

واقع الاستشارات الالكترونية التربوية

ورقة عمل مقدمة لندوة (الاستشارات الالكترونية بين الواقع والمأمول)، مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي بالتعاون مع جمعية التنمية الأسرية بمنطقة المدينة المنورة، في الفترة 3-4/7/1437هـ

إعداد

أ.د. أحمد عبدالفتاح الزكي

الأستاذ بجامعة الملك فيصل (السعودية) وجامعة دمياط (مصر)

حقوق المحتوى محفوظة لمركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي

واقع الاستشارات الالكترونية التربوية

ورقة عمل

إعداد

أ.د. أحمد عبدالفتاح الزكي

مقدمة:

تعد الشورى من المبادئ الأساسية التي قام عليها ديننا الحنيف، حيث يقول تعالى "وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ" (الشورى، 38). ويأمر تعالى نبيه الكريم بها "وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ" (آل عمران، 159)، وحافظ النبي صلى الله عليه وسلم على هذا المبدأ وطبقه في كثير من المواقف والأحداث، ومن بعده التزم صحابته الكرام رضوان الله عليهم بالتطبيق العملي لهذا المبدأ، وأصبح أداة مهمة تحقق التكامل والتضامن الاجتماعي بين مختلف أركان وعناصر المجتمع المسلم.

وتجد الاستشارة صداها المميز في حديث النبي صلى الله عليه وسلم الذي يقول: "المستشار مؤتمن" (الطبراني) وهو يعني أن المستشار أمين على ما استشير فيه، فمن أفضى إلى أخيه بسره وأمنه على نفسه فقد جعله بمحلها، لذا فيجب عليه ألا يشير عليه إلا بما يرى فيه الخير والصلاح له، وأن يبذل في ذلك التفكير والإمعان والتدقيق في توجيهه إلى ما يرى بإخلاص أنه الصواب. (الشجرواي، 1435هـ: 136)

من هنا جاءت أهمية الاستشارة في حياة المسلمين وأصبحت سمة تميز المجتمعات الإسلامية تحديداً، فمن تنزل به نازلة أو يشكل عليه أمر أو تواجهه مسألة لا يستطيع لها سبيلاً يتوجه لأولى الخبرة والمعرفة والصلاح يعرض عليهم مشكلته ويتلقى منهم المشورة والنصح والتوجيه.

ومع تقدم البشرية والانفجار العلمي والمعرفي وانتشار التكنولوجيا الحديثة وظهور شبكة الانترنت وما تبعها من مواقع ومنديات وبريد إلكتروني وشبكات تواصل اجتماعي

صار الأمر أيسر على طالبي المشورة، وبدلاً من أن يشد المستشار الرحال إلى ذوي الخبرة والمعرفة ويبدل في ذلك الوقت والجهد والمال، صار يستطيع بسهولة ويسر أن يلج الشبكة العنكبوتية ويقدم استشارته إلكترونياً بمختلف الطرق الممكنة، فتصل إلى القائمين على تلك المواقع ويوجهونها لذوي الاختصاص، فسرعان ما يتلقى المستشار الرد السليم والجواب الشافي دون مشقة أو جهد أو كلفة.

وقد تبارت الجهات والمؤسسات والهيئات الخيرية في تقديم تلك الخدمات الاستشارية للمستفيدين من أبناء المجتمع، وصارت تدشن لها مواقع إلكترونية ضخمة على الشبكة العنكبوتية، وتستقطب المستشارين المتميزين في مختلف المجالات للرد على الاستشارات التي ترد إليهم لتفرج كرب المومنين الذين يبحثون عن يرشدهم إلى طوق النجاة الذي يخرجهم مما هم فيه من أزمات ومشكلات.

وتنوعت المجالات التي تقدم من خلالها تلك الاستشارات الإلكترونية، فمنها على سبيل المثال الاستشارات الشرعية المتعلقة بأمر الدين والفقہ والعبادات والمعاملات وغيرها، ومنها الاستشارات الطبية التي تهتم بالأمر الصحية والحالات المرضية، ومنها الاستشارات النفسية والتي تتعلق بالمشكلات النفسية والاختلالات العقلية والاضطرابات السيكلوجية، ومنها الاستشارات التربوية والتي تدور حولها الورقة الحالية بالعرض والتحليل.

من هنا تستهدف الورقة الحالية إلقاء الضوء على مفهوم الاستشارات الإلكترونية التربوية من حيث مبرراتها وأهميتها والخصائص والمعايير المهنية الواجب توافرها في الاستشارات الإلكترونية التربوية، والصفات والمهارات الواجب توافرها في المستشار التربوي وكفاياته، ومجالات الاستشارات الإلكترونية التربوية ومعوقاتهما، ودراسة حالة مقتضبة لواقع الاستشارات الإلكترونية التربوية من خلال عرض تحليلي لموقع (المستشار) التابع لمركز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية والمتخصص في تقديم الاستشارات الإلكترونية بوجه عام مع التركيز على محور الاستشارات التربوية الذي يقدمه.

