

أساسيات الإرشاد الاجتماعي

مقدمة

يمر المجتمع السعودي بمرحلة زمنية تشهد العديد من التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. وتتميز هذه التغيرات بالسرعة الشديدة، ومما لا شك فيه أن التغيرات لا بد وأن تجلب معها العديد من المشكلات عندما تحدث في أي مجتمع وتزداد هذه المشاكل عندما تحدث هذه التغيرات في المجتمعات النامية كما هو الحال في المجتمع السعودي. ومن الملاحظ أن التغيرات التي مرّ بها المجتمع السعودي في النصف الثاني من القرن العشرين ابتداءً باكتشاف النفط وانتهاءً بما أحدثته ثوره الاتصالات متمثلة في انتشار الفضائيات ودخول شبكه الإنترنت التي حدثت في وقت قصير من عمر المجتمع كانت كفيلة بإفراز العديد من الصعوبات والمشكلات التي تؤثر على بعض أفراد هذا المجتمع وتجعلهم في حاجة ماسة إلى من يساعدهم ويرشدهم في كيفية التغلب على ما يواجههم من مشاكل. ومن الطبيعي أن مثل هذه الظروف تكون مجالاً خصباً لتفاقم هذه المشكلات وازديادها مما يصل ببعض أفراد المجتمع إلى فقدان التوازن والسيطرة على مجريات حياتهم خصوصاً في ضل النقص الواضح في خدمات الإرشاد الاجتماعي وعدم اعتراف المجتمع بمهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام مما يحدو بالبعض إلى اللجوء إلى أساليب خاطئة في التعامل مع هذه المشكلات مثل اللجوء إلى المشعوذين أو الأشخاص غير المؤهلين مما يزيد في تفاقم المشكلة أو يلجاء البعض إلى مواجهه المشكلة والتعامل معها بشكل خاطئ وفي جميع الحالات تكون النتيجة غير إيجابية وتزداد المشاكل ويزداد تأثيرها على حياة الأفراد. ويبدو في ظل هذه الظروف أن الحاجة أصبحت ماسة إلى وجود مرشدين اجتماعيين تم إعدادهم بشكل علمي يمكنهم من التعامل مع معظم هذه المشكلات. ويبدو أن المجتمع السعودي ينقصه الكثير في هذا المجال من الناحيتين النظرية والتطبيقية. وما هذا الكتاب إلا محاولة متواضعة للتطرق إلى مجال الإرشاد الاجتماعي كأحد المجالات الهامة في الخدمة الاجتماعية. ويأمل المؤلف أن تستمر الجهود في إثراء المكتبة العربية بالعديد من الكتب في هذا المجال. ويتكون هذا الكتاب من تسعة فصول تم التطرق فيها إلى أساسيات الإرشاد الاجتماعي وأهم مفاهيمه وتاريخ هذه المهنة وأهم نظرياتها كما تم التطرق إلى أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها المرشد الاجتماعي ثم مراحل الإرشاد وإستراتيجيات التدخل المهني وبعض أنواع الإرشاد الاجتماعي واختتم هذا الكتاب بمناقشة لأهم معوقات ممارسة هذه المهنة.

المؤلف

د. جبرين علي الجبرين

الفصل الأول

مفاهيم في الإرشاد الاجتماعي

- تعريف الإرشاد الاجتماعي.
- ممارسة الإرشاد في الخدمة الاجتماعية.
- أهداف الإرشاد الاجتماعي.
- المستفيدون من الإرشاد الاجتماعي.
- الحاجة إلى الإرشاد الاجتماعي.
- الإرشاد الاجتماعي والإرشاد النفسي.

تعريف الإرشاد الاجتماعي

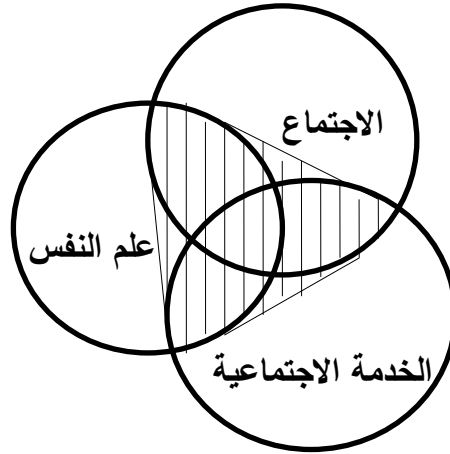
يعد مفهوم "الإرشاد" أحد المصطلحات التي تستخدم بشكل واسع في عدة مجالات، ويتم استخدامها بشكل واسع من كافة فئات المجتمع. فنجدها تستخدم من قبل الآباء والأمهات لتوجيه أبنائهم، ويستخدمها الأكاديميون لمساعدة طلابهم، ويستخدمها المحامون لمساعدة عملائهم، كما أنها تستخدم بشكل واسع من قبل الممارسين في مهن المساعدة 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 نضطر 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 عمليه 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.



شكل رقم (١) يوضح التداخل بين علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم النفس

أهداف الإرشاد الاجتماعي

تهدف عملية الإرشاد الاجتماعي الى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية:

- ١) 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.
- ٢) 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.
- ٣) الهدف العلاجي: وهو أكثر أنواع الإرشاد استخداماً، إذ أن الكثيرين لا يلجأون إلى الإرشاد الاجتماعي وطلب العون والمشورة إلا عندما يعانون من مشكلات تفقدهم 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:
- ١- 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.
 - ٢- 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.
 - ٣- الجماعات الصغيرة: من الممكن أن يقدم الإرشاد للأفراد بشكل جماعي، ويمثلون جماعة من الممكن أن نطلق عليها جماعة علاجية. وقد تكون هذه الجماعة مجرد مجموعة من الطلاب أو الموظفين أو عامة الناس، يربطهم عامل مشترك، ويهدفون إلى تحقيق هدف واحد.

٤ - 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.

٥ - المجتمع : يقدم الإرشاد الاجتماعي لكافة أفراد المجتمع عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، كما يتم توفير الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف.

الحاجة إلى الإرشاد الاجتماعي:

كل فرد يعيش في هذه الحياة لا يمكن أن يكون على علم ودراية في جميع المجالات، و لا يمتلك الإجابة لأي تساؤل يعرض له في مراحل حياته المختلفة. ونستطيع القول أن كل شخص يعيش في هذه الحياة لا بد أن يكون في حاجة إلى من يساعده ويشير عليه ويوجهه إلى الطريق الصحيح والتصرف المناسب في بعض المواقف. ولقد زادت هذه الحاجة مع ازدياد تعقيدات الحياة، حيث أصبحنا نعيش في عالم متغير تتوالى فيه الأحداث بصورة سريعة وتتشابك فيه الظروف وتزداد فيه الضغوط النفسية والاجتماعية على الأفراد. ولقد صاحب هذا التغير السريع تغير آخر في العلاقات الشخصية والأسرية، مما يعني أن الفرد أخذ يواجه مشكلات لم يكن يواجهها لوحده في الماضي، وكان لا بد أن يصاحب هذا التغير اهتمام بالجوانب الإرشادية والتوجيهية تساعد الأفراد في الحصول على الإرشاد والمساعدة المناسبة من أجل التغلب على مشكلاتهم. ومن البديهي أن البيئة التي يعيشها الإنسان وما يصاحبها من تغيرات سريعة لا بد أن تفرض على بعض أفراد المجتمع اللجوء إلى من البحث عن من يساعدهم في التغلب على بعض ما يواجههم من صعوبات. فلقد أصبحت الحاجة ماسة إلى خدمات المرشدين الاجتماعيين الذين يمتلكون المهارة المطلوبة والخبرات الجيدة التي تساعدهم في تقديم مثل هذه الخدمة. وتزداد الحاجة إلى الإرشاد الاجتماعي يوماً بعد يوم، وتختلف باختلاف المواقف والأوضاع الاجتماعية، إلا أننا نستطيع القول: إن الحاجة إلى الإرشاد الاجتماعي هي حاجة شاملة لكافة فئات المجتمع، إلا أنها تزداد أهمية لدى بعض الفئات التي قد تكون في مرحلة حرجة من مراحل الحياة، مثل: المراهقون والمسنون والأطفال وغيرهم، وسوف نستعرض فيما يلي بعض الفئات التي تحتاج إلى الإرشاد الاجتماعي:

١- الأطفال:

قال الله تعالى: المال والبنون زينة الحياة الدنيا " الكهف ٤٦ " صدق الله العظيم. لقد وصف الله الأولاد بأنهم زينة الحياة الدنيا، فمن منا لا يهتم بأطفاله ويتمنى لهم الخير والسعادة؟ وكثير من الناس دائماً يبحثون عن من يساعدهم أو يشير عليهم فيما يخص أطفالهم والتغلب على كل ما يضايقهم، وذلك عن طريق طلب المساعدة من أهل التخصص سواء أكانوا أطباء أم تربويين أو من العاملين في المجال النفسي والاجتماعي من أجل مساعدتهم على تشخيص بعض المشكلات التي يعاني منها الأطفال أو تعاني منها الأسرة بشكل عام بسبب أحد الأطفال. ومن الملاحظ في المجتمع السعودي أن بعض الأسر تلجأ إلى بعض المشعوذين والدجالين ومن يدعون أنهم أطباء شعبيون من أجل تفسير بعض التصرفات النفسية والاجتماعية لأطفالهم، الأمر الذي قد يجعل مهمة المرشد الاجتماعي الممارس في المملكة العربية السعودية مهمة يكتنفها العديد من الصعوبات. وعلى أي حال تبقى حاجة الأطفال إلى الإرشاد بالغة الأهمية، وذلك راجع للاعتبارات التالية:

(١) الأطفال دائماً هم موضع اهتمام الأسرة، ودائماً يسعى الوالدان إلى البحث عن من يستشيرونه بخصوص أطفالهم.

(٢) الأطفال في المجتمع السعودي النامي قد يتعرضون لبعض الممارسات التي مردها الجهل من قبل الوالدين الذين يحسبون أنهم يحسنون صنعاً. ومن هنا تبرز أهمية الإرشاد الاجتماعي في محاولة التقليل من هذه الممارسات ومحاولة القضاء عليها.

(٣) تصنف الأسرة السعودية من الأسرة الكبيرة حيث يبلغ معدل عدد الأطفال في الأسرة السعودية ٦ أطفال. وقد يكون ارتفاع عدد أفراد الأسرة مدعاة لبعض القصور في توفير التربية المطلوبة والتوجيه المناسب لجميع أفراد الأسرة مما يستدعي طلب الاستشارة من المختصين في هذا المجال.

(٤) الطلاق كإحدى المشكلات الموجودة في كل المجتمعات، وبما أن المجتمع السعودي ليس بمعزل عن غيره من المجتمعات فإنه يعاني من هذه المشكلة بنفس المعدلات الموجودة في الدول الأخرى. ودائماً ما ينتج عن الطلاق تشتت الأطفال ومعيشتهم مع أحد الوالدين، الأمر الذي قد يعرضهم لبعض المشكلات التي لا بد من اللجوء إلى المختصين في محاولة معرفة الحلول لها.

٣- المراجعون:

مرحلة المراهقة من أكثر مراحل العمر أهمية، ولا شك أن الشاب أو الشابة يحتاجان إلى جهود مضاعفة من والديهما في عملية التربية والتنشئة الاجتماعية ومساعدتهما في التغلب على كل ما يصادفهما من مشكلات. وهذه المرحلة من أكثر المراحل التي يتعرض فيها

المراهقون للانحراف والمعاناة من المشكلات النفسية والاجتماعية، ومن هنا تبدو أهمية الإرشاد الاجتماعي في هذه المرحلة حيث أن وجود المرشد الاجتماعي أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمراهقين والمراهقات وذلك انطلاقاً من العوامل التالية:

(١) تشكل نسبة الشباب في المجتمع السعودي حجماً كبيراً بالنسبة لغيره من المجتمعات، وبما أن أعداد الشباب في المجتمع السعودي كبيرة، فلا بد من توفير الخدمات اللازمة لاحتياجات هؤلاء الشباب، وتعتبر خدمات الاستشارات الاجتماعية من أهم هذه الخدمات التي يجب أن تكون متاحة للمحتاجين إليها.

(٢) مرحلة المراهقة من أكثر المراحل التي يتعرض فيها المراهقون والمراهقات للمشكلات الاجتماعية والنفسية، وبالتالي تبدو الحاجة ماسة إلى ضرورة وجود خدمات استشارية لهذه الفئة.

(٣) المراهقون دائماً يميلون إلى استشارة الآخرين، ويتحاشون استشارة والديهم أو أفراد أسرهم، وذلك لاعتبارات اجتماعية ونفسية وثقافية، مما يدعو إلى الاهتمام بمكاتب ومراكز الإرشاد الاجتماعي والنفسي التي قد تجد إقبالاً كبيراً من هؤلاء المراهقين.

(٤) الفترة الحالية فترة حرجة في حياة المراهقين خصوصاً في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية السريعة، إضافة إلى انتشار المحطات الفضائية التي دخلت معظم المنازل، الأمر الذي يتطلب مضاعفة الجهود، وبذل كل ما يلزم من أجل التغلب على المشكلات التي قد تنجم عن متغيرات هذه الفترة.

(٥) كثرة المشكلات الأسرية واستمرار الخلاف بين الزوجين الذي دائماً تكون له آثاراً عكسية على الشباب، إذ يبحثون عن جو أكثر هدوءاً، أو يبتعدون عن المنزل ويلجأون إلى رفاق السوء وغير ذلك من الأمور التي قد تدفعهم إلى الانحراف، وهنا تبدو الأهمية القصوى لدور الإرشاد الاجتماعي مع الشباب من أجل مساعدتهم في التغلب على مثل هذه المشكلات.

(٦) ظاهرة تعدد الزوجات في المجتمع السعودي قد تكون سبباً في انشغال الأب عن أبنائه، إذ يكون مشغولاً في بعض الأحيان مع الزوجة الجديدة، والبعض منهم يفتعل الخلاف مع زوجته القديمة، ويطلب من الأولاد ضرورة القيام بكامل أعباء المنزل المادية والمعنوية، فيجد الأولاد أنفسهم مطالبين بمسؤوليات كبيرة قد لا يستطيعون القيام بها بمفردهم، إضافة إلى العيش مع أحد والديهم، ولا شك أنهم في حاجة بالغة إلى من يرشدهم ويشير عليهم ويوجههم في الكثير من الأحيان.

ويتضح من خلال هذه العوامل أن المراهقين (ذكوراً وإناثاً) هم من أكثر شرائح المجتمع حاجة إلى الخدمات الاستشارية، وأن وجودها أصبح ضرورة لا بد منها. ويعتبر نقص مثل هذه الخدمات عاملاً مشجعاً لرواج تجارة الشعوذة والدجل التي يمارسها بعض ضعاف النفوس في المجتمع.

البالغون:

من خلال العرض السابق عن أهمية الإرشاد الاجتماعي في مرحلتى الطفولة والمراهقة تأتي أهميته مع البالغين، فكثير من الناس يكونون في حاجة إلى من يرشدهم ويوجههم في كيفية التعامل مع أبنائهم وبناتهم، إضافة إلى أن البعض قد لا يجد القنوات الصحيحة للحصول على مثل هذه الخدمات، فيلجأ إلى خبرته الشخصية أو استشارة غير المختصين، وفي كلا الحالتين قصور واضح قد يجلب ضرراً أكثر من المنفعة. ولما كان الإرشاد الاجتماعي ضرورياً بالنسبة للأطفال والمراهقين، فهو أيضاً ضروري بالنسبة للبالغين وذلك عائد إلى:

(١) الآباء والأمهات هم أساس عملية التنشئة الاجتماعية بأكملها، وهم الذين يتكون لمساتهم واضحة في شخصيات أبنائهم وبناتهم. وبلا شك أنهم لا يستطيعون القيام بمثل هذه المهمة، وحدهم، فلا بد من وجود خدمات استشارية متخصصة يلجأون إليها وقت الحاجة.

(٢) تعدد المسؤوليات الكبيرة للأشخاص البالغين داخل الأسرة، فهم المسؤولون عن المنزل وكسب المال والقيام بكافة مهام التربية وتذليل الصعوبات والعقبات التي تعترض أي شخص من أفراد الأسرة وغيرها العديد من المسؤوليات الكثيرة. ولا شك أن كثرة الأعباء قد ترهق صاحبها وتجعله في حيرة من أمره، وربما تعرضه إلى بعض الضغوطات الاجتماعية والنفسية، ومن هنا تتضح الأهمية القصوى لوجود الاستشاريين الاجتماعيين الذين بإمكانهم مساعدة هؤلاء الناس في التغلب على بعض هذه المشكلات والطريقة الصحيحة في كيفية التصرف فيها.

(٣) الغالبية العظمى من البالغين يمارسون الأعمال ويشغلون الوظائف، ومن الطبيعي أن هناك العديد من المشكلات المصاحبة للعمل، مثل بعض الصعوبات في التكيف مع جو العمل أو القيام ببعض الأعمال الصعبة أو كيفية التعامل مع الزملاء وغيرها الكثير. ومن هنا تتبع أهمية التوجيه المهني في حياة الموظفين والعاملين ومساعدتهم في التغلب على بعض هذه المشكلات.

المسنون:

المسنون هم إحدى شرائح المجتمع العزيزة علينا جميعاً، ولا شك أنهم يحتاجون إلى الإرشاد الاجتماعي والنفسي مثلهم في ذلك مثل بقية شرائح المجتمع. ولعل أهمية الإرشاد للمسنين تبرز من خلال النقاط التالية:

- ١) المسنون هم أكثر فئات المجتمع عرضة للأمراض العضوية التي غالباً ما يصاحبها معاناة نفسية واجتماعية تتطلب الوقوف إلى جانبهم من أجل التغلب على هذه المشكلات.
- ٢) تعتبر مرحلة التقاعد أبرز مرحلة تميز المسنون ولا شك أن بعض المتقاعدين يحتاجون إلى خدمات استشارية تساعدهم في التغلب على المشكلات المصاحبة لمرحلة التقاعد وكيفية التعامل مع الأحداث المستقبلية الناتجة عن هذه المرحلة.
- ٣) المسنون يعيشون عزلة اجتماعية تزداد بمرور الوقت، ولذلك تكون حاجتهم للإرشاد على درجة عالية.

الناخبون والموهوبون:

الحاجة إلى الإرشاد الاجتماعي ليست مقصورة على من لديهم مشكلات وصعوبات في مسيرة حياتهم، فهناك فئات أخرى في المجتمع يعتقد البعض أنهم ليسوا في حاجة إلى من يرشدهم مثل: المتفوقون في دراستهم أو الأشخاص الموهوبون في مختلف أمور الحياة. ويمكن تحديد الأشخاص الموهوبين عن طريق الأداء الدراسي أو اختبارات الذكاء والقدرات العقلية. ويحتاج مثل هؤلاء الأشخاص إلى الإرشاد، ويكون دور المرشد مع هذه الحالات دور توجيهياً بنائياً. ويعتبر المتفوقون من الفئات التي تتميز بالنشاط العلمي، والعملية ويكونون دائماً ممتلئين بالحيوية والطاقة الفعالة، مما يتطلب بذلك مزيداً من الجلسات الإرشادية معهم، إضافة إلى كونهم قد يحتاجون إلى برامج دراسية خاصة بهم، ومعاملة تختلف عن غيرهم مما يجنبهم التعثر في مسيرتهم ومواجهة مشكلات بالإمكان تخطيها بسهولة، ويقال إن "بين العبقريّة والجنون شعرة" ويدل هذا المثل دلالة واضحة على أهمية دور الإرشاد والتوجيه الاجتماعي مع الموهوبين والمتفوقين.

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 Wolberg (1980) 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

- ١- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تنفيذها خلال فترة قصيرة أو متوسطة على أن لا تتجاوز سنة واحدة.
- ٢- 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.
- ٣- اختيار الاستراتيجية التي تكون مرتكزة على مواطن القوة لدى المسترشد، والتي تهتم بتعليمه طرقاً جديدة من أجل حل مشكلاته والتغلب عليها.
- ٤- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تطبيقها مع المسترشدين 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 والمحاذثة 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.

مراجع الفصل الأول

المراجع العربية:

- ١- محمد محروس الشناوي، نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، دار غريب للطباعة والنشر الطبعة الأولى، جمهورية مصر العربية.
- ٢- سهام أبو عطية مبادئ الإرشاد النفسي، دار العلم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الكويت، ١٩٨٨.

المراجع الأجنبية:

- 1- Dryden & D. Charles & R. Woolfe (1991) Handbook of Counselling in Britain Tavistock/Routledge Publication, U.S.A.
- 2- Duane Brown & D. J. Srebalus. (1996) Introduction to Counselling Profesion (2 nd. Ed.) Allyn & Bacon, U.S.A.
- 3- Gerard Egan (1994) The Skilled Helper, Brooks/Cole Publishing Company U.S.A.
- 4- Harold L. Hackny & L. Cormier (1996) The Professional Counselor (3ed ed) Allyn & Bacon.
- 5- Judith Brealy, Counselling and Social Work, Open University Press, Buckingham, Philadelphia U.S.A.
- 6- R. Bayne, I. Horton & J. Bimrose (1996) New Direction in Counselling, Routledge, London.

الفصل الثاني

تاريخ مهنة الإرشاد الاجتماعي

- الإرشاد قبل القرن العشرين
- الإرشاد في أوائل العشرينيات
- من التوجيه إلى الإرشاد
- عصر المهنة
- الإرشاد في المملكة العربية السعودية
- الإرشاد في الوطن العربي

١- الإرشاد الاجتماعي قبل القرن العشرين

ليس هناك ما يمكن أن نسميه "نقطة بداية" لمهنة الإرشاد. حيث أن هناك اختلافات كثيرة على بداية هذه المهنة. ولقد حاول (Gibson & Mitchell) الربط بين ما قام به (Plato and Aristotle) وبين الجذور الأولى لمهنة الإرشاد بسبب ما كتبه حول وظيفة الفرد. ويمكننا القول أن Plato و Aristolle ومعهم العديد من الفلاسفة الأوروبيين القدماء قاموا بطرق موضوع: كيف أن الأفراد يتعلمون وتنمو مهاراتهم، ولقد حاولوا محاولات جادة تطبيق بعض ما لديهم من أفكار على شكل عمليات تربية وتعليم Teaching وإرشاد أو استشارة اجتماعية Counseling . ولا تزال لهذه الجهود لمسات في مهنة الإرشاد الاجتماعي. وفي الوقت الذي تعتبر فيه جذور مهنة الإرشاد مربوطة بفلسفة اليونان في العصور القديمة، نجد أن هناك ربطاً تاريخياً كبيراً بين هذه المهنة وبين مفكري العصور الوسطى. ولقد أورد Zytowski 1972 العديد من الكتب التي خصصت لمهن معينة، هدفها مساعدة الأفراد على اختيار المهن التي تصلح لهم. وخلال العقود التي تلت هذه الكتب كان هناك العديد من الكتابات التي كان جل اهتمامها هو الإرشاد والتوجيه ومساعدة الناس في التغلب على بعض المشكلات وإيجاد الحلول الصحيحة والسليمة لبعضها الآخر. ولعل أهم هذه

الكتب هو " اختبار عقول الرجال" (Juan Huartis J (1575)) الذي كان امتداداً لتفكير Plato حول أن الناس يوجد بينهم اختلافات كبيرة في قدراتهم وكفاءاتهم. ولقد تبع هذا الكتاب عشرات الكتب في القرن السابع عشر، وجميعها متركزة حول التوجيه ومساعدة الناس وشرح بعض الاختلافات الموجودة بين البشر. ولقد طبع العديد من هذه الكتب في الولايات المتحدة الأمريكية في ذلك الوقت حيث بدأت نواة ما يمكن أن نسميه بمهنة الإرشاد الاجتماعي.

ويعتبر كتاب " التوجيه المهني (William Perkins 1603) وكتاب دليل اختيار المهنة (Josph J Collyer 1761) من الكتب التي ظهر فيها التركيز على أهمية التوجيه والمساعدة في اختيار المهنة، بالإضافة إلى تركيزها على خصائص الفرد وإمكانية تطوير وتنمية هذه الخصائص والمهارات.

ويعتبر القرن التاسع عشر منعطفاً مهماً في تاريخ مهنة الإرشاد الاجتماعي حيث بدأت المهنة بالظهور وتطورت بشكل سريع، وذلك بسبب التركيز على أهمية التوجيه. ونستطيع القول أنه فترة ظهور ما يمكن تسميته مهنة التوجيه (Guidance) . وفي نفس الفترة حدث العديد من الأحداث التي كان لها تأثير واضح على تاريخ هذه المهنة. فلقد أنشأ (Wilbem Wundt 1879) أول معمل لعلم النفس في ألمانيا. أما (G. Stanly) فلقد أنشأ معملاً آخر مخصصاً لعلم نفس الطفل. وفي نفس الفترة بدأ شخص يسمى Sigmund Freud 1890 باستخدام تكتيك جديد لمعالجة المرضى النفسيين، في حين كان (Pavlove) يلوح بظهور علم نفس جديد في روسيا. ولا شك أن جميع هذه الأحداث كان لها دور واضح في إثراء ما يمكن أن نسميه بمهنة الإرشاد الاجتماعي وذلك عن طريق ظهور العديد من النظريات.

ولقد كانت فترة ما قبل الحرب الأهلية في أمريكا مرحلة تحوّل في تاريخ المهنة، حيث شهدت هذه الفترة نمواً سريعاً في التطور الصناعي والثورة الصناعية التي صاحبها تركيز واضح على التخصص المهني. ولقد أظهرت هذه الفترة الحاجة الماسة إلى ضرورة التعليم وتنمية وتطوير المهارات المهنية، الأمر الذي فرض ظهور ما يمكن أن نسميه التوجيه المهني. ولعل البداية الحقيقية لما نستطيع تسميته "الإرشاد (Counsling) هو نشر (Salmon Richard 1881) كتابه المرشد المهني الذي أشار فيه إلى ضرورة وجود شخص يقوم بإرشاد من يرغبون في الالتحاق ببعض المهن.

القرن العشرون

لقد أدت الثورة الصناعية في أوائل القرن العشرين إلى تطور آخر في تاريخ الإرشاد الاجتماعي، حيث بدأ يدخل في المدارس العامة. ولعل الفضل في هذا يرجع إلى مدرسة Cogswell High School الثانوية في مدينة سان فرانسيسكو الأمريكية التي أدخلت الإرشاد المهني من ضمن مناهجها الدراسية. ويشتمل على توجيه الطلاب وإرشادهم حول بعض المهن، وتوعيتهم وتبصيرهم بضرورة الاعتماد على مقدراتهم الفردية ومحاولة تطويرها وتمييزها، مما يساعدهم في الحصول على المهنة المناسبة والتغلب على أهم المشكلات التي تواجههم. ولقد توالى المدارس الثانوية في أمريكا الشمالية على إدخال الإرشاد المهني في مناهجها. أما في أوروبا فالحال لا يختلف كثيراً عنه في أمريكا، حيث شهدت ألمانيا والنمسا وبريطانيا تحولات كبيرة في التركيز على ضرورة إعطاء التوجيه المهني أهمية كبيرة. وفي نفس الوقت كانت هذه الفترة هي فترة ازدهار لعلم النفس، حيث تتابعت النظريات وتعددت المدارس النفسية التي أدت بدورها للفت الأنظار إلى الاهتمام بمهنة التوجيه الاجتماعي ومهن المساعدة الإنسانية. ولا بد من الإشارة إلى أنه ليس هناك حتى الآن نقطة نستطيع أن نعتبرها نقطة البداية في ما يمكن أن نسميه الإرشاد الاجتماعي. ورغم هذا فإننا نستطيع القول أن الأمريكي (Frank Parsons 1854-1908) يمكن اعتباره المؤسس الحقيقي لحركة التوجيه في الولايات المتحدة الأمريكية. خصوصاً بعد نشره لكتابه "Choosing a Vocation" حيث ناقش في الإرشاد المهني ثلاثة محاور ١- تقييم وتحليل الشخصية ٢- تحليل المهنة ٣- اختيار المهنة.

ولقد ساهم Parsons في الاهتمام بالتوجيه والإرشاد المهني إلى حد كبير، حيث عقد أول مؤتمر (المؤتمر الوطني الأول للتوجيه المهني) عام ١٩١٠. ويعتبر هذا المؤتمر أول عمل رسمي منظم لمهنة التوجيه والإرشاد في الولايات المتحدة الأمريكية. ولا بد من الإشارة إلى أن معظم الجهود التي بذلت حتى عام ١٩٢٠ جميعها مهتمة بالتوجيه، ولم تتطرق بشكل مباشر إلى ما يسمى اليوم بالإرشاد الاجتماعي.

من التوجيه إلى الإرشاد

تعد فترة الأربعينيات من هذا القرن هي البداية الحقيقية للإرشاد الاجتماعي بمسماه الحديث، فلقد نشر Carl Rogers في عام ١٩٤٢ كتابه "الإرشاد والعلاج النفسي" ولم يستمر الوضع طويلاً حتى ظهرت نظرية التمرکز حول العميل Client Centered Theory. ورغم صعوبة تحديد نقطة البداية في أية مهنة، إلا أننا نستطيع القول أن بحوث Rogers ساهمت بشكل واضح في انطلاق الإرشاد الاجتماعي والنفسي كمهنة. ولقد شهد منتصف هذا

القرن تحولاً كبيراً في مفهوم الإرشاد، حيث بدأ العديد من الباحثين يتكلمون عن الإرشاد بدلاً من التوجيه المهني. ويظهر ذلك واضحاً في العديد من البحوث والمقالات التي نشرت في هذه الفترة والتي تركز معظمها في مناقشة الإرشاد خصوصاً بعد ظهور العديد من النظريات التي تناقش طرق وأساليب الإرشاد.

عصر المهنة

يعد المجتمع الأمريكي هو المجتمع الرائد في الإرشاد بشتى مجالاته، حيث بدأ كافة أفراد المجتمع يولون أهمية بالغة لضرورة الاسترشاد والاستشارة لمن وقع في مشكلة أو وجد نفسه غير قادر على التحكم في مجريات حياته. ولقد شهدت الثلاثين سنة الماضية تطوراً حقيقياً في الإرشاد الاجتماعي في مختلف طرق الممارسة سواء كان ذلك إرشاداً فردياً أو جماعياً أو حتى على مستوى المؤسسات والمنظمات التي بدأت تولي اهتماماً بالغاً بضرورة مساعدة الأفراد. ولقد ساعد التطور السريع الذي شهدته هذه السنوات في مجال احترام حقوق الإنسان في اهتمام الكثيرين بكل ما من شأنه مساعدة بني الإنسان وتوفير كل ما يحتاجون إليه، وبدأت تنتشر العيادات الاستشارية في هذه المجالات، وبدأ صوت الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لعملية الإرشاد الاجتماعي يرتفع في المؤسسات الاجتماعية والمحاكم وأقسام الشرطة والمستشفيات وغيرها من مؤسسات المجتمع. وأصبح من المؤلف لدى الشعب الأمريكي أن يطلب الشخص الرأي الاستشاري لهؤلاء المتخصصين في أمور كثيرة. أما في المجتمعات الغربية الأخرى فإن الاهتمام بهذا المجال شهد تطوراً كبيراً، وبالأخص في المجتمع البريطاني والدول الاسكندنافية والنمسا وألمانيا، إلا أنه لم يصل إلى الدرجة التي وصل إليها في المجتمع الأمريكي.

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 المئات من خريجي أقسام الخدمة الاجتماعية في المدارس لممارسة الإرشاد الطلابي حسب التسمية التي اختارتها وزارة المعارف.

الإرشاد في البلدان العربية

أما في الدول العربية فإن هذا المجال لا يزال في بداياته رغم بعض الاختلافات بين بعض المجتمعات العربية إلا أننا نستطيع القول أن ممارسة الإرشاد الاجتماعي (Social Counselling) لا تزال تحتاج إلى المزيد من الوقت، وإلى الجهود الكبيرة في مجالات البحث والترجمة والتأليف في هذا المجال.

وتشير الأدبيات العربية المعاصرة إلى أن الإرشاد الاجتماعي في الوطن العربي بدأ بدرجات متفاوتة، إلا أننا نستطيع القول إن الإرشاد المهني ومتابعة المتعثرين دراسياً كانت هي السمة الغالبة على الإرشاد الاجتماعي في أنحاء مختلفة من الوطن العربي. وبنظرة سريعة على الإرشاد في الوطن العربي نستطيع القول أن ليس هناك بلد عربي أثبت أنه أعطى للإرشاد الاجتماعي اهتماماً وافراً يوازي الاهتمام الذي يجده هذا المجال في الغرب والولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص.

