" دور طريقة خدمة الفرد فى علاج سلوك التنمر الإلكترونى لدى المراهقين "

إعداد الباحث /

محمد مصطفى حلمي مصطفى

١٤٤١هـ / ٢٠١٩م

محتويات البحث

أولاً : تعريف سلوك التنمر .
ثانياً : أنواع سلوك التنمر .
ثالثاً : تعريف سلوك التنمر الإلكترونى .
رابعاً : إحصائيات عالمية عن سلوك التنمر الإلكترونى .
خامساً : خصائص المتنمرين الإلكترونيين .
سادساً : أشكال سلوك التنمر الإلكترونى
سابعاً : وسائل وأساليب سلوك التنمر الإلكترونى .
ثامناً : سلوكيات التنمر الإلكترونى .
تاسعاً : النظريات المفسرة سلوك التنمر الإلكترونى .
عاشراً : الآثار السلبية لضحايا سلوك التنمر الإلكترونى .
حادى عشر : دراسات سابقة عن سلوك التنمر الإلكترونى .
ثانى عشر : دور طريقة خدمة الفرد فى مواجهة سلوك التنمر الإلكترونى .

أولاً : تعريف سلوك التنمر :

التنمر هو سلوك عدواني متكرر يهدف للإضرار بشخص آخر عمداً ، جسديا أو نفسيا. يتميز التنمر بتصرف فردي بطرق معينة من أجل اكتساب السلطة على حساب شخص آخر . (مجدى محمد ، ٢٠١٦ ، ص ١٣)

والتنمر هو ظاهرة عدوانية وغير مرغوب بها تنطوي على ممارسة العنف والسلوك العدواني من قبل فرد أو مجموعة أفراد نحو غيرهم ، وتنتشر هذه الظاهرة بشكل أكبر بين طلاب المدارس ، وبتقييم وضع هذه الظاهرة يتبين أن سلوكياتها تتصف بالتكرار، بمعنى أنها قد تحدث أكثر من مرة ، كما أنها تعبر عن افتراض وجود اختلال في ميزان القوى والسلطة بين الأشخاص ، حيث إن الأفراد الذين يمارسون التنمر يلجؤون إلى استخدام القوة البدنية للوصول إلى مبتغاهم من الأفراد الآخرين ، وفي كلتا الحالتين سواءً أكان الفرد من المتنمرين أو يتعرض للتنمر، فإنه معرض لمشاكل نفسية خطيرة ودائمة . (باسل واكد ، ٢٠١٥ ، ص ٢٤)

ويضع (سيد أحمد ، ٢٠١٣ ، ص ٣١٨) مجموعة محددات لسلوك التنمر يتم تعريفه من خلالها كالتالى :

١- سلوك غير سوى يقوم به بعض الأفراد لإيذاء أقرانهم .

٢- يجب أن يتوافر فى هذا السلوك النية والقصد وتكرار الأذى .

٣- يعتمد على اختلاف ميزان القوى بين المتنمرين وضحايا التنمر .

٤- يبدأ بترصد الضحية والتخطيط للإيقاع بها وقد يتطور إلى العدوان اللفظى والنفسى والاجتماعى (عدوان فى العلاقات الاجتماعية) ، وأيضاً عدوان جسدى .

ثانياً : أنواع سلوك التنمر :

توجد أنواع محددة لسلوكيات التنمر والتي تشمل ما يلي : (أسماء على ، ٢٠١٥ ، ص ٤٤)

١- **التنمر اللفظي أو الخطي** : مثل استخدام أسماء أو ألقاب الأفراد كنكات ، أو عرض ملصقات مسيئة للآخرين ، ويعد التنمر اللفظى تهديد من المتنمر للضحية أمام مجموعة من الأقران بقصد السخرية والاستهزاء والتشهير .

٢- **التنمر الجنسي** : يعتبر سلوكاً غير مرحب به ومزعج جداً ، ويسبب الخوف ، والإهانة للضحية ، وقد ينتج عنه جريمة ما.

٣- **التنمر الانفعالى** : ويسعى فيه المتنمر إلى التقليل من شأن الضحية من خلال التجاهل ، العزلة ، السخرية ، والازدراء المتكرر من الضحية ، وممارسة ردود الأفعال العدوانية تجاه الضحية .

٤- **التنمر العنصري** : الذي ينطوي على معاملة الناس بشكل مختلف حسب هويتهم.

٥- **التنمر الإلكتروني** : وهو من أنواع التنمر الحديثة التى تقوم على الأساليب التكنولوجية الحديثة باستخدام الإنترنت أو الهاتف للتهديد أو الإجبار.

ثالثاً : تعريف سلوك التنمر الالكترونى :

ويعرف التنمر الالكترونى (بأنه فعل عدوانى متعمد من فرد أو مجموعة أفراد بإستخدام وسائل الاتصال الالكترونية بشكل متكرر ضد الضحية الذى لا يستطيع أن يدافع عن نفسه) . (محمود كامل ، ٢٠١٨ ، ص ٢٣)

