



جامعة اليرموك

كلية التربية

قسم علم النفس الإرشادي والتربوي

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة  
جامعة اليرموك.

**Using of Social Networking Sites and The  
Relationship to Communication Skills among  
Yarmouk University Student's.**

إعداد الطالبة

فاتن عادل الرحيمي

الدكتور: عمر مصطفى الشواشره

حقل التخصص: الإرشاد النفسي

الفصل الدراسي الثاني

2019

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة

جامعة اليرموك

**Using of Social Networking Sites and The Relationship  
to Communication Skills among Yarmouk University  
Student's.**

إعداد

فاتن عادل الرحيمي

بكالوريوس - إرشاد نفسي - جامعة اليرموك - اربد - الأردن - 2013

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإرشاد النفسي /

جامعة اليرموك - اربد - الأردن

وافق عليها

الدكتور عمر مصطفى الشواشرة..... مشرفاً ورئيساً

( أستاذ مشارك في الإرشاد النفسي )

الأستاذ الدكتور أحمد عبد اللطيف أبو أسعد..... عضواً

( أستاذ في الإرشاد النفسي )

الدكتور أحمد عبد الله الشرفين..... عضواً

( أستاذ مشارك في الإرشاد النفسي )

تاريخ مناقشة الرسالة: 1 / 5 / 2019

# الإهداء

إلى من تعبت أنامله ليقدم لي أسعد اللحظات،... إلى من مهد لي  
طريق العلم منذ نعومة أظفاري،... إلى القلب الكبير،... أبي  
الحبيب...

إلى رمز الحب،... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي،... إلى أغلى  
البشر،... أمي الحبيبة...

إلى الروح التي سكنت روحي،... ولن تفارقني أبداً،... إلى من  
قاسمني طريق النجاح،... زوجي الغالي...

إلى عائلتي الثانيه الذين قدموا لي كل الدعم والمساندة كإبنتهم  
إلى والد ووالدة زوجي كل الحب والاحترام...

للذين نشأت وترعرعت في أكنافهم، محاطة بحبهم وعطفهم  
ورعايتهم، إلى أخواتي كل الحب والتقدير.

إلى من تحملوا غيابي، وانشغالي، وكانت دراستي على حساب  
وقتهم، ورعايتهم... إلى فلذات كبدي الذين منهم أستمد الطاقة  
للعمل والإنجاز،... الذين هم زينة حياتي وأغلى ما في وجودي،...  
راشد،... وسدين،... وزين...

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء، والمرسلين، سيدنا محمد  
وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد...

قال النبي -صلى الله عليه وسلم-: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله) (رواه أبو داود).

أتوجه بخالص شكري، وتقديري، وعظيم امتناني إلى أستاذي ومشرفي الفاضل الدكتور  
عمر الشواشرة، الذي له الفضل -بعد الله تعالى- في إتمام هذه الرسالة، بما قدمه لي من توجيهات  
ونصائح سديدة وملاحظات قيمة ومستمرة، فله دعائي بالخير والعافية.

كما وأتقدم بجزيل الشكر، والتقدير إلى من مدّ لي يد العون، والمساعدة، وزودني  
بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذه الرسالة، إلى الدكتور الفاضل أحمد الشريفين وفقه الله وزاده من  
علمه ونفع به.

والشكر الموصول لأعضاء لجنة المناقشة ممثلة بالأستاذ الدكتور أحمد عبد اللطيف أبو  
أسعد، والدكتور أحمد عبد الله الشريفين على تفضلهم بقبول مناقشة رسالتي، ووضع التعديلات  
اللازمة من أجل تجويد هذا العمل.

واتقدم بالشكر أيضاً إلى الاخوات اللواتي لم تلدهن أمي، إلى من تحلوا بالاخاء وتميزوا  
بالوفاء والعطاء، إلى ينابيع الصدق الصافي، إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في لحظات الفرح  
والحزن سرت، إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير، صديقاتي الغاليات

ولست انسى من كان لهم فضل في اكمال مسيرتي ودراسة الماجستير، عن طريق منحة  
هوبس المقدمة من مؤسسة داد فلهم جزيل الشكر والتقدير.

وأتوجه بالشكر أيضاً إلى كل من ساعدني ووقف بجواري وترك اثر جميل في قلبي...

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	فهرس المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الملاحق
ك	الملخص باللغة العربية
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
1	المقدمة
1	مواقع التواصل الاجتماعي
12	مهارات الاتصال
25	مشكلة الدراسة وأسئلتها
27	أهمية الدراسة
28	التعريفات الاصطلاحية والإجرائية
29	محددات الدراسة
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
30	الدراسات السابقة
30	دراسات خاصة بمواقع التواصل الاجتماعي
34	دراسات خاصة بمهارات الاتصال
37	دراسات خاصة بمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال
41	التعقيب على الدراسات السابقة

---

## الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

---

44	مجتمع الدراسة
45	عينة الدراسة
45	أدوات الدراسة
45	أولاً: مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
46	دلالات الصدق والثبات لمقياس مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي
46	الصدق الظاهري
46	مؤشرات صدق البناء
48	ثبات المقياس
48	تصحيح المقياس
49	ثانياً: مقياس مهارات الاتصال
49	صدق المقياس بصورته الأصلية
49	الصدق الظاهري
49	صدق البناء
50	صدق المحك التلازمي
50	ثبات المقياس
51	دلالات صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية
51	الصدق الظاهري
51	صدق البناء
54	ثبات مقياس
55	تصحيح المقياس
56	إجراءات الدراسة
57	المعالجات الإحصائية
58	متغيرات الدراسة

---

 الفصل الرابع: عرض النتائج

59	عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
60	عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
65	عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
65	عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
67	عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
69	عرض النتائج المتعلقة بالسؤال السادس

 الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
 

---

74	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
75	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
76	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
78	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
79	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
81	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس
82	التوصيات

---

83	قائمة المراجع العربية
93	قائمة المراجع الأجنبية
96	الملاحق
108	الملخص باللغة الإنجليزية

---

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع أفراد مجتمع الدراسة، وفقاً لمتغيرات الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي	44
2	توزيع أفراد عينة الدراسة، وفقاً لمتغيرات الجنس، ونوع الكلية، ومستوى الدراسي	45
3	معامل ارتباط كل فقرة من الفقرات مع العلامة الكلية للمقياس	47
4	قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه والارتباط بالمقياس ككل	52
5	معاملات الارتباط بين المجالات، وبين المجالات والمقياس ككل	54
6	ثبات الإعادة والإتساق الداخلي لمقياس مهارات الاتصال	55
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	59
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	60
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة التحدث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	61
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة الاصغاء مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	62
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة إدارة العواطف مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	63
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة القدرة على فهم الآخرين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	64
13	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك	65
14	معاملات الارتباط بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك باختلاف (الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)	66
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية	67
16	تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك	68
17	المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر المستوى الدراسي على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك	69
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية	69



70	تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك	19
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مهارات الاتصال حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية	20
72	نتائج تحليل التباين الثلاثي المتعدد (MANOVA) لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على مجالات مهارات الاتصال	21
72	نتائج اختبار تحليل التباين الثلاثي (3 way ANOVA) لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على كل مجال من مجالات مهارات الاتصال	22

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الملحق
96	ادوات الدراسة بصورتها الاولية	أ
102	ادوات الدراسة بصورتها النهائية	ب
106	قائمة المحكمين	ج
107	كتاب تسهيل المهمة	د

## المخلص

الرحيمي، فادن عادل. "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك" رسالة ماجستير، جامعة اليرموك. (2019) (إشراف الدكتور: عمر الشواشرة). هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك. تكونت عينة الدراسة من (510) طالباً وطالبة من جامعة اليرموك. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، ومهارات الاتصال .

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك كان متوسطاً. و أن مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك كان مرتفعاً وقد حصل البعد الاول "مهارة التحدث" على المرتبة الأولى بمستوى مرتفع وحصل البعد الثالث "مهارة ادارة العواطف" على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط. كما أشارت النتائج ايضاً الى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى الطلبة. كما أشارت النتائج الى عدم وجود فروق دالة احصائياً في قوة العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال تعزى للجنس. ووجدت فروق تعزى للكلية ولصالح طلبة الكليات الانسانية كما وجدت فروق تعزى للمستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الرابعة.

وأشارت النتائج ايضاً الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لكل من الجنس والكلية وقد وجدت فروق تعزى للمستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الأولى مقارنة بطلبة السنة الرابعة وطلبة السنة الثالثة مقارنة بطلبة السنة

الثانية. كذلك وجدت فروق ذات دلالة احصائية في مستوى مهارات الاتصال ككل وعلى كل بعد من أبعادها تعزى للجنس ولصالح الاناث، ولم تكشف النتائج عن وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى والكلية.

**الكلمات المفتاحية:** مواقع التواصل الاجتماعي، مهارات الاتصال، طلبة الجامعة.

## الفصل الأول خلفية الدراسة وأهميتها

### مقدمة

يشهد عالم اليوم تغيرات متعددة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مقدمتها شبكات التواصل الاجتماعي، وأصبح استخدام وسائل التواصل الاجتماعي سمة من سمات المجتمعات الحديثة. وهذا ما أثر وبشكل واضح في العلاقات الأسرية والاجتماعية، سواء ايجاباً أو سلباً.

وعلى الرغم من الآثار الإيجابية لمواقع التواصل الاجتماعي وما توفره من المعلومات والمعارف التي تقدمها لمستخدميها، ولكن على الجانب الآخر هناك مخاوف من الآثار السلبية على الجانب الجسدي والنفسي والاجتماعي والثقافي التي قد تحدثها.

ولأن الفئة الأكثر استخداماً لمواقع التواصل الاجتماعي هم الشباب، كان لابد من دراسة ظاهرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومعرفة آثارها المختلفة على مستوى مهارات الاتصال بما يضمن تفعيل الطرق الإيجابية ووضع البرامج الإرشادية للحد من الاستخدام غير المنضبط لهذه المواقع.

### مواقع التواصل الاجتماعي

أصبح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي جزءاً من الحياة اليومية، ووصل الى مراحل متقدمة من حيث طريقة الاستخدام وطبيعتها، وقد أصبحت تستخدم في كافة المجالات العلمية والاجتماعية والمهنية، وذلك من خلال استحداث برامج وأدوات تسير التطور التقني، وتتوافق مع متطلبات الحياة المختلفة (Corich, Kinshuk & Hunt, 2004).

تعود بداية ظهور مواقع التواصل الاجتماعي، إلى ظهر موقع (Classmates.com) في عام (1995) الذي هدف الى الربط بين زملاء الدراسة، وظهر موقع ( Six Degrees.com) في عام (1997) والذي كان يركز على الروابط المباشرة بين الأشخاص، من خلال السماح للمستخدمين بوضع الملفات الشخصية على الموقع، وتبادل الرسائل بين المشتركين، وظهر موقع ماي سبيس الأمريكي (MySpace) في عام (2005)، وقد اعتمد أول وأكبر موقع للتواصل الاجتماعي على مستوى العالم، وظهر الفيسبوك (Facebook) في عام (2007)، والذي وازى موقع ماي سبيس (My Space) بالشهرة واهتمام العالم، وترجع شهرة الفيسبوك إلى ما يحتويه من تطبيقات حديثة، وخدمات متنوعة لاقت استحسان واهتمام الأفراد كافة (محمود، 2011)، حيث يعتبر من المواقع التي تتيح خدمة التواصل بين العديد من المستخدمين مهما اختلفت أماكنهم، وجنسياتهم ولغاتهم (الطيب، 2012).

لقد اختلفت التعريفات لمواقع التواصل الاجتماعي، وذلك تبعاً للتوجهات والأهداف. وقد عرفها ربيع وحبيب (2009) بأنها: شبكة اتصالات عالمية تحتوي على ملايين من أنظمة الحاسب الآلي، متصلة مع بعضها البعض من خلال خطوط هاتفية على مدار الساعة، يحصل المستخدم من خلالها على خدمات مثل خدمة الصوت والصورة والمعرفة والاتصال مع الآخرين.

وعرفها كورينتشوكشوك وهونت (Corich, Kinshuk & Hunt, 2004) بأنها: مجموعة من انماط الاتصال الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، التي يمكن من خلالها ارسال موضوعات مختلفة، وارسال اجابات مختلفة على الموضوعات المتناولة، أو اصدار أية استجابات أخرى تجاهها.

وعرف ميلر (Miller, 2006) مواقع التواصل الاجتماعي بأنها: عبارة عن مجموعة من أدوات الاتصال الإلكترونية ثنائية الاتجاه، بحيث تسمح للأفراد بالمشاركة مع بعضهم البعض ضمن عملية تفاعلية في ظل عالم افتراضي غير محدد بمكان وزمان، عبر شبكة الأنترنت. ويعرفها بويدواليسون (Boyd & Ellison, 2008) بأنها: مواقع الكترونية يستطيع الفرد من خلالها إنشاء صفحة شخصية أو عامة أو شبه عامة من خلال نظام معين، وتحتوي هذه الصفحة على قائمة الاتصالات الخاصة به، والخاصة بالمستخدمين الآخرين الذين يشاركونه الاتصال من خلال هذا النظام.

وتعرف أيضا بأنها: مواقع الكترونية يقوم من خلالها الفرد بإنشاء صفحة خاصة به (Profile)، يوجد فيها لمحاه عن شخصيته أمام الجمهور وفقا لنظام معين يوجد فيه قائمة من المستخدمين الذين يتشاركون معه في الاتصال، مع توفر الفرصة للإطلاع على صفحاتهم الخاصة وما يتوفر بها من معلومات، مع العلم بأن طبيعة وطريقة استخدام هذه الروابط تختلف حسب الموقع المستخدم (Kittiwongvivat&Rakkanngan,2010).

وعرفها كيم (Kim, 2010) بأنها: عبارة عن مجموعة من الأدوات تساعد الافراد على تشكيل مجتمعات افتراضية ومشاركتهم في محتوى ينشئه ويضبطه الفرد، وهي مواقع اجتماعية على شبكة الانترنت تعطي الأعضاء الفرص للتفاعل مع عدد كبير من الناس ومواكبة العالم.

كما عرف كل من جرجلس وشيبس وايسينبش (Grajales, Sheps&Eysenbach, ) (2014) مواقع التواصل الاجتماعي بأنها: أدوات تفاعلية ديناميكية باستخدام الحاسوب ذات معدلات انتشار عالية لدى عامة الناس ذوو الدخل المرتفع والدخل المتوسط.

وفي ضوء ما تم تناوله من تعريفات لوسائل التواصل الاجتماعي، فيمكن تعريفها بأنها: منظومة من الشبكات الإلكترونية الفعالة التي تسمح للمشاركين فيها من انشاء مواقع خاصة بهم، ويمكنهم الاتصال والتواصل مع أعضاء آخرين يتشاركون في الهوايات والاهتمامات نفسها بنظام اجتماعي إلكتروني، ويهدف أيضا إلى الحصول على المعلومات والأخبار من عدة مصادر.

لقد تعددت مواقع التواصل الاجتماعي لتشمل مجموعة من المواقع التي تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، ومن أشهرها الفيسبوك (Facebook)، وتويتر (Twitter)، ويوتيوب (Youtube)، والانستغرام (Instagram)، والواتس آب (WhatsApp)، وفيما يلي توضيحا لتلك المواقع:

### الفيسبوك (Facebook)

يعد موقع الفيسبوك من أهم وسائل التواصل الاجتماعي، فقد أصبح قاعدة تكنولوجية سهلة بإمكان أي شخص أن يستخدمها، ويعرف قاموس الإعلام الفيسبوك بأنه: موقع خاص بالتواصل الاجتماعي يتيح نشر الصفحات الخاصة (Profiles)، وقد وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة وهيئة التدريس والموظفين لكنه اتسع ليشمل الأفراد. وقد بدأ الفيسبوك كفكرة بسيطة لأحد طلبة هارفرد "مارك زوكربيرج" وكانت فكرته تدور حول إنشاء موقع انترنت بسيط يجمع من خلاله طلبة هارفرد في شكل شبكة تعارف بهدف تعزيز التواصل بين الطلبة، والإبقاء على الروابط بينهم بعد التخرج، وبالفعل جسد فكرته هذه ليصبح اليوم من أهم المواقع التي حققت نجاحاً كبيراً على الإطلاق (ورقلة، 2011).



## تويتر (Twitter)

لقد أخذ موقع تويتر اسمه من مصطلح (تويت) الذي يعني (التغريد)، واتخذ من العصفورة رمزاً له، وهو خدمة مصغرة، ويجوز أن يطلق عليه نصاً موجزاً مكثفاً لتفاصيل كثيرة. كما يمكن تعريفه بأنه: موقع يقدم خدمة تدوين مصغر، ويسمح لمستخدميه بإرسال تحديثات عن حالتهم كحد أقصى "140" حرفاً للرسالة الواحدة، وتظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم، ويمكن للأصدقاء قراءتها مباشرة من صفحاتهم الرئيسية، أو زيارة ملف المستخدم الشخصي، كما يمكن استقبال الردود والتحديثات (العنزي والمجادي، 2013).

وعرفه بيلين (Bellin, 2012) بأنه: موقع للتواصل الاجتماعي يستخدمه ملايين الأفراد في جميع أنحاء العالم وذلك للاتصال والتواصل مع أصدقاء وأقارب وزملاء العمل من خلال الهواتف النقالة وأجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم، ويمكن للمستخدم متابعة أحد الشخصيات، وفي هذه الحالة يتم تبليغ هذا الشخص في حال أن هذه الشخصية قد وضعت مشاركة جديدة.

## الواتس آب (WhatsApp)

يعد الواتس آب من وسائل التواصل الاجتماعي الافتراضي، وهو ذات فلسفة خاصة في التواصل من خلال التراسل الفوري عبر الهواتف الذكية بالنص والصوت والصورة والفيديو مع المدرجين في دليل أرقام الهاتف الخليوي ويعد هذا التطبيق من أشهر وأكثر التطبيقات الموجودة على الهواتف المحمولة، وذلك لأنه يتيح إرسال واستقبال الرسائل للمستخدمين، والردشة مع بعضهم، وإرسال الصور ومقاطع الفيديو (نومار، 2012).

## الإنستغرام (Instagram)

هو تطبيق على الشبكة لتبادل الصور والفيديوهات. وأطلق في أكتوبر عام (2010). ويتيح للإنستغرام للمستخدمين التقاط وإرسال وإستقبال الصور والفيديو، ومن ثم المشاركة في مجموعة متنوعة من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي، وشبكة الإنستغرام نفسها، ويستخدم عادة بواسطة كاميرات الهاتف المحمول (الزازان، 2014).

## اليوتيوب (You Tube)

تم تأسيسه في عام (2005)، بواسطة ثلاثة موظفين في شركة باي بال (Pay Pall)، في كاليفورنيا بأمريكا وهو ثالث موقع شهرة بعد الفيسبوك (Facebook)، وجوجل (Google)، وهو موقع ويب مخصص بمشاركة الفيديو، وقد سهل نشر الأفلام والمقاطع الموسيقية ومقاطع الفيديو على نطاق واسع، وبشكل متوفر لجميع الأفراد ومجاناً دون أي مقابل، أما عن شروط الخدمة التي يوفرها يوتيوب فإنه لا يسمح بنشر الأفلام المحفوظة بحقوق النشر إلا بعد أخذ الإذن من صاحبها، كما أنه لا يسمح بنشر الأفلام الإباحية أو التي تتعرض للشخصيات والمؤسسات بالإساءة، أو الإعلانات التجارية أو التي تشجع على الإجرام (المليجي، 2015).

وفي السياق ذاته يرى محمود (2011) أن الخبراء يقسمون مواقع التواصل الاجتماعي،

إلى نوعين، هما:

النوع الأول: مواقع التواصل الشخصي: تتكون بشكل أساسي من ملفات شخصية للمستخدمين، وتضم مجموعة من الخدمات العامة كالمراسلات الشخصية، ومشاركة الصور، والروابط، والنصوص، والملفات الصوتية، والمرئية، والمعلومات بناءً على تقسيمات ومجالات

محددة مرتبطة بالدراسة أو العمل أو النطاق الجغرافي، وتكون خدمة التواصل بين المستخدمين مهما اختلفت أماكنهم، وجنسياتهم ولغاتهم.

النوع الثاني: مواقع التواصل الاجتماعي المرتبطة بالعمل: ويعد من أهم أنواع الشبكات الاجتماعية الأكثر أهمية للمستخدمين، فهي تربط اصداقاء العمل بشكل احترافي، وأصحاب الأعمال والشركات، وتتضمن ملفات شخصية للمستخدمين تتضمن سيرتهم الذاتية، وما قاموا به في سنواتهم، وعملهم، ومن قاموا بالعمل معهم.

وقد ساعدت مواقع التواصل الاجتماعي على اختلافها في إحداث نقلة نوعية في مصادر الحصول على المعلومات، وتنوع هذه المعلومات، فقد ساعدت على إحداث تطور بشكل متسارع في وسائل الاتصال والتواصل، والتي بدورها عملت على تطوير قدرات الطلبة، وزيادة مخزونهم المعرفي نتيجة لعملية التفاعل التي تتم بين مختلف الأفراد على اختلاف مواقعهم (عبد الهادي، 2005).

وتتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها تتجاوز الحواجز الجغرافية والمكانية، وتعطي حيزاً للمشاركة الفاعلة بين المستخدمين، حيث يستطيع الأفراد التواصل ببساطة وسهولة ويسر، وكما تتميز بتنوعها وتعدد الاستعمالات، كالتعليم، ونشر الثقافات، والتعارف بين الأفراد والجماعات، والقراءة والمطالعة، وتتميز بسهولة الاستخدام، حيث تستخدم الشبكات الاجتماعية الحروف واللغة والرموز والصور ببساطة ويسر، التي تساعد على التفاعل بين المستخدمين، هذا بالإضافة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تتميز باقتصاديتها في الجهد والوقت والمال في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وهي ليست حكراً على أصحاب الأموال أو حكراً على جماعة دون أخرى (الطيب، 2012).

ويمكن الإستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في عدة مجالات منها مجال التواصل الشخصي، ومجال التعليم، ومجال العمل الحكومي ومجال المشاركة الإخبارية حيث تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي في هذه المجالات من أجل فتح مجال الاتصال والتواصل بين الأفراد ومساعدتهم على الوصول إلى المعلومات المطلوبة على اختلاف مجالاتهم ( Witt kower, 2010).