المراجع العربية

١- سهام أبو عطية، مبادئ الإرشاد النفسي، دار العلم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الكويت ١٩٨٨م.

٢- حامد زهران، التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الثانية ١٩٨٨م.

المراجع الأجنبية

- 1- Belkin, g. S. (1975) Practical Counseling in the schools. Dubuque, I A: Wm. G. Brown Publishers.
- 2- Brown, d. & Srebalus, D. (1996) Introduction to the Counseling Profession (2nd.) Allyn & Bacon.
- 3- Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (1995) Introduction to Guidance. (3rd. Ed.) New York: Macmillan.
- 4- Parsons, F. (1909) Choosing a Vocation, Boston: Houghton Mifflin.

- 5- Rogers, CR. (1942) Counseling and Psychotherapy. Boston: Houghton Mifflin.
- 6- Whitely, J. M. (1984) Counseling Psychology. The Counseling Psychologist, 12 (1), 7-95.
- 7- Zytowski, D. G. (1972) Four Hundred Years Before Parsons. Personal and Guidance Journal, 50 (6) 443-450.

الفصل الثالث

نظريات الإرشاد الاجتماعي

نظريات الممارسة في العمل الاجتماعي

نظرية التمركز حول العميل

النظرية العقلية المعرفية

نظرية العلاج السلوكي

نظرية الاتصال

نظرية الأنساق الاجتماعية

نظريات الإرشاد الاجتماعي

نظريات الممارسة في العمل الاجتماعي

لقد تعددت نظريات الممارسة في العمل الاجتماعي تعدداً كبيراً، حيث أصبح من المستحيل على أي باحث في هذا المجال أن يتمكن من حصر هذه النظريات، كما أن التداخل الكبير بين مهن المساعدة الإنسانية مثل علم النفس ، الخدمة الاجتماعية ، الإرشاد النفسي ، والإرشاد الاجتماعي، ساهم في زيادة غموض موضوع النظريات وجعله يزداد صعوبة خصوصاً عندما نريد تقسيم هذه النظريات حسب تقسيم مهن المساعدة الإنسانية القائمة في الوقت الحاضر. ويبدو أن رسم خط فاصل بين ما يمكن أن نسميه نظريات الممارسة في الإرشاد الاجتماعي والإرشاد النفسي أمر يكاد يكون مستحيلاً إلا أن هناك اختلافات إن لم تكن في جوهر هذه النظريات، فهي في بعض أسسها ومبادئها، إضافة إلى الاختلاف الواضح في تطبيق هذه النظريات.

ما هي النظرية

أن إعطاء تعريف لكلمة نظرية أمر يكتنفه العديد من الصعوبات. ورغم المحاولات العديدة من أجل إعطاء تعريف دقيق لكلمة نظرية، إلا أن هذا المفهوم لا يزال غير واضح في أذهان الكثيرين. فمعظمنا يعرف أن النظرية تحمل العديد من الافتراضات حول الواقع، الأمر الذي يقودنا إلى فهم هذا الواقع ومحاولة تفسيره.

وكلمة نظرية تتكون من ثلاثة عناصر رئيسة لا بد من التطرق إليها: (١) مفاهيم (٢) حقائق (٣) فرضيات.

(١) **المفاهيم**: وهي عبارة عن رموز يتم استخدامها لوصف ظاهرة معينة. وغالباً ما تكون هذه الرموز متفقاً عليها بين أفراد مجتمع معين. ويفترض في المفاهيم أن تتميز بالدقة والوضوح، مما يجعلها مؤثرة وفعالة أثناء التخاطب بين أفراد المجتمع. والمفاهيم ليست ظواهر ولكنها عبارة عن صياغات حول الظواهر تكون في الغالب مستمدة من الخبرة الشخصية.

(٢) **الحقائق**: هي التي من الممكن إثباتها عن طريق التطبيق. والحقائق في الغالب تكون عبارة عن ملاحظات يتم تدوينها حول المفاهيم التي نستخدمها.

(٣) **الفرضيات**: عندما نحاول إثبات الحقائق فإننا نلجأ إلى محاولة التعرف على العلاقة بين هذه الحقائق ومسبباتها، وذلك عن طريق وضع ما يسمى بالفرضيات. وعندما يتم اختيار هذه الفرضيات فإن النظرية تكون قد تم اختيارها.

الأساليب والطرق التي تساعد في صياغة النظرية

- (١) مجموعة الكتابات والمناقشات حول موضوع معين.
- (٢) الممارسة التطبيقية للعمل الاجتماعي دائماً ما تساعد الشخص على التفكير في نظرية جديدة حول موضوع معين.
- (٣) المشاركة في البحوث تعطي الباحث في العلوم الاجتماعية خبرة علمية عالية قائمة على المقارنة بين النظريات المختلفة مما يقود الباحث إلى إمكانية صياغة فرضية جديدة.

مزايا النظرية

- (١) لا بد أن تكون النظرية ذات أهمية وتضيف جديداً في الفكر الإنساني.

- ٢) لابد أن تكون النظرية قابلة للتطبيق ومن الممكن استخدامها بواقعية كبيرة.
- ٣) الدقة والتجديد: يجب أن تكون النظرية دقيقة ومحددة بوضوح لا تحتمل اللبس والغموض في المفاهيم المستخدمة فيها.
- ٤) الاختصار: يجب أن تكون النظرية موجزة ومختصرة بقدر المستطاع حيث أن طول الافتراضات والمفاهيم المستخدمة في النظرية يفقدها عنصر الإيجاز المطلوب في أي نظرية، وقد يكون مدعاة لعدم فهمها بسرعة.
- ٥) الثبات والصدق: لا بد أن تتميز النظرية الجيدة بهذه الميزة، فيجب أن يكون هناك ثبات في النتائج كلما استخدمت النظرية، ويجب أن يكون هناك اتساق في النظرية عندما يتم اختبارها تطبيقياً عن طريق جمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذا الاختبار.

١) نظرية التمركز حول العميل Clint 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 اعتباره مريضاً، 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 بصفاتها 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 دائماً، 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:

- ١- يعيش الأشخاص في مجتمع متغير ويمرون بخبرات متعددة ويحتلون دائماً المركز الرئيس في هذه العملية.
- ٢- ردة الفعل التي تصدر من الأفراد نحو بعض الظواهر تتحدد من واقع خبراتهم ومن الطريقة التي يدركون بها هذه الظواهر.
- ٣- أفضل طريقة لفهم سلوك الفرد تكون من خلال الفهم الكامل للإطار المرجعي الداخلي لهذا الفرد، وهذا يشتمل على الأحاسيس المختلفة، الإدراك، المعاني والذكريات الموجودة في الشعور.
- ٤- 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.
- ٥- التضارب الذي يحدث بين الأحاسيس والأمانى للفرد وبين السلوك الحقيقي يكون نتيجة للانقسام الذي يحدث بين مفهوم الذات لدى الفرد وبين خبرته الشخصية.
- ٦- 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

- ١- نتصرف دائماً طبقاً لإدراكنا للواقع، ومن أجل أن نتفهم مشكلة العميل يجب أن نعرف كيفية إحساسه بهذا الواقع من حوله.
- ٢- 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.
- ٣- 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 التمرکز 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.

وختاماً لا بد لنا من معرفة أن هذه النظرية تعرضت للعديد من الانتقادات خلال السنوات الماضية، ومن أهم هذه الانتقادات هو أن صاحب هذه النظرية قد بنى نظرية تعتمد على جانب واحد أو وجهة نظر واحدة في طبيعة البشر. وقد ثبت من خلال الممارسة أن العديد من المشكلات الاجتماعية لا يمكن حلها من خلال التركيز على عنصر واحد هو الفرد.

كما أن النظرية لم تركز على الشعور الباطني والذي ثبت من خلال الممارسة الأهمية البالغة التي بلغها في عملية العلاج الاجتماعي.

حدود النظرية

- ١- 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.
- ٢- استبعد روجرز جانب اللا شعور أو الشعور الباطن، رغم أنه ثبت لبعض الممارسين الأهمية القصوى التي يلعبها في الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- ٣- تركز النظرية على الفرد ولا تقيم اعتباراً للعوامل الأخرى مثل البيئة، رغم الأهمية القصوى لطريقة الأخذ بالعوامل المتعددة.
- ٤- 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.

٣) 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)

- ١- 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".
- ٢- حياة الشخص ليست محكومة بما يسمى "اللا شعور" رغم أن الشخص في بعض الأحيان لا يعرف جذور بعض الاتجاهات التي تسيطر عليه.

- ٣- 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.
- ٤- 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.
- ٥- العواطف يمكن إرجاعها إلى الإدراك. فالأحكام النهائية التي نكونها حول شيء معين تحدد: هل استجابتنا سوف تكون: "خوف، غضب، شعور، حب أو فرح".
- ٦- 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".
- ٧- 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.
- ٨- 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:

- ١- يقوم المرشد الاجتماعي بالتركيز على كل ما من شأنه تنشيط روح المسترشد، وأن بإمكانه التغلب على جميع مشكلاته متى أراد.
- ٢- التعامل مع المسترشد انطلاقاً من سلوكه وكل ما يراه من مفاهيم وعواطف وأهداف.
- ٣- إعطاء التشخيص انطلاقاً من جوانب القصور في عملية تفكير وإدراك المسترشد.
- ٤- 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.
- ٥- أن يدرك المرشد الاجتماعي أن سلوك المسترشد متأثر بأهدافه الشخصية في الحياة.

- ٦- العمل على تحقيق تغيير في شخصية المسترشد، وذلك عن طريق تطوير مفهوم الذات والوعي والإدراك بكل ما حوله.
- ٧- 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:

- ١- البحث عن السبب الرئيس للمشكلة، ويتمثل ذلك في محاولة رصد جميع الأفكار غير المنطقية وغير الواقعية التي يؤمن بها المسترشد.
- ٢- ترتيب هذه الأفكار حسب قوة تأثيرها والدور الذي تلعبه كل فكرة.
- ٣- 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.
- ٤- تنوير وتبصير العميل حول الأفكار غير المنطقية التي يحملها وإقناعه بأنها سبب تعاسته وشقائه.
- ٥- رسم توقعات مستقبلية لما يمكن أن تكون عليه حياة العميل في حالة عدوله عن بعض الأفكار البعيدة عن الواقع.
- ٦- 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.
- ٧- عدم إعطاء العميل فرصة لتفسير بعض هذه الأفكار بما يجعلها مبررة في نظره، ورفض جميع الحيل الدفاعية بمختلف أشكالها، وعدم السماح للعميل باستخدامها.

٣- 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:

- ١- تنطلق النظرية السلوكية من الاهتمام بأفاعيل الفرد ووظائفه أكثر من الاهتمام بالشعور أو الإدراك أو البيئة المحيطة بالفرد.
- ٢- يرى أنصار هذه النظرية أن السلوك البشري هو مجموعة من الأنماط السلوكية اكتسبها الفرد من خلال خبراته الحياتية أثناء مراحل النمو المختلفة.
- ٣- 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 كأحدى 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 إلا نتاج 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 تعزيرية، وهذا الموقف يسمى التعزيز الثانوي، ولذا فهو يرى أن توقف التعلم يرتبط بتوقف التعزيز أو يربط التعليم بخبرة مؤلمة (أبو عطية ١٩٨٨).

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

وهي:

١. 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.
٢. التعزيزات السلبية Negative Reinforcement : وتتعلق بالمواقف السلبية والمؤلمة وتلقى رفضاً وعدم رضا اجتماعي، وبإزالتها يتم تعزيز الموقف.
٣. الحوافز غير المتبوعة 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 ١٩٨٨).

أسس العلاج والإرشاد السلوكي

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

- ١- التشخيص، يعتمد تشخيص المشكلة لدى المسترشد، على مقدرة المرشد في وضع مدرج لقائمة المثيرات/التي تسبب القلق/أو الخوف لدى المسترشد.

٢- 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.

٣- 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.

٤- أهمية العلاقة الإرشادية: يرى "ولبي" أن العلاقة الإرشادية تنشأ آلياً 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 تمسكه بها أو أثناء إعداد السيرة الذاتية، أو عند دراسة حالة المسترشد لتعرف المثيرات الانفعالية في حياته. (أبو عطية ١٩٨٨).

٤- 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 نوثر 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: (١) الرسالة الظاهرة، وهي عبارة عن المحتوى الحقيقي للرسالة المراد إيصالها. (٢) 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 راعياً في الإجابة فلا بد أن تبحث في بعض المناقشات المكتوبة تحت عنوان ما يسمى نظرية الاتصال. Communication theory تلك النظرية التي تركز على اهتمامها على الطرق الصحيحة لتوصيل واستقبال المعلومات، وكيفية التفاعل بين الفرد والبيئة وأساليب الاتصال وطرقه وأنواعه ومعوقاته. وبما أن مناقشة مثل هذه الأمور تحتاج إلى فصول فإننا سنكتفي بالإشارة إلى محتوى النظرية بإيجاز:

- ١- نظرية الاتصال رغم كونها تحمل هذا الاسم، إلا أنها ليست نظرية واحدة، بل هي عبارة عن العديد من المناقشات التي كتبت حول هذا الموضوع.
- ٢- نظرية الاتصال هي الجسر الذي يستخدمه كافة الممارسين في مهن المساعدة الإنسانية من أجل إيصال النظريات الأخرى واستخدامها مع العملاء والمسترشدين.
- ٣- الاتصال الجيد هو مفتاح التفاعل البشري الذي يقود للتفاهم حول حل أي مشكلة.
- ٤- عدم نجاح عملية الاتصال يعني عدم نجاح أي عمل يقوم به المرشد الاجتماعي.
- ٥- 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.
- ٦- 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.
- ٧- هناك مصادر قوة تتحكم في عملية الاتصال مثل التسلسل الهرمي في الأسرة، والأستاذ في المدرسة، والرجل في بعض الثقافات، والرئيس في العمل، والشخص الأكبر سناً وخبرة والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها الشخص، وغيرها من المصادر التي تتحكم عملية الاتصال.

٥) نظرية الأنساق الاجتماعية

في النظريات السابقة كان الاهتمام يتمركز حول عنصر واحد من عناصر العملية الإرشادية. ففي نظرية التمرکز حول العميل انصب التركيز فيها على العميل كفرد، والاهتمام بشخصيته ودراستها دراسة كاملة، واعتباره هو مفتاح وحجر الأساس في العملية الإرشادية. كما أن النظرية المعرفية ترجع أسباب المشكلات التي يتعرض لها العميل إلى مشكلات معرفية تتعلق بالمستوى المعرفي الإدراكي الذي يمتلكه العميل.

أما النظرية البيئية فلقد نشأت كردة فعل طبيعية لما كانت عليه نظريات الممارسة في الخدمة الاجتماعية التي تركز على نسق محدد أو عنصر مفرد أثناء العمل الاجتماعي... وتعمد فلسفة هذه النظرية على ضرورة النظر إلى المشكلة من خلال منظور واسع يساعدنا على فهم الفرد من خلال البيئة التي يعيش فيها. بدءاً باستخدام هذه النظرية في الخدمة الاجتماعية منذ عام ١٩٦٠، وكانت عرضة للمراجعة والتعديل خلال الثلاثة عقود الماضية. ولقد اتسع استخدام هذه النظرية في الخدمة الاجتماعية خلال السنوات الماضية، وأصبحت تحظى باهتمام وافر من الأخصائيين والمرشدين الاجتماعيين.

المفاهيم الأساسية

نشأت نظرية الأنساق المتعددة للتقريب بين وجهتي نظر متباعدتين في العمل الاجتماعي، حيث يرى بعض المنظرين أن التركيز يجب أن يكون على الفرد، بينما يرى الآخرون قصر التركيز على العوامل البيئية. في حين أن هذه النظرية ترى ضرورة اشتمال جميع هذه العوامل إضافة إلى عوامل أخرى واعتمادها على مجموعة من الأنساق. والنسق هو أحد المفاهيم الأساسية في هذه النظرية، ويقصد به مجموعة من العوامل تربط بينها علاقة قوية وتجمعها خصائص موحدة. وهناك ثلاثة أنواع من الأنساق: ١- أنساق افتراضية ٢- أنساق حقيقية ٣- أنساق تجريدية (رادوي Rodway 1971).

جوهر النظرية

ترتكز النظرية البيئية على مبدأ تعدد التدخلات المهنية من أجل تصحيح الوضع القائم أو حل المشكلة الموجودة لدى المسترشد، وذلك انطلاقاً من إيمانها بأن أي مشكلة لا بد أن تكون ناتجة عن العديد من العوامل أو الأنساق كما يحلو لبعض المنظرين. وليس من الممكن في نظر أنصار هذه النظرية الاعتماد على نسق واحد من أجل تفسير السلوك البشري. ورغم أن النظرية لا تركز على أنساق معينة أو تنطلق من نسق واحد إلا أنها تحمل الكثير من الصواب، خصوصاً أن الإنسان تنطلق تصرفاته دائماً من تجاربه الشخصية وتفاعله من خلال الأنساق الاجتماعية المكونة لحياته. وترى النظرية أن كل نسق في حياة الفرد من الممكن أن

يكون مسؤولاً عن بعض الخلل الذي أصاب شخصية الفرد، إلا أنه لا يمكن أن يفسر سلوك الفرد من خلال نسق واحد، إذ لا بد من تأثير الأنساق المتعددة في حياة الشخص. ومن هذا المنطلق فإن النظرية ترى ضرورة اشتغال العلاج الاجتماعي الذي يقوم به المرشد الاجتماعي على مبدأ التدخلات المهنية المتعددة من خلال الأنساق الاجتماعية، فمثلاً لا بد أن يشتمل العلاج على العلاج الأسري، باعتبار الأسرة أحد الأنساق الاجتماعية. كذلك شخص الفرد يجب أن يحظى باهتمام المرشد الاجتماعي باعتبار الفرد أحد أهم هذه الأنساق. إضافة إلى ذلك يجب على الأخصائي أو المرشد الاجتماعي الاهتمام بالمحيط الاجتماعي للشخص بأنساقه المتعددة من مجتمع وجماعة ومدرسة ومسجد وغيرها، مما يمكن أن يطلق عليه مسمى أنساق اجتماعية.

حدود النظرية

حظيت هذه النظرية باهتمام كبير من قبل المهتمين بمهن المساعدة الإنسانية، وذلك نظراً لشموليتها واحتوائها على تدخلات عديدة، وتركيزها على عناصر متعددة في عملية العلاج الاجتماعي إلا أن هناك بعض المآخذ على هذه النظرية وأهمها:

١- عدم التركيز على عناصر محددة وترك المجال مفتوحاً لإدخال العديد من الأنساق الاجتماعية، والنظر إلى أي مشكلة من خلال العديد من الزوايا الأمر الذي يشتت انتباه المرشد والمسترشد على حدٍ سواء.

٢- عدم تحديد أهداف دقيقة لعملية العلاج الاجتماعي، ويتضح ذلك من خلال المنظور الواسع الذي يستخدمه أنصار النظرية، حيث أنهم لا يحددون الأهداف الدقيقة الواضحة أثناء عملية العلاج الاجتماعي.

٣- تحتاج مثل هذه النظرية إلى وقت طويل وجهد بالغ من قبل المرشد الاجتماعي من أجل اشتغال العديد من الأنساق الاجتماعية في عملية العلاج، والتي قد لا يكون لبعضها دور في عملية العلاج، بل قد يكون بعضها سبباً في ضياع الوقت وتشتيت ذهن المسترشد.

المراجع العربية

- ١- محمد محروس الشناوي، نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، دار غريب للطباعة والنشر، جمهورية مصر العربية.
- ٢- حامد زهران، التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب ، الطبعة الثانية، القاهرة ١٩٨٠.
- ٣- فاخر عاقل، مدارس علم النفس، دار العلم للملايين ، الطبعة الرابعة، بيروت ١٩٧٩.
- ٤- عبد المنعم الحفني، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، مكتبة مدبولي ١٩٧٨.

٥- سهام أبو عطية مبادئ الإرشاد النفسي، دار العلم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الكويت ١٩٨٨.

المراجع الأجنبية:

- 1-Belkin, G. S. (1975) Practical Counseling in the Schools. Dubuge, IA: Wm. G. Brown Publishers.
- 2-Brown, D. & Srebalus, D. (1996) Introduction to the Counseling Profession (2nd. Ed.) Allyn & Bacon.
- 3-Francis, J. Turner Soual Work Treatment, New York, The Free Press 1986 P 408.
- 4-Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (1995) Introduction to Guidance. (3rd. Ed.) New York: Macmillan.

5-Harold D. Werner. Cognitive Theory, New York, The Free Press 1974
P 92.

6-Parsons, F (1909) Choosing a Vocation . Boston: Houghton Mifflin.

7-Rogers, CR. (1942) Counseling and Psychotherapy , Boston :
Houghton Mifflin.

8-Whitely, J. M. (1984) Counseling Psychology. The Counseling
Psychologist, 12(1) 7-95.

9-Zytowski, D. G. (1972). Four Hundred Years before Parsons. Personal
and Guidance Journal, 50(6) 443-450.

الفصل الرابع

مهارات الإرشاد الاجتماعي

١- المهارة المهنية

٢- مهارات الاتصال:

- أ- مهارة الحضور
- ب- مهارة الاستماع
- ج- مهارة الاتصال اللفظي
- د- مهارة الاتصال غير اللفظي
- هـ- مهارة التعاطف
- ٣- مهارة المواجهة
- ٤- مهارة التسجيل
- ٥- خصائص وصفات المرشد الاجتماعي

المهارة المهنية:

نسمع كثيراً بالمهارة المهنية والأخصائي الماهر والمرشد الماهر والكلام عن المهارة المهنية يحتم علينا إلقاء الضوء على مفهوم المهارة.

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.

وتفرض طبيعة هذه المهنة على ممارسيها وجوب إتقان المهارة المهنية، وذلك راجع إلى أهميتها البالغة، إذ أنها هي السبيل الوحيد في التعامل مع المشكلة وتشخيصها واتخاذ قرار بشأنها. ففي الوقت الذي نجد الطبيب والمهندس يستخدمان الأجهزة والأدوات والمقاييس التي تساعدهما في الوصول إلى إعطاء رأي في موضوع معين نجد المرشد الاجتماعي يعتمد إلى حد كبير على مهاراته المهنية في إعطاء هذا الرأي، ومن هنا تأتي الأهمية البالغة لهذه المهارة.

ولقد أجمع كل من المنظرين والممارسين والباحثين إلى أهمية العلاقة المهنية في العملية الإرشادية.

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:

١- 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.

٢- إخبار المسترشد بكل ما يريده من معلومات حول شخص المرشد الاجتماعي ومؤهلاته وخبراته الإرشادية، وتساعد مثل هذه المعلومات على كسب احترام المسترشد واطمئنانه.

٣- القدرة على التفاعل مع المسترشد وإظهار التعاطف المهني معه من أجل حل المشكلة التي يعاني منها.

٤- كسب احترام المسترشد وثقته وتشجيعه على الاستمرار في العملية الإرشادية.

٥- 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 للآخرين أي نوع من الاهتمام يبذونه حيالهم وبنفس الطريقة أن أكثر ما يضايق الآخرين هو عملية تجاهلهم وعدم إبداء أي نوع من الاهتمام حيالهم. فإذا كان هذا السلوك متوقعاً 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.

م	التساؤل	ملاحظات المسترشد
١	ما هي اتجاهاتي نحو شخص المسترشد.	
٢	كيف أستطيع تطبيق حضوري وتركيزي مع هذا المسترشد.	
٣	إلى أي مدى أستطيع أن أعكس من خلال اللغة غير المنطوقة اهتمامي ورغبتني في العمل مع المسترشد.	

٤	ما هي نوعية الاتجاهات التي يعكسها سلوكي من خلال اللغة غير المنطوقة.
٥	ما هي نوعية الاتجاهات التي تنعكس على المسترشد من خلال الحديث معه باستخدام اللغة المنطوقة.
٦	إلى أي مدى أستطيع القول أن المسترشد يشعر بأنني حاضر معه ومهتم به.
٧	إلى أي مدى يعكس سلوكي مع العميل ما أشعر به تجاهه.
٨	ما هي الأمور التي أشعر أنها تشغلني عن المسترشد.
٩	ماذا عملت من أجل التغلب على هذه الأمور التي تشغلني عن العميل.
١٠	كيف لي أن أكون حاضراً وفعالاً ومهماً بهذا الشخص.

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:

١. 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 بالعميل 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.

٢. 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 يوحي للمسترشد بعدم المبالاة، كأن يكون الأخصائي مسترخياً بطريقة تجلب النوم أو ما شابهها.

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

٤. 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: (١) التركيز على السلوك غير اللفظي المصاحب للكلام مثل حركة اليدين وتعبيرات الوجه... الخ. (٢) - الاستماع والفهم

للمرسالة اللفظية التي يحاول المتكلم إيصالها. (٣) - الاستماع إلى المتكلم من خلال البيئة والمحيط الذي يعيشه وبالذات المحيط الاجتماعي والثقافي الذي يعيشه المتكلم. (٤) - 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:

١- الاستماع غير الكافي: في كثير من الأوقات وأثناء استماعنا للآخرين تنشغل أذهاننا وتفكيرنا بأمر آخر لا نستطيع استبعادها من تفكيرنا، وكثيراً ما نسمع: هل أنت تستمع إلي..؟! أو إنك 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 المرشد 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 للمرشد الأمر الذي يمكنه من فهم المشكلة التي يعاني منها.

٢- 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 المرشد.

٣- الإستماع المقنن: 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 Hall 1977). إن أحد الوظائف الأساسية لأي ثقافة أن تزود كل عضو في هذه الثقافة بمنظار ينظر إلى الأمور من خلاله (هول ص ٨٥)

وعلى هذا فإننا نتأثر بآرائنا الشخصية كثيراً حتى عندما نستمع للآخرين، الأمر الذي يؤثر على طريقة وحسن استماعنا للآخرين.

٤- 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.

٥- التعاطف أثناء الاستماع: غالباً ما يكون العملاء من ذوي المشكلات المستعصية أو ممن يرون أنفسهم ضحايا لأناس 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:

- ١- بناء العلاقة الإرشادية بشكل صحيح.
- ٢- فهم المشكلة الموجودة لدى المسترشد.
- ٣- استيضاح واستكمال المعلومات غير الواضحة أو الناقصة.
- ٤- 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 ١٩٨٧)، 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 مهيريان ١٩٧١) 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 ٧% من الدلالة على ما إذا كان الآخرون يكرهونهم أم لا. في حين أن درجة وطريقة الصوت تسهمان بحوالي ٣٨%، أما تعابير الوجه فإنها تعكس حوالي ٥٥%. 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:

- ١- الجسم أو السلوك الجسماني مثل حركة الجسم وطريقة الوقوف أو الجلوس وغيرها.
- ٢- تعبيرات الوجه مثل الابتسام وتحريك الحواجب والشفاه.
- ٣- 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.
- ٤- ردة الفعل والاستجابة النفسية، مثل احمرار الوجه أو زيادة وسرعة التنفس أو بعض الحركات اللاإرادية.
- ٥- الخصائص الطبيعية للشخص، مثل الطول والوزن والجاذبية.
- ٦- 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 تسهم بفعالية عملية الاتصال أو تبسيطها أو إعطاء تفسير لها. ومن أهم هذه الوظائف ما يلي:

- ١- التأكيد على أساليب الاتصال غير اللفظي وإمكان استخدامها من أجل تأكيد ما يقوله المرشد أو المتحدث.
- ٢- 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.
- ٣- 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.
- ٤- التدعيم : تلعب أساليب وقنوات الاتصال غير اللفظية دوراً كبيراً في تدعيم الكلمات التي يتم التحدث بها.

ج) مهارة التعاطف

التعاطف كأحد أشكال الاتصال يتضمن:

- ١- الاستماع إلى العميل.
 - ٢- الفهم الكامل للعميل إلى أقصى حد.
 - ٣- 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. وباستطاعة 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 مكتبي 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:

(١) 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.

(٢) 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.

(٣) 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:

١- 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.

٢- 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.

٣- 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.

٤- 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.

٥- 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.

نصائح عامة حول إظهار التعاطف

١.	تذكر دائماً أن التعاطف هو من طبيعة النفس ويجب تقبله وإظهاره للآخرين عندما تحين الفرصة.
٢.	ركز بكامل حواسك مع العميل واستمع إلى وجهة نظره.
٣.	حاول أن تبتعد عن آرائك الشخصية وضع نفسك في موقف العميل.
٤.	عندما يتكلم العميل حاول أن تركز بشكل خاص على زبدة الكلام وأن تعرف ما الذي يريد أن يقوله.
٥.	علق باختصار ووضوح عندما تدعو الحاجة.
٦.	حاول أن تركز على الرسائل غير اللفظية، مثل تعبيرات الوجه واليدين وطريقة الكلام وغيرها.
٧.	احرص أن تكون واقعياً بعيداً عن التعقيد سواء في الكلام أو السلوك أو التوقعات.
٨.	عندما تتعاطف مع العميل حاول أن تقرأ ردة الفعل لديه وهل هي إيجابية أم عكسية.
٩.	تأكد أن الطريقة التي تتعاطف بها مع العميل طريقة إيجابية تساعد العميل على المزيد

من الكلام والتعبير عن مشكلته.	
حاول أن تدون علامات القبول والرفض للطريقة التي عكست تعاطفك ومشاعرك، وحاول أن تعرف هل وقعها على العميل كان بسبب وضوحها أم أنه راجع إلى غموضها وعدم دقتها.	١٠

(٣) 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:

(١) 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 بدأً من مواجهة العميل من أجل التأكد من صحة بعض المعلومات، وغالباً ما تكون مثل هذه المواجهة من مصلحة العملية الإرشادية.

(٢) 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.

(٣) 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:
- ١- إعادة العملية الإرشادية إلى مسارها الصحيح من أجل حل المشكلة القائمة.
 - ٢- عدم إضاعة المزيد من الوقت والجهد لكلا الطرفين.
 - ٣- إكساب المرشد 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:

(١) 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.

(٢) 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، وبلا شك 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:

(١) 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 وكم استغرق من الوقت..... الخ.

(٢) 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.

(٣) 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.

ومهما كان نوع أو أسلوب التسجيل فإن مهارة المرشد الاجتماعي في توظيفه بالشكل الصحيح هي العنصر الأهم، ومهما كان مدى قوة ذاكرة المرشد الاجتماعي فإن التسجيل الصحيح هو المرجع الحقيقي الذي يستخدمه المرشد في التعامل.

خصائص المرشد الاجتماعي

انطلاقاً من المقولة المشهورة "فاقد الشيء لا يعطيه" نستطيع القول أن هناك العديد من الصفات التي يجب أن تتوافر 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:

- ١) الثقة بالنفس .
- ٢) الاقتناع بالمهنة ومبادئها.
- ٣) امتلاك شخصية طبيعية وسوية.
- ٤) حب المهنة وممارستها.
- ٥) القدرة على التفاعل مع الآخرين.
- ٦) القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين.
- ٧) القدرة على توجيه وتقبل النقد.
- ٨) الحماس لمساعدة الآخرين في حل مشكلاتهم.
- ٩) احترام الآخرين لمجرد انتمائهم للبشرية وبغض النظر عن الجنس، العرف ، الانتماء القبلي أو عوامل أخرى.
- ١٠) الإيمان بقدرة الآخرين على التغيير.
- ١١) قوة الملاحظة واستقراء الأحداث.
- ١٢) امتلاك مهارات ومقدرات عقلية تمكنه من الفهم السريع.
- ١٣) المقدرة على التركيز والحضور عندما يتكلم الآخرون.
- ١٤) المقدرة على استخدام المقاييس والاختبارات النفسية والاجتماعية.
- ١٥) امتلاك شخصية قوية وجذابة في نفس الوقت.
- ١٦) الثبات وعدم التردد.
- ١٧) الاتزان في الفكر والسلوك والالتزام بمبادئ الدين الإسلامي.
- ١٨) عدم التناقض بين الأقوال والأفعال.
- ١٩) الاهتمام بحسن المظهر.

٢٠) الالتزام الأخلاقي والمهني بأخلاقيات المهنة.

المراجع العربية:

١- جمال الدين الغزاوي: مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي، الطبعة الأولى، ذات السلاسل، الكويت، ١٩٩٥م.

المراجع الأجنبية:

1-Cook, E.P. (1993) Relationships and Power: Implication for Counseling. Alexandria, VA: ACA Press.