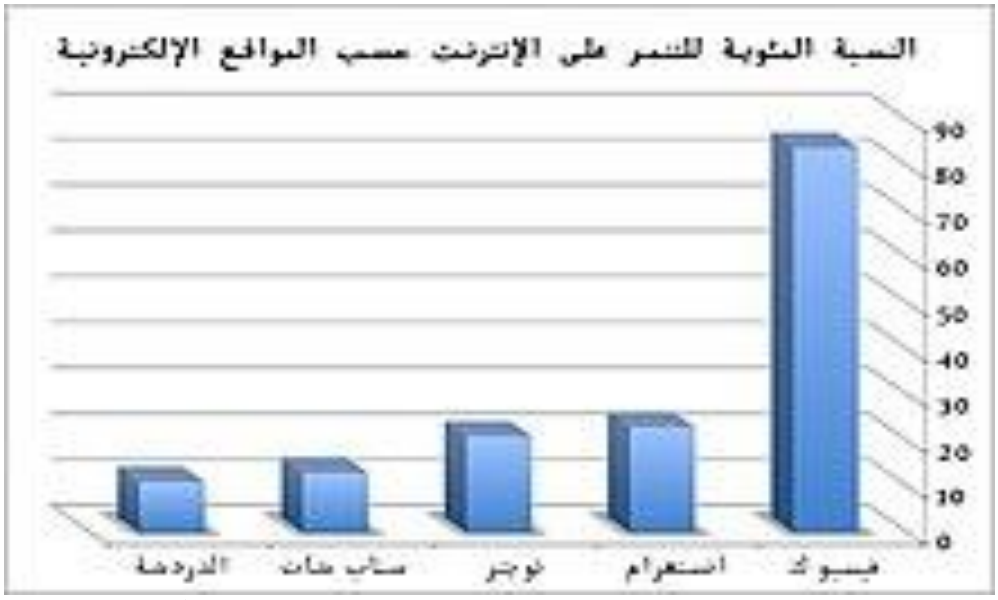
ويعرف أنه أى سلوك يتم من خلال قدرة فرد أو مجموعة من الأفراد على استخدام وسائل وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطبيقاتها المختلفة ، يهدف إلى الايذاء المتعمد والمتكرر لفرد أو مجموعة من الأفراد . (أمنية ابراهيم ، ٢٠١٤ ، ص ٤)

رابعاً : إحصائيات عالمية عن سلوك التنمر الإلكترونى :

لقد أدت التطورات التكنولوجية السريعة إلى زيادة اعتماد المجتمع على تقنية المعلومات ، ونتيجة لذلك فإن أصحاب الأعمال يتوقعون من الموظفين القدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت بشكل فعال فى عملهم اليومى ، ويعتبر ذلك أحد أهم الأسباب التى تدفع الشباب والمراهقين وتؤثر على نيتهم لاستخدام التكنولوجيا والانترنت لتعزيز أدائهم فى العمل ، كما أنهم يدركون فائدة التكنولوجيا وسهولة استخدامها .

والتنمر الالكترونى يمكن أن يحدث لأى شخص فى أى وقت وفى أى مكان ، ليس له حدود ولا قيود زمانية أو مكانية . فالمتنمرون الجدد ليسوا فى حاجة إلى إستخدام سواعدهم أو قوتهم البدنية أو بذاءة اللسان ليمارسوا التنمر الالكترونى ، ويمكن أن نقول مصطلح (البلطجة الالكترونية) على الآخرين فهم ليسوا فى حاجة إلا لوسيلة تواصل إلكترونية وهو الأمر الذى أصبح فى متناول الجميع حتى الأطفال والمراهقين .

شكل رقم (١) يوضح النسبة المئوية للتنمر الإلكترونى



ويمكن توضيح حجم انتشار التنمر الإلكترونى عالمياً كالتالى : (https:www//ar.wikipedia.org/wiki)

ففي أستراليا قيمت دراسة "(Australian Covert Bullying Prevalence Survey (Cross et al., 2009)" عن التنمر الالكتروني لدى ٧٤١٨ طالب ، معدل التنمر الالكتروني ازداد بازدياد العمر، حيث وجد أن ٤.٩% من الطلاب في الصف الرابع أبلغوا عن حادثة تنمر الكتروني مقارنة ب ٧.٩% ممن في الصف التاسع . وتوصلت دراسة (Cross et al.,2009) إلى أن حالات التنمر والمضايقات للاخرين انخفضت ولكنها أيضًا ازدادت مع ازدياد العمر حيث وجدت الدراسة ان ١.٢% من طلاب الصف الرابع أبلغوا عن حادثة تنمر الكتروني ضد الآخرين مقارنة ب٥.٦% ممن في الصف التاسع .

وأكدت دراسة كندية ٢٣% من الذين اجريت عليهم الدراسة من طلاب المرحلة المتوسطة تعرضوا للتنمر عن طريق البريد الإلكتروني ، و٣٥% في غرف الدردشة ، و٤١% عبر الرسائل النصية على هواتفهم الخاصة ، و٤١% من الأشخاص لم يكونوا يعرفون هوية الجناة بتاتًا.

بالاضافة إلى البحث الحالي، Sourander et al. (2010) اجري دراسة مقطعية في فنلندا مبنية على السكان. مؤلفوا هذه الدراسة اخذوا البلاغات الشخصية لـ٢٢١٥ مراهق فنلندي ما بين الأعمار ١٣ إلى ١٦ عن التنمر الالكتروني والايذاء الالكتروني خلال الستة أشهر الماضية. ولقد وجدوا من ضمن العينة ان ٤.٨% كانوا ضحايا تنمر

الكتروني فقط ، و٧.٤% كانوا متنمرين الكترونيين فقط ، و٥.٤% كانوا ضحايا تنمر الكتروني وأيضًا متنمرين الكترونيين.

خامساً : خصائص المتنمرين الإلكترونيين :

يمتلك المتنمرين الإلكترونيين عدة خصائص تتمثل فى الآتى : (أمنية ابراهيم ، ٢٠١٤ ، ص ٢٣)

١- وجود مشكلات فى العلاقات الاجتماعية والعلاقات الاسرية وخاصة علاقاتهم بالوالدين .

٢- الشعور بالدونية والرغبة فى السيطرة ، ولديهم طبيعة عدوانية مندفعة .

٣- نقص مهارة التحكم فى الغضب وحل المشكلات .

٤- الإفتقار إلى قيم الشعور والتعاطف مع الآخرين .

٥- الفشل فى تبنى المعايير الأخلاقية للأسرة والمجتمع أو ما يسمى (غياب الضمير الأخلاقى) .

٦- التمرد على مراكز السلطة .

