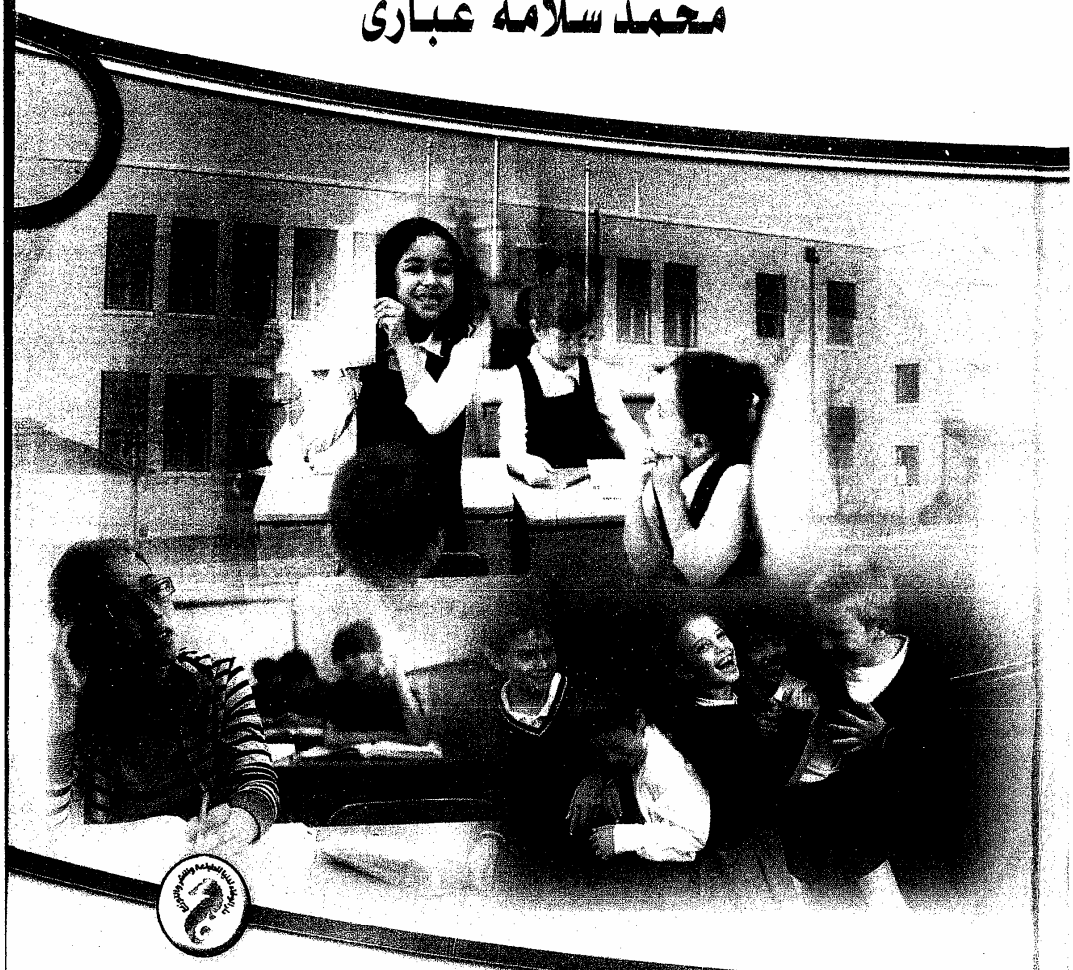
مداخل الخدمة الاجتماعية المدرسية وأهدافها التنموية

الأستاذ الدكتور
محمد سلامة غبارى



تليفاكس: ٠٣/٥٢٧٤٤٣٨ الإسكندرية

الفصل السابع

التوجيه والإرشاد الإجتماعى

أولاً : تعريفات وخصائص وأهداف الإرشاد الإجتماعى

١- تعريفاته.

٢- خصائصه.

٣- أهدافه.

ثانياً: أنواع التوجيه والإرشاد الإجتماعى

١- الإرشاد الإجتماعى الفردى.

٢- الإرشاد الإجتماعى الجمعى.

٣- الإرشاد الإجتماعى السلوكى.

٤- الإرشاد الإجتماعى المدرسى.

ثالثاً: المرشد الإجتماعى المدرسى

أولاً : صفات المرشد الإجتماعى .

١- صفات متصلة بالجانب الجسمى.

أ - صفات متصلة بالجانب العقلى .

ب - صفات متصلة بالجانب النفسى .

ج - صفات متصلة بالجانب الإجتماعى فى الشخصية .

هـ- صفات متصلة مهنة الإرشاد الإجتماعى .

و - المهارات الواجب توافرها فى المرشد الإجتماعى المدرسى.

ثانياً: الإعداد المهنى للمرشد الإجتماعى :

١- الإعداد النظرى.

الإعداد العملى.

أولاً : تعريفات وخصائص التوجيه والإرشاد وأهدافه .

أ - تعريفات التوجيه والإرشاد الإجتماعى :

التعريف الأول:

الإرشاد هو علاقة إنسانية بين فردين أحدهما يعانى ولا يستطيع منفرداً مواجهة ما يعانى منه ، والآخر مهنى متخصص مدرب على مساعدة الآخرين بفضل ما لديه من خبرات وخلفيات علمية ونفسية واجتماعية واسعة.(١)

التعريف الثانى:

الإرشاد كما عرفه "**Taylor**" هو خدمة تُقدم أساساً لمساعدة الأسوياء على اتخاذ القرارات التى يعتمد عليها نموهم فى المستقبل.(٢)

التعريف الثالث:

لقد عَرَّفَ "وارن **Weren**" الإرشاد بأنه علاقة دينامية بين شخصين حيث تتنوع فيها الإجراءات تبعاً لحاجة الطالب ، ولكن فى جميع الأحوال تكون هناك مشاركة متبادلة بين كل من المرشد والطالب مع التركيز على الذات وتحديدها من قبل الطالب.(٣)

---

(١) سهام أبو عطية : مبادىء الإرشاد النفسى ، الكويت ، دار العلم ، ص٤٠٩.