2-Brammer, L. (1973) The helping relationship: Process and skills. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hace.

3-Egan G. (1994) The skilled helper. Brooks Publishing, CA, USA.

4-Francis, J. Tuner (1986) Social Work Treatment (3ed. Ed) The Free Press, New York, USA.

5-Hepworth, D. (1989) Direvt Social Work Practice: Theory and Skills, Chicago, Illionois: The Dorsey Press.

6-Siegman, A. W., & Feldstein, S. (1987) Nonverbel behavior and communication (2nd Ed.) Hillsdale, NJ: Erbaum.

الفصل الخامس

مراحل الإرشاد الاجتماعي

١ . بناء علاقة إيجابية من أجل الإرشاد

٢ . تحديد وتقييم المشكلة

٣ . تحديد أهداف الإرشاد .

٤ . الختام والمتابعة.

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 . فالمسترشد دائماً يحتاج إلى الشعور بالاهتمام والعناية به وتفهم مشكلته وواقعة الذي يعيش فيه، إضافة إلى شعوره بجدية 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 . 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 .

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 . ويكون الهدف المشترك هو خلق بيئة تسودها الثقة والاطمئنان والتخلص من حالة الشك والقلق التي قد تنتاب المسترشد .

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 . ومن هنا تبدو الأهمية البالغة لبناء علاقة حميمة ووطيدة مع المسترشد .

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 :

١ . 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 تخلى عن دوره ولكنه توحد مع المسترشد لفترة من الوقت. وفي التحليل النفسي، فإن المعالج يستغرق المريض، أو يتوحد معه كي يستطيع أن يفهم المريض ويحس إحساسه ويعرف أفكاره .

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 نظرتة للآخرين (روجرز، ١٩٧٧). 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 المسترشدون ودرجة فهمها وسرعة الاستجابة إليها من قبل المرشد الاجتماعي، حيث تختلف هذه المفاهيم باختلاف العوامل البيئة والجغرافية. فلو أن المسترشد 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 .

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 ويملك 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 .

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 . 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 تفحص شخصيته ووصف مشكلته .

مهارات المشاركة الوجدانية للمسترشد :

يرى العديد من المرشدين الاجتماعيين أن المشاركة الوجدانية لا جدوى لها ما لم 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 :

١. الحضور والاتصال غير اللفظي :

يستطيع المسترشد بسهولة معرفة ما إذا كان المرشد الاجتماعي متابعاً ومركزاً معه فيما يقول أم لا . 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 ١٩٨٤) وقد يكون ذلك راجعاً إلى حقيقة أن معظم الاتصال بين البشر يتم بطريقة غير لفظية .

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 ١٩٩٣) 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 الأوربية، 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 . ويوضح الجدول التالي الاختلافات في الاتصال بين بعض الثقافات.

جدول رقم (١) يوضح الاختلافات في الاتصال غير اللفظي بين أوروبا وأمريكا وبين الثقافات الأخرى .

الاختلاف مع الثقافات الأخرى	أوروبا وأمريكا	وسيلة الاتصال
في بعض الثقافات الأفريقية والآسيوية ليس من الضروري النظر إلى عينيه بل قد يكون أمراً غير مستحب عندما تتحدث إلى امرأة	عندما نتحدث إلى شخص فإن النظر إلى عينيه هو المفضل	العيون
في ثقافة الإسكيمو يجب عليك أن تقف بجوار المخاطب عندما تريد التحدث معه وفي ثقافة العرب فإن العناق الحار بين الرجال أحد علاقات حسن المقابلة	الاتجاه نحو المخاطب والاعتدال في الجلسة وجعل الوجه مقابلاً للمخاطب إضافة إلى المصافحة في بعض الأحوال	حركة الجسد
في بعض الثقافات اللاتينية فإن السرعة في الكلام ورفع الصوت هو الطريقة المألوفة	استخدام نغمات معتدلة وصوت متوسط هي الطريقة المفضلة	الصوت وطريقة الكلام
في ثقافة العرب من المألوف مخاطبة الطرف الآخر عن قرب بل يكون الإمساك بيد الطرف الآخر أمراً عادياً أحياناً	الاحتفاظ بمسافة بعيدة والشعور بعدم الراحة من دنو الطرف الآخر	المسافة المادية

٣. 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 المرشد المتكررة قبل أن ينهي على الأقل الجملة التي بدأها سوف يثبط المرشد ويجعله غير متشجع. ويجب أن يوقت المرشد توقيتاً مناسباً كأن يتحين فرصة توقف المرشد أو يستأذنه في المقاطعة ، ومقاطعة المرشد قد لا تكون بالضرورة لفظية، فقد يتصرف المرشد بشكل يعطي المرشد شعوراً بأنه يجب أن يتوقف، كأن يبدو على المرشد السرحان أو الاستغراق في التفكير في موضوع يبدو للمرشد أنه لا يتعلق بالمشكلة، أو ينشغل بالرد على الهاتف وغيره .

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 المرشد .

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 المرشد شعوراً قوياً بأن المرشد مركز معه منذ البداية، وبإمكان المرشد أن يتبع أساليب عديدة في هذه العملية، فقد يستشهد بكلمات أو مشاهد سبق للمرشد 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 المرشد 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 تساعد في فهم المشكلة وتشخيصها بدقة .

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

٣ . إعادة الصياغة والاستجابة الانعكاسية :

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

الأول: هو إعطاء المسترشد انطباعاتاً 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 المسترشد 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 المسترشد حول ما حدث؟ وهناك أربع خطوات يجب على المرشد إتباعها أثناء قيامه بهذه المهمة :

أ) استمع بشكل جيد وتذكر ما قاله المسترشد حول النقطة التي تريد إعادة صياغتها، وتأكد أنك لم تسقط الجزء الرئيس من العبارة .

ب) حدد محتوى العبارة أو الرسالة الكلامية التي سمعتها من المسترشد، وتأكد من معرفة الحدث، الوضع ، الشخص أو الفكرة التي قصدها المسترشد أثناء حديثه .

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

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

٤. الأصالة أو صدق المشاعر (Genuineness)

ويقصد بالأصالة أن يقوم المرشد بدوره بطريقة تعكس أنه يتصرف بأسلوب حقيقي بعيداً عن التزييف، وأن يستجيب للمسترشد ويرد على أسئلته كأبي شخص آخر وليس من منطلق دوره كمرشد اجتماعي، ولقد عرف (ايجان Egan ١٩٩٤) 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 الآخرون أن يكون. وإذا كان لدى المرشد شعور بعدم الراحة حول نفسه فإنه سيجد صعوبة وتحدياً بالغاً أن يكون حقيقياً وواقعياً مع المسترشد ، ولا بد للمرشد أن يتأكد من أنه صادق وحقيقي وواقعي مع نفسه قبل أن يحاول تطبيق ذلك مع المسترشد، وباستطاعة المرشد الاجتماعي أن يستخدم عدة مبادئ من أجل إيصال الشعور الأصلي (الحقيقي) للمسترشد:

أ) مبدأ التطابق : كما سبقت الإشارة فإن المرشد لابد أن يتميز باتباعه هذا المبدأ، وهو تطابق الأقوال والأفعال والسلوك والأحاسيس والمشاعر، وعدم تعارضها وتضاربها. ومن السهل على أي مسترشد أن يلاحظ ويرصد أي تناقض أو تعارض يصدر من المرشد الأمر الذي يهز ثقة المسترشد 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 الذهن قوي الذاكرة، وقد يستعين بالتسجيل إذا لم تسعفه الذاكرة .

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 المسترشد ثقة كبيرة وشعوراً بالارتياح. ولقد وجد (دونلي وآخرون Donley et al في دراستهم التي أجروها عام ١٩٩٠) أن الانفتاح وإعطاء معلومات عن شخصية المرشد من شأنه أن يوسع العلاقة مع المسترشد ويجعلها أكثر متانة وصلابة. فبعض المسترشدين يسأل بعض الأسئلة حول شخصية المرشد مثل: هل أنت متزوج؟ لماذا اخترت أن تكون مرشداً؟ مثل هذه الأسئلة لابد من إجابتها بطريقة مختصرة وصادقة مع إعادة الحديث مباشرة إلى ما كان عليه قبل توجيه السؤال. أما إذا أصر المسترشد 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 .

ج (مبدأ الفورية :

ويقصد بالفورية هنا مشاركة المسترشد 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 المسترشد دون تأخير، مما يساعد في فهم وتعمق أكثر، في المشكلة وتقوية العلاقة بين المرشد والمسترشد والمباشرة الفورية يحتاج إليها المرشد عندما يصادفه أي من الحالات التالية :

١. تردد المسترشد أو الحذر الأكثر مما ينبغي .
٢. العدوانية والغضب والامتناع من الآخرين .
٣. عزوف المسترشد عن المشاركة أو شعوره بعدم الاستمرار .

ومهما طال الحديث حول خصائص العلاقة الإرشادية الفعالة وكيفية بنائها وتكوينها فإنها تعتبر قصة صعبة ليس من اليسير تكوينها بسهولة، وكثيراً ما تفشل العلاقة الإرشادية وتتوقف عند طريق مسدود وذلك بسبب عدم النجاح في هذه الخطوة .

وختاماً تجدر بنا الإشارة إلى أن ما أشرنا إليه حول خصائص العلاقة الإرشادية الجيدة ما هو إلا وجهة نظر متواضعة لم تستوف كافة الجوانب لهذه القضية، كما أن بناء العلاقة الإرشادية الناجحة أمر قد يختلف من شخص إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر مما يجعله عرضة لبعض الاختلافات حسب كل حالة على حدة .

المرحلة الثانية : تحديد وتقييم مشكلة

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

١. أن تحديد أي مشكلة أمر بالغ الصعوبة .

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

٣. 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.

٤. 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 المسترشد الباحث عن المساعدة تحمل في طياتها مضمونين: أحدهما إيجابي والآخر سلبي. فالجانب الإيجابي يفرض على المرشد الاجتماعي أن يبدأ علي الفور في مباشرة الحالة، ويستمر في العمل فيها دون تأخير، وأن يستغل حرص واندفاع المسترشد بشكل إيجابي ويوظفه لصالح العملية الإرشادية بكاملها. أما الجانب السلبي فيتمثل في الشعور الذي قد يصيب المسترشد في حالة مرور فترة دون تحقيق أي تقدم، إضافة إلي 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 المسترشدين دائماً يبحثون عن حلول لمشكلاتهم، ومتى ما وجد لديهم الإحساس بعدم فاعلية المرشد أو تجاهله لبعض ما يقوله المسترشد أو أعطاه إحساساً يعكس عدم المبالاة، فإن المسترشد سيتوقف تماماً عن الإدلاء بأية معلومات، بل ربما يتوقف عن الحضور إلي المرشد الاجتماعي.

الهدف من عملية تحديد المشكلة :

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

١. اتباع طريقة منظمة من أجل الحصول على بيانات حول المشكلة.
٢. تحديد المتغيرات الرئيسية التي سوف تلعب دوراً بارزاً في حل المشكلة.
٣. 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 المسترشد.

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 المسترشد، 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 ويصاحبها بعض الصعوبات، وقد تحتاج وقتاً طويلاً ومقابلات عديدة وانتظار للحصول على معلومات إضافية عن المسترشد. وهناك عدة عناصر لتقييم المشكلة وأهمها:

١.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 المسترشد والحصول على المعلومات التي يحتاجها من أجل رسم تصور مبدئي للمشكلة . والمسترشد 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 يكتر من الاستنتاجات أو القفز

للنتائج لأن العديد من الفرضيات المبنية علي هذه المعلومات قد يكتشف المرشد عدم دقتها بمرور الوقت.

والمقابلة المبدئية لابد أن تشمل الأجزاء التالية:

١. بيانات أولية:

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

٢. المشكلات التي يعاني منها المسترشد:

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

٣. الوضع القائم للعميل:

أ_ كيف يقوم بقضاء وقته يومياً وأسبوعياً.

ب_ ما هي أهم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية التي يمارسها المسترشد.

ج_ ما هي طبيعة المسترشد النفسية.

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

٤. 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

٥. 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 مكبوتة لا يستطيع التحدث عنها . كذلك لا بد 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 لا بد من معرفة أهداف المسترشد في هذه الحياة، لأن معرفة الأهداف سيساعد المرشد في خطة العلاج.

٦. وصف المسترشد أثناء المقابلة :

لا بد أن تشمل المقابلة المبدئية 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.

٧. لا بد أن تشمل استمارة المقابلة المبدئية 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 المبدئية، 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 المبدئية، 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 بكاملها، وهناك العديد من المناحي التي تساعد المرشد في تعريف المشكلة بشكل دقيق :

١. عناصر المشكلة (المواقف التي تبرز المشكلة بشكل أساسي أو مبدئي):

أ (الشعور المرتبط بالمشكلة مثل الإحباط ، الخوف ، الغضب .
ب (الأفكار المرتبطة بالمشكلة مثل الانطباعات والاعتقادات التي تتولد لدى المسترشد .

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

٢. 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 تحسين المشكلة ؟ أو على اختفائها نهائياً ؟
هـ (ما هي الأمور التي ربما تجعل المشكلة تزداد سوءاً ؟

٣. طول فترة المشكلة :

- أ (كم طول الفترة منذ حدوث المشكلة .
ب (كم طول فترة استمرار المشكلة عندما تحدث .
ج (هل هناك عوامل دفعت المسترشد إلى طلب المعونة والمساعدة من المرشد .
د (كيفية تعارض المشكلة مع الحياة العملية والاجتماعية للعميل .

٤. مهارات المسترشد ونواحي القوة والضعف في شخصية المسترشد:

- أ (كيفية تعامل المسترشد مع المشكلة ومدى نجاحه في هذه الناحية .
ب (هل سبق المرشد أن تغلب على مشكلات سابقة .
ج (ما هي المصادر والنواحي الإيجابية التي يمتلكها المسترشد وبإمكانه توظيفها لحل المشكلة .

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

المرحلة الثالثة : تجديد 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 المسترشد 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 المسترشد رؤية الأمور بشكل واضح، أو لا يعرف ماذا يفعل، حيث يتولى المرشد ترجمة مطالب ورغبات وأمنيات المسترشد لتصبح هدفاً تسعى العملية الإرشادية إلى تحقيقه. وتحديد أهداف العملية الإرشادية يساعد كلاً من المسترشد 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 .

وظائف أهداف الإرشاد :

الأهداف في العملية الإرشادية تخدم ثلاث وظائف مهمة:

١. الأهداف حافز للعملية الإرشادية :

عندما يتحمس المسترشد للأهداف المرسومة من خلال العملية الإرشادية فإنه يسعى نحو تحقيق هذه الأهداف بشغف، خصوصاً عندما يشارك المسترشد في وضع وصياغة هذه الأهداف .

٢. الوظيفة التعليمية أو التربوية للأهداف :

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

٣. الوظيفة التقويمية للأهداف :

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

أنواع الأهداف :

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

١. أهداف مرحلية :

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

٢. 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 المسترشدين، مثل بناء علاقة إيجابية مع المسترشد واكتساب ثقته . . . الخ، بينما نجد الأهداف النهائية تختلف باختلاف مشكلة المسترشد وقد لا تكون بالضرورة تحمل تشابهاً بين معظم العملاء، إضافة إلى ذلك فإن الأهداف النهائية لا بد أن تكون واضحة ومعلنة ويعرفها المسترشد ويوافق عليها، في حين أن الأهداف المرحلية قد لا تحمل هذه الخصائص، فقد تكون أهدافاً خفيفة يرسمها المرشد ويحاول تحقيقها دون علم المسترشد، وذلك من أجل تحقيق الأهداف النهائية .

معوقات تحديد الأهداف :

من النادر أن يطلب المسترشد المساعدة من أجل تغيير سلوك معين وواضح، فقد يبدي المسترشد 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 المسترشد في الإفصاح عن بعض خصائصهم وصفاتهم .

أن التركيز مع المسترشد على بعض الهموم غير المحدده من قبل المسترشد 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 المسترشد 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 .

ضرورة مشاركة المسترشد في تحديد الهدف

بعض المرشدين الاجتماعيين يقوم بالاستماع إلى المسترشد وهو يصف مشكلته وتوجيه بعض الأسئلة، ثم يتوصل إلى تشخيص للمشكلة ويبدأ بوضع أهداف محددة من أجل حل هذه المشكلة دون أن يكون للعميل دور بارز في هذه العملية، وهذا بلا شك قصور في العملية الإرشادية قد يعرضها لعدم النجاح، إذ أنه من المعروف أن إشراك المسترشد في تحديد الأهداف ورسمها مبدأ يصعب التنازل عنه تحت أية ظروف، فلا بد من إشراك المسترشد في وضع الأهداف لأن هذه المشاركة تضمن التزام المسترشد وتحمسه لتحقيق هذه الأهداف، ويجب أن يدرك المرشد الاجتماعي أن عدم إشراك المسترشد في صياغة الأهداف يعني عدم استمرار العملية الإرشادية، وحتى في الحالات التي لا يستطيع فيها المسترشد صياغة أو تحديد الأهداف التي يريدها، لا بد من صياغتها وإخباره بها وأخذ موافقته عليها. وهذا لا يعني بالضرورة إخباره بجميع الأهداف حيث أن بعض الأهداف المرحلية القصيرة الأجل قد لا يعرف عنها المسترشد أي شيء، وفي نفس الوقت لا تسبب عائقاً للعملية الإرشادية .

رفض المسترشد 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 المسترشد المشاركة في تحديد الهدف وصياغته وبلورته بالشكل الذي يساعد على حل المشكلة، وقد يكون هذا الرفض راجعاً إلى عدم مقدرة المسترشد 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 المسترشد المشاركة في تحديد الهدف ؟ هل هو قصور في شخصية المسترشد أم أنه مجرد رفض ؟ فإذا

كان قصوراً في شخصية المسترشد فإن المرشد يقوم بمساعدته على المشاركة إما إذا كان رفضاً متعمداً فإن المرشد يلجأ إلى عدة أساليب سوف تتم مناقشتها في فصل ما في هذا الكتاب .

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 المسترشد إلى مرحلة جديدة تحتم على المسترشد 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 :

١. البداية والنهاية في أي عمل إنساني يصاحبها بعض الصعوبات وعدم التكيف .
٢. الخوف من النهاية وعدم مواجهتها أمر وارد في معظم الأحيان ولدى الكثير من الناس .
٣. التوقيت المناسب يساعد في نجاح ختام العملية الإرشادية وإنهائها .
٤. الاهتمام بضرورة المتابعة أحد أساسيات عملية الإرشاد الاجتماعي .
٥. إعطاء المسترشد إحساساً وإيحاء بضرورة تواصله مع المرشد مسؤولية تقع على المرشد الاجتماعي .
٦. متابعة المسترشد والسؤال عن أحواله إحدى أخلاقيات مهنة الإرشاد الاجتماعي .
٧. اختيار الطريقة البناءة لإنهاء عملية الإرشاد الاجتماعي وختامها مهمة تقع على عاتق المرشد الاجتماعي .

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 . ومن الطبيعي أن المسترشد 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 والمسترشد 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 لعدد من الأمور أهمها الخطوات التالية :

١. إعداد المسترشد :

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

٢. التأكيد على التغيير الذي حدث للمسترشد :

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

٣. 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 المسترشدين في التغلب على العديد من المشكلات التي تواجههم بعد نهاية العملية الإرشادية .

المقاومة والرفض لإنهاء العملية الإرشادية :

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

المسترشد ونهاية العلاقة الإرشادية :

المسترشد 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 المسترشد بإنهاء 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 المسترشد في الإيفاء بوعده للمرشد، ومهما كانت الأسباب فإن المبادئ المهنية والالتزام الأخلاقي للمرشد تحتم عليه عدم التوقف لمجرد رغبة المسترشد 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 المسترشد، أو في سبيل حل مشكلته التي يعاني منها، إلا أن هذه الأمور لا تعني انفراد المرشد الاجتماعي بختام وإنهاء العملية الإرشادية دون إشراك المسترشد فيها .

العديد من المهارات التي تساعد المرشد الاجتماعي
في كافة مراحل الإرشاد الاجتماعي

المرحلة الأولى: بناء علاقة إيجابية

١. المرشد اهتم بالنظر إلى عيني المسترشد أثناء أي محادثة
(نعم) (لا)
٢. التعبيرات الصامتة لوجه المرشد تعكس مشاعره
(نعم) (لا)
٣. المرشد استطاع بنجاح أن يستخدم نغمة الصوت أثناء حديثه للمسترشد
(نعم) (لا)
٤. المرشد قام بالتعليق على بعض ما يقوله المسترشد بطريقة تدفعه للاستمرار
(نعم) (لا)
٥. المرشد قام بصياغة بعض العبارات التي تعكس شعور المسترشد
(نعم) (لا)
٦. المرشد أوضح رغبته الأكيدة في فهم كل ما يقوله المسترشد
(نعم) (لا)
٧. المرشد نجح أكثر من مرة في مشاركة المسترشد لمشاعره وأحاسيسه
(نعم) (لا)
٨. المرشد شجع المسترشد في التأكيد على مناقشة وشرح شعوره تجاه المقابلة الإرشادية
وتجاه المسترشد
(نعم) (لا)
٩. المرشد قام بالتعبير عن ما يراه من نقاط القوة والطموح لدى المسترشد
(نعم) (لا)
١٠. المرشد قام ببعض الاستجابات الفورية التي تعكس مدى تقبله وتقديره للعميل
(نعم) (لا)

المرحلة الثانية: تقييم وتحديد المشكلة

١. المرشد طلب من المسترشد أن يقدم بعض المعلومات الأولية عن نفسه

(نعم) (لا)

٢. المرشد طلب من المسترشد أن يصف مشكلته وأن يقدم إيضاحاً لخلفية هذه المشكلة

(نعم) (لا)

٣. المرشد طلب من المسترشد أن يقوم بترتيب المشكلات التي يعاني منها

(نعم) (لا)

٤. المرشد والمسترشد أخذوا كل مشكلة على انفراد وقاما بتحديد

أ (البعد العاطفي للمشكلة

(نعم) (لا)

ب (الأبعاد الإدراكية (المعرفية) للمشكلة

(نعم) (لا)

ج (الأبعاد السلوكية للمشكلة

(نعم) (لا)

د (الأبعاد المتعلقة بالعلاقات بين الشخصية للمشكلة

(نعم) (لا)

هـ (مدى حدة المشكلة ومدتها وقسوتها

(نعم) (لا)

ذ (الوضع الذي كان عليه المسترشد قبل حدوث المشكلة

(نعم) (لا)

٥. المرشد قام بسؤال المسترشد عن الحلول التي جربها المسترشد من قبل

(نعم) (لا)

٦. المرشد والمسترشد عملا على تحديد نقاط القوة والنواحي الإيجابية في المسترشد

(نعم) (لا)

المرحلة الثالثة : تحديد الهدف من الإرشاد

١. المرشد طلب من المسترشد أن يحدد الأسلوب الذي يراه من أجل تغيير سلوكه المرضي
(نعم) (لا)
٢. المرشد والمسترشد قاما سوياً بتحديد الأهداف من العملية الإرشادية تحديداً واضحاً ودقيقاً
(نعم) (لا)
٣. الأهداف التي تم تحديدها واضحة وجلية ومن الممكن تحقيقها
(نعم) (لا)
٤. المرشد سأل المسترشد أن يبدي التزامه بتحقيق هذه الأهداف
(نعم) (لا)
٥. المرشد سأل المسترشد أن يخطو على الأقل خطوة واحدة عملية
(نعم) (لا)
٦. في حالة كون المسترشد غير متحمس لإنجاز هذه الأهداف يقوم المرشد بمناقشة هذا الموضوع معه
(نعم) (لا)
٧. المرشد قام باقتراح بدائل في حالة تعثر الخطة الإرشادية
(نعم) (لا)
٨. المرشد قام بتشجيع المسترشد بملاحظة ورصد التغيير الذي طرأ على سلوك المسترشد أثناء وبعد أي جلسة إرشادية
(نعم) (لا)

اختيار وتطبيق استراتيجية التدخل المناسب

١. المرشد يقدم اقتراحات بخصوص ما يراه مناسباً بشأن التدخل الإرشادي المناسب
(نعم) (لا)
٢. المرشد يزود المسترشد بمعلومات كافية حول عناصر التدخل الإرشادي والوقت المطلوب
والمحاسن والمساوئ للاستراتيجية المراد اتباعها
(نعم) (لا)
٣. المرشد قام بإعطاء المسترشد الحرية الكاملة في اختيار الإستراتيجية المراد اتباعها
(نعم) (لا)
٤. المرشد قدم العديد من الاقتراحات المترتبة على اتباع استراتيجية معينة بعد الاستمرار فيها
(نعم) (لا)
٥. المرشد قام باتباع أسلوب التأكد المسبق من أن المسترشد استطاع فهم الاستراتيجية المراد
تطبيقها وذلك عن طريق توجيه عدد من الأسئلة والاقتراحات وسماع تعليق المسترشد عليها
(نعم) (لا)

المرحلة الخامسة : مرحلة الختام والمتابعة

- ١- المرشد والمسترشد يقومان سوياً بعملية تقييم للعملية الإرشادية ومدى ما تحقق من
الأهداف التي تم رسمها

(لا) (نعم)

٢. المرشد والمسترشد يقومان بعملية تلخيص لما تحقق من تقدم في حالة المسترشد

(لا) (نعم)

٣- المرشد يقوم بتدريب المسترشد على الانتقال التدريجي من الوضع القائم إلى الوضع المستقبلي الذي يحتم على المسترشد التصرف بمفرده في المستقبل

(لا) (نعم)

٤. المرشد يقوم بإعطاء المسترشد مقترحات وافتراضات عن كل ما يتوقع أن يواجهه المسترشد من عقبات وصعوبات في المستقبل

(لا) (نعم)

٥. المرشد يناقش مع المسترشد عملية المتابعة وأهميتها والأسلوب الأمثل لتحقيقها

(لا) (نعم)

المهارات الإرشادية :

في ما يلي نستعرض العديد من المهارات الإرشادية والتي ينبغي على المرشد الاجتماعي استعراضها ووضع إشارة (صح) أمام المهارات التي تم استخدامها بالفعل وعلامة (؟) أمام المهارات التي لم يتم استخدامها وذكر سبب عدم استخدام هذه المهارات:

١. بناء علاقة متينة .
٢. الحضور والتركيز .
٣. توظيف اللغة .
٤. استخدام اللغة الصامتة.
٥. الاتصال اللفظي الفعال .
٦. الاتصال غير اللفظي .
٧. إعادة صياغة بعض الجمل والمفردات .
٨. التغذية الراجعة.
٩. استخدام الأسئلة (المفتوحة . المغلقة . التوضيحية) .
١٠. تحديد الأهداف .
١١. المواجهة والمصارحة .
١٢. القدوة الناجحة .
١٣. التلخيص .
١٤. مهارات المقابلة .
١٥. مهارات الملاحظة .
١٦. التسجيل .
١٧. إظهار الاهتمام للمسترشد .
١٨. المتابعة .
١٩. الختام الناجح .

المرجع الأجنبية:

- 1-Cormier, W.H. and Cormier, L.S (1991). Interviewing Strategies for Helper. 3d ed. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- 2-Donley, R.J., Horan, J.J., and DeShong, Rl. (1990) The effects of several self-disclosure permutations on counseling process and outcome, *Journal of Counseling and Development*, 69, 408-412.
- 3-Egan, G (1994) *The skilled helper*. CA, USA. Brooks Publishing.
- 4-Frederick, S.L. (1988) Learning to empathise with resistance, *Journal of Counseling and Development*, 67, 128.
- 5-Hackney, H., Cormier, S. (1996) – *The Professional Counselor* - Allyn & Bacon Press – 3rd edition U.S.A.
- Bandura, A. (1977) *Social Learning Theory*, and Englewood Cliffs: Prentice – Hall.
- 6-Ivey, A.E. (1993) *Counseling and Psychotherapy*: Boston, MA. Allyn & Bacon Press.
- 7-Watson, D.L. and Tharp, R.G. (1993). *Self-Directed Behavior*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

الفصل السادس

أساليب واستراتيجيات التدخل الإرشادي

١. التدخلات الوجدانية (العاطفية).

٢. التدخلات المعرفية (الإدراكية).

٣. التدخلات السلوكية.

٤. التدخلات البيئية.

مقدمة :

يتوقف نجاح العملية الإرشادية على اختيار الاستراتيجية المناسبة للتدخل المهني من أجل العلاج ومساعدة العميل على التخلص من المشكلة نهائياً، ولا شك أن اختيار الاستراتيجية المناسبة للتدخل يجب أن يتم بعناية فائقة، ويتأثر اختيار الاستراتيجية المناسبة بالعديد من العوامل مثل: العميل، والمرشد، والبيئة التي تحيط بكل منهما . ويجب على المرشد أن يكون مدركاً لهذه العوامل جيداً، وخصوصاً العميل الذي يحيط به العديد من المؤثرات التي تؤثر في نجاح عملية الإرشاد الاجتماعي . ولا بد أن يعرف المرشد شخصية العميل ونظرة إلى نفسه، والثقافة التي يتبناها وفلسفته في الحياة، فبعض العملاء يعتقدون اعتقادات غريبة حيال بعض الأمور، ويرون أن بعض التصرفات التي يقوم بها الآخرون عيب لا يمكن أن يفعلوه، أو أن اللجوء إلى الآخرين وطلب المساعدة منهم ضعف وخضوع لا يمكن أن يقبلوه، وغيرها الكثير من الأمور التي يجب على المرشد أخذها في الحسبان أثناء اختيار الاستراتيجية المناسبة للتدخل، لأن الاستراتيجية التي لا تأخذ في الحسبان هذه الأمور لن يكتب لها النجاح .

وتعتبر البيئة التي يعيش فيها العميل أحد العوامل التي لا بد أن تؤخذ في الحسبان أثناء رسم الاستراتيجية المناسبة للتدخل، فالبيئة لها تأثير كبير على الفرد، فقد يضطر الفرد إلى عدم ممارسة بعض رغباته وذلك نزولاً عند رغبة المجتمع، وقد يرفض العميل أن ينفذ خطة العلاج والاستراتيجية التي اختارها المرشد، وذلك لاعتقاده أنها تتعارض مع الناس المحيطين به سواء كان ذلك المحيط هو الأسرة التي يعيش فيها العميل أو الجيرة أو جماعة الرفاق والأصدقاء وغيرها الكثير .

وتعتبر هذه المرحلة واحدة من أهم مراحل الإرشاد الاجتماعي إن لم تكن هي الأهم على الإطلاق وهي بمثابة الوصفة التي يكتبها الطبيب لمرضاه، فإذا لم يتم اختيار الأسلوب المناسب للتدخل الإرشادي بعناية فائقة ويؤخذ في الحسبان كافة العوامل والاعتبارات المؤثرة في حياة المسترشد، فقد تفشل هذه الاستراتيجية مما يقود إلى فشل العملية الإرشادية.

وهناك العديد من الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ في الحسبان أثناء هذه المرحلة:

١. أن التخطيط السليم يعتبر أساسيا وضروريا في اختيار الأسلوب المناسب للعلاج، ولا يمكن المضي قدما من غير تواجد التخطيط السليم .
٢. هناك العديد من الأساليب والخطط التي يمكن استخدامها جميعا أو بعض منها أو حتى واحدة منها فقط .
٣. لا بد من إشراك المسترشد في رسم استراتيجية الإرشاد المناسبة .
٤. يجب وضع استراتيجية بديلة في حالة فشل الاستراتيجية المتبعة في الإرشاد .

هناك العديد من العوامل التي تساعد المرشد في اختيار الاستراتيجية الجيدة :

١. نظرة المرشد : دائما ما تكون نظرة المرشد هي أول عامل يجب أن يؤخذ في الحسبان في هذه العملية، و دائما يلجأ المرشدون إلى اختيار الاستراتيجية الفعالة التي تتعامل مع الوضع القائم وتناسب العميل، ولا بد أن يكون المرشد في هذه الحالة يملك خبرة طويلة وتدريباً ممتازاً من أجل أداء مثل هذا العمل .

٢- خبرة المرشد : لاشك أن عنصر الخبرة مهم في أي عمل يؤديه الإنسان، وتزداد هذه الأهمية في عمل المرشد الاجتماعي الذي يتعامل مع المسترشدين الذين دائما ما يحتاجون إلى من يتعامل مع ما بداخلهم من قيم ومعتقدات وعادات وشعور وأحاسيس تجعل من الصعب على أي شخص النجاح في مساعدتهم ما لم يكن يمتلك الخبرة والمهارة، وقد لا نبالغ في القول إذا وضعنا عامل الخبرة أهم عوامل نجاح المرشد الاجتماعي .

