الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج واتجاهاتهم نحوها بمحافظة القنفذة

د. علي بن مسعود العيسي

أستاذ مساعد أصول التربية الإسلامية – الكلية الجامعية بالقنفذة – جامعة أم القرى

ISSN 2735-5209

مستخلص البحث

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على اتجاه الزوجين نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية سلباً وإيجاباً، وبيان مدى إقبال الزوجين على الاستشارات الهاتفية، والكشف عن الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية، والتوصل إلى المشكلات التي تحول دون تحقيق الاستشارات الهاتفية هدفها في توعية الزوجين والإصلاح بينهما، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعا لمتغير الجنس (ذكر–أنثى) وعمر الزواج (أقل من ٥ سنوات – من ٦ إلى ١٠ سنوات– أكثر من عشر سنوات). ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وتم استخدام الاستبانة والمقابلة الغير مقننه كأحد أدواته. شملت الاستبانة (٤٧ عبارة) موزعة على الأبعاد التالية: اتجاه الزوجين نحو الاستشارات الزوجية السلبي والإيجابي، مدى إقبال الأزواج على الاستشارات الزوجية الهاتفية، الأثر التربوي للاستشارات الأسرية الهاتفية، المشكلات التي تعوق الاستشارات الهاتفية من تحقيق هدفها. تم تطبيق الاستبانة على عينة من المسترشدين الأزواج الذكور والإناث (عددهم ١٩٠) بمحافظة القنفدة. كشفت نتائج الدراسة الميدانية عن الآتي: تكون اتجاهات ايجابية لدى الأزواج بمحافظة القنفدة نحو الاستشارات الأسرية الزوجية الهاتفية، إقبال الأسر السعودية بمحافظة القنفدة على استخدام الاستشارات الأسرية الهاتفية، تحقق العديد من الازورار التربوية التي تقوم بها الاستشارات الهاتفية الأسرية، وجود بعض المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الأسرية الهاتفية لدورها في توعية وخدمة الأسرة السعودية، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأزواج من الإناث والذكور في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعا لمتغير الجنس ولصالح فئة الإناث، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية ولصالح فئة (أقل من ٥ سنوات).

الكلمات المفتاحية: الاتجاه– الاستشارات الهاتفية– الأزواج– الأسرية

Abstract

The aim of the current study is to identify the spouses' attitude towards telephone counseling negatively and positively, to indicate the extent to which the spouses use telephone counseling, to reveal the educational impact of family telephone counseling, and to reach the problems that prevent telephone counseling from achieving its goal in educating the spouses and reforming them, and revealing the Statistical significant differences in the attitudes towards family and marital telephone counseling according to the gender variable (male - female) and the age of marriage (less than 5 years - from 6 to 10 years - more than ten years). To achieve the objectives of the study, It followed the descriptive approach, and the use of a questionnaire and unstructured interview as one of its tools. The questionnaire included (47 phrases) distributed on the following dimensions: the spouses' attitude towards negative and positive marital counseling, the extent to which husbands turn to telephone marital counseling, the educational impact of telephone family counseling, and the problems that hinder telephone counseling from achieving its goal. The questionnaire was applied to a sample of male and female couples (number 190) in Al-Qunfudah Governorate. The results of the field study revealed the following: Positive attitudes among husbands in Al-Qunfudah governorate

ISSN 2735-5209

towards marital telephone family consultations, Saudi families' desire in Al-Qunfudah governorate to use telephone family consultations, many educational visits carried out by telephone family consultations, and the presence of some problems that hinder the realization of consultations The telephone family for its role in raising the awareness and service of the Saudi family, there are statistically significant differences between male and female couples in the trend towards family and marital telephone counseling according to the gender variable and in favor of the female category, there are statistically significant differences in the trend towards telephone family and marital counseling and in favor of the category (less than 5 years(
Keywords: attitudes, telephone counseling, spouses, families

مقدمة:

الأسرة هي أحد الأشكال الاجتماعية التي تعتبر البنيان الأساسي للمجتمع والتي تؤثر في صلاحه ونهضته، فالأسرة لها وظائف متنوعة، فهي تقوم بالتنشئة الاجتماعية، وترعى الأطفال، وتلبي احتياجات أفراد الأسرة، وهي المصدر الرئيس والعامل الأساسي المحقق للاستقرار والأمن الاجتماعي. وقد تأثرت الأسرة مؤخرًا بالتغيرات الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية وغيرها من التغيرات والاتجاهات الفكرية، مما أدى إلى العديد من المشكلات الأسرية، والتي أثرت على استقرار الأسرة وسلامة الأطفال ونشأتهم نشأة سليمة. وتأثير هذه المشكلات تعتمد نتائجه على مدى قدرة الأفراد وأعضاء الأسرة على مواجهتها ومقاومة أثارها.

وقد أوضحا عكاشة وزيتون (٢٠١٥) أن التصدع الذي يطرأ على الأسرة بسبب عجزها في مواجهة مشكلاتها، ينعكس على المجتمع، خاصة إذا ما سلمنا بأن المشكلات الأسرية تعد مشكلات ثلاثية تربط الزوج والزوجة والمجتمع. وعلى ذلك فإن الواجب يقتضى تدخل الدولة لحماية الأسرة من خلال مؤسساتها وهيئاتها الاجتماعية الرسمية والأهلية في حل هذه المشكلات، عن طريق مهنيين متخصصين للوقوف على حقيقة المشكلة، والمساهمة في حل النزاعات والمشكلات التي تعانيها الأسرة، ومن ثم حمايتها من التصدع والإخلال بأدوارها الاجتماعية. وفي ظل تزايد المشكلات المجتمعية في الوقت الحاضر زاد اهتمام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بالأسرة باعتبارها نواة المجتمع ووحدته الأساسية من خلال توظيف طرقها وأساليبها في الجوانب الوقائية والعلاجية (عبد الرازق، ٢٠٢١).

وتتضح أهمية الخدمة الاجتماعية في علاج المشكلات الأسرية حيث تعمل على تحسين العلاقات بين أفراد الأسرة وتهتم بالتفاعل بين الأسرة كوحدة والبيئة الاجتماعية الخارجية التي تتضمن المساعدات الاجتماعية والمادية وغيرها من المساعدات للأسرة (أصلان، ٢٠٠٩) ."كما تعمل الخدمة الاجتماعية على تقوية الأسرة ودعمها ومساندتها في أداء الأدوار الاجتماعية بالإضافة إلى تقديم خدمات متنوعة من شانها التقليل من المشكلات والصعوبات التي تواجهها وتهدد أمنها واستقرارها.

ISSN 2735-5209

وقد عنيت المملكة العربية السعودية منذ القدم بالأسرة وضرورة حمايتها من كافة الآثار الناتجة عن المتغيرات العالمية. ونظراً لاعتماد سياسة المملكة على أن "يقوم المجتمع السعودي على دعامات العدل والإحسان والحرية والمساواة ومكارم الأخلاق" مادة (١٨)، بالإضافة إلى التركيز على مكانة الأسرة" فالأسرة أساس المجتمع. قوامها الدين والأخلاق وحب الوطن ". وينظم القانون الوسائل الكفيلة بحمايتها وتدعيم كيانها وتقوية أواصرها والحفاظ على الأمومة والطفولة والشيخوخة في ظلها" مادة (٢١)، (المجلس الأعلى لشؤون الأسرة المملكة العربية السعودية ،٢٠٢١). ويتضح بذلك تبني المملكة العربية السعودية لسياسات وفلسفة واضحة لبناء الأسرة وتقوية دعائمها والتي يتم ترجمتها إلى آليات وواقع ملموس تتمثل في المؤسسات والهيئات لتقديم الخدمات الاجتماعية والرعاية للأسر السعودية، "كما شجعت المملكة المبادرات التي تطلقها تلك المؤسسات لتمكين الأسرة من التكيف مع التغيرات التي تطرأ عليها وتمكنها من الاستجابة لهذه التغيرات دون الإضرار ببنيان الأسرة السليم.

ولقد برزت جهود المملكة في مجال الخدمة الاجتماعية من خلال العديد من الآليات منها وضع نظام الحماية الاجتماعية وهو نظام الحماية من الإيذاء" في المملكة لحماية الزوجات والأبناء من العنف الأسري، ووضعت برامج رعاية وتأهيل لِمَن هم بحاجة لمساعدات دائمة من الأرامل والمطلقات، لتصلَ إلى بناء مجتمعي مستقر، ومتوازن، ومتكافئ (الشهري، ٢٠١٨). وبناء عليه؛ أنشئت المملكة مؤسسات اجتماعية لمساعدة الأسرة من خلال إنشاء مراكز وجمعيات التنمية الأسرية لتقديم الإرشاد والاستشارات الأسرية والتي تمثل الوسيلة السريعة لحل الأزمات والنزاعات وتقديم المساعدات والتوجيهات والدورات التوعوية للأسرة.

وتكمن أهمية هذه المراكز والجمعيات لتذليل بعض المشكلات التي تواجه الأسر، حتى تستطيع الأسرة القيام بوظائفها حيال أفرادها، والتي تتغير دوما بتغير المجتمع الإنساني، وفي تغير المجتمع غالبا ما تتعرض معظم جوانب الحياة الأسرية إلى اضطرابات متباينة الشدة، تتسع دائرتها لتشمل: المكونات الجسمية والعقلية والنفسية، والتي تؤدي إلى انحلال الرابطة الزوجية (مركز وفاق، ٢٠١٧).

وتعد مراكز وجمعيات التنمية الأسرية المقدمة لخدمة الاستشارات الأسرية من أهم المؤشرات على اهتمام المملكة بتقديم خدمات اجتماعية للأسرة، وتعد استجابة لما تمر به الأسرة من متغيرات كبيرة نوعاً وكيفاً، فضلاً عن الإحصاءات التي تتحدث عن تزايد حالات الطلاق في المجتمع، وكثرة تردد الناس على الحاكم لحل المشكلات التي تعترض طريق أسرهم(البريكان، ٢٠١٩)، وقد أكدت العديد من الدراسات التربوية فعالية مراكز وجمعيات الاستشارات والإرشاد الأسري والزواج في رعاية الأسرة والحد من متغيرات سلبية عديدة مثل العنف الأسري، المالكي (٢٠٠٥)، العتيبي (٢٠١٨)، الشريف (٢٠١٥)، ابن سعيد (٢٠١٤)، البريكان (٢٠١٩). الحضريتي (٢٠٢٠)، طراونة (٢٠٢٠) فقد أوضحت تلك الدراسات ما تحققه مراكز وجمعيات

ISSN 2735-5209

الإرشاد والاستشارات الأسرية في تحسين نوعية حياة الأسرة وتقليل حالات الطلاق الصامت والعنف الأسري وكذلك توعية الأزواج بأدوارهم الأسرية.

ومن ضمن الآليات التي استخدمتها مراكز وجمعيات التنمية الأسرية والتي حظيت باهتمامات المسئولين ووسائل الإعلام بالإضافة إلى اهتمام الخبراء والعلماء والمتخصصين هي المتعلقة بالاستشارات الأسرية الهاتفية والتي تعد جزءا من الإرشاد الأسري الهاتفي. فالدراسات العالمية والعربية أثبتت أن هذا الإرشاد الأسري الهاتفي يمكن أن يضمد الجروح الناتجة عن أخطاء التربية ويساهم في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي المنشود في المجتمع، حيث أثبتت فاعليته لما يتميز به من سرية وخصوصية، ويستطيع المحتاج إليه في الاسترسال في عرض وسرد مشكلته بكل ثقة وطمأنينة ودون خوف أو خجل أو تحفظ، هذا بالإضافة إلى مجانية هذه الخدمة وأمانتها وجودتها في تحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، مثل القاضي (٢٠٠٥)، أبو العلا (٢٠١٦)، الفارسي (٢٠١٦)، نظام الدين (٢٠١٩).

وقد تزايد الاهتمام بهذه الخدمة وتم استخدامه للتعامل مع كافة القضايا الأسرية، وذلك لأن الخدمة التي تقدم عبر الهاتف تأتي من مؤسسة رسمية مختصة ليس بها أي نوع من الشك أو النصب أو التحايل أو اغتصاب المعلومات أو عدم الاحتفاظ بالأسرار، ولذلك فقد تزايد الاهتمام به وبدأ في استخدامه للتعامل مع كافة القضايا الأسرية لاختباره في هذه النوعيات من القضايا (أبو العلا، ٢٠١٦).

والاستشارات الهاتفية أو الإرشاد الهاتفي قد يساهم في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي المطلوب في المجتمع، فهو فرصة للتنفيس والتفكير في مواجهة المشكلات الأسرية المرتبطة بالتربية بصوت مرتفع وإيجاد جهات بديلة عن الجهات غير الموثوقة وغير المتخصصة، وهو يتسم بسهولة الممارسة من الطرف المساعد والطرف الذي يعاني من المشكلات، وكما يعتبر هو بديل جيد لمن لديه خوف من المواجهة المباشرة مع المرشد (رمضان، ٢٠٢٠).

كما يساعد الإرشاد الأسرى الهاتفي باستخدام تقنياته وفنياته على تحسين فهم الأسرة لنفسها، وهذا لا يتحقق من أول اتصال هاتفي بين المرشد وفريق العمل الإرشادي من جهة وأعضاء الأسرة المرتبطين بالمشكلة الأسرية، بل يحتاج إلى وقت حتى يمكن دراسة هذه المشكلة والتعرف على أسبابها ثم تشخيصها ثم محاولة إيجاد السبل والأساليب المتعددة لمواجهتها، ومن ثم الاتفاق بين المرشد وفريقه وأعضاء الأسرة على اختيار أسلوب معين يمكن إتباعه ومتابعته من خلال الهاتف لمواجهة المشكلات الأسرية بصفة عامة ومشكلات التربية وسوء التنشئة الاجتماعية بصفة خاصة (أبو العلا، ٢٠١٦).

