

الجزء الثامن  
دليل الإرشاد الأسري  
تصميم البرامج الإرشادية

المودة  
almawaddah

جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development

إعداد  
نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العلمي  
د . عبد الله بن ناصر السدحان  
1439هـ - 2018 م



جائزة المشروعات  
الرائدة في الخليج



جائزة التميز  
الرقمي



جائزة مكة للتميز  
King Khalid Award

# تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري

شارك في الكتابة كل من\*:

د.عبدہ بن كامل الطايبي

د.عبشان بن مُحَمَّد العبشان

د.نبيل بن مُحَمَّد أبو الحسن

أ.د.خالد بن سعود الشريف

د.خالد بن كليب العوفي

د.شروق بنت عبد العزيز الخليف

أ.د.عبد الله بن سعد الرشود

د.أمل بنت فيصل الفريخ

د.جميلة بنت مُحَمَّد اللعبون

د.حسين بن مُحَمَّد الحكمي

مراجعة

الأستاذ الدكتور/ محمد بن مسفر القرني

أستاذ الخدمة الاجتماعية واستشاري العلاج الأسري

في جامعة أم القرى بمكة المكرمة

الإشراف العلمي والتحرير

الدكتور/ عبد الله بن ناصر السدحان

١٤٣٩هـ/٢٠١٨م

جميع الآراء والأفكار الواردة في هذا الدليل تُعبر عن وجهة نظر كاتبها

ح عبد الله ناصر عبد الله السدحان، ١٤٣٩ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

السدحان، عبد الله ناصر

دليل الإرشاد الأسري . / عبد الله ناصر السدحان. - الرياض، ١٤٣٩ هـ

٢٥٨ ص؛ ١٧ × ٢٤ سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٢-٥٥٨٥-٦

١- الإرشاد الاجتماعي ٢. الأسرة - أدلة أ. العنوان

١٤٣٩/١٢١٨

٣٦٢،٨٢ ديوي

رقم الإيداع: ١٤٣٩/١٢١٨

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٢-٥٥٨٥-٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## في البدء كلمة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

فبفضل من الله تتوالى إصدارات هذه السلسلة المباركة من أدلة الإرشاد الأسري، والتي بدأت في العام ١٤٢٥هـ بالجزء الأول وهو (الإرشاد الهاتفي)، ثم الجزء الثاني وهو (الإرشاد بالمقابلة) ثم توالى الإصدارات ففي كل سنتين كان يصدر جزء وفق حاجة الساحة الإرشادية في المجتمع ولله الحمد والمنة، حتى وصلنا الى هذا الجزء الثامن، الذي يتحدث عن (تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري)، بحيث يكون تصميم تلك البرامج، مخطط ومنظم على أسس علمية ويحتوي على مجموعة من الخدمات تساعد على حل المشكلات التي تواجه الأفراد في مجالات التوافق والتكيف والانسجام والتغلب على الاضطرابات النفسية والاجتماعية وفق أهداف الإرشاد والتوجيه الأمر الذي يؤدي إلى توافق الفرد والتحصن ضد المشكلات والتغلب عليها في المستقبل.

لقد بات الإرشاد الأسري مطلباً أساسياً في الآونة الأخيرة بعد تزايد معدلات الطلاق والنزاعات الأسرية وتزايد عدد القضايا المعروضة أمام محاكم الأحوال الشخصية، ولضمان نجاح الخدمات الإرشادية التي تقدم للأسر، فإنه يجب التخطيط لهذه البرامج بشكل جيد وذلك لتحديد أهداف برامج الإرشاد الأسري، ومعرفة ما تحقق من أهداف تم وضعها مسبقاً كما يساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي المرشد في تعديل وتحسين الأداء المهني له في ضوء تقويم كفاءته في التخطيط للبرامج

الإرشادية وإدارة الجلسات عند تنفيذها وتحقيق أهدافها التي تمّ التخطيط لها. والمرجو من الله تعالى أن يبارك في هذا العمل، وأن ينفع به في كل مكان وزمان.

وإن من دواعي السعادة أن تأتي هذه المشاركة العلمية المتنوعة من ذوي التخصصات العلمية، حيث تميّز هذا الدليل بمشاركة العديد من المختصين من مختلف مناطق المملكة، ولا شك أن في ذلك تنوعاً في الطرح وإثراءً في الخبرات العلميّة والعملية.

لقد حرص الفريق العلمي المشرف على أدلة الإرشاد الأسري على استكتاب نوعية معينة من المختصين والمختصات، ممن لهم سابق خبرة في الإرشاد الأسري، فكانت المعلومات التي قدمها الدليل ثريّة وعلميّة مرتكزة على الجانب النظري، معززة بالممارسة العملية من خلال الإرشاد والتعامل مع المسترشدين بشكل شبه يومي.

ولابد من الشكر الجزيل والعرفان الكبير إلى (جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة) ومديرها المبدع النشط الأستاذ/ محمد بن علي آل رضي، لرعايتهم هذا المشروع العلمي، والشكر موصول إلى جميع الأخوة لإخوة والأخوات الذين شاركوا بالكتابة في هذا الدليل ومراجعته، وإلى جميع اللجان العاملة في هذا المشروع الوطني الكبير والمستمر (مشروع أدلة الإرشاد الأسري). والشكر يتواصل إلى سعادة الأستاذ الدكتور/ محمد بن مسفر القرني أستاذ الخدمة الاجتماعية في جامعة أم القرى بمكة المكرمة واستشاري العلاج الأسري لمراجعته العلمية لهذا الدليل، وإلى الأخ الفاضل/ أحمد ابن مرزوق القاضي، على جهوده الكبيرة التي بذلها ليرى ها الدليل النور فكتب الله للجميع الأجر الجزيل.

بارك الله في الجهود وسدد الخطى، ونفعَ بالدليل وأثابَ من بذل فيه جهداً، وشكراً لمن أسدى

نصحاً أو سد خلةً، إنه سميع مجيب وبالإجابة جدير وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين والتابعين له إلى يوم الدين.  
والله الموفق.

المشرف العلمي على المشروع

د. عبد الله بن ناصر السدحان

ansadhan@gmail.com



## الفصل الأول

### أسس ومبادئ ومناهج البرامج الإرشادية

أ. د. عبد الله الرشود

يختلف المتخصصون حول مفهوم البرنامج باختلاف استخدامه في أغراض متعددة، حيث يختلفون حول ما يطلق عليه البرنامج أو المنهج، ويستخدم البعض هاتين الكلمتين وكأنهما مترادفتان، ويرجع ذلك إلى ارتباطهما الوثيق بعمل التلميذ اليومي، وعمل المعلم وكذا التلازم بينهما في الموقف الدراسي المهدي، ٢٠٠٨، ٢٩.

ويعرف البرنامج بأنه تخطيط لمجموعة من الخبرات المرتبطة والمتكاملة لتحقيق مجموعة من الأهداف من خلال أنشطة تعليمية متنوعة، ويسعى البرنامج إلى تنمية الفرد الذي أعد من أجله البرنامج في جميع جوانب النمو العقلي والنفسي والجسمي والروحي ويتضمن هذا أسلوب العمل وأسلوب التقييم.

وهناك من يري البرنامج بأنه التكنيك الدقيق المحدد الذي يتبعه المشرف في تهيئة وإملاء الموقف التربوي بقاعة الفصل لمدة زمنية محددة ووفقاً لتخطيط وتصميم هادف محدد يظهر فيه التكامل المنشود ويعود على الطفل بالنمو المرغوب فيه خلال أنشطة البرنامج وغالباً ما يسبق البرنامج اختبار سابق

"Pre Test" يحدد نقطة البدء فيه ويعقبه اختبار لاحق "Post test" يحدد مخرجاته "outputs" ويصاحب بعملية تغذية راجعة "Feedback"، كما يُعرف أيضاً بأنه مجموعة من الخبرات التعليمية المتكاملة والمصممة خصيصاً لتزويد الأطفال بفرص تعليمية في مناخ معد إعداداً مناسباً لتحقيق الأهداف.

كما يعرف بأنه خطة مصممة لبحث أي موضوع يختص بالفرد أو المجتمع بشرط أن تكون هادفة لأداء بعض العمليات المحددة بدقة. ويتفق مع ذلك تعريف البرنامج بأنه خطة محددة ودقيقة تشمل مجموعة من الأنشطة والمواقف والخبرات المترابطة والمتكاملة بهدف تنمية الأفراد الذين أعد البرنامج من أجلهم، وإكسابهم مهارات معينة تتناسب وطبيعة نموه: الجسمي، والعقلي، والانفعالي، والاجتماعي، والنفسي وتشمل هذه الخطة أسلوب التنفيذ وأدوات التقييم والمدة الزمنية اللازمة للتطبيق.

كما يُعرف بأنه عملية بناءه تستهدف مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكانياته ويواجه مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه ليصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه.

وهناك أكثر من تعريف للإرشاد يتناول بعضها مفهومه، بينما يحمل بعضها الآخر سمته الإجرائية، كما نجد أن بعض التعريفات تركز على العلاقة الإرشادية أو دور المرشد في الوقت الذي تركز فيه بعض التعريفات على عملية الإرشاد نفسها، في حين نجد أن بعض التعريفات ما تزال تهتم بالنتائج التي نحصل عليها من الإرشاد دون غيرها. وتتحدد ماهية الإرشاد بصفة عامة في النقاط التالية:

- ١- هو علاقة حيوية وهادفة يتبادلها طرفان هما المرشد والطالب الفرد تخضع فيها الإجراءات لنوع حاجات المتعلم مع التركيز على مدى فهم الطالب لذاته.
  - ٢- هو مجموعة من الأنشطة تقوم على أساس تربوي يحاول فيه المرشد مساعدة المسترشد بالانتفاع بما يقدمه له من أداء وخبرات كي يحل مشكلاته.
  - ٣- هو علاقة مهنية بين مرشد ومسترشد وجهاً لوجه، وقد تضم أحياناً أكثر من شخصين، وفي جميع الحالات تقدم المساعدة للمسترشدين على تفهم ذواتهم، وكيف يصلون إلى الأهداف بأنفسهم، من خلال عدة اختيارات للمعلومات المفيدة في حل مشكلاتهم.
  - ٤- هو عملية تحدث فيها راحة نفسية للمسترشد في إطار من الأمن، يوفره له المرشد والتي يستعيد فيها المرشد لخبراته الغائية والمشتقة في ذات جديدة.
- وينظر إلى الإرشاد بصفة عامة على أنه عملية ذات توجيه تعليمي تتم في بيئة اجتماعية، يسعى المرشد المؤهل بالمعرفة والمهارة والخبرة إلى مساعدة الآخرين باستخدام طرائق وأساليب ملائمة لحاجاتهم متفقه مع قدراتهم كي يتعلموا أكثر بشأن ذواتهم على نحو أفضل ويدركوها ويتعلموا كيف يضعون هذا المفهوم موضع التنفيذ فيما يتعلق بأهداف تُحدد بشكل واقعي يدركها بوضوح أكثر كي يصبحوا أكثر سعادة وأكثر إنتاجية وأكثر وعياً.
- وتعرفه جمعية علم النفس الأمريكية على أنه تلك الخدمة التي تهدف إلى مساعدة الأفراد على اكتساب وتنمية المهارات الشخصية والاجتماعية وتحسين التوافق مع مطالب الحياة المتغيرة وتعزيز مهارات التعامل الناجح مع البيئة واكتساب عدد من قدرات حل المشكلات واتخاذ القرارات.

وعرف قاموس علم الاجتماع الإرشاد على أنه عملية توجيه الفرد من خلال فترة معينة من الحياة وذلك عند الحاجة إلى تقديم التأكيدات واتخاذ القرارات عن الشخص أو حول مسار حياته وعادة ما يكون مصاحب بالاستجابات الطبيعية للمواقف الحياتية التي قد تخلق نوعاً من الاجتهاد لبعض الأفراد الذين يفضلون في مثل هذه الأوقات البحث عن المساعدة والدعم ويكون المرشد هو ذلك الخيار.

وقد حددت الجمعية البريطانية للإرشاد (B.A.C) المفاهيم المختلفة لمترادفات عملية الإرشاد والتوجيه والاستشارة والنصح وغير ذلك، مؤكدة على أن الإنسان يُصبح موضعاً وهدفاً لهذه العملية عندما يقوم شخص ما وبصفة منتظمة ومستمرة بدور المستشار والمرشد وتقدم له خدمة تعديل الظروف والتدخل لتصحيح أوضاع قد يري أنها السبب في مشاكل اجتماعية ونفسية تصادف ذلك الشخص .

كما يُنظر إلى الإرشاد على أنه مجموعة من الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يفهم نفسه، ويفهم مشاكله وأن يستثمر إمكانياته الذاتية من قدرات ومهارات واستعدادات وميول وأن يستثمر امكانيات بيئته فيحدد أهدافاً تتفق مع امكانياته من ناحية، وامكانيات البيئة من ناحية أخرى نتيجة لفهمه لنفسه ولبئته ويختار منها الطرق المحققة لها بحكمة وتعقل فيتمكن من حل مشكلاته بحلول عملية وبذلك تحقق النمو والتكيف في التعامل مع الشخصية.

وعرف الإرشاد أيضاً على أنه علاقة قبول وثقة يتعلم منها الأعضاء أن يناقشوا بصراحة ما يتعلق بهم ويهتمهم وأن يحددوا أهدافاً واضحة للتغيير وأن يكتسبوا مهارات أساسية للتأثير في التغيير وأن يُنمو الشجاعة والثقة ليكتسبوا سلوكيات جديدة مرغوبة، والبرنامج الإرشادي بصفة عامة يتلخص في النقاط التالية:

- مجموعة من الأنشطة الهادفة المنظمة لتحقيق غرض محدد.
- البرامج الإرشادية تعد عامل مساعد لتحقيق الغرض من تصميمها.
- الإرشاد يقوم به مرشد مؤهل.
- المسترشد شخص لديه ظروف عارضة أو مستديمة.
- هذه الظروف قد تكون ظاهرة الآن أو متوقعة وهذا يعني وجود الجانب الإنمائي والوقائي في البرامج الإرشادية.

#### وتهدف البرامج الإرشادية بصفة عامة إلى تحقيق ما يلي:

- ١- تسهيل عملية تغيير السلوك المستهدف: حيث تتفق معظم النظريات على أن الهدف من البرامج الإرشادية هو الوصول إلى تغيير في السلوك مما يتيح للمسترشد أن يحيا حياة أكثر إنتاجية ورضا، على النحو الذي يحدده هو نفسه ويرتضيه منه المجتمع.
- ٢- زيادة مهارات المواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة: تعتري الإنسان مجموعة من الصعوبات أثناء نموه، وقليل منا هم الذين لا يواجهون مشكلات، ومواجهة المواقف الضاغطة ومواقف المشكلات تحتاج إلى مهارات تعرف بمهارات المواجهة أو التعامل مع المواقف حتى لا يستسلم الفرد للضغوط الشديدة الواقعة عليه وينتهي إلى سوء التوافق، وتهتم البرامج الإرشادية بمساعدة المسترشد على تنمية هذه المهارات.
- ٣- النهوض بعملية اتخاذ القرارات: يرى البعض أن الغاية من الإرشاد هي تمكين المسترشد من اتخاذ قرارات حاسمة وهامة في حياته وليست مهمة المرشد أن يُقرر ما هي القرارات التي سيتخذها أو يختارها

المسترشد، وإنما القرارات هي قرارات المسترشد ويجب عليه أن يعرفه كيف يتخذ القرارات، وتساعد البرامج الإرشادية الأفراد على أن يتعلموا عملية اتخاذ القرارات بحيث يصبحوا قادرين فيما بعد على اتخاذ قرارات بأنفسهم، وبذلك يصبحون مستقلين معتمدين على أنفسهم في هذا الشأن.

٤- تحسين العلاقات الشخصية: إن معظم حياة الإنسان يقضيها في تفاعلات مع الآخرين، وقد تكون مشكلات بعض المسترشدين كآمنة في علاقاتهم بالآخرين، وقد يرجع ذلك إلى انخفاض صورة الذات لدى الفرد نفسه مما يجعله يتصرف باندفاعية في علاقاته، أو قد يرجع ذلك إلى نقص في المهارات الاجتماعية، سواء كانت العلاقات في إطار العمل أو الأسرة أو في المدرسة أو البيئة، فإن المرشد يهدف في عمله على تحسين نوعية حياته بأن يصبح أكثر فاعلية في علاقاته الشخصية.

٥- المساعدة على تنمية طاقات المسترشد: تهدف البرامج الإرشادية إلى توفير الفرص للمسترشدين لينموا طاقاتهم وإمكاناتهم عن طريق استخدام قدراتهم وميولهم لأقصى قدر ممكن، ويمكن النظر لهذا الهدف على أنه يحسن من الفاعلية الشخصية، ويعمل المرشدون على مساعدة المسترشدين على أن يتعلموا كيف يتغلبون على السلوكيات المتطرفة مثل التدخين أو التغلب على الخجل والاكنتاب أو السلوك الاستهلاكي السلبي وغيرها.

### ثانياً: مبادئ بناء البرنامج الإرشادي:

- مبدأ الحاجات المحسوسة: التي يُبنى على أساسها البرنامج الفعال.
- مبدأ المشاركة الجماعية: بين المسئولين عن تطوير البرامج والمسترشدين.
- مبدأ العملية: أي تكون عملية التخطيط غير معقدة والتعامل مع المشكلات والمواقف بطريقة عملية.

- مبدأ الشمولية: تراعي كافة الشرائح الاجتماعية والاقتصادية للمسترشدين.
- مبدأ المرونة: أي القابلية والقدرة على تعديل الخطة وفقاً لما يطرأ من تغيرات.
- مبدأ البساطة: من خلال بساطة البرنامج وفهم الجمهور واستيعابهم الكامل له.
- مبدأ التنسيق: بين كافة العاملين في الجهاز الإرشادي.
- مبدأ الاقتناع أو الرضا: لدى المسترشدين والقائمين بعملية التخطيط للبرنامج.
- مبدأ التقدمية: أي البدء بعمليات التخطيط من حيث انتهت الخطة القديمة.
- مبدأ الموازنة: أي الموازنة بين الموارد المتاحة والحاجات الفعلية.
- مبدأ التكامل بين الخطط في مستوياتها المختلفة.
- مبدأ مراعاة الظروف الداخلية والخارجية.

### ثالثاً: الخصائص العامة للبرامج الإرشادية:

تحدد أهم السمات التي يتمتع بها البرنامج الإرشادي:

- التنظيم والتخطيط: يجب أن يكون للبرنامج الإرشادي والتدريبي استراتيجية منظمة ومخطط لها من قبل الخبراء الذين يملكون خبرات علمية وتطبيقية في مجال تصميم البرامج الإرشادية. فالتخطيط والتنظيم يتضمن تغطية عناصر البرنامج الإرشادي من حيث التمهيدي له، ووضع الأهداف، واختيار الأفراد المستهدفين، وخطوات سيره، بحيث لا تسبق مرحلة الأخرى.

- المرونة: ويقصد بها أن البرنامج ليس ثابتاً ثباتاً قطعياً من حيث الجلسات والفنيات المستخدمة فيه، وإنما هو مرن وقابل للتعديل في ظل المستجدات والظروف التي تطرأ على العملية الإرشادية والبيئة المحيطة بها، والمتغيرات الطارئة التي تحدث للمسترشد: المرض أو التحسن المفاجئ.
- الشمول: أي أن الشمولية في البرنامج لا تعني وقوف البرنامج عند جزئية من المشكلة، بل يجب أن يكون شاملاً لجميع أبعادها الاجتماعية والنفسية والانفعالية، ويتضمن الشمول أدوات القياس المناسبة والفنيات وغيرها من العناصر الأساسية في البرنامج.
- التكامل: بمعنى أن تتكامل عناصر البرنامج مع المعطيات التي تمّ جمعها، حيث ينبغي أن تنتظم وتتكامل ضمن الشخصية برمتها في وحدتها التاريخية والدينامية والحالية.
- الموضوعية: يجب أن يكون البرنامج موضوعياً من حيث النظرية التي يستند إليها، نظرة المرشد إلى المشكلة، الأدوات والمقاييس الخاصة بالفحص والتشخيص والتقويم، الفنيات الإرشادية المستخدمة، أحكام المرشد والآخرين على عملية الإرشاد النفسي برمتها، والإطار المرجعي الثقافي الذي يطبق فيه البرنامج، بحيث تكون النتائج التي يحصل عليها البرنامج مناسبة للبيئة الاجتماعية بما فيها من قيم وعادات اجتماعية أصيلة.
- الدقة وسهولة التطبيق: بمعنى أن يكون البرنامج دقيقاً في تحديد أهدافه وسيره وتفسير نتائجه، وأن تكون إجراءاته سهلة التطبيق من قبل المرشد والمسترشد، وقادر على فهمها وتمثلها دون أدنى صعوبة.
- إمكانية التعميم: أي إمكانية تطبيقه إذا توافرت الشروط اللازمة له على أفراد يعانون من المشكلة نفسها التي يتصدى لها البرنامج.

## رابعاً: أنواع البرامج الإرشادية:

تتعدد تصنيفات البرامج الإرشادية، ومنها البرامج الإرشادية الفردية، والبرامج الإرشادية الجماعية، وحتى تحقق البرامج الإرشادية أهدافها يجب اختيار النوع المناسب والذي يتلاءم مع نوعية المسترشدين ومشكلاتهم حسب ماهية الأهداف المطلوب تحقيقها، وهنا يكون المرشد في أثناء إعداده للأهداف ملماً بالأهداف المطلوبة من أجل الحصول على التغييرات السلوكية المستهدفة في المسترشد.

وهناك تصنيف للبرامج الإرشادية نعرضه في الأنواع التالية:

- ١- البرامج الإرشادية الفردية: وهي برامج لإرشاد مسترشد واحد وجهاً لوجه في المشكلات الشخصية الخاصة جداً مثل المشكلات الزوجية والنفسية.
- ٢- البرامج الإرشادية الجماعية: وهي برامج لإرشاد عدد من المسترشدين في جماعة إرشادية صغيرة بشرط أن تتشابه مشكلاتهم باستخدام أساليب متنوعة للإرشاد منها السيكودراما، شرائط الفيديو، التمثيل الاجتماعي، الندوات والمناقشات.
- ٣- البرامج الإرشادية المباشرة: وتمثل الإرشاد المتمركز حول المرشد، والذي يقوم فيه المرشد بدور نشط إيجابي بتأثيره المباشر في الشخصية والسلوك ويستخدم ذلك مع المسترشدين المتعجلين ناقصي المعلومات، وذوي المشكلات الواضحة، وهو يقدم نصحاً مباشراً، ويستخدم هناك الاختبارات والمقاييس لجمع المعلومات وتحليلها.
- ٤- البرامج الإرشادية غير المباشرة: وتمثل الإرشاد المتمركز حول العميل المسترشد، حيث يوضع العميل في دائرة الاهتمام وتتم علاقته في جو نفسي يُمكنه من تحقيق أفضل نمو، ودور المرشد هنا بمثابة مرآة

لوضوح الرؤية وأن يجعل المريض في جو خالٍ من أي ضغوط أو تهديد.

٥- البرامج الإرشادية الدينية: وتتم عن طريق الاستبصار بأمور الدين وتتناول المشكلات التي من أعراضها الانحراف والشعور بالألم والخوف والقلق عن طريق الاعتراف والتوبة والاستغفار وذكر الله، وتتم هذه التوعية عن طريق ذكر الأوامر والنواهي التي حث عليها الإسلام.

٦- برامج الإرشاد السلوكي: ويستخدم لعلاج المشكلات السلوكية لدى الأفراد مثل السرقة والعنف والتدخين باستخدام أساليب سلوكية متنوعة.

٧- برامج الإرشاد باللعب: وهي هامة بصفة خاصة في حالة الإرشاد العلاجي للأطفال، وهو قريب من العلاج باللعب ويساعد في رعاية نمو الأطفال نسبياً، وتربيتهم اجتماعياً، وحل مشكلاتهم اليومية.

ونتناول فيما يلي الأنواع الرئيسية للبرامج الإرشادية بشيء من التوضيح:

**أولاً: البرامج الإرشادية الفردية Individual Counseling Programs:** تعتبر طريقة الإرشاد الفردي من أشهر الطرق في الإرشاد، وفيها يتقابل المرشد مع مسترشد على انفراد، وجهاً لوجه في أثناء الجلسات الإرشادية وتنمو العلاقة الإرشادية بينهما بشكل مخطط بين الطرفين يسودها تفاعل في إطار من الواقع وفي ضوء الأغراض المحددة، ضمن حدود الشخصية ومظاهر النمو. وتتميز البرامج الإرشادية عادة بإقامة علاقة مخطط لها بين الطرفين وهذا يساعد على تفهم المشكلة التي يعاني منها المسترشد، وحلها بطريقة تفوق طرق الإرشاد الأخرى، وقد يواجه الإرشاد الفردي بعض الصعوبات منها عدم إتاحة فرص الإرشاد لمسترشدين آخرين في حالات نقص المرشدين. ويستخدم البرنامج الإرشادي الفردي في المساعدة في حل المشكلات الخاصة وذات الطابع الفردي والمشكلات التي لا

- يستفاد في حلها من الإرشاد بالطرق الأخرى وتشمل إجراءات الإرشاد الفردي عادة الخطوات التالية:
- تكوين علاقة إرشادية تُشعر المسترشد بالاطمئنان وتزيد ثقته بالمرشد مما يسمح بالإفصاح عما يدور في ذهن المسترشد، وتقديم معلومات صحيحة، وتقلل من المقاومة.
  - جمع المعلومات والتخطيط لحل المشكلة.
  - البدء بتنفيذ حل المشكلة على أن يقوم بذلك المسترشد بمساعدة المرشد.
  - انتهاء العلاقة وتقييم مدى نجاح البرنامج الإرشادي الفردي.
  - ويستخدم البرنامج الإرشادي الفردي في الحالات التالية:
  - المشكلات الدراسية: ومن أمثلتها الإعادة في الصفوف، تكرار الرسوب، التأخر الدراسي، التسرب من المدرسة الغياب دون إذن أو عذر، بطء التعلم، اضطراب العادات الدراسية كالاستذكار وحل الواجبات المنزلية وتنظيم الوقت.
  - المشكلات الاجتماعية: ومن أمثلتها التفكك الأسري بسبب انفصال أحد الوالدين أو طلاقهما، وحالات الانحراف والتدخين والسلوك الاستهلاكي السلبي.
  - المشكلات النفسية: ومن أمثلتها العزلة، والانطواء العدواني، القلق، السلوك اللاتوافقي، المخاوف المرضية؛ كالخوف من المدرسة وقلق الامتحانات وغيرها.
  - المشكلات الاقتصادية: مثل الفقر، وقلة ذات اليد للأسرة التي يعيش فيها الفرد المسترشد.
  - المشكلات الصحية: ومن أمثلتها أحد الأمراض المزمنة وأمراض العصر، الإيدز، اللوكيميا، السرطان،

الإعاقات الحسية والحركية، وكلها تندرج تحت الحالات الفردية التي لا يمكن تناولها بفاعلية عن طريق برامج الإرشاد الجماعي.

**ثانياً: البرامج الإرشادية الجماعية Group Counseling Programs:** يرى ماير - Maire أن البرنامج الإرشادي الجماعي هو عملية مساعدة في إطار الجماعة وتهدف إلى تغيير سلوك أفرادها، حيث يعمل كل عضو كجزء في كل متكامل، وبذلك تذوب فردية كل فرد من أفراد الجماعة لصالح الجماعة ككل، ولهذا يعتبر البرنامج الإرشادي الجماعي وسيلة فعالة في تدعيم العلاقات الاجتماعية وذلك لارتكاز هذا النوع من البرامج الإرشادية على التفاعل بين أعضاء الجماعة الإرشادية من خلال العمل الجماعي والمشاركة الوجدانية وتكوين مواقف اجتماعية منظمة تقوم على أساس تعديل السلوك غير المرغوب اجتماعياً. وتتميز البرامج الإرشادية الجماعية بمجموعة من السمات التي تضيف عليها أهمية خاصة وتجعلها أداة مثالية للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والنفسية، أو لمقابلة حاجات بعض الأفراد سواء كانت تلك الحاجات نفسية أو اجتماعية أو تطويرية أو حاجات خاصة كالرغبة في التعلم واكتساب الخبرات وتنمية المهارات وفيما يلي مجموعة من مميزاته:

- ١- أن النمو هو عملية اجتماعية ولا تتم إلا في إطار اجتماعي وهو ما توفره البرامج الإرشادية الجماعية.
- ٢- تمثل المجموعة الإرشادية مجتمعاً مصغراً يساهم في كسر حاجز العزلة وإشعار العضو بأنه ليس وحيداً في معاناته أو فيما يصادفه من مشاكل مما يقلل من شعوره بالقلق ويساعده على التخلص منه، وعلى إعادة تفحص مشاعره الداخلية ومناقشتها.
- ٣- تشكل المجموعة بيئة محميّة وآمنة بما يسمح للفرد بتعلم مهارات اجتماعية جديدة وتجربتها بشكل عملي

وواقعي داخل الجماعة دون تردد أو خوف.

٤- يعتبر النشاط الجماعي أفضل الوسائل من الناحية الاقتصادية في مجالات الإرشاد أو التدريب أو التعليم، فهو مفيد في حالة نقص عدد المرشدين أو المعالجين، بالإضافة إلى أن جو المجموعة يسمح بظهور عوامل جديدة قد يتعذر ظهورها في حالة تطبيق البرنامج الإرشادي الفردي.

٥- تسمح نشاطات المجموعة للمرشد أو قائد المجموعة بملاحظة ما يديه أفراد المجموعة من مظاهر عدوانية أو انقياد وقلق، والوسائل التي يستخدمونها عندما يشعرون بالتهديد أو الإحباط خلال عمليات اتصالهم ببعضهم.

٦- توفر المجموعة لأعضائها جواً من الخبرة الاجتماعية التي تساعد العضو على اختبار نموه من خلال العلاقات الاجتماعية التي يقيمها داخل المجموعة.

٧- عادة ما تنجح المجموعات الاسترشادية في تعديل بعض أنماط السلوك غير التوافقي لأعضائها وتجربة البدائل التي يمكن أن تحل محلها، ويقوم أعضاء المجموعة بمساعدة المرشد بالتفاعل معاً، ومساعدة بعضهم بعضاً على الوصول إلى مرحلة الاستبصار بمشكلاتهم.

٨- نظراً إلى أن العميل قد يميل في جلسات برنامج الإرشاد الجماعي إلى قمع أو كتمان بعض الأفكار والمشاعر بشكل شعوري أو لا شعوري، فإن المجموعات بما لها من طابع تفاعلي تلقائي تعمل على إظهار تلك المشاعر والأفكار والإفصاح عنها.

والبرنامج الإرشادي الجماعي يتضمن إقامة علاقة دينامية بين المرشد وأعضاء المجموعة، وتتضمن تلك العلاقة عرض ومناقشة موضوعات يكون لدى المرشد معرفة خاصة بها، كما أنها تكون ذات أهمية

خاصة أو عامة للمجموعة الاسترشادية، وتدور حولها انفعالات، وتنمو اتجاهات أو تتغير، وتكوين العلاقة الإرشادية بين أعضاء المجموعة نفسها، واستخدام المرشد لها أمرٌ ذو أهمية أساسية في البرنامج الإرشادي. ويمكن استخدام البرنامج الإرشادي الجماعي في الحالات التالية:

- إرشاد جماعات الأطفال والشباب على حد سواء برنامج إرشادي للوالدين.
- توجيه الوالدين للمساعدة في إرشاد أبنائهم برنامج إرشادي للوالدين.
- الإرشاد الأسري برنامج إرشادي أسري.
- الإرشاد المهني في المدارس والمؤسسات برنامج إرشادي مهني.
- مع أصحاب المشكلات المشتركة مثل مشكلات التوافق الاجتماعي والمدرسي.
- حالات التمرکز حول الذات، الانطواء الخجل، الشعور بالنقص.

**والإعداد للبرنامج الإرشادي الجماعي عملية هامة ومتعددة الجوانب وتتضمن ما يلي:**

- استعداد المسترشد: أي قيامه بدوره في البرنامج الإرشادي الجماعي.
- تهيئة الجو المناسب لتنفيذ البرنامج الإرشادي.
- اختيار الطريقة الأنسب والتقنيات التي تتناسب وطبيعة مشكلات المسترشدين.
- التنسيق مع بعض المرشدين كأعضاء فريق وليس كقيادة.
- يقوم المرشد بدور الإثارة والضبط والتفسير والشرح والتعليق.

- يهيئ المرشد المجال للتفاعل الاجتماعي الحر بين أعضاء المجموعة.
- على المرشد ألا يحتكر المناقشة.
- أن يكون المرشد مُلمّاً علماً وخبرة، وملماً كذلك بالحالة النفسية للفرد وديناميات الجماعة.
- يجب إعداد مكان مناسب للجلسات الإرشادية وكذلك الأدوات المطلوبة والأجهزة اللازمة.
- يقوم المرشد بإجراء مقابلة فردية مبدئية مع كل عميل من أجل إعداده لتقبل انضمامه إلى الجماعة، كما يشعر بالثقة والاطمئنان للجماعة الاسترشادية التي سوف ينضم إليها.

وعند اختيار المجموعة الاسترشادية في البرنامج الإرشادي الجماعي يجب أن يراعي في ذلك

#### الشروط الآتية:

- ١- التجانس بين أفراد المجموعة من حيث القدرة العقلية والعمر.
- ٢- اختيار العضو في المجموعة على أساس حاجته للمساعدة التي يمكن أن تقدمها له المجموعة.
- ٣- يتم الاختيار بحيث تتشابه المشكلات بين أعضاء المجموعة.
- ٤- إعطاء الحرية لكل عضو في اختيار نوع المجموعة الاسترشادية التي يريد الانضمام إليها، فقد يفضل الطفل عدم وجود أصدقاء أو أقارب له ضمن المجموعة التي يختارها.
- ٥- يفضل أن يتراوح حجم المجموعة ما بين ٥ - ٧ أفراد مسترشدين ويمكن أن يصل عددهم إلى تسعة وذلك من أجل عمق المشاركة وتحقيق الأهداف.
- ٦- يجب الاتفاق على المكان المناسب لعقد الجلسات الإرشادية وكذلك تحديد عدد مرات جلسات المجموعة

الاسترشادية، بحيث تكون مرة واحدة في الأسبوع ولمدة من ٨ - ١٢ أسابيع.

٧- تحديد مدة الجلسة الإرشادية على أن تكون ساعتين على الأكثر مع تسجيل محتويات كل جلسة في سجل خاص.

**ثالثاً: البرامج الإرشادية المباشرة Direct Counseling Programs:** وتعرف أيضاً باسم البرامج الإرشادية الموجهة المتمركزة حول المرشد أو المتمركزة حول الحقيقة. ورائد البرامج الإرشادية المباشرة هو وليامسون. والمرشد في هذه البرامج هو الذي يكشف عن الاضطرابات والمشاكل المتعلقة بالمسترد، والمرشد هو الذي يفسر البيانات والمعلومات، وهو الذي يسدى النصائح وهو الذي يقترح أساليب العلاج لها، فدوره هنا إيجابي نشط، فهو الذي يتحمل المسؤولية أكثر مما يتحملها المسترد، فهي نوع من الإرشاد المفروض، واحتكار المرشد لهذا الدور وتمركزه في العملية الإرشادية مرجعة لافتراضين هما:

أ- قلة معلومات المسترد وبساطة خبراته مما يجعله عاجزاً عن حل مشكلاته بنفسه.

ب- الكم الهائل من المعلومات والخبرات لدى المرشد وقدرته على حل المشكلات.

والبرامج الإرشادية المباشرة هي عادة أكثر الأساليب استعمالاً لأن المرشدين يستخدمونها مع المستردين ذوي المشكلات الواضحة والمحددة، وهذه أكثر المشكلات شيوعاً بين الأطفال في مراحل النمو المبكرة وما بعدها. وتتحدد إجراءات البرامج الإرشادية المباشرة في الخطوات التالية:

١- التحليل: وفي هذه الخطوة يتم جمع المعلومات المفصلة واللازمة بعد فهم المسترد ومشكلته ثم يقوم بتحليل هذه البيانات وهنا يستعين المرشد بالاختبارات والمقاييس الملائمة لها.

- ٢- التركيب: أي تنظيم وتلخيص المعلومات التي تمّ جمعها ومن ثمّ تركيبها.
  - ٣- التشخيص: أي تحديد المشكلة ومعرفة أعراضها ثمّ التوصل أخيراً إلى أسباب المشكلة.
  - ٤- التنبؤ: أي توقع المصير الذي ستؤول إليه هذه المشكلة في ضوء ما تكشف للمرشد من سهولة أو صعوبة ومدى إمكانية الحل بناء على ذلك.
  - ٥- إرشاد المسترشد: وذلك بتقديم النصح والخدمات الإرشادية الناجحة، واتخاذ القرارات في حل المشكلة مع إقناع المسترشد بهذا الحل.
  - ٦- المتابعة: أي مراقبة الحالة في تطورها بعد الانتهاء من عملية الإرشاد.
- وتتحدد مزايا البرامج الإرشادية الموجهة المباشرة في بساطة هذه البرامج ووضوح إجراءاتها. وجدية الوصول للهدف المرغوب فيه بالتركيز على حل المشكلة. بينما تتلخص عيوب البرامج الإرشادية الموجهة المباشرة في: إيجابية المرشد كطرف مرسل وسلبية المسترشد كطرف مستقبل. وتقديم الحلول الجاهزة دون أي محاولة من الطفل المسترشد ولو إبداء رأيه. ووجود شيء من التسلط وفرض الحلول على المسترشد.

**رابعاً: البرامج الإرشادية غير المباشرة Indirect Counseling Programs:** وتعرف بالبرامج الإرشادية غير الموجهة، أو المتمركزة حول العميل، أو المتمركزة حول الذات. ورائد هذه البرامج هو كارول روجرز وتطور هذه البرامج في فلك المسترشد وتعتمد على النشاط الذي يقوم به المسترشد نفسه، وذلك بسبب إدراكه لمسئوليته عن نوع سلوكياته، فالمسترشد يكون على بصيرة بمشكلته ويمكنه اقتراح الحلول الملائمة لها، ولكن تحت إشراف ومتابعة المرشد. وتهيئ هذه البرامج الإرشادية

غير الموجهة أو المتمركزة حول العميل الظروف الملائمة لكي يتمكن العميل المسترشد من أن يحقق أفضل نمو نفسي، فالهدف هنا ليس حل المشكلة بعينها فقط وإنما تزويد العميل بذخيرة من المعرفة والخبرة والاستفادة من ذلك بحيث تساعد هذه القدرة على حل مشكلات أخرى، وهذه تُعد ميزة لتلك البرامج الإرشادية غير المباشرة، فهي تساعد المسترشد على النمو النفسي السوي، أي التحول من مفهوم الذات السلبي نحو مفهوم الذات الإيجابي. Houser. 2003. 217. وتتحدد خصائص البرامج الإرشادية غير الموجهة في:

- ١- التمرکز حول العميل: إذ يعتبر العميل نفسه هو الوحيد الذي له الحق في تقرير مصيره وهو الذي يتحمل مسؤولية حل مشكلاته ولا مانع لديه أن يتم ذلك تحت إشراف المرشد بشكل غير مباشر.
- ٢- دور المرشد: إن دوره الرئيسي هنا هو تأمين المناخ الإرشادي الملائم، الذي يسوده التفاؤل والبشاشة والتسامح، ويهتم بحالة العميل مشجعاً له، فهو بمثابة المرآة له التي يعكس عليها العميل المسترشد مشاعره بصدق ويُسقط عليها اتجاهاته بوضوح عندما تظهر صورة العميل الشخصية فيزداد تعرفه على نفسه. والمرشد هنا لا يتخذ موقف الواعظ الذي يغرق بتعليماته أو المُقيّم للسلوك، أنه يقف محايداً فهو أقل نشاطاً من العميل، ولكنه ليس سلبياً، لدرجة العجز عن إتاحة الفرص للعميل للقيام بدوره الإيجابي النشط.
- ٣- العلاقة بين المرشد والعميل: هي علاقة خالية من التهديد والرقابة، علاقة تعتمد على السرية المطلقة، علاقة تحدد مسؤولية كل من المرشد والعميل، هذا مع القناعة التامة بأن العميل هو المسئول عن الكشف عن ذاته بمستوياتها المختلفة والعميل هو الذي يتبنى محتوى ذاته الخاص، كما أنه مطالب بالكشف عن أسباب وأعراض مشكلاته ثمّ تحديدها بدقة وعلاجها، وتحقيق التوافق والصحة النفسية.

### خامساً: أسس بناء البرامج الإرشادية:

توجد بعض الأسس العامة التي نعتمد عليها في بناء البرامج الإرشادية بصفة عامة وتتضمن هذه الأسس مجموعة من المسلمات والمبادئ التي تفسر السلوك الإنساني بشكل عام، وتحدد مجموعة من القواعد التي تقوم عليها عملية الإرشاد، وهذه الأسس يجب أن يلتزم بها المرشد في عمله، ومنها:

- الأسس النفسية: وترتبط تلك الأسس بالمسترشد من حيث معرفة خصائصه وميوله ومطالب نموه وأنسب طرق التعليم والتعلم التي تتناسب مع تلك الخصائص فهو الأساس الأول الذي ينطلق منه البرنامج الإرشادي، فالمسترشد محور العملية الإرشادية وجوهرها وله خصائص ومطالب نمو يجب معرفتها ويجب مراعاتها عند تصميم البرنامج الإرشادي. فلكل مرحلة من مراحل العمر التي يمر بها الفرد مطالب لا بد من تحقيقها لكي يتم النمو للفرد بشكل سليم، وهذه المطالب تتكون نتيجة تفاعل مظاهر النمو العضوي كما في تعلم المشي وآثار الثقافة القائمة والوعي كما في تعلم القراءة ومستوى طموح الفرد كما في اختيار المهنة. فكل مرحلة من مراحل حياة الفرد تتميز بخصائص جسمية ونفسية معينة تميزه في مراحل نمو مختلفة وهذا بالضرورة يجب أن يؤثر على حاجات واهتمامات الفرد، ومرحلة الطفولة الوسطي محور اهتمام الدراسة الحالية لها طابع خاص يميزها ويجب أن نولي هؤلاء الأطفال عناية خاصة وأن نخطط لتربيتهم بحيث نقدم لهم البرامج التربوية والإرشادية المتكاملة والتي تراعي ميولهم ومتطلباتهم في النمو الجسمي، والسيكولوجي والحركي والعقلي والانفعالي والاجتماعي والحسي والاستفادة منها في بناء البرامج الإرشادية والتخطيط لها. وعلى المرشد أن يدرك أن بعض المشكلات يعاني منها أفراد مختلفون، وأسبابها ليست واحدة، وبالتالي فقد تصلح طريقة إرشادية في مساعدة فرد ما يعاني من إحدى المشكلات ولكنها لا تصلح في الوقت نفسه لمساعدة فرد آخر يعاني من نفس المشكلة، ففي ضوء الفروق الفردية

تتعدد طرق الإرشاد، وليس ثمة طريقة واحدة تناسب مع كل العملاء لما بينهم من فروق فردية.

- الأسس الاجتماعية: كل فرد لابد أن يعيش في واقع اجتماعي له معايير وقيم، وهو يعيش في جماعة ليست مجرد مجموعة من الأفراد وإنما هي كيان اجتماعي يؤثر في الفرد ويتأثر به، والإنسان هو كائن اجتماعي يعيش كعضو في جماعة أو في جماعات كثيرة الأسرة، الفصل، الأصدقاء،... الخ وله فيها أدوار مختلفة، وكل سلوك يقوم به هو سلوك فردي وجماعي في نفس الوقت، فعلاوة على تأثر سلوكه بشخصيته وميوله واتجاهاته فهو يتأثر أيضاً بالجماعات التي ينتمي إليها وهي ما يُطلق عليها الجماعات المرجعية أي الجماعة التي يرجع إليها الفرد في تقييم سلوكه الاجتماعي والتي يلعب فيها أحب الأدوار الاجتماعية إلى نفسه. وعلى ذلك تعني الأسس الاجتماعية في بناء البرامج الإرشادية الاهتمام بالفرد كعضو في جماعة يؤثر فيها ويتأثر بها. وتنطلق تلك الأسس بدراسة طبيعة المجتمع الذي يعيش فيه المسترشد ومعرفة أهداف هذا المجتمع وموارده وما يسوده من قيم وعادات وتقاليد وذلك حتى يبني البرنامج بما يتناسب مع هذا المجتمع، فالإنسان لا يعيش في فراغ بل يمارس نشاطه في مجتمع معين وفي زمان معين، وهذا المجتمع له خصائصه ومؤثراته التي تؤثر على النشاط البشري فيه، ولذا فمن المهم أن تراعي قوة العلاقة بين ما يُقدم للمسترشدين وبين جوانب حياتهم واحتياجاتهم وذلك لأن كل منهج يقوم على دعائم فلسفية تربوية معينة وهذه الفلسفة ترتبط بفلسفة المجتمع وتتصل اتصالاً وثيقاً به.

- الأسس الأكاديمية: ترتبط الأسس الأكاديمية بالمادة أو المواد المتعلمة التي يتضمنها البرنامج المقترح وذلك من حيث فلسفة هذه المادة ومكوناتها وطبيعتها تعلمها وتتابع موضوعاتها واختيار أفضل تنظيم لمحتوى البرنامج بما يتفق مع طبيعة المتعلم.

**الأسس التي يجب مراعاتها عند التخطيط للبرامج الإرشادية:**

- يوضع البرنامج الإرشادي على أساس فهم وإلمام كامل بالموضوع والظروف المحلية.

- اختيار المشكلات الحقيقية المعبرة عن حاجات الأفراد.
- يتضمن أهداف جوهرية ومحددة.
- يناسب مستوى الأفراد الاجتماعي والاقتصادي.
- يكون له صيغة موجهة تجاه تحسين قدرة الأفراد على حل مشكلاتهم بطريقة فردية أو جماعية.
- يكون للبرنامج خطة محددة للعمل بحيث تكون أهدافه واضحة ومحددة على كافة مستوياته.
- يتصف بالثبات والمرونة الكافية لمقابلة المواقف المتغيرة على المدى الطويل والتغيرات الحادثة في المدى القصير والمواقف الطارئة.
- يتم تنفيذه عن طريق أفراد ذوي فاعلية وكفاءة ومدربين تدريباً جيداً مع مراعاة الاستفادة من القيادات المحلية التطوعية في مرحلتي تخطيط وتنفيذ البرنامج.
- يهدف البرنامج إلى الطريقة التي تقيم نتائجه.

#### خصائص المرشد:

إن شخصية المرشد تعتبر مكوناً حساساً في تحديد فاعلية وعملية الإرشاد وهناك العديد من الخصائص المرتبطة بفاعلية المرشد ومنها:

- ١- الكفاءة العقلية: على المرشد أن يتمتع بقدرات عقلية جيدة ويتمتع بقاعدة معرفية حول أهم النظريات الإرشادية كما عليه أن يتمتع بالخبرة والقدرة على التعلم. الحيوية والنشاط: إن عملية الإرشاد تستنزف طاقة المرشد انفعالياً وجسدياً وعلى المرشد أن يكون نشيطاً خلال جلساته وان يحتفظ بهذا النشاط.

- ٢- الأمانة والسريّة العملية: إن على المرشد أن يحافظ على المسترشد وان يصونه بكل ما أوتي من قوة وان يحافظ على أسرار المسترشد، وان يقدم المعلومات الصحيحة والدقيقة له.
- ٣- المرونة: يجب ألا يكون المرشد جامدا في عمله فهو يتعامل مع أفراد بينهم الكثير من الفروق ومع مشكلات متنوعة، ولذلك يجب أن ينوع في أساليبه وطرق الإرشاد التي يستخدمها، فتبني اتجاه نظري دون آخر والوقوف عليه قد يعيق عمله كمرشد محترف.
- ٤- المساندة والدعم: يجب أن يكون المرشد قادرا على مساندة المسترشد، وأن يزرع الأمل فيه، ويقلل من قلقه قدر المستطاع، ويمده بالطاقة النفسية وخاصة في مواقف الأزمات مثل الكوارث، الصدمات، الأحداث الشديدة، موت عزيز، خسارة مالية.
- ٥- القدرة على التأثير: ينبغي أن تتوفر لدى المرشد القدرة على التأثير وعلى توجيه العمل الإرشادي داخل الجلسات الإرشادية وخارجها وأن يكون قادرا على توجيه مسار العملية الإرشادية في الاتجاه الصحيح، كما ينبغي للمرشد أن يضبط المقابلة وسيرها في الوجهة الصحيحة وألا ينشئ صراعات بينه وبين المسترشد، وألا يستخدم أساليب لا تتفق مع مبادئ الإرشاد مثل النصيحة، فرض الرأي، الدفاعية أثناء الجلسة الإرشادية.
- ٦- الوعي بالذات: هذه الخاصية تنبع من معرفة المرشد بذاته وبما يحمله من اتجاهات وقيم ومشاعر ومن قدرته على إدراك العوامل التي تؤثر عليه، كذلك المرشد الواعي يعرف جيدا مواطن ضعفه وقوته.