(٢) Taylor, The Work of the Counselor, New York, Appelton Century, ١٩٦٩. P.٢٠

(٣) G.C Weren, Student Personal Work in Coollege, New York, Ronal Prent, ١٩٥١, P٦٠

التعريف الرابع:

يُعرف التوجيه بأنه المساعدة المقدمة من فرد لآخر لحل مشكلاته ورفع إمكانياته على حسن الاختيار والتوافق وهو يهدف إلى مساعدة الافراد على تنمية القدرة على أن يكونوا مسئولين عن أنفسهم.(١)

التعريف الخامس:

التوجيه هو عملية أو تقديم العون للأفراد ليتمكنوا من فهم أنفسهم والتعرف على قدراتهم وإستعداداتهم وإستغلالها فى التغلب على المشكلات التى تواجههم ليتمكنوا من الإختيار على بينة وتحقيق أهدافهم.(٢)

التعريف السادس:

لقد دُمجت تعاريف التوجيه والإرشاد فى تعريف واحد هو:

التوجيه والإرشاد مجموعة من الخدمات التى تُقدم للطلبة لمساعدتهم على فهم أنفسهم وإدراك المشكلات التى يعانون منها والإنتفاع بقدراتهم ومواهبهم والتغلب على المشكلات التى تواجههم بما يؤدى إلى التوافق بينهم وبين البيئة التى يعيشون فيها حتى يبلغوا أقصى ما يستطيعوا الوصول إليه من نمو وتكامل فى شخصيتهم.

ب- خصائص التوجيه والإرشاد الإجتماعى :

من هذه التعاريف والكثير من التعريفات الأخرى للتوجيه والإرشاد يمكن استخلاص الخصائص التالية:

١- عملية اجتماعية يمارسها شخص متخصص وهو الإخصائى الإجتماعى .

---

(١) فاروق عبد السلام ، التوجيه والإرشاد ، مكة المكرمة : مكتب الطالب الجامعى ، ١٤٠٨هـ ، ص١٣.

(٢) أحمد خميس الزهرانى: التوجيه والإرشاد الطلابى بين النظرية والتطبيق ، رسالة ماجستير غير منشورة (الطائفة ، جامعة أم القرى ، كلية التربية) قسم علم النفس ، ١٤١٠ ، ص١٩١.

٢- المرشد أو الموجه الإجتماعى تم إعداده علمياً وتدريبه تطبيقياً لممارسة هذه العملية.

٣- تعتمد عملية التوجية والإرشاد على علاقة مهنية قوية يتم تكوينها بين المرشد الطلابى الإجتماعى والطالب.

٤- يُشترط فى المرشد الإجتماعى أن يكون لديه خبرات وخلفيات علمية نفسية وإجتماعية (أى قاعدة علمية تشتمل على مجموعة من العلوم والمعارف المتعددة).

٥- يقدم المرشد مساعدته للعميل الذى يعانى من مشكلات ولا يستطيع مواجهتها بمفردة و تعتمد على المشاركة بينهما.

٦- عملية الإرشاد والتوجيه تساعد الطالب على النمو وتمنحه القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة لمصلحته.

٧- عملية التوجيه والإرشاد تساعد الطلبة على إستثمار إمكانيتهم المتاحة وإكتشاف وإستثمار قدراتهم المتاحة وإكتشاف وإستثمار قدراتهم الكامنة حتى تنمو شخصياتهم ويصبحوا مسئولين عن أنفسهم.

٨- عملية التوجيه والإرشاد الإجتماعى تساعد الطلاب على مواجهة مشكلاتهم ليتمكنوا من الإختيار السليم الذى يحقق أهدافهم.

٩- تساعد الطلاب على التوافق الإجتماعى بينهم وبين بيئتهم.

١٠- تساعدهم على فهم أنفسهم والإنتفاع بقدراتهم ومواهبهم.

١١- تهدف عملية الإرشاد والتوجيه إلى تنمية وتكامل شخصيات الطلاب ليصبحوا قادرين على الإعتماد على أنفسهم واتخاذ القرارات المناسبة لصالحهم.

١٢- عملية التوجيه والإرشاد لها أهداف واضحة محددة.

ج – أهداف التوجيه والإرشاد الإجتماعى :

للتوجيه والإرشاد أهداف واضحة محددة نوجزها فيما يلى:

١ - يساعد التوجه والإرشاد على تنمية إمكانيات الطالب وإكتشاف قدراته واستثمارها.

٢ - يهدف الإرشاد والتوجيه الإجتماعى إلى تنمية شخصية الطالب لكى يُصبح قادراً على فهم نفسه ومواجهة مشكلاته وعلاجها.

٣ - كما يهدف إلى تنمية قدرات الطالب على اتخاذ القرارات المناسبة التى تساعده على مواجهة مشكلاته.

٤ - يهدف التوجيه والإرشاد الإجتماعى إلى تحقيق التوافق الإجتماعى والنفسى والدراسى للطالب.

٥ - يهدف إلى الوصول إلى النمو والتكامل لشخصية الطالب.

٦ - يهدف إلى زيادة تحصيل الطالب ونجاحه.

٧ - يهدف إلى تحسين العملية التربوية واستفادة الطالب منها أكبر استفادة ممكنة.

٨ - يهدف إلى تدعيم وتقوية شبكة العلاقات بين المرشد والطالب والمدرسين والزملاء والأسرة للمساعدة فى التغلب على العقبات التى تعوق نجاحه.

٩ - تهدف عملية التوجيه والإرشاد إلى تحقيق ذات الطالب وتدعيمها وتنميتها.

