مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا في مدارس سلطنة عُمان.

(المزايا والتحديات)

Social workers practice to social counseling by using digital technology and social media during the COVID-19 pandemic in schools in the Sultanate of Oman

إعداد

أ/ سيف بن سليمان بن سيف المنجي

طالب دكتوراه في علم الاجتماع التربوي جامعة السلطان إدريس التربوية، ماليزيا

د. سماح حاتم المكي

محاضر متقدم جامعة السلطان إدريس التربوية، ماليزيا

DOI: 10.21608/fjssj.2023.244701.1190 **Url**:https://fjssj.journals.ekb.eg/article_324088.html
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٣/٩/١م **تاريخ القبول:** ٢٠٢٣/١٠/٢٨م **تاريخ النشر:** ٢٠٢٣/١٠/٣٠م
توثيق البحث: المنجي, سيف بن سليمان بن سيف.(٢٠٢٣). ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا في مدارس سلطنة عُمان.
(المزايا والتحديات) مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية,ع.١٥،ج.(١),ص-ص:٧٩-١٠٦.

٢٠٢٣م

المجلد: الخامس عشر. **العدد**: الأول. أكتوبر ٢٠٢٣م.

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا في مدارس سلطنة عُمان

المستخلص:

أحدثت جائحة كوفيد-١٩ تحولا غير مسبوق في مجال التعليم، مما أجبر الأخصائيين الاجتماعيين في مدارس سلطنة عُمان على اعتماد خدمات الارشاد الاجتماعي عن بعد بشكل عاجل وطارئ، للتغلب على تعقيدات الظروف غير المؤكدة وعالية المخاطر. ناقشت هذه الدراسة مزايا وتحديات ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا في مدارس سلطنة عُمان. ومن خلال مقابلات متعمقة شبه منظمة مع عشرة من الأخصائيين الاجتماعيين في المدارس، تم استخدام التحليل المواضيعي للكشف عن الأفكار الرئيسية. توصلت نتائج الدراسة إلى أن من مزايا ممارسة الارشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي؛ المرونة في ممارسات خدمات الارشاد الاجتماعي عن بعد و كذلك اكتساب المهارات والخبرات في مجال الارشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي. وبجانب تلك المزايا فقد برزت بعض تحديات منها: نقص الكفاءة الرقمية، و عدم جاهزية الخدمات والتطبيقات المتعلقة بالإرشاد الاجتماعي عن بُعد. وتؤكد هذه النتائج على القدرة للتحول إلى خدمات الإرشاد الاجتماعي عن بعد مع التأكيد على أهمية معالجة التحديات المرتبطة بالتنفيذ المستمر.

كلمات مفتاحية: الإرشاد الاجتماعي، الأخصائيين الاجتماعيين، التكنولوجية الرقمية، وسائل التواصل الاجتماعي، مدارس سلطنة عُمان.

Social workers practice to social counseling by using digital technology and social media during the COVID-19 pandemic in schools in the Sultanate of Oman

Abstract

The COVID-19 pandemic has triggered an unprecedented transformation in the field of education. It has compelled social workers in schools in the Sultanate of Oman to swiftly adopt remote social counseling services in response to the complexities of uncertain and high-risk circumstances. This study explores the advantages and challenges faced by social workers while practicing social counseling using digital technology and social media during the pandemic in Omani schools. The research involved conducting in-depth semi-structured interviews with ten school social workers, and thematic analysis was employed to unveil key insights. The study's findings indicate that the advantages of practicing social counseling using digital technology and social media include flexibility in delivering remote counseling services and the acquisition of skills and experience in this domain. However, there are notable challenges, such as a lack of digital competence and readiness of services and applications related to remote social counseling. These results emphasize the potential for transitioning to remote social counseling services while underscoring the need to address challenges associated with their ongoing implementation.

Keywords: social counseling, social workers, digital technology, social media, schools in the Sultanate of Oman.

١. مدخل إلى مشكلة الدراسة:

في الفترة التي سبقت جائحة كوفيد-١٩، كانت معظم الخدمات الارشادية تُجرى تقليديًا داخل مباني مدارس في جميع المراحل الدراسية ومع ذلك، أجبرت التحديات العالمية التي فرضتها جائحة كورونا من الروضة إلى الصف الثاني عشر في جميع أنحاء العالم على الانتقال للتدريس والتعلم عن بُعد، مما استلزم تكييف المناهج الدراسية بأكملها لتناسب التعلم عبر الإنترنت (خليف وصالحة وكوريشي، ٢٠٢١). وضع هذا التحول المفاجئ إلى التعلم عن بعد، الذي افتقر إلى التخطيط السليم وإدارة الموارد، ضغوطًا واضطرابات كبيرة على جميع الأطراف المشاركة في التعليم، بما في ذلك الإداريين والمعلمين والطلاب وأولياء الأمور، وكذلك الأخصائيين الاجتماعيين (السلمان والكثيري والبوانة، ٢٠٢١). الآثار السلبية الانتقالية على الرفاه الاجتماعي والعاطفي والجسدي للطلاب، مما يؤدي إلى زيادة التوتر والاكتئاب والقلق والوحدة وحالات العنف المنزلي، وبالتالي إعاقة التعلم والتكيف (Tabatadze & Chachkhiani, 2021; Azubuike, Adegboye, & Quadri, 2021). علاوة على ذلك، واجه الطلاب تحديات مختلفة، بما في ذلك انخفاض المشاركة والتفاعل، ومشاكل الاتصال بالإنترنت، والصعوبات في إدارة الوقت، والانتكاسات في الأداء الأكاديمي، والتواصل المحدود مع المعلمين (Azubuike, Adegboye, & Quadri, 2021). كما كان للانتقال إلى التعلم عن بعد تأثير على المعلمين والأسر (Jelinska & Paradowski, 2021). كان على المعلمين التكيف بسرعة مع أساليب التدريس غير المألوفة عبر الإنترنت، ومواجهة العقبات بسبب محدودية الموارد والخبرة والتدريب لدعم تعلم الطلاب ورفاههم (Flack et al., 2020). اعتمد العديد من المعلمين على أجهزة الكمبيوتر الشخصية وكان لديهم وصول محدود إلى التكنولوجيا، باستخدام موادهم الخاصة إلى جانب منصات وزارة التعليم (Kruszewska, Nazaruk, & Szewczk, 2020). وقد أدى ذلك إلى عبء عمل ثقيل وزيادة التوتر والمشاعر السلبية للمعلمين أثناء الجائحة (Portillo, 2020) بالإضافة إلى ذلك، واجهت العائلات الانتقال المفاجئ إلى التعلم عن بعد خلال COVID -19، مع تحديات مشتركة بما في ذلك الوصول المحدود إلى التكنولوجيا وقضايا الاتصال بالإنترنت (Tabatadze & Chachkhiani ، ٢٠٢١؛ Azubuike ، Adegboye، Quadri & ، ٢٠٢١). كان لدى الآباء أيضًا مخاوف بشأن دعم أطفالهم في بيئة خالية من المعلمين، والتنقل عبر المنصات عبر الإنترنت، وتقييم جودة التعلم عن بُعد (محمد، ٢٠٢٠). وبالتالي، يصبح دور الأخصائيين الاجتماعيين في المدرسة حاسمًا في سد فجوات التواصل بين الطلاب وأولياء الأمور أثناء تعاملهم مع تحديات التعلم عن بُعد.

كان للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس دور فعّال في مساعدة الطلاب على التكيف مع البيئة الأكاديمية والاجتماعية الجديدة، وضمان التقدم التعليمي والرفاهية النفسية من خلال اعتماد الإرشاد عن بعد في سياق يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي (الخميس، ٢٠٢١). زود استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في خدمات الاستشارة عبر الإنترنت الأخصائيين الاجتماعيين في

المدارس بميزة، مما مكنهم من تقديم الدعم الشخصي والتعليقات للطلاب من رياض الأطفال إلى الصف الثاني عشر. عزز هذا النهج نموهم النفسي وغرس الأمل في النمو التكيفي (Liu, 2021). علاوة على ذلك، دعمت الابتكارات التكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي جهودهم خلال هذه الأزمة، مما يضمن استمرارية الخدمات، وتحسين التواصل مع العائلات، وزيادة مشاركة الطلاب ((Mclaughlin et al., 2020; Astuti, 2021)). قدم الأخصائيون الاجتماعيون التوجيه ومراقبة الطلاب من خلال التكنولوجية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، مما ساعد في القضايا التعليمية والاجتماعية (الخميشة، ٢٠٢١). دفعتهم مسؤوليتهم الأخلاقية إلى التكيف واستخدام أدوات وقنوات اتصال مختلفة، مثل زووم والرسائل النصية والدردشات عبر الإنترنت مثل؛ (WhatsApp, Facebook, Twitter) ورسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية، مما جعل الاستشارة عن بعد ممكنة. وقد لعب هذا دورًا مهمًا في تعزيز الرفاه العقلي العام للطلاب، كما أشار Ashcroftوآخرون. (٢٠٢٢) كما وجد Savitz-Romer وآخرون (٢٠٢١) أن استخدام واتساب كأداة ارشادية واستشارية يُمكّن الطلاب من طلب المشورة والحلول بكفاءة، وبالتالي تقليل وقت الإشراف اللازم.

ومع ذلك، واجه الأخصائيون الاجتماعيون في عمان تحديات جديدة عند التكيف مع أساليب التعليم عبر الإنترنت، والتي كانت منطقة مجهولة للعديد من الأخصائيين الاجتماعيين والمهنيين التربويين. شكل التحول من الاستشارة الشخصية إلى الاستشارة عن بعد عقبات أمام الأخصائيين الاجتماعيين التربويين، مما أثار مخاوف بشأن استعدادهم وكفاءتهم في مهارات التكنولوجيا (Melero, Hernandez, & Bagdasaryan, 2021; Azman et al., 2020). لا تزال إمكانات التكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية، لا سيما في الإرشاد المدرسي العماني، غير محققة بسبب عدم كفاية البحوث وتطوير البرامج. ويعزى هذا النقص إلى محدودية الأبحاث والدراسات والبرامج المقترحة المخصصة لدمج التكنولوجيا في ممارسة الإرشاد (عواشره، ٢٠٢٣). خلال الوباء، ظل دور الأخصائيين الاجتماعيين، كما أشار عثمان (٢٠٢٠)، غير واضح وغير محدد. وواجهوا تحديات، بما في ذلك عدم الاستعداد الكافي للتعامل مع حالات الطوارئ. علاوة على ذلك، أعاق عدم تعاون الوالدين قدرتهم على أداء واجباتهم، مما أدى في النهاية إلى تضاؤل دور الأخصائيين الاجتماعيين في المدارس (صالح، ٢٠٢٣). من بين التحديات التي واجهها الأخصائيون الاجتماعيون في المدرسة عدم وجود منصة عن بعد، مما يجعل من الصعب عليهم التواصل مع طلابهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن افتقارهم إلى التدريب، والتعاون المحدود من أولياء الأمور مع الأخصائيين الاجتماعيين، مما أدى في كثير من الأحيان إلى تقييمات غير دقيقة للوضع، وطريقة التواصل مع الطلاب شكلت عقبة أخرى (Karaman et al., 2021). لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف المزايا والتحديات في خدمات الإرشاد الاجتماعي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في مدارس سلطنة عمان. من المحتمل أن تقدم نتائج هذا البحث رؤى قيمة حول فعّالية خدمات الإرشاد الاجتماعي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في مدارس سلطنة عمان.

