

فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الالكترونية

إعداد

رفاه بنت طارق الحريز

باحثة دكتوراه كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية جامعة القصيم

إشراف

الأستاذ الدكتور / أحمد بن عبدالله العجلان

أستاذ الخدمة الاجتماعية بجامعة القصيم

فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية

رفاه بنت طارق الحريز

باحثة دكتوراه كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية
جامعة القصيم

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلي تحديد مدى فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية، وذلك من خلال هدفين فرعيين وهما اختبار فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية، من خلال التعريف بالإرشاد الالكتروني وأهميته ، والسمات التي يجب توافرها بالمرشد الالكتروني ، وأهداف الإرشاد الالكتروني، وتحديد المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية، وأخيرا التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها: أن (٢٩) من مفردات عينة الدراسة ما نسبته ٩٦,٧ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اجابوا بالموافقة على ان برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية تساعد الأشخاص الغير قادرين على المواجهة بفاعلية عالية وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة، وأن (23) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته ٧٦,٧ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اجابوا بالموافقة على ان من المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية تتمثل في انه لا بد من ان يكون المرشد ذو خبرة عالية لتقديم خدمات سريعة لا تحتمل التأجيل، وأن (٢٩) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته ٩٦,٦ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اجابوا بالموافقة على انه من الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية وضع دليل ارشادي للاستشارات الالكترونية و ضرورة التعاون بين الجهات للتحويل للحالات الطارئة وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة.

Summary:

This study aimed to determine the effectiveness of the electronic social family counseling programs, through two sub-objectives, which are to test the effectiveness of the electronic social family counseling programs, by defining the electronic counseling and its importance, the features that must be available in the electronic counselor, the objectives of the electronic counseling, and identifying the obstacles that limit The effectiveness of electronic social family counseling programs, and finally a set of proposed mechanisms to improve the effectiveness of electronic social family counseling programs.

The study reached a number of results, the most important of which are: (29) of the study sample's vocabulary, 96.7% of the total study sample's vocabulary, answered with agreement that the electronic social family counseling programs help people who are unable to cope effectively, and they are the most vulnerable group. of the study sample, and that (23) of the study sample's vocabulary, representing 76.7% of the total study sample, answered with agreement that one of the obstacles that limit the effectiveness of electronic social family counseling programs is that the counselor must be highly experienced To provide fast services that cannot be postponed, and that (29) of the study sample members, representing 96.6% of the total study sample members, answered with agreement that among the proposed mechanisms to improve the effectiveness of electronic social family counseling programs is the development of a guide for electronic consultations and the need for cooperation between Entities for transfer for emergency cases, and they are the largest category of the study sample

1-1: مشكلة الدراسة وأهميتها

يشهد عالمنا المعاصر تحولات كبيرة في تكنولوجيا الاتصال، تؤثر في العلاقات ، وفي أنماط التفكير في المجتمعات المختلفة، وقد قامت شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية ولا تزال بدور فعال في إمداد الإنسان بكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات، مساهمة في تشكيل وعيه وإعداده (الدبيسي، والطاهات، 2013). وقد نتج عن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توجهات عديدة تنادي بالاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لما توفره من فضاء إلكتروني ، يستطيع بموجبه الفرد التفاعل والحوار والنقاش، ضمن ما يطلق عليه (مجتمعات افتراضية)، وفرت قدرات وإمكانات كبيرة على اختراق الحدود والأزمنة، ولم تعد العلاقات الانسانية مرتبطة بنطاق بيئي معين بل تجاوز ذلك لتصبح في حدود الكون الذي أصبح أشبه بقرية صغيرة حدودها شاشة الكمبيوتر مدعمة بشبكات التواصل الاجتماعي الحديثة.

ومع هذا التقدم الحادث في مجال التكنولوجيا وتعدداتها بأوجه مختلفة في شتى مجالات الحياة، ومع تعدد خدمات شبكات الانترنت وتقنياتها التواصلية بين الأفراد، والتي قدمت إطاراً جديداً في مجال الخدمات الاجتماعية مستعينة بتلك التقنيات (زكريا، وفتحي، 2011).

بدأت مهنة الخدمة الاجتماعية مثل بقية المهن التخصصية في إدراك واقع وأبعاد هذه التغيرات وطبيعة المشكلات التي تتعامل معها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة ، لذلك قامت بتطوير مناهجها وأساليبها حتى تصبح أكثر قدرة على التعامل مع هذه المشكلات، وتستمر في تقديم خدماتها لأنساق العملاء المختلفة في المجالات المتعددة التي تقدم برامجها وخدماتها للمجتمع . واستجابة لحاجة المجتمع للتعامل مع المشكلات والحفاظ على استقرار أفرادها ، تأتي خدمات الإرشاد الإلكتروني لتقديم الدعم والمساندة للعملاء لتمكينهم من المواجهة الفعالة للمشكلات والضغط التي يواجهونها من خلال أخصائيين اجتماعيين مدربين على التواصل الكتابي واللفظي عن طريق الهاتف كوسيط اتصالي مباشر.