١٠- تهدف إلى مساعدة الطالب فى تعديل الظروف البيئية المحيطة به لمساعدته فى زيادة التحصيل الدراسى وتحقيق أكبر استفادة ممكنة من العملية التعليمية.

١١- تهدف إلى مساعدة الطالب فى الإستفادة من خدمات المدرسة وخدمات المجتمع الخارجى أكبر استفادة ممكنة.

١٢- تهدف إلى مساعدة الطالب فى تجاوز العقبات البيئية والذاتية التى تعوق تحصيله الدراسى.

١٣- تهدف عملية التوجيه والإرشاد إلى إفادة الطالب أكبر إفادة ممكنة من عملية التوجيه والإرشاد الإجتماعى .

ثانياً: أنواع التوجيه والإرشاد الإجتماعى

عملية التوجيه والإرشاد الإجتماعى تُمارس من خلال الأنواع التالية:

أ - الإرشاد الإجتماعى الفردى:

المقصود بالإرشاد الإجتماعى الفردى هو ممارسة عملية الإرشاد مع العميل الفرد من خلال مقابلة المرشد للطالب وجهاً لوجه فى مقابلة فردية يسودها الود والثقة والإحترام من خلال علاقة مهنية قوية تساعد المرشد على تحقيق أهدافه من العملية الإرشادية وتقول "**Hough**" يتميز الإرشاد الفردى عادة بإقامة علاقة مخططة لها طابع السرية بين المرشد والمسترشد.(١)

ويعتمد الإرشاد الإجتماعى الفردى على مقابلة المُسْتَرشِدْ وجها لوجه بطريقة مباشرة تعتمد على علاقة مهنية قوية تساعد المرشد فى التأثير على المُسْتَرْشِدْ ليتمكن من إحداث التعديل اللازم فى شخصيته أو فى بيئته ، حيث أن "الطريقة المباشرة فى الإرشاد تهدف إلى إحداث تغيير فى شخصية المسترشد بواسطة التعليم المباشر حين يقدم المرشد المعلومات اللازمة بما لديه من خبرة وتخصص وحينما يقوم بجمع المعلومات المباشرة عن المسترشد التى يعتمد عليها فى عملية التشخيص.(٢)

---

(١) Margaret Hough, A pratical Aprotch to Counsiling, England, Longman, ١٩٩٤, P.P. ٣٤ - ٣٥

(٢) عبد الحميد الهاشمى ، التوجيه والإرشاد النفسى . (ط٢) ، جدة دار الشروق ، ١٤١هـ ، ص١٨٦.

وهذه العملية تتم عادة وفق خطط وإجراءات محددة تبدأ بعملية الإعداد وتحديد الأهداف وجمع المعلومات ثم التشخيص ثم تقديم الخدمات الإرشادية والعلاجية المناسبة للمسترشد التى تعتمد على كفاءة وخبرة وتدريب المرشد عند تقديم المشورة والمساعدة للمسترشد لمساعدته على فهم نفسه وإستثمار إمكانياته وقدراته لتنجح عملية الإرشاد فى تحقيق أهدافها ، ولذلك يحرص المرشد أثناء مقابلات الإرشاد الفردى أن "يضفى جواً من السماحة والبشاشة والتقبل ، بما يساعد على التخفيف من خطر التهديد الذى يهدد ذات العميل كما يساعد على التعبير عن وجدانيات يعجز التعبير عنها وتمهد لتقبل نفسه والآخرين. (١)

ولذلك يهتم المرشد الإجتماعى بتكوين علاقة مهنية قوية مع العميل بحيث يمكن كسب ثقته وتدعيم ذاته ليصبح قادراً على تغيير سلوكه على النحو الذى يحقق له القدرة على مساعدة نفسه فى مواجهة مشكلاته والتغلب على العقبات التى تعوق نجاحه.

ونجاح العملية الإرشادية يتوقف على المناخ الذى يوجده المرشد من خلال الإخلاص والتعاطف والتقبل والفهم المتبادل بين المرشد والعميل.(٢)

وحيث أن عملية الإرشاد الإجتماعى تحاول إحداث أى تعديل ممكن فى ذات العميل وبيئته فإن المرشد الإجتماعى يعتمد فى ذلك على علاقة مهنية وقوية ومناخ مناسب ليتم التعاون بينه وبين العميل فى وضع الخطة العلاجية بشقيها الذاتى والبيئى.

وقد حدد "روجرز" عملية الإرشاد الفردى فيما يلى:

---

(١) سعد جلال ، التوجيه النفسى ، التربوى والمهنى ، ط٢ ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٤١٢هـ ، ص٣٥٦.

(٢) Particia Miner, Counciling in Education, London, Patricia Minett, 1990, P.123.

أ - إتاحة الفرصة للعميل ليتحمل مسئولية حل مشاكله.

ب – بعد أنْ يَكّون المرشد الطلابى الإجتماعى العلاقة المهنية القوية بينه وبين العميل يشجعه على التحدث بحرية تامة ليعبر عن مشاعره وإنفعالاته وخاصة المشاعر السلبية ويعمل على تعديلها بمشاعر إيجابية تمهد لنضج شخصيته ونموها.

ج – يتقبل المرشد الإجتماعى إتجاهات وإنفعالات العميل وخاصة السلبية منها ويُظهرُ له تقبله لهذه المشاعر والإنفعالات كجزء من ذاته وبذلك يُتيح له الفرصة ليفهم ذاته لأول مرة كما هى تمهيداً لإلقاء عبء حل المشكلة عليه مع تشجيعه والوقوف بجانبه.