٣. خاصية المشكلة : بلا شك أن نوعية المشكلة هي التي تفرض على المرشد الاستراتيجية المناسبة للتدخل واختيار الأسلوب المناسب من أجل مساعدة صاحب المشكلة .

٤. استراتيجية العميل وردة فعله تجاه المشكلة : هذا العنصر ضروري للغاية، ولا بد أن يتأكد المرشد الاجتماعي من كيفية وطبيعة استجابة المسترشد للمشكلة واستعداداته لمواجهتها وماذا يتوفر له وما هي الأشياء التي تنقصه، وذلك من أجل اختيار الاستراتيجية الجيدة للتدخل المهني .

٥- طبيعة الهدف المراد تحقيقه : إنجاز الأهداف المرسومة في خطة العلاج هو المقصود بعملية الإرشاد الاجتماعي، وعلى هذا فإن طبيعة الهدف الذي يريده المسترشد هي التي قد تكون عنصراً فعالاً في تحديد الاستراتيجية للتدخل المهني .

٦- الخصائص والصفات الشخصية للعميل : إذا أراد المرشد الاجتماعي أن ينجح مع العميل في التغلب على المشكلة فلا بد أن يعرف جيداً الخصائص والسمات لشخصية العميل، وليعلم المرشد أن الخطط المثالية التي ليست في مقدور العميل مآلها للفشل، ولذا لا بد أن يعرف المرشد جميع الخصائص والصفات ونواحي القوة والضعف لدى العميل قبل أن يقوم بالتفكير في تحديد الاستراتيجية المطلوبة .

وهناك العديد من الأسباب والاستراتيجيات المناسبة للتدخل الإرشادي ويمكن تقسيمها إلى أربع مجموعات وسوف تتم مناقشتها بشكل مفصل وهي :

١. التدخلات العاطفية Effective Intervention

وتتمركز هذه التدخلات الإرشادية حول مشاعر المسترشد وعواطفه .

٢. التدخلات المعرفية (الإدائية) Cognitive Interventions

وتتعامل هذه الأساليب مع الأفكار والمعارف والمعتقدات والاتجاهات التي يمتلكها المسترشد تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وتساعد هذه التدخلات في مساعدة العميل على التفكير بطريقة مختلفة حول بعض المواقف والأمور .

٣. التدخلات السلوكية Behavioral Interventions

وتستخدم التدخلات السلوكية من أجل مساعدة المسترشد على تطوير وتكوين أنماط سلوكية ومهارات فردية جديدة، أو تعديل سلوكيات موجودة بالفعل لدى المسترشد، وربما تستخدم هذه الأساليب من أجل تصحيح عادات سيئة أو طريقة التعامل مع الآخرين .

وتهتم هذه الأساليب بالتركيز على الأسباب البيئية المحيطة بالعمل مثل: الأصدقاء والأسرة.

Effective Intervention

أولاً : أساليب التدخل الوجداني :

الشعور والإحساس هما المسؤولان عن لجوء الكثير منا إلى الإرشاد وطلب الإجابة من الآخرين على ما يدور بداخلنا من مشاعر . ونستطيع القول أن معظم أساليب التدخل الوجداني مستمدة من العلاج الذي يهتم بضرورة التفريق بين الواقع وبين إحساسنا بهذا الواقع إن عالمنا الداخلي المليء بالأحاسيس الوجدانية هو الواقع الذي نعيشه وننظر إلى الحياة عبر نافذة هذا الواقع الداخلي .

أهداف أساليب التدخل الوجداني :

حدد Hackney & Cornier (1993) أهداف التدخل الوجداني في الآتي :

١. مساعدة العملاء على شرح شعورهم أو حالات الشعور التي لديهم .
٢. التغيير أو المصادقة على بعض هذه الأحاسيس الوجدانية .
٣. احتواء بعض هذه الأحاسيس الوجدانية ومساعدة العميل على السيطرة عليها .

كثير من الناس يأتون إلى مكتب المرشد الاجتماعي ولديهم شعور قاطع أن هناك شيئاً خطأ في حياتهم ولكنهم غير قادرين على تحديد أو مناقشة هذا الشيء، وقد يكون ذلك راجعاً إلى أسباب ثقافية أو اجتماعية أو غيرها من العوائق التي تمنع الشخص من الحديث والمناقشة عن بعض أحاسيسه ومشاعره الداخلية ، ففي ثقافتنا السائدة اليوم يسود اعتقاد بأن التشكي أو مناقشة المشكلات الداخلية ليست من شيم الرجال، كما أن مناقشة المشكلات خارج نطاق الأسرة أمر مرفوض لدى الغالبية من أعضاء المجتمع السعودي، كما أنه ليس من المستحسن للرجل أو المرأة الإفصاح عن شعورهما تجاه بعضهما البعض أمام الآخرين من أفراد الأسرة، وزيادة على ذلك فإن المجتمع يمارس ضغوطاً على بعض أفراد من أجل عدم الإفصاح عن مشاعرهم، فالمرأة ليس من المقبول لها الكلام عن الحب أو عن ما يدور بداخلها تجاه الطرف الآخر، كما أن الأطفال لا يعطون الفرصة لمناقشة مشاعرهم وأحاسيسهم

الداخلية، ولا يسمح لهم حتى بمجرد التعبير عنها أو الاستفسار عن بعض ما يجول بداخلهم من العواطف الوجدانية، ليس هذا فحسب بل قد يصل الأمر بالبعض إلى الإنكار وعدم التصديق بأن هناك شيئاً يسمى الشعور الداخلي، وأن التعبير عنه يساعد الفرد في الشعور بالارتياح، وأنه من الممكن لبعض الأفراد اللجوء إلى مكاتب الإرشاد الاجتماعي للمساعدة في مثل هذا الوضع. فنجد البعض يأخذ مثل هذه الأمور مأخذ السخرية ويجعلها مجالاً للسخرية والاستهزاء، وبلا شك أن دور المرشد الاجتماعي مع مثل هذه الحالات يعد أكثر صعوبة، إذ لا بد أن يعمل مع العملاء على التخلص من بعض هذه المفاهيم التي تعوق عملية الإرشاد الاجتماعي. وقد يجد المرشد الاجتماعي نفسه في حاجة إلى المزيد من الوقت من أجل العمل مع العملاء على تغيير بعض قناعاتهم ومعتقداتهم حول موضوع معين أو من أجل إعدادهم بشكل جيد لمواجهة رفض المجتمع لبعض المشاعر و القناعات الجديدة التي سيقومون بتطبيقها واستخدامها في حياتهم .

مساعدة العملاء في تغيير مشاعرهم الوجدانية :

من أهم وظائف المرشد الاجتماعي العمل على مساعدة العملاء في التعبير الصحيح عن مشاعرهم وأحاسيسهم الوجدانية، والتأكد من اتباع الطرق الصحيحة في التعبير عن هذه المشاعر الوجدانية إضافة إلى سلامة إيصالها للآخرين. وينبغي للمرشد الاجتماعي أن يفهم بشكل دقيق مشكلة العميل وشخصيته وثقافته المرجعية ومعتقداته الأيدلوجية والاجتماعية والثقافية وذلك من أجل مساعدة العميل على التعبير والشرح الكامل لمشاعره وأحاسيسه وعواطفه . كما أن هذه العملية لا بد أن يصحبها احترام كامل وقناعة تامة بالعميل كشخص لدية الكثير من المهارات والمقدرة في على التغلب على مشكلاته .

المتغيرات الثقافية والتعبير الوجداني عن المشاعر :

كما سبقت الإشارة فإن التعبير الوجداني عن المشاعر يختلف من ثقافة لأخرى، ولقد وجد أرجلي وآخرون (١٩٨٦) أن الإنجليز والإيطاليين يفضلون عدم التعبير عن مشاعر الغضب وعدم الرضا في علاقاتهم أكثر مما يفعل اليابانيون. كما أن Noesjirwan (١٩٧٨) توصل في دراسته التي أجراها في هذا المجال إلى أن الأندونيسيين يميلون إلى التظاهر بالهدوء وعدم التعبير عن الشعور بالغضب تجاه المديرين والرؤساء في العمل، على العكس من الأستراليين الذين لا يترددون في التعبير عن مثل هذه المشاعر في وقتها . أما في الدول

العربية فإن هناك بعض الاختلافات البسيطة، إلا أن الثقافة السائدة في معظم أنحاء الوطن العربي تؤكد أن قلة الكلام عن النفس وعدم التطرق إلى مشاعر الشخص ووجدانه الداخلي أمر مستحب، وخصوصاً للرجل الذي يفترض أن كمال رجولته يتمثل في الإقلال من الشكوى وعدم الاستعانة بالآخرين في حل مشكلاته. ورغم كون هذه الصفات جيدة في بعض النواحي إلا أنها تفرض ضغوطاً نفسية واجتماعية على الفرد قد تؤدي إلى الانهيار الكامل للشخصية. وإذا نظرنا إلى المجتمع السعودي من هذه الناحية فإنه لا يختلف كثيراً عن المجتمعات العربية الأخرى، ولكننا نستطيع القول أن بعض أفراد المجتمع السعودي يبالغون في التشديد على ضرورة كتم المشاعر والأحاسيس والتنفيس الوجداني للفرد سواء كان رجل أو امرأة، مما يثقل كاهل الفرد ويجعله عرضة للعديد من المشكلات النفسية والاجتماعية.

التعبيرات الوجدانية اللفظية

اللغة المنطوقة هي المصدر الأول لمعرفة ما يدور داخل الشخص من أحاسيس وعواطف تجاه شيء معين، ورغم كونها لا تكفي لإعطاء وصف محدد ودقيق لهذه الأحاسيس والعواطف، إلا أنها هي الوسيلة الأولى في هذا الموضوع. وبلا شك فإن لغة الشخص والكلمات المستخدمة تعكس ما يدور بداخله سلباً أو إيجاباً، ومن هنا تنبع أهمية التركيز من قبل المرشد الاجتماعي على اللغة والكلمات التي يستخدمها العميل من أجل استخدامها في فهم عواطفه ومساعدته في مزيد من التعبير عن هذه العواطف والمشاعر، وتحديد كونها إيجابية أم سلبية فلو أن أحد العملاء استخدم كلمة (رائع) وذلك لوصف شخص أو منظر أو مكان فبلا شك أن هذه اللغة تعكس مشاعره تجاه الشيء الموصوف، وهي مشاعر إيجابية بالتأكيد. وبالإمكان التعرف على طبيعة المشاعر والعواطف الداخلية للشخص من خلال هذه الكلمات، فاستخدام كلمات مثل ((مبسوط))، ((مسرور))، ((فرح)) تعكس السعادة الداخلية للشخص، في حين أن استخدام كلمات مثل ((خائف))، ((أخشى)) تعكس مشاعر القلق للعميل.

التعبيرات الوجدانية غير اللفظية

التعبيرات الوجدانية للمشاعر والأحاسيس من الممكن التعبير عنها بوسائل عديدة، ومن أهم هذه الوسائل استخدام اللغة غير المنطوقة مثل الإشارات وتعابير الوجه والابتسامة وحركة اليد وغيرها الكثير . ورغم أن هذه اللغة الصامتة . إذا جاز التعبير . لا تكفي من أجل الفهم الكامل لما يدور بداخل الشخص من مشاعر، إلا أنها تساعد بشكل كبير في معرفة الكثير من هذه المشاعر مثل درجة حدة المعاناة أو درجة القلق أو الخوف الذي غالبا ما يظهر في تعابير الوجه وحركة اليدين وتنغيم ودرجة الصوت وغيرها . وبالإضافة إلى ذلك تساعد اللغة الصامتة العميل في عكس أحاسيسه ومشاعره تجاه المرشد الاجتماعي وغيره من الأشخاص الذين قد يكونون طرفا في المشكلة .

المشاعر الوجدانية الإيجابية

يستطيع المرشد الاجتماعي أن يحدد طبيعة المشاعر والعواطف الداخلية للعميل، ويتضح ذلك من خلال الكلمات والتعبيرات اللفظية التي يستخدمها العميل أثناء الجلسات الإرشادية، والكلمات التالية كلها تمثل مشاعر وعواطف إيجابية، وتعكس ما بداخل العميل الذي يستخدمها (حب ، سعادة ، أمل ، محظوظ ، متفائل ، مبسوط ، قادر ، ممتع ، جميل ، جيد ، ممتاز ، رائع الخ) وغيرها الكثير من الكلمات التي توحى بالمشاعر الإيجابية لدى العميل، إضافة إلى بعض المصطلحات والعبارات المركبة السائدة في بعض المناطق أو المتداولة بين بعض فئات المجتمع مثل فئة الشباب، كما أن بعض العملاء يستخدم أمثالا وأقوالاً وقد يستخدم بعضهم أشعارا نبوية وفصيحة تعكس ما بداخله من مشاعر وأحاسيس عاطفية .

مشاعر الغضب

الغضب هو إحدى العواطف التي يتعرض لها كل شخص في هذه الحياة، إلا أن هناك اختلافات كبيرة بين الأفراد في كيفية التعامل مع الغضب ودرجته وطبيعته والمقدرة في السيطرة عليه، والغضب أحد العواطف الوجدانية غير المستحبة والتي دائما ما تفقد بعض الأفراد إلى تصرفات لاحقة، والدخول في مشكلات ليس لها مبرر، وهم في غنى عنها. وإذا نظرنا إلى الغضب من هذه الزاوية فإننا نجد أن هناك مبررا كافيا للمرشد الاجتماعي من أجل تشخيص هذه العاطفة التي غالبا ما تكون شعورا داخليا يجتاح الشخص من أجل الدفاع عن نفسه وعن

حقوقه. ويجب على المرشد الاجتماعي أن يتدخل مهنيا مع العملاء من أجل شرح أسباب الغضب والطريقة المناسبة في السيطرة عليه والأسلوب في التعبير عنه إذا لزم الأمر، كأن يتعلم العميل كيف يعبر عن مشاعر غضبه تجاه الآخرين بطريقة هادئة وحازمة في نفس الوقت، بدلا من اللجوء إلى الأساليب العدوانية أو الصراخ والضرب في بعض الأحيان. كما أن المرشد الاجتماعي لابد أن يعرف أن هناك مشاعر أخرى تصاحب أو تعقب الغضب أو الموقف الذي يغضب الشخص، كأن ينتاب الشخص شعور بالندم أو الخجل أو اللجوء إلى بعض الحيل الدفاعية التي قد تؤثر في عواطف الشخص وسلوكه ودرجة استجابته للإرشاد الاجتماعي. ويرى البعض أن الشعور بالغضب السريع قد يفسر بأن الشخص يسيطر عليه العديد من الضغوط النفسية والغضب المكبوت تجاه بعض الأمور، والذي يجعله يغضب بسرعة في بعض المواقف.

المشاعر الوجدانية للخوف

الخوف عاطفة وشعور ينتاب بعض الأفراد كردة فعل نابعة من إحساسهم بأن شيئا خطرا سيحدث لهم ولا بد من اجتناب حدوثه أو اتخاذ الأسباب التي قد تحول دون حدوث هذا الشيء، ويختلف الأشخاص في تعاملهم مع الخوف باختلاف ثقافتهم وأجناسهم، فتؤكد الثقافة السعودية على أن التخوف وكثرة الحسابات ليس محبباً للرجال، ويفترض أن الرجل لا يظهر أي علامة من علامات الخوف حتى لو كان يحس بهذا الخوف، ويظهر ذلك جليا في ترديد البعض لكلمة (أنا لست خائفا من ، لا يهمني ما سوف يحدث). ومهما كانت الخصائص الثقافية يبقى الخوف عاطفة لا بد للمرشد الاجتماعي من التعامل معها بأسلوب صحيح يساهم في تبرير هذه المخاوف أو الإفصاح عنها للآخرين لكي يساعدوا الشخص الذي يعاني منها في القضاء عليها، وبإمكان المرشد الاجتماعي التعرف على مظاهر الخوف الموجودة لدى العميل وذلك من خلال اللغة المنطوقة واللغة الصامتة، فمن خلال استخدام العميل لبعض العبارات والكلمات التي تعكس مشاعر الخوف مثل (قلق، خائف، منزعج، أخشى من، مروع، أشك في، أتوقع حدوث كذا) إضافة إلى العلامات التي تبدو على العميل مثل بعض تعابير الوجه وطريقة الكلام والتنفس السريع وغيرها من مظاهر الخوف التي تبدو على الجسم، ويستطيع المرشد الاجتماعي التوصل إلى تشخيص للعميل ودرجة خوفه وطبيعة هذا الخوف، ومن المعروف أن زيادة الخوف تؤدي بالعميل إلى الاضطراب وعدم التناسق في الحديث وعدم الترابط بين الجمل، إضافة إلى ترديد الكلام أكثر من مرة .

وإذا كان العميل شديد التخوف فلا بد للمرشد الاجتماعي أن يتدخل لمعرفة هذا التخوف وهل له ما يبرره وهل يشكل خطورة على مجريات حياة العميل أم لا، وهل هو خوف حقيقي ونابع من أشياء واقعة أم أنه راجع لأوهام ووساوس لا أساس لها في عالم الواقع، وقد يلجأ المرشد الاجتماعي للقضاء على هذه المخاوف إلى الحديث عن النفس والخبرات الشخصية وكيف أن المرشد الاجتماعي نفسه مر بمثل هذه المخاوف واستطاع القضاء عليها نهائياً. وأحيانا قد يلجأ إلى الاستعانة بالآخرين وخبرتهم ليرووا قصصا مماثلة، فالعميل الذي يخاف من الآثار الجانبية واللاحقة لإجراء عملية جراحية معينة يستطيع المرشد الاجتماعي أن يقنعه عن طريق رأي الأطباء وبعض الإحصاءيات المتوفرة بأن ليس هناك خطورة من مثل هذه العملية، إضافة إلى تقدم الطب والعلوم الطبية المساعدة التي جعلت نجاح العمليات الجراحية يزداد يوماً بعد يوم، وعندما يرفض العميل الإفصاح عن أسباب التخوف الذي يسيطر عليه فإن المرشد الاجتماعي قد يلجأ إلى ما يسمى Self - disclosure حيث يبدأ المرشد الاجتماعي بالحديث عن نفسه كثيراً ويشرح للعميل عن شخصيته وعواطفه وأفكاره، ومن المعروف أن هذه الطريقة تساعد المسترشد في الحديث عن نفسه أسوة بالمرشد وتساعد في الأخير على نجاح العملية الإرشادية .

ثانياً: التدخل الإدراكي (المعرفي)

هناك اختلاف واضح بين الإحساس العاطفي وبين التفكير العقلاني، ودائما ما نسمع الآخرين يرددون استخدم عقلك ولا تستخدم عاطفتك في الحكم على شيء معين. وأساليب التدخل المتقدمة التي سبقت مناقشتها عن التدخل العاطفي الوجداني المهتم بعواطف الشخص وأحاسيسه مثل الشعور بالخوف والشعور بالغضب وغيرهما، تختلف عن أساليب التدخل العقلاني المعرفي، إذ أن هذه الأساليب تعتمد على العقل والمعرفة والأفكار التي يحملها الشخص، ومن المعروف أن كلمة إدراك Cognition تحتوي على الأفكار والمعتقدات واتجاهات الشخص نحو نفسه ونحو الآخرين ، وإحساس الشخص بالعالم من حوله .

أهداف أساليب التدخل الإدراكي

الهدف الأساس لهذه الأساليب من التدخل المهني هو تعديل السلوك أو مساعدة الفرد على تبني سلوك جديد، وذلك من طريق تغيير أو تصحيح بعض الأفكار التي يتبناها الشخص، وتتم عملية التغيير عندما يبدأ الفرد في مراجعة بعض الأفكار والمعتقدات التي يؤمن بها ويحاول إعادة تقييمها وتغيير بعضها بأفكار جديدة تتماشى مع الواقع وتكون أكثر واقعية حول الذات وحول الآخرين (بك Beck ١٩٧٦) .

الثقافة والتدخل المعرفي الإدراكي

تلعب الثقافة السائدة دورا كبيرا في الرصيد المخزون من الأفكار والمعتقدات والاتجاهات الموجودة لدى الفرد، وتعتبر الثقافة هي العامل الرئيس الذي يلعب دورا بالغا في العملية المعرفية والإدراكية، لذلك لا بد للمرشد الاجتماعي من معرفة هذه الثقافة معرفة جيدة خصوصا إذا كان ينتمي إلى ثقافة أخرى. وقد تكون الثقافة المقصودة ثقافة كبيرة كثقافة المجتمع السعودي، وقد تكون بشكل أصغر كالثقافة الإقليمية، وقد تكون صغيرة جدا ومغلقة مثل الثقافة القبلية السائدة بين أفراد قبيلة معينة. وإذا أخذنا المجتمع السعودي في هذه الناحية، فإننا نستطيع القول إن المرشد الاجتماعي الممارس في هذا المجتمع لا بد أن يعرف عناصر الثقافة السعودية جيدا وفي مقدمتها الدين الإسلامي الحنيف الذي يدين به أفراد المجتمع السعودي، والذي يفرض على كل الناس الإيمان الكامل بالله سبحانه وتعالى واتباع سنة رسوله صلى الله عليه وسلم ، لذلك يجب على المرشد الاجتماعي أي كان احترام

المعتقدات الدينية وعدم مطالبه العملاء بما يتعارض مع الدين الإسلامي، وتؤثر العناصر الأخرى في تكوين المعتقدات والمعارف المتواجدة لدى الأفراد، مما يجعل التعامل معهم امتداداً لهذه العناصر الثقافية المميزة للمجتمع السعودي، مثل سيطرة العادات والتقاليد القبلية على بعض الأفراد، ونظرة المجتمع للمرأة، وغيرها من الخصائص التي تقتصر على هذا المجتمع، وإذا فشل المرشد الاجتماعي في فهم العناصر الثقافية لمجتمع معين فإنه لن يستطيع بالتأكيد التعامل مع المعتقدات والأفكار السائدة في هذا المجتمع .

تحليل المشكلات باتباع أساليب التدخل المعرفية (الإدراكية).

يتصرف الناس دائماً حسب ما يجزمون بصحته وثبوته من الأفكار والمعتقدات . ويدركون الواقع المحيط طبقاً لهذه الأفكار، ولا بد للمرشد الاجتماعي من اتباع أساليب تحليلية لمعرفة هذه الأفكار والمعتقدات والاتجاهات الموجودة لدى الأفراد، وذلك تمهيداً لتعديل أو تغيير هذه الأفكار، ومن هذه التحاليل :

تحليل أ.ب.ج.د

تحليل أ . ب . ج . د أو A,B,C,D هو أحد الأساليب التحليلية التي طورت عام

١٩٥٠

بواسطة البرت إليس Albert Ellis ويدعو هذا الأسلوب التحليلي إلى استخدام معادلة معينة يستخدمها المرشد الاجتماعي من أجل تحليل أفكار العميل، ومن خلال هذه المعادلة نجد أن (أ) يمثل الأحداث الحية التي تنطلق منها الأنماط التفكيرية الخاطئة، في حين أن (ب) يمثل أفكار العميل، أما (ج) فيمثل النتائج المترتبة عن هذه الأفكار سواء كانت فكرية أو عاطفية والتي تنتج من خلال التفاعل بين (أ) و (ب)، أما (د) فتمثل الأفكار غير الواقعية أو غير العقلانية لدى العميل، والتفريق بين الأفكار العقلانية واللاعقلانية هي مهمة المرشد الاجتماعي، والأفكار العقلانية هي التي تتماشى مع دنيا الواقع والتي من الممكن تأكيدها وإثباتها من خلال الحقائق أو المعلومات الموثقة والإحصاءات وغيرها من أساليب تثبيت هذه الأفكار، أما الأفكار غير العقلانية فهي التي لا تتماشى مع الواقع الذي نعيشه ولا يمكن تحقيقها .

يمثل الجدول التالي بعض الأفكار غير المنطقية:

١. اعتقاد بأنني شخص يجب أن يكون محبوباً من قبل جميع الناس الذين قابلتهم في حياتي.
٢. اعتقاد بأنني شخص يجب أن أكون مكتملاً من جميع النواحي .
٣. بعض الناس سيئون في أخلاقهم وتعاملهم ولذلك يجب أن يعاقبوا .
٤. إنها لمصيبة عظمى عندما تسير الأمور بالشكل الذي لا أريد .
٥. عدم السعادة سببها راجع إلى ظروف خارجة عن إرادتي .
٦. إنه من السهل أن أتحاشى أو أتجنب العديد من المشكلات بدلا من مواجهتها .
٧. يجب أن أكون معتمدا على الآخرين في بعض الأحيان ولا مانع من أن أعهد إلى بعض الأشخاص بتدبير شؤوني .
- ٨- الخبرات والأحداث الماضية في حياتي هي التي تحكمني في الوقت الحاضر وأجد من الصعب نسيان الخبرات الماضية .
٩. يجب أن أكون حزينا ومتأثرا بسبب المشكلات التي يتعرض لها الآخرون .
١٠. هناك دائما حل واحد فقط هو الصحيح لحل أي مشكلة ولا بد من وجود هذا الحل وإذا لم يكن موجوداً فإنها كارثة .

وطبقا لما يراه (البرت أليس) فإن الناس يحافظون على الخبرات العاطفية السيئة عن طريق تلقين أنفسهم هذه الخبرات غير العقلانية، وتتبلور في أذهانهم حتى تصبح هي الحقيقة الوحيدة التي يعتقدون ويؤمنون بها .

ومن خلال استخدام أسلوب (أ . ب . ج . د) للتحليل يمكن عرض بعض الأحداث في مرحلة (أ) لتتم معرفة المعتقدات والأفكار الموجودة في ذهن الشخص حيال هذه المواقف في مرحلة (ب). أما في (ج) فتتم ترجمة وتحليل بعض الأفكار غير العقلانية لدى العميل حيال هذه المواقف، ثم يقوم المرشد الاجتماعي بتعليم العميل عدة طرق من أجل المناقشة والحوار حول تحويل بعض هذه الأفكار غير المنطقية واستبدالها بأفكار تتمشى مع الواقع وتناسبه في المرحلة الأخيرة (د) .

١. المرحلة الأولى (أ) :

وهي المرحلة الأولى من مراحل التحليل، وفيها يتم استعراض بعض الأحداث والمواقف السيئة في حياة العميل، مثال ذلك كأن يتكلم العميل عن زوجته بقوله: أنا لا أطيق زوجتي، أو أن ذكرياته مع الزواج كانت ذكريات أليمة .

٢. المرحلة الثانية (ب) :

يحاول المرشد معرفة ثقافة العميل ومعتقداته وطريقته في التفكير والثوابت التي يؤمن بها ولا يسمح بالتنازل عنها، والمتغيرات التي لا يمانع في تغييرها أو تعديلها، ويحول المرشد تركيز انتباه العميل على الحدث السابق في مرحلة (أ) والكيفية التي يرى مناسبتها للتعامل مع الحدث، ثم يقوم المرشد بتصنيفها إلى أفكار منطقية مقبولة وأفكار غير منطقية لا يمكن تحقيقها في علم الواقع ويخبر العميل بهذا التصنيف .

٣. المرحلة الثالثة (ج) :

في هذه المرحلة يقتصر المرشد على معرفة النتائج العاطفية والحسية الناتجة عن تعامل العميل مع هذا الحدث الذي تعرض له في حياته، ولماذا بحث العميل عن المرشد الاجتماعي في هذه المرحلة بالذات. ومن أجل أن ينجح العميل في هذه المرحلة لابد من استخدام مهاراته الإرشادية في الاستنتاج الصحيح للمشاعر والعواطف الناتجة عن مرور العميل بهذا الموقف في حياته ولابد للمرشد هنا من استخدام الألفاظ والعبارات التي يستخدمها العميل، إضافة إلى اللغة الصامتة مثل تعابير الوجه وحركة اليدين وغير ذلك من العلامات التي تساعد في التحديد الدقيق لبعض هذه المشاعر والعواطف .

٤. المرحلة الرابعة (د) :

تبدأ هذه المرحلة بتوجيه العديد من الأسئلة حول بعض الأفكار غير الواقعية الموجودة لدى العميل والبحث عن إجابات لها، كأن يسأله المرشد: هل تعتقد بأنك لابد أن تكون محبوبا من جميع الطلاب في المدرسة؟ هل تعتقد بأن شخصيتك مكتملة ويجب أن يكون لديك الإجابة الصحيحة دائما لكل ما يثار من أسئلة؟ وهكذا، ثم يبدأ المرشد الدخول في النقاش الهادف إلى تبصير العميل ببعض الأمور التي يجهلها ولا يعرف أنها ضرورية في حياته، ويكون هدف هذه المرحلة من شقين هما :

١. من أجل المصادقة على بعض الأفكار الحسنة .

٢. تغيير أو تعديل أو التخلي عن بعض الأفكار غير الواقعية .

ثالثا: أساليب التدخل السلوكية

سبقت الإشارة إلى أسلوبين من أساليب التدخل الإرشادي وهما: ١- أسلوب التدخل العاطفي (الوجداني) . ٢- أسلوب التدخل الإدراكي (المعرفي أو العقلاني) . وهناك أسلوب جديد لا يقل أهمية عن هذين الأسلوبين ألا وهو أسلوب التدخل السلوكي وذلك من أجل تعديل سلوك العميل .

إن أساليب التدخل السلوكية من أهم أساليب التدخل المستخدمة في مهنة الإرشاد الاجتماعي وأكثرها استخداما، إذ كثيراً ما يجد المرشدون أنفسهم مضطرين إلى مطالبة العميل بالتخلي عن بعض السلوكيات أو تعديلها نظراً لكونها تشكل عائقاً كبيراً في سبيل استمرار العملية الإرشادية والوصول بالعميل إلى التغلب على مشكلته بشكل نهائي. ويعتبر السلوك من أهم العناصر المكونة لشخصية الفرد، وعن طريقه يستطيع الفرد إيصال ما يدور في ذهنه من أفكار ومعتقدات واتجاهات نحو الآخرين. كما أنه الوسيلة الوحيدة لترجمة ما يدور بداخلنا من عواطف وأحاسيس تجاه موضوع معين، إضافة إلى أن السلوك هو وسيلة التعبير عن المشاعر والمفاهيم والقناعات الموجودة لدى الشخص، فهو أيضاً أحد عناصر الشخصية الذي من السهل ملاحظته ورصده وتحديد أنماطه وشكله رغم وجود بعض أنواع السلوك التي قد لا ينطبق عليها هذا الافتراض، ولأننا نعرف أن السلوك مهم جداً في حياتنا، وأن الناس يحكمون علنا من خلال هذا السلوك ولا شيء آخر. ومن هنا نستطيع القول أن السلوك يعتبر بمثابة المرآة التي تعكس ما يدور بداخل الفرد رغم وجود بعض التحفظات التي يجب أن يعيها المرشد الاجتماعي عن بعض الحالات التي يسلك فيها الأشخاص سلوكاً لا يعكس شخصياتهم، مثل التقليد المقصود أو مخادعة البعض لإثبات الأخطاء في بعض السلوكيات .

العناصر المشتركة لأساليب التدخل السلوكي

١. السلوك المكتسب الذي ينتج عنه نتائج سيئة يكون سلوكاً ناتجاً عن التعلم وليس سلوكاً مرضياً .

٢. الأساليب السلوكية المكتسبة من الممكن إضعافها أو التخلص منها نهائياً، في حين أن السلوك الحسن من الممكن تقويته وتدعيمه عن طريق المبادئ النفسية والاجتماعية التي يرغب الشخص في المحافظة عليها .

٣. السلوك دائما يحدث في مواقف محددة وتكون وظيفته متعلقة ببعض الأحداث التي يمر بها الفرد وتنتهي بانتهاء هذه الأحداث، فمن الممكن أن يكون العميل عدوانياً في موقف معين دون أن تلازمه هذه الصفة في مواقف أخرى، لذلك لا بد من التأكيد على تجنب وصف شخصية العميل بناء على بعض الاستنتاجات العشوائية، كأن تقول إن العميل عدواني ونستطيع القول إن ما قام به العميل في موقف محدد بأنه عدواني .

٤. أساليب التدخل السلوكي تستلزم أهدافاً محددة ودقيقة من أجل أن تكون فعالة ومجدية .

٥. الأساليب السلوكية تهتم بالحاضر أكثر من اهتمامها بالماضي والمستقبل إذ يكون تركيزها على سلوك العميل الحالي.