مما يسهم في التقليل من حدة الغضب أو القلق والتركيز على مختلف الجوانب والأطراف للعمل على إيجاد حل ملائم وفعال ، من خلال القيام بتسهيل عملية التواصل من قبل الأخصائي مع نسق العمل وتحقيق السرية التامة، حتى لا يتمكن من سماعه أو رؤيته أحد من الذين لا يفضل أن يكتشف ذلك لديهم، خاصة و أنه يوفر فرصة لمعالجة القضايا التي يعتقد المسترشد أنها محرجة و فرصة للأهل للحصول على معلومات و نصائح تخص أبنائهم مع توفر البدائل المتعددة (Guanipa,Nolte, 2002) (& Lizarraga,

وتظهر ميزة وأهمية الإرشاد الإلكتروني من خلال قدرته على توفير مختلف الطرق والأساليب التي تتيح للأخصائي الاجتماعي ونسق العمل التواصل فيما بينهما بطرق إلكترونية مختلفة ومنفردة ويسهم في الوصول الي الوعي بأسباب المشكلات من قبل الأخصائي الاجتماعي أثناء المقابلة من خلال ظهور انفعالات أو مشاعر يحيطها حقائق مشكلته، الأمر الذي يسهم في التعمق في المشكلة والعمل على حلها لدى الأخصائي الاجتماعي. وأكدت ذلك نتائج دراسة أبو العلا (٢٠١٦) (أن الإرشاد الأسري الهاتفي يعد بديل جيد لمن لديهم خوف من المواجهة المباشرة، كما أن يناسب حفظ الأسرار والمعلومات وتطبيق مبدأ السرية بشكل جيد، كما أكدت نتائج الدراسة أن فاعلية الإرشاد الأسري الهاتفي تتوقف على خصائص العملاء كأن يكون لديهم الاقتناع والحماس للتواصل الهاتفي، والقدرة على المتابعة والصبر على التواصل الهاتفي، والقدرة على الاستماع والإنصات، ولديهم القدرة على تطبيق كافة النصائح والأساليب العلاجية والإرشادية. بالتالي يساهم الإرشاد الهاتفي في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي المطلوب في المجتمع، حيث أثبت فاعليته في العديد من الدول لما يتميز به من سرية وخصوصية يستطيع السائل والمسترشد فيه الاسترسال في سرد مشكلته والتباحث مع مرشده) مستخدم الإرشاد الإلكتروني (حولها دون تحفظ ، هذا فضلاً على جودة الخدمة وأمانتها ومصداقيتها، فالمرشدين الذين نلجأ لهم ونطلب مشورتهم عبر الهاتف الإرشادي لهم صفتهم الرسمية المسؤولة وخبرتهم وكفايتهم العلمية والدينية، فهم يقدمون المشورة عبر الهاتف من خلال مؤسسة رسمية وليس لهم أي مصلحة خاصة أو علاقة مباشرة بشئون المسترشد.) (الفواز، ٢٠١٧ (ويعمل الإرشاد الإلكتروني على تقديم مساعدة للمتصل من أجل القيام بدوره الاجتماعي على أكمل وجه، وذلك من خلال تقديم المساعدة من أجل التصدي للمشكلات التي تعترض أداء دوره ومن خلال التقليل من درجة الضغوط الخارجية التي تتشكل في الأفراد المحيطين به، كما يسهم الإرشاد الإلكتروني إلي التقليل من حدة الغضب أو القلق والتركيز على مختلف الجوانب والأطراف للعمل على إيجاد حل ملائم وفعال) .

و المتتبع للمواقع الالكترونية التي تقدم خدمات إرشادية و علاجية في الولايات المتحدة الأمريكية يجد أن عددها بالإلاف و أن روادها يعد بالملايين كما أن الكثير من الدراسات بينت أنها أصبحت وسيلة ناجعة و فعالة في ممارسة الخدمات النفسية خاصة عند استعمال الاتصال المباشر McCormick, (and Bateman,2004 ; Lewis, Coursol, and(.,Herting 2004 ; Barak et al,2008) وأشارت نتائج دراسة (Oxenbridge,2003,p.65 Abroms2016) إلى ارتفاع نسبة القبول بدرجة كبيرة لاستخدام الاستشارات الهاتفية والرسائل النصية بشكل عام بين المشاركين. بينما أفاد نسبة أعلى إلى أنهم يوصون بشدة بالخدمات الاستشارية الهاتفية وخدمات الرسائل النصية ، وأوصت الدراسة بأن هناك حاجة إلى بحث يستكشف تأثير هذه الخدمات المتكاملة المستخدمة على نطاق واسع على التدخين. وأكدت العديد من الدراسات فاعلية الإرشاد الهاتفي في التعامل مع العديد من المشكلات كدراسة (Walker; Shmukler; Ullman)2011(,Blanco and Scollan-Koliopoulos;

بناء على ما سبق من - وجهه نظر الباحثة - وما أكدت عليه الدراسات والبحوث السابقة عن دور الإرشاد الإلكتروني في التعامل مع العديد من المشكلات المختلفة ، تتحدد مشكلة الدراسة في تساؤل : ما فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية ؟

1- 2 : أهداف الدراسة

- 1- تحديد فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية.
- 2- تحديد المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية
- 3- التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية .

1- 3 : تساؤلات الدراسة

- 2- ما فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية؟
 - 2- ما المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية؟
 - 3- ما الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الإلكترونية ؟
 - 1- 4 : المفاهيم المستخدمة في الدراسة
- مفهوم الفعالية :

هي الإطار الذي تتحقق من خلالها الأهداف المحددة مسبقا وذلك نتيجة لجهود مهنية مبذولة وتعني الكفاءة التي يوصف بها فعل معين وتتحدد عن طريق العلاقة بين الوسائل المتعددة والاهداف وفقا لترتيب أولوياتها. (الشيخ, 2011,ص978)

تعريف المستشار :

هو شخص متخصص في معرفة علمية أو فنية أو طبية يتمتع بالاستقلال يقوم بتقديم الاستشارة للمستشير. ويقدم خبرته ودرأيته المتمثلة في استشارة شفوية او كتابة أو إلكترونية للمستشير . (النتم, 2015,ص23)

تعريف الاستشارات الأسرية الإلكترونية :

هي عملية اتصال تمكن المسترشد من الوصول إلى حل لمشكلته من خلال الاستعانة بالمرشد المتخصص في موضوع المشكلة وذلك باستخدام الوسيط الإلكتروني مثل الانترنت أو الجوال. وأيضا تعرف بأنها عملية إرشادية مصغرة تتم عبر إحدى مواقع التواصل الاجتماعي بين مستشير يطلب مساعدة ونصيحة معينة في مشكلة (ذاتية أو أسرية أو تربوية أو زوجية) وبين مستشار موجود على إحدى هذه المواقع يملك خبرة ومعرفة في مجال الإرشاد والقضايا الأسرية . (النقيثان واخرون, 2019,ص89)

المشكلات الأسرية :

كما تعرف بأنها نوع من المشكلات يمكن ان يؤثر على بنية الأسرة وقدرتها على مواجهة أعبائها ومن ناحية أخرى فإن انتشار هذه المشكلات يعوق الأسرة على أدائها لوظائفها الحيوية التي يتوقع المجتمع منها أداءها بفاعلية .(نظام الدين,2019,ص 222)
التعريف الاجرائي:

قيام مجموعه من الأشخاص المؤهلين والممارسين للقيام بتقديم خدمات الاستشارات الاجتماعية داخل المراكز الاجتماعية ومعرفتهم بالعديد من المشاكل الاسرية وكيفية التعامل والتغلب عليها ويكون من خلال مختلف الاستشارات الالكترونية لمساعدة العملاء وكيفية الرد عليهم بما يعود بالنفع إليهم.

2 - 1 : نشأة الاستشارات الإلكترونية

بدأ الإرشاد عبر شبكة الانترنت في عام 1997 في كلية سان فرانسيسكو، وأخذت هذه الممارسة تتزايد بمرور الوقت، ولعل السبب وراء هذا التزايد هو سهولة الوصول إلى المرشدين عبر الشبكة، مع توفيره للوقت، وإتاحة مواعيد الجلسات عبر المسافات البعيدة بين الطالب والمرشد (Garica, 2008). وقد ذكر هارون ومستور (Harun & Mastur, 2001) الإرشاد الإلكتروني يتم من خلالها توصيل مواد إرشادية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات سواء بالتليفون أو شبكة الإنترنت من المرشد للمسترشد. كما عرفه مالين (Mallen, 2005) بأنه تقديم لخدمة صحة نفسية أو تعديل للسلوك يمتد ليشمل الاستشارات والتربية النفسية التي يتم تقديمها بواسطة أفراد متخصصين في المهنة إلى عملائهم، وتقدم هذه الخدمة في صورة غير مباشرة دون اللقاء وجهاً لوجه من خلال أساليب التواصل التكنولوجية عن بعد كالهاتف، أو البريد الإلكتروني غير المتزامن، أو غرف الحوار المتزامنة، أو مؤتمرات الفيديو المرئية. ويشير الإرشاد عبر شبكات الانترنت إلى استخدام الشبكات كوسيلة لنقل المعلومات وتقديم المواد التي يحتاجها العميل (2001 Harun & Mastur)، وبالتالي تقدم الخدمة الإرشادية من خلال التفاعلات بين المرشد والعملاء، بهدف مساعدة العملاء على التزود بحلول لمشاكلهم النفسية في المواقف المختلفة، وتعديل سلوكهم، وتنمية قدراتهم ومهاراتهم. ويعتبر تقديم الخدمة الإرشادية عبر الشبكات الاجتماعية نمطاً تواصلياً متزامناً، ويعرفه سوسمان (Sussman, 2004) بأنه إجراء حوار نصي مكتوب أو مسموع أو مرئي بين المرشد وعملائه بصورة أنية في نفس اللحظة على الرغم من التباعد المكاني بينهما، وبذلك يتم تقديم التغذية الراجعة الفورية المستمرة بين كلا الطرفين وفي كلا الاتجاهين معا.