د – التعاون فى إيضاح مقترحات العميل للخطوات التى يجب اتخاذها نحو علاج مشكلته وإعطائه الحرية للإختيار من بين المقترحات ما يؤدى إلى تنظيم ذات العميل تنظيماً جديداً يؤدى إلى النمو والنضج.[1] وبذلك يزداد تماسك وقوة شخصية العميل بحيث يُصبح أكثر إعتماداً على نفسه وأكثر ثقة بها وأن يدرك أنه لم يعد بحاجة إلى المقابلات الإرشادية ويعمل على إنهائها بشكل تلقائى.

ب – الإرشاد الجمعى:

وإذا كان الإرشاد الإجتماعى الفردى يعمل مع الحالات الفردية فإن الإرشاد الإجتماعى الجمعى يعمل مع الجماعات الصغيرة المتجانسة الذين يعانون من صعوبات ومشكلات متشابهة ليتيح لهم الفرصة أثناء المقابلة الجماعية للتعبير عن مشكلاتهم وتبادل الخبرات فيما بينهم وإفراغ شحناتهم من المشاعر السلبية والتحدث بحرية عن المؤثرات البيئية والذاتية التى أظهرت

---

(١) سعد جلال ، مرجع سابق ، ص٢٦٧ ، ٢٦٨.

مشكلاتهم من أجل تحقيق هدف مشترك وهو علاج مشاكلهم وتحقيق تكيفهم الشخصى والبينى.

والمرشد الإجتماعى عندما يستخدم مقابلات الإرشاد الجمعي فإنه يُهيىء لها الجو المناسب ويُخطط لها ويُحدد أهدافها والمشكلات المراد علاجها وتحديد موعدها ووقت إنتهائها ومعرفة كل فرد من أفراد الجماعة التى سيعمل معها وتحديد أعضاء كل جماعة وتحديد حجمها مع مراعاة التجانس المطلوب فى كل جماعة كما يقوم المرشد بتحديد دوره ودور كل عضو من أعضاء الجماعة أثناء المقابلة الجمعية مع التأكد من تكوين علاقة مهنية قوية بينه وبين كل عضو من أعضاء الجماعة وكذلك تقوية شبكة العلاقات بين أعضاء الجماعة وبعضهم البعض حتى يضمن نجاح عملية للإرشاد الجمعى المخطط لها.

والإرشاد الجمعى يُستخدم فى معظم المشكلات الطلابية ومع معظم فئات الطلبة مع إستثناء بعد الفئات التى لا يجدى معها هذا النوع من الإرشاد ومنها الإضطرابات النفسية الشديدة ، والجماعات التى لديها مشكلات متطرفة ، والأحداث المنحرفين ، والذين يعانون من الخوف المرضى ، وكما يقول "**Corey**" هناك محددات لإستخدامات الإرشاد الجمعى فهو لا يُستخدم مع الاضطرابات النفسية الشديدة أو مع الحالات التى تستدعى درجة عالية من السرية والخصوصية كما لا يصلح مع الحالات الذين يعانون من خوف مرضى يمنعهم من التحدث مع الآخرين ومع حالات الإنحرافات الجنسية أو التى تحتاج

إلى تقبل وإحساس شديد بالأمن [1]. هذا ويجب ألا تضم الجماعة الإرشادية الأفراد الذين لديهم مشكلات متطرفة أو الجانحين.[2]

وإذا كان الإرشاد الفردى يستلزم من المرشد الإجتماعى ممارسة أساليبه الفنية مثل: الإنصات الجيد ،وتقدير المشاعر ،و الإستثارة ، والإستفهام الذى يدفع العميل للتعبير الحر عن مشاعره .. إلخ من هذه الأساليب مثل: أسلوب المناقشة الجماعية وأسلوب إلقاء المحاضرات وأسلوب "السيكودراما" وهو أسلوب التمثيل المسرحى الذى يعرض بعض المشكلات التى يعانى منها العميل ويعرض أحداثها ومواقفها حتى الوصول إلى حل عملى للمشكلة بصورة واقعية بالإضافة إلى أسلوب الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية التى تصور مظاهر سلوكية وإنفعالية وما يتصل بها من مشكلات واضطرابات خاصة بالعملاء ... إلخ من هذه الأساليب.

وينبغى أن نذكر أن الأسلوب المثالى فى الإرشاد الجمعى هو الأسلوب الذى يستطيع المزج المتوازن بين الأساليب السابقة علماً بأن الذى يحدد الأسلوب الممتزج هو تكوين الأعضاء أنفسهم ومدة المقابلة الجمعية وموضوع المشكلة بالذات ،كما أن كل هذه الأساليب فى الإرشاد الجمعى تهدف لإقناع المسترشدين ذاتياً بأهمية تغيير بعض اتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو مشكلاتهم أو نحو الآخرين وما يتصل بها من علاقات ومناهج.[3]

---

(1)G. Corey, Theory and Practice of group counseling, California, erooks, Cole, ١٩٨١, P.١٩٣.

(2)B. etal Cohn, Group Counciling An a Orientation, U.S.A, Personal and Guidance, Jornal, ٤٢, ١٩٦٣, P.٣٥٥

(٣) عبد الحميد الهاشمى ، التوجيه والإرشاد النفسى ، ط٣ ، جدة ، دار الشروق ، ١٤١٤هـ ، ص١٩٠ - ١٩٤.

ج – الإرشاد الإجتماعى السلوكى:

يعتبر الإرشاد السلوكى من أنواع التوجيه والإرشاد الإجتماعى حيث يهدف المرشد الإجتماعى إلى تدعيم السلوك الإجتماعى السوى المتكيف مع الحياة ، وتعديل السلوك اللاإجتماعى الغير مرغوب فيه ، وإبداله بسلوك جديد مرغوب فيه وذلك عن طريق تعديل الظروف البيئية أو الذاتية التى دفعت إلى السلوك اللاإجتماعى ، والإرشاد عملية تعلمية أى إلغاء تعلم قديم وإقامة تعلم جديد حسب هدف الإرشاد.

