مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (38) العدد (2)2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (38) No. (2) 2016

الإرشاد الاجتماعي ومبادئه الأساسية

الدكتورة يسرى زريقة*
مجد عاقل**

(تاريخ الإيداع 21 / 12 / 2015. قبل للنشر في 18 / 4 / 2016)

□ ملخّص □

الملخص ((في ظل ضغوط العالم المتنامية والمشكلات التي أصبحت لا تقوى مواجهتها النفس البشرية بمفردها أصبحت الحاجة ماسة لخدمات الإرشاد الاجتماعي، لذلك فقد انتبهت العديد من المؤسسات الاجتماعية إلى أهمية الاستعانة بالمتخصصين لتلبية هذا المطلب المجتمعي ، ولم يعد الإرشاد مجرد خدمة يقدمها شخص لآخر باجتهاد شخصي ، بل اتخذ الإرشاد الاجتماعي شكلاً منهجياً منظماً ، يتطلب شخصاً مهنياً ذو مهارات متنوعة شخصية ومهنية وملم بأساليب الإرشاد الاجتماعي ليتمكن من مساعدة المسترشدين وفق أسس علمية مدروسة .

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مفهوم الإرشاد الاجتماعي ومدى أهميته والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ، وسنتعرف على كل من مفهوم المرشد الاجتماعي والمسترشد والخصائص التي يتميز بها المرشد ، وبيان المبادئ الأساسية التي تقوم عليها العملية الإرشادية .

الكلمات المفتاحية : الإرشاد الاجتماعي ، المرشد ، المسترشد .

* **مدرس – قسم علم الاجتماع– كلية الآداب والعلوم الإنسانية –جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**
** **طالب دراسات عليا (ماجستير)– قسم علم الاجتماع– كلية الآداب والعلوم الإنسانية –جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (38) العدد (2)2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (38) No. (2) 2016

Socil Counseling and Basic Principles

Dr. Yusra zreka*
Magd akel**

(Received 21 / 12 / 2015. Accepted 18 / 4 / 2016)

□ ABSTRACT □

Under world pressure growing and the problems that have become not strong enough to confront the human soul alone has become an urgent need for the services of social counseling, so it has realized many of the social institutions to the importance of the use of specialists to meet the community demand, no longer extension just service provided by one person to another personal hard, but social counseling took the form systematically organized, professionally requires people with diverse skills and personal and professional ways mm social counseling to be able to help clients according to scientific bases well thought out.

The present study aims to identify the concept of social counseling and the extent of its importance and the objectives it seeks to achieve, and you will learn about all of the concept of social counselor, client and Characteristics which is characterized by social counselor. and the statement of the basic principles upon which the counseling process is indicative

Key Words: social counseling. Social counselor. Client.

***Assistant Professor, Department of Sociology, Faculty of Art, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
****Postgraduate student, Department of Sociology, Faculty of Art, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة :

إن التوجيه والإرشاد لم يكن يوماً بمنأى عن الممارسة منذ أقدم العصور فالمعلمون والآباء كانوا يسعون دوماً لمساعدة طلابهم و أبنائهم في دعم إمكاناتهم و نضجهم العقلي ، ولكن هذه المسألة كانت سابقاً تأخذ شكل التوجيه فقط دون الدخول في علاقة تفاعلية بين الموجه والفرد الذي هو بحاجة للتوجيه ، كما أن عدم كفاية التوجيه لمساعدة الفرد في تحقيق ذاته وتنفيذ رغباته الملحة والضرورية ذاد من الحاجة الماسة إلى عملية الإرشاد التي تتضمن العلاقة المباشرة وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد .

ومع بداية القرن العشرين أخذت ميادين الإرشاد بالاتساع لتشمل مجالات أخرى كالإرشاد المهني ثم تبعه الإرشاد الإجتماعي والنفسي والمدرسي حيث اتسعت برامج التوجيه والإرشاد لتشمل المجالات التربوية كافة .

فالإنسان في هذا العصر أصبح بحاجة ماسة إلى الإرشاد أياً كان موقعه وعمره بحكم التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والمهنية المتسارعة . فمراحل النمو العمرية والتغيرات الأسرية ، والتخصصات العلمية وتطور التعليم ومناهجه وتزايد أعداد الطلبة والتقدم الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي وما صاحب ذلك من قلق وتوتر وتغير في الأدوار والوظائف الاجتماعية وضعف المقدرة على تحقيق التكيف السليم مع المحيط الذي يعيش فيه كل ذلك أدى إلى بروز الحاجة إلى الإرشاد الإجتماعي ، ونظراً لأهمية هذا المفهوم سوف نتناول في هذا الفصل تعريف الإرشاد الإجتماعي وأهميته وأهدافه وأيضاً تعريف المرشد الإجتماعي و المسترشد و الخصائص التي تميز كل منهما و أخيراً المبادئ الأساسية التي تقوم عليها العملية الإرشادية .

أهمية البحث و أهدافه :

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية عملية الارشاد الاجتماعي في حياة الأفراد ، حيث يؤكد كثير من الأكاديميين على أن الإرشاد الاجتماعي من بين العوامل الفعالة في العملية التربوية من حلال الخدمات التي يقدمها للأفراد والدور المؤثر الذي يمكن أن يؤديه بجعل الفرد يتقبل نفسه كما هي على حقيقتها كي يعيش شخصاً منتجاً إيجابياً ، ويفهم طبيعة قدراته وإمكاناته ، كما ويسهم في تبصير الأفراد بمشكلاتهم ومساعدتهم في مواجهتها والتصدي لها .

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإرشاد الاجتماعي وإبراز الأهمية التي يحظى بها ، والأهداف التي تسعى العملية الإرشادية إلى تحقيقها ، كذلك محاولة التعريف على كل من مفهوم المرشد الاجتماعي والمسترشد والخصائص الواجب توفرها بالمرشد ، وبيان المبادئ الأساسية لمهنة الإرشاد الاجتماعي .

منهجية البحث:

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، لأنه المنهج الذي يدرس ظاهرة أو قضية موجودة حالياً ، ويمكن الحصول منه على معلومات وحقائق حول مفهوم الإرشاد الاجتماعي والمرشد والمسترشد والمبادئ الأساسية التي يعتمدها الإرشاد الاجتماعي .

النتائج والمناقشة:

أولاً : تعريف الإرشاد الإجتماعي و أهميته وأهدافه :

تعريف الإرشاد الاجتماعي :

لم تعد التربية مجرد عملية مقتصرة على تلقين المعلومات للطالب وحشو ذهنه بها كقوالب جاهزة ، بل أصبحت تعده للحياة لا بل هي الحياة نفسها ، من خلال إعداده عقلياً وجسمياً ونفسياً و اجتماعياً ، حيث تزوده بالمهارات والقيم التي يحتاجها بالإضافة إلى تزويده بالمعلومات .

وفي عصر ثورة التكنولوجيا والتقانة وتفجر المعلومات وتشعب الاختصاصات أصبح الطلبة يحتاجون إلى من يقوم بإرشادهم الطريق السليم ويوجههم إلى نوع الدراسة والمهارات التي تناسب قدراتهم وميولهم ويساعدهم على تخطي المشكلات التي تواجههم و التغلب عليها .

ومن هنا تبرز أهمية الإرشاد الإجتماعي لمواجهة المشكلات التي تقف عائقاً دون قيام الفرد بمستلزمات حياته الاجتماعية والنفسية ، وأيضاً دوره في مساعدة الفرد على مواجهة هذه المشكلات مواجهة سليمة .

وهكذا أصبح الإرشاد جزءً أساسياً من عملية التربية لا مضافاً إليها إذ تقوم به الهيئات المدرسية ، ويفرغ له مختصون مؤهلين ليتمكنوا من تقديم خدماته على الوجه المطلوب .

