دور برنامج الإرشاد الأسرى الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال

د. تركى بن حسن بن عبد الله أبو العلا

أستاذ مساعد بقسم الخدمة الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة أم القرى

١٤٣٧هـ/٢٠١٦م

مقدمة:

الأسرة هي الوحدة الإنسانية الأولى التي ينشأ فيها الطفل ويتفاعل مع أعضائها، فهي التي تؤثر على النمو الشخصي في مراحله الأولى سابقة بذلك أي جماعة أخرى، حيث تعد المسئولة عن بناء الشخصية الاجتماعية والثقافية، لأن تأثيرها ينفذ إلى أعماق شخصية الفرد ويمسها في مجموعها، كما أنها تحتوي على طائفة من العلاقات الوثيقة التي تتميز بالترابط والتعاون.

ولا شك أن العلاقات الأسرية هي أسمى وأقدس العلاقات على وجه الأرض، بذرتها تبدأ بين فردين بالزواج، ثم أفراد بالإنجاب، وتمتد لتشمل الأقارب والأصهار من الطرفين، إنها كالشجرة التي تمتد أوراقها ليستظل بها الجميع، وكلما ازدادت أوراقها وتشابكت أعضائها كلما كانت الحضن الدافئ، والحضن الأمين لكل من يأوي إليها.

وتعد الأساليب والطرق التي يتبعها الوالدان في معاملة الطفل وتنشئته الاجتماعية، من أهم انعكاسات هذه العلاقات الأسرية، كما أنها من أهم العوامل الأسرية المهمة في التكوين النفسي للطفل، وتتباين هذه الأساليب من حيث نوعيتها والآثار المترتبة على كل فيها في تنشئة الأبناء، حيث تمهد الاتجاهات والأساليب السوية في تنشئة الأبناء والقائمة على التفهم والتسامح، السبيل لإقامة علاقات أسرية متماسكة، يكون الطفل طرفاً فعالاً فيها مما يمكنه من النمو والتفتح والاعتماد على الذات، وتعزيز الثقة بالنفس، بينما تؤدي الاتجاهات القائمة على الاستبداد، والقمع، والقسوة، والعقاب الجسدي والنفسي إلى ثورة الطفل وتمرده، وتقبل فيه روح المبادرة، وتعوق نموه النفسي والاجتماعي بصورة سوية، وبالتالي فالتنشئة الاجتماعية المطلوبة هي مهمة معقدة ومسئولية صعبة وحيوية، فالأسرة القوية والسعيدة هي التي تمنح أطفالها استقراراً، وسعادة وثقة بالنفس وشعوراً بالأمن والهوية.

وفي ظل الأوضاع العالمية في الوقت الحاضر تتزايد الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي تتعرض لها الأسرة، وتتعرض لها العلاقات الأسرية، وهذه الضغوط من شأنها أن تضعف القيم الأسرية الراسخة، وتؤدي إلى كثرة الصراعات النفسية بين أعضاء الأسرة، وتؤدي إلى زيادة القلق والتوتر لدى أفرادها. ولهذا ارتبط الإرشاد الأسري بصفة عامة، والإرشاد الأسري الهاتفي بفلسفة تعيد الانسجام والتوازن في العلاقات الأسرية، وإعادة فتح قنوات الاتصال بين أعضاء الأسرة، مهما كانت الأسباب التي أدت إلى غلقها، ومساعدة الأسرة وأعضائها ليتمكنوا من مناقشة مشكلاتهم والصعوبات التي تواجههم بصراحة، والتعبير عن انفعالاتهم تجاه بعضهم البعض بحرية، والتعرف على الخلل الوظيفي الذي تسرب إلى هذه العلاقات الأسرية، والذي أدى إلى اضطرابات هذه العلاقات.

ويلعب الإرشاد الأسري على وتيرة الوعي فهو يكسب أعضاء الأسرة الوعي أو الإدراك الذهني للتصورات والأفكار في ذهن كل عضو من أعضائها سواء كانت هذه التصورات مرتبطة بمعرفته لنفسه كمسبب لبعض المشكلات، أو معرفته للأقربين ولمحيطه البيئي كمسبب لبعض المشكلات في موقف آخر، وهذا الوعي يكسب أعضاء الأسرة الإدراك والمعرفة والدراية والانتباه واليقظة بالظروف الاجتماعية المسببة للمشكلات ويساعدها على حل مشاكلها الخاصة، كما يمكن من خلاله فتحا لحوار البناء بين أفراد الأسرة وجهاً لوجه والصدق مما يؤدي في النهاية إلى وضوح وجهات النظر المختلفة وتقبلها.

ووعي كل فرد في الأسرة بشخصيته المستقلة وكيانه المستقل، بالإضافة إلى كونه عضواً فعالاً في الأسرة، ويمثل مع بقية أعضاء الأسرة وحدة اجتماعية متكاملة، هذا الوعي عامل مهم في المحافظة على وحدة الأسرة

وتماسكها وتقوية القيم الأسرية الإيجابية، وإضعاف القيم السلبية لدى أعضاء الأسرة، كما أنه يساعد أعضائها على اتخاذ قراراتهم المتعلقة بالمستقبل في ضوء اعتبارات الأسرة للقيم الدينية والاجتماعية والمالية والنجاح الاقتصادي.

ولقد شهدت مجتمعات الخليج العربي بصفة عامة والمملكة العربية السعودية بصفة خاصة تغيرات سريعة وبنائية شملت كل الاتساق المجتمعية المختلفة، وكان لتلك التغيرات أثار واضحة على الأفراد والجماعات وخاصة تلك الآثار التي أصابت النسق الأسري من حيث الخصائص والوظائف والأدوار، كما أن تعرض هذا المجتمع للعمليات التحديثية الواسعة النطاق بفعل التحضر وتدفق الثروة النفطية والازدهار الاقتصادي للأفراد، كل ذلك أدى إلى تغير المستوى المعيشي وسيطرة أنماط سلوكية مستحدثة أثرت بشكل سلبي على العلاقات الأسرية، مما أدى إلى بحث العلماء والمتخصصين إلى الآليات والأساليب التي تعيد لهذه العلاقات رونقها وقوتها، ومن ضمن الآليات التي تبدأ تظهر على السطح وتلقى باهتمامات المسئولين ووسائل الإعلام بالإضافة إلى اهتمام الخبراء والعلماء والمتخصصين هي المتعلقة بالإرشاد الأسري الهاتفي.

فالخبرات والتجارب العالمية 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 في العديد منا لمستويات المحلية والإقليمية والعالمية 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 ومصداقيتها. كما أن الخدمة التي تقدم عبر الهاتف هي 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، وهنا نستخدمه لتصحيح أخطاء التنشئة الاجتماعية الناتجة عن إساءة مفهوم الوالدية.

مقدمة لمشكلة الدراسة:

تمر المجتمعات العربية والخليجية بمرحلة زمنية حساسة تشهد العديد من التطورات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، كما تشهد تغيرات في محيط النسق الأسرى الصغير، ولا شك أن لهذه التغيرات انعكاسات تتمثل في ظهور العديد من المشكلات والصعوبات معظمها يتم تركيزه في الأسرة، والتي تأثرت بها فانعكس ذلك أيضاً على أسلوب التربية والتنشئة الاجتماعية للأطفال، فهذا الأسلوب أصبح يمتلئ بأخطاء تربوية كثيرة تنبه لها المهتمين بالعلوم الاجتماعية والنفسية فدرسوا ظاهرة العنف الأسرى، وظاهرة الإساءة للأطفال، ودرسوا أخطاء التربية ومستلزماتها، ودرسوا معايير التربية الإسلامية الصحيحة، وغيرها، والعلماء في دراستهم لهذه الظواهر ركز الكثير منهم على أهمية استخدام الإرشاد الأسرى بشكله المباشر، أو الإرشاد الأسرى بشكله غير المباشر المتمثل في استخدام الاتصال الهاتفي أو الجوال عن طريق الواتس أب.

ولا شك أن العلماء حين يدرسون أخطاء التربية فهم يدركون أن الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي تتعرض لها الأسرة في ظل الأوضاع العالمية في الوقت الحاضر، هذه الضغوط من شأنها أن تضعف القيم الأسرية الراسخة، وتؤدى إلى زيادة القلق والتوتر لدى أفرادها.

ولهذا اتجه الإرشاد الأسرى لمساعدة أفراد الأسرة على تحقيق الانسجام والتوازن في العلاقات بين أعضاء الأسرة، وفتح قنوات الاتصال بينهم، ليتمكنوا من مناقشة مشكلاتهم بصراحة، والتعبير عن انفعالاتهم تجاه بعضهم

البعض بحرية، والتعرف على الخلل الوظيفي الذي تسرب إلى العلاقات الأسرية، والذي أدى إلى اضطراب هذه العلاقات، كما يسعى إلى مساعدة الأسرة على حل مشاكلها الخاصة، وذلك من خلال فتح الحوار البناء بين أفرادها، وبالتالي المحافظة على وحدتها وتماسكها، مع تقوية القيم الأسرية الايجابية، وإضعاف القيم السلبية لدى أعضاء الأسرة(١).

ونتيجة للتغيرات المتعددة المرتبطة بطبيعة الحياة المعاصرة، أكدت الشواهد الفعلية مدعمة بالعديد من الدراسات والبحوث المتخصصة في الشأن الأسرى، أن الأسرة لم تعد تقوم بكافة وظائفها المعروفة، وأنها لم تعد تقوم بالأدوار الواجبة عليها، ويشمل ذلك التنشئة الاجتماعية المرغوبة، كما أن كثرة المشكلات التي تواجهها الأسرة ساهمت إلى حد كبير في عشوائية الأساليب التي تتبعها في التنشئة الاجتماعية للأطفال، فضلاً عن الأخطاء الشائعة أو المستحدثة في تربية الأطفال التي لم تكن تعرف عند المجتمعات القديمة، كل ذلك جعل الحاجة ماسة إلى الشجاعة في الاعتراف بالواقع ومواجهته، وفي الوقت نفسه يؤكد على الحاجة الملحة إلى مراكز وخدمات الإرشاد الأسرى، فالأسرة هي نواة المجتمع الأولى، وهي البوتقة التي ينشأ ويتربى فيها أفراد المجتمع وقادته، فإذا لم تمنح هذه النواة الرعاية والاهتمام اللازم فكيف سيكون مصير جيل المستقبل من أبناء وبنات المجتمع(٢).

يقول (دولاس R. Dalles، ٢٠٠٣م) أن: "الأسرة محتاجة إلى دعامات تضيفها إلى الكيان الأسرى لكي تساهم هذه الدعامات في عودة الدور المأمول من الأسرة، ويشير إلى واحدة من هذه الدعامات هي الخط الساخن أو ما يطلق عليه (الإرشاد الأسرى الهاتفى)"(٣).

كما يشير (ماثى M. Mathei، ٢٠٠٧م) إلى أن: "الإرشاد الأسرى والتوجيه الأسرى سيزداد فاعلية وكفاءة إذا ما تم استخدام المكالمات التليفونية السريعة، لأن عنصر الوقت سيكون هو الفيصل كحد قاطع في التعامل مع المشكلات الأسرية، وخاصة المشكلات المتعلقة بسوء التنشئة الاجتماعية"(٤) كما يشير "فاثى" في موضع آخر من مرجعه إلى 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(٥).

ولا شك أن المملكة العربية السعودية كغيرها من البلدان في الوطن العربي تعاني من أخطاء التنشئة الاجتماعية في الأسرة السعودية، على الرغم من الجهود التي تبذلها المملكة حكومة وهيئات خاصة في إكساب أساليب التربية الصحيحة عبر وسائل الإعلام، والدورات التدريبية والتوعوية وعبر المساجد والمؤسسات التربوية، إلا أن الدراسات القليلة المتوفرة تؤكد ضرورة استخدام وسائل إضافية تعين الأسرة على قيامها بدورها كما ينبغي أن يكون.

ولعل دراسة "العيسى" حول متلازمة الطفل المضروب Battered child syndrome تشير إلى: ضرورة تركيز العاملون المهنيين إلى إمكان وجود خلل في الأساليب الوالدية في التعامل مع الأطفال، وإلى ضرورة ابتكار أدوات جديدة تساعد الأسرة بالإضافة إلى الكيانات المؤسسية الموجودة في تحقيق التنشئة الاجتماعية المحمودة للأطفال(٦).

ومن الأخطاء التي يقع فيها الوالدين ويمكن للإرشاد الأسرى الهاتفي تصحيحها أو حسن التعامل معها:

- عدم فتح قنوات الاتصال بين الوالدين والأطفال، بل عدم الاستماع إليهم، وإدارة حوار بناء معهم.
- مقارنة الأطفال بغيرهم خارج نطاق الأسرة.
- الموازنة بين أسلوب المدح والعتاب والذم.
- الاستخدام المفرط للضرب.
- عدم التشجيع الأسرى للأطفال.
- عدم مراعاة حقوق الأطفال، واستخدام العنف وإساءة معاملتهم.
- التفريق بين الأبناء في المعاملة.
- عدم فصل الوالدين بين مشكلاتهم الخاصة وعلاقتهم بالأطفال.
- الاستعمال المفرط للأجهزة التكنولوجية.

ولا يمكن الحصر الدقيق لهذه الأخطاء، ولا توجد إحصائيات دقيقة يمكن التأكيد من نسبية وجود هذا القصور.

وفكرة البحث تبنى على إسناد التعامل مع ثغرات التربية إلى الإرشاد الأسرى الهاتفي.

تقول الأستاذة "شروق الفواز" أن: الإرشاد الهاتفي قد يساهم في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي المطلوب في المجتمع، حيث أثبت فاعلية في العديد من الدول لما يتميز به من سرية وخصوصية يستطيع السائل والمسترشد فيه الاسترسال في سرد مشكلته والتباحث مع مرشده (مستخدم الإرشاد) حولها دون تحفظ، هذا فضلاً الخدمة وأمانتها ومصداقيتها، فمن نلجأ لهم ونطلب مشورتهم عبر الهاتف الإرشادي لهم صفتهم الرسمية المسؤولة وخبرتهم وكفاءتهم العلمية والدينية، فهم يقدمون المشورة عبر الهاتف من خلال مؤسسة رسمية مختصة وليس لهم أي مصلحة خاصة أو علاقة مباشرة بشئوننا(٧).

والإرشاد الهاتفي فرصة للتنفيس والتفكير في مواجهة المشكلات الأسرية المرتبطة بالتربية بصوت مرتفع، وإيجاد جهات بديلة عن الجهات غير الموثوقة وغير المتخصصة، وهو يتم بسهولة الممارسة من الطرف المساعد والطرف الذي يعاني من المشكلات، وكما يعتبر هو بديل جيد لمن لديه خوف من المواجهة المباشرة(٨).

وبناء على ذلك تسعى هذه الدراسة إلى تقرير وتدعيم دور البرنامج الإرشادي الأسرى الهاتفي في تعديل الأساليب الخاطئة المتبعة في تربية الأطفال وتنشئتهم اجتماعياً.

أهمية الدراسة:

تبدو أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

١) احتلال قضايا الأسرة السعودية بصفة عامة وقضايا التربية بصفة خاصة اهتمام الرأي العام ووسائل الإعلام، حيث حظيت بمرتبة متميزة في اسلم أولوياتها، وكذلك تدعيمها لكافة الآليات وخاصة الجديدة والمبتكرة التي يمكن من خلالها مواجهة وعلاج أخطاء التربية والتنشئة الاجتماعية في إطار الأسرة السعودية، ومنها الإرشاد الأسرى الهاتفي.

٢) ما أكدته وحث عليه توصيات المؤتمرات الإقليمية والدولية والمنظمات العالمية، وكذلك الدراسات السابقة من ضرورة الاهتمام بالإرشاد الأسرى الهاتفي باعتباره محك تجريب لفاعليته في التخفيف من المشكلات الأسرية بصفة عامة وأخطاء التنشئة الاجتماعية بصفة خاصة.

٣) أهمية تعدد وتنوع أساليب مواجهة المشكلات الأسرية، وخاصة المتعلقة بالتربية، فالإرشاد الأسرى الهاتفي يزيد من فرص واختيارات الحلول، وكذلك اختيار البدائل، وكل ذلك يصب في اختيار أفضل أسلوب يمكن اختياره لمواجهة المشكلات الأسرية، وكذلك اختيار الأسلوب البديل الذي يتفق مع ثقافة المجتمع السعودي وإمكانياته.