ومن خلال ما سبق يتضح أن الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية هي من الآليات الحديثة التي تم استخدامها في المجتمع السعودي تكيفا مع التغيرات الحالية وتيسيرا على الأسرة حيث تتميز هذه الخدمة بسرعة وصول الخدمة لجميع المناطق في كل دولة إلى جانب ما تتمتع به

ISSN 2735-5209

من السرية التامة وعدم الحاجة لمعرفة البيانات الشخصية التي تدون عادة في الملفات عند دراسة الحالة، بالإضافة إلى كونها الوسيلة الأفضل في إفصاح المسترشدين عن مشكلاتهم الحساسة والخاصة بالإضافة إلى ما تحملها في طياتها من أهدافاً تربوية تسعى لتحقيقها من اجل ضمان التنشئة الاجتماعية السليمة للأبناء وتحقيق الاستقرار الأسري من خلال توعية الأزواج بأدوارهم وتزويدهم بالقيم التربوية الإيجابية التي تحفظ استقرار الأسرة وأمنها. وبالرغم من توافر الخدمات الهاتفية في جميع مراكز وجمعيات التنمية الأسرية و الإرشاد والاستشارات الأسرية إلا أنها تتطلب مزيدا من البحث والدراسة للكشف عن مدى إقبال الأزواج على استخدام هذه الخدمة والتعرف على اتجاهاتهم السلبية والإيجابية نحو تلك الخدمة والمعوقات التي قد تعوق استخدامهم لها بالإضافة إلى الكشف عن الدور التربوي التي تقوم به الاستشارات الأسرية الهاتفية، لذا تسعى الدراسة الحالية في تحديد الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج واتجاهاتهم نحوها بمراكز الاستشارات الأسرية بمحافظة القنفذة بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

المجتمعات العربية تمر بفترة حساسة شهدت العديد من التطورات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وكذلك تغيرات في المحيط الاجتماعي للأسرة. مما لا شك فيه أن هذه التغييرات كان لها تأثير على نشأة المجتمعات العربية. فمعظم المشاكل والصعوبات تتمحور حول الأسرة، ولا شك أن المملكة العربية السعودية مثل بقية العالم العربي لديها مستوى عالٍ من حالات الطلاق وعديد من المشاكل والخلافات الأسرية. ووسط هذه المتغيرات ومحاولة للحد من مسببات تلك الأوضاع، شهد المجتمع السعودي جهودًا حكومية هائلة للحد من الخلافات والنزاعات بين أفراد الأسرة ومساعدة الأفراد على تحقيق الوئام الزوجي من خلال المؤسسات الاجتماعية ومراكز التوجيه والإرشاد وجمعيات التنمية الأسرية، أو من أجل تحقيق خطة التنمية في المملكة.

وتحقيقًا لتلك السياسة قامت عديد من الجمعيات والمراكز بتقديم الاستشارات الهاتفية والإلكترونية في عديد من المراكز فيما يختص بمشكلات الأسرة والأبناء. وقد أجرى "علي بن محمد آل درعان" دراسة استطلاعية لواقع الإصلاح والإرشاد الأسرى بمدينة جدة، أكدت الدراسة أهمية فكرة الإرشاد الأسرى داخل الجمعيات الأسرية، وباعتباره يوفر إمكانية طلب الاستشارة الأسرية الوقائية والعلاجية عن بعد بكل أمان وخصوصية لتلبية حاجة من لا يستطيع أو لا يرغب في التواصل مع مكاتب الإرشاد الأسرى المباشر، وسرعة الوصول إليها في الحالات الطارئة.

كما ذكر (Abroms 2016) أن الأسرة تحتاج إلى الدعامات التي من الممكن أن تساهم في عودة الدور الاجتماعي المأمول للأسرة، ومن أهم هذه الدعامات هي الخط الساخن أو ما يطلق عليه (الإرشاد الأسرى الهاتفي ". كما أضاف (Mathei ،2017) أن " الإرشاد الأسرى والتوجيه الأسرى سيزداد فاعلية وكفاءة إذا ما تم استخدام المكالمات الهاتفية السريعة، لأن عنصر الوقت سيكون هو

ISSN 2735-5209

الفيصل كحد قاطع في التعامل مع المشكلات الأسرية، وخاصة المشكلات المتعلقة بسوء التنشئة الاجتماعية".

وأشارت دراسة العمري (٢٠١٢) إلى أن الإرشاد الأسري الهاتفي قد أسهم في الحد التدريجي من استخدام العقاب البدني للأطفال، ومحاولة الوصول إلى طرق أخرى للعقاب بدلاً من الضرب كالحرمان من الأشياء المرغوبة للطفل على ألا تكون من الأشياء الأساسية، كما ساعد الإرشاد الأسرى الهاتفي في نشر الوعي بين الوالدين لكيفية تحكمهما في انفعالاتهما العنيفة، وكيفية تجنبهم الوقوع في تصرفات تتسم بالعنف، كما ساهم في العمل على منع الأطفال من مشاهدة العنف المعروض على الشاشات.

كما يشير الحربي (٢٠١٨) أن الأساس في استخدام الإرشاد الأسرى الهاتفي ليس في استخدامه فحسب، بل في حسن استخدامه، لأن التجارب التي استخدمت منها الإرشاد الأسرى الهاتفي أثبتت أن ثمة مشكلات وصعوبات متعددة " تواجه مستخدمي هذا الأسلوب، ومن ضمنها أن أكثر المستخدمين له غير مؤهلين التأهيل العلمي والفني الكافي للاستخدام الفعال للخط الساخن، كما أنهم لا يجيدون لغة التحدث عبر التليفون وأدبيات هذه اللغة.

وتدعيما لدور المملكة وما تبذله من جهود من أجل استقرار الأسرة السعودية، تحاول الدراسة الحالية الكشف عن اتجاهات الأزواج في الأسر السعودية نحو الاستشارات الهاتفية الأسرية والتعرف على آثارها التربوية في التقليل من النزاعات الأسرية والإسهام في توعية الأزواج بدورهم الأسري لتحقيق الاستقرار داخل المجتمع السعودي.

أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما اتجاهات الزوجين نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج بمحافظة القنفذة؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

١. ما اتجاه الزوجين نحو الاستشارات سلبا وإيجابا؟
٢. ما مدى إقبال الزوجين على الاستشارات الهاتفية؟
٣. ما الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج؟
٤. ما المشكلات التي تحول دون تحقيق الاستشارات الهاتفية هدفها في توعية الزوجين والإصلاح بينهما؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعا لمتغير الجنس (ذكر–أنثى) وعمر الزواج(أقل من ٥ سنوات – من ٦الى ١٠ سنوات– أكثر من عشر سنوات)؟

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على اتجاه الزوجين نحو الاستشارات سلباً وإيجاباً.

ISSN 2735-5209

٢. بيان مدى إقبال الزوجين على الاستشارات الهاتفية.
٣. الكشف عن الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية
٤. التوصل إلى المشكلات التي تحول دون تحقيق الاستشارات الهاتفية هدفها في توعية الزوجين والإصلاح بينهما
٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعا لمتغير الجنس (ذكر–أنثى) وعمر الزواج(أقل من ٥ سنوات – من ٦ إلى ١٠ سنوات– أكثر من عشر سنوات)

أهمية الدراسة: **تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:**

أ–الأهمية النظرية.

– تنبع أهمية الدراسة من دور الإرشاد الزواجي في تحقيق استقرار الأسرة والحد من الخلافات والنزاعات.
– كما تسهم الدراسة الحالية في الكشف عن المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الهاتفية للهدف من وجودها سعيا للتخلص منها وتعزيز دور الاستشارات الهاتفية في تحقيق الاستقرار الاجتماعي داخل الأسر السعودية.

ب–**الأهمية التطبيقية:**

– تكشف الدراسة الحالية المردود الإيجابي والسلبي الذي تكون لدى المسترشدين نتيجة لتلقيهم الدعم والاستشارات الهاتفية.
– تسهم الدراسة في التعرف على الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية.
– تلفت الدراسة الحالية انتباه المسئولين داخل المراكز الإرشادية وجمعيات التنمية الأسرية عن مدى تحقيق الاستشارات الهاتفية لدورها وكيف يمكن تحسن جوانب القصور.
– تكشف الدراسة الحالية دور التقنيات الحديثة كالهاتف واستغلالها في التغلب على معوقات الزمان والمكان لدعم الأسرة السعودية وحل مشكلاتها في أي وقت وأي مكان.
– يستفيد من الدراسة الحالية مراكز وجمعيات الإرشاد الزواجي والأسري بمحافظة القنفدة.

منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة المشكلة وحدودها وأهدافها، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والذي يعتمد علي وصف الظاهرة التعليمية وتحليلها ثقافياً والأسلوب التحليلي لها واستخدام الاستبانة والمقابلة الغير مقننه كأحد أدواته.

أداة الدراسة:

الاستبانة: قام الباحث بتصميم استبانة بهدف التعرف على الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج بمحافظة القنفذة و اتجاهات الزوجين نحوها

ISSN 2735-5209

حدود الدراسة :

أ – **الحدود الموضوعية:** الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية واتجاهات الزوجين نحوها

ب– الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في يونيو ٢٠٢١.

ج– الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية **محافظة القنفذة**

د – الحدود البشرية: عينة من المسترشدين الأزواج الذكور والإناث **(عددهم ١٩٠)**

مصطلحات الدراسة:

الاتجاه:

يعرف الاتجاه بأنه "مجموع استجابات القبول أو الرفض تجاه موضوع أو قضية أو موقف معين، ومعنى ذلك أنه نزعة إلى الشعور والتفكير والفعل بطريقة معينة " (جابر وآخرون،١٩٩١، ٤٥٧).

ولغرض هذه الدراسة يعرف الاتجاه بأنه مجموع استجابات القبول أو الرفض نحو استخدام الاستشارات الزوجية والتي تظهر من خلال مدى استفادة الفرد منها واللجوء اليها في حل المشكلات.

الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية:

الاستشارة في اللغة مشتقة من مادة (شار) والتي تدور حول معاني الاستخراج والإظهار والإعانة، سواء كان ذلك ماديا أو معنويا، قال الجوهري : " الشين والواو والراء أصلان مطردان : الأول منهما إبداء شيء وإظهاره وعرضه، والآخر : أخذ شيء. قال بعض أهل اللغة: من هذا الباب : شاورت فلانا في أمري، قال : وهو مشتق من شور العسل " (معجم مقاييس اللغة)، المشورة : الشورى، وكذلك المشورة، بضم الشين، تقول منه : شاورته في الأمر (معجم الصحاح)

والشورى اصطلاحا "هي استطلاع الرأي من ذوي الخبرة فيه للتوصل إلى أقرب الأمور (الشكري، ٢٠١٠). وعرفها أبو فارس بتقليب الآراء المختلفة ووجهات النظر المطروحة في قضية من القضايا واختبارها من أصحاب العقول والأفهام حتى يتوصل إلى الصواب منها أو إلى أصوبها وأحسنها ليعمل به لكي تتحقق أحسن النتائج " (أبو فارس، ١٩٨٦).

ومفهوم الأسرة في اللغة : في معجم المعاني المفصل، هي: اسم مفرد، جمعها أُسَر، وهم الأفراد الذين يشتركون في الجد من طرف الأم أو الأب، ويمكن القول بأنهم الأشخاص الذين يعولهم شخص واحد، وربّ الأسرة هو هذا الشخص المسؤول والمُعيل لهم (الجبيلي، ٢٠٠٩).

الأسرة اصطلاحا :

تعرف بأنها مجموعة من الأفراد يرتبطون معا بروابط الزواج أو الدم أو التبني، و يعيشون في علاقات دافئة مثل الرعاية والاهتمام، والذين يتشاركون نفس الموارد الاقتصادية، ويعيشون في سكن مشترك، ويتفاعلون معا وفقا لأدوار اجتماعية محددة ويحافظون على نمط ثقافي واحد، (الهياجنة، ٢٠١٦، ١١٠).

ISSN 2735-5209

الأسرة هي جماعة اجتماعية صغيرة، تتكون عادة من الأب والأم وواحد أو أكثر من الأطفال، يتبادلون الحب ويتقاسمون المسؤولية، وتقوم بتربية الأطفال حتى يمكنهم من القيام بتوجيههم وضبطهم ليصبحوا أشخاص يتصرفون بطريقة اجتماعية (الجنابي، ٢٠٢٠).

وعرفت الاستشارة الأسرية بأنها عرض المشكلات المتعلقة بالأسرة أو أحد أفرادها على من عرف بالتجربة العملية والرأي السديد، وسماع الآراء والنصائح في سبيل حلها، والأخذ بأنسبها، والقدرة على تنفيذه (الهادي، ٢٠٠٥، ٨٩).

وتعرف الاستشارة الهاتفية بأنها طلب المشورة عن طريق الهاتف وتمتاز على الاستشارة المباشرة بسقوط الكلفة والحرج اللذين يعتريان المستشير فيمنعانه من البوح بما يستحي (القاضي، ٢٠١٥)

أما في الدراسة الحالية تم تعريف الاستشارة الأسرية الهاتفية بأنها يقصد بالاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية هي الاستشارات المتعلقة بالأسرة والزوجين والمقدمة من خلال الاتصال الهاتفي بالمراكز الأسرية وجمعيات التنمية الأسرية.

الدراسات السابقة:

دراسة : Field &Hoffman (2011)والتي تناولت دور البرنامج الإرشادي للأسرة الهاتفي في كيفية التعامل مع الأطفال والمراهقين، وكيفية التأثير عليهم وتحقيق التغيرات المنشودة في سلوكهم والوصول إلى درجة مقبولة من السلوك، وأوضحت النتائج فعالية البرنامج الإرشادي الهاتفي في انخفاض معدل ممارسة السلوك الانسحابي لهؤلاء الأطفال والمراهقين

دراسة Wordtony (2013) هدفت هذه الدراسة إلى تصميم برنامج إرشادي أسرى باستخدام أساليب متنوعة منها الاتصال الهاتفي مع الآباء والأمهات، كما استهدفت تحديد الأساليب المؤدية لجرائم الاعتداء على الأطفال المساء إليهم، وقد طبقت على العاملون والأخصائيون الاجتماعيون في المجال الأسرى. وأسفرت النتائج على أن السبب الرئيسي في هذه الجرائم هو أن هؤلاء الأطفال يسهل السيطرة عليهم وانقيادهم بسهولة، وأن هناك العديد من الخصائص السلبية في شخصيتهم تساعد على سهولة الاعتداء عليهم، كما أكدت أن خبرات التنشئة الاجتماعية المرتبطة بالإساءة لها تأثير في تشكيل شخصية الطفل الذي يسهل التحكم فيه، والسيطرة عليه، كما أن استخدام القوة والعنف ضد هؤلاء الأطفال والإساءة إليهم بعد بمثابة الدافع الأكبر في ارتكاب جرائم الاعتداء ضد هؤلاء الأطفال.

