقع الشبكات الاجتماعية، ما هي؟ ، منتديات اليسار للمكتبات وتقنية
المعلومات، ١٩ مايو ٢٠٠٩ . متاح علي :

<http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=17775>

هيئة تنظيم الاتصالات لحكومة الإمارات الإلكترونية ، الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة الإصدار الأول ، يناير ٢٠١١ م ، ص ص ١٩ .

ويليام أوري ، فن التفاوض ، ترجمة نيفين غراب ، القاهرة : الدار الدولية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠١ م .

إلياس انطون إلياس وأدوار انطون إلياس ، قاموس إلياس الجيب ، القاهرة : دار إلياس العصرية ، ١٩٨١ م .

يوسف ميخائيل اسعد ، تعلم فن التفاوض ، القاهرة : دار غريب ، ١٩٩٧ م .

ثانياً : المراجع الاجنبية :

Adair ,W.L& et.al ,(2001).Negotiation behavior when cultures collide : The United States and Japan .Journal of Psychology.

- Anderson, J.R., Reder, L.M., Simon, H.A. (1996). Situated learning and education. *Educational Researcher*, 25(4):8
- Arabie , Wind, (1994). Marketing and Social Networks. In Stanley Wasserman and Joseph Galaskiewicz, *Advances in Social Network Analysis: Research in the Social and Behavioral Sciences*. Thousand Oaks, Calif :Sage Publications.
- Karbiniski, Aren , (2010). Facebook and the technology revolution, N,Y Spectrum Publications .
- Arunachalam, V., & Dilla, W. N. (1992). Computer mediated communication and structured interaction in transfer price negotiation. *Journal of Information Systems*, 6(2), 149-170 .
- Autor, D. H., Levy, F., & Murnane, R. J. (2003). The skill content of recent technological change: An empirical exploration. *Quarterly Journal of Economics*, 118(4), 1279–1334
- Baek, K., Holton, A., Harp, D., and Yaschur, C.,(2011), "The links that bind: Uncovering novel motivations for linking on Facebook." *Computers in Human Behavior*, 27, 2243-2248.

- Barkat ,J.,(2002), The effect of unilateral Conciliatory Initiatives on Negotiation: Ripeness in seemingly intractable conflicts ,<http://www.Lib.umi.com/Dissertation/Fullcit,2002>.**
- Barnes, J.A. (1954). Class and Committees in a Norwegian Island Parish. Human Relations, 7,3958 -**
- Battles, B.; Wiener, L. (2002). STARBRIGHT World: Effects of an Electronic network on the social environment of children with life-threatening illnesses. Children's Health Care, 31(1), 4768.**
- Bloom, B. (1956). Taxonomy of Educational Objectives: Book 1 Cognitive Domain. Reading, MA: Addison Wesley.**
- Boyd, D. (2007). Why youth social network sites: The Role of Networked publics in teenage social life . MacArthur Foundation Series on Digital Learning - Youth Identity, and Digital Media Volume ed . David Buckingham .Cambridge, MA: MIT Press.**
- Boyd, D. ; Ellison, Nicole (2007). Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship. Journal of Computer- Mediated Communication, 13(1) .**

- Boyd, D., (2006). Friends, friendsters, and MySpace Top 8: Writing Community into being on social network sites. *First Monday*, 11 (12).
- Bradley, R. T. and Pribram , K. H.,(1998), " Communication and stability in social collectives." *Journal of Social and Evolutionary Systems*, 21 ,29-81.
- Bransford, J.D., Brown, A.L. & Cocking R.R. (eds) (2000), *How People Learn: Brain, mind, experience and school*, National Academy Press, Washington, D.C.
- Brooks ,M,(2005), Drawing as a unique mental development tool for young children : Interpersonal and intrapersonal dialogues. *Contemporary Issues in Early Childhood* ,6(1) , 80- 92.
- Burgoon, J. K. & Hale, J. L. (1987). Validation and measurement of the The University of Sheffield, Availble at : [http : // www.enterprisealive .co.uk](http://www.enterprisealive.co.uk)
- Caine, R.N. & Caine, G. (1994). *Making Connections: Teaching and the Human brain*. Menlo Park, CA: Innovative Learning Publications
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it matters more than IQ*. *Learning*, 24(6), 49–50.
- Castells, M., (1996). *Rise of the Network Society, The information Age: Economy, Society and*