٢. أسئلة الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس الآتي:
ما مزايا وتحديات ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كورونا في مدارس سلطنة عُمان ؟، وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي مزايا استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في الإرشاد الاجتماعي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان؟
- ما هي تحديات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في الإرشاد الاجتماعي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان؟؛

٣. أهداف الدراسة:

- التعرف على مزايا استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في الإرشاد الاجتماعي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان؟مناقشة التحديات التي واجهت الطلبة أثناء التعلم عن بعد أثناء جائحة كوفيد-١٩.
- التعرف على تحديات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في الإرشاد الاجتماعي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان؟

٤. مصطلحات الدراسة:

في هذا القسم نقدم تعريفات للمفاهيم التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة؛ رغبة من الباحث لإبراز فهم أعمق للمصطلحات الأساسية لهذه الدراسة، ومن هذه المصطلحات ما يلي:

- **جائحة Covid-19**: جائحة كورونا أو جائحة كوفيد-١٩ أو فيروس كورونا، هي جائحة عالمية بدأت في منتصف ديسمبر عام ٢٠١٩ بمنطقة ووهان الصينية وسببها فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الشديدة والحادة وأعلنت منظمة الصحة العالمية في شهر مارس من العام ٢٠٢٠م تحول هذا الفيروس إلى جائحة عالمية بسبب سرعة انتشاره (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).
- **التحديات**: الصعوبات أو العراقيل التي تحول دون تحقيق الهدف وتعيق تقدمه، فتحول دون انبثاق الإمكانيات الذاتية، والاستفادة من الإمكانيات المادية لتنمية المجتمع المحلي (بدوي، ٢٠١٨)، كما تُعرف بأنها وضع صعب يكتنفه كثير من الغموض دون تحقيق الأهداف بكفائة وفاعلية، ويمكن النظر إليها على أنها السبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي، أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقًا (بدوي، ٢٠١٨). **وتعرّف التحديات في هذه الدراسة** بالصعوبات والمشكلات التي واجهت أطراف العملية التعليمية أثناء التعلم عن بعد خلال جائحة كوفيد-١٩، وحالت دون ممارسة العملية التعليمية بشكل أفضل جيد.
- **التكنولوجية الرقمية:**

التكنولوجية الرقمية مصطلح شامل يعني استخدام كل ما يتوصل إليه التقدم العلمي في مختلف المجالات وعلى كافة الجوانب التي ترتبط بتنظيم وإدارة وتشغيل العملية الإنتاجية، أو

الخدمة ككل متكامل في أي من القطاعات الاقتصادية أو الخدمية في مجتمع ما (**أوابك**، ١٩٨٣).

ويُعرِّف الباحث التكنولوجية الرقمية في هذه الدراسة بأنها: الأدوات التكنولوجية وسائل التواصل الاجتماعي وأجهزة الكمبيوتر وتطبيقات الهواتف التي استخدمها الإخصائيون الاجتماعيون في أثناء ممارستهم الإرشاد الاجتماعي في مدارس مرحلة التعليم ما بعد الأساسي في أثناء التعلم عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩.

- **وسائل التواصل الاجتماعي:** هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها، أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية. (راضي، ٢٠٠٣)
- **تعريف وسائل التواصل الاجتماعي إجرائيًا:** هي عدة شبكات إلكترونية يتم من خلالها التواصل فيما بين الأفراد، سواء داخل المدرسة أو خارجها، تجمع بين الإخصائي الاجتماعي والطلبة وأولياء الأمور والمدرسة، الذين تتلاقى اهتماماتهم نحو موضوع معين أو هواية معينة، يمارسونها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، إذ يتم التواصل فيما بينهم بشأنها. ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعي يتم تقديم استشارات وحصص إرشادية للطلبة بمدارس التعليم ما بعد الأساسي في سلطنة عُمان.

- **الإخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي:** هو الشخص المؤهل علميًّا ومهاريًّا لكي يصبح قادرًا ومسؤولًا عن عملية مساعدة طلاب المدارس بكافة أنواعها. (أحمد، ٢٠١٧).

يُعرَّف الإخصائي الاجتماعي في هذه الدراسة بأنه الشخص المختص والمؤهل علميًّا ومعرفيًّا ومهاريًّا لمساعدة طلاب مدارس التعليم ما بعد الأساسي؛ للتغلب على تحديات التعلم عن بُعد خلال جائحة كوفيد-١٩، ورفع معنوياتهم، وتخفيف الضغوط النفسية والعاطفية التي سببتها الجائحة، وتنمية مهاراتهم، وحل مشكلاتهم الاجتماعية والأسرية، بما يحافظ على مستواهم الدراسي والسلوكي، ويطلق عليه في بعض الدول المرشد المدرسي، وبعضهم المرشد الاجتماعي، وبعضهم المرشد الطلابي.

ممارسة العمل الاجتماعي: هي اتجاه شامل للممارسة يركز على المسئولية المتبادلة بين نسق الإخصائي الاجتماعي ونسق العميل في التعامل مع مشكلات العملاء في البيئة، إذ يتضمن نسق العميل مكونات شخصيته المتعددة وأسرته وزملاءه ومجتمعه المحلي، والمجتمع العالمي أيضًا (حسين، ٢٠١٧).

يمكن أن يعرف الباحث ممارسة العمل الاجتماعي حسب هذه الدراسة بأنها: جميع الأعمال والمهام التي يقوم بها الإخصائي الاجتماعي في المدارس، كاستشارات اجتماعية وتربوية، وإقامة برامج وحصص إرشادية وتوجيهية، ودراسة حالة الطالب والمقابلات الإرشادية وجلسات مع أولياء الأمور، وغيرها من الممارسات الإرشادية المتعلقة والمرتبطة بالميدان.

٥. بعض الدراسات المتعلقة بممارسة الإخصائيين الاجتماعيين للعمل الإرشادي باستخدام التكنولوجية الرقمية خلال الجائحة:

لقد اطلع الباحث في أثناء عملية البحث عن الأدبيات، والدارسات السابقة التي تطرقت للعمل الإرشادي أو الخدمة الاجتماعية أو الإخصائيين الاجتماعيين العديد من الدراسات، كدراسة البوسعيدية(٢٠٢٠) حول: " واقع استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال المدرسي، وقد اعتمدت الدراسة على نمط الدراسات الوصفية من خلال منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدارس الحكومية بولاية السيب، واستخدمت الباحثة أداة استبانة إلكترونية، وقد أشارت الدراسة إلى وجود وعي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بأهمية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، كما بينت النتائج إلى أن هناك عدد من معوقات توظيف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى بعض المقترحات في سبيل تفعيل الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؛ منها، تخصيص منصة إلكترونية لأعمال الأخصائي الاجتماعي على البوابة التعليمية.

وفي دراسة (سالم / حمدي، ٢٠٢٠)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الإخصائيين الاجتماعيين لدمج تكنولوجيا التعليم في تفعيل المشاركة الاجتماعية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتمثلت الأداة في استبانة، إذ تم توزيعها على عينة قوامها (١٠٠) من الإخصائيين الاجتماعيين العاملين في التربية والتعليم بمحافظة الفيوم بجمهورية مصر العربية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج، أهمها أن: (٨٥%) من العينة يوافقون على دمج التكنولوجيا في التعليم، ويرون أن هناك ضرورة ملحة وفائدة كبيرة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في النشاط الاجتماعي بنسبة ٨٥%، وأن عملية إتاحة الإمكانات اللازمة من توافر الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة، وتوافر الدعم الفني والتدريب للإخصائيين الاجتماعيين، يُعد التحدي الأكبر المانع من استخدام الوسائل التكنولوجية في النشاط الاجتماعي بنسبة ٨٥%. وأن (١٥%) فقط من العينة هم من يستخدمون بالفعل الوسائل التكنولوجية في النشاط الاجتماع. ورأى (٥٩%) من العينة عدم تقبل المجتمع لفكرة استخدام التكنولوجيا الحديثة في أنشطة المشاركة الاجتماعية، واستنادًا للنتائج أوصى الباحثان بضرورة توفير الأجهزة التكنولوجية اللازمة لممارسة النشاط الاجتماعي، وتحديث اللائحة بكليات التربية ومعهد الخدمة الاجتماعية، وتحديث المقررات الدراسية بما يتناسب مع معطيات وتحديات العصر الحديث.

وأمّا دراسة (Mishna Milne Bogo $ F. Pereira , 2020) الموسومة ب "الاستجابة لـ COVID -19؛ الاتجاهات الجديدة في استخدام الإخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، والتي هدفت إلى استكشاف طريقة استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الإخصائيين الاجتماعيين مع العملاء في سياق انتشار كورونا، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك نوعًا من عدم التساوي في فرص العملاء لتلقي الخدمات عبر العالم الرقمي لأسباب

عديدة، منها تفاوت قدراتهم ومهاراتهم في استخدام التكنولوجيا وعدم توفر الأجهزة مثلًا، إضافةً إلى تحدٍّ آخر يتمركز حول خصوصية الإخصائي الاجتماعي ورسم الحدود المهنية مع العملاء، إذ تتطلب الممارسة المهنية الرقمية في التعامل.

٦. ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي:

لقد أصبحت تكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي أمرًا مهمًا وضروريًّا للإخصائي الاجتماعي المدرسي، حتى يتمكن من أن يقوم بعمله على خير وجه، ومن ثم ينبغي على الإخصائي الاجتماعي أن يساير هذه التكنولوجيا ويأخذ بها في عمله، وأن يكون مزودًا بمجموعة من المهارات الفنية والتكنولوجية إلى جانب المعرفة النظرية، لأن ذلك يُعد أمرًا ضروريًّا للتعامل مع التكنولوجيا.

فالإخصائي الاجتماعي في حاجة ماسة إلى تطبيق تكنولوجيا الرقمية في عمله الإرشادي، ومن الممكن للإخصائي الاجتماعي استخدام هذه التكنولوجيا في نشر المعلومات ليستفيد منها الطلاب والآباء، من خلال استخدام الإخصائي الاجتماعي للبريد الإلكتروني يمكن مساعدة الطلاب والآباء على فتح قنوات من التواصل مباشرة، فالأب يستطيع أن يرسل بريدًا إلكترونيًّا للإخصائي الاجتماعي في المدرسة يعبر فيه عن اهتمامه بابنه، ويسأل عمّا إذا كان سلوك الابن متوافقًا مع المدرسة أم لا، ويستطيع الإخصائي الاجتماعي المتمرس على استخدام تكنولوجيا الرقمية أن يجيب ويرد على مثل هذه الرسائل الإلكترونية.

