فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

The effectiveness of the problem-solving model in the case work for alleviating the Risks of cyberbullying among university students.

إعداد
أ.م.د/ محمد فاروق محمد غانم
أستاذ خدمة الفرد المساعد
بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى محاولة التحقق من فاعلية برنامج للتدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، والدراسة من النوع شبه التجريبي وذلك عن طريق التجربة القبلية ـ البعدية بإستخدام مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة تشمل كل مجموعة (١٠) مفردات من الذين تنطبق عليهم شروط العينة من طلاب الجامعة المترددين علي وحدة الإرشاد النفسي والاجتماعي بأكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة ، وتوصلت نتائج الدراسة الي أن هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لصالح التطبيق البعدي، مما يشير إلى التأثير الإيجابي لبرنامج التدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

الكلمات المفتاحية : نموذج حل المشكلة – التنمر الإلكتروني – طلاب الجامعة

Abstract

This study aimed to try to verify the effectiveness of a professional intervention program within The practice of Problem- Solving Model in the case work for alleviating the Risks of cyberbullying among university students, The study is of a semi- experimental type, through the pre-post-test, using two groups, one experimental and the other a control group. Each group includes (10) individuals who meet the requirements of the sample of university students who attend the Psychological and Social Counseling Unit at the Delta Academy of Sciences in Mansoura , The results of the study revealed that there are statistically significant differences between the mean scores of the pre and post applications of the cyberbullying risks scale for university students at a significant level (0.01) in favor of the post application., This indicates the positive effect of the professional intervention program using the problem-solving model in the case work for alleviating the Risks of cyberbullying among university students.

Key words : Problem- Solving Model – Cyberbulling – University Students

أولا : مشكلة الدراسة :

يعيش العالم اليوم تحولات وتغيرات متسارعة طالت جميع مناحي الحياة وأثرت في سلوك الناس وطريقة

تعاملاهم مع محيطهم ، حيث أصبح العالم وبسبب التطور التكنولوجي والعلمي عبارة عن قرية صغيرة منفتحة علي بعضها البعض وفق ما يعرف بالعولمة مما أدي إلي الإنفتاح الثقافي ، وقد شكل هذا التطور والإنفتاح خطراً علي بعض المجتمعات التي حاولت جاهدة مجاراة التقدم الحاصل مع الحفاظ علي هويتها وخصوصيتها الثقافية ، وقد أكدت تلك المجتمعات انها لا تستطيع مواجهة ذلك الخطر إلا من خلال تربية أبنائها بطريقة ترفع من مستوي الوعي لديهم مما يجعلهم قادرين علي تحمل المسئولية وبناء مجتمعاتهم .

وتواجه المجتمعات في الوقت الحالي تغيرات كثيرة ومستجدات عديدة في كل المجالات ، وكان لهذه التغيرات تأثير مباشر وغير مباشر علي سلوك الأفراد والجماعات سلبياً وإيجابياً ولا شك أن هذه التغيرات قد أحدثت الكثير من الإهتزاز في القيم وافتقار الأجيال الجديدة إلي العمق والجدية في نظرتها إلي الحياة مما أدي إلي تراجع القيم الحقيقية (محمد ،٢٠٠٥، ص٥١٠)

وبالنظر إلي مجتمعنا الحالي نجد أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية نظراً لإستخداماتها المتعددة في اكتساب المعارف والمهارات ومعرفة الأحداث والأخبار ولكونها وسيلة للتواصل بين البشر في شتي بقاع الكرة الأرضية ، ومع توافر الأجهزة الحديثة كالحواسيب ، والهواتف الذكية فقد جعلت من استخدام التكنولوجيا أمراً سهلاً وبسيطاً للصغار أو الكبار (حنفي وصادق ، ٢٠١٩، ص٤)

و التكنولوجيا الحديثة جعلت الإنسان قادراً علي الإتصال بكل أنحاء العالم بثوان ، كما جعلت للإنسان القدرة علي جمع المعلومات والأبحاث بكل بساطة عن طريق شبكة الإنترنت وبالتالي أصبح العالم اليوم شبكة واسعة من الإتصالات (الصوافي ، ٢٠١٥، ص٢)

ولقد أسفرت ثورة تكنولوجيا المعلومات عن ما يسمي بالشبكة العنكبوتية (الانترنت) التي أتاحت ربط أنحاء العالم بعضه ببعض ليتحول العالم إلي قرية صغيرة كما ساهمت في توفير وسهولة الحصول علي المعلومات في كافة التخصصات وأتاحت مجالات للتفاعل والتواصل بين الناس بإعتمادها علي عدة خدمات منها (غرف الدردشة ، والبريد الالكتروني وغيرها) إضافة إلي امكانية تخزين المعلومات والحصول عليها في أي زمان ومكان (عبدالله ، ٢٠١٧، ص٢)

ويعتبر الانترنت هو التوسع السريع في وسائل الاتصال ، فيتسم العصر الذي نتعايش معه حالياً بأنه عصر المعلومات والاتصالات ، إذ انه يتيح فرصاً عديدة للتقارب والتداخل والتفاعل بين المجتمعات وبعضها البعض وبين الأفراد والمجتمعات بصورة مذهلة وغير مسبوقة ، بحيث أصبحت الشبكة الدولية للإتصالات (الانترنت) من أهم وسائل التواصل والاتصال بين الأمم والشعوب ، وعلي الرغم مما حققته هذه الشبكة العالمية من مميزات إيجابية إلا أنها لها أثارها السلبية (spencer , 1999 ,p241)

وبعد عام (٢٠٠٠) أصبحت البنية التحتية للإنترنت شبه ثابتة وأصبح التطور واضح أكثر علي مسوي البرمجيات والخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت فتطورت صفحات الانترنت الثابتة إلي صفحات ديناميكية تعتمد علي لغات البرمجة المختلفة التي مهدت لظهور جيل جديد من خدمات الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، وتويتر ، وجوجل بلس ، وانستجرام الخ) (جبالي ، ٢٠١٤)

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي من أهم تطبيقات الانترنت في السنوات الأخيرة فقد خلقت مجتمعات افتراضية

تنطوي علي أنماط من التفاعل والسلوك ، وقد اجتذبت ملايين من المستخدمين من مختلف الأماكن والأعمار (زين العابدين وأخرون ، ٢٠١٨، ص٦)

كما أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلي تراكم مذهل في المعرفة وحصيلة هائلة في المعلومات غير أن هذه الابتكارات أفرزت جرائم جديدة غير معتادة عكست هذا الواقع واستخدمت أدواته واتصفت بسماته حتي أنها اقترنت بإسمه فأطلق عليها (جرائم تقنية المعلومات) تناغماً مع مصطلح (عصر تقنية المعلومات) ، ومن أبرز الأضرار التي تلحق بالمجتمع نتيجة ذلك اشتغلال مواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت ليس في أغراض الصداقة وتبادل المعلومات فحسب وإنما في ارتكاب جرائم ، الأمر الذي يترتب عليه مخاطر اجتماعية وأمنية متعددة (فهمي ،٢٠١٧، ص١)

وعلي الرغم من أهمية مواقع التواصل الاجتماعي علي الصعيد النفسي حيث تساعد مستخدميهاعلي اشباع حاجاتهم ودوافعهم وعلي الصعيد الاجتماعي حيث تسهل عملية التواصل مع الأخرين والتفاعل معهم مما يعزز الاحساس بالحضور الاجتماعي وتحقق الشهرة إلا أنها تؤدي بهم إلي الإدمان السيبراني فتزيد من عزلتهم الاجتماعية وتخفف من تواصلهم المباشر مع الأخرين فيقعون ضحية معلومات مغلوطة تؤدي بهم غالباً إلي الإحباط والشعور بالغيرة والحسد (الحلو وأخرون ، ٢٠١٨، ص٢٦٠)

كما أظهرت أنواع جديدة من سلوكيات الترهيب أخذت في الانتشار تحت مسمي (التنمر الإلكتروني) حيث يقوم الشخص المتنمر بالتهديد أو التخويف أو نشر الشائعات من خلال الهواتف المحمولة أو شبكة الانترنت ، وبذلك فقد ساهمت هذه المواقع في ازدياد ظاهرة التنمر الإلكتروني فبعد أن كان التنمر لا يحدث إلا وجهاً لوجه أصبح يحدث الأن عن بعد وبطريقة أكثر ايذاءاً وانتشاراً من خلال الرسائل النصية والصور ومقاطع الفيديو عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الاإلكتروني والهواتف المحمولة (محمد ،٢٠١٩، ص١٨٥)

وتتمثل خطورة التنمر الإلكتروني في قدرة مرتكب التنمر علي أن يكون غير معروف وأن يقوم بالتنمر بعدد كبير من الأقران وذلك بأقل مجهود وفي أي مكان وزمان خلال اليوم ومن خلال التنمر الإلكتروني يمكن للمتنمر أن يصل إلي الجمهور (أون لاين) بسرعة كبيرة (hemphill,tollit,kotevski&heerde,2015)

ويتم التنمر الإلكتروني عبر التحرش والمطاردة الإلكترونية وتشويه السمعة عن طريق إرسال أو نشر شائعات وافتراءات ، والكشف عن معلومات شخصية للضحية علي مواقع التواصل الاجتماعي أو المنتديات ، كما يقوم بإنتحال شخصية الضحية وإنشاء حسابات وهمية ينشرون عبرها معلومات تثير الكراهية وتحرض الأخرين علي العنف والتعاون ضد المستهدف وإلحاق أضرار به (عبد الحميد ،٢٠١٩، ص٢٦)

ونجد أن لظاهرة التنمر الإلكتروني صورتان مؤثرتان تأثيراً شديداً علي المجتمع فالصورة الأولي وهي الأولي بالإهتمام والحل هي صورة الضحية الذي يقع عليه السلوك التنمري (العمار،٢٠١٦، ص٢٢٨)

حيث تواجه ضحية التنمر الإلكتروني تحديات عديدة ومنها:- (مقراني ،٢٠١٨،ص٢٦) :

- الخوف من الإفصاح حتي لا تخلق مشاكل إضافية
- القلق والخوف من أخذ هواتفهم أو أجهزتهم الأخري أو يحرمون من استخدام الانترنت
- الخوف من انتشار الإساءة بشكل أكبر نظراً لدخول أطراف أخري في الموضوع

- معظم الأباء لا يعرفون ما يدور في حياة أبنائهم من التنمر، وربما يكون موقف بعض الأباء سلبياً أو قاسياً عند معرفتهم
- عدم التسبب في دخول أولياء الأمور في مشكلات تسبب لهم القلق والأذي.

والصورة الأخري هي صورة الطالب أو الطلاب المتنمرين الذين يتخذون صورة العنف سلوكاً ثابتاً في تعاملاتهم ، فكلاهما ضحية وكلاهما يحتاج للعلاج النفسي والسلوكي وخاصة أنهما يشكلان عنصري بناء الأمة المستقبلي (العمار،٢٠١٦،ص٢٢٨)

وهناك العديد من الدراسات والبحوث السابقة التي اهتمت بقضية التنمر الإلكتروني ومنها :

دراسة(baroncelli&ciucci,2015) والتي هدفت إلي التعرف علي الفرق بين التنمر التقليدي والتنمر الإلكتروني ، وأوضحت نتائج الدراسة وجود تشابه بين التنمر الإلكتروني والتنمر التقليدي في التأثيرات الشخصية والنفسية علي المتنمرين .

ودراسة (whittaker&Kowalski,2015) والتي هدفت إلي دراسة التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، وأكدت نتائج الدراسة علي أن استخدام الرسائل النصية هي الأكثر شيوعاً للإيذاءات والتعليقات العدوانية نحو الزملاء.

ودراسة (pennington& vette ,2017) والتي هدفت إلي التعرف علي حوادث التنمر الإلكتروني بين طالبات المدارس الامريكية ، وأكدت الدراسة علي زيادة أعمال التنمر الإلكتروني في المدارس من خلال استخدام الرسائل النصية بطريقة مباشرة أو بإستخدام مواقع التواصل الاجتماعي أو بطريقة غير مباشرة .

ودراسة (يسري ،٢٠٢٠) والتي أشارت إلي ارتفاع معدل حالات التنمر الالكتروني عالمياً فوفقاً لإحصاءات صادرة عن منظمة اليونسكو عام ٢٠١٩ فإن تعداد يقدر بربع مليار شخص يتعرضون للتنمر سنوياً حول العالم ، وقد تم اجراء الدراسة علي ١٩ دولة ، وأظهرت نسباً مذهلة تشير إلي أن ٣٤% من الطلاب في هذه الدول تعرضوا للتنمر الإلكتروني والإيذاء والمعاملة القاسية .

ودراسة (Ansary ,2020) والتي أكدت علي أن معدلات التنمر عبر الانترنت متقاربة مع معدلات التنمر التقليدي حيث توفر التكنولوجيا فرصة لإيذاء الأخرين عن قصد متكرر وأحياناً مع اخفاء الهوية تماماً وغالباً دون عواقب وهذا مقلق نظراً لإرتفاع معدلات علم النفس المرضي المرتبط بالإيذاء عبر الانترنت.

