



العدد (٣٨)، الجزء الثاني، يناير ٢٠٢٥، ص ١ - ٦٠

تقييم فاعلية خدمات الإرشاد المهاتفي في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية بجمعيات التنمية الأسرية بمنطقة القصيم

إعداد

أ.د/ جمال عبد الحميد جادو

قسم علم النفس - كلية اللغات والعلوم الإنسانية
جامعة القصيم المعهد العالي للخدمة
الاجتماعية بأسوان - مصر

نورة عبد الله محمد المزيد

قسم علم النفس - كلية اللغات والعلوم
الإنسانية جامعة القصيم

تقييم فاعلية خدمات الإرشاد الهاتفي في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية بجمعيات التنمية الأسرية بمنطقة القصيم

نورة المزيد (*) & أ.د. جمال جادو (**)

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها جمعيات التنمية الأسرية المعنية في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية من وجهة نظر المسترشدين، ومعرفة مستوى رضا المسترشدين عن خدمات الإرشاد الهاتفي الذي تقدمه جمعيات التنمية الأسرية، وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٢) فرداً (١١ ذكور - ٣١ إناث) من المسترشدين الذين يستخدمون الإرشاد الهاتفي، واشتملت الأدوات على استبانة من إعداد الباحثين لمعرفة آراء المسترشدين حول واقع ومعوقات الخدمات المقدمة في الإرشاد الهاتفي، ومقياس الرضا من خدمات الإرشاد الهاتفي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تشخص واقع ومعوقات خدمات الإرشاد الهاتفي من وجهة نظر المسترشدين وتطور حول جودة وسهولة الاتصال، كفاءة الاختصاصي، الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة، السرية والأمانة، المتابعة، وجدوى الإرشاد الهاتفي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا حول خدمات الإرشاد الهاتفي.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد الهاتفي، المشكلات والأزمات الأسرية، جمعيات التنمية الأسرية.

(*) قسم علم النفس - كلية اللغات والعلوم الإنسانية - جامعة القصيم.

(**) قسم علم النفس - كلية اللغات والعلوم الإنسانية - جامعة القصيم - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بأسوان - مصر.

Evaluating the effectiveness of telephone counseling services in addressing family problems and crises in family development associations in the Qassim region

Noura Al-Mazeed & Prof. Dr. Jamal Jado

Abstract

This study aimed to identify the reality of telephone counseling services provided by family development associations concerned with addressing family problems and crises from the perspective of those seeking counseling, and to determine the level of satisfaction of those seeking counseling with these services. The study sample consisted of 42 individuals (11 males and 31 females) who use telephone counseling. The instruments included a questionnaire developed by the researchers to gather the opinions of those seeking counseling about the reality and obstacles of the telephone counseling services, and a satisfaction scale for these services. The study reached a set of conclusions that diagnose the reality and obstacles of telephone counseling services from the perspective of those seeking counseling. These conclusions revolve around the quality and ease of communication, the competence of the specialist, the responsiveness to the problem and the effectiveness of the solutions and consultations provided, confidentiality and honesty, follow-up, and the feasibility of telephone counseling. The results also indicated a high level of satisfaction with telephone counseling services.

Keywords: Telephone counseling, family problems and crises, family development associations.

المقدمة:

إن المتأمل في واقع المجتمع السعودي اليوم، يلاحظ سرعة التطور في كافة الأصعدة والمجالات، المهنية والصناعية والاقتصادية والاجتماعية، حتى على صعيد الأفراد وتركيبية الأسر، فتقلص حجم الأسرة، وتغيرت أساليب التربية، وتبدلت أفكار الأبناء حول مفاهيم عدة منها الزواج، بل حتى تغير ترتيب الأولويات لدى الأجيال الحديثة مما كانت عليه في السابق، ولعل هذه التطورات السريعة التي طرأت على المجتمع والحاجة الملحة في مواكبتها والاختلاف الفكري بين جيل الآباء والأبناء، ولدت لدى الكثير من الأسر اختلاف في وجهات النظر، وتصادم بين أفرادها قد يحتدم إلى حدوث عدد من المشكلات والأزمات الأسرية، مما يحتم على المراكز والجمعيات المتخصصة في التعامل مع مشكلات وقضايا الأسرة مواجهة ذلك، حتى لا ينهدم بناء المجتمع وتتفكك الأسر، ولقد قال الله تعالى في كتابه الكريم "لقد خلقنا الإنسان في كبد"، فوجود المشقة والعناء أمر حتمي في حياة كل فرد ولعل هذا الأمر يؤكد لنا أهمية وضرورة الخدمات الإرشادية بشتى أنواعها وكافة مجالاتها.

يبين البهذل (٢٠٠٩) أهمية الإرشاد الأسري كونه يعتبر إحدى الطرق في دعم العلاقات الأسرية والزواجية سواء من حيث تشخيص المشكلات فيها أو التدخل لمواجهتها والتصدي لها أو في العمل على الوقاية منها، وتتجلى أهمية الإرشاد الأسري والزواجي بصفة أكثر حيوية في المملكة العربية السعودية التي تشهد في العقود الأخيرة الكثير من التغيرات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية التي تترك بصماتها على العلاقات الأسرية والزواجية، الأثر الذي يتطلب معه جهد المختصين للحد من الآثار السلبية التي تتركها تلك التغيرات.

ووسط هذه المتغيرات، وك محاولة للحد من مسببات تلك الأوضاع، شهد المجتمع السعودي جهوداً حكومية هائلة للحد من الخلافات والنزاعات بين أفراد الأسرة بشكل عام، والزوجين بشكل خاص، ومساعدتهم على تحقيق الوئام الزوجي من خلال المؤسسات الاجتماعية ومراكز التوجيه والإرشاد وجمعيات التنمية الأسرية (العيسي، ٢٠٢١).

وإلى وقت قريب، كانت الرعاية الأسرية قائمة بواسطة محتسبين أو داخل ما كانت تسمى بمحاكم الضمان والأنكحة، ثم أخذت عمليات الإرشاد الأسري شكلاً منظماً عندما أولت

بعض المؤسسات الخيرية ومشاريع مساعدة الراغبين بالزواج هذا الأمر عنايتها، فقامت بتشكيل لجان ومقرات يتم فيها إسداء المشورة الأسرية عبر الهاتف أو بالمقابلة المباشرة (الجديب والتركي، ٢٠١٤).

ويشير ابن شلهوب (٢٠١٤) إلى أن الإرشاد الأسري عملية مساعدة مهنية يقدمها مرشد أسري متخصص في استخدام أسس الإرشاد وتقنياته، وهو أسلوب علمي يسير وفق أهداف وخطط مرسومة ومحددة لتخليص الفرد والأسرة من المتاعب والمشاكل التي يعيشونها، ويساهم الإرشاد الأسري في تحقيق الاستقرار والتوافق والتكيف الأسري، مما يؤكد على مسؤولية المجتمعات ومؤسساتها الرسمية في وضع الحدود والقيود، ورسم سياسة لممارسة الإرشاد الأسري ووضع الضوابط النظامية والأخلاقية لتطبيقه وممارسته في المجتمع.

ونظرا للحاجة الملحة للإرشاد الأسري لمساعدة الأسرة على حل مشكلاتها المختلفة التي لا تستطيع حلها بمفردها، ولتحقيق الاستقرار الأسري وتجنب الصراعات والخلافات، فقد تم إنشاء مراكز الإرشاد الأسري للتعامل المهني والعلمي مع المشكلات التي تواجهها الأسر، وتقديم الإرشادات المناسبة لهم، ومن بين هذه الخدمات ما يسمى بالإرشاد الهاتفي، أو الاستشارات عبر الهاتف الإرشادي (الحربي، ٢٠١٨)، وفي تقرير نشرته وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (٢٠٢٢) على موقعها الإلكتروني أشار إلى أن المملكة العربية السعودية اهتمت بتحسين وتطوير كافة الخدمات التي تساهم في استقرار الأسرة لتتسق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠م والتي جعلت الإنسان محور التنمية. ومن ضمن الآليات التي استخدمتها مراكز وجمعيات التنمية الأسرية؛ الاستشارات الأسرية الهاتفية، والتي تعد جزءاً من الإرشاد الأسري الهاتفي، وقد أشارت عدة دراسات عالمية وعربية فاعلية الإرشاد الأسري الهاتفي في تضييد الجروح الناتجة عن أخطاء التربية، ويساهم في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي المنشود في المجتمع، حيث أثبتت فاعليته لما يتميز به من سرية وخصوصية، ويستطيع المحتاج إليه في الاسترسال في عرض وسرد مشكلته بكل ثقة وطمأنينة دون خوف أو خجل أو تحفظ (العيسي، ٢٠٢١)، وقد أشار عسكر (٢٠٠٤) إلى أن الغاية من تقديم الخدمات الإرشادية الأسرية عن طريق الهاتف، تكمن في مساعدة أفراد الأسرة المختلفين في التعامل مع مشكلاتهم، من خلال اختصاصيين

مهنيين مدربين عن طريق التواصل اللفظي عبر الهواتف كوسائط تواصل غير مباشرة؛ لتمكينهم من المواجهة الفعالة للأزمات وضغوطها.

وعلى الرغم من أن التوجه للإرشاد الهاتفي يعد حديثاً نسبياً في بيئاتنا العربية، إلا أنه ليس كذلك في المجتمعات الغربية والدولية الأخرى، حيث أجريت دراسات تقييمية على هذه النوعية من الخدمات منذ عقود من الزمن، وقد أجرى لاستر (1995) Laster دراسة عن تقييم خدمات الإرشاد الهاتفي وذكر فيها أن الإرشاد الهاتفي يستخدم منذ عام ١٩٦٠م، ولكن استخدامه مقصوراً فقط على منع حوادث الانتحار، ومع الذين يعانون من ضغوط حياتية تصل إلى مستوى الأزمات.

وقد أشارت نتائج دراسة قام بها دينيس وآخرون (1997) Denis et al. إلى أن استخدام العلاج الهاتفي لحل مشكلات المرضى الذين يعانون من اكتئاب بسيط، يمكن أن يقلل من مستوى الاكتئاب لديهم ويزيد من بعض جوانب الأداء.

وأشار ريس وآخرون (2002) Reese at al. أن الهاتف يعد الوسيلة الأكثر شيوعاً بين المختصين النفسيين الذين يعملون في مجال الرعاية الصحية السريرية، وأن الإرشاد الهاتفي حظي بالانتباه في الأدب السيكلوجي على اعتبار أنه البديل الأهم عن الإرشاد التقليدي (وجهاً لوجه) وله الكثير من المزايا والعيوب أيضاً.

وفي المملكة العربية السعودية، بدأ الإرشاد الأسري الهاتفي، عندما بدأ مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج عام ١٤٢٢هـ بتقديم خدمة الهاتف الاستشاري بالإضافة إلى وحدة الإرشاد الاجتماعي التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية (السدحان، ٢٠٠٤، كما جاء في الحربي، ٢٠١٨).

وقد بين عسكر (٢٠٠٤) أن الإرشاد عن طريق الهاتف يعد دالة لتلك الآفاق المتنامية لخدمات الإرشاد والعلاج النفسي ولفنياتها وتقنياتها وإدارتها على المستوى المجتمعي، هذه الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف قد صارت من الاتساع والشمول والفاعلية إلى الحد الذي جعل من الإرشاد عن طريق الهاتف نظاماً معمماً في أمريكا وأوروبا واليابان، وهو ما تتأكد معه الجدوى من العمل بهذا النظام.

وبيّنت دراسة عتمان (٢٠١٨) بدورها أن الصعوبات التي تواجه الإرشاد الهاتفي ظهرت في قلة المتخصصين المؤهلين للعمل في مجال الإرشاد الهاتفي نظراً لحدثة ظهوره ولقلة المؤسسات التي تعترف به، وأشارت 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، وتصميم أدلة تدريبية استرشادية للممارسين للإرشاد الهاتفي من خلال مجموعة من الخبراء والمتخصصين في هذا المجال بشكل يساهم في مساعدة الممارسين على تحقيق أهداف الإرشاد الهاتفي.

وقد ذكر عسكر (٢٠٠٤، ص ٩٤) أن "تقييم وتقدير الجودة يعد جزءاً من كل خدمة يقدمها أي برنامج من برامج الاستشارة الهاتفية"، ويؤيد هذا الغامدي (٢٠١٦) حيث أكد على أهمية إجراء دراسات لتقويم فاعلية البرامج الإرشادية، الوقائية، والعلاجية، والتدريبية التي تقدم في جمعيات التنمية الأسرية بالمملكة العربية السعودية.

لذلك؛ على المختصين ألا يقللوا من فاعلية الاستشارات الهاتفية وتأثيرها على المجتمع؛ فينبغي أن يستثمروا هذه الخدمة ويوظفوها بطريقة تجعل هذا العمل عملاً علمياً مهنيّاً سليماً، وذلك يكون من خلال إجراء بحوث علمية على هواتف الاستشارات التي بدأت تنتشر بشكل واسع في مختلف مناطق المملكة، ومن خلال تضافر جهود المختصين الأكاديميين الممارسين لهذا العمل وغير الممارسين، وكذلك جهود المرشدين العاملين الميدان (الحمادي، ٢٠٠٤).

ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة الحالية الوقوف على أهم جوانب الإجابة وجوانب الضعف في تنفيذ خدمات الإرشاد الهاتفي في تناولها للمشكلات والأزمات الأسرية.

مشكلة الدراسة:

إن الإرشاد الأسري الهاتفي يتمثل في الخدمة المهنية التي يقدمها مختص في مجال الإرشاد الأسري بهدف مساعدة أفراد الأسرة على فهم أنفسهم وتفسير سلوكياتهم وتمكينهم من حل مشكلاتهم من خلال طاقاتهم الكامنة، وتنمية الإمكانات التي لديهم؛ لتحقيق التوافق في جميع جوانبهم

الشخصية والمهنية والزواجية والأسرية، في ظل التمسك بأخلاقيات المهنة لعمل الاخصائي، ويكون ذلك عن طريق الهاتف، حيث يساعد المسترشد من التصريح بمشكلته من دون حرج أو كلفة (الفارسي، ٢٠١٦)، وانطلاقاً من حرص وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، على تفعيل إسهاماتها الاجتماعية الوقائية والإرشادية تم إنشاء مراكز الإرشاد الأسري للتعامل المهني والعلمي مع المشكلات التي يواجهها بعض أفراد المجتمع السعودي، وتقديم الخدمات المناسبة لهم، ومنها الإرشاد الهاتفي، وترجع أهميته لما يتميز به من سهولة في التواصل بين المسترشدين والمرشدين من جهة، ولما تتميز به من السرية من جهة أخرى (الحري، ٢٠١٨).

كما تؤكد الجمعية البريطانية للإرشاد والعلاج النفسي British Association for Counseling & Psychotherapy BACP (2024) على المهارات التي يجب توافرها في المرشد أو المعالج النفسي الذي يستخدم الإرشاد الهاتفي، ومنها ضرورة فهمه للمشكلة، لأن التواصل في الإرشاد الهاتفي أو الإلكتروني قد يسبب مشكلة ترجع لسوء الفهم بشكل أكبر من التواصل وجها لوجه، فهناك حاجة للتأكد من أن المعنى يتم تفسيره بدقة من كلا الطرفين، وفي نفس السياق الخاص بمهارات المرشد أو المعالج الذي يستخدم الإرشاد الهاتفي، فقد أشار فيلزام وآخرون (2017) Feltham et al. أن الدقائق القليلة الأولى من أي جلسة تعتبر حاسمة لتأسيس الرابطة بين العميل والمرشد، فيجب على المرشد إعطاء اهتمام خاص للأصوات ونبرة الصوت، وطريقة عرض المشكلة التي يقدمها العميل.

ويرى الباحثان من خلال ما سبق أن استمرار العملية الإرشادية عبر الهاتف يتوقف على قدرة المرشد في التعامل مع مشكلة الطرف الآخر، وبأن الانطباع الأول يكون له التأثير على المسترشد، لذا وجب على المرشد أن يستشعر ذلك، ويعمل عليه.

ولعل ما يؤكد مزايا هذه الخدمة ومبررات استخدامها، ما أشارت إليه نتائج دراسة الشلبي (٢٠١٩) في أن الوسيلة الأكثر استخداماً من قبل المسترشدين في طلب المشورة هي الاستشارة عن طريق الهاتف، ويعزو ذلك لعدد من الأسباب، منها سهولة الاتصال دون الحضور، مما يوفر على المسترشد عناء الوصول إلى مقر الجمعية، ولأن كثيراً من المشكلات الأسرية لا يوجد فيها نوع من المواجهة مع الطرف الآخر فهي معاناة من طرف واحد يبحث عن حل لمشكلته.

