مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث 2024، 12(2)، 28-53

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية خضوري

The Role of Social Networking Sites in Promoting a Culture of Dialogue Among Postgraduate Students at Palestine Technical University Kadoorie

سلوى الأسعد[1*]

Salwa AL-Asaad[1*]

[1]باحثة، فلسطين

[1] Researcher, Palestine

تاريخ الإستلام:2023/10/30 تاريخ القبول: 2024/03/17 تاريخ النشر: 2024/08/31

المستخلص: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار (مهارة التأثير والإقناع، مهارة الاتصال الفاعل) لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري في مقرها الرئيس. ولتحقيق ذلك الهدف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي-التحليلي لفهم الظاهرة محل الدراسة واستخلاص سماتها، واعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة المستهدف والبالغ (450) طالبة وطالبا. وبعد التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، تم توزيعها إلكترونيا، وفق منهج العينة العشوائية المتاحة، إذ تم الحصول على (106) استجابة خضعت جميعها للتحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن موقع فيسبوك هو الموقع الاجتماعي المفضل لدى المبحوثين بنسبة 37.7%، بالإضافة إلى أن تقديرات عينة الدراسة لدور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار (مهارة التأثير والإقناع، مهارة الاتصال الفاعل) جاءت بدرجة موافقة مرتفعة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق داله إحصائيا بين استجابات مفردات الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والعمر. وأوصت الدراسة بضرورة إقامة دورات وورش عمل للطلاب من قبل إدارة الجامعة لتعميق فكرة الربط بين مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات ثقافة الحوار، وتوعيتهم ضد التأثر بالثقافات السلبية.

الكلمات المفتاحية: ثقافة الحوار، مواقع التواصل الاجتماعي، مهارة التأثير، الاتصال الفاعل.

Abstract : This study aimed to aimed to investigate the role of social media in promoting the culture of dialogue (the skills of influence and persuasion, the skills of effective communication) among graduate students at the Palestine Technical University-Kadoorie in its main campus. To achieve this goal, the

*البريد الإلكتروني للباحث الرئيسي: Salwaasad801@gmail.com

researcher used the descriptive-analytical approach to understand the phenomenon under study and extract its characteristics. The researcher relied on the questionnaire as the main tool to collect field data from the target study population of (450) students. After verifying the validity and reliability of the study tool, it was distributed electronically, according to the available random sampling method, and (106) responses were obtained, all of which were subjected to statistical analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results of the current study showed that Facebook is the preferred social site among the respondents by 37.7%. In addition, the estimates of the study sample of the role of social media in promoting the culture of dialogue (the skills of influence and persuasion, the skills of effective communication) came with a high level of agreement. The study also found that there were no statistically significant differences between the responses of the study variables on the role of social media in promoting the culture of dialogue due to the variables of gender, specialization, and age. The study recommended that the university administration should hold courses and workshops for students to deepen the idea of linking social media with dialogue culture skills, and to raise awareness of the negative cultures.

Keywords: Dialogue Culture, Social Networking Sites, influence skill, effective communication.

1 المقدمة

منذ بدء التاريخ البشري والمحاولات البشرية متواصلة نحو تعزيز سبل التواصل بين الأفراد، وتسهيل طرق نقل المعلومات والمعارف، وذلك من أجل بناء مجتمعات أكثر انسجامًا وتفاهمًا، وعلى مر العصور تغيرت طرق الاتصالات بين الأفراد والجماعات. حيث شهدت وسائل التواصل في الوقت الراهن، تحولات هائلة وتطورت بشكل ملفت، وأصبحت وسائل التواصل الاجتماعي الجسر الشامل في عصرنا الرقمي، فهي تعزز المجتمعات، وتبني الثقة، وتوصل الأصوات، وتشكل السمعة، وتحول التواصل، وكل ذلك داخل المنصات الديناميكية حيث تتدفق الأفكار والخبرات بحرية، فيما بقيت وسائل الإعلام التقليدية (التلفزيون، الراديو، .....إلخ) وسيلة تواصل ذات اتجاه واحد، حيث يمكن فقط معرفة ما تريد وسائل الإعلام نقله، في حين لا يمكن نقل أفكار الآخرين ووجهات نظرهم المختلفة (Garg & Pahuja, 2020). علاوة على ما سبق، ونتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، انضم ملايين الأشخاص إلى شبكات مثل (Facebook, Twitter, WhatsApp) وغيرها من الوسائل وأدخلوها في حياتهم اليومية (Hill et al., 2013). وعليه أصبح العالم بمثابة قرية صغيرة، ومترابط بقوة وبشكل واضح بفضل العديد من التقنيات المختلفة القائمة على شبكة الإنترنت. وأثرت وسائل التواصل الاجتماعي المعاصرة بفاعلية على حرية التعبير للأفراد، وقدمت لهم العديد من المنصات للتعبير عن آرائهم دون تردد، إذ شكل ظهورها ثورة في مجال وسائل الإعلام وتبادل المعلومات، وزادت من التفاعل بين الأفراد للمشاركة الفاعلة في صنع ونشر الأخبار بأسرع وقت (حلاق وآخرون، 2020). وفي هذا السياق، تم تصميم العديد من وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز فاعلية المحادثات بسرعة فائقة، فهذا يعني أن هناك عدداً كبيراً من المعلومات المتوفرة بكل سهولة حول موضوعات وآراء معينة ومتعددة (Kietzmann et al., 2012).

بشكل عام، يمثل الحوار حالة اتصالية بين الناس، يعمل على ترسيخ القيم والأفكار، وتعزيز روح التسامح والتفاهم بين جميع فئات المجتمع، وفي أقل الأحوال يؤدي إلى تفهم مختلف الاتجاهات لبعضها البعض (عبد الله ، 2020)، فالحوار لديه القدرة على توليد الأفكار، وتسخيرها لإنتاج المعرفة. ويمكن الإشارة إلى أن ليس كل حوار يؤدي إلى تبادل آراء واحترام وجهة النظر الأخرى، فعندما يتسبب الحوار في ظهور التحيز والعداوة، يمكن اعتباره حواراً سلبياً وغير مثمر،

وهنا برز مصطلح ثقافة الحوار ليشير الى السمات التي ينبغي أن يتحلى بها الأطراف المشاركة في الحوار، ويعزو هذا المصطلح إلى ضرورة نشر وتعزيز هذه الثقافة في المجتمع لتحقيق أهداف الحوار الإيجابي (بريك و بوترعة، 2021)، ونظرًا لأهمية ثقافة الحوار وضرورة نشرها وتعزيزها في المجتمع، فإن وسائل التواصل الاجتماعي توفر فرصةً كبيرة لتحقيق هذا الهدف، من خلال تسهيل التواصل بين الأفراد من مختلف الثقافات والخلفيات، ومنحهم مساحةً للتعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية، مما يساهم في بناء جسور الحوار وتعزيز التفاهم بين مختلف الأطراف (Afolaranmi & Amodu, 2022). وفي ظل ثورة تكنولوجية ومعلوماتية شكلت عالمًا افتراضيًا جديدًا، فإن تعزيز ثقافة الحوار بين طلبة الجامعات تشكل غاية وقيمة مجتمعية، لا سيما في ظل مواقع التواصل الاجتماعي التي توفر فرصًا جديدة للتفاعل والتواصل بين الأفراد من مختلف الثقافات والخلفيات.

2 مشكلة الدراسة:

نظراً للارتفاع السريع في شعبية وسائل التواصل الاجتماعي، والتي أصبحت ظاهرة عالمية بشكل ملحوظ، بدأ استخدامها في الأوساط الأكاديمية يشهد اهتماماً متزايداً، حيث يستخدم معظم طلاب الجامعات مواقع الشبكات الاجتماعية بنشاط، وذلك كونها أداة رائعة لإقامة العلاقات بين الزملاء والأصدقاء، وأيضاً لجمع ونشر المعلومات حول أنشطة الجامعة المختلفة (Ashraf et al., 2021). وتبعا لذلك، فإن وسائل التواصل الاجتماعي والتي تعد من أبرز وسائل الإعلام الرئيسة لجمهور الطلبة، تساعد على تكوين آرائهم واتجاهاتهم. إذ فرضت مثل هذه الوسائل ثقافة جديدة تلعب دوراً رئيساً في تشكيل التنشئة الاجتماعية وأساليب الحوار في المجتمعات (القباني و اليحيى، 2019). فالحوار يعبر عن الحالة الفكرية والحضارية لأي مجتمع، ومن هنا تبرز أهمية تنمية ثقافة الحوار وتعزيزها بين جمهور الطلبة وخاصة طلبة الجامعات. ووفقا لما تقدم تأتي هذه الدراسة لتبحث في دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري، من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار (مهارة التأثير والإقناع، مهارة الاتصال الفاعل) لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري؟

2. هل توجد فروق بين استجابات عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والعمر والشبكة المفضلة؟

3 أهمية الدراسة:

تتمتع الدراسة بأهمية علمية وعملية، تم توضيحها في النقاط التالية:

أولا: الأهمية العلمية

1. تساهم الدراسة العلمية الميدانية الجديدة حول وسائل التواصل الاجتماعي وثقافة الحوار في تزويد الباحثين والمهتمين بالمعلومات والنتائج القيمة حول هذا الموضوع، مما يجعلها مرجعًا لهم، كما أنها تحث على إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال.
2. تطوير مفاهيم ثقافة الحوار في السياق الفلسطيني، خاصة في مؤسسات التعليم العالي.
3. تطوير فهم صناع القرار في الجامعات الفلسطينية وطلبة الجامعات لأهمية ثقافة الحوار والتفاعل الواعي، والانضمام إلى عالم التواصل ووسائل الحوار الحديثة.

