الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

اعداد

د/ طارق عزيز مرعي

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بكفر صقر– شرقية

ملخص الدراسة

تعتبر رعاية شباب الجامعة من أهم الأجهزة المتخصصة في الإشراف على الأنشطة الموجودة داخل الكليات وتنمية قدراتهم وتدريبهم على القيادة الاجتماعية والثقافية والفنية والمساهمة في أعباء تنفيذها بقيادات تنظيمات الاتحادات الطلابية ومعاونة الأجهزة الفنية المتخصصة في مجالات رعاية الشباب.

لذلك تلعب أجهزة رعاية الشباب بالجامعات دورا مهما في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى طلابها. ومن هنا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات بما يصقل شخصيته المهنية وبحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسئولياته. لذا يكتسب موضوع الاحتياجات التدريبية أهمية خاصة في اطار المتغيرات المجتمعية التي أدت الي نقص وعي الأخصائيين الاجتماعيين بجهاز رعاية شباب الجامعة في التعامل مع التنمر الإلكتروني مما نتج عنه ضعف الدور الذي يقومون به. لذلك لابد من تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات ومواكبة كل ما هو جديد لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

وتقع الدراسة تحت نمط الدراسات الوصفية واعتمد الباحث في الدراسة على منهج "دراسة الحالة "الذي يهتم بجميع الجوانب المتعلقة بالظاهرة. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب جامعة الزقازيق

وقد توصلت الدراسة الي حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى المعارف الخاصة بنظريات الممارسة المهنية التي تفيد في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني والعوامل التي تؤدي لانتشار هذه الظاهرة. ايضا حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي مهارة جمع البيانات وتحليلها للتعرف علي أسباب التنمر الالكترونى وكيفية مواجهتها و تذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم التي تؤكد علي احترام قيمة الفرد وكرامته. والتأكيد علي القيم التي تؤكد علي احترام الفروق الفردية بين الطلاب.

Summery

Welfare of university youth is one of the most important bodies specialized in supervising the activities within the faculties, developing their capabilities and training them in social, cultural and artistic leadership, and contributing to the burdens of implementing them by leading student union organizations and assisting technical bodies specialized in the areas of youth care.

Therefore, youth welfare agencies in universities play an important role in confronting the phenomenon of cyberbullying among their students. Hence, the social worker's constant need to acquire more knowledge and skills appears in order to refine his professional personality and be more able to perform his responsibilities.

Therefore, the issue of training needs acquires special importance in the context of societal changes that led to a lack of awareness of social workers in the university youth care system in dealing with cyberbullying, which resulted in a weak role they play. Therefore, it is necessary to identify the necessary training needs to provide social workers with knowledge and skills, and to keep abreast of everything new to confront cyberbullying among students.

The study falls under the pattern of descriptive studies, and the researcher relied in the study on the "case study" approach, which is concerned with all aspects related to the phenomenon. As well as a comprehensive social survey approach for social workers sponsored by the youth of Zagazig University

The study concluded that social workers need knowledge of professional practice theories that are useful in confronting the phenomenon of cyberbullying and the factors that lead to the spread of this phenomenon. Also, social workers need the skill of collecting and analyzing data to identify the causes of cyberbullying and how to confront it, and to provide social workers with values that emphasize respect for the individual’s value and dignity. Emphasis on values that emphasize respect for individual differences among students.

أولا: مدخل لمشكلة الدراسة

تعتبر فئة الشباب من أكثر الفئات المهتمة بالتغيير وأكثر الفئات المستهدفة بالتنمية، باعتبارها تشكل طاقة جسدية ونفسية تؤهلها للصراع والتحدي أكثر من غيرها، لذا تكون مهيأة لمواجهة كل التقلبات والصعوبات والتغيرات التي تطرأ من أجل إعادة التوازن للمجتمع، فالشباب يبحث عن التعبير عن النزعة الجماعية الذي يسعى من خلالها الانضمام إلى الجماعة والتي توفر له المشاركة في إنجاز التنمية، التي توصل المجتمع بنقلة نوعية إلى وضعية متقدمة لمصفوفة ثقافية متطورة من الأفكار والعادات والتقاليد والعلاقات الاجتماعية التي توفر للشباب الفرص المتكافئة والعادلة للاطلاع من أجل بناء مجتمع معرفة يلاحق المتجدد والمتطور من اكتشافات العلم وما انتهت إليه الجهود من أجل الوصول إلى الحقيقة في كل ما من شأنه الرقي بمستوى الحياة وتنمية قدرات الإنسان ليحقق قدرا من السعادة. (تركماني, 2006, ص ص38,37)

وحيث ان مشاركة الشباب في عمليات تنمية المجتمع تأتي لحاجة ملحة في ظل التطورات والظروف التي يعيشها المجتمع، حيث تبرز أهمية دور هذه الشريحة في قدرتها على التغيير البناء والعمل نحو تحقيق الأهداف، التي لا تتحقق إلا بالمشاركة الفعالة في مشاريع التنمية ، فالشباب هم الذين يتمتعون بالحيوية والنشاط، وهم من لديهم القدرة على التأثير والتواصل مع جميع فئات المجتمع، كما أنهم فئة يكاد يكون بناؤها النفسي والثقافي مكتملاً على نحو يمكنها من التكيف والتفاعل والمشاركة بأقصى الطاقات التي يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف المجتمع وتطلعاته (اضبيعة, أحمد ,2007,ص23)

وبالرغم من أهمية جميع عناصر الثروة البشرية ومواردها في تقدم المجتمع وتحقيق تنميته إلا أن لعنصر الشباب أهمية تفوق ذروة القوى البشرية العاملة والثقل الرئيسي في قوة الإنتاج في أي مجتمع لما يتمتع به من خصائص جسمية ونفسية وعقلية كما انه يعتبر العامل الفعّال في أي تخطيط اقتصادي واجتماعي سواء كان ذلك من ناحية الكم أو الكيف (السنهوري وآخرون، 1998، ص81)

ويعد الشباب كشريحة سنية مهمة من عمر الإنسان واحدة من أهم قضايا التنمية البشرية ومن ثم نجد أن هناك اهتماما متعاظماً من مختلف العلوم الإنسانية والاجتماعية بدراسة دور الشباب في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في المجتمع نظراً لأن الشباب يمثل قطاعاً كبيراً في المجتمع تشغل وضعاً متميزاً في بيئة المجتمع وان الشباب هم رأس مال الأمة وحاضرها ومستقبلها (عيد، 2000، ص 7)

ونظراً لأن الشباب في مصر من أهم فئات المجتمع فقد حظيت هذه الفئة باهتمام مختلف الدراسات الإنسانية والاجتماعية وتأتي هذا الاهتمام مواكباً لدراسة أوضاع هذه الفئة والتعرف على اتجاهاتها وقيمها بعد أن أكدت بعض نتائج الدراسات على ضرورة أن يكون للشباب دور فعال في مواجهة التغييرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي يتعرضوا لها (اليونسكو, 2002، ص 3)

ومن هنا بات من الضروري اندماج الشباب في قضايا الإصلاح ومساعدتهم على طرح رؤيتهم ونقلها إلى حيز التنفيذ والسعي لتجسيد مفهوم الحوار والمشاركة وتحمل المسئولية بما يحقق خروج الشباب من موقع المتفرج إلى موقع المشاركة (وفيق, 2002، ص 35)

ولذلك تعتبر مشاركة الشباب في عمليات التنمية مطلبا أساسياً وإشراكهم في تنمية المجتمع في جميع مراحل العملية التنموية وكل خطواتها بداية من رسم الخطط والسياسات واتخاذ القرارات ورسم الدور الذي يقوم به الفرد من خلال شغل مركز معين يحدد الأنماط السلوكية التي يجب عليه أن يجمعها تجاه الآخرين (غباري ,2011، ص 16).

ومن ثم تحمل المسئولية في قيادة المؤسسة على أساس تحقيق الأهداف وتوفير الخدمات. والقيادة الفعَّالة هي التي توجه جهود العاملين للمحافظة على معنوياتهم وتحقيق رضاءهم عن أعمالهم وبدون القيادة ستتحول المنظمة إلى عدد من العمال والآلات. فالقيادة تربط العاملين وتحفزهم وهي التي تحول الأهداف إلى حقائق وقد تزايدت أهميتها في الوقت الراهن وفي ظل التغيرات الحديثة والمتلاحقة في التكنولوجيا والمعلومات وانتشار المنظمات الدولية والتكتلات الاقتصادية العملاقة (إبراهيم، 2007، ص 279)

ومن ثم تحقيق التمكين للشباب أي نقل المسئولية والسلطة لهم ودعوة صادقة للمشاركة في سلطة القرار والتمكين كآلية يكون المرؤوس الممكن مسئولاً عن جودة ما يقرره أو يؤديه وكذلك المشاركة في المعلومات والمعرفة وتنفيذ المهام المخططة والمشاركة في تحليل المشكلات وضع القرارات واختيار سبل تنفيذها (مصطفى، 2005، ص123)

ويعتبر التطوير من خلال المدخل البشرى من أكثر المداخل شيوعا من خلال تطوير قدرات ومهارات الأفراد وتغيير اتجاهاتهم نحو العمل مما يؤدى إلى زيادة الجهود والتعاون فيما بينهم، والعنصر البشرى هو الذي يشكل السياسات الإدارية ويضع خططها وبرامجها وهو الذي ينظمها ليحقق أهداف الجهاز الحكومي (الشتوي،2000م، ص143)

وبناءا على ذلك فالشباب ينبغي أن يتعلم من المهارات والقدرات ما يؤهله لاستثمار طاقته، وذلك من خلال أن ينمى إحساس الشباب بالمسؤولية تجاه أنفسهم واتجاه مجتمعهم في عملية التطوير وبناء المجتمع وتقدمه (محمد,2002، ص129)

ومن هنا تأتي أهمية رعاية الشباب باعتبار الشباب المورد الاجتماعي الذي يفوق المورد المالي ، ولذا فإن التعرف على مشكلاته واتجاهاته واحتياجاته نظرا لما يمثله من قوة وكثافة سكانية عالية داخل المجتمع ، علما بأن إجمالي عند الشباب في مصر في عام ٢٠٢٠م (٦ ٢٠) مليون نسمة بنسبة ٢١% من إجمالي عدد السكان .(الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء،٢٠٢٠،ص 15)

والجامعات تضم أهم قطاعات الشباب وأفضلها تنظيما وتأثيرا وفاعلية ، حيث يشكل طلاب الجامعات قطاعا متجانسا ومنظما تتوافر فيه سهولة التجمع والحركة والتأثير ، لذا يتعدى دور الجامعات الجانب التعليمي لإتاحة الفرصة لتربية الشباب تربية إنسانية وخلقية تساعده على إعادة صياغة قيمه ،بما يتلاءم مع متطلبات العصر(احمد, ٢٠٠٠ص356)

وقد تناولت دراسة(حجازى, ٢٠١٧) نشأة وتطور أجهزة رعاية الشباب وماهية رعاية الشباب بالجامعات وتعريفها وأهداف أجهزة رعاية الشباب بالجامعات ، واختصاصات جهاز رعاية الشباب بالجامعة ، وبرامج وأنشطة رعاية الشباب ، وتوصلت الدراسة الى ضرورة أتاحة الفرصة للطلاب للتعرف على النواحي الادارية والاجتماعية التي قد لا تتاح لهم فرصة تعلمها داخل القاعات الدراسة واكساب الطلاب المهارات والعادات التي تساعدهم ليكونوا أعضاء فاعلين فى المجتمع والاسهام في تكوين شخصية الطالب الجامعي

وتعتبر أجهزة رعاية الشباب داخل الجامعات من أهم الأجهزة المتخصصة في الإشراف على الأنشطة الموجودة داخل الكليات ويتحدد الهدف الأساسي لهذا الجهاز في إطلاق طاقات الشباب وصقل مواهبهم وتنمية قدراتهم على التفكير والعمل وتدريبهم على القيادة الاجتماعية والثقافية والفنية التي يقومون بالمشاركة في الإعداد لها والمساهمة في أعباء تنفيذها بقيادات تنظيمات الاتحادات الطلابية ومعاونة الأجهزة الفنية المتخصصة في مجالات رعاية الشباب وذلك يسهم الشباب فعالة في بناء هذا الوطن على أساس وطيد من العلم والقوة ليلحق بركب الأمم المتقدمة 0

وهذا ما ركزت عليه دراسة (السعيد ,٢٠١٥) حيث توصلت إلى أن أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان لها وظيفة محددة ودور معين هو تقديم أوجة الرعاية وكافة

الخدمات للطالب الجامعي أثناء الدراسة كما أن أجهزة رعاية الشباب بالجامعة تعتبر نسقا فرعيا من النسق الكلي والذي يمثلة المجتمع . .

كما أوضحت نتائج دراسة (خطيرى ,٢٠١٦) الى فاعلية استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنمية القيم المهنية في أجهزة رعاية الشباب بالأضافة الى وجود بعض المعوقاتمنها نقص في الدورات تدريبية لاستخدام التكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

وأجهزة رعاية الشباب بالجامعات لم تعد اليوم أمرا هامشيا نظرا لدور الشباب في توجيه مستقبل المجتمعات ولأن الأنشطة الطلابية من اهم أسس منظومة العمل الجامعي التي تسهم في تنمية الشباب ثقافيا واجتماعيا حيث توفر الجامعة بأنشطتها بيئة مواتية لممارسة قيم إيجابية تساعد الطلاب في مواجهة تحديات حاضر المجتمع ومستقبلة.

