

فعالية برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي

د/ جيهان عبد الحميد رمضان محمد
أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

فعالية برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي

د/ جيهان عبد الحميد رمضان محمد: أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية -
كلية الخدمة الاجتماعية-جامعة حلوان
المُلخَص:

تهدف الدراسة الحالية إلي 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، و أهداف 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، والتوصل إلى برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي واعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي باستخدام مجموعة تجريبية واحدة وتصميم التجربة القبلية البعدية، تم تطبيقها على طالبات كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض ، والبالغ عددهم (٣٠) مفردة، وتوصلت الدراسة إلي فعالية البرنامج التدريبي المقترح في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي بشكل عام.

الكلمات الدالة: عالية-الإرشاد الهاتفي - برنامج تدريبي - طالبات الخدمة الاجتماعية.

Abstract:

The current study aims to determine the effectiveness of a training program in providing social work students with telephone counseling requirements, through two sub-objectives, namely, to test the effectiveness of a training program in providing students of social work with cognitive requirements by telephone counseling, Through the definition of telephone counseling and its importance, and the features that must be available in the phone counseling, and the objectives of the phone counseling and the second objective is to test the effectiveness of a training program in providing students of social work how to apply procedural steps for telephone counseling, By

applying the opening step of the counselling call, The step of presenting and discussing the problem, the closure step, and reaching a proposed training program to provide students of social work with the requirements of telephone counselling, the study was based on the Quasi-experimental method using a single experimental group and pre and post design, applied to the students of the Faculty of Social work - Princess Noura Bint Abdul Rahman University in Riyadh, numbering (30) single, and the study reached the effectiveness of the training program Suggested in providing students of social work to the requirements of telephone counseling in general.

Key words: effectiveness - Telephone counseling - training program - social work students

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة وأهميتها

يمر مجتمعنا بالعديد من التطورات والتغيرات الاجتماعية التي أثرت على العلاقات الاجتماعية، ولقد ساهمت المشكلات التي تطورت وزادت معدلاتها في تغير اهتمامات الإنسان وقدرته على التحكم في مسارات ومتغيرات حياته ، الأمر الذي أفقده الإحساس بالاستقرار والثقة في المستقبل ، وقد اتضح ذلك في الزيادة المضطردة في أعداد الأفراد الذين يعانون من المشكلات والضغوط.

وتواجه مهنة الخدمة الاجتماعية الآن مجموعة من التحديات التي ترتبط بالتطورات والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي يواجهها العالم والتي أثرت بالضرورة في نوعية المشكلات والضغوط التي تتعامل معها ، فلم تعد المشكلات بسيطة أو مباشرة بل زادت في التعقيد وبدأت تأخذ أبعاداً متنوعة عميقة ومتفاعلة.

وبدأت 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 حتي 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 الهاتفي لتقديم الدعم والمساندة للعملاء لتمكينهم من المواجهة الفعالة

للمشكلات والضغوط التي يواجهونها من خلال أخصائيين اجتماعيين مدربين على التواصل اللفظي 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 العميل وتحقيق السرية التامة، حتى لا يتمكن من سماعه أو رؤيته أحد من الذين لا يفضل أن يكشف ذلك لديهم، وتظهر ميزة وأهمية الإرشاد الهاتفي من خلال قدرته على توفير مختلف الطرق والأساليب التي تُتيح للأخصائي الاجتماعي ونسق العميل 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 يحبطها 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 يُناسب 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 والإصتات، ولديهم القدرة على تطبيق كافة النصائح والأساليب العلاجية والإرشادية.

بالتالي يُساهم 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 الهاتفي) حولها دون تحفظ، هذا فضلاً على جودة الخدمة وأمانتها ومصداقياتها، 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 بشؤون المسترشد. (الفواز، ٢٠١٧)

ويعمل الإرشاد الهاتفي 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 يُسهم الإرشاد الهاتفي إلي التقليل من حدة الغضب أو القلق والتركيز على مختلف الجوانب والأطراف للعمل على إيجاد حل ملائم وفعال .
(Oxenbridge,2003,p.65

وأشارت نتائج دراسة (Abroms (2016 إلى ارتفاع نسبة القبول بدرجة كبيرة لاستخدام الاستشارات الهاتفية والرسائل النصية بشكل عام بين المشاركين. بينما أفاد نسبة أعلى إلى أنهم يُوصون 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 فعالية الإرشاد الهاتفي في التعامل مع العديد من المشكلات كدراسة (Walker; Shmukler; Ullman; Blanco and Scollan-Koliopoulus, (2011 والتي أكدت فعالية التدخل بالهاتف في تحسين مكافحة مرضي السكري بالمجتمعات ذات الدخل المنخفض، ودراسة (Mousavi; Zohreh; Maracy; Ebrahimi and Sharbafchi (2014 أثبتت فعالية المتابعة الهاتفية في منع إعادة محاولة الانتحار، وأكدت دراسة (Severson et al. (2015 أن الإرشاد بالهاتف أدى إلي ارتفاع معدلات الامتناع عن التدخين من أجل التدخلات الوقائية من أجل المساعدة الذاتية ، وتقديم توجيهات لتوفير علاج للمدخنين.

اتفقت معهم دراسة (Blebil; Sulaiman; Hassali; Dujaili and Zin (2014 الاستشارات الهاتفية أدت إلي ارتفاع معدلات الإقلاع عن التدخين مقارنةً بنهج الرعاية المعتادة. ولذلك تقدم هذه الدراسة دليلاً على أن تقديم استشارات إضافية كالإرشاد الهاتفي خلال الأسابيع القليلة الأولى بعد تاريخ الإقلاع هو استراتيجية علاج واعدة يجب تقييمها بشكل أكبر.

وأشارت دراسة (Ashing&Rosales(2014 إلي فعالية الإرشاد الهاتفي للحد من الأعراض الاكتئابية بين الناجين من سرطان الثدي، واتفقت معهم دراسة الفايدي (٢٠١٥) على فاعلية دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق.

بالتالي يُعتبر الإرشاد الهاتفي من أفضل وسائل جمع البيانات كماً وكيفاً على اعتبار أن هناك بعض البيانات يصعب الحصول عليها من نسق العمل عن طريق المقابلة مع الأخصائي الاجتماعي وجهاً لوجه لما فيها من حساسية أو خصوصية أو آلماً قد تسبب لهم

أو شعورهم بالخوف أو الخجل أو الحرج مما يمثل صعوبات تواجه الأخصائي الاجتماعي في عمله لذلك يعتمد الإرشاد الهاتفي اعتماداً كبيراً على مقدرة الأخصائي الاجتماعي ومهارته في إدارة المقابلة وإلمامه بطبيعة الموقف الإشكالي بالإضافة إلى الإعداد المهني الذي يجب أن يتوافر لديه.

كما أشارت دراسة عثمان (٢٠١٨) إلى الصعوبات التي تواجه الإرشاد الهاتفي فقد ظهرت في قلة المتخصصين الاجتماعيين المؤهلين للعمل في مجال الإرشاد الهاتفي نظراً لحدائث ظهوره ولقلة المؤسسات التي تعترف به، كما أشارت الدراسة إلى أهم المقترحات لتفعيل دور الإرشاد الهاتفي وهي أهمية وضع شروط قياسية للأخصائيين العاملين بالإرشاد الهاتفي تتضمن توفر قدر معين من المعارف والخبرات والمهارات والقيم التي تؤهلهم للممارسة المهنية الفاعلة باستخدام الإرشاد الهاتفي، مع ضرورة تنمية وعي مديري مؤسسات رعاية المعاقين بجدوى الإرشاد الهاتفي والاهتمام بتنظيم الدورات التدريبية للقائمين عليه لتنمية خبراتهم ومهاراتهم، مع ضرورة تصميم أدلة تدريبية استرشادية للممارسين للإرشاد الهاتفي تكون بمثابة موجه لهم لكيفية الممارسة الإرشادية الفعالة عبر الهاتف. وتصميم أدلة تدريبية استرشادية للممارسين للإرشاد الهاتفي من خلال مجموعة من الخبراء والمتخصصين في هذا المجال تسهم في مساعدة الممارسين على تحقيق أهداف الإرشاد الهاتفي مع المعاقين حركياً.

واتفقت معها دراسة الفايد (٢٠١٥) التي أوصت بضرورة وتطوير المرشدين والمرشدات مهنيًا من خلال الدورات ودعم ذلك من الجهات الحكومية. وأكدت دراسة الفارسي (٢٠١٦) أن من أبرز الصعوبات التي يواجهها العاملون على تقديم الإرشاد بالهاتف بوزارة التنمية الاجتماعية قلة الكادر المتخصص والمؤهل، وكذلك قلة البرامج التدريبية واقترحت توفير التدريب التخصصي المناسب وفقاً لأهم المشكلات وتوفير الكادر المتخصص.

واتفقت معهم دراسة (Mathei 2007) أن هناك مشكلات وصعوبات متعددة تواجه مستخدمي الإرشاد بالهاتف، ومن ضمنها أن أكثر المستخدمين له غير مؤهلين التأهيل العلمي والفني الكافي للاستخدام الفعال للخط الساخن، كما أنهم لا يجيدون لغة التحدث عبر الهاتف، وأنهم بحاجة إلى برامج تدريبية تؤهلهم لتقديم الخدمة بشكل مناسب.

