

## تحديد النهائي لمقرر استشارات والإرشاد الاجتماعي للأستاذة/ ريم الاحمدى

هذا التحديد خاص بشعبة الإرشاد والاستشارات

### 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.

تعريفه بأنه " علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد، تهدف إلى مساعدة الشخص الباحث عن الإرشاد في التغلب على الصعوبات، وعدم التوافق الذي يعاني منه. وتتميز هذه العلاقة بالمشاركة الوجدانية، والتركيز على النواحي الاجتماعية في حياة العميل من أجل مساعدته في إحداث تغييرات في شخصيته أو تعديل البيئة المحيطة به."

#### ممارسة الإرشاد في الخدمة الاجتماعية

المرشدون الاجتماعيون الممارسون للإرشاد الاجتماعي هم في غالب الأحيان من الأخصائيين الاجتماعيين الذين درسوا الخدمة الاجتماعية، ولديهم اطلاع واسع في العلوم الاجتماعية الأخرى التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية، مثل علم النفس وعلم الاجتماع، وتتطلب عملية ممارسة الإرشاد الاجتماعي وتقديم المشورة الاجتماعية إلى الأشخاص الذين يعانون من مشكلات اجتماعية مختلفة أن يكون الممارس في هذا المجال لديه معرفة كافية بمهنة الخدمة الاجتماعية وكافة نظرياتها، إضافة إلى الإلمام الكافي بالعلوم الاجتماعية الأخرى. ولا بد أن يعرف الممارس للإرشاد الاجتماعي حدود هذه المهنة والأطر العامة التي تفصلها عن غيرها من المهن والمجالات المشابهة.

#### أهداف الإرشاد الاجتماعي

تهدف عملية الإرشاد الاجتماعي إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية:

- (1) **الهدف البنائي:** ويكون التركيز فيه موجهاً إلى بناء وتحسين الفرد أو الجماعة والمجتمع ضد الدخول في مشكلات، وغالباً ما يكون تركيز المرشدين على كيفية توفير عناصر التكامل في شخصية الفرد وتنمية المهارات والقدرات في شخصيته، مما يمكّنه من تكوين شخصية متكاملة. وغالباً ما يستخدم في المدارس والمراكز التعليمية.
- (2) **الهدف الوقائي:** ويمارس هذا النوع من الإرشاد مع الحالات التي تعاني من مشكلات لم تصل إلى التأثير على الفرد وتفقد السيطرة على مجريات حياته. ويستخدم مثل هذا الإرشاد مع الأفراد المهددين بالتعرض إلى الانحراف إذا لم يتم التدخل المبكر، ويختلف عن

الهدف البنائي في هذه الناحية، إذ أن الإرشاد من أجل الهدف البنائي يمارس مع الأشخاص الذين قد لا يكونون بالضرورة يعانون من مشكلات إطلاقاً.

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

### **المستفيدون من الإرشاد الاجتماعي: الاستذكار بالفهم وليس الحفظ**

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.

### **1- الأطفال:**

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 يستشرونه بخصوص أطفالهم.

2) الأطفال في المجتمع السعودي النامي قد يتعرضون لبعض الممارسات التي مردها الجهل من قبل الوالدين الذين يحسبون أنهم يحسنون صنعاً.

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

4) الطلاق كإحدى المشكلات الموجودة في كل المجتمعات.

### **2- المراهقون:**

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.

4) الفترة الحالية فترة حرجة في حياة المراهقين خصوصاً في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية السريعة.

5) كثرة المشكلات الأسرية واستمرار الخلاف بين الزوجين الذي دامتاً تكون له آثاراً عكسية على الشباب.

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.

#### البالغون:

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.

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.

#### 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.

#### النايغون 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

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.

