IJOPER Vol 2, No 3, pp 351 -372 ISSN 2957-3890
المجلة الدولية للبحوث النفسية والتربوية
International Journal of Psychological and Educational Research

خدمات الإرشاد عن بعد في ظل جائحة كورونا وعلاقتها بصراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين

أحمد عبدالله الشريفين بتول عبدالحليم حميد
جامعة اليرموك - كلية التربية - قسم علم النفس الإرشادي والتربوي
ahmed.sh@yu.edu.jo batoolabufara93@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة هل يختلف مستوى الاتجاه نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني ومستوى صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين؛ باختلاف كل من: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة. تكونت عينة الدراسة من (345) مرشداً ومرشدة، اختيروا بالطريقة المتيسرة من المرشدين النفسيين من مدارس وزارة التربية والتعليم الأردنية، والعاملين في مجال الصحة النفسية في المستشفيات والمنظمات غير الحكومية، في العام الميلادي (2022). أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الاتجاه نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني، وصراع الأدوار الأسرية المهنية. كما أشارت النتائج إلى كما أشارت النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الارشاد الالكتروني وصراع الأدوار الاسرية المهنية تعزى لأثر كل من الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: خدمات الإرشاد الإلكتروني، صراع الأدوار الأسرية المهنية، المرشدون النفسيون.

E-Counseling Services in Light of Corona Pandemic and its Relationship to the Conflict of Vocational-Family Roles Among Counselors.

Ahmad. A. Al-Shraifin Batool. A. Hamiad
- Counseling and Educational Psychology Dept. - Faculty of Education
Yarmouk university
ahmed.sh@yu.edu.jo batoolabufara93@gmail.com

Abstract:

The study aimed to determine the level of orientation of E-counselling services in the light of the coronavirus pandemic and its relationship to the struggle for vocational-family roles of counselors, the extent to which the level of orientation of E-counselling services varies, and its relationship to the struggle for vocational-family roles of counselors, depending on: sex, age, marital status, and number of years of experience. The sample of the study consisted of 345 counselors of education schools, hospital mental health workers and NGOs, for the year 2022. The results of the showed a positive statistically significant correlation between performance expectations and attitude towards the use of technology and the direction measure of E-counselling services, and between professional roles, family roles, failure to achieve balance, and the measure of conflict of vocational-family roles. In addition, the findings indicated that there were no statistically significant differences in all areas attributable to the impact of gender, age, and number of years' experience. It also showed that there were no statistically significant differences in the impact of the social situation in all areas, except for the dimension of failure to achieve balance, in favor of married couples.

Keywords: E-Counseling Services, Vocational-Family Roles, Counselor's

تاريخ تسلم البحث (2023-02-15) تاريخ قبوله للنشر (2023-07-12)

مقدمة

واجه العالم حالة صحية طارئة وواسعة النطاق نتيجة انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) وما تبع ذلك من تداعيات شديدة على البنى التحتية مما أجبر تلك الدول على رفع مستوى الاستعداد لمواجهة الجائحة عبر تدابير منها: الحجر المنزلي طويل الأمد، والإغلاقات الجزئية أو الكلية المتكررة، والالتزام بالتباعد الاجتماعي. ومن الجدير بالذكر بأن التدابير التي تبنتها تلك الدول كانت قاسية وأثرت على الحالة النفسية للأفراد تترجمت على شكل اضطرابات نفسية كالحِدّية وتقلبات المزاج والانفعالات المتكررة وحالات الاكتئاب والقلق والخوف (أحرشاو، 2020) خاصة للذين عايشوا خبرة فقدان أحد معارفهم وأقاربهم وللأطفال (Tullio et al., 2020).

وقد تأثرت مهنة الإرشاد النفسي تأثيرا كبيرًا، كونها مهنة تعتمد وبشكل كبير على التفاعل الوجاهي؛ إذ ظهرت تحديات جديدة مثل: سرية المعلومات المتعلقة بالمسترشد، وعدم القدرة على الوصول إلى مكان هادئ للعمل أو لإجراء مناقشات حساسة أو سرية، وقلة الموارد التقنية فانعكس ذلك سلباً على أداء المرشد وعلى حالته النفسية (Murphy, 2020). وظهرت لديه ضغوطات أسرية مرتبطة بجائحة كورونا، منها: ضعف قدرة المرشد على الاهتمام بشؤون الأسرة والأطفال وتلبية الاحتياجات الأساسية لهم، وصراع في الأدوار الأسرية والمهنية (Eckart et al., 2021).

أصبحت الحاجة للخدمة الإرشادية اليوم في المجتمعات المتحضرة والنامية ذات أهمية وأولوية قصوى؛ لا سيما بعد تعقد مظاهر الحياة الفردية والأسرية والجماعية، فارتفعت الحاجة للعمليات الإرشادية النفسية، وللإسهامات التي تقدمها سعياً لحل المشكلات التي يتعرض لها الفرد (راضي، 2012).

وقد أورد غماري والطائي (2008) العديد من الأنواع الخاصة بخدمات الإرشاد تبعاً لحالة المسترشد ونوعية المشكلات التي يتعرض لها مثل: الخدمات الإرشادية التربوية: وهي الخدمات التي تضم المعلومات المتعلقة بالعمليات التربوية المهنية والأسرية. والخدمات الإرشادية النفسية: وهي التي تتضمن إجراء الفحوص ودراسة الشخصية وظيفياً وديناميكياً. والخدمات الإرشادية الاجتماعية: وهي التي تساعد على تعرف المسترشد على بيئته الاجتماعية.

إن الشكل التقليدي لممارسة الإرشاد يتطلب بيئة مادية يتشارك فيها كل من المرشد والمسترشد في وقت واحد وجهاً لوجه، إلا أن هذا المفهوم بدأ بالتغير تدريجياً من خلال مجموعة صغيرة تزداد باضطراد بين الممارسين ممن يقدمون خدمات الإرشاد النفسي الإلكتروني (Chester & Glass, 2006) ويعد الإرشاد الإلكتروني أحد المجالات التي يستخدم فيها الإنترنت لتقديم الخدمات النفسية تقديماً أفضل (مخيمر، 2013).

وذكر العقاد (2016) في دراسته بأن الإرشاد الإلكتروني يوفر العلاج المناسب ويساعد في تنمية الشخصية الفردية. وأشار مخيمر(2013) إلى أن الإرشاد الإلكتروني يوفر مساحة خاصة للمسترشدين، كما يوفر لهم الشعور بالراحة مقارنة بالجلسات الإرشادية التقليدية. وقد يتخذ الإرشاد الإلكتروني عدة أشكال؛ مثل: تدخلات الصحة النفسية القائمة على الإنترنت، ومواقع معلومات الصحة النفسية، وأدوات فحص وتقييم الصحة النفسية عبر الإنترنت، ومجموعات الدعم عبر الإنترنت (Ybarra & Eaton, 2005).

وذكرت هاسلين (Hassline, 2020) بأن الخدمات النفسية المقدمة إلكترونياً أثناء الجائحة شهدت تقدماً ملحوظاً عوضاً عن طرق التواصل الوجاهية، ويرجع ذلك لسهولة استخدام هذه التطبيقات من قبل الأفراد (Békés & Aafjes, 2020). ويرى زعتر (2021) بأن هنالك ثلاث أشكال للاتصال في الخدمات النفسية الإلكترونية؛ هي:

الاتصال المباشر: ويكون الاتصال فيه متزامناً بين المرشد والمسترشد مرئياً وسمعياً معاً فهو يمنح الاتصال ميزة الفورية والمقابلة وجهاً لوجه، والتركيز والانتباه على لغة الجسد والتفاعل الإنساني الطبيعي. والاتصال شبه المباشر: ويقتصر فيه التواصل بين المرشد والمسترشد على الشكل المرئي أو الكتابي أو السمعي بصورة متزامنة ولا يسمح بملاحظة حركات الجسد والملامح الفورية للمسترشد. والاتصال غير المباشر: وترتكز طبيعته على الكتابة والرسائل الإلكترونية، كما ويكون الاتصال فيه غير متزامنٍ وغير فوريٍ غالباً.