فكما نرى الأيام الحالية، توسعت أنشطة مراكز الإرشاد الأسري واشتملت العديد من الخدمات التي تعتمد على التقنيات الحديثة، ومنها الإرشاد الهاتفي، وإرشاد عبر مواقع الإنترنت، وبسبب كثرة الاحتياج إلى هذه الخدمات أدت إلى أن اشتغل بها ممارسون غير مؤهلين أو مختصين، كما كثرت المراكز التي تقوم على تقديم الإرشاد الأسري بطرق عشوائية غير مبنية على نظريات وطرق علمية لحل المشكلات الأسرية، وعلى الرغم من انتشار تلك المراكز؛ إلا أنه لوحظ ارتفاع نسب الطلاق في المجتمع السعودي، وارتفاع عدد القضايا والمشكلات الأسرية في المحاكم (الروقي، ٢٠٢١)، فقد تؤخذ الاستشارة من غير أهلها فتصبح بذرة فساد وتفكك، ومع هذه العملية الإصلاحية المتواضعة مقابل التفاقم الضخم في المشكلات الأسرية، وجب على المجتمع أن يصلح نفسه، وذلك يكون من خلال مراكز الإرشاد الأسري، وعن طريق تدريب العاملين في هذه المراكز وفق أسس علمية، توضح المشكلة، وتساهم في حلها، وتقرب الاتجاهات، وتنمي وعي الأفراد تجاه قراراتهم (الحربي وآخرون، ٢٠٢٠).

وفي نفس هذا السياق، يؤكد الجخيدب والتركي (٢٠١٤) على أنه بالرغم من التوسع في مجال الإرشاد الأسري من قبل المؤسسات الاجتماعية الراعية للأسرة، إلا أن حجم المشكلات الأسرية تتزايد مع مرور الزمن مما يجعل هناك استفسار حول جدوى وقيمة البرامج الأسرية المقدمة من قبل تلك المؤسسات ومدى فاعليتها بحيث تعمل على خفض المشكلات، وهل هناك توافق بين ما تقدمه هذه المؤسسات واحتياجات المجتمع وفق المتغيرات الحديثة؟

كما تشير الروقي (٢٠٢١) إلى أنه من باب أولى أن يكون الإصلاح أو التوجيه والإرشاد من اختصاص المؤهلين للإرشاد وفقاً للضوابط المهنية وتحت مظلة مراكز إرشاد أسرية متخصصة، من شأنها تبصير المسترشد بما له وما عليه من حقوق وواجبات، والأخذ بناصيته وإرشاده للجهات التي تساعد وتأخذ بيده في إدارة أزماته لما يحقق سلامته ويحافظ على تماسكه أسرياً واجتماعياً، وفقاً للمعايير التي تسنها الجهات الحكومية ذات العلاقة، وتقادياً لتفاقم المشكلات التي بدورها تنعكس على الأسرة والمجتمع في حال تولاهها غير المؤهلين لذلك. خاصة مع وجود اتجاهات إيجابية نحو الإرشاد الأسري من قبل أفراد المجتمع، وهذا ما أثبتته عدة دراسات مثل: العيسى (٢٠٢١)، الحربي وآخرون (٢٠٢٠)، والبهدل (٢٠٠٩).

ومن المهم تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسات المهنية بين حين وآخر، فتقييم النشاط يعد عنصراً مهماً جداً يجب على أي منظمة متابعته، ومن خلال إجراء التقييم؛ فإننا نعبر عن رأينا حول واقع معين أو عملية معينة في وقت معين، فهو يساعد على التعلم من أخطاء الماضي لتجنب تكرارها في المستقبل، والاعتراف بالمهارات والقدرات المحتملة لكل موظف، وتعزيز الدافعية والرضا الوظيفي، وتعزيز العلاقات والتعاون بين الموظفين وبعضهم وبين المدير، وتسمح للاختصاصيين بتحسين جودة الخدمة المقدمة وتعزيز إنتاجية العمل، فتقييم أداء الموظفين يعطي فرصة لاكتشاف الفجوات في كفاءات كل موظف واتخاذ الإجراءات العلاجية لها، ولا يمكن أن يخضع لعملية التقييم الاختصاصيون فحسب، بل الوحدة ككل أيضاً (The International Women's Rights Protection and Promotion Center, 2008).

وقد أجرى لاستر (1995) Laster دراسة تقييمية على الإرشاد الهاتفي، وأشار فيها إلى أنه يعتبر أسلوباً مناسباً للاستخدام في مجال الإرشاد الأسري، ومع هؤلاء الذين يمرون بضغوط شديدة ومع المراهقين والإرشاد الجنسي ويستخدم أيضاً للمتابعة مع المستفيدين بين الجلسات التقليدية التي تقدم وجها لوجه، وفي دراسة مشابهة أجراها ريس وآخرون Reese et al. (2002) أشار إلى أن الإرشاد الهاتفي يعد طريقة فعالة في العديد من المشكلات مثل التدخين ومع أولئك الذين لديهم حساسيات في تلقي خدمات الإرشاد والعلاج النفسي التقليدية بسبب أوضاع اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية معينة، وأشاروا أيضاً في نفس الدراسة إلى أن الإرشاد الهاتفي له العديد من المزايا والعيوب التي يجب أن تكون محل تطوير وتقويم مستمرين. ونفس الأمر أشار له مركز حماية حقوق المرأة الدولي في تقريره عام ٢٠٠٨، حيث تمت الإشارة إلى خدمات الإرشاد الهاتفي التي تستخدم مع الأسر ومع السيدات على وجه الخصوص، لها العديد من المزايا والعيوب، مثلها في ذلك مثل أي نشاط مهني آخر (The International Women's Rights Protection and Promotion Center, 2008) وتناول فيلزام وآخرون (2017) Feltham et al. الجانب المهاري للاختصاصيين من مرشدين ومعالجين نفسيين يلجئون إلى هذه النوعية من الخدمات، وإلى القضايا الأخلاقية والمهنية الخاصة به، وأشاروا إلى أن المهارات المطلوبة للمرشد النفسي لتقديم الخدمات الإرشادية بكفاءة باستخدام

الإرشاد الهاتفي؛ تعد من أعلى المهارات التي يمكن للمرشد النفسي تحقيقها للعديد من الأسباب التي تم تحديدها الدليل الذي قدموه، ونفس الأمر أيضا تناوله كيلي وأوكيس Kelly and Oakes (2021) في الدليل الذي قدماه عن كيفية استخدام الإرشاد الهاتفي، حيث تناولا فيه العديد من القضايا الأخلاقية والمهنية الخاصة بهذا المجال.

ومن هنا ولكون الأسرة هي اللبنة الأولى لبناء المجتمع، ووفقا لما أشار إليه قويدري (٢٠١٩) فإنه أصبح من المسلم به أن بقاء أي مجتمع ونموه وتقدمه يتوقف على حسن استثمار هذا المجتمع لما لديه من طاقات وإمكانات سواء مادية أو بشرية، وما أشار ساري وآخرون Sari et al. (2024) إلى أن نجاح العملية الإرشادية يعتمد بشكل كبير على السمات الشخصية للمرشد، كالتعاطف، والاحترام، والقبول، والتقدير، وأن جودة العلاقة الإرشادية التي تتسم بالتفاعل المتبادل بين المرشد والمسترشد تلعب دورا كبيرا في نجاح هذه العملية، وأنه من المهم التطوير المستمر لأداء المرشدين النفسيين والمؤسسات المهنية. لذا يرى الباحثان أنه من المهم تقييم واقع هذه المؤسسات والعاملين بها والخدمات التي تقدمها، من أجل تعزيز نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف، وتقديم توصيات تتناسب مع معطيات العصر الحالي.

ومن منطلق القاعدة الإنسانية والأخلاقية بأنه يجب أن تنعم الأسر بالاستقرار وتحظى بالتعامل المناسب وفق ظروف ومعتقدات الحياة، فإن ذلك لن يتم إلا بالإرشاد الصحيح من مختصين مهنيين، خاصةً ووفق ما هو شائع الفترة الحالية من إقبال العديد من النساء للحصول على الاستشارات الأسرية من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يسيطر عليها غير المختصين، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة توجيه النظر إلى زيادة تفعيل خدمات المؤسسات المهنية المختصة بما يتناسب مع احتياجات وظروف طالبي هذه الخدمات.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتقييم فاعلية خدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها بعض جمعيات التنمية الأسرية في منطقة القصيم، والوقوف على مدى تحقيقها لأهدافها، ونتائج هذه الخدمة، والتزامها باللوائح والأنظمة المهنية والأخلاقية، وذلك من وجهة نظر المستفيدين (المسترشدين)، وعلى ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في الأسئلة الآتية:

أسئلة الدراسة:

- ما واقع خدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها جمعيات التنمية الأسرية في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية، من وجهة نظر المسترشدين؟
- ما المفترض أن تقدمه خدمات الإرشاد الهاتفي بجمعيات التنمية الأسرية في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية، من وجهة نظر المسترشدين؟
- ما مستوى رضا المسترشدين عن خدمات الإرشاد الهاتفي الذي تقدمه جمعيات التنمية الأسرية في منطقة القصيم؟

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- التعرف على واقع خدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها جمعيات التنمية الأسرية المعنية في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية من وجهة نظر المسترشدين.
- معرفة مستوى رضا المسترشدين عن خدمات الإرشاد الهاتفي الذي تقدمه جمعيات التنمية الأسرية.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية عملية التقييم لخدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها جمعيات التنمية الأسرية، والتي تفيد فيما يلي:

الأهمية النظرية:

- تقديم أدوات لقياس فاعلية خدمات الإرشاد الهاتفي، قد تفيد الخبراء، والباحثين، والعاملين في ميدان الإرشاد الأسري.
- تسليط الضوء على متغيرات هامة في مجال الإرشاد النفسي كالإرشاد الهاتفي ورضا المستفيدين عن خدماته.

الأهمية العملية:

- تفيد هذه الدراسة العاملين في مجال الإرشاد الأسري بوجه عام وجمعيات التنمية الأسرية بوجه خاص، والأكاديميين، في تشخيص واقع خدمات الإرشاد الهاتفي والوقوف على أهم المشكلات التي يواجهها.

- تفيد هذه الدراسة العاملين في مجال الإرشاد الأسري بوجه عام وجمعيات التنمية الأسرية بوجه خاص، والأكاديميين، في وضع محددات ومعايير لما يجب أن تكون عليه جودة خدمات الإرشاد الهاتفي.
- قد تحفز نتائج الدراسة الجمعيات المعنية في رفع كفاءة الخدمات المقدمة، ورفع كفاءة العاملين عليها.
- قد تفيد هذه الدراسة في تحقيق أغراض جودة أداء المؤسسات المهنية في مجال تنمية الأسر، مما يرفع من أداء الجمعيات التنموية الأسرية المعنية.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتحدد الدراسة موضوعيا في ضوء متغيرات الدراسة وهي الإرشاد الهاتفي، وفاعليته في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية.
- **الحدود البشرية:** المستفيدين من خدمات الإرشاد الهاتفي من آباء وأمهات وأبناء وأزواج وزوجات.
- **الحدود المكانية:** جمعيات التنمية الأسرية التي تقدم خدمة الإرشاد الهاتفي في منطقة القصيم، وهي: جمعية أسرة في مدينة بريدة، جمعية تآلف في محافظة عنيزة، جمعية حياة في محافظة الرس.
- **الحدود الزمانية:** العام الجامعي ٢٠٢٥ / ١٤٤٦ هـ.

مصطلحات الدراسة:

التقييم Evaluation:

تعرف الجمعية الأمريكية للتقييم (American Evaluation Association (2024) التقييم بأنه: عملية منهجية لتحديد الجدارة أو القيمة أو الأهمية، وإذا كان الهدف تقييم برنامج خدمي محدد؛ يبنى تقييم البرنامج في ضوء عدة عناصر أو أسئلة، مثل: إلى أي مدى يحقق البرنامج أهدافه؟ كيف يمكن تحسينها؟ هل يجب أن تستمر؟ هل النتائج تستحق تكلفة البرنامج؟ ويقوم مقيمو البرامج بجمع وتحليل البيانات حول ما تفعله البرامج وتتجزه للإجابة على هذا النوع من الأسئلة، ويجب تصميم تقييم البرنامج ليكون مناسباً للبرنامج المحدد الذي يتم تقييمه.

ويتبنى الباحثان إجرائيا مفهوم التقييم في ضوء ما حدده تعريف الجمعية الأمريكية للتقييم.

الإرشاد الهاتفي Telephone Counseling:

عرف كيلي وأوكيس (Kelly and Oakes (2021) الإرشاد الهاتفي بأنه: أحد أنواع الإرشاد عن بعد، يتم من خلال استخدام الهاتف، أو باستخدام التطبيقات التي تؤدي نفس عمل الهاتف، كبرنامج زووم، ولكن بدون توظيف للجوانب المرئية، ويمكن للمستفيد أن يختار عدم الكشف عن هويته، ويتم تشفير المحادثة إذا كانت من خلال برنامج زووم، ومن مزاياه أنه يمكن المرشد من فهم الرسائل غير اللفظية التي تكون في المحادثة والتي يستخلصها من نبرة الصوت ووتيرة الكلام، وله أيضا بعض العيوب التي تظهر في القيود الخاصة بنوع العلاج أو الإرشاد المناسب لحالة المستفيد أو المسترشد، ولهذا النوع من الإرشاد (الهاتفي) العديد من المتطلبات الأخلاقية والمهنية التي تنظمها المؤسسات المهنية ذات الصلة.

كما عرف ديكس وأوكسنبريدج (Dix and Oxenbridge (2003) الإرشاد الهاتفي بأنه وسيلة إرشادية يمكن من خلالها تقديم مساعدة للمتصل من أجل القيام بدوره الاجتماعي على أكمل وجه، وذلك من خلال تقديم المساعدة من أجل التصدي للمشكلات التي تعترض أداء دوره ومن خلال التقليل من درجة الضغوط الخارجية التي تتشكل في الأفراد المحيطين به، كما يسهم الإرشاد الهاتفي إلى التقليل من حدة الغضب أو القلق والتركيز على مختلف الجوانب والأطراف للعمل على إيجاد حل ملائم وفعال.

ويعرفه القاضي (٢٠٠٥) بأنه: "طلب المشورة عن طريق الهاتف، وتمتاز على الاستشارة المباشرة بسقوط الكلفة والحرص اللذين يعتريان المستشير، فيمنعانه من البوح بما يستحي منه أحيانا" (ص ٢).

ويتبنى الباحثان إجرائيا تعريف كيلي وأوكيس للإرشاد الهاتفي.

المشكلات الأسرية Family Problems

ويعرفها نوفل (٢٠١٥) " بأنها المشكلات التي تؤثر على التوازن الأسري وعلى نمط الاتصال والعلاقات داخل النسق الأسري" (ص ٥٣).

الأزمات الأسرية Family Crises:

"حدث مفاجئ غير متوقع للأسرة؛ يؤدي إلى صعوبة التعامل معه، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية، وضرورة البحث عن وسائل وطرق لإدارة هذا الموقف بشكل يقلل من آثاره ونتائج السلبية" (الطوخي والزكي، ٢٠١٧، ص ٢٦٩).

وحدد عبدالجواد وآخرون (٢٠١٥، ص ٣٥٥) الأزمات الأسرية بأنها الأزمات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية التي يمكن أن تتعرض لها الأسرة وتسبب لها عجز وشلل في التفكير لحلها عند التعرض لها وتعوق مسيرة تقدمها وتحقيق أهدافها وتحرمها من الاستقرار والهدوء النفسي الذي يساعد على التقدم والنجاح.

جمعيات التنمية الأسرية The Family Development Associations

تعرف جمعيات التنمية الأسرية بأنها مؤسسات تنموية غير ربحية متخصصة في تدريب وإرشاد الأسر وإصلاحهم وتأهيلهم وتوعيتهم من خلال مجموعة من المبادرات التنموية المستدامة، إذ تسعى هذه الجمعيات لاستقرار الأسر وتماسكها، وإيجاد بيئة أسرية صحية وأمنة حتى في حال انفصال الوالدين، كما تقدم الجمعيات مجموعة من البرامج أبرزها تدريب وتأهيل المقبلين على الزواج، الإرشاد والإصلاح الأسري، البحوث والدراسات في شؤون الأسرة، والتدريب والتأهيل الأسري (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢٠).

كما عرفت كنيجه (٢٠٢٢) بأنها "الجمعيات التي تستهدف كيان الأسرة منذ نشأتها بالتأهيل والإرشاد والإصلاح ومساعدتها على تخطي مشكلاتها وصعوباتها الزوجية والتربوية بما يحفظ استمرارية هذا الكيان وزيادة مستوى جودة الحياة الأسرية" (ص ٦).