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

- 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 العربي

### 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. 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.

### 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.

## الفصل الثالث

- نظريات الإرشاد الاجتماعي
- نظريات الممارسة في العمل الاجتماعي
- نظرية التمرکز حول العميل
- النظرية العقلية المعرفية
- نظرية العلاج السلوكي
- نظرية الاتصال
- نظرية الأنساق الاجتماعية

### نظريات الإرشاد الاجتماعي

- (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. والمفاهيم ليست ظواهر ولكنها عبارة عن صياغات حول الظواهر تكون في الغالب مستمدة من الخبرة الشخصية.
- (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) لابد أن تكون النظرية ذات أهمية وتضيف جديداً في الفكر الإنساني.
- (2) لابد أن تكون النظرية قابلة للتطبيق ومن الممكن استخدامها بواقعية كبيرة.
- (3) الدقة والتجديد: يجب أن تكون النظرية دقيقة ومحددة بوضوح لا تحتمل اللبس.
- (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

### 1) نظرية التمرکز حول العميل (Clint Centered Theory)

#### 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.

## (2) النظرية العقلية المعرفية Cognitive Theory

### جوهر النظرية

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

### أهم خصائص النظرية (مفاهيم أساسية)

- 1- السلوك يحدده التفكير، نحن نلاحظ أنفسنا في مواقف كثيرة، وكذلك الآخرون دائماً ما يتوصلون إلى أحكام نهائية حول الشيء الذي تمت ملاحظته ويتصرفون طبقاً لهذه الأحكام.
- 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)

### 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 المراكز الأساسية التي يعتمد عليها العلاج السلوكي:

- 1- تنطلق النظرية السلوكية من الاهتمام بأفاعيل 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 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.

### 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.

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

وهي:

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

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

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

#### 4- نظرية الاتصال Communication Theory :

الاتصال الفعال من أهم الوسائل التي نحتاجها بشكل يومي وبصور متعددة من استخدامها في التفاعل مع الآخرين، وعن طريق الاتصال بمختلف أشكاله نستطيع أن نؤثر ونتأثر بالآخرين. وبلا شك أن الاتصال الفعال هو إحدى الوسائل الناجحة التي يستطيع المرشد الاجتماعي استخدامها من أجل مساعدة العملاء والمسترشدين في حل مشكلاتهم. ونظرية الاتصال رغم كونها تحمل هذا الاسم إلا أنها ليست مجرد نظرية واحدة، بل هي مجموعة من النظريات والافتراضات التي تغطي مجال الاتصال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات. فنجد بعض هذه النظريات يهتم بإيصال المعلومات، بينما نجد البعض الآخر يهتم بالتأثير المتبادل بين العناصر المكونة لعملية الاتصال.

## الفصل الرابع

### مهارات الإرشاد الاجتماعي

- 1- المهارة المهنية
- 2- مهارات الاتصال:
  - أ- مهارة الحضور
  - ب- مهارة الاستماع
  - ج- مهارة الاتصال اللفظي
  - د- مهارة الاتصال غير اللفظي
  - هـ- مهارة التعاطف
- 3- مهارة المواجهة
- 4- مهارة التسجيل
- 5- 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.

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

- 1- بناء جسر من الثقة مع المسترشد وذلك عن طريق إشعاره بالجدية في العمل والاحتفاظ بالسرية الكاملة في الأفعال والتصرفات وإحاطة المسترشد بجو ملي بالاحترام والاهتمام بالمشكلة، واستبعاد كل ما من شأنه أن يكشف بعض أسرار المسترشد.
- 2- إخبار المسترشد بكل ما يريده من معلومات حول شخص المرشد الاجتماعي ومؤهلاته وخبراته الإرشادية، وتساعد مثل هذه المعلومات على كسب احترام المسترشد واطمئنانه.

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

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

5- إعطاء المسترشد إحساساً وشعوراً بأن هناك اهتماماً به وبمشكلته الشخصية.

## مهارات الاتصال

### أ- مهارة الحضور

الحضور يعني أن يكون المرشد مع العميل أو المسترشد حسياً ونفسياً. فمن المعروف أن كل شخص في هذه الحياة يمر بفترات يحتاج فيها إلى وجود أصدقاء يتكلم معهم ويشتكي إليهم حول بعض مشكلاته وحتى في بعض الفترات عندما لا يكون بإمكاننا أن نعمل شيئاً يبقى مجرد تسجيل حضورنا مع أحد الأصدقاء الذي يرقد في المستشفى شيئاً مهماً للغاية له ثمرات كثيرة.