### سادساً: مناهج البرامج الإرشادية:

العلم بمنهجه وليس بموضوعه، بمعنى أن المعرفة التي نحصل عليها باستخدام منهج هي ما

نسميها المعرفة العلمية، وإذا كانت الخدمات الإرشادية تقدم للأفراد في مجالات ثلاثة هي الإنمائية، الوقائية، العلاجية فإن هذه الخدمات تقدم من خلال مناهج ثلاثة أيضاً، يكون كل منهج فيها متخصص في مجال من المجالات الثلاثة وهي المنهج الإنمائي والمنهج الوقائي والعلاجي.

وحتى يؤدي الإرشاد دوره لابد من توفير مناهج علمية يتبناها البرنامج الإرشادي المقترح، وهذه المناهج والأساليب تعتمد في ذلك على ثلاث استراتيجيات أو مناهج هي الإنمائية، الوقائية، والعلاجية وما دام المنهجان الأول والثاني يحرصان على الجانب الوقائي في تجنب وقوع الفرد في المشكلات كما أنهما يركزان على دعم النمو السوي للفرد، فإن بالإمكان دمجهما في منهج واحد تحت عنوان المنهج التنموي والمنهج الوقائي.

ويخطئ من يظن أن الاستراتيجية الناجحة لتحقيق أهداف الإرشاد هي الطريقة العلاجية بل إن الأصح والأفضل هما الاستراتيجيتان التنموية والوقائية وذلك لأن الوقاية دائماً أفضل من العلاج. والعمل الإرشادي يهتم أساساً بالجانب الإنمائي والجانب الوقائي ويهتم بعد ذلك بالجانب العلاجي والتدخل في الأزمات. والإرشاد، لكي يواجه التحديات ويؤدي دوره داخل المؤسسات، عليه أن ينزل من الدور العلاجي إلى الدور الوقائي، ومن الدور الإنمائي إلى برامج التوعية وبرامج الوقاية. وسوف نتناول فيما يلي كل منهج من المناهج الثلاثة على حدة لمعرفة ما يمتاز به كل منهج:

١- المنهج التنموي: ويتعامل مع أفراد أسوياء ويبدأ مع بداية نمو الفرد ويستمر بمراحل النمو المختلفة، وهذا المنهج نظري بالدرجة الأولى ويهدف إلى تعديل السلبيات إن وجدت وتدعيم الإيجابيات من خلال البرامج الإرشادية بهدف تدعيم التوافق النفسي والاجتماعي ورفع كفاءة الفرد إلى أقصى حد ممكن ومن الخدمات الإرشادية التي تُقدم من خلال هذا المنهج: سعفان، ٢٠٠٧م، ص ٢٩-٣٠.

• التعرف على مظاهر النمو المختلفة الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية وتوجيهها في الاتجاه

الإيجابي وتوفير كل العناصر والظروف التي تحقق التكامل بين مظاهر النمو عبر مراحل النمو المختلفة.

- التعرف على الحاجات في كل مرحلة إنمائية وتوفير الإمكانيات والفرص المناسبة لإشباعها.

- التعرف على قدرات وإمكانيات الفرد في كل مرحلة إنمائية والعمل على تنميتها.

- تنمية ميول واتجاهات الفرد لتكوين شخصية قوية فعالة ومنتجة.

- توفير الإمكانيات والوسائل والظروف وتقديمها في شكل برامج إرشادية لتحقيق الأهداف السابقة.

٢- المنهج الوقائي: لا يقتصر المنهج الوقائي على حماية الفرد من المشكلات والاضطرابات وحالات عدم التوافق النفسي أو الاجتماعي أو التربوي أو المهني بل أنه كذلك يقي الفرد من تطور المشكلات والاضطرابات وحالات عدم التوازن لديه ويتم ذلك بالعمل على اكتشاف حالات سوء التكيف وهي في مراحلها الأولى للعمل على عدم السماح لها بالزيادة.

٣- المنهج العلاجي: ويتعامل المنهج العلاجي مع الأفراد أصحاب المشكلات أو الاضطرابات، بهدف علاجهم وإعادة التوافق النفسي والاجتماعي وتحقيق الصحة النفسية، وهناك حاجة ملحة للمنهج العلاجي لعدة أسباب أهمها: جبل، ٢٠٠٠م، ص ٢٥٤-٢٥٥.

أ- أن الخدمات والجهود التي تقدم من خلال المنهج الإنمائي أو المنهج الوقائي مهما تنوعت أو ازدادت كفاءتها لا يمكن أن تفي بكل الحاجات للأفراد لعدة أسباب منها: أنها قد تصل إلى بعض الأفراد. كما انها قد توفر ولكن الأفراد لا يستفيدون منها.

ب- توجد تغيرات بيولوجية وفسولوجية واجتماعية تجعل الأفراد عرضة لأزمات وفترات حرجة في مواقف ما وفترات زمنية ما.

ج- من الصعب التنبؤ ببعض المشكلات والاضطرابات فتحدث بالفعل.

ولهذه الأسباب يكون من المتوقع وجود العديد من المشكلات والاضطرابات تستحق العلاج حتى يمكن إعادة التوافق والصحة النفسية للمسترشد. وهناك عدة طرق للمنهج العلاجي في الإرشاد منها:

- الإيحاء: وذلك بتغيير معتقدات وانفعالات المريض.
- التفسير: تفسير أعراض المرض التي يعاني منها المريض المراد علاجه ومعرفة أسباب هذا المرض بحيث تضيء الأمل والطمأنينة في نفس المريض بالشفاء.
- فهم شكوى المريض ومشاركته في أفكاره.
- تقديم النصح والإرشاد اللازمين لمساعدته في الإقلاع عن أزمته وحل مشاكله وصراعاته.
- وعلى المرشد أن يكون على علم بهذه المناهج وأن يكون قادراً على استخدام كل منها حسب الحاجة إليها لكي يساعد الأفراد على تحقيق الرضا والسعادة والتوافق النفسي والصحة النفسية.

### سابعاً: خطوات بناء البرامج الإرشادية:

وتتحدد خطوات بناء البرامج الإرشادية فيما يلي:

- ١- تحديد الأهداف العامة والفرعية: فالأهداف هي التغيرات السلوكية المرغوب إحداثها عند العملاء المسترشدين ويجب أن تكون محددة بدقة وتصاغ في عبارات تصف التغير السلوكي المتوقع حدوثه في كل جانب من جوانب شخصية المتعلم بعد دراسة محتوى البرنامج وتراعى في الأهداف العامة، وكذلك مع طبيعة المتعلم وخصائصه والأسس الرئيسية للتعلم. وتسهل خطوة تحديد الأهداف عملية اختيار

الأنشطة المناسبة المتضمنة في البرنامج وتوجيهها لتسهيل تحقيق الأهداف المرجوة بسهولة. ويتم انتقاء أكثر من هدف في أغلب الأحيان في ضوء المشكلة الرئيسية وفي هذه الحالة يتم تحديد هدفٍ مرغوبٍ أو أكثر لكل مشكلة مستقلة، لأنه من الصعب التعامل مع عدة أهداف نهائية في وقت واحد، ويجب على المرشد أن يطلب من المسترشد أن يختار واحداً من الأهداف ل يبدأ العمل معها، وبعد اختيار هذا الهدف الأول فإن المرشد والمسترشد يمكنهما أن يحددا الأجزاء الثلاثة للهدف السلوك، الظروف، مستوى التغيير كما يحددا معاً الأهداف الفرعية كالتالي:

أ- تحديد السلوكيات المرتبطة بالأهداف: وهذا الجانب يجب على السؤال: ماذا سيفعل المسترشد أو يفكر فيه أو يشعر به بصورة مختلفة؟ وبعد ذلك يتم تحديد المواقف التي تساعد على تحقيق هذه الأهداف بصورة سلوكية أو إجرائية.

ب- تحديد ظروف الهدف: هذا الجانب يجب عن السؤال: أين، متى، ومع من سيحدث السلوك؟

ج- تحديد مستوى التغيير: هذا الجانب يجب عن السؤال: ما مقدار ما يقوم به المسترشد أو يكمله لكي يصل إلى السلوك المرغوب؟ ويمكن التعبير عن هذا المستوى في صورة تكرارات عدد مرات حدوث المشكلة أو كمية السلوك الذي يود المسترشد أن يقوم به، وفي بعض الحالات يكون هناك مستوى واحدا للسلوك المرغوب مثل: اتخاذ قرار حول تغيير وظيفة، وفي بعض الحالات الأخرى يكون هناك أكثر من مستوى للسلوك المرغوب مثل: خفض معدل السلوك الاستهلاكي بالتدريج من واقع شرائه واستهلاكه للسلع المتاحة.

د- تحديد الأهداف الفرعية وتحديد تتابعها: يسعى المرشد مع المسترشد إلى تحقيق الهدف النهائي بشكل تدريجي، حيث تقسيم الهدف الأصلي إلى سلسلة من الأهداف الفرعية، وتساعد الأهداف

الفرعية المسترشد في أن يحل مشكلاته بطريقة مخططة، وإذا كان الهدف النهائي يحدد التوجيه العام للتغيير فإن الأهداف الفرعية تحدد الأنشطة المباشرة ودرجة الجهد اللازمة لإحداث التغييرات، وهذا يتطلب أيضاً تحديد المعوقات التي يمكن أن تعطل تحقيق أي هدف جزئي. ومن هذه المعوقات نقص المعرفة والمهارة لتحقيق الهدف وأيضاً وجود إدراكات أو أفكار أو حالات مزاجية تعطل تحقيق الهدف، ولذلك يلزم توفير المعلومات اللازمة والإمكانيات والتدريب على المهارات المناسبة قبل محاولة تنفيذ الأهداف الجزئية، ثم يتبع ذلك مراجعة لما تحقق للتأكد من: مدى تحقيق الهدف، وهل الأمر يتطلب الانتقال إلى الهدف التالي، أم الأمر يتطلب إعادة إجراءات تحقيق الهدف أو إعادة ترتيبه أو ترتيب الهدف التالي له وهكذا.

٢- اختيار المحتوى: تحديد محتوى البرنامج هو الذي يمكننا من تحقيق الأهداف، ذلك لأن تحديد الأهداف وحدها ووضعها في صورة سلوك لا يكفي بل يجب وصف المادة التي ينجم عنها هذا السلوك. وهناك مجموعة من النقاط يجب مراعاتها عند اختيار محتوى البرنامج وهي:

- اختيار محتوى البرنامج بحيث يراعي اختيار أقرب الموضوعات إلى حياة الأفراد وأشدّها نفعاً لهم، وأقربها تحقيقاً لأهدافهم وأكثرها عوناً لهم لحل مشكلاتهم وتلبية احتياجاتهم.
- تنظيم المحتوى تنظيمًا سليماً يتناسب مع مستويات المسترشدین وقدراتهم ويتمشى مع اهتماماتهم واحتياجاتهم، وفي نفس الوقت يؤدي هذا التنظيم إلى إكسابهم أهدافاً سلوكية وتنمية الاتجاهات المرغوبة.
- الاستفادة من الإطار المرجعي للدراسة للتعرف على مدى مناسبة محتوى البرنامج مع المسترشدین.
- عرض ما تمّ التوصل إليه على بعض الخبراء في مجال الدراسة لاستخلاص أهم ملاحظاتهم حول البرنامج ومحتواه.

٣- اختيار وتخطيط الأنشطة والوسائل التعليمية: يقصد بالنشاط التعليمي، كل ما يقوم به المرشد بقصد إنجاح البرنامج الإرشادي، حيث يتوقف نجاح إخراج المحتوى إلى حيز التنفيذ واستفادة المسترشد من البرنامج على الأنشطة والوسائل التعليمية التي سوف يعتمد عليها البرنامج والذي يتضمن كيفية إعداد بعض المواقف الإرشادية المناسبة والتي تتضمن المعلومات والمهارات والاتجاهات والقيم المرغوب فيها لتعديل نمط السلوك.

٤- التقييم: لكل برنامج مخطط لابد وأن يشمل عليه التقييم فالهدف منها هو الكشف عن نقاط القوة والضعف في البرنامج الإرشادي وأسبابها وذلك بقصد الارتقاء بهذه النواحي من أجل تحقيق الأهداف المنشودة للبرنامج، فالتقييم عملية هامة وضرورية. ومما تجد الإشارة إليه أنه توجد عدة اعتبارات هامة يجب أن تؤخذ في الحسبان عند القيام بعملية تقويم البرنامج الإرشادي وخاصة في بداية البرنامج عند تقويم المقابلة الإرشادية حتى يتحقق الهدف الأساسي منها بصورة مرضية، ويمكن سرد عدد من هذه الاعتبارات على النحو الآتي:

- يجب أن تراعي الموضوعية المطلقة وأن يراعي الحياد التام عند القيام بعملية التقويم دون التحيز لرأي، أو التعصب لفكرة معينة، دون المغالاة في إبراز أي من الإيجابيات أو السلبيات، دون تزييف أو تحريف للنتائج ودون إخفاء الحقائق.
- يجب أن تبني عملية التقويم وفقاً لأهداف موضوعية محددة، مصاغة بكلمات واضحة وعبارات مفهومة بحيث يمكن قياسها وفقاً للمقاييس المتاحة والمعمول بها، في حقل العلوم الاجتماعية بصفة عامة والخدمة الاجتماعية بصفة خاصة بشرط أن تكون مقننة بما يتلاءم مع البيئة التي تستخدم فيها.
- يجب ممارسة عملية التغذية العكسية للنتائج المتحصل عليها من عملية التقويم ودراساتها للتحقق من صلاحيتها، صدقاً وثباتاً، ومدى إمكانية الاستفادة منها في المقابلات الإرشادية المستقبلية، بما يسهم في

تدعيم كفاءتها البنائية وقدرتها على تحقيق أهدافها. ويجب أن ننوه هنا إلى تقويم المقابلة الإرشادية، بما يحقق تحسين أداء كل من المرشد والمسترشد فيها، مما يسهم في تدعيم كفاءتها البنائية وقدرتها على تحقيق أهدافها في أقصر وقت ممكن، وبين تقويم المسترشد فقط من أجل مساعدته على فهم ذاته والتعرف على جوانب شخصيته حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه فما يتعلق بحل مشكلاته بما يتفق مع الموارد المتاحة في البيئة التي يعيش فيها ووفقاً لنظام القيم والمثل السائدة في المجتمع الذي يعيش في كنفه.

٥- المتابعة: ويقصد بالمتابعة التحقق من تحسن حالة العميل الذي تمّ إرشاده، وذلك من خلال متابعة منظمة مقصودة لما تمّ إنجازه أثناء العملية الإرشادية، كما تهدف المتابعة إلى التأكد من استمرار تقدم الحالة وتحديد مدى وأثر وقيمة ونجاح البرنامج الإرشادي وتحديد مدى استفادة العميل من الخبرات الإرشادية. وتبعب أهمية المتابعة من أن بعض الخطط المتفق عليها لتعديل السلوك، قد تحتاج إلى إجراء بعض التعديلات أو الإقناع بمدى معين من الإنجاز، فقد يحتاج العميل إلى مزيد من المساعدة والتشجيع بين حين وآخر وذلك خوفاً من الانتكاس، ورجوع المشكلة التي كان المرشد قد ساعده في حلها، وتفيد عملية المتابعة كذلك في التحقق من مدى نجاح عملية الإرشاد نفسها مما يساعد في تحسين المرشد لطريقته في الإرشاد. ومن وسائل المتابعة التي يمكن للمرشد أن يلجأ لها، الاتصال الشخصي مع العميل أو تحديد مواعيد معينة يراجع فيها العميل مرشده أو استخدام تقارير يكتبها العميل عن حالته ومدى تحسنه ويقدمها للمرشد. ومن الممكن الرجوع إلى الرفاق أو زملاء العمل أو الوالدين والأصدقاء من أجل المتابعة ولكن بعد أخذ موافقة العميل نفسه وإلا ضعفت الثقة القائمة بينه وبين المرشد لأنه قد يظهر للمرشد ما يخفيه عن والديه وزملائه وأصدقائه.

## المراجع

- جبل، فوزي محمد ٢٠٠٠: الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- سعفان، محمد أحمد محمد إبراهيم ٢٠٠٢: الإرشاد النفسي للأطفال، الرياض، مكتبة الشروق.
- الشناوي، محمد محروس ٢٠٠٦: العملية الإرشادية، ط ١، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- عمر، ماهر محمود ٢٠٠٤: المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- القاضي وآخرون، يوسف مصطفى ٢٠٠١: الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، الرياض، دار المريخ، ط ١.
- المهدي، عبد الحليم أحمد ٢٠٠٨: نحو اتجاهات حديثة في سياسة التعليم العامة وبرامجه ومناهجه، عالم الفكر، المجلد التاسع، العدد الثاني، الكويت.
- Marie. S.2002; Counseling and Educational Groups. N.Y. California University.

## الفصل الثاني

### تخطيط وتقويم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري

د. نبيل أبو الحسن

الإرشاد الأسري أصبح مطلباً أساسياً في الآونة الأخيرة بعد تزايد معدلات الطلاق والنزاعات الأسرية وتزايد عدد القضايا المعروضة أمام محاكم الأحوال الشخصية، ولضمان نجاح الخدمات الإرشادية التي تقدم للأسر، فإنه يجب التخطيط لهذه البرامج بشكل جيد وذلك لتحديد أهداف برنامج الإرشاد الأسري، ومعرفة ما تحقق من أهداف تمّ وضعها مسبقاً، كما يُمكن التخطيط من وضع معايير أداء للأنشطة التي تتضمنها الجلسة الإرشادية، وفي ضوء هذه المعايير يمكن قياس مستويات أداء المسترشد. كما يساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي المرشد على التنسيق بين جوانب البرنامج من حيث ترتيب الأنشطة والسلوكيات التنفيذية لكل جلسة، والأعمال التي تتم خارج الجلسة، وذلك في ضوء الفترة الزمنية للبرنامج. ويساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي المرشد في تعديل وتحسين الأداء المهني في ضوء تقويم كفاءته في التخطيط للبرنامج الإرشادي وإدارة الجلسات عند تنفيذ البرنامج وتحقيق أهداف البرنامج التي تمّ التخطيط لها. ويعتبر التقويم وسيلة لتحسين البرنامج الإرشادي ورفع كفاءته، ولذلك يسعى في تقويم البرنامج الإرشادي إلى تحديد سلبياته، وإيجابياته، وقياس مدى تحقيقه للأهداف التي تمّ التخطيط لها، والعائد الذي تحقق منه. لذلك فإن التخطيط للبرامج الإرشادية وتقييمها يعتبران عمليتين لهما أهميتهما الكبيرة في نجاح البرامج الإرشادية وتحقيقها لأهدافها وتطويرها أيضاً.

## أولاً: تخطيط البرامج الإرشادية

### مفهوم التخطيط للبرنامج الإرشادي:

يعتبر التخطيط للبرنامج الإرشادي بمثابة قرار يتخذه المرشد أو فريق الإرشاد، في شكل اختيار الأدوات والوسائل والاستراتيجيات وتوظيف الإمكانيات، وتحديد طرق ومعايير التقويم والتنسيق بينها؛ بهدف إتمام الشخصية أو وقيتها من مشكلات محتملة أو علاج مشكلة حدثت بالفعل.

ومن خلال التخطيط يسعى المرشد للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ماذا نعمل؟ التركيز على الأهداف المطلوب تحقيقها
- كيف نعمل؟ تحديد الإجراءات والأنشطة التي يتضمنها البرنامج.
- متى نعمل؟ تحديد الفترة الزمنية للبرنامج.
- أين نعمل؟ تحديد المكان الذي ينفذ فيه الإجراءات والأنشطة التي يتضمنها البرنامج.
- من يقوم بالعمل؟ هل المرشد فقط؟ أم المرشد مع فريق الإرشاد، وهل يمكن إشراك القائمين على تربية المسترشد في البرنامج؟
- ما الإمكانيات المتاحة؟ وما هي الإمكانيات المطلوبة لتنفيذ البرنامج؟

- ما الصعوبات والظروف التي يمكن أن تؤثر سلباً على تنفيذ البرنامج؟ وكيف يمكن التغلب عليها أو إيجاد بدائل لها. (الحديبي، ٢٠١١).

### أهمية التخطيط للبرنامج الإرشادي:

- يعد التخطيط للبرنامج الإرشادي من أهم المسئوليات التي يقوم بها المرشد، حيث يحقق التخطيط الجيد للبرنامج الإرشادي العديد من المزايا، فحسب (الحديبي، ٢٠١١) يعد من أبرزها ما يلي:
- ١- يعد التخطيط للبرنامج الإرشادي طريقة علمية لإدارة الجلسات الإرشادية بالأهداف، وذلك عندما يسعى المرشد إلى وضع أهداف نهائية للبرنامج وأهداف جزئية يتم تحقيقها أثناء الجلسات، ومن خلال استخدام التقويم المرحلي يتخذ المرشد قرار بأن أهداف الجلسة قد تحققت أم لا، وهل الأمر يتطلب الانتقال إلى جلسة أخرى بأهداف أخرى، أم يتطلب إعادة الجلسة؟ وفي حالة إعادة الجلسة، هل الأمر يتطلب تكرار الإجراءات نفسها فقط؟ أم يتطلب التغيير في الأهداف والإجراءات معاً؟
  - ٢- يُمكن التخطيط من وضع معايير أداء للأنشطة التي تتضمنها الجلسة الإرشادية، وفي ضوء هذه المعايير يمكن قياس مستويات أداء المسترشد.
  - ٣- يساعد التخطيط في معرفة بيئة المسترشد، وخصائص شخصيته، والأدوار التي يمكن أن يقوم بها، ومدى تحمله المسئولية، وفي ضوء ذلك يتم وضع أهداف البرنامج وأنشطة البرنامج والإجراءات الإرشادية.
  - ٤- يساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي في معرفة الحاجة إلى مشاركة فريق الإرشاد والقائمين على رعاية المسترشد في البرنامج الإرشادي، والأدوار التي يمكن أن يؤديها كل مشارك، وفي ضوء ذلك يتم التخطيط لهذه المشاركة.

٥- يساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي في استغلال وقت الجلسة الإرشادية، وتوجيه طاقاته واهتمامه نحو تحقيق أهداف الجلسة الإرشادية.

٦- يساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي على التنسيق بين جوانب البرنامج من حيث ترتيب الأنشطة والسلوكيات التنفيذية لكل جلسة، والأعمال التي تتم خارج الجلسة، وذلك في ضوء الفترة الزمنية للبرنامج.

٧- يعد التخطيط للبرنامج الإرشادي طريقة عملية وعلمية يستخدمها للرقابة على تنفيذ خطوات البرنامج الإرشادي، والتأكد من مدى التقدم الذي يحققه البرنامج، وذلك في ضوء المقارنة بين ما تمّ التخطيط له وما تمّ تحقيقه بالفعل.

٨- يساعد التخطيط للبرنامج الإرشادي في تعديل وتحسين الأداء المهني في ضوء تقويم كفاءته في التخطيط للبرنامج الإرشادي وإدارة الجلسات عند تنفيذ البرنامج وتحقيق أهداف البرنامج التي تمّ التخطيط لها.

### خصائص التخطيط للبرنامج الإرشادي:

يتوجب أن نتوافر أثناء التخطيط للبرنامج الإرشادي عدداً من الخصائص، أبرزها ما يلي (الحديبي،

:٢٠١١)

#### ١- التخطيط مرحلة فكرية سابقة على تنفيذ أي عمل:

يتعلق التخطيط باتخاذ قرارات متعلقة بما يجب القيام به، وتوقيت أداء العمل وإجراءاته وكيفية أدائه، لأن الإجابة عن كل سؤال والتخطيط لكل خطوة رئيسية أو فرعية والانتقال من خطوة إلى أخرى، والحكم على فعالية البرنامج المستخدم، وكل هذه المهام وغيرها تتطلب اتخاذ قرارات.

## ٢- اختيار أفضل البدائل:

في ضوء التخطيط يسعى المرشد إلى اختيار أفضل البدائل المتاحة؛ لتحقيق الأهداف بدرجة عالية، وبأقل تكلفة في الجهد والوقت والمال.

## ٣- التخطيط تطلع للمستقبل:

يعد التخطيط للبرنامج الإرشادي بمثابة التطلع إلى ما يجب أن يتم، ولذلك فإن الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في المستقبل، يتم التخطيط لها في ضوء الماضي والحاضر، حتى تكون واقعية من ناحية، وتكون هناك فرص للتعديل في الإجراءات والخطوات من ناحية أخرى.

## ٤- التخطيط عملية مستمرة:

يتضمن التخطيط للبرنامج الإرشادي التخطيط طويل الأجل، الذي يسعى إلى تحقيق الأهداف النهائية، كما يتضمن التخطيط قصير الأجل، والذي يسعى إلى تحقيق الأهداف الجزئية، ففي كل جلسة إرشادية نسعى إلى تحقيق هدف جزئي أو أكثر، وفي بعض الحالات نسعى إلى تحقيق هدف جزئي واحد خلال أكثر من جلسة إرشادية.

## مبادئ التخطيط للبرنامج الإرشادي:

توجد عدة مبادئ يجب الالتزام بها عند التخطيط للبرنامج الإرشادي، وهي على النحو التالي (الحديبي، ٢٠١١):

١- الواقعية: تعني الواقعية للتخطيط للبرنامج الإرشادي، أن يتم التخطيط في ضوء خصائص المسترشد، وطبيعة المشكلة، وظروف المسترشد، ومناسبة الاستراتيجية الإرشادية لعلاج المشكلة، واختيار الأنشطة.

٢- **المرونة:** بمعنى ألا يكون التخطيط جامداً، بحيث يعجز عن مواجهة التغيرات التي تحدث داخل الجلسة الإرشادية، وبالتالي يجب أن يسمح التخطيط بإدخال تعديلات في الأنشطة والفنيات الإرشادية المستخدمة، وطريقة إدارة الجلسة، وأدوار المشاركين في تنفيذ البرنامج، والمستفيدين منه. الخ.

٣- **الشمول:** يشمل التخطيط للبرنامج الإرشادي كل جوانب العمل المطلوبة لتحقيق الأهداف الإرشادية.

٤- **المشاركة:** يقصد بالمشاركة هنا مشاركة القائمين على تنفيذ البرنامج والمستفيدين منه في تنفيذ ما يطلب منهم، ومن خلال المشاركة يتحمس الجميع للعمل لأنهم أدركوا أهميته.

٥- **التوقيت المناسب:** يعني اختيار الوقت الأفضل لتنفيذ إجراءات البرنامج الإرشادي وتحقيق الأهداف، حيث يتضمن التخطيط الناجح للبرنامج الإرشادي تحديد الأزمنة، التي يتم تحقيقها بطريقتين، هما:

الطريقة الأولى: تقوم على التوقيت الأفقي، حيث يتم تحقيق أكثر من هدف في جلسة واحدة.

الطريقة الثانية: تقوم على التوقيت الرأسي، حيث يتم تحقيق الأهداف بشكل تراكمي، يقوم على تحقيق الأهداف المعرفية ثم السلوكية أو الأهداف البسيطة ثم الأهداف الأكثر صعوبة وهكذا.

**الأسس التي يجب مراعاتها عند التخطيط للبرامج الإرشادية:**

أشار (الطنوبي، ١٩٩٧) موضحاً مجموعة من الأسس التي يجب مراعاتها عند التخطيط للبرامج

الإرشادية وهي كالتالي:

١- يوضع البرنامج الإرشادي على أساس فهم وإلمام كامل بالموضوع والظروف المحلية.

٢- اختيار المشكلات الحقيقية المعبرة عن حاجات الأفراد.

٣- يتضمن أهداف جوهرية ومحددة.

٤- يناسب مستوى الأفراد الاجتماعي والاقتصادي.

٥- يكون له صيغة موجهة تجاه تحسين قدرة الأفراد على حل مشكلاتهم بطريقة فردية أو جماعية.

٦- يكون للبرنامج خطة محددة للعمل بحيث تكون أهدافه واضحة ومحددة على كافة مستوياته.

٧- يتصف بالثبات والمرونة الكافية لمقابلة المواقف المتغيرة على المدى الطويل والتغيرات الحادثة في المدى القصير والمواقف الطارئة.

٨- يتم تنفيذه عن طريق أفراد ذوي فاعلية وكفاءة، ومدربين تدريباً جيداً، مع مراعاة الاستفادة من القيادات المحلية التطوعية في مرحلتي تخطيط وتنفيذ البرنامج.

٩- يُهد البرنامج إلى الطريقة التي يُمكن من خلالها تقييم نتائجه.

خطوات التخطيط للبرامج الإرشادية:

يمكن تلخيص تخطيط البرامج الإرشادية في مجموعة من الخطوات كما حددها (الحمادي & الهجين،

٢٠٠٩) وهي:

١- تحديد أهداف البرنامج الإرشادي.

٢- تحديد الاستراتيجية الملائمة.

٣- تحديد محتوى البرنامج الإرشادي.

٤- تحكيم البرنامج.

- ٥- حدود البرنامج.
- ٦- تحديد الوسائل والطرق والفنيات المستخدمة لتحقيق الأهداف.
- ٧- تحديد ميزانية البرنامج.
- ٨- تحديد الخدمات التي يقدمها البرنامج.
- ٩- تحديد الخطوط العريضة لتنفيذ البرنامج.
- ١٠- تحديد إجراءات تقييم البرنامج.

### أولاً: تحديد أهداف البرنامج الإرشادي:

يسعى المرشد أثناء التخطيط للبرنامج الإرشادي إلى وضع أهداف البرنامج الإرشادي في ضوء التشخيص الذي تمّ قبل الإعداد للبرنامج، حيث أن التشخيص يشتمل على أبعاد ثلاثة، هي: المشكلة، وخصائص المسترشد، والموقف الذي حدث فيه المشكلة، ويضاف إلى ذلك بيئة المسترشد. وطبيعة الأهداف في الإرشاد يتم تصنيفها إلى أهداف معرفية وسلوكية. والأهداف بشكل عام تنقسم إلى مستويات ثلاثة، هي: أهداف عامة للإرشاد، وأهداف خاصة له، وأهداف فرعية مشتقة من الأهداف الخاصة، ومن ثمّ التأكيد على أن البرنامج الإرشادي يوجه إلى تحقيق الأهداف الخاصة والأهداف الفرعية بشكل مباشر.

وأحياناً يكون الهدف تعلم طريقة تفكير من خلال ممارسة عمليات التفكير بغرض إعادة الفهم، أو يكون الهدف تعلم معرفة لنعمل بها في مواجهة المواقف باعتبار أن الفكر يسبق السلوك، أو يكون الهدف تعلم مهارات جديدة وأنماط سلوكية جديدة.

ونظراً لأن القيام بالفعل لابد وأن يسبقه تركيبة معرفية، يكون من الأهمية البدء بالأهداف المعرفية ثمّ

الأهداف السلوكية عندما يتطلب الأمر وجود النوعين معاً عند التخطيط للبرنامج، مع ملاحظة أن الأهداف المعرفية هي تغيير في التركيب المعرفي أو تغيير في طريقة التفكير. وبالنسبة للتغيير في التركيب المعرفي فإنه يتحقق عن طريق التغيير في الاتجاهات والقيم والميول والدافعية والتقبل الاجتماعي، أما التغيير في طريقة التفكير فإنه يتحقق عن طريق التغيير في طريقة جمع المعلومات الموضوعية، وليس الانتقائية التي تخدم الشخص فقط، ولكن في طريقة الاستدلال، والمرونة في التفكير وقبول آراء الآخرين ومناقشتها، وقبول إمكانية وجود أكثر من رأي وأكثر من دليل على صحة القضية الواحدة، وقبول اختلاف الاتجاهات نحو القضايا باختلاف الزمان والمكان.

أما الأهداف السلوكية، فإنها تتجه إلى إحداث تغيير في السلوك، إما بالزيادة أو النقصان من خلال فعل الأشياء المرغوبة، والامتناع عن فعل الأشياء غير المرغوبة، ويمكن تصنيف مستويات الأهداف في الإرشاد كما يلي:

- أ- **الأهداف العامة:** تتحقق الأهداف العامة بطريقة غير مباشرة، وأهمها للإرشاد، هي: تحقيق الذات، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والمهني، وتحسين العملية التعليمية، وتحقيق الصحة النفسية.
- ب- **الأهداف الخاصة:** تتحدد الأهداف الخاصة في ضوء طبيعة المشكلة، وتتحقق هذه الأهداف بطريقة مباشرة من خلال برامج الإرشاد الموجهة، وتكون هذه الأهداف معرفية أو سلوكية.
- ج- **الأهداف الفرعية:** تشتق الأهداف الفرعية من الأهداف الخاصة، وتتحقق الأهداف الفرعية بطريقة مباشرة من خلال البرنامج الإرشادي، كما يتم تحقيق هدف واحد أو أكثر في الجلسة الإرشادية الواحدة، وقد تكون هذه الأهداف معرفية أو سلوكية.

## ثانياً: تحديد الاستراتيجية الملائمة.

من المهم عند التخطيط لاستراتيجية ما بالبرنامج الإرشادي أن يوضع لها بدائل، فإذا لم يتحقق الهدف من الجلسة أو تحقق جزئياً، يتم الاعتماد على البديل الاستراتيجي، أو يتم التغيير في الأنشطة أو في طريقة تنفيذ الاستراتيجية، وهذا يحتم على المرشد من ناحية أخرى التنبؤ بمعوقات زمن البرنامج والجلسات الإرشادية والإمكانيات والمشاركة والوسائل والأنشطة، وهذا ما يوجب التعرف على أهمية التخطيط للاستراتيجية العلاجية، ومحكات اختيار الاستراتيجية الإرشادية.

### أ- أهمية التخطيط للاستراتيجية العلاجية:

يحقق التخطيط للاستراتيجية العلاجية العديد من المزايا، من أبرزها ما يلي:

- تجنب المحاولة والخطأ في حل المشكلة، وما يترتب عليها من تضييع الوقت والجهد.
- تحديد ما ينبغي فعله بدلاً من التصرف في ضوء ردود أفعال المسترشد.
- تحديد زمن البرنامج والأنشطة والإجراءات المطلوبة في كل مستوى، مع تقديم النجاح عند الانتهاء من كل جلسة إرشادية، والانتهاء من جلسات البرنامج.

### ب- معايير اختيار الاستراتيجية الإرشادية:

- هناك مجموعة من المعايير، ينبغي الالتزام بها عند اختيار الاستراتيجية الإرشادية، من أهمها:
- أن تكون سهلة التنفيذ وذات جدوى.
- أن تكون إجراءاتها ملائمة لقدرات المسترشد.
- أن تسمح بتنمية المعارف والعمليات العقلية، وزيادة الأنشطة والمهارات والخبرات.

- أن تكون إجراءاتها آمنة لا يترتب عليها خطورة، وإيجابية لا تركز على العقاب.
- أن تكون قائمة على نظرية ما من نظريات الإرشاد، حتى نضمن فعاليتها في تحقيق أهداف الإرشاد وأهداف البرنامج الإرشادي.
- يجب أن تكون لدى المرشد المعلومات والخبرة والمهارة بهذه الاستراتيجية حتى يخطط لها وينفذها ويدرب المشاركين في البرنامج الإرشادي على إجراءاتها.

### ثالثاً: تحديد محتوى البرنامج الإرشادي.

يتكون محتوى البرنامج الإرشادي من أبعاد ثلاثة كما حددها (سعفان:٢٠٠٥م)، هي: المعارف والعمليات العقلية، والأنشطة، والمهارات، ويمكن إيضاح ذلك كما يلي:

### البعد الأول: المعارف والعمليات العقلية.

تقوم فكرة الأهداف المعرفية على أن العوامل المعرفية تتفاعل مع الشعور والسلوك لإنتاج الأعراض، وبالتالي إذا أمكن تعديل هذه المعارف أمكن علاج المشكلة، وفي ضوء هذا التوجه يكون محتوى البرنامج المعرفي كما يلي:

- استخلاص الأفكار والإحساسات والمشاعر السلبية وتعديلها.
- التعامل مع الاتجاهات الخاطئة أو المشوهة وتعديلها.
- استخراج الدوافع والاتجاهات اللاشعورية الكامنة وفهمها ثم تعديلها.
- استخراج ذكريات خاصة لإعادة فهمها بطريقة أخرى.

- إعادة تكوين معنى جديد تجاه مواقف الحياة، مثل: الألم والمرض والذنب والموت.

وهدف المرشد في كل الحالات السابقة مساعدة المسترشد على إعادة البناء المعرفي لديه بمعارف جديدة إيجابية تتعلق بالمشكلة وأسبابها وآثارها وفهم البدائل السلوكية المتاحة والتي لم تستغل من قبل، وتكوين اتجاهات جديدة نحو نفسه والآخرين ومواقف الحياة المختلفة.

وفي بعض الحالات يكون مصدر المشكلة هو ممارسة أساليب لا منطقية، مثل: المبالغة، والتعميم، والتفكير في اتجاه واحد، وفي هذه الحالات يتم التركيز على تدريب المسترشد على أساليب منطقية بديلة، مثل: المرونة، والتوازن، والتركيز على الإيجابيات، وممارسة الاستدلال في التفكير.. الخ.

### البعد الثاني: الأنشطة.

قد تكون الأنشطة التي يتضمنها البرنامج الإرشادي صفية أو لا صفية، ويمكن أن تقوم على الأداء أو تقوم على اللفظ، وقد تؤدي بشكل فردي أو بشكل جماعي.

ومن أمثلة الأنشطة التي يمكن أن يتضمنها البرنامج تمارينات المشي، والاسترخاء، والأنشطة الترفيهية والرياضية، وتمرينات المقعد الخالي «الذي يتخيل فيه المسترشد، وهو يجلس على المقعد، أنه يتحدث إلى الشخص الذي سبب له المشكلة، ويقول له ما لم يستطع قوله له مباشرة، وعند إعادة تهيئة العقل يتم تدريب المسترشد على التفكير الهادئ، والتركيز على شيء واحد لفترة زمنية محددة» الخ من الأنشطة التي يمكن أن يكتسبها كل مسترشد طبقاً لمشكلته وخصائصه.

### البعد الثالث: المهارات .

يقوم أداء المهارات على المعارف والأنشطة، ومن أمثلة المهارات التي يمكن أن يتضمنها البرنامج الإرشادي: المهارات الاجتماعية، مثل مهارة المحادثة وخاصة أمام الآخرين، ومهارات التعبير عن الأفكار،

ومهارات القراءة والكتابة، ومهارة اتخاذ القرار.

وهناك العديد من الإجراءات العملية التدريبية للمهارات، أهمها: تحديد المهارة، وتحليل المهارة، والهدف من المهارة، ومراحل تحقيق الهدف من المهارة، ووصف السلوك الإجرائي للمرشد أو فريق العمل والمسترشد.

#### رابعاً: تحكيم البرنامج.

في البداية وقبل تطبيق البرنامج بشكل رسمي ينبغي أن نتحقق من صدق وثبات هذا البرنامج، ومدى قدرته على تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، ومناسبته لسن العينة ولثقافة البيئة التي يستخدم فيها، ويتحقق ذلك من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين، لإبداء رأيهم حول هذا البرنامج ثم بعد ذلك تطبيقه ميدانياً على عينة استطلاعية مشابهة للمجتمع الأصلي الذي سوف يطبق فيه البرنامج، للتأكد من مدى ملاءمته للعينة، ومن خلال النتائج التي يتم الحصول عليها بعد التطبيق على العينة العشوائية يتم إجراء التعديلات ثم صياغة البرنامج في صورته النهائية، وتطبيقه مرة أخرى للتحقق من صدقه وثباته.

#### خامساً: حدود البرنامج.

في هذه المرحلة يتم تحديد الفترة الزمنية أو الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج، وعدد الجلسات، ومدة كل جلسة، وما تحتوي عليه كل جلسة من أهداف وأنشطة، كما يتم أيضاً تحديد المكان الذي يتم فيه تطبيق البرنامج الإرشادي، فقد يكون مكان تطبيق البرنامج الإرشادي في العيادة النفسية أو مركز الإرشاد، وقد يتم تقديم البرنامج الإرشادي في الفصل الدراسي أو المدرسة في حالة تقديم برامج الإرشاد النفسي التربوي، ويتم ذلك في حالات علاج مشكلات مرتبطة بالجانب الأكاديمي، مثل التأخر الدراسي، أو مشكلات نفسية واجتماعية أخرى مرتبطة بالمدرسة، وقد يتم تقديم البرنامج الإرشادي في المنزل، وذلك عندما يكون البرنامج الإرشادي نفسي أسري، وذلك عندما تكون هناك حاجة إلى خدمات مساعدة الوالدين، أو تكون الحاجة

إلى تقديم خدمات للوالدين، ومن هنا يكون جزء من البرنامج أو كله يعتمد في تنفيذه على أفراد الأسرة كمستفيدين أو مشاركين في تنفيذ البرنامج في المنزل.

#### سادسا: تحديد الوسائل والفنيات المستخدمة لتحقيق الأهداف.

حتى ينجح البرنامج الإرشادي في تحقيق أهدافه، فإنه يحتاج إلى استخدام بعض الوسائل والفنيات التي تساعد في تنفيذ هذا البرنامج ومنها: الكتب والمجسمات والمحاضرات، والمناقشات، والصور، والنمذجة، ولعب الدور، والتسجيلات، والرحلات، والواجبات المنزلية، والكمبيوتر، والرسم، والتلوين، والقصص، والأنشطة الرياضية، وأجهزة العرض المختلفة، كما يتم تحديد وإعداد الاختبارات والمقاييس والسجلات التي يحتاجها العمل في البرنامج الإرشادي، ولا بد أن يراعى في اختيار هذه الوسائل والفنيات أن تكون ملائمة للخصائص الاجتماعية، والثقافية، والتعليمية، وأيضا لسن لمشاركين في البرنامج الإرشادي.

#### سابعا: تحديد ميزانية البرنامج.

يقوم القائمون بالتخطيط للبرنامج الإرشادي بتحديد ميزانية البرنامج، كما يحددون أيضا المصادر التي يحصلون منها على التمويل، ويحددون البنود التي توزع عليها ميزانية البرنامج، حيث يتم توجيه جزء من الميزانية للعاملين في البرنامج كمكافآت وحوافز ورواتب وانتقال، وجزء أيضا يخصص لمن يقدم لهم البرنامج من المسترشدين، من مطبوعات ووجبة غداء، وإقامة إذا لزم الأمر وتنقلات، وجزء من الميزانية يكون مخصصا للبرنامج ذاته من ناحية الأدوات والأجهزة والمعدات والتقويم. ويرى حامد زهران (٢٠٠٥) أن كل شيء له قيمة، وعندما يتم التخطيط لبرنامج يجب أن نحدد مصادر التمويل أو الميزانية التي تلزم لتنفيذ هذا البرنامج، كما يجب أن تحسب ميزانية البرنامج بدقة، بحيث لا يكون مبالغا فيها، وبحيث تقتصر على المتطلبات الحقيقية، وبحيث لا يقف التمويل حجر عثرة في تنفيذ البرنامج، وفي نفس الوقت لا يضيع المال هباء. أي أنه يجب أن يتم

تحديد ميزانية البرنامج وتكاليفه بدقة، والحاجات المالية، ومصادر التمويل، وبنود الصرف.

### ثامنا: تحديد الخدمات التي يقدمها البرنامج.

يقوم المخططون للبرنامج الإرشادي بتحديد الخدمات التي يقدمها البرنامج والتي تسهم في النهاية في تحقيق أهداف البرنامج الإرشادي ونعرض لبعض من تلك الخدمات:

- خدمات إرشادية: وهي من أهم الخدمات التي يقدمها أي برنامج إرشادي تربوي أو اجتماعي أو مهني أو علاجي أو نفسي أو أسري، وتتضمن دراسة الحالات الفردية، وتقديم الخدمات بشكل فردي أو جماعي، كعملية وقائية علاجية.
- خدمات تربوية: وتهدف إلى تقديم الخدمات المرتبطة بالعملية التربوية التي تتضمن التعرف على قدرات الطلاب، واستعداداتهم، وتقديم البرامج التربوية التي تتلاءم مع هذه القدرات والاستعدادات، وتحديد نواحي القوة والضعف عند الطلاب، والعمل على تقوية نواحي القوة وعلاج نواحي الضعف التي يعاني منها الطلاب، مثل حالات التأخر الدراسي أو صعوبات التعلم، واكتشاف الموهوبين والمبتكرين، وتوجيههم لاستغلال إمكاناتهم، وتوجيه وإرشاد الطلاب إلى اختيار نوع التخصص الدراسي الذي يتناسب مع قدراتهم وميولهم.
- خدمات نفسية: وتتضمن التشخيص المبكر للتعرف على المشكلات النفسية التي يعاني منها الشخص، لتقديم برامج للتدخل المبكر، كما يتضمن خدمات نفسية في الإرشاد النفسي والتربوي والأسري والزواجي والمهني... الخ.
- خدمات اجتماعية: وتتضمن تقديم الخدمات التي تعنى بتعليم القيم الدينية والروحية، كما تتضمن أيضا قيما

وعادات وتقاليد ومعايير وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، وإكسابه السلوكيات المقبولة اجتماعيا والبعد عن الاتجاهات التعصبية التي قد تأخذ اتجاهها معاديا للمجتمع، وتدعم نمط العلاقات السائدة في الأسرة سواء بين الوالدين والأبناء، أو بين الأبناء. كذلك نمط العلاقات السائدة في المدرسة أو بين الأقران وإرشاده في عملية اختيار الأصدقاء والبعد عن أقران السوء.

- الخدمات الأسرية: وهذه الخدمات تهتم بشكل العلاقات الأسرية بين الوالدين، أو بين الوالدين والأبناء، أو بين الأبناء، وضرورة أن تكون هذه العلاقة قائمة على الحب والمودة، وبعيدة عن الخلافات والمشاحنات نظرا للأثر السيئ الذي تعكسه على نفسية الأطفال، ومدى ما يتمتعون به من صحة نفسية، وكذلك الإرشاد الزوجي، واختيار الزوجة وتربية الأبناء والمشكلات الأسرية.
- الخدمات الصحية: وهي برامج تهتم بالصحة النفسية والتربية الحية للطفل، وهي نوع من الطب الوقائي، وذلك من خلال إرشاد وتعليم وتدريب الأطفال العادات الصحية السليمة، مثل العناية بنظافة أجسامهم، وكيفية وقاية أنفسهم من المخاطر، والتدريب على الإسعافات الأولية، والمحافظة على نظافة البيئة. ونجاح هذه البرامج يساعد على التقليل من وقوعهم في براثن المرض.

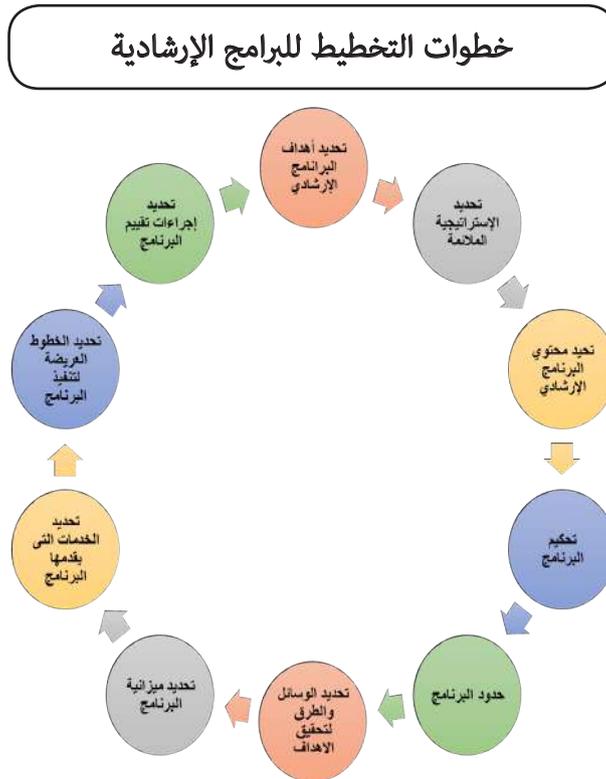
#### تاسعا: تحديد الخطوط العريضة لتنفيذ البرنامج.