ودراسة (الراشيدية ،٢٠٢٠) والتي أشارت إلي ارتفاع نسبة التنمر الاإلكتروني لدي المراهقين عالمياً وأن أهم عوامل التنبؤ بضحايا التنمر الإلكتروني تتمثل في العمر والجنس والبلد وحجم الشبكة الاجتماعية ، وبعض العوامل الاجتماعية والاقتصادية بينما شملت عوامل التنبؤ بالمتنمرين الالكترونيين الإفراط في استخدام الانترنت والتعصب والنرجسية ونقص التعاطف والتنشئة الاجتماعية السلطوية أو المتساهلة ، وبينت الدراسة أن من أهم أخطار التنمر الإلكتروني محاولات الانتحار المتكررة من قبل الضحايا.

ودراسة (عبد القادر والريماوي ،٢٠١٩) والتي توصلت إلي وجود علاقة عكسية بين التنمر الاإلكتروني ودافعية الإنجاز الأكاديمي لدي الطلاب ، وأكدت نتائج الدراسة علي وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوي التنمر ترجع إلي متغير الجنس لصالح الذكور ولمتغير العمر لصالح الإناث.

ودراسة (هاشم،٢٠١٩) والتي وضحت أن من أكثر أشكال التنمر الإلكتروني شيوعاً لدي الطلاب هي السخرية من مظهر الشخصية ، والتشهير بشخص من خلال الشائعات ونشر معلومات مغلوطة والتحرش والإهانات المتكررة من خلال أشكال مختلفة وانتحال وسرقة الهوية لإحراج أو تدمير شخص وافشاء أسراره وأيضاً الاستبعاد وذلك بقيام شخص بإستثناء شخص من جماعة علي الانترنت وذلك بعمد وقصد.
ودراسة (محمد ،٢٠٢٠) والتي توصلت إلي أن أكثر أشكال التنمر الإلكتروني التي يتعرض لها المراهقين هي نشر الأسرار الشخصية عبروسائل الاعلام الرقمي ثم فرض الأراء والمعتقدات عبر الاعلام الرقمي ، ثم الاغراء بالقيام بسلوك غير لائق ثم التهديد بنشره ، يليه مشاركة مقطع فيديو غير لائق .

وتعد مرحلة الجامعة من أهم المراحل التي يتم فيها بناء شخصية الفرد وفيها يستطيع التعبير عن مشاعره وأرائه من خلال عملية التفاعل الاجتماعي ومن خلالها يكتشف ذاته ويفهمها ويفهم الأخرين ، ويعد طلاب الجامعة الشريحة الهامة في تقدم المجتمع (خليل وأخرون ،٢٠١٩ن ص٨٥)
حيث يعتبر الشباب الجامعي من أهم قطاعات الشباب حيث يمثل الشريحة الواعية المتعلمةالأكثر تثقيفاً والأكثر متابعة لحركة المجتمعات المتنوعة نظراً لما يطلع به الشباب من مسئوليات وأدوار اجتماعية يحتاج إليها المجتمع في نهضته (عبد العزيز ،٢٠٢٠، ص٤٦١)
ولعل التنمر الإلكتروني من الممارسات السلبية التي ظهرت وبرزت من خلال الاستخدام السلبي للشباب لتلك الوسائل حيث أشارت دراسة (خليل وأخرون ،٢٠١٩ ، ص٩٥) إلي أن معظم الشباب الجامعي يستخدمون الانترنت لإجراء البحوث والتواصل مع بعضهم البعض وقضاء الوقت وممارسة الألعاب الإلكترونية ، وهذه السلوكيات محاطة بالمخاطر حيث أنهم يقوموا بالوصول إلي مواقع الانترنت غير المناسبة ومشاركة أسمائهم وكلمات مرورهم مع الأخرين ، وعندئذ يقوم الأخرين بالوصول إلي الحسابات الشخصية لهم في الحسابات المختلفة .
وأكدت علي ذلك دراسة (حسنين ،٢٠٠٦،ص٥٧٤) والتي أشارت إلي أن الشباب يستخدمون شبكة الانترنت بطريقة خاطئة كماً وكيفاً حيث نلاحظ أن تعاملاهم مع شبكة الانترنت يأتي علي حساب مذاكرتهم وحضور المحاضرات وأيضاً في الأجازة الصيفية يستخدمونها علي حساب الأنشطة الأخري الرياضية والثقافية والفنية الخ ، وقد أكدت علي ذلك العديد من الدراسات والبحوث السابقة ومنها :
دراسة (حسين ،٢٠٢٠) والتي أكدت علي أن أهم المخاطر النفسية الناتجة عن التنمر الإلكتروني والتي يتأثر بها المراهقين تتمثل في الشعور بالعار والخجل بسبب عرض وطرح مشاكلهم الشخصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأيضاً شعورهم بالإستفزاز والنفور .
ودراسة (jiping & others, 2021) والتي أوضحت أن التنمر عبر الانترنت أصبح مصدر قلق علي الصحة العامة للمراهقين ، وأوضحت أن المراهقين الذين يعنون من الغضب الشديد يكونوا عرضة للإنخراط في التنمر عبر الانترنت وأيضاً يتسمون بعدم الالتزام الخلقي ، لذا أوصت الدراشة بضرورة تعليم المراهقين كيفية إدارة عواطفهم والتعبير عنها بشكل صحيح.

ودراسة (Redmond,p & others ,2020) والتي أكدت علي وجود تأثيرات ضارة علي الأطفال والبالغين ناتجة عن التنمر الإلكتروني ، وأوصت الدراسة بضرورة اعداد استراتيجيات للحد من استخدام التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي .

ودراسة (غباشي، ٢٠١٨) والتي توصلت إلي عدد من الأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة التنمر الالكتروني والتخفيف من مخاطره ومنها عدم تحديد أي بيانات شخصية متعلقة بالشخص علي الانترنت ، وعدم الرد نهائياً علي أي متنمر ، وعدم الدخول في مجموعات علي مواقع التواصل الاجتماعي ، وأخيراً الدخول بإسم مزيف .

ودراسة (الشمري ،٢٠١٩) والتي أشارت إلي ضرورة تكثيف التوعية والتدريب للطلاب حول بعض القضايا المرتبطة بالتنمر الاإلكتروني وأوصت بضرورة عدم الدخول في مجادلات أو نشر مواد مسيئة عبر الانترنت ، وعدم نشر أي شائعات عن زميل أوصديق كنت قد اختلفت معه.

كما أوصت دراسة (حسن ،٢٠٢٠) بضرورة استصدار التشريعات والقوانين الصارمة للتعامل مع كافة الجرائم الالكترونية مثل نشر الشائعات الالكترونية والتنمر الالكتروني والتحرش الالكتروني.

وأكدت علي ذلك دراسة (أحمد ،٢٠٢٠)علي ضرورة قيام المسئولين بتشريع قوانين محددة تشدد علي حماية سرية الخصوصية المعلوماتية خاصة علي مواقع التواصل الاجتماعي، وضرورة تلقي الطلاب ومستخدمي الانترنت والمواطنين عموماً دورات تثقيفية حول حماية خصوصيتهم المعلوماتية علي شبكة الانترنت ، وإقامة الندوات والمؤتمرات التوعوية حول الجرائم الالكترونية وأبعادها وتأثيرها علي أمن المجتمع واستقراره.

ومن هنا نلاحظ أن سلوك التنمر الإلكتروني يترتب عليه العديد من الأثار السلبية علي طلاب الجامعة سواء من الناحية النفسية أو التعليمية أو الأسرية أو الاجتماعية ، كما أن أثاره تمتد لتشمل كلا من الشخص المتنمر والضحية علي حد سواء ، مما يتطلب ضرورة مواجهته والتخفيف من أثاره ومخاطره السلبية خاصة مع تزايد استخدام طلاب الجامعة لشبكة الانترنت وغيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة

ويعتبر مجال رعاية طلاب الجامعة من أهم مجالات الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية والذي يمكن من خلاله التعامل مع مشكلة التنمر الالكتروني لدي طلاب الجامعة ومواجهة مخاطره وأثاره السلبية ، حيث تهدف مهنة الخدمة الاجتماعية إلي تنمية الموارد البشرية وتحسين أدائها الاجتماعي ، وهي أقرب المهن إلي التعامل مع الانسان داخل المؤسسات المتنوعة بهدف تنمية الاتجاهات الايجابية وبث القيم الدينية وحل المشكلات .

وخدمة الفرد كطريقة مهنية من طرق الخدمة الاجتماعية تمارس من خلال بناء معرفي نظري يربط بين الأسس النظرية للمداخل العلاجية التي تستخدم في التدخل مع العملاء ، بالإضافة إلي المهارات المهنية المتعددة التي يمتلكها أخصائي خدمة الفرد والتي تساعده علي أداء عمله ، ومن أهم النماذج العلاجية التي أثبتت نجاحها في علاج العديد من المشكلات التي تواجه الأفراد نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد ، حيث يعتبر أحد النماذج المعاصرة في خدمة الفرد فيساعد العميل في الوصول إلي قرار فعال في التعامل مع هذه المشكلة ، فالقدرة علي

حل المشكلات هي قدرة الفرد علي مواجهة موقف تعليمي يشعر فيه بفجوة بين ما يعرفه وما يجب الوصول إليه مما يتطلب منه التفاعل فردياً وجماعياً لتخطي الفجوة مستعيناً بخبراته السابقة وما يكتسبه من خبرات ومعلومات من خلال تعاونه مع أخصائي خدمة الفرد .

ويحتل نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد مكاناً مهماً في مجال تكوين المعلومات وحل المشكلة ، فهو علي مستوي التعلم عملية معقدة لأنها تتضمن المفاهيم واللغة والتفكير المنطقي الذي يستخدم المعلومات السابقة بطريقة منطقية منظمة للوصول إلي الحل ، ويتطلب حل المشكلة الربط بين أكثر من قاعدة لتشكيل قواعد جديدة تمكن العميل من اتخاذ القرار المناسب تجاه المشكلة ، واكتشاف الحل الصحيح (COX& LMFT ,2002)

ومن أهم الدراسات والبحوث التي أكدت علي فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في حل مشكلات العملاء :

دراسة (فوزي، ١٩٩٩) والتي توصلت إلي فعالية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في تحسين العلاقات الاجتماعية للمراهقات الكفيفات ، ودراسة (عبد السلام، ١٩٩٩) والتي أكدت علي فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في علاج مشكلة التأخر الدراسي والتبول اللاإرادي للطلاب .

ودراسة (ابراهيم ،١٩٨٩) والتي توصلت إلي أن استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد يؤدي إلي زيادة التوافق الاجتماعي النفسي للأطفال المحرومين من الرعاية الوالدية .

ودراسة (منسي ، ٢٠٠٤) والتي توصلت إلي نجاح نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في خفض معدل السلوك العدواني لدي المراهقين ، ودراسة (عبد الحميد، ٢٠٠٠) والتي أكدت علي فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في علاج المشكلات الاجتماعية للأطفال تحت الوصاية وزيادة التوافق النفسي والاجتماعي لهم .

ودراسة (عامر ،٢٠١٠) والتي أكدت علي فعالية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية بإستخدام نموذج حل المشكلة في تنمية المساندة الاجتماعية للمرضي بأمراض مزمنة والتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية التي يعانوا منها .

ودراسة (الجعفراوي ،٢٠١٢) والتي توصلت نتائجها إلي فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في تخفيف الضغوط الحياتية لطالبات الثانوية وخاصة الضغوط الاجتماعية والنفسية والمدرسية والأسرية والصحية .

ودراسة (JUNE & MARY ,2006) والتي أكدت علي أن نموذج حل المشكلة أصبح أسلوباً أساسياً في عملية التعلم والتعليم وذلك يتيح الفرصة للتفكير الناقد والاعتماد علي النفس والاستقلالية ومواكبة التغيرات الجارية ، كما أن قدرة الشخص علي حل المشكلات هي أساس التكيف الشخصي والاجتماعي .

ودراسة (CASSIDY, 2003) والتي أكدت علي فاعلية نموذج حل المشكلة في زيادة دافعية الانجاز لدي الطلاب والحد من الكتئاب النفسي لديهم ، ودراسة (SUSAN , 2015) والتي توصلت إلي نجاح نموذج حل المشكلة في التخفيف من المشكلات التي تواجه الطلاب أثناء الدراسة .

ودراسة (ابراهيم ، ٢٠١٥) والتي أكدت علي نجاح نموذج حل المشكلة في التخفيف من مشكلة التحرش الجنسي

لدي الأحداث المنحرفين .

ودراسة (YUSUF ,2018) والتي ناقشت أهمية نموذج حل المشكلة في حل المشكلات التي يعاني منها طلاب مرحلة ما بعد التعليم الثانوي، والتخفيف من متغيرات الاجهاد وضبط النفس والتأقلم والتخلص من العزلة الاجتماعية .

ودراسة (SANG ,2019) والتي أكدت نتائجها علي اهمية نموذج حل المشكلة في تحقيق الارتباط والابداع والتخفيف من القلق ومتغيرات الاجهاد لدي طلاب المرحلة الجامعية ، ودراسة (YU-CHI ,2020) والتي أكدت فاعلية نموذج حل المشكلة في حل المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها الأطفال المصابون بالتوحد ذاتياً دون الاعتماد علي أحد .