٦. أساليب التدخل السلوكية ترفض مبدأ التعددية في الإرشاد، كأن يكون الإرشاد قائماً من أجل معالجة كل المشاكل التي يعاني منها العميل، أو من أجل أهداف متعددة وكثيرة، ويحصر دوره فقط في تعديل السلوك لدى العميل .

خصائص العملاء الذين من المتوقع أن تنجح معهم أساليب التدخل السلوكي :

١. الأفراد الذين لديهم التزام بتحقيق أهداف محددة في حياتهم ويمتلكون الرغبة في الوصول إلى تحقيق هذه الأهداف .

٢. الأفراد الذين يعانون من أنماط سلوكية معينة ويرون أنهم لا بد أن يتخلوا عنها أو يعدلوا في بعض هذه الأنماط السلوكية ويريدون من يساعدهم في هذه المرحلة .

٣. الأفراد الذين تنقصهم المقدرة على التمييز بين الأساليب السلوكية الجيدة والرديئة ولا يعرفون كيف يتصرفون في العديد من المواقف .

٤. الأفراد المغرمين بتقليد الآخرين، ويتضح أن معظم سلوكهم هو مجرد تقليد وليس لديهم قناعات واضحة أو وجهات نظر ثابتة حيال العديد من القضايا والظواهر الاجتماعية .

أهداف أساليب التدخلات السلوكية

الهدف الأساس لهذه الأساليب هو مساعدة العملاء من أجل تبني أنماط سلوكية ناجحة في التعامل مع جميع ما يواجهه الشخص في حياته، وقد تكون هذه الأهداف مركزة من أجل مساعدة العميل على تعديل سلوك موجود لديه، أو قد تكون موجهة إلى مساعدة العميل في التخلي نهائيا عن بعض الأنماط السلوكية المستخدمة، وفي بعض الأحيان يكون الهدف من أساليب التدخل السلوكية هو إكساب العميل بعض الأنماط السلوكية لتكون بديلا عن بعض السلوكيات الموجودة أساسا لديه .

أنواع التدخلات السلوكية

هناك العديد من أنواع التدخل المهني التي من الممكن أن يقوم بها المرشد الاجتماعي من أجل تعديل السلوك لدى العملاء ومن أهم هذه الأنواع ما يلي :

١. تعديل السلوك عن طريق القدوة الاجتماعية الحسنة Social Modeling

إن تعديل السلوك عن طريق القدوة الجيدة أحد أنجح أساليب التدخل السلوكي، ويعرف هذا النوع من السلوك بأنه أسلوب التعلم الاجتماعي أو التعلم عن طريق الملاحظة، ويعرف بأنه عملية يتعلم فيها الأشخاص عن طريق رؤية أو سماع الآخرين. ويعتبر العالم الأمريكي باندورا ١٩٧٧ Bandura هو أحد رواد مدرسة التعلم الاجتماعي التي يتفرع منها هذا الأسلوب في الإرشاد الاجتماعي، ويرى (باندورا) مؤسس هذه المدرسة أن الإنسان منذ نعومة أظفاره يتعلم عن طريق مشاهدة وسماع الآخرين ويكتسب أنماطه السلوكية عن طريق الملاحظة والتقليد الاجتماعي للآخرين، أي أن السلوك مكتسب يتعلمه الفرد عن طريق التشبث الاجتماعية ومشاهدته للآخرين وملاحظة كل ما يحدث من حوله. وبما أن السلوك مكتسب فأن من الممكن تغييره أو تعديله بنفس الطريقة التي اكتسب بها الفرد هذا السلوك، ويلجأ الناس عادة إلى تقليد الآخرين لأنهم لا يريدون أن يعانون من الفشل الناتج عن محاولة سلوك أساليب سلوكية غير مسبوقة. وتحتوي عملية تعلم السلوك عن طريق الآخرين على مرحلتين هما :

١. مشاهدة أو ملاحظة السلوك .
٢. ردة الفعل من الآخرين تجاه هذا السلوك .

ويستطيع المرشد الاجتماعي أن يستخدم هذا الأسلوب مع الكثير من العملاء من أجل إكسابهم سلوكيات جديدة أو جعلهم يعدلون أو يهجرون سلوكيات موجودة لديهم بالفعل وذلك عن طريق أساليب عديدة أهمها ما يلي :

١. المشاهد الحية المباشرة .
٢. المشاهد غير المباشرة .
٣. المشاهد التخيلية .

١. المشاهد الحية المباشرة :

يقوم المرشد الاجتماعي المستخدم لهذا الأسلوب باستعراض السلوك المطلوب، ويكون ذلك عن طريق المرشد الاجتماعي نفسه أو المدرس أو عن طريق شخص آخر أو حتى عميل آخر في بعض الحالات، وبعد الانتهاء من تمثيل السلوك أو المشهد التمثيلي يقوم المرشد بمناقشة السلوك، وقد يضطر إلى إعادته في بعض الأحيان مع اعطاء بعض المعلومات التي قد تساعد العميل في فهم الموقف، ثم يبدأ في رصد الفعل لدى العميل أو يطلب وجهة نظره تجاه هذا السلوك، ويتبع ذلك شرح التصرف المناسب والسلوك المقبول .

٢. الأسلوب غير المباشر :

رغم أن التمثيل الحي من أنجح أساليب التعديل إلا أن هناك العديد من الصعوبات التي تكتنف استخدام مثل هذه الطريقة. فالمرشد الاجتماعي لا يستطيع أن يتحكم في المشاهد الحية ويظهرها بالشكل الذي يريده، فقد يحدث ما يخل بهذه العملية أثناء التمثيل أو العرض، ولذا يلجأ العديد من المرشدين إلى استخدام أساليب غير مباشرة مثل أشرطة الفيديو أو غيرها من القنوات التي يستطيع عن طريقها عرض السلوك المطلوب .

٣. الأساليب التخيلية :

عندما يتعذر على المرشد عرض السلوك عن طريق التمثيل الحي أو استخدام الأسلوب غير المباشر فإنه يلجأ إلى استخدام أسلوب التخيل، فيطلب من العميل أن يتخيل نفسه في موقف معين يظهر فيه السلوك المراد مناقشته، ويلجأ المرشدون إلى هذا الأسلوب في المواقف الإرشادية السريعة أو البسيطة التي لا تحتاج إلى وقت طويل، كما أن بعض المرشدين قد لا تتوفر لديهم مقومات اتباع الأسلوبين السابقين، ويستخدم هذا الأسلوب مع العملاء الذين لديهم المقدرة على الحديث والمناقشة والتصور الجيد للأمور، إلا أنه قد لا ينجح

مع بعض العملاء الذين يفضلون الصمت والهدوء ولا يمتلكون المقدرة على المناقشة البناءة، ويخدم هذا الأسلوب في تحقيق هدفين: ١. إيضاح السلوك المستحب وجلبه إلى ذهن العميل من أجل المزيد من التركيز. ٢. بناء صورة واضحة لذات العميل عن طريق استخدام مثل هذا الأسلوب .

القدوة الجيدة

من المعروف أن الناس دائما يتعلمون من الأشخاص الذين يرون أنهم يتشابهون معهم إلى حد كبير، لذلك لا بد من اعتبار عوامل مثل السن والجنس والمكانة الاجتماعية والثقافة المرجعية عند القيام بتمثيل أدوار أو محاولة تعديل السلوك عن طريق القدوة الحسنة، ولا بد أن تتصف أساليب تعديل السلوك عن طريق القدوة الجيدة بإمكانية تطبيقها وتبنيها وكونها في مقدرة العملاء أن يقوموا بها، إذ ليس من الممكن أن يقوم المرشد بأداء أدوار أو أنماط سلوكية يستحيل على العملاء القيام بها . ويجب أن تكون الأساليب المراد تمثيلها للعميل واقعية وبعيدة عن المثالية، ويجب أن تكون متمركزة حول كيفية مساعدة العميل على حل المشكلات القائمة فعليا، وكيفية إفادته في التعامل مع ما حدث فعلا بدلا من التركيز على ما سوف يحدث . كما يجب أن تكون الأساليب السلوكية الممثلة عن طريق القدوة الجيدة واضحة ومشروحة من قبل المرشد، ويفضل إعادتها أكثر من مرة ولا مانع من تمثيل السلوك عن طرق عديدة بدلا من الاكتفاء بدور واحد .

تغيير السلوك عن طريق التدريب ولعب الأدوار

الأسلوب الثاني من أساليب تغيير السلوك هو استخدام لعب الأدوار وتدريب العميل على اكتساب أنماط سلوكية محددة هدفها تغيير سلوك العميل، ويتميز هذا الأسلوب بالميزات التالية :

١. إعادة لعب الدور من قبل العميل .
٢. استخدام مفهوم التركيز على الوقت الحاضر .
٣. التدرج مع العميل ابتداء بالمهام والسلوك البسيط حتى الوصول به إلى ممارسة الأمور الصعبة .
٤. توافر عنصر التغذية الراجعة من قبل المرشد ليتسنى له التعليق على بعض تصرفات العميل ويطلب منه إجراء تعديلات على السلوك المراد اكتسابه .

٣. تقليل قلق وخوف العميل :

هناك العديد من العملاء والمسترشدين الذين يبحثون عن المساعدة من المرشدين الاجتماعيين بسبب سيطرة مشاعر الخوف والقلق عليهم، ولقد قام Lehrer and Woolfolk بتعريف أنماط كثيرة للقلق، ومن ضمنها ما يسمى Somatic anxiety القلق الجسدي الذي يظهر حالياً على العميل عن طريق بعض العلامات مثل التعرق وسرعة خفقان القلب وغيرها كذلك هناك ما يسمى Cognitive anxiety القلق الذهني الذي يتضح من خلاله عدم قدرة العميل على التركيز وكثرة المقاطعة والتدخلات وترديد الكلام الذي يدل على الخوف والهلع، ورغم كون مشاعر الخوف طبيعية في بعض الأحيان، إلا أن زيادتها ووصولها إلى حد لا يمكن احتمالها يعد شيئاً غير طبيعي يستدعي التدخل من أجل تقليص هذا الخوف كأحد أساليب التدخل المهني من أجل تعديل سلوك العميل .

Environmental Interventions

رابعاً : التدخلات البيئية

معظم التدخلات المهنية التي سبق مناقشتها تقوم على التدخل الفردي البحت، وتغض النظر عن الاعتبارات البيئية الأخرى، ومن هذا المنطلق تقوم فلسفة التدخل البيئي على ضرورة أخذ المؤثرات البيئية في الحسبان وتقوم على الافتراضات التالية :

١. المشكلات الإنسانية لا يمكن تفسيرها من خلال الفرد بل لا بد من اعتبار البيئة المحيطة به بكامل أنساقها .
٢. التغيير الذي يحصل في أي نسق من الأنساق البيئية لا بد وأن يؤثر في الأنساق الأخرى بما فيها الفرد الذي يعيش المشكلة .
- ٣- التدخل البيئي لا يعني بالضرورة إهمال الفرد أو تجاهل قدراته وإمكاناته التي يمكن أن تساهم في حل هذه المشكلة .

تنطلق فلسفة التدخل البيئي من الفلسفة التي تقوم عليها بعض المداخل الإرشادية وتنظر إلى الفرد كجزء من المحيط الاجتماعي الكبير، ومن خلال أنساقه المتعددة، ولا يمكن فهم مشكلته إلا بفهم كامل لجميع هذه الأنساق. ولقد شهدت السنوات الأخيرة من هذا القرن قبولاً كبيراً من قبل الممارسين الاجتماعيين لهذا النوع من التدخلات العلاجية أو الإرشادية . وغالبا ما يكون الإرشاد الاجتماعي في هذه الحالة موجهاً إلى تعديل بيئة المسترشد والتأثير على بعض الأنساق المكونة لهذه البيئة مثل :

١. الأسرة كنسق اجتماعي : الكلام عن الأسرة يقودنا إلى الحديث عن الإرشاد الأسري الذي سوف تتم مناقشته في الفصل الثامن من هذا الكتاب . إلا أنه لا بد من الإشارة إلى التأكيد على ضرورة التدخل من قبل المرشد الاجتماعي في ما يعرف بالعلاقات بين الشخصية داخل نظام الأسرة Interpersonal Family Systems وذلك بما يخدم المسترشد ويساعده في التغلب على بعض الصعوبات التي تواجهه .

٢. المحيط الاجتماعي : هو أحد الأنساق الاجتماعية التي يهتم بها التدخل البيئي كأحد أنجح أساليب التدخل العلاجي، والمحيط الاجتماعي يشتمل على الحي الذي يعيش فيه الفرد والأقارب الذين يعيشون معه والأصدقاء الذين يتزاور معهم .

٣. مكان العمل : يعتبر مكان العمل في حالة كون المسترشد يعمل أو المدرسة في حالة كونه طالباً أحد الركائز الأساسية في العملية الإرشادية التي تعتمد على فلسفة التدخل البيئي.

٤. النسق الاقتصادي : ويتمثل في الوضع المادي للمسترشد، فمن البديهي أن الحالة المادية تترك أثراً واضحاً على حياة أي شخص، فقد تكون الحالة الاقتصادية الجيدة عاملاً إيجابياً في التغلب على بعض المشكلات التي تواجه الشخص. وقد يكون العكس تماماً فتكون الحالة المادية السيئة أحد المسببات الرئيسة للمشكلة ، وتجدر الإشارة إلى أنه ليس من السهل العمل مع الفرد دون اعتبار لحالته المادية .

٥. النسق الديني : وهو أحد أهم الأنساق المؤثرة في حياة الفرد، فالمسلم يمتلك إيماناً صادقاً وقويماً بقضاء الله وقدره الأمر الذي يقوده إلى شيء من القناعة بما حدث له ويتعامل مع حياته ومع المشكلات التي تعترضه بشيء من القوة والصبر، ويساعده مثل هذا الشعور على التغلب على الكثير من مشكلاته .

References

- 1- Argyle, M., Henderson, M., Band, M., Li3uka, Y., and Contarelo, A. (1986) Cross-cultural variations in relationship rules, *International Journal of Psychology*, 21, 287-315.
- 2- Bandura, A. (1977) *Social learning Theory*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- 3- Beck, A.T. (1976). *Cognitive Therapy and The Emotional disorder*, New York International University Press.
- 4- Ellis, A. (1989) *Rational Emotive Therapy* , IL, USA.
- 5- Gudykunst , W.B. & Ting - Toomey, S . (1988) " Culture and Intepersonal Communication , Newbary Park , CA.
- 6- Hackney, H. and Cormier, S. (1994). *Counseling Strategies and Interventions*, (4th Ed). Boston, MA: Allan and Bacon.
- 7- Harold , L. Hackney & L. Sherilyn Cormier "The Professional Counselor " Prentice - Hall, Inc. Massachusetts (3rd. Ed). 1993
- 8- Lehrer, P.M. and Woolfolk, R.L. (1984). Self-report assessment of anxiety. *Behavioral Assessment*, 4, 167-177.
- 9- Noesjirwan, J. (1978). A rule-based analysis of cultural differences in Social behavior. *International Journal of Psychology*, 13, 305-316.

الفصل السابع

الإرشاد الجماعي

Group Counseling

١. مقدمة
٢. تعريف الإرشاد الجماعي
٣. مفهوم الإرشاد الجماعي
٤. نظريات الإرشاد الجماعي
٥. أنواع الجماعات
٦. حجم الجماعة
٧. هدف الجماعة
٨. مراحل الجماعة الإرشادية
٩. القيادة في الجماعة الإرشادية
١٠. خصائص القيادة في الجماعة الإرشادية

مقدمة:

تتبع أهمية الإرشاد الجماعي من كون الفرد كائناً اجتماعياً يهتم بالآخرين ويؤثر فيهم ويتأثر بهم. ومن المعروف أن الفرد يتعلم الكثير من الأنماط السلوكية عن طريق الآخرين. وفي معظم الأحيان نجد الفرد يغير سلوكه أو يعدله كردة فعل لموقف الجماعة التي تحيط به.

إلا أن مثل هذه الأنماط السلوكية قد لا تكون هي الأنماط السليمة أو ردة الفعل الصحيحة والمناسبة تجاه سلوك محدد يقوم به الفرد، ومن هنا تبرز أهمية الإرشاد الجماعي Group Counseling الذي يساعد الفرد من خلال العمل الجماعي أو الاشتراك في الجماعات العلاجية الصغيرة، وذلك من أجل التعرف على شخصية الفرد وذاته ومن هو؟ وأين هو؟ وما هو الأسلوب الأمثل في التعامل مع بعض المواقف؟ وما هي ردة الفعل المتوقعة والمناسبة في العديد من المواقف الاجتماعية والتعليمية؟ وهذا ما يهدف إليه الإرشاد الجماعي.

مفهوم الإرشاد الجماعي Group Counseling

الإرشاد الجماعي هو عملية تفاعل بين المرشد الاجتماعي وبين مجموعة من الأفراد الذين يجمعهم جماعة واحدة ويكون الهدف من هذا التفاعل هو تعديل أو تغيير اتجاه أفراد الجماعة أو أحدهم.

ولقد عرّف "جازدا" وآخرون (Gazda et al, 1978) الإرشاد الجماعي بأنه عملية تفاعل ديناميكية موجهة نحو تغيير التفكير والسلوك، على مستوى الشعور أو الوعي، وهو متضمن لوظائف العلاج الاختياري عن طريق التوجه نحو الواقع والتنفيس، والثقة المتبادلة والاهتمام والتفاهم والتقبل والدعم. وتتحقق وظيفة الإرشاد الجماعي في مجموعة صغيرة ذات اهتمام شخصي مشترك، يتم التفاعل بينها بما يزيد من درجة تفهمهم وتقبلهم للقيم والأهداف التي يؤمن بها مجتمعهم، والتي تعمل على تعديل اتجاهات وسلوك كل مسترشد. والمسترشدون أعضاء الجماعة الإرشادية هم أفراد عاديون لديهم مشكلات خاصة بهم تضعف توافقهم، إلا أنهم لم يصلوا مرحلة المرض أو الاضطراب الكلي لشخصياتهم.

جماعة الإرشاد

جماعة الإرشاد ليست مجرد جماعة من الأفراد تم تكوينها بأي شكل، أو هي شكلت نفسها، إذ لا بد أن يكون هناك أمور مشتركة تربط بين أعضاء الجماعة، ولا بد أن يكون بينهم مجموعة من القيم والاتجاهات المشتركة ولديهم الاستعداد لتقبل بعضهم البعض ويتبادلون بعض المشاعر الوجدانية تجاه بعضهم البعض. ولقد حدد (Zander: 1968) العديد من الخصائص التي لا بد أن تتميز بها أعضاء الجماعة:

- ١- يشتركون في تفاعلات عديدة.
- ٢- حددوا أنفسهم كأعضاء في الجماعة.
- ٣- تم قبولهم بواسطة أعضاء الجماعة الآخرين وتم تحديدهم أعضاء في الجماعة.

- ٤- يشتركون في معايير مشتركة فيما يخص موضوعاً معيناً.
 - ٥- يشتركون في منظومة متشابكة الأدوار.
 - ٦- يجمعون على أن الجماعة تعود عليهم بالنفع والفائدة.
 - ٧- يسعون للوصول إلى أهداف مشتركة.
 - ٨- يوجد لديهم إحساس جماعي بوحدة الجماعة وتكوينها.
 - ٩- يمتلكون النزعة والرغبة من أجل العمل بطريقة شبه موحدة تجاه البيئة المحيطة بهم.
- ومن المعروف أن الجماعة الإرشادية تكون أكثر فعالية من المرشد نفسه، ومتى ما كونت الجماعة الإرشادية تكويناً صحيحاً فإنها تنجح في تعديل سلوك أعضائها وتسهل عمل المرشد الاجتماعي الذي يعمل من خلالها، وبالإمكان أن تمارس الجماعة هذه الفعالية في اتجاهين:

(١) التغذية الانعكاسية التي تصدر من الجماعة والموجهة إلى أحد أعضائها تكون ذات تأثير قوي وفعال على هذا الفرد ويكون هذا التأثير الناتج من التغذية الانعكاسية التي تصدر من الجماعة أكثر تأثيراً من التغذية الانعكاسية التي تصدر من المرشد مهما بلغت مهارته وخبرته.

(٢) الفرد يشعر بأنه أكثر أمناً عندما يكون في جماعة منه عندما يكون منفرداً. وبالذات عندما يقابل المرشد وجهاً لوجه بشكل منفرد.

والكلام عن الإرشاد الجماعي يقود إلى الخلط بينه وبين العلاج الجماعي أو العلاج الجمعي رغم أن هناك اختلافاً بين المجالين. فالإرشاد الجماعي هو تدخل مهني علاجي يمارس مع الجماعات التي يكون أعضاؤها من الأشخاص الذين لديهم بعض الصعوبات إلا أنهم لا يزالون أسوياء ولا يوجد لديهم مشكلات عاطفية أو نفسية خطيرة. بينما العلاج الجماعي النفسي هو الذي يقوم به أخصائون نفسيون ويمارسونه مع الأشخاص الذين يعانون من مشكلات عاطفية ونفسية معقدة أوصلتهم إلى حالة من الاضطراب وعدم الاستقرار. والإرشاد الجماعي قد يكون إرشاداً وقائياً وقد يكون إرشاداً علاجياً. فالإرشاد الوقائي يساعد أعضاء الجماعة في حل بعض المشكلات التي يعانون منها قبل تعقدتها ووصولها إلى مراحل يصعب السيطرة عليها. في حين أن الإرشاد العلاجي يشتمل على الأساليب الفنية التي يضعها المرشد للجماعة أو لأحد أعضائها من أجل التغلب على المشكلة التي يعانون منها أو من أجل تعديل سلوكهم.

نظريات الإرشاد الجماعي

يرى الكثير من المهتمين أن نظريات الإرشاد الجماعي ما هي إلا امتداد للإرشاد الفردي. ولقد حدد (ليبرمان 1969) (Lieberman) سبعة محاور أساسية لا بد من التطرق إليها عندما تناقش نظريات الإرشاد الجماعي :

أولاً: هناك حاجة ماسة إلى نظرية توضح سيكولوجية عضوية الجماعة من وجهة نظر الفرد. وامتداداً لهذه الخطوة لا بد من مناقشة المنظور الذي يستخدمه الفرد في نظريته للجماعة.

ثانياً: نظريات الإرشاد الجماعي لا بد أن تشتمل على عرض ومناقشة للأهمية البالغة للدور الذي يقوم به قائد الجماعة أو المرشد الاجتماعي في الجماعات العلاجية.

ثالثاً: لا بد لأي نظرية تبحث في موضوع الجماعة من الاهتمام بالعلاقة بين المعايير والقيم التي تؤثر على عملية العمل الجماعي من خلال الجماعة.

رابعاً: هو الذي يجب أن يكون مجالاً لتركيز المنظرين في العمل الجماعي وهو فعالية وأهمية الاتصال Communication إذ لا بد لأي نظرية في هذا المجال من الاهتمام بكيفية وسبل إجراء الاتصال الفعال بين أعضاء الجماعة وبين المرشد أو قائد الجماعة من جهة وبقية الأعضاء من جهة ثانية.

خامساً: ما هي طبيعة التغير الممكن حدوثه كنتيجة للاشتراك في جماعة إرشادية؟ وهل هذا التغير يختلف عن الإرشاد الفردي؟ وبهذا الخصوص نجد بعض النظريات تركز على التغير الداخلي أو ضمن النفسي مثل خفض مستوى القلق أو زيادة اعتبار الذات، بينما تركز نظريات أخرى على السلوك الخارجي أو التغير الخارجي.

سادساً: ينبغي في النظرية أن تهتم بإمكانية تعميم الموقف الإرشادي الذي تم استخدامه على مواقف مشابهة في جماعات أخرى.

سابعاً: لا بد لأي نظرية في هذا المجال من الاهتمام بالمقارنة بين الإرشاد الجماعي وبقية أنواع الإرشاد مثل الإرشاد الفردي وغيره.

وهناك العديد من النظريات التي لا بد لمن يعمل في مجال الإرشاد الجماعي Group Counseling من الإلمام بها ولعل أهمها:

- ١ - نظرية شخصية الجماعة Group Syntality Theory .
- ٢ - نظرية التبادل Exchange Theory.
- ٣ - نظرية التركيز على العميل.

(١) نظرية شخصية الجماعة Group Syntality

يعتبر Cattell (1948) أول من طوّر هذه النظرية في مجال العلاج الجماعي، واعتمد فيها كثيراً على عنصر التحليل لحركة الجماعة، ومن الممكن إعطاء تعريف بسيط لهذه النظرية " نظرية شخصية الجماعي هي أي تأثير من الممكن أن تفرضه أو تحدثه الجماعة في الفرد عضو الجماعة" ولقد أورد Cattell مصطلحاً جديداً استخدمه في عملية التحليل لشخصية الجماعة وأطلق عليه Synergy أو قوة الجماعة التي تتكون من مجموعة من القوى الفردية، وعندما تتكون هذه القوة فإنها تختلف كثيراً عن القوة التي يمتلكها الفرد الواحد عضو الجماعة. ولقد أورد Cattell العديد من الاعتبارات أثناء قيامه بعملية تحليل شخصية الجماعة ومن أهمها:

- ١- الجماعة تتكون من أجل إشباع حاجات الأفراد وتنتهي عندما تتوقف عن إشباع هذه الحاجات.
- ٢- قوة الجماعة مستمدة من اتجاهات ومعتقدات أعضاء هذه الجماعة.
- ٣- الفرد عضو الجماعة ربما يستخدم الجماعة في بعض الأحيان من أجل إنجاز أهدافه الشخصية.
- ٤- قوة الجماعة يجب أن تكون موجهة نحو إنجاز أهداف الجماعة، وفي سبيل إنجاز هذا الهدف قد تضطر الجماعة إلى رسم أهداف أخرى يكون القصد منها تحقيق الهدف الأساس للجماعة. (Show & Marvin 1981)

(٢) نظرية التبادل

اشترك كل من Thibaut and Kelley (1959) في وضع الإطار العام لنظرية جديدة في مجال العمل الجمعي وكان مدخلهم إلى هذه النظرية مدخلاً وظيفياً بحثاً حيث كانا مهتمين بما هو مهم وفعال من وجهة نظر الفرد عضو الجماعة، حيث تقوم النظرية على اعتبار أن وجود واستمرار الجماعة يعتمد بشكل أساسي على مشاركة الفرد عضو الجماعة ومدى رضاه عن هذه الجماعة وماذا سوف يأخذ وما الذي سيعطيه للجماعة. (Shaow & Marvin, 1981).

ولعل أبسط تعريف لنظرية التبادل هو أنها : " النظرية التي تحاول شرح وتكوين الجماعة من زاوية المنفعة التي سوف يجنيها الفرد والتكلفة التي سيدفعها لهذه المنفعة للجماعة بشكل عام".

ولقد ناقش رواد هذه النظرية العلاقات بين الشخصية التي تكونها الجماعة واعتمدوا في تحليلهم على التركيز على التفاعل بين الأشخاص بصفته إحدى ركائز التبادل الذي يتم داخل الجماعة. وعملية التفاعل تبدأ عندما يقوم أحد أعضاء الجماعة بأي سلوك في حضور الآخرين أو أي اتصال مع أي عضو آخر داخل الجماعة. ومن المؤكد دائماً أن مثل هذا التصرف لا بد أن يترك تأثيراً على الآخرين. وتعتمد نظرية التبادل على السلوك الفردي والمراحل التي يمر بها وذلك من أجل القيام بتحليل هذا السلوك، فعندما يلتقي الشخص أ بالشخص ب في الطريق فيتبادلان التحية ثم يتحدثان عن الطقس، فإن مثل هذا السلوك قد يكون الهدف منه هو محاولة كل منهما أن يظهر المجاملة وحسن الصداقة للآخر، وأن الهدف ليس مجرد الكلام عن الطقس. ومن هنا فإن نظرية التبادل تؤكد على استخدام مراحل السلوك في عملية التحليل. أما نتائج التفاعل فيمكن وصفها من خلال الثواب والعقاب. إذ أنه من الممكن للشخص أن يشبع العديد من الرغبات ويحصل على العديد من المنافع، إلا أنه في نفس الوقت يضطر إلى كبت العديد من الرغبات والسلوك الذي لا يجد ترحيباً من الجماعة. ولقد أورد تايبوت وكيلي Tibaut and Kelly طريقة تقويم الفرد لما يحصل عليه من الجماعة واستخدماً في ذلك ما يسمى "مستوى المقارنة" و "المستوى البديل" ومستوى المقارنة هو المعيار الذي يستخدمه الشخص من أجل تقييم مستوى التفاعل داخل الجماعة وهل هي مرضية أم لا، في حين أن المستوى البديل هو المعيار الذي يستخدمه الشخص من أجل اتخاذ قرار في إمكانية استمراره في الجماعة أم تركها.

لقد تقدم الكلام عن هذه النظرية في الفصل الثالث من هذا الكتاب، ولكن نظراً للأهمية البالغة التي يوليها الأخصائيون الاجتماعيون، فإن هذه النظرية تستخدم بشكل واسع في العديد من مجالات وتطبيقات الخدمة الاجتماعية.

وتستخدم هذه النظرية في مجال الإرشاد الجماعي، رغم كونها تتمركز حول الفرد أو العميل.

ولقد ظهرت هذه النظرية في أوائل القرن العشرين، وذلك من خلال كتابات Carl Rogers . وفكرة النظرية تنطلق من مسماها حيث أنها تعتبر العميل (الشخص) هو حجر الأساس في العملية الإرشادية، وأنه لا بد من إعطاء كامل الثقة للعميل من أجل تحمل مسؤولية حياته بحلها ومرها دون تدخل. ولقد أكد Rogers على ضرورة النظرة الإيجابية المليئة بالثقة والاحترام إلى العميل الذي يبحث عن النصح والإرشاد. كما شدد على ضرورة الابتعاد عن الحكم المسبق على العميل أو النظر إليه بشكل سلبي. وتعتمد هذه النظرية على مجموعة من الوظائف لا بد أن يقوم بها المرشد مثل إيصال العطف والحنان، والتركيز والحضور والمتابعة والتقبل والفهم الواضح للعميل. ولقد سبق الكلام عن هذه النظرية بشيء من التفصيل في الباب الثالث من هذا الكتاب.

أنواع الجماعات

هناك العديد من الأنواع للجماعات في الخدمة الاجتماعية ولعل أهمها:

- ١ - الجماعة الإرشادية.
- ٢ - الجماعة العلاجية.
- ٣ - جماعة الترويج.
- ٤ - جماعة بناء وصقل المهارات الشخصية.
- ٥ - جماعة الأصدقاء.
- ٦ - الجماعة التعليمية.
- ٧ - الجماعة المكونة من أجل أداء مهمة أو حل مشكلة.

حجم الجماعة

عدد الأفراد الذين من الممكن احتوائهم في جماعة إرشادية واحدة أمر يصعب تحديده برقم محدد. ورغم أن معظم المهتمين بالعلاج والإرشاد الجماعي يرون أن الجماعة العلاجية يجب أن لا تكون كبيرة وأن تتراوح ما بين ٣ إلى ٩ أشخاص، إلا أن العدد المثالي لأي جماعة إرشادية يمكن أن تحدده العوامل التالية:

١. المهارة والخبرة التي يمتلكها المرشد الاجتماعي الذي سيتولى قيادة الجماعة الإرشادية في جميع مراحلها.

٢. نوع الخطة الإرشادية أو العلاجية المراد تطبيقها، إذ أن بعض الخطط التي يرسمها المرشدون الاجتماعيون هي التي تحدد كم شخصاً يجب أن تحتويهم الجماعة.

٣. عدد المرشدين الاجتماعيين الذين سوف يتولون قيادة الجماعة، ويرى البعض أنه في حالة وجود مرشدين للجماعة فإنه من المفضل تقسيم الجماعة إلى قسمين متى ما زاد عدد أعضائها على ١٤ عضواً.

٤. الوقت والمكان الذي تلتقي فيه الجماعة.

وبأي حال يجب أن لا تكون الجماعة كبيرة لأن كثرة عدد أفراد الجماعة يضعف فرصة كل عضو في المشاركة والتفاعل مع الأعضاء الآخرين، ويضيع على المرشد فرصة تطبيق الخطة الإرشادية المرسومة لكل عضو. كما أن صغر حجم الجماعة يعني المزيد من المسؤوليات والمهام التي يجب أن يتم إنجازها من قبل كل عضو. ويجب على المرشد بأي حال أن يتحاشى تكوين جماعة صغيرة (ثلاثة أشخاص أو أربعة) خصوصاً عندما يكون أعضاء هذه الجماعة من الأشخاص الذين لديهم اضطرابات نفسية وصعوبة في التكيف بسرعة ويعانون من مشكلات اجتماعية حادة، لأن هذا يعني مزيداً من المسؤوليات الملقاة على عاتق كل عضو في الجماعة قد لا يكون باستطاعته القيام بهذا الأمر الذي يقود إلى فشل الجماعة في وقت مبكر.