٤) العائد الذي يمكن أن يعود على المجتمع السعودي في حالة انخفاض المشكلات الأسرية المسببة للطلاق والذي يعانى المجتمع من الارتفاع المتزايد في نسبته، حتى إن السعودية احتلت موقع مرتفع في الدول التي تزداد فيه مشكلة الطلاق، ولا شك أن بعض أسباب المشكلات الأسرية ترجع إلى اختلاف الزوجين في أسلوب التعامل مع الأطفال وفي التربية ومردودة السيئ على الأطفال أنفسهم وعلى النسق الأسرى بصفة خاصة.

٥) ندرة الدراسات والبحوث العلمية السابقة في حدود علم الباحث عن الدراسات التي تتناول موضوع الإرشاد الأسرى الهاتفي، ومحاولة إثراء المكتبتين العربية والسعودية بدراسات تكون محور اهتمامها هو الإرشاد الأسرى والهاتفي.

تساؤلات الدراسة:

وهي موجهة نحو الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١) ما هو الدور الفعلي للإرشاد الأسرى الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال؟

٢) ما هي متطلبات برنامج الإرشاد الأسرى الهاتفي؟ (محاور التدعيم).

٣) ما هي انعكاسات الإرشاد الأسرى الهاتفي على النسق الأسرى؟

٤) ما خصائص العملاء الذين يحتاجون إلى الإرشاد الأسرى الهاتفي؟

٥) ما هي مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسرى الهاتفي؟

٦) ما هي الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسرى الهاتفي في قيامه بدوره في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال؟

٧) ما هو الدور المتوقع والمقصود المستقبلي للإرشاد الأسرى الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال؟

أهداف الدراسة:

١) الهدف الإستراتيجي: باعتبار الهدف الإستراتيجي هو الهدف الأقصى أو الأسمى بمعنى أنه الهدف الذي لا يصبح وسيلة لهدف آخر، ومن ثم تكون الأهداف دونه هي وسائل بالنسبة له، وطبقاً لهذا المفهوم يكن القول بأن الهدف الإستراتيجي للدراسة الراهنة: إنما يتمثل في محاولة التوصل "لمعرفة إسهامات برنامج الإرشاد الأسرى الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال".

وهو تصور بحثي يعتمد على المفاهيم البحثية والدراسات السابقة ونتائجها وما يسفر عن الدراسة الميدانية الراهنة من نتائج ومؤشرات.

٢) الأهداف التكتيكية: وهي تلك الأهداف الفرعية التي يسهم تحقيقها وإنجازها في تحقيق الهدف الإستراتيجي، وتتمثل الأهداف التكتيكية للدراسة في محاولة التعرف علي:

١) الدور الواقعي الفعلي للإرشاد الأسرى الهاتفي في مراكز التنمية الاجتماعية.

٢) متطلبات برنامج الإرشاد الأسرى الهاتفي ومحاور تدعيمه.
٣) انعكاسات الإرشاد الأسرى الهاتفي على النسق الأسرى.
٤) خصائص لعملاء الذين يحتاجون للإرشاد الأسرى الهاتفي.
٥) مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسرى الهاتفي وديناميكيات العمل داخل هذه الإدارة.
٦) الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسرى الهاتفي.
٧) الدور المتوقع والتصور المستقبلي للإرشاد الأسرى الهاتفي.

كيفية تحقيق أهداف الدراسة:

١) الهدف الاستراتيجي يمكن تحقيقه بتصميم إطار نظري مستخلص من نتائج الدراسة، ويرتبط بالاتفاق أو الاختلاف مع كافة الدراسات السابقة، وهذا الإطار النظري يمكن اختياره وتطبيقه في الميدان، وهو يعتبر بمثابة مؤشرات عمل لمتطلبات البرنامج.

٢) الأهداف التكتيكية: وتتحقق من خلال تحليل مؤشرات استمارة الاستبيان بكل مكوناتها وجوانبها، مع ربط أركان المؤشرات بعضها البعض.

الدراسات السابقة

دراسات عامة في الإرشاد الأسرى

١) دراسة محمد دسوقي حامد[٩]:

اهتمت هذه الدراسة بتطبيق تكنيكات خدمة الجماعة مع جماعات الآباء الذي يعاني أعضائها من انعكاسات سوء التنشئة الاجتماعية للأطفال، وتناولت هذه الدراسة مظاهر سوء المعاملة للأطفال والتي منها العقاب البدني المتكرر، والإهمال في التعليم، والإهمال في الإشراف، والإهمال العاطفي والوجداني، وقد استخدم الباحث تكنيكات إرشادية وتوجيهية للآباء تساعد على إعادة أسلوب تربيتهم ومراجعته وتقييمه، واستخدام أساليب تربوية حديثة في التربية، وقد توصلت هذه الدراسة في نتائجها إلى أن برنامج التدخل المهني باستخدام تكنيكات خدمة الجماعة المتجانسة والمتكاملة والتي شملت المحاضرات والمناقشة الجماعية والتغذية المرتدة والتمدجة والواجبات المترلية كان فعالاً في مواجهة ظاهرة الإساءة للأطفال من قبل آبائهم، ووجود أخطاء تربوية في التنشئة الاجتماعية، وقد أوصت هذه الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات في موضوع الإرشاد الأسرى والإساءة للأطفال والعنف ضدهم.

٢) دراسة أماني عبد المجيد حسن[١٠]:

استهدفت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي: هل يمكن تعديل بعض جوانب شخصية الطفل المعذب أو المهمل عن طريق برنامج إرشادي، كما استهدفت تحديد بعض الجوانب التي تظهر على الأطفال الذين يعانون من القسوة، وفي إطار ذلك استهدفت الدراسة تحليل بعض الدراسات المتعلقة بالأطفال الذين يساء معاملتهم، والذين سبق لهم التعرض للأذى وسوء المعاملة، وتوصلت هذه الدراسات إلى بعض النتائج الهامة منها أن من أهم الخصائص النفسية للأطفال هي: تعرض هؤلاء الأطفال إلى نقص القابلية للاستمتاع بالحياة، والتبول اللاإرادي، وعدم الاستقرار، وظهور مشكلات متنوعة تتعلق بالتعلم، والعناد، واضطراب العلاقات الاجتماعية، والتمرد، كما

أكدت الدراسة في نتائجها أن البرنامج الإرشادي قد ساهم في تعديل بعض السلوكيات المرتبطة بالتمرد والعناد واضطراب العلاقات مع أفراد الأسرة والزملاء.

٣) دراسة ورد توني Word tony[١١]:

استهدفت هذه الدراسة 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 طبق هذه الدراسة العاملون والأخصائيون الاجتماعيون في المجال الأسرى وقد اجتمعت أرائهم 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 يعد بمثابة الدافع الأكبر في ارتكاب جرائم الاعتداء ضد هؤلاء الأطفال.

٤) دراسة عبد المحسن بن عمار المطيرى[١٢]:

استهدفت تحديد حجم ظاهرة العنف الأسرى في مدينة الرياض، والتعرف على العلاقة بين العنف الأسرى وانحراف الأحداث في مجتمع الدراسة، والتعرف على علاقة بعض أنماط العنف الأسرى بانحراف الأحداث في مجتمع الدراسة، ومحاولة التوصل إلى تدابير وقائية من شأنها أن تحد من تأثير العنف الأسرى على انحراف الأحداث، وكان من أهم نتائج الدراسة أجاب ما نسبته ٧٨% من أفراد عينة الدراسة بأن أسلوب الحوار والنقاش كان مستخدماً داخل أسرهم كطريقة لحسم الخلافات مما يعنى ملائمة الجو الأسرى لظروف الأحداث، وأجاب ما نسبته ٢٨% فقط من أفراد عينة الدراسة بأنهم كانوا يعانون من العنف الأسرى، وكانت جنحة السرقة أبرز الأسباب التي بسببها تم إيداع الأحداث دار الملاحظة الأمر الذي برره بعض المبحوثين بأنهم قاموا به بسبب عدم الإنفاق الكافي عليهم من قبل أبائهم، ومن أبرز أنماط العنف الأسرى الموجود لدى أفراد العينة ــ كما تعكسه استجاباتهم ــ العنف اللفظي إذ جاء في المرتبة الثانية بعد امتناع الأب عن الإنفاق على الحدث بما يلبي احتياجاته، كما بينت النتائج بأن حجم العنف الأسرى داخل مسر الأحداث المبحوثين كان درجة وجوده منخفضة، كما توجد علاقة بدرجة متوسطة بين بعض أنماط العنف الأسرى وانحراف الأحداث.

٥) دراسة هيبة حسام إسماعيل[١٣]:

عن فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى عينة من الأطفال ذوى صعوبات التعلم بالمرحلة الابتدائية ، صاغت الباحثة مشكلة الدراسة على هيئة سؤال وهو: هل يمكن تنمية مهارات الذكاء الوجداني لدى الأطفال ذوى صعوبات التعلم؛ لذا هدفت هذه الدراسة إلى تصميم برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى الأطفال ذوى صعوبات التعلم بالمرحلة الابتدائية، واتبعت الباحثة المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) تلميذاً وتلميذة بواقع (١٠) تلاميذ كمجموعة تجريبية، و(١٠) تلاميذ كمجموعة ضابطة من عينة كلية قوامها (٥٠) تلميذاً وتلميذة من أطفال المرحلة الابتدائية (١٠ــ١٢) سنة، بمدرسة (العقاد المسائية الابتدائية) بمحافظة القاهرة، واستخدمت الدراسة الأدوات التالية:

١) مقياس المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة.

٢) مقياس صعوبات التعلم.

٣) مقياس الذكاء الوجداني.

٤) برنامج إرشادي.

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات أفراد المجموعة الضابطة ومتوسطات رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج الإرشادي على مقياس الذكاء الاجتماعي لصالح المجموعة التجريبية.

٢) توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية قبل التطبيق ومتوسطات رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية بعد التطبيق لصالح المجموعة التجريبية في القياس البعدي على مقياس الذكاء الاجتماعي.

٣) لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي ومتوسطات رتب درجات نفس المجموعة في القياس لتتبعي وذلك على مقياس الذكاء الوجداني.

٦) دراسة نورا الحاج عبد المعطي[١٤]:

عن فعالية برنامج إرشادي نفسي لمساعدة الأمهات في التعرف على الأطفال الموهوبين برياض الأطفال، استهدفت الدراسة معرفة مدى فاعلية برنامج إرشادي نفسي في مساعدة الأمهات في التعرف على الأطفال الموهوبين في الرياض، واستخدمت الباحثة الإرشاد الجمعي مستعينة ببعض الفنيات الإرشادية (المحاضرات، المناقشات، التمدجة، والفيديو) إضافة إلى الواجبات المترلية خلال الجلسات الإرشادية، قام البحث على المنهج شبه التجريبي ذي المجموعة الواحدة مع القياسين القبلي والبعدي، مثل مجتمع البحث أمهات الأطفال في رياض محلية أم درمان، بلغ حجم العينة (٢٠) من الأمهات واختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة كما استخدمت الباحثة كل من معامل ارتباط (بيرسون)، واختبار (ت) لمجموعة واحدة، وتحليل التباين (انوفا) كأساليب إحصائية في تحليل البيانات، وقد أسفر البحث عن النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأمهات في القياسين القبلي والبعدي في التعرف على الأطفال الموهوبين لصالح القياس البعدي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأمهات في التعرف على الأطفال الموهوبين تعزى للمستوى التعليمي للأمهات في القياس البعدي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأمهات في التعرف على الأطفال الموهوبين تعزي لترتيب الطفل الولادي في الأسرة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية من الأمهات في التعرف على الأطفال الموهوبين لصالح الأسرة الممتدة، وعليه توصى الباحثة بضرورة إنشاء الرياض النموذجية التي توافق مواصفات الرياض. ويتضمن أوراق قبول بها شهادة تدريبية للأم عن تربية الطفل في الروضة، ولمواصلة تطوير هذا البحث تقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية عن دور الروضة في ظهور الموهبة وبناء شخصية الطفل.

٧) دراسة عبد العزيز محمد سعيد الزهراني[١٥]:

عن مدى فاعلية برنامج إرشادي على تخفيف الضغوط الوالدية وعلاقتها ببعض متغيرات شخصية الأطفال متعددي الإعاقة بالمملكة العربية السعودية.

استهدفت الدراسة معرفة مدى فاعلية برنامج إرشادي في تخفيف الضغوط الوالدية وعلاقتها ببعض متغيرات شخصية الأطفال متعددي الإعاقة بالسعودية، وتكمن أهمية وضرورة إرشاد أسر الأطفال متعددي الإعاقة، تكونت

العينة الحالية من (١٠) آباء لـــ(١٠) أبناء من متعددي الإعاقة، استخدمت الباحثة استمارة جمع البيانات الخاصـــة بالطفل متعددي الإعاقة، ومقياس الضغوط الوالدية، أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس الضغوط الوالدية (أبعاده والدرجة الكلية) بعـــد تطبيـــق البرنامج الإرشادي لصالح المجموعة التجريبية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوســـطي رتـــب درجـــات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الضغوط الوالدية (أبعاده والدرجة الكلية) لحساب القياس البعدي بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي (بعد مرور شهرين من انتهاء البرنامج) على مقياس الضغوط الوالدية (أبعاده والدرجة الكلية)، وأشـــارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أبناء المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس تقدير الذات لصالح القياس البعدي. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوســـطي رتب درجات أبناء المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس تقدير الذات. وتوجد فـــروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أبناء المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لمقياس جودة الحياة. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أبناء المجموعة التجريبية في القياسين البعـــدي والتتبعي لمقياس جودة الحياة. وتبين فاعلية البرنامج الإرشادي على تخفيف الضغوط الوالديـــة وعلاقتـــها بـــبعض متغيرات شخصية الأطفال متعددي الإعاقة بالمملكة العربية السعودية.

٨) دراسة ضيماء قحطان محمد[١٦]:

استهدفت هذه الدراسة معرفة مستوى الاضطرابات السلوكية لدى الأطفال التوحيديين وبنـــاء برنـــامج إرشادي أسرى لتخفيف هذه الاضطرابات ومعرفة أثره في تخفيفها، تم استعمال المنهج التجريبي مع اعتماد التصميم التجريبي ذي الضبط الجزئي، اختيرت العينة البالغ عددها (٥) أطفال وأسرهم بطريقة قصديه، واعتمـــد مقيـــاس الاضطرابات السلوكية الذي تم بناؤه للاضطرابات السلوكية للأطفال التوحديين، وتضمن البرنـــامج الإرشـــادي الأسرى المعد[١٦] جلسة وفق الإرشاد الخياري، أظهرت نتائج المعالجات الإحصائية تغيرات إيجابية على الأطفـــال التوحديين الذين لديهم الاضطرابات السلوكية الأربعة بعد تطبيق البرنامج الإرشادي الأسري، إذ تفوقت المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة بطريقة دالة إحصائياً، مما يدل على أن للبرنامج الإرشادي الأسرى فاعلية في تخفيف الاضطرابات السلوكية.

٩) دراسة حنان عثمان محمد أبو العينين[١٧]:

اهتمت الدراسة بدور الوالدين والمعلمين كمرشدين في علاج اضطراب المسلك وذلك باستخدام برنـــامج إرشادي سلوكي يعتمد على فنيات العلاج السلوكي المستمدة من نظريات التعلم، واستهدفت الدراسة التعرف على فاعلية برنامج إرشادي سلوكي للوالدين والمعلمين كمرشدين في علاج اضطرابات المسلك لدى عينة من الأطفال في مرحلة الطفولة المتأخرة، حيث تشير نتائج العديد من الدراسات في المجال إلى أهمية الدور الإرشادي للوالـــدين والمعلمين في علاج الاضطرابات السلوكية للطفل، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠) طفل تتراوح أعمارهم ما بين (٩ــــ١٢ سنة)، ثم تقسيمهم إلى مجموعتين متساويتين متجانستين مجموعة تجريبية (ن=٢٠ طفلاً) وأمهاتهم (ن=١٦) ومعلمات (ن=٧) وتكونت المجموعة الضابطة من (ن=٢٠ طفلاً) لم يتم تطبيق البرنامج على أمهاتهم، أما فيما يخص الأدوات فجاءت على النحو التالي:

١) مقياس اضطراب المسلك.