والإرشاد السلوكى يعتمد نجاحه على الأدوار الفنية للمرشد التالية:

أدوار المرشد الإجتماعى فى الإرشاد السلوكى:

١- أول أدوار المرشد الإجتماعى السلوكى هو ممارسة عملية الدراسة الإجتماعية لجمع الحقائق والمعلومات الدراسية الكاملة عن العميل ومشكلته.

٢- يقوم المرشد الإجتماعى بتحديد العوامل البيئية والذاتية المؤثرة تمهيداً لوضع الخطة العلاجية المناسبة التى تحقق التعديل السلوكى المطلوب.

٣- يقوم المرشد الإجتماعى بمساعدة العميل على فهم حقيقة هذه الظروف الذاتية والبيئية فهما حقيقياً ويقنعه بضرورة تغييرها وضرورة اشتراكه فى جميع خطوات الدراسة والتشخيص والعلاج.

٤- يقوم المرشد الإجتماعى بتدعيم السلوك السوى وتعديل السلوك اللاإجتماعى الغير سوى وإبداله بسلوك إجتماعى سوى مرغوب فيه.

٥- يستخدم المرشد الإجتماعى العلاقة المهنية وأساليبه الفنية " لمساعدة العميل على تعلم سلوك جديد مرغوب فيه للتخلص من السلوك غير السوى" [١]

---

(١) عبد الحميد الهاشمى ، المرجع السابق ، ص٥٦.

٦- يقوم المرشد الإجتماعى بتحديد السلوك المراد تغييره وتفسير دوافعه للعميل وتوضيح العقبات التى تعترض عملية التعديل والتغيير المطلوبة وإشراكه فى تخطيط المواقف التى يتم فيها التعلم الجديد.

٧- "وأخيراً لابد أن يضرب المرشد الإجتماعى المثل الطيب عن طريق القدوة الحسنة لتعلم أنماط جديدة فى السلوك"[1]

د- الإرشاد المدرسى:

يتم الإرشاد الإجتماعى المدرسى بمساعدة الطلبة على التحصيل العلمى والتكيف المدرسى ، والتعامل مع المشكلات الدراسية التى قد تعترضهم مثل التأخر الدراسى من خلال وضع البرامج الملائمة لمتابعتهم ، كما يسعى لتحقيق الرعاية التربوية للطلبة المتفوقين دراسياً حيث يتم رعايتهم بما يتفق مع قدراتهم ، بالإضافة إلى الإرشاد فى مشكلات عدم إشباع الحاجات الأساسية للطلبة ، وتُستغل حصص الإحتياط فى مناقشة المشاكل المختلفة للطلبة سواء فى فصولهم الدراسية أو خارج هذه الفصول ، بالإضافة إلى ما يقوم به المرشد من دور فى إرشاد الطلبة لتنظيم الوقت وحسن استغلال وقت الفراغ ، كما يتم الإرشاد الإجتماعى فى توجيه الطلبة لإستثمار قدراتهم وميولهم وهواياتهم فى ممارسة الأنشطة المختلفة التى تتفق مع هذه الميول والقدرات وتذليل العقبات التى تعترض اشتراك الطلبة فى الأنشطة المختلفة وإستثمارها فى تدعيم العلاقات وتنمية المهارات وإكساب الخبرات وتوجيه التفاعلات التى تحدث أثناء ممارسة هذه الأنشطة بما يساعد على تعديل سلوك أو تعليم قيم أو إشباع حاجات أو تنظيم الوقت بما يسمح بأحسن تحصيل دارسى ممكن.

---

(١) كاملة فرج شعبان ، وعبد القادر تيم ، مبادىء التوجيه والإرشاد النفسى ، ط١ ، عمان ، دار الصفاء. ١٤٢٠هـ ، ص٦٢.

ثالثاً : المرشد الإجتماعى المدرسى

الخدمة الإجتماعية المدرسية هى مجال من مجالات الخدمة الإجتماعية وهى تُقدم خدماتها لفئة معينة من العملاء هم التلاميذ والطلاب بمختلف المدارس ، وهدفها هو المساعدة والمساهمة فى إنجاح العملية التعليمية بالإضافة إلى هدفها الفنى وهو مساعدة التلاميذ والطلاب فى علاج مشكلاتهم الإجتماعية ، وتوفير إحتياجاتهم الأساسية والتغلب على الصعوبات والمعوقات التى تواجههم والتى لها صلة وثيقة بنجاحهم الدراسى سواء كانت هذه المشاكل تنبع من ذات العميل أو من بيئته ، حيث أن الممارس المهنى ينظر إلى العميل كوحدة متكاملة قوامها الجوانب الجسمية والنفسية والإجتماعية التى تنبع منها العوامل البيئية والذاتية التى أظهرت المشكلات المدرسية المختلفة.

وبعد أن تطورت الرعاية المدرسية التعليمية واندمجت مع الرعاية الإجتماعية وبعد أن كانت هيئة التدريس ومدير المدرسة هم مصدر هذه الرعاية أصبح الإتجاه الحديث فى المدرسة يؤكد على ضرورة تلازم التربية مع التعليم وازدادت أهمية الخدمة الإجتماعية المدرسية ليحصل الطالب على اكبر استفادة ممكنة من أوجه الرعاية المتاحة لكى تصل المساعدة للطلاب فى شكل رعاية متكاملة.

وأصبحت أدوار الأخصائى الإجتماعى المدرسى وجهوده الفنية تتكامل مع أدوار هيئة التدريس لكى يحصل الطالب على أكبر إستفادة ممكنة من الفرص التعليمية المتاحة له فى المدرسة وكذلك الإستفادة من الفرص العلاجية المقدمة له لكى يتغلب على العقبات والمعوقات التى تعترض نجاحه.