ثانيا: الأهمية العملية

1. تقديم معلومات حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار بين طلبة الجامعة، لما يشكله الحوار من أهمية في المجتمعات المعاصرة. وبيان أهم الأدوات والأساليب الرامية إلى تعزيز مثل هذه الثقافة.
2. تقديم توصيات لتطوير محتوى مواقع التواصل الاجتماعي المعززة لثقافة الحوار بيم طلبة الجامعات الفلسطينية.
3. توجيه صناع القرار في الجامعات الفلسطينية نحو تخطيط البرامج والأنشطة المعززة لثقافة الحوار بين الطلبة على مواقع التواصل الاجتماعي.
4. تساعد الدراسة الحالية في تطوير مهارات التواصل ولغة الحوار بين طلبة مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، سعيا إلى الوصول لفكرة تقبل الآخر.

4 أهداف الدراسة:

تتمحور أهداف الدراسة الحالية حول:

- التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار (مهارة التأثير والاقناع، مهارة الاتصال الفاعل) لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري.
- الكشف عن الفروق بين استجابات عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والعمر والشبكة المفضلة.

5 حدود الدراسة:

- **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة الحالية على جامعة فلسطين التقنية- خضوري(المقر الرئيس) في مدينة طولكرم.
- **حدود بشرية:** أجريت الدراسة الحالية على عينة ممثلة لطلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية – خضوري المقر الرئيس، الملتحقين بكافة برامجها ومستوياتها.
- **حدود زمانية:** تم اجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول للعام 2023/2022.

6 فرضيات الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة الدراسة الحالية وغرضها الرئيس، يمكن اشتقاق الفرضيات التالية:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير الجنس.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير التخصص.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير العمر.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير الشبكة المفضلة.

7 الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

مو اقع التواصل الاجتماعي (المفهوم والنشأة)

يتميز العالم الرقمي بوجود وسائل اتصال سريعة وديناميكية ودائمة التطور، فالتقنيات التكنولوجية الحديثة كالهواتف الذكية والأجهزة اللوحية متاحة، بل ومنتشرة بشكل واسع، ومن الواضح، وبلا شك، بأن مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت وسيلة مهمة للتفاعل عبر العالم (Mabić et al., 2018)، بل والركيزة الأساسية في العصر الحالي للاتصال والتواصل بين عامة الناس. وبناء عليه يمكن اعتبار مواقع التواصل الاجتماعي على أنها خدمات أو منصات عبر الإنترنت، تهدف إلى تسهيل بناء شبكة اجتماعية بين الأفراد الذين تتشارك الاهتمامات والأنشطة والخلفية ويتبادلون المعلومات كما يحدث في الحياة الواقعية (Muraina et al., 2017).

بالإضافة إلى ما تم ذكره، لا تقتصر وسائل التواصل الاجتماعي فقط على أنها وسائط رقمية أو خدمات تقنية، بل تمتد وظيفتها باعتبارها أماكن رقمية، حيث يدير الأفراد جوانب كبيرة من حياتهم ضمن سياقها، إذ تم وصف وسائل التواصل الاجتماعي على أنها ليست مجرد منصات أو تقنيات، بل تركز أكثر حول أنشطة الأفراد في هذه البيئات، وأصبحت أساسا لكل شيء بما في ذلك المحتوى، والمعلومات، والسلوكيات، والأفراد، والمؤسسات، التي يمكن أن تكون موجودة في بيئة رقمية مترابطة ومتشابكة ، مما يمكن من التفاعل بشكل واقعي (Appel et al., 2020) .

من جهة أخرى، يشير مصطلح "اجتماعي" إلى التفاعلات التي تحدث بين الأفراد، والتي يمكن تصنيفها إلى عدة أنماط، بما في ذلك التفاعل الثنائي بين فرد وآخر، أو التفاعل الثنائي بين فرد وعدة أفراد، أو التفاعل المتعدد بين مجموعات من الأفراد (Hill et al., 2013). ويتضح من خلال التعريف السابق بأن الإنسان يبحث عن أشخاص يشاركونه وجهات النظر والأفكار المتشابهة، ويقومون بذلك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يشعرون بالراحة، إذ يمكن القول إن التواصل الاجتماعي هو الوسيلة الرئيسية المتاحة في العصر الحالي لهذا النوع من التفاعل الاجتماعي. وفي ضوء ذلك أوضحوا Adaugo et al. (2015) بأن وسائل التواصل الاجتماعي هي بمثابة وسيلة للتفاعل بين الناس، يستخدمونها لإنشاء، ومشاركة، وتبادل المعلومات، والأفكار في البيئات الافتراضية عبر الإنترنت. وثمة من يرى بان وسائل التواصل الاجتماعي هي عملية يتم من خلالها التواصل عبر الإنترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة التي يستخدمها الطلاب للتواصل مع الآخرين، والتي تنتج عنها علاقات ما بين المتفاعلين، ومن أهم هذه المواقع: تويتر، سناب شات والواتس آب (القباني و اليحيى، 2019). وفي ظل هذه التعريفات ترى الباحثة بأن مواقع التواصل الاجتماعي هي منصات عبر الإنترنت تتيح للمستخدمين إنشاء ملفات تعريف والتواصل مع مستخدمين آخرين ومشاركة المعلومات والأفكار. وأصبحت جزءًا متزايد الأهمية من حياتنا، حيث توفر لنا وسيلة للبقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة، والتعرف على أشياء جديدة، والتعبير عن أنفسنا.

نشأة مو اقع التواصل الاجتماعي وتطورها

شهد العالم خلال الـ (250) عاما الماضية، تحولا كبيرا نتيجة للثورات الصناعية الثلاث، التي أنتجت تقدماً في العلوم والتكنولوجيا، حيث نشأت الثورة الصناعية الأولى في بريطانيا واستمرت تقريبًا من عام (1760) إلى عام (1830)، وأدت إلى تحولات سكانية واسعة بانتقالهم من المناطق الريفية إلى المناطق الحضرية، بل وإلى تغييرات أساسية في طريقة عمل الناس وتفاعلهم نتيجة لظهور المصانع والآلات الميكانيكية، بينما استمرت الثورة الصناعية الثانية من حوالي (1875) إلى (1930)، وكانت مدعومة باختراعات مثل الكهرباء والهاتف ومحرك الاحتراق الداخلي والسيارات (Smith, 2019). ووصولا إلى الثورة الصناعية الثالثة التي بدأت في الستينيات، حيث تطورت تقنيات أشباه الموصلات والحوسبة المركزية، ليتم لاحقاً التوصل إ لى الحوسبة الشخصية في فترة السبعينيات والثمانينيات، وبعد ذلك تم اكتشاف الإنترنت في فترة التسعينيات (Schwab, 2016).

وفي عام (1989) جمع الإنترنت بين العديد من برامج الأجهزة والحوسبة والشبكات المترابطة تقنيا والتي يمكن الوصول إليها (Bresnahan & Greenstein, 1999). ومع استمرار الانفجار التكنولوجي، ظهرت ثورة الاتصالات في منتصف التسعينيات، حيث بدأت في هذه الفترة مواقع التواصل الاجتماعي تنتشر وتقدم الفرصة للمستخدمين، لاستخدام البريد الإلكتروني ومشاركة الملفات وإنشاء المدونات والتواصل الفوري عبر الدردشة (Darroux, 2013). ولاحقا، وفي نفس العقد، انتشرت مواقع شبكات اجتماعية مثل (MySpace، Friendster) لتكون بمثابة مقدمة للموقع الشهير Facebook، فيما تواصلت جهود تطوير شبكات التواصل حتى العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، لتظهر في الآونة الأخيرة منصات الوسائط الاجتماعي(Appel et al., 2020) .

وفي نفس السياق، في عام (2004)، أطلق مارك زوكربيرج عملاق التواصل الاجتماعي (Facebook)، وفي عام (2006) حفزت فكرة انتشار الرسائل القصيرة جاك دروسي لإنشاء موقع تويتر (Twitter) (Kumari & Singh, 2017). وبعد ذلك في العام (2007) أعلنت جوجل عن خطتها للتوحيد وتحويل الإنترنت إلى منصة اجتماعية، حيث تم تصميم Open Social، ضمن إطار عمل Google مفتوح المصدر، للاستخدام من قبل العديد من مواقع الشبكات الاجتماعية التي تحظى باهتمام وقبول واسع من الأفراد مثل Myspace وLinkedIn وBeebo وغيرها (Weaver & Morrison, 2008) .

ونتيجة لهذا التطور السريع، تطورت المؤسسات في جميع جوانب المجتمع، ومن جهة أخرى ساهم انتشار شبكة الإنترنت واستخدامها من قبل مليارات الأشخاص، في خلق فرص غير محدودة للتواصل والاتصال الفعال بينهم، ولا يقتصر هذا التطور على الأفراد فقط، إنما يمتد أيضاً إلى مجال الأعمال والتعليم والثقافة، وبفضل هذه الثورة التقنية أصبح هناك تفاعلاً اجتماعياً ومهنياً، وتعاون بين الأفراد والمؤسسات على مستوى عالمي.

ميزات مو اقع التواصل الاجتماعي

بالإشارة إلى (Miller et al. (2016، فقد حققت مواقع التواصل الاجتماعي تميزاً بفضل استفادتها الكبيرة من الاستخدام السابق للإنترنت، الذي يتميز بالطابع الاجتماعي وإمكانية التواصل. وقدموا (O'Riordan et al. (2016 أربع مزايا لمواقع التواصل الاجتماعي من خلال تناولهم لأشهر المواقع (Facebook, Twitter, YouTube) ومقارنتها، ليتضح أن مواقع التواصل الأكثر شهرة تشترك بالقدرات والمزايا التالية:

- **بناء الملف الشخصي**: إذ يتاح للمستخدمين إنشاء وتنظيم ملفاتهم الشخصية باستخدام خمس ميزات تقنية: القدرة على تنظيم وتعديل معلومات ومحتوى الملف الشخصي؛ وتحديث التعديلات والتغييرات التي يقوم بها المستخدم على ملفه.