ولقد توجهت المؤسسات الحكومية بعد إعلان جائحة كورونا Covid-19 جائحة عالمية إلى تقديم الخدمات النفسية والاجتماعية والإرشادية؛ بسبب التحديات المتفاقمة التي سببتها الجائحة على المستويات النفسية والذهنية والاجتماعية، كما انصب اهتمام تركيز المؤسسات الإرشادية على تلبية الاحتياجات العاطفية والنفسية للمسترشدين، ومساعدتهم على التعامل مع التحديات المجهدة والمؤلمة لهم (بترا، 2020).

ويتميز الإرشاد الإلكتروني بأنه مناسب للمسترشدين الذين يشعرون بالإحراج عند الحاجة لطلب الإرشادات النفسية بشكل مباشر، ويساعد أيضاً المسترشد على التعاون مع المرشد والكلام بصراحة وأمانة عبر توفير بيئة خالية من الإحراج (حجازي، 2015). ومن مزايا خدمات الإرشاد الإلكتروني: زيادة ثقة المسترشد بنفسه، والتقليل من العزلة، وسرعة الإرشاد، وتأمين السرية لشخصية المسترشد، وإخفاء الشخصية والتقليل من المقاومة، والتعبير عن الأمور العاطفية بسهولة، والتغلب على الصورة النمطية المرتبطة بلون البشرة، والجاذبية الجسمية، وتوفير سجل دائم وملموس للجلسات الإرشادية (Pollock, 2006). كما ويتيح الإرشاد الإلكتروني المرونة في مواعيد الجلسات، وتوفير الخصوصية للفرد، والقدرة على إعطاء الجلسة الإرشادية عند وجود بعض العوائق (الشعلان، 2013).

وأما السلبيات فإن كثرة المعلومات والتوجيهات الجاهزة في المواقع النفسية قد تشتت وتزعج المسترشد، وقد تتعرض بعض الوسائل الإلكترونية للقرصنة، كما أن بعض المشكلات عالية الخطورة لا يمكن علاجها إلكترونيا (زعتر، 2020). وذكر كلوجير (Kluger, 2020) إن من أهم الجوانب السلبية أيضاً هو عدم القدرة على تتبع وملاحظة الإشارات الجسدية لقراءة لغة الجسد.

ولقد سبب عدم قدرة المرشدين النفسيين على التكيف مع بيئات العمل الجديدة الكثير من القلق مما انعكس سلباً على أدائهم مع المسترشدين، ومن التحديات التي واجهها المرشدون النفسيون صعوبة تكيفهم مع التحولات المفاجئة نحو الإرشاد الإلكتروني مع عدم توفر دعم تقني كافٍ لهم (Murphy, 2020).

يحتل كل فرد من أفراد المجتمع محلاً ومركزاً داخل بنية المجتمع المحيط به، يفرض هذا المركز مسؤوليات وواجبات وحقوق ضمن إطار النسق الذي يتكون منه، مما يجعل كل فرد يؤدي أدواراً محددة بحسب طبيعة المركز الذي هو فيه. وعرف جرينهاوس وبيتل (Greenhaus & Beutell, 1985) صراع الأدوار الأسرية على أنه صراع ناتج عن عدم التوافق بين كل من الأدوار الأسرية وأدوار العمل، ويحدث هذا الصراع عندما تتداخل جهود الفرد لتحقيق دور العمل مع عدم قدرته على تلبية مطالب الأسرة والعكس بالعكس. وقد ينشأ الصراع بين مجالي الأسرة والعمل بسبب ضغوطات العمل التي تُعيق الأداء المناسب لمسؤوليات الأسرة ويحدث تضارب الدور عندما لا يتطابق الدور الذي يضطلع به الفرد مع سمات شخصيته، أو عندما يتعين عليه التعامل مع أكثر من دور واحد (Benligiray & Sönmez, 2012). كما كانت المخاوف المالية مصدر ضغط لبعض المرشدين النفسيين والتوتر مما سبب لهم صراعات مع أدوارهم الأسرية (Murphy, 2020).

وهناك مجموعة من الاتجاهات النظرية التي حاولت تفسير صراع الأدوار الأسرية المهنية:

نظرية التضارب والتعارض: تقوم هذه النظرية على أن هنالك جانبين أساسيين يهتم بهما الفرد، وهما الجانب الأسري، والجانب المهني، وإن تركيز الفرد على جانب واحد من الجانبين سيكون على حساب الجانب الآخر مما يؤدي تضارب بين جانبي الأسرة والمهنة (Young & Kleiner, 1992).

نظرية الحدود الأسرية المهنية: تقوم هذه النظرية على وجود علاقة بين الأسرة والعمل، والتي تركز على رسم حدود من قبل الفرد لتحقيق التوازن بين الجانبين، ويتطلب من الفرد توظيف مهارات أساسية محددة لتساعده في تحسين علاقته بأسرته، ورفع مستوى أدائه المهني في نفس الوقت ويتفاوت الأفراد تبعاً لهذه النظرية في تحقيق التوازن بين الجانبين، وذلك تبعاً لقدرته على رسم العلاقة بين دور الأسرة والعمل (Campbell, 2000).

نظرية النظم البيئية: تفسر نظرية النظم البيئية الصراع بين الأدوار الأسرية والمهنية بوجود نظم منفصلة، ولكل نظام مكوناته وتفاعلاته الخاصة به، فالأسرة لها مكوناتها وتفاعلاتها الداخلية، كما تؤكد هذه النظرية على وجود تفاعلات بين النظم والتي تعكس بدورها الظروف الخارجية للفرد والبيئة المحيطة به بحيث تتفاعل مكونات وعناصر نظام الأسرة ونظام المهنة، ومن هذه التفاعلات: أوقات الدوام، وعدد ساعات العمل، والقوانين والأنظمة، والمناخ السائد في بيئة العمل (Wayne et al., 2007).

نظرية الفائض: تؤكد نظرية الفائض على وجود علاقة بين ما يحدث في بيئة العمل وما يحدث في البيئة الأسرية بحيث يؤدي الرضا في العمل إلى الرضا في المنزل والعكس بالعكس. وتنص النظرية من جهة أخرى معرفية– سلوكية على أن الوظيفة هي قوة اجتماعية تُمكِّن العامل من تعلم المهارات والقيم والتوقعات والمعتقدات الذاتية التي تنتقل إلى التفاعلات الأسرية، كما أن "الفائض" في المواقف التي يكون فيها العمل مملاً أو مزعجاً يمكن أن يؤدي إلى "نقص الطاقة" الكامنة في الفرد (Zedeck & Mosier, 1990). إن التوقعات المتعلقة بالأدوار الأسرية والأدوار المهنية لدى المرشد، قد تؤدي إلى ضغوطات نفسية وبدنية، مما ينتج صراعاً بين هذين الدورين (Ghislieri et al., 2021).

وعلى الرغم من ندرة الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية مجتمعةً؛ إلا أنه سيتم عرض الدراسات التي تناولت تلك المتغيرات بشكل منفصل؛ حيث سيتم عرض الدراسات التي تناولت متغير خدمات الإرشاد الإلكتروني أولاً، ثم الدراسات التي تناولت صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

أجرت بيكيس وأفجيس (Békés & Aafjes, 2020) دراسة هدفت إلى التعرف على مواقف المعالجين النفسيين تجاه الخدمات النفسية المقدمة عبر الإنترنت، في ظل الانتقال المفاجئ والتحول القسري من العلاج الوجاهي إلى العلاج عن بعد بسبب وباء كوفيد–19. وتكونت عينة الدراسة من (145) معالجاً نفسياً من أمريكيا الشمالية وأوروبا. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن معظم المعالجين الذين لم تسبق لهم تجربة العلاج عبر الإنترنت قد تكونت لديهم مواقف إيجابية تجاه العلاج النفسي عبر الإنترنت، وأن مواقف المعالجين تتأثر بتجاربهم السابقة وخبراتهم في العلاج عبر الإنترنت، مثل: طريقة العلاج النفسي، والخبرة الإكلينيكية، فضلاً عن تجربتهم الانتقالية أثناء الوباء وموقعهم الجغرافي.

كما وأجرى آفجيس وآخرون (Aafjes et al., 2020) دراسة هدفت إلى تقييم جوانب العلاقة العلاجية لتقديم العلاج بالفيديو أثناء جائحة كوفيد–19 في نيويورك. وتكونت عينة الدراسة من (141) معالجاً، لدراسة أنماط التحالف والعلاقة الحقيقية بين المعالج والمسترشدين، والاتجاه نحو العمل بالعلاج عبر الإنترنت في المستقبل.

