

تحديد الأستاذة ريم الاحمدي لمادة الاستشارات والإرشاد الاجتماعي 2023 -  
2024 فقط. مع المصطلحات المحدد للامتحان (1) في نهاية هذا الملف.

أولاً: الإرشاد الاجتماعي قبل القرن العشرين من كتاب (د/ جبرين الجبرين)

**بعرض الصفات المهنية للمرشد الطلابي:**

الأمانة - الصبر - القدرة على التأثير - الصفات العملية - الدافعية - الكفاءة العلمية -  
المرونة - وحسن الاصغاء - الصبر..... "المعلومات خارجية"

**خصائص المرشد الاجتماعي 20 نقطة**

**ص 57**

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:**

- (1) الثقة بالنفس.
- (2) الاقتناع بالمهنة ومبادئها.
- (3) امتلاك شخصية طبيعية وسوية.
- (4) حب المهنة وممارستها.
- (5) القدرة على التفاعل مع الآخرين.
- (6) القدرة على إقامة علاقات مع الآخرين.
- (7) القدرة على توجيه وتقبل النقد.
- (8) الحماس لمساعدة الآخرين في حل مشكلاتهم.
- (9) احترام الآخرين لمجرد انتمائهم للبشرية وبغض النظر عن الجنس، العرف، الانتماء القبلي أو عوامل أخرى.
- (10) الإيمان بقدرة الآخرين على التغيير.
- (11) قوة الملاحظة واستقراء الأحداث.
- (12) امتلاك مهارات ومقدرات عقلية تمكنه من الفهم السريع.
- (13) المقدرة على التركيز والحضور عندما يتكلم الآخرون.
- (14) المقدرة على استخدام المقاييس والاختبارات النفسية والاجتماعية.

- 15) امتلاك شخصية قوية وجذابة في نفس الوقت.  
16) الثبات وعدم التردد.  
17) الاتزان في الفكر والسلوك والالتزام بمبادئ الدين الإسلامي.  
18) عدم التناقض بين الأقوال والأفعال.  
19) الاهتمام بحسن المظهر.  
20) الالتزام الأخلاقي والمهني بأخلاقيات المهنة.

### الفصل الثالث :- ص 24

- نظريات الإرشاد الاجتماعي  
- نظريات الممارسة في العمل الاجتماعي  
1/ نظرية التمرکز حول العميل ✓ معك بالشرح  
2/ النظرية العقلية المعرفية ✓ معك بالشرح  
3/ نظرية العلاج السلوكي ✓ معك بالشرح  
4/ نظرية الاتصال ✓ معك بالشرح  
5/ نظرية الأنساق الاجتماعية

### \*نظريات الإرشاد الاجتماعي المتبقية معك فقط قراءه في الامتحان (1)

### 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.

## نظريات الإرشاد الاجتماعي

د. سامي عبد العزيز الداغ

أولاً: نظرية التمرکز على العميل:

**جوهر النظرية:** تعتمد نظرية التمرکز حول العميل على فكرة Rogers حول طبيعة الإنسان الميالة للنمو والتحرك الإيجابي دائماً، ولذلك فهو يرى ضرورة التمرکز على العميل ووصفه وصفاً دقيقاً مع تجنب أي تأويل أو تفسير أو شرح قد يقود إلى افتراض أن الشخص يجب أن يكون بصفة معينة. وعلى هذا فإن الشخص إذا لم يجبر على تبني نموذج معين وتم قبوله بما هو فإنه يصبح فرداً فعالاً وعضواً جيداً

في المجتمع. ولقد استخدم صاحب هذه النظرية مصطلح " humanistic phenomenology" ويقصد به دراسة النفس البشرية دراسة واقعية علمية بعرض الوصف العلمي للظواهر الواقعية مع اجتناب كل تأويل أو شرح أو تقييم. (Turner 1986).