ودراسة (هاشم ،٢٠٢٠) والتي توصلت نتائجها إلي نجاح نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المشكلات الاجتماعية لأبناء السجينات. ودراسة (هريدي ،٢٠٢١) والتي أكدت نتائجها فاعلية نموذج حل المشكلة في تحقيق التوافق الاجتماعي للأطفال بلا مأوي .

ودراسة (السحيمي ، ٢٠٢٠) والتي أكدت نجاح نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في تنمية مهارة حل المشكلة لدي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي .

وتأسيساً علي ما سبق فقد تحددت مشكلة الدراسة في

(فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة)

ثالثا: أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في:

١- الاهتمام العالمى والمحلى من قبل الهيئات والمؤسسات الدولية والمحلية بمشكلات الطلاب بصفة عامة وطلاب الجامعة بصفة خاصة.

٢- أهمية قطاع طلاب الجامعة في المجتمع المصري بإعتباره من أكثر القطاعات قدرة علي المشاركة وتحمل المسئولية ، والذي يحتاج إلي الإهتمام والتوجيه المستمر .

٣- تعرض الكثير من طلاب الجامعة للتنمر الإلكتروني من خلال زملائهم في الجامعة .

٤- القاء الضوء علي ظاهرة التنمر الإلكتروني كإحدي المستحدثات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية .

٥- تتضح أهمية هذه الدراسة فيما يمكن أن تقدمه من اثراء للمحتوي المعرفي المرتبط بنموذج حل المشكلة في خدمة الفرد ومخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٦- ما يمكن أن تسهم به هذه الدراسة من فائدة نظرية وعلمية للمهنة بصفة عامة ولتخصص خدمة الفرد بصفة خاصة فيما يتضح من استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

ثالثا : أهداف الدراسة :

تسعي الدراسة الي تحقيق الأهداف التالية :

هدف رئيسي :

اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

أهداف فرعية :

١- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر النفسية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٢- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر التعليمية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٣- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر الأسرية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٤- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر الاجتماعية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

رابعا : فروض الدراسة :

١- لا توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات القياس القبلي لحالات المجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٢- توجد فروق معنوية دالة احصائياً بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٣- لا توجد فروق معنوية دالة احصائياً بين متوسطات درجات حالات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٤- توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي لحالات المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

خامسا : مفاهيم الدراسة :

(١) – مفهوم نموذج حل المشكلة: Problem- Solving Model

تعد هيلين بيرلمان (Helen perlma) من أوائل من تحدثن عن أسلوب حل المشكلة عام ١٩٥٧ م في مؤلف لها عنوانه (خدمة الفرد عملية لحل المشكلات) وقد بدأت أفكار النموذج تنتشر من جامعة شيكاغو بأمريكا إلي باقي الجامعات الأمريكية وتتمثل هذه الأفكار في : (عبد المجيد ، ٢٠٠٦، ص٤٠) :

أ- الدافعية : وهي تعني ايجاد الحافز لحل المشكلة والعمل علي حلها بأساليب ملائمة مع التركيز علي تعبئة وإعطاء التوجيه والدافعية لصاحب المشكلة .

ب-الطاقة : ويقصد بها قدرات الذات والطاقات العقلية والانفعالية واستثمارها لزيادة الأداء لحل المشكلة بأسلوب مناسب ويستخدم مجموعة من الوظائف الذاتية (الإدراك – الشعور – المعرفة – الفهم – الإختيار – الحكم – الانتقاء – الأداء)

ج- الفرص : ويقصد بها الموارد والمساعدات التي يمكن استخدامها من أجل مساعدة الفرد علي مواجهة مشكلته .(زيدان وأخرون ،٢٠٠٢،ص١٥٦) .

ويعرف النموذج بأنه التطبيق الفرعي للنظرية في مجال أو زمان معين ومن ثم فإن النموذج هو شرح لنظرية ما وتطبيقها وفقاً لملاحظات خاصة ، كما يعرف بأنه إطار متكامل يحدد كيفية مميزة لتطبيق إحدي النظريات أو بعضها في مجال خاص يتسم بالتفرد والتميز (منقريوس وأخرون ، ٢٠٠٤ ، ص١٤)

كما ينظر إلي النموذج علي أنه أداة لحل المشكلات والتدخل مع المشكلات وهو يمثل الجانب التطبيقي للنظرية في إطار عمل الأخصائي الاجتماعي ، وقد يعتمد علي نظرية واحدة أو أكثر من نظرية في التعامل مع مشكلات معينة . (الشرقاوي ، نجوي ، ٢٠٠٧،ص٧٥٦)

وتعرف المشكلة بأنها ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة مع بعضها البعض ويكتنفها الغموض واللبس تواجه الفرد ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلي قرار بشأنها.(منقريوس وأخرون ، ٢٠٠٤ ، ص١٢٤)

وتعرف المشكلة بأنها عجز في التوظيف الاجتماعي للنسق في دور أو أكثر من أدوار حياته ، أو حالة ناجمة عن حاجة غير مشبعة سواء كانت تعليمية أو اقتصادية أو نفسية أو اجتماعية تؤثر علي التوظيف الاجتماعي (علي ، ماهر ، ٢٠١٢، ص١٧٩)

كما تعرف المشكلة في النقاط التالية : (منقريوس وأخرون ، ٢٠٠٩، ص١٦٨)

أ- المشكلة ترتبط بعدم تحقيق الهدف أما لعدم وضوحه بالنسبة للفرد أو لعدم قدرة الفرد علي إدراك وسائل تحقيق الهدف .

ب-عندما لا يستطيع الفرد مواجهة الموقف بقدراته الحالية يصبح لديه مشكلة ويصبح في حاجة إلي المساعدة .

ج- وجود عائق يعرقل تحقيق الأهداف يؤدي إلي وجود مشكلة أمام الإنسان .

ء- قد تتخطي المشكلة حدود الموقف لتصبح ظاهرة يرتبط بها أحداث ومواقف اشكالية متشابكة تواجه الأفراد وتحتاج إلي الدراسة والتحليل للتوصل إلي حلول خاصة بها .

ويعرف نموذج حل المشكلة بانه هو أحد المداخل والنماذج العلمية لمساعدة العميل للوصول إلي قرار فعال وله خطوات لتحقيق عملية المساعدة منها تحديد وتعريف المشكلة بشكل واضح للوصول إلي الحلول الممكنة للمشكلة .(أحمد ، فاتن ،٢٠١٨)

ويشير نموذج حل المشكلة إلي مجموعة العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها والمهارات التي اكتسبها في التغلب علي موقف بشكل جديد وغير مألوف له في السيطرة عليه والوصول إلي حل له .(Cox & Lmft ,2002)

ويقصد بنموذج حل المشكلة تزويد الأشخاص بالمهارات الهامة وخاصة المهارات التي تساعدهم في التفكير في الحلول البديلة لمشاكلهم وذلك بإختبار العديد من البدائل (محمد ، ناهد ،٢٠٠٩)

ويعرف نموذج حل المشكلة بأنه نموذج علاجي للتدخل المهني من جانب الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع إنسان يعاني من مشكلات عجز في التوظيف الاجتماعي في دور أو أكثر من أدوار حياتهم أو ناجمة عن

حاجات غير مشبعة .(علي ، ماهر ، ٢٠١٢، ص١٨٢)

ويمكن للباحث تعريف نموذج حل المشكلة اجرائياً في هذه الدراسة علي أنه :

- أحد نماذج طريقة خدمة الفرد لمساعدة طلاب الجامعة علي التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني.
- يعتمد علي مجموعة من الخطوات والمراحل والتي تهدف إلي مساعدة طلاب الجامعة علي معرفة مخاطر التنمر الإلكتروني من خلال تبصريهم بأبعاد المشكلة ، وامدادهم بالمعلومات الكافية عن هذه المشكلة ، وبالتالي تنمية الدافعية لديهم للمشاركة في الحل .
- يستخدم أساليب متنوعة علي حسب طبيعة مخاطر التنمر الإلكتروني التي تواجه طلاب الجامعة .
- يساعد ذلك علي التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة (المخاطر النفسية ، المخاطر الجسمية ، المخاطر الأسرية ، المخاطر الاجتماعية) .

خصائص نموذج حل المشكلة : (عبد القادر ، زكنية ،٢٠١١، ص١٤٨)

١- أن الإنسان نتاج للعوامل الموروثة والمكتسبة والخبرات المتراكمة وأنه قابل للتغيير وتعديل سلوكه طالما أنه في حالة تفاعل مستمر مع البيئة المحيطة ، كما يعطي الإهتمام الأكبر لمستقبل الإنسان .

٢- ينظر للإنسان علي انه يمارس عمليات مستمرة لحل المشكلة في محاولة للتوفيق بين رغباته وحاجاته وبين إمكانياته وظروف البيئة المحيطة به .

٣- أن المشكلة تنتج من عدم اشباع الحاجات الأساسية ووجود مجموعة من الضغوط الخارجية أو التوترات الداخلية التي تؤثر علي الأداء الاجتماعي.

٤- ينظر للمشكلة علي أنها حلقة من الحلقات الإشكالية وأنها مبنية علي مشكلات سابقة وتؤدي إلي حدوث مشكلات لاحقة .

٥- أن الإنسان يتعلم كيفية تحليل الأسباب والعوامل والكيفية التي تم بها حل المشكلة إذا توافرت له المساعدة المهنية اللازمة والمناخ الملائم.

٦- أن الضغوط المصاحبة للمشكلة لدي الإنسان دافع يحركه لحل مشكلاته.

٧- أن الشخص في حاجة إلي دافعية والتي تولدها العلاقة المهنية التي تشكل مناخاً ملائماً بما تحمله من تعاطف وحب وابداء رغبة في المساعدة والتقبل.

خطوات نموذج حل المشكلة :

يحتل أسلوب حل المشكلة (Problem Solving) مكاناً مهماً في تكوين المعلومات وحل المشكلة، فهو علي مستوي التعلم عملية معقدة لأنها تتضمن استخدام المفاهيم واللغة والتفكير المنطقي الذي يستخدم المعلومات السابقة بطريقة منطقية للوصول إلي الحل ، ويتطلب تعلم حل المشكلة الربط بين أكثر من قاعدة لتشكيل قواعد جديدة تمكن العميل من اتخاذ القرار المناسب تجاه المشكلة واكتشاف الإستجابة الصحيحة .(Cox & Lmft ,2002)

وهناك العديد من وجهات النظر حول خطوات حل المشكلة ومنها وجهة نظر (Nunn , et all , 2000)

والذي حدد الخطوات في اختصار بكلمة (IDEAL) تتضمن :

١- التعرف علي المشكلة Identify the concern: ويقصد به تحديد الإنطباع الأولي لدي القائم بتطبيق الأسلوب ولمدي فاعلية وأهمية التدخل ومدي ملائمة استخدام هذا الأسلوب .

٢- تحديد المشكلة Define the Problem : ويقصد به تحديد عناصر المشكلة ، أو ما هو الفرق بين ما يفعله الفرد الأن وبين ماذا يتوقع أن يفعل ، وهنا يحدد بشكل دقيق وظيفة هذا الأسلوب وما هي الأحداث السابقة واللاحقة وطبيعة المشكلة .

٣- استكشاف خيارات التدخل Explore intervention options: هذه المرحلة تعتمد بشكل خاص علي اختيار أسلوب التدخل والذي يرتبط بشكل مباشر بالنتائج المتوقعة مثل العمل علي تخفيف التوتر لدي الطلاب ويكون التركيز هنا علي التعاون بين الطلاب واستخدام العصف الذهني .

٤- تنفيذ الخطة Action the plan : والمقصود هنا تنظيم المعلومات وتحليلها وتوضيح مدي ارتباطها مع الخطة التي وضعت في البداية .

٥- النظر إلي النتائج Look at Results: وتكون من خلال مراجعة ومقارنة النتائج القبلية مع النتائج البعدية وكذلك مقارنة النتائج مع نتائج البرامج السابقة .