وأشارت النتائج أن المعالجين الذين يتمتعون بخبرة أكبر عبر في العلاج عبر الإنترنت لديهم مستوى أقل من الشكِّ الذاتي والقلق، وهم أكثر تأييداً لاستخدام العلاج عبر الإنترنت في المستقبل بخلاف المعالجين من ذوي الخبرة المحدودة.

كما أجرى جافا وآخرون (Java et al., 2021) دراسة استقصائية في الإمارات العربية المتحدة، هدفت لتقييم خدمات الإرشاد على الإنترنت وفعاليتها في توفير الدعم العاطفي اللازم أثناء جائحة كوفيد-19، وفهم وجهات نظر الأخصائيين المؤهلين والأعضاء المدربين على منصات العلاج الإلكتروني. وفي البداية، استعرض الاستقصاءُ الدراسات الموجودة حول العلاج الافتراضي، وصممت استبانة عبر الإنترنت للحصول على آراء أكثر من (100) متخصص في الصحة النفسية حول خدمات الإرشاد عبر الإنترنت. وأشارت النتائج أن حوالي 72٪ من الأخصائيين يفكرون في التحول إلى منصات افتراضية خلال المواقف الصعبة التي يواجهها المسترشدين.

وأجرى سامبايو وآخرون (Sampaio et al., 2021) دراسة عبر الإنترنت هدفت لقياس عدد الأخصائين الذين يستخدمون الإرشاد عن بُعد، قبل جائحة كوفيد-19 وخلالها، ومقدار التدريب الذي تلقوه، وفهمهم للقيود القانونية المفروضة على استخدام الإرشاد النفسي عن بُعد. وتكونت عينة الدراسة من (768) من أخصائيي الصحة النفسية في الولايات المتحدة. وأشارت النتائج أن معظم الأخصائيين، قبل جائحة كوفيد-19، كانوا يلتقون بالمسترشدين شخصياً، ولكن أثناء الوباء، استخدم جُلُّ المعالجين مجموعَة واسعة من تقنيات الاتصال؛ للتواصل مع مسترشديهم في الحجر الصحي، بما في ذلك الرسائل النصية والهواتف ومؤتمرات الفيديو وحتى الواقع الافتراضي. وعلى الرغم من أن الدراسة الحالية أظهرت أن الواقع الافتراضي نادراً ما يستخدمه المعالجون الذين شملهم الاستطلاع، فإن الواقع الافتراضي يمثل تقنية جديدة واعدة لعلم النفس والإرشاد النفسي عن بُعد.

أما فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت صراع الأدوار الأسرية المهنية، أجرت القنطار (2020)، دراسة هدفت للتعرف على صراع الأدوار وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى الأمهات العاملات في الإرشاد النفسي. وتكونت العينة من (375) مرشدة نفسية في مدينة حمص. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين صراع الأدوار والضغوط النفسية لدى الأمهات المرشدات العاملات، وعدم وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة على الأبعاد الفرعية لمقياس صراع الأدوار تبعاً لمتغير السن وعدد الأبناء، وعدم وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة على الأبعاد الفرعية لمقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير عدد الأبناء، وذلك لصالح الأمهات اللواتي لديهن أكثر من طفلين.

فيما أجرى إيكارت وآخرون (Eckart et al., 2021) دراسة استخدم فيها الباحثون التحليل الكمي لدراسة العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة، والإثراء بين العمل والأسرة، ومتغيرات العمل، والمتغيرات الأسرية عند المرشدين، خلال جائحة كوفيد-19. وشارك في هذه الدراسة (265) فرداً تم اختيارهم خلال الأشهر الأولى من الجائحة ممن عملوا كمرشدين وأقاموا مع أحد أفراد الأسرة. وتضمنت العوامل التي توقعت تجربة المرشدين في الصراع بين أدوار العمل والأسرة الافتقار إلى المرونة في مكان العمل، ووجود طفل أقل من سن السادسة، وقضاء عدد كبير من الساعات في رعاية الآخرين، وتجربة تغيير في موقع بيئة العمل بسبب الوباء. وأشارت استجابات المشاركين المتوسطة لمقياس صراع العمل والأسرة ومقياس إثراء العمل والأسرة إلى أنهم تعرضوا لمستويات أعلى من الإثراء مقارنة بالصراع أثناء الجائحة. وكان الغرض من هذه الدراسة توسيع نطاق البحوث السابقة لتحديد

متغيرات العمل والأسرة التي أثرت على خبرة المرشدين في الصراع بين العمل والأسرة وفي إثراء العمل والأسرة خلال الأشهر الأولى لجائحة كوفيد-19.

يلاحظ، من خلال استعراض الدراسات السابقة، أنها تناولت وبشكل مستقل متغيري: خدمات الإرشاد الإلكتروني، وصراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين. ولم تعثر الباحثة – في حدود علمها ومعرفتها– على دراسات تناولت المتغيرين معاً وهو ما يدعو إلى ضرورة إجراء مثل هذه الدراسة، بحيث توفر للباحثين والمهتمين بهذا المجال بيانات ومعلومات حول العلاقات ومتغيرات الدراسة، تساعدهم بالتعرف إلى المشكلة، واتخاذ قرارات وإيجاد حلول تساهم في التقليل من الصراعات في الأسرة والمهنة

مشكلة الدراسة وأسئلتها

شهد العالم في الفترة القريبة الماضية حدثاً كبيراً وضع مهنة التعليم على المحك، إذ اجتاح فايروس كورونا بلدان العالم كافة وقيد جهود كثير من المؤسسات التي كانت تعمل من أجل ترسيخ العملية التعليمية داخل مؤسساتها التربوية، مما تسبب في الاغلاقات التي شملت أغلب المؤسسات، ومنها المؤسسات التعليمية؛ والذي أدى الى انقطاع أكثر من 1.6 مليار طالب عن التعليم في 161 بلداً، أي ما يقرب من 80% من الطلبة الملتحقين بالمدارس والجامعات على مستوى العالم.

ولقد أظهرت جائحة كورونا الكثير من المشاكل النفسية والاجتماعية، ومن هذه المشاكل: التوتر والقلق، واضطراب ما بعد الصدمة، والعدوانية، والتنمر الإلكتروني، والعنف الأسري، والاكتئاب، والعزلة، والوصمة الاجتماعية، والكوابيس، وفقد أحد الأقارب، ورهاب المرض، والوسواس القهري (WHO, 2020). وتكمن مشكلة الدراسة الحالية من طبيعة التغيرات المفاجئة والسريعة التي حدثت في الآونة الأخيرة التي يواجهها المرشدين النفسيين وتبرز الأهمية في الدراسة الحالية في الكشف عن الصراعات والتحديات الشخصية، إلى جانب الكشف عن صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية، والكشف عن مستوى اتجاه خدمات الإرشاد الإلكتروني لديهم في ظل جائحة كورونا. وتهدف الدراسة الحالية للإجابة عن **الأسئلة التالية**:

السؤال الأول: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى اتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا تعزى لكل من (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في متوسطات استجابات المرشدين النفسيين على مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية تعزى لكل من (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين صراع الأدوار الأسرية المهنية واتجاهات المرشدين النفسيين نحو الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا ؟

أهمية الدراسة

تمثلت أهمية الدراسة الحالية في جانبين: الأهمية النظرية، والأهمية التطبيقية.

فمن الناحية النظرية: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين في ظل جائحة كورونا، فالدراسة قد تكون أول دراسة عربية تتناول الاتجاه نحو خدمات الإرشاد الإلكتروني، وعلاقتها بصراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين، وكما تتمثل أهميتها في

المعلومات وفهم العلاقات التي سيتم الحصول عليها حول صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين، كما تبرز أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات التي تناولتها والتي من المتوقع أن تُمهد لإجراء المزيد من الدراسات النظرية والتطبيقية في هذا المجال.

أما من حيث الأهمية التطبيقية: ستساعد هذه الدراسة الأخصائيين النفسيين والمرشدين التربويين العاملين في المؤسسات الحكومية والمنظمات الإنسانية في تبني استراتيجيات تعمل على رفع كفاءة المرشدين النفسيين في المهارات التكنولوجية والإلكترونية.

