

الفصل الأول (مفاهيم في الإرشاد الاجتماعي)

تعريف الإرشاد الاجتماعي

يعد مفهوم "الإرشاد" أحد المصطلحات التي تستخدم بشكل واسع في عدة مجالات، ويتم استخدامها بشكل واسع من كافة فئات المجتمع. فنجدها تستخدم من قبل الآباء والأمهات لتوجيه أبنائهم، ويستخدمها الأكاديميون لمساعدة طلابهم، ويستخدمها المحامون لمساعدة عملائهم، كما أنها تستخدم بشكل واسع من قبل الممارسين في مهن المساعدة الإنسانية مثل مهنة الخدمة الاجتماعية وعلم النفس. وتعتبر هذه الكلمة هي أقرب المصطلحات للترجمة الإنجليزية Counseling رغم أن استخدامها في اللغة العربية لا يعطي كل ما تعنيه هذه الكلمة باللغة الإنجليزية، خصوصاً عندما يستخدمها الأطباء مع مرضاهم والدبلوماسيون والعسكريون والعاملون في قطاع إدارة الأعمال. ومهما تكن الاختلافات فإن الوصف الذي يضاف لكلمة إرشاد هو الذي يحددها بشكل واضح، فعندما نقول الإرشاد النفسي أو الإرشاد الاجتماعي فإننا نضيف تحديداً أكثر للموضوع يعطيه صفة التميز عن غيره من المعاني التي تعنيها هذه الكلمة. إن كلمة إرشاد اجتماعي تعني أننا حددنا العملية الإرشادية بحدود الإطار الاجتماعي والتركيز على الجوانب الاجتماعية في حياة المسترشد، وهذا يعني أننا استبعدنا أن يكون هذا الإرشاد مرتكزاً على المجالات الأخرى التي تفهم من كلمة "إرشاد" كأن يكون إرشاداً نفسياً أو إرشاداً أكاديمياً أو غيره.

وقد يكون من الصعوبة إعطاء تعريف شامل للإرشاد الاجتماعي شأنه في ذلك شأن بعض مهن المساعدة الإنسانية الأخرى مثل الإرشاد النفسي والخدمة الاجتماعية وغيرهما. ورغم صعوبة تعريف الإرشاد الاجتماعي، فإننا سنحاول إعطاء تعريف يكون هو الأقرب عندما ننظر إلى إعطاء تعريف لهذا العمل المهني حيث يمكن تعريفه بأنه "علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد، تهدف إلى مساعدة الشخص الباحث عن الإرشاد في التغلب على الصعوبات، وعدم التوافق الذي يعاني منه. وتتميز هذه العلاقة بالمشاركة الوجدانية، والتركيز على النواحي الاجتماعية في حياة العميل من أجل مساعدته في إحداث تغييرات في شخصيته أو تعديل البيئة المحيطة به."

ممارسة الإرشاد في الخدمة الاجتماعية

المرشدون الاجتماعيون الممارسون للإرشاد الاجتماعي هم في غالب الأحيان من الأخصائيين الاجتماعيين الذين درسوا الخدمة الاجتماعية، ولديهم اطلاع واسع في العلوم الاجتماعية الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية، مثل علم النفس وعلم الاجتماع، وتتطلب عملية ممارسة الإرشاد الاجتماعي وتقديم المشورة الاجتماعية إلى الأشخاص الذين يعانون من مشكلات اجتماعية مختلفة أن يكون الممارس في هذا المجال لديه معرفة كافية بمهنة الخدمة الاجتماعية وكافة نظرياتها، إضافة إلى الإلمام الكافي بالعلوم الاجتماعية الأخرى. ولا بد أن يعرف الممارس للإرشاد الاجتماعي حدود هذه المهنة والأطر العامة التي تفصلها عن غيرها من المهن والمجالات المشابهة. إذ أن معرفة هذه الحدود تساعد المرشد الاجتماعي على رسم خطوط واضحة، وتساعد على تجنب التدخل في ما لا يدخل في مجال ممارسته. ولا بد أن يعرف المرشدون الاجتماعيون أن مهن المساعدة الإنسانية تحمل الكثير من أوجه التشابه، وأنها تشترك في بعض الأمور إلا أن هناك أموراً أخرى تختص بها كل من هذه المهن أو التخصصات. ولعل الرسم التالي يساعد في إلقاء الضوء على التشابه والاختلاف بين هذه المهن والتخصصات الإنسانية.

أهداف الإرشاد الاجتماعي

تهدف عملية الإرشاد الاجتماعي إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية:

- 1) الهدف البنائي: ويكون التركيز فيه موجهاً إلى بناء وتحسين الفرد أو الجماعة والمجتمع ضد الدخول في مشكلات، وغالباً ما يكون تركيز المرشدين على كيفية توفير عناصر التكامل في شخصية الفرد وتنمية المهارات والقدرات في شخصيته، مما يمكنه من تكوين شخصية متكاملة. وغالباً ما يستخدم في المدارس والمراكز التعليمية.
- 2) الهدف الوقائي: ويمارس هذا النوع من الإرشاد مع الحالات التي تعاني من مشكلات لم تصل إلى التأثير على الفرد وتفقد السيطرة على مجريات حياته. ويستخدم مثل هذا الإرشاد مع الأفراد المهددين بالتعرض إلى الانحراف إذا لم يتم التدخل المبكر، ويختلف عن الهدف البنائي في هذه الناحية، إذ أن الإرشاد من أجل الهدف البنائي يمارس مع الأشخاص الذين قد لا يكونون بالضرورة يعانون من مشكلات إطلاقاً.
- 3) الهدف العلاجي: وهو أكثر أنواع الإرشاد استخداماً، إذ أن الكثيرين لا يلجأون إلى الإرشاد الاجتماعي وطلب العون والمشورة إلا عندما يعانون من مشكلات تفقد السيطرة على حياتهم وتعرقلها وتتعارض مع عملهم اليومي.

المستفيدون من الإرشاد الاجتماعي:

الاستفادة من الإرشاد الاجتماعي ليست مقصورة على فئة محددة فبالإمكان أن يمارس الإرشاد الاجتماعي مع

الوحدات الاجتماعية التالية:

- 1- الأفراد: الأفراد هم أكثر المستفيدين من الإرشاد الاجتماعي، ففي غالبية الأحيان يكون المسترشد فرداً، وتتسم هذه العملية بطابع الخصوصية والسرية، وتكون العلاقة مباشرة بين المرشد والمسترشد.
- 2- الأسرة: يتم توجيه عملية الإرشاد الاجتماعي في بعض الأحيان إلى الأسرة بصفتها أهم عناصر التنشئة الاجتماعية. وقد يكون الإرشاد موجه للفرد عضو الأسرة أو للأسرة بكاملها.
- 3- الجماعات الصغيرة: من الممكن أن يقدم الإرشاد للأفراد بشكل جماعي، ويمثلون جماعة من الممكن أن تطلق عليها جماعة علاجية. وقد تكون هذه الجماعة مجرد مجموعة من الطلاب أو الموظفين أو عامة الناس، يربطهم عامل مشترك، ويهدفون إلى تحقيق هدف واحد.

- 4- الجماعات الكبيرة والمؤسسات الاجتماعية: من الممكن أن يقدم الإرشاد للأشخاص المقيمين في مؤسسات اجتماعية وبشكل جماعي، كالمحاضرات أو تسجيل لبعض المواقف وعرضها على المسترشدين من أجل الفائدة.
- 5- المجتمع : يقدم الإرشاد الاجتماعي لكافة أفراد المجتمع عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، كما يتم توفير الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف.

الإرشاد النفسي والإرشاد الاجتماعي

حفلت الأربعون سنة الماضية بظهور العديد من طرق العلاج بمختلف أشكاله.. فلقد تم إيجاد عدة طرق لممارسة المساعدة الإنسانية. ومما لا شك فيه أن ازدياد أعداد طالبي المساعدة والمشورة هم الذين كان لهم الفضل في ظهور الطرق المختلفة للعلاج. ويبدو أن الإرشاد الاجتماعي Social Counseling والعلاج النفسي Psychotherapy هما الأبرز حتى الآن. حيث أن هاتين الطريقتين للعلاج تحتويان على العديد من الأساليب المختلفة للمساعدة الإنسانية بأي شكل. ويعتبر الإرشاد الاجتماعي والعلاج النفسي طريقتان تهدفان إلى شيء واحد، هو مساعدة بعض الأشخاص الذين يجدون صعوبة في التكيف مع بيئتهم التي يعيشون فيها بكل متغيراتها الاجتماعية والنفسية والثقافية والمادية. ورغم التشابه الكبير بين هاتين الطريقتين ورغم صعوبة رسم خط فاصل بينهما، إلا أن بعض العلماء يرون أن هناك العديد من أوجه الاختلاف بين هاتين الطريقتين إضافة إلى أوجه التشابه. فكل من الطريقتين تعتمد على الاتصال اللفظي من خلال علاقة شخصية مبنية على الثقة، بهدف مساعدة المسترشد من أجل فهم المشكلات التي يعاني منها، ورسم خطة علاجية من أجل حل هذه المشكلات وإحداث تغيير على حياة العميل. وكل منهما يستخدم طرق دراسة الحالة وطرق المقابلة العلاجية، ويقدمان خدمة علاجية اجتماعية نفسية تختلف بالتأكيد عن الخدمة العلاجية التي يقدمها الطب النفسي والتي تتطلب العلاج بالأدوية والعقاقير الطبية. إلا أن هناك بعض الاختلافات بين الطريقتين:

- نوع وطبيعة المشكلة، فالإرشاد الاجتماعي يمارس مع الحالات التي تكون فيها المعاناة من المشكلة متوسطة أو خفيفة، في حين أن العلاج النفسي يمارس مع الحالات الأكثر معاناة والأكثر صعوبة والمزمنة.
- الإرشاد الاجتماعي يتميز بتركيزه على مصادر القوة في شخصية المسترشد أكثر من معرفة الأمراض السلوكية التي يعنى بها العلاج النفسي.
- المكان الذي يمارس فيه كل منهما: يعمل المرشدون الاجتماعيون في المراكز الاجتماعية والتعليمية، بينما يمارس العلاج النفسي في المستشفيات والعيادات المتخصصة.
- الوقت الذي يتطلبه الإرشاد الاجتماعي قد يكون قصيراً أو متوسطاً في حين العلاج النفسي قد يستدعي وقتاً أطول من ذلك.
- الإرشاد الاجتماعي يشتمل على عدة نواح مثل: شخصية المسترشد والأسرة والبيئة الاجتماعية المحيطة به، في حين أن العلاج النفسي يركز أساساً على شخصية الفرد.
- يختلف الإرشاد الاجتماعي عن العلاج النفسي من حيث الخلفية التعليمية ونوعية التدريب والممارسة، ففي الوقت الذي يشترط أن يكون المعالج النفسي أحد المتخرجين من أقسام علم النفس، قد يكون المرشد الاجتماعي دارساً للخدمة الاجتماعية أو علم الاجتماع أو علم النفس الاجتماعي.

وباستطاعتنا القول إن العديد من الممارسين في المهن المختلفة مثل الطب النفسي، والخدمة الاجتماعية الطبية، وعلم النفس الاجتماعي يستخدمون كلمة Psychotherapy، أو (علاج نفسي) وذلك من أجل أن يميزوا أنفسهم عن الممارسين الآخرين في المجالات الأخرى. وكما سبقت الإشارة إلى أن المكان الذي يقدم من خلاله العلاج يكون له دور في مسمى العلاج، فالشخص الذي يعمل في مدرسة من أجل تقديم المساعدة للطلاب الذين هم في مرحلة المراهقة، من الممكن أن نسميه مرشداً اجتماعياً Social Counselor، في حين أن نفس الشخص لو ذهب للعمل في مستشفى للصحة النفسية من أجل تقديم خدماته للشباب من نفس العمر، من الممكن أن يطلق عليه معالجا نفسياً Psycho Therapist.

ولقد حدد (1980) Wolberg العديد من الاستراتيجيات التي يضعها المرشدون الاجتماعيون في أذهانهم عند

- ممارستهم للإرشاد ورسمهم لخطة العلاج التي قد تميز الإرشاد الاجتماعي عن غيره: Brown & Srebalus 1986
- 1- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تنفيذها خلال فترة قصيرة أو متوسطة على أن لا تتجاوز سنة واحدة.
 - 2- اختيار الاستراتيجية التي تفترض أن المسترشد لديه الرغبة والاستعداد للمشاركة في تنفيذها، مع الأخذ في الاعتبار أن المسترشد قد يلجأ للرفض في بعض أوقات العلاج، إلا أن مثل هذا الرفض يعالج في وقته.
 - 3- اختيار الاستراتيجية التي تكون مرتكزة على مواطن القوة لدى المسترشد، والتي تهتم بتعليمه طرقاً جديدة من أجل حل مشكلاته والتغلب عليها.
 - 4- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تطبيقها مع المسترشد الذين يمارسون حياة عادية، وباستطاعتهم الاستمرار في العلاج والتغلب على بعض الصعوبات المصاحبة له.

وعلى أي حال، نجد أن من الصعب التفريق بين الإرشاد النفسي والإرشاد الاجتماعي، إلا أننا نستطيع أن نختصر الاختلافات بين هاتين المهنيتين في القول إن الإرشاد النفسي تتم ممارسته في المراكز الطبية مع الحالات الأكثر صعوبة، والتي قد تحتاج إلى تدخل طبي مثل: صرف أدوية واستعمال بعض الأساليب الطبية في التشخيص، كما أنه يتطلب فترة طويلة للعلاج. في حين أن الإرشاد الاجتماعي يتطلب فترة أقصر، وتتم ممارسته من خلال المراكز التعليمية والمجتمعية في أوقات قصيرة أو متوسطة، ويعتمد على المشافهة والمحاذرة وبناء علاقة وطيدة وثقة متبادلة تكون هي أساس التشخيص وأداة تقديم العلاج.

وختاماً .. هناك بعض الفوائد من استخدام كلمة إرشاد اجتماعي، حيث أن هذه الكلمة ليست متصلة بالوصم الاجتماعي Social Stigma التي تعاني منها كلمة علاج نفسي، وبالذات في بلد مثل المملكة العربية السعودية، حيث يعتقد البعض أن من يطلب العلاج النفسي ما هو إلا مريضاً نفسياً، وذلك ما يعني عند البعض (الجنون). كما أن البعض يفضل استخدام كلمة إرشاد Counseling عوضاً عن كلمة علاج Therapy، وذلك نابع من أن كلمة علاج تعني أن الشخص يحمل مرضاً أو قصوراً لا يمكن تعديله إلا من خلال العلاج (الدواء)، في حين أن كلمة إرشاد أخف بكثير، وقد لا تعني بالضرورة أن الشخص يحتاج إلى علاج، فقد يكفي بالأخذ برأي المرشد الاجتماعي.

الفصل الثاني (تاريخ مهنة الإرشاد الاجتماعي)

الإرشاد الاجتماعي في المملكة العربية السعودية

دخلت الخدمة الاجتماعية المجتمع العربي السعودي منذ حوالي ثلاثين عاماً، وذلك عن طريق استقدام الأخصائيين الاجتماعيين غير السعوديين لممارسة الخدمة الاجتماعية بكافة مجالاتها، ولم يمض وقت طويل حتى انتشرت أقسام وإدارات الخدمة الاجتماعية في كافة المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية. ولقد تميزت هذه الفترة بعدم التفريق الدقيق بين بعض مجالات الخدمة الاجتماعية بما فيها الإرشاد الاجتماعي. ولم يدم الأمر طويلاً حتى أصدرت وزارة المعارف قراراً بوجوب تعيين مرشد طلابي في كل مدرسة، يتولى عملية الإرشاد والتوجيه للطلاب. وكان هذا القرار هو البداية الحقيقية للإرشاد الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، حيث تم تعيين المنات من خريجي أقسام الخدمة الاجتماعية في المدارس لممارسة الإرشاد الطلابي حسب التسمية التي اختارتها وزارة المعارف.