ولتحقيق الأهداف السابقة سوف تتناول الورقة المحاور التالية:

- مفهوم الاستشارة الإلكترونية التربوية.
- فوائد الاستشارات التربوية.
- مبررات الاستشارات الإلكترونية التربوية وأهميتها.
- المعايير المهنية الواجب توافرها في الاستشارات الإلكترونية التربوية وخصائصها.
- كفايات المستشار التربوي والصفات الواجب توافرها فيه.
- خطوات عمل المستشار التربوي.
- سلبيات الاستشارات التربوية الإلكترونية ومعوقاتهما.
- واقع الاستشارات الإلكترونية التربوية: موقع (المستشار) نموذجا.
 - آلية تقديم الاستشارات التربوية.
 - عدد الاستشارات التربوية وتصنيفاتها.
 - المستشارون التربويون بالموقع.
- خاتمة الورقة.

وفيما يلي عرض لتلك المحاور:

مفهوم الاستشارة الإلكترونية التربوية:

الاستشارة التربوية هي تفاعل بين طرفين أحدهما يسمى المستشار وهو الشخص الذي يحتاج إلى خبرة أو مساعدة أو نصيحة معينة في أي مجال من مجالات التربية، والآخر يسمى بالمستشار وهو الذي يمتلك الخبرة والمعرفة والعلم في المجال التربوي فيقدمها لطالب الاستشارة أو المستفيد من الخدمة (أبو نيان، 2007م: 247)، وتتم هذه العملية من خلال وسيلة اتصال إلكترونية مثل البريد الإلكتروني أو المنتدى أو الموقع الإلكتروني أو إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، وتقدم هذه الخدمة من خلال جهة معينة غير ربحية في الغالب توفر وسيلة الاتصال وتكون وسيطا بين المستشار والمستشار.

فوائد الاستشارات التربوية:

للاستشارات التربوية فوائد عديدة حيث يشير معاينه (2006م: 320-321) إلى عدد من الفوائد التي يمكن أن تعود من الاستشارات بوجه عام منها:

- أن الاستشارة أذعى لتحقيق المصلحة المنشودة وللوقوف عليها؛ فالإنسان بطبعه مفطور على البحث عما هو أنفع له في كل شأن يقبل عليه، ومهما كمل عقله واتسعت معرفته فإنه يبقى عرضة للخطأ والصواب وفي حاجة للاستعانة برأي الآخرين.
- أن الاستشارة فيها وقاية للمستشير من الزلل الذي قد يقع فيه لتعجله في أمر من الأمور أو لغلبة عارض من عوارض النفس البشرية.
- أن الاستشارة تلبى حاجة فطرية لدى الإنسان؛ فالشورى أمر طبيعي لكل إنسان يقع في مشكلة فيلجأ إلى من لديه الخبرة والعلم لمساعدته.

مبررات الاستشارات الإلكترونية التربوية وأهميتها:

برزت الحاجة إلى الاستشارات التربوية بوجه عام والاستشارات الإلكترونية في هذا المجال على وجه التحديد نظراً لعدد من المبررات منها: (معاينه، 2006م: 335-337)

1. أن الاستشارة الإلكترونية تمكن طالب الاستشارة من وضع تصور صحيح ومتكامل للحالة التي يبتغي النصح فيها؛ حيث يكون عليه أن يقوم بكتابة تصوره عن هذه الحالة بكل تفصيلاتها وأن يقدمها مطبوعة عبر بريده الإلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية إلى الموقع المختص بذلك، مما يجعله يبذل بعض الجهد في انتقاء كلماته وصياغة عباراته بما يجعل تعبيره أكثر دقة ووضوحاً.

2. من جانب آخر يمكن للمستشار أن يطلع على ما كتبه طالب الاستشارة بتأن وروية في فهم معانيها ومراميها، وأن يأخذ الوقت اللازم له لفهمها وكتابة الرد عليها بعبارات واضحة وأسلوب مفهوم وعبارات منتقاة في الوقت والظرف الذي يناسبه، فيتحقق الهدف المقصود من الاستشارة على أفضل وجه.
3. أن الاستشارة الإلكترونية تفتح المجال واسعا أمام العمل الجماعي من المتخصصين في مجال التربية ليقدموا النصح والمشورة لمن يحتاجها، لذلك تضم المواقع التي تقدم خدمة الاستشارة عددا كبيرا من المستشارين في مجالات تربوية مختلفة ومتنوعة، يكمل بعضهم البعض الآخر بما يعود بالنفع على المستفيدين من طالبي الاستشارة.
4. يعد جمع المستشارين ذوي التخصصات المختلفة في التربية أمرا يسيرا في الوقت الحالي بفضل إمكانات التواصل الهائلة التي توفرها شبكة الانترنت حتى لو كانوا من مناطق مختلفة أو دول بعيدة، حيث يمكنهم الالتقاء وتبادل الخبرات وتقديم ما لديهم من خبرة ونصح يحتاجه أفراد المجتمع.
5. أن الاستشارة الإلكترونية تحقق في الغالب السرية التامة لطالب الاستشارة مما يشجع كثيرا من الأفراد على التقدم لطلب المشورة وهم مطمئنون على خصوصية ما يقدمونه من معلومات وبيانات وتفاصيل بما يزيل عنهم الحرج والتهيب من طرح مشكلاتهم الشخصية أمام أشخاص قد يعرفونهم، فمن يطلب الاستشارة ليس ملزما بالإدلاء بأية معلومات يستدل منها على هويته ولا يمكن للموقع أو المستشار معرفة شخصيته وبياناته الحقيقية؛ الأمر الذي يضيف نوعا من الخصوصية والثقة والاطمئنان في نفوس المستشيرين.
6. أن الاستشارات التربوية الإلكترونية تمكن الأشخاص المهتمين بالشئون التربوية من التعرف بصورة أوضح وأفضل على طبيعة المشكلات التربوية التي يعاني منها المجتمع وأن يسهموا في الجهود المبذولة لمواجهتها .