ويتميز استخدام الإرشاد النفسي عبر شبكة الانترنت بعدد من المزايا، فهو مناسب للعملاء الذين ينتقلون إلى أماكن جغرافية مختلفة وبعيدة طلباً للإرشادات النفسية، كما يناسب العملاء .

المهارات المهنية المطلوبة للعاملين في الإرشاد الأسري الإلكتروني : (الحمادي، ٢٠٠٤: ١٠٥)
إن إتقان العمل في ميدان العمل الاجتماعي وعند التعامل مع المشكلات الاجتماعية في المجتمع يتطلب توافر مهارة من القائم على هذا العمل؛ حتى يكون موفقاً وناجحاً في عمله، ويتأكد من توافر مثل هذه المهارات عندما يكون المرشد يتعامل مع هذه المشكلات عن طريق الهاتف، وليس بشكل

مباشر من خلال المقابلة؛ فتعامل المرشد مع المسترشدين الذين يعانون من مشكلات أسرية نفسية واجتماعية عن طريق الهاتف يصعب من مهمة استكشاف هذه الصعوبات والمشكلات ومن ثم التعامل معها، خاصة أن المرشد لا يرى المسترشد وعملية الاسترشاد تكون من طرف واحد من المشكلة.

لذلك ليس كل شخص حتى إن كان متخصصا يستطيع أن يقوم بعملية الإرشاد والتوجيه ؛ ذلك لأن المرشد يجب أن يمتلك بعض الصفات والمهارات التي تساعد على إنجاح عملية الاسترشاد، ويقصد بالمهارة هي الحدق في الشيء واحكامه، وتعني أيضا في الخدمة الاجتماعية بارعة الأخصائي الاجتماعية/ المرشد في القيام بعملية الاتصال وتقدير المشكلة وقد ارت المرشد والربط بين الاحتياجات والموارد وتغيير البنية الاجتماعية، وللمهارة درجات مختلفة يمكن قياسها، ويمكن دائما أن يطور المختص نفسه في اكتساب مهارة معينة.

ومن أهم المهارة التي يجب أن تتوفر في العاملين على خدمة الإرشاد الإلكتروني ما يلي:
١. مهارة الحضور: إن المرشد من خلال الهاتف لابد أن يكتسب هذه المهارة ويكون قوي الملاحظة حتى تعينه

على دراسة الحالة بشكل سليم، ويقصد بالحضور (اليقظة والانتباه والاستجابة لكل ما يقال ويحدث وكذلك الانتباه للتعبير ارت الغير منطوقة كالتهند والسكوت والبكاء، وتتضمن مهارة الحضور مهارتي الملاحظة والإنصات، حيث تشمل مهارة الملاحظة مستويات ثلاث هي: (ملاحظة التعبير ارت الغير منطوقة - ملاحظة المرحلة التي تمر بها العلاقة المهنية بين الطرفين - ملاحظة المرشد لنفسه وردود أفعاله وأقواله وطبيعة أسئلته وتوجيهاته وتقييمها)، أما مهارة الإنصات فيقصد بها الاستماع الواعي الفعال، وأن يكون سكوت مع متابعة بالتعليقات اللفظية؛ كنعم، وماذا حدث بعد ذلك، ومعقول، وغيرها من الكلمات والعبارة التي تشعر المتصل بأن الأخصائي/ المرشد متابع له.

٢. مهارة التركيز: ويدارد بهذه المهارة: تركيز الجهود عند الإرشاد الإلكتروني في مناقشة موضوع أو أداء عمل محدد يساعد على تحقيق ما يلي:
أ. دراسة الموضوع أو الصعوبة من جميع الجوانب. ب. تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تدخل. ج. سرعة إنجاز الأهداف والعمل.

ويتحتم على المرشدين استخدام هذه المهارة لأن الكثير من المسترشدين يكثرون من الاستطارد في جوانب حياتهم الأسرية أو الاجتماعية التي ليست على علاقة بالمشكلة، وبذلك تستغرق وقتا أطول لا حاجة له؛ حيث يمكن الاستفادة من هذه التواقيت في مكالمات أخرى بحاجة إلى الخدمة.

٣. مهارة توجيه الأسئلة: ويستخدمها المرشد لقيادة دفة الحديث وتوجيه عملية التفاعل للوصول إلى الطريق الأفضل لمساعدة المسترشد في الصعوبة أو المشكلة التي يواجهها، وهناك أنواع لهذه الأسئلة نذكر منها:

- أ. الأسئلة المفتوحة التي تساعد على الانطلاق في الحديث.
- ب. الأسئلة المغلقة التي تنتهي إجابتها بنعم أو لا.
- ج. الأسئلة المباشرة وغير المباشرة.
- د. الأسئلة الاستمرارية في الموضوع نفسه.
- هـ. الأسئلة التحويلية لتغيير مجرى الحديث.
٤. مهارة إعادة التوضيح والتصور: وهي المقدرة على إعادة تنظيم طريقة تفكير المسترشد الخاطئة واستبدالها بطريقة سليمة وواقعية بهدف تغيير الأفكار والمفاهيم غير الواقعية والمشاعر المرتبطة بها.
٥. مهارة تقديم التعليمات: تقديم التعليمات مهارة من مهارات التدخل التي يستخدمها المرشد في الإرشاد الهاتفي
- لمساعدة المسترشد على فهم المشكلة، وبالتالي المساعدة في التفكير لوضع الحلول للمشكلة. Powered by TCPDF (www.tcpdf.org)
٦. مهارة المواجهة: وهي لفت انتباه المسترشد إلى تصرفاته أو سلوكياته غير السوية أو غير المرغوبة في المجتمع، ويجب مراعاة أن هذه المهارة من أخطر المهارات التي يمكن استخدامها؛ فيجب استخدامها في الوقت المناسب، فلا تستخدم في بداية العلاقة المهنية، وحبذا أن تستخدم عند الضرورة وفي حالة الخطر على المسترشد.
- 1-2 : خصائص الممارس للإرشاد الأسري الإلكتروني :
- هناك بعض الخصائص التي يفترض أن تكون لدى الأخصائي/ المرشد الممارس للإرشاد الأسري الهاتفي وهي (برقاوي، ٢٠٠٤: ٣١٩):
- أ. الرغبة الصادقة في مساعدة الآخرين.
- ب. الصدق مع المسترشدين.
- ج. الثبات والتوازن الانفعالي والنضج الفكري.
- د. سلامة حاسة السمع.
- هـ. سريع البديهة ويتحلى بقدر من لفظية.
- و. التحلي بالموضوعية.
- ز. التزود بالخبرات المناسبة في التعامل مع المشكلات الأسرية.
- ح. القدرة على صياغة خطط عملية تساعد المسترشد على التعامل مع مشكلته.
- ط. التأهيل العلمي في التخصص المناسب.
- ي. الثقافة العالية في الجوانب النفسية والدينية والقانونية.

2 - 3 : التدخل العلاجي الإلكتروني

هذا النوع من الخدمة الإلكترونية أكثر تخصصاً من النمط السابق والغرض الأساسي منه هو دعم ومساندة العملاء على التغيير العاطفي أو السلوكي أو المعرفي. وهذه الخدمة يطورها ويشرف عليها المختصون في العلاج النفسي غالباً ما يكونون أساتذة في الجامعات أو ممارسين ذوي خبرة (إلى جانب المشرفين التقنيين) كما نلاحظ في الآونة الأخيرة تشكل نوع من النشاط التجاري في هذا السياق (Barak,1999).

هناك عدد من الدراسات والقراءات التي جاءت نتائجها لصالح التدخل الإلكتروني وكانت حججها أن التواصل عن طريق الانترنت يسهل الحصول على الخدمة الإرشادية أو العلاجية خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يصعب عليهم التنقل بسبب العجز أو لبعده المسافة أو التكلفة الباهظة أو غير ذلك، من جهة أخرى يشجع أسلوب التدخل الإلكتروني الأفراد المترددين لأي سبب (شخصيات عامة معروفة، التخوف من التمييز العنصري ضد المرأة مثلاً، المعانات من مشكل محرج....) أو الحساسين على الإقدام على طلب الخدمة النفسية لأنه يضمن لهم السرية أكثر من المقابلة التقليدية. (Bradley, Sullivan, & 2009, King, 2003 ; Barak, Klein, & Proudfoot 2003) كل هذا مع العلم أن التدخل الإلكتروني يمكن أن يستغل كمدخل و مرحلة أولى للإرشاد و العلاج وجها لوجه. 5.2

2 - 4 : عيوب الاستشارات الإلكترونية :

- 1- قد تكون الاستشارة طويلة إلى حد ممل وقد تكون قصيرة إلى حد مخل وقد يهتم صاحبها بجزئيات بعيدة عن صلب الموضوع ويهمل جزئيات ذات قيمة وقد يصعب على المستشار التواصل السريع مع صاحب المشكلة لاستيضاح مشكلته.
- 2- تكون رسائل بعض المستشارين عبارة عن نوع من التصريف الانفعالي لما بنفسه وقد تخلو الرسالة أحياناً من رغبة صاحبها في حلها.
- 3- من المميزات المفقودة في الاستشارات الإلكترونية فقدانها للجانب الوجداني وذلك لأسباب منها ضعف بعض المسترشدين في التعبير الكتابي وضعف القدرة على استخدام اللغة المكتوبة لإيصال مشاعره لصاحب المشكلة .
- 4- بعض المشكلات قد تحتوي على أكثر من مشكلة وتجعل المرشد يقع في حيرة في تحديد الأهم من الأقل أهمية من المشكلات بالنسبة للمسترشد.
- 5- من الشائع أحياناً وصول رسائل من أشخاص يتقنون الكتابة والتعامل مع وسائل التواصل لا تخصصهم ولكنها تخص قريب أو صديق ولا يلم الكاتب بكل جوانب المشكلة .
- 6- بعض المشاكل ذات درجة عالية من الخطورة لا يمكن التعامل معها بواسطة الإرشاد الإلكتروني كحالات الانتحار والاضطرابات النفسية .