في هذه الخطوة يتم التحقق من كيفية البدء في تنفيذ كل ما تمّ التخطيط من قبل، كما يتم التأكد من توزيع المهام والمسئوليات لتنفيذ البرنامج، ووضع طريقة فعالة لإدارة الجلسات، وتهيئة مكان تنفيذ البرنامج، وأيضا تهيئة المسترشدين للمشاركة في البرنامج، وتوفير التجهيزات اللوجستية المطلوبة في تنفيذ البرنامج، والتأكد من سلامة أجهزة العرض.

## عاشراً: تحديد إجراءات تقييم البرنامج.

في هذه الخطوة يجب تحديد إجراءات التقييم المرحلي والنهائي للبرنامج، وذلك لقياس مدى ما تحقق من أهداف تمّ وضعها من قبل، ومدى ما تحقق من الخطة، وما لم يتم تحقيقه، وأسباب عدم تحقيقه. وأيضاً يتم تحديد وسائل وأدوات التقييم، والتي تشمل على المقاييس والاستبانات والملاحظة. وقد يستخدم المرشد الأسري استمارة تقييم قبلي- بعدي عقب كل جلسة، وأيضاً استمارة تقييم نهائي للبرنامج.

مثال تطبيقي: برنامج إعداد المقبلين على الزواج:



م	خطوات التخطيط	التطبيق
١	تحديد أهداف البرنامج الإرشادي	تنمية معارف ومهارات واتجاهات الشباب والفتيات المقبلين على الزواج في العلاقة الزوجية بما يحقق الاستقرار الزوجي والأسري
٢	تحديد الاستراتيجية	استراتيجية إعادة البناء المعرفي - استراتيجية بناء الاتصال - استراتيجية وضع حدود للدور
٣	تحديد محتوى البرنامج الإرشادي	المعارف: الجانب الشرعي، الجانب النفسي، الجانب الاجتماعي، الجانب الصحي، الجانب الاقتصادي الأنشطة: أنشطة خاصة بالاستماع والإنصات الجيد، أنشطة خاصة بالتدريب على حل المشكلات الزوجية، التدريب على الاستخدام الصحيح للإلكترونيات ومواقع التواصل الاجتماعي. المهارات: مهارات الاتصال والحوار الجيد بين الزوجين، مهارات التخاطب اللفظي والاجتماعي، مهارات التخاطب غير اللفظي أو الانفعالي، مهارة صنع واتخاذ القرار الأسري، مهارات التربية الوالدية الصحيحة للأبناء، مهارات بناء العلاقة الزوجية، مهارات حل المشكلات، مهارات العلاقة الإيجابية مع الأهل..
٤	تحكيم البرنامج	يتم عرض البرنامج على ١٠ من المتخصصين في الإرشاد والعلاج الأسري وذلك لإبداء الرأي في صلاحية تطبيق البرنامج و يتم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٠٪،
٥	حدود البرنامج ومحتويات البرنامج	فترة تنفيذ البرنامج: ٣ جلسات بمعدل ٤ ساعات لكل جلسة و١٢ ساعة للبرنامج ككل. عدد الجلسات: ٣ جلسات. مدته كل جلسة: ٤ ساعات. اهداف الجلسة الاولى: التعرف على الحقوق والواجبات لكل من الزوج والزوجة، التعرف على أهداف الزواج الشرعية، تعديل التصورات الذهنية الخاطئة عن الزواج، التعرف على الجوانب الاقتصادية، مفهوم ميزانية الأسرة وبنودها، وكيفية التخطيط الجيد لها، التعرف على أمثاط الاستهلاك الجيد. الأنشطة: تحديد الأخطاء التي تقع في مرحلة ما قبل الزفاف، التدريب على كيفية التخطيط لميزانية الأسرة، استنتاج أخلاقيات العلاقة الزوجية الشرعية. اهداف الجلسة الثانية: التعرف على الاحتياجات النفسية والاجتماعية للزوجين، الفروق النفسية والاجتماعية بين الزوجين، إدارة الضغوط الحياتية، مهارات الإشباع العاطفي، التوافق الزوجي، الاتصال بين الزوجين والحوار الفعال، العلاقات مع أهل الزوجين والأقارب، آليات التعامل مع المشكلات الزوجية.

<p>الأنشطة: التدريب على الاتصال والحوار الجيد، التدريب على مهارات حل المشكلة، التدريب على مهارات إدارة الضغوط الحياتية.</p> <p>أهداف الجلسة الثالثة: التعرف على الجوانب الصحية للرجل والمرأة، التعرف على الفروق الجسمية بين الرجل والمرأة، التعرف على جوانب العناية الشخصية الصحية، التهيئة الصحية للعلاقة الحميمة، الاحتياجات الجنسية لدى الزوجين والأساليب الصحية لتحقيق الإشباع الجنسي، التعرف على السلوكيات الجنسية الخاطئة، التعرف على آثار التدخين والمسكرات والمخدرات على العلاقة الحميمة والعلاقة الزوجية بشكل عام، التعرف على وسائل تنظيم الحمل، التغذية الصحية لكلا الزوجين.</p> <p>الأنشطة: تحديد كل مشارك ومشاركة للخصائص الجسمية للرجل والمرأة، أساليب تجنب التدخين وتعاطي المسكرات والمخدرات، تحديد كل مشارك ومشاركة لأساليب التهيئة الصحية للعلاقة الحميمة.</p> <p>مكان الجلسات: العيادة النفسية، مراكز الإرشاد الأسري بالجمعيات الخيرية الأسرية.</p>		
<p>الصور، البروجيكتور، السبورة واللوحات الورقية، الأفلام، البطاقات، حلقات النقاش، الألعاب التدريبية، ورش العمل، الحلقات النقاشية، لعب أو تمثيل الأدوار، العصف الذهني</p>	<p>تحديد الوسائل والطرق الفنية</p>	٦
<p>تكلفة البرنامج</p> <p>مكافأة المدربين</p> <p>مطبوعات</p> <p>ضيافة</p> <p>حوافز</p> <p>انتقالات</p> <p>أدوات مكتبية</p>	<p>تحديد ميزانية البرنامج.</p>	٧
<p>خدمات نفسية: تنمية المعارف والمعلومات المتعلقة بالإرشاد النفسي للزوج، ومهارات الإشباع العاطفي، ومهارات إدارة الضغوط الحياتية.</p> <p>خدمات اجتماعية: تنمية المعارف حول العلاقة الزوجية وتنمية الوعي بحقوق كل من الزوجين، وتنمية مهارات الاتصال والحوار الجيد، ومهارات حل المشكلة، ومهارات بناء العلاقة الزوجية، ومهارة بناء علاقات إيجابية مع أهل الزوجين.</p>	<p>تحديد الخدمات التي يقدمها البرنامج.</p>	٨

<p>خدمات صحية: تنمية المعارف حول الخصائص الجسمية للرجل والمرأة والأساليب الصحية للعلاقة الحميمة، وتنمية المعارف بأساليب تنظيم الحمل، وأضرار التدخين والمسكرات والمخدرات على العلاقة الزوجية.</p>		
<p>خدمات شرعية: من خلال تنمية المعارف بالأخلاقيات الشرعية للعلاقة الزوجية، والحقوق الشرعية لكل منهما، والأخطاء التي تقع قبل الزفاف وأثناء الزفاف، وتنمية الوعي بالأهداف الشرعية للزواج.</p>		
<p>التهيئة للبرنامج: ويتضمن التعارف وإقامة العلاقة بين المرشدين والازواج والتعرف على كيفية بناء جسور الثقة، ومدى النقاش والحوار حول أسباب المشكلات والخلافات التي يمكن ان تحدث بين الأزواج.</p>	<p>تحديد الخطوط العريضة للتنفيذ</p>	<p>٩</p>
<p>الحكم على مدى النجاح الفعلي الذي يحدثه البرنامج في حياة الأزواج، وتقديم الحلول لكثير من المشاكل التي تبين أنها تقف حجر عثرة في طريق السعادة الزوجية والتوافق بين الزوجين، وتطبيق أدوات التقييم التي تتمثل في استمارة التقييم القبلي- البعدي لكل جلسة، وللبرنامج ككل عقب انتهاء البرنامج.</p>	<p>تحديد إجراءات تقييم البرنامج</p>	<p>١٠</p>

ثانيا: تقييم البرامج الإرشادية.

### مفهوم وأهمية التقييم.

يعد التقييم من الخطوات الأساسية التي يجب أن تراعى عند تصميم أي برنامج حيث ترشدنا إلى المستوى الذي توصل إليه المتعلم نتيجة تعرضه لخبرات معينة، كذلك تدلنا على الفرق بين المستوى قبل تقديم الخبرة وبعدها، والتقييم المستمر يعني التشخيص والعلاج إلى جانب استمرار التدريب لإتقان الخبرة أو المهارة المراد تعلمها (فائقة أحمد، ١٩٩٥).

فالتقييم هو معرفة قيمة شيء أو نشاط ما ويقصد به الحكم على مدى فاعلية البرنامج ونجاحه وفشله (الزبادي & الخطيب، ٢٠٠١). ويعد التقييم والمتابعة أحد خطوات البرنامج الإرشادي التي تعمل على تصحيح مساره والتحقق من فاعليته، والوقوف على نتائجه وأثارها، حيث يتم في هذه المرحلة قياس التغيير الحادث في الموقف السابق بعد تنفيذ البرنامج الإرشادي وتحديد الجوانب الايجابية والسلبية للبرنامج، وذلك بهدف العمل على تدعيم مسببات النجاح والعمل على مجابهة مسببات الفشل.

ويشتمل التقييم على جوانب العملية الإرشادية الثلاثة وهي: المدخلات، والمخرجات، والإجراءات التي تحول المدخلات إلى المخرجات، ويمكن الإشارة إلى كل منهم كما يلي (الحديبي، ٢٠١١):

- **المدخلات:** يقصد بمدخلات العملية الإرشادية كل المعلومات المتوفرة عن المسترشد، ومشكلته، والبيئة التي يعيش فيها، والبيئة التي حدثت فيها المشكلة، وأيضاً المشاركين في تنفيذ البرنامج وموارد وتكلفة البرنامج، ومكان وزمان تنفيذ البرنامج، والفترة الزمنية التي تم فيها تنفيذ البرنامج.

• **الإجراءات الإرشادية:** ويقصد بالإجراءات الإرشادية الأساليب والطرق والفنيات «الاستراتيجية» والمعارف والأنشطة والمهارات التي تقوم عليها، والكيفية التي ينفذ بها البرنامج من خلال مراحل متلاحقة، وتشمل الإجراءات أيضاً أداء المشاركين والمسترشدين، وفي كل مرحلة يتم فيها توظيف الإجراءات المناسبة لإنجاز هدف أو عدة أهداف محددة. ويتم تقويم الإجراءات كالتالي:

- هل ترتبط الإجراءات بالأهداف الخاصة والفرعية للبرنامج؟

- هل تتميز الإجراءات بالبساطة والوضوح والفهم للقائمين على تنفيذ البرنامج والمستفيدين منه المسترشدون؟

- هل تقوم الإجراءات على الشرح والفعل، أي على التوضيح والممارسات السلوكية؟

- هل يمكن تقويم الإجراءات وفقاً لمعايير أو محكات محددة؟

• **المخرجات الإرشادية:** ويقصد بالمخرجات الإرشادية مدى تحقيق الأهداف الإرشادية، التي تقاس بمدى التغيير والتحسين في السلوك المستهدف، وآثار ذلك على جوانب شخصية المسترشد وعلى المحيطين به، ويعرف ذلك بالتقويم متعدد الأبعاد لنتائج الإرشاد **Multi dimension evaluation of Counseling outcome.** وهذا التوجه يتبناه المؤلف لأنه يقوم نتائج الإرشاد في جوانب متعددة على المدى القصير والمدى الطويل.

ويمكن الحكم على مدى تحقيق الأهداف بعد تنفيذ التدخلات الإرشادية في ضوء أبعاد أربعة، هي: النمائي، والسلوك المستهدف، وتأثير النتائج على المسترشد، وتأثير النتائج على الآخرين.

- **البعد النمائي:** في هذا البعد يتم التقويم مدى التغيير والتطور الذي حدث في كل من المعرفة والوجدان والخبرة للمسترشد.

- بعد السلوك المستهدف: المقصود بالسلوك المستهدف هنا المشكلة أو الاضطراب، وقد يكون المطلوب تحقيقه هدفاً أو أكثر من الأهداف التالية:

\* إيقاف السلوك غير المرغوب فيه.

\* التقليل من السلوك غير المرغوب فيه.

\* ضبط السلوك بحيث يتم في المكان والزمان المناسبين.

\* زيادة السلوك المرغوب فيه.

- بعد تأثير النتائج على المسترشد: يتم تقويم تأثير النتائج على المسترشد في ضوء تدرج تحسن النتائج من المهم لتحقيق السلوك المستهدف إلى الأهم تأثيراً على شخصية المسترشد. ويتم التحقق من ذلك عن طريق تقويم جوانب ثلاثة، وهي:

\* مدى الخلو من المشكلة أو الاضطراب، أو تقليلها، أو ضبطها.

\* التلاؤم مع الموقف أو الظروف، فإذا وصل التحسن عند هذا المستوى فقط، فهذا دليل على التحسن، ولكن قد تنخفض لدى المسترشد الدافعية، وقد يسعى إلى خفض التوتر أو تجنب المشكلة على حساب ذاته، وقد يتم التلاؤم مع استمرار الشعور بالسيطرة والقمع.

\* الإيجابية أو اللياقة النفسية، وهي تؤكد على المرونة والانفتاح والابتكار والعودة للاستمتاع بالحياة، وهذا المستوى هو أفضل المستويات.

- بعد تأثير النتائج على الآخرين: نظراً لأن المرشد النفسي يتشكل سلوكه بالمجتمع الذي يعيش فيه، كان من المهم تقييم نتائج الإرشاد الخاصة بالمسترشد على الآخرين خاصة في مجال المشكلات التي لها طابع اجتماعي، مثل مشكلات القلق الاجتماعي، والمشكلات الأسرية، والسلوك العدواني.. الخ.

ومن الأدلة على وجود تأثير إيجابي على الآخرين، والتي نهتم بها عند التقويم، ما يلي:

- \* تحمل المسؤولية الاجتماعية.
- \* احترام حقوق الغير.
- \* التعامل مع الآخرين بثقة واحترام.
- \* معالجة الصراعات والخلافات مع الآخرين بأسلوب ناضج.
- \* التوازن بين الخلو إلى النفس والاختلاط بالغير.
- \* تنظيم السلوك في ضوء توقعات المجتمع وعاداته وتقاليده وقيمه، على أن يتم هذا برغبة وفهم وليس بالإكراه والقمع.

### قواعد التقويم الفعال

- يجب أن يخطط تقويم العمل الإرشادي بعناية، وتحدد بصورة واضحة حالة البرنامج التي سيكون عليه.
- مشاركة عاملي البرنامج الإرشادي في التقويم، فالتقويم الذاتي يساعدهم في الإنجاز.
- أن يستمر التقويم ليتكامل مع مراحل تنمية البرنامج.
- استخدام الوسائل الفعالة والعملية وتمثيل النموذج المختار طبقاً للوسائل المتوفرة.
- أن يرتبط التقويم في إحراز التغيرات السلوكية مقارنة بعدد المشاركين والاجتماعات والمواد الموضوعية الملائمة.
- أن يؤخذ في الاعتبار التحليل السكاني وتفسير النتائج عندما تخطط الدراسة التقويمية (الخفاجي، ١٩٩٠).

## مجالات التقويم ومستوياته

تشمل مجالات التقويم: تقويم الهيكل التنظيمي وأهدافه، وتقويم العاملين في المنظمة، وتقويم عملية تخطيط البرنامج الإرشادي التعليمي، وتقويم عملية تنفيذ البرنامج (صفاء الدين، ١٩٩١)، ويوضح (الطنوبي وآخرون، ١٩٩٥م) مستويات التقويم وهي:

- التقويم اليومي العرضي.
- التقويم عن وعي شعوري التقويم الذاتي: من قبل المتعلمين بالبرنامج.
- التقويم المقصود أو المخطط.
- الدراسات الإرشادية: وتحتاج إلى الالتزام بتطبيق مبادئ البحث العلمي.
- البحث العلمي: وهو الأكثر تعقيداً وتتبع فيه الطرق الفنية للوصول إلى المعلومات.

### مراحل تقويم البرنامج الإرشادي (الحديبي، ٢٠١١):

قد يتم التقويم بعد كل مرحلة إرشادية أو كل جلسة إرشادية، ويعرف هذا بالتقويم المرحلي، وقد يتم التقويم بعد الانتهاء من البرنامج، ويعرف هذا بالتقويم النهائي.

### التقويم المرحلي:

يتم التقويم المرحلي أثناء تنفيذ البرنامج الإرشادي، والهدف منه التأكد من فعالية التدخلات الإرشادية وتصحيح مسار إجراءات تنفيذ البرنامج الإرشادي أولاً بأول، وهذا النوع من التقويم يكشف مدى تحقيق الأهداف الفرعية، ويتم تقويم مدى تحقيق هذه الأهداف في ضوء الجوانب التالية:

- مدى زيادة فهم المسترشد واستبصاره بمشكلته.
- مدى التحسن في حل المشكلة.
- الأثر الإيجابي على المسترشد وعلى المحيطين به.

وفي ضوء ما سبق يتم اتخاذ قرار في أحد الاتجاهات التالية:

- الاستمرار في تنفيذ البرنامج الإرشادي.
- إعادة الجلسة بالإجراءات نفسها.
- إعادة الجلسة مع تغيير بعض الإجراءات أو كلها.
- إعادة النظر في ترتيب الأهداف.
- توقف البرنامج والعودة إلى مرحلة ما قبل تنفيذه لمراجعة التشخيص والمعلومات التي تمّ في ضوءها التخطيط للبرنامج.

### التقويم النهائي:

يتم التقويم النهائي بعد الانتهاء من تنفيذ البرنامج الإرشادي، وهذا النوع من التقويم يكشف مدى تحقق الأهداف الخاصة للبرنامج، ولذلك يسعى التقويم النهائي للإجابة على الأسئلة التالية:

- ماذا تمّ تحقيقه؟
- ماذا تبقى ولم يتحقق؟
- ما أسباب عدم تحقيقه؟

- هل يمكن تحقيقه؟
- كيف يمكن تحقيقه؟

### وسائل التقويم:

تختلف طرق التقويم وتتنوع حيث يستعمل لتقييم وسائل مختلفة منها: الاختبارات - الاستبيان - دراسة الحالة - المقابلة - الملاحظة - التقارير الذاتية (فهمي، ٢٠١٢).

### إنهاء البرنامج الإرشادي (الحديبي، ٢٠١١):

بعد تنفيذ البرنامج الإرشادي وتقويمه، والتأكد من مدى تحقيق الأهداف التي من أجلها وضع البرنامج، يأخذ المرشد قراراً بإنهاء الجلسات الإرشادية، وإنهاء الجلسات الإرشادية معناه الانتهاء من البرنامج الذي خطط له، ومن المهم أن يتم الانتهاء بالتدرج، حيث يقوم المرشد بتذكير المشاركين في البرنامج والمسترشدين خلال الجلسات القليلة الأخيرة بقرب إنهاء البرنامج، وعندما يقوم المرشد بذلك يجب عليه أن يستخدم ألفاظاً مناسبة ونبرات صوت تدعو إلى التفاؤل، ويفضل عند إنهاء الجلسات الإرشادية أن يقوم المرشد بالممارسات التالية:

- إعداد ملخص للنتائج التي تحققت.
- أخذ رأي المشاركين في البرنامج الإرشادي والمسترشدين في موضوعية هذه النتائج.
- تسجيل ملاحظات المشاركين في البرنامج والمسترشدين حول البرنامج وإجراءات تنفيذه.
- إعداد خطة لما سيفعله المسترشد في المستقبل.
- يتم الاتفاق على الدراسة التتبعية.

## المراجع

- مصطفى عبد المحسن الحديدي (٢٠١١). التخطيط لبناء وتنفيذ البرامج العلاجية لذوي الاحتياجات الخاصة. ورقة علمية مقدمة بكلية التربية جامعة أسيوط، مصر.
- الطنوبي. محمد عمر & عمران. الصادق سعيد (١٩٩٧): أساسيات تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج الإرشادية الزراعية، ط١، جامعة عمر المختار، البيضاء، الجماهيرية العربية الليبية.
- صفاء الدين. مؤيد (١٩٩١): تخطيط البرامج الإرشادية، دار الحكمة، الموصل، الجمهورية العراقية.
- الزبادي. أحمد محمد & الخطيب. هشام إبراهيم (٢٠٠١): مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، ط١، الدار العلمية الدولية، عمان، الأردن.
- فائقة علي أحمد (١٩٩٥): برنامج مقترح لتنمية التذوق الأدبي والابتكار لطفل ما قبل المدرسة - رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية البنات - جامعة عين شمس.
- الحمادي، حماد بن علي - الهجين، عادل عبد الفتاح (٢٠٠٩): برامج التوجيه والإرشاد النفسي والأسري. مركز التنمية الأسرية، جمعية البر في الأحساء، المملكة العربية السعودية.
- محمد أحمد سعفان (٢٠٠٥): العملية الإرشادية: التشخيص، الطرق العلاجية الإرشادية، البرامج الإرشادية، إدارة الجلسات والتواصل، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- نسرین نصر الدين محمد فهمي (٢٠١٢): البرامج الإرشادية والتدريبية والتعليمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.

## الفصل الثالث

### تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري

أ. د. خالد الشريف

الحمد لله، والصلاة والسلام على خير خلق الله محمد بن عبد الله، وعلى آله وصحبه ومن والاه.

كيف أضطلع بتصميم برامج للإرشاد الأسري؟ تساؤل يطرح دوماً، بهدف الوصول إلى تقديم أنشطة وتفاعلات وخبرات يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وتقييمها وفقاً لأسس علمية تساعد على سد الفجوة بين البرامج الإرشادية المضمنة في مختلف الأوعية المعلوماتية وقاعة الدرس، وتلك البرامج التي تنفذ في مؤسسات الإرشاد الأسري. ويمكن تناول تصميم برامج الإرشاد الأسري من خلال المحاور التالية:

#### أولاً: تعريف وأهمية تصميم برامج الإرشاد الأسري:

برنامج الإرشاد الأسري هو تلك الخطوات أو المراحل المتتابعة، التي من خلالها يقدم المرشد للمسترشد بشكل تعاوني العملية الإرشادية التي تحول الإرشاد الأسري من مجرد النصائح والآراء إلى جهود مهنية تطبيقية تبدأ مع إحالة المسترشد حتى إقفال وإنهاء الحالة وتحقيق عائد الإرشاد الأسري، لذلك يعد تصميم البرامج الإرشادية هو النشاط المستمر المشترك بين مؤسسة الإرشاد الأسري والمسترشد، الذي تتخذ فيه الإجراءات لتحقيق عائد الإرشاد، ويعنى ذلك أن التصميم هو الإجراء التطبيقي لتخطيط برامج الإرشاد الأسري.

عند تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري تجب مراعاة جميع الأسس التي يركز عليها أسلوب حياة المسترشد بمكوناته الذاتية الجسمية، النفسية، العقلية، الاجتماعية والمكونات البيئية المحيطين، القيم، المؤسسات... إلخ مع ضرورة أن يتم تحديد إجرائي لعائد برامج الإرشاد الأسري يسهل قياسها وتحديدتها بالنسبة للمرشد والمسترشد، ويكون عائد الإرشاد الأسري عائداً تراكمياً يتضح مع استمرار التحسن في أسلوب حياة المسترشد. ويساعد تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري على تحقيق مجموعة من الأهداف التي يتضح من خلال مراجعتها الوقوف على أهمية تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري، وذلك على النحو التالي:

- ١- تحديد الخطوات العامة والفرعية التي سوف تتضمنها العملية الإرشادية التي تمارس بين المرشد والمسترشد.
- ٢- تحديد أولويات التدخل وفق وجهة نظر مشتركة بين المؤسسة والمرشد والمسترشد، لتحديد أولوية تقديم كل تدخل في وقت معين من مراحل تطور العمل مع المسترشد.
- ٣- تحديد المهام وآليات تنفيذها سواء الخاصة بالمرشد أو المسترشد.
- ٤- مساعدة المسترشد على الاقتناع بأهمية الاستمرار في البرنامج الإرشادي.
- ٥- يساعد تصميم البرامج الإرشادية على منع الارتجال والعشوائية في الإرشاد الأسري، إذ يساعد التصميم على تحديد إجراءات الإرشاد وتنفيذها.
- ٦- يساعد تصميم البرامج الإرشادية على تحديد الحدود وإطار الإرشاد الأسري.
- ٧- يساعد تصميم البرامج الإرشادية على سهولة قياس عائد الإرشاد الأسري وتحديد مدى التحسن الذي طرأ على أسلوب حياة المسترشد.

- ٨- يضمن استمرار تنفيذ البرنامج حتى إذا تمّ تغيير أحد القائمين على الإرشاد الأسري.
- ٩- تصميم البرنامج يتضمن تقديم الأدلة على الاحتياجات المالية والمادية لتنفيذ الإرشاد الأسري، وبالتالي تجنب الهدر في الموارد، ولذلك يعد تصميم برامج الإرشاد الأسري أحد أهم آليات الاستثمار للإمكانيات والموارد في مؤسسات الإرشاد الأسري.
- ١٠- تكمن أهمية تصميم برامج الإرشاد الأسري في أن التصميم الفعال يساعد على توضيح الخطوات وفترات وآليات التنفيذ وتحديد أساليب مواجهة المعوقات والتنبؤ بها، وهو ما يساعد على التخطيط والتقويم والمتابعة لبرامج الإرشاد الأسري، وبذلك يتميز تصميم البرنامج الإرشادي بالمميزات الآتية:
- الوضوح: إذ يجب أن يتضمن تصميم برنامج الإرشاد الأسري وضوحاً لأهداف وآليات التنفيذ بطريقة إجرائية يسهل للمرشد والمسترشد قياسها كماً وكيفاً.
  - التحديد: تحديد الفترات الزمنية المتوقعة لتنفيذ برنامج الإرشاد، وتحديد المشاركين مع المسترشد، وتحديد أساليب التدخل والتقدير.

### ثانياً: عناصر تصميم برامج الإرشاد الأسري:

- توجد ثلاثة عناصر رئيسية في عملية تصميم برامج الإرشاد الأسري وكل عنصر من هذه العناصر ما هو إلا مركب من عناصر أخرى متعددة، وهذه العناصر على النحو التالي:
- أ - **المسترشد:** شخص له حاجاته ورغباته وله قدرات ومهارات وأسلوب حياة خاص به كل ذلك يحدد له أهدافه من الإرشاد الأسري.
- ب - **المرشد:** أيضاً له إعداد مهني نظري وعملي يساعده على تنمية أدائه المهني، وهو يمثل مؤسسة الإرشاد

الأسرى بما لها من موارد وإمكانيات ولوائح تنظم عملية الإرشاد.

**ج - محتويات برنامج الإرشاد:** فلها إمكانياتها لمقابلة حاجات المسترشد وإشباع رغباته، وآلياتها لتحسين أسلوب حياة المسترشد.

والعناصر الثلاثة متفاعلة ومتداخلة في تصميم برنامج الإرشاد، ولا مناص؛ فقد يطغى عنصر في بعض الأحيان على العناصر الأخرى، ففي بعض الأحيان يمارس المرشد سلطته المهنية في أن يتدخل أكثر مما يجب في العملية الإرشادية، وقد يؤثر ذلك على محتوى البرنامج أو دور المسترشد، ولكن يجب أن يكون هناك اتزان وتكامل بين العناصر الثلاثة، كما يجب تحديد خصائص وسمات كل عنصر وتحديد دور كل عنصر في تفعيل عائد العملية الإرشادية على مستوى المسترشد وعلى مستوى الأسرة، وبالتالي على مستوى المجتمع.

من ناحية أخرى، يساعد تصميم برامج الإرشاد الأسرى للوصول إلى التخطيط والتنفيذ وتحمل المسئوليات، كما يساعد على إيجاد نقاش، وتبادل الآراء بين المرشد والمسترشد، ليظهر تصميم البرنامج بناء على هذه المناقشات، وهذه المناقشة لها فوائدها بالنسبة للمرشد والمسترشد، وأيضاً تنعكس الفوائد على تحسين محتوى البرنامج الإرشادي، ويمكن توضيح دور المسترشد في وضع وتصميم برنامج الإرشاد الأسرى على النحو التالي:

### ١ - مساعدة المسترشد على المشاركة في تصميم البرنامج الإرشادي:

إن أهم مبدأ في تصميم البرنامج الإرشادي هو أن يشارك المسترشد في تصميم البرنامج الإرشادي، وهذا لا يعني أن المرشد ليس له دور كبير، بل إنه يعمل مع المسترشد وفق قدرات وخصائص المسترشد وإمكانيات مؤسسة الإرشاد الأسرى. وقدرة المسترشد على المشاركة في تصميم البرنامج الإرشادي تتوقف على عمره الزمني، وعلى مدى ما يتوفر لديه من خبرات حياتية تساعد على المشاركة الفعالة، مع التأكيد على الالتزام

بالعلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد.

## ٢ - اكتشاف واستثارة الحاجات والرغبات لدى المسترشد:

هناك فرق بين رغبات المسترشدين **wants** وحاجاتهم **Needs**، فالرغبة هي اتجاه، وبعبارة أخرى، هي اتجاه أو استعداد وجداني يحمل الفرد على الاهتمام بنشاط معين، أو الانهماك فيه، لأنه يشوقه ويسره، كالرغبة في جمع طوابع البريد، أو لعب كرة القدم، أو القيام بالرحلات، أو القراءة... إلخ، والملاحظ أن ما يرغبه الإنسان يقبل عليه، وينتبه إليه ويهتم به، ويندفع إليه من تلقاء نفسه، ولا يشعر بالجهد الذي يبذله فيه.

وتختلف رغبات الناس باختلاف أعمارهم، وجنسهم، والبيئة التي يعيشون فيها، فللأطفال رغباتهم، وللشباب رغباتهم، وللشيوخ رغباتهم أيضاً، ومن المعروف أن البنين يميلون ويرغبون في ممارسة الألعاب العنيفة التي تتطلب مجهوداً، وكذلك يميلون إلى المجازفات خارج المنزل، وإلى قراءة سير الأبطال والمغامرين، والجوالة والمكتشفين، في حين أن البنات يملن إلى الفنون المنزلية، والألعاب الهادئة في المنزل أو المدرسة، وإلى قراءة القصص الخالية من العنف، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن لكل قاعدة شواذ.

## ٣ - استخدام البيئة ومواردها:

يجب على المسترشد أن يستغل موارد البيئة المحيطة بمؤسسة الإرشاد السري كمثير يساعد المسترشدين على إضافة أوجه نشاط جديدة لبرامجهم مثل الإنترنت، وساحات التربية الرياضية، والمكتبة، وحجرة الهوايات... إلخ، لا شك أنها تساعد المسترشد على أوجه النشاط المختلفة التي يمكنهم مزاولتها والاستفادة بها، وبالتالي تساعدهم على التقدم واكتساب الخبرات والمهارات.

ويجب على المرشد إذا قصرت موارده وإمكانات المؤسسات عن مقابلة حاجات ورغبات المسترشدين أن يساعدهم عند تصميم برامجهم على الاستفادة من موارد وإمكانات المجتمع المحلي الذي توجد به المؤسسة،

سواء أكانت أدوات، أو أخصائيين، أو قيادات محلية، أو خبراء، أو فنيين.

#### ٤ - مساعدة المرشد على التزام الحدود ومواجهة الصعوبات:

مما لا شك فيه أن المرشدين مقيدون بالزمن، والأدوات، والإمكانيات والخدمات المتاحة بالمؤسسة أو المجتمع المحلي، فتحويل البرنامج قد يؤثر في محتوياته فمثلاً، مؤسسة تريد أن تقيم ندوة، أو حفلاً خيرياً، لكن مواردها المالية لا تسمح، فعليها أن تتصرف في حدود إمكانياتها، وعلى المرشد أن يساعدها على ذلك، أو عرض الأمر على قادة المجتمع، ورجال الأعمال للمعاونة.

هذا يعني أن على المرشد أن يساعد المرشد على الاستفادة من إمكانيات المؤسسة والمجتمع المحلي، والالتزام بالحدود التي تفرضها تلك الإمكانيات كما يجب عدم إغفال الإمكانيات الفردية للمرشدين سواء أكانت جسمية، أم عقلية، أو ثقافية، أو غير ذلك، وعلى المرشد أن يحمي المرشدين من ذوي القدرات والإمكانيات المحدودة عند الاشتراك مع آخرين في المهام والبرامج التي لا تتفق وقدراتهم ووفقاً لثقافة المجتمع.

#### ٥ - التعليم والقيادة:

يجب على المرشد أن يضع نصب عينيه عند مساعدته للمرشدين على تصميم برامجهم إعطاء الفرصة لهم على تعلم ضروب النشاط المختلفة التي يجيدونها ويتولون قيادتها، وبالتالي يجب عليه أن يكون ملماً بقوانين التربية، وأن يعلم أن الناس يسهل تعليمهم إذا بدأ بأوجه النشاط التي يألونها والانتقال تدريجياً إلى أنواع جديدة، أي الانتقال من المعروف إلى غير المعروف، ومن السهل إلى الصعب، كذلك يسهل تعليمهم إذا كانوا مهيين للنشاط وأن التكرار والممارسة لازمان للتعليم، وأن تأثير عملية التعليم من حيث القوة أو الضعف، يتوقف على نوع الخبرات المرتبطة، سواء أكانت سارة أم غير سارة.

## ٦ - مساعدة المسترشد على اكتساب المهارات:

لا شك أن المسترشدين الذين تنقصهم المهارة في أي نوع من أنواع النشاط الذي يمارس في مؤسسات الإرشاد الأسري هم أقل المسترشدين مكانة، وعلى المرشد أن يعنى بمن يفتقر إلى المهارة أو أوجه لنشاط البرنامج عناية خاصة، ويجوز أن يتم ذلك في اجتماعات خاصة بذلك.

## ٧ - الاستعانة بالخبراء:

الخبير هو إنسان بفضل خبراته ومهاراته وشخصيته يستطيع توسيع آفاق المسترشد في مجال تخصصه ومهاراته التي يمتاز بها.

وقد يشعر المسترشد أنه في حاجة إلى مساعدة خبير في نوع معين من النشاط لا يعرفه أو يجيده، وهنا يجب على المرشد أن يساعد المسترشد على معرفة بعض المعلومات عن هذا الخبير، كما يساعده على تحديد ما يريد معرفته منه، وقد يكون الخبير في الجوانب الشرعية أو الطبية أو الاقتصادية... إلخ.

## ثالثاً: خطوات تصميم برامج الإرشاد الأسري:

لتعظيم الاستفادة من موضوع الفصل الحالي تصميم البرامج الإرشادية في مجال الإرشاد الأسري يمكن عرض خطوات عامة يجب أن يتم إتباعها عند تصميم أي برنامج للإرشاد الأسري، وذلك على النحو التالي:

- ١- تحديد الهدف أو الأهداف من البرنامج في ضوء الاحتياجات التي تمّ تحديدها للمسترشدين.
- ٢- تحديد موضوعات البرامج ومدى عمقها وشمولها، وتحديد اسبقيتها والتسلسل المنطقي في عرضها، تحديد أسلوب التدخل المناسب الذي يتلاءم مع المسترشد والهدف منها، ومستوى المشاركين في البرامج.
- تحديد مدة البرنامج، التي تختلف باختلاف طبيعة البرنامج وهدفه والأسلوب المستخدم، وبشكل عام

يجب أن تكون مدة البرنامج كافية لتحقيق التوازن بين موضوعات البرنامج، وأن تسمح للمستويات المختلفة من المسترشدين بالاستفادة من البرنامج، وألا تؤدي إلى ترك المسترشد لعمله مدة طويلة، وألا تؤدي إلى شعوره بالملل.

٣- اختيار فريق الإرشاد الأسري للبرنامج بحيث تتوافر لديهم المؤهلات العلمية والتخصص والخبرة المناسبة في موضوع الإرشاد الأسري، بالإضافة إلى قدرته في نقل المعلومات والمعارف والمهارات إلى المسترشدين وشخصيتهم المقنعة، ويجب على المؤسسة تقييم أداء أعضاء فريق الإرشاد باستمرار وتطوير قدراتهم ومهاراتهم.

٤- وضع الموازنة التقديرية للبرنامج والتأكد من توافرها، وهنا يجب استخدام المعايير الإدارية والاقتصادية لقياس عوائد البرنامج وتكاليفها.

٥- تأمين التجهيزات والمستلزمات التي يحتاجها البرنامج الإرشادي مثل: وسائل الإيضاح السمعية والبصرية، والدوائر التلفزيونية المغلقة، وكذلك توفير أماكن التدريب، والتجهيزات المكتبية المناسبة لموضوعات الإرشاد الأسري والأساليب التي تم اختيارها.

٦- تحديد الجدول الزمني لتنفيذ برنامج الإرشاد الأسري، بحيث يتم ربط كل عملية بتوقيت.

من ناحية أخرى إذا أراد المرشد تحسين كفاءة وفعالية تصميم برنامجه الإرشادي لا بد له من الإجابة على التساؤلات التالية:

١- لمن؟

لمن يوجه برنامج الإرشاد الأسري؟ من خلال الإجابة يتم التحديد الدقيق للفئات المستهدفة والتي

سوف يوجه إليها البرنامج الذي يتم تصميمه. وسوف يوجه برنامج الإرشاد الأسري إلى أحد الفئات الآتية:

(أ) الفرد: تتكون شخصية نسق العميل المسترشد من خمسة أبعاد متداخلة مع بعضها وهى: البعد الجسمي، والبعد النفسي أي الانفعالي، والبعد العقلي، والبعد الاجتماعي، والبعد الروحي، وينشأ من تلك الأبعاد حاجات إنسانية متعددة للفرد، والحاجات الإنسانية هي جوهر عملية الإرشاد، فكل الناس يشتركون في الحاجات الإنسانية الأساسية وهى الحاجات البيولوجية، وحاجات النمو، والحاجات الاجتماعية، والحاجات الثقافية. وفي نفس الوقت، كل إنسان لديه نطاق واسع من الحاجات الفريدة التي تتأثر بمستوى نموه الخاص في كل ميدان، وكل إنسان فريد في نموه الجسمي والعقلي والمعرفي والنفسي والاجتماعي والثقافي، كما تتأثر الحاجات بتفاعل الفرد مع بيئته الاجتماعية. وعلى نحو مألوف، فإن الحاجات الاجتماعية تشبع من خلال التفاعل اليومي للإنسان مع بيئته التي يعيش فيها، والحاجات أيضاً تشبع في انسجام وملاءمة بين حاجات الفرد وموارد المجتمع الذي يعيش فيه. والحاجات الإنسانية الأساسية على المستوى العالمي هي تلك الحاجات التي يشترك فيها جميع الناس في كافة أنحاء العالم، والتي تؤثر على نمو الفرد ونضجه، ويمكن تصنيف تلك الحاجات إلى:

- **الحاجات الجسمية:** وتشتمل على إشباع مقومات الحياة مثل الطعام، والمأوى، والملبس، وفرص النمو الجسمي، والرعاية الصحية الضرورية.
- **الحاجات العقلية والمعرفية:** مثل الفرص للحصول على المعرفة والتفوق الذي يتلاءم مع القدرة الفردية.
- **الحاجات الانفعالية:** مثل تقبل الذات، الذي يغذى النمو الانفعالي.
- **الحاجات الاجتماعية:** فالنمو الاجتماعي يشمل الفرص للتنشئة الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية الجوهرية مع الآخرين.

• **الحاجات الروحية:** وتدور حول اكتشاف معنى الحياة التي تزود المسترشد بهدف وتوجه لحياته، ويسمو فوق الوجود المادي في خبرات الحياة اليومية، وهناك اختلافات بين الناس في إشباع الحاجات الأساسية، فبعض الناس لديهم القدرة على تحقيق الأداء الأمثل، بينما آخرون يعانون من الحرمان، وبصفة عامة يجب فهم حاجات الفرد بشكل كلي في تفاعل دينامي؛ كل نوع مع الآخر، وكل مرحلة من دورة حياة الإنسان تتميز برتيب عدد كبير من الحاجات، وهناك حاجات معينة تظهر متميزة لمرحلة نمو معينة، بينما نجد حاجات أخرى مشتركة طوال مراحل حياة الإنسان، وعلى سبيل المثال فإن الحاجة للحب تمد الإنسان بالمساندة والمؤازرة خلال مراحل نموه، ومع ذلك فإن إظهار الحب مختلف، ففي مرحلة المهدي والحضانة فإن حاجة الطفل للحب تظهر في ارتباطه بأمه أو الشخص الذي يرباه، بينما في مرحلة البلوغ فيعبر الإنسان عن حاجته للحب من خلال العلاقة الحميمة التي تتسم بالمودة في إطار شرعي.

وبصفة عامة فإن أي عقبة تقف أمام إشباع حاجات المسترشد الفرد تتحول إلى متاعب شخصية، والمتاعب الشخصية هي الأشياء التي تؤثر في الأفراد والذين يحيطون بهم مباشرة، فعندما يكتشف الأبوان أن أحد الأبناء يدمن المخدرات، فهذه متاعب شخصية، لأن القيم والأهداف لتلك الأسرة تكون مهددة، فهي صعوبة تواجهها الأسرة.

**(ب) الزوجان:** نسق المسترشد الزوجان: هما الزوجان أو المقدمان على الزواج رجل وامرأة ويحتاجان إلى مساعدة في علاقتهما الزوجية وخاصة العلاقة النفسية الجنسية، وتحسين التوافق الزوجي والتماسك الأسري.

والزوجان هما اثنان من الكبار يدخلان في ارتباط شرعي اجتماعي طوعي ينشأ أو يبنى من خلال تفاعل

متبادل طوال الوقت، ويتأثران بالقوى الاجتماعية التي تشكل وتفيد تلك العلاقة الطوعية، والعلاقة بين الزوجين تنغمس في اعتماد متبادل على درجة عالية، ورابطة عاطفية حميمة في إطار شرعي.

**ج) الأسرة:** نسق المستشارد الأسرة: هي جماعة من الأفراد تربطهم رابطة شرعية، الزواج بعقد رسمي، والقربان، والأبناء. كما أن الأسرة: جماعة أولية تقوم على صلة الدم أو الزواج، وتتكون من اثنين من الأفراد أو أكثر، الذين يعتبرون أنفسهم أسرة، وطوال الوقت يضطلعون بالتزامات كل منهم نحو الآخر في إطار من الشريعة الإسلامية.

## ٢- لماذا؟

ماذا سوف يحقق برنامج الإرشاد الأسري؟ إذ يجب أن يتضمن تصميم البرنامج الإرشادي تحديد دقيق لأهداف العملية الإرشادية ودائماً يتحدد الهدف في تحسين أسلوب حياة المستشارد الفرد، الزوجان، الأبناء، الأسرة وأسلوب حياة المستشارد يتمثل في الأساليب المعرفية والوجدانية والسلوكية التي يمارسها المستشارد في التعامل مع نفسه ومع الآخرين، وعلى المرشد أن يراعي العديد من الجوانب الأخلاقية عند تصميم البرنامج الإرشادي بما يتضمنه من أهداف لتحسين أسلوب حياة المستشارد، ومن أهمها طرح اختيارات وبدائل تهم المستشارد حول أشكال أسلوب حياته، وعدم فرض التغيير دون رغبة المستشارد، لذلك يجب إشراك المستشارد في تصميم البرنامج الإرشادي.

## ٣- ماذا؟

ما هي الممارسات والأنشطة والمواقف التي يجب أن يتضمنها تصميم برنامج الإرشاد الأسري؟ وتدور الأنشطة في تفاعل دائري من عمليات جمع المعلومات والتقدير والتعاقد والتدخل والإنهاء والتقييم والمتابعة.

## ٤- كيف؟

ما هي الاستراتيجيات والأساليب التي يمارسها المرشد، التي يجب أن تتضح في تصميم البرنامج الإرشادي؟ وقد ظهرت العديد من الأساليب التي يستخدمها المرشد تمّ التأكد من فاعليتها، وتؤكد أدلة وبراهين على فاعليتها في تحقيق التوافق الأسرى والتماسك الأسرى وتحسين أسلوب حياة المسترشدين.

## ٥- متى:

ما هي الفترات الزمنية بدءاً من التصميم ووصولاً إلى لإنهاء للإرشاد الأسرى؟ ويجب التأكيد هنا على أن طبيعة المجتمع عامة، والمجتمع السعودي خاصة، تؤكد على أهمية الوقت، واللجوء إلى الإرشاد الأسرى قصير الوقت. وعند القيام بخطوات تصميم البرامج الإرشادية التي سبقت الإشارة إليها، يجب على المرشد أن يراعى بعض الجوانب الآتية:

- تصميم برامج الإرشاد الأسرى عملية مهنية مرنة مشتركة بين المرشد والمسترشد.
- تصميم البرامج الإرشادية قائم على أدلة وبراهين علمية أثبتت صحة الأساليب المستخدمة في الإرشاد.
- يتضمن تصميم البرنامج الإرشادي تحديد أهداف إجرائية قابلة للقياس والملاحظة كماً وكيفاً.
- يتضمن تصميم البرنامج الإرشادي تحديد بدائل تسهل ممارستها في حال ظهور معوقات لممارسة ما هو رئيسي.
- يتم تصميم البرامج الإرشادية وفقاً لمحكات تحليل التكلفة والعائد، بحيث يتم تحقيق أعلى معدلات العائد بأقل التكاليف، مع الأخذ في الاعتبار أن الممارسة في الإرشاد الأسرى هي استثمار وليس هدر في ظل تبني المجتمع السعودي اقتصاد المعرفة.

يجب تحديد إطار من المحددات الثقافية والاجتماعية والزمنية والدينية عند تصميم برامج الإرشاد الأسري.

- يجب أن يتضمن تصميم برنامج الإرشاد الأسري بنوداً للتعاقد الشفوي بين المرشد والمسترشد وهو ما يساعد على تفعيل عائد البرنامج.
- في ظل التقدم التقني الذي يشهده المجتمع السعودي، يجب أن يتم تصميم برامج الإرشاد والمسترشد، وبصورة إلكترونية تعتمد على التفاعل باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- يتضمن تصميم برامج الإرشاد الأسري تحديد أساليب وأدوات علمية مقننة ذات صدق وثبات لتقدير الجوانب المختلفة التي يتضمنها البرنامج وتناسب ثقافة المجتمع السعودي.
- يجب أن يتم طرح تصميم البرامج الإرشادية في أحد أشكال الأوعية المعلوماتية حتى يتم الاحتفاظ به وتداوله بين المتخصصين في الإرشاد الأسري، الأمر الذي سوف يساعد على تحسين البرامج الإرشادية، ووصول مؤسسات الإرشاد الأسري إلى الجودة والتميز والتنافسية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي أيضاً.
- إذا كان أحد أهداف برنامج الإرشاد اكتساب المسترشدين أسلوب حياة سوي في الجوانب الاجتماعية مثل تحمل المسؤولية، وجب أن يتضمن تصميم البرنامج على محتويات ترتبط بهذا السلوك وعلى المرشد متابعة التنفيذ والممارسة.
- التزام المرشد عند التصميم بالمرونة والتنوع في محتويات البرنامج وفقاً لحاجات ورغبات المسترشد.
- يتطلب تصميم البرنامج الإرشادي فيما يتعلق بمحتويات البرنامج أن تكون تلك المحتويات مناسبة للسن والجنس والمستوى التعليمي والثقافي والاجتماعي والاقتصادي للمسترشد.

- التزام المرشد عند تصميم البرنامج استخدام الأساليب العلمية المقننة في اكتشاف حاجات ورغبات المسترشد التي منها على سبيل المثال المقابلات، المقاييس، والملاحظة والإصغاء، وتحليل المحتوى.
- على المرشد أن يوجه البرنامج أثناء تصميمه إلى نطاق اهتماماته المهنية. الجميع يعمل في الإرشاد الأسري ولكن البعض له اهتمام بمشكلات الأبناء، وآخر بمشكلات الأزواج أو الزوجات. البعض يجيد ممارسة نموذج للإرشاد أفضل من نموذج آخر، والبعض يمارس الإرشاد الانتقائي، المطلوب عند تصميم البرنامج الإرشادي أن يكون لدى المرشد الاستعداد والإعداد المهني لممارسة هذا البرنامج بفاعلية وكفاءة تساعد على تحقيق أعلى معدلات عائد الإرشاد الأسري.

