دور الاخصائي الاجتماعي في مواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب في المدارس

إعداد :

زينب محمد حمود المحياني

كلية العلوم الاجتماعية ـ قسم الخدمة الاجتماعية

مسار الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية

جامعة أم القرى

١٤٣٣هـ - ٢٠٢٢م

المستخلص :

تسلط هذه الدراسة الضوء على دور الاخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب ، وهدفت الدراسة الى التعرف على أساليب التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس ، التعرف على الأثار المترتبة على انتشار ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس ، التعرف على دور الاخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس ، وتوصلت الدراسة الحالية لعدة توصيات منها : تقديم الدورات والندوات لوعي الاخصائيين الاجتماعيين بكيفية التعامل مع ضحايا التنمر الالكتروني ، تقديم برامج لتقوية الذات لدى الطلاب في كيفية التعامل مع المتنمر ،تقديم برامج وقائية للطلاب وتوعيتهم بأساليب التنمر الحديثة ،تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام النماذج العلاجية المناسبة في التدخل مع المتنمر والضحية

المقدمة:

يستخدم غالبية طلاب اليوم الإنترنت كمكان للتفاعل الاجتماعي بينهم واصبح التفاعل الرقمي هو الوسيلة الأساسية التي يتفاعلون من خلالها مع بعضهم البعض لمشاركة الأفكار والعمل المدرسي، ومع استمرار استخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة المتصلة بالشبكة بين الطلاب ، انتشر مؤخرا جانبا سلبيا واضحا للغاية وهو التنمر الالكتروني والذي يحدث خارج الحرم المدرسي وخارج ساعات الدراسة ويشكل تهديدا خطيرا للتطور الاجتماعي والانفعالي بسبب التأثير السلبي الذي يتعرض له الضحايا (عيسى والمعراج ، ٢٠٢٠)

ويعتبر المناخ المدرسي أحد أهم العوامل التي تساهم وتحفز من وقوع ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب، فعلاقة الطالب بزملائه أو مدرسيه من سوء معاملة وغياب العدالة وقلة الاحترام المتبادل ، تساهم في شيوع التنمر داخل المدرسة وامتداده لخارجها حتى يصبح تنمر الكترونيا (أبو هلال ، ٢٠٢)

وقد كان التنمر يتركز حصريا في البيئة التعليمية، وكانت بداية ظهور مفهوم التنمر (Bullying) لدى طلاب المدارس، حيث ان معظم الباحثين ربطوا بينه وبين البيئة المدرسية ، بوصفها المكان الأكثر صلاحية لنشأة وممارسة هذا السلوك (عبد الحميد ، ٢٠١٩) وقد أجريت العديد من الدراسات المتعلقة بظاهرة التنمر في المدرسة .منها دراسة أولويوس أول باحث إسكندنافي مهتم بهذه المسألة ، الذي قام بدراسة منهجية في المدارس النرويجية والسويدية ووجد أن العديد من الطلاب تعرضوا للتنمر المدرسي . (عيسى والمعراج، ٢٠٢٠)

ويعتبر " التنمر الالكتروني من أحدث صور التنمر حيث يعتمد على الوسائل التكنولوجية التي تحولت فيها المواجهة بين المتنمر والضحية من مواجهة مباشرة الى مواجهة غير مباشرة يوظف فيها المتنمر أدوات التكنولوجيا الرقمية، في توجيه الايذاء والتهديد المتكرر ونشر الشائعات من خلال حسابات مجهولة لإلحاق الأذى النفسي بالضحية (درويش والليثي، ٢٠١٧)

ومما يميز التنمر الالكتروني عن التنمر التقليدي في المدارس أنه يحدث في أي وقت، ولا يتوقف بمجرد خروج الطلاب من المدارس بل يمتد الى منازلهم وهواتفهم المحمولة وأجهزة حواسيبهم، الامر الذي يقلل من محاسبة المتنمر وكشف هويته ويجعل التنمر الالكتروني أكثر انتشارا بين الطلاب مستخدمي وسائل التواصل الالكتروني (المكانين، ٢٠١٨)

وتظهر فلسفة نظام التعليم السعودي في وثيقة سياسة التعليم الصادرة عام ١٣٨٩هـ على تزويد الطلبة بالقيم وإكسابهم المهارات المختلفة، وتنمية اتجاهاتهم السلوكية وتكوين العادات الحسنة لديهم وتهذيب

أخلاقهم وتعويدهم على فعل الخير واجتناب الشر (الغامدي، ٢٠٠٧) . وقد حرصت وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية في تحقيق أهدافها من بناء شخصية الطالب السوية لخدمة دينه ومجتمعة ووطنه فقد أطلقت برنامج (رفق) لمكافحة التنمر المدرسي والذي يهدف إلى التأكيد على ما تتضمنه تعاليم الشريعة الإسلامية في التعامل مع الاخرين وتبصير الطلاب في المدارس وأولياء الأمور بمفهوم التنمر واشكاله المختلفة وإكساب العاملين في المدارس الأساليب الوقائية المناسبة للتعامل مع التنمر وتزويدهم بأساليب التدخل العلاجية المناسبة وإكساب الطلاب المهارات الاجتماعية والشخصية لخفض جميع أشكال التنمر المدرسي (العنزي ، ٢٠١٩) .

مشكلة الدراسة :

"مع التطور الذي شهدته وسائل الاتصالات والمعلومات والانتشار الواسع للإنترنت وإقبال الأطفال والمراهقين على التفاعل مع أدوات الاتصال الحديثة، بدأ يحدث تحول في أشكال وصور التنمر التقليدي، ويتم الاستعانة بأدوات التواصل الحديثة والمعاصرة في إعادة إنتاج نمط جديد من أنماط التنمر، القى عليه المختصين مصطلح " التنمر الإلكتروني " (العنزي، ٢٠١٩)

فالتطور التكنولوجي الهائل والسريع أثر بشكل واضح وكبير على المجالات التعليمية ومنصات التواصل الاجتماعي، وأي إساءة الكترونية سرعة انتشارها كبيرة جدا سواء كانت تهديد، تشهير، نشر إشاعات أو صور مسيئة وغيرها، ويراها الجميع من خلال مشاركة المنشور الضار من المتنمرون الالكترونيون عبر الحسابات الالكترونية الأخرى وكل هذا يحدث في ثواني معدودة (سالم، ٢٠١٦)

ويعتبر التنمر الالكتروني الذي يتعرض له الطلاب عبر مواقع التواصل الاجتماعي (توتير ـ استقرام ـ فيسبوك ـ تيك توك ـوغيرها ، أكثر خطورة من أساليب التنمر التقليدي داخل المدرسة ، فشعور الطالب بالقلق عندما تصله رسائل سيئة من حسابات مجهولة قد يؤدي به الى الشك في من حوله والحذر من التعامل معهم ، حتى يصل به الامر الى الانطوائية والعدائية والقلق النفورالاجتماعي (محمد ، ٢٠١٩)

وقد يكون التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس بأنماط ووسائل مختلفة سواء نشر أكاذيب أو صور محرجة لطالب ما على وسائل التواصل الاجتماعي أو إرسال رسائل تسعى للترهيب والتهديد والايذاء والتخويف والتلاعب وتشويه السمعة أو انتحال شخصية طالب ما وإرسال رسائل الى الاخرين أو نشر محتوى نيابة عنه أو استبعاد طالب من مجموعة الكترونية أو تعديل صور طالب ونشرها على الانترنت (خفاجة، ٢٠١٢)