الفصل الثالث (نظريات الإرشاد الاجتماعي)

نظريات الممارسة في العمل الاجتماعي

نظرية التمرکز حول العميل

النظرية العقلية المعرفية

نظرية العلاج السلوكي

نظرية الاتصال

نظرية الأنساق الاجتماعية

1) نظرية التمرکز حول العميل Client Centered Theory

قبل مناقشة نظرية التركيز على العميل يجدر بنا القيام بتوضيح المقصود بكلمة عميل في الخدمة الاجتماعية، حيث كانت تستخدم كلمة مريض "Patient" ومعناها الحرفي مريض، إلا أن هذه الكلمة ليست دقيقة تماماً، فليس كل من يتعامل معهم المرشد الاجتماعي يمكن اعتبارهم مرضى، حيث بدأ استخدام كلمة Client للتعبير عن الشخص الذي يبحث عن العون والمشورة الاجتماعية. ورغم أن كلمة عميل في اللغة العربية لا تعكس معناها المقصود باللغة الإنجليزية، إلا أنه لا بد من استخدامها بصفتها أقرب المعاني للترجمة الإنجليزية لكلمة Client.

إن نظرية التركيز على العميل والعالم الأمريكي Carl Rogers صنوان لا يفترقان منذ ما يزيد على الخمسين عاماً. ومنذ ظهور هذه النظرية وجدت قبولاً كبيراً لدى الممارسين في العمل الاجتماعي. وقد يكون ذلك راجعاً لكونها تعتمد على العلاقة المهنية في العلاج التي تعتبر أحد المبادئ التي تقوم عليها خدمة الفرد كأحد مجالات العمل الاجتماعي. إضافة إلى أن العديد من المفاهيم التي جاءت بها النظرية تعد من أساسيات الممارسة في مهنة الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يجعل المرشد الاجتماعي لا يستغني عن مثل هذه النظرية أثناء ممارسته لعملية الإرشاد الاجتماعي.

جوهر النظرية

تعتمد نظرية التمرکز حول العميل على فكرة Rogers حول طبيعة الإنسان الميالة للنمو والتحرك الإيجابي دانماً، ولذلك فهو يرى ضرورة التركيز على العميل ووصفه وصفاً دقيقاً مع تجنب أي تأويل أو تفسير أو شرح قد يقود إلى افتراض أن الشخص يجب أن يكون بصفة معينة. وعلى هذا فإن الشخص إذا لم يجبر على تبني نموذج معين وتم قبوله بما هو فإنه يصبح فرداً فعالاً وعضواً جيداً في المجتمع. ولقد استخدم صاحب هذه النظرية مصطلح "humanistic phenomenology" ويقصد به دراسة النفس البشرية دراسة واقعية علمية بعرض الوصف العلمي للظواهر الواقعية مع اجتناب كل تأويل أو شرح أو تقييم. (Turner 1986).

مفاهيم أساسية:

- 1- يعيش الأشخاص في مجتمع متغير ويمرون بخبرات متعددة ويحتلون دانماً المركز الرئيس في هذه العملية.
- 2- ردة الفعل التي تصدر من الأفراد نحو بعض الظواهر تتحدد من واقع خبراتهم ومن الطريقة التي يدركون بها هذه الظواهر.
- 3- أفضل طريقة لفهم سلوك الفرد تكون من خلال الفهم الكامل للإطار المرجعي الداخلي لهذا الفرد، وهذا يشمل على الأحاسيس المختلفة، الإدراك، المعاني والذكريات الموجودة في الشعور.
- 4- كثير من العادات السلوكية التي يتبناها الفرد تكون متناغمة مع مفهوم الذات لديه. ومفهوم الذات لدى الشخص يعد أحد المفاهيم الأساسية لنظرية التمرکز حول العميل. ويمكن تعريف مفهوم الذات على أنه منظومة من الآراء الداخلية تتفق مع إدراك الشخص لنفسه بشكل منفرد، إدراكه لنفسه في علاقته مع الآخرين، إدراكه لنفسه في علاقته بالبيئة والمحيط من حوله.
- 5- التضارب الذي يحدث بين الأحاسيس والاماتي للفرد وبين السلوك الحقيقي يكون نتيجة للانقسام الذي يحدث بين مفهوم الذات لدى الفرد وبين خبرته الشخصية.
- 6- عندما يكون هناك تعارض بين مفهوم الذات لدى الشخص وخبراته مع الآخرين، يبدأ القلق يظهر لدى الفرد، ويكون هذا القلق ناتجاً عن التضارب بين المثالية والواقع.

افتراضات

- 1- تنصرف دائماً طبقاً لإدراكنا للواقع، ومن أجل أن نتفهم مشكلة العميل يجب أن نعرف كيفية إحساسه بهذا الواقع من حوله.
- 2- كل فرد يمتلك حاجات أساسية للحب والتقبل، وهذا يمكن تحويله إلى الاهتمام بعلاقاته واتصاله بمن حوله بحثاً عن التعاطف، الاحترام، والثقة من قبل المرشد الاجتماعي.
- 3- مفهوم الذات لدى الفرد يعتمد على طبيعة الاحترام والتقبل التي يحس بها من قبل الآخرين، ولهذا فإنه من الممكن تغيير هذا المفهوم عن طريق الإرشاد الاجتماعي.

كيفية استخدام النظرية في الإرشاد الاجتماعي

لقد نجحت نظرية التمركز حول العميل نجاحاً كبيراً، خصوصاً في طريقة خدمة الفرد كأحد طرق الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يجعل المرشد الاجتماعي يعتمد عليها اعتماداً واضحاً أثناء عملية الإرشاد الاجتماعي مع الأفراد. وانطلاقاً من هذه النظرية ينبغي على من يقوم بعملية الإرشاد الاجتماعي إعطاء أهمية خاصة للفرد، وتمكينه من الأداء بكل ما من شأنه العودة بالنفع على عملية الإرشاد. فلا بد للمرشد الاجتماعي من سماع التاريخ الاجتماعي للحالة بقدر ما يستطيع الفرد تذكره والإفصاح عنه. كما أن النظرية يمكن استخدامها في الإرشاد الأسري، إذ أنه عن طريق تعليم الآباء والأمهات بعض المهارات التي تدعو إليها هذه النظرية يستطيعون التعامل مع أبنائهم وبناتهم في التغلب على بعض المشكلات الأسرية خصوصاً وأن المرشدين والأخصائيين الاجتماعيين بدأوا يزدون من اهتمامهم بالأسرة كوحدة اجتماعية يجب إعطاؤها أهمية بالغة. وفي ما يخص استخدام هذه النظرية في خدمة الجماعة يتضح ذلك من خلال التركيز على ما يسمى بالجماعة العلاجية T-group التي من الممكن استخدامها في عملية تغيير أو تعديل الفرد من خلال الجماعات الصغيرة، مع إمكانية التركيز على كل فرد داخل الجماعة. وعلى أي حال فإن روجرز Rogers عندما طوّر هذه النظرية فإنه يرى أن بالإمكان استخدامها في شتى مجالات الخدمة الاجتماعية وأن من يقوم بعملية المساعدة أو الإرشاد الاجتماعي يجب أن يعرف جيداً هذه النظرية.

حدود النظرية

- 1- يعتقد روجرز صاحب هذه النظرية أن أساس العملية الإرشادية هو تكوين علاقة إرشادية، إلا أنه لم يهتم كثيراً بالطرق العلاجية التي يراها الآخرون ضرورية، وعلى هذا فإن أهداف الإرشاد في نظره محدودة.
- 2- استبعد روجرز جانب اللا شعور أو الشعور الباطن، رغم أنه ثبت لبعض الممارسين الأهمية القصوى التي يلعبها في الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- 3- تركّز النظرية على الفرد ولا تقيم اعتباراً للعوامل الأخرى مثل البيئة، رغم الأهمية القصوى لطريقة الأخذ بالعوامل المتعددة.
- 4- يبدو من هذه النظرية أن دور المرشد الاجتماعي هو دور محدود يتمثل في مجرد تقبل العميل وإعطائه الثقة في نفسه وتأكيد أهميته في المجتمع دون التطرق إلى أساليب أخرى.

2) النظرية العقلية المعرفية Cognitive Theory

جوهر النظرية

تقوم هذه النظرية على أساس أن العامل الرئيس المحدد للعواطف والسلوك هو تفكير الشخص ومدى إدراكه بالأمور من حوله. وهذا التفكير هو عملية حسية مدركة الأمر الذي يفرض على المرشد الاجتماعي المستخدم لهذه النظرية استبعاد مفهوم اللا شعور.

أهم خصائص النظرية (مفاهيم أساسية)

- 1- السلوك يحدده التفكير، نحن نلاحظ أنفسنا في مواقف كثيرة، وكذلك الآخرون دائماً ما يتوصلون إلى أحكام نهائية حول الشيء الذي تمت ملاحظته ويتصرفون طبقاً لهذه الأحكام. وكما قال أدلر Alfred Adler "سلوك الشخص دائماً ينطلق من وجهة نظره، ومفاهيمه الخاطئة تقوده إلى سلوك خاطئ".
- 2- حياة الشخص ليست محكومة بما يسمى "اللا شعور" رغم أن الشخص في بعض الأحيان لا يعرف جذور بعض الاتجاهات التي تسيطر عليه.
- 3- كل شخص يمتلك العديد من الغرائز الطبيعية، إلا أن العدوانية ليست من ضمن هذه الغرائز. فالعدوانية يمكن رؤيتها على أنها ردة فعل للإحساس بالخطر أو الإحباط أو كنموذج لحياة شخص اختار أهدافاً غير اجتماعية لا يمكن تحقيقها.
- 4- معظم سلوك الأفراد ليس مدفوعاً بغريزة الجنس، وما هذه الغريزة إلا واحدة من العديد من الغرائز، ولذلك فليس من الممكن افتراض أنها أساس لأي مشكلة.
- 5- العواطف يمكن إرجاعها إلى الإدراك. فالأحكام النهائية التي تكونها حول شئ معين تحدد: هل استجابتنا سوف تكون "خوف، غضب، شعور، حب أو فرح".
- 6- الدوافع لا يمكن أن تكون لا شعورية، فالدوافع ما هي إلا أهداف اخترناها طبقاً لإدراكنا لما هو ضروري لرفاهيتنا، سعادتنا، ونجاحنا. فالدوافع تبرز إلى الوجود عن طريق الإدراك، وعلى هذا فهي "عملية شعور مدرك".
- 7- العلاج أو الإرشاد الاجتماعي يجب أن يكون تركيزه على الأفكار، العواطف والدوافع الظاهرة وسلوك العميل فقط، ويجب عدم اعتبار الأشياء اللا شعورية في هذه العملية.
- 8- النظرية العقلية المعرفية الإدراكية هي نظرية ذات جذور اجتماعية، فالعامل الرئيس المحدد للسلوك هو الإدراك الذي يتأثر من خلال وجود الفرد في المجتمع والبيئة والعلاقات الإنسانية. أي أن السلوك يتأثر بعملية التنشئة الاجتماعية. (Turner 1986)

كيفية استخدام النظرية في الإرشاد الاجتماعي

تقوم عملية الإرشاد الاجتماعي باستخدام هذه النظرية على مصطلح Cognitive restructuring التركيب العقلي المعرفي، وهو مساعدة المرشد الاجتماعي أو النفسي للعميل في عملية إعادة تنظيم الإدراك والمعرفة في سلوك موحد هرمي من المعتقدات والاتجاهات أكثر منه مجرد تعليم مجموعة من الاستجابات، وذلك عن طريق سبع خطوات يستخدمها المرشد الاجتماعي:

- 1- يقوم المرشد الاجتماعي بالتركيز على كل ما من شأنه تنشيط روح المسترشد، وأن بإمكانه التغلب على جميع مشكلاته متى أراد.
- 2- التعامل مع المسترشد انطلاقاً من سلوكه وكل ما يراه من مفاهيم وعواطف وأهداف.
- 3- إعطاء التشخيص انطلاقاً من جوانب القصور في عملية تفكير وإدراك المسترشد.
- 4- البحث عن نقاط القوة في المسترشد بدلاً من التركيز على نقاط الضعف أو الاختلال، ثم محاولة تعويد المسترشد على استخدام ما لديه من صفات حسنة.
- 5- أن يدرك المرشد الاجتماعي أن سلوك المسترشد متأثر بأهدافه الشخصية في الحياة.
- 6- العمل على تحقيق تغيير في شخصية المسترشد، وذلك عن طريق تطوير مفهوم الذات والوعي والإدراك بكل ما حوله.
- 7- أن يطلب من المسترشد أن يكون مسؤولاً عن تصرفاته الشخصية، وألا يعطيه الفرصة بأن يعزو بعض هذه التصرفات إلى الماضي أو اللاشعور أو أي مبرر آخر.

خطوات الإرشاد الإدراكي (العقلاني) يرى أنصار هذه الطريقة أن هناك العديد من الخطوات التي تمر بها العملية الإرشادية ومنها:

- 1- البحث عن السبب الرئيس للمشكلة، ويتمثل ذلك في محاولة رصد جميع الأفكار غير المنطقية وغير الواقعية التي يؤمن بها المسترشد.
- 2- ترتيب هذه الأفكار حسب قوة تأثيرها والدور الذي تلعبه كل فكرة.
- 3- مساعدة المسترشد على كيفية التخلص من هذه الأفكار غير المنطقية ويقع عبء هذه الخطوة على المرشد الاجتماعي الذي يجب أن يقوم بجهود عظيمة من أجل إقناع العميل بضرورة التخلي عن بعض الأفكار، وتوضيح عدم فعاليتها وبعدها عن الواقع وشرح جوانب القصور فيها.
- 4- تنوير وتبصير العميل حول الأفكار غير المنطقية التي يحملها وإقناعه بأنها سبب تعاسته وشقائه.
- 5- رسم توقعات مستقبلية لما يمكن أن تكون عليه حياة العميل في حالة عدوله عن بعض الأفكار البعيدة عن الواقع.
- 6- توجيه النقد الشديد لكل من يؤيد أو يقوم بممارسة السلوكيات التي تنبعث عن أفكار غير منطقية، وعدم السماح للعميل بالاستشهاد بمثل هذه التصرفات، وإقناعه أنه رغم وجود من يؤمن ببعض هذه الأفكار إلا أنها غير منطقية.
- 7- عدم إعطاء العميل فرصة لتفسير بعض هذه الأفكار بما يجعلها مبررة في نظره، ورفض جميع الحيل الدفاعية بمختلف أشكالها، وعدم السماح للعميل باستخدامها.

3- نظرية العلاج السلوكي Behavioral Therapy العلاج السلوكي Behavioral Therapy من أهم أنواع العلاج الذي يستخدمه المرشدون النفسيون والاجتماعيون وغيرهم من المهتمين بمهن المساعدة الإنسانية، وينطلق هذا النوع من أنواع العلاج من النظرية السلوكية أو المدرسة السلوكية كإحدى المدارس المستخدمة في علم النفس بشكل واسع. وبما أن الحديث عن تفاصيل هذه النظريات السلوكية يحتاج إلى فصول عديدة، فسوف نكتفي بالإشارة إلى المرتكزات الأساسية التي يعتمد عليها العلاج السلوكي:

- 1- تنطلق النظرية السلوكية من الاهتمام بأفعايل الفرد ووظائفه أكثر من الاهتمام بالشعور أو الإدراك أو البيئة المحيطة بالفرد.
- 2- يرى أنصار هذه النظرية أن السلوك البشري هو مجموعة من الأنماط السلوكية اكتسبها الفرد من خلال خبراته الحياتية أثناء مراحل النمو المختلفة.
- 3- السلوك الإنساني قابل للتغيير والتعديل في معظم الأحيان، وذلك انطلاقاً من كونه مكتسباً.

وعندما يستخدم العلاج السلوكي فإن المقصود به مجموعة من الممارسات المهنية الموجهة إلى إحداث تغييرات سلوكية لدى العميل أو المسترشد، ومن منظور تاريخي فإن من الممكن إرجاع العلاج السلوكي إلى الربع الأول من هذا القرن، وبالأخص إلى ما قدمه العالم المعروف Pavlov ونظرية التعلم الشرطي، إلا أن مساهمات بافلوف لم تتطرق للعلاج السلوكي بقدر ما توسع فيه كل من واطسون Watson وسكنر Skinner فيما بعد.