وقد تتباين وجهات النظر حول ما تتركه مواقع التواصل الاجتماعي من آثار إيجابية وسلبية على حياة الفرد من مختلف جوانبها، فهناك من يرى أن مواقع التواصل الاجتماعي لها آثار إيجابية، وآخرون يرون ان هناك آثار سلبية لهذه المواقع، أما من حيث ايجابيات مواقع التواصل الاجتماعي يرى بويدوإليسون (Boyd & Ellison, 2008) أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد على تبادل الآراء بين مرتادي هذه المواقع، وذلك من شأنه أن يزيد من مستوى العلاقات الاجتماعية، وتساعد أيضا على التعرف على ثقافات الشعوب، ووسيلة للتواصل بين الأفراد، وتكوين الصداقات، وممارسة الأنشطة الثقافية والاجتماعية، لتسهيل عملية التواصل مع الآخرين.

ومن إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بأنها توفر الأخبار وتقدم المعلومات المفيدة والمتنوعة، ومحادثات مع الأقارب والأصدقاء وزملاء الدراسة والعمل، وتبادل الملفات والصور ومقاطع الفيديو، فأصبح هناك مجال لتبادل الآراء والأفكار، والتعليقات والردود على التعليقات، وتكوين صداقات افتراضية جديدة، واستراحات ثقافية وترفيهية لمستخدميه (العنزي والمجادي، 2013).

وتسهم مواقع التواصل الاجتماعي في زيادة الفاعلية الذاتية للطلاب، وتطوير مهارات التواصل وزيادة دافعية التعلم، بالإضافة إلى أنها تساعد في تطوير التعليم المنظم ذاتياً، فهي تسمح للطلاب مراقبة تعلمه والحصول على التغذية الراجعة من الآخرين حول مستوى اكتسابه للمعلومات، وما يحققه من تقدم في مجال العملية التعليمية ( Awodele, Idowu, ) (Anjorin&Akpore, 2009).

إضافة إلى ذلك فإن مواقع التواصل الاجتماعي تعد مكتبة متنقلة لكل شخص تحتوي على العديد من الكتب والمراجع، إذ يستطيع الفرد القراءة والطباعة أو النسخ إلى الحاسب الشخصي عبر الشبكة أثناء التصفح، وذلك دون الحاجة إلى الذهاب للمكتبات العامة، ويوجد أيضاً العديد من الصحف والمجلات والمقالات في العديد من المجالات التي يمكن الاستفادة منها (Kumar, 2012).

وعلى الرغم من الإيجابيات التي تتميز بها مواقع التواصل الاجتماعي، إلا أنها قد تؤثر سلباً على الفرد، خاصة في حال عدم الوعي لطرق الاستخدام الصحيحة لهذه المواقع، إن الاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي، يؤدي إلى عزلة الفرد عن الآخرين، وإهدار الوقت، وتقليل من فرصة التفاعل الاجتماعي، والإساءة إلى الآخرين، وهدم القيم، والدخول إلى المواقع الإباحية، والأكاذيب، وانتهاك خصوصية الأفراد، والتي قد تقود إلى ارتكاب الجرائم الإلكترونية (Eid& Ward, 2009).

ومن أبرز الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي على الطالب قضاء وقت طويل على استخدامها، وفقدان الإحساس بالوقت، وإهمال الواجبات التي يجب عليه القيام بها، وعدم الاهتمام بالآخرين، فيصبح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بديلاً للعلاقات الاجتماعية، ومنتفس

للمشاعر، وهذا قد يقود إلى الإدمان على استخدامها، ولا يستطيع الامتناع عنها، مما يؤدي إلى انخفاض المستوى التعليمي، والعزلة الاجتماعية، وحدوث المشكلات الأسرية، وشعور بالقلق والغضب عندما لا يستطيع استخدامها (Spada, 2013).

إضافة إلى ما تقدم فإن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد تؤدي إلى الإجهاد البصري، وحالات الضغط المستمر، والاكتئاب، وانتشار العديد من المشكلات السلوكية، والأسرية والاجتماعية (المحسن، 2003).

ويشير بريل (Prell, 2012) أن من أهم خصائص مواقع التواصل الاجتماعي قدرتها على التشاركية، والشمولية، والفردية، بالإضافة إلى تعدد المثيرات التي تقدمها، والإمكانات التي تتضمنها، كالطباعة، والنشر، والتصفح، والحذف، والتعليق، والكتابة، والتواصل. وتتميز أيضا بسهولة وحرية التنقل بين الصفحات، وكثرة المعلومات، ومجانية المشاركة في المواقع.

ومن أبرز خصائصها تعريف الفرد بذاته، ويتم من خلال انشاء صفحة معلومات شخصية ليستطيع الفرد من خلالها الدخول إلى الشبكة الاجتماعية، ويتم من خلالها التعريف عن نفسه من خلال النص، أو الصور، أو الفيديوهات، وتسمح للفرد بتعبئة وتنظيم الصفحات بالطريقة التي يفضلها هو وأصدقائه، ويساعد ذلك في بناء علاقات وصدقات جديدة يتبادل من خلالها الأفراد الاهتمامات والمحتويات وهذا ما يسهم في تجسيد المجتمع الافتراضي (ورقلة، 2011).

ومن أسباب انتشار مواقع التواصل الاجتماعي أنها توفر مساحات للتعبير عن الرأي، بحيث تسمح للأفراد بحرية التعبير عن آرائهم وقضاياهم، ومناقشة ما يهمهم من مواضيع لا يمكنهم مناقشتها عبر الوسائل الأخرى، وكذلك تتيح المجال للحصول على وظيفة مناسبة وتسهيل

إنجاز الأعمال بطريقه سريعة ودون بذل جهد ووقت، كما أنها توفر الفرصة للحصول على أحدث المعلومات الثقافية والتجارية (المالكي، 2012).

ومما ساعد على انتشار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة الجامعات إشباعها لحاجات واهتمامات الطلبة، في التعبير عن آرائهم وأفكارهم، وسهولة استخدامها وتوفيرها لدى الجميع (الفاضل، 2013).

ويلجأ الفرد إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لعدة دوافع، ومنها: الحصول على المعلومات المختلفة، والأخبار المتنوعة، بهدف إشباع حاجاته إلى المعرفة، واختيار أفراد ذوي ميول واهتمام مشترك من أجل تبادل الأفكار والآراء، أو للتخلص من الملل والعزلة والروتين اليومي، والشعور بالوحدة (النجار، 2009).

وبناء على ذلك أصبح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من متطلبات العصر الحالي، فهي ذات أهمية كبيرة للطلبة، باعتبارها متنفساً لهم ووسيلة للاتصال مع الآخرين (الأحمري، 2011).

وقد أكد كل من عبد الحي وصمدي وجارليفي ( Abdulahi, Samadi&Gharleghi, ) (2014) أن الفئة العمرية الأكثر استخداماً لمواقع التواصل الاجتماعي هم الطلبة الذين تتراوح أعمارهم بين (20-25) سنة بنسبة (47,4 %)، في حين كان الأقل استخداماً لمواقع التواصل الاجتماعي هم من تزيد أعمارهم عن (30 سنة) بنسبة (51,3%). وقد اشارت الدراسة الى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثر على الأداء الأكاديمي للطلبة وخفض من مستوى كل من ثقة الطالب بنفسه، وتحمل المسؤولية تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وهذا ينعكس سلباً على تحصيله الدراسي.

وبينت دراسة سيلامي (Selami, 2013) أن نسبة الذكور من المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي بلغ (54%) ونسبة الأناث (46%)، ومع ذلك فإن (31,6%) فقط من هؤلاء المستخدمين يدرسون ساعتان أو أكثر يومياً، وهذا يدل على أن المراهقين الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لا يدرسون بشكل جيد، ونسبة منهم يعتقدون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي غير مفيدة في حياتهم التعليمية، أما الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض تعليمية تبلغ نسبتهم (35,11%)، وهم يستخدمونها بمعدل عشر دقائق أو أقل يومياً.

ويلاحظ مما سبق أن على الرغم من الفوائد والإيجابيات المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي، إلا أن هناك سلبيات للاستخدام المتكرر، فمع ظهور أدوات التكنولوجيا الحديثة وانتشارها بشكل كبير، أثرت بشكل كبير على حياة الأفراد، وعلى الاتصال والتواصل مع المجتمع المحيط بهم.

### مهارات الاتصال

يعد الإنسان اجتماعي بطبعه، من حيث تكوين العلاقات وبناء الصداقات، وهذا يتطلب أن يمتلك الكفاءة والمهارة في استخدام مهارات الاتصال المختلفة، التي تساعد على إيصال المعلومات والأفكار والخبرات والآراء والمشاعر إلى الآخرين (عجيزة والوقيان، 2011).

ولا شك أن الاتصال يتأثر سلباً أو إيجاباً، بالحالة العقلية والمزاجية ومستوى إشباع الحاجات وغيرها العديد من السمات الشخصية (عبد الله، 2009). اشتقت كلمة الاتصال (Communication) من الكلمة اللاتينية (Commune)، وتعني المشاركة، والتي تتضمن تبادل المعلومات أو المشاعر أو الرأي أو اتخاذ القرار (أبو السعيد وعابد، 2014).



ويعرف الاتصال بأنه الطريقة التي يتم من خلالها نقل المعلومات وتبادل الخبرات بين الأفراد، وتتطوي على طرق مختلفة منها ما هو بسيط، كالإشارات والرموز الصوتية، ومنها ما هو تقني ومعقد، ويتمثل بالأقمار الصناعية والإشارات الرقمية وصولاً إلى التفاعل عن طريق الانترنت (عجيزة والوقيان، 2011).

يعرف الاتصال أيضاً بأنه: عملية منظمة تقوم على نقل وتحويل البيانات من جهة إلى جهة أخرى بشرط أن تكون واضحة من قبل المستفيدين منها (Parkinson, 2007).

أما أبو النصر (2009) فيعرف الاتصال بأنه: عملية تتم بين طرفين لإرسال واستقبال المعلومات والأفكار والآراء. كما تعرف بأنها: مجموعة من التعبيرات والأفعال والأشكال التي تحدث بين الأفراد بهدف نقل الأفكار والعواطف أو الإقناع (العلاق، 2009).

وتعرف أيضاً بأنها: عملية تفاعلية مهنية اجتماعية تتم بين طرفين أو أكثر لتحقيق أهداف مختلفة من قبل المرسل (عيسى، 2008).

وتعرفه سودان وكومار (Sudan & kumar, 2003) بأنه: عملية إرسال فقط، أي أنه عبارة عن الإعلام والأخبار ونشر المعلومات.

أما مهارات الاتصال تعرف بأنها: الطريقة التي تستخدم لإيصال المعنى المقصود، وبذلك يتطلب من الشخص استخدام نفس لغة ولهجة ولفظ المستقبل ولا تختلف عنه، وذلك لا يعني قبول أفكار الأطراف الأخرى وإنما يعني فهمها بالطريقة التي يريد المرسل فإذا حصل الفهم حصل الاتصال (الزعبي والكردي وعبيدات، 2010).

ويعرف محمود (2013) مهارات الاتصال بأنها: مجموعة من القدرات والإمكانات التي تحقق اتصالاً فعالاً وناجحاً، وتشمل كل ما يقال أو يكتب أو يقرأ، وكل ما يحدث من حركات أو أفعال أو إيماءات أو أفعال تعبر عن الرضا أو الغضب أو تعزز التعاون وتفاعل بين الجماعات.

وتعرف أيضا على أنها: قدرة الفرد على استخدام المعلومات والخبرات المناسبة، لتحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها في الوقت والإمكانيات المتاحة لديه (صالح، 2012).

وتعرف الباحثة مهارات الاتصال بأنها: قدرة الفرد على نقل المعلومات بالطريقة المناسبة للطرف الآخر مع الأخذ بعين الاعتبار الفرق بين الطرفين واستخدام التعابير واللغة المناسبة لكي يصل الطرف الآخر إلى الفهم والإدراك التام لذلك الموضوع.

ويتكون الاتصال من عدة عناصر وهي:

المرسل: هو شخص لديه معلومات وأفكار، يقوم بصياغتها بكلمات أو رموز معينة، ويقوم بإرسالها الى الطرف الآخر، تتأثر الأفكار التي يتم إرسالها بخبرته وميوله الشخصية واهتماماته وبقيمه وانفعالاته (اسبانيولي، 2002).

المستقبل: هو الشخص الذي يستقبل المعلومات من المرسل ويحاول أن يفسر وينظم المعلومات لكي يعطي لها معاني ودلالات .

الرسالة: هي مجموعة من الكلمات، والحركات، والأصوات، والصور، وتعبيرات الوجه والانفعالات والمعتقدات، التي يقوم المرسل بنقلها إلى المستقبل وتكون ذات معان مشتركة بين الطرفين المرسل والمستقبل للتأثير على سلوكه لتحقيق الهدف المقصود (سمور، 2010).

الوسيلة: هي الطريقة التي يتم من خلالها توصيل المعلومات والأفكار إلى المستقبل، وتتعد الوسائل الخاصة بالاتصال من المنطوق: كالمقابلات الشخصية، والمحادثات الشخصية، أو المكتوب: كالخطابات، أو التقارير، والمجلات، والفاكس. وكذلك تنقسم هذه الوسائل إلى وسائل رسمية أو غير رسمية حسب الجهة المرسله لها (ماهر، 2004).

التغذية الراجعة: تأخذ التغذية الراجعة نفس القنوات والوسائل المستخدمة من قبل المرسل، وهي دليل على وصول وفهم الرسالة، وقد تنعدم التغذية الراجعة وذلك لفشل المرسل في إيصال

الرسالة بالطريقة السليمة أو القصور الذي قد يحدث في أحد عناصر عملية الاتصال، لأنها عبارة عن عناصر مترابطة مع بعضها البعض (Zastrow, 2005).

بيئة الاتصال: هي عبارة عن المحيط أو الموقف الذي يوجد فيه طرفي عملية الاتصال ويكون له أثر عليها، منها المنثيرات التي تعمل على تشويش أو اعاقاة عملية الاتصال أو قد تكون هذه المنثيرات عامل يسهل عملية الاتصال (محمود، 2013).

يرى العلاق (2009) أن هناك العديد من معيقات عملية الاتصال فقد تكون مشتركة بين مجموعة من الأطراف ولا يتحملها طرف واحد، وقد تكون متنوعة ومختلفة ومتجددة حسب الموقف الذي يتعرض اليه الفرد، وحسب الرسالة، وتوضح هذه المعيقات عندما تنعدم التغذية الراجعة التي تعبر عن فاعلية وجودة الاتصال. وأشار عبوي (2008) أن هذه المعيقات قد تكون داخلية او خارجية، وصنف العلاق (2009) هذه المعيقات وفقا لعناصر الاتصال كالتالي:

المعيقات المرتبطة بالمرسل: حيث ذكر ان المشكلات الاساسية في الاتصال قد تبدأ من المرسل ذاته، وقد يكون المرسل هنا سببا في وصول الرسالة بشكل غير صحيح وغير مفهوم ، مما يؤدي الى فشل في عملية الاتصال. ويرى روزنفيلد (Rosenfield, 2004) أن المرسل يجب أن يتميز بقدر كبير من التركيز والحكمة والنطق من أجل الوصول الى درجة عالية من الاتصال. إضافة إلى أن التوقيت الذي يختاره المرسل في ارسال الرسالة قد يكون غير مناسب لظروف المستقبل، وكذلك نقص الكفاءة وعدم دراية المرسل بمهارات الاتصال مثل لغة الجسد، والتعبيرات اللفظية (العلاق، 2009).

المعيقات المرتبطة بالمستقبل: مثل عدم اهتمام المستقبل بالرسالة الموجهه اليه وعدم معرفته بلغة الرسالة أو عدم ثقة المستقبل بالمرسل، وكذلك قد تكون المعلومات التي جاءت

بالرسالة مهمة ولا تتسم بالدقة والموضوعية، ولا تتطابق مع قيم وثقافة المستقبل، ولا تليى احتياجاته (صالح، 2012).

المعوقات المرتبطة بالرسالة: ومنها لغة الرسالة حيث تكون غامضة وضعيفة ، ومن المتوقع أن تكون واضحة وتناسب قدرات المستقبل ولغته وفهمه كما أن الرموز والكلمات يجب أن تكون متماسكة مع بعضها البعض، ان عدم وضوح محتوى الرسالة يؤدي الى تشتت وعدم جذب انتباه المستقبل لها (محمود، 2013).

المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال: يجب على المرسل اختيار الوسيلة المناسبة، ومعرفة طريقة الاستخدام، ومدى فاعلية وقوة هذه الوسيلة في الاتصال مع مختلف الفئات العمرية (Bovee&Johan, 2001). وقد تكون الوسيلة التي تم استخدامها لا تسمح بالتفاعل بين المرسل والمستقبل (صالح، 2012).

المعوقات المرتبطة بالتغذية الراجعة: وتتمثل بعدم وجود المتابعة، وعدم الاهتمام بردود الفعل، وعدم الاستجابة مع محتوى الرسالة، وكذلك عدم المعرفة بلغة الجسد، خاصة عندما ينعدم الإنسجام أو التطابق أثناء الاتصال اللفظي وغير اللفظي بحيث لا تتطابق الملامح والحركات والإيماءات مع ما يقول الفرد أو العكس (العلاق، 2009).

المعوقات المرتبطة في بيئة الاتصال: يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتجاهلون البيئته المحيطة بهم. والبيئة المحيطة بعملية الاتصال، ومما يجعل الاتصال مشوش وغير متكامل هو عدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على عملية الاتصال ومن الأخطاء الخاصة ببيئة الاتصال هي عدم معرفة أحد اطراف الاتصال أو كليهما بالهدف المشترك بينهما، وقد تتعارض أهدافهم مع بعضها، أو لا يفهم الفوائد والعواقب التي ستعود اليه جراء عملية

الاتصال، وعدم اتسام البيئة بالتعزيز والابتكار يؤدي الى قصور في عملية الاتصال (جلوب، 2010).

وتعتبر المعوقات بأنها متغيرات تؤخر إرسال واستقبال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر وتقوم بتشويه مدلولها ونتيجة لذلك يتم رفضها من قبل مستقبل الرسالة، خفض فاعلية عملية الاتصال (صالح، 2012).

وإضافة الى ذلك هنالك العديد من العوامل النفسية والاجتماعية، التي تؤثر على عملية الاتصال وتحد من نجاحها، فطريقة إدراك الفرد وحكمه على الآخرين من العوامل التي تقلل من نجاح عملية الاتصال، وكذلك الحالة المزاجية والانفعالية للمرسل والمستقبل، والدوافع والرغبات التي يحتاجها الفرد ويسعون الى تحقيقها أو اشباعها، تعتبر مؤثرا في عملية الاتصال (محمود، 2013).

يعد الاتصال عملية تفاعل ويتكون من عدد من الخصائص، فهو حاجة إجتماعية وعملية مستمرة لا تتوقف وانما تعتمد على مجموعة من العوامل الشخصية والثقافية والبيئية وتشكل العلاقة الرمزية جوهر العملية الاتصالية (عجيزة والوقيان، 2011).

ومن خصائص عملية الاتصال بأنها تتطلب تفاعلا ومشاركة وتبادلا في الأدوار بين المرسل والمستقبل، والتأثير والاستجابة بينهم، وكذلك يعد التناغم والتوافق بين المرسل والمستقبل، شرطا أساسياً لكي يتم الاتصال بالطريقة الصحيحة (سمور، 2010).

ويصنف الاتصال وفقاً لعدد من المعايير ومن أهمها:

أولاً: تصنيف الاتصال من حيث الاتجاه: الاتصال في اتجاه واحد: يسمى هذا النوع بالاتصال الناقص لأنه يفقد عنصر مهم من عناصر الاتصال وهو التغذية العكسية، وبهذا فانه

لا يكون هناك تفاعل بين المرسل والمستقبل، وكذلك عدم وضوح مدى وصول الرسالة الى المستقبل ومدى استيعابه لها (صالح، 2012).

وأشار (أبو السعيد وعابد، 2014) الى شكلان للاتصال وحيد الاتجاه:الاتصال الصاعد: يكون اتجاهه من أسفل إلى أعلى، ويتمثل هذا النوع من الاتصال بنقل الرسالة او الاقتراحات من المرؤوس الى الرئيس والتي تدور حول العمل في المؤسسة، أو حول الآخرين ومشاكلهم، او حول نفسه وأدائه ومشاكله. والاتصال الهابط: ويكون اتجاهه من أعلى الى أسفل، ويمثل هذا النوع مجموعة من العناصر التي لها علاقة بالتعليمات الوظيفية، أو التبرير، أو الترهيب، أو المعلومات، دون الاهتمام بردة فعل العاملين تجاه هذا الامر.

الاتصال ثنائي الاتجاه: يكون هذا الاتصال أفقي أو مستعرض، يتم بين مختلف الأشخاص الذين يشغلون نفس المستوى من الأقسام المختلفة، ويساعد هذا النوع على تبادل الخبرات والآراء والمعلومات وحل المشكلات بدرجة كبير، بحيث يكون أعضاء المؤسسة على نفس المستوى، كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم. ويوفر هذا النوع من الاتصال مشقة الاتصال عبر التسلسل الهرمي (سمور، 2010).

ثانياً: تصنيف الاتصال من حيث عدد الأطراف في عملية الاتصال:

- الاتصال الذاتي: هذا النوع من الاتصال لا يتم عن طريق مرسل ومستقبل ولكنه يكون داخل الفرد نفسه، ويتضمن أفكاره، وتجاريه، ومدركاته، والفرد في هذه الحالة يكون عباره عن مرسل ومستقبل في وقت واحد، فنحن نتكلم مع انفسنا ونتحدث فنفكر بصوت عال، ونضحك ونعاقب أنفسنا ونلومها بالبكاء وغيره (المشاقبة، 2011).

- الاتصال الشخصي: يحدث هذا النوع من الاتصال يوميا كالمقابلات، واللقاءات، ويكون بين نظامين ذاتيين أو اكثر ويتميز هذا النوع من الاتصال كما ذكرها عليان والطوباسي (2005)

بتوفير فرصة للتأكد من فهم الرسالة، وحدث ردة فعل مباشر في الموقف، والتعرف على المعوقات التي تعيق عملية الاتصال، وإمكانية السيطرة عليها.

- الاتصال الجماهيري: هو الاتصال الذي يتم فيه نقل المعلومات والأفكار، والإتجاهات، إلى عدد كبير من الجمهور، عن طريق وسائل فنية جماهيرية مثل التلفاز، والصحف وغيرها. ويتميز هذا الاتصال باختلاف أماكن مستقبل الرسالة، ويتم ذلك بشكل غير مباشر، وغالبا ما يكون هذا النوع في اتجاه واحد وهناك صعوبة في الحصول على معلومات واستجابات من مستقبلي الرسالة (صالح، 2012).