وفي استطلاع يعود لنحو عامين أجرته الأمم المتحدة شمل ٣٠ دولة، ذكر ٢٠% من الطلاب انهم اضطروا لعدم الذهاب للمدرسة بسبب التنمر، ومن بين كل ٣ طلاب واحدا تعرض للتنمر عبر الإنترنت، و من بين كل ١٠طلاب ٧ منهم تعرضوا للتنمر عبر الانترنت، و من بين كل ٣ ضحايا واحدا منهم تعرض لأذى ذاتي من ذلك، كما اقدم ١ من بين كل ١٠ على محاولة الانتحار . (البخاري، ٢٠٢١)

وقد ناقش المختصين والعلماء ظاهرة التنمر الالكتروني في عدد من المجالات والعلوم الإنسانية والتربوية، كما اهتم الباحثين لدراسة التنمر الالكتروني من عدة جوانب ومتغيرات إيمانا بتأثيرها النفسي والاجتماعي على الفرد والمجتمع. ومن بين المهن التي اهتمت بدراسة ظاهرة التنمر الالكتروني مهنة الخدمة الاجتماعية التي تقدم العون والدعم للطلاب بما يعينهم على إشباع حاجاتهم واكتشاف امكانياتهم وقدراتهم والعمل على تحسينها. (الشهراني، ٢٠١٦م).

وتعتمد الخدمة الاجتماعية على بناء معرفي وقيمي في تدخلها المهني مع الانساق المختلفة في التعامل مع المشكلات التي تواجه العملاء، ومن بينها ظاهرة التنمر الالكتروني بين طلاب المدارس والتي يترتب عليها العديد من الاثار السلبية النفسية والاجتماعية والأكاديمية والانفعالية، والتي تحتاج الى تدخل

جهود الخدمة الاجتماعية لمواجهتها (ال سعود ، ٢٠١٧) . كما أنها تقدم البرامج العلاجية والوقائية والتنموية، من خلال دراسات حالات الطلاب وتقديم الخطط العلاجية المناسبة، وتصميم البرامج التثقيفية للطلاب، وتطبيق أساليب ومناهج الخدمة الاجتماعية المدرسية (الخطيب ، ٢٠٠٩)

وقد وضعت القيادة الرشيدة في المملكة العربية السعودية ضممن رؤية ٢٠٣٠ برنامج التحول الرقمي ، والذي يهدف الى نشر الوعي والمعرفة الرقمية ، ومساعدة النشء على الاستخدام الأمثل لما توفره التقنيات من معلومات وحلول للمشكلات ، وقد خطت وزارة التعليم خطوات واسعة لتحقيق هذه الرؤية ، من خلال دمج التقنية في التعليم حتى أصبح التعلم الإلكتروني جزاءا أساسيا من عملية التعليم .(الاتربي ، ٢٠١٩) .وقد حقق التعليم الالكتروني في المملكة العربية السعودية نجاحا مميزا وحصلت المملكة على اشادات متعددة في تطوير منظومة التعليم عن بعد ، وحققت نجاحا مميزا في استمرار العملية التعليمية دون توقف أثناء جائحة كوقيد ١٩ ، كما أنه قد تم اختيار منصة " مدرستي " ضمن أفضل أربعة نماذج عالمية من اليونسكو في التعليم عن بعد (وكالة الانباء السعودية ، ٢٠١٢)

و في تقدير الباحثة أنه قد تزايد انتشار ظاهرة التنمر الالكتروني في ضوء التطور التقني الذي طرأ على المجتمع وكثرة اتصال الطلاب بالأنترنت خلال جائحة كوقيد ـ ١٩، التي اوجدت انقطاع في نظم التعليم في المملكة العربية السعوية ، واتاحت للطلاب كثرة استخدام الأجهزة الذكية لتحصيل دروسهم أثناء غلق المدارس وإبقائهم في منازلهم . الامر الذي جعلهم أكثر عرضة للتنمر الالكتروني عبر منصات التواصل الالكتروني والهواتف المحمولة والالعاب الالكترونية. وسيتم تسليط الضوء في هذه الدراسة على: دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني بين الطلاب في المدارس.

أهمية الدراسة:

١ـ تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني، لما لها من نتائج سلبية تعيق تطور المجتمع

٢ـ تدعم هذه الدراسة تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي لمواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني والتصدي لها

٤ـ التركيز على جانب التنمر الالكتروني، نظرا لما تحقق من نجاح للتعليم عن بعد وتضمين التقنية في مجال التعليم

أهداف الدراسة

١ـ التعرف على أساليب التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس

٢ـ التعرف على الأثار المترتبة على إنتشار ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس

٣ـ التعرف على دور الاخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس

تساؤولات الدراسة :

١ـما أساليب التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس ؟

٢ـ ما الأثار المترتبة على انتشار ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس؟

٣ـ ما الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني بين الطلاب في المدارس؟

مفاهيم الدراسة:

مفهوم الاخصائي الاجتماعي :

يعرف (علي ، ٢٠١٥) الأخصائي الاجتماعي على أنه

- متخصص في الخدمة الاجتماعية يتم إعداده نظريا وعمليا على أسس معرفية ومهارية بحيث يكون قادر على العمل مع مختلف المواقف التي يتعرض لها أثناء ممارسة العمل في المجال المدرسي
- يمكن له استخدام مهاراته في التدخل المهني لإحداث التغيرات التي تؤدي الى مساعدة الطلاب في هذا المجال (الطالب كفرد ، جماعة الطلاب ، رعاية الطلاب)
- يعمل في إحدى المؤسسات التعليمية التي تقدم خدماتها على كافة المستويات مهما اختلفت طبيعة عملها متعاونا مع التخصصات الأخرى لتحقيق أهداف المؤسسة

مفهوم التنمر

لغة: "التشبه بالنمر، يقال (نمر نمرا، كان على شبه من النمر، وهو: أنمر وهي نمراء(نمر) فلان : أي غضب وساء خلقه، (تنمر) لفلان : أي تنكر له وتوعده بالإيذاء (المعجم الوجيز، ٢٠٠١) .

اصطلاحا: هو ضغط جسدي أو معنوي ذو طابع فردي أو جماعي يوقعه الإنسان بالإنسان الاخر (السيد، ٢٠٢٠) .

ويعرفه دان ألويس Dan Olweus الذي يعتبر من الرواد في دراسات التنمر على انه إجراءات سلبية متكررة من قبل طالب او أكثر عن طريق إلحاق الأذى بطالب أخر ويمكن أن تكون هذه الإجراءات بالكلمات مثل : التهديد ـ الشتائم ـ الإغاضة ، ويمكن أن تكون بالاحتكاك الجسدي كالضرب والرفع والركل ، ويمكن ان تكون دون استخدام الايذاء الجسدي او الكلمات مثل الإشارات غير اللائقة أو تعمد عزله عن المجموعة (خفاجة ، ٢٠٢٢) .

مفهوم التنمر الالكتروني:

عرفه " بل بيلسي ب " الناشط ضد التنمر وأول من صاغ تعريف التنمر الالكتروني على أنه " استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لدعم سلوك متعمد ومتكرر وعدائي من قبل فرد أو مجموعة والتي تهدف إلى إيذاء شخص أو أشخاص اخرين " (العنزي ، 2019)

كما عرفه سميث انه ذلك السلوك العدواني الذي يتم تنفيذه بإستخدام وسائل إلكترونية من قبل مجموعة أو فرد مرارا وتكرارا مع مرور الوقت ضد ضحية الذي لايستطيع الدفاع عن نفسه بسهوله (.Smith)" K.2: 2012

ويرى بوني (Bonnie) التنمر أنه تعرض أحد التلاميذ إلى أفعال مؤذية متكررة ودائمة من طالب أو مجموعة من الطلاب مع عجز الطالب (الضحية) عن الدفاع عن نفسه (Bonnie,2003) .