ويحدد الباحثان إجرائيا مفهوم جمعيات التنمية الأسرية وفق ما حددته وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الإطار النظري:**أولاً: الإرشاد الهاتفي Telephone counseling**

عرفه القاضي (٢٠٠٥) بأنه: "طلب المشورة عن طريق الهاتف، وتمتاز على الاستشارة المباشرة بسقوط الكلفة والحرص اللذين يعتريان المستشار، فيمنعانه من البوح بما يستحي منه أحيانا" (ص ٢).

كما عرفته محمد (٢٠٢٠) بأنه: محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، يقوم أحد الأطراف فيها باستثارة أنواع معينة من المعلومات للاستفادة منها في البحث عن المشكلة، للتشخيص والتوجيه والعلاج، فهي تفاعل لفظي يتم بين مرشد ومسترشد في موقف مواجهة، حيث يحاول المرشد أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المسترشد، والتي تدور حول المشكلة المطروحة للحل.

ويعرف العيسوي (٢٠٢١) خدمة الاستشارة الهاتفية بأنها: خدمة من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مراكز الإرشاد الأسري، والتي تتحقق من خلال التواصل مع اخصائيين اجتماعيين وأسريين مؤهلين للإجابة عن استفسارات الأزواج والأبناء داخل الكيان الأسري، بحيث تكون الاستشارة متعلقة بمشكلة أسرية سواء خاصة بالأزواج أو الأبناء، فتتم الإجابة على المسترشد بشكل فوري سريع، او من خلال عدد من الجلسات حسب طبيعة المشكلة.

ويعتبر الهاتف الإرشادي مصدرًا للمعلومات والمساعدات الفورية للأشخاص الذين يجدون أنفسهم في طريق مسدود، وفي نفس الوقت يعتبر المصدر الأول للتفاعل المباشر مع شخص يحتاج للمساعدة بصرف النظر عن موقعه الفعلي، سواء كان داخل الدولة أم خارجها، ومثل هذه الخدمة إذا نظمت وقدمت بشكل مهني، فستساعد المستفيدين وتسهل عليهم الوصول إلى المساعدة المطلوبة (The International Women's Rights Protection and Promotion Center، 2008).

حاجة المجتمع للإرشاد الهاتفي:

يواجه نشاط تقنية المعلومات والاتصالات في المجتمع السعودي نهضة سريعة وتطور ملحوظ من حيث نسبة انشار خدماته وتنوعها، حيث بلغت نسبة الأسر الذين يستخدمون الهاتف في المجتمع السعودي عام ٢٠١٨ (٩٩.١٦%) تراوحت أعمارهم بين ١٢ إلى ٦٥، وقد ساهمت الاتصالات الحديثة في إحداث نقلة نوعية على مستوى عالمي؛ حيث مكنت المجتمعات والأفراد من التواصل وتبادل المعلومات بكل يسر وسهولة، حتى أصبحت هذه التقنيات من الضرورات اليومية (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٨).

ومن المؤكد أن نسبة استخدام الهاتف لدى أفراد المجتمع السعودي ازدادت حتى هذا اليوم، خاصة بعد جائحة كورونا وتحول معظم الخدمات الحكومية في المملكة إلى العالم الرقمي فالهاتف جزء لا يتجزأ من حياة الأسرة في السعودية.

فجاءت خدمات الاستشارات الأسرية الهاتفية استجابة للتغيرات والظروف التي طرأت على المجتمع، ومحاولة من المؤسسات المهنية المختصة لمواجهة السريعة والعاجلة للأزمات التي قد تمر بها الأسرة، فنظرًا للمساحة الجغرافية الكبرى والتباعد المكاني بين مدن ومحافظات المملكة، وقلة توافر مراكز الإرشاد في الكثير من المحافظات والقرى، فإن توفر هذه الخدمة قد يسهم في سد العجز وتخطي أزمة التباعد بين المدن الكبرى والقرى (العيسي، ٢٠٢١).

وقد بين عسكر (٢٠٠٤) أن الإرشاد عن طريق الهاتف يعد دالة لتلك الآفاق المتنامية لخدمات الإرشاد والعلاج النفسي ولفنياتها وتقنياتها وإدارتها على المستوى المجتمعي، هذه الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف قد صارت من الاتساع والشمول والفاعلية إلى الحد الذي جعل من الإرشاد عن طريق الهاتف نظاماً معممًا في أمريكا وأوروبا واليابان، وهو ما تتأكد معه الجدوى من العمل بهذا النظام.

أهداف الإرشاد الهاتفي:

يبين الصقر (٢٠٠٤) أن الهدف من الإرشاد الأسري عبر الهاتف هو مساعدة المسترشد على القيام بدوره الاجتماعي على أحسن وجه ممكن، وذلك من خلال:

- مساعدته على مواجهة المشكلات التي تعوقه عن أداء دوره.
- التخفيف من حدة الضغوط الخارجية والتي تتمثل في الأفراد المحيطين به.
- إرشاده إلى الحلول الشرعية التي قد غفل عنها، أو لم يطبقها بشكل صحيح.

وتلخص جان (٢٠٠٤) أهداف الإرشاد الهاتفي الأسري بالتالي:

- تقديم الدعم والمساندة النفسية للمسترشد.
- تنمية الوعي الذاتي عند المسترشد.
- مساعدة المسترشد على تنمية قدراته وإمكاناته النفسية والاجتماعية.

مبادئ الإرشاد الهاتفي:

يصف مركز حماية حقوق المرأة الدولي (The International Women's Rights Protection and Promotion Center) (2008) بشكل مختصر المبادئ العامة التي يجب مراعاتها أثناء العمل في الإرشاد الهاتفي كالتالي:

مبدأ السرية:

يتضمن عدم الكشف عن الهوية، والسرية في العلاقة بين المرشد والمسترشد، فعلى المرشد أن يلتزم بالصراحة حيال المشكلة التي يقدمها المسترشد دون إفشاؤها لطرف ثالث، وللمسترشد حرية الإفصاح عن اسمه، ولا يتم نقل أو تسجيل البيانات إلا بموافقة صريحة من المسترشد. وفي الحديث عن مبدأ السرية يذكر كيلي وأوكيس (Kelly and Oakes, 2021) عند البدء بالمكالمة الإرشادية ينبغي للمرشد أن ينبّه المسترشد للتأكد أنه في مكان لا يراقبه ولا يسمعه أحد، فبعض الأحيان لا يدرك المسترشد أن المكالمة الإرشادية قد يستمع إليها أحد في الغرفة المجاورة.

مبدأ النهج الإنساني:

يتضمن إظهار ثقة المرشد تجاه إمكانيات المسترشد وقدرته على حل مشكلته بشكل مستقل، وأن يبتعد عن النهج الاستبدادي، وأن ينطبق هذا على كل من البحث عن المشكلة وحلها.

مبدأ الانفتاح:

يتضمن حق كل مسترشد في الوصول إلى الاستشارة، بغض النظر عن العمر والجنس والتبعية العرقية وما إلى ذلك.

مبدأ المسؤولية المحايدة:

يتضمن تحمل المرشد للمسؤولية الكاملة تجاه خدمات الإرشاد الهاتفي، فينبغي أن تكون المعلومات المقدمة للمسترشد من مصادر عديدة، وتقديمها بطريقة متسقة ومفهومة للمسترشد، ويجب عليه تطوير مهاراته الإرشادية بشكل مستمر، وأن يكون على علم بحدود صلاحياته، فيكون المسترشد هو من يتحمل مسؤولية اتخاذ القرار في حل مشكلته.

مبدأ الاستجابة الإيجابية:

في حال كانت المشكلة التي قدمها المسترشد لا تقع ضمن اختصاص وصلاحيات المرشد، فعليه أن يحاول تقديم معلومات الاتصال للجهة التي يمكن أن تفيد المسترشد من أجل حل مشكلته.

المحور الثاني: جمعيات التنمية الأسرية

تعرف كنبيجة (٢٠٢٢) جمعيات التنمية الأسرية بأنها "الجمعيات التي تستهدف كيان الأسرة منذ نشأتها بالتأهيل والإرشاد والإصلاح ومساعدتها على تخطي مشكلاتها وصعوباتها الزوجية والتربوية بما يحفظ استمرارية هذا الكيان وزيادة مستوى جودة الحياة الأسرية" (ص ٦). وتسعى جمعيات التنمية الأسرية ومراكز الإرشاد الأسري في المملكة العربية السعودية إلى التميز والاهتمام بجودة مخرجاتها الإرشادية سواء كانت وقائية أو علاجية، والتي تقدمها للمستفيدين من أفراد الأسرة أزواجًا كانوا أو مقبلين على الزواج، أو أحد أعضاؤها؛ لذا نجد هذه الجمعيات والمراكز تتوّع في برامجها المقدمة، وتطور من أساليبها، وتقيم هذه البرامج التي تمس حياة الأسرة السعودية، ولعل التطور العلمي والثقافي الذي يشهده المجتمع السعودي أسهم في تغيير طريقة بعض الأسر في التعامل مع الظروف والتحديات التي تواجهها؛ مما جعل أغلبها يبادر إلى طلب العون والمساعدة من قبل جمعيات التنمية الأسرية ومراكز الإرشاد الأسري المختصة في رأب الصدع، ووقاية الأسر من التفكك والانحيار (الغامدي، ٢٠١٦). ويشير السلمي (٢٠٢٤) إلى أن هذه الجمعيات تقدم مختلف البرامج الإرشادية بما يخدم جميع أفراد المجتمع سواء كانت: خدمات استشارية أسرية، خدمات استشارية زوجية، خدمات استشارية نفسية، خدمات استشارية تربوية، وخدمات استشارية اجتماعية.

كما تختلف في طريقة تقديم الخدمات للمستفيدين، من قبل استشاريين أسريين، وذوي الاختصاص بما يتناسب معهم سواء كانت: خدمات إرشادية إلكترونية، خدمات إرشادية هاتفية، وخدمات إرشادية حضورية.

أهداف جمعيات التنمية الأسرية:

يذكر شعير (في: العتيبي، ٢٠١٧) أن الأهداف المشتركة للجمعيات والمراكز الأسرية تتمثل في:

- العمل على تأصيل الروابط الأسرية وتقديم خدمة متميزة للمستفيدين وذلك من خلال تقديم استشارات وبرامج اجتماعية.
- تقديم خدمات تقي الأسرة من المشكلات التي تهدد استقرارها أو أداء وظائفها.
- العمل على إصلاح ذات البين من قبل متخصصين وبأسلوب مهني يتفق مع الضوابط الشرعية.
- تحقيق ما يطلبه أفراد المجتمع من السرية والخصوصية في حل مشكلاتهم الأسرية.
- التعاون مع الجهات المعنية بحل المشكلات الأسرية.
- الحد من الممارسات الخاطئة في الإصلاح الأسري من قبل غير المتخصصين.

الخدمات التي تقدمها مراكز الاستشارات وجمعيات التنمية الأسرية:

يشير العتيبي (٢٠١٧) للخدمات التي تقدمها مراكز الاستشارات وجمعيات التنمية الأسرية كالتالي:

- تقديم استشارات مجانية عبر الهاتف المجاني، وتوفير إرشادات وبدائل مناسبة وقابلة للتطبيق العملي لمختلف المشكلات التي تعترض الفرد سواء كانت هذه المشكلات أسرية أو شخصية أو نفسية أو دراسية أو أخلاقية.
- فتح سبيل آمن للتعامل مع المشكلات الاجتماعية التي تواجه الفرد في مهدها بما يمنع أو يقلل أضرارها المترتبة في حال تفاقمها، ويتيح الفرصة للإفصاح عما في أنفسهم والتخلص من الضغط النفسي الذي يصاحب الفرد عندما لا يجد متنفساً لإظهاره إلا من خلال الجمعيات أو ما يماثلها.
- الإسهام بتنمية الوعي الاجتماعي في المجتمع من خلال تأدية الجمعية للرسالة المنوطة بها ومحاولة، وقاية المجتمع من الآثار المترتبة على زيادة المشكلات الاجتماعية وتطورها، وذلك من خلال المنشورات الصادرة من المركز الإعلامي للجمعية.

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات تناولت متغير خدمات الإرشاد الهاتفي:

في دراسة أجراها ريس وآخرون (Reese et al. (2002) للتأكد من فاعلية الإرشاد الهاتفي، حيث تم تطبيقها على (١٨٦) شخصاً تم اختيارهم بطريقة قصدية ممن لجأوا إلى خدمة الإرشاد الهاتفي، باختلاف مشكلاتهم ومنها اكتئاب، وقلق، ونوبات هلع، ومشاكل زوجية، وأسرية، ومخدرات، واضرابات أكل، وكان مزودو الخدمة من العاملين في وكالة الاستشارات الهاتفية حاصلون على درجة الماجستير ولهم ترخيص في مجال علم النفس أو الإرشاد أو العلاج الزوجي والأسري أو العمل الاجتماعي، وتوصلت النتائج إلى أن خدمات الإرشاد الهاتفي كانت مفيدة للتحسن لدى أفراد العينة، وأنهم راضون عن الاستشارة التي تلقوها، وأن المسترشدين الذين لجأوا للخدمة لأكثر من عام أظهروا أداء أعلى من أولئك الذين استخدموها لفترة أقل.

وقامت الفايدي (٢٠١٥) بإجراء دراسة هدفت إلى الكشف عن دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق لدى عينة من المستفيدات من الهاتف الإرشادي بالجمعيات الخيرية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، و تكونت عينة الدراسة من (٢١٧) مسترشدة من خلال الهاتف الإرشادي التابع لجمعية المودة للإصلاح الاجتماعي بمحافظة جدة، وأظهرت النتائج بعد تطبيق الأدوات أن أفراد العينة يوافقون على أن للإرشاد الهاتفي دور في خفض معدل المشكلات الأسرية الأخلاقية الدينية المؤدية للطلاق، ويوافقون على أن للإرشاد الهاتفي دور في خفض معدل المشكلات الأسرية السلوكية، والنفسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والتربوية الثقافية المؤدية للطلاق. ومن خلال النتائج خرجت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها توعية المجتمع من خلال وسائل الإعلام المختلفة بدور الهاتف الإرشادي مع الإعلان المستمر لتلك الخدمة، واختيار وانتقاء المرشدين الأكفاء القادرين على أداء المهنة وتحمل صعوباتها على أساس اختبارات ومقاييس، توفير هاتف مجاني ليتسنى لجميع أفراد المجتمع الاتصال وطلب المشورة، اهتمام المؤسسات الإرشادية ضمن الجمعيات وغيرها بتوعية المرشدين بأساليب التأثير والتخاطب الملائمة لمسترشدين بمستويات تعليمية مختلفة.

كما قام الفارسي (٢٠١٦) في العام ذاته بإعداد دراسة ميدانية في سلطنة عمان بعنوان الإرشاد الأسري الهاتفي كأسلوب لمواجهة المشكلات الأسرية، هدفها التعرف على طبيعة الإرشاد الأسري الهاتفي كأسلوب من الأساليب الحديثة في مجال الإرشاد الأسري، والخصائص الاجتماعية للمتصلين من المسترشدين طالبي الخدمة، إلى جانب أن الدراسة تهدف إلى التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه الأخصائيين العاملين على تقديم هذه الخدمة، والوصول إلى تصور مناسب يدعم ويعمل على تفعيل هذه الخدمة بشكل أكبر. وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الحالات المقيدة في نظام الإرشاد الأسري الهاتفي في وزارة التنمية الاجتماعية، وعددها (٣١٣) حالة، واعتمد الباحث في أداة الدراسة على تحليل المضمون لقاعدة البيانات الخاصة بقسم الإرشاد الأسري الهاتفي والإحصاءات الصادرة منه، كما استخدم الباحث دليل المقابلة للأخصائيين العاملين على تقديم الخدمة للتعرف على الصعوبات التي تواجههم، وأظهرت النتائج أن الإناث أكثر إقبالا على طلب الخدمة من الذكور، وأظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من الحالات المقيدة هم من حملة الدبلوم العام بنسبة بلغت (٤٦,٦٪)، وتعتبر المشكلات الزوجية هي الأكثر تكراراً بنسبة بلغت (٥٢,٧٪)، كما أظهرت الدراسة بعض الصعوبات الإدارية والفنية والمهنية التي يواجهها العاملون على تقديم الخدمة في وزارة التنمية الاجتماعية، ولعل أبرزها قلة الكادر المتخصص، والمؤهل وكذلك قلة البرامج التدريبية، وخرجت الدراسة بعدد من المقترحات منها التوسع في توفير خدمات الإرشاد الأسري على محافظات السلطنة وتوفير الكادر المتخصص أولاً، والمؤهل ثانياً، وتوفير التدريب التخصصي المناسب وفقاً لأهم المشكلات التي ترد إلى الدائرة بشكل عام وقسم الإرشاد الأسري الهاتفي بشكل خاص، بالإضافة إلى توفير بيئة مكانية مناسبة لتقديم خدمات الإرشاد الأسري في جميع محافظات السلطنة.