وهناك عدة تصنيفات لأنواع الاتصال، منها ما يصنف الاتصال تبعا الى اللغة المستخدمة، أو الاتجاه أو مدى ودرجة التأثير (قمر ومبروك، 2009)، ومنهم من يصنف الاتصال بالرسمي والاتصال غير الرسمي (محمود، 2013). ومن أكثر التصنيفات انتشاراً هو التصنيف الذي يقسم الاتصال إلى نوعين: الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي (اسبانيولي، 2002).

الاتصال اللفظي: فهو كل ما يستخدم اللفظ أو يكون منطوقا كالمحاضرات والندوات، أو مكتوبا كالكتب والتقارير والنشرات(جروب ولامبيرت، 2010). ويعرف أبو السعيد وعابد (2014)الاتصال اللفظي: المنطوق والمكتوب ويعتبر الاتصال اللفظي جوهر عملية الاتصال ويتكون من عدة مستويات ومن أهمها المعنى اللغوي، والمعنى السائد، والمعنى الدلالي (أبو السعيد وعابد، 2014).

أما الاتصال غير اللفظي: فيتمثل في حركات الجسم وتعابير الوجه والرموز والإيماءات والإشارات، والتي قد تؤدي في كثير من الأحيان إلى نفس النتيجة التي يؤديها الاتصال اللفظي

في إيصال معنى الرسالة من المرسل إلى المستقبل (جروب ولامبيرت، 2010). ويتكون الاتصال غير اللفظي أيضاً من لغة الأشياء ولغة الألوان ولغة العيون (قمر ومبروك، 2009).

وتعد اللغة وسيلة اجتماعية، ومباشرة بين الأفراد، وتدل على معاني مختلفة تختلف باختلاف العصور والشعوب، وتلعب اللغة أيضاً دوراً رئيساً كوسيلة للاتصال ولنقل الأفكار والمشاعر بجانب غيرها من وسائل الاتصال الشفوية والكتابية والصامتة، وتستخدم للتعبير عما يريد نقله للآخرين (محمود، 2013).

ويرى لازيكار و فلاتلي (Lazikar & Flatley, 2002) أن الإنسان إذا أراد أن يعبر عن نفسه دون كلمات فإنه سيشعر بالإحباط والفشل لعدم قدرته على التعبير، وأن الإنسان يتعلم الكلام لكي يكون قادراً على ضبط نفسه وعالمه الخاص، ومن عناصر الكلام الجيد هي جودة الصوت من حيث شدته، وحدته، ونمط الصوت من حيث كيفية ترابط حدة الصوت وشدته، واختيار الكلمات المفهومة للمستمع من حيث ثقافته ومعلوماته حول موضوع الحوار، والتكيف الذي يكون من خلال ملاءمة الرسالة مع عقل المستمع، فالصوت ونمطه والكلمات تختلف باختلاف الأشخاص الموجه لهم الحديث، وتختلف أيضاً باختلاف المواقف التي يتعرض لها.

ويشير فيلانيلام (Velanilam, 2003) إلى مجموعة من القواعد للاتصال اللفظي: التمسك بوجهة نظرك مع تقديم بعض التنازلات والتسامح عندما يكون ذلك ضرورياً، يجب أن نكتب ليطلع الآخرين على وجهات نظرنا، ومشاركة أفكارنا، بطريقة تجعلهم قادرين على رؤية وجهات نظرنا ومعنى ذلك أن نبتعد عن العناد وأن نكون قادرين على تبادل الأفكار والمشاركة، معاملة الآخرين بطريقة متواضعة، والبعد عن المراوغه والتعالي، والحزم بطريقة مهذبة.

الاتصال غير اللفظي: وهي من المهارات المهمة التي يجب ممارستها، إذ أن الكلمات المنطوقة في عملية الاتصال لا تمثل أكثر من (35%) من حجم الحديث (الخراعي، 2001).



فهي تحتوي على لغة الجسم وهي حديث رمزي للاتصال، ومن أهم هذه اللغات لغة الإشارة، ولغة الحركة. (أبو السعيد وعابد، 2014).

وتعرف سن (Sen, 2004) الاتصال غير اللفظي بأنه: طريقة يستطيع الفرد من خلالها إيصال مشاعره وعواطفه واتجاهاته وآرائه ووجهات نظره باستخدام حركات الجسد، ويشير الخوري (2000) إلى أن استخدام حركات الجسد في نقل المعلومات والمشاعر والآراء هي لغة قائمة بحد ذاتها، ويمارس الناس هذه اللغة أما بالترافق مع اللغة اللفظية أو بالاستقلال عنها، وهي من أصدق التعبيرات، فمن الصعب أن يكذب الإنسان بإشارات جسده، وعادة ما تأتي بطريقة عفوية، ومن هنا يستطيع الإنسان الحدق أن يميز بين مدى تجاوز الآخرين لما يقوله سواء كان إيجابياً أو سلبياً من خلال مراقبة حركات جسده، وتختلف معاني الإيماءات والحركات كلغة تواصل من مجتمع إلى آخر، ومن ثقافة إلى أخرى، مثلاً تعد الابتسامه عن بعض الشعوب، تعبيراً إيجابياً في معظم المواقف، إلا أنها تعتبر مظهراً دالاً على الضعف عند بعض الشعوب الأفريقية (Lazikar & Flatey, 2002).

وقد أشار أبو السعيد وعابد (2014) أن الإنسان يستخدم بعض الحركات والإيماءات والإشارات، ولها معانٍ وهي ثلاث لغات: لغة الإشارة: عبارة عن الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان من أجل الاتصال بغيره، لغة الحركة أو الأفعال: عبارة عن مجموعة من الأفعال والحركات التي ينقلها الإنسان إلى الغير وتعبّر عما يريد من معانٍ أو مشاعر، لغة الأشياء: عبارة عن ما يستخدمه مرسل الرسالة، غير الأدوات والإشارة والحركة، بهدف التعبير عن المعاني أو الأحاسيس التي يريد نقلها إلى المستقبل.

ومن أهم المهارات التي يجب ان يتمتع بها المتصل حسب زعبي وآخرون (2010) ما

يلي:

مهارة التحدث: هي مهارة يتم من خلالها اتصال حقيقي مع الآخرين، وضعف هذه المهارة يفقد الكثير من الوقت والصدقات نتيجة للحديث غير المناسب وغير الدقيق (حجاب، 2003).

ويشير سكوت (Scott, 1987) إلى مجموعة من الصفات التي تجعل الحديث مؤثراً منها:

الاستهلال والختام الجيدان: وتتجلى أهمية الإستهلال والختام في المحادثات الرسمية، فالجمل الأولى تساعد على جذب انتباه المستمع، لذلك يجب ان يكون هناك ودية في الحديث، ويجب ان تكون هناك جمل قوية ومختصرة في جملة الختام، وان تعيد للأذهان أهم جزء في الحديث وتلخصه. وان تتناسب نبرة الصوت لموضوع الحديث. وعدم تكرار كلمات معينة دون وعي. واستخدام الفكاهة في الوقت المناسب والتي تتلائم مع موضوع الحديث، فإن ذلك يجعل المتحدث أكثر قبولاً لدى المستمع (عليان والطوياسي، 2005).

مهارة الإصغاء: "ربما يكون سبب امتلاكنا أذنين اثنتين، وفم واحد، مؤشراً بأن علينا أن نسمع أكثر من أن نتكلم" إن الإصغاء لا يقل أهمية عن مهارة التحدث وحيانا يكون أكثر أهمية، ويساعد على النجاح في العلاقات الإنسانية، فالإنسان يستقبل الأمور في الحواس، ومن ثم يقوم بتفسير ما وصل اليه، ثم يعطي ردة فعل عليه. فالإصغاء الحقيقي هو أن نستمع ونشعر بالمعنى الحقيقي للكلام، ونشعر بمشاعر الطرف الآخر وذلك عن طريق الإستماع الى نغمات الصوت وطريقة التعبير (اسبانيولي، 2002).

ويعرف الإصغاء: بأنه فهم الرسالة التي ينقلها المتحدث للمستمع وما المقصود منها، وأدراك التعبيرات التي تحيط بها سواء كانت لفظية أو غير لفظية، والعمل على تحليلها، وإدراك معانيها، واستنتاج الأفكار المطلوبة، وفهم محتواها (محمود، 2013).

مهارة الاستماع: وهي مهارة أساسية في الحياة الاجتماعية والعملية، إن الاستماع يعتمد على الكلام والصوت ومستوى النبرات التي يستخدمها الفرد، وليس هناك ضرورة النظر الى المتحدث ومتابعة حركاته وانفعالاته من خلال حواسه (أبو السعيد وعابد، 2014) إن الاستماع المستمر يشجع الآخرين على متابعة الاتصال، وعلى المتصل أن يستمع أكثر من أن يتحدث، عليه أن يعرف حاجات واهتمامات وتوقعات الطرف الاخر. ولذلك يجب ان يوجد جو من المودة وأن لا يقاطعه أو يغير الموضوع مع الطرف الآخر وأن يستخدم الأسماء وغيرها (الزعيبي وآخرون، 2010).

وأشار جوبال (Gopal, 2004) أن هناك قواعد للاستماع الفعال، وهي: يجب تنمية عادة الحكم على حديث الأشخاص من خلال المضمون وأن لا ننخدع بالمظهر الخارجي للأشخاص، حاول ربط ما يقوله المتحدث بخبراتك الشخصية فهذا يساعد على فهمه أكثر، الإبتعاد عن التحيز، ويجب ان تكون ذو عقلاً متفتحاً، لأنه عندما يكون العقل مغلقاً فإنك تسمع ولا تستمع، تركيز النظر على المتحدث.

مهارة السؤال: يشير وايت (White, 1998) أن طريقة توجيه الأسئلة تؤثر على العلاقات بمختلف أنواعها، فالأصدقاء الذين يوجهون لنا اسئلة صحيحة تكون علاقتنا بهم أفضل، ومن هنا يشير الى أن هناك متطلبات لطرح الاسئلة بطريقة فعالة وهي: التفكير قبل طرح السؤال أو التحضير له، يجب توجيه أسئلة مفتوحة لفهم المشكلة المطروحة، يجب استخدام الكلمات المناسبة في السؤال، عدم توجيه الاسئلة دفعة واحدة، ويجب توجيه سؤال واحد كل مره.

وبالإضافة إلى ذلك فالطريقة التي يصاغ بها السؤال والكلمات المفتاحية تعد في غاية الأهمية، من حيث التأثير على مستقبل السؤال وبالتالي تشجيعه على الإجابة المناسبة.

مهارة التواصل مع الآخرين: وتقسّم صالح (2012) مهارة التواصل مع الآخرين إلى ثلاث أقسام أساسية وهي: المقابلة، والتفاعل، وتكوين العلاقات، وتعتبر هذه الأقسام منفصلة عن بعضها البعض، وتساعد جميعها في إكساب القائم بالاتصال مهارة التواصل مع الآخرين. وتكتسب مهارة التواصل مع الآخرين من خلال الخطوات التالية: الأعداد الجيد للمقابلة، محاولة فهم الطرف الآخر، استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية لكسب الطرف الآخر، العمل على تكوين علاقة مع الطرف الآخر، بإعتبار أن العلاقة هي وسيلة للتأثير، كما ان العلاقة عرضة للتغيير بين الحين والآخر، للعلاقة جانب عاطفي وجانب عملي، ولا بد من تقدير مشاعر الطرف الآخر وإظهار المشاعر الإيجابية تجاهه.

مهارة الإقناع: إن ما يهمنا بعد أن تصل الرسالة للمستقبل ويفهمها أن يقبل بالأفكار الواردة فيها ويتأثر بها، بمعنى ان يقتنع بهذه الرسالة. وهناك استراتيجيات مختلفة يجب اتباعها للإقناع (هلال، 2003): البعد عن التخويف لتحقيق الإقناع، الإعتماد على المنطق والعاطفة لتحقيق الإقناع، الوضوح في الرسالة، كلما كانت الرسالة واضحة أصبحت أكثر إقناعاً.

تأتي أهمية مهارات الاتصال من حقيقة أن الانسان كائن إجتماعي بطبعة لا يمكنه العيش بمعزل عن الآخرين ولا بد من التفاعل والتأثير والتأثر معهم. وفي حقيقة الامر بأن الإرباك والفوضى التي تنشأ من محاولة الاتصال بالآخرين مردها الى الفرق بين العالم حقيقة وبين صورة العالم كما نراه، فان للعالم حقيقة واحدة ولكن تختلف من حيث تصورهما من شخص الى آخر. وتأتي أهميتها ايضا انها في حالة الاتصال الفعال فانه سوف يتم استغلال الوقت والمال والجهد أحسن إستغلال واستثمارها مما يؤدي الى النجاح، فالمشكلة لاتكمن في الافكار التي تحملها ولكن في طريقة التعبير عن هذه الافكار وفي كثير من الاحيان تتداخل الاحاسيس

والمشاعر والاتجاهات في عملية الاتصال مما يؤثر سلبا او ايجابا على نجاحها (الزعيبي وأخرون، 2010).

وبذلك يتيح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مع الآخرين الى إقامة علاقات إنسانية مجردة من إي خبرات وتجارب والهروب من السمات الأكثر أهمية، والتي تدرك في التفاعلات الاجتماعية المباشرة مع الآخرين، وتجدر الإشارة إلى أن العلاقات الاجتماعية سواء كانت مجتمعة أو علاقات شخصية تأثرت بصورة مباشرة، حتى مفهوم المجتمع المحلي قد تغير بحيث أصبح يضم مجموعة من الأفراد في أماكن مختلفة وبالتالي تؤثر في العلاقات الاجتماعية وتؤثر في اتصالها مع الأفراد (صالح، 2008).

وبناءً على ما تم تناوله حول مهارات الاتصال، والعوامل التي تؤثر عليها، كمواقع التواصل الاجتماعي، باعتبارها من الوسائل الحديثة التي ظهرت مؤخرا وانتشرت بشكل كبير، وكان لها دور في التأثير على حياة الفرد، وبذلك فإن تأثيرها على الفرد سوف ينعكس على مهارات الاتصال لديه، ويظهر ذلك من خلال الاتصال والتواصل مع الآخرين، ومن خلال التفاعلات الاجتماعية، تم دراسة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك، وذلك انطلاقا من أهمية ودور هذه المواقع في حياة الأفراد والمجتمع بشكل عام، وطلبة الجامعة بشكل خاص.

### **مشكلة الدراسة وأسئلتها:**

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع على التكنولوجيا بكل انواعها بحيث اصبح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ضرورة من ضروريات الحياة. حيث أدت سهولة توفرها واستخدامها بجميع أشكالها إلى زيادة استخدامها من قبل جميع فئات المجتمع وبالتحديد فئة الشباب، وبالرغم من فوائدها المتعددة، إلا أنه لا يخلو استخدامها من بعض السلبيات ومنها

التأثير والتلاعب بالعقول والنفس البشرية والتأثير على مشاعر الفرد وعلى تفكيره وإدراكه للمواقف مما يؤدي الى التأثير في مهارات الاتصال لدى الافراد وينعكس ذلك على طلبة الجامعات. حيث أشارت بعض الدراسات وان الجلوس لساعات طويل في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي الى عزل الفرد عن مجتمعه الحقيقي وتبني مجتمع افتراضي خاص به، مما يضعف قدرته على التواصل مع الآخرين بشكل مباشر كدراسة الصانع (Alsanie, 2015)، ، أكليديز وأرجان (Akylidiz&Argan, 2011) كما وأظهرت نتائج دراسة عبد الرحمن ( AbdRahmana, 2014) وجود تأثير سلبي دال إحصائياً لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات الاتصال، وقد دفع ذلك الباحثة إلى الاهتمام بما تقدمه مواقع التواصل الاجتماعي وتتبع الآثار التي يمكن أن تتركها، لهذا فإن البحث يحاول تتبع استخدام هذه المواقع في عدة مجالات، ودراسة تأثيرها على مهارات الاتصال بهدف الوقوف على النتائج المترتبة على مواقع التواصل الاجتماعي وبمعني أدق التوصل إلى نتائج علمية وعملية عبر الدراسة الموضوعية، والميدانية لأهم الآثار التي تتركها مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات الاتصال لدى الأفراد والفعاليات الاجتماعية، وكيفية مواجهه الظواهر السلبية الناتجة عن ذلك.تحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي : "ما أثر مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات الاتصال؟" ويمكن توضيح مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك؟
2. ما مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك؟
3. هل توجد علاقة ارتباطيه بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات

الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك ؟

4. هل تختلف العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك باختلاف (الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك تعزى ( للجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك تعزى (للجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟

### أهمية الدراسة

#### الأهمية النظرية

إن أهمية هذه الدراسة تكمن في تناولها لموضوع مهم وسائد الحديث وقد تم تناوله بالبحث على مستوى وخاصة بأن موضوع هذا البحث يعتبر من المواضيع التي توصف بأنها ليست قديمة ولا حديثة تحديداً ولكن زاد الاهتمام في الوقت الحالي بها وهي أثر مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات الاتصال، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تناول موضوعاً مهماً للدراسة وخاصة أن في هذه مرحلة تتطلب المعرفة الكاملة للأثر الذي تتركه مواقع التواصل الاجتماعي سواء من الناحية الايجابية او السلبية والأساليب التي تمارسها في التأثير على المجتمع.

#### الأهمية العملية

من حيث الأهمية العملية، فإن الدراسة قد تمهد لتطوير وبناء برامج إرشادية من المتخصصين والمهتمين، الموجهة لطلبة الجامعة، تسهم في معالجة أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات الاتصال، والعمل على إعداد برامج لتوعية الطلبة للاستخدام الصحيح لمواقع التواصل الاجتماعي، كما تم تسليط الضوء على حجم هذه المسألة وخصائصها من خلال

التحليل والتقييم لأدبيات وأبحاث سابقة متعلقة بهذا الموضوع، كما تهدف هذه الدراسة إلى فهم وتفحص هذه الظاهرة والوقوف عن كثب وبشكل علمي ودقيق أثناء تناولها واستقصاء آثارها ومعانيها وأبعادها المختلفة.

### التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

**استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:** وعرف محمود (2011) مواقع التواصل الاجتماعي بأنها: خدمات تقدمها مواقع ويب لمستخدميها، كالمحادثة الفورية، والرسائل الخاصة، والريد الإلكتروني، والفيديو والتدوين، ومشاركة الملفات. ويقصد بها في هذه الدراسة المواقع التي توجد على الانترنت والتي تتيح لمستخدميها التواصل المرئي والصوتي، وإمكانية تبادل الصور والملفات وغيرها، وتم تناول بعض المواقع الاجتماعية منها: الواتس آب، وتويتر، والإنستغرام، والفيس بوك. وتعرف إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

**مهارات الاتصال:** هي عبارة عن مجموعة من المهارات التي يستخدمها الفرد في التعبير عن رغباته واحتياجاته باستخدام اللغة أو بدون استخدام اللغة والتي تقسم إلى تواصل لفظي أو تواصل غير لفظي (زريقات، 2004). ويتم تعريفها إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

### التعريفات الإجرائية لأهم مهارات الاتصال: (الحميدات، 2007)

1- مهارة التحدث: وهي القدرة على إيصال الرسالة بطريقة ناجحة أثناء الاتصال اللفظي، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال مهارات التحدث كأختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.



2- مهارة الاصغاء: وهي القدرة على الانصات الجيد، وعدم المقاطعة والتواصل معه بحركات العينين وللاشاراتوالأيماءات المناسبة ، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال مهارات الإصغاء كإختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.

3- القدرة على فهم الآخرين: وهي القدرة على معرفة محتوى الرسالة، وما المقصود منها عند التواصل اللفظي أو باستخدام الإيماءات واللاشارات المناسبة، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال قدره على فهم الآخرين كإختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال .

4- القدرة على إدارة العواطف: وهي القدرة على التحكم وإظهار المشاعر المناسبة في المواقف المختلفة، وكذلك القدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال قدره على إدارة العواطف كإختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.

#### محددات الدراسة

- اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية من طلبة جامعة اليرموك في محافظة اربد في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2018 / 2019).

وتحدد نتائج الدراسة بأداتين هما:مقياس مواقع التواصل الاجتماعي المعدّ لأغراض هذه الدراسة. ومقياس مهارات الاتصال من قبل حميدات (2007) وبالتالي لا يمكن تعميم النتائج إلا في ضوء ما تتمتع به هذه المقاييس من خصائص سيكومترية.

- كما تتحدد نتائج هذه الدراسة في ضوء المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة وما تتضمنه من الأبعاد.

- وتحدد إمكانية تعميم نتائج الدراسة على المجتمعات المماثلة لمجتمع الدراسة فقط.

## لفصل الثاني

### الدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية بهدف الاستفادة من منهجيتها، وأدواتها البحثية، وإجراءاتها، ومعالجاتها الإحصائية، مع بيان تلك الدراسات، وما تميزت به عنها. لتحقيق هذا الغرض تم تقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاث محاور: المحور الأول: دراسات خاصة بحثت في موضوع مواقع التواصل الاجتماعي، والمحور الثاني: دراسات بحثت في مهارات الاتصال، والمحور الثالث: دراسات تناولت مواقع التواصل الاجتماعي في علاقتها بمهارات الاتصال. وتم ترتيب الدراسات من الأحدث إلى الأقدم وفق التسلسل الزمني.

### أولاً: دراسات خاصة بمواقع التواصل الاجتماعي

أجرت المنيزل (2017) دراسة هدفت الى التعرف على مستوى توكيد الذات، وإدمان مواقع التواصل الاجتماعي، والاستقواء الالكتروني، والعلاقة بينهما لدى طلبة الجامعات الأردنية، تكونت عينة الدراسة من (750) طالبا وطالبة من طلبة الجامعات الأردنية. أشارت نتائج الدراسة الى أن الأوساط الحسابية تشير الى عدم وجود استقواء الكتروني لدى الطلبة، وان هناك توكيد لذواتهم، وأيضا هناك إدمان مواقع تواصل اجتماعي لديهم. إضافة الى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين معاملات ارتباط علاقة إدمان مواقع التواصل الاجتماعي ومؤشراته بالاستقواء الالكتروني لدى طلبة الجامعات الأردنية تعزى لاختلاف أشكال الاستقواء الالكتروني لديهم.

كما أجرى الربابعة (2016) دراسته هدفت الكشف عن تصورات طلبة الدراسات العليا في كلية التربية في جامعة اليرموك حول أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية. تكونت عينة الدراسة من (143) طالبا وطالبة من طلبة الدراسات العليا في جامعة

اليرموك. أشارت نتائج الدراسة أن درجة تصورات طلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة اليرموك حول أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية جاءت بدرجة مرتفعة، إضافة الى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير السنة الدراسية.

