**المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي
بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني**
**Professional requirements for using the telephone
family counseling program in the family field in
Palestinian society**

أ/ ايناس هشام ابراهيم

باحثة إجتماعية

د/ زردة حسن شبيطة

جامعة القدس المفتوحة- كلية التنمية

الاجتماعية والأسرية-فلسطين

DOI: 10.21608/fjssj.2025.429928 Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_429928.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/٥/١م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٥/٢٨م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٧/١٠م
توثيق البحث: شبيطة، زردة حسن & ابراهيم، ايناس هشام (٢٠٢٥). المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ٢٢، ج. (٣)، ص-ص: ٦٣-١٠٠.

٢٠٢٥م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal

المجلد: الثاني والعشرون. العدد: الثالث. يوليو ٢٠٢٥ م.

المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني

المستخلص:

تسعى الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي وهو التعرف على المتطلبات المهنية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي التعرف على المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، والتعرف على المتطلبات المهارية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، والتعرف على المتطلبات القيمة اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، والتعرف على المعوقات التي تواجه استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، والتوصل الى تصور المقترح من منظور خدمة الفرد بالمجال الأسري لتفعيل استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، وقد اجابت الدراسة علي كافة تساؤلاتها.

الكلمات المفتاحية: المتطلبات المهنية، برنامج الإرشاد الأسري، المجال الأسري المجتمع الفلسطيني.

Professional requirements for using the telephone family counseling program in the family field in Palestinian society

Abstract:

The study seeks to achieve its primary objective, which is to identify the professional requirements necessary for using the family telephone counseling program in the family sphere in Palestinian society. This objective leads to a set of sub-objectives: identifying the cognitive requirements necessary for using the family telephone counseling program in the family sphere in Palestinian society; identifying the skill requirements necessary for using the family telephone counseling program in the family sphere in Palestinian society; identifying the value requirements necessary for using the family telephone counseling program in the family sphere in Palestinian society; identifying the obstacles facing the use of the family telephone counseling program in the family sphere in Palestinian society; and arriving at a proposed vision from the

perspective of individual service in the family sphere to activate the use of the family telephone counseling program in the family sphere in Palestinian society. The study answered all of its questions.

Keywords: Professional requirements, family counseling program, family sphere, Palestinian society.

- المقدمة:

تعد الأسرة أحد المقومات الأساسية في البناء الاجتماعي، لما لها من مكانة بارزة في منظومة العلاقات الاجتماعية، وهي اللبنة الأولى التي تتشكل من خلالها شخصية الفرد في المجتمع، وتهيء له الاحتياجات البيولوجية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية (الحربي، ٢٠١٦).

وإيماناً من الخدمة الاجتماعية بأهمية الأسرة، فقد جاءت الخدمة الاجتماعية لتهتم بمناقشة الكثير من الموضوعات الهامة في المجال الأسري، كما تحرص الخدمة الاجتماعية كمهنة أن تساهم مع غيرها من المهن في القضاء على المشكلات مستخدمة في ذلك أساليب ومداخل ونماذج مهنية يستطيع الأخصائي الاجتماعي استخدامها في العمل مع كافة الأنساق ومن بينها النسق الأسري (الهادي، ٢٠٠١). فها هي مهنة الخدمة الاجتماعية تضع الأسرة ضمن أولويات اهتماماتها، إذ تتدخل المهنة لمواجهة تلك التحديات والعقبات وما يترتب عنها من مشكلات، ينعكس على أداء الأسرة، وفق أهدافها العلاجية والوقائية والنمائية، بغرض مساندة الأسرة، حتى تساهم في بناء المجتمع، منطلقاً من أن الأسرة محور أساسي يركز عليه بناء المجتمع (الدينيني، ٢٠١٧).

وتعتبر خدمة الفرد هي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستهدف التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية، كما تعتبر مكوناً أساسياً بجانب الطرق المهنية الأخرى لتحقيق فاعلية المهنة في العمل مع المشكلات الأسرية (الزهراني، ٢٠١٤). كما تستخدم خدمة الفرد مع الأسرة خطوات مهنية كالدراسة الاجتماعية التي يتعرف من خلالها الأخصائي الاجتماعي على مشكلة الأسرة من كافة النواحي، والتشخيص الذي يتم من خلاله التعرف على المشكلة الأسرية وكيفية إدارة شؤون الأسرة ومن ثم العلاج الذي يهدف إلى تحسين وظيفة الأسرة (أبو عليان، ٢٠٢١). ويعتبر المجال الأسري هو أقدم مجال امتدت إليه جهود مهنة الخدمة الاجتماعية ممثلة في طريقة خدمة الفرد على وجه الخصوص، والخدمة الاجتماعية تنظر للأسرة على أنها وحدة في ذاتها

وليست أفراداً وهدفها هو تقوية بنائها ككل اجتماعياً ونفسياً وبلوغ أقصى درجة من الملائمة والوئام والتوافق (جبريل، ٢٠٠٠، ص١٦٩). ففي المجال الأسري تعمل الخدمة الاجتماعية جاهدة على تحقيق أهداف من أجل تطوير المجتمعات لتحقيق التنمية ودراسة المشكلات التي قد وقعت في المجتمعات والعمل على علاجها بطرق ووسائل مهنية (الشهراني، ٢٠٠٩).

ولقد برز الإرشاد الأسري كأحد قنوات الخدمة الاجتماعية التي تقدم للأسرة وأفرادها، بهدف تحسين الاتصالات بين أعضاء الأسرة، والتوجه الإيجابي للتفاعل الأسري، والذي من شأنه تقوية وتوضيح الحدود والمعايير الأسرية (الغريب، الطايبي، ٢٠٠٨). ويعد الإرشاد الأسري من التخصصات المهمة التي زادت الحاجة إليها نتيجة تزايد المشكلات المصاحبة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، التي تمر بها المجتمعات الإنسانية، والتي أدت إلى جملة من التغيرات البنائية، والوظيفية في الأسرة المعاصرة، مما دفع الكثير من المؤسسات الاجتماعية، التي تقدم الخدمات الإرشادية، في المجال الأسري الى استخدامه ؛ وذلك لأن هذه الوسيلة تمتاز بسهولة التواصل بين المرشد والمسترشد بشكل عام وبالسرية بشكل خاص، ومساعدة المتصل على تفهم مشكلته والعمل على حلها، وهو عمل اجتماعي يتواصل فيه المرشد مع المجتمع ويمارس دوراً له أهميته في المجال الأسري (الحربي، ٢٠١٦: ص ٦٥-٦٧). لذلك يتطلب استخدام برنامج الإرشاد الأسري، العديد من المتطلبات المهنية، والتي تركز على ثلاث ركائز أساسية هي المهارات المعرفية، والمهارية، والقيمية للأخصائي الاجتماعي. فمن خلال المتطلبات المعرفية يكتسب الأخصائي الاجتماعي مجموعة من المعارف والخبرات العلمية، التي تمكنه من التعامل المهني بشكل جيد، كما أن امتلاك الأخصائي الاجتماعي للعديد من المهارات، يكون قادراً على تقديم الخدمة لمستحقيها (العنزي، ٢٠٢٢: ص٧١).

وبما أن الأخصائي الاجتماعي يعد أحد مقومات المهنة، لذا من الضروري والهام أن يكون مستعداً لمواجهة الصعوبات التي تظهر أثناء الممارسة المهنية عند تعامله مع أنواع كثيرة من المشكلات التي تؤثر على حياة الأفراد وقدرتهم على التكيف الاجتماعي، ومن هنا من الضروري أن يتمرس الأخصائي الاجتماعي على مجموعة من المهارات التي تهيئه إلى مساعدة الأفراد وأن يكون مؤهلاً بمجموعة من المعارف المتعلقة بطبيعة الأنساق الاجتماعية والتي تؤثر في قدرته على التوافق مع الظروف البيئية والمجتمعية (فهيم، ٢٠١٦: ص٩).

