العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكترونى ونموذج مقترح للحد منها من منظور طريقة خدمة الفرد

إعـــداد
دكتــور / مسعد إبراهيم الدسوقي علي يوسف
مدرس خدمة الفرد
المعهد العالي للخدمــة الإجتمـاعيــة بكفر صقر
بالشرقية

2017م

ملخص البحث :

مع التطور المعرفي وثورة الإتصالات ووسائل التكنولوجيا الحديثة فقد إنتشرت ظاهرة التنمر الإليكتروني في المجتمع المدرسي بمراحله التعليمية المختلفة خاصة المرحلة الثانوية ، وهى تعد إمتداد للتنمر التقليدي ولكن بإستخدام شبكات الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي المختلفة لإيقاع الأذي والضرر بالأخرين والذي قد يتمثل في : المضايقة ، والسب والقذف ، وتشويه السمعة ، والإحراج ، والإستبعاد ، والإقصاء ، والخداع ، والإستغلال ، ونشر الشائعات ، وإفشاء الأسرار ، وإنتحال الشخصية ، وذلك من خلال إرسال رسائل نصية أو صور وفيدوهات مخجلة ...إلخ ، الأمر الذي يتطلب دراسة وتحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني بالمرحلة الثانوية من أجل التوصل إلى مداخل ونماذج مقترحة للتغلب على هذه العوامل والحد منها.

وقد إستهدف هذا البحث : تحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ، والتوصل إلى نموذج مقترح للحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية من منظور طريقة خدمة الفرد.

وهذه الدراسة تنتمي وفقاً لأهدافها لنمط الدراسات الوصفية التحليلية ، وإتساقاً مع نوع الدراسة فقد إستخدم الباحث منهج المسح الإجتماعي لعينة قوامها 120 مفردة (من طلاب المرحلة الثانوية المتنمرين إليكترونياً) ، بالإعتماد على أداة (صحيفة إستبار) لتحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني.

وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة في : تحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية – والتي تمثلت في : العوامل النفسية الذاتية ، العوامل المدرسية ، العوامل الإجتماعية ، العوامل التكنولوجية ، كما إقترحت الدراسة نموذج يتم بناءه بالإعتماد على العلاج المعرفي السلوكي من منظور طريقة خدمة الفرد.

الكلمات المفتاحية : العوامل المرتبطة ، التنمر الإليكتروني ، النموذج.

Abstract :

With the development of knowledge and the revolution of communications and means of modern technology, the phenomenon of cyberbullying has spread in the school community in its various educational stages, especially the secondary stage, it is an extension of traditional bullying but using various internet networks and social networking sites to inflict harm and harm on others, which may be: harassment, insult and slander, defamation, embarrassment, exclusion, deception, exploitation, spreading rumors, divulging secrets, and impersonation, by sending text messages or pictures and shameful videos...etc., which requires studying and identifying the related factors of cyberbullying in the secondary stage in order to reaching suggested approaches and models to overcome and reduce these factors.

This research was aimed at identifying the related factors of cyberbullying among secondary school students, and reaching a suggested model to reduce the related factors of cyberbullying among secondary school students from the perspective of social case work method.

This study belongs according to its aims to the type of analytical descriptive studies, and in line with the type of study, the researcher used the social survey method for a sample of 120 individuals (from secondary school students who are cyberbullying), relying on the questionnaire tool to identify the related factors of cyberbullying.

The most important results of the study were : identifying the f related factors of cyberbullying among secondary school students - which were : subjective psychological factors, school factors, social factors, technological factors, and the study suggested a model to be built based on cognitive-behavioral therapy from the perspective of social case work method..

Key words : Related Factors , Cyberbullying , Model

المبحث الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

أولاً : مشكلة الدراسة :

نعيش اليوم في عالم ما بعد ثورة المعلومات والإتصالات والتكنولوجيا الرقمية التي تستخدم يومياً وعلى نطاق واسع في كل مجالات الحياة ومن كل الأعمار ، وأصبح الوصول لأي شخص في العالم متاح من خلال شبكات الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي ، وهذه التكنولوجيا الحديثة أفادت البشر في شتى مجالات الحياة ، خاصة في مجال الحصول على المعلومات بشكل مباشر ، وكذلك في مجالات الترفية والتسلية وإستخدام الألعاب الإليكترونية.

إلا أن هذه التكنولوجيا لها أيضاً العديد من السلبيات ، فقد ظهرت مخاطر عديدة تهدد الافراد والمؤسسات ، بل وحتى الدول ، فأصبحنا نجد ما يسمى بالجرائم الإليكترونية ، وإنتهاك خصوصيات وحرية الأخرين ، وظهر ما يسمى بالتنمر الإليكتروني Cyberbullying عبر شبكات الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي.

ولم تسلم المدارس والمؤسسات التعليمية من هذه المخاطر ، فظهر هذا النوع الجديد من العدوان الذي يسمى التنمر الإليكتروني ، وهو إمتداد للتنمر التقليدي ولكن بإستخدام شبكات الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعي.

فمن الملاحظ أن أشكال التنمر تطورت بتطور التقنيات الحديثة وظهور وسائل التواصل الإجتماعي، حيث إنه وإلى وقت قريب كان التنمر في المدرسة يحدث بأساليب تقليدية مثل التنمر اللفظي (كإطلاق الألقاب) ، والتنمر البدني (كالضرب) وينتشر أكثر بين الذكور ، وتنمر العلاقات أو التنمر الإجتماعي كعزل شخص أو إستبعاده من دائرة الأصدقاء.(1 : ص439-479).

فكان ينظر فيما مضى إلى التعدي على أنه تعرض الشخص للضرب أو القذف أو السب من قبل الأخرين بشكل مادي أو ملموس ، أما الآن فقد ظهر نوع من التعدي يصاحبه أيضاً سب وقذف وخداع وتحايل ولكن بصورة إليكترونية ، وهو ما يعبر عنه بالتنمر الإليكتروني الذي يحدث أثناء إستخدام الإنترنت.(2 : ص233).

ولاشك أن إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي أصبح ضرورة ملحة بالنسبة إلى الطلاب في كل زاوية من زوايا محيطهم المنزلي والمدرسي والإجتماعي، وذلك كوسيلة للتواصل بأسرع وقت وأقل تكلفة ، ومع الوقت أسهمت المواقع الإلكترونية في إنتشار وكثرة إستخدام ظاهرة "التنمر الإلكتروني"، الذي يكون عادة عن طريق وسائل التواصل الإجتماعي والذي يهدف إلى الإيذاء من خلال الإنترنت بطريقة متكررة ومتعمدة ، ويعرف وفقاً للقانون الأمريكي بأنه قد يحدث عن طريق إرسال الشائعات عن شخص ما بقصد تكريه الناس به أو ربما يصل إلى درجة إنتقاء ضحايا ونشر مواد لتشويه سمعتهم وإهانتهم، وذلك من خلال الرسائل النصية، والصور ، ومقاطع الفيديو، والمكالمات الهاتفية ، والبريد الإلكتروني ، ومواقع التواصل الإجتماعي.(3 : ص22-30).

وعلى الرغم من أنه يتم تدريب الطلاب على كيفية إستخدام الوسائل التكنولوجية في عمل التكليفات الدراسية ، إلا أن معظمهم ليس لديه الخبرة الكافية فيما يتعلق بالإستخدام الصحيح والآمن والأخلاقي للإنترنت ، ولا يدركون حجم المخاطر من وراء وضع التفاصيل والصور الشخصية على الإنترنت وإجراء الدردشة مع الغرباء.(4 : ص23).

فهناك فئة من الطلاب يستخدمون الإنترنت ووسائل التواصل الإجتماعي أسوء إستخدام في نشر الأذى وإيقاع الضرر بالأخرين ، وهو ما يطلق عليه التنمر الإليكتروني الذي يعد أشد ضرراً وخطورة من التنمر التقليدي لإعتماده على الوسائل التكنولوجية في البيئة الإفتراضية.

ويعتبر التنمر الإليكتروني واحدة من المشكلات الرئيسية لمجتمع المعلومات ، وهو يحدث عبر مجموعة متنوعة من وسائل التواصل الإجتماعي في الفضاء الإليكتروني ، وفي أغلب الأحيان فهو يحدث حيث يتجمع المراهقون.

وإذا نظرنا إلى مدارسنا فنجد أن مكمن الخطورة يتمثل في أنها تضم بين جنباتها مجموعة من الطلاب المراهقين وخصوصاً في مرحلتي التعليم المتوسط والثانوي اللذين يسعون جاهدين لإبراز هويتهم من خلال كسر كل ما هو مألوف والتمرد على القوانين والقيود

المفروضة عليهم والثورة عليها مما يجعلهم في صراع مستمر مع زملائهم ومعلميهم وأسرهم (5 : ص43).

ويشير التراث الأدبي والبحثي عن التنمر الإليكتروني أن له مسميات عدة منها : الإستقواء التكنولوجي ، البلطجة عبر الإنترنت ، التحرش الإليكتروني ، التسلط عبر الإنترنت ، إلا أن العنصر المشترك في هذه المصطلحات هو إستخدام الإنترنت أو غيرها من أجهزة الإتصالات الرقمية في إيقاع الأذى والضرر بالأخرين.(6 : ص5).

والتنمر الإليكتروني قد يحدث في غرف الدردشة أو وسائل التواصل الإجتماعي (تويتر ، إنستجرام ، سناب شات) ، ومواقع تبادل الفيديوهات (اليوتيوب) ، وقد يكون في شكل دردشة صوتية أو دردشة نصية ، أو الرسائل النصية عبر الهواتف والأجهزة المحمولة ، ويمكن أن يحدث خلال الألعاب المحمولة (ديفينش) ، أو في مواقع الألعاب الإجتماعية (3 D) ، والتطبيقات التفاعلية الجديدة.(7 : ص21).

ويعد التنمر الإليكتروني أشد خطراَ من التنمر التقليدي وذلك لأنه : غالبًا ما يكون مجهول المصدر ، ويمكن أن يحدث في أي وقت ، ودون النظر إلى العوائق الجغرافية ، ويحدث داخل المدرسة وخارجها ، ويمكن أن يشمل ملايين الأشخاص (من خلال التوزيع السريع للرسائل والصور الضارة عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو مواقع الفيديو) ، ويخضع لمراقبة محدودة من قبل البالغين.(6 : ص6) ، (8 : ص148-169) ، (9 : ص22-30) ، (10 : ص147-154).

وقد أصبحت ظاهرة التنمر الإليكتروني تمثل مصدر للقلق على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي ، ومن ثم فقد زاد إهتمام العلماء بها في مجال العلوم الإجتماعية والسلوكية والتربوية ، فهى صيغة جديدة من صيغ التنمر، نشأت في الآونة الأخيرة وأصبحت أكثر إنتشاراَ من خلال إتجاه البارعين من الطلاب في أمور التكنولوجيا إلى الفضاء الإليكتروني لمضايقة أقرانهم.(8 : ص148-169).

وتشير الدراسات والبحوث العلمية إلى إنتشار ظاهرة التنمر الإليكتروني على مستوى العالم :

فقد أشارت دراسة لمركز أبحاث الجريمة ضد الأطفال في جامعة نيوهامشاير أن 6% من الشباب عينة الدراسة تعرضوا لشكل من أشكال التحرش الإليكتروني ، بما في ذلك التهديدات والشائعات السلبية ، ونسبة 2% عانت من مضايقات مؤلمة.(11 : ص32).

كما أجرى كل من أنجاستون وكوالسكي وليمبير(Angaston ; Kowalski ; Limber : 2007.) دراسة إستهدفت معرفة تأثير التنمر الإلكتروني على الطلاب ومدى الحاجة لبرامج وقائية تستهدف الطلاب, المعلمين وأولياء الأمور ، وأظهرت النتائج أن الطالبات الإناث يرون التنمر الإلكتروني تعد مشكلة ، إلا أنها لا تناقش في المدارس إلا بشكل نادر ولا يجدون أي نوع من المساعدة من المسؤولين في المدارس لحلها ، بينما لا يرى الطلاب الذكور التنمر الإلكتروني كمشكلة ، كما أظهرت النتائج أيضاً أن التنمر الإلكتروني يحصل بشكل عام خارج المدرسة ، إلا أن له بعض التأثيرات داخلها ، كما أظهرت النتائج أن الطلاب لا يميلون عادة للشكوى من التنمر الإلكتروني للمسؤولين في المدرسة.(12 : ص59-60).

بينما أشارت دراسة كوالسكي وليمبر (Kowalski ; Limber : 2007) إلى أن نسبة الشباب الذين أفادوا أنهم كانوا ضحايا للتنمر الإلكتروني يتراوح بين 9 %.(9 : ص22-30).

في حين أوضحت نتائج دراسة يبارا وأخرون (Ybarra, et-al : 2007) (13 : ص42-50) ، ودراسة هيرتز وديفيد(Hertz, M. F.; David-Ferdon, C. : 2008) (14 : ص1-42) أنها بلغت نسبة 35 %.

كما أجرى سلونجي وسميث (Slonje and Smith : 2008) دراسة لمعرفة طبيعة ومدى إنتشار التنمر الإلكتروني في المدارس السويدية ، وقد أظهرت النتائج أن : نسبة

11.7 % من أفراد العينة هم ضحاياً للتنمر الإلكتروني ، كما أن التنمر الإلكتروني يحدث بشكل أكبر بكثير خارج المدرسة ، وأن الوسيلة الأكثر إستخداماً هي البريد الإلكتروني.(10 : ص147-154).

بينما إستهدفت دراسة سميث وآخرون (Smith, P. K., et-al : 2008) التعرف على طبيعة التنمر الإليكتروني وتأثيره على طلاب المرحلة الثانوية ، وأظهرت نتائجها إنتشار ممارسة التنمر الإليكتروني خارج نطاق المدرسة أكثر منه داخل المدرسة ، وأن أكثر أشكاله إنتشاراً هو المكالمات الهاتفية والرسائل الإليكترونية.(15 : ص376-385).

كما أوضحت دراسة أقيمت في أستراليا عن التنمر الإلكتروني لدى عينة من 7418 طالب Australian Covert Bullying Prevalence Survey ، تبين فيها أن معدل التنمر الإيلكتروني يزداد بإزدياد العمر، حيث وُجد أن نسبة 4.9% من الطلاب في الصف الرابع أبلغوا عن حادثة تنمر إلبكتروني مقارنة بنسبة 7.9% ممن في الصف التاسع.(16).

في حين أشارت دراسة هازيبرينك وأخرون (Hasebrink et al.,2009) عبر دول الإتحاد الأوروبي أن قرابة 18% من الشباب الأوروبي قد كانوا ضحية "تنمر أو مضايقة أو مطاردة عبر الإنترنت والجوالات ، كما أن معدلات المضايقة الإليكترونية عند الشباب في ولايات الإتحاد الأوروبي تراوحت ما بين نسبة 10% إلى نسبة 52%.(17).

كما قام كل من ميشنا وساينى وسولومون : (Mishna, Saini, and Solomon 2009)بدراسة لوجهة نظر الأطفال والمراهقين عن العلاقة الإفتراضية والتنمر الإليكتروني ، وقد أظهرت النتائج أن الطلاب يرون أن التنمر الإليكتروني يعد مشكلة خطيرة ، وأنها أكثر خطورة من التنمر التقليدي بسبب الخصوصية التي يوفرها الإنترنت والصعوبة أحياناً في كشف شخصية الشخص المتنمر ، كما يرى المشاركون أن أكثر حالات التنمر تحدث من قبل أشخاص يقعون ضمن الدائرة الإجتماعية ومجموعات

الأصدقاء ، وأظهرت النتائج أيضاً أن التكنولوجيا أصبحت جزءاَ أساسياً في حياة الأطفال ووسيلة التواصل الأكثر إستخداماً.(18 : ص122-128).

كما أشارت دراسة أقيمت في فنلندا لشوراندير وأخرون (Sourander et al.,2010) على عينة من 2215 مراهق ما بين الأعمار 13 إلى 16 عام عن التنمر الإليكتروني والإيذاء الإليكتروني أن نسبة 4.8% كانوا ضحايا تنمر إليكتروني، ونسبة 7.4% كانوا متنمرين إلكترونياَ ، ونسبة 5.4 % كانوا ضحايا تنمر إليكتروني وأيضًا متنمرين إليكترونيين معاَ.(19 : ص720-728).

في حين أشارت نتائج دراسة كارين وجوناثان (Karen, S. ; Jonathan B., Singer 2011 :) إلى أن التنمر الإليكتروني يمثل مصدر قلق متزايد بين الطلاب وأولياء الأمور والعاملين في المدارس ، كما أنه يتسبب في حدوث أضرار نفسية جسيمة قد تصل إلى محاولة الإنتحار ، بالإضافة إلى أن معدل إنتشاره يتزايد بدرجة أعلى في المدارس المتوسطة والعليا عنه في المدارس الإبتدائية ، وهو يعد أكثر أنواع العنف شيوعاَ داخل المدارس.(6 : ص5-12).

وقام كل من ميشنا وأخرون (Mishna,, F. ; et-al : 2012) بدراسة إستهدفت معرفة مدى تكرار سلوك التنمر الإليكتروني بين المتنمرين وضحايا التنمر ، ومن هم المتنمرين والضحايا في نفس الوقت ومقارنتهم بالطلاب غير المتنمرين ، وقد أظهرت النتائج أن نسبة (30 %) من أفراد العينة إنخرطوا في التنمر الإليكتروني كضحايا أو جناة ، وواحد من كل أربعة (25.7 %) كان متنمراً وضحية للتنمر الإليكتروني في نفس الوقت ، كما أن الطلاب الذين إنخرطوا في التنمر الإليكتروني هم أكثر قابلية لإستخدام العنف نحو زملاءهم ويستخدمون الكمبيوتر لساعات طويلة ، وأن الأطفال ضحايا التنمر أكثر شعوراً بعدم الأمان.(20 : ص63-70).

بينما إستهدفت دراسة ديلماك (Dilmac : 2013) تقييم العلاقة بين التنمر الإليكتروني وبين الحاجات النفسية للطالبات ، وقد أشارت النتائج إلى أن سمة العنف والعدوان لدى الطالبات تعتبر منبأ بالتنمر الإليكتروني ، كما وجد أن الطالبات ذوي التنمر الإليكتروني لديهن قدرة أقل في التحمل والإنتماء للمجتمع.(21 : ص1307-1325).

كما ذكر المجلس الوطني لمنع الجريمة بالولايات المتحدة الأمريكية وفقاً لدراسة توماس شنايدر وأخرون (Snyder, Thomas D.; et-al : 2014) أن التنمر الإليكتروني هي مشكلة تؤثر على ما يقارب نصف المراهقين الأمريكيين.(22)

كما أوضحت دراسة كيلي وآخرون (Kelly, E. V., et-al : 2015) إلى خطورة التنمر الإليكتروني وإنتشاره بشكل كبير من خلال البلطجة الإليكترونية في حدود من 10 : 15 % على المستوى العالمي.(23 : ص 100-105).