كما يعرفه (عيسى و المعراج ،2020) والتنمر الالكتروني هو "أي سلوك يتم القيام به من خلال الوسائط الإلكترونية أو الرقمية من قبل الأفراد والجماعات التي تنقل بشكل متكرر رسائل عدوانية تهدف الى إلحاق الأذى بالآخرين "

ويمكن تعريف التنمر الالكتروني إجرائيا في هذه الدراسة :

- هو إستخدام الطلاب لوسائل التواصل الالكتروني بشكل سيء موجه بطريقة متكررة ومتعمدة الى طالبة أخرى بهدف إلحاق الضرر بها
- سلوك عدواني متعمد ومتكرر يتم بإستخدام الوسائل الإلكترونية من قبل طالب او مجموعة من الطلاب ضد طالب لايستطيع الدفاع عن نفسه

الدراسات السابقة :

1- **دراسة الشريف (2021)** بعنوان : فعالية استخدام نموذج العلاج المعرفي السلوكي في رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية لدى ضحايا التنمر الإلكتروني . هدفت الدراسه الى الكشف عن تحديد فعالية استخدام نموذج العلاج المعرفي السلوكي من منظور الخدمة الاجتماعية في رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية لدى ضحايا التنمر الالكتروني ، واعتمدت الدراسة الى المنهج شبة التجريبي وتم اختيار عينة الدراسة من ١٥ طالبا ضحايا التنمر الالكتروني في إحدى مدارس مدينة مكة المكرمة ، وقد تم اختيارهم بطريقة عمدية وطبق عليهم مقياس ضحايا التنمر الاكتروني ومقياس الكفاءة الاجتماعية ، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياس القبلي والبعدي على مقياس الكفاءة الاجتماعية لدى ضحايا التنمر الالكتروني بممارسة العلاج المعرفي السلوكي لصالح القياس البعدي ، كما اشارت النتائج إلى أن أثر استخدام نموذج العلاج المعرفي السلوكي من منظور الخدمة الاجتماعية في رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية لدى ضحايا التنمر الالكتروني .

2- دراسة العقيل (2020) بعنوان : التنمر الالكتروني من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين بمدارس مدينة الرياض .الهدف من الدراسه التعرف على التنمر الالكتروني من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين بمدارس شمال مدينة الرياض ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والنوعي ، تكونت عينة الدراسة من ٧٠ أخصائي اجتماعي واخصائية من إدارة تعليم شمال مدينة الرياض ، ومقابلة مع ٦ أخصائيين اجتماعيين ، تم إعداد استبيان مكون من ٣٩ فقرة، أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة إنتشار التنمر الالكتروني من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين جاءت بدرجة متوسطة وان من أسباب التنمر الالكتروني ضعف الاشراف الوالدي على النشاط عبر الانترنت ، وان من اشكالة نشر المعلومات الحساسة ومن اثارة ضعف الثقة بالنفس لدى الضحية وانخفاض الأداء الاكاديمي ، أوصت الدراسة بضرورة العمل على الحد من ظاهرة التنمر الالكتروني في المدارس ، عن طريق تضمين مناهج مهارات حل المشكلات ، وضرورة قيام الاخصائيين الاجتماعيين بالعمل مع إدارات المدارس والعاملين فيها بعمل دورات تثقيفية للطلبة جول مخاطر التنمر الالكتروني .

3 - دراسة حلمي (2020) بعنوان : دور طريقة خدمة الفرد في علاج سلوك التنمر الالكتروني لدى المراهقين . الهدف من الدراسه التعرف على دور طريقة خدمة الفرد في علاج سلوك التنمر الالكتروني لدى المراهقين ، أوضح البحث الى أن جميع الأدوار مكملة لبعضها البعض وتؤدي الى نتيجة إيجابية في حال تقديمها بشكل مناسب وفعال بين مختلف الشرائح .

4 - دراسة أحمد (2020) بعنوان: العوامل المؤدية للتنمر ودور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعامل معها: الهدف من الدراسة: تحديد العوامل الصحية ـ النفسية ـ الاسرية ـ المرتبطة بالمدرسة) المؤدية للتنمر إذا كان التلميذ متنمر به، تحديد العوامل الصحية ـ النفسية ـ الاسرية ـ المدرسية ـ

التكنولوجية) المؤدية للتنمر إذا كان التلميذ هو المتنمر، تحديد دور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعامل مع العوامل المؤدية للتنمر. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وتم الاعتماد على أداتين هما استماره استبيان لطلاب وطالبات المرحلة الابتدائية واتمارة استبيان لفريق العمل بالمدرسة ، وتحدد المجال المكاني للدراسة مدرسة زهور زهور مايو سمارت للغات ، توصلت الدراسة إلى أن هناك أدوار هامة للممارسة العامة في التعامل مع العوامل المؤدية للتنمر منها ما يتعلق بالطالب ومنها ما يتعلق بالأخصائي الاجتماعي ومنها ما يتعلق بالمدرسة ومنها ما يتعلق بالمجتمع.

5- دراسة حسن (2020) بعنوان : برنامج إرشادي انتقائي في خدمة الفرد لإكساب الاخصائي الاجتماعي مهارات التعامل مع المظاهر السلوكية اللاتوافقية المرتبطة بالتنمر المدرسي .الهدف من الدراسة اختبار فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام برنامج ارشادي انتقائي في خدمة الفرد لإكساب الاخصائي الاجتماعي المهارات المهنية للتعامل مع السلوكيات اللاتوافقية المرتبطة بالتنمر المدرسي ، وتم تطبيق برنامج التدخل على عينة مكونة من عدد (١٥) من الاخصائيين الاجتماعيين بالمرحلة الابتدائية وتم استخدام أداه لقياس مستوى مهارات الاخصائي الاجتماعي في التعامل مع المظاهر اللاتوافقية لدى المتنمر وضحية التنمر والمرتبطة بالبئة المدرسية ، وتوصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القياس البعدي .

6 - دراسة ربيع (2020) بعنوان : تصور مقترح لدور الاخصائي الاجتماعي للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية . الهدف من الدراسة : هدفت الدراسة الى التوصل الى تصور مقترح لدور الاخصائي الاجتماعي للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية وتم الاعتماد على استمارة استبيان لجمع المعلومات والبيانات حول المخاطر الاسرية والنفسية والتعليمية التي يتعرض لها الطلاب وتم تطبيقها على مائة وثلاث وثمانين مفردة على الطلاب . توصلت الدراسة الى عدد من المخاطر الاسرية والنفسية والتعليمية لدى طلاب المرحلة الثانوية ، كما توصلت الى أهم أدوار الاخصائي الاجتماعي المعرفية والمهارية والقيمية للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الالكتروني

7- دراسة إبراهيم (2019) بعنوان : برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من مشكلة التنمر الالكتروني . الهدف من الدراسه التعرف على أساليب واشكال التنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الزرقاء بمحافظة دمياط ، كما هدفت الى محاولة التوصل الى متغيرات برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من مشكلة التنمر الالكتروني ، استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل لطلاب

التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر الى الدراسات السابقة التي تناولت ظاهرة التنمر الإلكتروني يتضح لنا التفاوت في أهدافها وتنوع أغراضها ونتائجها، فقد أجريت عدد من الدراسات من قبل الباحثين لتحقيق أهداف وقائية وتنموية وعلاجية لمختلف المراحل الدراسية.