Culture; volume 1 (Massachusetts, Blackwell Publishing

Childnet International, A Guide to Parents, Carers and Teachers about Social Networking Sites, 2010.

http://www.childnet-int.org/downloads/blog_safety.pdf

Chisholm , J . f . (2000) , Cyberspace violence against girls and adolescent females Annals of the New York Academy of sciences, V . 1087 , 74 – 89 .

Cocciolo, A. Mineo, C.; Meier, E. (2010). Using online social Networks to build healthy communities: A Design- based Research Investigation. Proc World Conf Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications, pp. 3107.

Crosen, R. T. (1999). Look at me when you say that: An electronic Negotiation simulation. Simulating and Gaming, 30(1), 23-37 .

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1984). Information richness: A new approach to managerial behavior and organizational design. In B. Straw & L. L. Cummings (Eds.), Research In organizational behaviour, Vol. 6, pp. 191-233.

- De Moor, A. and Weigand, H.,(2007), " Formalizing the evolution of virtual communities." *Information Systems* 32(2), 2007: 223-247
- DeDreu ,C.K &et.al.(2000),Influence of social motive on integrative Negotiation : A Meta –analytic review and test of Two Theories ,*Journal of Personality and Social psychology* .
- Downes, D.(2005) , *interactive realism: The poetics of cyberspace.* McGill-Queen's University Press.
- Dubrovsky, V. J., Kiesler, S., & Sethna, B. N. (1991). The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups. *Human-Computer Interaction*, 6(2), 119-146 .
- Durlak, J. A., Weissberg, R. P., Dymnicki, A. B., Taylor, R. D., & Schellinger, K. B. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions. *Child Development*, 82(1), 405–432.
- Ernst, J.; Clark, A. (2009). Technology-based content through virtual and physical modeling: A national research Study . *Journal of Technology and Teacher Education* 20(2):2336.-

- Eysenbach, G. (2004). Health related virtual communities and electronic support groups: systematic review of the effects of online peer to peer interactions. *British Medical Journal*, 328(7449).
- Eysenbach, G. (2008). The impact of the internet on cancer outcomes. *A Cancer Journal for Clinicians*, 53(6):356371.
- Fischer &Gueguen,(2000), Process of persuasion In a mediation situation effects of the Power of Experties and innovation, *canadian Psychology*.
- Friedman, R. A., & Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication. *Human Relations*, 56, 1325-1347 .
- Fulk, J., Schmitz, J. A., & Steinfield, C. W. (1990). A social influence model of technology use. In J. Fulk & C. Steinfield (eds.), *Organizations and communication technology*, pp. 117-142. Newbury Park, CA: Sage .
- Fulk, J., Steinfield, C. W., Schmitz, J. A., & Power, J. G. (1987). A social information processing model of media use in organizations. *Communication Research*, 14, 529-552 .

- Gao, W. (2011). Learning and knowledge exchange in science teaching. Proc i Conference.
- Goleman, D. (2003). Destructive Emotions: How we overcome them?, London: Random House.
- Goodyear, P.; Banks, S.; Hodgson, V.; McConnell, D. (eds) (2004) .Advances in research on networked learning. London :Kluwer Academic Publishers
- Greene, J.; Choudhry, N.; Kilabuk, E.; Shrank 'W., (2011). Online Social networking by patients with diabetes: A Qualitative evaluation of communication with Facebook. Journal of General Internal Medicine, 26(3): 287292-
- Grosseck, G., Bran, R. and Tiru, L.,(2011), "Dear teacher, what should I write on my wall? A case study on academic uses of facebook." Procedia - Social and Behavioral Sciences, 15 ,1425-1430.
- Gruber, T., (2007). Collective knowledge system: where the social web meets the semantic web. Journal of Web Semantics, 6(1):413 .-
- Halverson, A. C. (2009). Rethinking education in the age of technology. New York: Teachers College Press.
- Harasim, L.; (Ed). (1990). Online education; Perspectives on a new environment. New York: Praeger.