#### رابعاً: تصميم برنامج الإرشاد الأسري (المحتوى، وسائل التعبير، الطريقة):

برنامج الإرشاد الأسري من البرامج الإرشادية التي يجب أن يكون عائدها مستمر وينمو مع المسترشد ليساعده على تغيير أسلوب حياته، كما يجب التأكيد على أن:

«الإرشاد مهنة إنسانية تشتمل على مساعدة وعطاء، وتعليم من جانب المرشد للمسترشد. وموقف الإرشاد يجمع بين المرشد بما لديه من علم وخبرة وما قد يكون عليه من جوانب يستحسنها المسترشد في موقف الإرشاد. والمسترشد وهو شخص لديه مشكلة أو مشغلة يحاول أن يجد المساعدة من المرشد بشأنها، فالإرشاد بذلك هو موقف تعليم وتعلم، وموقف أخذ وعطاء، ولأن المرشد هنا هو الذي يعلم وهو الذي يساعد وهو الذي يفسر وهو الذي يعطى من علمه ومن خبرته، فهو في موقف المؤمن على المسترشد، وعليه أن يحافظ على مصالحه ويساعده على الوصول إلى بر الأمان وإلى طريق الخير».

من ناحية أخرى يتضمن تصميم برنامج الإرشاد الأسري ثلاثة عناصر متداخلة يجب على المرشد أن يتعرف على الفروق بينها، ويمكن عرض تلك العناصر على النحو التالي:

- ١- **محتوى البرنامج:** وهو جزء من تصميم برنامج الإرشاد يستمد من الخبرات الحياتية للمسترشد يساعد على تحقيق عائد البرامج الإرشادية مثل مفاهيم المشاركة والتطوع والعمل الخيري والمواطنة... إلخ. يمكن اعتبار مفهوم التطوع لدى المسترشد جزءاً من برنامج الإرشاد، يساعد على تحسين وتغيير أسلوب حياة المسترشد، كما يمكن الاهتمام بمفهوم معنى الحياة لدى المسترشد لتحديد محتوى البرنامج.
- ٢- **وسائل التعبير:** هي تلك الوسائل التي يستخدمها المسترشد في ممارسة البرنامج الإرشادي مثل الأنشطة الرياضية والأنشطة الأدبية والفنية والمناقشة المخططة الهادفة، والقراءة والاطلاع... إلخ، كل ذلك تحت توجيه المرشد الأسري.
- ٣- **الطريقة:** سلسلة من الإجراءات المهنية يمارسها المرشد بهدف مساعدة المسترشد على اختيار محتويات البرنامج ووسائل التعبير وفقاً لرغبات وحاجات المسترشد، والاشتراك في تحديد الوقت والفترات الزمنية.

## المراجع

- محمد سالم القرني، وآخرون (٢٠١٦): التشخيص الإكلينيكي والممارسة العلاجية، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز.
- ماهر أبو المعاطي على (٢٠٠٥): تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية، الرياض، دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- سعد بن مسفر العقيب (١٩٩٥): التوجيه والإرشاد التربوي من وجهة نظر مهنة الخدمة الاجتماعية، الرياض، مكتبة العبيكان.
- حامد عبد السلام زهران (٢٠٠٢): التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب.
- رأفت عبد الرحمن محمد (٢٠١٤): العمل الاجتماعي الإكلينيكي، الإسكندرية، المكتبة الجامعي الحديث.
- عقيل حسين عقيل، حليلة الصادق خليل (٢٠٠٧): البرمجة القيمية في طريقة خدمة الجماعة، طرابلس، منشورات جامعة طرابلس، جامعة الفاتح سابقاً.
- نصيف فهمي منقر يوس (٢٠٠٤): أساسيات طريقة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
- صالح أبو عبا، عبد المجيد بن طاش نيازي (٢٠٠٠): أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات، الرياض، مكتبة العبيكان.
- محمد محروس الشناوي (١٩٩٦): العملية الإرشادية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر.

- علاء الدين كفاف (١٩٩٩): الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، القاهرة، دار الفكر العربي.
- صالح بن عبد الله أبو عبا، عبد المجيد بن طاش نيازي (٢٠٠١): الإرشاد النفسي والاجتماعي، الرياض، مكتبة العبيكان.
- روبرت سميث، باتر يشيا سيتفتر سميث (٢٠٠٦): الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، ترجمة، فهد بن عبد الله الدليم، الرياض، النشر العلمي والمطابع، جامعة الملك سعود.
- جيرالد كورى (٢٠١٣): النظرية والتطبيق في الإرشاد والعلاج النفسي، ترجمة، سامح وديع الخفش، عمان، دار الفكر ناشرون.
- محمد إبراهيم عيد (٢٠٠٦): مقدمة في الإرشاد النفسي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- منال عبد الشافي محمد جمعة (٢٠١٦): التدخل المهني للخدمة الاجتماعية باستخدام العلاج الانتقائي التكاملي لتنمية السلوك التوكيدي لدى كبار السن، رسالة دكتوراه، غير منشورة، معهد العلوم الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.



## الفصل الرابع

### فاعلية البرامج الإرشادية في مواجهة المشكلات الأسرية

د. خالد العوفي

يُعدّ الإرشاد الأسري أحد المفاهيم الحديثة الهامة التي برزت في العديد من الدراسات الاجتماعية، حيث يهدف العلاج الأسري إلى مساعدة الفرد من خلال العلاقة والمبادئ المهنية بين المرشد والمسترشد والأساليب الوقائية والإرشادية التي تقدم بأسلوب علمي وممنهج.

لقد كانت بدايات هذا العلاج من خلال اسهامات العديد من الرواد في المجال النفسي والاجتماعي الذين وضعوا اللبنة الأولى لمفهوم العلاج الأسري، ولعل من أوائل مؤسسي حركة الأسرة هو الطبيب والمحلل النفسي ناثان اكرمان الذي يسميه البعض بالجد الأول لحركة علاج الأسرة (Foley 1974). فقد نشر اكرمان عام ١٩٣٧م مقالا بعنوان الأسرة كوحدة اجتماعية انفعالية، وهو المقال الذي يعتبر البداية الأولى لعلاج الأسرة.

كما اهتم عالم الانثروبولوجيا جريجوري باتسون الذي يعد أيضا من اعلام حركة علاج الأسرة بإطار العمل الفلسفي لهذه الحركة، حيث ترجم العديد من المفاهيم المستخدمة في الهندسة والرياضيات إلى لغة العلوم السلوكية، وكان هذا منعطفا هاماً في مسيرة علاج الأسرة.

كان للطبيب والمحلل النفسي موري بوين اسهامات بارزة في بلورة هذه الحركة، وهو يعد أيضاً من اعلام علاج الأسرة. فقد برز اهتمامه عام ١٩٥٠م بعملية العلاقة التعايشية أو التكافلية التي تنشأ بين الام والطفل المرشح للإصابة بالفصام العقلي، وقد قام بوين لاحقاً بتطوير نظريته الشاملة في علاج الأسرة واعترف به كقائد دولي في حركة علاج الأسرة.

وصل الإرشاد والعلاج النفسي الأسري في عقدي الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي إلى مرحلة النضج والانتشار على يد العديد من العلماء الآخرين الذين أسهموا بشكل كبير في هذا التطور والنضج، وكان من أبرزهم كارل وتيكر الذي يسمى بالأمير المتوج على عرش العلاج الأسري، ويشير إلى مذهبه وتوجهه العلاجي بالعلاج الأسري الرمزي الخبراتي.

### مفهوم الأسرة:

هنالك العديد من التعريفات التي حاولت توضيح مفهوم الأسرة وبنائها، حيث عرفها البعض على انها نسق اجتماعي انساني يتكون من مجموعة من التفاعلات بين أب وأم وأبناء، كما اعتبرها البعض الآخر بأنها عبارة عن جماعة أولية ينشأ فيها الفرد نتيجة الزواج أو التبنى أو صلة الدم، وتكون المسئولية الاساسية لهذه الجماعة هي التنشئة الاجتماعية الأولى، بحيث تشغل فيها الأسرة عادة مسكناً واحداً.

تعتبر الأسرة هي المحضن الأول للفرد والنواة الأساسية للمجتمع، كما انها خلية متماسكة مكونة من عدد محدد من الافراد الذين تربطهم علاقة قرابة ويعيشون تحت سقف واحد، ففيها يعيش الفرد مراحل الحياة المتطورة وفيها يكتسب القيم والمفاهيم والعادات والتقاليد وغيرها من الجوانب المعرفية والانمط السلوكية المتنوعة التي تسهم في تشكيل شخصيته وتوجهاته.

ويدل مفهوم الأسرة على انها أول وأصغر مؤسسة وكيان اجتماعي عرفته البشرية في تاريخها. هذا الكيان له عدة وظائف هامة ومتنوعة كالتعاطف الأسري، والتضامن والانتماء الاجتماعي، ونقل التراث الاجتماعي من جيل إلى جيل، واكساب القيم الدينية والأخلاقية والاجتماعية للأبناء، وتزويد الفرد بالخبرات الثقافية، واشباع الجوانب الترويحية للفرد، والاستجابة للمتطلبات البيولوجية.

### نظرية الأسرة والعلاج الأسري:

تعتبر نظرية الأسرة نوع من التوجه النظري والاكلينيكي الخاص الذي يرى السلوك الانساني والاضطرابات النفسية ضمن سياق بيّن شخصين (Lansky 1989). هذا التوجه يتجلى بشكل واضح في ممارسة العلاج الأسري الذي يعتبر مظلة للعديد من الممارسات الاكلينيكية المبنية على مفهوم أن المراضة أو اللاسواء يكمن في النظام الأسري أكثر من كونه اضطراباً مقتصر مقتصراً على حالة الفرد. كما تعتبر نظرية الأسرة ان الأسرة هي عبارة عن نظام تفاعلي بين شخصين تكون فيه العلاقة بين العناصر دائرية غير خطية. حيث لا يمكن تقييم أو علاج مشكلة الفرد بمنأى عن السياق الذي تحدث فيه. كما لا يمكن توقع حدوث تغيير في سلوك الفرد ما لم يحدث التغيير في نظام الأسرة (Haley 1962)، لذلك فان العملية العلاجية تركز على الاضطراب الوظيفي للسلوك كعرض للاضطرابات ضمن نظام الأسرة. يهدف العلاج الأسري كنمط نفسي علاجي إلى اكتشاف ديناميكية التفاعل لدى الأسرة وعلاقته بالمراضة أو اللاسواء، وتحريك القوة الداخلية والموارد الوظيفية لدى الأسرة، وإعادة بناء الأنماط والتفاعلات الأسرية غير الصحية.

### الدورة الحياتية للأسرة:

افترض العالم دوفال (Duvall 1962) بأن الأسرة تمرُّ بسلسلة من المراحل التطورية المختلفة، كما أضاف العالم هالي (Haley 1973) مفهوم الدورة الحياتية للأسرة لمحاولة فهم المشكلات الاكلينيكية للأسرة

من خلال ربط الخلل الوظيفي في الأسرة بصعوبات الانتقال من مرحلة تطورية إلى مرحلة أخرى. من جانب آخر، اشار نموذج زيلباخ (Zilbach 1988) إلى ثمان مراحل افتراضية في الدورة الحياتية للأسرة على النحو التالي: مرحلة الزواج، مرحلة بداية الأسرة، مرحلة الانجاب، مرحلة التحاق الأبناء بالمدرسة، مرحلة وصول الأبناء لسن المراهقة، مرحلة الأسرة كمركز للانطلاق، مرحلة الأسرة في سنواتها الوسطى، ومرحلة الأسرة في سنوات الشيخوخة.

### المشكلات الأسرية:

يمكن تعريف المشكلات الأسرية على انها عبارة عن ظروف تعاني فيها الأسرة أو أحد افرادها من مشقات معينة نتيجة التفاعل بين العوامل الذاتية والبيئية مما يؤدي إلى حدوث اضطراب في بناء الأسرة ووظيفتها ومما يحول دون قيامها بواجباتها ومهامها الاساسية.

### تصنيف المشكلات الأسرية:

هنالك تصنيفات عديدة للمشكلات الأسرية ولعل من أبرزها التصنيف الذي يعتمد على دورة حياة الأسرة ومدى ظهور المشكلات في كل مرحلة منها، حيث لا يشترط هذا التصنيف ان تمر كل أسرة بهذه المراحل، ويمكن ايجاز هذه المراحل على النحو التالي:

- مرحلة الزوجان بدون أطفال.
- مرحلة الزوجان مع الاطفال في سن ما قبل المدرسة.
- مرحلة الزوجان مع الأطفال في مرحلة المراهقة.
- مرحلة الزوجان الوحيدان بعد زواج الابناء.

- مرحلة أحد الزوجين بعد وفاة الزوج الآخر.

### الإرشاد الأسري والمشكلات الأسرية:

الإرشاد الأسري عبارة عن عملية تهدف إلى تشجيع النمو الأسري والحفاظ على الصحة النفسية والتواصل الجيد (Salim. 2006) ويمكن تعريفه أيضاً بأنه علاج نفسي اجتماعي يعمل على اكتشاف المشكلات الناتجة عن التفاعل بين أعضاء الأسرة كنسق اجتماعي، ومحاولة التغلب على هذه المشكلات من خلال مساعدة أعضاء الأسرة كمجموعة على تغيير أنماط التفاعل المرضية داخل الأسرة.

في الإرشاد الأسري يحصل كل عضو من افراد الأسرة على الفرصة للتعبير عن مشكلته وعدم رضاه تجاه المشكلة (Ismail. 2000). كما يركز الإرشاد الأسري على كيفية معالجة اعاقات الأطفال واحتياجاتهم الخاصة، وهذا يوضح ان الإرشاد الأسري يقدم دوراً فعالاً في عدة جوانب حياتية متنوعة منها على سبيل المثال المدارس، والمستشفيات، والمراكز المجتمعية وغيرها من الجوانب الأخرى.

وفي ذات السياق، قام ستشفيلد (Stichfield 2004) بإجراء دراسة للإرشاد الأسري في المنازل وخلص إلى انطباعات إيجابية عن الانسجام الأسري. كما أشار ليو وبيتنير (Lew and Bettner 1999) إلى ان الأسرة لا تحتاج فقط إلى الإرشاد الأسري عند حدوث أزمة كبيرة فقط، ولكن حتى الازمات الصغيرة تتطلب اهتماماً وتركيزاً، فالسلوكيات السلبية التي تحدث من أحد افراد الأسرة لها تأثير كبير على الأسرة ككل.

في ماليزيا قام غاني (Ghani. 2004) بإجراء دراسة بعنوان تأثير الإرشاد الأسري على توافق وترابط الأسرة والمشكلات السلوكية لدى المراهقين وكانت الدراسة تهدف إلى اختبار فاعلية الإرشاد الأسري في التعامل مع مواضيع المشكلات السلوكية لدى المراهقين وتحسين جوانب الاستقلالية وتحسين التوافق

والترايط الأسري. فقد قام الباحثون بمقارنة الإرشاد الفردي مع الأسرة والإرشاد الأسري بأسلوب شامل وممنهج، وأظهرت النتائج ان الإرشاد الأسري كان أكثر فعالية من الإرشاد الفردي في مواجهة وحل المشكلات الأسرية. هذا يؤكد بأن العلاج قد لا ينجح بالضرورة إذا اتخذ المنحى الفردي، فالمرض الفردي هو مجرد عارض مرضي لمرض الأسرة ذاتها أو أحد مراكز القوى فيها.

من هنا تبرز أهمية علاج الأسرة ككتلة دينامية واحدة، والعكس صحيح، فاذا كانت هنالك جوانب إيجابية فإنها ستنعكس إيجابيا على توافق الأسرة. كما ان الهدف من الإرشاد الأسري لا يقتصر على الابعاد الاقتصادية فقط المتمثلة في اعتقاد البعض انه مجرد علاج لمجموعة أفراد في آن واحد بهدف توفير المال والوقت والجهد، بل هو منهج علمي مبني على أسس رصينة ومنظمة تأخذ في اعتبارها الجانب التفاعلي في العلاقات والادوار.

يعتبر الإرشاد الأسري أحد اختصاصات الإرشاد النفسي الرئيسية، هو وإرشاد الصحة النفسية والإرشاد المدرسي. كما يقوم الإرشاد الأسري على نفس الأسس الفلسفية واسس الوقاية وتنمية المهارات. للإرشاد الأسري عدة جوانب علاجية تتمثل في إرشاد العلاقات الزوجية وعلاج الأسرة كمنظومة واحدة وعلاج مشكلات الأبناء وتأقلمهم ضمن الأسرة والمدرسة، وجوانب وقائية لحماية الأسرة من التهديدات التي تؤثر على استقرارها.

وتتنوع برامج الإرشاد الأسري ما بين إرشاد الإعداد للزواج، تعزيز التوافق الزوجي، الصحة الإنجابية، الرضا العاطفي والجنسي وبرامجها المختلفة، إضافة إلى الإرشاد النمائي والوقائي كالمهارات الحياتية والوالدية وإدارة الذات كمهارات التواصل وحل المشكلات، وتحديد الأهداف واتخاذ القرارات، والعلاقات والتفاعلات الاجتماعية، والمهارات الاقتصادية كالصرف والادخار.

كما ان الإرشاد الروحي يساهم في تعزيز الصحة النفسية الفردية والأسرية من خلال الالتزام بالقيم والمسئولية والاحترام المتبادل والتسامح وتقبل الذات حتى يصل الفرد إلى الرضا الوجودي.

إن مبادئ الإرشاد الأسري متأصلة إلى حد ما في تراثنا العربي والإسلامي، فقد كان الحكماء والعقلاء يلعبون دورا هاما ونشطا في حل الصراعات والمشكلات الأسرية من خلال الحوار والتفهم وتقريب وجهات النظر وحسن التوجيه للوصول إلى الحلول الممكنة. كما ان هذا الدور رغم عدم تقمصه للصبغة العلمية والمنهجية الا انه يهدف إلى تعديل الأفكار والافتراضات والتوقعات المغلوطة عند الزوجين والابناء تجاه بعضهم. ومع تطور العلوم النفسية والاجتماعية تبلورت هذه الأساليب في مدارس وتوجهات متعددة ومنها الإرشاد المعرفي السلوكي الذي اثبتت الدراسات مدى فاعليته في التعامل مع العديد من المعتقدات والانفعالات الخاطئة التي قد تفسر لنا بعض السلوكيات غير واضحة الدوافع والاسباب.

بعد الحرب العالمية الثانية وبالتحديد في نهاية خمسينيات القرن الماضي، أخذ الإرشاد الأسري منحى علمياً ممنهجاً ، حيث تأسست الرابطة الامريكية للمرشدين الزوجيين (AAMFT) وهي رابطة تضم أكثر من ٢٤ ألف معالج ومرشد زوجي وأسري على مستوى العالم. حددت هذه الرابطة معايير ممارسة المهنة وإعداد المعالجين والمرشدين من خلال الدورات التدريبية والمؤتمرات السنوية لمتابعة ما يستجد في هذا المجال. كما ظهرت في ثمانينيات القرن الماضي الرابطة الدولية للمرشدين الزوجيين والأسريين، التي تضم العديد من المعالجين والمرشدين الأسريين والمختصين النفسيين والاجتماعيين.

ولقد تنوعت طرق العلاج والإرشاد الزوجي والأسري وأصبح هناك طيف واسع من الوسائل العلاجية والإرشادية المبنية في أساسها على نظريات العلاج النفسي ومنها العلاج الزوجي المعرفي السلوكي، العلاج الزوجي المتمركز حول المشكلات، العلاج الزوجي العاطفي، العلاج الزوجي التكاملي، العلاج

الزوجي التحليلي النفسي، العلاج الأسري المعرفي السلوكي، العلاج الأسري السلوكي، العلاج الأسري البنيوي، العلاج الأسري السياقي، العلاج الأسري عبر الأجيال، العلاج الأسري المنظم، العلاج الأسري المنظومي، العلاج الأسري المتمركز حول المشاعر، والعلاج الأسري التجريبي الوجودي.

كما اشارت العديد من الدراسات إلى مدى تأثير الضغوط النفسية سواء كانت الداخلية أم الخارجية على حياة الفرد والأسرة ككل، فالضغوط النفسية قد تعيق أساليب الفرد في مواجهة وحل المشكلات كما تؤثر على استقراره وتوازنه النفسي واتخاذها للقرارات الحكيمة (Rutter. 1996).

وهناك العديد من الضغوط النفسية والمشكلات الزوجية والأسرية والعلاقات بين المراهقين وآبائهم قد تنشأ نتيجة سوء الاتصال، أو الاتصال الغير فعال بين الافراد. هذا يتطلب الحاجة لاكتساب مهارات الاتصال والتدريب عليها في المواقف الحياتية المتنوعة (Okun. 1991). إنَّ عملية الاتصال هي عبارة عن مجموعة من المهارات اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمها الفرد في تواصله مع الآخرين وتلعب دورا هاما في التأثير على سلوكهم وتحديد استجاباتهم، فهي تعمل على تعزيز الفاعلية الذاتية لدى الفرد وتحقيق ذاته من خلال تفاعله المتبادل مع الآخرين، كما تعمل على تطوير المهارات الشخصية لدى الفرد عند بناء العلاقات الأسرية والعلاقات مع الآخرين.

تشتمل عملية الاتصال على ستة جوانب رئيسية يمكن تلخيصها تتابعا كما يلي: المرسل، الرسالة، قناة الاتصال، المستقبل، الفهم المشترك للرسالة بين المرسل والمستقبل، والتغذية الراجعة التي تتم عندما يستجيب المستقبل للرسالة ويرد عليها.

قامت الدكتورة نايفة الشوبكي من الجامعة الأردنية بإجراء دراسة بعنوان فاعلية برنامج لتدريب الوالدين على مهارات الاتصال في خفض الضغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى الآباء وبنائهم، حيث شملت

عينة الدراسة على ٦٠ إماً وأباً لطلاب الصف الثامن، وتم تقسيم العينة عشوائياً إلى مجموعتين متساويتين من الآباء والأمهات. المجموعة التجريبية تلقى أفرادها برنامجاً تدريبياً على مهارات الاتصال، والمجموعة الضابطة لم يتلقَ أفرادها هذا البرنامج. أظهرت نتائج الدراسة وجود انخفاض في مستوى الضغوط النفسية وتحسن في مستوى التكيف لدى الآباء والأبناء في المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أهمية مهارات الاتصال ودورها الفعال في تعزيز العلاقات الأسرية وفي تحسين مستوى التحصيل الدراسي للأبناء وانضباط سلوكياتهم وتفاعلاتهم مع الوالدين، كما توصل (جيكز وسكولب) (Gecas & Schwalbe.1986) إلى ان تأثير الوالدين من خلال التدريب على مهارات الاتصال كالإنصات والتعاطف له تأثير إيجابي في تحسين مستوى تقدير الذات لدى الأبناء.

دراسة أخرى أجراها (نيلسون وليفنت) (Nelson & Levant. 1991) توضح أهمية مهارات الاتصال، حيث كانت عينة الدراسة مكونة من ٣٤ أسرة تتراوح أعمار أبنائهم ما بين ٦ - ١٨ عام، كان هدف الدراسة هو تدريب الآباء على مهارات الاتصال من خلال برنامج تدريبي لمدة أربعة أشهر بمعدل جلسة واحدة أسبوعياً مدتها أربع ساعات. تم تقسيم العينة إلى مجموعتين، مجموعة تجريبية خضعت للتدريب على مهارات الاتصال والتفاعل مع الأبناء في المواقف الأسرية مهارات الإنصات والاستجابة، الوعي الذاتي، عكس المشاعر، القواعد الأسرية، الاجتماعات الأسرية والمناقشات، لعب الأدوار، والواجبات المنزلية للمهارات. أظهرت النتائج انخفاض في مستوى الحساسية والضغوطات في التعامل مع الأبناء مقارنة بالمجموعة الضابطة التي لم تخضع للتدريب، كما أظهرت النتائج تحسن في مستوى التكيف والرضا الأسري. من جانب آخر كان هناك تحسن في طبيعة العلاقة بين الأبناء والآباء وازدياد في مستوى الترابط الأسري إلى مستوى عال من التكيف وانخفاض مستوى الحساسية والتوتر.

ويرى جونسون (Johnson. 2000) أن أكثر العوامل التي تعيق عملية بناء علاقة جيدة مع الآخرين هو ضعف قدرة الفرد في التعبير عن مشاعره مما يسبب مشكلات وخطلاً في بناء العلاقة مع الآخرين. فهناك العديد من أساليب الاتصال اللفظية والغير لفظية التي تساعد في التعبير عن المشاعر والتفاعل مع الآخرين، ونذكر من هذه المهارات الهامة والاساسية ما يلي:

- **مهارات الاتصال الغير لفظية:** وهي المهارات السلوكية الغير لفظية التي تعتمد على لغة الجسد بأنواعها وتلعب دورا هام في عملية التواصل مع الآخرين.
- **مهارة الانصات:** توضح هذه المهارة مدى قدرة الفرد المستقبل على استقبال الرسالة ومعالجة محتواها ومن ثم إعادة ارسالها للطرف الآخر أو المرسل، حيث يعتمد الانصات بخلاف الاستماع إلى التركيز والفهم لمحتوى الرسالة بهدف تقديم الاستجابة الملائمة.
- **مهارات انعكاس المشاعر:** عبارة عن طريقة تدعيمية وتعاطفيه يكرر فيها الفرد المرسل كلام الطرف الآخر المستقبل بأسلوب مقارب لكلماته وفيه نوع من الاصغاء والتعاطف والتفهم لمشاعره، واطهار للطرف الآخر مدى قدرة الفرد على فهم مشاعره.
- **مهارة التعاطف:** تبين هذه المهارة قدرة الفرد في ان يضع نفسه في الإطار النفسي للطرف الآخر حتى يتفهم مشاعره وافكاره وتصرفاته، ويعتبر التعاطف اسلوب أساسي في عملية التواصل وهو يختلف تماما عن العطف أو ما يسمى بالشفقة الذي غالبا ما ينعكس سلبا على هذه العملية.
- **مهارة الاستيضاح:** يحاول الفرد في هذا الأسلوب الحصول على توضيح من الطرف الآخر للتفاصيل الغامضة للرسالة التي استقبلها من خلال طرح الأسئلة التوضيحية.

- **مهارة المواجهة:** توضح هذه المهارة قدرة الفرد على مساعدة الطرف الآخر في إدراك وفهم أسباب التناقض لديه، حيث تستخدم هذه المهارة بحذر اثناء المواجهة اللطيفة التي تهدف إلى التوضيح أكثر من التجريح والتصيد للأخطاء.
- **مهارة تقديم التغذية الراجعة:** تهدف هذه المهارة إلى اخبار الطرف الآخر بمدى تأثير كلماته أو سلوكياته على الفرد المرسل.

وعن فاعلية الجوانب المعرفية في الإرشاد الأسري أشار ازار وسيجل (Azar & Siegel. 1990) إلى أن العلاج المعرفي السلوكي يساعد على تخفيف حدة سلوكيات الآباء تجاه أبنائهم. كما أن تركيز التدريب على المهارات المعرفية في برامج تدريب الوالدين ودمجها مع التدريب على حل المشكلات يساعد الوالدين على اكتساب واثقان تلك المهارات ويعزز ثقتهم بأنفسهم ويعطي نتائج ايجابية تنعكس إيجاباً على الآباء والأبناء.

يهدف العلاج المعرفي السلوكي في عملية الإرشاد الأسري كعلاج نفسي مباشر يعتمد على مبدأ هام يهدف إلى تحديد وتصحيح عدة جوانب يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تحديد وفحص وتصحيح المعتقدات الخاطئة والمشاعر والسلوكيات المرتبطة بها.
- تحسين مستوى الادراك والرقابة الذاتية للأفكار والمشاعر والسلوك.
- التدريب على اكتساب مهارات معرفية وسلوكية صحية وفعالة.

وعندما نتحدث عن الجوانب المعرفية فإننا نقصد العمليات الذهنية التي يتم من خلالها اكتساب ومعالجة وتصنيف وتخزين واسترجاع المعلومات. حيث أن الجوانب المعرفية تتضمن العديد من العمليات الذهنية كالتفكير والفهم والادراك والانتباه والذاكرة والاستبصار والوظائف التنفيذية التي تلخص في ثلاثية القدرة

على وضع الخطط والاهداف، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات.

ولقد اثبتت أكثر من ٣٠٠ دراسة علمية فاعلية العلاج المعرفي السلوكي في تحسين الجوانب المعرفية والسلوكية التي تؤثر على نمط حياة الفرد والأسرة ككل. كما أظهرت الدراسات بأن التغييرات التي أحدثها هذا العلاج تفوق ما حدث لدى العينات الضابطة الذين لا يستخدمون أي نوع من الأدوية أو العلاجات، والعينات التي تتلقى أدوية، والعينات التي تتلقى علاجاً سلوكياً وعلاجات نفسية أخرى.

افترضت النظرية المعرفية أن انفعالات الفرد وسلوكياته تتأثر بإدراكه للمواقف والاحداث الحياتية. فالمواقف في حد ذاتها لا تحدد ما يشعر به الفرد وإنما يحدده الطريقة التي يفسر بها تلك المواقف. ومن هنا ترى النظرية المعرفية أن البناءات المعرفية السلبية التي يدرك الفرد الواقع من خلالها هي الحلقة الأولى في سلسلة الأعراض، كما ان تنوع المشاعر كالحزن والغضب وغيرها من المشاعر هي نتاج لتلك الأفكار والبناءات المعرفية.

إن العلاج المعرفي السلوكي للأسرة هو علاج مختصر يركز على المشكلات، كما يركز على طيف واسع من المشاكل النفسية كالإكتئاب والقلق والغضب إضافة إلى العديد من الاضطرابات النفسية والسلوكيات المتنوعة بما فيها مشاكل التعاطي والادمان. فالمهارات المعرفية والسلوكية تساعد افراد الأسرة في التعامل مع الصراعات والمشكلات النفسية والاجتماعية من خلال الوصول إلى التفكير الناقد والمنطقي وممارسة السلوكيات الصحية المتكيفة.

يعتبر (ارون بيك)، و(البيرت اليس) من مؤسسي ورواد المدرسة المعرفية التي أسهمت كثيراً في العلاج الأسري وحل الخلافات بين الأزواج، حيث انطلق مفهوم هذا العلاج من ان الأنشطة المعرفية تؤثر في سلوك الفرد. فقد لاحظ بيك في بداياته أثناء ممارسته لعلاج التحليل النفسي مع مرضى الإكتئاب وجود اختلافات في

أما التفكير بين المكتئبين وغير المكتئبين، حيث وجد أن المكتئبين يفكرون في أفكار لم يعوها خلال ممارستهم للتداعي الحر ما لم يطلب منهم التركيز عليها، هذه الأفكار تظهر بسرعة وتلقائية وتسمى بالأفكار التلقائية automatic thoughts التي يعقبها حالة انفعالية غير سارة.

في تلك الفترة تقريبا أسس (اليس) مفهوم العلاج العقلاني الانفعالي الذي أطلق على هذه الأفكار مسمى الأفكار الغير العقلانية، وقد استخدم اليس صيغة للعلاج العقلاني الانفعالي مكونة من شقين، شق تشخيصي ABC وهو مختصر يرمز حرفه الأول A إلى الحدث المنشط أو الموقف، يليه الاعتقاد الذي يوضح الأفكار العقلانية أو الغير عقلانية ويشار اليه بالرمز B، ومن ثم تأتي عواقب أو نتيجة الاعتقادات التي يشار إليها بالرمز C. أما الشق العلاجي DEF وهو مختصر يرمز حرفه الأول D إلى المناقشة، يليه التنفيذ ويرمز حرفه إلى E، ومن ثم يأتي العائد الذي يشير اليه بالرمز F.

كما افترض (اليس) ان المرض النفسي يحدث نتيجة ظهور الأفكار غير العقلانية منذ الطفولة المبكرة، حيث يمكن ان يعاد تنشيطها من خلال الإيحاء في مراحل لاحقة من العمر. هذه الأفكار تقوم على معتقدات رئيسية عامة، يطلق عليها المخططات schemas التي لدى الفرد عن نفسه، وعن عامله، وعن مستقبله. هذه المخططات تحدد الطريقة التي قد يفسر بها الفرد موقف معين. من خلال هذا التفسير تظهر افكار تلقائية معينة. وهذه الأفكار بالتالي تسهم في التقييم المعرفي الذي يتصف بسوء التكيف للموقف أو الحدث، وبالتالي يؤدي إلى استجابة وجدانية.

مؤخرا بدأ العلاج المعرفي السلوكي الأسري يتطور في جانب المشكلات المتعلقة بالأطفال، حيث لوحظ ذلك في اعمال باترسون Patterson الذي قام بإجراء تدريب سلوكي للآباء انطلاقا من مبادئ نظرية التعلم الاجتماعي لتعديل السلوك العدواني لدى الاطفال. كما تطور العلاج المعرفي السلوكي الزوجي

على يد ريتشارد ستيورات Richard Stuarts عام ١٩٦٩ من خلال اعماله مع الأزواج الذين يعانون من معاناة زوجية، فقد استخدم العديد من التدخلات العلاجية التي ركزت على تدريب الآباء باستخدام مهارات العلاج الزوجي.

كما يلعب أسلوب حل المشكلات دوراً هاماً في زيادة وعي الأسرة بطبيعة المشكلة وكيفية التعامل معها بشكل منطقي وعملي مما يساعد افراد الأسرة على تحديد مشكلاتهم كخطوة أولى ومن ثمّ العمل على مواجهتها وحلّلتها بالشكل الملائم. من ناحية أخرى قد يعاني بعض افراد الأسرة من بعض الصعوبات في حل المشكلة أو التعامل معها وذلك قد يعود إلى أحد أو بعض الأسباب التالية:

- **خلل في مهارة حل المشكلات (Skills Deficit):** مهارة حل المشكلات غالباً ما تكتسب منذ الطفولة المبكرة وتتطور مع تقدم العمر نتيجة المواقف الحياتية ويمكن اكتسابها من خلال الملاحظة، ولكن البعض قد يفتقد مهارة الحل نتيجة عدم وجود النموذج الصحيح الذي يمكن ملاحظته أو نتيجة الاعتماد على الآخرين في حل المشكلات. ان الاشخاص الذين يعانون من خلل مهارة حل المشكلات قد يشكون من عدم القدرة على تحليل طبيعة المشكلة وبالتالي لا يستطيعون الوصول إلى أفكار لحل هذه المشكلة. فهم غالباً ما يعانون من صعوبات في حل المشكلات في عدة مواقف في حياتهم ويحتاجون إلى تدريبات أساسية على أسلوب حل المشكلات.

- **خلل في أداء حل المشكلات (Performance Deficit):** في هذا النوع غالباً ما يكون لدى الفرد مهارات في حل المشكلات، ولكن بسبب الاكتئاب أو القلق أو الضغط النفسي يختل أدائه في حل هذه المشكلات، ويمكن مساعدته من خلال تحديد وتعديل العوامل التي تعيق أداءه.

## عوائق حل المشكلات:

- **الضعف الإدراكي:** ومنها ضعف التركيز، بطء التفكير، أو صعوبة اتخاذ القرارات.  
**الحل:** يحتاج الفرد إلى مكان هادئ بعيد عن مشتتات الذهن والإزعاج وإلى بعض مهارات الاسترخاء.
- **العبء الوجداني:** ومنها الاكتئاب أو القلق.  
**الحل:** إعادة البناء المعرفي، تمارين الاسترخاء، التأمل والصلاة، التمارين الرياضية، التنزه، اخذ حمام دافئ، الاستمتاع بجو هادئ كالجلوس في الحديقة مثلا.
- **التشوهات المعرفية:** ومنها التفكير الثنائي أو الأبيض والأسود، التفكير الكارثي والتهويل، التعميم، ولوم الذات.  
**الحل:** إعادة البناء المعرفي، تطبيق المهارات السلوكية في المواقف الحقيقية.
- **التجنب:** ومنها المماطلة والنسيان.  
**الحل:** التعامل مع أسباب التجنب، وممارسة تمارين خفض القلق.
- **عدم إعتمادها على الآخرين:** ومنها النصائح المتناقضة من الآخرين التي قد تضر الفرد، الانتقاد، فقدان الدعم الاجتماعي.  
**الحل:** النظر في مزايا وعيوب النصائح، البحث عن الدعم الملائم.
- **المشاكل العملية:** ومنها عدم توفر الوقت الكافي، محدودية الموارد والإمكانات ضعف مستوى الذكاء، الإعاقة الجسدية، والمشاكل الخارجة عن السيطرة.

**الحل:** تنظيم الوقت، العصف الذهني، مساعدة الآخرين.

- **عوامل استراتيجية:** ومنها محاولة البحث عن حلول مثالية، أو البحث عن حل واحد لجميع المشاكل.

**الحل:** محاولة التفكير بواقعية والبحث عن حلول متنوعة.

**خطوات حل المشكلات:**

١- التعرف على المشكلة:

أ- ماهي المشكلة: وصف المشكلة بدقة ووضوح. مثال: ليس لدي وقت للمتابعة في العيادات.

ب-الهدف: المتابعة بانتظام في العيادات.

ج-أهمية المشكلة: هل تستحق المشكلة أن تحل ولماذا؟

٢- **تحديد الأسباب المحتملة:** تتطلب معرفة حل المشكلة معرفة أسبابها الجذرية أو عواملها الأكثر احتمالية،

وهذا يسهم في توفير الوقت والجهد اللذين عادة ما يستهلكان في التركيز على الاسباب غير الجذرية

للمشكلات، ويمكن الوصول إلى الأسباب المحتملة من خلال استراتيجية العصف الذهني حيث يتم

توليد مجموعة من الأفكار عن الأسباب المحتملة، ويمكن تحديد هذه الاستراتيجية من خلال استخدام

أسلوب عظم السمكة الايشيكاوا، حيث تمثل المشكلة رأس السمكة بينما تتفرع الأسباب المحتملة من

عظام السمكة. مثال: المشكلة الرئيسية ليس لدي وقت للمتابعة في العيادات، بينما الأسباب المحتملة

المتفرعة هي:

- انشغالاتي كثيرة، ليس لدي تنظيم للوقت، أنسى كثيرا...الخ

٣- **قائمة الحلول والبدائل:** تستخدم هذه القائمة لتوليد البدائل لحل المشكلة، كما يمكن استخدام استراتيجية العصف الذهني أيضا في إيجاد الحلول، مثال:

- عمل مذكرة جدول لتنظيم الوقت

- الاستعانة بالآخرين للتذكير..الخ

٤- **اختيار الحل الأفضل:** يتم اختيار الحل الأفضل القابل للتطبيق بعد تقييم المزايا والعيوب لكل حل من الحلول المقترحة.

- مذكرة جدول لتنظيم الوقت.

٥- **التنفيذ:**

- تقسيم الحل إلى مهام متعددة الأهم فالمهم

- الالتزام بتطبيق المذكرة.

٦- **التقويم:**

- وضع مؤشرات تقدم تحدد وتقيس مدى التقدم في تنفيذ الخطة، مثال: الالتزام بالمواعيد.

- مراجعة الخطوات السابقة.

## المراجع

- مصطفى حجازي (٢٠١١): واقع الإرشاد الأسري ومتطلباته في دول مجلس التعاون، سلسلة الدراسات الاجتماعية، العدد ٦٧، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.
- نايفة الشوبكي، نزيه حمدي (٢٠٠٨): فاعلية برنامج لتدريب الوالدين على مهارات الاتصال في خفض الضغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى الآباء وأبنائهم، مجلة البصائر، الجامعة الأردنية-الأردن.
- علاء الدين كفاي(١٩٩٩): الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، المنظور النسقي الاتصالي، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، دار الفكر العربي.
- G.Pirooz Sholevar. Linda D.Schwoeri (2003): Textbook of Family and Couples Therapy. Clinical Applications. American Psychiatric Publishing Int.Washington. DC. London. England.
- Norhayati Mohd. Noor (2014): Family Counseling in Malaysia: Current Issues and Practices. Faculty of Education. University of Kebangsaan Malaysia. Malaysia. International Education Studies; Vol. 7. No. 13.
- Kimberly A. Osburn (2011): A Cognitive Behavioral Approach to Family Counseling. Liberty University Online.

## الفصل الخامس

### الفروق بين البرامج الإرشادية والتدريبية والأسرية عند تصميم البرامج الإرشادية

د. عبده الطايفي

#### أولاً: تصميم البرامج الإرشادية:

البرنامج الإرشادي هو «الخطوات المتتابعة التي يتم من خلالها تقديم خدمات الإرشاد من المرشد إلى المسترشد»، والعملية الإرشادية هي الجانب التطبيقي للإرشاد وبدونها يصبح الإرشاد مجرد آراء أو نصائح أو توجيهات. (باصويل، ٢٠٠٨م، ص ١٤). وبرنامج الإرشاد هو مجموعة من الأنشطة يقوم بها المسترشدون في تفاعل وتعاون بما يعمل على توظيف طاقاتهم وإمكاناتهم فيما يتفق مع ميولهم وحاجاتهم وقدراتهم واستعداداتهم في جو يسوده الأمن والطمأنينة وعلاقة الود بينه وبين والمرشد.

نستخلص مما سبق ما يلي:

- ١- التركيز على أن يفهم المسترشد من عملية الإرشاد ما لديه من إمكانيات وقدرات، ويعمل على تنميتها إلى أقصى حد ممكن من عملية الإرشاد.
- ٢- المساعدة من قبل شخص مؤهل ومدرب وصاحب خبرة لشخص آخر يحتاج للمساعدة لفهم موضوع معين أو ليحل مشكلة يواجهها.
- ٣- يجب تحقيق التوافق البيئي والاجتماعي والصحي والنفسي، في شتى مجالات الحياة المعيشية.

## تصميم البرنامج الإرشادي:

تصميم البرنامج هو ذلك النشاط المستمر المشترك بين أجهزة الإرشاد ومستقبله حيث تعرف من خلاله المشكلات وتحدد فيه الأهداف كما تتخذ فيه الإجراءات لبلوغ تلك الأهداف. ويعني ذلك أن التصميم هو الإجراء التطبيقي للتخطيط. ويهدف تصميم البرنامج الإرشادي إلى تنمية مهارات مجموعة من الأفراد أو إكسابهم مهارات جديدة. (العبيدي، ١٩٩٧م، ص ٤٢).

**خطوات تصميم البرنامج الإرشادي:** يمر تصميم أي برنامج إرشادي بعدة مراحل وتشمل الآتي:

- ١- مرحلة تحديد الأهداف
  - ٢- مرحلة اختيار المحتوى وتنظيمه
  - ٣- مرحلة اختيار وتخطيط الأنشطة والوسائل التعليمية
  - ٤- مرحلة التقويم (Miller,2006.p.341)
- وفيما يلي عرض مختصر لهذه المراحل.

١- **مرحلة تحديد الأهداف:** تعتبر الأهداف أولى الخطوات التي يجب مراعاتها عند التخطيط لأي برنامج مقترح فهي المعيار الذي تختار في ضوءه محتويات البرنامج وتُحدّد أساليبُ تدريسه وطرق تقويمه، كما أنها توجه المرشد وتساعد في اختيار الخبرات المناسبة، فمن أبرز معالم أي برنامج مقترح وضوح الأهداف وتسلسلها وتحديدها، ويعتبر التحديد الدقيق والواضح للأهداف الإرشادية من أهم خطوات تصميم البرنامج كما أن خطوة تحديد الأهداف تسهل عملية اختيار الأنشطة الإرشادية المناسبة المتضمنة في البرنامج وتوجيهها لتسهيل تحقيق الأهداف المنشودة والمرجوة بسهولة، وبقدر وضوح الأهداف وسلامة

صياغتها وتحديدها يتحدد مدى إمكانية تحقيقها بنجاح. (الشرييني، ٢٠٠٦م، ص٢١٤).

للأهداف مستويات مختلفة هي:

١- الأهداف الإرشادية العامة: هي أهداف واسعة النطاق وعامة، وتحقق عن طريق عملية إرشادية كاملة.

٢- الأهداف التربوية: والأهداف هنا خاصة، نظرا لارتباطها بمقرر دراسي معين أو وحدة تدريسية وهذه الأهداف تحقق بدقة.

٣- أهداف معرفية: وهي الأهداف التي تركز على الجانب العقلي والمعلومات والحقائق.

٤- أهداف نفس حركية: وهي الأهداف التي تركز على تنمية المهارات الجسمية والحركية.

٥- أهداف وجدانية: وهي الأهداف التي تركز على تكوين وتنمية الاتجاهات والميول والقيم وترتب هذه الأهداف ترتيبا هرميا من السهل إلى الصعب ومن البسيط إلى المعقد.

ويجب أن تصاغ أهداف الإرشاد وفقا للشروط التالية: (زعت، ٢٠٠٠م، ص٤٥).

\* أن يصف الهدف السلوك المراد تغييره.

\* أن يكون السلوك الموصوف سلوكا ظاهرا واضحا.

\* أن يكون هدف الإرشاد محددًا بدقة.

٢- مرحلة اختيار المحتوى وتنظيمه:

أ- مرحلة اختيار محتوى البرنامج: يشير المحتوى إلى المعرفة والمعلومات المفيدة والهامة والمُعطاة في الوقت

المناسب، والتي تثير اهتمام المسترشدين لتكون سبباً لإقبالهم على البرنامج الإرشادي، ويندرج المحتوى ضمن مجمل المفاهيم كالحقائق، والنظريات، والأفكار، والمبادئ، والأهداف.

ب- أهداف البرنامج الإرشادي: تهدف البرامج الإرشادية عموماً إلى: (Snyder.2012,p.101)

- ١- تحقيق الصحة النفسية للمسترشد وتحقيق الذات.
- ٢- تحقيق النمو النفسي السليم للمسترشد.
- ٣- المساعدة على التفاعل الاجتماعي وبناء علاقات اجتماعية ناجحة.
- ٤- تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى المسترشدين.
- ٥- مساعدة المسترشدين على الاستبصار بمشكلاتهم وحلها وتعزيز ثقتهم بأنفسهم.
- ٦- التدريب على ضبط الانفعالات وتعديل أساليب التفكير والاتجاهات السلبية.
- ٧- تنمية المواهب والقدرات لدى المسترشدين.
- ٨- اكتشاف القوى الكامنة داخل كل مسترشد.

### ٣- مرحلة اختيار وتخطيط الأنشطة والوسائل التعليمية

تعد هذه المرحلة في غاية الأهمية حيث يتم فيها اختيار دقيق للأنشطة التي سوف يتم ممارستها خلال البرنامج كذلك لا بد من تحديد الوسيلة الملائمة لتنفيذ كل نشاط من الأنشطة. كما يجب أن يتم اختيار الأنشطة الملائمة لكل فئة وكل مرحلة عمرية.

#### ٤- مرحلة التقييم:

لا يمكن الحكم على نجاح أي برنامج دون تحديد الوسيلة أو الآلية الأمثل للتقييم وبالتالي لا ينبغي البدء في تنفيذ أي برنامج دون وجود أدوات التقييم ومن الأفضل أن تكون هناك أكثر من أداة للوصول إلى نتائج أكثر دقة. كذلك من المهم جداً ألا يبدأ تنفيذ أي برنامج دون تحديد القياس القبلي للمستفيدين ثم بعد ذلك يتم القياس البعدي ومعرفة الأثر الفعلي للبرنامج.

#### ثانياً: تصميم البرامج التدريبية:

تتبع أهمية التدريب من دوره الفعال في تفعيل مراكز الإرشاد وتمكينها من تحقيق أهدافها بكفاءة عالية ومهنية كبيرة. ولذا تسعى جميع المراكز إلى تطوير برامجها التدريبية للاستفادة منها في تحسين قدرات الموارد البشرية - المرشدين - التي تعتبر أهم الموارد لديها. ويتم تخطيط البرامج التدريبية للوصول إلى أهداف متعددة وفق احتياج المراكز لتدريب منتسبيها.

ولهذا تتنوع مجالات البرامج التدريبية وفق تنوع الاحتياج التدريبي، فمن البرامج التدريبية ما هو موجه لزيادة معارف المتدربين أو لتحسين مهاراتهم أو لتكوين اتجاهات جديدة تخدم مصلحة العمل وتحسن مستوى الأداء. ولكي يحقق التدريب الأهداف المرجوة ينبغي أن تتبع الخطوات العلمية في تخطيط برامجها وعملياتها. وتوجد العديد من النماذج التي يمكن استخدامها في تخطيط البرامج التدريبية. (الدليم، ٢٠٠٤م، ص ١٥).