### مفاهيم أساسية:

- 1- يعيش الأشخاص في مجتمع متغير ويمرون بخبرات متعددة ويحتلون دائماً المركز الرئيس في هذه العملية.
- 2- ردة الفعل التي تصدر من الأفراد نحو بعض الظواهر تتحدد من واقع خبراتهم ومن الطريقة التي يدركون بها هذه الظواهر.
- 3- أفضل طريقة لفهم سلوك الفرد تكون من خلال الفهم الكامل للإطار المرجعي الداخلي لهذا الفرد، وهذا يشتمل على الأحاسيس المختلفة، الإدراك، المعاني والذكريات الموجودة في الشعور.
- 4- كثير من العادات السلوكية التي يتبناها الفرد تكون متناغمة مع مفهوم الذات لديه ومفهوم الذات لدى الشخص يعد أحد المفاهيم الأساسية لنظرية التمركز حول العميل. ويمكن تعريف بمفهوم الذات على أنه منظومة من الآراء الداخلية تتفق من إدراك الشخص لنفسه بشكل منفرد، إدراكه لنفسه في علاقته مع الآخرين، إدراكه لنفسه في علاقته بالبيئة والمحيط من حوله.
- 5- التضارب الذي يحدث بين الأحاسيس والأمانى للفرد وبين السلوك الحقيقي يكون نتيجة للانقسام الذي يحدث بين مفهوم الذات لدى الفرد وبين خبرته الشخصية.
- 6- عندما يكون هناك تعارض بين مفهوم الذات لدى الشخص وخبراته مع الآخرين، يبدأ القلق يظهر لدى الفرد، ويكون هذا القلق ناتجاً عن التضارب بين المثالية والواقع (Turner ,1986).

### افتراضات:

- 1- نتصرف دائماً طبقاً لإدراكنا للواقع، ومن أجل أن نتفهم مشكلة العميل يجب أن نعرف كيفية إحساسه بهذا الواقع من حوله.
- 2- كل فرد يمتلك حاجات أساسية للحب والتقبل، وهذا يمكن تحويله إلى الاهتمام بعلاقاته واتصاله بمن حوله بحثاً عن التعاطف، الاحترام، والثقة من قبل المرشد الاجتماعي.

3- مفهوم الذات لدى الفرد يعتمد على طبيعة الاحترام والتقبل التي يحس بها من قبل الآخرين، ولهذا فإنه من الممكن تغيير هذا المفهوم عن طريق الإرشاد الاجتماعي (Turner, 1986).

### سد / كيفية استخدام النظرية في الإرشاد الاجتماعي؟

لقد نجحت نظرية التمركز حول العميل نجاحاً كبيراً، خصوصاً في طريقة خدمة الفرد كأحد طرق الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يجعل المرشد الاجتماعي يعتمد عليها اعتماداً واضحاً أثناء عملية الإرشاد الاجتماعي مع الأفراد، وانطلاقاً من هذه النظرية ينبغي على من يقوم بعملية الإرشاد الاجتماعي إعطاء أهمية خاصة للفرد، وتمكينه من الأداء بكل ما من شأنه العودة بالنفع على عملية الإرشاد. فلا بد للمرشد الاجتماعي من سماع التاريخ الاجتماعي للحالة بقدر ما يستطيع الفرد تذكره والإفصاح عنه. كما أنه 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 يزيدون من اهتمامهم بالأسرة كوحدة اجتماعية يجب إعطاؤها أهمية بالغة.

## 2 – النظرية العقلية المعرفية:

### جوهر النظرية

تقوم هذه النظرية على أساس أن العامل الرئيس المحدد للعواطف والسلوك هو تفكير الشخص ومدى إدراكه بالأمر من حوله. وهذا التفكير هو عملية حسية مدركه الأمر الذي يفرض على المرشد الاجتماعي المستخدم لهذه النظرية استبعاد مفهوم اللاشعور (Ivey, 1993).

### أهم خصائص النظرية:

1- السلوك يحدده التفكير، نحن نلاحظ أنفسنا في مواقف كثيرة، وكذلك الآخرون دائماً ما يتوصلون إلى أحكام نهائية حول الشيء الذي تمت ملاحظته ويتصرفون طبقاً لهذه الأحكام. وكما قال أدل Alfred Adler " سلوك الشخص دائماً ينطلق من وجهة نظره، ومفاهيمه الخاطئة تقوده إلى سلوك خاطئ".

2- حياة الشخص ليست محكومة بما يسمى "اللاشعور" رغم أن الشخص في بعض الأحيان لا يعرف جذور بعض الاتجاهات التي تسيطر عليه.

3- كل شخص يمتلك العديد من الغرائز الطبيعية، إلا أن العدوانية ليست من ضمن هذه الغرائز. فالعدوانية يمكن رؤيتها على أنها ردة فعل للإحساس بالخطر أو الإحباط أو كنموذج لحياة شخص اختار أهدافاً غير اجتماعية لا يمكن تحقيقها.

4- معظم سلوك الأفراد ليس مدفوعاً بغريزة الجنس، وما هذه الغريزة إلا واحدة من العديد من الغرائز، ولذلك فليس من الممكن افتراض أنها أساس لأي مشكلة.

