برنامج ارشادي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي

إعداد

دكتور/ محمد محمد بسيوني قنديل

استاذ مساعد بقسم العمل مع الجماعات

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان

٢٠٢١

برنامج ارشادي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي

الملخص :

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤدية إلى سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي وتحديد الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الجوانب النفسية والاسرية والتعليمية والاجتماعية للشباب الجامعي، وذلك بالاعتماد علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة لطلاب الفرقة الرابعة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وعددهم (٣٢٥)، وتوصلت الدراسة إلى برنامج إرشادي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي.

الكلمات المفتاحية : البرنامج الارشادي – التنمر الالكتروني .

Abstract :

The Present Study Aims To Determine The Factors Leading To Cyberbullying Behavior Among University Youth And To Determine The Negative effects Of Cyberbullying behavior On The Psychological , Family , Educational , Social Aspects Of University Youth, Throuth The Use Of Social Survey Method In The Sample For Students Of The Fourth Division At The Faculty Of Social Work, Helwan University, And Their Number (325) , and The Study Reached A Suggested Counseling Program From The Perspective Of Social Group Work Method To Reduce The Negative Effects Of Cyberbullying Behavior On University Youth

Key words : Counseling Program , Cyberbullying .

أولاً: مشكلة الدراسة:

اسفرت ثورة تكنولوجيا المعلومات عن ما يسمى بالشبكة العنكبوتية (الإنترنت) التي أتاحت ربط أنحاء العالم بعضه ببعض ليتحول إلى قرية صغيرة، كما أسهمت في توفير آنية وسهولة الحصول على المعلومات في كافة التخصصات وأتاحت مجالا للتفاعل والتواصل بين الناس بإعتمادها على عدة خدمات منها غرف الدردشة والبريد الإلكتروني وغيرها، إضافة لإمكانية تخزين المعلومات الشخصية والحصول عليها في أي زمان ومكان (العمار،٢٠٠٦، ص٢٢٤)، وبالنظر إلى مجتمعنا الحالي نجد أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليوميه نظرا لاستخداماتها المتعددة في اكتساب المعارف والمهارات ومعرفة الأحداث والأخبار ولكونها وسيلة للتواصل بين البشر في شتى بقاع الكرة الأرضية، ومع توافر الأجهزة الحديثة كالحواسيب، الأجهزة اللوحية والهواتف الذكية فقد جعلت من استخدام التكنولوجيا أمرا سهلا وبسيطا للصغار أو الكبار(حنفي وصادق، ٢٠١٩، ص٤) .

إن التكنولوجيا الحديثة جعلت الإنسان قادرا على الاتصال بكل أنحاء العالم بثوان، كما جعلت للإنسان القدرة على جمع المعلومات والأبحاث بكل بساطة عن طريق شبكة الإنترنت وبالتالي اصبح العالم اليوم شبكة واسعة من الاتصالات (الصوافي،٢٠١٥، ص٢).

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي من أهم تطبيقات الإنترنت في السنوات الاخيرة فقد خلقت مجتمعات افتراضية تنطوي على انماط من التفاعل والسلوك وقد اجتذبت ملايين المستخدمين من مختلف الأماكن والأعمار(زين العابدين واخرون، ٢٠١٨، ص ٦)، كما ادت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تراكم مذهل في المعرفة وحصيلة هائلة في المعلومات غير ان هذه الابتكارات افرزت جرائم جديدة غير معتادة عكست هذا الواقع واستخدمت أدواته واتصفت بسماته حتى أنها اقترنت بإسمه فأطلق عليها "جرائم تقنية المعلومات" تناغما مع مصطلح "عصر تقنية المعلومات"، ومن ابرز الأضرار التي تلحق بالمجتمع نتيجة ذلك استغلال مواقع ووسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت ليس في أغراض الصداقة وتبادل المعلومات فحسب وإنما في ارتكاب جرائم، الأمر الذي يترتب عليه مخاطر اجتماعية وأمنية متعددة (فهمي، ٢٠١٧ ص ١) .

ان مواقع التواصل الاجتماعي على الرغم من أهميتها على الصعيد النفسي حيث تساعد مستخدميها علي اشباع حاجاتهم ودوافعهم وعلى الصعيد الاجتماعي حيث تسهل عملية التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم مما يعزز الأحساس بالحضور الاجتماعي وتحقق الشهرة إلا انها تؤدي بهم إلى الإدمان السيبراني فتزيد من عزلتهم الاجتماعية وتخفف من تواصلهم المباشر مع الآخرين فيقعون ضحية معلومات مغلوطة تؤدي بهم غالبا إلى الإحباط والشعور بالغيرة والحسد (الحلو وآخرون، ٢٠١٨، ص ٢٦٠)، كما ظهرت أنواعا جديدة من سلوكيات الترهيب أخذت في الانتشار تحت مسمى التنمر الإلكتروني حيث يقوم الشخص المتنمر بالتهديد أو التخويف أو نشر الشائعات من خلال الهواتف المحمولة أو شبكة الإنترنت وبذلك فقد ساهمت هذه المواقع في ازدياد ظاهرة التنمر الإلكتروني فبعد أن كانت التنمر لا يحدث إلا وجها لوجه اصبح يحدث الآن عن بعد وبطريقة أكثر إيذاءا وانتشارا من خلال الرسائل النصية والصور ومقاطع الفيديو عبر مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والهواتف المحمولة (محمد، ٢٠١٩، ص ١٨٥)، حيث يعد التنمر الالكتروني احدث صور التنمر المعتمد على الوسائل التكنولوجية وبالتالي تحولت المواجهة بين الشخص المتنمر والضحية من مواجهة مباشرة إلى مواجهة غير مباشره تعتمد على بيئة افتراضية يوظف خلالها المتنمر ادوات التكنولوجيا الرقمية الحديثة في توجيه الايذاء والتهديد المتكرر للضحية او افتعال الفضائح الشخصية من خلال حسابات مجهولة مما يلحق الأذى النفسي بالضحية ويتم ذلك بأساليب متعددة كالرسائل النصية ، مواقع الويب واختراق الحسابات الشخصية حيث يقوم

المتنمر بالاستيلاء على البيانات أو الصور الشخصية ويمارس التهديد والابتزاز للضحية (درويش والليثي، ص١٩٩). وهذا ما أكدته دراسة (غباشي، ٢٠١٨، ص٨٨) والتي اشارت إلى بعض أشكال التنمر الإلكتروني ومنها اختراق الحساب الشخصي وإرسال رسائل للاصدقاء، التهديد بنشر الصور والفيديوهات، استغلال المواقف والابتزاز بها واستقبال رسائل إلكترونية غير لائقة ادبيا، كما أشارت نتائج دراسة (احمد، ٢٠١٩ ص ٧) الي أن الشخص الذي يقدم معلومات شخصية علي مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تنتهك خصوصيته بشكل غير مباشر حتى وإن قيل له أن هذه المعلومات سرية، فالجريمة الإلكترونية تعتمد أساسا على البيانات التي يقدمها المستخدم علي الإنترنت، كما أوضحت نتائج دراسة (محمد،٢٠١٩) ان أشكال التنمر الإلكتروني الأكثر ممارسة من وجهة نظر أفراد عينة البحث هي : السخرية ، التشهير بشخص ما من خلال الشائعات، التحرش أو الاهانات المتكررة، الإنتحال او سرقة الهوية لاحراج شخص ما، افشاء الأسرار عن طريق تقاسم معلومات شخص ما أو صوره على الإنترنت، الاستبعاد وهو قيام شخص ما باستثناء شخص آخر من جماعة علي الإنترنت وذلك عن عمد وبقصد .

ونجد أن لظاهرة التنمر الإلكتروني صورتان مؤثرتان تأثيرا شديدا على المجتمع فالصورة الأولى وهي الأولى بالاهتمام والحل هي صورة الضحية التي يقع عليها السلوك التنمري (العمار،٢٠١٦، ص ٢٢٨)، حيث تواجه ضحية التنمر الالكتروني تحديات عديدة ومنها (مقراني، ٢٠١٨، ص ٢٦) :

- الخوف من الإفصاح لكي لا تخلق مشاكل إضافية .
- معظم الاباء لا يعرفون ما يدور في حياة ابنائهم من التنمر وربما يكون موقف بعض الآباء سلبيا أو قاسيا عند معرفتهم .
- قلق من أن تؤخذ هواتفهم او أجهزتهم الأخرى أو يحرمون من استخدام الإنترنت.
- الخوف من انتشار الاساءة بشكل اكبر نظرا لدخول اطرافا أخرى في الموضوع .
- عدم التسبب في دخول أولياء امورهم في مشكلات تسبب لهم القلق والأذي

والصورة الأخرى هي صورة الطالب او الطلاب المتنمرين الذين يتخذون صورة العنف سلوكا ثابتا في تعاملاتهم، فكلاهما ضحية وكلاهما يحتاج للعلاج النفسي والسلوكي وخاصة أنهما معا يشكلان عنصري بناء الأمة المستقبلي (العمار، ٢٠١٦، ص ٢٢٨) .

كما نجد ان التنمر الإلكتروني أكثر خطورة من كافة أشكال التنمر التقليدي ربما يكون ذلك راجعا إلى شعور الشخص الضحية بالقلق عندما تصله رسائل تهديد عبر الإنترنت فيبدأ الشك في المحيطين به مما يؤدي به إلى حالة من الخوف من التعامل معهم وقد يؤدي به الأمر إلى العدائية والنفور الاجتماعي وربما يكون راجعا أيضا إلى صعوبة كشف هوية حساب القائم بالتنمر الالكتروني(محمد، ٢٠١٩، ص ١٨٦) .

وفي ضوء ما سبق يتضح ان التنمر الالكتروني ايا كان صورته يتنافى مع التقاليد الإسلامية وفطرة الإنسان حيث يتأكد ذلك من خلال مبدأ الإسلام في تعامل الإنسان مع أخيه الإنسان المبني علي العفو والإحسان والتسامح لا على القوة والقسوة والعنف (علي، ٢٠١٤، ص ١٧١٤) .

ونجد أن الشباب يعتبر من أهم عناصر الإنتاج في المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء ويزداد هذا الاهتمام في المجتمعات النامية لرغبتها في تحقيق التقدم والتنمية من خلال جهود الشباب في كافة مجالات الإنتاج والخدمات و مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين حيث ان الشباب من أهم الطاقات البشرية التي يجب أن يشارك في تنمية المجتمع و أن يكون له دور أساسي وفعال في التنمية (ابو زيد، ٢٠١٣، ص ٦٨٨٧).

وتعد مرحلة الجامعة من أهم المراحل التي يتم فيها بناء شخصية الفرد و فيها يستطيع التعبير عن مشاعره وآرائه من خلال عملية التفاعل الاجتماعي ومن خلالها يكتشف ذاته و يفهمها ويفهم الآخرين ويعد طلاب الجامعة الشريحة الهامة في تقدم المجتمع (خليل وآخرون، ٢٠١٩، ص ٨٥)، حيث يعتبر الشباب الجامعي من أهم قطاعات الشباب حيث يمثلون الشريحة الواعية المتعلمة الأكثر تثقيفا و الأكثر متابعة لحركة المجتمع المتنوعة نظرا لما يطّلع به الشباب الجامعي من مسؤوليات وأدوار اجتماعية يحتاج إليها المجتمع للمساهمة في نهضته (عبد العزيز، ٢٠٢٠، ص ٤٦١) .

ونلاحظ أن الشباب في عصرنا الحالي هم بحق جيل الإنترنت فهم يمتلكون من القدرات والمهارات التي تمكنهم من التفاعل والتآلف الاجتماعي وبناء الهوية الرقمية ويستطيعون قضاء جزءا كبيرا من وقتهم داخل ذلك العالم الافتراضي بلا ملل (عطية، ٢٠١٩، ص ١٦٠)، كما أن الشباب أكثر الفئات الاجتماعية استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي هروبا من مشقات الروتين اليومي وأعباء الحياة وتحقيقا للمنفعة أو للإشباع المعرفي والوجداني خاصة في ظل زيادة الأوقات التي يقضيها في استخدام تلك المواقع، وبهذا فهم أكثر عرضة لتأثيرها (زين العابدين واخرون، ٢٠١٨، ص ١٦).

ومن المؤكد أن الإنترنت و كافة وسائل الاتصالات الحديثة وتطبيقاتها المختلفة يمكن أن تستخدم بشكل إيجابي ومثمر او سلبي ولهذا تعددت صور الانحراف التي ظهرت من خلال تلك الثورة الاتصالية .