النظرية السلوكية والإرشاد الاجتماعي تستخدم **النظرية السلوكية** في مجال الإرشاد الاجتماعي والنفسي بشكل واسع، ويميل بعض المرشدين إلى استخدام مصطلح تعديل السلوك Behavioral Modification أو التدخل السلوكي Behavioral intervention كإحدى الاستراتيجيات المستخدمة في الإرشاد الاجتماعي. ويتميز استخدام العلاج السلوكي المنطلق من النظرية السلوكية بأنه لا يركز كثيراً على خبرات العميل الماضية، بل يهتم بالحاضر والموجود أو كما يسميه البعض بطريقة (هنا والآن Here and Now). ويركز المرشدون الاجتماعيون على السلوك الذي يمكن مشاهدته أو السلوك الظاهر لدى العميل، واضعين في الاعتبار أنه سلوك من الممكن تغييره أو تعديله. ثم يقومون برصد جميع أنماط السلوك لدى المسترشد، ودراستها دراسة كاملة وتصنيفها إلى سلوك مقبول وسلوك مرفوض لا بد من هجره والابتعاد عنه أو تعديله. ويتميز العلاج السلوكي بأنه يركز على الأغراض السلوكية أكثر من تركيزه على الافتراضات والتخمينات. كما أن المرشدين الاجتماعيين المستخدمين لهذه النظرية لا بد أن يعرفوا تماماً أن كلاً من السلوك المقبول والسلوك المرفوض لدى المسترشد ما هي لإنتاج لعملية اكتساب يؤثر فيها العديد من العوامل. ويجب على المرشدين الاجتماعيين

أيضاً أن يبتعدوا بالمسترشد عن الافتراض بأن سلوكه المرفوض ناتج عن شخصية مضطربة، لأن هذا من شأنه عدم إعطاء الثقة في العميل بأنه قادر على تعديل هذا السلوك .

أساليب تعديل السلوك

1- التعزيز Reinforcement

التعزيز هو تقوية ومباركة سلوك معين لدى المسترشد، ويستخدم التعزيز في النظرية السلوكية على شكل تدعيم لسلوك يشجع على التجاوب غير المشروط، ويشجع في الوصول إلى إشباع حاجة معينة لدى العميل. ويذهب "سكنر Skinner" إلى أن الحوافز والظروف والنتائج المقترنة في الموقف التعليمي تكتسب قيمة تعزيزية، وهذا الموقف يسمى التعزيز الثانوي، ولذا فهو يرى أن توقف التعلم يرتبط بتوقف التعزيز أو يربط التعليم بخبرة مؤلمة (أبو عطية 1988).

وذكر "سكنر Skinner" أن هناك ثلاث فئات من التعزيزات تؤثر على السلوك وهي:

1. **التعزيزات الإيجابية Positive Reinforcement** : وهي الحوافز التي تسبق السلوك المتعلم وتؤدي إلى إشباع الحاجات، ولهذا فهي مريحة وتظهر في ظروف متشابهة في المستقبل وتتضمن الإطراء والشعور بالرضا والنجاح.
2. **التعزيزات السلبية Negative Reinforcement** : وتتعلق بالمواقف السلبية والمؤلمة وتلقى رفضاً وعدم رضا اجتماعي، وبإزالتها يتم تعزيز الموقف.
3. **الحوافز غير المتوقعة بنتائج Natural events** : يتلاشى التجاوب إذا كان غير متبوع بآثار إيجابية، أي عدم توافر التعزيز يؤدي إلى عدم وجود تجاوب فعال. ولهذا يرجع اختلاف سلوك المجموعة الواحدة التي تمر بنفس الظروف البيئية والاجتماعية (أبو عطية 1988).

أسس العلاج والإرشاد السلوكي

أوردت سهام أبو عطية في كتابها مبادئ الإرشاد النفسي مجموعة من الأسس وذلك نقلاً عن (جوزيف ولبي Joseph Wilpe):

- 1- التشخيص، يعتمد تشخيص المشكلة لدى المسترشد، على مقدرة المرشد في وضع مَدْرَج لقائمة المثيرات/التي تسبب القلق/أو الخوف لدى المسترشد.
- 2- معرفة الاستجابات المتناقضة لاستجابات القلق لدى المسترشد، ثم استخدام الكف التدريجي للقلق، بعد التحقق من حدوث الاسترخاء العضلي والفكري، وذلك عن طريق تقديم استجابة مضادة أو متناقضة أقوى من استجابة القلق، وتعمل على كف الاستجابة التي يتوقع ظهورها، عند تقديم أحد مثيرات القلق.
- 3- التدريب السلبي، وهو أن يطلب من المسترشد القيام بممارسة السلوك غير المرغوب فيه تحت ظروف صعبة مملّة، حتى يصل لدرجة التعب والإعياء، وعدم الاستمرار بالممارسة له وكره هذا السلوك والشعور بالراحة بالبعد عنه، وللتأكيد من النجاح في تعلم الاستجابة المناقضة، **وضع "ولبي" عدة معايير تتعلق بأعراض المرض أو مشكلة المسترشد:**

i. زيادة قدرة المسترشد على التركيز والإنتاج.

ii. زيادة درجة تكيف الفرد مع أفراد أسرته، والشعور بالأمن والطمأنينة.

iii. تجنب المواقف المثيرة للقلق أو الصراع في حياته اليومية.

ويرى "ولبي" أن اختفاء الأعراض يصاحب اختفاء المثيرات المسببة للقلق، أو الإثارة الانفعالية.

- 4- أهمية العلاقة الإرشادية: يرى "ولبي" أن العلاقة الإرشادية تنشأ ألياً بين المرشد والمسترشد، وأن أي أسلوب إرشادي تنشأ عنه علاقة إرشادية. ويرى أن العلاقة الإرشادية تتكون عند محاولة المرشد إحداث ارتباط أو فك ارتباط سواء كان بالإيحاء للمسترشد لأداء سلوك معين، أو لاكتساب بدائل سلوكية يقوم المسترشد بتجريبها ويرى مدى تمسكها بها أو أثناء إعداده السيرة الذاتية، أو عند دراسة حالة المسترشد لتعرف المثيرات الانفعالية في حياته. (أبو عطية 1988).

4- نظرية الاتصال Communication Theory :

الاتصال الفعال من أهم الوسائل التي نحتاجها بشكل يومي وبصور متعددة من استخدامها في التفاعل مع الآخرين، وعن طريق الاتصال بمختلف أشكاله نستطيع أن نؤثر ونتأثر بالآخرين. وبلا شك أن الاتصال الفعال هو إحدى الوسائل الناجحة التي يستطيع المرشد الاجتماعي استخدامها من أجل مساعدة العملاء والمسترشدين في حل مشكلاتهم.

ونظرية الاتصال رغم كونها تحمل هذا الاسم إلا أنها ليست مجرد نظرية واحدة، بل هي مجموعة من النظريات والافتراضات التي تغطي مجال الاتصال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات. فنجد بعض هذه النظريات يهتم بإيصال المعلومات، بينما نجد البعض الآخر يهتم بالتأثير المتبادل بين العناصر المكونة لعملية الاتصال. وبما أن الأخصائيين والمرشدين الاجتماعيين يركزون اهتماماتهم دائماً بالجانب الوظيفي للبشرية، فإننا سننظر إلى عملية الاتصال من زاوية التأثير المتبادل بين الفرد والبيئة من حوله، وكيفية تأثير الفرد بالمعلومات التي يتم تزويده بها إضافة إلى الطرق الفعالة في إيصال هذه المعلومات. ومن المعروف أن المعلومات تلعب دوراً كبيراً في الحياة البشرية بكاملها، ويمكن تعريف المعلومات بأنها أي شيء يستقبله الفرد من البيئة المحيطة به أو حتى من داخل نفسه. كل شيء تراه أو تسمعه أو تقرؤه ما هو إلا معلومات، ويدخل في ذلك حتى الملاحظة، بل حتى صورة الشخص عندما يراها في المرآة. وليس من المهم أن تعرف جميع مصادر هذه المعلومات ولكن المهم هو كيف تقوم بعملية استيعاب وتفسير هذه المعلومات حيث من الطبيعي أن الشخص يستوعب جزءاً يسيراً منها ويمكن زيادة استيعاب المزيد من المعلومات عن طريق التكرار أو استخدام وسائل اتصال فعالة ومتعددة. وبمرور الوقت يقوم الشخص بتخزين معلومات كثيرة. وتتأثر جميع المعلومات التي نقوم بتخزينها بطريقة كل شخص في فهم

وتقويم الأمور، وبالتالي فهي تخضع لعامل التحيز الذاتي الذي قد يجعلنا نفهم بعض المعلومات ونقومها بالطريقة التي نريدها.

الاتصال والنسق الاجتماعي

عندما نقوم بالتخاطب في ما بيننا ونتفاعل في كافة شؤون حياتنا فإن كلاً منا يؤثر في الآخر. فعندما تتم عملية الاتصال بين شخصين فإنها تحمل نوعين من الرسائل: (1) الرسالة الظاهرة، وهي عبارة عن المحتوى الحقيقي للرسالة المراد إيصالها. (2) الرسالة الباطنة، وهي ما قد يفهمه المخاطب من تلقاء نفسه نتيجة بعض الدلائل المصاحبة للرسالة. فعندما تقوم امرأة بمخاطبة رجل غريب وهي مبتسمة، فإن الرسالة الظاهرة هنا هي المحتوى الكلامي لهذه المخاطبة، بينما نجد أن الرسالة الباطنة هي علامات قبول واستحسان هذا الرجل، علماً بأن مثل هذه الأمور تحكمها الثقافة السائدة في المجتمع.

ويمكن تقسيم الأنساق من حيث الخاصية إلى أنساق مغلقة وأنساق مفتوحة. فالأنساق المغلقة هي التي تحتويها شخصية الفرد بالداخل، بينما الأنساق المفتوحة هي تلك الأنساق التي تتفاعل مع البيئة. وتتميز الأنساق المفتوحة بأنها تمتلك عنصر التغذية الارتجاعية التي هي أساس التفاعل بين الأنساق المختلفة. وهناك العشرات من الأنساق التي تستخدم في العملية العلاجية مثل: النسق الفردي، النسق البيئي، النسق الاجتماعي، النسق العلاجي، وغيرها. وتمتاز هذه النظرية بأنها تسمح باستخدام العديد من أنواع التدخلات المهنية وتبتعد تماماً عن استخدام التدخل المفرد. إضافة إلى أنها أحدثت تغييراً جذرياً في مستوى التدخل المهني حيث جذبت الانتباه من التركيز على الفرد إلى ضرورة التركيز على عملية التفاعل بين العديد من الأنساق.

جوهر النظرية

هل سبق لك أن حضرت موقفاً تجد فيه شخصين يتحدثان بطريقة جادة، ويحاول كل منهما إقناع الآخر رغم أنهما متفقان على نفس الفكرة؟ وهل حدث أن وجدت صعوبة في شرح ما يدور بداخلك تجاه الآخرين؟ وهل صادفك في يوم من الأيام أن وجدت صعوبة في فهم ما يريده والدك رغم كونكما تتكلمان لغة واحدة؟ إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب؟ إذا كنت راغباً في الإجابة فلا بد أن تبحث في بعض المناقشات المكتوبة تحت عنوان ما يسمى نظرية الاتصال. Communication theory تلك النظرية التي تركز على الطرق الصحيحة لتوصيل واستقبال المعلومات، وكيفية التفاعل بين الفرد والبيئة وأساليب الاتصال وطرقه وأنواعه ومواقفه. **وبما أن مناقشة مثل هذه الأمور تحتاج إلى فصول فإننا سنكتفي بالإشارة إلى محتوى النظرية بإيجاز:**

- 1- نظرية الاتصال رغم كونها تحمل هذا الاسم، إلا أنها ليست نظرية واحدة، بل هي عبارة عن العديد من المناقشات التي كتبت حول هذا الموضوع.
- 2- نظرية الاتصال هي الجسر الذي يستخدمه كافة الممارسين في مهن المساعدة الإنسانية من أجل إيصال النظريات الأخرى واستخدامها مع العملاء والمسترشدين.
- 3- الاتصال الجيد هو مفتاح التفاعل البشري الذي يقود للتفاهم حول حل أي مشكلة.
- 4- عدم نجاح عملية الاتصال يعني عدم نجاح أي عمل يقوم به المرشد الاجتماعي.
- 5- أثناء عملية الاتصال بين المرشد والمسترشدين ينقل المرشد أكثر من رسالة وذلك عن طريق الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي الذي لا يقل أهمية عن بقية أنواع الاتصال.
- 6- تلعب الثقافة دوراً كبيراً في التأثير في عملية الاتصال، وتفهم بعض الرسائل اللفظية وغير اللفظية من خلال الثقافة المرجعية للمتخاطبين، فعندما يبتسم الرجل للمرأة في الأمريكية يختلف كثيراً عن ابتسامه الرجل للمرأة في المملكة العربية السعودية.
- 7- هناك مصادر قوة تتحكم في عملية الاتصال مثل التسلسل الهرمي في الأسرة، والأسناد في المدرسة، والرجل في بعض الثقافات، والرئيس في العمل، والشخص الأكبر سناً وخبرة والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها الشخص، وغيرها من المصادر التي تحكم عملية الاتصال.

+++++

الفصل الرابع (مهارات الإرشاد الاجتماعي) + خصائص وصفات المرشد الاجتماعي

والمهارة المطلوبة لممارسة الإرشاد الاجتماعي عملية تجمع بين العلم والفن والخبرة فلا بد للمرشد الاجتماعي من الدراسة والتخصص في مجال الخدمة الاجتماعية أو علم النفس. ورغم أهمية التخصص والدراسة إلا أنها ليست كافية من أجل اكتساب المهارة التي تمكن المرشد من الممارسة الناجحة. فلا بد أن تنطوي شخصية المرشد الاجتماعي على جانب فني يمكنه من القيام بعمله، ويشتمل هذا الجانب الفني على العديد من المهارات الطبيعية التي ليس بالإمكان إكسابها للمرشد عن طريق الدراسة، وذلك مثل المرح وقوة الذاكرة وقوة الملاحظة والثقة في النفس وغيرها من المهارات. وعلاوة على هذه الأمور فإن المهارة لا تكتمل إلا عن طريق الخبرة الطويلة في الممارسة المهنية، ولذلك فإن لزاماً على المرشد الاجتماعي أن يخضع لفترة طويلة من التدريب قبل أن يعهد إليه بهذه المهمة. ويمكن تعريف المهارة المهنية بأنها "مجموعة القدرات المكتسبة والطبيعية التي تمكن المرشد الاجتماعي من أداء عمله بنجاح". ومما لا شك فيه أن نجاح المرشد الاجتماعي في عمله يتوقف على حصيلته من المهارات وكيفية استخدامها. وتختلف العلاقة الإرشادية وتكوينها اختلافاً كبيراً عن العلاقات الأخرى مثل العلاقة الاجتماعية وعلاقة الصداقة. وتتميز العلاقة الإرشادية عن غيرها في أن لها هدفاً محدداً وتنتهي هذه العلاقة بتحقيق هذا الهدف.

وتكوين العلاقة الإرشادية الناجحة أمر يتطلب العديد من المهارات الشخصية لدى المرشد الاجتماعي والتي من

أهمها:

- 1- بناء جسر من الثقة مع المسترشد وذلك عن طريق إشعاره بالجدية في العمل والاحتفاظ بالسرية الكاملة في الأفعال والتصرفات وإحاطة المسترشد بجو ملي بالاحترام والاهتمام بالمشكلة، واستبعاد كل ما من شأنه أن يكشف بعض أسرار المسترشد.
- 2- إخبار المسترشد بكل ما يريده من معلومات حول شخص المرشد الاجتماعي ومؤهلاته وخبراته الإرشادية، وتساعد مثل هذه المعلومات على كسب احترام المسترشد واطمئنائه.
- 3- القدرة على التفاعل مع المسترشد وإظهار التعاطف المهني معه من أجل حل المشكلة التي يعاني منها.
- 4- كسب احترام المسترشد وثقته وتشجيعه على الاستمرار في العملية الإرشادية.
- 5- إعطاء المسترشد إحساساً وشعوراً بأن هناك اهتماماً به وبمشكلته الشخصية.

مهارات الاتصال

أ- مهارة الحضور

الحضور يعني أن يكون المرشد مع العميل أو المسترشد حسياً ونفسياً. فمن المعروف أن كل شخص في هذه الحياة يمر بفترات يحتاج فيها إلى وجود أصدقاء يتكلم معهم ويشتكي إليهم حول بعض مشكلاته وحتى في بعض الفترات عندما لا يكون بإمكاننا أن نعمل شيئاً يبقى مجرد تسجيل حضورنا مع أحد الأصدقاء الذي يرقد في المستشفى شيئاً مهماً للغاية له ثمرات كثيرة. حيث أن معظم الناس يقدرّون ويشكرون للأخريين أي نوع من الاهتمام ببيدونه حيالهم وبنفس الطريقة أن أكثر ما يضايق الآخرين هو عملية تجاهلهم وعدم إبداء أي نوع من الاهتمام حيالهم. فإذا كان هذا السلوك متوقفاً من الأشخاص العاديين فما هو المنتظر من الأشخاص المؤهلين الذين يمارسون مهنة المساعدة الإنسانية والإرشاد والتوجيه والاستشارات الاجتماعية. فالمتوقع من أي شخص يقوم بهذه الأعمال أن يكون لديه من هذه المهارات ما يفوق الآخرين بمراحل. ويجب أن يكون لدى مثل هذا الشخص علم ومعرفة كاملة بالطريقة المناسبة. وعملية الحضور الفعال مع المسترشد يفيد في أمرين الأول: يوحى للمسترشد أنك في غاية الحضور والتركيز معه، والثاني: يجعلك في وضع من التركيز والاستماع الجيد للمسترشد.