فنجد أن هناك دراسات هدفت الى اختبار فاعلية البرامج و النماذج العلاجية للخدمة الاجتماعية في مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني وادوار الاخصائي الاجتماعي تجاه الظاهرة ، كما في دراسة (الشريف ، ٢٠٢١) والتي هدفت الى الكشف عن تحديد فعالية استخدام نموذج العلاج المعرفي السلوكي من منظور الخدمة الاجتماعية في رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية لدى ضحايا التنمر الالكتروني ، ودراسة (حسن ، ٢٠٢٠) والتي هدفت الى اختبار فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام برنامج

ارشادي انتقائي في خدمة الفرد لإكساب الاخصائي الاجتماعي المهارات المهنية للتعامل مع السلوكيات اللاتوافقية المرتبطة بالتنمر المدرسي . ودراسة (حلمي، ٢٠٢٠) والتي هدفت الى التعرف على دور طريقة خدمة الفرد في علاج سلوك التنمر الالكتروني لدى المراهقين. ويتبين أيضا وجود عدد من الدراسات التي هدفت الى التعرف على التنمر الالكتروني من وجهه نظر الاخصائيين الاجتماعيين ف المدارس ومعرفة أسبابه ووضع تصور مقترح لدور الاخصائي الاجتماعي في مواجهته كما في دراسة (العقيل ، ٢٠٢٠) التي هدفت الى التعرف على التنمر الالكتروني من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين بمدارس شمال مدينة الرياض . ودراسة (أحمد ، ٢٠٢٠) والتي هدفت الى تحديد العوامل الصحية ـ النفسية ـ الاسرية ـ المرتبطة بالمدرسة والمؤدية للتنمر ودور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعامل معها ، وتتفق الدارسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهتمامها في دراسة دور الاخصائي الاجتماعي في مواجهة سلوك التنمر الالكتروني والحد منه بين طلاب المدارس ، مما يسهم في خلق بيئة تعليمية أمنة وصحية .

الإطار النظري للدراسة :

أولا : التنمر الالكتروني والتنمر التقليدي:

هناك العديد من الاختلافات بين التنمر التقليدي والتنمر الالكتروني حيث ان التنمر الالكتروني هو جزء من أجزاء التنمر ولكن باستخدام التكنولوجيا والاتصالات، ومن اهم هذه الاختلافات ان التنمر التقليدي يحدث في سياق بيئة معينة يمكن تجنبها والابتعاد عنها مثل المدرسة بينما التنمر الالكتروني ليس له حدود مكانية ولا يمكن تجنبه بسهولة ويمكن ان ينتشر لأوسع نطاق و يصل الى اكبر عدد ممكن من الجمهور بعكس التنمر التقليدي (Lee et al., 2018).

وعلى الرغم من هذه الاختلافات الا انه يوجد بعض أوجه التشابه بين التنمر الالكتروني والتنمر التقليدي واهمها عدم وجود توزان في القوة حيث يتمتع المتنمر سواء الكترونيا او تقليديا بمستوى عالي من التحكم في ضحيته وذلك بسبب نيته في إيذاء واذلال واحراج الضحية، ونية الايذاء هي عامل مشترك بين التنمر الالكتروني والتنمر التقليدي (Tas’adi et al., 2020, p.198).

ويمتلك التنمر الالكتروني نفس قدرة التنمر التقليدي في إحداث حالات الخوف العاطفي والعقلي والقلق الاجتماعي وإحداث الأذى بالاخرين وينفذ كل ذلك دون إتصال جسدي ومعرفة هوية المتنمر ، كما أن عامل القوة مختلف ففي التنمر الإلكتروني عنصر القوة هو التخفي وعد الكشف عن الهوية ،خلاف التنمر التقليدي الذي يكون فيه المتنمر هو الأقوى والضحية تعاني من الضعف (العنزي ، ٢٠١٩) ويضيف Norta et al., (2013, p.4) ان التنمر الالكتروني يوفر ميزة أكبر للمتنمر حيث انه يشن هجمات بشكل مجهول ويعمل الى الحاق اذى نفسي أكبر للضحية وهو في منزله، كما أن الضحية مهما كانت قوتها لن تكون قادرة على تتبع او وقف هذه الهجمات المجهولة حيث ان الضحية تشعر بالوحدة، فالتنمر الالكتروني هو تنمر تقليدي ولكن باستخدام أساليب جديدة

وذكر طالب (2016) أن مما يجعل التنمر الإلكتروني مختلفا عن التنمر التقليدي مايلي :

١ـ إستعمال التكنولوجيا والانترنت للسلوكيات العدوانية

٢ـ بقاء المتنمر مجهول الهوية مما يساعد على زيادة هذه الظاهرة

٣ـ إستخدام الأسماء المستعارة يزيد من ظهور التنمر الالكتروني

٤ـ اتساع استخدام الناشئة للاجهزه الذكية

٥ـ غياب النظم والقوانين واللوائح التي تحكم استخدام التقنية يساعد على ظهور التنمر الالكتروني

٦ـ ضعف السيطرة والتحكم في وسائل التقنية يساعد في إنتشار التنمر الالكتوني (العنزي ، ٢٠١٩) .

ويوضح الجدول التالي أوجه المقارنة بين التنمر التقليدي والإلكتروني :

أوجه المقارنه	التنمر التقليدي	التنمر الالكتروني
نوع الإيذاء	يشمل الإيذاء الجسدي كالضرب وسرق الممتلكات	لايشمل الإيذاء الجسدي ولكنة يؤدي إليه
وقته ومكانه	ف في وقت معين في مكان ما يتواجد ا الضحية	لايحدده وقت ولا زمن
حدوده	صغيره ويعرف عنه افراد قليلون	ينتشر على نطاق واسع
مدته	ينتهي بانتهاء فعل التنمر	يس له وقت إنتهاء فماده التنمر موجوده في ك وقت على الإنترنت
ضحية التنمر	عرف الضحية الشخص الذي قام بالتنم عليه	لايعرف الضحية الشخص الذي تنمر عليه

التكرار	يشترط فيه التكرار	لايشترط فيه التكرار لأن عملية تنمر واحدة يتم التفاعل معها
التخطيط	يخطط المتنمر للوقت والمكان المناسب	لايخطط المتنمر وذلك لسهولة وسرعة القيام بالتنمر الالكتروني

ثالثا : التنمر الالكتروني :

بالرغم من إنتشار مفهوم التنمر الالكتروني والذي عرفه عدد من الباحثين والممارسين ، ألا انه لايوجد إجماع في الأدبيات الاكاديمية حول السلوكيات التي تشكل التنمر الالكتروني ، ويعزى هذا الإفتقار الى الحداثة النسبية لهذا الشكل من اشكال التنمر

وقدم عدد من الباحثون تعاريف مختلفة للتنمر الالكتروني منها :

ويعرف (Qing, 2010:373). التنمر الالكتروني على انه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل البريد الالكتروني، والهاتف الخلوي والرسائل النصية والرسائل الفورية ومواقع الويب بهدف دعم سلوك عدائي ومتكرر من قبل فرد او جماعة لإيذاء الاخرين، ويمكن ان يتخذ التنمر الالكتروني اشكالا عدة من الشديد الى المضايقة الى المطاردة عبر الانترنت.

