

أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في التعامل مع التنمر الوظيفي

للعاملين بالمدرسة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين

The Roles of The Social Worker as a Generalist Practitioner
in dealing with Job Bullying for Workers in School
from the view of social workers

٢٠٢٢/٧/١٥ تاريخ التسليم

٢٠٢٢/٧/٢٥ تاريخ الفحص

٢٠٢٢/٨/٧ تاريخ القبول

إعداد

كريمة حسن عبد الشافي حسن

أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في التعامل مع التمر الوظيفي للعاملين بالمدرسة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين

اعداد وتنفيذ

كريمة حسن عبد الشافي حسن

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية الى تحديد صور التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وكذلك تحديد الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في التخفيف من التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس، وتنتمي الدراسة الحالية الى نمط الدراسات الوصفية، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس ديروط الإعدادية وعددهم (٢٧) مفردة، واستخدمت الباحثة استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بمركز ديروط من اعداد الباحثة وتضمنت صور التمر الوظيفي وأدوار الأخصائي الاجتماعي في التخفيف منه كما يحددها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية بمركز ديروط، وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية: أن صور التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس الإعدادية كما يحددها الأخصائيين، تمثلت فيما يلي: التمر الجسدي بمتوسط حسابي (٢.٥٠)، التمر النفسي بمتوسط حسابي (٢.٤٥)، التمر اللفظي بمتوسط حسابي (٢.٤٠)، التمر الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٣٨)، التمر الجنسي بمتوسط حسابي (٢.٣٧)، التمر الإلكتروني بمتوسط حسابي (٢.٢٩). كما أن أدوار الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس الإعدادية كما يحددها الأخصائيين، تمثلت فيما يلي: دوره مع المتمم بمتوسط حسابي (٢.٤٩)، دوره مع إدارة المدرسة بمتوسط حسابي (٢.٤٨)، دوره مع المتمم عليه بمتوسط حسابي (٢.٤٠)، دوره مع المجتمع بمتوسط حسابي (٢.٣٦).

الكلمات المفتاحية: الدور، الأخصائي الاجتماعي، الممارس العام، التمر الوظيفي، المدارس.

The Roles of The Social Worker as a Generalist Practitioner in dealing with Job Bullying for Workers in School from the view of social workers

Abstract

The current study aimed to determine and identify the forms of job bullying among school workers, as well as to determine the professional roles of the social worker as a general practitioner in alleviating job bullying among school workers. The comprehensive survey of social workers in Dayrout preparatory schools, numbering ٢٧, The researcher used the tool to collect data A questionnaire form for social workers working in the middle school at Dayrout Center prepared by the researcher consists of the forms of job bullying and the roles of social workers in dealing with it as determined by the workers in middle schools at the Dayrout Center, and the study reached the following results: The forms of occupational bullying among middle school workers, as determined by specialists, were as follows: physical bullying with an average of ٢.٥٠, psychological bullying with an average of (٢.٤٥), verbal bullying with an average of (٢.٤٠), social bullying with an average of (٢.٣٨), sexual bullying With an average score of (٢.٣٧), cyber-bullying with an average of (٢.٢٩). The roles of the social worker in alleviating occupational bullying among middle school workers, as determined by specialists, were as follows: his role with the bully with an arithmetic average of (٢.٤٩), his role with the school administration with an arithmetic average of (٢.٤٨), and his role with the bully with an arithmetic average of (٢.٤٠), his role with the community with an average of (٢.٣٦).

Keywords: role, social worker, general practitioner, occupational bullying, schools.

أولاً: تمهيد لمشكلة الدراسة:

يعد التعليم أحد ركائز تنمية الموارد البشرية ومن هنا كان الإهتمام بالتعليم وتطويره أمراً ضرورياً وحيوياً وبخاصة لأنه في مصر يتم الإهتمام بإعداد القوى البشرية اللازمة للتنمية في مجالات الإنتاج المختلفة، ويمكن القول بأن التعليم يشكل أساساً للأمن القومي المصري والتنمية وتحقيق الرخاء ولقد عظمت أهميته فأصبح أداة المنافسة الدولية بين الدول فهي تتقدم في النهاية عن طريق التعليم. (آدم، ٢٠٠٧، ٦)

والمدرسة مؤسسة تعليمية تربية لها وظيفة اجتماعية، فقد أصبحت المدرسة تمثل مجتمعاً يؤثر ويتأثر بالمجتمع العام، وقد إنفتحت على المجتمع كي تحقق ثلاثة عمليات محورية وهي التعليم والتنشئة الاجتماعية والتنمية، فهي تقوم بتزويد الطلاب بالعلم والمعرفة المتجددة وتكسيهم خصائص اجتماعية لمقابلة إحتياجات التغيير والنمو وكذلك المساهمة في فاعلية التعليم وزيادة مستوى التحصيل الدراسي لديهم. (السماطوي، ٢٠٠٧، ٣٩)

وتعتبر المدرسة كمؤسسة تضم العديد من العاملين في مختلف التخصصات التربوية والإنسانية فهي تعتبر بيئة عمل متنوعة تظهر فيها سمات شخصية وسلوكية قد تكون لها تأثيرات سلبية على العاملين وهناك مجموعة من العوامل التي تحدد هذه السمات الشخصية والسلوكية والتي قد تؤثر على الموظفين أو تؤثر في طبيعة بيئة العمل. (بهاء الدين، ٢٠٠٣، ٩١) ومن ثم يمكن ملاحظة أن هناك محاولة سيطرة البعض على الأخر داخل المؤسسات المهنية

وظهور سلوكيات وأشكال من العنف المتكرر المقصود تجاه بعض العمال سواء من رؤساء العمل أو الأصدقاء، فنلاحظ أن مشكلة التنمر بدأ العالم كله يشترك فيها ويعاني من أثارها، ويبحث المهتمون في المجال العمالي عن المشكلات المترتبة عليها وسبل التخفيف من خطورتها على العامل نفسه وعلى العملية الإنتاجية، وقد لاقت هذه المشكلة اهتمام غير عادي من المهتمين بقضايا ومشكلات العمال في جميع أنحاء العالم، حيث أن هذه المشكلة تعتبر سبب هام ومؤثر قد تدفع البعض إلى كره بيئة العمل وتركها نهائياً، نتيجة مشكلة العنف الشديد بين العمال الذي بلغ حد التوحش لدرجة أن العالم تعامل معه بإسم توصيفي جديد وسماه "التنمر الوظيفي" كدلالة على تحول السلوك الإنساني لسلوك مشابه للسلوك الحيواني في التعامل داخل الغابة.

(Baker, ٢٠١٥, ١٨)

ولكن في الحقيقة إن هذه المشكلة موجودة في العديد من قطاعات العمل، وإن هذا الفكر الإداري لا يزال له أتباعه ومعتقده، وهؤلاء لهم حجج وأسباب يدفعون بها لتبرير سلوكهم العدواني تجاه من هم دونهم في السلم الوظيفي، ولكنهم لا يقبلون مثل هذه الأسباب إذا انقلبت عليهم، ولا يتقبلون المعاملة بالمثل إذا جاءت الفرصة لمن هم أعلى منهم في تدرج السلم الوظيفي. (الخلو، ٢٠٠٩، ٧)

هؤلاء يتصرفون بدافع من واحد من أمرين؛ فإما نتيجة لتصفية حسابات قديمة أو جديدة مع أشخاص آخرين لم تربطهم بهم علاقات عمل

طبيعية، فحلت الشخصية وانعدمت الاحترافية، وسادت أجواء متوترة انعكست على المؤسسة وكل العاملين فيها حتى غدت بيئة عمل طاردة، وأما الأمر الثاني فيتعلق بفكر إداري يظن أصحابه أن فرض الهيبة أولوية، وإشعار الموظف بعدم الأمان يدفعه للمزيد من العمل والإنتاج، وأن بث الأريحية في المكان يؤدي إلى التسبب، وأن إظهار الفوارق بين درجات السلم الوظيفي يضع الأمور في نصابها الطبيعي ليعرف كل طرف حدوده. (Teresa, ٢٠١١, ٧٥)

ولطالما تسبب هذا النمط من المديرين والمسؤولين في هروب الكثير من أصحاب الكفاءات العالية، ونفور أصحاب الذمم النقية، لا يفعلون غير البصمة أو الإمضاء من واقع دفاتر حضور وانصراف عند دخول المؤسسة وعند الخروج منها، وأدى إلى حدوث أعراض وأمراض وظيفية انعكست اجتماعياً على البيت والشارع، وأهدرت بسببها طاقات وميزانيات تعود أحياناً بالمؤسسة إلى الصفوف الأولى في عطائها وسمعتها. (Tehrai, ٢٠١٢, ٩٨)

ويعتبر التنمر في مكان العمل من المشكلات المعاصرة في المجتمعات الحديثة، وهو يسبب تأثيرات سلبية على العاملين والإدارة وجودة العمل والإنتاجية، وليس من المستغرب أن التنمر في مكان العمل يرتبط بصحة ورفاهية العاملين المستهدفين، ولعل السمة المشتركة لمعظم نماذج الإجهاد المهني هي أن الضغوطات في البيئة المهنية تولد تغيرات جسدية أو نفسية أو سلوكية سلبية في الفرد تظهر لاحقاً في تفاعلات الإجهاد طويلة المدى، مثل: ضعف الصحة، وانخفاض

الأداء، وعدم الرضا الوظيفي. (سكران، ٢٠١١، ٣١٤٣)

ويعد التنمر الوظيفي من المشكلات التي حظيت باهتمام عالمي نظراً لكونه أكثر أنواع العنف انتشاراً وتزايداً في جميع المؤسسات بأنحاء العالم، وانعكاس آثاره السلبية على العاملين ونفسياتهم وأدائهم والمناخ الوظيفي، ويتضح هذا في تفشي حالات الفوضى والاضطراب والآثار الخطيرة التي تقع على المتنمرين أنفسهم، والتي تتمثل في الدرجات السيئة وانخفاض الكفاءة الذاتية والاجتماعية. (سعد، ١٩٩٢، ١٧٧)

وأشد أنواع التنمر الوظيفي ما يحدث بين زملاء المهنة الواحدة أكثر مما يحصل بين المدير والموظف، كالصراعات والحسد والوشاية والسعي للتخريب، بينما يتعرض الموظف للعنف الوظيفي من مديره حين يجد تمييزاً في العمل؛ لاسيما في حالات تفضيل الأقل كفاءة وضعيفي المهارة لأسباب شخصية، وبالمقابل إسناد مهام عديدة لموظف تفوق طاقته وقدرته على التحمل، وفي ذات الوقت لا يُقدَّر رأيه ولا تُسمع شكواه، وهناك شكل من أشكال التنمر الوظيفي كالسب والشتم والاحتقار لمهنته حين تكون متدنية فيفقد الموظف الاحترام بين الزملاء في بيئة عمله، ويتعرض بعض العمال للعنف كاللغف اللفظي أو الجسدي. (أبو المعاطي، ٢٠٠٣، ٤٢)