ويعد التنمر أحد الظواهر السيكولوجية التي اهتمت بها الدراسات الحديثة ، نظرا لازديادها وانتشارها في العقود الأخيرة خاصة في بيئة المدارس والجامعات فسلوك التنمر يعد بمثابة انعكاس لاضطرابات نفسية عديدة لدى المتنمر ، كما أن التعرض للتنمر يسبب العديد من الاضطرابات النفسية والسلوكية لدى الضحية وتعد سلوكيات التنمر التي يتعرض لها الشباب سواء داخل أو خارج الجامعات من الأسباب التي تسهم في ظهور أنماط سلوكية غير سوية والتي من شأنها أن تسبب فقدان الثقة بالنفس والقلق والتوتر. ومع توافر أدوات التكنولوجيا الرقمية الحديثة أتاحت فرص التواصل الاجتماعي بين مستخدمي الإنترنت والهواتف الذكية واستخدامها في توجيه الإيذاء ، وافتعال المضايقات للغير ، مما يلحق الضرر النفسي للضحية ظهر التنمر الإلكتروني

وتلعب أجهزة رعاية الشباب بالجامعات دورا مهما في ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى طلابها فالمرحلة الجامعية تمثل مرحلة ختامية في اعداد الطلاب قبل انتقالهم الى المجتمع كمواطنين مسئولين واعين لما لهم من الحقوق وما عليهم من واجبات ، لذا فأجهزة رعاية الشباب بالجامعات يوجد بها الأنشطة الطلابية التي يمارسها الشباب لتنمية قدراتهم ومواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني . (شحاته وأخرون, ٢٠٠٣)

حيث بينت دراسة (Zhou Zongkui ,2003) العوامل الخطرة المؤثرة على الطلاب من التعرض للتنمر الالكتروني حيث أن التنمر الالكتروني أصبح منتشرا بشكل كبير بين المراهقيين في جميع أنحاء العالم ولم يلق اهتماما كافيا على الطلاب وأن الطلاب

المتنمرين مستواهم الاكاديمي أقل من نظرائهم وأن الطلاب الذين يجلسون وقتا أطول على الانترنت في غرفتهم هم أكثرتعرضا للتمر وخاصة في ظل عدم وجود رقابة

كما سعت دراسة (Halley Heath,R. 2014) إلى التركيز على تأثيرات التنمر الالكتروني ومنعها من أجل الحد من التنمرالتقليدي بفعل التكنولوجيا ،وان التكنولوجيا تعد أداة مستخدمة لدى المراهقين بشكل أكبر بكثير من معلميهم .

كما اهتمت دراسة (أبو العلا, ٢٠١٧) بالتعرف على نسبة انتشار سلوك التنمر الالكتروني بين الشباب والتعرف على مستويات التنمر الالكتروني لديهم وقد توصلت النتائج الى نسبة انتشار سلوك التنمر الالكتروني بلغت 58,9% بين الشباب

كما اهتمت دراسة(T.Vaazsony ,2017) بالتعرف علي المقارنة بين نسبة التنمر العادي والتنمر الالكتروني وتوصلت الى انتشار التنمر بنسبة ٧٢% والتنمر الالكتروني بنسبة 18% بين الطلاب وان التقارب مع الوالدين يسبب زيادة تحكم في السلوك الذاتي وسلوك التنمر الالكتروني وأن الاناث أقل نسبة التنمر الالكتروني من الشباب .

وقد بينت دراسة(Tracy,2017)أن أهم الأسباب التي تجعل التنمر الالكتروني أكثر خطورة هو القدرة على الوصول بسرعة إلى جماهير كبيرة كما أنه يسمح بإمكانية إخفاء الهوية والمسافات التي توفرها الشاشات والأجهزة الألكترونية ، حتى أنه إذا تبين اكتشاف وإدراك هوية المتمر فأنه يكمن أن يرتكب عملية التنمر الالكتروني عن طريق الأصدقاء الذين عاليا ما يمكن لديهم معرفة معنية بالشباب الضحية

كما هتمت دراسة(يوسف, ٢٠١٨)بالتعرف على مدى تعرض الشباب في المجتمع لظاهرة التنمر الالكتروني والتعرف على أشكال التمر الالكتروني التي يتعرض الشباب لها وما ردود أفعالين حيالها ، بالأضافة الى الكشف عن العلاقة بين زيادة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ، وإدمان هذه المواقع وزيادة التنمر الالكتروني .

ايضا سعت دراسة (عبده, ٢٠١٩)الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة التنمر الالكتروني على منصات التواصل الاجتماعي بين الشباب الجامعي وقد أكد أغلب المبحوثين انتشار التنمر الالكتروني على الانستجرام بنسبة 55% ، تلاه الفيس بوك بنسبة 38% ثم توتر 35% .

وهذا النوع من التنمر يمكن أن يكون مدمرا مثل التنمر في الحياة الواقعية ففي بعض الحالات يكون التنمر الإلكتروني بمثابة امتداد للتنمر الحقيقي الذي يقع في الجامعات.

ويعد التنمر الإلكتروني من أكثر صور التنمر انتشارا لتوفر فرص التخفي للمتنمر وعدم المواجهة المباشرة وإخفاء المتنمر لشخصيته الحقيقية ، مما جعل الإنترنت كبيئة افتراضية مجالا خصبا للتنمر لإلحاق الأذى والضرر للأخرين خاصة مع إفلات المتنمر من العقاب ، مما يتطلب توعية الشباب وتدريبهم لمواجهة تلك الظاهرة وحمايتهم من التعرض للتنمر الإلكتروني (اليونيسف, www.unleef.org)

كما توصلت دراسة (لطفى, ٢٠١٦)الى أن ظاهرة التنمر الالكتروني الذي يستخدم العنف المتعمد عن طريق أجهزة التواصل الالكتروني وتأثير هذه الظاهرة ليس فقط على الضحايا ولكن على المتنمر

ولهذا تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية نحو مساعدة الشباب على تنمية قدراتهم والاستفادة من إمكاناتهم الذاتية وإتاحة الفرصة لهم لتنمية المواهب وزيادة قدراتهم على المشاركة بالإضافة الى تبصيرهم بالمشكلات وطرق الوقاية منها، وإرشادهم الى الاتجاهات والقيم الاجتماعية المرغوبة التي تعمل على خلق المواطن الصالح .(يماني، ١٩٩٧ ،ص ٢١٧)

ويبرز حاجة جهاز رعاية شباب الجامعات إلى التطوير نظرا لما يواجهه من تحديات تتطلب قدرات غير تقليدية لمواجهتها، ويعد المورد البشري من أهم العوامل الرئيسية القادرة على إحداث الإبداع والتطوير في هذا الجهاز، فهو من أهم العناصر التي لها قدرة على تفعيل دور جهاز رعاية شباب الجامعات وتحقيق أهدافها من خلال إيجاد المؤسسة الإبداعية والعمل على تحقيق الإبداع المؤسسي، ويرى البعض أن فقد الاخصائي الاجتماعي لأدواره يرجع الى تقليدية التفكير.(الصالح,2011 ،ص2)

الأمر الذي يتطلب البحث عن أساليب متطورة للتعامل مع المشكلات التي تواجه مهنه الخدمة الاجتماعية، وهو ما أشارت إليه دراسة (عبد الهادي,2009) الى أن بقاء المهنة واستثمارها بما يتوافق مع التغييرات المجتمعية المعاصرة يتوقف على ما تضيفه من أدوات مبتكرة لحل المشكلات، كما أكدت على العلاقة بين الإبداع وحل المشكلات و أن هذا هو جوهر ما تحتاج اليه المهنة.

ومن هنا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية وبحيث يكون أكثر قدرة على أداء مسئولياته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين

ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لمستهلكيها سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات محلية(إبراهيم, 2011 م، ص230)

لذا يكتسب موضوع الاحتياجات التدريبية أهمية خاصة في اطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع والتي فرضت مفهوما جديدًا على كافة الأصعدة المحلية والعالمية، فلم يعد الأداء كافيا لكى تؤدي التكليفات والمسئوليات المهنية، بل أصبحت العملية التنافسية مبدأها الجودة في الأداء وفي هذا الاطار يحظى موضوع الاحتياجات التدريبية باهتمام كبير من كافة المتخصصين وذلك لمواجهة تلك التغييرات وتبعاتها.(عبد التواب, 2002 ،ص361)

حيث توصلت (دراسة إبراهيم , 2001) الي ضرورة تحقيق التنمية المهنية الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين من خلال عقد دورات تدريبية واجتماعات دورية وتكثيف المقابلات والمحاضرات وورش العمل وعقد الندوات

وقد هدفت دراسة(**شافع ,2016 م)** إلى اختبار العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي من منظور الممارسة العامة وتحقيق جودة الممارسة المهنية لأخصائي رعاية الشباب، والتي أوضحت وجود علاقة بين السمات الشخصية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأدراكهم للاحتياجات التدريبية وتشمل المعارف والمهارات والقيم الإيجابية وتحقيق جودة الممارسة المهنية مما يستدعي ضرورة عمل دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين.

كما هدفت دراسة(**إبراهيم ,2018 م)**إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الأزهرية في ضوء معايير الجودة، ومن ثم وضع تصور مقترح لذلك، وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن تصنيف الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي إلى (متطلبات معرفية، مهارية، قيمية)وكذلك وضع تصور مقترح لمتطلبات تدريب الأخصائيين الاجتماعيين بالمعاهد الأزهرية على ضوء معايير الجودة.

ايضا هدفت د راسة (الزبير, 2010 م) إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات العاملات بكلية الخدمة الاجتماعية، ومحاولة التوصل لتصور مقترح لطبيعة البرامج التدريبية لإشباع هذه الاحتياجات، ، وتوصلت الدراسة إلى تحديد بعض الاحتياجات التدريبية اللازمة، وفي ضوء ذلك تم وضع تصور لسد هذه الاحتياجات اللازمة.

كما اهتمت د راسة(مصطفي, 2002 م) بالتعرف على أهمية تقديم الدورات التدريبية في بعض مؤسسات تقديم الخدمة وتوصلت إلى أهمية الاهتمام بالدورات التدريبية لما تتحه من فرص لتبادل الخبرات واكتساب المهارات والمساهمة في الإعداد المتميز للأخصائيين الاجتماعيين حتي يمكنهم من أداء أدوارهم المهنية بنجاح وفعالية.

كما هدفت د راسة (أبو العلا, 2019 م)إلى التعرف علي الاحتياجات التدريبية للمختصين العاملين في برنامج تكافل وكرامة، وكذلك التعرف علي أهم مها رات ومستويات الأداء المهني لهم, وتوصلت إلى مستويات الأداء المهني اللازمة لهم (تنظيم وإدارة الوقت, أداء المهام المطلوبة، استخدام برامج قواعد البيانات للمستفيدين ,مهارة كيفية استشارة الخبراء لحل مشكلات المستفيدين، ومتطلبات القيمة

اما دراسة (peter Chemack 2001) فقد هدفت إلى بحث العلاقة بين الإعداد النظري والعملي للأخصائي الاجتماعي، واستخدمت وتوصلت إلى وجود علاقة قوية بين الإعداد النظري والعملي للأخصائي الاجتماعي من خلال تنمية المعرفة والمهارة وبين الارتقاء بمستوى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمستشفيات المختلفة.

كما هدفت دراسة (Barbara Doley, 2001) إلى استكشاف كيف تصبح المعرفة ذات مغزى في الممارسة المهنية عبر أربع مهن مختلفة، وتوصلت الدراسة الي ضرورة التدريب المستمر أثناء العمل حتي يمكن الارتقاء بالأداء والمهارات المهنية؛ لاكتساب معارف وخبرات ومها رات جديدة.

لذا يكتسب موضوع الاحتياجات التدريبية أهمية خاصة في اطار المتغيرات المجتمعية والتي فرضت مفهوما جديدً على كافة الأصعدة المحلية والعالمية، فلم يعد الأداء كافيا لكى تؤدي التكليفات والمسئوليات المهنية، بل أصبحت العملية التنافسية مبدأها الجودة في الأداء وفي هذا الاطار يحظى موضوع الاحتياجات التدريبية باهتمام كبير من كافة المتخصصين وذلك لمواجهة تلك التغييرات وتبعاتها.

ثانيا : مشكلة الدراسة

تعد عملية تحديد الاحتياجات التدريبية من الأهمية بمكان للأخصائيين الاجتماعيين، كونها تعد عاملا من عوامل النجاح للأخصائيين الاجتماعيين بجهاز رعاية شباب الجامعة ، حيث تؤثر تأثيرا مباشرا في كفاءة التعامل مع التنمر الإلكتروني بين الطلاب ولعملية تحديد للاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين أهمية تتضح في سد الفجوة في الأداء الخاص بهم، وتزويدهم بالمعارف والمهارات التي يحتاجونها وتحقق لهم

النجاح في الأداء، والاتجاه نحو الطريق الصحيح وقد أثبتت كثير من الدراسات السابقة أن هناك العديد من أوجه القصور لدى لأخصائيين الاجتماعيين بجهاز رعاية شباب الجامعة في التعامل مع التنمر الإلكتروني بين الطلاب .

وبالتالي تتحدد مشكلة الدراسة :في نقص وعي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجهاز رعاية شباب الجامعة في التعامل مع التنمر الإلكتروني بين الطلاب , مما نتج عنه ضعف في الدور الذي يقومون به؛ لذلك لابد من تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتذويد الأخصائيين الاجتماعيين لزيادة معارفهم ومهاراتهم المهنية، ومواكبة كل ما هو جديد في مجال التخصص من أجل الوصول إلى تحقيق مستوى متقدم في تقديم الخدمة ، لذا كانت الحاجة ماسة لوضع تصور مقترح لأهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجهاز رعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب.

ثالثا : مبررات اختيار مشكلة الدراسة

1- يعتبر الشباب المورد الاجتماعي الذي يفوق المورد المالي ، ولذا فمن الأهمية التعرف على مشكلاتهم واحتياجاتهم نظرا لما يمثله من قوة وكثافة سكانية عالية داخل المجتمع ، علما بأن إجمالي عدد الشباب في مصر في عام ٢٠٢٠ (20.6) مليون نسمة بنسبة ٢١% من إجمالي عدد السكان

2- ضعف الدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين بجهاز رعاية شباب الجامعة في التعامل التنمر الإلكتروني بين الطلاب ، وذلك كما أثبتته الدراسات السابقة.

3- العمل علي مواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب الذي يؤدي الي التخويف والترهيب وما يشمل عليه من إساءة متعمدة والتي يتعرض لها طلاب الجامعة

4- الحاجة إلى تطوير ودعم المعلومات لدور الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وما له من تأثير مباشر في تطوير مهنة الخدمة الاجتماعية وتأكيد مصداقيتها في المجتمع بصفة عامة وفي رعاية شباب الجامعة بصفة خاصة.