- Harasim, L., Hiltz, S.R., Teles, L., Turoff, M. (1995). Learning networks: A field guide to teaching and learning. Cambridge ,MA: MIT Press
- Harris, L., (2010). Electronic classroom, Electronic Community : Designing e-learning environments to foster virtual Social networks and student learning social computing: Concepts , methodologies, tools, and applications Subhasish Dasgupta (Ed.). IGI Global.
- Hiltz, S. R., & Turoff, M. (1978). The network nation: Human communication via computer. Reading, MA: Addison-Wesley .
- Hiltz, S. R., Johnson, K., & Turoff, M. (1986). Experiments in group decision making: Communication process and outcome in face-to-face versus computerized conferences. Human Communication Research, 13, 225-252 .
- Hollingshead, A. B., McGrath, J. E., & O'Connor, K. M. (1993). Group task performance and communication technology: A longitudinal study of computer-mediated versus face-to-face groups. Small Group Research, 24, 307-333 .

- Hoschka, P., (1998). CSCW Research at GMD-FIT: From Basic groupware to the social web. ACM Siggroup Bulletin, 19(2):59-60.
- Hung, D. (2002). Situated cognition and problem-based learning : implications for learning and instruction with technology. Journal of Interactive Learning Research, 13(4), 393-415-
- Jarvenpaa, S. L., Rao, V. S., & Huber, G. P. (1988). Computer support for meetings of groups working on unstructured problems: A field experiment. MIS Quarterly, 12, 625-644 .
- Junco, R.,(2012), "The relationship between frequency of facebook use, participation in facebook activities, and student engagement." Computers & Education, 58, 162-171.
- Katz, E., Blumler, J. G., and Gurevitch, M.,(1973), "Uses and gratifications research." The Public Opinion Quarterly 37 ,509-523.
- Kennedy,G.,Benson,J.,Mcmillan,J.(1987),Managing Negotiation,London: Hutchinson Business Books.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. American Psychologist, 39, 1123-1134 .

- Kimble, C.,; Hildreth P., (2008). Communities of practice :
Creating Learning Environments for Educators.
Information Age Publishing.**
- Klohn& et.al.,(1996), Negotiation the Middle Years : Ego-
resiliency and Successful to Midlife adjustment in
women psychology and aging.**
- Knapp, E. (2006). A Parent's guide to my Space. Day Dream
Publishers .**
- Knight,C.,S.,(2004), Negotiation Skills for Parents : How to get the
Special Education your child with disabilities needs
: Available at: [http://olrs.ohio.gov/asp/pub.
Negotiation skills TXT.asp](http://olrs.ohio.gov/asp/pub.Negotiation%20skills%20TXT.asp).retrieved on :1 August
2004.**
- Kraut, R.,; et al. (2002). Internet Paradox Revisited. Journal of
Social Issues, 58(1): 4974.**
- Kray ,L.J.& et.al.(2001), Battle of the sex ,Gender Stereotype
Confirmation and Reactance in Negotiation ,
Journal of Personality and social Psychology .**
- Levy, F., & Murnane, R. J. (2004). The new division of labor: How
computers are creating the next job market.
Princeton, NJ: Princeton Univ**
- Liebeskind, J., et al. (1996). Social networks ,learning and
Flexibility: Sourcing scientific knowledge in New**

Biotechnology Firms. Organization Science,
7(4):428443.-

Mark J. W. Lee ,(2008), The three p's of pedagogy for the networked Society: Personalization, participation, and productivity International Journal of Teaching and Learning in Higher Education, V 20, N 1, 10-27.

Markham, T. (2003). Project based learning handbook: A guide to standards-focused project based learning for middle and high school teachers. Buck Institute for Education.