### 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.

### أ) المهارات الأساسية أو المبدئية:

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

1. مواجهة العميل أو الجلوس مع العميل وجهاً لوجه.
2. الاعتدال في الجلسة والاتجاه البدني نحو العميل.
3. الاهتمام بالنظر إلى وجه العميل أو إلى عينيه،
4. الظهور بمظهر طبيعي وعادي خلال هذه السلوكيات، إذ يجب على المرشد أن يظهر للمسترشد بأنه يعمل بشكل طبيعي بعيداً عن التكلف والتصنع.

### ب) مهارات الاستماع:

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

## عيوب وعقبات الاستماع الجيد

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

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

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

3- **الاستماع 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

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

5- **التعاطف أثناء الاستماع:** غالباً ما يكون العملاء من ذوي المشكلات المستعصية أو ممن يرون أنفسهم ضحايا 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.

ويساعد الاتصال اللفظي كلاً من المرشد والمسترشد في الأمور التالية:

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

#### د) مهارة الاتصال غير اللفظي Non – Verbal Communication

خلال السنوات الماضية توصل الباحثون والممارسون لمهن المساعدة الإنسانية إلى الأهمية البالغة للاتصال غير اللفظي، 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 أبغ من الكلام في إيصال الرسالة المراد نقلها للطرف الآخر

#### ومن أهم قنوات الاتصال غير اللفظي ما يلي:

- 1- الجسم أو السلوك الجسماني مثل حركة الجسم وطريقة الوقوف أو الجلوس وغيرها.

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

## (ه) مهارة التعاطف

التعاطف كأحد أشكال الاتصال يتضمن:

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

### العلاقة التعاطفية:

يجب على المرشد الاجتماعي أن يشارك العميل في شعوره وأحاسيسه بطريقة يحسها ويدركها كلما دعت الحاجة. ويعتبر إبداء التعاطف مع العميل أحد الوسائل المستخدمة في عملية الإرشاد الاجتماعي وذلك عن طريق الدخول إلى الأعماق وسبر غور العالم الداخلي للعميل. 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.

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

- 1- **عدم الاستجابة أو الجمود أمام العميل:** حيث أن عدم كلام المرشد وتعليقه على بعض ما يقوله يعتبر أحد الأخطاء الشائعة في مجال الإرشاد الاجتماعي. فلا بد للمرشد من التجاوب مع العميل خصوصاً عندما يذكر أو يتطرق إلى أمور مهمة في ما يخص المشكلة أو الموضوع الذي يدور حوله النقاش.
- 2- **كثرة وسوء توقيت توجيه الأسئلة:** من الطبيعي أن كثرة الأسئلة تسبب إرباكاً للعميل وتقوده إلى القفز نحو أمور لا يريد التحدث عنها في هذه اللحظة. كذلك سوء التوقيت في توجيه الأسئلة، كأن يكون العميل يتكلم عن علاقته بزملانه في العمل ويقاطعه المرشد بالسؤال عن عدد أولاده وهكذا.
- 3- **كثرة التفسيرات:** يجب على المرشد الاجتماعي أن يتحاشى كثرة التفسيرات والتحليلات لما حدث حتى لا يتسبب مثل هذا التصرف في تشويش ذهن العميل أو وضعه في حالة من الخوف.
- 4- **كثرة النصائح:** كذلك يجب على المرشد ألا يكثر من النصائح بالذات في المقابلات الأولى ظناً منه أن ذلك يعتبر نوعاً من أنواع التعاطف مع العميل وإظهار العطف والشفقة عليه.

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

### 3) مهارة المواجهة Confrontation

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

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

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

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

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

### أهداف المرشد الاجتماعي من أسلوب المواجهة

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

- 1- إعادة العملية الإرشادية إلى مسارها الصحيح من أجل حل المشكلة القائمة.
- 2- عدم إضاعة المزيد من الوقت والجهد لكلا الطرفين.
- 3- إكساب المسترشد مهارة جيدة تتمثل في ضرورة الاعتراف بالمشكلات والمقدرات والمواهب التي يكون عليها وضعه القائم وضرورة تبصيره باستخدام مثل هذه المهارة في المستقبل.

### أسلوب المواجهة:

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

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

2) **التأكد والتثبت:** 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.

