الخدمة الاجتماعية الالكترونية ودورها في مواجهة المشكلات الأسرية: مشكلة العنف الأسري نموذجا

د/ نجيب بن رضا خياط

أستاذ مساعد بقسم علم الاجتماع والخدمةالاجتماعية

كلية الآداب والعلوم الانسانية– جامعة الملك عبد العزيز

المستخلص

مهنة الخدمة الاجتماعية مثل باقي المهن المهمة الأخرى والتي تحاول مواكبة التطورات والتحضر بالمجتمع، ولذا عليها الاستفادة من التقدم الهائل في الثورة التكنولوجية واستخدام الخدمات الالكترونية والتي تعد من الاتجاهات الحديثة المستخدمة في كل المجالات من خلال أجهزة الحاسب الآلي وشبكات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الالكترونية. فاستخدام المنظومة الالكترونية تساهم في سرعة نقل وايصال المعلومات والبيانات وسهلة الاستخدام ومنها الخدمة الاجتماعية الالكترونية. وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الخدمة الاجتماعية الالكترونية في حل بعض المشكلات وتم اتخاذ مشكلة العنف الأسري كنموذج لذلك، وتم التركيز في الدراسة على بعض مشكلات العنف الأسري والمهارات اللازم توافرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية. وقد عرضت الدراسة المعايير اللازمة والأدوار المهنية للأخصائيين الاجتماعيين عندما يستخدمون الخدمة الاجتماعية الالكترونية وعرضت مجموعة من التطبيقات الحديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية مع الأسر، كما أوصت الدراسة بعدة توصيات ومنها إعداد البرامج والدورات للأخصائيين الاجتماعين للتوعية بأهمية استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال الأسري ، ولزيادة خبراتهم في التعامل مع المشكلات الأسرية باستخدام التكنولوجيا، وكذلك الاهتمام بتقديم دورات عن تأثيرات العنف الأسري على أفراد الأسرة باستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية للحد من هذه المشكلة وضمان استمرار نجاح الحياة الزوجية.

مقدمة:

الخدمة الاجتماعية هي عبارة عن مهنة علمية إنسانية نشأت في أوائل القرن العشرين وقد مهد لقيامها عدد من العوامل مثل الثورة الصناعية والحروب المتتالية والاكتشافات والبحوث العلمية الحديثة، وقد ركزت في بدايتها على الحالات الفردية ثم العمل مع الجماعات وبعد ذلك بدأت الاهتمام بتنظيم المجتمعات حتى وصلت في عصرنا الحالي الى مفهوم الممارسة العامة (الشهراني، 2013). وتعرف الخدمة الاجتماعية بأنها "مهنة قائمة على الممارسة والقواعد الأكاديمية التي تشجع التغيير الاجتماعي والتنمية، والتماسك الاجتماعي، وتمكين وتحرير الناس من خلال تطبيق مبادئ العدالة الاجتماعية، وحقوق الإنسان، والمسؤولية الجماعية واحترام التنوع الثقافي الذي هو أساس ممارسة الخدمة الاجتماعية التي ترتكز على نظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية و الإنسانية والمعارف الأساسية، والخدمة الاجتماعية تشارك السكان والأشخاص والمنظمات لمعالجة تحديات الحياة وتعزيز الرفاهية" (IFSW,2014).

تعتبر ظاهرة العنف الأسري من الظواهر الاجتماعية التي استفحلت في المجتمعات نتيجة للتطور والتقدم في طبيعة الحياة العصرية ونتيجة للتحولات والتغيرات المصاحبة للعديد من المجالات وبالتالي أسفرت عن وجود المشكلات الاجتماعية والأسرية التي لم يكن لها وجود سابقا في مجتمعاتنا العربية المتسمة بالبساطة، وفي بحر التطورات التقنية التي ساهمت في وجود بعض الافرازات الاجتماعية التي لحقت بالأسرة وعليه فقدت الأسرة عددا من وظائفها وتضامنها وتكاتفها الداخلي بين أفرادها وأظهرت بعض السلبية على مظاهرها الاجتماعية (أبو حماري وآخرون، 2019).

الخدمة الاجتماعية كمهنة وعلم دائما ما تهدف من خلال مجالاتها المختلفة الى تحسين نمط حياة الأفراد والأسر وأن ترتقي بمستوياتهم المعيشية والسعي لتحقيق استقرارهم بالحد من المشكلات التي تواجههم ، وذلك أدى الى تعدد مجالات الممارسة الحديثة في الخدمة الاجتماعية ، وتعد الخدمة الاجتماعية الالكترونية Electronic Social Work من أبرز المجالات الحديثة في

هذه المهنة نظرا للتطور الإلكتروني الذي يشهده عصرنا الحالي والذي فرض دمج التكنولوجيا كنتيجة حتمية لطبيعة الحياة، ولتقديم الخدمات وتسهيل الحصول عليها بأسهل الطرق الممكنة وبأقل التكاليف التي تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من مساعدة العملاء وتعزيز رعايتهم وحصولهم على كافة احتياجاتهم بكل سهولة، وقد أصبحنا اليوم نرى العديد من المواقع والتطبيقات الالكترونية التي تتيح للأخصائيين الاجتماعيين تقديم النصائح والاستشارات الأسرية ونشر التوعية عبر الشبكة العنكبوتية ، وساعدت التكنولوجيا في عالمنا اليوم على تقديم أعلى المستويات من الخدمات وسهولة الحصول عليها والذي بدوره أدى الى إيجاد فرص عديدة للأخصائيين الاجتماعيين للاستفادة من خلال تسخير الخدمات الإلكترونية في مساعدة الأسر لإكسابهم مهارات التعامل مع مشكلاتهم التي قد تطرأ عليهم ومساعدتهم على التكيف وحل المشكلات لتحقيق أعلى درجة ممكنة من الاستقرار الذي هو أساس التقدم والازدهار (الزهراني، 2022).

ويمكننا اليوم ملاحظة ورؤية مدى التقدم الحضاري الذي أوجد فرصا كبيرة للأخصائيين الاجتماعيين للاستفادة من الثورة التكنولوجية الحديثة وتسخير الخدمات الإلكترونية كافة في مساعدة الأسر ومعاونتها ومد يد العون للعديد من الجهات لمواجهة المشكلات الأسرية ومنها مشكلة العنف الأسري.

مشكلة الدراسة:

أولت المملكة العربية السعودية اهتماما كبيرا لقضايا الأسرة والزواج وحل المشكلات الأسرية، وقد اهتمت بقضايا العنف والطلاق والتفكك الأسري وغيرها من المشكلات الاجتماعية والظواهر السلبية التي تزايدت حدتها واتسعت رقعة انتشارها في الآونة الأخيرة، وهو ما جعل القيادة الرشيدة تولي مزيدا من الاهتمام لقضايا حماية الأسر والحفاظ عليها متماسكة من خلال رؤية (2030).

وتشير التقارير على موقع وزارة الموارد البشرية، ومنها التقرير السنوي لعام (1438هـ) إلى أن عدد البلاغات التي تلقتها وحدة الحماية الاجتماعية المتضمنة لوحدة الارشاد الاجتماعي وصل الى (11.142) بلاغ وهو عدد مرتفع لحالات الخلافات الأسرية والاجتماعية مقارنة بالأعوام السابقة(mlsd.gov.sa).

من خلال الإحصائية السابقة نجد أن المجتمع السعودي يعاني من كثرة المشكلات الأسرية، ويرجع العديد من المهتمين والمتخصصين في المجال الأسري الى زيادتها من خلال العنف الأسري.

تعتبر المملكة العربية السعودية إحدى أهم الدول التي تسعى لتكون من أفضل عشرين دولة رقمية في العالم ولديها العديد من الابتكارات، وأيضا من أهداف رؤية المملكة (2030) بناء بنية رقمية بمستوى عالمي لتحقيق الاستدامة وتحسين جودة الحياة (وحدة التحول الرقمي، ٢٠٢١). والخدمة الاجتماعية الإلكترونية كمجال تسعى لتحقيق نفس الهدف عن طريق دمج التكنولوجيا كمجال حديث يساعد في تحسين جودة الحياة للأسر من خلال مواجهة مشكلاتها التي تهدد الاستقرار الأسري وتؤثر عليه وتسبب خلل يعوق أداءها لوظائفها المختلفة سواء كانت هذه المشكلات اجتماعية، أو اقتصادية، أو نفسية، أو صحية، أو سلوكية وغيرها (الزهراني، 2022).

وللعنف الأسري تأثير واضح على أداء أعضاء الأسرة، فالأبناء الذين يتعرضون أو يشاهدون العنف بين والديهم، أو الزوجة التي تتعرض لممارسات العنف من زوجها أو غيرها من مظاهر العنف الأسري، بالتأكيد سيؤدي الى الاحباط والانسحاب الاجتماعي، إضافة الى إمكانية ممارسة سلوكيات عنيفة قد تصل لأخذ طابع الاجرامية في بعض الأحيان. وهناك تأكيد في بعض الدراسات

على ضرورة إكساب الأسر الحديثة العديد من المعارف والمهارات المتعلقة بالتعامل مع المشكلات الأسرية وعليه فإن استخدام التكنولوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين يعد ضرورة حتمية لمواجهة أو الحد من المشكلات الأسرية، فالتكنولوجيا تساعدنا في التوعية والتثقيف وزيادة فرص الوصول للأسر لتقديم المساعدة لظروفها المختلفة، فجميع جوانب الحياة تتأثر بالتكنولوجيا ومن الضروري على الأخصائيين الاجتماعيين تسخيرها واستخدامها في مساعدة الأسر والسعي لتطوير الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية (الباهي،2004).