محددات الدراسة

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة اختيرت بالطريقة المتيسرة من المرشدين النفسيين من مدارس وزارة التربية والتعليم من محافظات المملكة الأردنية، والمستشفيات، والمنظمات غير الحكومية.
- الحدود الزمانية: اقتصرت حدود الدراسة على الفصل الدراسي الثاني للعام 2022/2021.
- الحدود الموضوعية: تحدَّدت نتائج الدراسة بأداتين هما: مقياس مستوى اتجاه خدمات الإرشاد الإلكتروني: فقد تم استخدام مقياس (Békés, & Aafjes, 2020). (The Development of a Self-Report Scale to Assess Therapists' Acceptance of Online Psychotherapy via Video Conferencing) ومقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية المطور من قبل الشريفين والسموحي (2020) لصراع الأدوار الاسرية المهنية ليتناسب مع الدراسة الحالية وما يتمتع به المقياسان من خصائص سيكومترية، كما تتحدد نتائج الدراسة في ضوء المفاهيم والمصطلحات المستخدمة فيها وما تتضمنه من أبعاد مختلفة

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

صراع الأدوار الأسرية المهنية (Vocational-Family Roles Conflict): هو عدم القدرة على تحقيق التوازن بين الأدوار الأسرية المهنية والأدوار المهنية، والذي قد ينتج عن تأثير أحد الأدوار في الدور الآخر، الأمر الذي قد يؤدي إلى حالة نفسية مزعجة ومترددة حول ما يجب عمله أو متى يُؤدَّى أو لمن يُؤدَّى (الشريفين والسموحي، 2020). ويعرف إجرائياً في ضوء الدرجة التي يحصل عليها المرشد النفسي على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

الإرشاد الإلكتروني (E-Counseling): هو تفاعل يسهل للمرشدين المؤهلين التواصل عبر شبكة الإنترنت مع المسترشدين باستخدام الاتصالات الحاسوبية والتكنولوجية من أجل إرشادهم (Brown, 2012). ويعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد النفسي على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين النفسيين العاملين في كل من وزارة التربية والتعليم الأردنية والبالغ عددهم (2200) وفقاً لإحصاءات وزارة التربية والتعليم لعام 2022 م، بالإضافة للمرشدين العاملين في مجال الصحة النفسية في المنظمات الإنسانية الدولية المحلية والعالمية المتواجدة في المملكة الأردنية. ولا تتوفر أية إحصاءات رسمية حول أعدادهم، وأعداد مقدمي الرعاية النفسية في المستشفيات والعيادات الحكومية والخاصة.

عينة الدراسة

تم اختيار عدد من مديريات التربية والتعليم، وعدد من المنظمات الإنسانية؛ بالطريقة المتيسرة، وبلغ حجم أفراد عينة الدراسة (345) مرشداً ومرشدة، فيما بلغ العدد الإجمالي للذكور (120)، وللإناث (225). وقد جرى توزيع أدوات الدّراسة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة، مثل: (WhatsApp, Messengers, Facebook group's) الخاصة بأفراد المجتمع، في عدد من المديريات والمنظمات الدولية، وخُيّروا بين الإجابة على أدوات الدّراسة أو عدم الإجابة. وجرى توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغيراتها، كما هو مبين في الجدول رقم (1).

جدول 1

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	122	35.4
	أنثى	223	64.6
العمر	30-20	103	29.9
	40-31	146	42.3
	50-41	71	20.6
	50 فأكثر	25	7.2
الحالة الاجتماعية	أعزب	104	30.1
	متزوج	222	64.3
	مطلق+أرمل	19	5.5
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	103	29.9
	من 5 – 10 سنوات	92	26.7
	من 10- 15 سنة	65	18.8
	أكثر من 15 سنة	85	24.6
المجموع		**345**	**%100**

أدوات الدراسة

أولاً: مقياس الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني

بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة حول خدمات الإرشاد الإلكتروني، وللتعرف إلى اتجاهات المرشدين النفسيين نحوها، استخدمَت الدراسة مقياسُ "بيكيس و أفجيس" (Békés & Aafjes, 2020)، بحيث تكون المقياس بصورته الأولية من (24) فقرة، موزعة على سبعة أبعاد، وهي: توقعات الآداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، وشروط التسهيل، والموقف من استخدام التكنولوجيا، والقلق، ونية السلوك.

دلالات الصدق والثبات لمقياس خدمات الإرشاد الإلكتروني

دلالات الصدق الظاهري

للتحقّق من الصدق الظاهري لمقياس خدمات الإرشاد الإلكتروني، تم عرض المقياس على مجموعة مكونة من (10) محكّمين من ذوي الخبرة والاختصاص، بهدف إبداء آرائهم حول مدى مناسبة المقياس المعتمد للدراسة الحالية. وتجدر الإشارة إلى اتفاق معظم المحكّمين على صدق الأداة ووضوح ومناسبة فقراتها (بنسبة تجاوزت "80%" على الفقرات)، وتمّ إعداد المقياس بعد التحكيم والأخذ بملاحظات المحكّمين، والتي كان من أبرزها

إعادة صياغة بعض الفقرات، لتصبح أكثر وضوحاً. وقد بقي عدد فقرات المقياس (24) فقرة، موزعة على سبعة أبعاد، وهي: توقعات الأداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، وشروط التسهيل، والموقف من استخدام التكنولوجيا، والقلق، ونية السلوك.

مؤشرات صدق البناء

بُغْيَةَ التحقُّق من مؤشرات صدق البناء، طبقت الدراسة المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) مرشداً ومرشدة من مجتمع الدراسة وخارج عينتها. وجرى احتساب مؤشرات صدق البناء باستخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson)؛ للتوصل إلى قيم ارتباط الفقرة بالمجال، وقيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.

ولاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس؛ استُخْرجت قيمُ معاملات ارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية، وبين كل فقرة وارتباطها بالمجال الذي تنتمي إليه، وبين المجالات بعضها ببعض والدرجة الكلية، مِنْ عينة استطلاعية (من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها)، مكونة من (30) مرشداً ومرشدة. وقد لوحظ أن قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة بكُلِّيَّتها، قد تراوحت ما بين (0.40–0.80)، وتراوحت مع المجال بين (0.60–0.93)، وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالّة إحصائياً.

وقد اعتُمِدَ معياراً لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها عن (0.30). وبذلك قُبِلَت جميع الفقرات، ولم يُحذف أيٌّ منها. كما استُخْرِجَ مُعامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات بعضها ببعض، وقد اتضح أنَّ قيم معاملات الارتباط البينية، بين مجالات مقياس الاتجاه نحو خدمات الإرشاد الإلكتروني، قد تراوحت ما بين (0.412-0.836)، كما أنَّ قيم معاملات الارتباط، بين المجالات والمقياس بكُلِّيَّتها، قد تراوحت بين (0.404-0.802). وجميعها ذات دلالة إحصائية، وهذا يُعَدُّ مؤشراً على صدق البناء للمقياس.

ثبات مقياس الاتجاه نحو خدمات الارشاد الإلكتروني

للتحقق من ثبات أدواتها؛ استخدمت الدراسة طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest)؛ بتطبيق المقياس، ثم إعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة، مكوّنة من (30) مرشداً ومرشدة. ومن ثم جرى احتساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين تقديراتهم في المرتين، إذ بلغ للدرجة الكلية (0.86)، ، أما للأبعاد فقد تراوحت ما بين (0.80–0.84)، كما جرى احتساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة "كرونباخ ألفا"، إذ بلغ للدرجة الكلية (0.81)، أما للأبعاد فقد تراوحت ما بين (0.71–0.80).

تصحيح المقياس خدمات الإرشاد الإلكتروني

تكوَّن مقياس الاتجاهات نحو خدمات الإرشاد الإلكتروني بصورته النهائية من (24) فقرة موزعة على سبعة أبعاد، يستجيب لها المفحوص وفق تدريج خماسي يشتمل البدائل التالية: دائماً وتعطى (5) درجات، غالباً وتعطى (4) درجات، أحياناً وتعطى (3) درجات، نادراً وتعطى (2) درجتين، مطلقاً وتعطى (1) درجة)، وهذه الدرجات تنطبق على جميع فقرات المقياس ذات الاتجاه الموجب، وتقيسها الفقرات ما بين ("1–15")، وما بين ("22–24"). وجرى عكس الأوزان للفقرات ذات الاتجاه السالب، وتقيسها الفقرات ما بين (16–21). وبذلك، تتراوح درجات المقياس بكُلِّيَّتها بين الدرجتين: (24) "الأدنى"؛ و(120) "الأعلى"، التي يمكن أن يحصل عليها المفحوص. وقد جرى تصنيف المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني لدى أفراد عينة الدراسة، على النحو الآتي: المدى: 5 (أوزان المقياس)–1=4؛ ثم قيمة المدى: 3/4= 133. وبالتالي، تتشعب المستويات إلى:

مستوى منخفض من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني ما بين (1–2.33)؛ ومستوى متوسط من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني ما بين (2.34–3.67)؛ ومستوى مرتفع من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني ما بين (3.68 –5.00). وقد جرى تفسير الدرجة التي يحصل عليها كل مفحوص على المقياس بكُلِّيَّتها، كالتالي: ما بين (24–56): "مستوى منخفض من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني "؛ وما بين (57–88: "مستوى متوسط من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني ". وما بين (89–120): "مستوى مرتفع من الاتجاهات نحو تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني".