وهناك أساليب كثيرة **للتسجيل** سوف نكتفي بالإشارة إلى أهمها:

(1) **التسجيل القصصي:** هو أدق طرق أو أساليب التسجيل حيث يشمل على تسجيل المقابلات ووصف المشاعر والسلوك والانفعالات المصاحبة للحديث ورواية الحوادث وفقاً للترتيب الزمني. ولا بد أن يكون المرشد مركزاً أثناء قيامه بهذه المهمة لأن إسقاط بعض الأجزاء قد لا يخدم العملية الإرشادية بل قد يؤثر عليها. ومن هنا تأتي أهمية التسجيل القصصي الذي لا يترك صغيرة أو كبيرة، خصوصاً عندما يتقدم الزمن مع الحالة حيث أن هذا التسجيل يفيد في تقييم التغيير الذي حصل للحالة، فقد يكون أحد المسترشدين خجولاً يستخدم يديه عندما يتكلم بشكل غير طبيعي، ومع مضي الوقت وتوجيهها 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.

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

(3) **التسجيل المحدود او الموضوعي:** 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 استذكارها بالفهم وليس الحفظ**

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

#### **هذه الخصائص:**

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

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

## الفصل الخامس

### مراحل الإرشاد الاجتماعي

- 1 - بناء علاقة إيجابية من أجل الإرشاد
- 2 - تحديد وتقييم المشكلة
- 3 - تحديد أهداف الإرشاد 0
- 4 - الختام والمتابعة. (محذوفه)

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

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

ويجب أن تكون هذه العلاقة علاقة متبادلة بين الطرفين يقوم فيها المرشد بزرع الثقة وإبراز أهمية المرشد 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 0

وتجدر بنا الإشارة إلى أن العملية الإرشادية بكاملها ومراحل الإرشاد الأخرى التي سوف تتم مناقشتها في هذا الفصل، جميعها تعتمد على النجاح في هذه الخطوة 0 ومن هنا تبدو الأهمية البالغة لبناء علاقة حميمة ووطيدة مع المسترشد 0

### خصائص العلاقة الإرشادية الفعالة :

هناك العديد من الخصائص والمميزات التي قد تساعد في جعل العلاقة بين المرشد الاجتماعي والمسترشد علاقة فعالة ومن أهم هذه الخصائص :

1 — **الاستعراق أو المشاركة الوجدانية ( Empathy )** ويقصد بالمشاركة الوجدانية التوحد الشعوري مع المسترشد، وهي حالة وقتية يقوم فيها المرشد الاجتماعي بالتوحد الشعوري

والمشاركة الوجدانية مع المرشد لكي يفهمه ويحس إحساسه ويفهم موقفه ويشركه مشاركة وجدانية، ولا يعني أنه قد تخطى عن دوره ولكنه توحد مع المرشد لفترة من الوقت.

### **مهارات المشاركة الوجدانية للمرشد :**

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

#### **1 - الحضور والاتصال غير اللفظي :**

يستطيع المرشد بسهولة معرفة ما إذا كان المرشد الاجتماعي متابعاً ومركزاً معه فيما يقول أم لا (0) وذلك من خلال ملاحظة المرشد وطريقة تعليقه على بعض الأحداث التي يقوم بشرحها، كما أن تعبيرات الوجه والعينين وما يتبعها من ما يمكن أن نسميه (الاتصال غير اللفظي) يكون لها دور كبير في مساعدة المرشد على معرفة هل المرشد متابع ومتفهم لما يقوله المرشد أم لا؟ وفي حقيقة الأمر حتى لو أن المرشد أخذ يردد (نعم أكمل إنني أستمع إليك) فإن المرشد 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 المرشد يصدق الرسالة غير اللفظية.