وتؤكد دراسة الفقي (٢٠١٧) على ضرورة إدخال التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية بمستوياتها المختلفة ومنها العمل مع الأفراد والأسر ، وتشير دراسة شلبي ومحمد (٢٠٢٠) إلى أهمية الإسهامات المهنية للأخصائي الاجتماعي في مواجهة التفكك الأسري من خلال تفعيل استخدام الواتساب والتقنيات والبرامج الحديثة واستخدامها في التواصل مع الأسر، وإذا ما نظرنا الى وقتنا الراهن نجد أن غالبية الأسر أصبحت تمتلك أجهزة تقنية تمكنها من اختصار الوقت والجهد في عملية تواصلهم مع الأخصائيين الاجتماعيين، وتؤكد آخر الإحصائيات الأسرية المنشورة في موقع مجلس شؤون الأسرة والتي سعت من خلال المسح معرفة مدى توفر الأجهزة التقنية والاتصالات لدى الأسر وأوضحت أن الهواتف النقالة منتشرة على نطاق واسع وهذا ما يؤكد التطور السريع والتحول والانتشار في تقنية المعلومات (مجلس شؤون الأسرة، ٢٠٢٢) ، فالتكنولوجيا حاليا تساعد في نهوض المجتمعات وتساعدنا على مواجهة المشكلات الأسرية عامة ومشكلات العنف الأسري على وجه الخصوص، كما تسهل عملية الحصول على المساعدة بأقل جهد ووقت ممكن ، وعليه فهذه الدراسة قائمة بهدف تسليط الضوء على دور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة مشكلات العنف الأسري كنوع من المشكلات التي تعاني منها الأسرة خاصة في مجتمعاتنا.

أهمية الدراسة:

أهمية هذه الدراسة تكمن فيما يمكن الاسهام به في الجانب العلمي كما يلي:

الأهمية العلمية:

1- قد تسهم الدراسة في توضيح دور ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية الالكترونية في مواجهة المشكلات الأسرية (العنف الأسري كنموذج) وتوجهات رؤية (2030).

2- قلة الدراسات المحلية لموضوع الدراسة على حد علم الباحث- مما يجعل هذه الدراسة قد تسهم في اثراء المكتبة العلمية المحلية والعربية في هذا الجانب.

3- إثراء الجانب المعرفي النظري في مجال الخدمة الاجتماعية بالخدمات الرقمية والتقدم التكنولوجي التي تساعد في مواجهة المشكلات الأسرية ومنها مشكلة العنف الأسري وإمكانية الحد منها.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي هو التعرف على دور الخدمة الاجتماعية الالكترونية لمواجهة مشكلات العنف الأسري.

وتنبثق منها عدة أهداف فرعية: -

1- التعرف على أنواع مشكلات العنف الأسري التي تواجه الأسر حاليا والمؤشرات الدالة على وجودها.

٢ - التعرف على مهارات التعامل مع مشكلات العنف الأسري التي قد تواجه الأسر باستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

3 - التعرف على أدوار الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية لمواجهة مشكلات العنف الأسري.

4- التعرف على التطبيقات الالكترونية المتاحة (عربي وأجنبي) لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لمواجهة مشكلات العنف الأسري.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو ما دور الخدمة الاجتماعية الالكترونية لمواجهة مشكلات العنف الأسري؟

وينبثق منه عدة تساؤلات فرعية :

1 - ما أنواع مشكلات العنف الأسري التي تواجه الأسر حاليا والمؤشرات الدالة على وجودها؟

٢ - ما مهارات التعامل مع مشكلات العنف الأسري التي قد تواجه الأسر باستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؟

3 - ما أدوار الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية لمواجهة مشكلات العنف الأسري؟

4- ما التطبيقات الالكترونية المتاحة (عربي وأجنبي) لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لمواجهة مشكلات العنف الأسري؟

مفاهيم الدراسة:

1 - مفهوم الدور:

تعريف: " تيودر ساربن " Theodere R. Sarbin

" الدور هو نمط الافعال أو التصرفات التي يتم تعلمها أما بشكل مقصود أو بشكل عارض والتي يقوم بها شخص ما في موقف يتضمن تفاعلاً " (بوابة علم الاجتماع، 2019).

تعريف " سنية خليل "

" الدور هو مجموعة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع (ممثلا في هيئاته وأفراده) فيمن يشغل وضع اجتماعي معين في وقت معين " (بوابة علم الاجتماع، 2019).

٢ - مفهوم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

"تعرف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها ميدان من ميادين الخدمة الاجتماعية يحتاج إليه الفرد والمجتمعات والجماعات، ويمكن وضع برامج للتدخل واجراء مشاريع بحثية وتصميم سياسات عامة
(عبد الحميد، 2021).

عرفها رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية بأنها : " ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال الوسائل الإلكترونية التي يمكن استخدامها حيث يتلقى العميل الخدمات بغض النظر عن مكان وجود الممارس المهني ومكان وجود العميل " (الصادي ومسلم وحسنين ، ٢٠١٦) .

التعريف الإجرائي : ممارسة مهنية للحدمة الاجتماعية تتم من خلال توظيف واستخدام الانترنت والمواقع الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بهدف مساعدة الأسر في مواجهة مشكلاتهم .

3- مفهوم العنف:

هو الاستخدام غير المشروع للقوة المادية وبأساليب متعددة لإلحاق الأذى بالأشخاص والإضرار بالممتلكات، ويتضمن معاني العقاب والاغتصاب والتدخل في حريات الآخرين كما عده بعضهم بأنه فعل ينطوي على إنكار للكرامة الإنسانية واحترام الذات، ويتراوح ما بين الاهانة بالكلام وبين القتل والإيذاء بدنياً أو نفسياً (حمزة، 2004).

ويقصد بالعنف أيضاً هو الممارسة المفرطة للقوة بشكل يفوق ما هو معتاد عليه ومقبول اجتماعيا وهو يتضمن لغة التداول في الأوساط والجماعات سواء كانت إجرامية أو مسلحة, وقد يكون العنف على شكل كلام أو أفعال (بحري ، 2011).

ويعرف العنف من الناحية القانونية بأنه الاستعمال غير القانوني لوسائل الإكراه المادية من اجل تحقيق

أغراض شخصية أو جماعية (جميل ، 2007).

4-مفهوم العنف الأسـري:

يعرف العنف الأسـري بأنه عنف يحدث داخل الأسرة يمارسه أحد أعضائها (الزوج أو الزوجة أو أحد الأبناء على سبيل المثال) ضد نفسه أو ضد باقي أعضاء الأسـرة، وهو سـلوك لا اجتماعي يتعارض مع قيم المجتمع، ويهدد كيان الأسـرة والمجتمع ككل، ويؤدي في حالة استمراره إلى كثير من المشـكلات داخل الأسرة على رأسها الطلاق (أبو النصر ،2009).

و يعرف العنف الأسـري أيضـا بأنه العنف الذي يحدث غالبا بين أفراد الأسـرة، ويشـمل هذا العنف إسـاءة معاملة الزوجة وإسـاءة معاملة الطفل وإسـاءة معاملة الكبار السـن وفي المقابل هناك ما يعرف بالعنف المجتمعي وهو عنف يقع على آخرين خارج المنزل بين أشـخاص لا توجد بينهم صـلة قرابة ومثال ذلك العنف المدرسي(حسين ،2007) .

التعريف الإجرائي : يقصـد بالعنف الأسري أيضـا اسـتخدام أي فعل من خلال أحد أعضـاء الأسرة ضـد عضـو عائلي آخر الذي يتسبب في ضـرر أو الم معنوي أو بدني لذلك العضـو ، فالعنف الأسري بمعناه الواسع يمثل كل أنواع الاضـطهاد سواء كانت نفسية أو جسـدية أو جنسية موجهة من شـخص إلى آخر داخل العائلة.

5- مفهوم المشكلات الأسرية:

"مشكلة اجتماعية تحدث ضمن الحياة الأسرية وتنطبق عليها خصائص المشكلة الاجتماعية، وتمثل حالة من الاضطراب تنعكس في نقص إشباع الاحتياجات وتعطل أداء الأدوار الأسرية وترتبط بظروف داخلية وخارجية وتحدث بتأثير عوامل ثقافية وتغيرات اجتماعية واقتصادية كما تؤثر على نظم المجتمع باعتباره يتكون من مجموعة من الأسر والأفراد" (الزهراني، 2022).

التعريف الاجرائي: هي كل ما يواجه الأسر من صعوبات تعوقها عن أداء أدوار أفرادها ووظائفها وتؤثر عليها وعلى استقرارها فيلجئون للأخصائي الاجتماعي لتقديم المساعدة.

الدراسات السابقة :

الدراسات العربية : –

1- دراسة رحاب الزهراني، 2022 بعنوان: دور مهنة الخدمة الاجتماعية الالكترونية في اكساب المتزوجين حديثا مهارات التعامل مع المشكلات:

هدفت دراسة رحاب الزهراني للتعرف على دور مهنة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في اكساب

المتزوجين حديثاً بعضا من المهارات للتعامل معها وذلك من خلال التعرف على أنواع المشكلات التي تواجه المتزوجين حديثاً ومؤشراتها الدالة ، ومن ثم استعرضت بعض المهارات المساعدة للمتزوجين حديثاً والمهارات التي يلزم الأخصائيين الاجتماعيين معرفتها واستخدامها عند استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وقد حددت الدراسة معايير استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية للأخصائيين الاجتماعيين وأدوارهم المهنية وعرضت مجموعة من التطبيقات الحديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية

الإلكترونية مع الأسر، وأخيرا أوصت الدراسة بعدة توصيات جاء منها إعداد البرامج والدورات للأخصائيين الاجتماعين للتوعية بأهمية استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية و الاهتمام بتأهيل المقبلين على الزواج للتعرف على أهم المهارات في الحياة اليومية التي تساعد على نجاح الحياة الزوجية.