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

6-الدوافع لا يمكن أن تكون لا شعورية، فالدوافع ما هي إلا أهداف اخترناها طبقاً لإدراكنا لما هو ضروري لرفاهيتنا، سعادتنا، ونجاحنا. فالدوافع تبرز إلى الوجود عن طريق الإدراك، وعلى هذا فهي "عملية شعور مدرك".

7-العلاج أو الإرشاد الاجتماعي يجب أن يكون تركيزه على الأفكار، العواطف والدوافع الظاهرة وسلوك العميل فقط، ويجب عدم اعتبار الأشياء اللا شعورية في هذه العملية.

8-النظرية العقلية المعرفية الإدراكية هي نظرية ذات جذور اجتماعية، فالعامل الرئيس المحدد للسلوك هو الإدراك الذي يتأثر من خلال وجود الفرد في المجتمع والبيئة والعلاقات الإنسانية. أي أن السلوك يتأثر بعملية التنشئة الاجتماعية. (Turner 1986)

## كيفية استخدام النظرية في الإرشاد الاجتماعي

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

1-يقوم المرشد الاجتماعي بالتركيز على كل ما من شأنه تنشيط روح المسترشد، وبإمكانه التغلب على جميع مشكلاته متى ما أراد.

2-التعامل مع المسترشد انطلاقاً من سلوكه وكل ما يراه من مفاهيم وعواطف وأهداف.

3-إعطاء التشخيص انطلاقاً من جوانب القصور في عملية تفكير وإدراك المسترشد.

4-البحث عن نقاط القوة في المسترشد بدلاً من التركيز على نقاط الضعف أو الاختلال، ثم محاولة تعويد المسترشد على استخدام ما لديه من صفات حسنة.

5-أن يدرك المرشد الاجتماعي أن سلوك المسترشد متأثراً بأهدافه الشخصية في الحياة.

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

7-أن يطلب من المسترشد أن يكون مسئولاً عن تصرفاته الشخصية وألا يعطيه الفرصة بأن يعزو بعض هذه التصرفات إلى الماضي أو اللا شعور أو أي مبرر آخر.

## خطوات الإرشاد الإدراكي (العقلاني)

يرى أنصار هذه الطريقة أن هناك العديد من الخطوات التي تمر بها العملية الإرشادية ومنها:

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

### 3- نظرية العلاج السلوكي Behavioral Therapy

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

- 1- تنطلق النظرية السلوكية من الاهتمام بأفعال الفرد ووظائفه أكثر من الاهتمام بالشعور أو الإدراك أو البيئة المحيطة بالفرد.
- 2- يرى أنصار هذه النظرية أن السلوك البشري هو مجموعة من الأنماط السلوكية اكتسبها الفرد من خلال خبراته الحياتية أثناء مراحل النمو المختلفة.

3- السلوك الإنساني قابل للتغيير والتعديل في معظم الأحيان، وذلك انطلاقاً من كونه مكتسباً.

### النظرية السلوكية والإرشاد الاجتماعي

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

#### 1-1 تعزيز 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 إثباع حاجة معينة لدى العميل. ويذهب "سكنر Skinner" إلى أن الحوافز والظروف والنتائج المقترنة في الموقف التعليمي تكتسب قيمة تعزيزية، وهذا الموقف يسمى التعزيز الثانوي، ولذا فهو يرى أن توقف التعلم يرتبط بتوقف التعزيز أو يربط التعليم بخبرة مؤلمة (أبو عطية 1988).

ونذكر "سكنر Skinner" أن هناك ثلاث فئات من التعزيزات تؤثر على السلوك هي:

1. **التعزيزات الإيجابية Positive Reinforcement** وهي الحوافز التي تسبق السلوك المتعلم وتؤدي إلى إثباع الحاجات، ولهذا فهي مريحة وتظهر في ظروف متشابهة في المستقبل وتتضمن الإطراء والشعور بالرضا والنجاح.

2. **التعزيزات السلبية Negative Reinforcement** وتتعلق بالمواقف السلبية والمؤلمة وتلقى رفضاً وعدم رضا اجتماعي، وبإزالتها يتم تعزيز الموقف.

3. **الحوافز غير المتوقعة بنتائج Natural events** يتلاشى التجاوب إذا كان غير متبوع بآثار إيجابية، أي عدم توافر التعزيز يؤدي إلى عدم وجود تجاوب فعال. ولهذا يرجع اختلاف سلوك المجموعة الواحدة التي تمر بنفس الظروف البيئية والاجتماعية (أبو عطية 1988).