2 - 5 : إيجابيات الاستشارات الإلكترونية

- 1- يتسم الإرشاد الإلكتروني بالتكلفة المنخفضة .
- 2- سرعة عملية الإرشاد(أسرع من الإرشاد التقليدي).
- 3- زيادة ثقة المسترشد بنفسه.
- 4- يتيح للأفراد الرد في الوقت الذي يرونه مناسباً.
- 5- يوفر الإرشاد الإلكتروني السرية لشخصية المسترشد.
- 6- يقلل من المضايقات الاجتماعية ويخفف من مخاطر العلاقات الشخصية.
- 7- يناسب الأشخاص الذين يعانون من الخجل والمشاكل التي يصعب مشاركتها وجها لوجه.(النقيثان واخرون,2019,ص58,69)

2 - 8 : الدراسات السابقة

(بدوي,2017).عنوان الدراسة :المشكلات الاسرية التي تواجه الاسر السعودية المترددة على مراكز الاستشارات الاجتماعية ,حيث اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي الشامل للمستشارين الاجتماعية بمراكز الاستشارات بمدينة الرياض وبلغ عددهم (40) مستشار واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. سعت الدراسة إلى التعرف على المشكلات الأسرية التي تواجه الأسر السعودية المترددة على مراكز الاستشارات الاجتماعية والتعرف على ترتيب تلك المشكلات وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية إن من أهم المشكلات الدينية التي تواجه الأسر السعودية المترددة على مراكز الاستشارات هي ضعف المودة والرحمة بين الزوجين ,ومن المشكلات الصحية هي عدم معرفة أحد الزوجين بكيفية التعامل مع الطرف الاخر أثناء العلاقة الحميمة وعدم الاهتمام بفحوص ما قبل الزواج ,ومن المشكلات النفسية هي غياب المرونة في التفكير بين الزوجين والانانية من أحد الزوجين أو كليهما وضعف شخصية الزوج أو الزوجة ,ومن اهم المشكلات الاجتماعية هي تعدد الخدمات بالمنزل مما يؤدي لإهمال الزوجة لدورها بالمنزل وغياب الحوار المتبادل بين الزوجين ,بينما كانت أهم مشكلات العنف الأسري هي العناد وانتشار الاساءة اللفظية , ومن أهم المشكلات الاقتصادية هي التطلعات المادية غير المتناسقة مع إمكانيات الأسرة وأخيرا اهم المشكلات السلوكية هي الكذب والتحايل في الأسرة .

يتناول هذا الجزء الإجراءات المنهجية التي استعانت بها الباحثة للإجابة عن تساؤلات الدراسة ، بما يحقق أهداف الدراسة ، وذلك من خلال عرض نوع الدراسة ومنهجها ، ومجتمع وعينة الدراسة ، وأداة جمع البيانات ، وإجراءات الصدق والثبات ، ومتغيرات الدراسة ومحددات الدراسة ، المكانية والبشرية والزمنية ، وأسلوب جمع البيانات .

3 - 1 : نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية وذلك لاتساقها مع موضوع الدراسة نفسها ونوعيه الحقائق والوقائع المطلوب الحصول عليها , وهي حقائق تمكن الباحثة من الحصول على معلومات دقيقة تقودنا إلى معرفة فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الالكترونية , (وتفيد الدراسات الوصفية في الوصف الكمي والكيفي لظواهر في المجتمع والتي تستهدف وصف الظواهر الاجتماعية وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها وتصل عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها) (حسن , 1998 م , ص 19) .

وتهدف مرحلة البحث الوصفي أساسا إلى استكشاف وتوضيح بعض الظواهر التي لا تتوافر عنها معلومات دقيقة وهذا ينطبق على هذه الدراسة لذا تعد الطريقة الوصفية الأنسب لهذه الدراسة .

1- 2 : منهج الدراسة

استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي باستخدام الحصر الشامل على الأخصائين الاجتماعيين العاملين بمنصة عناية للاستشارات الالكترونية .

ويعرف المسح الاجتماعي بأنه محاولة منظمة لدراسة وفهم الوضع الراهن لموضوع الدراسة , وتحليل الواقع في الزمن الحالي (خاطر , 2008 م , ص 159) .

3 - 3 : مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة (عبيدات وآخرون , 2007 م , ص 94) .

وقد أخذت الباحثة الأخصائين في مركز عناية للاستشارات الأسرية خلال فترة إجراء الدراسة من الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٤٢ هـ - ٢٠٢١ م . حيث طبقت الباحثة الدراسة على موظفين المركز في مدينة الرياض , وعددهم (٣٣) , حصلت الباحثة على (٣٠) استمارة استبار صالحة للتحليل الإحصائي , وتم استبعاد استمارة واحده لعدم الاستكمال ولم يستجيب ٢ من المبحوثين .

3- 4 : مجالات الدراسة

أ - المجال الموضوعي

- تركز هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على فعالية برامج الاستشارات الأسرية الاجتماعية الالكترونية .

ب - المجال المكاني

- قامت الباحثة بتطبيق الدراسة على الأخصائين في مركز عناية للاستشارات الأسرية الالكترونية بالرياض .