وفي شمال كوريا وجد كل من شاين وأهين (Shin and Ahn : 2015) من خال دراسة ميدانية على عينة من طلاب المدارس الثانوية أن نسبة (7.8 %) من الطلاب قاموا بالتنمر تجاه آخرين ، ونسبة (7.5 %) كانوا ضحايا ، بينما نسبة (4.7 %) تورطوا فى التنمر الإليكتروني سواء قائم بالفعل أو ضحية.(24 : ص393-399).

وفيما يتعلق بالدراسات والبحوث في نطاق البيئة العربية والمحلية :

فقد أشارت دراسة (جرادات ، عبد الكريم : 2008) إلى إرتفاع مستوى التنمر الإليكتروني لدى طلاب المدارس الأساسية.(25 : ص109-124).

بينما دراسة (عثمان، خالد عبد السميع ؛ علي، أحمد فتحي : 2014) فقد توصلت إلى : إنتشار معدلات التنمر الإليكتروني في المرحلتين المتوسطة والثانوية بشكل أعلى من المرحلة الإبتدائية ، كما أشارت إلى تنوع أساليب التنمر الإليكتروني عبر الرسائل النصية والبريد الإليكتروني والإتصال الهاتفي وإرسال صورة أو فيديو.(26 : ص185-213).

كما توصلت دراسة الزهار (Al-Zahrani : 2015) إلى : إرتفاع معدلات إنتشار التنمر الإليكتروني لدى طلاب التعليم العالي ، حيث أظهرت نتائجها أن نسبة (57 %) من الطلاب عينة الدراسة قد وقع ضحية للتنمر الإليكتروني.(27 : ص : 15-26).

أما دراسة (العمار ، أمل يوسف عبد الله : 2016) فقد إستهدفت الكشف عن العلاقة بين التنمر الإليكتروني وإدمان الإنترنت في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية لدى طلاب وطالبات التعليم التطبيقي بدولة الكويت ، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود إرتباطات دالة إحصائياً بين التنمر الإليكتروني وإدمان الإنترنت ، كما أوضحت نتائج الدراسة أن الذكور أكثر تنمراً إليكترونياً من الإناث(28 : ص 223-249).

ودراسة (حسين ، رمضان عاشور: 2016) والتي إستهدفت إستقصاء البنية العاملية لمقياس ضحايا التنمر الإليكتروني ، فقد أظهرت نتائجها مدى التشبع على أربعة عوامل : التخفي الإليكتروني ، المضايقات الإليكترونية ، القذف الإليكتروني ، المطاردة الإليكترونية.(29: ص40).

بينما دراسة (علوان ، عماد عبده محمد : 2016) إستهدفت تحديد حجم ظاهرة التنمر بين طلاب الصف الثالث متوسط والمرحلة الثانوية بمدينة أبها وطبيعة الظاهرة من حيث أنواع التنمر الأكثر ممارسة من قبل الطلاب وخصوصاً الأساليب الحديثة في التنمر التي تستخدم التكنولوجيا أو ما يسمى التنمر الإليكتروني ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة حدوث التنمر الإليكتروني بين عينة الدراسة (402) 27.6 % ، كما أن أكثر أنواع التنمر الإليكتروني شيوعاً هو التنمر بإستخدام الرسائل النصية ، يليه المحادثة بنوعيها عن طريق غرف الدردشة أو المحادثة الفورية ، ثم التنمر بإستخدام الصور والرسومات.(1 : ص 139-473).

كما أشارت دراسة (لطفي ، أسماء فتحي : 2016) إلى إنتشار ظاهرة التنمر الإليكتروني بين طالبات المرحلة الإعدادية بدرجة كبيرة ، وأن هناك إرتباطاً سلبياً بين التنمر الإليكتروني والنجاح الأكاديمي (4 : ص23-66).

كما أوضحت دراسة (حسون ، سناء لطيف : 2016) أن معدل التنمّر الإليكتروني يزداد بإزدياد العمر، إذ وجد أن نسبة (4.9 %) من الطلاب في الصف الرابع قد بلَّغوا عن حادثة تنمّر إليكتروني مقارنة بنسبة (7.9 %) من طلاب الصف التاسع.(30 : ص227-228).

ومما لا شك فيه فإن التنمر الإليكتروني كمشكلة له العديد من المخاطر والأضرار الجسيمة سواء على الشخص المتنمر ذاته أو الضحايا وهذا ما أكدته الدراسات والبحوث التالية :

فقد أشارت دراسة بولتون (Boulton : 2000) إلى أن التنمر الإليكتروني له نتائج خطيرة ، فقد إرتبط كظاهرة سلوكية تحدث في المدارس بإنخفاض مستوى الثقة بالنفس ، وضعف التركيز، والهروب من المدرسة ، والقلق ، والإحباط ، والأفكار الإنتحارية ، وفي الحالات الشديدة قد يلجأ الشخص ضحية التنمر إلى الإنتحار.(31 : ص944-964).

بينما أوضحت دراسة يبارا وميتشل (Ybarra ; Mitchell : 2007) أن ضحايا التنمر هم أكثر عرضة للمشكلات الإجتماعية ، أما المتنمرين إليكترونياً يعانون من مشكلات العدوان وإنتهاك القوانين ، وأن ضحايا التنمر أكثر عرضة لأن يتنمروا إليكترونياً على غيرهم.(32 : ص189-195).

وفي دراسة أخرى لهيندوجا وباتشين (Hinduja, S. & Patchin, J. W. : 2007) أوضحت نتائجها أن ضحايا التنمر الإليكتروني يعانون من الإجهاد أو الضغط المرتبط بمشكلات تتمثل في : الهروب من المنزل ، والغش في الإختبارات المدرسية ، والهروب من المدرسة ، أو شرب الكحول أو الماريجوانا.(33 : ص89-112).

بينما أوضحت نتائج دراسة شيروندر وأخرون (Sourander et al. : 2010) أن ضحايا التنمر الإليكتروني كانت لديهم عدد من المشكلات منها : المشكلات العاطفية ، ومشكلات التعامل مع الزملاء ، وصعوبات في النوم ، وعدم الشعور بالأمان في المدرسة ، بينما المتنمرين إليكترونياً فكانت لديهم مشكلات مثل : فرط النشاط والحركة ، وقلة

النشاط الإجتماعي الإيجابي ، ومشاكل في التعامل والتواصل مع الأخرين ، كما أوضحت نتائج الدراسة أن من أهم الآثار السلبية للتنمر الإليكتروني الواقعة على الضحايا هي : مشكلات نفسية وجسمية ، والمعاناة من الصداع والصعوبات في النوم.(19 : ص720-728).

أما دراسة ستيرلينج ستيفر وأخرون (Stauffer, Sterling ; et-al : 2012) فقد توصلت نتائجها إلى أنه يوجد ما لا يقل عن أربعة حالات في سن المراهقة في الولايات المتحدة إنتحروا بسبب التنمر الإليكتروني.(34 : ص352).

بينما أشارت دراسة أيمي بينز (Amy, Binns : 2013) إلى أن ضحايا التنمر الإليكتروني يشعرون بالإساءة على منصات التواصل الإجتماعي مما يؤدي إلى فقدانهم الثقة بأنفسهم.(35 : ص27).

كما أوضحت دراسة ميتين ديزين (Metin , Deniz : 2015) أن التنمر الإليكتروني يصيب الضحايا من المراهقين بمزيد من الوحدة والإكتئاب ، إلى جانب حدوث تغييرات كبيرة في أنماط الأكل والنوم ، وكذلك فقدان الإهتمام بأنشطتهم العادية ، خاصة إذا لم يتم إتخاذ إجراءات وقائية ضد التنمر عبر الإنترنت.(36 : ص659-682).

وتشير دراسة باتريشيا وكونللي وروزيتش (Patricia ; Connolly ; Roesch : 2015) أن التنمر الإليكتروني يؤدي إلى : الغضب ، والحيرة ، والإحساس بالذنب ، وإيذاء النفس أو التفكير فى الإنتحار بل ومحاولة الإنتحار(37 : ص566-579).

كما أوضحت دراسة كيلي وآخرون (Kelly, E. V., et-al : 2015) أن ضحايا التنمر يصابون بالإكتئاب والقلق وتعاطي الكحول ، بينما تعاطي الكحول وفرط النشاط تعد أكثر المشاكل المرتبطة بالمتنمر.(23 : ص100-105).

أما دراسة جونسون (Johnson, K. L. : 2016) فقد توصلت في نتائجها إلى وجود علاقة قوية بين التنمر الإليكتروني والقلق والإكتئاب والوحدة النفسية ، كما أوضحت أن

نسبة (37 %) من عينة الدراسة يعانون من القلق ، ونسبة (28 %) يعانون من الإكتئاب ، ونسبة (27 %) يعانون من الوحدة النفسية.(38).

كما تشير دراسة (حسون ، سناء لطيف : 2016) أن للتنمّر الإليكتروني عواقب متعدّدة الأوجه تؤثر على السلوك لدى أغلب الضحايا ، والتي تمثل بعضها في إنخفاض إحترام الذات ، والوحدة ، وخيبة الأمل ، وعدم الثقة بالناس.(30 : ص223 – 226).

ونتيجة خطورة ظاهرة التنمر الإليكتروني فقد حاولت بعض الدراسات إقتراح بعض الحلول والمداخل العلاجية لمواجهة لمواجهتها والحد منها :

فقد إقترحت دراسة فانتي وديمتريو وهوا (Fanti, K.; Demetriou, A.; Hawa, V. 2012 :) ضرورة تقديم الدعم الأسري الذي يحمي الأبناء من الوقوع كضحايا للتنمر الإليكتروني.(39 : ص168–181).

أما دراسة سكوت ودالي وراسيل (Scott, E.; Dale, J.; Russell, R.; Wolke, D. : 2016) والتى أجريت على عينة من الأطفال وأولياء الأمور، فقد أشارت نتائجها إلى أن الأطفال التى تتعرض للتنمر عبر الإنترنت تحتاج إلى تقديم المزيد من الدعم من قبل المتخصصين لإمدادهم بالرعاية والإهتمام الكافي والثقة بالنفس.(40 : ص171).

ودراسة مونيكس وماهدافي وريكس (Monks, C. P.; Mahdavi, J., ; Rix, K. : 2016) والتي أشارت نتائجها إلى ضرورة وجود الرقابة من الآباء.(41 : ص39–48).

ومن تحليل هذه الدراسات ونتائجها تبين للباحث ما يلي :

– وضوح خطورة وتأثير ظاهرة التنمر الإليكتروني على المجتمع المدرسي ككل والطلاب سواء المتنمرين أنفسهم أو ضحايا التنمر الإليكتروني.

– أنه يجب الإهتمام بدراسة هذه الظاهرة ومعرفة العوامل المرتبطة بها وإقتراح مداخل ونماذج علاجية لمواجهتها والحد منها.

– قلة الدراسات (في حدود علم الباحث) التي تناولت بالتحليل والتفسير العلمي للعوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني خاصة في البيئة العربية والمحلية سواء من منظور الخدمة الإجتماعية عامة أو من منظور طريقة خدمة الفرد خاصة.

– أشارت بعض الدراسات إلى تأثير وخطورة التنمر الإليكتروني : مثل دراسة (Boulton : 2000) ، ودراسة (Ybarra ; Mitchell : 2007) ، ودراسة (Amy, Binns : 2013) ، ودراسة (Johnson, K. L. : 2016) ، ودراسة (حسون سناء لطيف : 2016).

– إقترحت بعض الدراسات بعض المداخل لمواجهة هذه الظاهرة : مثل دراسة (Fanti, K.; Demetriou, A.; Hawa, V. : 2012) ، ودراسة (Scott, E.; Dale, J.; Russell, R.; Wolke, D. : 2016) ، ودراسة (Monks, C. P.; Mahdavi, J., Rix, K. : 2016;)

– وقد إستفاد الباحث من هذه الدراسات في توجيهها لأهمية تحديد فئة مجتمع الدراسة وهم الطلاب الذكور الأكثر تنمراً إليكترونياً من الإناث ، وكذلك أهمية التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة وللتعرف على العوامل المرتبطة بها وتحديد خطورتها وتأثيرها ، بالإضافة إلى أهمية التوصل إلى نماذج علاجية للحد منها من منظور طريقة خدمة الفرد.

وتعد الخدمة الإجتماعية مهنة لها دورها الفعال في مواجهة مشكلات المجتمع وقضاياه ذات الإرتباط العالمي ، وحتى يتمكن الأخصائيون الإجتماعيون من مواجهة هذه المشكلات فلابد لهم من فهم أسبابها والعوامل المؤثرة فيها(42 : ص354).

وخدمة الفرد كطريقة من طرق مهنة الخدمة الإجتماعية تهتم بدراسة المشكلات الفردية وإقتراح مداخل ونماذج علاجية لمواجهتها بما تمتلكه من العديد من المداخل والنماذج والأساليب العلاجية ، وقد ثبت فعاليتها في التعامل مع العديد من المشكلات في كافة مجالات الممارسة المهنية ومنها المجال المدرسي.

وفي ضوء ما سبق عرضه ، ومن خلال الدراسات السابقة والإحصاءات عن موضوع التنمر الإليكتروني يمكن للباحث أن يحدد مشكلة الدراسة الراهنة في قضية رئيسية مؤداها :

ما العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ؟

ويتفرع من هذه القضية عدة قضايا فرعية وهي :

ما العوامل الذاتية النفسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ؟

ما العوامل الإجتماعية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ؟

ما العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ؟

ما العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ؟

ما النموذج المقترح من منظور طريقة خدمة الفرد للحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ؟

ثانياَ : أهمية مشكلة الدراسة ومبررات إختيارها :

1) ظهور سلوكيات سلبية ناتجة عن التطور التكنولوجي وثورة المعلومات التي أثرت على طلابنا كالتنمر الإليكتروني الأمر الذي يتطلب دراستها ومعرفة العوامل المرتبطة بها.

2) إنتشار ظاهرة التنمر الإليكتروني بين فئات الطلاب في مدارسنا (بمختلف المراحل) ، الأمر الذي يتطلب وقايتهم من تأثير هذه الظاهرة من خلال تحديد العوامل المرتبطة بها وإقتراح نماذج علاجية لمواجهتها.

3) تستمد الدراسة أهميتها من إهتمام الرأي العام ووسائل الإعلام والمجتمع المدرسي بموضوعها نظراَ لإنتشار ظاهرة التنمر الإليكتروني في المجتمع المدرسي.

4) إن مشكلة التنمر الإليكتروني تحتاج إلى مزيد من الدراسات العلمية المتنوعة في مجال تحديد العوامل المرتبطة بها وإقتراح مداخل ونماذج علاجية لمواجهتها ، والدراسة الحالية تسعى للمساهمة بجهد مهني في هذا المجال.

5) ندرة الدراسات (في حدود علم الباحث) في الخدمة الإجتماعية عامة وخدمة الفرد خاصة والتي تناولت تحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني وإقتراح نماذج علاجية لمواجهتها والحد منها.

6) نتائج الدراسة الحالية قد تفيد الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بالمدارس فيما يتعلق بإمكانية تطبيق النموذج المقترح لمواجهة ظاهرة التنمر الإليكتروني.

ثالثاً : أهداف الدراسة :

(1) الهدف الرئيس الأول للدراسة : تحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية :

وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية :

1. تحديد العوامل الذاتية النفسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية.
2. تحديد العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية.
3. تحديد العوامل الإجتماعية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية.
4. تحديد العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية.

(2) الهدف الرئيس الثاني للدراسة : التوصل إلى نموذج مقترح للحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية من منظور طريقة خدمة الفرد.

رابعاً : فروض الدراسة :

(1) الفرض الرئيس الأول للدراسة في : " من المتوقع أن يكون مستوى العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً ".

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية :

1. من المتوقع أن يكون مستوى العوامل الذاتية النفسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً.
2. من المتوقع أن يكون مستوى العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً.
3. من المتوقع أن يكون مستوى العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً.
4. من المتوقع أن يكون مستوى العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً.

(2) الفرض الرئيس الثاني للدراسة في: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الطلاب بالريف والحضر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ".

خامساً : مفاهيم الدراسة :

أولاً : مفهوم العوامل المرتبطة : Related Factors Concept

لغوياً يقصد بالعوامل : أنها الباعث أو المؤثر في الشيء(43 : ص435).

وفي اللغة الإنجليزية يشير قاموس المورد إلى مفهوم العوامل على أنه : أسلوب يفسر إرتباط عوامل مع بعضها البعض ، أو إختلاف هذه العوامل.(44 : ص269).

والعوامل هي : واحدة من الأشياء العديدة والمهمة التي تؤثر أو تتسبب في إحداث موقف ما(45: ص233).

ويأتي العامل بمعنى : عامل ، مُعمل ، أصل باعث ، سبب.(46 : ص226).

والعامل يعني أيضاً : أي وجود إفتراضي ، مثل مهارة ما أو قدرة ما أو إحدى سمات الشخصية ، ويفترض أنه يحدد ويؤثر في الإختبارات والقياسات(47 : ص93).

أما قاموس علم الإجتماع فيعرف العوامل على أنها : التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات إجتماعية(48 : ص315).

وفي معجم العلوم الإجتماعية يشار إلى مفهوم العوامل على أنها : تكوين يصل إليه الباحث من خلال تحليل علاقات تربط بين عدد من المتغييرات المتعلقة بأحد الظواهر (49 : ص150).

أما قاموس علم النفس فيعرف العوامل على أنها : كل عنصر يمكن أن يستخدم مقام السبب لظاهرة معينة أو يمكن أن يؤثر فيها(50 : ص46).

كما يعرف العامل على أنه :

1. أي شيء يساهم في نتيجة أو له علاقة سببية بظاهرة أو حدث أو فعل.
2. تأثير أساسي يفسر جزئياً الإختلافات في السلوك الفردي.(51 : ص406).

كما يشار إليه أيضاَ على أنه : كناية عن قوة أو حالة أو ظروف يؤدي بمفرده أو بالتعاون مع غيره إلى إحداث نتيجة معينة(52 : ص204).

كما يعرف قاموس الخدمة الإجتماعية العوامل على أنها : متغير يمر به الباحث ، يوليه إهتمامات خاصة أو يعالجه معالجة معينة عند دراسته للقدرات المحددة له(53 : ص316).

كما تأتي العوامل بمعنى المتغيرات ، فهى :

- متغير نسبي يمكن تحديده عن طريق التحليل العاملي ، ويتكون من قياسات مرتبطة معاَ إلى درجة كبيرة.
- متغير يمكن أن يؤدي إلى نتيجة معينة.
- متغير مستقل(54 : ص103).

<u>ويمكن تعريف العوامل المرتبطة إجرائياً وفقاَ لهذه الدراسة على أنها</u> :

- مجموعة من المتغيرات أو الأسباب المترابطة.

– تؤدي إلى قيام طلاب المرحلة الثانوية بالتنمر الإليكتروني على زملائهم.

– تصنف هذه العوامل إلى عوامل متعددة منها : العوامل النفسية ، الإجتماعية ، المدرسية ، التكنولوجية.

– الأمر الذي يتطلب تحديدها بدقة (من خلال إستمارة إستبار).

– وذلك لمواجهتها والحد منها (من خلال نموذج مقترح من منظور طريقة خدمة الفرد قائم على العلاج المعرفي السلوكي).

