

Role Of Telephone Counseling In Facing The Problems  
Of The Adolescents Suffering From Cyberbullying.

دور الإرشاد الهاتفي في مواجهة مشكلات المراهقين  
ضحايا التنمر الإلكتروني.

Journal of Education and Practice (2021)

وعاء النشر (المجلة العلمية):



ملخص البحث

### د. الجوهرة بنت عبد العزيز الزامل

**المؤهـل:** دكتوراه.

**الدرجة العلمية:**

أستاذ مشارك الخدمة الاجتماعية في  
جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

**التخصص:**

الفلسفة في الخدمة الاجتماعية من  
جامعة الملك سعود.

♦ حاصلة على الزمالة البريطانية في  
استيفاء جودة الممارسات المهنية  
لدعم التعليم والتعلم بالتعليم  
العالي من أكاديمية التعليم  
البريطاني (HEA).

♦ حاصلة على دبلوم مستشار أسري  
تربوي من جامعة نيويورك المهنية،  
ومن المعهد الأمريكي للتنمية.

♦ مدرب دولي معتمد ومستشار  
تدريب في رابطة المدربين التربويين  
(E.T.A).

♦ تقلدت عدد من المناصب ومنها:  
رئيسة قسم التخطيط الاجتماعي  
بكلية الخدمة الاجتماعية، ووكيلة  
الدراسات العليا والبحث العلمي في  
كلية الخدمة الاجتماعية في جامعة  
الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

♦ شاركت في عدد من المؤتمرات  
واللقاءات العلمية، ونشرت عدداً  
من المؤلفات والبحوث في مجال  
التخصص، وتتنوع الاهتمامات  
البحثية في مجال (الشباب، المرأة،  
الأسرة، التطوع، الأزمات..).

هدفت الدراسة في التعرف على دور الإرشاد الهاتفي في مواجهة المشكلات الاجتماعية- الأسرية- النفسية- التعليمية) للمراهقين ضحايا التنمر الإلكتروني، إضافة إلى التعرف على أهم الصعوبات التي تواجههم، وأهم المقترحات لتفعيل الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة مشكلات المراهقين ضحايا التنمر الإلكتروني. وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، ويمثل مجتمع الدراسة جميع المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض، أما العينة فقد تمثلت في عدد (٨٥) من المرشدين الطلابيين بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض، واعتمدت الدراسة على أداة استبيان للمرشدين الطلابيين. وقد أكدت نتائج الدراسة أن المهارات اللازمة لممارسي الإرشاد الهاتفي مع المراهقين ضحايا التنمر الإلكتروني تمثلت في مهارة ملاحظة السلوك اللفظي، ومهارة تكوين العلاقة الإرشادية والمحافظة عليها، ومهارة الربط والترابط. وتمثل دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية للمراهقين في تشجيع المراهق ضحية التنمر الإلكتروني على الاندماج بالمجتمع، وتوعية المجتمع بحقوق المراهقين ضحايا التنمر الإلكتروني، وتبصير المراهق بكيفية التعامل الصحيح مع مشكلة التنمر الإلكتروني. وتمثل دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات الأسرية للمراهقين في تنمية وعي أسرة المراهق ضحية التنمر الإلكتروني بضرورة تقبل المراهق ومشكلاته، وتشجيع أسرة المراهق على الاهتمام بحاجاته المتغيرة، والتأكيد على عدم التقليل من قدراته على تحقيق النجاح. وتمثل دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات النفسية للمراهقين في مساعدة المراهق ضحية التنمر الإلكتروني على الشعور بالتقدير من الآخرين، وتزويده بالمعلومات الكافية حول مشكلاته النفسية، وتشجيعه على الإفراغ الوجداني حيال مشكلاته النفسية. بينما تمثل دور الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة المشكلات النفسية للمراهقين في تنمية وعي المراهق بكيفية التخطيط لمستقبله التعليمي، ومساعدته على تحصيل ما فاتته من دروس بسبب مشكلة التنمر، وتنمية وعيه على الاستفادة من الأنشطة المدرسية. أما أهم المقترحات لتفعيل الإرشاد الهاتفي في التخفيف من حدة مشكلات المراهقين ضحايا التنمر الإلكتروني فقد تمثلت في تنمية وعي المراهقين بكيفية الاستفادة من الإرشاد الهاتفي وجدوا، وتنمية وعي أسر المراهقين بأهمية الإرشاد الهاتفي، وإشراك المراهقين في صياغة أهداف الإرشاد الهاتفي.

باللغة الانجليزية

The present research aims to identify the role of telephone counseling in facing social, familial, psychological, and educational problems among adolescents suffering from cyberbullying. Moreover, it defines the major obstacles and the suggestions that reinforce this role. The author adopted the descriptive analytical approach. The sample comprised (85) student counselors from Riyadh public schools. A questionnaire was used to collect the required data. The results showed that the fundamental skills of the telephone counselors who deal with those adolescents involved the skills of observing verbal behavior, forming and keeping counseling relationships, as well as cohesion and bonding. Furthermore, the social role of telephone counseling involved encouraging the adolescents to integrate with the community members. The family role included developing the family's awareness of accepting the adolescent as well as his/her problems. The psychological role involved helping the adolescent feel the others' appreciation. The educational role included developing the adolescent's awareness of how to plan for his/her academic future. The major obstacle was the necessity to arrange an occasional face-to-face meeting. To activate the role of telephone counseling in reducing the aforementioned problems, the author suggests developing the adolescents' awareness of how to benefit from telephone counseling. The research recommends involving adolescents in defining the goals of telephone counseling as well as developing the professional level of telephone counselors.