وتتضمن عملية تصميم البرامج التدريبية العديد من المراحل تشمل: التحليل، والبناء، والتنفيذ، والتقييم. وعلى الرغم من ترتيب تلك المراحل أو الخطوات إلا أنه يمكن تقديم مرحلة على أخرى حسب ظروف إعداد البرنامج التدريبي المرکز. وفيما يلي عرض لأبرز خطوات تصميم البرنامج التدريبي.

## ١- التحليل وقياس الاحتياج التدريبي:

يشمل التحليل وقياس الاحتياج التدريبي دراسة مستوى الأداء في المراكز لمعالجة مكامن الخلل والفجوة في مستوى الأداء بين المستوى الحالي والمستوى الذي يجب أن يكون عليه الأداء. كما يسهم التحليل في التعرف على المراكز وأهدافها والوظائف التي يجب تدريب المرشدين على تنفيذها بكفاءة أعلى وتطوير معايير الأداء للبرنامج التدريبي وتحديد طرق التدريب وتحديد تكلفة التدريب.

- تحديد احتياجات المتدربين التدريبية: (حجازي، ١٩٩٤م، ص١١٤).

تمثل تحديد احتياجات المتدربين عنصراً هاماً تُبنى عليه قراراتُ توجه مسيرة البرنامج التدريبي، ولذا لا بد من تحديد الاحتياجات التدريبية لهم بدقة متناهية. ويمكن تعريف قياس أو تحديد الاحتياجات بأنها تلك الخطوات المنظمة التي تقلل الفجوة بين ما يعرفه ويستطيع المتدرب فعله حالياً وبين ما يفترض أن يعرفه ويفعله. وتمثل الأسئلة التالية ما يجب ان تتم معرفته من خلال إجراء قياس احتياج المتدربين:

- ما الذي يجب أن يتم تغييره أو تطويره؟
- ما الدور الذي يمكن أن يقوم به التدريب لحل المشكلة؟
- هل يستطيع المتدرب القيام بالعمل بالكفاءة المطلوبة؟
- هل المشكلة لها علاقة بالتدريب؟
- ما الخبرات والمصادر والموارد المتوفرة حالياً لمواجهة المشكلة؟

## ٢- وضع الأولويات للبرنامج التدريبي وتحديد المهام:

لتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة ينبغي اختيار الاحتياجات التدريبية التي يجب تطوير البرنامج التدريبي لمواجهتها ومعالجتها. وتبرز أهمية وضع وتحديد الأولويات لموضوعات ومجالات البرامج التدريبية في أن المصادر محدودة الوقت، العنصر البشري، الخبرات، الأموال ولهذا لابد من توجيه هذه المصادر المحدودة لحل أهم مشاكل الأداء التي سينجم عنها تدريب المتدربين على القيام بها بكفاءة عالية تحسن من مستوى الأداء في المراكز، وتزيد من قدرتها على تحقيق أهدافها. ومن المعايير التي تساعد في تحديد الأولويات درجة ارتباط المهام المطلوب تدريب المتدربين على إتقانها بأهداف المراكز ومعرفة أعداد المتأثرين بالمشكلة، علاقة المشكلة بغيرها من القضايا، وما مدى تأثير مجابهة المشكلة على التغلب على القضايا الأخرى. (الرشيدي وصالح، ٢٠٠٠م، ص ١٢٥).

## ٣- بناء قياس مستويات الأداء:

يختص قياس الأداء بمعايير الأداء المطلوبة لإنجاز المهام. ويتم تحديد مستوى الأداء المطلوب باستخدام أسلوب ملاحظة الأداء للمهمة في ظروف العمل الطبيعية، وتسجيل خطوات التنفيذ المختلفة، ومستوى تنفيذها. أو باستخدام أسلوب المحاكاة الذي يجب أن تكون قريباً من الظروف الفعلية، مع تسجيل مستوى أداء المتدربين المهرة لتلك المهام. ومن الطرق المستخدمة كذلك تحليل دليل العمل لمعرفة مستوى الأداء المطلوب لإنجاز المهمة المحددة. كما يمكن معرفة مستوى الأداء المقبول بمقابلة الخبراء في المجال، والاستفسار منهم عن مستويات الأداء المقبولة. وتستخدم هذه الطريقة لتأكيد المعلومات المجموعة بالطرق السابقة ولا ينبغي الاعتماد عليها فقط. (القحطاني، ٢٠٠٥م، ص ١٢٩).

### تصميم البرنامج التدريبي:

يتم في هذه المرحلة تحديد المعارف والمهارات المطلوب توافرها في المتدربين كشرط أساسي لالتحاقهم في البرنامج التدريبي، وتحديد الأهداف التعليمية، وخطوات التعلم، واختبارات الأداء، وترتيب خطوات العملية التدريبية.

#### ١- تحديد المتدربين ومستوياتهم المعرفية المطلوبة:

لكي يحقق البرنامج التدريبي أهدافه ينبغي تحديد المتدربين، ومستوياتهم المعرفية، والمهارات التي يجب أن يمتلكوها، بالإضافة إلى تحديد الاتجاهات المطلوبة نحو موضوع البرنامج التدريبي وذلك لمقابلة مستوى المحتوى التدريبي، وطرق التدريب، وغيرها من العوامل التي يجب توفرها لضمان الاستفادة من التدريب. (الضحيان، ٢٠٠٢م، ص٢٣٨).

#### ٢- إعداد أهداف البرنامج التدريبية:

أهداف البرنامج التدريبية تحدد بدقة ما يمكن أن يستطيع المتدربون فعله كنتيجة لحضورهم للبرنامج. كما تؤدي أهداف البرنامج التدريبية دوراً بارزاً في إعداد المحتوى التدريبي، اختيار طرق البرنامج التدريبية، تقويم البرنامج، إذ تستخدم كمحددات في مرحلة التقويم. ويجب أن تكون أهداف البرنامج محددة، مقاسة يمكن قياسها، معقولة يمكن تحقيقها، ملائمة لها علاقة بالمشكلة، محسوسة يمكن مشاهدتها.

وتتبع الأهداف التدريبية في مستويات متعددة حسب طبيعة البرنامج التدريبي مثل أهداف ترمي إلى:

- زيادة معرفة المتدربين في مجال محدد.
- تغيير اتجاهات المتدربين تجاه موضوع معين.

- تزويد المتدربين بمهارات معينة.

- تشجيع المتدربين لقبول فكرة محددة.

- تغيير ممارسات أو سلوكيات محددة. (العساف، ٢٠١١م، ص١٨).

وتجدر الإشارة إلى أن الأهداف التدريبية تتفاوت في صعوبتها وإمكانية تحقيقها، إذ يبدو أن الهدف المتعلق بزيادة معرفة المتدربين في مجال محدد أسهل بكثير من الهدف المتعلق بتغيير ممارساتهم لمهمة معينة وهكذا.

٣- خطوات التعلم: يتم في هذه المرحلة تحديد قائمة بجميع الأنشطة والخطوات التفصيلية التي يجب القيام بها لتدريب المتدربين على أداء العمل المطلوب وفق الأهداف المحددة.

٤- ترتيب خطوات العملية التدريبية: يجب ترتيب خطوات العملية التدريبية بما يكفل تحقيق الأهداف التدريبية بتتابع منطقي يؤدي إلى إتقان المتدربين للمحتوى التدريبي.

#### ٤- بناء البرنامج التدريبي:

تأتي مرحلة بناء البرنامج التدريبي كمرحلة تابعة لمرحلة التصميم. وتتضمن هذه المرحلة إعداد محتوى البرنامج التدريبي وتحديد المصادر المفيدة للبرنامج، اختيار وإعداد طرق ووسائل البرنامج التدريبية، تحديد الجدول الزمني لتنفيذ وتقويم البرنامج، تنفيذ البرنامج. (غنيم، ٢٠١٢م، ص١١٤).

١- إعداد محتوى البرنامج التدريبي و تحديد المصادر المفيدة للبرنامج:

يتم في هذه المرحلة إعداد المحتوى التدريبي للبرنامج حسب أهدافه التدريبية، إذ يعد المحتوى التدريبي لغرض تحقيق هذه الأهداف. ويمكن أن يستعين المدرب بالمتخصصين في المشكلة التي يسعى البرنامج لحلها

من أجل إعداد المحتوى التدريبي للبرنامج.

كما يقوم بعض المدربين باستخدام محتوى تعليمي أو منهج سبق تصميمه وإعداده لبرنامج مماثل مع ملاحظة تعديله ليصبح ملائماً للمستفيدين من البرنامج الحالي. كما يلزم المدرب معرفة الجهات والأخصائيين الذين يمكن أن يساهموا في البرنامج، وفي هذا الصدد ينبغي للمدرب تكوين صلات وعلاقات فعالة تتيح له الاستفادة من مصادره وعلاقاته في إنجاح برامجه التدريبية. (الشربيني، ٢٠٠٦م، ص ١١٥).

## ٢- اختيار وإعداد طرق ووسائل البرنامج التدريبية:

يتم اختيار وإعداد طرق ووسائل البرامج التدريبية حسب طبيعة المحتوى التدريبي للبرنامج وكذلك حسب خصائص المتدربين التدريبية والاجتماعية. وفي كل الظروف، يجب أن تكون الطرق ملائمة، وتساهم في تعليم المتدربين أهداف البرنامج. وهناك العديد من الطرق التدريبية منها على سبيل المثال التطبيقات العملية، المحاضرات، ورش العمل، حلقات النقاش، المراجع والنشرات التدريبية، المعارض، برامج الحاسوب والانترنت. (الزبيدي، ٢٠٠٢م، ص ٩٤).

## ٣- تحديد الجدول الزمني لتنفيذ وتقويم البرنامج:

يعد تحديد الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج عاملاً هاماً في نجاح البرنامج التدريبي، إذ يجب اختيار التوقيت المناسب لتنفيذ البرنامج وذلك لضمان حضور المتدربين. كما يجب أن لا يتزامن تنفيذ البرنامج مع أنشطة أخرى تحظى باهتمام كبير من المشاركين مما قد يؤدي إلى تقليل الحضور. وما ينبغي أن يشار إليه ضرورة وضع جدول زمني لتنفيذ كل مرحلة من مراحل البرنامج بحيث يتمكن المتدرب والمدرّب من إنجاز المراحل المتعددة للبرنامج في الوقت المحدد. (الدخيل الله، ١٤٢٥هـ، ص ١٣٤).

## ٥- تنفيذ برنامج التدريب:

يجب تحديد مكان وزمان عقد النشاط التدريبي في مرحلة تصميم وبناء البرنامج. ويراعى أن يكون الوقت والمكان مناسبين للمستفيدين من البرنامج ومحتواه وأنشطته التدريبية. وعلى الرغم من أن الفترة الزمنية لتنفيذ البرنامج ليست طويلة مقارنة بمدة التخطيط، إلا أنها تمثل الفرصة الوحيدة لاستثمار الوقت الطويل والجهد المتواصل المبذول في مراحل البرنامج السابقة. لذا على المدرب أن لا يفقد حماسه في هذه المرحلة بل يجب أن يبدو في قمة نشاطه وحضوره الذهني ليقطف ثمار جهده، ويستفيد من حضور المتدربين للبرنامج. ويتم تنفيذ البرنامج على مراحل، إذ يمكن تخصيص أوقات معينة لكل هدف من أهداف البرنامج التدريبية على نحو يضمن تزويد المتدربين بكافة المعلومات والمهارات المتعلقة بالهدف التدريبي مع توفير الوقت الكافي للقيام بالأنشطة التطبيقية. وعادة تتفاوت الفترات الزمنية اللازمة لتنفيذ البرامج التدريبية تبعاً لطبيعتها وأهدافها المختلفة. كما يجب توفير جميع مستلزمات التدريب والتأكد من تهيئة جميع الظروف الملائمة لنجاح التدريب مع توفير الأجواء الملائمة لزيادة قدرة المتدربين على التعلم. (زهران، ٢٠٠٥م، ص ١٢١).

## ٦- تقييم البرنامج التدريبي:

ينبغي تقييم البرامج التدريبية للتأكد من فعاليتها في تحقيق أهدافها ولمعرفة أوجه القصور لتلافيها وتطويرها. ويتم استخدام نماذج مختلفة لتقييم التدريب ويعد نموذج Kirkpatrick، من أكثر النماذج استخداماً. و يتم تقييم برامج التدريب وفق هذا النموذج بالتركيز على أربعة مستويات تتمثل في ردة فعل المتدربين نحو التدريب و مقدار التعلم الذي اكتسبوه من خلال البرنامج التدريبي و مدى التغير في سلوكهم الأدائي و أخيراً المحصلة النهائية للتدريب على الواقع الفعلي و بيئتهم كنتيجة لتطبيق المتدربين لما تمّ تدريبهم عليه (Dattilio. 2008) وتقاس ردة فعل المتدربين نحو البرنامج التدريبي من خلال استمارات قصيرة توزع

على المتدربين لمعرفة اتجاهاتهم نحو البرنامج ومدى رضاهم عنه بعد نهايته أو بعد مضي معظم أنشطته. وهذا النوع من التقويم قد لا يقيس التغيير المعرفي أو المهاري للمتدربين ولذا يفضل القيام بالمستويات المتقدمة من التقويم التي تتعرض لقياس تلك التأثيرات الهامة على معارف ومهارات المتدربين.

وفي المستوى الثاني من التقويم يتم تحديد مدى أو مقدار التعلم الذي أكتسبه المتدربون كنتيجة للبرنامج التدريبي. وهذا النوع يتناول قياس التغيير في المعارف والاتجاهات والمهارات وفق أهداف البرنامج التدريبي. ويتم عادة قياس مستوى معارف ومهارات واتجاه المتدربين قبل وبعد التدريب لمعرفة الفروق بينهما التي نجمت عن التدريب. ولكن هذا النوع من التقويم لا يصل إلى مرحلة تقويم أثر التدريب على مستوى الأداء. ولهذا يتم تناول تقويم أثر التدريب على الأداء في المستوى الثالث من تقويم التدريب الذي يقيس قدرة المتدربين على إنجاز الأعمال الوظيفية بمستوى أعلى كنتيجة لحضورهم البرنامج التدريبي. وتجدر الإشارة إلى أهمية تقويم مدى أثر البرنامج التدريبي على مستوى أداء المتدربين لأن الهدف المتوقع من التدريب هو تحسين مستويات الأداء للمهام. ويتطلب هذا النوع من التدريب مشاركة المشرفين في بيئة العمل وعلى الرغم من صعوبة تنفيذ هذا المستوى من التقويم إلا إن الحاجة تبدو كبيرة لإجرائه.

أما المستوى الرابع من تقويم التدريب فهو الموجه لقياس مدى فعالية البرنامج التدريبي ونتائجه النهائية على مستوى أداء المركز بشكل عام والعائد النهائي من التدريب. ويلاحظ أنه كلما تقدم مستوى التقويم كلما قل تنفيذه على الرغم من تزايد فعاليته. ولهذا نجد أن المستوى الأول من التقويم هو أكثر المستويات تطبيقاً وأقلها نفعاً. (Locke, 2011, p. 311)

وعلى الرغم من أن الكثير من المراجع تضع التقويم كمرحلة أخيرة في بناء البرامج التدريبية، إلا أن عملية التقويم تبدأ في المراحل المبكرة من إعداد تلك البرامج. وينقسم التقويم إلى نوعين، النوع الأول يتم تنفيذه أثناء

البرنامج والهدف من هذا النوع هو التطوير والرغبة في التغلب على الصعوبات التي تواجه البرنامج، والنوع الثاني من التقويم يتم تنفيذه بعد نهاية البرنامج ويهدف إلى معرفة تحقيق البرنامج لأهدافه المحددة سلفاً.

ويشمل التقويم بشكل عام جمع البيانات المناسبة وتحليلها ومقارنتها مع المعايير المحددة مسبقاً لنجاح البرنامج. ويمكن أن تعتبر الأهداف التعليمية للبرنامج كمحددات في عملية التقويم. ويرى البعض أن التقويم يخدم هدفين هامين هما تطوير البرامج التدريبية وكفاءة المتدربين والمدربين وتوثيق فعالية وأثر البرامج التدريبية.

### ثالثاً: برامج الإرشاد الأسري:

تأتي أهمية العملية الإرشادية للعمل على زيادة معرفة وتنوير المسترشد، ومحاولة تصحيح مشاعره وأفكاره نحو ذاته وأيضاً الآخرين، وبالتالي زيادة قدرته وامكانياته على السلوك الإيجابي وذلك للحد من انتشار المشاكل والظواهر الاجتماعية مثل: التفكك الأسري، و الخلافات الزوجية، و انطواء الذات.. ومحاولة تهيئة كافة السبل، وتهيئة الظروف المناسبة لتحقيق التوافق الأسري. (باصويل، ٢٠٠٨م، ص١٢).

### أهداف برامج الإرشاد الأسري:

- ١- تحقيق سعادة واستقرار للأسرة وبالتالي سعادة المجتمع
- ٢- تأهيل وتهيئة الشباب والفتيات لمرحلة ما قبل الزواج وبعده.
- ٣- توعية المقبلين على الزواج وتوضيح الحقوق والواجبات الأسرية.
- ٤- نشر مفاهيم الثقافة الأسرية الصحيحة الايجابية في ضوء تعاليم وأحكام الشريعة الإسلامية.
- ٥- تحقيق الألفة بين الأزواج وزيادة الترابط العائلي.

٦- تهيئة الجو الأسري السليم لتنشئة الأولاد نشأة صالحة.

٧- البحث عن أسباب الخلافات والمنازعات الزوجية والعائلية، والبحث عن الحلول الملائمة لها

٨- التقليل من نسبة الطلاق.

٩- تحقيق الطلاق الآمن الذي يضمن لكل فرد حقوقه الشرعية والقانونية. (بن مانع، ١٤١٠هـ، ص ١١٥).

### المبادئ والأسس العامة التي يقوم عليها تصميم برامج الإرشاد الأسري وهي:

١- أن المسترشد يمثل الأسرة كلها، فمشكلته ليست فردية إنما هي أسرية. إن مشكلته تعد مشكلة الأسرة بأسرها، كما أنه من الممكن أن يعالج المرشد الأسرى الفرد من خلال أسرته، ثم يعالجه معالجة فردية إذا اقتضى الأمر ذلك.

٢- يجب أن يكون لدى كل معالج أسري نظرية يعتمد عليها في علاج الأسرة، ولديه قدرة وخبرة وتدريب على إدارة الجلسات وإحداث التغيير في الأسرة.

٣- اعتبار الأفراد المخطئين في الأسرة جزءاً من نظامها.

٤- أن يكون المعالج الأسري ملاحظاً ومشاركاً وموضوعياً في فهمه وتعامله مع نظام الأسرة وألا يتعاطف أو يتجاوز أي شخص في الأسرة.

٥- تحديد التغييرات التي يرغب أفراد الأسرة في إحداثها في تشخيصاتهم وتفاعلاتهم.

٦- عدم إغفال المرشد لمراكز القوي في الأسرة وطرق اتصالاتها ونظامها عند رسم سياستها العلاجية.

٧- ضرورة تبصير المعالج الأسري الأسرة بمشاكلها ومساعدتها على التغيير.

- ٨- تضمين الأطفال في عملية الإرشاد الأسري لأن الصغار يظهرون الاتصالات والانفعالات الأسرية التي يسعى الكبار إلى إخفائها وتصلح لأن تكون موضوعاً للمناقشة.
- ٩- يجب أن يكون المعالج الأسري قيادياً وواثقاً من نفسه.
- ١٠- التعامل مع ظاهرة التحويل أثناء العلاج.
- ١١- التعاقد على تحديد عدد الجلسات وأوقاتها وأهدافها وتكلفتها ومتى تنتهي.
- ١٢- إعطاء المعالج الأسري لأفراد الأسرة واجبات منزلية للقيام بها.
- ١٣- إعلام أفراد الأسرة بأن هناك مرشدين يلاحظونهم بهدف تقديم المساعدة لهم ويجب أخذ موافقة الأسرة على ذلك.
- ١٤- المحافظة على سرية المعلومات الأسرية، ولا يجوز الكشف عنها إلا بإذنها.
- ١٥- يمكن اشتراك أكثر من معالج في علاج الأسرة. (الحنطي، ١٩٩٩م، ص ٣٤).

### الأسس التي تقوم عليها برامج الإرشاد الأسري:

- ١- يوضع البرنامج الإرشادي على أساس فهم وإلمام كامل بالموضوع والظروف المحلية.
- ٢- اختيار المشكلات الحقيقية المعبرة عن حاجات الأفراد.
- ٣- يتضمن أهداف جوهرية ومحددة.
- ٤- يناسب مستوى الأفراد الاجتماعي والاقتصادي.
- ٥- يكون له صيغة موجهة تجاه تحسين قدرة الأفراد على حل مشكلاتهم بطريقة فردية أو جماعية.

- ٦- يكون للبرنامج خطة محددة للعمل بحيث تكون أهدافه واضحة ومحددة على كافة مستوياته.
- ٧- يتصف بالثبات والمرونة الكافية لمقابلة المواقف المتغيرة على المدى الطويل والتغيرات الحادثة في المدى القصير والمواقف الطارئة.
- ٨- يتم تنفيذه عن طريق أفراد ذوي فاعلية وكفاءة ومدربين تدريباً جيداً مع مراعاة الاستفادة من القيادات التطوعية في مرحلتي تخطيط وتنفيذ البرنامج.
- ٩- يهد البرنامج إلى الطريقة التي تقيم نتائجه. (حجلان، ١٩٩٦م، ص١٢٥).

### تصميم برامج الإرشاد الأسري:

- ١- من حيث نوعها: تختلف أنواع برامج التأهيل للزواج حسب الأهداف التي وضعت من أجلها، مثل الثقافة الزوجية، مهارات الزواج، العلاقات الشخصية: تقدم لغير المتزوجين، الثقافة الزوجية قبل الزواج، والتدريب لمن في فترة الخطبة، وللعزاب المهتمين بموضوع الزواج، تعزيز / تحسين الزواج، والتدريب على مهارات الزواج: تقدم للمتزوجين. وأخيراً البرامج التي تهدف لخفض معدلات الطلاق والتي تقدم للمتزوجين الذين يواجهون مشكلات زوجية. (الجهني، ٢٠٠٩م، ص١١٤).
- ٢- من حيث المحتوى: يمكن تصنيف المحتوى الذي تقوم عليه برامج الإرشاد الأسري كأفضل محتوى إذا كان مركزاً على مهارات العلاقات والحديث بشكل واضح وإيجابي، التحكم في الغضب، مثل الاستماع، التفاوض، والاختلافات، وتحويل التفاعل السلبي إلى إيجابي. وتتمثل معايير تصنيف محتوى برامج الإرشاد الأسري حسب الأفضل والأقل فعالية في اشتغال محتواها على العناصر التالية: الاتجاهات، المهارات والسلوكيات اللازمة للحصول على علاقة زوجية ناجحة

والتي يمكن إكسابها للمستفيدين، حجم المجموعات، قناعة مقدمي البرامج بأن الزواج يفشل تلقائياً إذا لم يوظف الزوجين طاقتهما لأجله، ووجوب احترام الرجال والنساء على حد سواء كشريكين متساويين يتشاركان في اتخاذ القرارات. (الصغير، ٢٠٠٨م، ص١٦٥).

### أنواع برامج الإرشاد الأسري:

- ١- إرشاد سلوكي.
- ٢- إرشاد معرفي.
- ٣- إرشاد سيكودينامي.
- ٤- إرشاد واقعي
- ٥- إرشاد إنساني.
- ٦- إرشاد فردي.
- ٧- إرشاد زوجي.
- ٨- إرشاد جماعي.
- ٩- إرشاد مهارات الحياة.
- ١٠- إرشاد مهارات التعامل مع الوالدين.
- ١١- إرشاد تمكين اقتصادي وإدارة ميزانية الأسرة.
- ١٢- إرشاد الإعداد للزواج والصحة الإيجابية.

١٣- إرشاد علاج مشكلات الأبناء المدرسية والسلوكية والانفعالية.

١٤- إرشاد الخط الساخن ونوع الخدمات المقدمة من خلاله.

١٥- إرشاد توعية أسرية، مطويات، نشرات، ملصقات، محاضرات، برامج تليفزيونية، برامج أنشطة.

(الزبيدي، ٢٠٠٢م، ص٩٨).

#### ٤- المهارات التي يتم استخدامها في برامج الإرشاد الأسري:

أ- المهارات الاجتماعية: تمثل عملية الاندماج الاجتماعي مع الآخر مثل كيفية التعامل مع الآخر، وتفهم وجهات نظره، واحترام رأيه، القدرة على التعبير عن المشاعر بالأساليب المناسبة، التفاعل الصحيح مع الآخرين من المهارات الاجتماعية المهمة في تحقيق الاستقرار والسعادة الأسرية، فالحياة الزوجية لا تقتصر على التعامل بين الزوجين فقط، لكن هناك تعامل مع أهل الزوج أو أهل الزوجة أو غيرهم من الأقارب، وقد تظهر حساسية تجاه تعامل كل شريك مع أهل الشريك الآخر، هنا تظهر أهمية الذكاء الاجتماعي في التعامل وتحقيق التوازن في التعامل مع الآخرين. (رشوان، ٢٠٠٤م، ص٦٨).

ب- المهارات الانفعالية: تؤدي القدرة على الضبط الانفعالي دوراً مهماً في نجاح الحياة الزوجية، فالانفعالات الحادة أو العنيفة تفقد الفرد القدرة على التحكم في ما يصدر عنه من سلوكيات قد تكون لها آثار سلبية، وقد اهتم العلماء بدراسة هذا الجانب بشكل كبير وتوصلوا إلى نظريات علمية تفسر كيف يتحكم الإنسان في انفعالاته، ويسيطر على حالاته المزاجية، وتوصلوا إلى نظرية أطلق عليها «نظرية الذكاء الانفعالي» والتي تشمل على أبعاد مهمة مثل: إدارة الانفعالات، فهم مشاعر الآخرين، السيطرة على المشاعر. (الطريف، ٢٠٠٨م، ص١٦١).

ج-المهارات الاقتصادية: يعد الجانب الاقتصادي من الجوانب المهمة في استقرار أي زواج، فلكل أسرة دخل محدد وأيضاً احتياجات قد تفوق الدخل في بعض الأحيان وهنا تلعب مهارات إدارة الميزانية دوراً مؤثراً في حسن التصرف في الموارد الأسرية فرمما ليس الدخل الكبير يكون سببا في الاستقرار الاقتصادي لكن المهم حسن تنظيم وإدارة الدخل، فكثيرا ما نري أسراً لا تعاني من الصعوبات الاقتصادية على الرغم من أن الدخل المادي أقل بكثير، ويرجع ذلك إلى مهارات إدارة ميزانية الأسرة وتلبية احتياجاتها في ضوء مواردها. القحطاني، ٢٠٠٥م، ص ١٤١.

د- المهارات الحياتية: تعني المهارات الحياتية تلك الأنشطة التي يمارسها الفرد يوميا وترتبط بحياته العملية فإتقان الزوج مهارات المهنة التي يعمل بها ينعكس بشكل إيجابي على حياته الأسرية، فالزوج الناجح في عمله المهني والذي يتمتع بعلاقات اجتماعية يكون ناجحاً في حياته الأسرية إلى حد كبير. (ماجدة وعبد المجيد، ١٩٩٩م، ص ١٦٣).

#### ٥- وسائل تقديم برامج الإرشاد الأسري:

أما فيما يتعلق بوسيلة تقديم هذه البرامج، فنجد أنها تستخدم وسائل تعليمية متنوعة هي مزيج من المحاضرات النظرية، التمارين التدريبية، لإكساب مهارات معينة في التواصل والعلاقات الشخصية، أشرطة فيديو، مقاطع أفلام توضيحية، تمثيل الأدوار وواجبات تطبيقية بين ورش العمل. (العبيدي، ١٩٩٧م، ص ١٣).

#### ٦- جودة برامج الإرشاد الأسري:

ويتمثل معيار جودة وسيلة تقديم برامج الإرشاد الأسري في إبقاء المحاضرات النظرية في أضيق حدودها وتقديم نشاطات تفاعلية تساعد المستفيدين لبناء مهاراتهم.

فعلى سبيل المثال تبدأ بعض البرامج بعرض تقديمي بسيط يتبعه شرح لمهارة معينة من قبل مقدم البرنامج ثمّ تمرين تفاعلي ليمارسه كل ثنائي من المستفيدين. ويمكن أن يستخدم برنامج آخر أسلوب النقاش بشكل متكرر بين المجموعات لتكوين آراء جديدة للمستفيدين.

والحقيقة أن النموذج المثالي لأكثر برامج الإرشاد الأسري فعالية هو الذي يضم قدراً كبيراً متنوع وسائل تقديمه بما فيها تمثيل الأدوار، الفيديو، الممارسة المباشرة للمهارات المكتسبة، إضافة إلى طرح النقاش بين المجموعات.

كما يضم النموذج المثالي استخدام لغة بسيطة، ومثقفة ويتجنّب: المبالغة في القراءة، والكتابة، وتكرار المواضيع الرئيسية خلال البرنامج. (العساف، ٢٠١١م، ص ١١٢).

#### ٧- مراحل تقويم برامج الإرشاد الأسري:

- ١- تحديد فريق التقويم التنفيذي الذي سيتولى تنفيذ مشروع التقويم بشكل مباشر، مع ضرورة إشراك بقية المهتمين بالتقويم في مراحل سير عمليات التقويم.
- ٢- جمع البيانات الضرورية لإجراء عملية التقويم، وتجدر الإشارة إلى ضرورة جمع البيانات التي يمكن التعامل معها والاستفادة منها في الإجابة على أسئلة التقويم.
- ٣- تحليل وتفسير البيانات للوقوف على نتائج البرنامج التدريبي، وينبغي في هذه المرحلة تحليل البيانات وتفسيرها بطرق متنوعة ومن جهات نظر متعددة وذلك تلافياً لعملية التحيز والخطأ البشري في تفسير النتائج وذلك لإصدار قرارات هامة على نتائج التقويم.

## مقارنة بين البرامج الإرشادية والتدريبية والأسرية

البرامج الأسرية	البرامج التدريبية	البرامج الإرشادية	نوع البرنامج وجه المقارنة
هي البرامج التي تتخذ من الأسرة نقطة انطلاقاً وأيضاً محور ارتكاز بهدف الحد من المشكلات الأسرية، والعمل على تنمية مهاراتها	هي برامج مخططة للوصول إلى أهداف متعددة وفق احتياج المؤسسات لتدريب المستفيدين	مجموعة من الوحدات المخططة لتحقيق أهداف معينة بحيث تمهد كل وحدة للوحدة التي تليها ويتضح الترابط فيما بينهما	١- المفهوم
تحقيق سعادة واستقرار الأسرة وبالتالي سعادة المجتمع مع نشر مفاهيم الثقافة الأسرية الصحيحة الإيجابية في ضوء تعاليم وأحكام الشريعة الإسلامية	تعمل على زيادة معارف المتدربين أو لتحسين مهاراتهم أو تكوين اتجاهات جديدة تخدم مصلحة ما وتحسن مستوى الأداء	تحقيق التوافق البيئي والاجتماعي والصحي والنفسي في شتى مجالات الحياة المعيشية ومع العديد من الفئات	٢- الأهداف
تعتمد هذه البرامج على مجموعة من الأسس النفسية والاجتماعية والأكاديمية والتربوية	تعتمد على خطوات عملية في تخطيط البرامج والعمليات المتعددة	مجموعة من الأسس النفسية والاجتماعية والطبية التي لا يمكن الاستغناء عنها عند عملية تصميم البرامج الإرشادية	٣- الأسس

البرامج الأسرية	البرامج التدريبية	البرامج الإرشادية	نوع البرنامج وجه المقارنة
<p>برامج الثقافة الزوجية ومهارات الزواج والعلاقات الشخصية وتحسين الزواج والتدريب على مهارات الزواج وخفض معدلات الطلاق نتيجة المشكلات الأسرية</p>	<p>يتم إعداد المحتوى التدريبي للفئة التي تقدم لهم البرامج التدريبية ويتم تعديله بحيث يصبح ملائم للمستفيدين وظروف البرنامج</p>	<p>تحتوي على موضوعات في ضوء النظرية التي يستند إليها المُرشد في النظر إلى المشكلة وتحديد الأدوات والمقاييس الخاصة بالفحص والتشخيص والتقويم</p>	<p>٤-المحتوى</p>
<p>المحاضرات النظرية - التمارين التدريبية المخصصة لإكساب مهارات العلاقات الشخصية أقراص مدمجة - مقاطع أفلام توضيحية - لعب الأدوار - وواجبات تطبيقية بين ورش العمل</p>	<p>التطبيقات العملية والمحاضرات وورش العمل وحلقات النقاش والمراجع والنشرات التدريبية والمعارض وبرامج الإنترنت</p>	<p>الجلسات ذات الأبعاد الاجتماعية والنفسية والانفعالية - المساعدة في التفاعل الاجتماعي تعزيز السلوكيات الإيجابية - المساعدة على الاستبصار بالمشكلات</p>	<p>٥-آليات</p>
<p>إرشاد سلوكي - إرشاد سيكودينامي - إرشاد واقعي - - إرشاد رمزي وجماعي - إرشاد زوجي - إرشاد مهارات الحياة</p>	<p>ارتباط المهام المطلوبة تدريب المتدربين على إتقانها بأهداف المركز زيادة قدرة المتدربين على تحقيق أهداف البرنامج تكنيك ملاحظة الأداء وخطوات التنفيذ</p>	<p>التنظيم والتخطيط - واستخدام الدقة وسهولة التطبيق - الشمولية في البرنامج والتكامل بين عناصر البرنامج</p>	<p>٦- الأنواع والفنيات</p>

البرامج الأسرية	البرامج التدريبية	البرامج الإرشادية	نوع البرنامج وجه المقارنة
<p>مهارة الذكاء الاجتماعي في التعامل - مهارات إدارة الميزانية للموارد الأسرية مهارة تلبية احتياجات الأسرة المهارات الحياتية</p>	<p>مهارة الإقناع - مهارة فن الحوار - مهارة الاتصال - مهارة المناقشة الجماعية</p>	<p>مهارات التفاعل الاجتماعي - مهارة تعديل السلوك - مهارة الاستبصار - مهارة تنمية المواهب - مهارة تحقيق المميزات</p>	<p>٧-المهارات</p>
<p>تحديد فريق التقييم التنفيذي الذي سيتولى مشروع التقييم بشكل مباشر - جمع البيانات الضرورية لإجراء عملية التقييم - تحليل وتفسير البيانات للوقوف على نتائج برنامج الإرشاد الأسري - تطبيق نتائج وتوصيات التقييم</p>	<p>إعداد أسئلة التقييم المبنية على أهداف البرنامج التدريبي محل التقييم - اختيار طرق جمع البيانات - توفير الميزانيات والموارد البشرية اللازمة للقيام بمشروع التقييم - نشر نتائج التقييم عبر كتابة التقارير المطلوبة</p>	<p>إمكانية التعرف على المشكلات التي كانت تعيق تطبيق البرنامج وآليات حلها - والتعرف على ما يجب أن يكون والمتوقع من البرنامج ومدى الاستفادة من تطبيقه باستخدام قياس قبلي وقياس بعدي</p>	<p>٨-التقييم</p>

## المراجع

- باصويل، أمل أحمد (٢٠٠٨م) التوافق الزوجي وعلاقته بالإشباع المتوقع والفعلي للحاجات العاطفية المتبادلة بين الزوجين، رسالة ماجستير في علم النفس (غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض).
- الجهني، عبد العزيز (٢٠٠٩) تأهيل الزوجات للحياة الزوجية في المجتمع السعودي، مطابع أضواء البيان الرياض.
- الحنطي، نوال (١٩٩٩) مشكلات التوافق الزوجي لدى الأسرة السعودية خلال السنوات الخمس الأولى للزواج في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الملك سعود الرياض.
- الدخيل الله، دخيل بن عبد الله (١٤٢٥هـ) مراحل الزواج ودورة الصراع بين الأزواج، رسالة التربية وعلم النفس ع (٢٣) الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، الرياض.
- الدليم، فهد عبد الله (٢٠٠٤) العوامل المؤدية إلى عدم الإقبال على العلاج النفسي كما تدركها عينة من المرضى النفسيين، دراسة استطلاعية البحرين مجلة العلوم التربوية والنفسية (عدد ٣).
- الرشيد، بشير صالح (١٩٩٩) الإرشاد النفسي وفق نظرية العلاج الواقعي الكويت، مكتب الإنماء الاجتماعي.
- الرشيد، بشير صالح، والسهل، راشد على (٢٠٠٠) مقدمة في الإرشاد النفسي، الكويت، مكتبة الفلاح.
- الزيدي، المنجي (٢٠٠٢) مقدمات لسوسيولوجيا الشباب مجلة عالم الفكر ع٣ المجلس الوطني للثقافة، الكويت.

- الشرييني، غادة حمزة (٢٠٠٦) دور الصحافة في تثقيف الشباب لزواج متوافق، جامعة الملك سعود الرياض.
- الصغير، صالح محمد (٢٠٠٨) التوافق الزوجي في المجتمع السعودي، وزارة الشؤون الاجتماعية الرياض.
- الضحيان، سعود وعزت عبد الحميد (٢٠٠٢) معالجة البيانات باستخدام SPSS الجزء الثاني مطابع التقنية، الرياض.
- الطريف، غادة (٢٠٠٨) دور المجتمع في إعداد الشباب للزواج مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ٢٤ع الجزء الأول جامعة حلوان.
- العبيدي، إبراهيم (١٩٩٧م) الزواج القرابي في المجتمع العربي السعودي، مجلة كلية الآداب مجلد ٩ جامعة الملك سعود الرياض.
- العساف، عهود عبد العزيز (٢٠١١) دراسة تقويمية للبرامج الإرشادية للمقبلين على الزواج في مشروع ابن باز الخيري في الرياض، رسالة ماجستير في الخدمة الاجتماعية (غير منشورة جامعة الملك سعود، الرياض).
- القحطاني، حسين بن سعيد (٢٠٠٥) العوامل المؤثرة في اتجاهات الشباب نحو الزواج والعمل، رسالة ماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة جامعة الملك عبد العزيز جدة).
- ابن مانع، سعيد (١٤١٠هـ) الأسرة كيفية دراستها وحل مشاكلها.
- حجلان، زين محمد (١٩٩٦م) الأفكار العقلانية وغير العقلانية باستمرار الحياة الزوجية أو فشلها رسالة ماجستير في علم النفس (غير منشورة جامعة أم القرى مكة المكرمة).
- رشوان، عبد المنصف والقرني محمد (٢٠٠٤) المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر مكتبة الرشد الرياض.

- 
- زعتز، محمد عاطف (٢٠٠٠) الخصال الشخصية والتنبؤ بالتوافق الزوجي لدي الشباب، مجلة دراسات نفسية، مصر.
  - زهران، حامد (٢٠٠٥) التوجيه والإرشاد النفسي، دار عالم الكتب، مصر.
  - غنيم، محمد عبد السلام (٢٠١٢) الإرشاد الزوجي للمقبلين على الزواج في كتاب المرشد في توجيه المقبلين على الزواج، مشروع ابن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج ص ١٨٣-٢٢٤، الرياض.
  - Dattilio M., Frank and other (editors 2008). Case Studies in Couple and Family Therapy. New York: The Guilford Press.
  - Locke C., Don; Myers E. Jane; Herr L. Edwin and Others (editors 2011). The Handbook of Counseling. California: Sage Publications. Inc.
  - Miller D., Scott; Hubble R. Mark; Dunkane L. Barry 2006. Handbook of Solution-Focused Brief Therapy. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
  - Snyder C. R. and Lopez J. Shane (editors 2012). Handbook of Positive Psychology. New York: Oxford University Press.

## الفصل السادس

### الصعوبات والمعوقات التي تنتج عند بناء وتطبيق البرامج الإرشادية

د. حسين الحكمي

الأسرة هي النواة الأولى للمجتمع ومن خلالها تتشكل البذرة الأولى لشخصية الفرد منذ كونه جنينا في بطن أمه إلى أن يكبر ويصبح مستقلا، حتى بعد استقلاله فإن الدراسات التربوية والنفسية والاجتماعية قد أثبتت أن سلوك الفرد يتأثر بما تمّ غرسه وتربى عليه عندما كان صغيرا في أسرته. من الأمثلة على أن الفرد المستقل الكبير يتأثر بتربية والديه له وأثر أسرته عليه العنف الأسري الذي يمارسه البعض على أطفالهم وزوجاتهم، أيضا المخاوف التي قد تكون الأم في بعض الأحيان قد زرعتها في نفس الفرد عندما كان صغيرا، وكذلك القيم والعادات والتقاليد التي صقلت شخصية الفرد منذ نعومة أظفاره. هذه الأمثلة تؤكد الأثر الكبير للأسرة وأهميتها وضرورة الاهتمام بآثارها والمتغيرات التي تطرأ عليها، لذلك فإن العلوم الاجتماعية والنفسية والتربوية تولى دراسة الأسرة ووظائفها الشيء الكثير من أجل تماسكها واستمرارها بشكل إيجابي سليم.

يعد الإرشاد الأسري أحد الطرق التي تسعى لتحقيق هدف رعاية الأسرة وحمايتها والحفاظ عليها، وقد نشأ الإرشاد الأسري كفرع من فروع الإرشاد النفسي بهدف حل المشكلات الأسرية من خلال طرق علمية. وبناء على دراسات وبرامج تراعي متغيرات الواقع بكافة أشكالها الاجتماعية، والنفسية، والسياسية،

والاقتصادية، والثقافية، والحضارية، والإعلامية. من هذا المنطلق سعى المتخصصون إلى الخروج ببرامج إرشادية تساعد المعالج الأسري في التعامل مع الأسرة وحل المشكلات التي قد تواجهها وتهدد كيانها وأفرادها وأيضا برامج يمكن لها أن تقي الأسرة من الوقوع في مشكلات قد تزعزعها وربما أدت إلى انهيارها.

هذه البرامج مرت بمراحل تطورت خلالها وتنوعت. واتّضحت فاعليّة ودور هذه البرامج في التدخل مع الأسر. هذه البرامج تواجه بعض التحديات والصعوبات أثناء تطبيقها وقبل ذلك أثناء بنائها وتصميمها أيضا، وهذه الورقة سيتم فيها عرض ومناقشة الصعوبات والمعوقات التي تنتج عند بناء وتطبيق البرامج الإرشادية.

### مفهوم البرنامج الإرشادي

من خلال الاسم «برنامج إرشادي» يتضح المكون عبارة عن شقين برنامج، وإرشاد. ويرى طلعت منصور (١٩٨٧) أن البرنامج عبارة عن مجموعة من وحدات مخططة تهدف لتحقيق غايات محددة ومترابطة بحيث تبنى كل وحدة على الوحدة التي قبلها وتمهد كل وحدة للوحدة التالية بما يظهر يتضح الترابط فيما بين الوحدات.

أما الكلمة الثانية وهي الإرشاد فإن سعفان (٢٠٠٥) يرى بأن الإرشاد مصدره كلمة رُشد بمعنى العلم الذي يسترشد به في الأمور المفيدة والأعمال الطيبة. بينما يرى (السويلم، ٢٠٠٢) أنّه يمكن تعريف الإرشاد على أنه عملية المساعدة على تنمية الإمكانات والقدرات عن طريق تحديد الأهداف الملائمة، ووضع الخطط المناسبة لتحقيق الأهداف من أجل الوصول إلى حياة أفضل، وهي عملية ديناميكية تحتاج إلى متخصصين مؤهلين علمياً ومدربين للقيام بهذا العمل.

من الحوار الذي دار بين النبي موسى عليه السلام والرجل الصالح الخضر الذي قصه الله عز وجل

عليها في محكم كتابة في سورة الكهف الآية ٦٦ في قوله تعالى  
 أي أن الإنسان يسعى للرشاد والحضور على المشورة والإرشاد من أجل تعلم ما ينفعه. أيضا  
 فإن كلمة الرّشاد استخدمت بمعنى طريق الحق والصدق كما بيّن ذلك الله عز وجل في قوله تعالى  
 (غافر الآية ٣٨). إذا فالإرشاد وسيلة غايتها الرشد تتم من  
 خلال وسائل وطرق وأدوات لا يعرفها أي أحد ويمكن تعلمها.

مفهوم الإرشاد الأسري ككل وردت له عدة تعريفات منها تعريف عزة زكي (١٩٨٩) حيث ذكرت  
 أنه يمكن تعريف البرنامج الأسري بأنه الخطة التي تتضمن عدة أنشطة تهدف إلى مساعدة الفرد على  
 الاستبصار بسلوكه والوعي بمشكلاته وتدريبه على حلها واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها. أيضا التعريف  
 الذي أورده محمد النحاس (٢٠٠٠) بأن البرنامج الإرشادي هو برنامج مخطط منظم في ضوء أسس عملية  
 لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة فرديا وجماعيا لجميع من تضمهم المؤسسة أو الجماعة بهدف مساعدتهم  
 في تحقيق النمو السوي والقيام بالاختيار الواعي المتعقل لتحقيق التوافق النفسي داخل الجماعة وخارجه.  
 بينما عرف حامد زهران (٢٠٠٥) الإرشاد الأسري بأنه برنامج مخطط منظم مبني على أسس علمية، يسعى  
 لتقديم خدمات إرشادية مباشرة وغير مباشرة للأفراد والجماعات، لكل الأفراد بهدف تحقيق النمو السوي  
 والاختيار الواعي الحكيم من أجل الوصول إلى توافق نفسي. وترى زايد (٢٠٠٤) بأن البرنامج الإرشادي  
 عبارة عن إطار يتضمن مجموعة من الخبرات والتعليمات المصممة بطريقة متكاملة ومتتابعة، تخضع لمدة زمنية  
 محددة وفقاً لتصميم وتخطيط هدف محدد يعمل على تنمية الوعي وإكساب مهارات لتأدية الأدوار بفاعلية.

من خلال مراجعة التعريفات السابقة يظهر لنا أنها تشتمل على ثلاثة عناصر أساسية هي: المسترشد  
 والمرشد وعملية الإرشاد. ويمكن أن يتم تقسيم العملية الإرشادية إلى عدة مراحل هي: بناء العلاقة المهنية

الإرشادية، والتشخيص، ثم التخطيط للبرنامج الإرشادي وتنفيذه، وأخيراً التقييم.

بناء على التعاريف السابقة يتضح أن البرامج الإرشادية ليست من السهولة بمكان لا في تصميمها وبنائها، ولا تطبيقها، حيث أن البرنامج الإرشادي يتم بطريقة غير رسمية وبذلك فهو يعتمد على قدرة المرشد على الإعداد والتنفيذ والتقييم.

### بناء البرنامج الإرشادي

بناء البرنامج الإرشادي عبارة عن نشاط أو عملية مستمرة ومشاركة بين أجهزة الإرشاد ومستقبلي البرنامج، يتم فيها التعرف على المشكلات، وفيه تحدد أهداف البرنامج الإرشادي، وتحدد فيه الإجراءات ثم تطبق من أجل بلوغ تلك الأهداف. أي أن بناء وتصميم البرنامج هو الإجراء التطبيقي للتخطيط. الهدف من بناء البرنامج الإرشادي هو تنمية مهارات مجموعة من الأفراد أو إكسابهم مهارات جديدة (الطنوبي، ١٩٩٨).

### الأسس العامة التي تقوم عليها البرامج الإرشادية:

حدد (رياض العاسمي، ٢٠٠٨) مجموعة من الأسس الاجتماعية والنفسية والطبية التي يمكن الاعتماد عليها عند عملية تصميم وبناء البرامج الإرشادية، والتي ينظر لها المرشد باعتبارها المحاور والمحددات الأساسية لعملية التدخل الإرشادي، وأهم هذه الأسس:

١- الأسس العامة: والتي تعني ثبات السلوك الإنساني نسبياً وإمكانية التنبؤ به في ظل محددات واعتبارات معينة بناء على النظريات العلمية، وقابلية هذا السلوك للتعديل والتوجيه ومن حق الفرد أن يقرر حقه في الإرشاد والعلاج.