ثانياً : <u>مفهوم التنمر الإليكتروني</u> : Cyberbullying Concept

يرجع إستخدام مصطلح التنمر الإليكتروني للناشط المناهض للتنمر بل بيلسي "Bill Belsey" ، ويعد التنمر الإليكتروني من أنواع التنمر الحديثة التي تحول فيها التنمر من البيئة الإجتماعية التقليدية إلى البيئة الإفتراضية عبر الإنترنت وأدوات ووسائل التواصل الإجتماعي المختلفة ، ويمكن عرض التعريفات الأجنبية والعربية لمفهوم التنمر الإليكتروني على النحو التالي :

يعرف **هيندوجا وباتشين** (Hinduja ; Patchin : 2014) التنمر الإليكتروني على أنه : ضرر متعمد ومتكرر يحدث من خلال إستخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية الأخرى.(7 : ص11).

وقد يكون بطرق مباشرة من خلال : التهديدات اللفظية ، والتسمية ، والسخرية ، ونشر الشائعات ، وكذلك بطرق غير مباشرة من خلال الإستبعاد من المجموعة والعزلة المتعمدة.(55 : ص22).

ويعرف **بيفي** ، **وديانى** التنمر الإليكتروني (Buffy & Dianne : 2009) بأنه : مضايقات تحرشات عن بعد بإستخدام وسائل الإتصال الإليكتروني من طرف (متنمر) يقصد بها إيجاد جو نفسي لدى الضحية يتسم بالتهديد والقلق.(56 : ص4).

كما يعرفه كلا من **باتريشيا** ، **وروبين** ، **وسوزان** (: Patricia ; Robin ; Susan) 2007 بأنه : أية مضايقة مقصودة تحدث من طرف لأخر بإستخدام وسائل الإتصالات

عن بعد.(57 : ص259-260). بينما يعرف كل من **ترولي** ، **وهانيل** ، **وشيلدز** (Trolley ; Hanel ; Shields : 2006) بأنه :

إستخدام وسائل الإتصالات الإلكترونية في إيقاع أذى مقصود بطرف آخر دون الإتصال الجسدي المباشر.(58 : ص6).

كما يعرفه **كيرياكو** ، **وزوين** (Kyriaco ; Zuin : 2015) بأنه : إرسال الصور والرسائل المهينة والمخجلة إلى شخص ما بشكل متكرر عبر الوسائل الإلكترونية بهدف الإيذاء ، مما يؤدى إلى شعور ذلك الشخص بالقلق والألم.(59 : ص26).

كما عرفه **بيران** ، **ولى**(Beran ,T. ; Li, Q. : 2008) على أنه : شكل من أشكال العدوان، يعتمد على إستخدام وسائل الإتصال الحديثة وتطبيقات الإنترنت (الهواتف المحمولة، الحاسوب المحمول، كاميرات الفيديو، البريد الإلكترونى، صفحات الإنترنت) فى نشر منشورات (بوستات) أو تعليقات تسبب الضرر بالأخرين ، أو الترويج لاخبار كاذبة ، أو إرسال رسائل إلكترونية لإلحاق الضرر المعنوى والمادى بالاخرين.(60 : ص16-33).

وقد عرفه **سميث وآخرون**(Smith ; et-al : 2008) بأنه : عدوانية الفعل أو السلوك التي تتم بإستخدام الوسائل الإلكترونية من قبل جماعة أو فرد مراراَ وتكراراَ وعلى مر الزمن ضد فرد لا يستطيع الدفاع عن نفسه بسهولة ، فهو : إستغلال الإنترنت والتقنيات المتعلقة به بهدف إيذاء أشخاص آخرين بطريقة متعمدة ومتكررة وعدائية.(15 : ص376-385).

كما يعرف **توكيوناجا** (Tokunaga, 2010) التنمر الإليكتروني على أنه : أي سلوك يتم عبر الإنترنت أو وسائل الإعلام الإليكترونية أو الرقمية ، والذي يقوم به فرد أو جماعة من خلال الإتصال المتكرر الذي يتضمن رسائل عدائية أو عدوانية ، والتي تهدف إلى إلحاق الأذى بالأخرين ، وقد تكون هوية المتنمر معروفة أو مجهولة ، كما قد يحدث االتنمر الإليكتروني داخل المدرسة أو خارجها.(61 : ص277-287)

ويشير **دان ألويس** (Olweus, D., 2012) إلى التنمر الإليكتروني على أنه : عدوان مقصود أو تهديد بالضرر المتكرر من خلال الأجهزة الإليكترونية بين فوى غير متوازنة ، بين المتنمر والضحية ، ويأخذ عدة أشكال منها : إرسال رسائل مسيئة أو التهديد بنشر الشائعات والكشف عن المعلومات الشخصية ونشر الصور الخاصة.(62 : ص520-538).

كما عرف التنمر الإلكتروني من قبل **المجلس الوطني** لمنع الجريمة (NCPC) بالولايات المتحدة الأمريكية National Crime Prevention Council على أنه : إستخدام الإنترنت والجوالات أو الأجهزة الأخرى لإرسال أو نشر نص أو صور بقصد إيذاء أو إحراج شخص آخر.(63 : ص719-728).

وقد يكون المتنمر الإلكتروني شخصاً يعرفه المستهدف أو شخصاً غريباً على شبكة الإنترنت.(64 : ص2758-2765).

كما عرفه (**أبو الديار ، مسعد** : 2012) بأنه : إستخدام خدمة الإنترنت وتقنيات الجوال مثل صفحات الويب ومجموعة النقاش وكذلك التراسل الفوري أو الرسائل النصية القصيرة بنية إيذاء شخص آخر.(65 : ص60).

في حين عرفته (**الشناوي ، أمنية** : 2014) بأنه : أي سلوك يتم من خلال قدرة فرد أو مجموعة من الأفراد على إستخدام وسائل الإتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطبيقاتها المختلفة ، يهدف إلى الإيذاء المتعمد والمتكرر لفرد أو مجموعة من الأفراد.(66 : ص4).

ويرى البعض أن التنمر الإليكتروني يمكن أن يتضمن الأنواع التالية :

(1) من حيث الوسيلة التي يتم إستخدامها : الإنترنت ; أو الهاتف الخلوي.

(2) من حيث التطبيق Application المستخدم : رسائل برامج الدردشة ; البريد الإلكتروني.

(3) من حيث المباشر وغير المباشر :

أ) التنمر الإلكتروني المباشر: والذي يتورط فيه الضحية بصورة مباشرة ويندرج تحت هذا النوع :

- الخصوصية Property : إرسال ملفات تحمل فيروسات ضارة عن عمد.
- التنمر الإليكتروني اللفظي : إستخدام الإنترنت أو الهاتف الخلوي للتهديد أو الإهانة.
- التنمر الإليكتروني غير اللفظي : إرسال صور أو رسوم توضيحية فاحشة أو مهددة.
- التنمر الإليكتروني الإجتماعي.(66 : ص4).

ب) التنمر الإليكتروني غيير المباشر : الذي يحدث دون أن يلاحظ الضحية ذلك في الحال مثل : تصفح البريد الإلكتروني لشخص ما ، التنكر وخداع شخص ما والتظاهر بأنه شخص آخر، نشر ما يسيء للآخر عبر الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني وبرامج الدردشة.(67 : ص1349-1371).

كما يصنف التنمر الإلكتروني في ضوء طبيعة الإعتداء إلى :

(1) التنمر الإليكتروني اللفظي الكتابي Written- Verbal وهو يتضمن : الأفعال التي تستخدم سلوك التنمر اللفظي أو المكتوب مثل المكالمات الهاتفية والرسائل النصية والبريد الإلكتروني.

(2) التنمر الإليكتروني البصري Visual ويتضمن : الإعتداءات التي تستخدم أشكال بصرية من التنمر مثل نشر صور مسيئة أو مخجلة.

(3) إنتحال الشخصية Impersonation وهو يشير إلى : الإعتداءات الأكثر تطوراَ والتي تتمثل في الإستفادة من سرقة هوية الشخص مثل الدخول على المعلومات الشخصية أو إستخدام حساب شخص آخر.

(4) الإقصاء Exclusion : أي تحديد من يدخل في عضوية إحدى الجماعات ومن يستبعد من ذلك، مثل إقصاء أحد الأفراد من جماعات الإنترنت أو الدردشة.(68 : ص267-274).

ويمكن تعريف التنمر الإليكتروني إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة على أنها :

– سلوك سلبي عدائي متعمد ومتكرر يقوم به طالب المرحلة الثانوية ضد طالب أخر أو أكثر.

– بإستخدام أحد الأجهزة الرقمية أو الهواتف المحمولة.

– من خلال شبكة الإنترنت وعبر مواقع ووسائل التواصل الإجتماعي (الإيميل ، الألعاب الأليكترونية ، واتس آب ، الفيس بوك ، تويتر ، إنستجرام ، ..).

– بغرض إيقاع الأذي والضرر بالأخرين.

– والذي قد يتمثل في : المضايقة ، تشويه السمعة ، الإحراج ، الإستبعاد ، الإقصاء ، الخداع ، الإستغلال ، نشر الشائعات ، إفشاء الأسرار ، إنتحال الشخصية.

ثالثاً : مفهوم النموذج : Model Concept

– **يعرف قاموس أكسفورد Oxford النموذج على أنه** : تصميم ، خطة ، بناء ، أو منهج للإجراءات ، أو نمط لطريقة يؤدى بها الشيء.(69 : ص650).

– **وفي قاموس المورد يعرف النموذج على أنه** : مخطط ، طراز ، أو مثال(44 : ص585).

– **وفي موسوعة علم الإنسان يعرف النموذج على أنه** : وسيلة تستخدم بهدف المساعدة في تفسير الحقيقة وبناء النظرية ، ويهدف النموذج إلى تفسير العلاقات بين مجموعة من الظواهر أو المتغيرات عن طريق عرضها في شكل مبسط.(70 : ص720).

– **ويشير قاموس العلوم الاجتماعية إلى النموذج على أنه** : نمط من العلاقات المتصورة أو الملموسة التي يشاهدها الإنسان في ملاحظاته للعالم الخارجي كأنماط السلوك الإنساني وأنماط البناء الإنساني ، وتنحصر قيمة النموذج في منفعته للدراسة في وضع النظريات والتفسيرات والتنبؤات(49: ص271–272).

- **كما أوضح البعض أن النموذج هو** : نمط لتنظيم الأفكار حول موضوع معين حتى يمكن الجمع بطريقة منظمة معلومات ذات معنى حوله ، وتخطيط طرق منطقية لحل المشكلات ذات الدلالة ، وهو توجه من شأنه أن يربط الطرق والحقائق والنظريات ، فالنموذج يحدد المجال والأدوات التي يجب إستخدامها ويقترح الإستراتيجيات المناسبة(71 : ص403).

- **كما يعرف النموذج على أنه** : هو تمثيل لمفهوم ما أو لعمليات أساسية سلوكية أو جسدية ، يمكن إستخدامه لأغراض إستقصائية وإيضاحية مختلفة ، مثل تعزيز الفهم لمفهوم أو عملية ما ، أو إقتراح فروض ، أو إظهار العلاقات.(51 : ص661-662).

- **وفي الخدمة الاجتماعية يعرف النموذج على أنه** : عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة أو محددات تتعلق بممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الخدمة الإجتماعية وتصلح للتعميم في المواقف المشابهة ويمكن إعتبار نماذج الممارسة نظريات ممارسة عامة (72 : ص346).

- **ويعرف قاموس الخدمة الإجتماعية النموذج على أنه** : تمثيل للواقع ، فعلى سبيل المثال : يستخدم الأخصائيين الإجتماعيين نموذج الحياة ليمثل التفاعل في القوى الموجودة في بيئة العميل والتي تؤثر وتتأثر بالعميل.(73 : ص276).

- **كما يعرف كابلان (Caplan) النموذج العلمي على أنه** : مثال أو نمط Pattern لتنظيم أفكارنا حول موضوع ما كي يتسنى لنا أن نجمع بطريقة منظمة معلومات ذات معنى حوله وأن نخطط طرقا منطقية لحل المشكلات ذات الدلالة ، كما يضيف أن النماذج يجب أن تدلنا على الطرق التي يتعين علينا أن نسلكها لمعرفة الأسباب والعوامل المرتبطة بهذه المشكلة والتعرف على طرق التدخل المختلفة ، بينما أوضح **دالين**(Dalen) أن مصطلح النموذج : قد شاع إستخدامه وأخذت معانيه تتسع وتتنوع ،

حيث يهدف النموذج إلى إيجاد تركيبة أو بناء يساعد على تقديم المفاهيم بطريقة يستطيع بها الباحثون أن يتوصلوا إلى استبصار مفيد فيما يدرسونه من ظواهر ، كما يرى **فينكل** (Finkel) أن النموذج هو: طريقة في النظر إلى ظاهرة ما وفهمها – فهو توجه Orientationمن شأنه أن يربط الطرق بالحقائق بالنظريات ، فالنموذج يعرف المجالات والأدوات التي يجب إستخدامها ويقترح الإستراتيجيات المناسبة(74 : ص738 – 739).

– **كما يشير أخرون إلى النماذج على أنها** : إطار فرضي لعلاقات متداخلة بين ظواهر نظرية معينة ولكن في مجال محدود ولم تصل لمرحلة التجريد أو التعميم انطلاقا من مفاهيم سبق الاعتقاد في صدقها في نظريات أخرى – أو بمعنى آخر هي إطار جزئي لتطبيق نظرية ما في مجال خاص وصولاً إلى أبعاد جديدة داخل النظرية الأم.(75 : ص35).

– **وفي خدمة الفرد يعرف النموذج على أنه** : تطبيق لنظرية في مجال معين بما يتفق مع واقع معين وفي إطار مفاهيم مرتبطة بالنظرية النابع منها النموذج.(76 : ص93).

ويمكن تعريف النموذج المقترح إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة على أنها :

– أداة إجرائية مقترحة (للحد من مشكلة التنمر الإليكتروني).

– يتضمن خطوات وإجراءات علاجية عملية.

– يرتبط بالنظريات المعرفية السلوكية.

– قائم على (مبادئ ومسلمات ومفاهيم وإستراتيجيات وأساليب) العلاج المعرفي السلوكي.

– يمثل التطبيق (أو الإطار التطبيقي) للعلاج المعرفي السلوكي مع مشكلة التنمر الإليكتروني.

المبحث الثانيَ : الإجراءات المنهجية للدراسة :

(1) نوع الدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه ، وتقوم علي تقرير خصائص معينة يغلب عليها صفة التحديد ، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية وإقتراح نموذج للحد منها من منظور طريقة خدمة الفرد.

(2) المنهج المستخدم :

إعتمدت الدراسة على المنهج العلمي بإستخدام منهج المسح الإجتماعي بالعينة لطلاب المرحلة الثانوية بإدارة شربين التعليمية : المقيمين بالريف وعددهم (60) مفردة ، والمقيمين بالحضر وعددهم (60) مفردة.

(3) حدود الدراسة :

(أ) الحدود المكانية :

تمثلت الحدود المكانية للدراسة فيما يلي : تم إختيار أربعة مدارس بالمرحلة الثانوية بإدارة شربين التعليمية (من إجمالي 14 مدرسة وملحقة بالمرحلة الثانوية)، **على النحو التالي**

جدول رقم (1)

توزيع مدارس المرحلة الثانوية بإدارة شربين التعليمية مجتمع الدراسة

م	اسم المدرسة	مقر المدرسة
1	مدرسة السعدية الثانوية المشتركة	ريف
2	مدرسة دنجواى الثانوية المشتركة	ريف
3	مدرسة الشهيد عودة الثانوية بنين بشربين	حضر
4	مدرسة شربين الرسمية المتميزة للغات	حضر

وترجع مبررات إختيار المجال المكاني للدراسة فيما يلي :

- توافر عينة الدراسة من طلاب الصف الأول الثانوي المنتظمين بالدراسة المستخدمين للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.
- ترحيب إدارات هذه المدارس وتعاونهم في تطبيق إستمارة الدراسة.
- التنوع في عينة الدراسة بمدارس الريف والحضر.
- تيسر الإنتقال والتواصل مع هذه المدارس.

(ب) <u>الحدود البشرية</u> :

1. **وحدة المعاينة :** تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في الطالب بالصف الأول الثانوي بالمدارس الثانوية مجتمع الدراسة.
2. **إطار المعاينة :** تمثلت الحدود البشرية للدراسة في طلاب الصف الأول الثانوي بالمدارس الثانوية مجتمع الدراسة ، **على النحو التالي :**

جدول رقم (2) : توزيع إطار المعاينة لطلاب الصف الأول الثانوي بالمدارس مجتمع الدراسة

م	اسم المدرسة	عدد طلاب الصف الأول		الإجمالي
		بنين	بنات	
1	مدرسة السعدية الثانوية المشتركة	91	163	254
2	مدرسة دنجوای الثانوية المشتركة	77	87	164
3	مدرسة الشهيد عودة الثانوية بنين بشربين	609	–	609
4	مدرسة شربين الرسمية المتميزة للغات	24	36	60
	الإجمالي	801	286	1087

3. نوع وحجم العينة :

عينة عشوائية بسيطة ، بلغ حجمها من طلاب الصف الأول الثانوي بالمدارس مجتمع الدراسة (120) مفردة ، **وذلك وفقاً للشروط التالية :**

- أن يكونوا من طلاب الصف الأول البنين المنتظمين بالدراسة.
- أن يكونوا من المستخدمين للإنترنت ووسائل التواصل الإجتماعي بشكل متواصل ولفترات لا تقل عن ساعتين في اليوم.
- أن يكونوا أساءوا إستخدام التليفون المحمول ضد أخرين.
- أن يكونوا مارسوا أحد مظاهر وأشكال التنمر الإليكتروني ضد أخرين.
- أن يوافقوا على التعاون مع الباحث وبشكل جاد في تطبيق البحث.

والجدول التالي يوضح توزيع عينة طلاب الصف الأول الثانوي بالمدارس الثانوية مجتمع الدراسة :

جدول رقم (3)

توزيع عينة طلاب الصف الأول الثانوي بالمدارس مجتمع الدراسة

م	اسم المدرسة	عدد الطلاب
1	مدرسة السعدية الثانوية المشتركة	35
2	مدرسة دنجواى الثانوية المشتركة	25
3	مدرسة الشهيد عودة الثانوية بنين بشربين	50
4	مدرسة شربين الرسمية المتميزة للغات	10
	الإجمالي	120

(ج) الحدود الزمنية :

تمثلت الحدود الزمنية للدراســـة في فترة إجراء الدراســـة الميدانية والتي بدأت 2016/11/1م إلي 2016/12/20م.