## أسس العلاج والإرشاد السلوكي

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

2- **معرفة الاستجابات المتناقضة لاستجابات القلق لدى المسترشد**، ثم استخدام الكف التدريجي للقلق، بعد التحقق من حدوث الاسترخاء العضلي والفكري، وذلك عن طريق تقديم استجابة مضادة أو متناقضة أقوى من استجابة القلق، وتعمل على كف الاستجابة التي يتوقع ظهورها، عند تقديم أحد مثيرات القلق.

3- **التدريب السلبي**، وهو أن يطلب من المسترشد القيام بممارسة السلوك غير المرغوب فيه تحت ظروف صعبة مملّة، حتى يصل لدرجة التعب والإعياء، وعدم الاستمرار بالممارسة له وكره هذا السلوك والشعور بالراحة بالبعد عنه، وللتأكيد من النجاح في تعلم الاستجابة المتناقضة، وضع "ولبي" عدة معايير تتعلق بأعراض المرض أو مشكلة المسترشد:

i. **زيادة قدرة المسترشد على التركيز والإنتاج.**

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

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

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

4- **أهمية العلاقة الإرشادية**: يرى "ولبي" أن العلاقة الإرشادية تنشأ 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 إعداده السيرة الذاتية، أو عند دراسة حالة المسترشد لتعرف المثيرات الانفعالية في حياته (أبو عطية 1988).

## 4- نظرية الاتصال Communication Theory



## ←الاتصال الفعال من أهم الوسائل التي نحتاجها بشكل يومي وبصور متعددة من

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

**ونظرية الاتصال** 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 يسترقبه الفرد من البيئة المحيطة به أو حتى من داخل نفسه. كل شيء تراه أو تسمعه أو تقرا 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.

## مراحل الإرشاد الاجتماعي:

### المرحلة الأولى: بناء علاقة إيجابية من أجل العلاج:

العلاقة التي يكونها المرشد مع المسترشد هي نقطة البداية وحجر الأساس في العملية الإرشادية. ويتوقف على هذه العلاقة نجاح العملية الإرشادية وتحقيق الأهداف المرسومة 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 هذه العلاقة، فالعلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد تختلف كثيراً عن العلاقات الاجتماعية، وإذا كان المرشد شخصاً ناجحاً في تكوين علاقات اجتماعية بسهولة، فهذا لا يعنى 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 تنتاب المسترشد.

## المرحلة الثانية: تحديد وتقييم المشكلة:

تحديد المشكلة إلى 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:**

- 1- أن تحديد أي مشكلة أمر بالغ الصعوبة.
- 2- هل من الممكن أن ينجح المرشد الاجتماعي في تقييم المشكلة بدون تأثير من المسترشد والطريقة التي يرى بها هذه المشكلة.
- 3- ما هي المعلومات الضرورية لتحديد المشكلة ومن باستطاعته تحديد هذه المعلومات، فقد يكون هناك معلومات ضرورية ومهمة للغاية من أجل تحديد المشكلة، ومع ذلك لا يدلى بها المسترشد ظناً منه أنها غير مفيدة، وفي نفس الوقت لا يطلبها المرشد الاجتماعي.
- 4- التعامل مع المشكلة يجب أن يكون جيداً وفورياً مع الأخذ في الاعتبار أن المسترشد عندما حضر لمكتب المرشد الاجتماعي فإنما حضر وهو يعاني من مشكلة يريد من يساعده في فهمها وتحديدتها 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. ولا شيك أن هذه التوقعات العالية من قبل المسترشد الباحث عن المساعدة تحمل مضمونين: أحدهما إيجابي والآخر سلبي. فالجانب الإيجابي يفرض على المرشد الاجتماعي أن يبدأ على الفور في مباشرة الحالة، ويستمر في العمل فيها دون تأخير، وأن يستغل حرص واندفاع 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 إلى توقعاته أن المرشد سوف يجد له الحل السريع والمناسب لمشكلته في فترة قصيرة. لذلك يجب على المرشد أن يكون واعياً ومدركاً لجميع هذه الأمور، وأن لا ينسى أن المسترشدين دائماً يبحثون عن حلول لمشكلاتهم، ومتى ما وجد لديهم الإحساس بعدم فاعلية المرشد 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 إلى المرشد الاجتماعي.