ولعل التنمر الإلكتروني من الممارسات السلبية التي ظهرت وبرزت من خلال الاستخدام السلبي للشباب لتلك الوسائل ، ولذلك يجب على الأسرة المتابعة المستمرة للأبناء والحرص على الحوار الإيجابي الفعال معهم وإرشادهم بالاستخدام الصحيح للانترنت لحمايتهم بواسطة برامج التصفح التي تسمح بتصفح الإنترنت بصورة آمنة وتحميهم من خطر المواقع غير الملائمة والمنتشرة بشكل كبير على الإنترنت (أبو النصر ، ٢٠١٧، ص ١٦٣) ، حيث أشارت دراسة (خليل وآخرون، ٢٠١٩، ٩٥) الي ان معظم الشباب الجامعي يستخدموا الانترنت لإجراء البحوث والتواصل مع بعضهم البعض وقضاء الوقت وممارسة الألعاب الالكترونية وهذه السلوكيات محاطة بالمخاطر حيث أنهم يقوموا بالوصول إلى مواقع الإنترنت غير المناسبة ومشاركة أسمائهم وكلمات المرور مع الآخرين عندئذ يقوم الآخرين بالوصول إلى الحسابات الشخصية لهم في الحسابات المختلفة . واكدت علي ذلك دراسة (حسنين، ٢٠٠٦، ص ٥٧٤) والتي اشارت الي ان الشباب يستخدمون شبكة الإنترنت بطريقة خاطئة كما وكيفا، حيث نلاحظ ان تعاملهم مع شبكة الإنترنت يأتي على حساب الاستذكار الجيد وحضور المحاضرات وأيضا في الإجازة الصيفية يستخدمونها على حساب الأنشطة الأخرى الرياضية والثقافية والفنية ... الخ . كما ان الشباب يستخدمون الإنترنت في مواقع بعينها دون الأخرى وأكثر هذه الاستخدامات في مواقع الدردشة وانتهاك خصوصيات الآخرين وكل هذه الجوانب تعتبر بمثابة مخاطر سلبيه من جراء استخدام شبكة الإنترنت، كما يلاحظ أيضا ان الشباب يستخدمون تلك الشبكة بحرية غير منظمة ودون رقابة من أولياء الامور بالإضافة الي ممارسة العديد من السلوكيات السلبية مثل سعي الشباب للتجسس على خصوصيات الغير كذلك الوصول إلى المواقع السيئة وعمل صداقات مع اشخاص من دول أخرى بالإضافة إلى عرض الصور من خلال شبكة الانترنت وبالتالي اصبحت سهلة ومباحة لكل فرد في أي مكان وفي أي سن وهو بذلك فرض على الأسرة تحديات لم تكن على استعداد لها (مصطفى، ٢٠١٩، ص ٣٨٠) .

هذا وتشير بعض الدراسات إلى أن التنمر يقع في المرتبة الثانية بين أسباب الوفاة أو الانتحار بين المراهقين والشباب وذلك بسبب كثافة الضغوط النفسية التي تتعرض لها الضحية وعدم الوعي المجتمعي إلى خطورة هذا السلوك لدرجة ان الكثير من المجتمعات مازلت رافضة أن تعترف بمدي خطورة هذا الأمر وأن

تتناقش وتتحاور لإيجاد الحلول التربوية له، فضحية هذا النوع من الاعتداء تتولد لديها مشاكل نفسية بالغة كالانعزال الاجتماعي، القلق والتوتر الدائم، قلة الثقة بالنفس والخوف من المستقبل كما ان الضحية ممكن أن تتعرض لمشاكل صحية بسبب اضطرابات الطعام التي يمكن أن يسببها التنمر فتسبب إما نقصا أو زيادة مفرطة (السيد وآخرون، ٢٠١٩) .

كما أظهرت نتائج دراسة Trachtenbroit, Mark Leopold Bennett, 2011 أن معلمي المدارس الثانوية ليس لديهم وعي كافي بالتنمر الالكتروني ومخاطره علي المدرسة والمجتمع كما أشارت النتائج ايضا إلى احتمالية محاولة الطلاب الذين تعرضوا للتنمر الإلكتروني إلى الانتحار ، كما تري دراسة Barrett , Jennifer L. (2010) ان ظاهرة التنمر الإلكتروني تؤثر على اعداد كبيرة من الشباب حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من ٢٦٨ شاب وتم اخذ ارائهم وتصوراتهم المرتبطة بالتنمر الالكتروني واظهرت نتائجها أن ٧٠% من عينة الدراسة اشاروا الي مشاركتهم في التنمر الإلكتروني مرة واحدة على الأقل كما اشار الشباب عينة الدراسة أن سلوك التنمر الإلكتروني ضار ومؤذي ويقرون بضرورة الابلاغ عنه ومعاقبة من يمارسه .

وسعت دراسة Wan, Lap Man, (2018) الي فهم ظاهرة التنمر الإلكتروني بين الشباب في المجتمع الصيني حيث تم إجراء مسح شمل ٢١٨٥ شاب في ثلاث مدن صينية واظهرت النتائج ان ٧١% من الشباب قد تعرضوا لسلوك التنمر الالكتروني والذي اصبح يمثل تهديدا عالميا للشباب ، كما حاولت دراسة (Alleva, Neill, 2019) فهم التنمر الإلكتروني بشكل أوضح لدي فتيات المدارس المتوسطة من خلال عمل مقابلات مع معلمي المدارس المتوسطة واظهرت نتائجها ان حل وتقديم المشورة للمتضررين من التنمر الإلكتروني يستغرق مقدار كبير من الوقت وأن خطورة التنمر الإلكتروني تكمن في اثاره السلبية على الضحايا خاصة في النواحي الأكاديمية والاجتماعية والنفسية، كذلك توصلت نتائج دراسة (السيد واخرون، ٢٠١٩) الي ان التنمر من خلال وسائل التواصل الإجتماعي يؤثر على دافعية انجاز التلاميذ المراهقين . كما اوضحت دراسة(درويش والليثي، ٢٠١٧، ص٢٠٣) ان التنمر الالكتروني يضر بالمناخ النفسي والاجتماعي المحيط بالطلاب ويضعف الروابط والتفاعل الاجتماعي بينهم ويشتتهم عن التحصيل الدراسي .

ومن هنا نلاحظ أن سلوك التنمر الإلكتروني يترتب عليه العديد من الآثار السلبية على الشباب الجامعي سواء من الناحية النفسية، الأسرية، التعليمية والاجتماعية كما ان اثاره السلبية تمتد لتشمل كلا من الشخص المتنمر والضحية علي حد سواء، مما يتطلب ضرورة مواجهته والتخفيف من اثاره السلبية خاصة مع تزايد استخدام الشباب لشبكة الانترنت وغيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث اشارت دراسة (غباشي، ٢٠١٨) الي عدد من الأساليب لمواجهة سلوك التنمر الإلكتروني والتخفيف من اثاره السلبية ومنها عدم تحديد أي بيانات شخصية متعلقة بالشخص علي الانترنت، عدم الرد نهائيا على اي متنمر، عدم الدخول في مجموعات على مواقع التواصل الاجتماعي و أخيرا الدخول باسم مزيف، كما أشارت دراسة (الشمري، ٢٠١٩) إلى ضرورة تكثيف التوعية والتدريب للطلاب حول بعض القضايا المرتبطة بمواجهة التنمر الإلكتروني وأوصت بما يلي : عدم الدخول في مجادلات او نشر مواد مسيئة عبر الإنترنت، ليس من المفترض أن تطلب معلومات شخصية من أي شخص يقل عمره عن ١٨ عام، لا تنشر الشائعات او تختلق أخبار خاطئة عن زميل او صديق كنت قد اختلفت معه، لا يسمح لك بتحميل أي شيء يعد تهديدا أو إساءة او تشهير. كما اوصت دراسة (حسن، ٢٠٢٠) باستصدار التشريعات والقوانين الصارمة للتعامل مع كافة الجرائم الالكترونية مثل نشر الشائعات الالكترونية والتنمر الالكتروني والتحرش الالكتروني، واكدت علي ذلك دراسة (احمد، ٢٠٢٠) في ضرورة قيام المسؤولين بتشريع قوانين محددة تشدّد على حماية سرية الخصوصية المعلوماتية خاصة على مواقع التواصل

الاجتماعي، تلقي الطلاب ومستخدمي الإنترنت والمواطنين عموما دورات تثقيفية حول حماية خصوصيتهم المعلوماتية على شبكة الإنترنت واقامة الندوات والدورات والمؤتمرات التوعوية حول الجرائم الإلكترونية وأبعادها وتأثيرها على أمن المجتمع واستقراره، كذلك دراسة (نصر، ٢٠١٧، ص ٩٥) والتي اشارت الي ضرورة سن قوانين وتشريعات خاصة بمعاقبة المتنمر الإلكتروني كما هو الحال في الدول المتقدمة، تفعيل دور المؤسسات التعليمية في مختلف المراحل وكذلك المؤسسات التربوية والدينية في التعريف بهذه الظاهرة والتوعية باثارها السلبية مع طرح أساليب وقائية سليمة لمواجهتها و تفعيل دور وسائل الإعلام المختلفة وكذلك المؤسسات الثقافية للتوعية بظاهرة التنمر الإكتروني وسبل المواجهة ، مع اهمية شغل اوقات فراغ الشباب بأنشطة جذابة ومناسبة ومفيدة لهم وللمجتمع والعمل علي حمايتهم من مظاهر التقليد الاعمي والتي تتنافي مع ثقافة المجتمع وقيم واخلاقيات الدين الاسلامي الحنيف (أبو النصر ، ٢٠١٧، ص ١٦٣) كما أوصت دراسة (حنفي وصادق،٢٠١٩، ص ٣٤) بضرورة الاهتمام بتنمية سمة الشخصية (يقظة الضمير) والذي يتضمن تنظيم الإنسان لأعماله والتخطيط لأهدافه وتحليه بالمثابرة والجد والاجتهاد والذي بدوره يعمل على خفض ارتكابه لسلوك التنمر الالكتروني عبر الإنترنت، ومن هنا يجب علي مهنة الخدمة الاجتماعية بمؤسساتها المختلفة مواجهة ظاهرة التنمر وخاصة التنمر الالكتروني بين الشباب الجامعي .

هذا ويعتبر مجال رعاية الشباب الجامعي من اهم مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية حيث يمكن من خلاله التعامل مع ظاهرة التنمر الإلكتروني ومواجهة الاثار السلبية المترتبة عليها وذلك من خلال اجهزة رعاية الشباب بالجامعات وما تقدمه للشباب الجامعي من برامج وانشطة وخبرات متنوعة، حيث تعتبر الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية التي تستهدف تنمية الموارد البشرية وتحسين أدائها الاجتماعي وهي أقرب المهن للتعامل مع الإنسان داخل المؤسسات المتنوعة بهدف تنمية الاتجاهات الإيجابية وبث القيم الدينية وحل المشكلات بصفة عامة ومشكلات الشباب الجامعي بصفة خاصة لذلك اخذت مهنة الخدمة الاجتماعية على عاتقها الجزء الأكبر من مسؤولية الشباب وإعداده وتوجيهه بما لديها من قدرات علمية ومهنية (عبد العزيز ٢٠٢٠، ص ٤٦٣).

وطريقة العمل مع الجماعات كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تحاول دائما أن تستجيب للمتغيرات التي يمر بها المجتمع حتى يكون لها دورا فعالا في مواجهة الاثار السلبية للمتغيرات العالمية و التي اثرت على حياة الأفراد والجماعات من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى وهذا ينطبق على شبكات الإنترنت وغزوها معظم دول العالم ان لم يكن جميعها مع ما قد تحمله من تيارات ثقافية وفكرية مخالفة لثقافاتنا الإسلامية والعربية (حسنين، ٢٠٠٦، ص ٥٧٨)، كما ان طريقة العمل مع الجماعات تستخدم الجماعة في أحداث التغييرات المقصودة في شخصية الأعضاء واكسابهم المهارات المختلفة والسلوكيات المقبولة والمناسبه حيث أن الفرد في الجماعة يسهل التاثير عليه ويكون أكثر مرونة كما ان الجماعة اكثر تاثيرا على أعضائها من خلال عملية التفاعل والاتصالات المختلفة بين أعضاء الجماعة (أبو زيد، ٢٠١٣، ص ٦٩٠١)، كذلك يمكن لطريقة العمل مع الجماعات بما تمتلكه من نظريات ونماذج علمية تتضمن استراتيجيات وأدوات فنية ان تساعد الاخصائيين الاجتماعيين علي تحقيق الأداء المهني المتوقع بشكل مناسب وفقا للمواقف والمشكلات المختلفة التي يتعاملون معها للعمل على تعديل البنية المعرفية والتعديل السلوكي للشباب والتخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر وخاصة التنمر الالكتروني (علي، ٢٠١٤، ص ١٧٢٠)، حيث سعت دراسة (رزق، ٢٠١٩، ص ٢٧٠) الي اختبار استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة لتخفيف سلوك تنمر طلاب المرحلة الإعدادية ، وأشارت نتائجها إلى أن من اهداف نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة إيجاد حلول

للمشكلات الاجتماعية والنفسية التي تواجه أعضاء الجماعة ويرغبون في ايجاد حل لها حيث تقع مسؤولية احداث التغيير على الأعضاء، تحسين قدرات أعضاء الجماعة للتعامل مع المشكلات والتخلص من السلوكيات السلبية وتنمية المعارف والمهارات اللازمة للأعضاء لمساعدتهم على إنجاز الاهداف والمهام، كما أشارت دراسة (ربيع، ٢٠٢٠، ص ٢٨٣) الي اهمية عقد ندوات تثقيفية لتنمية الوازع الديني لدى جماعات الطلاب و توعيتهم بخطورة ترويج الشائعات عن طريق الإنترنت وبخطورة الألعاب الإلكترونية العنيفة . كما أوصت دراسة (سيد، ٢٠١٨) بان يتضمن تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية بمرحلة البكالوريوس مشاكل وظواهر حديثة مثل التنمر وضرورة التعاون مع منظمات المجتمع المدني المختلفة لتنمية الوعي المجتمعي بمشكلة التنمر واضرارها الاجتماعية والنفسية على الضحية وعلي المتنمر وعلى المجتمع بأكمله . كما ان طريقة العمل مع الجماعات يمكنها مساعدة الشباب على النمو والتقدم واكتساب السلوكيات المرغوبة و تحقيق أفضل استثمار ممكن لأوقات فراغهم وزيادة قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم ولتحقيق هذا الهدف يستخدم اخصائي خدمة الجماعة مجموعه من الأساليب المهنية والتي من بينها أساليب الإرشاد الجماعي (ابو زيد، ٢٠١٣، ص ٦٨٩١)، حيث يساعد الإرشاد الجماعي على تنمية الشعور بالمسؤولية وتدعيم بعض القيم والأهداف الإيجابية لدى الشباب الجامعي كما يوجه الارشاد الجماعي الشباب الجامعي من خلال الحوار الذي قد يعدل الأفكار غير المنطقية التي يعتنقها هؤلاء الشباب(حسنين، ٢٠٠٦، ص ٥٨٠)، خاصة ان إنسان هذا العصر أصبح في حاجة ماسة إلى التوجيه والإرشاد أيا كان موقعه وعمره حيث تعتبر برامج التوجيه والإرشاد موازية او قريبة من الحاجات الإنسانية الأساسية نظرا للتغيرات الاجتماعية، الاقتصادية، المهنية والتقنية والتي جعلت من التوجيه والإرشاد ضرورة ملحة يفرضها الواقع . (عبد العظيم، ٢٠١٢، ص ٣٦) حيث اوصت دراسة (المكانين وآخرون، ٢٠١٧، ص ١٩٥) بتبني منهج إرشادي توعوي لتوجيه الطلاب للإستفاده من التكنولوجيا على نحو ايجابي، مع التوعية بمخاطر الاستخدام الخاطئ للإنترنت وتكنولوجيا الاتصال الحديثة علي المجتمع والفرد ومشاركة الطلاب في أنشطة وبرامج ثقافية واجتماعية ورياضية هادفة لمنحهم فرص الاتصال الاجتماعي الإيجابي البناء .