2- دراسة علي (٢٠٢١ م) بعنوان: متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

هدفت دراسة علي لمعرفة متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وقد حددت التحديات التي من الممكن ان تواجه تطبيق العلاج عبر الإنترنت وذلك من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين والأكاديميين وكانت الدراسة وصفية تحليلية على عينة حجمها (٣٨٢) فرداً ، وجاءت نتائج الدراسة على النحو التالي: أولا هناك نسبة كبيرة جداً من الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي (فيس بوك ، واتس آب ،تويتر) بنسبة بلغت ٩٧ % وهو ما سهل عملية التواصل مع العملاء ، وأشارت الاستجابات للمبحوثين إلى أنهم يحتاجون التعرف على أساليب وطرق العلاج عبر الشبكة العنكبوتية ليستخدموها مع العملاء ، كما أوضحت الدراسة ان (99%) من الأخصائيين الاجتماعيين يحتاجون الى دورات تدريبية خاصة بالعلاج عبر الإنترنت واستخدامه وفي هذا تأكيد لحاجتهم الى التدريب على العلاج عبر الشبكة العنكبوتية أو الإنترنت ، وعرضت نتائج الدراسة أن (96%) من الأخصائيين الاجتماعيين مؤمنين بأهمية تطوير الممارسة المهنية لمواكبة متطلبات العصر، وأخيرا أنتجت الدراسة تصوراً مقترحاً لبرنامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين لتنمية قدراتهم في تطبيق العلاج عبر الإنترنت.

3-دراسة أبو السعود(2020) بعنوان : متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

حددت دراسة أبو السعود المتطلبات الواجب توفرها ليتم تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، ووصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهارية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل) وأرجعت الدراسة ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات.

4- دراسة الفقي (٢٠١٧ م) بعنوان: واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية:

وقد هدفت الدراسة للتعرف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية و حددت الدراسة أهم معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا في العمل مع الحالات الفردية ، وتوصلت إلى جملة من المقترحات لتفعيل استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا وتم تطبيق الدراسة على (44) مدرسة تم اختيارها بالطريقة العشوائية المنتظمة وكان عدد الأخصائيين الاجتماعيين (٨٢) من الذكور والإناث ، وأوضحت نتائج الدراسة عن وجود أشكال ومظاهر متعددة لاستخدامات التكنولوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين وبالأخص في

عمليات التشخيص والتخطيط للتدخل المهني وعمليات التقويم والإنهاء والمتابعة ، وأوضحت قلة استخدام التكنولوجيا في عملية التنفيذ للتدخل المهني نظراً لصعوبتها وعدم توافر متطلباتها من خبرات ومهارات وغيرها ، وجاءت النتائج محتوية على عددا من المعوقات و أهمها عدم التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات ، وضعف الإمكانيات التكنولوجية المساعدة على تطبيق التكنلوجيا لدى المؤسسة والأخصائي والعميل ، وأخيرا أوصت الدراسة باقتراح نشر ثقافة تكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال إعداد دورات تدريبية وتثقيفية لكل الأنساق المرتبطة بتقديم الخدمة المعتمدة على وسائل تكنولوجيا المعلومات وبالأخص الأخصائيين الاجتماعيين .

5 –دراسة العلوية (٢٠١٥ م) بعنوان: توظيف تطبيقات أجهزة الهواتف الذكية في التوعية بقضايا الأسرة في سلطنة عمان:

وهدفت الدراسة التعرف وتحديد إمكانية توظيف تطبيقات الأجهزة الذكية في التوعية بقضايا الأسرة في سلطنة عمان ، وهي دراسة وصفية شملت كل المتخصصين في الإرشاد والتوجيه الأسري والعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان وكان وعددهم (39) أخصائياً ، اختيروا بطريقة قصدية بسبب صغر حجم المجتمع ، وتوصلت الدراسة لضرورة وأهمية استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في التعريف والتوعية بقضايا الأسرة ويساعد في ذلك استخدام الأجهزة الذكية للوقاية من المشكلات الأسرية وقد يسهم أيضا في التعريف بخدمات المؤسسات أو الجهات التي تقدم خدمات اجتماعية للأسر، وجاء في الدراسة أنه من المناسب تضمين تطبيقات الأجهزة الذكية لتجارب الأخصائيين الاجتماعيين في مجال التوعية بقضايا الأسرة وأيد ذلك (97%) من المبحوثين، واقترحت الدراسة أخيرا أن هناك عدة مجالات يمكن تضمينها في تطبيقات الأجهزة الذكية لتوعية الأسر منها المجال الصحي والمجال الإعلامي والمجال التربوي والمجال القانوني والمجال الاقتصادي والمجال الاجتماعي.

6–ورقة عمل عبدالحميد، (2021) بعنوان: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والمجتمع الرقمي "رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات" :

ركزت هذه الورقة على كيفية استفادة تخصص الخدمة الاجتماعية من مجال الخدمة الاجتماعية
الإلكترونية لتحاكي الاحتياجات والمتطلبات في عصرنا الرقمي ومواكبتها للتقدم والتطور.

وقد هدفت الى تحليل السمات الرئيسية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية وكذلك نشر البحوث ذات العلاقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية لتعميق الفكر في هذا النهج الجديد. وقد جاء فيها التأكيد على ممارسة الخدمة الاجتماعية للتكنولوجيا خلال العقود المنصرمة، حيث لعبت دورا كبيرا في استخدام الممارسين للمهنة للتكنولوجيا من خلال الفاكس والبريد الالكتروني والأجهزة الذكية والمواقع على الانترنت. وأوضحت مدى إمكانية رؤية شمول الخدمات لمجموعة أوسع بكثير من الخيارات الرقمية والإلكترونية في الخدمة الاجتماعية، والتي تسمح باستخدام أجهزة الهواتف الذكية أو عن طريق عقد المؤتمرات عبر الفيديو من خلال كاميرات الويب و سكاي بي وفيس تايم وغيرها من البرامج والتطبيقات. وقد اقترحت الورقة أخيرا معالجة 3 مجالات رئيسية وهي النهج النظري للخدمة الاجتماعية الإلكترونية وتجارب التدخل في هذا المجال الجديد وكذلك معرفة أدوات وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية الالكترونية.

الدراسات الأجنبية : –

1–دراسة كويكل وفريدمان (٢٠١٩):

وقد هدفت إلى معرفة نظرة الأخصائيين الاجتماعيين في المسائل المرتبطة بدمج العلاج الإلكتروني في ممارسة الخدمة الاجتماعية وفائدة التوسع الإلكتروني أنه يوفر فرصا أسهل عند تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية ، وجاء في نتائج الدراسة أن فقط (4 %) من العينة المستخدمة والتي كانت عبارة عن (123) عامل في مجال المهنة قد تدربوا ولديهم الخبرة الفعلية في العلاج الإلكتروني، بينما الذين لم يتدربوا ولم يستخدموا العلاج الالكتروني كانت نسبتهم (96%)، ومن نتائج الدراسة أن معظم من اكتسبوا الخبرة في العلاج الإلكتروني كانوا ممن عمل في مجالات الصحة وعلاج المدمنين والصحة العقلية وبلغت خبرتهم 18 عاما وأكثر وهم من حاملي الشهادات العليا في الخدمة الاجتماعية .

2– **دراسة ريمر (2019):**

هدفت هذه الدراسة التعرف على المعايير الأخلاقية المستخدمة من قبل الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا في عمليات التواصل مع العملاء من خلال الإنترنت أو الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال الرقمي ، وجاء فيها أن المعايير ركزت على القضايا الأساسية المتعلقة بالكفاءات التكنولوجية المستخدمة من أجل تعليم وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على كيفية استخدام التكنولوجيا لخدمة العملاء وقد أكدت على أهم المعايير الأخلاقية للتواصل مع العملاء عبر مواقع الويب أو المدونات أو غيرها من وسائل الاتصالات الإلكترونية ، وأكدت الدراسة على وجوب الترخيص والاعتماد عند تقديم الخدمات الالكترونية لضمان ثقتها وثقة المدربين على تقديمها وهذا واجب أخلاقي لضمان حماية العملاء وعدم تزويدهم بمعلومات مغلوطة ، وكذلك وجوب عدم استغلال العملاء عبر التكنولوجيا ماليا وتقديم الخدمات بكفاءة وقدرة عالية. هذا وتوصلت الدراسة أخيرا إلى أهمية وضرورة الدراية بالمعايير الأخلاقية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام التكنولوجيا ومراقبة كل ما هو جديد في هذا المجال الاجتماعي .

3–دراسة بولاك وكلفن (٢٠١٥):

وقد استهدفت الدراسة معرفة كيفية دمج تكنولوجيا الاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعية ومن ثم استخدامها في الممارسة المهنية إداريا وعلاجيا، فالتكنولوجيا الحديثة تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من استخدامها مثل الاستشارات بالفيديو. وتناولت الدراسة مدى التحديات التكنولوجية المستخدمة في الخدمة الاجتماعية وكمّ الفرص التي تقدمها التكنولوجيا للممارسين لاكتساب الكفاءة العالية بتقليل الأعمال الورقية وتعويض ذلك بالاستفادة بزيادة الوقت للعملاء وتقليل الوقت للبحث عن الملفات الورقية وأيضا تساعد العملاء بالمناطق النائية ومحدودي الحركة للحصول على الاستشارات و الخدمات، وتحدثت عن التحديات لقبول التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية مثل مقاومة بعض الأخصائيين الاجتماعيين للتقدم التكنولوجي ، وتوصلت الدراسة أخيرا إلى مدى خلق الفرص العديدة لتقديم الخدمات من خلال التكنولوجيا ووجوب الاستفادة منها من قبل الممارسين المهنيين.

4–دراسة مارلو وليزا (2016):

هدفت الدراسة لمعرفة مدى استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام الخدمات الاجتماعية عبر الانترنت، وتوصلت الدراسة أخيرا الى وجود دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا من قبل الممارسين للمهنة عبر الانترنت في الجامعات وخارج الجامعات وفي الجنس كذلك، وقد ساعد استخدام التكنولوجيا لتعزيز القدرات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.