وقد هدفت دراسة الصانع (Alsanie, 2015) للبحث عن العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة (فيس بوك، تويتر، واتس آب)، ومستوى تواصل طلبة الجامعة مع أسرهم، تكونت عينة الدراسة من (658) طالبا من طلبة كلية العلوم الاجتماعية في جامعة الأمام محمد بن مسعود الإسلامية في الرياض، أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة سلبية وذات دلالة احصائية بين استخدام وسائل الاتصال وطبيعة علاقة الطلاب بأسرهم، إضافة الى عدم وجود فروق في مستوى استخدام وسائل التواصل تعزى لنوع القسم العلمي إضافة الى أن نسبة الانتشار في الاستخدام للواتس اب أعلى حيث بلغت (93.4%)، ثم التويتر (46.4%)، واخيرا الفيس بوك (36.8%).

أما ويكل (Wickel, 2015) فقد قام بإجراء دراسة هدفت لمعرفة ما إذا كان سلوك النقاط السيلفي ونشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي هو من العوامل الرئيسية، التي تساهم في ارتفاع السلوكيات النرجسية والأنانية، تكونت عينة الدراسة من (93) طالبة من طالبات الجامعة في الولايات المتحدة، أشارت نتائج الدراسة أن ما نسبة (55%) من الاستجابات تؤكد أن نشر صور السيلفي على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي يشجع السلوكيات النرجسية والأنانية .

ومن جانب آخر أجرى قور ويورت وبولدوك واناقوز ( Gur, Yurt , Bulduk & Atagoz, 2015) دراسة هدفت الى التعرف على المشاكل الجسمية والإجتماعية المتعلقة بالإدمان على الانترنت بين طلاب المدارس الثانوية في منطقة ريفية، تكونت عينة الدراسة من

(549) طالبا من طلاب مدرسة ريفية في تركيا، أشارت نتائج الدراسة أن هناك اختلاف هام بين نتائج الطلاب المدمنين على الانترنت وغيرهم من حيث وجود المشاكل الجسمية والاجتماعية مثل النوم المتأخر ووجبات الطعام المتقطعة وتناول الطعام أمام شاشة الكمبيوتر، بالإضافة الى وجود مشاكل مثل الأرق وخفقان القلب والاهتزازات في حالة عدم الاتصال مع الإنترنت، إضافة الى أن هناك نقص في العلاقات الاجتماعية مع العائلة والأصدقاء والشعور بالغضب والتخايم مع الرفاق.

أما الحاييس (2015) فقد أجرى دراسة هدفت الى الكشف عن الآثار الاجتماعية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على بعض جوانب الشخصية للطلبة، تكونت عينة الدراسة من (396) طالباً في عُمان. أشارت نتائج الدراسة الى اعتماد الطلبة العُمانيين على موقع الفيسبوك في التواصل الاجتماعي بدرجة كبيرة، إضافة الى تنوع اهتمامات الطلبة ما بين الثقافية والاجتماعية، إضافة الى وجود أثر ايجابي لاستخدام الفيسبوك على التفاعل الاجتماعي وعلى الجوانب الشخصية للطلبة.

في حين أجرى مسعودان ووارم (2015) دراسة هدفت للكشف عن استخدام وسائل الاتصال والإعلام الجديدة وعلاقتها بالعزلة الاجتماعية وتأثير شبكات التواصل الاجتماعي على التواصل الأسري في الجزائر. تكونت عينة الدراسة من (463) فرداً من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. أشارت نتائج الدراسة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بدرجة كبيرة تجعل الاسرة مهددة بالعزلة الاجتماعية لمستخدمي هذه المواقع، إضافة الى أنها تسهم في اضطراب السلوك والاعترايم عن المعايير الاجتماعية والأخلاقية، كما بينت النتائج أن استخدام هذه المواقع يؤثر في الجوانب الثقافية والاجتماعية.

وأجرى أبو خطوة والشرييني (2014) دراسة هدفت الى التعرف على انعكاسات شبكة التواصل الاجتماعي على الأمن الفكري لدى طلبة التعليم الجامعي بمملكة البحرين. تكونت عينة الدراسة من (104) طالبا من طلاب وطالبات الجامعة الخليجية بمملكة البحرين. أشارت النتائج أن تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على الأمن الفكري لدى الطلبة بصفة عامة ، جاء بدرجة متوسطة، مما يؤكد ضرورة العمل على توعية الدراسة أن لشبكات التواصل الاجتماعي بعدا اجتماعيا ونفسيا، حيث إن التفاعل مع شبكات التواصل الاجتماعي يسهم في إضعاف الروابط الاجتماعية، لأنه يغير في طبيعة العلاقات الأسرية، إضافة الى أن المشكلات الاجتماعية والنفسية التي نجمت عن استخدام شبكة التواصل الاجتماعي كثيرة منها ما يتعلق بالأسرة، ومنها ما يتصل بعلاقة الفرد مع مجتمعه، ومنها المشكلات الأسرية، وإخفاء الشخصية، والإدمان، والعزلة الاجتماعية.

في حين هدفت دراسة عبد الحي والصمدي وجارلفي ( Abdulahi, Samadi&Gharlegghi, 2014 ) الى تحديد الآثار السلبية لمواقع الشبكات الاجتماعية مثل موقع الفيسبوك للعلماء في جامعة المحيط الهادئ الآسيوي، تكونت عينة الدراسة من (152) من طلبة الجامعة، كانت مواقع الشبكات الاجتماعية مجرد اتصال إلكتروني بين المستخدمين، ولكن أصبح هناك إدمان للطلاب، وأشارت النتائج انه عندما يزيد الطلاب من كمية استخدام مواقع الشبكة الاجتماعية، تزداد الامور المتعلقة بخصوصياتهم والقضايا الأمنية، مما يعني أن الطلاب قد يواجهون معاملة مختلفة للخصوصية والأمان، إضافة الى ان الطلاب قد تواجههم مشاكل مثل سرقة الهوية، لذلك يمكن لمواقع الشبكة الاجتماعية أن تؤثر على حياة الطلاب الخاصة وامانهم.

وجاءت دراسة الفاضل (2013) للكشف عن أبعاد استخدام الطلبة السعودي لشبكات التواصل الاجتماعي وأنماط ودوافع استخدامها، والإشباع التي يحققها استخدام الشبكات

للشباب من الجنسين. تكونت عينة الدراسة من (384) طالبا وطالبة من طلبة جامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية. أشارت نتائج الدراسة أن أهم دوافع الطلبة السعودي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي تمثلت في التسلية والترفيه، وحب الاستطلاع، والتعارف والتواصل مع الآخرين، وشغل أوقات الفراغ، وزيادة المعرفة، وتبادل المعلومات، ومشاركة الآخرين آراءهم وأفكارهم، والتعرف على ثقافات أخرى مختلفة، أضافه الى أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي يؤدي إلى ضعف العادات والتقاليد، وتؤدي الى الشعور بالوحدة والعزلة، كما أنها تؤدي الى مشاكل في الأسرة.

#### ثانيا: دراسات خاصة بمهارات الاتصال

أجرى حمادنة (2017) دراسة هدفت الى التعرف الى درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية لمهارات الاتصال التربوي من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، تكونت عينة الدراسة من (968) طالبا وطالبة، وأشارت النتائج أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية لمهارات (القراءة، والاستماع، والتحدث، والكتابة) كانت كبيرة، في حين أنهم يمارسون مهارة الإرشاد والتوجيه بدرجة متوسطة. إضافة الى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، وكذلك تعزى لمتغير الجامعة لصالح الجامعات الأردنية، إضافة الى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية.

أما دراسة شتيات (2017) هدفت الى التعرف على درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى دافعية معلمين المرحلة الأساسية في المملكة من وجهة نظرهم، تكونت عينة الدراسة من (305) معلم ومعلمة، وأشارت النتائج أن درجة توافر مهارة الاتصال غير اللفظي لدى المشرفين التربويين من وجهة نظر المعلمين كانت كبيرة، بينما

حصلت مهارات الاتصال الأخرى على درجة توافر متوسطة وهي مرتبة تنازليا "مهارة الكتابة، مهارة القراءة، مهارة التحدث، مهارة الاستماع"، إضافة الى وجود علاقة طردية ودالة إحصائية بين ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال ومستوى الدافعية لدى المعلمين.

ويهدف دراسة العلاقة بين الإفصاح عن الذات ومهارات التواصل الاجتماعية لدى طلبة جامعة بابل قام علي (2016) بإجراء دراسة على عينة مكونة من (407) طالب وطالبة من طلبة جامعة بابل، وأشارت النتائج الى انخفاض مستوى الإفصاح عن الذات لدى طلبة الجامعة، إضافة الى أن هناك مستوى جيد من مهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة الجامعة، وأشارت أيضا الى وجود علاقة ارتباطية بين الإفصاح عن الذات ومهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة الجامعة.

في حين أجرى حامد (2016) دراسة هدفت للتعرف على فاعلية برنامج إرشادي في رفع مهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الإعدادية، على عينة تكونت من (80) طالبا من طلبة الفرع الأدبي المرحلة الإعدادية في محافظة السليمانية، أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس مهارات التواصل الاجتماعي للمجموعة التجريبية قبل البرنامج وبعده ولصالح الاختبار البعدي. وإضافة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس مهارات التواصل الاجتماعي بين المجموعتين التجريبية والضابطة في الاختبار البعدي ولصالح المجموعة التجريبية.

أما شهاب (2013) فقد أجرى دراسة هدفت الى قياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين، تكونت عينة الدراسة من المرشدين التربويين في مديرية تربية البصرة البالغ عددهم (390)، أشارت النتائج الى أن الاتصال غير

اللفظي متوافر ومتحقق بفاعلية أكثر من الاتصال اللفظي، إضافة الى عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية في تحقيق الاتصال اللفظي وغير اللفظي تبعا لمتغير سنوات الخدمة، كما أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دالة إحصائية في تحقيق الاتصال بنوعية اللفظي وغير اللفظي تبعا لمتغير التخصص لصالح المرشدين المتخرجين من قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، وكذلك وجود فروق ذات دالة إحصائية في الاتصال اللفظي وغير اللفظي لمتغير الجنس (ذكور، إناث) لصالح الذكور.

وأجرى ماماك (Mamak, 2013) دراسة هدفت الى تحليل مستويات مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة المسجلين في كلية التربية والرياضة في جامعة نيغدة التركية ( Nigde University). تكونت

عينة الدراسة من (293) طالبا وطالبة. أشارت نتائج الدراسة أن مستويات مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة متحققة بدرجة كبيرة. إضافة الى عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

كما أجرت الحميدات (2007) دراسة هدفت الى بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية، تكونت العينة من (2000) طالبا وطالبة من كافة التخصصات في الجامعات الأردنية، أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دالة إحصائية للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس وفي الدرجة على مجالي مهارات الاستماع والقدرة على إدارة العواطف، إضافة الى عدم وجود فروق ذو دالة إحصائية لنوع الكلية او للتفاعل بين النوع الاجتماعي ونوع الكلية في الدرجة الكلية على المقياس أو في أي من الدرجات على مجالات المقياس.



### ثالثاً: دراسات خاصة بمواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال

أجرت السالم (Alsaleem, 2018) دراسة هدفت الى التعرف على أثر أنشطة الفيس بوك على تعزيز مهارات الاتصال الشفوي لدى متعلمي اللغة الانجليزية كلغة اجنبية في قسم اللغة الانجليزية في جامعة اليرموك. تكونت عينة الدراسة من (480) من طلبة البكالوريوس في اللغة الانجليزية في السنة الاولى الذين يتحدثون الانجليزية كلغة أجنبية في جامعة اليرموك، وأشارت النتائج أن أنشطة الفيس بوك المقترحة كانت فعالة في تحسين مهارات التواصل الشفهي للمشاركين.

أما عبد الرحمن (AbdRahmana, 2014) قام بدراسة هدفت الى الكشف عن مستوى إدمان مواقع التواصل الاجتماعي، ومستوى مهارات التواصل والعلاقة بينهم لدى الطلبة. تكونت عينة الدراسة من (93) طالبا وطالبة من الجامعة في ماليزيا. وأشارت نتائج الدراسة أن مستوى إدمان مواقع التواصل الاجتماعي الطلبة جاء متوسطا، إضافة الى وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين إدمان مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى الطلبة.

وجاءت دراسة الشهري (2014) لتبين أثر وسائل التواصل الالكترونية على العلاقات الاجتماعية "الفيس بوك وتويتر نموذجاً" وذكرت الأسباب التي تدفع إلى الاشتراك في الفيسبوك وتويتر والتعرف على طبيعة العلاقات الاجتماعية عبر هذه المواقع، والكشف عن الآثار الإيجابية والسلبية الناتجة عن استخدام تلك المواقع. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات حيث تم تطبيق البحث في جامعة الملك عبد العزيز على عينة مكونة من (150) طالبة تم اختيارهن بطريقة قصديه وقد كانت من أهم النتائج: أن أقوى الأسباب التي تدفع الطالبات لاستخدام الفيسبوك وتويتر هي سهولة التعبير عن آرائهن واتجاهاتهن الفكرية التي لا يستطيعن التعبير عنها في المجتمع، وأشارت النتائج

الى أن الطالبات استفدن من مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز صداقاتهم القديمة والبحث عن صداقات جديدة، كما أشارت النتائج إلى أن استخدام الفيسبوك وتويتر له العديد من الآثار الإيجابية، وأشارت النتائج الى أن قلة التفاعل الأسري هو أحد أهم الآثار السلبية.

كما أجرى الطراونة والفنيخ (2012) دراسة لتبين أثر استخدام الانترنت وعلاقته بالتحصيل الأكاديمي والتكيف الاجتماعي والاكثئاب ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة القصيم، تكونت عينه الدراسة من (595) طالبا وطالبة من الطلبة الذين يستخدمون الانترنت في جامعة القصيم، أشارت النتائج الى وجود درجة أعلى بقليل من الدرجة المتوسطة لدى الطلبة مستخدمي الانترنت لفترة زمنية متوسطة في كل من درجة التكيف الاجتماعي ومهارات الاتصال، في حين أن درجتي: التكيف الاجتماعي، ومهارات الاتصال منخفضة لدى الطلبة ذوي الاستخدام المرتفع للإنترنت، إضافة الى وجود فروق ذات دالة إحصائية في كل من: التحصيل الأكاديمي، والتكيف الاجتماعي، تعزى لعدد ساعات استخدام الانترنت والنوع الاجتماعي والاختصاص لصالح الاستخدام المتوسط والطلبة الذكور، والاختصاصات العلمية كما وجدت ان هناك فروق ذات دالة احصائية في درجة مهارات الاتصال تعزى لعدد ساعات استخدام الانترنت لصالح الاستخدام المتوسط.

أما البلاونة (2012) فقد هدفت دراسته الى الكشف عن درجة استخدام طلبة جامعة اليرموك الفيسبوك في التواصل الأكاديمي والاجتماعي. تكونت عينة الدراسة من (401) طالبا وطالبة. وأشارت النتائج الى أن درجة استخدام الطلبة للفيسبوك في التواصل الأكاديمي، كانت متوسطة، وفي التواصل الاجتماعي، جاءت درجة الاستخدام مرتفعة، إضافة الى وجود فروق في درجة الاستخدام، تعزى لمتغير الكلية، لصالح كلية تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسوب، ووجود

فروق دالة إحصائية في درجة استخدام الفيسبوك في التواصل الاجتماعي، تعزى لمتغير الجنس، لصالح الذكور.

في حين أجرى أكيلديز وأرجان (Akyildiz & Argan, 2011) دراسة هدفت للكشف عن مدى استخدام الطلبة الجامعيين للفيسبوك في التعليم والتفاعل الاجتماعي. تكونت عينة الدراسة من (1300) طالبا وطالبة، في تركيا. أشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن معظم الطلاب لديهم حساب على الفيسبوك، وأن الطلبة يستخدمون الفيسبوك بشكل مرتفع، ويومي للدرشة، والتواصل الاجتماعي أكثر من استخدامه في مجال التعليم، أضافه الى وجود آثار سلبية على علاقة الطلبة مع أسرهم ناتجة عن الاستخدام للفيسبوك لساعات طويلة، وعدم وجود فروق في هذه الآثار، تعزى لكل من الجنس والتخصص، والمستوى الدراسي.

وجاءت دراسة كيث وهامبتون (Keith & Hampton, 2011) للكشف عن علاقة وسائل التواصل الاجتماعي بالحياة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة. تكونت عينة الدراسة من (378) طالبا وطالبة من جامعة بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية. أشارت نتائج الدراسة أن (79%) من الطلبة يستخدمون الإنترنت، وبدرجة مرتفعة، وتقريبا نصف عددهم أي حوالي (47%) (من أصل % 59 من مستخدمي الإنترنت) يستخدمون على الأقل موقع واحد من وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة الى أن موقع الفيسبوك هو الشبكة الاجتماعية الأوسع استخداما، وأن (18%) يستخدمون موقع لينكدلاين و (13%) يستخدمون موقع التويتر، كما أشارت الدراسة الى أن العلاقات الاجتماعية أصبحت أكثر حميمية مما كانت عليه قبل استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي، إضافة الى أن استخدام الفيسبوك ساعد بشكل كبير في إيجاد علاقات وثيقة بين الطلبة.

ومن ناحيه اخرى أجرى سبريجنز (Spraggins, 2009) دراسة هدفت الى الكشف عن أشكالية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلاب الجامعات، وارتباط ذلك بالصحة النفسية، والقلق الاجتماعي لديهم، تكونت عينة الدراسة من (367) طالبا من طلاب جامعة فلوريدا، في الولايات المتحدة الأمريكية. أشارت نتائج الدراسة وجود إشكالية في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلاب، ووجود علاقة إيجابية بين القلق الاجتماعي واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي ، أضافه الى أن الوحدة تلعب دورا متوسطياً في العلاقة بين القلق الاجتماعي والاستخدام المشكل، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام المشكل، والسعادة، والرضا والارتياح في الحياة، وزيادة الاكتئاب، والشعور بالوحدة، وذلك نتيجة للاستخدام المفرط لمواقع التواصل الاجتماعي.

في حين أجرى جاكسون (Jackson, 2006) دراسة هدفت الى الكشف عن دور الوسائل الإلكترونية في جامعة تكساس التقنية (Texas) في إكساب القادة الأكاديميين والموظفين الكفايات التكنولوجية، والكفايات التعليمية، والكفايات الإدارية، المرتبطة بمهارات الاتصال التي تمكنهم من أداء عملهم بفعالية في الجامعة. تكونت عينة الدراسة من (511) عضو هيئة تدريس وموظف. وأشارت النتائج الى أن دور الوسائل الإلكترونية في جامعة تكساس يسهم في تنمية قدرات ومهارات القادة الأكاديميين على التخطيط التكنولوجي، وتوظيف التكنولوجيا، وتنمية مهارات الاتصال، بينما تسهم في تدريب الإداريين على عمليات الإدارة بشكل عام.

## التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تم استعراضها، يتبين اهتمام الدراسات بتناول موضوع مواقع التواصل الاجتماعي، وأهمية مواقع التواصل الاجتماعي، وآثارها على الفرد والمجتمع بشكل عام، وعلى طلبة الجامعة بشكل خاص، وبخاصة ما يرتبط بمهارات الاتصال، وما يمكن أن تتركها مواقع التواصل الاجتماعي من آثار سلبية، أو إيجابية.

وبتحليل هذه الدراسات فقد بحثت بعضها موضوع مواقع التواصل الاجتماعي واستخدامها مع عدد من المتغيرات مثل توكيد الذات والاستقواء الالكتروني كما في دراسة المنيزل (2017)، والقيم الاجتماعية كما في دراسة الربابعة (2016)، وبحثت دراسة الصانع (alsanie, 2015) العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومستوى تواصل الطلبة مع أسرهم، وكذلك بحثت بعض الدراسات المشاكل الجسمية والاجتماعية المتعلقة بالادمان على الانترنت كما في دراسة قور ويورت وبولدوك واتاغوز (Gur, Yurt, Bulduk & Atagoz, 2015). وهناك جانب من الدراسات اتجه الى تحديد الآثار السلبية لمواقع التواصل الاجتماعي مثل دراسة عبد الحي والصمدي وغارلفي (Abdulahi, Samadi&Gharlegghi, 2014).

كما وتناول الادب النظري دراسات بحثت موضوع مهارات الاتصال ودرسته من عدة جوانب ومع عدة متغيرات، فعلى سبيل المثال بحث حمادنه (2017) درجة ممارسة اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية لمهارات الاتصال، وهدفت دراسة شتيات (2017) الى التعرف على درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين، كما تم بحث العلاقة بين الافصاح عن الذات ومهارات التواصل في دراسة على (2016) وتم قياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الارشادية بحسب دراسة شهاب (2013).

هذا وتم اجراء البرامج الارشادية التي تعمل على رفع مهارات التواصل الاجتماعي كما في دراسة حامد (2016) وتم بناء وتقنين مقياس لمهارات الاتصال في دراسة الحميدات (2007).

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال مع عدد من المتغيرات مثل دراسة السالم (2018) التي هدفت الى التعرف على اثر أنشطة الفيس بوك على تعزيز مهارات الاتصال الشفوي، ودراسة الطراونة والفنيخ (2016) التي بحثت اثر استخدام الانترنت وعلاقته بالتحصيل الاكاديمي والتكيف الاجتماعي والاكتئاب ومهارات الاتصال، كما بحثت دراسة عبدالرحمن (AbdRahmana, 2014) مستوى ادمان مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى مهارات التواصل والعلاقة بينهم لدى الطلبة، وجاءت دراسة الشهري (2014) لبيان أثر وسائل التواصل الالكترونية على العلاقات الاجتماعية، في حين بحثت دراسة البلاونة (2012) درجة استخدام طلبة جامعة اليرموك الفيسبوك في التواصل الاكاديمي والاجتماعي. واتجهت دراسة سبريجنز (Spraggins, 2009) للكشف عن اشكالية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلاب الجامعات وارتباط ذلك بالصحة النفسية والقلق الاجتماعي لديهم.

وتجدر الإشارة إلى أنه تم الاستفادة من مطالعة هذه الدراسات في تحديد مشكلة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة، بالإضافة الى التعرف على المجتمعات التي أجريت فيها هذه الدراسات، أضف الى ذلك مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، وتحديد مكان الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، وما يميزها عن غيرها.

وبمقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، فإن ما يميز الدراسة الحالية أنها اهتمت بتناول استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة، وهذا

ما لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل محدد، وكذلك ان أفراد عينة الدراسة ممثلة بطلبة الجامعة، لذلك يتوقع أن يكون لهذه الدراسة موقعا بين الدراسات السابقة، وتكون انطلاقة لدراسات أخرى في هذا المجال.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي قامت بها الباحثة في تنفيذ هذه الدراسة، كما يشتمل هذا الفصل على مجتمع الدراسة وعينتها والأداة التي تم استخدامها في الحصول على البيانات، بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

#### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من طلبة البكالوريوس في جامعة اليرموك وذلك للفصل الدراسي الأول من العام الحالي (2018-2019)، والبالغ عددهم (28167) طالبا وطالبة، ويبلغ عدد الذكور (10141) وعدد الإناث (18026)، وذلك وفقا للسجلات الرسمية التي تم الحصول عليها من دائرة القبول والتسجيل في جامعة اليرموك. والجدول (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة، وفقاً لمتغيرات الجنس، نوع الكلية، والمستوى الدراسي.

#### الجدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة، وفقاً لمتغيرات الجنس، نوع الكلية، والمستوى الدراسي.

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	10141	36%
	أنثى	18026	64%
المستوى الدراسي	سنة أولى	10230	36%
	سنة ثانية	6091	22%
	سنة ثالثة	5196	18%
	سنة رابعة فأكثر	6650	24%
الكلية	علمية	10355	37%
	إنسانية	17812	63%



## عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (510) طالبا وطالبة من طلبة جامعة اليرموك في مرحلة البكالوريوس، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، موزعين على التخصصات العلمية والإنسانية، منهم (162) طالبا، و(348) طالبة، والجدول (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة، وفقاً لمتغيرات الجنس، ونوع الكلية، ومستوى الدراسي.

### الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة، وفقاً لمتغيرات الجنس، ونوع الكلية، ومستوى الدراسي.

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	162	31.8%
	أنثى	348	68.2%
المستوى الدراسي	سنة أولى	188	36.9%
	سنة ثانية	98	19.2%
	سنة ثالثة	119	23.3%
	سنة رابعة فأكثر	105	20.6%
الكلية	علمية	164	32.2%
	إنسانية	346	67.8%

## أدوات الدراسة

### أولاً: مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

بهدف الكشف عن مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، تم العمل على تطوير مقياس خاص بهذه الدراسة بالاستفادة من الدراسات السابقة والمقاييس ذات الصلة ومنها: دراسة المنيزل (2017)، ودراسة أبو سلمان (2017)، ودراسة الشهري (2014) حيث تكون المقياس في صورته الأولية قبل التحكيم من (20) فقرة، كما هو مبين في الملحق (أ).

دلالات الصدق والثبات لمقياس مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الدراسة الحالية:

### دلالات الصدق الظاهري

تم التحقق من الصدق الظاهري للمقياس وأبعاده؛ بعرضه على مجموعة مكونة من (10) محكمين من ذوي الخبرة والإختصاص في مجالات الإرشاد النفسي وعلم النفس والمناهج والتدريس والإدارة التربوية، وجميعهم من أساتذة كلية التربية في جامعة اليرموك ملحق (ج) بهدف إبداء آرائهم حول دقة وصحة محتوى المقياس من حيث: وضوح الفقرات، سلامة الصياغة للفقرات من الناحية اللغوية، ومدى مناسبة الفقرات للكشف عن مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، ومدى وضوح الفقرات من حيث المعنى، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يرونه مناسباً على الأبعاد أو الفقرات، وتم الأخذ بملاحظات وتعديلات المحكمين بما يحقق أهداف الدراسة، حيث تم حذف (12) فقرات من المقياس، وإضافة فقرة واحدة بالإضافة إلى استبدال بعض المفردات، وتعديل صياغة (5) فقرات.

وفي ضوء هذه التعديلات، تكونت أداة الدراسة بصورتها النهائية من (18) فقرة. كما

هو مبين في الملحق (ب).

### مؤشرات صدق البناء

بهدف التحقق من مؤشرات صدق البناء، تم تطبيق المقياس على عينة إستطلاعية من خارج عينة الدراسة، بلغ عددهم (50) طالبا وطالبة. وتم حساب مؤشرات صدق البناء باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson)؛ للكشف عن درجة ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (3) يبين ذلك.

### الجدول (3)

#### معامل ارتباط كل فقرة من الفقرات مع العلامة الكلية للمقياس

معامل ارتباط الفقرة مع المقياس ككل	الفقرة
.446	1 تعد مواقع التواصل الاجتماعي جزءا من اهتماماتي اليومية.
.442	2 أشعر بالفخر عندما أخبر الناس بأنني أمتلك حسابا على أي من مواقع التواصل الاجتماعي
.386	3 أشعر بالضيق عندما ابتعد عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لفترة طويلة.
.590	4 أشعر بأنني جزء من مواقع التواصل الاجتماعي.
.711	5 أشعر بالانزعاج عند إغلاق حسابي على أي من مواقع التواصل الاجتماعي.
.709	6 أفضل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على المشاركة بالأنشطة العائلية.
.442	7 أقضي ساعات طويلة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
.556	8 أعطي مواقع التواصل الاجتماعي الأولوية في حياتي.
.673	9 أبادر الى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عن الاستيقاظ من النوم.
.655	10 أشعر أن الوقت يمر سريعا عندما استخدم مواقع التواصل الاجتماعي.
.584	11 حاولت الحد من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لكني فشلت.
.562	12 أستخدم أجهزة الاخرين لأدخل الى مواقع التواصل الاجتماعي.
.700	13 استخدم مواقع التواصل الاجتماعي في كل مكان أتواجد به.
.641	14 أهمل اسرتي من اجل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
.415	15 يشغلني استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عن تناول الطعام.
.616	16 أتأخر بالذهاب الى النوم لانشغالي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
.463	17 ازدادت خلافاتي مع أسرتي بسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
.508	18 استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يحد من خصوصيتي.

يلاحظ من الجدول (3)، أن قيم معاملات ارتباط الفقرات مع العلامة الكلية للمقياس

تتراوح بين (0.386 – 0.711)، وقد اعتمد لقبول الفقرة أو حذفها بأن لا يقل معامل ارتباطها

مع الدرجة الكلية عن (0.20)، وهو المعيار الذي أشار إليه عوده (2010) في قبول الفقرة أو

رفضها، مما يشير الى جودة بناء فقرات مقياس مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

## ثبات مقياس مواقع التواصل الاجتماعي

لتقدير ثبات الإتساق الداخلي لمقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، تم حسابه باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cranbach's Alpha)، على بيانات التطبيق الأول للعينة الاستطلاعية، وبهدف التحقق من ثبات إعادة للمقياس وأبعاده، تم إعادة تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية السابقة، باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest)، وذلك بفارق زمني مقداره أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني، وبعد تطبيق معادلة بيرسون (Pearson) لإيجاد معامل الثبات ظهر أن معامل الثبات بين التطبيقين الأول والثاني قد بلغ (0.84) وهو معامل ثبات عالي.

## تصحيح المقياس

تكون مقياس مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بصورته النهائية من (18) فقرة، يستجيب لها الطلاب وفق تدرج خماسي يتكون من البدائل التالية: موافق بشدة: وتعطى عند تصحيح المقياس (5) درجات، موافق: وتعطى عند تصحيح المقياس (4) درجات، محايد: وتعطى عند تصحيح المقياس (3) درجات، غير موافق: وتعطى عند تصحيح المقياس درجتان، غير موافق بشدة: وتعطى عند تصحيح المقياس درجة واحدة. وهذه الدرجات تعطى لجميع فقرات المقياس، وبذلك تتراوح درجات المقياس بين (18-90)؛ بحيث كلما ارتفعت الدرجة كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، وقد صنفت الباحثة إستجابات افراد الدراسة إلى ثلاث فئات كما يلي: من (1.00-2.33) فأقل وتشير الى درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بدرجة منخفضة، (2.34-3.67) وتشير إلى درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي متوسطة، (3.68-5.00) فأكثر وتشير إلى درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مرتفعة.

## ثانياً: مقياس مهارات الاتصال

بهدف الكشف عن مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك قامت الباحثة بإستخدام مقياس الحميدات (2007)، حيث تكون المقياس بصورته الأولى من (36) فقرة ملحق (أ).

### صدق المقياس بصورته الأصلية

#### الصدق الظاهري

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرضه بصورته الأولى على مجموعة من الخبراء لفحص كل من وضوح صياغة الفقرة وانتماء الفقرة للمجال الذي تنتمي اليه، ويكون مضمون الفقرة يعكس سلوكاً إيجابياً أو سلبياً لمهارات الاتصال، ومدى تحيز الفقرة لفئة معينة من الطلبة وكفاية الفقرات لتغطية مجالاتها، وفي ضوء ذلك تم الإبقاء على الفقرات التي أجمع على ملائمتها 80% من المحكمين، وحذف وتعديل الفقرات التي يرى 20% منهم عدم مناسبتها، حيث تم حذف (15) فقرة.

#### صدق البناء

معاملات تمييز الفقرات: تم تطبيق المقياس بعد التعديل والمكون من (39) فقرة على عينة استطلاعية مكونة من (63) طالبا وطالبة من غير عينة الدراسة، وحسب معاملات ارتباط الفقرات مع مجالاتها تراوحت بين (0.120 - 0.488) حيث تم حذف الفقرات التي كان معامل ارتباطها أقل من (0.25)، وهي ضعيفة التمييز، وبذلك فقد حذفت (7) فقرات وأصبح المقياس يتكون من (32) فقرة، كما تم حساب معاملات ارتباط المجالات مع المقياس بعد حذف درجة المجال من الدرجة الكلية على المقياس.

أما مصفوفة معاملات ارتباط الفقرات المتبقية مع مجالاتها عند تطبيق المقياس على عينة الدراسة الكلية، حيث كانت قيمة معاملات الارتباط تراوحت بين (0.278-0.589) وهي معاملات تمييز مقبولة. وتم حساب معامل ارتباط المقياس مع كل من المجالات الأربعة بعد حذف درجة المجال من الدرجة الكلية للمقياس وكانت بين (0.421-0.631).

### صدق المحك التلازمي

تم التحقق من صدق المحك التلازمي (التلازمي) وذلك باستخدام مقياسين محكمين، هما مقياس ايزنك (Eysenk) للعلاقات الاجتماعية والمتكون من (26) فقرة، ومقياس المهارات الاجتماعية من قائمة مينسوتا متعددة الأوجه والمتكون من (40) فقرة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين مقياس مهارات الاتصال من جهة وكلا من المقياسين المحكمين من جهة أخرى، وكانت معاملات الصدق (0.68)، (0.71) على الترتيب.

### ثبات المقياس

تم تقدير الثبات بطريقتين هما:

1- ثبات الاستقرار: حيث تم تطبيق المقياس على عينة من الطلبة طلب إليهم كتابة الأرقام التسلسلية الخاصة بهم في المساق الذي يدرسونه، مع التنويه الى أن التطبيق كان لأغراض علمية بحثية، وبعد (10) أيام تمت إعادة الاختبار على نفس المجموعة كل حسب رقمة التسلسلي، ثم حسب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجتين الكليتين على المقياس، كما تم تقدير ثبات الاستقرار للمجالات بحساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجتين لكل مجال من المجالات الأربعة، وقد بلغت قيمتهما للمقياس (0.78) و(0.72) على الترتيب.

2- ثبات الاتساق الداخلي: تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا لحساب معامل ثبات المقياس، واما قيم هذه معاملات الثبات للمجالات تراوحت بين (0.59-0.76) وهي معاملات مقبولة تربويا.

### دلالات الصدق والثبات لمقياس مهارات الاتصال في الدراسة الحالية

#### الصدق الظاهري

تم التحقق من الصدق الظاهري للمقياس وأبعاده، بعرضها على مجموعة مكونة من (10) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في قسم الإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي والمقياس التقويم والمنهاج واساليب التدريس والإدارة واصول التربية، وجميعهم من أساتذة كلية التربية في جامعة اليرموك ملحق (ج) بهدف إبداء آرائهم حول دقة وصحة المقياس من حيث: درجة قياس الفقرة للمجال، ووضوح الفقرات، والصياغة اللغوية، ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يروونه مناسبا على المجالات أو الفقرات.

وقد وضع عدد من المحكمين بعض الملاحظات التي تتعلق بتعديل بعض الأبعاد والفقرات. ليصبح عدد فقرات المقياس بعد التحكيم (42) فقرة موزعة على أربع مجالات (مهارة التحدث وله (15) فقرة، ومهارة الإصغاء وله (10) فقرات، ومهارة إدارة العواطف وله (10) فقرات، ومهارة القدرة على فهم الآخرين وله (7) فقرات) ملحق (ب).

#### صدق البناء

بهدف التحقق من صدق البناء تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، بلغ عددهم (50) طالب وطالبة. حيث تم حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات بالمقياس ككل، كما هو مبين في الجدول (4).

#### جدول (4)

#### قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه والارتباط بالمقياس ككل

معامل ارتباط الفقرة مع المقياس	معامل ارتباط الفقرة مع المجال	الفقرة	المجال
.365	.389	1- أتكلم بلغة سليمة و واضحة.	مهارة التحدث
.551	.680	2- أراعي أن تكون نبرة صوتي مناسبة للموضوع الذي أتكلم عنه.	
.525	.542	3- أتكلم باحترام مع الجميع.	
.726	.750	4- اعتمد على أدلة موضوعية في الأفتاح.	
.651	.681	5- أتيح للآخرين الفرصة للتحدث.	
.594	.720	6- أتكلم مع الآخرين بأسمائهم.	
.426	.450	7- أهتم بتوضيح أفكارتي.	
.564	.635	8- أبتعد عن التحدث بطريقة مملة للآخرين.	
.475	.494	9- أضفي جوا مناسباً ومريحا عند التحدث مع الآخرين.	
.628	.681	10- أحرص على النظر الى الطرف الأخر أثناء الحديث معه.	
.574	.678	11- استخدم بعض المصطلحات المناسبة لمستوى الآخرين.	
.503	.578	12- أستخدم تعابير الوجه وحركات الجسم أثناء الحديث مع الآخرين.	
.613	.643	13- أنتقل من موضوع إلى موضوع آخر بطريقة سلسة.	
.520	.520	14- أنتقي الكلمات المناسبة عندما أتحدث مع الآخرين.	
.600	.620	15- أتناقش مع الآخرين بكلمات واضحة ودقيقة.	
.500	.547	16- أصغي لحديث الآخرين.	مهارة الإصغاء
.586	.619	17- أستخدم لغة الجسد عندما استمع الى الحديث.	
.493	.524	18- أركز اهتمامي على الشخص الذي يتكلم.	
.448	.495	19- أتريث بتقديم رأيي لمايقولها الآخرين.	
.397	.480	20- أشعر الطرف الأخر بأهميته أثناء حديثه معي.	
.416	.436	21- أصمت عندما يتحدث معي الآخرين.	
.604	.737	22- أعطي الآخرين فرصة للاستيضاح عن الأمور غير المفهومة لديهم.	
.431	.586	23- أظاهربأنني مشغول عندما يتحدث إلي الآخرين.	
.660.	.731	24- أظهر الانتباه والاهتمام لكل ما يقوله الآخرين.	
.387	.409	25- أهتم بما يقول الآخرين واستجيب لذلك بفاعلية.	
.520	.684	26- اضبط مشاعري وعاطفي عندما أكون في حالة سيئة.	مهارة إدارة العواطف
.509	.554	27- أراعي مشاعر الآخرين عند التحدث معهم.	
.668.	.726	28- أتحدث بشكل صريح حتى لو يسبب ذلك أذى للآخرين.	
.428	.448	29- أخفي نقاط ضعفي عن الآخرين.	
.480	.525	30- أملك القدرة على حل مشاكلي مع الآخرين دون أن أفقد السيطرة على عواطفتي.	



.416	.429	31- أوجه انتقادي الى سلوك الفرد وأفعاله وليس اليه بشكل شخصي.
.431	.501	32- عندما يخالفني أحد في رأيي لا أشعر بالضيق والتوتر.
.660	.705	33- أستطيع اكتشاف الحالة المزاجية عندما يتحدث معي الآخرين.
.356	.409	34- أظهر التعاطف مع الآخرين.
.520	.684	35- أفضل الانسحاب عند حدوث مشكلة مع الآخرين.
.441	.448	36- أستطيع معرفة ما يسعى إليه الآخرين من خلال النظر اليهم فهم الآخرين والتحدث معهم.
.480	.522	37- أبذل ما بوسعي لكي أفهم الآخرين.
.416	.496	38- أراجع نفسي لكي أتأكد من ما يحاول الآخرين إيصاله لي.
.551	.583	39- أفهم التعبيرات والإيماءات وإشارات الجسد التي يستخدمها الآخرين أثناء حديثهم معي.
.651	.728	40- يشعروني الناس الذين أتحدث معهم بأنني لا أفهم جيدا.
.500	.526	41- أقترب من الآخرين لأتفهم ما يقولون.
.386	.409	42- أستطيع تفهم وجهة نظر الآخرين.

يلاحظ من الجدول (4)، أن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال مهارة التحدث قد تراوحت بين (0.389 - 0.750) مع مجالها، ويتضح أن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال الإصغاء قد تراوحت بين (0.409 - 0.737) مع مجالها، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال إدارة العواطف تراوحت بين (0.409 - 0.726) مع مجالها، كما يلاحظ من الجدول، أن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال مهارة القدرة على فهم الآخرين قد تتراوح بين (0.409 - 0.728) مع مجالها، كما تراوحت قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والمقياس ككل بين (0.356 - 0.726)

يتضح من القيم السابقة الخاصة بمؤشرات صدق البناء؛ أن معامل ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس مهارات الاتصال مع المجال الذي تنتمي اليه، وبالمقياس ككل لا يقل عن (0.20) وهو المعيار الذي أشار إليه عوده (2010) في قبول فقره أو رفضها؛ مما يشير إلى جودة بناء فقرات مقياس مهارات الاتصال. كما تم استخراج قيم معاملات الارتباط بين المجالات، وبين المجالات والمقياس ككل، كما هو مبين في الجدول (5).

جدول (5)

معاملات الارتباط بين المجالات، وبين المجالات والمقياس ككل

المجال	مهارة التحدث	مهارة الإصغاء	مهارة إدارة العواطف	مهارة القدرة على فهم الآخرين	المقياس ككل
مهارة التحدث	1				
مهارة الإصغاء	.723	1			
مهارة إدارة العواطف	.807	.882	1		
مهارة القدرة على فهم الآخرين	.861	.844	.828	1	
المقياس ككل	.935	.907	.938	.937	1

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (5)، أن قيم معاملات الارتباط البينية لمجالات المقياس كانت مرتفعة، وتراوح بين (0.828-0.882)، كما تراوحت قيم معاملات الارتباط بين المجالات، والمقياس ككل بين (0.938-0.907).

ثبات المقياس

ولأغراض التحقق من ثبات الإتساق الداخلي للمقياس وأبعاده فقد تم حساب ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Chronbachs Alpha) لبيانات التطبيق الأول على العينة الاستطلاعية المكونة من (50) طالبا وطالبة، ولأغراض التحقق من ثبات إعادة للمقياس وأبعاده فقد تم إعادة التطبيق على العينة الاستطلاعية المذكورة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest) بفاصل زمني مقداره أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني على العينة الاستطلاعية، والجدول (6) يبين قيم معاملات ثبات إعادة والاتساق الداخلي لمقياس مهارات الاتصال.

## جدول (6)

### ثبات الإعادة والاتساق الداخلي لمقياس مهارات الاتصال

المقياس ومجالاته	عدد الفقرات	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
مهارة التحدث	15	.864	.874
مهارة الإصغاء	10	.718	.752
مهارة ادارة العواطف	10	.687	.748
مهارة القدرة على فهم الآخرين	7	.727	.710
المقياس ككل	42	.793	.936

يلاحظ من الجدول (6)، أن ثبات الإتساق الداخلي لمقياس مهارات الاتصال قد بلغت قيمته (0.936)، ومجالاته تراوحت بين (0.710-0.874)، في حين ثبات الإعادة للمقياس قد بلغت قيمته (0.793)، ومجالاته تراوحت بين (0.588-0.864).

### تصحيح المقياس

إشتمل مقياس مهارات الاتصال على (42) فقرة موزعة على اربع مجالات، يجاب عليها بتدرج خماسي يتضمن البدائل التالية: موافق بشدة: وتعطى عند تصحيح المقياس (5) درجات، موافق: وتعطى عند تصحيح المقياس (4) درجات، محايد: وتعطى عند تصحيح المقياس (3) درجات، غير موافق: وتعطى عند تصحيح المقياس درجتان، غير موافق بشدة: وتعطى عند تصحيح المقياس درجة واحدة. وهذه الدرجات تعطى للفقرات ذات الإتجاه الموجب من المقياس ويعكس التدرج للفقرات ذات الاتجاه السالب (23,35,40)، وبذلك تتراوح درجات المقياس بين (42 - 210)؛ بحيث كلما ارتفعت الدرجة كان ذلك مؤشراً على ارتفاع استخدام مهارات الاتصال، وقد صنفت الباحثة إستجابات افراد الدراسة الى ثلاث فئات كما يلي: من (1.00- 2.33) وتشير الى درجة استخدام مهارات الاتصال بدرجة منخفضة، (2.34-3.67) وتشير إلى درجة استخدام مهارات الاتصال متوسطة، (3.68-5.00) وتشير إلى درجة استخدام مهارات الاتصال مرتفعة.

## إجراءات الدراسة:

تمت الدراسة الحالية وفق الإجراءات والخطوات التالية:

- تطوير مقاييس الدراسة بصورتها الأولية، وهم: مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، ومقياس مهارات الاتصال.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من عمادة كلية التربية في جامعة اليرموك.
- إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائية والتأكد من مؤشرات الصدق والثبات من خلال عرضهم على مجموعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.
- تحديد عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لطلبة البكالوريوس في جامعة اليرموك من العام الدراسي الأول (في جامعة اليرموك من العام الدراسي (2018 / 2019)، واختيارهم بالطريقة العشوائية التطبيقية.
- تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، واستخراج قيم معاملات الصدق والثبات، وذلك لتحقيق من الصدق الظاهري لأدوات الدراسة وإخراجهم بالصورة النهائية.
- توزيع أدوات الدراسة على أفراد العينة، مع التوضيح للمفحوصين مدى أهمية البحث وأهدافه، والتأكيد على أفراد العينة مدى أهمية الدقة في الإجابة، مع التأكيد على سرية المعلومات، واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.
- إدخال البيانات الى جهاز الحاسوب، واستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة وفقا لنظام الرزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS)، والإجابة على أسئلة الدراسة والوصول إلى النتائج وتفسيرها.

## المعالجة الإحصائية

بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- للإجابة عن سؤالي الدراسة الأول والثاني: تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
- للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك.
- للإجابة عن سؤال الدراسة الرابع: تم حساب العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك تبعا لفئات متغيرات الجنس (ذكر، أنثى)، والسنة الدراسية (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة)، ونوع الكلية (علمية، إنسانية)، وتم حساب قيمة ز لبيان الفروق في قوة العلاقة الارتباطية بين فئات هذه المتغيرات.
- للإجابة عن سؤالي الدراسة الخامس والسادس: تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثلاثي لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى مهارات الاتصال ، لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية.