(4) أدوات الدراسة :

تمثلت أدوات جمع البيانات في :

- **إستمارة إستبار للطلاب حول العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية:**

- قام الباحث بتصـــميم إســـتمارة إســـتبار للطلاب حول العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية وذلك بالرجوع إلى التراث النظري ، والدراسات السابقة ، وإستمارات الإستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة.
- قام الباحث بتحديد الأبعاد وصـــياغة العبارات الخاصـــة بكل بعد ، والذي بلغ عددها (57) عبارة. وتوزيعها كالتالي : بعد العوامل الذاتية النفسية (20) عبارة ، وبعد العوامل المدرسية (20) عبارة ، وبعد العوامل الإجتماعية (12) عبارة ، وبعد العوامل التكنولوجية (5) عبارات.
- إعتمد الباحث على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع علي الأدبيات والكتب ، والأطر النظرية ، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة ، ثم تم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراســـات وذلك للوصـــول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الإرتباط بمشـــكلة الدراســـة ، وذلك لتحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية.
- وقد أجرى الباحث الصـــدق الظاهري للأداة بعد عرضـــها علي عدد (10) من أعضـــاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية (جامعة حلوان ، المعهد العالي

للخدمة الإجتماعية بكفر صـقر) ، وقد تم الإعتماد علي نسـبة إتفاق لا تقل عن (80 %) ، وتم صياغة الإستمارة في صورتها النهائية.

- كما أجرى الباحث ثبات إحصـــائي لعينة قوامها (10) مفردات من الطلاب مجتمع الدراسـة بإسـتخدام معامل ثبات (ألفا ـــــ كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية ، وبلغ معامل الثبات (0.86)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

(5) <u>تحديد مستوى العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية</u> :

للحكم على مستوى العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي : نعم (ثلاثة درجات) ، إلى حد ما (درجتين) ، لا (درجة واحدة) ، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حسـاب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (3 – 1 = 2) ، تم تقسـيمه على عدد خلايا المقياس للحصـول على طول الخلية المصـــحح (3/2 = 0.67) وبعد ذلك تم إضـــافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصـــحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي :**

جدول رقم (4)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67	**مستوى منخفض**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34	**مستوى متوسط**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3	**مستوى مرتفع**

(6) أساليب التحليل الإحصائي :

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي بإستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية ، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية : التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والإنحراف المعياري ، والمدى ، ومعامل (ألفا ـــــ كرونباخ) للثبات ، ومعامل ارتباط بيرسون ، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين.

المبحث الثالث : نتائج الدراسة الميدانية :

المحور الأول : وصف مجتمع الدراسة :

(أ) وصف الطلاب مجتمع الدراسة :

جدول رقم (5)

يوضح وصف الطلاب مجتمع الدراسة

م	المتغيرات الكمية	ريف (ن=60)		حضر (ن=60)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السن	16	1	16	1
2	عدد أفراد الأسرة	5	1	4	1
3	متوسط الدخل الشهري للأسرة	2167	795	2750	794
4	عدد ساعات إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي يومياً	3	1	3	1
م	الترتيب بين الأخوة	ك	%	ك	%
1	الأصغر	23	38.3	28	46.7

2	الأوسط	15	25	6	10
3	الأكبر	22	36.7	26	43.3
	المجمـوع	60	100	60	100
م	وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة	ك	%	ك	%
1	فيس بوك	55	91.7	58	96.7
2	يوتيوب	42	70	51	85
3	تويتر	14	23.3	19	31.7
4	إنستجرام	11	18.3	23	38.3
5	واتس آب	50	83.3	53	88.3
6	سناب شات	52	86.7	46	76.7
7	غرف الدردشة	22	36.7	32	53.3
8	الألعاب الإليكترونية	49	81.7	56	93.3

يوضح الجدول السابق أن :

1) متوسط سن الطلاب بالريف (16) سنة ، وبإنحراف معياري سنة واحدة تقريباً ، بينما متوسط سن الطلاب بالحضر (16) سنة ، وبإنحراف معياري سنة واحدة تقريباً.

2) متوسط عدد أفراد أسر الطلاب بالريف (5) أفراد ، وبإنحراف معياري فرد واحد تقريباً ، بينما متوسط عدد أفراد أسر الطلاب بالحضر (4) أفراد ، وبإنحراف معياري فرد واحد تقريباً.

3) متوسط الدخل الشهري لأسر الطلاب بالريف (2167) جنية ، وبإنحراف معياري (795) جنية تقريباً. بينما متوسط الدخل الشهري لأسر الطلاب بالحضر (2750) جنية ، وبإنحراف معياري (794) جنية تقريباً.

4) متوسط عدد ساعات إستخدام الطلاب بالريف لمواقع التواصل الإجتماعي يومياً (3) ساعات، وبإنحراف معياري ساعة واحدة تقريباً ، بينما متوسط عدد ساعات إستخدام الطلاب بالحضر لمواقع التواصل الإجتماعي يومياً (3) ساعات ، وبإنحراف معياري ساعة واحدة تقريباً.

5) أكبر نسبة من الطلاب بالريف ترتيبهم بين أخوتهم الأصغر بنسبة (38.3 %) ، يليه الأكبر بنسبة (36.7 %) ، وأخيراً الأوسط بنسبة (25 %) ، بينما أكبر نسبة من الطلاب بالحضر ترتيبهم بين أخوتهم الأصغر بنسبة (46.7 %) ، يليه الأكبر بنسبة (43.3 %) ، وأخيراً الأوسط بنسبة (10 %).

6) أكثر وسائل التواصل الإجتماعي المستخدمة كما يحددها الطلاب بالريف تمثلت فيما يلي : فيس بوك بنسبة (91.7 %) ، يليه سناب شات بنسبة (86.7 %) ، وأخيراً انستجرام بنسبة (18.3 %)، بينما أكثر وسائل التواصل الإجتماعي المستخدمة كما يحددها الطلاب بالحضر تمثلت فيما يلي : فيس بوك بنسبة (96.7 %) ، يليه الألعاب الإليكترونية بنسبة (93.3 %) ، وأخيراً تويتر بنسبة (31.7 %).

المحور الثاني : العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية :

(1) العوامل الذاتية النفسية :

جدول رقم (6)
يوضح العوامل النفسية

م	العبارات	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	المراوغة وعدم تمكن الأخرين من معرفة حسابي (الجهل بالمصدر)	2.52	0.7	4	2.63	0.61	2
2	الرغبة في الانتقام من البعض	2.32	0.77	15	2.25	0.65	16
3	الرغبة في التعرف على أخرين	2.37	0.71	12	2.42	0.59	13
4	كره الزملاء الذين يتجاهلونني	2.43	0.74	10	2.55	0.65	4
5	الرغبة في إثبات الذات أمام الأخرين	2.38	0.64	11	2.43	0.59	12
6	حب إظهار الشجاعة أمام الأخرين	2.58	0.59	2	2.53	0.57	6
7	أمتلك الحرية في نشر ما أريد	2.52	0.57	3	2.48	0.6	8
8	الرغبة في أن يراني الأخرين شخصية قوية	2.6	0.53	1	2.65	0.55	1
9	الشعور بالفشل والإحباط	2.25	0.75	19	2.23	0.7	19
10	أثق بنفسي وبقدراتي بلا حدود	2.52	0.57	3	2.53	0.54	5
11	الشعور بتقدير الذات عند إيذاء الأخرين	2.5	0.6	5	2.47	0.6	10
12	عدم تلقى ردود صادمة على إيذائي للغير	2.5	0.62	6	2.57	0.56	3

م	العبارات	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
13	حب المغامرة وتجربة أشياء جديدة	2.45	0.65	8	2.52	0.62	7
14	أشعر بالسعادة عند سعى الأخرين للحصول على رضاي	2.48	0.6	7	2.53	0.57	6
15	الشعور بالغيرة من نجاح الأخرين	2.43	0.65	9	2.25	0.7	17
16	الشعور بالسعادة عند إدخال الخوف في نفوس الأخرين	2.33	0.73	14	2.4	0.59	14
17	الشعور بالسعادة عند الاستهزاء بالأخرين	2.33	0.68	13	2.28	0.67	15
18	الشعور بالقلق وعدم الأمان النفسي	2.27	0.69	16	2.45	0.62	11
19	الشعور بحب السيطرة والتحكم في الأخرين	2.25	0.68	18	2.48	0.68	9
20	التنفيس عن النفس والتهرب من مشكلات خاصة	2.27	0.76	17	2.25	0.82	18
	البعد ككل	2.42	0.53	مستوى مرتفع	2.45	0.47	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن :

1) مستوى العوامل النفسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالريف مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.42)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الرغبة في أن يراني الآخرين شخصية قوية بمتوسط حسابي (2.6), يليه الترتيب الثاني حب إظهار الشجاعة أمام الآخرين

بمتوسط حسابي (2.58), ثم الترتيب الثالث أمتلك الحرية في نشر ما أريد, وأثق بنفسي وبقدراتي بلا حدود بمتوسط حسابي (2.52), وأخيراً الترتيب التاسع عشر الشعور بالفشل والإحباط بمتوسط حسابي (2.25).

2) مستوى العوامل النفسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالحضر مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.45)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الرغبة في أن يراني الآخرين شخصية قوية بمتوسط حسابي (2.65), يليه الترتيب الثاني المراوغة وعدم تمكن الآخرين من معرفة حسابي (الجهل بالمصدر) بمتوسط حسابي (2.63), ثم الترتيب الثالث عدم تلقى ردود صادمة على إيذائي للغير بمتوسط حسابي (2.57), وأخيراً الترتيب التاسع عشر الشعور بالفشل والإحباط بمتوسط حسابي (2.23).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جورزين وفرانكين (Görzig, A., ; Frumkin, L. A : 2013) والتي توضح نتائجها أن من يقوم بالتنمر هو من يعاني من مشاكل نفسية أو من يرغب في أن يشعر به الأخرين.(77 : ص11-22).

كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة فارجاس وأخرون (Varjas ; et-al : 2010) والتي أشارت نتائجها إلى أن دوافع التنمر الإليكتروني إما إنتقامية داخلية ، أو ملل ، او غيرة ، أو الدخول في تجربة جديدة ، أو إعادة توجيه المشاعر ، أو عندما لا يرغب المتانمر في مواجهة الضحية وجهاً لوجه ، أو خوفه من مواجهة الشخص فعلياً.(78 : 269).

وكذلك تتفق مع دراسة يامان وبيكر (Yaman, E. ; Peker, A. : 2011) والتي أشارت نتائجها إلى أن المراهقون يمارسون التنمر الإليكتروني بسبب الرغبة في الإنتقام من الضحية.(79 : ص92-116).

، وكذلك مع دراسة مارك وراتليفي (Mark, L. ; Ratliffe, K. : 2012) والتي تشير نتائجها إلى أن التنمر الإليكتروني من دوافعه الرغبة في المزاح واللهو ، أو الإستهزاء بالضحية والسخرية منها.(80 : ص819-833).

(2) العوامل المدرسية :

جدول رقم (7)
يوضح العوامل المدرسية

م	العبارات	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	إهمال الإدارة المدرسية في معالجة الشكاوى السابقة للإيذاء	2.43	0.65	9	2.4	0.62	9
2	غياب العقوبات المدرسية الرادعة لحالات الإيذاء السابقة	2.48	0.62	4	2.4	0.69	10
3	غياب العدالة المدرسية في التعامل مع الطلاب	2.27	0.76	19	2.43	0.65	6
4	قلة الشعور بالتكيف داخل المدرسة	2.28	0.69	17	2.38	0.61	11
5	قلة الشعور بالرضا عن المستوى الدراسي	2.45	0.67	8	2.35	0.66	14
6	التهرب من حضور بعض الحصص الدراسية	2.42	0.7	10	2.4	0.67	9
7	ضعف الإقبال على المشاركة في الأنشطة المدرسية	2.45	0.65	7	2.47	0.6	4

م	العبارات	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
8	عدم تلقى الدعم والتشجيع من المدرسين بالفصل	2.32	0.72	16	2.52	0.62	2
9	الشعور بالملل والضيق معظم الوقت بالمدرسة	2.35	0.63	13	2.37	0.74	13
10	قلة الأصدقاء الذين يمكن مشاركتهم في الميول والاتجاهات	2.28	0.72	18	2.32	0.72	15
11	أنشطة المدرسة غير ملائمة للميول والهوايات	2.48	0.65	5	2.42	0.72	8
12	سوء العلاقة بالزملاء في المدرسة	2.45	0.62	6	2.43	0.67	7
13	ضعف الإحساس بالانتماء للمدرسة	2.4	0.72	11	2.23	0.74	17
14	فقدان الاحترام المتبادل بين الطلاب وبعضهم والمدرسين	2.2	0.78	20	2.28	0.67	16
15	سوء المعاملة من جانب بعض المدرسين	2.37	0.74	12	2.37	0.71	12
16	العلاقات المتوترة داخل المدرسة	2.32	0.7	15	2.22	0.69	18
17	الرغبة في المزاح والتسلية أمام أصدقائي	2.53	0.62	1	2.48	0.6	3
18	أتلقى الدعم والتشجيع على تصرفاتي من أصدائي المقربين	2.35	0.73	14	2.4	0.67	9
19	أحب أن أظهر قدراتي أمام أصدقائي	2.5	0.6	2	2.52	0.57	1
20	أسعى لكسب شعبية أمام أصدقائي	2.5	0.62	3	2.45	0.57	5
	البعد ككل	2.39	0.58	مستوى مرتفع	2.39	0.54	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن :

1) مستوى العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالريف مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.39) ، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الرغبة في المزاح والتسلية أمام أصدقائي بمتوسط حسابي (2.53) ، يليه الترتيب الثاني أحب أن أظهر قدراتي أمام أصدقائي بمتوسط حسابي (2.5) ، وبانحراف معياري (0.6) ، ثم الترتيب الثالث أسعى لكسب شعبية أمام أصدقائي بمتوسط حسابي (2.5) ، وبانحراف معياري (0.62), وأخيراً الترتيب العشرون فقدان الاحترام المتبادل بين الطلاب وبعضهم والمدرسين بمتوسط حسابي (2.2).

2) مستوى العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالحضر مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.39)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أحب أن أظهر قدراتي أمام أصدقائي بمتوسط حسابي (2.52), يليه الترتيب الثاني عدم تلقى الدعم والتشجيع من المدرسين بالفصل بمتوسط حسابي (2.52), ثم الترتيب الثالث الرغبة في المزاح والتسلية أمام أصدقائي بمتوسط حسابي (2.48), وأخيراً الترتيب الثامن عشر العلاقات المتوترة داخل المدرسة بمتوسط حسابي (2.22).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة هامفيل وأخرون (Hemphill ; et-al : 2015) والتي تؤكد على أن المناخ المدرسي السلبي المرتبط بضعف إحساس الطالب بالإنتماء للمدرسة ، وتدهور العلاقة بينه وبين وزملائه أو مدرسيه ، وضعف الإحترام المتبادل بينهم ،

وغياب العدالة وسوء المعاملة تعد من العوامل المحفزة لشيوع التنمر داخل المدرسة والذي يمتد أثره خارج المدرسة ليشمل التنمر الإلكتروني.(81 : ص2567-2590).

(3) العوامل الإجتماعية :

جدول رقم (8) يوضح العوامل الإجتماعية

م	العبارات	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	أسرتي تراقب تصرفاتي	1.93	0.82	10	1.93	0.88	10
2	أسرتي تلبي لي كل رغباتي	2.28	0.78	7	2.37	0.71	6
3	أسرتي تسعى لإرضائي تعويضاً لغياب أحد الوالدين	2.32	0.81	6	2.3	0.72	9
4	أسرتي لا تتجمع معاً بشكل دائم	2.08	0.77	9	2.3	0.67	7
5	أسرتي تعاني من المشاحنات المستمرة	2.27	0.76	8	2.3	0.7	8
6	أسرتي تعاملني بقسوة	2.35	0.71	2	2.4	0.67	4
7	أسرتي تتساهل معي في الكثير من المواقف	2.32	0.7	4	2.38	0.64	5
8	انشغال والدي بظروف الحياة	2.52	0.62	1	2.43	0.65	2
9	تغيب والدي عن المنزل لفترات طويلة من اليوم	2.32	0.79	5	2.42	0.67	3
10	أشـــعر بالتفرقة في المعاملة من جانب أسرتي	2.33	0.68	3	2.48	0.62	1
11	والدي مسافر للخارج منذ فترة طويلة	1.2	0.61	11	1.27	0.69	12
12	أسرتي تعاني من صعوبات مالية	2.32	0.79	5	1.77	0.81	11
	البعد ككل	2.19	0.59	مستوى متوسط	2.2	0.56	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن :

1) مستوى العوامل الإجتماعية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالريف متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.19) ، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول انشغال والدي بظروف الحياة بمتوسط حسابي (2.52) ، يليه الترتيب الثاني أسرتي تعاملني بقسوة بمتوسط حسابي (2.35) ، ثم الترتيب الثالث أشعر بالتفرقة في المعاملة من جانب أسرتي بمتوسط حسابي (2.33) ، وأخيراً الترتيب الحادي عشر والدي مسافر للخارج منذ فترة طويلة بمتوسط حسابي (1.2).

2) **مستوى العوامل الإجتماعية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالحضر متوسط** حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.2) ، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي : الترتيب الأول أشعر بالتفرقة في المعاملة من جانب أسرتي بمتوسط حسابي (2.48) ، يليه الترتيب الثاني انشغال والدي بظروف الحياة بمتوسط حسابي (2.43) ، ثم الترتيب الثالث تغيب والدي عن المنزل لفترات طويلة من اليوم بمتوسط حسابي (2.42) ، وأخيراً الترتيب الثاني عشر والدي مسافر للخارج منذ فترة طويلة بمتوسط حسابي (1.27).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بابيان وفاندبوستش(Pabian, S. ; Vandebosch, H., 2016 :) والتي تشير نتائجها إلى دور العوامل الأسرية والإجتماعية في الإسهام في حدوث التنمر الإليكتروني ، حيث تسهم نوعية التفاعلات بين أفراد الأسرة والعلاقة بينهم ، ومدى إنتشار العنف داخل الأسرة ، وخبرات الطفل مع والدين يعانيان من إضطرابات في العلاقة ومشكلات إقتصادية أو سلوكية ، قد تسهم في تعرض الطفل إلى التنمر داخل المدرسة ، أو أن يصبح الطفل نفسه من يتنمر على الآخرين عبر مواقع التواصل الإلكترونية ، كما تلعب غياب الرقابة الوالدية للأبناء دوراً في إقبال الأبناء على التنمر الإليكتروني بعيداً عن الواقع.(82 : ص162-172).

كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Arslan, S.; Savaser, S.; Hallett, V., ; Balci, S. : 2012) والتي تشير نتائجها إلى أن من الأسباب الإجتماعية للتنمر الإليكتروني هي : عدم القدرة على التواصل مع الآخرين ، والمشكلات العائلية.(83 : ص527-533).

(4) العوامل التكنولوجية :

جدول رقم (9)
يوضح العوامل التكنولوجية

م	العبارات	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	أفضل الألعاب الالكترونية التي تعتمد على إظهار القوة	2.57	0.56	2	2.55	0.53	3
2	أحب مشاهدة الأفلام التي تظهر قوة أبطالها	2.43	0.59	4	2.48	0.57	4
3	أعتقد أن نجوم أفلام القوة هم مثلي الأعلى	2.57	0.56	2	2.43	0.56	5
4	تتزايد وتنتشر الألعاب الالكترونية بشكل سريع	2.68	0.5	1	2.73	0.48	1
5	الدعم الإعلامي الخاطئ يساعد على انتشار الألعاب الالكترونية	2.55	0.59	3	2.7	0.53	2
	البعد ككل	2.56	0.49	مستوى مرتفع	2.58	0.43	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن :

1) مستوى العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالريف مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتزايد وتنتشر الألعاب الالكترونية بشكل سريع بمتوسط حسابي (2.68) , يليه الترتيب الثاني أفضل الألعاب الالكترونية التي تعتمد على إظهار القوة, وأعتقد أن نجوم أفلام القوة هم مثلي الأعلى بمتوسط حسابي (2.57) , ثم الترتيب الثالث الدعم الإعلامي الخاطئ يساعد على انتشار الألعاب الالكترونية بمتوسط حسابي (2.55) , وأخيراً الترتيب الرابع أحب مشاهدة الأفلام التي تظهر قوة أبطالها بمتوسط حسابي (2.43).