وأما بالنسبة لخطوات نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد فتتمثل في ثلاثة خطوات هي:-(عبد المتجلي ، ومبروك ، ٢٠١٠)

الخطوة الأولي : الإتصال وتشمل :

- تعريف وتحديد المشكلة
- تحديد الأهداف
- التعاقد المبدئي مع العميل
- الفحص والاستكشاف

وهذه المرحلة تبدأ من أول لحظة يتقدم بها العميل للحصول علي الخدمة سواء هو نفسه أو عن طريق أشخاص أخرين أو القيام بمحادثة هاتفية و نهاية هذه المرحلة عندما يصل الأخصائي الاجتماعي والعميل إلي تفاق حول أليات العمل الذي سوف يقومان به معاً لحل المشكلة. (زيدان وأخرون ، ٢٠٠٢)

ويعمل الأخصائي الاجتماعي في هذه المرحلة علي مساعدة العميل علي تحديد مشكلته وتشمل هذه المساعدة تحديد الأهداف قصيرة المدي وطويلة المدي ومعرفة ماذا يحتاج العميل وأيضاً تحديد الموارد المتاحة لإشباع هذه الاحتياجات من خلال العميل ذاته ووصفه لموقفه الإشكالي .(جلال الدين ، ٢٠٠٠، ص١١٠)

وتشمل هذه الخطوة التعاقد الشفهي أو التحريري بين الأخصائي الاجتماعي والعميل حول أدوارهم وتوزيع المهام التعاونية بينهم (أحمد ، وفوزي ، ٢٠١٨)

الخطوة الثانية : التعاقد وتشمل :

- التقدير
- صياغة خطة العمل

وتقدير المشكلة يكون من خلال القيام بتحديد المشكلة وطبيعتها وأيضاً دور العميل والمحيطين ، ثم وضع الأهداف علي حسب الظروف الفردية لكل عميل وتكون الأهداف متناسبة مع رغبات العميل ومستوي تفكيره وأن تكون الاهداف متلائمة مع الخبرات والمهارات والمعارف للأخصائي الاجتماعي ، وأيضاً وضع استراتيجيات مناسبة للتدخل وأن تكون خطة التدخل ووضعها مشتركة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وذلك بتحديد متطلبات العميل وواجباته والبدائل والتكنيكات ومواعيد التنفيذ . (القاضي ، ٢٠١٧)

الخطوة الثالثة : العمل لتنفيذ الخطة وتشمل :

- الانهاء
- التقييم

يعتبر تنفيذ الخطة قلب عملية حل المشكلة وتحقيق الأهداف والإنجاز ويتم الإنهاء في حالة تحسن وتنمية قدرة العميل ودافعيته أي انفصال العميل عن مؤسسته وذلك بعد إنجاز الأهداف ولابد من التخطيط للإنتهاء بين الأخصائي الاجتماعي والعميل

ويقوم الأخصائي الاجتماعي بتقييم العميل سواء في حرصه علي المواعيد للمقابلات والمشاركة في عملية حل المشكلة ومناقشة أرائه ، وكذلك يقوم الأخصائي بتقييم مجهوداته مع العميل والإلتزام بقيم ومبادئ وأخلاقيات خدمة الفرد وما تم من إنجاز النتائج المرغوبة .(النوحي ، ٢٠٠٧، ص٢٠٨)

استراتيجيات نموذج حل المشكلة :

لكي يتمكن الفرد من الوصول إلي حل المشكلة لابد أن يستخدم استراتيجية معينة ومهارات محددة وليس استراتيجية واحدة لحل جميع المشكلات فكل نوع من المشكلات له استراتيجية خاصة به ولكن بصفة عامة هناك سمات مشتركة لإستراتيجيات حل المشكلات ومن أهم أنواع استراتيجيات حل المشكلة :

- الإستراتيجية العامة :

وهي خطة شاملة محددة المعالم مصممة للوصول إلي حل المشكلة ومنها المحاولة والخطأ ، والقائمة المنظمة ، والتبسيط والاستنباط والعمل من النهاية إلي البداية.

- الإستراتيجية المعينة :

وهي خطوات وسيطة يستخدمها الباحث في البحث عن حل للمشكلة في إطار استخدامه للخطة كمعين أو كمساعد له في الوصول إلي الحل .(الزيات ، ٢٠٠١)

- إستراتيجية تحليل الوسائل:

وتقوم علي تحليل محددات المشكلة في صورتها المقدمة والغايات المستهدفة وتنطوي علي استخدام الوسائل وتوظيفها للوصول إلي الغايات والحكم علي مدي ملائمة كل من الوسائل المتاحة والغايات التي يتعين الوصول إليها أو تحقيقها بمعني اختزال الفروق بين ما هو كائن وما يجب أن يكون الحل .

- إستراتيجية العمل بالجمع بين الأمام والخلف:

وتقوم علي أساس التحرك في الإتجاه الأمامي أي من المعطيات إلي الهدف أو من البداية إلي النهاية للوصول إلي نتيجة مستخلصة عن سابقتها ، والتحرك للإتجاه الخلفي أي من الهدف متجهاً نحو المعطيات لبناء

الإستنتاجات للحل ، وتقوم هذه الاستراتيجية علي القفز في الاستنتاج وتحليل ما وراء المعلومات المعطاة أو المقدمة والقيام بمسح محددات الموقف المشكل ومعطياته بصورة دينامية .

وأما بالنسبةلإستراتيجيات نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد:-

هناك العديد من الإستراتيجيات العلاجية التي يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي في نموذج حل المشكلة ، حيث أنه يعتمد علي الإختيار الحر والنظرة الحرة في العلاج ، ومنها استراتيجية الاستعراض المعرفي فيقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة الطالب علي عرض أفكاره المتعلقة بالتنمر الالكتروني ، واستراتيجة الحق والإقناع وفيها يقوم الأخصائي الاجتماعي بتوعية الطالب واكسابه معارف صحيحة وأيضاً استراتيجيات تعلم وإعادة بناء المفاهيم وتعديل السلوك ، ويتم استخدام العديد من الأساليب العلاجية ومنها العلاقة المهنية والمناقشة والتوضيح والتفسير والتشجيع والاستبصار وغيرها (أحمد ، ٢٠١٣)

ويستفيد الأخصائي الاجتماعي من الأساليب العلاجية المختلفة المتوفرة في المداخل العلاجية المتعددة لخدمة الفرد مثل (العلاج الأسري ، التركيز علي المهام ، العلاج المعرفي ، العلاج السلوكي ، العلاج الواقعي ، نظرية الأزمة ، نظرية الأنساق .... وغيرها) وذلك حسب الظروف الفردية لكل حالة.

(٢)- مفهوم التنمر الإلكتروني:

يعرف التنمر لغوياً : هو التشبه بالنمر(نمر-نمراً) علي شبه النمر(أنمر – نمراء- نمراً) فلان : وهو غضب وساء خلقه (تنمر فلان) يعني تنمر له وتوعده بالإيذاء .(الوجيز، مجمع اللغة العربية ، ٢٠٠١، ص٦٣٥)

ويعرف التنمر بأنه الأفعال السلبية المتعددة من قبل فرد أو أكثر ، وهي تتم عن طريق إلحاق الضرر والأذي بفرد أخر بصورة متكررة طوال الوقت ، وهذه الأفعال السلبية قد تكون مثل التهديد ، التوبيخ ، الشتائم ، الإغظة ، أو بالإحتكاك الجسدي مثل الضرب والدفع والركل ، وقد تكون بالتكشير في معالم الوجه أو الإشارات غير اللائقة وتعمد العزلة عن المجموعة . (رستم ، شيرين ، ٢٠٢١، ص٢١)

ويعرف التنمر الإلكتروني بأنه : سلوك متعمد ومتكرر يتضمن الإيذاء اللفظي والإقصاء الاجتماعي مع اخفاء الهوية بهدف الإساءة المتعمدة من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة للهاتف المحمول ، وصفحات التواصل الاجتماعي ، وغرف المحادثات عبر الانترنت .(عطية ، ٢٠١٩، ص ١٦١)

كما يقصد بالتنمر الإلكتروني نشر الشائعات والأكاذيب والصور الخاصة للتشهير ببعض الأشخاص وزملائهم لإحداث مشكلات لهم والانتقام منهم .(رزق ، ٢٠١٩، ص٢٨١)

ويعرف التنمر الإلكتروني بأنه : شكل من العدوان يعتمد علي استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتطبيقات الانترنت (الهواتف المحمولة ، الحاسوب ، كاميرات الفيديو ، البريد الإلكتروني ، صفحات الويب ... الخ) في نشر منشورات (بوستات) أو تعليقات تسبب التنكيد للضحية أو الترويج لأخبار كاذبة ، أو إرسال رسائل الكترونية للتحرش بالضحية بهدف إرباكه وإصابته بحالة من التنكيد المادي والمعنوي . (Beran,& li,2007, p17)

ويعرف التنمر الإلكتروني بأنه: أي سلوك يتم القيام به عبر الميديا الإلكترونية أو الرقمية وذلك بقصد إيقاع الضرر بالأخرين وعدم راحتهم .(Hemphill, Tollit & Kotevski ,2015)

وفي ضوء ما سبق يمكن للباحث أن يحدد مفهوم التنمر الإلكتروني إجرائيا في إطار هذه الدراسة فيما يلي :

١- مجموعة السلوكيات العدائية المتعمدة والمتكررة تجاه طلاب الجامعة.

٢- تتم هذه السلوكيات بإستخدام شبكة الانترنت ووسائل الاتصالات الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة لإلحاق الضرر والأذي بالأخرين .

٣- تصدر هذه السلوكيات من شخص أو مجموعة أشخاص غير معلومي الهوية.

٤- ينتج عن هذه السلوكيات أثار سلبية علي طلاب الجامعة في الجوانب النفسية والإجتماعية والأسرية والتعليمية .

أشكال التنمر الإلكتروني:

هناك أشكال مختلفة من التنمر الإلكتروني وتتحدد هذه الأشكال في ضوء الوسيلة التي يتم استخدامها ومنها : (مقراني ،٢٠١٨، ص١٩)

- **التنمر الإلكتروني المباشر**:ويكون علي شكل استخدام الانترنت والهاتف المحمول للتهديد أو الإهانة ، وإرسال ملفات تحمل فيروسات عن عمد أو إرسال صور ورسوم غير لائقة .
- **التنمر الإلكتروني غير المباشر**: وهو التنمر الذي يحدث دون أن يلاحظ الضحية ذلك في الحال ويكون علي شكل تصفح بريد الكتروني لشخص ما ، التنكر وخداع شخص ما ونشر ما يسيئ إلي الأخر عبر الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني وبرامج الدردشة .

كما يمكن أن يشمل التنمر الإلكتروني عبر الانترنت الأشكال التالية : (الشمري ، ٢٠١٩، ص٢)

- النصوص المسيئة أو المؤذية أو المشاركات أو الصور أو مقاطع الفيديو التي يتم تبادلها عبر الانترنت سواء بالبريد الإلكتروني أو من خلال شبكات التواصل الاجتماعي .
- اقصاء الأخرين عمداً عن طريق الانترنت .
- نشر وترويج الشائعات وتبادل الأخبار الكاذبة والملفقة .
- اختراق حسابات الأخرين عبر الانترنت وتسجيل الدخول الخاص بهم .
- انتحال الشخصية ويقصد به الحصول بوسائل احتيالية علي معلومات من الانترنت تخص شخصاً معيناً مثل الإسم وتاريخ الميلاد والمهنة والجنسية دون علمه ويقع في الأغلب الأعم بهدف ارتكاب جرائم احتيال إلكتروني .(فهمي ، ٢٠١٧، ص١٦)

ومن أكثر الامور خطورة في التنمر الإلكتروني هو مشاركة الكثير من الأشخاص في هذا الفعل من خلال تكرار التداول وإعادة النشر من غير وعي أو ادراك أنهم يدعمون المتنمر ويشاركون في إلحاق الأذي بالضحية . (الشمري ، ٢٠١٩، ص٢)

دوافع وأسباب التنمر الإلكتروني:

يمكن إيجاز دوافع وأسباب التنمر الإلكتروني علي النحو التالي : (السويهري ، ٢٠١٩، ص٦٩٢)

- الغيرة من شخص ما .
- الملل والرغبة في الترفيه وشغل وقت الفراغ .

- الشعور بالإحباط والوحدة وعدم الأمان.
- التعرض للألعاب الإلكترونية العنيفة وإدمان الانترنت .
- الثأر والإنتقام بسبب التعرض لإساءة سابقة أو غضب .
- ضعف الرقابة الأسرية علي الأطفال والمراهقين وسوء المعاملة الوالدية بأشكالها المختلفة .
- عدم وجود عواقب لأفعاله وعدم شعوره بالخوف من انتقام الضحية لأنه غير معروف بالنسبة لها .
- المجهولية والتخفي وامكانية إخفاء الهوية الحقيقية للمتنمر تشجعه علي أن يقول ويفعل أشياء لن يفعلها وجهاً لوجه فلا توجد مواجهة مباشرة .

ويضاف أسباب أخري للتنمر الإلكتروني تتمثل فيما يلي : (عبد الجبار ، ٢٠٢٠، ص٢٥٦)

- المزاح : حيث يلجأ بعض الناس إلي التنمر علي الأخرين للتسلية أي أنهم لا يفعلون ذلك بنية مقصودة لإلحاق الأذي بالضحية .
- الإنتقام : حيث يلجأ البعض إلي الإنتقام من الضحية بسبب مواقف سيئة شهدها المتنمر من الضحية وقد تكون الضحية صديقاً أو قريباً.
- الضرر المتعمد : حيث يعتقد المتنمرون أن استخدام الانترنت يفيد كثيراً في الحاق الأذي والضرر بالأخرين الذين يختلفون مع المتنمر في توجهاتهم وأراءهم ويلجاون إلي ايذاءهم أو ازعاجهم .
- سهولة التنمر : كون أن البيئة الإفتراضية هي عالم مجهول يمكن للأفراد أن يختبئوا خلف أسماء وهمية وأنه من السهل حدوث الكذب واخفاء الهوية والتحرش بالأخرين عبر التكنولوجيا.