الحضور العاطفي والاجتماعي (الحضور الإنساني)

من أهم العوامل التي تساعد على نجاح العملية الإرشادية إحساس المرشد الاجتماعي بالشخص الذي يبحث عن الإرشاد، وذلك من ناحية إنسانية بحتة. فلا بد أن يكون المرشد على قدر من المسؤولية تملّي عليه احترام جميع العملاء، وامتلاك اتجاهات إيجابية حيالهم لمجرد كونهم يحملون صفة البشرية. ومن الطبيعي أن مثل هذا الإحساس يقود المرشد إلى العمل بجدية مع المسترشدين، ويجعله يشعر بالمسؤولية تجاههم. ويوضح الجدول التالي بعض النقاط المهمة فيما يخص الحضور والتركيز العاطفي والاجتماعي مع العميل.

وباستطاعة المسترشدين أن يدركوا مدى حضور المرشد وتركيزه معهم. ومن المعروف أن اللغة غير المنطوقة أو الاتصال غير اللفظي له أهمية بالغة في هذا الموضوع، فهو يؤثر على المسترشد إما سلباً أو إيجاباً. والحضور الجيد من قبل المرشد يشجع المسترشد ويدعوه إلى الكشف عن المزيد من خفايا المشكلة ويزيد الثقة بين الطرفين. في حين أن غياب الحضور والتركيز الجيد من قبل المرشد يقود إلى عدم الثقة ويوصل العميل إلى مرحلة الرفض الكامل للمرشد وللعملية الإرشادية بكاملها.

(أ) المهارات الأساسية أو المبدئية: هناك العديد من المهارات التي تساعد المرشد على تطبيق طريقة الحضور والتركيز مع المسترشد، والتي هي مفتاح العملية الإرشادية، ولا بد لكل مرشد من معرفتها واستخدامها بشكل جيد ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **مواجهة العميل أو الجلوس مع العميل وجهاً لوجه.** ومن المعروف أن الجلوس مع العميل وجهاً لوجه يحمل رسالة تعني أن المرشد يقول للعميل إنني معك بكل ما أملك من حواس وتركيز، أو كلي أذن صاغية إليك لسماع ما لديك، أو إنك شخص مهم بالنسبة لي وإن ما تقوله مهم أيضاً. ومن البديهي أن عدم مواجهة المسترشد أو الالتفات إلى جهة أخرى غير المسترشد يضعف عملية الحضور مع العميل، كما أنه يحدو بالعمل إلى الاختصار وعدم ذكر كل شيء. ورغم كون عدم النظر إلى المسترشد أو الشخص المتكلم أمراً مقبولاً في بعض الثقافات، إلا أن الأعم والأغلب هو النظر إلى المتكلم والتركيز معه وعدم الالتفات بشكل متكرر أو لفترات طويلة. وإذا كانت مواجهة المسترشد وجهاً لوجه قد لا تكون نافعة مع بعض الحالات مثل الخجل الزائد لدى المسترشد وعدم تركيزه، فإن المرشد قد يختار وضعاً آخر بشرط أن لا يضعف عملية شعور العميل بالحضور والتركيز من قبل المرشد، كأن يعد جلسة تسمح له بالنظر إلى العميل من زاوية واحدة بدلاً من المواجهة وجهاً لوجه.

2. **الاعتدال في الجلسة والاتجاه البدني نحو العميل.** والمقصود بهذا السلوك هو أهمية الطريقة التي يستخدمها المرشد في كيفية جلوسه مع العميل، كأن يضع ذراعيه بشكل متقاطع، وأن يميل في جلسته نحو العميل، وعلى المرشد أن يبتعد عن أي نوع من الجلوس يوحى للمسترشد بعدم المبالاة، كأن يكون الأخصائي مسترخياً بطريقة تجلب النوم أو ما شابهها.

3. **الاهتمام بالنظر إلى وجه العميل أو إلى عينيه،** لأن النظر عندما يكون مركزاً على العينين يوحى للمسترشد بالأهمية البالغة، ويجلب التركيز ويعكس اهتمام الطرف الآخر. حيث أن لغة العيون مهمة للغاية وتحمل العديد من الرسائل غير اللفظية.

4. **الظهور بمظهر طبيعي وعادي خلال هذه السلوكيات،** إذ يجب على المرشد أن يظهر للمسترشد بأنه يعمل بشكل طبيعي بعيداً عن التكلف والتصنع.

ب) مهارات الاستماع:

مهارة الحضور والتركيز مع العميل هي الخطوة الأولى لمهارة الاستماع الجيد. والاستماع الجيد يمكن تعريفه بأنه تركيز كامل للحواس مع المسترشد لسماع وفهم ومعرفة كل ما يقوله سواء كان ذلك لفظياً أو عن طريق أساليب

الاتصال غير اللفظي. وقد يستغرب القراء تخصيص قسم للكلام عن مهارة الاستماع، ولكن قد يكون السبب هو الكم الهائل من الأمثلة التي تدل على فشلنا في الاستماع لبعضنا البعض والاستماع بالأذن فقط، في حين يغيب تركيز الذهن. ومن البديهي أن أي شخص يستطيع أن يدرك بسهولة بالغة هل المرشد يستمع إليه أم لا، حتى في الحالات التي يكون فيها المرشد مطرق الأذنين ويظهر أنه يستمع لما يقوله المسترشد، إلا أن النظر إلى حركة العينين وردة الفعل تجاه بعض محاور النقاش توضح ذلك بسهولة. وغالباً ما يقوم المتحدث بالتوقف عن الكلام عندما يلحظ عدم الرغبة في الاستماع، وقد يضطر البعض إلى اختصار ما يقوله أو حذف أجزاء مهمة منه. **ومن المعروف أن الاستماع المكتمل لا بد أن يشتمل على أربعة عناصر هي: (1) التركيز على السلوك غير اللفظي المصاحب للكلام مثل حركة اليدين وتعبيرات الوجه... الخ. (2) - الاستماع والفهم للرسالة اللفظية التي يحاول المتكلم إيصالها. (3) - الاستماع إلى المتكلم من خلال البيئة والمحيط الذي يعيشه وبالذات المحيط الاجتماعي والثقافي الذي يعيشه المتكلم. (4) - التركيز على نقاط المعاناة التي يعكسها الحديث، كأن يكون هناك بعض الجمل التي يستخدمها العميل، ولا بد من العودة إليها واستيضاح المقصود منها، ومساعدته في التغلب على الصعوبات المسببة لها.**

عيوب وعقبات الاستماع الجيد الاستماع الجيد ليس سهلاً كما يتوقع البعض، وهناك العديد من العقبات التي تعرقل عملية الاستماع ومن أهمها:

1- **الاستماع غير الكافي:** في كثير من الأوقات وأثناء استماعنا للآخرين تشغل أذهاننا وتفكيرنا بأمور أخرى لا نستطيع استبعادها من تفكيرنا، وكثيراً ما نسمع: هل أنت تستمع إلي..؟ أو أنك لا تسمعي. وفي بعض الأحيان يطلب المستمع من المتحدث أن يعيد مرة ثانية، وإذا ما تكرر مثل هذا فإنه يعني عدم تركيز المستمع وأنه مشغول الذهن. ومن الأمور التي تؤدي بالمرشد إلى عدم الاستماع الجيد ما يلي:

أ- ذكر المسترشد لبعض القصص التي يوجد ما يشابهها لدى المرشد.
ب- اشتغال الحديث على بعض الاختلافات الثقافية التي تجعل المرشد ينشغل بها أكثر من انشغاله بالحديث نفسه، ومهما يكن الأمر فإن المرشد المتمرس يستطيع تجاوز كل هذه العقبات، ويقوم بالاستماع الجيد للمسترشد الأمر الذي يمكنه من فهم المشكلة التي يعاني منها.

2- **التقييم أثناء الاستماع:** فكثير من الناس يقومون بعملية التقييم أو الحكم على المتكلم أثناء عملية الاستماع، وينشغل البعض بتصحيح بعض المفاهيم التي يوردها المتكلم كأن يقول: "جيد، سيئ، صح، خطأ، لا يجوز، لا ينبغي" وهكذا.. ومما لا شك فيه أن هذه الأمور تعرقل عملية الاستماع وتشغل ذهن المرشد الاجتماعي الذي يفترض أن يقوم بدور المستمع عندما يتكلم المسترشد.

3- **الإستماع المقتن:** يبدو أنه من المستحيل أن يقوم أي شخص بالاستماع بعيداً عن التحيز الشخصي. ومن المعروف أن كل شخص وأثناء عملية التنشئة الاجتماعية ومن خلال تجاربه وخبراته الشخصية يقوم بتكوين منظور شخصي ينظر إلى كل شيء من خلال هذا المنظور كما يقول (هول 1977 Hall). إن أحد الوظائف الأساسية لأي ثقافة أن تزود كل عضو في هذه الثقافة بمنظار ينظر إلى الأمور من خلاله (هول ص 85). وعلى هذا فإننا نتأثر بأرائنا الشخصية كثيراً حتى عندما نستمع للآخرين، الأمر الذي يؤثر على طريقة وحسن استماعنا للآخرين.

4- **الحكم المسبق:** عندما يكون لدى المرشد الاجتماعي حكم مسبق على المسترشد بأنه لا يفهم أو لا يتمكن من التفكير الصحيح أو أن لديه مشكلة معروفة سلفاً فإن، هذا الحكم يؤثر على طريقة المرشد الاجتماعي في الاستماع إلى المسترشد اعتقاداً منه أن ليس هناك لدى المسترشد ما يقدمه أو أنه ليس هناك أي فائدة من الاستماع إليه، وبلا شك أن مثل هذا التصرف يقود إلى عرقلة عملية الاستماع بل يعطلها إلى حد كبير.

5- **التعاطف أثناء الاستماع:** غالباً ما يكون العملاء من ذوي المشكلات المستعصية أو ممن يرون أنفسهم ضحايا لآثار آخرين أو للمجتمع بأكمله. وبلا شك أن مثل هذه الأشياء تثير مشاعر وعواطف المرشدين الاجتماعيين وتجعل البعض منهم يتعاطف مع هؤلاء العملاء. وبلا شك أن مثل هذا التعاطف متى ما كان واضحاً أو زائداً عن الدرجة المعقولة فإنه يكون عامل هدم في العملية الإرشادية. والتعاطف الزائد يحدو ببعض العملاء إلى التوقف عن الحديث أو تغيير مجرى الكلام من أجل تفادي المزيد من التعاطف.

ج) مهارة الاتصال اللفظي Communication

مهارة الاتصال إحدى أهم المهارات التي يستخدمها المرشد الاجتماعي، وينقسم الاتصال إلى قسمين رئيسيين الاتصال اللفظي Verbal Communication والاتصال غير اللفظي Nonverbal Communication وكل منهما على قدر كبير من الأهمية. وتنبثق أهمية الاتصال اللفظي من منطلق أن كثيراً من المسترشدين غير قادرين على شرح وإيضاح مشكلاتهم للآخرين، كما أنهم لم يجدوا القنوات المناسبة والسليمة التي قد تساعدهم في رفع مهاراتهم ومقدرتهم من أجل التفاعل الصحيح مع الآخرين. ومن المعروف أن الضعف في مهارة الاتصال سواء من ناحية المرشد أو المسترشد من شأنه أن يخلق العديد من الصعوبات في الاستمرار في العملية الإرشادية.

ويساعد الاتصال اللفظي كلاً من المرشد والمسترشد في الأمور التالية:

- 1- بناء العلاقة الإرشادية بشكل صحيح.
- 2- فهم المشكلة الموجودة لدى المسترشد.
- 3- استيضاح واستكمال المعلومات غير الواضحة أو الناقصة.
- 4- الوقوف على نواحي الضعف في مهارة المسترشد اللفظية.

د) مهارة الاتصال غير اللفظي Non – Verbal Communication

خلال السنوات الماضية توصل الباحثون والممارسون لمهن المساعدة الإنسانية إلى الأهمية البالغة للاتصال غير اللفظي (سيجمان وفانستين 1987)، ومن المعروف أن الوجه والجسد هما من القنوات المهمة للاتصال. وحتى عندما يكون الناس في حالة صمت كامل فإن البعض يستطيع أن يدرك الأمور من حوله، ويلحظ ماذا يدور من حوله وذلك عن طريق قنوات الاتصال غير اللفظية. وفي بعض الأحيان فإن تعبيرات الوجه وحركة الجسم ودرجة الصوت تكون أبلغ من الكلام في إيصال الرسالة المراد نقلها للطرف الآخر ولقد قام (Mehrabian مهيربان 1971) بدراسة لمعرفة العلامات التي يستعملها ويستدل بها الناس من أجل الحكم على ما إذا كان الآخرون يحبونهم أم لا. ولقد وجدت هذه الدراسة أن الكلمات المنطوقة تساهم بحوالي 7% من الدلالة على ما إذا كان الآخرون يكرهونهم أم لا. في حين أن درجة وطريقة الصوت تساهم بحوالي 38%، أما تعابير الوجه فإنها تعكس حوالي 55%. ولقد توصلت الدراسة إلى أنه عندما تتعارض تعابير الوجه مع اللغة المنطوقة فإن الناس يصدقون تعابير الوجه أكثر من الكلمات اللفظية.

ومن أهم قنوات الاتصال غير اللفظي ما يلي:

- 1- الجسم أو السلوك الجسماني مثل حركة الجسم وطريقة الوقوف أو الجلوس وغيرها.
- 2- تعبيرات الوجه مثل الابتسام وتحريك الحواجب والشفاه.
- 3- درجة الصوت وطريقة الكلام، مثل الإسراع في الكلام أو الكلام بطريقة بطيئة، والتوقف بين الكلمات، إضافة إلى التشديد والتفخيم لبعض الكلمات والحروف وتخفيف البعض الآخر.
- 4- ردة الفعل والاستجابة النفسية، مثل احمرار الوجه أو زيادة وسرعة التنفس أو بعض الحركات اللاإرادية.
- 5- الخصائص الطبيعية للشخص، مثل الطول والوزن والجانبيهية.
- 6- المظهر العام، مثل طريقة اللبس والاهتمام بالشكل والترتيب والتناسق في الملابس.

وظائف الاتصال غير اللفظي

- تلعب أساليب الاتصال غير اللفظي أدواراً متعددة وتؤدي العديد من الوظائف التي تساهم بفعالية عملية الاتصال أو تبسيطها أو إعطاء تفسير لها. ومن أهم هذه الوظائف ما يلي:
- 1- التأكيد على أساليب الاتصال غير اللفظي وبإمكان استخدامها من أجل تأكيد ما يقوله المرشد أو المتحدث.
 - 2- الإنكار والجحود: تدل بعض الأساليب غير اللفظية على إنكار الكلام الذي يتم التحدث به، ويتضح ذلك من خلال تعبيرات الوجه أو تحريك الشفاه بطريقة توحى بعدم صحة هذا الكلام.
 - 3- الإرباك والتشويش: كثيراً ما تساعد وسائل الاتصال غير اللفظية على إرباك المستمع وتشويش ذهنه وخلق الأمور لديه، خصوصاً عندما توضح تعابير الوجه وحركة اليدين خلاف ما يقوله المتكلم.
 - 4- التدعيم: تلعب أساليب وقنوات الاتصال غير اللفظية دوراً كبيراً في تدعيم الكلمات التي يتم التحدث بها.

مهارة التعاطف

التعاطف كأحد أشكال الاتصال يتضمن:

- 1- الاستماع إلى العميل.
 - 2- الفهم الكامل للعميل إلى أقصى حد.
 - 3- إظهار هذا الفهم للعميل.
- ولا يزال هناك بعض الغموض لدى المرشدين الاجتماعيين حول طبيعة التعاطف مع العميل. وسبب هذا الغموض هو عدم التفريق بين التعاطف كما هو والتعاطف كأحد أساليب الاتصال المستخدمة في العلاقة الإرشادية أثناء عملية الإرشاد الاجتماعي.