رابعا :أهداف الدراسة :

1- تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب من خلال:-

أ - تحديد الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

ب – تحديد الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

ج –تحديد الاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

2– التعرف علي المعوقات التي تحول دون تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب.

3–التعرف علي المقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

خامسا:تساؤلات الدراسة :ا

1– ما الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب ويتم الإجابة عليه من خلال :–

أ – ما الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

ب –ما الاحتياجات المهارية للأخصائيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

ج– ما الاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

2– ما المعوقات التي تحول دون تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب .

3–ما المقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

سادسا: مفاهيم الدراسة

1– مفهوم الاحتياجات التدريبية:

تعرف الاحتياجات التدريبية بأنها :مجموعة التطورات والتغييرات المطلوب إحداثها في معلومات ومهارات واتجاهات العاملين بقصد التغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل والإنتاج وتحول دون تحقيق أهداف المنظمة. (حبيب,2010,ص77) والاحتياجات التدريبية طبقا لهذا التعريف عبارة عن ثلاثة عناصر لابد من التعرف عليها وعلى خصائصها وتتمثل هذه العناصر في:–

–المعلومات : وتعنى الحصول على معارف وأفكار جديدة وفهمها واستيعابها.

–المهارات: وتعنى اكتساب القدرة على استخدام وسائل جديدة بطريقة فعالة أو استخدام نفس الوسائل بطريقة أكثر فعالية ويلزم للحصول عليها توافر التفاعل الصحيح والممارسة في الموقف التدريبي.

– الاتجاهات :تعنى اكتساب نزعات للتصرف نحو المواقف أو الأشياء بطريقة جديدة، أي تكوين مسلك ذهني إيجابي تجاهها، وأن كل زيادة فى المعرفة لا يصحبها تغيير في الاتجاهات تعتبر تغييراً عند حد المعرفة فقط.

كما تعرف الاحتياجات التدريبية ايضا بأنها مَعلومات أو اتجاهات أو مهارات أو قدرات معينة فنية أو سلوكية يراد تغييرها أو تعديلها أو تنميتها، إما بسبب تغييرات تنظيمية أو تكنولوجية أو إنسانية. وإما بسبب ترقيات أو تنقلات أو لمقابلة توسعات ونواحي تطويرية معينة، أو لحل مشكلات متوقعة أو نواحي ضعفا و نقص فنية أو إنسانية، فعلية أو محتملة في قدرات العاملين أو معلوماتهم أو اتجاهاتهمً (عبد الوهاب، ١٩٩٧ ،ص ٦٦)

ويرى أخرون أن مفهوم الاحتياجات التدريبية يشير إلى " مجموعة التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات العاملين ومهاراتهمً وسلوكهم لرفع كفاءتهم وفقا لمتطلبات لازمة يحتاجها العمل لتحقيق أهداف معينة والتغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل في المنظمة وتعوق تنفيذ السياسة العامة في مجالات الإنتاج والخدمات"(صادق،. ١٩٩٢ م، ص ٣١)

أما درة فيشير إلى الاحتياجات التدريبية بأنها " الخطوات المنظمة المنطقية التي يتبعها المدرب أو المسئول في تنمية القوى البشرية في المنظمة للكشف عن النقص أو التناقض أو الفجوة بين وضع أو أداء قائم وبين وضع أو أداء مرغوب فيه أو مأمول فيه، وتشخيص ذلك كله وتحليله، والخروج بنتائج معينة تتعلق بكيفية قدرة التدريب على تلافي ذلك النقص أو التناقض أو الفجوة " (درة، ١٩٩٥ م، ص ١١٢)

***أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية:**

هناك حقيقة ثابتة يسلم بها معظم الباحثين في مجال التدريب مفادها أن فعالية تخطيط وتصميم وتنفيذ وتقييم البرامج التدريبية يعتمد أساساً على فعالية عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، حيث يترتب عليها تقرير النوع المطلوب من التدريب ومن يحتاج إليه، ومستوى الأداء المطلوب لمواجهة مشكلات عملية محددة أو أهداف دقيقة لتطوير أساليب العمل، وتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للأفراد العاملين في المنظمات. كما

يترتب على تحديد الاحتياجات التدريبية أيضاً تقرير أهداف البرامج التدريبية بدقة ومعرفة الكفايات والمهارات المطلوب اكتسابها (ياغي، ١٩٨٨ م، ص ١)

و تنبع أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية كونها المصدر الرئيسي لأهداف البرامج التدريبية، وبالتالي فإن أي تساهل أو قصور في تحديد الاحتياجات التدريبية بأسلوب علمي ينعكس سلبياً على الجهد التدريبي، ومن هنا تأتي أهمية التدقيق في تحديد الاحتياجات التدريبية وفي الأسس والأساليب التي تعتمد عليها.(زاهر، ١٩٩٠ م، ص ٢٤)

ويرتبط نجاح البرنامج التدريبي بالتعرف على الاحتياجات التدريبية وتحديدها بدقة قبل البدء الفعلي في تنفيذ الخطة التدريبية. وتتلخص أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في النقاط التالية :- (العبد، ١٩٩٢ م، ص 529٥)

أ- تعتبر الاحتياجات التدريبية أساسا للتدريب ومنطلقة الرئيسي فمن الضروري أن تضع كل منظمة نظاماً سليماً لجميع الاحتياجات التدريبية وحصرها.

ب- إن تحديد الاحتياجات التدريبية يعمل على مسايرة التغييرات المتوقعة في المنظمة، سواء كانت تغيرات في الأهداف والسياسات التي يعمل التنظيم من أجلها، أو تغيير في طبيعة العمل، أو تغيير في نوعية الأفراد العاملين.

ج- إن البداية الفعلية لأي برنامج تدريبي لا يمكن تنفيذها إلا بوجود احتياجات تدريبية محددة ترسم لنظام التدريب أهدافه، ويتقرر على ضوئها محتوى الأنشطة التدريبية ومستلزماتها.

كما إن الارتباط العضوي المتكامل بين المناهج التدريبية من ناحية وبين مجالات تطوير المعارف والمهارات ذات العلاقة بتطوير عمل المتدربين وأدائهم في العمل يجعل عملية تحديد الاحتياجات التدريبية عاملاً حاسماً في فعالية العملية التدريبية ككل. ونقطة البداية لأي جهد تدريبي كتب له النجاح والاستمرار.(بيمك، ٢٠٠٦ م، ص61)

***طرق تحديد الاحتياجات التدريبية:**

يجمع الكثير من الباحثين على وجود ثلاث طرق رئيسة يمكن من خلالها تحديد الاحتياجات التدريبية لأي منظمة بشكل عام وهي : تحليل التنظيم، وتحليل الوظيفة وتحليل الفرد. وتتم هذه الطرق الثلاث في إطار التحليل الشامل للنظام التدريبي بهدف التعرف على الأوضاع التنظيمية والإدارية للمنظمة ومحاولة اكتشاف أوجه النقص أو القصور فيها

تمهيدا لتحديد المجالات التي يمكن علاجها من خلال النشاط التدريبي (ياغي،١٤١٧ هـ، ص ٨٠) وسوف يتناول الباحث هذه الطرق الثلاث بشيء من التفصيل :

١-تحليل التنظيم.

ويقصد بها دراسة الأوضاع والأنماط التنظيمية والإدارية لتحديد المواقع داخل التنظيم والتي يكون فيها التدريب ضرورياً، والغرض من تحليل التنظيم هو: تحديد مدى توافق التنظيم القائم مع متطلبات العمل، وقياس مدى فاعليته من خلال تقويم النتائج والإنجازات المحققة، ومقارنتها بالنفقات والموارد المستخدمة(ياغي، ١٤١٧ هـ، ص ٨٠).

وتحديد التعديلات اللازمة لزيادة فعالية التنظيم، أي تشخيص الوضع التنظيمي الفعلي وذلك بدراسة وتحليل العناصر التالية :(ساعاتي، ١٩٩٨ م، ص 94)

– أهداف المنظمة، بناؤها التنظيمي، سياستها ولوائحها، هيكلها الوظيفي، خصائص القوى العاملة بها، درجات الكفاءة، استغلال الموارد المتاحة، الفاعلية.

– المناخ التنظيمي والذي يتضمن عوامل مثل: الحوافز الأجور الاتصالات علاقات الرؤساء والزملاء والثقة والمسؤولية، ثم نوع التغيرات التي حدثت لكل من العناصر السابقة. وعند تحليل التنظيم بهدف تحديد الاحتياجات التدريبية فإن التركيز ينصب على معرفة المكان (القسم أو الإدارة أو الفرع) الذي يحتاج إلي تدريب (وماهية هذا التدريب) لمعالجة المشاكل التي يعاني منها. وعند تحليل التنظيم فإنه يلزم التفرقة بين جانبين رئيسيين هما: تحليل الهيكل التنظيمي وتحليل المناخ التنظيمي .

2- تحليل الوظيفة (العمل):

يركز هذا الأسلوب على دراسة وتحليل الوظيفة المؤداه من قبل الفرد من حيث واجباتها، وظروف أدائها، وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والمهارات والمعارف اللازمة لأدائها، ومعايير الأداء المطلوب تحقيقها من شاغلها، وذلك بهدف تحديد الاحتياجات التدريبية التي يتطلبها إشغال وظيفة محددة. (أبو شيخة، ٢٠٠١ م، ص ٢٧٣)

ويهدف تحليل الوظيفة إلى دراسة الوظائف والأعمال التي يقوم بها أفراد التنظيم، ويركز على معالجة الإجراءات التفصيلية لكيفية أداء المهام أو تنفيذ الواجبات المحددة للأدوار الوظيفية وللظروف المحيطة بأدائها والمؤهلات المطلوبة لأدائها والمعايير المقبولة في أدائها لذلك فإن تحليل العمل يعتمد على عدة عوامل يمكن استعراض أهمها في التالي :-

– تحديد العمل : تحديد الواجبات على مستوى المهمة أو الدور الوظيفي.

– وصف الأداء: تحديد كيفية وطرق أداء الواجبات والتقنيات المستخدمة.

– ظروف العمل : تحديد البيئة المادية والاجتماعية المحيطة بإنجاز العمل.
– المؤهلات المطلوبة : تحديد المهارات والمعارف والقدرات اللازمة لأداء العمل وكذلك اتجاهات السلوك المطلوب للأداء.
– معايير الأداء : تحديد نوعية ناتج العمل وكميته لفترة زمنية معينة.

وبذلك يساعد تحليل الوظيفة على الوصول إلى تصور متكامل وشامل عن جوانب القصور في إنجاز المهام أو الأدوار الوظيفية من خلال المقارنة بين المعايير المحددة للأداء حتى تكشف المقارنة أسباب الانحرافات في مستوى الإنجاز وبالتالي تقرير سبل معالجتها وكل ذلك يعني تحديداً دقيقا للاحتياجات التدريبية المطلوبة لتحسين كفاءة الأداء (ياغي، ١٤١٧ هـ، ص ٨٧)

ويمكن استخدام تحليل العمل لتحديد الاحتياجات التدريبية عن طريق دراسة قوائم توصيف الوظائف بالمنظمة والتي تشمل مهام كل وظيفة من الوظائف والمواصفات اللازم توافرها في شاغلي هذه الوظائف وعن طريق هذه الدراسة فإنه من الممكن الخروج ببعض المؤشرات التدريبية مثل:

– اختلاف مهارات وقدرات العاملين عن متطلبات الوظائف.
– عدم تناسب التأهيل العلمي أو الخبرة العملية لبعض الأفراد مع متطلبات أداء وظائفهم.
– اختلاف أنماط السلوك الفعلي للأفراد عن الأنماط المرغوب فيها .
– ضعف الأداء الفعلي للعاملين مقارناً بمعايير الأداء كما تبرزها إحصاءات المنشآت المماثلة والدراسات العلمية. (خبراء بميك، ٢٠٠٦ م، ص ٢٤)

3– تحليل الفرد:

يركز هذا الأسلوب على مدى قيام الموظف بأداء واجبات ومسؤوليات وظيفته، في محاولة لتحديد المعارف والمهارات والاتجاهات وسلوكيات العمل اللازمة لتطوير أدائه، وبناء عليه، فإن عملية التحليل هنا تنصب على الموظف نفسه لا على الوظيفة. كما أن التحليل لا ينصب على أداء الموظف لوظيفته الحالية، بل يمتد للوظائف الأخرى المستقبلية المتوقع أن يشغلها الفرد. (أبو شيخة، ٢٠٠١ م، ص ٢٧٣)

ويرى (خبراء بميك) أن الاهتمام هنا منصب على مستوى أداء الفرد الفعلي ومدى إمكانية الارتقاء به، ويمكن اللجوء إلى المصادر التالية للخروج ببعض المؤشرات التدريبية:–
– نتائج تقييم الأداء والتي من المفروض أن تتم بشكل دوري بالمنظمة (تقييم رسمي).
– ملاحظة الرؤساء والمشرفين لأداء مرؤوسيهم (تقييم غير رسمي).

– نتائج الاختبارات التي تتم بالمنشأة من آن لآخر مثل اختبارات المهارة ومراكز التقييم.
– نتائج إستقصاءات الرأي والتي يمكن أجراؤها من آن لآخر بهدف معرفة رأي الأفراد في أدائهم الحالي ومدى حاجتهم للتدريب. خبراء بميك، ٢٠٠٦ م، ص ٢٤)

و يتضح من العرض السابق لهذه الطرق أن طريقة تحليل المنظمة تحدد الإجابة عن أين نحتاج التدريب (في أي إدارة أو في أي قسم)، في حين تحدد طريقة تحليل الوظيفة (نوع التدريب المطلوب)، بينما تحدد طريقة تحليل الفرد (مَنْ من الأفراد يحتاج إلى تدريب).

