



مجلة كلية التربية . جامعة طنطا
ISSN (Print):- 1110-1237
ISSN (Online):- 2735-3761
<https://mkmgjournals.ekb.eg>
المجلد (٩٠) يناير ٢٠٢٤م



الذكاء العاطفي وعلاقته بكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف

إعداد

د. عطية محمد راجح المالكي

أستاذ علم النفس المشارك قسم العلوم التربوية الكلية الجامعية بترية
جامعة الطائف

المجلد (٩٠) يناير ٢٠٢٤م

المخلص :

هدف البحث الحالي إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الالكتروني لدى طلبة جامعة الطائف، ومدى إمكانية التنبؤ بكفاءة التواصل الالكتروني من خلال الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي. حيث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، كما استخدم مقياس كفاءة التواصل الالكتروني من إعداد Spitzberg (٢٠٠٦)، ومقياس الذكاء العاطفي من إعداد Schutte, et al. (١٩٩٨). وقد تكونت عينة البحث من ١٨٣ طالبًا وطالبة (متوسط العمر = ٢٠,١٤ سنة، انحراف معياري = ١,٦٧) في مرحلة البكالوريوس تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد كشفت نتائج البحث وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم للمشاعر، التفاؤل، والاستخدام للمشاعر)، وبين كفاءة التواصل الالكتروني وأبعاده (المعرفة، الفاعلية، التنسيق، التعبير، الانتقائية، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، الإنتاجية). وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في بعد الفهم والتنظيم للمشاعر وبعد التفاؤل تبعاً لمتغير النوع (ذكر/ أنثى) لصالح الذكور، بينما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً في المقياس الكلي للذكاء العاطفي أو بعدي الشعور الإيجابي، والاستخدام للمشاعر تبعاً لمتغير النوع. وأظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي أو أي من أبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم، التفاؤل، والاستخدام)، تبعاً للاختلاف في متغيرات العمر، التخصص، والمستوى الدراسي.

كما كشفت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الالكتروني وأبعاد الانتقائية، التنسيق، التعبير، الجاذبية تبعاً لمتغير النوع وذلك لصالح الذكور. بينما لم توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في أبعاد الدافعية، المعرفة، الفعالية، الملاءمة، الوضوح، الرضا، والإنتاجية. كما وُجدت فروق دالة إحصائياً بين الطلبة تبعاً لمتغير العمر في بعد الفعالية فقط لصالح الفئة العمرية الأعلى، لكن ليس في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الالكتروني أو أبعادها الأخرى (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، التنسيق، التعبير، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية)، كما كشفت النتائج



عدم وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الالكتروني أو أي من أبعادها (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، الفعالية، التنسيق، التعبير، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية)، تبعاً للاختلاف في متغيرات التخصص والمستوى الدراسي، وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يتنبأ بكفاءة التواصل الالكتروني لدى طلبة جامعة الطائف. وفي ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج أوصى الباحث بضرورة تنمية الذكاء العاطفي لدى الطلبة الجامعيين من خلال إعداد البرامج والدورات التدريبية وذلك لعلاقته الإيجابية بكفاءة التواصل الالكتروني.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الذكاء الانفعالي، الطالب الجامعي، كفاءة التواصل الالكتروني، جامعة الطائف.



Abstract:

The aim of the current research is to reveal the relationship between emotional intelligence (EI) and electronic communication competence (ECC) among students at Taif University. The researcher used the descriptive, correlational approach. He used the Computer Mediated Communication Competence Scale prepared by Spitzberg (2006) and the Emotional Intelligence Scale prepared by Schutte et al. (1998). The research sample consisted of 183 male and female undergraduate students (age average = 20.14 years, SD = 1.67) who were selected randomly. The results revealed the existence of a strong, positive, significant correlation between emotional intelligence and its dimensions and the competence of electronic communication and its dimensions. The results showed that there were statistically significant differences in (EI) understanding and regulating and optimism according to the gender differences (male/female), while there were no statistically significant differences according to gender in the total measure of emotional intelligence or the other two dimensions (positive affects and utilization). The results also showed that there were no statistically significant differences in the overall score of the emotional intelligence scale or any of its dimensions (positive affects, understanding and regulating, optimism, and utilization), according to the differences in age, specialization, and academic level.

The results also revealed that there were statistically significant differences in the overall score of electronic communication competence and the dimensions of selectivity, coordination, expressiveness, and attractiveness according to the gender differences. While there were no statistically significant differences between males and females in the dimensions of motivation, knowledge, efficacy, appropriateness, clarity, satisfaction, and productivity. There were no statistically significant differences between students according to the age in the overall score for electronic communication competence or its other dimensions (selectivity, motivation, knowledge, coordination, expressiveness, appropriateness, clarity, satisfaction, attractiveness, and



productivity). The results also revealed that there were no statistically significant differences in the overall score of electronic communication competence or any of its dimensions according to the differences in the specialization and Academic level. The results showed that emotional intelligence predicts the electronic communication competence among Taif University students. The researcher recommended the necessity of developing emotional intelligence among university students through programs and training courses due to its positive relationship with the competence of electronic communication.

Keywords: Emotional intelligence, University student, Electronic communication competence, Taif University.

مقدمة البحث:

التطور في مجال التكنولوجيا صاحبه تطور سريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وازدادت وسائل الاتصال ونقل المعلومات فلم تعد مقتصرة على الوسائل التقليدية والمباشرة (وجهاً لوجه)، بل تنوعت لتشمل وسائل الاتصال الالكتروني أيضاً. تعد وسائل الاتصال الالكتروني أداة مهمة للتفاعل بين الأشخاص في الحياة الخاصة والمهنية لمستخدمي الإنترنت (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003)، وأداة لتعزيز الأداء الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي (Ngai, Yoshimura, & Doi, 2020)، كما تعد من الأدوات التعليمية الشائعة في الجامعات حيث يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل التواصل الاجتماعي، لتسهيل تبادل المعرفة ودعم التفاعل الاجتماعي وخلق شعور بالانتماء للمجتمع في البيئة التعليمية (Hung & Yuen 2010).

إن وسائل الاتصال الالكتروني المتزامنة (تتطلب استجابة فورية) وغير المتزامنة (لا تتطلب استجابة فورية)، لا تتقيد بالزمان والمكان، وتوفر الوقت والجهد والمال المترتبة على الانتقال أو السفر من مكان لآخر، بالإضافة لسهولة استخدامها، ومجانيتها، وإتاحتها التواصل مع عدد كبير من الأفراد من خلال طرق التواصل وأشكاله المختلفة كالصوت والصورة والرسائل النصية (المكانين والعجلوني والزين، ٢٠٢٢)، وهو ما جعل منها وسيلة شائعة للتواصل بشكل تدريجي لتحل محل الاتصال التقليدي في سياقات معينة (Park & Harada 2018).

على الرغم من أهمية هذه الوسائل ومميزاتها المتعددة، إلا أن وسائل الاتصال الالكتروني المعتمدة على الرسائل النصية تفتقر إلى إشارات الاتصال غير اللفظية التي تحدث بشكل طبيعي في الاتصال المباشر، مثل لغة الجسد، والإيماءات، وتعبيرات الوجه، والتواصل البصري، ونبرة الصوت، والمسافة الشخصية" (Khron, 2004)، والجوانب العاطفية تقع في الغالب في الجانب غير اللفظي للتواصل وهي تساعد في فهم المعنى الكامل الأساسي والضمني للرسائل والمعلومات اللفظية، وقد أشار (Lo (2008) إلى أن المعاني المضمنة في التواصل المباشر تقع بشكل كبير في اللغة غير اللفظية.

إن افتقار وسائل الاتصال الالكتروني إلى التعبير غير اللفظي يؤدي إلى تقليل المعلومات التعبيرية والعاطفية اللازمة لفهم المشاعر، مما يؤدي إلى خلق العديد من التحديات والتي تتطلب المزيد من الجهد لتحقيق التواصل الفعال والتفاهم المتبادل (Simon, 2006)، حيث يمكن أن تزيد هذه التحديات من سوء الفهم وتقلل من جودة التفاعلات الاجتماعية، إلا أن استخدام مجموعة من المصادر النصية التعبيرية مثل الرموز والعلامات اللغوية (الكتابة بالأحرف الكبيرة، والاختصار، والألوان، وحجم الخط، والتعجب، وغيرها) يعد حلاً بديلاً لتعويض افتقار وسائل الاتصال الالكتروني إلى التعبير عن المشاعر من خلال الإشارات الاجتماعية وتعبيرات الوجه والجسد، ونبرة الصوت الموجودة في مواقف الاتصال التقليدي (Tu, 2002).

تعد الرموز التعبيرية عن الحالة الانفعالية طريقة للتعبير غير اللفظي عن المشاعر في الاتصال الالكتروني، حيث تم تقديم Emojis إلى السوق العالمية في عام ٢٠١١، عندما قامت شركة أبل Apple Inc بإدراجها في لوحة مفاتيح أجهزة الهاتف الذكية iPhone؛ ومنذ ذلك الحين، ازداد عدد وأنواع الرموز التعبيرية المتاحة وانتشر استخدامها لاحقاً بشكل كبير (Gesselman, Ta, & Garcia, 2019)، حيث أن استخدامها يساعد على اقتراب الاتصال الالكتروني من تفاعلات الحياة الحقيقية بين الأفراد، وتعمل كبديل غير لفظية توحى بتعبيرات الوجه ويمكن أن تحل محل النص وتقلل المعنى بشكل مستقل (Huang, Yen, & Zhang, 2008; Ahn, Park, & Han, 2011).

إن زيادة كفاءة التواصل الالكتروني قد تخفف من جوانب القصور الموجودة فيه كافتقاره إلى الجوانب غير اللفظية، كما تعتبر عامل نجاح رئيسي في التعلم التعاوني (Smith, 2003)، حيث تشير كفاءة التواصل الالكتروني إلى قدرة الفرد على التواصل بشكل مناسب وفعال مع الآخرين من خلال التقنيات الرقمية مثل وسائل الاتصال الالكتروني (Windahl & McQuail, 1993)، ويمكن أن تنشأ هذه الكفاءة من خلال وجود الدافعية لإنشاء المعلومات واستخدامها وتوزيعها، والمعرفة بالتقنيات وبالموضوع، والمهارات في استخدام وسائل الاتصال الالكترونية في عملية التواصل (Spitzberg, 2006).

إن تحديد مهارات الطالب وكفاءاته في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قد يكون مرتبطاً بالذكاء العاطفي، فقد لاحظ علماء النفس أن الذكاء العام وحده يساهم بحوالي ٢٠ بالمائة فقط من النجاح الفردي في الحياة بينما تأتي نسبة ٨٠ بالمائة المتبقية من عوامل أخرى مثل الذكاء العاطفي والذي يتكون من المهارات الشخصية مثل الوعي الذاتي والثقة، والدافعية، والاجتهاد، والمهارات الاجتماعية مثل التعاطف والتواصل وإدارة النزاعات (Goleman, 1995)، وبذلك يمكن أن تُقاس الكفاءات ومهارات الاتصال من خلال الذكاء العاطفي الذي يمتلكه الفرد، فالأفراد الذين لديهم ذكاء عاطفي أعلى من المتوسط يظهرون مستويات عالية من مهارات التعامل مع الآخرين، حيث أن قدرة الفرد على التعبير عن المشاعر وفهمها واستخدامها لتعزيز أفكاره تجعله يتواصل بشكل فعال أكثر من غيره (Rastegar & Karami, 2013).

مشكلة البحث وتساؤلاتها:

لقد أشارت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بالمملكة العربية السعودية (٢٠٢٤) في تقريرها لعام ٢٠٢٢ إلى نسبة انتشار الإنترنت في المملكة يشكل ٩٨,٦ %، وأن تطبيقات التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً هي الواتس اب ٩١,٥ %، ثم سناب شات ٦٧,١ %، ثم اليوتيوب ٦٥,٤ %، ومنصة إكس ٤٨,٤ %، ثم الانستقرام ٤٤ % . كما أشارت الأبحاث إلى أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع في السياق الافتراضي لديهم القدرة على فهم التعبيرات العاطفية والإشارات اللفظية حتى في التفاعل من خلال الاتصال الإلكتروني (Pitts, Wright, & Harkabus, 2012)، كما يجيد الأفراد الأذكاء عاطفياً التعبير عن مشاعرهم لتعزيز الاتصال الفعال بحيث يقدمون إشارات واضحة وقوية لهذه المشاعر في بيئات الاتصال الإلكتروني.

إن طلبة الجامعات هم من أكثر الفئات العمرية تأثراً واستخداماً لمواقع التواصل الإلكتروني (Ferguson, 2010)، كما تشير الدراسات إلى أن انتشار استخدام وسائل التواصل الإلكتروني بين طلاب الجامعات، والمرونة التي توفرها خدمات الشبكات الاجتماعية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعة، تجعلها أدوات فعالة لتحقيق العديد من الأهداف في بيئات التعليم العالي، وتشير الأبحاث كذلك إلى أن وسائل التواصل

الالكتروني في التعليم العالي تلعب ثلاثة أدوار مهمة هي: أنها أداة اتصال لنشر المعلومات التعليمية، وأداة لتسهيل التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وأداة للتعليم (Akçayir, 2017)؛ حيث تتجاوز خدمات شبكات الاتصال الالكترونية العديد من الحواجز، بما في ذلك الاختلافات النفسية والجغرافية والاجتماعية واللغوية والثقافية (Ngai, Yoshimura, & Doi, 2020).