- **الاتصال الاجتماعي**: ويشير إلى القدرة على التواصل والتفاعل مع مستخدمين آخرين عبر منصات الشبكات الاجتماعية على الإنترنت.
- **التفاعل الاجتماعي**: وظهر هذا النوع من التفاعل نتيجة للاتصال الاجتماعي، ويعني ذلك أنه عندما يتواصل الأفراد عبر منصات التواصل يقومون بالتفاعل مع بعضهم البعض وذلك بمشاركة المعلومات، والصور، والفيديوهات، وإقامة صداقات جديدة، وغيرها من أشكال التفاعل ، وللتفاعل الاجتماعي أربع ميزات فنية تمثل بما يلي: الاتصال غير المتزامن (asynchronous communication): والذي يسمح للأفراد الرد في الوقت الذي يناسبهم، الاتصال المتزامن: وذلك بالتواصل الفوري والمباشر بين الأفراد، التصنيف/ الإعجاب(rating/liking)، التفاعلات الخارجية (external interactions وذلك بالتفاعل مع محتوى خارج منصات التواصل، ونقله بسهولة للمنصات.
- **اكتشاف ومشاركة وتجميع المحتوى**: وتتضمن القدرة على الوصول إلى المعلومات ونشرها على الإنترنت، مع القدرة على جمع المحتوى من مصادر متعددة، بناءً على ملف المستخدم الشخصي.

تعزيز ثقافة الحوار

من أجل توضيح مفهوم تعزيز ثقافة الحوار؛ لا بد من توضيح مصطلحات الثقافة والتعزيز والحوار كل على حدة، **إذ تشير الثقافة** إلى التجميع التدريجي للمعرفة والخبرة والمعتقدات والقيم والمفاهيم التي انتقلت عبر الأجيال، والتي اكتسبتها مجموعة من الناس من خلال جهود الأفراد والمجتمعات على مر الزمن، وبشكل أكثر دقة: فالثقافة هي مجموعة المعرفة المشتركة التي تتشاركها مجموعة كبيرة نسبيًا من الأفراد (Tan, 2022). وهي مجموعة من القيم والمعتقدات والسلوكيات وأنماط التفكير التي نكتسبها خلال نمونا، ونحاول تطويرها من خلال المجموعات الاجتماعية التي ننتمي إليها (الهشاشمي، 2020). **أما التعزيز**، فيعني تحسين وتطوير طرق الحوار الإيجابي والفاعل والامتثال للأخلاقيات وممارسة أدبياته للوصول إلى مستويات أفضل من التفاهم (بريك و بوترعة، 2021). فيما يشير **الحوار** إلى مجموعة من القدرات والمهارات التي تساعد الأفراد على التواصل والتعبير عن أفكارهم بوضوح وفاعلية، وللتواصل بين الأفراد فئات مختلفة تتضمن: الاتصال الكتابي، والتواصل غير اللفظي، والتواصل اللفظي والتواصل من خلال الاستماع (Srivastava, 2022). إذ لا يستطيع الإنسان العيش منعزلا عن الآخرين، بل هو كائن متفاعل مع المجتمع يعبر عن مواقفه وأفكاره، ويتواصل مع الآخرين من خلال الحوار. **فالحوار** هو عملية يتم فيها تبادل الأفكار والآراء بين شخصين أو أكثر، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج محددة وبطريقة عادلة ومتساوية بين المشاركين (الأكلبي و العالم، 2022). وأضاف عبد القادر (2022) بأن الحوار هو أن يتناول الحديث طرفا أو أكثر، وذلك بهدف مناقشة موضوع محدد، ويشترط فيه التركيز على وحدة الموضوع أو الهدف.

وتعددت مجالات الحوار بين الأفراد، فهو ليس بالأمر السهل التوصل إلى اتفاق بين المتحاورين والابتعاد عن النزاعات بين الأطراف، لذلك لا بد من إيجاد قاعدة أخلاقية عامة لتعلم مهارات الحوار وتعزيز ثقافته. ويتألف الحوار من مكونات تتمثل في أطراف الحوار وموضوع الحوار، فمن الطبيعي أن يكون هناك محاور في كل طرف من أطراف الحوار، ويمكن أن يكون عدد المشاركين في أطراف الحوار متنوع وغير محدد، وكل طرف من أطراف الحوار يمثل موضوعاً محدداً، مما يؤدي إلى تنوع القضايا والمواضيع التي يمكن مناقشتها في الحوار، بالإضافة إلى الأسلوب الذي يتميز به كل مشارك في الحوار، إذ يلعب أسلوب الحوار دوراً حيوياً في توجيه الحوار وفهمه بشكل أفضل (الشارود، 2019).

يدل مصطلح ثقافة الحوار على أنها وسيلة لتبادل أطراف الحديث والآراء بين طرفين او أكثر، تتضمن تبادل للآراء والأفكار والمشاعر ووجهات النظر حول موضوع ما او عدة موضوعات بقصد الوصول الى التفاهم والانسجام بين الأطراف المشاركة في الحديث، وتحقيق الأهداف المطلوبة من الحوار، مع المحافظة على الابتعاد عن الصراع والتعصب

(علي وآخرون، 2021). ويقصد بها بأنها الأسلوب الصحيح لتبادل الآراء والأفكار والمقترحات بين أفراد المجموعة في جو يسوده الاحترام المتبادل والتفاهم، وذلك بقبول وجهات النظر للأطراف الأخرى، في مختلف قضايا المجتمع عبر الحوار والمناقشات الجماعية (إبراهيم، 2016). **وتعرفها الباحثة** بأنها عملية يتم من خلالها إيصال فكرة الحوار الفاعل الذي يهدف إلى إيجاد محادثة إيجابية بين الطلبة، تكون سلوكهم وتسهم في تكوين رؤيتهم، بعيدا عن التحيز والخلافات.

أهمية الحوار

تعتبر البيئة الجامعية مكاناً مهماً للنقاش، وتبادل الأفكار لإنتاج المعرفة ومشاركتها، فالفصل الدراسي في الجامعة يعد مجالاً ملموساً لتفعيل الحوار، نتيجة للتحول في أساليب التعليم نحو تشجيع الحوار(Rose-Redwood et al., 2018) ، الأمر الذي يساعد الطلاب على امتلاك الصفات الحوارية المتعلقة بالإدراك وقبول الحوار كتطوير القدرة على التعاطف مع بعضهم البعض، وقبول وجهات النظر المختلفة، وبناء الثقة المتبادلة، واحترام الآخرين، والعمل المشترك من أجل قيادة الحوار بمهارة، فهذا يساهم في بناء مجتمع طلابي يعكس قيم السلم والتعاون (Hurst et al., 2013). فعليه نستطيع القول إن فن ثقافة الحوار يعمل على إعادة النظر إلى الديموقراطية كميدان للتفاهم وقبول الاختلاف والتنوع، لحل النزاعات وتحقيق التفاهم بين الأفراد والمجتمعات من خلال الحوار والمناقشة.

مهارات الحوار

للحوار مهارات أساسية يجب امتلاكها حتى تساعد الفرد على إدارة الحوار والتواصل بنجاح خلال التفاعل مع الأطراف الأخرى المشاركة في الحوار، ولتلك المهارات العديد من التصنيفات في الأدبيات (سرحان، 2017). وفي الدراسة الحالية، فقد تم الاعتماد على تصنيف خيري (2014) لمناسبتها لموضوع الدراسة وطبيعتها، حيث صنفها خيري إلى سبعة محاور تمثلت بما يلي:

- مهارات التحضير للحوار: تمثل عاملاً أساسياً لضمان توجيه الأفكار بفاعلية إلى الآخرين، فعندما يجري الاستعداد للحوار، من خلال تصور الموقف، وتوثيق الأفكار، فهذا يسهل عملية عرض الموضوع الحواري بشكل أفضل.

- مهارات عرض الحوار: تختص هذه المهارة بكيفية طرح الأفكار بوضوح، وترتيبها بشكل منطقي، بالإضافة إلى اختيار اللغة والمصطلحات الملاءمة للموضوع، إذ تساعد تلك المهارة على التغلب على القلق.

- مهارات غير لفظية: تعني القدرة على التواصل والتفاهم، باستخدام عوامل غير لفظية، مثل لغة الجسد، والإيماءات وتعابير الوجهة، كوسيلة مساعدة للأفراد لتوصيل الأفكار إذا فشلت الكلمات، في التعبير بشكل كامل.

- المهارات اللفظية: وتعني القدرة على التعبير عن الأفكار من خلال توظيف اللغة بفاعلية، فكلما كان الفرد يمتلك مستوى جيد من اللغة والتعبير، كلما كان بإمكان الفرد نقل الأفكار والمعلومات، بوضوح وبشكل فعال مع الآخرين.

- مهارات الإقناع: تتطلب المقدرة على تقديم أفكار قوية وبشكل مؤثر، فإن الأفكار بمفردها لن تؤثر على الأفراد، بل يتوقف الإقناع على الشخصية واستخدام المنطق والعواطف بشكل فعال (Barker, 2006).

وللإقناع مجموعة متنوعة من الأساليب والوسائل كالبراهين والأدلة والتعبيرات الطبيعية(كالابتسامة)، أسلوب السرد (القصة)، الخبرة العملية (الشواهد الميدانية)، واستخدام الأمثال.

- مهارة اختتام الحوار: يمثل إنهاء الحوار جزء أساسي من عملية الحوار، لما لها من دور هام في تحقيق الأهداف المرجوة من الحوار، وذلك بالتفكير في السبل الملائمة، لإنهاء الحوار باستخدام عبارات مناسبة، وذلك لزيادة احتمال قبول كل طرف لما تم مناقشته خلال الحوار.

- مهارة الاتصال الفاعل: تشمل نقل المعلومات والأفكار والعواطف بوضوح وفاعلية، إلى الأفراد الآخرين، سواء كانوا طلاباً أو أفراداً في المجتمع المحلي، بهدف التأثير عليهم، وإقناعهم بالرؤى والأفكار المقصودة

(الحمد و العبادي، 2015). وعرفتها البسكري (2019) بأنها وسيلة تستخدم بواسطة الإنسان لتحقيق هدف معين، وذلك من خلال إرسال رسالة إلى الجهة المستهدفة، باستخدام وسائل الاتصال الأنسب للمستقبل.