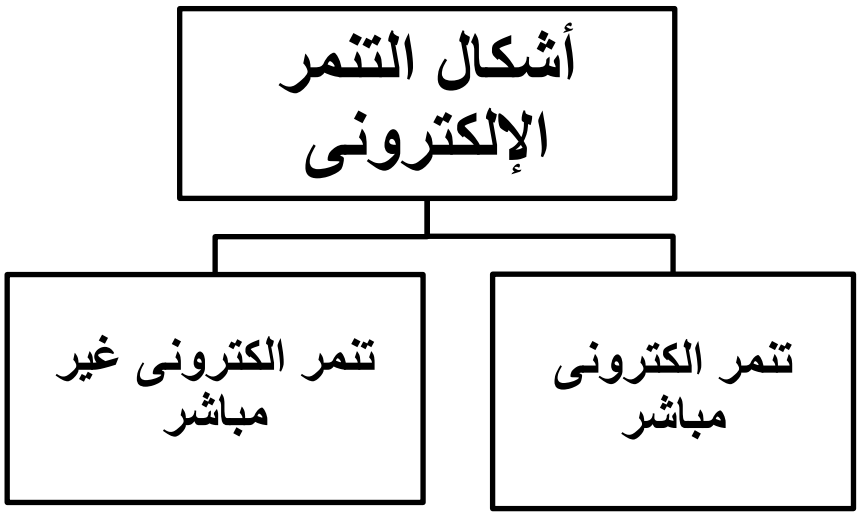
٧- الشعور بالوحدة النفسية فى البيت والمدرسة .

٨- الشعور بالكفاءة الذاتية فى استخدام تكنولوجيا الاتصالات والانترنت .

سادساً : أشكال سلوك التنمر الالكترونى :

يمكن تصنيف أشكال سلوك التنمر الالكترونى كالتالى : (محمود كامل ، ٢٠١٨ ، ص ٢٩)

شكل رقم (٢) يوضح أشكال سلوك التنمر الإلكترونى



١- **تنمر الكترونى مباشر :**

وفيه يتم توجيه رسائل التنمر بشكل مباشر من المتنمر إلى الضحية سواء على الهاتف المحمول الخاص بالضحية ، أو بالتعليق والنشر على مواقع الحسابات الخاصة بالضحية على الانترنت .

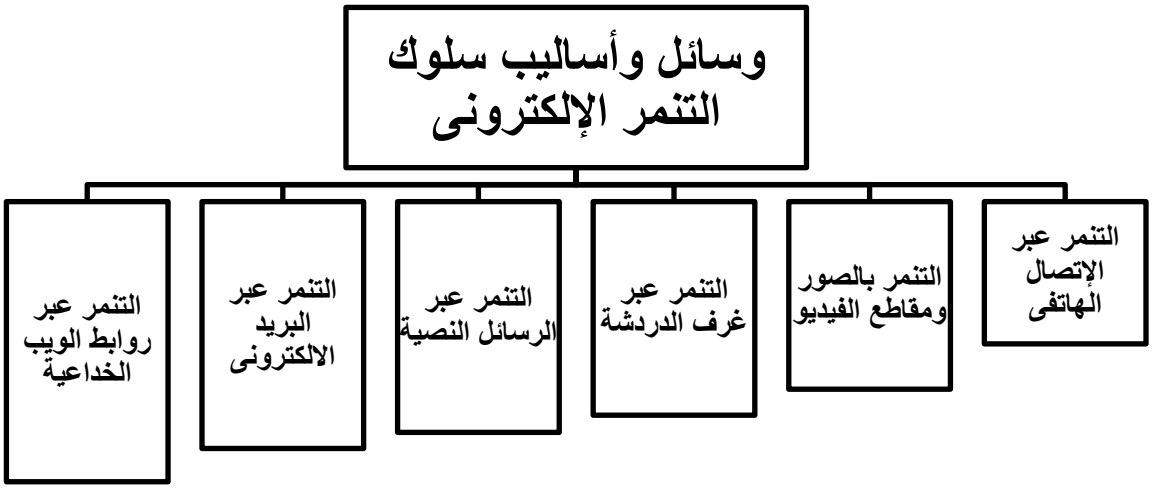
٢- **تنمر الكترونى غير مباشر :**

حيث يتم توجيه رسائل التنمر إلى أجهزة المحمول الخاصة بأصدقاء وأقارب الضحية أو بالنشر على حسابات الأصدقاء ، أو بالنشر والتعليق على حسابات المتنمر ، وهنا يكون التخلص من المادة التنمرية وإزالتها أو حذفها أكثر صعوبة على الضحية لعدم تحكمه فى حسابات المتنمر أو حتى حسابات الآخرين .

سابعاً : وسائل وأساليب سلوك التنمر الإلكترونى :

تتنوع وسائل التنمر الإلكترونى حيث تصنف هذه الوسائل كالتالى : (عمرو محمد ، أحمد حسن ، ٢٠١٧ ، ص ٢٠٧)

شكل رقم (٣) يوضح وسائل وأساليب سلوك التنمر الإلكترونى



١- **التنمر عبر الاتصال الهاتفى** : ويقصد بها المكالمات الصوتية عبر الهاتف أو الويب والتى تستهدف ترويع الضحية من خلال السب والقذف والتهديد أو ابلاغ الضحية بحصول المتنمر على بياناته الشخصية .

٢- **التنمر بالصور ومقاطع الفيديو** : حيث يقوم المتنمر الكترونياً بالاستيلاء على الصور ومقاطع الفيديو الشخصية التى قد يتداولها الضحية مع أصدقائه عبر الانترنت دون التنبه لإمكانية تعرض حسابه لقرصنة الكترونية .

٣- **التنمر عبر غرف الدردشة** : حيث يقوم المتنمر بالتحدث مباشرة إلى الضحية من حساب مزيف عبر الويب ويحاول أن يوقع به الأذى أو القرصنة على حسابه الشخصى ، ويقوم بنشر صوراً ومقاطع فيديو أو روابط مواقع إباحية .

٤- **التنمر عبر الرسائل النصية** : عادةً ما تتضمن التهديد بإفشاء الأسرار أو افتعال الأضرار أو عبارات السب أو محاولات الابتزاز مقابل عدم تكرار التهديد .