***معايير اختيار طريقة تحديد الاحتياجات التدريبية:**

مع توافر هذا العدد الكبير من طرق تحديد الاحتياجات التدريبية، أصبح من الصعوبة تحديد أي طريقة من هذه الطرق الأنسب للاستخدام. ولا شك في أن اهم أساس لاختيار طريقة تحديد الاحتياجات هو مجموعة من معايير الاختيار التي يمكن من خلالها معرفة الأهمية النسبية لكل. وفيما يلي مجموعة من معايير الاختيار التي يرى تريسي انه يمكن الاعتماد عليها (تريسي، ٢٠٠٤ م، ص ص ١٣٤– 135)

١– المشاركة : أن تتطلب الطريقة مشاركة كل الأعضاء.

٢– قلة التكلفة: ألا تتطلب الطريقة استخدام أساليب أو خدمات استشارية مكلفة.
٣– الكفاءة: إمكانية استخدام الطريقة في أثناء وقت العمل في المنظمة، وألا تتطلب أكثر من ساعتين إلى أربع ساعات من كل موظف.
٤– الملكية: أن يكون تصميم الإجراء الذي تستخدمه الطريقة بحيث يجعل الموظف يشعر بأن المشكلات التي تم تحديدها تمثل إسهامه ومحور اهتمامه.
٥– وضوح المفاهيم: أن يصمم الإجراء المستخدم في الطريقة بحيث يكون سهل الفهم بواسطة كل العاملين والمديرين وذلك لتحقيق الشعور بالمشاركة الحقيقية لديهم.
6– الانطباعات الوجدانية : أن يتمخض استخدام الإجراء عن استشفاف لمشاعر العاملين تجاه المنظمة ومشكلاتها.
7– مشاركة الإدارة: إذا استبعد المشرفون في عملية تحليل الاحتياجات التدريبية فإنه يتوقع عدم مساندتهم للبرنامج التدريبي. وتتمثل المساندة في تشجيع حضور العاملين وإتاحة الفرصة لهم لتطبيق المعارف الجديدة.
8 – التكاليف: لا يجب النظر إلى عنصر التكاليف من منطلق تبسيطي، بل يجب فحصه في ضوء التكلفة والعائد الناتج من استخدام الطريقة.

***المعوقات التي تواجه عملية تحديد الاحتياجات التدريبية:**

على الرغم من أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية وفائدتها التي تعود على الفرد والمنظمة، إلا أن هناك بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق الفائدة المرجوة من عملية تحديد الاحتياجات التدريبية، أو تحول دون دقتها وبالتالي تؤثر سلباً في فعالية البرنامج التدريبي وكفاءته. ويمكن رصد أهم الصعوبات التي تعترض عملية تحديد الاحتياجات التدريبية فيما يلي (ياغي، ١٩٨٨ م، ص ص ١٦-17)

١- عدم توافر البيانات الإحصائية الدقيقة للقوى العاملة وإمكاناتها التدريبية. وقد يرجع ذلك إلى عجز إدارة التدريب عن توفير بيانات محددة عن الوظائف والكفاءات المطلوبة لشغلها.

٢- قلة الدراسات العلمية التي تناولت تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالأجهزة الحكومية، مما يترك المجال مفتوحاً أمام مراكز التدريب للاستعانة بمؤشرات للحاجات التدريبية عن طريق الاعتماد على اقتراحات المتدربين.

٣- غياب الوصف الوظيفي الدقيق المعد بأسلوب علمي للوظائف التي تتضمنها المنظمات الإدارية أو الأجهزة الأمنية. مما يؤدي إلى سهولة تحديد مستوى التأهيل اللازم لتشغيل كل وظيفة. وبالتالي يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة بشكل موضوعي.

4- عجز مؤسسات ومراكز التدريب بالمنظمات الإدارية عن تحديد المشكلات الفعلية التي تعاني منها الأجهزة الحكومية. ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة الاستشارات والبحوث الإدارية من جهة. وقلة ندوات الإدارة العليا ومؤتمرات القادة الإداريين من جهة أخرى. وبالتالي ضياع الفرصة أمام مراكز التدريب في التعرف على المشكلات الإدارية الحقيقية التي يعاني منها المسؤولون في الأجهزة الحكومية.

5- قلة الخبرات والكفاءات لدى بعض العاملين في مجال التدريب أدت إلى تخلفهم عن استخدام الأساليب العلمية الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية واستخدام أساليب تقليدية في ذلك. وأدى بالتالي إلى التأثير السلبي في تصميم وتنفيذ الخطوات التدريبية.

6- عدم تأمين الآراء الفاعلة لإظهار مكامن الضعف والقوة في البرامج التدريبية وطرق تنفيذها بما يساعد على تطويرها وتعديلها وفقاً للاحتياجات التدريبية الفعلية للمتدربين.

مما سبق يستنتج الباحث أهمية الدور الكبير الذي تشكله مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية في نجاح العملية التدريبية ، وأن أي خلل في هذه المرحلة سيؤدي إلى تقديم برامج تدريبية متكررة بعيدة عن الاحتياج الفعلي للمتدربين وللمنظمة

واستناداً على ما تقدم يمكن تحديد مفهوم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية شباب الجامعة على النحو التالي :

– هي مجموعة التغييرات المطلوب إحداثها في الأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة.

– الناتجة عن وجود قصور في بعض المعارف والمهارات والاتجاهات.

– هذه التغييرات تكون في معارفه ومعلوماته اللازمة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب .

– هذه التغييرات تكون في مهاراته العامة في مجالات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

– اتجاهاته وتحسينها واكتساب اتجاهات جديدة للتصرف اللائق إزاء العمل والمهنة والمحيطين به.

2- تعريف جهاز رعاية الشباب

يعرف **جهاز رعاية الشباب بانه** إتاحة الفرصة للمشاركة في أنشطة الاتحادات الرياضية المختلفة وكان لاختيار قادة العمل الطلابي دورا هاما وفعال في التأثير على الشباب إيجابيا وقد تعاملت هذه القيادات الشابة مع مشرفيها بصورة مشرقة وأدى ذلك الى رفع القاعدة الشابة للمشاركة في البرامج والأنشطة المتنوعة وذلك من خلال الخبرة الميدانية والعلمية. (عمر, ١٩٧٣، ص ٣٨٨)

كما يعرف جهاز رعاية الشباب بانه هو ذلك النسق الفرعي داخل الكليات والمعاهد الذي يسعى الى معاونتها في تحقيق رسالتها التربوية والتعليمية من خلال مجموعة جهود مهنية متكاملة اجتماعيا وثقافيا ورياضيا وفنيا يقدمها مهنيون متخصصون كفريق عمل وفق سياسة محددة وخطة عمل متفق عليها يتم تنفيذها لرعاية الطلاب .(رشوان, ٢٠٠٦ ، ص٩)

وأيضا عرفه المجلس الأعلى للشباب والرياضة بانه أجهزة وظيفية فنية تختص بتنفيذ السياسة المقررة لرعاية الشباب بالجامعة والبرامج التنفيذية لها والتي يتفق عليها مع اتحاد الطلاب بالجامعة أو الكلية ولجان يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون كمحاور للجان الاتحاد على مستوى الجامعة (المجلس الأعلى الشباب والرياضية ,1985 ,ص22)

ويعرف حسن رشدى جهاز رعاية الشباب بانه خدمات مهنية أو أنشطة منظمة ذات صيغة وقائية وإنشائية وعلاجية تقدم للشباب وتهدف للشباب وتهدف الى تنميتهم نموا متكاملا يتناسب مع إمكاناتهم ويحقق رغباتهم وتكون منهم مواطنين صالحين يساهمون في بناء مجتمعهم وتقدمة .(رشدى, بدون سنة نشر ,ص58)

3- مفهوم التنمر

يعرف التنمر بانه شكل من أشكال العدوان ولا يوجد فيه توازن للقوة بين المتنمر والضحية ودائما ما يكون التنمر لفظيا أو بدانيا أو نفسيا وقد يكون مباشرا او غير مباشر (عبد المجيد& محمد, 2016 , ص7)

كما يعرف التنمر بانه حالة من السلوكيات السلبية المتكررة يقصد بها الإيذاء أو المضايقة تصدر من شخص قوى ضد شخص أخر أقل قوة (الزعبي, ٢٠١٣، ص173)

ويعرف عبد الرحمن سليمان التنمر بانه هو الهجوم من شخص مستأسد على شخص أخر أضعف منه لدية تلذذ بمعاناة الضحية وقد يسبب للضحية بعض الآلام.(سليمان, 2010, ص101)

سليمان, عبد الرحمن : الآباء والعدوانية لدى الأبناء العاديين وذوى الاحتياجات الخاصة ، دار الزهراء ، الرياض ة2010 ص101

4- مفهوم التنمر الإلكتروني .

يعرف التنمر الإلكتروني بانه شكل من أشكال العدوان يتم ارتكابه عن طريق الوسائل الالكترونية سواء عن طريق الرسائل النصية أو الصور أو الصوتيات أو مقاطع الفيديو التي يتم التعبير عنها عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي والتي تنتقل عن طريق وسائل عديدة ويقصد بمحتواها الإضرار (يوسف، ٢٠١٨ ، ص ٢٢)

ويعرفه Donasheri بانه تكرار السلوك العدواني المتعمد نتيجة عدم توازن القوة ويقوم بها أفراد أو مجموعات والتي توجه ضد الضحية والتي لا تستطيع أن تدافع عن نفسها من خلال إرسال أو نشر صور أو نصوص ضارة عبر شبكة الإنترنت أو أجهزه الاتصال المختلفة (Donasheri; ,2013 p 32)

كما يعرف التنمر الإلكتروني بأنه التخويف والترهيب وما يشمل عليه من إساءة متعمدة والتي يتعرض لها الفرد من خلال استخدامه لخدمات شبكة الإنترنت(أبو العلا , ٢٠١٧ ، ص٧٣)

ويعرف التنمر الإلكتروني بأنه تصرفات عدوانية غير مرغوب فيها تحدث بين مجموعة من الشباب بصورة متكررة، من خلال استخدام البريد الإلكتروني، أو غرف الدردشة أو مواقع الويب ومواقع التواصل الاجتماعي.(Gladden, 2014p)

ويعرف"Grigg" بأنه: "الإيذاء المتعمد الذي يتم من خلال الوسائل لإلكترونية لإلحاق الضرر بأفراد أو جماعات، بغض النظر عن أعمارهم، ويشمل ارتكاب الأفعال المسيئة مثل الازدراء أو غيره من الأفعال غير المرغوب فيها(Grigg, 2010, p.143)

كما يعرف التنمر الإلكتروني بأنه:استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة الهواتف المحمولة والإنترنت، لإزعاج شخص آخر عن عمد، ، ICT والاتصالات ويمكن أن يشمل مجموعة واسعة من السلوكيات غير المقبولة(O'Brennan, 2010, p.375)

***أشكال التنمر الإلكتروني**

التنمر العنصري: وهذا النوع من التنمر يقوم بدافع الكراهية والتحيز تجاه شخص أو مجموعة، ويتضمن الاستهزاء والسخرية من عرق أو سلالة معينة، أو من دين معين، أو قومية معينة، وقد يكون هناك تحيز لجنس معين عن الآخر (Park2012, p.24)

التنمر ضد المعاق : وهو ذلك النوع الذي يهدف الإساءة اللفظية، أو إطلاق الألقاب أو الصفات أو الافتراءات على الطالب، أو إرسال التهديدات أو الرسوم والكتابات المسيئة إلى الأطفال والمراهقين، أو أي سلوك آخر يمثل تهديدًا أو يحمل ضررًا أو إهانة إلى ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة(Rose, 2010, p.10)

انتحال شخصية الغير: يمكن للمتنمر الإلكتروني انتحال صفة شخص لإتلاف العلاقات، ونشر معلومات عن الضحية، ويمكن للمتنمر أن ينتحل صفة ضحيته من أجل تدمير سمعته.

الإذلال: وفي هذا النوع ينشر المتنمر شائعات لإحراج ضحاياهم أو إيذائهم من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بما يضمن استمرار تلك الشائعات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛ الأمر الذي يعني استمرار تعرض المراهقين أو الضحايا بشكل عام لذلك النوع من الشائعات والأكاذيب على نحو مستمر(Rose, C. A., & Monda-Amaya2011, p.99)

الملاحقة أو الترصد الإلكتروني : تتضمن الملاحقة الإلكترونية متابعة شخص عبر مواقع التواصل الاجتماعي وحسابات الإنترنت الأخرى، وكثيرًا ما ترسل رسالة مضايقة أو عدوانية، فيجعل المتنمرون ضحاياهم يخشون على سلامتهم من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، نتيجة تلك الملاحقة المستمرة(Shetgiri, R., Lin, H., & Flores, 2013, p.89)

نشر الصور الخاصة :يمكن للمتنمر نشر الصور الخاصة المحرجة لبعض الأفراد مع الآخرين، مما ينتج عنه ما وهي القائمة على نشر المحتويات يسمى بحلقة المحتوى الجنسي الحرجة والشخصية المتعلقة بالآخرين(Schultze-Krumbholz, 2012, p. 329.)