ويقضي الموظف في عمله ساعات طويلة من يومه؛ فإن فقد الاستقرار النفسي وساد الصراع بالمكان، وخسر الموظفون التنافس الشريف؛ فستفقد الطاقة وتقل الإنتاجية، وسيترقب الموظف المعنّف الفرصة للانسحاب والهرب لأماكن أكثر

نقاء ولو براتب أقل، فتفقد الدائرة موظفين بكفاءات عالية وإن لم يسعى المدير لجلب الارتياح بين موظفيه وتلمس احتياجاتهم وتنقية الأجواء بينهم؛ فإنها ستكون بيئة ثقيلة يسودها التنمر والشكوى. (Namie, ٢٠١٨, ٦٥)

وتلعب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الاجتماعي المدرسي دوراً محورياً في التخفيف من المظاهر والسلوكيات السلبية لما تقدمه الخدمة الاجتماعية المدرسية من برامج اجتماعية علاجية حيث تقوم بدراسة المشكلات بكافة أنواعها وتقدم الخطط العلاجية المناسبة للتعامل معها، ووقائية حين تقوم بتصميم البرامج التثقيفية لجميع العاملين بالمدرسة، وتنموية في إطار تطبيقات أساليب ومناهج الخدمة الاجتماعية التعليمية كالبرامج الفردية، والجماعية، والمجتمعية والتنظيمات المدرسية الداخلية والخارجية. (الخطيب، ٢٠٠٩، ٤٥)

ولما كانت الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لها دور واضح ولموس في التعامل مع جميع الأساق المهنية سواء كان (نسق العمل أو محدث التغيير أو المؤسسة أو الهدف) داخل المجال المدرسي للتعامل مع المشكلات والتخفيف منها والتي قد يعاني منها العمال في بيئة العمل، أو المدرسة ومحاولة التخفيف من حدتها جاءت للباحثة فكرة الدراسة الحالية وهي دراسة للمشكلات التي يعاني منها العاملين بالمدارس الإعدادية مثل ممارسة التنمر المباشر وغير المباشر داخل بيئة العمل ومحاولة التخفيف من حدتها. (عبدالعزیز، ٢٠١٧، ١١٠)

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المسؤول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والنسق الذي من خلاله يتم تحقيق أهدافها، بحيث يكون أكثر قدرة على إدارة مسؤولياته والإسهام بدور أكثر فعالية في تجويد الممارسة المهنية ومحاولة السيطرة على انتشار مشكلة التنمر الوظيفي والمنتشرة بدرجة كبيرة داخل المدارس. (عبدالعال، ٢٠٠٧، ٨٤١)

ثانياً: الدراسات السابقة:

(أ) الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (ملاهي، ٢٠١٥، Malahy) بعنوان "التنمر في مكان العمل: من مدرس إلى مدرس"، هدفت الدراسة الى دراسة تواتر التنمر بين المعلم والمعلم في بيئة المدارس العامة من خلال ثلاثة عوامل فرعية سلبية - التنمر المرتبط بالعمل، والمتعلق بالشخص، والترهيب الجسدي. وتحديد ما إذا كان متمر، المتفرج، أو ضحية. فحص القوانين وكذلك وثائق المنطقة التعليمية لتحديد كيفية إبلاغ المعلمين بسياسات مكافحة التنمر في مكان العمل. وتوصلت الى ان المعلمون الحاصلون على دراسات عليا بتكرار أعلى لمواجهة الأفعال السلبية مقارنة بالمعلمين الحاصلين على درجات البكالوريوس.

٢. دراسة (بيجلي، ٢٠١٧، Begley) بعنوان "التنمر على العاملين في المنظمة"، هدفت الدراسة التعرف على الانعكاس السلبي الذي يتركه التنمر على سلوكيات العاملين في المنظمة، اعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالة لعدد من المنظمات، وأثبتت الدراسة ان العاملين الذين يتعرضون للتهديد والابتزاز من قبل المشرفين أقل

الموظفين امتلاكاً للرضا الوظيفي ولديهم مستويات اعلي من القلق والاكتئاب وهم أكثر عرضه للخروج من عملهم.

٣. دراسة (بيربير، ٢٠١٨، Barber) بعنوان "استراتيجيات علاقات العمل الدالية في المنظمات"، هدفت الدراسة معرفة العلاقة بين استراتيجيات العمل وأثرها الإيجابي علي الموظفين، حيث أكدت نتائج الدراسة أن عندما تكون هناك علاقات إيجابية بين رئيس العمل والموظفين يكون هناك نوع من الرضا الوظيفي والتقبل للعمل والعكس عندما يكون هناك تنمر مباشر أو غير مباشر موجه من رئيس العمل لموظفيه فلا يشعر الموظف بالرضا الوظيفي ويكون لديه الرغبة بترك العمل.

٤. دراسة (ادواردو، ٢٠١٩، Eduardo) بعنوان "هل هذا التنمر في مكان العمل؟ إدارة الصراع والتنمر في مكان العمل في القطاع المصرفي البرازيلي"، هدفت الدراسة الى تطوير طرق حل النزاعات البديلة (ADR) واستراتيجيات إدارة النزاعات الأخرى للتعامل مع النزاعات في مكان العمل في القطاع المصرفي البرازيلي، مع إيلاء اهتمام خاص لموضوع التنمر في مكان العمل. تشير النتائج إلى أن النقابات والبنوك لديها فهم مختلف للتنمر في مكان العمل، والتي تعتمد على الأطر المرجعية التي يستخدمونها لتفسير علاقات العمل، فإن هذه التفاهات المختلفة لها تأثيرات مباشرة على كيفية استجابة كل منهم للتنمر في مكان العمل. تفضل النقابات الأدوات الجماعية التي ترى التنمر كقضية هيكلية، بينما تفضل البنوك أدوات إدارة الصراع التي تركز على

السلوك الإداري الفردي. علاوة على ذلك، يشير البحث إلى أنه على الرغم من أن أقسام الموارد البشرية تلعب عادةً أدواراً مهمة في إدارة النزاعات، إلا أنها تفتقر إلى الاستقلالية والحياد للتعامل مع النزاعات في مكان العمل بشكل مناسب.

٥. دراسة (سميث، ٢٠٢١، Smith) بعنوان "الإستراتيجيات التي يستخدمها أخصائيو الموارد البشرية لمعالجة شكاوى التنمر في مكان العمل"، هدفت الدراسة الى استكشاف الاستراتيجيات التي يستخدمها متخصصو الموارد البشرية في معالجة شكاوى التنمر في مكان العمل، وتوصلت الى أن التعاريف المختلفة للتنمر في مكان العمل تساهم في الصعوبات التي يواجهها متخصصو الموارد البشرية في معالجة الشكاوى. ثانيًا، أثبتت استراتيجيات محترفي الموارد البشرية أنها فعالة وغير فعالة اعتمادًا على كل حالة. ثالثًا، أثر ضعف القيادة وأوجه القصور في الإدارة بشكل مباشر على انتشار حالات التنمر. رابعًا، تترك السياسات غير الملائمة مهني الموارد البشرية عرضة للخطر عند معالجة الشكاوى ، مما ينتج عنه نتائج أقل من المتوسط في تحقيق نتائج إيجابية. تقدم هذه النتائج الأربع المحفز الذي يمكن أن يحدث فيه التنمر في مكان العمل وسيحدث.

(ب) الدراسات العربية:

١. دراسة (الأبيض وعبدالعظيم، ٢٠٢٠) بعنوان "القيادة الخادمة لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بالتنمر الوظيفي من وجهة نظر المعلمين"، حيث هدفت الدراسة الى بحث علاقة

القيادة الخادمة بالتنمر الوظيفي لدى المديرين من وجهة نظر المعلمين بالمدارس الحكومية، وكذلك بحث أثر متغيرات (الجنس- المستوى التعليمي- الخبرة) على العلاقة بين القيادة الخادمة والتنمر الوظيفي، وتوصلت الى وجود علاقة سالبة دالة إحصائيا بين استجابات أفراد العينة على مقياس القيادة الخادمة، ودرجاتهم على مقياس التنمر الوظيفي، وكذلك أشارت نتائج الدراسة إلى إمكانية التنبؤ بالتنمر الوظيفي من خلال بعض أبعاد القيادة الخادمة لدى عينة الدراسة من معلمي المدارس الحكومية، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية على أبعاد التنمر الوظيفي بين أفراد العينة ترجع لمتغير النوع لصالح الذكور ومتغير الخبرة؛ بينما لا يوجد تأثير دال لمتغير المؤهل الدراسي على أبعاد متغير التنمر الوظيفي.

٢. دراسة (حميدان، ٢٠٢٠) بعنوان "درجة الاستقواء الإداري لدى مديري المدارس في محافظة المفرق وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، حيث هدفت الدراسة الى التعرف الى درجة الاستقواء الإداري لدى مديري المدارس في محافظة المفرق وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وظهرت النتائج الى ان درجة الاستقواء الإداري لدى مديري المدارس قد جاءت بدرجة متوسطة، وكذلك وجود علاقة سلبية بين الاستقواء الإداري والأداء الوظيفي لدى العاملين.

٣. دراسة (أحمد، ٢٠٢٠) بعنوان "أثر التنمر في مكان العمل على الأداء السياقي: دراسة ميدانية على البريد المصري"، وهدفت إلى معرفة أثر التنمر في مكان العمل على الأداء السياقي في

البريد المصري، وإستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتكون مجتمع البحث من العاملين بالبريد المصري إدارة شرق القاهرة، وبلغ حجم العينة العشوائية على جميع المستويات الإدارية (٢٦٠) مفردة الصالحة للتحليل الإحصائي، وتوصلت نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية بين المقياس الكلي للتنمر في مكان العمل على المقياس الكلي للأداء السياقي.

٤. دراسة (غنيم، ٢٠٢٠) بعنوان "التنمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة تطبيقية في البيئة المصرية"، ولقد تمت الدراسة التطبيقية في البيئة المصرية في هذا البحث على جميع العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين بالمقر الرئيس بمدينة السادس من أكتوبر في كافة الدرجات الوظيفية في مختلف الإدارات بالأكاديمية، وتوصلت نتائجها إلى أن حوالي نصف العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين قد تعرضوا للتنمر بشكل من الأشكال الموجودة في الأبعاد الخمسة للتنمر في مكان العمل الواردة بهذا البحث؛ حيث تعرضوا للتنمر في مجالات تهدد وضعهم المهني، ووضعهم الشخصي، وإستقرارهم المهني.