ولذلك أصبح قسم الخدمة المدرسية بما فيه من ممارسين متخصصين يمارس أدواره المهنية داخل المدرسة ، ولذلك هناك اهتمام كبير بإعداده علمياً وتطبيقياً.

وقد لوحظ فى الآونة الأخيرة أن هناك إتجاه سائد إلى تغيير مسمى الأخصائى الإجتماعى المدرسى إلى المرشد الإجتماعى المدرسى بجانب المرشد النفسى بالمدرسة ، وزاد الإهتمام بإعداده علمياً وتطبيقياً لتنجح العملية الإرشادية لما لها من أهمية بجانب العملية التعليمية ، وحيث أن أدوار المرشد الإجتماعى المدرسى لها كل هذه الأهمية فلابد أن تتوفر له مجموعة من الصفات اللازمة التى تمنحه القدرة على ممارسة أدواره بنجاح ، وفيما يلى عرض موجز لهذه الصفات:

أولاً : صفات المرشد الإجتماعى :

١- الصفات المتصلة بالجانب الشخصى [١] :

الصفات المتصلة بالجانب الشخصى هى الصفات التى تتعلق بجوانب الشخصية الأربعة بالجانب الجسمى والعقلى والنفسى والإجتماعى وفيما يلى عرض مختصر لهذه الصفات:

أ - صفات الجانب الجسمى والمظهر العام

١- شخصية المرشد الإجتماعى من حيث المظهر العام يجب أن تكون مريحة فى النظر إليها بغض النظر عن جمال الوجه أو القوام.

٢- أن يكون بشوش الوجه هادئاً متزناً.

٣- يبدو عليه التعقل والنضج والاتزان.

٤- يتقى الله ويخشاه فى كل تصرفاته ملتزماً بقيم دينه ومبادئه.

٥- أن يكون ذو خلق كريم وسمعه طيبة.

---

(١) محمد سلامة غبارى : المدخل إلى علاج المشكلات الفردية المكتب الجامعى الحديث ، مرجع سابق .

جهده وطاقاته وقدراته لمساعدة العميل يجب أن يكون على قدر من الصحة والسلامة.(١)

٧- يجب أن يكون مظهره العام مقبولاً وملابسه مناسبة.

٨- يجب أن يكون أميناً متسامحاً صبوراً مخلصاً ، حليماً.

٩- ويقول "بالمر **Palmer**" يجب أن يكون المرشد الإجتماعى نزيها ذو كفاءة مهنية.

ب- الصفات المتصلة بالجانب العقلى:

١- أن يكون المرشد الإجتماعى لماحاً ذكياً.

٢- أن يكون قادراً على التعبير السليم وقادراً على الإقناع.

٣- أن يكون قادراً على القيادة والتأثير فى الآخرين.

٤- أن يكون سريع البديهة ، قوى الملاحظة.

٥- قادراً على الإدراك العقلى ، والتفكير السليم ، والتجاوب مع العملاء.

٦- أن يكون يقظاً ، واثقاً من نفسه ، واسع الإطلاع.

ج- الصفات المتصلة بالجانب النفسى:

١- أن يكون منبسطاً متزناً ، لا يتسرع فى إنفعالاته ، قادراً على التحكم فيها.

٢- أن يتصف بالنضج الانفعالى ، قادراً على ضبط نفسه.

٣- أن يكون متفائلاً هادئاً ، لا يتسرع فى إصدار الأحكام.

٤- أن يتصف بالتضحية والعطاء وإنكار الذات.

٥- أن يكون قادراً على حب الناس وتقبلهم ، ولديه الرغبة الصادقة فى مساعدتهم.

---

(١)J. Pieter Fesa, The Authentic Counseler, Chicago Read Mcnally College, Company, 1977, P. 182.

٦- أن يكون خالياً من العقد والإضطرابات النفسية.

٧- أن يكون خالياً من الأحقاد والصراعات الهدامة ومحباً لعمله ووطنه.

د- الصفات المتصلة بالجانب الإجتماعى فى الشخصية :

١- أن يكون قادراً على تكوين العلاقات القوية ، القائمة على الثقة والإحترام المتبادلان بينه وبين العملاء.

٢- أن يكون متعاوناً متجاوباً لديه الرغبة الصادقة فى المساعدة وتقديم الخدمات والتوجيهات والإستشارات للعملاء.

٣- أن يكون عادلاً موضوعياً غير متميز ومتصفاً بالصبر والتسامح والنزاهة.

٤- أن يكون مسايراً للإتجاهات البناءة ومنفعلاً بأحداث عصره فاهماً ما حوله من تطورات أو تغيرات إجتماعية.

٥- متفهماً لمشاكل وتقاليد وعادات مجتمعة وأمانيه المختلفة.

٦- أن يكون محباً لوطنه وعمله متمسكاً بدينه ومنفذاً لتعاليمه.

٧- أن يكون ناجحاً فى ممارسة أدواره المختلفة.

٨- أن يكون ناجحاً فى عمله قادراً على أن يُحِبْ ويُحَبْ.

هـ- الصفات المتصلة بمهنة الإرشاد الإجتماعى :

١- أن يكون محباً لمهنته مضحياً بوقته وجهده لتحقيق أهدافه.

٢- أن يكون حسن الإستماع والإنصات وقادراً على تكوين العلاقة المهنية وقادراً على الإحتفاظ بها وإستثمارها.

٣- يجب أن يكون المرشد الإجتماعى المدرسى معداً إعداداً مهنياً نظرياً وتطبيقياً بطريقة عمليه تمكنه من تحقيق أهدافه.

٤- أن يكون متحمساً لعمله ومقتنعاً برسالته ومتفانياً فيها ومتقبلاً لعملائه ومقدراً لمشاعرهم لديه الرغبة الصادقة فى مساعدتهم دون أن ينتظر منهم جزاء أو شكوراً.