- مشكلة الدراسة وأُسئلتها:

تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؛ فمن خلال اطلاع الباحثان على طبيعة عمل الاخصائيين الاجتماعيين في العديد من المؤسسات العاملة في المجال الأسري، تم ملاحظة عدم استخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في التعامل مع الكثير من القضايا الأسرية، والمتمثلة في تقديم استشارات وإرشادية للأسرة، لمساعدتها على الوصول الى حياة أسرية متفاعلة، وإرشادها لكيفية التعامل ايضا مع أبناءها، وتهيئة لهم الجو الأسري المناسب. ويرجع ذلك إما نقص كفاءة الأخصائيين في مجال تطبيقه نظرا لحدائته ظهوره، ولقلة المؤسسات الاجتماعية التي تعترف به وبأهميته، أو لوجود أصلاً ضعف مهني في استخدام المهارات المهنية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري والمتمثلة في (مهارات معرفية، مهارية، قيمية) والتي هي ضرورة وهامه لاستخدامه وتطبيقه، بالإضافة إلى ذلك ما زال مجتمعنا الفلسطيني يعاني الكثير من الأزمات والمشكلات الناتجة عن الاحتلال والتي تعمل على تقطع أوصاله، وأيضاً التغييرات المعاصرة والمتسارعة في النظام الأسري ككل، كل ذلك أفرز العديد من المشكلات، سواء كانت هذه المشكلات اجتماعية، أم نفسية، أم اقتصادية... الخ، حيث تأثرت الأسرة أكثر من غيرها بتلك المشكلات والأزمات، فادت بذلك الى إحداث خلل، وعدم اتزان في هذا النظام الأسري والمجتمعي، واستجابة لحاجة المجتمع الفلسطيني، وحاجة المنظومة الأسرية للتعامل مع هذه المشكلات، للحفاظ على استقرار أفرادها، فمن هنا تأتي الحاجة الماسة إلى تقديم خدمات الإرشاد الهاتفي الأسري، لتقديم الدعم والمساندة للأسر الفلسطينية، لتمكينهم من التغلب على هذه الأزمات والمشكلات، وإدارة النظام الأسري بطريقة أكثر فاعلية.

لذا جاءت هذه الدراسة لتحاول الإجابة على السؤال المحير للإجابة، والمتمثل في التساؤل الرئيسي للدراسة، ألا وهو:

ما المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؟

كما يتفرع من السؤال الرئيسي للدراسة، الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؟

- ما المتطلبات المهارة اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؟
 - ما المتطلبات القيمة اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؟
 - ما المعوقات التي تواجه استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؟
 - ما التصور المقترح من منظور خدمة الفرد بالمجال الأسري لتفعيل استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني؟
- أهمية الدراسة:

١. تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته ألا وهو المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني. حيث تعد الدراسة -على حد علم الباحثان - من أوائل الدراسات في المجتمع الفلسطيني التي تطرقت لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في المجال الأسري.

٢. تكمن أهمية هذه الدراسة كون الأسرة من أهم المؤسسات الاجتماعية تأثيراً في حياة أفرادها، لذا فإن أي خلل في المنظومة الأسرية يؤدي إلى خلل في المجتمع ككل، لذا وجب علينا العمل كمختصين وباحثين في مواكبة التغييرات التي تطرأ على الأسرة الفلسطينية والتي بالتالي تفرز لديها العديد من المشكلات التي بحاجة إلى تدخل مهني علمي مدروس وبشكل سريع، وخصوصاً نحن كأسر نعيش في مجتمع فلسطيني يعترض للحصار وتقطع أوصاله، فمن الضروري أن تجد هذه الأسر عبر وسيلة مهنية متقدمة ملاذاً للرجوع إليه وقت الحاجة.

٣. قد تساعد نتائج هذه الدراسة في تطوير الآليات والأساليب والطرق التي يمكن إتباعها من أجل إعطاء دور بارز للمرشد الاجتماعي ومنحه المزيد من الصلاحيات من أجل القيام بالمهام والخطوات اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي

- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- الهدف الرئيسي للدراسة:

- التعرف على المتطلبات المهنية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني.

- الأهداف الفرعية للدراسة:

١. التعرف على المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني.

٢. التعرف على المتطلبات المهارية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني.

٣. التعرف على المتطلبات القيمية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني.

٤. التعرف على المعوقات التي تواجه استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني.

٥. التوصل الى تصور المقترح من منظور خدمة الفرد بالمجال الأسري لتفعيل استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني.

- فرضيات الدراسة:**- تسعى الدراسة لاختبار الفرضيات الصفرية التالية:**

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استجابة المبحوثين للمتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي، تعزى لمتغير الجنس.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استجابة المبحوثين للمتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي، تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة استجابة المبحوثين للمتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي تعزى لمتغير التخصص.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) بين درجة استجابة المبحوثين لمتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي تعزى لمتغير مكان العمل.

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) بين درجة استجابة المبحوثين للمتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي تعزى لمتغير تبعية المؤسسة.

- حدود الدراسة:

- سوف تلتزم الدراسة بالمحددات التالية:

- المحدد الزمني: أجريت الدراسة في بداية العام ٢٠٢٥.

- المحدد البشري: طبقت الباحثتان الدراسة على الأخصائيين العاملين بالمجال الأسري.

- المحدد المكاني: طبقت الدراسة في المؤسسات الاجتماعية العاملة في المجال الأسري في محافظة قلقيلية.

كما حددت الدراسة بالأدوات التي ستستخدمها الباحثتان وبمدى صدقها وثباتها.

- مصطلحات الدراسة

أولاً: مصطلح المتطلبات المهنية: هي الشروط المعرفية والمهارية والقيمية اللازم توافرها لتطوير ممارسة الأخصائي الاجتماعي للنماذج المهنية" (عاصي، ٢٠٢١: ص ١٢٠).

كما تعرف الباحثتان المتطلبات المهنية إجرائياً:

بأنها الاحتياجات المهنية التي يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي العامل في المجال الأسري وتتمثل في الاحتياجات المعرفية والمهارية والشخصية، حتى يتمكن الأخصائي من أداء دوره المهني بكفاءة، ويكون قادراً بذلك على العمل من خلال برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري.

ثانياً: مصطلح الإرشاد الأسري:

هو تدخل منظم ينظر للأسرة كنسق متكامل لتعديل العلاقات الأسرية بزيادة التواصل فيما بينهم من خلال تقديم مجموعة من الحقائق والإرشادات والمهارات إلى توجه للنسق الأسري بهدف خفض اضطرابات الانتباه المصحوب بنشاط حركي زائد لدى الطفل (مسعد، ٢٠٢٢: ص ١١).

ثالثا: مصطلح برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري:

"محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، أو محادثة موجهة يقوم بها شخص آخر هدفها استئارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث مشكلة ما للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج فهي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو المرشد أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر والتي تدور حول المشكلة المطروحة للحل (محمد، ٢٠٢٠: ص٣٩٩)

"وسيلة من وسائل الإرشاد الأسري يهدف إلى مساعدة المسترشد (رجل أو امرأة) على مواجهة ما يعترضه من مشكلات من خلال طرح المشكلة وعلاجها ومتابعتها عن طريق الاتصال على الهاتف المخصص لهذا الغرض بمركز الإرشاد الأسري" (الفايدي، ٢٠١٥: ص١٩).

- الإرشاد الهاتفي إجرائيا: هو لقاء مهني هادف عبر الهاتف يعتمد على التفاعل اللفظي بين الأخصائي الاجتماعي (المرشد) والمسترشد وتقديم المساعدة له.

رابعا: مصطلح المجال الأسري في خدمة الفرد:

"هو مجال يعتمد على دراسة سيكولوجية الأسرة مع أنه يحاول أن يعرف الاختلالات التي قد تسبب في قيام أسرة ليست صحية وتكون مجردة من المشاعر والتكامل الأسري فيعمل الأخصائي جاهدا في أن يعيد الأسرة إلى طريقها المعتاد وللمسار الطبيعي" (عبد الحميد، ٢٠٢٠: ص٤)

كما تعرف الباحثان المجال الأسري في خدمة الفرد إجرائيا:

بأنه مجال مهني يهتم بدراسة الأسرة ومعرفة كل المشكلات التي تواجه الأسرة والمساعدة على التخفيف منها من قبل اخصائيين اجتماعيين مؤهلين علميا ومهنيا لممارسة دورهم في المؤسسات الاجتماعية باستخدام الاستراتيجيات والأساليب المهنية الملائمة للتعامل مع الأسرة.