٢) مقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي.

٣) برنامج إرشادي سلوكي.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

١) وجود فروق دالة إحصائياً بين درجات الأفراد بالمجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج على جميع أبعاد مقياس اضطراب المسلك والدرجة الكلية للمقياس في اتجاه القياس البعدي، مما يعني انخفاض درجات أفراد المجموعة التجريبية وبالتالي تحسنهم بعد تطبيق البرنامج الوالدين المعلمين.

٢) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين درجات الأفراد بالمجموعة الضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج، على جميع أبعاد مقياس اضطراب المسلك والدرجة الكلية للمقياس.

٣) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات رتب درجات الأفراد بالمجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لمقياس اضطراب المسلك في اتجاه المجموعة التجريبية، مما يعنى انخفاض درجات أفراد المجموعة التجريبية وبالتالي تحسنهم بعد تطبيق جلسات البرنامج على والديهم ومعلميهم مقارنة بأفراد المجموعة الضابطة التي لم تتعرض لنفس جلسات البرنامج.

٤) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين درجات الأفراد بالمجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعى، على جميع أبعاد مقياس اضطراب المسلك والدرجة الكلية للمقياس، مما يعنى استمرار التحسن لدى أفراد المجموعة التجريبية حتى فترة المتابعة.

١٠) دراسة عصام الدين محمد علي داود[١٨]:

عن فعالية برنامج للإرشاد الأسرى في تنمية المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المتأخرين دراسياً بشمال سيناء، واستهدفت الدراسة تنمية المهارات الاجتماعية للأطفال المتأخرين دراسياً من خلال تصميم برنامج للإرشاد الأسري والتحقق من فعالته في رفع مستوى المهارات الاجتماعية للأطفال المتأخرين دراسياً في محافظة شمال سيناء، وأجريت هذه الوراثة على عينة من الأطفال المتأخرين دراسياً قوامها (١٢) طفلاً وطفلة تتراوح أعمارهم ما بين (٩ــ١٢ سنة) من أطفال المرحلة الابتدائية في شمال سيناء، وقد أشارت النتائج في مجملها إلى فعالية البرنامج الأسرى المستخدم، حيث أن متوسط المهارات الاجتماعية لدى الأطفال قد ارتفع بعد تطبيق البرنامج، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث.

دراسات أشارت إلى أهمية الإرشاد الأسرى الهاتفي

١) دراسة مركز بتلكو لحالات العنف الأسرى:

تحت عنوان "الواتس أب" قنبلة موقوتة للمشكلات الأسرية، استخدمت الدراسة الاستطلاع كمنهج مستخدم، شملت الدراسة على عينة عشوائية من المرشدين الأسريين والباحثين الاجتماعيين وأشخاص عاديين، وعينة الاستطلاع تضمنت أراء فئات من البحرين والسعودية وعمان وقطر شمل (٤٨) شخصاً من أصل (٥٠) أكدت الدراسة صعوبة استخدام الواتس أب في الإرشاد الأسرى، نظراً لاستخدامه المترلي، 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 لأبنائهم[١٩].

٢) دراسة علي بن حامد العمري:

والمتعلقة بتعطيل الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي، وقد أشارت الدراسة 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 تحكمها في اندفاعاتهما العنيفة، وكيفية تجنبها الوقوع في تصرفات تتسم بالعنف، كما ساهم في العمل على منع الأطفال من مشاهدة العنف المعروض على الشاشات، وتقوية العلاقة بين الآباء والأبناء[٢٠].

٣) دراسة 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 تلبية حاجة من لا يستطيع أو لا يرغب في التواصل مع مكاتب الإرشاد الأسرى المباشر، وسرعة الوصول إليها في الحالات الطارئة[٢١].

٤) دراسة عادل مصطفي:

استهدفت الدراسة التوصل إلى برنامج إرشادي يساهم في مواجهة سلوك العنف المدرسي لدى الطلاب والعمل على تنمية القيم الدينية والمجتمعات والمعارف العلمية والاتجاهات الإيجابية ضد سلوك العنف المدرسي لدى الطلاب من أجل وقاية الطلاب وممارستهم لمظاهر العنف المدرسي، وقد اعتمد الباحث في تصميمه للبرنامج الإرشادي على مجموعة من المعطيات النظرية مثل: النموذج العلاجي الجماعي، والمعرفي، والسلوكي، ونموذج المشورة من خلال الإرشاد الهاتفي[٢٢].

٥) دراسة "سيتريوس موراى" Straus Murray:

التي هدفت إلى التعرف على أشكال العقاب البدني ضد الأطفال في الأسر الأمريكية وأثره على مستقبل الأطفال باستخدام الهاتف الإرشادي، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن غالبية أشكال العقاب البدني تمثلت في الضرب والصفع، وأن هذا العقاب يؤثر سلبياً على النمو النفسي والاجتماعي للأطفال وخاصة في مرحلة الطفولة المتأخرة، وأن هذا العقاب الذي يولد العنف ضد الأطفال يؤدي إلى الكثير من الكوارث والعنف في العالم، وقد أوضحت الدراسة لضرورة العمل على إرشاد الآباء والمعلمين لكيفية التعامل السوي مع الأطفال والبعد كله عن كافة أشكال العنف الموجه ضد الأطفال، وضرورة تدخل الأخصائيين الاجتماعيين من أجل حماية الأطفال من هذه الجرائم الموجه ضدهم[٢٣].

٦) دراسة فيلد وهوفمان Field & Hoffman:

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[٢٤].

الإطار النظري للبحث

مقدمة:

كل فرد يعيش في هذه الحياة لا يستطيع أن يكون مطلقاً على كل نواحيها، ويمتلك الإجابة لأي تساؤل يعرض له في مراحل حياته المختلفة، ونستطيع القول أن كل شخص يعيش في هذه الحياة لابد أن يكون في حاجة إلى من يساعده ويشير عليه ويوجهه إلى الطريق الصحيح والتصرف المناسب في بعض المواقف، وقد زادت هذه الحاجة مع ازدياد تعقيدات الحياة، حيث أصبحنا نعيش في عالم متغير تتوالى فيه الأحداث بصورة سريعة، وتتشابك فيه الظروف وتزداد فيه الضغوط النفسية والاجتماعية على الأفراد، ولقد صاحب هذا التغير السريع تغير آخر في العلاقات الشخصية والأسرية، مما يعنى أن الفرد أخذ يواجه مشكلات لم يكن يواجهها لوحده في الماضي، وكان لابد أن يصاحب هذا التغير اهتمام بالجوانب الإرشادية والتوجيهية تساعد الإفراد في الحصول على الإرشاد والمساعدة المناسبة من أجل التغلب على مشكلاتهم، ومن البديهي أن ممارستنا لهذه الحياة وما يصاحبها من تغيرات سريعة، لابد أن تفرض على بعض أفراد المجتمع اللجوء إلى من يساعدهم في التغلب على بعض ما يواجههم من صعوبات[٢٥].

أهمية الإرشاد الأسرى الهاتفي:

الإرشاد الأسرى الهاتفي مدخل من المداخل الإرشادية يتناول الأسرة كلها كوحدة إرشادية وذلك باستخدام التليفون الثابت الموجودة في مراكز التوجيه والاستشارات الأسرية، ويركز على أعضاء الأسرة الذين يتلقون الإرشاد من مرشد وفريق عمل مؤسسي مؤهل لمساعدتهم، وذلك لتعديل العلاقات داخل النسق الأسرى، باعتبار أن كل الصعوبات والمشكلات التي تمر بها الأسرة ما هي إلا نتيجة منطقية للتفاعلات والديناميات الأسرية الخاطئة بين أعضائها، وخاصة بين الوالدين وأعضاء الأسرة، كما أن أخطاء التنشئة الاجتماعية ذاتها ما هي إلا نتيجة للاحتكاكات بين أعضاء الأسرة ومحاولة إعلاء قيم معينة حتى لو كانت خاطئة[٢٦].

كما يساعد الإرشاد الأسرى الهاتفي باستخدام تكنيكاته 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، وأخيراً 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 من ناحية خاصة[٢٧].

كما يعتبر الإرشاد الأسرى الهاتفي نوعية من التوجيهات العلمية التي تقدم للأسرة خاصة الوالدين بهدف تصحيح أخطاء التربية، وبهدف تدريب وتعليم أفراد الأسرة على اكتساب المهارات والخبرات التي تساعدها في مواجهة مشكلاتها.

النظريات التي تستخدم في الإرشاد الأسرى الهاتفي:

تنوعت النظريات التي تستخدم في الإرشاد الأسرى ومنها النظرية المعرفية والنظرية السلوكية ونظرية الاتصال وفيما يلي عرض لهذه النظريات مع توضيح كيف تستخدم في إثراء الإرشاد الأسري الهاتفي.

١) النظرية المعرفية:

يستخدم الإرشاد الأسرى مع الأفراد أعضاء الأسرة الذين يعانون من نقص في عمليات التفكير لديهم نتيجة للضغوط النفسية التي يتعرضوا لها، بحيث أنه يتعامل مع العجز المعرفي في مرحلتها المبكرة.

ولا يركز الإرشاد الأسرى المعرفي أي باستخدام النظرية المعرفية على جذور المشاعر ولكن يركز على إدراك وفهم هذه المشاعر والسلوك والإلمام بتأثيرها السلبي أو الإيجابي، ولذلك يقوم الإرشاد الأسرى المعرفي باستخدام الهاتف على الآتي[٢٨]:

أ ـــ الإنسان الفرد عضو الأسرة كائن عاقل متفرد في كونه عقلانياً وغير عقلاني يصبح ذا فاعلية ويشعر بالسعادة والكفاءة.

ب ـــ الاضطراب الأسرى هو نتيجة للتفكير غير العقلاني لأعضائها.

ج ـــ ينشأ التفكير غير العقلاني لأعضاء الأسرة نتيجة للخبرات المكتسبة المبكرة غير الناضجة، ولذلك يهتم هذا الاتجاه بتصحيح المعلومات التي تبنى عليها الخبرات السلبية.

د ـــ ينبغي الدفاع عن الأسرة بتحدي الأفكار السلبية الهدامة التي تؤثر على التفاعل بين أعضائها، ولذلك يهتم هذا الاتجاه أيضاً بإمداد أعضاء الأسرة بأساليب مقاومة هذه الأفكار الهدامة التي تخلق عدم التوازن بين أعضاء الأسرة.

وفي إطار النظرية المعرفية تستخدم الأساليب التالية:

أ ـــ الأساليب الإدراكية المعرفية: وهي التي تستهدف تغيير نظرة أعضاء الأسرة إلى البيئة المحيطة كما تتعامل مع معارف العضو وأفكاره ومعتقداته الهدامة التي تسبب المشكلات الأسرية من خلال السلوكيات الاجتماعية غير المرغوبة، ويستخدم هنا أسلوب إعادة البناء المعرفي لأعضاء الأسرة وتهيئة المناخ الملائم لتحسن عملية التعلم عندهم[٢٩].

ب ـــ الأساليب الانفعالية: وهي تلك الأساليب التي تتعامل مع ردود أفعال العضو الانفعالية مثل القلق والخوف والغضب وكذلك مساعدته على تحمل نتائج الضغوط التي قد تواجهه مستقبلاً ومواجهتها بانفعالات مناسبة مثل أساليب التدريب على الاسترخاء والتدريب على الصمود أمام الضغوط[٣٠].

ج ـــ أساليب معرفية سلوكية: فلا يكفى أن يعرف عضو الأسرة أفكاره ومعتقداته الخاطئة فقط ولكن عليه أن يمارس عمليات التفكير العقلاني وأنماط السلوك التوافقي الجديد الناتج عن عمليات التفكير العقلاني، واستخدام أساليب التعلم الذاتي الموجه[٣١].

٢) نظرية التدريب على الوالدية Training of parenthood theory:

يعد تدريب الوالدين من المداخل الإرشادية الهامة التي تهدف إلى تعليم الوالدين وإكسابهما بعض المهارات التي تزيد من قدرتهما على القيام بالمهام الوالدين ومواجهة مشكلات أطفالهما.

وتقصد النظرية الوالدية كمهارة أي قدرة الوالدين على إظهار الحب والمودة والحماية والتنشئة، وبذلك تعد بديلاً للفكرة السابقة التي تعتبر الوالدية نشاطاً غريزياً، فالوالدية كمهارة يمكن التدريب عليها والوصول إلى درجة مناسبة من الكفاءة فيها، ولعل من أهم المهارات التي يجب أن يتدرب عليها الوالدان مهارات ضبط سلوك الطفل وضبط الانفعالات، والتواصل، وحل المشكلات ووضع الحدود، وعقد وإدارة الاجتماعات الأسرية وتشير النظريات إلى ثلاثة مفاهيم مرتبطة بالتدريب على الوالدية وهي[٣٢]:

أ ـــ التوقعات الوالدية Parental Expectation:

ويشير مفهوم التوقعات الوالدية نحو تربية الطفل إلى المعرفة الكامنة لدى الوالدين بخصائص المرحلة التي يمر بها الطفل، والاستجابة لها بصورة إيجابية واتخاذ ما يجب على الوالدين عمله نحو أي مرحلة من مراحل نمو الطفل.

ب ـــ الاتجاهات الوالدية Parental attitudes[٣٣]:

تعرف الاتجاهات الوالدية بأنها حالة استعداد من العمليات الإدراكية والانفعالية والعقلية والعصبية التي انتظمت بشكل شبه ثابت في ذهن أحد الوالدين أو كليهما لتعبر عن استجاباتهما الموجبة أو السالبة نحو المواقف التي يمر بها الأبناء، كما تعرف بأنها تنظيمات نفسية اكتسبها الوالدين من خلال خبراتهما التي مرا بها في حياتهما والتي تحدد لهما بصفة مستمرة أساليب تعاملهما مع أبنائهما.

ج ـــ أساليب المعاملة Parental upbringing styles:

تعرف أساليب المعاملة الوالدية بأنها كل سلوك يصدر عن الأب أو الأم أو كليهما، ويؤثر على الطفل وعلى نمو شخصيته، سواء قصد لهذا السلوك التوجيه والتربية أم لا.

وتعرف أيضاً بأنها تلك الأساليب التي يتبعها الوالدان مع أبنائهما عبر مراحل حياتهم المختلفة والتي تعمل على تشكيل شخصية هؤلاء الأبناء من خلال عملية التفاعل التي تحدث بين الطفل ووالديه في مواقف الحياة المختلفة[٣٤].

٣) النظرية السلوكية:

تركز النظرية السلوكية على مفاهيم ومسلمات ومبادئ وقوانين تتعلق بالسلوك وبعملية التعلم وحل المشكلات، والافتراضات الأساسية للعلاج السلوكي تقوم على فكرة أن السلوك اللاتوافقي للإنسان إنما هو محصلة عملية تعلم ويمكن تعديل هذا السلوك من خلال عملية التعلم الإضافي[٣٥].

ويقوم الإرشاد الأسرى السلوكي على عدة مبادئ أهمها[٣٦]:

أ ـــ التركيز على السلوك كمحصلة لمحددات تاريخية.

ب ـــ التركيز على تغيير السلوك الواضح القابل للملاحظة كمحك رئيسي يمكن من خلاله تقويم العلاج.

ج ـــ ينظر العلاج السلوكي إلى السلوك اللاتكيفي على أنه مشكلة وحاجة يجب أن تتغير وبالتالي فإن الاهتمام ينصب على العرض ولا ينصب على عوامل وأسباب خافية تكمن في النفس اللاشعورية.

د ـــ الخبرات والظروف البيئية هي أكثر العوامل التي يمكن من خلالها التحكم في السلوك، وأن معظم الخبرات يكتسبها الإنسان عن طريق التعلم وتأتي المشكلات نتيجة لنقص المتعلم أو التعليم الخاطئ، ومن ثم فإن العلاج هو إعادة عملية التعلم.

هـ ـــ ينبغي أن نعرف المشكلات المستهدفة بالعلاج تعريفاً إجرائياً قابلة للقياس والملاحظة والتقويم.