Marsh , D. T., (1985), Intra –personal skills : A conceptual model . Intra – personal skills series . Coombe Lodge Working Paper . Information Bank Number.

Maslow ,A.,(1959), Creativity in self –actualizing people in Anderson , H. Creativity and its cultivation ,New York : Harper and Row.

Mason, R., Kaye, A. (1990). Towards a new paradigm for distance education. In L. Harasim (Eds.), Online education :Perspectives on a new environment. New York: Praeger.

McCrae, R. R.,(1992), "The five-factor model: Issues and applications." [Special issue], Journal of Personality , 60(2).

- McGinn, K. L., & Croson, R. (2004). What do communication media mean for negotiators? A question of social awareness. In M. J. Gefland & J. M. Brett (Eds.), *The handbook of negotiation and culture* (pp. 334-349). Stanford, CA :Stanford University Press .
- McGinn, K. L., & Keros, A. T. (2002). Improvisations and logic of exchange in socially embedded transactions. *Administrative Science Quarterly*, 47, 442-473 .
- McGrath, J. E., & Hollingshead, A. B. (1994). *Groups interacting with technology*. Thousand Oaks, CA: Sage .
- McMillan, D. W. and Chavis, D. M. (1986). "Sense of community: A definition and theory." *Journal of Community Psychology*, 14 (1986): 6-23.
- Mecheel , V.,(2010), *Facebook and the invasion of technological Communities* ,N.Y,Newyourk.
- Moore, D.A., Kurtzber, T.R., Thompson, L., & Morris, M.W. (1999). Long and short routes to success in electronically-mediated negotiations: Groups affiliations and good vibrations. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 77, 22-43 .
- Morley, I. E., & Stephenson, G. (1979). *The social psychology of bargaining* .London: George Allen & Unwin .

- Morris, M., Nadler, J., Kurtzberg, T. R., & Thompson, L. (2002).
Schmooze or lose: Social friction and lubrication in
e-mail negotiations. *Group Dynamics Theory,
Research and Practice*, 6(1), 89-100 .
- Mosterd ,I,& Rulte,C.,(2001), Effect of time pressure and
accountability to Constituents on negotiation
international of conflict Management .
- Mullen , J. K(2011) . The impact of computer use on employee
performance in high nest professions . Re
examining selection criteria in the Internet Age .
Journal of Applied social Psychology, 41 Issue 81 ,
2004 -2043 .
- National Research Council. (2011). *Assessing 21st century skills:
Summary of a workshop*. Washington, DC:The
National Academies Press.
Retrieved[http://ctl.sri.com/publications/downloads/
21st_century_skills.pdf](http://ctl.sri.com/publications/downloads/21st_century_skills.pdf)
- Orellana,(1996), Resistance Adaptation and Negotiation
,Dissertation abstract international .
- Patterson ,J.,(2002) , Personality Style Consideration in effective
Negotiation. In [http://www.ism.ws/resource
articales/Proceedings_2002/Patterson Fi.Pdf](http://www.ism.ws/resource/articales/Proceedings_2002/Patterson_Fi.Pdf).

- Poole, M. S., Shannon, D. L., & DeSanctis, G. (1992).
Communication media and negotiation processes.
In L. L. Putnam & M. E. Roloff (Eds.),
Communication and negotiation , pp. 46-66).
Newbury Park, CA: Sage .
- Pruitt, D. G., & Carnevale, P. J. (1993). Negotiation in social
conflict .Pacific Grove, CA: Brooks/Cole
Publishing Company .
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). Social conflict: Escalation,
stalemate and settlement. New York: McGraw-
Hill .
- Renninger, K. A. and Shumar , Wesley,(2002), Building Virtual
Communities. Cambridge: Cambridge University
Press .
- Rheingold, H., (2000). The Virtual Community :
Homesteading on the Electronic Frontier. London:
MIT Press.
- Rice, R. E. (1992). Contexts of research on organizational
computer-mediated communication: A recursive
review. In M. Lea (Ed.), Contexts of computer-
mediated communication (pp. 113-143). United
Kingdom: Harvester-Wheatsheaf .