ومن خلال عمل الباحث في التعليم الجامعي وجد أن بعض الطلبة يفتقرون إلى كفاءة ومهارات التواصل الالكتروني، وذلك إما بسبب انضمامهم للدراسة الجامعية حديثاً أو لأنهم لم يتلقوا أي برنامج تعليمي أو تربوي لتنمية كفاءة ومهارات الاتصال الالكتروني. إن حاجة الطالب الجامعي إلى مستوى عالٍ من كفاءة استخدام الاتصال الالكتروني أصبح أمراً ملحاً لما له من فوائد على الأداء الأكاديمي ونجاح عملية التعلم، إلا أن مستوى كفاءة التواصل الإلكتروني قد يتأثر بالعديد من المحددات منها الخارجية، ومنها الذاتية كالذكاء العاطفي، الذي له دور كبير في مساعدة الطلاب والطالبات على التكيف والإنجاز الأكاديمي والتغلب على المشكلات التربوية والنفسية كالإحباط وانخفاض الدافعية والضغط النفسية التي تواجههم خلال حياتهم الجامعية (آل الشيخ، ٢٠١٨)، ومساعدتهم على فهم المشاعر الخاصة وإدارتها، والتعبير عنها بصورة أفضل، وفهم مشاعر الآخرين والتواصل الفعال وبناء علاقات أفضل وأقوى مع الآخرين سواءً على الصعيد المهني أو الشخصي، هذا البحث يحاول التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي للطالب الجامعي ومستوى كفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف، وذلك لرفع مستوى كفاءة التواصل الالكتروني من خلال العمل على رفع مستوى الذكاء العاطفي إن وجدت العلاقة بينهما بناء على نتائج الدراسة حيث أن الذكاء العاطفي يمتاز بأنه قدرة مكتسبة ومتعلمة من خلال طرق منظمة وعملية، حيث يمكن تنميته لدى طلبة الجامعة من خلال تدريبهم على مهارات إدراك، وفهم، وإدارة المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، ومن خلال المقرر الدراسي والحياة الدراسية والجامعية (Robins & Scott, 2000).

ويمكن تحديد مشكلة البحث الحالي بالأسئلة التالية:

١. هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف؟
 ٢. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء العاطفي لدى طلبة جامعة الطائف تبعاً لاختلافهم في متغيرات النوع، العمر، التخصص، والمستوى الدراسي؟
 ٣. هل توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى كفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف تبعاً لاختلافهم في متغيرات النوع، العمر، التخصص، والمستوى الدراسي؟
 ٤. ما إمكانية التنبؤ بكفاءة التواصل الإلكتروني من خلال الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي؟
- أهداف البحث:**

١. يهدف البحث إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف.
٢. يهدف البحث إلى التعرف على الفروق في الذكاء العاطفي لدى طلبة جامعة الطائف تبعاً لاختلافهم في متغيرات النوع، العمر، التخصص، والمستوى الدراسي.
٣. يهدف البحث إلى التعرف على الفروق في مستوى كفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف تبعاً لاختلافهم في متغيرات النوع، العمر، التخصص، والمستوى الدراسي.
٤. إمكانية التنبؤ بكفاءة التواصل الإلكتروني من خلال الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي.

أهمية البحث:

يمكن أن تنقسم أهمية البحث إلى قسمين هما:

أولاً: الأهمية النظرية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من ندرة الدراسات العربية (والمحلية) التي تناولت علاقة الذكاء العاطفي بكفاءة التواصل الإلكتروني وعلاقته بمستوى الذكاء العاطفي لدى الطلبة الجامعيين، وبالتحديد طلبة جامعة الطائف، وتزداد أهمية هذه الدراسة لكونها تتناول

فئة اجتماعية مهمة، وهم طلبة الجامعات الذين هم أكثر الفئات استخداماً لوسائل التواصل الإلكتروني، وهم الطاقة المؤثرة في مستقبل وهوية المجتمع. وكذلك تأتي أهمية الدراسة من خلال الإضافة العلمية التي تقدمها الدراسة إلى المكتبة العربية فيما يتعلق بالإطار النظري والدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة ومتغيراتها، وأهمية ودور الذكاء العاطفي في التأثير على كفاءة التواصل الإلكتروني لدى الطلبة الجامعيين.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

توفر نتائج هذه الدراسة بيانات حول مستوى كفاءة التواصل الإلكتروني ومستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعات من خلال تطبيق المقاييس المستخدمة، وبالتالي الإفادة منها في التواصل الأكاديمي مع الطلبة مما ينعكس إيجاباً على العملية التعليمية، حيث يعد الذكاء العاطفي من أهم القدرات المساهمة في تكيف الفرد مع بيئته، كما تتمثل أهمية الدراسة التطبيقية بحساب صدق وثبات وترجمة مقياسين مهمين، هما مقياس كفاءة التواصل الإلكتروني، ومقياس الذكاء العاطفي. يمكن للفائمين على العملية التربوية والإرشاد الأكاديمي تصميم برامج تدريبية تهتم ببناء وتنمية كفاءة التواصل الإلكتروني، من خلال تنمية الذكاء العاطفي لدى الطلبة.

حدود البحث:

١. الحدود المكانية: طلاب وطالبات الكلية الجامعية بترية - جامعة الطائف.
٢. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني ١٤٤٤ هـ الموافق ٢٠٢٢م.
٣. الحدود الموضوعية: تتحدد الدراسة بموضوع العلاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني.

مصطلحات البحث:

أولاً: الذكاء العاطفي Emotional Intelligence:

عرفه (1995) Goleman بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة، وقدرته على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وتفسيرها وتنظيمها وإدارتها.

ويعرفه الباحث إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم للمشاعر، التفاؤل، استخدام المشاعر) الذي استخدمه الباحث في هذه الدراسة.

ثانيًا: كفاءة التواصل الإلكتروني:

يرى (Spitzberg, 2006) أن الكفاءة في الاتصال الإلكتروني هي الاستخدام المناسب والفعال للتقنيات الرقمية في الاتصال والتواصل، وتتأثر هذه الكفاءة بدوافع التواصل لدى الفرد، والمعرفة، ومهارات استخدام مثل هذه التقنيات في الاتصال، وسياق الاتصال (Spitzberg, 2006).

ويعرف الباحث كفاءة التواصل الإلكتروني إجرائيًا بأنها الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس كفاءة التواصل الإلكتروني وأبعاده (الدافعية، المعرفة، الفاعلية، التنسيق، التعبير، الانتقائية، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية) الذي استخدمه الباحث في الدراسة الحالية.

حيث تشير الدافعية إلى الدافعية نحو الاتصال الإلكتروني، والمعرفة إلى مدى إلمام الفرد بتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصال، وتشير الفاعلية إلى الدرجة التي يتم بها تحقيق أهداف الاتصال المختلفة أو المتعارضة، وتشير مهارة التنسيق إلى إدارة بعض الجوانب ذات الصلة بالتفاعل مثل توقيت بدء وإغلاق المحادثات، واختيار أو تغيير الموضوع، ومهارة التعبير عن الرسالة لفظيًا وغير لفظي، والانتقائية وتعني الارتياح والثقة لاستخدام تقنية معينة من تقنيات الاتصال الإلكتروني، وتشير الملاءمة إلى مدى مناسبة سلوك تواصل معين للسياق الاجتماعي، ويقصد بوضوح الرسالة درجة غموضها وتعقيدها، ويشير الرضا إلى الشعور الإيجابي نتيجة تحقيق أهداف الاتصال الإلكتروني، والجاذبية تعني إظهار الاهتمام بالمرسل وبرسالته، أما الإنتاجية فتعني مدى تحقيق أهداف الاتصال الإلكتروني (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

أولاً: الذكاء العاطفي Emotional Intelligence:

تباينت التعريفات التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي، وقد جاء التباين في التعريفات للتأكيد على بعض الجوانب الخاصة بالذكاء العاطفي ونتيجة للاهتمام بهذا المفهوم. حيث يعرف ماير وسالوفي Mayer and Salovey الذكاء العاطفي على أنه القدرة على إدراك وتنظيم واستخدام وفهم المشاعر (Mayer & Salovey, 1997)، تتكون هذه القدرات من إدراك المشاعر والتعبير عنها، وفهم وتحليل المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وتنظيم المشاعر وإدارتها، واستخدام هذه المشاعر في خدمة التفكير، كما يعرفه بار أون بأنه مجموعة من الإمكانيات غير المعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح ومواجهة متطلبات وضغوط البيئة (Bar-On, 2000).

أبعاد الذكاء العاطفي:

طور (Goleman 1995) إطارًا من خمسة عناصر تحدد الذكاء العاطفي هي:

- (١) الوعي بالذات: الفرد الذين يتمتع بذكاء عاطفي مرتفع عادة ما يكون مدرك لذاته، ويعرف نقاط القوة والضعف لديه، ويفهم عواطفه ومشاعره وبالتالي يتحكم فيها ولا يسمح لها بالسيطرة عليه. ويعد الوعي بالذات هو الجزء الأكثر أهمية في الذكاء العاطفي.
- (٢) تنظيم الذات: وهو القدرة على التحكم في العواطف والانفعالات، فالفرد الذي ينظم ذاته لا يسمح لها بالغضب الشديد أو الغيرة الشديدة، ويفكر قبل أن يتصرف ولا يتخذ قرارات متهورة.
- (٣) الدافعية: الفرد الذي يتمتع بدرجة عالية من الذكاء العاطفي لديه حماس ودافعية، ويمكن أن يؤجل النتائج الفورية لتحقيق النجاح على المدى الطويل، ويتصف بالإنتاجية، والتحدي والفعالية.
- (٤) التعاطف: هو القدرة على معرفة وفهم رغبات وحاجات وآراء الآخرين، والفرد المتعاطف يتعرف على مشاعر الآخرين، حتى عندما لا تكون واضحة، ويتميز بإدارة العلاقات

- والاستماع والتواصل مع الآخرين، ويتجنب الصور النمطية والحكم بسرعة، ويعيش حياته بطريقة منفتحة وصادقة.
- (٥) المهارات الاجتماعية: الفرد الذي يتمتع بمهارات اجتماعية قوية يعمل ضمن فريق جماعي، ويساعد الآخرين على التطور والتألق، ويتمكن من التواصل الجيد وبناء العلاقات والحفاظ عليها وإدارة النزاعات، وإدارة الأشخاص والعلاقات (آل الشيخ، ٢٠١٨).
- وقدم Wong and Law (2002) أربعة أبعاد فرعية للذكاء العاطفي هي:
- (١) تقييم المشاعر الذاتية (التقييم العاطفي الذاتي): يشير إلى قدرة الفرد على فهم مشاعره العميقة والقدرة على التعبير عن هذه المشاعر بشكل طبيعي.
- (٢) تقييم مشاعر الآخرين (التقييم العاطفي للآخرين): يشير إلى قدرة الفرد على إدراك وفهم مشاعر الآخرين من حوله.
- (٣) تنظيم العواطف الذاتية: يشير إلى قدرة الناس على تنظيم عواطفهم، مما يتيح لهم التعافي بشكل أسرع من الاضطرابات النفسية.
- (٤) استخدام المشاعر لتسهيل وخدمة التفكير والأداء: يعني قدرة الأفراد على الاستفادة من عواطفهم من خلال توجيهها نحو الأنشطة البناءة والأداء الشخصي.
- واقترح Mayer, Salovey, & Caruso, (2008) أربعة أبعاد للذكاء العاطفي هي:
- (١) إدراك العواطف الذاتية وعواطف الآخرين بدقة.
- (٢) استخدام العواطف لتسهيل التفكير.
- (٣) فهم وتحليل العواطف واللغة العاطفية والإشارات التي تنقلها العواطف.
- (٤) إدارة العواطف لتحقيق أهداف محددة.
- نماذج الذكاء العاطفي:**
- استعرض Ashkanasy and Daus (2005) النماذج المتنوعة المتعلقة بالذكاء العاطفي واقترحا أن هناك ثلاثة نماذج للذكاء العاطفي:
- ١- نموذج القدرة: أو نموذج الذكاء العاطفي القائم على القدرة الذي طوره (Mayer and Salovey 1997) حيث وصف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على مراقبة الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين والتمييز بينها واستخدامها لتوجيه تفكير الفرد وحل المشكلات وتنظيم

سلوكه. ينظر هذا النموذج إلى الذكاء العاطفي على أنه "مجموعة من القدرات المترابطة، بما في ذلك إدراك المشاعر وفهمها واستخدامها وإدارتها" (Lopes, 2016).

٢- نموذج السمة: أو نموذج الذكاء العاطفي القائم على السمات، تم تحديده من قبل دانيال جولمان في عام ١٩٩٦. حيث اقترح أن الذكاء العاطفي هو مجموعة منفصلة من السمات وهو أقوى بكثير من معدل الذكاء للتنبؤ بنجاح حياة المرء، ومن هذه السمات التعاطف والأمل والدافعية ومواجهة الإحباط والسيطرة على الاندفاع وتأخير الإشباع، وتنظيم مزاج الفرد والتخلص من الضغوط التي تشل أو تعطل القدرة على التفكير (Goleman, 1996).

٣- النموذج المختلط: أو نموذج الذكاء العاطفي المختلط، أو نموذج Bar-On, (2006) الذي يعرف الذكاء العاطفي بأنه مزيج من المهارات العاطفية والاجتماعية التي تتطوي على فهم الذات والتعبير عنها وفهم الآخرين، والتفاعل بين الأفراد، والقدرة على التكيف والتعامل مع الضغوط، والسعادة والتفاؤل عند مواجهة الشدائد. يركز هذا النموذج على القدرات العاطفية والاجتماعية التي تساعد على الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي كالقدرة على التعامل مع المشاعر القوية والقدرة على التكيف ومهارات إدارة التغيير والقدرة على حل المشكلات الفردية أو الاجتماعية، واعتبر بار أون أن الذكاء الانفعالي يتكون من (١٥) مهارة، تتوزع على خمس مكونات في الجوانب الشخصية والاجتماعية والعاطفية وهي المهارات الذاتية، ومهارات العلاقات بين الأشخاص والقدرة على التكيف، وإدارة الضغوط، والمزاج العام (Bar-On, 2000)، ينظر البعض إلى الذكاء العاطفي باعتباره بناء يشمل القدرات والكفاءات والسمات الشخصية، ومن هنا جاء اسم "النموذج المختلط" (Mayer, Caruso, & Salovey, 2016).

قياس الذكاء العاطفي:

تتنوع مقاييس الذكاء العاطفي فيقياس الذكاء العاطفي القائم على القدرة باستخدام اختبار الأداء الأقصى، بينما يقياس الذكاء العاطفي باعتباره سمة باستخدام اختبار التقرير الذاتي للذكاء العاطفي، من الأمثلة على اختبارات الأداء الأقصى مقياس الذكاء العاطفي متعدد العوامل لـ Mayer, Caruso and Salovey (1999)، أما بالنسبة لمقاييس التقرير

الذاتي فمن أمثلتها مقياس الذكاء العاطفي لـ (Schutte, et al. (1998)، حيث يطلب هذا المقياس من الفرد تقييم مستوى ذكائه العاطفي بشكل مباشر. وتختلف مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي عن المقاييس القائمة على الأداء من حيث أن الأولى تقيس المهارات والقدرات العاطفية المدركة ذاتياً والتي تمثل الأداء الأمثل مقابل الأداء الأقصى (Brackett & Geher, 2006).