سادساً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

١- نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة لنمط الدراسات شبه التجريبية التي تستهدف اختبار تأثير متغير مستقل وهو(نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد) علي متغير تابع وهو (مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة)

٢- منهج الدراسة :

تمشياً مع طبيعة أهداف الدراسة واتساقاً مع نوع الدراسة فان المنهج المستخدم هو المنهج التجريبي وقد تم استخدام التصميم التجريبي عن طريق التجربة القبلية البعدية باستخدام مجموعتين إحدهما تجريبية والأخرى ضابطة، ثم ادخال المتغير التجريبي علي المجموعة التجريبية لمدة (أربعة شهور) ثم اجراء القياس البعدي بإستخدام نفس المقياس ، وأخذ النتائج ومعرفة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي ، وتعتبر الفروق بين القياسين القبلي والبعدي راجعة إلي استخدام المتغير التجريبي القائم علي ممارسة نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد .

٣- أدوات الدراسة:

يقصد بها مجموعة الأساليب والوسائل التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات ، واجراء التدخل المهني ، وتعتمد الدراسة الحالية علي مجموعة من الأدوات وهي :

(أ)- المقابلات : كأداة دراسية وعلاجية مع طلاب الجامعة الذين يعانون من التنمر الإلكتروني .

(ب)- الوثائق والسجلات الخاصة بالحالات بوحدة الإرشاد النفسي والاجتماعي.

(ج)- برنامج التدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد (من اعداد الباحث).

(ء)- مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة (من اعداد الباحث) وقد مر في بنائه بالخطوات التالية :

١- **الاطلاع علي الكتابات النظرية والدراسات السابقة** ذات الصلة بموضوع التنمر بوجه عام والتنمر الإلكتروني بشكل خاص لدي طلاب الجامعة ، ونموذج حل المشكلة في خدمة الفرد ، والالتقاء ببعض المتخصصين في الخدمة الاجتماعية لمناقشتهم في أبعاد المقياس ، ومن المقاييس التي تم الرجوع إليها :

- مقياس شحاته، صفاء هاشم (٢٠٢٠) عن نموذج حل المشكلة في إطار الممارسة العامة .
- مقياس هريدي ، سهير (٢٠٢١) عن نموذج حل المشكلة في تحقيق التوافق الاجتماعي للأطفال بل مأوي.
- مقياس عمارة ، فيروز فوزي (٢٠٢١)عن التنمر الإلكتروني لدي طلاب المرحلة الثانوية .
- مقياس ربيع ، شيماء (٢٠١٩) عن التنمر الإلكتروني لدي طلاب المرحلة الثانوية .
- مقياس عثمان ، علياء عفان (٢٠٢٠) عن اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية حول التنمر الإلكتروني .

٢- **قام الباحث بعد ذلك بتحديد أبعاد المقياس** والتي تمثلت في أربعة أبعاد وهي : بعد المخاطر النفسية ، وبعد المخاطر التعليمية ، وبعد المخاطر الأسرية ، وبعد المخاطر الاجتماعية .

٣- **ثم قام الباحث بتحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد** ، والذي بلغ عددها (٤٠) عبارة مقسمة بالتساوي علي أبعاد المقياس (١٠) عبارات لكل بعد وتوزيعها كما يلي :

جدول رقم (١)

يوضح توزيع عبارات مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

م	الأبعاد	عدد العبارات	أرقام العبارات
١	بعد المخاطر النفسية	١٠	١-١٠
٢	بعد المخاطر التعليمية	١٠	١١-٢٠
٣	بعد المخاطر الأسرية	١٠	٢١-٣٠
٤	بعد المخاطر الاجتماعية	١٠	٣١-٤٠

٤- **اعتمد المقياس علي التدرج الثلاثي** بحيث تكون الإستجابة لكل عبارة (نعم ، إلي حدما ، لا) ، وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة) ، فالإستجابات تأخذ الأوزان التالية : نعم (ثلاثة درجات) ، إلي حد ما (درجتان) ، ولا (درجة واحدة) .

٥- **طريقة تصحيح مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة** : تم بناء المقياس وتقسيمه إلي فئات حتي يمكن التوصل إلي نتائج الدراسة بإستخدام المتوسط الحسابي حيث تم ترميز ، وإدخال البيانات إلي الحاسب الألي ، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدي = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣-١= ٢) ، ثم تقسيمه علي عدد خلايا المقياس

للحصول علي طول الخلية المصحح (٣/٢= ٠.٦٧) ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلي أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلي لهذه الخلية ، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي :

جدول رقم (٢)

يوضح مستويات أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلي ١.٦٧	مستوي منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلي ٢.٣٤	مستوي متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلي ٣	مستوي مرتفع

٦- صدق مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة :

الصدق الظاهري : تم عرض الأداة علي عدد(١٢) من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الأداب قسم علم الاجتماع ، وبناء علي ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) ، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في شكلها النهائي .

صدق المحتوي : للتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بالاطلاع علي الأدبيات والكتب ، والأطر النظرية ، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة ، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات السابقة وذلك للوصول إلي أبعاد المقياس المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة ، من حيث تحديد مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

صدق الإتساق الداخلي : حيث اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي علي معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية ، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من طلاب الجامعة من غير عينة الدراسة (مجتمع الدراسة) وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها ، وأن معامل الصدق مقبول ، ومن ثم تحقق مستوي الثقة في الأداة والإعتماد علي نتائجها كما يتضح من الجدول التالي :

جدول رقم (٣)

يوضح الإتساق الداخلي بين أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

م	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
١	بعد المخاطر النفسية	٠.٩٩٨	دال عند ٠.٠١
٢	بعد المخاطر التعليمية	٠.٩٨٨	دال عند ٠.٠١
٣	بعد المخاطر الأسرية	٠.٩٥٩	دال عند ٠.٠١
٤	بعد المخاطر الاجتماعية	٠.٩٩٥	دال عند

			٠.٠١

الصدق الإحصائي(الصدق الذاتي) : يعرف معامل الصدق الإحصائي بأنه الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، وبالإشارة إلي نتائج جدول رقم (٥) يمكن تحديد قيمة الصدق الإحصائي لمقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة كما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (٤)

يوضح معاملات الصدق الإحصائي لمقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

م	الأبعاد	معامل الصدق الإحصائي
١	بعد المخاطر النفسية	٠.٩٦٤
٢	بعد المخاطر التعليمية	٠.٩٥٩
٣	بعد المخاطر الأسرية	٠.٩٤٣
٤	بعد المخاطر الاجتماعية	٠.٩٤٩
	أبعاد المقياس ككل	٠.٩٧٠

ويوضح الجدول السابق أن قيمة معامل الصدق الإحصائي لمقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ككل بلغت (٠.٩٧٠) ، وتعد هذه القيم ملرتفعة ومقبولة وتفي بأغراض الدراسة .

٧- **ثبات مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة:** تم حساب الثبات بإستخدام معادلة سبير مان للتجزئة النصفية حيث تم تقسيم عبارات كل بعد إلي نصفين ، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية ، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية ، وذلك بتطبيقها علي عينة قوامها (١٠) مفردات من طلاب الجامعة (مجتمع الدراسة) خارج إطار عينة الدراسة ، والتي توافرت فيهم شروط اختيار عينة الدراسة ، وقد جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (٥)

يوضح نتائج ثبات مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

م	الأبعاد	معامل سبير مان براون
١	بعد المخاطر النفسية	٠.٩٣
٢	بعد المخاطر التعليمية	٠.٩٢
٣	بعد المخاطر الأسرية	٠.٨٩
٤	بعد المخاطر الاجتماعية	٠.٩٠
	أبعاد المقياس ككل	٠.٩٤

يوضح الجدول السابق أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، وبذلك يمكن

الاعتماد علي نتائجها وبذلك أصبحت الأداة في شكلها النهائي .

٤- مجالات الدراسة :

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية المهمة وسوف يقوم الباحث بتوضيح المجالات الرئيسية الثلاثة للدراسة ، والتي تشمل كلا من المجال البشري والمكاني والزمني للدراسة فيما يلي :

أ- **المجال البشري:**

يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في مجموع طلاب أكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة المترددين علي وحدة الإرشاد النفسي والاجتماعي والبالغ عددهم (٧٨) طالباً ، (٤٣) من الذكور و (٣٥) من الإناث ، وقد استخدم الباحث التصميم التجريبي الذي يعتمد على جماعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة وعددهم (٢٠) مفردة تم تقسيمهم إلى جماعتين قوام كل جماعة (١٠) طلاب وراع الباحث التجانس بينهما وفق متغيرات الدراسة.

طريقة سحب عينة الدراسة :

- تم اختيار العينة من خلال حصر الطلاب المترددين علي وحدة الإرشاد النفسي والاجتماعي بأكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة وبلغ عددهم (٧٨) طالباً.
- تم تطبيق مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة عليهم جميعاً وتم أخذ (٢٠) مفردة من الحاصلين علي أعلي الدرجات .
- تم تقسيمهم إلي مجموعتين مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة بواقع (١٠) مفردات لكل مجموعة .

ب- **المجال المكانى** :

وقع اختيار الباحث علي أكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة وذلك للاعتبارات الآتية :

- تقع الأكاديمية في النطاق الجغرافي الذي يقطن به الباحث مما يسهل من عملية الاتصال بالمبحوثين واستيفاء الحقائق والمعلومات اللازمة لإجراء هذه الدراسة.
- يعمل الباحث بالأكاديمية ويتولي منصب نائب مدير وحدة الإرشاد النفسي والاجتماعي بالأكاديمية ورئيسا لقسم التدريب الميداني مما يتيح له الحصول علي البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة وسهولة التعامل مع عينة الدراسة لوجود خبرات سابقة في التعامل معهم .
- موافقة الأكاديمية علي اجراء الدراسة ومساعدتها للباحث في توفير كافة الامكانيات المتاحة لمساعدته في اجراء الدراسة .

ج- المجال الزمنى :

تم اجراء الدراسة خلال الفترة من ٢٠٢١/٢/١٥ إلي ٢٠٢١/٦/٢٥

٥- أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الألي بإستخدام برنامج (Spss,V24.0) الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية ، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية :

- التكررات والنسب المئوية .
- المتوسط الحسابي .

- الانحراف المعياري .
- المدي .
- معامل ارتباط بيرسون .
- معادلة ارتباط سبيرمان للتجزئة النصفية .
- اختبار ت لعينتين مرتبطتين .

سابعاً : برنامج التدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة :

يحتوي برنامج التدخل المهني من خلال استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة على الخطوات التالية :-

(١)الأسس التي يقوم عليها برنامج التدخل المهني:

١- الإطار النظري للدراسة ومفاهيم وأسس نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد والتدخل المهني مع طلاب الجامعة الذين يعانون من مخاطر التنمر الإلكتروني .
٢- نتائج البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.
٣- الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها.
٤- ملاحظات الباحث ومقابلاته مع الخبراء والمتخصصين في موضوع الدراسة.
٥- الأساليب العلاجية المنتقاة من نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد ، بالإضافة إلي التكنيكات العلاجية التي يمكن الإستعانة بها من النظريات الأخري مثل النظرية المعرفية ، والعلاج الواقعي ، ونموذج التركيز علي المهام ، ونظرية الأنساق .

(٢) الاعتبارات التي ارتكز عليها الباحث عند وضع محتويات برنامج التدخل المهني:

١- مراعاة الباحث أن يكون الهدف من البرنامج واضحاً وواقعياً.
٢- مراعاة الالتزام بالآليات والوسائل المناسبة لتحقيق أهداف البرنامج.
٣- مراعاة أن يتفق البرنامج ومحتوياته مع رغبات وحاجات طلاب الجامعة الذين يعانون من مخاطر التنمر الإلكتروني .
٤- مراعاة أن تتناسب أنشطة البرنامج مع الإمكانيات المتوفرة بوحدة الإرشاد النفسي والاجتماعي بأكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة بمحافظة الدقهلية.
٥- مراعاة أن يكون البرنامج قابل للتعديل والتغيير على حسب الظروف والمتغيرات.

(٣) برنامج التدخل المهني:

برنامج التدخل المهني هو عبارة عن منظومة من العمليات والاجراءات المهنية المخططة والمنظمة والتي تقدم من خلالها المساعدة المهنية المتخصصة ، وهو برنامج علاجي يشتمل علي بعض الأساليب والفنيات المرتبطة بنموذج حل المشكلة في خدمة الفرد، والتي رأي الباحث أنها تفيد في التعامل مع طلاب الجامعة الذين يعانون من مخاطر التنمر الإلكتروني ، ومن هذه الفنيات العلاقة المهنية ، التوضيح ، الإفراغ الوجداني ، وتطوير

أفكار الطالب الايجابية ، التركيز علي السلوك وليس العواطف ، والنمذجة ، والإستبصار ، المواجهة ، التفسير، والتدعيم ، والمحاضرات، الإستخدام الجيد للوقت ، والمناقشة الجماعية، العلاج بالعبادات ، ويعتمد برنامج التدخل المهني علي ما يلي:

(أ)- مرحلة البداية (الإتصال):-

تعتبر إعداد لتنفيذ برنامج التدخل المهني و في هذه المرحلة تم العمل علي مساعدة العميل علي تحديد مشكلته وتشمل هذه المساعدة تحديد الأهداف قصيرة المدي وطويلة المدي ومعرفة ماذا يحتاج العميل وأيضاً تحديد الموارد المتاحة لإشباع هذه الاحتياجات من خلال العميل ذاته ووصفه لموقفه الإشكالي وتشمل :-

١- مقابلة الطلاب الذين انطبقت عليهم شروط العينة لتطبيق مقياس الدراسة.