سرقة كلمة المرور يسعى المتنمر من خلال ذلك النوع إلى محاولة اكتشاف كلمات مرور حسابات ضحاياهم للتلاعب بحساباتهم على مواقع التواصل الاجتماعي، أو إذلالهم، أو حتى ممارسة البلطجة الإلكترونية عليهم(Duong, J., & Bradshaw, 2014, , p.636)

***سمات التنمر الإلكتروني:**

يتصف التنمر الإلكتروني بمجموعة من السمات الذي تميزه عن التنمر التقليدي، تشمل:

1- إخفاء الهوية: التنمر الإلكتروني قد يحدث من شخص مجهول الهوية، أو من خلال حساب مزيف، على نقيض التنمر التقليدي؛ حيث إن المرتكب لذلك التنمر الإلكتروني قد يمارس التنمر دون الكشف عن هويته. (Son, E., Peterson, , 2014, p. 368)

2- السرعة: يمكن أن يحدث التنمر الإلكتروني من فرد واحد تجاه مجموعة كبيرة، بخلاف التنمر التقليدي الذي يتم من شخص لشخص آخر، فعن طريق التنمر الإلكتروني يمكن نشر مجموعة من الرسائل إلى مجموعة من الأشخاص في وقت واحد وبصورة متزامنة الأمر الذي قد يلحق ضررًا ماديًا أو معنويًا لديهم (Ortega-Ruiz R, 2012, p.303 -)

3- الاستمرارية: بما أن التنمر الإلكتروني لا يحدث في بيئة واقعية ويكون من خلال استخدام الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي؛ لذلك يمكن لمرتكبي التنمر الإلكتروني القيام بصفة مستمرة، في أي وقت ليلًا أو نهارًا، بممارسة ذلك التنمر الإلكتروني ضد أشخاص آخرين. (Shin2014, p.1933,)

4- الاعتماد على العنف اللفظي: حيث إن التنمر الإلكتروني يهدف إلى إلحاق الضرر بالآخرين عن طريق استخدام الألفاظ، مثل توجيه الإهانات أو محاولة طرد الآخرين اجتماعيًا، على خلاف التنمر التقليدي الذي يعتمد على القيام بسلوكيات مادية تؤذي الآخرين (Sticca, 2013, p.52)

***العوامل التي تؤدي لانتشار ظاهرة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة:**

1- انتشار التكنولوجيا المتمثلة في الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة لهذا أكد كثير من الدراسات أن التنمر الإلكتروني يظهر بصورة أكبر في الدول التي تتسم ببنية تكنولوجية قوية ومتقدمة، (Hasebrink, 2009, .p.16.)

2- التنافس الاجتماعي بين الأقران والطلاب في المدارس من بين الأسباب الداعية لانتشار تلك الظاهرة السلبية. حيث يقوم بعض الطلاب نتيجة شعورهم بتفوق بعض الطلاب عليهم دراسيًا، وزيادة الشعور بالنقص باستغلال الإنترنت لمحاولة النيل من أولئك التلاميذ.(Dana A, 2018, p 4709)

3- مواقع التواصل الاجتماعي أسهمت بشكل كبير في انتشار ظاهرة التنمر الإلكتروني، نتيجة غياب الرقابة على المحتوى المنشور، خاصة الخطابات التي تحض على الكراهية، أو التي تهين الآخرين وتذلهم، أو تفضح معلوماتهم وصورهم الشخصية (Bauman, S., & Newman, 2013, p.27)

4- تقدم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الموجودة اليوم بسماتها التفاعلية، جعلها جزءًا لا يتجزأ من حياة المراهقين، لا يمكن الاستغناء عنه .ولم يكتف الشباب والمراهقون بتكوين الصداقات الاجتماعية، ونجد أن هناك بعض المراهقين يتجه سلوكهم نحو ما يعرف بالتنمر الإلكتروني.(Slonje, R., Smith, P., & Frisen, A, 2012, **p.25.**)

سابعا :الإجراءات المنهجية للدراسة

1- نوع الدراسة:

تقع الدراسة تحت نمط الدراسات الوصفية، ويعتبر هذا النوع من الدراسات مناسباً لموضوع الدراسة، حيث إنها تهدف إلى تحديد الظاهرة ووصفها وتحليل نتائجها وتفسيرها بدقة حيث تعتمد على الطرق والأدوات الكمية أو الكيفية لمعالجة البيانات والتي تتمثل فى الأساليب الإحصائية سعياً إلى صياغة النتائج أو التعميمات ووصولاً إلى طرح عدد من التوصيات والقضايا العلمية التي تسفر عنها الدراسة **(حسن, 1982 م، ص 185)**

2-منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التى يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التى تثيرها المشكلة موضوع البحث، وهى تمثل الإجابة على سؤال مؤداه :كيف يحل الباحث المشكلة؟ (حسن, 1982 م، ص188) وقد اعتمد الباحث في دراسته على منهج" دراسة الحالة "الذي يهتم بجميع الجوانب المتعلقة بالظاهرة.

3- أدوات الدراسة:

الأداة هي الوسيلة المستخدمة فى جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها، وهناك كثير من الوسائل والأدوات التى تستخدم فى الحصول على البيانات، ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معاً لتجنب عيوب إحداها.(شفيق , 1996 ، ص112)

وقد اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة الحالية علي: -

1- استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين برعاية شباب الجامعة للتعرف علي الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب والمعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني وكذلك

المقترحات اللازمة لإشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين

2-دليل مقابله شبه مقننه لأساتذة مجالات الخدمة الاجتماعية والخبراء في مجال رعاية شباب الجامعة

إجراءات تصميم أدوات الدراسة: - لقد تم الاعتماد في تصميم أدوات جمع البيانات للدراسة الحالية على الخطوات العلمية المتعارف عليها وفقا للخطوات التالية: -

1- الاطلاع على بعض الدراسات العربية المرتبطة بموضوع الدراسة.

2-الاطلاع على بعض المقاييس والاستمارات والأدوات ذات العلاقة بموضوع الدراسة .

3-تحديد أبعاد ومؤشرات جمع البيانات وفقا لأهداف الدراسة الحالية. واستخدم الباحث مجموعة من الأدوات وفق أهداف الدراسة الحالية وتتحدد تلك الأدوات في الآتي:

أولا: استمارة استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وقد اشتملت على أربع محاور:-

المحول الأول :البيانات الأولية كالنوع والسن والحالة التعليمية والدورات التدريبية والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة في مجال العمل بالمؤسسة.

المحور الثانى :الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

1-الاحتياجات المعرفية. 2- الاحتياجات المهارية. 3- الاحتياجات المهنية.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

المحور الرابع: المقترحات اللازمة لإشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

- مرحلة صدق وثبات استمارة الاستبيان: -

وقد اعتمد الباحث في التحقق من ثبات الأداة عن طريقة إعادة الاختبار حيث تقوم هذه الطريقة على تطبيق الأداة على مجموعة من الأفراد المتشابهين لنفس خصائص عينة الدراسة، ثم إعادة تطبيق نفس الأداة على نفس الأفراد بفاصل زمني (15) يوما تقريبا، وتم حساب صدق الأداة من خلال التالي:

أ-الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

يعتمد الصدق الظاهري على المراجعة الظاهرة لمحتويات الأداة للتأكد من وضوحها ودقتها وصحة ترتيبها وسهولة إدراك المبحوثين لها وقد تم إجراء ذلك في المراحل

الأولى لإعداد استمارة الاستبار حيث تم عرض الأداة في صورتها الأولي على (عشرة) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ وكفر صقر والمنصورة وذلك لتوضيح رأيهم في الاستمارة من النواحي التالية: –

– مدى سلامة العبارات من حيث الصياغة اللغوية ومدي ارتباط العبارة بالمحور.

– مدى ارتباط كل محور من المحاور بموضوع الاستمارة

– إضافة أي عبارات يرون إضافتها.

ولقد استفاد الباحث من الملاحظات التي أوردها المحكمون حيث تم تعديل صياغة بعض عبارات الأداة واستبعد الباحث العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق 80% من المحكمين ومن ثم ظهر المقياس في صورته النهائية.

ثانيا: دليل مقابله شبه مقننه لأساتذة مجالات الخدمة الاجتماعية والخبراء في رعاية شباب الجامعة وتم تصميم دليل المقابلة في ثلاثة محاور كالاتي: –

وتم تصميم دليل المقابلة في ثلاثة محاور كالاتي: –

1– الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

–الاحتياجات المعرفية – الاحتياجات المهارية – الاحتياجات المهنية

2– المعوقات التي تواجه إشباع الاحتياجات التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

3– المقترحات اللازمة لإشباع الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب

4– مجالات الدراسة

أ)المجال المكاني: قام الباحث بتطبيق الدراسة على إدارة رعاية الشباب بجامعة الزقازيق

ب) المجال الزمنى: بدأ الباحث بإجراء الدراسة الميدانية وعملية جمع البيانات من مجتمع البحث في الفترة من أول شر يناير 2023الي نهاية شهر فبراير 2023م

ج) المجال البشري : وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع الأخصائيين العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة الزقازيق وعددهم 47مفردة

جدول(1) يوضح خصائص عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة ن = 47

م	الصفة	الاستجابة	ك	%
1	النوع	ا–ذكر	25	53.19
		ب–أنثى	22	46.81
2	السن	ا– اقل من 30سنه	5	10.64
		ب– من 30 الي اقل من 40 سنه	12	25.53
		ج– من40 الي اقل من 50 سنه	20	42.55
		و– خمسون سنه فأكثر	10	21.28
3	الحالة الاجتماعية	أ–أعزب	3	6.38
		ب–متزوج	41	87.23
		ج–أرمل	1	2.13
		د–مطلق	2	4.26
4	المؤهل الدراسي	ا–دبلوم متوسط خدمة اجتماعية	2	4.26
		ب–بكالوريوس خدمة اجتماعية	35	74.47
		ج–ليسانس آداب –اجتماع	6	12.77
		د–ماجستير في الخدمة الاجتماعية	3	6.38
		هـ–دكتوراه في الخدمة الاجتماعية	1	2.13
5	عدد سنوات الخبرة	ا–اقل من 5 سنوات	5	10.64
		ب–من 5 الي اقل من 10 سنوات	15	31.91
		ج–من10 الي اقل من 15 سنه	11	23.41
		د–من15الي اقل من 20 سنه	12	25.53
		هـ–عشرون سنه فأكثر	4	8.51
6	عدد الدورات التدريبية	أ– لا يوجد	21	44.68
		ب–دورة واحدة	14	29.79
		ج–دورتين	8	17.02
		د–ثلاث دورات فاكثر	4	8.51
7	مدي الاستفادة	ا–استفدت كثيرا	10	38.46
		ب–استفدت إلى حد ما	11	42.31
		ج–لم استفد	5	19.23

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

– جاءت نسبة الأخصائيون الاجتماعيون العاملين برعاية الشباب بجامعة الزقازيق وكلياتها المختلفة من الذكور في الترتيب الأول بنسبة 53.19% يلي ذلك الإناث بنسبة 46.81%

– في حين جاءت الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة في الترتيب الأول بنسبة 42.55% يلي ذلك من 30 إلى أقل من 40 سنة في الترتيب الثاني بنسبة 25.53% يلي ذلك خمسون سنة فاكثر في الترتيب الثالث بنسبة 21.28% وجاء في الترتيب الأخير الفئة العمرية أقل من 30 سنة وهذه الدلالات تدل على توافر عنصر الخبرة لدى الأخصائيون الاجتماعيون برعاية شباب الجامعة.

– أما بخصوص الحالة الاجتماعية فجاءت نسبة المتزوجون في الترتيب الأول بنسبة 87.23% ثم الأعزب بنسبة 6.38وأخيرا نسبة المطلق والأرمل بنسبة 4.26%، 2.13% على الترتيب وهذا يدل على الاستقرار الأسري لمعظم عينة الدراسة.

– أما بالنسبة للمؤهل الدراسي فجاء الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية في الترتيب الأول بنسبة 74.74% يلي ذلك الحاصلين على ليسانس آداب اجتماع بنسبة 12.77% ثم الحاصلين على ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة 6.38 وأخيرا جاء الحاصلين على دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية ودكتوراه في الخدمة الاجتماعية بنسبة 4.26% و2.13% على الترتيب مما يدل دلالة واضحة على أن الأخصائيين الاجتماعيين متخصصين في العمل مع جماعات الشباب.

– وبخصوص عدد سنوات الخبرة فقد جاء في الترتيب الأول من لديهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 31.91% يلي ذلك من 15 إلى اقل من 20 سنة بنسبة 25.53% ثم من 10 سنوات الي اقل من 15 سنه 23.41 % فأكثر، ثم من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 10.64 %وأخيرا جاءت من لديهم خبرة عشرون سنه فاكثر بنسبة 8.51% .

– وفي مجال الدورات التدريسية فجاء في الترتيب الأول من لم يحصل على دورات بنسبة 44.68% يلي ذلك من حصل علي دورة واحدة فقط بنسبة 29.79% ثم الحاصلين على دورتين بنسبة 17.02% والحاصلين على ثلاث دورات بنسبة ضعيفة جدا 8.51%.

–وبخصوص الاستفادة من الدورات التدريبية فقد أفادت النتائج أن 42.31% من عينة الدراسة استفادوا إلى حد ما. يلي ذلك 38.46% استفادوا كثيرا في حين أن 19.23% لم يستفيدوا من الدورات التدريبية.

ثامنا النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة

أولا النتائج الخاصة بتساؤل الدراسة الأول

1- ما الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

أ) ما الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب؟

جدول (2) يوضح الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا			
		ك	ك	ك			
1	أحتاج إلى المعارف الخاصة بمفهوم التنمر الإلكتروني	35	7	5	2.64	0.666	5
2	أرغب في المعارف المرتبطة بالأثار المترتبة علي التنمر الإلكتروني لشباب الجامعات	33	8	6	2.57	0.706	6
3	ينقصني المعارف الخاصة بأشكال التنمر الإلكتروني	30	10	7	2.49	0.740	8
4	أحتاج إلى المعارف الخاصة بنظريات الممارسة المهنية التي تفيد في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة	42	3	2	2.85	0.460	2
5	احتاج الي معارف خاصة بدور رعاية شباب الجامعة في مواجهة التنمر الالكترونى	40	4	3	2.79	0.543	3
6	احتاج الي معارف خاصة بكيفية تفعيل رعاية شباب الجامعة في مواجهة التنمر الالكترونى	43	3	1	2.89	0.370	1
7	ينقصني المعارف الخاصة بسمات التنمر الإلكتروني	28	3	6	2.66	0.722	7
8	أرغب في المعارف الخاصة بالعوامل التي تؤدي لانتشار ظاهرة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة	37	5	5	2.68	0.655	4

من بيانات الجدول السابق التي يوضح الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب يتضح ما يلي:-

1- جاءت العبارة السادسة والتي مفادها " احتاج الى معارف خاصة بكيفية تفعيل رعاية الشباب الجامعة في مواجهة التنمر الإلكتروني للطلاب " في الترتيب الأول حيث حصلت على متوسط حسابي قدره 2.89 وهي درجة عالية وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.370 وهذا يتفق مع دراسة (خضيري, 2016) التي ركزت على ضرورة استخدام

تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أجهزة رعاية شباب الجامعة وضرورة تنفيذ دورات تدريبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب .

2- كما جاءت العبارة الرابعة والتي مفادها " احتاج الى المعارف الخاصة بنظريات الممارسة المهنية لمواجهة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة " في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدرة 2.85 وانحراف معياري 0.460 وهذا يتفق مع دراسة (إبراهيم, 2001) التي توصلت الى ضرورة تحقيق التنمية المهنية الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين من خلال عقد دورات تدريبية وتنفيذ المحاضرات وورش العمل لتزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف الخاصة بنظريات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية .

3- اما العبارة الخامسة جاءت في الترتيب الثالث حيث اكد أربعون مفردة من عينة الدراسة على احتياجهم الى معارف خاصة بدور رعاية شباب الجامعة في مواجهة التنمر الإلكتروني حيث حققت تلك العبارة متوسط حسابي قدره 2.79 وانحراف معياري 0.543 وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي أكد على أن أجهزة رعاية الشباب بالجامعات تلعب دورا مهما في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني من خلال الأنشطة الطلابية التي يمارسها شباب الجامعة لتنمية قدراتهم لمواجهة ظاهرة التمر الإلكتروني

4- في حين جاءت العبارة الثامنة في الترتيب الرابع حيث أكد سبع وثلاثون من عينة الدراسة رغبتهم في تلقي المعارف الخاصة بالعوامل التي تؤدي الى انتشار ظاهرة التنمر الإلكتروني حيث حصلت تلك العبارة على متوسط حسابي قدره 2.68 وهذه درجة عالية كما حصلت على انحراف معياري قدره 0.655 وهذا يتفق مع موقع اليونيسف www.ynieesef.org الذي أكد على أن التنمر الإلكتروني من أكثر صور التنمر انتشارا لتوفير فرص التخفي للمتنمر وعدم المواجهة المباشرة وإخفاء المتنمر لشخصيته الحقيقية مما يجعل الإنترنت كبيئة افتراضية مجالا خصبا للتنمر والحاق الأذى بالأخرين.

5- في حين جاءت العبارة الاولى والتي مفادها احتاج الى المعارف الخاصة بالتنمر الإلكتروني في الترتيب الخامس حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.64 وهي درجه عالية ايضا وانحراف معياري قدره 0.666 وهذا يتفق مع دراسة(Tracy,2017) بان التنمر الإلكتروني اكثر خطورة وذلك لسهوله الوصول بسرعه الى جماهير كبيره كما انه يسمح بإمكانيه إخفاء الهوية الشخصية للمتنمر ايضا اتفقت مع دراسة (الزبير,2010)التي توصلت الى ضرورة تحديد بعض الاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بكليه الخدمة الاجتماعية في ضوء معايير الجودة الشاملة

6- كما ان العبارة الثانية والتي مفادها ارغب في المعارف المرتبطة بالأثار السلبية المترتبة على التنمر الإلكتروني جاءت في الترتيب الثالث حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.57وهذا يتفق مع دراسة(لطفي, 2016) ان الذي يستخدم العنف المتعمد عن طريق أجهزه التواصل الاجتماعي له تأثير سلبي كبير علي الضحية .

7- ولكن جاءت العبارة السابعة في الترتيب السابع حيث اكد ثماني وثلاثون من عينه الدراسة على ان لديهم نقص شديد في المعارف الخاصة بسمات وخصائص التنمر الإلكتروني وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة التي اكد على ان مستخدمي الإنترنت والهواتف الذكية تلعب دورا كبيرا في توجيه الإيذاء للأخرين وافتعال المضايقات ويلحق الضرر النفسي بالضحية كما ان الاخصائي الاجتماعي الأخصائيين الاجتماعيين لابد ان يكون لديهم معلومات على ان التنمر الإلكتروني وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي اكد على ان الأخصائيين الاجتماعيين تنقصهم المعارف الخاصة بسمات التنمر الالكترونى منها إخفاء الهوية والاستمرارية والوصول الى عدد ضخم من الجماهير

8- وأخيرا جاءت العبارة الثالثة والتي مفادها ينقصني المعارف الخاصة بأشكال التنمر الإلكتروني في الترتيب الثامن والأخير حيث تحققت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.49 وانحراف معياري قدره 0.740وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي اكد على ان أشكال التنمر الإلكتروني تتمثل فيه التميز العنصري او التحيز تجاه شخص او مجموعه أشخاص أخرين – التنمر ضد المعاق – انتحال شخصيه الغير – افتعال المشاكل – الملاحقة – الترصد الإلكتروني – نشر الصور الخاصة المحرجة .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالاحتياجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب أفاد الخبراء بالعديد من الاحتياجات التي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها:

- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى المعارف الخاصة بنظريات الممارسة المهنية التي تفيد في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي معارف خاصة بدور رعاية شباب الجامعة في مواجهة التنمر الالكترونى
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين المعارف الخاصة بالعوامل التي تؤدي لانتشار ظاهرة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين إلى المعارف الخاصة بمفهوم التنمر الإلكتروني.

– حاجة الأخصائيين الاجتماعيين للمعارف المرتبطة بالأثار المترتبة علي التنمر الإلكتروني لشباب الجامعات

ب)ما الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب؟

جدول (3) يوضح الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا			
		ك	ك	ك			
1	احتاج الي المهارات المهنية اللازمة لممارسة العمل المهني لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	38	5	4	2.72	0.608	7
2	احتاج الي مهارة المتابعة المستمرة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	39	4	4	2.74	0.600	5
3	احتاج الي مهارة تحليل وتفسير المشكلات المترتبة علي التنمر الالكترونى بين الطلاب	42	3	2	2.85	0.460	3
4	ينقصني مهارة تقدير احتياجات رعاية شباب الجامعة اللازمة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	36	6	5	2.66	0.661	8
5	التزود بمهارة التنسيق بين جميع إدارات الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	41	5	1	2.85	0.411	2
6	احتاج الي مهارة جمع البيانات وتحليلها للتعرف علي أسباب التنمر الالكترونى وكيفية مواجهتها	44	1	2	2.89	0.424	1
7	احتاج الي مهارة بناء العلاقة المهنية مع الطلاب للحد من التنمر الالكترونى بينهم	40	4	3	2.79	0.543	4
8	احتاج الي مهارة الاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات المتاحة للحد من التنمر الالكترونى	34	7	6	2.60	0.704	9
9	التزود بمهارة الاتصال للمساعدة في الحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	2	5	2.74	0.634	6

من بيانات الجدول السابق و التي يوضح الاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب يتضح ما يأتي

1– جاءت العبارة السادسة و التي مفادها احتاج الي مهارة جمع البيانات و تحليلها و تفسيرها حول التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة حيث اكد أربعة و أربعون من عينة

الدراسة احتياجهم لهذه المهارة و قد تحققت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره 2,89و انحراف معياري قدره 0,424وهذا يتفق مع ما جاء في مع دراسة مصطفي 2002التي توصلت الي أهمية الاهتمام بتقديم الدورات التدريبية لاكتساب المهارات و المساهمة في الأعداد المتميز للأخصائيين الاجتماعيين حتي يتمكنوا من أداء أدوارهم المهنية بنجاح .

2- كما جاءت العبارة الخامسة و التي مفادها التزود بمهارة التنسيق بين جميع إدارات الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الثاني حيث حققت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 2,85و انحراف معياري قدره 0,411 و هذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة التي نص علي ان أجهزة رعاية شباب الجامعة يوجد بها العديد من الأنشطة الطلابية التي يمارسها الشباب لتنمية قدراتهم ومواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني.

3- في حين جاءت العبارة الثالثة التي مفادها احتاج الي مهارة تحليل و تفسير المشكلات المترتبة علي التنمر الإلكتروني في الترتيب الثالث حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2,85 و انحراف معياري قدره0.460 و هذا يتفق مع الإطار النظري للدراسة بان دور الجامعات يتعدى الجانب التعليمي الي إتاحة الفرصة لتربية الشباب تربية إنسانية و خلقية تساعده الي إعادة صياغة قيمة بما يتلاءم مع متطلبات العصر لذلك لابد من تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بمهارة تحليل و تفسير المشكلات .

4-ايضا جاءت العبارة السابعة في الترتيب الرابع حيث اكد أربعون مفردة من عينة الدراسة احتياجهم الي التزود بمهارة بناء العلاقة المهنية مع الطلاب للحد من ظاهرة التنمر الإلكتروني و هذا يتفق مع دراسة (Barbara Doley) حيث توصلت الي ضرورة التدريب المستمر أثناء العمل حتي يمكن الارتقاء بالأداء و المهارات المهنية لاكتساب معارف و خيرات و مهارات جديدة تساعد في الارتقاء بمهنة الخدمة الاجتماعية.

5-ايضا جاءت العبارة الثانية و التي مفادها احتاج الي مهارة المتابعة المستمرة لمواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الخامس حيث تحققت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره 2, 74 و انحراف معياري قدره 0,600 و هذا يتفق مع دراسة شافع 2016 التي توصلت الي ضرورة تنمية المعارف و المهارات و القيم الإيجابية نحو العمل و تحقيق جودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من خلال تنفيذ دورات تدريبية متخصصة للأخصائيين الاجتماعيين.

6-اما العبارة التاسعة التي مفادها التزود بمهارة الاتصال للمساعدة في التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب السادس حيث تحققت العبارة بمتوسط حسابي قدره 2,74و انحراف معياري قدره 0,634

7–كما جاءت العبارة الأولي و التي مفادها احتاج الي المهارات المهنية اللازمة لممارسة العمل المهني لمواجهة التنمر الإلكتروني حيث حققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2,72و انحراف معياري قدره 0,608 و أخيرا جاءت العبارة الثامنة و التي مفادها احتاج الي مهارة الاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات المتاحة لمواجهة التنمر الإلكتروني حيث تحققت بمتوسط حسابي قدرة 2,60 و انحراف معياري قدره 0,704 و جميع الدلالات السابقة تدل علي ان الأخصائيين الاجتماعيين لديهم نقص شديد و يحتاجون الي برامج تدريبية تشبع احتياجاتهم المهارية حتي يستطيعوا مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني و هذا يتفق مع دراسة (عبد الهادي 2009)التي أكدت علي ان بقاء المهنة و استثمارها بما يتوافق مع التغيرات المجتمعية يتوقف علي ما تضيفه من أدوات مبتكرة لحل المشكلات .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالاحتياجات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب أفاد الخبراء بالتالي:-

- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي مهارة جمع البيانات وتحليلها للتعرف علي أسباب التنمر الالكترونى وكيفية مواجهتها
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي التزود بمهارة التنسيق بين جميع إدارات الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي مهارة تحليل وتفسير المشكلات المترتبة علي التنمر الالكترونى بين الطلاب
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي مهارة بناء العلاقة المهنية مع الطلاب للحد من التنمر الالكترونى بينهم
- حاجة الأخصائيين الاجتماعيين الي مهارة المتابعة المستمرة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

ج) ما الاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب؟

جدول (4) يوضح الاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا			
		ك	ك	ك			
1	تذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات اللازمة لتحسين أدائهم للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	41	2	4	2.79	0.581	7
2	الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتقديم الندوات لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	5	2	2.81	0.489	4
3	ابتكار اساليب جديدة للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	42	4	1	2.87	0.392	2
4	احتاج الي عقد برامج تدريبية للتعامل مع التغييرات المعاصرة المرتبطة بالتنمر الالكترونى	40	4	3	2.79	0.543	6
5	استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في مواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	39	3	5	2.72	0.642	8
6	القدرة علي التحليل الموضوعي لأسباب التنمر الالكترونى بين الطلاب	39	6	2	3.79	0.502	5
7	تذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم التي تؤكد علي احترام قيمة الإنسان وكرامته	43	3	1	2.89	0.370	1
8	تذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم التي تؤكد علي احترام الفروق الفردية بين الطلاب	42	2	3	2.83	0.518	3
9	ارغب في المعارف المرتبطة بالأثار السلبية المترتبة علي التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	1	6	2.72	0.674	9

من بيانات الجدول السابق و التي يوضح الاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب.

1- جاءت العبارة السابعة و التي مفادها تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم التي تؤكد علي احترام قيمة الفرد و كرامته في الترتيب الأول حيث حصلت علي متوسط حسابي قدره 2,89 و هي درجة عالية و الانحراف المعياري 0,370 و هذا يرجع الي ان الاخصائي الاجتماعي لابد ان يتحلى بالقيم المهنية التي تحافظ علي قيمة الفرد و مكانته و هنا تزهر حاجة الاخصائي الاجتماعي المستمرة الي اكتساب المزيد من القيم و المعارف و المهارات

بحيث يكون اكثر قدرة علي أداء مسؤولياته و الإسهام بدور كبير في مواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني بين الطلاب .

2- 6كما جاءت العبارة الثالثة و التي مفادها ابتكار اساليب جديدة في مواجهة التنمر الالكترونية بين الطلاب حيث تحققت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره2,87 و هذه الدلالة تدل علي ان جهاز الرعاية شباب الجامعة لابد من القيام بأدوار غير تقليدية و العمل علي إحداث الإبداع و التطوير لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب و إرشاد الطلاب الي القيم الاجتماعية المرغوبة التي تعمل علي خلق المواطن الصالح.

3- في حين جاءت العبارة الثامنة و التي مفادها تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف التي تأكد احترام الفروق الفردية بين الطلاب في الترتيب الثالث حيث حصلت علي متوسط حسابي قدره 2,83 و انحراف معياري قدره 0,518 و هذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة بان موضوع الاحتياجات التدريبية يحظى باهتمام كبير من كافة المتخصصين لتنمية القيم الإيجابية التي من بينها احترام الفروق الفردية بين الطلاب.

4-اما العبارة الثانية و التي مفادها الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تقديم الندوات التي تحد من التنمر الإلكتروني جاءت في الترتيب الرابع حيث حققت متوسط حسابي قدره 2,81وانحراف المعياري لهذه العبارة قدره 0,489 و هذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة و هذا يؤكد علي حاجة الاخصائي الاجتماعي المستمرة الي اكتساب المزيد من المعارف و المهارات بما يصقل شخصيته المهنية و يكون اكثر قدرة علي أداء مسئولياته.