التعليق على الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة تعد أساس توسيع الآفاق المعرفية الجديدة لبناء الدراسة الحالية فقد اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ضرورة ربط التكنولوجيا وتوظيف التقنيات الحديثة من خلال استخدامها في الخدمة الاجتماعية ومنها دراسة علي (٢٠١٢) والتي أكدت الحاجة لمعرفة أساليب العلاج عبر الإنترنت مع العملاء ودراسة العلوية (٢٠١٥) والتي توصلت إلى أن هناك طلباً وضرورة لاستخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في التعريف والتوعية بقضايا الأسرة وأن استخدام الأجهزة الذكية يساعد في الوقاية من المشكلات ، ودراسة شلبي ومحمد (٢٠٢٠) والتي أكدت ضرورة تفعيل استخدام التكنولوجيا في التواصل مع الأسر ، كما أوصت دراسة (بولاك وكلفن ، 2015) بضرورة الاستفادة القصوى من التكنولوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين ودمج التكنولوجيا في الممارسة المهنية ، ودراسة الفقي (٢٠١٧) والتي اقترحت نشر ثقافة تكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية ، وفي الدراسة الحالية يسعى الباحث لتحقيق ما أوصت به الدراسات السابقة لمساعدة الأسر السعودية على مواجهة مشكلات العنف الأسري باستخدام وتوظيف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بكونها تسعى للتركيز على الممارسة المهنية من خلال التعرف على مهارات استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ومعاييرها والأدوار المهنية للأخصائيين الاجتماعيين عند استخدامها وعرض مجموعة من التطبيقات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لمساعدة الأسرة السعودية على مواجهة العنف الأسري .

الإطار النظري للدراسة :

المبحث الأول

أنواع مشكلات العنف الأسري التي تواجه الأسر حاليا والمؤشرات الدالة على وجوده

حجم الظاهرة في المجتمع السعودي

كثير من الدراسات والدلائل ومراكز الإحصاء في الدوائر الحكومية ذات العلاقة بقضية (العنف الأسري) في المملكة العربية السعودية، تشير إلى تزايد ظاهرة (العنف الأسري) بكل أشكاله، فقد أظهرت دراسة بوزارة الداخلية أن 45% من الأطفال السعوديين يتعرضون للإيذاء بشكل يومي، وأكثر الفئات تعرضا للإيذاء الأيتام بنسبة 70%، تليها الأطفال عند انفصال الوالدين 58%.

وقد بلغت نسبة (العنف الأسري) المبلغ عنها لحقوق الإنسان 22% من إجمالي (5600) قضية، وتذكر دار الحماية بجدة أنها تلقت بعد إنشائها بـ (11) شهرا أكثر من (100) حالة؛ مُورِسَ ضدها (العنف الأسري)؛ وقد دلت بعض الدراسات على أن 90% من مرتكبي حوادث (العنف الأسري) هم من الذكور، وأن أكثر من 50% من الحالات تخص الزوج ضد زوجته.

الزيادة المطردة، والأرقام الهائلة، ماهي الا جزءا من حقيقة الأمر، فكثيرا من الحالات لا يتم الإبلاغ عنها، وما يبلغ عنه ربما يسجل ضد مجهول، وربما يبحث له عن سبب آخر، نظرا لمشكلة القرابة على سبيل المثال، لا سيما حين يكون المعتدي الوالدين. وعليه فلا يدخل في الاحصائيات إلا ما وصل إلى دور الحماية فقط، أما ما وصل للشرطة أو الحاكم الإداري أو القضاء أو مراكز الأسرة ومن في حكمهم فلا يعتد به في النسب والاحصائيات المعلنة.

ولعل الأرقام التي أوردها د. سليمان المحيميد، والتي لم يدل على مصادره فيها (المحيميد، مصدر سابق)، نتائج دراسة أو إفادة حكومية تقول إن الأرقام تقول:

- تتعرض فتاة واحدة من كل 4 فتيات للاعتداء الجنسي قبل سن الـ 18.
- يتعرض ولد واحد من كل 10 أولاد للاعتداء الجنسي قبل سن الـ 18.
- 10% من هؤلاء الأطفال يكونون في سن ما قبل المدرسة.
- 85 -90 % من هذه الحالات يكون فيها المعتدي قريباً للطفل.
- 35% من هذه الحالات يكون المعتدي فيها أحد أفراد العائلة.
- 10% فقط من هذه الحالات تضمنت عنفاً جسدياً.
- 50% من جميع الاعتداءات وقعت إما في منزل الطفل أو المعتدي.

أرقام مخيفة، تشير بوضوح إلى تفاقم حجم المشكلة، والحاجة الماسة للالتفات السريع إليها؛ وتشخيصها بدقة؛ لإيجاد الحلول المناسبة لها.

المشكلات المترتبة على العنف الأسري

ولا شك أن للعنف الأسري مشكلات خطيرة؛ منها:

1. **هروب الفتيات**، الذي يخشى أن يمثل ظاهرة أيضا؛ حيث تقول دراسة بأن (850) فتاة هربن في عام واحد، وفي إحصائية أخرى لوزارة الداخلية بلغ عدد الهاربات في عام آخر (1334) هاربة، فيما أكدت دراسة أخرى أن هناك (3000) حالة هروب في منطقة مكة ومثلها في منطقة الرياض، وأن هناك مئات الحالات التي لا تسجل بسبب طبيعة المجتمع.. بل إن بعض المختصين أكد أن 70 % من حالات الهروب سببها التحرش الجنسي داخل المنازل، ومهما كان الاختلاف حول توصيف مناسب بين (المشكلة) أو (الظاهرة)، ومع تسليمنا لما جاء في البيانات الرسمية مثل وزارة الداخلية بنفي وصول المشكلة إلى حد الظاهرة، إلا أن المشكلة تبدو حاضرة بثقلها على المجتمع
2. **جرائم الفتيات والنساء**؛ فالحرمان العاطفي تسبب في دخول 86.8% من عينة بحث في سجون النساء، بينما القضايا المادية الأخرى 13.2%.(الحكيم ، 2008)
3. **انتحار الفتيات**؛ أشارت الدراسات إلى تزايد عدد محاولات الانتحار بين النساء من (11 إلى 16) حالة شهرياً، ورد ذلك في دراسة من قسم الدراسات الجامعية بجامعة الملك سعود، د.سلوى الخطيب، عن «العنف الأسري الموجه ضد المرأة في مدينة الرياض» (السيف ، 2008، ص120)

4. استنساخ التجربة الإجرامية مستقبلاً؛ حيث ثبت أن 95% من المعتدين على الأطفال تعرضوا هم أنفسهم للإساءة في طفولتهم، وأن 78% من السجناء تعرضوا للإساءة في طفولتهم، وأن 95% من العاهرات تعرضن للاعتداء الجنسي في طفولتهن، كما أن التعبير عن المزاج الانفعالي في أثناء الضرب يعطي الطفل أنموذجاً سيئاً للاقتداء به.

5. الوقوع في حبائل الإدمان وتعاطي المخدرات؛ حيث ثبت أن 80% من متعاطي المواد تعرضوا للإساءة في طفولتهم.

6. هروب الشباب وغيرهم من المنزل؛ فقد ثبت أن 80% من الفارين من منازلهم يشيرون إلى أن الإساءة عامل أساس في هروبهم.

7. زيادة فرص الانحراف للأطفال الذين يتعرضون للإساءة مستقبلاً. فقد أكد علماء النفس أن الطفولة أهم مرحلة من مراحل حياة الإنسان؛ لأنها المرحلة التي يتحدد فيها مفهوم هذا الإنسان للحياة ونظرته إليها؛ فإذا تعرض لخبرات مؤلمة اختل نموه النفسي وأصبح متهيئًا للانحراف في أية مرحلة من مراحل حياته، هذه الخبرات المؤلمة مصدرها أسرة الطفل؛ لأنها البيئة الوحيدة المحيطة به في هذه المرحلة.

ومع التأخر النسبي الذي حصل فيما يخص التنبيه على ظاهرة إساءة معاملة الأطفال، إلا أن دراسات سابقة حتى على صعيد المملكة نبهت إلى وجود هذه الظاهرة في أوساط مجتمعاتنا العربية ودعت جميعها إلى عدم تجاهلها والبحث عنها لدراستها ووضع حلول مناسبة لها؛ لتلائم بيئتنا وثقافتنا، خصوصاً وأن المملكة العربية السعودية كانت من أوائل الموقعين على معاهدة حقوق الطفل، وهي بتبنيها الدين الإسلامي كمرجعية قانونية حصرية تتفوق على غيرها من البلدان؛ وذلك لأن الدين الإسلامي كان سباقاً إلى حماية الطفل.(القحطاني ، ، ص120)

8. قد يسبب الضرب المبرح للأولاد تعثراً في العلاقة بينهم وبين الأهل؛ إذ يعمد الأولاد إلى الحدّ من علاقاتهم مع أهلهم خوفاً من العقاب الشديد، ممَّا يساعد على تعطيل دور الأهل في مسيرة التربية الصحيحة اللازمة للأولاد.

9. اعتماد مبدأ العقوبة غير المضبوط بشكل مستمر، قد يفقد قيمته وفعاليته كلَّما تقدّم الولد في العمر ... فالأساليب التي كانت تردع الولد في سنِّ الخامسة أو السابعة قد لا تؤثِّر فيه إذا بلغ الحادية عشرة من عمره.

10. استخدام مبدأ العقوبة الشديدة قد يصنع عند الأبناء شعوراً بالنقمة وحبِّ الثأر من المعاقب، وإن كان والدَه.

11. يجعل الطفل يخاف من ضاربه ويكرهه.

12. يعلم الطفل الطاعة العمياء بدلاً من المناقشة والفهم والتقبل عن اقتناع.