كما أجرى أبو العلا (٢٠١٦) دراسة هدفت للكشف عن دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت مجموعة الدراسة من (٥٥) مرشداً ومرشدةً من المرشدين والمرشدات العاملين والعاملات في مراكز الإرشاد الأسري بالشرايع ومركز الإرشاد الأسري بمكة المكرمة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإرشاد الأسري الهاتفي يحقق منافع تبعاً لأولياتهم، منها مساعدة

الأسرة على حل مشاكلها الخاصة والاضطرابات التي تعانيها، ومساعدتها على إعادة حالة التوازن بين أعضائها، ومساعدة الأسرة على التوافق والتكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها، والتي تسبب الضغوط المؤدية إلى المشكلات والأزمات، أهمية استخدام الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أخطاء التنشئة الاجتماعية، وتدريب أعضاء الأسرة على الأساليب المتعددة لمواجهة المشكلات والأزمات، وتعلم أسلوب الحلول البديلة دون الاعتماد على إستراتيجية الحل الواحد. كما توصلت النتائج أن فاعلية الإرشاد الأسري الهاتفي تتوقف بالفعل على خصائص العملاء الذين يحتاجون إليه، حيث تزداد فاعلية الإرشاد الأسري حينما تكون خصائص العملاء ومنها الأسرة محتاجة بالفعل للمساعدة الخارجية، وهي مقتنعة بالإرشاد الهاتفي وجدواه. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في إنشاء مراكز للإرشاد الأسري به قسم خاص للإرشاد الأسري الهاتفي في منطقة مكة المكرمة ولا يهم ارتباط هذه المراكز بالجانب الرسمي أو الأهلي.

وفي دراسة للحربي (٢٠١٨) هدفت إلى التعرف على الخصائص الديموغرافية ومشكلات طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري، واعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي وذلك بتحليل البيانات المتضمنة في ثلاثة تقارير إحصائية صادرة عن مركز الإرشاد الأسري بالرياض، وقد اتضح من الدراسة أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي الاستشارة الهاتفية. وأن كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس، يليها فئة المستوى الثانوي، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات العليا (ماجستير ودكتوراه) هي الأقل، وأن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت، يلي ذلك الذين يعملون في الوظائف المدنية ومن ثم مهنة طالب، ومن ثم فئة غير العاملين. وجاءت المشكلات الاجتماعية ممثلة أكبر نسبة لطالبي الاستشارة الهاتفية، ويليهما المشكلات النفسية، أما المشكلات التربوية والشرعية فجاءت بنسب أقل. كما اتضح من حيث التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية أن نسبة المسترشدين الذين يعانون من اضطرابات القلق هي النسبة الأكبر، يلي ذلك مشكلات الخلافات الزوجية، ثم الخلافات الأسرية.

كذلك أشارت نتائج دراسة عثمان (٢٠١٨) التي كانت من أهدافها تحديد دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات (الاجتماعية، والنفسية، والأسرية، والتأهيلية) للمعاقين

حركيا، وتحديد الصعوبات التي تواجه الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات التي تواجه المعاقين حركيا من منظور طريقة خدمة الفرد. والتي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للمرشدين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية المعاقين بمدينة الرياض (الذين عملوا بالإرشاد الهاتفي مع المعاقين)، إلى أن الإرشاد الهاتفي كان له دور في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية والأسرية والتأهيلية للمعاقين حركيا، وإلى أن الصعوبات التي تواجه الإرشاد الهاتفي ظهرت في قلة المتخصصين المؤهلين للعمل في مجال الإرشاد الهاتفي نظرا لحدثة ظهوره ولقلة المؤسسات التي تعترف به، كما أشارت الدراسة إلى أهم المقترحات لتنفيذ 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 تساهم في مساعدة الممارسين على تحقيق أهداف الإرشاد الهاتفي مع المعاقين حركيا.

وفي دراسة أجراها بكر وآخرون (Bakar et al. (2020 كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة النوعية هو استكشاف تصورات الخبراء حول جدوى تقديم الاستشارة عبر الهاتف، والمعروفة أيضًا باسم الاستشارة عن بعد. وتمثلت العينة في خمسة خبراء محليين في مجال الاستشارة. بناءً على التحليل الموضوعي للبيانات، كانت هناك ثلاثة مواضيع رئيسية تم إنشاؤها من أهداف هذه الدراسة: (١) قبول خدمات الاستشارة عن بعد، (٢) مزايا خدمات الاستشارة عن بعد، و (٣) قيود خدمات الاستشارة عن بعد. وتشير النتائج إلى أنه ينبغي النظر في الاستشارة عن بعد كبديل لخدمات الاستشارة التقليدية وجهاً لوجه في ماليزيا. وأوصت الدراسة بأنه يجب على المستشارين الذين يعتزمون المشاركة في تقديم هذه الخدمة أن يأخذوا في الاعتبار القيود المحتملة لتنفيذها.

وأجرى العيسي (٢٠٢١) دراسة هدفت إلى التعرف على اتجاه الزوجين نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية سلبيًا وإيجابيًا، وبيان مدى إقبال الزوجين على الاستشارات الهاتفية، والكشف عن الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية، والتوصل إلى المشكلات التي تحول دون تحقيق الاستشارات الهاتفية، باتباع المنهج الوصفي، واستخدام الاستبانة والمقابلة غير المقننة، على عينة عددها (١٩٠) زوجاً وزوجةً. وكشفت نتائج الدراسة الميدانية عن تكون اتجاهات إيجابية لدى الأزواج بمحافظه القنفذة نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية، وإقبال الأسر السعودية بمحافظه القنفذة على استخدام الاستشارات الأسرية الهاتفية، وتحقيق العديد من الأدوار التربوية التي تقوم بها الاستشارات الأسرية الهاتفية، ووجود بعض المشكلات التي تعوق تحقيق الاستشارات الأسرية الهاتفية لدورها في توعية وخدمة الأسرة السعودية، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأزواج من الإناث والذكور في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية تبعاً لمتغير الجنس ولصالح فئة الإناث، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتجاه نحو الاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية لصالح فئة (أقل من ٥ سنوات).

وفي دراسة أجرتها الزامل (2021) Alzamil هدفها التعرف على دور الإرشاد الهاتفي في مواجهة المشكلات الاجتماعية والأسرية والنفسية والتربوية لدى المراهقين الذين يعانون من التمر الإلكتروني، وتحديد أهم المعوقات والمقترحات التي تعزز هذا الدور. مستخدمةً المنهج الوصفي التحليلي، على عينة مكونة من (٨٥) مرشداً طلابياً من المدارس الحكومية بالرياض، وأظهرت النتائج أن المهارات الأساسية للمرشدين الهاتفيين الذين يتعاملون مع هؤلاء المراهقين تتضمن مهارات ملاحظة السلوك اللفظي، وتكوين العلاقات الإرشادية والحفاظ عليها، فضلاً عن التماسك والترابط. علاوة على ذلك، شمل الدور الاجتماعي للإرشاد الهاتفي تشجيع المراهقين على الاندماج مع أفراد المجتمع. ويتضمن دور الأسرة تنمية وعي الأسرة بتقبل المراهق ومشاكله. أما الدور النفسي فيشمل مساعدة المراهق على الشعور بتقدير الآخرين. وتضمن الدور التربوي تنمية وعي المراهق بكيفية التخطيط لمستقبله الأكاديمي. وكانت العقبة الرئيسية هي ضرورة ترتيب لقاء وجهاً لوجه بين الحين والآخر. ولتفعيل دور الاستشارة الهاتفية في الحد من المشكلات المذكورة أعلاه، توصي الدراسة بتنمية وعي المراهقين بكيفية الاستفادة

من الاستشارة الهاتفية، وإشراك المراهقين في تحديد أهداف الإرشاد الهاتفي، وكذلك تطوير المستوى المهني للمرشدين.

كما قام كل من ريزامهالك وخادفزاوي (Rezamahaleh & Khadivzadeh (2022) بإجراء دراسة لتحديد ومقارنة تأثير الاستشارة وجها لوجه، والاستشارة الهاتفية على مواقف العقم لدى الأزواج المصابين بالعقم. تم إجراء الدراسة من مجموعتين على (٣٤) حالة من الأزواج الذين يعانون من العقم، وتم توزيعهم بشكل عشوائي على مجموعتي الاستشارة وجها لوجه وعبر الهاتف، أظهرت نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة أنه بعد التدخل، كان متوسط درجة الموقف تجاه العقم في مجموعة الاستشارة وجها لوجه أعلى بكثير من مجموعة الاستشارة الهاتفية. بناءً على اختبار (ت)، تمت زيادة متوسط درجة موقف العقم في مجموعة الاستشارة وجها لوجه بشكل ملحوظ بعد أسبوعين من التدخل مقارنة بما قبله. تم زيادة متوسط درجة موقف العقم في مجموعة الاستشارة الهاتفية بشكل ملحوظ بعد أسبوعين من التدخل مقارنة بما قبله. وفقا لنتائج اختبار (ت)، فإن درجة الاتجاه نحو العقم لم تكن ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين. الخلاصة: أظهرت نتائج هذه الدراسة أنه مع تقديم المشورة، ارتفع متوسط درجة موقف العقم لدى الأزواج المصابين بالعقم في كلا المجموعتين. بمعنى آخر، يمكن أن تؤدي الاستشارة إلى تغيير المواقف تجاه العقم لدى الأشخاص الذين يعانون من العقم.

ثانياً: دراسات تناولت واقع جمعيات التنمية الأسرية، ومراكز الإصلاح والإرشاد الأسري في المملكة العربية السعودية:

قام الشايع (٢٠١٣) بإعداد دراسة هدفت إلى معرفة درجة تقييم العاملين بجمعيات الأسرة في بريدة والرس لممارسة الجودة الشاملة بجمعياتهم في ضوء مبادئ الجودة الشاملة، باستخدام منهج المسح الاجتماعي، على جميع العاملين في جمعية الأسرة ببريدة وجمعية الأسرة بالرس والبالغ عددهم (٩٦). وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن ممارسة الجودة الشاملة في جمعية الأسرة ببريدة كانت مرتفعة، في حين أن ممارسة الجودة في جمعية الرس كانت متوسطة، قد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها أن تقوم وزارة الشؤون الاجتماعية بإنشاء هيئة وطنية للجودة تختص بتقييم ودعم أعمال الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية التي تخدم المجتمع.

وأيضاً أجرى الغامدي (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة فعالية البرامج الوقائية والعلاجية المقدمة من الجمعيات الأسرية في تحسين التوافق الزوجي من وجهة نظر المستفيدين بجمعية المودة بمحافظة جدة، مستخدماً المنهج الوصفي المسحي، حيث تكونت عينة البحث الفعلية من (١١١) من المستفيدين بجمعية المودة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فروق في متوسطات درجات تقييم فاعلية البرامج الوقائية والعلاجية المقدمة في جمعيات الأسر من وجهة نظر المستفيدين وفقاً لمتغيرات (الجنس، والمستوى التعليمي)، وعدم وجود فروق في متوسطات درجات تقييم فاعلية البرامج الوقائية والعلاجية تعزى لمتغيرات (العمر، المستوى الاقتصادي)، كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات ومنها: تفعيل دور إدارة البرامج الوقائية والعلاجية وتدريب المرشدين والمدرّبين في الجمعيات الأسرية للارتقاء بالدور الإرشادي ومواكبة التطور في تخصص علم النفس، والإرشاد النفسي. استقطاب المتخصصين في الجامعات، ونبوت الخبرة النفسية، والإرشادية لتطوير هذه البرامج الوقائية والعلاجية. العمل على عمل خطة مبرمجة ذات مراحل لتقويم البرامج الوقائية والعلاجية بجمعيات التنمية الأسرية على فترات متتالية.

كما قامت الزامل (٢٠١٧) بإجراء دراسة هدفها دراسة الاحتياجات التدريبية للمرشدين الأسريين العاملين في مراكز الإرشاد الأسري، عن طريق استخدام منهج المسح الاجتماعي، على عينة تم اختيارها بطريقة قصدية من (١٥) مركزاً، وخرجت من الدراسة بتصوّر مقترح لتطوير أداء المرشدين الأسريين العاملين في مراكز الإرشاد الأسري بالمملكة العربية السعودية. وأجرت العتيبي (٢٠١٧) دراسة تقييمية هدفها تحليل وتقييم إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في مجال التوجيه والإرشاد الأسري والزواجي لتحسين نوعية الحياة للأسر بالمملكة العربية السعودية، وجاءت كإحدى الدراسات التقييمية المبنية على الأهداف، واستخدمت منهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية العمدية للمستشارين الأسريين والعاملين في مراكز الاستشارات الأسرية بمناطق المملكة وقد تم اختيار المناطق التالية : (الرياض - مكة المكرمة - الإحساء - جيزان - حفر الباطن) من خلال تطبيق استمارة مقابلة مقننة طبقت على المستشارين الأسريين والعاملين في مراكز الاستشارات الأسرية، وخرجت من الدراسة بعدد من التوصيات بالنسبة لإدارة مراكز الاستشارات الأسرية، وللعاملين بالمراكز، ولتمويل الأنشطة والبرامج الاجتماعية، وللتخطيط في مجال التوجيه والإرشاد الزوجي.

وأعدت السند (٢٠١٨) أيضا دراسة هدفها دراسة وتحليل وتقييم إسهامات مراكز الارشاد الأسري في تحسين نوعية الحياة للأسر بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في (الإصلاح والتمكين الاسري)، كما قامت بتقديم تصور مقترح لزيادة كفاءة إسهامات مراكز الارشاد الأسري في مجال الإصلاح والتمكين الأسري، عن طريق تطبيق استمارة مقابلة مقننة على المستشارين الأسريين في مراكز الارشاد الأسري، باتباع منهج المسح الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تفاوت في موافقة المستشارين الأسريين في مراكز الارشاد الأسري بمناطق المملكة العربية السعودية على محور اسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في الإصلاح والتمكين الاسري، وبناء عليه تم اقتراح عدد من التوصيات ومنها إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول التصور التخطيطي المقترح لزيادة كفاءة إسهامات مراكز الارشاد الأسري في مجال الإصلاح والتمكين الاسري لتحسين نوعية الحياة للأسر بالمملكة العربية السعودية، تدشين كراسي ومراكز بحث بالجامعات السعودية عن الإصلاح والتمكين الاسري لتحسين نوعية الحياة للأسر بالمملكة العربية السعودية.

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

وأفادت نتائج دراسة الحبيب (٢٠١٩) التي هدفت إلى تحديد واقع عمل الممارسين المهنيين في مراكز ومكاتب الارشاد الاسري بمدينة الرياض والقصيم، والتي استندت فيها على منهج المسح الاجتماعي الشامل إلى أن أهم الادوار المرتبطة بالممارسين المهنيين هي: مساعدة الأسرة على معرفة الخلل في العلاقات الأسرية وأثره السيء، ومساعدة العملاء على زيادة كفاءة أدائهم الاجتماعي. وأن أهم المعارف المرتبطة بالممارسين المهنيين هي: الحرص على الاطلاع على كل جديد في مجال الإرشاد الأسري. كما اتضح ان أهم المهارات المرتبطة بالممارسين المهنيين هي: الحرص على بناء علاقة مهنية قبل البدء بمرحلة العلاج. وأن من أهم المقترحات هي إيجاد رخصة ممارس إرشاد أسري وإيجاد برنامج أسري معتمد، وزيادة عدد المراكز والممارسين.

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

وأشارت دراسة كل من خليفة والرشيد (٢٠٢١) إلى تقييم فعالية الخدمات النفسية المقدمة بجمعية أسرة بمدينة بريدة من وجهة نظر العاملين، والمعوقات التي تحول دون تحقيق الجمعية لأهدافها، وتم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بجمعية أسرة ببريدة عددهم (٣٠)، وتراوحت أعمارهم بين (٣٠ - ٦٠) سنة، باستخدام استبانة من إعداد الباحثين، مستعينات بالمنهج الوصفي، وأظهرت النتائج وجود وضوح في الرؤية والرسالة من وجهة نظر العاملين، واعتماد الجمعية على وسائل التواصل الحديثة في الإعلان عن البرامج التدريبية المقدمة، ووجود أماكن مهينة ومخصصة لتلقي التدريبات، واتفاق برامج التدريب مع رؤية ورسالة الجمعية، واتصف مكان الجمعية بالخصوصية التي تسمح للمستفيدين بالتحدث بحرية وحرص العاملين بالجمعية على سرية المعلومات، كما ظهر وجود بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق العاملين بالجمعية لبعض أهدافها.