ونظراً لأهمية مفهوم الإرشاد فقد تعددت تعريفات الباحثين له فيعرف غلبيرت (Gilbert) الإرشاد بأنه ً علاقة شخصية دينامية بين شخصين يشتركان في تحديد المشكلة ورسم الأهداف في جو يسوده التقبل والألفة والتقدير والاحترام الذي يتيح للمسترشد فرصة اتخاذ القرار المناسب لحل مشكلته . ً [1]

وبالتالي إن الإرشاد الاجتماعي عبارة عن مهنة متخصصة مثلها مثل بقية المهن الأخرى تتم وفق إجراءات وخطوات محددة ومحكومة بمكان وزمان محددين يتم من خلالها مساعدة المسترشد على فهم ذاته واكتشاف قدراته وإمكاناته عن طريق العلاقة التفاعلية التي تنشأ بين المرشد المؤهل والمدرب القادر على تقديم المساعدة للمسترشد صاحب الحاجة للمساعدة بغية إزالة العائق أو المشكلة وتحقيق الهدف .

أما غوستاد (Gustad) فيصنف مفاهيم الإرشاد في ثلاث فئات رئيسية هي :

1 ـ من حيث الأشخاص المشاركين في العملية الإرشادية ، وعادة مايقوم بذلك أشخاص مهنيون لهم أدوار محددة كالمرشد و الأخصائي النفسي والإجتماعي .

2 ـ من حيث الأهداف حيث تؤكد عملية الإرشاد على تحسين التوافق Adjustment ، والتوظيف الأمثل والسعادة الأكثر للمسترشد .

3 ـ تعاريف تؤكد على أن الإرشاد هو عملية تعليمية . [2]

ولقد ذهب البعض من الباحثين إلى الدمج ما بين مفهوم التوجيه والإرشاد على اعتبار أن كل منهما يعبر عن الآخر غير أن مفهوم التوجيه أعم وأشمل بينما يعتبر مفهوم الإرشاد جزءً منه ، أي أن التوجيه يتضمن الإجراءات النظرية المتمثلة بتقديم المعلومات المتنوعة و الضرورية والكشف عن القدرات و الإمكانات اللازمة لمواجهة المشكلات ، بالإضافة إلى تقديم الخدمات التوجيهية ، أما عملية الإرشاد فهي التطبيق العملي المتخصص في مجال التوجيه على أرض الواقع . وعليه يعرف الإرشاد بأنه : ً العملية التفاعلية التي تنشأ عن علاقة مهنية بنائة مرشد (متخصص)

---

[1] ـ أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش . *الإرشاد النفسي والاجتماعي* ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 2001 ، ص38 .

[2] ـ نفس المرجع السابق ، ص38-39 .

ومسترشد 0طالب) يقوم فيه المعلم من خلال تلك العملية بمساعدة الطالب على فهم ذاته ومعرفة قدراته وإمكاناته والتبصر بمشكلاته ومواجهتها وتنمية سلوكه الإيجابي . [3]

ويتداخل مفهوم التوجيه مع مفهوم الإرشاد نحو مساعدة الغير في اختيار الفرص المناسبة وممارسة النشاط الملائم الذي يؤدي إلى تحقيق الغايات والنتائج المتوخات و المرغوبة .

في حين عرف (زهران) التوجيه والإرشاد بأنه : ً عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته و رغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً واجتماعياً وأسرياً وزواجياً . [4]

فالتوجيه والإرشاد من هذا المنظور وجهان لعملة واحدة تهدف إلى مساعدة الفرد على تحقيق التكيف مع نفسه ومع المحيط الإجتماعي والبيئي الذي يعيش فيه من خلال إستيعاب ذاته والاستفادة من إمكاناته وخبراته وتعليمه .

ويعرف (الشناوي و التويجري) الإرشاد بأنه : ً المساعدة التي يقدمها مرشد مؤهل لمسترشد لديه ظروف مؤقتة أو دائمة ، ظاهرة أو متوقعة ، بهدف مساعدته على التخلص من هذه الظروف أو التعامل معها وذلك في إطار علاقة الوجه للوجه . [5]

ويتفق هذا التعريف مع ما سبقه من تعاريف من حيث أن عملية الإرشاد تتم بين طرفين أحدهما مؤهل ومزود بالمعرفة والخبرة ويدعى المرشد في حين أن الطرف الآخر هو الذي يحتاج إلى مساعدة هذا المرشد للتغلب على الظروف والمشكلات التي تواجهه ويدعى المسترشد .

كذلك عرف (أبوعباة و نيازي) الإرشاد بأنه : ً عملية ذات توجه تعليمي ، تجري في بيئة اجتماعية بسيطة بين شخصين ، يسعى المرشد المؤهل بالمعرفة والخبرة والمهارة إلى مساعدة المسترشد باستخدام طرائق و أساليب ملائمة لحاجاته ومتفقه مع قدراته كي يتعلم أكثر بشأن ذاته ويعرفها على نحو أفضل ويتعلم كيف يضع هذا الفهم موضع التنفيذ فيما يتعلق بأهداف يحددها بشكل واقعي ويدركها بوضوح أكثر وصولاً إلى الغاية كي يصبح أكثر سعادة و أكثر إنتاجية . ً [6]

وبناءً على ذلك يمكن أن نقول أن مفهوم الإرشاد الاجتماعي عمليات واعية ومخططة وبناءة ومستمرة تهدف إلى مساعدة الأفراد على فهم ذاتهم وتحديد حاجاتهم ومشكلاتهم والفرص المتاحة أمامهم وإدراك واقعهم وحاضرهم وحالاتهم وإعدادهم وفق ما يمتلكونه من إمكانات لمستقبل يستطيعون فيه تحقيق أفضل تكيف ممكن يفضي إلى حياة خالية من التناقضات والصراعات والمشكلات النفسية والاجتماعية والعصبية . هذا بالإضافة إلى التدريب والتعليم الذي يحصل عليه الأفراد عن طريق المرشدين و المربيين .

أي أن الإرشاد يهدف إلى مساعدة الفرد في رسم الخطط التربوية الخاصة وتحديد ملامحها بالشكل الذي يتلائم مع قدراته و أهدافه ، وعلى اختيار نوع الدراسة التي تتناسب وإمكاناته ، وتشخيص المشكلات التي تواجهه ومساعدته

---

[3]- المجلس الأعلى لرعاية الفنون والآداب والعلوم الاجتماعية . *مؤتمر الإرشاد الاجتماعي النفسي ودوره في العملية التعليمية* . الجزء الأول ، حمص ، جامعة البعث ، 2005 ، ص12-13 .

[4] -المصري ، أمل . دور المرشد الاجتماعي في مدارس الحلقة الأولى . بحث ميداني لنيل درجة مجاز في الخدمة الاجتماعية ، جامعة دمشق ، معهد الخدمة الاجتماعية ، 2003-2004، ص25.

[5]- مصطفى ، طلال عبد المعطي . *الإرشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقاً* . دار هادي للطباعة ، دمشق ، 2003 ، ص10-11.

[6] نفس المرجع السابق ، ص11 .

7- Barker, R. The social *work dictionary*. Washington DC. NASW Press. 1991.41.

في علاجها من خلال ما يمتلكه من إمكانات وصولاً به إلى تحقيق التكيف السليم مع المحيط الذي يعيش فيه بكل مكوناته .

في حين يعرف Barker إن الأرشاد " أجراء يستخدمه المرشد لتوجيه الأفراد والأسر والمجتمعات بواسطة مجموعة متنوعة من الأنشطة، كتوجيه النصح ، والبحث عن البدائل والمساعدة في تحديد الأهداف ، وتوفير المعلومات اللازمة "[7].

كذلك يشير الإرشاد الإجتماعي إلى التأثير الإيجابي في شخصية المسترشد والظروف البيئية المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظائفه و أدواره الاجتماعية وتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود الإمكانيات المتاحة .

-أهمية الإرشاد الإجتماعي :

يمر الفرد خلال مراحل حياته المختلفة بجملة من التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والأسرية والنفسية في عالم يتسم بالتغير والتجدد الدائم ، تجعل منه عرضة للقلق وعدم الاستقرار وضعف التكيف لذا فهو بحاجة إلى توفير الخدمات الإرشادية المختلفة اجتماعية ، ونفسية ، وتربوية ، ومهنية ، ...الخ حتى يستطيع مواجهة هذه التغيرات دون أن يتعرض إلى تصدع بنائه النفسي و الاجتماعي وحتى يصل بها إلى مستوى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي المناسب والإحساس بالسعادة والرضا .