٥. دراسة (عمر وعلى، ٢٠٢١) بعنوان "التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي: دراسة سوسيولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج"، حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن انتشار اشكال سلوكيات التنمر وأثرها على ضعف الانغماس الوظيفي لدى الاكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج،

وتوصلت الى ارتفاع انتشار صور واشكال سلوكيات التنمر الوظيفي بدرجة كبيرة وتؤدي الى ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة كبيرة.

(ج) أوجه الإتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في خطورة مشكلة التنمر الوظيفي بين العاملين بمختلف قطاعات العمل وتتفق معاً أيضاً في ضرورة وأهمية مواجهة التنمر الوظيفي بين العاملين بمختلف اشكاله وصوره والقضاء على أسبابه والعوامل المؤدية إليه من خلال تكاتف جهود مختلف المهن الانسانية داخل المؤسسات المتنوعة.

(د) أوجه الإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية: وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ضرورة الإهتمام بوضع تصور كامل للدوار المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي كممارس عام من أجل مواجهة والتخفيف من مشكلة التنمر الوظيفي بكافة صورته وأشكاله والعوامل والأسباب المؤدية إليه بين العاملين بالمدارس الإعدادية وذلك من خلال منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: الموجهات النظرية للدراسة:

١- نظرية الأنساق البيئية: وتعتمد على أربعة أنساق وهم نسق محدث التغيير ويتمثل في الاخصائي، نسق المؤسسة العامل والجماعة والمؤسسة، نسق الأهداف وهي الانساق المراد تغييرها ومخرجاتها وهي مصدر المشكلة الرئيسي، نسق الفعل ويتمثل في الأفعال والعمليات المهنية. (ابوالمعاطي، ٢٠٠٩، ٥١)

٢- نظرية التفاعل: وتري هذه النظرية أن كل ظاهرة اجتماعية عبارة عن نتاج التفاعل ما بين الأفراد والجماعات وأنه يمكن من خلال التفاعل تحقيق الترابط ما بين الأفراد والجماعات والمؤسسات بالمجتمع سواء كان ذلك في الوسائل أو الغايات ويترتب علي ذلك تعديل في السلوك والوظائف. ويرى "بيرس كوهن" أن هناك عدة عوامل تساعد علي نجاح التفاعل منها: الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها الانسان، وجود قيم ومعايير مشتركة، أن هناك مواقف محددة للتفاعل. (عبداللطيف، ٢٠٠٧، ٥٨)

٣- نظرية الإحباط والعدوان: لقد أكد كل من أن العنف والعدوان بجميع أشكاله اللفظية والجسدية، إنما هي استجابة فطرية للإحباط، حيث تتناسب طردياً شدة العدوان كلما زاد الإحباط، وعليه فالرغبة في السلوك التنمري والعنف تختلف بكمية الإحباط التي يعانيه الفرد، إن الشعور بالضيق وإعاقة إشباع الرغبات البيولوجية أو النفسية تثير لدى الفرد الإحباط مما يولد لديه سلوك عدواني بالتالي فإن سلوك العدوان هذا ما كان ليحدث لو لم يكن هناك شعور بالإحباط. (الخطابي، ٢٠٠٩، ١٥)

رابعاً: تحديد مشكلة الدراسة:

وبناء علي ما سبق ومن خلال ما تم عرضه من مدخل لمشكلة الدراسة والدراسات السابقة والنظريات الموجهة للدراسة، يمكن أن تتلخص مشكلة الدراسة في أن للتنمر الوظيفي داخل المدارس بالغ الأثر السلبي السوء على العاملين وكامل العملية التعليمية ومن ثم يؤثر سلباً على الوظيفة الاجتماعية والتربوية والأكاديمية

للمدرسة ومن ثم كان لابد من التطرق إلى دور مهنة الخدمة الاجتماعية داخل المدرسة وهل يمكن للأخصائي الاجتماعي كممارس عام أن يقوم بدور آخر داخل المدرسة إلى جانب دوره الأساسي المنوط به مع التلاميذ، وهو أنه هل يستطيع أن يقوم بدور فاعل في مواجهة مشكلة التنمر الوظيفي بين العاملين داخل المدارس مستنداً في ذلك إلى الأسس والمهارات والإستراتيجيات المهنية اللازمة المستمدة من قاعدته المهنية الإنتقائية المتنوعة من أجل الأتي:

١. الوقوف على صور التنمر الوظيفي بين العاملين داخل المدارس الاعدادية.

٢. تحديد الأدوار المهنية الواجب على الاخصائي الاجتماعي القيام بها للتخفيف من ذلك التنمر.
٣. الوصول لمقترحات تنفيذ في تدعيم دور الاخصائي الاجتماعي في القيام بالتخفيف من ذلك التنمر.

خامساً: أهمية الدراسة:

١. يعتبر العنصر البشري هو أساس التنمية والتقدم في المجتمع ومن هنا تأتي أهمية الإهتمام بالعمال بإعتبارهم أحد ركائز تنمية الموارد البشرية.
٢. ظهور مشكلة التنمر الوظيفي ونموها المضطرد في ظل غياب الرقابة من الجهات العليا في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، وفي ظل غياب القانون الملزم بحفظ حقوق الموظف وعدم الإعتداء عليه، وفي ظل جهل الموظف بحقوقه أدى لوجود تزايد مستمر في هذه الظاهرة.
٣. معاناة العامل المنتمر عليه بالعديد من المشكلات الاجتماعية التي تعيق عملة أو تفاعله سواء داخل المنشأة أو داخل أسرته.

٤. كثرة العوامل المؤدية للتنمر الوظيفي داخل المدارس وكذلك كثرة الآثار السلبية المترتبة على تلك المشكلة سواء على الأفراد العاملين او التلاميذ او العملية التعليمية نفسها.

٥. تعدد أنواع التنمر الوظيفي مما زاد من تضخم مشكلة التنمر بصورة فرضت الوعي المجتمعي لمواجهة هذه المشكلة.

سادساً: أهداف الدراسة:

١. تحديد صور التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس.
٢. تحديد الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في التخفيف من التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس.

سابعاً: تساؤلات الدراسة:

١. ما صور التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس؟
٢. ما الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في التخفيف من التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس؟

ثامناً: مفاهيم الدراسة:

- ١- مفهوم الدور: ويستخدم مفهوم الدور في الإشارة الى أنواع السلوك المقررة والمحددة لشخص يشغل مكانه معينة بمعنى كيف يتعين على شاغل الدور أن يسلك ويتصرف حيال الشخص أو الأشخاص الآخرين الذين تضعه حقوق وواجبات مكانته في تعامل معهم ويشغل كل فرد مجموعة من المكانات داخل عدد من انساق المكانات التي يمكن تصور كل نسق منها كخريطة تحدد المكانات المختلفة من حيث علاقاتها ببعضها البعض كما توضح كيفية صلاتها وارتباطاتها بعضها وهكذا تتحدد مكانه الشخص حسب موقعه

على مثل هذه الخريطة. (عبدالخالق، ١٩٩٩، ٢١٨)

٢- مفهوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام: يعرف الممارس العام في الخدمة الاجتماعية بأنه من تسمح له مهاراته ومعلوماته بالتدخل لعلاج المشكلات الاجتماعية المختلفة، وهو أيضا ينسق جهود الأخصائيين المهنيين الآخرين بما يسمح بتوفر العلاج المستمر الممتد. (السكري، ٢٠٠٠، ٢١٩)، ويعرف الممارس العام أيضا بأنه متخصص في الخدمة الاجتماعية الذي يعد مهنيًا بحيث تتوافر لديه المعرفة والمهارة والقدرة على استخدام منهج حل المشكلة المتعددة المستويات والتعامل مع بيئات متعددة وأنواع مختلفة من العملاء لحدث التغيرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي الي أقصى درجة ممكنة. (السروجي، ٢٠٠٩، ١٦٣)

ويمكن وضع مفهوم إجرائي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام بالمدارس الإعدادية في ضوء الدراسة الحالية كالتالي:

- هو شخص مهني يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية تم إعداده بشكل نظري وعملي ليمارس أدواره المهنية داخل المدرسة.
- يقوم بالعديد من الأدوار من خلال كافة التنظيمات المدرسية داخل المدرسة.
- يقوم بالعديد من الأدوار المهنية من خلال الإدارة المدرسية.
- يقوم بالتعامل مع العديد من الأنساق المهنية لتخفيف من التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدرسة.

٣- مفهوم التنمر الوظيفي: ويُعرّف التنمر أو الإرهاب في محيط بيئة العمل على أنه "أي تصرف متعمد بصورة متكررة تجاه أحد الموظفين بنية الإساءة إليه وإهانته ووضعه في مواقف محرجة، أو من خلال التقليل من أدائه في العمل وقد يتعرض الموظفين لهذه المشاكل من زملائهم أو مشرفيهم أو المديرين. (Cooper, ٥٦, ٢٠٠١)، والتنمر في مواقع العمل هو ميل الأفراد أو الجماعات لإستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد رؤوسهم، هذا النوع من التنمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسي، الإعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات، كل هذه إشارات على أن هناك من يتنمر وينصب مكائد للموظفين. (Baughman et al, ٢٠١٢, ٩٦)، يعرف التنمر الوظيفي بأنه نشاط إرادي واع ومتعمد يقصد به الإيذاء أو التسبب بالخوف والرعب من خلال التهديد بالإعتداء، ولا بد من توافر أربعة عناصر في سلوك التنمر الوظيفي بغض النظر عن الجنس والعمر وهي عدم توازن في القوة فالمتنمر إما أن يكون أكبر، أو أقوى، أو في وضع أفضل من وضع الضحية، كما يعرف التنمر الوظيفي بأنه سلوك مقصود ومتكرر يقوم به بعض الموظفين تجاه زملائهم، أو يصدر من أي شخص آخر تجاه الموظف بالمدرسة، يتسم بالإيذاء والإساءة والتهديد والإعتداء الجسدي أو اللفظي والإيذاء النفسي والإبعاد الاجتماعي، وقائم على عدم التوازن في القوة بين المتنمر والموظف ضحية التنمر. (ابوالديار، ٢٠١٢، ٨٧)