- الاطار النظري:

تمثل الأسرة الكيان الإنساني الذي يتشكل من الزوجين والأبناء الذين يعيشون عيشة مشتركة في بيت واحد ويحكمها نظام وقوانين تحدد طبيعة العلاقات بينهم (حديان، ٢٠٢٣).

وترى الباحثان في هذا السياق أن المجال الأسري يعد من أقدم مجالات البحوث في العلوم الاجتماعية وأهمها، حيث تنظر العلوم الاجتماعية إلى الأسرة باعتبارها وحدة في ذاتها وليست أفرادا، وإنما هي شبكة من العلاقات والتفاعلات تتم في إطار العديد من الأدوار

والقواعد التي تحكم هذا التفاعل. حيث يعتبر الإرشاد الأسري محاولة لتعديل العلاقات داخل النسق الأسري، باعتبار أن المشكلات الأسرية، ما هي إلا نتيجة لتفاعلات أسرية خاطئة، وليست خاصة بفرد معين في الأسرة. وهو أسلوب من أساليب الإرشاد الأسري يهدف إلى مساعدة المسترشدين عن طريق الهاتف على فهم وحل مشاكلهم الخاصة، كما يساهم الإرشاد الأسري الهاتفي في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي المطلوب في المجتمع (الفواز، ٢٠١٧)

- دور الأخصائي الاجتماعي في المجال الأسري: تتعد أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال الأسري كما يلي:

١. دور الوسيط: الذي يتمثل فيه دور الأخصائي الاجتماعي كوسيط في التدخل المهني لحل الخلافات بين الأطراف المتنازعة لمساعدتهم على تسوية الخلافات أو الوصول إلى اتفاقات مناسبة للطرفين (آل سعود، ٢٠١١)
٢. دور الممكن: ويتمثل دوره في مساعدة العميل لاكتشاف منطوق القوة بداخله وإحداث التغيير المطلوب، ومساعدة العملاء على التعبير بوضوح عن حاجاتهم، وتوضيح وتحديد مشكلاتهم، وتنمية قدراتهم للتعامل مع مشكلاتهم بفاعلية أكثر (جمعة، ٢٠١٩)
٣. دور المعلم: ويتضح دوره عن طريق إمداد أفراد الأسرة بالمعلومات والمهارات الضرورية التي يحتاجونها لتحسين الوظائف الاجتماعية أو لتفادي التعرض لمشكلات معينة، من خلال تزويدهم ببعض المعلومات والحقائق عن كيفية مواجهة مشكلة معينة وأساليب الوقاية من الأزمات وتعليمهم بعض المهارات الحياتية، كمهارات التحكم في الغضب، ومهارات الاتصال (العتيبي، ٢٠١٩)
٤. دور المفاوض: الذي يحضر مع الأطراف المشتركة في الصراع ويحاول المساومة لإيجاد حل وسط وموافقة مقبولة مشتركة بين الطرفين، كما يحاول كمفاوض في حالات العنف إيجاد أرضية مشتركة يمكن أن يعيش فيها كلا الطرفين معا. (فضل، ٢٠٢١)
٥. دور المدافع: دوره يتم من خلال استخدام القنوات الشرعية للوصول إلى الجهة التي تضع السياسات وتقرها من أجل توضيح تأثير الخلل في هذه السياسات أو الحاجة إلى تغيير بعض اللوائح والقوانين من أجل توفير الخدمة للعملاء (العماري وميلاد، ٢٠٢٣)
٦. دور الخبير: تزود الأسرة بالبيانات والمعلومات والحقائق والخبرات المهنية، والتوجيه المبني على نظريات علمية كما تحتاجها الأسرة. (حسين، ٢٠٢٣)

- أهمية الإرشاد الأسري في التعامل مع القضايا الأسرية

١. تحسين جودة الحياة الأسرية.
٢. تحسين العلاقات الأسرية.
٣. تحسين الصحة النفسية لأفراد الأسرة.
٤. تقليل مستوى الإجهاد والتوتر.
٥. حل المشكلات الأسرية.
٦. تعزيز التوازن بين حياة العائلة والتزامات أفرادها الفردية. (بن مريم، ٢٠١٧).

- دور الإرشاد الأسري الهاتفي في إرشاد الأسر على كيفية التعامل مع أبنائهم:

الإرشاد الأسري عبر الهاتف هو أحد مناهج الإرشاد التي تتعامل مع الأسرة بأكملها كوحدة إرشادية، حيث تتلقى الأسرة الإرشاد من مستشار مؤهل وفريق مؤسسي لتعديل العلاقات داخل هيكل الأسرة، ينصب التركيز على أفراد الأسرة الذين يتلقون الإرشاد من مرشد وفريق عمل مؤسسي مؤهل لمساعدتهم وذلك لتعديل العلاقات داخل الأسرة نتيجة للصراعات الأسرية، ولا يتحقق الإرشاد الأسري الهاتفي إلا باستخدام تقنياته وأساليبه لمساعدة الأسرة على فهم نفسها بشكل أفضل، بالبحث عن المشكلة وتحديد أسبابها وتشخيصها ومحاولة إيجاد أساليب وتقنيات متعددة لمواجهتها (أبو العلا، ٢٠١٦: ص ٤٤٢).

- المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي:

اولاً: المتطلبات المعرفية لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري:

تختلف المعرفة عن المعلومات في أنها حصيلة مزيج من المعلومات والخبرة والإحساس، كما يختلف رصيد المعرفة من شخص لآخر بسبب الاختلافات في البيئة المعيشية لكل شخص وخبرته ودراسته وتجربته، ويقصد بالمتطلبات المعرفية أنها التجمع التراكمي للمعلومات والنتائج العلمية والقيم والمهارات والمناهج التي استخدمت وتقييم ما تم التوصل إليه من نتائج ومعلومات وخبرات ومعارف وهي مستقاة من الأبحاث والدراسات العلمية ذات الأهمية للخدمة الاجتماعية ومن الخبرات المدونة والممارسة المباشرة للأخصائيين الاجتماعيين (العنزي، ٢٠٢٢: ص ٧١٢).

ثانيا: المتطلبات المهارة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري: يمكن تصنيف المتطلبات المهارة إلى نوعين من المهارات:

١. مهارات إجرائية أو مهارات العمل: وهي استخدام الطريقة العلمية التي تتضمن جمع الحقائق وتحليلها والتخطيط بما يناسب المواقف الاجتماعية المختلفة، وهي تقوم على المعرفة بدناميكية الفرد والجماعة والعمليات الجماعية، وقدرات الأخصائي الاجتماعي وخاصة القدرة على الإصغاء والملاحظة والتجاوب والتعاطف.
٢. مهارات تفاعلية: وهي الوسائل التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي ليكون أكثر ايجابية في عمله وهذه الوسائل تتعلق في استخدام نفسه والاستجابة بنجاح لحاجات الفرد والجماعة بما يتماشى مع أهداف وأغراض العمل، مثل التقبل، وتقديم المعونة والمشورة المهنية، والتوجيه والشرح والتفسير (أبو الحسن، ٢٠١٦).

- المهارات التي يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي العامل بالمجال الأسري:

١. المهارات الابتكارية: إعادة صياغة علاقات جديدة بين ظواهر مختلفة.
٢. المهارات المعرفية: وتكون على شكلين عامة تعمى بتراث المهنة العلمي، وخاصة تهتم بالمجال الذي يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي.
٣. المهارات القيادية: وهي توفر عنصر القيادة في الأخصائي الاجتماعي فيجب أن يكون صاحب موقف مؤثر ومعالج للمشكلات الاجتماعية.
٤. المهارات العلاقية: تكوين علاقات بين الأخصائي الاجتماعي وبين أطراف المشكلة.
٥. المهارات الإدراكية: تجعل الأخصائي الاجتماعي قادر على إدراك الواقع وتفسيره وفقا للمشكلات الأسرية وليس الأحكام الذاتية والظواهر الغير دقيقة (إسماعيل، ٢٠٢٣).