دراسة زهري (٢٠١٤) هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العنف الأسري بين الزوجين، وتحديد العوامل المسببة للعنف الأسري بين الزوجين، والكشف عن الآثار المترتبة على العنف الأسري بين الزوجين، والكشف عن دور مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بالمنصورة. ولتحقيق تلك الأهداف أجريت هذه الدراسة على مكاتب الاستشارات الأسرية بمدينة المنصورة (مصر) والذي بلغ عددهم ٣ مكاتب، وقد تحدد المجال البشري لهذه الدراسة من عدد(٣٠٠) متردد على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية، وكذلك عشر أزواج وعشر زوجات بينهم عنف ممارس. استخدمت الدراسة

ISSN 2735-5209

أسلوب دراسة الحالة عن طريق المقابلات المتعمقة الفردية والمشتركة والاعتماد على أسلوب الملاحظة للتأكد من صدق استجابات المبحثين وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن أكثر أنواع العنف الممارسة بين الزوجين هي العنف النفسي وأن أهم الآثار المترتبة على العنف الأسري بين الزوجين هي التفكك الأسري وتحمل الزوجين تكاليف العلاج والاستشارات الطبية والقانونية والمحاماة وكذلك ما تحملته مؤسسات الشئون الاجتماعية من تكاليف المساعدة، والشعور بالإحباط والاكتئاب والعدوانية الزواجية

دراسة الفلة (٢٠١٥) " هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الواتس آب على الحياة الزوجية اعتمدت الدراسة على استطلاع الراي، شملت الدراسة على عينة عشوائية من المرشدين الاجتماعيين والباحثين الاجتماعيين وأشخاص عاديين من البحرين والسعودية وعمان وقطر شملت (٤٨) فردا. وأسفرت نتائج الدراسة على صعوبة استخدام الواتس أب في الإرشاد الأسرى، نظراً لاستخدامه المنزلي، والصورة الذهنية السيئة المتسبب فيها، فقد أكد ٨٤ % صعوبة استخدامه في الإرشاد الأسرى، لأن استخدامه في الحياة الأسرية العادية قد سبب في حالات خيانة زوجية كثيرة، كما قد سبب إدمانه إلى فريد من إهمال الآباء والأمهات لأبنائه.

دراسة الحربي (٢٠١٨) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخصائص الديموجرافية ومشكلات طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري، واعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي وذلك بتحليل البيانات المتضمنة في ثلاثة تقارير إحصائية صادرة عن مركز الإرشاد الأسري بالرياض، وقد اتضح من الدراسة أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي الاستشارة الهاتفية. وأن كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس ،يليها فئة المستوى الثانوي، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات العليا) ماجستير ودكتوراه(هي الأقل، وأن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت، يلي ذلك الذين يعملون في الوظائف المدنية ومن ثم مهنة طالب، ومن ثم فئة غير العاملين.

دراسة الشلبي (٢٠١٩) " هدفت إلى الوقوف على واقع الإصلاح والإرشاد الأسري في جمعية المودة ومستوى الأداء وسبل التطوير وجوانب القوة لتعزيزها والقصور لمعالجتها لتؤدي دورها المأمول. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستهدفت عينة الدراسة عينة من الممارسين للإصلاح والإرشاد الأسري المباشر وغير المباشر، وعينة من أصحاب الفضيلة القضاة، وعينة من المسترشدين في قسم الإصلاح والإرشاد المباشر وهاتف الإرشاد الأسري، حيث كانت العينة من ٣٠ . ٣٥ % من المجتمع الأصلي للدراسة، وتم توزيع استبانة تم تصميمها وتحكيمها وعرضها على مستشارين بالتخصص الأسري، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن من أهم العقبات في مجال الإصلاح والإرشاد الأسري كانت قلة معرفة المجتمع بدور وأهمية المرشد الأسري، وقد حصل الإرشاد الهاتفي على نسبة ٢٩ ٪ من أماكن الإرشاد التي يفضلها المسترشدون

ISSN 2735-5209

دراسة البريكان (٢٠١٩) هدفت إلى دراسة وتحليل وتقييم إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في تحسين نوعية الحياة للأسر بالمملكة العربية السعودية اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية العمدية للمستفيدين المترددين على مراكز الاستشارات الأسرية مناطق المملكة، وتم التوصل إلى نتائج علمية وعملية كان من أهمها ضرورة تكثيف حملات التوعية والتثقيف للصلح الأسري كنظام بديل لتسوية النزاعات الأسرية لزيادة الوعي والمساهمة في تحسين نوعية الحياة

دراسة رمضان (٢٠٢٠) هدف الدراسة إلى تحديد مدى فعالية برنامج تدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي، وذلك من خلال هدفين فرعيين وهما اختبار فعالية برنامج تدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية بالإرشاد الهاتفي، من خلال التعريف بالإرشاد الهاتفي وأهميته، والسمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي، وأهداف الإرشاد بالهاتف والهدف الثاني من خلال اختبار فعالية برنامج تدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي، من خلال كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمة الإرشادية، وخطوة عرض المشكلة ومناقشتها، وخطوة الإقفال، وتم التوصل إلى برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي واعتمدت الدراسة على المنهج الشبه التجريبي باستخدام مجموعة تجريبية واحدة وتصميم التجربة القبلية البعدية، تم تطبيقها على طالبات كلية الخدمة الاجتماعية–جامعة الأميرة نور بنت عبد الرحمن بالرياض، والبالغ عددهم (٣٠) طالبة، وتوصلت الدراسة إلى فعالية البرنامج التدريبي المقترح في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي بشكل عام.

دراسة الصغير (٢٠٢٠) هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع مراكز الاستشارات والتنمية الأسرية في المملكة العربية السعودية، وكذلك إيجاد أفضل السبل لتفعيل الدور التربوي المأمول لمراكز الاستشارات والتنمية الأسرية في المملكة العربية السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي (الوثائقي). ويتكون مجتمع البحث من جميع مراكز الاستشارات والتنمية الأسرية في المملكة العربية السعودية (الحكومية والأهلية)، وقد اختار الباحث ثلاثة مراكز للاستشارات والتنمية الأسرية في المملكة عينة للبحث، وهي: جمعية المودة للتنمية الأسرية بجدة، وجمعية التنمية الأسرية بالأحساء، وجمعية الشيخ ابن باز للتنمية الأسرية بالرياض، وقد كان من نتائج البحث ما يلي: أظهرت النتائج وجود دور تربوي لمراكز الاستشارات والتنمية الأسرية، من خلال تقديم الاستشارات والدورات والمطبوعات، لكنه دون المستوى المطلوب. ضرورة فتح قنوات اتصال مستمرة بين مراكز الاستشارات، وبين المؤسسات الاجتماعية والخيرية والتطوعية، للتعرف على طبيعة الصعوبات التي تعترض الحياة الزوجية لحديثي الزواج. ضرورة قيام مديري المراكز بعمل زيارات ميدانية للقطاعات الحكومية والعسكرية والأهلية لتفعيل الشراكات، وتقديم الخدمات مثل خدمة المستشار الزائر.

ISSN 2735-5209

ضرورة العمل على تنفيذ الاستشارات النفسية والاجتماعية والتربوية والأسرية للعائدين من الحرب.
ضرورة العمل على تنفيذ الاستشارات بالمقابلة في المولات التجارية.

دراسة أبو العلا (٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت مجموعة الدراسة من ٥٥ مرشد ومرشدة من المرشدين والمرشدات العاملين والعاملات في مراكز الإرشاد الأسري بالشرائع ومركز الإرشاد الأسري بمكة المكرمة. وتمثلت أداة الدراسة في تصميم استبيان لجمع البيانات والمعلومات. وارتكز الإطار النظري للدراسة على عدة عناصر هي على النحو التالي، أهمية الإرشاد الأسري الهاتفي، النظريات التي تستخدم في الإرشاد الأسري الهاتفي، مفهوم الدور، مفهوم الإرشاد الأسري الهاتفي، مفهوم أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإرشاد الأسري الهاتفي يحقق منافع تبعا لأوليائهم، منها، مساعدة الأسرة على حل مشاكلها الخاصة والاضطرابات التي تعانيها، ومساعدتها على إعادة حالة التوازن بين أعضائها، وتقويم القيم الأسرية الإيجابية وهذا يعنى إضعاف القيم السلبية داخل الأسرة. كما توصلت النتائج أن فاعلية الإرشاد الأسري الهاتفي تتوقف بالفعل على خصائص العملاء الذين يحتاجون إليه، حيث تزداد فاعلية الإرشاد الأسري حينما تكون خصائص العملاء ومنها الأسرة محتاجة بالفعل للمساعدة الخارجية، وهي مقتنعة بالإرشاد الهاتفي وجدواه. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في إنشاء مراكز للإرشاد الأسري به قسم خاص للإرشاد الأسري الهاتفي في منطقة مكة المكرمة ولا يهم ارتباط هذه المراكز بالجانب الرسمي أو الأهلي.

دراسة عبد الله والبوني (٢٠٢٠) هدفت إلى التعرف على اتجاهات العاملين بكلية الطب البيطري جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا نحو خدمات الإرشاد الزواجي وعلاقة تلك الاتجاهات ببعض المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (النوع العمر سنوات الخبرة الدرجة الوظيفية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأداته الاستبانة. توصلت الباحثة إلى النتائج التالية : تتسم اتجاهات العاملين بكلية الطب البيطري نحو خدمات الإرشاد الزواجي بالإيجابية، لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية في اتجاهات العاملين بكلية الطب البيطري، نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير النوع، لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية في اتجاهات العاملين بكلية الطب البيطري نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير العمر، توجد فروق ذات دلاله إحصائية في اتجاهات العاملين بكلية الطب البيطري نحو خدمات الإرشاد الزواجي تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية.

التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت معظم الدراسات السابقة المتعلقة بالاستشارات الأسرية على أهمية تلك الاستشارات باعتبارها جانب هام في الحد من المشكلات الأسرية وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في توضيح تأثير تلك الاستشارات الأسرية والزوجية على الحياة الأسرية في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال الكشف عن اتجاه الأزواج نحوها ومدى إقبالهم عليها، وتختلف الدراسة الحالية عن

ISSN 2735-5209

الدراسات السابقة في تركيزها على خدمة الاستشارة الهاتفية والتي تعتبر شكلا من أشكال الاستشارات التي تقدمها مراكز الإرشاد والاستشارات الأسرية والتي تمثل تلبية لاحتياجات الأسرة السعودية الطارئة ومواكبة للتغيرات الحالية،. وتسهم الدراسة الحالية في تقييم خدمات الاستشارات الهاتفية من خلال اتجاهات الأزواج نحوها والكشف عن المشكلات والمعوقات التي تسهم في إعاقة دورها في خدمة الأسرة السعودية مما قد يسهم في تطويرها وتذليل العقبات.

الاطار النظري للدارسة

مفهوم الاستشارات الأسرية:

تعد الاستشارة الأسرية من الخدمات الهامة التي يقدمها مراكز الإرشاد الأسري من خلال أحصائيون مؤهلون في الاستشارة، وتسهم في رعاية الأسرة والأزواج والأبناء، ولا يمكن الاستغناء عنها في الوقت الحالي نظرا للتطورات الحالية والتغيرات التي أثرت على المسؤوليات والمهام الأسرية، لذا تحتاج الأسرة إلى من يمد لها يد العون في تجاوز الصعوبات وتفهم التغيرات التي أثرت على تنشئة أبنائها، وعلاقة الأزواج ببعضهم وطرق التفاهم والتوافق مع بعضهم البعض. فالاستشارات الأسرية خدمة حديثة فرضتها التغيرات المعاصرة تتطلب تقديم المشورة والحلول العلمية المدروسة بواسطة أخصائيين اجتماعيين مؤهلين ولديهم خبرة في المشكلات الأسرية سعيًا لاستقرار الأسرة وتمكينها من تجاوز الصعوبات والنزاعات التي قد تحدث خلل في الكيان الأسري السليم.

وتعرف جمعية علم النفس الأمريكية الاستشارات الأسرية على أنها تلك الخدمة التي تهدف إلى مساعدة الأفراد على اكتساب وتنمية المهارات الشخصية والاجتماعية وتحسين التوافق مع مطالب الحياه المتعددة وتعزيز مهارات التعامل الناجح مع البيئة واكتساب العديد من قدرات حل المشكلات واتخاذ القرارات (الببلاوي، عبدالحميد، ٢٠٠٢)

كما تعرف الاستشارات الأسرية بأنها عرض المشكلات المتعلقة بالأسرة أو أحد أفرادها على من عرف بالتجربة العملية والرأي السديد، وسماع الآراء والنصائح في سبل حلها، والأخذ بأنسبها، والقدرة على تنفيذه (السيد، ٢٠١٥).

كما تعرف بأنها طلب الأسرة المساعدة في الجوانب التربوية كمعرفة كيفية التربية الصحيحة والأساليب الناجحة لها، والتعرف على طرق التأديب المناسبة للسلوكيات والتصرفات الشاذة، وكيفية تعديل السلوكيات الخاطئة، ومهارات التعامل الأولاد في المراحل المختلفة، وغير ذلك، ويكون دور المستشار الأسري مناقشة وضع الحالة والعوامل المؤثرة فيها ودلالتهم على أفضل الحلول المناسبة (الطالب ،٢٠١٩).

ويقصد بالاستشارات الأسرية الهاتفية كأحد الأساليب المتبعة في تحقيق أهداف الإرشاد الأسرى هر توجيه وإرشاد أفراد الأسرة إلى اتخاذ الأساليب المثالية والمناسبة في التعامل مع الصعوبات والمشكلات التي تواجهها الأسرة، وإلى تعلم الأساليب الصحيحة في التنشئة الاجتماعية وتعامل أعضاء الأسرة بعضها مع بعض (أبو العلا، ٢٠١٦)

ISSN 2735-5209

ويشير القاضي (٢٠١٥) أن الاستشارة الهاتفية هي طلب المشورة عن طريق الهاتف وتمتاز على الاستشارة المباشرة بسقوط الكلفة والحرج اللذين يعتريان المستشير فيمنعانه من البوح بما يستحي منه أحيانا وتقتصر الاستشارة الهاتفية عن المباشرة بعدم تمكن المشير من ادراك القرائن المحيطة بحال المستشير من ملامح وعلامات يستدل بها أهل الفراسة.

والاستشارات الهاتفية تعني مجموعة من الجلسات الاستشارية والإرشادية التي تتم عبر الهاتف كوسيلة اتصال بين المستشير وأخصائي الاستشارة بمراكز وجمعيات الاستشارات الأسرية لتوجيه المستفيد للتعرف على إمكاناته وقدراته الشخصية لتوظيفها بهدف الوصول لأقصى إنتاجية ممكنة من خلال الخطوات التالية : التعرف على نقاط القوة لدى المستفيد و تدعيمها. التعرف على نقاط الضعف، والمشاعر السلبية المصاحبة لها، للتخلص منها أو تعديلها (مركز الأسرة للاستشارات والتدريب، ٢٠٢١).