- Rosen, C.,(2007), "Virtual friendship and the new Narcissism." The New Atlantis,15-51.
- Ross,(1996), Negotiation Principles of entitlement in sibling property disputes. Developmental Psychology.
- Rothenberg, B., B (1970), Children's social sensitivity and the relationship to interpersonal competence, intrapersonal comfort, and intellectual level. Developmental Psychology, 2(3),1970, 335-350.
- Runco ,M. A. & Smith , W. R. ,(1992), Interpersonal and intrapersonal evaluations of creative ideas, Personality and individual Differences, 13(3), 295-302.
- Ryan, T. and Xenos, S.,(2011), "Who uses Facebook? An investigation into the relationship between the Big Five, shyness, narcissism, loneliness, and Facebook usage." Computers in Human Behavior, doi:10.1016/j.chb.2011.02.004
- Sammons, P. , et al. (2007). Participation in network learning community Programmes and standards of pupil achievement :Does it make a Difference?, School Leadership & Management 27(3) : 213.
- Scanfeld, D.; Scanfeld, V.; L., Elaine L. (2010) .Dissemination of health information through social networks :

Twitter and antibiotics. American , Journal of Infection Control 38(3):182188.

Sean P.Hagerty,(2008) , An examination of uses and graduations of YOUTUBE, Unpublished Master thesis, Department of Communication, Villanova universety,2008,.93.

Sharer,A., Negotiation skills ,in [http:// www.gtslearning.com/evaluative/Files / c393 eng .pdf](http://www.gtslearning.com/evaluative/Files/c393eng.pdf).

Sheffield, J. (1995). The effect of communication medium on negotiation performance. Group Decision & Negotiation, 4, 159-179 .

Shell, G. R. (2001). Bargaining on the internet: The perils of e-mail and other computer-assisted negotiations. In H. Kunreuther & S. Hochs (Eds.), Wharton on making decisions , New York: Wiley .201-222 .

Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). The social psychology of telecommunications. London: Wiley ., p313

Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S., & McGuire, T. W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 37, 157-187 .

Siemens, G., (2005). Connectivism: A learning theory for the Digital Age. International Journal for

**Instructional Technology and Distance Learning,
2(1).**

**Skerrett, A., L., (2010), Facebook, and the Third Space of
Literacy Teacher Education. Educational Studies:
Journal of the American Educational Studies
Association, 46(1):6784**

**Slevin, J., (2009), "Telecommunity" in Communication Theory :
Media, technology and Society. Cambridge: Polity.**

**Slevin, J., (2009), The internet and society. Cambridge ,UK:
Polity**

**Smock, A. D., Ellison, N. B., Lampe, C., and Wohn, D. Y.,(2011)
"Facebook as a toolkit: A uses and gratification
approach to unbundling feature use. Computers in
human Behavior, 27 , 2322-2329.**

**Sproull, L., & Keisler, S. (1986). Reducing social context cues:
Electronic mail in organizational communication.
Management Science, 32, 1492-1512 .**

**Sproull, L., & Keisler, S. (1991). A two level perspective on
electronic mail in organizations. Journal of
Organizational Computing, 2(1), 125-134 .**

**Stuchmacher & Champage ,(2000), the Impact of time pressure
and Information on negotiation process and
decision ,Group Decsion and Negotiation.**