ويعرفه (2008 ، smith) أنه عدوانية الفعل التي تستخدم عن طريق الوسائل الالكترونية من قبل جماعة او فرد مرارا وتكرارا وعلى مر الزمن ضد ضحية لايستطيع الدفاع عن نفسه ومنها استخدام الهواتف المحمولة وشبكة الانترنت

كما يعرف بأنه العنف الذي يتم من خلال الإنترنت والتليفونات الذكية ، ويكون من خلال إطلاق الإشاعات أو الألفاظ السلبية ، أو نشر معلومات خاصة بالضحية أو إرسال رسائل نصية تحوي ألفاظ بذيئة ، أو إجراء عزل مجتمعي للضحية على شبكات التواصل الاجتماعي (عيد ، 2019)

ويعرف انه التنمر الذي يحدث عبر تقنيات معلومات وتواصل إلكترونية ، وهو سلوك يستهدف شخص أو مجموعة من الأشخاص إما بسبب : العرق أو الهوية ، أو الديانة ، أو الصفات البدنية ، الجنس / النوع ، الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية، العمر ، أو القدرة أو الإعاقة (اليحيى ، 2016)

كما يعرف انه شكل من أشكال العدوان ، يتم عن طريق إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطبيقات الانترنت (الحاسوب ، الهواتف المحمولة ، البريد الإلكتروني ، كاميرات الفيديو ، صفحات الإنترنت) لنشر منشورات أو إشاعات ، أو إرسال رسائل إلكترونية وألفاظ سلبية بهدف إلحاق الضرر للأخرين

(Beran, T. &Li ,Q.,2008,P.17)

وينادي أولويس بأن التنمر الالكتروني يجب أن يستند الى تعريفات التنمر التقليدي وجها لوجه إستنادا الى مبادئ النية والتكرار واختلال القوة بين الاقران ، ويشير أولويس (olweus ,2013) إلى أن التنمر الإلكتروني هو التنمر نفسه وجها لوجه ولكن يحدث في حالة التنمر الالكتروني عبر الاجهزه الإلكترونية ، كما يرى سميث (smith,2009) أن التنمر الالكتروني تنمر عن طريق الهاتف المحمول والإنترنت (عيسى والمعراج ،2021)

ويرى (العنزي ،2019) أن مفاهيم التنمر الالكتروني ركزت على توافر النية للضرر سواء كان هذا الضرر بطريقة مباشرة او غير مباشرة ، حيث أن المتنمر يقوم بنشر الصور والفيديوهات المسيئة للضحية ويتم تكرار النشر مرات أخرى ، فإذا كان المتنمر نفسه كرر النشر كان ذلك تكراربطريقة مباشرة ، أما إذا كان النشر من قبل أفراد أخرين فهنا قد تحققت صفة التكرار الغير مباشر ، وكذلك اختلال توازن القوى بين المتنمر والضحية والمقصود بها القوى النفسية والإلكترونية وليست البدنية

كما يرى (slonje et al , 2013)ان عدم توازن القوة بين المتنمر والضحية في التنمر الالكتروني هو القدرة على استعمال أدوات التكنولوجيا والتخفي وعد الكشف عن الهوية ، كذلك عجز الضحية عن مسح محتوى أو مادة التنمر في مواقع التواصل الالكتروني (الشريف ،2021) .

وترى الباحثة أنه يمكن وضع محددات يمكن تعريف التنمر الالكتروني من خلالها

- أنه سلوك ضار يقوم به الطلاب بهدف إلحاق الضرر
- يتم عن طريق وسائل التواصل الالكتروني
- يعتمد على عدم توازن القوة بين المتنمر والضحية
- القدرة على التخفي وعدم كشف الهوية

أشكال التنمر الإلكتروني :

يتضمن التنمر الالكتروني عدد من الاشكال المختلفة والتي من خلالها يلحق الضحية الأذى المتعمد وذلك عن طريق إساءة استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة من المتنمرين إلكترونيا

وتتمثل اشكال التنمر الالكتروني فيما يلي (Qing, 2010, p.374):

- التنمر الالكتروني الشديد: ارسال رسائل غاضبة ووقحة ومبتذلة موجهة الى شخص او اشخاص بشكل خاص او الى مجموع ة عبر الانترنت.
- المضايقة: ارسال رسائل مسيئة لشخص بشكل متكرر.
- المطاردة الالكترونية: المضايقات التي تشمل تهديدات بالضرر او مخيفة للغاية.

- الإهانة: أي ارسال او نشر بيانات ضارة او غير صحيحة عن شخص ما لأشخاص آخرين.
- التنكر: التظاهر بأنك شخص آخر وارسال او نشر مواد تجعل ذلك الشخص المستهدف يبدو سيئا او تعرضه لخطر محتمل.
- الخداع: أي ارسال او نشر مواد عن شخص تحتوي على معلومات حساسة او خاصة ومحرجة بما في ذلك إعادة توجيه الرسائل او الصور الخاصة بالإضافة الى استخدام الحيل للحصول على معلومات محرجة يتم نشرها على الملأ.
- الاستبعاد: وتشمل أي اجراء يتم من خلاله استبعاد أي شخص بشكل متعمد من مجموعة عبر الانترنت.

ويضيف Tas'adi et al., (2020, p.198) ان التنمر الالكتروني من الممكن ان يشمل صور أخرى وتشمل:

- عمليات المزح المتكررة ومكالمات هاتفية مجهولة المصدر او ساخرة او مهددة.
- مشاركة صور الاخرين وإعادة توجيهها دون اذن من صاحبها.
- الصور الجنسية الصريحة ومشاركتها مع اشخاص اخرين تحت سن ١٨ سنة والتي تعتبر جريمة جنائية وتؤدي الى الملاحقة القضائية في بعض الدول.
- ارسال نص مهين او بريد الكتروني يتضمن تهديد مباشر للضحية.
- نشر معلومات شخصية للآخرين دون اذن.
- سرقة هوية شخص اخر وتمثيلها بشكل سلبي يضر سمعتهم وعلاقاتهم.
- انشاء مواقع كراهية تعمل على إشاعة الحقد والبغض بين الناس عبر الانترنت. .

وقد حدد smith et.,al(2009) ان هناك عدة طرق وأساليب تكنولوجية للتنمر الإلكتروني انتشرت بين طلاب المرحلة الثانوية وهي على النحو الاتي :

- المكالمات الهاتفية : وهي المكالمات الصوتية من خلال الهاتف او الويب بهدف تخويف الضحية سواء بالسب او التهديد او القذف
- الصور ومقاطع الفيديو : عن طريق استخدام المتنمر صور او مقاطع فيديو الضحية والتي تداولها مع أصدقائه عبر الانترنت
- الرسائل النصية : من خلال التهديد بإفشاء الاسرار او محاولات الابتزاز
- غرف الدردشة : عن طريق حساب وهمي في الويب يتحدث فيه المتنمر مباشره الى المتنمر اليه لضرره او قرصنة حسابه الشخصي

- البريد الإلكتروني : من خلال وصول رسالة إلكترونية للضحية وعند فتح الرابط يستولي المتنمر على بريد الضحية ويسطو على بياناته الشخصية والمحادثات الخاصة
- روابط الويب الخداعة : عن طريق إنشاء رابط خبر يغري الضحية وعند فتحه والدخول اليه يتمكن المتنمر من التحكم في صفحة الضحية بنشر صور واخبار غير لائقة