حيث يمر الفرد بمراحل انتقالية حرجة إذ ينتقل من حياته الأسرية بين والديه و إخوته إلى حياة المدرسة ، وخلال هذه الحياة يمر من مرحلة إلى أخرى ، وكل مرحلة من هذه المراحل لها مطالب معينة وأسس لابد من مراعاتها ، بالإضافة إلى المراحل العمرية المختلفة والتي لكل منها مطالب نمو يود الفرد إشباعها وتحقيقها ، وإن لم يستطع فإنه يشعر بالتوتر والضيق ، الأمر الذي يؤثر سلباً على ذاته وبالتالي توافقه الإجتماعي والنفسي والصحي الأمر الذي وجود من يقوم بمساعدته وإرشاده في التغلب على الصعوبات التي تعترضه ، ومن هنا كانت الحاجة متأكدة إلى الإرشاد وذلك لان الإنسان في العادة تعترضه مشاكل مختلفة أثناء حياته ، وهذه المشاكل تختلف من شخص إلى شخص أخر ، فمنها مشاكل اجتماعية ومشاكل عائلية ، و أكاديمية ، و في النهاية تأتي مشاكل البيئة ، هذا بالإضافة إلى التكيف مع التطورات الصناعية و تقدم التكنولوجيا ، فهذه المخترعات زادت من متطلبات الحياة و أدت في النهاية إلى عدم تكيف الفرد مع نفسه وهي بدورها أثرت على النواحي الاجتماعية والشخصية والأكاديمية .[8]

لذلك كان الإرشاد الاجتماعي مهنة ذات قيمة وأهمية كبيرة ، فهو يساعد الناس على التعاون مع بعضهم البعض وذلك بتحقيق أهداف مشتركة لكل من المرشد والمسترشد فالعملية الإرشادية هي السبيل الأساسي لمساعدة الآخرين في مواجهة التحديات والمشاكل التي تعترضهم و التعرف على قدراتهم و الاستفادة منها إلى أقصى حد ممكن بما يحقق الفائدة للفرد والمجتمع معاً .

كما ويعد (Engelkes a Vandergoot) مهنة الإرشاد مهنة ذات قيمة وأهمية كبيرة ، وينظر إليها كخبرة إنسانية في عالم متغير تضعف فيه العلاقات الإنسانية بشكل واضح ، ويؤكد أيضاً على أن الإرشاد يسمح للناس بالتعاون مع بعضهم لإنجاز أهداف مشتركة ويتيح لهم فرصاً عديدة للتعبير عن الآمال والطموحات و المخاوف

[8] **-صالح ، محمود عبد الله .** ***أساسيات في الإرشاد التربوي*** **، دار المريخ . الرياض ،د.ت ، ص22.**

ومشاركة بعضهم في هذه الهموم والاهتمامات ، كما ويؤكد الباحث على أن الإرشاد يمكن أن يسهم في إظهار المسترشدين لإنسانيتهم نحو بعضهم البعض .[9]

وبناءً على ما تقدم نجد أن أهمية الإرشاد الإجتماعي تبرز في كونه يقوم بالتركيز على بناء الشخصية ليكون الفرد منتجاً وفعالاً ، مما يساعد في تحقيق أقصى حدود النمو والتوافق اجتماعياً و نفسياً و أسرياً و مهنياً ، كذلك حماية الفرد و وقايته من خطر الوقوع في الاضطراب من خلال الكشف المبكر للمشكلة لمنع تطورها ، أو من خلال تحصينه قبل تعرضه لفرصة الوقوع في المشكلة ، وبالتالي يحرر الفرد من التوتر والقلق ويحافظ على حالة التوازن لديه .

فالإرشاد الإجتماعي أصبح ضرورة من ضروريات تطورات وتغيرات الحياة اللازمة لمواجهة الصعاب والتحديات التي تفرضها هذه التطورات والتغيرات على الفرد نفسه .

أهداف الإرشاد الاجتماعي :

الإرشاد الاجتماعي مهنة كغيرها من المهن الأخرى لها هدف محدد تسعى إلى تحقيقه ، والهدف من العملية الإرشادية لا بد من تحديده بدقة ووضوح من البداية ، ولا بد من إشراك المسترشد في تحديد هذا الهدف مع أخذ وجهة نظر المرشد الاجتماعي ، وفي بعض الأحيان لا يكون باستطاعة المسترشد رؤية الأمور بشكل واضح ، أو لا يعرف ماذا يفعل ، فيكون للمرشد دور أساسي في رسم هذا الهدف حيث يتولى ترجمة مطالب وأمنيات ورغبات المسترشد لتصبح هدفاً تسعى العملية الإرشادية إلى تحقيقه . فقد يكون هناك أهداف عامة للإرشاد الاجتماعي يسعى للوصول إليها ، أو أنه بالإمكان وضع أهداف قصيرة ومتوسطة من أجل بلوغ الأهداف النهائية لعملية الإرشاد الاجتماعي ومن أهمها ما يلي :

1 – الهدف البنائي : ويكون التركيز فيه موجهاً إلى بناء وتحصين الفرد أو الجماعة أو المجتمع ضد الدخول في مشكلات .

2 – الهدف الوقائي : ويمارس هذا النوع من الإرشاد مع الحالات التي تعاني من مشكلات لم تصل إلى التأثير على الفرد وتفقده السيطرة على مجريات حياته .

3 – الهدف العلاجي : وهو أكثر أنواع الإرشاد استخداماً ، إذ أن الكثيرين لا يلجاؤون إلى الإرشاد الاجتماعي وطلب العون والمشورة إلا عندما يعانون من مشكلات تفقدهم السيطرة على حياتهم وتعرقلها وتتعارض مع عملهم اليومي .[10]

ولكي يتمكن المرشد من تحقيق الأهداف التي تسعى إليها عملية الإرشاد لا بد له من تحليل المشكلات والقضايا التي تجابه الفرد والثبر في غورها سواءً على صعيد الأسرة و المدرسة أو المجتمع المحلي ودراستها بشكل معمق من خلال الاحتكاك المباشر بمشكلات الأفراد كل حسب طبيعة المشكلة التي تجابهه .

لكن هناك من الباحثين من ذهب إلى اعتبار أن الهدف الرئيسي للإرشاد يتمثل في مساعدة المسترشد على تكوين مفهوم إيجابي عن ذاته يؤدي إلى تحقيق تطابق مع الواقع الذي يعيش فيه الفرد .

ويرى (Tyler a Wolberg) : أن الإرشاد يهدف إلى مساعدة المسترشدين في عمليات الاختيار و اتخاذ القرار ، و استخدام جميع مواردهم لإحداث التكيف الملائم مع عالمهم التعليمي والمهني والشخصي.[11]

---

[9] **-أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش .*الإرشاد النفسي والاجتماعي* . مرجع سابق ، ص43.**

[10] **حمدي ،أحمد، الخطوات العلمية والعملية للإرشاد الاجتماعي ، http://uqu.ed.sa/page/ar/203583, >12,SEPT,2015 <**

[11] **أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش .*الإرشاد النفسي والاجتماعي* . مرجع سابق ، ص45.**

فالهدف من العملية الإرشادية هو بناء شخصية قوية عند الفرد تكون في الوقت نفسه مؤثرة وحادة قادرة على تحقيق الصحة العقلية والاجتماعية للفرد مما يوفر له جو من الاستقرار الداخلي يخفف من حدة القلق والتوتر لديه مما يجعله أكثر قدرة على اتحاذ القرارات السليمة والتغلب على المشكلات التي تعترض سير حياته .

أما بورني (Byrne) : فقد ناقش أهداف الإرشاد بطريقة أكثر واقعية ، فأشار إلى أن هدف المرشد يعتمد بدرجة أساسية على القيمة الإنسانية للفرد بغض النظر عن مستوى تعليمه و ذكائه و جنسه و خلفيته الثقافية ، ولهذا فإن على المرشد استخدام مهاراته لتحقيق الأهداف التالية :

1 ـ مساعدة كل مسترشد في اكتساب الوعي الذاتي بنفسه والمحافظة على ذلك بحيث يصبح قادراً على تحمل مسؤولية نفسه .

2 ـ مساعدة كل مسترشد لمواجهة أي تهديد لحياته وفتح مجالات للمسترشد لزيادة اهتمامه بسعادة الآخرين .