ثانياً: مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين

بهدف الكشف عن صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين، تم استخدام مقياس الشريفين والسموحي (2020) لصراع الأدوار الاسرية المهنية، حيث تكون المقياس بصورته الأولية قبل التحكيم من (36) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، هي: تأثير الأدوار الأسرية في الأدوار المهنية وله (14) فقرة، وتأثير الأدوار المهنية في الأدوار الأسرية وله (14)، والفشل في تحقيق التوازن وله (8). ويستجيب المفحوص على المقياس وفق تدريج ليكرت (Likert) الخماسي.

دلالات الصدق والثبات لمقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية

دلالات الصدق الظاهري

للتحقق من الصدق الظاهري لمقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية، جرى عرضه بصورته الأولية على (10) محكّمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وقد أبدى عدد من المحكمين بعض الملاحظات التي تتعلق بتعديل بعض الفقرات. وكان المعيار الذي جرى اعتماده في قبول الفقرات أو استبعادها هو حصول الفقرة الواحدة على نسبة اتفاق (80 %) فأكثر من المحكمين للإبقاء عليها. وبذلك، أصبح عدد فقرات المقياس بعد التحكيم (35) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد، وهي: تأثير الأدوار الأسرية في الأدوار المهنية، وله (14) فقرة؛ وتأثير الأدوار المهنية في الأدوار الأسرية، وله (13) فقرة؛ والفشل في تحقيق التوازن، وله (8) فقرات.

مؤشرات صدق البناء

بهدف التحقُّق من صدق البناء، طُبِّق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) مرشداً ومرشدة من العاملين في كل من وزارة التربية والتعليم، بالإضافة للمرشدين العاملين في مجال الصحة النفسية في المنظمات الإنسانية الدولية المحلية والعالمية، من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، وذلك لحساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين فقرات المقياس، وكل من الدرجة على المقياس بكُلِّيَّتها، والدرجات على كل بعد من أبعاد المقياس. وقد لوحظ أنّ قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة بكُلِّيَّتها، قد تراوحت ما بين (0.44–0.91)، وتراوحت مع المجال ما بين (0.38–0.94). وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً. أما بخصوص معيار قبول الفقرة، فقد اعتمدت الدراسة أن لا يقلّ معامل ارتباطها عن (0.30). ولذلك، قُبِلَت الفقرات جميعها، ولم يُحْذَفْ أيٌّ منها.

كما استُخْرِجَ مُعامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات بعضها ببعض. وقد لوحظ أنَّ قيم معاملات الارتباط البينية، بين مجالات مقياس صراع الأدوار الاسرية المهنية، قد تراوحت ما بين (0.463–0.769)، كما أنَّ قيم معاملات الارتباط بين المجالات والمقياس بكُلِّيَّتها، قد تراوحت بين (0.724 –0.782)، وجميعها ذات دلالة إحصائية، مما يُعَدُّ مؤشراً على صدق بناء المقياس.

ثبات مقياس صراع الأدوار الأسرية

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، مكوّنة من (30) مرشداً ومرشدة، ومن ثم جرى حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson – Correlation) بين نتائج درجات التطبيقين، فبلغ معامل الثبات المحسوب باستخدام ذلك المعامل للدرجة الكلية (0.84)، وللأبعاد تراوحت ما بين (0.80–0.82)، كما جرى احتساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والجدول رقم (7) يبين الدرجة الكلية لذلك المعامل الاتساق، التي بلغت (0.81)، وتراوحت ما بين (0.72–0.75).

تصحيح المقياس

تكون مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية بصورته النهائية من (35) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد، وفق تدريج خماسي، يشتمل البدائل الآتية: دائماً، وتعطى (5) درجات؛ غالباً، وتعطى (4) درجات؛ أحياناً، وتعطى (3) درجات، نادراً، وتعطى (2) درجة؛ مطلقاً، وتعطى درجة (1) واحدة). وهذه الدرجات تنطبق على جميع فقرات المقياس ذات الاتجاه الموجب، وتمثلها الفقرات التالية: ("1–7"؛ و "9–28"؛ و "30–34"). ويتم عكس الأوزان للفقرات ذات الاتجاه السالب، وتمثلها الفقرات: (8،29،35). وبذلك، تتراوح درجات المقياس بكليته ما بين (35–175)، وكلما ارتفعت الدرجة كان ذلك مؤشراً على وجود صراع في الأدوار الأسرية–المهنية.

وقد صنفت استجابات أفراد الدراسة إلى ثلاث فئات، على النحو الآتي: المدى: 5 (أوزان المقياس)–1=4؛ ثم قيمة المدى 3/4= 133. وبالتالي: مستوى منخفض من صراع الأدوار الأسرية المهنية ما بين (1–2.33)؛ ومستوى متوسط من صراع الأدوار الأسرية المهنية ما بين (2.34– 3.67)؛ ومستوى مرتفع من صراع الأدوار الأسرية المهنية ما بين (3.68 – 5.00). وقد جرى تفسير الدرجة التي يحصل عليها كل مفحوص على المقياس بكليته، كالتالي: ما بين (35–81): مستوى منخفض من صراع الأدوار الأسرية المهنية؛ ما بين (82–127): مستوى متوسط من صراع الأدوار الأسرية المهنية؛ ما بين (128–175): مستوى مرتفع من صراع الأدوار الأسرية المهنية.

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. **المتغيرات المستقلة**
   - الجنس، وله فئتان (ذكر، أنثى).
   - العمر، وله أربع مستويات (20–30، 31–40، 41–50، 50 فأكثر).
   - الحالة الاجتماعية، وله ثلاث فئات (أعزب، متزوج، مطلق أو أرمل).
   - عدد سنوات الخبرة وله أربع مستويات (أقل من 5 سنوات، من "5– أقل من 10" سنوات، من "10– أقل من 15" سنة، من 15 سنة فأكثر).
2. **المتغيرات التابعة**
   - خدمات الإرشاد الإلكتروني وأبعاده لدى المرشدين النفسيين.
   - صراع الأدوار الأسرية المهنية وأبعاده لدى المرشدين النفسيين.

نتائج الدراسة

السؤال الأول: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في مستوى اتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا تعزى لكل من (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

للإجابة عن هذا السؤال، جرى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الالكتروني في ظل جائحة كورونا حسب متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول 2

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الالكتروني في ظل جائحة كورونا حسب متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة

المتغير	مستويات المتغير		الاتجاه نحو الارشاد الالكتروني	المتغير	مستويات المتغير		الاتجاه نحو الارشاد الالكتروني
الجنس	ذكر	س	2.93	الحالة الاجتماعية	أعزب	س	2.89
		ع	.595			ع	.550
	أنثى	س	2.82		متزوج	س	2.84
		ع	.515			ع	.534
					مطلق وأرمل	س	2.92
						ع	.677
العمر	أقل من 30 سنة	س	2.92	عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	س	2.83
		ع	.595			ع	.590
	31-40	س	2.82		من 5 – أقل من 10	س	2.93
		ع	.529			ع	.545
	41-50	س	2.81		10 – اقل من 15	س	2.73
		ع	.517			ع	.509
	50فأكثر	س	2.97		أكثر من 15 سنة	س	2.91
		ع	.506			ع	.508

س= المتوسط الحسابي ع= الانحراف المعياري

يبين الجدول (2) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة.

وبهدف التحقق من جوهرية الفروق الظاهرية؛ جرى إجراء تحليل التباين الرباعي (4-way ANOVA without Interaction) (دون تفاعل) لاتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا ككل وفقاً للمتغيرات، وذلك كما في الجدول (3).