لا شك أن تبادل المعلومات بين الأخصائي الاجتماعي وأولياء أمور الطلاب باستخدام التكنولوجية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي يوفر من وقت الأخصائي الاجتماعي، ويعطي للآباء الإجابة على تساؤلاتهم في الحال، وكذلك يستطيع الأخصائي الاجتماعي عبر موقع المدرسة على الويب (شبكة المعلومات) أن يزود التلاميذ والآباء بمعلومات وافية عن أهداف ورسالة المدرسة، ومعلومات عن التوجيه والإرشاد الطلابي، ومعلومات عن أنشطة الطلاب التي يمارسونها في المدرسة، ويمكنه تقديم جلسات إرشاد جماعي مصغرة من خلال قسم الإرشاد والتوجيه، وعرض معلومات عن طرق الاستذكار السليمة التي تساعد الطلاب على النجاح، وعرض معلومات عن مواعيد وأيام الاختبارات، ومعلومات عن المساعدات التمويلية للطلاب، ويمكن من خلال موقع المدرسة على الويب أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بعرض نتائج اختبارات الطلاب الفصلية والنهائية، ومن خلال هذا الموقع يستطيع الآباء والطلاب أيضًا التعرف على برامج الإرشاد الطلابي في المدرسة، وكذلك برامج التوعية بالمخدرات وأضرارها على صحة الفرد والمجتمع.

ومن خلال تكنولوجيا الرقمية أيضًا يستطيع الأخصائي الاجتماعي الاستفادة منها حيث توجد مجلات الإرشاد الاجتماعي المختلفة على الإنترنت، والتي من خلالها يستقي الكثير من المعلومات الإرشادية، ويمكنه التعرف على الفنيات الإرشادية الجديدة، وأحد الأمثلة التي تؤكد على فكرة استخدام التكنولوجيا الرقمية في مجال الإرشاد هو ظهور مجلة التكنولوجيا في الإرشاد، وهي موجودة على الإنترنت، وتنشر مقالات وبحوثًا نظرية ومهنية مرتبطة

باستخدام التكنولوجيا في تدريب المرشدين، وكذلك أيضًا معلومات عن التدخلات الإرشادية Counseling Intervention للتكنولوجيا في مجال الإرشاد، حيث إن هذه المؤتمرات التفاعلية تمكِّن الأخصائي الاجتماعي من مواجهة الآباء، ويستطيع الأخصائي الاجتماعي أيضًا أن يستفيد من مؤتمر الفيديو video conference كتطبيق يقوم بإرشاد وتوجيه مجموعة من الطلاب والآباء في أماكن أخرى، كما يتعين على الإخصائي الاجتماعي أن يكون على معرفة بالمعلومات المهنية الموجودة على الإنترنت، وأن يتعرف على المهن المختلفة ومتطلباتها، وذلك من خلال دخوله على قواعد البيانات بالإنترنت حتى يسهم في إرشاد وتوجيه الطلاب مهنيًا، ويمكنه أيضًا الاستفادة من الوسائط المتعددة Multimediaحيث تضم تكنولوجيا الرقمية الرسوم التخيلية، والتي تتيح للأخصائي الاجتماعي استخدام تشكيلة واسعة من الوسائط التي تؤثر في التدخلات الإرشادية مع الطلاب، فمثلًا هناك أقراص ضوئية مضغوطة CD Room مسجل عليها مواقف صراعية ومشاكل نفسية وسلوكية لدى الطلاب، مصحوبة بالصوت والموسيقى، وعلى المرشد مناقشة ذلك مع الأطفال وتوجيههم إلى كيفية التعامل مع هذه الصراعات، ويمكن للمرشد أن يعقد مناقشات جماعية الطلاب بشأن حل هذه الصراعات، وإكسابهم أساليب للتغلب على القلق والغضب في مثل هذه المواقف الصراعية.

وعلى أية حال فإن هذه الوسائط المتعددة تساعد على زيادة علاقة الإخصائي الاجتماعي بالطلاب من ناحية، وتزيد من تفاعل الطلاب مع بعضهم من ناحية أخرى. ونظرًا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها في تحسين أداء الإخصائي الاجتماعي ورفع كفاءته في تقديم الخدمات الإرشادية للطلاب، نوصي بضرورة أن يكون الأخصائي الاجتماعي المدرسي مزودًا بعدة مهارات تكنولوجية وفنية لضمان نجاح عمله بفاعليه وهي:

١ – أن يكون قادرًا على استخدام البرامج الإنتاجية في إعداد صفحات الويب، مثل برنامج فرونت بيج وغيره Front Page.

٢ – أن يكون قادرًا على استخدام الأجهزة السمعية والبصرية، مثل مسجلات الصوت والفيديو وجهاز عرض الشرائح.

٣ – أن يكن قادرًا على الدخول واستخدام قواعد البيانات المرتبطة بالإرشاد والمسجلة على الأقراص الضوئية المضغوطة.

٤ – أن يكون قادرًا على استخدام البريد الإلكتروني E – mail.

٥ – أن يكون قادرًا على استخدام الحزم الإحصائية الموجودة على الحاسب مثل برنامج SPSS، وهي تعني الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

٦ – أن يكون قادرًا على استخدام الاختبارات النفسية والتشخيصية وبرامج اتخاذ القرار المهني المبرمجة على الحاسب مع العملاء.

٧ – أن يكون قادرًا على مساعدة الطلاب في البحث عن المعلومات الإرشادية المختلفة بشأن المهن وفرص العمل والتدريب والتعليم والإجراءات الإرشادية.

٨ – أن يكون على دراية ومعرفة بالمعايير الأخلاقية والقانونية التي ترتبط بتقديم الخدمات الإرشادية عبر الإنترنت.
٩ – أن يكون قادرًا على استخدام الإنترنت في إيجاد واستخدام الفرص التعليمية المستمرة في الإرشاد.
١٠ – أن يكون قادرًا على تقييم نوعية المعلومات الموجودة على الإنترنت. وهذا كله يعكس أهمية وضرورة استخدام التكنولوجيا للمرشد في أداء عمله بشكل جيد. وتقدم Casey ١٩٩٥ مجموعة من الأفكار للإخصائي الاجتماعي المدرسي، والتي من خلالها تتجسد التكنولوجيا في تفاعلهم مع طلابهم، وهي مبنية على الحاجات النمائية للطلاب، وتعطي أمثلة لذلك، نذكر منها ما يلي:
١ – الحاجات النمائية للأطفال في عمر عشر سنوات، وتشير للحاجة إلى الأصدقاء بالنسبة للأطفال في هذا السن، ومن ثَم فهي تقترح أن يكون هناك نادٍ للتكنولوجيا يضم الأطفال ممن لديهم نقص في المهارات الاجتماعية، ومن خلال تفاعل الأطفال مع التكنولوجيا يزداد تفاعلهم الاجتماعي مع بعضهم البعض مما يؤثر إيجابيًّا على تقدير الذات لديهم.
٢ – إن الأطفال في عمر ١١ سنة يميلون إلى السماع والقصص والحديث عن أنفسهم وعن الآخرين، وبالتالي فهي ترى ضرورة أن يقدم لهم برنامج Hyper studio حيث تتاح لهم مع هذه الفرصة في إنجاز هذه الأنشطة من خلال تسجيل أصواتهم الشخصية.

٧. إجراءات البحث:

أ. مشاركون:

وقد شارك عشرة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدارس الثانوية في جميع أنحاء مسقط، عمان، عن طيب خاطر في البحث من خلال أساليب أخذ العينات الهادفة وكرة الثلج (باتون، ١٩٩٠، ص ١٦٩). وكانت معايير الاختيار على النحو التالي: (أ) المشاركة في الاستشارة عن بعد باستخدام التكنولوجيا أثناء الوباء، (ب) خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في مجال العمل الاجتماعي، (ج) التوظيف في المدارس الثانوية في مسقط، (د) الاستعداد للمشاركة بنشاط وتبادل الخبرات الشخصية. تراوحت الفئة العمرية للمشاركين من ٣٠ إلى ٤٢ عامًا، بمتوسط عمر ٣٥ عامًا، بما في ذلك تقسيم متساوي بين الجنسين ٥ ذكور و٥ إناث. وتراوحت خبرتهم المهنية بين ٥ إلى ١٠ سنوات (٥٠%)، وأكثر من ١٠ سنوات (٥٠%). ومن حيث الخلفية التعليمية، فإن ٥٠% يحملون درجة بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية، في حين أن ٣٠% يحملون درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية وعلم الاجتماع والإرشاد والتوجيه. بالإضافة إلى ذلك، كان ١٠% يحملون شهادات في التخطيط الاجتماعي، والـ ١٠% الباقون يحملون شهادات في علم الاجتماع. من بين المشاركين، خمسة منهم تعرضوا سابقًا لاستخدام التكنولوجيا، وجميعهم شاركوا حصريًا في العمل الاجتماعي عن بعد خلال فترة عامين من جائحة كوفيد–١٩. الخصائص الاجتماعية والديموغرافية التفصيلية موجودة في الجدول ١.

جدول.١: الخلفية الديموغرافية للمشاركين:

رقم	الاسم المستعار	العمر	المؤهل العلمي	أعوام الخبرة في الممارسة الإرشادية	أعوام الخبرة في استخدام التكنولوجيا الرقمية عن بُعد	خبرة استخدام التكنولوجية قبل الجائحة
١	الإخصائي ١	٣٥	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	٩	عامان	١
٢	الإخصائي ٢	٣٩	ماجستير في علم الاجتماع	١٤	عامان	٠
٣	الإخصائي ٣	٣٨	بكالوريوس العمل الاجتماعي	١٢	عامان	٠
٤	الإخصائي ٤	٣٢	بكالوريوس تخطيط الاجتماعي	٧	عامان	٠
٥	الإخصائي ٥	٤٢	ماجستير في علم الاجتماع	١٨	عامان	٢
٦	الإخصائية ٦	٤٣	ماجستير إرشاد وتوجيه	١٥	عامان	٢
٧	الإخصائية ٧	٣٠	بكالوريوس في العمل الاجتماعي	٥	عامان	١
٨	الإخصائية ٨	٣٨	بكالوريوس العمل الاجتماعي	١٢	عامان	٠
٩	الإخصائية ٩	٣١	بكالوريوس علم الاجتماع	٨	عامان	٣
١٠	الإخصائية ١٠	٣٤	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	٧	عامان	١

ب. جمع البيانات:

في أبريل ٢٠٢١، تم إجراء دراسة نوعية في مسقط، عمان، تضمنت مقابلات متعمقة مع أربعة أخصائيين اجتماعيين في المدارس الثانوية. وكان الهدف هو جمع آرائهم حول فوائد وعيوب استخدام خدمات الاستشارة عن بعد في عملهم. تم إجراء هذه المقابلات شبه المنظمة في البداية من خلال Google Meet، واسترشدت بمجموعة أسئلة تم تطويرها من مراجعة الأدبيات وتم تنقيحها بعد دراستين تجريبيتين مع زملاء الأخصائيين الاجتماعيين. وقد سمح هذا النهج بتحقيق التوازن بين الهيكلية والمرونة، مما يضمن إجراء مناقشات تتمحور حول المشاركين (ميريام، ٢٠٠٩). تم إجراء المقابلات وتسجيلها وتدوينها من قبل المؤلف، مع التحقق لاحقًا من صحة الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات. إلى جانب ذلك، تم تدوين ملاحظات ميدانية معاصرة لالتقاط تأملات المؤلف، باتباع منهجية التحليل الموضوعي الانعكاسي (Braun and Clarke, 2019). والجدير بالذكر أنه لم تكن هناك حاجة لإجراء مقابلات للمتابعة، لاختتام عملية جمع البيانات.