2) مســـتوى العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالحضـر مرتفع حيث بلغ المتوسـط الحسـابي (2.58)، ومؤشـرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسـط الحسـابي: الترتيب الأول تتزايد وتنتشـر الألعاب الالكترونية بشكل سريع بمتوسط حسابي (2.73), يليه الترتيب الثاني الدعم الإعلامي الخاطئ يساعد على انتشار الألعاب الالكترونية بمتوسط حسابي (2.7), ثم الترتيب الثالث أفضـــل الألعاب الالكترونية التي تعتمد على إظهار القوة بمتوســـط حســـابي (2.55), وأخيراً الترتيب الخامس أعتقد أن نجوم أفلام القوة هم مثلي الأعلى بمتوسـط حسابي (2.43).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بولير وأخرون (Bowler, L. ; et-al : 2015) والتي أكدت على أن التنمر الإليكتروني هو نتاج التقدم التكنولوجي في مجال الإتصالات بإستخدام الإنترنت ووالهواتف المحمولة والأجهزة الرقمية الشخصية.(84 : ص1274-1293).

كما تتفق مع دراسة (Monks,C. P. ; et-al : 2016) والتي تشير نتائجها إلى أن إرتفاع مهارات الأطفال في إستخدام الكمبيوتر يعد من عوامل حدوث التنمر الإليكتروني.(85 : ص39-48).

بينما دراسة ميتير وبايومان (Meter and Bauman , 2015) توضح نتائجها إلى أن المشاركة في عدد أكبر من مواقع التواصل الإجتماعي يؤدي إلى زيادة التعرض للتنمر الإليكتروني.(86 : ص437-442).

المحور الثالث : المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية:

جدول رقم (10)
يوضح المصفوفة الإرتباطية للعلاقة بين العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية

م	العوامل / العوامل	العوامل النفسية	العوامل المدرسية	العوامل الاجتماعية	العوامل التكنولوجية	العوامل ككل
	ريف (ن=60)					
1	العوامل النفسية	1				
2	العوامل المدرسية	**0.975	1			
3	العوامل الاجتماعية	**0.949	**0.956	1		
4	العوامل التكنولوجية	**0.801	**0.780	**0.699	1	
	العوامل ككل	**0.986	**0.983	**0.958	**0.857	1
	حضر (ن=60)					
1	العوامل النفسية	1				
2	العوامل المدرسية	**0.967	1			
3	العوامل الاجتماعية	**0926	**0.966	1		
4	العوامل التكنولوجية	**0.915	**0.874	**0.785	1	
	العوامل ككل	**0.986	**0.990	**0.960	**0.918	1

** معنوي عند (0.01) * معنوي عند (0.05)

يوضح الجدول السابق أن :

1) توجد علاقة طردية دالة إحصـــائياً عند مســـتوى معنوية (0.01) بين العوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالريف

(العوامل النفســـية، والعوامل المدرســـية، والعوامل الاجتماعية، والعوامل التكنولوجية، والعوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل). وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه.

2) توجد علاقة طردية دالة إحصـــائياً عند مســـتوى معنوية (0.01) بين العوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية كما يحددها الطلاب بالحضر (العوامل النفسية ، والعوامل المدرسية ، والعوامل الاجتماعية ، والعوامل التكنولوجية ، والعوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل). وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه.

المحور الرابع : إختبار فروض الدراسة :

(1) إختبار الفرض الرئيس الأول للدراســة وفروضــه الفرعية: " من المتوقع أن يكون مستوى العوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً ":

جدول رقم (11)
يوضح مستوى العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل

م	الأبعاد	ريف (ن=60)			حضر (ن=60)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	العوامل النفسية	2.42	0.53	2	2.45	0.47	2
2	العوامل المدرسية	2.39	0.58	3	2.39	0.54	3
3	العوامل الاجتماعية	2.19	0.59	4	2.2	0.56	4
4	العوامل التكنولوجية	2.56	0.49	1	2.58	0.43	1
	العوامل ككل	2.39	0.52	مستوى مرتفع	2.4	0.48	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن :

1) ستوى العوامل النفسية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالريف بلغ (2.42) وهو مستوى مرتفع ، بينما مستوى العوامل النفسية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالحضر بلغ (2.45) وهو مستوى مرتفع. **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه: " من المتوقع أن يكون مستوى العوامل النفسية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً ".**

2) مستوى العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالريف والحضر بلغ (2.39) وهو مستوى مرتفع. **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه: " من المتوقع أن يكون مستوى العوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً".**

3) مستوى العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالريف بلغ (2.19) وهو مستوى متوسط، بينما مستوى العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالحضر بلغ (2.2) وهو مستوى متوسط. **مما يجعلنا نرفض الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه: " من المتوقع أن يكون مستوى العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً ".**

4) مستوى العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالريف بلغ (2.56) وهو مستوى مرتفع، بينما مستوى العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها

الطلاب بالحضـر بلغ (2.58) وهو مسـتوى مرتفع ، **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه: " من المتوقع أن يكون مستوى العوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً ".**

5) مستوى العوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالريف بلغ (2.39) وهو مسـتوى مرتفع ، بينما مسـتوى العوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل كما يحددها الطلاب بالحضـر بلغ (2.4) وهو مسـتوى مرتفع ، **مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس الأول للدراسـة جزئياً والذي مؤداه: " من المتوقع أن يكون مسـتوى العوامل المرتبطة بالتنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية مرتفعاً ".**

(2) اختبار الفرض الرئيس الثاني للدراسـة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصـائياً بين اسـتجابات الطلاب بالريف والحضـر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ":

جدول رقم (12)

يوضح الفروق المعنوية بين استجابات الطلاب بالريف والحضر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية

(ن=120)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
1	العوامل النفسية	ريف	60	2.42	0.53	118	338-	غير دال
		حضر	60	2.45	0.47			
2	العوامل المدرسية	ريف	60	2.39	0.58	118	0.000	غير دال
		حضر	60	2.39	0.54			
3	العوامل الاجتماعية	ريف	60	2.19	0.59	118	0.093-	

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
		حضر	60	2.2	0.56			غير دال
4	العوامل التكنولوجية	ريف	60	2.56	0.49	118	0.238-	غير دال
		حضر	60	2.58	0.43			
	العوامل ككل	ريف	60	2.39	0.52	118	0.166-	غير دال
		حضر	60	2.4	0.48			

** معنوي عند (0.01) * معنوي عند (0.05)

يوضح الجدول السابق أن:

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بالريف والحضر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل النفسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بالريف والحضر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المدرسية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بالريف والحضر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الطلاب بالريف والحضر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل التكنولوجية المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصـائياً بين اسـتجابات الطلاب بالريف والحضـر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ككل.
- **مما يجعلنا نرفض الفرض الرئيس الثاني للدراســـة** والذي مؤداه: " توجد فروق جوهرية دالة إحصـــائياً بين اســـتجابات الطلاب بالريف والحضـــر فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية ".

المبحث الرابع : النموذج المقترح للحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني من منظور طريقة خدمة الفرد :

يشير **(النوحي ، عبد العزيز فهمي)** إلي أن نقطة البداية في بناء النموذج العلمي هو وجود ظاهرة معينة أو مشكلة في أحد ميادين الخدمة الإجتماعية أو غيرها من الأنساق المعنية تستلفت نظر المتخصص المهني و تثير فضوله العلمي فيرى جدارتها بالدراسة والبحث والتدخل المهني بما ينتهي بتغيير وضع غير مقبول إجتماعياً إلي وضع أكثر قبولاً من جانب المجتمع – كما يضيف بأن بناء نموذج معين متعلق بمشكلة محددة A problem-specific model يتم من خلال الخطوات التالية :

1) تحديد المشكلة وتعريفها بدقة.
2) تحديد إجراءات وأساليب قياس هذه المشكلة.
3) جمع المعلومات عن العوامل المرتبطة بهذه المشكلة وذلك بإستخدام الأساليب العلمية.
4) تحديد إستراتيجيات التدخل المتوقعة لإحداث التغيير المرغوب.
5) التنبؤ العلمي بالنتائج النهائية المتوقعة من التدخل السابق.
6) تحديد أساليب قياس النتائج المتوقعة.
7) تحديد فترة زمنية للتدخل يتم بعدها قياس النتائج الحادثة بالأدوات المحددة.(74 : ص738-739).

وفي الدراسة الحالية سوف يتبع الباحث هذه الخطوات السابقة لبناء النموذج المقترح للحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني من منظور طريقة خدمة الفرد ، وذلك علي النحو التالي :

أولاً : الإطار النظري الموجه للنموذج والذي سيتم الإعتماد عليه في الحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإليكتروني : وهو العلاج المعرفي السلوكي (CBT) : Cognitive Behavioral Therapy

يعد العلاج العلاج السلوكي المعرفي (CBT) من العلاجات التي تمارس على نطاق واسع مع مختلف المشكلات والعملاء وفي مجالات عديدة ، بل لقد أصبح الآن هو القوة المهيمنة في العلاج النفسي في كثير من أنحاء العالم (بما في ذلك الولايات المتحدة الأمريكية ، وأمريكا الشمالية ، والمملكة المتحدة وأوروبا ، وكذلك آسيا وأمريكا اللاتينية).(87 : ص3).

تعريف العلاج المعرفي السلوكي :

هو شكل من أشكال العلاج النفسي الذي يدمج نظريات الإدراك والتعلم مع أساليب العلاج المستمدة من العلاج المعرفي والعلاج السلوكي ، والذي يفترض أن المتغيرات المعرفية والإنفعالية والسلوكية مترابطة وظيفيًا.(51 : ص202).

كما يعرف على أنه : منهج للعلاج الجماعي والفردي والذي يهدف إلى تغيير الطرق التي يفكر بها الناس في أنفسهم وبيئتهم وتغيير سلوكهم نتيجة لذلك ، كما يؤكد على أن أنماط التفكير ضرورية للطرق التي ينظر بها الشخص إلى سلوكه.(88 : ص99).

بينما يراه البعض على أنه نظرية أو نموذج للممارسة قائم على السلوكية ونظرية التعلم الاجتماعي والتي تساعد العملاء على التعرف على وإدراك تأثير هزيمة الذات أو تأثير المعتقدات والتصورات المعرفية الخاطئة على سلوكهم.(89 : ص13).

وهو طريقة إرشادية تجمع بين التعديل المعرفي والتعديل السلوكي حيث يعمل على إعادة البناء المعرفي لدى الفرد، ومساعدة الشخص في اكتساب مهارات جديدة وتبني إستراتيجيات محددة تتعامل مع المواقف والأشخاص، كما يساعد الفرد على تعديل معتقداته من خلال سلسلة من المواجيات التي تبرهن أن معتقداته زائفة.(90 : ص705-716)

كما يشير **روبرت باركر** (Robert L. Barker) إلى العلاجات المعرفية السلوكية بأنها مداخل للعلاج تستخدم مفاهيم وأساليب مختارة من : السلوكية ، ونظرية التعلم الاجتماعي ، والعلاج بالعمل ، والمدرسة الوظيفية في الخدمة الاجتماعية ، والعلاج المتمركز على المهام ، والعلاجات القائمة على النماذج المعرفية ، وهذه الأشكال من العلاجات تتصف بأنها قصيرة المدى نسبيًا ، وتركز على الحاضر ، ومحدودة إلى حد ما ومحددة في الأهداف ، يميل المعالج المعرفي السلوكي إلى أن يكون توجيهيًا إلى حد ما ويركز على مشكلة العميل المقدمة.(73 : ص79).

ويعرفه **(مليكه ، لويس كامل)** بأنه : منهج علاجي يحاول تعديل السلوك الظاهر من خلال التأثير في عمليات التفكير لدى العميل من خلال عدة أساليب منها : التدريب على مهارات المواجهة ، التدريب على حل المشكلة ، التدريب على التعليم الذاتي ، التدريب على إدارة القلق ، وقف الأفكار.(91 : ص174).

كما يعرفه **(عثمان ، عبد الفتاح)** بأنه : المنهج الذي يقوم على علاج سلوك الإنسان من خلال تغيير أفكاره وأحكامه ومدركاته وآماله بالمنطق والعقلانية والمناقشة المفتوحة ، حتى يتخلص من مشكلاته مع نفسه ومع الآخرين.(75 : ص26).

<u>نشأة وتطور العلاج المعرفي السلوكي</u> :

يرى البعض أن نشأة العلاج المعرفي السلوكي ترجع إلي أستاذ علم النفس بجامعة واترلو بمدينة أنتايو بكندا **دونالد ميكينيبوم** Donald H. Meichenbaum ، والذي

نجح في تعديل سلوكيات الأطفال اللذين يعانون من إضرابات سلوكية ناتجة عن الإندفاعية والنشاط الزائد ، وذلك من خلال التعليمات الذاتية والتي يمكنها تغيير الأنماط المعرفية.(92 : ص240).

بينما يرى **مالكولم باين** (Malcolm Payne) أن الأفكار المعرفية والسلوكية أشتقت من أربعة تيارات رئيسية في الكتابات النفسية ، وهى : نظرية التعلم المؤدية إلى العلاج السلوكي ؛ والعلاجات المعرفية (بما في ذلك العلاج الواقعي والعلاج العقلاني الإنفعالي السلوكي) ؛ ونظرية التعلم الاجتماعي والتدريب على المهارات الإجتماعية ؛ والتفكير اليقظ .(93 : ص155-156).

بينما يرى البعض أن العلاج المعرفي السلوكي يتضمن عدة مداخل وأشكال منها :

، العلاج المعرفي (Beck's Cognitive Therapy) ، إعادة البناء المعرفي (McMullin's Cognitive Restructuring) ، العلاج العقلاني الإنفعالي السلوكي (Ellis' Rational Emotive Behavior Therapy) ، إعادة البناء الإنفعالي المنتظم

(Goldfried's Systematic Rational Restructuring) ، العلاج بحل المشكلة (Haley's Problem-Solving Therapy) ، التقدير متعدد النموذج (Lazarus's Multimodal Assessment) ، العلاج السلوكي الجدلي (Linehan's Dialectical Behavior Therapy) ، التدريب على التعليمات الذاتية أو التدريب على التحصين من الضغوط

Meichenbaum's Self-Instructional Training or Stress Inoculation Training)

، العلاج المرتكز على المخطط : (Young's Schema-Focused Therapy) (94 : ص26).

والعلاج بالقبول والإلتزام (Hayes, Follette, & Linehan's Acceptance and Commitment Therapy) ، العلاج بالتعرض (Foa & Rothbaum's Exposure Therapy) ، العلاج بالمعالجة المعرفي (Resick & Schnicke's Cognitive Processing Therapy) ، التحليل السلوكي المعرفي (McCullough's Cognitive Behavioral Analysis) ، التنشيط السلوكي (Lewinsohn, Sullivan, & Grosscup, Martell, Addis, & Jacobson's Behavioral Activation) ، والتعديل المعرفي السلوكي (Meichenbaum's Cognitive Behavior Modification).(95 : ص2).

بينما يصنف دوبسون (Dobson) العلاجات المعرفية السلوكية إلى :

- طرق مهارات التوافق : Coping skills methods
- طرق حل المشكلة : Problem-solving methods
- طرق إعادة البناء المعرفي : Cognitive restructuring methods.(96 : ص15-16).

<u>أهداف العلاج المعرفي السلوكي</u> :

1) تعديل المعتقدات غير العقلانية وغير الواقعية والهازمة للذات وتعليم العميل أساليب تفكير أخري أكثر عقلانية وأكثر إيجابية عن طريق الحوار والطرق الإقناعية.(97 : ص21).

2) تحديد وتعديل عمليات التفكير اللاتوافقية والسلوكيات الإشكالية لدى العميل وذلك من خلال إعادة البناء المعرفي وإستخدام الأساليب السلوكية لتحقيق التغيير.(51 : ص202).

3) تعليم العملاء مراقبة "حديثهم الذاتي" بحثًا عن خطوط فكرية راسخة ، ومقاطعة طرق التفكير المدمرة وإستبدالها بإستراتيجيات مهارات التفكير.

4) مساعدة الأفراد على مواجهة عواقب أفعالهم على أنفسهم والآخرين ، وفهم دوافعهم وتطوير طرق جديدة للتحكم في سلوكهم. (88 : ص99-100).

5) تعليم العميل كيفية إستبدال التفكير المشوه distorted thinking والتقييمات المعرفية cognitive appraisals غير الواقعية بأخرى أكثر واقعية وتوافقية.(96 : ص18).

6) تعليم العميل أن يصحح أداءه المعرفي الخاطئ والمشوه.

7) ملاحظة وتحديد الأفكار الأوتوماتيكية السلبية.

8) التعرف على العلاقة بين التفكير والإنفعال والسلوك.(97 : ص19).

المسلمات والإفتراضات التي يقوم عليها العلاج المعرفي السلوكي :

1) يفترض هذا المدخل أن أنماط التفكير الخاطئة تسبب السلوك المضطرب(97 : ص21).

2) يري أن سلوك الإنسان الحياتي مصدره الأفكار **Thoughts** والأحكام **Judgments**، فالأفكار مصدرها العقل والمعرفة والمدركات ، أما الأحكام فهي تمثل مواقفنا الحكيمة علي سلوكيات الآخرين ، والتي بدورها تمثل نتائج للعقل البشري ، فسلوك الإنسان هو توأم أفكاره وبتعديل الأفكار يتم تعديل السلوك(92 : ص239).

3) يفترض أن تفكير الفرد هو عملية شعورية يتحدد في ضوء إنفعالات ودوافع الفرد ويؤدي إلي سلوك الإنسان ، وأن هذا السلوك ينتج عن أساليب غير عقلانية في التفكير ومن ثم هناك حاجه إلي تغيير هذه المعارف ومن ثم إمكانية تعديل السلوك.(98 : ص1389).

4) يفترض أن الإدراك Cognition يؤثر على السلوك ، مع إمكانية مراقبة هذا الإدراك وتبديله ، كما أن تغيير السلوك يتوسطه التغيير المعرفي.(96 : ص15).

أهم سمات وخصلئص العلاج المعرفي السلوكي :

1) أنه يركز علي الاستخدام المنهجي لمبادئ التعديل المعرفي السلوكي الذي يركز علي أن تغيير حديث الذات للعمل يساعد علي تغيير المعارف والإنفعالات والسلوكيات غير التوافقية.(100 : ص280).