جدول 3

نتائج تحليل التباين الرباعي (دون تفاعل) لاتجاهات المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية نحو الإرشاد الالكتروني في ظل جائحة كورونا وفقاً للمتغيرات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.677	1	.677	2.292	.131
العمر	.598	3	.199	.675	.568
الحالة الاجتماعية	.103	2	.051	.174	.840
عدد سنوات الخبرة	1.878	3	.626	2.121	.097
الخطأ	98.888	335	.295		
الكلي	102.639	344			

يلحظ من الجدول (3) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف: 2.292، وبدلالة إحصائية بلغت 0.131.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر العمر، حيث بلغت قيمة ف: 0.675، وبدلالة إحصائية بلغت 0.568.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر الحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف: 0.174، وبدلالة إحصائية بلغت 0.840.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر عدد سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف: 2.121، وبدلالة إحصائية بلغت 0.097.

السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في متوسطات استجابات المرشدين النفسيين على مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية تعزى لكل من (الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

للإجابة عن هذا السؤال، جرى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية حسب متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة، والجدول أدناه (3) يوضح ذلك.

جدول 4

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية حسب متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة

المتغير	مستويات المتغير		الاتجاه نحو الارشاد الالكتروني	المتغير	مستويات المتغير		الاتجاه نحو الارشاد الالكتروني
الجنس	ذكر	س	2.40	الحالة الاجتماعية	أعزب	س	2.36
		ع	.709			ع	.754
	أنثى	س	2.41		متزوج	س	2.44
		ع	.686			ع	.663
					مطلق وأرمل	س	2.31
						ع	.707
العمر	أقل من 30 سنة	س	2.47	عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	س	2.48
		ع	.749			ع	.707
	31-40	س	2.37		من 5 – أقل من 10	س	2.34
		ع	.697			ع	.687
	41-50	س	2.41		10 – اقل من 15	س	2.46
		ع	.634			ع	.752
	50فأكثر	س	2.32		أكثر من 15 سنة	س	2.35
		ع	.604			ع	.635

س= المتوسط الحسابي ع=الانحراف المعياري

يبين الجدول (3) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة.

وبهدف التحقق من جوهرية الفروق الظاهرية؛ أُجريَ تحليل التباين الرباعي (4-way ANOVA without Interaction) (دون تفاعل) لصراع الأدوار الاسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا ككل وفقاً للمتغيرات، وذلك كما في الجدول (5).

جدول 5

نتائج تحليل التباين الرباعي (دون تفاعل) لصراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا وفقاً للمتغيرات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.049	1	.049	.102	.750
العمر	1.773	3	.591	1.231	.298
الحالة الاجتماعية	2.379	2	1.190	2.479	.085
عدد سنوات الخبرة	1.761	3	.587	1.223	.301
الخطأ	160.800	335	.480		
الكلي	165.289	344			

يتبين من الجدول (5) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف: 0.102، وبدلالة إحصائية بلغت 0.750.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر العمر، حيث بلغت قيمة ف: 1.231، وبدلالة إحصائية بلغت 0.298.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر الحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف: 2.479، وبدلالة إحصائية بلغت 0.085.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α= 0.05) تعزى لأثر عدد سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف: 1.223، وبدلالة إحصائية بلغت 0.301.

السؤال الثالث: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = 0.05) بين صراع الأدوار الأسرية المهنية واتجاهات المرشدين النفسيين نحو الإرشاد الالكتروني في ظل جائحة كورونا ؟

للإجابة عن هذا السؤال جرى استخراج معامل ارتباط بيرسون بين صراع الأدوار الأسرية المهنية لدى المرشدين واتجاهات المرشدين النفسيين نحو الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول 6

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين صراع الأدوار الأسرية المهنية واتجاهات المرشدين النفسيين نحو الإرشاد الالكتروني في ظل جائحة كورونا

	تأثير الأدوار الأسرية في الأدوار المهنية	تأثير الأدوار المهنية في الأدوار الأسرية	الفشل في تحقيق التوازن	مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية
توقعات الأداء	.178**	.158**	.129*	.178**
توقع الجهد	.081	.085	.097	.096
التأثير الاجتماعي	.094	.109*	.070	.106*
شروط التسهيل	.077	.031	.004	.048
الموقف من استخدام التكنولوجيا	.226**	.163**	.124*	.200**
القلق	.192**	.127*	.099	.163**
نية السلوك	.158**	.126*	.088	.145**
مقياس خدمات الارشاد	.250**	.193**	.148**	.229**

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (5) آلاتي:

- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين توقعات الأداء، والموقف من استخدام التكنولوجيا، ومقياس خدمات الإرشاد الإلكتروني، وكل من: الأدوار المهنية، والأدوار الأسرية، والفشل في تحقيق التوازن، ومقياس صراع الأدوار الأسرية، من جهة أخرى.
- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين التأثير الاجتماعي من جهة، وبين الأدوار الأسرية ومقياس صراع الأدوار الأسرية، من جهة أخرى.

وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين القلق، ونية السلوك من جهة، وبين: الأدوار المهنية، والأدوار الأسرية، ومقياس صراع الأدوار الأسرية، من جهة أخرى.

مناقشة النتائج

أولًا؛ مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: أظهرت نتائج الدراسة تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس مستوى اتجاهات خدمات الإرشاد الإلكتروني في ظل جائحة كورونا؛ بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة.

وأظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر الجنس في جميع المجالات، باستثناء الموقف من استخدام التكنولوجيا، وجاءت الفروق لصالح الذكور. وقد تعزو الباحثة تلك النتائج إلى ميول الذكور نحو استخدام التكنولوجيا والبرمجيات والتقنيات الحاسوبية، التي تمنحهم فرصة أكبر في التدريب والحصول على الدورات المتخصصة باستخدام التكنولوجيا، بالإضافة للمسؤولية الملقاة على عاتق الذكور

ومستوى التوقعات المرتفع منهم من قبل أفراد الأسرة وأرباب العمل، والذي بدوره يُشكّل حافزاً لتعزيز وتطوير مهارات استخدام التكنولوجيا؛ كونها تعد جزءاً من الفنيات والتقنيات العلاجية المستقبلية للمرشدين.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر العمر، والحالة الاجتماعية، في جميع المجالات. وقد تُفسر الباحثة هذه النتائج بأن المرشدين النفسيين العاملين بمجال الصحة النفسية يتلقون تدريباً عملياً ونظرياً كافياً قبل مزاولتهم المهنة.

كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر عدد سنوات الخبرة في جميع المجالات، باستثناء توقعات الأداء والتأثير الاجتماعي. واستخدمت المقارنات البعدية بطريقة "شفيه" (Scheffe)؛ بُغيةَ استكشاف الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية. ولم تظهر المقارنات البعدية فروقاً بين فئات الخبرة في توقعات الأداء؛ نظراً لضآلتها. وأظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين المرشدين ممن لديهم خبرة (أكثر من 15 سنة) من جهة، وكلٍّ من المرشدين ممن لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات)، و (10 سنوات – اقل من 15 سنة) من جهة أخرى. وجاءت الفروق لصالح المرشدين ممن لديهم خبرة (أكثر من 15 سنة) في التأثير الاجتماعي.

وتتفق الدراسة الحالية مع نتائج دراسة "بيكيس" وآخرون، (Békés et al., 2021) في أن المرشدين الأكبر سناً والأكثر خبرة واجهوا تحديات أقل في جلساتهم أثناء العلاج عن بُعد، وكانت الفترة الزمنية من أبرز التحديات في تبني الاتجاهات الإيجابية نحو الإرشاد عن بُعد خلال جائحة كورونا، وكانت فترة (الأشهر الثلاثة) هي الفترة الزمنية الكافية لخلق تصورات واتجاهات وممارسات إيجابية نحو تقديم الخدمات الإرشادية عن بُعد.

كما قد تعزو الباحثة نتائج الدراسة في تحليل المقارنات البعدية لفئة المرشدين، ممن لديهم خبرة أكثر من (15) سنة، بأنهم أشخاص يلتزمون بالمعايير المهنية والمؤسسية، ويلتزمون بالقوانين وأنظمة المؤسسة التي تقدم خدمات الإرشاد الإلكتروني، ويؤمنون بالدور الايجابي من خلال ممارسة الإرشاد الإلكتروني في مساعدة المسترشدين بالتكيّف النفسي والتخفيف من حدة المشكلات والاضطرابات التي تواجههم.