#### **2 - الحضور والاتصال اللفظي :**

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

أ) **السماح للعميل بإكمال كلامه وعدم مقاطعته باستمرار**، لأن مقاطعة 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 يستأنده 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 (0)

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

ج) **كذلك باستطاعة المرشد الاجتماعي الرجوع إلى بعض الأجزاء السابقة** في الحديث والاستشهاد بها من أجل أن يتأكد من أنه متابع للقصة، إضافة إلى أنه سوف يعطي 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، ولا شك 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

تساعده في فهم المشكلة وتشخيصها بدقة (0)

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 (0)

### 3 - إعادة الصياغة والاستجابة الانعكاسية:

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

**الأول:** هو إعطاء المرشد انطباعات بالحضور والمتابعة.

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

**الأول:** العنصر المادي أو الإدراكي، وهو محاولة إعادة صياغة عبارات المرشد من أجل معرفة ما هي بالضبط.

**والثاني:** هو العنصر العاطفي، وهو الذي يهتم بالأمور العاطفية الداخلية للعمل، وقد يمكن معرفته من خلال إجابة التساؤل كيف كان شعور المرشد حول ما حدث؟ وهناك أربع خطوات يجب على المرشد إتباعها أثناء قيامه بهذه المهمة :

أ ) استمع بشكل جيد وتذكر ما قاله المرشد حول النقطة التي تريد إعادة صياغتها، وتأكد أنك لم تسقط الجزء الرئيس من العبارة (0)

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

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

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

### 4 - الأصالة أو صدق المشاعر ( Genuineness )

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

**أ) مبدأ التطابق :** كما سبقت الإشارة فإن المرشد لا بد أن يتميز باتباعه هذا المبدأ، وهو تطابق الأقوال والأفعال والسلوك والأحاسيس والمشاعر، وعدم تعارضها وتضاربها.

**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.

**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. يحتاج إليها المرشد عندما يصادفه أي من الحالات التالية :

- 1- تردد المسترشد أو الحذر الأكثر مما ينبغي 0
- 2- العدوانية والغضب والامتعاض من الآخرين 0
- 3- عزوف المسترشد عن المشاركة أو شعوره بعدم الاستمرار 0

**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:

**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 يدلي بها المسترشد ظناً منه أنها غير مفيدة، وفي نفس الوقت لا يطلبها المرشد الاجتماعي.

4- التعامل مع المشكلة يجب أن يكون جدياً وفورياً مع الأخذ في الاعتبار أن المسترشد عندما حضر لمكتب المرشد الاجتماعي فإنما حضر وهو يعاني من مشكلة يريد من يساعده في فهمها وتحديدها بدقة من أجل التعامل معها بالحلول المناسبة.

لذلك يجب على المرشد الاجتماعي أن يعي هذه الحقيقة جيداً وأن يدرك أن المسترشد لم يحضر للعب أو إضاعة الوقت .

**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:

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

و عملية 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:

### 1- المقابلة المبدئية (INTAKE)

وهي أول خطوة يقوم بها المرشد في العملية الإرشادية وتعتبر المقابلة المبدئية مهمة للغاية، إذ أنها تمكن المرشد من التعرف على شخصية 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. والمقابلة المبدئية لا بد أن تشمل الأجزاء التالية:

#### 1- بيانات أولية:

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

2- 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.

#### 3- 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.

#### 4- التاريخ العائلي:

- أ\_ عمر الأم والأب ومهنتهما، وتعليمهما، وصف مختصر لشخصية كل منهما وطبيعة العلاقة الموجودة في الأسرة، كيفية التعامل بين أفراد الأسرة.
- ب\_ أسماء وأعمار الإخوة والأخوات مع وصف مختصر لعلاقة المسترشد بكل منهم.
- ج\_ وصف دقيق للأسرة بشكل عام بما في ذلك المستوى الاقتصادي والوظيفي، واستقرار الأسرة بشكل عام، وهل تعرضت الأسرة لمشكلات أسرية في السابق... الخ

#### 5- التاريخ الشخصي:

- أ\_ التاريخ الصحي: ويشمل الوضع الصحي بشكل عام، الأمراض التي تعرض لها الشخص والحوادث والعمليات الجراحية التي أجريت له.
  - ب\_ التاريخ التعليمي: ويشمل على المراحل الدراسية والتحصيل الأكاديمي والدورات... الخ
  - ج\_ التاريخ الوظيفي: ويشمل على العمل الحالي للشخص، والأعمال التي سبق له القيام بها، والأعمال العسكرية التي قام بها إذا كان عسكرياً.
  - د\_ الحالة الاجتماعية: وتتضمن الوضع القائم للشخص: هل هو متزوج أم لا، وكم عدد مرات الزواج والطلاق التي مر بها، وهل لديه أية رغبات مكتوبة لا يستطيع التحدث عنها. كذلك 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 لابد من معرفة أهداف المسترشد في هذه الحياة، لأن معرفة الأهداف سيساعد المرشد في خطة العلاج.