2) يعطي إهتماماً بالتفكير الذي يؤثر على نمط حياة الناس وإنفعالاتهم وسلوكهم ودوافعهم(92: ص239).

3) يؤكد على أهمية تطوير إدارة عقلانية للأفراد للسلوكيات الخاصة بهم حتى نتمكن من فهم مصدر مشاكلهم بشكل أفضل.

4) يركز على كيفية إدارة وتغيير سلوك الناس لحل المشاكل الاجتماعية التي تؤثر عليهم.(93: ص150).

كما يتميز العلاج المعرفي السلوكي بأنه :

(1) نشط Active : فالعميل يجب أن يشارك ويندمج في العملية العلاجية ولا يكون سلبياً تجاها.

(2) تحفيزي Motivational : فالمعالج يساعد العميل بتحفيزه على تغيير معارفه وإنفعالاته وسلوكه.

(3) توجيهي Directive : قالمعالج يجب أن يكون قادراً على تطوير خطة للعلاج بحيث يكون العميل متفهما ومشاركاً فيها من اجل إحداث التغيير المنشود.

(4) بنائي Structured : وذلك من خلال البناء على خطة علاج شاملة مع تنظيم جلسات علاج فردية ، يكون لكل جلسة هدف ، وكذلك لها بداية ووسط ونهاية.

(5) تعاوني Collaborative : من خلال مشاركة وتعاون كلاً من المعالج والعميل بجهودهما لإحداث التغيير.

(6) دينامي Dynamic : من خلال مساعدة العملاء على تحديد وفهم وتعديل مخططانهم schema التي قد تكون ششخصية أو دينية أو ثقافية أو قائمة على الأسرة.

(7) موجه للمشكلة Problem-oriented : يركز العلاج المعرفي السلوكي على المشكلات المنفصلة وتجزئتها بدلاً من التركيز على أهداف غامضة أو مشكلات غير متبلورة أو غير واضحة.

(8) مركز على الحل Solution-focused : يعمل المعالج مع العميل على توليد حلول للمشكلات وتحريك العميل نحو مزيد من التركيز على حل المشكلات من خلال الحوار السقراطي.

(9) محدد الوقت Time-limited : فكل جلسة علاجية قائمة بذاتها ، ولا يعتمد العلاج على عدد الجلسات بقدر ما يعتمد على ما يتم تحقيقه ، فقد يمكن أن تكون لجلسة واحدة تأثير إيجابي على الفرد.

(10) تعليمي نفسي Psychoeducational : فالمعالج قد يعمل كوسيط للتغيير change agent

في العديد من المشكلات التي تتطلب مهارات لجذب العملاء للعلاج.(94 : ص30-31).

<u>مبادئ العلاج المعرفي السلوكي</u> :

(1) يعتمد على التطور المستمر في صياغة مشاكل االعملاء والتصور المفاهيمي الفردي لكل عميل من الناحية المعرفية.

(2) يتطلب تحالف علاجي جيد.

(3) يؤكد على التعاون والمشاركة الفعالة.

(4) يعد موجه نحو الهدف والتركيز على مشكلة

(5) يركز بشكل أولي على الحاضر.

(6) يعد تعليمي ويهدف إلى تعليم العميل كيف يكون معالجاً لنفسه ، مع التأكيدعلى الوقاية من الانتكاس.

(7) يهدف إلى أن يكون محدود الوقت

(8) جلساته تعد بنائية.

(9) يعلم العملاء كيفية تحديد وتقييم أفكارهم ومعتقداتهم غير الوظيفية والإستجابة لها.

(10) يستخدم مجموعة متنوعة من الأساليب الفنية لتغيير التفكير والإنفعال والسلوك(95 : ص7-10).

(11) الإدراك يؤثر على السلوك والإنفعال (الطريقة التي نفكر بها تؤثر على ماذا نفعل وكيف نشعر).

(12) الإدراك يمكن تحديده ومراقبته وتغييره.

(13) يمكن تحقيق التغيير الإنفعالي والسلوكي المرغوب من خلال التغيير المعرفي.(94 : ص31).

المفاهيم الأساسية للعلاج المعرفي :

1) المعتقدات الأساسية : Core beliefs

2) المعتقدات الوسيطة : Intermediate beliefs

3) الأفكار الذاتية والصور : Automatic thoughts and images (96 : ص16).

خطوات العلاج المعرفي السلوكي :

(1) تنمية وتطوير العلاقة العلاجية.

(2) التخطيط للعلاج وتنظيم الجلسات البنائية.

(3) تحديد الإدراك والمعارف اللاوظيفية والاستجابة لها.

(4) التأكيد على الإيجابية.

(5) تسهيل التغيير المعرفي والسلوكي بين الجلسات (الواجب المنزلي).(95 : ص17).

أهم أساليب العلاج المعرفي السلوكي :

(1) السؤال السقراطي : Socratic questioning (2) التعرض : Exposure

(3) التجارب السلوكية : Behavioral experiments (4) كروت التوافق : Coping cards

(5) لعب الأدوار فكرياً وإنفعالياً : Intellectual–emotional role-playing

(6) التصور : Imagery (7) الواجبات متدرجة المهام : Graded task assignments

(8) سرد مزايا وعيوب المعتقدات : Listing advantages and disadvantages of beliefs

(9) حل المشكلة والتدريب على المهارات : Problem solving and skills training

(10) إتخاذ القرارات : Making decisions (11) إعادة التركيز Refocusing :

(12) الإسترخاء واليقظة : Relaxation and mindfulness (13) لعب الدور Role play :

(14) المقارنات الذاتية : Self-comparisons (95 : ص256).

(15) مهارات التوافق : Coping skills (16) وقف التفكير : Thought Stopping

(17) الإسناد الخاطئ : Misattribution (18) التعلم الذاتي : Self-learning Training

(19) صرف الإنتباه : Distraction

(20) التخطيط لإدارة القلق : Anxiety Management Planning(91 : ص174).

ثانياً : خطوات بناء النموذج :

الخطوة الأولي : تحديد المشكلة وتعريفها بدقة :

لما كانت مشكلة التنمر الإليكتروني قد حظيت بإهتمام قطاعات عريضة في المجتمع وما زالت تحظى بذلك خاصة من الكثير من المهن والتخصصات العلمية والمؤسسات التربوية والإجتماعية والإعلامية ، فإن ذلك يدعو للإهتمام بالطالب القائم بسلوك التنمر الإليكتروني ، وذلك لمعرفة العوامل المختلفة الذاتية الشخصية والبيئية الإجتماعية والتكنولوجية التي دفعته للقيام بهذا السلوك غير المرغوب فيه والمخالف للقيم والعادات والقوانين والنظم المدرسية ، وفي ضوء النتائج الخاصة بهذه الدراسة والتي تركز على التعرف علي العوامل المرتبطة بمشكلة التنمر الإليكتروني نجد أن مشكلة الدراسة قد تحددت فيما يلي :

- تلك الإستجابة السلوكية العدوانية المتعمدة والمتكررة غير المرغوب فيها والمضادة لقيم ومعايير وقوانين المجتمع والنظم المدرسية الناتجة عن أفكار وإتجاهات ومدركات خاطئة لا عقلانية.
- تتمثل أعراض تلك الإستجابة السلوكية في قيام الطالب بإستخدام أحد وسائل التواصل الإجتماعي بطريقة سلبية (بإرسال رسائل نصية مسيئة ، عبارات مسيئة ، صور وفديوهات وتعليقات مسيئة ، ...) ، بغرض التهديد ، التخويف ، الإيذاء ، الإقصاء ، الإستغلال ، .... ، لزملائه الآخرين.
- ينتج عن تلك الإستجابة السلوكية السلبية إلحاق الضرر والأذى المادي والمعنوي بزملائه الآخرين.
- الأمر الذي يحتم ضرورة تغيير وتعديل تلك الأفكار والإتجاهات والمدركات الخاطئة ومن ثم تعديل تلك الإستجابة السلوكية السلبية الناجمة عنها.

الخطوة الثانية : تحديد أساليب قياس المشكلة :

من خلال مشكلة الدراسة الحالية وفي ضوء مقتضيات النموذج المقترح للممارسة المهنية فقد تم إجراء مقابلة إستبار بإستخدام إستمارة إستبار مع الطلاب المتنمرين إليكترونياً مفردات عينة البحث ببعض المدارس الثانوية تهدف إلى التعرف علي العوامل (الذاتية والبيئية) المرتبطة بالمشكلة ، روعي فيها القواعد والإجراءات التنظيمية المهنية التي تمكن من تحقيق الهدف منها ، كما تم الإعتماد في تحديد أساليب قياس المشكلة علي التقارير البيانات الإحصائية المسجلة عن التنمر الإليكتروني كمؤشرات كمية دالة علي حدوث مشكلة التنمر الإليكتروني ، هذا إلي جانب إتجاهات الرأي العام في تناول هذه المشكلة والتراث النظري المرتبط بهذه المشكلة من دراسات سابقة ونظريات متنوعة مفسرة لحدوث هذه المشكلة سواء نظريات مرتبطة بنسق الخدمة الإجتماعية أو بأنساق أخري مرتبطة بمشكلة التنمر الإليكتروني لتفسيرها وتحليلها كمشكلة إجتماعية ونفسية غير مرغوبة.

الخطوة الثالثة : العوامل المرتبطة بالمشكلة :

لاشك أن عملية التحديد والوصف للعوامل المرتبطة بالمشكلة تعد أمراً لازماً وضرورياً لتحديد وبناء إستراتيجيات التدخل العلاجي المناسب والفعال ، إذ يجب تحديد ووصف الشروط والأعراض المرتبطة بظهور المشكلة أو السلوك المشكل ، أي العوامل المرتبطة بالمثيرات والظروف والدوافع التي سبقت المشكلة.

وفي ضوء نتائج الدراسة الحالية نجد أنها قد أشارت إلي وجود العديد من العوامل المرتبطة بمشكلة التنمر الإليكتروني – منها :

(1) العوامل الذاتية النفسية. (2) العوامل الإجتماعية.

(3) العوامل المدرسية. (4) العوامل التكنولوجية.

الخطوة الرابعة : تحديد إستراتيجيات التدخل لإحداث التغيير المطلوب خلال خطة العلاج :

سوف يعتمد الباحث في إستراتيجيات التدخل المهني علي العلاج المعرفي السلوكي والذي يعد أحد النماذج العلاجية التي يستخدمها أخصائي خدمة الفرد لتصحيح الأفكار والمعارف والمدركات والمعتقدات الخاطئة اللاعقلانية لدي العملاء ومن ثم تعديل سلوكهم والذي يمكن تعديله بتعديل هذه الأفكار والمعارف والمدركات أولاً والتي تؤثر في سلوكه.

مبررات الباحث في إختيار العلاج المعرفي السلوكي لبناء النموذج :

1) العلاج المعرفي السلوكي يشمل عدة أساليب وتكنيكيات علاجية متنوعة من العلاجات المعرفية والسلوكية ، وهذا يعطي للأخصائي الإجتماعي الفرصة لتوجيه كافة طاقاته لممارسة الأساليب المهنية والعلاجية التي تتناسب مع كل حالة وخصائصها وبما يتفق مع هذه المشكلة .

2) يعتمد العلاج المعرفي السلوكي علي الحاضر والواقعية وعدم الإهتمام بالماضي في التعامل مع الحالات وفي ذلك توفير للجهد والوقت.

3) يساعد العلاج المعرفي السلوكي علي تنمية طاقات العميل وبناء شخصيته (ذاتيته) وفلسفته في الحياة من خلال تغيير أفكاره ومعارفه ومعتقداته وأيضاً سلوكه.

4) يعتمد العلاج المعرفي السلوكي علي خطوات إجرائية موصفة يسهل علي الأخصائي والعميل التخطيط لها وتنفيذها خاصة وأن حل مشكلة العميل هي جهد تعاوني بين العميل والأخصائي.

5) تعتبر مشكلة البحث ضمن التصنيفات التي يتعامل معها العلاج المعرفي السلوكي حيث يتناول المشكلات (المعرفية والسلوكية) التي تنطوي علي الأفكار والمعلومات والمدركات الخاطئة اللاعقلانية للعملاء والتي تؤدي إلى سلوكيات غير مرغوبة ، وهذا يتفق مع مشكلة الدراسة (التنمر الإليكتروني) كسلوك ناجم عن أفكار ومعتقدات خاطئة وذاتية فاشلة تفتقد التقدير والإحترام مثل : إستخدام أحد وسائل التواصل الإجتماعي بطريقة سلبية (بإرسال رسائل نصية مسيئة ، عبارات مسيئة ، صور وفديوهات وتعليقات

مسيئة ، ...) ، بغرض التهديد ، التخويف ، الإيذاء ، الإقصاء ، الإستغلال ، .... ، لزملائه الآخرين.

6) ممارسة العلاج المعرفي السلوكي لا تتطلب وقتاً طويلاً ، وهذا يتفق مع فكرة العلاج القصير الذي يلائم ظروف مؤسساتنا وظروف مجتمعنا.

7) عدم إستخدام العلاج المعرفي السلوكي من قبل (في حدود علم الباحث) مع الطلاب المتنمرين إليكترونياَ مما دفع الباحث لإقتراح إمكانية إستخدامه للوقوف علي مدي فعاليته مع هذه الفئة من الطلاب بالمرحلة الثانوية.

وبناءاَ على ما سبق نجد إمكانية إستخدام نموذج العلاج المعرفي السلوكي في التعامل مع مشكلة التنمر الإليكتروني خاصة بما يشمله من أنواع للعلاجات وبما يتلاءم مع طبيعة هذه المشكلة.

وفي ضوء ما سبق ، ومن خلال مشكلة الدراسة الحالية (مشكلة التنمر الإليكتروني) فإن هناك العديد من الإستراتيجيات الفنية الخاصة بالتدخل المهني من منظور العلاج المعرفي السلوكي والتي يمكن تطبيقها من خلال خطة علاج تتضمن أدواراً مهنية للأخصائي الإجتماعي يتم تطبيقها مع الحالات المهنية في خدمة الفرد لمواجهة مشكلة التنمر الإليكتروني كما يلي :

تصور مقترح لخطة العلاج :

أ) **الهدف الرئيسى : The main goal** (هدف علاجي معرفي سلوكي عام – ويمثل النتيجة النهائية ومحصلة عملية التدخل من جانب الاخصائى) – يرتكز الهدف الرئيسى لخطة العلاج الخاصة بالنموذج المقترح للممارسة المهنية علي : إحداث تغيير نوعي في كلاً من أفكار العميل الخاطئة ومعتقداته ومعارفه ومدركاته اللاعقلانية ورؤيته الخاطئة لذاته ولواقعه ولسلوكه المنحرف وذلك لتغيير وتعديل سلوكه المضاد لقيم ومعايير المجتمع والنظم المدرسية والذي أدي لحدوث مشكلته الحالية في ضوء ما أوضحته نتائج الدراسة الحالية حتى يعود طالباَ ملتزماَ فى المجتمع المدرسي.

ب) **الأهداف الفرعية** : **The sub-objectives** أهداف علاجية (معرفية سلوكية) :

- ❑ تحرير الطالب المتنمر إليكترونياً من الأفكار الخاطئة التي تسيطر عليه مثل (الشعور بالسعادة عند الإستهزاء بالأخرين ، حب السيطرة والتحكم في الأخرين ، الرغبة في الإنتقام من البعض ، الشعور بالسعادة عند إدخال الخوف في نفوس الأخرين ، الرغبة في إقصاء وإستغلال الأخرين).
- ❑ تحقيق درجة من ضبط النفس والتحكم في إنفعالات الطالب المتنمر إليكترونياً حتى لا يندفع في غضبه ويتعدي علي الآخرين أو ينتقم منهم.
- ❑ تعليم الطالب المتنمر إليكترونياً الطرق المعرفية ومهارات بناء الذات التي تساعده في ضبط الذات في المواقف التي تستدعي التنمر.
- ❑ العمل علي خفض الحاجات التي تدفع الطالب المتنمر إليكترونياً للعنف مع خلق بدائل للتعبير أو بدائل للسلوك تكون بعيدة عن التنمر .
- ❑ إكساب الطالب المتنمر إليكترونياً القدرة علي تكوين علاقات سليمة مع زملائه الآخرين وإكسابه مهارات إجتماعية تساعده علي أن يتعامل مع الآخرين بطريقة إيجابية معهم تسمح له بالحصول علي الإشباع بطرق مقبولة.
- ❑ إكساب الطالب المتنمر إليكترونياً البصيرة في كيفية تعامله مع واقعه الحاضر وكيفية الإستجابة للمواقف المختلفة التي ستواجهه بطرق مناسبة تتفق مع القيم المجتمعية والنظم المدرسية.
- ❑ مساعدة الطالب المتنمر إليكترونياً علي إدراك الواقع وتغيير نظرته للمستقبل ومن ثم القدرة علي التخطيط لمستقبل حياته.
- ❑ التدريب علي ممارسة أنماط سلوكية جديدة تحقق للطالب المتنمر إليكترونياً القدرة علي أداء السلوك المطلوب وتكسبه خبرات نافعة تساعده علي مواجهة مشكلاته مستقبلاً.
- ❑ إكساب الطالب المتنمر إليكترونياً القدرة علي تحمل مسئولية السلوك الفردي.

- إكساب الطالب المتنمر إليكترونياً القدرة علي التعبير عن مشاعره بطرق مقبوله تبعد عن التنمر.
- إكساب الطالب المتنمر إليكترونياً نوعاً من الإستبصار والفهم في سلوكه المتنمر الناجم عن أفكاره ومعتقداته الخاطئة حتى يتعلم الإستجابة للمواقف التي كانت تثير فيه الرغبة في التنمر بطريقة مغايرة.
- تقوية ذات الطالب المتنمر إليكترونياً والعمل علي جعلها ذات بناءة إيجابية وليست هدامة.
- تعديل إتجاهات وإستجابات الطالب المتنمر إليكترونياً الخاطئة نحو مواقف التنمر.
- خلق الرغبة في نفس الطالب المتنمر إليكترونياً وتدريبه علي طاعة النظم المدرسية وإحترامها.
- مساعدة الطالب المتنمر إليكترونياً علي إستعادة إدراكه لذاته ولدوره في المجتمع المدرسي.
- تدريب الطالب المتنمر إليكترونياً علي القيام بأدوار جديدة وفق ما تسمح به قدراته ومهاراته.
- إعادة بناء مجموعة إتجاهات وقيم إجتماعية أخلاقية روحيه ومفاهيم إيجابية متوافقة مع متطلبات الحياة الإجتماعية والمدرسية السليمة.

ج) *المهام والأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي خلال خطة العلاج* :

تتضمن خطة العلاج خلال هذا النموذج مجموعة من المهام المهنية التى يؤديها الأخصائى الإجتماعى في ضوء نموذج العلاج المعرفي السلوكي – كالأتي:

- تحديد الأفكار والتصورات الخاطئة لدي الطالب المتنمر إليكترونياً والتي ترتبط بالتنمر الإليكتروني (مثل أفكاره بأن : السعادة بالإستهزاء بالأخرين ، حب السيطرة والتحكم في الأخرين ، الرغبة في الإنتقام من البعض ، السعادة عند إدخال الخوف في نفوس الأخرين ، الرغبة في إقصاء وإستغلال الأخرين).