وأظهرت نتائج الدراسة في تحليل التباين الرباعي لأثر الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة –على مقياس مستوى اتجاهات خدمات الإرشاد الإلكتروني مع الدرجة الكلية– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تُعزى لأثر الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة، مرتبة على التوالي: (0.131 – 0.568 – 0.840 – 0.097).

ثانيًا؛ مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: أظهرت نتائج الدراسة تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية؛ بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جميع المجالات تُعزى لأثر كل من: الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة. كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لأثر الحالة الاجتماعية في جميع المجالات، باستثناء بُعد الفشل في تحقيق التوازن، وكانت لصالح المتزوجين.

وقد تعزو الباحثة نتائج الدراسة الحالية إلى أن المرشدين النفسيين المتزوجين أكثر عرضة للضغوط والإجهاد؛ لوجود أبناء والتزامات بيتية تحتاج إلى وقت وجهد إضافي، وكونهم يتعاملون مع مشكلات وقضايا إنسانية

تستنزف منهم طاقة كبيرة، كما يحتاجون لوقت أكبر للتخلص من المشاعر السلبية المتعلقة بتلك المشكلات. ولا شك في أن تلك الضغوط هي من أهم العوامل المؤثرة في الفشل في تحقيق التوازن.

وقد تُفسر الباحثة تلك النتائج بالمطالب المتعددة للمرشدات، والمهام الصعبة التي يؤدينها على مستوى الأسرة، والمطالب الكثيرة للأولاد والزوج، بالإضافة إلى شؤون البيت (من غسيل، وطهي، وتنظيف)، والتي بدورها تستهلك الجهد والوقت. فكل هذا لا يُمكِّنها من أداء الأدوار والمسؤوليات المنوطة بها على أكمل وجه؛ لضيق الوقت وقلة مستوى الطاقة ووجودها خارج المنزل. كما اتفقت مع دراسة "القنطار" (2020).

وتؤكد نظرية التضارب والتعارض (Conflict Theory)، في تفسير العلاقة بين مجالي الأسرة والعمل، أن التداخل والتعارض بين هذين المجالين يسبب ضرورةً الاهتمام بجانب على حساب الجانب الآخر؛ أي أن من يريد تحقيق نجاح في جانب عمله لا بد أن يكون على حساب تلبية المطالب الأسرية (Young & Kleiner, 1992).

ووفقاً لنظرية الحدود الأسرية المهنية (Work Family Boarder Theory)، فإن العمل والأسرة يُشكلان مجالين مختلفين. كما تؤكد النظرية وجود تداخلات واختلافات بين المجالين، ولا بد من رسم حدود وخطوط فاصلة بين الأدوار الأسرية المهنية على أساس مادي وزمني ونفسي. ولكنّ أنماط التفكير والسلوك التي يتبعها الفرد هي الأساس وراء خلق صراعات بين الأدوار الأسرية المهنية، وكل ذلك يعزى إلى تراجع قوة العلاقة بين الزوجين، وإلى علاقتهم مع الأطفال.

وقد تفسر الباحثة هذة النتائج بانخفاض مستوى التواصل بين الزوجين، وعدم قدرتهما على التعبير عن مشاعرهما وأفكارهما فيما بينهما حول ما يتعرضان له من أحداث يومية، إضافة إلى تضاؤل الوقت الذي يقضونه معاً، وانخفاض مستوى تفاعلهما مع الأنشطة المتعلقة بالأطفال، وانخفاض التعرف على المشاكل اليومية ومساعدتهما في حلها. كما أن ضيق الوقت وفقدان الطاقة يعمل على إهمال المرشدين لأنفسهم، وعدم الاهتمام بحاجاتهم الخاصة وشؤونهم، والفشل في تحقيق مطالب الأسرة والعمل معاً، وعدم وجود وقت كافٍ للتفاعل الاجتماعي والمشاركة في المناسبات الاجتماعية والتواصل الإيجابي مع الآخرين، الأمر الذي يسبب شعوراً مستمراً بالضيق.

كما أن الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل الإرشادي في مجال الصحة النفسية تؤثر نفسياً وجسمياً وسلوكياً، وتجعلهم عُرضة لإحداث تغيرات وتحولات كيميائية؛ مما يتسبب بظهور الأعراض "النفسجسمية" بشكل دائم ومستمر، مع شعورهم بعدم الاستقرار على المستوى الشخصي والأسري والمهني.

وتتفق نتائج هذه الدراسة الحالية مع دراسة "إيكارت" وآخرين (Eckart et al., 2021) في ارتفاع مستوى الصراع بين أدوار العمل والأسرة، والافتقار إلى المرونة في تنفيذ تلك الأدوار، وانخفاض مستوى التوقعات الإيجابية بخصوص إتمام المهام المُناطة بهم، وصعوبة توزيع الجُهد والطاقة بين العمل وأفراد الأسرة.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في تحليل التباين الرباعي لقياس أثر كل من: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة على مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية.

وقد تعزو الباحثة عدم وجود فروق مرتفعة في مستوى صراع الأدوار الأسرية المهنية على جميع متغيرات الدراسة إلى وجود خدمات سهلت عمليات التواصل وإنجاز الأعمال، كالتقدم في مجال استخدام وسائل الاتصال

الحديثة، والتقدم في مجال الخدمات الإلكترونية والمصرفية والدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى انتشار خدمات التوصيل المنزلي؛ مما ساهم في خفض مستوى الأعباء اليومية وحجم الجهد والوقت لدى المرشدين النفسيين.

ثالثًا؛ مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين صراع الأدوار الأسرية المهنية واتجاهات المرشدين النفسيين نحو الإرشاد الالكتروني في ظل جائحة كورونا ؟

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين توقعات الأداء، والموقف من استخدام التكنولوجيا، ومقياس اتجاه خدمات الإرشاد الإلكتروني، وبين كل من: الأدوار المهنية، والأدوار الأسرية، والفشل في تحقيق التوازن، ومقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية.

أي أنه كلما زاد الاتجاه نحو العمل الإلكتروني يزيد مستوى صراع الأدوار الأسرية المهنية، وينسحب ذلك إلى الزيادة في بذل جهد وطاقة أكبر مما يخلق حالة من الفشل في تحقيق التوازن.

وتتفق نتائج هذه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة "بيكيس وأفجيس" (Békés & Aafjes, 2020)، التي هدفت إلى التعرف على مواقف المرشدين النفسيين تجاه الخدمات النفسية المقدمة عبر الإنترنت، في ظل الانتقال المفاجئ والتحول القسري من الإرشاد الوجاهي إلى الإرشاد عن بعد بسبب وباء كوفيد-19، والتي أظهرت نتائجها اتجاهاً إيجابياً نحو العلاج الإلكتروني، على الرغم من أنهم لم يمارسوه من قبل.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين التأثير الاجتماعي من جهة، وبين الأدوار الأسرية، ومقياس صراع الأدوار الأسرية من جهة أخرى؛ والتي تعزوها الباحثة إلى الأدوار والمطالب والأعباء الأسرية العالية، والقوانين والأنظمة داخل المؤسسات التي يعملون بها، والالتزامات الأخلاقية الخاصة بالمهنة؛ فكل ذلك يشكل نوعاً من التأثير على الاتجاهات الشخصية تجاه العلاج عن بعد.

كما تظهر نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين القلق ونية السلوك من جهة، وبين الأدوار المهنية والأدوار الأسرية ومقياس صراع الأدوار الأسرية، من جهة أخرى. وقد تعزو الباحثة ذلك إلى وجود مخاوف من طبيعة العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد، وعدم القدرة على التحالف مع المسترشد، والخوف من عدم إمكانية ايصال المشاعر بين المرشد والمسترشد، وعدم القدرة على حل الإشكاليات والتدخل في حالات الأزمات؛ لغياب الحضور الوجاهي بين المرشد والمسترشد، ولتقييم المخاطر لبعض الحالات التي تعود إلى عدم وجود ميثاق وأخلاقيات متبعة في تحديد المسار المهني لإدارة الحالة؛ مما يخلق نوعاً من التردد، ونقصاً في الدافعية تجاه التعامل مع تلك الحالات.