٥- أن يكون قادراً على تطبيق مبادئه المهنية و مؤمناً بالفروق الفردية بين العملاء ويعمل معهم بمرونة كافية وبأسلوب يتفق مع كل الظروف والمواقف.

٦- أن يكون قادراً على تقدير المشاعر وقادراً على معرفة دوافع سلوك العملاء وقادراً على تفسيرها.

٧- أن يكون ملماً بمصادر الخدمات فى المجتمع التى يمكنه الإستفادة منها لصالح عملائه.

٨- أن يكون مؤمناً بأن المسئولية فى العمل مشتركة بينه وبين عملائه وبين هيئة التدريس بالمدرسة.

٩- أن يكون لديه خبرة فى التعامل مع مختلف المستويات ومختلف المشكلات.

١٠- أن يكون مؤمناً بأن خدماته ومساعداته تقدم لكافة العملاء دون تفرقه وإعتبار هذه الخدمات حقاً مهم وضرورة أساسية لعلاج مشكلاتهم والنجاح فى دراستهم.

و- المهارات التى يجب توافرها فى المرشد الإجتماعى المدرسى[1] :

١- مهارة فى فهم شخصية العملاء وطريقة التعامل معهم.

٢- مهارة فى حب العملاء وتقبلهم وحب العمل فى مساعدتهم.

٣- مهارة فى الملاحظة وشفافية الحس.

٤- مهارة فى الصبر والتحكم فى المشاعر ومهارة فى تقديرها.

٥- مهارة فى ممارسة الأساليب المهنية وتكوين العلاقة المهنية.

---

(١) محمد سلامة غبارى : المدخل إلى علاج المشكلات الفردية ، مرجع سابق .

٦- مهارة فى فهم ومعرفة ألوان المقاومة وكيفية التعامل معها.

٧- مهارة فى ممارسة عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج الإجتماعى .

٨- مهارة فى تطبيق ما درسه من معارف ونظريات بصورة عملية لصالح العملاء.

٩- مهارة فى تحقيق أهداف الإرشاد الإجتماعى .

١٠- مهارة فى المساعدة فى تحقيق أهداف المدرسة.

إن كل هذه الصفات والمهارات يجب توافرها فى المرشد الإجتماعى المدرسى إن لم تكن مجتمعه فعلى الأقل معظمها ، وخاصة وأن كثيراً من هذه الصفات فطرية وكثير منها يمكن إكتسابه أثناء فترة الإعداد المهنى ، لأن مهنة المرشد الإجتماعى المدرسى ليست هينة وسهلة ولكنها من أشق المهن وأصعبها ولكن حب المهنة والتفانى فى ممارستها بإخلاص يجعل الصعب سهلاً ، وعندما يصل المرشد الإجتماعى لهذا المستوى الرفيع يُصبح فناناً فى عمله ماهراً فى ممارسته بما يحقق أهدافه المهنية وأهداف المؤسسة التعليمية.

ولكى يستطيع المرشد الإجتماعى المدرسى أداء أدواره المهنية وممارسة أساليبه الفنية فى المؤسسات التعليمية فلابد من إعداده مهنياً بطريقة علمية سليمة حتى يُصبح قادراً على تطبيق ما تعلمه نظرياً بصورة عملية لكى يكتسب المهارات اللازمة للعمل فى المجال المدرسى ولذلك تعمل معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية على إعداد المرشد الإجتماعى إعداداً مهنياً كما يلى:

١- الإعداد النظرى للمرشد الإجتماعى :

إن أهم شىء تهتم به معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية فى الإعداد النظرى للمرشد الإجتماعى المدرسى هو القاعدة العلمية أو الأساس النظرى الذى يعتمد عليه المرشد الإجتماعى المدرسى فى عمله وهذه القاعدة العلمية

تتضمن مجموعة من المعارف النظرية والعلوم الإنسانية المختلفة والنظريات والاتجاهات العلمية المختلفة التى تستمد منها الخدمة الإجتماعية اتجاهاتها ونظرياتها التى توجه مداخل الممارسة المهنية المختلفة.

وهذه القاعدة العلمية تشتمل على مجموعة من العلوم الإجتماعية والنفسية والإقتصادية والسياسية والإجتماعية وعلوم الصحة والوراثة والشريعة بالإضافة إلى طرق الخدمة الإجتماعية المتعددة.

والخدمة الإجتماعية تهتم بصفة خاصة بعلم النفس العام وعلم النفس الإجتماعى والطب النفسى وما يحتويه من المعارف التى تركز على النمو ومراحله والتفاعل الإجتماعى كما تركز على الشخصية ونظرياتها المختلفة لأن هذه العلوم هى التى تمكن المرشد الإجتماعى المدرسى من معرفة المشكلات والإحتياجات والخصائص النفسية للعملاء وكيفية التعامل معها بما يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة.

كما تهتم الخدمة الإجتماعية بتعليم المرشدين الإجتماعيين ما يفيدهم من علم الاجتماع العام الذى يُعتبر قاعدة نظرية لهذه المهنة التطبيقية وقد قيل فى ذلك مقولة مأثورة " إن الخدمة الإجتماعية تبدأ من حيث ينتهى علم الاجتماع.. بمعنى أن علم الإجتماع يدرس النظريات والظواهر الإجتماعية ويقدمها فى صورة معارف نظرية ثم تأتى الخدمة الإجتماعية لتمارس مهاراتها المهنية إنطلاقاً من هذه المعارف المتصلة بالنظرية الإجتماعية والأنساق المتعددة وما يؤثر فيها من عوامل بيئية وخاصة الأنساق التى يتعامل معها المرشد الإجتماعى المدرسى.