٥- **التنمر عبر البريد الالكترونى** : حيث تصل رسالة إلكترونية مفخخة للضحية مجرد أن يدخل على الرابط الخاص بها فإن المتنمر يتمكن من الاستيلاء على البريد الإلكترونى الخاص بالضحية ويطلع على الرسائل الشخصية والبيانات والمحادثات الخاصة بالضحية وقد يجرى بعض الإجراءات المخلة بالآداب العامة التى توقع بالضحية فى الحرج والعديد من المشكلات الإجتماعية .

٦- **التنمر عبر روابط الويب الخداعية** : حيث ينشر المتنمر خبر لافت للإنتباه وبمجرد دخول الضحية عليه يتمكن المتنمر من نشر أخبار وصور غير لائقة على صفحة الضحية .

ثامناً : سلوكيات التنمر الالكترونى :

وتكمن سلوكيات التنمر الالكترونى التى تتم ممارستها بإستخدام وسائل الاتصالات الالكترونية فى الاتى : (سيد أحمد ، ٢٠١٣ ، ص ٣٢٥)

١- إرسال رسائل أو صوراً أو مقاطع الفيديو لتهديد أو مضايقة أو إهانة أو إغاظة الضحية .

٢- نشر معلومات خاصة كالرسائل أو الصور أو مقاطع الفيديو من دون إذن الضحية .

٣- نشر شائعات أو معلومات مغلوظة عن الضحية .

٤- تجاهل أو استبعاد أى شخص من أى نشاط على الانترنت بشكل متعمد .

٥- يتظاهر بأنه شخص ما لإرسال أو الرد على الرسائل بإسم هذ الشخص .

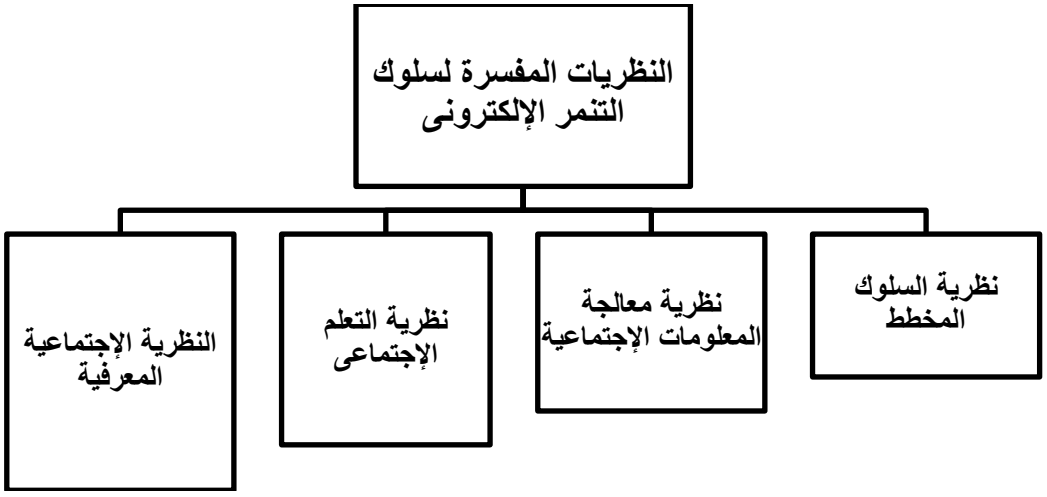
٦- مهاجمة الحسابات عبر الانترنت أو تعديل البيانات الشخصية للآخرين .

ومما سبق يتضح أن التنمر الإلكترونى يمكن أن يحدث بشكل واضح ، كأن يقوم أحد الأشخاص بإرسال رسائل نصية مهينة للشخص المستهدف ، كما يحدث بشكل أقل وضوحاً من خلال قيام أحد الأشخاص بإنتحال صفة الشخص المستهدف على شبكة الإنترنت ، والقيام بوضع بيانات أو عرض صور ومقاطع فيديو مصممة لإستهداف الضحية وإهانته .

تاسعاً : النظريات المفسرة لسلوك التنمر الإلكترونى :

وتتعدد النظريات المفسرة لسلوك التنمر الإلكترونى ، نذكر منها الآتى :

شكل رقم (٤) يوضح النظريات المفسرة لسلوك التنمر الإلكترونى



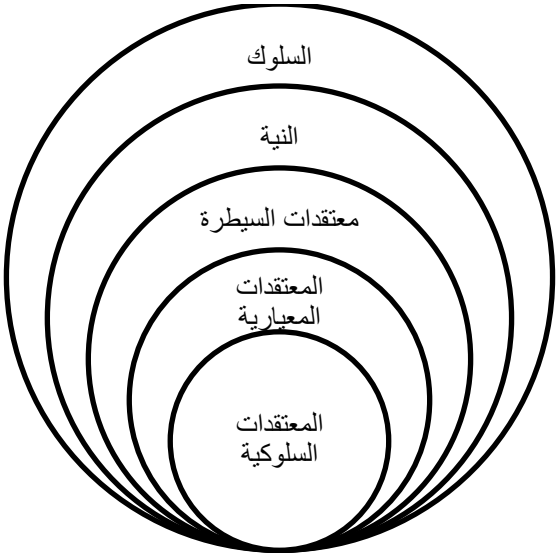
١- نظرية السلوك المخطط :

تفسر نظرية السلوك المخطط السلوك البشرى من خلال ثلاثة أنواع من المعتقدات : أولها **المعتقدات السلوكية** (اتجاهات الفرد نحو السلوك) ، ويقصد بها المعتقدات حول النتائج المحتملة أو غيرها من السمات أو الإعزاءات السلوكية التى تعبر عن اتجاهات الفرد نحو السلوك ، ثانياً : **المعتقدات المعيارية** : وتشير إلى المعايير الشخصية التى يتبناها الفرد وتحكم سلوكه ، بالإضافة إلى توقعات الفرد عن معايير الآخرين حول هذا السلوك . وأخيراً : **معتقدات السيطرة** وتعنى معتقدات الفرد حول وجود العوامل التى قد تؤدى إلى زيادة السلوك أو تعيق وتمنع أداء السلوك . والمعتقدات السلوكية تنتج موقف مناسب أو غير مناسب نحو السلوك والمعتقدات المعيارية تؤدى إلى ضغط اجتماعى أو معيار شخصى ومعتقدات السيطرة تؤدى إلى السيطرة السلوكية المدركة وسهولة أو صعوبة أداء السلوك .

وبالجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة (المعتقدات السلوكية ، المعتقدات المعيارية الشخصية ، معتقدات السيطرة) يؤدى إلى تشكيل نية للقيام بالسلوك ، مع توقع أن يقوم الفرد بتحقيق نواياه عندما تسمح الفرصة ، وهكذا يفترض أن تكون النية سابقة للسلوك .

وبالنظر إلى خصائص الفضاء الإلكترونى على الإنترنت كالقدرة على التخفى وغياب الرقابة ، فإن ذلك يوفر مناخاً مناسباً لتنفيذ تلك النوايا أو السلوكيات المتمثلة فى سلوك التنمر الإلكترونى ، والشكل التالى يوضح نظرية السلوك المخطط :

شكل يوضح (٥) يوضح تداخل متغيرات نظرية السلوك المخطط



٢-<u>نظرية معالجة المعلومات الإجتماعية :</u>

ويمكن تفسير سلوك التنمر الإلكترونى من خلال نظرية معالجة المعلومات ذات الطابع الإجتماعى حيث تفترض أن اتجاهات وسلوكيات الأفراد تتحدد عن طريق المعلومات الموجودة فى السياق الإجتماعى المحيط والذى يتفاعل معه الأفراد .

وتضمنت النظرية ست مراحل لمعالجة المعلومات لدى الفرد :

أولاً : يقوم الفرد بتسجيل المعلومات الحسية .

ثانياً : محاولات الفرد لفهم وتفسير المعلومات الحسية .

ثالثاً : يحدث توضيح للمعلومات وموقف الهدف .

رابعاً : يبحث الفرد للأفكار عن استجابات سلوكية ممكنة .

خامساً : اتخاذ قرار الإستجابة أو الحلول المناسبة .

سادساً : يقوم الفرد بتنفيذ الاستجابة السلوكية المناسبة .

ولذلك فالسلوك التنمرى يحدث نتيجة الضعف فى معالجة المعلومات الاجتماعية فى واحدة أو أكثر من المراحل الستة ، مثل الأطفال والمراهقين العدوانيين يميلون إلى اختيار حلول عدوانية فى تفاعلاتهم وعلاقاتهم مع الآخرين كسوء فهم الحالة النفسية للآخرين . (محمود كامل ، ٢٠١٨ ، ص ٢٤)

مما سبق يتضح أن سلوك الفرد يرتبط ارتباطاً مباشراً بطريقة معالجته النفسية والعقلية للموقف ، وأن معالجة المعلومات الاجتماعية بشكل مناسب تؤدى إلى التكيف والسلوك الاجتماعي الإيجابى ، ولذلك يمكن تطبيق نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية فى تفسير سلوك التنمر الالكترونى ، وخاصة إذا كان التنمر

الإلكترونى سلوك استباقى إلى حد كبير فى طبيعته ويعتمد على تفسير الأفراد للمضمون أو المحتوى القائم على النص ورد الفعل المؤجل والمكافأت المرتبطة به.

٣- نظرية التعلم الإجتماعى :

ترى نظرية التعلم الإجتماعى أن البيئة الخارجية تساهم بشكل كبير فى اكتساب واستمرار العدوان والسلوكيات الخطرة الأخرى ، فتطور وزيادة العدوان والسلوكيات المنحرفة الاخرى يفترض أن تكون نتيجة للتعرض للقدوة المنحرفة اجتماعياً ، والتعزيز غير المناسب للسلوكيات غير الملائمة ، فيلاحظ مثلاً أن المتنمر عندما يتنمر بالآخرين يتلقى تعزيزاً من الآخرين الذين يضحكون ويشاركونه ذلك السلوك أو يشجعونه ويقدمون له الدعم ، فإن المتنمر سوف يستمر لديه سلوك التنمر نتيجة ما يتلقاه من تعزيز . (فاروق الروسان ، ٢٠١٤ ، ص ٢٧)

وأيضاً فى الفضاء الالكترونى أن الانخراط والمشاركة فى التنمر الالكترونى الخفى على مواقع الشبكات الاجتماعية يمكن أن يوفر التعزيز لمثل هذه السلوكيات من جانب الاخرين ، فعندما يقوم أحد الأصدقاء الموجودين على صفحة المتنمر بعمل إعجاب (Like) ، أو التعليق بكلمات أو صور تشجع المتنمر الإلكترونى ، أو أن يقوم بعمل مشاركة بإعادة نشر المنشور (Share post) الذى عرضه المتنمر الالكترونى ويسئ فيه للآخرين ، وغيره من الأساليب التى تؤدى بالضرورة إلى تعزيز واستمرار سلوك التنمر الالكترونى لدى الشخص المتنمر . (محمود كامل ، ٢٠١٨ ، ص ٢٦)

٤- النظرية الإجتماعية المعرفية :

قدم " باندورا " وجهة نظر حديثة فى السلوك الإنسانى بصفة عامة تعرف بالنظرية الإجتماعية المعرفية ، وتلك النظرية بإختصار تقترح أن السلوك الإنسانى ، والشروط البيئية ، والعوامل المعرفية أو الشخصية تتفاعل مع بعضها البعض بأساليب معقدة بإعتبارها محددات كل منها للآخر ، ومن أهم انجازات " باندورا " هو تحديده لمفهوم الكفاءة الذاتية كمفهوم معرفى نفسى يساهم كثيراً فى تفسير طرق تفكير الأفراد وأساليب تعاملهم مع معطيات البيئة المحيطة ، وادخل مع هذا التصور حول الكفاءة الذاتية مفهوم التوقع الذى يلعب دوراً مؤثراً فى تحديد درجة إقبال الفرد على الفعل .(يوسف محمود ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٤)

وتمشياً مع النظرية الإجتماعية المعرفية ، يلاحظ أن الكفاءة الذاتية فى إستخدام الإنترنت لها تأثير ايجابى كبير فى ظهور أو ممارسة سلوك التنمر الإلكترونى ،

واستخدمت الكفاءة الذاتية فى استخدام الإنترنت لقياس إدراك الفرد لقدرته على إنجاز المهام عبر مجالات تطبيقات الإنترنت ، ومعظم المتنمرين إلكترونياً وصفوا أنفسهم أنهم خبراء فى الإنترنت .