13. وجد في بعض الأحيان أن الضرب يزيد الطفل عناداً، وبذلك يثبت السلوك المراد تغييره. يقول العلامة ابن خلدون – رحمه الله– في المقدمة: "فصل: في أن الشدة على المتعلمين مضرة بهم سيما في أصاغر الولد؛ لأنه من سوء الملكة ومن كان مرباه بالعسف والقهر من المتعلمين ... سطا به القهر، وضيق على النفس في انبساطها، وذهب بنشاطها، ودعاه إلى الكسل، وحمله على الكذب والخبث، وهو التظاهر بغير ما في ضميره خوفاً من انبساط الأيدي بالقهر عليه، وعلمه المكر والخديعة لذلك، وصارت له هذه عادة وخلقاً وفسدت معاني الإنسانية التي له"(ابن خلدون ، د: ن، ص335)

14. ظهور بعض الاضطرابات النفسية؛ كالقلق على المستقبل، أو القلق من انفصال الزوجين، وعند الأطفال يظهر بشكل واضح، وربما الخوف الاجتماعي، وبعض الوسواس القهري، وربما بعض حالات الهلع، واضطرابات تحولية وانشقاقية، وظهور المرض النفسي مع القابلية، ومحاولات إيذاء النفس، واضطرابات الإخراج، واضطرابات الارتباط في السنوات الأولى.

15. قد يؤدي العنف مع الأطفال والمراهقين إلى التخلف الدراسي، والأداء التعليمي، ومهارات التعلم، والمهارات الاجتماعية، والصحة الجسمية.

16. قد يؤدي التهديد للأطفال؛ إلى قتل الإبداع في نفوسهم؛ فالبيئة التي تهدد الطفل وتشعره بالخوف، يمكن أن تتسبب في عدم اتزان كيماويات الدم؛ مما يولد السلوك العدواني لديه، وكذلك تفعل التعليقات الساخرة والجارحة؛ كما تقول (هداية الله الشاش).

17. قد يؤدي العنف الأسري إلى ازدياد السلوك الجنسي للطفل، وازدياد السلوك الجنسي للبالغ، والإحباط الجنسي للبالغ أيضا.

ولعلنا نتفاجأ بنتيجة دراسة علمية أقيمت على المدراس الثانوية، ذكرت أن 82.7 من الطلاب لديهم انحرافات جنسية مختلفة، وذكر غالب الطلاب أن المعلمين والمرشدين الاجتماعيين وحتى المقررات الدراسية كان دورها ضعيفا جداً في الوقاية من المشكلات الجنسية أو معالجتها[1].(السيف ، 2006، ص10)

المبحث الثاني

مهارات التعامل مع مشكلات العنف الأسري التي قد تواجه الأسر باستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية

التعامل مع مشكلات العنف الأسري التي تواجه الزوجين تلزم بعض المهارات ومن الممكن تصنيفها لفئتين :

1- المهارات التي من الممكن أن يكتسبها الزوجين.

2- المهارات التي تتواجد لدى الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية .

*** المهارات التي من الممكن أن يكتسبها الزوجين عند التعامل مع مشكلات العنف الأسري :**

1- مهارة إدارة الخلافات الزوجية : تحتاج إدارة الخلافات الزوجية أثناء محاولة إدارة الخلاف لحله للمزيد من الصبر والتفهم وضبط النفس ، فالانفعالات تزيد من حدة المشكلة مع ضرورة الاستماع للطرف الآخر واختيار الوقت المناسب للنقاش بين الزوجين (قبوري ، ٢٠١٩) .

وقد قسم كل من أبو سعد ودردير (٢٠١٥) المهارة لإدارة الخلافات الزوجية في ثلاثة أجزاء رئيسية : الجزء الأول ما قبل حدوث الخلاف ومنها عدم مقاطعة الشريك أثناء حديثه ، وعدم تجميع الأخطاء بغرض المحاسبة ، ومن الضروري الإدراك بأن فكرة المنتصر والمهزوم في الخلاف الزوجي لا أساس لها فالحياة الزوجية تشارك وانتماء ، ومن المهم الابتعاد عن الكلمات الحادة والعنيفة . والجزء الثاني أثناء حدوث الخلاف يجب احترام وجهة نظر الشريك ويتم تحديد موضوع الخلاف دون تهويل ، كما يجب التركيز على الابتعاد عن محاولة حل الخلاف وقت الغضب فمن الصعب حل الخلاف إذا تشبث الطرفان بوجهة نظرهم دون تنازل ، كما يجب الابتعاد عن المقارنة سواء مقارنة النفس بالآخرين أو مقارنة الشريك بشريك آخر . والجزء الثالث بعد حدوث الخلاف لا تحمل الخلاف أكثر مما يجب فتسعى لحل خلافات سابقة لم يتم الاتفاق عليها ومن الممكن تأجيل النقاش لوقت آخر إن كان الاستمرار سيؤدي إلى تفاقم المشكلة ، ولكن المهم أن يتم التواصل لحلها ، ومما ذكرته السلمي (٢٠٢١) أن هناك أساسيات

يجب فهمها لإدارة الخلافات الزوجية ومنها أن يكون العمل لحل الخلافات بين الزوجين فقط دون أي تدخلات خارجية قد تؤثر عليهم ، كما يجب أن يدرك الزوجان أن وجود المشكلات أمر طبيعي فلا يوجد منزل خال منها والمهم تخطي العقبات التي تواجههم واستمرار المودة والرحمة بينهم مع ضرورة فهم وتفهم كل طرف للآخر وتذليل وتذويب الخلافات ، مع الابتعاد الكلي عن الانفعال والصراخ أثناء الخلاف . وذكرت السلمي أن تحديد السبب للخلاف يعد عاملاً رئيسياً للحل ، فالتواصل بين الزوجين لمعرفة أسباب الخلاف والتوصل لحل يساعد في إنهائه دون إلقاء اللوم على طرف دون الآخر لأن الخلاف مسؤولية تقع على عاتق الطرفين والغرض التوصل لحل وليس الإدانة .

٢ – المهارة في بناء التواصل الفعال : لنجاح عملية التواصل بين الزوجين عليهم ضبط حسن الاستماع والتلقي والفهم فهو الدعامة الأساسية للاستقرار بين الزوجين ومما ذكره السهلي (٢٠١٣) أن التواصل الهادف يزيد من رصيد المودة بين الزوجين لأنه يظهر مدى الحرص والاهتمام وبناء على ذلك تقوى الصلات بينهما ويبوح كل طرف بما في نفسه للطرف الآخر فلا تتراكم المشكلات كما أن التواصل يؤثر بشكل إيجابي فالعلاقة الزوجية تنمو وتتقدم من خلال الحديث والاستماع والتفاهم .

كما ذكر الزواوي (٢٠١١) أن التواصل بين الزوجين يتم بناؤه من خلال المشاركة المتبادلة في كثير من الأمور ومنها المشاركة الوجدانية وتتضمن الإحساس المتبادل بينهما فكل طرف يشارك الآخر في الأفراح والأحزان على حد سواء مع تقدير مشاعر الطرف الآخر ، والمشاركة الفكرية وتتضمن تبادل الأفكار والآراء ، والمشاركة الاجتماعية بما فيها من تحمل المسؤوليات والقيام بالأدوار والمهام دون تأنيب ولوم والمشاركة الترويحية ومنها الاستمتاع بالهوايات وممارستها والقيام بالرحلات والزيارات فالترفيه يساعد في تجديد النشاط وتغيير الروتين . كما تضيف الباحثة أنه ينبغي على الزوج والزوجة مراعاة الآتي :

أولا : تفهم الحاجة للتواصل والحديث ، وعلى الطرف الآخر أن يحسن تلقي الحديث من خلال الاستماع الجيد والتفاعل .

ثانياً : بناء التواصل على مبدأ الاحترام ، بما في ذلك من احترام للأفكار والمشاعر والمبادئ وغيرها ، فالاحترام يعكس مدى وعي الزوجين ويؤثر بطريقة إيجابية في بناء الحياة الزوجية.

ثالثاً : لتجنب حدوث تفسيرات خاطئة يجب على الزوجين الاستفسار عما لم يتم فهمه وطلب التوضيح .

3 – المهارة في إدارة الأزمات المالية : تمثل الأزمات المالية اضطراباً للمنظومة الصغرى وهي الأسرة وللمنظومة الكبرى وهي المجتمعات ، كما أن ترك الأزمات المالية دون مواجهتها يؤدي إلى زيادة التأثير السلبي فالأسرة تصبح غير قادرة على مواجهة جوانب الإنفاق فينتج عنها العديد من الخلافات (وهبه وبله،٢٠١٩) كما يمكن القول بأن الأزمات المالية تنشأ بين الزوجين بسبب عدم الوعي في إدارة الدخل الاقتصادي وزيادة الإقبال على الشراء وعدم الترشيد مما يسبب زيادة في الأعباء المالية وعدم قدرة الزوجين على تلبية الاحتياجات الأساسية خاصة في بداية مراحل الزواج . ومن المهم عمل الزوجين على تحديد الميزانية المالية مع الانتباه للأولويات المالية عند التحديد ومما ذكرته أخانة (٢٠٢٠) أن هناك مزايا عند وضع ميزانية لصرف الزوجين فهي تساعد على تجنب الأزمات المالية وتسهم في تعظيم وعي الزوجين بالوضع المالي كما تساعد في تحديد الأهداف لضبط المصروفات وتساعد في إشباع الاحتياجات حسب أولويات الزوجين كما تعلمهم كيفية إدارة الموارد المالية على الوجه الأكمل وتحقق لهم التوازن . كما ذكرت جمعية المودة للتنمية الأسرية (٢٠٢٠) طريقة لتحقيق المهارة في إدارة الأزمات المالية :

أولاً : تحديد القيم المالية للزوجين .

ثانياً : تحديد الأهداف العامة ، على سبيل المثال الادخار لبناء منزل خلال 10 سنوات.

ثالثاً : إعداد الموازنة المالية وتشمل تحديد الإيرادات السنوية المتوقعة مثل الراتب وتحديد المصروفات الأساسية مثل الإيجارات والسدادات . إن الأزمات المالية تتسبب في فوضى معيشية بحياة الزوجين ، والاستفادة من تقسيم الميزانية يقلل من نسبة حدوث الأزمات ، ويساعد في تأمين مستقبل أفضل للزوجين ويحقق التعاون بينهما .