- ويمكن وضع مفهوم إجرائي للتنمر الوظيفي داخل المدارس في ضوء الدراسة الحالية كالتالي:
- سلوك سلبي يعرض العاملين للخطر، والمشاكل الصحية، والاجتماعية، والنفسية.
 - يؤثر على المدى البعيد على أداءهم وفعالية الإنجاز داخل العمل.
 - يعكس هذا السلوك مجموعة من الأبعاد (صراخ علني، نقد مستمر، حرمان من استخدام المواد).
- ٤- مفهوم العاملين بالمدارس: ويعرف العاملون بالمدارس بأنهم مجموعة من المتخصصين في مختلف المهن مكونين فريق عمل متكامل يعمل على إعداد التلاميذ عقلياً وجسمياً وخلفياً واجتماعياً وقومياً وتوفير الدراسات والوسائل اللازمة لاكتشاف ميولهم وقدراتهم وتنميتها بما يمكن من توجيههم إلى مواصلة الدراسة في المرحلة الثانوية أو الفنية كل حسب استعداده. (حسنين، ٢٠١٠، ١١٧)

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١. نوع الدراسة: انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة، وهي الدراسة الوصفية، لذا تهتم هذه الدراسة بوصف وتحليل الأدوار المقترحة للأخصائي الاجتماعي كممارس عام للتعامل مع التنمر الوظيفي للعاملين، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.
٢. المنهج المستخدم: تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل (المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بمركز ديروط) كأحد المناهج

المستخدمة الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية، والذي يهتم بدراسة الوقائع والاحداث الاجتماعية التي يمكن جمع بيانات كمية عنها للاستفادة منها في تحديد الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي في التخفيف من صور التنمر بين العاملين بالمدارس.

٣. مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: يتحدد المجال المكاني للدراسة في جميع المدارس الإعدادية بمركز ديروط بمحافظة اسيوط وعددهم (١١) مدرسة وفقاً للعام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢، وسيوضح ذلك في الجدول الذي سيوضح المجال البشري والمكاني للدراسة.

- وترجع مبررات اختيار المجال المكاني للدراسة للأسباب التالية:

١. تعد تلك المدارس أحد الأجهزة الحكومية الفعالة في مواجهة صور التنمر المختلفة بين العاملين.

٢. توافر العينة التي يتم تطبيق الدراسة عليها في تلك المدارس.

٣. قرب إقامة الباحثة من تلك المدارس مما يسهل عملية جمع البيانات.

٤. ترحيب المديرين والمسؤولين داخل تلك المدارس على مساعدة الباحثة.

- المجال البشري: تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

- الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية بمركز ديروط محافظة اسيوط وعددهم (٢٧) اخصائي وفقاً للعام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢، وكان توزيعهم كالتالي:

جدول (١) يوضح عدد الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الاعدادية بمركز ديروط محافظة اسيوط

م	اسم المدرسة	عدد الاخصائيين
١	جمال عبدالناصر الرسمية للغات.	٣
٢	٢٥ يناير الاعدادية المشتركة.	٣
٣	رفاعة الطهطاوي الرسمية للغات.	٢
٤	عمرو بن العاص.	٢
٥	على مبارك الاعدادية.	٣
٦	ديروط بنين.	٢
٧	د/ محمد رجائي الطحلاوي الاعدادية.	٢
٨	بدر الاعدادية بنين بديروط.	٢
٩	العسال	٢
١٠	احمد عبدالغني	٤
١١	الشهيد الحسيني	٢
الاجمالي		٢٧

- المجال الزمني: وهي فترة اجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت من الفترة ٢٠٢٢/٥/١م إلى ٢٠٢٢/٦/١٥م
- أدوات الدراسة:
- وتحقيقاً لأهداف الدراسة واتساقاً مع منهجيتها ومتطلباتها فقد اعتمدت الباحثة على اداة بحثية تتفق مع طبيعة الدراسة ونوعية الاستراتيجية المنهجية المستخدمة، وتحددت في الاتي:
 - استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الاعدادية بمركز ديروط: تم بناء استبيان أدوار الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من صور التنمر بين العاملين وفقاً للخطوات التالية:
 - المرحلة التمهيديّة: في هذه المرحلة قامت الباحثة بالرجوع إلى مجموعة من الدراسات المتصلة
 - بالمجال الزمني، وقامت بالاطلاع على الاستمارات والمقاييس الخاصة بهذه الدراسات، واستفادت الباحثة في الحصول على بعض المتغيرات المتصلة بموضوع الدراسة.
 - مرحلة صياغة عبارات الاستمارة: وفي هذه المرحلة قامت الباحثة بتحديد اسئلة الاستمارة المرتبطة بكل فقرة من الفقرات السابقة بناء على أهداف الدراسة وتم عرضها على هيئة الاشراف والسادة المحكمين ثم تعديلها، وذلك بحذف بعض الاسئلة وبإضافة اسئلة جديدة أخرى وقد تضمنت المحاور الآتية:
 - البيانات الأولية الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الاعدادية (٨) سؤال.
 - تحديد صور التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس الاعدادية (٤٣) عبارة.

- الاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية،
والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد
الدراسة.

- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك
للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات
المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة
الدراسة، وذلك لتحديد العوامل المؤدية الي
التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس
الاعدادية، وتحديد صور التنمر الوظيفي بين
العاملين وكذلك تحديد أدوار الاخصائي
الاجتماعي في التخفيف من التنمر الوظيفي
بين العاملين وفي النهاية تحديد المعوقات التي
تواجه الاخصائي الاجتماعي في التخفيف من
التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس.

(ج) صدق الاتساق الداخلي: اعتمدت الباحثة في
حساب صدق الاتساق الداخلي على معامل
ارتباط كل عبارة في الأداة بالبعد الذي تنتمي
اليه، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردة من
الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الاعدادية
مجتمع الدراسة ثم تم استبعادها من العينة
الكلية. وقد تبين أنها معنوية عند مستويات
الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق
مقبول كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (٢) الاتساق الداخلي لارتباط محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة ككل كما يحددها الاخصائيين

بالمدرسة، ن=١٠

م	محاور الاستبانة	عدد العبارات	قيمة الارتباط	الدلالة
١	صور التنمر الوظيفي بين العاملين.	٤٣	٠.٨٨	**
٢	أدوار الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من التنمر الوظيفي.	٢١	٠.٩٤	**

• تحديد أدوار الاخصائي الاجتماعي في التخفيف
من التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس
الاعدادية (٥٢) عبارة.

وقد تم مراعاة الآتي عند إعداد وتصميم عبارات
الاستمارة وفقاً لما يلي:

- بلغ إجمالي عدد العبارات للاستبانة (١٣٣)
عبارة، وتم تحديد الاستجابات (نعم، إلى حد ما،
لا)، كما تم تحديد الدرجات المعيارية بواقع (٣،
٢، ١).

٣- صدق الأداة: حيث قامت الباحثة بإجراء صدق
الاستمارة من خلال الآتي:

(أ) الصدق الظاهري: حيث تم عرض الأداة على
عدد (٢٤) من أعضاء هيئة التدريس بكلية
الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة
الاجتماعية جامعة أسوان لإبداء الرأي في
صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية
للعبارات من ناحية وارتباطها بمتغيرات
الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد
على نسبة اتفاق (٩٠%) كمتوسط للآراء، وقد
تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة
البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة
في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي: وللتحقق من هذا النوع من
الصدق قامت الباحثة بما يلي:

- يوضح الجدول السابق أن: يوجد اتساق داخلي بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة إذ جاءت أغلب نسب الدلالة عند (٠.٠١%) مما يؤكد صدق الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق.
(د) حساب ثبات الاستمارة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدمت الباحثة (معادلة ألفا

كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (١٠) مفردة من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الاعدادية وقد تم استبعادها من العينة الكلية.

جدول (٣) يوضح نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور الاستبانة كما يحددها الاخصائيين

الاجتماعيين بالمدارس الاعدادية، ن=١٠

م	المحاور	عدد العبارات	معامل (ألفا.كرونباخ)
١	صور التنمر الوظيفي بين العاملين.	٤٣	٠.٩٦
٢	أدوار الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من التنمر الوظيفي.	٥٢	٠.٩٧
	ثبات محاور الاستبانة ككل.	١٥٢	٠.٩٨

- يوضح الجدول السابق أن: معامل الثبات لمحاور الاستبانة ككل مرتفع حيث بلغ (٠.٩٨) لأجمالي فقرات المحاور (١٥٢) عبارة، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين (٠.٩٧) كحد اعلى وبين (٠.٩٣) كحد أدنى، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد

عليها في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد (٠.٧٠) كحد أدنى للثبات.

عاشراً: نتائج الدراسة:

١. نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الأولية الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين:

جدول (٤) يوضح نوع الأخصائيين الاجتماعيين

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	ذكر	١٠	٥٨.٨	١
٢	أنثى	٧	٤١.٢	٢
	المجموع	١٧	١٠٠	

وباستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن معظم الاخصائيين الاجتماعيين من الذكور وذلك

بنسبة (٥٨.٨%)، في المقابل جاءت عينة الاناث بنسبة (٤١.٢%) .

جدول (٥) يوضح العمر للأخصائيين الاجتماعيين

م	السن	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	أقل من ٢٥ سنة	---	---	---
٢	من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة	٣	١٧.٦	٢
٣	من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة	٦	٣٥.٣	١
٤	من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة	٦	٣٥.٣	م١
٥	من ٥٥ سنة فأكثر	٢	١١.٨	٣
المجموع		١٧	١٠٠%	

بنفس النسبة يليها الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة من (من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة (١٧.٦%) ، في حين جاءت أقل نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة من (٥٥ سنة فأكثر) ، بنسبة (١١.٨%).

وباستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ان النسبة الأعلى من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة ما بين (من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة) بنسبة (٣٥.٣%) ومعها أيضا نفس الفئة العمرية (من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة)

جدول (٦) يوضح المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	١٣	٦٧.٥%	١
٢	ليسانس آداب	٤	٢٣.٥%	٢
المجموع		١٧	١٠٠%	

على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٦٧.٥%) بينما الذين حصلوا على ليسانس آداب بنسبة (٢٣.٥%).

وباستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ان النسبة الأعلى من الأخصائيين الاجتماعيين من عينة البحث من حيث المؤهل العلمي حاصلين

جدول (٧) يوضح الحصول على مؤهل دراسات عليا

م	المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	دبلوم في الخدمة الاجتماعية.	٢	٢٠	٢
٢	ماجستير في الخدمة الاجتماعية.	٣	٣٠	١
٣	دكتوراه في الخدمة الاجتماعية.	١	١٠	٣
٤	دبلوم في آداب علم اجتماع.	١	١٠	م٣

م٢	٢٠	٢	ماجستير آداب علم اجتماع.	٥
م٣	١٠	١	دكتوراه آداب علم الاجتماع.	٦
	%١٠٠	١٠	المجموع	

دكتوراه في الخدمة الاجتماعية ودبلوم في آداب علم اجتماع ودكتوراه آداب علم الاجتماع بنسبة (١٠%) وتشير تلك النتائج الى ارتفاع نسبة الحاصلين علي دراسات عليا من الأخصائيين. مما يدل علي الاعداد النظري والعملي للأخصائي الاجتماعي والذي يؤهله للعمل في مجالات متعددة ومنها مجال التنمر الوظيفي بين العاملين داخل المدرسة.

وباستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ان النسبة الأعلى من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين علي مؤهل ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٣٠%)، في حين جاءت النسبة التي تليها من الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين علي مؤهل دبلوم في الخدمة الاجتماعية وماجستير آداب علم اجتماع بنسبة (٢٠%)، يليها في الترتيب الاخير كلاً من

جدول (٨) يوضح الوظيفة الحالية داخل المدرسة

م	الوظيفة الحالية داخل المدرسة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	أخصائي اجتماعي	١٤	% ٨٢.٤	١
٢	مدير مكتب الخدمة الاجتماعية	٣	% ١٧.٦	٢
	المجموع	١٧	%١٠٠	

المدرسة كأخصائي اجتماعي بنسبة (٨٢.٤%) بينما الذين يعملون مدير مكتب للخدمة الاجتماعية بنسبة (١٧.٦%).

وباستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ان النسبة الأعلى من الأخصائيين الاجتماعيين من عينة البحث من حيث الوظيفة الحالية داخل

جدول (٩) يوضح سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين

م	سنوات الخبرة في مجال الأسرة والطفولة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	أقل من ٥ سنوات	---	---	---
٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٥	٢٩.٤	٢
٣	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٩	٥٣	١
٤	من ١٥ سنة فأكثر	٣	١٧.٦	٣
	المجموع	١٧	%١٠٠	

عشر عام) وتليها نسبة (٢٩.٤%) من الأخصائيين الاجتماعيين لديهم خبرة (من خمسة عام إلي أقل من عشر عام) وجاء في الترتيب

وباستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ان نسبة (٥٣%) من الأخصائيين الاجتماعيين عينة البحث لديهم خبرة (من عشرة عام إلي أقل من خمسة

٢. صور التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدرسة كما يحدده الأخصائيين.

الايخبر نسبة (١٧.٦) من الاخصائيين الاجتماعيين لديهم خبرة (من خمسة عشر عام فأكثر) وهذه الخبرة تؤهلهم إلى التعامل الجيد مع حالات التنمر المدرسي بين.

جدول (٩) يوضح التنمر الجسدي كما يحدده الأخصائيين

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	الترتيب	المستوى											
		نعم		إلى حد ما		لا																	
		ك	%	ك	%	ك	%																
١	يقوم بالتعدي بالضرب على زملائه لأتفه الأسباب.	١١	٦٤.٧	٤	٢٣.٥	٢	١١.٨	٢.٥٣	٠.٧٢	٨٤%	٢	ع											
٢	يتعمد إحداث جروح وخدوش لزملائه في العمل.	١٢	٧٠.٦	٣	١٧.٦	٢	١١.٨	٢.٥٩	٠.٧١	٨٦%	١	ع											
٣	يتعمد خنق زملائه أثناء الشجار معهم.	١١	٦٤.٧	٤	٢٣.٥	٢	١١.٨	٢.٥٣	٠.٧٢	٨٤%	٢م	ع											
٤	يقوم بالبطق على زملائه أثناء الشجار معهم.	١٠	٥٨.٨	٤	٢٣.٥	٣	١٧.٦	٢.٤١	٠.٨٠	٨٠%	٥	ع											
٥	يسعى لإحداث عاهات مستديمة لزملائه.	١٢	٧٠.٦	٣	١٧.٦	٢	١١.٨	٢.٥٩	٠.٧١	٨٦%	١م	ع											
٦	يقوم بعرقلة زملائه وطرحهم على الأرض.	٩	٥٢.٩	٦	٣٥.٣	٢	١١.٨	٢.٤١	٠.٧١	٨٠%	٤	ع											
٧	يقوم بسحب وجر زملائه على الأرض.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	٣	ع											
المتغير ككل																							
		١٠		٥٨.٨		٥		٢٩.٤		٢		١١.٨		٢.٤٧		٠.٧٢		٨٢%		٣		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢م		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣		١٧.٦		٢.٤١		٠.٨٠		٨٠%		٥		ع	
		٩		٥٢.٩		٦		٣٥.٣		٢		١١.٨		٢.٤١		٠.٧١		٨٠%		٤		ع	
		١٢		٧٠.٦		٣		١٧.٦		٢		١١.٨		٢.٥٩		٠.٧١		٨٦%		١م		ع	
		١١		٦٤.٧		٤		٢٣.٥		٢		١١.٨		٢.٥٣		٠.٧٢		٨٤%		٢		ع	
		١٠		٥٨.٨		٤		٢٣.٥		٣													

المرتفع	المستوى العام المرتفع	المستوى المرتفع	المتغير ككل
٤	١	٨٤%	٠.٧٢ ٢.٥٣ ١١.٨ ٢ ٢٣.٥ ٤ ٦٤.٧ ١١
٥	٦	٧٦%	٠.٨٥ ٢.٢٩ ٢٣.٥ ٤ ٢٣.٥ ٤ ٥٢.٩ ٩
٦	٢	٨٢%	٠.٧٢ ٢.٤٧ ١١.٨ ٢ ٢٩.٤ ٥ ٥٨.٨ ١٠
٧	٥	٧٨%	٠.٧٠ ٢.٣٥ ١١.٨ ٢ ٤١.٢ ٧ ٤٧.١ ٨
			المتغير ككل
			٠.٨٠ ٢.٤٠ ٠.٦٩

وبانحراف معياري (٠.٨٥) وبقوة نسبية بلغت (٧٦%) وهي بمستوى مرتفع.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للتنمر اللفظي كما يحدده الأخصائيين بلغ (٢.٤٠) وبانحراف معياري (٠.٦٩) وبقوة نسبية بلغت (٨٠%) وهو مستوى مرتفع.

جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى التنمر اللفظي: الذي يشتمل على التناوب بالألقاب أو إهانة شخص ما بسبب خصائص بدنية مثل الوزن أو الطول، أو غيرها من الصفات بما في ذلك العرق أو الميول الجنسي أو الثقافة أو الدين.

- يوضح الجدول السابق أن: التنمر اللفظي كما يحدده الأخصائيين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول دائما ما يتحدث بلهجة رافضة لآراء الآخرين بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%) وهي بمستوى مرتفع، وجاء في الترتيب الثاني يسعى دائما للتحقير من آراء زملائه في العمل بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٢%) وهي بمستوى مرتفع، واخيراً جاء في الترتيب الأخير كلاً من يقوم بالتحدث عن أشياء مؤلمة تخص زملائه ودائم السخرية من زملائه في العمل دون سبب بمتوسط حسابي (٢.٢٩)

جدول (١١) يوضح التنمر النفسي كما يحدده الأخصائيين.

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب	المستوى
		نعم		لا		ك	ك					
		%	ك	%	ك							
١	التعرض للنظرة الدونية.	٩	٥٢.٩	٦	٣٥.٣	٢	١١.٨	٢.٤١	٠.٧١	٤	ع	
٢	يتعمد مضايقة زملاء الأصغر سناً.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٣	ع	
٣	يتعمد مضايقة زملاء الأكبر سناً.	١٠	٥٨.٨	٤	٢٣.٥	٣	١٧.٦	٢.٤١	٠.٨٠	٥	ع	
٤	يسعى جاهداً لجرح مشاعر الآخرين من زملاء.	٩	٥٢.٩	٤	٢٣.٥	٤	٢٣.٥	٢.٢٩	٠.٨٥	٦	س	
٥	يتعمد استفزاز زملائه أثناء العمل.	١١	٦٤.٧	٤	٢٣.٥	٢	١١.٨	٢.٥٣	٠.٧٢	٢	ع	
٦	النظر إلى الآخرين نظرات غاضبة لتخويفهم.	١٠	٥٨.٨	٤	٢٣.٥	٣	١٧.٦	٢.٤١	٠.٨٠	٥	ع	
٧	يقوم بتشبيه بعض زملائه بالحيوانات.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٣	ع	
٨	يقوم بتجاهل مشاعر الآخرين من زملاء.	١٢	٧٠.٦	٣	١٧.٦	٢	١١.٨	٢.٥٩	٠.٧١	١	ع	
											المتغير ككل	
											٠.٨٢ ٢.٤٥ ٠.٥٧	

- يوضح الجدول السابق أن:التنمر النفسي كما يحدده الاخصائيين، تمثلت فيما يلي:
- جاء في الترتيب الأول يقوم بتجاهل مشاعر الآخرين من الزملاء بمتوسط حسابي (٢.٥٩) وبانحراف معياري (٠.٧١) وبقوة نسبية بلغت (٨٦%) وهي بمستوى مرتفع ، وجاء في الترتيب الثاني يعتمد استفزاز زملائه أثناء العمل بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%) وهي بمستوى مرتفع ،واخيراً جاء في الترتيب الأخير يسعى جاهداً لجرح مشاعر الآخرين من الزملاء بمتوسط حسابي (٢.٢٩) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%) وهي بمستوى متوسط .

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للتنمر النفسي كما يحدده الاخصائيين بلغ (٢.٤٥) وبانحراف معياري (٠.٥٧) وبقوة نسبية بلغت (٨٢%) وهو مستوى مرتفع.

- جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى الإستقواء

جدول (١٢) يوضح التنمر الاجتماعي كما يحدده الاخصائيين

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	الترتيب	المستوى
		لا		إلى حد ما		نعم						
		%	ك	%	ك	%	ك					
١	يقوم بأطلاق الألقاب البذيئة على زملائه.	١٧.٦	٣	٢٩.٤	٥	٥٢.٩	٩	٢.٣٥	٠.٧٩	%٧٨	٤م	ع
٢	يسعى دائماً لنشر الشائعات والأكاذيب على الآخرين.	٢٣.٥	٤	٢٩.٤	٥	٤٧.١	٨	٢.٢٤	٠.٨٣	%٧٥	٦	س
٣	يتعمد إخفاء الأشياء التي تخص زملائه.	١٧.٦	٣	٢٩.٤	٥	٥٢.٩	٩	٢.٣٥	٠.٧٩	%٧٨	٤م	ع
٤	يتعمد عمل مقالب في زملائه.	١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	٢.٤١	٠.٨٠	%٨٠	٣	ع
٥	يقوم بتجاهل زملائه بقصد.	١٧.٦	٣	٣٥.٣	٦	٤٧.١	٨	٢.٢٩	٠.٧٧	%٧٦	٥	س
٦	يقوم بتدمير المتعلقات الشخصية لزملائه.	١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	٢.٤١	٠.٨٠	%٨٠	٣م	ع
٧	التعرض للاستبعاد والنبد من المشاركة في أنشطة العمل.	١١.٨	٢	٢٣.٥	٤	٦٤.٧	١١	٢.٥٣	٠.٧٢	%٨٤	١	ع

٨	التعرض لتشويه السمعة ونشر الشائعات.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	٢	ع
المتغير ككل												
المستوى العام المرتفع												

- يوضح الجدول السابق أن: التنمر الاجتماعي كما يحدده الأخصائيين، تمثلت فيما يلي:
- جاء في الترتيب الأول التعرض للاستبعاد والنبذ من المشاركة في أنشطة العمل بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%) وجاء في الترتيب الثاني التعرض لتشويه السمعة ونشر الشائعات بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٢%)، وأخيراً جاء في الترتيب الأخير يسعى دائماً لنشر الشائعات والأكاذيب على الآخرين بمتوسط حسابي (٢.٢٤) وبانحراف معياري (٠.٨٣) وبقوة نسبية بلغت (٧٥%).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للتنمر الاجتماعي كما يحدده الأخصائيين بلغ (٢.٣٨) وهو مستوى مرتفع.

جدول (١٣) يوضح التنمر الجنسي كما يحدده الأخصائي

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	الترتيب	المستوى
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	يتعمد التلفظ بكلمات خادشه للحياء أمام زملائه.	٩	٥٢.٩	٦	٣٥.٣	٢	١١.٨	٢.٤١	٠.٧١	٨٠%	٢	ع
٢	يتعمد إطلاق ألقاب جنسية على زملائه.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	١	ع
٣	يسعى لتشويه سمعة زملائه بإطلاق الشائعات الجنسية عليهم.	١٠	٥٨.٨	٤	٢٣.٥	٣	١٧.٦	٢.٤١	٠.٨٠	٨٠%	٣	ع
٤	يقوم بمطالبه زملائه لمشاركته في إرسال الصور والفيديوهات الجنسية.	٩	٥٢.٩	٦	٣٥.٣	٢	١١.٨	٢.٤١	٠.٧١	٨٠%	٢	ع
٥	يقوم بلمس جسد الآخرين بطريقة جنسية متعمدة.	٨	٤٧.١	٦	٣٥.٣	٣	١٧.٦	٢.٢٩	٠.٧٧	٧٦%	٤	س
٦	إرسال الرسائل والصور والفيديوهات الجنسية عبر الإنترنت.	٧	٤١.٢	٧	٤١.٢	٣	١٧.٦	٢.٢٤	٠.٧٥	٧٥%	٥	س
المتغير ككل												
المستوى العام المرتفع												

- يوضح الجدول السابق أن: التنمر الجنسي كما يحدده الأخصائيين، تمثلت فيما يلي:
- جاء في الترتيب الأول يتعمد إطلاق ألقاب جنسية على زملائه بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وبانحراف معياري (٠.٧٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٢%)
- وهي بمستوى مرتفع ، وجاء في الترتيب الثاني يتعمد التلفظ بكلمات خادشه للحياء أمام زملائه و يقوم بمطالبه زملائه لمشاركته في إرسال الصور والفيديوهات الجنسية بمتوسط حسابي (٢.٤١) وبانحراف معياري (٠.٧١) وبقوة نسبية بلغت

(٨٠%) وهي بمستوى مرتفع ، واخيراً جاء في الترتيب الأخير إرسال الرسائل والصور والفيديوهات الجنسية عبر الإنترنت بمتوسط حسابي (٢.٢٤) وبانحراف معياري (٠.٧٥) وبقوة نسبية بلغت (٧٥%) بمستوى مرتفع.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للتنمر الجنسي كما يحدده

الاخصائيين بلغ (٢.٣٧) وبانحراف معياري (٠.٦٨) وبقوة نسبية بلغت (٧٩%) بمستوى عام مرتفع.

- جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى الإستقواء الجنسي: استخدام أسماء جنسية وينادي بها، أو كلمات قذرة، أو لمس، أو تهديد بالممارسة.

جدول (١٤) يوضح التنمر الإلكتروني كما يحدده الأخصائيين.

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب	المستوى
		نعم		لا		ك	ك					
		%	ك	%	ك							
١	يسعى لانتحال شخصية زملائه في العمل من خلال وسائل التواصل.	٦	٣٥.٣	٧	٤١.٢	٤	٢٣.٥	٢.١٢	٧١%	٥	س	
٢	يستخدم البريد الإلكتروني لإلحاق الضرر بسمعة زملائه.	٨	٤٧.١	٦	٣٥.٣	٣	١٧.٦	٢.٢٩	٧٦%	٣	س	
٣	يسعى لسرقة الحساب الإلكتروني لزملائه لايتزاهم.	٩	٥٢.٩	٥	٢٩.٤	٣	١٧.٦	٢.٣٥	٧٨%	٢	ع	
٤	يستخدم الحساب الإلكتروني لتهديد زملائه.	٨	٤٧.١	٦	٣٥.٣	٣	١٧.٦	٢.٢٩	٧٦%	٣	س	
٥	يستخدم مواقع الإنترنت لإرسال الصور والفيديوهات البذيئة.	٩	٥٢.٩	٦	٣٥.٣	٢	١١.٨	٢.٤١	٨٠%	١	ع	
٦	يقوم بإرسال رسائل نصية عبر الهواتف المحمولة لنشر الشائعات حول زملائه.	٨	٤٧.١	٦	٣٥.٣	٣	١٧.٦	٢.٢٩	٧٦%	٣	س	
٧	يستخدم البريد الإلكتروني لإحراج زملائه.	٨	٤٧.١	٥	٢٩.٤	٤	٢٣.٥	٢.٢٤	٧٥%	٤	س	
المتغير ككل								٢.٢٩	٧٦%	٧٠%	المستوى العام متوسط	

(٠.٧٨) وبقوة نسبية بلغت (٧١%) بمستوى متوسط.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للتنمر الإلكتروني كما يحدده الاخصائيين بلغ (٢.٢٩) وبانحراف معياري (٠.٧٠) وبقوة نسبية بلغت (٧٦%) بمستوى عام متوسط.

- جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى أن يحدث التنمر وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت ويسمى التنمر عبر الإنترنت أحياناً بـ "التنمر الإلكتروني"، ويمكن أن يحدث التنمر اللفظي والاجتماعي على شبكة الإنترنت، وكذلك التهديدات بالتنمر الجسدي.

- يوضح الجدول السابق أن: التنمر الإلكتروني كما يحدده الاخصائيين، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يستخدم مواقع الإنترنت لإرسال الصور والفيديوهات البذيئة بمتوسط حسابي (٢.٤١) وبانحراف معياري (٠.٧١) وبقوة نسبية بلغت (٨٠%) بمستوى مرتفع ، وجاء في الترتيب الثاني يسعى لسرقة الحساب الإلكتروني لزملائه لايتزاهم بمتوسط حسابي (٢.٣٥) وبانحراف معياري (٠.٧٩) وبقوة نسبية بلغت (٧٨%) بمستوى مرتفع ، واخيراً جاء في الترتيب الأخير يسعى لانتحال شخصية زملائه في العمل من خلال وسائل التواصل بمتوسط حسابي (٢.١٢) وبانحراف معياري

للتنمر على الانترنت غالباً ما يتعرضون له وجهاً
لوجه

٣. أدوار الأخصائي الاجتماعي في التخفيف من
التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس.

وتشكل سمات محددة من بيئة الانترنت مخاوفاً
إضافية فعلى سبيل المثال، فالتنمر على شخص
ما على الانترنت من الممكن أن يطلع عليه الكثير
من الناس، وتبين البحوث أن الذين يتعرضون

جدول (١٥) دور الأخصائي الاجتماعي مع المتنمر في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده
الأخصائيين.

م	العبارات	الاستجابات						المتغير ككل
		لا		إلى حد ما		نعم		
		%	ك	%	ك	%	ك	
١	جمع البيانات اللازمة والعمل علي تنظيمها وتحليلها بما يسهم في التعامل مع التنمر الوظيفي.	١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
٢	رسم الخطة العلاجية المناسبة لكل حالة من حالات التنمر الوظيفي.	٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
٣	دراسة العوامل المسببة للتنمر الوظيفي للوقوف على أكثر العوامل انتشاراً.	٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
٤	اجراء المقابلات المهنية مع المتنمرين لإقناعهم بترك هذا السلوك.	١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
٥	متابعة وتقويم وتطوير الخطط والبرامج للتعامل مع التنمر الوظيفي.	٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
	المستوى العام المرتفع							
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	
		٥.٩	١	٢٩.٤	٥	٦٤.٧	١١	
		١١.٨	٢	٣٥.٣	٦	٥٢.٩	٩	
		٥.٩	١	٣٥.٣	٦	٥٨.٨	١٠	
		١٧.٦	٣	٢٣.٥	٤	٥٨.٨	١٠	

والأنشطة المتعلقة بالقضاء على مشكلة التنمر الوظيفي المنتشرة بينهم. وايضاً دور الممارس العام كمقدم خدمات: يقوم الأخصائي الاجتماعي بالتعاون مع فريق العمل بالمؤسسات التعليمية علي تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية للحد من

التنمر الوظيفي بين العاملين من أجل الوصول بتلك الأنشطة إلي مختلف الأساق علي الوجه الذي يحقق الحل الأمثل لمشكلة التنمر الوظيفي المنتشرة بينهم

جدول (١٦) دور الأخصائي الاجتماعي مع المتمرن علي في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده

الاخصائيين

م	العبارات	الاستجابات						المتغير ككل					
		نعم		إلى حد ما		لا							
		ك	%	ك	%	ك	%						
١	تجديد طاقات المتأثرين بالتنمر لأداء وظيفتهم الاجتماعية.	١١	٦٤.٧	٤	٢٣.٥	٢	١١.٨	٢.٥٣	٠.٧١	٨٤%	١	ع	
٢	توسيع تقديم الخدمات للمتأثرين بالتنمر الوظيفي لتشمل الخدمات العلاجية والتنموية والوقائية.	١٠	٥٨.٨	٤	٢٣.٥	٣	١٧.٦	٢.٤١	٠.٧٧	٨٠%	٣	ع	
٣	الاضطلاع على البرامج والاستراتيجيات الحديثة التي تساعد في التعامل مع التنمر الوظيفي.	٩	٥٢.٩	٥	٢٩.٤	٣	١٧.٦	٢.٣٥	٠.٧٣	٧٨%	٤	ع	
٤	تكثيف المقابلات الإرشادية للمتأثرين بالتنمر لتوعية بالطرق القانونية لمواجهة التنمر.	٩	٥٢.٩	٥	٢٩.٤	٣	١٧.٦	٢.٣٥	٠.٧٣	٧٨%	٤م	ع	
٥	العمل على تشجيع ضحايا التنمر الوظيفي لطلب المساعدة المتخصصة.	٩	٥٢.٩	٤	٢٣.٥	٤	٢٣.٥	٢.٢٩	٠.٨٣	٧٦%	٦	س	
٦	مساعدة المتأثرين بالتنمر علي التكيف مع الجو المدرسي والبيئة التي يعيش فيها.	١١	٦٤.٧	٤	٢٣.٥	٢	١١.٨	٢.٥٣	٠.٧٥	٨٤%	٢	ع	
٧	تسهيل اشتراك المتأثرين بالتنمر في المناقشات الجماعية للتعامل مع التنمر وزيادة وعيهم به.	١٠	٥٨.٨	٣	١٧.٦	٤	٢٣.٥	٢.٣٥	٠.٨٣	٧٨%	٥	ع	
المستوى العام مرتفع		٨٠%		٠.٧١		٢.٤٠							

- يوضح الجدول السابق أن: دور الأخصائي الاجتماعي مع المتمرن علي في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده الاخصائيين.
- جاء في الترتيب الأول تجديد طاقات المتأثرين بالتنمر لأداء وظيفتهم الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٧١) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%) بمستوى مرتفع ، وجاء في الترتيب الثاني مساعدة المتأثرين بالتنمر علي التكيف مع الجو المدرسي والبيئة التي يعيش فيها بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٧٥) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%) بمستوى مرتفع ، واخيراً جاء في

الترتيب الأخير العمل على تشجيع ضحايا التنمر الوظيفي لطلب المساعدة المتخصصة بمتوسط حسابي (٢.٢٩) وبانحراف معياري (٠.٨٣) وبقوة نسبية بلغت (٧٦%) بمستوى متوسط.
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لدور الأخصائي الاجتماعي مع المتمرن علي في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده الاخصائيين بلغ (٢.٤٠) وبانحراف معياري (٠.٧١) وبقوة نسبية بلغت (٨٠%) بمستوى عام مرتفع.
- جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى أن دور الممارس

العام كمييسر: حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العاملين بالمدرسة على التغيير ومساعدتهم على استخدام الموارد المتاحة لخلق تغيير إيجابي في بيئة العمل والتخفيف من مشكلة التنمر الوظيفي المنتشرة بينهم وايضاً دور الممارس العام كمكن: يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة نسق العاملين بالمدرسة على إكتشاف مصادر القوة بداخلهم وإستخدامها لتحقيق أهدافهم ومساعدتهم على تحديد أهدافهم والعمل على تحقيقها كما يقوم بمساعدة العاملين على فهم أنفسهم وإكتشاف قدراتهم وإمكانياتهم ومساعدتهم على إستغلالها تحقيقاً لأهدافهم وكذلك مساعدة العاملين على النمو الاجتماعي السليم عن طريق تدعيم وتطوير النسق القيمي وخاصة قيم تقدير الوقت وتقدير العمل اليدوي والقيم الضابطة السلوك والمحفزة للعمل مما يقلل

من ظاهرة التنمر الوظيفي المنتشرة في التعامل فيما بينهم. واختلفت مع دراسة صفاء فضل (٢٠١٨) التي توصلت إلى أن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي هي الأدوار التي يقوم بها مع العاملين يقوم بمساعدة الموظفين على الإشتراك في الجماعات والتنظيمات العمالية، وأقلها دور الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العمال على علاج مشكلاتهم.

جدول (١٧) دور الأخصائي الاجتماعي مع إدارة المدرسة في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده

الأخصائيين

م	العبارات	الاستجابات						المتغير ككل				
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	توجيه ادارة المدرسة لتهيئة المناخ الصالح لتطوير شخصية المتنمر.	٨	٤٧.١	٧	٤١.٢	٢	١١.٨	٢.٣٥	٠.٧٠	٧٨%	٤	ع
٢	تحديد الامكانيات والموارد المتاحة في المدرسة التي تساعد في القضاء على التنمر.	١٠	٥٨.٨	٦	٣٥.٣	١	٥.٩	٢.٥٣	٠.٦٢	٨٤%	٢	ع
٣	تزويد العاملين بالإرشادات التي تساعدهم في التعامل مع المتأثرين بالتنمر.	١١	٦٤.٧	٥	٢٩.٤	١	٥.٩	٢.٥٩	٠.٦٢	٨٦%	١	ع
٤	دعوة المتنمر والضحية معاً لإيجاد طريقة مقبولة للطرفين لحل مشكلاتهم والتصالح.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	٣	ع
٥	تحويل الحالات التي تعجز إمكانات المدرسة معها الي الهيئات المختصة ومتابعتها.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	٣	ع
		المتغير ككل						٢.٤٨	٠.٥٩	٨٣%	المستوى العام المرتفع	

- جاء في الترتيب الأول تزويد العاملين بالإرشادات التي تساعدهم في التعامل مع المتأثرين بالتنمر بمتوسط حسابي (٢.٥٩) وبإنحراف معياري (٠.٦٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٦%)، وجاء

- يوضح الجدول السابق أن: دور الأخصائي الاجتماعي مع إدارة المدرسة في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده الأخصائيين.

في الترتيب الثاني تحديد الامكانيات والموارد المتاحة في المدرسة التي تساعد في القضاء على التنمر بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وبإنحراف معياري (٠.٦٢) وبقوة نسبية بلغت (٨٤%)، واخيراً جاء في الترتيب الأخير توجيه ادارة المدرسة لتهيئة المناخ الصالح لتطوير شخصية المتمرن بمتوسط حسابي (٢.٣٥) وبإنحراف معياري (٠.٧٠) وبقوة نسبية بلغت (٧٨%).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لدور الأخصائي الاجتماعي مع إدارة المدرسة في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده الأخصائيين بلغ (٢.٤٨) وهو مستوى مرتفع.

- جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى أن دور الممارس العام كوسيط: يقوم الأخصائي الاجتماعي في هذه الدور بربط العاملين الذين يحتاجون المساعدة ولا يعرفون أين يمكن العثور عليه بمصادر الخدمات سواء في المدرسة نفسها أو في المجتمع الخارجي والتي يمكن أن تساعد في القضاء على ظاهرة التنمر الوظيفي فيما بينهم، وايضاً دور

الممارس العام كمرشد: يقوم الأخصائي الاجتماعي بتوجيه العاملين بالمدرسة لتحديد أهدافهم وإبتكار وسائل تحقيقها وتتلخص مسؤوليته في مساعدة المدرسة على إختيار الإتجاه الذي ترغبه بدقة واضعاً في إعتباره العوامل المتعددة التي تؤثر في المدرسة، مستخدماً في ذلك ما لديه من معارف وخبرات ومهارات لإيضاح أفضل السبل التي يقنع بها إدارة المدرسة لينهضوا بيئتهم المدرسية، فعليه أن يفصح عن رأيه بصراحة دون توجيه اللوم لإدارة المدرسة ودون أن يرغمهم على قبول وجهة نظره، ويتلخص دور الأخصائي الاجتماعي كمرشد فيما يلي: تكوين علاقات ودية مع كل الوحدات التي يتكون منها المجتمع المدرسي، تقبل الاخصائي الاجتماعي لدوره في المجتمع المدرسي وشعوره بالارتياح للعمل معه على أساس أنه ليس القائد الظاهر ومن يدير العرض بذلك المجتمع، شرح دوره لأعضاء المجتمع المدرسي لكي يفهمه الجميع ويتصرفوا على أساس ذلك الفهم

جدول (١٨) دور الأخصائي الاجتماعي مع المجتمع في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده

الأخصائيين

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	الترتيب	المستوى
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	وضع مشكلات الضحايا امام متخذي القرار لتعديل التشريعات التي تضمن لهم حقوقهم.	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	١	ع
٢	اثارة الوعي لتنبية الرأي العام المجتمعي للأثر السلبي للتنمر الوظيفي.	٨	٤٧.١	٦	٣٥.٣	٣	١٧.٦	٢.٢٩	٠.٧٧	٧٦%	٣	س
٣	حصر الامكانيات والموارد المتاحة التي تساعد في القضاء على التنمر الوظيفي.	٩	٥٢.٩	٥	٢٩.٤	٣	١٧.٦	٢.٣٥	٠.٧٩	٧٨%	٢	ع
٤	تنظيم الندوات والاجتماعات وغيرها لمناقشة اضرار التنمر الوظيفي على الفرد والمجتمع.	٧	٤١.٢	٧	٤١.٢	٣	١٧.٦	٢.٢٤	٠.٧٥	٧٥%	٤	س
٥	تزويد أفراد المجتمع بالإرشادات التي تساعد في التعامل مع المتأثرين بالتنمر	١٠	٥٨.٨	٥	٢٩.٤	٢	١١.٨	٢.٤٧	٠.٧٢	٨٢%	١	ع

											الوظيفي.
											المتغير ككل
											المستوى العام المرتفع
											٧٩%
											٠.٦٥
											٢.٣٦

تحقيق الإسترضاء بين العاملين والتخفيف من التنمر الوظيفي بينهم. وايضاً دور الممارس العام كمدافع: يقوم الأخصائي الاجتماعي بالدفاع عن حقوق العاملين عندم يكونوا في حاجة إلى المساعدة وتكون المؤسسات القائمة غير مهتمة أو سلبية في تقديم الخدمات ويقوم الممارس العام في هذا الدور أيضا بجمع معلومات عن العاملين للتأكد من صحة حاجتهم لهذه الخدمات كما أنه يقوم بتسهيل تقديم الخدمات للعاملين من الانساق المؤسسية والعمل علي أحداث تغيرات في السياسات، من أجل تحقيق عدالة اجتماعية أعم وأشمل، حيث يقوم بالدفاع عن مصالح العاملين ويتحدث بالنيابة عنهم أمام القيادات المدرسية خاصة اذا كان التنمر الوظيفي صادر من القيادات المسؤولة تجاه المرؤوسين

عاشراً: مقترحات وتوصيات الدراسة:

٤. الإعداد المهني الجيد للأخصائيين في مجال التنمر الوظيفي.
٥. إشترك الاخصائيين في المبادرات المجتمعية المتعلقة بالتنمر الوظيفي.
٦. عقد دورات تدريبية للأخصائيين عن طرق الوقاية من التنمر الوظيفي.
٧. حضور ورش العمل والمؤتمرات والندوات المتعلقة بالتنمر الوظيفي.
٨. زيادة رقابة الإدارة المدرسية علي أماكن حدوث التنمر الوظيفي.
٩. توافر خطة بالمدارس للتعامل مع التنمر الوظيفي.