## متغيرات الدراسة

### المتغير المستقل

- الجنس: وله فئتان (ذكر، أنثى).
- المستوى الدراسي، وله أربع فئات (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة فأكثر).
- الكلية، ولها فئتان (إنسانية، علمية).

### المتغير التابع

- مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، مهارات الاتصال، العلاقة الارتباطية بين مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال.

### منهجية الدراسة:

من اجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي؛ للتعرف على مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك للفصل الدراسي الأول للعام 2018 / 2019 والعلاقة بينهما وهل تختلف العلاقة باختلاف كل من الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي، والربط بين مدلولاتها والوصول الى الاستنتاجات التي تسهم في فهم الواقع وتطويره، فالمنهج الوصفي الارتباطي يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية، بحيث يعتمد على جمع البيانات ، وتبويبها، وتحليلها.

## الفصل الرابع

### عرض النتائج

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر مواقع التواصل الاجتماعي على مهارات الاتصال

لدى طلبة جامعة اليرموك، وذلك عن طريق الإجابة عن الأسئلة الآتية:

**السؤال الأول: ما مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك ؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى

استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك، والجدول (7) أدناه يوضح ذلك.

#### جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	10	أشعر أن الوقت يمر سريعاً عندما استخدم مواقع التواصل الاجتماعي.	4.24	.823	مرتفع
2	1	تعد مواقع التواصل الاجتماعي جزءاً من اهتماماتي اليومية.	3.87	1.019	مرتفع
3	9	أبادر إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عن الاستيقاظ من النوم.	3.60	.915	متوسط
4	7	أقضي ساعات طويلة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.	3.37	1.195	متوسط
5	16	أتأخر بالذهاب إلى النوم لأنشغالي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.	3.32	1.218	متوسط
6	4	أشعر بأنني جزء من مواقع التواصل الاجتماعي.	3.29	1.047	متوسط
7	3	أشعر بالضيق عندما أبتعد عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لفترة طويلة.	3.23	1.187	متوسط
8	5	أشعر بالانزعاج عند إغلاق حسابي على أي من مواقع التواصل الاجتماعي.	3.19	1.221	متوسط
9	13	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في كل مكان أواجده به.	3.17	1.209	متوسط
10	11	حاولت الحد من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لكنني فشلت .	3.15	1.221	متوسط
11	18	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يحد من خصوصيتي.	2.90	1.191	متوسط
12	6	أفضل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على المشاركة بالأنشطة	2.71	1.241	متوسط

العائلية.					
متوسط	1.333	2.57	أزدادت خلافاتي مع أسرتي بسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.	17	13
متوسط	1.114	2.55	أعطي مواقع التواصل الاجتماعي الأولوية في حياتي.	8	14
متوسط	1.103	2.52	أشعر بالفخر عندما أخبر الناس بأنني أملك حسابا على أي من مواقع التواصل الاجتماعي .	2	15
منخفض	1.210	2.24	أهمل أسرتي من أجل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.	14	16
منخفض	1.164	2.16	يشغلني استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عن تناول الطعام.	15	17
منخفض	1.157	2.14	أستخدم أجهزة الآخرين لأدخل الى مواقع التواصل الاجتماعي.	12	18
متوسط	.700	3.01	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي		

يبين الجدول (7) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.14-4.24)، حيث

جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على "أشعر أن الوقت يمر سريعا عندما استخدم مواقع

التواصل الاجتماعي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.24)، بينما جاءت الفقرة رقم

(12) ونصها "أستخدم أجهزة الآخرين لأدخل الى مواقع التواصل الاجتماعي" بالمرتبة الأخيرة

وبمتوسط حسابي بلغ (2.14). وبلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الموقع ككل (3.01).

### السؤال الثاني: ما مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى

مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك، والجدول (8) يوضح ذلك.

#### جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك مرتبة تنازلياً

#### حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المهارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	التحدث	4.13	.496	مرتفع
2	2	الاصغاء	4.06	.488	مرتفع
3	4	القدرة على فهم الآخرين	3.93	.474	مرتفع
4	3	ادارة العواطف	3.61	.391	متوسط
		الدرجة الكلية	3.95	.378	مرتفع



يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.61-4.13)، حيث جاءت مهارة التحدث في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.13)، بينما جاء مهارة ادارة العواطف في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.61)، وبلغ المتوسط الحسابي لمهارات الاتصال ككل (3.95). وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مهارة على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

### المجال الاول : مهارة التحدث

#### جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة التحدث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	أتكلم باحترام مع الجميع.	4.33	.784	مرتفع
2	1	أتكلم بلغة سليمة و واضحة.	4.30	.799	مرتفع
3	5	أتيح للآخرين الفرصة للتحدث.	4.22	.740	مرتفع
4	7	أهتم بتوضيح أفكارتي.	4.20	.811	مرتفع
5	6	أتكلم مع الآخرين بأسمائهم.	4.16	.846	مرتفع
6	9	أضفي جواً مناسباً ومريحاً عند التحدث مع الآخرين.	4.15	.769	مرتفع
7	14	أنتقي الكلمات المناسبة عندما أتحدث مع الآخرين.	4.15	.719	مرتفع
8	2	أراعي أن تكون نبرة صوتي مناسبة للموضوع الذي أتكلم عنه.	4.14	.821	مرتفع
9	11	أستخدم بعض المصطلحات المناسبة لمستوى الآخرين.	4.14	.700	مرتفع
10	12	أستخدم تعابير الوجه وحركات الجسم أثناء الحديث مع الآخرين.	4.13	.803	مرتفع
11	15	أتناقش مع الآخرين بكلمات واضحة ودقيقة.	4.12	.748	مرتفع
12	10	أحرص على النظر الى الطرف الأخر أثناء الحديث معه	4.08	.932	مرتفع
13	8	أبتعد عن التحدث بطريقة مملة للآخرين.	4.03	.865	مرتفع
14	4	أعتمد على أدلة موضوعية في الإقناع.	3.88	.770	مرتفع
15	13	أنتقل من موضوع الى موضوع آخر بطريقة سلسة.	3.88	.816	مرتفع
		التحدث	4.13	.496	مرتفع

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.88-4.33)، حيث

جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "أتكلم باحترام مع الجميع" في المرتبة الأولى وبمتوسط

حسابي بلغ (4.33)، بينما جاءت الفقرة رقم (13) ونصها "أنتقل من موضوع الى موضوع آخر بطريقة سلسلة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.88). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة التحدث ككل (4.13).

### المجال الثاني: مهارة الإصغاء

#### جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة الإصغاء مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	ال فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	18	أركز اهتمامي على الشخص الذي يتكلم .	4.36	.758	مرتفع
2	20	أشعر الطرف الآخر بأهميته أثناء حديثه معي .	4.26	.733	مرتفع
3	16	أصغي لحديث الآخرين.	4.25	.764	مرتفع
4	21	اصمت عندما يتحدث معي الآخرين.	4.22	.780	مرتفع
5	22	أعطي الآخرين فرصة للاستيضاح عن الأمور غير المفهومة لديهم .	4.18	.728	مرتفع
6	19	أثريت بتقديم رأيي لما يقوله الآخرين.	4.00	.738	مرتفع
7	17	أستخدم لغة الجسد عندما استمع الى الحديث .	3.98	.976	مرتفع
8	24	أظهر الانتباه والاهتمام لكل ما يقوله الآخرين.	3.96	.861	مرتفع
9	25	أهتم بما يقول الآخرون واستجيب لذلك بفاعلية.	3.86	.875	مرتفع
10	23	أتظاهر بأنني مشغول عندما يتحدث إلي الآخرين.	3.49	1.322	متوسط
		الإصغاء	4.06	.488	مرتفع

يبين الجدول (10) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.49-4.36)، حيث جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على "أركز اهتمامي على الشخص الذي يتكلم" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.36)، بينما جاءت الفقرة رقم (23) ونصها "أتظاهر بأنني مشغول عندما يتحدث إلي الآخرين" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.49). وبلغ المتوسط الحسابي مهارة الإصغاء ككل (4.06).

## المجال الثالث : مهارة إدارة العواطف

### جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة إدارة العواطف مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	27	أراعي مشاعر الآخرين عند التحدث معهم.	4.18	.773	مرتفع
2	34	أظهر التعاطف مع الآخرين.	4.08	.867	مرتفع
3	33	استطيع اكتشاف الحالة المزاجية عندما يتحدث معي الآخرين.	4.07	.731	مرتفع
4	31	أوجه انتقادي الى سلوك الفرد وأفعاله وليس اليه بشكل شخصي.	4.04	.861	مرتفع
5	29	أخفي نقاط ضعفي عن الآخرين .	3.90	1.094	مرتفع
6	32	عندما يخالفني أحد في رأيي لا أشعر بالضيق والتوتر.	3.69	.997	مرتفع
7	30	أملك القدرة على حل مشاكلي مع الآخرين دون أن أفقد السيطرة على عواظي.	3.68	1.105	مرتفع
8	26	أضبط مشاعري وعواظي عندما أكون في حاله سيئة.	3.43	1.253	متوسط
9	28	أتحدث بشكل صريح حتى لو يسبب ذلك أذى للآخرين.	2.56	1.114	متوسط
10	35	أفضل الانسحاب عند حدوث مشكلة مع الآخرين.	2.50	1.217	متوسط
		ادارة العواطف	3.61	.391	متوسط

يبين الجدول (11) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.50-4.18)، حيث

جاءت الفقرة رقم (27) والتي تنص على "أراعي مشاعر الآخرين عند التحدث معهم" في المرتبة

الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.18)، بينما جاءت الفقرة رقم (35) ونصها "أفضل الانسحاب

عند حدوث مشكلة مع الآخرين" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.50). وبلغ المتوسط

الحسابي لمهارة ادارة العواطف كل (3.61).

## المجال الرابع : مهارة القدرة على فهم الآخرين

### جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مهارة القدرة على فهم الآخرين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	42	استطيع تفهم وجهة نظر الآخرين.	4.19	.734	مرتفع
2	36	أستطيع معرفة ما يسعى إليه الآخرين من خلال النظر اليهم و التحدث معهم.	4.14	.803	مرتفع
2	38	أراجع نفسي لكي أتأكد من ما يحاول الآخرين إيصاله لي.	4.14	.771	مرتفع
4	37	أبذل ما بوسعي لكي أفهم الآخرين.	4.08	.810	مرتفع
5	39	أفهم التعبيرات والإيماءات وأشارات الجسد التي يستخدمها الآخرين أثناء حديثهم معي .	4.07	.817	مرتفع
6	41	اقترب من الآخرين لأتفهم ما يقولون.	3.92	.934	مرتفع
7	40	يشعروني الناس الذين أتحدث معهم بأنني لا أفهمهم جيداً.	2.93	1.233	متوسط
		القدرة على فهم الآخرين	3.93	.474	مرتفع

يبين الجدول (12) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.93-4.19)، حيث

جاءت الفقرة رقم (42) والتي تنص على "استطيع تفهم وجهة نظر الآخرين" في المرتبة الأولى

و بمتوسط حسابي بلغ (4.19)، بينما جاءت الفقرة رقم (40) ونصها "يشعروني الناس الذين

أتحدث معهم بأنني لا أفهمهم جيداً" بالمرتبة الأخيرة و بمتوسط حسابي بلغ (2.93). وبلغ المتوسط

الحسابي لمهارة القدرة على فهم الآخرين ككل (3.93).

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطيه بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك، والجدول (13) يوضح ذلك.

### جدول (13)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك

		اليرموك					
		القدرة على	ادارة				
		فهم الاخرين	العواطف	اصغاء	تحدث		
		كلي					
استخدام الموقع	معامل الارتباط	.037	.057	.027	.018		
	الدالة الإحصائية	.401	.196	.541	.680		
	العدد	510	510	510	510		

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

يتبين من الجدول (13) عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك.

السؤال الرابع: هل تختلف العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك باختلاف (الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك تبعا لفئات متغيرات الجنس (ذكر، أنثى)، والسنة الدراسية (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة)، ونوع الكلية (علمية، إنسانية)، كما تم احتساب قيمة ز لبيان الفروق في قوة العلاقة الارتباطية بين فئات هذه المتغيرات، كما هو مبين في الجدول (14).

جدول (14)

معاملات الارتباط بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك  
باختلاف (الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)

الدلالة الإحصائية	قيمة ز	العدد	ر		
0.110	1.595	162	.138	ذكور	الجنس
		348	-.014	إناث	
0.019	*2.344	164	-.110	علمية	الكلية
		346	.113*	إنسانية	
0.759	0.306	188	.106	سنة أولى	المستوى الدراسي
		98	.144	سنة ثانية	
0.405	0.238	188	.106	سنة أولى	
		119	.078	سنة ثالثة	
0.007	2.448	188	.106	سنة أولى	
		105	-.193*	سنة رابعة	
0.629	0.483	98	.144	سنة ثانية	
		119	.078	سنة ثالثة	
0.016	2.388	98	.144	سنة ثانية	
		105	-.193*	سنة رابعة	
0.0438	2.016	119	.078	سنة ثالثة	
		105	-.193*	سنة رابعة	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

يتبين من الجدول (14) الآتي:

- عدم وجود اختلاف دال إحصائياً ( $\alpha = 0.05$ ) في قوة العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال تعزى لأثر الجنس.

- وجود اختلاف دال إحصائياً ( $\alpha = 0.05$ ) في قوة العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال تعزى لأثر الكلية، وجاءت الفروق لصالح الكليات الإنسانية.

- وجود اختلاف دال إحصائياً ( $\alpha = 0.05$ ) في قوة العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال تعزى لأثر المستوى الدراسي، وكانت الفروق بين السنة الرابعة من جهة وكل من السنة الأولى والسنة الثانية والسنة الثالثة من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح السنة الرابعة.

**السؤال الخامس:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك تعزى للجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية والجدول (15) أدناه يبين ذلك.

#### جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
162	.709	3.05	ذكر	الجنس
348	.695	2.99	انثى	
188	.639	3.09	سنة أولى	المستوى الدراسي
98	.741	2.91	سنة ثانية	
119	.695	3.07	سنة ثالثة	
105	.748	2.89	سنة رابعة	
164	.746	3.03	علمية	الكلية
346	.677	3.00	انسانية	

يبين الجدول (15) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي جدول (16).

### جدول (16)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.357	1	.357	.736	.391
المستوى الدراسي	4.414	3	1.471	3.037	.029*
الكلية	.078	1	.078	.161	.689
الخطأ	244.184	504	.484		
الكلية	249.058	509			

يتبين من الجدول (16) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف (0.736) وبدلالة احصائية بلغت (0.391).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الدراسي حيث بلغت قيمة ف (3.037) وبدلالة إحصائية بلغت (0.02). ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (17).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الكلية حيث بلغت قيمة ف (0.161) وبدلالة إحصائية بلغت (0.689).



### جدول (17)

المقارنات البعدية بطريقة شفوية لأثر المستوى الدراسي على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك

المتوسط الحسابي	سنة أولى	سنة ثانية	سنة ثالثة	سنة رابعة
3.09				
2.91	.18			
3.07	.02	*.16		
2.89	.21*	.02	.19	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

يتبين من الجدول (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين طلبة سنة الأولى وطلبة السنة الرابعة و لصالح طلبة السنة الأولى، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة السنة الثانية وطلبة السنة الثالثة و لصالح طلبة السنة الثالثة.

السؤال السادس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك تعزى للجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية والجدول (18) أدناه يبين ذلك .

### جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس
162	.437	3.89	ذكر
348	.344	3.98	انثى
188	.409	3.93	سنة أولى
98	.389	4.01	سنة ثانية
119	.336	3.95	سنة ثالثة

105	.355	3.95	سنة رابعة	
164	.379	3.98	علمية	الكلية
346	.378	3.94	انسانية	

يبين الجدول (18) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي جدول (19).

### جدول (19)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.002*	9.733	1.368	1	1.368	الجنس
0.206	1.528	.215	3	.644	المستوى الدراسي
0.076	3.170	.445	1	.445	الكلية
		.141	504	70.814	الخطأ
			509	72.918	الكلية

يتبين من الجدول (20) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف (9.733) وبدلالة احصائية بلغت (0.002)، وجاءت الفروق لصالح الاناث.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المستوى الدراسي، حيث بلغت قيمة ف (1.528) وبدلالة احصائية بلغت (0.206).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الكلية، حيث بلغت قيمة ف (3.170) وبدلالة احصائية بلغت (0.076).

كما تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من مجالات مقياس مهارات الاتصال حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية، كما هو مبين في الجدول (20).

### جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مهارات الاتصال حسب متغيرات الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية

القدرة على		نوع الكلية			
فهم الآخرين	ادارة العواطف	اصغاء	تحدث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3.86	3.57	3.93	4.09	المتوسط الحسابي	ذكر
.505	.450	.526	.546	الانحراف المعياري	
3.95	3.63	4.12	4.14	المتوسط الحسابي	انثى
.457	.360	.458	.471	الانحراف المعياري	
3.88	3.65	4.02	4.07	المتوسط الحسابي	سنة اولى
.547	.376	.494	.506	الانحراف المعياري	المستوى الدراسي
3.97	3.64	4.09	4.23	المتوسط الحسابي	سنة ثانية
.365	.466	.503	.530	الانحراف المعياري	
3.92	3.55	4.08	4.14	المتوسط الحسابي	سنة ثالثة
.395	.373	.485	.443	الانحراف المعياري	
3.98	3.58	4.08	4.11	المتوسط الحسابي	سنة رابعة
.502	.355	.470	.494	الانحراف المعياري	
3.93	3.64	4.11	4.16	المتوسط الحسابي	علمية
.437	.387	.497	.543	الانحراف المعياري	الكلية
3.92	3.60	4.03	4.11	المتوسط الحسابي	انسانية
.491	.394	.483	.472	الانحراف المعياري	

يلاحظ من الجدول (21) وجود فروق ظاهرية في مجالات مهارات الاتصال تبعاً لمتغيرات

الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية، وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات فقد تم إجراء

اختبار تحليل التباين الثلاثي المتعدد (MANOVA) كما يظهر في الجدول (21):

الجدول (21)

نتائج تحليل التباين الثلاثي المتعدد (MANOVA) لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على مجالات مهارات الاتصال

الأثر	القيمة	قيمة ف	درجات الحرية الافتراضية	الدلالة الاحصائية
الجنس	Hotelling's Trace	6.061	4.000	.000
المستوى الدراسي	Wilks' Lambda	2.020	12.000	.060
الكلية	Hotelling's Trace	2.076	4.000	.083

يتبين من الجدول (21) وجود اثر دال احصائيا لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة هوتلنج (Hotelling's Trace) (0.048)، وبدلالة احصائية بلغت (0.000)، و عدم وجود اثر دال احصائيا لمتغير المستوى الدراسي حيث بلغت قيمة هوتلنج (Wilks' Lambda) (0.953)، وبدلالة احصائية بلغت (0.020)، وعدم وجود اثر دال احصائيا لمتغير الكلية حيث بلغت قيمة هوتلنج (Hotelling's Trace) (0.017)، وبدلالة احصائية بلغت (0.083)، ولفحص أثر على كل مجال على حدى حسب نتائج تحليل التباين الثلاثي (3 way ANOVA)، والجدول (22) يبين هذه النتائج.

جدول (22)

نتائج اختبار تحليل التباين الثلاثي (3 way ANOVA) لأثر الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية على كل مجال من مجالات مهارات الاتصال

المصدر	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	اختبار ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	تحدث	.593	1	.593	2.437	.119
	اصغاء	4.824	1	4.824	21.087	.000
	ادارة العواطف	.759	1	.759	5.022	.025
	القدرة على فهم الاخرين	.968	1	.968	4.334	.038
السنة الدراسية	تحدث	1.864	3	.621	2.553	.055
	اصغاء	.738	3	.246	1.075	.359
	ادارة العواطف	1.018	3	.339	2.244	.082
	القدرة على فهم الاخرين	.898	3	.299	1.340	.261
الكلية	تحدث	.456	1	.456	1.873	.172
	اصغاء	1.533	1	1.533	6.702	.010

.346	.888	.134	1	.134	ادارة العواطف	
.575	.314	.070	1	.070	القدرة على فهم الاخرين	
		.243	504	122.676	تحدث	الخطأ
		.229	504	115.295	اصغاء	
		.151	504	76.181	ادارة العواطف	
		.223	504	112.529	القدرة على فهم الاخرين	
			509	125.228	تحدث	الكلية المصحح
			509	121.460	اصغاء	
			509	77.945	ادارة العواطف	
			509	114.433	القدرة على فهم الاخرين	

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ .

يبين الجدول (22) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس في جميع المهارات باستثناء مهارة التحدث، وجاءت الفروق لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر السنة الدراسية في جميع المهارات .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الكلية في جميع المهارات باستثناء مهارة الاصغاء، وجاءت الفروق لصالح الكليات العلمية.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج

يقدم هذا الفصل مناقشة لأسئلة الدراسة بناء على نتائج التحليلي الاحصائي الوارد في الفصل الرابع وهي كما يلي:

**مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك ؟**

أشارت نتائج السؤال الأول الى أن مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك كان متوسطاً كما أشارت النتائج أن الفقرة رقم 10 والتي تنص على "أشعر أن الوقت يمر سريعاً عندما استخدم مواقع التواصل الاجتماعي" قد حصلت على أعلى وسط حسابي وبمستوى مرتفع في حين حصلت الفقرة رقم 12 والتي تنص على "أستخدم أجهزة الآخرين لأدخل الى مواقع التواصل الاجتماعي" على أقل وسط حسابي وبمستوى منخفض.

ومن الممكن أن تعزى هذه النتيجة لطبيعة الفئة العمرية والفئة التي تدرس في الجامعة تعد من الفئات التي تستخدم الشبكات الاجتماعية بشكل كبير للبحث العلمي عن المراجع وتبادل المعلومات حول المواد المختلفة مع الزملاء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الدماري (2010) والتي أشارت الى أن مواقع التواصل الاجتماعي تشبع طلبة الجامعة معرفياً وتزودهم بمعرفة متعمقة بالعالم كما وتوفر لهم الاشباع الفكري حول المناهج التي يدرسونها والاشباع الاجتماعي لما توفره من امكانية التواصل مع الزملاء في أوقات العطلات.