5-ولكن جاءت العبارة السادسة و التي مفادها القدرة علي التحرير الموضعي لأسباب التنمر الإلكتروني في الترتيب الخامس حيث حصلت علي متوسط حسابي قدره 2,79و انحراف معياري قدره 0,502 و هذه الدلالة تتفق مع دراسة إبراهيم 2018 التي توصلت الي انه يمكن تصنيف الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين الي متطلبات معرفية- مهارية- قيميه و ذلك حتي يستطيع التحليل الموضعي لأسباب التنمر الإلكتروني.

6- ايضا جاءت العبارة الرابعة في الترتيب الثالث حيث اكد أربعون مفردة من مفردات الدراسة احتياجهم الي عقد برامج تدريبية للتعامل مع التغيرات المعاصرة المرتبطة بالتنمر الإلكتروني بين الطلاب و هذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الي ان بقاء المهنة و استثمارها بما يتوافق مع التغيرات المجتمعية المعاصرة يتوقف علي ما يضيفه من أدوات مبتكرة لحل المشكلات و هذا هو جوهر ما تحتاج اليه المهنة.

7- و لكن جاءت العبارة الأولي و التي مفادها تزويد الإخصائيين الاجتماعيين بالمهارات و المعارف اللازمة في تحسين أدائهم في مواجهة التنمر الإلكتروني في الترتيب السابع

حيث تحققت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره 2,79 و انحراف معياري قدره 0,581 و هذا يتفق مع ما جاء في دراسة إبراهيم 2018 حيث توصلت الي انه يمكن تصنيف الاحتجاجات التدريبية الأخصائي الاجتماعي الي متطلبات معرفية- مهارية- قيمية و هذا يتفق ايضا مع ما جاء في العبارة السابقة التي اكد علي ضرورة عقد برامج تدريبية للتعامل مع التغيرات المعاصرة.

8- وجاءت العبارة الخامسة في الترتيب الثامن حيث اكد تسعة و ثلاثون من مفردات الدراسة الي ضرورة استخدام و توظيف التكنولوجيا الحديثة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة و هذا يتفق مع ما توصلت الية نتيجة دراسة عبدة 2009 و التي هدفت الي التعرف علي مدى انتشار ظاهرة التنمر الإلكتروني علي منصات التواصل الاجتماعي بين شباب الجامعة.

9- و أخيرا جاءت العبارة التاسعة في الترتيب التاسع حيث اكد أربعون من مفردات الدراسة رغبتهم في المعارف المرتبطة بالأثار المترتبة علي التنمر الإلكتروني بين شباب الجامعة حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2,72و انحراف معياري قدره 0,674و هذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي اكد علي أهمية الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين في اطار التغيرات المجتمعية التي يمر بها المجتمع في الوقت الحالي

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالاحتياجات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الإلكتروني بين الطلاب أفاد الخبراء بالتالي:-

- ضرورة تذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم التي تؤكد علي احترام قيمة الفرد وكرامته
- ابتكار اساليب جديدة للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب
- تذويد الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم التي تؤكد علي احترام الفروق الفردية بين الطلاب
- القدرة علي التحليل الموضوعي لأسباب التنمر الالكترونى بين الطلاب
- الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتقديم الندوات لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

ثانيا: النتائج الخاصة بتساؤل الدراسة الثاني

ما معوقات تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب؟

جدول (5) يوضح معوقات تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا			
		ك	ك	ك			
1	عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	42	3	2	2.85	0.460	2
2	عدم مواكبة الاحتياجات التدريبية للتكنولوجيا الحديثة	38	5	4	2.72	0.608	6
3	ضعف وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية جدوي البرامج التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	5	2	2.80	0.489	4
4	نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	39	3	5	2.72	0.642	7
5	عدم التنوع في البرامج التدريبية المقدمة الأخصائيين الاجتماعيين لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	35	4	8	2.57	0.764	8
6	ضعف مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	2	5	2.74	0.634	5
7	البرامج التدريبية لا تتناسب مع الاحتياجات التدريبية الفعلية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	44	1	2	2.89	0.424	1
8	عدم وجود تقييم مستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	43	1	3	2.85	0.504	3

من بيانات الجدول السابق والذي يوضح معوقات تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب يتضح ما يلي:-

1- جاءت العبارة السابعة والتي مفادها البرامج التدريبية لا تتناسب مع الاحتياجات الفعلية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الأول حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.89 وهي درجه عالية وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.424 وهذه الدلالات تتفق مع ما جاء في دراسة إبراهيم, 2001 التي توصلت الى ضرورة تحقيق

التنمية المهنية الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين من خلال عقد دورات تدريبيه واجتماعات دوريه وتكثيف المحاضرات.

2- في حين جاءت العبارة الاولى والتي مفادها عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الثاني حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.85 وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي بين ان قله الخبرات والكفاءات لدى بعض العاملين في مجال التدريب ادى الى تخلفهم عن استخدام الأساليب العلمية الحديثة في تحديد الاحتياجات التدريبية .

3- كما جاءت العبارة الثامنة في الترتيب الثالث حيث اكد ثلاثة وأربعون مفرده من مفردات الدراسة عدم وجود تقييم مستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين .وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي نص على ان قله الدراسات التي تناولت تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالحكومة مما يترك المجال مفتوحا أمام مراكز التدريب للاستعانة بمؤشرات الحاجات التدريبية عن طريق الاعتماد على اقتراحات المتدربين.

4- وجاءت العبارة الثالثة والتي مفادها ضعف وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية جدوي البرامج التدريبية لمواجهه التنمر الإلكتروني حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.80 وحققت انحراف معياري 0.489 وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي بين ان جهاز رعاية شباب الجامعة يحتاج الى التطوير نظرا لما يواجهه من تحديات تتطلب قدرات غير تقليديه لمواجهتها.

5- وجاءت العبارة السادسة والتي مفادها ضعف مشاركه الأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي قدره 2.74 وانحراف معياري 0.634 وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي اكد على ان هناك حقيقه ثابته في مجال التدريب مفادها ان التخطيط ورسم وتصميم وتنفيذ البرامج التدريبية يعتمد أساسا على فعالية تحديد الاحتياجات التدريبية حيث يترتب عليه تقرير النوع المطلوب من التدريب ومن يحتاج اليه مستوى الأداء المطلوب لمواجهه مشكلات محدده.

6- ايضا جاءت العبارة الثانية والتي مفادها عدم مواكبة الاحتياجات التدريبية للتكنولوجيا الحديثة في الترتيب السادس حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.72 وانحراف معياري 0.608 وهذه الدلالات تتفق مع الواقع الفعلي حيث ان التكنولوجيا الحديثة الأن تعتبر اهم أداه من أدوات مواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب لان تلك المشكلات تعتبر من الأثار السلبية للتطور العلمي والتكنولوجي.

7- في حين جاءت العبارة الرابعة والتي مفادها نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية للحد من التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب السابع حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.72 وهذا يدل دلاله كبيره على ان قله الإمكانيات المادية ليست الوحيدة المسؤولة عن تحديد الاحتياجات التدريبية وان عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين وضعف مشاركه الأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية من المعوقات الأساسية لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب.

8- وأخيرا جاءت العبارة الخامسة والتي مفادها عدم التنوع في البرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين في الترتيب الثامن والأخير حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.57وانحراف معياري 0.764 وهذا يدل على ان البداية الفعلية لأي برنامج تدريبي لا يمكن تنفيذها إلا بوجود احتياجات تدريبيه محدده ترسم النظام التدريبي وأهدافه كما ان الارتباط العضوي المتكامل لابد ان يكون متنوعا ويعتبر مجالات لتطوير المعارف والمهارات ذات العلاقة بتطوير عمل المتدربين وأدائهم في العمل

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بمعوقات تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى أفاد الخبراء بالتالي:-

- البرامج التدريبية لا تتناسب مع الاحتياجات الفعلية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب.

عدم الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

عدم وجود تقييم مستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب

ضعف مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

ضعف وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية جدوي البرامج التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

ثالثا: النتائج الخاصة بتساؤل الدراسة الثالث

ما المقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب؟

جدول (6) يوضح المقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا			
		ك	ك	ك			
1	تنمية وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية جدوي البرامج التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	5	2	2.80	0.489	5
2	توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	42	3	2	2.85	0.460	3
3	التخطيط الجيد للبرامج التدريبية اللازمة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	38	2	7	2.66	0.722	8
4	المشاركة الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	40	2	5	2.74	0.634	6
5	الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	43	1	3	2.85	0.504	4
6	الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	42	4	1	2.87	0.392	2
7	التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب	44	1	2	2.89	0.424	1
8	ربط البرامج التدريبية مع الاحتياجات التدريبية الفعلية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب	38	5	4	2.72	0.608	7

من بيانات الجدول السابق والذي يوضح المقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب يتضح ما يلي:-

1- جاءت العبارة السابعة والتي مفادها التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين للحد من التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الأول حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.89وانحراف معياري قدره 0.424 وهذا يتفق مع دراسة Peter Chemack,2001 التي هدفت الى بحث العلاقة بين الإعداد النظري والعملي للأخصائيين

الاجتماعيين وقد توصلت الى وجود علاقه قويه بين الإعداد النظري والعملي من خلال تنميه المعارف والمهارات وبين الارتقاء بمستوى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

2- وجاءت العبارة السادسة في الترتيب الثاني حيث اكد اثنان وأربعون مفرده من مفردات الدراسة على الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب وقد تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.87وانحراف معياري 0.392 وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي اكد على حاجه رعاية شباب الجامعة الى التطوير نظرا لما يواجهه من تحديات تتطلب قدرات غير تقليديه لمواجهتها ويعتبر العنصر البشري من اهم العوامل الرئيسية القادرة على إحداث الإبداع والتطوير في هذا الجهاز ويرى البعض ان فقدان الاخصائي الاجتماعي لأدواره في مواجهه المشكلات والظواهر الحديثة يرجع الى تقليديته في التفكير.

3- ايضا جاءت العبارة الثانية والتي مفادها توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية للحد من التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الثالث وقد تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.85 وانحراف معياري 0.460 وهذا يتفق مع معايير اختيار طريقه تحديد الاحتياجات التدريبية التي أكدت على انه لا يجب النظر الى عنصر التكاليف من منطلق تبسيطي بل يجب فحصه في ضوء التكلفة والعائد الناتج من استخدام تلك الطريقة ايضا يعتبر الوقت الكلي المخصص لعمليه جمع البيانات وتحليلها من الأبعاد المهمة لتحديد الاحتياجات التدريبية .

4- اما العبارة الخامسة والتي مفادها الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب جاءت في الترتيب الرابع حيث تحققت تلك العبارة ايضا بمتوسط حسابي قدره 2.85 وانحراف معياري0.504وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي وضح المعوقات التي تواجه عمليه تحديد الاحتياجات التدريبية من أهمها قله الخبرات والكفاءات لدى بعض العاملين في مجال التدريب وعدم الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في ذلك المجال أدت الى تخلفهم عن استخدام الأساليب العلمية الحديثة واستخدام اساليب تقليديه .

5- كما جاءت العبارة التي مفادها تنميه وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية جدوي البرامج التدريبية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الخامس حيث يؤكد 40 مفردة من مفردات الدراسة على ضرورة تنميه وعيهم بأهمية جدوى البرامج التدريبية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب وقد تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.80وايضا انحراف

معياري 0.489 وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة مصطفى, 2002 التي توصلت الى ضرورة الاهتمام بالدورات التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات تقديم الخدمة لما تمنحه تلك الدورات من فرص كافيه لتبادل الخبرات واكتساب المهارات والمساهمة في الإعداد المتميز للأخصائيين الاجتماعيين حتى يمكنهم من أداء أدوارهم المهنية بنجاح وفاعلية .

6- في حين جاءت العبارة التي مفادها المشاركة الفعالة للأخصائيين الاجتماعيين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب السادس حيث تحققت تلك العبارة متوسط حسابي قدره 2.74 وانحراف معياري 0.634 وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي اكد على ان معايير اختيار طريقه تحديد الاحتياجات التدريبية عديده منها المشاركة على ان تتطلب طريقه تحديد الاحتياجات التدريبية مشاركه كل الأخصائيين الاجتماعيين الموجودين في رعاية شباب الجامعة حتى يتم تحديد وتنفيذ وصياغه الاحتياجات التدريبية بما يتناسب مع رفع كفاءتهم .

7- اما العبارة التي مفادها ربط البرامج التدريبية مع الاحتياجات التدريبية الفعلية لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب السابع حيث اكد 38 مفرده من مفردات الدراسة ضرورة ربط البرامج التدريبية بالاحتياجات الفعلية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب وقد تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.72 وانحراف معياري 0.608

8- وأخيرا جاءت العبارة الثالثة والتي مفادها التخطيط الجيد للبرامج التدريبية اللازمة لمواجهه التنمر الإلكتروني بين الطلاب في الترتيب الثامن والأخير حيث تحققت تلك العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.66 وانحراف معياري0.722 وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي بين أهميه حاجة جهاز رعاية شباب الجامعة الى التطوير نظرا لما يواجهه من تحديات تتطلب قدرات غير تقليديه لمواجهتها والعمل على إحداث الإبداع والتطوير في هذا الجهاز لأنه من اهم العناصر التي لها القدرة على مواجهه المشكلات الموجودة بين الطلاب ومن أهمها مشكله التنمر الإلكتروني التي تؤثر سلبا عليهم وعلى العملية التعليمية داخل الجامعة .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالمقترحات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين برعاية شباب الجامعة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب أفاد الخبراء بالتالي

- التقييم المستمر للبرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب

– الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

– توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية للحد من التنمر الالكترونى بين الطلاب

– الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الفعالة لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

– تنمية وعي الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية جدوي البرامج التدريبية لمواجهة التنمر الالكترونى بين الطلاب

المراجع

– إبراهيم ,أحمد حسني :تقويم دور التوجيه الاجتماعي في تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس في ضوء التحولات الجديدة، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة القاهرة، فرع الفيوم، 2001 م.