و ـــ ينبغي ترجمة الأهداف العلاجية إلى مصطلحات موضوعية إجرائية حتى يسهل تحقيق التدخل العلاجي.

ويتخذ الإرشاد الأسرى السلوكي الخطوات التالية[٣٧]:

١) تحديد السلوك المطلوب تعديله.

٢) تحديد الظروف التي يحدث فيها السلوك المضطرب.

٣) تحديد العوامل المسئولة عن استمرار السلوك المضطرب.

٤) اختيار مجموعة من الظروف التي يمكن تعديلها أو تغيرها.

٥) إعداد جدول الإعادة للتعلم.

ويستخدم المرشد مجموعة من الأساليب الإرشادية منها:

- التخلص من الحساسية والتحصين التدريجي.
- الكفء المتبادل.
- التعزيز الموجب والتعزيز السالب.
- تدريب الإغفال والممارسة السالبة.
- طرق ضبط الذات.
- الاسترخاء.
- التغذية الراجعة الحيوية.
- ضبط المثير.

٤) النظرية البنائية في الإرشاد الأسرى Structural family counseling:

ترجع أصول النظرية البنائية في الإرشاد الأسرى إلى بدايات الستينات من القرن العشرين، والتي ارتبطت بأبحاث سليفادور منيوشن S.Minuchin، وتقوم هذه النظرية على أساس أن معظم الأعراض تنتج نتيجة لفشل البناء داخل النسق الأسرى، فالأعراض الفردية ـــ على حد تعبير منيوشن ـــ لا يمكن أن تفهم جيداً إلا من خلال النظر إلى نماذج التفاعلات داخل الأسرة، فالتغييرات البنائية لابد أن تحدث في الأسرة قبل إمكانية تحسين أو خفض الأعراض الفردية، فالتالي فالنظرية البنائية تنظر إلى الفرد صاحب العرض (المشكلة) على أنه بمثابة مؤشر لبناء أسرى يعاني من خلل، ولإحداث تغيير لدى الفرد ينبغي أن يحدث التغيير ضمن بناء الأسرة وما يتضمنه من أنساق فرعية(٣٨).

وبناء على هذه النظرية يهدف الإرشاد الأسرى الهاتفي إلى:

١) تقليل أعراض اختلال الأداء، وإحداث تغيير بناء في النسق الأسرى عن طريق تعديل القواعد الإجرائية للأسرة، وتغيير النماذج التفاعلية الحاكمة للقواعد.

٢) خلق بناء هرمي فعال، يتحمل فيه الآباء مسئولية أطفالهم، مع إتاحة الفرصة للأطفال للتعبير عن آرائهم بدرجة تتلاءم مع نضجهم.

٣) زيادة التفاعل بين أفراد الأسرة عن طريق فك/ حل الحدود الجامعة والتحرك نحو الحدود الواضحة.

ولتحقيق الأهداف السابقة يذهب "منيوشن" إلى أنه بعد أن ينشيء المرشد علاقة حميمة مع الأسرة تشعر من خلالها بأنه يعمل لصالحها، يشكل المعالج أو المرشد والأسرة علاقة إرشادية فعالة لتحرير حامل عرض المشكلة من أعراضه وخفض الصراع والضغط لدى جميع أفراد الأسرة، وتعلم طرق جديدة للتغلب على المشكلة.

ويرى "كورى Cory" أن النظرية البنائية استفادت من فنيات العديد من المداخل الإرشادية الأخرى، وأقترب بالتدريج من الانتقائية في فنياته، ومن أهم فنيات الإرشاد الأسرى البنائي الهاتفي من وجهة نظرة: الخريطة الأسرية، وتمثيل الأدوار، وإعادة الصياغة، ويرى أن اندماج المرشد وفريق العمل الإرشادي في العمل مع الأسر

يساعدهم على رسم خريطة للبيئة الأسرية تحدد منها أولاً العوامل التي تسهم في اضطراب الأداء الأسرى، ثم بعد ذلك توظيف الفنيات التي تساعد الأسرة على تغيير الطرائق التي يتعاملون بها[٣٩].

مفاهيم البحث:

أولاً: مفهوم الدور:

يعرف الدور لغوياً دار دوراً، ودوراناً: طاف حول الشيء، ويقال: دار حوله. وبع. وعليه. وفلان يدور على أربع نسوة: يسوسهن ويرعاهن[٤٠].

ويعرف الدور في علم النفس والطب النفسي بأنه الوظائف والأنشطة التي يقوم بها الشخص[٤١].

والدور: هو عبارة عن مجموعة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع ممثلاً في هيئاته وأفراده فيمن يشغل وضع اجتماعي معين في وقت ما يتوقع منه المجتمع وأفراده موقف معين[٤٢].

ويعرف أيضاً بأنه السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزاً وذلك من خلال مجموعة من الحقوق والواجبات لشخص في موقف معين وما يقوم به الآخرين في الموقف ومشاعره وأحاسيسه ومشاعر الآخرين وأحاسيسهم والتفاعل الذي يتم بين الشخص والآخرين[٤٣].

والدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة، وعادة ما يكون للفرد أكثر من دور واحد داخل النظام المجتمعي الذي ينتمي إليه، فالأب والابن والمدرس والمدير كلها أدوار اجتماعية تتطلب من شاغليها أن يلتزموا بأساليب سلوكية معينة يحددها لهم المجتمع[٤٤].

ونقصد بالدور: المسئوليات والإسهامات التي يقوم بها برنامج الإرشاد الأسرى الهاتفي بصفة عامة في التأثير على النسق الأسرى، أو في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال بصفة خاصة.

ثانياً : مفهوم الإرشاد الأسرى الهاتفي:

إن كلمة إرشاد تعتبر أحد المصطلحات التي تستخدم بشكل واسع في عدة أمور، ويتم استخدامها من قبل العديدين من كافة فئات المجتمع، فنجدها تستخدم من قبل الآباء والأمهات لتوجيه أبنائهم، ويستخدمها الأكاديميون لمساعدة طلابهم، ويستخدمها المحامون لمساعدة عملائهم، كما أنها تستخدم بشكل واسع من قبل الممارسين في مهن المساعدة الإنسانية مثل مهنة الخدمة الاجتماعية وعلم النفس، وتعتبر هذه الكلمة هي أقرب للمصطلحات للترجمة الانجليزية، رغم أن استخدامها في اللغة العربية لا يعطى كل ما تعنيه هذه الكلمة باللغة الانجليزية، خصوصاً عندما يستخدمها الأطباء مع مرضاهم والدبلوماسيون والعسكريون والعاملون في قطاع إدارة الأعمال، ومهما تكن الاختلافات فإن الكلمة التي تضاف لكلمة إرشاد هي التي تحددها بشكل أوضح، فعندما نقول الإرشاد النفسي أو الإرشاد الاجتماعي فإننا نضيف تحديداً أكثر للموضوع يعطيه صفة التميز عن غيره من الأمور التي تعنيها هذه الكلمة[٤٥].

والإرشاد الأسرى هو عملية مساعدة أفراد الأسرة (الآباء والأبناء) في فهم الحياة الأسرية ومسئولياتها لتحقيق الاستقرار والتوافق الأسرى وحل المشاكل الأسرية، والتي تكون لها امتدادات في المجال التربوي، فالفرد

والجماعة يحتاجون إلى التوجيه والإرشاد خلال مراحل النمو المتتالية قصد التمكن من التغلب علـــى المشـــكلات والفترات الحرجة(٤٦).

والإرشاد الأسرى هو نوع من التدخل الإرشادي أو العلاجي في نظام الأسرة، وذلك من أجل إحداث تغيير فيها، ويتم النظر إلى الأسرة من خلال العلاقة الإرشادية كوحدة خاضعة بكاملها للإرشاد أو العلاج دون أن يكون موجهاً إلى شخص واحد أو فرد بعينه، ويتخذ الإرشاد الأسرى أساليب متعددة تهدف جميعها إلى محاولة تقويـــة العلاقات بين أفراد الأسرة الواحدة، ومساعدتهم على تحقيق ذواتهم وتقديرها وعلى تحقيق التوازن المعرفي والوجداني والاجتماعي للفرد(٤٧).

كما يعرف الإرشاد الأسرى بأنه عملية توجيه الأفراد خلال فترة معينة من الحياة، وذلك عند الحاجـــة إلى تقديم التأكيدات واتخاذ القرارات عن الشخص أو حول مسار حياته، وعادة ما يكون مصاحباً بالاستجابات الخاصة بالمواقف الحياتية التي تخلق نوع من الإجهاد للأفراد الذين يحتاجون ويبحثون عن الدعم والمساندة التي لا توفرها لهم الأسرة أو الأصدقاء. وهو عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراتـــه ويحدد مشكلاته وينمى إمكاناته، ويحل مشكلاته في ضوء معرفته وتعليمه وتدريبه، لكي يصل إلى تحديد وتحقيـــق أهدافه، وتحقيق التوافق شخصياً وتربوياً وزواجياً(٤٨).

والإرشاد الأسرى أيضاً هو عملية بناءه تهدف إلى مساعدة الزوجين أو أحد أفراد الأسرة لفهم ذاته ودوره ومسئولياته وواجباته داخل أسرته، وتنمية إمكاناته لحل مشكلاته والوصول إلى التوافق من الناحية الزوجية والأسرية والاجتماعية(٤٩).

ونقصد بالإرشاد الأسرى الهاتفي كأحد الأساليب المتبعة في تحقيق أهداف الإرشاد الأسرى هـــو توجيـــه وإرشاد أعضاء الأسرة إلى اتخاذ الأساليب المثالية والمناسبة في التعامل مع الصعوبات والمشكلات الـــتي تواجههـــا الأسرة، وإلى تعلم الأساليب الصحيحة في التنشئة الاجتماعية وتعامل أعضاء الأسرة بعضها مع بعض ويركز هـــذا المفهوم إلى تعلم ثلاث جوانب وهي(٥٠):

١. حقوق وواجبات العضو داخل الأسرة.
٢. التخطيط الجيد لخلق أسرة سعيدة متماسكة ومتكاتفة.
٣. تطوير الأساليب المثلى في مواجهة المشكلات الأسرية بصفة عامة والمشكلات الأســـرية المرتبطـــة بالتنشـــئة الاجتماعية بصفة خاصة.

ثالثاً: مفهوم أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة:

نقصد بها الأساليب الوالدية الخاطئة في تنشئة الأبناء والتي تؤدى إلى آثار ضارة على شخصية الطفل وعدم ثقته بنفسه(٥١).

وتتضمن الأساليب الخاطئة في التربية الآتي:

١) التدليل الزائد والحماية الزائدة:

حيث يقع العديد من الآباء في خطأ التدليل والحماية الزائدة بدافع حبهم لهم. وحيث إن المبالغة في تدليل الأبناء يؤدى إلى طفل متواكل لا يستطيع الاعتماد على نفسه عندما يكبر، نظراً لتعوده على أن أبويه يقومان بفعـــل كل شيء نيابة عنه واتخاذ قراراته بدلاً منه، فيصبح غير قادر على فعل ذلك بمفرده.

٢) الإساءة: ومنها الإساءة المادية المتمثلة في الضرب ومشاكل الإساءة التي يتعرض لها الطفل جسدياً، والحرمان المادي، والإساءة النفسية أي التدعيم السلبي وليس التدعيم الإيجابي كعدم الاهتمام به ورأيه وعدم تحمله أي مسئولية، والإساءة الاجتماعية مثل عدم إتاحة الفرصة له لتكوين علاقات اجتماعية سليمة مع الآخرين، وعدم احترامه أمام الآخرين، وعدم الاستفادة من أوقات الفراغ[٥٢].

٣) تضارب المعاملة: حيث تقوم الأم بنهى الطفل عن عمل فعل معين، ثم يأتي الأب ليشجعه على ذلك، وفي هذه الحالة يحدث للطفل حالة من الحيرة بين ما يقوله الأب وما تقوله الأم، وبالتالي يصبح غير قادر على التميز بين الخطأ والصواب.

٤) الصمت الأسرى: بمعنى عدم وجود مجال للحوار واستماع أعضاء الأسرة بعضهم بعض، وعدم التفاعل المثمر الذي يولد الخبرات المتعددة للأبناء.

٥) العشوائية في التعامل مع الأبناء: والحيرة ما بين استخدام أساليب التعامل الثلاثة الأسلوب الديمقراطي، والأسلوب الديكتاتوري، والأسلوب الفوضوي.

٦) سوء التعامل مع تأثيرات الأدوات التكنولوجية التي يستخدمها الأطفال، وعدم الوعي بأضرارها، أو السكوت على أضرارها، أو عدم تنبيه وتوعية الأطفال بأضرارها.

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تسعى إلى محاولة معرفة إسهامات برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال، وبالتالي التعرف على الدور الواقعي الفعلي للإرشاد الأسري الهاتفي، ومتطلبات برنامجه، وانعكاساته على النسق الأسري، بالإضافة إلى تحديد خصائص العملاء الذين يحتاجون الإرشاد الأسري الهاتفي، والصعوبات التي تواجه، ووضع تصور مقترح للإرشاد الأسري الهاتفي لتدعيمه وتفعيله.

وتستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المسح الاجتماعي بالحصر الشامل لأعضاء فريق الإرشاد الأسري بمراكز الإرشاد الأسري بمنطقة مكة المكرمة.

ثانياً: مجالات الدراسة:

١) المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على مراكز الإرشاد الأسري في نطاق منطقة مكة المكرمة وهي:

أ) مركز الإرشاد الأسري بالجموم.

ب) مركز الإرشاد الأسري بمكة المكرمة.

ج) مركز الإرشاد الأسري بالشرائع.

د) مركز يسر النسوي للإرشاد.

وقد تم اختيارها بالحصر الشامل لهذه المراكز.

٢) المجال البشري:

يتمثل المجال البشري في الحصر الشامل للمرشدين والمرشدات العاملين بالمراكز الأربعة على النحو التالي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع المرشدين والمرشدات

م	اسم المركز	عدد المرشدين	النسبة المئوية (%)	عدد المرشدات	النسبة المئوية (%)
١	مركز الإرشاد الأسري بالجموم	٥	١٦.٦	٢	٨.٠
٢	مركز الإرشاد الأسري بمكة المكرمة	٩	٣٠.٠	٥	٢٠.٠
٣	مركز الإرشاد الأسري بالرائع	١١	٣٥.٨	٣	١٢.٠
٤	مركز يسر النسوي للإرشاد	٥	١٦.٦	١٥	٦٠.٠
	المجموع	٣٠	%١٠٠	٢٥	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن حجم العينة (الحصر الشامل) للمرشدين والمرشدات العاملين والعاملات في مراكز الإرشاد الأسري بلغ (٥٥) مقسمين إلى (٣٠) مرشد و ٢٥ مرشدة، وأن النسبة العالية من المرشدين يعملون في مركز الإرشاد الأسري بالشرائع، ثم مركز الإرشاد الأسري بمكة المكرمة، وأن النسبة العالية من المرشدات يعملن ي مركز يسر النسوي للإرشاد بمنطقة مكة المكرمة.

٣) المجال الزمني:

ويتحدد المجال الزمني في المدة التي استغرقت في جمع المادة النظرية، وتصميم أدوات الدراسة وتحكيمها، وفي مدة جمع البيانات والتي استغرقت الفترة من (١/٧ /١٤٣٧ه) إلى (١٤٣٧/٧/١٢هـ).

ثالثاً: أدوات الدراسة:

تم استخدام أداة أساسية لجمع البيانات وهي استبيان مطبقة على القائمين بالإرشاد الأسري بالمراكز المتعلقة بالإرشاد الأسري، وقد مرت الاستمارة بعدة مراحل في تصميمها كما يلي:

المرحلة الأول: مرحلة إعداد وصياغة الاستبيان في صورتها الأولية: وقد مر إعدادها بعدة خطوات وهي:

١) تم عمل مقابلات مع بعض المتخصصين ي الإرشاد الأسري من الأكاديميين العاملين بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى (أعضاء هيئة التدريس)، وكذلك مع بعض الخبراء المتخصصين في الإرشاد الأسري والنفسي بصفة عامة والعاملين بالتوجيه والإرشاد الأسري.

٢) تم عمل مقابلات مع بعض المستشارين والخبراء في الإرشاد الأسري الهاتفي ببعض مراكز الإرشاد الأسري بمنطقة مكة المكرمة.