3 ـ مساعدة كل مسترشد في استحضار طاقاته وقدراته وأسلوب حياته بما يتفق مع القيم الأخلاقية للمجتمع. [12]

ومن أجل ضمان نجاح تحقيق العمل الإرشادي لأهدافه لا بد من فهم المرشد ووعيه وإدراكه لدوره ومسؤوليته تجاه المسترشد ، ومعرفته مدى استعداده على القيام بهذا العمل أي أن يكون مستعداً علمياً ومهنياً ونفسياً في مساعدة الفرد على مواجهة المشكلات التي تعوقه عن أداء أدواره الاجتماعية والتخفيف من شدة الضغوط الخارجية التي يفرضها عليه الوسط الذي يعيش فيه (البيئة) .

كذلك من أهداف الإرشاد الاجتماعي مساعدة الأفراد الذين يعانون من صعوبات في اختيار نوع الدراسة والمهنة التي تتناسب ميوله ورغباته وقدراته ، ومساعدته في الإعداد لهذه المهنة والنجاح فيها .كما ويهدف الإرشاد الاجتماعي إلى مساعدة الفرد في تحقيق التوافق الاجتماعي في الوسط الذي يعيش فيه من خلال فهمه لعادات وتقاليد وقيم ومعايير المجتمع واحترامها وعدم خروجه عن القوانين والأنظمة السائدة فيه الأمر الذي يخفف من مشاعر الإحباط والتوتر والقلق لديه ، ويجعله يحقق أفضل تفاعل مع أسرته ومجتمعه يؤدي إلى تكيفه السليم مع هذا الوسط بمكوناته المختلفة .

ويذهب البعض من الباحثين إلى تلخيص أهداف الإرشاد فيما يلي :

مساعدة الطالب على التعرف على خصائصه وفهم قدراته وميوله ، وتحقيق التوافق والتكيف لديه مما يحقق التوازن والتكامل ، وإكساب الفرد مهارة الضبط والتوجيه الذاتي واتخاذ القرارات ، كذلك تقديم المعلومات المتكاملة و البرامج والخدمات الإرشادية الوقائية والإنمائية ، والعمل على اكتشاف الموهوبين ورعايتهم وتزويدهم بالمعلومات ، وتحسين العملية التربوية من خلال جعل الجو المدرسي سهلاً وميسراً . [13]

مما سبق نجد أن تحديد أهداف العملية الإرشادية يساعد كلاً من الطرفان المرشد والمسترشد في المضي قدماً في عملية الإرشاد الاجتماعي وتصبح الرؤية واضحة أمامهم مما يعطي هذا العمل المشترك قوة دافعة من الحماس والاستمرار في هذه العملية إلى الأمام . فتحديد الهدف من العملية الإرشادية أمر بالغ الأهمية في تمهيد الطريق أمام المرشد والمسترشد من أجل تجاوز الصعوبات وحل المشكلات وبلوغ النتائج المتوخاة من هذه العملية .

ثانياً تعريف المرشد الاجتماعي :

يعتبر وجود المرشد الاجتماعي في الوقت الحاضر حاجة ملحة ، نظراً لما تمر به المجتمعات من تغيرات اجتماعية واقتصادية وثقافية وتكنولوجية...، إضافة إلى جملة التطورات الحاصلة في العملية التربوية والتي أدت بدورها

---

[12] أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف . *المهارات الإرشادية* .دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ، ص21-22.

[13] مصطفى ، طلال عبد المعطي . *الإرشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقاً* . مرجع سابق ، ص13.

إلى ظهور بعض المشكلات النفسية و الاجتماعية والتربوية في حياة الأفراد ، مما دعا لوجود شخص متخصص يمكنه مساعدة هؤلاء الأفراد الذين يواجهون مثل هذه المشكلات والتي تعوقهم عن القيام بالأدوار المنوطة بهم وتمنعهم من تحقيق الغايات التي يسعون إليها ، بما يمتلكه من معرفة وخبرة ومهارة وصفات وخصائص شخصية بالإضافة لضرورة توفر الظروف المناسبة لعمله ، سواء من حيث الإمكانات اللازمة أو من حيث الفهم لطبيعة عمله والتعاون معه تؤهله للقيام بهذا الدور .

ونظراً لأهمية هذا الدور للمرشد الاجتماعي كان لا بد من التعرف على هذا المفهوم .

حيث يعرف المرشد الاجتماعي بأنه : ً الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات الذين يواجهون بعض الصعوبات والمشكلات النفسية والاجتماعية .ً

وترى (ScHRAM,MANDELL) أن كل العاملين في مجال المساعدة الإنسانية بما فيهم (المرشد) ، يعملون على مساعدة مستر شديهم للتعبير عن مشاعرهم المرتبطة بموقف أو مشكلة معينة وتوضيحها لهم ، كما يعملون أيضاً من خلال البحث عن الموارد الضرورية لمقابلة حاجات مستر شديهم وتحسينها . [14]

فالمرشد الاجتماعي هو رجل خبير وصديق وقت الضيق يساعد على تجاوز العقبة وحل المشكلة ويقدم القرار السليم والإرشاد المناسب ويساعد على تفعيل القدرات والطاقات وتوظيفها بالشكل الأمثل ، ويحل مشاكل الذات مع الغير ويعيد هندسة الذات من أجل أن تعيد تكيفها في الحياة مما يجعل المسترشد يقف على قدميه مرة أخرى ويعدل سلوكه مع الغير من أجل أن يحقق كل خير للذات ويبعد عنها الشر .

وهناك من يذهب إلى تعريف مشرف النشاط الاجتماعي على أنه : ً الشخص الذي يستطيع أن يجذب الطلاب إليه ، ولديه القدرة على التأثير فيهم ، ويعمل معهم متعاوناً لتحقيق هدف، وهو هنا الأخصائي الاجتماعي الذي اعد إعداداً مهنياً كاملاً ، ولديه الاستعداد والمهارات والمعارف والخبرات اللازمة لممارسة العمل مع الجماعات .ً [15]

لكن مهنة المرشد الاجتماعي تختلف عن عمل المعلم من حيث أن المعلم ينحصر عمله في كل ما يتصل بالمنهج وإيصال المعلومات إلى الطالب وممارسة عملية الضبط داخل الصف مع إمكانيته الإشراف على هوايات الطلاب وميل الطلبة إلى أحد أنواع النشاط ، رياضي ، فني ، موسيقي ...الخ أما مهنة المرشد الاجتماعي فتمارس خارج دائرة المنهج التعليمي في مساعدة المسترشد صاحب الحاجة في التغلب على المشكلة التي تعترضه وتقديم الإرشاد والنصح له ، ومساعدته على اتخاذ القرارات السليمة وتزويده بالمعلومات المناسبة وإعانته على فهم ذاته ومعرفة قدراته وإمكاناته وتنميتها ، والإشراف على ممارسة الأنشطة الغير منهجية .

ومن الطبيعي كلما تشكل الجديد من الجماعات الاجتماعية المدرسية يشرف عليها الأخصائي الاجتماعي ، وكلما أمكن للجماعات الاجتماعية المدرسية الأخرى أن تصل إلى مرحلة النضج والاستقرار كلما أمكن أن يشرف عليها المعلمون .

فالمعلم مسؤول عن الإشراف على الجماعات التي تمارس نشاطاً إما مرتبط بالمنهج التي يقوم بتدريسها أو جماعات النشاط التي تتفق مع مهاراته وهواياته .[16]

---

[14] مصطفى ، طلال عبد المعطي . *الإرشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقاً* . مرجع سابق ، ص21.

[15] قمر ، عصام توفيق ، ويبقى مشرف النشاط هو المسؤول الأول عن نجاح الأنشطة المدرسية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، 2007 ، ص27.

[16] المرجع السابق نفسه.

لكن مهمة المرشد الاجتماعي لا تقتصر على التخصص في الرعاية المدرسية وحدها بل إنها تمتد لتشمل مساعدة الآخرين في تحسين حياتهم والتغلب على مصاعب ومشاكل اجتماعية تواجههم حيث قد يتعامل المرشد الاجتماعي مع أناس يواجهون مرض خطير أو مشكلة بطالة أو فقدان مأوى ، وأيضاً حالات الإساءة للأطفال أو حالات العنف العائلي والأعاقة .