على اعتبار أن العنصر البشري أساس كل تقدم يمكن أن يتحقق في المجتمع ، وكلما كان هذا العنصر البشري أكثر معرفة ومهارة وخبرة كلما كان أدائه لدوره أكثر تأثيراً في مجالات الممارسة المهنية في المجتمع ، لذا كان حرص المنظمات على الاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه باستمرار والعمل على رفع مستوى أدائه باعتباره من أهم عناصرها. (حبيب ، ١٩٩٧ ، ص ١٤٩)

فلكي نحفظ ونُحسن من جودة الخدمة التي يُزودها الإرشاد بالهاتف فإن إعداد الأخصائيين الاجتماعيين الذين يُختارون لهذه الخدمة ينبغي تدريبهم بصورة ملائمة ، بالإضافة إلى تقديم الدعم المستمر والمتابعة ، ويتطلب العمل من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين على الإرشاد الهاتفي القدرة على التعامل مع العديد من أنواع المكالمات بما في ذلك حالات الطوارئ ، لضمان تقديم مرشدين ملائمين لخدمة الخط الساخن.

بناءً على ذلك يتضح أن البرامج التدريبية من العناصر المهمة في جميع المهن والتخصصات العلمية ، وهي أحد الركائز الرئيسية في إعداد الممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية ، فمن خلالها يكتسب الأخصائي الاجتماعي قيم ومهارات واتجاهات وخبرات مهنية ؛ كما يستطيع من خلالها ربط الجوانب النظرية بالواقع الميداني العملي ، ومما هو جدير بالذكر فإن غالبية العاملين في المجالات الاجتماعية يتفقون على أن البرامج التدريبية تمثل وسيلة علمية وعملية تهدف إلى رفع كفاءة العنصر البشري من خلال صقل قدراتهم وتنمية مهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم لضمان أهداف المنظمة التي يعملون فيها بكفاءة عالية. (Bandler, 2001, p.p19-21).

قد أكد إيجان Egan (2009) أن الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المعد إعداداً نظرياً وعملياً لتحقيق أهداف الممارسة المهنية وهو أداة ووسيلة المهنة في تحقيق أهدافها وإعداده يُؤمله لإدراك أهداف العمل المهني بدقة وتمتعته بالقدرات والمهارات المهنية يضمن قدرته واستمرار هذه القدرة علي التأثير في العمل وتطوير الممارسة المهنية. (p.139).

فهناك ضرورة للاهتمام بالإعداد المهني لاكتساب المعارف والمداخل والاتجاهات الحديثة وتمشيها مع أحدث التطورات العلمية في مجالات الخدمة الاجتماعية بما يمكن الأخصائي من ممارسة عمله بالمؤسسات بفاعلية.

بناء على ما سبق من - وجهه نظر الباحثة - وما أكدت عليه الدراسات والبحوث السابقة عن دور الإرشاد بالهاتف في التعامل مع العديد من المشكلات المختلفة ، لذا يحتاج إلي إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية ليصبحوا أخصائيين اجتماعيين لديهم من المعرفة والمهارة لتقديم الخدمات الإرشادية الهاتفية وهذا يتم من خلال تقديم البرامج التدريبية المتخصصة بالإرشاد الهاتفية .

لذا تتحدد مشكلة الدراسة في تساؤل مؤداه: ما فعالية برنامج تدريبي مقترح في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية للمتطلبات المعرفية والخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفية؟

ثانياً: أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

- تحديد مدى فعالية برنامج تدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفية .

ويتفرع من الهدف الرئيسي الهدفين الفرعيين التاليين:

١- اختبار فعالية برنامج تدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية للمتطلبات المعرفية بالإرشاد الهاتفية .

ويتحقق هذا الهدف من خلال:

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية تعريف بالإرشاد الهاتفية وأهميته .

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفية .

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية أهداف الإرشاد الهاتفية .

٢- اختبار فعالية برنامج تدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفية .

ويتحقق هذا الهدف من خلال:

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمات الإرشادية .

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها .

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الإقفال .

٣- التوصل إلى برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفية .

ثالثاً: فروض الدراسة

الفرض الرئيسي: توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي وإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي.

ويتم اختبار صحة هذا الفرض باختبار صحة فروضة الفرعية الآتية:-

- أ- توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي وإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي .
- ب- توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي وإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

رابعاً: الإطار النظري للدراسة

١- مفهوم الفعالية Effectiveness

تعنى الفعالية في المعجم الوجيه أنها مقدرة الشيء على التأثير وتُعرف في قاموس المورد بأنها قدرة التأثير أو المفعولية أو الكفاية. (البلبكي ، ١٩٩٧ ، ص ٣٠٤) يُشار إليها في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الفعالية بأنها الإطار الذي تتحقق من خلال الأهداف المحددة مسبقاً وذلك نتيجة لجهود مهنية مبذولة. (بدوى ، ١٩٨٢ ، ص ١٥٣)

وتُعرف الفعالية بأنها الدرجة التي بمقتضاها يتم إنجاز

الأهداف. (Boulmetis&Dutwin,2000,p.3)

وتُعرف أيضاً على أنها: "تحقيق نتائج مرغوب فيها ، مخطط لها ، وبنفقة معقولة ، وتحقق في النهاية التعبير المستهدف. (قنديل ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٢٢) وتقصد الباحثة بالفعالية إجرائياً في هذه الدراسة بأنها:

- قدرة البرنامج التدريبي المقترح على إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية للمتطلبات المعرفية والخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.
- يتم التحقق من فعالية البرنامج التدريبي إحصائياً من خلال حساب دلالة الفروق بين القياسات القبلي والبعدي بين درجات المجموعة التجريبية على مقياس "إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي"، كلما كانت الفروق ذات دلالة إحصائية كلما دل ذلك على فعالية البرنامج التدريبي.

٢ - مفهوم الإرشاد الهاتفي :

يُعرف الإرشاد الهاتفي بأنه محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، أو محادثة موجهة يقوم بها شخص آخر هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث مشكلة ما للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج ؛ فهي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة ، حيث يُحاول أحدهما وهو المرشد أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدي الآخر ، والتي تدور حول المشكلة المطروحة للحل .

كما يُعرف بأنه شكل معين من أشكال الاتصال يتضمن طرفين لكل منهما نظام استقبال ونظام إرسال ونظام معالجة بيانات، ولكي ينجح المرشد في استغلال هذه الوسيلة الاتصالية للتعرف على حقيقة الموقف أو جمع ما هو مطلوب من بيانات لتشخيصه واقتراح البدائل لحله ، لا بد له أن يقوم بإرساء قواعد علاقة إيجابية بينه وبين المسترشد تقوم على الثقة المتبادلة واحترام الآخر، ومن هذه القواعد التأكيد على حق المسترشد في تقرير مصيره وإيجاد جو من المشاركة والتبادلية معه لحفز روح التصميم والعزم لديه ، واحترام مبادئه ومبادراته ، وإشعاره بالاهتمام. (حجر، ٢٠٠٤، ص ١٢٤)

وتقصد الباحثة بمفهوم الإرشاد الهاتفي إجرائياً بأنه:

- لقاء مهني هادف عبر الهاتف يعتمد على التفاعل اللفظي بين الأخصائي الاجتماعي (المرشد) ونسق العمل (المسترشد) لتقديم عملية المساعدة.
- يسعى الأخصائي الاجتماعي (المرشد) لإرساء قواعد العلاقة المهنية بينه وبين نسق العمل (المسترشد) لمساعدته على حل مشكلته وتحسين أداءه لأدواره.

٣ - أهداف المكالمات الإرشادية:

- حتى لا يُسنت الأخصائي الاجتماعي يضع نصب عينيه الأهداف العامة للمكالمات الإرشادية والتي يمكن إجمالها في ثلاث نقاط كالتالي: (جان، ٢٠٠٤، ١٣٤-١٣١)
- أ- **تقديم الدعم والمساندة النفسية للمسترشد:** إن أهم ما يجب أن يحرص عليه المرشد هو أن يشعر المسترشد بأنه ليس وحيداً في معاناته وأن هناك من يقف إلى جانبه ويهتم بأمره ويشعر بما يُفاسيه ويتفهم أسبابه ويُقدم له المعلومة الصحيحة عندما يحتاج إليها ، والمشورة الجيدة في الوقت المناسب.
- ب- **تنمية الوعي الذاتي عند المسترشد:** إن تقبل المرشد للمسترشد والتعامل معه باهتمام واحترام مشاعره ، وإتاحة الفرصة له لينطلق معبراً عن مكونات نفسه يُعد في حد

ذاته علاجاً نفسياً فالبوح يُريح الإنسان ، ويُخفف من ضغوطه النفسية ، ولذلك فإننا ننصح المرشد بأن لا يجعل انتباهه ينصب على المشكلة وتفاصيلها فقط ، بل عليه أن يُركز كذلك على المسترشد وما يجيش في صدره من انفعالات ، وما يجول بخاطره من أفكار ، وما يقوم به من سلوكيات.