٣) تم الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة في مجال الإرشاد الأسري سواء التي أجريت داخل المملكة العربية السعودية أو خارجها.

٤) تم الاطلاع على المصادر الإلكترونية في الإرشاد الأسري مثل مواقع مراكز الإرشاد الأسري، ودليل المراكز بالمملكة ولوائح تأسيس المراكز وبعض الإجراءات والقواعد التنظيمية المرتبطة بها.

وبناء على ما سبق تم صياغة الاستمارة والتي تتكون من العديد من المحكات والمؤشرات والأبعاد على النحو التالي:

البعد الأول: البيانات الأولية.

البعد الثاني: دور الإرشاد الأسري الهاتفي.

البعد الثالث: مزايا الإرشاد الأسري الهاتفي.

البعد الرابع: خصائص العملاء الذين يحتاجون الإرشاد الأسري.

البعد الخامس: متطلبات تقديم المرشد وفريقه للنصيحة لأعضاء الأسرة.

البعد السادس: مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسري الهاتفي.

البعد السابع: المواقف التي يتضح منها دور الإرشاد الأسري الهاتفي في مساعدة الأسرة.

البعد الثامن: الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسري الهاتفي.

البعد التاسع: بعض المقترحات لتفعيل دور الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية.

المرحلة الثانية: حساب صدق وثبات استمارة الاستبيان وتم ذلك كما يلي:

صدق الأداة:

الصدق الظاهري للأداة:

حيث تم عرض الأداة على عدد (٨) من أعضاء هيئة التدريس بقسم الخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض منها، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

الصدق العاملي: حيث اعتمد الباحث في حساب الصدق العاملي على معامل ارتباط كل متغير في الأداة بالدرجة الكلية وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من أعضاء فريق الإرشاد الأسري بالمراكز مجتمع الدراسة، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبلو، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٢) يوضح الاتساق الداخلي بين متغيرات الاستمارة درجة الاستمارة ككل (ن = ١٠)

م	المتغيرات والأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	البيانات الأولية	٠.٥٢٦	**
٢	دور الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٦٠٣	**
٣	مزايا الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٥٦٥	**
٤	خصائص العملاء الذين يحتاجون الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٥٦٥	**
٥	متطلبات تقديم المرشد وفريقه للنصيحة لأعضاء الأسرة	٠.٥٢٦	**
٦	مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٦٣٥	**
٧	المواقف التي يتضح منها دور الإرشاد الأسري الهاتفي في مساعدة الأسرة	٠.٦٨٧	**
٨	الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٦٣٥	**
٩	بعض المقترحات لتفعيل دور الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية	٠.٥٢٦	**

** معنوي عند (٠.٠١). * معنوي عند (٠.٠٥)

ويتضح من بيانات الجدول السابق أن معظم متغيرات الأداة دالة، كما أن معظم متغيرات الاستمارة دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل متغير، ومن ثم يمكن القول إن درجات العبارات تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدراجات، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لأبعـــاد الاســـتمارة، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردة من العاملين المرشدين والمرشدات بالمراكز المتعلقة بالإرشاد الأسري بمجتمع الدراسة، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) يوضح نتائج الثبات لاستمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) (ن = ١٠)

م	المتغـــــــــيرات والأبعـــــــــاد	معامل (ألفا كرونباخ)
١	البيانات الأولية	٠.٨١٨
٢	دور الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٧٣٩
٣	مزايا الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٧٣٩
٤	خصائص العملاء الذين يحتاجون الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٧٢٨
٥	متطلبات تقديم المرشد وفريقه للنصيحة لأعضاء الأسرة	٠.٧٣٧
٦	مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٧٩٠
٧	المواقف التي يتضح منها دور الإرشاد الأسري الهاتفي في مساعدة الأسرة	٠.٧٣٠
٨	الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسري الهاتفي	٠.٧٣٦
٩	بعض المقترحات لتفعيل دور الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية	٠.٧٧٥

ويتضح من الجدول السابق رقم (٣)، أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية.

وقد استخدم الباحث برنامج (SPSS.V. ،٢١.٠) في معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي في إيجـــاد المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، ومجموع الأوزان، والمتوسط المرجح.

جدول رقم (٤) يوضح فئات السن للمبحوثين بمراكز الإرشاد الأسري

السـ ـــــــــــــــــن				
العمــــر	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الحقيقية	النسبة المئوية التراكمية
من 25 إلى أقل من30	9	16,4	16,4	16,4
من ٣٠ إلى أقل من ٣٥ سنة	12	21,8	21,8	38,2
من 35 إلى أقل من 40 سنة	19	34,5	34,5	72,7
من 40 إلى أقل من 45 سنة	8	14,5	14,5	87,3
٤٥ سنة فأكثر	7	12,7	12,7	100,0
المجمـــوع	**55**	**%100,0**	**%100,0**	

يوضح الجدول السابق رقم (٤) والشكل البياني المرتبط به أن أكبر نسبة من المبحوثين من أعضــاء فـــرق الإرشاد الأسري بمنطقة مكة المكرمة من الشباب في الفئة العمرية من (٣٥) إلى أقل من (٤٠) بنسبة مئوية (٣٤.٥) وهي تعتبر نسبة عالية، بينما بلغ العاملين في المرحلة العمرية من (٣٠) إلى أقـــل مـــن (٣٥) نســـبة (٢١.٨%) وتتساوى النسب الأخرى في المراحل العمرية من (٢٥) إلى أقل من (٣٠)، أو من (٤٠) على أقـــل مـــن (٤٥)، و(٤٥) فأكثر تبلغ نسب متساوية ما بين (١٦.٤%)، (١٤.٥%)، (١٢.٧%) على التوالي.

جدول رقم (٥) يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين في مراكز الإرشاد الأسري

الحالة الاجتماعية				
الحالة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الحقيقية	النسبة المئوية التراكمية
متزوج	26	47,3	47,3	47,3
متزوج ويعول	19	34,5	34,5	81,8
مطلق	4	7,3	7,3	89,1
أعزب	6	10,9	10,9	100,0
المجموع	**55**	**%100,0**	**%100,0**	

يلاحظ من بيانات الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المبحوثين العاملين فريق الإرشاد الأسري بالمراكز الخاصة بالإرشاد الأسري بمنطقة مكة المكرمة من المتزوجين، حيث بلغ نسبتهم (٤٧.٣%) يليها فئة من هو متزوج ويعول، وبلغت (٣٤.٥%)، بينما بلغت فئة المطلقين من الشباب (٧.٣%)، ونسبة العزاب (١٠.٩%)، وهذا يفسر ارتفاع نسبة العاملين حديثي الخبرة في مجال الإرشاد الأسري وهم المتزوجين حديثاً و لم يعولوا حتى الآن.

جدول رقم (٦) يوضح وظيفة أعضاء الفريق الإرشادي

الوظيفــة				
الوظيفـــة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الحقيقية	النسبة المئوية التراكمية
أخصائي اجتماعي	17	30,9	30,9	30,9
أخصائي نفسي	5	9,1	9,1	40,0
مرشد اجتماعي	19	34,5	34,5	74,5
إداري	14	25,5	25,5	100,0
المجموع	**55**	**100,0**	**100,0**	–

يوضح الجدول السابق أعلاه أن نسبة المرشدين الاجتماعيين في فريق العمل الإرشادي هي الأعلى وبلغــت (٣٤.٥%) يليها نسبة الإداريين الذين يسهلون عمل الفريق الإرشادي والتي بلغت (٢٥.٥%)، بينما بلغت النسبة الثانية في الترتيب للأخصائيين الاجتماعيين الذين حصلوا على نسبة (٣٠.٩%) وهي نسبة لا بأس بها على الرغم من عدم تخصصهم في الإرشاد الأسري ولا النفسي، ويلاحظ ضآلة عدد الأخصـــائيين الاجتمـــاعيين في مراكـــز الإرشاد الأسري، حيث بلغت نسبتهم (٩.١%) وهي نسبة ضعيفة توضح الحاجة الملحة إلى هذا التخصص الهـــام للفريق الإرشادي.

محاور الدراسة:

جدول رقم (٧) يوضح دور الإرشاد الأسري الهاتفي من وجهة نظر المبحوثين أعضاء فريق الإرشاد الأسري

دور الإرشاد الأسري الهاتفي من وجهة نظر المبحوثين								
م	العبارات	تكرار الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	تحقيق الانسجام والتوازن بين أعضاء الأسرة	٣٩	١٥	١	٠	203	3.69	٣
٢	إعادة التربية الصحيحة إلى المسار الصحيح	٣٧	١٥	٣	٠	199	3.62	٤
٣	الحد التدريجي من استخدام العقاب البدني	٣٣	١٦	٦	٠	192	3.49	٧
٤	مساعدة الأسرة على حل مشاكلها الخاصة	٤١	١٣	١	٠	205	3.73	١
٥	تقوية القيم الأسرية الإيجابية	٤١	١٢	٢	٠	204	3.71	٢
٦	إضعاف القيم السلبية	٢٩	١٩	٤	٣	184	3.35	١٥
٧	العمل على تحقيق النمو الشخصي للأعضاء في جو أسري مشبع بالأمن والأمان	٣٣	١٦	٦	٠	192	3.49	٦
٨	تنمية العلاقات الاجتماعية الإيجابية مع الآخرين	٢٩	٢١	٥	٠	189	3.44	١١
٩	مساعدة أعضاء الأسرة على كيفية تأكيد الذات	٢٨	٢١	٦	٠	187	3.40	١٣
١٠	مساعدة أعضاء الأسرة على الحصول على حقوقهم	٣٠	٢٢	٣	٠	192	3.49	٨
١١	تدريب أعضاء الأسرة على الأساليب المتعددة لمواجهة المشكلات والأزمات	٣١	١٨	٦	٠	190	3.45	١٠
١٢	تقديم برامج ومشروعات للأسرة للاستفادة واستثمار وقت الفراغ	٣١	١٦	٦	٢	186	3.38	١٤
١٣	المساعدة في نشر الوعي الديني بين أعضاء الأسرة	٣١	١٩	٥	٠	191	3.47	٩
١٤	تعليم أساليب منع العنف وتجنبه	٣٦	١٦	٣	٠	198	3.60	٥
١٥	التنفيس والتفكير في المشكلات الأسرية بصوت مرتفع	٣٤	١٢	٧	٢	188	3.42	١٢
	مجمـــوع	503	251	64	7	2900	52.73	
	متوســـط	33.53	16.73	4.27	0.47	193.33	3.51	
	نسبـــــة	60.97	30.42	7.76	.085			
	الدرجة النسبية لقياس البعد	0.879						

الجدول رقم (٧) أعلاه يوضح اختلاف وجهات نظر أعضاء الفريق الإرشادي في دور الإرشاد الأسري الهـاتفي، فمنهم من يرى هذا الدور أنه يتمثل في مساعدة الأسرة على حل مشاكلها الخاصة بمتوسـط مـرجح (٣.٧٣)، ووجهة النظر الثانية ترى أنه يساعد على تقوية القيم الأسرية الإيجابية بمتوسط مرجح (٣.٧١)، والثالثة ترى أنـه يساعد على تحقيق الانسجام والتوازن بين أعضاء الأسرة بمتوسط مرجح (٣.٦٩)، والرابعة ترى أنه يساعد علـى إعادة التربية الصحيحة إلى المسار الصحيح بمتوسط مرجح (٣.٦٢)، والخامسة ترى أنه يساعد على تعليم أساليب منع العنف وتجنبه بمتوسط مرجح (٣.٦٠)، والسادسة ترى أنه يعمل على تحقيق النمو الشخصي للأعضاء في جو أسري مشبع بالأمن والأمان بمتوسط رجح (٣.٤٩)، والسابعة ترى أن الإرشاد الأسري الهاتفي يعمل على الحـد

التدريجي من استخدام العقاب البدني بمتوسط مرجح (٣.٤٩)، والثامن يرى أن الإرشاد الأسري الهاتفي يعمل على مساعدة أعضاء الأسرة على الحصول على حقوقهم بمتوسط مرجح (٣.٤٩)، والرأي التاسع يرى أنه يساعد على نشر الوعي الديني بين أعضاء الأسرة بمتوسط مرجح (٣.٤٧)، والرأي العاشر يرى أنه يساعد على تدريب أعضاء الأسرة على الأساليب المتعددة لمواجهة المشكلات والأزمات بمتوسط مرجح (٣.٤٥).

جدول رقم (٨) يوضح مزايا الإرشاد الأسري الهاتفي

مزايـــــا الإرشـــــاد الهاتفـــــي							
م	العبـــــارات	تكرار الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	سهولة الاتصال بين الأسرة والفريق الإرشادي	٣٦	١٨	١	٠	200	3.64	٤
٢	بديل جيد لمن لديه خوف من المواجهة المباشرة	٣٨	١٧	٠	٠	203	3.69	١
٣	الهوية مجهولة بين الطرفين الأسرة والفريق الإرشادي	٣٧	١٧	١	٠	201	3.65	٣
٤	يناسب حفظ الأسرار والمعلومات	٣٧	١٧	١	٠	201	3.65	٢
٥	يتناسب مع سرعة إيقاع العصر في العلاج القصير المدى	٣٤	٢٠	٠	١	197	3.58	٥
٦	لا يحتاج إلى إمكانيات وموارد كبيرة	٣١	١٨	٣	٣	187	3.40	٦
٧	لا يحتاج إلى ميزانية إضافية	٢٧	٢٢	٣	٣	183	3.33	٧
	مجمـــــــــوع	**240**	**129**	**9**	**7**	**1372**	**24.94**	
	متوســـــــط	**34.29**	**18.43**	**1.29**	**1**	**196**	**3.56**	
	نسبـــــــة	**62.34**	**33.51**	**2.34**	**1.82**			
الدرجة النسبية لقياس البعد		**0.890**						

باستقراء الجدول السابق رقم (٨) نلاحظ تعدد المزايا التي يحققها الإرشاد الأسري الهاتفي، والنسبة العالية بمتوسط مرجح (٣.٦٩)، ترى أنه بديل جيد لمن لديه خوف من المواجهة المباشرة، تليها من يرى أنه يناسب حفظ الأسرار والمعلومات بمتوسط مرجح (٣.٦٥)، وهناك من يرى أنه يحافظ على الهوية المجهولة بين الطرفين الأسرة والفريـــق الإرشادي، وبالتالي فهو يتيح الفرصة للتنفيس عن المعلومات والأسرار دون قيود تذكر، وبالتالي يساعد على سرعة حل المشكلة، ومن يرى ذلك رآه بمتوسط مرجح (٣.٦٥)، والفئة الرابعة الهامة ترى سهولة الاتصال بين الأســـرة والفريق الإرشادي من خلاله بمتوسط مرجح (٣.٦٤).