ج. تحليل البيانات:

تم استخدام برنامج البحث النوعي NVivo الإصدار ١٢ لتبسيط عملية الترميز للمقابلات شبه المنظمة. تم استخدام التحليل الموضوعي، باتباع الطريقة التي وصفها براون وكلارك في عام ٢٠٠٦، لتحليل البيانات. تم تنظيم المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات في البداية في فئات، ثم تم استخلاص المواضيع لاحقًا من هذه الفئات، بما يتماشى مع الممارسات المعمول بها (Braun and Clarke, 2006, 2014). تضمنت عملية التحليل المواضيعي مراحل مثل التعرف على البيانات، وإنشاء الرموز الأولية، والبحث عن المواضيع

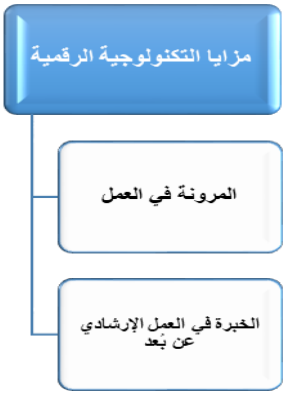
ومراجعتها، وتحديد هذه المواضيع وتسميتها، وفي النهاية إنشاء تقرير شامل. بالإضافة إلى ذلك، تم فحص البيانات بحثًا عن القواسم المشتركة والاختلافات ضمن المواضيع المحددة لالتقاط مجموعة من الخبرات بين المشاركين. تم اختيار التحليل المواضيعي لأنه يوفر إطارًا قويًا لترميز البيانات النوعية، مما يسهل تحديد الأنماط من البيانات المجمعة التي تتعلق تحديدًا بسؤال البحث (Braun and Clarke, 2014). أثناء عرض النتائج، تم استخدام اقتباسات توضيحية مكتوبة بخط مائل للتأكيد على النقاط الرئيسية التي ذكرها المشاركون أثناء المقابلات. من المهم أن نلاحظ أن عملية الترميز والتصنيف وإجراء التحليل الموضوعي برمتها تم تنفيذها من قبل المؤلف فقط. تمت متابعة جمع البيانات ونسخها وتحليلها حتى لم تظهر موضوعات أو قضايا جديدة ذات صلة، مما يدل على تشبع البيانات، مما يشير إلى استكشاف شامل للموضوع (Braun and Clarke, 2021).

د. الاعتبارات الاخلاقية: حصلت الدراسة على موافقة أخلاقية من وزارة التربية والتعليم في لجنة الأخلاقيات العُمانية بتاريخ ٢٨ فبراير ٢٠٢١، لإجراء مسح معدل. ضمنت هذه الموافقات التزام الدراسة بالمبادئ التوجيهية الأخلاقية وحماية المشاركين.

٨. نتائج الدراسة:

أولاً: إجابة السؤال الأول: يعرض هذا المحور الإجابة عن السؤال الأول الذي نصَّ على: **ما هي مزايا استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان؟**

للإجابة عن السؤال الدراسة؛ قام الباحث بتحليل المقابلات للتعرف إلى آراء **عينة المقابلة**، لقد نتج موضوعان رئيسيان من نصوص المقابلة التي تم تحليلها حول السؤال، والشكل (٢) يوضح:



الشكل ٢: المواضيع التي انبثقت من مزايا استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان.

أ. المرونة في العمل:

استخدم الإخصائيون الاجتماعيون التكنولوجيا الرقمية –المتمثلة فى المنصات التعليمية ووسائل التواصل الاجتماعى– فى العمل الإرشادى الاجتماعى المدرسى بمدارس سلطنة عُمان خلال فترة جائحة كورونا، فقد ثبت من خلال التجربة أن هناك مزايا تربوية وإرشادية لاستخدام التكنولوجيا الرقمية فى العمل الإرشادى المدرسى، فالأسلوب والطريقة التى كان يتواصل بها الإخصائى مع الطلبة وأولياء الأمور قد تطورت وتغيرت مع الثورة التكنولوجيا، وقد أوضح المشاركون فى المقابلات أنه يترتب على استخدام التكنولوجيا الرقمية، ووسائل التواصل الاجتماعى فى العمل الإرشاد الاجتماعى المدرسى العديد من المزايا، التى تنعكس إيجابًا على واقع الممارسة الإرشادية فى المجال المدرسي، ومن المزايا؛ المرونة في الوقت للمختصين ولأولياء الأمور، فقد وصفت (م٩) بقولها:

" أنا أرى أن العمل الاجتماعي عن بُعد يوفر الكثير من الوقت، خصوصًا أن الكثير من أولياء الأمور لديهم ارتباطات في العمل، فعندما يكون العمل حضوريًّا نجد صعوبة لتوفير وقت يتناسب مع أولياء الأمور ومسؤولياتهم، ولكن العمل عن بُعد يمكننا من تنسيق لقاءات واجتماعات مع أولياء الأمور والطلاب فى أى وقت".

وقد وافق (م٣) زميلته (٩)، وأضاف أنه "كما أن المرونة فى العمل تمثلت فى حرية وسهولة تعبير الطلاب وتفاعلهم مع الإخصائي الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا"، وهذا ما وضحته (م٧) فى قولها:

"من وجهة نظري أن استخدام المنصات الإلكترونية فى الممارسة الإرشادية يجذب الطلاب، ويعطيهم حرية التعبير، وقوة الدافعية، وأريحية ورغبة للتعلم، والأهم من ذلك استمرارهم في التواصل والتفاعل مع المعلمين والإخصائى الاجتماعى".

وهى بمعنى أن المرونة التى كان يتمتع بها الإخصائى الاجتماعى فى ممارسة عمله باستخدام التكنولوجيا الرقمية كسرت حاجز الخوف لدى بعض الطلاب، وأعطيتهم حرية أكبر وسهولة في تقبل الجلسات الإرشادية والمقابلات الشخصية، وهذا ما أكده (م١) إذ قال:

"في الحقيقة من مميزات استخدام التقنية، ووسائل التواصل الاجتماعي في العملية الإرشادية أنها تمنح حرية أكبر للطلاب لإبداء الآراء، وكذلك استيعاب عدد كبير من الطلاب، وإضافة إلى ذلك تعطي بعض الطلاب مشاعر إيجابية وثقة أكبر، والمشاركة والتفاعل دون خجل".

واضافة إلى ذلك فقد ساهمت التكنولوجيا الرقمية فى إفصاح الكثير من الطلاب عن المشكلات، والتحديات التى يتم مواجهتها، سواء فى المحيط المدرسى أو فى المنزل، وهذه ميزة فى حد ذاتها تُضاف إلى مزايا تطبيق التكنولوجيا الرقمية فى العمل الإرشادى المدرسى كما أوضح ذلك بعض المشاركين في المقابلات، وهذا ما أكدته (م٨)، في ردها على سؤالنا فيما يتعلق بالمزايا، فقالت:

"من أهم المزايا التي أعتقد أنها كانت مجدية هي قدرة الطلاب على التحدث عن مشاكلهم بكل حرية، دون أن يبث في قلوبهم الخوف، فكما تعلَم بعض الطلاب خجولون أو متخوفون من الإفصاح عن مشاكلهم وجهًا لوجه، الاستشارة عن طريق التكنولوجيا الرقمية ووسائل

التواصل الاجتماعي المختلفة سمحت لهم بحرية التعبير، وقد تتم المحادثة كتابيًا، بالإضافة إلى أن الاستشارة عن بُعد سمحت لنا بعقد لقاءات مطولة مع الطلاب، وأحيانًا عقد اجتماعات مع أولياء الأمور، إن لم تكن تتوافق ضمن الجدول المدرسي في التعليم الحضوري فى البيئة المدرسية".

ومن المرونة فى العمل؛ التعرف على التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، وقد تطرق إلى ذلك (م٣) في قوله:

"ويرى بعض الإخصائيين أن المرونة في العمل بالإضافة إلى امتلاك القدرة في سهولة عقد اجتماعات مشتركة مع أولياء الأمور والإخصائيين الاجتماعيين، والاستفادة من خبرات الدول الأخرى"، وكما أدت التكنولوجيا الرقمية دورًا كبيرًا في نقل التجارب واستفادة بعض الإخصائيين الاجتماعيين من عمل وبث لقاءات واجتماعات ومناقشات تتعلق بالعمل الإرشادى عبر مختلف المنصات والتطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي".

وقد أشارت (م١٠) إلى ذلك بقولها:

"من مزايا العمل الإرشادي عن بُعد: تمكنا من استخدام التكنولوجيا الرقمية، ووسائل التواصل الاجتماعي من مشاركة تجاربنا مع دول أخرى وعقد اجتماعات مع الإخصائيين الاجتماعيين خارج سلطنة عُمان، للاستفادة من تجارب الدول، خصوصًا الغربية، في عمل الإخصائيين الاجتماعيين عن بُعد، وهذا ما سهَّل عملنا، وكان له دور كبير في تكيفنا مع الوضع الجديد، وإن لم يكن تكيفًا فعالًا للجميع".

ب. الخبرة فى العمل الإرشادى الاجتماعى عن بُعد:

ومن ناحية أخرى فقد أوضح بعض المشاركين أن استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية فى العمل الإرشادى المدرسى فى أثناء جائحة كوفيد-١٩ قد كان له الدور الأكبر في تعزيز مستوى الكفاءة الرقمية لديهم، وقد أشار (م٢) بذلك لما أجاب عن سؤالنا بقوله:

"من وجه نظري بالرغم من جانب الصعوبات التي واجهتنا في استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمل الإرشادي، إلا أن هناك جانبًا آخر من المزايا أن الإخصائي الاجتماعي أثرى معرفته بتطبيق التكنولوجيا في عمله، وتدرَّبَ بشكل شخصي وعشوائي على استخدام منصات ومواقع لم يستخدمها من قبل، والتطلع لمعرفة كل ما هو جديد، رغم وجود الكثير من الأخطاء والصعوبات، لكن مع التدريب المستمر سيتحسن الأداء".

وقد عبر غالبية الإخصائيين الاجتماعيين المشاركين فى المقابلة عن رأيهم فى ذلك تأييدًا لما ذكره (م٢)، فنجد رأى (م٧) يؤكد على دور الاستخدام المفاجئ للتكنولوجيا الرقمية في تعزيز الكفاءة الرقمية لدى الإخصائيين الاجتماعيين، فقد قالت:

"أعترف أن الجائحة والعمل الاجتماعي عن بُعد وتجربة استخدام التكنولوجيا والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل ساهمت لحد كبير في تعزيز مهارتنا، وأعطت الإخصائيين الاجتماعيين الرؤية المستقبلية لتطوير أنفسنا في مجال العمل الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا، واكتساب المعرفة والمهارة المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في العمل الإرشادي، للارتقاء بمستقبل العمل الاجتماعي في العصر الرقمي".

وقد ذهب بعض المشاركين فى المقابلات إلى أن التكنولوجيا قد ساعدتهم في اتخاذ قرارات أكثر فعالية، وقد أشار (م٢) إلى ذلك إذ قال:

"في بداية الأمر عندما قمت باستخدام التكنولوجيا وجدت صعوبة حقيقة، ولكن بعد تقبل الواقع والممارسة لاحظت أن التكنولوجيا وفَّرت وقدمت لي معلومات دقيقة، وبسرعة كبيرة، في المواقف التي يتعين فيها اتخاذ القرارات المناسبة، وساعدتني في فعالية اتخاذ القرارات بشكل أفضل".