أ- مساعدة المسترشد على تنمية قدراته وإمكاناته النفسية والاجتماعية: كثيراً ما يحمل المرشدين عبئاً لا طاقة لهم به لاعتقادهم بأنه يجب أن يكون عندهم كافة الحلول والإجابات الشافية لكل مشكله فالحقيقة أن المرشد الهاتفي ليس حكيم الزمان (لا تحاول أن تحل مشكلات المسترشد بل ساعده لكي يساعد نفسه).

٤- الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي:

تمر المكالمة الإرشادية عبر الهاتف بثلاثة خطوات هي:

الخطوة الأولى: افتتاح المكالمة الإرشادية: (السنبل و رمضان ، ٢٠١٨ ، ص ص ٩٧-٩٤)

تعتبر المكالمة الأولى مهمة لكل من المرشد والمسترشد وفيها يبدأ المرشد بالتعليق على موضوع عام كالتعليق على الطقس أو غيره من المواضيع العامة التي لا يجد الناس حرجاً في التحدث عنها ولكسر حاجز الصمت وهذه الافتتاحيات البسيطة تُهدئ المسترشد وتُساعد على الانسياب في الحديث، ويُعد الاستماع للرد من جانب المسترشد يبدأ المرشد في التوضيح له عن ما يمكن أن يتوقعه من العملية الإرشادية وكيفية سيرها وتحديد رسالة هاتف الاستشارات وإيضاح الغرض من هذه الخدمة ووصف أنواع الخدمات والأنشطة المقدمة وساعات الخدمة ، هذا بالإضافة إلى ضرورة إعطاء المعلومات الضرورية حول إجراءات الخدمة الإرشادية كالمواعيد والمدة الزمنية أو تحديد ما إذا كانت هذه الخدمة هي التي تُناسب حاجة المتصل أم من الأفضل إحالتها إلى جهات أخرى متخصصة ، ومن المواضيع التي يمكن التطرق إليها في المكالمة الأولى:

- الأسباب التي دعت المسترشد إلى الاتصال لطلب الخدمة الإرشادية.

- الظروف الراهنة للمسترشد وما يواجهه من صعوبات.

- تحديد الأنساق الأخرى خاصة الأشخاص المؤثرين في حياته أو الذين لهم علاقة بالمشكلة.

- تحديد المشكلة التي يواجهها المسترشد ومنذ متى وهو يُعاني منها ؛ أي هل هي طارئة أو قديمة؟

- تحديد المشكلات الأخرى المرتبطة بها أو التي نتجت عنها والاتفاق على البدء بمناقشة المشكلة الأكثر أهمية ومساعدة المسترشد على حلها مما يُعزز لديه الثقة بنفسه ويدفعه للمزيد من الإصرار والمثابرة لحل بقية المشكلات الأخرى.

- التعرف على بعض خصائص وسمات المسترشد .

- مساعدة المسترشد على استكشاف ما يجول في خاطره من أفكار وما يصاحبها من مشاعر وما ينتج عنها من سلوكيات.

وللعلاقة الإيجابية التي تتم في هذه المرحلة بين المرشد والمسترشد أهمية كبيرة في نجاح جميع المراحل الأخرى كما تعتمد على مهارة المرشد وعوامل أخرى منها المناخ الذي تتم فيه العملية الإرشادية ونمط شخصية المسترشد وطبيعة الموقف الإشكالي. ومن الأمور الشائعة أن يُظهر المسترشد تردد أو تشكك في جدوى المكالمة الهاتفية الإرشادية وعلى المرشد ألا يتضايق من ذلك وفي هذه الحالة عليه أن يُطمئن المسترشد ويبث في نفسه التفاؤل، كما ينبغي على المرشد أن يحذر من إبداء الملاحظات السلبية على صوت أو أسلوب المسترشد ولهجته أثناء الحديث.

الخطوة الثانية: عرض المشكلة ومناقشتها

بعد الانتهاء من افتتاح المقابلة والبدء في بناء الألفة يتدرج المرشد الى المرحلة الثانية وهي مرحلة عرض المشكلة ومناقشتها، وعند مناقشة المشكلة يُستحسن أن يضع المرشد في ذهنه تصوراً للنقاط التي يود أن يوجه لها المكالمة الارشادية مثل:

- تحديد المشكلة التي يواجهها المسترشد وإذا كان هناك عدد من المشكلات فمن المستحسن الاتفاق على البدء بمناقشة المشكلة الأكثر أهمية حتى لا تتبعثر جهود المرشد والمسترشد في مناقشة مشكلات عديدة مما يحول دون الوصول إلى نتائج مرضية بالإضافة إلى أن نجاح المسترشد في السيطرة على مشكلة واحدة يُعزز لديه الثقة بنفسه ويدفعه للمزيد من الإصرار والمثابرة لحل بقية المشكلات.

- مساعدة المسترشد على استكشاف مشاعره ودوافعه وأفكاره.

- مناقشة أهمية تغير أو تعديل سلوكه الحالي إلى السلوك الذي يرغبه.

- مساعدة المسترشد على أن يختار أهداف واقعية إجرائية ممكنة التحقيق في حياته اليومية حيث يبدأ بخطوات بسيطة ثم يتدرج الى مستويات أعلى حتى تتحقق أهدافه وأخيراً وبنهاية المقابلة تأتي الخطوة الثالثة. (جان، ٢٠٠٤، ص ص ١٣٩-١٣٨).

الخطوة الثالثة: الإقبال

- في هذه المرحلة يُراجع المرشد مع المسترشد النقاط التي تم عرضها خلال المكالمات الهاتفية التي تلخص محتواها.
- و بعد عرض الملخص يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح وجهة نظره ومشاعره حول ما تم من خلال المقابلة وماذا استفاد منها، ومدى اقتناعه بما تمت مناقشته، وما إذا كان يرغب بمناقشة جزئية غامضة... الخ.
- يتبع المرشد المسترشد بعرض لتقييمه هو لما تم انجازه خلال هذه المقابلة وفي حال اتفاق المرشد والمسترشد على استمرار العملية الإرشادية فإن المرشد يُشجع المسترشد على الاستمرار، أما إذا اتفقا على عدم ضرورة الاستمرار فمن الممكن أن يُشير المرشد على المسترشد بالإحالة إلى مرشد آخر أو أخصائي في مجال آخر بحسب حالة المرشد.
- جميع المقابلات الإرشادية التي تلي المقابلة الأولى تمر بهذه الخطوات مع تغييرات بسيطة فمثلاً في المقابلات التالية يمكن البدء بإنعاش ذاكرة المسترشد بما تم مناقشته في المكالمات الأولى والاستقصاء من الأثر الذي تركته المقابلة الإرشادية السابقة على المسترشد وفي كل المكالمات الهاتفية ينبغي أن يحرص المرشد على بناء الألفة وتدعيم الثقة بين المرشد والمسترشد. (جان، ٢٠٠٤، ص ١٣٩)

- مكالمات المتابعة:

- ١- **اتصال المتابعة:** بحلول الوقت الذي تُجرى فيه مكالمات المتابعة فإنك تكون قد عرفت المسترشد وعلى علاقة به، فعليك أن تشير إلى المحادثة الأخيرة التي حدثت فيها اتفاق فيما بينكما، وارجع بالذاكرة إلى بعض الأشياء السارة والمحفزة، وتأكد من أن الوقت مناسب للمسترشد للحديث، لأن ذلك يجعل المحادثة تبدأ على أساس سليم.
- ٢- **حدد الهدف من اتصال المتابعة:** إن تحديد الهدف من اتصال المتابعة أمر يجعل التواصل الهاتفي بينك وبين المسترشد واضحاً سلساً، حيث أنك ربما طلبت منه اتصال المتابعة لغرض التأكد من تطبيقه الحلول التي اختارها، ومعرفة أثر ذلك عليه، وبناءً على إفادته ستذكر له بعض البدائل الأخرى التي تناسب حالته. (العقيل، ١٤٣٠، ص ٩٧)

٥- مفهوم البرنامج التدريبي The Training Program

يُعرف التدريب بأنه "عملية تعليم تتضمن اكتساب المهارات، المفاهيم، القواعد والاتجاهات لزيادة وتحسين أداء الفرد بشكل مستمر" (حسن، ٢٠٠٤، ص ١٦٣).

بينما يُعرف البرنامج التدريبي بأنه "مجموعة عناصر مخططة متكاملة متفاعلة مع بعضها، تُوجه لعدد من الأعضاء لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة؛ أي أنه تلك العملية المنظمة التي تكسب العضو معارف ومهارات، أو قدرات أو أفكار وآراء ضرورية لأداء عمل معين، ومحتوى تلك العملية هو شكل من أشكال التعليم قصير المدى، يُصمم لتطوير المعارف والمهارات والأداء". (Tracey, 1991, p 354).

كما يُعرف بأنه "ما هو إلا مجموعة من الإجراءات التي تُصمم لمساعدة الأفراد على اكتساب المهارات والاتجاهات اللازمة لتطوير أدائهم المهني وكذلك مجموعة من التدريبات المخططة الملائمة لاحتياجات المتدربين والتي تهدف إلى تنمية مستوى أدائهم المهني وتتضمن هذه التدريبات إكساب المتدربين معارف نظرية لتنمية مهارات عملية وإكسابهم مهارات لزيادة أدائهم وتنمية قدراتهم في مجال معين. (Payn, 1991, p190).