#### 6- وصف المسترشد أثناء المقابلة :

لابد أن تشمل المقابلة 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.

7- لابد 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 وهناك العديد من المناحي التي تساعد المرشد في تعريف المشكلة بشكل دقيق :

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

أ) الشعور المرتبط بالمشكلة مثل الإحباط، الخوف، الغضب 0  
ب) الأفكار المرتبطة بالمشكلة مثل الانطباعات والاعتقادات التي تتولد لدى المسترشد 0  
ج) السلوك المرتبط بالمشكلة مثل التصرفات والأفعال التي يقوم بها المسترشد سواء مع نفسه أو مع الآخرين 0

#### 2- الأحداث والوقائع المرتبطة بالمشكلة:

أ) متى حدثت المشكلة؟ وأين؟ ومع من؟  
ب) ماذا حدث عندما بدأت المشكلة؟  
ج) كيف كان الوضع قبل حدوث المشكلة؟  
د) هل هناك أمور تساعد على تحسن المشكلة؟ أو على اختفائها نهائياً؟  
هـ) ما هي الأمور التي ربما تجعل المشكلة تزداد سوءاً؟

#### 3- طول فترة المشكلة:

أ) كم طول الفترة منذ حدوث المشكلة 0  
ب) كم طول فترة استمرار المشكلة عندما تحدث 0  
ج) هل هناك عوامل دفعت المسترشد إلى طلب المعونة والمساعدة من المرشد 0  
د) كيفية تعارض المشكلة مع الحياة العملية والاجتماعية للعميل 0

#### 4- مهارات المسترشد ونواحي القوة والضعف في شخصية المسترشد:

أ) كيفية تعامل المسترشد مع المشكلة ومدى نجاحه في هذه الناحية 0  
ب) هل سبق المرشد أن تغلب على مشكلات سابقة 0  
ج) ما هي المصادر والنواحي الإيجابية التي يمتلكها المسترشد وبإمكانه توظيفها لحل المشكلة 0  
د) ما هي طبيعة ثقافة المسترشد الدينية والاجتماعية، وهل لديه أية تحفظات تجاه المجتمع أو بعض الفئات مثل نظرته للجنس الآخر 0

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

### المرحلة الثالثة : تحديد أهداف الإرشاد

مهنة الإرشاد الاجتماعي مثل غيرها من المهن لابد أن يكون لها هدف محدد تسعى لتحقيقه. والهدف من العملية الإرشادية لابد من تحديده بدقة ووضوح من البداية، ولا بد من إشراك 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.

### وظائف أهداف الإرشاد:

الأهداف في العملية الإرشادية تخدم ثلاث وظائف مهمة:

- 1— 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 (0)
- 2— 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 (0)
- 3— الوظيفة التقويمية للأهداف** هي 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 (0)

### **مصطلحات مائة استشارات وإرشاد اجتماعي**

المنهج ويتم اختيار المصطلحات قبل الاختبار لك بأذن الله بعدد محدد لك امتحان النهائي

المصطلح	المعنى
Social Counselor	مرشداً اجتماعياً
Social Counseling	الإرشاد الاجتماعي
Professional Guide	المرشد المهني
Client Centered Theory	نظرية التمرکز حول العميل
Cognitive Theory	النظرية العقلية المعرفية
Communication Theory	نظرية الاتصال
Behavioral Therapy	نظرية العلاج السلوكي
Cognitive Theory	النظرية العقلية المعرفية

نظرية التمركز حول العميل	Clint Centered Theory
التوجيه	Guidance
الوصمة الاجتماعية	Stigma Social
الاتصال اللفظي	Communication Verbal
الاتصال الغير لفظي	Communication Nonverbal
مهارة المواجهة	Confrontation
التعزيزات السلبية	Reinforcement Negative
التعزيزات الإيجابية	Reinforcement Positive
الملاحظة	Observation
التقويم	Evaluation
التسجيل	Recording
الاتصال	Communication

**الى هنا تنتهى جزئية النهائى لمقرر استشارات بالتوفيق  
لجميع ..**