كذلك يعرف المرشد الاجتماعي بأنه : ً شخص تم إعداده علمياً ومهنياً في إحدى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، لممارسة المهنة في إطار المؤسسات الاجتماعية المختلفة سواءً كانت أساسية أو ثانوية لمساعدتهم على الوصول إلى أهداف وتحقيقها بكفاءة وفعالية .ً[17]

وهكذا نجد أن المرشد الاجتماعي في عالمنا المعاصر صاحب مهنة متخصصة لها طرقها العلمية ونظمها الفنية ومهاراتها الأكاديمية تهتم بالتعرف على الحاجات الأساسية والضرورية للعمل على إشباعها خشية تحولها إلى مشكلة مع مراعاة الإمكانات المتاحة في المجتمع لتحقيق أفضل مستوى ممكن في الأداء الاجتماعي في حدود قيم المجتمع وسلامته ، وهذه المهنة تتسم بالاستمرار والشمول والانتشار تتصدر لإسعاد الإنسان ورفاهيته ودعم علاقاته السوية مع الآخرين .

ثالثاً : الخصائص الرئيسية للمرشد الاجتماعي :

المرشد الاجتماعي إنسان كغيره من الناس له من المشاعر والأحاسيس و العواطف تجعله يتفاعل مع المحيط الاجتماعي فيؤثر فيه ويتأثر به ، وهذا المرشد يقوم بتقديم المساعدة في المواقف الإرشادية في مختلف الأماكن والمؤسسات التي يعمل بها لمن ينتسب إليها ، فهو يعمل في المؤسسات التعليمية بكافة مراحلها ، ويعمل في إرشاد الأزواج والأسر في مؤسسات الخدمة الاجتماعية ويقدم خدماته الإرشادية للعاملين في مؤسسات العمل المختلفة، والمرضى في المستشفيات ، إنه يقدم خدماته لكل من يطلبها أو من هو بحاجة إليها .

وعمل المرشد الإجتماعي مع كافة القطاعات التي هي بحاجة إلى مساعدته وتنوع الخدمات المطلوبة منه يقتضي توافر خصائص ومواصفات أساسية ، تجعله قادراً على تقديم هذه المساعدة المنوطة به على أكمل وجه .

ومع أن لكل إنسان سماته وصفاته الخاصة التي تميزه عن غيره ، إلا أن هناك سمات مشتركة تجمع بين المرشدين الاجتماعيين في مختلف الأماكن التي يعملون بها .

فقد وجد (SHERTZER,STON) خمس خصائص أساسية يشترك بها جميع المختصين في مهن المساعدة الإنسانية وهذه الخصائص هي :

1 -الافتراض بأن كل سلوك مكتسب ومتعلم .
2 -الاشتراك في الهدف وهو مساعدة المسترشدين لكي يصبحوا أكثر فعالية ووحدة نفسية .
3 -استخدام علاقة المساعدة كأداة أو وسيلة أساسية لتوفير المساعدة .
4 -التأكيد على أهمية الوقاية Preveny .
5 -الجميع يشتركون في امتلاك المعرفة والخبرة والمهارة والتدريب اللازم .[18]

---

[17] بنيوة ، سامية عطية ، الأخصائي الاجتماعي كمدير .14,SEPT,2015,<http://www.alukah.net/culture/0/46546>
[18] مصطفى ، طلال عبد المعطي . *الإرشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقاً* . مرجع سابق ، ص21.

ويمكن أن نقسم الخصائص الرئيسية التي يجب أن تتوفر في المرشد الاجتماعي إلى قسمين أساسيين هما :

1 – الإعداد المهني . 2– الخصائص الشخصية .

وسوف نعمد إلى شرح كل منهما على حدا وفقاً لما يلي :

1 – الإعداد المهني :

يكون عن طريق الحصول على الشهادة العلمية في مجال الإرشاد الاجتماعي أو علم الاجتماع و العمل الاجتماعي أو الخدمة الاجتماعية ، أو الحصول على مؤهلات عليا ما بعد الشهادة الجامعية في إحدى هذه المجالات كذلك لا بد له من حضور الدورات والمشاغل التدريبية المتخصصة في مجال وظيفته والتدريب في مجالات الإرشاد ، والاضطلاع بشكل مستمر على المستجدات والتطورات في مجال الدراسات والتجارب والبحوث العلمية في الإرشاد . فالإعداد المهني هو القاعدة العلمية التي يقف عليها المرشد في الميدان التربوي ، ذلك أن الإعداد يهيئه لإتقان عمله بشكل جيد وهو في هذا السبيل يدرس مجموعة من المواد التأسيسية التي تشمل على مهارات البحث العلمي وتوظيفه لصالح المسترشد ، إضافة إلى الدورات التي تقيمها مديرية البحوث – دائرة الإرشاد النفسي والاجتماعي ، كما يدرب بشكل عملي تحت إشراف مختصين في هذا المجال ، لكي يتمكن من التطبيق العملي لما درسه من مواد نظرية إضافة إلى استعداده الشخصي للعمل بهذه المهنة .[19]

فالإعداد المهني للمرشد الاجتماعي أمر ضروري لا بد للمرشد الاجتماعي التزود به قبل ممارسة مهمته الإرشادية لأن مهنة الإرشاد مثلها مثل بقية المهن الأخرى تحتاج إلى الإعداد والتدريب ومهارات وخصائص يجب على المرشد الاجتماعي التحلي بها .

2–أما الخصائص الشخصية :

لقد تناول الكثير من الباحثين الصفات الشخصية للمرشد الاجتماعي نظراً لأهميتها ، فكلما كان المرشد الاجتماعي يتمتع بسمات شخصية سوية كلما استطاع أداء مهنته الإرشادية في مساعدة الآخرين على أحسن وجه ومن الصفات الشخصية التي يجب أن يتمتع بها المرشد الاجتماعي ما يلي :

القدرة على إقامة علاقات دافئة مع الآخرين وتطويرها ، وأن يتحلى بصفات مثل الصبر والصدق والإخلاص وحسن الاستماع عند التعامل مع الآخرين ،والنضج الانفعالي بمعنى أن تكون لديه القدرة على التعامل مع انفعالاته والتعبير عنها بما يناسب الموقف وبما لا يؤذي الآخرين .[20]

كذلك على المرشد الاجتماعي الناجح أن تكون لديه القدرة على معرفة قيمة الوقت والاستفادة منه فيسعى لتنظيمه وتقسيم المهام عليه ، ويوازن في توزيعه بين الأنشطة المختلفة حسب أهميتها ، ولا يدع الوقت يمر هباءً ، أيضاً يجب أن يمتلك القدرة على تحمل المسؤولية فيما أوكل إليه من عمل ويعرف ماله وما عليه ، ويعرف الحدود الفاصلة بين حقوقه وواجباته وحقوق وواجبات الآخرين . وأن يتحلى بخاصية الكتمان والمحافظة على أسرار مستر شديه فلا يفشي أسرارهم لأين كان إلا عندما تقتضي الضرورة من أجل مساعدة المسترشد لكن بعد الحصول على موافقته ، فالثقة المتبادلة بين الطرفين المرشد و المسترشد هي أمر بالغ الأهمية لنجاح العملية الإرشادية .

وقد أكد (Brenner) على وجود خمس خصائص أساسية وضرورية للمرشد الاجتماعي :

---

[19] **سليمان ، سبيت . *الإرشاد الاجتماعي النفسي وتطبيقاته* . مطابع نقابة المعلمين ، د.م.، 2006، ص96-97. بتصرفٍ.**

20-Brenner. D. *The effective psychotherapist: Conclusions from practice andresearch*. New York: Pergamon Press. 1982،59-60.

1 -التعاطف والمشاركة الوجدانية فكل مسترشد بحاجة أن يكون مسموعاً من قبل الأخرين وعلى المرشد إيصال هذه الرسالة إلى المسترشد .

2 -الهدوء ورباطة الجأش فمن الضروري أن يكون المرشد مرتاحاً لعلاقته بالمسترشد .

3 -الاستعداد لمناقشة إي شيء أو موضوع يطرحه المسترشد .

