

الفصل السادس

شبكات التواصل الاجتماعي وهندسة التغيير

في منظومة الاتصال والتواصل الجامعي في العصر الرقمي

مقدمة :

يشهد العالم منذ عقدين إرهاصات بزوغ عصر جديد أطلقته 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، 2002، 20)

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 لتواءم 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 وفاعلية. (مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2000، 165 – 169).

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.

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.

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، والمنتديات الإلكترونية والمجموعات البريدية، وغيرها من الأشكال المتعددة. (حاتم سليم، 2012، 1)

وقد بدأت ظاهرة المواقع الاجتماعية في عام 1997م 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. (عماد ابراهيم، 2009، 25)

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، 2011، 10)

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.

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.

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، 2011، 19)

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، 2011، 11)

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

ويعد التفاوض من أقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو الدول أو التكتلات العالمية السياسية والاقتصادية والعسكرية؛ فنحن نعيش عصر المفاوضات سواء بين الأفراد أو الشعوب حتي 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، فنحن 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 وأحياناً نتفاوض مع أنفسنا عندما نعزم 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.

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) وأيضاً 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 مسؤولة 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).

وأحدثت 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 مسبوقه من قبل. (أشرف جلال حسن، 2009، 478-479)

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 (93, Sean P. Hagerty, 2008)، 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 لتبليتها 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، 2009، 10-12) 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، 2012، 3)

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، 2003، 9)

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، 1433هـ، 3)

والتفاوض التربوي من الأساليب المهمة التي ترتبط بأعمال وأنشطة المدرسة، ولا يقتصر على التفاوض الإداري بين الإدارة والمرؤوسين بالمدرسة، بل يشمل التفاوض مع الطلاب بعضهم مع بعض، فالطالب الذي يمتلك القدرة على التفاوض لديه القدرة على تحقيق العديد من التغييرات في الأفكار والمفاهيم والاتجاهات الخاصة بالأطراف المتصارعة. (سلامة عبدالعظيم، طه عبدالعظيم، 2007، 194)

وتوجد مجموعة من العناصر الأساسية التي يجب أن توضع في الاعتبار عند استخدام أسلوب التفاوض التربوي وهي: المعلم والطالب والمنهج والبعد الزمني. لأن أسلوب التفاوض التربوي يعد من الأساليب الحديثة التي يجب أن تتبع في 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، 1997، 59)

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

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 تهيم البلاد للقيادة الفكرية وخدمة المجتمع في شتى المجالات. (عبدالرازق محمد زيان، 2007، 295)

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 طومسون، 2001، 34)

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، أو القائمين 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 الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الآخرين في البيئة الإلكترونية والتعرف على أثر استخدامهن لشبكات التواصل الاجتماعي على تنمية مهاراتهم في التفاوض التربوي ومهاراتهم في العلاقات التبادلية البينشخصية.