ومن خلال ما سبق يتضح أن الاستشارات الأسرية الهاتفية هي خدمة من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مراكز الإرشاد والاستشارات الأسرية تتحقق من خلال التواصل بين أخصائي اجتماعي وأسري مؤهل للإجابة على استفسارات الأزواج أو الأبناء داخل الكيان الأسري، تتعلق الاستشارة بمشكلة أسرية سواء كانت خاصة بالأزواج أو الأبناء، يتم الإجابة على تساؤل المسترشد بالشكل الفوري السريع أو من خلال عدد من الجلسات حسب طبيعة المشكلة.

أسباب اللجوء إلى الاستشارات الهاتفية

يعتبر أسلوب الاستشارات الهاتفية من المستحدثات التي طرأت على أساليب مراكز الإرشاد والاستشارات الأسرية وذلك بهدف تنوع الأساليب المستخدمة من قبل المراكز والقدرة على مواجهة المشكلات الأسرية دون قيد الزمان أو المكان. فقد كان الدافع الرئيس وراء إنشاء تلك الخدمة قلق المختصين على مستقبل الأسرة، وخاصة مع الزيادة السنوية لنسبة الطلاق، والخلافات، وغيرها من المشكلات التي حدثت على إثر التغيرات التي عصفت بالمجتمع السعودي (الحبيب، ٢٠١٩)، بالإضافة إلى الانفتاح الإعلامي وتغير مفهوم الكينونة الزوجية لدى الكثيرين من أفراد المجتمع ؛ مما حدا بكثير من المهتمين والمختصين بالسعي إلى إيجاد وسيلة يمكن عبرها فتح قناة اتصال مناسبة بين مركز الإرشاد الأسري و المجتمع (السدحان، ٢٠١٤)، فعمدت المراكز إلى إنشائها لكي يرتكز عملها على حل المشكلات الاجتماعية والشرعية والتربوية عن طريق الهاتف.

أضاف الحضريتي (٢٠٢٠) أن أسباب وجود خدمة الإرشاد الأسري الهاتفي كالتالي:

- زيادة المشكلات الأسرية من طلاق وانحرافات وخلافات
- عدم وجود مراكز مهتمة بالإرشاد الهاتفي الأسري تتوافق مع طبيعة المجتمع السعودي
- الطلب المتزايد من أفراد المجتمع على هذه الخدمة وذلك حرصا منهم على الخصوصية

ISSN 2735-5209

وقد ذكر رمضان (٢٠٢٠) الأسباب الأتية التي أدت إلى ظهور الاستشارات الهاتفية الأسرية:

- قلة المتخصصين في مجال الإرشاد الأسري وبالتالي ندرة انتشار المراكز المتخصصة
- طبيعة العادات والتقاليد في مجتمع الخليج العربي ؛ لطلب الاستشارة خاصة في هذا المجال،
- من الصعب تقبل أن يلجأ الزوجان أو أحدهما إلى مركز الأسرية

كما أضاف (أبو العلا، ٢٠١٦) عدد من الصعوبات التي تعوق مراكز الاستشارات الأسرية المباشرة والتي يمكن تخطيها باستخدام الاستشارات الهاتفية :

- حاجة المكاتب إلى الدعم المالي والإعلامي الدائم .
- صعوبة توفير الجهاز الفني المتخصص في المجال الأسري،
- الأزواج يستنكرون خروج مشكلات الأسرة عن نطاقها والبوح بها حتى أن هناك بعض للمرشدين، ورغم سعيهم بحثا عن الاسترشاد فانهم لا يبوحون بالأسرار
- افتقار المكاتب إلى وسائل منهجية عملية لإجراء الملاحظة والتشخيص والمعالجات، مما يتطلب ضرورة تدريب العاملين على بعض المقاييس الأسرية الهامة.
- القصور النسبي في الإطار النظري والمعرفي للأخصائيين الاجتماعيين بشان النظريات والمعارف التي يمكن الاستناد إليها لحل المشكلات الأسرية
- عدم وجود حجرات مخصصة للمقابلات الفردية أو الجلسات الأسرية، حيث يتكون المكتب في الغالب من حجرة واحدة أو حجرتين، يعمل بها الفريق الاجتماعي والنفسي والقانوني والإداري، وهذا يقلل من مفهوم السرية في الخدمة الاجتماعية، ويجعل الأفراد يحجمون عن الحديث عن أسرارهم .

ويتضح مما سبق أن الاستشارات الأسرية الهاتفية تعتبر استجابة للتغيرات والظروف التي طرأت على المجتمعات العربية ومحاولة من المراكز للمواجهة السريعة والعاجلة للازمات التي قد تمر بها الأسرة، ففي المجتمع السعودي ونظرا للتباعد المكاني المتواجد بين المدن ومحافظات المملكة وكذلك قلة توافر مراكز الإرشاد في الكثير من الأماكن، فان توفر هذه الخدمة قد يسهم في سد العجز وتخطي أزمة التباعد بين الحضر والقرى.

الأهداف التربوية للاستشارات الأسرية

أن الهدف الرئيسي التي تسعى مراكز الاستشارات الأسرية إلى تحقيقه هو مساعدة الأسرة على تجاوز أزماتها وقيام أفراد الأسرة بأدوارهم على اكمل وجه والحد من النزاعات والصراعات داخل بنية الأسرة، كما أنها تسعى إلى استقرار الأسرة وتوعية الأزواج والأبناء بأهمية الأسرة المستقرة في تحقيق امن واستقرار المجتمع. وتهدف الاستشارات الأسرية بصفة عامة إلى تحقيق ما يلي : البريكان (٢٠١٩)، الشريف (٢٠١٥)، السيد (٢٠١٤).

ISSN 2735-5209

١. تسهيل عملية تغيير السلوك المستهدف : حيث تتفق معظم النظريات على أن الهدف من الاستشارات الأسرية هو الوصول إلى تغيير في السلوك مما يتيح للمسترشد (أحد أفراد الأسرة) أن يحيا حياة أكثر إنتاجية وقناعة على النحو الذي حدده هو نفسه ويتوقعه منه المجتمع .

٢. . زيادة مهارات المواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة : تعترى الإنسان مجموعة من الصعوبات أثناء نموه وقليل منا هم الذين لا يواجهون مشكلات، ومواجهة المواقف الضاغطة ومواقف المشكلات تحتاج إلى مـهارات تعرف بمهارات المواجهة أو التعامل مع المواقف حتى لا يستسلم الفرد للضغوط الشديدة الواقعة عليه وينتهي إلى سوء التوافق وتستهدف الاستشارات الأسرية مساعدة المسترشدين من أفراد الأسرة علي تنمية هذه المهارات .

٣. . النهوض بعملية اتخاذ القرارات : يرى البعض أن الغاية من الاستشارات الأسرية هي تمكين المسترشد من اتخاذ قرارات حاسمة وهامة في حياته وليست مهمة المرشد أن يقرر ما هي القرارات التي سيتخذها أو يختارها المسترشد، وإنما القرارات هي قرارات المسترشد وجب عليه أن يعرفه كيف يتخذ القرارات، وتساعد الاستشارات الأسرية أفراد الأسرة علي أن يتعلموا عملية اتحاد القرارات بحيث يصبحوا قادرين فيما بعد علي اتخاذ قرارات بأنفسهم، وبذلك يصبحون مستقلين معتمدين علي أنفسهم في هذا الشأن.

٤. تحسين العلاقات الاجتماعية والأسرية : إن معظم حياة الإنسان يقضيها في تفاعلات مع الآخرين، وقد تكون مشكلات بعض المسترشدين نابعة من علاقاتهم بالآخرين، وقد يرجع ذلك إلى انخفاض صورة الذات لدى الفرد نفسه مما يجعله يتصرف باندفاعية في علاقاته، أو قد يرجع ذلك إلى نقص في المهارات الاجتماعية، سواء كانت العلاقات في إطار العمل أو الأسرة أو في المدرسة أو البيئة، فإن المرشد يهدف في عمله على تحسين نوعية حياته بأن يصبح أكثر فاعلية في علاقاته الشخصية والأسرية وخاصة في حالات النزاعات الأسرية.

ومن أهم الأدوار التي تقوم بها مراكز الاستشارات الأسرية ما يلي: الحضريتي (٢٠٢٠)

–إبداء المشورة للزوجين فيها يعرض عليهم من منازعات أسرية.

– تخفيف حدة التوتر والقلق عند الطرفين، وذلك بمعرفة أسباب الخلافات وتبصيرهم بها، وتوعيتها بما يترتب عليه من آثار سلبية على الأسرة والأبناء.

–تنمية الدافع لدى الطرفين في الرغبة باستمرار الحياة الزوجية، ومحاولة التوصل لحلول مناسبة لتسوية الخلافات.

ISSN 2735-5209

-تعديل اتجاهات وأفكار ومشاعر كل منها تجاه الطرف الآخر، وتخفيف مشاعر العداء والخوف.
-في حالة تعلم الصلح تسعى الإدارة أن تكون العلاقة ناجحة، وذلك عن طريق تحقيق الرضا النفسي الذاتي والقبول الاجتماعي عند المطلقين – تحقيق التعامل الإحالي من المصفين
-المعالجة الفعالة للطلاق النفسي عند بعض الأزواج.

كما ذكر عثمان (٢٠١٨) أن الاستشارات الأسرية تهدف إلى توفير فرص للمسترشدين لينموا طاقاتهم وإمكاناتهم عن طريق استخدام قدراتهم وميولهم لأقصي قدر ممكن، ويمكن النظر لهذا الهدف علي أنه يحسن الفاعلية الشخصية، ويعمل المرشدين على مساعدة المسترشدين علي أن يتعلموا كيف يتغلبون علي السلوكيات المتطرفة كالمشكلات الأسرية، الاجتماعية، التعليمية، الاقتصادية والسلوكية كالخجل والاكتئاب وغيرها.

وأضاف الذويبي (٢٠٢٠) أنه لكي يتحقق التوافق الزواجي، فإن خدمات الإرشاد أثناء الزواج، تستهدف:

- مساعدة الزوجين على تجاوز الخلافات التي لا تخلو منها الحياة،
- إثارة الوعي بمتطلبات التوافق وإثارة الدافعية لديه، بما في ذلك تحقيق التوافق الجنسي بين الزوجين وإرشادهما إلى أساليب المواجهة الفعالة لما يعترض حياتهما الزوجية من أزمات،
- توجيه الأزواج إلى كيفية إدارة علاقتهما بالأصدقاء والأقارب بما يؤدي إلى تدعيم علاقتهما بالآخرين خاصة أسرة الزوج وأسرة الزوجة.

ومن الأهمية أن نشير إلى ضرورة أن يدرك ويتفهم الممارسين المشتغلين في المجال الأسرى كل الأمور المتعلقة بالاختيار الزواجي الناجح ومقومات الأسرة الصالحة وأسس المعاشرة الحسنة وذلك في ضوء تفهمه ودراسته لكتب الشريعة المختلفة التي تناقش حقوق الزوجية وآداب الزواج في القرآن والسنة النبوية، وتوضح أسباب النزاع الأسرى وكيفية التغلب عليها دون إهدار لكرامة أي من الطرفين الزوج أو الزوجة (إدريس، ٢٠١٥). ومن الضروري فهم كافة التغيرات الهائلة التي أدت إلى الخلل في معايير القيم الاجتماعية و انهيار الروابط الأسرية، و زيادة معدلات جرائم العنف والإساءة الجنسية بصفة عامة، و العنف الأسرى بصفة خاصة (بدوي، ٢٠١٧).

واقع الاستشارات الأسرية الهاتفية في المملكة العربية السعودية

خصصت المملكة العربية السعودية وكالة للرعاية الاجتماعية والأسرية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة، تقوم بمسؤولية توفير الرعاية الاجتماعية للمواطنين الذين تحيط بهم مشاكل صحية ونفسية و اجتماعية واقتصادية ويعجزون عن مواجهتها والتغلب عليها (البريكان، ٢٠١٩)؛ وقد تنامت أعداد المراكز التي تقدم الاستشارات الأسرية على نحو سريع في مناطق عديدة من المملكة. وأصبحت الاستشارات الأسرية أحد النشاطات المعروفة لدى الجمعيات الخيرية، ولجان التنمية الاجتماعية في الأحياء التي تقدم خدمات إرشادية لجميع أفراد الأسرة، سواء أكان

ISSN 2735-5209

ذلك عبر الهاتف، أم عن طريق المقابلة. ووضعت أهدافا لمراكز الاستشارات الأسرية منها (الشعير، ٢٠١٢).

١- السعي نحو تعزيز أواصر القربة داخل الأسرة والمجتمع.

٢- دراسة المشكلات والظواهر التي تواجه الأسرة والإسهام في وضع الحلول.

٣- مراجعة وتطوير التشريعات الخاصة بالأسرة واقتراح تشريعات جديدة بالتعاون مع الجهات المعينة داخل وخارج الدولة.

٤- تفعيل دور الفئات العمرية المختلفة من أطفال ومراهقين وشباب ومسنين للإسهام في تحقيق الاستقرار الأسري.

٥- ٠ تفعيل دور المرأة في الأسرة والحياة الاجتماعية.

٦- الإسهام في نشر التوعية في المجالات والقضايا المتعلقة بالأسرة.

٧- التعاون والتنسيق مع المؤسسات الرسمية وغير الرسمية في المجتمع فيها يتعلق بالتنمية الأسرية.

وأنشات المملكة مراكز وجمعيات متعددة للاستشارات الأسرية والإرشاد الأسري والتنمية الأسرية للأسباب الأتية: (بدوي، ٢٠١٧)

-كثرة الخلافات داخل الأسرة الواحدة والتي تنذر بمزيد من التفكك الأسري.

- تصاعد نسبة الطلاق حتى بلغت في محافظة الأحساء ٢٠٪ من حالات الزواج، وتزيد عن ذلك في كل من الدمام والخبر وعدد من محافظات المنطقة الشرقية الأخرى.

- ارتفاع نسبة مرضى الاكتئاب النفسي الناتجة عن المشكلات الأسرية.

-بروز العنوسة ظاهرة اجتماعية تعد الثانية بعد ظاهرة الطلاق.

- نشوء جهات غير مأمونة تقوم بدور الإصلاح الاجتماعي ولاسيما في بعض الفضائيات والمجلات ومواقع الشبكة العالمية.

-رغبة كثير من الأسر في محاضن تربوية نموذجية.