4 -التشجيع فالمرشد الناجح هو الذي يؤمن بقدرة مسترشديه على مساعدة انفسهم وأن دوره تشجيعهم وتزويدهم بالدعم والمعونة والمساندة .

5 -أن يكون المرشد هادفاً بعمله بمعنى أن يكون لكل عمل هدف وغاية يسعى لتحقيقها و أن تكون هذه الأهداف موجه نحو خدمة المسترشد .[21]

ولأن مجال عمل المرشد الاجتماعي هو المحيط الاجتماعي أي المجتمع بكل مؤسساته كان لابد من التمتع بخصائص اجتماعية تؤهله للقيام بمهنته كأن يتمتع بحسن السمعة والسلوك والأخلاق الحميدة والنزاهة والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية سليمة ، وأن يواكب التطورات التي تجري من حوله والتي تؤدي إلى تغيرات اجتماعية تؤثر على بنية المجتمع، كما عليه أن يكون قادراً على فهم واحترام عادات وتقاليد المجتمع الذي يعمل فيه .

وحيثما التفاعل الاجتماعي هو محور العملية الإرشادية الاجتماعية ، فهو من خلال تفاعل مع الآخرين والصلات التي يقيمها يستطيع أن يقوم بدوره وذلك عن طريق فهمه لسلوك الآخرين ومن ثم توجيه هذا السلوك نحو الأفضل ، فقدرة المرشد على استيعاب الآخرين وحل مشكلاتهم وامتصاص مظاهر الغضب وتقويم شذوذ السلوك وتعزيز الثقة كل هذا من أولويات عمل المرشد الاجتماعي .

كما وعليه أن يعمل جاهداً في إيجاد تفاعل ايجابي مع الطلاب ، وأن لا يضع نفسه في صراع مع غيره ، فعليه أن يعرف أن لعمله صبغة اجتماعية إنسانية فهو يختلف عن المدرس أو أمين المكتبة . [22]

لكن حتى يغدو المرشد الاجتماعي فعالاً لا بد له من التمتع بعدد من الخصائص الأخرى الضرورية والتي تميزه عن المرشد الاجتماعي الغير فعال الذي غالباً ما يكون غير جاد في عمله ، وتفكيره آلي ليس فيه إبداع أو ابتكار أو تغيير ، غير قادر على فهم وتقبل المسترشد وصوته مرتفع خلال العملية الإرشادية حيث أنه لا يمتلك القوة الدافعة نحو التجديد والتغيير والتقدم . ومن أهم خصائص المرشد الفعال ما يلي :

1 -التقبل حيث يتقبل المسترشد على ما هو عليه دون التأثر بأحكام مسبقة ، وأن يكون حسن المظهر في لباسه وصوته وجلسته .

2 -الألفة والتفاهم والاستعداد المسبق لمساعدة المسترشد ، والثقة المتبادلة التي تشعر المسترشد بالأمان والاطمئنان ،

3 -الزمن والمكان بحيث تحدد الجلسة الإرشادية وهي تتراوح بين نصف ساعة وساعة ، وأن تكون الجلسة في مكان محدد .

4 -عليه أن يتمتع بفهم واضح لذاته وبمهارات التعامل مع الآخرين ، وأن يمتلك ثقافة واسعة عن القضايا التي تهمه وتهم مجتمعه .[23]

---

[21] **أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش .*الإرشاد النفسي والاجتماعي* . مرجع سابق ، ص18-19.**

[22] **المرجع السابق ، ص60-61.**

[23] **أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش .*الإرشاد النفسي والاجتماعي* . مرجع سابق ، ص60-61.**

مما سبق نجد أن المرشد الاجتماعي هو الركن الأساسي في العملية الإرشادية ، وكلما كان هذا الركن مسلح بالمعرفة والخبرة والمهارة والصفات الشخصية والاجتماعية المطلوبة ، كلما كان قادراً على إحداث التغيير المنشود في حياة المسترشد وحل العقبات والمشكلات التي تعترضه ، ذلك أن مهمته الأساسية تتلخص في القيام بالعمليات المهنية (دراسةً،وتشخيصاً وعلاجاً) .

رابعاً: المسترشد : تعريفه .

تعريف المسترشد :

يدرك الإرشاد أنه من حق الفرد أن يعيش ضمن مناخ ملائم نفسياً واجتماعياً يحرره من الألم والعذاب ، ذلك أن الفرد ليس مسؤولاً دائماً عن كل ما يتعرض له من المصاعب والمتاعب ، فبالإضافة إلى الأسباب الداخلية التي تجعله يعاني كسوء التكيف والتوافق الاجتماعي والنظرة المتشائمة عن الذات والسلوك العدواني وغيرها ، هناك أسباب خارجية عن إرادته تخلق الآلام النفسية والاجتماعية والاقتصادية له .

فالمجتمع وظروف الحياة المختلفة تشكل عائقاً في طريق تحقيق سعادته وهذه العوامل الداخلية والخارجية تعمل معاً على إرهاق و إثقال كاهله فيجد نفسه أمام اضطرابات وتحديات يحتاج إلى العون و المساعدة للتغلب عليها . وهذا الفرد الذي يحتاج إلى العون والمساعدة هو ما اصطلح على تسميته بالمسترشد .

حيث يرى عثمان أن المسترشد : ً إنسان يمتلك كل ما يحمله الكائن الإنساني من سمات عامة مشتركة وله في الوقت نفسه سماته الفردية الخاصة ، والمسترشد لا يمثل فئة خاصة أو نمطاً معيناً أو طبقة مميزة يمكن تحديد ملامح مميزة لها ، بل هو إنسان عادي له دوره ومكانته الاجتماعية ، وله خصائصه الشخصية والاجتماعية والعقلية والنفسية كسائر الناس..[24]

أي أن المسترشد هو عبارة عن حالة طبيعية قد تحتاج إلى بعض الخدمات الإرشادية للتغلب على الموقف غير المناسب الذي يعترضها ولا تمثل بأي حال من الأحوال حالة مستعصية خارجة عن المألوف ى يمكن مساعدتها .

لكن قد لا يأتي كل المسترشدين إلى المرشد طواعية ، فهناك من يأتي مدفوعاً للإرشاد أو خائفاً من المرشد أو يحمل في ذهنه بعض الأفكار السلبية عن المرشد .

لذلك كان العمل مع المسترشدين يحتاج إلى مرونة وإبداعية وسعة إطلاع ، ومن الضروري إظهار الاهتمام بهم والتوقع بأن هذا المسترشد يتجه لحماية ذاته وتجنب توقع انفتاحه ، وقد يظهر نوعاً من المقاومة .

كذلك يعرف المسترشد بأنه : ً شخص عادي لكن هناك حالة من التفاعل غير التوافقي مع ظروفه المحيطة به، أو حالة من التناقض بينه وبين المحيطين به ، أو بينه وبين نزعاته الداخلية ، تؤدي به هذه الحالة إلى إحساسه بالعجز والضعف مما يدفعه إلى طلب المساعدة.[25]

من هنا كان لابد للمرشد من أن يكسب ود المسترشد ويقلل من التوقعات السلبية للمسترشد تجاهه ويساعد على هدم الحواجز بينهما وأن يدرك أن شخصية المسترشد محكومة دائماً بمعطيات الوراثة وظروف البيئة ، وأن شخصية المسترشد هذه والمشكلة التي تواجهه مرتبطة بأدواره الاجتماعية وبالنمط الثقافي السائد . إذ أن المسترشد هو في الأساس شخص صاحب حاجة أو مشكلة تجعله في حالة من التوتر والاضطراب والتشاؤم يحتاج إلى من يرشده ويعينه على قضاء حاجته وحل مشكلته .

---

[25]- أحمد العبيد ، هيام، المرشد والمسترشد .15,OCT,2015. htpp:faculty.mu.edu.sa/download.php?fid=38251.

مما سبق نجد أن المسترشد هو نسق تتفاعل فيه عناصر عقلية وجسمية ونفسية واجتماعية فطرية ومكتسبة في تنظيم شبه دائم عجز عن أداء أحد أدواره الاجتماعية نتيجة لاضطراب دائم أو عارض في هذا النسق ، أو لضغوط خارجية في بيئته مما يجعله بحاجة إلى المساعدة الإرشادية في كيفية التصرف واتخاذ القرار المناسب للتغلب على المشكلة وتحقيق الهدف ، وهذا بالفعل ما توفره العملية الإرشادية للمسترشدين في مختلف المجالات سواءً في مجال الأسرة و المدرسة والعمل أو المستشفيات .