ويتفق معه (م٤)، ويزيد على ذلك تطوير الأداء المهني في العمل الإرشادي، فيقول:

"من مزايا استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمل الإرشادي أنها تعمل على تطوير الأداء المهني للإخصائي الاجتماعي، فمثلًا يوفر الإنترنت مكتبة كبيرة تحوي كثيرًا من الكتب والمراجع، كما أنه يتوفر في الإنترنت الكثير من البرامج التعليمية والتوجيهية والنصائح والفِكَر التي تعين الإخصائي الاجتماعي على أداء عمله".

هذه أهم المزايا التي تم رصدها في المقابلات التي تم إجراؤها مع العينة المستهدفة من الإخصائيين الاجتماعيين والإخصائيات الاجتماعيات في بعض مدارس محافظة مسقط بسلطنة عُمان، لذا فإنه في ظل الحراك التكنولوجي، والثورة المعلوماتية، فإننا من الصعب الوقوف دون حراك، وهنا يجب الاهتمام بالتكنولوجيا الرقمية، وربطها بممارسة الإرشاد الاجتماعي المدرسي، وذلك لارتباط عمل الإخصائي الاجتماعي بمساعدة وتعزيز العمل الإرشادي الاجتماعي المدرسي، سواء كان بتغيير بناء العلاقات في المجتمع المدرسي أو تقديم المساعدة الملموسة التي تعينهم على حل مشكلات الطلاب، وإشباع رغباتهم.

ثانيًا: إجابة السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني: **ما هي تحديات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كورونا بمدارس سلطنة عُمان؟**؛ قام الباحث بتحليل المقابلات للتعرف إلى آراء **عينة المقابلة**، لقد نتج موضوعان رئيسيان من نصوص المقابلة التي تم تحليلها حول السؤال.

ج. نقص الكفاءة الرقمية:

لا يمكن النجاح فى تطبيق استخدام التكنولوجيا الرقمية دون وجود إخصائيين اجتماعيين مؤهلين، وكوادر تتعامل مع التكنولوجيا الرقمى، للعمل على تقديم خدمات الإرشاد الاجتماعى المدرسى لجميع الطلبة والأطراف التعليمية الأخرى، كذلك فإن الموارد المادية هى الأخرى ضرورية، سواء كانت ميزانيات وتخصصات كافية، أو المكونات المادية والبرامجية اللازمة لتطبيق العمل الإرشادى الاجتماعى المدرسى، باستخدام التكنولوجيا الرقمية، والمنصات التعليمية، ووسائل التواصل الاجتماعى، وعلى الرغم من المزايا الكثيرة التى توفرها التكنولوجيا، فإن استخدامها قد يرافقه فى كثير من الأحيان بعض التحديات المرتبطة باستخدام التقنية فى ممارسة العمل الإرشادى فى المدارس، منها: نقص الكفاءة الرقمية، وعدم الجاهزية التكنولوجية، ونعنى بنقص الكفاءة التكنولوجية الرقمية هنا النقص فى المهارات الرقمية التى يحتاج إليها الإخصائي الاجتماعي لممارسة عمله الإرشادي باستخدام التكنولوجيا الرقمية،

وعدم التوافق المتزايد بين المهارات التى يمتلكها الإخصائى الاجتماعى بمجرد إكمال تعليمه، مهما كان مستواها، والمهارات التقنية المطلوبة فى أداء العملية الإرشادية عن بُعد، وهذا النقص والخلل هو أكبر تحدٍ واجهه الإخصائى الاجتماعى فى أثناء استخدامه إجباريًا للتكنولوجيا الرقمية فى أداء مهامه وأدواره فى المدارس، وخلال إجراء مقابلات على عينة الدراسة أوضح بعض المشاركين أن العقبة فى عدم التأقلم مع استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي هي نقص في الكفاءة الرقمية، وهذا ما أكده (م١) بقوله:

"لقد كانت الأزمة مفاجئة لجميع أطراف العملية التعليمية، وكان التركيز على الطلبة وكيفية توصيل التعليم لهم بكفاءة، لذا لم يكن هناك اهتمام بالإخصائيين الاجتماعيين، فلم يمنح مساحة لأداء دورهم عن بُعد، وإنما انحصر دورهم في مساعدة المعلمين والإدارة المدرسية في كيفية التواصل مع الطلبة لضمان استمرارية التعليم، وكما تعلم لم يتم تدريب الإخصائيين التدريب الكاف على ممارسة العمل الإرشادي عن بُعد، فلم تكن لدينا الكفاءة اللازمة للتعامل مع الوضعية".

ويتفق (م٣) مع (م١) إذ يقول:

"قبل الجائحة لم يكن هناك اهتمام بتدريب الإخصائيين على استخدام التكنولوجيا الرقمية، بالرغم أننا نعيش في عالم رقمي، لذا لم يكن لدينا الإمكانيات والمهارات لممارسة العمل الإرشادي الاجتماعي بكفاءة ومرونة، فلم تكن هناك منصات وتقنيات وبرامج وآليات للعمل عن بُعد، كنا نتخبط وكلٌ يعمل على حسب قدرته وخبرته الضئيلة بالتكنولوجيا، فأصبحت عملية التواصل مع الطلبة وأولياء الأمور قليلة".

ونقص الكفاءة الرقمية يعود سببه إلى ما يطلق عليه البعض «الأمية التكنولوجيا» لدى بعض الإخصائيين الاجتماعيين، وهذا ما أشارت إليه (م٦)، إذ قالت بخصوص هذه النقطة:

"من وجه نظري لم يتأقلم بعض الإخصائيين الاجتماعيين مع التغييرات الجديدة التي لم تكن برغبتهم على ممارسة العمل الإرشادي الاجتماعي في مدارسهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، بسبب ما يمكن أن يطلق عليه البعض «الأمية التكنولوجيا» لديهم، فهذه الأمية هى التى عرقلت عملهم وجعلت عملهم مقيدًا بين مساعدة المعلمين فقط".

والأمية التكنولوجيا هنا تتعلق بالثقافة والمعرفة التقنية، وكيفية تطبيقها عمليًا فى مجال الإرشاد المدرسى، إلا أنّ بجانب تلك الأمية التكنولوجيا فإن بعض الإخصائيين الاجتماعيين لم يكونوا يمتلكون أبسط المهارات والقدرات التي يحتاجها العمل الإرشادي الإلكتروني، وهذا ما أوضحه (م٥) بقوله:

"علينا أن نعترف أن أساس المشكلة في عدم مقدرتنا على أداء عملنا باستخدام التكنولوجيا والمنصات التعليمية ووسائل التواصل الاجتماعي يعود إلى ضعف القدرات والمهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية لدى بعض الإخصائيين الاجتماعيين في المدارس التى نعمل فيها".

وتتفق (م١٠) مع (م٥) إذ قالت:

"تجد أن بعض الإخصائيين الاجتماعيين يمتلكون معلومات وخلفية معرفية عن التكنولوجيا وتطبيقاتها المختلفة، ولكنه –وبكل أسف– فاقد للمهارة والقدرة على تطبيق على ما سبق تعلمه ومعرفته عن التقنية في عمله في أثناء جائحة كورونا، وهذه المشكلة جعلت عمله مقيدًا".

أ. عدم جاهزية الخدمات والتطبيقات المتعلقة بالعمل الإرشادى الاجتماعى عن بُعد.

يُعدّ توفر التكنولوجيا عاملًا مهمًا لنجاح فكرة الإرشاد الاجتماعى المدرسى الإلكترونى، فبدونه سيغدو الأمر مجرد حلم. فتوفر الأجهزة وشبكة الإنترنت وسرعة الإنترنت وحُزَم الإنترنت، كل منها يُعدّ تحديًا بذاته أو مجتمعًا مع الأخريات، فقد يتوفر جهاز الحاسب الآلى للطالب أو حتى الإخصائى الاجتماعى، إلا أنه قد لا تتوفر لديه خدمة إنترنت أساسًا، وإن توفرت فقد تكون بطيئة، أو ربما بحزمة غير كافية لتغطية عروض الفيديو والمواد ذات الحجم الكبير، وهذا ما نطلق عليه هنا عدم جاهزية التكنولوجيا الرقمية، فقد كان لعدم الجاهزية التكنولوجية تأثير سلبى فى عدم مقدرة أغلب الإخصائيين من استخدام التكنولوجيا الرقمية فى أداء أدوارهم الإرشادية، ومن خلال مقابلتنا مع الإخصائيين الاجتماعيين المستهدفين فى هذه الدراسة، قد أوضح غالبيتهم أن البنية التحتية التقنية لم تكن مهيئة، ولم يتمكنوا من ممارسة عملهم باستخدام التكنولوجيا، أى عدم جاهزية التكنولوجيا لدى المؤسسة أو المدرسة التى يعملون بها، فقد وضح بعض المشاركين أنهم كانوا يعانون من ضعف شبكة الإنترنت وغيابها في بعض الأوقات والأيام، وهذا ما ورد عن ذلك (م٨):

"ضعف الشبكات وانعدامها لدى البعض، وخصوصًا الأسر والطلبة في المناطق النائية، مثل: صعوبة الوصول إلى بعض الطلبة والتعرف على المشاكل التي يواجهونها كما تعلم في التعليم العادي، قد يلاحظ المعلم أو الإخصائي المشاكل النفسية والسلوكية من خلال تصرفات وأفعال ومواقف الطلبة أو أدائهم الأكاديمي، ولكن في التعليم عن بُعد لا يمكننا الوصول إلى المشاكل التى تصدر عنهم ولم يتم الإبلاغ عنها".

ويتفق أغلب المشاركين على ذلك، فهذا (م٤) يعمل في مدرسة بقرية جبلية فيقول:

"أنا –مثلًا– أعمل في قرية جبلية، شبكة الإنترنت ضعيفة جدًّا، ومن شدة ذلك تختفي إشارة الإنترنت نهائيًّا في بعض الأوقات، فلم تكن المؤسسات في هذه القرية ومن ضمنها المدارس جاهزة لاستخدام التكنولوجيا فى العمل، والدليل أن الشبكة السيئة".

وأوضح بعض الإخصائيين الاجتماعيين أن شبكة الإنترنت هى مشكلة بعض الأسر، فمن المعلوم أن الطالب طرف أساس فى العملية الإرشادية، فوجود الشبكة وانعدامها يعرقل العملية الإرشادية، حتى لو كانت متوفرة عند الإخصائي، وقد صرح بهذه النقطة (م٢) إذ قال:

"ما يعرقل عملنا باستخدام التكنولوجيا الرقمية، ليس فقط انعدام شبكة الإنترنت عندنا فقط، بل قد تكون الشبكة جيدة، ولكن لدى الطالب لا، فهناك مشكلة في عدم توفر الإنترنت لدى بعض الأسر بسبب تدني الدخل، والطالب محور مهم في العملية الإرشادية".

وبضيف بعض المشاركين فى المقابلات مع ضعف الشبكة توفير الحواسيب والأجهزة المحمولة وملحقاته، كمؤشر على عدم الجاهزية التكنولوجيا الرقمية، أي البنية التحتية التقنية، فتقول (م١٠):

"شبكة المدرسة كانت ضعيفة بسبب الضغط عليها، لدرجة اضطر بعض الإخصائيين الاجتماعيين استخدام بيانات هواتفهم، والبعض منهم لم يتم توفير الأجهزة المتطورة التي تدعم الممارسة الإرشادية باستخدام التكنولوجيا".