العلاقة التعاطفية: يجب على المرشد الاجتماعي أن يشارك العميل في شعوره وأحاسيسه بطريقة يحسها ويدركها كلما دعت الحاجة. ويعتبر إبداء التعاطف مع العميل أحد الوسائل المستخدمة في عملية الإرشاد الاجتماعي وذلك عن طريق الدخول إلى الأعماق وسبر غور العالم الداخلي للعميل. وبإستطاعة المرشد الاجتماعي إظهار التعاطف مع العميل بعدة أساليب فمثلاً: قد يقوم الأخصائي بتوصيل رسالة التعاطف عن طريق تعبيرات الوجه أو حركة اليدين. وقد يلجأ إلى وضع يده على كتف العميل إذا لم يكن هناك محذور ديني أو ثقافي أو اجتماعي.

مثال على التعاطف كأحد أساليب الإرشاد الاجتماعي:

العميل رجل في مقتبل العمر لم يتمكن من الحفاظ على عمله.
العميل: لقد ذهبت إلى أكثر من مستشار اجتماعي ولم أحصل على أي نتيجة. لست أدري لماذا حضرت مرة ثانية إلى مكتب الإرشاد الاجتماعي، ولكن الأمور تبدو سيئة للغاية ولا بد لي من الحصول على عمل.
المرشد: يبدو أن لديك مزيجاً من المشاعر وأعتقد أنك لست متأكداً هل حضورك إلى مكنتي سيكون عاملاً مساعداً في الحصول على عمل والاستمرار فيه أم لا. إنني أفهم معاناتك إلى حد كبير ولكن لا بد لك من عمل شيء.
العميل: نعم شيء ولكن ما هو هذا الشيء. إنني لا أعرف ماذا أفعل. فهل لك أن تقول لي ما هو الشيء الذي يمكنني أن أفعله من أجل الحصول على عمل، ومن ثم ماذا أفعل لأتمكن من الاستمرار فيه.

في هذه اللحظة نجد أن المرشد الاجتماعي استطاع أن يظهر للعميل أنه يتفهم مشكلته ويتعاطف معه في هذا الموقف، الأمر الذي أدى بالعميل إلى أن يتحول من شخص غير مقتنع بحضوره إلى مكتب الإرشاد الاجتماعي إلى شخص بدأ يثق في المرشد ويطلب منه أن يقول له ماذا يفعل.
أمور لا بد من فعلها من أجل إظهار التعاطف السليم:

1) أعط نفسك وقتاً كافياً للتفكير قبل التعاطف مع العميل، إن إظهار التعاطف بسرعة مع العميل قد يكون له أثر سلبي، مثل اعتقاد العميل أن هذا التعاطف مصطنع، أو أن هناك أجزاء أخرى من مشكلة العميل تحتاج إلى المزيد من التعاطف الذي أظهره المرشد أثناء المقابلة، وهكذا.. كما أن التعاطف بسرعة دون معرفة كامل قصة العميل يؤثر سلباً على موقف العميل.

2) استخدم استجابات قصيرة وتعليقات مختصرة حول ما يقوله العميل. ويرى كثير من المرشدين أن الجلسة الإرشادية تسير بشكل أفضل عندما يبتعد المرشد عن الإطالة في الكلام.

3) إبد تعاطفك واستجابتك للعميل مع الاحتفاظ بشخصيتك. يجب على المرشد الاجتماعي أن لا يتخلى عن شخصية المرشد أو الشخص الذي يقدم مساعدة اجتماعية مهنية، وعليه أن لا يبدي تعاطفه مع العميل بطريقة تفقده شيئاً من هذا القبيل.

أمور يجب على المرشد أن لا يفعلها أثناء تعاطفه مع العميل:

1- عدم الاستجابة أو الجمود أمام العميل: حيث أن عدم كلام المرشد وتعليقه على بعض ما يقوله يعتبر أحد الأخطاء الشائعة في مجال الإرشاد الاجتماعي. فلا بد للمرشد من التجاوب مع العميل خصوصاً عندما يذكر أو يتطرق إلى أمور مهمة في ما يخص المشكلة أو الموضوع الذي يدور حوله النقاش.

2- كثرة وسوء توقيت توجيه الأسئلة: من الطبيعي أن كثرة الأسئلة تسبب إرباكاً للعميل وتقوده إلى القفز نحو أمور لا يريد التحدث عنها في هذه اللحظة. كذلك سوء التوقيت في توجيه الأسئلة، كأن يكون العميل يتكلم عن علاقته بزملائه في العمل ويقاطعه المرشد بالسؤال عن عدد أولاده وهكذا.

3- كثرة التفسيرات: يجب على المرشد الاجتماعي أن يتحاشى كثرة التفسيرات والتحليلات لما حدث حتى لا يتسبب مثل هذا التصرف في تشويش ذهن العميل أو وضعه في حالة من الخوف.

4- كثرة النصائح: كذلك يجب على المرشد ألا يكثر من النصائح بالذات في المقابلات الأولى ظناً منه أن ذلك يعتبر نوعاً من أنواع التعاطف مع العميل وإظهار العطف والشفقة عليه.

5- القفز إلى النتائج: القفز إلى إعطاء نتائج وآراء شبه نهائية أمر مرفوض في الكثير من أمور الحياة، وبلا شك فإن المرشد الاجتماعي الذي يعمل مع العملاء يجب عليه أن يتفادى ما يسمى بالقفز إلى النهاية وإعطاء العميل نصائح نهائية وإخباره بتشخيص حالته تشخيصاً كاملاً منذ الوهلة الأولى لما لهذا التصرف من أضرار.

3) مهارة المواجهة Confrontation

مهارة المواجهة في مهنة الإرشاد الاجتماعي يقصد بها الأسلوب الناجح الذي يستخدمه المرشد الاجتماعي عندما يقتضي الأمر مصارحة أحد المسترشدين ببعض الأمور التي يهربون من مواجهتها أو ينكرونها أو يستخدمون حيلاً دفاعية من أجل عدم الاعتراف بها.

ويلجأ المرشد الاجتماعي إلى استخدام هذه المهارة الإرشادية في المواقف التالية:

1) حالات الكذب والتناقض: يواجه المرشدون الاجتماعيون في تعاملهم مع العملاء الكثير من الحالات التي يلجأ فيها العملاء إلى الكذب الواضح الذي يتأكد منه المرشدون الاجتماعيون من خلال الإدلاء بأقوال متناقضة تماماً، وهنا لا يجد المرشد بداً من مواجهة العميل من أجل التأكد من صحة بعض المعلومات، وغالباً ما تكون مثل هذه المواجهة من مصلحة العملية الإرشادية.

2) حالات الاستهزاء وعدم الجدية: على الرغم من كون العملية الإرشادية عملية اختيارية بالمقام الأول، إلا أنها لا تخلو من إحساس المسترشد بعدم الاستفادة من الإرشاد، وبالتالي اللجوء إلى أساليب وسلوكيات تعكس عدم الجدية والاستهزاء في بعض الأحيان، الأمر الذي يحدو بالمرشد الاجتماعي إلى أسلوب مواجهة العميل بقوة، وعدم إعطائه الفرصة لإضاعة وقته ووقت المرشد الاجتماعي.

3) حالات الجهل وعدم معرفة النفس معرفة كاملة: إن عدم معرفة النفس معرفة كاملة والإلمام بالمقدرة والمهارات التي يمتلكها الشخص دائماً ما تكون مسؤولة عن حدوث المشكلات التي تؤثر على حياة كل فرد، وذلك نتيجة طبيعية لعدم التوازن بين الطموحات والأهداف من جهة، وبين المهارات التي يمتلكها الشخص والواقع الذي يعيشه من جهة أخرى. ويتطلب مثل هذا الوضع ضرورة مصارحة العميل ومواجهته بهذه الأمور.

أهداف المرشد الاجتماعي من أسلوب المواجهة يلجأ المرشد الاجتماعي إلى أسلوب المواجهة من أجل تحقيق الأهداف التالية:

1- إعادة العملية الإرشادية إلى مسارها الصحيح من أجل حل المشكلة القائمة.

2- عدم إضاعة المزيد من الوقت والجهد لكلا الطرفين.

3- إكساب المسترشد مهارة جيدة تتمثل في ضرورة الاعتراف بالمشكلات والمقدرات والمواهب التي يكون عليها وضعه القائم وضرورة تبصيره باستخدام مثل هذه المهارة في المستقبل.

أسلوب المواجهة: عندما ينوي المرشد الاجتماعي القيام بمواجهة أحد المسترشدين فإنه لا بد أن يستخدم هذه المهارة بأسلوب ناجح وفعال يتمثل في النقاط التالية:

1) التوقيت المناسب: يجب اختيار الوقت المناسب لمواجهة العميل، فعلى سبيل المثال يجب أن يقوم المرشد بمواجهة العميل أثناء قيامه بسلوك يستدعي المواجهة بدلاً من تذكيره بهذا السلوك في وقت آخر. وقد يلجأ المرشد إلى تأجيل عملية المواجهة لوقت آخر وذلك لبعض الأسباب.

2) التأكد والتثبيت: عملية المواجهة عملية تأديبية وسوف يكون لها وقع نفسي سيئ على العميل في حالة كونها غير دقيقة، أو أن الأمور التي ذكرها المرشد الاجتماعي غير صحيحة، لذلك فإنه لا بد من التأكد من أن العميل قام بما يستوجب ضرورة مواجهته ويتكرر منه مثل هذا السلوك أكثر من مرة.

مهارات التسجيل في الإرشاد الاجتماعي التسجيل هو تدوين المعلومات أو إثبات الحقائق بطريقة مناسبة بغرض حفظ المادة التي تحملها هذه المعلومات والحقائق حتى تكون أداة فعالة في خدمة الحالة المراد العمل معها. ويجب على المرشد

الاجتماعي أن يستخدم التسجيل وأن لا يلجأ إلى الاعتماد على الذاكرة، وذلك لأن المرشد الاجتماعي يستقبل العديد من الحالات، ويلاشك أنه لن يستطيع حفظ الأسماء والمعلومات الضرورية عن كل حالة. ويمكن اعتبار التسجيل المنظم أحد العوامل التي تساعد المرشد الاجتماعي على التعامل مع الحالة وتشخيصها بشكل دقيق. وهناك العديد من الوسائل التي تستخدم في عملية التسجيل، فقد يستخدم المرشد أسلوب التسجيل المكتوب أو التسجيل الصوتي أو حتى التسجيل المرئي إذا لزم الأمر. ومع تطور الاتصالات في هذا العصر فإن مهمة المرشد في التسجيل أصبحت سهلة وميسرة، فقد يستخدم الحاسب الآلي في حفظ معلومات عن آلاف الحالات ويمكنه الرجوع إليها خلال دقائق. كما أن بالإمكان الاطلاع على بعض المعلومات والتقارير المتوفرة في أماكن متفرقة، وذلك عندما يعمل المرشد من خلال مؤسسة لديها شبكة حاسب خاصة بها.

وهناك أساليب كثيرة للتسجيل سوف نكتفي بالإشارة إلى أهمها:

(1) **التسجيل القصصي:** هو أدق طرق أو أساليب التسجيل حيث يشمل على تسجيل المقابلات ووصف المشاعر والسلوك والانفعالات المصاحبة للحديث ورواية الحوادث وفقاً للترتيب الزمني. ولا بد أن يكون المرشد مركزاً أثناء قيامه بهذه المهمة لأن إسقاط بعض الأجزاء قد لا يخدم العملية الإرشادية بل قد يؤثر عليها. ومن هنا تأتي أهمية التسجيل القصصي الذي لا يترك صغيرة أو كبيرة، خصوصاً عندما يتقدم الزمن مع الحالة حيث أن هذا التسجيل يفيد في تقييم التغيير الذي حصل للحالة، فقد يكون أحد المسترشدين خجولاً يستخدم يديه عندما يتكلم بشكل غير طبيعي، ومع مضي الوقت وتوجيه المرشد بدأ في الحديث بأسلوب أفضل عن ذي قبل وتوقف عن تحريك اليدين، وهنا يأتي دور التسجيل القصصي الذي سوف يذكر بالتفصيل وفي كل مقابلة كيف بدأ المسترشد في التخلص من هذه العادة وكما استغرق من الوقت..... الخ.

(2) **التسجيل الموجز:** هو أسلوب معمول به وذلك بسبب صعوبة التسجيل القصصي واحتياجه لوقت طويل خصوصاً عندما يكون المسترشد يتعامل مع حالات كثيرة. ويفهم من مسمى هذا الأسلوب أنه يعتمد على كتابة ملخص عن الحالة، إلا أنه يجب التأكد من أن هذا الإيجاز لم يخل بالعملية الإرشادية.

(3) **التسجيل المحدود:** ويقصد به لجوء المرشد إلى تصميم نموذج موحد لجميع الحالات، أو قد يكون هذا النموذج مصمماً بواسطة المؤسسة أو الدائرة الحكومية التي يتبع لها المرشد. وهذا النوع مستخدم بكثرة رغم عدم كفايته وينصح بعدم الاكتفاء به.

المهارات الإرشادية التطبيقية :

- 1- بناء علاقة متينة 0
- 2- الحضور والتركيز 0
- 3- توظيف اللغة 0
- 4- استخدام اللغة الصامتة.
- 5- الاتصال اللفظي الفعال 0
- 6- الاتصال غير اللفظي 0
- 7- إعادة صياغة بعض الجمل والمفردات 0
- 8- التغذية الراجعة.
- 9- استخدام الأسئلة (المفتوحة - المغلقة - التوضيحية) 0
- 10- تحديد الأهداف 0
- 11- المواجهة والمصارحة 0
- 12- القدوة الناجحة 0
- 13- التلخيص 0
- 14- مهارات المقابلة 0
- 15- مهارات الملاحظة 0
- 16- التسجيل 0
- 17- إظهار الاهتمام للمسترشد 0
- 18- المتابعة 0
- 19- الختام الناجح 0

خصائص المرشد الاجتماعي

انطلاقاً من المقولة المشهورة "فأفقد الشيء لا يعطيه" نستطيع القول أن هناك العديد من الصفات التي يجب أن تتوفر لدى المرشدين الاجتماعيين الذين يمارسون الإرشاد الاجتماعي ويقدمون العون والمشورة لبعض من يحتاج مثل هذه الخدمة. ورغم كون هذه الخصائص كثيرة جداً إلا أننا سنكتفي بالإشارة إلى أهم هذه الخصائص:

- (1) الثقة بالنفس .
- (2) الاقتناع بالمهنة ومبادئها.
- (3) امتلاك شخصية طبيعية وسوية.
- (4) حب المهنة وممارستها.
- (5) القدرة على التفاعل مع الآخرين.
- (6) القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين.
- (7) القدرة على توجيهه وتقبل النقد.

- (8) الحماس لمساعدة الآخرين في حل مشكلاتهم.
- (9) احترام الآخرين لمجرد انتمائهم للبشرية وبغض النظر عن الجنس، العرق، الانتماء القبلي أو عوامل أخرى.
- (10) الإيمان بقدرة الآخرين على التغيير.
- (11) قوة الملاحظة واستقراء الأحداث.
- (12) امتلاك مهارات ومقدرات عقلية تمكنه من الفهم السريع.
- (13) المقدرة على التركيز والحضور عندما يتكلم الآخرون.
- (14) المقدرة على استخدام المقاييس والاختبارات النفسية والاجتماعية.
- (15) امتلاك شخصية قوية وجذابة في نفس الوقت.
- (16) الثبات وعدم التردد.
- (17) الاتزان في الفكر والسلوك والالتزام بمبادئ الدين الإسلامي.
- (18) عدم التناقض بين الأقوال والأفعال.
- (19) الاهتمام بحسن المظهر.
- (20) الالتزام الأخلاقي والمهني بأخلاقيات المهنة.