ثالثا: المتطلبات القيمة لاستخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري:

من الضروري أن يتحلى الأخصائي الاجتماعي بالأخلاق الحميدة والصحة العقلية والقدرة على المواجهة واتخاذ القرارات في المواقف الصعبة والمرونة في التعامل مع المواقف التي لا تؤثر على علاقات عملهم، فيجب على الأخصائي الاجتماعي أخذ زمام المبادرة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات وتقبل الجميع دون تحيز بغض النظر عن الجنس أو اللون أو العرق (الغريايوي، ٢٠٢٠: ص ٦٠).

- الدراسات السابقة:

- دراسة علام (٢٠١٧) والتي هدفت التعرف على المتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية للعاملين بجمعيات الزواج ورعاية الأسرة المواجهة مشكلة العنف الأسري، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها الاتجاهات الحديثة للتعامل مع مشكلات العنف الأسري بنسبة مرجحة والخصائص والسمات الرئيسية التي تعاني من العنف الأسري بنسبة مرجحة، دراسة وتحديد احتياجات الأسر بمختلف مستوياتها بنسبة مرجحة، عدم مناقشة معلومات خاصة في أماكن عامة أو شبه عامة.

- دراسة أبو الحسن (٢٠١٦) والتي هدفت التعرف على المتطلبات المعرفية والمهارية للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في مجال العمل الخيري، وتوصلت الدراسة إلى مستوى المتطلبات المعرفية المرتبطة باللوائح المنظمة للعمل الخيري كما يحددها الأخصائي الاجتماعي.

- دراسة الفايدي (٢٠١٥): والتي هدفت التعرف على دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات المشكلات المؤدية للطلاق، وأجريت الدراسة على عينة من المستفيدات من الهاتف الإرشادي بالجمعيات الخيرية، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن الإرشاد الأسري الهاتفي له دور في خفض معدلات المشكلات المؤدية للطلاق.

- دراسة طومسون (Thompson, 2020) والتي هدفت هذه الدراسة التعرف إلى المسار المهني للعاملين في مجال الخدمة الاجتماعية، أشارت نتائج الدراسة إلى نقاط الضعف في نموذج حزمة التدريب والتدريب القائم على الكفاءة بشكل عام لتحقيق هذه المتطلبات. وقد تم اقتراح المسارات المهنية وتعزيز الاهتمام بالمعرفة في مجال التعليم والتدريب المهني كطرق بديلة للمضي قدماً.

- دراسة وليام (William, 2016) والتي هدفت التعرف على أثر الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وقد وضحت الدراسة أن هناك عدد من المتطلبات المهنية التي تحد من الصعوبات التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم مع المعاقين وأسره، منها متطلبات تتعلق بقدرة الأخصائي على تكوين علاقة مهنية ومتطلبات تتعلق بتنمية قدرة الأخصائي الاجتماعي في تنمية الشعور بالمسؤولية لدى أسر المعاقين، ومتطلبات مهنية ترتبط بتنمية الخبرات المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين ومتطلبات تتصل بضرورة تطوير الأساليب الأكاديمية المستخدمة في إعدادهم المهني.

- الاجراءات المنهجية للدراسة:-

- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري في محافظة قلقيلية -شمال الضفة الغربية-فلسطين، في العام ٢٠٢٥م

- عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة قوامها (٣٠) من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري في محافظة قلقيلية في العام ٢٠٢٥م تم اختيارهم (بطريقة متيسرة) والجدول (١/٣)، (٢/٣)، (٣/٣)، (٤/٣)، (٥/٣)، (٦/٣)، (٧/٣)، تبين توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة

جدول رقم (١/٣) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية(%)	التكرار	
36.7	11	ذكر
63.3	19	أنثى
100.0	30	المجموع

جدول رقم (٢/٣) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص

النسبة المئوية(%)	التكرار	
66.7	20	خدمة اجتماعية
20.0	6	علم النفس
10.0	3	علم الاجتماع
3.3	1	إدارة الموارد البشرية
100.0	30	المجموع

جدول رقم (٣/٣) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير مكان العمل

النسبة المئوية(%)	التكرار	
73.3	22	مدينة
26.7	8	قرية
100.0	30	المجموع

جدول رقم (٤/٣) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بالمجال الأسري

النسبة المئوية(%)	التكرار	
13.3	4	١-٤ سنوات
23.3	7	٥-٩ سنوات
63.3	19	١٠ سنوات فأكثر
100.0	30	المجموع

جدول رقم (٥/٣) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير تبعية المؤسسة الاجتماعية

النسبة المئوية (%)	التكرار	
66.7	20	حكومية
20.0	6	أهلية
13.3	4	خاصة
100.0	30	المجموع

- منهج البحث:

اتبعت الباحثتان في هذه البحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يتم في هذا المنهج جمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة.

- أداة البحث:

اعتماداً على أدبيات البحث والدراسات السابقة واستشارة الخبراء تم بناء استبانة لجمع البيانات من عينة البحث اشتملت على (٣٤) عبارة موزعة إلى أربعة مجالات كما في الجدول رقم (٦/٣)

جدول رقم (٦/٣) عبارات الاستبانة تبعاً لمجالات البحث

الفقرات	عدد الفقرات	المجال	
٨-١	٨	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي	١
١٨-٩	١٠	المتطلبات المهارية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٢
١٩-٢٦	٨	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٣
٢٧-٣٤	٨	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٤
٣٤-١	٣٤	المجموع	

- صدق الأداة:

تم عرض أداة البحث على المحكمين وأوصو بصلاحياتها بعد إجراء تعديلات أشار إليها، وقد تم إجراء تلك التعديلات وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

- ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات فبلغت نسبته الكلية على فقرات الاستبانة (٠,٧٣١) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

المعالجة الإحصائية: بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها للحاسب لتعالج بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدمت النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الموزونة واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي.

- نتائج الدراسة:-

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري؟ ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة. وقد أعطي للعبارات ذات المضمون الإيجابي (٥) درجات عن كل إجابة (موافق جداً)، و(٤) درجات عن كل إجابة (موافق)، و(٣) درجات عن كل إجابة (محايد)، ودرجتان عن كل إجابة (معارض)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (معارض بشدة)، ومن أجل تفسير النتائج أعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

جدول رقم (١/٤) ميزان النسب المئوية للاستجابات

درجة الاستجابات	النسبة المئوية
منخفضة جداً	أقل من ٥٠%
منخفضة	من ٥٠% - ٥٩%
متوسطة	من ٦٠% - ٦٩%
مرتفعة	من ٧٠% - ٧٩%
مرتفعة جداً	من ٨٠% فما فوق

وتبين الجداول (٢/٤)، (٣/٤)، (٤/٤)، (٥/٤)، النتائج، ويبين الجدول (٦/٤) خلاصة النتائج.

١) النتائج المتعلقة بالبعد الأول: المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي

جدول رقم (٣/٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الأول

رقم الفقرة	العبارات	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١	لدي القدرة على توظيف نظريات الإرشاد الأسري.	3.8667	٧٧,٣٣	مرتفعة
٢	أمتلك مهارة بناء وإدارة الجلسات الأسرية.	4.1333	٨٢,٦٦	مرتفعة جداً
٣	لدي المعرفة بكيفية استخدام المقاييس وتفسيرها بشكل مهني.	3.9667	٧٩,٣٣	مرتفعة
٤	لدي المعرفة بكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المهني.	3.9333	٧٨,٦٦	مرتفعة
٥	أمتلك مهارة العمل بإدارة الحالة الفردية.	3.9667	٧٩,٣٣	مرتفعة

رقم الفقرة	العبارات	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
٦	لدي معرفة بالاتجاهات الحديثة بالتعامل مع المشكلات الأسرية.	4.0667	٨١,٣٣	مرتفعة جداً
٧	لدي المقدرة على وضع خطة التدخل المهني بالعمل مع الحالات الفردية.	4.0333	٨٠,٦٦	مرتفعة جداً
٨	أتقن مهارة التسجيل بشكل أشكاله.	4.1667	٨٣,٣٣	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية	٤,٠١٦٦	٨٠,٣٣	مرتفعة جداً

أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (٣/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة على العبارات (١، ٣، ٤، ٥) حيث كانت نسبتها المئوية ما بين (٧٠%-٧٩%)، وكانت مرتفعة جداً على العبارات (٢، ٦، ٧، ٨) حيث كانت نسبتها المئوية أكبر من (٨٠%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٠,٣٣%).