وتقصد الباحثة بالبرنامج التدريبي إجرائياً بأنه: مجموعة الإجراءات التي تُصمم لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي، بهدف إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية المرتبطة بالإرشاد الهاتفي من تعريفه وأهميته والسمات التي يجب توافرها في المرشد بالهاتف والأهداف التي يسعى لتحقيقها الإرشاد بالهاتف مع الأخصائيين الاجتماعيين بالإضافة إلى إكسابهم كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

ويتضمن البرنامج التدريبي لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات

الإرشاد الهاتفي:

- مجموعة من الأهداف العملية التي يسعى إلى تحقيقها ويتمثل في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي. وقد اشتمل البرنامج التدريبي على **الهدف العام** من النشاط التدريبي وهو: إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي.

ومجموعة من **الأهداف النوعية** للنشاط التدريبي:

- ١- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي.
- ٢- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

ومجموعة من الأهداف الإجرائية يتوقع من المشاركين في نهاية البرنامج

التدريبي أن يكونون قادرين على:

١ - إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي ذلك من

خلال:

١.١ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية تعريف الإرشاد الهاتفي وأهميته.

١.٢ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي.

١.٣ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية أهداف الإرشاد الهاتفي .

٢ - إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

٢.١ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمات الإرشادية.

٢.٢ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها.

٢.٣ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الإقفال .

- تحديد الخطوات العملية لتنفيذ البرنامج التدريبي من حيث المدة الزمنية للنشاط التدريبي ، وتحديد الحقيبة التدريبية للبرنامج التدريبي بناءً على المعارف ومراحل المكالمات الإرشادية المستهدف إكسابها لطالبات الخدمة الاجتماعية.

- تحديد الأدوات المستخدمة في البرنامج التدريبي مثل أجهزة الحاسوب ، وأجهزة العرض التقديمي ، وغيرها من الأدوات التي يحتاجها المتدربون في البرنامج.

- تحديد بعض الإرشادات للمدربة ، وإرشادات للمتدربين ، كما تم تحديد قواعد السلوك في المجموعات التدريبية.

- تحديد أنشطة البرنامج التدريبي ، والتي تم تقديمها حيث يتضمن البرنامج التدريبي جانبين أساسيين متكاملين وهما:

• **الجانب النظري** : من خلال المحاضرات ، والمناقشات الجماعية ، ونشاطات فردية مع عرض بعض مقاطع الفيديو التعليمية.

• **الجانب العملي** : من خلال استعراض بعض النماذج والحالات التطبيقية وتحليلها ، وتحليل المواقف ، ورش العمل ، ولعب الأدوار ، وجلسات العصف الذهني.

- تم استخدام آليات لتقييم البرنامج التدريبي من خلال الحلقات النقاشية ، والتمارين التطبيقية ، وتصميم أداة لقياس الأداء التدريبي للمتدربين " مقياس متطلبات الإرشاد الهاتفي لطالبات الخدمة الاجتماعية "

وبالنظر إلى البرنامج التدريبي من خلال نظرية الأنساق العامة ، يمكن تحديد مكونات ثلاث متكاملة للبرنامج التدريبي وهي:

المدخلات: وهي تختلف حسب طبيعة النسق التي يسعى إليها والأنشطة التي يختص بها وتشمل المدربين والمتدربين كمدخلات بشرية ، ويقصد بالمدربين في هذه الدراسة (الباحثة) ، ويقصد بالمتدربات طالبات الخدمة الاجتماعية (عينة البحث) بخصائصهم واحتياجاتهم التدريبية وتتمثل في المعارف المتصلة بالإرشاد الهاتفي وكيفية تطبيق خطوات المكالمات الهاتفية ، والأساليب التدريبية المناسبة كمدخلات علمية وعملية.

- **العمليات التحويلية:** وهي تختص بالعمليات والأنشطة الهادفة المرتبطة بمحتوى البرنامج التدريبي لطالبات الخدمة الاجتماعية ، بهدف إكسابهم متطلبات الإرشاد الهاتفي .
- **المخرجات:** هي نتاج المنتج النهائي لعمل النسق (البرنامج التدريبي) فيما يقدمه من مخرجات حيث تتمثل مخرجات البرنامج التدريبي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية (المتدربين) بمعارف وخبرات جديدة مرتبطة بالإرشاد الهاتفي .

ولقد مر تطبيق البرنامج التدريبي بعدة خطوات كالتالي:

- (أ) **مرحلة التحضير:** تختص بتصميم البرنامج التدريبي ويشمل المتغيرات التالية (الأهداف، محتوى البرنامج ، الاستراتيجيات المستخدمة، الأنشطة التدريبية، كيفية التنفيذ، دور المدربة، الأدوات المستخدمة، الفترة الزمنية).
- (ب) **مرحلة التنفيذ:** تختص بتنفيذ البرنامج ؛ حيث تم تنفيذ البرنامج التدريبي في التوقيت المحدد له، ووفقاً للخطة الزمنية الموضوعية له، في جدول زمني موزع على (٨) أسابيع كل أسبوع يوم تدريبي كل جلسة تدريبية مدتها ثلاثة ساعات، ذلك بعد إعداد وتجهيز الوسائل التدريبية اللازمة ، وتحديد المكان المخصص لانعقاده ، وتم اختيار كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.
- (ج) **مرحلة التقويم:** قامت الباحثة بتحديد مدى ما تحقق من أهداف البرنامج التدريبي من خلال إجراء التقويم على النحو التالي:-
- إجراء تقويم للمتدربين قبل بدء البرنامج التدريبي لقياس مدى اكتساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد بالهاتف، وذلك بتطبيق المقياس المصمم لذلك ، وهذا الإجراء يُعرف بالمقياس القبلي.

- التقويم أثناء التدريب عن طريق تطبيق الاختبارات (بطاقات الأسئلة - تمارين لحالات تطبيقية) التي تقوم بها المدربة.
- إجراء تقويم بعد تنفيذ البرنامج التدريبي ويشمل تقويم المتدربين وذلك بإجراء القياس البعدي لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي باستخدام نفس المقياس المستخدم في القياس القبلي.

خامساً: الإطار المنهجي للدراسة

- (١) نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات شبه التجريبية حيث تُحاول الباحثة دراسة تأثير المتغير المستقل وهو البرنامج التدريبي على المتغير التابع وهو اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد بالهاتف.
- (٢) منهج الدراسة : تمثيلاً مع نوع الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على المنهج شبه التجريبي ، وذلك باستخدام مجموعة تجريبية واحدة وتصميم التجربة القبليّة البعديّة ، وتعتبر الفروق بين القياسين بمثابة التغير الذي ينتج عن البرنامج التدريبي ، وإذا أدت النتائج الإحصائية إلى وجود فرق جوهري بين القياسين فإن ذلك يعني تأثير فعالية البرنامج التدريبي وتحقيق اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي.
- (٣) أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على تصميم مقياس متطلبات الإرشاد الهاتفي لطالبات الخدمة الاجتماعية (إعداد الباحثة) (أنظر ملحق رقم [١])
وقد اتبعت الباحثة الخطوات الآتية في تصميم المقياس:
أ- قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات النظرية والمقاييس ذات الصلة بموضوع القياس .
ب- تم تحديد أبعاد المقياس والتي تحددت في متطلبات الإرشاد الهاتفي لطالبات الخدمة الاجتماعية المرتبطة بكل من:
- البعد الأول : المتطلبات المعرفية بالإرشاد الهاتفي.
- البعد الثاني : الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.
ج- التأكد من صدق المقياس بالاعتماد على:
- الصدق الظاهري (صدق المحكمين) : تم عرض المقياس على (٥) من أساتذة الخدمة الاجتماعية لتحكيم المقياس، وإبداء الرأي في مدي ملائمة كل عبارة من حيث الصياغة

وارتباطها بالبعد المراد قياسه ، وإضافة ما يروونه مناسباً من عبارات ، وكذلك حذف غير الملائم للدراسة ، وبناء على درجة اتفاق المحكمين التي وصلت إلى (٨٠%) للمقياس و تم حذف بعض العبارات وتعديل بعض العبارات من حيث الصياغة وإضافة البعض الآخر ، ووصلت عبارات المقياس في شكلها النهائي إلى (٣٢) عبارة ، وتأخذ الاستجابات الخاصة بكل عبارة بالاختبار أحد الاستجابات الثلاثة (نعم - إلي حد ما - لا) .

- **صدق المحتوى: content validity**: اعتمدت الباحثة على صدق المحتوى أو الصدق المنطقي لتحقيق هذا النوع من الصدق ، حيث قامت الباحثة بما يلي:

• الاطلاع على كم مناسب من الأطر النظرية والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

• تم التعبير عن كل متغير في شكل عبارات والمتعلقة بكل بعد من أبعاد المقياس.

د- التأكد من ثبات المقياس : قامت الباحثة باستخدام (أسلوب إعادة الاختبار) - "Test - Re - Test" للتحقق من ثبات المقياس ، وقامت الباحثة باختيار عينة بلغ حجمها (١٠) مفردة من طالبات الخدمة الاجتماعية ، وقد روعي توافر شروط العينة فيهم ، وإعادة تطبيقه بعد فترة (١٠) أيام، ثم حساب معادلة بيرسون لكل بعد من أبعاد المقياس، وكانت معاملات الثبات كالتالي:

جدول (١) يوضح "معامل الثبات لمتغيرات مقياس اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي"

الأبعاد	قيمة الارتباط باستخدام بيرسون
البعد الأول	0.927**
البعد الثاني	0.767**
المقياس ككل	0.648*

*دال عند مستوى معنوية ٠.٠٥ **دال عند مستوى معنوية ٠.٠١

وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني.