وأضافت تلك المراكز خدمة الاستشارات الهاتفية كخدمة أساسية للمركز ومن تلك المراكز منها.

- **جمعية التنمية الأسرية ببريدة (مركز إسعاد للاستشارات الأسرية)**: وهو مركز متخصص لمعالجة المشكلات الأسرية والاجتماعية إلكترونياً وهاتفيا وحضورياً سواء كانت زوجية أو نفسية أو تربوية، بسرية تامة، من خلال نخبة من المرشدين والمرشدات المؤهلين تأهيلاً مستمراً.
- مركز واعي للاستشارات الأسرية بالرياض مركز خيري متخصص بتقديم استشارات الأسرية المجانية تابع لجمعية واعي الخيرية.
- **جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة (أسرتي) –مركز الإرشاد الأسري** –: والذي يقدم من خلال نخبة متميزة من الاستشاريين ذوي الاختصاص يقوم قسم الإرشاد الأسري في جمعية

ISSN 2735-5209

أسرتي بتقديم العديد من الاستشارات الأسرية إلى أفراد المجتمع , سواء كانت هذه الاستشارات أسرية أو زوجية أو تربوية أو اجتماعية أو حتى نفسية , وتتنوع طرق تقديم هذه الاستشارات إلى المسترشدين حيث تتمثل في ثلاث طرق رئيسية هي: استشارات حضورية. استشارات هاتفية. استشارات الكترونية .

- **جمعية التنمية الأسرية بالأحساء**؛ حيث يتعامل مع المشكلات الحادثة، والتي ترد إلى الجمعية عبر ثلاثة منافذ:
  - الأول: الحضور إلى المركز؛ حيث أعدت غرفة خاصة مجهزة بكل ما يتناسب مع لقاء المستشير أو المستشيرة بحضور محرم لها.
  - الثاني: الهاتف الاستشاري؛ حيث أعدت سبع غرف مغلقة؛ مجهزة بأحدث التجهيزات الإلكترونية، وذلك ضمن عدد من الساعات المحددة يوميًا لاستقبال الاستشارات عبر الهاتف، حيث يجيب أكثر من ثلاثين مستشارًا ومستشارة، عن مشكلات المسترشدين في سريّة تامة، وضمن جدول زمني منسق، وعلى برنامج حاسوبي متميز معدٍ لذلك، ليأخذوا بأيديهم إلى بر الأمان الأسري بإذن الله تعالى.
  - وقد شكلت لجنة خاصة تعرض عليها المشكلات التي تحتاج إلى نظر وتحليل، كما يقيم القسم اجتماعًا كل شهر لكل المستشارين والمستشارات؛ لزيادة العلم والخبرة في هذا المجال باستضافة أحد أعلام هذا الفن أو المختصين فيه.
- **جمعية المودة التنمية الأسرية بجدة** وهي جمعية متخصصة في التنمية الأسرية وتقديم الإرشاد الهاتفي والإرشاد بالمقابلة بمبنى الجمعية عبر متخصصين في الإرشاد الأسري؟
- **مركز إيلاف للاستشارات الأسرية بالقنفذة** أطلقت جمعية البر الخيرية بمحافظة القنفذة مؤخراً مركز "إيلاف" للتنمية الأسرية، المتخصص في شؤون الأسرة، عبر تقديم الاستشارات والحلول والبرامج التربوية لحماية الأسرة من التفكك والشتات، والذي يهدف إلى بث الوعي لدى أفراد المجتمع فيما يتعلق بتقديم الاستشارات الأسرية والزوجية، وتأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج، وترشيدهم في معالجة إشكاليات الحياة وكيفية إدارتها.
- وهناك العديد من الجمعيات والمراكز الأسرية التي تقدم الإرشاد الهاتفي و التي أنشأت مؤخرا يزيد عددها عن العشرين ومنها جمعية معين للتنمية الأسرية بالباحة وجمعية إرشاد للتنمية الأسرية بأبها وجمعية التنمية الأسرية بالقنفذة ومركز سعداء بالمجمعة وجمعية التنمية الأسرية سكن ومودة بالمدينة وجمعية آلفة بحفر الباطن وجمعية ميثاق للتنمية الأسرية بتبوك وغيرها.

من خلال العرض السابق يتضح أن مراكز الاستشارات الأسرية وما تقدمه من خدمات إرشادية سواء من خلال التواصل المباشر أو الغير مباشر لم تظهر في المجتمع السعودي بلا جدوى، وإنما وضعت لتلبية احتياجات الأسرة السعودية ومساهمة في تمكينها من أدوارها الاجتماعية ومعاونتها في التنشئة التربوية السليمة لأبنائها. أن نهضة المجتمع تتمثل في الخدمات التي يقدمها

ISSN 2735-5209

لأبنائه ورعايته ودعمه لهم في كافة مناحي الحياة والمجتمع السليم لا يؤسس إلا من خلال وجود أسرة سليمة والتي لا تتحدد إلا عن طريق تقليل النزاعات وتحديد الأدوار الاجتماعية وتحقيق التوافق والتفاهم بين أطرافها المختلفة والتي تسعى مراكز الاستشارات الأسرية إلى تحقيقها. وتطوير تلك المراكز والخدمات التابعة لها يتطلب الدراسة المستمرة والتقييم والمتابعة لأدائها لذا تسعى الدراسة الحالية إلى معرفة اتجاه الأزواج نحو خدمات الاستشارات الهاتفية الأسرية والزوجية.

٨- إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها

منهج الدراسة

في ضوء طبيعة المشكلة وحدودها وأهدفها استخدم الباحث المنهج الوصفي والذي يعتمد علي وصف الظاهرة التعليمية وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة واستخدام الاستبانة والمقابلة الغير مقننه كأحد أدواته.

أداة الدراسة وإجراءات تقنيتها.

استخدم الباحث الاستبانة باعتبارها احد أهم أدوات المنهج الوصفي , كما أنها تعتبر من أجل الحصول علي بيانات أو معلومات تتعلق بمعرفة الأفراد أو ميولهم, أو اتجاهاتهم أو دوافعهم أو معتقداتهم. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة للتعرف علي اتجاهات الزوجين نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج بمحافظة القنفذة , وذلك في ضوء المراحل التالية :

- الإطلاع على الأدبيات والدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة

دراسة تحليلية للمعلومات التي تم تجميعها مسبقًا, والاستفادة منها في صياغة عدد من العبارات التي تتعلق بالاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية.

- قام الباحث بتقسيم محاور الاستبانة وصياغة عدد من العبارات تناسب كل محور، كما راعى الباحث في صياغة عبارات الاستبانة الالتزام بالبساطة والسلامة اللغوية, كما حرص أن يكون عدد العبارات كل محور يفي بالغرض المطلوب منه من ناحية, ومن ناحية آخري ليس بكثير حتي لا يؤدي إلى ملل المفحوصين
- تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من جزأين هما :

الجزء الأول : البيانات الشخصية وشملت (الجنس – عمر الزواج (خمس سنوات– من ٦ إلى ١٠ سنوات – أكثر من عشر سنوات)

الجزء الثاني: محاور الدراسة وهي كالتالي :

المحور الأول: اتجاه الزوجين نحو الاستشارات الزوجية السلبي والإيجابي ويتكون من (١٩) عبارة.

ISSN 2735-5209

المحور الثاني: مدى إقبال الأزواج على الاستشارات الزوجية الهاتفية ويتكون من (٧) عبارات .

المحور الثالث : الأثر التربوي للاستشارات الأسرية الهاتفية واشتمل على (١٢) عبارة

المحور الرابع: المشكلات التي تعوق الاستشارات الهاتفية من تحقيق هدفها ويتكون من (٩) عبارات.

وبذلك تصبح عبارات الاستبانة ككل (٤٧) عبارة.

وتم تصحيح الأداة بتحويل استجابات أفراد العينة على الفقرات بشكل كمي، فقد وزعت بعلامات على التدريج الثلاثي، فأعطيت العبارات الموجبة درجة (موافق) بثلاث علامات، (موافق إلى حد ما) بعلامتين. ودرجة (غير موافق) بعلامة واحدة.

صدق الاستبانة:

تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال الإجراءات التالية:

أ- تم عرض الاستبانة علي عدد من المحكمين من خبراء وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المختلفة, بلغ عددهم (١١) والذين تفضلوا مشكورين بإبداء ملحوظاتهم بشأن عباراتها تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض العبارات, والتي كانت في موضع اعتبار لدي الباحث.

ب- **الصدق البنائي:** للتحقق من الصدق البنائي بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية لعبارات الاستبانة، باستخدام معادلة معامل الارتباط " بيرسون" كما يبينه الجدول(١):

جدول(١) قيم معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية لها.

المحور	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
معامل الارتباط	٠.٩٤**	٠.٧٢*	٠.٨٤ **	٠.٨١

** مستوى الدلالة (٠.٠١) * مستوي الدلالة ٠.٠٥.

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات بيرسون للارتباط لجميع المحاور تراوحت ما بين(٠.٧٢-٠.٩٤) عند مستوى دلالة(٠,٠١)، (٠.٠٥) وبذلك يعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ج- **صدق الاتساق الداخليInternal Validity:** وهو مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع البُعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وقد وجد أن جميع قيم معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، ويحقق هذا درجة مرتفعة من الاتساق الداخلي للعبارات.

ISSN 2735-5209

د–ثبات الاستبانة Reliability: وتم التحقق من ثبات الاستبانة وصدق فقراتها من خلال حساب **معامل الإرتباط بين التطبيقين**

حيث تم تطبيق الاستبانة علي عدد (٣٥) فرد من غير عينة الدراسة ثم أعيد تطبيقها بعد مرور أسبوعين علي نفس العينة وتم تحليل البيانات وإيجاد معامل الارتباط بيرسون بين التطبيقين

جدول(٣) معامل الارتباط بين التطبيقين.

المحور	معامل الارتباط
الأول	.743**
الثاني	.751**
الثالث	.812**
الرابع	**٠.٧٩
كلي	.763**

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع المحاور ما بين(٠.٧٤–٠.٨١)، وكانت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) الكلى لجميع المحاور(٠.٧٦) وهي قيمة عالية؛ مما يدل على ثبات الاستبانة.

الصورة النهائية للاستبانة

بعد إجراء التعديلات التي أقرها المحكمين وإجراء المعاملات الإحصائية أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من أربعة محاور لكي تصبح العبارات (٤٧)عبارة.

ثانيًا :مجتمع الدراسة وإجراءات اختيار العينة :

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع الأزواج من عمر ٢٠ فأكثر من المنتفعين بالاستشارات الزوجية والأسرية الهاتفية بمحافظة القنفدة داخل المملكة العربية السعودية والتي يقدمها مركز "إيلاف" للتنمية الأسرية التابع لجمعية البر الخيرية بمحافظة القنفذة .

وقد تم توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس وعمر الزواج كالتالي:

المتغير	الفئة الأولى		الفئة الثانية		الفئة الثالثة	
	العدد	النسبة	العدد النسبة		العدد	النسبة
الجنس	ذكر (ن= ٨٦)	٤٥٪	أنثى (ن= ١٠٤)	٥٥٪	-	-
عمر الزواج	أقل من ٥ سنوات (ن = ٧٠)	٣٧٪	من ٦ إلى ١٠ سنوات (ن= ٦٥)	٣٤٪	أكثر من ١٠ سنوات (ن = ٥٥)	٢٩٪

ثانيا. إجراءات تطبيق الاستبانة: سارت إجراءات التطبيق على النحو التالي:

ISSN 2735-5209

أ. عُقدت اجتماعات تمهيدية قبل تطبيق الاستبانة مع الاستشاريين بمركز إيلاف بمحافظة القنفدة وذلك لتوضيح الغرض من الاستبانة وأهميتها بالنسبة للباحث .

ب. توزيع عدد(٢٥٠) نسخة ورقية من استمارات الاستبانة على الفئات المستهدفة من المشتركين بالاستشارات الهاتفية من الأزواج والتي تم التوصل اليهم من خلال بياناتهم بالمركز

وكانت فترة التطبيق شهر في الفترة من٢٠٢١/٥/٢٧م حتى ٢٠٢١/٦/٣٠م

ج. بعد التطبيق، تم تجميع الاستمارات الورقية وتحديد الاستمارات الصالحة وبلغت(١٩٠) استمارة قيد التحليل، حيث استبعد الباحث عدد(٦٠) استمارة لعدم استكمال بياناتها.

ثالثاً: المعالجة الإحصائية:-

للإجابة عن تساؤلات الدراسة وبفحص متغيراتها، قام الباحث بتفريغ الإجابات تم حساب درجة تحقق كل عبارة بالاعتماد على مقياس ليكرت الذي ينص على إذا كانت الاستجابات ثلاثية فان موافق تعطى ثلاث درجات، موافق إلى حد ما تعطى درجتان، غير موافق تعطى درجة واحدة ثم استخراج حزم التكرار لكل استجابة في كل عبارة، وحساب المتوسط المرجح لكل عبارة كالتالي:

إذا تراوح المتوسط المرجح بين (١ – ١.٦٧) كان الاتجاه (لا أوافق) .

إذا تراوح المتوسط المرجح بين (١.٦٨ – ٢.٣٣) كان الاتجاه (أوافق إلى حد ما) .

إذا تراوح المتوسط المرجح بين (٢.٣٤ – ٣) كان الاتجاه (أوافق)

كما تم استخدام معادلة اختبار T test لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق في استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس وتحليل التباين الأحادي لإيجاد الفروق في استجابات عينة الدراسة تبعا عمر الزواج (أقل من ٥ سنوات – من ٦ إلى ١٠ سنوات – أكثر من عشر سنوات)

رابعًا : نتائج الدراسة :

أولا : <u>اتجاه الزوجين نحو الاستشارات الزوجية السلبي والإيجابي</u>

وللوصول إلى وجهة نظر أفراد العينة من المستفيدين من الاستشارات الهاتفية, قام الباحث بحساب عدد التكرارات والمتوسط لكل عبارة في المحور وفقا لاستجابات أفراد العينة ويوضح جدول (٢) استجابتهم لعبارات المحور الأول

جدول (٢) وجهة نظر أفراد العينة حول اتجاه الزوجين نحو الاستشارات الزوجية السلبي والإيجابي.