تعقيب على الدراسات السابقة:

على الرغم من وجود عدد ليس بقليل من دراسات تناولت تقييم عمل جمعيات التنمية الأسرية بشكل عام، إلا وأن الدراسة الحالية -حسب إطلاع الباحثين- تعتبر من الدراسات النادرة التي تتناول تقييم خدمات الإرشاد الهاتفي بعينها في المجتمع السعودي، فمن خلال استعراض

ما سبق تبين وجود دراسات تقيم فاعلية الخدمات التي تقدمها مراكز وجمعيات الإرشاد الأسري بشكل عام كدراسة الشايع (٢٠١٣)، والغامدي (٢٠١٦)، والعتيبي (٢٠١٧)، والسند (٢٠١٨)، والبريكان (٢٠١٩)، وخليفة والرشيدي (٢٠٢١)، وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات التي تم ذكرها في بناء الأهداف، وإعداد أدوات الدراسة، وتتشابه معها في عينة الدراسة، ومع بعضها في طريقة اختيار العينة.

وتتفق الدراسة الحالية في منهجها مع معظم ما تم استعراضه في العنصر السابق من دراسات، حيث يعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لمثل هذه الدراسات. أمّا فيما يتعلق بالإرشاد الهاتفي، اتفقت عدد من الدراسات على أن له دور في مواجهة المشكلات بمختلف أنواعها، وباختلاف العينة، كدراسة ريس وآخرون (2002) Reese et al، والفايدي (٢٠١٥)، وأبو العلا (٢٠١٦)، والحربي (٢٠١٨)، وعثمان (٢٠١٨)، وهذا ما يثبت أهمية هذه الخدمة لطالبيها.

كما توصلت دراسة الشلبي (٢٠١٩) إلى أن الإرشاد الهاتفي حصل على نسبة (٢٩٪) من أماكن الإرشاد التي يفضلها المسترشدون، أما فيما يتعلق بالخبراء فجاءت دراسة بكار وآخرين (2020) Bakar et al. لتؤكد على أنه ينبغي النظر في الاستشارة عن بعد كبديل للاستشارات التقليدية وجها لوجه، وجاءت دراسة الزامل (2021) Alzamil لتبحث في دور الإرشاد الهاتفي في مواجهة المشكلات لدى المراهقين الذين يعانون من التمر الإلكتروني، وتحديد المعوقات والمقترحات التي تعزز دوره على عينة من المرشدين.

كما أجمعت دراسات الزامل (2021) Alzamil، والحبيب (٢٠١٩)، وأبو العلا (٢٠١٦)، على أهمية القائمين على عملية الإرشاد الأسري، وتحديد أدوارهم، وضرورة تطوير مهاراتهم والتحقق من كفاءتهم المهنية كدراسة عثمان (٢٠١٨)، والزامل (٢٠١٧)، والفارسي (٢٠١٦)، والفايدي (٢٠١٥).

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما سيتم استخدام المنهج النوعي في تحليل بيانات المقابلات التي سيتم إجرائها مع المستفيدين.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين (المسترشدين) من خدمات الإرشاد الهاتفي بجمعيات التنمية الأسرية المعنية في منطقة القصيم.

عينة الدراسة:**عينة الدراسة الاستطلاعية:**

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (٣٠) فرداً من المسترشدين المستفيدين من خدمات الإرشاد الهاتفي، بواقع (٦) من الذكور، (٢٤) من الإناث، بمتوسط عمر ٤١,٨ سنة، لتقنين مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي.

عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة الأساسية من المسترشدين المستفيدين من خدمات الإرشاد الهاتفي، وقد بلغت (٤٢) مسترشداً ومسترشدة تم اختيارهم بالطريقة المتاحة، حيث تم تطبيق أدوات الدراسة عليهم في شكلها النهائي، وهي استبانة دراسة الواقع والمعوقات والمأمول من خدمات الإرشاد الهاتفي، ومقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي، وفيما يلي توضيح بيانات عينة المسترشدين:

جدول (١)**بيانات عينة الدراسة الأساسية من المسترشدين**

النسبة	التكرار	البيانات الأولية	
٪٢٩,٢	١١	ذكر	الجنس
٪٧٣,٨	٣١	أنثى	
٪١٠٠	٤٢	المجموع	
٪٠	٠	أصغر من ٢٠ سنة	العمر
٪١٤,٢٩	٦	٢٠ - أصغر من ٣٠ سنة	
٪٣٣,٣٣	١٤	٣٠ - أصغر من ٤٠ سنة	
٪١٩,٠٥	٨	٤٠ - أصغر من ٥٠ سنة	
٪٢٨,٥٧	١٢	٥٠ - أصغر من ٦٠ سنة	
٪٤,٧٦	٢	٦٠ سنة فأكثر	
٪١٠٠	٤٢	المجموع	
٪٧٨,٥٨	٣٣	متزوج/ة	الحالة الاجتماعية
٪٧,١٤	٣	أعزب/ أعزباء	
٪٢,٢٩	١	أرمل/ة	
٪١١,٩٠	٥	مطلق/ة	
٪١٠٠	٤٢	المجموع	الجنسية
٪٩٧,٦٢	٤١	سعودي/ة	
٪٢,٣٨	١	غير ذلك	
٪١٠٠	٤٢	المجموع	المنطقة الجغرافية
٪٦٩,٠٥	٢٩	القصيم	
٪٣٠,٩٥	١٣	غير ذلك	
٪١٠٠	٤٢	المجموع	

النسبة	التكرار	البيانات الأولية	
0%	0	لا أجد القراءة والكتابة	المستوى التعليمي
0%	0	أقرأ وأكتب	
2.39%	1	ابتدائي	
4.77%	2	متوسط	
7.14%	3	ثانوي	
19.04%	8	دبلوم	
57.14%	24	بكالوريوس	
9.52%	4	دراسات عليا	
100%	42	المجموع	
40.96%	17	جمعية أسرة بريدة	جهة الاتصال بالهاتف الإرشادي
50%	21	جمعية حياة بالرس	
19.04%	8	جمعية نائف بعنيزة	
0%	0	جمعية زواج بالمذنب	
100%	42	المجموع	
45.24%	19	مرة واحدة	عدد المرات التي استعنت فيها بخدمة الإرشاد الهاتفي
19.04%	8	مرتان	
2.39%	1	ثلاث مرات	
23.33%	14	أربع مرات أو أكثر	
100%	42	المجموع	
6.25%	4	أزمة مفاجئة	أي المشكلات التالية التي تم الاتصال من أجلها
22.81%	21	مشكلة زوجية	
7.81%	5	مشكلات تتعلق بالأبناء	
12.5%	8	مشكلة نفسية	
4.69%	3	مشكلة تربوية	
9.38%	6	مشكلة اجتماعية	
4.69%	3	مشكلة اقتصادية	
1.56%	1	مشكلة دينية	
6.25%	4	مشكلة صحية	
3.13%	2	مشكلة سلوكية	
10.93%	7	غير ذلك	
100%	26	المجموع	
4.55%	1	سلوك الأبناء	طبيعة المشكلة
4.55%	1	الاهتمام	
12.63%	3	الطلاق	
22.72%	5	عدم التفاهم بين الأزواج	
4.55%	1	العلاقة الزوجية	
12.63%	3	المصاريف	
12.63%	3	مشكلات نفسية	
4.55%	1	الضرب	
4.55%	1	السرقه	
4.55%	1	الأفكار السلبية	
4.55%	1	الخيانة	
4.55%	1	التعدد بالزواج	
100%	22	المجموع	

أدوات الدراسة:**مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي (من إعداد الباحثين):**

وصف المقياس: تم إعداد مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي من قبل الباحثين، وهو موجه للمسترشدين المستفيدين من هذه الخدمات، وتكون من (٣٧) فقرة في صورته الأولية موزعة على محورين، كالتالي:

- **المحور الأول: الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي، ويتكون هذا المحور من (٢٤) عبارة تعكس رضا المسترشدين عن خدمات الإرشاد الهاتفي.**
- **المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المرشد الهاتفي، ويتكون هذا المحور من (١٣) عبارة تعكس رضا المسترشدين عن كفاءة المرشد الهاتفي.**

مببرات إعداد المقياس:

تم إعداد مقياس موجه لعينة المسترشدين المستفيدين من خدمات الإرشاد الهاتفي لقياس مدى رضاهم عن هذه الخدمات؛ لعدم توفر أداة -حسب إطلاع الباحثين- تُعنى بدراسة الرضا عنها، وتختلف عن الاستبانة في كونها تناولت جوانب الرضا من عدمه عن واقع خدمات الإرشاد الهاتفي.

خطوات إعداد المقياس:**بناء المقياس:**

تم ذلك من خلال الاطلاع على الأدبيات والمصادر السابقة، حيث قام الباحثان في تحديد محاور المقياس، ثم بناء العبارات التي تمثل المحور المقاس، وتحديد طريقة الاستجابة، ومن ثم عرض الصورة الأولية على المحكمين وتعديل ما يلزم.

حساب الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي:**الصدق الظاهري (صدق المحكمين)**

تم عرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي وعددهم (٨) محكمين، لمعرفة مدى ملاءمة العبارات لموضوع الدراسة، والحكم على وضوحها وسلامتها اللغوية وانتمائها لمجالها المحدد، وتحديد أي ملاحظات أخرى إما بالتعديل أو الحذف لإحدى العبارات أو إضافة عبارات أخرى، وقد تم أخذ

نورة المزيد & أ.د. جمال جادو تقييم فاعلية خدمات الإرشاد الهاتفي في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية

نسبة اتفاق (٧٥ %) على بقاء العبارة بين المحكمين، وأي عبارة لن تصل نسبة الاتفاق عليها إلى هذا الحد سيتم تعديلها، ووفقاً لما جاء من ملاحظات تم تعديل عدد من العبارات وإعادة صياغتها، ليتكون المقياس في صورته الأولى بعد التحكيم من (٣٧) عبارة، موزعة على محورين.

صدق الاتساق الداخلي:

تم احتساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين درجات العبارات والأبعاد التي تنتمي لها وكذلك ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمقياس، وارتباط درجات الأبعاد بالدرجة الكلية.

جدول (٢)

معاملات ارتباط فقرات مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي مع الأبعاد التي تنتمي لها، والدرجة الكلية للمقياس، وارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية

البعد الأول: الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي					
رقم العبارة	الارتباط مع البعد	الارتباط مع الدرجة الكلية	رقم العبارة	الارتباط مع البعد	الارتباط مع الدرجة الكلية
١	**٨٧٩.	**٨٥١.	١٣	**٨٣٣.	**٨٠٦.
٢	**٨٠٥.	**٧٤٨.	١٤	**٨٠٥.	**٧٧٥.
٣	**٦٩١.	**٦٨٨.	١٥	**٧٦٧.	**٧٤٤.
٤	**٦٠٢.	**٥٩٣.	١٦	**٥٦٧.	**٥٥٧.
٥	**٨٩٣.	**٨٤٥.	١٧	**٨١٦.	**٨٤٨.
٦	**٧٥٣.	**٧٤٢.	١٨	٠١٥.	٠٠٥.
٧	**٨٢٤.	**٨٠٨.	١٩	**٨٥٨.	**٨٥٣.
٨	**٧٩٤.	**٧٦٠.	٢٠	**٧٣٨.	**٧٥٦.
٩	**٨٩٩.	**٨٨٢.	٢١	**٦٦٠.	**٧٣١.
١٠	**٨١٣.	**٧٧٧.	٢٢	**٥٧٩.	**٥٨٦.
١١	**٩٤٠.	**٩٠٢.	٢٣	٠٩٥.	١٨٧.
١٢	**٨٢٣.	**٨٠٠.	٢٤	٠٢٨.	٠٥٩.
ارتباط البعد الأول بالدرجة الكلية			**٩٦٨.		
البعد الثاني: الرضا عن كفاءة المرشد الهاتفي					
٢٥	**٦٧١.	**٥٨٧.	٣٢	**٧١٥.	**٧٤٨.
٢٦	**٨٢٩.	**٧٤٠.	٣٣	**٨٢٩.	**٦٩٨.
٢٧	**٨٠٩.	**٨١٧.	٣٤	**٧٨٢.	**٦٥٩.
٢٨	**٦٦٢.	**٥٩٨.	٣٥	**٨٥٩.	**٨٦٧.
٢٩	**٨٣٩.	**٧٣٥.	٣٦	**٥٠٨.	**٤١٠.
٣٠	**٨٤٩.	**٧٤٥.	٣٧	**٧٣٢.	**٦٥٠.
٣١	**٨٤٦.	**٨٧٨.			
ارتباط البعد الثاني بالدرجة الكلية			**٩١٤.		

** تشير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١).

يتبين من الجدول (٢) أن عبارات مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي ذات ارتباط دال إحصائياً مع درجة البعد الذي تنتمي إليه ومع الدرجة الكلية للمقياس، ما عدا العبارات أرقام: (١٨، ٢٣، ٢٤) لم تكن معاملات ارتباطها بالأبعاد التي تنتمي إليها وبالدرجة الكلية على المقياس دالة إحصائية؛ لذا تم استبعادها من النتائج النهائية، كما ارتبطت درجات الأبعاد ارتباطاً دالاً إحصائياً بالدرجة الكلية للمقياس، وبذلك تتكون الصورة النهائية للمقياس من (٣٤) عبارة.

معاملات الثبات:

تم احتساب معاملات الثبات لمقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي بطريقة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٣)

معاملات الثبات لمقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي

البعد / المقياس	قيمة معامل الثبات
البعد الأول: الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي	٠,٩٦٨
البعد الثاني: الرضا عن كفاءة الإرشاد الهاتفي	٠,٩٢٩
مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي	٠,٩٧٣

يتضح من الجدول رقم (٣) أن مقياس الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي يتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة سواء للأبعاد الفرعية أو على مستوى المقياس بأكمله.

تصحيح المقياس:

بعد أن تم تحديد طريقة الاستجابة على عبارات المقياس وهي أن يتم اختيار إجابة واحدة على كل عبارة، تم تحديد طريقة تصحيح المقياس حيث أعطيت ثلاثة بدائل للإجابة وهي: موافق (ثلاث درجات)، محايد (درجتان)، غير موافق (درجة واحدة)، وبعد حذف العبارات العكسية (١٨، ٢٣، ٢٤) من المقياس بسبب عدم ارتباطها بشكل دال إحصائياً بالبعد الذي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية للمقياس، تصحح عبارات المقياس جميعها من النوع الإيجابي، ويصبح عدد عبارات المقياس في شكلها النهائي (٣٤) عبارة، وتتراوح الدرجات الكلية للمقياس بين (٣٤ إلى ١٠٢) درجة؛ حيث تمثل الدرجة المرتفعة ارتفاع نسبة الرضا عن الخدمات لدى المستفيدين.

استبانة دراسة الواقع والمعوقات (من إعداد الباحثين):

وصف الاستبانة: تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من محورين أساسيين، وهما:

▪ المحور الأول: واقع خدمات الإرشاد الهاتفي من وجهة نظر المسترشدين، وللتعرف

على واقع خدمات الإرشاد الهاتفي من وجهة نظر المسترشدين، تكون المحور من (٦)

أبعاد تعكس واقع الخدمة، وهي:

• الاتصال.

• كفاءة الاختصاصي.

• الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة.

• السرية والأمانة.

• المتابعة.

• جدوى الإرشاد الهاتفي.

▪ المحور الثاني: المعوقات التي تواجه خدمات الإرشاد الهاتفي من وجهة نظر المسترشدين.

مبررات إعداد الاستبانة:

تم إعداد استبانة موجهة لعينة المسترشدين لرغبة الباحثين في التعرف على جوانب

تفصيلية شاملة تختص بواقع الخدمات التي تلقاها المسترشدون، والوقوف على المعوقات التي

واجهتهم؛ للوصول إلى نتائج تسهم في ارتقاء وتحسين جودة خدمات الإرشاد الهاتفي.

خطوات إعداد الاستبانة:

تم الاطلاع على عدد من الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة في مجال

الإرشاد الأسري والإرشاد الهاتفي، والاستفادة من بعضها في بناء الاستبانة وتحديد محاورها،

كدراسة العيسى (٢٠٢١)، ودراسة الشلبي (٢٠١٩)، ودراسة السمرلي (٢٠١٦)، ودراسة أبو

العلا (٢٠١٦)، ودراسة الفايدي (٢٠١٥).

تم بناء الصورة الأولية للاستبانة وتحديد أبعادها وعباراتها، حيث تشكلت في مجموعة

من المحاور تحتوي على أسئلة إجاباتها مغلقة ذات اختيار من متعدد، وأسئلة إجاباتها مفتوحة

مقيدة وغير مقيدة؛ بحيث تتيح الفرصة للوصول إلى فهم أعمق لوجهة نظر أفراد العينة في المتغير المراد تقييمه "خدمات الإرشاد الهاتفي".

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي (ملحق ١)، وعددهم (٨) محكمين، وتم أخذ نسبة اتفاق (٧٥٪) على محاور الدراسة وأبعادها وعباراتها، مع تعديل بعض العبارات داخل كل محور، حيث تشكلت في صورتها النهائية.