كما أشار(Ortega & et al,2009) الى أن التنمر الالكتروني يحدث عن طريق الهاتف المحمول والأنترنت ويتم ذلك من خلال غرف الدردشة والبريد الالكتروني والرسائل النصية والاتصالات الهاتفية وأظهرت دراسة (Duran, M& pecino,R,2015)التي أجريت على عينة مكونة من ٣٣٦ طالبا أن٢ ،٥٧% من عينة الدراسة تعرضوا الى التنمر الالكتروني من خلال الهاتف المحمول و٤، ٢٧% تعرضوا للتنمر من خلال الانترنت (درويش و الليثي ،٢٠١٧)

أثار التنمر الالكتروني :

يؤثر التنمر الالكتروني على ضحية هذا التنمر وكذلك على عائلاتهم حيث يؤدي الى الشعور بعدم احترام الذات والفشل المدرسي والغضب والقلق والاكتئاب والبعد عن الدراسة وممارسة العنف والانتحار، كما ان الخطر الناجم عن التنمر الالكتروني يعتبر اكبر من التنمر التقليدي حيث انه لا يوجد مفر للضحية ويمكن ان تنتشر تلك العواقب بسرعة وعلى أوسع نطاق كما ان الأشخاص الذين لا يمارسون التنمر التقليدي قد يمارسونه الكترونيا على اصدقائهم لانهم يعتقدون ان هذه الوسيلة تمكنهم من الاختباء وسيمكنهم من الانخراط بالتنمر الالكتروني وممارسته دون خوف (Qing, 2016, p. 376).

وتشير دراسات أخرى ان الأطفال الذين يتعرضون للتنمر الالكتروني يشعرون بالحزن ويفقدون الرغبة بالذهاب الى المدرسة، حيث أفادت الدراسات حول المراهقين الذين تتراوح أعمارهم بين ١٣-١٦ عام من ضحايا التنمر الالكتروني قد أصيبوا بمشاكل نفسية وجسدية مثل الصداع المتكرر ومشاكل في النوم، كما اشارت دراسة استقصائية لطلاب المدارس الإعدادية والثانوية في الولايات المتحدة ان الأطفال الذين كانوا يتعرضون للتنمر الالكتروني لديهم اعلى درجات من القلق والاكتئاب والغياب عن المدرسة مقارنة بالطلاب الذين لم يتعرضوا للتنمر الالكتروني حيث انهم يتمتعون بأعلى درجات تقدير الذات واقل عرضة للمشاكل الصحية(HRSA report, 2011,p. 03)

يضيف Ghamrawi and Aljammal (2013, p.247) أن التنمر الالكتروني يؤدي بالضحية الى اضرار بالغة حيث انه يعرض الطلاب لمشاكل صحية وعقلية خطيرة حيث يمكن للمتنمر الالكتروني ممارسة هذا التنمر في أي مكان وأي زمان دون الكشف عن هويته حيث أظهرت الدراسات ان المتنمرين غالبا ما يعبرون عن أشياء لن يجرؤوا ابدا على النطق بها وجها لوجه. وإذا استمر التنمر

الالكتروني لفترة طويلة قد يسبب في اهتزاز تقدير الذات للضحية ومن الممكن الى الانتحار في بعض الحالات.

وأشار(العنزي ، ٢٠١٩) أن من الاثار السلبية على الطالب الذي يقع ضحية التنمر

- آثار اجتماعية : قصورالمهارات الاجتماعية ، الرهاب الاجتماعي ، قلة عدد الأصدقاء ، العزلة الاجتماعية
- آثار نفسية : ظهور الكثير من الاضطرابات النفسية كالقلق والإحباط و إيذاء الذات وظهور الأفكار الإنتحارية
- اثار جسدية : كالصداع والآم الظهر وتقلصات المعدة والتبول الليلي وصعوبات النوم فقدان الشهية والإفراط في الاكل
- أثار اكاديمية : الإهمال في المدرسة والغياب المتكرر والهروب والتسرب وانخفاض التحصيل الدراسي

التنمر الإلكتروني في المدارس :

يظهر التاريخ القصير لشبكات التواصل الاجتماعي ان ظاهرة التنمر الالكتروني تثير قلقا متزايدا حيث يمكن ان يواجه التنمر جميع الاعمار لكنه يمثل مشكلة خاصة للمراهقين ويحدث على نطاق واسع بين المراهقين وهم أكثر عرضة للتنمر مما يدفعهم الى الانتحار (Kaplan, 2014).

ويمكن ان يحدث التنمر الالكتروني بين الطلاب المراهقين من اللحظة التي يستيقظ فيها الطالب ويتسلل الى الفصل ويمكن ان يستمر حتى نهاية اليوم الدراسي ثم يتبعهم الى المنزل والى غرف نومهم أيضا، حيث ان فترة المراهقة تشهد توسعا ملحوظا في العلاقات الاجتماعية خارج نطاق الاسرة ويتحدد جودة هذه العلاقات من خلال سلوكيات الطلاب المراهقين حيث ان التفاعل الاجتماعي مع الاقران عبارة عن منتدى للتعلم وصقل المهارات الاجتماعية والعاطفية ويتعلم المراهقين كيفية التعاون حيث ان الشباب الذين لديهم علاقة صداقة جدية هم اكثر ثقة واقل عدوانية ولديهم مشاركة مدرسية كبيرة (Norta et al., 2013, p.4).

وأوضحت العديد من الدراسات حول التنمر والانتحار في الولايات المتحدة والعديد من الدول الأخرى بما في ذلك الصين وأستراليا وبريطانيا وفنلندا ان الشباب المتورطين في التنمر سواء المتنمرين او الضحايا هم أكثر عرضة للانتحار من الشباب الذين لم يتعرضوا للتنمر حيث يرتبط التنمر بالانتحار ارتباطا وثيقا بين الشباب والمراهقين، كما وجدت منظمة Beatbullying الخيرية للوقاية من التنمر ان ٤٤% من حالات الانتحار كانت بين المراهقين اللذين أعمارهم من ١٠-١٤ عام كانت بسبب التنمر (Almagor, 2018, p.11).

يبدا المراهقون حياتهم بالبحث عن كل ما يجلب لهم الترفيه وتحقيق الذات ولا يعرفون كيف يحققون هذه الأهداف كما أن آرائهم حول أهدافهم غير مستقرة وسرعان ما يميلون الى تغيير آرائهم عندما يكتسبون خبرات جديدة، وكذلك المتنمرين فانهم يسعون الى السعي وراء احاسيسهم وليس لديهم القدرة على التحكم بدوافعهم والحكم غير العقلاني والافتقار الى التخطيط الذي يؤدي الى التفكير بأنشطة التنمر، حيث يميل المتنمرون الى توقع مشاعر إيجابية بعد إيذاء الاخرين وبذلك يكونوا قد حققوا ذواتهم ولكن بشكل سلبي (Van Dijk et al., 2017).

كما يستخدم المتنمرون آليات فك الارتباط الأخلاقي التي تسمح لهم بالتعامل مع السلوك العنيف، وقد تدفع هذه الصفات لدى المراهقين وفي ظل ظروف غير طبيعية يعيشها المتنمرين الى مضايقة غيرهم من المراهقين مما يدفع المتعرضين للتنمر الى التفكير في الانتحار (Almagor, 2018, p. 14).