المهارات اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية

يوجد عدد من المهارات اللازم توفرها لدى الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وقبل ذكرها لا بد أن يسبقه تعريف للأخصائي الاجتماعي وهو " خريج كليات الخدمة الاجتماعية الذي يستخدم معلوماته ومهاراته لتقديم الخدمات المطلوبة للعملاء ، ويساعد الناس على النمو بقدراتهم لحل مشكلاتهم ، ويسهل لهم التعرف على إمكانيات المجتمع وموارده " (جاد الله ، ٢٠٢١ ، ص ٢٥٧٠) .

1 –المهارة في فهم الاحتياجات المختلفة للأسر والأفراد عبر استخدام الإنترنت ، فمن المهم إدراك طبيعة استخدام التكنولوجيا مع كل من يعمل معهم الأخصائي الاجتماعي (الفقي ، ٢٠٢١) . فعلى سبيل المثال زوج أصم لا يستخدم التسجيلات الصوتية يساعده الأخصائي الاجتماعي من خلال استخدام طريقة تكنولوجية مناسبة له ، فمن المهم فهم الأخصائي لمجموعة التقنيات التي تلبي الاحتياجات ، وتضيف الباحثة مهارة استخدام الوسائل التكنولوجية بمختلف أشكالها الكتابية ، والصوتية والمباشرة وتسخير الوسائل حسب رغبة واحتياج كل عميل ومقدرته .

٢ – المهارات المعرفية وتشمل معرفة مكونات الجهاز التكنولوجي المستخدم ووظائفه وبرامجه ومعرفة التطبيقات وخدمات شبكة الإنترنت ومعرفة المفاهيم العلمية ذات العلاقة بالتكنولوجيا ، ومهارات استخدام الأجهزة التكنولوجية تشمل معرفة طرق التشغيل والإغلاق ومعرفة طرق استخدام مرفقاتها ومعرفة طرق تثبيت وإزالة البرامج التكنولوجية ومعرفة استخدام البرامج مثل المايكروسوفت وكيفية التعامل مع الأعطال والمشكلات الفنية البسيطة (أحمد ، ٢٠١٨) .

3 – المهارة في استخدام التعليقات والردود غير اللفظية بالشكل المناسب مثل الرموز التعبيرية في الهواتف الذكية ، والمهارة في استخدام لغة التخاطب على الإنترنت ومن المهم إلمام الأخصائي الاجتماعي ببيئة الإنترنت وعليه أن يسأل العميل عن التعبيرات غير المفهومة (الصادي ومسلم وحسنين ، ٢٠١٦) .

4 – مهارة توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية ، فهي توفر ثروة من الفرص للمهنة ويمكن من خلالها تعزيز العدالة الاجتماعية وتبادل الأفكار المختلفة (Westwood & Needham & Watson , 2014) وتوظيفها يكون عن طريق نشر المعارف المبنية على أسس علمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بغرض توعية الأسر إذ يمكن الاستعانة بمنصات التواصل الاجتماعي لنشر الفائدة في المحيط الأسري . وترى الباحثة أن من اللازم توفر مهارات التعامل مع التكنولوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري من خلال توظيفها لمساعدة الأسر بوجه عام والمتزوجين حديثاً بشكل خاص ، فقد ذكر الفقي (٢٠٢١) أن المهارة في إنشاء المستندات والعروض التقديمية وجداول البيانات والتواصل عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي أصبح إتقانها مهماً في غالبية المجالات كما ذكر مجموعة من المهارات الهامة وهي :

1 – إجادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإبداع الرقمي وحل المشكلات والابتكار .

٢– التواصل من خلال البرامج والتعاون باستخدامها .

3 – إجادة تنظيم المحتوى والمعلومات عبر التكنولوجيا وإجادة التعلم والتعليم والتقييم الإلكتروني وعند عمل الأخصائي الاجتماعي مع حديثي الزواج فهناك عدد من المهارات التي تعد جزءاً أساسياً لتحقيق المساعدة اللازمة والوصول للأهداف المطلوبة ومنها مهارة الإنصات الواعي من قبل الأخصائي الاجتماعي بغرض فهم المشكلات ، والمهارة في جذب الانتباه عند الحديث وإدارة الحوار والإقناع واستخلاص الأجوبة الملائمة بعد طرح الأسئلة والمهارة في تحديد الأهداف المنشودة من التدخل المهني والمهارة في التأثير وتتطلب هذه المهارة نمو العلاقة المهنية والثقة بين الأخصائي الاجتماعي والزوجين وأيضاً إدارة التناقضات فقد يلاحظ الأخصائي الاجتماعي تعدد في مظاهر التناقضات ومنها سلوك يناقض القول وبشكل عام التناقض يمنع حدوث التقدم لذا من اللازم أن يتحلى الأخصائي الاجتماعي بتلك المهارات (منصور وإبراهيم ، ٢٠١٩) .

المبحث الثالث

دور الخدمة الاجتماعية الالكترونية في الحد من مشكلات العنف الأسري

الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ترتكز على مجموعة من الأخلاقيات والمعايير التي لا بد على الأخصائيين الاجتماعيين الإحاطة بها وتبنيها طوال مسيرتهم ، فالمعايير الإلكترونية تثبت مدى تمسك الخدمة الاجتماعية بالكفايات اللازمة لتحقيق النتيجة الأمثل للممارسة المهنية وفي عام ٢٠١٧ حدث تعاون واتفاق في الولايات المتحدة بين منظمات الخدمة الاجتماعية الرئيسية ومنها الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) ومجلس تعليم الخدمة الاجتماعية (CSWE) وجمعية الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية (CSWA) بغرض اعتماد وتطوير معايير ممارسة تنظم استخدام التكنولوجيا تساعد في تقديم الخدمات الإلكترونية (Reamer , 2018 . ومن تلك المعايير المدونة في الاتفاق (NASW : , 2005)

1 – ضمان الحفاظ على سرية العملاء وألا يتم الكشف عن أي معلومة تخص العملاء عبر الإنترنت أو مواقع التواصل الاجتماعي وتدوين المعلومات بطريقة آمنة بحيث لا يمكن الوصول إلى تلك المعلومات إلا عن طريق الأخصائي الاجتماعي والمؤسسة التي يعمل لديها .

٢ – على الأخصائي الاجتماعي مقدم الخدمات الإلكترونية أن يكون ذا كفاءة ومعرفية كافية في استخدام التكنولوجيا ، وأن يراعي عند تقديم الخدمة ثقافة العميل ومجتمعه ويسعى لتحديث مهاراته بصفة متواصلة وأن يكون على اطلاع بالممارسات الإلكترونية والصعوبات والمخاطر .

3 – ضرورة بناء علاقة مهنية مع العملاء مع تجنب وصول العملاء للحسابات الشخصية للأخصائي الاجتماعي عبر مواقع التواصل الاجتماعي حتى تستمر العلاقة مع العميل بشكل مهني ، وعلى الأخصائي الاجتماعي التمييز بين حدود العمل المهنية وحساباته الشخصية ، وعلى المؤسسات توفير تكنلوجيا مناسبة للأخصائيين الاجتماعيين أثناء تقديم الخدمات توفير اتصال إنترنت وتزويدهم برقم هاتف خاص للعملاء وبريد إلكتروني .

4 – ضرورة وجود خطط احتياطية ومعرفة لكيفية إدارة الأزمات الإلكترونية ومناقشتها مع العملاء في بداية تقديم الخدمة مثل حدوث عطل في التقنية أو تلف البيانات أو سرقة الجهاز .

5 – على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام بالعدالة الاجتماعية واستخدامها في التكنولوجيا ، وذلك من خلال دعوة كل من يجد صعوبة في اللقاء بصورة مباشرة إلى التواصل الإلكتروني .

6 – عند استخدام الأخصائي الاجتماعي للتكنولوجيا لإجراء استطلاع أو تقييم الاحتياجات والبرامج بطريقة الكترونية يجب الحصول على موافقة المشاركين من خلال إبلاغهم بالهدف .

7 –على الأخصائيين الاجتماعيين عند إجراء بحوث عبر التكنولوجيا مراعاة المصداقية ، كما يمكن استخدام مواقع الإنترنت وغيرها من الوسائل التكنولوجية لجمع البيانات مع ضرورة الحفاظ على دقة وصحة البيانات .

8 – عند تصميم موقع إلكتروني للمنظمات والمراكز يجب أن يوضح بدقة الدرجات العلمية لمنسوبيها من الأخصائيين الاجتماعيين وشهاداتهم . –على الأخصائي الاجتماعي عدم جمع المعلومات حول العميل من مصادر عبر الإنترنت دون موافقة العميل . راعت المنظمات الطرق الجديدة في الممارسة المهنية فالمعايير قابلة للتطبيق ويمكن للممارس أن يلجأ إليها تقنياً وفورياً أثناء الممارسة ، كما أن الغاية من تلك المعايير هي الحفاظ على تحسين جودة ونوعية الممارسة المهنية من خلال توظيف وتسخير التقنيات الجديدة وتصميم أدلة عملية تعين الأخصائي الاجتماعي على كيفية الممارسة المهنية باستخدام هذه التقنيات بسهولة ويسر ومساعدة الممارسين على تقييم وعرض نتائج الممارسة والتعرف على نقاط القوة والضعف وتصويبها بسهولة (ناجي ، ٢٠١٨ ، ص ١٩٨٠) . ويمكن القول بأن الأخصائيين الاجتماعيين يستطيعون تفعيل المعايير والعمل بها لضمان جودة تقديم الخدمات للمتزوجين حديثاً من خلال تقديم الخدمات عن طريق التطبيقات الحديثة أو المواقع الإلكترونية الموثوقة التي تحتوي على

تعريف بالممارسين المهنيين والتي توضح المعلومات عن مقدمي الخدمات ، وللحفاظ على سرية العملاء يجب تفعيل خاصية الدخول بكلمة مرور ومن المهم تدريب الأخصائيين الاجتماعيين بدرجة كافية وتزويدهم بالمعارف اللازمة قبل السماح بتقديم الخدمات الإلكترونية .