كما أن الأشخاص الذين لديهم مستوى أعلى من الكفاءة الذاتية فى استخدام الإنترنت هم أكثر عرضه للإنخراط فى سلوك التنمر الإلكترونى ، فطلاب الجامعات مثلاً الذين لديهم المزيد من الخبرة فى تشغيل شبكة الانترنت واستخدام تطبيقاتها كانوا أكثر ميلاً للقيام بأنواع مختلفة من السلوك المضاد للمجتمع على الانترنت بدون الحاجة إلى الدعم الفنى والمساعدة من الآخرين ، على سبيل المثال (إرسال الرسائل المزعجة ، تعديل الصور ، نشر مقاطع الفيديو) .

عاشراً : الآثار السلبية لضحايا سلوك التنمر الإلكترونى :

يقع ضحايا المتنمرين الإلكترونيين بعدة آثار سلبية تتمثل فى الآتى : (نايفة قطامى ، منى الصرايرة ، ٢٠٠٩ ، ص ٢١)

١- الشعور بالخجل والاستسلام للمتنمر .

٢- نقص فى مهارة مواجهة المواقف الصعبة وحل المشكلات ، وعدم القدرة على طلب المساعدة .

٣- الشعور بالقلق والإكتئاب .

٤- وجود مشكلات نفس جسمية مثل : الصداع وآلام المعدة ، وضعف الشهية ، والتبول اللإرادى وإضطرابات الأكل والنوم .

٥- وجود بعض العيوب والتشوهات الجسدية كتشوهات الأسنان ، والبدانة ، وقصر القامة أو الطول الزائد .

٦- العدوانية الموجهة نحو الذات والتى قد تصل إلى حد الانتحار نتيجة الضغوط والآلآم النفسية التى يواجهونها بسبب الوقوع ضحايا التنمر الالكترونى ، فهى الأشد خطراً على المراهقين .

حادى عشر : دراسات سابقة عن سلوك التنمر الإلكترونى بوجه عام :

قام بعض الباحثين بعدة دراسات عن التنمر الإلكترونى ، ونعرض من تلك الدراسات الآتى :

١- **دراسة (Sanderson , 2009)** هدفت إلى تحديد العوامل الشخصية المرتبطة بالتنمر الإلكترونى بإستخدام الرسائل النصية لدى الفتيات فى سن الثالثة عشر والرابعة عشر فى كل من : كندا ونيوزيلندا ، اختبرت الدراسة العلاقة بين سمات الشخصية

ومستوى العدائية المعبر عنها من الطالبات كرد فعل لعينة من الرسائل النصية ، وتكونت عينة الدراسة من (١٩٨) فتاة ، وقامت الفتيات بالإجابة على بطارية مكونة من أربعة مقاييس للشخصية ، وثمانية نماذج لرسائل نصية تغطى أربع موضوعات : مقياس السخرية وانعدام الثقة ، مقياس الحساسية للرفض ، مقياس الحاجة للقوة ، ومقياس الاندفاعية ، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين العدائية والاندفاعية ، كما أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة بين العدائية والحساسية للرفض ، كما أظهرت أنه لا توجد فروق دالة بين الفتيات فى نيوزيلندا وكندا فى مستوى العدائية أو فى الدرجة على مقاييس الشخصية .

٢- **دراسة (Konig , Gollwitzer & Steffgen , 2010)** لبحث أثر التنمر المدرسى العام على الضحايا ، والتعرف إلى أى مدى يتحول ضحايا التنمر العام إلى متنمرين إلكترونياً ويختارون الأشخاص الذين تنمروا بهم فى السابق كهدف ليكونوا ضحايا لهم ، ودراسة تأثير الفروق الفردية فى السمات والصفات ذات الصلة مثل الرغبة فى الانتقام والحساسية للعدالة على اختيار ضحايا التنمر الالكترونى ، وتم جمع البيانات من خلال استبيان عبر الانترنت من عينة مكونة من ٤٧٣ فرداً ، وتم تصنيف ١٤٩ منهم كمتنمرين الكترونياً ، وأظهرت نتائج الدراسة أثر الميل للإنتقام كعامل يساعد فى التنبؤ بإختيار الطلاب الذين يمارسون التنمر ليكونوا ضحايا للتنمر الإلكترونى .

٣- **دراسة (أمل يوسف ٢٠١٦)** والذى هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين التنمر الالكترونى وإدمان الانترنت فى ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدى طلاب وطالبات التعليم التطبيقى بدولة الكويت ، وتكونت عينة الدراسة من (١٤٠) طالبا وطالبة من طلاب التعليم التطبيقى ، ممن تراوحت أعمارهم ما بين (١٩) إلى (٢٠) عاما ، وقد تم تصميم كل من مقياس التنمر الالكترونى، وإدمان الانترنت ، وحساب خصائصهما السيكومترية ، وانتهت النتائج إلى وجود ارتباطات دالة احصائيا بين التنمر الالكترونى وإدمان الانترنت ، كما أوضحت النتائج أن الذكور أكثر تنمرا الكترونيا، وإدمان للانترنت، كما تبين أن الذكور فى الفرقة الثانية أكثر تنمرا الكترونيا، وإدمان للانترنت .