وهناك العديد من الأسباب التي تدفع المراهقين للتنمر حيث ارتبط التنمر الالكتروني بشكل كبير باستخدام العدوان وتبرير العنف وقلة الدعم الاجتماعي من قبل الأصدقاء حيث ان اهم أسباب التنمر الالكتروني هي الحسد والتحيز والتعصب سواء للدين او الجنس والشعور بالعار من موقف ما وكذلك الشعور بالفخر تجاه شيء ما بالإضافة الى الشعور بالذنب والغضب تجاه ظروف الحياة، كما ينشأ التنمر الالكتروني بسبب مشاكل العلاقات الاجتماعية كالانفصال والتعصب ووجود العصابات حيث يتعرض الضحايا لآثار سلبية تؤثر على رفاهيتهم الاجتماعية، كما ينشأ بسبب غياب التفاعل الإيجابي بين طلاب المدارس حيث انه هناك علاقة كبيرة بين ان تصبح ضحية للتنمر الالكتروني والشعور بالوحدة بين المراهقين حيث تشير الدراسات الى ان التنمر الالكتروني يبلغ ذروته في المراحل الإعدادية والثانوية(Norta (et al., 2016, p.3.

دور الاخصائي الاجتماعي في الحد من التنمر الالكتروني :

يعمل الاخصائي في المدرسة مع كل من الطلاب والمعلمين ومديري المدارس والمجتمع ككل كمحاولة لتجنب حدوث التنمر الالكتروني في المدارس، وبسبب زيادة حوادث التنمر التي تغطيها وسائل الاعلام وتطوير قوانين جديدة خلال العشر سنوات الى الخمسة عشر الماضية أصبح للخدمة الاجتماعية برامج خاصة لمكافحة التنمر والحد منه، في ضوء ذلك أنشأت وزارة التعليم في Minnesota جمعية مينيسوتا للأخصائيين الاجتماعيين في عام ٢٠٠٧ بعض الأسس لنجاح تنفيذ برامج مكافحة التنمر داخل المدرسة وتشمل ما يلي (Jessica, 2016, p. 17):

- تنفيذ البرنامج على مستوى المدرسة ككل.
- مناقشة تقنيات الوقاية مع جميع الطلاب.

- العمل ضمن طريقة جيدة لتحفيز الطالب للتعبير عن مشاعره.
- تثقيف وزيادة وعي الطلاب حول السلوكيات البديلة للتنمر الالكتروني.
- مشاركة الأسرة والمجتمع في برامج مكافحة التنمر.
- التأكد من قبول الموظفين في المدرسة للبرنامج الذي يتم تنفيذه.
- إدراك الجميع أن التغيير في السلوك يمكن ان يستغرق وقتا.
- تحفيز ودفع الطلاب والموظفين الى خلق عقلية جديدة ومختلفة.

ويضيف National Association of Social Work (2014, p.12) ان دور الاخصائي الاجتماعي يمكن ان يشمل قيادة وعمل ورش تعليمية لتحقيق التطوير المهني لأعضاء فريق العمل حول منع التنمر الالكتروني، توفير مناهج للوقاية من التنمر الالكتروني بين الطلاب، تطوير تقارير التنمر الالكتروني المدرسي، وتقديم خدمات الصحة العقلية للطلاب المتورطين في التنمر الالكتروني بالإضافة الى توفير العدالة التصالحية في البيئة المدرسية للحفاظ على بيئة دراسية آمنة.

ويضيف Bradshaw (2015) أن هناك العديد من الأمور التي يجب مراعاتها عند تنفيذ برامج الخدمة الاجتماعية للحد من التنمر الالكتروني في المدارس وأهمها الحصول على الدعم الكامل من إدارة المدرسة للبرنامج، والدعم من الموظفين والتدريب الكافي لهؤلاء الموظفين، والتأكد من ان البرنامج الذي سيتم تنفيذه قد تم تجربته من قبل في مدارس أخرى والتأكد من ملائمته تنمويا وثقافيا وفعاليته من ناحية التكلفة بما في ذلك التكاليف المستمرة، وأن البرنامج له القدرة على الاندماج في المناهج الدراسية الحالية للمدرسة وأن الطلاب سيكونون سعيدون بهذا البرنامج.

الخاتمة :

تسعى المؤسسات التعليمية للنهوض بالعملية التعليمية وتهيئة البيئة المناسبة للطلاب وترسيخ القيم الأخلاقية في نفوسهم ، وتوسيع معارفهم وتحفيزمهاراتهم وتطويرها وإعدادهم من النواحي الجسمية والعقلية والنفسية ،لجعلهم أكثر قدرة على مواجهة الصعوبات والتصدي لمشكلاتهم المستقبلية للوصول بهم الى أقصى ماتسمح به قدراتهم من النمو المتكامل والمتزن ، وقد تتعدد المشكلات التي تواجه الطلاب في المدارس والتي تؤثر على نفسياتهم وسلوكياتهم وقد يصل تأثير السلوكيات داخل وخارج المدارس و مما يزيد تفاقم المشكلات غياب الوعي بخطورة هذه السلوكيات

وفي ضوء التطور التقني الذي طرأ على المجتمع والذي ظهرت له بعض النواحي السلبية ، قد باتت ظاهرة التنمر الإلكتروني شائعة بين الطلاب في المدارس ، حيث أنهم يعيشون انفتاحا معرفيا وتكنولوجيا على العالم بثقافاته وعاداته واصبح استخدام مواقع التواصل الإلكتروني ضرورة حتمية لهم ، فقد اثبتت عدد من الدراسات إنتشار التنمر الالكتروني في المدارس ومدى أثاره السلبية على البيئة التعليمية والصحة النفسية والاجتماعية ، الامر الذي استدعى إهتمام الباحثين والعلماء في كافة العلوم الإنسانية عامة والخدمة الاجتماعية خاصة .

توصيات الدراسة :

تخرج الدراسة الحالية بعدة توصيات :

١ـ تقديم الدورات والندوات لوعي الأخصائيين الاجتماعيين بكيفية التعامل مع ضحايا التنمر الالكتروني

٢ـ تقديم برامج لتقوية الذات لدى الطلاب في كيفية التعامل مع المتنمر

٣ـ تقديم برامج وقائية للطلاب وتوعيتهم بأساليب التنمر الحديثة

٤ـ تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام النماذج العلاجية المناسبة في التدخل مع المتنمر والضحية

٥ـ ـ وضع لائحة لعمل الاخصائي الاجتماعي في المؤسسات التعليمية والتي يسعى من خلالها تحقيق أهدافه: الإنمائية، الوقاية، العلاجية.

٦ـ ـ تبني برامج فعالة تساهم في الوقاية من التنمر الالكتروني لخفض هذه الظاهرة بين الطلاب والحد منها.

المراجع العربية :