كما ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال ان طلبة الجامعة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لاكتساب معارف اكثر بالعالم من حولهم والمستجدات في مختلف المجالات العلمية والفكرية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، بالاضافة لحب الاطلاع والمعرفة والتواصل مع اشخاص تربطهم اهتمامات مشتركة وتجديد العلاقات بأصدقاء الماضي والتعرف على افراد وثقافات مختلفة، كما ويهدف مستخدمو مواقع التواصل الاجتماعي الى تنمية المهارات الشخصية والخبرات الحياتية، فضلاً عن التسلية والترفيه والهروب من التوترات والمشاكل الاسرية والفراغ (عبد المنعم والطاهر وغريب، 2016)

ويمكن اعتبار حصول الفقرة 12 على اقل وسط حسابي بسبب اهتمام أفراد عينة الدراسة بخصوصياتهم؛ إذ أن استخدام اجهزة الاخرين للدخول الى مواقع التواصل الاجتماعي يعطي الحق للآخرين بالاطلاع ونشر معلومات أو صور أو وثائق أو بيانات تعود لهم أو للآخرين قد تسبب لهم أذى مادياً أو معنوياً وبالتالي فإن تجنبهم الدخول الى مواقع التواصل الاجتماعي من اجهزة غيرهم يساهم في الحفاظ على معلومات وأسرار الأشخاص والحفاظ على حقوقهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة البلاونه (2012).

#### **مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك؟**

أشارت نتائج السؤال الثاني إلى أن مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك كان مرتفعاً وقد حصل البعد الاول "مهارة التحدث" على المرتبة الأولى بمستوى مرتفع وحصل البعد الثالث "مهارة ادارة العواطف" على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط.

وتعزى هذه النتيجة الى طبيعة البيئة الاجتماعية والاكاديمية التي يعيش في ظلها الطلبة حيث هناك حث على التواصل مع الآخرين واعطاء الحرية للطلبة للتعبير عن ارائهم وافكارهم.

كما ويمكن عزو النتيجة إلى طبيعة الحياة الجامعية والتي تتطلب التواصل والحوار بين الطلبة، حيث تعمل على تشجيع تكوين صداقات بين الطلبة وعلاقات اجتماعية بينهم تؤدي الى التعاون والتشارك بما يحقق مصالحهم، كما وتسهم الحياة الجامعية في نبذ التعصبات القبلية مما يؤدي الى توفير جو من الامن والاطمئنان والرقي في التواصل والتعامل مع الاخرين.

أما بالنسبة لحلول مهارة التحدث في المرتبة الاولى فتعزى الى أهميتها في الحياة الجامعية من خلال التحدث بلغة واضحة ومفهومة ومناسبة نبرة الصوت للموضوع الذي يتحدث فيه الطالب، والتحدث باحترام مع الزملاء او المدرسين واثاحة فرصة الحديث للشخص المقابل، كما ومن طبيعة التعامل في الحياة الجامعية ان يعتمد الحديث على الادلة الموضوعية في الحديث والافناع، والتواصل مع الاخرين يتطلب مخاطبتهم بأسمائهم والتواصل البصري معهم واستخدام اللغة غير اللفظية مما يدعم مهارة التحدث لدى الطلبة الجامعيين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من علي (2016) ونتائج دراسة ماماك (Mamak, 2013).

مناقشة نتائج السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطيه بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك ؟

أشارت نتائج السؤال الثالث الى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى الطلبة وقد يعزى ذلك الى ان الطلبة يجدون



في مواقع التواصل الاجتماعي نافذة الحرية التي تخلصهم من سوء الفهم والملل والعزلة التي قد يعانون منها نظراً لعدم وجود شخص يمكن اللجوء اليه عند الحاجة والشعور بالفراغ ووجود قلة من الناس القريبين منهم ويمكن الاعتماد عليهم، كذلك فهم يجدون في وسائل التواصل الاجتماعي طريقاً لحل الفهم الخاطئ وسوء الإدراك وعدم المشاركة بالرأي مع الاصدقاء وأفراد الاسرة والاساتذة بالجامعة مما جعل لوسائل التواصل الاجتماعي كواقع افتراضي دوراً موازياً للواقع الحقيقي في علاقته بمهارات الاتصال لدى الطلبة.

كما انه من خلال مواقع التواصل الاجتماعي يتفاعل الطالب بشكل كبير مع الآخرين من خلال الاشارات والرموز التي تعبّر عن انفعالاته، ومن خلال الكتابة على صفحات اصدقائه، وهذا بدوره يدعم الحضور الاجتماعي للطلاب ما ينعكس على حضوره وتواصله مع الآخرين في الواقع وهذا ما اشارت اليه دراسة حسن (2009).

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبد المنعم والطاهر وغريب (2015) التي أشارت الى ان مواقع التواصل الاجتماعي تؤدي الى ضعف العلاقات الاجتماعية ومهارات التواصل وتزيد من العزلة والوحدة النفسية.

وتختلف هذه النتيجة كذلك مع نتائج دراسة عبد الرحمن (AbdRahmana, 2014) ونتائج دراسة الطراونه والفنيخ (2012).

مناقشة نتائج السؤال الرابع: هل تختلف العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك باختلاف (الجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟

أشارت نتائج السؤال الرابع الى عدم وجود اختلافات دالة احصائياً في قوة العلاقة الارتباطية بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات الاتصال تعزى للجنس ووجدت فروق تعزى للكلية ولصالح طلبة الكليات الانسانية كما وجدت فروق تعزى للمستوى الدراسي بين طلبة السنة الاولى والسنة الثانية والسنة الثالثة من جهة وطلبة السنة الرابعة من جهة أخرى.

وقد يعزى عدم وجود فروقات عائدة للجنس الى تشابه الظروف بين الجنسين في المجتمع الاردني بقطاعاته المختلفة، وتشابه فرص الانخراط والمشاركة لدى الجنسين بصورة فاعلة في المجتمع عامة وفي الحياة الجامعية خاصة، حيث تعمل الجامعات على توفير الانشطة المختلفة ولكلا الجنسين دون تمييز؛ مما يتيح الفرصة لكلا الجنسين لاكتساب مهارات الاتصال من خلال الخبرات الاجتماعية المختلفة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حسيب (2001) ودراسة السمييري (2003) ودراسة الجوارنه (2007).

أما عن وجود فروق في قوة العلاقة لصالح الكليات الانسانية فتعزو الباحثة ذلك الى سهولة الدراسة نسبياً مقارنة مع الكليات العلمية مما يزيد من وقت الفراغ الذي يشغله الطلبة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتكوين العلاقات الاجتماعية المختلفة والتي تدعم تطور مهارات الاتصال لدى الطلبة.

وكذلك ظهرت الفروق بين طلبة السنوات الاولى والثانية والثالثة من جهة وطلبة السنة الرابعة من جهة اخرى وقد يعود ذلك الى أن طلبة السنة الرابعة في أغلب الكليات يكونون من

الطلبة الخريجين والمتوقع تخرجهم مما يجعلهم اكثر تواصلا ويعتبرهم بقية الطلبة كمرجع يلجأون اليه عندما يتواجد لديهم اي استفسار حول المواد او المدرسين مما يساهم في زيادة مهارات الاتصال لديهم ونظراً للجوء الى مواقع التواصل المختلفة لهذه الغاية فبالنتيجة يزداد لديهم ايضاً استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الطراونة والفينيخ (2012).

**مناقشة نتائج السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (  $\alpha = 0.05$  ) في مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك تعزى ( للجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟**

اشارت نتائج السؤال الخامس الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لكل من الجنس والكلية وقد وجدت فروق تعزى للمستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الثالثة.

ويعزى سبب عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي تعزى لكل من الجنس والكلية الى تشابه الحاجات لدى كل من الذكور والاناث والكليات الانسانية والعلمية التي يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لاجلها حيث يتم من خلالها فتح حوارات علمية بين الطلبة ومدرسيهم، وادخال أساليب جديدة تشجع على طرح الافكار والابداع وتعمل على تعزيز روح التواصل بين الطلبة انفسهم والطلبة مع مدرسيهم، مستفيدين بذلك من الخدمات التي تقدمها المواقع المختلفة في امكانية التواصل لحل الواجبات التي يكلفون بها والسؤال حول المواد الدراسية والمدرسين وكذلك امكانية تكوين حلقات نقاشية ومجموعات دراسية كما وتقدم هذه المواقع امكانية البث المباشر للمحاضرات، وكذلك المدرس

يمكنه ان يخصص جزء من وقته كساعات مكتبية الكترونية، كما تساعد الطالب في اكتساب المهارات التعليمية والبحثية اللازمة لدراساتهم.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الربابعة (2016) التي أشارت الى ان مستوى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى الاناث كان أكثر، وتتفق مع دراسة الصانع (Alsanie, 2015) في عدم وجود فروق تعزى للكلية.

اما بالنسبة لوجود الفروق والتي تعزى للمستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الأولوطلبة السنة الثالثة فقد يعزى ذلك الى كون طلبة السنة الأولى يمروا في مرحلة انتقالية من المدرسة إلى الجامعة وبذلك يصبح الاعتماد على أنفسهم بشكل أكبر وبذلك يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لأنه ينقصهم الخبرة في عمل الأبحاث والتقارير وكذلك اكثر حاجة للبحث والتقصيحول المعلومات المهمة حول تخصصاتهم، أما طلاب سنة الثالثةفهم بحاجة الى أن يعدون مشاريع التخرج، لأن أغلب طلبة يتخرجون على سنة الثالثة ونصف وذلك مايجعلهم يبحثون بشكل اكبر عن الفرص المتاحة للعمل والوظائف المطروحة حيث أن أغلب فرص العمل اصبحت تنشر على مواقع التواصل الاجتماعي، كما ان خبرتهم في الجامعة تجعل منهم مرجعاً يقصدهم طلبة السنوات الاولى والثانية لغايات الاستفادة من خبراتهم وأغلب طرق التواصل تكون عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

وتختلف هذه الدراسة مع نتائج الدراسة التي قام بها مركز شؤون المرأة بغزة (2011) في ان الذكور أكثر استخداما لشبكات التواصل الاجتماعي من الإناث واتفقت مع دراسة خضر (2009) في عدم وجود فروق بين الإناث والذكور في الدوافع الاجتماعية والتفاعل بين الأشخاص عبر موقع الفيس بوك، كما وتختلف مع دراسة الربابعة (2016) ودراسة اكيلديز

وارجان (Akyildiz&Argan, 2011) اللاتي اشارتا الى عدم وجود فروق تعزى للمستوى الدراسي.

مناقشة نتائج السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك تعزى (للجنس، وسنة الدراسة، ونوع الكلية)؟

أشارت نتائج السؤال السادس الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى مهارات الاتصال ككل وعلى كل بعد من أبعادها تعزى للجنس ولصالح الاناث ولم تكشف النتائج عن وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمستوى الدراسي والكلية.

بالنسبة لوجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى مهارات الاتصال لصالح الاناث فتعزو الباحثة ذلك الى ارتباط مهارات الاتصال بالقدرات الكلامية واللفظية والتي تتفوق فيها الاناث على الذكور، حيث تؤكد الدراسات على وجود فروق كبيرة في النمو اللغوي لصالح الاناث، كما اشارت نتائج الدراسات الى ان نسبة الاصابة باضطرابات الكلام والتأخر في القراءة أقل بكثير عند الاناث منها عند الذكور، كما اظهرت الاناث تفوق مستمر في اختبارات سرعة القراءة والالفاظ المتشابهة والمتضادة وتكميل الجمل واعادة ترتيبها (المرشدي، مجهول).

أما عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمستوى الدراسي والكلية فيعود ذلك الى تشابه المتغيرات والبيئة الجامعية التي يتواجد فيها الطلبة بغض النظر عن مستواهم الدراسي او كليتهم فجميعهم يتواصل مع نفس المجتمع وكذلك التفاعل الكبير فيما بينهم للغايات الدراسية وغيرها من مختلف المستويات الدراسية ومختلف الكليات مما يلغي الفروق العائدة لهذه المتغيرات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حمادنه (2017) في ان مهارات الاتصال لدى الاناث اكثر من الذكور، وتختلف مع دراسة شهاب (2013) التي اشارت الى وجود فروق لصالح الذكور .

### التوصيات

- تعزيز استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لغايات تعليمية في الجامعات وتشجيع الطلبة على الاستفادة من هذه المواقع والخدمات التعليمية التي تقدمها.
- توفير النشرات الإرشادية والتربوية من قبل المرشدين التربويين حول الآثار السلبية والإيجابية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
- القيام بالدراسات التي تبحث المتغيرات المؤثرة بتنمية مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات واجراء برامج ارشادية لتنميتها.
- إجراء دراسات لقياس مدى تأثير مهارات الاتصال على البيئة التعليمية.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

أبو السعيد، أحمد و عابد، زهير. (2014). مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين. طبعة الاولى. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

أبو النصر، مدحت. (2009). مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. الأسكندرية: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

أبو خطوة، السيد والشربيني، أحمد. (2014). شبكة التواصل الاجتماعي وآثارها على الأمن الفكري لدى طلبة التعليم الجامعي. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 7(15)، 179-225.

أبو سلمان، معن. (2016). اثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الاسرية والاجتماعية لدى طلبة جامعة اليرموك: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشوره، الاردن، جامعة اليرموك.

الأحمري، علي. (2011). أغراض استخدام الطلبة الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي.رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

اسبانيولي، هالة. (2002). مهارات الاتصال. الطبعة الأولى. مؤسسة حضانات : الناصرة.

البلاونة، أنسام. (2012). درجة استخدام طلبة البكالوريوس في جامعة اليرموك الفيسبوك في التواصل الأكاديمي والاجتماعي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

جروب، دياجرام ولامبيرت، ديفد. (2010). لغة الجسد. (مترجم). الرياض: مكتبة جرير.

جلوب، حسين. (2010). مهارات الاتصال (الاتصال مع الآخرين). عمان، الأردن: دار كنوز

المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

جوارنه، محمد. (2007). مدى امتلاك طلبة معلم الصف في الجامعة الهاشمية في الأردن

للمهارات الاجتماعية من وجهة نظرهم. مجلة اتحاد الجامعات العربية، 4 (48)، 77-

103.

حامد، قصي. (2016). فاعلية برنامج إرشادي في رفع مهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة

المرحلة الإعدادية. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 23 (1)، 1-36.

الحايس، عبد الوهاب. (2015). الآثار الاجتماعية لاستخدام وسائل الإعلام الاجتماعي على

بعض جوانب الشخصية الشابة. مجلة بحوث ودراسات وشؤون اجتماعية، 126 (2)،

171-146.

حجاب، محمد. (2003). مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة. الطبعة الرابعة.

القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

حسن، أشرف. (2009). أثر شبكات العلاقات الاجتماعية التفاعلية بالإنترنت ورسائل

الفضائيات على العلاقات الاجتماعية والاتصالية للأسرة المصرية والقطرية. المؤتمر

العلمي الاول: الأسر والاعلام وتحديات العصر، كلية الاعلام: جامعة القاهرة.

حسيب، عبدالمنعم. (2001). المهارات الاجتماعية وفعالية الذات لطلاب الجامعة المتفوقين

والعاديين والمتأخرين دراسياً. مجلة علم النفس، 4 (57)، 83-55.



حمادنة، همام. (2017). درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية لمهارات الاتصال التربوي من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، 33، 12-30.

الحميدات، روضة. (2007). بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية. رسائل ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

الخرزاعي، حسين. (2001). التلفزيون وتنمية الوعي الصحي، دراسة سوسيولوجية لبعض المجتمعات المحلية في الأردن. أطروحة دكتوراه غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.

خضر، نيرمين. (2009). الأثار النفسية والاجتماعية لاستخدام الشباب المصري لمواقع التواصل الاجتماعي. دراسة على مستخدمي موقع الفيس بوك. المؤتمر العلمي الأول، الأسرة وتحديات العصر، جامعة القاهرة، كلية الأعلام، 15-17 فبراير.

الخوري، فؤاد. (2000). لغة الجسد. الطبعة الأولى. بيروت: دار الساقى.

الدماري، الصالحة. (2010). الطلاب والشبكات الإجتماعية دراسة ميدانية في استخدامات واشباكات طلاب كلية الفنون والإعلام للفيس بوك كشبكة إجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الفنون والاعلام، جامعة الفاتح، طرابلس: ليبيا.

الربابعة، فاطمة. (2016). تصورات طلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة اليرموك حول اثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

ربيع، هبة وحبيب، نشوى. (2009). بعض السمات الشخصية والديموجرافية المنبئة بالخيانة الزوجية عبر الإنترنت. دراسات عربية في علم النفس، 8 (2)، 369-416.

الزازان، سارة. (2014). العلاقة بين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والعزلة الاجتماعية لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

الزريقات، إبراهيم (2004). التوحد: الخصائص والعلاج. الطبعة الأولى. الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.

الزعيبي، طلال والكردي، موسى وعبيدات، هاني. (2010). مهارات الاتصال الجماهيري. الطبعة الأولى. أريد: عالم الكتب الحديث.

الزهراني، محسن. (2013). دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه طلاب التربية العملية واتجاهاتهم نحوها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

سمور، قاسم. (2010). الإتصال في الإرشاد النفسي. أريد، الأردن: مكتبة الطلبة الجامعية.

السميري، لطيفة. (2003). فاعلية استخدام استراتيجية التعليم التعاوني في تنمية المهارات الاجتماعية لدى طالبات كلية التربية في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض. المجلة التربوية جامعة الكويت، 4(17)، 68-95.

شنتيات، محمد. (2017). درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى

دافعية معلمين المرحلة الأساسية في المملكة الأردنية من وجهة نظرهم. مجلة كلية

التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، 35، 135-149.

شهاب، زكية. (2013). مقياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية

من وجهة نظر المسترشدين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البصرة، البصرة،

العراق.

الشهري، حنان بنت شعشوع. (2014). أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات

الاجتماعية "الفييس بوك وتويتزنموذجاً". رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية

السعودية، جامعة الملك عبد العزيز. استرجعت 23 شباط، 2018. متوفر على:

[http://blog.kau.edu.sa/norahomodi/files/2012/03/The-Effects-of-](http://blog.kau.edu.sa/norahomodi/files/2012/03/The-Effects-of-Using-Electronic-Social-Networks-on-Social-Relationships.pdf)

[Using-Electronic-Social-Networks-on-Social-Relationships.pdf](http://blog.kau.edu.sa/norahomodi/files/2012/03/The-Effects-of-Using-Electronic-Social-Networks-on-Social-Relationships.pdf)

صالح، أحمد. (2008). أطفال الإنترنت التكنولوجي وإعادة إنتاج المجتمع. القاهرة: دار العالم

العربي.

صالح، نجلاء. (2012). مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية: الأسس النظرية والعلمية.

عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الطراونة، نايف سالم والفيخ، لمياء سليمان. (2012). استخدام (الانترنت) وعلاقته بالتحصيل

الأكاديمي والتكيف الاجتماعي والاكنتاب ومهارات الاتصال لدى طلبة (جامعة

القصيم).مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، جامعة البحرين

20(1)، 283-331. استرجعت بتاريخ 18، مارس، 2018 ، متوفر على:

<http://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEPS/article/view/61>

3

الطيب، أسامة. (2012). المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني. نحو مجتمع

المعرفة، سلسلة يصدرها مركز الدراسات الإستراتيجية. جامعة الملك عبد العزيز،

الرياض، السعودية، (39)، 1-24.

عبد الله، مجدى. (2009). مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام. الاسكندرية: دار المعرفة

الجامعية.

عبد المنعم، محمد والطاهر، الرشيد وغريب، زينب. (2015). أثر استخدام شبكات التواصل

الاجتماعي على مهارات التواصل والشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة جامعة الملك

فيصل. استرجع بتاريخ: 16، مارس، 2019 ، متوفر على

<http://mj.minia.edu.eg/edu/images/Scientific-Journal/first->

[volume-2016/syed.pdf](http://mj.minia.edu.eg/edu/images/Scientific-Journal/first-volume-2016/syed.pdf)

عبد الهادي، محمد. (2005). التعليم الإلكتروني على شبكة الإنترنت. القاهرة: الدار المصرية

اللبنانية.

عبوي، زيد. (2008). فن الإدارة بالاتصال. الأردن: دار دجلة ناشرون وموزعون.

عجيزة، مروة و الوقيان، بركات. (2011). السر في اتصالك. الطبعة الأولى. القاهرة: دار النشر

للجامعات.

العلاق، بشير. (2009). الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. عمان: دار  
اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

علي، عامر. (2016). الإفصاح عن الذات وعلاقته بمهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة  
جامعة بابل. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، 25، 474-  
493.

عليان، رحي والطوباسي، عدنان. (2005). الاتصال والعلاقات الخارجية. ط1. عمان: دار  
صفا للنشر والتوزيع.

العنزي، يوسف والمجادي، حياة. (2013). واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك،  
التويتر" لطالبات كلية التربية الأساسية بدولة الكويت نحو مادة الرياضيات. المجلة  
العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط. 29(2)، 323-396.

عوده، أحمد. (2010). القياس والتقويم في العملية التدريسية. إربد: دار الأمل للنشر والتوزيع.  
عيسى، راشد. (2008). مهارات الاتصال: رئاسة المحاكم الشرعية. قطر.

الفاضل، سلوى. (2013). أبعاد استخدام الطلبة السعودي للشبكات التواصل الاجتماعي..  
دراسة ميدانية مطبقة على عينة من طلاب وطالبات جامعة الملك سعود بالرياض.  
رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

قمر، عصام ومبروك، سحر. (2009). مقدمة في الخدمة الاجتماعية. عمان: دار الفكر  
ناشرون وموزعون.

المالكي، تغريد. (2012). دور شبكات التواصل الاجتماعي في التأكيد على بعض قيم الحوار

لدى طالبات جامعة الملك سعود..دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

الملك سعود، الرياض، السعودية.

ماهر، أحمد. (2004). كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. الاسكندرية: الدار الجامعية.

المحسن، محسن. (2003). أطفال الإنترنت...دراسة حول تأثير شبكة الإنترنت على الطفل مع

برنامج تربوي مقترح للتعامل معها، مجلة كلية التربية ببنها، 2(1)، 136-164.

محمود، جودت. (2013). الاتصال في علم النفس. عمان، الأردن: دار صفاء للطباعة والنشر

والتوزيع.

محمود، خالد. (2011). شبكات التواصل الاجتماعي وديناميكية التغيير في العالم العربي.

المرشدي، عماد. (مجهول). الفروق بين الجنسين في السمات الشخصية والعقلية. جامعة بابل:

كلية التربية الأساسية. استرجع بتاريخ 23، مارس، 2019. متوفر

على

<http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/filesshare/articles/%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D9%88%D9%82%20%D8%A8%D9%8A%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%86%D8%B3%D9%8A%D9%86.pdf>

مركز شؤون المرأة - غزة. (2011). استطلاع للرأي العام حول شبكات التواصل الاجتماعي.