- ج - المجال البشري للدراسة
- تم تطبيق هذه الدراسة بمدينة الرياض مبررات للاعتبارات التالية العاملين على البرنامج في مقره الرئيسي الرياض .
- د - المجال الزمني للدراسة
- تم البدء في هذه الدراسة الفصل الدراسي الثاني للعام ١٤٤٢ هـ - ٢٠٢١ م .
- 3 - 5 : أداة الدراسة
- تم تحديد أداة البحث من قبل الباحثة على استمارة (استبيان الكتروني) وقد اشتملت الاستمارة على المحاور الآتية :
- 1- البيانات الأولية .
- 2- المحور الأول : فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية وتضمنت (5) فقرات.
- 3- المحور الثاني :المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية وتضمنت (4) فقرات.
- 4- المحور الثالث: الأليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية وتضمنت (4) فقرات.
- 4 - 1 : وصف مفردات الدراسة
- تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالبيانات الأولية متمثلة في (النوع - المؤهل العلمي - الخبرة العملية) , وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص مفردات عينة الدراسة على النحو التالي :

جدول (1)

توزيع المبحوثين طبقاً للنوع ن = ٣٠

م	النوع	ك	%
1	ذكر	١٠	٣٣,٣
2	انثى	٢٠	٦٦,٧
	مجـ	٣٠	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (1) أن ما نسبته ٣٣,٣% من إجمالي مفردات عينة الدراسة ذكور ، و ٦٦,٧% من الاناث .

جدول (٢)

توزيع المبحوثين سنوات الخبرة ن = ٣٠

م	الحالة الاجتماعية	ك	%
1	اقل من سنه	٨	٢٦,٧
2	من ٢ - ٤ سنوات	٧	٢٣,٣
3	٥ سنوات فأكثر	١٥	٥٠
	مجـ	٣٠	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٢) أن معظم أفراد العينة لديهم خبرة خمس سنوات وأكثر ٥٠٪ ، مقابل ٢٦,٧ ٪ خبرتهم اقل من سنه ، و ٢٣,٣ ٪ سنتين الى اربع سنوات .

جدول (٣)

توزيع المبحوثين المؤهل الدراسي ن = ٣٠

م	العمل	ك	%
1	بكالوريوس	٤	١٣,٣
2	ماجستير	٢٣	٧٦,٧
٣	دكتوراة	٣	١٠
	مجـ	٣٠	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٣) أن معظم أفراد العينة من حاملي درجة الماجستير بنسبة ٧٦,٧٪ ، مقابل ١٣,٣ ٪ من حاملي درجة البكالوريوس ، و ١٠٪ فقط يحملون درجة الدكتوراه .

٤- 2 : النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

جدول (٤)

يوضح توزيع استجابات مفردات العينة حول فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية

ن = (٣٠)

م	العبارة	التكرار والتفسير	الاستجابات		
			موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	يُتيح الإرشاد بالهاتف للمتصل التعبير عن نفسه	ك	٢٤	٦	٠
			٨٠	٢٠	٠
2	يحرص المرشد أن يشعر المسترشد بأنه ليس وحيداً في معاناته	ك	٢٥	٥	٠
			٨٣,٣	١٦,٧	٠
3	الحصول على استشارة مباشرة سريعة	ك	٢٦	٤	٠
			٨٦,٧	١٣,٣	٠

م	العبارة	التكرارات والنسب	الاستجابات		
			موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
4	يساعد الأشخاص الغير قادرين على مواجهه	ك	٢٩	١	٠
		%	٩٦,٧	٣,٣	٠
5	تركز الاستشارات الهاتفية على الحلول	ك	١٢	١٨	٠
		%	٤٠	٦٠	٠

من الجدول (٤) يتضح ان برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية تساعد الأشخاص الغير قادرين على المواجهة بفاعلية عالية حيث جاءت (العبارة ٤) بنسبة ٩٦,٧ % ، تلتها (العبارة ٣) الحصول على استشارة مباشرة سريعة بنسبة ٨٦,٧ % ، ثم (العبارة ٢) حرص المرشد على اشعار المسترشد أنه ليس وحيداً بنسبة ٨٣,٣ % .

جدول (٥)

يوضح توزيع استجابات مفردات العينة حول المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية ن = (٣٠)

م	العبارة	التكرارات والنسب	الاستجابات		
			موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	يحتاج ان يكون المرشد ذو خبرة عالية لتقديم خدمات سريعة لا تحتمل التأجيل	ك	٢٣	٧	٠
		%	٧٦,٧	٢٣,٣	٠
2	عدم ثقة المجتمع بأهمية طلب الاستشارات الإلكترونية	ك	٧	٢٢	١
		%	٢٣,٣	٧٣,٣	٣,٣
3	الخوف من تسرب المعلومات خصوصاً ان التسجيل بهذه البرامج يتطلب الإفصاح عن بعض البيانات	ك	١٣	١٤	٣
		%	٤٣,٣	٤٦,٧	١٠
4	الاعتقاد السائد لدى المجتمع بأن النصح والخبرة تغني عن الاستشارة من مختص	ك	٩	٢٠	١
		%	٣٠	٦٦,٧	٣,٣