7. أن المواقع التي تقدم الخدمات الاستشارية التربوية تحرص على نشر الاستشارات المقدمة لها والردود التي قدم فيها المستشارون حلولاً ونصائح لطالبي الاستشارة مع إمكانيات كبيرة للأرشفة والبحث والتصنيف، بما يمثل مصدراً ثرياً يتيح نشر الخبرات بين كافة المستفيدين.

8. أن سهولة التواصل بين المستشار والمستشار يساعد على إمكانية متابعة المشكلات المطروحة ومعرفة مدى تقدمها نحو الحل ومدى نجاعة النصائح والخبرات التي قدمت، حيث يستطيع طالب الاستشارة معاودة التواصل مع نفس المستشار الذي تلقى منه الاستشارة الأولى لمتابعة السير والتقدم نحو حل المشكلة التي تفرقه.

إذن تتضح أهمية الاستشارات التربوية الإلكترونية من خلال المبررات التالية:

- الحاجة إلى التخصص وزيادة الخبرة.
- الحياة أصبحت أكثر تعقيداً خصوصاً في العلاقات بين الأشخاص أو حتى في المؤسسات (دحلان، 1981م: 12)
- التطور التكنولوجي الهائل والمتسارع.
- سهولة التواصل مع المستشار وسرعته وعدم كلفته مادياً.
- ضمان الخصوصية والسرية؛ حيث لا يضطر المستشار أن يكشف عن اسمه أو هويته ولا يقدم سوى التفاصيل التي يرغب في الكشف عنها.

المعايير المهنية الواجب توافرها في الاستشارات الإلكترونية التربوية وخصائصها:

تتميز الاستشارات الإلكترونية التربوية بعدد من الخصائص: (أبو نيان، 2007م:

255-256)

• أنها ثلاثية الأطراف:

أي أنها غير مباشرة لمتلقي الخدمة، فالاستشارة الالكترونية التربوية تتم بين ثلاثة أطراف المستشار والمستشار ومقدم الخدمة، وتكون فيها العلاقة بين المستشار والمستشير غير مباشرة وإنما تتم من خلال وسيط وهو الجهة التي تقدم الخدمة الاستشارية.

• الإرادة الذاتية:

فالطرفان المستشار والمستشار يختاران الدخول في العملية الاستشارية، فإذا شعر المستشار بأنه بحاجة إلى استشارة أو نصيحة معينة فإنه يتقدم باستشارته للجهة التي ترشح أحد مستشاريها للرد على الاستشارة، وإذا وجد هذا المستشار أنها في غير تخصصه أو أبدى عدم قدرته على الرد لأي سبب أوكلت الاستشارة إلى مستشار آخر.

• العلاقة ذات اتجاه نحو الخبرة:

حيث إن الغرض الأساسي من الاستشارة التربوية هو إدراك المستشار أن هناك مشكلة ما لا يمكن حلها أو التغلب عليها دون استشارة شخص خبير في هذه النقطة تحديدا يقدم له اقتراحات دقيقة محددة واتجاها واضحا كفيلا بحل المشكلة بإذن الله.

• وجود خطوات ومراحل لعملية حل المشكلة:

حيث ينبغي أن يدرك كل من المستشار والمستشار أن الاستشارة عملية ذات مراحل أو خطوات، يقترحها أهل الخبرة في ميدان الاستشارة تتمثل في مرحلة الدخول أو الاستعداد للعمل بدنيا ونفسيا ومرحلة التعرف على المشكلة وتحديدها ووضع هدف ثم التخطيط للوصول إلى الهدف ثم التدخل وتنفيذ الخطة وتقييم العمل وبالتالي التأكد من مدى تحقيق الاستشارة هدفها أم لا.

• تقاسم المسؤولية:

فالمسؤولية عن نجاح الاستشارة مشتركة بين المستشار والمستشار، حيث ينبغي على طالب الاستشارة أن يقدم المعلومات اللازمة عن المشكلة للمستشار ويوضح له جوانبها

ويكون صادقا في طرح تفاصيلها وفي تقديم المعلومات الكافية التي تمكن المستشار من تقديم الحل اللازم، كما ينبغي عليه الثقة في المستشار، أما المستشار فعليه أن يكون أمينا في تعامله مع المعلومات التي يتلقاها من المستشار وأن يتبع الإجراءات العلمية السليمة في تعامله مع المشكلة وأن يكون موضوعيا فيما يقدمه من ردود وآراء وحلول للمشكلة المقدمة من المستشار.

