

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 سبباً 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 استهلكت شركات التقنية الحيوية باستخدام مواقع الشبكات الاجتماعية في تبادل المعرفة العلمية والشاركة 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 وتأثيراتها 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 تري أنها مفيدة؛ حيث يؤكد نيكولاس كار أن استخدام الإنترنت يعوق التفكير المتعمق الذي يؤدي إلى الابتكار الحقيقي، كما أن الارتباطات

التشعيبية 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 أنه لا يوجد أي فارق ملحوظ في نشاط المخ عند قراءة نصوص مكتوبة. (Sammons, Pam, et al., 2007)

أما نيكولاس كار فيؤكد أن استخدام الإنترنت في التصفح يؤدي إلى قصر في مدي انتباه الشخص يجعل من الصعوبة عليه القراءة بالمعنى 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 تركية القدرة العقلية عند متوسطي العمر وكبار السن، ولقد تضمنت الدراسة مقارنة النشاط العقلي عند القراءة وعند تصفح الإنترنت 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 أدائه. (Mason, R., Kaye, A., 1990)

هذا بينما ذكر البعض أن الشبكات الاجتماعية قد تكون ضارة بالناس حيث إنها تحطم الخصوصية الفردية وبدأت شركات التأمين 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 إلا أنها لم تنف عدم التسبب في أذى 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 إيجابياً 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 إيجابياً حيث إنه حفزهم على الاندماج ودفعهم 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., 2008 Kimble, Chris; Hildreth, Battles, B.; Wiener, L. & (Tu, Chih-Hsiung, 2002) (Paul, 2008). (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., Lipinski, H., Hardy, A., 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 بلاك بورد انك (Blackboard Inc) وويب سيتي (WebCT) إلى جانب أدوات العمل التعاوني التي كانت تستخدم في التعليم والتدريس مثل كوبك بلاس (Quick Place) وتلك الآليات مكنت من ظهور بيئات تعليمية مؤسسية كبيرة الحجم ودمجها في نظم إدارية إلكترونية. (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 تلاهماً 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 الوب يمكن أن يكون لها مفعولاً كبيراً في تعليم مهارات مثل البحث والتنظيم وابتكار وتوليد الأفكار، فلقد أدرك المدرسون مدي أهمية استخدام الوب 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 صوتاً 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 المتشاك 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 التعارف على أشخاص يقدمون المساعدة في الحياة العامة.
- بالإمكان استخدام هذه المواقع وبشكل قانوني كمركز للإعلان 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 البواح 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 الأذى 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.

الإطار المفاهيمي والفلسفي لمهاراة 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 (منير البعلبكي، 1994، 608) وفي قاموس اليأس الجيب "مداولة، ممارسة، تعامل (إلياس أنطون، إدوار أنطون، 1981، 252)؛ وقد ورد في لسان العرب "فاوضه في أمره أي جاره، وتفاوضوا الحديث: أخذوا فيه، وتفاوض القوم في الأمر أي فاوض 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، 1987، 348)

والمفهوم اللغوي لكلمة التفاوض : يقال فاوضه في الأمر مفاوضة بأدلة الرأي فيه بغية الوصول إلى تسوية واتفاق، وفي الحديث بأدلة القول، وفي المال شاركه في تميزه، وفوض الأمر إليه جعل له التصرف فيه، وفوضت زواجها : تزوجت بلا مهر ؟ ويقال قوم فوضى، ليس لهم رئيس، وتفاوضا فاوض كلا صاحبة، وتفاوض شريكان في المال أي اشتركا فيه أجمع، وهي شركة المفاوضة، وتفاوض القوم في الأمر أي فاوض فبيع بعضهم بعضاً؛ والمفاوضة تبادل الرأي مع ذوى