وقد تعزو الباحثة وجود تلك العلاقة الإيجابية بين القلق والأدوار الأسرية إلى وجود ضغوط في المطالب، والتداخل بين الأدوار، وقلة الوقت، والجهد، والإرهاق الجسدي والنفسي الناجم عن الأعمال المنزلية المتعددة.

كما بينت نتائج الدراسة الحالية مجموعة من المتوسطات الحسابية لمستوى اتجاه خدمات الإرشاد الإلكتروني ومستوى صراع الأدوار الأسرية المهنية المقدمة من قبل المرشدين العاملين في مجال الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا، حيث كانت المتوسطات الحسابية للفقرات ذات الاتجاه السالب، والتي تُعبِّر عن القلق ذات درجة متوسطة، ومثله الموقف من استخدام التكنولوجيا الذي عُبر عنه بدرجة متوسطة، وكانت المتوسطات على مقياس صراع الأدوار الأسرية المهنية تعبر عن بعض المتوسطات المرتفعة، كما ظهر في الفقرة (29): "أوازن بين

مطالب الأسرة والعمل"، وحصلت على متوسط مرتفع بلغَ (3.86). كما حصلت الفقرة رقم (35): "أستطيع تنظيم وقتي بتحقيق مطالب الأسرة والعمل"، على متوسط مرتفع بلغَ (3.77).

التوصيات والمقترحات

وفي ضوء نتائج هذه الدراسة التي تم التوصل إليها، توصي الباحثة بـ:

- توفير قنوات اتصال خاصة للمرشدين والمسترشدين على المنصة الرسمية لوزارة التربية والتعليم، المخصصة للتعليم عن بعد، عند حدوث أزمات.
- توفير مساقات كافية ضمن الخطط الجامعية في تخصصات الإرشاد النفسي، تتعلق بتقنيات الإرشاد الإلكتروني وفنونه.
- إنشاء مركز وطني، على غرار جمعية علم النفس الأردنية، للتخصص بشؤون الإرشاد الإلكتروني خلال أوقات الأزمات.
- تكثيف الدراسات وربط أكبر عدد ممكن من المتغيرات مع اتجاهات خدمات الإرشاد الإلكتروني، مثل: (عدد الأبناء، والمزاولة المهنية، ومكان العمل).
- تأطير العمل المؤسسي، ووضع أنظمة لضبط ومأسسة خدمات الإرشاد الإلكتروني.
- تدريب المختصين الذين يرغبون بتقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني، وتعليمهم وتطوير كفاءاتهم، وتنميتهم.

المراجع العربية

أحرشاو، الغالي. (2020). جائحة كوفيد Covid-19 وسيكولوجية التدخل والمواجهة، *شبكة العلوم النفسية العربية*، *8*، 1-80.

بترا. (2020). وكالة الأنباء الأردنية. تم الاسترداد من htpps://petra.gov.jo/Include/InnerPage.jsp?ID=162635&lang=ar&name=news بتاريخ 2022/6/12.

حجازي، جولتان (2015). فعالية برنامج إرشاد إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث*، 29(6)، 1027-1068.

راضي، فوقية. (2012). *الإرشاد النفسي*. مكتبة الرشيد: الرياض.

زعتر، نورالدين (2021). الخدمة النفسية عبر الانترنت. *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية:* الجزائر. 6(2)، 459-474.

الشريفين، أحمد والسموحي، أنور. (2020). صراع الأدوار الأسرية- المهنية وعلاقته بأشكال الاتصال بالمرضى لدى عينة من الأطباء في الأردن. *مجلة جامعة الخليل:* فلسطين. (12)، 50-78.

الشعلان، لطيفة. (2013). فاعلية الإرشاد النفسي عبر الانترنت في خفض أعراض الخوف الاجتماعي لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. *مجلة العلوم التربوية: الرياض*. 25(2)، 327-356.

العقاد، عصام. (2016). الإتجاه نحو خدمات الإرشاد والعلاج النفسي عبر بيئة الفضاء الإلكتروني لدى عينة من الشباب الجامعي. *المجلة الدولية للتنمية*، 5 (11)، 71-88.

غماري، صالح والطائي، إيمان. (2008). *الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة عمر المختار في ضوء بعض المتغيرات*. كلية التربية. جامعة عمر المختّار.

القنطار، هبة. (2020). صراع الأدوار وعلاقته بالضغوط النفسية لدى الأمهات العاملات في الإرشاد النفسي في مدارس مدينة حمص. *مجلة جامعة البعث سلسة العلوم التربوية*، 42 (47)، 57-98.

مخيمر، صلاح. (2013). الإرشاد النفسي وعبر الإنترنت: ماهيته، أبعاده، ووسائل تطبيقاته في مصر والعالم العربية. *مجلة الإرشاد النفسي*، 35، 591-607.

المراجع الأجنبية

Aafjes-van Doorn, K., Békés, V., & Prout, T. A. (2021). Grappling with our therapeutic relationship and professional self-doubt during COVID-19: will we use video therapy again? *Counselling Psychology Quarterly*, *34*(3-4), 473-484.

Békés, V., & Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, *30*(2), 238- 247.

Békés, V., Aafjes-van Doorn, K., Luo, X., Prout, T. A., & Hoffman, L. (2021). Psychotherapists' challenges with online therapy during COVID-19: Concerns about connectedness predict therapists' negative view of online therapy and its perceived efficacy over time. *Frontiers in psychology*, *12*.

Benligiray, S., & Sönmez, H. (2012). Analysis of organizational commitment and work–family conflict in view of doctors and nurses. *The International Journal of Human Resource Management*, *23*(18), 3890-3905.

Brown, C. (2012). Online counseling: *Attitudes and potential utilization by college students (Master's thesis, Humboldt State University)*.

Campbell, C., S. (2000). Work\family border theory: A new theory of work family balance. *Human Relation*, *53*(6)747-770.

Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, *34*(2), 145-160.

Eckart, E. C., Hermann, M. A., & Neale-McFall, C. (2021). Counselors' Experience of Work and Family Roles During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Mental Health Counseling*, *43*(4), 301-318.

Ghislieri, C., Molino, M., Dolce, V., Sanseverino, D., & Presutti, M. (2021). Work-family conflict during the Covid-19 pandemic: teleworking of administrative and technical staff in healthcare. An Italian study. *La Medicina del lavoro*, *112*(3), 229.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.

Hassline,N.H. (2020). Online Therapy During The COVID-19 Pandemic, Online International Article Of COVID-19 *Pandemics, Psych care, Retrieved from* https://www.researchgate.net/publication/341726924

Java, S., Mohammed, H., & Bhardwaj, A. B. (2021, July). Psychological Analysis of Online Counselling Platforms Offering Mental Health Support. In *2021 12th International Conference on Computing Communication and Networking Technologies (ICCCNT)* (pp. 1-7). IEEE.

Kluger, J. (2020). Online Therapy, Booming During the Coronavirus Pandemic, May Be Here to Stay. *Retrieved from TIME:* https://time. com/5883704/teletherapy-coronavirus.

Murphy, D., (2020). *The impact of Covid-19 on the wellbeing of psychologists*. *British Psychological Society*, 1–18.

Pollock, S.L. (2006). Internet counseling and its feasibility for marriage and family counseling. *The Family Journal*, *14(*1), 65-70.

Sampaio, M., Navarro Haro, M. V., De Sousa, B., Vieira Melo, W., & Hoffman, H. G. (2021). Therapists make the switch to telepsychology to safely continue treating their patients during the COVID-19 pandemic. Virtual reality telepsychology may be next. *Frontiers in virtual reality*, 36.

Tullio, V., Perrone, G., Bilotta, C., Lanzarone, A., & Argo, A. (2020). Psychological support and psychotherapy via digital devices in COVID-19 emergency time: Some critical issues. *Medico-Legal Journal*, 88(2), 73-76.

Wayne, J., Grywaca, J. Carlson, D., & Kacmar, M. (2007). Work-family facilitation: A theoretical explanation and model of primary antecedents and consequences. *Human Resource Management Review* 17, 63-76.

Ybarra, M.L., & Eaton, W.W. (2005). Internet-based mental health interventions. *Mental Health Services Research, 7(*2), 75-87.

Young, L., & Kleiner, B. H. (1992). Work and family: Issues for the 1990s. *Women in Management Review*,7 (5), 24-28.

Zedeck, S. & Mosier, K. L. (1990). Work in the family and employing organization. *American Psychologist, 45*(2),240-251.