- تحديد السلوكيات غير السوية التي يقوم بها الطالب المتنمر إليكترونياً (الإيذاء المباشر ، الإقصاء ، الإستبعاد ، الإستغلال ، التحرش إليكترونياً ، .....)
- بناء علاقة مهنية مؤثرة تقوم علي التقبل والسرية والثقة والإحترام المتبادل.
- التركيز علي المشكلة الحالية (الواقعية) وهي التنمر الإليكتروني ، والمتمثلة في سلوكه غير السوي(الناجم عن أفكار ومعتقدات لا عقلانية خاطئة).
- التعاقد التحريرى(أو الشفهى) مع الطالب المتنمر إليكترونياً لضمان سير خطة العلاج و الإلتزام بما يتم الاتفاق عليه.
- تحرير وإستثارة وتوجيه الطالب المتنمر إليكترونياً نحو التغيير.
- الإطلاق ، ثم التدريب المتكرر لقدرات الطالب المتنمر إليكترونياً (العقلية والإنفعالية والعملية) للتوافق مع المشكلة ومع نفسه.
- تحرير وتدريب وظائف الذات ، والتى تتضمن : التصور والإدراك ، والشعور والمعونة ، والفهم ، والإختيار ، وإصدار الأحكام ، وإتخاذ القرارات الإجراءات (خاصة وأن هذه الوظائف مطلوبة للتعامل مع المشكلة القائمة).
- إستخدام تكنيكيات علاجية لتغيير الأفكار والإتجاهات الخاطئة ولتغيير وتعديل السلوك ولتنمية وتدعيم الأفكار والقيم من خلال الأساليب المعرفية والسلوكية ، مع التركيز أثناء المقابلات علي زيادة قدرة الطالب المتنمر إليكترونياً علي الفهم والتحليل والتقويم لأفكاره وإتجاهاته ومعتقداته اللاعقلانية والإستنتاج والإقتناع بما يؤدي إلى زيادة القدرات العقلانية لفهم الواقع وبالتالي تتعدل السلوكيات غير المرغوبة.

أما أهم الأدوار المهنية التى يمكن أن يؤديها الأخصائى الإجتماعى فى ضوء هذا النموذج :

(1) **دور المساعد أو المعين** Enabler : حيث يقوم الأخصائى بتشجيع الطالب المتنمر إليكترونياً على الحديث والتعاطف معه والتعبير عن نفسه والتنفيس Ventilation عن مشاعره حيال مشكلته وأسبابها والموقف الحالى له فى المدرسة ،

مع التأكيد على أن تغيير سلوك التنمر الإليكتروني لديه سيجعله طالباً ملتزماً عن طريق التفكير المنطقى وإستخدام العقل قبل الاقدام على أى سلوك.

(2) **دور المعالج** Therapist : وينصب هذا الدور أساساً على التعامل مع الطالب المتنمر إليكترونياً مباشرة لتعديل سلوك التنمر الإليكتروني لديه.

(3) **دور المعلم** Teacher : ويقوم الأخصائى الإجتماعي بتزويد الطالب المتنمر إليكترونياً بالمعلومات ، والمعارف ، والأفكار ، والتفسيرات ، والإتجاهات ، والخبرات ، وكذا المهارات التى تفيده فى مواجهه واقعه ومشكلته القائمة – ويتم ذلك من خلال (المحاضرات ، الندوات ، الشرح والتوضيح والإقناع ، والمواجهة ، والنمذجة ولعب الدور ، والواجبات المنزلية ، لتعليم العميل أنماط سلوكية جديدة).

(4) **دور مغير السلوك** Behavior changer : حيث يعمل الأخصائى الإجتماعي فى هذا الدور على تعديل وتغيير سلوك التنمر الإليكتروني وعادات الطالب المتنمر إليكترونياً ، وذلك من خلال تعديل مدركاته وأحكامه والتى تعدل بالتالى إنفعالاته وداوفعه ومن ثم سلوكه وطريقة تفكيره وتعديل آماله وأهدافه الحيوية والتى تؤثر على كافة المدركات الأخرى.

إستراتيجيات التدخل المهنى :

تعتمد إستراتيجيات التدخل العلاجى فى هذا النموذج على االعلاج المعرفى السلوكي بمداخله العلاجية المتعددة ، وهناك إستراتيجيتين أساسيتين فى التدخل العلاجى يقوم عليهم هذا النموذج وهما :

1) الإستعراض المعرفى : وذلك من خلال دراسة وإستعراض أفكار العميل اللاعقلانية والحقائق والأحداث والخبرات السابقة ، علي أن يتم توضيح هذه الأفكار الخاطئة والعمل علي تصحيح هذه الأفكار والمدركات الخاطئة المرتبطة بسلوك العميل والمتمثل في التنمر الإليكتروني من خلال المناقشة المنطقية والحوار والتفنيد والمواجهة ، الإقناع ، تقديم المقترحات ، إعطاء النماذج.

2) إعادة البناء المعرفى : وتتضمن إقناع العميل بأن الجوانب المعرفية الخاطئة هي التي تكمن وراء سلوكه غير المرغوب فيه ومشكلته الحالية من خلال عدة أمثلة تبرز أن الأفكار الخاطئة هي التي تسبب المشكلات ، مع تعليم العملاء كيفية تحديد الجوانب المعرفية والإدراكية الخاطئة والسلبية لديهم والتعرف عليها بأنفسهم ، وتعليمهم كيف يناقشوا ويحللوا تلك الأفكار والمعتقدات والتوقعات والتفسيرات الخاطئة ، وتعليمهم أن يحللوا بأنفسهم المنطق الخاطئ لتصرفاتهم في الحياة الواقعية ، وأن يناقشوها ويظهروا عدم منطقيتها وطرح جوانب معرفية وإدراكية عقلانية جديدة وذلك لإحلال هذه الأفكار والجوانب المعرفية الجديدة محل الأفكار الخاطئة.

ويتم ذلك من خلال مراحل التدخل المهني التالية :

1) <u>المرحلة المعرفية</u> : (دوره كمغير للسلوك وكمعلم) ويتم فيها التعامل مع أفكار ومعتقدات العميل اللاعقلانية، حيث يعمل الأخصائي الإجتماعي علي زيادة ادراك الطالب المتنمر إليكترونياَ بأن أنماط سلوكه غير المرغوبة أو غير الملائمة التي تتضارب مع القيم و المعايير والقوانين المجتمعية والنظم المدرسية ناتجة عن هذه الأفكار والمعتقدات الخاطئة وأنه لتغيير هذا السلوك ينبغي تغيير هذه الأفكار والمعتقدات.

2) <u>المرحلة العقلانية الإنفعالية</u> : (دوره كمعلم ، دوره كمساعد) ويتم فيها التعامل مع ردود الأفعال الإنفعالية للطالب المتنمر إليكترونياَ ، حيث يعمل الأخصائي الإجتماعي هنا علي مساعدته علي التعبير عن إنفعالاته وأفكاره اللاعقلانية وتشجيعه للتعبير عنها وتوضيح لاعقلانية أفكاره وإرتباطهما بإضطرابه الإنفعالي وسلوكه الحالي حتي يعيد نظرته في أفكاره وواقعه ومدركاته نحو نفسه والآخرين وبالتالي تتغير إنفعالاته السلبية غير السوية.

3) <u>المرحلة السلوكية</u> : (دوره كمغير للسلوك ، دوره كمعالج) ويتم فيها التعامل مع السلوك الناتج عن الأفكار اللاعقلانية غير الملائمة والإنفعالات اللاعقلانية ، حيث يعمل الأخصائي الإجتماعي هنا علي مساعدة الطالب المتنمر إليكترونياَ علي تغيير

الأنماط السلوكية غير السوية وتشكيل إستجابات سلوكية جديدة تدفعه إلي تحمل مسئولية سلوكه وخفض حدة التنمر الإليكتروني.

د) الأساليب العلاجية :

يتضمن العلاج المعرفي السلوكي العديد من الأساليب الفنية التي تتعامل مع العمليات المعرفية (أفكار ، معارف ، معتقدات ، مدركات خاطئة ، .....) التي تؤثر في السلوك ، وتستهدف تغيير السلوك الناتج عن الأفكار اللاعقلانية ، اذ لا يكفي أن يعرف العميل أن أفكاره ومعتقداته الخاطئة هي فقط السبب في إنفعالاته ولكن لابد أن يمارس عمليات التفكير العقلانية وأنماط السلوك التوافقي المرغوب الناتج عن عمليات التفكير العقلانية.

ومن أهم أساليب العلاج المعرفي السلوكي التي يمكن إستخدامها :

م	الأسلوب	الهدف من إستخدامه
1	حل المشكلة	لتدريبه على كيفية مواجهة وحل المشكلات التي توتجهه في المدرسة أو المنزل
2	إعادة البناء المعرفي	لتعديل محتوى الأفكار والمعتقدات السلبية وتحسين السلوكيات الوظيفية والإنفعالية السلبية
3	الحوار والمناقشة	لإقناع العميل من خلال التعرف على وتحديد الأفكار والمعتقدات الخاطئة وإستبدالها بأخرى صحيحة مما يساعد في تغيير السلوكيات إلى الافضل
4	صرف الإنتباه	من خلال القيام بسلوكيات تصرف إنتباهه عن التركيز في الأعراض التي يشعر بها ، وهى ترتكز على المثيرات السمعية والبصرية والحسية
5	الواجبات المنزلية	هى وسيلة جبدة لتطبيق المهارات المتعلمة أثناء المقابلات العلاجية
6	الإسترخاء	مساعدته في التخلص من بعض المشاعر السلبية من خلال إرخاء التوترات العضلية المصاحبة لهذه المشاعر وإيقاف إنقباضاتها مما يسهم في التقليل من هذه الإنفعالات وحدتها

7	التمثيل أو التدريب المعرفي	من خلال تدريب العميل علي توليد أفكار أكثر عقلانية بعد إقتناعه بعدم صواب الفكرة السابقة ، من خلال توليد عبارات إيجابية بناءه بدلاً من السابقة الهدامة التى تسببت فى التنمر الإليكتروني (ومن أمثلة العبارات الايجابية : التسامح مع النفس ومع الأخرين)
8	النمذجة المعرفية	من خلال تحويل المعلومات المستقاة من النماذج الواقعية التي أمكنها تحديد وتغيير أنماط تفكيرها ومشاعرها وسلوكها إلى استجابات لفظية تستخدم كمؤشرات للسلوك ، أي مساعدة العميل علي إنتقاء القدوة السلوكية الصحيحة وأن يكون علي دراية بمن يقلده حتى يمكنه التغلب علي إضطرابه ، ويقوم الأخصائي الإجتماعي بتعليم العميل أنماط مفيدة من السلوك بضرب المثل الطيب والقدوة الحسنة لأنماط سلوكية مرغوبة.
9	لعب الدور	يقوم الأخصائي بتصميم دور يقوم به العميل ليساعده علي تعلم السلوك الصحيح الناتج عن أفكار وإنفعالات منطقية ، أو تشجيع العميل علي المخاطرة بالقيام بلعب أدوار جديدة كان يخشاها خلال مواقف الحياة العادية
10	التعليمات الشفهية	يستخدم الأخصائي الإجتماعي هذه التعليمات أو النصائح لإحداث التغيير المطلوب في السلوك الذي يقوم به العميل ، وذلك من خلال : المناقشة المنطقية لأبعاد المشكلة تقويماً لأسلوب العميل الخاطىء فى التفكير ، الإقناع ، التوضيح ، الشرح ، التعليم ، المواجهة والتفنيد.
11	التذكر المبكر	أسلوب يساعد الأخصائي الإجتماعي فيه العميل علي أن يتحدث عن ذكرياته السابقة وأن يحدد من هم المعارضين والذين يمثلون الخصوم الأساسيين في حياته وأن يقرر تأثير هذه العلاقات علي سلوكه وتفكيره ، كما يحاول الأخصائي الإجتماعي أن يستشف ما إذا كان سلوك العميل يمثل محاولة للتعويض عن مشاعر النقص والدونية ، مع مساعدة العميل علي البدء في تكوين روابط وعلاقات إجتماعية سوية جديدة مع آخرين يتصفون بالسلوك السوي.

12	تشكيل الاستجابة	هنا يستهدف الأخصائي الإجتماعي زيادة معدل وقوع الإستجابات (أداء الشعائر الدينية ، التسامح مع الذات ومع الاخرين ، ضبط الذات والتحكم فيها ..) التي تقترب من السلوك النهائي المرغوب (سلوك توافقى مرغوب) من خلال تدعيم تلك الإستجابات بوسائل متعددة.

هـ) أشكال العلاج :

يمكن للأخصائي الإجتماعي إستخدام أنواع متعددة في العلاج بحسب مقتضيات كل حالة وظروفها.

(1) **العلاج الفردي** : مع الطالب المتنمر إليكترونياً ، حيث تستخدم المقابلة كأداة لتنفيذ إستراتيجيات العلاج وأساليبه (استعراض معرفي ، إعادة البناء المعرفي ، .....)

(2) **العلاج الجماعي** : وهو يطبق من خلال جلسات جماعية للطلاب المتنمرين إليكترونياً ، وذلك لإقناعهم بالتخلي عن الأفكار الخاطئة والسلوك المنحرف وتوضيح نتائجه علي الطالب والمجتمع المدرسي.

و) الأدوات التي يعتمد عليها العلاج (داخل المدرسة) :

يمكن الاعتماد علي :

(1) المقابلة كأداة علاجية رئيسية. (2) الملاحظة. (3) المناقشات الجماعية. (4) الندوات. (5) التقارير.

(6) تحليل محتوي المقابلات.

الخطوة الخامسة : التنبؤ العلمي بالنتائج المتوقعة من التدخل السابق :

ترتيباً علي ما سبق يمكن لنا أن نتوقع ظهور مؤشرات معينة تدل علي نجاح وفعالية النموذج بعد إستخدامه في مساعدة الطالب المتنمر إليكترونياً في تغيير أفكاره ومعتقداته الخاطئة وتعديل سلوكه ، وتتضمن بعض هذه المؤشرات :

1) إستفادة الطالب المتنمر إليكترونياً من وجوده بالمدرسة وحدوث تغييرات في سلوكه تشير إلي عدم إحتمال قيامه بهذا السلوك مرة أخري.

2) أن يصبح سلوكه بالمدرسة مقبولاً.

3) أن يكتسب خبرات ومهارات تؤهله لمواجهة واقعه الجديد في تعامله مع الأخرين.

4) أن يكتسب قدرة علي ضبط الذات والتحكم في الإنفعالات.

5) أن يكتسب قدرة علي طاعة اللوائح والنظم المدرسية وإحترامها.

6) أن تتحسن علاقاته مع زملائه ومدرسيه وأسرته.

هذا وقد سبق الإشارة إلي هذه المؤشرات بالجزء الخاص بالأهداف الفرعية للتصور المقترح لخطة العلاج وأهدافها.

الخطوة السادسة : تحديد أسلوب قياس النتائج النهائية المتوقعة :

حيث يمكن استخدام أدوات البحث لتحديد مدي التقدم أو التدهور الذي يمكن أن يحدث نتيجة التدخل باستخدام النموذج المقترح للممارسة – ويمكن قياس النتائج النهائية للتدخل المهني من خلال استخدام تصميم (أ ب – أ ب) للحالة الفردية Single case حيث يتم في هذا التصميم

تحديد خط أساس أول ← تدخل ← قياس نتائج توقف ، خط أساس ثاني خط أساس ثاني ← تدخل قياس نتائج ، ثم بعد ذلك تعقد المقارنات بين خط الأساس الأول ونتائج البرنامج العلاجي وبين خط الأساس الثاني ونتائج التدخل العلاجي ، خاصة وان هذا التصميم يصلح فى حالة إحتواء البرنامج العلاجى على أكثر من تكنيك.

الخطوة السابعة : تحديد فترة زمنية معينة للتدخل المهني :

في ضوء طبيعة المشكلة (مشكلة التنمر الإليكتروني) وهي مشكلة سلوكية ذات طابع معرفي وفي ضوء طبيعة المؤسسة (المدرسة بلوائحها ونظمها) ومن خلال التوجه النظري الخاص بالنموذج فمن المقترح أن يتم التدخل المهني مع الحالات الفردية من خلال أسلوب العلاج القصير ، علي أن تحدد مدة وعدد المقابلات علي مدي إستجابة الطالب المتنمر إليكترونياَ وتفاعله بشكل إيجابي مع الأخصائي الإجتماعي في فترة علاجه والتي يمكن أن تتراوح ما بين 1 : 3 شهر حتى تتضح نتائج التدخل من خلال التصميم التجريبي (أ ب – أ ب) للحالة الفردية Single Case حتى يمكن متابعة نتائج العلاج ، علي أن يتم متابعة حالة الطالب المتنمر إليكترونياَ حتى يمكن التأكد من فعالية النموذج وثبات نتائجه وصحتها مع إجراء مقابلات فردية مع الطالب المتنمر إليكترونياَ ومشتركة مع المحيطين به من زملائه ومن الذين قد يشكلون ضغوطاً عليه تدفعه لممارسة التنمر الإليكتروني.

مؤشرات نجاح النموذج

يمكن التعرف علي نجاح النموذج من خلال المؤشرات التالية :

(1) إذا جاءت النتائج مطابقة للتوقعات أو علي الأقل متقاربة معها مثل :

أ) حدوث تغيير فعلي في سلوك العملاء.

ب) التوصل إلى أكثر الأساليب العلاجية تأثير في تغيير الأفكار والمعتقدات وكذلك السلوك.

ج) التوصل إلي أساليب للقياس أكثر إقناعاً بصحة النتائج .

ومعني هذا صلاحية النموذج للتدخل و التعامل مع هذه الظاهرة أو المشكلة.

(2) إذا ثبت صلاحية النموذج علي النحو السابق يمكن التقدم تدريجياً نحو مزيد من تطوير النموذج بالأسلوب التالي :

أ) توسيع نطاق الظاهرة أو المشكلة التي إنصب عليها النموذج بحيث تضم ظواهر أو مشكلات أخري مماثلة أو مشابهة لها.

ب) إبتكار وسائل فنية أخري للتدخل كلما أمكن.

ج) متابعة عملية القياس للنتائج للتأكد من سلامة النموذج المستخدم وفعالية الوسائل المطبقة.

المراجع المستخدمة في البحث :

(1) علوان ، عماد عبده (2016) : أشكال التنمر في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية بين الطلاب المراهقين في مدينة أبها ، دراسة منشورة بمجلة كلية التربية ، (القاهرة : كلية التربية ، جامعة الأزهر ، العدد 168 ، ج1).

(2) فارس ، نجلاء محمد (2013) : فاعلية التعلم الإليكتروني الموجه ذاتياً في تنمية مفاهيم الحماية من التعدي الإليكتروني والقدرة على التنظيم الذاتي لدى طلاب كلية التربية النوعية بجامعة جنوب الوادي ، دراسة منشورة في مجلة كلية التربية ، (أسيوط : كلية التربية ، جنوب الوادي ، العدد 29 ، ج2).

(3) Kowalski, Robin M.; Limber, Susan P. (2007) : "Electronic bullying among middle school students", Journal of Adolescent Health, 41 (6 Suppl 1) : p.p.S22–S30.