كفايات المستشار التربوي والصفات الواجب توافرها فيه:

لكي تنجح الاستشارة الالكترونية التربوية ينبغي أن تتوافر في المستشار التربوي الكفايات التالية: (الزكي، 2012م؛ القاضي، 2011م)

• الكفايات الفنية:

والمقصود بها مدى كفاءته في استخدام الأساليب والطرق التربوية السليمة في معالجته للمواقف والمشكلات المختلفة، مع إلمامه بقدر كبير من المعارف والمعلومات العلمية والعملية في المجال التربوي بما يمكنه من التعامل مع الاستشارات بشكل علمي وتربوي سليم.

• الكفايات الشخصية:

ويقصد بها امتلاك المستشار لعدد من المهارات الشخصية أو الذاتية ليتمكن من التأثير في استجابات الآخرين، منها حسن الإصغاء وصفاء الذهن والأمانة والتقوى والسواء النفسي والعصبي والقدرة على التعبير الكتابي بشكل واضح وسلس وشيق ومفهوم.

• الكفايات الإدراكية:

ويقصد بها قدرة المستشار على الفهم وربط الأجزاء ببعضها البعض وقدرته على ابتكار الأفكار والشعور بالمشكلات والتوصل إلى حلول لها، وتحليل المواقف إلى مكوناتها واستنباط النتائج المحتملة لها وربط الأسباب بالمسببات، كما تعني أن يتمتع بالقدرة على

الدراسة والتحليل والاستنتاج والاستدلال والاستقراء والمقارنة والمرونة والاستعداد الذهني لتفهم أفكار الآخرين أو نقدهم وكذلك القدرة على تطوير أساليبه حسب متطلبات الظروف والمتغيرات، وتظهر هذه الكفايات الإدراكية في الإحساس بالمشكلات وتطبيق الأساليب العلمية الحديثة في حل تلك المشكلات.

• الكفايات التقنية:

ويقصد بتلك الكفايات قدرة المستشار على التعامل مع التقنيات الحديثة من أجهزة إلكترونية متنوعة وإجادة بعض مهارات الحاسب الآلي والقدرة على التعامل مع شبكة الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.

وبشكل عام ينبغي أن تتوافر في المستشار التربوي مجموعة من الصفات والخصائص منها ما يلي: (الشجراوي، 155هـ: 137؛ دحلان، 1981م: 14؛ القاضي، 2012م: 14-16؛

- القدرة على التعامل مع الناس وفهمهم وكسب ثقتهم.
- أن تتسم تصرفاته بالتواضع والالتزان واحترام الذات والمعرفة.
- تمكنه من القدرة على التحليل التي يحتاجها لإدراك المشكلة وكيفية تحليلها.
- أن يكون محايدا وغير منحاز.
- أن يتصف بالمرونة.
- استرشاده بالقرآن الكريم والسنة النبوية والنظريات التربوية.
- القدرة على تشخيص الموقف.
- المهارة والتجربة والمعرفة العلمية وسعة الأفق والاطلاع.
- القدرة على إصدار الأحكام الصحيحة، مع الاستعداد لتصحيح أحكامه.
- أن يكون ذا عقلية مجددة مبتكرة ولديه القدرة على التصور وفي نفس الوقت يكون واقعا وغير مغرق في الخيال.

- أن يكون أميناً على ما يطلع عليه من أسرار وخصوصيات خاصة بالمستشيرين.
- أن يكون لديه القدرة على التأثير في الآخرين ودفعهم للعمل بما يقدمه من نصح ومشورة وتوجيه.
- أن يكون صاحب عقل ومعرفة وينعكس ذلك في سعة أفقه وبعد نظره وأناته وتأمله في العواقب.

خطوات عمل المستشار التربوي:

عند التعامل مع الاستشارة يرى أبو نيان (2007م: 262-263) أنه ينبغي على المستشار أن يتبع عدداً من الخطوات منها الإعداد للاستشارة، والبدء في الاستشارة، وتدوين المعلومات والبيانات اللازمة، وتحديد المشكلة، وصياغة المعلومات المرتبطة بالمشكلة، ووضع بدائل وخيارات، ووضع خطة للتدخل أو التعامل مع المشكلة، وتقييم الاستشارة، وأخيراً، المتابعة وربما إعادة تقديم الاستشارة.

ويمكن تطبيق الخطوات السابقة على الاستشارة الإلكترونية في المجال التربوي على النحو التالي:

• الإعداد للاستشارة:

وهنا ينبغي على المستشار التربوي قبل تصديه للاستشارة الإلكترونية أن يعد نفسه جيداً من خلال القراءة والاطلاع ومراجعة القضايا والموضوعات المحتمل أن تكون مجالاً للاستشارة ومراجعة خبراته والاستعداد جيداً لتلقي الاستشارات مع توقع توجهات تلك الاستشارات المحتملة.