هدف الجماعة:

يعتبر تحديد هدف الجماعة أحد أهم المراحل التي تمر بها أي جماعة. ولا بد من تحديد هدف الجماعة تحديداً واضحاً ودقيقاً يَمَكِّن الأشخاص المهتمين بالجماعة من اتخاذ قرار سليم حيال انضمامهم للجماعة من عدمه. ويجب على المرشد الاجتماعي الذي سوف يتولى قيادة الجماعة الإرشادية توضيح هدف الجماعة وشرح هذا الهدف للجميع وأن يعطي وقتاً كافياً من أجل سماع الأسئلة وإعطاء وقت كافٍ للأشخاص الذي يفكرون في الدخول في الجماعة من أجل اتخاذ قرار سليم.

كثير من الجماعات لم يكتب لها النجاح بسبب عدم التوفيق في اختيار أعضاء الجماعة. وعملية اختيار أعضاء الجماعة عملية ليست سهلة كما يتوقع البعض، فلا بد من قضاء وقت كافٍ مع كل شخص للتأكد من مناسبتها للجماعة، وهل سيفيد ويستفيد من انضمامه للجماعة. وهناك العديد من الأمور التي يجب مراعاتها أثناء عملية اختيار أعضاء الجماعة ومنها:

- ١- مراعاة هدف الجماعة وحجمها.
- ٢- الفائدة التي سوف يحصل عليها الشخص من انضمامه للجماعة.
- ٣- العمر والجنس والعوامل الثقافية والاجتماعية.
- ٤- المتوقع من الشخص وماذا يتوقعه من الآخرين.
- ٥- العوامل الشخصية.
- ٦- المعايير والقيم والمعتقدات للجماعة ولل فرد.

مراحل الجماعة الإرشادية

- ١) مرحلة بداية الجماعة.
- ٢) مرحلة الصراع والمواجهة.
- ٣) مرحلة تماسك واتحاد الجماعة.
- ٤) مرحلة الإنتاجية والعمل.
- ٥) مرحلة الانتهاء.

المرحلة الأولى: مرحلة بداية الجماعة

من المعروف أن بداية كل أمر تكتنفها العديد من الصعوبات التي تذهب ويتم التغلب عليها بمرور الوقت. وغالباً ما تحتاج الجماعة الإرشادية إلى بعض الوقت من أجل بناء العلاقة بين أعضائها وبين المرشد، كما أن مرحلة التخوف التي يمر بها بعض الأعضاء تنتهي بمرور الوقت، ويبدأ عضو الجماعة بتعزيز تفاعله مع الجماعة. وتبدأ الفوارق بين شخصية الفرد وشخصية الجماعة تختفي كلما أحس الفرد بفائدة الجماعة وبالذات عندما تقوم الجماعة بمباركة أو تعزيز سلوك موجود لدى الفرد أساساً.

ولعل أول ما يشغل ذهن المرشد الاجتماعي في الجماعة الإرشادية هو كيفية الحد من التخوف الذي يتكون لدى بعض الأعضاء عند بداية الجماعة. وتتطلب هذه المرحلة من المرشد دوراً مضاعفاً من أجل النجاح في التغلب على بعض الصعوبات التي تواجه الجماعة. ومن أهم ما يميز الجماعة في هذه المرحلة هو ما يسمى "هوية الجماعة Group identity" وهوية الجماعة تتطلب من كل شخص أن يكون لديه صورة مرسومة في ذهنه عن جماعته. وهناك العديد من العوامل التي تساعد في تكوّن هوية الجماعة ومنها:

- ١- هدف الجماعة.
- ٢- الموقع والمكان والوقت الذي تلتقي فيه الجماعة.
- ٣- أعضاء الجماعة (الخصائص النفسية والاجتماعية والاقتصادية).

- ٤- قائد الجماعة.
 ٥- ثقافة الجماعة.
 ٦- التوقعات المرتبطة بالخبرات الماضية للعضو.

المرحلة الثانية: مرحلة الصراع والمواجهة في الجماعة الإرشادية

بعدما تمر فترة التعارف تدخل الجماعة مرحلة من محاولة الأعضاء التأقلم مع بعضهم البعض، وتبدأ مرحلة التفاعل وبناء العلاقات بين الشخصية. وأثناء هذه العملية يتعرض بعض الأعضاء إلى بعض المواقف والتجارب غير السارة التي تقودهم إلى الإحباط من خلال محاولاتهم التأقلم مع الجماعة، والتي تتحول إلى صراع بين بعض الأعضاء. والصراع بين أعضاء الجماعة الإرشادية أمر وارد إلى حد كبير شأنهم في ذلك شأن غيرهم من الجماعات التي تتعرض لأشكال عديدة من الصراع والمواجهة بين بعض الأعضاء والمرشد الاجتماعي الذي يقود الجماعة.

والصراع داخل الجماعة يكون مرده التعارض بين الفرد ورغباته الشخصية وبين الجماعة وما تفرضه على الفرد من معايير وقيم وأنماط سلوكية. والصراع داخل الجماعة قد يتدرج من صراع طبيعي من الممكن التعامل معه إلى صراع معقد يحتاج إلى مهارة وخبرة من المرشد الاجتماعي من أجل القضاء عليه. والصراع قد يكون بين أعضاء الجماعة وقد يكون بين أحد الأعضاء وبين المرشد الاجتماعي، وقد يكون بين كافة الأعضاء، ويأخذ أشكالاً عديدة. فقد يكون على شكل نقد متبادل بين الطرفين، وقد يأخذ شكلاً من الرفض وعدم الانصياع لبعض ما تفرضه الجماعة على الفرد.

المرحلة الثالثة: مرحلة تماسك الجماعة

تبدأ هذه المرحلة بانتهاء مرحلة الصراع بين أعضاء الجماعة، حيث تبدأ تدريجياً في بناء نوع من العلاقة الثابتة التي تقود إلى مرحلة التفهم للجماعة وبداية الشعور بضرورة تماسك الجماعة. وخلال هذه المرحلة تبدأ عملية الثقة المتبادلة بين أعضاء الجماعة في النمو والازدياد إلى أن تصل إلى درجة الولاء التام للجماعة والاعتزاز بها والدفاع عنها. ومن الممكن أن نعرف تماسك الجماعة بأنه درجة الشعور والإحساس بالجماعية حيث يبدأ كل عضو في استخدام كلمة "نحن" بدلاً من "أنا" ويعرفها البعض بأنها درجة الجذب الذي

يصدر من الجماعة لأعضائها، فكلما زاد مستوى جذب الجماعة لأعضائها كلما زاد تماسك الجماعة.

وتعتبر درجة تماسك الجماعة مؤشراً مهماً لنجاحها وليس من الممكن للجماعة العلاجية أن تقدم المشورة والنصيحة والخبرة الإرشادية والعلاجية المطلوبة دون أن تصل إلى هذه المرحلة. ولقد أورد (Yalom 1975) بعض الدراسات التي تدل على أن أعضاء الجماعة يعتبرون درجة شعورهم بتماسك الجماعة مؤشراً أساسياً يحكمون من خلاله على إمكانية استفادتهم من الجماعة. وعملية تماسك الجماعة تتحقق من خلال العلاقات بين الشخصية السائدة بين أعضاء الجماعة إضافة إلى عملية التفاعل التي تتم داخل الجماعة في جميع مراحلها. (Yalom 1975)

خطوات بناء تماسك الجماعة:

هناك عدة خطوات لا بد للمرشد الاجتماعي من اتباعها من أجل بناء عملية تماسك الجماعة:

أولاً: يجب على المرشد الاجتماعي الذي يتولى عملية قيادة الجماعة أن يحدد بشكل واضح ودقيق الأنماط السلوكية التي يرى أنها تساعد في تدعيم الثقة بين أعضاء الجماعة، مما يقود إلى تماسك الجماعة. فعلى سبيل المثال يقوم المرشد بالتشديد على استخدام عبارات تعبر عن الجماعة بدلاً من الأفراد، ويؤكد على استخدام التعبيرات والجمل التي تدل على استمرارية الجماعة وتقديم مصلحة الجماعة قبل الأمور الأخرى. وقد يقوم المرشد بذكر بعض العبارات والمقولات التي يستخدمها بعض أعضاء الجماعة ويثني عليها ويشكر أصحابها.

ثانياً: يجب على المرشد أن يقوم بعملية تقييم لمستوى التماسك الذي تشهده الجماعة، وذلك من خلال ملاحظته الشخصية لكل ما يدور داخل الجماعة، إضافة إلى استماعه إلى أعضاء الجماعة في ريع الساعة الأولى من كل اجتماع تعقده الجماعة.

ثالثاً: يقوم المرشد في بعض الأحيان بالتدخل المباشر في هذه العملية، وذلك عن طريق لعب بعض الأدوار التعليمية التي تساعد على تماسك الجماعة، وقد يقوم بتوجيه بعض الأسئلة لبعض الأعضاء ثم يقوم بالتعليق على الإجابات بما يخدم هذه العملية.

رابعاً: يجب على المرشد أن يقيم الوضع باستمرار وبعد كل خطوة من هذه الخطوات للتأكد من أن الجماعة تسير في الطريق الصحيح، إضافة إلى أن مثل هذا التقييم يساعد المرشد في التأكد من نجاح أسلوبه الذي يتبعه مع الجماعة وتغييره إذا لزم الأمر.

وهناك العديد من الأنماط السلوكية التي تنمو داخل الجماعة وتكون هي الأساس الذي تستخدمه الجماعة في عملية البناء والتماسك الذي تكون عليه الجماعة في نهاية الأمر ومن أهم هذه الأنماط:

- ١- أنماط الاتصال: وتشمل جميع وسائل وأساليب الاتصال المستخدم داخل الجماعة سواء كان ذلك الاتصال لفظياً أو غير لفظي.
- ٢- أنماط التأثير: ويقصد بها السلوك الذي يكون عليه المرشد بصفته أكثر الأشخاص تأثيراً في الجماعة، بالإضافة إلى بعض الأعضاء البارزين الذين يؤثرون في الجماعة.
- ٣- تمثيل ولعب الأدوار داخل الجماعة.
- ٤- التفاعل والعلاقات بين الشخصية.

خلال هذه المرحلة تكون الجماعة جاهزة لحل جميع الاختلافات التي تنشأ داخل الجماعة بشكل أكثر فاعلية عن المراحل السابقة، وتبدأ الجماعة تشكل ما يسمى بهوية الجماعة أو شخصية الجماعة، ويبدأ الأعضاء يظهرون رغباتهم في استمرارية الجماعة والتخلص من كل ما من شأنه عرقلة سير هذه الجماعة حتى لو كان ذلك أحد أعضاء الجماعة.

المرحلة الرابعة: مرحلة الإنتاجية والعمل

تعتبر هذه المرحلة أكثر مراحل الجامعة أهمية وهي المرحلة التي تكون الجماعة فيها وصلت إلى درجة النضج وتبدأ الجماعة في إنجاز وتحقيق الأهداف التي تم رسمها وتقطف ثمار العمل الذي تم خلال المراحل السابقة.

وتصل الجماعة إلى هذه المرحلة بعد أن تكون مرتت بالمراحل السابقة وتغلبت على الصعوبات التي واجهتها خلال هذه المراحل قبل الوصول إلى هذه المرحلة مثل الصراع والمنافسة والمقاومة والرفض وغيرها من المشاكل التي لا بد لي جماعة من المرور بها والتغلب عليها.

وفي هذه المرحلة يشعر كل عضو بأنه ممثلاً للجماعة ويبدأ في الدفاع عنها ولا يسمح لأي شخص بالتهجم على الجماعة ويكون لديه شعور بأنه جزء من الجماعة وأن عمل الجماعة ومهمتها هي في نفس الوقت مهمة كل عضو من أعضاء هذه الجماعة مما يقود إلى الإنتاجية والعمل للجماعة بكاملها.

المرحلة الخامسة: مرحلة النهاية Termination

لا بد لكل جماعة من الوصول إلى وقت يكون فيه لزاماً على الجماعة أن تتوقف وبالذات الجماعات الإرشادية والعلاجية التي تكون قد نشأت لهدف تقديم المشورة والنصيحة والخبرة النافعة لكل عضو. وإذا ما تم التعامل الصحيح مع الجماعة في هذه المرحلة فإنها تكتمل الفائدة ويتحقق الهدف. ويتولد لدى بعض الأعضاء الخوف من علمية إنهاء الجماعة. وهنا يبرز دور المرشد الاجتماعي في مساعدة الأعضاء والجماعة في التغلب على كل ما قد تسببه هذه العملية من صعوبات. فيجب على المرشد الاجتماعي أن يتعامل مع الاحتمالات التالية:

(١) العضو الذي يتحاشى الكلام عن نهاية الجماعة ولا يريد مناقشة هذا الموضوع، يقوم المرشد في هذه الحالة بالكلام مع مثل هذا العضو ويطلب منه أن يناقش مخاوفه من هذه العملية فقد تكون طبيعية وموجودة لدى الآخرين.

(٢) العضو الذي يبدي تخوفه من ما بعد نهاية الجماعة، يقوم المرشد الاجتماعي بسؤال جميع أعضاء الجماعة عن خطتهم المستقبلية وماذا ينوون القيام به بعد نهاية الجماعة.

(٣) العضو الذي يريد أن يغادر الجماعة قبل انتهائها، على المرشد الاجتماعي في هذه الحالة أن يعلن ذلك لكافة أعضاء الجماعة، ويؤكد على نقاط القوة والفائدة التي أضافها هذا العضو إلى الجماعة.

وعلى أي حال ينبغي للمرشد أن يعد الجماعة بكامل أعضائها لعملية النهاية، ويبدأ في إعداد الجماعة منذ البداية لمثل هذه اللحظة، وباستطاعة المرشد أن يخلق من لحظة نهاية الجماعة لحظة إيجابية تجعل البعض يستفيد منها.

القيادة في الجماعة الإرشادية

هناك العديد من العوامل التي لها تأثير مباشر في نجاح الجماعة. ولا شك أن قيادة الجماعة تأتي كأحد أهم هذه العوامل.

ولقد حظيت عملية قيادة الجماعة باهتمام الباحثين في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس ومجال الإرشاد الاجتماعي والنفسى، وذلك خلال الثلاثين سنة الماضية. ولقد أكد معظم الباحثين على أهمية القيادة في الجماعة والدور الذي يجب أن يلعبه قائد الجماعة في التأثير على كافة الأعضاء، ويمكن الإشارة هنا إلى بعض أنواع القيادات في الجماعة:

١- القائد الدكتاتوري Authoritarian Leader

وهو القائد الذي يفضل أن يستقل بكامل السلطة، ويضع القرارات ويطلب من الجماعة أن تفعل ما يريد دون الالتفات إلى الأعضاء. وقد يكون اختيار هذا الأسلوب القيادي بسبب

طبيعة الجماعة وتكوينها. فمن المعروف أن بعض الجماعات وخصوصاً عندما تكون في مراحلها الأولى قد تحتاج إلى مثل هذا القائد، إضافة إلى أن الجماعات الإرشادية غالباً ما يكون معظم أعضائها من ذوي المشكلات الاجتماعية والأشخاص الذين يعانون من صعوبة في التكيف مع بعض متطلبات الحياة، مما يجعلهم يحتاجون إلى قائد يتولى قيادة الجماعة دون أن يثقل عليهم بالمشاركة في قيادة الجماعة. ومهما كانت المبررات فإن هذا الأسلوب في قيادة الجماعة قد لا يكون هو الأسلوب الأمثل، خصوصاً وأنه يضعف الفرصة لمشاركة الأعضاء وتفاعلهم مع القائد وبين بعضهم البعض.

٢- القائد الديمقراطي Democratic Leader

النوع الثاني من أنواع القيادة في الجماعة هو القائد الديمقراطي، ومن المعروف أن الديمقراطية تعني مشاركة أعضاء الجماعة في عملية القيادة. والقائد الديمقراطي هو عكس القائد الدكتاتوري، فهو لا يتحمل مسؤولية توجيه الجماعة بمفرده، ولا يفضل إعطاء توجيهاته للجماعة، بل يترك مساحة لأعضاء الجماعة من أجل المشاركة والتفاعل ووضع القرار الذي يهم الجماعة بشكل عام. ويرى البعض أن هذه الطريقة في القيادة هي الأقرب للنجاح بشرط أن يطبق القائد هذا المبدأ، ويكون قريباً من الجماعة، يتدخل متى ما دعت الحاجة ويعيد الأمور إلى نصابها إذا رأى اختلالاً واضحاً.

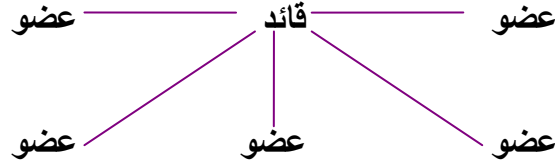
٣- القائد المتساهل Laissez - Faire Leader

ويعرف هذا النوع من القيادة بأنه سياسة عدم التدخل، وهذا النوع من القيادة يرى البعض أنه ليس هناك قائد بمعنى الكلمة. وهذا النوع من القيادة يكون فيه القائد متساهلاً إلى حد كبير، ويترك الحرية كاملة لأعضاء الجماعة أن يوجهوا أنفسهم ويتخذون القرارات التي يرونها.

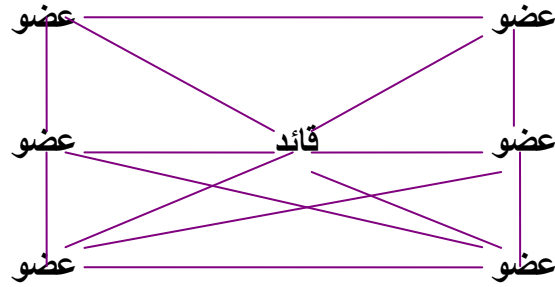
شكل رقم ١-٧

قنوات الاتصال داخل الجماعة في أنواع القيادة

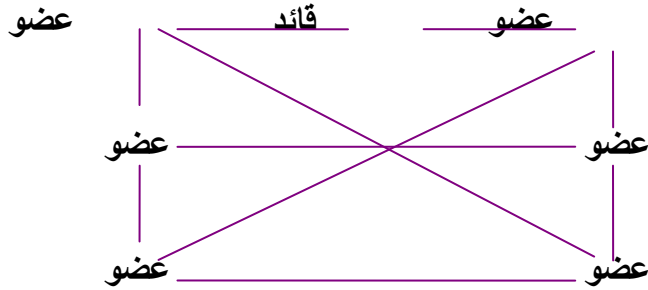




القائد الديمقراطي



القائد المتساوي



Leadership attributes خصائص القيادة في الجماعة

القائد الفعال هو الذي يستطيع تسيير الجماعة في جميع مراحلها. ومن أهم الخصائص التي لا بد من توافرها في المرشد الاجتماعي الذي يتولى قيادة الجماعة ما يلي:

١ - الثقة في النفس Self Confidence

في أي مجال من مجالات الحياة نستطيع أن نكون ناجحين عندما نكون واثقين من أنفسنا ونؤمن إيماناً عميقاً بما نفعله. ولقد قام (رسل Russell) بوصف القائد الناجح بأنه " القائد الذي يشعر دائماً أنه سوف يكسب كل عمل يقوم به" كما ذكر أن أعضاء الجماعة يستطيعون وبسرعة فائقة معرفة ما إذا كان القائد يمتلك هذه الصفة أم لا.

٢- المسؤولية Responsibility

المسؤولية إحدى الخصائص التي يصعب شرحها وإيضاحها رغم أهميتها للإرشاد الاجتماعي، ولا بد لقائد الجماعة أن يكون على قدر من المسؤولية تجاه الجماعة بكامل أعضائها أولاً وتجاه نفسه ثانياً. وبإمكان المرشد الناجح أن يتبع طريقة إشراك الآخرين من أعضاء الجماعة في المسؤولية.

٣- الموضوعية Objectivity

تتطلب مهنة الإرشاد الاجتماعي الموضوعية والحياد التام والتجرد الكامل في من يريد ممارستها. وذكر (روجرز Rogers) " أن المرشد بإمكانه أن يبدي تعاطفه ويتفهم مشكلة المسترشد من غير أن يفقد تجرده وموضوعيته." ويعتبر التزام الموضوعية أمراً في غاية الصعوبة رغم ادعاء الكثيرين بأنهم موضوعيون وحياديون. لذلك يجب على المرشد الاجتماعي التنبه لهذه الخاصية ورسم خطوات ثابتة تلزمه الموضوعية والحياد أثناء فترة عمله مع الجماعة.

٤- الإخلاص والصدق Genuineness

لعل أبسط تعريف لهذه الخاصية هو أن يكون هناك اتفاق بين ما تقوله وبين ما يدور في داخلك كمرشد اجتماعي. وعلى المرشد أن يكون صادقاً مع الجماعة ولا يحاول أن يتصنع أي نوع من السلوك لأن الطبع يغلب التطبع.

٥- الاحترام Respect

احترام الآخرين من أهم الصفات التي يجمع عليها البشر في كافة التفاعلات الاجتماعية التي تدور بينهم. ولعل أسهل تعريف لهذه الميزة هو ما ذكره (إيجان Egan) " أنه يعني التعامل مع الآخرين بنفس المستوى الذي نرى أنفسنا عليه، والنظر إلى الآخرين ومعاملتهم لمجرد كونهم بشراً." ولقد حث الدين الإسلامي على مثل هذه الميزة إذ يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: "الناس سواسية لا فضل لعربي على أعجمي ولا لأبيض على أسود إلا بالتقوى".

٦- المرونة Flexibility

تقتضي مهنة الخدمة الاجتماعية من جميع ممارسيها الالتزام بصفة المرونة في التطبيق. وأثناء عمل المرشد الاجتماعي لا بد أن يواجهه العديد من المواقف التي تستدعي لجوءه إلى المرونة، ومن أهم هذه المواقف ما يلي:

أ- التعامل مع القيم والاتجاهات.

ب- الاستجابة لبعض أنواع السلوك.

ج- التطبيق الحرفي لبعض الخطط والأساليب الإرشادية.

٧- الحماس Enthusiasm

إذا لم يكن المرشد الاجتماعي متحمساً لعمل الجماعة فإن هذا الشعور ينتقل إلى الجماعة بكافة أعضائها. فيجب على المرشد أن يكون شعلة من النشاط والحماس ويظهر الحيوية والنشاط أثناء العمل.

خلاصة:

القائد الفعال هو ذلك القائد الذي يمتلك الثقة في النفس، الموضوعية، الصدق والإخلاص للجماعة، الاحترام، والمرونة، الحماس. وجميع هذه الخصائص التي سبق الكلام عنها من الممكن أن توجد لدى الأشخاص باختلافات بسيطة قد تزداد لدى شخص وتنقص لدى آخر. ورغم كون بعض هذه الصفات وراثية مثل الثقة في النفس إلا أن معظمها من الممكن اكتسابه وصقله عن طريق التعلم والدراسة والتدريب المستمر الذي لا بد لمن يريد أن يكون مرشداً اجتماعياً ناجحاً من الحصول عليه.

المراجع العربية والأجنبية:

١- سهام درويش أبو عطية ، مبادئ الإرشاد النفسي، دار القلم، الطبعة الأولى الكويت ١٤٠٨ هـ - ١٩٨٨ م.

٢- حامد زهران: التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب ، القاهرة، الطبعة الثانية ١٩٨٠ م.

٣- جيمس هاتسون وآخرون، الإرشاد الجماعي، الطبعة الثانية، شيكاغو م. ١٩٨٠ ص ١٤-١٧.

References

- 1- Cartwright, O., and A. Zander. Group Dynamics. New York: Harper and Row, 1968.
- 2- Egan, G. (1976) Interpersonal Living. Menterey, CA: Brooks/Cole.
- 3- Gagda, G. M., Asbury, F.S., Balger, F. J., Childers, W.C., and Walters, R.P. (1984). Human Relations Development, 3rd Ed., Boston: Allyn & Bacon.

4- Liberman, M., & Whitaker. (1969) Problem and Potential of Psychoanalytic and group dynamics. International Journal of Group Psychotherapy, 1969, 19, 131-251.

5- Rogers, C.R. (1961) On Becoming a Person. Boston: Houghton M.

6- Russell, J. M. (1992) Group Techniques (3ed Ed) Pacific Grove, CA Brooks.

7- Shaw E, Marvin, Group Dynamics, (3ed Ed), McGraw - Hill Book Company, 1981 PP. 19-30.

8- Yalom, I. The Theory and Practice of Group Psychotherapy (2ed Ed). New York: Basic Books.

الفصل الثامن

الإرشاد الأسري

١. مقدمة
٢. أهمية الأسرة في الإرشاد الأسري
٣. تعريف الأسرة في المجتمع السعودي
٤. عناصر الإرشاد الأسري
٥. أنواع الإرشاد الأسري

الإرشاد الأسري أحد أهم مجالات الممارسة في الخدمة الاجتماعية. ويرتكز هذا النوع من الإرشاد على الفهم العميق للأسرة كنسق اجتماعي متكامل. ولا بد للمرشد الاجتماعي الذي يمارس الإرشاد الأسري أن يكون على مستوى عالٍ من الفهم الكامل للأسرة وللشخص عضو الأسرة وكيفية وطريقة التفاعل الأسري والطريقة التي تسير عليها الأسرة كنسق اجتماعي متكامل. وكل فرد من أفراد الأسرة يجب أن ينظر إليه كوحدة اجتماعية. ولا شك أن فهم وظيفة الأسرة ووظيفة كل عنصر من عناصرها هو مفتاح النجاح للمرشد من أجل التدخل المهني الصحيح، من أجل مساعدة بعض أفراد الأسرة أو التأثير على الأسرة بشكل عام. والإرشاد الاجتماعي من الممكن أن يعمل مع الأسرة كوحدة اجتماعية متكاملة (system) وقد يقتصر هذا الدور على بعض أفراد الأسرة (subsystems).

ولقد بدأ الإرشاد الأسري منذ حوالي أربعين عاماً، عندما بدأت الدراسات حول الأطفال والمراهقين تشير بأصابع الاتهام إلى الأسر التي ينحدرون منها. ولقد بدأ العديد من العلماء والباحثين في الولايات المتحدة الأمريكية الاهتمام بدراسة المشكلات الأسرية وذلك بعد عام ١٩٥٠.

أهمية الأسرة في الإرشاد الأسري

تحتل الأسرة مكانة بارزة في جميع أنواع التفاعل البشري، ويعتبرها الكثير الحجر الأساس في عملية التنشئة الاجتماعية في كافة المجتمعات. وغالباً ما تتحدد ملامح شخصية أي فرد عن طريق الأسرة التي وجد نفسه فيها. ورغم أهمية الدور الذي تلعبه الأسرة في تكوين شخصية الأفراد، إلا أن هذا الدور يختلف من مجتمع لآخر طبقاً للعديد من المفاهيم والمتغيرات.

فلو نظرنا إلى المجتمع الأمريكي والمجتمعات الغربية، نجد أن طبيعة الأسرة السائدة في هذه المجتمعات هي الأسرة النووية (الزوج والزوجة والأبناء). في حين أن المجتمعات النامية تختلف اختلافاً كبيراً في ما بينها في هذه الناحية، حيث نجد النمط السائد هو خليط بين الأسرة النووية والأسرة الممتدة في بعض المجتمعات.

وبنظرة إلى المجتمع السعودي نجد أنه يمتلك العديد من الخصائص التي تميزه عن غيره من المجتمعات، ومن أهم هذه الخصائص ما يلي:

(١) المجتمع السعودي بدأ مرحلة التحول من الأسرة الممتدة إلى تفضيل الأسرة النووية، إلا أننا نستطيع القول إنه لا يزال يعيش مرحلة انتقالية بهذا الخصوص.

٢) الأسرة السعودية تمر بمرحلة حرجة في تاريخها، حيث أن عوامل التغير السريع التي عصفت بالمجتمع السعودي في النصف الثاني من القرن العشرين أدت إلى حدوث تغيرات جذرية في حياة الأسرة السعودية. ويمكننا القول إن بعض هذه التغيرات حدثت بسرعة كبيرة الأمر الذي أدى إلى ظهور مشكلات اجتماعية وأسرية كثيرة ناتجة عن هذا التغير السريع. فقد شهد المجتمع السعودي ظهور البترول وما صاحبه من نقلة حضارية وتنموية أدت إلى هجرة كثير من الأسر السعودية من الأرياف إلى المدن الكبرى. إضافة إلى تعليم البنات الذي توسع بشكل سريع حتى شمل جميع مناطق المملكة. واستمرت التغيرات المتلاحقة التي كان آخرها انتشار الفضائيات وشبكات التلفزيون العالمية في المجتمع السعودي بشكل كبير. ومما لا شك فيه أن هذه التغيرات لا بد أن تفرز العديد من المشكلات المصاحبة والتي لا بد من إيجاد حلول لها.

٣) السرية والخصوصية: المجتمع السعودي مجتمع محافظ لا يزال يحتفظ بالعديد من التقاليد والعادات التي ورثها من الأجيال السابقة، والتي تعطي أهمية بالغة لخصوصية الأسرة وتجعل من معظم الشؤون الأسرية أموراً سرية ليست مجالاً للنقاش وليس من حق المرشد الاجتماعي أو أي شخص آخر بحث هذه الأمور أو السؤال عنها. وتختلف الأسرة السعودية عن غيرها من الأسر في هذه الناحية، ففي الوقت الذي نجد أن الأسرة في مجتمعات عديدة تسمح بمناقشة بعض أمورها أو جميعها، بل تطلب بعض الأسر مشورة الأخصائي الاجتماعي، أو المرشد الاجتماعي نجد أن الأسرة السعودية تتردد كثيراً في إشراك طرف ثالث من أجل حل بعض مشكلاتها.

وبالنظر إلى جميع هذه الأمور فإننا نستطيع القول إنه ينبغي للمرشد الاجتماعي الذي يعمل مع الأسرة السعودية أو مع أحد أفرادها أن يكون مدركاً لجميع هذه العوامل، وعليه أن يستثمرها لصالح عمله ولتحقيق أهدافه. علماً بأن تجاهل مثل هذه الأمور قد يقود إلى فشل الإرشاد الأسري، وقد يتعدى ذلك إلى دخول المرشد في إحراجات بالإمكان تفاديها.

تعريف الأسرة في المجتمع السعودي

سبقت الإشارة إلى أن تعريف "الأسرة" يختلف باختلاف الثقافة السائدة، ففي الوقت الذي نجد الأسرة في أمريكا لا تتعدى الزوج والزوجة والأولاد، نجد أن الأسرة في إيطاليا تشمل على ثلاثة أجيال. أما في الصين فإن الأسرة قد تشمل على جميع الآباء والأجداد وآبائهم الذين لا يزالون على قيد الحياة.

والأسرة السعودية تختلف عن غيرها من الأسر في المجتمعات الأخرى، فقد تشمل الأسرة على أكثر من جيلين، وقد تمتد لتشمل بعض الأقارب مثل أولاد العمومة. كما أن الأسرة السعودية تحمل اختلافاً آخر يميزها عن غيرها من الأسر، وهذا الاختلاف يتمثل في حجم الأسرة السعودية الكبير حيث سجلت الأسرة السعودية نسبة مرتفعة، ففي عام ١٩٩٣ بلغ معدل الإنجاب للمرأة السعودية ٦,١.

ومهما كانت هذه الاختلافات فإن الأسرة السعودية لا تخرج عن أحد الأشكال التالية في

معظم الأحيان:

- (١) الأسرة النووية.
- (٢) الأسرة الممتدة.
- (٣) الأم والأولاد.
- (٤) الأب والأولاد.
- (٥) الأب والأولاد وزوجة الأب.
- (٦) الأم والأولاد وزوج الأم.
- (٧) الأب والأولاد وأكثر من زوجة.
- (٨) العيش مع أحد الأقارب.

عناصر الإرشاد الأسري:

هناك العديد من العناصر التي يجب على المرشد الاجتماعي الإمام بها جيداً وأهمها:

- (١) المحيط الأسري.
- (٢) المنظومة الأسرية والحدود الاجتماعية والدينية والثقافية.
- (٣) القوى ومصادرها وطريقة توزيعها داخل الأسرة.
- (٤) طريقة اتخاذ القرار داخل الأسرة.
- (٥) المشاعر العاطفية التي تسيطر على أفراد الأسرة.
- (٦) أهداف الأسرة التي تسعى إليها.
- (٧) الأدوار وطريقة توزيعها.