وجهت بعض الانتقادات لمقاييس التقرير الذاتي بسبب اعتمادها على التصورات الذاتية (Matthews, Zeidner & Roberts, 2004)، والتي قد تكون غير دقيقة أو خاضعة للتفسير الواعي مما يجعلها عرضة لعوامل المرغوبة الاجتماعية التي تؤثر على مقاييس التقرير الذاتي (مثل الخداع وإدارة الانطباع) (Roberts, Zeidner, & Matthews, 2001)، ويمكن الرد على ذلك بأن مثل هذا القصور هو أمر شائع في جميع المقاييس المستندة إلى التقرير الذاتي، بما في ذلك مقاييس الشخصية، وبالتالي لا ينبغي أن نقلل من قيمة مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي، كما أن استخدام مقاييس التقرير الذاتي قد يكون مفيداً لسببين هما: الأول، قد تتنبأ المهارات والقدرات العاطفية المتصورة بالمهارات والقدرات الحقيقية (Brackett & Geher, 2006)، الثاني، قد يتنبأ التقرير الذاتي للفرد بالأداء الفعلي له في سياق معين، نظراً لأن الفرد يميل إلى التصرف وفقاً لمعتقداته المعلنة (Bandura, 1997).

تميل مقاييس التقرير الذاتي للذكاء العاطفي إلى الارتباط بقوة أكبر بالشخصية مقارنة بمقاييس الأداء (Meyer & Fletcher, 2007)، بينما تميل اختبارات الأداء للذكاء العاطفي إلى التنبؤ بالأداء والقدرة المعرفية بشكل أكبر من اختبارات التقرير الذاتي (Van Rooy & Viswesvaran, 2004)، أظهرت الدراسات وجود ارتباطات ضعيفة بين التقرير الذاتي واختبارات الأداء لقياس الذكاء العاطفي وهو يشير إلى أنها تقيم جوانب مختلفة من الذكاء العاطفي (Warwick, & Nettelbeck, 2004)، وفيما يتعلق بالطريقة الأكثر ملاءمة لتقييم الذكاء العاطفي؛ يمكن القول بأنه يجب أن يكون القرار المتعلق باستخدام مقياس الأداء أو التقرير الذاتي في البحث مستنداً إلى المساهمة النسبية لكل منهما في المتغيرات محل الاهتمام.

ثانياً: كفاءة التواصل الإلكتروني:

يعرف (Spitzberg, 2006) الاتصال الإلكتروني على أنه أي تفاعل إنساني رمزي قائم على النص يتم إجراؤه أو تسهيله من خلال التقنيات الرقمية، مثل رسائل الهاتف الخليوي والرسائل الفورية (IM) والبريد الإلكتروني وما إلى ذلك. يستخدم الاتصال الإلكتروني أجهزة الكمبيوتر والأدوات والأجهزة التي تدعم الاتصال بالإنترنت للمساعدة في نقل المعلومات من وإلى جهات الاتصال بشكل تفاعلي (Ferris, 1997)، مثل بيانات الدردشة الصوتية أو النصية، ومنصات الفيديو، ولوحات الإعلانات، والألعاب متعددة اللاعبين على الإنترنت (Yu, 2011)، ومثل منصات البريد الإلكتروني (YahooMail, Hotmail, Gmail)؛ ومنصات وسائل التواصل الاجتماعية والتي لها مميزات متعددة مثل النصوص والصوت والفيديو والصور (Twitter, Messenger, Facebook, Youtube, Skype, Whatsapp, Instagram، والمدونات، ومواقع الويب، وتطبيقات سطح المكتب التي تستخدم للاتصال الداخلي بين المكاتب في المنظمة. يعد الاتصال الإلكتروني وسيلة مهمة للتفاعل بين الأشخاص في الحياة الخاصة والمهنية لمستخدمي الإنترنت، هذا النوع من الاتصال يتطلب كفاءة تقنية ومهارة اتصال أكبر بكثير من الاتصال التقليدي، حيث يخلق الإنترنت بيئة مهام اتصال مختلفة تماماً، وعلى الرغم من أن الاتصال الإلكتروني يحتل مرتبة عالية مقارنة بالاتصال التقليدي عندما يتعلق الأمر بتلبية احتياجات الاتصال المتعددة والمختلفة (Flanagin & Metzger, 2001)، إلا أن الاتصال الإلكتروني يصنف على أنه أقل من حيث الكفاءة مقارنة بالاتصال وجها لوجه والهاتف كقنوات للاتصال بين الأشخاص (Westmeyer, DiCioccio & Rubin, 1998). ولذلك، ينبغي إعطاء أهمية للتقييم الموجه نحو كفاءة التواصل الإلكتروني.

نموذج كفاءة التواصل الإلكتروني:

تم تطوير أحد النماذج الأكثر شمولاً والتي تحدد العديد من عوامل كفاءة التواصل الإلكتروني بواسطة Spitzberg، حيث يعتمد النموذج على العوامل المتفاعلة فيدمج المتغيرات المتعلقة بالفرد (الدافع، المعرفة، والمهارات) مع المتغيرات الظرفية (وسائل

الإعلام والرسالة والسياق) ونتائج التفاعل (الملاءمة والفعالية والرضا والتوجه المشترك والإنتاجية)، وتفاعلات هذه العناصر تحدد نتائج الاتصال الالكتروني (Spitzberg, 2006)، يتكون نموذج كفاءة التواصل الالكتروني من عوامل مرتبطة بالفرد، بالإضافة إلى عوامل مرتبطة بوسائط الاتصال والرسالة والسياق Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003).

أولاً: العوامل الفردية:

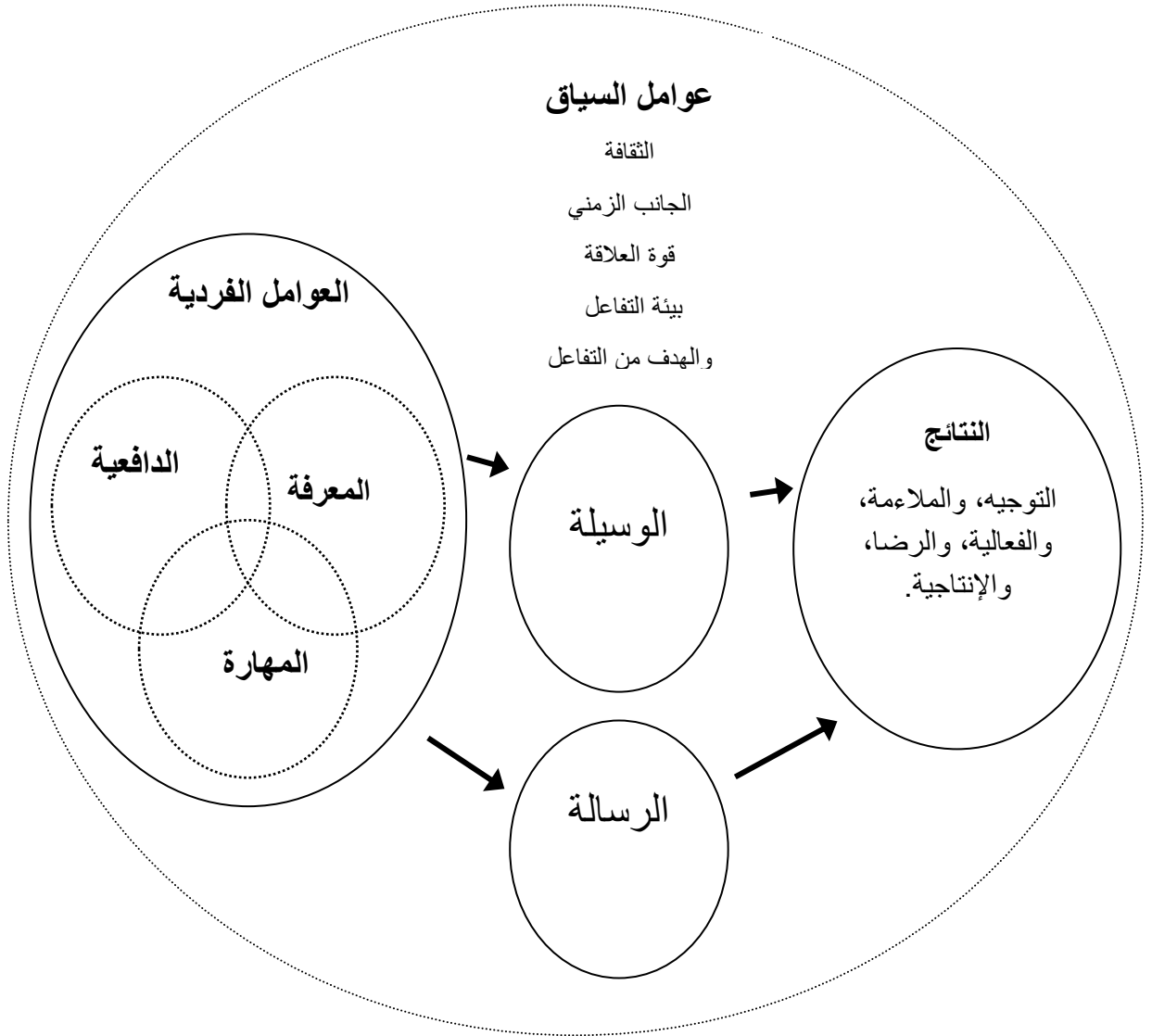
وفقاً للنموذج فإن العوامل الفردية التي تعزى إلى مستخدمي تكنولوجيا الاتصال الالكتروني هي الدافع والمعرفة والمهارة (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003). الشخص الذي هو أكثر دافعية لتوليد المعلومات واستخدامها وتوزيعها، وأكثر معرفة بالتقنيات والموضوعات المعنية، وأكثر مهارة في الاستخدام الفعلي لوسائل الاتصال الوسيطة في عملية التواصل، من المرجح أن يكون أكثر كفاءة وفعالية في استخدام وسائل الاتصال الالكتروني (Spitzberg, 2006).

تعد الدافعية متغيراً مهماً حيث يميل الفرد المتحمس إلى تفعيل إمكاناته للتواصل الفعال بشكل أفضل، وهذا قد يجعله يبدو أكثر كفاءة في الاتصال الالكتروني، كما قد يجعل الدافع الفرد أكثر وعياً بعملية الاتصال وبالوسائل المتاحة لتحقيق الهدف من الاتصال من خلال ارتباط الدافع بالسلوك الموجه نحو الهدف Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003)، وقد أوضح (Spitzberg 2006) أن الدافع للاتصال الالكتروني يمكن أن يكون إيجابياً (دافع الاقتراب) أو سلبياً (دافع التجنب).

وترتبط المعرفة بإلمام الفرد بتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصال، وبالخبرة في الاتصال الالكتروني والوعي بالقواعد الضمنية المحددة عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الالكتروني للتفاعل مع الآخرين على اختلاف ثقافتهم وخلفياتهم التعليمية والاجتماعية Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003)، وترتبط المعرفة أكثر بخصائص الفرد سواء بالشكل المعرفي أو المحتوى أو الإجراءات.

بينما تعد المهارات سلوك مقصود قابل للتكرار وموجه نحو الهدف ويسهل استخدام أنواع متعددة من المعرفة لتحقيق الأهداف بما يتوافق مع معايير الكفاءة في الاتصال

الالكتروني (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003)، كما يظهر قدرة الفرد على أداء مهمة اتصال معينة (Bubas, 2001)، والمهارات المرتبطة بكفاءة التواصل الالكتروني هي: الانتباه، والهدوء، والتنسيق، والتعبير، حيث تتجلى مهارة الانتباه في الاتصال الالكتروني من خلال إظهار الاهتمام بالطرف الآخر في عملية الاتصال، والاهتمام برسالته، وإظهار المزيد من المودة تجاهه، وتكون مهارة الهدوء من خلال الاتصاف بالارتياح والثقة والسيطرة عند استخدام تقنية معينة من تقنيات الاتصال الالكتروني، بالإضافة إلى الحزم والإقناع في الرسائل التفاعلية الموجهة نحو الآخرين، أما مهارة التنسيق فترتبط بإدارة بعض الجوانب ذات الصلة بالتفاعل مثل توقيت بدء وإغلاق المحادثات، واختيار أو تغيير الموضوع، وإصلاح وسائل المحادثات. وأخيراً، مهارة التعبير وهي سمة من سمات الرسالة التي تجعلها واضحة لفظياً وغير لفظياً، وحيوية، بالإضافة إلى أنها تحتوى على مشاعر أكثر وضوحاً للمرسل & Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003)، والعناصر الأخرى التي تتفاعل مع العوامل الفردية هي عوامل السياق والوسيلة والرسالة، انظر النموذج النظري لكفاءة التواصل الالكتروني Computer mediated communication competence (CMCC) رقم (١) .



شكل ١: النموذج النظري لكفاءة التواصل الالكتروني (CMCC)

ثانياً: عوامل السياق: عوامل السياق المرتبطة بالاتصال الالكتروني منها الثقافة والجانب الزمني وقوة العلاقة وبيئة التفاعل. يحدث التفاعل في بيئة من أنماط دلالات الألفاظ المشتركة التي ينتجها التاريخ السابق، والحالة الواقعية، والأفعال والتغيرات المحتملة فيما يتعلق بأطراف الاتصال الالكتروني والبيئة المحيطة بهم، ويتأثر محتوى ونمط الاتصال الالكتروني بالجوانب المتعلقة بالثقافة (مثل العرق والدين والنوع)، والجوانب الزمنية (توقيت الاستجابة)، وجودة العلاقة (الشدة، والنوع، والمعاملة بالمثل)، وبيئة التفاعل، والهدف من التفاعل وضغوط عملية التفاعل (مثل الصراع) (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003).

ثالثاً: عوامل وسيلة التواصل: يتم اختيار وسائل التواصل بناء على الخصائص المختلفة لوسيلة الاتصال التي تؤثر على كيفية استخدامها والغرض الذي يتم استخدامها فيه لأداء أعمال اتصال محددة، وبالتالي تكون الوسيلة مناسبة وفعالة في تحقيق أهداف الاتصال الصريحة والضمنية (Morreale, Spitzberg, & Barge, 2001)، وتتأثر بعوامل مثل التفاعلية والقدرة على التكيف والفعالية (Spitzberg, 2004).