٢- تهيئة الطلاب للتعاون والمشاركة في برنامج التدخل المهني.

٣- تقسيم العينة إلى مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة.

٤- تطبيق المقياس على كلا من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة (القياس القبلي).

٥- توضيح الهدف من التدخل المهني لطلاب المجموعة التجريبية (عددها ١٠ حالات).

٦- وضع أسس العلاقة المهنية مع أعضاء المجموعة التجريبية.

٧- التعاقد الشفهي بين الباحث وكل حالة من الحالات العشرة للمجموعة التجريبية حيث يتم الاتفاق من خلال توضيح الجوانب التالية:-

أ- تاريخ بداية التدخل المهني.

ب-إقامة علاقة مهنية علاجية قائمة على الثقة والاحترام والحرية المتبادلة.

ج- تحديد مواعيد ومكان المقابلات.

٨- تحديد مدة برنامج التدخل المهني : يمارس برنامج التدخل المهني مع الطلاب لمدة ١٦ أسبوعاً .

٩-تحديد مكان ممارسة برنامج التدخل المهني: يمارس في وحدة الإرشاد النفسي والإجتماعي بأكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة بمحافظة الدقهلية.

(ب)- مرحلة تقدير الموقف :

وتستهدف هذه المرحلة تكوين صورة واضحة عن شخصية طلاب الجامعة الذين يعانون من مخاطر التنمر الإلكتروني بمختلف جوانبها الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية ، والالمام الكافي بالمعلومات والحقائق المتصلة بموقفهم الحالي بما في ذلك التعرف علي نوعية المشكلات والاضطرابات السلوكية التي يعانون منها ، مع التركيز علي طبيعة علاقاتهم وتفاعلاتهم مع زملائهم ومدي توافقهمم مع البيئة الاجتماعية المحيطة به داخل وحدة الإرشاد النفسي والإجتماعي بأكاديمية الدلتا للعلوم بالمنصورة بمحافظة الدقهلية، وتقدير المشكلة يكون من خلال القيام بتحديد المشكلة وطبيعتها وأيضاً دور العميل والمحيطين ، ثم وضع الأهداف علي حسب الظروف الفردية لكل عميل ، وتكون الأهداف متناسبة مع رغبات العميل ومستوي تفكيره و تكون الأهداف متلائمة مع الخبرات والمهارات والمعارف المتوفرة لدي الباحث، ووضع أهداف برنامج التدخل المهني والتي تتمثل في :

هدف رئيسي :

اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

أهداف فرعية :

١- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر النفسية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٢- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر التعليمية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٣- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر الأسرية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

٥- اختبار فعالية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من المخاطر الاجتماعية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

(ج)- مرحلة تنفيذ الخطة العلاجية:

تمثل هذه المرحلة قلب عملية حل المشكلة حيث يتم فيها تحقيق الأهداف وإنجازها من خلال تطبيق عمليات وأساليب وتكنيكات نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد لمدة أربعة أشهر متتالية وإتاحة الفرصة لكل طالب في تنفيذ المهام المكلف بها لمواجهة مخاطر التنمر الإلكتروني ، وقد تمثلت تلك العمليات والأساليب والتكنيكات العلاجية فيما يلي :

العلاقة المهنية : وتتكون هذه العلاقة تدريجيا من خلال المقابلات ومن خلال الالتزام ببعض المبادئ مثل (التقبل- تقدير المشاعر) والإحترام والثقة المتبادلة ويتحقق ذلك من خلال شعور الطالب الجامعي الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني بالثقة والأمن والإهتمام والتقدير والتعبير عن ذاته دون قيود.

التقبل : وتبدأ هذه العملية بالتعرف علي المشاعر السلبية والخبرات المؤلمة التي يعاني منها الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني، ثم مساعدته علي تقبلها دون محاولة تجنبها ، وتشجيعه علي اتخاذ الاجراءات اللازمة للتصدي لها والتعامل معها بمرونة وايجابية .

الإفراغ الوجداني : استخدمه الباحث لإتاحة الفرصة للطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني للتعبير عن مشاعره السلبية تجاه زملائه وتجاه أسرته والمجتمع وتشجيعه باستمرار على إخراج هذه المشاعر السلبية وتحويلها إلي مشاعر إيجابية تسهم في حل مشكلاته.

الإستبصار: استخدمه الباحث لمساعدة للطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي إدراك حجم المخاطر التي يتعرض لها وأفكاره الخاطئة التي تسبب له هذه المشكلات مما يساهم في تعديل هذه الأفكار المغلوطة وحل مشكلاته التعليمية والأسرية والنفسية والاجتماعية .

التوضيح : استخدمه الباحث لمساعدة الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي معرفة خطورة تصرفاته وسلوكياته الغير اجتماعية ، وأهمية تحسين علاقته بزملائه لما لها من دور فعال في حل مشكلاته .

الإقناع : حيث عمل الباحث على إقناع الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني بأن أفكاره الخاطئة وغير العقلانية ليست حقائق وإنما افتراضات اقتنع بها دون خبرة، ويجب تبني أفكار صحيحة عقلانية واتباع الأسلوب العلمي في التفكير مما يساعده على التخلص من مخاطر التنمر الإلكتروني النفسية والإجتماعية والتعليمية والأسرية .

المواجهة: حيث عمل الباحث على مواجهة الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني بمشكلاته الذي يعاني منها وضرورة إدراكه للواقع الذي يعيش فيه والعمل علي المشاركة في مواجهة هذا الواقع وتغييره نحو الأفضل .

التوجيه : حيث عمل الباحث على توجيه الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني إلي اكتساب بعض المهارات الاجتماعية الخاصة بالعلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي التي تمكنها من المشاركة في الحياة العامة والاندماج مع زملائه و تحمل بعض المسئوليات سواء داخل الأسرة أو مسئولياته الشخصية .

التفسير: استخدمه الباحث لمساعدة للطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي تحقيق الفهم والإدراك الصحيح لموقفه ، وحاجتها إلى تدعيم علاقته بزملائه وأسرته للشعور بالقيمة والحب والأهمية والتخلص من مخاطر التنمر الإلكتروني .

التركيز على السلوك وليس على العواطف: استخدمه الباحث لمساعدة للطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي تغيير سلوكه من سلوك سلبي إلى سلوك إيجابي و تعديل سلوكياته التي تسببت في الوضع الحالي وتزويده بخبرات جديدة تعينه على تغيير سلوكه ونمط تفكيره.

التدعيم الايجابي : ويتم ذلك من خلال عبارات المدح والثناء عقب قيام الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني بأي نمط من أنماط السلوكيات الايجابية المستهدفة والمتصلة بتحقيق أهداف برنامج التدخل المهني ، وكذلك التدعيم من خلال تقديم بعض الهدايا الرمزية كتقدير من جانب الباحث لإلتزام الجماعة بتنفيذ التعليمات الخاصة بتنفيذ البرنامج .

المناقشة والحوار : ويتضمن هذا الأسلوب مساعدة الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي فهم وادراك الأسباب التي تقلل من تفاعله واندماجه مع زملائه ، ومحاولة احداث تغيير ايجابي في اتجاهاته نحو ذاته ونحو الأخرين ، وتعديل أرائه وتفسيراته غير المنطقية التي تحول دون تقبله للتطور والتغيير بوجه عام .

الأستخدام الجيد للوقت: ويركز هذا الأسلوب علي تكليف الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني بمجموعة من الواجبات والمهام التفاعلية التي ينبغي أن يمارسها في مواقف الحياة اليومية ، مع التركيز علي المهام الجماعية التي تزيد من درجة تواصله وتعاونه مع زملائه ، ويتم تحديد تلك

المهام في نهاية كل مقابلة ومناقشة وتقييم مدي إنجازها في بداية المقابلة التالية مما يساعده علي التخلص من مخاطر التنمر الإلكتروني.

العلاج بالعبادات : ويركز هذا الأسلوب علي مساعدة الطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي أداء الصلوات والإلتزام بالبعد عن كل ما يغضب الله من أفعال وممارسات خارجة عن القيم والتقاليد وتعاليم الأديان السماوية تتم عبر وسائل التواصل الاجتماعي وشبكات الانترنت .

التركيز على الحاضر والمستقبل : استخدمه الباحث لمساعدة للطالب الذي يعاني من مخاطر التنمر الإلكتروني علي الإرتباط بالحاضر وإدراك سلوكه الحالي ، و التخلي عن التفكير في الماضي ونسيان الخبرات والتجارب السلبية حتي لا يكون تأثيرها سلبي على حاضره ومستقبله ، و تعليمه طرق وأساليب مواجهة المواقف الحالية و القدرة على التخطيط لمستقبله .

(ء)- مرحلة الإنهاء والتقويم :

و قام فيها الباحث بتطبيق المقياس(القياس البعدي) على المجموعتين التجريبية والضابطة لحساب الفروق بين المتوسطات ونتيجة التدخل المهني باستخدام استراتيجيات وأساليب نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد مع حالات الدراسة حتى يمكن قبول أو رفض الفروض التي تقوم عليها الدراسة ، وتتسم بوجود مؤشرات تشير إلي تحقيق الأهداف الفرعية لبرنامج التدخل المهني والتي يعني تحقيقها الوصول الي تحقيق الهدف العام للدراسة..

تاسعا: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها:-

١- خصائص مجتمع البحث

جدول رقم (٦)

يوضح خصائص عينة الدراسة

م	البيانات الأولية	م	المجموعة / البيان	التجريبية		الضابطة	
				ك	%	ك	%
١	النوع	أ	ذكر	٧	%٧٠	٦	%٦٠
		ب	أنثى	٣	%٣٠	٤	%٤٠
		مج	المجموع	١٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠
٢	السن	أ	١٨ إلي أقل من٢٠ سنة	٣	%٣٠	٤	%٤٠
		ب	٢٠ إلي أقل من٢٢ سنة	٤	%٤٠	٣	%٣٠
		ج	٢٢ سنة فأكثر	٣	%٣٠	٣	%٣٠
		مج	المجموع	١٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠
٣	نوع الدراسة	أ	معهدالخدمةالاجتماعية	٥	%٥٠	٦	%٦٠
		ب	معهد الحاسبات	٣	%٣٠	٢	%٢٠
		ج	معهد الهندسة	٢	%٢٠	٢	%١٠

		مج	المجموع	١٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠
٤	محل الإقامة	أ	مدينة	٥	%٥٠	٦	%٦٠
		ب	قرية	٥	%٥٠	٤	%٤٠
		مج	المجموع	١٠	%١٠٠	١٠	%١٠٠

١- النتائج المرتبطة بنوع المبحوثين : يلاحظ من خلال جدول (٦) نقطة (١) فيما يتعلق بالمجموعة التجريبية أن نسبة (٧٠%) من مفرداتها من الذكور و (٣٠%) من الإناث وفيما يتعلق بالمجموعة الضابطة أن نسبة (٦٠%) من الذكور و(٤٠%) من الإناث ، وتشير هذه النسب إلي عدم وجود فروق كبيرة بين ذكور المجموعتين ، وكذلك الأمر بالنسبة للإناث مما يدل علي تجانس مفردات المجموعتين في هذا البعد.

٢- النتائج المرتبطة بسن المبحوثين : يوضح جدول رقم (٦) نقطة (٢) فيما يتعلق بالمجموعة التجريبية أن نسبة من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (١٨ إلي أقل من ٢٠سنة) تساوت مع الفئة العمرية (٢٢سنة فأكثر) بنسبة (٣٠%) بينما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية (٢٠ إلي أقل من ٢٢ سنة) (٤٠%) وبالنسبة للمجموعة الضابطة فقد تساوت نسبة من تقع أعمارهم في الفئة العمرية (٢٠ إلي أقل من ٢٢ سنة) مع من تقع أعمارهم في الفئة العمرية (٢٢سنة فأكثر) بنسبة (٣٠%) بينما كانت نسبة من تقع أعمارهم في الفئة العمرية (١٨ إلي أقل من ٢٠سنة) (٤٠%) ، وتشير هذه النتائج إلي تقارب نسب مفردات عينة الدراسة في السن بما يتضمنه من فئات عمرية مختلفة مما يدل علي تجانس المجموعتين في هذا البعد .

٣- النتائج المرتبطة بنوع الدراسة يوضح جدول رقم (٦) نقطة (٣) فيما يتعلق بالمجموعة التجريبية أن نسبة (٥٠%) من طلاب معهد الخدمة الاجتماعية ونسبة (٣٠%) من طلاب معهد الحاسبات ونسبة (٢٠%) من طلاب معهد الهندسة ، وبالنسبة للمجموعة الضابطة فقد كانت نسبة (٦٠%) من طلاب معهد الخدمة الاجتماعية و(٢٠%) من طلاب معهد الحاسبات و(٢٠%) من طلاب معهد الهندسة ، وتشير هذه النسب إلي عدم وجود فروق كبيرة بين مفردات المجموعتين في نوع التعليم مما يدل علي تجانس مفردات المجموعتين .