م	العبارات	المتوسط	الاتجاه	الترتيب
١	أعتقد أن الاستشارات الهاتفية تسهم في حل الكثير من المشكلات الأسرية	2.92	يتحقق	٥
٢	تفيد الاستشارات الهاتفية في علاج المشكلات التي لا أستطيع الإفصاح عنها لأقاربي	2.95	يتحقق	٣
٣	أجد أن بعض الحلول تتعارض مع الفتاوى الدينية	1.97	يتحقق إلى حد ما	١٢
٤	أرى أن الاستشارات الهاتفية تقدم حلولا تتنافى مع الآداب الشرعية	1.95	يتحقق إلى حد ما	١٣
٥	أرى أن الاستشارات الهاتفية تقدم حلولا سريعة	2.94	يتحقق	٤

ISSN 2735-5209

م	العبارات	المتوسط	الاتجاه	الترتيب
٦	أرى أن الاستشارات الهاتفية تسهم في استقرار الأسرة .	2.96	يتحقق	٢
٧	ساعدتني الاستشارات الهاتفية على إنجاح زواجي	2.94	يتحقق	٤
٨	أثق في قدرة الاستشاري على إيجاد حل لمشكلتي	2.96	يتحقق	٢
٩	أرى أن التواجد الدائم للاستشارات الهاتفية تساعد على حل المشكلات الطارئة داخل كيان الأسرة	2.85	يتحقق	٧
١٠	ساعدتني الخدمات المتنوعة المتاحة عبر الهاتف الاستشاري في تحقيق التعامل الجيد مع زوجتي وأبنائي	2.94	يتحقق	٤
١١	المرشد الهاتفي يستمع باهتمام لكل حديثي دون ملل	2.98	يتحقق	١
١٢	يطرح الاستشاري أسئلة لا تخرج عن مضمون مشكلتي	2.91	يتحقق	٦
١٣	اشعر بالراحة النفسية والاطمئنان عند الحديث مع الاستشاري	2.70	يتحقق	٩
١٤	لا استعين بالاستشارات الهاتفية إلا عند الضرورة	2.01	يتحقق إلى حد ما	١١
١٥	الإجراءات مرنة وسهلة للحصول على الاستشارة الهاتفية	2.66	يتحقق	١٠
١٦	أفضل الذهاب إلى مركز الإرشاد الأسري لحل مشاكلي	1.26	لا يتحقق	١٤
١٧	أنصح أقاربي بضرورة الاستعانة بالاستشارات الهاتفية لقدرتها الفعالة في حل مشاكلي	2.7	يتحقق	٩
١٨	أرى أن الاستشارات الهاتفية أيسر من الذهاب إلى المراكز وموفرة للوقت	2.71	يتحقق	٨
١٩	اعتقد أن الاستشارات الهاتفية مضيعة للوقت	1.23	لا يتحقق	١٥
	المحور ككل	2.55	يتحقق	

يتضح من الجدول السابق أن أفراد العينة ككل من الأزواج بمحافظة القنفدة متفقون على أن توفر اتجاهات إيجابية نحو الاستشارات الأسرية الهاتفية بمتوسط مرجح (٢.٥٥) ويفسر ذلك أن الإتاحة التي تمتلكها الاستشارات الأسرية الهاتفية حيث أنها متاحة لدى جميع افرد المحافظة يمكن اللجوء إليها في أي وقت ومن أي مكان بالإضافة إلى تمكن المختصين المهني وقدرتهم على تذليل العقبات لدى الأزواج من خلال تقديم النصيحة وفنيات التعامل مع المشكلات الأسرية الأمر الذي ساهم في تكوين اتجاهات إيجابية لدى الأفراد نحو الاستفادة المستمرة من الاستشارات الأسرية الهاتفية. كما يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

العبارة (١١) والتي تنص علي " المرشد الهاتفي يستمع باهتمام لكل حديثي دون ملل " في المرتبة الأولي بمتوسط مرجح (٢.٩٨) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويرجع ذلك أن الهدف الأساسي للاستشارات الهاتفية هو مساعدة الأسرة السعودية على تجاوز أزماتها وحل المشكلات الطارئة في كافة الجوانب الأسرية لذلك تستعين مراكز الاستشارات بمتخصصين على دراية بكيفية الاستماع النشط مع المسترشدين ومحاولة التوصل إلى أسباب المشكلة، ومن أهم المهارات التي يجب امتلاكها من قبل المرشد هو الاتصال الفعال والاستماع النشط أكثر من التحدث.

العبارة (٦)، (٨) والتي تنص علي " أرى أن الاستشارات الهاتفية تسهم في استقرار الأسرة ." و"أثق في قدرة الاستشاري على إيجاد حل لمشكلتي " في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح (٢.٩٦) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى الإعداد المهني للمرشد والاختيار على أساس المؤهلات

ISSN 2735-5209

التي تمكنه من أداء المهنة على نحو فعال لذلك تحرص مراكز الاستشارات الأسرية على توافر متخصصين مؤهلين مهنيا واكاديميا في مجال الإرشاد الأسري والخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى متخصصين في النواحي النفسية في محاولة لتلبية متطلبات الأسرة السعودية. إن وجود استشاري مؤهل للإجابة على التساؤلات وعرض حلول للمشكلات يعي الدور الذي يقوم به ويؤمن بأهمية مراكز الاستشارات في المجتمع السعودي قد يسهم في مساعدة الأسرة على تخطى عقبات الاستقرار ونجاحها في أداء مهامها الاجتماعية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة دراسة آل درعان والشلبي (٢٠١١) والتي أوصت بتأهيل المرشدين الأسريين ،وإعداد ميثاق للمرشد الأسري يحدد له طبيعة المهنة وأخلاقياتها.

العبارة (٢) والتي تنص علي " تفيد الاستشارات الهاتفية في علاج المشكلات التي لا أستطيع الإفصاح عنها لأقاربي " في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح (٢.٩٥) أي أنها محققة بدرجة كبيرة أن من أهم الأسباب التي دفعت المملكة بصفة عامة ومراكز الاستشارات بصفة خاصة إلى توظيف الهاتف الاستشاري لخدمة المواطنين هو تجنب الحرج في عرض المشكلة ومساعدة المسترشد على طلب الاستشارة في كل جوانب حياته الأسرية والاجتماعية والنفسية دون قيود. واتفقت هذه النتائج مع دراسة البريكان (٢٠١٩)، زهري (٢٠١٤)والتي كشفت عن إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في تقليل العديد من المشكلات الأسرية.

العبارة (٥)، (٧) والتي تنص علي " أرى أن الاستشارات الهاتفية تقدم حلولا سريعة " و " ساعدتني الاستشارات الهاتفية على إنجاح زواجي "في المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح (٢.٩٤) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويفسر ذلك توافر الخدمة طوال الوقت وتجاوزها حدود المكان تمكن الأسرة من حل المشكلات الطارئة وخاصة مشكلات الأزواج حديثي الزواج والتي تتطلب التوافق بين الزوجين. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الحربي (٢٠١٨) والتي أبرزت دور الإرشاد الهاتفي في خدمة الأسرة ومساندتها في المشكلات الطارئة خاصة مشكلات تربية الأبناء

العبارة (١) والتي تنص علي " اعتقد أن الاستشارات الهاتفية تسهم في حل الكثير من المشكلات الأسرية " في المرتبة الخامسة وبمتوسط مرجح (٢.٩٢) أي أنها محققة بدرجة كبيرة الهدف العام من توافر الاستشارات الهاتفية بصفة خاصة، ومراكز الاستشارات بصفة عامة هو مساعدة الأسرة على حل المشكلات التي تطرا عليها نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يتعرض لها المجتمع ككل.

العبارة (١٢) والتي تنص علي " يطرح الاستشاري أسئلة لا تخرج عن مضمون مشكلتي " "في المرتبة السادسة بمتوسط مرجح (٢.٩١) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى امتلاك الاستشاريين إلى مهارات مهنية عالية المستوى والتي منها مهارة طرح الأسئلة والتي تساعد الاستشاري على تفهم الجوانب المختلفة للمشكلة ومن ثم التمن من طرح آليات حلها.

ISSN 2735-5209

ثانيا : مدى إقبال الزوجين على الاستشارات الهاتفية: للوصول إلى وجهة نظر أفراد العينة من المستفيدين من الاستشارات الهاتفية, قام الباحث بحساب عدد التكرارات والمتوسط لكل عبارة في المحور وفقا لاستجابات أفراد العينة ويوضح جدول (٤) استجابتهم لعبارات المحور الثاني

جدول (٤) وجهة نظر أفراد العينة حول مدى إقبالهم على الاستشارات الهاتفية.

م	العبارات	المتوسط	الاتجاه	الترتيب
١	الجأ باستمرار إلى الاستشارات الهاتفية كلما واجهتني مشكلة	2.87	يتحقق	٢
٢	أتواصل مع الاستشاري عبر الهاتف سواء كانت المشكلة تخصني أو تخص احد أقاربي	2.75	يتحقق	٦
٣	أتواصل أسبوعيا عبر الهاتف الاستشاري	2.84	يتحقق	٤
٤	وجدت أن الهواتف الاستشارية كثيرة ومتعددة.	2.95	يتحقق	١
٥	أفضل الاستشارة بالهاتف على الإرشاد بالمقابلة	2.86	يتحقق	٣
٦	الإرشاد الإلكتروني عبر المواقع المتخصصة أفضل من الهواتف الاستشارية	2.82	يتحقق	٥
٧	أتواصل مع الهاتف الاستشاري في المشاكل المعقدة فقط	2.047	يتحقق إلى حد ما	٧
	المحور ككل	2.73	يتحقق	

يتضح من الجدول السابق أن أفراد العينة ككل متفقون على أن إقبال الأزواج على استخدام خدمة الاستشارات الهاتفية قد تحقق بمتوسط مرجح (٢.٧٣) ويفسر ذلك سعي مراكز الاستشارات على تيسير السبل التي تمكن الأسرة السعودية من تجاوز النزاعات والمشكلات التي تؤثر على استقرارها. كما يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

العبارة (٤) والتي تنص علي " وجدت أن الهواتف الاستشارية كثيرة ومتعددة. " في المرتبة الأولي بمتوسط مرجح (٢.٩٥) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويفسر ذلك توفير الدولة لعدد كبير من مراكز الاستشارات الأسرية والزوجية والتي توفر خدمات متنوعة للمواطنين ومن أهم هذه الخدمات الهواتف الاستشارية المتعددة داخل كل مركز والتي تتنوع وفقا لنوع الاستشارة. وتؤكد هذه النتيجة ما أكدته دراسة الحربي (٢٠١٨) والتي أشارت التنوع خدمات الإرشاد الهاتفي وحرص الدولة على توفيرها في مختلف المناطق

العبارة (١) والتي تنص علي " الجأ باستمرار إلى الاستشارات الهاتفية كلما واجهتني مشكلة " في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح (٢.٨٧) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى نجاح الاستشارات الهاتفية في مساعدة الاستشارات الأسرية للأسرة في تجاوز الكثير من الصعاب المتعلقة بالعنف الأسري وتنشئة الأبناء وتعديل السلوك الاجتماعي للأبناء

العبارة (٥) والتي تنص علي " أفضل الاستشارة بالهاتف على الإرشاد بالمقابلة " في المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح (٢.٨٦) أي أنها محققة بدرجة كبيرة وذلك لما تتميز به الاستشارات من سرية وخصوصية وتوافر واتاحية، كل هذه الخصائص أسهمت في إقبال الأفراد عليها. وتؤكد ذلك دراسة

ISSN 2735-5209

الحربي (٢٠١٨) والتي أكدت تنوع فئات المجتمع المستخدمة للإرشاد الهاتفي وان أكثرهم من ربات البيوت

العبارة (٧) والتي تنص علي " أتواصل أسبوعيا عبر الهاتف الاستشاري " في المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح (٢.٨٤) أي أنها محققة بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى الحلول التي تسهم الاستشارات الأسرية في تقديمها للكثير من المشكلات التي تعاني منها الأسرة من خلال متخصصين مؤهلين للعمل في الإرشاد والخدمة الاجتماعية

وتتفق النتائج السابقة مع نتائج دراسة الحربي (٢٠٢٠) والتي أكدت وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد الأسر السعودية تجاه الإرشاد الأسري بصفة عامة ودوره الفعال في الحد من المشكلات الاجتماعية

المحور الثالث : <u>الأثر التربوي للاستشارات الزوجية والأسرية الهاتفية</u>

وللوصول إلى وجهة نظر أفراد العينة من المستفيدين من الاستشارات الهاتفية حول الدور التربوي للاستشارات الزوجية والأسرية الهاتفية, قام الباحث بحساب عدد التكرارات والمتوسط لكل عبارة في المحور وفقا لاستجابات أفراد العينة ويوضح جدول (٥) استجابتهم لعبارات المحور الثالث

جدول (٥) وجهة نظر أفراد العينة حول الدور التربوي للاستشارات الزوجية والأسرية الهاتفية.