خامساً : المبادئ الأساسية التي يقوم عليه الإرشاد الاجتماعي :

ليس من السهولة واليسر الاستمرار في العملية الإرشادية وتحقيق أهدافها على أكمل وجه دون تحديد مبادئ العمل الأساسية التي تقوم عليها لأن عملية الإرشاد لا تتم بشكل عشوائي أو اعتباطي بل هي مهنة متخصصة كغيرها من المهن لها أساليبها وطرقها ومهاراتها العلمية والفنية ، وتمارس هذه المهنة من قبل مرشدين أكاديميين مؤهلين عن طريق العلاقة الإرشادية التي تجمعهم بالمسترشد صاحب الحاجة ، ولأنها كذلك كان لا بد لها من مبادئ عمل تلتزم بها توجهها في أداء هذه المهنة .

وهذه المبادئ هي عبارة عن حقائق متعددة ومتشابكة ومتبادلة الأثر والتأثير ، وهي نظام عمل أو قواعد مقبولة يتم التقيد والالتزام بها تنطلق منها عملية الإرشاد تحقيقاً لعملية المساعدة وتحقيق الهدف، وعلى المرشد أن يجعلها نصب عينه أثناء عملية الإرشاد.

وعليه يمكن التمييز بين ثلاثة مبادئ أساسية تقوم عليها العملية الإرشادية :

1 - مبدأ التقبل :

يقصد به إظهار المرشد الاجتماعي مشاعر الود والمحبة عند ملاقاة المسترشد في موقع العمل المهني خلال عملية الإرشاد وغالباً ما يستجيب المسترشد للمرشد ويرد عليه بنفس المشاعر ويكون القبول متبادلاً .

كما ويقصد به احترام النفس البشرية بصفتها أثمن شيء في الوجود ولذلك فإن على المرشد أن يهتم اهتماماً كبيراً باحترام كرامة المسترشد ، بصرف النظر عن كونه غنياً أو فقيراً ، جميلاً أو قبيحاً فالهدف لديه محدد وهو تقديم المساعدة المطلوبة للمسترشدين ، وبالتالي فهو يقدم خدماته لهم بحسب احتياجاتهم لا بحسب مراكزهم أو ميزاتهم . [26]

ويهدف هذا المبدأ إلى تخليص المسترشد مما قد يشعر به من مشاعر سلبية كالخوف والقلق والإحساس بالنقص والدونية الناجمة عن المشكلة و امتصاصها .

ويقوم هذا المبدأ على الإيمان بالفروق الفردية ، وأن لكل إنسان قدراته الخاصة وخبراته التي تميزه عن الآخرين ولذلك على المرشد الاجتماعي تقبل المسترشد كما هو كائن وليس كما يجب أن يكون من وجهة نظره دون أن يضع شروط مسبقة ، لكن مبدأ التقبل لا يعني تقبل السلوك الشاذ للمسترشد بأي حال من الأحوال فهو لا يسعى إلى تكريس هذا السلوك بل مساعدة المسترشد على تغيير السلوك الشاذ والغير مقبول ، ذلك أن تشجيع المرشد للمسترشد على سلوكه الشاذ أو الضار يعتبر إقرار له به وتشجيعاً من قبله له على ممارسته ، وهذا مايرفضه الإرشاد رفضاً قاطعاً ، كذلك على المسترشدين تقبل المرشد الاجتماعي لأن التقبل هو عملية تبادلية بين الطرفين .

2 - : مبدأ السرية في العمل :

ينص هذا المبدأ على أن المعلومات التي يدلي بها المسترشد للمرشد تكون سرية لا تتاح لأي شخص آخر إلا برضى المسترشد إذا لزم الأمر . كما وينص هذا المبدأ أيضاً على وجوب الاحتفاظ بكل المعلومات المتعلقة

---

[26]- **سليمان ، سبيت . *الإرشاد الاجتماعي النفسي وتطبيقاته* . مرجع سابق ، ص50.**

بالمسترشدين والمسجلة في استمارات أو ملفات أو بملفات الحاسب الآلي في سرية تامة ، ولا تتاح إلا لمن هم من ذوي الارتباط المباشر بعملية إرشاد المسترشد إن لزم الأمر .[27]

فالسرية من المبادئ الأساسية والهامة في الإرشاد ، وتعتبر أمانة في عنق الإرشاد عامة ، والمرشد خاصة . فمحافظة المرشد على هذه السرية والخصوصية والالتزام بها هو في حد ذاته دليل على احترامه لنفسه ولمهنته وللمسترشد ، وتدعيم للثقة المتبادلة بينهما ومن ثم نمو العلاقة المهنية ، فالسرية هي صيانة مقصودة لأسرار المسترشدين التي تكشفها الدراسة الاجتماعية وتجنب إفشائها وانتشارها بين عامة الناس .

لكن قد يضطر المرشد في بعض الأحيان لإفشاء بعض المعلومات عن حالة المرشد عندما تقتضي الضرورة لمساعدته ، وهنا لا بد للمرشد من أن يأخذ رأي المسترشد في هذا وأن يحصل منه على موافقة خطية ، وفي حال عدم التقيد بهذه السرية تفقد الثقة والمصداقية بين المرشد والمسترشد فتتسف العملية الإرشادية .

فمن حق الإنسان أن يمتلك وحدة حياته الخاصة و أسرارها ، وهو حر في ازاعتها في أي وقت .

3 – مبدأ حق تقرير المصير :

يقصده به إعطاء المسترشد الذي يتسم بالأهلية حق التصرف الحر في شؤونه الخاصة داخل نطاق المؤسسات وخارجها في حدود القوانين والنظم المعمول بها دون إجبار من أحد ، حيث يعرف عبد الفتاح عثمان حق تقرير المصير بأنه : حرية مقيدة يتمتع العملاء بها بدرجات متفاوتة تتفق مع طبيعة مشكلاتهم .[28]

فالإرشاد لا يعني إصدار الأوامر وإعطاء حلول جاهزة تملى على الشخص دون أن يكون له أي دور أو رأي فيها ، وإنما يعطي الإرشاد الحق للمسترشد في أن يقرر مصيره بنفسه ، فيقدم له الإرشاد بطريقة (خذها أو اتركها) وهذا يعطي مساحة أكبر أمام المسترشد للنمو والتفكير واتخاذ القرارات المناسبة والاستقلال والاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية . لكن هذا لا يعني أن مبدأ حق تقرير المصير هو حق مطلق ، بل يستثنى من تطبيق هذا المبدأ بعض الفئات التي لا تستطيع لوحدها اتخاذ القرارات المناسبة دون الحصول على المساعدة كالمرضى العقليين وضعاف العقول والأطفال عديمي الأهلية .

ويقوم هذا المبدأ على فلسفة الحرية وعن طريق هذه الحرية يكتسب الفرد الكثير من الخبرات كما يقوم بالاعتراف بحق الإنسان أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجه التي يرغبها بإرادته والتي تنسجم مع قيمه ومعتقداته ، ولا يعني التجاء المسترشد إلى المرشد الاجتماعي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره ، واتخاذ القرارات المتعلقة بحياته ، لذلك يجب على المرشد أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على المسترشد بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق كذلك تتعدد تسميات هذا المبدأ كالتوجه الذاتي والاختيار الحر وحرية الإرادة.[29]

فالعملية الإرشادية ليست عملية قسرية ، أو عملية ذات اتجاه واحد ، ولا يمكن أن تتحقق هذه العملية وتؤدي ثمارها إلا عن طريق السماح للمسترشد بممارسة حقه في حرية المشاركة في رسم وتقرير مصيره .