- ٢- الأسس النفسية والتربوية: أثناء بناء وتصميم البرنامج من المهم أن يأخذ المرشد بعين الاعتبار الفروق الفردية بين الأفراد كما يراعي استعدادهم الشخصي ورغبتهم في التدخل الإرشادي، والفروق بين الأطفال الصغار والمراهقين والكبار، مع مراعاة الفروق بين الجنسين.
- ٣- الأسس الاجتماعية: هذا الأساس يركز على كون الفرد عضواً في جماعة، وأن الإنسان اجتماعي بطبعه. الإنسان كائن اجتماعي، ويعيش في واقع اجتماعي وله معايير وقيمه، وعاداته ويعيش مع جماعة في كيان اجتماعي يؤثر فيه، فلا يمكن أن ننظر للإنسان بحد ذاته دون أن نأخذ بالحسبان الجماعة التي ينتمي إليها، والمجتمع الذي يعيش فيه. ويمكن من خلال هذه الأسس الاجتماعية الاستفادة من المجتمع في الإرشاد الأسري، فوسائل الإعلام، والمساجد، والمدارس، والتوجيه، والتثقيف في المجتمع، تؤثر بشكل واضح على تشكيل وصياغة تفكير شخصية الفرد. وهذه الأسس الاجتماعية تتعلق بدراسة طبيعة المجتمع الذي يعيش فيه المسترشد، ومعرفة أهداف المجتمع وموارده وما يسوده من قيم وعادات وتقاليد وأعراف وذلك حتى يبنى البرنامج بما يتواءم مع هذا المجتمع، فالإنسان يعيش فيه وله خصائصه وسماته وقيمه ومؤثراته التي تؤثر في النشاط البشري الجمعي والفردى وتتأثر به. من هذا المنطلق من المهم أن يُراعى الصلة القوية بين ما يقدم للمسترشدين من برامج إرشادية وبين جوانب حياتهم واحتياجاتهم وذلك لأن كل منهج يقوم على دعائم فلسفية تربوية معينة، وهذه الفلسفة ترتبط بفلسفة المجتمع وتصل اتصالاً وثيقاً به. وتعني الأسس الاجتماعية الاهتمام بالفرد كعضو في جماعة يؤثر فيها ويتأثر بها، وهي تتعلق بدراسة طبيعة المجتمع الذي يعيش فيه المتعلم، ومعرفة أهداف هذا المجتمع وموارده وما يسوده من قيم وعادات وتقاليد وذلك حتى يبنى البرنامج بما يتناسب مع هذا المجتمع، فالإنسان لا يعيش في فراغ بل يمارس نشاطه في مجتمع معين، وهذا المجتمع له خصائصه ومؤثراته التي تؤثر في النشاط البشري فيه.

ولذا فمن المهم أن تراعى قوة الصلة بين ما يقدم للدارسين وبين جوانب حياتهم واحتياجاتهم وذلك لأن كل منهج يقوم على دعائم فلسفية تربوية معينة وهذه الفلسفة ترتبط بفلسفة المجتمع وتتصل اتصالاً وثيقاً به

٤- الأسس الفيزيولوجية: على المرشد أن يفهم بشكل واضح وجلي العلاقة الوطيدة بين النفس والجسد وكل منهما مرتبط بالآخر ويؤثر ويتأثر فيه.

٥- الأسس الفلسفية: عند تصميم البرنامج الإرشادي الأسري من المهم أن تُراعى طبيعة النسق الفلسفي الخاص بالمرحلة التي يمر بها الأفراد الذين يعانون من المشكلة، والإطار العام الذي يتناول أسلوبها في تحقيق تلك الأهداف، من أجل التأكد من عدم حدوث أي تناقض بين أهداف البرنامج وبين خصائص الأفراد الذين سيطبق عليهم البرنامج وأهدافهم. وتتمايز مراحل حياة الفرد باختلاف مرحلة النمو التي يكون فيها فكل مرحلة لها خصائصها التي تميزها عن المراحل الأخرى جسمياً ونفسياً متأثرة بالبيئة الخارجية التي يعيش فيها وتؤثر على احتياجاته واهتمامات (فائقة أحمد، ١٩٩٥) فكل مرحلة خصائص ومطالب نمو من المهم التعرف عليها ومراعاتها عند بناء وتصميم البرامج الإرشادية.

كما يشير (الطنوبي، ١٩٩٧) إلى أن هناك أسساً تجب مراعاتها عند التخطيط للبرامج الإرشادية هي:

- البرنامج الإرشادي يؤسس بناء على فهم واستيعاب كامل بكافة الجوانب والظروف المحيطة وذات العلاقة.
- تحديد المشكلات الحقيقية المعبرة عن حاجات المسترشدين.
- يتضمن أهداف جوهرية ومحددة.
- يراعي ويتناسب مع المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمسترشدين.

- يكون ذا صيغة موجهة تجاه تحسين قدرة المسترشدين على حل مشكلاتهم بطريقة فردية أو جماعية.
- يكون للبرنامج خطة تنفيذية محددة للعمل ذات أهداف واضحة ومحددة على كافة المراحل والمستويات.
- يتصف بالثبات والمرونة الكافية لمقابلة المتغيرات على المدى الطويل ومراعات أي تغير طارئ قد يحصل على المدى القصير ويضع في الحسبان أن هناك مواقف قد تطرأ بشكل مفاجئ وسريع.
- يتم تنفيذه عن طريق أفراد ذوي فاعلية وكفاءة ومدربين تدريباً مناسباً، مع مراعاة الاستفادة من القيادات المحلية التطوعية في مرحلتي تخطيط وتنفيذ البرنامج.
- يهد البرنامج إلى الطريقة التي تقيم نتائجه.

### أهمية وضع البرنامج الإرشادي

- يمنع الارتجال ويساعد على دراسة ما سيتخذ من إجراءات إرشادية لتنفيذها.
- إتاحة الفرصة لوجود بيان يحدد الهدف والوسيلة لبلوغه.
- تعيين الحدود التي تعمل في إطارها التوعية الإرشادية.
- وجود الإطار الذي يمكن على أساسه الحكم على الاتجاهات الجديدة وقياس النجاح أو الفشل.
- ضمان عدم انتكاس البرامج عند تغيير القائمين بالإرشاد.
- وجود الدليل الذي يفسر طلب اعتمادات مالية لتنفيذ البرامج الإرشادية.
- تجنب ضياع الموارد المتاحة.
- اكتشاف وتنمية القيادات المحلية.

- ويمكن إجمال الفوائد التي يجنيها المتخصص في مجال تصميم البرامج الإرشادية في الآتي:
- إن تخطيط البرامج الإرشادية والتدريبية يُعدّ الدليل الموجه لكل من المرشد والحالة وينبغي على الطرفين أو أطراف أخرى أن يتفقا على الخطة الإرشادية قبل تنفيذها، لأن هناك العديد من المشكلات التي تظهر لدى كل من المرشد أو الحالة عند تنفيذ الخطة.
- تعدّ الخطة الإرشادية مهمة في التعرف إلى مدى ما تحقق من الأهداف المرحلية الأهداف المتعلقة بالعملية الإرشادية المتفق عليها، والأهداف النهائية للخطة، الأهداف المتعلقة بالنتيجة.
- تعدّ الخطة مفيدة للمرشد والحالة، وذلك لتبيان جدواها بعد الانتهاء من تطبيقها، ومعرفة الأثر الذي أحدثته في الحالة عقلياً وسلوكياً وانفعالياً ونفسياً.
- تساعد الخطة الحالة على تحليل التدخلات الإرشادية ونقدها حتى تتناسب مع تحقيق أهدافه المرحلية على أفضل صورة.
- تسهل الخطة الإرشادية المعدة بإتقان التي توضح مشكلات الحالة وأساليب التدخل الإرشادي التي يقوم المرشد بتنفيذها خلال الجلسات الإرشادية أو التدريبية.
- مناقشة الحالة مع فريق العمل الإرشادي الذي يضم في الغالب الطبيب النفسي والمرشد النفسي والأخصائي الاجتماعي والأهل، هذا الأمر يساعد على معرفة التغيرات التي حدثت لدى الحالة نتيجة للخطة الإرشادية المتبعة وشخصية المرشد المسئول عن تطبيق الخطة.
- إضافة إلى ما سبق فإن فوائد التخطيط للبرامج الإرشادية تكمن في أهمية حل المشكلات أولاً بأول حتى لا تتفاقم وتزداد حدتها وتتطور عندما لا تجد الحلول المناسبة في الوقت المناسب.

لذلك فالبرامج الإرشادية تبنت في مناهجها طرائق عدة لمواجهة مثل تلك المشكلات الطارئة النمائية والوقائية والعلاجية.

### خطوات بناء البرامج الإرشادي

يمر بناء البرنامج الإرشادي قبل تطبيقه بعدة خطوات ومراحل يمكن إجمالها فيما يلي:

- مرحلة تحديد الأهداف
- مرحلة اختيار المحتوى وتنظيمه
- مرحلة اختيار وتخطيط الأنشطة والوسائل التعليمية
- مرحلة التقويم

### منطلقات وركائز نجاح البرنامج الإرشادي:

إذا أراد أي مرشد أن يضمن انطلاقة صحيحة لبرنامج الإرشادي فلا بد له من الإجابة على عدد من

التساؤلات هي:

- من؟ أي من هو المستهدف من البرنامج فرد أو جماعة. تحديد المستهدف يساعد كثيرا في الوصول إلى برنامج مناسب للفئة المستهدفة، وعامل أساس في نجاح البرنامج.
- لماذا؟ الإجابة على هذا السؤال تساعد في تحدي الهدف من البرنامج وغاياته، فلكل برنامج غايات وأهداف قد تختلف باختلاف المشكلة والفئة المستهدفة والمتغيرات الأخرى المرتبطة بالمشكلة المراد تصميم برنامج لها.
- ماذا؟ أي ما الذي سيتم عمله وتقديمه، والآلية والتطبيقات والتفصيلات المتعلقة بدور كل فرد من أفراد

## البرنامج الإرشادي.

- كيف؟ لكل برنامج طريقة قد تختلف أو تتفق مع برامج أخرى في التطبيق، ومن المهم لنجاح البرنامج أن يتم الطريقة وأيضاً تحديد الاستراتيجيات والأساليب المتبعة في التنفيذ.
- متى؟ دوماً هناك فترة زمنية محددة لبدء البرنامج وتنفيذه ثم إنجائه، وهنا من الركائز التي تساعد على نجاح البرنامج وضع جدول زمني يتضمن الخطوات التنفيذية للبرنامج يعلمها كل أعضاء فريق البرنامج الإرشادي وخصوصاً المرشد والمسترشد.
- في أي إطار؟ أي تحديد الإطار النظري للبرنامج، من خلال الاعتماد على نظرية واحدة أو عدة نظريات لأن ذلك من شأنه تحديد الاستراتيجيات والأساليب.

## صعوبات ومعوقات بناء وتطبيق البرامج الإرشادية

بعد أن تمّ توضيح وتبيان الأسس العامة لتصميم البرامج الإرشادية وأسس تخطيطها ومبادئ بنائها وخصائص البرامج وخطوات التنفيذ نصل إلى التحديات والصعوبات التي تنتج عند بناء البرامج التي تُعيقها من تحقيق الهدف المرجو منها، ويمكن القول أن أي خلل فيما ذكر سابقاً يعد تحدياً يواجه تصميم أي برنامج وتطبيقه، هنا سيتم ذكر أبرز الصعوبات والتحديات وهي:

### أولاً: صعوبات متعلقة بالمرشد:

من الصعوبات والتحديات التي قد تؤثر في بناء وتصميم البرامج الإرشادية "المرشد" ففي بعض الأوقات يكون المرشد جزءاً من التحدي الذي يعيق البرنامج وبنائه وتطبيقه. يمكن إيراد بعض التفاصيل هنا في كيف يمكن أن يكون المرشد تحدياً:

- الشخصية: قد يحصل أن تكون شخصية المرشد الذي سيشارك في البرنامج الإرشادي ويطبق العملية الإرشادية فيها خللاً، ويمكن أن نعرف الشخصية بأنها جملة الصفات الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية التي يتمتع بها المرشد وهذه السمات الشخصية لها أثر كبير في نجاح عملية الإرشاد، فعندما يكون المرشد شخصية غير مستقرة نفسياً أو يعاني من مشكلات اجتماعية أو لديه مشكلة عضوية وحسية ذات أهمية في تطبيق البرنامج فإن هذا سينعكس بشكل مؤثر على البرنامج.
- مفهوم الذات: مفهوم الذات لدى المرشد له أثر كبير في إنجاح العملية الإرشادية، فالمرشد إذا كان واثقاً من نفسه ومنتقبلاً لها فإن ذلك سيؤدي إلى تكيفه إيجابياً كما أن النظرة الإيجابية إلى الذات تهيئ للمرشد قدرة أفضل على التعامل الناجح مع الحياة وأن المرشد المتكيف يتوقع له النجاح بدرجة أكبر من المرشد غير المتكيف. أيضاً قد يتأثر بعض المرشدين من نوعية بعض المشكلات التي قد يشاركون في تقديم الإرشاد لها، وهنا يظهر أثر نظرة المرشد لذاته وتعامله مع المشكلة والمسترشد.
- مهارة الاتصال: تعتمد العملية الإرشادية كثيراً على أداة الاتصال والتواصل مع المسترشد وأثناء بناء البرنامج الإرشادي، مهارة المرشد تظهر في الاتصال وفي استخدام وسائل الاتصال المختلفة اللفظية وغير اللفظية بشكل سليم وإيجابي ومريح، ومهارة المرشد في الاتصال تظهر من خلال مدى نجاحه في توصيل مشاعره للمسترشد ولجميع الأطراف الذين يتعامل معهم من أجل بناء البرنامج الإرشادي، أو أثناء التطبيق مع المسترشد كل ذلك له أثر على نحو يؤدي إلى إقامة علاقة إرشادية فعالة.
- الرضا عن العمل: إن الرضا عن العمل وتقبل المرشد للنواحي المختلفة لظروف العمل وبيئته وإشباع حاجاته من خلال تقبله ورضاه عن عمله يزيد من فاعلية المرشد في تقديم الخدمات الإرشادية، والعكس صحيح، فعندما يبدأ المرشد في أخذ العمل على أنه وظيفة بأجر فقط ويتجاهل الجوانب الإنسانية

والاجتماعية في عمله فإن ذلك ينعكس سلبا على البرنامج الإرشادي.

- المؤهل العملي: إن الدرجة التي يحملها المرشد وتخصصه، يؤثران على فعالية تقديم الخدمات الإرشادية للمسترشدين. يمكن لبعض المتطفلين على العمل الإرشادي أن ينجحوا في أجزاء من العملية الإرشادية أو في تصميم برنامج إرشادي لسبب أو لآخر، وهذا لا يعني أنهم مؤهلون علميا لهذا العمل الحساس الذي يمس كيان الفرد والأسرة والمجتمع. وهنا يجب أن يقتصر العمل في مجال الإرشاد الأسري على المتخصصين فقط لما لهم من تأهيل علمي مناسب يؤثر كثيرا في نجاح العملية والبرامج الإرشادية.
- الخبرة: الخبرة الميدانية لها دور هام في تنمية شخصية المرشد، وفي تطوير كفاءته في التعامل مع المسترشدين، وكلما زادت خبرته كان أقدر على ممارسة المهنة وأكثر تفاعلا. وكما لطول الخبرة من أثر إيجابي فإن نقص خبرة المرشد قد تتسبب في إيجاد بعض الصعوبات والعوائق التي تؤثر في نجاح البرنامج الإرشادي والعملية الإرشادية.
- الجنس: ويقصد به ذكر أو أنثى، حيث إن لدى بعض المجتمعات حساسية من مسألة ممارسة العمل الإرشادي من قبل شخص من جنس آخر. كما أن هناك ميل كبير لتقبل الإرشاد من مرشد ذكر أكثر من المرشدة، والدراسات في هذا المجال تشير إلى أن الفارق الجنسي يلعب دورا في نجاح العملية الإرشادية.
- الاتجاهات والمعتقدات: معتقدات واتجاهات وإيديولوجية المرشد حول طبيعة الإنسان تؤثر على الطريقة التي يستجيب بها ويُعاملُمن خلالها المسترشدين، فيمكن أن يتقبل المسترشد المسلم من مرشد مسلم بشكل أكبر وأثر أكبر لأنه استشهد بنصوص قرآنية، وأحاديث، واستشهادات دينية، ويكون لذلك أثر على المسترشد أكثر من المرشد الغير مسلم، أو مرشد عرف عنه أنه ذو قناعات واتجاهات، ومعتقد يخالف معتقد المسترشد Corey.2002

### ثانياً: صعوبات متعلقة بالمسترشد:

- تسير عملية الإرشاد معتمدة باستمرار على الأساس القائل إن المرشد يساعد المسترشد على الوصول إلى حل لمشكلته عن طريق الحوار ولكنه لا يقدم له الحل. من هذا المنطلق تتضح أهمية وأثر فهم المسترشد لمفهوم العملية الإرشادية وأن عليه دور مهم وفاعل في بناء البرنامج الإرشادي مع المرشد وأيضا في تطبيق العملية الإرشادية؟ ثم إن الحوار لا ينطوي على ممارسة أي إكراه ليأخذ المسترشد بقناعة يريد لها المرشد. ويضاف إلى ذلك أن سير العملية يستهدف باستمرار كذلك أن يصل المسترشد إلى فهم أفضل لنفسه: لإمكاناته، وخبرته، وقناعاته، واتجاهاته، وفي حال لم يتحقق ذلك فإن البرنامج الإرشادي يصبح ليس ذا أثر.
- اعتقاد المسترشد أنه مريض وأنه يحتاج إلى علاج ودواء وأن ما به نوع من الأمراض وهذا غير صحيح بل هو إنسان يعاني من سلوك فيه بعض الاضطراب أو الخطأ، ويمكن من خلال تصميم برنامج إرشادي بناء على هذا الفهم أن يتم الوصول إلى عملية إرشادية تحقق الهدف منها وحل مشكلة المسترشد، حيث إن هدف العملية إحداث تغيير أو تعديل في ذلك السلوك ليغدو المسترشد سليماً.
- المعلومات التي يقدمها المسترشد للمرشد ذات أهمية كبيرة، فبناء عليها يتم بناء البرنامج وتطبيقه وفي حال كانت المعلومات ناقصة أو أخفى المسترشد بعض المعلومات المهمة والحساسة ذات العلاقة بالمشكلة فإن هذا سيكون تحديا كبيرا في بناء وتطبيق برنامج إرشادي مناسب.

### ثالثاً: صعوبات متعلقة بالبيئة:

- يعتقد البعض أن الإرشاد خدمات أو عملية تقدم إلى المرضى وأصحاب المشكلات فحسب وهو اعتقاد خاطئ، وعندنا يكون هناك انتشار لهذا الفهم، فإن بناء البرنامج الإرشادي يواجه تحديا، وعلى المرشد أن يوضح أن الإرشاد خدمات أو عملية تقدم إلى العاديين وإلى أقرب المرضى إلى الصحة وأقرب المنحرفين

إلى السوء، أي أن جميع البشر يحتاجون إلى الإرشاد والنصح والمشورة وهو أكد في المجال الأسري الذي ينضوي على أهمية كبرى.

- يعتقد البعض أن الإرشاد النفسي مرادفاً للعلاج وهو اعتقاد خاطئ، بل إن الإرشاد النفسي ليس مرادفاً للعلاج النفسي، ولكنه يشترك معه في كثير من العناصر. والفرق بينهما فرق في الدرجة وليس في النوع وفرق في العميل وليس في العملية، وهنا يمكن الإيضاح للمسترشد أن الإرشاد الأسري أحد الطرق التي من خلالها يمكن للمسترشد أن يواجه مشكلاته الأسرية بأسلوب علمي وعلى يد متخصصين.
- البعض يفهم أن الإرشاد خاص بالمرضى النفسيين وهو اعتقاد خاطئ أن بل إن الإرشاد يتناول جميع جوانب الشخصية ككل جسماً وعقلياً واجتماعياً وانفعالياً بهدف مساعدة المسترشد على التعامل مع مشكلاته الحياتية بشكل مناسب وحتى يتم تجاوزها قبل أن تستفحل وتصل إلى ما لا يحمد عقباه.
- يعتقد البعض أن الإرشاد يتضمن تقديم نصائح واستشارات وخطط جاهزة للمسترشد، وهذا غير صحيح، بل إن المرشد يحرص على فهم مشكلة كل مسترشد واختيار النموذج المناسب لها وتصميم برنامج إرشادية يتناسب وكل متغيرات وظروف المشكلة، فهو يتضمن مساعدة الفرد على أن يفهم نفسه، ويحقق ذاته في ضوء فرص الحياة الواقعية المتاحة أمامه.
- يعتقد البعض أن الإرشاد خدمات يقدمها أخصائي واحد أو عملية يقوم بها أخصائي واحد وهو اعتقاد غير صحيح، بل إن لإرشاد عبارة عن خدمات يقدمها فريق من الأخصائيين، وعملية يقوم بها فريق من هؤلاء الأخصائيين مثل المرشد النفسي المعالج الأخصائي الاجتماعي تُمّ يقوم المرشد الأسري بجمع كل هذه الخبرات وتوظيفها بما يساعد في تصميم برنامج إرشادي يحل مشكلة المسترشد.

### رابعاً: صعوبات عامة:

- نقص التمويل المالي: تحتاج البرامج الإرشادية إلى مبالغ مالية من أجل التخطيط لها وتنفيذها والوصول للنتائج والأهداف المبتغاة. تختلف هذه المبالغ باختلاف البرنامج وأهدافه والفئة المستهدفة والفترة الزمنية لتنفيذ البرنامج، هذا النقص في التمويل المالي يؤدي إلى نقص الترتيب والتجهيزات المطلوبة.
- قلة الوعي بفائدة الإرشاد بشكل عام في ظل وجود بعض الأفراد الذين يرفضون برامج الإرشاد بسبب فهمهم الخاطئ لمفهوم الإرشاد الأسري وأنه لا فائدة منه، وأن الأفراد لا يحتاجون لهذه البرامج الإرشادية وللمرشدين وأن باستطاعتهم بأنفسهم ان يعالجوا مشكلاتهم ويحلوها دون الرجوع للمستشارين.
- نقص اهتمام من قبل القائمين على الإرشاد بالبرامج الإرشادية وعدم إعطائها قدرها من الاهتمام واعتمادهم على القدرات الفردية الارتجالية للمرشد وإمكاناته التي قد لا تؤهله لأن ينفذ العملية الإرشادية بالشكل الصحيح.
- ضعف أو عدم التعاون من قبل الأسرة وأفراد البيئة المحيطة من أصحاب العلاقة بالمسترشد والمشكلة برغم قربهم الكبير وأثرهم الواضح على نجاح البرنامج الإرشادي، ما ينعكس أثره على ضعف البرنامج أو عدم الفائدة منه أو تحقيقه للأهداف التي يفترض أن ينشأ لأجل تحقيقها.
- من أجل بناء وتصميم برنامج إرشادي ناجح فإنه يحتاج إلى أن يتم تقييمه، وتقييم الأثر الذي من أجله تم تصميمه. في حال كانت هناك استحالة أو صعوبة في عملية تقييم البرنامج فإن هذا يعد أحد العوائق التي تؤثر في البرنامج والحكم عليه وعلى نجاحه. كما أن بعض البرامج قد تستغرق وقتاً طويلاً وبعض عناصر البرنامج قد تخضع للتقييم الذاتي العام، وقد تكون بعض عناصر التقييم صعبة التحديد.

- مع وجود التواصل الإلكتروني وممارسته من عدد من المرشدين الأسريين أو عبر الهاتف فإن لغة التواصل قد ينقصها بعض الجوانب التي تساعد المرشد في فهم المسترشد ومشكلته بالشكل الصحيح، والعكس صحيح أيضاً فقد يفهم المسترشد سؤالاً أو استفهاماً أو معلومة من المرشد بشكل غير صحيح ينتج عنه عدم نجاح العملية الإرشادية
- الأصل هو أن يتم الإرشاد، الفردي أو الجماعي، في موقف مقابلة تجمع بين الطرفين، المرشد والمسترشد أو المسترشدتين، ضمن إطار محيطي مناسب، وأن يكون التخاطب أساساً في الإرشاد، وأن يتم الاعتماد على جو الثقة بين الطرفين لجعل إسهام المسترشد إسهاماً جيداً في عملية الإرشاد، استخدام أيّ طريقة أخرى عدى المقابلة يعد أحد التحديات التي تواجه تصميم وبناء البرامج الإرشادية.

## المراجع

- حجازي، مصطفى، (٢٠١١)، واقع الإرشاد الأسري ومتطلباته في دول مجلس التعاون.
- حجازي، مصطفى، (٢٠١٥)، ممارسة الإرشاد الأسري في دول مجلس التعاون .
- زكي، عزة حسين، (١٩٨٩)، برنامج إرشادية لمواجهة العدوانية لدى المراهقين الجانحين.
- زهران، حامد، (٢٠١٠)، التوجيه والإرشاد النفسي .
- سعفان. محمد أحمد إبراهيم (٢٠٠٥): العملية الإرشادية. دار الكتاب الحديث. الكويت.
- السويلم، إبراهيم عبد العزيز، (٢٠٠٢)، التوجيه والإرشاد الطلابي.
- العاسمي، رياض نايل، (٢٠٠٨)، برامج الإرشاد النفسي.
- منصور، طلعت وآخرون، (١٩٨٧)، مبادئ التوجيه والإرشاد المدرسي.



## الفصل السابع

### نماذج تطبيقية في بناء وتقديم البرامج الإرشادية

أ. د. خالد الشريف

الحمد لله والصلاة والسلام على خير خلق الله محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن والاه.

هل يوجد نموذج برنامج إرشادي يصلح استخدامه مع أي مسترشد، وفي أي موقف إرشادي؟ هل يكتفي المرشد بالاطلاع على النماذج التطبيقية لكي يسعى إلى تنمية أدائه المهني، وإلى تحسين عائد التدخل المهني؟ هل يكتفى بمراعاة الفروق الفردية عند اختيار نموذج إرشادي للممارسة؟ هل يختار نموذجاً لبرنامج إرشادي تمّ قياس فاعليته، أم الأفضل أن يقوم باختيار نموذج يقوم بنفسه باختبار فاعليته؟... إلخ، تساؤلات متعددة يتم طرحها في مؤسسات الإرشاد عامة، ومؤسسات الإرشاد الأسري خاصة، والإجابة على هذه الأسئلة وغيرها تكون من خلال مراجعة ما يعرف الآن باسم «الممارسة المبنية على الأدلة Practice Based on evidence».

مع تعدد نماذج الإرشاد والإرشاد الأسري ظهر لدى المرشدين عدم القدرة على تحديد أي هذه النماذج أكثر فاعلية خاصة في ظل ظهور مفاهيم الجودة والتميز والتنافسية.

قد يتصور البعض أن فاعلية الإرشاد الأسري أصبحت من الثوابت العلمية التي لا تقبل الاختبار، ولكن الواقع يؤكد أهمية طرح مناقشات عملية للتوصل إلى الدلائل والبراهين حول فاعلية الإرشاد الأسري، ومهما يكن من أمر حقيقة فاعلية الإرشاد الأسري من عدمه، فهذا لا يعنى تركّ الموضوع جامداً أو

معلقاً فمن المفترض أن يستمر إجراء أبحاث ودراسات حول تقويم عائد الإرشاد الأسري، وتتطلب هذه الأبحاث قراءة الماضي والحاضر لمحاولة تحديد رؤية استشرافية لتفعيل الإرشاد الأسري، مع التأكيد على أنه لم يعد يقتصر الإرشاد الأسري على المهام الروتينية المرتبطة بتنظيم العلاقات الاجتماعية، بل ظهرت صياغة تطويرية للإرشاد الأسري تتبلور حول تحسين أسلوب حياة أفراد الأسرة وهو ما ينعكس بالتبعية على تطوير الأداء الاجتماعي.

وتأسيساً على ما تقدم، تتضح الحاجة والأهمية لتقديم رؤية وتصور لكيفية التطوير وإحداث تغييرات تقدمية في الشكل والتنظيم للإرشاد الأسري ودوره في تطوير الأداء الاجتماعي للأسرة، وذلك للمرحلة المستقبلية التي تقتضى الاهتمام بالتنافسية وبرضا المستفيدين وبتحسين كفاءة وفاعلية الأداء المهني للقائمين على الإرشاد الأسري مع الأخذ في الاعتبار أن صياغة الرؤية الاستشرافية تقتضى استقراراً وتتبع الماضي والحاضر للاستدلال والوصول إلى تحديد الطموحات المستقبلية، وإلى أن يتم الوصول إلى تلك الرؤية الاستشرافية، تجب مراجعة برامج الإرشاد الأسري التي تهدف إلى تقنين الإرشاد من خلال الاستفادة من أفضل المعارف المنبثقة من ممارسات تجريبية ثبتت صحتها كأساس للتوجيه عند تصميم برامج الإرشاد الأسري التي تكون ذات فاعلية في تحسين وتغيير أسلوب حياة أفراد الأسرة، والطريق إلى ذلك يكون من خلال الإرشاد الأسري المبني على الأدلة.

إن المرشد الذي يمارس الإرشاد الأسري المبني على الأدلة يسعى إلى تحديد أهداف علاجية إجرائية قابلة للقياس ويتم تصميم البرنامج الإرشادي وفقاً لهذا الأساس، ويساعده ذلك على رصد ومتابعة التقدم نحو الأهداف وتعديلها حسب الحاجة وصولاً إلى إنهاء الحالة، وتزداد أهمية استخدام المرشد إلى ممارسة الإرشاد الأسري المبني على الأدلة في حال كون المرشد حديث التخرج أو العمل في مجال الإرشاد الأسري ومع كثرة

نماذج الإرشاد وتعددتها يجد المرشد صعوبة في تحديد النماذج الإرشادية الأكثر فعالية مع المسترشد، كما أن أخلاقيات ممارسة الإرشاد الأسري ترفض انفراد المرشد بتحديد نموذج الإرشاد وتصميمه دون إشراك المسترشد، لذلك اتضحت أهمية اعتماد المرشد على ممارسة الإرشاد الأسري المبني على الأدلة في ظل التعددية، والانفجار المعرفي في مجال الإرشاد الأسري. وممارسة الإرشاد الأسري المبني على الأدلة لا يعد مجرد عملية معرفية، ولا مجرد تقديم دليل بحثي للمرشد، بل هي نموذج تطبيقي له خطوات علمية تتمثل فيما يلي:

- ١- تحويل المعلومات المتعلقة بالقرار المعنى بتصميم برنامج الإرشاد الأسري مع المسترشد إلى أسئلة يمكن الإجابة عليها بشكل جيد ومنظم.
  - ٢- التدقيق والاجتهاد في البحث عن أفضل الأدلة للإجابة عن هذه الأسئلة.
  - ٣- تحديد وتقييم مقدار عائد الإرشاد الأسري بشكل إجرائي يتضح بالقياس لكل من المسترشد والمرشد.
  - ٤- تطبيق نتائج هذا التقييم للدليل الذي يسبق الحصول عليه وتحديد ما إذا كانت هذه الأدلة التي تمّ الوصول إليها تنطبق على المسترشد مع مراعاة سمات وخصائص أسلوب حياة المسترشد.
  - ٥- تقويم كفاءة وفعالية هذا الدليل بعد تطبيقه والبحث عن التطوير في المستقبل.
- وتأسيساً على الطرح السابق يمكن البدء في تقديم بعض النماذج التطبيقية في بناء وتقديم البرامج الإرشادية.

#### \* النموذج التطبيقي الأول: الإرشاد المرتكز حول الحل Solution - Focused Counseling

وهو نموذج علاجي صاغه «ستيف دي وزملائه» يركز على تحقيق الحلول والأهداف والتغييرات بصفة عامة، وذلك من خلال استخدام أساليب علاجية منها ما يُسمى «السؤال المعجزة» Miracle Question

والمقاييس Scales ، و«أسئلة التوافق Coping Questions»، وذلك من خلال استخدام لغة العميل، والسعي إلى إيجاد حلول بدلاً من السعي للتعرف على أسباب المشكلة، وترتكز العلاقة بين الأخصائي والعميل على الاحترام، وعدم توجيه اللوم للعميل».

كما أنه أحد المداخل العلاجية الذي ظهر على يد «ستيف دي شازير وزملائه في «مركز العلاج الأسري في مدينة ميلواكي بولاية ويسكانسن The Brief Family Therapy Center in Milwaukee»

وهو يهدف إلى تمكين العميل بشكل فعال نحو الأمل، والاهتمام بالوقت كعامل مؤثر في تفعيل العلاج، وهو يركز على ما يمكن تحقيقه الحل وليس البحث في أسباب المشكلة، فهو مدخل علاجي يقوم على «النماذج المرضية»، ويهتم بالتعرف على مصادر ونقاط القوة لدى العميل من خلال علاقة تعاونية بين العميل والمعالج تستهدف الوصول إلى حل سريع للمشكلة وقد تمّ استخدام العلاج المتمركز على الحل مع العديد من العملاء في مجالات الصحة النفسية، ومراكز علاج الإدمان، والأطفال المشردين، ومع العديد من المرضى.

وهو مدخل وليس أسلوب لكونه يتضمن أساليب وفتيات علاجية متنوعة وعناصره تتمثل فيما يلي:

- يعتبر مدخل علاجي من أحدث المداخل العلاجية المختصرة.
- تعتمد تطبيقاته العملية على التقنيات التي تقدم وتتلاءم مع الفئات الاجتماعية المختلفة، ومن هذه التقنيات: إعادة التشكيل، وخريطة العقل، وتوجيه النجاح... إلخ.
- هذا المدخل لا يستغرق في البحث عن الأعراض المرضية للمشكلة ولا عن العوامل التي ساهمت في إحداثها بقدر ما يتوجه مباشرة نحو الحلول لها.
- تهدف هذه الحلول إلى الإسهام في القضاء على المشكلة أو التخفيف من حدتها أو التوافق مع إفرازاتها.

- يعتبر علاجاً موجهاً ومباشراً نحو الهدف النهائي.

**الافتراضات النظرية:** يستند العلاج المرتكز على الحل (S F T) على العديد من الافتراضات والمبادئ النظرية التي تمثل ركائز النموذج، وقد قام «بيتر ديجونج» بتلخيص وجهة نظر «ستيف دي شازير» لتلك الافتراضات والتي يمكن إجمالها على النحو التالي:

- ١- لدى كل مسترشد الكفاءة في الاشتراك في صياغة أهداف واستراتيجيات العلاج.
- ٢- يتسم المسترشدين بالخبرة فيما يتعلق بحياتهم.
- ٣- لا توجد علاقة ضرورية بين المشكلة والحل.
- ٤- لإحداث التغيير يجب على العمل فعل شيء مختلف.
- ٥- «هناك حاجة إلى تغيير طفيف فقط» بمجرد اتخاذ خطوة صغيرة، غالباً ما ستتجاوز التغييرات توقعات الممارسين والعملاء الإنجاز يؤدي الى انجاز.
- ٦- «إذا لم يعرض للكسر، فلا تقم بإصلاحه»، إن الأجندة الخاصة بالممارسين فيما يتعلق بالعملاء تثير مقاومة المسترشدين.
- ٧- «إذا كان يعمل، فلا تقم بإصلاحه» إذا تمكن العملاء من وصف كيفية حدوث الاستثناءات واسهاماتهم الخاصة بذلك، عليك اقتراح قيامهم بالمزيد من الأشياء المتشابهة.
- ٨- «إذا كان لا يعمل لا بد أن تفعل شيئاً مختلفاً». لا تقترح أن قيام العملاء بتنفيذ ما يقولونه ليس أمراً مجدياً.

- البروتوكولات والضوابط والأطر التي تحدد كيفية القيام بممارسة العلاج المتمركز حول الحل Protocols:

تبدأ الجلسة الأولى الخاصة بالـ SFT بوصف موجز للمشكلة، إعداد مشترك واسع النطاق للأهداف، تحديد الاستثناءات المرتبطة بذلك وإعداد المقاييس، كما تبدأ الجلسات التالية بالخطوة الخاصة بإيجاد الاستثناءات، يليها إعداد المقاييس المعنية بقياس التقدم الذي تحقق وتحديد الخطوات التالية الصياغة المستمرة للهدف، ثم عرض البروتوكولات.

#### ١- الجلسة الأولى:

- المشكلة كيف يمكنني تقديم المساعدة؟ ما الذي يخبرك بوجود مشكلة؟ ما الذي تحاول القيام به؟ هل كان ذلك مجدياً؟
- صياغة الهدف ما هو الاختلاف الذي تروم تحقيقه كنتيجة مترتبة على مجيئك هنا؟ قم بتوجيه السؤال المعنى بحدوث المعجزة؟
- الاستثناءات هل هناك أوقات تخلو من حدوث المشاكل؟ أو تكون المشاكل بها أقل خطورة؟ متى يكون ذلك؟ كيف يحدث ذلك؟
- إعداد المقاييس.
- التغيير الذي يحدث قبل الجلسة.
- الدافع الخاص بإيجاد الحل.
- الثقة في إيجاد الحل.
- استراحة.

- الرسالة الموجهة إلى العملاء.
- عبارات المجاملة.
- العبارة الموجزة المعنية بتحديد أهداف العميل.
- الاقتراحات المقدمة.
- ٢- الجلسات التالية:
- ما هو الأفضل؟
- استنباط أن ما يحدث يكون هو الأفضل؟
- الاستطراد والاستفاضة كيف يحدث ذلك؟ ماذا تفعل لتحقيق ذلك؟ هل هذا جديد بالنسبة لك؟ بعد أن تقوم ب..... ما الاختلاف الملحوظ بينك وبين.... شخص آخر مهم؟ ما الذي اختلف في منزلك؟
- تعزيز / مجاملة لا يستطيع كل فرد أن يقول أو يفعل.... ومن ثمّ، فأنت الشخص الذي يكون / يفعل / يعتقد.....؟
- البدء من جديد ما هو الشيء الآخر الذي يتسم بأنه الأفضل؟
- القيام بالمزيد من الأشياء ما هو المطلوب للقيام ب..... من جديد؟ للقيام بذلك في الغالب؟
- إذا لم يكن هناك أي شيء يتسم بأنه الأفضل كيف سيتم التوافق مع ذلك؟ كيف ستقوم به؟ كيف لا تتطور الأمور إلى الأسوأ؟
- قياس التقدم الذي تحقق.

- المستوى الحالي.
- المستوى التالي عند الانتقال من مرحلة... الرقم الخاص بالمستوى الحالي إلى.... مرحلة متقدمة برقم واحد، في أي شيء سيتمثل الاختلاف؟ من هو الفرد الأول الذي سيلاحظ الاختلاف؟ متى ستتم ملاحظة ذلك؟ ما الذي سيتم القيام به وسيكون مختلفاً؟ ما الذي سيتم القيام به لكي يتم الانتقال إلى مرحلة متقدمة بدرجة واحدة وفقاً للمقياس؟
- النهاية كيف ستعي أنه قد حان الوقت لكي تتوقف عن المجيء لمقابلتي؟ في أي شيء سيتمثل الاختلاف؟
- استراحة.
- رسالة خاصة بالعملاء.
- عبارات المجاملة.
- عبارة موجزة خاصة بتحديد أهداف العميل.
- الاقتراحات المقدمة.

### عبارة ختامية حول نموذج الإرشاد المتمركز حول الحل:

نموذج الإرشاد أو العلاج المتمركز حول الحل يصنف على أنه من النماذج القصيرة ومع هذا يعتبر من أفضل النماذج التي قمت باستخدامها مع العديد من المسترشدين، حيث وجدته فعال ومثمر وله مردود إيجابي من حيث حل المشكلات الأسرية في وقت قياسي، خاصة تلك المشكلات التي بلغت درجة متقدمة من التعقيد مما يجعل الحديث عن المشكلة، ان لم يزد في تعقيدها، فهو مضيعة للوقت دون الوصول الى نتائج وبالتالي يأتي التركيز على الحلول بمشاركة المسترشدين أمر مطلوب في مثل هذه الحالات.

## - النموذج التطبيقي الثاني: الإرشاد بتحليل المعاملات، التحليل التفاعلي Transactional Analysis Counseling

هو منهج في العلاج النفسي التفاعلي، ترتبط مفاهيمه وأساليبه ارتباطاً وثيقاً عفويّاً وأصيلاً بالموقف الجماعي ويتوجه إلى الحصول على أكبر قدر من الفائدة من العلاج، ويشتمل على نظرية في تنظيم الشخصية تمارس من خلال عملية التحليل البنيوي، وتكملها نظرية في التفاعل الإنساني من خلال تحليل المعاملات، والهدف هو الوصول إلى مستوى من الوعي يساعد العميل على اتخاذ قرارات جديدة تتصل بأسلوب حياته.

وهو أسلوب علاجي أشار إليه «إريك لينارد بيرن Eric Lennard Berne» وفيه تصبح العلاقة المهنية بين المعالج والعميل علاقة تفاعل، تقوم على تبادل التأثير والتأثر، والمبادأة، والمناقشة والحوار، ويتم كل ذلك من خلال بيئة تظهر شركاء يرتبط كل منهم بالآخر بأهداف مشتركة فالعلاقة تبادلية.

ويعتبر تحليل المعاملات الذي تمت صياغته في أوائل خمسينيات القرن العشرين نموذجاً علاجياً ونظرية لفهم الشخصية والنمو والتفاعل البشري. ونموذج تحليل المعاملات يركز ويعتمد على نقاط القوة في الناس، بدلا من استهداف نقاط القصور أو الضعف، لهذا فهو نموذج مناسب لممارسة الخدمة الاجتماعية.

- الافتراضات:

يمكن تناول الافتراضات النظرية للإرشاد بتحليل المعاملات من خلال مثال تطبيقي لأحد المشكلات في مجال الإرشاد سواء في المدارس أو الأسر وهو العنف وسوف يستمر ذلك المثال أثناء تناول المفاهيم والأساليب الإرشادية.

فقد تأسس نموذج تحليل المعاملات على افتراض نظري مؤداه أن الناس يمكن، ويجب، أن يتحملوا

المسئولية الخاصة بهم أو ما يعرف بسيناريوهات حياتهم، وأن مساعدتهم من خلال تقديم الدعم المناسب والتشجيع والإرشاد يمكنهم من أن يعيشوا حياة فعالة ومنتجة ويقوم نمودج تحليل المعاملات خاصة في مجال مواجهة مشكلة الاستقواء في المدارس على الافتراضات النظرية «الفلسفية» الآتية، التي توضح وجهة نظر «بيرن» في أن الشخصية تتركب من نظام ثلاثي للانا، وأن «حالة الأنا» Ego state يقصد بها مجرد تمييز حالات العقل وما يتصل بها من نماذج السلوك كما تحدث في الطبيعة.

• **الافتراض الأول:** يسلك جميع البشر سلوكاً إيجابياً:

«أنا بحالة جيدة إذن أنت بحالة جيدة» "I'm Ok, You're Ok"

يرى «إريك بيرن» أن الناس ولدوا بحالة جيدة، أو بحالة من الصحة، ولديهم من القوة أكثر من الضعف أو المشاكل وواجه القصور، وهذا ما يعرف عند بيرن «بحالة الأنا الأب The Parent Ego state»، وحتى يكون الشخص العنيف إيجابياً «Ok» من الأفضل أن يتم تعريف السلوك السلبي الذي ربما يتمثل في أحد المظاهر السلوكية الآتية: «العنف، العدوانية، النشاط المفرط، ضحايا العنف والإساءة، الانسحاب الاجتماعي. إلخ»، وفي هذه الحالات وغيرها لا يكون سلوك الشخص العنيف سلوكاً إيجابياً، وفي هذا الصدد يرى «بيرن» في حديثه عن العنف أن الإيجابية تمثل جوهر العميل، وهذا عندما يقول الأخصائي أو المرشد للعميل «يروقني أداؤك ولكنني لست راضياً عن سلوكك»، ربما تبدو هذه العبارة مكررة ولكنها تفصل العميل عن سلوكه وتمنحه قدراً من احترام الذات.

• **الافتراض الثاني:** يملك الجميع القدرة على التفكير. الناس قادرون على أن يشاركوا بفعالية في عملية حل

المشكلة- People are Capable of Being Active Participants in The Problem

Solving

يجب أن يتم تشجيع العميل على أن يكون فعالاً ومتعاوناً مع الأخصائي الاجتماعي، فالشخص العنيف له القدرة على التفكير في سلوكه وتحمل مسؤوليته، ولكن ينبغي تشجيعه على التفكير فيما يفعله.

• **الافتراض الثالث:** يقرر الناس مصائرهم بأنفسهم ويمكن تغيير هذه القرارات «مشاكل الإنسان يمكن حلها والناس يمكن شفائهم» **Human Problems Can be solved and People Can be cured.**

على الأخصائي الاجتماعي أن يساعد العميل على الشجاعة والدعم، فيمكن تغيير أي قرار يتوصل إليه العميل العنيف إذا فكر في أفعاله وتحمل المسؤولية، فإنه حينئذ يمكن تغييره بفاعلية، وذلك من خلال تشجيع الأخصائي الاجتماعي له على التفكير في سلوكه ومنحه عدة اختيارات وإدراكه تبعات الاختيارات المتعددة.

- المفاهيم والأساليب الإرشادية:

**المفهوم الأول: «جوانب الأنا» «حالات الأنا»، «Ego States»:**

وهي نمط ثابت من المشاعر والخبرات التي ترتبط بنمط سلوكي معين، ويرى «بيرن» أن الشخصية مكونة من ثلاثة حالات للانا هي على النحو التالي:

١- **حالة الأنا الوالدين The Parent Ego State:**

وهذه الحالة تتشابه مع حالة «الأنا الأعلى» لدى «فرويد» وهي تعنى السلوك والأفكار والمشاعر المستسقة من الوالدين أو الشخصيات الأبوية، إن رسائل مثل «أعمل باجتهاد Work Hard»، «أسعد الآخرين Please Others»، «انجح مهما كلفك الأمر Succeed at all Costs» تعتبر أمثلة للأوامر الخاصة بحالة الأنا الوالدية.

## ٢- حالة الأنا البالغ The Adult Ego State:

وهذه الحالة تتشابه مع «الأنا» في النظرية التحليلية النفسية، ويقصد بها ردّة الفعل التي تصدر عن الشخص «العميل» استجابة لما يحدث في اللحظة الراهنة، التي تندرج تحتها أنماط من السلوك والأفكار والمشاعر، كما أن هذه الحالة تشبه جهاز الحاسب الآلي من الناحية المنطقية والعقلانية في أنها تستقبل وتخزن وتعالج المعلومات عن شخص ما والبيئة.

## ٣- حالة الأنا الطفل The Child Ego State:

هي أنماط السلوك والأفكار والمشاعر المتكررة التي يخزنها الفرد في حواسه الإدراكية منذ أن كان طفلاً، وتشبه حالة الأنا للطفل الجانب اللاشعوري من النفس، ويبدو فيها الشخص «العميل» مثل الطفل بالفعل،



بصرف النظر عن عمره، ويرمز للحالات الثلاثة للنا بواسطة ثلاثة دوائر على النحو التالي:

شكل توضيحي رقم ١ يوضح النموذج الهيكلي لحالات الأنا كما حددها «بيرن»

وهذا الشكل يعد علامة تجارية مسجلة في الهيئة الدولية لنموذج تحليل المعاملات (I.T.A.A) وتم نقله كما جاء في مقالات «مارلين كوبر، وساندرا تيرنر». وتمثل الدائرة أ حالة الأنا الوالدين، والدائرة الثانية حالة الأنا البالغ، والدائرة الثالثة حالة الأنا الطفل.

وإذا كان ما تقدم يعد النموذج الهيكلي أو البنائي لحال الأنا في نموذج تحليل المعاملات، فإن النموذج الوظيفي لحالة الأنا الذي يعنى الطريقة التي يتصرف بها الإنسان أو يعمل بها في هذا العالم، قائم على تقسيم جوانب الأنا الثلاثة إلى مجموعات أخرى فرعية تتمثل فيما يلي:

١- **حالة الأنا الوالدين:** وهي تنقسم إلى الحالات الآتية:

(أ) الأب «المسيطر، أو المتسلط أو الناقد» **Controlling Parent or Critical Parent** : وهذه الحالة تساعد الفرد على كيفية إحكام السيطرة على الآخرين وتهذيبهم.

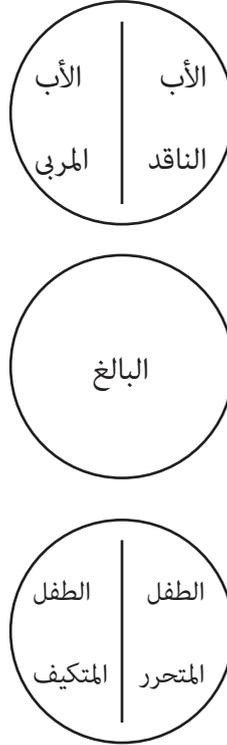
(ب) الأب المرني **Nurturing Parent**: وهذه الحالة تساعد الفرد على كيفية رعاية الآخرين.