٤- النتائج المرتبطة بمحل إقامة المبحوثين يوضح جدول رقم (٦) نقطة (٤) فيما يتعلق بالمجموعة التجريبية أن نسبة المقيمون في المدينة تساوت مع نسبة المقيمون في الريف بنسبة (٥٠%) ، وبالنسبة للمجموعة الضابطة تبين أن نسبة المقيمون في المدينة (٦٠%) في حين كانت نسبة المقيمون في الريف (٤٠%) ، وتشير النتائج إلي تقارب نسب مفردات عينة الدراسة في المجموعتين فيما يتعلق بمحل الإقامة ، مما يدل علي تجانس المجموعتين في هذا البعد .

٢- عرض النتائج الخاصة بفروض الدراسة :

النتائج المرتبطة بالفرض الأول :

لا توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات القياس القبلي لحالات المجموعتين التجريبية والضابطة

علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

جدول رقم (٧)

يوضح معنوية الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

المجموعة / البعد	القياس القبلي				قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة عند ٠.٠١
	المجموعة التجريبية		المجموعة الضابطة			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المخاطر النفسية	١٥.٧٠	٢.٧٧	١٦.٦٠	٢.٩١	٠.٨٦٠	غير دالة
المخاطر التعليمية	١٦.٨٠	٣.١٠	١٦.٧٠	٣.٠٢	٠.٢٠٣	غير دالة
المخاطر الأسرية	١٣.٩٠	٢.٠٩	١٤.٥٠	٢.٤٦	٠.٢٨٠	غير دالة
المخاطر الاجتماعية	١٥.٩٠	٢.٨٦	١٤.٣٠	٢.٧٧	٠.٨١٠	غير دالة
المقياس ككل	١٥.٥٧	٢.٨٠	١٥.٤٠	٢.٧٦	٠.٣٦٠	غير دالة

قيمة ت الجدولية عند (١٨ ، ٠.٠٥)= ٢.١٠ ، وعند (١٨ ، ٠.٠١)= ٢.٨٧

يتضح من خلال جدول رقم (٧) أن قيمة ت الجدولية > قيمة ت المحسوبة عند مستوي معنوية (٠.٠١) ودرجة حرية (١٨) وذلك علي جميع أبعاد المقياس (المخاطر النفسية ، والمخاطر التعليمية ، والمخاطر الأسرية ، والمخاطر الاجتماعية) مما يشير إلي عدم وجود فروق دالة احصائياً في القياس القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، ويشير بدوره أيضاً إلي تجانس المجموعتين قبل التدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد .

النتائج المرتبطة بالفرض الثاني :

توجد فروق معنوية دالة احصائياً بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

جدول رقم (٨)

يوضح معنوية الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

المجموعة / البعد	المجموعة التجريبية				قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة عند ٠.٠١
	القياس القبلي		القياس البعدي			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المخاطر النفسية	١٥.٧٠	٢.٧٧	٢٤.٦٠	١.٩٩	١٨.٤٧	دالة
المخاطر الجسمية	١٦.٨٠	٣.١٠	٢٦.٥٠	٢.٣٦	١٥.٥٣	دالة

المخاطر الأسرية	١٣.٩٠	٢.٠٩	٢٤.٣٠	٢.٥٢	١٦.٥٧	دالة
المخاطر الاجتماعية	١٥.٩٠	٢.٨٦	٢٥.٦٠	٢.٢٧	١٩.٤٣	دالة
المقياس ككل	١٥.٥٧	٢.٨٠	٢٥.٢٥	٢.٤١	١٨.٦٥	دالة

قيمة ت الجدولية عند (٩، ٠.٠٥)= ٢.١٠ ، وعند (٩، ٠.٠١)= ٣.٢٥

يتضح من خلال جدول رقم (٨) أن قيمة ت المحسوبة > قيمة ت الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) ودرجة حرية (٩) وذلك علي جميع أبعاد المقياس (المخاطر النفسية ، والمخاطر التعليمية ، والمخاطر الأسرية ، والمخاطر الاجتماعية) مما يشير إلي وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي علي جميع أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، و هذا يعني أن تطبيق برنامج التدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد كمتغير مستقل قد أدي إلي حدوث تغيير إيجابي تمثل في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة كمتغير تابع ، الأمر الذي يشير بدوره إلي فاعلية النموذج العلاجي المستخدم .

النتائج المرتبطة بالفرض الثالث :

لا توجد فروق معنوية دالة احصائياً بين متوسطات درجات حالات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

جدول رقم (٩)

يوضح معنوية الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

المجموعة / البعد	المجموعة الضابطة				قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة عند ٠.٠١
	القياس القبلي		القياس البعدي			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المخاطر النفسية	١٦.٦٠	٢.٩١	١٦.٧٠	٢.٩٢	٠.٦١٢	غير دالة
المخاطر الجسمية	١٦.٧٠	٣.٠٢	١٥.٩٠	٢.٨٩	٠.٨٠٥	غير دالة
المخاطر الأسرية	١٤.٥٠	٢.٤٦	١٥.١٠	٢.٤٦	٠.٣١٥	غير دالة
المخاطر الاجتماعية	١٤.٣٠	٢.٧٧	١٤.١٠	٢.٠١	٠.٦٧٠	غير دالة
المقياس ككل	١٥.٤٠	٢.٧٦	١٥.٤٥	٢.٦٣	٠.٤١٠	غير دالة

قيمة ت الجدولية عند (٩، ٠.٠٥)= ٢.١٠ ، وعند (٩، ٠.٠١)= ٣.٢٥

يتضح من خلال جدول رقم (٩) أن قيمة ت الجدولية > قيمة ت المحسوبة عند مستوي معنوية (٠.٠١) ودرجة حرية (٩) وذلك علي جميع أبعاد المقياس (المخاطر النفسية ، والمخاطر التعليمية ، والمخاطر الأسرية ، والمخاطر الاجتماعية) مما يشير إلي عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات المجموعة

الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي جميع أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، و هذا يعني عدم وجود تغير إيجابي في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة في أي بعد لدي مفردات هذه المجموعة وذلك لعدم التدخل المهني معها ، ويؤكد ذلك علي أن التغيرات الإيجابية التي طرأت علي حالات المجموعة التجريبية في القياس البعدي بجدول (٨) ترجع إلي التدخل المهني بإستخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد .

النتائج المرتبطة بالفرض الرابع :

توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي لحالات المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

جدول رقم (١٠)

يوضح معنوية الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

المجموعة / البعد	القياس البعدي				قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة عند ٠.٠١
	المجموعة التجريبية		المجموعة الضابطة			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المخاطر النفسية	٢٤.٦٠	١.٩٩	١٦.٧٠	٢.٩٢	١٠.١٢	دالة
المخاطر الجسمية	٢٦.٥٠	٢.٣٦	١٥.٩٠	٢.٨٩	٩.٨١	دالة
المخاطر الأسرية	٢٤.٣٠	٢.٥٢	١٥.١٠	٢.٤٦	٩.٦٤	دالة
المخاطر الاجتماعية	٢٥.٦٠	٢.٢٧	١٤.١٠	٢.٠١	٨.١٢	دالة
المقياس ككل	٢٥.٢٥	٢.٤١	١٥.٤٥	٢.٦٣	٨.٩٨	دالة

قيمة ت الجدولية عند (١٨ ، ٠.٠٥)= ٢.١٠ ، وعند (١٨ ، ٠.٠١)= ٢.٨٧

يتضح من خلال جدول رقم (١٠) أن قيمة ت المحسوبة > قيمة ت الجدولية عند مستوي معنوية (٠.٠١) ودرجة حرية (١٨) وذلك علي جميع أبعاد المقياس (المخاطر النفسية ، والمخاطر التعليمية ، والمخاطر الأسرية ، والمخاطر الاجتماعية) مما يشير إلي وجود فروق دالة احصائياً في القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، وتؤكد هذه الفروق علي فاعلية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة.

عاشرا: النتائج العامة للدراسة:

أثبت نتائج المقياس من خلال تطبيقه على أعضاء المجموعة التجريبية والضابطة صحة فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:-

الفرض الأول: لا توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات القياس القبلي لحالات المجموعتين التجريبية والضابطة علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

حيث أثبت نتائج القياس القبلي للمجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة الضابطة عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين علي جميع أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .(المخاطر النفسية ، المخاطر التعليمية ، المخاطر الأسرية ، المخاطر الاجتماعية)

ب-الفرض الثاني: توجد فروق معنوية دالة احصائياً بين متوسطات درجات حالات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .

حيثيث أثبت نتائج المقياس إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية ويرجع ذلك إلى استخدام برنامج التدخل المهني مع أعضاء المجموعة التجريبية حيث روعي الالتزام بضرورة إقامة علاقة مهنية تتسم بالثقة والاحترام المتبادل بين الباحث وجميع الأعضاء كما روعي أيضاً شروط المجموعة من حيث الحجم والتجانس بين الأعضاء وأيضا التنوع في أساليب البرنامج وتشجيع الأعضاء على المناقشات الجماعية بينهم وبين بعضهم البعض والإدلاء بآرائهم المختلفة للاستفادة من بعضهم البعض الأمر الذي كان له الأثر في تحقيق أهدف الدراسة .

ج-الفرض الثالث: لا توجد فروق معنوية دالة احصائياً بين متوسطات درجات حالات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

حيث أثبت نتائج القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة والتي لم يطبق عليها برنامج التدخل المهني عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي علي جميع أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة .(المخاطر النفسية ، المخاطر التعليمية ، المخاطر الأسرية ، المخاطر الاجتماعية)

ء-الفرض الرابع : توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي لحالات المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية علي أبعاد مقياس مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة

حيث أثبت نتائج المقياس وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية ويرجع ذلك إلى استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد مع أعضاء المجموعة التجريبية وقد ظهر ذلك من خلال قيام أعضاء المجموعة التجريبية بالمشاركة في وضع أنشطة البرنامج وتنفيذها بعد ما تم التأكد من ملاءمتها لهم كما شاركوا في إزالة كافة الصعوبات التي اعترضت تنفيذ وتوزيع المهام والمسئوليات على كافة الأنساق المشاركة في تنفيذ البرنامج.

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنه:

من مجمل نتائج الفروض الأربعة السابقة للدراسة تتحقق فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في التخفيف من مخاطر التنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، وتحقيق الفرض الرئيسي للدراسة .

مراجع البحث

١- ابراهيم ، الهام (١٩٨٩): فاعلية استخدام نموذج حل المشكلة في طريقة خدمة الفرد لزيادة التوافق النفسي والاجتماعي للأطفال المحرومين من الرعاية الوالدية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم

٢- ابراهيم ، نجوي فيصل (٢٠١٥) : مشكلة التحرش الجنسي لدي الأحداث المنحرفين وتصور مقترح من منظور حل المشكلة لمواجهتها ، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، العدد٥٣، القاهرة.

٣- أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠١٧) : التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل ، ط١ ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة .

٤- أحمد ، فاتن فوزي (٢٠١٨) : فعالية نموذج حل المشكلة في تنمية التفكير الإيجابي لامهات الأطفال مضطربي النطق والكلام ، بحث منشور في مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان

٥- أحمد ، فاطمة أمين (١٩٩٤) : فاعلية نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في علاج مشكلة الغياب المتكرر لدي طلاب الحلقة الثانية من التعليم الأساسي ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

٦- جبالي ، جمعه(٢٠١٤) : الانترنت تاريخ من التطور المذهل ، شبكة أنتيكاي نيوز ، العربية .

٧- جروان ، فتحي محمد (٢٠٠٧) : تعليم التفكير- مفاهيم وتطبيقات ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان

٨- الجعفراوي ، أسماء (٢٠١٢) : فاعلية نموذج حل المشكلة كمدخل للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الضغوط الحياتية لطالبات المرحلة الثانوية ، بحث منشورة في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد٣٣، الجزء ٥ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

٩- الحلو ، قلين وأخرون (٢٠١٨) : مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها علي الحالة النفسية للطالب الجامعي ، بحث منشور في المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية ، العدد ٢ ، المجلد ٣ .

١٠- حنفي، علي ثابت إبراهيم وصادق، نورا تاج الدين جعفر ، (٢٠١٩) :التنبؤ بسلوك مرتكبي التنمر الإلكتروني لدي طالب المرحلة الثانوية في ضوء العوامل الخمسة الكبري للشخصية ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، العدد ٤ ، المجلد ٢٠ .

١١- خليل ، أسماء السيد وأخرون (٢٠١٩) : دراسة لبعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالوقوع ضحية للتنمر الإلكتروني لدي طلاب الجامعة ، بحث منشور في مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية ، العدد ٢ ، المجلد ٥ .

١٢- الراشدية ، حفيظة سليمان (٢٠٢٠) : عوامل التنبؤ بالتنمر الإلكتروني لدي الأطفال المراهقين ، بحث منشور في مجلة دراسات المعلومات التكنولوجية ، وزارة التربية والتعليم ، سلطنة عمان .