(٤) مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني**: كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.

ب- **المجال البشري:** طالبات كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض ، والبالغ عددهم (٣٠) مفردة.

وقد تم اختيار العينة وفقاً للشروط التالية:

- أن تكون المتدربات من الطالبات اللاتي سوف يلتحقن بالتدريب الميداني في مؤسسة آسية الوقفية للاستشارات الهاتفية.

- عدم تعرض الطالبات (المتدربات) للبرنامج التدريبي موضوع الدراسة من قبل.

- مناسبة مدة تنفيذ البرنامج التدريبي بحيث يكون الفارق الزمني بين القياسين القبلي والبعدي كبير نسبياً مما يقلل من احتمال ألفة المتدربات بمحتوى المقياس المستخدم.

ج- **المجال الزمني:** تم تطبيق البرنامج التدريبي في الفترة من الأحد الموافق ٨/٩/٢٠١٩ م إلى الأحد الموافق ٢٧/١٠/٢٠١٩ م.

سادساً: نتائج الدراسة ومناقشتها واختبار صحة فروض الدراسة
 جدول رقم (٢) بوضوح درجات عينة الدراسة على المقياس قبل وبعد البرنامج التدريبي

رقم المتعلمين	نظرة الأقران	الوعي المجتمعي	درجات عينة الدراسة قبل البرنامج التدريبي										درجات عينة الدراسة قبل البرنامج التدريبي									
			١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨		
88	13	13	13	21	11	17	59	11	9	7	14	8	10	١								
89	14	14	14	19	11	17	58	10	8	6	16	7	11	٢								
91	13	13	14	21	12	18	64	9	9	9	15	11	11	٣								
93	14	13	15	21	12	18	58	8	10	9	13	8	10	٤								
87	13	14	13	20	11	16	٥٩	9	8	8	11	١١	12	٥								
88	15	13	14	20	10	16	58	9	9	7	12	9	12	٦								
91	15	14	13	19	12	18	56	7	8	7	16	8	10	٧								
88	12	14	13	20	11	18	65	10	10	10	12	10	13	٨								
89	14	13	13	20	11	18	61	8	9	8	14	10	12	٩								
89	14	15	12	21	10	17	54	7	9	6	13	9	10	١٠								
89	15	13	14	20	11	16	54	7	10	7	13	9	8	١١								
88	14	11	13	21	12	17	50	9	8	6	10	9	8	١٢								
95	15	14	15	21	12	18	58	11	11	6	9	10	11	١٣								
91	15	15	15	19	10	17	54	8	9	7	12	9	9	١٤								
88	15	14	14	19	10	16	5٧	7	13	7	13	٩	8	١٥								
88	13	14	14	19	12	16	55	7	9	7	11	8	13	١٦								
92	15	14	13	21	11	18	59	7	9	8	13	11	11	١٧								
89	15	14	13	21	10	16	5٨	8	8	9	12	٩	12	١٨								

المقياس كس	درجات عينة الدراسة بعد البرنامج التدريبي							درجات عينة الدراسة قبل البرنامج التدريبي							٢
	خطوة ١	خطوة ٢	خطوة ٣	خطوة ٤	خطوة ٥	خطوة ٦	خطوة ٧	خطوة ٨	خطوة ٩	خطوة ١٠	خطوة ١١	خطوة ١٢	خطوة ١٣	خطوة ١٤	
86	15	14	14	13	19	10	15	9	8	7	12	8	15	19	19
86	13	14	14	14	20	11	14	10	10	10	16	11	9	20	20
90	15	14	14	14	21	12	14	10	10	7	12	10	11	21	21
85	13	14	14	14	19	11	14	9	10	12	12	9	12	19	19
89	15	14	14	12	20	11	17	9	13	7	12	8	13	20	20
94	15	15	14	14	20	12	18	7	8	8	13	7	10	20	20
90	15	14	14	13	19	12	17	7	10	6	12	6	12	19	19
84	12	13	13	13	19	12	15	7	8	8	14	9	13	19	19
84	14	13	12	12	19	11	15	7	11	9	14	8	8	19	19
91	15	15	14	14	20	11	16	6	11	7	12	10	14	20	20
96	15	15	15	15	21	12	18	12	9	8	13	6	13	21	21
91	15	15	13	13	20	12	16	9	8	7	13	7	8	20	20

١- اختبار صحة فرض الدراسة الفرعي الأول وهو: توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي و إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي .
 وسوف يتم الإجابة عن الفرض الفرعي الأول من خلال اختبار صحة متغيراته الفرعية كما يلي:

١.١. إكساب تعريف بالإرشاد الهاتفي وأهميته.

جدول رقم (٣) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية (تعريف الإرشاد الهاتفي وأهميته) باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	١٠.٩٦	١.٩٣	٢٩	13.006	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	١٦.٥٣	١.٣٠			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية التعريف بالإرشاد الهاتفي وأهميته.

١.٢. إكساب السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي.

جدول رقم (٤) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية (السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي) باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	8.80	1.39	29	7.581	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	11.2	0.76			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي .

١.٣. إكساب أهداف الإرشاد الهاتفي

جدول رقم (٥) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية (أهداف الإرشاد الهاتفي) باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	12.80	1.62	29	19.996	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	20.0	0.83			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية أهداف الإرشاد الهاتفي. ومما سبق سوف يتم اختبار صحة فرض الدراسة الفرعي الأول وهو: توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي.

جدول رقم (٦) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	32.56	2.58	29	23.638	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	47.73	2.09			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي. مما يشير إلى فعالية البرنامج التدريبي، وبالتالي يعني ذلك أن البرنامج التدريبي الذي استخدمته الباحثة كان له الأثر في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي. مما يعني ثبوت صحة فرض الدراسة الأول.

٢- اختبار صحة فرض الدراسة الثاني وهو: توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

وسوف يتم الإجابة عن الفرض الفرعي الثاني من خلال اختبار صحة متغيراته الفرعية كما يلي:

٢.١. إكساب تطبيق خطوة افتتاح المكالمات الإرشادية

جدول رقم (٧) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمات الإرشادية الهاتفية باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	7.66	1.39	29	20.189	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	13.53	0.86			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمات الإرشادية الهاتفية.

٢.٢. إكساب تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها

جدول رقم (٨) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	9.40	1.37	29	15.267	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	13.83	0.87			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها.

٢.٣. إكساب تطبيق خطوة تطبيق الإقفال

جدول رقم (٩) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الإقفال باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	8.46	1.50	29	16.283	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	14.20	0.99			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الإقفال.

ومما سبق سوف يتم اختبار صحة فرض الدراسة الفرعي الثاني وهو: توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

جدول رقم (١٠) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	25.53	2.54	29	27.170	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	41.56	1.88			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي. مما يشير إلى فعالية البرنامج التدريبي ، وبالتالي يعني ذلك أن البرنامج التدريبي الذي استخدمته الباحثة كان له الأثر في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي. مما يعنى ثبوت صحة فرض الدراسة الثاني.

٢- اختبار صحة فرض الدراسة الرئيسي وهو: توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين القياسين القبلي والبعدي للبرنامج التدريبي وإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي.

جدول رقم (١١) يوضح "دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي باستخدام اختبار "t"

القياسات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t	الدلالة
قبل	٣٠	58.1	3.91	29	32.200	دال عند ٠.٠٠١
بعد	٣٠	89.3	2.92			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١ بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي. مما يشير إلى فعالية البرنامج التدريبي ، وبالتالي يعني ذلك أن البرنامج التدريبي الذي استخدمته الباحثة كان له الأثر في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي. مما يعنى ثبوت صحة فرض الدراسة الرئيسي.

سابعاً: خلاصة واستنتاجات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يتضح ما يلي: أشارت نتائج المعالجات الإحصائية للبيانات إلى فعالية البرنامج التدريبي المستخدم في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي بشكل عام، و التي تشمل ما يلي:

- المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي.

- كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.

ولقد اتضح من النتائج ما يؤكد فعالية البرنامج التدريبي؛ حيث أشارت نتائج المعالجات الإحصائية للبيانات وجود فروق دالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي، والتي تشمل ما يلي:

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية تعريف الإرشاد الهاتفي وأهميته.

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية السمات التي يجب توافرها بالمرشد بالهاتف.

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية أهداف الإرشاد بالهاتف.

كما اتضح من النتائج ما يؤكد أيضاً فعالية البرنامج التدريبي؛ حيث أشارت نتائج المعالجات الإحصائية للبيانات وجود فروق دالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي في إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي والتي تشمل ما يلي:

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمة الإرشادية.

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها.

- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الإقفال.