رابعاً: عوامل الرسالة: وهي المهمة والمحتوى الاجتماعي والعاطفي، والصراحة والوضوح، وغموض الرسالة، وحجمها، ودرجة تعقيدها، ويمكن أن تكون الرسالة أكثر توجهاً نحو المهام، أو أكثر عاطفية. كما أن محتواها قد يختلف من حيث الانفتاح والصراحة والوضوح، كما يختلف أيضاً في الحجم والتعقيد. ينبغي أن تصاغ الرسالة الالكترونية وفقاً لخصائص قناة الاتصال وخصائص المستقبل (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003).

يمكن تقييم كفاءة التواصل الالكتروني من خلال تقييم نتائج التفاعل بين العوامل الفردية وعوامل السياق والوسائل والرسالة. هذه النتائج هي التوجيه، والملاءمة، والفعالية، والرضا، والإنتاجية. يرتبط التوجيه بمستوى فهم الرسالة، أو بمعنى آخر، بدرجة التطابق بين هدف المرسل للرسالة وتفسير المستقبل لها في الاتصال الالكتروني. وتشير الملاءمة إلى الدرجة التي يُنظر بها إلى سلوك تواصل معين على أنه مناسب للسياق الاجتماعي، وتشير الفعالية إلى الدرجة التي يتم بها تحقيق أهداف الاتصال المختلفة أو المتعارضة،

ويشير الرضا إلى الاستجابة العاطفية الإيجابية للفرد نتيجة لتحقيق الاحتياجات والتطلعات والأهداف المتعلقة بالتواصل من خلال الاتصال الإلكتروني، أما الإنتاجية فتعني أنه يمكن تقييم تحقيق أهداف الاتصال من منظور اقتصادي (استثمار عقلائي للموارد)، فيرتبط نمو وتطور العلاقات الشخصية بصفات هذه العلاقات التي يمكن تحقيقها أو الحفاظ عليها من خلال الاتصال الإلكتروني (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003)، الشكل (١).

الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الذكاء العاطفي وعلاقته ببعض المتغيرات منها كفاءة ومهارات الاتصال التقليدي والعلاقات الشخصية وفعالية الاتصال والكفاءة الذاتية المدركة وقلق الاتصال. فقد هدفت دراسة Washington, Okoro and Okoro (2013) إلى شرح العلاقة بين كفاءة التواصل بين الثقافات والذكاء العاطفي في فصل دراسي جامعي متنوع عالمياً، ومعرفة ما إذا كانت درجة الذكاء العاطفي للطلاب وكفاءة التواصل تتأثر بالجنس والثقافة في بيئة الفصول الدراسية المتنوعة ثقافياً. أظهرت النتائج ارتباطاً بين درجات الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإنساني، ووجدت فروقاً دالة إحصائية تعزى لمتغيرات العمر والثقافة، والنوع والثقافة، كما أشارت نتائج تحليل الانحدار لمستويات كفاءة التواصل إلى أن الذكاء العاطفي يتنبأ بكفاءة التواصل، مع تقييم المشاعر الأخرى واستخدام العواطف الأكثر تأثيراً. وقد أوصت الدراسة بأن يكون الذكاء العاطفي مطلوباً من الأشخاص في المناصب القيادية والتدريسية، كما أكدت بشدة على تطوير مهارات الذكاء العاطفي وتطبيقها في الفصول الدراسية المتنوعة ثقافياً.

وهدف دراسة أبو عجاج (٢٠١٤) إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بنر السبع. أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي ومستوى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لدى الطلبة كان بدرجة متوسطة، وأظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة وبين مستوى استخدامهم لشبكة التواصل، وأظهرت وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الذكاء العاطفي ومقياس

استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الصف الدراسي و كانت لصالح الصف الأعلى، بينما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الذكاء العاطفي ومقياس مستوى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير النوع.

وهدفنا دراسة القرني (٢٠١٤) إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين، وجاء مستوى الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مرتفع، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في وجهة نظرهم تجاه مقياس الذكاء الوجداني وفقاً لمتغير التخصص ما عدا بعد الوعي بالذات الصالح غير المتخصصين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة.

كما هدفت دراسة (Marzuki, Mustaffa and Mat Saad (2015) إلى كشف العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات الاتصال ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين طلاب الجامعات في ماليزيا. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومهارات الاتصال ومهارات تكنولوجيا المعلومات، حيث أن طلاب الجامعات الحكومية الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يتمتعون أيضاً بمهارات اتصال عالية والعكس صحيح، تدل هذه النتيجة على أنه إذا كانت مستويات الذكاء العاطفي للطلاب عالية، فسيكون مستوى ثقتهم في تكنولوجيا المعلومات أعلى، مما يدل على مهارات عالية. بالمقابل، كلما انخفض مستوى الذكاء العاطفي، قل شعورهم بالثقة في مهاراتهم في تكنولوجيا المعلومات، مما يدل على أن الذكاء العاطفي له تأثير على مهارات تكنولوجيا المعلومات من خلال التأثير على مستوى الثقة بالنفس في التعلم التكنولوجي، كما أشارت النتائج إلى أن مهارات الاتصال الجماعي والتحدث أمام الجمهور ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالذكاء العاطفي، وخلصت إلى أن الذكاء العاطفي يؤثر على مهارات الحياة والعمل للطلاب ويسهل أيضاً التواصل داخل الجماعة، كما أنه يؤثر على المجالات

الأخرى المتعلقة بالتواصل مثل تعلم اللغة والتواصل عبر الثقافات، وبذلك تتضح أهمية الذكاء العاطفي مع كل مهارة من مهارات الاتصال لدى الطلاب.

بينما هدفت دراسة (Zych, Ortega-Ruiz and Marín-López (2017) إلى التعرف على إمكانية التعبير عن المشاعر وإدراكها وإدارتها عبر الإنترنت وهو ما يسمى بالمشاعر الإلكترونية. أكدت النتائج أن الأفراد يعبرون عن العواطف ويدركونها ويستخدمونها ويديرونها أثناء الاتصال عبر الإنترنت، حيث يرتبط هذا السلوك ببعض جوانب الذكاء العاطفي، كما أظهرت النتائج أن التعبير الإلكتروني عن المشاعر والإدراك الإلكتروني للمشاعر عاملان مختلفان عند التفاعل عبر الإنترنت، وأن المشاعر موجودة في الاتصال عبر الإنترنت، وتلعب دوراً في اتخاذ القرارات، وتستخدم للحفاظ على العلاقات، كما أن تنظيم وإدارة المشاعر موجود كذلك في الاتصال عبر الإنترنت وهو ما يسمى فهم وإدارة المشاعر الإلكترونية، كما يرتبط الإدراك العاطفي الإلكتروني بالانتباه العاطفي.

وهدف دراسة آل الشيخ (٢٠١٨) إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والمرونة النفسية لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وكذلك التعرف على الفروق في هذين المتغيرين باختلاف متغيري التخصص الدراسي، المستوى الدراسي، والكشف عن مدى مساهمة الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالمرونة النفسية لدى الطالبات عينة الدراسة. كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده الفرعية (المعرفة الانفعالية - إدارة الانفعالات - تنظيم الانفعالات - التعاطف - التواصل الاجتماعي) من جهة، والدرجة الكلية للمرونة النفسية وأبعاده (القدرة الانفعالية - القدرة الاجتماعية - التوجه الإيجابي للمستقبل - الإيثار والتفاؤل) من جهة أخرى. كما كشفت عن عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وأبعاده (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات تنظيم الانفعالات - التعاطف، التواصل الاجتماعي) باختلاف متغير التخصص الدراسي (نظري - علمي)، أو باختلاف متغير المستوى الدراسي (الأول - السابع). وتوصلت الدراسة إلى أن زيادة أو انخفاض مستوى الذكاء الانفعالي يؤثر بدرجة كبيرة على مستوى المرونة النفسية.

وهدفت دراسة أبو غوش وكتلو (٢٠١٨) إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى استخدام طلبة جامعة الخليل لشبكة التواصل الاجتماعي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء العاطفي ومستوى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي كانا بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا بين مستويات استخدام الطلبة لشبكات التواصل الاجتماعي وذكائهم العاطفي، وأظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائيًا لدى أفراد العينة في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ومقياس الذكاء العاطفي تبعًا لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي.

كما هدفت دراسة (Boroujeni and Kuppusamy 2019) إلى توضيح العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل مكون من مكوناته الأربعة (مهارات الإدراك والاستخدام والفهم وإدارة المشاعر) وقلق التواصل. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الذكاء العاطفي وقلق التواصل، وخلصت الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي هو مهارة يمكن إتقانها؛ وبالتالي يمكن التغلب على قلق التواصل أو التخفيف من حدته من خلال تنمية الذكاء العاطفي.

بينما هدفت دراسة (Bhuvanewari and Vijayakumar 2021) إلى التعرف على الاختلاف بين المشاعر في العالم الواقعي، والعالم الرقمي. أظهرت نتائج الدراسة أن التواصل غير اللفظي والذكاء العاطفي يلعبان دورًا حيويًا في التواصل الفعال، وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائيًا بين الذكاء العاطفي (خاصة أبعاد الإدارة الذاتية والوعي الاجتماعي وإدارة العلاقات) ومهارات الاتصال، حيث أظهرت أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالي قادرون على التواصل بشكل جيد في مكان العمل، كما أن أفراد العينة من خلال الاتصال الرقمي كانوا على دراية وفهم بالإشارات والصراعات والتناقضات في الاتصال الرقمي، وهو ما قد يفسر بأن الرموز التعبيرية تغير الطريقة التي تدرك بها الرسالة اللفظية في الاتصال الرقمي، حيث يمكن للأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي استخدامها لصالحهم من خلال التواصل بشكل فعال. أوصت الدراسة بتدريس الاتصال الرقمي (التعبيرات غير اللفظية) والتأكيد عليها في المناهج الدراسية.

وكذلك فقد هدفت دراسة (Ralph and Ramos Nuñez (2021) إلى فحص العلاقة بين التواصل الالكتروني والذكاء العاطفي والكفاءة الاجتماعية واليقظة، وما إذا كانت هناك اختلافات في استخدام الهاتف بين الفئات العمرية أم لا؟ أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي واليقظة العالية والكفاءة الاجتماعية كان مرتبطاً بمشكلات أقل متعلقة باستخدام الهاتف، كما وجدت النتائج ارتباطاً سلبياً بين الذكاء العاطفي ومشكلات استخدام الهاتف، حيث كلما زاد الذكاء العاطفي، انخفض استخدام الهاتف المسبب للمشكلات، وكلما انخفض الذكاء العاطفي زادت المشكلات المتعلقة باستخدام الهاتف كالأستخدام المفرط للتكنولوجيا، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين المراهقين ومتوسطي العمر وكبار السن، حيث أن المراهقين كانت أقل بكثير في الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية واليقظة مقارنةً بالبالغين في منتصف العمر وكبار السن.

وهدف دراسة (Warrier and Belal (2021) إلى التعرف على العلاقة بين فعالية الاتصال الافتراضي وفعالية اتخاذ القرار وتأثير الذكاء العاطفي على ارتباط هذه المتغيرات. وجدت النتائج أن فعالية الاتصال الافتراضي تؤثر على فعالية اتخاذ القرار بشكل كبير، حيث تشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة وجدوا أن الاتصال الافتراضي يمكن أن يساعد في تحسين اتخاذ القرار، كما وجدت أن الذكاء العاطفي كان له تأثير كبير ودال إحصائياً على ارتباط فعالية الاتصال الافتراضي وفعالية اتخاذ القرار، لذلك فإن الذكاء العاطفي يعمل كوسيط يؤثر على قوة العلاقة بين فعالية الاتصال الافتراضي وفعالية اتخاذ القرار، حيث يزيد الذكاء العاطفي العلاقة بين الاتصال الافتراضي واتخاذ القرار. أوصت الدراسة بأنه بدلاً من التركيز على استخدام التكنولوجيا يمكن أن يتم العمل على تدريب أعضاء الفريق الافتراضي على تحسين ذكائهم العاطفي، حيث أن تدريبهم على الذكاء العاطفي يبدو أنه استراتيجية طويلة المدى لفعالية اتخاذ القرار.

كما هدفت دراسة عبد العال (٢٠٢٢) إلى الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية المدركة والعلاقة بينهما لدى المراهقين المتفوقين دراسياً في فلسطين، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية المدركة لدى أفراد العينة؛ بمعنى أنه كلما ازدادت درجة الذكاء الانفعالي ازدادت درجة

الكفاءة الذاتية المدركة، كما بينت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لمجالات الذكاء الانفعالي في التنبؤ بمستوى الكفاءة الذاتية المدركة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً في مجال التعاطف لصالح المستوى الاقتصادي المرتفع للأسرة، بينما أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الذكاء الانفعالي ومجالاته حسب متغير الجنس، باستثناء مجال التواصل الاجتماعي لصالح الذكور، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الكفاءة الذاتية المدركة ومجالاتها تعزى لمتغير الجنس أو مكان السكن، أو المستوى الاقتصادي للأسرة.

بعد هذا العرض للدراسات السابقة تبين للباحث أن الذكاء العاطفي له أهمية كبرى في تشكيل مهارات الاتصال والتواصل ومستوى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام، كما تبين للباحث عدم وجود دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني وخصوصاً لدى الطلبة الجامعيين، وهل هناك فروق تبعاً للنوع والعمر والتخصص والمستوى لدى الشباب الجامعي، سواء كانت دراسات أجنبية أو عربية أو محلية، ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث لتعزيز الدراسات العربية بشكل عام والمحلية بشكل خاص.

فروض البحث:

١. توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف.
٢. لا توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء العاطفي لدى طلبة جامعة الطائف تبعاً لاختلافهم في متغيرات النوع، العمر، التخصص، والمستوى الدراسي.
٣. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى كفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف تبعاً لاختلافهم في متغيرات النوع، العمر، التخصص، والمستوى الدراسي.
٤. يسهم الذكاء العاطفي بالتنبؤ بكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف.

ثالثاً: الطريقة والإجراءات:

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي والذي يلائم طبيعة وأهداف البحث الحالي ويحقق أهدافه ويختبر فرضياته ويفسر نتائجه، حيث يقوم هذا المنهج بمحاولة كشف العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الالكتروني لدى طلبة جامعة الطائف، ومدى اختلاف الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الالكتروني باختلاف النوع والعمر والتخصص والمستوى الدراسي.

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من طلاب وطالبات جامعة الطائف (الكلية الجامعية بتربة) خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٤هـ الموافق ٢٠٢٢م، وتكونت عينة البحث من (١٨٣) طالباً وطالبة (متوسط العمر = ٢٠,١٤ سنة، انحراف معياري = ١,٦٧) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، والجدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد العينة على متغيرات البحث المختلفة.