– إبراهيم, أميمة عبدالرحمن :الاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الأزهرية علي ضوء معايير الجودة(دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية)، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة المنصورة،2018

– إبراهيم, قصي عبدالله :تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور ،مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، مج3 ، ع1 ،السعودية ، 2011 م، ص230

– إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود: التطور الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2007م.

– أبو العلا , حنان فوزي: فعالية الإرشاد الانتقائي في خفض مستوى التنمر الإلكتروني لدى عينة من المراهقتين (دراسة وصفية إرشادية) ، كلية التربية ، جامعة أسيوط ، ٢٠١٧ ، ص

– أبو العلا ,علي سيد :الاحتياجات التدريبية للعاملين ببرنامج تكافل وكرامة كمتغير لتحسين الأداء . المهني، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط ،2019

– أبو العلا, حنان فوزي: فعالية الأرشاد الانتقائي في خفض مستوى التنمر الالكتروني لدى عينة من المراهقين ، مجلة كلية التربية ، المجلد 33، العدد السادس ،٢٠١٧

– أبو شيخة، نادر أحمد: إدارة الموارد البشرية .الأردن :دار صفاء للنشر والتوزيع،٢٠٠١.

– احمد, تومادر مصطفى : المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان ، بحث منشور في المؤتمر الحادي عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٠ص56 0

– اضبيعة,أحمد محمد (2007):الشباب والفراغ, ط 1, دار الكتب الوطنية , بنغازي

– الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء :الكتاب السنوي والنتائج النهائية لتعداد السكان ،٢٠٢٠،ص 15

– الزبير , فوزية :دراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات العاملات في الجامعات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد التاسع والعشرين، الجزء السابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2010 م.

– الزعبي, دلال : سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها، المجلة الدولية للأبحاث التربوية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ،٢٠١٣، ص173

– السعيد ,باهر محمد : الثقافة المعلوماتية والتخطيط لتطوير خدمات رعاية الشباب ، مصر ، مجلة الخدمات الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائين ، ٢٠١٥

– السنهوري وآخرون ، احمد: الخدمة الاجتماعية مع الشباب، القاهرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1998م.

– الصالح, أسماء رشاد نايف:الإبداع المؤسسي وتنمية المورد البشري في المنظمات غير الحكومية الأهلية، بحث منشور في الملتقى الدولي بعنوان " الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، الجزائر، جامعة سعد دحلب , البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, مايو 2011 ،ص2

– العبد، جعفر محمد: تعريف التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية .القاهرة :إدارة البحوث والدراسات بمركز " إبروماك"، ١٩٩٢ م.

– المجلس الأعلى الشباب والرياضية : بحث اتجاهات طلبة الجامعات نحو مشاركة في الحياة الجامعية ، القاهرة , 1985 ص22

- اليونسكو: المجلة الدولية الاجتماعية، القاهرة، مركز مطبوعات اليونسكو، العدد، 164، 2002م.

– تركماني, عبدالله (2006):الإنسان المعاصر والتحديات الراهنة، تونس، سوسة، دار الثقافة المحلية، ص37–38

– تريسي، وليم: تصميم نظم التدريب والتطوير, ترجمة سعد الجبالي، معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة للبحوث، الرياض :٢٠٠٤ م.

- حبيب ,عبد المنعم :المدخل العلمي لدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية،(مجلة الإدارة، المجلد الثالث، عدد2010,3,ص77.

– حجازي ,شيماء عاطف عبد الواحد : برامج رعاية الشباب الجامعي ، مصر ، مجلة الخدمة الاجتماعية – الجمعية المصرية للأخصائين الاجتماعين ، المجلد 9 ، العدد58، ٢٠١٧

– حسن, عبد الباسط محمد :أصول البحث الاجتماعي، القاهرة، مكتبة وهبة، 1982 م، ص 185

– خبراء، مركز الخبرات المهنية(بميك) منهج المهارات الإدارية التطبيقية : قيادة فريق العمل الفعال .ط ١، القاهرة :بميك، ٢٠٠٦ م

– خطيري ,مرفت السيد: فاعلية استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في التنمية المهنية للأخصائين في مجال رعاية الشباب ، مصر ، مجلة الخدمة الاجتماعية – الجمعية المصرية للأخصائين الاجتماعي ، العدد 56 ، ٢٠١٦)

– درة، عبدالباري: " تحديد الاحتياجات التدريبية في المؤسسات الشرطية العربية, المفاهيم والمداخل , الفكر الشرطي، شرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، المجلد4 ,العدد3 ,1995م.

– رشدي, حسن: التربية الاجتماعية ورعاية الشباب ,ط1,الاسكندرية , بدون سنة نشر ,ص58.

– رشوان, عبد المنصف حسن على : ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب وقضاياهم ، القاهرة ، المكتب الجامعي ، ٢٠٠٦ ، ص٩

– زاهر، ضياء الدين : تدريب الكوادر الإدارية والتدريبية لتعليم الكبار, إطار تخطيطي مقترح، الدوحة : مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، ١٩٩٠ م.

– ساعاتي، أمين : إدارة الموارد البشرية من النظرية إلى التطبيق , القاهرة, دار الفكر العربي، 1998م.

– شافع ,داليا محمد :فاعلية برنامج تدريبي من منظور الممارسة العامة لتحقيق جودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بأجهزة رعاية الشباب الجامعية" دراسة مطبقة علي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في جامعة الفيوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم،2016

– شحاته وأخرون, جمال: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي ، مركز النشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان ، القاهرة ٢٠٠٣ ص 56

– شفيق ,محمد :البحث العلمي –الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث 1996 ، ص112

– صادق، هدى أحمد :" تحديد الاحتياجات التدريبية في القطاع الحكومي ." المجلة العربية للتدريب, المجلد (5) العدد(10) 1992م.

– عبد التواب, ناصر عويس: الاحتياجات اللازمة لتنميه مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان،20 –21 مارس 2002 .،ص361

– عبد المجيد, أحمد عاصم & محمد, عبده إبراهيم : التنمر المدرسي وعلاقته بالذكاء الأخلاقي لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية , جامعة القاهرة , 2016 , ص7

– عبد الهادي ,رشا :واقع الدراسات العلمية لطريقه خدمة الفرد في الخدمة الاجتماعية في الفترة من 9519– 2005، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم 2009 ،ص – 683

– عبد الوهاب، علي محمد . طرق تحديد الاحتياجات التدريبية: دراسة ميدانية. القاهرة:

- عبده ,غادة مصطفى : التنمر الألكتروني وعلاقتة بادمان الانترنت في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية لدى الشباب ، مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد 17 ، الجزء ٣ ، ٢٠١٩

– على ,ماهر أبو المعاطي : إطار تصوري مقترح التطوير رعاية الشباب الجامعي مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد السادس ، أبريل ١٩٩٩،ص ٢٣

– عمر, محمد قيشاني: الأسس النفسية والتربوية لرعاية الشباب، دار الثقافة ،بيروت، لبنان ،١٩٧٣، ص ٣٨٨

– عيد، يحي مرسي: الشباب في مجتمع متغير، القاهرة، دار الهدى للمطبوعات، 2000م.

– غباري، محمد سلامة: التنمية ورعاية الشباب، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2011م.

– لطفي,أسماء فتحي: فعالية الارشاد بالتدخلات الايجابية المعتمد على القوى الشخصية خفض التنمر الالكتروني لدى الطلاب ،مجلد كلية التربية ، جامعة الأسكندرية ، مجلد ٢٦ ، ٢٠١٦)

– محمد، احمد علي: الشباب العربي والتغير الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية 2002م.

– مركز البحوث الإدارية، المنظمة العربية للعلوم الإدارة، ١٩٩٧ م.

– مصطفى، احمد سيد: المدير ومهاراته السلوكية، القاهرة، المعادي الجديدة، 2005م.

– مصطفي, عادل محمود: متطلبات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في إطار العولمة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان،2002م

– موقع اليونيسف: التنمر الإلكتروني ما هو وكيف يمكن إيقافه؟
https://www.unleef.org

– وفيق، طارق: في مسألة الحوار والمشاركة المجتمعية في مصر، القاهرة، مؤسسة فؤاد، 2002م.

– ياغي، محمد عبد الفتاح : التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق .الرياض, دار الخريجي للنشر والتوزيع، ط ١٤١٧ ،٢ هـ.

– ياغي، محمد عبد الفتاح: أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية في فعالية البرامج التدريبية", المجلة العربية للتدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، المجلد(2) العدد(4) 1988, م.

– يماني, شكرية أحمد وآخرون: الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب القاهرة ، بل برنت للطباعة والتصوير ، ١٩٩٧ ،ص ٢١٧

– يوسف ,ريهام : التنمر الإلكتروني و علاقته بإدمان مواقع التواصل الاجتماعي ، الكلية العربية للبحوث الإعلام والاتصال ، جامعة الأهرام الكندية ، ٢٠١٨ ، ص ٢٢

- يوسف ,ريهام سامى: التنمر الالكتروني وعلاقتة بادمان مواقع التواصل الاجتماعي ، المجلة العربية لبحوث الأعلام والاتصال ، جامعة الأهرام الكندية ، ٢٠١٨.)

- Barbara Doley : Learning and professional practice, A study of professional, Adult, education quarterly. N. y..vol.52.2001 four

- Bauman, S., & Newman, M. L. (2013). Testing assumptions about cyberbullying:Perceived distress associated with acts of conventional and cyber bullying. Psychology of Violence, 3, p.27.

- Dana A .(2018)."Cyberbullying in WhatsApp classmates' groups: Evaluation of an intervention program implemented in Israeli elementary and middle schools" new media & society, Vol. 20(12), p 4709.

- Duong, J., & Bradshaw, C. (2014). Associations between bullying and engaging in aggressive and suicidal behaviors among sexual minority youth: The moderating role of connectedness. Journal of School Health, 84, p.636.

- Hasebrink, U., Livingstone, S., Haddon, L., & O´ lafsson, K. (2009). Comparing children's online opportunities and risks across Europe: Cross-national comparisons for EU Kids Online (2nd ed.). LSE, London: EU Kids Online.p.16.

- Litwiller, B. J., & Brausch, A. M. (2013). Cyber bullying and physical bullying in adolescent suicide: The role of violent behavior and substance use. Journal of Youth and Adolescence, 42, p.675

- Ortega-Ruiz R, Del Rey R and Casas JA (2012) Knowing, building and living together on internet and social networks: The ConRed

cyberbullying prevention program. International Journal of Conflict and Violence 6(2): p.303.

- Park, S. Y. & Park, S. Y. (2012). Relationship between emotion, individualismcollectivism cultural disposition and prosocial behavior among adolescents. The Korean Journal of Developmental Psychology, 25(2), 85. p.24.

- Rose, C. A. (2010). Social-ecological factors related to the involvement of students with learning disabilities in the bullying dynamic (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertation and Theses database. p.10.
- Rose, C. A., & Monda-Amaya, L. E. (2011). Bullying and victimization among students with disabilities: Effective strategies for classroom teachers. Intervention in School and Clinic, 48(2), p.99
- Shetgiri, R., Lin, H., & Flores, G. (2013). Trends in risk and protective factors for child bullying perpetration in the United States. Child Psychiatry and Human Development, 44, p.89.
- Shin, J. H., Hong, J. H., Yoon, J. N., & Espelage, D. L. (2014). Interparental conflict, parenting behavior, and children's friendship quality as correlates of peer aggression and peer victimization among aggressor/victim subgroups in South Korea. Journal of Interpersonal Violence, 29(10), p.1933.
- Slonje, R., Smith, P., & Frisen, A. (2012). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. Computers in Human Behavior. p.25.
- Son, E., Peterson, N. A., Pottick, K. J., Zippay, A., Parish, S. L., & Lohrmann, S. (2014). Peer victimization among young children with disabilities: Early risk and protective factors. Council for Exceptional Children, 80(3),p. 368

- Sticca, F., Ruggieri, S., Alsaker, F., & Perren, S. (2013). Longitudinal risk factors for cyberbullying in adolescence. Journal of Community and Applied Social Psychology, 23, p.52.
- Zhou Zong kui, Jang Hanying; Tian Yuan, Cyber Bulling and its Risk Factors among Chinese High schl students, school .psychology International, vol, 34,2003

34H. (2012). Emotional and behavioral problems in the context of cyberbullying: A longitudinal study among German

adolescents. Emotional and Behavioral Difficulties, 17(3-4), p. 329.

-Donasheri; Principles of Cyerbullying Definition Measures and Meth odology,routledge,newyork, 2013 p32

-Gladden, R. M., Vivolo-Kantor, A. M., Hamburger, M. E., & Lumpkin, C. D. (2014). Bullying surveillance among youths: Uniform definitions for public health and recommended data elements (Version 1.0). Atlanta, GA: National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention and U.S. Department of Education.p.4.
-Grigg, D. W.(2010). Cyber-Aggression: Definition and Concept of Cyberbullying. Australian Journal of Guidance and Counselling, 20(02), p.143

-HalleyHeath,R. GBrush samanthe;CyberBulling character-istics Adminis TratorsResponsibilities and .Effective,sainr Louis (.university, Degree of Doctor In Education,2014
-O'Brennan, L. M., & Furlong, M. J. (2010). Relations between students' perceptions of school connectedness and peer victimization. Journal of School Violence, 9, p.375
-Peter Chemack: The relationship of Knowledge. Skill and confidence in Hospital social work practice A Delphi university school of social work, 2001.
-T.Vaazsony,Alexander, Ksinan Garila ozdemir Yalcinm Maleene Marcia, Bulling ;Cyber Bullying In Turkish Adolescents, Direat (and Indirect Effeccts of parenting processes vo,148, 2017
-Tracy,V; Cyber bulling childden and youth implications for (Health and clinical practice, journal of -psychiatry, 2017