٤- **دراسة (حنان فوزى ٢٠١٧)** وهدفت إلي التعرف علي نسبة إنتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين أفراد عينة البحث من المراهقين والتعرف علي مستويات التنمر الإلكتروني لديهم، وقد أشتملت عينة الدراسة علي (١٨٠) مراهق ومراهقة من طلاب المرحلة الثانوية ، وقد استعانت بمقياس التنمر الإلكتروني (إعداد الباحثة) والبرنامج

الإرشادي الانتقائي (إعداد الباحثة) كأدوات للدراسة، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها : ان نسبة انتشار سلوك التنمر الإلكتروني بين المراهقين بالعينة بلغت ٥٨.٩% كما أن مستوي التنمر الإلكتروني لدي أفراد العينة جاء بدرجة أستجابة (متوسطة) من وجهة نظر الطلاب والطالبات من أفراد عينة الدراسة .

ثان عشر : دور طريقة خدمة الفرد فى مواجهة سلوك التنمر الإلكترونى .

لتعدد مصادر التنمر الإلكتروني مثل المدرسة ، المجتمع ، المحيط القريب ومصادر بعيدة ، كان على كل جهة ذات علاقة بالأمر وضع تعريف يتناسب وطبيعة الفئة العمرية والبيئة المحيطة ، فالأسرة تعرف أبنائها على التنمر بأسلوب يفهمه الأبناء ، وعلى قواعد ضبط استخدام الإنترنت وآلية التواصل مع الآخرين من خلال برامج التواصل المختلفة كذلك المدرسة يجب أن تقوم بدورها اتجاه التنمر الالكتروني بالإضافة إلى لجان التنمية الاجتماعية والجمعيات الأهلية ، **ومن وجهة نظر الباحث يمكن تحديد بعض الأدوار التى يمكن لتلك المصادر القيام بها لدى المراهقين وهى كالآتى :**

أولاً: دور المدرسة :

١- تدريب الكوادر المدرسية المختلفة على الحالات التي قد تنجم عن حدوث التنمر الإلكتروني.

٢- إعداد البرامج التوعوية الثقافية التي تشرح ماهية التنمر الإلكتروني.

٣- الاستفادة من البرنامج الصباحي (الإذاعة المدرسية) في التعريف بالتنمر الإلكتروني.

٤- إعداد فريق مدرسي مؤهل وقائي توضع له مهام يعمل على تحقيقها ، ويعمل على جمع الملاحظات والظواهر التي تدل على وجود التنمر الإلكتروني بالمدرسة .

٥- حث الطلاب وكسب ثقتهم في الإبلاغ عن حالات التنمر الإلكتروني التي قد يتعرضون لها .

٦- الإعلان من إدارة المدرسة عن العقوبات القانونية التي قد تطال الفاعل .

٧- زيادة الرقابة في الأماكن التي يمكن حدوث التنمر الالكتروني بها بصورة أكبر من غيرها مثل الغرف التي يوجد بها أجهزة الحاسب (معامل الحاسب – مراكز مصادر التعلم) .

ثانياً : دور أولياء الأمور :

١- مراقبة الأبناء عند استخدامهم للأجهزة الإلكترونية وبرامج التواصل المختلفة .

٢- استعراض المواقع الإلكترونية التي يزورونها باستمرار والتعرف على ماهية المادة التي تقدمها تلك المواقع .

٣- وضع قوانين أسرية يمكن لها الحد من حدوث حالات تنمر إلكتروني مثل عدم الحديث مع اشخاص مجهولين ، عدم فتح أية رسالة من جهة مجهولة.

٤- أهمية إبلاغ أحد الوالدين في حال حدوث حالات تنمر إلكتروني مهما كانت.

٥- تحديد أوقات لاستخدام الأجهزة الإلكترونية وبرامج التواصل الاجتماعية ولا يكون الأمر على مصراعيه للأبناء.

٦- أهمية التعاون والتواصل مع إدارة المدرسة في هذا الشأن.

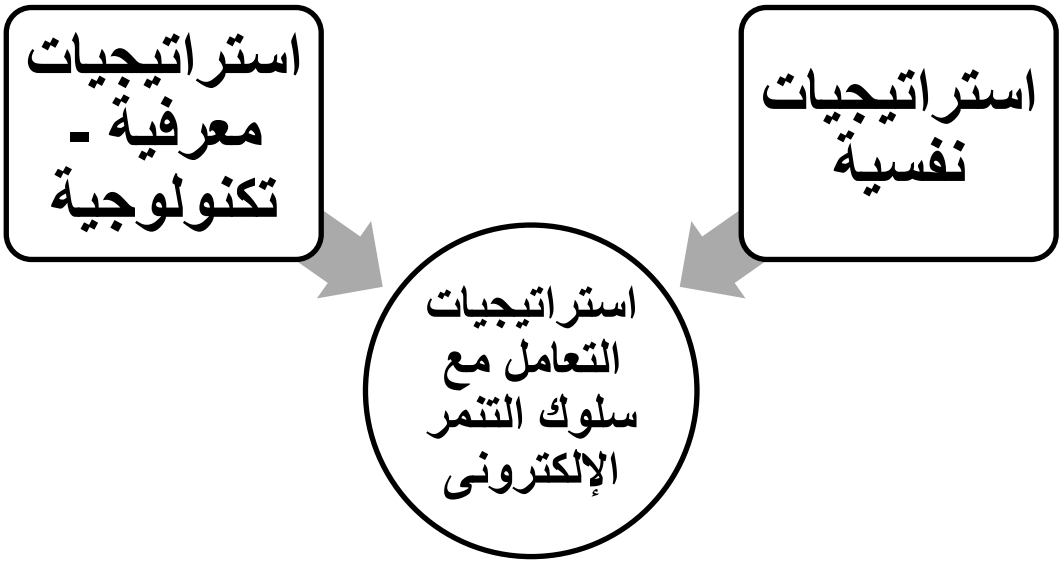
ثالثاً : دور الجمعيات الأهلية :

١- نشر الوعي بخطورة التنمر الإلكتروني بين أفراد المجتمع من خلال برامج توعوية.