جدول (١) توزيع الطلبة حسب متغيرات البحث

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة
النوع	ذكر	61	34%
	أنثى	122	66%
العمر	18-19	73	41%
	20-21	75	42%
	22 فأكثر	29	17%
التخصص	أدبي	98	55%
	علمي	80	45%
المستوى الدراسي	الأول والثاني	73	42%
	الثالث والرابع	26	15%
	الخامس والسادس	49	28%
	السابع والثامن	24	15%

أدوات البحث:

لتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات والتي تشتمل على المعلومات الشخصية والدراسية للطالب يليها المقاييس التالية:

(١) مقياس كفاءة التواصل الإلكتروني:

تم استخدام مقياس كفاءة التواصل الإلكتروني الإصدار الخامس الذي طوره Spitzberg في عام ٢٠٠٥ (Spitzberg, 2006)، حيث يتكون من ٧٧ عبارة موزعة على ١٥ بعداً فرعياً، وفي البحث الحالي استخدم الباحث ١١ بعداً منها حيث تتكون هذه الأبعاد الأحد عشر من (٥٨) عبارة موزعة على النحو التالي: بعد الدافعية (٥ عبارات)، المعرفة (٥ عبارات)، الفاعلية (٨ عبارات)، المهارات: التنسيق (٤ عبارات)، التعبير (٤ عبارات)، الانتقائية (١٢ عبارة)، الملاءمة (٤ عبارات)، الوضوح (٤ عبارات)، الرضا (٤ عبارات)، الجاذبية (٤ عبارات)، الكفاءة/ الإنتاجية (٤ عبارات)، وكانت الاستجابة على فقرات جميع أبعاد المقياس باستخدام مقياس Likert من ١ إلى ٥ نقاط (١ - غير صحيح تماماً، ٢ - غير صحيح في الغالب، ٣ - غير متأكد، ٤ - صحيح في الغالب، ٥ - صحيح تماماً). وكانت جميع عبارات المقياس موجبة، ما عدا العبارات ٢، ٥ في بعد الدافعية كانت عبارات سالبة، جدول (٢) يوضح توزيع العبارات على أبعاد المقياس:

جدول (٢) توزيع عبارات مقياس كفاءة التواصل الإلكتروني على أبعاده

م	الأبعاد	عدد العبارات	أرقام العبارات
1	الدافعية	5	5 - 1
2	المعرفة	5	10 - 6
3	الفاعلية	8	18 - 11
4	التنسيق	4	22 - 19
5	التعبير	4	26 - 23
6	الانتقائية	12	38 - 27
7	الملاءمة	4	42 - 39
8	الوضوح	4	46 - 43
9	الرضا	4	50 - 47
10	الجاذبية	4	54 - 51
11	الكفاءة/ الإنتاجية	4	58 - 55

صدق المقياس:

أشار (Bubas, Radosevic & Hutinski, 2003) أن الفحص الدقيق لل فقرات التي تشكل الأبعاد الفرعية للمقياس تؤكد أن معظم هذه الأبعاد تتمتع بالصدق الظاهري، حيث يمكن افتراض هذا النوع من الصدق إذا كان محتوى الفقرة له علاقة دلالية معقولة مع البناء الذي من المفترض أن تقيسه الفقرات الموجودة في كل بعد من أبعاد هذا المقياس، كما تم التأكد من الصدق البنائي من خلال ارتباط المقياس بالمقاييس ذات الصلة على سبيل المثال (Burgoon et al., 2002; Parks & Roberts, 1998)، وقد أشارت النتائج الأولية للتحليل العاملي إلى وجود أربعة عوامل هي الدافعية والمعرفة والمهارات والنتائج (Bubas, Radosevic, & Hutinski, 2003).

وفي البحث الحالي تحقق الباحث من الصدق الظاهري للمقياس من خلال استخدام صدق المحكمين، وذلك بعرض المقياس على مجموعة (٩) من المحكمين التربويين المتخصصين، للتأكد من ملائمة عباراته لأبعاد المقياس، ومدى وضوحها وسلامة اللغة فيها، وقد تبين إجماع المحكمين على صدق العبارات بنسبة ٨٩%، وقام الباحث بتعديل بعض العبارات بناء على اقتراح المحكمين. كما تم حساب صدق المقياس باستخدام طريقة المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي)، حيث تم تقسيم أفراد العينة حسب درجاتهم في المقياس إلى ثلاثة أقسام، ثم مقارنة درجات الثلث الأعلى بدرجات الثلث الأدنى في الاختبار باستخدام اختبار "ت" t-test، أظهرت المقارنة وجود فرق دال إحصائياً بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى في المقياس الكلي (ت = ٢٣,٨٣، مستوى الدلالة > ٠,٠٠١)، ووجود فروق دالة إحصائياً عند نفس المستوى في جميع الأبعاد مما يدل على أن المقياس صادق ويميز بين الطلاب الأقوياء والضعفاء في هذه السمة.

جدول (٣) قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس كفاءة التواصل الالكتروني *Bubas*,
(*Radosevic & Hutinski, 2003*)

م	الأبعاد	معامل الارتباط (ألفا كرونباخ)
١	الدافعية	٠.٨٥
٢	المعرفة	٠.٩٠
٣	الفاعلية	٠.٨٥
٤	التنسيق	٠.٧٨
٥	التعبير	٠.٧٤
٦	الانتقائية	٠.٨٧
٧	الملاءمة	٠.٨٧
٨	الوضوح	٠.٧٧
٩	الرضا	٠.٧٨
١٠	الجاذبية	٠.٨٠
١١	الكفاءة/ الإنتاجية	٠.٧٢

ثبات المقياس:

قامت الدراسات السابقة بحساب ثبات مقياس كفاءة التواصل الالكتروني (*Spitzberg & Cupach, 2002*)، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ، وأظهرت أبعاد المقياس مستوى مقبولاً من الاتساق الداخلي، الجدول رقم (٣) يوضح قيم ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس كفاءة التواصل الالكتروني كما في *Bubas, Radosevic & Hutinski, (2003)*.

وفي البحث الحالي قام الباحث بالتحقق من ثبات المقياس بطريقة "ألفا كرونباخ" *Cronbach's alpha*، حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ ٠.٩٤ للدرجة الكلية للمقياس، كما تم كذلك حساب قيمة ألفا كرونباخ لعبارات كل بعد من الأبعاد الأحد عشر، وقد تم حذف العبارة رقم (٤) من بعد الدافعية لضعف ارتباطها بالبند الأخرى للبعد، ويوضح الجدول (٤) قيم معامل ألفا كرونباخ *Cronbach's alpha* (معامل الثبات) للدرجة الكلية لمقياس كفاءة التواصل الالكتروني وأبعاده في البحث الحالي.

جدول (٤) قيم معاملات الثبات لمقياس كفاءة التواصل الالكتروني وأبعاده في

البحث الحالي

م	الأبعاد	معامل الارتباط (ألفا كرونباخ)
1	الدافعية	٠.٧٠
2	المعرفة	٠.٨٠
3	الفاعلية	٠.٧٣
4	التنسيق	٠.٨١
5	التعبير	٠.٧٥
6	الانتقائية	٠.٨٨
7	الملاءمة	٠.٨٧
8	الوضوح	٠.٧٥
9	الرضا	٠.٨٧
10	الجاذبية	٠.٧٤
11	الكفاءة/ الإنتاجية	٠.٧٦
	المقياس الكلي	٠.٩٤

(٢) مقياس الذكاء العاطفي:

استخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي من إعداد Schutte, et al. (1998) حيث يتكون المقياس من ٢٤ عبارة موزعة على أربعة أبعاد هي: الشعور الإيجابي (٧ عبارات)، الفهم والتنظيم للمشاعر (١١ عبارة)، التفاؤل (٣ عبارات)، استخدام المشاعر (٣ عبارات)، حيث قام أفراد العينة باختيار أحد البدائل الخمسة (لا أوافق إطلاقاً - لا أوافق - غير متأكد - أوافق - أوافق بشدة)، أمام كل عبارة من عبارات المقياس، أعطيت كل عبارة قيمة من ١ إلى ٥ على مقياس ليكرت Likert (لا أوافق إطلاقاً = ١، أوافق بشدة = ٥)، وكانت عبارات المقياس موجبة، ما عدا العبارات ٤، ٢٤ كانت عبارات سالبة، الجدول التالي (٥) يوضح توزيع العبارات على الأبعاد الأربعة للمقياس:

جدول (٥) توزيع عبارات مقياس الذكاء العاطفي على أبعاده

الأبعاد	عدد العبارات	أرقام العبارات
الشعور الإيجابي	7	1، 2، 17، 18، 19، 20، 21
الفهم والتنظيم	11	3، 4، 5، 6، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16
التفاوض	3	7، 8، 9
استخدام المشاعر	3	22، 23، 24
المقياس الكلي		24 عبارة

صدق المقياس:

أشارت نتائج مقاييس التحليل المتعددة المستخدمة للتأكد من ثبات وصدق مقياس الذكاء العاطفي إلى أن المقياس يعد أداة صادقة لقياس الذكاء العاطفي، وأن المقياس حقق معايير القياس المقبول للعينة (AL-Qadri, et al., 2022). كما أظهر مقياس (Schutte, et al. (1998) دليلاً على الصدق التنبؤي في أن درجات الذكاء العاطفي لطلاب الجامعات تنبأت بمتوسط درجاتهم في نهاية العام، وأظهر المقياس أيضاً دليلاً على الصدق التمييزي، فقد ثبت أنه مختلف عن مقياس القدرة المعرفية، وأيضاً لم يكن المقياس مرتبطاً بشكل كبير بأربعة من أبعاد الشخصية الخمسة الكبرى (Schutte, et al., 1998).

وفي البحث الحالي تحقق الباحث من الصدق الظاهري للمقياس من خلال استخدام صدق المحكمين، وذلك بعرض المقياس على مجموعة (١٠) من المحكمين التربويين المتخصصين، للتأكد من ملائمة عباراته لأبعاد المقياس، ومدى وضوحها وسلامة اللغة فيها، وقد تبين إجماع المحكمين على صدق العبارات بنسبة ٩٠%، وقام الباحث بتعديل بعض العبارات بناء على اقتراح المحكمين، كما تم التأكد من الصدق باستخدام طريقة المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي) حيث تم تقسيم أفراد العينة حسب درجاتهم في المقياس إلى ثلاثة أقسام، ثم مقارنة درجات الثلث الأعلى بدرجات الثلث الأدنى في الاختبار باستخدام اختبار "ت" *t-test*، أظهرت المقارنة وجود فرق دال إحصائياً بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى في المقياس الكلي (ت = ٢١,٣١، مستوى الدلالة > ٠,٠٠١)، ووجود فروق دالة إحصائياً عند نفس المستوى في جميع الأبعاد مما يدل على أن المقياس صادق ويميز بين الطلاب الأقوياء والضعفاء في سمة الذكاء العاطفي.

ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات المقياس من خلال معامل ألفا كرونباخ، وإعادة الاختبار، وقد أظهر حساب الثبات أن أبعاد الذكاء العاطفي تتمتع بقيم اتساق داخلي مقبولة وكافية، الجدول (٦) يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ وقيم معاملات الارتباط لإعادة الاختبار (AL-Qadri, et al., 2022).

جدول (٦) نتائج ثبات مقياس الذكاء العاطفي باستخدام ألفا كرونباخ
(AL-Qadri, et al., 2022)

الأبعاد	قيمة ألفا كرونباخ ووفقاً لتابري (2018) باربارانيلي وآخرون. (2014)	قيم إعادة الاختبار معامل الارتباط r
الشعور الإيجابي	68.0	791,0
الفهم والتنظيم	71.0	833,0
التفاؤل	67.0	805,0
استخدام المشاعر	75.0	789.0

وللتحقق من ثبات المقياس في البحث الحالي قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لعبارات المقياس الكلي ولعبارات الأبعاد الأربعة، وقد كانت قيم ألفا كرونباخ قيماً مقبولة للاعتماد عليها (الشعور الإيجابي = ٠.٨٦، الفهم والتنظيم للمشاعر = ٠.٨٠، التفاؤل = ٠.٧١، استخدام المشاعر = ٠.٧٤، الدرجة الكلية للمقياس = ٠.٩٢). جدول (٧) يبين قيم ألفا كرونباخ في البحث الحالي:

جدول (٧) نتائج ثبات مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده باستخدام ألفا كرونباخ
في البحث الحالي

الأبعاد	معامل الارتباط (ألفا كرونباخ)
الشعور الإيجابي	٠.٨٦
الفهم والتنظيم	٠.٨٠
التفاؤل	٠.٧١
استخدام المشاعر	٠.٧٤
المقياس الكلي	٠.٩٢

إجراءات البحث:

سار البحث وفقاً للإجراءات التالية:

١. تم إنشاء استبيان إلكتروني على نماذج Google Forms, 2021.
٢. تم إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني بطريقة عشوائية إلى (٣٠٠) من طلاب وطالبات الكلية الجامعية بتربة (عينة البحث) في الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٤٤هـ الموافق ٢٠٢٢، وبعد ٣ أسابيع تقريباً تم استلام (١٨٣) استجابة إلكترونية مما يعني معدل استجابة بنسبة ٦١%.
٣. حث الطلبة على عدم كتابة الاسم أو كتابة أي معلومة تدل على هويتهم حفاظاً على سرية الاستجابة.
٤. الاستجابة اختيارية وطوعية من قبل الطالب ويمكن له الامتناع عن المشاركة أو سحب استجابته في أي وقت شاء.
٥. التأكيد على أن استخدام المعلومات هو فقط لغرض البحث العلمي ولا يطلع عليها سوى الباحث.
٦. بعد الانتهاء من جمع البيانات تم إدخالها في برنامج SPSS Statistics V22.
٧. ١٠ إحصائي، ومن ثم تحليلها وفق الأساليب الإحصائية المشار إليها.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة البحث، تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية: للإجابة عن السؤال الأول تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlations). للإجابة عن السؤال الثاني والثالث تم احتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على مقاييس الدراسة، واختبار (ت) t-test independent واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) One-way Analysis of Variance، وللإجابة عن السؤال الرابع تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression للتعرف على مدى إمكانية التنبؤ بكفاءة التواصل الإلكتروني من خلال الذكاء العاطفي.