جدول رقم (٩) يوضح خصائص العملاء الذين يحتاجون للإرشاد الأسري الهاتفي

خصائص العملاء الذين يحتاجون للإرشاد الأسري الهاتفي								
م	العبـــــــــــــــارات	تكرار الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	أن يكونوا محتاجين بالفعل للمساعدة الخارجية	٣٤	٢٠	٠	١	197	3.58	١
٢	أن يكونوا مقتنعين بالإرشاد الهاتفي	٣٤	١٩	٢	٠	197	3.58	٢
٣	لديهم القدرة على التواصل الهاتفي	٣٣	١٩	٢	١	194	3.53	٥
٤	لديهم القدرة على المتابعة والصبر عليها	٣٤	١٦	٣	٢	192	3.49	٨
٥	جادين في حل مشاكلهم	٣٥	١٤	٤	٢	192	3.49	٧
٦	مقتنعون بأهمية التواصل الأسري	٣٥	١٦	٢	٢	194	3.53	٤
٧	مقتنعون بإمكانية حل مشاكلهم بهذا الشكل	٣٥	١٥	٣	٢	193	3.51	٦
٨	لديهم قدر من الاستماع والإنصات	٣٤	١٥	٥	١	192	3.49	٩
٩	حالتهم الانفعالية على درجة كبيرة من الثبات	٣٠	١٦	٨	١	185	3.36	١١
١٠	محتاجون للتعاطف الانفعالي	٢٧	٢٢	٥	١	185	3.36	١٢
١١	لديهم قدر من التسامح والعفو	٢٣	٢٦	٤	٢	180	3.27	١٣
١٢	مقتنعون بقدرات فريق العمل الإرشادي	٣٣	١٩	٣	٠	195	3.55	٣
١٣	لديهم المقدرة على تطبيق بعض الأساليب العلاجية والإرشادية	٣١	٢٠	١	٣	189	3.44	١٠
	مجمـــــــوع	418	237	42	18	2485	45.18	
	متوســـــط	32.15	18.23	3.23	1.38	191.15	3.48	
	نسبـــــــة	58.46	33.15	5.87	2.52			
الدرجة النسبية لقياس البعد		0.868						

يوضح الجدول السابق رقم (٩) أن معظم الأسر التي تحتاج إلى مساعدة الإرشاد الأسري الهاتفي هي مقتنعة بأهمية الإرشاد الأسري، وهي في حاجة ملحة للمساعدة الخارجية بمتوسط مرجح (٣.٥٨)، كما أنها مقتنعة بقدرات فريق العمل الإرشادي بمتوسط مرجح (٣.٥٥)، كما أنها مقتنعة بأهمية التواصل الأسري بمتوسط مرجح (٣.٥٣)، ولديها القدرة على التواصل الهاتفي بمتوسط مرجح (٣.٥٣)، وهي ترى أن أسلوب الاتصال الهاتفي سوف يساعد بالفعل على حل مشاكلها وإزالة الضغوط التي تواجهها وإعادة التوازن إليها بمتوسط مرجح (٣.٥١)، كما أن معظم أعضائها جادين بالفعل في محاولة حل مشاكلهم بمتوسط مرجح (٣.٤٩)، وأن لديهم المقدرة على المتابعة والصبر عليها بمتوسط مرجح (٣.٤٩).

جدول رقم (١٠) يوضح متطلبات تقديم المرشد وفريقه للنصيحة لأعضاء الأسرة

متطلبات تقديم المرشد وفريقه للنصيحة لأعضاء الأسرة								
م	العبـــــــــارات	تكرار الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	أن تكون النصيحة موجهة نحو حل المشاكل	٣٦	١٦	٣	٠	198	3.60	٥
٢	أن تكون النصيحة مبنية على أساس علمي	٤٠	١٤	١	٠	204	3.71	١
٣	أن يكون قد تم التفكير فيها بعناية	٣٣	٢٠	٢	٠	196	3.56	٧
٤	أن يكون قد تم تجربتها سابقا	٢٨	٢٠	٥	٢	184	3.35	١١
٥	أن تكون النصيحة متوافقة مع قدرات العميل النفسية	٣٢	٢٠	٣	٠	194	3.53	٨
٦	أن تكون متوافقة مع ظروف العميل المادية والاجتماعية	٣٣	١٩	٢	١	194	3.53	٩
٧	أن تكون النصيحة قابلة للتطبيق	٣٥	١٤	٥	١	193	3.51	١٠
٨	أن تكون ضمن الإطار العام المقبول بحيث لا تتعارض مع القيم والتقاليد	٣٥	١٨	٢	٠	198	3.60	٤
٩	ألا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية	٣٦	١٧	٢	٠	199	3.62	٣
١٠	أن يتم تقديمها في الوقت المناسب	٣٧	١٤	٤	٠	198	3.60	٦
١١	ألا تتعارض مع مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية	٣٧	١٧	١	٠	200	3.64	٢
	مجمـــــــوع	**382**	**189**	**30**	**4**	**2158**	**39.25**	
	متوســـــط	**34.73**	**17.18**	**2.73**	**0.36**	**196.18**	**3.57**	
	نسبـــــة	**63.14**	**31.24**	**4.96**	**0.66**			
الدرجة النسبية لقياس البعد		**0.892**						

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن غالبية المبحوثين يرون أن أهم شروط النصيحة التي تقدم للأسرة المضطربة هي أن تكون النصيحة مبنية على أساس علمي وعدد المفردات التي رأت ذلـــك (٥٤) من (٥٥) بمتوسط مرجح (٣.٧١)، وهـــو نفـــس العدد الذي رأى ألا تتعارض النصيحة مع مبادئ الخدمة الاجتماعية بمتوســـط مـــرجح (٣.٦٤)، بينما رأى البعض بضرورة ألا تتعارض النصيحة مع أحكام الشريعة الإسلامية بمتوسط مرجح (٣.٦٢)، ورأى بضرورة أن تكون ضمن الإطار العام المقبول بحيث لا تتعارض مع القيم والتقاليد بعض المبحوثين والمبحوثات بمتوسط مرجح (٣.٦٠)، ورأى البعض ضرورة أن تكون النصيحة موجهة نحو حل المشـــاكل بمتوســـط مـــرجح (٣.٦٠).

جدول رقم (١١) يوضح مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسري الهاتفي

مهارات المسئول عن إدارة الإرشاد الأسري الهاتفي									
م	العبـــارات	تكرارات الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	مهارة ملاحظة السلوك اللفظي	٣٥	١٩	١	٠	199	3.62	٤
٢	مهارة الاستماع والإنصات	٣٦	١٩	٠	٠	201	3.65	١
٣	مهارات الربط والترابط	٣٧	١٦	٢	٠	200	3.64	٢
٤	مهارات تحليل السلوك	٣٠	١٩	٢	٤	185	3.36	١٤
٥	مهارات تكوين العلاقة الإرشادية والمحافظة عليها	٣٥	١٧	٢	١	196	3.56	٦
٦	مهارات التعاطف وتوفير المعونة النفسية	٣٠	١٩	٥	١	188	3.42	١٢
٧	مهارات الاستثمار الجيد للبيئة ومواردها	٢٨	٢٢	٤	١	187	3.40	١٣
٨	مهارات توظيف قدرات أعضاء الأسرة	٣٢	١٧	٦	٠	191	3.47	١١
٩	مهارات توجيه الأسئلة وطلب المعلومات	٣١	٢٠	٤	٠	192	3.49	١٠
١٠	مهارات تقديم الحلول والمساعدة فيها	٣٧	١٤	٤	٠	198	3.60	٥
١١	مهارات تقديم البدائل والاقتراحات	٣٧	١٥	٣	٠	199	3.62	٣
١٢	المهارة في الموضوعية	٣٣	١٧	٥	٠	193	3.51	٩
١٣	مهارات التشجيع	٣١	٢١	٣	٠	193	3.51	٨
١٤	مهارات تقديم النصح	٣٣	١٩	٢	١	194	3.53	٧
	مجمـــــوع	465	254	43	8	2716	49.38	
	متوســـــط	33.21	18.14	3.07	0.57	194	3.53	
	نسبـــــــة	60.39	32.99	5.58	1.04			
الدرجة النسبية لقياس البعد		**0.881**						

باستقراء الجدول السابق رقم (١١) يتضح تعدد المهارات التي يجب أن تتوافر لدى أعضاء فريـــق العمـــل الإرشادي، حتى يضمن هذا الفريق الفاعلية والنجاح، ومن أهمها تأتي مهارة الاستماع والإنصات بمتوسط مـــرجح (٣.٦٥)، تليها مهارات الربط والترابط بمتوسط مرجح (٣.٦٤)، ثم مهارات تقديم البدائل والاقتراحات بمتوســـط مرجح (٣.٦٢) ومهارات ملاحظة السلوك اللفظي بمتوسط مرجح (٣.٦٢)، ومهارات تقديم الحلول والمســـاعدة فيها بمتوسط مرجح (٣.٦٠)، ومهارات تكوين العلاقة الإرشادية والمحافظة علـــها بمتوســـط مـــرجح (٣.٥٦)، ومهارات تقديم النصح بمتوسط مرجح (٣.٥٣)، ومهارات التشجيع بمتوســـط مـــرجح (٣.٥١)، والمهـــارة في الموضوعية بمتوسط مرجح (٣.٥١)، ومهارات توجيه الأسئلة وطلب المعلومات بمتوسط مرجح (٣.٤٩).

بينما حظيت مهارات تحليل السلوك على أقل درجات المرشدين المرشدات بمتوسط مرجح (٣.٣٦)، وكذلك مهارات الاستثمار الجيد للبيئة ومواردها بمتوسط مرجح (٣.٤٠)، ومهارات التعاطف وتوفير المعونة النفسية بمتوسط مرجح (٣.٤٢).

جدول رقم (١٢) يوضح المواقف التي يتضح فيها دور الإرشاد الأسري الهاتفي في مساعدة الأسرة

المواقف التي يتضح فيها دور الإرشاد الأسري الهاتفي في مساعدة الأسرة								
م	العبـــــــــــــارات	تكرار الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جدا	موافق	غير موافق	غير موافق جدا			
١	منع الأبناء من إظهار عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعض الأشياء والموضوعات	٢٨	٢٣	٢	٢	187	3.40	٢
٢	الضرب البدني المبرح	٣٠	١٢	٩	٤	178	3.24	١٣
٣	الإرهاق في الأعمال المترلية	٢٢	٢٥	٦	٢	177	3.22	١٨
٤	الحرق أو العض الشديد	٢٣	٢٠	٩	٣	173	3.15	٢٦
٥	عدم التوافق في تربية الأبناء بين الزوجين	٢٦	٢٣	٦	٠	185	3.36	٤
٦	مقارنة الأبناء بمن هم في مثل سنهم	٢٣	٢٤	٧	١	179	3.25	١١
٧	الانتقاد الدائم للأبناء بدلا من زرع البديل الإيجابي	٢٧	١٨	١٠	٠	182	3.31	١٠
٨	الاعتماد التام على الأم في تربية الأبناء	٢٦	٢٣	٥	١	184	3.35	٦
٩	حصر وتقييم تربية الأبناء بالحياة الدراسية فقط	٢٣	٢٢	٨	٢	176	3.20	٢٥
١٠	الركل بالقدم	٢١	٢٥	٨	١	176	3.20	٢٢
١١	التهاون في العلاج	٢٢	٢٣	٩	١	176	3.20	٢٤
١٢	الطرد من المترل	٢١	٢٣	٥	٦	169	3.07	٢٨
١٣	اللوم أو التأنيب المستمر	٢٣	٢٥	٤	٣	178	3.24	١٤
١٤	إشعار الطفل بالفشل	٢٣	٢٣	٧	٢	177	3.22	١٧
١٥	حرمان الطفل من إشباع حاجاته الأساسية	٢٣	٢٤	٧	١	179	3.25	١٢
١٦	عدم إشعار الأبناء بقيمتهم وأهميتهم	٢١	٢٦	٦	٢	176	3.20	٢٣
١٧	إحباط الأبناء بصفة مستمرة	٢٢	٢٤	٨	١	177	3.22	١٩
١٨	عدم إشعار الأبناء بالأمن والطمأنينة	٢٢	٢٤	٨	١	177	3.22	٢١
١٩	إشعار الطفل بالخوف الزائد	٢٣	٢٣	٧	٢	177	3.22	٢٠
٢٠	ضعف المقدرة على التواصل مع الأبناء	٢٢	٢٥	٦	٢	177	3.22	١٦
٢١	شيوع لغة الأوامر بدلاً من لغة الحوار	٢٦	٢١	٨	٠	183	3.33	٨
٢٢	فضح الأبناء على أخطائهم بصفة مستمرة	٢٠	٢٥	٨	٢	173	3.15	٢٧
٢٣	البعد عن سياسة تشجيع الأبناء	٢٣	٢٣	٨	١	178	3.24	١٥
٢٤	الدعاء على الأبناء إذا حصل منهم ما يغضب الوالدين	٢٨	٢٠	٣	٤	182	3.31	٩
٢٥	عدم الدعاء للأبناء بالهداية وأن يصلحهم الله ويلهمهم رشده إذا ما أخطأوا	٢٧	٢٢	٥	١	185	3.36	٥
٢٦	استخدام لغة التهديد والترهيب بصفة مستمرة	٢٨	١٨	٨	١	183	3.33	٧
٢٧	إهانة الأبناء أمام بقية الأسرة أو أقاربهم	٣١	١٩	٥	٠	191	3.47	١
٢٨	الحب المشروط للأبناء إذا ما نفذوا أوامر الوالدين	٢٧	٢٣	٤	١	186	3.38	٣

مجمـــــوع	681	626	186	47	5021	91.31	
متوســـط	24.32	22.36	6.64	1.68	179.32	3.26	
نسبـــــة	44.22	40.65	12.08	3.05			
الدرجة النسبية لقياس البعد	0.815						

يوضح الجدول السابق رقم (١٢) تعدد المواقف التي تحتاج فيها الأسرة إلى وجود الإرشاد الأسري الهاتفي بجوارها فيما يتعلق بالتنشئة الاجتماعية، وتأتي في مقدمة هذه المواقف كما يراها المبحوثين والمبحوثـــات الموقـــف المتعلق بإهانة الأبناء أما بقية الأسرة أو أقاربهم بمتوسط مرجح (٣.٤٧)، حيث يعلم الإرشاد الأســـري الهـــاتفي الوالدين كيفية التصرف في المواقف الحرجة التي يتفاعلون فيها مع الأبناء، وهذه المواقف تحتاج إلى حسن التصرف والحكمة والتحلي قليلاً عن الذاتية، ثم يأتي موقف منع الأبناء من إظهار عواطفهم ومشاعرهن تجاه بعض الأشـــياء والموضوعات بمتوسط مرجح (٣.٤٠)، وموقف الحب المشروط للأبناء إذا ما نفذوا أوامر الوالدين بمتوسط مرجح (٣.٣٨)، وموقف عدم التوافق في تربية الأبناء بين الزوجين بمتوسط مرجح (٣.٣٦)، وموقف عدم الدعاء للأبناء بالهداية وأن يصلحهم الله ويلهمهم رشده إذا ما أخطأوا بمتوسط مرجح (٣.٣٦)، ثم موقف الاعتماد التام على الأم في تربية الأبناء بمتوسط مرجح (٣.٣٥)، ثم موقف استخدام لغة التهديد والترهيب بصفة مستمرة بمتوسط مرجح (٣.٣٣)، وأقل المواقف التي تحتاج فيه إلى دور الإرشاد الأسري الهاتفي أشار المبحوثين والمبحوثات إلى موقف فضخ الأبناء على أخطائهم بصفة مستمرة بمتوسط مرجح (٣.١٥)، وموقف الطرد من المنزل بمتوسط مرجح (٣.٠٧).

جدول رقم (١٣) يوضح الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسري الهاتفي

الصعوبات التي تواجه الإرشاد الأسري الهاتفي								
م	العبـــــــارات	تكرارات الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	ثقة أعضاء الأسرة عادة في أصحاب العلم الشرعي مثل:أئمة المساجد والخطابة في التصدي لمشكلاتهم الأسرية على حساب ضعف الثقة في الإرشاد الهاتفي	٢٩	١٦	٩	١	183	3.33	٩
٢	ضعف المستوى المهني عند بعض المتخصصين من خريجي أقسام علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم النفس	٣٠	٢٠	٤	١	189	3.44	٤
٣	عدم اقتناع البعض بجدوى الإرشاد الهاتفي	٢٧	٢٤	٣	١	187	3.40	٨
٤	ظهور تقنيات جديدة تحتاج إلى تفعيل مثل الواتس أب الذي أصبح منافس للإرشاد الهاتفي	٣٠	٢٠	٣	٢	188	3.42	٥
٥	كثرة المشاكل الأسرية في المجتمع وتزايدها سنة بعد سنة	٣٤	١٨	٣	٠	196	3.56	١
٦	قلة المتخصصين من خريجي الجامعات المؤهلين للعمل في الإرشاد الهاتفي	٣٥	١٧	٢	١	196	3.56	٢
٧	ضعف العلاقة بين فريق العمل الإرشادي الهاتفي	٢٦	٢١	٥	٣	180	3.27	١٠
٨	عدم اقتناع مديري المؤسسات بفاعلية الإرشاد الهاتفي في حل مشاكل التنشئة الاجتماعية	٢٩	٢١	٣	٢	187	3.40	٧
٩	تعقد المشاكل الأسرية تصعب مهام الإرشاد الهاتفي	٣٢	١٧	٢	٤	187	3.40	٦
١٠	الحاجة الملحة إلى المقابلة وجهاً لوجه بدلاً من الاتصال الهاتفي	٣٠	٢٠	٤	١	189	3.44	٣

مجمـــــــوع	302	194	38	16	1882	34.22	
متوســـــــط	30.2	19.4	3.8	1.6	188.2	3.42	
نسبـــــــة	54.91	35.27	6.91	2.91			
الدرجة النسبية لقياس البعد	0.855						

باستقراء الجدول السابق يتضح تعدد الصعوبات التي تواجه الرشاد الأسري الهاتفي ومنها يـــأتي في المرتبـــة الأول: كثرة المشاكل الأسرية في المجتمع، وقلة المتخصصين من خريجي الجامعات المؤهلين للعمل في الإرشاد الهاتفي، وضعف المستوى المهني عند بعض المتخصصين، وظهور تقنيات جدية تنافس الإرشاد الهاتفي مثـــل الـــواتس أب، وتعقد المشاكل الأسرية، وعدم اقتناع مديري المؤسسات بفاعلية وجدوى الإرشاد الأسري الهاتفي في التعامل مـــع مشاكل التنشئة الاجتماعية.