---

[27] **-وزارة التنمية الاجتماعية ، المبادئ الأساسية التي تحكم العمل الإرشادي بالدائرة ، <htpp://www.mosd.gov.om/family3.asp>,5,OCT,2015**

[28] **-العلوم الاجتماعية،مبادئ الخدمة الاجتماعية ,6,OCT,2015 > *hamdisocio.blogspot.com/2011/11/blog-post_10.html>***

[29] **-المرجع السابق نفسه .**

أما (Hepworth a Larsen) فيرى أن فلسفة التدخل المباشر في مهن المساعدة الإنسانية تقوم على عدد من المبادئ منها :

أن الناس يمتلكون القدرة على اتخاذ القرار والاختيار أكثر مما يعتقدون وقادرين على تعلم سلوكيات جديدة وعلى المرشد مساعدتهم لاكتشاف قدراتهم ، ومساعدة الناس تستلزم تحمل مسؤولية مساعدتهم إلى أقصى حد ممكن ، و معظم الصعوبات التي تواجه الناس يمكن التغلب عليها من خلال الحصول على المعلومات وتعلم مهارات جديدة ، كما أن السلوك الإنساني سلوك هادف وموجه وأن الإنسان يريد تحقيق ذاته ويشعر بقيمته و كرامته وعلى المحيطين توفير هذه الحاجة وإشباعها .[30]

و من المبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية أيضاً أن السلوك الإنساني هو سلوك فردي وجماعي ، بمعنى أن السلوك يتأثر بفردية الإنسان أي الشخصية وما تتسم به من سمات ، وجماعي أي يتأثر السلوك بقيم الجماعة ومعاييرها وعاداتها وتقاليدها ، لذلك يجب أن يأخذ بعين الاعتبار عند مساعدة المسترشد معايير الجماعة ومدى تأثيرها عليه بالإضافة إلى فهم شخصية الفرد .

كما و يعتبر التعامل مع توقعات المسترشد من المبادئ الهامة في الإرشاد حيث كثيراً ما يكون المسترشد يحمل العديد من التوقعات غير الواقعية فيما يتعلق بالنتائج التي يمكن أن تسفر عنها العملية الإرشادية ، الأمر الذي يدفع المرشد إلى القيام بالكشف المبكر عن مدى وأبعاد توقعات المسترشد من أجل تبصيره بما يمكن توقعه من تحقيق للنتائج ، ومدى إسهاماته في إحداثها . كذلك يجب أن لا يغفل المبدأ الديني فهو مبدأ أساسي في الإرشاد ، فالمعتقدات الدينية لكل من المرشد والمسترشد أمر هام وأساسي في العملية الإرشادية ، فالإرشاد يحتاج إلى المرشد الذي يلم ببعض المعتقدات والتعاليم والمفاهيم الدينية وبخطوات الإرشاد الديني ، ،وأن يكون قادراً على احترام المعتقدات والمفاهيم الدينية للمسترشدين .

وهناك من الباحثين من يذهب إلى وصف سمات وخصائص المبادئ الأساسية للعملية الإرشادية في التالي :

1 -المبدأ اتجاه عاطفي وعقلي معاً ، ويأخذ صفة الإلزام في التطبيق بين المرشدين .

2 -المبادئ تجمع بين الهدف المهني والقيم الأخلاقية وهي وحدة متفاعلة ومتداخلة والتقيد بأحدهما يدعم الآخر

3 -المبادئ ليست قوالب جامدة ، لكنها تتصف بالمرونة وبالعمومية يستخدمها المرشدين على أنواعهم مع اختلاف في أساليب التطبيق ومراعاة الفروق الفردية للمسترشدين عند الممارسة .[31]

وأخيراً مما تقدم نجد أن مهنة الإرشاد حتى تكون مهنة ذات قيمة و أهمية كبيرة لا بد لها من الانطلاق من مبادئ أساسية تعتبر ضرورية لضمان نجاح العملية الإرشادية في تحقيق أهداف الإرشاد على أكمل وجه ، ذلك أن المبدأ بمثابة دستور عمل يوجه عمل المرشد خلال مراحل العلاقة الإرشادية بطريقة ممنهجة و منظمة ، من هنا كان على المرشد الاجتماعي أن يأخذ هذه المبادئ بعين الاعتبار ويتقيد بها ، من أجل ضمان تقديم أفضل مساعدة وخدمات ممكنة للمسترشدين والاستمرار في تقديمها .

الخاتمة :

وهكذا نجد أن الإرشاد الاجتماعي عملية إنسانية وتربوية تقدم خدماتها للأفراد والجماعات لمساعدتهم على فهم أنفسهم وتطوير قدراتهم لحل المشكلات التي تواجههم ، بما يؤدي إلى إنسجامهم وتفاعلهم مع البيئة التي يعيشون فيها

---

[30] -أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش .*الإرشاد النفسي والاجتماعي* . مرجع سابق ، ص50-51. ً بتصرف ً.

[31] سليمان ، سبيت . *الإرشاد الاجتماعي النفسي وتطبيقاته* . مرجع سابق ، ص49.

وبالتالي فهو أكبر و أشمل من كونه ارشاد طلابي ، ولكي تنجح العملية الارشادية في تحقيق أهدافها لابد لها من أن تكون عملية دائمة ومستمرة وليست موسمية أو فصلية ، كما أنها تتطلب توفر المرشد الكفء المعد اعداداً مهنيا جيداً والذي يتسم بسمات ومهارات خاصة تجعله قدوة للأفراد والجماعات التي يعمل معها ، وتؤهله لممارسة مهنة الارشاد الاجتماعي ، فمن شأن هذه العملية أن تسهم في تنمية مهارات الأفراد وتجعلهم أقدر على ممارسة الفعل الاجتماعي واتخاذ القرار ، في الوقت الذي تنمي فيه أيضاً مشاعر الالتئام والتضافر الاجتماعيين حتى يغدو الأفراد كلاً متكامل .

المراجع

1 -أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف . *المهارات الإرشادية* . دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .

2 -أبوة عباه ، صالح عبد الله ، نيازي ، عبد المجيد طاش . الإرشاد النفسي والاجتماعي . مكتبة العبيكان ، الرياض ، 2001 .

3 -سليمان ، سبيت . *الإرشاد الاجتماعي النفسي وتطبيقاته* . مطابع نقابة المعلمين ، د.م.ن .

4 -صالح ، محمود عبد الله . *أساسيات في الإرشاد التربوي* . دار المريخ ، الرياض ، .

5 -قمر ، عصام توفيق . *ويبقى مشرف النشاط هو المسؤول الأول عن نجاح الأنشطة المدرسية* . المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، 2007 .

6 -المجلس الأعلى لرعاية الفنون والآداب والعلوم الاجتماعية . *مؤتمر الإرشاد الاجتماعي النفسي ودوره في العملية التعليمية* . الجزء الأول ، حمص ، جامعة البعث ، 2005 .

7 -المصري ، أمل . *دور المرشد الاجتماعي في مدارس الحلقة الأولى* . بحث ميداني لنيل درجة مجاز في الخدمة الاجتماعية ، جامعة دمشق ، معهد الخدمة الاجتماعية ، 2003-2004.

8 -مصطفى ، طلال عبد المعطي . *الإرشاد الاجتماعي نظرياً وتطبيقاً* . دار هادي للطباعة، دمشق، 2003 .

المراجع الأجنبية

1-Brenner. D. *The effective psychotherapist: Conclusions from practice andresearch.* New York: Pergamon Press. 1982.

-. 2- Barker, R. The social *work dictionary*. Washington DC. NASW Press. 1991

مواقع أنترنت

حمدي ،أحمد ، الخطوات العلمية والعملية للإرشاد الاجتماعي ، <http://uqu.ed.sa/page/ar/203583>,12, SEPT,2015

بنيوة ، سامية عطية ، الأخصائي الاجتماعي كمدير ، <http://www.alukah.net/culture/0/46546>,14,SEPT,2015

أحمد العبيد ، هيام، المرشد والمسترشد ، htpp:faculty.mu.edu.sa/download.php?fid=38251. >,15, <OCT,2015

وزارة التنمية الاجتماعية ، المبادئ الأساسية التي تحكم العمل الإرشادي بالدائرة ، <htpp://www.mosd.gov.om/family3.asp>,5,OCT,2015

العلوم الاجتماعية،مبادئ الخدمة الاجتماعية،6,10,2015,

*<hamdisocio.blogspot.com/2011/11/blog-post_10.html>*6.OCT.2015.