أجرى بتاريخ 2 / 7 / 2011 / [www.wac.org.ps/](http://www.wac.org.ps/)

مسعودان، أحمد ووارم، العيد. (2015). استخدام وسائل الاتصال والإعلام الجديدة وعلاقتها

بالعزلة الاجتماعية: دراسة تحليلية لتأثير شبكات التواصل الاجتماعي على التواصل

الأسري. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البشير الإبراهيمي، الجزائر.

المشاقبة، بسام. (2011). نظريات الاتصال. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.

المليجي، علاء الدين. (2015). الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية.

مصر، الأسكندرية: دار التعليم الجامعي.

المنيزل، وعد. (2017). القدرة التنبؤية لتوكيد الذات وإدمان مواقع التواصل الاجتماعي

بالاستقواء الإلكتروني لدى طلبة الجامعات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة،

جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

النجار، وليد. (2009). دوافع تعرض الشباب الجامعي للصور الصحفية بالصحف المصرية

والإشباع المتحققة منها. مجلة التربية النوعية، جامعة المنصورة، 15.

نومار، مريم. (2012). استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيرها في العلاقات الاجتماعية.

دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك في الجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة،

جامعة الجزائر.

هلال، محمد. (2003). مهارات التوعية والإقناع. ط4. مصر الجديدة: مركز تطوير الأداء

والتنمية.

وايت، روبرت. (1998). كيف تسأل السؤال الصحيح. (ترجمة: موسى يونس). القاهرة: دار

الفكر العربي.

ورقلة، نادية. (2011). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي

والاجتماعي لدى الطلبة العربي، دراسة بحثية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

الجلفة، الجزائر.



- AbdRahmana, S. (2014). Cant live without my FB, LOL: The influence of social networking sites on the communication skill of TESL students. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*.134, 213- 219.
- Abdulahi, A. Samadi, B. Gharleghi, B. (2014). A Study on the Negative Effects of Social Networking Sites Such as Facebook among Asia Pacific University Scholars in Malaysia. *International Journal Business and Social Science*, 5(10) 133-137.
- Akyildiz, M. &Argan, M. (2011). Using online social networking: Students purposes of facebook usage at the University of Turkey. *Journal of Technology Research*, 2(3), 34-65.
- Alsaleem, B. (2018). The Effect of Facebook Activities on Enhancing Oral Communication Skills for EFL Learners. *International Education Studies*, 11(5), 1913-9020.
- Alsanie, S. (2015). Social Media (Facebook, Twitter, WhatsApp) Used, and its Relationship with the University Students Contact with their Families in Saudi Arabia. *Universal Journal of Psychology*, 3(3), 69-72.
- Awodele, O., Idowu, S., Anjorin, A. &Akpore, V. (2009). University enhancement system usinga social networking approach: extending e-learning. *Issues in Informing Sciene and Information Technology*, 6, 269-283.
- Bellin, Jeffrey. (2012). Facebook, twitter, and the uncertaion future of present sense impressions, *University of Pennsylvania Law Review*, 160 (2), 331-375.
- Bovee, V. &Johan,I. (2001). *Bnsinesscommunication today*. (6<sup>th</sup>.ed). New York: MC Graw- Hill.
- Boyd, D. & Ellison, N. (2008). Social network sites: Definition, history, and scholarship, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230.
- Corich, S., Kinshuk. & Hunt, L.M. (2004). *Assessing Discussion Forum Participation: In Search of Quality*. ITDL Journal, 1(12), 33-39.

- Eid, M. & Ward, S. (2009). Ethics, new media, and social network, *Global Media Journal*, 2 (1), 1-4.
- Gopal, N. (2004). *Business communication*. New Delhi: Galgotia Publications.
- Grajalas, F. Sheps, S. & Eysenbach, G. (2014). Social Media: A Review and Tutorial of Application in Medicine and Health Care. *Journal of Medicine*. 16(2) 1-36.
- Gur . K , Yurt. S, Bulduk . S, & Atagoz. S .(2015). Internet addiction and psychosocial behavior problems among rural secondary school students . *Nursing and Health Sciences* ,17, 331-338.
- Keith, N. & Hampton, A. (2011). *Social networking sites and our lives*, *Research center*. Pew Research Center, Internet, Science and Tech.
- Kim, W. (2010). On Social Web Sites. *Information Systems*. 35, 215-236.
- Kittiwongvivat, W. & Rakkannan, P. (2010). *Facebooking your dreams*, Master Thesis, Malardalen University, Sweden.
- Kumar, D. (2012). Validation of internet application: Study analysis and evolution. *Advanced Networking and application*, 3(4), 1261-1269.
- Lazikar, R. V. & Flatley, M. E. (2002). *Basic Business communication*. 9<sup>th</sup> ed. New York: McGraw hill Companies.
- Mamak, H. (2013). Analysis of Communication Skills Levels of University Students who Play and Do not Play Sport. *International Journal of Academic Research*, 5 , (5), 369-372.
- Miller, E. (2006). *Two – way Communication Electronic Discussions*. Retrieved from: <http://www.nsu.edu/elearning/images/chapter6>.
- Parkinson, S. (2007). *Creative solution*. New York: Vantage Press.
- Prell, C. (2012). *Social Network Analysis: History, Theory and Methodology*. USA/Australia: Sage Publications Ltd.
- Rosenfield, N. (2004). *Effective communication: Tactics and strategies*. New York: Vantage press.

- Scott, B. (1987). *The skills of communication*. 3<sup>rd</sup> ed. England: wild wood house limited.
- Selami, S. (2013). The Effect Of Social Networking On Teenagers, Shool Success. *Euromentor Journal; Bucharest*. 4(3), 35-46.
- Sen, L. (2004). *Communication skills*. 2<sup>nd</sup> ed. India: Prentice-Hall of India Private Limited LTD.
- Spada, M. (2013). *An Overview of Problematic Internet Use*. Addictive Behaviors, Article in Press.
- Spraggins, A. (2009). *Problematic use of online social Networking sites for college students: prevalence, predictors and Association With Well-Being*. Doctoral Dissertation. University of Florida, united States.
- Sudan, A. S., & Kumar, N. (2003). *Buisness communication*. 1<sup>st</sup> ed. New Delhi: Anmol publications PVT. LTD.
- Vilanilam, J.V. (2003). *More effective communication*. 1<sup>st</sup> ed London: TousandGaks.
- Wickel ,T. (2015). Narcissism and Social Networking Sites: The Act of Taking Selfies. *TheEion Journal of Undergraduate Research in Communications*, 6(1), 5-12.
- Wittkower, D. (2010). *Facebook and Philosophy: What's on Your Mind?*. USA: Open Court.
- Zastrow, C. (2005). *Social work with group a using the class as a group leadership*. New York: Macmillan publishing.

## قائمة الملاحق

### ملحق (أ): المقياس بصورته الأولية

الأستاذ الدكتور.....المحترم

تقوم الباحثة بدراسة تهدف للتعرف إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي، وكونكم من أصحاب الخبرة أرجو التكرم بتحكيم هذه الأداة من حيث الصياغة اللغوية أو حذف أو تعديل أي فقرة أو ما ترونه مناسباً وإبداء الرأي إذا كانت الفقرة تنتمي إلى المجال الذي تقيسه أم لا.

وتتم الإجابة على فقرات الأداة وفقاً لتدرج ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

شاكرين لكم حسن التعاون

الباحثة: فاتن الرحيمي

اسم الدكتور: .....

الرتبة الأكاديمية: .....

التخصص: .....

الجامعة: .....

## مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

الجزء الأول : البيانات الشخصية

الجنس:	( ) ذكر ( ) أنثى
المستوى الدراسي:	سنة أولى ( ) سنة ثانية ( ) سنة ثالثة ( ) سنة رابعة فأكثر ( )
الكلية:	

الجزء الثاني: مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		التعديل المناسب
		منتمية	غير منتمية	سليمة	غير سليمة	
1	استخدم مواقع التواصل الاجتماعي للتخاور مع الأصدقاء في الأمور التي تتعلق بالدراسة.					
2	استخدم مواقع التواصل الاجتماعي من أجل إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة مني.					
3	استخدم وسائل التواصل الاجتماعي للبحث عن وظيفة.					
4	استخدم مواقع التواصل الاجتماعي لتكوين صداقات جديدة ولترفية.					
5	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أمر مهم من حياتي اليومية					
6	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعزز الثقة بنفسني من خلال المشاركة والحرية في التعبير عن نفسي					
7	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي حل محل التواصل الاجتماعي المباشر.					
8	مواقع التواصل الاجتماعي تتيح لي التعرف على أصدقاء كثيرين.					
9	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي جعلني أفقد العديد من الأصدقاء.					
10	يؤدي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي					

					للعزلة والفشل في الحياة الاجتماعية.
				11	العلاقات التي تنشأ عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي سطحية ولا تدوم.
				12	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤدي الى سرعة نشر الأساءة في العلاقات الاجتماعية والاسرية.
				13	تعزز مواقع التواصل الاجتماعي قيمة العمل التطوعي والتنمية في المجتمع.
				14	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قلل من اللقاء المباشر مع أصدقائي الطلبة في الجامعة.
				15	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أسهم في تدني تحصيلي الأكاديمي في الجامعة.
				16	أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي بالتعرف على أصدقاء جدد في الجامعة.
				17	أسهمت مواقع التواصل الاجتماعي باطلاعي على اهتمامات الطلبة في الجامعة.
				18	أشعر بأن بعض الطلبة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي لترويج بعض المعتقدات السلبية التي تؤثر على بنية المجتمع.
				19	أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة سهلة لإقامة علاقة غير شرعية بين بعض الطلبة.
				20	لمواقع التواصل الاجتماعي وجود سلبي لبعض الجماعات التي تروج الأفكار المتطرفة التي تمس القيم والثوابت الدينية والوطنية.
				21	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يعيق من أداء الواجبات والأنشطة الجامعية.
				22	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أثناء المحاضرة يسبب لي خلافات مع المدرسين.
				23	أشعر بتوتر إذ لم استخدم مواقع التواصل الاجتماعي أثناء المحاضرة.
				24	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يقلل

					من اعتمادي على ذاتي في أداء بعض الواجبات.	
					استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بسبب لي الخمول.	25
					استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعدني في الهروب من بعض المسؤوليات.	26
					أشعر بأن استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يزيد من الاضطرابات النفسية لدي.	27
					استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يحد من الخصوصية الفردية لي.	28
					استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أجد أنها طريقة مجدية في محاربة الأفكار المتطرفة.	29
					استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساهم في استقلالي والاعتماد على نفسي.	30

## مقياس مهارات الاتصال

الرقم	المهارة	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		التعديل المناسب
		منتمي	غير منتمي	سليمة	غير سليمة	
1	أتكلم بلغة سليمة ومناسبة.					
2	أراعي أن تكون نبرة صوتي مناسبة للموضوع الذي أتكلم عنه.					
3	أتكلم باحترام مع الجميع.					
4	أتبع أسلوب مقنع يمثل مصدر للمعلومات.					
5	أتيح للآخرين الفرصة للتحدث.					
6	أتكلم مع الآخرين بأسمائهم.					
7	أعرض الأفكار التي لدي بطريقة منطقية بعيدا عن العشوائية.					
8	أبتعد عن التحدث بطريقة مملة للآخرين.					
9	أضفي جو مناسب ومريح عند التحدث مع الآخرين.					
10	أحرص على النظر الى الطرف الآخر أثناء الحديث معه.					
11	أبالغ بالحديث عن ذاتي واهتماماتي الشخصية.					
12	استخدم بعض المصطلحات المميزة لدي أثناء حديثي.					
13	أستخدم تعابير الوجه وحركات الجسم أثناء الحديث مع الآخرين.					
14	أنتقل من موضوع الى موضوع آخر بطريقة سريعة .					
15	أصغي للحديث بشكل مناسب.					
16	أستخدم تعابير الوجه عندما استمع الى الحديث.					
17	أركز إهتمامي على الشخص الذي يتكلم .					
18	أترث لتقديم رأيي لما يقوله الآخرين.					
19	أشعر الطرف الآخر بأهميته أثناء حديثه معي.					
20	أهتم بحديث المتكلم.					
21	أعطي الآخرين فرصة للاستيضاح عن الأمور غير المفهومة لديهم .					
22	أبدي انشغالي عند التحدث إلي.					
23	أسامح من ألحق بي أذى غير مقصود.					
24	أضبط مشاعري وعواطفني عندما أكون في حالة سيئة.					
25	أراعي مشاعر الآخرين عند التحدث معهم.					
26	أتحدث بشكل صريح حتى لو يسبب ذلك أذى					



					للآخرين.
27					أخفي نقاط ضعفي عن الآخرين.
28					أملك القدرة على حل مشاكلي مع الآخرين دون أن أفقد السيطرة على عواطفني.
29					أوجه انتقادي الى سلوك الفرد وأفعاله وليس اليه بشكل شخصي.
30					أشعر بالضيق والتوتر عندما يخالفني أحد في رأبي.
31					أستطيع معرفة ما يسعى إليه الآخرين من خلال النظر اليهم و التحدث معهم.
32					أبذل ما بوسعي لكي أفهم الآخرين.
33					أراجع نفسي لكي أتأكد من ما يحاول الآخريين إيصاله لي.
34					أفهم التعابير والإيماءات وأشارات الجسد التي يستخدمها الآخريين أثناء حديثهم معي.
35					يشعرني الناس الذين أتحدث معهم بأنني لا أفهم جيدا.
36					أعرف ماذا ستكون ردة فعل الآخريين على أفعالي وكلامي.

## ملحق (ب)

### المقياس بصورته النهائية

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بدراسة ميدانية تهدف للتعرف على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي، والمطلوب التكرم بالإجابة على الفقرات التي تبين درجة تقديرك لمستوى الأثر لتلك المواقع، علماً بأن المعلومات ستكون لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرًا لكم حسن تعاونكم.

الباحثة: فاتن الرحيمي

### مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

الجزء الأول : البيانات الشخصية

الجنس:	( ) ذكر	( ) أنثى		
المستوى الدراسي:	سنة أولى ( )	سنة ثانية ( )	سنة ثالثة ( )	سنة رابعة فأكثر ( )
الكلية:				

الجزء الثاني: مقياس استخدام مواقع التواصل الاجتماعي

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
1	تعد مواقع التواصل الاجتماعي جزءًا من اهتماماتي اليومية.					

					2	أشعر بالفخر عندما أخبر الناس بأنني أملك حسابا على أي من مواقع التواصل الاجتماعي .
					3	أشعر بالضيق عندما أبتعد عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لفترة طويلة.
					4	أشعر بأنني جزء من مواقع التواصل الاجتماعي.
					5	اشعر بالانزعاج عند إغلاق حسابي على اي من مواقع التواصل الاجتماعي.
					6	أفضل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على المشاركة بالأنشطة العائلية.
					7	أقضي ساعات طويلة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
					8	أعطي مواقع التواصل الاجتماعي الأولوية في حياتي.
					9	أبادر الى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عند الاستيقاظ من النوم.
					10	أشعر أن الوقت يمر سريعا عندما استخدم مواقع التواصل الاجتماعي.
					11	حاولت الحد من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لكنني فشلت.
					12	أستخدم أجهزة الآخرين لأدخل الى مواقع التواصل الاجتماعي.
					13	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في كل مكان أتواجد به.
					14	أهمل أسرتي من اجل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
					15	يشغلني استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عن تناول الطعام.
					16	اتأخر بالذهاب الى النوم لأنشغالي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
					17	أزدادت خلافاتي مع أسرتي بسبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
					18	استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يحد من خصوصيتي.

### الجزء الثالث: مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك

الرقم	المهارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الاول : مهارة التحدث						
1	أتكلم بلغة سليمة و واضحة.					
2	أراعي أن تكون نبرة صوتي مناسبة للموضوع الذي أتكلم					

					عنه.
					3 أنكلم باحترام مع الجميع.
					4 اعتمد على أدلة موضوعية في الإقناع.
					5 أتيح للآخرين الفرصة للتحدث.
					6 أنكلم مع الآخرين بأسمائهم.
					7 أهتم بتوضيح أفكارى.
					8 أبتعد عن التحدث بطريقة مملة للآخرين.
					9 أضفي جوا مناسباً ومريحاً عند التحدث مع الآخرين.
					10 أحرص على النظر إلى الطرف الأخر أثناء الحديث معه.
					11 استخدم بعض المصطلحات المناسبة لمستوى الآخرين.
					12 أستخدم تعابير الوجه وحركات الجسم أثناء الحديث مع الآخرين.
					13 أنتقل من موضوع إلى موضوع آخر بطريقة سلسة.
					14 أنتقي الكلمات المناسبة عندما أتحدث مع الآخرين.
					15 أتناقش مع الآخرين بكلمات واضحة و دقيقة.
المجال الثاني : مهارة الإصغاء					
					16 أصغي لحديث الآخرين.
					17 أستخدم لغة الجسد عندما استمع الى الحديث.
					18 أركز إهتمامي على الشخص الذي يتكلم .
					19 أثريت بتقديم رأيي لما يقوله الآخرين.
					20 أشعر الطرف الأخر بأهميته أثناء حديثه معي.
					21 اصمت عندما يتحدث معي الآخرين.
					22 أعطي الآخرين فرصة للاستيضاح عن الأمور غير المفهومة لديهم .
					23 أتضاهر بأنني مشغول عندما يتحدث إلي الآخرين.
					24 أظهر الانتباه والاهتمام لكل ما يقوله الآخرين.
					25 أهتم بما يقول الآخرون واستجيب لذلك بفاعلية.
المجال الثالث : مهارة إدارة العواطف					
					26 أضببط مشاعري وعواطفى عندما أكون في حاله سيئة.
					27 أراعى مشاعر الآخرين عند التحدث معهم .
					28 أتحدث بشكل صريح حتى لو يسبب ذلك أذى للآخرين .
					29 أخفي نقاط ضعفى عن الآخرين .
					30 أملك القدرة على حل مشاكلى مع الآخرين دون أن افقد السيطرة على عواطفى.
					31 أوجه انتقادي الى سلوك الفرد وأفعاله وليس اليه بشكل

					شخصي.
					32 عندما يخالفني أحد في رأيي لا أشعر بالضيق والتوتر.
					33 استطيع اكتشاف الحالة المزاجية عندما يتحدث معي الآخرين.
					34 أظهر التعاطف مع الآخرين.
					35 أفضل الانسحاب عند حدوث مشكلة مع الآخرين.
المجال الرابع : مهارة القدرة على فهم الآخرين					
					36 أستطيع معرفة ما يسعى إليه الآخرين من خلال النظر اليهم و التحدث معهم.
					37 أبذل ما بوسعي لكي أفهم الآخرين.
					38 أراجع نفسي لكي أتأكد من ما يحاول الآخرين إيصاله لي.
					39 أفهم التعبيرات والإيماءات وإشارات الجسد التي يستخدمها الآخرين أثناء حديثهم معي .
					40 يشعرني الناس الذين أتحدث معهم بأنني لا أفهمهم جيدا.
					41 اقترب من الآخرين لأتفهم ما يقولون.
					42 استطيع تفهم وجهة نظر الآخرين.

## ملحق (ج)

### قائمة بأسماء المحكمين

الإسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
أحمد الشريفين	استاذ مشارك	الإرشاد نفسي	اليرموك
فراس الحموري	استاذ	علم نفس تربوي	اليرموك
علي جروان	مدرس	الإرشاد نفسي	اليرموك
مأمون الشناق	استاذ مشارك	مناهج الرياضيات وأساليب تدريسها	اليرموك
عائشة السوالمه	استاذ مساعد	الإرشاد نفسي	اليرموك
قاسم سمور	استاذ مشارك	الإرشاد نفسي	اليرموك
علي الزعبي	استاذ	مناهج الرياضيات وأساليب تدريسها	اليرموك
نوار الحمد	استاذ مشارك	الإدارة تربوية	اليرموك
أحمد رضوان	استاذ مشارك	الإدارة تربوية	اليرموك

ملحق (د)

كتاب تسهيل المهمة

جامعة اليرموك  
YARMOUK UNIVERSITY

الرقم : ١١٠٧ / ١٥٤  
التاريخ : ١٤٣٨ / ذو القعدة / ٧  
الموافق : ٢٠١٨ / تموز / ١٤

كلية التربية  
مكتب العميد

٣٠ تموز ٢٠١٨  
٧٠٨١

الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة فاتن عادل احمد الرحيمي

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الطالبة فاتن عادل احمد الرحيمي، ورقمها الجامعي (٢٠١٦٤٠٢٠٢٢) بدراسة بعنوان "استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة اليرموك"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص إرشاد نفسي، ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من الطلبة في الجامعة. أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

عميد كلية التربية  
أ.د. محمد عاشور

عميد كلية  
مدير مركز

لتسهيل مهمة الطالبة  
١٤٣٨ / ٧ / ١٤

السيدة المصطفى  
السيد المصطفى

أ.د. محمد عاشور

أربيد - الأردن  
Tel: +962-2-7211111

فاكس : ٧٢١١١٣٦ - ٢ - ٩٦٢ +  
Fax : +962-2-7211136

Irbid - Jordan

تلفون : ٧٢١١١١١ - ٢ - ٩٦٢ +  
E-mail: fac\_edu@yu.edu.jo

http://www.edu.jo

## **Abstract**

**Rahimi, Faten Adel. " Using of Social Networking Sites and The Relationship to Communication Skills among Yarmouk University Student's" Master Thesis, Yarmouk University. (2019). (Supervision of Dr.: Omar Alshawashra).**

The study aims to investigate using social networking sites and their relationship to communication skills among Yarmouk University students. The sample consisted of (510) students males and females from Yarmouk University. To achieved the goals of the study two scales were developed, using social networking sites scale and the skills of communication scale.

The results of the study indicated that, the level of using social networking sites among students were moderate. Moreover, the level of communication skills among students was high, the first domain (communication skills was ranked first and the last domain (managing emotion) with moderate level. No significance relationship were found between using social networking sites and communication skills among students by gender. However, a significance relationship were found between using social networking sites and communication skills among students by the type of collage, in favor of social since collages. Also, a significance relationship were found between using social networking sites and communication skills among students by the number of years in collage in favor of fourth year.

Furthermore, no significance difference were found among students in the level of communication skills by gender and the type of collage. However, a significant differences were found among students regarding their communication skills by their level of education in favor of first year in college in comparison with fourth year, and the third year in comparison with the second year in college. Moreover, a significance differences were found among students regarding their communication skills by gender in favor of females for all domains, and no significance differences were found by the type of colleges.

**Keywords:** Social Networking Sites, Communication Skills, University Students