- Suh, K. (1999). Impact of communication medium on task performance and satisfaction: An examination of media-richness theory. *Information & Management* , 35, 295-312 .
- Sundar, S. Shyam, Oeldorf-Hirsch, Anne; Nussbaum, Jon ؛ Behr, Richard (2011). Retirees on Facebook: can online social networking enhance their health and wellness? *Proceeding CHI EA* '11.
- Sylwester, R. (1998). *Student Brains, School Issues: A Collection of Articles*. Arlington Heights, Illinois: Skylight Training and Publishing. 60005-5310.
- Tepper, M., (1997). "Use net communities and the cultural politics of Information". In Porter, David. *Internet culture*. New York, NY: Routledge Inc.
- Thomas, J.C.; Kellogg, W.A; Erickson, T. (2001). The knowledge management puzzle: Human and social factors in knowledge management. *IBM Systems Journal*, 40 (4): 863884.-
- Thompson, L., & Nadler, J. (2002). Negotiation via information technology :Theory and application. *Journal of Social Issues*, 58, 109-124 .
- Tidwell, L. C., & Walter, J. B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions,

and interpersonal evaluations. **Human Communication Research, 28, 317-348 .**

Tinsley, (2001), How negotiation to yes : Predicting the constellation of Strategies used across cultures to negotiate conflict, Journal of Applied Psychology, 2001.

Trevino, L. K., Lengel, R. H., & Daft, R. L. (1987). Media symbolism, media richness, and media choice in organizations: A symbolic interactionist perspective .Communication Research, 14, 553-574.

Chih-Hsiung,T., (2002). The management of social presence in an online learning environment. International Journal on E-learning, April-June: 3445.-

Turkle, S.,(2011), Alone Together : Why We Expect More from Technology and Less from Each Other. New York: Basic Books, 2011

Utle, B.L. (2006). Effects of situated learning on knowledge gain of instructional strategies by students in a graduate level course. Teacher education and special education, 29(1):70.

Valacich, J. S., Paranka, D., George, J. F., & Nunamaker, J. F., Jr. (1993) Communication currency and the new media. Communication Research, 20, 249-276.

- Vallee, J., Johansen, R., Lipinski, H., Spangler, K., Wilson, T & Hardy, A. (1975). Group communication through computers :Pragmatics and dynamics. Menlo Park, CA: Institute for the Future.
- Vallee, J., Johansen, R., Randolph, R.H., Hastings, R.C. (1974) . Group communication through computers : A study of social effects. Menlo Park, CA: Institute for the Future
- Vallee, J., Lipinski, H., Miller, R.H. (1974). Group communication through computers : Design and Use of the FORUM System .Menlo Park, CA: Institute for the Future.
- Valley, K.J., Moag, J., & Bazerman, M.H. (1998). A matter of trust: Effects of communication on the efficiency and distribution of outcomes. Economic Behavior and Organization, 34, 211-238 .
- Volkema , R., J. ,(1999), Negotiation tool Kit , How to get Exactly What you want in any business or personal situation , New York : American Management Association, 1999.
- Wagner, T. (2010). The new world of work and the seven survival skills. In The global achievement gap:

Why even our best schools don't teach the new survival skills our children need--and what we can do about it. New York: Basic Books. pp. 142.

Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction :A relational perspective, *Communication Research*, 19, 52-90 .

Walther, J. B. (1994). Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 20, 473-501 .

Walther, J. B. (1995). Relational aspects of computer-mediated communication: Experimental observations over time. *Organizational Science*, 6 , 186-203.

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 1-43 .

Walther, J. B. (2002). Time effects in computer-mediated groups: Past ,present, and future. In P. Hinds & S. Kiesler (eds.), *Distributed work* .Cambridge, MA: MIT Press .235-257

Walther, J. B., & Burgoon, J. K. (1992). Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19, 50-88 .

Walther, J. B., Anderson, J. F., & Park, D. (1994). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A meta-analysis of social and anti-social communication. *Communication Research*, 21, 460-487 .

Willis, J.; Cifuentes, L. (2005). Training teachers to integrate technology into the classroom curriculum: Online versus face-to-face course delivery . comparative analysis of teacher technology training courses. *Journal of Technology and Teacher Education*, 3(1), 4354.-

Zigurs, I., Poole, M. S., & DeSanctis, G. (1988). A study of influence in computer-mediated group decision making. *MIS Quarterly*, Dec, 625-44.

Zull, J.E. (undated). What is 'The Art of the Changing Brain'?

<http://www.newhorizons.org/neuro/#9>.