- مجمع اللغة العربية. (٢٠٠١) . المعجم الوجيز.
- العنزي ، مناور عبيد .(٢٠١٩) . *التنمر الإلكتروني* . (ط .١) . النخبة للطباعة والنشر والتوزيع .
- سعد ، مراد علي عيسى، و المعراج ، سمير عطية . (٢٠٢٠) . التنمر التقليدي والإلكتروني . دار الفكر العربي .
- خفاجة ، مي السيد . (٢٠٢٠) . التنمر المدرسي ـ الإلكتروني ـ الوظيفي المجتمعي ـ الإسلامي . (ط.١) .دار الكتاب الحديث .
- الشهراني ، عائض بن سعود . (٢٠١٦) . الخدمة الاجتماعية شمولية التطبيق ومهنية الممارسة . (ط٥) . خوارزم العلمية .
- عبد الحميد ، عمرو محمد خيري . (٢٠١٩) . التنمر الالكتروني خطر يداهم أطفالنا . *مجلة خطوة* ، *(٣٥)* ، ٢٨ـ ٢٤.
- سالم ، رمضان عاشور حسين . (٢٠١٦) . البنية العاملية لمقياس التنمر الالكتروني كما يدركها الضحية لدى عينة من المراهقين . المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية ، (٤) ، ٨٥ـ ٤٠ .
- ال سعود ، الجوهرة سعود عبدالعزيز .(٢٠١٧) . برنامج تدخل مهني مقترح للتعامل مع سلوك التنمر لطالبات المدارس الثانوية في ضوء النموذج الادراكي المعرفي السلوكي . مجلة الخدمة الاجتماعية ، ٧(٥٨) ، ١٤٤ـ ١٠٨.
- السيد ، سماح السيد محمد . (٢٠٢٠) .مداخل مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني لدى طلاب الجامعة من وجهة نظر بعض خبراء التربية : مجلة كلية التربية ببنها ، ١٢١(١) ، ١٩٤
- ربيع ، شيماء حسين .(٢٠٢٠) . تصور مقترح لدور الاخصائي الاجتماعي للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية .، ١٩(٢) ، ٣٩٠ـ ٣٥٣.
- إبراهيم ، السعيد مبروك .(٢٠١٩) . *التنمر المدرسي* . (رؤية من داخل مدارس التعليم الثانوي) . مؤسسة الباحث للإستشارات البحثية والنشر الدولي بالقاهرة .
- محمد، ثناء هاشم. (٢٠١٩). **واقع ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها (دراسة ميدانية).** مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ،١٢ (٢).
- أحمد، منى سيد محمد. (٢٠٢٠). **دراسة العوامل المؤدية للتنمر ودور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعامل معها،** ٥١(٢).
- عيد ، محمود عمر أحمد .(٢٠١٩) . واقع التنمر الالكتروني على شبكات التواصل الاجتماعي بين طلاب الجامعة : دراسة حالة لجامعة الفيوم . **المجلة التربوية** ، (٦٥) ، ١٧٣-١٧٤
- السيد ، سماح السيد محمد . (٢٠٢٠) .مداخل مواجهة ظاهرة التنمر الالكتروني لدى طلاب الجامعة من وجهة نظر بعض خبراء التربية : مجلة كلية التربية ببنها ، ١٢١(١) ، ١٩٤
- اليحيى ، أسماء فهد عبدالله . (٢٠١٦) . التنمر الالكتروني الدوافع الذاتية والاجتماعية . جامعة الملك سعود للنشر .
- الغامدي ، حمدان بن احمد .(٢٠٠٧) أخلاقيات مهنة التعليم العام . مكتبة الرشد
- علي ، ماهر أبو المعاطي .(٢٠١٥) . الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي . (ط . ٢) . دار الزهراء للنشر والتوزيع .

- الخطيب ، عبدالرحمن . (٢٠٠٩) . الخدمة الاجتماعية كممارسة تخصصية مهنية في المؤسسات التعلمية . (ط .١) . مكتبة الانجلو المصرية .
- أبراهيم ، أسماعيل خليل . (٢٠٠٨) . التربية الحديثة للمراهقين . (ط . ١) . دار النهج للدراسات والنشر والتوزيع .
- أبو الديار ، مسعد . (٢٠١٢) . سيكواوجية التنمر بين النظرية والعلاج . (ط٢) . الكويت .
- المكانين ، هشام عبد الفتاح والحياري ، غالب محمد ويونس ، نجاتي أحمد . (٢٠١٨) . التنمر الالكتروني لدى عينة من المضطربين سلوكيا وانفعاليا في مدينة الزرقاء . مجلة الدراسات التربوية والنفسية . ١٢ (١) .
- الشريف ، هاني بن شاكر . (٢٠٢١) . فعالية استخدام نموذج العلاج المعرفي السلوكي في رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية لدى ضحايا التنمر الالكتروني . دراسة مطبقة على عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة . [رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القصيم] .
- حسن ، أحمد محمود . (٢٠٢٠) . برنامج إرشادي انتقائي في خدمة الفرد لإكساب الاخصائي الاجتماعي مهارات التعامل مع المظاهر السلوكية اللاتوافقية المرتبطة بالتنمر المدرسي . *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية* .٢ (٥٠) .
- إبراهيم ، تامر محمد . (٢٠١٩) . برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من مشكلة التنمر الالكتروني . *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية* . ٤ (٤٦) .
- العقيل ، بسمة . (٢٠٢٠) . التنمر الالكتروني من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس مدينة الرياض . *مجلة الخدمة الاجتماعية* . ٤ (٦) . ١١٩-١٥٧.
- أحمد، منى سيد محمد. (٢٠٢٠). **دراسة العوامل المؤدية للتنمر ودور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعامل معها**، ٥١(٢).
- **البخاري ، زين العابدين . (٢٠١٢) . التنمر الالكتروني كيف تعرف الأمم المتحدة الظاهرة التي تهدد الشباب ؟ مسترجع من**

https://www.alroeya.com/60-64/2223278-

- الأتربي ، شريف بن محمد . (٢٠١٩) . التحول الرقمي ورؤية المملكة ٢٠٣٠ في التعليم .

مسترجع من

https://www.al-jazirah.com/2019/20190503/ar1.htm

وكالة الانباء السعودية . (٢٠٢١) . الممثل الخاص لرئيس الوزراء البريطاني يشيد بجهود المملكة في التعليم عن بعد و " مدرستي " كنموذج عالمي "

مسترجع من :

https://www.spa.gov.sa/2296464

المراجع الأجنبية :

- Tas'adi, Mudjiran, Gistituti, Ananda (2020). Cyberbullying in the digital age: a common social phenomenon. *Advances in Social Science,*

Education and Humanities Research, volume 504 . Proceedings of the 2nd International Conference Innovation in Education (ICoIE 2020)

- Qing LI (2010). Cyberbullying in High Schools: A Study of Students' Behaviors and Beliefs about This New Phenomenon. Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 19:372–392, 2010.
- HRSA (2011). Cyberbullying. U.S Department of Health and Human Services.
- Almagor (2018). Social responsibility on the internet: addressing the challenge of cyberbullying. *Aggression and Violent Behavior,* Vol. 39 (March-April 2018), pp. 42-52
- Bradshaw, C. P. (2015). Preventing bullying through positive behavioral interventions and supports (PBIS): A multitiered approach to prevention and integration. Theory into Practice, 52(4), 288-295
- Ghamrawi and Aljammal (2013). Cyberbullying in schools: a new technique for an old practice! Leadership awareness versus school reality. *Global Advanced Research Journal of Educational Research and Review*. Vol. 2(12) pp.246-253, December, 2013.
- Jessica (2016). Understanding School Social Workers' Roles in Bullying. Prevention and Intervention. Master thesis. St. Catherine University and the University of St. Thomas
  St. Paul, Minnesota.
- Lee, YC and Wu, WL (2018) Factors in cyber bullying: the attitude-social influence-efficacy model, *Anales De Psicología/Annals of Psychology*, 34 (2): 324-331.
- Qing LI (2016). Cyberbullying in High Schools: A Study of Students' Behaviors and Beliefs about This New Phenomenon. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma,* 19:372–392, 2010

- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. Journal of Child Psychology and Psychiatry, 49, 376-385.
- The National Association of the Social Work (2014). Social Workers change futures.
- Van Dijk, A., Poorthuis, A.M.G, and Malti, T. (2017). Psychological processes in young bullies versus bully-victims, Aggressive Behavior, 43(5), 430-439.
- Notar , Padgett, Roden (2013). Cyberbullying: A review of the literature. Universal Journal of Educational Research 1(1): 1-9, 2013.
- Kaplan, K. (2014). Teens taunted by bullies are more likely to consider, attempt suicide. LA Times (March 10), http://www.latimes.com/science/sciencenow/la-sci-sn-bullyingcyberbullying-suicide-risk.