نتائج البحث ومناقشتها:

أولاً: نتيجة السؤال الأول ومناقشتها

ينص السؤال الأول في الدراسة على ما يلي: "ما واقع خدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها جمعيات التنمية الأسرية في مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية، من وجهة نظر المسترشدين؟" للإجابة على هذا السؤال تم تقديم استبانة موجهة للمسترشدين، تهتم بدراسة الواقع الفعلي لخدمات الإرشاد الهاتفي والمعوقات، وتم حساب النسب والتكرارات للإجابة على أسئلة المحور كالتالي:

واقع خدمات الإرشاد الهاتفي من وجهة نظر المسترشدين:

يحتوي هذا المحور على (٦) أبعاد تعكس واقع الخدمة:

- الاتصال:
- الحصول على أرقام الخدمة:

جدول (٤)

واقع خدمات الإرشاد الهاتفي فيما يتعلق بتسهيلات الحصول على أرقام الخدمة

النسبة	التكرار	الفئة
٥٠٪	٢٨	عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي
١٤,٢٩٪	٨	عن طريق موقع الجمعية على الانترنت
٧,١٤٪	٤	البحث على صفحات الانترنت العامة مثل جوجل
٢٥٪	١٤	من الأهل أو الأصدقاء
٣,٥٧٪	٢	وسيلة أخرى
١٠٠٪	٥٦	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٤) أن (٢٨) فرداً من أفراد العينة بنسبة بلغت (٥٠٪) اتفقوا على أن شبكات التواصل الاجتماعي كانت هي الطريقة الأكثر استخداماً التي من خلالها تم الحصول على أرقام الخدمة، ثم جاء في الترتيب الثاني الأهل والأصدقاء بنسبة بلغت (٢٥٪)، وكانت النسبة الأقل من خلال وسائل أخرى غير محددة.

سهولة الاتصال:

جدول (٥)

استجابات العينة فيما يخص سهولة الاتصال

النسبة	التكرار	الفئة
٢٦٪	١٣	عادة أجد الخط مشغولاً وأكرر محاولة الاتصال أكثر من مرة
١٨٪	٩	يوجد أكثر من رقم للاتصال
٢٦٪	١٣	عادة يتم الرد على الاتصال من أول مرة
٣٠٪	١٥	أجد الخط متاحاً بسهولة ولا أضطر لتحمل فترات انتظار طويلة
١٠٠٪	٥٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٥) أنه بنسبة (٣٠٪) يكون خط الاتصال متاحاً بسهولة ولا يضطر المستفيدين من الانتظار لفترة طويلة، بينما تساوت تجربة بعض أفراد العينة في سهولة الاتصال بنسبة (٢٦٪) فالبعض يجد الخط مشغولاً؛ مما يضطره لمحاولة الاتصال أكثر من مرة، والبعض الآخر يرى أنه يتم الرد على الاتصال من أول مرة؛ ويعزى هذا التباين لاختلاف الجهة أو الجمعية التي تم الاتصال بها من قبل المسترشد؛ مما يوضح أن البنية التحتية للاتصال مختلفة في جمعيات التنمية الأسرية بالقصيم كون أن كل جمعية مستقلة بذاتها عن الأخرى، بينما أجمع (١٨٪) على وجود أكثر من رقم للاتصال.

تكلفة الاتصال:

جدول (٦)

استجابات العينة فيما يخص تكلفة الاتصال

النسبة	التكرار	الفئة
٤٠,٧٦٪	٢	مرتفعة نوعاً ما خاصة إذا كانت المكالمات طويلة
٤٠,٤٨٪	١٧	عادية مثل أي شبكة أخرى من شبكات الجوال
١٤,٢٨٪	٦	منخفضة وأقل من المكالمات العادية على شبكات الجوال
٤٠,٤٨٪	١٧	الاتصال مجاني
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (٦) إلى أن (٤٠.٤٨٪) من أفراد العينة اتفقوا على أن تكلفة الاتصال عادية مثل أي شبكة أخرى من شبكات الجوال، ونفس النسبة ذكرت لاختيار أنها "مجانبة"؛ ويمكن تبرير ذلك نظرا لاختلاف جهة الاتصال لأفراد العينة فبعض الجمعيات تقدم الخدمة بشكل مجاني، والآخر يقدمها بتكلفة عادية؛ ولعل ذلك يدل على عدم وجود مشكلة تتعلق بتكلفة الاتصال لدى المسترشد، ويرى (١٤,٢٨٪) أن تكلفة الاتصال منخفضة وأقل من المكالمات العادية على شبكات الجوال، بينما يرى (٤,٧٦٪) من أفراد العينة أن تكلفة الاتصال مرتفعة.

الرد الآلي على الاتصال:

جدول (٧)

استجابات العينة فيما يخص سهولة الاتصال

النسبة	التكرار	الفئة
٤٢,٨٦٪	١٨	يوجد تحويل آلي على أخصائي أو أخصائية حسب رغبة المتصل
١٤,٢٩٪	٦	يوجد رد آلي ليحدد نوع المشكلة ثم يحولني على الأخصائي المناسب
٢٣,٨١٪	١٠	يتم الرد مباشرة من الأخصائي الموجود دون وجود أية خيارات
١٩,٠٤٪	٨	لا تتوفر خدمة الرد الآلي على الاتصال
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٧) أن (٤٢,٨٦٪) من أفراد العينة اتفقوا على أنه يوجد رد آلي على أخصائي أو أخصائية حسب رغبة المتصل؛ وهذا يعد ميزة تحسب للجمعية المقدمة للخدمة حيث تراعى رغبات المسترشد وتوفر لهم الخصوصية بشكل يساهم في راحتهم أثناء الحديث عن المشكلة مع المرشد من نفس الجنس، بينما اتفق (٢٣,٨١٪) بأنه يتم الرد مباشرة من الأخصائي الموجود دون وجود أية خيارات تتيح للمسترشد اختيار نوع المرشد الذي سيتولى العملية الإرشادية؛ مما قد يقيد المسترشد عن الحديث لعدم اختياره المرشد الذي يريده، كما يتبين أن (١٩,٠٤٪) يجمعون على أنه لا تتوفر خدمة الرد الآلي على الاتصال، ويشير (١٤,٢٩٪) بأنه يوجد رد آلي ليحدد نوع المشكلة ثم يحول المسترشد على الأخصائي المناسب، وتأتي هذه النسبة كأقل نسبة أجمع عليها أفراد العينة؛ مما يدل على محدودية هذا النمط بين الجمعيات المعنية.

مدة الاتصال:

جدول (٨)

استجابات العينة فيما يخص مدة الاتصال

النسبة	التكرار	الفئة
٤٥,٢٤٪	١٩	محددة وينبهي الأخصائي عند قرب انتهائها
٠٪	٠	محددة وينقطع الاتصال بدون تنبيه
٥٤,٧٦٪	٢٣	مفتوحة غير محددة بوقت معين
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٨) أن أكثر من نصف أفراد العينة اتفقوا على أن مدة الاتصال مفتوحة غير محددة بوقت معين بنسبة بلغت (٥٤,٧٦٪)؛ وقد يكون هذا جانبا سلبيا بالنسبة لمن يتلقى المكالمة الإرشادية إذ قد يؤدي إلى استنزاف طاقته وجهده من قبل بعض المسترشدين الذين يتحدثون بإسهاب عن المشكلة ويكررون الحديث عنها، بينما اتفق (٤٥,٢٤٪) من أفراد العينة على أن مدة الاتصال محددة ويقوم الأخصائي بتنبيه المسترشد عند قرب انتهاء المكالمة؛ ويدل ذلك على حرص بعض الجمعيات على تنظيم وإدارة الوقت.

أوقات الاتصال:

جدول (٩)

استجابات العينة فيما يخص أوقات الاتصال

النسبة	التكرار	الفئة
٤٠,٤٨٪	١٧	يمكنني الاتصال في أي وقت
٥٧,١٤٪	٢٤	الاتصال له أوقات محددة
٢,٣٨٪	١	توجد أرقام للطوارئ والاستشارات العاجلة يمكن استخدامها عند وجود حاجة للاتصال في غير الأوقات المحددة
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٩) أن أكثر من نصف العينة اتفقوا على أن الاتصال له أوقات محددة بنسبة بلغت (٥٧,١٤٪)، بينما أشار (٤٠,٤٨٪) من أفراد العينة بأنه من الممكن

الاتصال في أي وقت؛ وذلك يدل على توفر الخدمة على مدار الساعة لدى الجمعية التي قصدها، بينما أشار (٢,٣٨٪) أنه توجد أوقات محددة؛ ولكن توجد أيضا أرقام للطوارئ والاستشارات العاجلة يمكن استخدامها عند وجود حاجة للاتصال في غير الأوقات المحددة.

كفاءة الأخصائي:

مستوى التأهيل:

جدول (١٠)

استجابات العينة فيما يخص مستوى تأهيل المرشدين العاملين في خدمات الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٤٧,٦٢٪	٢٠	لا أعرف مستوى تأهيل (بكالوريوس - ماجستير - دكتوراه - ...) الأخصائي / الأخصائية الذي يرد على الاتصالات الهاتفية
١٤,٢٩٪	٦	حاصلين على ماجستير أو دكتوراه في علم النفس أو الاجتماع والخدمة الاجتماعية
١٦,٦٧٪	٧	حاصلين على بكالوريوس علم النفس أو الاجتماع والخدمة الاجتماعية على الأقل
٢,٣٨٪	١	أغلبهم علوم شرعية وغير متخصصين في علم النفس أو في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
١٩,٠٤٪	٨	لا أعرف تخصصات الأخصائيين الذين يجيبون على الهاتف (شرعي - تربوي - علم نفس - علم اجتماع - ...)
٠٪	٠	غير ذلك
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن معظم أفراد العينة بنسبة بلغت (٤٧,٦٢٪) أشاروا إلى أنهم لا يملكون معرفة بمستوى التأهيل العلمي للأخصائي أو الأخصائية الذين يردون على الاتصالات الهاتفية، بينما أتفق أيضا (١٩,٠٤٪) من أفراد العينة على أنهم لا يملكون معرفة بالتخصص العلمي للأخصائي أو الأخصائية الذين يردون على الاتصالات الهاتفية، بينما يتضح بنسب متقاربة أن بقية العينة لديهم معرفة بالمستوى العلمي أو التخصص الأكاديمي للأخصائي أو الأخصائية الذين يردون على الاتصالات الهاتفية. نوعية الأسئلة أو الاستفسارات وظهور التخصصية:

جدول (١١)

استجابات العينة فيما يخص نوعية الأسئلة أو الاستفسارات وظهور التخصصية

النسبة	التكرار	الفئة
٪٨٥,٧٢	٣٦	يظهر لي من خلال تواصلتي مع الأخصائيين أنهم متخصصون في المجال
٪٢,٣٨	١	يوجهون لي أسئلة عامة لا قيمة لها
٪٢,٣٨	١	أشعر أنهم يضيعون الوقت في كلام غير مفيد
٪٤,٧٦	٢	لا أجد فائدة حقيقية في التحدث إليهم
٪٤,٧٦	٢	غير ذلك
٪١٠٠	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (١١) إلى أن معظم العينة يشعرون بأن الاخصائيين متخصصون في المجال من خلال نوعية الأسئلة والاستفسارات التي يطرحونها، وذلك بنسبة بلغت (٨٥,٧١٪)، بينما يشير (٤,٧٦٪) من أفراد العينة بالتساوي إلى أنهم لا يجدون فائدة من الحديث معهم، بينما أشار الذين قاموا باختيار غير ذلك بأنه "لم يتم الوصول إلى حل" و "لا أعلم" في الإجابة عن هذا السؤال، وأشار (٢,٣٨٪) إلى أن الاخصائيين يوجهون أسئلة عامة لا قيمة لها، ويشعرون بأنهم يضيعون الوقت في كلام غير مفيد.

الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة:

جدول (١٢)

استجابات العينة فيما يخص الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة

النسبة	التكرار	الفئة
٪٤٠,٢٨	٢١	أجد دائما حلولا لدى الأخصائيين لمشكلتي
٪١١,٥٤	٦	أجد حلولا ولكن ليس لكل المشكلات أو الأزمات
٪١٧,٣١	٩	المساعدة التي يتم تقديمها كافية لحل المشكلة أو الأزمة التي أمر بها
٪٢٥	١٣	أجد فائدة في استخدام الإرشاد الهاتفي
٪١,٩٢	١	الفائدة من الإرشاد الهاتفي محدودة ولا تذكر
٪٣,٨٥	٢	الحلول التي تقدم لمشكلتي عبارة عن نصائح شرعية فقط وغير متخصصة في علم النفس أو الخدمة الاجتماعية
٪١٠٠	٥٢	المجموع

وحيث أن طبيعة الإجابة على هذا السؤال تسمح لأفراد العينة باختيار أكثر من إجابة؛ لذا يظهر عدد الاستجابات أكبر من عدد العينة، وبالتالي تم حساب النسبة المئوية من مجموع تكرار كل عبارة، وتبين من خلال ذلك في جدول (١٢) أن أعلى نسبة (٤٠,٣٨٪) من أفراد العينة أشاروا إلى أنهم يجدون دائما حولا لدى الاخصائيين لمواجهة مشكلاتهم، وأشار (٢٥٪) إلى أنهم يجدون فائدة في استخدام الإرشاد الهاتفي؛ أي أنهم يقرون بفعالية الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة لهم، بينما ظهر الذين يقرون بأن فعالية الاستجابة والحلول والاستشارات متوسطة هم الذين حصلوا على نسبة (١٧,٣١٪) في عبارة "المساعدة التي يتم تقديمها كافية لحل المشكلة أو الأزمة التي أمر بها"، و الذين حصلوا على نسبة (١١,٥٤٪) في عبارة "أجد حولا ولكن ليس لكل المشكلات أو الأزمات"، بينما بلغت نسبة فعالية الحلول والاستجابة للمشكلة لدى (٢) من أفراد العينة (٣,٨٥٪) حيث أنهم يرون أن الحلول التي تلقوها عبارة عن نصائح شرعية فقط وغير متخصصة في علم النفس أو الخدمة الاجتماعية، وأشار (١,٩٢٪) إلى أن الفائدة من الإرشاد الهاتفي محدودة ولا تذكر، وتعتبر أقل نسبة حصلت عليها الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة.

السرية والأمانة:

جدول (١٣)

استجابات العينة فيما يخص السرية والأمانة

النسبة	التكرار	الفئة
٢٨,١٧٪	٢٠	توجد معايير صارمة فيما يخص سرية المعلومات التي أذكرها للأخصائيين
٢٨,١٧٪	٢٠	أشعر بالأمانة والصدق في التعامل معي
١٨,٣١٪	١٣	أشعر برغبة الأخصائيين الحقيقية في مساعدتي
٢٥,٣٥٪	١٨	الإرشاد الهاتفي يوفر لي الخصوصية والأمان
١٠٠٪	٧١	المجموع

يشير الجدول رقم (١٣) الذي يتيح لأفراد العينة اختيار أكثر من إجابة فيما يتعلق بالسرية والأمانة، إلى أن (٢٨,١٧٪) من أفراد العينة اتفقوا على أنه توجد معايير صارمة فيما

يخص سرية المعلومات التي ذكروها للأخصائيين، وأنهم يشعرون بالأمانة والصدق في التعامل معهم، بينما أشار (٢٥,٣٥٪) إلى أن الإرشاد الهاتفي وفر لهم الخصوصية والأمان أثناء تلقي الخدمة، كما يشعر (١٨,٣١٪) من أفراد العينة برغبة الاخصائيين الحقيقية في المساعدة.

المتابعة:

جدول (١٤)

استجابات العينة فيما يخص المتابعة

النسبة	التكرار	الفئة
٦٤,٢٩٪	٢٧	توجد طريقة للمتابعة معي فيما يخص مشكلتي
٢٣,٨١٪	١٠	لا تتوفر أي طريقة للمتابعة
١١,٩٠٪	٥	غير ذلك
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (١٤) إلى أن أكثر من نصف العينة بنسبة بلغت (٦٤,٢٩٪) يؤكدون على وجود طريقة للمتابعة معهم فيما يخص المشكلة، بينما أشار (٢٣,٨١٪) من أفراد العينة إلى عدم وجود طريقة للمتابعة؛ وذلك قد يعود للسياسات التي تتبعها بعض الجمعيات فيما يخص المتابعة مع الحالات، وأشار (١١,٩٠٪) إلى غير ذلك مع توضيح بعض أفراد العينة إلى أن مشكلته لا تستدعي المتابعة، أو أنه لم ينتهي بعد من العملية الإرشادية.