المبحث الرابع

أدوار الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية للحد من مشكلات العنف الأسري

يمكن تحديد دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات التي تواجه حديثي الزواج حسب ما ذكره العقيلي (٢٠٢١) يستقبل الأطراف ويتعرف على مشكلاتهم ثم يزود أفراد الأسرة بالمعلومات والمهارات التي تحسن من وظائفهم الاجتماعية كما يدير المشكلات التي تواجههم بموضوعية ويحدد الأسباب التي أدت إلى حدوث تلك المشكلات ، كما يساعد على تسوية الخلافات بينهم بالاستماع لوجهات النظر ويساعدهم في تعديل سلوكياتهم السلبية ويقوم بتبصير الزوجين بحقوقهم وأدوارهم ومسؤولياتهم في الأسرة ، ويعمل على تحليل المشكلات التي تواجههم كما يخفف من المشاعر السلبية بين الأطراف . وعن أدوار الأخصائي الاجتماعي عند استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية فهي تشمل الآتي :

1 – تسجيل البيانات والمعلومات عن طريق التكنولوجيا (الحاسب الآلي أو تطبيقات الهواتف الذكية) .

٢ – إجراء المقابلات المهنية من خلال برامج المحادثات المرئية عبر الإنترنت .

3 – تنفيذ الإجراءات التنظيمية من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة .

4 – الاتفاق مع الأسرة عبر الوسائل الإلكترونية على الأدوار والمهام اللازمة في التعامل مع المشكلة . 5 – الاستفادة من الوسائل الإلكترونية في اختيار الأساليب العلاجية المناسبة لطبيعة المشكلة .

6 – الاستفادة من المواقع الإلكترونية للحصول على مواقف مصممة لإكساب الأسرة سلوكيات جديدة مرغوبة تتطلبها عملية المساعدة (الفقي ، ٢٠٢١) . كما يمكن للأخصائي الاجتماعي العمل على تبصير الزوجين بمهارات التعامل مع المشكلات وحل الخلافات عن طريق التكنولوجيا ، وتفعيل الدورات التدريبية لتأهيل المقبلين على الزواج من خلال برامج البث المباشر ، وتفعيل مجموعات الدعم عبر تطبيقات الهواتف الذكية .

المبحث الخامس

التطبيقات الالكترونية المتاحة (عربي وأجنبي) لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية للحد من مشكلات العنف الأسري

بعض التطبيقات الحديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لمساندة المتزوجين حديثاً مع تعد الخدمة الاجتماعية من المهن التي تحتاج إلى استحداث تطبيقات إلكترونية تناسبها للتعامل العملاء بمختلف فئاتهم (الوهيبي ، ٢٠٢١ ، ص ٥٤٠) فالتطبيقات الإلكترونية على الهواتف الذكية أتاحت فرصة من نوع آخر وبطريقة سهلة للقيام بتقديم خدمات المساعدة ومن هذه التطبيقات :

1- تطبيق لبيه Labayh : منصة معتمدة من وزارة الصحة السعودية بترخيص رقم 4800011559 وهو أول تطبيق سعودي متخصص في تقديم الخدمات الاستشارات النفسية والأسرية بطريقة آمنة وبسرية تامة ، يوجد في التطبيق مجموعة متنوعة من المتخصصين المعتمدين دون الكشف عن هوية العميل أو بياناته الخاصة ويدعم البرنامج اللغة العربية والإنجليزية ، كما يحتوي على مدونة إلكترونية بمواضيع نفسية وأسرية ، ويتيح التطبيق إمكانية طلب الخدمات عن طريق الصوت والصورة والكتابة .

٢ – تطبيق استنارة Estenarah : هو تطبيق يضم عدداً من الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الحاصلين على الرخصة المهنية من الهيئة السعودية للتخصصات الصحية ، يضم التطبيق 11 أخصائياً اجتماعياً ، ويمنع التطبيق حفظ الجلسات لكون العلاقة بين العميل والمستشار خاصة بهما ، ويتيح التطبيق إمكانية طلب الخدمات عن طريق الصوت والصورة والكتابة .

3 – تطبيق فامكير Famcare : منصة إلكترونية لتقديم الاستشارات الأسرية والزوجية والدعم النفسي مع مستشارين معتمدين يضم التطبيق ٢٥ أخصائياً اجتماعياً ، لا يتيح التطبيق للعميل معرفة هوية الأخصائيين الاجتماعيين أو النفسيين قبل دفع الرسوم ، ويمكن طلب الخدمات عن طريق الكتابة أو بالصوت .

4 – تطبيق بصمات اجتماعية : منصة تابعة لمركز بصمات للإرشاد الأسري في الرياض ، وهي تجمع بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء ، ويقدم التطبيق خاصية المساعدة في اختيار المستشار المناسب حسب المشكلة .

5 تطبيق مايند Mind : تطبيق يقدم الاستشارات (النفسية والتربوية والأسرية) من مختصين ، ويمكن تحديد نوع الاستشارة وطريقة الحصول عليها ، ويحتوي التطبيق على مجموعات دعم لتقديم العلاج الجماعي لتبادل الخبرات وكيفية تجاوز الأزمات يضم التطبيق أكثر من 7 أخصائيين اجتماعيين . تسمح التطبيقات السابقة بإمكانية اختيار مقدم الاستشارة ، وإمكانية تحديد الوقت المناسب وتحديد المدة الزمنية ، وتسمح بإمكانية تقييم مقدمي الخدمات جميع التطبيقات السابقة مدفوعة ويتم تحديد المبلغ حسب مدة الاستشارة وقبل البدء ، وتتيح إمكانية حجز الجلسات عن طريق المحادثات النصية أو الاتصال الصوتي .

الخاتمة

تسعى الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والقائمين والمهتمين بهذا المجال في المجتمعات المتطورة لتحقيق الازدهار في المعرفة والتعامل مع التقنيات الحديثة في برامج وتعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية لإبرازها واستخدامها بالشكل الأمثل ، كما تتيح للأخصائيين الاجتماعيين تقديم الاستشارات والنصائح الأسرية عن طريق التكنولوجيا دون مشقة أو جهد عالي، وعليه تسهل عملية الاتصال وايصال المطلوب لحل المشكلات وتسهم في تطور الأساليب المتبعة في مجالات ومهنة الخدمة الاجتماعية ، علاوة على ازدياد احتياج المجتمع لتقديم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال الأسري بغرض مساعدة الأسر والتخفيف من حدة مشكلاتهم وخاصة مشكلات العنف الأسري مواكبة للتقدم والتطور العلمي الهائل في عصرنا الحالي، وعليه فإن ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال الأسري وخصوصا مع مشكلات العنف الأسري أصبحت من الضروريات في ظل التغيرات السريعة والتحديات التي تواجه الأسر.

توصيات الدراسة :

1 – العمل على المزيد من البرامج والدورات التوعوية للأخصائيين الاجتماعين بأهمية استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال الأسري ، لتأهيلهم في التعامل مع مشكلات العنف الأسري باستخدام الأساليب والتقنيات التكنولوجية الحديثة والمتطورة .

٢ – الاهتمام بتقديم دورات عن تأثيرات العنف الأسري على أفراد الأسرة باستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية للحد من هذه المشكلة وضمان استمرار نجاح الحياة الزوجية

3 – الاهتمام بإعداد المزيد من البحوث والدراسات المتعلقة بكيفية الاستفادة من التكنولوجيا وبالتالي الاستفادة من الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال الأسري لمساعدتها على أداء وظائفها والتغلب على مشكلاتها.

كما يوصي الباحث بإجراء البحوث في العناوين الآتية :

1 – دور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من مشكلات أسرية أخرى .

٢ – أهمية استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في العلاج الأسري .

3 – أهمية ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للأساليب المهنية والعلاجية باستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

المراجع

المراجع العربية :

1. أبوحماري خديجة، الحمال زهرة، كارة الزينة، (2019)، العنف الأسري من منظور الخدمة الاجتماعية، مجلة *الأستاذ، جامعة طرابلس، العدد* 14.
2. أبو السعود، منى جلال. 2020. متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية،مج. 2020، ع. 21، ج. 4
3. أبو سكينة ، نادية حسن وخضر ، مثال عبد الرحمن ، (٢٠١١ م) . العلاقات والمشكلات الأسرية . دار الفكر .
4. أخانة ، فاطمة الزهراء . (٢٠٢٠ م) . ميزانية الأسرة والحجر الصحي . مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية ، ع ٢٠ ، ٣٢٤ – ٣١٦ . مسترجع من قاعدة دار المنظومة
5. الباهي ، زينب معوض علي . (٢٠٠٤ م ، مارس ٢٤-٢٥) ، متطلبات تعليم الحياة الأسرية للأسر حديثة التكوين ، المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان .
6. الزهراني، رحاب خضران مساعد، (2022)، دور مهنة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في إكساب المتزوجين حديثاً مها ارت التعامل مع المشكلات، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، المجلد 73، العدد 1.
7. الشهراني، عائض سعد، (2013)، الخدمة الاجتماعية شمولية التطبيق ومهنية الممارسة، خوارزم العلمية، جدة.
8. الشهري ، محمد خلوفه عبدالله ، (٢٠٢٠ م) ، مستوى التنظيم الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى المتزوجين حديثا بمنطقة مكة المكرمة ، بحوث في التربية النوعية ، ع ٣٧ ، 633 – 664. مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
9. الصادي ، وفاء هائم ومسلم ، علي سيد وحسنين ، إبراهيم صبري ، (٢٠١٦ م) . الخدمة الاجتماعية الإلكترونية الأسس والتطبيقات . دار المسيرة للنشر التوزيع .
10. العبد الكريم ، خلود برجس . (٢٠١٦ م) . الاتجاه نحو تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجتمع السعودي أرسالة دكتوراه منشورة ، جامعة الملك سعود
11. العقيلي ، ماجد بن زياد . (٢٠٢١ م) . الدور المهني للأخصائي الاجتماعي في مجال الإصلاح الأسري . مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ع 4 ، مج ٧ ، ١١٢٠٠٩. مسترجع من قاعدة دار المنظومة
12. العلوية ، وضحة بنت سالم بن خلفان . (٢٠١٥ م) . توظيف تطبيقات الأجهزة الهواتف الذكية في التوعية بقضايا الأسرة في سلطنة عمان ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية : جامعة حلوان ، ع 16 ، مج ٣٢ ، ٢٩٦-٢٦٨ ، مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
13. الفقي ، مصطفى محمد احمد . (٢٠١٧ م) . واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات العربية ، مجلة الخدمة الاجتماعية : الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ع 8 ، مج ٥٨ ، ٣٨٤ – 441 ، مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
14. الفقي ، مصطفى محمد أحمد . (٢٠١٧ م) .
15. الفقي ، مصطفى محمد أحمد . (٢٠٢١ م) . الخدمة الاجتماعية الرقمية الأطر النظرية والتطبيقية ، مكتبة المتنبي
16. القرني ، محمد مسفر علي . (٢٠٢١ م) . نموذج رعاية للعلاج الأسري (CARE) . مكتبة الرشد