وبعض المشاركين أفادوا أنهم وجدوا الصعوبة فى التواصل مع بعض الطلبة، بسبب عدم توفر الأجهزة ذات الكفاءة، سواء عند الإخصائيين الاجتماعيين أو الطلبة، وهذا ما أوضحته (م٧) في قولها:

"في الحقيقة الجاهزية التكنولوجيا كانت منعدمة، سواء من الجهات أو من الأفراد، فالأدوات التقنية، كالأجهزة الذكية وأجهزة الحاسب الآلي لم تكن متوفرة لدى بعض الطلبة بسبب ارتفاع سعرها وعدم القدرة على شرائها، وهذا أثّر على أداء الإخصائي الاجتماعي ودوره باستخدام التكنولوجيا الرقمية".

الخلاصة، من خلال إجابات عينة الدراسة حول السؤال الثانى، **وجد الباحث أن أغلب عينة الدراسة** تتفق فى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية كان لها مزاياه وتحدياته، ومزاياه أكثر من تحدياته، وتمثلت مزايا تطبيق العملية الإرشادية المدرسية باستخدام التكنولوجيا الرقمية فى: المرونة التى كان يتمتع بها الإخصائى الاجتماعى فى العمل، وسهولة التواصل والتفاعل مع الأطراف العملية التعليمية (الطالب والمعلم وولى الأمر). وكذلك فقد تعرف الإخصائى الاجتماعى على تطبيقات وبرامج ومنصات حديثة جعلت عمله أكثر متعة ومرونة، وكذلك سهولة ومرونة عقد اجتماعات ولقاءات، إضافة إلى ذلك الحرية التى كان يتمتع بها الطالب فى تواصله مع الإخصائى الاجتماعى، وأمّا من حيث التحديات، فتختلف تحديات تطبيق الإرشاد الاجتماعى المدرسى باستخدام التكنولوجيا الرقمية من إخصائى لإخصائى، وأكثر تلك التحديات تتمثل فى نقص الكفاءة الرقمية لدى أغلب الإخصائيين الاجتماعيين، وعدم جاهزية التكنولوجيا سواء لدى المدارس وزارة التربية والتعليم، فالإخصائى لم يكن مُؤَهَّلًا تقنيًّا، والبعض منهم لا يمتلك أبسط المهارات التقنية التى تؤهله لأداء عمله باستخدام التكنولوجيا الرقمية والتعامل مع التطبيقات والمنصات التعليمية، وكما أن البنية التحتية التقنية بمثابة الصعوبة التى تواجههم: سواء من حيث قوة شبكة الإنترنت، أو كفاءة الأجهزة المحمولة، والمكتبية، وملحقاتها، أو عدم وجود أماكن مهيئة ومجهزة تسهل للإخصائي الاجتماعي القيام بدوره بكفاءة باستخدام التكنولوجيا الرقمية.

٩. مناقشة نتائج الدراسة:

أولاً: مناقشة نتائج إجابة السؤال الأول:

أ. المرونة في العمل:

المرونة في العمل هي الميزة الحديثة التي انتشرت بشكل كبير في العديد من الوزارات والمؤسسات في العالم، وتعتبر من الصفات الأساسية التي يجب أن يتحلى بها

الموظفون والمنظمات في العصر الحديث. وتتمثل المرونة في العمل في القدرة على التكيف مع التغييرات السريعة والمستمرة التي يشهدها سوق العمل، والقدرة على تحمل الضغوط والمشكلات والتعامل معها بفاعلية، وتُعد المرونة أيضًا من الصفات الأساسية التي تتميز بها المؤسسات الناشئة والمؤسسات الناجحة في العالم.

وتتيح التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي إمكانية ممارسة العمل الإرشادي المدرسي بكفاءة وفعالية، وقد لوحظ أن أساليب الاستشارات ومجالات العمل الإرشادي خلال جائحة كورونا هي أكثر فعالية من الأساليب التقليدية التي كانت تُستخدم قبل الجائحة، فيمكن أن يتيح ممارسة العمل الإرشادي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي وفق الظروف الإرشادية الملائمة والمناسبة لحاجات وظروف وأوقات الطلاب، وإضافة لذلك فإن المرونة تتحقق في استقلالية المسترشد (الطالب) (البوسعيدية، ٢٠٢٠). ويمكن أن يصبح الإخصائي لاجتماعي أكثر تقبلًا ومرونة وقابلية للتكيف مع متغيرات الأعمال إذا تمت إتاحة عمليات التدريب على مستوى الفرد والمؤسسة ككل (محمد، ٢٠٢٠).

فقد أوضح المشاركون في المقابلات فيما يخص مزايا استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي أن التكنولوجيا الرقمية والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي أضافت المتعة والمرونة في العمل الإرشادي، وقد أفاد أغلبهم بأنها ساهمت في سرعة وسهولة التواصل والاتصال والتفاعل بين الإخصائيين الاجتماعيين مع المعلمين وأولياء الأمور والطلبة والإدارة المدرسية، وهذا ما أكدت عليه دراسة (عوض، ٢٠٢٢)، إذ أشارت إلى أن تأثير جائحة كوفيد -١٩ على الإخصائيين الاجتماعيين أفرزت فرصًا أتاحت إضافة المتعة والمرونة في العمل الإرشادي باستخدام التكنولوجيا، ويُضاف لذلك أن الانتقال المفاجئ لتطبيق نظام الإرشاد الإلكتروني قد فتح آفاق الإخصائيين الاجتماعيين وأبصارهم على تقنيات وتطبيقات ومنصات وبرامج حديثة تسهّل لهم أداء عملهم في المدارس عن بُعد، لم يكونوا يعرفون عنها من قبل، وكذلك قد أوجدت عقولًا تمكنت من إبداع وابتكار تطبيقات وبرامج جديدة وأساليب تقنية حديثة، وأنتجوا أفلامًا ومقاطعَ وعروضًا، كل ذلك لتفعيل وتمكين التكنولوجيا الرقمية في العمل الإرشادي خلال الأزمات وحالات الطوارئ.

وأهم نتائج هذه الدراسة أوصت بأهمية توفير برامج إلكترونية من أجل استمرار الإخصائي في أداء أدواره في المؤسسات التي يعمل بها، وضرورة تقديم تدريب لهم حول تقديم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية عن بُعد عبر منصات التواصل الاجتماعي، لمواكبة تطورات الجائحة وغيرها من الأحداث الطارئة.

ويؤمن الباحث بأهمية المرونة لما لها من أهمية في سير العملية التعليمية؛ إذ تسمح المرونة بتحسين جودة العمل وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كما أنها تساعد في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وتحسين جودة الحياة للموظفين.

ونجد هنا تباينًا في آراء عينة الدراسة، ويُعزى هذا التباين إلى القدر الذي يمتلكه الإخصائي الاجتماعي في الكفاءة الرقمية أو الثقافة التقنية، فمن كانت كفاءته الرقمية وثقافته التقنية جيدة، فإنه يرى أن التكنولوجيا الرقمية والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي

جعلت العمل الإرشادي عن بُعد ممتعًا، وأضافت مرونة وسهولة في العمل، سواء في التواصل والتفاعل بين الأطراف العملية التعليمية، أو في توفير الوقت والجهد، وأمّا من يعاني من الأمية الرقمية ويفتقد أبسط المهارات التقنية والمعرفية التكنولوجية، فإن العمل عن بُعد كان بمثابة العقبة الكؤود التي عرقلت أداء عمله في ظل جائحة كوفيد-١٩، وهذا يتوافق مع النتائج التي توصلت لها دراسة (Awen, 2020) ودراسة (الشربيني، ٢٠١٨) ودراسة (Harris and et ai, 2021)، إذ يتضح من هذه الدراسات أن هناك اتجاهًا إيجابيًّا وإدراكًا بأن ممارسة العمل الإرشادي عن بُعد له دور في الارتقاء بالممارسة المهنية، وقد أكدت دراسة (جابر؛ الحروب، ٢٠٢٣) على مرونة العمل عن بُعد، إذ توصلت إلى أن التقنية تتيح للإخصائي الاجتماعي معطيات أكثر وأدق، تساعده في التعامل مع المواقف اليومية والحالات المختلفة.

ب. **الخبرة في العمل الإرشادي الاجتماعي المدرسي عن بُعد:**

مما لا شك فيه أن العمل في بداية عام ٢٠٢٠ بداية تفشي جائحة كورونا.. لقد كان العمل أكثر غرابة وتعقيدًا، إذ انتقل جميع العاملين في مختلف قطاعات العمل إلى ممارسة أعمالهم عن بُعد، لتعثُّر العمل حسب النظام التقليدي للحضور المباشر، وذلك استجابةً للسياسات الاحترازية والإغلاقية، وقد كان العمل عن بُعد بمثابة تجربة جديدة مرَّ عليها العاملون في المجال الإرشادي المدرسي كذلك.

ولقد اكتسب العديد من العاملين من خلال هذه التجربة خبرة عملية تمثلت في استخدام طرق وأساليب حديثة لم يعهدها من قبل، فقد ظهرت تطبيقات وبرامج تقنية أدَّت دورًا كبيرًا في سرعة إنجاز المهام وزيادة الإنتاجية، والإخصائيون الاجتماعيون لم يكونوا بمعزل عن هذه التجربة، فقد استفادوا من هذه التجربة خبرة واسعة في تفعيل وتمكين عملهم الإرشادي باستخدام التكنولوجيا الرقمية، ويتمثل ذلك في المشاركة في منافسات أو فعاليات وابتكارات للعمل الإرشادي الاجتماعي المدرسي عن بُعد، إذ تُقدِّر القيادات هذه الأنواع من التجارب، لأنها لا توضح فقط ما لديك من مهارات فنية، وإنما تكشف أيضًا أن لديك قدرة على الابتكار وحل المشكلات تحت ضغط، وتمتلك هذه الخبرة في العمل الإرشادي الاجتماعي المدرسي عن بُعد.

وقد واجه الإخصائيين الاجتماعيين مجموعة من التحديات مروا بها، وهذه النتيجة أيضًا تدور حول مزايا التكنولوجيا الرقمية، وفي تحليل بعض آراء الإخصائيين الاجتماعيين اتضح لدينا أن أغلب الآراء تذهب إلى أن الانتقال المفاجئ لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي المدرسي أكسبتهم خبرة عملية، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي في مدارس سلطنة عُمان لم يكن معهودًا، وهذا ما أكدت عليه دراسة، أما فيما يتعلق بدراسة(Banks , et al...2020) التي هدفت إلى الكشف عن التحديات التي واجهها الإخصائيون الاجتماعيون عالميًّا في ظل ظروف جائحة كورونا، فجائحة كورونا هي الحالة الوحيدة التي فرضت ممارسة عملهم عن بُعد، وهذه النتيجة تتفق مع بعض الدراسات التي تطرقت إلى

ممارسة العمل الإرشادي باستخدام التكنولوجيا الرقمية، كدراسة (البوسعيدية، ٢٠٢٠)، والتي ركزت على الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في سلطنة عُمان.