٢- **حالة الأنا البالغ:** لا توجد تقسيمات فرعية لهذه الحالة، وتشمل هذه الحالة أي سلوك يتوافق مع الحاضر باستخدام جميع معطيات الشخص البالغ ومصادره.

٣- **حالة الأنا الطفل:** وهي تنقسم إلى الحالات الآتية:

(أ) **الطفل المتحرر Free Child**: وفيها يستفيد المسترشد من جانب الأنا المرتبط بمرحلة الطفولة للتعبير عن الرغبات والاحتياجات دون إخضاعها لأي مستوى من الرقابة بصرف النظر عن قواعد أو احتياجات المجتمع، وقد تعرف هذه الحالة بالطفل المتمرد **Rebellious Child** وهو الشخص «العميل» الذي يستفيد من جانب الأنا المرتبط بمرحلة الطفولة للتمرد على الآخرين.

(ب) **الطفل المتكيف Adopted Child**: وهي واحدة من الأنماط الوظيفية للتفاعل التي تتصل بحالة «الأنا الطفل»، وهي تتسم ببعض السلوكيات الإيجابية مثل «التعاون أو السلوكيات السلبية مثل الخضوع أو التمرد، ويمكن إجمال الجوانب الفرعية لحالات الأنا في الشكل التالي:



شكل توضيحي رقم ٢ يوضح النموذج الوظيفي لحالات الأنا من خلال الجوانب الفرعية للحالات الثلاثة  
لانا وتم نقله كما جاء لدى «ساندرا نوبل، ديفيد جيفري»

ويؤكد الممارسون لنموذج تحليل المعاملات أن الناس الذين لديهم حالة الأنا الطفل، أو حالة الأنا الأب المسيطر الناقد، بشكل كبير هم الذين يحتاجون إلى المساعدة المهنية لتنشيط حالة الأنا البالغ لديهم.

### المفهوم الثاني: معاملات ما بين الأشخاص Interpersonal Transactions:

المعاملات عبارة عن اتصال اجتماعي يحدث بين حالي الأنا لشخصين، والمعاملات تحدث على

مستويين. إما مستوى اجتماعي علني ظاهر وواضح، وإما مستوى نفسي غير ظاهر وخفي، ويواصل الشخصان المعاملات على ستة مستويات مختلفة لأن كل شخص منهم لديه ثلاث حالات للانا تتفاعل أو تتعامل مع بعضها البعض، ونرى أن المعاملات بين التلميذ المستقوي والتلميذ الضحية تكون أكثر إشكالها عندما يأخذ العميل العنيف حالة الأنا الطفل أو حالة الأنا الأب المسيطر، ويكون الضحية في حالة الأنا الطفل خاصة «الطفل المتكيف Adopted Child» في جوانبه السلبية مثل الخضوع.

### المفهوم الثالث: السيناريوهات «النص Scripts»:

يستخدم مفهوم السيناريو أو النص في ممارسة نموذج تحليل المعاملات باعتباره خطة الحياة التي يعدها الفرد في مرحلة السيناريوهات أو النصوص إلى إحدى الفئات الثلاث الآتية:

١- سيناريو خاسر loser: وهو يتضمن خبرات سلبية، تفكيراً سلبياً، مشاعر سلبية.

٢- سيناريو غير كاسب Non-winner: وفيه ترجح كفة الإيجابيات على السلبيات.

٣- سيناريو كاسب Winner: وهو يضمن أن يحقق الشخص ما يريد تحقيقه.

وعلى المرشد ممارس نموذج تحليل المعاملات أن يساعد العميل العنيف كي يحوّل السيناريوهات السلبية التي لديه إلى أخرى إيجابية لأن كل فرد قادر على أن يكون بحالة جيدة (OK).

### المفهوم الرابع: المباريات Games:

تعتبر المباريات أنماط نموذجية للمعاملات الخفية التي تتكرر، وهي تحتوي على عدة متغيرات منها: الخداع، المكر، الغيرة، الفشل، النزاع. ويعد الهدف الرئيسي للمباريات تأمين التوازن النفسي وتأكيد الذات، والتغلب على المشاعر السلبية مثل معاناة الشعور بالذنب، وتنشأ المباراة «السيكولوجية» حين يستخدم الناس

التفاعلات المتبادلة للاتصال.

وتأسيساً على الافتراضات السيكولوجية لنموذج تحليل المعاملات فيما يتعلق بلعب المباريات «السيكولوجية» يكون العميل العنيف لديه افتراض مؤداه: أنا بخير وأنت لست بخير، أو افتراض آخر: أنا لست بخير وأنت لست بخير.

### المفهوم الخامس: الملاحظة «الصدمة الدلالية Strokes»:

الملاحظة بصفة عامة مصطلح يصف تلامساً بدنياً حميمياً، أما من منظور نموذج تحليل المعاملات فهو مفهوم يعنى إدراك وجود شخص آخر، فهي وحدة للإدراك قد تكون إيجابية أو سلبية.

### المفهوم السادس: التعاقد Contracting:

يركز نموذج تحليل المعاملات على إنجاز التغيير الذي يحد بواسطة العقد العلاجي، وهو اتفاق بين المرشد والمسترشد حول الأهداف وأساليب العلاج.

من ناحية أخرى يستخدم المرشد نموذج تحليل المعاملات في العلاج الأساليب الفنية الآتية:

(أ) **التساؤل Interrogation**: أسلوب علاجي يستخدم لتدعيم بعض الأهداف العلاجية، ويستخدم في حالة أن «أنا» العميل تعد في حالة «أنا البالغ».

(ب) **التحديد Specification**: أي تحديد شكل التفاعل عند الفرد وتعديل ذلك التفاعل إذا لم يكن مناسباً.

(ج) **المواجهة Confrontation**: أسلوب يحاول من خلاله المرشد التعرف على اتساق معلومات العميل، والعلاقة بين اتصال المرشد اللفظي وغير اللفظي.

د) التفسير Explanation: يستخدم التفسير لتقوية حالة «الأنا البالغ» لدى العميل وتخليصها من التشويش وإعادة توجيهها.

هـ) التصوير «التوضيح» illustration: يوضح المرشد أسباب الخلل هل هو من استخدام «الأنا الطفل» أو «الأنا الوالدية»، ويشجع على استعمال «الأنا البالغ».

و) التأكيد Confirmation: عندما تصبح حالة «الأنا البالغ» لدى العميل أكثر تثبيتاً، فعلى المرشد أن يقدم المادة التي تؤكد مواجهته ويعززها بالمعلومات.

ز) التأويل «التفسير» interpretation: عندما تكون «الأنا الطفل» عند أحد المسترشدين تحاول تشويه الموقف فعلى الأخصائي أن يقدم تفسيراً للمسترشد عن هذا السلوك.

ح) البلورة Crystallization: من خلال هذا الأسلوب على «المرشد» أن يتأكد أن المسترشد قد استطاع بلورة فكره عن ضرورة تنبيهه للسلوك الجديد.

- النموذج التطبيقي الثالث: الإرشاد بالمعنى Logo therapy مع التطبيق على تحسين معنى الحياة لدى كبار السن في الأسرة:

وهو العلاج بالمعنى، ويُعدُّ مدرسةً في العلاج النفسي تركز على معرفة الفرد وقبوله لنفسه ومعنى وجوده وحياته وظروفه وعامله الداخلي والخارجي الذي يوجد فيه ويتفاعل معه، مع تعريفه كيف أدى كل ذلك إلى تكوين الاضطراب لديه، وقيادته أثناء العملية العلاجية إلى تدعيم معنى إيجابي لحياته ودوره فيها بعد أن كان هذا المعنى مفقوداً.

• هو فلسفة المعنى والطرق العلاجية التي وضعها «فكتور فرانكلن وآخرون» في عام ١٩٦٧ ويمارس من

خلال تخصصات علاجية مختلفة لمساعدة الأفراد الذين يبحثون عن المغزى الروحي ومعنى حياتهم.

### معنى الحياة Meaning of Life:

\* هو إدراك الأمر والتماسك وإدراك الأهداف من وجود الإنسان ومتابعة وتحقيق الأهداف ذات القيمة ومصاحبة ذلك بمشاعر الامتلاء والحيوية.

\* هو مجموع استجابات الفرد التي تعكس إدراكه للهدف في الحياة، وإحساسه بأهميته وقيمه، ودافعيته للتحرك بإيجابية فيها، وقدرته على تحمل المسؤولية، والتسامي بذاته نحو الآخرين، ورضاه عن حياته بشكل عام.

#### • الافتراضات والأساليب العلاجية:

«يعد سعى الإنسان إلى البحث عن معنى بمثابة قوة تدفعه؛ لكي يدافع عن قيمة ما في حياته، ولديه الإرادة التي تجعله على استعداد لأيِّ مواجهة في سبيل هذه القيمة. فالإنسان كائنًا، أحد محاوره تحقيق المعنى وتأكيد القيم بدلاً من أن يكون مهتماً بإرضاء أهوائه وإشباع غرائزه، فلا يوجد شيء في الحياة الدنيا يمكن أن يساعد الإنسان بفعالية على التمتع بالصحة النفسية حتى في أسوأ الظروف مثل معرفته بأن هناك معنى في حياته، فالإنسان يحتاج إلى استدعاء إمكانات المعنى، وما يريد أن يحققه، وما يصاحب هذا التحقيق من ديناميّة معنوية، تلك التي تمثل حركة متفاعلة بين الإنسان، وما يريده من معنى وهدف، وقدراته على تحقيق هذا المعنى وذلك الهدف».

ومعنى الحياة لدى الانسان المسلم بشكل عام يتضح في قول الله تعالى:

(سورة الأنعام، الآية: ٦٢) فالمعنى الحقيقي الإيجابي لحياة المسلم هو تجرده الكامل

لله تعالى في كل سلوكياته وعباداته، فجميع الأعمال والأفعال خالصة لله رب العالمين، من هنا يصبح معنى حياة المسلم عاملاً مساعداً على التوافق، فليس معنى الحياة وهدفها هو تناول الطعام، والشراب، والزينة، والعرض الزائل، بل مقصد ومعنى الحياة هو حسن العبادة لله الواحد، ومع هذا التأكيد والتوضيح الإسلامي لمعنى الحياة يصبح لدى المسلم معنى إيجابي لحياته، وتصبح كل المعاناة والألم والضغوط والمشكلات والأزمات لها بعد إيجابي في معناها الحقيقي.

ويعتبر «فيكتور إميل فرانكلن Viktor Emil Frankl» بمثابة المؤسس للعلاج بالمعنى أو مدرسة فينا الثالثة المعنية بالعلاج النفسي فلقد اقنعتة خبراته الشخصية التي خرج بها من معسكرات الاعتقال في الحرب العالمية الثانية، بالإضافة إلى خبراته المهنية مع مرضاه لسنوات عديدة بأن التساؤل الفلسفي الأساسي للعلاج يتمثل في إجابة المسترشد على تساؤل مؤداه:

«ما هو معنى الحياة؟» " What is The Meaning of Life ? "

فأحد دوافع الإنسان هو السعي وراء المعاني، ويعتمد العلاج بالمعنى على ثلاثة افتراضات نظرية هي.

١ - حرية الإرادة The Freedom of Will.

٢ - إرادة المعنى The Will To Meaning.

٣ - معنى الحياة The Meaning of Life.

بالإضافة إلى الافتراضات الثلاثة الرئيسية فإن العلاج بالمعنى يركز على بعض المبادئ والافتراضات الأخرى مثل: المواقف التي يمر بها الإنسان تعتمد على المعنى الشخصي، الحياة تجعل الإنسان يخاطر لإيجاد معاني لمواقف الحياة، درجة المعاناة تتضمن قيماً وتبعث معانٍ جديدة، إيجاد المعنى والهدف في الحياة لا يفيد

منطق السهولة واليسر، إيجاد المعنى يمثل تبصراً يحدد العلاقة بالآخرين.

وتتبلور أهداف العلاج بالمعنى في جعل المسترشد أكثر إدراكاً ووعياً لوجوده، توضيح فردية العميل، تعزيز الحرية لدى العميل، تحسين مواجهة العميل مع الآخرين، تعزيز الشعور بالمسئولية عند العميل، مساعدة العميل في تثبيت إرادته وتقويتها.

وارتباطاً بهذه الأهداف يعد العلاج بالمعنى مواجهة المسترشد بمعنى حياته الفعلي وإعادة توجيهه نحو معنى هذه الحياة، فالمسترشد يحاول الهرب من الوعي الكامل بمهامه في الحياة، وعلى المرشد أن يحسن وعى المسترشد بهذه المهمة، الأمر الذي سوف يساعد على تخفيف اضطرابات المسترشد.

يتوافر للعلاج بالمعنى العديد من التقنيات " Logo therapeutic Techniques " التي تكون مفيدة وذات عائد بالنسبة لممارسة المرشد الأسري، ويمكن إجمالها على النحو التالي:

### ١ - المقصد المتناقض العكسي Paradoxical intention as Technique:

يمارس أسلوب المقصد المتناقض بأن يتم توجيه العملاء لكي يتمنوا شيء ما يخافونه جداً ويرغبون في تجنبه. إن ما نهرب منه يتجه إلى الاقتراب منا، فكلما زادت مقاومتنا للخوف، كلما أصبحنا ضحايا له، فإذا كنا نرغب في حدوث ما نخافه، وإذا كنا ندعم القصد المتناقض بالحس الكوميدي والضحك، سيختفي الخوف، ويقوم القلق والرغبات المثيرة للسخرية بالقضاء على بعضها البعض.

### ٢ - إيقاف الإمعان الفكري De-Reflection:

يستخدم هذا الأسلوب مع حالات الاضطراب التي ترتب على ملاحظة الذات بصورة مفرطة، فقد تتسبب عمليات الإمعان الفكري المفرطة، بالإضافة إلى المبالغة في الأهداف في ظهور المشاكل النفسية واسعة

النطاق، وتتمُّ توعية العميل بتجاهل الأعراض ويوجه إمكانياته إلى الموضوعات الإيجابية.

### ٣ - تعديل الاتجاهات :Modification of Attitudes:

يستهدف هذا الأسلوب إلى التخفيف من حدة الشعور بالحزن واليأس، مؤدياً بذلك إلى توسيع نطاق المعاني وتعزيزها والمساعدة على اكتشاف إمكانيات جديدة وتوجيه العملاء ليصبحوا بالغين يتسمون بالنضج والإحساس بالمسئولية في إطار بيئتهم الاجتماعية، فقد يتغير هذا الحزن واليأس الذي يصيب الانسان من خلال تعديل الاتجاهات نحو الخسارة وإعادة توجيه أفكاره ومشاعره بعيداً عما تمّ فقده ونحو ما تمّ اكتسابه.

### ٤ - الحوار السقراطي Socratic Dialogue:

يعد منهج سقراط الخاص بإظهار الحقائق واكتشاف المعاني بمثابة الأداة الأساسية للعلاج بالمعنى، ويكون بمثابة أسلوب لاكتشاف الذات، كما أنه أسلوب يحقق العديد من الأغراض والأهداف فيما يتعلق بالتعامل مع الأشخاص الذين يشعرون بفقد معنى الحياة، فهو يساعدهم ليصبحوا على وعى بالقوة الداخلية لديهم، ويوجههم نحو إيجاد المعنى الخاص بالحياة كما يمكنهم من استعراض الخبرات الماضية والرؤى المستقبلية، ويتم استخدام الحوار السقراطي في إطار العلاج بالمعنى معهم في كل مراحل العلاج.

### ٥ - تحسين الذات التعويضي Compensatory Self improvement:

أسلوب علاجي يهدف إلى تحسين شعور الفرد بقدراته المتاحة لديه في جوانب أخرى من حياته، غير التي شعر أنها قدرات سلبية أو معطلة، أو بمعنى آخر هو أسلوب علاجي يساعد الفرد على الاستفادة من قدراته الغير مستغلة للتخفيف من شعوره بالألم.

## ٦ - أسلوب المسرحيات النفسية القائمة على المعنى Logo drama:

وهذا الأسلوب يأخذ الشكل الجماعي، وفيه يحكى كل عميل قصته سيرته الذاتية ومن خلال الحوار المتبادل بين مختلف العملاء والأخصائي الاجتماعي المعالج يتضح معنى الحياة بشكل تلقائي.

## ٧ - تحليل المعنى Logo analysis:

وهو أسلوب علاجي يساعد على توضيح معنى الحياة لدى العميل من خلال اتساع الوعي الشعوري للعميل، والاستفادة من قدراته الابتكارية أثناء ممارسة الأنشطة الاجتماعية.

## ٨ - إعادة البناء الموقف Situational Reconstruction:

وهو أسلوب يهدف إلى مساعدة العميل على السيطرة على الموقف الإشكالي خاصة المواقف وأحداث الحياة الضاغطة، من خلال مساعدة العميل على تخيل سيناريوهات أسوأ من الموقف الحالي، والعكس أيضاً، ليتخيل سيناريوهات أفضل من الموقف الحالي، ويقوم العميل بالمقارنة بين المواقف وتدريبه على أسلوب اتخاذ القرار.

## ٩ - تباعد الذات Self-Distancing:

وهو أسلوب يتشابه مع أسلوب «المقصد المتناقض» وهو يساعد العميل عن الابتعاد عن التفكير السلبي في الموقف الإشكالي.

## ١٠ - أسلوب القصة الرمزية Parable Method:

من خلال هذا الأسلوب العلاجي يقوم الممارس الأخصائي الاجتماعي برواية قصة للعميل توضح معنى معين قد يصعب التعبير عنه بشكل مباشر.

### عبارة ختامية حول الإرشاد بالمعنى:

من الحالات التي تحقق النجاح معها بقدره الله وتوفيقه، سيده كانت في حالة شديدة من الحزن وعدم التوازن النفسي بسبب اجراء عملية فقدت من خلالها القدرة على المزيد من الانجاب. السيدة المذكورة لديها بنين وبنات وتتمتع بصحة جيدة جدا، وأيضا باستقرار أسري واقتصادي، غير أنها جعلت الانجاب هو المصدر الوحيد أو المعنى الوحيد لحياتها. استخدم معها هذا الأسلوب العلاجي وعلى وجه الخصوص تعديل الاتجاهات، حيث جرى مساعدتها على اكتشاف امكانيات جديدة في حياتها، وكذلك نصحت بإيقاف الامعان الفكري، بالإضافة الى استخدام تحسين الذات التعويضي وتحليل المعنى وإعادة البناء الموقفي من خلال تذكيرها بـ: ماذا لو أجريت العملية قبل الانجاب، وأخيرا استخدم معها أيضا أسلوب القصة الرمزية.

## المراجع

- على حسين زيدان، وآخرون (٢٠١٦): الممارسة المبنية على الأدلة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- فوزي محمد الهادي شحاته (٢٠١٧): الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، الإسكندرية، دار الكتب والدراسات العربية.
- رأفت عبد الرحمن محمد (٢٠١٣): الخدمة الاجتماعية العيادية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- عبد العزيز بن عبد الله البريثن (٢٠١٠): مقالات في الخدمة الاجتماعية، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- عبد المنصف حسن على رشوان، محمد بن مسفر على القرني (٢٠٠٤): المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر، الرياض، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.
- مسعد بن غنام القثامي (٢٠١١): فاعلية العلاج المتمركز حول الحل في تنمية الدافعية للتعلم لدى الأحداث الجانحين، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- مدحت عبد الحميد أبو زيد (٢٠٠٢): العلاج النفسي وتطبيقاته الجماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، الجزء الثالث.

- سعيد حسنى العزة (٢٠٠٠): الإرشاد الجماعي العلاجي، عمان، الدار العلمية الدولية لنشر والتوزيع.
- س. هـ. باترسون (١٩٩٠): نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، ترجمة، حامد عبد العزيز الفقى، الكويت، دار القلم للنشر.
- سامي أحمد الحميدة (٢٠٠٣): فاعلية برنامج للعلاج بالمعنى في خفض مستوى العصابية لدى عينة من الشباب السعودي الجامعي، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- فيكتور إميل فرانكلن (٢٠٠٤): إرادة المعنى. أسس وتطبيقات العلاج بالمعنى، ترجمة، إيمان فوزي، القاهرة، دار زهراء الشرق.



## الفصل الثامن

### مهارات إعداد وتنفيذ الحقيبة الإرشادية

د. أمل بنت فيصل الفريخ

تهدف مرحلة إعداد الحقائق الإرشادية إلى وضع خطة تنفيذية لعملية التدريب الفعلي وذلك عن طريق إعداد المادة العلمية والخطوات الإجرائية اللازمة للتنفيذ، ويتم إعداد الحقائق على أساس الأهداف التدريبية، والمعارف، والمهارات، وطرق التدريب ووسائله التي تمّ اتخاذ قرارات بشأنها في مرحلة التصميم وذلك لضمان تخطيط وتنفيذ التدريب على أساس معايير علمية وفنية سليمة وتمثل الحقيبة للبرنامج المنتج النهائي لمراحل ما قبل التدريب وتستخدم لتحقيق الأغراض الأساسية التالية:

١- توضيح محتويات البرنامج وأهدافه وشروطه ومدته والوظائف المستهدفة.

٢- توضيح الوحدات التدريبية لكل مادة وزمنها وأهدافها وموضوعاتها.

٣- توضيح الأدوار المشاركة في التدريب المدرب والمتدرب.

٤- تستخدم كمرشد عام لإدارة الجلسات التدريبية

٥- توفر المادة العلمية الأساسية والادوات الضرورية للتطبيق العملي.

٦- توفر أدوات قياس اكتساب المهارات والمعارف.

### مفهوم الحقبة الإرشادية:

هي عبارة عن برنامج إرشادي وقائي يطبقه الأخصائي الاجتماعي ويتميز بالتنظيم والتخطيط لتحقيق الأهداف المبنية عليه، بما يتناسب مع المراحل العمرية للعملاء والمحيطين بهم ويقوم هذا البرنامج على أسس عامة نفسية واجتماعية وتربوية وعقلية.

### تعريف عملية الإرشاد:

يقصد بالإرشاد الوعي والتوجيه. أما عملية الإرشاد فهي عملية منظمة ومخططة تهدف إلى مساعدة العميل على مواجهة الصعوبات والمشكلات وتهدف إلى زيادة التوافق والتكيف في مختلف المراحل العمرية. والإرشاد علاقة تفاعلية بين الأخصائي الاجتماعي، والعميل، والأفراد المحيطين به وهي أيضاً علاقة تكامل وتبادل لتغيير السلوك.

### تعريف الإرشاد الاجتماعي:

أرشد أي اهتدى، وأرشده أي هداه ودله واسترشد أي طلب منه أن يرشده، والمرشد هو الواعظ. و«هو عملية بناءه تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي امكاناته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً».

### خصائص عملية الإرشاد الاجتماعي:

١- علاقة مهنية متبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والمسترشدين.

٢- عملية مخططة ومنظمة ضمن برنامج زمني.

- ٣- برنامج إرشادي ووقائي من المشكلات التي قد تعوق العملية التعليمية.
- ٤- يتعامل مع أفراد أسوياء يهدف الى حمايتهم وحفظهم من الوقوع في المشكلات.
- ٥- يعتمد على مهارات متعددة مثل مهارة الاتصال وفن اجراء المقابلات.

### أهداف الإرشاد الاجتماعي:

- ١- المساعدة على الوقاية من الوقوع في المشكلات.
- ٢- المساعدة على زيادة القدرات الذاتية والتزويد بالمهارات والخبرات.
- ٣- تدعيم الاتجاهات والسلوكيات الايجابية.
- ٤- تغيير العادات والاتجاهات والآراء السلبية.
- ٥- تقليل الضغوط والقلق في مواقف الشدة والأزمات.
- ٦- تحقيق التوافق الذاتي والتكيف البيئي.
- ٧- توضيح مناطق القوة في الأفراد وتفعيلها في التخلص من مناطق الضعف.
- ٨- المساعدة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

### مقومات نجاح البرامج الإرشادية والتوعوية:

- ١- المعرفة الصحيحة بالمشكلات.
- ٢- معرفة مراحل النمو التي يمر بها الانسان ومتطلباتها.

- ٣- التنبؤ بالمشكلات.
- ٤- معرفة الأفراد والجماعات المعرضين للمشاكل أكثر من غيرهم.
- ٥- الاقتناع بأن درهم وقاية خير من قنطار علاج.
- ٦- أن تقوم على أسس علمية في ضوء الدراسات والبحوث.
- ٧- أن تقوم على التخطيط والتنظيم السليم من قبل فريق العمل.
- ٨- اشراك جميع الأفراد المختصين والمسؤولين في وضع الخطط والبرامج الإرشادية.
- ٩- الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة.
- ١٠- الاستمرارية والتجديد.
- ١١- أن تكون البرامج مناسبة لكل الفئات طلاب - معلمين - أولياء أمور
- ١٢- الاستفادة من المؤسسات الاجتماعية المختلفة في المجتمع.

### النتائج المتوقعة من تنفيذ وإعداد الحقبة الإرشادية:

- ١- أن يكتسب الاخصائي الاجتماعي مهارة التخطيط والتنظيم للبرامج الإرشادية.
- ٢- أن يتعرف الاخصائي الاجتماعي على جميع الجوانب النفسية والاجتماعية للذين يتعامل معهم.
- ٣- تقليل الاضطرابات السلوكية والنفسية والاجتماعية لدى العملاء.
- ٤- أن يتحقق التوافق الذاتي والتكيف البيئي لدى العملاء ويسود النظام والاحترام.

### معايير تصميم الحقيقية الإرشادية:

لابد أن تتضمن أي حقية إرشادية على عدد من المعايير الاساسية عند إعدادها وتتمثل في الخطوات التالية:

#### ١- معلومات عامة عن البرنامج:

اسم البرنامج:.....

مدة البرنامج:..... يوم، بواقع:.....ساعات يومياً

الفئة المستهدفة من البرنامج:.....

اسم المدرب وتخصصه:.....

اسم الجهة المشرفة على تنفيذ:.....

عنوان الجهة المشرفة على التنفيذ:.....

#### ٢- أهداف البرنامج:

أولاً: الهدف العام:.....

ثانياً: الأهداف التفصيلية: يتوقع أن يكون المتدربون في نهاية البرنامج - ونهاية كل جلسة قادرين على تحقيق المعارف والمهارات والاتجاهات.

ثالثاً: التجهيزات الفنية والإمكانات اللازمة:

- فريق العمل المساعد:

- الوسائل السمعية والبصرية:

- مكان التدريب القاعات/ الضيافة/ المرافق العامة

- الأدوات والتجهيزات

- أخرى

٣- البرنامج التفصيلي اليوم - الفترة - الموضوعات

٤- المقدمة: مقدمة تعريفية بالبرنامج، يتضح من خلالها هدف البرنامج وأهميته وانعكاس نتائجه على المتدربين.

٥- الحقيبة التدريبية: وتتضمن المحتوى التدريبي وإجراءات تنفيذ الجلسات التدريبية: بالمواصفات الآتية:

- ألا يقل عدد صفحات حقيبة المدرب والمتدرب عن ٥٠ صفحة مقاس ١٤

- أن تشمل الحقيبة على المقدمة، مفاهيم وتعريفات نظرية، المعارف والمهارات المستهدفة، النظريات التي تحكم الموضوع، وصف لطرق الأداء ومداخل التطبيق بحيث تكون في شكل نقاط أساسية وفرعية وليست في شكل مقالات أو فقرات طويلة أو في شكل كتاب أكاديمي بحت.

- أن تشمل على المراجع العلمية الحديثة التي تم الرجوع إليها لتوثيق المادة العلمية.

- فهرس محتويات الحقيبة: يجب أن تحتوي الحقيبة التدريبية على فهرس يبين الموضوعات والأهداف، فإنه يفصل الزمن المخصص لكل نشاط والخطوات المتبعة وأساليبها والوسائل المساعدة في التنفيذ.

**حقيبة المتدرب:** وتشمل على ما يلي:

١. المحتوى العلمي والأنشطة التدريبية والتطبيقات العملية والعروض التقديمية وتشمل كذلك عدداً من دراسات الحالة في صورة مواقف عملية وتحتوي على جميع الأمثلة والأنشطة التدريبية، ويتم دعمها بالصور والأشكال التوضيحية المبسطة والجداول.
٢. فهرس محتويات الحقيبة: يجب أن تحتوي الحقيبة التدريبية على فهرس يبين الموضوعات وفهرس للأشكال والرسوم البيانية التوضيحية وفهرس للصور وما يمكن ان يضاف يدرج في الفهرس.
٣. ملحقات الحقيبة التدريبية للمدرب والمتدرب: ملحق الحلول والإرشادات: يشمل حلول التمارين والتطبيقات العملية وكذا حلول الاختبارات، ويوضع في ملف مستقل ضمن حقيبة المدرب.
- ٦- إرشادات لتجهيز شرائح الباوربوينت:
  - استخدم أسلوب التنقيط وليس الفقرات.
  - تأكد من صحة الهجاء.
  - الشريحة تكون ٨×٨ أو ٦×٦ أي ٦ أسطر بكل منها ٦ كلمات على الأكثر
  - لا تستخدم الكثير من المؤثرات في الشريحة الواحدة.
  - استخدم خلفية واضحة في الباوربوينت تقرأ بسهولة ويفضل خلفية بيضاء.
  - أن كثرة المؤثرات البصرية والمبالغة في استخدام الخطوط والألوان، الخ.. تجعل قراءة وفهم الشريحة عملية صعبة وتشتت انتباه الحاضرين لذلك يفضل إلا تستخدم العديد من الالوان أو الخطوط.
  - يجب أن تكون الألوان والخطوط متناسبة مع الخلفية المستخدمة مثل الأسود على خلفية بيضاء أو الأصفر

## على خلفية زرقاء فاتحة

- استخدم نفس الألوان في كل شريحة.
- لا تستخدم الحروف الكبيرة في الانجليزية في كل أجزاء النص.
- استخدم حجم الحرف الذي يمكن قراءته بسهولة حجم الخط ٢٤-٣٦
- صورة واحدة رسم تخطيطي أو رسم بياني، الخ يمكن أن توفر ٥ دقائق من الشرح والوصف، والصورة الجيدة تستحق كل الوقت الذي يبذل في تجهيزها وليس من المناسب أن تملأ الشريحة بصور كثيرة.
- عدم استخدام عدد كبير من الشرائح أكثر من اللازم من المعتاد أن يخصص ١-٢ دقيقة لكل شريحة وبناء على مدة العرض يحدد عدد الشرائح.
- ترقم الشرائح الخاصة بكل عرض في أسفل الشريحة مع توضيح العدد الكلي للشرائح ٣٠/١، ٣٠/٢، ٣٠/٣ وهكذا

## المبادئ التي يقوم عليها نظام الحقائق العلمية:

- ١- تتخذ الحقائق التعليمية نموذجاً تهتدي به لتصميم مكوناتها من مدخلات محددة تشمل المحتوى، ونوعية الأنشطة، والطرق المستخدمة، والوسائل والإمكانات المادية المتوفرة، ونوعية المتلقين. وتعالج هذه المدخلات ضمن العمليات للوصول إلى أغراض سلوكية هي المخرجات النهائية، وتستخدم التقويم المستمر لتحصل على تغذية راجعة تساعد في تعديل نظام الحقائق التعليمية بشكل يؤدي إلى الوصول إلى التعلم المتقن.
- ٢- تُصاغ الأهداف في الحقيقة التعليمية على شكل أغراض سلوكية: ويدل الغرض السلوكي على التغيير

المتوقع حدوثه في سلوك المتلقين في نهاية العرض، ويصاغ بعبارات سلوكية قابلة للملاحظة وقابلة للقياس والتقييم.

٣- تعتمد الحقيبة التعليمية على التقييم المستمر والتغذية الراجعة المباشرة للاستجابات: تصاغ الأغراض السلوكية في الحقيبة التعليمية بتعابير سلوكية قابلة للملاحظة والقياس، وهذا يستدعي اهتماما دقيقا بالتقييم ويستخدم التقييم في الحقائق التعليمية بمفهومه الحديث، حيث ينظر له نظرة نظامية وضمن هذا المنحى يصبح التقييم في الحقائق التعليمية مكونا أساسيا في نظام التدريس بالحقيبة التعليمية، وللتقييم ثلاثة اشكال رئيسية هي:

**أ التقييم القبلي:** ويتم من خلاله التعرف على ما لدى المتلقين من المعلومات عن الموضوع قبل دراسته. وهو يخدم في تحديد المستوى العام ومعرفة مقدار التنوع في تحصيلهم، كما يساعد في تفريد التعليم وذلك من خلال البدء مع كل متعلم حسب المستوى الذي وصل اليه اعتمادا على نتائج التقييم.

**ب التقييم المرحلي:** ويسمى بالتقييم التطويري أو التكويني. ويتكون من مجموعة من الاختبارات القصيرة والمتعددة التي تطبق في نهاية تدريس وحدة صغيرة. ويهدف هذا التقييم الى تطوير وتحسين وحدة ما عن طريق تحديد ايجابياته وسلبياته وهو قيد التطبيق، ويعتمد على تطبيق التغذية الراجعة لتحقيق هذا الهدف، ويزود المتلقين بمعلومات عن مدى التقدم الذي يحرزونه في اتجاه بلوغ الأهداف المرجوة. وبذلك فهو يساهم في تصحيح مسار عملية التعلم.

**ج التقييم النهائي:** وهو التقييم المنفذ بعد انتهاء عملية التفاعل، والهدف الرئيس له هو معرفة المدى الذي حققه البرنامج في الوصول الى تحقيق الأغراض السلوكية ويخضع هذا التقييم

الى العديد من التجارب ليعدل ويطور في ضوءها، ويتحقق من مدى صدقه وثباته وذلك من أجل الاطمئنان الى سلامة البيانات الناتجة عنه، وبالتالي سلامة القرارات المتخذة بناء على هذه البيانات، ويخدم هذا التقويم في الحكم على مدى فاعلية استخدام النظام المقترح وكذلك تجميع المتلقين ذوي القدرات المتقاربة ضمن مجموعات صغيرة.

٤- تراعى الحقائق التعليمية الفروق الفردية بين المتلقين:

تصميم الحقائق التعليمية بشكل يراعي الفروق الفردية، وهذا ما تؤكده الاتجاهات التربوية المعاصرة، من ضرورة ومراعاة هذه الفروق بين المتلقين. وأخذ نظام الحقائق التعليمية هذا المبدأ بعين الاعتبار، فاهتم بعملية تفريد التعليم الذي يتحمل فيه المتعلم جزءا كبيرا من مسؤولية التعلم في هذا النظام، واهتم هذا النظام بما يجب ان يمارسه المتعلم، ويؤديه، ويتقنه، بدلا مما يحفظه ويعرفه من معلومات لا يستطيع استخدامها، وتجلى ذلك من خلال:

أ - يسير المتعلم في تعلمه وفقا لسرعته الخاصة.

ب -تختلف نقطة البداية بين متعلم وآخر.

ج - توفير مجموعة من البدائل للعناصر الأساسية في المجموعة التعليمية.

هـ - يقوم نظام الحقائق التعليمية على المشاركة النشطة للمتعلم:

من الخصائص المميزة لنظام الحقائق التعليمية مشاركة المتعلم النشطة في عملية التعلم خلال مراحل

التعلم جميعها، وتحمله لمسؤولية جزء كبير من عملية التعلم.

## دليل تنفيذ الحقيبة التدريبية

يقوم مصمم البرنامج بأعداد دليل تنفيذ الحقيبة التدريبية اثناء اعداد الحقيبة ويرفق بالحقيبة ويسير في نفس الخط الاجرائي للمراجعة العلمية والفنية والشكلية ويفصل هذا الدليل بعد اخراجه النهائي ليكون جاهزا لاستخدام عضو هيئة التدريب عند تنفيذ المادة التدريبية.

ويهدف هذا الدليل الى توضيح دور المدرب في العملية التدريبية عن طريق توضيح الانشطة التدريبية واجراءات تنفيذها وادارتها ضمن إطار زمني محدد. كما يوفر الدليل للمنفذ الوسائل التدريبية المساعدة وأدوات قياس اكتساب المعارف والمهارات التقييمات.

### محتويات تنفيذ الحقيبة التدريبية:

يجب ان يراعى في تصميم دليل تنفيذ الحقيبة التدريبية عدم تكرار العناصر التي تحتويها الحقيبة، ويتكون محتوى دليل تنفيذ الحقيبة التدريبية العناصر التالية:

- ١- الغلاف ويحتوي على اسم المادة واسم البرنامج وتاريخ الاعداد.
- ٢- اسم الوحدة التدريبية كما ورد في الحقيبة.
- ٣- رقم الوحدة التدريبية كما ورد في الحقيبة.
- ٤- زمن الوحدة التدريبية كما ورد في الحقيبة.
- ٥- رقم الجلسة التدريبية كما ورد في الحقيبة.
- ٦- زمن الجلسة التدريبية كما ورد في الحقيبة.

٧- وصف للأنشطة التدريبية لكل جلسة.

٨- وصف لإجراءات تنفيذ كل نشاط من أنشطة الجلسة التدريبية.

٩- تحديد الوسائل التدريبية المساعدة التي سوف تستخدم في كل جلسة تدريبية.

### مرفقات دليل تنفيذ المادة التدريبية:

يرفق بدليل تنفيذ المادة التدريبية كافة الوسائل المساعدة كالشرائح وأسماء الأفلام وأرقام تصنيفها. كما يرفق بالدليل أدوات قياس اكتساب المعارف والمهارات والتقييمات والحلول النموذجية لها والدرجات المخصصة لكل تقييم.

## المراجع

- عصام توفيق قمر، سحر فتحي مبروك، نحو دور فعال للخدمة الاجتماعية في تحقيق التربية البيئية، القاهرة، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٤م.
- حسين حسن سليمان، السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية بين النظرية التطبيق، بيروت، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م.
- عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والانساني، الأردن، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، ٢٠٠١م.
- السيد عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٤م.
- حسين حسن سليمان وآخرون، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، بيروت، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م.
- علاء الدين كفاقي، الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، القاهرة، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، ١٩٩٩م.
- سهير كامل أحمد، التوجيه والإرشاد النفسي، الاسكندرية، مركز الاسكندرية، مركز الاسكندرية للكتاب، ٢٠٠٠م.

- سهام درويش أبو عيطة، مبادئ الإرشاد النفسي، الأردن، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٧م
- مصطفى أبو سعد، استراتيجيات التربية الإيجابية، الكويت، الطبعة الأولى، مكتبة المنار الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م.
- عزيز سمارة / عصام نمر، محاضرات في التوجيه والإرشاد، الأردن، الطبعة الثالثة، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٩م.

## الفصل التاسع

### استخدامات إدارة الجودة الشاملة عند تصميم البرامج الإرشادية

د.عبشان بن محمد العبشان

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بنظم وأساليب ومعايير إدارة الجودة الشاملة باعتبارها استراتيجية فعالة لتحقيق وضع تنافسي أفضل للتنمية في شتى المجالات، فهي تسهم في تحسين كفاءة الأفراد وقدرتهم على التطوير والتحسين مما يمكنها من السبق والتميز.

والإتجاه للتنمية في ظل الجودة الشاملة يتطلب قبول التغيير والتعامل معه باعتباره حقيقة، واستيعاب التكنولوجيا الجديدة كعنصر حاكم لتفكير الإدارة واختياراتها، والأخذ بمفاهيم العمل الجماعي وتكوين المنظومات والشبكات المترابطة والمتفاعلة، وأهمية التعامل في المستقبل، وكذا إدراك أهمية الاستثمار الأمثل لكل الطاقات والموارد وحشدها لتحقيق التميز. وكل ذلك يتطلب بالضرورة نشر ثقافة الجودة الشاملة بين الأفراد في مختلف المجالات، وفي المراحل العمرية المختلفة الطفولة، المراهقة، الشباب، الرشد، الشيخوخة، وكل ذلك بهدف توفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة لتحقيق الرخاء الاقتصادي، وقادرة على التعامل مع متطلبات الجودة الشاملة في التنمية.

#### البرامج الإرشادية:

يبرز دور الإرشاد والأسري بأهدافه الوقائية، والنمائية، والعلاجية في تحقيق الجودة الشاملة في التنمية

من خلال حشد الطاقات البشرية التي تُعد بمثابة العمود الفقري لذلك وسوف نلقي الضوء هنا على بعض تطبيقات الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية، ويراعى في إعداد البرامج الإرشادية مجموعة من المعايير أهمها:

- أن يكون عدد ومحتوى الجلسات متناسب مع أهداف البرنامج.
- أهداف الجلسات تستقل كل جلسة بأهدافها، وتشتق من أهداف البرنامج، وتصاغ إجرائياً.
- صياغة المحتوى لكل جلسة بما يناسب أهدافها.
- حبكة سلسلة الجلسات بما يناسب الموضوع الرئيس الذي يخدمه البرنامج الإرشادي.
- تحديد الطريقة التي يتم بها اختيار المشاركين في البرنامج.
- تحديد الفنيات المستخدمة في البرنامج بعناية.

### تعريف البرنامج الإرشادي:

البرنامج الإرشادي هو برنامج مخطط ومنظم في ضوء أسس علمية لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة فردياً وجماعياً لمساعدة المسترشدين ممن تتلاءم مع قدراتهم وميولهم وأهدافهم، وتحقيق التوافق النفسي داخل المؤسسة النفسية او الاجتماعية والتربوية وخارجها ويقوم بتخطيطه وتنفيذه وتقييمه لجنة وفريق من المسؤولين المؤهلين. ويعرف بتعريف آخر وهو: أنه برنامج يعتمد على دمج فنيات الإرشاد السلوكي مع الاهتمام بالجوانب المعرفية، ويُنظر اليه على أنه عملية تعلم تشتمل إعادة تنظيم المجال الإدراكي كإعادة تنظيم الأفكار المرتبطة بالعلاقات بين الأحداث كالمؤثرات البيئية وتشمل الأساليب العلاجية الآتية: تحديد أنماط التفكير غير المنطقية، كمساعدة المسترشد على إدراك الأثر السلبي لأنماط تفكيره السلبي، استبدال أنماط التفكير غير الكيفية بأنماط تكيفيه وفعاله.

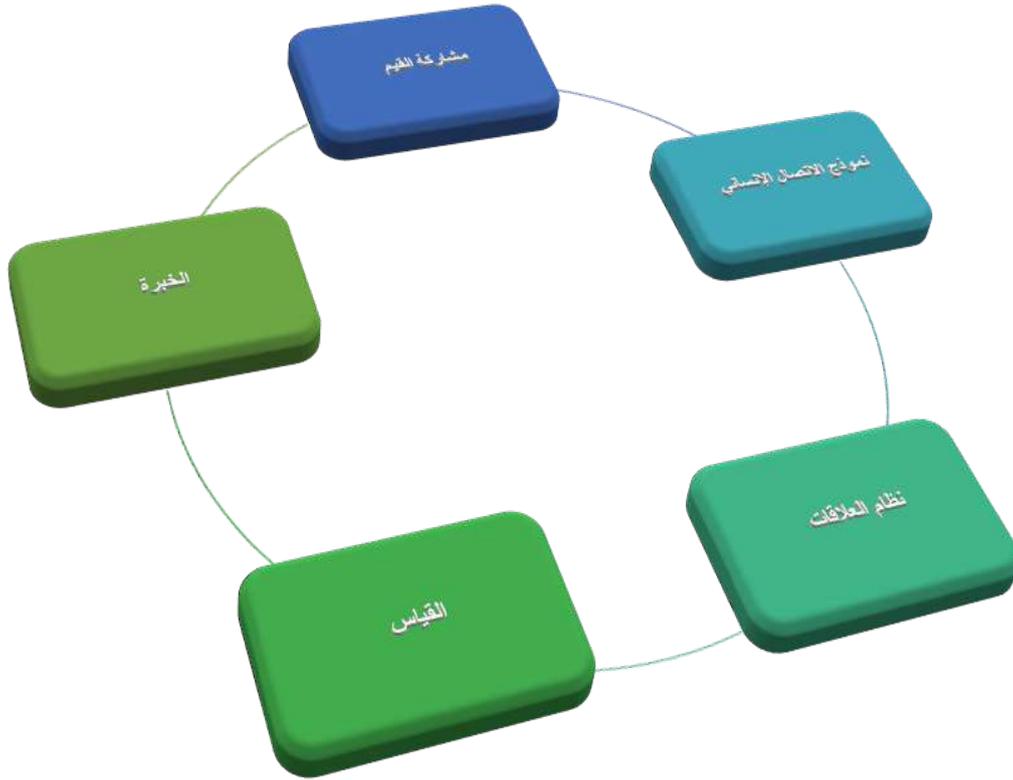
## الأسس النفسية في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تلعب الأسس النفسية دوراً مهماً وذا دلالة في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وهذا الدور يتقاطع مع المؤسسة والعلاقات القائمة مع المستفيدين، لهذا فقد ضمن (ديمنغ) الأسس النفسية Eknowledge لفلسفته وأعتبرها أحد أهم أربعة عناصر لما وصفه بالمعرفة المعمقة وهذه العناصر الأربعة هي نظرية المعرفة وتباين المعرفة، ونظم التفكير التفكيروالنظامي والسيكولوجية. وهذه العناصر من وجهة نظرة متكاملة ومترابطة وتستند إلى بعضها في الإطار الكلي العام.

وقد أشار (ديمنغ) إلى أن سيكولوجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة أكبر من مشكلة التغيير في التكنولوجيا وأن التغيير الأهم هو المتعلق بالأفراد. وأن سيكولوجية الأفراد العاملين هي التي تعمل على تسهيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث تساهم في إعادة تنظيم العمل وتحديد الأهداف وتحفيز العاملين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وفقاً للمعايير المرغوبة للسلوك الإداري. كما رأى أن الناحية الإنسانية في إدارة الجودة الشاملة على أقل تقدير تماثل في أهميتها الجانب التقني. فالجودة عنصر جوهري، وهي نتاج للسلوك الإنساني كما أنها في حد ذاتها عنصر أساسي لعمل السيكولوجية الإنسانية للأفراد، والتعريف الديناميكي للجودة يعتمد على خمسة أبعاد ترتبط بسيكولوجية الافراد العاملين على تطبيق نظام الجودة وهذه الأبعاد هي:

- ١- مشاركة القيم
- ٢- نموذج الاتصال الإنساني
- ٣- نظام العلاقات
- ٤- القياس
- ٥- الخبرة

### نموذج يمثل دينامية الجودة وأبعادها النفسية



وهذه الأبعاد ذات ارتباط بحاجات إنسانية للأفراد تتعلق وفقاً لهمم ماسلو بتقدير الذات والأمن وهي في حد ذاتها لها ارتباطات سيكولوجية تتصل بالتكامل والرغبة والإحساس والإدراك العقلي والسلوك. فالسلوك البشري كتلي في طبيعته، فهو ليس نشاطاً نفسياً او جسمياً صرفاً وإنما هو نشاط كلي يصدر عن الفرد باعتباره وحدة جسمية ونفسية متكاملة، وهو خاضع لتأثير العوامل الداخلية للفرد والخارجية المحيطة به والتي تتفاعل معه فتؤثر فيه ويؤثر فيها. ولهذا أي عملية تغيير تحدث في عناصر وشروط البيئة المحيطة

بالفرد فإنها تُحدث بالمقابل تغييرًا عامًا في سلوك الأفراد بغض النظر عن مواقعهم.

وفي ضوء ذلك ينبغي فهم سلوك المسترشدين وتفسيره بكافة مظاهره وذلك انطلاقًا من الأسباب المؤدية له سواءً كانت ظاهرة أم باطنة، وبالتالي السعي نحو تحقيق أكبر قدر ممكن من العوامل المؤدية إلى صحتهم النفسية، ورضاهم، وارتياحهم، وتوافقهم النفسي، الذي يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة تكيفهم وشعورهم بالمسؤولية.

ولإلقاء المزيد من الضوء على الأبعاد النفسية لتطبيق نظام الجودة الشاملة فلا بد من تناول هذه الأبعاد وفقًا لمكوناتها على النحو الآتي:

#### ١- الحاجات النفسية:

وفقًا لهرم (ماسلو) فإن الفرد أيًا كان موقعه لديه حاجات نفسية، واجتماعية، وفسولوجية، يرتبط اشباعها بالصحة النفسية للفرد، فإشباع حاجات المسترشد يشعره بالراحة النفسية، ويرفع من مستوى أدائه، ولهذا فإنه بحاجة إلى الشعور بالأمن الذاتي وبحاجة إلى حماية ذاته وحقوقه، لذلك فإن تلبية حاجاته النفسية يساهم في توفير مناخ صحي نفسي مناسب في بيئة العمل وله تأثيرات على أداء المسترشد.