## المرحلة الثالثة: تحديد أهداف الإرشاد:

مهنة الإرشاد الاجتماعي مثل غيرها من المهن لا بد أن يكون لها هدف محدد تسعى لتحقيقه والهدف من العملية الإرشادية من تحديده بدقة ووضوح من البداية، ولا بد من إشراك المسترشد في رسم الهدف مع أخذ وجهه 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

كما أن التركيز مع المسترشد على بعض الهموم غير المحددة 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 الأهداف المرحلية والمتوسطة والقصيرة التي تساعد في تحقيق الهدف الرئيس.

## استراتيجيات التدخل من أجل العلاج:

### أولاً: أساليب التدخل الوجداني:

الشعور والإحساس هما المسئولان 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 الأحاسيس الوجدانية هو الواقع الذي نعيشه وننظر إلى الحياة عبر نافذة هذا الواقع الداخلي (Ivey, 1993).

### أهداف أساليب التدخل الوجداني:

- 1-مساعدة العملاء على شرح شعورهم أو حالات الشعور التي لديهم.
- 2-التغيير أو المصادقة على بعض هذه الأحاسيس الوجدانية.
- 3-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 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 تفوق 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 والقناعات الجديدة التي سيقومون بتطبيقها واستخدامها في حياتهم.

**4- 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 لديه الكثير من المهارات والمقدرة في على التغلب على مشكلاته.

**ثانياً: التدخل الإدراكي (المعرفي):** هناك اختلاف واضح بين الإحساس العاطفي وبين التفكير العقلاني، ودائماً ما نسمع الآخرين يرددون استخدام 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 تحتوى على الأفكار والمعتقدات واتجاهات الشخص نحو نفسه ونحو الآخرين، وإحساس الشخص بالعالم من حوله (1983, Adler).

**أهداف أساليب التدخل الإدراكي:** الهدف الأساس لهذه الأساليب من التدخل المهني هو تعديل السلوك أو مساعدة الفرد على تبني سلوك جديد، وذلك عن طريق تغيير أن 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 (Beck, 1976).

**معوقات الإرشاد الاجتماعي:** 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:

**1 - معوقات ذاتية وبيئية.**

**2 - معوقات اجتماعية.**

### 3 - معوقات ثقافية.

#### أولاً: المعوقات الذاتية والبيئية

يقصد بالمعوقات الذاتية كل صعوبة تنشأ أثناء ممارسة الإرشاد الاجتماعي، ويكون مردها ومنبعها من شخص المرشد الاجتماعي أو المسترشد أو البيئة المحيطة بهما. وبما أن المرشد الاجتماعي ينتمي إلى البشرية فإن هذا يعني أنه ليس بمعصوم من الخطأ وعرضه 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 مردها إلى شخص المرشد الاجتماعي وذلك مثل:

**1- عدم الإعداد الجيد:** المرشد الاجتماعي لا بد أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية 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 مسئولة عن كفاءة وقوة إعداد أخصائي المستقبل كما في المهن الأخرى. ومما لا شك فيه أن ضعف الإعداد إعطاء المرشد الاجتماعي جرعات نظرية وعملية كافية لا بد أن ينتج عنها صعوبة بالغة تواجه هذا الأخصائي في المستقبل وتعوقه عن أداء عمله بدون صعوبة.

**2- 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.

**3- 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.

**4- عدم تجاوب المسترشد:** يجب أن نعي جيداً أن العمل الاجتماعي عمل ليس مضموناً نجاحه في نهاية الأمر فقد يكون المرشد على مستوى عال من الإعداد والعمل الدؤوب مع المسترشد ورغم هذا تتعرقل 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 تعرقل العملية الإرشادية وذلك مثل:

1 - **طبيعية المشكلة:** فقد تكون المشكلة غير قابلة للإرشاد الاجتماعي وذلك مثل الإصابة بمرض خطير أو التخلف العقلي.

2 - **المؤسسة:** المؤسسات الاجتماعية التي يقدم الإرشاد الاجتماعي من خلالها تشكل عقبة 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.

3 - **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.

4 - **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 ملئ بالانحرافات واستخدام المخدرات.

5 - **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 عرضه لكل المؤثرات المجتمعية.

1- **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.

2- **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.

**3- الوصم الاجتماعي:** يرتبط الإرشاد الاجتماعي أو الإرشاد النفسي لدى البعض بأنه يجب أن يكون مقصوراً 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 سوى يفضل البعض تجنبه أو عدم الحديث معه خوفاً من أن يصيبه أذى.