ويؤمن الباحث أن ممارسة الإخصائيين الاجتماعيين للعمل الإرشادي الاجتماعي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي ساهم بشكل كبير في الرفع من كفاءة الإخصائيين الاجتماعيين الرقمية، إذ إن أغلب الإخصائيين الاجتماعيين لم يدربوا أنفسهم على دمج التكنولوجيا الرقمية والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي قبل تفشي الجائحة، فقد كانت ممارستهم محصورة بالنظام المباشر أو التقليدي، وهذا الأمر ليس في مدارس سلطنة عُمان، فقد ذهبت دراسة(Greenidge, et al,. 2023) في أثناء تطرقه لتجارب الإخصائيين الاجتماعيين إلى الانتقال إلى تقديم الخدمات الاستشارية عن بُعد في أثناء جائحة كوفيد-١٩.

ويؤكد الباحث أن دور الإخصائي الاجتماعي في هذه النتيجة يمكن أن يتلخص في: يمكنه تقديم دورات في مجال التعامل الإلكتروني مع الحالات للممارسين المهنيين لتطوير مهاراتهم، وأيضًا يوفر الدعم التقني من قبل المتخصصين، وأهمية وضرورة استخدام العمل الإرشادي عن بُعد باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وتحفيز وتشجيع استخدامها بالاستمرار حتى بعد انتهاء جائحة كورونا التي هي الحالة الطارئة التي ألزمت العالم بممارسة العمل عن بُعد، وتطوير البحوث العلمية في المجال الإلكتروني وتوظيفه للاستفادة منه في مجال الإرشادي الاجتماعي المدرسي عن بُعد.

ثانيًا: مناقشة نتائج إجابة السؤال الثاني:

خلال جائحة كوفيد-١٩ اضطُر الإخصائي الاجتماعي إلى تغيير طريقة ممارسة العمل الإرشادي المدرسي المعتادة، والانتقال إلى طريقة قد تكون غير مألوفة للكثير منهم، وهي الاستشارات عن بُعد في غضون فترة زمنية قصيرة، فقد اعتمد معظم الإخصائيين الاجتماعيين على أجهزة الحواسيب الخاصة بهم، وقدرات التكنولوجيا الرقمية والأدوات الإرشادية الخاصة بهم، لتعلم كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية المجانية أو وسائل التواصل الاجتماعي (Kruszewwska & Nazaruk, 2020)، ففي التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي واجه الإخصائيون الاجتماعيون تحدياتٍ كثيرةً لا تقل عن تلك التحديات التي واجهت المعلمين، وفي هذه الدراسة أيضًا سعى الباحث لمعرفة آراء عينة الدراسة المطبقة على عينة الإخصائيين الاجتماعيين في مدارس التعليم ما بعد الأساسي، محافظة مسقط – سلطنة عُمان، ففي سؤال تم طرحه حول تحديات استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي، قام الباحث بتحليل إجابات العينة، وخرج بنتيجتين أساسيتين وهما:

أ. نقص الكفاءة الرقمية والتكنولوجية للإخصائيين الاجتماعيين

تشير إلى عدم القدرة على العمل أو الأداء بكفاءة عالية فيما يتعلق بالتقنيات الإلكترونية أو استخدام الأجهزة والأنظمة الإلكترونية، قد يكون ذلك نتيجة لعدم امتلاك المعرفة التقنية والخبرة في التعامل مع التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، أو قد

يكون نتيجة للمشاكل التقنية أو البرمجية التي تؤثر على الأداء الجيد (Flack et al., 2020)، لذا يرى بعض الإخصائيين الاجتماعيين أن هناك تحديات عرقلت ممارسة العمل الإرشادي المدرسي لدى أغلبية الإخصائيين الاجتماعيين خلال جائحة كوفيد-١٩، فقد أوضحوا أن الإخصائيين الاجتماعيين واجهوا مع الضغط النفسي أو الاحتراق النفسي نقصًا في الكفاءة الرقمية لديهم، فلم يكن لدى بعضهم أبسط المهارات والقدرات التقنية التي تساعدهم في ممارسة العمل الإرشادي الاجتماعي المدرسي عن بُعد، وتمثلت هذه التحديات في عدم القدرة على استخدام الهواتف الذكية، والحواسيب، والأجهزة اللوحية بشكل فعال، وفهم كيفية عملها، وقلة المعرفة التقنية، وعدم فهم المفاهيم الأساسية في مجال التكنولوجيا مثل الإنترنت، والبرمجيات، والتطبيقات، وضعف الأمان الرقمي، ويتمثل في عدم القدرة على حماية معلوماتك الشخصية والبيانات الحساسة على الإنترنت من التهديدات والاختراقات، والصعوبة في استخدام البرمجيات وهي عدم القدرة على استخدام برامج معينة أو تطبيقات بشكل فعال لتنفيذ مهام معينة، وصعوبة متابعة التطورات التكنولوجية السريعة والتكيف معها، وأخيرًا قلة المهارات الرقمية وعدم القدرة على إنشاء وتعديل المستندات الرقمية، وإرسال البريد الإلكتروني، والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وصعوبة في البحث عبر الإنترنت، وهي عدم القدرة على البحث بشكل فعال على الويب والعثور على المعلومات المطلوبة، فهذه كانت عقبة وقفت دون تأدية عملهم الإرشادي عن بُعد بكفاءة وفعالية، وقد أيدت عدّة دراسات هذه النتيجة مثل دراسة (البوسعيدية، ٢٠٢٠)، والتي رأت إنّ عدم امتلاك الأخصائي الاجتماعي للمعرفة الرقيمة كان أكبر تحدي لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مدارس سلطنة عُمان خلال جائحة كوفيد-١٩، وكذلك دراسة (Pincus et al.، ٢٠٢٠)، والتي أشارت على تأثير نقص الكفاءة الرقمية المهنية في الممارسة المهنية الإرشادية وخصوصًا في الاستشارات عن بعد.

ويرى الباحث أنه يجب على الإخصائي الاجتماعي أن يواكب التقدم والتكنولوجيا، وأن يدمج عمله الإرشادي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي منذ انتشار التكنولوجيا ووسائل التواصل، وهذا ما تشير إليها نظرية الكفاءة الرقمية، وهي من النظريات الأساسية التي تم اعتمادها، والتي تدعو للاهتمام بتعلم واكتساب المهارات التقنية، والعمل على زيادة المعرفة والخبرة التكنولوجية، ومن خلال مقابلتنا لبعض الإخصائيين الاجتماعيين والإخصائيات الاجتماعيات وجدنا بعضهم قد مارسوا بعض أعمالهم باستخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي قبل الجائحة، وكذلك استشفينا أن بعضهم كان لديهم المعرفة الرقمية ولكن لم يطبقوها، فلما فُرض العمل الإرشادي عن بُعد لم يحسنوا تطبيقها.

ويمكن أن يضع الباحث مبررًا لنقص الكفاءة الرقمية لدى بعض الإخصائيين الاجتماعيين أن العمل في المدارس الحكومية بسلطنة عُمان لم يكن يعتمد على التكنولوجيا الرقمية والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، بل كان بالنظام التقليدي الحضور المباشر، فقد انتقل العمل عن بُعد في المدارس والمؤسسات الأخرى إجباريًّا في ظل جائحة كوفيد-١٩، ولم يكن الإخصائي الاجتماعي مؤهلًا ومدربًا على ممارسة الإرشاد المدرسي والاستشارات عن

بُعد، ولم تكن الكفاءة الرقمية منتشرة، وإضافة إلى ذلك لم يكن هناك اهتمام على الصعيد الفردي أو المؤسسي.

ب. **عدم جاهزية الخدمات والتطبيقات المتعلقة بالعمل الإرشادي الاجتماعي عن بُعد**

وتشير هذه النتيجة إلى عدم توافر الأدوات والبنية التحتية الضرورية لتقديم الدعم والإرشاد الاجتماعي للأفراد والجماعات من خلال وسائل التكنولوجيا والاتصال عن بُعد، وتنصب هذه النتيجة في بعض التحديات التي واجهها الإخصائيون الاجتماعيون في أثناء ممارسة العمل الإرشادي المدرسي في مدارسهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي؛ مثلًا التطبيقات الرقمية: عدم وجود تطبيقات أو برمجيات مناسبة لتقديم الإرشاد الاجتماعي عبر الإنترنت. ضعف البنية التحتية: عدم وجود البنية التقنية الضرورية لدعم تقديم الخدمات الاجتماعية عن بُعد، مثل الاتصال بالإنترنت والأجهزة اللازمة (Al Lily et al. ,2020). ومشكلات تقنية: وجود مشاكل تقنية تعوق تقديم الخدمات بشكل سلس، مثل تقطعات الإنترنت أو مشاكل في البرمجيات (Jan, 2020)، فغالبية الآراء تتفق على عدم جاهزية الخدمات والتقنيات المرتبطة والداعمة لممارسة الإرشاد عن بُعد، وكما يقول بعضهم أنه لم تكن البنية التقنية التحتية بأرض خصبة مساعدة، سواء في ضعف شبكة الإنترنت أو انعدامها أو في عدم توفر الأجهزة المناسبة، سواء حواسيب أو الأجهزة المحمولة والتطبيقات المطلوبة، ووجد الباحث دراسات تؤيد هذه النتيجة، مثل دراسة (Wachter Morris et al، ٢٠٢١)، والتي أوضحت دور الجاهزية التكنولوجية والمتمثلة في توفر التطبيقات والخدمات لضمان نجاح تطبيق التعلم عن بعد وتقديم استشارات عن بعد، ودراسة (Shi & Brown، ٢٠٢٠)، والتي اعتبرت ضعفة البنية التحتية التقنية أكبر معضلة لممارسة الاستشارات عن بعد.

هذه النتيجة وإن ذكرها أغلب الإخصائيين الاجتماعيين إلا أنها قد تكون تحديًا نسبيًّا للبعض، أي بعض المدارس أو القرى هي التي تكون فقيرة بالخدمات والتقنيات المطلوبة في العمل الإرشادي عن بُعد، وخصوصًا أن دراستنا تركز على العاصمة ومركز المؤسسات الحكومية، وعلى كل حال تبقى البنية التحتية التقنية العُمانية تحتاج إلى اهتمام أكثر، وخصوصًا فيما يخص توفر شبكة الإنترنت، فالعالم اليوم ينظر إلى الذكاء الاصطناعي وإلى ما يطلق عليه «الثورة الصناعية الرابعة»، وكذلك وكما هو واضح في رؤية عُمان ٢٠٤٠؛ فإن هناك توجهًا إلى تمكين الخدمات الحكومية الإلكترونية، وإلى تفعيل التكنولوجيا في جوانب الحياة، وتتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة أجراها (Kearney et al.، ٢٠٢١)، مع وجود اختلافات بسيطة في ذكر التحديات، ويعود ذلك لاختلاف ثقافة وأماكن الباحثين، وإضافة إلى ذلك اختلاف الزمن، وإن كانت دراستنا جاءت ملازمة لجائحة كوفيد-١٩ التي فرضت ممارسة الإرشاد المدرسي عن بُعد إلا أنها ذات الأسباب والتحديات، وبشكل عام فإن عدم جاهزية التكنولوجيا وتحديات الإرشاد عن بُعد تحتاج إلى إعادة النظر فيها من أجل إعطاء الإخصائي الاجتماعي الفرصة الكاملة لممارسة الإرشاد المدرسي عن بُعد خصوصًا

في الحالات الطارئة، كما في حالات الأزمات والكوارث وتفشِّي الأوبئة، كانتشار جائحة كورونا في الوقت التي تمت فيه هذه الدارسة.