الفصل الخامس (مراحل الإرشاد الاجتماعي)

المرحلة الأولى: بناء علاقة إيجابية من أجل العلاج

العلاقة التي يكونها المرشد مع المسترشد هي نقطة البداية وحجر الأساس في العملية الإرشادية. ويتوقف على هذه العلاقة نجاح العملية الإرشادية وتحقيق الأهداف المرسومة (0) فالمسترشد دائماً يحتاج إلى الشعور بالاهتمام والعناية به وتفهم مشكلته وواقعة الذي يعيش فيه، إضافة إلى شعوره بجديّة المرشد الاجتماعي وإخلاصه في أداء عمله. هذه العلاقة تختلف عن غيرها من العلاقات المبنية على الصداقة والمحبة، فهي علاقة بين شخصين تنشأ وتستمر لفترة مؤقتة من أجل مساعدة المسترشد في التغلب على بعض الصعوبات التي تواجهه (0) وليس من السهل بناء مثل هذه العلاقة، فالعلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد تختلف كثيراً عن العلاقات الاجتماعية. وإذا كان المرشد شخصاً ناجحاً في تكوين علاقات اجتماعية بسهولة، فهذا لا يعني بالتأكيد القدرة على بناء علاقة إرشادية ناجحة (0)

ويجب أن تكون هذه العلاقة علاقة متبادلة بين الطرفين يقوم فيها المرشد بزرع الثقة وإبراز أهمية المسترشد وقدراته ومهاراته المتوفرة لديه من أجل استخدامها في حل المشكلة (0) ويكون الهدف المشترك هو خلق بيئة تسودها الثقة والاطمئنان والتخلص من حالة الشك والقلق التي قد تنتاب المسترشد (0)

وتجدر بنا الإشارة إلى أن العملية الإرشادية بكاملها ومراحل الإرشاد الأخرى التي سوف تتم مناقشتها في هذا الفصل، جميعها تعتمد على النجاح في هذه الخطوة (0) ومن هنا تبدو الأهمية البالغة لبناء علاقة حميمة ووطيدة مع المسترشد (0) **خصائص العلاقة الإرشادية الفعالة: هناك العديد من الخصائص والمميزات التي قد تساعد في جعل العلاقة بين المرشد الاجتماعي والمسترشد علاقة فعالة ومن أهم هذه الخصائص :**

1- الاستغراق أو المشاركة الوجدانية (Empathy) ويقصد بالمشاركة الوجدانية التوحد الشعوري مع المسترشد، وهي حالة وقتية يقوم فيها المرشد الاجتماعي بالتوحد الشعوري والمشاركة الوجدانية مع المسترشد لكي يفهمه ويحس إحساسه ويفهم موقفه ويشاركه مشاركة وجدانية، ولا يعني أنه قد تخلّى عن دوره ولكنه توحد مع المسترشد لفترة من الوقت. وفي التحليل النفسي، فإن المعالج يستغرق المريض، أو يتوحد معه كي يستطيع أن يتفهم المريض ويحس إحساسه ويعرف أفكاره (0)

ويجب في عملية المشاركة الوجدانية أن تكون دقيقة وصادقة من أجل أن تساعد المرشد على تقمص شخصية المسترشد، الأمر الذي يمكنه من فهم خبراته وتفكيره وشعوره وأحاسيسه إضافة إلى نظراته للآخرين (روجرز، 1977). وأول ما يتبادر إلى الذهن هو هل المشاركة الوجدانية مهارة يكتسبها المرشد الاجتماعي أم هي صفة شخصية توجد لدى البعض ويفتقر إليها الآخرون ومما لا شك فيه أن البشر كافة يولدون ولديهم القدرة والمهارة لمشاركة الآخرين في مشكلاتهم، كما أن البيئة تلعب دوراً في صقل وتنمية هذه المهارة. وسواء كانت هذه هي الإجابة أم لا فإن جميع المرشدين الاجتماعيين غير قادرين على الاستماع للعميل بمستوى واحد يعكس المشاركة الوجدانية الحقيقية المقصود الوصول إليها. أضف إلى ذلك الاختلاف في استخدام بعض المفاهيم والتعبيرات التي يستخدمها المرشدون ودرجة فهمها وسرعة الاستجابة إليها من قبل المرشد الاجتماعي، حيث تختلف هذه المفاهيم باختلاف العوامل البيئية والجغرافية. فلو أن المرشد أثناء حديثه استخدم كلمة دارجة من أجل إعطاء وصف دقيق لما يدور في داخله، إلا أن هذه الكلمة لم تكن مفهومة لدى المرشد الاجتماعي، أو لم يلق لها وزناً وطلب من المسترشد توضيحها أو استخدام كلمة أخرى بنفس المعنى، فإن مثل هذا التصرف قد يعطل عملية سرعة التوحد مع المسترشد، على العكس تماماً لو أن الأخصائي فهم هذه الكلمة بسرعة وتفاعل مع المسترشد أثناء استخدامه لها (0)

ويجب على المرشد الاجتماعي أثناء عملية التعاطف مع العمل أن يكون واعياً وحذراً للغاية أثناء لعبه لهذا الدور، مع تأكده من عدم إعطاء المسترشد إحساساً بأن هذا التعاطف مصطنع أو مزيف أو مبالغ فيه، لأن أي إحساس بهذا الشعور قد يكون أثره مدمراً للعلاقة الإرشادية بكاملها، كما يجب عليه أن يكون واسع الثقافة والإطلاع ويمتلك خلفية جيدة عن البيئة التي يمارس فيها الإرشاد الاجتماعي بكل التغيرات والاختلافات الموجودة فلا بد أن يكون مدركاً للاختلافات الثقافية والعرقية والقبلية السائدة في المجتمع، ومطلعاً على كل العوامل التي تؤثر في حياة المجتمع والفرد. ولا بد للمرشد الاجتماعي من احترام المعتقدات الدينية والقناعات المجتمعية السائدة، وأن يكون لديه اطلاع على القانون السائد ونظام التعليم المعمول به في المجتمع الذي يريد أن يمارس فيه الإرشاد الاجتماعي لأن الإلمام بجميع هذه الأشياء من شأنه أن يساعد المرشد الاجتماعي في عملية فهم شعور المسترشد والتوحد الوجداني معه من أجل مساعدته (0)

الخطوة التالية التي يجب على المرشد الاجتماعي القيام بها هي محاولة التركيز مع المسترشد من أجل معرفة المواضيع التي تساعد المرشد في إبراز عملية التعاطف أو التوحد معه (0) فعندما يردد المسترشد كلمات أثناء استماعه للمرشد وهو يحاول إعادة أو شرح جزء من المشكلة التي يعاني منها مثل (بالضبط , تماماً , هذي هي , نعم) فإن جميع هذه الكلمات تعكس شعور المسترشد واعترافه بأن المرشد بدأ يفهم مشكلته ويتوحد معه، ليس هذا فحسب، فبعض المرشدين قد يشرح المشكلة أو يصفها بطريقة يعجز عنها المسترشد مما يجعله يشعر بقدر كبير من الراحة والشعور بأن هناك شخصاً تقمص شخصيته ووصف مشكلته (0)

مهارات المشاركة الوجدانية للمسترشد : يرى العديد من المرشدين الاجتماعيين أن المشاركة الوجدانية لا جدوى لها مالم يحس ويشعر بها المسترشد. ومن الممكن للمرشد الاجتماعي أن يستخدم المهارات التالية من أجل إعطاء المسترشد شعوراً قوياً بالمشاركة الوجدانية له من قبل المرشد الاجتماعي:

1 - الحضور والاتصال غير اللفظي:

يستطيع المسترشد بسهولة معرفة ما إذا كان المرشد الاجتماعي متابعاً ومركزاً معه فيما يقول أم لا (0) وذلك من خلال ملاحظة المرشد وطريقة تعليقه على بعض الأحداث التي يقوم بشرحها، كما أن تعبيرات الوجه والعينين وما يتبعها من ما يمكن أن نسميه (الاتصال غير اللفظي) يكون لها دور كبير في مساعدة المسترشد على معرفة هل المرشد متابع ومتفهم لما يقوله المسترشد أم لا ؟ وفي حقيقة الأمر حتى لو أن المرشد أخذ يردد (نعم أكمل إنني أستمع إليك) فإن المسترشد يستطيع التأكد من صحة هذا الكلام من خلال عملية الاتصال غير اللفظي ومن خلال طريقة المرشد في الجلوس والنظرات المستخدمة وغيرها ويبدو أن الاتصال غير اللفظي لا يقل أهمية عن الاتصال اللفظي، فعملية الاتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication) عملية مستمرة طوال فترة الحديث ويظهر عليها بوضوح كامل مدى المشاركة الوجدانية التي يعكسها المرشد، وعندما تتعارض الرسالة الموجهة لفظياً مع الرسالة غير اللفظية فإن المسترشد يصدق الرسالة غير اللفظية (والترز وآخرون 1984) وقد يكون ذلك راجعاً إلى حقيقة أن معظم الاتصال بين البشر يتم بطريقة غير لفظية (0)

ويتكون الاتصال غير اللفظي من استخدام العينين والحواجب وعضلات الوجه والابتسامة وطريقة تحريك الرأس واليدين وطريقة الجلوس والمسافة المادية بين طرفي الاتصال **غير اللفظي** من ثقافة لأخرى مما يجعل أكثر تعقيداً عندما يقوم المرشد الاجتماعي الذي يعمل في المملكة العربية السعودية باستخدام بعض المهارات التي نشأت في الغرب. ولقد قام (أيفي وآخرون 1993) بدراسة تأثير الاختلافات التي تنشأ في الاتصال غير اللفظي عبر ثقافات متعددة، ولقد وجدوا أن العديد من المهارات المرتبطة بالعلاج تميل في أغلبها إلى الثقافة الأوروبية، وقد يكون ذلك راجعاً إلى أن معظم نظريات العلاج النفسي نشأت أساساً في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، كما أشارت الدراسة إلى الإشكالية التي يسببها استخدام المهارات غير اللفظية التي نشأت في أوروبا وأمريكا في ثقافات أخرى (0) ويوضح الجدول التالي الاختلافات في الاتصال بين بعض الثقافات.

2 - الحضور والاتصال اللفظي:

الاتصال غير اللفظي يجب أن يكون دائماً مدعوماً بالاتصال اللفظي مما يعطي العملاء الشعور بالاهتمام والمتابعة، ويستطيع المرشد أن يؤكد متابعته وحضوره من خلال طرق عديدة:

أ (**السماح للعميل بإكمال كلامه وعدم مقاطعته باستمرار**)، لأن مقاطعة المسترشد المتكررة قبل أن ينهي على الأقل الجملة التي بدأها سوف يثبط المسترشد ويجعله غير متشجع. ويجب أن يوقت المرشد توقفاً مناسباً كأن يتحدين فرصة توقف المسترشد أو يستأنه في المقاطعة . ومقاطعة المسترشد قد لا تكون بالضرورة لفظية، فقد يتصرف المرشد بشكل يعطي المسترشد شعوراً بأنه يجب أن يتوقف، كأن يبدو على المرشد السرحان أو الاستغراق في التفكير في موضوع يبدو للمسترشد أنه لا يتعلق بالمشكلة، أو ينشغل بالرد على الهاتف وغيره (0)

ب (**الوسيلة الأخرى من أجل إثبات الحضور والاهتمام هي أن يقوم المرشد الاجتماعي باستخدام بعض المصطلحات القصيرة التي توحى بأن المرشد مشتاق لمعرفة المزيد**)، كأن يقول المرشد (نعم , ثم ماذا , هاه) ولاشك أن مثل هذه المصطلحات والتوقيت المناسب لاستخدامها تؤثر إيجابياً على المسترشد (0)

ج (**كذلك باستطاعة المرشد الاجتماعي الرجوع إلى بعض الأجزاء السابقة في الحديث والاستشهاد بها من أجل أن يتأكد من أنه متابع للقصة**، إضافة إلى أنه سوف يعطي المسترشد شعوراً قوياً بأن المرشد مركز معه منذ البداية، وبإمكان المرشد أن يتبع أساليب عديدة في هذه العملية، فقد يستشهد بكلمات أو مشاهد سبق للمسترشد أن شرحها، وقد يكون على شكل استيضاح لنقطة سابقة أو إعادة صياغة أو على شكل توجيه أسئلة معلقة تكون إجابتها بنعم أو لا، ولاشك أن هذه المهارة لها فائدتان الأولى :

تساعد في عملية التوحد الوجداني مع المسترشد وإعطائه شعوراً قوياً بأن المرشد الاجتماعي حاضر معه مهتم بمشكلته يشاركه نفس الشعور الداخلي الذي يشعر به.

والثانية: هي استفادة المرشد الاجتماعي من هذه المهارة في الحصول على بيانات تساعده في فهم المشكلة وتشخيصها بدقة (0)

د (**الصوت أيضاً وسيلة فعالة في الحضور والمتابعة اللفظية مع المسترشد**. فالمرشد بإمكانه استخدام الصوت وخفضه كلما دعت الحاجة حسب الموقف الذي يشرحه المسترشد، ومتى ما تمكن المرشد من استخدام هذه المهارة كأن يزيد من الصوت وسرعة الكلام في بعض الأحيان ثم يلجا إلى خفض الصوت وتنغيمه بنغمة الحزن أو التعجب في أحيان أخرى، فإن هذه الوسيلة سيكون لها أثر فعال في نفسية المسترشد وشعوره بالتوحد الوجداني معه (0)

3 - إعادة الصياغة والاستجابة الانعكاسية:

إعادة الكلام أو إعطاؤه صياغة جديدة تعتبر إحدى الوسائل الناجحة في كسب رضا المسترشد وإعطائه انطباعاً بأن المرشد الاجتماعي فهم بشكل عام المشكلة أو موضوع النقاش. ومما لاشك فيه أن إعادة صياغة أجزاء كثيرة من كلام المرشد تقيد المرشد في أمرين :

الأول: هو إعطاء المرشد انطباعاً بالحضور والمتابعة .
والثاني: هو التأكد من أن ما قاله فهم بشكل واضح لا لبس فيه، ويستطيع المرشد أن يستخدم هذه الطريقة عن طريق **تركيز المرشد على عنصرين أساسيين:**

الأول: العنصر المادي أو الإدراكي، وهو محاولة إعادة صياغة عبارات المرشد من أجل معرفة ما هي بالضبط.
والثاني: هو العنصر العاطفي، وهو الذي يهتم بالأمور العاطفية الداخلية للعميل، وقد يمكن معرفته من خلال إجابة التساؤل **كيف كان شعور المرشد حول ما حدث؟**

وهناك أربع خطوات يجب على المرشد إتباعها أثناء قيامه بهذه المهمة :
(أ) استمع بشكل جيد وتذكر ما قاله المرشد حول النقطة التي تريد إعادة صياغتها، وتأكد أنك لم تسقط الجزء الرئيس من العبارة (0)

(ب) حدد محتوى العبارة أو الرسالة الكلامية التي سمعتها من المرشد، وتأكد من معرفة الحدث، الوضع، الشخص أو الفكرة التي قصدتها المرشد أثناء حديثه (0)

(ج) أعد صياغة الكلمات الأساسية في العبارة التي استخدمها المرشد في كلمات جديدة مفهومة وواضحة، وحاول أن تكون دقيقاً في هذه الصياغة (0)

(د) حاول أن تكون الجملة التي قمت بإعادة صياغتها مشتملة على وصف للشعور والإحساس مما يتطلب من المرشد الاستجابة بالموافقة أو عدمها، ودائماً ما تصاغ مثل هذه العبارات على شكل أسئلة قصيرة (0)

4 - الأصالة أو صدق المشاعر (Genuineness)

ويقصد بالأصالة أن يقوم المرشد بدوره بطريقة تعكس أنه يتصرف بأسلوب حقيقي بعيداً عن التزييف، وأن يستجيب للمرشد ويرد على أسئلته كأي شخص آخر وليس من منطلق دوره كمرشد اجتماعي، ولقد عرف (إيجان Egan 1994) الأصالة أو الواقعية بأنها أن يتصرف المرشد وكأنه في منزله يتصرف ويتفاعل مع العملاء كما يفعل مع أفراد أسرته، كأن يتصرف بتلقائية وعفوية كاملة وأن يكون بعيداً عن التعارض بين أقواله وأفعاله وبأسلوب مختصر الأصالة أو الواقعية، هي أن يتصرف المرشد كما هو لا كما يريد الأخرى أن يكون. وإذا كان لدى المرشد شعور بعدم الراحة حول نفسه فإنه سيجد صعوبة وتحدياً بالغا أن يكون حقيقياً وواقعياً مع المرشد، ولا بد للمرشد أن يتأكد من أنه صادق وحقيقي وواقعي مع نفسه قبل أن يحاول تطبيق ذلك مع المرشد، وبإستطاعة المرشد الاجتماعي أن يستخدم عدة مبادئ من أجل إيصال الشعور الأصلي (الحقيقي) للمرشد:

(أ) مبدأ التطابق: كما سبقت الإشارة فإن المرشد لا بد أن يتميز باتباعه هذا المبدأ، وهو تطابق الأقوال والأفعال والسلوك والأحاسيس والمشاعر، وعدم تعارضها وتضاربها. ومن السهل على أي مرشد أن يلاحظ ويرصد أي تناقض أو تعارض يصدر من المرشد الأمر الذي يهز ثقة المرشد في المرشد، ويترك أثراً سلبياً على العملية الإرشادية بكاملها. لذلك يجب على المرشد الاجتماعي أن يكون حذراً ومتيقظاً لكل ما يفعل، كما يجب عليه أن يختار بعناية الكلمات التي يريد استخدامها، كما يجب أن يكون حاضر ذهن قوي الذاكرة، وقد يستعين بالتسجيل إذا لم تسعفه الذاكرة (0)

(ب) مبدأ المصارحة والحديث عن النفس: الصراحة والوضوح والحديث عن النفس عن طريق إعطاء الشخص معلومات عن شخصه من الصفات المستحبة في أي شخص، ومما لاشك فيه أن المرشد الاجتماعي

باتباعه هذه الطريقة يعطي المرشد ثقة كبيرة وشعوراً بالارتياح. ولقد وجد (دونلي وآخرون Donley et al في دراستهم التي أجروها عام 1990) أن الانفتاح وإعطاء معلومات عن شخصية المرشد من شأنه أن يوسع العلاقة مع المرشد ويجعلها أكثر متانة وصلابة. فبعض المرشدين يسأل بعض الأسئلة حول شخصية المرشد مثل: هل أنت متزوج؟ لماذا اخترت أن تكون مرشداً؟ مثل هذه الأسئلة لا بد من إجابتها بطريقة مختصرة وصادقة مع إعادة الحديث مباشرة إلى ما كان عليه قبل توجيه السؤال. أما إذا أصر المرشد على توجيه الأسئلة للمرشد فإن المرشد باستطاعته أن يتصرف بدبلوماسية، كأن يقول: يبدو أنك اليوم يساورك القلق حول الكلام عن نفسك، أو أن يقول بطريقة المزاح: لقد وجهت إلي العديد من الأسئلة اليوم حول شخصيتي التي لا تستأهل كل هذا الاهتمام (0)

ج) مبدأ الفورية:

ويقصد بالفورية هنا مشاركة المرشد بعض أفكاره وأحاسيسه مباشرة دون تأخير، فيقوم المرشد بالتعليق على بعض هذه المشاعر والأفكار وقت حدوثها مباشرة دون تأخير. والمباشرة الفورية من قبل المرشد تساعد في العملية الإرشادية عن طريق التعليق الفوري والمباشر على كل ما يجول في ذهن المرشد دون تأخير، مما يساعد في فهم وتعقب أكثر.

المرحلة الثانية: تحديد وتقييم مشكلة تحديد المشكلة التي يعاني منها المرشد أمر ضروري من أجل مساعدته في حل هذه المشكلة. وعملية تحديد المشكلة تتطلب تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول المشكلة وحول المرشد وأية أطراف أخرى لها صلة بالمسألة. وتحديد وتقييم المشكلة أمر بالغ التعقيد وذلك لاعتبارات عديدة أهمها :

1- أن تحديد أي مشكلة أمر بالغ الصعوبة .

2- هل من الممكن أن ينجح المرشد الاجتماعي في تقييم المشكلة بدون تأثير من المرشد والطريقة التي يرى بها هذه المشكلة .

3- ما هي المعلومات الضرورية لتحديد المشكلة ومن باستطاعته تحديد هذه المعلومات، فقد يكون هناك معلومات ضرورية ومهمة للغاية من أجل تحديد المشكلة، ومع ذلك لا يدلي بها المسترشد ظناً منه أنها غير مفيدة، وفي نفس الوقت لا يطلبها المرشد الاجتماعي.

4- التعامل مع المشكلة يجب أن يكون جدياً وفورياً مع الأخذ في الاعتبار أن المسترشد عندما حضر لمكتب المرشد الاجتماعي فإنما حضر وهو يعاني من مشكلة يريد من يساعده في فهمها وتحديدها بدقة من أجل التعامل معها بالحلول المناسبة. لذلك يجب على المرشد الاجتماعي أن يعي هذه الحقيقة جيداً وأن يدرك أن المسترشد لم يحضر للعب أو إضاعة الوقت.

ولاشك أن هذه التوقعات العالية من قبل المرشد الباحث عن المساعدة تحمل في طياتها مضمونين: أحدهما إيجابي والآخر سلبي. فالجانب الإيجابي يفرض على المرشد الاجتماعي أن يبدأ على الفور في مباشرة الحالة، ويستمر في العمل فيها دون تأخير، وأن يستغل حرص واندفاع المرشد بشكل إيجابي ويوظفه لصالح العملية الإرشادية بكاملها. أما الجانب السلبي فيتمثل في الشعور الذي قد يصيب المرشد في حالة مرور فترة دون تحقيق أي تقدم، إضافة إلى توقعاته أن المرشد سوف يجد له الحل السريع والمناسب لمشكلته في فترة قصيرة.

لذلك يجب على المرشد أن يكون واعياً ومدركاً لجميع هذه الأمور، وأن لا ينسى أن المرشدين دائماً يبحثون عن حلول لمشكلاتهم، ومتى ما وجد لديهم الإحساس بعدم فاعلية المرشد أو تجاهله لبعض ما يقوله المرشد أو أعطاه إحساساً يعكس عدم المبالاة، فإن المرشد سيتوقف تماماً عن الإدلاء بأية معلومات، بل ربما يتوقف عن الحضور إلى المرشد الاجتماعي.

الهدف من عملية تحديد المشكلة :

الهدف الأساس من عملية تقييم المشكلة التي يعاني منها المرشد هو تمكن المرشد الاجتماعي من رسم خطة علاج تهدف إلى حل المشكلة التي يعاني منها المرشد، وذلك بالاعتماد على الأهداف التالية:

- 1- اتباع طريقة منظمة من أجل الحصول على بيانات حول المشكلة.
- 2- تحديد المتغيرات الرئيسية التي سوف تلعب دوراً بارزاً في حل المشكلة.
- 3- حصر جهود المرشد الاجتماعي في محاولة حل المشكلة التي أمامه بدلاً من ضياع الوقت والجهد في مواجهة مشكلات أخرى قد لا يكون لها تأثير مباشر على المرشد.

عناصر تحديد وتقييم المشكلة:

كما سبقت الإشارة إلى أن عملية التقييم أو تحديد المشكلة هي ببساطة كل ما يقوم به المرشد من جمع معلومات واستنتاجات وفرضيات حول مشكلة المرشد، وهي بمثابة التحقيق أو الاستجواب الذي يقوم به رجال الشرطة لأي شخص من أجل اتخاذ قرار مناسب فيما نسب إليه . وعملية تحديد المشكلة عملية صعبة ومعقدة وبصاحبها بعض الصعوبات، وقد تحتاج وقتاً طويلاً ومقابلات عديدة وانتظار للحصول على معلومات إضافية عن المرشد. وهناك عدة عناصر لتقييم المشكلة وأهمها:

1- المقابلة المبدئية INTAKE

وهي أول خطوة يقوم بها المرشد في العملية الإرشادية وتعتبر المقابلة المبدئية مهمة للغاية، إذ أنها تمكن المرشد من التعرف على شخصية المرشد والحصول على المعلومات التي يحتاجها من أجل رسم تصور مبدئي للمشكلة . والمرشد قد يحضر إلى مكتب المرشد للمرة الأولى ويريد أن يتكلم عن كل شيء في حياته مما يفوق الوقت المحدد لمثل هذه المقابلة. ويرى بعض المرشدين أن تحديد المقابلة المبدئية بساعة مثلاً هو الأفضل، بشرط أن يكون المرشد الاجتماعي قادراً على إدارة المقابلة من أجل توجيهها بالشكل الذي يمكنه من الحصول على المعلومات المطلوبة لهذه المقابلة.

وقد يكون من المستحب أن يشرح المرشد للعميل هدف المقابلة المبدئية كي يعرف بالضبط أولويات المشكلة ويبدأ بالحديث عنها. ويجب على المرشد عندما يجري هذه المقابلة أن يتجنب استخدام المصطلحات النفسية والاجتماعية المعقدة، وأن لا يطيل التوضيح والشرح للعميل، بل يعطيه فرصة الكلام، كذلك يجب على المرشد أن لا يكثر من الاستنتاجات أو القفز للننتائج لأن العديد من الفرضيات المبنية على هذه المعلومات قد يكتشف المرشد عدم دقتها بمرور الوقت.

والمقابلة المبدئية لا بد أن تشمل الأجزاء التالية:

1- بيانات أولية:

اسم المرشد، العنوان، رقم الهاتف، نوع السكن، العمر، الحالة الاجتماعية، المهنة، عدد أفراد الأسرة.

2- المشكلات التي يعاني منها المرشد:

وصف المشكلة القائمة، كيفية تأثير المشكلة على حياة الشخص، ما هي آراء وأفكار وأحاسيس المرشد تجاه هذه المشكلة؟ متى ظهرت المشكلة لأول مرة وكم مدة معاناته منها... الخ، المشكلات الأخرى التي يعاني منها المرشد حتى لو لم تكن مهمة في نظره.

3- الوضع القائم للعميل:

أ_ كيف يقوم بقضاء وقته يومياً وأسبوعياً.

ب_ ما هي أهم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية التي يمارسها المرشد.

ج_ ما هي طبيعة المرشد النفسية.

د_ ما هي أهم السمات الشخصية للعميل من ناحية ثقافية ودينية وعرقية.

4- التاريخ العائلي :

أ_ عمر الأم والأب ومهنتهما، وتعليمهما، وصف مختصر لشخصية كل منهما وطبيعة العلاقة الموجودة في الأسرة ، كيفية التعامل بين أفراد الأسرة.

ب_ أسماء وأعمار الإخوة والأخوات مع وصف مختصر لعلاقة المسترشد بكل منهم.

ج_ وصف دقيق للأسرة بشكل عام بما في ذلك المستوى الاقتصادي والوظيفي ، واستقرار الأسرة بشكل عام، وهل تعرضت الأسرة لمشكلات أسرية في السابق... الخ

5- التاريخ الشخصي:

أ_ التاريخ الصحي: ويشمل الوضع الصحي بشكل عام ، الأمراض التي تعرض لها الشخص والحوادث والعمليات الجراحية التي أجريت له.

ب_ التاريخ التعليمي: ويشمل على المراحل الدراسية والتحصيل الأكاديمي والدورات ... الخ

ج_ التاريخ الوظيفي: ويشمل على العمل الحالي للشخص، والأعمال التي سبق له القيام بها، والأعمال العسكرية التي قام بها إذا كان عسكرياً.

د_ الحالة الاجتماعية: وتتضمن الوضع القائم للشخص: هل هو متزوج أم لا، وكم عدد مرات الزواج والطلاق التي مر بها، وهل لديه أية رغبات مكتوبة لا يستطيع التحدث عنها . كذلك لابد من الإشارة إلى الخبرات والصدمات التي مر بها في هذا الخصوص.

هـ_ الخبرات السابقة للشخص في مجال الإرشاد، وهل سبق له أن طلب رأي المرشدين الاجتماعيين والنفسيين

و_ العادات السيئة أو المحرمة أو غير المقبولة اجتماعياً، مثل التدخين وإدمان الكحول وتعاطي المخدرات وما إلى ذلك.

ز_ وأخيراً لابد من معرفة أهداف المسترشد في هذه الحياة، لأن معرفة الأهداف سيساعد المرشد في خطة العلاج.

6- وصف المسترشد أثناء المقابلة :

لابد أن تشمل المقابلة الميدنية على وصفاً دقيقاً لما كان عليه المسترشد أثناء إجراء هذه المقابلة والطريقة التي يتصرف بها وطريقته في الكلام وتعابير الوجه وحالته النفسية والمعنوية بشكل عام.

7- لابد أن تشمل استمارة المقابلة الميدنية على مساحة مخصصة لاستخدام المرشد ليدون فيها مربيته واستنتاجاته وتوصياته للمقابلة القادمة، والمعلومات التي لا يزال يبحث عنها.

تعريف المشكلة :

العنصر الثاني من عناصر هذه العملية هو إعطاء تعريف دقيق للمشكلة التي يعاني منها المسترشد، ويعتبر تعريف المشكلة تعريفاً دقيقاً هو مفتاح عملية العلاج الاجتماعي. ويبدأ تعريف المشكلة من بداية المقابلة الميدنية، ومن المتوقع أن يستمر في مقابلتين أو ثلاث مع هذه المقابلة بعدها يتمكن المرشد من تعريف المشكلة، ويجب على المرشد الاجتماعي أن لا يستعجل في إعطاء تعريف دقيق للمشكلة، كأن يعرف المشكلة بناء على المعلومات التي أخذها من المقابلة الميدنية، فمثل هذا التصرف قد لا يكون دقيقاً، لأن الكثير من المسترشدين لا يدلون بكل ما لديهم من معلومات في المقابلة الأولى أو حتى الثانية حيث يعتبرون مثل هذه المقابلات لا تزال فترة اختبار للمرشد وللعملية الإرشادية بأكملها، وهناك العديد من المناحي التي تساعد المرشد في تعريف المشكلة بشكل دقيق :

1- عناصر المشكلة (المواقف التي تبرز المشكلة بشكل أساسي أو مبدئي):

أ (الشعور المرتبط بالمشكلة مثل الإحباط , الخوف , الغضب) 0

ب (الأفكار المرتبطة بالمشكلة مثل الانطباعات والاعتقادات التي تتولد لدى المسترشد) 0

ج (السلوك المرتبط بالمشكلة مثل التصرفات والأفعال التي يقوم بها المسترشد سواء مع نفسه أو مع الآخرين) 0

2- الأحداث والوقائع المرتبطة بالمشكلة :

أ (متى حدثت المشكلة ؟ وأين ؟ ومع من ؟

ب (ماذا حدث عندما بدأت المشكلة ؟

ج (كيف كان الوضع قبل حدوث المشكلة ؟

د (هل هناك أمور تساعد على تحسن المشكلة ؟ أو على اختفائها نهائياً ؟

هـ (ما هي الأمور التي ربما تجعل المشكلة تزداد سوءاً ؟

3- طول فترة المشكلة :

أ (كم طول الفترة منذ حدوث المشكلة) 0

ب (كم طول فترة استمرار المشكلة عندما تحدث) 0

ج (هل هناك عوامل دفعت المسترشد إلى طلب المعونة والمساعدة من المرشد) 0

د (كيفية تعارض المشكلة مع الحياة العملية والاجتماعية للمعمل) 0

4- مهارات المسترشد ونواحي القوة والضعف في شخصية المسترشد:

أ (كيفية تعامل المسترشد مع المشكلة ومدى نجاحه في هذه الناحية) 0

ب (هل سبق المرشد أن تغلب على مشكلات سابقة) 0

ج (ما هي المصادر والنواحي الإيجابية التي يمتلكها المسترشد وبإمكانه توظيفها لحل المشكلة) 0

د) ما هي طبيعة ثقافة المرشد الدينية والاجتماعية، وهل لديه أية تحفظات تجاه المجتمع أو بعض الفئات مثل نظريته للجنس الآخر (0)

وبالإضافة إلى هذه الخطوات فإن باستطاعة المرشد الاجتماعي الحصول على معلومات أخرى تساعده في حل المشكلة، مثل إجراء اختبارات نفسية أو اجتماعية من أجل معرفة موقف واتجاهات المرشد تجاه بعض القضايا والظواهر الاجتماعية (0)

المرحلة الثالثة: تحديد أهداف الإرشاد. مهنة الإرشاد الاجتماعي مثل غيرها من المهن لابد أن يكون لها هدف محدد تسعى لتحقيقه. والهدف من العملية الإرشادية لابد من تحديده بدقة ووضوح من البداية، ولا بد من إشراك المرشد في رسم هذا الهدف مع أخذ وجهة نظر المرشد الاجتماعي، وفي بعض الأحيان يكون للمرشد دور بارز في رسم هذا الهدف عندما لا يكون باستطاعة المرشد رؤية الأمور بشكل واضح، أو لا يعرف ماذا يفعل، حيث يتولى المرشد ترجمة مطالب ورغبات وأمنيات المرشد لتصبح هدفاً تسعى العملية الإرشادية إلى تحقيقه. وتحديد أهداف العملية الإرشادية يساعد كلاً من المرشد والمرشد على حد سواء في المضي قدماً في عملية الإرشاد الاجتماعي، ويصبح كل منهما على بينة من الأمر ويعرف الهدف من هذا العمل المشترك مما يعطيه دفعة قوية من الحماس والاستمرار في هذه العملية. وقد يكون هناك أكثر من هدف للعملية الإرشادية، كما أنه بالإمكان وضع أهداف قصيرة ومتوسطة من أجل الوصول إلى الأهداف النهائية لعملية الإرشاد الاجتماعي (0)