كما تهتم الخدمة الإجتماعية بعلم الصحة العامة وما تحتويه الرعاية والتثقيف الصحى وأنواع الأمراض المختلفة وأساليب الوقاية منها وعلاجها بالإضافة إلى الأمراض الإجتماعية وأسبابها وأدوار المؤسسات وخدماتها

ولوائحها وإمكانياتها وما يناسب منها من خدماتها لصالح العملاء كما تركز على كيفية إستفادة المرشد الإجتماعى المدرسى من هذه المعارف الصحية.

كما أن القاعدة العلمية التى يركز عليها الإعداد النظرى تتضمن علوم الإدارة العامة وإدارة المؤسسات بالإضافة إلى إهتمامها بطرق البحث العلمى ومناهجه المتعددة لأن الخدمة الإجتماعية كثيراً ما تُخضع بعض الحالات للتجربة وتتابع وتلاحظ الآثار المختلفة للظروف المحيطة والقوى المؤثرة فى العميل مما يدعم أو ينفى بعض هذه النظريات.

٢- الإعداد العملى للمرشد الإجتماعى :

إن كليات ومعاهد الخدمة الإجتماعية تستكمل إعدادها النظرى للمرشدين الإجتماعيين بالإعداد العملى حيث يُتتيح لهم فرصة التدريب الميدانى فى المؤسسات المختلفة ليتدربوا على كيفية تطبيق ما درسوه نظرياً بطريقة عملية تحت إشراف أكاديمى بواسطة مشرفين أكاديميين بالإضافة إلى الإشراف المؤسسى بواسطة مشرفى المؤسسات التى يتم فيها التدريب.

وقد وفرت الكليات والمعاهد الوقت الكافى للتدريب العملى فى هذه المؤسسات وحددت له يومين أسبوعياً لطلاب الفرقة الثالثة والرابعة بجانب برامج التدريب التمهيدية فى صورة زيارات لهذه المؤسسات ودراستها وكتابة تقارير عنها من طلاب الفرقة الثانية حتى يُلموا بخدماتها ولوائحها وإمكانياتها والمرشدين الاجتماعيين العاملين بها وكيفية ممارستهم لهذه المهنة.

ومن خلال الإعداد المهنى لطالب الخدمة الإجتماعية تتاح الفرصة لكى يمارس الطالب بنفسه العمل المهنى – الذى درسه نظرياً – مع العملاء لكى يتمرس على تطبيق ما درسه فى قاعة المحاضرات وفى المراجع العلمية المختلفة بصورة علمية تطبيقية وتحت إشراف أكاديمى ومؤسسي ليجرب بنفسه

قدراته وإمكانياته على الممارسة ويتعلم من أخطائه التى يوجهه إليها مشرفوا التدريب العملى.

والإعداد العملى عن طريق التدريب الميدانى يحقق أهداف مهنة الخدمة الإجتماعية المدرسية فهو الذى يُعد الشخصية المهنية للمرشد الإجتماعى ويكسبه المهارات الفنية والخبرات الميدانية التى عن طريقها يستطيع ممارسة هذه المهنة بالمهارة اللازمة سواء كانت الممارسة المهنية العامة أو المهارات التى تساعده على أداء أدواره كمرشد إجتماعى مدرسى بالإضافة إلى إكسابه المهارات اللازمة لممارسة طرق الخدمة الإجتماعية وما تتطلبه من مهارات فى ممارسة عملياتها الفنية من دراسة وتشخيص وعلاج إجتماعى.

وكل هذه الخبرات والمهارات لا يمكن اكتسابها بالإعداد النظرى وحده بل لابد من التدريب على كيفية تطبيقها لأن التدريب الميدانى بمؤسساته المختلفة وفى مجالاته المتعددة هو الميدان الواقعى للتدريب العملى على ممارسة الأساليب الفنية والمبادىء المهنية وجميع الأسس والمعارف العلمية بصورة تطبيقية عملية.

والمهارات الفنية اللازمة للمرشد الإجتماعى المدرسى ليمارس أدواره المهنية لابد أن تنطلق من المحاور الثلاثة الهامة التالية:

أ - الاستعداد الشخصى.

ب - والإعداد النظرى.

ج - والإعداد العملى.

والدراسة النظرية والتدريب على ممارستها لا يمكن الاستفادة منهما إلا إذا توافر الاستعداد الشخصى لممارسة هذه المهنة و يتم إعداده لها لأنها مهنة إنسانية عظيمة تحتاج لمن يؤمن بها ويحبها ولديه الرغبة الصادقة لمساعدة الناس وحبهم مهما كانت مشقة العمل والجهد الكبير المطلوب ممارسته وإذا

أحب الإنسان عمله سيتفانى فى أدائه بحب وإخلاص دون أن ينتظر من أحد جزاء أو شكوراً.

ولذلك تُعد كليات ومعاهد الخدمة الإجتماعية مقابلات شخصية مع الطلبة المتقدمين للإلتحاق بها لتختار منهم الأكثر استعداداً ولياقة لممارسة هذه المهنة الإنسانية العظيمة برغبة صادقة واقتناعاً كاملاً بحبه لهذه المهنة التى تحتاج إلى الجهد والتفانى والإخلاص فى العمل.

وهذه الإختبارات الشخصية للطلبة الجدد تحاول التأكد من وجود أهم الصفات التى يجب توافرها عند المتقدمين لمعاهد الخدمة وكلياتها ومن الصعب اختيار الدفعة الجديدة بالدقة المطلوبة ولكن محاولة ذلك بقدر الإمكان وإذا كان هناك صعوبة فى إختيار أنسب المتقدمين وأحسنهم فعلى الأقل إستبعاد السيئين وغير اللائقين منهم.

وإذا توافرت الصفات والمهارات اللازمة للمرشد الإجتماعى المدرسى وتم إعداده الإعداد المناسب لممارسة هذه المهنة فسيُصبح قادراً على ممارسة أدواره المهنية فى هذا المجال بمهارة واقتدار.