رابعاً: نتائج البحث ومناقشتها

أولاً: التحقق من صحة الفرض الأول والذي نص على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة جامعة الطائف. استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لمعرفة درجة الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي وأبعاده من جهة وبين الدرجة الكلية لمقياس كفاءة التواصل الإلكتروني وأبعاده من جهة أخرى، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

جدول (٨) قيم معاملات ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني

المقياس الكلي	الانتاجية	الجاذبية	الرضا	الوضوح	الملاءمة	التعبير	التنسيق	الفاعلية	المعرفة	الدافعية	الانتقائية	الكفاءة الذكاء
.621**	.484**	.504**	.556**	.536**	.397**	.467**	.476**	.317**	.460**	.176*	.421**	الشعور الإيجابي
.555**	.402**	.485**	.456**	.400**	.293**	.507**	.461**	.311**	.415**	0.045	.423**	الفهم والتنظيم
.490**	.341**	.444**	.471**	.424**	.204**	.452**	.456**	.192**	.259**	0.104	.393**	التفاعل
.463**	.376**	.496**	.370**	.408**	.209**	.486**	.311**	.270**	.298**	-0.043	.335**	الاستخدام
.629**	.472**	.552**	.544**	.508**	.342**	.549**	.506**	.329**	.444**	0.095	.462**	المقياس الكلي

(**) علاقة ارتباطية دالة عند مستوى (٠.٠١)، (*) علاقة ارتباطية دالة عند مستوى (٠.٠٥)

- توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني $r = ٠,٦٢٩$.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي وأبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم، التفاعل، واستخدام المشاعر) وبين

أبعاد الكفاءة في الاتصال الإلكتروني (المعرفة، الفاعلية، التنسيق، التعبير، الانتقائية، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، الكفاءة/ الإنتاجية) باستثناء بعد الدافعية (جدول ٨).

النتائج السابقة أشارت إلى أنه توجد علاقة ارتباطية قوية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي وأبعاده والدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني وأبعاده باستثناء بعد الدافعية لدى أفراد عينة الدراسة. هذه النتيجة أشارت إلى تحقق الفرض الأول للبحث والذي نص على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني.

هذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة Washington, Okoro, & Okoro (2013)، ودراسة القرني (٢٠١٤)، ودراسة Marzuki, Mustaffa, & Mat Saad (2015)، ودراسة Bhuvanewari, & Vijayakumar (2021)، ودراسة Ralph, & Ramos Nuñez (2021)، ودراسة Warrier, & Belal (2021)، ودراسة عبد العال (٢٠٢٢). وهذه النتيجة تعني أن كفاءة التواصل الإلكتروني وما تشتمل من الدافعية نحو التواصل الإلكتروني، والإلمام بتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصال، ومهارة إدارة الجوانب المتعلقة بالتواصل، ومهارة التعبير سواء كان لفظياً أو غير لفظي، والكفاءة في اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال الإلكتروني، ومهارة اعتبار السياق الاجتماعي للاتصال، ووضوح الرسالة وتحقيق أهداف الاتصال الإلكتروني، كل ذلك قد يزيد كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي بما في ذلك الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم للمشاعر، التفاؤل، واستخدام المشاعر، والعكس بالعكس يقل مستوى كفاءة التواصل الإلكتروني كلما قل مستوى الذكاء العاطفي.

ثانياً: التحقق من صحة الفرض الثاني والذي نص على أنه: لا توجد فروق دالة إحصائياً في الذكاء العاطفي تبعاً لاختلاف متغيرات (النوع، التخصص، العمر، المستوى الدراسي) لدى طلبة جامعة الطائف. وللتحقق من ذلك استخدم الباحث اختبار (ت) t-test independent samples، واختبار تحليل التباين الأحادي One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA).

جدول (٩) اختبار (ت) t -test لقياس الفروق في الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير النوع

المتغيرات/ الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
الشعور الإيجابي	ذكر	61	30.28	5.12	1.063	181	0.289	غير دالة
	أنثى	122	29.55	3.96				
الفهم والتنظيم	ذكر	61	44.77	6.20	2.017	181	0.045	دالة عند 05.0
	أنثى	122	42.98	5.40				
التفاؤل	ذكر	61	12.80	1.96	2.155	181	0.032	دالة عند 05.0
	أنثى	122	12.11	2.11				
الاستخدام	ذكر	61	8.30	1.70	1.430	181	0.154	غير دالة
	أنثى	122	7.89	1.84				
المقياس الكلّي	ذكر	61	96.15	13.48	1.890	181	0.060	غير دالة
	أنثى	122	92.52	11.55				

النوع: أظهرت نتائج اختبار (ت) t -test independent samples وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في بعد الفهم والتنظيم (ت= ٢,٠٠٢، مستوى الدلالة= ٠,٠٤٥) حيث أظهر الذكور (متوسط حسابي= ٤٤,٧٧، انحراف معياري= ٦,٢٠) مستوى أعلى من الإناث (متوسط حسابي= ٤٢,٩٨، انحراف معياري= ٥,٤٠) في هذا البعد، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في بعد التفاؤل (ت= ٢,١٦، مستوى الدلالة= ٠,٠٣) حيث أظهر الذكور (متوسط حسابي= ١٢,٨٠، انحراف معياري= ١,٩٦) مستوى أعلى من الإناث (متوسط حسابي= ١٢,١١، انحراف معياري= ٢,١١) في هذا البعد. بينما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الذكور والإناث في المقياس الكلّي للذكاء العاطفي أو بعدي الشعور الإيجابي، والاستخدام (جدول ٩).

جدول (١٠) اختبار (ت) *t-test* لقياس الفروق في الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير

التخصص

المتغيرات/ الأبعاد	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
الشعور الإيجابي	أدبي	98	30.05	3.99	1.275	176	0.204	غير دالة
	علمي	80	29.21	4.78				
الفهم والتنظيم	أدبي	98	43.55	5.29	0.378	176	0.706	غير دالة
	علمي	80	43.23	6.21				
التفاؤل	أدبي	98	12.23	1.95	-0.328	176	0.744	غير دالة
	علمي	80	12.34	2.24				
الاستخدام	أدبي	98	7.99	1.87	0.008	176	0.993	غير دالة
	علمي	80	7.99	1.72				
المقياس الكلي	أدبي	98	93.83	11.43	0.576	176	0.566	غير دالة
	علمي	80	92.76	13.23				

التخصص: أظهرت نتائج اختبار (ت) *t-test independent samples* عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الطلبة في التخصص الدراسي (علمي - أدبي) في المجموع الكلي لمقياس الذكاء العاطفي أو أي من أبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم، التفاؤل، والاستخدام)، جدول (١٠).

جدول (١١) اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way ANOVA* لقياس الفروق في الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير العمر

المتغيرات	الفروق	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الدلالة
الشعور الإيجابي	بين المجموعات	2	29.86	1.589	0.207	غير دالة
	داخل المجموعات	174	18.79			
الفهم والتنظيم	بين المجموعات	2	56.66	1.766	0.174	غير دالة
	داخل المجموعات	174	32.09			
التفاؤل	بين المجموعات	2	0.64	0.147	0.863	غير دالة
	داخل المجموعات	174	4.36			
الاستخدام	بين المجموعات	2	0.88	0.274	0.761	غير دالة
	داخل المجموعات	174	3.20			
المقياس الكلي	بين المجموعات	2	215.03	1.449	0.238	غير دالة
	داخل المجموعات	174	148.40			

العمر: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA)* عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الطلبة تبعاً لمتغير العمر (١٨-١٩، ٢٠-٢١، ٢٢ سنة فأكثر) في الذكاء العاطفي أو أي من أبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم، التفاؤل، والاستخدام)، جدول (١١).

جدول (١٢) اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way ANOVA* لقياس الفروق في الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المتغيرات	الفروق	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الدلالة
الشعور الإيجابي	بين المجموعات	3	7.95	0.424	0.736	غير دالة
	داخل المجموعات	168	18.74			
الفهم والتنظيم	بين المجموعات	3	20.03	0.630	0.597	غير دالة
	داخل المجموعات	168	31.80			
التفاؤل	بين المجموعات	3	2.83	0.661	0.577	غير دالة
	داخل المجموعات	168	4.28			
الاستخدام	بين المجموعات	3	0.55	0.172	0.915	غير دالة
	داخل المجموعات	168	3.19			
المقياس الكلي	بين المجموعات	3	60.87	0.416	0.742	غير دالة
	داخل المجموعات	168	146.26			

المستوى الدراسي: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA)* عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الطلبة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (المستوى ١ - ٢، ٣-٤، ٥-٦، ٧-٨) في الذكاء العاطفي أو أي من أبعاده (الشعور الإيجابي، الفهم والتنظيم، التفاؤل، والاستخدام)، جدول (١٢).

ويمكن تلخيص ما سبق، أنه توجد فروق دالة إحصائية (عند مستوى ٠,٠٥) في بعد الفهم والتنظيم وبعد التفاؤل تبعاً لمتغير النوع لصالح الذكور، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) في المقياس الكلي للذكاء العاطفي أو بعدي الشعور الإيجابي، والاستخدام تبعاً لمتغير النوع. كما لا توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي أو أي من أبعاده (الشعور الإيجابي،

الفهم والتنظيم، التفاؤل، والاستخدام)، تبعاً للاختلاف في متغيرات العمر، التخصص، والمستوى الدراسي.

هذه النتيجة أشارت إلى تحقق الفرض الثاني للبحث كلياً فيما يتعلق بمتغيرات (المستوى الدراسي، العمر، والتخصص) وجزئياً فيما يتعلق بمتغير النوع. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو غوش وكتلو (٢٠١٨) فيما يتعلق بالجنس والمستوى الدراسي، وتتفق مع نتيجة دراسة آل الشيخ (٢٠١٨)، ودراسة عبد العال (٢٠٢٢)، وتتفق مع نتيجة دراسة أبو عجاج (٢٠١٤) فيما يتعلق بالجنس، وتختلف عنها فيما يتعلق بالمستوى الدراسي، وتختلف مع نتيجة دراسة (Washington, Okoro, & Okoro, 2013)، ونتيجة دراسة (Ralph, & Ramos Nuñez (2021). وهذه النتيجة تعني أن بعض أبعاد الذكاء العاطفي قد تختلف باختلاف النوع (ذكر/ أنثى)، بينما لا يختلف الذكاء العاطفي بما في ذلك بعد الشعور الإيجابي، والفهم والتنظيم للمشاعر، التفاؤل، واستخدام المشاعر، باختلاف أعمار الطلبة، وتخصصهم، ومستوياتهم الدراسية، مما يشير إلى أن الذكاء العاطفي للطلبة لا يتأثر بهذه العوامل.

ثالثاً: التحقق من صحة الفرض الثالث والذي نص على أنه: لا توجد فروق دالة إحصائية في كفاءة التواصل الإلكتروني تبعاً لاختلاف متغيرات (النوع، التخصص، العمر، المستوى الدراسي) لدى طلبة جامعة الطائف. وللتحقق من ذلك استخدم الباحث اختبار (ت) *t-test independent samples*، واختبار تحليل التباين الأحادي *One-way Analysis of Variance (One- way ANOVA)*.

جدول (١٣) اختبار (ت) t -test لقياس الفروق في كفاءة التواصل الالكتروني تبعاً

لمتغير النوع

المتغيرات/ الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
الانتقائية	ذكر	61	53.43	6.83	2.742	181	0.007	دالة
	أنثى	122	50.56	6.59				عند 01.0
الدافعية	ذكر	61	14.97	2.99	-0.282	181	0.778	غير
	أنثى	122	15.11	3.23				دالة
المعرفة	ذكر	61	21.67	3.57	0.862	181	0.390	غير
	أنثى	122	21.23	3.12				دالة
الفعالية	ذكر	61	30.66	5.98	0.455	181	0.650	غير
	أنثى	122	30.26	5.28				دالة
التنسيق	ذكر	61	17.62	2.92	2.347	181	0.020	دالة
	أنثى	122	16.51	3.08				عند 05.0
التعبير	ذكر	61	17.43	2.91	2.261	181	0.025	دالة
	أنثى	122	16.39	2.91				عند 05.0
الملازمة	ذكر	61	18.34	2.07	1.445	181	0.150	غير
	أنثى	122	17.75	2.83				دالة
الوضوح	ذكر	61	17.34	2.13	1.246	181	0.214	غير
	أنثى	122	16.78	3.21				دالة
الرضا	ذكر	61	17.72	2.84	1.467	181	0.144	غير
	أنثى	122	16.96	3.52				دالة
الجاذبية	ذكر	61	17.00	2.88	2.051	181	0.042	دالة
	أنثى	122	15.98	3.33				عند 05.0
الإنتاجية	ذكر	61	17.16	3.00	1.333	181	0.184	غير
	أنثى	122	16.55	2.91				دالة
المقياس الكلي	ذكر	61	243.34	25.77	2.184	181	0.030	دالة
	أنثى	122	234.07	27.70				عند 05.0

النوع: أظهرت نتائج اختبار (ت) t -test independent samples وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الالكتروني (ت) = (٢,١٨، مستوى الدلالة = ٠,٠٣) بين الذكور (متوسط حسابي = ٢٤٣,٣٤، انحراف معياري = ٢٥,٧٧) والإناث (متوسط حسابي = ٢٣٤,٠٧، انحراف معياري = ٢٧,٧٠) حيث أظهر الذكور مستوى أعلى من الإناث في كفاءة التواصل الالكتروني، وأظهرت

النتائج وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) في بعد الانتقائية (ت = ٢.٧٤، مستوى الدلالة = ٠.٠٠٧) بين الذكور (متوسط حسابي = ٥٣.٤٣، انحراف معياري = ٦.٨٣) والإناث (متوسط حسابي = ٥٠.٥٦، انحراف معياري = ٦.٥٩) حيث أظهر الذكور مستوى أعلى من الإناث في بعد الانتقائية، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير النوع، عند مستوى (٠,٠٥) في بعد التنسيق (ت = ٢.٣٥، مستوى الدلالة = ٠.٠٢٠)، وبعد التعبير (ت = ٢.٢٦، مستوى الدلالة = ٠.٠٢٥)، وبعد الجاذبية (ت = ٢.٠٥، مستوى الدلالة = ٠.٠٤٢) حيث أظهر الذكور (متوسط حسابي = ١٧.٦٢ و ١٧,٤٣ و ١٧,٠٠، انحراف معياري = ٢.٩٢ و ٢,٩١ و ٢,٨٨ على التوالي) مستوى أعلى من الإناث (متوسط حسابي = ١٦.٥١ و ١٦,٣٩ و ١٥,٩٨، انحراف معياري = ٣.٠٨ و ٢,٩١ و ٣,٣٣ على التوالي) في هذه الأبعاد. بينما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الذكور والإناث في أبعاد الدافعية، المعرفة، الفعالية، الملاءمة، الوضوح، الرضا، والإنتاجية (جدول ١٣).