- ٨) الاتصال بين أفراد الأسرة (أساليبه، حدوده)
 ٩) مكامن القوى والنواحي الإيجابية.
 ١٠) مكامن الضعف والنواحي السلبية.
 ١١) عادات وتقاليد الأسرة ومرجعيتها القبلية والثقافية والاجتماعية.

١) الأسرة من خلال المحيط الاجتماعي.

ليس باستطاعة أية أسرة العمل بمعزل عن غيرها من أنساق المجتمع الأخرى. فمن الطبيعي أن تتفاعل الأسرة مع المجتمع على أشكال عديدة. فالأسرة ممثلة في أعضائها لا بد وأن تندمج في كافة أشكال التفاعل في مؤسسات المجتمع المختلفة، ولا بد أن تتأثر الأسرة سلباً أو إيجاباً بهذا التفاعل. ولهذا أصبح لزاماً على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الإرشاد الأسري أن ينظروا إلى الأسرة من خلال المحيط الذي تعيش فيه ويأخذوا في الحسبان العوامل التي من المحتمل أن تؤثر على العملية الإرشادية، فمن المعروف أن المجتمع يفرض قيوداً اجتماعية لا تجد الأسرة بداً من الانصياع لها. فلا بد أن يكون على معرفة كاملة بثقافة الأسرة إلى جانب معرفتهم بثقافة المجتمع، والمكانة الاجتماعية وما يترتب عليها من اهتمام بالقبيلة والمنزلة الاجتماعية وغيرها من الأمور التي لا تستطيع الأسرة العمل بمعزل عنها ولا يستطيع الأخصائي الاستمرار في عمله إذا لم يفهمها جيداً.

٢) المنظومة الأسرية والحدود الخارجية :

تختلف الأسر باختلاف المجتمعات، كما أن الأسر التي تعيش داخل مجتمع واحد يوجد بينها اختلافات في الطريقة التي تعيش بها والمدى الذي تسمح الأسرة به للآخرين بالتدخل في شؤون الأسرة، وهناك ثلاثة أنواع من المنظومات الأسرية:

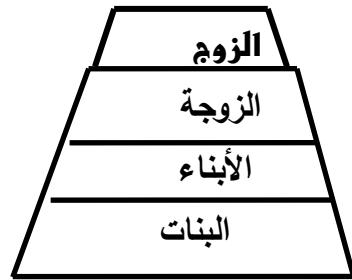
- ١- المنظومة الأسرية المغلقة.
 - ٢- المنظومة الأسرية المفتوحة.
 - ٣- المنظومة الأسرية العشوائية.
- ١- المنظومة الأسرية المغلقة: الكثير من الأسر السعودية تفضل اتباع هذه الطريقة حيث أنها هي الأقرب إلى الثقافة السعودية التي تميل إلى اعتبار شؤون الأسرة من الأمور التي يجب أن لا يسمح لأي شخص بالاطلاع عليها.
- ٢- المنظومة الأسرية المفتوحة: وهي النمط المثالي للأسرة حيث أن مثل هذه الأسرة تفتح أبوابها للآخرين وتسمح لأعضائها بالتفاعل المطلق وجلب الخبرات الجديدة، وتسمح

للأشخاص الخارجيين والأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم بالتدخل في شؤون الأسرة الأمر الذي يثري الثقافة الداخلية للأسرة ويقودها إلى الأفضل.

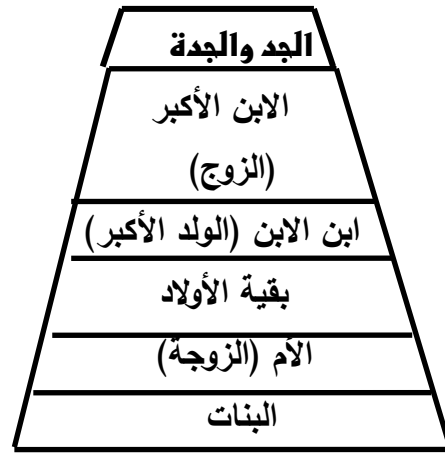
٣- المنظومة الأسرية العشوائية: بعض الأسر لا تنتمي بالضرورة إلى أحد النوعين السابقين فهي ليست أسراً ذات نظام مغلق ولا تتبع نظام الأسرة ذات النظام الأسري المفتوح. وفي الغالب تكون مثل هذه الأسر خليطاً بين النوعين. وبعضها يخضع لطريقة تفكير كل فرد من أفراد الأسرة، حيث نجد بينهم من يفضل الانفتاح ومنهم من يريد أن يختار أي نوع من السلوك الذي يرى أنه مناسب للأسرة، ومن هنا نستطيع أن نسمي هذا التصرف بالتصرف العشوائي الذي يقود الأسرة بكاملها لتكون منظومة عشوائية ليس لها منظومة واحدة تسيّر عليها.

(٣) مصادر القوة في الأسرة السعودية:

تتمثل في الرجل رب الأسرة ويترك مساحة قليلة من هذه القوة لأفراد الأسرة الآخرين مثل الزوجة والابن الأكبر، إلا أن هذه القوة قد تصادر في الأسرة الممتدة حيث يذهب قسط كبير منها إلى الجد والجدة اللذين يمارسان هذه القوة على كافة أفراد الأسرة. كما أن بعض أفراد الأسرة لا يمتلكون أي نوع من القوة مثل البنات اللاتي يتوقع منهن أن يسمعن ويطعن في معظم الأحيان. والرسم التالي يوضح تسلسل مصادر القوة في المجتمع السعودي في الأسرة بنوعها النووية والممتدة:



الأسرة النووية



الأسرة الممتدة

٤) **القيم والعادات المعمول بها في المجتمع السعودي بشكل عام وفي الأسرة السعودية بشكل خاص:** هو تضيفي خاصية أخرى على هذا المجتمع، فلا بد للمرشد الاجتماعي الذي يمارس دوره من خلال الأسرة من معرفة وفهم كافة هذه القيم والعادات والتقاليد التي قد تساعد في نجاح الاستراتيجية العلاجية المرسومة وقد تكون أحد أسباب فشلها.

٥) **الدور الذي يلعبه كل فرد من أعضاء الأسرة :**

هذا الدور يجب أن يفهم بشكل جيد من قبل المرشدين الاجتماعيين. ويختلف المجتمع السعودي عن غيره من المجتمعات في أهمية هذه الأدوار الأسرية، فالمتوقع من رب الأسرة (الزوج) في المجتمع السعودي القيام بكافة أمور الأسرة المادية والإنفاق على جميع أفراد الأسرة ووضع القرار أو التأثير عليه بشكل كبير. كما أن الرجل في الأسرة السعودية هو المسؤول الأول عن توجيه الأولاد (الذكور) وتبصيرهم بكل ما قد يواجههم من تحديات في المجتمع. أما الأم (الزوجة) في المجتمع السعودي فإنها تلعب دوراً يختلف كثيراً عن الدور الذي تقوم به المرأة في المجتمعات الأخرى، فالمرأة السعودية يتمثل دورها في القيام بكافة أعمال المنزل وتربية الأطفال. وبالرغم من خروج المرأة السعودية للعمل إلا أنه يعتقد أن وظيفتها الأساسية هي "ربة بيت" وليس من المتوقع من المرأة السعودية أن تشارك بفاعلية في وضع القرار وتناقش القضايا التي تهم كافة أفراد الأسرة، وعلاوة على ذلك فإن المجتمع يفرض عدداً من القيود على المرأة تحد من ممارسة دورها في الأسرة على الوجه الذي تقوم به في المجتمعات الأخرى. ويلعب الأولاد والبنات دوراً متفاوتاً في الأسرة السعودية، ففي الوقت الذي يلعب الأولاد أدواراً يغلب على بعضها اللامسؤولية والحرية المطلقة، نجد أن البنات يقمن بدور ثانوي وليس لهن أي فاعلية في وضع القرار في معظم الأسر السعودية.

٦) **طرق الاتصال بين أفراد الأسرة**

الاتصال بين أفراد الأسرة هو الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها في جميع أنواع التفاعل والتفاهم - داخل الأسرة، وتعتبر الطرق والأساليب المستخدمة في هذه العملية من أهم العوامل المؤثرة في حياة الأسرة. وإمكانية استخدام هذه الأساليب تتوقف على فهم الأخصائي الاجتماعي الذي يمارس عمله مع أحد أفراد الأسرة لهذه الأساليب.

ويجب على الأخصائي أن يفهم جميع هذه الطرق والأساليب المستخدمة، وعليه أن يحترمها فلا يطلب من الابن أن يتكلم مع والده بطريقة غير مألوفة لدى الأسرة لأن مثل هذا التصرف يكون أثره عكسياً على العملية الإرشادية. فالمطلوب من المرشد الاجتماعي أن يعرف

كل هذه الطرق والأساليب وتفسيراتها ومرجعيتها الثقافية والاجتماعية، خصوصاً عندما يكون المرشد ينتمي إلى ثقافة أو مجتمع آخر. كما أن المرشد يجب أن يضع في حسابه الاختلافات الجذرية عندما يكون العميل هو من الجنس الآخر، حيث يترتب على هذا الإلمام الكامل بالدور الذي تقوم به المرأة في هذه الأسرة. والطريقة المستخدمة للاتصال المناسب داخل كيان الأسرة.

ومن المعروف أن هناك عوامل تؤثر في عملية الاتصال في الأسرة السعودية ومن

أهمها:

١- العامل الديني: أوضح الدين الإسلامي الحنيف الطريقة التي يجب أن يستخدمها الشخص في التعامل والتخاطب مع والديه، وأن عليه أن يحترمهما: قال تعالى " ولا تقل لهما أفٍ ولا تنهرهما وقل لهما قولاً كريماً".

٢- العامل الثقافي : ثقافة المجتمع السعودي تفرض أشكالاً عديدة للاتصال بين أفراد الأسرة، فالصغير يحترم الكبير والابن يحترم الأب والجد والجددة والأم، والأخ الأصغر يتخاطب مع الأخ الأكبر بطريقة مختلفة عن تخاطبه بالإخوان الآخرين وهكذا.

٣- العامل الاجتماعي: هناك العديد من المحاذير الاجتماعية تحكم أنماط الاتصال في المجتمع السعودي، فالرجل يجب أن يفكر كثيراً قبل أن يخاطب المرأة الأجنبية مهما كان الهدف من هذا التخاطب، ولهذا فإن أساليب الاتصال بين الرجال والنساء تعتبر من الأمور التي لم تحظ بأي نوع من الاهتمام نظراً لوجود مثل هذه المعوقات.

ومهما كان تعدد هذه العوامل أو أساليب وانماط الاتصال فإن الذي يهمننا هنا هو أن هذه الأنماط والأساليب قد لا تكون صحيحة وجيدة، ولذلك فقد تسبب بعض المشكلات النفسية والاجتماعية لبعض أفراد الأسرة، ومثال ذلك الابن الذي ينفذ كلام والده رغم اقتناعه بعدم سلامته وإنما ينفذه نظراً لتأثير بعض العوامل آنفة الذكر.

٧- عملية اتخاذ القرار:

ترتبط قضية اتخاذ القرار داخل الأسرة ارتباطاً وثيقاً بمصادر القوى وكيفية توزيعها في الأسرة، بالإضافة إلى ارتباطها الوثيق بالدور الذي يلعبه كل فرد. وتتأثر هذه العملية أيضاً ببعض المفاهيم والمعتقدات التي يؤمن بها أفراد مجتمع معين، ففي الوقت الذي نجد اتخاذ القرار في بعض الأسر عملية تغلب عليها صفة الديمقراطية والتشاور بين أفراد الأسرة أو بين الزوج والزوجة نجد أن بعض الثقافات تعطي هذا الحق بكامله إلى الرجل (الزوج) أو الأبناء (الذكور) دون الرجوع إلى بقية أفراد الأسرة، ليس هذا فحسب بل يوجد من يرى أن سماح الرجل للمرأة في مشاركتها في عملية اتخاذ القرار إنما هو ضعف في شخصية الرجل أو خطأ

لا بد أن يقود الأسرة إلى الكثير من المشكلات وهذا الرأي راجع بالتأكيد إلى موقف المجتمع من المرأة. ومهما تكن الاختلافات فإن عملية اتخاذ القرار داخل الأسرة عملية مهمة للغاية، ويجب أن تحظى بالاهتمام من قبل كافة أفراد المجتمع، كما يجب على أفراد الأسرة الذين لهم الدور الفعال في هذه العملية أخذ رأي بقية أفراد الأسرة وإعطائهم الفرصة للمشاركة وإبداء الرأي، لأن مثل هذا التصرف له انعكاسات نفسية ومعنوية على بقية أفراد الأسرة. ولقد أورد هبورث و لارنس (Hepworth & Larsen) عدة نصائح من أجل الوصول إلى عملية اتخاذ قرارات فعالة وأهمها :

- ١) عملية اتخاذ قرار فعال تتطلب السماح بالتغذية الراجعة (Feedback) بين أفراد الأسرة وتشجيعهم على الأخذ والعطاء والتعليق وإبداء الرأي حول ما يثار. كما أنه لا بد من إعطاء كل فرد فرصة كافية من أجل التعبير عن نفسه وشرح وجهة نظره.
- ٢) لا بد من اشتغال أي قرار على احتياجات جميع أفراد الأسرة وأخذها في الحسبان، لأن عدم وضع الآخرين في الاعتبار يعني عدم فعالية القرار وعدم تحمسهم له.
- ٣) من يريد أن يتخذ قراراً فعالاً لا بد أن يفكر في احتياجات الآخرين بدلاً من التفكير في الحلول. كثير من الناس يريد أن يرى المشكلات وقد تم حلها بغض النظر عن ماذا سبب هذا الحل للآخرين، وهذه طريقة عقيمة توحى بالأنانية وتوحى بأن الشخص كأنه يقول للآخرين: "فكروا بما أفكر فيه" "اشعروا بما أشعر به" "افعلوا ما أفعله"، ويرتكب بعض أفراد الأسرة خطأ كبيراً عندما يمارسون ضغوطاً على الأفراد الآخرين من أجل الوصول إلى حلول بغض النظر عن الاحتياجات والرغبات، فلو فرضنا أن أسرة "س" مكونة من زوج وزوجة وتنوي السفر لمدة أسبوع، الشخص "أ" يريد أن يذهب إلى الدمام بينما الشخص "ب" يريد الذهاب إلى جدة، وخلال عملية اتخاذ القرار قد يرتكب الشخص "أ" الأخطاء التالية في مخاطبته وحديثه مع الشخص "ب":

- ب - أنت لا تحبني لأن من يحب شخصاً يجب أن يوافقك الرأي.
- أ - لا بد أن نذهب إلى الدمام في هذه الإجازة (حل المشكلة دون النظر إلى رغبة وحاجة الشخص "ب").
- ب - أنك لا تحب مدينة جدة لأنها مكان سيئ لقضاء وقت الإجازة (إضعاف وتقويض وجهة نظر الطرف الآخر).
- أ - أنت شخص أناني لأنك تريد أن نلزمنا بالذهاب إلى جدة (تهمة لإضعاف معنوية الطرف الآخر).

٤) اتخاذ القرار الفعال يتطلب المقدرة على إيجاد البدائل المناسبة والناجحة في حالة النقاش والتفاهم حول اتخاذ قرار معين.

٥) من أجل ضمان اتخاذ قرار فعال لا بد أن يكون النظام الأسري نظاماً مرناً فعالاً يسمح بالنقاش الحر وإبداء وجهة النظر ووجود مساحة للأشخاص أعضاء الأسرة يتحركون من خلالها أثناء تطبيق القرارات التي تتخذها الأسرة.

٧) الهدف الذي تسعى إليه الأسرة:

الهدف من أي عمل دائماً هو الذي يحدد الوسيلة المتبعة من أجل الوصول إلى هذا الهدف. وهدف الأسرة دائماً يكون متماثلاً في العديد من المجتمعات، فهي عبارة عن مؤسسة اجتماعية تهدف إلى توفير كافة عوامل الراحة والسعادة لكافة أعضائها، ودائماً ما ترمي الأسرة إلى توفير كامل الرعاية والعطف والحنان لكل فرد ورغم هذا الاتفاق إلا أن هناك بعض الاختلافات البسيطة بين هذه الأسر وذلك حسب الثقافة السائدة في كل مجتمع. ففي الوقت الذي تهدف الأسرة الأمريكية إلى مجرد تربية وتعليم الأبناء والبنات ومساعدتهم حتى وصولهم سن ١٨ عاماً ثم تعتبر دورها انتهى عند هذا الحد، نجد الأسرة السعودية لا تكتفي بهذا القدر إذ أن هدف الأسرة السعودية يتجاوز هذه المرحلة ويستمر في توفير المساعدة والمشورة إلى أجل غير محدد، ثم يتحول إلى المطالبة بتقديم هذا الدور للآباء والأمهات وكبار السن في الأسرة عندما يتقدم بهم العمر.

أنواع الإرشاد الأسري

ممارسة الإرشاد الأسري قد تأخذ أشكالاً متعددة، والمرشد الاجتماعي الذي يمارس عمله مع الأسر قد يجد نفسه يعمل مع الأسر التي تعاني من بعض المشكلات المتعلقة بالزوجين تارة، وقد يجد نفسه يعمل مع الأسر التي تشتكي من انحراف المراهقين تارة أخرى، وقد يجد نفسه في بعض الأحيان مضطراً للعمل مع الأسر التي تعاني من الحزن والكآبة نتيجة وفاة أحد الأقارب. وهكذا فإن الإرشاد الأسري قد يأخذ أشكالاً متعددة، وسوف نتطرق إلى بعض أهم الأنواع التي يمارس من خلالها الإرشاد الأسري عادة:

- ١) الإرشاد والحياة الزوجية.
- ٢) الإرشاد والأسر النووية.
- ٣) الإرشاد والأسر المتعددة الأجيال.
- ٤) الإرشاد والأسر التي تعاني من مشكلات الأطفال والمراهقين.
- ٥) الإرشاد والأسر التي تعاني من مشكلات الطلاق والانفصال.
- ٦) الإرشاد الأسري في أوقات الأزمات والنكبات الأسرية.

١- الإرشاد والحياة الزوجية Couples and Family Therapy

الحياة الزوجية والإرشاد لهما تاريخ طويل في مجال التوجيه والإرشاد الاجتماعي. ولقد احتل هذا النوع من الإرشاد المكانة الأولى من بين مجالات الإرشاد الأسري في الغرب والولايات المتحدة الأمريكية، وقد يكون ذلك عائداً إلى طبيعة تلك المجتمعات التي لا تضع قيوداً كثيرة على الحياة الزوجية، وتعطي مساحة من الحرية لكلا الزوجين، وتسمح لبعض أفراد المجتمع الآخرين بالاطلاع على معظم مجريات الحياة الأسرية. وبغض النظر عن الصح والخطأ في هذه الطريقة فإننا نستطيع القول أن الإرشاد الاجتماعي يقوم بدور مهم وفعال في الحياة الزوجية في تلك البلاد.

ورغم أهمية هذا المجال إلا أنه لم يحظ بالاهتمام الكافي من قبل المختصين في البلدان العربية. فهو يكاد يكون معدوماً في بلد كالمملكة العربية السعودية، ويحتل جانباً هامشياً في بلدان أخرى كالكويت ومصر، ولا يجد إقبالاً كبيراً من قبل أفراد المجتمع مهما كان حماس واستعداد الأخصائيين الاجتماعيين. ومهما يكن الأمر فإننا لا بد أن نتكلم بشيء من الإيجاز عن هذا المجال من مجالات الإرشاد.

الزوج والزوجة هما القاعدة الأساس في الأسرة ويدور بينهما العديد من التفاعلات ويقومان بأدوار متعددة في حياة الأسرة، وعن طريقهما تتم عملية التنشئة الاجتماعية بكاملها.

ولا بد أن يتخلل هذا الدور العديد من الصعوبات ويشوبه شيء من سوء التفاهم الذي يتحول إلى مشكلات زوجية أو أسرية ينجح البعض في حلها والتغلب عليها، بينما يفشل الآخرون في إيجاد الحلول المناسبة لهذه المشكلات. وهنا يصبح لزاماً عليهم اللجوء إلى طرف ثالث من أجل حل هذه المشكلات ومساعدتهم بالطرق الصحيحة في التعامل معها. ودائماً ما يلجأ الطرفان في بلد مثل المملكة العربية السعودية إلى أحد الأقارب أو أحد المختصين في العلوم الشرعية، بينما يلجأ الزوجان في مجتمعات أخرى إلى مكاتب الإرشاد الاجتماعي والاستشارات الأسرية والنفسية، طلباً للمشورة المناسبة. ومهما كانت هوية الشخص الذي يقدم المشورة في مثل هذه الحالات فإنه لا بد أن يكون مطلعاً على نظريات العلاج الأسري، بشكل خاص والعلاج والإرشاد الاجتماعي بشكل عام. فلا بد من الاطلاع على النظريات التي تقدم ذكرها في الفصل الثالث إضافة إلى بعض النظريات الموجودة في كتب العلاج الأسري.

والكلام عن الإرشاد الأسري يقودنا إلى الكلام عن تعريف الأسرة التي تعاني من عدم التوافق، فهناك آلاف الأسر التي تعيش في جو مليء بعدم الوضوح والشجار المتواصل بين الزوجين. وهناك أسر تعاني من طغيان الشخصية لدى أحد الزوجين على حساب الطرف الآخر وغيرها الكثير من المشكلات الزوجية. ومن أجل تحديد الأسر التي تعاني من مشكلات لا بد من الإجابة عن هذه التساؤلات:

- ١) هل هناك عدم وضوح في فهم كل من الزوجين لدوره؟
- ٢) هل هناك عدم وضوح في فهم كل من الزوجين لحدود هذا الدور؟
- ٣) هل هذا الدور واضح لدرجة أنه لا يسمح بالتداخل مع أدوار أخرى؟
- ٤) هل أحد الزوجين يستغل الطرف الآخر في إنجاز بعض المهام الخاصة به؟
- ٥) هل هناك استخدام لما يعرف بكبش الفداء، أي هل أن أحد الزوجين يلوم الطرف الآخر على أمور خارجة عن إرادته؟
- ٦) هل هناك أسلوب للاتصال والتفاهم بين الزوجين؟
- ٧) هل أحد الزوجين يرى أن الآخر لا يعطيه الفرصة دائماً للتعبير عن نفسه؟
- ٨) هل هناك أسرار كثيرة يتفق الزوجان على حفظها عن الآخرين؟
- ٩) هل هناك تدخلات كثيرة من قبل الأهل والأقارب في حياة الزوجين؟
- ١٠) كيف تتم عملية اتخاذ القرار؟ هل هناك استبداد من طرف أحد الزوجين باتخاذ القرارات التي تهم كلا الزوجين؟

٣ - الإرشاد الأسري والأسرة النووية:

كما سبقت الإشارة، فإن الأسرة النووية هي الأسرة المكونة من الزوج والزوجة والأولاد، وبهذا التعريف فإن هذا النوع من الإرشاد يشتمل على الأسر التي لديها أولاد (بنين وبنات). ومن المعروف أن المشكلات المتعلقة بالأولاد دائماً ما تحتل حيزاً كبيراً من اهتمام الأبوين إما بسبب المشكلات الداخلية كطريقة التعامل مع الأولاد أو الشجار المتكرر فيما بينهم، أو مشكلات خارجية تواجه الأولاد في حياتهم اليومية سواء في المدرسة أو النادي أو مع الأقارب. ومهما كان نوع هذه المشكلات فإنها تدخل تحت المشكلات الأسرية التي تحتاج إلى إرشاد أو علاج أسري يقوم به أشخاص متخصصون.

ويرى بعض الوالدين أنهم قادرون على التعامل مع أي مشكلة تواجه أولادهم ويعتقدون أنهم ليسوا بحاجة إلى اللجوء إلى المرشدين الاجتماعيين المختصين، وقد لا يكون هذا الاعتقاد صحيحاً، إذ أن كثيراً من هذه المشكلات تعالج بشكل خاطئ أو تختفي مؤقتاً ثم تعود بشكل آخر، الأمر الذي يستدعي ضرورة اللجوء إلى مكاتب الاستشارات الأسرية بخصوص المشكلات التي تواجه هذه الأسر.

٣- الإرشاد والأسر المتعددة الأجيال:

سبقت الإشارة في جزء متقدم من هذا الكتاب أن المجتمع السعودي يشتمل على خليط من الأسر النووية والأسر الممتدة التي تشمل أكثر من جيل. وانطلاقاً من هذه الناحية فإنه لا بد من مناقشة المشكلات التي تنشأ في مثل هذه الأسر والتي تتمثل في صراع بين الأجيال كأن يكون هناك سوء تفاهم بين الجد والجدة من ناحية وزوجة الابن أو الأحفاد من ناحية أخرى. ويشتكي كثير من الأبناء من تعسف الأجداد في التعامل معهم والسخرية من الأجيال الجديدة، وأنهم أشخاص لا يحسنون التعامل مع متغيرات الحياة. ويرى الكثير من الأسر أن كبار السن أو الأجداد يسببون قيوداً على حرية الأسرة في شتى مجالات الحياة الأسرية. ويبدو أن مثل هذه الأسر تعاني من العديد من المشكلات الأسرية التي تحتاج إلى مختصين لهم باع طويل في التعامل مع مثل هذه المشكلات، والتعامل مع هذه الأسر يقتضي التعامل مع عقليات مختلفة ومتفاوتة، إذ لا بد من تقبل هذا الجيل كما هو لا كما ينبغي أن يكون، فكبار السن الذين أمضوا حياتهم بنمط معين في الحياة وعاشوا ظروفاً تختلف عن الآخرين لن يقبلوا بأي شكل التنازل عن هذه الأنماط المعيشية، فتجدهم دائماً في عراك وشجار مع الأولاد على أمور كثيرة ابتداء بالأمور المالية وانتهاء بكيفية تربية الأولاد. أما الجيل الثاني (الزوج والزوجة) فنجدهم في حيرة من أمرهم ودائماً ما يكونون بين أمرين أحلاهما مر، فإما أن يصغوا إلى طلبات الجيل الأول على ما فيها من الأخطاء، وإما أن يتركوا مثل هذه النصائح

والطلبات ولا يلقون لها بالأً وعليهم في هذه الحالة أن يعانون من الشعور بعدم طاعة الوالدين وعدم الاستماع إليهما.

أما الجيل الثالث فيجد نفسه بين متناقضات لا يدري ماذا يصدق منها. فهل يستمع إلى نصائح وأوامر الجيل الأول التي في معظم الأحيان تكون متناقضة مع الواقع الذي يعيشه، وإما أن يعصي هذه الأوامر على ما في ذلك من عصيان مرفوض شرعاً وعرفاً.

ومن خلال هذا السيناريو يتضح الاحتمال الكبير الذي قد يواجه مثل هذه الأسر بالعديد من المشكلات التي تحتاج إلى مرشدين اجتماعيين أكفاء لديهم الإلمام الجيد بجميع هذه المتغيرات وكيفية التعامل معها.

٤ - الإرشاد مع الأسر التي تعاني من مشكلات الأطفال والمراهقين:

الإرشاد الأسري يعطي كل فرد في الأسرة أهمية بالغة منذ ولادته وحتى الوقت الذي يتم فيه تقديم الإرشاد الاجتماعي. الأمر الذي يستوجب حضور كافة أفراد الأسرة وعدم الاكتفاء بالأشخاص الفاعلين فقط مثل الوالدين، لأن مثل هذا الإجراء يمكن المرشد من رسم صورة واضحة عن ما يدور داخل الأسرة وعن طريقة التفاعل ووسائل الاتصال بين أفراد الأسرة. ويقتضي الإرشاد الأسري في مثل هذه الحالة وجوب الاستماع إلى صغار السن وملاحظتهم وطريقة تخاطبهم مع جميع أفراد الأسرة، إضافة إلى جميع تصرفاتهم أثناء اللعب والتعبير عن مختلف المشاعر. وجدير بالإشارة في هذا المجال أن العلاج الأسري للأطفال قد لا يرتكز كثيراً على الكلمات، لأن الأطفال ربما لن يفهموا بعض الكلمات التي يستخدمها المرشد. ولا بد من اللجوء إلى بعض الأساليب والتدخلات العلاجية الأخرى مثل اللعب، وعرض بعض المشاهد التربوية للأطفال، وربما يطلب منهم في بعض الأحيان القيام ببعض الأدوار التي تنمي لديهم بعض المهارات التي يحتاجونها من أجل الارتفاع بقدراتهم ومهاراتهم إلى الحد الذي يمكنهم من التغلب على الصعوبات التي يعانون منها. أما في حالة وجود مراهقين تتراوح أعمارهم بين الثانية عشرة إلى الثامنة عشرة عاماً، فإن المرشد قد يستخدم معهم نفس الأسلوب بالإضافة إلى عقد جلسات إرشادية لكل واحد منهم على حدة إذا اقتضى الأمر أو مع كافة أفراد الأسرة. ويعتقد البعض أن استبعاد الأطفال من دائرة الإرشاد الأسري أمر ليس له أي تأثير. إلا أن مثل هذا التصرف يجب على المرشد التنبيه له والتأكيد على أهمية كل فرد من أفراد الأسرة. وينبغي على المرشد أن يؤكد على ضرورة تناسب تصرفات الوالدين مع عمر الطفل. فالطفل الصغير الذي لم يكمل ثلاث سنوات لن يفهم الكلمات ويدرك معانيها، فعلى الوالدين أن يعيا هذا الشيء ويهتمان بطريقة مخاطبة الطفل مثل خفض الصوت وتنغيمه بطريقة توحى للطفل بالأمن والراحة النفسية إضافة إلى تعابير الوجه والابتسامة في وجه الطفل. وعلى الوالدين أن يعلموا أن تجنب المشاجرة أمام الأطفال أفضل بكثير من اللجوء إلى شرح أسباب هذه المشاجرة لهم.

وكثيراً ما تلجأ الأسر إلى المرشدين الاجتماعيين طلباً للمساعدة في إيجاد حلول لمشكلات المراهقين. وتعتبر مشكلات المراهقين من أكثر المشكلات الأسرية تعقيداً وصعوبة، ودائماً ما ينتج عنها متاعب للأسرة بأكملها. ومن المعروف أن المراهقين يكونون في مرحلة من أهم وأخطر المراحل، فهي مرحلة الانتقال من الطفولة إلى الرجولة وتحمل المسؤولية والمساهمة في كافة شؤون الأسرة. وهي مرحلة اكتمال النمو الجسماني والنضج العقلي والذهني، ويحتاج المراهقون في هذه المرحلة إلى رعاية خاصة لا تستطيع بعض الأسر تقديمها بمفردها. وهنا يكون لزاماً على الأسرة اللجوء إلى المرشدين الاجتماعيين.

الإرشاد الأسري في أوقات الأزمات والنكبات الأسرية:

طبيعة الحياة لا يمكن أن تستمر على وتيرة واحدة ولا بد أن تمر الأسرة بأوقات عصيبة يغلب عليها طابع الحزن والكآبة. وكثيراً ما تجد بعض الأسر نفسها في كارثة أو مأساة مفاجئة كوفاة أحد أفراد الأسرة فجأة أو وفاة أكثر من فرد من أفراد الأسرة. وتعتبر مثل هذه الظروف هي المحك الحقيقي للمرشدين الاجتماعيين والنفسيين الذين يبذلون قصارى جهدهم من أجل مساعدة الأسر المنكوبة للتعايش مع الواقع. ويبرز مثل هذا الدور في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا حيث يتم استدعاء فرق من الأخصائيين الاجتماعيين في أوقات الكوارث يذهبون إلى الأسر المنكوبة ويزورون المرضى في المستشفيات، ويقومون بأدوار عديدة من أجل مساعدة كل شخص في تجاوز هذه الأزمة دون أن يكون لها تأثير بالغ في حياته. فعلى سبيل المثال قامت شركة U.S.AIR باستدعاء فريق من الأخصائيين الاجتماعيين وذلك عندما علمت الشركة عن وقوع إحدى طائراتها ومقتل جميع ركبها، وكان العمل الموكل إليها هو البقاء في موقع الحادث، والحديث مع أسر الضحايا وأصدقائهم الذين توجهوا إلى مكان الحادث فور علمهم. ويبدو أن مثل هذا الدور لا يزال محدوداً في المجتمع السعودي. وعلى أي حال فإن أوقات الأزمات هي من أصعب الأوقات التي تمر على الأسرة، ودائماً تكون الأسر في أمس الحاجة إلى العون والمشورة والنصيحة. ومن المعروف أن الأزمات والنكبات قد تأخذ أحد الأشكال التالية:

- ١- الوفاة المفاجئة لأحد أفراد الأسرة.
- ٢- وفاة أحد الزوجين (الأم ، الأب) بالنسبة لباقي أفراد الأسرة.
- ٣- المرض المقعد لأحد أفراد الأسرة.
- ٤- وفاة أكثر من عضو من أعضاء الأسرة في وقت واحد.
- ٥- الطلاق أو الانفصال بين الزوجين.