م	العبارات	المتوسط	الاتجاه	الترتيب
١	ساعدتني الاستشارات الهاتفية لمعرفة أدواري داخل الأسرة	٢,٩٤	يتحقق	٣
٢	ساعدتني الاستشارات الزواجية في إدارة حياتي الزوجية	٢,٩٦	يتحقق	٢
٣	ساهمت الاستشارات الأسرية في إدراكي وفهم المشكلات السلوكية للأبناء تبعا لطبيعة مراحل نموهم	٢,٨٥	يتحقق	٥
٤	دعمت الاستشارات الأسرية استقرار أسرتي من خلال طرح الحلول المناسبة لمشكلاتي الأسرة المختلفة	٢,٩٤	يتحقق	٣
٥	أرى أن الاستشارات الأسرية تساهم في الحد من الطلاق من خلال تسوية النزاعات بين الأزواج	2.91	يتحقق	٤
٦	اكتسبت من خلال الاستشارات الأسرية قيما تربوية إيجابية	2.98	يتحقق	١
٧	تعرفت من خلال الاستشارات الهاتفية على طرق ووسائل التربية الصحيحة	2.70	يتحقق	٦
٨	ساهمت الاستشارات الهاتفية في معرفة أبرز المشكلات الأسرية	٢,٣٩	يتحقق	٩
٩	اتضحت لي من خلال الاستشارات الهاتفية معالم القدوة الحسنة لأبنائي	٢,٦٦٣	يتحقق	٧
١٠	تحسنت حياتي الأسرية بعد تواصلي مع المرشد الهاتفي	٢,٥٢	تحقق	٨
١١	اتضحت لي معالم التربية الإيجابية خلال تواصلي مع المرشد الأسري	٢,٧	يتحقق	٦
١٢	تغلبت على الكثير من السلوكيات الخاطئة في تربيتي لأبنائي خلال متابعتي مع المرشد الأسري	٢,٧	يتحقق	٦
	المحور ككل	٢,٧٥	تتحقق	

يتضح من الجدول السابق أن أفراد العينة ككل متفقون على أن وجود بعض المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الهاتفية للهدف منها وهذا يعني تحقق المحور الثالث بدرجة متوسطة بمتوسط مرجح (٢.٧٥) وقد يرجع ذلك إلى أن الإرشاد الهاتفي خدمة تطلقها مراكز الاستشارات الأسرية والتي يتم تأسيسها لتحقيق أهدافا متنوعة في المجتمع السعودي من أهمها الأهداف التربوية

ISSN 2735-5209

والتي تدور حول المساهمة في حل المشكلات الأسرية وتوطيد العلاقات بين الأزواج والأبناء أو أفراد الأسرة بشكل عام، كما تهدف المراكز إلى تدريب الآباء على التربية الإيجابية السليمة لأبنائهم. كما يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

العبارة (٦) التي تنص على " اكتسبت من خلال الاستشارات الأسرية قيما تربوية إيجابية "، في المرتبة الأولي بالنسبة للعينة ككل بمتوسط مرجح (٢.٩٨) أي أنها تحققت بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى أن من أهم الأهداف التي تسعى مراكز الاستشارات الأسرية إلى تحقيقها هو إكساب الأفراد قيم التسامح وحسن المعاملة وكذلك الإيثار من اجل المحافظة على استقرار أسرهم، واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتيجة دراسة ال درعان والشلبي (٢٠١١) والتي أشارت إلى دور مراكز الاستشارات الهاتفية في غرس سلوكيات إيجابية وقيما إيجابية لدة المشتركين والمستفيدين من خدمات الإرشاد

العبارة (٢) التي تنص على " ساعدتني الاستشارات الزواجية في إدارة حياتي الزوجية " المرتبة الثانية بالنسبة للعينة ككل، بمتوسط مرجح (٢.٩٦) أي أنها تحققت بدرجة كبيرة، ولعل من ابرز الجهود التي تقدمها مراكز الاستشارات الأسرية من خلال خدماتها هو توعية الزوجين بأدوارهم الزوجية وكيفية إدارة حياة زوجية أمنة قادرة على مواجهة الصعوبات التي قد تواجهها خاصة في مرحلة بداية الزواج. وقد أشارت دراسة الحربي (٢٠١٨)إلى دور المراز الأسرية وخدماتها المختلة في تقليل الخلافات بين الأزواج وخاصة حديثي الزواج وقدرتها على مساعدتهم على إدارة حياتهم الزوجية في مختلف المواقف

العبارات (١)، (٤) التي تنص على " ساعدتني الاستشارات الهاتفية لمعرفة أدواري داخل الأسرة، " دعمت الاستشارات الأسرية استقرار أسرتي من خلال طرح الحلول المناسبة لمشكلاتي الأسرة المختلفة" في المرتبة الثالثة بالنسبة للعينة ككل بمتوسط مرجح (٢.٩٤) أي محققة بدرجة عالية. حيث تور الاستشارات الهاتفية النصحية والإرشاد على أيدي متخصصين قادرين على غرس القيم الحسنة وتوجيه الفرد إلى الرشاد والتوعية بالسلوكيات المرغوبة سواء كانت تجاه الأزواج وبعضهم أو تجاه الأبناء.

العبارة (٥) والتي تنص على " أرى أن الاستشارات الأسرية تساهم في الحد من الطلاق من خلال تسوية النزاعات بين الأزواج "، **فـي** المرتبة الرابعة بالنسبة للعينة ككل، **بمتوسط (٢.٩١)** أي أنها محققة بدرجة كبيرة. إن الخدمات والاستشارات التي توفرها الاستشارات الهاتفية تسعى إلى استقرار الأسرة وتدريب الأزواج على مواجهة الخلافات والنزاعات من خلال سلوكيات إيجابية وقرارات رشيدة، وبذلك ساهمت في تقليل الخلافات التي تعتبر السبب الرئيسي في ارتفاع حالات الطلاق. وقد أكدت هذه النتيجة أيضا دراسة الحربي (٢٠١٨).

العبارة (٣) والتي تنص على " ساهمت الاستشارات الأسرية في إدراكي وفهم المشكلات السلوكية للأبناء تبعا لطبيعة مراحل نموهم " .في المرتبة الخامسة بالنسبة للعينة ككل، بمتوسط (٢.٨٥) أي أنها محققة بدرجة متوسطة، أن من أهم المخاطر التي تهدد الأسرة في المجتمع السعودي هو سوء

ISSN 2735-5209

التنشئة الاجتماعية للأبناء والناتج عن الفهم الخاطئ للأبناء وطبيعة مراحل نموهم والتفهم لحاجاتهم البيولوجية والنفسية وبالتالي فإن مراكز الاستشارات الهاتفية تسهم في توعية الآباء بكيفية التعامل مع أبنائهم بأساليب تربوية حديثة. واتفقت بذلك مع دراسة أبو العلا (٢٠١٦)، ودراسة Field & Hoffman (2011) و دراسة Wordtony (2013) والذين أشاروا إلى دور خدمات مراكز الاستشارات الأسرية في الحد من السلوكيات الخاطئة للأبناء.

المحور الرابع: <u>المشكلات التي تعوق الاستشارات الهاتفية من تحقيق هدفها</u>

وللوصول إلى وجهة نظر أفراد العينة من المستفيدين من الاستشارات الهاتفية حول المشكلات التي تعوق الاستشارات الهاتفية من تحقيق هدفها, قام الباحث بحساب عدد التكرارات والمتوسط لكل عبارة في المحور وفقا لاستجابات أفراد العينة ويوضح جدول (٦) استجابتهم لعبارات المحور الرابع

جدول (٦) وجهة نظر أفراد العينة حول المشكلات التي تعوق الاستشارات الهاتفية من تحقيق هدفها.

م	العبارات	المتوسط	الاتجاه	الترتيب
١	أنسى الكثير من المعلومات التي أود ذكرها عبر الهاتف	2.85	يتحقق	٣
٢	قد ينقطع الاتصال واجد صعوبة في إعادة الاتصال	1.99	يتحقق إلى حد ما	٥
٣	لا اعرف المراكز الجيدة والموثوق بها للتواصل معها	1.047	لا يتحقق	٦
٤	الانشغال المستمر للهاتف الاستشاري لا يمكنني من حل مشاكلي الطارئة	2.015	يتحقق إلى حد ما	٤
٥	الاستشاري يتحدث بأسلوب لا أفهمه في كثير من الأحيان	1.047	لا يتحقق	٦
٦	قد تتطلب مشكلتي وقتا طويلا	2.92	يتحقق	٢
٧	لا يتوافر لدى الاستشاري الاطلاع الكافي على الجوانب الشرعية والقانونية مما يؤثر على جودة الحلول المقترحة	1.99	يتحقق إلى حد ما	٥
٨	بعض المشكلات اشعر بالخجل ولا أستطيع البوح بها	1.95	يتحقق إلى حد ما	٦
٩	قد لا يفهمني الاستشاري نظرا لاختلاف اللهجات مما يتطلب التكرار الذي يعوق التواصل الفعال	2.94	يتحقق	١
	المحور ككل	2.084	تحقق إلى حد ما	

يتضح من الجدول السابق أن أفراد العينة ككل متفقون على أن وجود بعض المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الهاتفية للهدف منها وهذا يعني تحقق المحور الثالث بدرجة متوسطة بمتوسط مرجح (٢.٨) وقد يرجع ذلك إلى وجود عدد من المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الهاتفية الأسرية لتحقيق هدفها، فالاستشارات الهاتفية كغيرها من المستحدثات العصرية قد تتعرض لمشكلات تقنية أو ندرة في المتخصصين المؤهلين بالإضافة إلى افتقار بعض المسترشدين إلى آليات التعامل مع المستحدثات العصرية. كما يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

العبارة (٩) التي تنص على " قد لا يفهمني الاستشاري نظرا لاختلاف اللهجات مما يتطلب التكرار الذي يعوق التواصل الفعال "، في المرتبة الأولي بالنسبة للعينة ككل بمتوسط مرجح (٢.٩٤) أي أنها تحققت بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى طبيعة المجتمع السعودي الذي تتعدد فيه اللهجات

ISSN 2735-5209

والثقافات والطبائع الاجتماعية بالإضافة إلى تنوع الطبقات الاجتماعية داخل المجتمع السعودي من أميين يفتقرون القراءة والكتابة وربات منزل، والمسترشدين قد يلجئون إلى الحديث بأسلوب علمي مهني مما يحدث تفاوت في التواصل الذي قد يؤثر على مردود الاستشارة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الفلة (٢٠١٥) التي أكدت وجود بعض مشكلات التواصلية بين المسترشد والمرشدين خلال الإرشاد الهاتفي

العبارة (٦) التي تنص على " قد تتطلب مشكلتي وقتا طويلا " المرتبة الثانية بالنسبة للعينة ككل، بمتوسط مرجح (٢.٩٢) أي أنها تحققت بدرجة كبيرة ويرجع ذلك إلى طبيعة المشكلات الأسرية فبعضها يتطلب أكثر من جلسها أو برنامجا إرشاديا علاجيا في صورة عدد من الجلسات والذي يصعب توفره عبر الهاتف.

العبارة (١) التي تنص على " أنسى الكثير من المعلومات التي أود ذكرها عبر الهاتف، في المرتبة الثالثة بالنسبة للعينة ككل بمتوسط مرجح (٢.٨٥) أي محققة بدرجة عالية. فالتواصل غير المباشر يشوبه بعض التوتر في البداية والذي يؤثر على عرض المشكلة بشكل متكامل وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو العلا والتي أكدت أن غياب التواصل المباشر يؤثر على فهم جميع جوانب المشكلة التي يتنبأ بها من خلال تعبيرات الوجه ونظرات العينين.

العبارة (٤) والتي تنص على " الانشغال المستمر للهاتف الاستشاري لا يمكنني من حل مشاكلي الطارئة "، **فـ**ي المرتبة الرابعة بالنسبة للعينة ككل، **بمتوسط (٢.٠١٥)** أي أنها محققة بدرجة متوسطة ويرجع ذلك إلى كثرة الهواتف الاستشارية داخل كل مركز معلن عنه، حيث يحرص كل مركز على تنسيق العمل داخل المركز وعرض آليات واضحة للاستشارات الهاتفية بداية من التواصل الأول مع استشاري عام ثم توزيع الاستشارات على أرقام فرعية ملحقة وفقا لطبيعة المشكلة. لذلك فقد أوصت دراسة أبو العلا (٢٠١٦) بضرورة التوسع في إنشاء خدمات الاستشارات والإرشاد الهاتفي في كل مدينة

العبارة (٧) والتي تنص على " لا يتوافر لدى الاستشاري الاطلاع الكافي على الجوانب الشرعية والقانونية مما يؤثر على جودة الحلول المقترحة " .في المرتبة الخامسة بالنسبة للعينة ككل، بمتوسط (١.٩٩) أي أنها محققة بدرجة متوسطة، ويرجع ذلك إلى أن معظم الملتحقين بالعمل داخل مراكز الاستشارات الأسرية من خريجي الخدمة الاجتماعية والمعدين لاستخدام فنيات علاجية لحل النزاعات والصراعات الأسرية ومحاولة تقديم حلول متنوعة للمشكلات الأسرية وخاصة تلك التي تتعلق بتنشئة الأبناء سوء التواق بين الأزواج، العنف الأسري سوء المعاملة ومعظم هذه المشكلات تقع في اطار مشكلات اجتماعية ونفسية.

سادسا الفروق الإحصائية في اثر اتجاه الأزواج نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعا لمتغيرات (الجنس– عمر الزواج): وللوصول إلى نتائج الفروق الإحصائية لدى عينة الدراسة حول اتجاه الأزواج نحو الاستشارات الهاتفية الأسرية والزوجية تم تحليل استجابات عينة الدراسة تبعا

ISSN 2735-5209

لكل متغير وحساب المتوسطات وإيجاد الفروق الإحصائية بينها باستخدام اختبار T test وتحليل التباين الأحادي

أولاً الفروق الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

تم تحليل استجابات العينة تبعا لمتغير الجنس (ذكور – إناث) وتم المقارنة في كل محور من محاور الاستبانة وللأداة ككل، جدول (٧) يوضح الفروق بين المتوسطات والدلالة الإحصائية تبعا لمتغير الجنس

جدول (٧) الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

م	المحاور	المتوسط			الانحراف		قيمة T	الدلالة
		ذكور ن =(٨٦)	إناث ن=(١٠٤)		ذكور	إناث		
الأول	اتجاه الأزواج السلبي والإيجابي	٢.٤٦	٢.٦١٦		٠.٥٢١٢	٠.٤٥٣	٨.٣٦١	٠.٠١
الثاني	إقبال الأزواج	٢.٦١	٢.٧٠٧		٠.٣١٧	٠.٣٥٩	٥.٩٥٢	٠.٠٥
الثالث	الدور التربوي للاستشارات الزوجية والأسرية الهاتفية	٢.٥٩	٢.٨٦٤		٠.٣٣	٠.٢٩	٥.٨٧	٠.٠٥
الرابع	المشكلات والمعوقات	٢.٢٤١	٢.٣٠	٠	٠.٥٨٤	0.565	٥.٣١٢	٠.٠٥
الأداة ككل		٢.٣٨	٢.٥٥		٠.٤٤٥	٠.٤٧٩	٧.٥٨٢	٠.٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس في كل محور من محاور الاستبانة وكذلك بالنسبة لاستجابات أفراد العينة في الاستبانة ككل ولصالح فئة الأنثى ويدل ذلك على أن النساء هم أكثر من لديهم اتجاهات إيجابية نحو الاستشارات الهاتفية وهن أكثر المستخدمات لها، نظرا لا عباء التربية وتنشئة الأبناء التي تقع على عاتقها. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج الحربي وسليم (٢٠٢٠)، دراسة عبدالله والنوبي (٢٠٢٠) والتي اكتد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الأسر السعودية نحو الإرشاد الأسري تعزي إلى متغير الجنس (ذكور – إناث) ويرجع هذا الاختلاف إلى أن خدمة الاستشارات الهاتفية إفادة المرأة السعودية بشكل كبير فنظرا للأعباء التي تقع على الزوجات فقد يصعب عليهن التواصل المباشر في مراكز الاستشارات المخصصة للإرشاد الأسري، وبذلك كانت الاستشارات الهاتفية حلا سريعا وميسرا عليهن.