٢) النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني

جدول رقم (٤/٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الثاني

رقم الفقرة	العبارات	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
٩	امتلاك المقدرة على اختيار الوقت المناسب لطرح الأسئلة دون مقاطعة المسترشدين.	4.4000	٨٨,٠٠	مرتفعة جداً
١٠	امتلاك مهارة حفظ المعلومات والبيانات لتسهيل الرجوع إليها في مراحل التدخل المهني المختلفة.	4.4333	٨٨,٦٦	مرتفعة جداً
١١	أتقن مهارة التعاطف الوجداني مع المسترشدين.	4.0667	٨١,٣٣	مرتفعة جداً
١٢	امتلاك المقدرة على التركيز مع المسترشدين.	4.2000	٨٤,٠٠	مرتفعة جداً
١٣	أستطيع تزويد المسترشدين بالموارد وتعريفهم بالبرامج والخدمات المتاحة بالمجتمع المحلي وكيفية الوصول إليها والاستفادة منها.	4.3667	٨٧,٣٣	مرتفعة جداً
١٤	امتلاك المهارة في إدارة الوقت.	4.2333	٨٤,٦٦	مرتفعة جداً
١٥	لدي المقدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم.	4.2000	٨٤,٠٠	مرتفعة جداً
١٦	لدي المقدرة على تكوين العلاقة المهنية مع المسترشدين.	4.3000	٨٦,٠٠	مرتفعة جداً

رقم الفقرة	العبارات	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١٧	امتلاك مهارة الاستماع والإنصات مع المسترشدين.	4.4667	٨٩,٣٣	مرتفعة جداً
١٨	امتلاك المهارة في مساعدة العميل على إدراك مشكلاته.	4.4000	٨٨,٠٠	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية	٤,٣٠٦٦	٨٦,١٣	مرتفعة جداً

أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (٤/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة جداً على كافة العبارات حيث كانت نسبتها المئوية أكبر من (٨٠%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٦,١٣%).

٣) النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني

جدول رقم (٥/٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الثالث

رقم الفقرة	العبارات	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١٩	استطيع أن أصون أسرار المسترشدين.	4.4333	٨٨,٦٦	مرتفعة جداً
٢٠	لدي المقدرة على تقبل واحترام الأفراد الأسرة بشكل لائق.	4.4667	٨٩,٣٣	مرتفعة جداً
٢١	استطيع مراعاة اختلافات المسترشدين في الخصائص والإمكانات.	4.4000	٨٨,٠٠	مرتفعة جداً
٢٢	أقبل واحترم وجه نظر المسترشدين بما يتعلق بمشكلاتهم.	4.5333	٩٠,٦٦	مرتفعة جداً
٢٣	أؤمن بأن الخدمات التي تحتاجها الأسرة هي حق أصيل لها.	4.4333	٨٨,٦٦	مرتفعة جداً
٢٤	تزويد المسترشدين بالمعلومات الدقيقة والكاملة المتعلقة بمدى وطبيعة الخدمات المتاحة لهم.	4.2667	٨٥,٣٣	مرتفعة جداً
٢٥	أتعامل مع جميع الأفراد والأسر بشفاافية وعدالة.	4.3000	٨٦,٠٠	مرتفعة جداً
٢٦	إعطاء المسؤولية المهنية أولوية على الاهتمامات الشخصية.	4.4000	٨٨,٠٠	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية	٤,٤٠٤١	٨٨,٠٨	مرتفعة جداً

أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (٥/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة جداً على كافة العبارات حيث كانت نسبتها المئوية أكبر من (٨٠%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٨,٠٨%).

٣) النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني

جدول رقم (٦/٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الرابع

رقم الفقرة	العبارات	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
٢٧	غياب الوعي لدى الأسرة بأهمية تلقي الإرشاد الأسري عن طريق الهاتف.	3.9000	٧٨,٠٠	مرتفعة
٢٨	ضعف الإمكانيات المتاحة في مؤسسات الأسرة لدعم العملية الإرشادية.	3.9333	٧٨,٦٦	مرتفعة
٢٩	غياب اللوائح المؤسسية التي تحدد طبيعة العملية الإرشادية باستخدام الهاتف.	3.8000	٧٦,٠٠	مرتفعة
٣٠	غموض دور المرشد الأسري لدى الأسرة في التعامل مع القضايا الأسرية.	3.8333	٧٦,٦٦	مرتفعة
٣١	تفضيل بعض الأخصائيين استخدام الإرشاد عن طريق المقابلة.	4.1667	٨٣,٣٣	مرتفعة جداً
٣٢	خصوصية الأسرة الفلسطينية تحول دون عرض مشكلاتها عبر الهاتف.	3.9000	٧٨,٠٠	مرتفعة
٣٣	طبيعة العمل لدى الأخصائيين في المجتمع الفلسطيني تحول دون استخدام الهاتف ضمن العملية الإرشادية.	3.9333	٧٨,٦٦	مرتفعة
٣٤	قلة الدورات التدريبية للأخصائيين بما يتعلق باستخدام الأساليب المهنية الحديثة بالمجال الأسري.	4.1000	٨٢,٠٠	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية	٣,٩٤٥٨	٧٨,٩١	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (٦/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة على العبارات (٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣٢، ٣٣) حيث كانت نسبتها المئوية ما بين (٧٠%-٧٩%)، وكانت مرتفعة جداً على العبارات (٣١، ٣٤) حيث كانت نسبتها المئوية أكبر من (٨٠%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٨,٩١%).

٥) خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات:

جدول رقم (٧/٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجالات والدرجة الكلية للاستجابات

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة*	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي	٤,٠١٦٦	٨٠,٣٣	مرتفعة جداً
٢	المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٤,٣٠٦٦	٨٦,١٣	مرتفعة جداً
٣	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٤,٤٠٤١	٨٨,٠٨	مرتفعة جداً
٤	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٣,٩٤٥٨	٧٨,٩١	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية	٤,١٦٨٢	٨٣,٣٦	مرتفعة جداً

أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (٧/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة جداً على الأبعاد (١، ٢، ٣) حيث كانت نسبتها المئوية أكبر من (٨٠%)، وكانت مرتفعة على الأبعاد (٤) حيث كانت نسبتها المئوية ما بين (٧٠%-٧٩%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٣,٣٦%).

وسيتم سرد نتائج هذا التساؤل على النحو الآتي:

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصه:

هل توجد فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى للمتغيرات (الجنس، التخصص، مكان العمل، سنوات الخبرة، تبعية المؤسسة)؟

ويتعلق بهذا التساؤل الفرضيات الفرعية التالية:

- نتائج فحص الفرضية الفرعية الأولى التي نصها:

لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى للجنس. ولفحص هذا الفرض تم استخدام اختبار (t) والجدول رقم (٨/٤) يبين النتائج:

جدول رقم (٨/٤) نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس

الدلالة	(ت)	أنثى		ذكر		البعد	رقم
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط		
.349	.952	.57933	3.9474	.40487	4.1364	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي	١
.500	.683	.36826	4.2684	.45846	4.3727	المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٢
.713	.371	.44580	4.3816	.42339	4.4432	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٣
.096	1.725	.36997	3.8421	.52738	4.1250	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٤
.217	1.263	.29109	4.1099	.39771	4.2693	الدرجة الكلية	

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)

يتبين من الجدول رقم (٨/٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير الجنس على كافة الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

- نتائج فحص الفرض الفرعي الثاني التي نصها:

لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير التخصص. ولفحص الفرض استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (٩/٤) يبين النتائج

الجدول (٩/٤) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير التخصص

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	البعد
.227	1.542	.399	3	1.198	بين المجموعات	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي
		.259	26	6.731	داخل المجموعات	
			29	7.929	المجموع	
.238	1.501	.227	3	.682	بين المجموعات	المتطلبات المهارية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.151	26	3.937	داخل المجموعات	
			29	4.619	المجموع	
.310	1.257	.228	3	.684	بين المجموعات	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.181	26	4.713	داخل المجموعات	
			29	5.396	المجموع	
.431	.949	.191	3	.573	بين المجموعات	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.201	26	5.230	داخل المجموعات	
			29	5.803	المجموع	
.293	1.309	.144	3	.431	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.110	26	2.853	داخل المجموعات	
			29	3.284	المجموع	

دال إحصائيا عند مستوى ANOVA(٠,٠٥)

يتبين من الجدول رقم (٩/٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير التخصص على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

- نتائج فحص الفرض الفرعي الثالث التي نصها:

لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى مكان عمل.