إذ إن إتقان هذه المهارات يتيح للأفراد التعبير عن أفكارهم بوضوح، والتأثير على الآخرين، وتحقيق النتائج المرجوة في أي تفاعل. ولأغراض الدراسة الحالية، وطبيعتها، فقد تناولت الباحثة مهارة التأثير والاقناع، ومهارة الاتصال الفاعل كونهما أكثر المهارات علاقة بوسائل التواصل الاجتماعي (القباني و اليحيى، 2019).

دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى الطلبة الجامعيين

انطلقت وسائل التواصل الاجتماعي منذ بدايتها موجهةً إلى جيل الشباب، الذي يتميز بقدرته على التكيف السريع مع التقنيات الحديثة، ونظرًا لانتشار هذه الوسائل بشكل واسع في جميع أنحاء العالم، واستخدامها المتكرر من قبل الطلبة الجامعيين، فقد أصبحت أداة مهمة لتحقيق أهداف متنوعة(Mansoor et al., 2022) . وإلى جانب ذلك، شهدت مواقع التواصل حركة ديناميكية من التطور والانتشار، بالإضافة إلى كونها أداة إعلامية نصية مكتوبة، فهي أيضاً أداة سمعية وبصرية تؤثر بشكل كبير في الأنماط الشخصية للطلبة الجامعيين (شمس الدين، 2017). وكون المرحلة الجامعية تسهم بشكل كبير في تكوين شخصية الطالب، وفتح آفاق جديدة أمامه، فذلك يتطلب إلمامهم بثقافة الحوار وامتلاك تلك المهارة، لمواجهة التحديات المحيطة وإيجاد الكيفية المناسبة للتعامل مع مختلف الفئات، وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي المنتشرة والمتعددة بشكل إيجابي.

8 الدراسات السابقة:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية، حيث تنوعت ما بين دراسات عربية وأجنبية، وقد تم استعراضها كما يلي: قاما **بريك وبوترعة (2021)** بدراسة هدفت إلى استكشاف دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى الطالب الجامعي، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، والاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة التي تمثلت في (100) مفردة، وتوصل الباحثان إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤثر في تغير نمط الحوار على أرض الواقع لدى الطالب الجامعي لكن بصورة بطيئة، ومن التوصيات التي تم اقتراحها هي ضرورة عمل دورات تدريبية على كيفية الاستخدام السليم لمواقع التواصل الاجتماعي. أما دراسة **لزيدانين و الزيود (2020)** فهدفت إلى الكشف عن واقع ثقافة الحوار لدى طلبة الجامعات الأردنية، باستخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة لجمع البيانات من (1500) طالب وطالبة من الجامعات الأردنية. وأظهرت النتائج إلى أن تقديرات عينة الدراسة لواقع ثقافة الحوار جاءت بنسبة متوسطة، بالإضافة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات طلبة الجامعة لواقع ثقافة الحوار تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، الكلية، والمستوى. وقام **علاونة (2020)** بدراسة هدفت إلى تحديد

مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية على حياة الأفراد في المجتمع الفلسطيني من جميع النواحي المعيشية في الفترة الواقعة بين (2015-2020)، والتي بلغت عينتها (888) مفردة، فقد توصل الباحث إلى أن أكثر المواقع المستخدمة هي موقع الفيسبوك، وأكثر المستخدمين لمواقع التواصل هم من الفئة الشابة، ووضع الباحث عدد من التوصيات أهمها التحذير من الزيادة في استخدام مثل هذه المواقع، والتحذير من السلبيات الناتجة عنها. كما هدفت **دراسة القباني واليحيى (2019)** إلى معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار لدى طالبات الجامعة، وتمثل مجتمع الدراسة في كليات جامعة سطام بن عبد العزيز، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث بلغ حجم العينة والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية (423) طالبة، وقد تم التوصل إلى أن استجابات عينة الدراسة على فقرات دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الاتصال الفاعل والتأثير والإقناع جاءت بمستوى متوسط، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة مستوى الوعي بمهارات الحوار الإلكتروني وسط الطالبات، وإعداد الدورات والتوعية بهذه الشبكات وكيفية التعامل معها. **أما دراسة الشهري (2018)** هدفت إلى التعرف على أثر توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية المهارات الحياتية لدى طلاب المرحلة الثانوية، من وجهة نظر الطلاب والمعلمين، في المدارس الثانوية التابعة لإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض، حيث تكونت عينة الدراسة من (357) معلماً، و(954) طالباً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، توصلت الدراسة الى وجود موافقة بنسبة عالية، من قبل عينة الدراسة، حول محور سبل تفعيل شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية المهارات الحياتية لطلاب المرحلة الثانوية.

وأجرى **Ayan (2020) دراسة** كان الغرض منها هو تحديد ووصف كيف يستخدم مستخدمو مجموعة (WhatsApp) التي قام الباحث بإنشائها لطلبة جامعة فيلبس ماربوغ بألمانيا، من أجل تحليل رسائل (WhatsApp)، وذلك باستخدام استبانة مفصلة تركز على الملفات الشخصية والمشاركة في منصات التواصل الاجتماعي وأغراض استخدام وسائل التواصل الاجتماعي واختيار اللغة المقنعة كأداة لجمع البيانات. وتوصل الباحث إلى أن الطلاب فضلوا استخدام أسلوب الاستفهام بشكل أكثر من غيره أثناء إنتاج أنماط لغوية مقنعة في رسائل WhatsApp. أما دراسة **(Natarajan & Nalini, 2015)** فقد حاولت الكشف عن تصورات الطلاب طلاب التجارة على مواقع التواصل الاجتماعي في جامعة بونديشيري في الهند، حيث تم اعتماد تقنية أخذ العينات العشوائية الطبقية لاختيار العينة التي وزع عليها الاستبانة عبر الإنترنت، والتي تكونت من (75) طالبا وطالبة، و(23) باحثا لمقارنة تصوراتهم حول فوائد التواصل الاجتماعي مع تصورات الطلاب. وقد توصلت الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين ينتمون إلى الفئة العمرية أقل من (25) سنة، فيما أوصى الباحثان الطلاب بضرورة التوجه نحو مواقع الشبكات الأكاديمية التي من شأنها مساعدتهم على التفوق في المهنة. كما هدفت **دراسة (Yang & Brown, 2015)** إلى اختبار نموذج يوضح المسارات التي تربط الكفاءة الاجتماعية بالكلية الجامعية من خلال تصورات الطلاب حول فائدة الفيسبوك والطرق التي استخدموا بها كمتغير وسيط، وقد أجريت الدراسة على جامعات الغرب الأوسط الكبرى بالولايات المتحدة، حيث تم اختيار (353) طالب وزعت عليهم الاستبانة، وتشير النتائج بان مفردات عينة الدراسة اعتبروا أن Facebook مفيد في الحفاظ على الروابط الاجتماعية، مما دفعهم إلى قضاء المزيد من الوقت في استخدام الموقع، مما ساهم في تحسين التكيف الاجتماعي في الكلية، وأوصى الباحثان على أهمية النظر في الروابط بين السمات الشخصية وإدراك فاعلية الوسائط وسلوكيات الوسائط في تقييم آثار وسائل التواصل الاجتماعي على الرفاه النفسي والاجتماعي للمستخدمين. وهدفت **دراسة Chan-Olmsted et al. (2013)** إلى تقييم تصورات المستخدمين لست مجموعات رئيسية من وسائل التواصل الاجتماعي، وتقييم دور التركيبة السكانية والاستخدام في مثل هذه التصورات، وقد استخدم الباحثون الاستبيان الإلكتروني لتوزيعه على لجنة المستهلكين الوطنية في فلوريدا، حيث أظهرت النتائج أن أنماط وسائل التواصل الاجتماعي والجنس والعمر تؤثر على هذه التصورات.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة يمكن استنتاج ما يلي:

هدفت أغلب الدراسات السابقة إلى الكشف عن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار، وأجمعت على ضرورة تطوير وتنمية ثقافة الحوار بين الشباب، كما تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المنهجية المستخدمة، فمعظمها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة. كما تشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في تناولها لمجتمع الطلبة مثل (Ayan, 2020; Natarajan & Nalini, 2015)، و دراسة (الزيدانين و الزيود، 2021)، وفيما يتعلق بأوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، فقد شكلت مصدراً أساسياً لكثير من المعلومات المهمة وخصوصا حول تحديد مشكلة الدراسة، ومنهجيتها، والخطوات الواجب اتخاذها لتحقيق أهداف الدراسة، بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة في سياق الإطار النظري الذي يمكن تضمينه في الدراسة.

وتتميز الدراسة الحالية بالتطرق إلى تناول متغيرات عصرية وحديثة تخص الطلبة الجامعيين، بشكل رئيسي الا وهي الحوار ووسائل التواصل الاجتماعي، كما أجريت الدراسة في بيئة جامعية فلسطينية، تضم العديد من الطلبة الجامعيين من مختلف أنحاء الوطن، وبمستويات تعليمية مختلفة (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا)، إذ تم تناول مرحلة الدراسات العليا.

9 المنهجية / الطريقة والاجراءات

تتمثل إجراءات الدراسة الحالية وطريقتها في الآتي:

9.1 منهج الدراسة:

بعد تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها، ترى الباحثة بأن المنهج المناسب لتحقيق هدف الدراسة الحالية المتمثل في التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار يتمثل في المنهج الوصفي- التحليلي، وذلك من أجل تحليل وتفسير ما وصلت إليه الباحثة من علاقات ونتائج (البياتي، 2018).