### ثالث: المعوقات 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.

ويعتقد البعض أن اللجوء إلى المرشدين الاجتماعيين والنفسيين يعتبر خروجاً على التقاليد المجتمع الذي يرى أن مشكلات الأسرة لا بد وأن يتم حلها من خلال الأسرة مراعاة عدم اللجوء إلى أشخاص خارج الأسرة. نظراً لاعتباره تدخلاً خارجياً في شئون 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 مقصوراً 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 الأسر إلى المشعوذين والدجالين الذين يعتمدون على السحر والدجل والشعوذة وغالباً ما يخرج الأشخاص في هذه الحالة بدون فائدة بل قد يكون هناك آثار سلبية لهذه العملية.

### المقاومة والرفض في مهنة الإرشاد الاجتماعي:

التغير أحد سمات هذا القرآن وذلك بسبب التغيرات السريعة والمتلاحقة التي تمر بها الحياة البشرية مع إطلاله 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 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.

### 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 الإدلاء بأي معلومات إضافية للمرشد، أو كان سلوكاً خفياً كأن لا يعمل المسترشد بنصائح وتوجيهات المرشد.

### أساليب الرفض:

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

1- **الاختلافات الثقافية والاجتماعية بين المرشد والمسترشد:**

2- **شخصية المرشد:** تلعب شخصية المرشد الاجتماعي دوراً في اجتذاب المسترشدين إليه ومدى قبولهم لكل ما يطلبه منهم.

3- **السلوك الداخلي للمسترشد:** يقصد بالسلوك الداخلي للمسترشد جميع الأنماط السلوكية والتربوية التي يسير عليها الشخص. وبلا شك أن هذا السلوك له تأثيراً 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.

4- **الطريقة المتبعة في الإرشاد الاجتماعي:** يقوم بعض المرشدين الاجتماعيين باختيار طريقة تدخل معينة اعتقاداً منه أن هذه الطريقة هي المثلى في هذه الحالة. إلا أنه 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.

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:

- 1- الرفض المبدئي:** غالباً ما يحدث مثل هذا النوع في بداية العملية الإرشادية، وهو أمر طبيعي ينبغي على المرشد الاجتماعي التعامل معه من هذا المنطلق.
- 2- الرفض الجزئي:** ويكون الرفض في هذه الحالة منصباً على بعض الأجزاء أو بعض الجوانب والعناصر في العملية الإرشادية.
- 3-الرفض المؤقت:** ومثل هذا النوع يحدث كثيراً في بعض مراحل الإرشاد ولا يلبث أن يختفى بمرور الوقت أو يتجاوز مرحلة معينة.
- 4- الرفض المباشر:** ويتمثل في الرفض الذي يصدر من المسترشد بشكل مباشر وصريح، كان يرفض القيام ببعض المهام والأساليب إلى يطلبها المرشد. ويكون مثل هذا الرفض أمام المرشد وفي حضوره.
- 5- 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.
- 6- 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:

**1-تحديد وتشخيص الرفض:** المرشد الاجتماعي الذي يواجه بعدم القبول والرضا من قبل المسترشد لابد 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.

**2-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.

**3-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 يقضى على بعض جوانب الرفض الموجودة لدى المسترشد أو يضعف منها.

**4-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.

**5-المزيد من الإيضاح:** يحدث الرفض أحيانا 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.

**6-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.

مساحة من الحرية، طبيعتنا البشرية تملئ 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.

**7-الخطة البديلة:** يقوم بعض المرشدين بإيجاد خطة إرشادية بديلة في حالة قام المسترشدون بتحفظهم أو رفضهم للطريقة المتبعة في الإرشاد الاجتماعي، وتنجح هذه الطريقة في بعض المواقف العلاجية والإرشادية خصوصاً عندما يقوم المسترشدون برفض الخطة الأصلية.

## تمهيد

يمر المجتمع السعودي بمرحلة زمنية تشهد العديد من التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. وهي بطبيعة الحال سريعة جداً ومما لا شك فيه ان التغيرات لا بد وان تجلب معها العديد من المشكلات عندما تحدث في أي مجتمع وتزيد هذا المشاكل عندما تحدث في المجتمعات النامية كما هو الحال في المجتمع السعودي.