ولفحص هذا الفرض تم استخدام اختبار (t) والجدول رقم (١٠/٤) يبين النتائج:

جدول رقم (١٠/٤) نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير مكان عمل

الدالة	(ت)	قرية		مدينة		البعد	رقم
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط		
.288	-1.082	.42258	4.1875	.55036	3.9545	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي	١
.513	-.662	.41897	4.3875	.39753	4.2773	المتطلبات مهارية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٢
.629	-.488	.41592	4.4688	.44400	4.3807	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٣
.776	.288	.55400	3.9063	.41617	3.9602	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	٤
.507	-.672	.34635	4.2375	.33751	4.1432	الدرجة الكلية	

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)

يتبين من الجدول رقم (١٠/٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير مكان العمل على كافة الأبعاد حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

- نتائج فحص الفرضية الفرعي الرابع التي نصها:

لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي.

ولفحص الفرض استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١١/٤) يبين النتائج الجدول (١١/٤) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	البعد
.756	.283	.081	2	.163	بين المجموعات	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي
		.288	27	7.767	داخل المجموعات	
			29	7.929	المجموع	
.299	1.263	.198	2	.395	بين المجموعات	المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.156	27	4.223	داخل المجموعات	
			29	4.619	المجموع	
.656	.428	.083	2	.166	بين المجموعات	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.194	27	5.231	داخل المجموعات	
			29	5.396	المجموع	
.008	5.850	.877	2	1.754	بين المجموعات	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد
		.150	27	4.048	داخل المجموعات	الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	البعد
			29	5.803	المجموع	
.537	.636	.074	2	.148	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.116	27	3.136	داخل المجموعات	
			29	3.284	المجموع	

دال إحصائياً عند مستوى $(0,05)$ ANOVA

يتبين من الجدول رقم (١١/٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري **تعزى لمتغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي** على الأبعاد (١، ٢، ٣) وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من $(0,05)$ وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، ووجود فروق إحصائية على البعد (٤) حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أقل من $(0,05)$ وبهذا نرفض الفرضية الصفرية للبعد.

جدول (١١/أ): نتائج اختبار (LSD) للفروق على متغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي

١٠ سنوات فأكثر (٤,٠٧٢٤)	٩-٥ سنوات (٣,٩٤٦٤)	٤-١ سنوات (٣,٣٤٣٨)	المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
-٠.٧٢٨٦٢	-٠.٦٠٢٦٨		٤-١ سنوات (٣,٣٤٣٨)
-٠.١٢٥٩٤		٠.٦٠٢٦٨	٩-٥ سنوات (٣,٩٤٦٤)
	٠.١٢٥٩٤	٠.٧٢٨٦٢	١٠ سنوات فأكثر (٤,٠٧٢٤)

يتضح من الجدول (١١/أ) السابق أن الفروق في الاستجابات كانت على النحو الآتي: يشير الجدول رقم (١١/أ) إلى أن الفروق بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالمعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي لصالح (١٠) سنوات فأكثر حيث بلغ

متوسط إجاباتهم (٤,٠٧٢٤) مقابل المتوسطات من سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي الأخرى ١-٤ سنوات (٣,٣٤٣٨)، ٥-٩ سنوات (٣,٩٤٦٤)، بمعنى أن إدراك الأخصائيين في سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي لصالح ١٠ سنوات فأكثر نحو المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، تفوق درجة إدراك الأخصائيين في سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي الأخرى.

نتائج فحص الفرض الفرعي الخامس التي نصها:

لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير تبعية المؤسسة. ولفحص الفرض استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٢/٤) يبين النتائج الجدول (١٢/٤) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير تبعية المؤسسة

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	البعد
.283	1.324	.354	2	.708	بين المجموعات	المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي
		.267	27	7.221	داخل المجموعات	
			29	7.929	المجموع	
.328	1.162	.183	2	.366	بين المجموعات	المتطلبات المهارية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.157	27	4.252	داخل المجموعات	
			29	4.619	المجموع	
.450	.822	.155	2	.310	بين المجموعات	المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
		.188	27	5.087	داخل المجموعات	
			29	5.396	المجموع	
.010	5.517	.842	2	1.683	بين	المعوقات التي تحول دون

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	البعد
		.153	27	4.119	المجموعات داخل المجموعات	استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني
			29	5.803	المجموع	
		.091	2.617	.267	2	.533
.102	27			2.751	داخل المجموعات	
	29			3.284	المجموع	

دال إحصائياً عند مستوى ANOVA (0,05)

يتبين من الجدول رقم (١٢/٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري لتعزيزاً لمتغير تبعية المؤسسة على الأبعاد (١، ٢، ٣) وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، ووجود فروق على البعد (٤) حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أقل من (٠,٠٥) وبهذا نرفض الفرضية الصفرية للبعد.

جدول (١٢/أ): نتائج اختبار (LSD) للفروق على متغير تبعية المؤسسة

المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني	حكومية (٤,١١٢٥)	أهلية (٣,٦٤٥٨)	خاصة (٣,٥٦٢٥)
حكومية (٤,١١٢٥)		.46667°	.55000°
أهلية (٣,٦٤٥٨)	-.46667°		.08333
خاصة (٣,٥٦٢٥)	-.55000°	-.08333-	

يتضح من الجدول (١٢/أ) السابق أن الفروق في الاستجابات كانت على النحو الآتي: يشير الجدول رقم (١٢/أ) إلى أن الفروق بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالمعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، تبعاً لمتغير تبعية المؤسسة لصالح الحكومية حيث بلغ متوسط إجاباتهم (٤,١١٢٥) مقابل

المتوسطات من تبعية المؤسسة الأخرى أهلية (٣,٦٤٥٨)، خاصة (٣,٥٦٢٥)، بمعنى أن إدراك الأخصائيين في تبعية المؤسسة لصالح الحكومية نحو المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، تفوق درجة إدراك الأخصائيين في سنوات تبعية المؤسسة الأخرى.

مناقشة نتائج الدراسة:

سوف تقوم الباحثان باستعراض النتائج الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة التي أجريت لاختبار فرضيات البحث للوصول إلى التعرف على دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري؟

حيث ظهرت استجابات أفراد عينة الدراسة مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٣,٣٦%)، وتعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأخصائي الاجتماعي يحتاج إلى أن يتوفر لديه متطلبات مهنية في كافة مجالات التعامل وخاصة في المجال الأسري؛ كون هذا المجال يحتاج إلى اكتساب المهارات والمعارف اللازمة لتحقيق أهداف التدخل المناسب في هذا الجانب، لأن تلك المتطلبات تساعده في إرشاد وتوجيه الأسرة إلى الأساليب الصحيحة والمناسبة، وزيادة وعيها حول حقوقهم والواجبات الملقاة على عاتقهم، كما يقوم على إرشادهم حول كيفية حل المشاكل التي تواجههم وفق أسس مناسبة، لذا ولتطبيق ذلك يجب على الأخصائي أن يتوفر لديه المتطلبات المهنية الداعمة لذلك وتمكنه من التواصل مع الأسرة سواء في المؤسسة أو المنزل أو عن طريق الهاتف، واتفقت دراستنا مع روبرتو (Ramos, 2023) في تناولها لأدوار الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة ومعرفة متطلباتهم المهنية، ووليام (William, 2016) التي أوضحت أن هناك عدد من المتطلبات المهنية التي تحد من الصعوبات التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون، لكنها اختلفت من حيث النتائج التي تم التوصل إليها كون دراستنا تمت على محافظة قلقيلية.