9.2 مجتمع وعينة الدراسة:

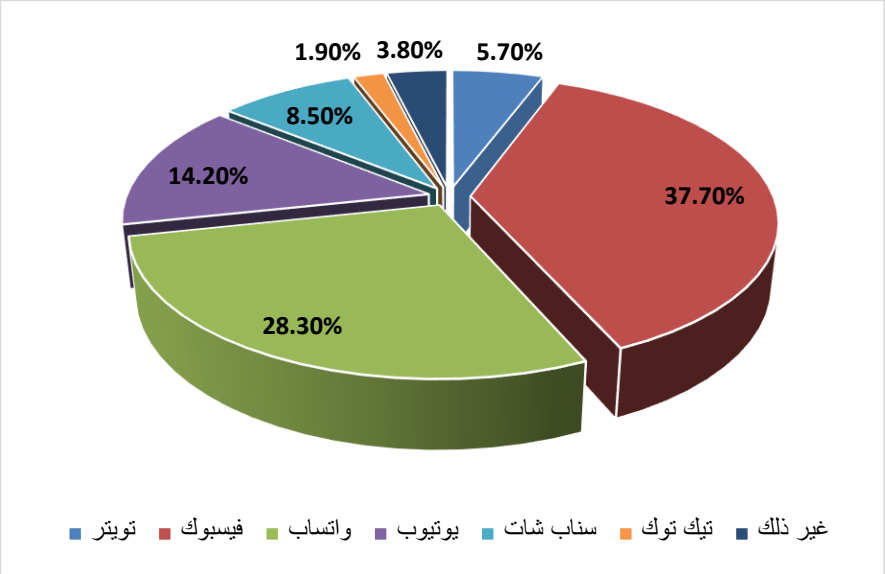
يتألف **مجتمع الدراسة** الحالية من جميع الطلبة الملتحقين بكلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية- خضوري، بجميع التخصصات والمستويات، والبالغ عددهم (450) طالباً وطالبةً للعام الدراسي 2022 /2023م، استنادا للإحصائيات التي حصلت عليها الباحثة من قسم القبول والتسجيل في الجامعة. **وفيما يتعلق بعينة الدراسة**، حيث يختار الباحث عينة الدراسة بطريقة إحصائية، فهي بمثابة مجموعة جزئية من أفراد المجتمع الإحصائي تمثله أفضل تمثيل (النجار، 2021)، فقد تكونت عينة الدراسة الحالية من (106) طالب وطالبة من الملتحقين ببرامج كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية – خضوري في المقر الرئيس، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتاحة. وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة بشكل إلكتروني على عينة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الدراسة.

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الدراسة

	المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر	من 23– 26 سنة	24	24.5%
	من 26 - 29 سنة	20	20.4%
	من 29 - 32 سنة	29	28.6%
	من 33 فما فوق	33	26.5%
	المجموع	106	100%
الجنس	ذكر	52	49.1%
	أنثى	54	50.9%
	المجموع	106	100%
التخصص	علوم إنسانية	76	71.7%
	علوم طبيعية	30	28.3%
	المجموع	**106**	**100%**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسة الميدانية (2023)

وللتعرف على استجابات عينة الدراسة المتعلقة بمتغير الشبكة المفضلة لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية خضوري- المقر الرئيس، تم توضيح ذلك بالاعتماد على الشكل التالي:



الشكل (1) توزيع الشبكة المفضلة وفقا للنسبة المئوية

يتبين من الشكل أعلاه ما يلي: جاء (الفيس بوك) في مقدمة المواقع التي يفضل استخدامها من قبل عينة البحث بنسبة مئوية قدرها (37.7%)، يليه (واتساب) بالمرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرها (28.3%)، وجاء (يوتيوب) بالمرتبة الثالثة بنسبة مئوية قدرها (14.2%)، وبالمرتبة الأخيرة جاء (تيك توك) بنسبة مئوية قدرها (1.9%). حيث يتضح مما سبق أن موقع الفيس بوك والواتساب يأتيان من أولويات المبحوثين من حيث الاستخدام مقارنة بالمواقع الأخرى، وذلك لما تمتاز به هذه المواقع من سهولة في الاستخدام، وتنوع أدواتها، والانتشار الواسع لتلك المواقع. واتفقت نتائج استطلاع عينة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة علاونة (2020) التي توصلت الى أن أكثر المواقع استخداما لدى عينة الدراسة هو الفيسبوك.

محاور أداة الدراسة:

حددت الباحثة محاور أداة الدراسة كالآتي:

المحور الأول: المتغيرات الديموغرافية: وهي المتغيرات المستقلة في الدراسة والتي تكونت من: الجنس، التخصص، العمر، والشبكة المفضلة.

المحور الثاني: تكون من قسمين:

تم الرجوع إلى الأدب النظري من أجل اختيار فقرات الاستبانة، للبحث في دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا، وقد اعتمدت الباحثة على الدراسات التالية لتطوير أداة الدراسة الحالية: دراسة (الحربي، 2021) ودراسة (Ayan, 2020)، ودراسة (القباني واليحيى، 2019)، ودراسة (Abdelraheem, 2013).

وقد اشتملت الاستبانة على (25) فقرة موزعة على مجالين ولكل مجال عدد من الفقرات المناسبة به موضحة في الجدول أدناه:

جدول (2) المجالات التي تمثلها الاستبانة

الرقم	محاور الاستبانة	عدد العبارات
1	دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع.	14
2	دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل.	11
#	مجموع العبارات	25

وقد حددت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي المتدرج كمقياس لعبارات الاستبانة، كما يتضح في الجدول التالي:

جدول (3) مقياس التقدير الخماسي لعبارات محاور أداة الدراسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

الاختبارات الخاصة بأداة قياس الدراسة

صدق الاتساق الداخلي

لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور التي تنتمي اليه العبارة كما يوضح ذلك الجدولين:

جدول (4) معامل ارتباط بيرسون لعبارات الدراسة

المحور الأول: دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع.			
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	**0.477	8	**0.454
2	**0.455	9	**0.557
3	**0.557	10	**0.448
4	**0.279	11	**0.581
5	**0.616	12	**0.615
6	**0.600	13	**0.441
7	**0.563	14	**0.578
المحور الثاني: دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل.			

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
15	**0.573	21	**0.644
16	**0.637	22	**0.522
17	**0.673	23	**0.650
18	**0.618	24	**0.494
19	**0.502	25	**0.651
20	**0.592		

**** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)**

يتضح من الجدول (4) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام معامل الثبات (كرونباخ ألفا)، والذي يأخذ قيم تتراوح ما بين الصفر والواحد صحيح، إذ أنه كلما زادت قيم معامل ألفا زادت درجة الثبات لفقرات الأداة (Heale & Twycross, 2015). والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة:

جدول (5) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

الرقم	محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
1	دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع.	14	0.790
2	دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل.	11	0.818
#	**الثبات العام**	**25**	**0.880**

المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول (5) أن معاملات الثبات لمحاور الاستبانة (0.790، 0.818) مرتفعة ومقبولة علميا، إذ انها تجاوزت (0.7) (Sarstedt & Mooi, 2014,P.256). فيما بلغ معامل الثبات العام لمحاور الدراسة (0.880)، وهذا يدل ذلك على أن أداة الدراسة (الاستبانة) تتمتع بدرجة عالية من الثبات، إذ يمكن الاعتماد عليها في قياس متغيرات الدراسة.

إجراءات جمع البيانات ومناقشتها

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل معالجة البيانات الميدانية، فقد استخدمت الباحثة برنامج الرزم الإحصائية (SPSS.V.26)، وبعد ادخال البيانات للبرنامج، تم التأكد من خلو البيانات من القيم المفقودة، واتباعها للتوزيع الطبيعي، بالإضافة الى معالجة القيم الشاذة، وبعد ذلك تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة الدراسة باستخدام التكرارات والنسب المئوية، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة الموافقة والرتب.
- فحص صدق الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال معاملات الارتباط لكل فقرة من المتغيرات مع الدرجة الكلية للمقياس.
- استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.

- استخدام اختبار (Independent Sample T-test) لإيجاد الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات او أكثر من البيانات.

10 عرض النتائج:

معيار الحكم على نتائج واسئلة الدراسة

ولتسهيل تفسير النتائج اعتمدت الباحثة على الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بدائل المقياس، وذلك بإعطاء وزن للبدائل، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (6): مستويات مقياس ليكرت الخماسي

الفترة	الدرجة
1 – 1.8	منخفضة جداً
1.81 – 2.60	منخفضة
2.61 – 3.40	متوسطة
3.41 – 4.20	مرتفعة
4.21 – 5	مرتفعة جداً

1. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على " ما دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار (مهارة التأثير والإقناع، مهارة الاتصال الفاعل) لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري في المقر الرئيس؟"

أولاً: للتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع لدى طلبة الدراسات العليا في الجامعة، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ودرجة الموافقة، والرتب، لإجابات مفردات عينة الدراسة عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (7):

جدول (7) دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة	الرتبة
1	تتيح مواقع التواصل الاجتماعي خدمة مراجعة المحتوى.	3.79	1.102	75.8%	مرتفعة	4
2	استخدام صور الأحداث لجذب انتباه الآخرين.	3.96	0.883	79.2%	مرتفعة	1
3	استخدام الإشارة إلى اسم أصدقائي أثناء التعليق على مشاركات وسائل التواصل.	3.63	0.969	72.6%	مرتفعة	8
4	تتضمن الرسائل حقائق وإحصائيات علمية.	3.17	1.009	63.4%	متوسطة	14
5	استخدام الرموز التعبيرية لجذب انتباه الآخرين.	3.52	1.173	70.4%	مرتفعة	10
6	تمنح مواقع التواصل الاجتماعي الفرصة للطلاب للتعبير عن آرائهم وأفكارهم.	3.77	1.132	75.4%	مرتفعة	5