جدول (١٤) اختبار (ت) t -test لقياس الفروق في كفاءة التواصل الالكتروني تبعاً

لمتغير التخصص

المتغيرات/ الأبعاد	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة
الانتقائية	أدبي	98	51.51	6.06	0.389	176	0.698	غير دالة
	علمي	80	51.11	7.60				
الدافعية	أدبي	98	14.92	3.16	-0.649	176	0.517	غير دالة
	علمي	80	15.23	3.10				
المعرفة	أدبي	98	21.48	3.02	0.766	176	0.444	غير دالة
	علمي	80	21.10	3.58				
الفعالية	أدبي	98	30.57	5.45	0.707	176	0.481	غير دالة
	علمي	80	29.99	5.52				
التنسيق	أدبي	98	16.84	2.83	0.106	176	0.916	غير دالة
	علمي	80	16.79	3.37				
التعبير	أدبي	98	16.73	2.84	0.220	176	0.826	غير دالة
	علمي	80	16.64	3.04				
الملاءمة	أدبي	98	18.07	2.52	0.937	176	0.350	غير دالة
	علمي	80	17.70	2.77				
الوضوح	أدبي	98	17.16	2.68	1.168	176	0.244	غير دالة
	علمي	80	16.65	3.18				
الرضا	أدبي	98	17.28	3.44	0.521	176	0.603	غير دالة
	علمي	80	17.01	3.24				
الجاذبية	أدبي	98	16.43	3.15	0.912	176	0.363	غير دالة
	علمي	80	15.99	3.28				
الإنتاجية	أدبي	98	16.77	2.94	0.202	176	0.840	غير دالة
	علمي	80	16.68	3.01				
المقياس الكلّي	أدبي	98	237.76	26.09	0.699	176	0.486	غير دالة
	علمي	80	234.88	28.83				

التخصص: أظهرت نتائج اختبار (ت) t -test independent samples عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الطلبة تبعاً لمتغير التخصص في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الالكتروني أو أي من أبعادها (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، الفعالية، التنسيق، التعبير، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية)، جدول (١٤).

جدول (١٥) اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way ANOVA* لقياس الفروق في
كفاءة التواصل الإلكتروني تبعاً لمتغير العمر

المتغيرات / الأبعاد	الفروق	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الدلالة
الانتقائية	بين المجموعات	2	38.39	0.830	0.438	غير دالة
	داخل المجموعات	174	46.24			
الدافعية	بين المجموعات	2	16.10	1.671	0.191	غير دالة
	داخل المجموعات	174	9.64			
المعرفة	بين المجموعات	2	11.46	1.065	0.347	غير دالة
	داخل المجموعات	174	10.76			
الفعالية	بين المجموعات	2	96.04	3.226	0.042	دالة عند 05.0
	داخل المجموعات	174	29.78			
التنسيق	بين المجموعات	2	13.76	1.458	0.235	غير دالة
	داخل المجموعات	174	9.44			
التعبير	بين المجموعات	2	13.53	1.597	0.205	غير دالة
	داخل المجموعات	174	8.47			
الملاءمة	بين المجموعات	2	17.32	2.531	0.083	غير دالة
	داخل المجموعات	174	6.84			
الوضوح	بين المجموعات	2	12.02	1.401	0.249	غير دالة
	داخل المجموعات	174	8.58			
الرضا	بين المجموعات	2	23.96	2.162	0.118	غير دالة
	داخل المجموعات	174	11.09			
الجاذبية	بين المجموعات	2	13.12	1.263	0.286	غير دالة
	داخل المجموعات	174	10.39			
الإنتاجية	بين المجموعات	2	15.05	1.729	0.180	غير دالة
	داخل المجموعات	174	8.70			
المقياس الكلي	بين المجموعات	2	1496.40	2.011	0.137	غير دالة
	داخل المجموعات	174	744.09			

العمر: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way Analysis of Variance (ANOVA)* وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الطلبة تبعاً لمتغير العمر (١٨ - ١٩ سنة، ٢٠ - ٢١ سنة، ٢٢ سنة فأكثر) في بعد الفعالية (ف= ٣.٢٣، مستوى الدلالة = ٠.٠٤٢)، ولتوجيه الفروق تم استخدام اختبار *Tukey HSD* حيث أظهر أن الفئة العمرية (٢٢ سنة فأكثر) من الطلبة (متوسط حسابي = ٣١.٧٩، انحراف معياري = ٥.٤١) كان مختلفاً بشكل كبير ودال إحصائياً عن الفئة العمرية (١٨ - ١٩ سنة) من الطلبة (متوسط حسابي = ٢٩.١٤، انحراف معياري = ٦.٠١)، بينما

لم تختلف كثيراً عن الفئة العمرية (٢٠ - ٢١ سنة) من الطلبة (متوسط حسابي = ٣٠.٩٢، انحراف معياري = ٤.٨٨) على التوالي، مما يعني أن مستوى الفئة العمرية (٢٢ سنة فأكثر) كان أكثر في بعد الفعالية مقارنة بالفئة العمرية (١٨ - ١٩). بينما لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الطلبة تبعاً لمتغير العمر في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني أو أي من أبعادها (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، التنسيق، التعبير، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية)، جدول (١٥).

جدول (١٦) اختبار تحليل التباين الأحادي *One-way ANOVA* لقياس الفروق في كفاءة التواصل الإلكتروني تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المتغيرات/ الأبعاد	الفروق	درجة الحر	مربعات المتوسطات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الدلالة
الانتقائية	بين المجموعات	3	14.14	0.306	0.821	غير دالة
	داخل المجموعات	168	46.16			
الدافعية	بين المجموعات	3	5.26	0.538	0.657	غير دالة
	داخل المجموعات	168	9.78			
المعرفة	بين المجموعات	3	7.39	0.677	0.567	غير دالة
	داخل المجموعات	168	10.91			
الفعالية	بين المجموعات	3	35.44	1.175	0.321	غير دالة
	داخل المجموعات	168	30.17			
التنسيق	بين المجموعات	3	9.41	0.991	0.398	غير دالة
	داخل المجموعات	168	9.50			
التعبير	بين المجموعات	3	3.26	0.376	0.770	غير دالة
	داخل المجموعات	168	8.65			
الملاءمة	بين المجموعات	3	8.33	1.189	0.315	غير دالة
	داخل المجموعات	168	7.00			
الوضوح	بين المجموعات	3	4.59	0.526	0.665	غير دالة

دالة			8.74	168	داخل المجموعات	
غير دالة	0.484	0.821	9.34	3	بين المجموعات	الرضا
دالة			11.37	168	داخل المجموعات	
غير دالة	0.495	0.801	8.32	3	بين المجموعات	الجاذبية
دالة			10.38	168	داخل المجموعات	
غير دالة	0.673	0.515	4.58	3	بين المجموعات	الإنتاجية
دالة			8.90	168	داخل المجموعات	
غير دالة	0.740	0.419	316.20	3	بين المجموعات	المقياس الكلي
دالة			754.48	168	داخل المجموعات	

المستوى الدراسي: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One-way

Analysis of Variance (One-way ANOVA) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) أو عند مستوى (٠,٠٥) بين الطلبة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (مستوى ١-٢، ٣-٤، ٥-٦، ٧-٨) في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني أو أي من أبعادها (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، الفعالية، التنسيق، التعبير، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية)، جدول (١٦).

وتتلخص النتيجة في أنه توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني وأبعاد الانتقائية، التنسيق، التعبير، الجاذبية حيث أظهر الذكور مستوى أعلى من الإناث. بينما لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في أبعاد الدافعية، المعرفة، الفعالية، الملاءمة، الوضوح، الرضا، والإنتاجية. كما توجد فروق دالة إحصائية بين الطلبة تبعاً لمتغير العمر في بعد الفعالية لصالح الفئة العمرية (٢٢ سنة فأكثر) مقارنة بالفئة العمرية (١٨ - ١٩ سنة)، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية بين الطلبة تبعاً لمتغير العمر في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني أو أي من أبعادها (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، التنسيق، التعبير، الملاءمة، الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية). كما لا توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لكفاءة التواصل الإلكتروني أو أي من أبعادها (الانتقائية، الدافعية، المعرفة، الفعالية، التنسيق، التعبير، الملاءمة،

الوضوح، الرضا، الجاذبية، والإنتاجية)، تبعاً للاختلاف في متغيرات التخصص والمستوى الدراسي. هذه النتيجة تعني تحقق الفرض الثالث للبحث كلياً فيما يتعلق بمتغيرات التخصص والمستوى الدراسي، وجزئياً فيما يتعلق بمتغير النوع والعمر.

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو غوش وكتلو (٢٠١٨) فيما يتعلق بالمستوى الدراسي وتختلف عنها فيما يتعلق بالجنس، كما تختلف مع نتيجة دراسة عبد العال (٢٠٢٢). هذه النتيجة تعني أن كفاءة التواصل الالكتروني قد تختلف باختلاف النوع (ذكر/ أنثى) والعمر، وتعني أن كفاءة التواصل الالكتروني بما في ذلك الدافعية نحو التواصل الالكتروني، والإلمام بتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصال، ومهارة إدارة الجوانب المتعلقة بالتواصل، ومهارة التعبير اللفظي وغير اللفظي، ومهارة اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال الالكتروني، ومراعاة السياق الاجتماعي، ووضوح الرسالة، وتحقيق أهداف التواصل الالكتروني، كل ذلك قد لا يختلف باختلاف تخصص الطلبة، أو مستوياتهم الدراسية، مما يشير إلى أن كفاءة التواصل الالكتروني قد يؤثر فيها بعض المتغيرات الديموغرافية ولا يؤثر فيها البعض الآخر.

رابعاً: التحقق من صحة الفرض الرابع والذي نص على أنه: يسهم الذكاء العاطفي بالتنبؤ بكفاءة التواصل الالكتروني لدى طلبة جامعة الطائف، وللتحقق من ذلك استخدم الباحث اختبار تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression.

جدول (١٧) اختبار تحليل الانحدار المتعدد *Multiple Regression* لمدى

إمكانية التنبؤ بكفاءة التواصل الالكتروني من خلال الذكاء العاطفي

المتغير التابع (كفاءة التواصل الالكتروني)					المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)
مستوى الدلالة	قيم ت	قيمة بيتا	الخطأ المعياري	قيمة B	
0.000	8.576		12.537	107.510	الثابت
0.000	4.608	0.420	0.570	2.626	الشعور الإيجابي
0.225	1.217	0.121	0.477	0.580	الفهم والتنظيم
0.171	1.375	0.111	1.057	1.453	التفاؤل
0.396	0.851	0.067	1.204	1.024	الاستخدام
0.000	10.888	0.629	0.128	1.398	الدرجة الكلية
قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.413$					قيمة ف = 31.37
					مستوى الدلالة = 0.001

يتضح من الجدول رقم (١٧) أنه يمكن القول إن نموذج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين الذكاء العاطفي كمتغير مستقل وكفاءة التواصل الالكتروني كمتغير تابع يتمتع بمستوى دلالة إحصائية مرتفعة، وذلك وفق ما تشير له قيمة اختبار ف (٣١,٣٧)، ومستوى دلالتها (٠,٠٠١)؛ مما يعني أن المتغيرات المستقلة يمكنها التنبؤ بقيم المتغير التابع، كما يُشير معامل التحديد R^2 (٠,٤١٣) إلى أن الذكاء العاطفي كمتغير مستقل مسؤول عن تفسير ما يقارب من (٤١,٣%) من التباين في كفاءة التواصل الالكتروني لدى أفراد العينة، وباقي النسبة تعود لعوامل أخرى.

ويتضح من القيم الإحصائية في الجدول رقم (١٧)، عدم وجود تأثير لأبعاد الفهم والتنظيم للمشاعر، والتفاؤل، والاستخدام للمشاعر على مستوى كفاءة التواصل الالكتروني لدى أفراد العينة حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لهذه الأبعاد (٠,٢٢٥ و ٠,١٧١ و ٠,٣٩٦) على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً، في حين يتضح من الجدول رقم (١٧) أن هناك تأثيراً واضحاً لبعد المشاعر الإيجابية والدرجة الكلية للذكاء العاطفي على مستوى كفاءة التواصل الالكتروني لدى أفراد العينة، حيث بلغت قيمة (ت) لبعد المشاعر الإيجابية (٤,٦١) بمستوى دلالة (٠,٠٠١)، وللدرجة الكلية للذكاء العاطفي (١٠,٨٩) بمستوى دلالة (٠,٠٠١)، وتشير هذه النتيجة إلى أن زيادة أو انخفاض مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة يؤثر بدرجة كبيرة على مستوى كفاءة التواصل الالكتروني لديهم. هذه النتيجة تعني تحقق الفرض الرابع للبحث.

ويعني ذلك أن الذكاء العاطفي قد يُعزز من الدافعية نحو التواصل الالكتروني، والإلمام بتكنولوجيا الكمبيوتر والاتصال، وقد يزيد من مهارة إدارة الجوانب المتعلقة بالتواصل مثل توقيت بدء وإغلاق المحادثات، واختيار موضوع التواصل، وقد يزيد الذكاء العاطفي كذلك من مهارة التعبير لفظياً وغير لفظي، ويساعد على الثقة في اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال الالكتروني، كما قد يزيد الذكاء العاطفي من ملاءمة سلوك التواصل للسياق الاجتماعي، ويساعد على وضوح الرسالة وعدم غموضها، كما قد يعزز الذكاء العاطفي الرضا نتيجة تحقيق أهداف الاتصال الالكتروني، ويعزز جانب الاهتمام بالمرسل والرسالة، وتحقيق أهداف الاتصال الالكتروني.

وأخيراً، ينبغي التأكيد على أن نتائج هذا البحث محدودة بعينته من طلاب وطالبات جامعة الطائف (الكلية الجامعية بترية)، ومحدودة كذلك بأدواته والأساليب الإحصائية المستخدمة.