كما أوصت العديد من الدراسات والبحوث بأهمية الإرشاد والتوجيه خاصه للأبناء حيث اوصت دراسة (عطية، ٢٠١٩، ص ١٨٤) بأهمية حث أولياء الامور على متابعة استخدام أبنائهم لشبكات الإنترنت بصفة عامة ومواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة والتأكد من أن استخدامها فقط فيما يجلب الفائدة لهم وعقد دورات تدريبية للاخصائيين الاجتماعيين باجهزة رعاية الشباب الجامعي لتنمية ثقافة الحوار لديهم . كذلك من الضروري زيادة الاهتمام والمتابعة للسلوكيات والمؤشرات التي تدل علي مواقف الاستقواء بين الطلبة (الصبيحين، والقضاة، ٢٠١٣)، كما اوصت دراسة (العمري، ٢٠١٩) ببناء برامج علاجية ارشادية للحد من مشكلة التنمر وذلك بالتعاون مع اسر الطلبة لإنجاح البرامج العلاجية، كما أكدت دراسة (علوان، ٢٠١٦) علي ضرورة مراقبة استخدام الابناء لوسائل الاتصالات الحديثة والإنترنت كذلك التركيز على الأنشطة الطلابية التي تنمي روح العمل الجماعي والتعاون المشترك، كما أوصت دراسة (الطيار، ٢٠١٤، ص ٢٢٢) بالاكثار من الندوات العلمية والبرامج الإرشادية الهادفة التي توضح لطلاب الجامعة التأثير السلبي لشبكات التواصل الاجتماعي وخاصة علي القيم الاجتماعية .

ومما سبق يتضح أهمية مواجهة سلوك التنمر الالكتروني نظرا لخطورته واثاره السلبية من خلال تحديد العوامل المؤدية لهذا السلوك بين الشباب الجامعي و تحديد الآثار السلبية المترتبة عليه، ولقد نبع إحساس الباحث بمشكلة البحث من ملاحظته لشيوع الاستخدام السيئ للإنترنت بين الشباب الجامعي وظهور أشكال

متنوعة للتنمر الإلكتروني بينهم، وبالتالي فإن مشكلة البحث تتجسد في الحاجة الماسة إلى اعداد برامج إرشادية تساعد على التخفيف من الاثار السلبية للتنمر الالكتروني على الشباب الجامعي .

ومما سبق يمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي : ما البرنامج الإرشادي المقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي ؟

ثانياً: أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

١- أهمية قطاع الشباب الجامعي في المجتمع المصري باعتباره من اكثر القطاعات قدرة على المشاركة وتحمل المسؤولية والذي يحتاج إلى الاهتمام والتوجيه المستمر.

٢- تنبع اهمية الدراسة من خطورة الموضوع الذي تتناوله وهو سلوك التنمر الالكتروني واثاره السلبية وخاصة على الشباب الجامعي.

٣- اثراء الجانب النظري لطريقة العمل مع الجماعات فيما يتعلق بدور الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بأجهزة رعاية الشباب الجامعي في التخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي .

٤- قد تسهم نتائج الدراسة من خلال البرنامج الإرشاد المقترح للتخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي في تعزيز دور ومكانة الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بأجهزة رعاية الشباب الجامعي .

ثالثا : أهداف الدراسة : تسعي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية

١- تحديد العوامل المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي .

٢- تحديد الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي .

٣- تحديد المقترحات التي تسهم في التخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي .

٤- تصميم برنامج ارشادي مقترح في طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي .

رابعا تساؤلات الدراسة : تحاول هذه الدراسة الإجابة علي التساؤلات التالية

١ ـ ما العوامل المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي ؟

٢ ـ ما الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي ؟

٣ ـ ما المقترحات التي تسهم في التخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي ؟

خامساً: مفاهيم الدراسة: تتناول الدراسة المفاهيم التالية :

١/ مفهوم التنمر الإلكتروني :

يعرف التنمر الإلكتروني بأنه سلوك متعمد ومتكرر يتضمن الإيذاء اللفظي والإقصاء الاجتماعي مع اخفاء الهوية بهدف الاساءة المتعمدة من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، الهاتف المحمول، صفحات التواصل الاجتماعي وغرف المحادثات عبر الإنترنت . (عطية، ٢٠١٩، ص١٦١) ، وتعرفه (الشناوي، ٢٠١٤، ص ٢) بأنه أي سلوك يتم من خلال قدرة فرد أو مجموعة من الأفراد على استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة و تطبيقاتها المختلفة يهدف إلى الايذاء المتعمد والمتكرر لفرد أو مجموعة من الأفراد، كما أنه العنف الذي يحدث على شبكة الإنترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي وباستخدام أسماء مستعارة في أغلب الأحيان وليس وجها الوجه (حمادنه وخالد، ٢٠١٢، ص٨٥)، كما يقصد بالتنمر الالكتروني نشر الشائعات واالأكاذيب والصور الخاصة للتشهير ببعض الأشخاص وزملائهم لإحداث مشكلات لهم والانتقام منهم (رزق، ٢٠١٩، ص ٢٨١)، كما أنه فعل عدواني متعمد من قبل مجموعة أو فرد وذلك باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية مرارا وتكرارا وعلى مر الزمن ضد الضحية التي لا يمكنه بسهولة الدفاع عن نفسه، فالتنمر الالكتروني هو شكل من أشكال التنمر التي ظهرت بوضوح في السنوات الاخيرة حيث زاد استخدام الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة من قبل الشباب (السيد واخرون، ٢٠١٩، ص ١٥) .

هذا ويقصد الباحث بالتنمر الإلكتروني في اطار هذه الدراسة ما يلي :

أ ـ مجموعة من السلوكيات العدائية المتعمدة والمتكررة .

ب ـ تتم هذه السلوكيات باستخدام شبكة الإنترنت ووسائل الاتصالات الإلكترونية و تطبيقاتها المختلفة لإلحاق الضرر والأذى بالآخرين .

ج ـ تصدر هذه السلوكيات من شخص أو مجموعة أشخاص غير معلومي الهوية

د ـ ينتج عن هذه السلوكيات آثارا سلبية علي الشباب الجامعي في الجوانب النفسية، الأسرية، التعليمية والاجتماعية .

التنمر الإلكتروني مقارنة بالتقليدي :

هناك فروق واضحة بين التنمر الإلكتروني والتنمر التقليدي حيث يتميز التنمر الالكتروني باستخدام الادوات الرقمية مثل اجهزة الكمبيوتر او الهواتف المحمولة، كما يمتلك نفس قدرة التنمر التقليدي علي احداث حالات الخوف والقلق الاجتماعي واحداث الضرر بالاخرين ولكنه يتميز بأنه ينفذ كل ذلك دون أي اتصال جسدي ودون معرفة هوية المتنمر، كما يتميز التنمر الالكتروني بحالة من الغموض والتخفي وعدم كشف هوية التنمر والتي تؤدي الي تنمره بقوة، كما يتميز أيضا بأنه يستهدف الضحية في كل مكان فمن خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة يستطيع المتنمر الإلكتروني أن يصل للضحية اينما كانت علي عكس التنمر التقليدي (محمد، ٢٠١٩، ص ٢٠٠)، هذا تتعدد أسباب التنمر الإلكتروني ومنها (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠١٨، ص١٣) :

- الغيرة من الطرف الآخر
- قد يكون المتنمر ضحية للتنمر من قبل شخص آخر
- محاولة المتنمر تغطية جانب الضعف لديه
- محاولة خروج المتنمر من احباط وقع به من قبل
- شعور المتنمر بالرغبة في السيطرة على الطرف الاخر

كما تشير دراسة (نصر، ٢٠١٧، ص ٤٧) في هذا المجال إلى أن الدوافع الأساسية للانخراط في مثل هذه السلوكيات العدائية تتركز بشكل رئيسي في إلحاق الأذى والخوف بالآخرين ، كما أن التنمر يتأثر بطبيعة التفاعلات التي تحدث داخل المجتمع حيث تساعد التناقضات في البناء القيمي والتناقضات السياسية والاقتصادية والاجتماعية على زيادة التنمر والعنف داخل فئات المجتمع بصفة عامة وفئة الشباب بصفة خاصة (علي، ٢٠١٤، ص١٧١٤) .

اشكال التنمر الالكتروني

هناك أشكال مختلفة من التنمر الإلكتروني وتتحدد هذه الاشكال في ضوء الوسيلة التي يتم استخدامها ومنها (مقراني، ٢٠١٨، ص ١٩):

ـ **التنمر الإلكتروني المباشر** ويكون على شكل استخدام الإنترنت والهاتف الخلوي للتهديد او الاهانة، ارسال ملفات تحمل فيروسات عن عمد او ارسال صور او رسوم غير لائقة .

ـ **التنمر الإلكتروني غير المباشر** وهو التنمر الذي يحدث دون أن يلاحظ الضحية ذلك في الحال ويكون على شكل تصفح بريد الكتروني لشخص ما، التنكر وخداع شخص ما ونشر ما يسيء إلى الاخر عبر الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني وبرامج الدردشة .

كما يمكن أن يشمل التنمر عبر الإنترنت الأشكال التالية (الشمري، ٢٠١٩، ص ٢):

أ ـ النصوص المسيئة او المؤذية أو المشاركات او الصور او مقاطع الفيديو التي يتم تبادلها عبر الإنترنت سوا بالبريد الالكتروني أو من خلال شبكات التواصل الاجتماعي

ب ـ اقصاء الآخرين عمدا عبر الإنترنت

ج ـ نشر وترويج الشائعات وتداول الأخبار الكاذبة والملفقة

د ـ اختراق حسابات الآخرين عبر الإنترنت و تسجيل الدخول الخاص بهم

هـ ـ انتحال الشخصية : ويقصد به الحصول بوسائل احتيالية على معلومات من الإنترنت تخص شخصا معينا مثل الاسم وتاريخ الميلاد والمهنة والجنسية دون علمه ويقع ذلك في الأغلب الاعم بهدف ارتكاب جرائم احتيال إلكتروني (فهمي، ٢٠١٧، ص ١٦).

ومن أكثر الأمور خطورة في التنمر الإلكتروني هو مشاركة الكثير من الأشخاص في هذا الفعل من خلال تكرار التداول واعادة النشر عن غير وعي أو إدراك أنهم يدعمون المتنمر ويشاركون بالحاق الأذى بالضحية (الشمري، ٢٠١٩، ص ٢).

هذا ويتضمن التنمر الإلكتروني العديد من الأساليب التي يقوم من خلالها المتنمر بإلحاق الأذى والضرر المتعمد باستخدام الوسائط التكنولوجية مثل : أدوات الويب الاجتماعي كمواقع التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية بإمكانياتها الحديثة في التصوير والتسجيل وإعادة معالجة الصور وغيرها من الامكانات التي يساء استخدامها من قبل المتنمرين الكترونيا (درويش والليثي، ٢٠١٧، ص٢٠٦)، حيث أشارت نتائج دراسة (نصر، ٢٠١٧، ص ٩٣) الي ان الاتصالات الهاتفية عبر الهواتف المحمولة تصدرت مقدمة الوسائل والأساليب التي تعرضت من خلالها المبحوثات للتنمر الإلكتروني ثم رسائل الهواتف المحمولة لما تتسم به هذه الوسائل من معدلات خصوصية تجعلها مساحة مناسبة الي حد كبير لممارسة التنمر الإلكتروني، كما يمكن أن يصدر التنمر الإلكتروني من وسائل التكنولوجيا المختلفة مثل أجهزة الحاسب حيث يمكن للمتنمر أن يستخدم الرسائل النصية وغرف المحادثة (السيد وآخرون، ٢٠١٩، ص١٥)

هذا ويعد التنمر الإلكتروني بما يحمله من عدوان تجاه الآخرين بأساليبه المختلفة من المشكلات السلوكية التي لها أثار سلبية على القائم بالتنمر او علي المتنمر عليه او الاسرة او المجتمع الجامعي او المجتمع ككل (ربيع، ٢٠٢٠، ص ٣٦٤)، مما يتطلب زيادة وعي الشباب الجامعي بإستخدام كافة الإجراءات السلوكية والتكنولوجية التي تهدف إلى حمايتهم من التنمر الالكتروني والتخفيف من اثاره السلبية عليهم سواء من الناحية النفسية أو الأسرية أو التعليمية أو الاجتماعية .