7	استخدام رسالة واحدة تتضمن كلمات بمعنى الاستمرارية.	3.56	1.061	71.2%	مرتفعة	9
8	تنوع مجالات الحوار والنقاش مع الآخرين.	3.88	0.953	77.6%	مرتفعة	2
9	تكرار الفكرة المهمة على فترات متباعدة وبأساليب مختلفة.	3.75	1.061	75%	مرتفعة	6
10	كتابة الاسم أو الكنية المفضلة للشخص الذي أتحاور معه.	3.81	0.957	76.2%	مرتفعة	3
11	تساعد على إمكانية الحوار بأسلوب هادئ.	3.34	1.129	66.8%	متوسطة	12
12	تساعد على الحوار بلغة راقية.	3.31	1.124	66.2%	متوسطة	13
13	السماح باستشارة الآخرين قبل البدء في الاستجابة.	3.50	1.080	70%	مرتفعة	11
14	إمكانية استخدام الكلمات القوية فيمن تريد التأثير عليهم.	3.68	0.971	73.6%	مرتفعة	7
#	**الدرجة الكلية**	3.62	0.542	72.4%	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (7) أعلاه، أن درجة موافقة مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع جاءت بدرجة موافقة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.542). وقد جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على **" استخدام صور الأحداث لجذب انتباه الآخرين."** في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.96)، ووزن نسبي بمقدار (79.2%). وتفسر النتيجة بأن معظم الطلبة في جامعة خضوري يعتبرون أن استخدام الصور هو وسيلة فعالة لجذب انتباه الأفراد، والشعور بالانتماء والتفاعل داخل المجتمع الافتراضي، بينما جاءت الفقرة رقم (4)، ونصها **" تتضمن الرسائل حقائق وإحصائيات علمية."** في المرتبة الأخيرة، بوزن نسبي قدره (3.17)، وبدرجة متوسطة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن بعض الطلبة لا يهتمون بشكل كبير للرسائل التي تحتوي معلومات علمية، وذلك لأنهم يواجهون صعوبة في تفسير هذه الحقائق والمعلومات.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تتيح سهولة التعبير عن المشاعر والأفكار بواسطة الصور الرمزية والرموز التعبيرية التي تترك أثرا في ذهن المتلقي. وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة القباني واليحيى (2019) التي توصلت إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دور في تعزيز مهارة التأثير والإقناع بدرجة موافقة مرتفعة، واتفقت تلك النتيجة مع دراسة بريك وبوترعة (2021) التي توصلت إلى أن مواقع التواصل تسهم في تغيير نمط الحوار للطالب الجامعي نحو الأفضل. كما تتوافق تلك النتيجة مع دراسة (Ayan, 2020) التي توصلت إلى أن الطلاب فضلوا استخدام أسلوب الاستفهام كنمط من أنماط الإقناع أكثر من غيره.

ثانياً: للتعرف على دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل لدى طلبة الجامعة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحر افات المعيارية، ودرجة المو افقة والرتب لإجابات مفردات عينة الدراسة عن دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (8):

جدول (8) دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة المو افقة	الرتبة

15	تمكن مواقع التواصل الطلاب من التفاعل الإيجابي مع وجهات النظر المختلفة.	3.88	0.836	%77.6	مرتفعة	1
16	تشجع مواقع التواصل الطلاب على حرية التعبير المباشر.	3.62	1.009	%72.4	مرتفعة	5
17	السماح بتبادل الخبرات والمعارف والقيم بين الطلاب.	3.75	1.040	%75	مرتفعة	4
18	تقبل المشاركة والعمل الجماعي والتعاون مع الآخر.	3.76	0.984	%75.2	مرتفعة	3
19	تسهم مواقع التواصل في تكوين علاقات إيجابية وبناءة.	3.79	0.923	%75.8	مرتفعة	2
20	التمكين من معرفة مستوى فهم او ذكاء الطرف الآخر.	3.58	1.004	%71.6	مرتفعة	6
21	المساهمة في تقليل حدة الخلاف التي تعوق الاتصال.	3.34	1.059	%66.8	متوسطة	10
22	تسهم مواقع التواصل في حماية الطلاب ضد التأثر بالثقافات السلبية.	3.21	1.127	%64.2	متوسطة	11
23	تعطي المحاور وقت كافي في تحديد أهدافه.	3.38	0.980	%67.6	متوسطة	9
24	تعمل مواقع التواصل على ترسيخ مبدأ الوسطية لدى طلاب الجامعة.	3.40	0.953	%68	متوسطة	8
25	تمكن مواقع التواصل الطلاب في إزالة الحواجز النفسية والاجتماعية تجاه الطرف الآخر.	3.50	1.044	%70	مرتفعة	7
#	**الدرجة الكلية**	**3.56**	**0.595**	**%71.2**	**مرتفعة**	

يتضح من الجدول رقم (8) أعلاه، أن درجة موافقة مفردات عينة الدراسة على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري بلغ (0.595). حيث جاءت الفقرة رقم (15)، ومفادها **" تمكن مو اقع التواصل الطلاب من التفاعل الإيجابي مع وجهات النظر المختلفة."**، في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (3.88)، ووزن نسبي بمقدار (77.6%)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً إيجابيا في تعزيز تفاعل الطلاب مع أشخاص من خلفيات وثقافات متنوعة، حيث يظهر أن الأغلبية العظمى من الطلاب لديهم وعي وفهم للتنوع الثقافي والاحترام المتبادل، بينما جاءت الفقرة رقم (22)، **والتي تنص على " تسهم مو اقع التواصل في حماية الطلاب ضد التأثر بالثقافات السلبية."**، في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (64.2%)، ويشير ذلك إلى أن بعض الطلاب يتمتعون بخاصية التفكير النقدي، وذلك بتقييم المعلومات والآراء وفق أدلة وبراهين. وتعزو الباحثة درجة الموافقة المرتفعة لدور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل إلى أن شبكات التواصل تتمتع بميزة المحادثات الفورية، بالإضافة إلى التكلفة المنخفضة للاتصال والتواصل عبر تلك المواقع. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة القباني واليحيى (2019)، التي كشفت عن أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دور في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل بدرجة موافقة مرتفعة. كما تتوافق مع دراسة (Yang & Brown, 2015) التي توصلت إلى أن موقع التواصل (Facebook) مفيد في الحفاظ على الروابط الاجتماعية وإزالة الحواجز النفسية والاجتماعية تجاه الطرف الآخر. كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (Natarajan & Nalini, 2015) التي توصلت إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي توفر فرصاً كافياً للطلاب للبقاء على اتصال مع الأصدقاء، ومشاركة المعلومات.

1. **النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على "هل توجد فروق بين استجابات عينة الدراسة حول دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار تعزى الى المتغيرات التالية: (الجنس، التخصص، العمر، الشبكة المفضلة)، من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية- خضوري في المقر الرئيس؟"**

وللإجابة على السؤال الثاني تم اشتقاق الفرضيات التالية:

- **لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير الجنس.**

جدول (9) نتائج اختبار "ت "للفرق بين إجابات مفردات عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	مستوى الدلالة
دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	ذكر	52	3.57	0.560	104	-0.840	0.403
	أنثى	54	3.66	0.525			
دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل	ذكر	52	3.53	0.638	104	-0.482	0.631
	أنثى	54	3.59	0.556			
الدرجة الكلية	ذكر	52	3.56	0.565	104	-0.712	0.478
	أنثى	54	3.63	0.507			

تشير النتائج المعروضة في الجدول أعلاه، الى عدم وجود فروق دال احصائيا في دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار بين الجنسين، حيث بلغت القيمة التائية (0.712) بقيمة احتمالية (0.478) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05). وتعزو الباحثة تلك النتيجة إلى العديد من الأسباب المتعلقة بالعوامل الاجتماعية المشتركة بين الجنسين، كالعادات والتقاليد التي تؤثر في ثقافة الحوار، والبيئة الواحدة التي ينتمي إليها الجنسين، وقد يعزى عدم وجود فروق إلى الدور الذي تلعبه القوانين والسياسات المعمول بها والتي تسعى إلى تحقيق المساواة بين الجنسين، وتشجيع الحوار والتفاعل. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الزيدانين والزيود (2021) التي توصلت الى عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية في استجابات طلبة الجامعة وواقع ثقافة الحوار تعزى لمتغير الجنس.

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير التخصص.

جدول (10) نتائج اختبار "ت "للفرق بين إجابات مفردات عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص

المحاور	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	مستوى الدلالة
دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	علوم انسانية	52	0.653	0.569	104	1.026	0.307
	علوم طبيعية	54	0.533	0.462			
دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل	علوم انسانية	52	0.563	0.626	104	0.031	0.975
	علوم طبيعية	54	0.563	0.519			
الدرجة الكلية	**علوم انسانية**	**52**	**0.613**	**0.527**	**104**	**0.595**	**0.553**

	علوم طبيعية	54	0.553	0.432	

تشير النتائج المعروضة في الجدول أعلاه، إلى عدم وجود فروق دال احصائيا في دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار تعزى لمتغير التخصص لدى طلبة جامعة فلسطين التقنية، حيث بلغت القيمة التائية (0.595) بقيمة احتمالية (0.553) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05). ويرجع ذلك إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تعمل على جمع الطلاب على اختلاف تخصصهم، في مكان واحد، وتعمل على ربط الطلاب مع بعضهم البعض بغض النظر عن تخصصهم، ويتواصلون معا ويتبادلون الأفكار، ويتناقشون في قضايا مشتركة بينهم، ويتمتعون بالخدمات التي تدعمها وسائل التواصل الاجتماعي، لذلك نجد عدم وجود فروق تعزى لمتغير التخصص. وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة القباني (2019) التي توصلت إلى عدم وجود فروق باختلاف متغير التخصص بين طلبة جامعة سطام بن عبد العزيز في السعودية.