وفي ظل سعي مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الأخذ بأساليب التحديث وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (NASW, 1990)

فالأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المعد إعداداً نظرياً وعملياً لتحقيق أهداف الممارسة المهنية وهو أداة ووسيلة المهنة في تحقيق أهدافها وإعداده يؤهله لإدراك أهداف العمل المهني بدقة وتمتعه بالقدرات والمهارات المهنية يضمن قدرته واستمرار هذه القدرة علي التأثير في العمل وتطوير الممارسة المهنية. (Egan, 2009, p.139)، وهذا ما يُشار إليه بالإعداد المهني المستمر للأخصائي الاجتماعي لتزويده بكل جديد سواءً عن طريق النشرات الدورية أو اللقاءات العلمية أو الدورات التدريبية ، حتى يستطيع أن

يساير تلك التطورات ويرتفع بمستوى الممارسة المهنية محققاً بطريقة أفضل أهداف المهنة كما تتطلبها طبيعة العمل في مجالات الممارسة المختلفة. (علي، ١٩٩٨، ص ٣٠٣). وأكدت ذلك دراسة Nazmeen (2004) إلي ضرورة الاهتمام المتجدد بالبناء المعرفي للمهنة مسايرة للمتغيرات المتجددة علمياً وعالمياً.

كما أشارت دراسات الخدمة الاجتماعية التي اهتمت بإعداد وتنفيذ وتقويم برامج تدريبية في العديد من المجالات التي اتفقت نتائجها مع نتائج الدراسة فيما يتعلق بعلاقة وارتباط البرامج التدريبية في الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال تنمية معارفهم ومهاراتهم.

ويتفق ذلك أيضاً مع دراسة Daley(2001) التي أوضحت نتائجها إلى ضرورة أن يسير التعليم والتدريب المستمر أثناء الخدمة جنباً إلى جنب مع الممارسة المهنية حتى يتم الارتقاء بالمعارف والمهارات المهنية ومستوى تقديم الخدمة للعملاء. وأكدت ذلك دراسة زيدان (٢٠١١) ، ودراسة قاسم (٢٠١٣) التي أشارت نتائجها إلى فاعلية تأثير تطبيق البرنامج التدريبي من منظور الخدمة الاجتماعية في تنمية المعارف والخبرات و المهارات والاتجاهات الإيجابية لدارسي مهنة الخدمة الاجتماعية.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كل من Cheung & Canda(1992) والتي أشارت إلي أن البرنامج التدريبي أدى إلى تحقيق النمو المهني للأخصائي الاجتماعي من خلال التطبيق المباشر للمعارف والمهارات المهنية مما أدى إلي تحسن مستوى الأداء المهني. كما تؤكد دراسة سرحان(١٩٩٨) أن البرنامج التدريبي أدى إلى زيادة المعلومات ومعارف الأخصائيين الاجتماعيين وتنمية مهاراتهم المهنية في البرامج الحاصلين عليها.

وتوصي الباحثة بضرورة الاهتمام بدراسة الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة ، وتحديدًا التخطيط للبرامج التدريبية وتنفيذها وتقويمها في الإرشاد الهاتفي للتعامل مع مشكلات العملاء بمجالات الممارسة المهنية، وذلك حتى يمكن المساهمة في تنميتهم مهنيًا في هذا المجال.

وبعد اختبار فعالية البرنامج التدريبي المقترح ، ومناقشة نتائج الدراسة سوف تعرض الباحثة البرنامج التدريبي لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي كما يلي:

أولاً: أهداف البرنامج:

- اشتمل البرنامج التدريبي على الهدف العام من النشاط التدريبي وهو: إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الإرشاد الهاتفي.
- ومجموعة من الأهداف النوعية للنشاط التدريبي:
 - ١- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي.
 - ٢- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.
- ومجموعة من الأهداف الإجرائية يتوقع من المشاركين في نهاية البرنامج التدريبي أن يكونون قادرين على:
 - ١- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي ذلك من خلال:

- ١.١ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية تعريف الإرشاد الهاتفي وأهميته.
 - ١.٢ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي.
 - ١.٣ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية أهداف الإرشاد الهاتفي.
 - ٢- إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق الخطوات الإجرائية للإرشاد الهاتفي.
 - ٢.١ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة افتتاح المكالمة الإرشادية.
 - ٢.٢ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة عرض المشكلة ومناقشتها.
 - ٢.٣ إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الإقفال.
- ثانياً: الأسس التي يبني عليها البرنامج:-

- ١- الإطار النظري للإرشاد الهاتفي والخطوات الإجرائية لتطبيقه.
- ٢- نتائج الدراسات والبحوث السابقة وما انتهت إليه من نتائج وتوصيات.
- ٣- الاطلاع على بعض البرامج التدريبية من خلال الدراسات والبحوث العلمية.

ثالثاً: الفئات والأساليب التدريبية للبرنامج التدريبي

- ١- الفئات التدريبية (المتدربون): طالبات الخدمة الاجتماعية جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.
- ٢- مدة التدريب: ٢٤ ساعة تدريبية موزعة على (٨) أسابيع كل أسبوع يوم تدريبي جلسة تدريبية مدتها ثلاث ساعات .
- ٣- مكان تنفيذ البرنامج: كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

رابعاً: تقويم البرنامج:

١- تقويم البرنامج التدريبي ومدى مناسبته لتحقيق الهدف.

٢- تقويم المتدربات ومدى استفادتهن.

ويتضمن تقويم البرنامج:

قامت الباحثة بتحديد مدى ما تحقق من أهداف البرنامج التدريبي من خلال إجراء التقويم

على النحو التالي:-

- التقويم قبل التدريب بتطبيق المقياس المستخدم على المتدربات (طالبات الخدمة الاجتماعية).

- التقويم أثناء التدريب عن طريق تطبيق الاختبارات (بطاقات الأسئلة - تمارين لحالات تطبيقية) التي تقوم بها المدربة.

- التقويم بعد انتهاء التدريب بتطبيق المقياس المستخدم على المتدربات (طالبات الخدمة الاجتماعية).

أهم الصعوبات التي واجهت الباحثة أثناء تطبيق الدراسة:

- عدم توافر الأدبيات النظرية التي تناولت الإطار النظري للإرشاد الهاتفي.

- قلة الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بالإرشاد الهاتفي في الخدمة الاجتماعية.

وفيما يلي عرض تفصيلي للبرنامج التدريبي لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي.

البرنامج التدريبي المقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي

الفترة الزمنية	التكثيفات المهنية	دور المدربة	التنفيذ	الأنشطة التدريبية	التعلم التعاوني.	محتوي البرنامج	أهداف البرنامج
الأسبوع الأول	التوضيح والتفسير والتشجيع	المعلم المساعد الموجة	<ul style="list-style-type: none"> - البداية بكسر الجود من خلال تمرين التعارف. - ثم طرح موضوع البرنامج وعمل عصف ذهني لطالبات. - قيام المدربة بعرض مقطع فيديو يوضح مفهوم الإرشاد الهاتفي ثم تتم عملية المناقشة والحوار. - التعاون: تسلّم المدربة بشكل عشوائي بطاقات مرقمة ومن ثم تلاهي عشوائياً ليقوم صاحبتها بقراءة محتوى البطاقة. - البحث وتعلم: تعطى المدربة لطالبات سلسلة من الأسئلة والمهام لبيدوا العمل في مجموعات ساعين إلى البحث عن الإجابات. - توزيع بطاقات تحتوي معلومات والمطلوب الحوار والنقاش على أساسها. 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - التفاعلية - المصف - الذهني. - الحوار - والمناقشة. 	<ul style="list-style-type: none"> - استرجعية - التعلم النشط. - استرجعية - التعلم الذاتي. - استرجعية - التعلم التعاوني. 	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم الإرشاد بالهاتف. - أهمية الإرشاد بالهاتف. - أهمية المكالمة الإرشادية - أهمية البرنامج التدريبي في الأملى والمواضيع التي يمكن التطرق إليها. 	<ul style="list-style-type: none"> الهدف الأول: إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية المتطلبات المعرفية للإرشاد الهاتفي. وتوقع من الطالبات في نهاية البرنامج التدريبي أن تصبح قادرة على: (١) إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية تعريف بالإرشاد الهاتفي وأهميته.
الأسبوع الثاني	المحاضر المساعد المرشد	<ul style="list-style-type: none"> - العمل - المشترك - التشجيع - التعليم - التوضيح - والتفسير 	<ul style="list-style-type: none"> تقوم المدربة بسرد موقف مهني للمرشد مع العميل (المسترشد) ثم تفتح الحوار والمناقشة. - نمذجة السلوك: يتم عرض السلوك المفضل أتباعه من قبل المرشد عن طريق الشرح والتمثيل من المدربة لأحد المواقف المهنية ومن ثم يتم تحليل والمناقشة ودراسة السمات وتكديم التقدير الراجية. - عمل ورشة عمل: يعرض مقطع فيديو للمناقشة والتفاعل لرصد السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي. - تمارين لاكتشاف الخطأ في الموقف مع توضيح الصواب. - بطاقات تحتوي مواقف والمطلوب ماذا تفعل لو كنت مكان المرشد؟ 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - ورش العمل - نمذجة - السلوك. 	<ul style="list-style-type: none"> - استرجعية - استرجعية - التفكير الناقد. 	<ul style="list-style-type: none"> - سمات المرشد الهاتفي - النتائج. 	<ul style="list-style-type: none"> (ب) إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية السمات التي يجب توافرها بالمرشد الهاتفي.
الأسبوع الثالث	بناء الوعي والتوضيح والتفسير والعمل المشترك.	المعلم الموجة المحاضر المساعد المقوم	<ul style="list-style-type: none"> مجموعات التفكير تقوم المدربة بتقسيم المجموعة إلى مجموعات صغيرة ليقوموا بحوارات سريعة ، وتتلاقى كل المجموعات معاً لمدة ١٠-٥ دقائق ليتفاعلوا مع الموضوع المطروح عن الأهداف ويطرحوا أفكاراً جديدة وتساؤلات ويتناقشوا معاً. دراسة حالة: يتم عرض حالة لمسترشد زوجته ترغب في الطلاق 	<ul style="list-style-type: none"> - المحاضرة - مجموعات التفكير. - دراسة حالة. 	<ul style="list-style-type: none"> - استرجعية - استرجعية - استرجعية - استرجعية 	<ul style="list-style-type: none"> - أهداف الإرشاد الهاتفي. 	<ul style="list-style-type: none"> (ج) إكساب طالبات الخدمة الاجتماعية أهداف الإرشاد بالهاتف.