٢- مفهوم البرنامج الإرشادي

يري (ابو عباة ونيازي، ٢٠٠١، ص ٤٧) أن الإرشاد عملية ذات توجه تعليمي تجري في بيئة اجتماعية بسيطة بين شخصين، يسعي المرشد المؤهل بالمعرفة والمهارة والخبرة إلى مساعدة المسترشد باستخدام طرق وأساليب ملائمة ومتفقة مع قدراته كي يتعلم أكثر بشأن ذاته ويعرفها على نحو أفضل ويتعلم كيف يضع هذا الفهم موضع التنفيذ فيما يتعلق بأهداف يحددها بشكل واقعي ويدركها بوضوح أكثر وصولا إلى الغاية لكي يصبح أكثر سعادة واكثر انتاجية .

هذا ويتمثل الهدف من العملية الإرشادية في اكتشاف جوانب القوة في شخصية المسترشد و بيئته والاستفادة منها في إنجاز أهداف العملية الإرشادية واحداث التغيير المطلوب (أبو عباه ونيازي، ٢٠٠١، ص ٢٧).

وتتضمن العملية الإرشادية مجموعة من الطرق والاستراتيجيات والأساليب التي تنبثق من نظرية أو مجموعة من النظريات الإرشادية التي ثبتت فعاليتها في التعامل مع المشكلات التي يأتي بها المسترشد(عبد العظيم، ٢٠١٢، ص ٣٤) ، كما تتميز العملية الارشادية بمجموعة من الخصائص التي توضح معالمها و تميزها عن غيرها من أساليب التدخل وهي (أبو عباه ونيازي، ٢٠٠١، ص ٢٧):

- ان الإرشاد عملية تتميز بالتفاعل والديناميكية بين المرشد والمسترشد .
- ان أساس نجاح العملية الإرشادية يعتمد بدرجة كبيرة على العلاقة الإرشادية التي أساسها التقبل والاحترام والتقدير وحق المسترشد في التعبير عن أفكاره ومشاعره .
- ان العملية الارشادية عملية مهنية تتطلب شخصا مؤهلا يمتلك المعرفة بالسلوك الإنساني وأساليب التغيير والخبرة والمهارة التي تساعده في أداء عمله بصورة صحيحة .
- ان التدخل الإرشادي يعطي أهمية بالغة لقيم وعادات ومعتقدات المجتمع الذي يتم فيه كما يراعي الثقافة الفرعية للمسترشد .

ويعتبر الإرشاد الجماعي من الأساليب الإرشادية الناجحة في تخفيف حدة المشكلات السلوكية حيث يحقق لأعضاء الجماعة الإرشادية جوا من الانتماء وكذلك يتم فيه اكتشاف الشخصية والتغلب على مشاعر الوحدة وتعليم أساليب ومهارات اجتماعية يمكن من خلالها التعبير عن الذات و توكيدها (يوسفي، ٢٠١٧، ص ٥٢) .

هذا وقد أشارت دراسة (السيد واخرون ، ٢٠١٩، ص٥١) الي ان البرنامج الارشادي يرتكز على مبادئ ومهارات خدمة الجماعة وعلى علاقة مهنية إرشادية هدفها مساعدة أعضاء الجماعة ، كما ان البرنامج الارشادي هو مجموعة من المعارف والأنشطة المختلفة والمهارات التي يقدمها المرشد لمجموعة من المسترشدين الذين تجمعهم مشكلة واحدة من خلال إجراءات إرشادية مخططه ومنظمة في فترة زمنية محددة يستند فيها الي نظريات الإرشاد النفسي المختلفة باستخدام طرق وأساليب عديدة لتحقيق الاهداف المرجوة (يوسفي، ٢٠١٧، ص٦٤)

هذا ويقصد الباحث بالبرنامج الإرشادي في إطار هذه الدراسة ما يلي :

أ - برنامج مخطط في ضوء الأسس العلمية والمهنية لطريقة العمل مع الجماعات

ب - برنامج يتضمن مجموعة من الأنشطة والمعارف والمهارات والخبرات المختلفة

ج ـ تتعدد الأساليب الإرشادية التي يتضمنها البرنامج الإرشادي ومنها المحاضرة، المناقشة الجماعية ولعب الأدوار .

د - يستند البرنامج الإرشادي إلى نظريات إرشادية مختلفة مثل النظرية السلوكية، المعرفية، الذات ونظرية الإرشاد ألعقلاني الانفعالي

هـ - يهدف البرنامج الإرشادي إلى التخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي .

سادسا : المنطلقات النظرية للدراسة :

النظرية السلوكية وتدور حول محور عملية التعلم في اكتساب التعلم الجديد او إطفائه او اعادته، ولذا فإن أكثر السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم، وان سلوك الفرد قابل للتعديل او التغيير بايجاد ظروف واجواء تعليمية معينة (عبد العظيم، ٢٠١٢، ص ٩١)، والسلوك من وجهة نظر هذه النظرية لا يعتمد على المشاعر والخبرات الداخلية بل على أساس المثيرات والاستجابات وما يقوم به من نشاط ظاهر يمكن ملاحظته فالنظرية ترى أن السلوك العدواني متعلم من البيئة المحيطة (سيد، ٢٠١٨).

نظريـة الـذات وتعتمد على اسلوب الإرشاد غير المباشر وقد أطلق عليها الإرشاد المتمركز حول المسترشد (العميل)، كما ترى هذه النظرية ان الذات تتكون وتتحقق من خلال النمو الايجابي وتتمثل في بعض العناصر مثل صفات الفرد وقدراته وخبراته والمفاهيم التي يكونها بداخله نحو ذاته والآخرين والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ولذا فإن فهم الإنسان لذاته له أثر كبير في سلوكه من حيث السواء او الانحراف، وبالتالي فإنه من المهم دراسة خبرات الفرد وتجاربه و تصوراته عن نفسه والآخرين من حوله (عبد العظيم، ٢٠١٢، ص ٨٦) .

النظريـة المعرفيـة وتشير الي أن أي فرد سلوكه قابل للتغيير إذا ما توفرت لديه المعرفة الكافية لتحقيق ذلك، حيث ان أي سلوك يصدر عن الإنسان هو نتاج مجموعة من المعارف والخبرات و التي تمثل قيم لديه وبالتالي تصدر هذه القيم في صورة سلوكيات وإذا أردنا تغيير اي سلوك فإننا لابد من تغيير القناعات والقيم التي يتبناها الإنسان (علي، ٢٠١٤، ص ١٨٢٨).

نظريـة الارشـاد العقلانـي والانفعـالي وترى بأن أفكار الناس تؤثر على سلوكهم بالتالي فهم عرضه للمشاعر السلبية مثل القلق والعدوان والشعور بالذنب بسبب تفكيرهم اللاتوافقي وحالتهم الانفعالية والتي يمكن التغلب عليها بتنمية قدرة الفرد العقلية وزيادة درجة ادراكه (عبد العظيم، ٢٠١٢، ص ٨٩).

سابعا : الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة : تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه، لذا فالدراسة الحالية تستهدف التوصل إلى برنامج إرشادي مقترح في طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي.

منـهج الدراسـة : اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لطلاب الفرقة الرابعة ، انتظام بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان بالعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م.

خطة المعاينة:

إطار المعاينة : بلغ إطار المعاينة لطلاب الفرقة الرابعة ، انتظام بكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان بالعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م (٢٠٩٧) مفردة.

نوع العينة وحجمها: عينة عشوائية بسيطة، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة (الضحيان وحسن،٢٠٠٢، ص ٢٤٧) بلغ حجم العينة (٣٢٥) مفردة.

وحدة المعاينة: الطالب بالفرقة الرابعة – شعبة انتظام بكلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان بالعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م.

أدوات الدراسة : تمثلت أدوات جمع البيانات في:

استمارة استبيان للشباب الجامعي حول برنامج إرشادي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي:

ـ قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.

ـ اشتملت الاستمارة على المحاور التالية: البيانات الأولية، بعد العوامل المؤدية الي انتشار التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي، بعد الآثار السلبية للتنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي وبعد مقترحات التخفيف من الآثار السلبية للتنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي

ـ اعتمد الباحث على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة .

ـ وقد أجرى الباحث الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٤) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (٧٥%)، وتم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

ـ كما أجرى الباحث ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٥) مفردة من الشباب الجامعي مجتمع الدراسة باستخدام معامل ثبات (ألفا .كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وبلغ معامل الثبات (٠,٩١)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

مجالات الدراسة

١ ــ **المجال المكاني** : كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان

٢ـ المجال البشري للدراسة : عينة عشوائية بسيطة من طلاب الفرقة الرابعة ، انتظام بكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان بالعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م، وبلغ عدد مفردات العينة (٣٢٥) مفردة .

ج- المجال الزمنى للدراسة:

فترة جمع البيانات من الميدان، وذلك خلال الفترة من ١/١١/ ٢٠٢٠م إلى ١٠/١٢/٢٠٢٠م.

الصعوبات التي واجهت الباحث اثناء اجراء الدراسة :

عدم استجابة بعض الطلاب لتعبئة الاستمارة رغم تواصل الباحث معهم، مما اضطر الباحث لإنتظارهم فترة طويلة حتي يتسني له جمع البيانات .

ثامنا : نتائج الدراسة (جداول الدراسة) :

١/ وصف عينة الدراسة

جدول (١) "يوضح بيانات الطلاب" ن=٣٢٥

م	النوع	ك	النسبة المئوية
١	ذكر	٤٩	%١٥,١
٢	أنثي	٢٧٦	%٨٤,٩
إجمـــــــــــالي.		٣٢٥	%١٠٠
م	السن	ك	النسبة المئوية
١	أقل من ٢٢ عام	٩٠	%٢٧,٧
٢	من ٢٢ إلى أقل من ٢٣ عام	١٩٥	%٦٠
٣	من ٢٣ عام فأكثر	٤٠	%١٢,٣

إجمـــــــــــالي.		٣٢٥	%١٠٠
م	الحالة الاجتماعية	ك	النسبة المئوية
١	اعزب	٢٩٨	%٩١,٧
٢	متزوج	٢٢	%٦,٨
٣	متزوج ويعول	٥	%١,٥
إجمـــــــــــالي.		٣٢٥	%١٠٠
م	التقدير الدراسي	ك	النسبة المئوية
١	ممتاز	٣٤	%١٠,٥
٢	جيد جدا	٩٢	% ٢٨,٣
٣	جيد	١٥٨	% ٤٨,٦
٤	مقبول	٤١	% ١٢,٦
إجمـــــــــــالي		٣٢٥	%١٠٠
م	محل الاقامة	ك	النسبة المئوية
١	داخل محافظة القاهرة	٢٩٩	% ٩٢
٢	خارج محافظة القاهرة	٢٦	% ٨
اجمالي		٣٢٥	%١٠٠

يتضح من بيانات الجدول السابق ان اعلي نسبة من المبحوثين إناث وهي نسبة ٨٤,٩٪

وهذه النسبة تعكس طبيعة الدراسة بكليات الخدمة الاجتماعية والتي قد تناسب الطالبات مما يجعلهن يفضلن الالتحاق بها دون غيرها من الكليات كما يتضح ان أعلى نسبة وهي ٦٠% من الشباب عينة الدراسة تقع اعمارهم في الفئة العمرية من ٢٢-اقل من ٢٤عام، يلي ذلك الفئة العمرية أقل من ٢٢ عام بنسبة ٢٧,٧٪ ثم الفئة العمرية من ٢٣ عام فأكثر بنسبة ١٢,٣٪، كما يتضح من الجدول ان الحالة الاجتماعية لغالبية المبحوثين هي اعزب بنسبة ٩١,٧٪، ويلي ذلك متزوج بنسبة ٦,٨ % ويلي ذلك متزوج ويعول بنسبة ١,٥ %، وهذه نتيجة طبيعية اذ ان الطالب في هذه المرحلة العمرية وفي حالتة الدراسية يكون مشغول بالدراسة اولا بالإضافة إلى عدم قدرته على الزواج اثناء الدراسة وهذا قد يرجع إلى ارتفاع تكاليف الزواج ولهذا معظم الشباب غير المتزوج أصبح لديهم الوقت الكافي من الفراغ الذي يمكن أن يقضيه في استخدام شبكة الإنترنت، كما يتضح ان اكبر نسبة من الشباب محل إقامتهم داخل محافظة القاهرة بنسبة ٩٢٪ ثم خارج محافظة القاهرة بنسبة ٨٪ .

ثانيا : البعد الاول الخاص بتحديد العوامل المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي

جدول (٢) يوضح العوامل الشخصية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي . ن =٣٢٥

م	العوامل	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	تقليد الشباب لسلوك بعض الشخصيات التي تمارس العنف في وسائل الإعلام المختلفة	٢٠٢	١٠٤	١٩	٨٣٣	٢,٥٦	٥
٢	قدرة الشباب على التخفي واستخدام أسماء مستعارة	١٩٥	١١٣	١٦	٨٣٠	٢,٥٥	٦
٣	عدم ادراك الشباب بوجود مسائلة قانونية للتنمر الإلكتروني	٢٢٣	٨٣	١٩	٨٥٤	٢,٦٣	٣
٤	الأفكار الخاطئة والغير العقلانيه لدي الشباب عن العالم حولهم وضرورة استخدام القوة فيه	٢٣٠	٧٦	١٨	٨٦٠	٢,٦٥	١
٥	ضعف وعي الشباب بمخاطر هذا السلوك وآثاره على الآخرين	٢٢٠	٩٠	١٥	٨٥٥	٢,٦٤	٢
٦	ضعف دراية الشباب بحقوقهم وواجباتهم تجاه الاخرين في المجتمع	٢٢٥	٧٩	٢٠	٨٥٣	٢,٦٢	٤
٧	استخدام الألعاب الإلكترونية العنيفة وإدمان الإنترنت	٢٠٨	٨٦	٣١	٨٢٧	٢,٥٤	٧

توضح بيانات الجدول السابق العوامل الشخصية المؤدية إلى انتشار السلوك الإلكتروني بين الشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي : ـ الأفكار الخاطئة والغير العقلانية لدى الشباب عن العالم حولهم وضرورة استخدام القوة فيه بوزن مرجح ٢,٦٥٪ ، ضعف وعي الشباب بمخاطر هذا السلوك وآثاره على الاخرين بوزن مرجح ٢,٦٤٪ ، عدم إدراك الشباب بوجود مسائلة قانونية للتنمر الإلكتروني بوزن مرجح ٢,٦٣٪ ، ضعف دراية الشباب بحقوقهم وواجباتهم تجاه الآخرين في المجتمع بوزن مرجح ٢,٦٢٪ ، تقليد الشباب لسلوك بعض الشخصيات التي تمارس العنف في وسائل الإعلام المختلفة بوزن مرجح ٢,٥٦٪ ، قدرة الشباب على التخفي واستخدام أسماء مستعارة بوزن مرجح ٢,٥٥٪ ، استخدام الألعاب الإلكترونية العنيفة وادمان من الإنترنت بوزن مرجح ٢,٥٤٪ ، وهذا يتفق مع ما جاءت به النظرية المعرفية من أننا إذا اردنا تغيير أي سلوك فلا بد من تغيير القناعات والقيم التي يتبناها الإنسان كذلك نظرية الإرشاد العقلاني والانفعالي والتي ترى ان أفكار الناس تؤثر على سلوكهم وبالتالي فهم عرضه لمشاعر القلق والعدوان والشعور بالذنب بسبب تفكيرهم اللاتوافقي .