ISSN 2735-5209

ثانيا الفروق بين استجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير عمر الزواج: تم تحليل استجابات العينة تبعا لمتغير عمر الزواج وتم المقارنة في كل محور من محاور الاستبانة وللأداة ككل باستخدام تحليل التباين الأحادي، جدول (٨) يوضح الفروق بين المتوسطات والدلالة الإحصائية تبعا لمتغير عمر الزواج

جدول (٨) الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير **عمر الزواج**

م	المحاور	المتوسط			الانحراف			قيمة (ف)	الدلالة
		(١- ٥) ن=(٧٠)	(٦- ١٠) ن=(٦٥)	١٠ فأكثر (ن=٥٥)	(١- ٥)	(٦- ١٠)	١٠ فأكثر		
الأول	اتجاه الأزواج السلبي والإيجابي	2.483	2.139	1.92	0.6	0.62	0.393	**٢٢.٤٨	٠.٠١
الثاني	إقبال الأزواج	2.89	2.857	2.4	0.26	0.37	0.336	**١٣.١٢	٠.٠١
الثالث	الدور التربوي للاستشارات الهاتفية	٢.٨٦	٢.٨٨	٢.٤١	٠.٢٥	٠.٢٩	٠.٤٥	١٦.٣٧	٠.٠١
	المشكلات والمعوقات	2.198	2.11	1.90	0.72	0.781	0.671	** ٨.١٦	٠.٠١
الأداة ككل		٢٧٨	٢.٣٥	٢.١٨	0.503	0.373	0.245	**١٨.٨٥٦	٠.٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير عمر الزواج (من أقل من ٥ سنوات – من ٦ إلى ١٠ سنوات – أكثر من ١٠ سنوات) لصالح فئة الأزواج أقل من خمس سنوات وترجع هذه النتيجة إلى كثرة المشكلات الأسرية لدى حديثي الزواج من مشكلات عدم التوافق والعنف والمعاملة السلبية والتي أكدتها معظم الدراسات التي تناولت المشكلات الأسرية في الأسرة السعودية منها دراسة الزويتي (٢٠٢٠)، دراسة الحربي (٢٠٢٠)، زهري (٢٠١٤) والتي أكدت كثرة حالات الخلاف بين الأزواج حديثي الزواج وتعرضهم لسوء التوافق والمعاملة.

خلاصة النتائج

يتضح من نتائج الدراسة الميدانية الآتي:

- تكون اتجاهات إيجابية لدى الأزواج بمحافظة القنفدة نحو الاستشارات الأسرية الزوجية الهاتفية.
- إقبال الأسر السعودية بمحافظة القنفذة على استخدام الاستشارات الأسرية الهاتفية.
- تحقق العديد من الأدوار التربوية التي تقوم بها الاستشارات الهاتفية الأسرية.

ISSN 2735-5209

- وجود بعض المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الأسرية الهاتفية لدورها في توعية وخدمة الأسرة السعودية.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأزواج من الإناث والذكور في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعا لمتغير الجنس و لصالح فئة الإناث.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية ولصالح فئة (أقل من ٥ سنوات).

توصيات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية، توصي الدراسة بالاتي:

- زيادة وعي المواطنين بخدمات الاستشارات الأسرية الهاتفية ودورها في مساعدة الأسرة السعودية على حل مشكلاتها الأسرية ومساندتها في تنشئة الأبناء من خلال الإعلانات التليفزيونية أو عبر الإنترنت.
- توفير متخصصين متنوعين خاصة في مجال الخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومجال الإرشاد الأسري والزواجي بصفة خاصة وكذلك مستشارين قانونيين وشرعيين لتقديم استشارات متنوعة للأسر السعودية عبر الهاتف.
- ضرورة تواجد مرشدين من الإناث وذلك للمساعدة في تقديم الاستشارات الخاصة والتي يصعب التعبير عنها بسهولة.
- نشر الوعي بالأدوار التربوية التي يمكن أن تحققها الاستشارات الأسرية الهاتفية في المجتمع السعودي.
- تعدد الهواتف المتخصصة للاستشارات الأسرية وتوافرها بكثرة خاصة في القرى البعيدة عن الحضر وكذلك تنوعها حسب نوع الاستشارات المتوقعة.
- الحرص على الاختيار الجيد للمرشدين الذين يمتلكون مؤهلات عالية في العمل المهني بالإضافة إلى مهارات التواصل والاتصال والقدرة على تفهم المشكلات وتقديم الحلول المقنعة لها.

المراجع

ابن سعيد، لانا بنت حسن سعد (٢٠١٤). دور المرشد الأسري في التعامل مع حالات الخيانة الزوجية : دراسة مطبقة على مراكز الإرشاد الأسري بالرياض. مجلة الدراسات في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، مجلد ٢)، عدد (٣٧) ص ص ٤٦٩ – ٥٦٠.

أبو الحسين، أحمد بن فارس (٢٠١٨). معجم مقاييس اللغة، دار الفكر العربي، الأردن.

أبو العلا، تركي بن حسن عبدالله (٢٠١٦) دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال.

ISSN 2735-5209

أصلان، فاتن فوزي (٢٠٠٩). تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمدن القناة، رسالة ماجيستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية مصر.

البيلاوي، إيهاب وعبد الحميد، أشرف محمد (٢٠٠٢): الإرشاد النفسي المدرسي: استراتيجية عمل الأخصائي النفسي المدرسي)، القاهرة، دار الكتاب الحديث.

بدوي، عبد الرحمن عبدالله (٢٠١٧). المشكلات الأسرية التي تواجه الأسر السعودية المترددة على مراكز الاستشارات الاجتماعية، دراسة مسحية علي المستشارين الاجتماعيين بمراكز الاستشارات الاجتماعية بمدينة الرياض. القيادة العامة لشرطة الشارقة – مركز بحوث الشرطة، مجلد ٢، عدد ١٠٢.

البريكان، لولوة بريكان على (٢٠١٩). إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في تحسين نوعية الحياة للأسر في المملكة العربية السعودية: دراسة تقويمية. مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم، مجلد ١٢، عدد ٣.

جابر، عبد الحميد جابر ومحفوظ، سهير والخليفي، سبيكة(١٩٩١). علم النفس البيئي، دار النهضة المصرية، القاهرة.

الجبيلي، سجيع (٢٠٠٩). المعجم المفصل في المعاني والإنشاء (المعجم الأول في بابه في المكتبة العربية)، دار الكتب العربية، مصر.

الجنابي، عبد مرزوك (٢٠٢٠). الإرشاد الأسري والزواجي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الحبيب، نهاد إبراهيم (٢٠١٩). واقع عمل الممارسين المهنيين في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري: دراسة ميدانية مطبقة على مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري بمدينة الرياض والقصيم، مجلة الخدمة الإجتماعية، مجلد ٤ عدد ٦٢.

الحربي، عبد الغني عبد الله (٢٠١٨). خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري : الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسرية بالرياض نموذجا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية , عدد ١٢، جامعة الفيوم – كلية الخدمة الاجتماعية.

الحضريتي، واقية بنت عقيل أحمد (٢٠٢٠). خدمات الإرشاد والاستشارات الأسرية والاجتماعية في المجتمع السعودي: دراسة نظرية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، عدد ٦٦، ص ص ٢٦٧– ٢٨٥.

الذويبي، أميره محمد غالب (٢٠٢٠) الاتجاه نحو الإرشاد الزواجي لدى عينة من المقبلات على الزواج بالقصيم. مجلة كلية التربية – جامعة المنصورة، العدد ١١١ – يوليو ٢٠٢٠.

الرازي، زين الدين أبو عبد الله (١٩٨٦). معجم مختار الصحاح. مكتبة لبنان.

ISSN 2735-5209

رمضان، جيهان محمد (٢٠٢٠). فعالية برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان مجلد ١، عدد ٤٩، مصر.

زهري، رقية محمد أحمد هلال (٢٠١٤). العنف الأسري بين الزوجين دراسة اجتماعية ميدانية على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بالمنصورة. أطروحة ماجستير غير منشورة– جامعة المنصورة. كلية الآداب. قسم علم إجتماع.

السدحان، عبدالله بن ناصر (٢٠١٤). دليل الإرشاد الأسري (الإرشاد الهاتفي) ج٢، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر والتوزيع، السعودية.

السيد، إبراهيم جابر (٢٠١٥). التفكك الأسرى الأسباب والمشكلات وطرق علاجها. دار التعليم الجامعي، الأردن.

الشريف، منى سعيد (٢٠١٥). تعمل على وقف الانهيار الأسري : مؤسسات الإرشاد الزواجي، مجلة الوعي الإسلامي، وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية، مجلد ٥٢، عد ٥٩٩.

الشعير، معتز (٢٠١٢): الإطار القانوني لمكاتب الإرشاد الأسري، ورقة عمل مقدمة إلى: اجتماع الخبراء السنوي الثاني حول "واقع الإرشاد الأسري في دولة قطر: التحديات والرؤى " تنظيم : المجلس الأعلى لشؤون الأسرة.

الشكري، علي يوسف (٢٠١٠). حقوق الإنسان في ظل العولمة، دار المنهل للنشر والتوزيع، الأردن.

الشلبي، ياسر بن مصطفى (٢٠١٩). واقع الإرشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الاجتماعي بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية للتطوير ٢٠١٣، المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية , ع٤٢.

الشهري، ريم صالح (٢٠١٨). لكفايات المهنية اللازمة للمرشدين الأسريين في مراكز الإرشاد الأسري بمدينة الرياض دراسة ميدانية مسحية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلد ٠، عدد (٨)، ص ص: ٢٩١ – ٣٣٠.

الصغير، سلمان بن عبدالعزيز بن منصور (٢٠٢٠). لدور التربوي لمراكز الاستشارات والتنمية الأسرية في المملكة العربية السعودية في ضوء أهدافها. مجلة العلوم التربوية و النفسية (جامعة القصيم): مجلد ١٣ عدد ٤.

الطالب، عمر هشام (٢٠١٩) التربية الوالدية: رؤية منهجية تطبيقية في التربية الأسرية. المعهد العالي للفكر الإسلامي.

طراونة، أماني وحيد شاهر (٢٠٢٠). برنامج إرشادي زواجي في تحسين الرضا الزواجي لدى عينة من النساء المترددات على العيادات الإرشادية في محافظة الزرقاء بالأردن، المركز

ISSN 2735-5209

القومي للبحوث غزة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد (٤)، عدد (٣)، ص ص ٨٧– ١١٠.

عبد الرازق، وسام محمد (٢٠٢١) دور الأخصائي الاجتماعي في استخدام مهارات الإرشاد مع جماعات الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، عدد ٥٣، مجلد ١، ٢٠٢١.

عبد الله، صديق محمد و البوني، عبد الرازق عبد الله (٢٠٢٠). اتجاهات العاملين بكلية الطب البيطري بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا نحو خدمات الإرشاد الزواجي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، الإرشاد النفسي التربوي، جامعة السودان.

العتيبي، نوف محمد (٢٠١٨). نموذج مقترح لمواجهة مشكلة الطلاق الصامت بالمجتمع السعودي من منظور طريقة العمل مع الجماعات. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأمام بن محمد الإسلامية، السعودية، خدد (٥٠)، ص ص ١٧٥– ٢٥٨.

عثمان، عبد الفتاح (٢٠١٨). خدمة الفرد في إطار التعددية المعاصرة، مكتبة عين شمس، القاهرة.

عكاشة، رائد جميل و زيتون، منذر عرفات (٢٠١٥). الأسرة المسلمة في ظل التغيرات المعاصرة. المعهد العالي للفكر الإسلامي.

العمري، علي حامد (٢٠١٢) تفصيل الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي من خلال تصميم برنامج للمرشد الأسري في ضوء منهج الدعوة الإسلامية، رسالة ماجيستير، ماليزيا، جامعة المدينة العالمية.

الفارسي، عدنان مصطفى (٢٠١٦). الإرشاد الأسري الهاتفي كأسلوب لمواجهة المشكلات الأسرية: دراسة ميدانية مطبقة على قسم الإرشاد الأسري رسالة ماجيستير جامعة الملك قابوس.

الفلة، إيمان (٢٠١٥). الواتس أب " قنبلة موقوتة للمشكلات الأسرية، مركز بتلكو لحالات العنف، البحرين.

القاضي ،أحمد بن عبد الرحمن (٢٠١٥) الاستشارات الهاتفية ضوابط وتنبيهات، المنتدى الإسلامي، عدد ٢٠٩.

القضاة، ادم نوح معايدة (٢٠٠٦). الاستشارات الأسرية ضوابطها الشرعية وتطبيقاتها على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت). مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة الكويت، مجلد (٢١)، عدد ٦٦.

ISSN 2735-5209

المالكي، موزة عبد الله (٢٠٠٥). الإرشاد الزواجي والأسري واتجاهات المواطنين القطريين نحوه، مجلة التربية، اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، مجلد (٣٤) عدد ١٥٢، ص ص ١٧٤– ٢٠٨.

محمد أبو فارس(١٩٨٦). النظام السياسي في الإسلام. ط٢، دار الفرقان، عمان

مركز الأسرة للاستشارات والتدريب تم الرجوع إليها بتاريخ ١٢– ٢– ٢٠٢١ من خلال الرابط التالي http://www.alosracenter.com/Estshra.aspx

مركز وفاق للاستشارات العائلية (٢٠١٧) دور مركز الاستشارات العائلية (وفاق (في تسوية المنازعات الأسرية، وخفض معدل حدوثها بالمجتمع القطري، ورقة عمل مقدمة إلى المنتدى السنوي الثاني للسياسات الأسرية من ١ و٢ مارس ٢٠١٧، قطر.

نظام الدين، ليلى نظمي (٢٠١٩). دور مراكز الاستشارات في مواجهة المشاكل الأسرية : دراسة تحليلية وصفية لبرامج مشكلات الأبناء بمراكز الاستشارات، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، عدد ٨.

الهادي، فوزي محمد (٢٠٠٥). الضغوط الأسرية من منظور الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار القاهرة .

الهياجنة، وائل سليم ,حجازي (٢٠١٦). مفاهيم أساسية في التربية. دار المنهل للنشر والتوزيع، الأردن.

Abroms, L. C. (2016). Integrated phone counseling and Text messaging services at Quitlines: an acceptability study, Journal of Smoking Cessation, Combridge university, 11(1)

Field, S. & Hoffman, A. (2011). The importance of family involvement for promoting self – determination pullshers.

Mathei, R. M. (2017). small counseling: A skill Approach, Nemjeland Mathuen publication.

Wordtony (2007). Social workers attributions for sexual offending against children, New gealand, younrnal of child sexual aluse, vol 15 (13), PP 13- 37.

ISSN 2735-5209