أهداف البرنامج	محتوي البرنامج	الاستراتيجيات المستخدمة	الأنشطة التدريبية	التنفيذ	دور المدربة	التحديات المهنية	الفترة الزمنية
الهدف الثاني: اكساب كتيبة تطبيق الخدمة الاجتماعية الإجرائية للإرشاد الهاتفي.	- الممارسات المهنية لافتتاح المكالمة الهاتفية . - تكوين العلاقة المهنية.	- استراتيجيات حل المشكلة . - استراتيجيات التدريس المباشر.	- المحاضرة - التفاعلية . - دراسة الحالة . - لعب الدور.	واستجابة المرشد له: لماذا؟ ماذا فعلت لها حتى ترغب في الطلاق؟ ثم مناقشة الطالبات بالإسبانية الخاطئة على العمل بتركيز على الأحداث وإمهاله لمشاعر العميل ثم العمل على مناقشة الممارسات المهنية الصواب وتأكيداها. - المحاضرة التفاعلية: يتم عرض شغفي للخطوة الأولى "افتتاح المكالمة " لإيصال المحتوى عن طريق فقرات زمنية منتظمة تتراوح بين ٢٠-٣٠ دقيقة ، ويتم كل فترة تفاعل بين الطالبات والمدربة . وتتضمن : - الاختصار : يدرج الطالبات معارفهم عن الخطوة الأولى ثم تقوم المدربة بتزويدهم بالتفاصيل وتصحح المفاهيم. - لعب الدور : تقوم إحدى الطالبات بممثل دور المرشد وطالبة أخرى دور العميل المسترشد بناء على النص يتم أخذه من المدربة ومن خلال المناقشة والحوار يتم تطبيقهم تطبيق الممارسة المهنية للخطوة الأولى. - السؤال والجواب : تقوم المدربة بتغطية محتويات الدورة عن طريق طرح سلسلة من الأسئلة والقيام بعملية عكسية أيضاً حيث يطلب من الطالبات تكوين وطرح أسئلة ليتعلموا أكثر عن الموضوع. - توزيع بطاقة يطلب منهم اكتشاف الخطأ في الموقف التالي مع توضيح الصواب.	المساعدة الموجه المعلم المرشد المسهل	- التدريب -التوضيح -التفسير والعمل -المشارك -التوجيه	الأسبوع الرابع والخامس
(ب) اكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كتيبة تطبيق خطة عرض المشكلة ومناقشتها .	- الممارسات المهنية لمساعدة العميل (المسترشد) في عرض المشكلة. - مناقشة المشكلة وحدها - مساعدة العميل (المسترشد) على اكتشاف مشاعره وواقعه وأفكاره . - مناقشة أهمية تغيير أو	-استراتيجية العمل التعاوني -استراتيجية حل المشكلة - استراتيجيات التدريس المباشر	- العصف الذهني - لعب الدور - نمذجة السلوك - المناقشة الجماعية	العصف الذهني : وهي طريقة لتوليد الأفكار ، تتطلب المرحلة الأولى إطلاقاً عفوية وإبداعية من الطالبات ليضعوا اقتراحاتهم دون نقدها أو تقييمها ، أما المرحلة الثانية فتتطلب دراسة أيق للمعطيات تحليلها واستكمال الأفكار وتقييم فائدتها. - لعب الدور : تقوم إحدى الطالبات بممثل دور المرشد وطالبة أخرى دور العميل المسترشد بناء على النص يتم أخذه من المدربة، ومن خلال المناقشة والحوار يتم تطبيقهم تطبيق الممارسة المهنية للخطوة الثانية والمهارات.	الموجة المساعد المعلم	- التوضيح -التفسير -التدريب -التشجيع بناء الوعي	الأسبوع السادس والسابع

الفترة الزمنية	الأسبوع الثامن	التوضيح - التفسير - التفسير - التفسير - التفسير - العمل المشترك	دور المدربة	التنفيذ	الأنشطة التدريبية	الاستراتيجيات المستخدمة	محتوي البرنامج	أهداف البرنامج		
			المدربة	<p>- نموذج السلوك: يتم عرض كيفية الانتقال في الحوار إلى المرحلة التالية للكاملة الهاتفية عن طريق مقطع فيديو والشرح من المدربة ومن ثم يتم تحليل ودراسة الممارسات المهنية وتقديم التغذية الراجعة.</p> <p>- التدريب : يتم إعادة ممارسة التدريب : بهدف زيادة كفاءة وتحسين طبيعة الأداء المهني لممارسة محتوى خطوة تحديد المشكلة والمهارات المرتبطة بها .</p> <p>- توزيع بطاقة تحتوي على جدول المطلوب وشطب الممارسات المهنية الخاطئة.</p>	<p>- الجلسة المفتوحة : تتميز هذه الجلسة بوجود مقعد شاغر ، حيث يمكن لأحد الطلاب الجلوس على المقعد لمدة مؤقتة ليعرض باختصار مشاركته في الجلسة ، و عندما ينتهي من طرح ما لديه يترك المقعد لتأتي طالبة أخرى يعرض مشاركتها وهكذا حين تجتمع الأفكار المرتبطة بأفعال الكاملة الهاتفية .</p> <p>- لعب الدور : تقوم إحدى الطالبات بممثل دور المرشد وطالبة أخرى دور العميل (المستشرد) بناء على النص يتم أخذة من المدربة .ومن خلال المناقشة والحوار يتم تعليمهم تطبيق الممارسة المهنية للخطوة الثالثة والمهارات .</p> <p>- محاكاة : تكون بيئة التدريب مدهمة وكأنها بيئة العمل الحقيقية ، وتستخدم أدوات وحالات تجعل التدريب واقعيًا .</p> <p>- الخراط الذهنية : ترسم الطالبات رسماً توضيحياً حراً مثل المشعبات العصبية) لخطوات الإرشاد الهاتفي ثم يقومون بمشاركتها مع الآخرين .</p>	<p>- الجلسة المفتوحة .</p> <p>- لعب الدور</p> <p>- محاكاة الخراط الذهنية</p>	<p>استراتيجية العمل التعاوني</p> <p>- استراتيجية حل المشكلة</p>	<p>- الممارسات المهنية للتعهد لإهاء الكاملة الهاتفية .</p> <p>- أساليب تشجيع المرشد للمسترشد على استمرار العملية الإرشادية الهاتفية .</p> <p>- الممارسات المهنية في المقابلات الإرشادية التالية لتقديم عملية المساعدة .</p>	<p>تعديل سلوكه الحالي إلى السلوك الذي يريه .</p> <p>- مساعدة العميل (المسترشد) على أن يختار أهداف واقعية إجرائية ممكنة التحقيق في حياته اليومية .</p>	<p>أهداف البرنامج</p> <p>(ج) أكساب طالبات الخدمة الاجتماعية كيفية تطبيق خطوة الأفعال .</p>

مراجع البحث

(أ) المراجع العربية:

أبو العلا، تركي حسن. (٢٠١٦). دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج٤، ع٥٦٤، القاهرة: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.

البعلبكي، منير. (١٩٩٧). قاموس المورد، بيروت، دار العلم للملايين.

الفارسي، عدنان مصطفى عبد الرحمن. (٢٠١٦). الإرشاد الأسري الهاتفي كأسلوب لمواجهة المشكلات الأسرية، دراسة مطبقة على قسم الإرشاد الأسري الهاتفي في وزارة التنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: جامعة السلطان قابوس.

الفايدي، نوف عتيق. (٢٠١٥). دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق، دراسة تطبيقية على عينة من المستفيدات من الهاتف الإرشادي بالجمعيات الخيرية، الرياض، مجلة المودة للتنمية الأسرية.

الفواز، شروق. (٢٠١٧). الإرشاد الأسري الهاتفي، مجلة الرياض (WWW.alriyadh.com)

العقيل، محمد بن عبدالعزيز. (١٤٣٠). حقيبة مهارات الاتصال، دبلوم التوجيه والإرشاد الأسري، مركز التنمية الأسرية بالإحساء.