جدول (٣) يوضح العوامل النفسية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي ن =٣٢٥

م	العوامل	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	الشعور بالقلق لدى الشباب أثناء دراستهم الجامعية	١٣٨	١٠٣	٧٧	٦٩٧	٢,١٤	٦
٢	شعور الشباب بالملل ووجود وقت فراغ غير مستثمر	٢٠٠	١٠٩	١٦	٨٣٤	٢,٥٧	٥
٣	قلة إشباع الاحتياجات الأساسية لدى الشباب	٢٢٠	٨٥	٢٠	٨٩٤	٢,٧٥	١
٤	شعور الشاب بالغيرة من نجاح الآخرين	٢٠١	١٠٧	١٧	٧٤٤	٢,٢٩	٤
٥	ضعف ثقة الشباب في انفسهم قد يدفعهم الي نشر الشائعات الالكترونية	٢١٦	٩٧	١٢	٨٥٤	٢,٦٣	٢
٦	ممارسة التنمر للهروب من المشكلات الشخصية	٢٠٩	١٠٤	١٢	٨٤٧	٢,٦١	٣
٧	ممارسة التنمر للتعويض عن الاحساس بالضعف والعجز	٢١٦	٩٠	١٩	٨٤٧	٢,٦١	٣

توضح بيانات الجدول السابق العوامل النفسية المؤدية إلى انتشار السلوك الإلكتروني بين الشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي : قلة اشباع الاحتياجات الأساسية لدى الشباب بوزن مرجح ٢,٧٥٪، ضعف ثقة الشباب في انفسهم قد يدفعهم إلى نشر الشائعات الإلكترونية بوزن مرجح ٢,٦٣٪، (ممارسة التنمر للهروب من المشكلات الشخصية) و(ممارسة التنمر للتعويض عن الإحساس بالضعف والعجز) بوزن مرجح ٢,٦١٪، شعور الشاب بالغيرة من نجاح الآخرين بوزن مرجح ٢,٢٩٪، شعور الشباب بالملل ووجود وقت فراغ غير مستثمر بوزن مرجح ٢,٥٧٪، الشعور بالقلق لدى الشباب ثناء دراساتهم الجامعية بوزن مرجح ٢,١٤٪ ، وهذا يتفق مع ما أشارت إليه دراسة (محمد، ٢٠١٩) من ان سلوك التنمر الالكتروني ربما يكون راجعا إلى شعور الشخص الضحية بالقلق عندما تصله رسائل تهديد عبر الإنترنت فيبدأ بالشك في المحيطين به وقد يؤدي به الأمر إلى العدائية ودراسة (نصر، ٢٠١٧) والتي اشارت إلى أن من

الدوافع الأساسية المؤدية لسلوك التنمر الإلكتروني يتركز بشكل رئيسي في إلحاق الأذى والخوف بالآخرين هذا بالإضافة إلى محاولة المتنمر تغطية جانب الضعف لديه ومحاولة خروجه من احباط وقع به من قبل .

جدول (٤) يوضح العوامل الاسرية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي ؟ ن =٣٢٥

م	العوامل	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	تدني الجانب الاقتصادي للاسرة قد يدفع الابناء الي العنف	١٦٦	١٢٢	٣٧	٧٧٩	٢,٣٩	٤
٢	ضعف المستوى التعليمي للوالدين قد يسهل ممارسة ابنائهم للتنمر الإلكتروني	١٤٠	١٢٤	٥٨	٧٢٦	٢,٢٣	٥
٣	التفكك الاسري قد يدفع الابناء إلى ممارسة التنمر الإلكتروني	٢٢٢	٩٢	١٠	٨٦٠	٢,٦٥	٢
٤	تراجع دور الاسرة في القيام بدورها في التنشئة الاجتماعية السليمة للابناء	٢٥١	٦٣	١١	٨٩٠	٢,٧٤	١
٥	غالبية القرارات التي يتخذها الوالدين تجاه الابناء خاطئة	١٦٨	١٣٥	٢٠	٧٩٤	٢,٤٤	٣

توضح بيانات الجدول العوامل الأسرية المؤدية إلى انتشار السلوك الإلكتروني بين الشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي :

تراجع دور الأسرة في القيام بدورها في التنشئه الاجتماعية السليمة للأبناء بوزن مرجح ٢,٧٤٪ ، التفكك الأسري قد يدفع الأبناء إلى ممارسة التنمر الإلكتروني بوزن مرجح ٢,٦٥٪ ، غالبية القرارات التي يتخذها الوالدين تجاه الابناء خاطئة بوزن مرجح ٢,٤٤٪ ، تدلني الجانب الاقتصادي للأسرة قد يدفع الابناء إلى العنف بوزن مرجح ٢,٣٩٪ ، ضعف المستوى التعليمي للوالدين قد يسهل ممارسة ابنائهم للتنمر الالكتروني بوزن مرجح ٢,٢٣٪

وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة(مباركة، ٢٠١٨) من ان معظم الآباء لا يعرفون ما يدور في حياة ابنائهم وما أوصت به دراسة (علوان، ٢٠١٦) بأهمية مراقبة استخدام الأبناء لوسائل الاتصالات الحديثة والإنترنت والتأكد من استخدامها فقط للفائدة، كما ان هذا يتفق مع ما جاءت به النظرية السلوكية من أن السلوك العدواني متعلم من البيئة المحيطة.

جدول (٥) يوضح العوامل التعليمية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي ؟ ن =٣٢٥

م	العوامل	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	غياب الانشطة الطلابية المحببة لدي الشباب داخل الجامعة	٢١٣	٨٩	٢٣	٨٩٤	٢,٧٥	١
٢	غياب اللوائح الجامعية الرادعة للشباب من ممارسة سلوك التنمر الإلكتروني	٢٠٣	١٠٦	١٦	٨٣٧	٢,٥٨	٢
٣	شعور الشباب بالاحباط في الجامعة نتيجة تقصيرهم في واجباتهم الدراسية	١٦٧	١١٩	٣٧	٧٧٦	٢,٣٩	٤
٤	اساليب التدريس الجامعية غير الفعالة	١٥٣	١٢٧	٤٤	٧٥٧	٢,٣٣	٥
٥	السلوك العدواني من جانب بعض	١٨٣	٩٤	٤٦	٦٩٨	٢,١٥	٧

	الاخصائيين الاجتماعيين تجاه الشباب مما يخلق بيئة مناسبة للتنمر الالكتروني						
٦	الحرمان من دخول الامتحان	١٤٣	١٠٩	٦٨	٦٢٥	١,٩٢	٨
٧	تجاهل الاخصائي الاجتماعي لقدرات وامكانات الشباب	١٨٨	١١٣	٢٤	٨١٤	٢,٥٠	٣
٨	ضعف مستوي الاحترام المتبادل بين الطلاب والجهاز الاداري بالكلية	٢٠٣	١٠٧	١٥	٧٤٨	٢,٣٠	٦

توضح بيانات الجدول العوامل التعليمية المؤدية إلى انتشار السلوك الإلكتروني بين الشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي :

- غياب الأنشطة الطلابية المحببة لدى الشباب داخل الجامعة بوزن مرجح ٢,٧٥٪ ، غياب اللوائح الجامعية الرادعة للشباب من ممارسة سلوك التنمرالإلكتروني بوزن مرجح ٢,٥٨٪ ، تجاهل الاخصائي الاجتماعي لقدرات وإمكانيات الشباب بوزن مرجح ٢,٥٠٪ ، شعور الشباب بالإحباط في الجامعة نتيجة التقصير في واجباتهم الدراسية بوزن مرجح ٢,٣٩٪ ، اساليب التدريس الجامعي غير الفعالة بوزن مرجح ٢,٣٣٪ ، ضعف مستوى الاحترام المتبادل بين الطلاب والجهاز الإداري بالكلية بوزن مرجح ٢,٣٠٪ ، السلوك العدواني من جانب بعض الاخصائيين الاجتماعيين تجاه الشباب مما يخلق بيئة مناسبة للتنمر الإلكتروني بوزن مرجح ٢,١٥٪ ، الحرمان من دخول الامتحان بوزن مرجح١,٩٢٪

وهذا يتفق مع ما جاءت به دراسة (خليل وآخرون، ٢٠١٩) من ان معظم الشباب الجامعي يستخدمون الإنترنت لإجراء البحوث و التواصل مع بعضهم البعض وهذه السلوكيات محاطة بالمخاطر حيث أنهم يقوموا بالوصول إلى مواقع الإنترنت غير المناسبة ومشاركة اسمائهم وكلمات المرور مع الآخرين، ودراسة (حسنين، ٢٠٠٦) والتي اشارت إلى أن الشباب الجامعي يستخدمون شبكة الإنترنت بطريقة خاطئة كما وكيفا، حيث يستخدمونها في مواقع بعينيها دون الأخرى وأكثر هذه الاستخدامات في مواقع الدردشة وانتهاك خصوصيات الآخرين ودراسة. (Alleva, Neill, 2019) والتي اشارت الي أن خطورة التنمر الإلكتروني تكمن في اثاره السلبية على الضحايا خاصة في النواحي الأكاديمية والاجتماعية والنفسية .

جدول (٦) يوضح العوامل الاجتماعية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي ؟ ن = ٣٢٥

م	العوامل	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	ضعف المشاركة المجتمعية في التوعية بظاهرة التنمر الالكتروني	٢١٦	٩٤	١٥	٨٥١	٢,٦١	٤
٢	ضعف تقدير المسؤولية لدى الشباب مما يدفعهم إلى ممارسة التنمر الالكتروني	٢٤٦	٧٠	٩	٨٨٧	٢,٧٣	١
٣	ضعف ثقافة حقوق الانسان بين افراد المجتمع	١٩٩	١١٢	١٣	٧٣٣	٢,٢٦	٥
٤	التسويق لثقافة العنف اعلاميا من خلال الافلام والعاب الكمبيوتر	٢١٧	٩٣	١٥	٨٥٢	٢,٦٢	٣
٥	تناول وسائل الاعلام المختلفة للجوانب السلبية في الحياه اليومية	٢٣١	٨٢	١١	٨٦٨	٢,٦٧	٢

توضح بيانات الجدول العوامل الاجتماعية المؤدية إلى انتشار السلوك الإلكتروني بين الشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي

- ضعف تقدير المسؤولية لدى الشباب مما يدفعهم إلى ممارسة التنمر الالكتروني بوزن مرجح ٢,٧٣٪ ، تناول وسائل الإعلام المختلفة للجوانب السلبية في الحياه اليومية بوزن مرجح٢,٦٧٪ ، التسويق لثقافة العنف اعلاميا من خلال الافلام والعاب الكمبيوتر بوزن مرجح ٢,٦٢ % ، ضعف المشاركة المجتمعية في التوعية بظاهرة التنمر الالكتروني بوزن مرجح ٢,٦٢٪ ، ضعف ثقافة حقوق الانسان بين افراد المجتمع بوزن مرجح٢,٢٦٪ ، وهذا يتفق مع دراسة (السيد وآخرون، ٢٠١٩) والتي أكدت ضعف الوعي المجتمعي بخطورة سلوك التنمر الإلكتروني ودراسة (احمد ، ٢٠١٩) والتي أوصت بضرورة قيام المسؤولين بتشريع قوانين محددة تشدد على حماية سرية الخصوصية والمعلوماتية خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي .

ثالثا: البعد الثاني الخاص بتحديد الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي .

جدول (٧) يوضح الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب النفسية للشباب الجامعي ن =٣٢٥

م	الاثار	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	الخوف من المستقبل نتيجة انتشار الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي	٢٢٥	٨٠	٢٠	٨٥٥	٢,٦٣	٣
٢	اعتزال الناس خوفا من المعلومات المضللة في مواقع التواصل الاجتماعي	١٨٥	١١٦	٢٣	٨١٠	٢,٤٩	٦
٣	شعور الشباب بالإكتئاب نظرا لتعرضهم للتشهير عبر مواقع التواصل الاجتماعي	٢٢٢	٨٨	١٥	٨٥٧	٢,٦٤	٢
٤	الشعور بالضيق نتيجة التعرض للإستبعاد عبر مواقع التواصل الاجتماعي	١٩٨	١٠٤	٢٣	٨٢٥	٢,٥٤	٥
٥	شعور الشاب بالخوف الشديد لتعرض صفحته عبر الفيسبوك للسرقة أكثر من مرة	٢٠٦	٨٩	٢٨	٨٢٤	٢,٥٤	٥
٦	ضعف ثقة الشباب في انفسهم لوجود معلومات غير حقيقية ومضللة عنهم عبر مواقع التواصل الإجتماعي	٢١٧	٩١	١٧	٨٥٠	٢,٦٢	٤
٧	فقدان ثقة الشاب في الاخرين نظرا لتعرضه للخداع وإنتحال الشخصية عبر مواقع التواصل الاجتماعي	٢٣٠	٨٥	١٠	٨٧٠	٢,٦٨	١

توضح بيانات الجدول الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب النفسية للشباب الجامعي: وهي مرتبة حسب اهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك علي النحو التالي :

- فقدان ثقة الشاب في الاخرين نظرا لتعرضه للخداع وإنتحال الشخصية عبر مواقع التواصل الاجتماعي بوزن مرجح ٢,٦٨ % ، شعور الشباب بالإكتئاب نظرا لتعرضهم للتشهير عبر مواقع التواصل الاجتماعي بوزن مرجح ٢,٦٤% ، الخوف من المستقبل نتيجة انتشار الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي بوزن مرجح ٢,٦٣% ، ضعف ثقة الشباب في انفسهم لوجود معلومات غير حقيقية ومضللة عنهم عبر مواقع التواصل الإجتماعي بوزن مرجح ٢,٦٢٪ ، (الشعور بالضيق نتيجة التعرض للإستبعاد عبر مواقع التواصل الاجتماعي) و(شعور الشاب بالخوف الشديد لتعرض صفحته عبر الفيسبوك للسرقة أكثر من مرة) بوزن مرجح ٢,٥٤% ، اعتزال الناس خوفا من المعلومات المضللة في مواقع التواصل الاجتماعي بوزن مرجح

٢,٤٩٪ ، مما يؤكد أن هذه الاثار السلبية قد ساهم في تواجدها لدي الشباب الجامعي تعرضهم لسلوك التنمر الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت وهذا ما أكدته دراسة (Barrett, Jennifer L. 2010)، التي اظهرت نتائجها ان سلوك التنمر الالكتروني ضار ومؤذي ، وما اكدته دراسة (السيد واخرون، ٢٠١٩) من أن تعرض الشباب لسلوك التنمر الإلكتروني يتولد عنه مشاكل نفسية بالغة كالانعزال الاجتماعي والقلق والتوتر الدائم وقلة الثقة بالنفس والخوف من المستقبل .

جدول (٨) يوضح الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب الاسرية للشباب الجامعي ن =٣٢٥

م	الاثار	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	غياب الثقة بين الشاب وبين أفراد الأسرة	٢٢٠	٨٩	١٥	٨٥٣	٢,٦٢	٣
٢	ضعف العلاقات الطيبة بين الشاب وبين أفراد الأسرة	٢٠١	١٠٤	٢٠	٨٣٠	٢,٥٥	٥
٣	كثرة المشكلات بين الشاب وأفراد الأسرة	٢٢٧	٨٤	١٤	٨٦٣	٢,٦٦	٢
٤	اهمال الشاب لحقوق أفراد الاسرة	٢٠٧	١٠٢	١٦	٨٤١	٢,٥٩	٤
٥	تدني قيمة الشاب أمام أفراد أسرته	٢٠٩	٩٨	١٨	٨٤١	٢,٥٩	٤
٦	ضعف الخصوصية وتشكيك افراد الاسرة في بعضهم البعض	٢٣٤	٧٥	١٦	٨٦٨	٢,٦٧	١

توضح بيانات الجدول الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب الأسرية للشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي :

- ضعف الخصوصية وتشكيك أفراد الأسرة في بعضهم البعض بوزن مرجح ٢,٦٧٪ ، كثرة المشكلات بين الشاب وأفراد الأسرة بوزن مرجح ٢,٦٦٪ ، غياب الثقة بين الشاب وافراد اسرته بوزن مرجح ٢,٦٢٪ ، إهمال الشاب لحقوق أفراد الأسرة و تدني قيمة الشاب أمام أفراد وأسرته بوزن مرجح ٢,٥٩٪ ، ضعف العلاقات الطيبة بين الشاب وبين أفراد الأسرة بوزن مرجح ٢,٥٥٪ ، وهذا يتفق مع دراسة (درويش والليثي، ٢٠١٧) والتي أكدت ان سلوك التنمر يضر بالمناخ النفسي والاجتماعي للطلاب ويضعف الروابط والتفاعل الاجتماعي بينهم وما أكد عليه (أبو النصر ، ٢٠١٧) من أهمية قيام الأسرة بالمتابعة المستمرة للأبناء والحرص على الحوار الإيجابي الفعال معهم وإرشادهم بالاستخدام الصحيح للانترنت .

جدول (٩) يوضح الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب التعليمية للشباب الجامعي ن =٣٢٥

م	الاثار	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	فقدان رغبة الشباب في الاستذكار والتحصيل الدراسي	٢٣٦	٧٨	١١	٨٧٥	٢,٦٩	١
٢	ضعف قدرة الشباب علي الانتباه اثناء شرح المحاضرات	١٩٥	١١٣	١٦	٨٢٧	٢,٥٤	٦
٣	تكرار رسوب الطالب في الفرقة الدراسية بالكلية	٢٠٧	٩٦	٢١	٨٣٤	٢,٥٧	٥

٤	الابتعاد عن المواقع التعليمية الهادفة	٢١٩	٨٤	٢٢	٨٤٧	٢,٦١	٤
٥	ضعف اتباع الشباب للقوانين واللوائح الجامعية	٢١٧	٩٧	١١	٨٥٦	٢,٦٣	٢
٦	فقدان الرغبة في الذهاب للجامعة	٢٠٧	٩٥	٢٣	٨٣٤	٢,٥٧	٥
٧	فقدان الرغبة في المشاركة في الأنشطة الطلابية بالجامعة	٢١٨	٨٦	٢١	٨٤٧	٢,٦١	٤
٨	التاخر وعدم الانتظام في حضور المحاضرات داخل الجامعة	٢١٩	٨٨	١٨	٨٥١	٢,٦٢	٣

توضح بيانات الجدول الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب التعليمية للشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي

- فقدان رغبة الشباب في الاستذكار والتحصيل الدراسي بوزن مرجح ٢,٦٩٪ ، ضعف اتباع الشباب للقوانين واللوائح الجامعية بوزن مرجح ٢,٦٣٪ ، التأخر وعدم الانتظام في حضور المحاضرات داخل الجامعة بوزن مرجح ٢,٦٢٪ ، الابتعاد عن المواقع التعليمية الهادفة و فقدان الرغبة في المشاركة في الانشطة الطلابية بالجامعة بوزن مرجح٢,٦١٪ ، تكرار رسوب الطالب في الفرقة الدراسية بالكلية و فقدان الرغبة في الذهاب للجامعة بوزن مرجح ٢,٥٧٪ ، ضعف قدرة الشباب علي الانتباه اثناء شرح المحاضرات بوزن مرجح ٢,٥٤٪ ، وهذا يتفق مع ما جاءت به دراسة (حسنين،٢٠٠٦) والتي أكدت على أن استخدام الشباب الجامعي لشبكة الإنترنت يأتي على حساب الاستذكار الجيد وحضور المحاضرات ، وكذلك دراسة (مصطفي، ٢٠١٩) والتي أشارت إلى أن الشباب يستخدمون الإنترنت بحرية ودون رقابة بالإضافة إلى ممارسة العديد من السلوكيات السلبية مثل التجسس على خصوصيات الغير عبر الشبكة والوصول إلى المواقع السيئة وبالتالي يبتعد الشباب عن المواقع التعليمية الهادفة .

جدول (١٠) يوضح الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب الاجتماعية للشباب الجامعي ن =٣٢٥

م	الاثار	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	انتشار الشائعات والأكاذيب بين الشباب والتي قد تضعف من انتمائهم للمجتمع	٢٥١	٦٧	٧	٨٩٤	٢,٨٩	١
٢	اهمال الشباب في اداء واجباتهم ومسؤلياتهم تجاه المجتمع	٢١٧	٩٨	١٠	٨٥٧	٢,٦٤	٥
٣	العزلة وضعف العلاقات الاجتماعية مع المحيطين بالشباب	٢٤١	٦٩	١٥	٨٧٦	٢,٦٥	٢
٤	قد يتعلم الشباب اساليب مختلفة في ايذاء الاخرين	٢٢٧	٨٩	٩	٨٦٨	٢,٦٧	٣
٥	تعرض الشباب للابتزاز من جانب المتنمر الالكتروني	٢٣٠	٨٠	١٥	٨٦٥	٢,٦٦	٤

توضح بيانات الجدول الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب الاجتماعية للشباب الجامعي وهي مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو التالي : انتشار الشائعات والأكاذيب بين

الشباب والتي قد تضعف من انتمائهم للمجتمع وزن مرجح ٢,٨٩٪ ، العزلة وضعف العلاقات الاجتماعية مع المحيطين بالشباب بوزن مرجح ٢,٦٥٪ ، قد يتعلم الشباب أساليب مختلفة في ايذاء الاخرين وزن مرجح ٢,٦٧٪ ، تعرض الشباب للابتزاز من جانب المتنمر الالكتروني بوزن مرجح٢,٦٦٪ ، اهمال الشباب في أداء واجباتهم ومسؤلياتهم تجاه المجتمع بوزن مرجح ٢,٦٤٪ ، وهذا يتفق مع دراسة (محمد، ٢٠١٩) والتي أكدت على أن سلوك التنمر الإلكتروني قد يترتب عليه شعور الشخص الضحية بالشك في المحيطين به مما يؤدي إلى حالة من الخوف من التعامل معهم وقد يؤدي به الأمر الي العدوانية والنفور الاجتماعي ودراسة (الشمري، ٢٠١٩) والتي أوصت بعدم نشر الشائعات او اختلاق أخبار خاطئة وعدم تحميل أي شيء يعد تهديد او إساءة او تشهير .

رابعا: البعد الثالث الخاص بتحديد اهم المقترحات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي

جدول (١١) يوضح اهم المقترحات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي ن =٣٢٥

م	المقترحات	الاستجابات			مجموع الاوزان	الوزن المرجح	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا			
١	توفير مطويات تبين الاثار السلبية للتنمر الالكتروني علي الشباب الجامعي	٢٥٣	٦٣	٩	٨٩٤	٢,٧٥	٩
٢	عقد ندوات بين الشباب حول أسباب التنمر الالكتروني وكيفية التعامل معه	٢٥٤	٦٧	٤	٩٠٠	٢,٧٦	٦
٣	تبادل الخبرات مع منظمات المجتمع المدني المعنية بالشباب لتنفيذ برامج تحد من التنمر الإلكتروني	٢٦٩	٤٧	٩	٩١٠	٢,٨	٤
٤	تشجيع أخصائي رعاية الشباب على المشاركة في الدورات التدريبية المرتبطة بكيفية التعامل مع ظاهرة التنمر الالكتروني	٢٧٦	٣٨	١١	٩١٥	٢,٨٢	١
٥	استثمار طاقات وقدرات الشباب بالبرامج والأنشطة الطلابية المتنوعة بما يشبع احتياجاتهم الحقيقية	٢٦٧	٤٣	١٥	٩٠٢	٢,٧٨	٥
٦	اطلاق حملات اعلامية عبر وسائل الاعلام المختلفة للتوعية بمخاطر التنمر الالكتروني	٢٦١	٥٥	٩	٩٠٢	٢,٧٨	٥
٧	مراعاه التطوير الدائم في برامج رعاية الشباب بما يواكب المستجدات التي تطرأ على الحياه الجامعية للطلاب	٢٥٧	٥٩	٩	٨٩٨	٢,٧٦	٨
٨	قيام المجتمع بوضع القوانين الصارمة لمعاقبة ممارسي التنمر بكافة أشكاله	٢٥٧	٦٠	٨	٨٩٩	٢,٧٧	٧
٩	توعية الأسرة بأهمية حل المشكلات مع ابنائهم الطلاب بعيدا عن استخدام العنف	٢٧٠	٤٨	٧	٩١٣	٢,٨١	٢
١٠	توعية الأسرة باهمية المتابعة المستمرة للأبناء وخاصة فيما يتعلق بإستخدام مواقع التواصل الاجتماعي	٢٧٣	٤٣	٦	٩١١	٢,٨٠	٣

توضح بيانات الجدول اهم مقترحات مجتمع البحث للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي وقد جاءت هذه المقترحات مرتبة حسب أهميتها طبقا للوزن المرجح لكل منها وذلك على النحو