(١) مناقشة النتائج المتعلقة بالبعد الأول: المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي:

يتبين من الجدول رقم (٣/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي كانت مرتفعة جداً على الدرجة الكلية بدلالة النسبة المئوية (٨٠,٣٣%). وكانت النتيجة مرتفعة جداً؛ لأن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الإرشاد الأسري اتفقت آراؤهم حول أهمية امتلاكه للمهارات المعرفية كالمهارات المرتبطة بأساليب العمل المهني، والمبادئ المهنية التي يتبعها، حيث أنهم يؤكدون وبحكم خبرتهم وقدرتهم على إدارة المواقف واستخدام الأساليب الحديثة والمتطورة والمعتمدة على التكنولوجيا في التعامل مع أي مشكلة أسرية تواجهه نظراً لإتباع خطة مهنية يتم من خلالها إدارة الجلسة بشكل صحيح ويترك أثراً إيجابياً. واتفقت بذلك مع دراسة علام (٢٠١٧)، أبو الحسن (٢٠١٥) في تناولهم للمتطلبات المعرفية، وهذا ما تطرقت إليه دراستنا لكن النتائج اختلفت كون دراستنا تناولت الإرشاد الأسري الهاتفي.

٢) مناقشة النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني

يتبين من الجدول رقم (٣/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٦,١٣%) وهذه النتيجة المرتفعة جداً، إلى أن الأخصائي في مجال الإرشاد الأسري يمتلك المتطلبات المهنية التي تؤهله للتواصل في عمله الإرشادي مع الأسرة بمختلف الوسائل سواء المباشرة في المؤسسة أو الغير مباشرة باستخدام الهاتف إذا كان من الصعب الإرشاد بطريقة مباشرة، لذا فهو قادر على تكوين العلاقة المهنية مع العملاء، في أي وقت، حيث أنه وخلال عملية الإرشاد الأسري الهاتفي يعمل على إدارة الوقت المناسب والتي يتم من خلالها الاستماع إلى العميل والإنصات له من أجل التركيز على ما يتحدث به، ومن أجل حفظ المعلومات التي يتحصل عليها منه، وبعدها يمكنه العمل على توجيه الأسئلة المناسبة في الوقت المناسب مع توجيهه بإتباع الطرق المناسبة في حل المشكلات وفي التعامل مع المشكلة التي تواجهه عبر إقناعه بذلك، واتفقت مع دراسة علام (٢٠١٧) بأنها استخدمت منهج المسح الاجتماعي بينما دراستنا المنهج الوصفي التحليلي، وأبو الحسن (٢٠١٥)، لكن الاختلاف كان في النتائج التي تم التوصل إليها وذلك للاختلاف في استجابة أفراد العينة.

٣) مناقشة النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، يتبين من الجدول رقم (٤/٤)

السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية مرتفعة جداً بدلالة النسبة المئوية (٨٨,٠٨%)، وترى عينة الدراسة أن امتلاك الأخصائي الاجتماعي للمهارات القيمة يعتمد على قدرة الأخصائي في تحمله للمسؤولية أثناء استخدام الهاتف في عملية الإرشاد الأسري كونه سيلتزم بأخلاقيات المهنة في عملية التواصل مع العميل، وسرية المعلومات التي يتحصل عليها أثناء المكالمات ضماناً لحقوقه وتحقيق مبدأ السرية في العلاقة المهنية، وكحق من حقوقه، لذا ولتحقيق الهدف من عملية الإرشاد يلتزم الأخصائي بعمله عبر احترام وتقبل العملاء بشفافية باعتبارها كحق من حقوقه كعميل. لذا اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة علام (٢٠١٧) في نظرها إلى المهارات القيمة وأنها طبقت على العاملين بجمعيات الزواج ورعاية الأسرة، بينما درستنا طبقت على الأخصائيين الاجتماعيين.

٤) مناقشة النتائج المتعلقة بالبعد الرابع: المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني، يتبين من الجدول رقم (٥/٤) أن استجابات أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٩,٩١%) وترى عينة الدراسة أن هناك مجموعة من المعوقات التي تعيق عملية استخدام الإرشاد الأسري الهاتفي، وبالتالي تصبح عملية التدخل وبناء العلاقة المهنية معرضة للمخاطر نتيجة لضعف خبرة الأخصائيين في التعامل مع برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي وهذا يحتاج إلى تدخل الإدارة في تدريب الأخصائيين على التعامل مع مختلف التقنيات الحديثة والمتطورة في استخدام الإرشاد الهاتفي، مراعيًا في ذلك طبيعة المجتمع الذي يتم دراسته،

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

مناقشة نتائج فحص الفرضية الفرعية الأولى: يتبين من الجدول رقم (٨/٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري تعزى لمتغير (الجنس، التخصص، مكان العمل)، وتعزو الباحثان ذلك إلى عدم وجود الفروق لكون أفراد العينة بمخلف أجناسهم وتخصصاتهم العلمية ومكان العمل يؤكدون على أن الإرشاد الأسري الهاتفي يحتاج إلى أن يتوفر في الأخصائي متطلبات أساسية كالمعرفة على استخدام النظريات والقدرة على تكوين العلاقة المهنية والتعامل مع التقنيات الحديثة في العمل الإرشادي، لذا يجب أن يكون قادراً على التفاوض والقدرة على التأثير في

العملاء، وهذه المتطلبات ذات أهمية في تعزيز عمله في المجال الأسري واتفقت مع دراسة (Thompson, 2020) في تناول الأخصائيين في تخصص الخدمة الاجتماعية لكنها لم تتفق مع باقي الدراسات لكونها لم تتطرق إلى المتغيرات التي شملتها دراستي.

واختلفت الآراء حول متغير (سنوات الخبرة) حول المتطلبات المهنية المعرفية والمهارية والقيمية لرؤيتهم أن توافر تلك المتطلبات في الأخصائي يعزز من أدائه المهني ومن نجاح عملية التدخل المهني مع الأسرة لكن وجدت الفروق على متغير سنوات الخبرة لصالح الـ (١٠ سنوات فأكثر) حيث أنهم يؤكدون وبحسب خبرتهم الطويلة في هذا المجال إلا أن توافر تلك المتطلبات يؤثر تأثيراً كبيراً في تعزيز العلاقة المهنية مع العملاء. كذلك كان الاختلاف حول متغير (تبعية المؤسسة) على بعد المعوقات لصالح المؤسسات الحكومية، وذلك لأن المؤسسات الحكومية كالأشؤون الاجتماعية وغيرها تتعامل مع الأسرة، ولأنها ترى أن هذه المؤسسات تلعب دوراً أكبر من حيث وجود التمويل والدعم الكامل في عملية تقديم الموارد اللازمة لنجاح واستمرار العلاقة المهنية بالاعتماد على وسائل حديثة كالهاتف، ولأن هذه المؤسسات تحكمها قوانين ولوائح يتم الالتزام بها وعدم تخطيها نظراً لوجود المساءلة.

النتائج العامة للدراسة:

■ **النتائج المتعلقة بالبعد الأول: المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي:** يتبين من الجدول رقم (٣/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة على الدرجة الكلية بدلالة النسبة المئوية (٨٠,٣٣%).

■ **النتائج المتعلقة بالبعد الثاني: المتطلبات المهارية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني:** يتبين من الجدول رقم (٤/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة جداً على الدرجة الكلية بدلالة النسبة المئوية (٨٦,١٣%).

■ **النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: المتطلبات القيمية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني:** يتبين من الجدول رقم (٥/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري

الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة جداً على الدرجة الكلية بدلالة النسبة المئوية (٨٨,٠٨%).

■ **النتائج المتعلقة بالبعد الثالث: المعوقات التي تحول دون استخدام برنامج الإرشاد الهاتفي الأسري بالمجال الأسري في المجتمع الفلسطيني:** يتبين من الجدول رقم (٦/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة على الدرجة الكلية بدلالة النسبة المئوية (٧٨,٩١%).