السنبلي، منيرة عبدالله و رمضان، جيهان عبد الحميد. (٢٠١٨). ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأفراد والأسر للتعامل مع الأزمات والكوارث، الرياض: مكتبة الرشد.

بدوي، أحمد زكي. (١٩٨٢). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة كنعان.

جان، نادية سراج. (٢٠٠٤). مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري في السدحان، عبد الله بن ناصر وآخرون دليل الإرشاد الأسري " الإرشاد الهاتفي"، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.

حبيب، جمال شحاته. (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين وتنمية أدائهم المهني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع٢، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حجر، خالد (٢٠٠٤)، مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري الهاتفي في السدحان، عبد الله بن ناصر وآخرون دليل الإرشاد الهاتفي " الإرشاد الهاتفي"، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

حسن، روية. (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية.

زيدان، مصطفى محمد قاسم. (٢٠١١). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي في الخدمة الاجتماعية وإكساب الطلاب مهارة حل المشكلة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ج٣، ع٣٠٤، أبريل، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

سرحان، نظيمة أحمد. (١٩٩٨). برنامج تدريبي لتحقيق التنمية المهنية وتحسين تفهم الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية وتأهيل المعاقين لأدوارهم المهنية، مؤتمر العلوم الاجتماعية ودورها في مكافحة جرائم العنف والتطرف في المجتمعات الإسلامية، القاهرة: مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي.

عثمان، مروه محمد فواد (٢٠١٨). دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات التي تواجه المعاقين حركياً من منظور طريقة خدمة الفرد، مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٥٩، يناير، القاهرة: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.
على، ماهر أبو المعاطي (١٩٩٨). الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي، الفيوم: مكتبة الصفوة.
قتديل، أماني (٢٠٠٨). الموسوعة العربية للمجتمع المدني، القاهرة: الشبكة العربية للمنظمات الأهلية.
قاسم، أماني محمد رفعت (٢٠١٣). برنامج تدريبي لطالبات الخدمة الاجتماعية لإكسابهن مهارات الممارسة المهنية في العمل مع الحالات الفردية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ج ٢، ع ٣٥٤، أكتوبر، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
(ب) المراجع الأجنبية:

- Abroms, Lorien C.(2016). Integrated Phone Counselling and Text Messaging Services at Quitlines: An Acceptability Study Journal of Smoking Cessation, 03/2016, Vol. 11, Issue 1,published by Cambridge University Press on behalf of Australian Academic Press.
- Blebil, Ali Qais; Sulaiman, Syed Azhar Syed; Hassali, Mohamed Azmi; Dujaili, Juman Abdulelah and Zin, Alfian Mohame.(2014). Impact of Additional Counselling Sessions Through Phone Calls on Smoking Cessation Outcomes Among Smokers in Penang State, Malaysia, BioMed Central Ltd, Vol.14,Issue1.
- Boulmetis ,John & Dutwin , Phyllis.(2000).The ABCs of Evaluation ,California: Jossey-Bass,Inc.Publishers.
- Cheung,K.M & Canda,E.R.(1992).Training South East Asian Refugees As social Workers, N.Y., Social Development Issues,Vol.14.
- Daley, Barbara J. (2001).Learning and Professional Practice, A Study of Four Profession ,Adult Education Quarterly ,Vol.(52)No.(1),N.Y, Nov.
- Egan, Jerard.(2009). The Skilled Helper,3ed Ed, New York, Monterey Publishing Company.
- Mathei.R.M.(2007).Small Counseling :Askills Aproach, Nemjeland ,Mathuen Publication .
- Mousavi , Seyed Ghafur; Zohreh, Rabiei ; Maracy, Mohammad Reza ; Ebrahimi, Amrollah and Sharbafchi, Mohammad Reza,(2014),The Efficacy of Telephonic Follow up in Prevention of Suicidal Reattempt in Patients with Suicide Attempt History, India, Advanced Biomedical Research. 2014;3(1), Wolters Kluwer Medknow Publications.
- NASW .(1990). Standards For Social Work Personnel Practice, U.S, District Of Columbia.

- Nazmeen , Mayads S.(2004). Social Group Work in a Global Context, In, Garvin, Charles D., et al.; Handbook of Social Work with Groups, New York, A division of Guilford Publications, Inc.
- Oxenbridge, Dix. (2003). Information and Consultation, at Work, from Challenges to Good Practice, [http://www.acas.org.uk/media. Pdf](http://www.acas.org.uk/media.Pdf).
- Payn , Malcolm.(1991).Modern Social Work Theory, Macmillan Publishing.
- Services at Quitlines: An Acceptability Study Journal of Smoking Cessation, Vol. 11, Issue 1, published by Cambridge University Press on Behalf of Australian Academic Press .
- Severson, Herbert H.et al .(2015). Randomized Trial of Nicotine Lozenges and Phone Counseling for Smokeless Tobacco Cessation ,vol. 17, Issue 3.
- Tracey,William R.(1991).The Human Resources Glossary, American Management Association.
- Walker, Elizabeth A; Shmukler, Celia; Ullman, Ralph; Blanco, Emelind and Scollan-Koliopoulus.(2011).Results of a Successful Telephonic Intervention to Improve Diabetes Control in Urban Adults: A ,randomized trial, Vol. 34, Issue. 1, Jan , American Diabetes Association.

ملحق رقم (١) " مقياس متطلبات الإرشاد الهاتفي لطالبات الخدمة الاجتماعية "

م	العبارات	رقم	س
١	يُتيح الإرشاد بالهاتف للمتصل التعبير عن نفسه.		
٢	يساعد الإرشاد بالهاتف المسترشد على تجاوز أزمته لإحساسه بمشاركة الآخرين له وتفهمهم لمشاعره.		
٣	يُجري الأفراد المكالمة الإرشادية للتحدث فقط.		
٤	يحرص المرشد أن يشعر المسترشد بأنه ليس وحيداً في معاناته .		
٥	يُقدم المرشد المعلومات التي يحتاجها المسترشد والمشورة في الوقت المناسب.		
٦	يُمنّي المرشد الوعي الذاتي عند المسترشد.		
٧	تعبير المسترشد عن مكونات نفسه لا يُعد في حد ذاته علاجاً نفسياً.		
٨	ينصب انتباه المرشد على المشكلة أكثر من التركيز على مشاعر وانفعالات المسترشد أيضاً.		
٩	يساعد الإرشاد بالهاتف على تنمية قدرات وإمكانات المسترشد النفسية والاجتماعية .		
١٠	يجب أن يكون لدي المرشد كافة الحلول والإجابات الشافية لكل مشكله.		
١١	يجب على المرشد أن يكون لديه القدرة على التعاطف الوجداني.		
١٢	يواجه المرشد المسترشد بأخطائه.		
١٣	يجب أن يلتزم المرشد بالصدق والأمانة مع نفسه ومع المسترشد .		
١٤	يتحدد بالمكالمة الأولى إذا كانت الخدمة الإرشادية تناسب حاجات المتصل أم إحالتها إلى جهات أخرى.		
١٥	يتضايق المرشد عندما يشعر أن المسترشد لديه تردد أو تشكك في جدوي المكالمة الإرشادية.		
١٦	يظهر المرشد ملاحظات سلبية على صوت أو أسلوب المتحدث.		
١٧	تدفع الممارسة الخاطئة من المرشد لإتكار أو الدفاع المسترشد عن نفسه أو الهجوم على المرشد .		
١٨	تتضمن المكالمات الإرشادية أربع خطوات.		
١٩	يُفضل افتتاح المكالمة الأولى بالحديث عن التعرف على مشكلة المسترشد وما يحتاجه من مساعدة.		
٢٠	تهدي الافتتاحيات البسيطة المسترشد وتُساعده على الاسترسال في الحديث.		
٢١	يُطي المرشد فكره عامة عن سير المقابلات الإرشادية في افتتاح المكالمة.		
٢٢	يترج المرشد من بناء الألفة بعد افتتاح المقابلة الى مرحلة عرض المشكلة.		
٢٣	ينصب اهتمام المرشد بمرحلة عرض المشكلة على المشكلة أكثر من مشاعر الشخص.		
٢٤	يوجه المرشد المكالمة إلى تحديد المشكلة التي يواجهها المسترشد.		
٢٥	يساعد المرشد المسترشد على استكشاف مشاعره ودوافعه وأفكاره.		
٢٦	يُناقش المرشد المسترشد أهمية تغيير أو تعديل سلوكه الحالي إلى السلوك الذي يرغبه.		
٢٧	يساعد المرشد المسترشد على أن يختار أهداف واقعية إجرائية ممكنة التحقيق في حياته اليومية.		

م	العبارات	الرقم	الصفحة
٢٨	يُراجع المرشد مع المسترشد النقاط التي تم عرضها بالمكالمة تمهيداً لإفقال المكالمة .		
٢٩	ينبغي أن يحرص المرشد على تدعيم الثقة مع المسترشد بالمكالمات الهاتفية.		
٣٠	يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح وجهة نظره ومشاعره حول ما تم من خلال المكالمة.		
٣١	يُشجع المرشد المسترشد في الاستمرار بتقديم الخدمات الإرشادية.		
٣٢	يقترح المرشد في حال عدم رغبة المسترشد بالاستمرار بالإحالة إلي أخصائي آخر حسب حالته.		