جدول رقم (١٤) يوضح بعض المقترحات لتفعيل دور الإرشاد الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية

بعض المقترحات لتفعيل دور الإرشاد الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية								
م	العبـــــارات	تكرار الاستجابات				مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق جداً	موافق	غير موافق	غير موافق جداً			
١	إصدار الأدلة التدريبية للممارسين في مجالات الاستشارات الأسرية الهاتفية	٣٠	٢٤	١	٠	194	3.53	١
٢	زيادة التعاون مع الجهات والمراكز التي تقدم الإرشاد الهاتفي	٢٧	٢٣	٥	٠	187	3.40	٤
٣	الاستفادة من خبرات الدول الأخرى في هذا المجال	٢٥	٢٥	٤	١	184	3.35	٦
٤	اقتراح دورات تدريبية لتنمية إمكانيات فريق العمل الإرشادي	٢٨	٢١	٥	١	186	3.38	٥
٥	وضع اختبارات ومقاييس يخضع لها كل ممارس رسمي للعملية الإرشادية	٣١	٢١	٢	١	192	3.49	٢
٦	التوسع في استخدام الواتس اب في العملية الإرشادية	٢٢	٢٢	٧	٤	172	3.13	٧
٧	ضرورة التنوع في طرق وأساليب تقويم الخدمات للإرشاد الأسري الهاتفي	٢٩	٢٣	٣	٠	191	3.47	٣
	مجمـــــوع	192	159	27	7	1306	23.75	
	متوســـــط	27.43	22.71	3.86	1	186.58	3.40	
	نسبـــــة	49.87	41.30	7.01	1.82			
	الدرجة النسبية لقياس البعد	0.848						

من أهم اقتراحات المبحوثين كما هي مقرؤة في الجدول السابق، ضرورة وجود دليل تدريبي للممارسين في مجالات الاستشارات الأسرية الهاتفية، وضرورة وضع اختبارات ومقاييس يخضع لها كل ممارس رســـمي للعمليـــة الإرشادية، ثم يأتي في المرتبة الثالثة ضرورة التنوع في طرق وأساليب تقويم الخدمات للإرشاد الأسري الهاتفي، وفي المرتبة الرابعة يقترح البعض ضرورة زيادة التعاون مع الجهات والمراكز التي تقدم الإرشاد الهاتفي، وفي المرتبة الخامسة يقترح البعض ضرورة اقتراح دورات تدريبية لتنمية إمكانيات فريق العمل الإرشادي، وفي المرتبة السادسة يقتـــرح

البعض ضرورة الاستفادة من خبرات الدول الأخرى في هذا المجال، كما يقترح البعض ضرورة التوسع في استخدام الواتس أب في العملية الإرشادية.

النتائج العامة للبحث

١) أوضحت النتائج اقتناع أعضاء الفريق الإرشادي بمركز الإرشاد الأسري بجدوى وفوائد الإرشاد الأسري الهاتفي كأسلوب من الأساليب التي يستخدمه هذا الفريق الإرشادي وتتمثل وجهة نظرهم في أن الإرشاد الأسري الهاتفي يحقق منافع تبعاً لأوليائهم على النحو التالي:

- مساعدة الأسرة على حل مشاكلها الخاصة والاضطرابات التي تعانيها، ومساعدتها على إعادة حالة التوازن بين أعضائها.
- تقوية القيم الأسرية الإيجابية وهذا يعني إضعاف القيم السلبية داخل الأسرة.
- تحقيق الانسجام والتوازن بين أعضاء الأسرة، ومساعدة الأسرة على التوافق والتكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها، والتي تسبب الضغوط المؤدي إلى المشكلات والأزمات.
- إعادة التربية الصحيحة إلى المسار الصحيح، وهذا يعني أهمية استخدام الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية.
- مساعدة أعضاء الأسرة على تعلم أساليب مواجهة العنف والوقاية منه.
- العمل على تحقيق النمو الشخصي للأعضاء في جو أسري مشبع بالأمن والأمان، أي أن يساعد على إشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية للأعضاء.
- الحد التدريجي من استخدام العقاب البدني واستبداله باستخدام الأساليب التربوية البديلة والمستحدثة.
- مساعدة أعضاء الأسرة على الحصول على حقوقهم بعد معرفة هذه الحقوق، وطلاق الحصول عليها.
- المساعدة في نشر الوعي الديني بين أعضاء الأسرة.
- تدريب أعضاء الأسرة على الأساليب المتعددة لمواجهة المشكلات والأزمات، وتعلم أسلوب الحلول البديلة دون الاعتماد على إستراتيجية الحل الواحد.
- تنمية العلاقات الاجتماعية الإيجابية مع الآخرين.
- التنفيس والتفكير في حل المشكلات الأسرية بصوت مرتفع.
- مساعدة أعضاء الأسرة على كيفية تأكيد الذات.
- تقديم برامج ومشروعات للأسرة للاستفادة واستثمار وقت الفراغ.

٢) بينت نتائج التحليل الإحصائي تعدد مزايا وفوائد وعوائد استخدام الإرشاد الأسري الهاتفي وخاصة على الطرف الذي يحتاج إليه وهو الأسرة التي تعاني من الاضطرابات وعدم التوازن، وقد تعددت الفوائد تبعاً للأولويات الآتية:

- أن الإرشاد الأسري الهاتفي مفيد كبديل جيد لمن لديه خوف من المواجهة المباشرة، وهذا الشرط لا يمكن معالجته إلا من خلال هذه الآلية.
- أن الإرشاد الأسري الهاتفي يناسب حفظ الأسرار والمعلومات، وترتبط هذه الأسرار والمعلومات بحماسية شديدة لدى أعضاء الأسرة وتفضيلهم للمحافظة عليها وعدم التفريط بها أو البوح بها.
- الهوية مجهولة بين الطرفين الأسرة والفريق الإرشادي، وكون الهوية مجهولة فإن ذلك يتيح الفرصة لمزيد من التحدث والتنفيس الوجداني دون قيود تذكر مما يعني سرعة حل المشكلة أو إزالة الاضطراب الأسري.

- انه يتيح الفرصة لسهولة الاتصال بين الأسر والفريق الإرشادي وخاصة في حالة وجود ظروف خاصة للأسرة مثل: حالات الشلل أو المرض الجسمي أو النفسي أو القلق الشديد.
- أنه يتناسب مع سرعة إيقاع العصر في العلاج القصير المدى فهو لا يحتاج استهلاك وقت طويل في دراسة المشكلة، وتشخيصها ثم محاولة علاجها، كما أنه لا يحتاج إلا إمكانيات وموارد كبيرة أو يحتاج إلى ميزانية إضافية.

٣) أوضحت النتائج أن فاعلية الإرشاد الأسري الهاتفي تتوقف بالفعل على خصائص العملاء الذين يحتاجون إليه، فتزداد الفاعلية حينما تكون خصائص العملاء على النحو التالي:

- الأسرة محتاجة بالفعل للمساعدة الخارجية.
- وهي مقتنعة بالإرشاد الهاتفي وجدواه.
- كما أن الأسرة مقتنعة بقدرات فريق العمل الإرشادي.
- كما أنها مقتنعة بأهمية التواصل الأسري.
- الأسرة لديها القدرة على التواصل الهاتفي وهي مقتنعة بإمكانية حل مشاكلها بهذا الشكل.
- لديها الجدية والحماس لحل مشاكلها.
- وليدها القدرة على المتابعة والصبر عليها.
- لديها القدرة على الاستماع والإنصات.
- لديهم المقدرة على تطبيق كافة النصائح والأساليب العلاجية الإرشادية.
- لديها قدر من التسامح والعفو.

٤) بينت النتائج أن العائد من الإرشاد الأسري الهاتفي في حالة إذا لم تتوافر الشروط المطلوبة في الأسر التي تتلقى المساعدة، وأن فاعلية تقل في الحالات التالية:

- إذا لم تكن الأسرة تحتاج بالفعل إلى الدعم والمساعدة الخارجية.
- إذا كانت الأسرة غير مقتنعة بأهمية الإرشاد الأسري الهاتفي وجدواه.
- إذا كانت الأسرة غير مقتنعة ومؤمنة بقدرات فريق العمل الإرشادي، وتكون مقتنعة بأن هناك طرق أخرى غيره يمكن أن تلجأ إليها.
- إذا كانت الأسرة غير مقتنعة بأهمية التواصل الأسري، كما أن ليس لديها المقدرة على التواصل الهاتفي.
- إذا كانت الأسرة ليس لديها الجدية والحماس لحل مشاكلها.
- إذا افتقدت الأسرة القدرة على المتابعة والصبر على تطبيق كافة الأساليب العلاجية الإرشادية التي يقترحها أعضاء فريق العمل الإرشادي الهاتفي.
- إذا افتقدت الأسرة المقدرة على الاستماع والإنصات وتكون ليس لديها القدر المطلوب من التسامح والعفو حينئذ مهما بذل أعضاء الفريق الإرشادي الهاتفي من مجهودات فإنها سوف لا تؤتى أكلها في تحقيق أي إنجاز يذكر.

٥) أشارت النتائج بضرورة استخدام تكنيك النصيحة كإحدى التكنيكات المتكررة في الإرشاد الأسري الهاتفي، وكعلاج مؤقت للموقف المتدهور، على أن تتلوها خطوات ومقابلات وجهاً لوجه تساعد على إزالة الاحتقان الأسري بشكل نهائي.

٦) أكدت النتائج أن النصيحة حين تستخدم تكون لها شروط واعتبارات تبعاً للآتي:

- أن تكون النصيحة مبنية على أساس علمي.
- ألا تتعارض النصيحة ع مبادئ الخدمة الاجتماعية.
- ألا تتعارض النصيحة مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- ألا تتعارض مع القيم والتقاليد.
- أن تكون النصيحة موجهة نحو حل المشاكل.
- أن يتم تقديمها في الوقت المناسب.
- أن يكون قد تم التفكير فيها بعناية.
- أن تكون النصيحة متوافقة مع قدرات العميل النفسية.
- أن تكون متوافقة مع ظروف الأسرة.
- أن تكون قابلة للتطبيق.
- أن يكون قد تم تجربتها سابقاً.

وأكدت النتائج أنه كلما توافرت هذه الشروط السابقة في النصيحة تزيد من فرص نجاحها والعكس صحيح.

٧) أكدت نتائج البحث إلى ضرورة توافر مهارات معينة لدى أعضاء فريق العمل الإرشادي من المرشدين والمرشدات، وهذه المهارات تساعد على الآتي:

- الدقة في العملية الإرشادية.
- سرعة أداء الاتصال الهاتفي ونجاحه.
- المرونة في الاتصال الهاتفي.
- إزالة كافة المعوقات التي تحد من تحقيق أهداف الإرشاد الأسري الهاتفي.
- تحقيق التعاون مع الأسرة المضطربة.

٨) بنيت الدراسة أن أهم المهارات التي يجب توافرها لدى المرشدين والمرشدات من أعضاء الفريق الإرشادي هي تباعاً لأولويات آراء المبحوثين والمبحوثات على النحو التالي:

- مهارة الاستماع والإنصات.
- مهارات الربط والترابط.
- مهارات تقديم البدائل والاقتراحات.
- مهارة ملاحظة السلوك اللفظي.
- مهارات تقديم الحلول المساعدة فيها.
- مهارات تكوين العلاقة الإرشادية والمحافظة عليها.
- مهارات تقديم النصح.

- مهارات التشجيع.
- مهارات توجيه الأسئلة وطلب المعلومات.
- مهارات توظيف قدرات أعضاء الأسرة.
- مهارات التعاطف وتوفير المعونة النفسية.
- مهارات الاستثمار الجيد للبيئة ومواردها.
- مهارات تحليل السلوك.

وأشارت الدراسة إلى إنه كلما تم تطبيق هذه المهارات في العملية الإرشادية الهاتفية في بدايتها ووسطها ونهايتها كلما توافرت لهذه العملية مقومات النجاح.

٩) أشارت النتائج إلى أن الأسر في حاجة ملحة إلى الإرشاد السري الهاتفي في بعض المواقف عن غيرها من المواقف الآخرة، الأمر يتعلق بحاجتها إليه في المواقف المحرجة والحساسة وذات الدلالة التي تؤثر على الكيان الأسري ككل ومن أهمها المواقف التالية:

- موقف اهانة الأبناء أمام بقية أعضاء الأسرة أو أقاربهم حيث يرتبك الوالدين في هذا الموقف، وقد يسيء التصرف فيه وما يترتب على هذا الموقف من انعكاسات عكسية في العلاقة بين الآباء والأمهات من جهة والأبناء من جهة أخرى.
- موقف منع الأبناء من إظهار عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعض الأشياء والموضوعات كانوا يطلب الآباء والأمهات من الأبناء الصمت وعدم الرد والاستماع فقط، أو عدم الإفصاح عن التفصيلات وكل ذلك يعني عدم التنفيس النفسي للأبناء الأمر الذي يؤدي إلى تخزين هذه المكبوتات وخروجها فيما بعد في صور اضطرابات وأمراض نفسية.
- موقف الحب المشروط للأبناء إذا ما نفذوا أوامر الوالدين، وهذا الموقف يجب فيه تعليم الوالدين أن الحب لا ينطبق عليه صفة الشروط، وكل حب مشروط له آثار خطيرة على المستقبل، ويجب تعليمهم كيف يكون الحب الفطري المثالي دون اصطناع، وما هي المواقف التي تحتاج إلى إظهار هذه الحب صراحة.
- يوقف عدم التوافق في تربية الأبناء بين الزوجين بمعنى اختلاف الوالدين في أساليب التربية وطرقها، فكل منهما يتناقض مع الآخر في أسلوب التربية، وهنا يجب توعية الوالدين بأهمية توحيد أسلوب التربية والاتفاق بينهما على طريق تنفيذه.
- موقف عدم الدعاء للأبناء بالهداية وأن يصلحهم الله ويلهمهم رشده إذا ما أخطأوا.

ومن المواقف الأخرى التي تحتاج إلى تدخل الإرشاد الأسري الهاتفي فيها المواقف التالية:

- موقف الضرب البدني المبرح.
- موقف الإرهاق في الأعمال المنزلية.
- موقف حرق وعض الأبناء.
- موقف مقارنة الأبناء بمن هم في مثل سنهم.
- موقف الانتقاد الدائم للأبناء بدلاً من زرع البديل الإيجابي.
- موقف تقييم تربية الأبناء بالأداء الدراسي لهم.

- موقف الركل بالقدم.
- موقف التهاون في العلاج.
- موقف اللوم أو التأنيب المستمر.
- موقف إشعار الطفل بالفشل.
- حرمان الطفل من إشباع حاجته الأساسية.
- موقف عدم إشعار الأبناء بقيمتهم وأهميتهم.
- موقف إحباط الأبناء بصفة مستمرة.
- موقف عدم إشعار الأبناء بالأمن والطمأنينة.
- موقف إشعار الطفل بالخوف الزائد.
- موقف ضعف المقدرة على التواصل مع الأبناء.
- موقف شيوع لغة الأوامر بدلاً من لغة الحوار.
- موقف البعد عن سياسة تشجيع الأبناء.
- موقف الدعاء على الأبناء إذا ما حصل فيهم ما يغضب الوالدين.