جدوى الإرشاد الهاتفي:

فيما يتعلق بالأسئلة الخاصة بجدوى الإرشاد الهاتفي، يوضح الباحثان أن طبيعة هذه الأسئلة كانت من النوع المفتوح، وتم الحصول على الإجابات في صورة نصوص وصفية؛ بناءً على ذلك قام الباحثان بالتحليل النوعي للبيانات، وذلك من خلال قراءة الإجابات أكثر من مرة، ومن ثم ترميز البيانات، وجمعها في فئات متشابهة تحمل المعنى نفسه، وجدولتها وعرضها بصورة منظمة.

هل يلبي الإرشاد الهاتفي احتياجاتك؟ ولماذا؟

جدول (١٥)

استجابات العينة فيما يخص تلبية الإرشاد الهاتفي لاحتياجات المسترشدين

النسبة	التكرار	الفئة
٧١,٤٣٪	٣٠	نعم
٩,٥٢٪	٤	لا
١٩,٠٥٪	٨	نوعاً ما
١٠٠٪	٤٢	المجموع

كما يتضح من الجدول السابق رقم (١٥) أن الإرشاد الهاتفي يلبي احتياجات (٧١,٤٣٪) من أفراد العينة لعدة أسباب كما ذكرت أدناه، بينما أشار (١٩,٠٥٪) أن الإرشاد الهاتفي لا يلبي احتياجاتهم بشكل مطلق؛ إنما يتفوقون جزئياً على ذلك، أما الذين لا يلبي الإرشاد الهاتفي احتياجاتهم شكلوا نسبة (٩,٥٢٪) من العينة، وهي نسبة قليلة، حيث أشار أحد أفراد العينة للسبب الذي أدى إلى عدم تلبية الإرشاد الهاتفي لاحتياجاته وهو "بسبب المواعيد"؛ والتي قد تدل على عدم حصوله على المواعيد بسهولة.

أما ما يخص المستفيدين الذين يلبي الإرشاد الهاتفي احتياجاتهم، فقد تم تحليل هذه الاستجابات والوقوف على أهم نقاط الاتفاق بينهم، كما يلي:

- سهل التعامل ويسهل على الحصول على الخدمة.
- ألجأ إلى أشخاص ذوي خبرة ومتخصصين ومن جهة معتمدة وموثوقة.
- يساعد على وضوح الرؤية لدي، ويتقني، والإجابة بمنطقية على تساؤلاتي.
- أشعر بالصدق والأمانة في التعامل ويوفر الخصوصية والسرية.
- أحصل الفائدة من خلاله بشكل أسرع.
- يساعد على مواجهة المشكلات النفسية.
- أستطيع اللجوء إليه في أوقات مختلفة.
- أجد من يستمع لي ويوفر لي الراحة النفسية.

وتؤكد هذه الاستجابات على أهمية تسهيل الخدمة وتيسير الوصول إليها، حيث أن لها دوراً كبيراً في توضيح الرؤية وتنقيف المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم، وذلك من خلال خبرات ذوي الاختصاص.

هل تفضل الإرشاد الهاتفي، أم العادي وجها لوجه، أو عن بعد عبر التطبيقات؟ ولماذا؟

جدول (١٦)

استجابات العينة فيما يخص تفضيل الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٥٢,٣٨%	٢٢	الإرشاد الهاتفي
١٤,٢٩%	٦	العادي وجها لوجه
١٤,٢٩%	٦	عن بعد عبر التطبيقات
١٩,٠٤%	٨	غير محدد
١٠٠%	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (١٦) أن أكثر من نصف العينة يفضلون الإرشاد الهاتفي على الإرشاد العادي وجها لوجه، أو عن بعد عبر التطبيقات، بنسبة بلغت (٥٢,٣٨%)، ولأسباب التي سيتم ذكرها أدناه، بينما حصل الإرشاد العادي وجها لوجه، وعن بعد عبر التطبيقات على نسب متساوية من إجمالي نسب العينة بلغت (١٤,٢٩%)، وبرر أحد المستفيدين تفضيله للإرشاد العادي وجها لوجه في "أفضله في طرح المواضيع المهمة"، بينما برر أحد المستفيدين تفضيله للإرشاد عن بعد عبر التطبيقات في "يتيح لي الأخصائيون الحلول الممكنة"، بينما بلغت نسبة أفراد العينة الذين لا يملكون تفضيلاً محدداً لأحد أنواع الإرشاد (١٩,٠٤%)، ولم يقدموا أي مبررات لعدم تفضيلهم؛ مما قد يشير إلى أن التفضيل لديهم تلقائي حسب النوع المتوفر لديهم، وبرر بعض المستفيدين تفضيلهم للإرشاد الهاتفي بالأسباب التالية:

- يوفر الأريحية في الحديث ويبعد عني الخجل في طرح المواضيع الحساسة ويوفر الخصوصية.
- سهل في التعامل ومريح نفسياً.
- التواصل مع الأخصائي بسرعة.
- عدم توفر المواصلات لتلقي الإرشاد الحضوري.
- يتيح لي وقت أكثر في الطرح ويجيب عن كل أسئلتي.

من خلال الإرشاد الهاتفي هل تناقش الأولويات وعمق المشكلة أم يُتحدث في أمور بعيدة

عن المشكلة ويتم تناولها بشكل سطحي؟

جدول (١٧)

استجابات العينة فيما يخص مناقشة الأولويات وعمق المشكلة في الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٦٩,٠٥٪	٢٩	الأولويات وعمق المشكلة
١٦,٦٧٪	٧	أمور بعيدة عن المشكلة ويتم تناولها بسطحية
٩,٥٢٪	٤	كلاهما
٤,٧٦٪	٢	غير محدد
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (١٧) إلى أن (٦٩,٠٥٪) من أفراد العينة يتفقون على أنه من خلال الإرشاد الهاتفي تناقش الأولويات وعمق المشكلة؛ وهذا يدل على مهارة وكفاءة المرشد الهاتفي في إدارة الحوار، بينما أتفق (١٦,٦٧٪) من أفراد العينة على أن الحوار يتم تناوله بسطحية، و(٩,٥٢٪) من العينة يشيرون إلى أن كلا الأمرين يحدث أثناء التواصل؛ وذلك قد يعود لأسباب خاصة بالمرشد كحضوره الذهني أو قرب انتهاء ساعات العمل، أو أسباب تعود للمستترشد نفسه كالحالة المزاجية.

طريقة إدارة الحوار هل هي مُرضية أم غير مُرضية؟

جدول (١٨)

استجابات العينة فيما يخص طريقة إدارة الحوار في الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٧٦,٢٪	٣٢	مرضية
٩,٥٢٪	٤	غير مرضية
٩,٥٢٪	٤	محايد
٤,٧٦٪	٢	غير محدد
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (١٨) إلى أن غالبية أفراد العينة راضين عن طريقة إدارة المرشد الهاتفي للمكالمة؛ وهذا يؤكد نتيجة السؤال الذي يسبقه بأنه من خلال الإرشاد الهاتفي تناقش الأولويات وعمق المشكلة، بينما اتخذ (٤) من أفراد العينة موقف الحياد في الإجابة عن السؤال وأشار أحدهم بأن الرضا عن طريقة إدارة الحوار تختلف على حسب المرشد الذي يجيب، وتم استبعاد (٤,٧٦٪) من أفراد العينة؛ لبعد الإجابات عن السؤال.

هل تشعر أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة شخصيتك من خلال المكالمات الإرشادية؟ ولماذا؟

جدول (١٩)

استجابات العينة فيما يخص فهم شخصية المرشد في الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٦٦,٦٧٪	٢٨	نعم
٧,١٤٪	٣	لا
٢٣,٨١٪	١٠	تقريباً
٢,٣٨٪	١	غير محدد
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (١٩) أن (٦٦,٦٧٪) من أفراد العينة يشعرون بأن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة شخصيتهم من خلال المكالمات الإرشادية؛ وذلك قد يدل على مستوى الثقة بقدرات المرشد وإمكاناته، وفسر المستفيدون ذلك للأسباب المذكورة أدناه، كما أشار الجدول إلى أن (٢٣,٨١٪) من أفراد العينة يتخذون موقف الوسط في الإجابة عن السؤال، بينما يشعر (٧,١٤٪) من أفراد العينة بأن المرشد الهاتفي غير قادر على فهم طبيعة شخصيتهم من خلال المكالمات الإرشادية، وتشكل نسبة (٢,٣٨٪) وهي نسبة قليلة فئة غير محدد، وذلك يدل على أن الإجابة لا تتعلق بالسؤال.

وقد فسر المستفيدون أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة شخصيتهم من خلال المكالمات الإرشادية للأسباب التالية:

- خبرة المرشد وتخصصه يساعد على فهم مشكلتي وتقديم حلول مناسبة لها.
 - يطرح المرشد عدد من الأسئلة التي تؤكد اهتمامه بتفاصيل مشكلتي، ويظهر ذلك من خلال استماعه بأهمية وحرص لي ورؤيتي للأشياء، بالتالي يساعد على فهم شخصيتي وأبعادها.
- هل تشعر أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة المشكلة/ الأزمة التي تمر بها من خلال المكالمات الإرشادية؟ ولماذا؟

جدول (٢٠)

استجابات العينة فيما يخص فهم طبيعة المشكلة في الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٪٧٣,٨١	٣١	نعم
٪٤,٧٦	٢	لا
٪١٩,٠٥	٨	من الممكن
٪٢,٣٨	١	غير محددة
٪١٠٠	٤٢	المجموع

أشار (٧٣,٨١٪) من أفراد العينة في الجدول رقم (٢٠) إلى أنهم يتفقون على أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة المشكلة أو الأزمة التي يمرون بها من خلال المكالمة الإرشادية وذلك للأسباب الواردة أدناه، بينما أشار (١٩,٠٥٪) إلى أنه من الممكن ذلك، بينما شكل الذين لا يشعرون أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة المشكلة أو الأزمة التي يمرون بها من خلال المكالمة الإرشادية نسبة (٤,٧٦٪) وهي نسبة قليلة، بينما أشار أحد أفراد العينة في الإجابة عن السؤال بـ "إن شاء الله" مما أدى لجدولتها في خانة "غير محددة".

يوافق المستفيدين على أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة المشكلة أو الأزمة التي يمرون بها من خلال المكالمة الإرشادية للأسباب التالية:

- خبرته وتخصصه.
- لأنه يشرح المشكلة ويناقشها معي خلال مدة مناسبة ويقدم حلولاً فعالة لها.
- الإرشاد الهاتفي مقنع أم لا؟ وما السبب؟

جدول (٢١)

استجابات العينة فيما يخص اقتناعهم بالإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٪٧٣,٨١	٣١	نعم
٪٧,١٤	٣	لا
٪١٦,٦٧	٧	من الممكن
٪٢,٣٨	١	غير محدد
٪١٠٠	٤٢	المجموع

يتضح في الجدول رقم (٢١) أن أغلب العينة بنسبة بلغت (٧٣,٨١%) يجدون أن الإرشاد الهاتفي مقنع بالنسبة لهم للأسباب الواردة أدناه، بينما يشير (١٦,٦٧%) إلى أن الإرشاد الهاتفي من الممكن أن يكون مقنعا، وبرر أحد أفراد العينة بأنه يكون مقنعا "إذا كان المرشد عاش مع المشكلة فترات"، ويجد (٧,١٤%) أن الإرشاد الهاتفي غير مقنع وهي نسبة قليلة وبرر أحد أفراد العينة ذلك بتفضيله للإرشاد المباشر وجها لوجه عن الإرشاد الهاتفي، كما تم وضع خانة غير محدد لإجابة أحد أفراد العينة التي كانت بعيدة عن السؤال.

يجد المستفيدون الإرشاد الهاتفي مقنعا للأسباب التالية:

- وسيلة تواصل مباشرة وسريعة وسهلة.
- أقوم بتسجيل كل حل وأطبقه بحياتي.
- لأن المرشد يعطيني فرصة للتحدث ويستمع لي بشكل كلي ويشرح لي المشكلة بشكل كامل.
- يقنعني في المشكلات الكبيرة والحساسة ويؤدي المطلوب منه.

هل ترى أن الإرشاد الهاتفي يساعد على تقوية القيم الأسرية الإيجابية أم لا؟ ولماذا؟

جدول (٢٢)

استجابات المستفيدين حول مساعدة الإرشاد الهاتفي في تقوية القيم الإنسانية

النسبة	التكرار	الفئة
٧٦,١٩%	٣٢	نعم
٤,٧٦%	٢	لا
١٦,٦٧%	٧	أحيانا
٢,٣٨%	١	محايد
١٠٠%	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (٢٢) إلى أن أكثر من نصف العينة يرون أن الإرشاد الهاتفي يساعد على تقوية القيم الأسرية الإيجابية بنسبة بلغت (٧٦,١٩%) من إجمالي العينة، بينما يرى (١٦,٦٧%) أن الإرشاد الهاتفي قد يساعد أحيانا على تقوية القيم الأسرية الإيجابية، وكانت نسبة الذين يرون أن الإرشاد الهاتفي لا يساعد على تقوية القيم الأسرية الإيجابية (٤,٦٧%) وهي نسبة قليلة، وقد حصلت خانة محايد على نسبة (٢,٣٨%) حيث أفادت إجابة أحد أفراد العينة بـ "اسأل الله أن ينفع به".

ويرى المستفيدين أن الإرشاد الهاتفي يساعد على تقوية القيم الأسرية الإيجابية للأسباب

التالية:

- لأنني سأعيش حياة أسرية صحية من خلال التوجيه الصحيح والمشورة في وقتها المناسب.
- لأنه بالبداية يتم التواصل مع كل زوج على حده.
- يساعد في الإصلاح بما يرضي الله.
- لأنه وسيلة لتحقيق خدمات اجتماعية.

هل توصي الآخرين باللجوء إلى الإرشاد الهاتفي؟ ولماذا؟

جدول (٢٣)

استجابات العينة حول إمكانية توصية الآخرين باستخدام الإرشاد الهاتفي

النسبة	التكرار	الفئة
٩٠,٤٨٪	٣٨	نعم
٢,٣٨٪	١	لا
٧,١٤٪	٣	من الممكن
١٠٠٪	٤٢	المجموع

يشير الجدول رقم (٢٣) إلى أن معظم أفراد العينة يتفقون على أنهم يوصون الآخرين باللجوء إلى الإرشاد الهاتفي بنسبة بلغت (٩٠,٤٨٪)؛ وذلك للأسباب الواردة أدناه، وقد يدل ذلك على رضاهم عن خدمات الإرشاد الهاتفي واستفادتهم من خلالها، بينما شكل الذين قد يقومون بتوصية الآخرين باللجوء للإرشاد الهاتفي نسبة (٧,١٤٪)، وأما الذين لا يوصون الآخرين باللجوء للإرشاد الهاتفي شكلوا نسبة (٢,٣٨٪) وهي أقلية بين النسب.

ومن خلال تحليل استجابات المستفيدين أشاروا إلى عدة أسباب تجعلهم يوصون

الآخرين باللجوء إلى الإرشاد الهاتفي وهي كما يلي:

- للمساعدة من خلال الإرشاد على الوصول إلى الطريق القويم والسليم للعائلة وحل المشكلات.
- الثقة بالجهة التي تقدم الخدمة، وغالبية المرشدين ذوي كفاءة عالية ووازع ديني.
- لأنه وسيلة سهلة وغير مكلفة وتقدم في أي وقت وتحافظ على السرية.

ملخص النتائج فيما يتعلق بواقع خدمات الإرشاد الهاتفي من وجهة نظر المسترشدين:

فيما يتعلق ببعد الاتصال:

- يتضح أن طريقة الحصول على أرقام الخدمة الأكثر تكرارا لدى أفراد العينة، كانت عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي.
- يتضح فيما يتعلق بسهولة الاتصال، أن الأكثر تكرارا لدى أفراد العينة يجدون الخط متاحا بسهولة، ولا يضطرون لتحمل فترات انتظار طويلة.
- يتضح فيما يتعلق بتكلفة الاتصال وجود تضارب في آراء أفراد العينة.
- يتضح وجود رد آلي على الاتصال بمختلف أنواعه في جميعات التنمية الأسرية المقدمة لخدمات الإرشاد الهاتفي لدى أكثر من نصف أفراد العينة.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف أفراد العينة اتفقوا على أن مدة الاتصال مفتوحة وغير محددة بزمان معين.

فيما يتعلق ببعد كفاءة الاختصاصي:

- يتضح من النتائج أن الأعلى تكرارا من نتائج مستوى التأهيل لدى أفراد العينة، لا يملكون معرفة بمستوى تأهيل الاختصاصي/ الاختصاصية الذي يرد على الاتصالات الهاتفية.
- يتضح من النتائج المتعلقة بنوعية الأسئلة المطروحة على أفراد العينة وظهور التخصصية من قبل الاختصاصي، أن الغالبية العظمى يتفقون على أنه يظهر من خلال التواصل مع الاختصاصيين أنهم متخصصون في المجال.