١٣- رزق ، السيد عبد المقصود (٢٠١٩) : استخدام نموذج التركيز علي المهام في خدمة الجماعة لتخفيف سلوك التنمر لطلاب المرحلة الاعدادية في المجتمع الريفي ، بحث منشور في مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٤٦.

١٤- رستم ، شيرين سليمان (٢٠١٢) : انعكاسات مشكلة التنمرعلي جماعات النشاط المدرسي ودور خدمة الجماعة في مواجهتها ، رسالة ماجستيرغير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط .

١٥- الزيات ، فتحي مصطفي (٢٠٠١) : علم النفس المعرفي ، مداخل ونماذج ونظريات ، جزء ٢ ، دار النشر للجامعات ، القاهرة .

١٦- زيدان ، علي حسين وأخرون (٢٠٠٢) : نماذج ونظريات معاصرة في خدمة الفرد ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
١٧- زين العابدين ، فاطمة عبد الهادي وأخرون (٢٠١٨) : أثر مواقع التواصل الاجتماعي في القيم المختلفة لدي الشباب في المجتمع الأردني ، بحث منشور في مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد ٣ ، المجلد ٧ .
١٨- السكرى، أحمد شفيق وآخرو ن.(٢٠١٥) :أثر العنف على العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على التنمية المحلية الحضرية. بحث منشور في المؤتمر السادس عشر. كلية الخدمة االجتماعية، جامعة الفيوم.
١٩- السيحمي ، أسماء مصطفي (٢٠٢٠) : ممارسة برنامج تدريبي من منظور حل المشكلة لتنمية مهارة حل المشكلة لدي الأخصائيين الاجتماعيين مع الحالات الفردية في المجال المدرسي ، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد٢١.
٢٠- سولسو ،روبرت (٢٠٠٠) : علم النفس المعرفي ، ترجمة محمد نجيب الصبوة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
٢١- السويهرى، سعود ساطي، (٢٠١٩) الحد من سلوكيات التنمر الإلكتروني والتأثيرات السلبية للسيبرانية على الشخصية الإنسانية ، جامعة طنطا، مجلة كلية التربية، ، العدد١، المجلد ٣.
٢٢- شحاته، صفاء فضل (٢٠٢٠) : فعالية نموذج حل المشكلة في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لأبناء السجينات ، بحث منشور في مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٥١، الجزء ٣.
٢٣- الشرقاوي ، نجوي ابراهيم (٢٠٠٧) : فعالية تدريب طالبات الخدمة الاجتماعية علي ممارسة نموذج حل المشكلة والتركيز علي المهام في تنمية أسلوب تفكيرهن في حل المشكلات ، بحث منشور في المؤتمر العلمي العشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
٢٤- الشمري ، فيصل محمد (٢٠١٩) : ورقة عمل حول التنمر بين التحديات وأفاق المعالجة الاستباقية ، المركز الاقليمي للتخطيط التربوي ، الامارات العربية المتحدة .
٢٥- الصوافي ، عبد الحكيم عبد الله (٢٠١٥) : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدي طلبة الحلقة الثانية من التعليم الاساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية والدراسات الانسانية ، جامعة نزوي .
٢٦- عامر ، محمد (٢٠١٠) : العلاقة بين استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الجماعة والتخفيف من الضغوط الحياتية لأطفال الشوارع ، بحث منشورة في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد٢٨، الجزء ٣ ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
٢٧- عبد الجبار، ساهرة قحطان (٢٠٢٠) : برنامج ارشادي انتقائي في الدعم النفسي الإيجابي للحد من التنمر الإلكتروني لدي طلاب المرحلة الثانوية ، بحث منشور في مجلة بابل للعلوم الإنسانية ، العدد ٦، المجلد ٢٨، العراق .
٢٨- عبد الحميد ، نهله محمد (٢٠٠٠) : مدي فاعلية استخدام نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد في علاج مشكلات سوء التوافق النفسي والاجتماعي للطفل تحت الوصاية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الأزهر .
٢٩- عبد الحميد، عمرو محمد خيري، (٢٠١٩) :التنمر الإلكتروني خطر يداهم أطفالنا، مجلة خطوة، العدد ٣٥ .المجلس العربي للطفولة والتنمية.
٣٠- عبد الخالق ، جلال الدين (٢٠٠٠) : الملامح المعاصرة للموقف النظري في طريقة العمل مع الحالات الفردية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية .
٣١- عبد السلام ، وفاء حافظ (١٩٩٩) : فاعلية نموذج حل المشكلة في علاج مشكلتي التأخر الدراسي والتبول اللإرادي ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، معهد الدراسات العليا للطفولة ، قسم الصحة النفسية ، جامعة عين شمس .

٣٢- عبد السميع ، محمود المنتصر (٢٠٢١) : مظاهر مقاومة الطلاب المتنمرين للعلاج كما يدركها الأخصائيون الاجتماعيون في ضوء نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد ، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط ، العدد١٥، المجلد ١.

٣٣- عبد العزيز ، رمضان أحمد (٢٠٢٠) : فعالية الأنشطة الطلابية في مواجهة العنف بين الشباب الجامعي ، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد ١٩ ، الجزء ٢ .

٣٤- عبد القادر ، زكنية (٢٠١١) : مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .

٣٥- عبد القادر ، محمد ابراهيم ، و الريماوي ، عمر طالب (٢٠١٩) : التنمر الإلكتروني وعلاقته بدافعية الإنجاز الأكاديمي لدي طلبة المرحلة الثانوية ، بحث منشور في المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية ، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، ألمانيا .

٣٦- عبد المجيد ، هشام سيد (٢٠٠٦) : البحث في الخدمة الاجتمعية الإكلينيكية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .

٣٧- عبدالله ، أمل يوسف (٢٠١٧) : الاتجاهات نحو الأنماط المتخذة من التنمر الإلكتروني وعلاقتها بإدمان الانترنت في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ، بحث منشور في مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد ١٨ ، الكويت .

٣٨- عطية، نورة مسفر، (٢٠١٩) : التوافق الأسري وعلاقته بالتنمر الإلكتروني لدى الأبناء ، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع ، كلية الإمارات للعلوم التربوية ، العدد ٤٠ .

٣٩- علي ، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٢) : التنمية الشاملة معالجة محلية ودولية وعالمية لقضايا التنمية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .

٤٠- غباشي، نيفين أحمد (٢٠١٨) : إدراك المرأة لمخاطر مواقع التواصل الاجتماعي ومدي تعرضها للتنمر الإلكتروني ، بحث منشور في المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان ، العدد١٤ ، القاهرة .

٤١- فهمي ، دينا عبد العزيز (٢٠١٧) : المسئولية الجنائية الناشئة عن اساءة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع ، كلية الحقوق ، جامعة طنطا .

٤٢- فوزي ، أماني سعيد (١٩٩٩) : فاعلية نموذج حل المشكلة في تحسين العلاقات الاجتماعية للمراهقات الكفيفات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

٤٣- القاضي، فتحية محمد (٢٠١٧) : ممارسة برنامج للتدخل المهني قائم علي نموذج حل المشكلة في خدمة الفرد لمساعدة العمالة المؤقتة علي التخفيف من الضغط المرتبط بقلق المستقبل المهني ، بحث منشور في مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان

٤٤- الكمار ، أمل يوسف (٢٠١٦) : التنمر الإلكتروني وعلاقته بإدمان الانترنت في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدي طلاب وطالبات التعليم التطبيقي بدولة الكويت ، بحث منشور في مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد١٧.

٤٥- محمد ، انتصار السيد (٢٠٢٠) : التنمر الإلكتروني عبر وسائل الإعلام الرقمي وعلاقته بأنماط العنف لدي المراهقين ، بحث منشور في مجلة البحوث الاعلامية ، العدد٥٥.

٤٦- محمد ، ثناء هاشم (٢٠١٩) : واقع ظاهرة التنمر الإلكتروني لدي طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ، العدد١٢ ، جزء ٢ .

٤٧- محمد ، ناهد أحمد (٢٠٠٩) : فعالية تعليم الخدمة الاجتماعية في تنمية تفكير الطلاب في حل المشكلة ، بحث منشور في المؤتمر العشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم .

٤٨- محمد، عبد الحكيم أحمد ، (٢٠١٥) : قياس عائد التدخل المهني للخدمة االجتماعية في تدعيم القيم الاجتماعية لدى الشباب، بحث منشور في المؤتمر السادس عشر. كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم.

٤٩- مصطفي ، أماني كمال (٢٠١٩) : الأثار السلبية لوسائل التواصل الاجتماعي علي الشباب ودور خدمة الجماعة في مواجهتها ، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، العدد ٦١، القاهرة .
٥٠- المعجم الوجيز، مجمع اللغة العربية ، (٢٠٠١) .
٥١- مقراني ، مباركة (٢٠١٨) : التنمر الإلكتروني وعلاقته بالقلق الاجتماعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم النفس والتربية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قاصد مرباح ، الجزائر .
٥٢- منسي ، محمد عبد الجواد (٢٠٠٤) : استخدام مهارات حل المشكلة في تعديل السلوك العدواني لدي عينة من المراهقين اللقطاء ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية ، قسم الصحة النفسية ، جامعة الأزهر .
٥٣- منقريوس ، نصيف فهمي وأخرون (٢٠٠٤) : النماذج والنظريات في ممارسة خدمة الجماعة ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
٥٤- منقريوس ، نصيف فهمي وأخرون (٢٠٠٩) : النماذج العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية .
٥٥- النوحي ، عبد العزيز فهمي (٢٠٠٧) : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية – عملية حل المشكلة ضمن إطار نفسي ايكولوجي ، سمير للطباعة ، القاهرة .
٥٦- هريدي، سهير محمد (٢٠٢١) : فاعلية برنامج علاجي بإستخدام نموذج حل المشكلة في تحقيق التوافق الاجتماعي لدي أطفال بلا مأوي، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط ، العدد١٥، المجلد ٣
٥٧- يسري ، داليا (٢٠٢٠) : الاستقواء الالكتروني والخطر المهدد للطفل في ظل الإنفتاح التكنولوجي ، وجهود الدولة المصرية في مكافحة ظاهرة التنمر ، المرصد المصري ، القاهرة .

المراجع الأجنبية :

56- 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.

57-Ansary , madia, s (2020) : cyber bulling , concepts , Theorise and correlates informing Evidence Based Best practices for prevention , vol(50) , January – Februaries , USA .

58-Baroncelli , A., Ciucci, E. (2015). Unique effects of different components of trait emotional intelligence in traditional bullying and cyberbullying. Journal of Adolescence. Volume 37, Issue 6.

59-Beran, T., (2007). The Relationship between Cyber bullying and School Bullying .vol 2.

60-Carrie, K., Li, W. (2016). Examining the Mediating Effects of Social Learning on the Low Self-Control—Cyberbullying Relationship in a Youth Sample. (University of Sussex Library|). VOL. 37, NO. 2.

61-Chyu , Chi 2020: Navigation of Social Engagement, NOSE Project Using of Self Directed Solving Problem Model to Enhance Social Solving-Problem and Self

Determination in Youth with Autism Spectrum Disorders Education and Training in Autism and Developmental Disabilities Journal, Articles Reports; Research .

62-Cox, R & Lmft, C. (2002). Theory-Based Family Problem – Solving Interventions Clinical Excellence For Nurse Practitioners, p 50

63-Hemphill S.A., Tollit M., Kotevski A., Heerde J . (2015).A predictors of Traditional and cyber- Bullying victimization, A longitudinal study of Australian secondary school students. Journal of interpersonal violence, vol 30

64-Jiping yang and others (2021) : A ngerrumintion and Adolescents cyber Bulling perpetration , modalism Engagment and callousuneotiona it raitsas moderators , v(78) , January, school of Educational silence , shaaxi university , china .

65-June, D & Mary, B .(2006). The relation of control orientation and task structure to problem solving performance of sixth grade student pairs. Journal of research in science teaching, p401

66-Nunn, Gerald, D; McMahan, E & Kimberly R. (2000). (IDEAL) Problem Solving Using A Collaborative Effort For Special Needs And At-risk Students .Education. 101, (2),p 521-51

67-Pennington, Y. (2017): bullying Incidents Among African American female Middle School students, A dissertation Doctor of Educational Leadership, the faculty of the Department of Educational Leadership and policy Analysis East Tennessee State university.

68-Redmond, P., Lock, J.V., Victoria Smart, V. (2020). Developing a cyberbullying conceptual framework for educators. Technology in Society. Vol 60.

69-Sang Tan , 2019 : Solving-Problem Ability and Stress Mediate the Relationship between the Creativity and Happiness Creativity Research, Journal v3.n 1

70-Spencer. g(1999) : crime on the internet, its presentation and representation, The Howard ،Journal. Vol 38 No 3(34)

71-Susan Neuwied,2015):developing a Model Problem for solving in a Grade 4 , Classroom Article, v36, n2. P275

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

73-Whittaker, E., Kowalski, R. M., (2015). Cyberbullying via Social Media. Journal of School Violence. Volume 14

74-Yusuf and Tahini (2018) : The Mediation Role of Solving Problem Skills on the Relationship between Learned and Resourcefulness and, Loneliness, European of Journal Education Studies. v5. n6