• البدء في الاستشارة:

وتبدأ تلك الخطوة عندما يتلقى المستشار الرسالة الواردة له من خلال بريده الإلكتروني أو أي وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي الإلكتروني فيصفي ذهنه تماما ويقرأ الاستشارة بتمعن وروية.

• تدوين المعلومات والبيانات اللازمة:

وهنا ينبغي على المستشار أن يستخلص النقاط المحورية Key points والكلمات المهمة ويدون في ورقة خارجية المعلومات المهمة التي يستخلصها من الاستشارة التي قد تطول أو تقصر.

• تحديد المشكلة:

وبناء على ما سبق يستطيع المستشار أن يضع يده على المشكلة الأساسية والحقيقية التي تؤرق المستشار والتي قد لا يكون قد ذكرها بشكل مباشر.

• صياغة المعلومات المرتبطة بالمشكلة.

وهنا يقوم المستشار باسترجاع المعلومات ذات العلاقة بالمشكلة وصياغتها في أسلوب سلس ليستوعبها المستشار، مع مراعاة إبراز الجوانب الإيجابية لتشجيعه على تلقي النصح وتنفيذ الحلول المقترحة.

• وضع بدائل وخيارات:

وهنا بناء على ما سبق يستحضر المستشار عددا من البدائل والمقترحات لحل مشكلته وتكون متوافقة مع ظروفه وحالته.

• وضع خطة للتدخل أو التعامل مع المشكلة:

يختار المستشار أكثر البدائل والخيارات مناسبة مع مشكلة المستشار ويصيغ كل ذلك في شكل خطة عمل يقوم بها المستشار للتعامل مع مشكلته ومواجهتها.

• تقييم الاستشارة:

قبل أن يرسل المستشار رده ينبغي عليه أن يراجعه مراجعة جيدة من حيث الصياغة والمحتوى وإجراء ما يراه مناسباً من تعديل عليها، كما يمكن أن تقوم بهذه الخطوة الجهة التي تقدم الاستشارات من خلال تكليف أحد المتخصصين بمراجعة الاستشارات قبل إرسالها للمستشير.

• المتابعة وربما إعادة تقديم الاستشارة:

وتتم هذه العملية بعد وصول الرد للمستشير الذي قد يحتاج أحياناً إلى الاستفسار عن بعض الأشياء أو فهم بعض العناصر التي جاءت في رد المستشار أو توضيح جزء من المشكلة أو عرض مشكلة أخرى مرتبطة بالاستشارة السابقة، وهنا تتم المتابعة والرد من قبل نفس المستشار الذي قام بالرد في المرة الأولى.

سلبات الاستشارات التربوية الإلكترونية ومعوقاتها:

رغم الأهمية الكبيرة التي تتمثل في الاستشارات التربوية الإلكترونية والفوائد الواضحة التي تعود منها إلا أنها قد يشوبها بعض السلبيات منها:

أن مقدم الاستشارة يبقى رهناً لما يصوره طالب الاستشارة، فصاحب المشكلة قد يصف المشكلة على غير الحقيقة بإضافة بعض ما يتخيله هو أو بعدم ذكر بعض التفاصيل الضرورية أو يقدم معلومات مغلوبة أو على غير الواقع تبعاً لإدراكه وفهمه هو، وبالتالي يكون العرض غير منصف أو موضوعي مما يضلل المستشار وقد يجعل الاستشارة تذهب في الاتجاه غير الصحيح.

أن الاستشارات الإلكترونية التربوية تتيح التقاء طالب المشورة مع المستشار افتراضياً رغم تباعد المسافات والتباين الجغرافي الكبير ورغم إيجابية هذا الأمر وفائدته الكبيرة إلا أنه يحمل جانباً سلبياً مهماً يتمثل في اختلاف البيئة الاجتماعية والثقافية والأعراف

والعادات والتقاليد بين المستشار والمستشير بما ينعكس سلبا على نوعية الحلول والمقترحات التي يمكن أن تقدم.

أن غزارة الاستشارات التي ترد لمواقع الاستشارات أحيانا مع ضعف الإمكانيات البشرية والتقنية قد ينعكس سلبا؛ حيث يمكن أن تتأخر الردود كثيرا أو تسند بعض الاستشارات لغير المتخصصين في ذات المشكلة، أو يتعجل المستشار في الرد نظرا لوجود قائمة انتظار كبيرة من الاستشارات فيكون الناتج النهائي على غير المستوى المأمول. (معابده، 2006م: 337-339)

أن الاستشارة الإلكترونية التربوية تتطلب من طالب الاستشارة إتقان بعض المهارات أداها التمكن من القراءة والكتابة والقدرة على التعامل الإلكتروني من خلال البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي فضلا عن امتلاكه للوسائل التي تمكنه من التواصل مثل الكمبيوتر أو غيره من الأجهزة الذكية، وبالتالي فعدم امتلاك الشخص لأي من العوامل السابقة يحرمه من الاستفادة من الاستشارات التربوية الإلكترونية.