ويقدم الباحث بعض الحلول التي يمكن استخدامها في عدم جاهزية الخدمات والتطبيقات المتعلقة بالعمل الإرشادي الاجتماعي عن بُعد، وهي: تحسين التحضير التقني: توفير البنية التحتية اللازمة، مثل اتصال إنترنت مستقر، وأجهزة كمبيوتر أو هواتف ذكية موثوقة للإخصائيين الاجتماعيين والعملاء. وتطوير تطبيقات ملائمة: إذا كان هناك نقص في التطبيقات المتاحة، يمكن تطوير تطبيقات مخصصة تتناسب مع احتياجات العمل الاجتماعي. وتقديم دعم تقني: توفير فريق دعم تقني يمكن للإخصائيين الاجتماعيين والعملاء التواصل معه لحل أي مشكلات تقنية تظهر في أثناء تقديم الخدمات. قياس وتقييم: تقييم الجهود المبذولة بشكل دوري للتأكد من تحسين الجاهزية والكفاءة الرقمية، وتجنب التكرار للمشاكل السابقة، باختصار، الحل يكمن في تطوير البنية التحتية التقنية، وتقديم التدريب المناسب، وتوفير التوجيه والإرشاد، وزيادة الوعي، وتقديم دعم تقني فعال لتعزيز الخدمات الاجتماعية عبر الإنترنت.

١٠. قيود الدراسة:

تخضع هذه الدراسة لعدة قيود تتطلب التوضيح، قد تكون إمكانية تطبيق النتائج مع ١٠ من الأخصائيين الاجتماعيين العمانيين مقيدة بسبب حجم العينة المحدود والوضع الفريد للعاصمة العُمانية، مسقط. يمكن لحجم عينة أكبر من مناطق أكثر تنوعًا أن يقدم وجهات نظر أكثر تنوعًا وربما يؤدي إلى نتائج مختلفة. يجب أن تتغلب الأبحاث المستقبلية على القيود من خلال استخدام نهج مختلط الأسلوب، ودمج البيانات النوعية والكمية لتعزيز الفهم. وسينتج عن ذلك التثليث وتمثيل أوسع للمشاركين، بما في ذلك الطلاب والأسر والمعلمين من جميع المستويات. علاوة على ذلك، فإن التركيز على تحديات الأخصائيين الاجتماعيين في المدارس في مسقط قد يحد من إمكانية مقارنتها بالمناطق الريفية بسبب الثقافة ومدة الإغلاق والتكنولوجيا وعوامل أخرى. يعد إجراء مزيد من البحوث بما في ذلك المناطق المتضررة من جائحة كورونا أمرًا حيويًا لفهم التحديات المتنوعة التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون في المدارس في سياقات مختلفة. وتدفع النتائج إلى مزيد من الاتجاهات البحثية، والمساهمة في العمل الاجتماعي المدرسي والأدبيات القيادية. تشمل الاستفسارات التي لم يتم حلها للاستكشاف المستقبلي الكفاءات التكنولوجية المميزة التي تساعد على التحول الناجح في الارشاد الاجتماعي المدرسي عن بعد، وفعالية هذا الارشاد عبر المستويات الأكاديمية المختلفة، وموارد التدريب المتاحة، ودور مديري المدارس، والتحديات المحددة التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون في المدارس العمانية في ممارسة العمل الإرشادي المدرسي عن بعد باستخدام التكنولوجية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي. يمكن لهذه المعلومات أن توجه الإرشادات والخطط التعليمية والسياسات لتحسين جودة خدمات الارشاد الاجتماعي المدرسي عن بعد وإمكانية الوصول إليها في البيئات التعليمية.

١١. خاتمة

لقد دفع الانتقال السريع إلى الارشاد الاجتماعي عن بعد الأخصائيين الاجتماعيين إلى دخول عالم التكنولوجية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الحديثة، مما أدى إلى اتباع أساليب مبتكرة للتوجيه الموجه نحو الأزمات. تعتبر مرونة الارشاد الاجتماعي عن بعد سمة مميزة وضرورية للتنقل في أسواق العمل والضغوط المتطورة. لقد أدى تأثير التكنولوجيا الرقمية، خاصة خلال جائحة كورونا، إلى إحداث تحول في الإرشاد الاجتماعي المدرسي، وأثبت أنه أكثر فعالية بسبب طبيعته القابلة للتكيف. وعلى الرغم من أن التحديات تنشأ عن هذا التحول، إلا أنه يسلط الضوء على قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على التكيف والإبداع، مما يظهر مرونتهم وإمكاناتهم للنمو. ومع ذلك، فإن الافتقار إلى الاستعداد والتطوير المهني لإتقان التكنولوجيا يمثل عقبات. يجب على قادة المدارس دعم تطوير الأخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من هذه التحديات وتمكين الارشاد الاجتماعي والاستشارة المدرسية الفعالة عن بعد. كما يظهر الدعم العاطفي من مديري المدارس كحاجة حيوية، مما يؤكد على أهمية الذكاء العاطفي في إدارة الأزمات.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

البوسعيدية، شروق بنت نصر بن غالب .(٢٠٢٠). **واقع استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي**، رسالو ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.

الحاج، عوض؛ حسن، أمجد. (٢٠٢٢). تأثير جائحة كوفيد-١٩ على الإخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية في سلطنة عمان، **المجلة العلمية الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للإخصائيين الاجتماعيين، العدد ٤٦، القاهرة، مصر.

الخميسي وآخرون. (٢٠٢١). تفعيل دور قادة المدارس في ترشيد استخدام طلاب المرحلة الثانوية بمدينة ينبع لمواقع التواصل الاجتماعي، **مجلة كلية التربية**، جامعة القاهرة، المجلد السابع والثلاثون ع.١٢.

بافطوم، سالم؛ زيدان، حمدي. (٢٠٢٠). إدراك الإخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية والتعليم بمحافظة الفيوم لدمج تكنولوجيا التعليم في تفعيل المشاركة الاجتماعية، **مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية**، جامعة القاهرة، المجلدالسابعوالثلاثون (١)، ع (٦).

حسين، محمد أحمد. (٢٠١٧). **دور الإخصائي الاجتماعي المدرسي في علاج سلوك طلاب مرحلة الأساس محلية الخرطوم (دراسة حالة: مدارس الأساس في حي العشرة)**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، السودان.

سليمان، فاطمة عبد الرزاق محمد. (٢٠٢٠). **واقع دور الإخصائي الاجتماعي الطبي في تنمية الوعي بثقافة التباعد الاجتماعي في ظل أزمة فيروس كورونا كوفيد "Covid19" من وجهة نظر الشباب السعودي**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر.

القرني، علي. (٢٠٢٢). أثر الإدارة الإلكترونية على مستوبت قديم الاستشارات الصحية عن بُعد خلال جائحة فيروس كورونا، دمنهور، **مجلة كلية التربية**، جامعة طنطا، المجلد (٨٥).

ثانيًا: المصادر الإنجليزية:

Al Salman, S., Alkathiri, M., & Khaled Bawaneh, A. (2021). School off, learning on: identification of preference and challenges among school students towards distance learning during COVID19 outbreak. *International Journal of Lifelong Education*, *40*(1), 53-71.

AlKhamaiseh, O. S. (2021). The role of educational counselors in developing students' acceptance of online learning during covid 19 pandemic in Jordan: educational counselors and students' acceptance of online learning. Journal of Educational and Social Research, 11(3), 20. https://doi.org/10.36941/jesr-2021-0048

Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., & Donahue, P. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian social workers. The British Journal of Social Work, 52(3), 1724-1746. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158

Azman, A., Singh, P. S. J., Parker, J., & Ashencaen Crabtree, S. (2020). Addressing competency requirements of social work students during the COVID-19 pandemic in Malaysia. Social Work Education, 39(8), 1058-1065. https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1815692

Azubuike, O. B., Adegboye, O., & Quadri, H. (2021). Who gets to learn in a pandemic? Exploring the digital divide in remote learning during the COVID-19 pandemic in Nigeria. *International Journal of Educational Research Open*, *2*, 100022.

Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., ... & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. International Social Work, 63(5), 569-583. https://doi.org/10.1177/0020872820949614.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology, 3(2), 77-101.

Braun, V., & Clarke, V. (2014). What can "thematic analysis" offer health and wellbeing researchers? International journal of qualitative studies on health and well-being, 9(1), 26152.

Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. Qualitative research in sport, exercise and health, 11(4), 589-597.

Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? Qualitative research in psychology, 18(3), 328-352.

Flack, C. B., Walker, L., Bickerstaff, A., Earle, H., & Margetts, C. (2020). Educator perspectives on the impact of COVID-19 on teaching and learning in Australia and New Zealand. Pivot Professional Learning.

Greenidge, T., Smith-Adcock, S., Cakmakci, H., & Su, Y.-W. (2023). A transcendental phenomenology of school counselors' lived experiences transforming remote counseling services during the COVID-19 pandemic. Professional School Counseling, 27(1). https://doi.org/10.1177/2156759X231161524.

Harris, G. A., Abernathy, D., Lu, L., Hyre, A., & Vinel, A. (2021). Bringing clarity to issues with adoption of digital manufacturing capabilities: An analysis of multiple independent studies. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-22.

Jaber, F., & Al-Hroub, A. (2023). School counselors' perceptions of virtual counseling in Lebanon: A qualitative study. Frontiers in Psychology, 13, 1083644. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1083644

Jelinska, M., & Paradowski, M. B. (2021). Teachers' Engagement in and Coping with Emergency Remote Instruction during COVID-19-Induced School Closures: A Multinational Contextual Perspective. *Online Learning*, *25*(1), 303-328.

Karaman, M. A., Esici, H., Tomar, İ. H., & Aliyev, R. (2021). COVID-19: Are school counseling services ready? Students' psychological symptoms, school counselors' views, and solutions. Frontiers in Psychology, 12, 647740. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.647740

Kruszewska, A., Nazaruk, S., & Szewczyk, K. (2022). Polish teachers of early education in the face of distance learning during the COVID-19 pandemic–the difficulties experienced and suggestions for the future. *Education 3-13*, *50*(3), 304-315.

Liu, H. H. (2021). A Study of the Counseling Service System Satisfaction for Teacher-Counselor in Tainan Elementary School. Journal of Robotics, Networking and Artificial Life, 8(3), 197-200. https://doi.org/10.2991/jrnal.k.210922.009.

Melero, H., Hernandez, M. Y., & Bagdasaryan, S. (2021). Field note—social work field education in quarantine: administrative lessons from the field during a worldwide pandemic. Journal of Social Work Education, 57(sup1), 162-167. https://doi.org/10.1080/10437797.2021.1929623

Savitz-Romer, Mandy, (2021). When the Kids Are Not Alright: School Counseling in the Time of covid-19. Aera Open, ٧(1), pp. 1 –16

Singh, M. I., Doyle, K., & Wobbe-Veit, L. (2021). Social work field education: Harnessing technology to connect social work education and practice during Covid-19. International Journal of Digital Society, 12(1), 1695-1699.

Tabatadze, S., & Chachkhiani, K. (2021). Covid-19 and emergency remote teaching in the country of Georgia: Catalyst for educational change and reforms in Georgia?. *Educational Studies*, *57*(1), 78-95.