- **لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية-خضوري تعزى إلى متغير العمر.**

جدول (11) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة تبعاً لاختلاف متغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	بين المجموعات	0.553	3	0.184	0.621	0.603
	داخل المجموعات	30.261	102	0.297		
	المجموع	30.813	105			
دور مو اقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل	بين المجموعات	1.343	3	0.448	1.274	0.287
	داخل المجموعات	35.854	102	0.352		
	المجموع	37.197	105			
الدرجة الكلية	**بين المجموعات**	**0.757**	**3**	**0.252**	**0.879**	**0.455**
	داخل المجموعات	**29.285**	**102**	**0.287**		

يتضح من الجدول (11) عدم وجود فروق بين الفئات العمرية في استجاباتهم حول دور مواقع التواصل في تعزيز ثقافة الحوار، وهذا يدل على عدم وجود اختلاف من حيث الفئة العمرية بين طلبة الدراسات العليا في جامعة خضوري، من وجهة نظر المبحوثين حيث بلغت قيمة (F) في الدرجة الكلية للمتغير العمر بنسبة (**0.879**) بدلالة إحصائية (**0.455**) وهي أكبر من الدلالة المعتمدة(**0.05** ≥ **α**). وهذا يفسر أن كافة الفئات العمرية تمتلك نفس الأفكار نحو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار، ويرجع ذلك إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي بكافة أشكالها لها دور كبير في

نقل الأفكار، وإيجاد لغة حوار إيجابية بين الطلبة الجامعيين. اتفقت نتائج تلك الدراسة مع دراسة الزيدانين والزيود (2021) التي توصلت إلى عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية في استجابات طلبة الجامعة وواقع ثقافة الحوار تعزى لمتغير العمر.

- **لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار لدى طلبة كلية الدراسات العليا في جامعة فلسطين التقنية- خضوري تعزى إلى متغير الشبكة المفضلة.**

جدول (12) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة تبعاً لاختلاف متغير الشبكة المفضلة.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة التأثير والإقناع	بين المجموعات	0.309	1	0.309	1.054	0.307
	داخل المجموعات	30.504	104	0.293		
	المجموع	30.813	105			
دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارة الاتصال الفاعل	بين المجموعات	0.000	1	0.000	0.001	0.975
	داخل المجموعات	37.197	104	0.358		
	المجموع	37.197	105			
الدرجة الكلية	**بين المجموعات**	**0.102**	**1**	**0.102**	**0.354**	**0.553**
	داخل المجموعات	**29.940**	**104**	**0.288**		

يتضح من الجدول (12) عدم وجود فروق من حيث الشبكة المفضلة بين طلبة الدراسات العليا في جامعة خضوري، في استجاباتهم حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار، حيث بلغت قيمة (F) في الدرجة الكلية للمتغير الشبكة المفضلة بنسبة (0.354) بدلالة إحصائية (0.553) وهي أكبر من الدلالة المعتمدة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يفسر أن رأي المبحوثين حول دور منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقافة الحوار متشابهة، ويرجع ذلك إلى أن استخدام الطلاب لمواقع التواصل الاجتماعي يأتي بشكل متساو، بالإضافة إلى عدم وجود اختلافات جوهرية، في محتوى الحوار على منصات التواصل بكافة أشكالها. اتفقت نتائج تلك الدراسة مع دراسة الشهري (2018) التي توصلت إلى عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية في استجابات طلبة المرحلة الثانوية وواقع تنمية مهارات التواصل تعزى لمتغير الشبكة المفضلة في مدارس الرياض الثانوية في السعودية.

11 التوصيات

وفقا لتحليل بيانات الدراسة، وفي ضوء نتائجها، توصي الباحثة بما يلي:

- إقامة دورات وورش عمل للطلاب من قبل إدارة الجامعة لتعميق فكرة الربط بين مواقع التواصل الاجتماعي ومهارات ثقافة الحوار.

- إدراج مقررات تتعلق بثقافة الحوار، وذلك في مختلف التخصصات، وذلك من أجل توعية الطلاب بأهمية الحوار الهادىء وفوائده.
- تشجيع الطلاب على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتفاعل مع وجهات النظر المختلفة.
- تعزيز ثقافة اللغة العربية في الجامعات من خلال البرامج التعليمية والتدريبية، بهدف إعداد جيل من الشباب القادرين على استخدام اللغة العربية بشكل صحيح في جميع المجالات، بما في ذلك الحوار على مواقع التواصل الاجتماعي.
- تضمين تعزيز ثقافة الحوار ضمن استراتيجية الجامعات الفلسطينية كهدف استراتيجي.
- قيام وزارة التعليم العالي الفلسطينية بعقد ورش عمل وندوات فاعلة بين مجتمع طلبة الجامعات حول قبول الآخر ومعتقداتهم ضمن حدود الدين والثقافة الوطنية الفلسطينية.
- توجيه الطلاب للبحث واستكشاف الاستراتيجيات والخطط التي تساهم في رفع مستوى الحوار بينهم.
- زيادة مستوى الوعي بين الطلاب ضد التأثر بالثقافات السلبية.
- إنشاء مجموعات حوارية عبر مواقع التواصل الإلكتروني لتشجيع الطلاب على تبادل الآراء واحترام الأفكار ووجهات النظر المختلفة.

12 خاتمة

أسهمت التكنولوجيا في توسيع الوصول إلى تفاصيل الحياة اليومية للأفراد، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي منتشرة على نطاق واسع، وتتوفر بتنوع تطبيقاتها على جميع الأجهزة الذكية، بمختلف إصداراتها، وبناءً على ذلك، أصبحت هذه الوسائل مصدراً رئيسياً للتفاعل مع الأحداث، واستعراض التفاصيل اليومية للحياة، كما أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي منبراً مهماً ومساحة واسعة لتبادل الأفكار والآراء بين الشباب، وبشكل خاص الطلاب الجامعيين، الذين يعتمدون عليها بشكل أساسي للتواصل مع الهيئة التدريسية والزملاء. ، لمناقشة قضايا الحياة الجامعية بمختلف جوانبها، مما اكسبهم العديد من أساليب ثقافة الحوار، فالنقاشات التي تجري على وسائل التواصل تشجعهم على المشاركة في النقاش وتبادل وجهات النظر بشأن مجموعة متنوعة من المواضيع.

وعلى الرغم من أن وسائل التواصل الاجتماعي فد ساهمت في ترسيخ ثقافة الحوار بين الطلبة الجامعيين، الا انه من المهم الادراك ان المداومة على هذه المنصات ليست دائما تؤدي الى نتائج إيجابية، اذ يجب الوعي بأن مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على ثقافة الحوار، يعتمد على كيفية استخدامها، وعلى سبيل المثال، يمكن للحوار مع أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة، أن يكون مفيداً في تعزيز التعايش الثقافي، واثراء المفردات الشخصية، ومع ذلك يمكن ان ينتج عن هذا التفاعل تحديات، حيث يمكن ان يتسبب في تمويه الهوية الثقافية الشخصية، ومنه يتم اكتساب كلمات دخيلة ومستوردة على المجتمع، كما يمكن للمداومة في الحوار مع الجنس الآخر، ان ينحرف عن مساره ، العلمي والأكاديمي وعليه، يجب على الطلبة توجيه استخدامهم بذكاء للحفاظ على الجوانب الإيجابية، والابتعاد عن الجوانب السلبية، اذ يلعب المحيط الافتراضي الذي يختاره الطالب دوراً حاسماً في تشكيل مقومات ثقافة الحوار التي يكتسبها.

13 قائمة المراجع

13.1 المراجع العربية

إبراهيم، باسم. (2016). دور المناقشة الجماعية في تنمية ثقافة الحوار لدى الشباب الجامعي. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 2*(2)، 43-79.

ي، دخيل، والعالم، عثمان. (2022). تقويم محتوى مقررات العلوم الشرعية للمرحلة الثانوية نظام المقررات بالمملكة العربية السعودية في ضوء مهارات الحوار. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 103* (2)، 227-254.

آيبوك. (2022). *الواقع الرقمي الفلسطيني*.

بريك، نور الدين، وبوترعة، بلال. (2021). شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تعزيز ثقافة الحوا ر. *مجلة الإعلام والمجتمع، 5*(1)، 62-89.

البسكري، سميرة. (2021). مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات التعليمية. *مجلة القرطاس للعلوم الانسانية والتطبيقية، 6*(6)، 279-296.

البياتي، فارس. (2018). *الحاوي في مناهج البحث العلمي*. دار السواقي العلمية للنشر.

الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني. (2022، مايو 17). *اليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات*

الحربي، نورة. (2021). مهارات الحوار وعلاقتها باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى طالبات كلية التربية بالمزاحمية جامعة شقراء. *مجلة كلية التربية بالمنصورة، 1* (116)، 439-484.

حلاق، بطرس، حجازي، جمعة، وسليمان، دارين. (2020). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تكوين وتعديل الرأي العام عند طلاب الجامعات السورية. *مجلة جامعة تشرين، 42*(6)، 509-529.

الحمد، نوار قاسم، والعبادي، أحمد عبد الله. (2022). واقع مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في لواء الأغوار الشمالية في الأردن. *المجلة العلمية لكليات التربية في الجامعات العربية، 14*(2)، 197-225.

خيري، أسامة. (2018). *مهارات الحوار*. دار الراية.

الزيدانين، آيات، والزبود، محمد. (2021). واقع ثقافة الحوار وتقبل الآخر لدى طلبة الجامعات الأردنية استناداً للتجارب العالمية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29*(6)، 77-104.

آل سرحان، ابراهيم عبد الرحيم. (2017). درجة تضمن محتوى مقرر لغتي الخالدة مهارات الحوار المناسبة لطلاب المرحلة المتوسطة. *مجلة كلية التربية، 33*(4)، 336-378.

الشارود، علي جابر. (2019). الحوار مفهومًا وتأصيلا وواقعا. *مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية، 35*(2)، 465-559.

شمس الدين، فتحي محمد. (2017). دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم ثقافة الحوار لدى الشباب العربي. *المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون، 2017*(12)، 325-350.

الشهري ، فراج. (2018). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية المهارات الحياتية لدى طلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظر الطلاب والمعلمين. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 3*(2)، 430 - 488.

عبد الله، عودة. (2020). الحوار في السنة النبوية ودوره في محاربة التطرف. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، 34*(12)، 2121–2146.

عبد القادر، كوثر. (2022، أكتوبر 5-6). *مهارات الحوار الفعّال من خلال أساليب حوار النبي عليه الصلاة والسلام في الدعوة* [عرض ورقة]. المؤتمر الدولي النبوي الثامن، تركيا.