17. اليوسف ، عبد الله بن عبد العزيز . (٢٠٠٨ م) . المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي وأساليب مواجهتها ، دار عالم الكتب \
18. شلبي ، عماد الدين عبد الحي ومحمد ، محمد دسوقي ، (٢٠٢٠ م) ، الإسهامات المهنية للأخصائي الاجتماعي في مواجهة مشكلة التفكك الأسري : بحث مطبق على الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الاستشارات الأسرية بمكة المكرمة ، مجلة الدراسات التاريخية والاجتماعية بجامعة نواكشوط ، مج ٤٢ ، ٢٧٩-٣١٣ ، مسترجع من قاعدة دار المنظومة
19. على ، سامية جمال سيد . (٢٠٢١ م) ، متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في الممارسة ا الاجتماعية . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية : 6 جامعة حلوان ، ع 3 ، مج 53 ، 568-531 . مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
20. علي ، عبد الديب محمود . (٢٠١٦ م) . فعالية العلاج الأسرى في خدمة الفرد في الحد من النزاعات الزواجية لدى المتزوجين حديثاً : دراسة مطبقة بمكتب التسوية التابع لمحكمة الأسرة بدار السلام سوهاج , مجلة الخدمة الاجتماعية ، ع 56 مج 6 ، ٢٢١ - 368 . مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
21. منصور ، حمدي محمد وإبراهيم ، أحمد ثابت . (٢٠١٩ م) . العلاج الأسري من منظور الخدمة الاجتماعية ، دار المسيرة
22. ناجي ، أحمد عبد الفتاح . (٢٠١٨) . توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من أجل التنمية نحو ممارسة مهنية أفضل . المكتب الجامعي الحديث
23. وهيه ، مساح جودة علي ويله ، وفاء عبد الستار السيد . (٢٠١٩ م) . المرونة الإيجابية لربة الأسرة وعلاقتها بإدارة الأزمات الاقتصادية . مجلة بحوث في العلوم والفنون التوعية بجامعة الإسكندرية ، ع 11 ١٣٦٠ – ٧٧. مسترجع من قاعدة دار المنظومة
24. أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف ودردير ، صالح عبد العزيز ، (٢٠١٥ م) . الاستشارات الأسرية ، دار المسيرة للنشر
25. أحمد ، فاطمة أحمد عبد الصبور . (٢٠١٨ م) . الكفايات التكنولوجية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع جماعات الأنشطة الطلابية الجامعية في ضوء متطلبات عصر المعرفة الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ع ٣ ، مج 54 ، ٢٧٦-٣٠٤ . مسترجع من قاعدة دار المنظومة
26. الحدلاوي ، ماهر يوسف . (٢٠١٩ م) . فاعلية برنامج إرشاد بالواقع لخفض المشكلات الزوجية لدى عينة من المتزوجات ، مجلة المنارة للبحوث والدراسات ، ع 1 ، مع ٢٧ ، ٢٨٣-٣١٠ ، مسترجع من قاعدة دار المنظومة
27. -الحربي ، عبد الغني عبدالله محمد والزهراني ، ناصر عوض ، (٢٠١٧ م) . المشكلات الأسرية في المجتمع السعودي أسبابها وسبل الحد منها : دراسة من وجهة نظر المرشدين الأسريين والمتخصصين الأكاديميين . مجلة الخدمة الاجتماعية للجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ع ٧ ، مج 27 ، 405-457 . مسترجع من قاعدة دار المنظومة
28. الزواوي ، عبير حسن علي ، (٢٠١١ م) ، دور مفترح لأخصائي خدمة الجماعة في إكساب المتزوجين حديثاً مهارات التعامل الأسري في ضوء المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المعاصرة : دراسة وصفية مطبقة على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة كفر الشيخ . مؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
29. الهواري ، ازدهار خلف سلمان والهبارية ، نجاح حسين حمد . (٢٠٢٠ م) . العوامل المؤدية إلى التفكك الأسري وانحراف الأحداث في المجتمع الأردني ، مجلة التربية بجامعة الأزهر ، ع ٢ ، مج ١٨٦ ، ٢٢١-٢٥٥ . مسترجع من قاعدة دار المنظومة

30. جاد الله ، فاطمة مصطفى أحمد . (٢٠٢١ م) . دور الأخصائي الاجتماعي باستخدام الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين . المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية بجامعة أسيوط ، ع 1 ، مج ١٣ ، ٢٤٩-٢٧٢ . مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
31. جبل ، عبد الناصر عوض أحمد . (٢٠١٥ م) . الخدمة الاجتماعية الأسرية . مكتبة الرشد .
32. حسانين ، خالد محمد السيد . (٢٠١٥ م) ، آليات تفعيل البرامج الجماعية للحد من النزاعات الزوجية للمتزوجين حديثا ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، ع 53. 15 – ٧٧ ، مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
33. حمزة ، أحمد إبراهيم وأحمد ، حنان عبد الفتاح السيد وإسماعيل ، حستم محمد ، (٢٠١٦ م) . المشكلات الأسرية الواقع والمأمول . مكتبة الرشد
34. السلمي ، نجلاء دخيل الله حمد اللبيني . (٢٠٢١ م) . دور الإصلاح الأسري في حل الخلافات الزوجية بالسعودية . مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية ، ع ١١ ، ٢٧ - 45 -مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
35. عبد الوهاب ، داليا نعيم وشلبي ، نعيم عبد الوهاب . (٢٠٢٠ م) . الحوار الأسري في علاج النزاعات الزوجية . المكتبة العصرية للنشر والتوزيع .
36. علي ، ماهر أبو المعاطي ، (٢٠١٧ م) ، الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة مع نماذج ممارستها في المجتمع السعودي . (٢٠) ، دار الزهراء للنشر والتوزيع
37. قبوري ، عفاف عبدالله حسن ، (٢٠١٩ م) . إدارة الخلاف في ضوء المشكلات الأسرية . مجلة القراءة والمعرفة ، ع ٢١٥ ، ١٣٣ – ١٧٢ . مسترجع من قاعدة دار المنظومة .
38. د. كريم محمد حمزة : العوامل الاجتماعية لظاهرة العنف ضد الأطفال , بحث مقدم الى مؤتمر هيئة رعاية الطفولة الذي نظمته وزارة العمل والشؤون الاجتماعية , بغداد , 2004 , ص9 .
39. د. منى يونس بحري, نازل عبد الرحمن مطيشان : العنف الأسري , دار الصفى للنشر والتوزيع , عمان , 2011 , ط1 , ص115.
40. أسماء جميل : العنف الاجتماعي , دار الشؤون الثقافية العامة , بغداد , 2007 , ط1, ص25 . خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة –مقالة-: د.مسفر القحطاني، ورقة عمل في مؤتمر الإساءة إلى الأطفال
41. هروب الفتيات: تحقيق نعيم تميم الحكيم، جريدة المدينة-ملحق الرسالة-الجمعة 1429/2/8هـ(15 فبراير 2008م).
42. العنف الأسري الموجه ضد المرأة في مدينة الرياض عام 2006-خبر-: موقع المستشار.

المراجع الأجنبية :

1. Anthony , Kate . (2015) . Training therapists to work effectively and offline within digital culture . British Journal of Guidance & Counselling , 43 (1) .36-42
2. -Cwikel , J. & Friedmann , E. (2019) .E - therapy and social work practice : Benefits , barriers , and training , International Social Work , 63 (1) , 1-16 .
3. -Godkind , Lauri , wolf , lea Jones , Jamie . (2016) How Social Workers Acquire Knowledge and Skills About Technology Tools , Journal of Technology in Human Services , 34 (4) .338-358
4. -National Association of Social Workers . (2005) . NASWS standard for Technology in Social WorkPractice.https : //www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO

33617.TechStandards FINAL_POSTING.pdf -Reamer , Frederic G. (2018) .Ethical Standards for Social Workers ' Use of Technology : Emerging Consensus . Journal of Social Work Values and Ethics , 15 (2) .71-80

5. --Westood , Joanne & Needham , KanaandWatson , lan . (2014) . Review of Social Work Future Skills . Scottish Social Services Council . University of Stirling

المراجع الإلكترونية

-جمعية المودة للتنمية الأسرية . https://hrsd.gov.sa/ar/news : - الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية . (٢٠٢٢) (٢٠٢٢) . إدارة الميزانية الأسرية

https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_94819-7.pdf

-مجلس شؤون الأسرة . (٢٠٢٢) . https://almawaddah.org.sa/books2/29

https : ملامح الاستراتيجية الوطنية للأسرة 18 /

mlsd.gov.sa

//www.fac.gov.sa/web/main_dept ٩٢

https://www.b-sociology.com/2019/02/blog-post_80.html