٢- التعاون مع الجهات ذات العلاقة مثل المعاهد المتخصصة والجامعات في إقامة الندوات.

ويوجد استراتيجيات للتعامل مع سلوك التنمر الإلكترونى تتمثل فى الآتى : (عمرو محمد ، أحمد حسن ، ٢٠١٧ ، ص ٢١١)

شكل رقم (٦) يوضح استراتيجيات التعامل مع سلوك التنمر الإلكترونى



أ- <u>استراتيجيات نفسية :</u>

وتتضمن البحث عن المساندة الاجتماعية والنفسية ، والتحكم فى الانفعالات السلبية حيث أظهرت نتائج بعض الدراسات إلى أن ضحايا التنمر عادة ما يلجأون إلى استثارة أحد

أصدقائهم أو معلميهم أو آباءهم أو أحد الإدارة المدرسية لحماية أنفسهم من التنمر الالكترونى ومواجهته بطريقة فعالة .

ب-<u>استراتيجيات معرفية – تكنولوجية :</u>

وتعتمد على بعض الاجراءات التكنولوجية التى تحمى الضحايا من التعرض المتكرر للتنمر الالكترونى مثل :

١- حظر الشخصيات المجهولة .

٢- تغير كلمة السر للحساب الشخصى .

٣- حجب الرسائل أو حذفها دون قراءتها .

٤- عدم إتاحة الصور والبيانات الشخصية على الحساب الشخصى عبر الويب .

٥- حذف البرامج المجهولة على أجهزة الحاسب الشخصى وأنظمة الهواتف الذكية ، وكذلك تغير أرقام الهاتف المحمول .

وأخيراً يرى الباحث أن جميع الأدوار مكملة لبعضها البعض وتؤدي إلى نتيجة إيجابية في حال تقديمها بشكل مناسب وفاعل بين مختلف الشرائح ، وتقع المهمة على عاتق الجميع في حالات التنمر الإلكتروني وأن الأمر يتجاوز كونه أمرا نادر الحدوث ، ونجد أن المراهقين يتماشون مع التقنية والتطور التقني أكثر بكثير من البالغين ، ولك أن تتخيل الاختصارات في التواصل التي يفهمها المراهقين في التواصل مع الآخرين من خلال برامج التواصل المختلفة.

المراجع العربية :

١- **أسماء على عبد المجيد أبو عيد (٢٠١٥)** : العدوان والتنمر المدرسى فى علاقتهما ببعض المتغيرات لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية (دراسة تشخيصية فارقة) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة طنطا .

٢- **أمل يوسف عبدالله العمار (٢٠١٦)** : التنمر الالكترونى وعلاقته بإدمان الإنترنت فى ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدى طلاب وطالبات التعليم التطبيقى بدولة الكويت جامعة عين شمس – كلية البنات للآداب والعلوم والتربية ، العدد السابع عشر ، الجزء الثالث

٣- **أمنية ابراهيم الشناوى (٢٠١٤) :** الكفاءة السيكومترية لمقياس التنمر الالكترونى (المتنمر – الضحية) ، مجلة مركز الخدمة للاستشارات البحثية ، شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة المنوفية .

٤- **باسل واكد (٢٠١٥)** : الاستقواء والوقوع ضحية وعلاقتهما بالدعم الاجتماعي لدى طلبة صعوبات التعلم في المرحلة الإعدادية في مدارس منطقة الجليل الأسفل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن.

٥- **حنان فوزى أبو العلا (٢٠١٧)** : فعالية الإرشاد الانتقائي في خفض مستوي التنمر الإلكتروني لدى عينة من المراهقين : دراسة وصفية – إرشادية ، كلية التربية ، مجلة كلية التربية جامعة أسيوط . المجلد ٣٣ ، العدد السادس .

٦- **سيد أحمد البهاص (٢٠١٣)** : الأمن النفسى لدى التلاميذ المتنمرين وأقرانهم ضحايا التنمر المدرسى (دراسة سيكومترية اكلينيكية) ، دراسات فى الصحة النفسية والتربية الخاصة ، القاهرة ، دار الكتاب الحديث .

٧- **عمرو محمد محمد أحمد ، أحمد حسن الليثى (٢٠١٧)** : فاعلية بيئة تعلم / سلوكى قائمة على المفضلات الاجتماعية فى تنمية استراتيجيات مواجهة التنمر الالكترونى لطلاب المرحلى الثانوية ، مجلة العلوم التربوية ، كلية الدراسات العليا للتربية ، جامعة القاهرة ، المجلد الخامس والعشرون ، العدد الرابع .

٨- **فاروق الروسان (٢٠١٤) :** تعديل وبناء السلوك الانسانى ، الأردن ، دار الفكر للنشر والطباعة .

٩- **مجدى محمد الدسوقى (٢٠١٦)** : مقياس السلوك التنمرى للأطفال والمراهقين ، القاهرة ، مكتبة جوانا للنشر والتوزيع .

١٠- **محمود كامل محمد كامل (٢٠١٨)** : التنمر الالكترونى وتقدير الذات لدى عينة من الطلاب المراهقين الصم وضعاف السمع (دراسة سيكومترية – اكلينيكية) ، رسالة ماجستير ، قسم الصحة النفسية ، كلية التربية ، جامعة طنطا .

١١- **نايفة قطامى ، منى الصرايرة (٢٠٠٩)** : الطفل المتنمر ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن .

١٢- **يوسف محمود قطامى (٢٠٠٥)** : نظريات التعلم والتعليم ، عمان ، دار الفكر للنشر والطباعة .

المراجع الاجنبية :

1- Sanderson, **J.E (2009)** : Across cultural examination of personality associated with text bullying 13-14 year old girls , master thesis , massey university , wellington , new Zealand .

2-Konig,A,Gollwitzer,m& Steffgen,G (2010) : Cyberbullying as an act of revenge? Australian , journal of guidance and counseling , 20 (02) .