التالي : تشجيع أخصائي رعاية الشباب علي المشاركة بوزن مرجح ٢,٨٢٪ ، توعية الأسرة بأهمية حل المشكلات مع ابنائهم الطلاب بعيدا عن استخدام العنف بوزن مرجح ٢,٨١٪ ، توعية الأسرة بأهمية المتابعة المستمرة للأبناء وخاصة فيما يتعلق بإستخدام مواقع التواصل الاجتماعي بوزن مرجح ٢,٨٠٪ ، تبادل الخبرات مع منظمات المجتمع المدني المعنية بالشباب لتنفيذ برامج تحد من التنمر الإلكتروني بوزن مرجح ٢,٨٠% ، استثمار طاقات وقدرات الشباب بالبرامج والأنشطة الطلابية المتنوعة بما يشبع احتياجاتهم الحقيقية و اطلاق حملات اعلامية عبر وسائل الاعلام المختلفة للتوعية بمخاطر التنمر الالكتروني بوزن مرجح ٢,٧٨% ، عقد ندوات بين الشباب حول أسباب التنمر الالكتروني وكيفية التعامل معه بوزن مرجح ٢,٧٦٪ ، قيام المجتمع بوضع القوانين الصارمة لمعاقبة ممارسي التنمر بكافة أشكاله بوزن مرجح ٢,٧٧٪ ، التطوير الدائم في برامج رعاية الشباب بما يواكب المستجدات التي تطرأ على الحياه الجامعية للطلاب بوزن مرجح ٢,٧٦٪ ، توفير مطويات تبين الاثار السلبية للتنمر الالكتروني علي الشباب الجامعي بوزن مرجح ٢,٧٥٪ ، وهذه المقترحات تعكس أهمية وضرورة الاستخدام الآمن للإنترنت من جانب الشباب الجامعي مما يخفف من اي اثار سلبية قد تنعكس عليهم وهذا يتفق مع توصيات عدد من الدراسات والبحوث السابقة مثل دراسة (احمد، ٢٠١٩) والتي أوصت باتاحة الندوات والدورات والمؤتمرات التوعوية حول الجرائم الإلكترونية وابعادها وتأثيرها على أمن المجتمع واستقراره ، ودراسة (المكانين وآخرون، ٢٠١٨) في ضرورة مشاركة الطلاب في أنشطة وبرامج ثقافية واجتماعية ورياضية هادفة لمنحهم فرص الاتصال الاجتماعي الإيجابي البناء ودراسة(عطية، ٢٠١٩) في ضرورة حث أولياء الامور على متابعة استخدامات ابنائهم لشبكة الإنترنت بصفة عامة ومواقع التواصل الاجتماعي بصفة خاصة و عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بأجهزة رعاية الشباب لتنمية ثقافة الحوار لديهم ودراسة (علوان، ٢٠١٦) والتي اوصت بأهمية مراقبة استخدام الأبناء لوسائل الاتصالات الحديثة والإنترنت ودراسة (نصر، ٢٠١٧) والتي أوصت بضرورة سن قوانين وتشريعات خاصة بمعاقبة المتنمر الإلكتروني كما هو الحال في بعض الدول كذلك تفعيل دور وسائل الإعلام المختلفة وكذلك المؤسسات الثقافية للتوعية بظاهرة التنمر الإلكتروني ودراسة (الطيار، ٢٠١٤) والتي اوصت بضرورة الإكثار من الندوات العلمية والبرامج الإرشادية الهادفة التي توضح لطلاب الجامعة التأثير السلبي لشبكات التواصل الاجتماعي وخاصة على القيم الاجتماعية .

تاسعا : مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها :

١ ـ بالنسبة للتساؤل الاول والذي مؤداه ما العوامل المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي ؟

أ ـ بالنسبة للعوامل الشخصية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(الأفكار الخاطئة والغير عقلانية لدى الشباب عن العالم حولهم وضرورة استخدام القوة فيه) جاءت في الترتيب الأول، ثم (ضعف وعي الشباب بمخاطر هذا السلوك وآثاره على الاخرين) جاءت في الترتيب الثاني ثم (عدم إدراك الشباب بوجود مسائلة قانونية للتنمر الإلكتروني) جاءت في الترتيب الثالث .

ب ـ بالنسبة للعوامل النفسية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(قلة اشباع الاحتياجات الأساسية لدى الشباب) جاءت في الترتيب الأول، ثم (ضعف ثقة الشباب في انفسهم قد يدفعهم إلى نشر الشائعات) الإلكترونية حول الآخرين جاءت في الترتيب الثاني ثم (ممارسة التنمر للهروب من المشكلات الشخصية) و (ممارسة التنمر للتعويض عن الإحساس بالضعف والعجز) جاءت في الترتيب الثالث

ج ـ بالنسبة للعوامل الاسرية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(تراجع دور الأسرة في القيام بدورها في التنشئه الاجتماعية السليمة للأبناء) جاءت في الترتيب الأول، ثم (التفكك الأسري قد يدفع الأبناء إلى ممارسة التنمر الإلكتروني) جاءت في الترتيب الثاني ثم (غالبية القرارات التي يتخذها الوالدين تجاه الابناء خاطئة) جاءت في الترتيب الثالث.

د ـ بالنسبة للعوامل التعليمية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(غياب الأنشطة الطلابية المحببة لدى الشباب داخل الجامعة جاءت في الترتيب الأول، ثم (غياب اللوائح الجامعية الرادعة للشباب من ممارسة سلوك التنمرالإلكتروني) جاءت في الترتيب الثاني ثم (تجاهل الاخصائي الاجتماعي لقدرات وإمكانيات الشباب) جاءت في الترتيب الثالث.

هـ ـ بالنسبة للعوامل الاجتماعية المؤدية الي انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(ضعف تقدير المسؤولية لدى الشباب مما يدفعهم إلى ممارسة التنمر الالكتروني) جاءت في الترتيب الأول، ثم (تناول وسائل الإعلام المختلفة للجوانب السلبية في الحياه اليومية) جاءت في الترتيب الثاني ثم (التسويق لثقافة العنف اعلاميا من خلال الافلام والعاب الكمبيوتر) جاءت في الترتيب الثالث.

٢ ـ بالنسبة للتساؤل الثاني والذي مؤداه ما الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي ؟

أ ـ بالنسبة للآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب النفسية الشباب الجامعي فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(فقدان ثقة الشاب في الاخرين نظرا لتعرضه للخداع وإنتحال الشخصية عبر مواقع التواصل الاجتماعي) جاءت في الترتيب الأول، ثم (شعور الشباب بالإكتئاب نظرا لتعرضهم للتشهير عبر مواقع التواصل الاجتماعي) جاءت في الترتيب الثاني ثم (الخوف من المستقبل نتيجة انتشار الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي) جاءت في الترتيب الثالث.

ب ـ بالنسبة للآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب الاسرية الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن ضعف الخصوصية وتشكيك أفراد الأسرة في بعضهم البعض) جاءت في الترتيب الأول، ثم (ممارسة التنمر للهروب من المشكلات الشخصية) و (كثرة المشكلات بين الشاب وبين أفراد الأسرة) جاءت في الترتيب الثاني ثم (غياب الثقة بين الشاب وافراد اسرته) جاءت في الترتيب الثالث.

ج ـ بالنسبة للآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب التعليمية الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(فقدان رغبة الشباب في الاستذكار والتحصيل الدراسي) جاءت في الترتيب الأول، ثم (ضعف اتباع الشباب للقوانين واللوائح الجامعية) جاءت في الترتيب الثاني ثم (التأخر وعدم الانتظام في حضور المحاضرات داخل الجامعة) جاءت في الترتيب الثالث.

د ـ بالنسبة للآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الجوانب الاجتماعية الشباب الجامعي: فقد اوضحت نتائج الدراسة أن(انتشار الشائعات واالأكاذيب بين الشباب والتي قد تضعف من انتمائهم للمجتمع) جاءت في الترتيب الأول، ثم (العزلة وضعف العلاقات الاجتماعية مع المحيطين بالشباب) جاءت في الترتيب الثاني ثم (قد يتعلم الشباب أساليب مختلفة في ايذاء الاخرين) جاءت في الترتيب الثالث.

٣ ـ بالنسبة للتساؤل الثالث والذي مؤداه ما اهم المقترحات اللازمة للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني علي الشباب الجامعي ؟ فقد اوضحت نتائج الدراسة أن (تشجيع أخصائي رعاية الشباب على المشاركة في الدورات التدريبية المرتبطة بكيفية التعامل مع ظاهرة التنمر الالكتروني) جاءت في الترتيب الأول، ثم (توعية الأسرة بأهمية حل المشكلات مع ابنائهم الطلاب بعيدا عن استخدام العنف) جاءت في الترتيب الثاني ثم (توعية الأسرة بأهمية المتابعة المستمرة للأبناء وخاصة فيما يتعلق بإستخدام مواقع التواصل الاجتماعي) في

الترتيب الثالث ثم (تبادل الخبرات مع منظمات المجتمع المدني المعنية بالشباب لتنفيذ برامج تحد من التنمر الإلكتروني) جاءت في الترتيب الرابع.

البرنامج الإرشاد المقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي

يمكن عرض هذا البرنامج على النحو التالي

أولا الأسس التي تم الاستناد اليها في وضع البرنامج الإرشادي المقترح

- نتائج وتوصيات الدراسات والبحوث العلمية السابقة التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية
- مقابلات الباحث مع الخبراء والمتخصصين والاخصائيين الاجتماعيين العاملين بأجهزة رعاية الشباب الجامعي بكليات جامعة حلوان
- الإطار النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة بما يتضمنه من نظريات ومبادئ ومهارات وأدوار وأساليب مهنية .
- نتائج الدراسة الحالية والتي تمثل ركيزة اساسية لهذا البرنامج الإرشادي المقترح

ثانيا اهداف البرنامج الارشادي المقترح

يتحدد **الهدف العام للبرنامج الارشادي المقترح** في توضيح أسهامات طريقة العمل مع الجماعات من خلال هذا البرنامج المقترح في التخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي

وذلك من خلال تحقيق مجموعة من **الاهداف الفرعية** هي :

- تنمية الوعي لدى الشباب الجامعي بطبيعة الأسباب والعوامل المؤدية لسلوك التنمر الإلكتروني سواء العوامل الشخصية، النفسية، الأسرية، التعليمية والاجتماعية
- تنمية الوعي لدى الشباب الجامعي بطبيعة الآثار السلبية لسلوك التنمر الاكتروني عليهم سواء من الناحية النفسية أو الأسرية أو التعليمية أو الاجتماعية
- العمل على تعديل سلوكيات الشباب الجامعي مما يسهم في التخفيف من الاثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني عليهم

ثالثا الاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج الإرشادي

استراتيجية تغيير الاتجاهات وذلك لتغيير الاتجاهات السلبية لدى الشباب الجامعي نحو استخدام شبكة الإنترنت ، وتوعيتهم بأن يكون استخدامهم للانترنت له أهداف محددة مع توضيح اهمية تحديد وقت للدخول على شبكة الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة ومساعدة الشباب علي إدراك ان هناك مخاطر وأثار سلبية قد يتعرضون لها نتيجة الاستخدام السيئ للإنترنت ومن اهمها التنمر الالكتروني .

استراتيجية تغيير السلوك من خلال تغيير السلوكيات السلبية لدى الشباب الجامعي تجاه أنفسهم وتجاه مجتمعهم، مع تدعيم القيم الإيجابية والتي تعزز مشاركتهم وتفاعلاتهم البناءة في المجتمع، وتشجيع الشباب علي المشاركة في المعسكرات المختلفة لشغل وقت الفراغ في أنشطة إبداعية مفيدة

استراتيجية الإقناع وذلك بإقناع الشباب الجامعي بخطورة الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الجوانب النفسية، الأسرية، التعليمية والاجتماعية ومساعدتهم على التعامل الإيجابي مع تلك الآثار

استراتيجية تقوية الذات بهدف تقوية الإرادة وقدرة الشباب الجامعي على مواجهة الآثار السلبية لسلوك التنمر الالكتروني

استراتيجة التوجيه والإرشاد وذلك لحمايتهم من القرصنة الإلكترونية وبرامج التجسس على صفحاتهم الإلكترونية ولحمايتهم من سلوك التنمر الإلكتروني الذي قد يتعرضون له وآثاره السلبية، مع تنمية مهاراتهم الشخصية وتنمية العلاقات الاجتماعية بين الشباب الجامعي و أهمية قيام الشباب بحظر رسائل التنمر مما يساهم فى وقف التنمر الإلكتروني بشكل كبير

رابعا وسائل وتكنيكات البرنامج الإرشادي

المحاضرات والندوات حول التنمر الإلكتروني من حيث طبيعته و الفروق الاساسية بينه وبين التنمر التقليدي وأسبابه ومحاولة تنمية الوعي باثاره السلبية على الشباب الجامعي

المناقشة الجماعية والتي تتيح الفرصة للحوار الديمقراطي بين الشباب الجامعي بما يساعد على تنمية قدراتهم في مواجهة التنمر الإلكتروني، تزويدهم بالنواحي المعرفية عن سلوك التنمر الإلكتروني وتصحيح الأفكار الخاطئة المرتبطة به وبيان اثاره المختلفة

لعب الادوار وذلك بإعداد عدد مواقف تمثيلية يشارك فيها الشباب الجامعي ويحتوي كل منها على شكل من أشكال التنمر الإلكتروني ثم يتم فتح باب التعليق والمناقشة بعد نهاية المشهد للوقوف على كيفية التصرف والتعامل مع اشكال التنمر المختلفة

التعلم الذاتي حيث يشارك الشباب في الحصول على معلومات وحقائق عن طبيعة سلوك التنمر الإلكتروني معتمدين على نشاطهم الذاتي من خلال المشاركة في إجراء البحوث المختلفة المرتبطة بالتنمر الإكتروني

المسابقات الثقافية والفنية وذلك بتشجيع الشباب الجامعي على كتابة البحوث و الموضوعات والقصص التي تؤكد علي قيم التسامح والمواطنة والحوار وقبول الآخر

خامسا الأدوار المهنية في البرنامج الإرشاد المقترح

حيث تتعدد الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي في البرنامج الإرشادي المقترح والتي تساعد في التخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي ومنها دور الموجه، المرشد، المعلم، الوسيط، الخبير، المخطط والموضح .

سادسا الاعتبارات التي يجب مراعاتها لنجاح البرنامج الإرشادي المقترح

وضوح اهداف البرنامج الإرشادي وأن تكون واقعية

وجود هدف عام و مجموعة من الاهداف المرحلة للبرنامج الإرشادي

مرونة البرنامج الإرشادي وتنوع محتوياته وتكاملها

اختيار الأنشطة الطلابية بصورة دقيقة والتي تمكن من استثمار امكانيات وطاقات الشباب الجامعي بالشكل المناسب لاشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم .

التقويم المستمر للبرنامج الإرشادي بعناصره المختلفة

سابعا اسس تحقيق أهداف البرنامج الارشادي المقترح

١- إنشاء وحدة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان تهدف إلي مكافحة جميع أشكال التنمر الالكتروني بين الشباب الجامعي والتوعية بآثاره السلبية وإعداد برامج وقائية تركز على توعية الشباب الجامعي بما يلي :

أ ـ كيفية التصرف في مواقف التعرض للتنمر الالكتروني

ب ـ التقليل من المعلومات الشخصية الموجودة عنهم عبر شبكة الإنترنت

ج ـ تغيير إعدادات الخصوصية في حسابات التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني بصورة مستمرة لحماية الخصوصية المعلوماتية

٢- زيادة اهتمام الاخصائي الاجتماعي بنشر الوعي بين الشباب الجامعي بأهمية :

أ ـ مفاهيم الوعي المعلوماتي، التربية الرقمية والمواطنة الرقمية

ب ـ القيم الإسلامية والعربية الإيجابية كالمواطنة وقبول الآخر والحوار والتعاون المشترك

ج ـ ثقافة الاستخدام الآمن لشبكة الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة و وعدم استهداف الآخرين بالرسائل الإلكترونية المسيئة لما ذلك من تداعيات سلبية عليهم

د ـ التزام الشباب الجامعي بحقوقهم وواجباتهم تجاه أنفسهم وتجاه مجتمعهم لما لذلك من دور كبير في مواجهة التنمر الإلكتروني

٣- عقد دورات تدريبية متخصصة للاخصائيين الاجتماعيين بأجهزة رعاية الشباب الجامعي بهدف إكسابهم مهارات التعامل مع ظاهرة التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي بالاساليب العلمية والتكنولوجية الحديثة .

٤- تنظيم الاخصائي الاجتماعي العديد من اللقاءات الدورية مع فريق العمل باجهزة رعاية الشباب الجامعي لتبادل الآراء والخبرات وخاصة فيما يتعلق بسلوك التنمر الإلكتروني وآثاره السلبية على الشباب الجامعي

٥- شغل أوقات الفراغ لدى الشباب الجامعي باتاحة فرص المشاركة في الأنشطة الطلابية المتنوعة، وتوجيههم الي عمل مطويات تبين طبيعة سلوك التنمر الإلكتروني بما يعود عليهم بالنفع ويسهم إلى حد كبير في مواجهة هذا السلوك .

٦- تنظيم الندوات الدينية العامة التي توضح موقف الإسلام من التنمر على الآخرين مما يزيد من وعي الشباب الجامعي بهذه الظاهرة وقدرتهم على مواجهتها

٧- زيادة ميزانية التكافل الاجتماعي للطلاب غير القادرين مما يسهم في اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم .

٨- حرص الأسرة المصرية على متابعة استخدام أبنائها لشبكة الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة مع اهتمامها باستمرارية الحوار الأسري بما يسهم في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين افراد الأسرة ومواجهة جميع المشكلات بعيدا عن العنف والتنمر .

٩- اهتمام وسائل الإعلام المختلفة بما يلي :

أ ـ نشر الأسباب والعوامل الملموسة وراء ممارسة سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي و توضيح كيفية مواجهته

ب ـ التقليل من برامج العنف من خلال أجهزة الرقابة المختلفة والتركيز على قيم وثقافة التسامح والمواطنة والتفاهم بين جميع فئات المجتمع وخاصة الشباب الجامعي

ج ـ توعية الشباب الجامعي بطبيعة الجرائم الإلكترونية وانوعها واثارها السلبية .

١٠- أهمية تضافر جهود منظمات المجتمع المدني مع جهود الدولة في الاتي :

أ ـ تنمية الوعي المجتمعي بظاهرة التنمر الإلكتروني وأثارها السلبية علي المجتمع بصفة عامة وعلي الشباب الجامعي بصفة خاصة .

ب ـ التوعية باهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة كالتعقب الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة الصفحات والمنتديات التي تنشر أخبار كاذبة بلا مصادر موثوقة ومحاولة استصدار قوانين وتشريعات للتعامل مع كافة الجرائم الإلكترونية وخاصة التنمر الإلكتروني والشائعات الإلكترونية

المراجع

(أ) المراجع العربية

أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠١٧) . التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، الطبعة الأولى

أبو زيد ، سها حلمي (٢٠١٣) . استخدام أساليب الارشاد الجماعي في خدمة الجماعة واكساب الشباب المهارات الحياتية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، العدد ٣٤ ، ج ١٨ ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

أبو عباة، صالح عبد الله، ونيازي، عبد المجيد طاش (٢٠٠١) . الارشاد النفسي والاجتماعي، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، الرياض

احمد، حفيظة سليمان (٢٠٢٠) . عوامل التنبؤ بالتنمر الالكتروني لدي الاطفال والمراهقين : مراجعة للدراسات السابقة، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، مجلس البحث العلمي، سلطنة عمان مجلد ١، جزء ٦.

أحمد، حفيظة سليمان (٢٠١٩) . الفيسبوك والجرائم الالكترونية في عمان، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، مجلس البحث العلمي، سلطنة عمان، مجلد ١ .

الحلو، كلير، وآخرون (٢٠١٨) . مواقع التواصل الاجتماعي واثرها علي الحالة النفسية للطالب الجامعي (دراسة مقارنة متعددة الدول) بحث في المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد ٣، العدد ٢ .

السيد، ايه محمد وآخرون (٢٠١٩) . علاقة التنمر عبر مواقع التواصل اجتماعي بدافعية الإنجاز لدى المراهقين، مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، جامعة عين شمس، عدد ١٦ .

الصبيحين، علي موسى، القضاة، محمد فرحان (٢٠١٣) . سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين مفهومه ـ اسبابه ـ علاجه، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، ط ١، الرياض .

الصوافي، عبد الحكيم عبد الله راش (٢٠١٥) . استخدام وسائل التواصل الإجتماعي لدي طلبة الحلقة الثانية من التعليم الاساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية والدراسات الانسانية، كلية العلوم والاداب، جامعة نزوي .

الضحيان، سعود بن ضحيان، حسن، عزت عبد الحميد محمد (٢٠٠٢). معالجة البيانات
باستخدام برنامج SPSS 10، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، سلسلة بحوث منهجية .

الطيار، فهد علي (٢٠١٤) . شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على القيم لدي طلاب الجامعة تويتر نموذجا، المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريب، مجلد ١٣، عدد ٦١ .

الشناوي، أمنية إبراهيم (٢٠١٤) . الكفاءة السيكومترية لمقياس التنمر الإلكتروني (الضحية ـ المتنمر) مجلة مركز الخدمة للاستشارات البحثية، مجلة مركز الخدمة والاستشارات البحثية، شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية، كلية الاداب، جامعة المنوفية .

الشمري، فيصل محمد علي (٢٠١٩) . ورقة عمل التنمر بين التحديات... وافاق المعالجة الاستباقية، حوار السياسات حول التنمر والتعلم ـ وطنيا ـ اقليميا ـ عالميا، المركز الاقليمي للتخطيط التربوي، الامارات العربية المتحدة .

العمار، امل يوسف عبد الله (٢٠١٦) . التنمر الالكتروني وعلاقته بإدمانه الانترنت في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدي طلاب وطالبات التعليم التطبيقي بدولة الكويت، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد ١٧ .

العمري، صالحة حسن محمد (٢٠١٩). واقع مشكلة التنمر المدرسي لدي طلاب المرحلة الابتدائية الوقاية والعلاج، مجلة العلوم التربوية والنفسية، عدد ٧، مجلد ٣ .

المكانين، هشام عبد الفتاح واخرون (٢٠١٧) . التنمر الإلكتروني لدى عينة من الطلبة المضطربين سلوكيا وانفعاليا في مدينة الزرقاء، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، مجلد ١٢، عدد ١ .

حسن، جابر فوزي محمد (٢٠٢٠) . استخدام المدخل الوقائي في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتوعية الشباب بمخاطر الشائعات الإلكترونية علي الامن القومي المصري، مجلة الفيوم، مجلد ٢١، عدد ٢١، جزء ١ .

حسنين، زغلول عباس (٢٠٠٦) . برنامج ارشادي مقترح من منظور خدمة الجماعة لمواجهة الاثار السلبية للإنترنت على الشباب الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية .

حمادنه، إياد محمد و خالد، محمد سليمان (٢٠١٢) . بناء مقياس اتجاهات نحو العنف الإلكتروني لدي عينة من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بجامعة ال البيت، مجلة المنارة، المجلد ١٩، العدد ٣ .

حنفي، علي ثابت إبراهيم وصادق، نورا تاج الدين جعفر (٢٠١٩) . التنبؤ بسلوك مرتكبي التنمر الإلكتروني لدي طلاب المرحلة الثانوية في ضوء العوامل الخمسة الكبري للشخصية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد ٢٠، عدد ٤ .

خليل، اسماء السيد محمد وآخرون (٢٠١٩) . دراسة لبعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالوقوع ضحية التنمر الالكتروني لدي طلاب الجامعة، مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية، مجلد ٥، العدد ٢ .

درويش، عمرو محمد محمد والليثي، أحمد حسن (٢٠١٧) . فاعلية بيئة تعلم معرفي/ سلوكي قائمة على المفضلات الاجتماعية في تنمية استراتيجيات مواجهة التنمر الالكتروني لطلاب المرحلة الثانوية، مجلة العلوم التربوية، ع ٤، ج ١، كلية التربية، جامعة حلوان .

ربيع، شيماء حسين (٢٠٢٠) . تصور مقترح لدور الاخصائي الاجتماعي للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الإلكتروني لدي طلاب المرحلة الثانوية، مجلة الفيوم، ع ١٩

رزق، السيد عبد المقصود أحمد (٢٠١٩) . استخدام نموذج التركيز على المهام في خدمة الجماعة لتخفيف سلوك تنمر طلاب المرحلة الإعدادية في المجتمع الريفي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، مجلد ٤٦ .

زين العابدين، فاطمة عبد الهادي واخرون (٢٠١٨) . اثر خصائص مواقع التواصل الاجتماعي في القيم المختلفة لدي الشباب في المجتمع الاردني، بحث في مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد ٧، عدد ٣.

سيد، شامية جمال (٢٠١٨) . فاعلية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية باستخدام مهارة تأكيد الذات في التخفيف من سلوك لدي اطفال المؤسسات الايوائية، مجلة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، ع ١٣ .

عبد العزيز، رمضان أحمد عبد المطلب (٢٠٢٠) . فعالية الأنشطة الطلابية في مواجهة العنف بين الشباب الجامعي، مجلة الفيوم، مجلد ١٩، عدد ١٩، جزء ٢

عبد العظيم، حمدي عبد الله (٢٠١٢) . مهارات التوجيه والإرشاد في المجال المدرسي، مكتبة اولاد الشيخ للتراث، القاهرة .

عطية، نوره مسفر (٢٠١٩) . التوافق الأسري وعلاقته بالتنمر الإلكتروني لدي الابناء، مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، العدد ٤٠.

علوان، عماد عبده محمد (٢٠١٦) . أشكال التنمر في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية بين الطلاب المراهقين بمدينة ابها، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، عدد ١٦٨ .

علي، توفيق نصحى(٢٠١٤) . تصور مقترح لدور الاخصائي الاجتماعي من منظور طريقة خدمة الجماعة للحد من مظاهر العنف لدى الشباب الجامعي بعد ثورة ٢٥ يناير، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، عدد ٣٦، جزء ٥ .

غباشي، نيفين احمد (٢٠١٨) . ادراك المرأة لمخاطر مواقع التواصل الاجتماعي ومدي تعرضها للتنمر الالكتروني، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان، العدد ١٤.

فهمي، دينا عبد العزيز (٢٠١٧) . المسئولية الجنائية الناشئة عن إساءة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، المؤتمر العلمي الرابع (القانون والاعلام) كلية الحقوق، جامعة طنطا .

محمد، ثناء هاشم (٢٠١٩) . واقع ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ج ٢، العدد ١٢

مصطفي، اماني كمال عبد الله (٢٠١٩) . الاثار السلبية لوسائل التواصل الاجتماعي علي الشباب ودور خدمة الجماعة في مواجهتها، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين، العدد ٦١ .

مقراني، مباركة (٢٠١٨) . التنمر الإلكتروني وعلاقته بالقلق الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

نصر، وسام محمد (٢٠١٧) . التأثيرات النفسيه والاجتماعية لظاهرة التنمر الالكتروني علي المراة المصرية، المجلة العلمية لبحوث الاذاعة والتليفزيون، عدد ١١ .

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠١٨) . دليل التعامل مع التنمر الالكتروني، اللجنة الوطنية لتقنين المحتوي الاخلاقي لتقنية المعلومات، المملكة العربية السعودية .

يوسفي، دلال (٢٠١٧) . قياس فاعلية برنامج إرشادي مقترح لتنمية مستوي الطموح الاكاديمي لدي تلاميذ المرحلة الثانوية، رسالة دكتوراه في علم النفس تخصص علم النفس الاجتماعي، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

(ب) المراجع الاجنبية

Alleva, Neill, (2019) Cyberbullying and Gender: A Qualitative Study of How Middle School Girls Experience Cyberbullying , DegreeEd.D , School of Education ,Northeastern University, Massachusetts, United States.

Barrett, Jennifer L. (2010) : Youth's perceptions of Cyber-Bullying, Laurentian University, ProQuest Dissertations Publishing, Degree M.A , Canada .

Trachtenbroit, Mark Leopold Bennett, (2011),: Cyberbullying, School Violence, And Youth Suicide, The University Of Southern Mississippi, ProQuest Dissertations Publishing, DegreePh.D, United States .

Wan, Lap Man, (2018) : Cyberbullying among youths in Hong Kong, Macao & Guangzhou , University of Bristol , ProQuest Dissertations Publishing , DegreeEd.D, United Kingdom .