- يوضح الجدول السابق أن: دور الأخصائي الاجتماعي مع المجتمع في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده الاخصائيين.
- جاء في الترتيب الأول وضع مشكلات الضحايا امام متخذي القرار لتعديل التشريعات التي تضمن لهم حقوقهم بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وبإنحراف معياري (٠.٧٢) وبوقوة نسبية بلغت (٨٢%)، وجاء في الترتيب الثاني حصر الامكانيات والموارد المتاحة التي تساعد في القضاء على التنمر الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٣٥) وبإنحراف معياري (٠.٧٢) وبوقوة نسبية بلغت (٧٨%)، واخيراً جاء في الترتيب الأخير تنظيم الندوات والاجتماعات وغيرها لمناقشة اضرار التنمر الوظيفي على الفرد والمجتمع بمتوسط حسابي (٢.٢٤) وبإنحراف معياري (٠.٧٥) وبوقوة نسبية بلغت (٧٥%).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لدور الأخصائي الاجتماعي مع المجتمع في التخفيف من التنمر الوظيفي بالمدرسة كما يحدده الاخصائيين بلغ (٢.٣٦) وهو مستوى مرتفع.
- جاءت نتائج هذا البعد متفقة مع الاطار النظري للدراسة حيث تمت الإشارة الى أن دور الممارس العام كمتحدث رسمي: يقوم الأخصائي الاجتماعي بالتحدث إلى جماعات مختلفة ومتعددة وعلي سبيل المثل في مكتبة المدرسة يخبر العاملين بالخدمات المتاحة أو يتحدث إلى مؤسسات معينة ليخبرهم بضرورة خدمات معينة متاحة أو ليطالب بخدمات جديدة، ويكون قادر بشكل أفضل علي

١٠. توفير الامكانيات والموارد المتاحة التي تساعد على القضاء على التنمر الوظيفي.
١١. توفير الكفاءات المؤهلة داخل المدرسة للتعامل مع حالات التنمر الوظيفي.
١٢. زيادة التنسيق بين ادارة المدرسة ومختلف الادارات الاخرى للتعامل مع التنمر الوظيفي.
١٣. وضع قوانين اكثر صرامة داخل المدرسة للحد من التنمر الوظيفي.
١٤. زرع الثقة في نفس المتأثرين بالتنمر.
١٥. العمل على تقوية الوازع الديني لدى المتنمرين.
١٦. تكثيف الاعمال المدرسية لتوجيه طاقة المتنمر بشكل إيجابي
١٧. تعزيز السلوك المرغوب في نفوس المتنمرين.
١٨. استشارة الرأي العام والضغط على صناع القرار لمنع برامج وأفلام العنف والاستهزاء
١٩. العمل على نشر قيم الحب والتسامح وتقبل الاخرين بين المواطنين بالمجتمع.
٢٠. عقد ندوات ومؤتمرات مجتمعية بصورة مستمرة عن التنمر الوظيفي.
٢١. تعاون المنظمات الحكومية الاهلية لتوعية المجتمعات من خطورة مشكلة التنمر الوظيفي.
٢٢. تعزيز الشراكة بين المؤسسات المحيطة والمدرسة بتنسيق أنشطة الوقاية من التنمر الوظيفي.
٢٣. تشجيع المتنمر على حب الاخرين.

قائمة مراجع البحث

١. أبو المعاطي، ماهر (٢٠٠٣): مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية، ط (٢)، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
٢. أبو الديار، مسعد (٢٠١٢): سيكولوجية التنمر بين النظرية والعلاج، الكويت، مكتبة الكويت الوطنية، ط (٢).
٣. أحمد، أمنية إسماعيل (٢٠٢٠): أثر التنمر في مكان العمل على الأداء السياقي: دراسة ميدانية على البريد المصري، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع (٣).
٤. الأبيض، محمد حسن، وعبدالعظيم، هاني عبدالحفيظ (٢٠٢٠): القيادة الخادمة لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بالتنمر الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، أبحاث، كلية التربية بجامعة الحديد، اليمن، ع (٢٠).
٥. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (٢٠٢٠): إحصائية التعليم قبل الجامعي، الباب الأول، القاهرة، مطابع الجهاز.
٦. الحلو، حكمت (٢٠٠٩): مشكلات الأطفال السلوكية في البيت والمدرسة، القاهرة، دار النشر والتوزيع للجامعات.
٧. السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠٩): الخدمة الاجتماعية أسس النظرية والممارسة، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٨. السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
٩. السمالوطي، إقبال أمير (٢٠٠٧): الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
١٠. بهاء الدين، حسين كامل (٢٠٠٣): التعليم والمستقبل، القاهرة، دار المعارف.
١١. حسنين، يسرى سعيد (٢٠١٠): متطلبات تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي بمجالس الأمناء للآباء والمعلمين بالمدرسة المصرية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ع (٢٨)، ج (٤).
١٢. حميدان، عائدة صيتمان (٢٠٢٠): درجة الاستقواء الإداري لدى مديري المدارس في محافظة المفرق وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق.
١٣. سعد، محمد الظريف (١٩٩٢): المعوقات التي تحد من دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي في تدعيم الأنشطة الطلابية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ج (١١)، ع (٣٤).
١٤. سكران، ماهر عبدالرازق (٢٠١١): سلوك الإخلال بالنظام المدرسي وعلاقته بالكفاءة الاجتماعية لدى طلاب التعليم الثانوي، المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ج (٧).
١٥. هاشم، صفاء فضل (٢٠١٨): تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية: دراسات وبحوث تطبيقية،

التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة
والإدارة التعليمية، س (٧)، ع (٢٨).

٢٢. محمد، فريد علي (٢٠٠٨): نحو رؤية لتفعيل
دور الأخصائي الاجتماعي في تنمية المناخ
الاجتماعي بالمدرسة الفعالة، المؤتمر العلمي
الدولي الحادي والعشرون، كلية الخدمة
الاجتماعية، جامعة حلوان، ج (١١).

٢٣. Baker (٢٠١٥): Difference of
Emotional Labor The Strategies On
Counterproductive Work Behaviors,
PhD Dissertation, Capella
university.

٢٤. Barber, Iarrisa (٢٠١٨): Workplace
Telepressure and Worker Well-
Being: The Intervening Role of
Psychological Detachment,
occupational health science, Vol
(٢), No (٤).

٢٥. Baughman, Holly et al (٢٠١٢):
Relationships between bullying
behavior's and the Dark Triad: A
study with adults, Personality and
Individual Differences, Vol (٥٢), No
(٦).

٢٦. Begley, Glline (٢٠١٧):
Intervention's For Prevention Of
Bulling In The Workplace, The
Cochrane Collaboration library,
USA, John Wiley & Sons, Ltd.

كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، ع (٨)،
مج (١).

١٦. عبدالخالق، جلال الدين (١٩٩٩): الملامح
المعاصرة للموقف النظري فطريقة العمل مع
الحالات الفردية، الإسكندرية، دار المعرفة
الجامعية.

١٧. عبدالعال، سلامة منصور (٢٠٠٧): العلاقة بين
ممارسة نموذج الحياة في خدمة الفرد وتخفيف
حدة الضغوط لدي النساء المعيلات لأسر، المؤتمر
العلمي السادس، المعهد العالي للخدمة
الاجتماعية، القاهرة.

١٨. عبدالعزيز، الجوهرة سعود (٢٠١٧): برنامج
تدخل مهني مقترح للتعامل مع سلوك التنمر
لطالبات المدارس الثانوية في ضوء النموذج
الإداري المعرفي السلوكي، بحث منشور بمجلة
الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية
للأخصائيين الاجتماعيين.

١٩. عبدالمجيد، هشام سيد وآخرون (٢٠٠٨): مدخل
الي الممارسة العامة والخدمة الاجتماعية،
القاهرة، دارالمهندس.

٢٠. عمر، حمدي أحمد، وعلي، وفاء محمد
(٢٠٢١): التنمر في بيئة العمل والإنغماس
الوظيفي: دراسة سيوسولوجية على عينة من
الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في
جامعة سوهاج، مجلة علوم الإنسان والمجتمع،
مج (١٠)، ع (١).

٢١. غنيم، صلاح الدين عبدالعزيز (٢٠٢٠): التنمر
في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة
تطبيقية في البيئة المصرية، مجلة الإدارة

Teresa, A (٢٠١١): Stop Bullying AT .٣٣
Work Strategies And Tools HR And
.Legal Professional, USA
Sandra Malahy (٢٠١٥): Workplace .٣٤
bullying: Teacher-to-teacher,
master study, Educational
Leadership, Western Illinois
University, USA.

Cooper, Hoel (٢٠٠١): Origins of .٢٧
bullying: Theoretical frameworks for
explaining workplace bullying in
Tehran, New York, Taylor &
Francis.
Ferreira, Paulo Eduardo (٢٠١٩): Is .٢٨
This Workplace Bullying? Conflict
Management and Workplace
Bullying in the Brazilian Banking
Sector, doctoral study, Industrial
and Labor Relations, Cornell
University, USA
Gary Namie (٢٠١٨): Work Place .٢٩
Bulling Action Plane And Tutorial,
WBI Director And North American
.Authority
Malahy, Sandra (٢٠١٥): Workplace .٣٠
bullying: Teacher-to-teacher,
master study, Educational
Leadership, Western Illinois
University, USA.
Smith, Kimber Lee .٣١
(٢٠٢١): Strategies Human
Resources Professionals use to
Address Workplace Bullying
Complaints, Capella University.
Tehrai, Noreen (٢٠١٢): Workplace .٣٢
Bullying Symptoms & Solution, New
York.