من الجدول (٥) يتضح ان المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية تتمثل في (العبارة ١) حيث لابد ان يكون المرشد ذو خبرة عالية لتقديم خدمات سريعة لا

تحتل التأجيل بنسبة ٧٦,٧ % ، ثم (العبارة ٢) عدم ثقة المجتمع بأهمية طلب الاستشارات الإلكترونية بنسبة ٧٣,٣ %

جدول (٦)

يوضح توزيع استجابات مفردات العينة حول الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية ن = (٣٠)

م	العبارة	التكرارات والنسب	الاستجابات		
			موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	التوسع في البرامج المختصة في الارشاد	ك	٢٦	٤	٠
		%	٨٦,٧	١٣,٣	٠
2	وضع مقاييس يخضع لها الممارس للإرشاد الالكتروني	ك	٢٤	٦	٠
		%	٨٠	٢٠	٠
3	ضرورة التعاون بين الجهات للتحويل للحالات الطارئة	ك	٢٦	١	٠
		%	٩٦,٧	٣,٣	٠
4	وضع دليل ارشادي للاستشارات الالكترونية	ك	٢٩	١	٠
		%	٩٦,٧	٣,٣	٠

من الجدول (٦) يتضح انه من الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية وضع دليل ارشادي للاستشارات الالكترونية و ضرورة التعاون بين الجهات للتحويل للحالات الطارئة حيث أجاب المبحوثين بالموافقة علي العبارتين بالتساوي (العبارة ٣,٤) بنسبة ٩٦,٧ % ، وجاءت (العبارة ١) ثانياً بنسبة ٨٦,٧ % بينما ١٣,٣ % موافقين الي حد ما علي نفس العبارة ، وجاءت (العبارة ٢) وضع مقاييس يخضع لها الممارس للإرشاد الالكتروني اخيراً بنسبة ٨٠ % .

5 - 1 : نتائج الدراسة

- أن (٢٠) من مفردات عينة الدراسة بما نسبته ٣٣,٣ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اناث وهن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة .
- أن (١٥) من مفردات عينة الدراسة بما نسبته ٥٠ % من إجمالي مفردات عينة لديهم خبرة خمس سنوات وأكثر وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة.
- أن (٢٣) من مفردات عينة الدراسة ما نسبته ٧٦,٧ % من إجمالي مفردات عينة حاملي درجة الماجستير وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة .

- أن (٢٩) من مفردات عينة الدراسة ما نسبته ٩٦,٧ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اجابوا بالموافقة على ان برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية تساعد الأشخاص الغير قادرين على المواجهة بفاعلية عالية وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة .
- أن (23) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته ٧٦,٧ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اجابوا بالموافقة على ان من المعوقات التي تحد من فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية تتمثل في انه لا بد من ان يكون المرشد ذو خبرة عالية لتقديم خدمات سريعة لا تحتمل التأجيل وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة .
- أن (٢٩) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته ٩٦,٦ % من إجمالي مفردات عينة الدراسة اجابوا بالموافقة على انه من الآليات المقترحة لتحسين فعالية برامج الاستشارات الاسرية الاجتماعية الالكترونية وضع دليل ارشادي للاستشارات الالكترونية و ضرورة التعاون بين الجهات للتحويل للحالات الطارئة وهم الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة .

٢-٤ : توصيات الدراسة

- الاهتمام بوضع الخطط والبرامج لتفعيل الاستشارات الالكترونية .
- وضع دليل ارشادي للاستشارات الالكترونية واليات واشترطات تفعيلها .
- تيسر الدعم المادي والتسهيلات للاخصائيين الاجتماعيين للحصول على رخصة تأسيس تطبيقات مختصة بالاستشارات الاجتماعية الالكترونية .
- القيام بدراسات مستقبلية وافية الاستشارات الاجتماعية الالكترونية .

٤ - ٣ : المراجع

- بدوي عبدرحمن بن عبدالله. (2017). المشكلات الاسرية التي تواجه الاسر السعودية المترددة على مراكز الاستشارات الاجتماعية, دراسة مسحية على المستشارين الاجتماعيين بمراكز الاستشارات الاجتماعية, مجلد 26, عدد 10.
- النقيثان, ابراهيم, والمقبل, عبدالله, والسيف, محمد, والحسين, اسماء, واخرون. (2019). الارشاد الاسري الالكتروني. فهرسة مكتبة الملك فهد, الرياض.
- الشيخ, حسن عبدالسلام. (2011). فعالية برنامج تدريبي في اشباع الحاجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين دراسة مطبقة على مكاتب التوجيه والاستشارات الاسرية بمحافظة البحيرة, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية, جامعة حلوان-كلية الخدمة الاجتماعية.
- نظام الدين, نيلي نظمي. (2019). دور مراكز الاستشارات في مواجهة المشاكل الاسرية دراسة تحليلية وصفي لبرامج مشكلات الابناء بمراكز الاستشارات, المجلة العربية للاداب والدراسات الانسانية, عدد 8.
- التتم, ابراهيم صالح. (2015). الاحكام الفقهية بالاستشارة الطبية الالكترونية, مجلة العلوم الشرعية, جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية, عدد 37.