توصيات البحث:

في ضوء نتائج البحث فإن الباحث يقترح التوصيات التالية:

١. إعداد البرامج التدريبية لتنمية كفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة الجامعة مثل تعليمهم وتدريبهم على استخدام الطرق المثلى للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس باستخدام البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى لتحقيق الأهداف المرجوة من التواصل.
٢. إعداد البرامج لتعزيز الذكاء العاطفي لدى الطلبة الجامعيين لدوره في تعزيز وتنمية كفاءة ومهارات التواصل الإلكتروني والتنبؤ بها.
٣. الاستفادة من نتائج هذا البحث وذلك بالعمل على تنمية الذكاء العاطفي خصوصاً لدى الطالبات، والطلبة الأصغر سناً.
٤. تنمية الدافعية للاتصال الإلكتروني لدى الطلبة حيث وجدت في البحث الحالي منخفضة وغير مرتبطة بأبعاد الذكاء العاطفي.
٥. إعداد البرامج التوعوية للتخفيف من الآثار السلبية لوسائل التواصل الإلكتروني وتغيير بعض الأفكار العقلية الخاطئة حولها لدى الطلبة الجامعيين.

المقترحات البحثية:

- جاءت المقترحات البحثية لتؤكد أهمية إجراء المزيد من الدراسات على موضوع الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الإلكتروني لدى طلبة الجامعة، ومنها:
١. إجراء دراسات مسحية استقصائية للعوامل التي تعزز كفاءة التواصل الإلكتروني لدى الطلبة الجامعيين.
 ٢. دراسة أثر برنامج تدريبي على تنمية كفاءة التواصل الإلكتروني لدى الطلبة الجامعيين.
 ٣. إجراء دراسات مسحية استقصائية للعوامل التي تعزز الذكاء العاطفي لدى الطالب الجامعي.
 ٤. دراسة أثر برنامج تدريبي على تنمية الذكاء العاطفي لدى الطالب الجامعي.



٥. دراسة أثر بعض سمات شخصية مثل العوامل الخمس الكبرى للشخصية على زيادة كفاءة التواصل الالكتروني لدى الطلبة الجامعيين.
٦. دراسة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وكفاءة التواصل الالكتروني.
٧. دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وكفاءة التواصل الالكتروني لدى عينة أخرى مختلفة كطلاب مراحل التعليم العام، أو الموظفين بالمنظمة سواء في القطاع العام أو الخاص.
٨. إعادة تطبيق هذا البحث على عينة مختلفة من جامعات أو كليات أخرى، لتعميم النتائج التي تم الوصول إليها.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو عجاج، مأمون محمد إبراهيم. (٢٠١٤). العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بئر السبع. (أطروحة ماجستير). جامعة عمان العربية، الأردن، <https://search.emarefa.net/detail/BIM-558465>
- أبو غوش سناء شاكر & كتلو خالد سليمان. (٢٠١٨). مستوى استخدام طلبة جامعة الخليل لشبكة التواصل الاجتماعي وعلاقته بالذكاء العاطفي. مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، ٣(١).
<https://journal.pass.ps/index.php/aurj/article/view/184>
- آل الشيخ، غزل عبدالرحمن. (٢٠١٨). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمرونة النفسية لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية.
- عبد العال، رائدة محمد إبراهيم. (٢٠٢٢). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة الذاتية المدركة لدى عينة من المراهقين المتفوقين دراسيا في فلسطين (ماجستير). جامعة القدس المفتوحة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، فلسطين. تم استرجاعه من search.shamaa.org
- القرني، علي بن محمد علي. (٢٠١٤). الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين. رسالة ماجستير، قسم علم النفس التربوي والإرشاد، جامعة الملك عبدالعزيز.
- المكانين، هشام والعجلوني، أسيل والزين، ممدوح (٢٠٢٢) درجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمفهوم الذات والسعادة لدى الشباب الجامعي مجلة دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية، ٤٩(٣)، ٤١٤-٤٣٦.
- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (٢٠٢٤). إنترنت السعودية ٢٠٢٢. www.cst.gov.sa.
https://www.cst.gov.sa/ar/indicators/PublishingImages/Pages/saudi_internet/saudi-internet-2022.pdf

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ahn, W., Park, J., & Han, K. (2011) Emoticons convey emotion in CMC. P429-430. Available at: https://ewic.bcs.org/upload/pdf/ewic_hci11_poster1.pdf.
- Akcayir, G. (2017). "Why Do Faculty Members Use or Not Use Social Networking Sites for Education?" Computers in Human Behavior 71: 378-385. doi:10.1016/j.chb.2017.02.028.
- AL-Qadri A. H., Zhao Wei, L. M., Al-khresheh M., & Boudouaia A. (2022). Emotional Intelligence Scale for International Students: A Proposal for a Developed Version. Frontiers in Education, 7, <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/feduc.2022.853303>



- Ashkanasy, N.M., & Daus, C.S. (2005), Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *J. Organiz. Behav.*, 26: 441-452. <https://doi.org/10.1002/job.320>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman.
- Bar-On, R. (1997a). Development of The Bar-On (EQ-i): A measure of Emotional and Social Intelligence, Paper Presented at 105th Annual Convention of The American Association. Chicago.
- Bar-On, R. (1997b). *The Emotional and Social Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto: Multi-Health System.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In R., Bar-On, and J., Parker (Eds.), *The Handbook; of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Bar-On, R. (2006). "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)," *Psicothema*, vol. 18, pp. 13-25.
- Bhuvanewari, G., & Vijayakumar, S. (2021). Emotional Intelligence and Values in Digital World through Emoticons among Indian Students and Faculty. *International Journal of Asian Education*. 2. 267-276. 10.46966/ijae.v2i2.142.
- Boroujeni, S. Z., & Kuppusamy, M. (2019). The Nexus between Emotional Intelligence and Communication Apprehension amongst Millennial in Malaysia. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)* ISSN: 2277-3878, Volume-7 Issue-5S.
- Brackett, M.A., & Geher, G. (2006). Measuring emotional intelligence: Paradigmatic diversity and common ground. In J. Ciarrochi, J.P. Forgas, & J.D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence and everyday life* (pp.27–50). New York: Psychology Press.
- Bubas, G. (2001). Computer mediated communication theories and phenomena: Factors that influence collaboration over the Internet. *Proceedings of the 3rd CARNet Users Conference*. September 24-26, Zagreb.
- Bubas, G., Radosevic, D., & Hutinski, Z. (2003). Assessment of Computer Mediated Communication Competence: Theory and Application in an Online Environment. *Journal of Information and Organizational Sciences (JIOS)*. 27. 53-71.
- Burgoon, J. K., Bonito, J. A., Ramirez, A., Jr., Dunbar, N. E., Kam, K., & Fischer, J. (2002). Testing the interactivity principle: Effects of mediation, propinquity, and verbal and nonverbal modalities of interpersonal interaction. *Journal of Communication*, 52(3), 657–677.



- Culnan M, Markus ML. (1987). Information technologies. In: Jablin FM, Putnam LL, Roberts KH, Porter LW, editors. Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective. Newbury Park, CA: Sage; 1987. pp. 420e444.
- Ferguson, C. (2010). “Online Social Networking Goes to College: Two Case Studies of Higher Education Institutions that Implemented College-created Social Networking Sites for Recruiting Undergraduate Students.” Doctoral diss. Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses. (ISBN: 9781124024929).
- Ferris, P. (1997) “What is CMC?” Available at: (<http://www.december.com/cmc/mag/1997/jan/ferris.html>).
- Flanagan, A.J.; Metzger, M.J. (2001): Internet use in contemporary media environment, Human Communication Research, 27(1), 153-181.
- Gesselman, A. N., Ta, V. P., & Garcia, J. R. (2019). Worth a thousand interpersonal words: Emoji as affective signals for relationship-oriented digital communication. PloS one, 14(8), e0221297.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ, London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Huang, A., Yen, D., & Zhang, X. (2008) Exploring the potential effects of emoticons, Information and Management, Volume 45, Issue 7, 2008, Pages 466-473, ISSN 0378-7206, Available at: <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.07.001>.
- Hung, H., and Yuen, C. (2010). Educational Use of Social Networking Technology in Higher Education. Teaching in Higher Education. 15 (6): 703–714. doi:10.1080/ 13562517.2010.507307.
- Krohn, F (2004) A Generational Approach to Using Emoticons as Nonverbal Communication. Journal of Technical Writing and Communication. Volume: 34 issue: 4, page(s): 321-328 Issue published: October 1 , <http://doi.org/10.2190/9EQH-DE81-CWG1-QLL9>
- Lo, S. (2008) The nonverbal communication functions of emoticons in computer-mediated communication. Cyberpsychol Behav. 11(5): 595-7. Doi:10.1089/cpb.2007.0132.
- Lopes, P. N. (2016). Emotional Intelligence in Organizations: Bridging Research and Practice. Emotion Review, 8(4), 316-321. <https://doi.org/10.1177/1754073916650496>
- Marzuki, N. A., Mustafa, C. S., & Mat Saad, Z. (2015). Emotional Intelligence: Its Relations To Communication and Information Technology Skills. Asian Social Science. 11. 10.5539/ass.v11n15p267.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R.D. (2004). Emotional intelligence: Science and myth. Cambridge, MA: MIT.



- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational implications* (pp. 3-34). New York: Harper Collins.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (4), 267-298.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). Emotional intelligence, new ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503-517. https://scholars.unh.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1353&context=psych_facpub
- Meyer, B.B. & Fletcher, T.B. (2007) Emotional Intelligence: A theoretical overview and implications for research and professional practice in sport psychology. *Journal of Applied Sport Psychology* 19, 1-15.
- Morreale, S.P.; Spitzberg, B.H.; Barge, J.K. (2001): *Human Communication: Motivation, Knowledge, and Skills*, Wadsworth/Thomson Learning, Belmont, CA, U.S.A.
- Ngai, P. B., Yoshimura, S. M., & Doi, F. (2020). Intercultural competence development via online social networking: the Japanese students' experience with internationalisation in U.S. higher education, *Intercultural Education*, 31:2, 228 -243, DOI: 10.1080/14675986.2019.1702289
- Park, S., Harada, A. (2018) A Study of Non-verbal Expressions in a Computer-Mediated Communication context (CMC) - Focusing on the mouse behaviours in the web contents. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/>
- Parks, M. R., & Roberts, L. D. (1998). 'Making MOOsic:' The development of personal relationships on line and a comparison to their off-line counterparts. *Journal of Social and Personal Relationships*, 15(4), 517–537
- Pitts, V. E., Wright, N. A., and Harkabus, L. C. (2012). "Communication in Virtual Teams: The Role of Emotional Intelligence," *Journal of Organizational Psychology* (12:3/4), pp. 21–34.
- Ralph, K., & Ramos Nuñez, A. (2021). Understanding the Link Between Social Skills and Phone Use. *Journal of Student Research*, 10(3). <https://doi.org/10.47611/jsr.v10i3.1315>
- Rastegar, M., & Karami, M. (2013). On the Relationships among Emotional Intelligence, Affective and Social Strategy Use, and Academic Achievement of Iranian EFL Learners. *Theory and Practice in Language Studies*, 3, 389-396. <https://www.semanticscholar.org/paper/Onthe-Relationships-among-Emotional-Intelligence%2C-RastegarKarami/ae4cf5a4f030c44e3eac62ac808ef046552bdc12>



- Roberts, R.D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotion*, 1, 196–231.
- Robins, B. & Scott, J. (2000). Emotional intelligence, translated by safa Al Assar, and Ala'a AlDin kafafi, Cairo, kuba publishing and distribution house.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167–177. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00001-4](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00001-4)
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167–177. doi: 10.1016/S0191-8869(98)00001-4
- Simon A. (2006). Computer-mediated communication: Task performance and satisfaction. *The Journal of Social Psychology* 2006; 146:349–380. <https://doi.org/10.3200/SOCP.146.3.349-379> PMID: 16783986.
- Smith, B. (2003). The use of communication strategies in computer-mediated communication.
- Spitzberg, B. (2006). Preliminary Development of a Model and Measure of Computer-Mediated Communication (CMC) Competence. *J. Computer-Mediated Communication*. 11. 629-666. 10.1111/j.1083-6101.2006.00030.x.
- Spitzberg, B.H. (2004): Preliminary Development of a Model and Measure of Computer Mediated Communication (CMC) Competence, Paper submitted to the Western Speech Communication Association 2004 Convention, Albuquerque, NM, U.S.A.
- Spitzberg, B.H.; Cupach, W.R. (2002): Interpersonal skills, In M. L. Knapp, J. A. Daly (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication*, Sage Publications, Thousand Oaks, California, U.S.A., 564-611.
- Tu, C. H. (2002). The impacts of text-based CMC on online social presence. *Journal of Interactive Online Learning*, 1(2), 1-24.
- Usoroh, U. (2021). Reconstructing Emotional Aspects of Computer Mediated Communication Vis-À-Vis Human Relationship. *New Media and Mass Communication*. ISSN 2224-3267 (Paper) ISSN 2224-3275 (Online) Vol.96.
- Van Rooy, D.L. & Viswesvaran, C. (2004) Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behavior* 65, 71-95.
- Warriar, U, Shankar, A and Belal, HM (2021) Examining the Role of Emotional Intelligence as a moderator for Virtual Communication and Decision Making Effectiveness during the COVID-19 Crisis: Revisiting Task Technology Fit Theory. *Annals of Operations Research*. ISSN 0254-5330



-
- Warwick, J. and Nettelbeck, T. (2004) Emotional intelligence is...?. *Personality and Individual Differences* 37, 1091-1100.
 - Washington, M., Okoro, E., & Okoro, S. (2013). Emotional Intelligence And Cross-Cultural Communication Competence: An Analysis Of Group Dynamics And Interpersonal Relationships In A Diverse Classroom. *Journal of International Education Research (JIER)*. 9. 241. 10.19030/jier.v9i3.7881.
 - Westmeyer, S.A.; DiCioccio, R.L.; Rubin, R.B. (1998): Appropriateness and effectiveness of communication channels in competent interpersonal interaction, *Journal of Communication*, 48(3), 27-48.
 - Windahl, S., & McQuail, D. (1993). *Communication models for the study of mass communications*. Longman.
 - Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
 - Yu, B (2011) *Computer Mediated Communication Systems*. Triple C. 9(2): 531—534, 2011 ISSN 1726-670X. Available at: <http://www.triple-c.at>.
 - Zych, I., Ortega-Ruiz, R., & Marín-López, I. (2017). Emotional content in cyberspace: Development and validation of E-motions Questionnaire in adolescents and young people. *Psicothema*, 29(4), 563–569. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.340>