من جانب آخر ورغم أن الاستشارة التربوية الإلكترونية عمل اجتماعي وتربوي على درجة كبيرة من الأهمية يحتاجه أفراد المجتمع بل ومؤسساته إلا أنه قد تواجهه بعض المعوقات التي تحد من تأثيره أو قد لا تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه، وتتركز تلك المعوقات حول المستشير أو المستشار أو مقدم الخدمة الاستشارية.

من هذه المعوقات ما يتعلق بالمستشير ذاته: مثل المفاهيم الاجتماعية الخاطئة المتمثلة في كتمان المشكلات وعدم الحديث عنها للآخرين خوفا من نظرة الآخرين بالشفقة أو الاستهزاء، وعدم شيوع ثقافة الاستشارة.

ومنها ما يتعلق بالمستشار ذاته: مثل ضيق الوقت وكثرة المهام وضعف كفايات بعض المستشارين والاختلاف بين المستشارين والتباين بينهم من حيث الخبرة والقدرة على التحليل والإدراك وحل المشكلات، والاختلاف الثقافي والمجتمعي بين المستشار والمستشير.

ومن بين تلك المعوقات ما يتعلق بالجهة مقدمة الخدمة الاستشارية منها: قلة الكوادر الفنية القائمة على استقبال الاستشارات وتصنيفها وإسنادها للمستشارين ثم إعادة الرد على المستشار وضعف الإمكانيات التقنية المتمثلة في أجهزة الكمبيوتر والموقع الإلكتروني والسيرفر وغيره.

واقع الاستشارات الإلكترونية التربوية: موقع (المستشار) نموذجا

مع انتشار شبكة الإنترنت تحول العالم إلى قرية صغيرة، وساعدت الشبكة العنكبوتية على تيسير كثير من الأمور في حياة الناس، ومن ضمن ذلك مجال الاستشارات الذي يحتاجه كثير من أفراد المجتمع، فانتشرت المواقع الإلكترونية التي أصبحت توفر خدمة تقديم الاستشارات، وتتنوع تلك المواقع وتخصصت فمنها مواقع تخصصت في تقديم الاستشارات القانونية، ومنها ما ركز على الاستشارات الإدارية، ومنها ما تناول الأمور الطبية والصحية، واهتمت بعض المواقع بمرحلة الطفولة تحديداً، وتخصصت بعض المواقع في الأمور الدينية والفقهية وهكذا.

ومن بين تلك المواقع يأتي موقع (المستشار) * التابع لمركز التنمية الأسرية كأحد المواقع الرائدة في مجال تقديم الاستشارات الإلكترونية، ولا تقتصر خدماته على سكان المنطقة الشرقية فقط بل يمتد ليخدم مواطني المملكة والمقيمين فيها، كما يقدم خدماته الاستشارية للكثير من الأشقاء في الدول العربية والإسلامية، وهكذا تخطى هذا الموقع المتميز حدوده المحلية والإقليمية وأصبح موقعا ذائع الصيت على مستوى العالم.

ويقدم موقع المستشار خدمات الاستشارة في أربعة مجالات أساسية وهي: استشارات أسرية، استشارات نفسية، استشارات طبية، واستشارات تربوية والأخيرة تلك هي التي تركز

* اعتمدت الورقة بشكل أساسي في هذا الجزء على تحليل محتوى الصفحات الخاصة بالاستشارات التربوية على موقع المستشار التابع لمركز التنمية الأسرية.

عليها الورقة الحالية، من خلال تحليل ما ينشر بالموقع، من حيث آلية تقديم الاستشارات التربوية وعدد الاستشارات وطبيعتها وتصنيفاتها وخصائص المستشارين في القسم التربوي.

آلية تقديم الاستشارات التربوية:

تتمثل آلية العمل في موقع المستشار فيما يلي:

- يقوم طالب الاستشارة بكتابة مشكلته وإرسالها إلى الموقع من خلال الصفحة المخصصة لذلك.
- يتلقى الاستشارة مسئولو الاستشارات بالموقع ويطلعون على محتواها لتحديد المجال الذي تقع فيه تلك الاستشارة، والمجال الفرعي بالنسبة للاستشارات التربوية.
- يتم اختيار أحد المستشارين المتوافرين في قاعدة بيانات الموقع تبعا لطبيعة المشكلة والتخصص الدقيق للمستشار وخبراته الواضحة من خلال سيرته الذاتية.
- توجه الاستشارة إلى المستشار الذي تم اختياره عن طريق رسالة تنبيه على بريده الإلكتروني ورسالة قصيرة على جواله تطلب منه فتح الصفحة الخاصة به على الموقع حيث يجد تفاصيل الاستشارة وبيانات المستشار، وبعض التوجيهات العامة التي توضح سياسة تعامل الموقع مع الاستشارات.
- يمنح المستشار مدة لا تزيد عن أسبوعين للرد على الاستشارة وفي حالة تأخره أو اعتذاره يتم إسناد الاستشارة إلى مستشار آخر من الموجودين على قاعدة البيانات وفقا للمعايير السابقة.
- عند قيام المستشار بإرسال الرد لا يظهر مباشرة على الموقع بل يصل أولا لمسؤولي الموقع لمراجعته (لغويا وشرعيا) وفق سياسة الموقع، ووضع عنوان جذاب للاستشارة، ومن ثم يظهر الرد مع الاستشارة على موقع الاستشارات.