وظائف أهداف الإرشاد :

الأهداف في العملية الإرشادية تخدم ثلاث وظائف مهمة:

1- الأهداف حافز للعملية الإرشادية :

عندما يتحمس المرشد للأهداف المرسومة من خلال العملية الإرشادية فإنه يسعى نحو تحقيق هذه الأهداف بشغف، خصوصاً عندما يشارك المرشد في وضع وصياغة هذه الأهداف (0)

2- الوظيفة التعليمية أو التربوية للأهداف :

بعدما تتم عملية اختيار الأهداف وصياغتها فإنها تبدأ في احتلال حيز في ذهن المرشد يضطر معه إلى مزيد من البحث والاستفسار لكل ما من شأنه مساعدته في الوصول لهذه الأهداف (0)

3- الوظيفة التقويمية للأهداف :

الأهداف التي يرسمها المرشد والمرشد أثناء العملية الإرشادية من الممكن أن تؤدي وظيفة تقويمية، ويتم ذلك عندما يقوم كل من المرشد والعمليل باختيار بعض الوسائل والأساليب المستخدمة من أجل تعديل السلوك (0)

أنواع الأهداف :

عملية الإرشاد الاجتماعي عملية متواصلة وقد تستمر لفترات طويلة ويتخللها العديد من التغيرات، لذلك فإن هذه العملية دائماً تحتاج إلى نوعين من الأهداف :

1- أهداف مرحلية :

الأهداف المرحلية هي التي يرسمها المرشد بالاتفاق مع المرشد من أجل تحقيق أهداف قصيرة وإنجاز بعض التغيرات في شخصية المرشد من أجل الوصول إلى الأهداف النهائية، مثل بناء علاقة إيجابية مع المرشد حيث أن هذا الهدف هدف مرحلي يقوم به المرشد من أجل مساعدته في رسم تحقيق الهدف البعيد أو النهائي وهو حل مشكلة المرشد

2- أهداف نهائية :

الأهداف النهائية هي الأهداف الحقيقية للعملية الإرشادية التي تستخدم الأهداف المرحلية من أجل الوصول إليها، وتختلف الأهداف المرحلية عن الأهداف النهائية من ناحية أن الأهداف المرحلية قد تكون متشابهة بين الكثير من المرشدين، مثل بناء علاقة إيجابية مع المرشد واكتساب ثقته 000 الخ، بينما نجد الأهداف النهائية تختلف باختلاف مشكلة المرشد وقد لا تكون بالضرورة تحمل تشابهاً بين معظم العملاء، إضافة إلى ذلك فإن الأهداف النهائية لا بد أن تكون واضحة ومعلنة ويعرفها المرشد ويوافق عليها، في حين أن الأهداف المرحلية قد لا تحمل هذه الخصائص، فقد تكون أهدافاً خفيفة يرسمها المرشد ويحاول تحقيقها دون علم المرشد، وذلك من أجل تحقيق الأهداف النهائية (0)

معوقات تحديد الأهداف : من النادر أن يطلب المرشد المساعدة من أجل تغيير سلوك معين وواضح، فقد يبدي المرشد رغبته كالتالي: (أريد أن يكون بمقدوري الكلام مع المدرسين دون أن أشعر بعدم الارتياح) وكأنه يريد أن يقول (إنني شخص خجول). ودائماً ما يلجأ العملاء إلى شرح المواقف وتبريرها بدلاً من التركيز على الصفات الشخصية لهم، وقد يكون ذلك دون علماً منهم، وهنا يأتي دور المرشد الاجتماعي في عملية مساعدة المرشد في الإفصاح عن بعض خصائصهم وصفاتهم (0) أن التركيز مع المرشد على بعض الهموم غير المحددة من قبل المرشد ومن ثم تحويلها إلى أهداف محددة أمر يكتنفه بعض الصعوبات، ومن هنا نستطيع القول أن عدم معرفة العملاء وماذا يريدون وعدم إعطائهم وصفاً دقيقاً لما يدور بداخلهم أمراً يعوق عملية تحديد أهداف العملية الإرشادية. وعدم تحديد الهدف من العملية الإرشادية تحديداً دقيقاً ينبغي أن لا يعوق العملية الإرشادية، لأن وجود أهداف حتى لو لم تكن محددة أفضل من عدم وجود أهداف إطلاقاً. وينبغي على المرشد أن يساعد المرشد في تحديد هدف رئيسي محدد يحاول الوصول إليه، ثم يقوم بمساعدته أيضاً في رسم خارطة الأهداف المرحلية والمتوسطة والقصيرة التي تساعد في تحقيق الهدف الرئيس (0) ضرورة مشاركة المرشد في تحديد الهدف بعض المرشدين الاجتماعيين يقوم بالاستماع إلى المرشد وهو يصف مشكلته وتوجيه بعض الأسئلة، ثم يتوصل إلى تشخيص للمشكلة ويبدأ بوضع أهداف محددة من أجل حل هذه المشكلة دون أن يكون للعمل دور بارز في هذه العملية، وهذا بلا شك قصور في العملية الإرشادية قد يعرضها لعدم النجاح، إذ أنه من المعروف أن إشراك المرشد في تحديد الأهداف ورسمها مبدأ يصعب التنازل عنه تحت أية ظروف، فلا بد من إشراك المرشد في وضع

الأهداف لأن هذه المشاركة تضمن التزام المرشد وتحمسه لتحقيق هذه الأهداف، ويجب أن يدرك المرشد الاجتماعي أن عدم إشراك المرشد في صياغة الأهداف يعني عدم استمرار العملية الإرشادية، وحتى في الحالات التي لا يستطيع فيها المرشد صياغة أو تحديد الأهداف التي يريدها، لا بد من صياغتها وإخباره بها وأخذ موافقتها عليها. وهذا لا يعني بالضرورة إخباره بجميع الأهداف حيث أن بعض الأهداف المرحلية القصيرة الأجل قد لا يعرف عنها المرشد أي شيء، وفي نفس الوقت لا تسبب عائقاً للعملية الإرشادية 0
رفض المرشد لعملية تحديد الأهداف

من المتعارف عليه في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس أن بعض العملاء الباحثين عن المساعدة يلجؤون إلى المقاومة والرفض لبعض أفكار المرشدين الاجتماعيين والنفسيين فقد يرفض المرشد المشاركة في تحديد الهدف وصياغته وبلورته بالشكل الذي يساعد على حل المشكلة، وقد يكون هذا الرفض راجعاً إلى عدم مقدرة المرشد على تحديد ماذا يريد، وذلك لكونه يمر بظروف صعبة أوصلته إلى عدم المقدرة على التركيز والتفكير البناء. كما أن هذا الرفض قد يكون عائداً إلى أسباب أخرى مثل رفضه لشخصية المرشد أو عدم قناعته بالأهداف التي تمت صياغتها أو لأسباب أخرى، وأياً كان السبب فلا بد من التعامل الصحيح مع هذه المقاومة والرفض بالشكل المهني المطلوب، فهنا لا بد أن يبدأ المرشد في تحري السبب في هذا الرفض وذلك عن طريق توجيه مثل الأسئلة التالية: لماذا رفض المرشد المشاركة في تحديد الهدف؟ هل هو قصور في شخصية المرشد أم أنه مجرد رفض؟ فإذا كان قصوراً في شخصية المرشد فإن المرشد يقوم بمساعدته على المشاركة إما إذا كان رفضاً متعمداً فإن المرشد يلجأ إلى عدة أساليب.

المرحلة الرابعة: الختام والمتابعة هذه المرحلة الأخيرة من مراحل الإرشاد الاجتماعي وهي مرحلة انتقالية مهمة، حيث يتم فيها انتقال المرشد الاجتماعي من المراحل التي يكون فيها متواجداً مع المرشد إلى مرحلة جديدة تحتم على المرشد أن يتعامل مع الصعوبات التي تواجهه منفرداً، وخلال عملية التحول التي تتم في هذه المرحلة يجب أن يتوافر فيها العديد من العناصر والاعتبارات التي يجب أن تؤخذ في الحسبان من أجل المساهمة في نجاح هذه العملية، وبالتالي نجاح العملية الإرشادية، وينبغي على المرشد الاجتماعي الذي يريد أن يقوم باختتام عملية الإرشاد الاجتماعي أن يتذكر الأمور التالية:

- 1- البداية والنهاية في أي عمل إنساني يصاحبها بعض الصعوبات وعدم التكيف 0
 - 2- الخوف من النهاية وعدم مواجهتها أمر وارد في معظم الأحيان ولدى الكثير من الناس 0
 - 3- التوقيت المناسب يساعد في نجاح ختام العملية الإرشادية وإنهائها 0
 - 4- الاهتمام بضرورة المتابعة أحد أساسيات عملية الإرشاد الاجتماعي 0
 - 5- إعطاء المرشد إحساساً وإيحاء بضرورة تواصله مع المرشد مسؤولية تقع على المرشد الاجتماعي 0
 - 6- متابعة المرشد والسؤال عن أحواله إحدى أخلاقيات مهنة الإرشاد الاجتماعي 0
 - 7- اختيار الطريقة البناءة لإنهاء عملية الإرشاد الاجتماعي وختامها مهمة تقع على عاتق المرشد الاجتماعي 0
- ونستطيع تعريف هذه المرحلة بأنها ليست مجرد إغلاق وإنهاء العملية الإرشادية، وإنما هي عبارة عن مرحلة تحول من وضع وظروف معينة إلى وضع جديد وظروف جديدة 0

ومن الطبيعي أن المرشد يعلم جيداً أن عملية الإرشاد الاجتماعي سوف تنتهي في نهاية المطاف مهما طالت المدة، وهذا شيء يجب على المرشد الاجتماعي أن يوضحه ويؤكد عليه في المراحل الأولى، وإذا كان هذا الانطباع موجوداً لدى الطرفين منذ البداية فإن الشيء الصعب لكل من المرشد والمرشد هو متى يتخذ قرار إنهاء العملية الإرشادية، وما هي المحكات والمعايير التي ينبغي استخدامها في اتخاذ مثل هذا القرار، والإجابة عن هذا التساؤل **تتطلب مناقشة مستفيضة** العديد من الأمور أهمها الخطوات التالية:

1- إعداد المرشد:

يجب على المرشد الاجتماعي أن يقيم الوضع الذي عليه المرشد ومدى التقدم الذي حصل في سبيل حل المشكلة التي يعاني منها، ثم إعداده بتقبل فكرة التحول من مرحلة الاعتماد على المرشد إلى مرحلة تتسم بالاستقلالية والاعتماد على النفس 0

2- التأكيد على التغيير الذي حدث للمرشد:

من المتوقع أن يحدث تغيير ملحوظ في حياة المرشد وذلك من خلال العملية الإرشادية، ويفضل أن يقوم المرشد بعملية تدعيم لهذه التغييرات وتبنيه المرشد إلى التقدم الذي حصل له، ويطلب منه محاولة الاستمرار في إحداث تغييرات أخرى كل ما وجد نفسه مضطراً، كما أن المرشد يجب أن يستخدم المهارات والخبرات التي اكتسبها خلال الجلسات الإرشادية وذلك في ممارسته لكافة شؤونه 0

3- التخطيط والمتابعة:

المتابعة هي ما يحدث من اتصال بين الطرفين بعد انتهاء العملية الإرشادية، والمتابعة ضرورية جداً وعلى الأخص في مجال الإرشاد الاجتماعي، ومع بعض الأشخاص الذين لا يستطيعون الاستغناء عن المرشد بشكل نهائي. ويؤكد كثير من المرشدين على أهمية المتابعة في مساعدة المرشدين في التغلب على العديد من المشكلات التي تواجههم بعد نهاية العملية الإرشادية 0

المقاومة والرفض لإنهاء العملية الإرشادية:

كثيراً ما يواجه المرشدون الاجتماعيون مشكلة رفض المرشد ومقاومته لمرحلة نهاية العملية الإرشادية، وذلك عبر أشكال متعددة تتمثل في كثرة أسئلة المرشد عن كيف يتصرف لو حدث له أي شيء؟ ويكون الرفض قوياً في بعض الأحيان، وذلك عندما يصر المرشد على أنه لا يستطيع الاستغناء عن المرشد الاجتماعي، وأنه ربما يمتنع بنكسة أو كراهة في حياته إذا لم يستمر في الاعتماد على المرشد 0

المرشد ونهاية العلاقة الإرشادية: المرشد قد يختار أن ينهي العملية الإرشادية لأسباب عديدة، فقد يكون لديه إحساس بأن أهدافه تم تحقيقها بالكامل، وقد يكون لديه شعور بأن العملية الإرشادية غير مجدية ولم تقدم له أي شيء يذكر، وأحياناً

يقوم المرشد بانتهاء العملية الإرشادية وذلك عائد لإحساسه بأن هذه العملية تشكل عبئاً ثقيلاً على كاهله، ويرغب في التوقف عنها نظراً لكثرة ما يتطلبه الاستمرار في هذه العملية، وقد يرجع السبب أحياناً إلى عدم قدرة المرشد في الإيفاء بوعده للمرشد، ومهما كانت الأسباب فإن المبادئ المهنية والالتزام الأخلاقي للمرشد تحتم عليه عدم التوقف لمجرد رغبة المرشد في ذلك، إذ لا بد من بذل مزيد من الجهد من أجل استمرار هذه العملية نظراً لأن مثل هذه النهاية تعتبر نهاية غير موفقة للعملية الإرشادية (المرشد ونهاية العلاقة الإرشادية : سبقت الإشارة إلى أن إنهاء العملية الإرشادية يقع على كاهل المرشد الاجتماعي، نظراً لأنه الشخص القادر على اختيار التوقيت المناسب، وتحديد مدى التقدم الذي حصل في شخصية المرشد، أو في سبيل حل مشكلته التي يعاني منها، إلا أن هذه الأمور لا تعني انفراد المرشد الاجتماعي بختام وإنهاء العملية الإرشادية دون إشراك المرشد فيها 0

مصطلحات مادة استشارات وارشاد الاجتماعي

المصطلح	المعنى
Counseling	استشارة اجتماعية «الارشاد» تقديم المشورة
Vocational guidance	التوجيه المهني
Guide choice of profession	دليل اختيار المهنة
Counselor Social	مرشد اجتماعي
Therapist Psycho	المعالج النفسي
Guidance	مهنة التوجيه
Treatment	العلاج
Social Counselor	مرشداً اجتماعياً
Social Counseling	الارشاد الاجتماعي
Reinforcement	التعزيز
Professional Guide	المرشد المهني
Communication Theory	نظرية الاتصال
Client Centered Theory	نظرية التمرکز حول العميل
Cognitive Theory	النظرية العقلية المعرفية
Therapy Behavioral	نظرية العلاج السلوكي
Intervention	التدخل المهني
Communication Theory	نظرية الاتصال
Negative Reinforcement	التعزيزات السلبية
Positive Reinforcement	التعزيزات الإيجابية
Behavioral Therapy	نظرية العلاج السلوكي
Behavioral Modification	تعديل السلوك
Confrontation	مهارة المواجهة
Life Stressors	ضغوط الحياة
Cognitive Theory	النظرية العقلية المعرفية
Clint Centered Theory	نظرية التمرکز حول العميل

السلوك	Behavior
التوجيه	Guidance
الوصمة الاجتماعية	Stigma Social
السلوك المنحرف	Deviant Behavior
تنمية نمو	Development
تغير اجتماعي	Change Social
إعادة التركيب العقلي المعرفي	Cognitive restructuring
تغير ثقافي	Change Cultural
ميثاق أخلاقي (قواعد السلوك المهني)	Codes of Ethics
دراسة حالة	Study Case
الاتصال اللفظي	Communication Verbal
الاتصال الغير لفظي	Communication Nonverbal
مهارة المواجهة	Confrontation
الحوافز	events Natural
التعزيزات السلبية	Reinforcement Negative
التعزيزات الإيجابية	Reinforcement Positive
التعزيز	Reinforcement
تاريخ الحالة	History Case
تعديل السلوك	Modification Behavioral
التدخل السلوكي	intervention Behavioral

الى هنا ينتهي منهج الاستشارات لامتحان النهائي بالتوفيق لكن