١٠) أظهرت النتائج أن الإرشاد الأسري الهاتفي يلعب دوراً بارزاً في التعامل مع كافة مشكلات وأخطاء التنشئة الاجتماعية، ويبرز دوره من موقف لأخر وتبعاً لظروف الأسرة وتوقيت الموقف ذاته، كما أظهرت النتائج شهور المبحوثين والمبحوثات بالحاجة الملحة إليه إلى تطويره في المرحلة المقبلة، وإمكانية استخدام "الواتس آب" في مزيد من تدعيم أساليب الإرشاد الأسري الهاتفي.

١١) أشارت نتائج الدراسة أن هناك العديد من الصعوبات تعوق الإرشاد الأسري الهاتفي من تحقيق أهادفة، أو تحقيقها بمستوى جودة عالية ولعل من أهمها:

- كثرة المشاكل الأسرية في المجتمع وتزايدها سنة بعد سنة يعيق التركيز لفريق العمل الإرشادي.
- قلة المتخصصين من خريجي الجامعات المؤهلين للعمل في الإرشاد الهاتفي.
- الحاجة الملحة على المقابلة وجهاً لوجه بدلاً من الاتصال الهاتفي كما تراه بعض الأسر.
- ضعف المستوى المهني عند بعض المتخصصين من خريجي أقسام علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم النفس.
- ظهور تقنيات جديدة تحتاج على تفعيل مثل: الواتس آب الذي أصبح منافس للإرشاد الهاتفي.
- تعقد المشاكل الأسرية تصعب مهام الإرشاد الهاتفي.
- عدم اقتناع مديري المؤسسات بفاعلية الإرشاد الهاتفي في حل مشاكل التنشئة الاجتماعية.
- عدم اقتناع البعض بجدوى الإرشاد الهاتفي.

١٢) من أهم الاقتراحات التي رآها المرشدين والمرشدات لتفعيل الإرشاد الأسري الهاتفي ومواجهة صعوباته ومشكلاته، ضرورة إصدار الأدلة التدريبية للممارسين في مجالات الاستشارات الأسرية الهاتفية، وضرورة وضع اختبارات ومقاييس يخضع لها كل ممارس رسمي للعملية الإرشادية، وضرورة التنوع في طرق وأساليب تقويم الخدمات للإرشاد الأسري الهاتفي، وزيادة التعاون مع الجهات والمراكز التي تقدم للإرشاد الهاتفي.

التوصيـــــات

١) ضرورة التوسع في إنشاء مراكز للإرشاد الأسري به قسم خاص للإرشاد الأسري الهاتفي في منطقـــة مكـــة المكرمة ولا يهم ارتباط هذه المراكز بالجانب الرسمي أو الأهلي، ولكن المعيار حسن التعامل الأمثل مع الأســـر التي تحتاج خدمات الإرشاد وخاصة الهاتفي.

٢) يوصي البحث بضرورة تصميم الدليل التدريبي للممارسة المهنية في مجال الاستشارات المهنية، هـــذا الـــدليل يساعد الممارسين للإرشاد الأسري على آليات التعامل مع الاضطرابات الأسرية والعلاقات الأســـرية غـــير المتوازنة.

٣) ضرورة الاستفادة من خبرات الدول الأخرى في المحيط العربي أو العالمي والتي تملك التجارب الفعالة في إطـــار الاستشارات الأسرية، وهذه الخبرات تثري الجانب المعرفي والممارس من العملية الإرشادية وتزيد من فعاليتها.

٤) الاهتمام بالدورات التدريبية وورش العمل للقائمين بالعملية الإرشـــادية لإكســـابهم المهـــارات والخـــبرات والمعلومات التي تزيد من قدراتهم في المجال الإرشادي.

٥) تخصص جزء من ممارسة التدريب الميداني لطلاب الجامعة قسم الخدمة الاجتماعية للتدريب في مراكز الإرشاد الأسري لاكتساب خبرة الممارسة المهنية في هذه المراكز.

٦) الاهتمام بالعمل الفريقي الذي يتولى مهمة الإرشاد الأسري الهاتفي وضرورة التعاون المهني والعملـــي بـــين المختصين في العملية الإرشادية.

٧) المساعدة في تنظيم الحلقات العملية وتنظيم مؤتمر سنوي بشكل تكراري للإرشاد الأسري مـــع التركيـــز في موضوعات على الإرشاد الأسري الهاتفي، ويتضمن هذا المؤتمر العديد من ورش العمل المتخصصـــة والمائـــدة المستديرة واللجان المتخصصة في مجال الإرشاد الأسري.

٨) ضرورة إيجاد أنظمة مهنية لتنظيم العمل في المؤسسات الاجتماعية التي يوجد بها مراكز للإرشـــاد الأســـري، وإنشاء وتصميم عناوين للمواقع الإلكترونية لكافة مراكز الإرشاد الأسري سواء كانت عربية أو أجنبية، مع تخصيص بعض المواقع للإرشاد الأسري الهاتفي.

٩) إنشاء هيئة أو جمعية أو مؤسسة متخصصة لإرشاد الأسري تتولى رقابة ومتابعة حقوق القـــائمين بالعمليـــة الإرشادية، وكذلك متابعة حقوق العملاء من الأسر المضطربة وأعضائها، ويتم عن طريقها مـــنح تـــراخيص لمزاولة الإرشاد الأسري.

١٠) ضرورة التوسع في استخدام الوتس آب Whatis Upp في العملية الإرشادي بطريقة منظمة ومقننة، مع التوسع في الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات الإرشاد الأسري الهاتفي.

١١) ضرورة السعي لإدخال نظم الاستشارات الأسرية في المحاكم كخطوة إلزامية قبل الإيقاع النهائي للطلاق على أن يكون ذلك بعد وضع مقاييس واختيارات يخضع لها كل ممارس رسمي للعملية الإرشادية وخاصة مع مـــن يتعامل مع المحاكم الشرعية، مع المؤهلات لاحتواء الخلافات والنزاعات الأسرية.

١٢) الحاجة الملحة إلى إيجاد ميثاق أخلاقي للإرشاد الأسري، لتحديد المعايير المهنية الأخلاقية المنظمة لممارسة الإرشاد الأسري الهاتفي، خاصة فيما يتعلق بالقاعدة المعرفية والمهارات المهنية والسمات الشخصية إلى جانب القيم الأخلاقية.

١٣) الحاجة إلى إجراء مزيد من البحوث عن فاعلية وجدوى الإرشاد الأسري بصفة عامة، والإرشاد الأسري الهاتفي بصفة خاصة، وكذلك إجراء البحوث التقويمية التي تحدد إيجابيات وسلبيات مراكز الإرشاد الأسري.

١٤) ضرورة التوسع في البرامج الجامعية المتخصصة في الإرشاد الأسري، ويجاد برامج دبلومات متقدمة في هذا المجال، إلى جانب إعادة النظر في الخطط الدراسية وتوصيفها على مستوى البكالوريوس أو الماجستير للتركيز على الإرشاد الأسري.

١٥) نوصي باستخدام الإرشاد الأسري الهاتفي بنظام الحلول البديلة دون وجود حل واحد في إطار الحلول الجاهزة مسبقاً، لكي نعطي الفرصة للأسر باختيار الحل الذي يناسبها تبعاً لظروفها وقدراتها والاهتمام بوجود خيارات متعددة طبية وعلاجية ونفسية وتأهيلية وتربوية واجتماعية تعطي لهذه الأسر حرية الحركة في الاختبارات، مع توفير المعلومات وكيفية الحصول عليها.

مراجـــــــــــــــــــــــــــــــع البحـــــــــــــــــــــــث

١) مها فؤاد: أهداف الإرشاد الأسرى، شبكة رواثي الثقافية، ٢٠١٥م، WWW.rewity.com.

٢) عبد العزيز عبد الله البرثين: الإرشاد الأسرى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٨م، ص.١٢

3) Dalles, Radi & Fugene Mefauglin: social problems and the Family, London, SA6E, publications 2003, P.57.

4) R.M. Mathei, Small Counseling: Askills Aproach, Nemjeland, Mathuen publication 2007 lp. 11-12.

5) I bid p. 15.

٦) منيرة بنت عبد الرحمن بن عبد الله آل سعود: إيذاء الأطفال (أنواعه وأسبابه وخصائص المتعرضين له ـــــــــــ دراسة استطلاعية بمدينة الرياض، قسم الدراسات الاجتماعية، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، ١٩٩٣م.

٧) شروق الفواز: الإرشاد الهاتفي الأسرى، مجلة الرياض WWW.alriyadh.com.

٨) منيرة بنت عبد الرحمن بن عبد الله آل سعود: مرجع سابق.

٩) محمد دسوقي حامد: تطبيق تكنيكات خدمة الجماعة مع جماعات الآباء، ومواجهة سوء معاملة أعضائها لأطفالهم، المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، الجزء الثاني، ٢٠٠١م، ص.٣٠٧

١٠) أماني عبد المجيد حسن: دراسة أثر برنامج تكاملي في تعديل بعض الوظائف المعرفية واللامعرفية الانفعالية لدى الأطفال الذين يعانون من الإهمال والقسوة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا، ١٩٩٨م. ص ص٣١ـــــــــــ.٣٣

11) Word tony et al: social workers Attributions for sexual offending Against children, New gealand, yournal of child sexual Aluse, VOL 15 (13) 2007, P. 13_37.

١٢) عبد المحسن بن عباس المطيري: العنف الأسرى وعلاقته بانحراف الأحداث لدى نزلاء دار الملاحظة الاجتماعية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٦م، ص.١

١٣) هيبة حسام إسماعيل: فعالية برنامج إرشاد لتنمية الذكاء الوجداني لدى عينة من الأطفال ذوى صعوبات التعلم بالمرحلة الابتدائية، مجلة الإرشاد النفسي ع. ٣٥، ج٢٠، أغسطس ٢٠١٣م.

١٤) نورا الحاج عبد المعطى: فعالية برنامج إرشادي نفسي لمساعدة الأمهات في التعرف على الأطفال رياض الأطفال، مجلة جامعة أم درمان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجية، كلية التربية، ٢٠١٣م.

١٥) عبد العزيز محمد سعيد الزهراني: مدى فاعلية برنامج إرشادي على تخفيف الضغوط الوالدية وعلاقتها ببعض متغيرات شخصية الأطفال متعددي الإعاقة بالمملكة العربية السعودية، معهد الدراسات والبحوث التربوية، القاهرة،٢٠١١م.

١٦) ضياء قحطان محمد الإبراهيمي: فاعلية برنامج إرشادي أسرى في تخفيف حدة بعض الاضطرابات السلوكية لدى الأطفال التوحيديين، جامعة بغداد، كلية التربية، ٢٠١٠م.

١٧) حنان عثمان محمد أبو العينين: دراسة فاعلية برنامج إرشادي سلوكي للوالدين والمعلمين كمرشدين في علاج اضطراب المسلك في عينة من الأطفال في مرحلة الطفولة المتأخرة، مجلة الإرشاد النفسي، ع. ٣١ أبريل ٢٠١٢م.

١٨) عصام الدين محمد على داود: فعالية برنامج للإرشاد الأسرى في تنمية المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المتأخرين دراسياً بشمال سيناء، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ع. ٣٦، ج١، ٢٠١٢م.

١٩) استخدام الواتس أب الهاتفي قنبلة موقوتة للمشكلات الأسرية، مركز بتلكو لحالات العنف الأسرى، صحيفة الوطن، العدد ٣٣٢٥، يناير ٢٠١٥، WWW.alwatannews.net.

٢٠) علي بن حامد العمري: تفصيل الإرشاد الأسرى في المجتمع السعودي من خلال تصميم برنامج للمرشد الأسرى في ضوء منهج الدعوة الإسلامية، رسالة ماجستير، دولة ماليزيا، وزارة التعليم العالي، جامعة المدينة العالمية، كلية العلوم الإسلامية، ٢٠١٢م.

٢١) علي بن محمد آل درعان، ياسر مصطفي الشلبي: واقع الإصلاح والإرشاد الأسرى، دراسة استطلاعية في محافظة جدة، جمعية المودة الخيرية للإصلاح الاجتماعي، ٢٠١١م.

٢٢) عادل محمود مصطفى: برنامج إرشادي باستخدام خدمة الجماعة لمواجهة سلوك العنف المدرسي لدى طلاب التعليم الثانوي الفني، المؤتمر العلمي الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أبريل ١٩٩٩م.

23) Straus Murray: Beating the Devil out of them: Corporal Punishment in American Families and its effects on children, New Brunswick, N.J, VSA, Transaction pullshers, 2001.

24) Field Sharon & Hoffman Alan: The importance of family involvement for promoting self – determination pullshers, 2001.

٢٥) جبرين الجبرين: الإرشاد الاجتماعي في المجتمع السعودي، جامعة الملك سعود، ٢٠٠٢م.

٢٦) دور مكاتب التوجيه والإرشاد: WWW abotig 2010. dlogspot.com.

٢٧) الموقع السابق WWW abotig 2010. blogspot.com.

٢٨) إيمان عبد الوهاب محمود: فاعلية برنامج إرشادي في زيادة التكيف الشخصي والاجتماعي للمراهقات الكفيفات، بحث غير منشور، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٩م، ص.٣٧.

29) Arthur Brayfield: Counseling psychology in international Encyclopedia of social sciences Vol 11, The Macmillan Co, 2006, p12.

30) Katherinc Dalisner: Adolecence psychoanalytic reflections on literature, New Haven, yole university, 2000, p. 7/8.

31) Michael joffe: Adolescence, john wiely & sons inc, 1998, p 24.

٣٢) هناء فايز عبد السلام مبارك: التدريب على الوالدية مدخل للوقاية من إساءة معاملة الطفل، بحث غير منشور، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨م، ص.١٣٨.

٣٣) زكريا الشربيني: تنشئة الطفل وسبل الوالدين في معاملته ومواجهة مشكلاته، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٦م، ص.٢١١.

34) Mary Russell Et al: parent perspectives on intensive intervention for child Maltreatment, journal of child & vol, 24 (2), 2007, pp. 101_120.

٣٥) حمدي محمد منصور: الخدمة الاجتماعية المباشرة، نظريات ومقاييس، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٠م.

٣٦) محمد محروس الشناوي: نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٤م.

37) Malcom Payne: Modern Social work, theory, London, Macmillan, 1991, p. 103.

38) WWW alotig 2010. blogspot.com.

39) WWW alotig 2010. blogspot.com الموقع السابق

40) David jary and julisjary: Collins Dictionary Sociology, 3rd Ed, Britain, tlarper Collins publishers, 2000, p.116.

٤١) حامد عبد السلام زهران: التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٠م، ص.١١

٤٢) مقتبس من تعريف الإرشاد الطلابي للإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة.

٤٣) مقتبس من د. تركي بن حسن عبد الله أبو العلا: دليل الإرشاد الأسرى، وزارة الشئون الاجتماعية، وكالة الوزارة للتنمية الاجتماعية، ٢٠١٥م.

44) Stevenson olive: Neglected children and dilemmas, oxford, Blackwell, science LTD, 1998, p. 4.

٤٥) مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، الطبعة الرابعة، مصر، مكتبة الشروق الدولية، الإدارة العامة للمعاجم وإحياء التراث، ٢٠٠٤م، ص.٣٠٢

٤٦) لطفي الشربيني: معجم مصطلحات الطب النفسي، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، ٢٠٠٨م، ص.١٦١

٤٧) خيري خليل الجميلي: نظريات خدمة الفرد، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠١م، ص.٤٨

٤٨) علي حسين زيدان وآخرون: نماذج ونظريات معاصرة في خدمة الفرد، نور الإيمان للطباعة، القاهرة، ٢٠٠٢م، ص ص٢٠١ــــــــــــ.٢٠٤

٤٩) أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، لبنان، مكتبة لبنان، ١٩٩٣م، ص.٣٩٥

٥٠) جبرين الجبرين: الإرشاد الاجتماعي في المجتمع السعودي، جامعة الملك سعود، بحث غير منشور، ٢٠٠٢م، ص١، مرجع سابق.

٥١) حمزة شينيو: علم النفس المعرفي وحل المشكلات، الجمعية الوطنية لعلم النفس في خدمة المجتمع، الدورة التكوينية الرابعة، ٢٠١٠م، WWW.psy-Congnitive.net.

٥٢) أحمد محمد مبارك الكندري: علم النفس الأسرى، WWW.psy-Congnitive.net.