علاونة، عبد المجيد أحمد. (2020). أثر مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية على حياة الأفراد داخل المجتمع الفلسطيني خلال الفترة ما بين 2015-2020: دراسة ميدانية مطبقة على سكان مدينة بيت لحم - فلسطين. *مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 4*(4)، 1-38.

علي، سيد السايح، سقلي، محمد همام، وحامد، نسمة عبد الراضي. (2022). أثر استخدام استراتيجية الألعاب اللغوية في تدريس اللغة العربية على تنمية مهارات الحوار لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية. *مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية لكلية التربية جامعة سوهاج*، *11* (11)، 949-980.

القباني، خديجة، واليحيى، محمد. (2019). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز مهارات الحوار لدى طالبات الجامعة. *دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، *107* (107)، 324-384.

النجار، عيسى. (2021). دور جامعة الاستقلال في تعزيز الأمن الفكري لدى طلبتها من وجهة نظرهم. *مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث*، *9*(4)، 48–79.

الهشاشي، ايمان حفنى. (2020). دراسة تحليلية لأحداث البحوث العالمية لتنمية ثقافة الحوار وتقبل الآخر في المجتمع المصرى. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*، *4*(12)، 339-378.

13.2 المراجع العربية المترجمة

Abdul Qader, K. (October 5-6, 2022). *Effective Dialogue Skills through the Methods of the Prophet's Dialogue in Calling* [Paper Presentation]. The Eighth International Prophetic Conference, Turkey.

Abdullah, O. (2020). Dialogue in the Prophetic Sunnah and Its Role in Combating Extremism. *An-Najah University Journal for Research (Humanities), 34*(12), 2121–2146.

Al-Aklbi, D., & Al-Alam, O. (2022). Evaluation of the Content of Religious Sciences Courses for Secondary Education in the Kingdom of Saudi Arabia in Light of Dialogue Skills. *Arab Studies in Education and Psychology, 103*(2), 227-254

Alaowna, A. (2020). The Impact of Electronic Social Media Sites on the Lives of Individuals within the Palestinian Community during the Period from 2015-2020: An Applied Field Study on the Population of Bethlehem City, Palestine. *Journal of Humanities and Social Sciences, 4*(4), 1-38.

Al-Bayati, F. (2018). *Al-Hawi in Research Methodology*. Dar Al-Sawaki Scientific Publishing

Al-Bskri, S. (2021). Effective Communication Skills in Educational Institutions. *Al-Qurtas Journal of Humanities and Applied Sciences, 6*(6), 279-296

Al-Hamad, N., & Al-Abbadi, A. (2022). The Reality of Effective Communication Skills among School Principals in the Northern Jordan Valley. *The Scientific Journal of Colleges of Education in Arab Universities, 14*(2), 197-225

Al-Harbi, N. (2021). Dialogue skills and their relationship to the use of social networking sites among female students of the College of Education in Al-Muzahmiyah, Shaqra University. *Mansoura College of Education Journal, 1*(116), 439-484.

Al-Hashashmi, I. (2020). An Analytical Study of Global Research Events for the Development of the Culture of Dialogue and Acceptance of Others in Egyptian Society. *The Arab Journal of Literature and Human Sciences, 4*(12), 339-378.

Ali, S., Saqli, M., & Hamid, N. (2022). The Impact of Using Linguistic Games Strategy in Teaching Arabic Language on Developing Dialogue Skills in Primary School Students. *Journal of Young Researchers in Educational Sciences, Faculty of Education, Sohag University, 11*(11), 949-980.

Al-Najjar, I. (2021). The Role of the University of Independence in Enhancing Intellectual Security among Its Students from Their Perspective. *Journal of Palestine Technical University for Research, 9*(4), 48–79.

Al-Qabbani, K., & Al-Yahya, M. (2019). The Role of Social Media Sites in Enhancing Dialogue Skills among Female University Students. *Arab Studies in Education and Psychology, 107*(107), 324-384.

Al-Sarhan, I. (2017). The Degree of Ensuring the Content of My Eternal Language Course Appropriate Dialogue Skills for Middle School Students. *College of Education Journal, 33(*4), 336-378.

Al-Sharoud, A. (2019). Dialogue as a Concept, an Origin, and a Reality. *Journal of the College of Islamic and Arabic Studies for Girls in Alexandria, 35*(2), 465-559.

Al-Shehri, F. (2018). Using social networks to develop life skills among secondary school students from the perspective of students and teachers. *International Journal of Educational and Psychological Studies, 3(*2), 430 - 488.

Al-Zaidanin, A., & Al-Ziyoud, M. (2021). The Reality of the Culture of Dialogue and Acceptance of the Other among Jordanian University Students Based on Global Experiences. *Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies, 29*(6), 77-104.

Brik, N., & Butra, B. (2021). Social Media Networks and Their Role in Promoting a Culture of Dialogue. *Journal of Media and Society, 5*(1), 62-89.

Halaq, P., Hajazi, J., & Suleiman, D. (2020). The Role of Social Media in Shaping and Modifying Public Opinion Among Syrian University Students. *Tishreen University Journal, 42*(6), 509-529.

Ibrahim, B. (2016). The Role of Group Discussion in Developing a Culture of Dialogue among University Youth. *Journal of the College of Social Service for Social Studies and Research, 2*(2), 43-79

Ipoke. (2022). *The Palestinian Digital Reality.*

Khairi, O. (2018). *Dialogue Skills. Dar Al-Raya.*

Palestinian Central Bureau of Statistics. (May 17, 2022). *World Telecommunication and Information Society Day.*

Shams al-Din, F. (2017). The Role of Social Media Networks in Supporting a Culture of Dialogue among Arab Youth. *The Scientific Journal of Radio and Television Research, 2017(*12), 325-350.

13.3 المراجع الأجنبية

Abdelraheem, A. (2013). Social Networks Sites: Usage and Effects. *Journal of Educational and Psychological Studies7 ،(*4)558-549 .

Adaugo, C. Q. (2015). The influence of the social media on the Nigerian youths:Aba residents experience. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, *3*(3), 12-20.

Afolaranmi, A., & Akeem, A. (2022). Critical Review of Sustainable Peace, Mediative Dialogue and Social Media. *African Journal of Social Sciences and Humanities Research, 5*(3), 28-43.

Appel, G., Grewal, L., Hadi, R., & Stephen, A. (2019). The future of social media in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *48*(1), 1-17.

Ashraf, M. A., Khan, M. N., Chohan, S. R., Khan, M., Rafique, W., Farid, M. F., & Khan, A. U. (2021). Social Media Improves Students' Academic Performance: Exploring the Role of Social Media Adoption in the Open Learning Environment among International Medical Students in China. *Healthcare*, *9*(10), 1-17.

Barker, A. (2006). *Improve your Communication Skills* (2nd ed.). Kogan Page Limited.

Bresnahan, T., & Greenstein, S. (1999). Technological Competition and the Structure of the Computer Industry. *The Journal of Industrial Economics*, *47*(1), 1-40.

Chan-Olmsted, S., Cho, M., & Lee, S. (2013). User Perceptions of Social Media: A Comparative Study of Perceived Characteristics and User Profiles by Social Media. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, *3*(4), 149-178.

Darroux, C. (2013). Human resource management in modern enterprisein the advent of social networking. *Journal on Innovation and Sustainability*, *4*(2), 3-14.

Garg, P., & Pahuja, S. (2020). Social Media:Concept, Role, Categories, Trends,Social Media and AI, Impact onYouth, Careers, Recommendations. In S. Alavi, & V. Ahuja, *Managing Social Media Practices in the Digital Economy*, 173-192. IGI Global.

Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *BMJ Journals*, *18*(3), 7-66.

Hill, C., Dean, E., & Murphy, J. (2013). *Social Media, Sociality, and Survey Research*. John Wiley & Sons.

Hurst, B., Wallace, R., & Nixon, S. (2013). The Impact of Social Interaction on Student Learning. *Reading Horizons: A Journal of Literacy and Language Arts*, *52*(4), 375-398.

Kietzmann, J., Silvestre, B., McCarthy, I., & Pitt, L. (2012). Unpacking the social media phenomenon: Towards a research agenda. *Journal of public affairs*, *12*(2), 109–119.

Kumari, S., & Singh, V. (2017). privacy of users and of social networking sites. *International Journal in IT & Engineering*, *5*(11), 1-9.

Mabić, M., Gašpar, D., & Zovko, J. (2018, September). *Higher Education Institutions in Bosnia and Herzegovina: Usage of Social Network Sites* [Paper presentation]. Entrenova 2018 - enterprise research innovation conference, croatia.

Mansoor, L., Raheed, M. H., & Sattar, A. (2022). A Sociological Survey On Social Media and its Role for Political Activities Among University Students in Balochistan: A Case Study of Lasbela University. *Pakistan Journal of International Affairs*, *3*(5), 296-306.

Miller, D., Costa, E., Haynes, N., McDonald, T., Nicolescu, R., Sinanan, J., Spyer, J., Venkatraman, S., & Wang, X. (2016). *How the World Changed Social Media*. UCL Press.

Muraina, I., Adeleke, I., & Rahman, M. (2017). Application of Social Network Sites in the classrooms for Time Scheduling, Material Sharing and Class Collaboration. *Journal of research and review in science*, *4*(1), 184–190.

Natarajan, P., & Nalini, G. (2015). Social networking sites: a perceptional study. *GITAM Journal of Mangement*, *13*(2), 1-8.

O'Riordan, S., Feller, J., & Nagle, T. (2016). A categorisation framework for a feature-level analysis of social network sites. *Journal of Decision Systems*, *25*(3), 1-19.

Rose-Redwood, R., Kitchin, R., Rickards, L., Rossi, U., Datta, A., & Crampton, J. (2018). The possibilities and limits to dialogue. *Sage Journals*, *8*(2), 109-123.

Sarstedt, M., & Mooi, E. (2014). *A Concise Guide to Market Research* (2nd ed.). Springer.

Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution* industrial economics.