عدد الاستشارات وتصنيفاتها:

يأتي قسم الاستشارات التربوية كواحد من الأقسام الأربعة الرئيسة التي يقدمها موقع المستشار، ويشتمل القسم على أربعة أقسام فرعية تبعا لتصنيف القائمين على الموقع، وهي:

قسم إيمانيات:

ويتناول هذا القسم الاستشارات التربوية ذات الطبيعة الدينية والتي قد تتعلق بأمر تحتاج تأكيدا على بعض الثوابت وفق ما جاء في ديننا الحنيف.

قسم بين البيت والمدرسة:

ويتناول هذا القسم الاستشارات الموجهة من الآباء والأمهات وأولياء الأمور والمرتبطة بالعملية التعليمية وما قد يواجه أبناءنا وبناتنا من مشكلات تربوية أو تعليمية ودور الأسرة في حلها.

قسم التربية الذاتية:

ويتناول هذا القسم الاستشارات الواردة من أبنائنا وبناتنا الطلاب والطالبات والمتعلقة بأمر تعليمية وتربوية مثل اختيار التخصص وطريقة الاستذكار والالتحاق بالجامعة وغيرها.

قسم إرشادات تربوية:

ويتناول هذا القسم المشكلات التربوية والتعليمية العامة التي يحتاج فيها طالب الاستشارة إلى تلقي بعض النصائح والإرشادات والتوجيهات التربوية التي تتناول موضوعات متعددة.

ويضم القسم العام للاستشارات التربوية 2197 استشارة □ (حتى وقت إعداد الورقة، قابلة للزيادة) وتوزع هذه الاستشارات على الأقسام الفرعية (إيمانيات، بين البيت والمدرسة، قسم التربية الذاتية، إرشادات تربوية).

وتبلغ نسبة طالبي الاستشارة 66% من داخل المملكة العربية السعودية بمناطقها المختلفة، في حين تتوزع البقية على مختلف دول العالم العربي والإسلامي في مشرقه ومغرب (20 دولة) بما يشير إلى الانتشار الواسع لموقع المستشار وفوزه بثقة الكثيرين داخل المملكة وخارجها.

تبلغ نسبة طالبي الاستشارة 71% من الفئة العمرية التي تقل عن 29 عاماً، والنسبة الباقية تبلغ 30 عاماً فأكثر، مما يشير إلى أن أغلب طالبي الاستشارة من فئة الشباب مما يتطلب ضرورة الاهتمام بالقضايا والموضوعات التربوية التي تهمهم والتي تدور حولها في الغالب استشاراتهم.

المستشارون التربويون:

يضم موقع المستشار بشكل عام 387 مستشاراً في المجالات الأربعة للاستشارات التي يقدمها الموقع، يعملون بشكل تطوعي، منهم 79 مستشاراً في قسم الاستشارات التربوية بنسبة 20.4%.

ومن خلال تحليل بيانات هؤلاء المستشارين وسيرهم الذاتية المنشورة على الموقع يمكن استخلاص ما يلي:

هناك 32 مستشاراً من الحاصلين على درجة الدكتوراه ويعملون أساتذة جامعيين بنسبة 40.5% من المستشارين التربويين، والباقي مجموعة متنوعة من المستشارين ذوي الخبرات

† عدد الاستشارات التي ذكرها الموقع في قسم الاستشارات التربوية 2060 استشارة لكن من خلال الحصر الذي قام به الباحث تبين أن العدد الفعلي للاستشارات التربوية المنشورة على الموقع 2197.

الكبيرة في الميدان التربوي تطبيقيا من خلال العمل في مهنة التدريس والإشراف التربوي والوعظ والإرشاد والتوجيه وغيرها، وكثير منهم حاصلون على شهادات ماجستير ودبلومات دراسات عليا.

ويشير ذلك إلى حرص موقع المستشار على استقطاب أفضل العناصر المتميزة سواء على المستوى الأكاديمي أو المستوى الميداني التطبيقي لضمان تقديم خدمات استشارية ذات جودة عالية لطالبي الاستشارة.

معظم المستشارين التربويين الذين يضمهم موقع المستشار من الذكور حيث بلغت نسبتهم حوالي 85% حيث لم يتجاوز عدد المستشارات الإناث 12 مستشارة وربما يرجع قلة عدد الإناث إلى عدم توافر الوقت المتاح لهن للمشاركة باعتبار أن العمل تطوعي في الأساس، وربما تشير تلك النتيجة إلى ضرورة توجيه نظر مسؤولي موقع المستشار إلى استقطاب مجموعة من الكفاءات النسائية ممن لديهم خبرات تربوية للمشاركة في تقديم الاستشارات التربوية، خصوصا أن قطاعا كبيرا من طالبي الاستشارة من الإناث حيث يبلغ 66% من إجمالي طالبي الاستشارات.