(4) لطفي ، أسماء فتحي (2016) : فعالية الإرشاد بالتدخلات الإيجابية المعتمد على القوى الشخصية في خفض التنمر الإليكتروني لدى الطالبات المتنمرات إليكترونياً بالمرحلة الإعدادية ، دراسة منشورة بمجلة كلية التربية ، (الإسكندرية : كلية التربية ، جامعة الإسكندرية ، مجلد 26 ، ع4).

(5) زهران ، حامد عبد السلام (1995) : علم نفس النمو – الطفولة والمراهقة ، (القاهرة : عالم الكتاب).

(6) Slovak, Karen ; Singer, Jonathan B.(2011) : School Social Workers' Perceptions of Cyberbullying , journal of Children & Schools, 33, (1).

(7) Hinduja, S. ; Patchin, JW. (2014) : Bullying beyond the schoolyard :

Preventing and responding to cyberbullying, 2nd ed., (New York : Crown , A Sage Publishing Company).

(8) Hinduja, S. ; Patchin, JW. (2006) : Bullies move beyond schoolyard : a preliminary look at cyberbullying , Journal of Youth Violence and Juvenile Justice , 4(2).

(9) Kowalski, R. M ; Limber, S. P. (2007) : Electronic bullying among middle school students, Journal of Adolescent Health, 41.

(10) Slonje R, ; Smith P.K. (2008) : Cyberbullying : another type of bulling ? , Scandinavian journal of psychology, 49.

(11) Finkelhor, D., Mitchell, K.J., & Wolak, J. (2000) : Online victimization: A report on the nation's youth, Alexandria, VA : National Center for Missing and Exploited Children.

(12) Angaston, P. W.; Kowalski, R. ; Umber, S.{2007) : Students perspectives on cyber-bullying, Brief report, Journal of Adolescents Health,41.

(13) Ybarra, Michele L.; Diener-West, Marie; Leaf, Philip J., (2007): "Examining the overlap in internet harassment and school bullying: implications for school intervention", Journal of Adolescent Health., 41 (6 Suppl 1): p.p.S42–S50.

(14) Hertz, M. F.; David-Ferdon, C., (2008) : Electronic Media and Youth Violence: A CDC Issue Brief for Educators and Caregivers, (PDF). Atlanta (GA).

(15) Smith, Peter K.; Mahdavi, Jess; Carvalho, Manuel; Fisher, Sonja; Russell, Shanette ; Tippett, Neil (2008) : "Cyberbullying : its nature and impact in secondary school pupils", Journal of Child Psychology and Psychiatry, 49 (4).

(16) Cross, D. ; Shaw, T. ; Hearn, L. ; Epstein, M. ; Monks, H. ; Lester, L. ; Thomas, L. (2009) : Australian Covert Bullying Prevalence Study (ACBPS) , Child Health Promotion Research Centre, Edith Cowan University, Perth. Deewr.gov.au.

(17) Hasebrink, U. ; Livingstone, S. ; Haddon, L. ; Ólafsson, K.(2009) : Comparing children's online opportunities and risks across Europe : Cross-national comparisons for EU Kids Online , (LSE, London : EU Kids Online - Deliverable D3.2, 2nd edition).

(18) Mishna, F. ; Saini. M. ; Solomon, S. (2009) : '0ngolng and online: Children and youth's perceptions of cyber bullying'. Children and Youth Services Review, (31)12.

(19) Sourander, A.; Klomek, A.B.; Ikonen, M.; Lindroos, J.; Luntamo, T.; Koskeiainen, M.; Helenius, H. (2010) : "Psychosocial risk factors associated with cyberbullying among adolescents : A population-based study", Archives of General Psychiatry, 67 (7).

(20) Mishna, , F. ; Khoury-Kassabrl, M. ; Gadalla , T. ; Daciuk, J. (2012). Risk factors for Involvement in cyber bullying: victims, bullies and bully victlms. Children and Youth Services Review, 34.

(21) Dilmac , B .(2013) : Psychology needs as predictor of Cyber-bullying : A preliminary report on college students , Educational Science : Theory & Practice, 9 (3), p.p.1307-1325.

(22) Snyder, Thomas D. ; Robers, Simone ; Kemp, Jana; Rathbun, Amy ; Morgan, Rachel (2014) :"Indicator 11: Bullying at School and Cyber-Bullying

Anywhere", Indicators of School Crime and Safety: 2013 (Compendium) , Bureau of Justice Statistics (BJS) and National Center for Education Statistics Institute of Education Sciences (ies) , NCES 2014.

(23) Kelly, E. V. ; Newton, N. C. ; Stapinski, L. A. ; Slade T. ; Barrett E. L.; Conrod P. J. ; Teesson, M. (2015) : Suicidality, internalizing problems and externalizing problems among adolescent bullies, victims and bully victims, Journal of Preventive Medicine, 73.

(24) Shin, N., ; Ahn, H. (2015) : Factors Affecting Adolescents' Involvement in Cyberbullying , Journal of Cyberpsychology, Behavior and Social Networking , 18(7).

(25) جرادات ، عبد الكريم (2008) : الإستقواء لدى طلبة المدارس الأساسية إنتشاره والعوامل المرتبطة به ، دراسة منشورة بالمجلة الأردنية في العلوم التربوية ، مجلد 4 ، ع2.

(26) عثمان، خالد عبد السميع ؛ علي، أحمد فتحي (2016) : الإستقواء التكنولوجي لدى تلاميذ مراحل التعليم العام ، مجلة الدراسات النفسية ، 24 (2).

(27) Al-Zahrani, A. M. (2015) : Cyberbullying among Saudi's Higher-Education Students: Implications for Educators and Policymakers. World Journal of Education, 5(3).

(28) العمار ، أمل يوسف عبد الله (2016) : التنمر الإليكتروني وعلاقته بإدمان الأنترنت في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية لدى طلاب وطالبات التعليم التطبيقي بدولة الكويت ، دراسة منشورة في مجلة البحث العلمي في التربية ، (الفاهرة : كلية البنات للآداب والعلوم والتربية ، جامعة عين شمس ،مجلد 3 ، ع17).

(29) حسين ، رمضان عاشور (2016) : البنية العاملية لمقياس التنمر الإليكتروني كما تدركها الضحية لدى عينة من المراهقين ، دراسة منشورة في المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والنفسية ، (القاهرة : مؤسسة د حنان درويش للخدمات اللوجستية والتعليم التطبيقي ، ع4).

(30) حسون ، سناء لطيف (2016) : دراسة مقارنة في التنمر الالكتروني لدى طلبة المراحل المتوسطة والإعدادية والجامعية ، دراسة منشورة بمجلة كلية التربية ، الجامعة المستنصرية ، (4).

(31) Boulton, M. (2000) : Concurrent and longitudinal relations between children's playground, behavior and social preference, victimization and bullying, Child Development, 70, 944 – 964.

(32) Ybarra, M.L.; Mitchell, K.J., (2007) : "Prevalence and frequency of Internet harassment instigation : implications for adolescent health" , The Journal of Adolescent Health , 41 (2).

(33) Hinduja, S. ; Patchin, J. W. (2007) : Offline Consequences of Online Victimization : School Violence and Delinquency, Journal of School Violence, 6(3).

(34) Stauffer, Sterling ; Heath, Melissa Allen ; Coyne, Sarah Marie ; Ferrin, Scott (2012) : "High school teachers' perceptions of cyberbullying prevention and intervention strategies", Psychology in the Schools. 49 (4).

(35) Binns, Amy (2013) : Facebook's Ugly Sisters: Anonymity and abuse on Form spring and Ask.FM., Media Education Research Journal. 4 (1).

(36) Deniz, Metin (2015) : "A Study on Primary School Students' Being Cyber Bullies and Victims According to Gender, Grade, and Socioeconomic Status", Croatian Journal of Education. 17 (3).

(37) Coburn, Patricia I. ; Deborah A. Connolly ; Ronald Roesch (2015) : Cyberbullying : Is Federal Criminal Legislation the Solution ? , Canadian Journal of Criminology & Criminal Justice , 57, no. 4.

(38) Johnson, K. L. (2016) : Oh, What a Tangled Web We Weave : Cyberbullying, Anxiety, Depression, and Loneliness , Doctoral dissertation , University of Mississippi.

(39) Fanti, K. A.; Demetriou, A. G. ; Hawa, V. V. (2012) : A longitudinal study of cyberbullying : Examining risk and protective factors , European Journal of Developmental Psychology, 9(2).

(40) Scott, E.; Dale, J.; Russell, R.; Wolke, D. (2016) : Young people who are being bullied - do they want general practice support ?., BMC Family Practice.

(41) Monks, C. P.; Mahdavi, J., ; Rix, K. (2016) : The emergence of cyberbullying in childhood : Parent and teacher perspectives , Psychologies Educative, 22(1).

(42) حبيب ، جمال شحاته (2009) : الممارسة العامة – منظور حديث في الخدمة الإجتماعية ، (الأسكندرية : المكتب الجامعي الحديث).

(43) مدكور ، إبراهيم (1997) : المعجم الوجيز ، (القاهرة : الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية).

(44) البعلبكي ، منير (2005) : قاموس المورد (إنجليزي– عربي) ، ط 39 ، (بيروت : دار العلم للملايين).

(45) Pearson (2003) : Longman Active Study Dictionary , 3rd ed. , (England : Edinburgh , Marlow , Pearson Education).

(46) إلياس ، إلياس أنطوان (2000) : قاموس إلياس العصري ، إنجليزي عربي ، (القاهرة : دار إلياس العصرية للطباعة والنشر).

(47) الشريفي ، شوقي السيد (2000) : معجم مصطلحات العلوم التربوية ، عربي إنجليزي ، ط1، (الرياض : مكتبة العبيكان).

(48) غيث ، محمد عاطف (1997) : قاموس علم الإجتماع ، (الأسكندرية : دار المعرفة الجامعية).

(49) بدوي ، أحمد زكي (1993) : معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية ، ط3 ، (بيروت : مكتبة لبنان).

(50) رولان دراون ؛ فيرا رولان دراون ؛ فرانسوا بوير (1997) : موسوعة علم النفس ، ترجمة منشور عويدان ، (بيروت : دار عويدان).

(51) Gary R. VandenBos , ed-in-chief (2015) : APA Dictionary of Clinical Psychology , 2nd ed., (Washington, DC : American Psychological Association Press).

(52) رزق ، سعد (1977) : موسوعة علم النفس ، ط1، (بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر).

(53) السكري ، أحمد شفيق (2000) : قاموس الخدمة الإجتماعية والخدمات الإجتماعية ، (الأسكندرية : دار المعرفة الجامعية).

(54) عامر ، محمد السيد (2007) : دراسات في مجالات الخدمة الإجتماعية ، (الأسكندرية : المكتب الجامعي الحديث).

(55) Lindsay L., Kahle, (2012) : Testing the Effects of Bullying and Cyber Bullying Using the 2009 Pennsylvania Youth Survey ,

Master Dissertations, Indiana University of Pennsylvania , School of Graduate Studies and Research , Department of Sociology.

(56) Buffy, F ; Dianne, O. (2009) : Cyberbullying : A literature Review, Paper presented at the Annual Meeting of the Louisiana Education Research Association Lafayette.

(57) Patricia, A., ; Robin, K. ; Susan, L. (2007) : Students' perspectives on cyber bullying , Journal of Adolescent Health, 41 (2007).

(58) Trolley, B. ; Hanel, C., ; Shields, L. (2006) : Demystifying & deescalating cyber bullying in the schools : A resource guide for counselors, educators and parents. (Booklocker.com, Inc.).

(59) Kyriacou, C., ; Zuin, A. (2015) : Characterizing the Cyberbullying of Teachers by Pupils, Psychology of Education Review Journal , 39(2),

(60) Beran, T. ; Li. Q., (2008) : The relationship between cyberbullying and school bulling ,The Journal of Student Wellbeing, 1 (2).

(61) Tokunaga, R. S. (2010) : following you home from school : A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization , Computers in Human Behavior, 26(1) , 277-287.

(62) Olweus, D. (2012) : Cyberbullying : An overrated phenomenon ? European Journal of Developmental Psychology, 9(5).

(63) Chapin, John (2014) : "Adolescents and Cyber Bullying : The Precaution Adoption Process Model" , The Journal of Education and Information Technologies , 21 (4).

(64) Pettalia, Jennifer L.; Levin, Elizabeth; Dickinson, Joël (2013) : Cyberbullying : Eliciting harm without consequence ,The Journal of Computers in Human Behavior, 29 (6).

(65) أبو الديار ، مسعد الرفاعي (2012) : سيكولوجية التنمر بين النظرية والتطبيق ، (الكويت : مكتبة الفلاح).

(66) الشناوي ، أمنية إبراهيم (2014) : الكفاءة السيكومترية لمقياس التنمر الإلكتروني (المتنمر –الضحية) ، مجلة مركز الخدمة للاستشارات البحثية شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية ، كلية الآداب جامعة المنوفية ، عدد نوفمبر.

(67) Vandebosch , H. ; Van Cleemput , K. (2009) : Cyberbullying among youngsters : Profiles of bullies and victims. New Media & Society Journal,11.

(68) Menesini, E. ; Nocentini, A. ; Calussi, P. (2011) : The measurement of cyberbullying: dimensional structure and relative item severity and discrimination. Cyberpsychology, Behavior and Social Networking Journal, 14.

(69) Sykes, J.B. (1984) : The Concise Oxford Dictionary of Current English , 4th.ed., (London : Larendon Press).

(70) شارلوت سيمور – سميث (1998) : موسوعة علم الإنسان المفاهيم والمصطلحات الأنثروبولوجية ، ترجمة محمد الجوهري وآخرون ، (القاهرة : إصدارات المجلس الأعلى للثقافة).

(71) عبد العال ، عبد الحليم رضا وآخرون (2003) : نماذج ونظريات في ممارسة تنظيم المجتمع ، (القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية).

(72) أحمد محمد السنهوري (1998) : مداخل ونظريات ونماذج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية – منظور الممارسة العامة ، ط2، (القاهرة : دار النهضة العربية).

(73) Barker, Robert L., (2003) : The Social Work Dictionary , 5th . ed. , (Washington, DC : NASW Press).

(74) النوحي ، عبد العزيز فهمي (1992) : نماذج رعاية مضطربي العقول – الواقع والمستقبل ، مجلد المؤتمر العلمي الخامس لكلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، (الفيوم : كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم).

(75) عثمان ، عبد الفتاح (1997) : خدمة الفرد في إطار التعددية المعاصرة ، (القاهرة : مكتبة عين شمس).

(76) متولي ، ماجدة سعد وآخرون (2011) : ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأفراد والعائلات ، ط3 ، (بيروت : الشركة العربية المتحدة).

(77) Görzig, A., ; Frumkin, L. A. (2013) : Cyberbullying experiences on- the-go : When social media can become distressing , Cyberpsychology, 7(1).

(78) Varjas, K. ; Talley, J. ; Meyers, J. ; Parris, L., ; Cutts, H.(2010) : High school students' perceptions of motivations for cyberbullying : An exploratory study. Western , Journal of Emergency Medicine, 11(3).

(79) Yaman, E. ; Peker, A. (2012) : The Perceptions of Adolescents about Cyberbullying and Cybervictimization. Gaziantep University, Journal of Social Sciences, 11.

(80) Mark, L. ; Ratliffe, K. T. (2011) : Cyber Worlds : New Playgrounds for Bullying, Computers in the Schools, 28(2).

(81) Hemphill, Sh.Tollit M. ; Kotevski , A. ; Heerde , J. (2015) : Predictors of Traditional and Cyber-Bullying Victimization: A Longitudinal Study of Australian Secondary School Students, Australian Catholic University. Fitzroy , Journal of Interpersonal Violence, 30 (15).

(82) Pabian, S. ; Vandebosch, H. (2016) : Short-term longitudinal relationships between adolescents , cyber)bullying perpetration and bonding to school and teachers, International Journal of Behavioral Development, 2016, Vol. 40(2).

(83) Arslan, S.; Savaser, S.; Hallett, V., ; Balci, S. (2012) : Cyberbullying among primary school students in Turkey: self-reported prevalence and associations with home and school life, Cyberpsychology, Behavior and Social Networking, 15(10).

(84) Bowler, L.; Knobel, C. ; Mattern, E. , (2015) : From Cyberbullying to Well-Being: A Narrative-Based Participatory Approach to Values- Oriented Design for Social Media. Journal of The Association for Information Science and Technology, 66(6).

(85) Monks, C. P. ; Mahdavi, J., ; Rix, K. (2016) : The emergence of cyberbullying in childhood : Parent and teacher perspectives, Psychologies Educative, 22(1).

(86) Meter, D. J., ; Bauman, S. (2015) : When Sharing Is a Bad Idea : The Effects of Online Social Network Engagement and Sharing Passwords with Friends on Cyberbullying Involvement, Cyber psychology, Behavior And Social Networking, 18(8).

(87) James D. Herbert ; Evan M. Forman (2011) : Acceptance and Mindfulness in Cognitive Behavior Therapy - Understanding and Applying the New Therapies, (Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.).

(88) John Pierson and Martin Thomas (2010) : Dictionary of Social Work, (England : McGraw-Hill Companies , Open University Press).

(89) Cindy Garthwait (2012) : Dictionary of Social Work , (The University of Montana).

(90) Duong, M. T.; Kelly, B. M.; Haaland, W.L.; Matsumiya, B.; Huey, S. J. (2016) : Mediators and Moderators of a School-Based Cognitive-Behavioral Depression Prevention Program, Journal of Cognitive Therapy and Research,40,5.

(91) مليكه ، لويس كامل (1994) : العلاج السلوكي وتعديل السلوك ، ط2، (القاهرة : دار النهضة العربية).

(92) أبوزيد ، مدحت عبد الحميد (2002) : العلاج النفسي وتطبيقاته الجماعية ، بروتوكولات تحليلية وسلوكية ومعرفية ، (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية).

(93) Malcolm, Payne (2014) : Modern Social Work Theory, 4th ed., (London : Palgrave Macmillan).

(94) Catherine MacLaren ; Arthur Freeman (2007) : Cognitive Behavior Therapy Model and Techniques , in : Tammie Ronen ; Arthur Freeman, ed-in-chief : Cognitive Behavior Therapy in Clinical Social Work Practice, (New York : Springer Publishing Company, LLC).

(95) Judith S. Beck (2011) : Cognitive behavior therapy : basics and beyond , 2nd ed., (New York : The Guilford Press).

(96) Renée R. Taylor (2006) : Cognitive Behavioral Therapy for Chronic Illness and Disability, (New York : Springer).

(97) محمد ، عادل عبد الله (2000) : العلاج المعرفي السلوكي– أسس وتطبيقات ، (القاهرة : دار الرشاد).

(98) Beckett, J., ; Johnson, H. (1995) : Human Development, in Richard L. Edwards, ed-in-chief : Encyclopedia of Social Work, 19th.ed.,Vol.(1), (Washington , DC : N.A.S.W. Press) .

(100) محمد ، رأفت عبد الرحمن (2004) : الخدمة الاجتماعية العيادية نحو نظرية للممارسة المهنية مع الأفراد ، (القاهرة : دار العلوم للنشر والتوزيع).