■ **خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات:** يتبين من الجدول رقم (٧/٤) السابق أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري كانت مرتفعة جداً على الدرجة الكلية بدلالة النسبة المئوية (٨٣,٣٦%).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصه:

- لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري **تعزى الجنس.**
- لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري **تعزى لمتغير التخصص.**
- لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري **تعزى مكان عمل.**
- لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري **تعزى لمتغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي على الأبعاد (١، ٢، ٣) وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، ووجود فروق إحصائية على البعد (٤) حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أقل من (٠,٠٥) وبهذا نرفض الفرضية الصفرية للبعد.**
- لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات البحث حول دور المتطلبات المهنية لاستخدام برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي بالمجال الأسري **تعزى لمتغير تبعية المؤسسة، على الأبعاد (١، ٢، ٣) وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر**

من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، ووجود فروق على البعد (٤) حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أقل من (٠,٠٥) وبهذا نرفض الفرضية الصفرية للبعد.

ثانياً: التوصيات والمقترحات المهنية:

خرجت الدراسة وبعد مناقشة النتائج بمجموعة من التوصيات وهي:

- ضرورة استخدام الأساليب الحديثة والمتطورة والمعتمدة على التكنولوجيا في مجال الإرشاد الأسري الهاتفي كونها وسيلة يتم من خلالها إشعار العملاء بأنهم ذات أهمية ولمتابعة أمورهم.
- تعزيز الأخصائي الاجتماعي لأدائه عبر معرفة أهم الاتجاهات والنظريات الحديثة الخاصة بالمجال الأسري للاستعانة بها في حل المشكلات التي تواجه العميل.
- ضرورة تحقيق مبدأ السرية في الحصول على المعلومات التي يتم التحصل عليها من خلال الهاتف لضمان ثقة العميل بالأخصائي.
- تزويد العملاء بالموارد والإمكانيات المتوفرة في المؤسسة، عبر توضيح أهم البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة وكيفية الاستفادة منها.
- ضرورة الالتزام الأخلاقي بمبادئ العلاقة المهنية في التعامل مع العملاء وخاصة مبدأ السرية والاحترام وتقبله كما هو وذلك كحق من حقوق العملاء.
- التأكد من ضرورة التزام الأخصائي الاجتماعي باللوائح المؤسسية التي تحدد طبيعة العملية الإرشادية باستخدام الهاتف.
- تدريب الأخصائي الاجتماعي حول التقنيات التكنولوجية الحديثة في عملية الإرشاد الأسري الهاتفي من خلال الدورات التدريبية التي تختص بذلك.

المصادر والمراجع:

- إسماعيل، سهى. (٢٠٢٣). المهارات الاجتماعية عند الأخصائي الاجتماعي، مجلة لارك للفلسفة والعلوم الاجتماعية، ٥١.
- أبو الحسن، نبيل. (٢٠١٦). المتطلبات المعرفية والمهارية للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في مجال العمل الخيري: دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الخيرية العامة بمكة المكرمة، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٢(٥٤).
- جبريل، ثريا عبد الرؤف: نحو رعاية اجتماعية متكاملة للأسرة والطفولة، بل برنت للطباعة والنشر، القاهرة 2000م.
- جمعة، حنان. (٢٠١٩). متطلبات ممارسة أخصائي العمل مع الجماعات لتكنيكات منظور القوة في تنمية القدرات القيادية لأعضاء الجماعات المدرسية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ج ١٢.
- حديدان، خضرة. (٢٠٢٣). الإرشاد الأسري والخدمات التي يقدمها للأسرة وفق استراتيجيات الإرشاد العقلي والسلوكي والوجداني، مجلة العلوم الإنسانية، ٣٤(١).
- حسين، عبد الفتاح. (٢٠٢٣). دور الأخصائي الاجتماعي في توعية جماعات الشباب بمخاطر الشائعات، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ٤(١).
- الغريب، عبد العزيز، الطايبي، عبده (٢٠٠٨): الاستشارات الأسرية، الرياض، مكتبة الملك فهد، السعودية
- أبو العلاء، تركي. (٢٠١٦). دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٥٦(٤).
- الغرباوي، الغزالي. (٢٠٢٠). المتطلبات المهنية للأخصائي الاجتماعي كمارس عام لتحقيق أهداف الرعاية اللاحقة لخريجي مؤسسات الأيتام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، القاهرة.
- الزهراني، محمد. (٢٠١٤). خدمة الفرد، الجامعة العربية السعودية، جامعة أم القرى.
- العماري، عمر؛ ميلاد، بنور. (٢٠٢٣). أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التعليمية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ١١(٥٥).
- الفايدي، نوف. (٢٠١٥). دور الإرشاد الهاتفي في خفض معدلات الطلاق، جمعية المودة للتنمية الأسرية، جدة.

- الحربي، عبد الغني. (٢٠١٦). خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض نموذجاً، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ١٢.
- الدنيني، مبروك ابو عجينة (٢٠١٧): دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة العوامل المسببة للمشكلات الأسرية، مجلة كلية التربية، العدد التاسع، كلية الآداب، جامعة طرابلس.
- آل سعود، الجوهرة. (٢٠١١). دور الخدمة الاجتماعية مع حالات العنف الأسري ضد المرأة في محاكم الأسرة بمدينة الرياض، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٣٠(٥).
- الغريب، عبد العزيز، الطيفي، عبده (٢٠٠٨): الاستشارات الأسرية، الرياض، مكتبة الملك فهد، السعودية
- أبو العلا، تركي. (٢٠١٦). دور برنامج الإرشاد الأسري الهاتفي في تعديل أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة للأطفال، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٥٦(٤).
- الشهراني، عائض. (٢٠٠٩). الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهة المشكلات الأسرية المعاصرة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، ١٧(٢).
- أبو عليان، بسام. (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية في مجال الأسرة والطفولة (خدمة الفرد)، جامعة الأقصى.
- العنزي، عبد الحميد. (٢٠٢٢). المتطلبات المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين بمركز التأهيل الشامل بالمدينة المنورة، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ٣(٢٨).
- الفواز، شروق. (٢٠١٧). الإرشاد الأسري الهاتفي، مجلة الرياض، WWW.alriyadh.com.
- محمد، جيهان. (٢٠٢٠). فعالية برنامج تدريبي مقترح لإكساب طالبات الخدمة الاجتماعية متطلبات الإرشاد الهاتفي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٤٩(١).
- المدنيني، أبو عجيبة. (٢٠١٧). دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مواجهة العوامل المسببة للمشكلات الأسرية، جامعة الزاوية.
- الهادي، فوزي. (٢٠٠١). التوافق الزوجي وعلاقته بالتشريعات الأسرية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٠ع.

- عبد الحميد، راندا. (٢٠٢٠). أهداف الخدمة الاجتماعية في المجال الأسري، مقال <https://mqall.org/goals-social-service-family-sphere/>
- عاصي، حمدي. (٢٠٢١). متطلبات ممارسة الأخصائي الاجتماعي للنماذج المهنية مع جماعات المسنين، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان.
- علام، منتصر. (٢٠١٧). المتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية للعاملين بجمعيات الزواج ورعاية الأسرة لمواجهة مشكلة العنف الأسري، مجلة التربية، ١٧٢.
- فضل، هاشم. (٢٠٢١). دور الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في تحقيق التكامل الوظيفي بلجان حماية الأطفال المعرضين للخطر، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٥٤(١).
- فهمي، محمد. (٢٠١٦). طرق وأدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي الحديث.
- بن مريم، حميد. (٢٠١٧). الإرشاد الأسري بين الواقع والمأمول في المجتمع الجزائري، مجلة التنمية البشرية، ٨، ص ٧٩ - ١٠١.
- مسعد، صافيناز. (٢٠٢٢). فعالية الإرشاد الأسري في خفض اضطرابات الانتباه المصحوب بنشاط حركي زائد لدى الأطفال المعاقين ذهنياً، رسالة دكتوراة، موقع تو عرب التعليمي.

المراجع الأجنبية:

- Roberto Antonio Ramos, 2023. Arizona School Social Workers: Understanding Their Roles and Supporting Their Professional Needs, ProQuest LLC, Ed.D. Dissertation, Northern Arizona University.
- Thompson, Sally, 2020. A Vocational Stream for Social Care Workers: A Case Study, Australian Journal of Adult Learning, v60 n1 p22-43 Apr.
- William Hart, Dolores, A, 2016. Effect of the professional performance of the social worker on the academic compatibility of students with learning disabilities, American psychological Association, vol 97, no 6.