كما يتضح من خلال السيرة الذاتية للمستشارين التربويين أن عددا منهم يحملون الجنسية السعودية، وهناك عدد آخر كبير من جنسيات عربية مختلفة، ويعد ذلك التنوع فرصة ممتازة تتنوع فيها الخبرات والخلفيات الثقافية والاجتماعية بما يتناسب مع تنوع الاستشارات التي ترد من مختلف دول العالم العربي والإسلامي.

يلاحظ أيضا تفاوت نشاط المستشارين التربويين فبعضهم شارك في الرد على أكثر من 70 استشارة في حين لم تتجاوز الاستشارات التي شارك بها آخرون بضع استشارات، ويمكن أن يعزى ذلك لعدة أسباب منها طبيعة الاستشارات حيث يحرص الموقع على إسناد الاستشارة إلى المستشار تبعا للتخصص الدقيق الذي كتبه في سيرته الذاتية وخبراته التي ذكرها، كما يمكن أن يعزى هذا التفاوت إلى حماس بعض المستشارين وتوافر الوقت المتاح لهم بما يسمح لهم بالرد على عدد كبير من الاستشارات مع انشغال البعض الآخر.

خاتمة الورقة وتوصياتها:

من العرض السابق تتضح أهمية الاستشارات التربوية الإلكترونية وما يمكن أن تحققه من فوائد عظيمة تعود على جميع أفراد المجتمع بالنعف والفائدة، كما يتضح الدور الكبير الذي يقوم به موقع المستشار في تقديم الخدمات الاستشارية في عدة مجالات ومنها المجال التربوي، وتختتم الورقة بوضع بعض التوصيات والمقترحات المرجو منها تفعيل الاستشارات الإلكترونية التربوية وتعظيم الاستفادة منها، ومن تلك التوصيات:

- التوسع في تقديم الخدمات الاستشارية غير الربحية في المجال التربوي من خلال تشجيع الجمعيات والمراكز والهيئات الخيرية المتخصصة على تبني الفكرة.
- حث رجال الأعمال والمقتردين والميسورين من أبناء المجتمع على رعاية وتمويل مثل هذه المواقع الاستشارية التي تعود بالنعف على المجتمع ككل.
- اختيار الأفراد القائمين على إدارة وتنظيم الاستشارات الإلكترونية التربوية من المشهود لهم بالكفاءة والنزاهة والحرفية.
- حث الجهات التي تقدم استشارات تربوية إلكترونية على استقطاب أفضل العناصر من ذوي الخبرة في مجالات التربية المختلفة، وتقديم برامج تدريبية وورش عمل تمهيدية لهم للتأكد من مدى قدرتهم على القيام بالعمل الاستشاري.
- إجراء عملية تقييم دوري للاستشارات المقدمة من خلال تطبيق معايير جودة الاستشارة، ويترتب على ذلك استبعاد المستشارين غير الجادين أو الذين تظهر ردودهم عدم تمكنهم وضعف كفاءتهم.
- تكريم المستشارين المتميزين بحوافز عينية أو رمزية تشجيعاً لهم على مواصلة العمل الذي يقومون به بشكل تطوعي.

- تنظيم منتديات ومحاضرات وبرامج ثقافية في أوساط الشباب لنشر ثقافة طلب الاستشارة بين مختلف فئات المجتمع وبيان مدى الاستفادة العائدة منها.

المراجع:

أبو نيان، إبراهيم سعد. (2007م). الاستشارة والعمل الجماعي كأحد الأساليب التربوية لتقديم خدمات صعوبات التعلم في المرحلة المتوسطة والثانوية. مجلة كلية التربية بالزقازيق. ع(55): 243-282.

دحلان، عبدالله صادق. (1981م). الاستشارة والاستشاريون في الإدارة. مجلة الاقتصاد والإدارة. ع(13): 10-21.

الزكي، أحمد عبدالفتاح. (2012م). مقدمة في الإدارة التربوية. الرياض: دار الزهراء. الشجراوي، سليمان صالح. (1435هـ). الحديث المتواتر دراسة تطبيقية على حديث المستشار مؤتمن. مجلة البحوث والدراسات الشرعية. ع(21): 117-148.

القاضي، أحمد عبدالرحمن. (2011م). الاستشارات ضوابط وتببيهاات. مجلة الحكمة. ع(44): 11-19.

مركز التنمية الأسرية. (2015م) موقع المستشار. استرجع في 10/1/1437هـ، رابط الموقع:

http://www.almostshar.com/web/SubCat.php?Cat_Id=3

معاودة، آدم نوح. (2006م). الاستشارات الأسرية: ضوابطها الشرعية وتطبيقاتها على شبكة المعلومات الدولية الانترنت. مجلة الشريعة والدراسات الإسلامية. ع(66): 21-307-356.