**تعريف الإرشاد:** مهنة مخططة تتضمن مجموعه الخدمات التي تشترك في تقديمها العديد من التخصصات العلمية التي تقدم للأفراد حتى يتمكنو من مواجهته مشكلاتهم الشخصية الصحية الاجتماعية المهنية التربوية التي تعوق أدائهم الاجتماعي وتحول دون توافقهم مع أنفسهم ومع المجتمع. «التعريف يحفظ نصاً وليس بالمعنى»

## اساسيات الارشاد الاجتماعي

تأليف/ الدكتور

### جبرين الجبرين

- 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.....مهم يا بنات

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

## أهداف الإرشاد الاجتماعي

**تهدف عملية الإرشاد الاجتماعي الى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية:**

**1 الهدف البنائي:** ويكون التركيز فيه موجهاً إلى بناء وتحسين الفرد أو الجماعة والمجتمع ضد الدخول في مشكلات، وغالباً ما يكون تركيز المرشدين على كيفية توفير عناصر التكامل في شخصية الفرد وتنمية المهارات والقدرات في شخصيته، مما يمكنه من تكوين شخصية متكاملة. وغالباً ما يستخدم في المدارس والمراكز التعليمية.

**2 الهدف الوقائي:** ويمارس هذا النوع من الإرشاد مع الحالات التي تعاني من مشكلات لم تصل إلى التأثير على الفرد وتفقد السيطرة على مجريات حياته. ويستخدم مثل هذا الإرشاد مع الأفراد المهددين بالتعرض إلى الانحراف إذا لم يتم التدخل المبكر، ويختلف عن الهدف البنائي في هذه الناحية، إذ أن الإرشاد من أجل الهدف البنائي يمارس مع الأشخاص الذين قد لا يكونون بالضرورة يعانون من مشكلات إطلاقاً.

**3 الهدف العلاجي:** وهو أكثر أنواع الإرشاد استخداماً، إذ أن الكثيرين لا يلجأون إلى الإرشاد الاجتماعي وطلب العون والمشورة إلا عندما يعانون من مشكلات تفقد لهم السيطرة على حياتهم وتعرقلها وتتعارض مع عملهم اليومي.

### المستفيدون من الإرشاد الاجتماعي:

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

**الإرشاد الاجتماعي مع الوحدات الاجتماعية التالية:**

- 1- **الأفراد:** الأفراد هم أكثر المستفيدين من الإرشاد الاجتماعي، ففي غالبية الأحيان يكون المسترشد فرداً، وتتسم هذه العملية بطابع الخصوصية والسرية، وتكون العلاقة مباشرة بين المرشد والمسترشد.
- 2- **الأسرة:** يتم توجيه عملية الإرشاد الاجتماعي في بعض الأحيان إلى الأسرة بصفتها أهم عناصر التنشئة الاجتماعية. وقد يكون الإرشاد موجه للفرد عضو الأسرة أو للأسرة بكاملها.
- 3- **الجماعات الصغيرة:** من الممكن أن يقدم الإرشاد للأفراد بشكل جماعي، ويمثلون جماعة من الممكن أن 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.
- 4- **الجماعات الكبيرة والمؤسسات الاجتماعية:** من الممكن أن يقدم الإرشاد للأشخاص المقيمين في مؤسسات اجتماعية وبشكل جماعي، كالمحاضرات أو تسجيل لبعض المواقف وعرضها على المسترشدين من أجل الفائدة.
- 5- **المجتمع:** يقدم الإرشاد الاجتماعي لكافة أفراد المجتمع عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، كما يتم توفير الخدمات الإرشادية عن طريق الهاتف.

### **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.

- 1- **الأطفال:** 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:

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

(2) 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.

(3) تصنف الأسرة السعودية من الأسرة الكبيرة حيث يبلغ معدل عدد الأطفال في الأسرة السعودية 6 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.

(4) 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.

**2- المراهقون:** 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:

(1) 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.

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

(3) 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.

(4) 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.

(5) 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.

(6) 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:

(1) الآباء والأمهات هم أساس عملية التنشئة الاجتماعية بأكملها، وهم الذين يتركون 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.

(2) 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.

(3) 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:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) المسنون يعيشون عزلة اجتماعية تزداد بمرور الوقت، ولذلك تكون حاجتهم للإرشاد على درجة عالية.

**الناشغون 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.

**الإرشاد النفسي والإرشاد الاجتماعي:** 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. ولقد حدد (1980) Wolberg العديد من الاستراتيجيات التي يضعها المرشدون الاجتماعيون في أذهانهم عند ممارستهم للإرشاد ورسمهم لخطة العلاج التي قد تميز الإرشاد

اجتماعي عن غيره: Brown & Srebalus 1986

1- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تنفيذها خلال فترة قصيرة أو متوسطة على أن لا تتجاوز سنة واحدة.