فيما يتعلق ببعد الاستجابة للمشكلة وفعالية الحلول والاستشارات المقدمة:

- يتضح من خلال النتائج أن النسبة الأعلى تشير إلى أن المسترشدين يجدون دائما حولا لدى الاختصاصيين لمواجهة مشكلاتهم.

فيما يتعلق ببعد السرية والأمانة:

- يتضح من خلال النتائج أنه توجد معايير صارمة فيما يخص سرية المعلومات، وشعور المسترشد بالأمانة والصدق في التعامل معه.

فيما يتعلق ببعد المتابعة:

- تشير النتائج إلى أن أكثر من نصف العينة يتفقون على وجود طريقة للمتابعة معهم فيما يخص مشكلتهم.

فيما يتعلق ببعد جدوى الإرشاد الهاتفي:

- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أن الإرشاد الهاتفي يلبي احتياجاتهم؛ لأسباب متعددة، وأبرزها سهولته.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يفضلون الإرشاد الهاتفي؛ لأسباب متعددة، وأبرزها أنه يوفر الأريحية في الحديث، ويبعد الخجل في طرح المواضيع الحساسة.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أنه من خلال الإرشاد الهاتفي يتم مناقشة الأولويات وعمق المشكلة.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أن طريقة إدارة الحوار مُرضية بالنسبة لهم.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة شخصياتهم من خلال المكالمات الإرشادية؛ لعدة أسباب أبرزها خبرته واختصاصه.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أن المرشد الهاتفي قادر على فهم طبيعة المشكلة/ الأزمة التي يمرون بها من خلال المكالمات الإرشادية؛ لعدة أسباب أبرزها خبرته واختصاصه.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أن الإرشاد الهاتفي مقنع بالنسبة لهم؛ لعدة أسباب أبرزها أنه وسيلة تواصل مباشرة وسريعة.
- يتضح من النتائج أن أفراد العينة يلجؤون للإرشاد الهاتفي في المشكلات الكبيرة.
- يتضح من النتائج أن أكثر من نصف العينة يرون أن الإرشاد الهاتفي يساعد على تقوية القيم الأسرية الإيجابية؛ لعدة أسباب أبرزها أنه يساعد في حل المشكلات الأسرية.
- يتضح من النتائج أن غالبية أفراد العينة يوصون الآخرين باللجوء إلى خدمات الإرشاد الهاتفي؛ لعدة أسباب أبرزها أنه يساعد على فهم المشكلات التي تواجه الفرد ويساعد في حلها.

ثانياً: نتائج السؤال الثاني

"ما مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي التي تقدمها جمعيات التنمية الأسرية في

مواجهة المشكلات والأزمات الأسرية، من وجهة نظر المسترشدين؟"

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) للمجموعة الواحدة، للمقارنة بين

المتوسط التجريبي لعينة الدراسة من المستفيدين (٤٢ فرداً)، والمتوسط الفرضي لهم على مقياس

الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٢٤)

اختبار (ت) للمجموعة الواحدة لمعرفة مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الهاتفي

من وجهة نظر المستفيدين (ن = ٤٢).

البعد/ المقياس	المتوسط الفرضي	المتوسط التجريبي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	الدلالة	المستوى
البعد الأول	٤٢	٥٨,١١٩	٨,٠٤٣	٤١	١٢,٩٨٨	٠,٠١	مرتفع
البعد الثاني	٢٦	٣٥,٤٥٢	٤,٨٢٩	٤١	١٢,٦٨٣	٠,٠١	مرتفع
الدرجة الكلية للمقياس	٦٨	٩٣,٥٤١	١٢,٢٥١	٤١	١٣,٥٢٦	٠,٠١	مرتفع

يتضح من جدول (٢٤) وجود مستويات مرتفعة من رضا المستفيدين عن خدمات

الإرشاد الهاتفي المقدمة من قبل جمعيات التنمية الأسرية، سواء على البعد الأول أو الثاني، أو

على مستوى الدرجة الكلية لمقياس الرضا عن الخدمات.

ويفسر هذا المستوى المرتفع من الرضا عن هذه الخدمات للخصوصية التي يوفرها هذا النوع

من الخدمات الإرشادية والسرية وسهولة الاتصال وكفاءة ومهنية المرشدين العاملين في المجال.

التوصيات:

▪ العمل على تحسين مستوى التأهيل المهني للمرشدين، على مهارات وأسس الإرشاد

الهاتفي.

- زيادة توعية أفراد المجتمع بأهمية الإرشاد الهاتفي وطريقة الحصول على خدماته.
- وضع إطار حقوقي وأخلاقي للإرشاد الهاتفي.
- دراسة إمكانية الدمج بين خدمات الإرشاد الهاتفي والإرشاد وجها لوجه.
- وضع معايير وضوابط للعاملين في مجال الإرشاد الهاتفي.

دراسات وبحوث مقترحة:

- مقارنة فاعلية الإرشاد وجها لوجه والإرشاد الهاتفي في علاج الأزمات والمشكلات الأسرية.
- مقارنة فاعلية الإرشاد الهاتفي مع الشرائح العمية المختلفة (الأطفال - المراهقين - الشباب - الكبار).
- فاعلية الإرشاد الهاتفي في تخفيف الضغوط الأسرية للأمهات العاملات.
- فاعلية الإرشاد الهاتفي في تحسين التماسك الأسري.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

البريكان، لولوة. (٢٠١٩). إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في تحسين نوعية الحياة للأسر بالمملكة العربية السعودية: دراسة تقييمية. *مجلة العلوم العربية والإنسانية*، ١٢ (٣)، ١٨٧٧-١٩٣٧.

البهل، دخيل بن محمد. (٢٠٠٩). اتجاهات العاملين في المحاكم القضائية وأعضاء هيئة التدريس نحو خدمات الإرشاد النفسي الأسري والزواجي: دراسة ميدانية في عدد من مناطق المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم العربية والإنسانية*، ٢ (٢)، ٣٨٥-٤٣٠.

جان، نادية. (٢٠٠٤). مهارات المقابلة الهاتفية في الإرشاد الأسري الهاتفي. في عبد الله السدحان (محرر)، *دليل الإرشاد الأسري الهاتفي* (ص ص ١٢٩ - ١٣٧). مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.

الجديب، مساعد بن عبد الرحمن بن ناصر، والتركي، خالد بن عبدالله. (٢٠١٤). *تقويم برامج الإرشاد الأسري من وجهة نظر المعلمين: دراسة حالة على جمعية تيسير الزواج والرعاية الأسرية بمحافظة عنيزة - المملكة العربية السعودية*. *مجلة العلوم الإنسانية*، (٢٣)، ٨٧-١١٧.

الحبيب، نهاد. (٢٠١٩). واقع عمل الممارسين المهنيين في مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري: دراسة ميدانية مطبقة على مراكز ومكاتب الإرشاد الأسري بمدينة الرياض والقصيم. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، ٣ (٦٢)، ٤٨٧-٥٠٥.

الحربي، بشاير عبدالحفيظ، آل سليم، مرام سعد، ونصيف، خديجة عبدالله عمر. (٢٠٢٠). اتجاهات الأسرة السعودية نحو الإرشاد الأسري: دراسة وصفية مسحية. *المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية*، (٥٣)، ٣٦-٨٨.

الحربي، عبدالغني. (٢٠١٨). خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري "الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض نموذجاً". *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، (١٢)، ٥٣-٨٨.

الحمادي، حماد. (٢٠٠٤). المهارات المهنية المطلوبة للعاملين في مجال الإرشاد الهاتفي. في عبد الله السدحان (محرر)، دليل الإرشاد الأسري الهاتفي (ص ص ١١١ - ١١٢). مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج. خليفة، فاطمة، والرشيد، لولوة. (٢٠٢١). تقييم فعالية الخدمات النفسية المقدمة بجمعية أسرة ببريدة (من وجهة نظر العاملين). مجلة الخدمة النفسية، (١٤)، ٤٥٢ - ٤٧٤. الروقي، مها. (٢٠٢١). واقع الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي: دراسة وصفية على عينة من ممارسي الإرشاد الأسري في مدينة جدة [رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز]. قاعدة معلومات دار المنظومة.

<https://search.mandumah.com/Record/1141153>

الزامل، الجوهرة. (٢٠١٧). الاحتياجات التدريبية للمرشدين الأسريين في مراكز الإرشاد الأسري بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية- دراسات وبحوث تطبيقية، ١ (٦)، ١-٥٠.

السدحان، عبدالله. (٢٠٠٤). دليل الإرشاد الأسري الهاتفي. مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.

السلمي، ميعاد. (٢٠٢٤). قياس العائد الاجتماعي لبرنامج اطمئن المقدم بجمعية المودة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الفيوم، (٣٤)، ٣١٥-٣٤٦.

السند، حصة. (٢٠١٨). إسهامات مراكز الإرشاد الأسري في مجال الإصلاح والتمكين الأسري بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية- دراسات وبحوث تطبيقية، ١ (٨)، ١-٢٤.

الشايح، محمد. (٢٠١٣). تقييم مستوى ممارسة الجودة الشاملة في الجمعيات الخيرية من وجهة نظر العاملين: دراسة مطبقة على جمعيات الأسرة بمدينتي بريدة والرس. مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، (٣)، ١٥-٧٤.

الصقر، سعد. (٢٠٠٤). الضوابط الشرعية والاجتماعية للإرشاد الأسري. في عبد الله السدحان

(محرر)، دليل الإرشاد الأسري الهاتفي (ص ص ٢٨ - ٣٩). مشروع ابن باز الخيري

لمساعدة الشباب على الزواج.

الشبلي، ياسر. (٢٠١٩). واقع الارشاد الأسري في مراكز وجمعيات الإصلاح الاجتماعي

بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية للتطوير ٢٠١٣. المجلة الدولية للعلوم التربوية

والإنسانية، (٤٢)، ٢٧-١٠٢.

ابن شلهوب، هيفاء. (٢٠١٤). تصور مقترح لتفعيل الإرشاد الأسري في لجان التنمية

الاجتماعية الأهلية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ١٥ (٣٦)،

٥٧٤٥ - ٥٨٠٤.

الطوخي، نورا، والزكي، شيماء. (٢٠١٧). الصلابة النفسية لربة الأسرة وعلاقتها بأساليب

التعامل مع الأزمات الأسرية. مجلة الاقتصاد المنزلي، ٢٧ (١)، ٢٦١-٣٠٣.

عبد الجواد، نجوى، إبراهيم، رضا، عبد اللطيف، علي، والحيوى، هبه. (٢٠١٥). إدارة الأم

للأزمات الأسرية وعلاقتها بمواجهة الطفل لمشكلاته. المجلة العلمية لكلية التربية

النوعية، (٤)، ٣٤٧ - ٣٨٨.

عثمان، مروة. (٢٠١٨). دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات التي تواجه

المعاقين حركيا من منظور طريقة خدمة الفرد. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٢ (٥٩)،

١١٢-٥٤.

العتيبي، نورة. (٢٠١٧). إسهامات مراكز الاستشارات الأسرية في مجال التوجيه والإرشاد

الأسري والزواجي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية-

دراسات وبحوث تطبيقية، ١ (٦)، ٥١ - ٨٣.

عسكر، منصور. (٢٠٠٤). أسس نجاح الإرشاد الأسري الهاتفي وكيفية تحقيقها. في عبد الله

السدحان (محرر)، دليل الإرشاد الأسري الهاتفي (ص ص ٩٤ - ٩٨). مشروع ابن باز

الخيري لمساعدة الشباب على الزواج.

أبو العلا، تركي. (٢٠١٦). دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة

الاجتماعية الخاطئة عند الأطفال. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٤ (٥٦)، ٤٢٩ - ٤٧١.

- العيسي، علي. (٢٠٢١). الأثر التربوي للاستشارات الأسرية والزوجية الهاتفية من وجهة نظر الأزواج واتجاهاتهم نحوها بمحافظة القنفذة. *المجلة العلمية لكلية التربية*، (٣٩)، ١٤١-١٧٨.
- الغامدي، صالح. (٢٠١٦). فاعلية البرامج الوقائية والعلاجية المقدمة من الجمعيات الأسرية في تحسين التوافق الزوجي من وجهة نظر المستفيدين: جمعية المودة للتنمية الأسرية بمحافظة جدة أنموذجاً. *مجلة التربية*، ٣ (١٧١)، ٧٢-١٣٣.
- الفارسي، عدنان. (٢٠١٦). الإرشاد الأسري الهاتفي كأسلوب لمواجهة المشكلات الأسرية: دراسة ميدانية مطبقة على قسم الإرشاد الأسري الهاتفي في وزارة التنمية الاجتماعية، سلطنة عمان [رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس]. قاعدة معلومات دار المنظومة. <https://search.mandumah.com/Record/946408>
- الفايدي، نوف. (٢٠١٥). دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق. جمعية المودة للتنمية الأسرية.
- القاضي، أحمد. (٢٠٠٥). الاستشارة الهاتفية ضوابط وتنبيهات. مؤسسة البيان.
- قويدري، العربي عطاء الله. (٢٠١٩). الإرشاد الأسري في المجتمع العربي: واقع ... وآمال. *مجلة التربية*، (١٩٧)، ١٩٧-٢١٢.
- كنبيجة، أصالة. (٢٠٢٢). التسويق الاجتماعي ودوره في تحسين الصورة الذهنية لجمعيات الأهلية: جمعيات التنمية الأسرية أنموذجاً [رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود]. قاعدة معلومات دار المنظومة.
- <https://search.mandumah.com/Record/1321076>
- محمد، جيهان عبد الحميد. (٢٠٢٠). فعالية برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة حلوان*، ٢ (٤٩)، ٣٨٩-٤٢٦.
- نوفل، زيزت مصطفى. (٢٠١٥). استخدام نموذج العلاج الأسري المتعدد في التخفيف من حدة المشكلات الأسرية: دراسة تجريبية مطبقة على مراكز التنمية الأسرية بالشارقة "المنطقة الشرقية" بدولة الإمارات العربية المتحدة. جمعية الاجتماعيين في الشارقة، ٣٢ (١٢٥)، ٤٣-٨٢.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٠). جمعيات التنمية الأسرية، اتفاقية لتحسين فاعلية منظومة الخدمات الاجتماعية والتدريبية.

<https://www.okaz.com.sa/news/local/2043302>

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٢). <https://2u.pw/f8EafST>. الهيئة العامة للإحصاء. (٢٠١٨). نشرة مسح نفاذ واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات للأسر والأفراد.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Alzamil, Aljawhrah. (2021). Role of telephone counseling in facing the problems of the adolescents suffering from cyberbullying from the perspective of student counselors. *International Journal of Education and Practice*, 9 (2), 440-455.

American Evaluation Association (2024). What is Evaluation. <https://www.eval.org/Portals/0/What%20is%20evaluation%20Document.pdf>. Available at: March 9 2024.

Bakar, A. Y. A, Mejah, H & Amat, S. (2020). Qualitative expert views' on the feasibility of tele-counseling services in malaysia. *Journal of Education and e-Learning Research*, 7(3), 270-276.

<https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.270.276>

British Association for Counseling & Psychotherapy BACP (2024). Ability to provide Telephone and E-counselling. <https://www.bacp.co.uk/media/2045/bacp-competences-for-telephone-ecounselling.pdf>, available at: March 9, 2024.

Denis, L, Marijo, T & Rollin, N. (1997). Telephone counseling for patients with minor depression: preliminary findings in a family practice setting. *Journal of family practice*, 44(3), 293-298.

- Feltham, C. Hanley, T., Winter, L. (2017). *The SAGE handbook of counseling and psychotherapy (4th ed.)*, SAGE Pub.
- Laster, R.(1995). Counseling by Telephone: Advantages and problems. *Crisis Intervention*, 2, 57-69.
- Oxenbridge, Dix. (2003). Information and consultation, at Work, from challenges to good practice.<http://www.acas.org.uk/media>. Pdf
- Kelly, K. & Oakes, L. (2021). Online and telephone counseling, a practitioner's guide. Conseling Tuteur Co.
- Reese, R, Conoley, C & Brossart, D. (2002). Effectiveness of telephone counseling: A field-Based investigation. *Journal of Counseling psychology* , 49(2), 233-242. Doi: 10.1037//0022-0167-49.2-233
- Rezamahaleh, Fateme & Khadivzadeh, Talat. (2022). A comparative study of the effect of face-to-face counseling and telephone counseling on attitudes toward infertility in infertile couples. *Journal of Education and Health Promotion*, 11, 1-6.
- Sari, M, Karneli, Y & Hariko, R (2024). Enhancing the counseling process: the significance of counselor's personality traits. *Jurnal Bimbigan dan konseling terapan*, 8(1), 58-65.
- The international women's rights protection and promotion center. (2008). *Practical guide to telephone-based counselling*. Chisinau.