وبغض النظر عن نوع الأزمة التي تمر بها الأسرة هناك عدة مراحل لا بد أن يمر بها معظم الأشخاص في هذه الفترة:

- ١- مرحلة عدم التصديق.
- ٢- مرحلة الغضب ورفض التعايش مع الواقع الجديد.
- ٣- مرحلة اليأس والحزن.
- ٤- مرحلة القبول والرضا.
- ٥- مرحلة القبول وبداية التعايش مع الواقع الجديد وممارسة الحياة بشكل طبيعي.

المراجع الاجنبية:

1- Evan, Black (1993) Secrets in Families and Family Therapy. Norton & Company, New York.

2- Francis J. Turner 1986 Social Work Treatmat. The Free Press. New York. USA.

3- Hackney, H. and Cormier, S. (1994). Couseling Strategies and Intervention. Boston, MA Allyn & Bacon.

4- Haley, J. (1976) Problem – solving therapy. New York Jossey – Bass.

5- Sonya L. Rhodes 1986 Social work treatment. The Free Press. New York. USA.

6- West, J.D. (1988) Marriage and family therapy assessment, Counselor Education and Supervision, 28, 169-180.

الفصل التاسع

مفوقات الإرشاد الاجتماعي

- ١- مقدمة
- ٢- المعوقات الذاتية
- ٣- المعوقات الاجتماعية والثقافية.
- ٤- المعوقات الدينية.
- ٥- المقاومة والرفض في مهنة الإرشاد الاجتماعي
- ٦- أخلاقيات مهنة الإرشاد الاجتماعي.

مقدمة :

ظهرت الحاجة إلى الإرشاد الاجتماعي في بداية هذا القرن وازدادت الحاجة إليه مع ازدياد مشكلات الحياة وتعقدها الناتج عن الطفرة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي يمر بها المجتمع السعودي. وبدأ الإرشاد الاجتماعي يمارس من قبل الأخصائيين الاجتماعيين ويقدم عن طريق المؤسسات ذات العلاقة بالخدمة الاجتماعية ومجالاتها.

وتعتبر ممارسة الإرشاد الاجتماعي كأحد أهم مجالات الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي تجربة جديدة لا تزال في باكورة عصرها تحتاج إلى المزيد من الوقت ويكتنفها العديد من العقبات التي لا بد من التغلب عليها وإيجاد حلول لها.

ومن أهم هذه الصعوبات التي تواجه المرشدين الاجتماعيين ومجال الإرشاد الاجتماعي بشكل عام ما يمكن أن نسميه معوقات الإرشاد الاجتماعي في المجتمع السعودي. ورغم كون معوقات الإرشاد الاجتماعي بشكل عام تكاد تكون متشابهة في بعض الأمور إلا أن المجتمع السعودي ذا الخاصية المميزة يواجه المرشدين الاجتماعيين بمعوقات كثيرة، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

١ - معوقات ذاتية وبيئية.

٢ - معوقات اجتماعية.

٣ - معوقات ثقافية.

٤ - التغريب.

٥ - معوقات دينية.

أولاً المعوقات الذاتية والبيئية :

يقصد بالمعوقات الذاتية كل صعوبة تنشأ أثناء ممارسة الإرشاد الاجتماعي، ويكون مردها ومنبعها من شخص المرشد الاجتماعي أو المسترشد. وبما أن المرشد الاجتماعي ينتمي إلى البشرية فإن هذا يعني أنه ليس بمعصوم من الخطأ وعرضة للكمال في الأوقات والنقصان في بعض أوقات أخرى. والعمل الاجتماعي بشكل عام يصاحبه بعض الصعوبات والمعوقات التي تعيق عمل المرشد الاجتماعي، وهذه المعوقات قد يكون شخص المرشد الاجتماعي مسؤولاً عنها وذلك مثل:

١- عدم الإعداد الجيد: المرشد الاجتماعي لا بد أن يكون حاصلاً على درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية. ويلاحظ على بعض خريجي هذه الأقسام أنه ينقصهم الإعداد الجيد للقيام بمثل هذه المهنة. وتنتشر أقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات السعودية وكلية الخدمة التابعة للرئاسة العامة لتعليم البنات. ويلاحظ على برامج الدراسة في الخدمة الاجتماعية افتقارها لعنصر التنسيق والتكامل في ما بينها، وعدم وضع مقررات وبرامج موحدة، بل إن هناك اختلافات كبيرة في طريقة إعداد الأخصائي الاجتماعي. ومثل هذا لم يكن ليحدث لو وجد جمعية مهنية لممارسي الخدمة الاجتماعية تكون مسؤولة عن كفاءة وقوة إعداد أخصائيي المستقبل كما في المهن الأخرى. ومما لا شك فيه أن ضعف الإعداد وعدم إعطاء المرشد الاجتماعي جرعات نظرية وعملية كافية لا بد أن ينتج عنها صعوبة بالغة تواجه هذا الأخصائي في المستقبل وتوقه عن أداء عمله بدون صعوبة.

٢- نقص الحماس لدى المرشد. يفتقر بعض المرشدين إلى الحماس والإقبال على المهنة التي يمارسونها، فتجد البعض منهم ينقصه الحماس للعمل والقناعة بأن العملية الإرشادية لن تغير شيئاً في الموضوع. وبلا شك أن مثل هذا الشعور يشكل عائقاً كبيراً للإرشاد الاجتماعي.

٣- عيوب شخصية المرشد: هناك اختلافات شخصية كبيرة بين المرشدين الممارسين للخدمة الاجتماعية، ومن المؤسف أن بعض الأخصائيين يحملون شخصيات مليئة بالعيوب والقصور، كأن يكون الأخصائي غير أهل لثقة المسترشد أو كثير النسيان، أو لا يجيد الحديث بطريقة مقنعة للمسترشد. ومن الطبيعي جداً أن تترك مثل هذه التصرفات صعوبات ومعوقات للعملية الإرشادية بكاملها.

٤- عدم تجاوب المسترشد. يجب أن نعي جيداً أن العمل الاجتماعي عمل ليس مضموناً نجاحه في نهاية الأمر فقد يكون المرشد على مستوى عالٍ من الإعداد والعمل الدؤوب مع المسترشد، ورغم كل هذا تتعطل العملية الإرشادية أكثر من مرة، وقد تتوقف لبعض الوقت أو تنتهي بدون أي نتيجة إيجابية، وذلك بسبب عدم تجاوب المسترشد بأي شكل. ويعتبر مثل هذا الشيء أمراً مألوفاً في بعض المواقف الإرشادية، ويجب أن لا يأخذ أكثر من حجمه، ويمتد ليعوق المرشد الاجتماعي في مواقف أخرى.

كما أن هناك بعض المعوقات البيئية التي تعطل العملية الإرشادية وذلك مثل :

١ - طبيعة المشكلة : فقد تكون المشكلة غير قابلة للإرشاد الاجتماعي وذلك مثل الإصابة بمرض خطير أو التخلف العقلي.

٢ - المؤسسة : المؤسسات الاجتماعية التي يقدم الإرشاد الاجتماعي من خلالها تشكل عتبة تعترض نجاح العملية الإرشادية. فقد تكون المؤسسة محدودة الموارد قليلة الميزانية، أو أن نظامها معقد يتطلب سلسلة من الإجراءات كلما أراد المرشد القيام بأية خطوة تخدم العملية الإرشادية.

٣ - كثرة الحالات وضغط العمل: قد يشكل ضغط العمل وكثرة الحالات التي يشرف عليها المرشد الاجتماعي عائقاً كبيراً يمنع المرشد الاجتماعي من إعطاء الوقت الكافي لكل حالة، مما يقود إلى فشل العملية الإرشادية لبعض الحالات.

٤ - المحيط الاجتماعي: يؤثر المحيط الاجتماعي لأية حالة تأثيراً كبيراً فكما أن المحيط الاجتماعي الصالح يكون له تأثيراً إيجابياً، فإن المحيط الاجتماعي الفاسد يعطل الإرشاد الاجتماعي. فقد تكثر فيه عوامل الانحراف والفساد، ومثال ذلك عندما ينتمي المسترشد إلى أسرة أو حي ملي بالانحرافات واستخدام المخدرات.

٥ - الخطة الإرشادية: يقوم بعض المرشدين الاجتماعيين بوضع خطة إرشادية معقدة وبعيدة عن الواقعية ومن الصعب تنفيذها، نظراً لما تحمله من الأمور القاسية والشروط الصعبة، ومما لا شك فيه أن مثل هذه الخطة تمثل عائقاً يمنع نجاح العملية الإرشادية.

ثانياً: المعوقات الاجتماعية:

مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام هي مهنة مستمدة من المجتمع الذي تمارس من خلاله وتتأثر كثيراً به. والإرشاد الاجتماعي كأحد مجالات الخدمة الاجتماعية عرضة لكل المؤثرات المجتمعية. وينبغي على المرشد الاجتماعي أن يتفهم المحيط الاجتماعي وأن يتوقع بعض المعوقات النابعة من المحيط الاجتماعي السائد في المجتمع. ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

١- نقص الوعي لدى أفراد المجتمع: يعتبر مجال الإرشاد الاجتماعي من المجالات الحديثة التي نمت وتطورت من خلال القرن العشرين. وتختلف المجتمعات عن بعضها البعض في درجة الوعي والاهتمام بالإرشاد الاجتماعي. ففي الوقت الذي بلغ فيه الاهتمام بهذه المهنة أعلى مستوى مرتفعاً في المجتمعات الغربية والولايات المتحدة الأمريكية. نجد أن هذا الاهتمام لا يزال دون المستوى المطلوب في البلدان العربية والمجتمع السعودي على وجه الخصوص. وقد يكون ذلك راجعاً لحدثة المهنة. ومهما يكن الأمر فإن نقص الوعي لدى أفراد مجتمع ما بأهمية الإرشاد الاجتماعي يقود إلى عدم الاهتمام به وعدم إعطاء المرشدين الاجتماعيين الفرصة الكافية لتقديم ما لديهم، الأمر الذي يشكل عائقاً اجتماعياً لاستمرار هذه المهنة.

٢- الموروث الاجتماعي: ثقافة المجتمع عبارة عن سلسلة متصلة الحلقات بين الأجيال ، ومن المسلم به أن جزءاً كبيراً من ثقافة أي مجتمع ما هي إلا عبارة عن موروث اجتماعي من الأجيال السابقة يصعب التخلي عنه أو تركه بسهولة. ويشكل الموروث الاجتماعي صعوبة بالغة تتمثل في مقاومة كل جديد ورفض كل ما هو غير مألوف لدى أفراد هذا المجتمع بغض النظر عن الفائدة والنفع المتوقعة من هذا الجديد.

٣- الوصم الاجتماعي : يرتبط الإرشاد الاجتماعي أو الإرشاد النفسي لدى البعض بأنه يجب أن يكون مقصوداً على الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية، بل يذهب البعض إلى أن هؤلاء الأشخاص بهم مس من الجن، الأمر الذي يجعل البعض يتعامل معهم بسرية كاملة عندما يطلبون مثل هذه الخدمة، وذلك خوفاً من الوصم الاجتماعي المصاحب لمثل هذه الحالة. وينظر إلى الشخص الذي يتردد على المرشدين بأنه شخص غير سوي يفضل البعض تجنبه أو عدم الحديث معه خوفاً من أن يصيبه أذى.

ثالثاً: المفوقات الثقافية :

الثقافة السائدة في مجتمع معين هي العامل المؤثر في نجاح أو فشل أي عمل يراد تقديمه لهذا المجتمع. والإرشاد الاجتماعي نظراً لكونه يقتضي التعامل مع المعتقدات والثوابت الثقافية لدى الأشخاص فإنه لا بد أن يتأثر سلباً أو إيجاباً بهذه المعتقدات الثقافية.

ويعتقد البعض ان اللجوء إلى المرشدين الاجتماعيين والنفسيين يعتبر خروجاً على تقاليد المجتمع الذي يرى أن مشكلات الأسرة لا بد وأن يتم حلها من خلال الأسرة مع مراعاة عدم اللجوء إلى أشخاص خارج الأسرة، نظراً لاعتباره تدخلاً خارجياً في شؤون الأسرة وأسرارها، ومثل هذه المفاهيم السائدة في المجتمع السعودي تعتبر عاملاً مؤثراً في ممارسة هذه المهنة. ويرى بعض أفراد المجتمع أن الذهاب إلى مكاتب الإرشاد والاستشارات الاجتماعية أو اللجوء إلى المرشدين الاجتماعيين بأي شكل ينبغي أن يكون مقصوداً على الأشخاص الذين يعانون من اختلال عقلي أو اضطرابات نفسية، وفي حالة قناعتهم بضرورة اللجوء إلى طرف خارجي فإنهم يفضلون اللجوء إلى أئمة المساجد وبعض المشايخ الذين يستخدمون القرآن الكريم في تقديم العلاج. ويتم التركيز في هذه الحالة على الجوانب الروحية والمعنوية لدى الأشخاص، في حين أن المشكلة الاجتماعية أو النفسية التي سببت المشكلة لا يتم التطرق إليها. وفي بعض الأحيان يلجأ البعض مع الأسف إلى المشعوذين والدجالين الذين يعتمدون على السحر

والدجل والشعوذة، وغالباً ما يخرج الأشخاص في هذه الحالة بدون فائدة بل قد يكون هناك اثار سلبية لهذه العملية.

رابعاً: التخريب :

يقصد بالتخريب هنا النقل والتطبيق الحرفي لبعض النظريات والأساليب الإرشادية التي نشأت وعمل بها في الغرب والولايات المتحدة الأمريكية والتي يقوم بها بعض الممارسين دون تعديل أو تفكير في ما يناسب المجتمع الذي يمارس فيه الإرشاد الاجتماعي. ويشكل مثل هذا السلوك عائقاً كبيراً للإرشاد الاجتماعي، وغالباً ما يكون سبباً في فشل العملية الإرشادية وعدم نجاحها.

خامساً: المعوقات الدينية :

الالتزام بمبادئ الدين الإسلامي الحنيف أمر لا بد منه لكل من المرشد والمسترشد. ومن المعروف أن عملية الإرشاد الاجتماعي عملية طويلة وتتطلب معلومات كثيرة ومقابلة أكثر من فرد من أفراد الأسرة. ومن الملاحظ أن المرشدين الاجتماعيين يضطرون إلى التخلي عن استكمال بعض الخطوات الإرشادية وذلك مثل الزيارة المنزلية أو مقابلة النساء في حالة كون المرشد رجلاً والعكس في حالة كون المرشد امرأة. وتفرض بعض الأسر قيوداً على حرية أفراد الأسرة من النساء تمنعهن من بحث مشاكلهن الخاصة مع المرشدين والأخصائيين الاجتماعيين. ومن الطبيعي أن مثل هذه الأمور تعوق عملية الإرشاد الاجتماعي وتعرق سيرها على الوجه المطلوب، ويضطر المرشد إلى أن يطلب من المسترشد التحول إلى مرشد آخر من نفس الجنس، أو إلى إغلاق الحالة في حالة عدم توفر مرشد يستطيع القيام بذلك.

المقاومة والرفض في مهنة الإرشاد الاجتماعي:

التغير أحد سمات هذا القرن وذلك بسبب التغيرات السريعة والمتلاحقة التي تمر بها الحياة البشرية مع إطلالة القرن الحادي والعشرين. ويمر المجتمع العربي السعودي بمنعطف حرج في تاريخه في ظل الطفرة التنموية السريعة التي قادت إلى سلسلة من التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية في حياة أفراد المجتمع السعودي. وكان من الطبيعي أن يصاحب هذه التغيرات الشاملة أنواع متعددة من المقاومة والرفض لبعض هذه التغيرات، ويعتبر مثل هذا الرفض أمراً طبيعياً في حياة البشرية وذلك عائد إلى طبيعة النفس البشرية التي تميل

إلى مقاومة ورفض كل جديد. وإذا كان هذا هو الحال في كافة أمور الحياة فإنه من المتوقع أن يطال مثل هذا الأسلوب مهن المساعدة الإنسانية وفي مقدمتها الخدمة الاجتماعية كإحدى المهن التي بدأت تظهر وتنتشر في القرن العشرين. والكلام عن المقاومة والرفض في مهنة الإرشاد الاجتماعي يفرض علينا مناقشة هذا الرفض وأسبابه وكيفية التغلب عليه أثناء عملية الإرشاد الاجتماعي.

ولقد أشار ديستفسكي إلى أن مقاومة أي تغيير يمكن اعتبارها أمراً عادياً، وأنه من الطبيعي أن تحدث مثل هذه المقاومة عندما يشعر الأفراد، الجماعات، المجتمعات أنهم مطالبون تحت وطأة ظروف معينة بتغيير السلوك الذي اعتادوا عليه. وهو أمر لا يتم تقبله بسهولة ما لم يكن هناك دلائل واضحة وأدلة قوية وملموسة على أن هذا التغيير سيعود عليهم بالنفع والفائدة (ديستفسكي ١٩٨٣).

ويواجه المرشدون الاجتماعيون أنواعاً متعددة من المقاومة والرفض لما يقومون به من عمل في مجال الإرشاد الاجتماعي وذلك بشكل مستمر.

تعريف الرفض:

نستطيع تعريف الرفض على أنه كل سلوك يصدر من المسترشد من أجل منع المرشد من الوصول إلى الهدف المرسوم للإرشاد الاجتماعي سواء كان هذا السلوك ظاهراً، كأن يرفض المسترشد الإذلاء بأي معلومات إضافية للمرشد، أو كان سلوكاً خفياً كأن لا يعمل المسترشد بنصائح وتوجيهات المرشد.

أسباب الرفض:

هناك أسباب كثيرة قد تكون مسؤولة عن صدور الرفض والمقاومة من المسترشد بكل ما يفعله المرشد الاجتماعي، ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

- ١ - الاختلافات الثقافية والاجتماعية بين المرشد والمسترشد: تلعب ثقافة المسترشد دوراً أساسياً وفعالاً في مدى تقبله للمرشد الاجتماعي. ودائماً ما تكون هذه الثقافة هي السبب في الرفض وعدم قبول المرشد أو عدم الاستماع إلى كلامه. كما أن الاختلافات الاجتماعية تكون حاجزاً بين الطرفين على الأخص عندما يكون أحدهما رجلاً والآخر امرأة.
- ٢ - شخصية المرشد: تلعب شخصية المرشد الاجتماعي دوراً في اجتذاب المسترشد إليه ومدى قبولهم لكل ما يطلبه منهم. وقد سبق الكلام عن مهارات المرشد الاجتماعي في فصل سابق من هذا الكتاب.

- ٣- السلوك الداخلي للمسترشد: يقصد بالسلوك الداخلي للمسترشد جميع الأنماط السلوكية والتربوية التي يسير عليها الشخص. وبلا شك أن هذا السلوك له تأثير بالغ على تصرفات كل شخص في جميع مراحل حياته. فالشخص الذي لا يمتلك الثقة في الآخرين منذ صغره، لا بد أن يتأثر بمثل هذا السلوك مع المرشد الاجتماعي.
- ٤- الطريقة المتبعة في الإرشاد الاجتماعي: يقوم بعض المرشدين الاجتماعيين باختيار طريقة تدخل معينة اعتقاداً منه أن هذه الطريقة هي المثلى في هذه الحالة. إلا أن بعض الطرق المهنية المتبعة من قبل المرشدين غير مثالية من وجهة نظر المسترشدين. ويلجأ بعض المسترشدين إلى اتباع أساليب مختلفة تعكس عدم موافقتهم على هذه الطرق تتجلى في شكل من أشكال الرفض أو عدم التقبل للمرشد وكل ما يقوم به.
- ٥- عوامل خارجية: هناك العديد من العوامل التي تكون خارجة عن إرادة الشخص، إلا أنها تترك أثراً بالغاً في كافة شؤون حياته، وقد تكون سبباً في رفضه للإرشاد الاجتماعي. فقد يرفض المسترشد القبول بالعملية الإرشادية بسبب عدم موافقة بعض أفراد الأسرة أو بسبب تعنت الزوج أو الزوجة في بعض الأحيان.

أنواع الرفض:

- يتدرج رفض المسترشدين للمرشدين الاجتماعيين إلى عدة درجات تتراوح ما بين التقبل الكامل إلى الرفض المطلق والمباشر لكل ما يقوم به المرشد الاجتماعي، ونستطيع أن نقسم الرفض إلى عدة أنواع:
- ١- الرفض المبدئي: وغالباً ما يحدث مثل هذا النوع في بداية العملية الإرشادية، وهو أمر طبيعي ينبغي على المرشد الاجتماعي التعامل معه من هذا المنطلق.
- ٢- الرفض الجزئي: ويكون الرفض في هذه الحالة منصّباً على بعض الأجزاء أو بعض الجوانب والعناصر في العملية الإرشادية.
- ٣- الرفض المؤقت: ومثل هذا النوع يحدث كثيراً في بعض مراحل الإرشاد ولا يلبث أن يختفي بمرور الوقت أو يتجاوز مرحلة معينة.
- ٤- الرفض المباشر: ويتمثل في الرفض الذي يصدر من المسترشد بشكل مباشر وصريح، كأن يرفض القيام ببعض المهام والأساليب التي يطلبها المرشد. ويكون مثل هذا الرفض أمام المرشد وفي حضوره.
- ٥- الرفض غير المباشر: ويتمثل في رفض بعض الجوانب الإرشادية عندما يذهب المسترشد إلى منزله أو عمله ويهمل ما قال له المرشد فهو في هذه الحالة يتظاهر أمام المرشد بأنه يعمل بنصائحه وتعليماته، ولكنه عندما يغيب عن المرشد لا ينفذ ما يطلبه منه المرشد.

وقد يأخذ الرفض غير المباشر شكلاً آخر وذلك عندما يكون المسترشد مقتنعاً بالمرشد الاجتماعي، إلا أنه رافض للعملية الإرشادية لسبب آخر كأن يكون الرفض منصباً على المؤسسة التي يعمل المرشد من خلالها.

٦- الرفض الكلي: وهو أشد أنواع الرفض، ويكون المسترشد في هذه الحالة رافضاً لكل ما يقوم به المرشد.

استراتيجيات التدخل من أجل التغلب على رفض الإرشاد الاجتماعي

المقاومة والرفض في مجال الإرشاد الاجتماعي شيء متوقع حدوثه في أي فترة أثناء العملية الإرشادية. والتغلب على هذا الشيء أمر ليس بمستحيل، فهناك العديد من الأساليب والاستراتيجيات التي يلجأ إليها بعض المرشدين الاجتماعيين من أجل التغلب على الرفض وإزالته، ومن أهم هذه الاستراتيجيات ما يلي:

(١) تحديد وتشخيص الرفض: المرشد الاجتماعي الذي يواجه بعدم القبول والرضا من قبل المسترشد لا بد أن يقوم بتشخيص الوضع وتحديد نوع هذا الرفض تحديداً دقيقاً كخطوة أولى في سبيل التغلب على هذا الرفض. ويجب على المرشد الاجتماعي أن ينطلق من مرتكز واحد في هذه المرحلة، وهي لماذا الرفض؟ حيث أن معرفة الإجابة على هذا السؤال تمكن المرشد من رسم خطة التدخل المناسبة من أجل القضاء على مثل هذا الرفض.

(٢) القبول الشكلي للرفض: على المرشد الاجتماعي أن يدرك أن الرفض الذي يصدر من بعض المسترشدين هو أمر متوقع، وقد يكون عادياً في بعض الأحيان، ولا بد من قبوله شكلياً والتعامل معه بشكل موضوعي.

(٣) فتح باب المناقشة: يجب على المرشد أن يفتح جميع القنوات من أجل المناقشة بينه وبين المسترشد أو المسترشدين. ومن المتوقع أن فتح مجال المناقشة من شأنه أن يقضي على بعض جوانب الرفض الموجودة لدى المسترشد أو يضعف منها.

(٤) المردود السريع: يقصد بالمردود السريع في هذا المجال أن يقوم المرشد الاجتماعي بعمل أي شيء أو أن يقوم بتدخل مهني له مردود سريع على المشكلة التي يعاني منها لأن مثل هذا التصرف من شأنه أن يدعم ثقة المسترشد في المرشد الاجتماعي ويجعله أكثر إقبالا على العملية الإرشادية.

(٥) المزيد من الإيضاح: يحدث الرفض أحياناً بسبب نقص بعض المعلومات وعدم توفرها للمسترشد. الأمر الذي يفرض على المرشد الاجتماعي القيام بالمزيد من الإيضاح والشرح لبعض الجوانب الغامضة في العملية الإرشادية. وعلى المرشد الاجتماعي أن يقوم بالمزيد

من الشرح والتوضيح عندما يواجه بالرفض وعدم القبول أثناء أي فترة من فترات الإرشاد الاجتماعي.

٦) توسيع دائرة الاتصال: فعالية الاتصال أحد أهم أسباب نجاح الإرشاد الاجتماعي، ويتوقف عليها الكثير من عوامل التفاهم والقبول بين المرشد والمسترشد. ومن الطبيعي أن ضعف مثل هذا الأسلوب أو عدم كفايته ربما ينعكس على مستوى القبول والتفاهم بين الطرفين. ومن هذا المنطلق فإنه ينبغي على المرشد الاجتماعي أن يفحص جميع قنوات الاتصال بينه وبين المسترشد، وبالأخص عندما يحس بأن هناك بعض المقاومة والرفض وذلك استعداداً لتوسيع دائرة الاتصال واستخدام أساليب جديدة قد تضيف المزيد من التفاهم والقبول بين الطرفين.

٧) مساحة من الحرية، طبيعتنا البشرية تملي علينا رفض كل شيء نعتقد أنه مفروض علينا. ومن الطبيعي أن يحس المسترشد بمثل هذا الرفض عندما يتعامل مع المرشد الاجتماعي. والمرشد الاجتماعي الماهر يجب عليه أن يعي جيداً مثل هذه الأمور، ويقوم بإعطاء مساحة من الحرية للمسترشد يستطيع من خلالها إبداء وجهة نظره وتقريب اختلافاته مع المرشد الاجتماعي.

٨) الخطة البديلة، يقوم بعض المرشدين بإيجاد خطة إرشادية بديلة في حالة قيام المسترشدين بتحفظهم أو رفضهم للطريقة المتبعة في الإرشاد الاجتماعي، وتنجح هذه الطريقة في بعض المواقف العلاجية والإرشادية خصوصاً عندما يقوم المسترشدون برفض الخطة الأصلية.

المقاومة والرفض في الإرشاد الجماعي:

سبق الحديث عن حالة المقاومة والرفض عندما تصدر من المسترشد من خلال الإرشاد الفردي أو طريقة خدمة الفرد. ورغم أن هذا النوع هو السائد في مجال الإرشاد الاجتماعي إلا أن هناك أنواعاً أخرى يمارس الإرشاد من خلالها، مثل الإرشاد الجماعي Group Counseling. ومن المتوقع حدوث الرفض في الإرشاد الجماعي حاله في ذلك حال الإرشاد الفردي.

ويختلف الرفض في الإرشاد الجماعي عن غيره من مجالات الإرشاد الاجتماعي، فقد يحدث الرفض من جانب شخص واحد، وقد يحدث من أكثر من شخص. وينبغي على المرشد الاجتماعي التصدي لهذا الرفض مهما كان الشكل الذي عليه، لأن ترك بعض الأعضاء داخل الجماعة الإرشادية في حالة من الرفض وعدم القناعة أمر يقود إلى رفض المزيد من الأعضاء

أو يؤثر على استفادتهم من الحلقات الإرشادية. ويمكن المرشد الاجتماعي اتباع الخطوات التالية أثناء التعامل مع مثل هذه الحالة:

١. تحديد الشخص عضو الجماعة الذي صدر منه الرفض.
٢. الحديث معه مباشرة على انفراد.
٣. الحديث معه مباشرة أمام الجماعة إذا استمر في إبداء الرفض بشكل علني.
٤. اجتناب المناقشات الجدلية والاكتفاء بتوضيح وجهة النظر إيضاحاً كاملاً.
٥. اجتناب المواقف الدفاعية وعدم القبول بها.
٦. إعطاء فرص متساوية لجميع الأعضاء، وعدم ترك البعض يؤثر على البعض الآخر.

أخلاقيات مهنة الإرشاد الاجتماعي:

مهنة الإرشاد الاجتماعي كأي مهنة يحكمها العديد من الضوابط الأخلاقية والمهنية التي لا بد من الالتزام بها وعدم الحياد عنها تحت أي ظرف. ويقع العبء الأكبر في هذه الضوابط على المرشد الذي يجب أن يكون مثلاً يحتذى به في تعامله مع المسترشدين وعليه أن يكون ملتزماً بمستويات أخلاقية معينة، وأن يكون مهتماً بالمسترشد والعملية الإرشادية وبالمهنة دون أن يمنعه عن ذلك أي سبب مهما كان. ونستطيع أن نوجز بعض الأخلاقيات المهنية في التالي:

١- يجب على المرشد احترام المسترشد لشخصه ولإنسانيته بغض النظر عن أي مؤثرات أخرى مثل المشكلة التي يعاني منها أو حالته الثقافية والاجتماعية.

٢- أن يكون المرشد مؤهلاً ومقتنعاً بممارسة المهنة ولديه القبول والرضا الكامل مع المسترشد وفي حالة عدم اكتمال هذه الأمور فإن على المرشد الاعتذار للمسترشد وإرساله إلى مرشد آخر ومساعدته في الحصول على الإرشاد الاجتماعي من مصدر آخر.

٣- يجب على المرشد أن يشرح للمسترشد عن نفسه ومؤهلاته وخبرته في مجال الإرشاد وطريقته في التعامل مع عملائه.

٤- حق المستشار في كامل السرية: السرية من أساسيات مهنة الإرشاد الاجتماعي ، إذ ينبغي على المرشد مراعاة كامل حقوق المستشار في الاحتفاظ بأسراره وكامل المعلومات التي يدلي بها. وفي حالة اضطرار المرشد إلى إشراك طرف ثالث في العملية الإرشادية فإن عليه أخذ موافقة صاحب الشأن (المسترشد) قبل الإقدام على هذا العمل. ويجب على المرشد أيضاً أن يأخذ موافقة العميل في حالة رغبته في استخدام بعض المعلومات الخاصة بالمسترشد لأجل أغراض البحث العلمي فقط.

٥- التزام المرشد باحترام المبادئ الأخلاقية والثوابت الثقافية والدينية للمسترشد، وعدم السخرية من بعض هذه الأمور أو مطالبة المستشار بالتخلي عنها.

٦- تحديد العلاقة الإرشادية تحديداً دقيقاً وحصراً في إطار المشكلة التي يعاني منها المستشار، وعدم السماح للمسترشد بالدخول في شؤون المرشد الشخصية. كما أن المرشد يجب عليه عدم التدخل في أمور المستشار الخاصة التي ليس لها علاقة بالعملية الإرشادية.

٧- على المرشد الاجتماعي أن يضع احتياجات واهتمامات المستشار إحدى أولوياته أثناء تعامله معه خلال العملية الإرشادية.

٨- على المرشد الاجتماعي أن يلتزم بمستوى رفيع من الأخلاق الفاضلة والتعامل الراقى، وعليه الابتعاد عن كل ما هو خارج عن الذوق العام من قول أو فعل.

٩- على المرشد الاجتماعي عدم استغلال المستشار والانتباه إلى عدم الخلط بين العلاقة المهنية والأمور الأخرى.

المراجع العربية :

- ١- سهام أبو عطية مبادئ الإرشاد النفسي ، دار القلم للنشر والتوزيع ، دار غريب للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى جمهورية مصر العربية.

المراجع الأجنبية

- 1) Anderson & Stewart (1983) , Mastering Resistance, the Guilford Press, New York.
- 2) Encyclopedia of social work . (18th Ed) (1987).
- 3) Brown D. & Srebalus, D(1983). In-troduction to the Cousnseling Profession (2nd ed) Allun and Bacon USA.