2- اختيار الاستراتيجية التي تفترض أن المسترشد لديه الرغبة والاستعداد للمشاركة في تنفيذها، مع الأخذ في الاعتبار أن المسترشد قد يلجأ للرفض في بعض أوقات العلاج، إلا أن مثل هذا الرفض يعالج في وقته.

3- اختيار الاستراتيجية التي تكون مرتكزة على مواطن القوة لدى المسترشد، والتي تهتم بتعليمه طرقاً جديدة من أجل حل مشكلاته والتغلب عليها.

4- اختيار الاستراتيجية التي من الممكن تطبيقها مع المسترشدين الذين يمارسون حياة عادية، وباستطاعتهم الاستمرار في العلاج والتغلب على بعض الصعوبات المصاحبة له.

## 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 العرب.....

### 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 وتنميتها، 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 1- تقييم وتحليل الشخصية 2- تحليل المهنة 3- اختيار المهنة.

ولقد ساهم Parsons في الاهتمام بالتوجيه والإرشاد المهني إلى حد كبير، حيث عقد أول مؤتمر (المؤتمر الوطني الأول للتوجيه المهني) عام 1910. 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 1920 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 1942 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.

### الإرشاد الاجتماعي في المملكة العربية السعودية مهم

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.

وكلمة نظرية تتكون من ثلاثة عناصر رئيسة لا بد من التطرق إليها: (1) مفاهيم (2) حقائق (3) فرضيات.

(1) 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.

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

(3) 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

- (1) مجموعة الكتابات والمناقشات حول موضوع معين.
- (2) الممارسة التطبيقية للعمل الاجتماعي دائماً ما تساعد الشخص على التفكير في نظرية جديدة حول موضوع معين.
- (3) 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

- (1) لا بد أن تكون النظرية ذات أهمية وتضيف جديداً في الفكر الإنساني.
- (2) لا بد أن تكون النظرية قابلة للتطبيق ومن الممكن استخدامها بواقعية كبيرة.
- (3) الدقة والتجديد: يجب أن تكون النظرية دقيقة ومحددة بوضوح لا تحتمل اللبس والغموض في المفاهيم المستخدمة فيها.
- (4) 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.
- (5) 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.

**مصطلحات مائة استشارات وإرشاد اجتماعي تم اختيار لك**  
**مصطلحات امتحان فصلي (1) حفظها فقط بالفهم ولن تكون كتابه فقط حفظ**

المعنى	المصطلح
استشارة اجتماعية «الارشاد» تقديم المشورة	Counseling
التوجيه المهني	Vocational guidance
دليل اختيار المهنة	Guide choice of profession
مرشد اجتماعي	Counselor Social
المعالج النفسي	Therapist Psycho
مهنة التوجيه	Guidance
العلاج	Treatment
مرشداً اجتماعياً	Social Counselor
الارشاد الاجتماعي	Social Counseling
التعزيز	Reinforcement
العواطف	emotions
المرشد المهني	Professional Guide
الرفض المباشر	direct rejection
الرفض الجزئي	Partial rejection
نظرية الاتصال	Communication Theory
نظرية التمرکز حول العميل	Client Centered Theory
النظرية العقلية المعرفية	Cognitive Theory
نظرية العلاج السلوكي	Therapy Behavioral
التدخل المهني	Intervention
نظرية الاتصال	Communication Theory
خطة العلاج البديلة	Alternative treatment plan
هدف بنائي	constructive goal
هدف وقائي	Protective goal
هدف علاجي	Therapeutic goal
التعزيزات السلبية	Negative Reinforcement
التعزيزات الإيجابية	Positive Reinforcement
نظرية العلاج السلوكي	Behavioral Therapy
تعديل السلوك	Behavioral Modification

مهارة المواجهة	Confrontation
ضغوط الحياة	Life Stressors
النظرية العقلية المعرفية	Cognitive Theory
نظرية التمركز حول العميل	Clint Centered Theory

**أنتهى منهج امتحان الفصل الأول لماده استشارات فقط هذا المطلوب منك مذاكرته** ارجو الاهتمام بالاستذكار الواعي ولا تتردد في الاتصال او التواصل معي لتوضيح كل ما يخفى عليك في هذا المادة، بالتوفيق لكم(2023)- (2024) الأستاذة / ريم بنت سعيد الاحمدي.