لذلك فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب فهمًا أعمق لخصائص المسترشدين لأن الجودة قائمة أساسًا على تلبية احتياجاتهم والاستجابة لمتطلباتهم، ولهذا فإن توجيه الاهتمام إلى الحاجات العليا مع ضمان أن الحاجات الدنيا يتم اشباعها تلقائيًا. وينبغي التوفيق ما بين حاجات المسترشدين في المؤسسة باعتبارهم شركاء في عملية مواجهة احتياجاتهم وعندما يصبحون شركاء فانهم يتعاونون وينخرطون في سبيل تحقيق مشاركة وتعاون يقود إلى تلبية المعايير بدرجة عالية، فالجودة أصبحت أكثر من إشباع الحاجات بمختلف أنواعها فهي تسعى إلى تلبية ما يتوقع من مطالب والاستجابة لحاجات المسترشدين.

## ٢- الحوافز والدوافع:

تُعتبرُ الحوافزُ أحدَ العوامل المحققة للرضا المهني من أجل رفع كفاية الإنتاج والعمل وجعله أكثر اتقاناً. وقد أولت المدرسة الإنسانية الجوانب الإنسانية للعامل اهتمامًا كبيرًا، فيما أوضحت العديد من الدراسات أهمية الحوافز، وأشارت إلى أن الحوافز المادية ليست هي الوحيدة المحققة للرضا المهني.

وتعد الحوافز من الوسائل التي يمكن من خلالها التأثير على مستوى معنويات المسترشدين بشكل مباشر بحيث ترفع من مستواها وبالتالي من مستوى استجابتهم وبشكلٍ عام للمساعدة في زيادة دافعيتهم على إنجاح تقدمهم في البرنامج الإرشادي.

وتهدف الحوافز بشكل عام إلى إثارة الرغبة والدافع لدى المسترشدين لإشباع حاجاتهم وذلك عن طريق العمل المنتج خلال جلسات البرنامج الإرشادي، أو من خلال الواجبات والمهام المنزلية التي يكلفون بها، حيث أن هذا النوع من الإشباع يُشعر المسترشد بالراحة النفسية. ونظرًا للدور المميز للحوافز في زيادة الإنتاجية والرضا المهني بشقيها المادي والمعنوي، ينبغي أن تكون موضوع اهتمام وتقدير من قبل المسؤولين في المؤسسة، ومن قبل المختصين النفسيين والاجتماعيين، خصوصًا أن دورها هو تعزيز الرضا المهني والشعور بالالتزام والولاء تجاه المؤسسة، وتحقيق العدالة، وتخفيف القلق، وتوفير مناخ مساعد على تحقيق التوافق والانسجام، وإنجاح عملية تطبيق البرامج الإرشادية. وشكل الدوافع القوي التي توجه سلوك المسترشد، وهي أحد العوامل المرتبطة بجوهر العمل الإرشادي وهي إذا توفرت لدى المسترشد فإنها تؤدي إلى دافعية قوية نحو العمل والإنجاز خلال الجلسات الإرشادية، وتحقق درجة عالية من الرضا لدى المسترشد.

وخلاصة القول، فإن أهمية زيادة الدافعية للمسترشدين التي سوف تؤخذ بالاعتبار عند تصميم البرامج الإرشادية، باعتبار الدافعية، تتولد لدى المسترشد من خلال:

- شعوره بالمسؤولية عن إنجازات ذات قيمة ومعنى في حياته من خلال الالتزام بجلسات البرنامج الإرشادي.
- الشعور بأهمية تلك الجلسات وجدواها وأن النتائج ذات قيمة للمسترشد وسوف تسهم في تغيير حياته وفهمه نفسي.
- الشعور بالاستقلالية في أداء ما يوكل له في البرنامج
- توفر فرص حصول المسترشد على التغذية الراجعة المطلوبة.
- التأكيد على ضرورة التنوع في المهام والمهارات المكتسبة للمسترشد.

### ٣- الرضا المهني لدى المرشدين:

استأثر الرضا المهني باهتمام الباحثين في مختلف المؤسسات والمنظمات والهيئات التي تهتم بموظفيها وفي مقدمتها المؤسسات النفسية والاجتماعية و التربوية وذلك انطلاقاً من العلاقة القوية بين رضا الفرد العامل والانجازات التي تحقّقها، وتمثل طموحات المؤسسة. وفي المؤسسات النفسية والتربوية والاجتماعية نرى أنه يعبر عن حالة المشاعر النفسية التي يشعر بها المرشد تجاه ما يؤديه من عمل. ويعدّ الرضا المهني أولى مظاهر التوافق المهني الذي يعبر عن توافق المرشد مع بيئة العمل واستعداده للتكيف في عمله مع المتغيرات، بالإضافة لتوافقه الذاتي مع المسترشدين ومتطلبات العمل بما يتفق مع استعداداته الذاتية وميوله مع الأخذ بعين الاعتبار أن التوافق المهني يتأثر بعوامل السن، والجنس، ومستوى التدريب والتعليم والخبرة، ونمط الشخصية، والتوافق خارج نطاق العمل، بالإضافة للعوامل المهنية الأخرى ومنها الرضا عن العمل والأجر وزملاء العمل، وطبيعة العمل، والإشراف، والتقويم، والشعور بالأمن والعدالة. وتجدر الإشارة هنا أن

الرضا المهني للمرشدين في المؤسسات النفسية والتربوية والاجتماعية يتأثر بمجموعة عوامل هي أن العمل الإرشادي أكثر جاذبية لأنه يمنح مناخات عمل مهنية أفضل.

كما أن الأخصائيين ممن تتوفر لديهم فرص إشباع رغباتهم في مجالات مهنية متعددة، فيما ينجم عدم الرضا عن عدم توفر فرص الترقية والتقدم وقلة المعرفة لهذا يعتبر الرضا المهني من العوامل المؤدية إلى ارتفاع معنويات المرشدين وزيادة إنتاجهم وزيادة التزامهم تجاه المؤسسة ويعزز من القيم المشتركة بين المرشد والمؤسسة التي يعمل بها مما يحفزه للتقدم في عمله والتجديد والتنوع فيما يسند إليه من مهمات ومسؤوليات.

#### ٤- الروح المعنوية:

ويقصد بها المشاعر والعواطف التي تحكم وتوجه سلوك وتصرفات المرشد، وهي استعداد وجداني يساعد على زيادة إنتاجيته وتحسين جودتها والتعاون مع الآخرين في نشاطهم، وتجعله يخاف على مصلحة المؤسسة. ويرى البعض الروح المعنوية أنها نوع من الإتجاه بين أفراد الجماعة يؤدي إلى عملهم كفريق متماسك بأقل قدر من الخلاف والصراع بينهم للوصول إلى هدف مشترك ومرغوب. والروح المعنوية الإيجابية تتأني من خلال توفير ظروف وشروط عمل مناسبة وضرورية من ضرورة تحديد أهداف المؤسسة بدقة واضحة يدركها جميع العاملين ويقتنعون بجدواها وأهميتها و واقعيتها وذلك في ضوء إمكاناتهم وقدراتهم الذاتية. كما أن الانسجام القيمي بين المرشدين والمسترشدين يوفر مناخًا نفسيًا واجتماعيًا مناسبًا يقبل الإبداع ويشجع الابتكار ويعزز النقد البناء. جميع هذه العوامل تساعد في زيادة إقبال الموظفين على أعمالهم، ورضاهم عنها، وتكيفهم معها، واحترامهم لها، واعتزازهم بها، وتوخي الصدق والأمانة والإخلاص، وتعزيز القدرة على تحمل المسؤولية في العمل مع توليد الرغبة القوية في إنجاز المهام وفق متطلبات المؤسسة.

#### ٥- القيادة الإدارية والمشاركة في اتخاذ القرارات:

من أبرز العوامل التي تضمن نجاح مسيرة تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات عموماً ومنها المؤسسات النفسية والاجتماعية والتربوية، وجود قيادة إدارية داعمة ومعززة لمشروع الجودة؛ قيادة تؤمن بفلسفة الجودة على اعتبار انها أسلوب تفكير ومنهج عمل. والقيادة نوع من العلاقة بين شخص ما وبيئته، حيث تكون لإرادته ومشاعره وبصيرته قوة التوجيه والسيطرة على أفراد الجماعة والآخرين في السعي وراء هدف مشترك وتحقيقه.

لهذا فإن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تقوم على التوجه من الإدارة إلى القيادة، ومن الخوف إلى المشاركة، ومن التركيز على الذات إلى التركيز على جميع المكونات الجزئية لجميع النماذج التي ترفع من سوية العمل في المؤسسة.

فتوفر قيادة إدارية ديموقراطيةٍ داعمة ومعتمدة على العلاقات الإنسانية، والمشاركة، وتفويض السلطة يؤدي إلى إيجاد بيئة عمل تشجع كل فرد في المؤسسة على المشاركة الفعالة لصالح المؤسسة، وهذا بالطبع، يتطلب انتهاج أسلوب القيادة بالمشاركة باعتباره أسلوب القيادة المفضل في محيط إدارة الجودة الشاملة. كما أن أحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو إشراك كل فرد داخل المؤسسة في الجهود التي ترمي إلى تحسين الجودة. ويمكن أن يتم ذلك من خلال ضمان مشاركة فعالة للعاملين بوضع اقتراحاتهم وتقديمها للإدارة وبشكل فردي حول آليات تحسين العمل وحل المشاكل وتلافيها. وبالمقابل ينبغي أن يكون لدى العاملين التزام قوي بالمشاركة في جهود تحسين الجودة.

فتوفر القيادة الإدارية الحكيمة والقادرة على توفير مناخات العمل الجيدة والساعية دوماً لتحقيق الانسجام بين الموظفين في المؤسسة، بالإضافة لقدرتها على تنظيم العمل، وتوزيع الاختصاصات، وتقديم التوجيه والإرشاد أثناء العمل، وحل المشكلات الشخصية والاجتماعية، ورفع معنويات العاملين وتحفيزهم

وزيادة دافعيتهم نحو العمل، وبناء علاقات إنسانية ناجحة مع الموظفين، وتقييم ادائهم بعدالة، والحرص على مواصلة تدريبهم، هي من أولويات القيادة الفاعلة الناجحة التي تنعكس على أداء العاملين.

وهناك من يرى ان أفضل أوقات القائد وأكثرها فائدة للمؤسسة والمجتمع، الوقت الذي يقضيه مع موظفيه؛ يوجه، ويرشد، ويدرب، ويستمع، ويحمس، على اعتبار أنه لا يستمد سلطاته وصلاحياته في المؤسسة من اللوائح والقوانين الإدارية التي تطبقها المؤسسة، بل يستمد سلطاته وصلاحياته في الدرجة الأولى من رضا جماعة العمل التي يشرف عليها ويوجهها.

## ٦- الضغوط المهنية على المرشدين:

تعرف الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم.

وتعزى أسباب الضغوط المهنية إلى جملة العوامل والظروف المؤثرات المتنوعة، فمنها ما هو متعلق بالمؤسسة و المرشدين والعاملين بالمؤسسة، او العمليات التنظيمية والسياسات، ومن أبرزها عبء العمل الزائد والضغوط الزمنية للإنجاز والإشراف غير الفعال، وفقدان سيطرة الفرد على عمله وتدفق العمل واتخاذ القرارات ووضع معايير للجودة، إضافة إلى مناخ العمل غير الآمن ووجود نزاع في الأدوار داخل المؤسسة وعدم التوافق بين قيم الفرد وقيم المؤسسة، والافتقار إلى تماسك جماعة العمل وبروز الصراعات بينها، كما أن المؤسسة تشكل مصدرًا للضغط المهني ينعكس سلبًا على الالتزام تجاه المؤسسة من حيث التقويم غير العادل، وعدم المساواة، وعدم وجود قواعد ثابتة ومرنة، وتنقلات العاملين، والمركزية، وطغيان الفلسفة الشخصية للقيادة، وعدم توفير تغذية راجعة للعاملين، وبالتالي تفقد الثقة المتبادلة بين الأفراد مما يزيد من

حدة الصراعات. داخل المؤسسة.

ولما كان الالتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع مؤسسته وارتباطه بها وهو يعبر تعبيراً قوياً عن قبول الموظف لأهداف المؤسسة وقيمها، ولديه رغبة أكيدة في بذل أقصى جهد مستطاع لصالح المؤسسة التي يعمل بها، مع وجود رغبة قوية للبقاء في المؤسسة، وما من شك في ان الالتزام التنظيمي يؤثر سلباً او إيجاباً على مسيرة العمل في المؤسسة.

واليوم تعتبر الضغوط المهنية والتغيرات التنظيمية من أهم القضايا المطروحة على بساط البحث في مجال التغيير والإصلاح واعتماد الجودة وقد أوضحت العديد من الدراسات وجود ارتباط سلبي بين الضغوط المهنية والاتجاهات نحو التغيير، مبينة أن الضغوط المهنية العالية على الفرد تقلل من الالتزام وتزيد المعارضة من قبله لاستيعاب التغييرات الجديدة، ويعتبر الالتزام التنظيمي العامل الثاني المهم والذي يلي الاتجاهات نحو التغيير. فالموظفون الذين لديهم التزام تنظيمي تتوفر لديه رغبة قوية لبذل أقصى الجهود في إطار عملية التغيير التي تقدم عليها المؤسسة.

من خلال ما تقدم يتضح أن المناخ النفسي للعاملين هو أحد العوامل التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على مسيرة المؤسسة للتوجه نحو تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وذلك لأن وجود بيئة عمل مشجعة ومحفزة للموظف ووجود قيادة عليا تسعى وتدعم وتوجه وتشارك بإيجابية في مسيرة الجودة وتعزز الإبداع والتطور الفردي والجماعي وتسعى لتحقيق الرضا الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين، جميعها تثمر في درجة التزام العاملين تجاه المؤسسة وأهدافها وقيمها، وتؤدي إلى إقبال الموظفين على أعمالهم بإخلاص وتفاني وتنمي لديهم الاستعداد لتحمل المسؤولية وقيامهم بواجباتهم الوظيفية.

## مفهوم ادارة الجودة الشاملة (TQM):

ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة: ويرمز لها بالرمز (T.Q.M) بعد عام ١٩٨٠ م ومازال مستمرا حتى الآن وسبب ظهوره هو تزايد شدة المنافسة العالمية، واكتساح الصناعة اليابانية كل أسواق البلدان النامية. إزاء هذا الوضع قامت الشركات الأمريكية بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية بإضافة جوانب أكثر شمولا وعمقا واستخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفضيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوبا رقابيا استراتيجيا على الجودة.

فالجودة الشاملة للأفراد تعني:

- اقتناع بالعمل.
- تحفيز على أداء العمل بالشكل السليم والقبول.
- تعاون داخل الفريق.
- وعي وانضباط ذاتي.
- التزام وتعهد بالوفاء بالمتطلبات.

## تعريف ادارة الجودة الشاملة (TQM):

عرفت الجودة بعدة تعريفات ونعرض هنا ما يخدم تطبيقات الجودة في مجال البرامج الإرشادية ومنها تعريف بأنها «تحقيق توقعات العميل أو مدى الملاءمة للاستخدام أي مدى ملاءمة الخدمة المقدمة أو السلعة المنتجة للاستخدام، فالسمات التي قد تناسب حالة معينة قد لا تناسب حالة أخرى، وعملية تحسين الجودة هي عبارة عن مجموعة من المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية الداعمة والممارسات التي تمّ تصميمها

للتحسين المستمر لكفاءة وفاعلية طريقتنا في الحياة».

وتعريف آخر بأنها: تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تمّ التخطيط لها مسبقاً حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري التنظيمي الأمثل في الأداء باستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية. و يمكن استنتاج أن إدارة الجودة الشاملة تتضمن ما يلي:

- أنها فلسفة ومبادئ تسعى إلى التحسين والتطوير المستمرين.
- تحقيق رضا العميل وكذلك تحقيق أهداف المنظمة.
- تسعى إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية.
- إدارة الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية باعتبارها:
- أسلوب تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من المرشد و المسترشد العميل، بهدف تحسين الجودة و زيادة فعالية الجلسات الإرشادية بصفة مستمرة من خلال استراتيجيات الإرشاد المطبقة في البرنامج الإرشادي.
- القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة، مع الاعتماد على تقييم المسترشد في معرفة مدى تحسن الأداء.

#### نماذج مختارة من إدارة الجودة الشاملة للبرامج الإرشادية:

تتعدد النماذج المعبرة عن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، ونعرض هنا لأهم نماذج من تلك النماذج وتطبيقاتها في البرامج الإرشادية، لأنها توفر مرجعية كافية للنموذج الذي يتناسب مع برامج الإرشاد النفسي

والأسري ويمكن اسقاطها عليها.

### أولاً: نموذج فيكتوري:

هذا النموذج قدمه جيمس سيلور (James Saylor) ويقوم على ما يلي:

- ١- توضيح الرؤية والتصورات، وتوفير القادة الذين يجعلونها حقيقة واقعة، ويعترفون صراحة بأن الهدف هو رضا العميل، وأن فكرة «العميل يدير المنظمة» ليست شعارا ولكنها أساس لتحقيق التميز، وهو ما يتطلب وضع استراتيجية تنقل هذا الاعتراف إلى رؤية واضحة تمثل الاستجابات الفورية والمرنة لاحتياجات العميل، وأن يكون التكتيك لهذه الاستراتيجيات هو «أفضل جودة بأقل تكلفة» ويتحقق من خلال العمليات التي تستهدف التحسين الدائم للنظام والعمليات. وإذا طبقنا ذلك في المؤسسات النفسية والاجتماعية والتربوية نجد أن دعم المسؤولين فيها للمرشدين وبرامجهم الإرشادية سوف يحقق ذلك العنصر.
- ٢- مشاركة المرشدين والمسترشدين في عملية التحسين خلال تصميم وتنفيذ البرامج الإرشادية.
- ٣- إقرار نظام للتحسين المستمر للبرامج الإرشادية المنفذة قبل تنفيذها واثناء تنفيذها وبعد ذلك يسير وفقا للخطط، ويتضمن خطوات منهجية تضمن عدم العشوائية.
- ٤- توفير التعليم والتدريب للمرشدين وتأهيلهم التأهيل العلمي والمهني الكافي لخلق الالتزام والافتتاع بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- ٥- التحديد الدقيق للمسؤوليات والأدوار لكل من المرشدين والمسترشدين ومنع الازدواج والتكرار والتداخل وتعريف كل فرد بدوره.

- ٦- التزام الإدارة العليا بالمؤسسة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة كضمان لتوفير النظم الداعمة، وتقديم المساندة وتوفير الموارد اللازمة ومنح السلطات التي تتناسب مع المسؤوليات.
- ٧- إقامة نظام عادل للتقدير والمكافأة والامتيازات، يرتبط بأداء العمل وبالكفاءة في تنفيذ البرامج الإرشادية
- ٨- التأكيد على تحقيق الإشباع الكامل للعملاء وقياس مدى رضاهم ومدى تحقيق هدف الإشباع الكامل لهم.

### ثانياً: نموذج همبر:

هذا النموذج يعتمد ستة عناصر أساسية تشكل مدخلا للتطبيق الناجح والفعال لإدارة الجودة الشاملة للبرامج الإرشادية وتشمل:

- ١- **القيادة:** ويعنى ضرورة توافر القادة المتحمسين، المؤمنين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، الملتزمين بتقديم الدعم والمؤازرة لهذا التطبيق بصورة دائمة. وفي البرامج الإرشادية تكون دفة القيادة للمرشدين الذين يتولون تنفيذها.
- ٢- **التخطيط والتجهيز:** ويعنى تكوين كيانات موازية تسند إليها مهمة التخطيط للبرامج الإرشادية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة بها، والاستمرار في مراجعة وصيانة وتعديل التطبيق خلال جلسات البرنامج الإرشادي.
- ٣- **التدريب:** يعتبر تدريب المرشدين في المؤسسات لبناء الوعي بإدارة الجودة الشاملة ضمن البرامج الإرشادية، ومفاهيمها وفلسفتها وثقافتها وبحيث يتم البدء ببرامج تدريبية على مستوى المؤسسة ككل واستمراريتها ويفضل أن يكون التدريب داخل المنظمة ذاتها لإحاطتهم بالثقافة السائدة وبالتالي قدرتهم

على تشكيل محتوى البرامج التدريبية الملائمة.

٤- **تشكيل فرق عمل:** لضمان تحقيق المشاركة لجميع المرشدين من خلال مجموعات متخصصة لتحديد المشكلات المتعلقة بالجودة وتقديم الحلول، وهو ما يتطلب إقامة شبكة اتصالات متكاملة تغطي المؤسسة وتوفر كل المعلومات للجميع حول مشكلات الجودة، وما تمّ إحرازه من تقدم.

٥- **تصميم الجودة:** تركز على المسترشدين، وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم بصفة دائمة، وأن تلك الرغبات والاحتياجات والتوقعات لهم مبنية داخل تصميم جلسات البرنامج الإرشادي وفي مراحل التنفيذ في كل جلسة للحد من الفاقد.

٦- **التحسين المستمر:** ومعناه أن تتضمن عملية التحسين المستمر وضع مقاييس للجودة والأنظمة والعمليات المصممة داخل البرنامج الإرشادي لتحقيق التوافق مع توقعات وتطلعات المسترشدين المتطورة، وأن تكون هناك دائماً جهود مبذولة لإحداث التغييرات والتعديلات لاستمرار ذلك التوافق.

ويرى الباحث أن هذا النموذج يعد مثالياً للتطبيق في تحسين جودة البرامج الإرشادية النفسية والأسرية نظراً لشموله على العناصر الستة التي تتوافق إلى حد كبير مع أسس وأهداف الإرشاد النفسي والأسري التي من أهمها أن تكون البرامج الإرشادية محددة الأهداف، وأن تكون مناسبة لمختلف المستويات، وأن تكون دائمة ومستمرة ومترابطة ومتكاملة وإلزامية. فوجود قادة متحمسين في المؤسسة مؤمنين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وداعمين ومؤازرين لها، وبوجود مختصين ومرشدين نفسيين مهتمين بالتخطيط والتجهيز للتطبيق واستمرارية المراجعة والتطوير والتعديل المستمر، وملمين بأساسيات إدارة الجودة الشاملة، ويسايره تعليم وتدريب مستمر، ومشاركة من الجميع عن طريق تشكيل فرق عمل من خلال مجموعات متخصصة لتحديد المشكلات المتعلقة بالجودة وتقديم الحلول، وتصميماً للجودة يركز على المسترشدين وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم

بصفة دائمة للحد من الفاقد، وتحسينا مستمرا يتضمن وضع مقاييس للجودة والأنظمة والعمليات المصممة لتحقيق التوافق مع توقعات وتطلعات المسترشدين المتطورة، و جهود مبذولة لإحداث التغييرات والتعديلات لاستمرار ذلك التوافق، نكون قد حققنا أهم عناصر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برامج الإرشاد النفسي وبالتالي نكون قد حققنا أهداف تلك البرامج والتي منها مساعدة المرشدين والمسترشدين.

### مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية:

- ١- **التركيز على المسترشد العميل:** هناك إجماع على أن المسترشد يعتبر المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية، ولذلك يجب التعرف على المسترشدين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم والسعي لتحقيقها.
- ٢- **التركيز على كفاءة المرشد وتأهيله العلمي والمهني:** يعتبر تطوير المرشد الممارس ذا أولوية كبيرة في تنشيط وتفعيل إدارة الجودة الشاملة إذ إن توفر التأهيل العلمي المناسب لديه والمهارات الشخصية والتدريبية وتطويرها وتحفيزها باعتبارها من أهم الركائز التي تحقق جودة ونجاح البرامج الإرشادية.
- ٣- **المشاركة والتحفيز:** إن إطلاق الفعاليات وتشجيع الابتكار والإبداع في البرامج الإرشادية وتحفيز المرشدين والمسترشدين على إيجاد الاستراتيجيات التطويرية والتحفيزية وزرع روح المشاركة الذاتية والعمل بروح الفريق الواحد يعد شيء أساسي في البرامج الإرشادية ذات المطبقة لبرامج ادارة الجودة.
- ٤- **نظام المعلومات والتغذية العكسية:** إن اتخاذ القرارات الصائبة مرتبط بشكل وثيق بتوفر البيانات والمعلومات الصحيحة، إضافة إلى أن التحسين المستمر يقترن بالتدفق المعلوماتي والتغذية العكسية من خلال ما يرد للمرشد من المسترشد اثناء تنفيذ البرنامج الإرشادي او بعد تنفيذه.

٥- **الجودة مسئولية الجميع:** لابد أن تشعر إدارة المؤسسة النفسية او الاجتماعية او التربوية مع المختصين فيها والمرشد والمسترشد بمسئوليتهم المباشرة تجاه الجودة، باعتبارها مسئولية مشتركة بينهما لتجويد البرامج الإرشادية.

٦- **توكيد الجودة:** يعتبر توفير المقاييس والمواصفات والمعايير الهامة للجودة ذا أثر بالغ في نجاح نظام إدارة الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية، وتوفر وسائل علمية مقننة للقياس القبلي والبعدي لأثر وفعالية تلك البرامج الإرشادية ومدى مساهمتها في تحقيق أهدافها.

٧- **التأكيد على أن التطوير والتحسين عملية مستمرة:** من أهم المرتكزات التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة تبني التحسين المستمر للعمليات المختلفة داخل البرامج الإرشادية، وبدون ذلك لا يمكن أن تعد البرامج الإرشادية متبنيه لإدارة الجودة الشاملة.

٨- **التزام الإدارة العليا:** القرارات المتعلقة بالجودة هي من القرارات الاستراتيجية ولذلك يعد التزام الإدارة العليا بالمؤسسة التي تطبق البرامج الإرشادية أهم وأكد مرتكز لنجاح نظام إدارة الجودة الشاملة ويشمل ذلك: تعزيز ثقافة الجودة، تطوير إمكانيات المرشدين، توفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم للمؤسسة وأهدافها.

### متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية:

إن تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة تبدأ من اقتناع ودعم والتزام الإدارة العليا في المؤسسة المعنية بالتحسين والتطوير المستمر للبرامج الإرشادية الذي يترجم في صورة خطط ومواصفات تُمَّ يلي ذلك التنفيذ الفعلي ومتابعة التنفيذ. ويمكن تلخيص هذه المتطلبات بالآتي:

- وجود أهداف محددة للبرامج الإرشادية تسعى هذه البرامج لتحقيقها باعتبار أن تحديد الأهداف هو المدخل الأول في إدارة الجودة الشاملة.
- توجيه الأهداف لتلبية احتياجات المسترشدين على المدى الطويل.
- التأكد من تعاون المرشد والمسترشد والمؤسسة في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة ضمن جلسات البرامج الإرشادية.
- إزالة الحواجز بين المرشد والمسترشد والتشجيع على حل المشكلات الطارئة اثناء تنفيذ الجلسات الإرشادية.
- تشجيع المرشدين لتقديم أداء أفضل مع تسخير كل الأساليب والأدوات الممكنة لتحقيق ذلك.
- ضرورة التأكد من جودة تصميم الجلسات الإرشادية قبل تقديمها.
- التأكد من توفر الوسائل والمقاييس العلمية الصحيحة لقياس فعالية الجلسات الإرشادية بعد تنفيذها.
- إدخال التحسينات والتطوير على الجلسات الإرشادية باستخدام أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة المناسبة كالعصف الذهني، تحليل السبب والأثر، وتحليل البيانات باستخدام الجداول الإحصائية والرسوم البيانية والأساليب الإحصائية.
- تدريب المرشدين ومعاونيهم على كيفية استخدام هذه الأساليب والنماذج.
- تصمم برامج فعالة لتدريب المرشدين بالمؤسسة لجعلهم مواكبين للتطورات الجديدة وطرق الأداء والتكنولوجيا بشكل عام.
- التحول من تصحيح الأخطاء أو محاولة منعها إلى منع الأخطاء أو توقيفها قبل وقوعها الوقاية خير من العلاج.

- الأداء السليم لتنفيذ الجلسات الإرشادية من المرة الأولى.
- إنشاء قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات لكي تعين على اتخاذ القرارات المناسبة.
- إعطاء المرشدين ومعاونيهم الثقة اللازمة لإنجاز الأعمال الموكلة لهم دون التدخل في كل كبيرة وصغيرة من قبل المؤسسة أثناء عملية تنفيذ البرامج الإرشادية.
- إيجاد فرق عمل تكون مهمتها تصميم وتطوير وتحسين جودة البرامج الإرشادية الخدمات حتى تكون ملبية لاحتياجات المسترشدين النهائية.

#### مراحل تطبيق التحسين المستمر للبرامج الإرشادية:

- ١- تنفيذ برامج مكثفة لنشر مفهوم الجودة في البرامج الإرشادية.
- ٢- تحديد المهام والمسئوليات للمشاركين ادارة - مرشدين - مسترشدين وبناء هيكلية للاتصال بينها.
- ٣- تشكيل فريق لتبني تطبيق الجودة الشاملة في البرامج الإرشادية.
- ٤- تقديم برامج تدريبية نوعية للمرشدين والمختصين بتصميم وتنفيذ البرامج الإرشادية.
- ٥- مراعاة أسلوب التطبيق المناسب لكل برنامج إرشادي لتغطية كافة البرامج الإرشادية.
- ٦- تحديد منهجية لتكريم فرق التحسين المستمر وذلك لتحفيزهم.

#### العوائد من التحسين المستمر للبرامج الإرشادية:

- خفض الكبير والمذهل في المصروفات المباشرة.
- خفض في ساعات العمل المطلوبة لتنفيذ الجلسات داخل البرامج الإرشادية التي يتم تحسينها.

- التغييرات الملاحظة في ثقافة العمل بالمؤسسة حيث يبدأ المختصين بالتركيز على احتياجات المسترشدين المستفيدين من تلك البرامج.
- تحدي الأساليب القائمة والبحث عن طرق أفضل لأداء الأعمال.
- تطور قدرات المختصين ومهاراتهم نتيجة مشاركتهم في فرق التحسين في مجالات عديدة كإدارة الاجتماعات ومهارات الاتصال والإلقاء والتفكير الإبداعي والعمل الجماعي وحل المشاكل.

### آلية تنفيذ التحسين المستمر للبرامج الإرشادية بالمؤسسات الاجتماعية:

يتم التخطيط لمشاريع التحسين وتكوين الفرق كالتالي:

- ١- يحدد كل مرشد البرامج الإرشادية التي يقترحها ويود تطويرها وتحسينها ضمن الخطة التشغيلية السنوية.
- ٢- تقوم ادارة المؤسسة باختيار من قائد للفريق التحسين وتدريبه.
- ٣- يقوم قائد الفريق باختيار أعضاء الفريق الذي سيعملون معه.
- ٤- يقوم فريق العمل بالاجتماع بمعدل ساعتين في الأسبوع لمدة ٣ أشهر كحد أقصى بمعدل ٣ ساعات في الأسبوع وذلك للخروج بتوصيات لتحسين البرامج الإرشادية المحددة.
- ٥- يتبع الفريق منهجية مكونة من المراحل الرئيسية التالية:
  - تحديد النواحي التي تحتاج إلى التحسين.
  - التحليل والقياس للوضع الحالي.
  - البحث عن حلول وابتكارات للتحسين.

- التنفيذ والمتابعة.
- قياس النتائج والتقييم.
- إضفاء الصفة الرسمية على التغييرات.

أدوات تحسين الجودة للبرامج الإرشادية: يستخدم الفريق في تطبيق مراحل المنهجية العديد من أدوات التحسين مثل العصف الذهني، التصويت المتعدد، استبيان العميل، نافذة العميل، خريطة تدفق العملية، تحليل «باريتو»، تحليل الأثر والسبب، تحليل التكاليف والفوائد، وخطة التنفيذ.

## المراجع

- أبو زيد، مدحت عبد الحميد (٢٠٠٢): موسوعة العلاج النفسي وتطبيقاته الجماعية، الجزء الثالث: المجتمعات العلاجية، والمحيط العلاجي، والعلاج التدعيمي، وتحليل التعامل، والتأمل الارتقائي، والعلاج الديني (القرآن والمساعدة الذاتية العلاجية، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية).
- أبو زيد، مدحت عبد الحميد (٢٠٠٧): فعالية برنامج علاجي نفسي جماعي معرفي سلوكي باستراتيجيات ضبط الذات في خفض اندفاعية جماعة علاجية من معتمدي العقاقير، العلاج النفسي وتطبيقاته الجماعية، (الجزء الخامس الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية).
- إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٤)م، العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث: أساليبه وميادين تطبيقه، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- إبراهيم، عبد الستار (٢٠٠٧) دليل المعالج المعرفي لتنمية التفكير العقلاني الايجابي، القاهرة: دار الكتب.
- الخطيب، جمال (٢٠١٣): تعديل السلوك الانساني، ط ٧، دار الفكر، عمان، الاردن
- الخطيب، احمد (٢٠٠٠) إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات في الإدارة الجامعية.
- الدرادكه، مأمون وآخرون ٢٠٠١ إدارة الجودة الشاملة الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان
- زين الدين، فريد عبد الفتاح (١٩٩٦م) المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، الطبعة الثانية، دار الكتب، القاهرة.

- درباس، احمد سعيد (١٩٩٤م) إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، مكتب التربية العربي لدول الخليج، رسالة الخليج العربي، العدد الخمسون.

## الفصل العاشر

### مهارات تصميم البرامج الإرشادية من خلال الإرشاد الهاتفي

د. جميلة بنت محمد اللعبون

إن كلمة إرشاد تعتبر أحد المصطلحات التي تستخدم بشكل واسع في عدة أمور، ويتم استخدامها من قبل كافة فئات المجتمع. فجندها 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 رغم أن استخدامها في اللغة العربية لا يعطي كل ما تعنيه هذه الكلمة باللغة الإنجليزية، خصوصاً عندما يستخدمها الأطباء مع مرضاهم والدبلوماسيون والعسكريون والعاملون في قطاع إدارة الأعمال. ومهما تكن الاختلافات فإن الكلمة التي تضاف لكلمة إرشاد هي التي تحددها بشكل أوضح، فعندما نقول الإرشاد النفسي أو الإرشاد الاجتماعي فإننا نضيف تحديداً أكثر للموضوع يعطيه صفة التميز عن غيره من الأمور التي تعنيها هذه الكلمة. إن كلمة إرشاد اجتماعي تعني أننا حددنا العملية الإرشادية بحدود الإطار الاجتماعي والتركيز على الجوانب الاجتماعية في حياة المسترشد، وهذا يعني أننا استبعدنا أن يكون هذا الإرشاد مرتكزاً على الأمور الأخرى التي تفهم من كلمة "إرشاد" كأن يكون إرشاداً نفسياً أو إرشاداً أكاديمياً أو غيره.

وقد يكون من الصعوبة إعطاء تعريف شامل للإرشاد الاجتماعي شأنه في ذلك شأن بعض مهن المساعدة الإنسانية الأخرى مثل الإرشاد النفسي والخدمة الاجتماعية وغيرهما. ورغم صعوبة تعريف الإرشاد الاجتماعي، فإننا سنحاول إعطاء تعريف يكون هو الأقرب عندما نضطر إلى تعريف لهذا المجال.

الإرشاد الاجتماعي هو علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد، تهدف إلى مساعدة المسترشد للتغلب 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.

### أهمية البرنامج الإرشادي:

- يحدد الهدف والوسيلة لبلوغه وتقييمه.
- يحدد الإطار الذي يتم فيه حدوده العمل الإرشادي.
- يجنب الارتجالية في العمل الإرشادي.
- ضمان عدم انتكاس العمل عند تغيير القائمين بالعمل.
- وثيقة مكتوبة تدعم طلب الاعتمادات المالية للتنفيذ.
- يساعد في تقييم العمل الإرشادي من خلال الحكم على التغييرات الجديدة وقياس النجاح أو الفشل.

### البرامج الإرشادية الجيدة هي التي يتوفر فيها:

- الامام بالمشكلة والبدء بها من القاعدة.
- يوضع البرنامج على أساس الحقائق والمعلومات السليمة.

- يتسم بعنصر الدوام والمرونة.
- البرامج الجيدة التي توضع في ضوء الظروف المحلية السائدة وعلى اساس علمي جيد.
- تحدد البرامج الأهداف ويقدم الحلول المرضية لها.
- يتميز بالاتزان مع التركيز.
- خطة لديها عمل محدد.
- عملية مخططة وتتميز بأنها مستمرة ودائمة.
- يعتبر البرنامج الإرشادي عملية تعليمية.
- اشترك المسترشدين في عمليات التخطيط والتنفيذ.
- التنسيق مع الأجهزة الأخرى.
- تحديد وسائل التقييم.

### مهارات تصميم البرامج الإرشادية من خلال الإرشاد الهاتفي:

تقوم مهارات تصميم البرامج الإرشادية على ثلاث بنود رئيسية وهي:

- مهارات تتعلق بأداء المرشد.
- مهارات تتعلق بالبرنامج الإرشادي.
- مهارات تتعلق بأسس نجاح الإرشاد الهاتفي.

## المهارات اللازمة للمرشد

تتطلب ممارسة مهنة الإرشاد توفر مجموعة من المهارات التي تساعد في الوصول إلى أقصى كفاءة وفاعلية في أداء المرشد. ويتفق الباحثون على مهارات أساسية مثل المهارات الخاصة بتكوين العلاقة الإرشادية، والمهارات المتعلقة بتطبيق الاختبارات والمقاييس وتفسير نتائجها.

إن نموذج المساعدة النفسية المهنية الذي قدمه (كارخوف وبيرنسون) يتضمن مهارات الحضور، والاستجابة، والمشاركة، والمبادأة. ووفقاً للمدرسة السلوكية تعتبر المهارات التالية أساسية للمرشد: مهارات تقدير السلوك وتحليله، ومهارات صياغة الأهداف السلوكية، ومهارات تحديد طرق الإرشاد للكل، ومهارات تقييم نتائج الإرشاد وهي القدرة على التطابق، وتقبل المرشد، والتقدير الإيجابي غير المشروط للمسترشد، والمشاركة الوجدانية له. بصفة عامة يمكن القول بأن المهارات الخاصة بالإرشاد يمكن أن تتمثل في:

- مهارات خاصة بالتعرف على السلوك وعلى المشكلات.
- مهارات خاصة بالحصول على معلومات عن السلوك والمشكلات.
- مهارات خاصة بتفسير أسباب السلوك والمشكلات.
- مهارات خاصة بتكوين العلاقة الإرشادية الدافئة.
- مهارات خاصة بصياغة الأهداف.
- مهارات خاصة بتحديد طرق وأساليب الإرشاد.
- مهارات خاصة باتخاذ القرارات.

- مهارات خاصة باستخدام طرق الإرشاد الفردي والجمعي.
- مهارات خاصة بدراسة البيئة والمجتمع.
- مهارات خاصة بتكوين علاقات مع الجهاز الوظيفي.
- مهارات خاصة بالتقويم والبحث العلمي، وتطبيق نتائج البحوث.

وما يهمنا هنا المهارات المتعلقة بتصميم البرامج الإرشادية

### تصميم البرنامج الإرشادي:

وهي المرحلة التي تتضمن وضع تخطيط مكتوب للبرنامج، ويتم فيها تقديم الخبرات النظرية والخلفيات العلمية لخدمة أهداف البرنامج، بحيث يتم القيام بالآتي:

- ترجمة الأهداف العامة إلى أهداف إجرائية: ويتم تحويل الأهداف العامة إلى أهداف إجرائية.
- اختيار الأساليب الملائمة لتحقيق أهداف البرنامج: يحرص المرشد على اختيار أفضل الأساليب والفنيات الملائمة لتحقيق كل هدف إجرائي على حدة. مما يجعله يلجأ إلى استخدام فنيات أحد أساليب الإرشاد، إضافة إلى استخدام المحاضرات المزودة بالوسائل التوضيحية لتعديل الأفكار، وفنيات إرشادية متنوعة ومختلفة وفقا لتقديره ورؤيته، مع تدعيم ذلك بتدريبات مثل الاسترخاء والتنفيس الانفعالي.
- إجراءات تطبيق البرنامج الإرشادي: قبل التنفيذ والتطبيق للبرنامج، على المرشد أن يتبع إجراءات تعتبر الترتيبات النهائية التي يقوم بها قبل البدء في تنفيذه وتتمثل في:
- تدريب القائمين على التنفيذ: وهنا في حالة اعتماد المرشد في برنامجه على فريق عمل يساعده، الذي قد

يشمل طبيب، أخصائي اجتماعي... وذلك حسب مادة البرنامج، لكن على المرشد أن يمد أعضاءه بكافة المعلومات التي يحتاجونها، بالإضافة إلى تدريبهم على التعامل مع مادة البرنامج لضمان قدر مناسب من الكفاءة للحصول على أفضل النتائج.

- **تحديد ميزانية البرنامج ووجهة تمويله:** حيث يتم تحديد ميزانية البرنامج، وهل سيتم تمويله من قبل إحدى الجهات أو المؤسسات العلمية أو من قبل المرشد نفسه.
- **إعداد التجهيزات اللازمة:** يحتاج البرنامج إلى مكان ملائم يطبق فيه، وتجهيزات خاصة يجهز بها هذا المكان ليلائم أغراض البرنامج، بالإضافة إلى الأدوات والمعدات التي يستخدمها المرشد كوسائل الشرح وأجهزة العرض، وعلى المرشد إعداد هذه التجهيزات قبل البدء في تطبيق برنامجه وكذلك عليه تجريب تلك الأدوات للتأكد من صلاحيتها.
- **تحديد أسلوب البرنامج الإرشادي:** على المرشد إن يختار أسلوب تطبيق البرنامج، فهل يتم توجيه المادة للمسترشد مباشرة أو بطريقة غير مباشرة باستخدام بعض الفنيات.
- **تحديد عينة البرنامج الإرشادي:** بحيث على المرشد أن يحدد هل يوجه مادة برنامجه بشكل فردي أو جماعي، ويكون ذلك وفقاً لطبيعة المشكلة التي تتطلب حلها تفاعلاً ومشاركة بين الأفراد، في حين تحتاج بعض المشكلات الأخرى إلى التطبيق الفردي، بالإضافة إلى تحديد طبيعة وخصائص المسترشد المشارك في البرنامج.
- **تحديد عدد الجلسات الإرشادية:** تستغرق عملية الإرشاد عدة جلسات إرشادية، وهي جلسات مهنية، تتم فيها علاقة إرشادية في جو نفسي خاص يشجع فيها المرشد المسترشد ليعبر عن أفكاره وعلى أن يقول كل شيء أو أي شيء عن مشكلته، فكل ما يقال مهم ويؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد المشكلة.

### وتتلخص أهم عوامل نجاح الجلسة الإرشادية في:

- الاستعداد، التقبل والألفة، المشاركة التفاعلية، التركيز والإصغاء وحسن الاستماع، البشاشة والثقة المتبادلة، المظهر المعتدل للمرشد، تنظيم وتحديد الوقت وتوفير المكان المناسب. أما فيما يخص عدد الجلسات فالمتفق عليه أنها تتراوح ما بين ٦-١١ جلسة ويمكن أن تتعدى ١١ جلسة حسب البرنامج والمشكل والمرشد. أما فيما يخص مدتها فتتراوح بين ٢٠ إلى ٤٥ دقيقة، إلا أن هناك ما تتجاوز ٤٥ دقيقة.
- محتوى البرنامج: يحتوي البرنامج على مادة البرنامج التي تناسب المسترشد ومشكلته وتكون فيها محاضرات إرشادية، إضافة إلى نشاطات وتدرّيات التي هي مجموعة من التكاليفات التي يطلب من المسترشد القيام بها في شكل وجبات منزلية وتكون مدونة في شكل استمارات معدة لذلك ويتم توزيعها في الجلسات. ويجب أن تتضمن جميع الجلسات مجموعة من النشرات الإرشادية المناسبة والملائمة لمضمون كل جلسة.

### ومن أهم أسس الإرشاد الهاتفي ما يلي:

- تحديد رسالة هاتف الاستشارات: إن الخطوة الأولى من أسس الإرشاد الهاتفي تنطوي على تحديد نص رسالة أو إيضاح الغرض من هذه الخدمة والنظرة في برنامجها.
- تحديد الأهداف والموضوعات: بمجرد إنجاز الرسالة التي لديك عبر خط الهاتف الساخن بشكل واضح يبقى تحديد الأهداف والموضوعات، وكذلك وصف أنواع الخدمات والأنشطة المقدمة.
- تحديد الموارد وهيئة العاملين: إن الخطوة التالية نحو تحقيق النجاح في الإرشاد الهاتفي تتمثل في التعرف على الأفراد والموارد المطلوبة لتطبيق الخدمة، وتبدأ معظم خدمات الخط الساخن بمجموعة صغيرة من الموظفين والمتطوعين لبعض الوقت بالإضافة إلى مدير لهم.

- **اختيار وتدريب المرشدين على الخط الساخن:** إن المرشدين والاختصاصيين المساعدين الذين يختارون لهذه الخدمة ينبغي تدريبهم بصورة ملائمة، بالإضافة الى تقديم الدعم المستمر والمتابعة، ويتطلب العمل من العاملين على الخط الساخن القدرة على التعامل مع العديد من أنواع المكالمات بما في ذلك حالات الطوارئ، ويمكن تحقيق تدريب العاملين من قبل لجنة تدريب مختصة مهمتها تجنيد الفريق الوظيفي للخط الساخن واختباره وتدريبه. وعادة يتولى أعضاء اللجنة إنجاز التدريب بأنفسهم، ومن ثمّ فهم قادرون على تكرار ذلك بالشكل المطلوب لضمان تقديم مرشدين ملائمين لخدمة الخط الساخن.
- **التوجيه:** إن الغرض من التوجيه هو تزويد مرشدي الخط الساخن بنظرة شاملة عما يتعلمون خلال التدريب بالإضافة إلى تزويد المرشدين العاملين على الخط الساخن بالفهم الخاص بفلسفة الخدمة، وكذلك بتاريخ مختصرة من المنظمة، فإن هدف التوجيه هو التزويد بخلفية معلوماتية عامة مطلوبة لهم لتعلم دورهم في وكالة خدمة الخط الساخن بفاعلية.
- **فهم العلاقة الإرشادية:** إن العلاقات العلاجية أو الإرشادية تبدأ عندما يقوم المرشد بالرد على الهاتف، ومن هنا فإن الرقة والتهذيب في النبرة الصوتية للمرشد وللغته ومهارات الاستماع سوف تؤثر في ثقة ومقدرة المتحدث في تأسيس علاقة ألفة مع المرشد العامل على الخط الساخن. ومن شأن خلفية الضواء والمقاطعات أو المشكلات مع توصيلات الهاتف أن تؤثر في إدراك المتحدث والمعالج حتى إن كانا غير قادرين على السيطرة على هذه العوامل. ويحتاج المرشد أن ينقل الدفاء والاهتمام إلى المتحدث ويجب أن يعبر المرشد بحساسية ومساندة وتعزيز وعاطفة وألا يصدر أحكاماً. ويحتاج المرشد أن ينقل فهمه الصادق والمخلص إلى المسترشد فيما يتعلق بألمه أو ضيقه. ويتم تدريب الاختصاصيين المساعدين لتقديم علاج قصير الأمد. والمرشد الجيد هو الذي يدرك دائماً حدود قدراته ومهاراته، ويقوم بعمل التحويلات بشكل ملائم.

- **تأكيد الجودة والبحث:** إن تقييم وتقدير الجودة يعد جزءاً من كل خدمة يقدمها أي برنامج من برامج الاستشارة الهاتفية، وفي ذلك توجد أنواع من الأنشطة التي تساعد على قياس الجودة. فمكاملة المتابعة بعد يوم أو ثلاثة أيام من المكاملة الأصلية تساعد المرشد على تقييم برنامج الإحالة الأصلية وعلى ما إذا كانت هناك حاجة لمزيد من الخدمة. إذاً فإن مكاملة المتابعة تمنح المرشد الفرصة في أن يدعم بالوثائق تأثير هذه الخدمة.
- **التوثيق:** إن جانباً مهماً من إجراءات البحوث وتوكيد الجودة، هو جمع معلومات دقيقة. لذلك فإن إكمال كل الوثائق يعد ضرورياً، ولذلك فإن كل مرشد على الخط الساخن مطالب بأن يكمل الأعمال الكتابية ضمن زمن محدد، ومما يعين على ذلك تعيين عضو لكي يتابع الوثائق ثمّ يتصل بالمرشدين ليتحقق من اكتمال كل الأعمال الكتابية في الزمن المحدد. إن كل مرشد يجب أن يكون لديه فهم واضح عن النماذج، ومتى يكون ملائماً استخدام هذه النماذج، وكيف يتم تعبئة كل طلب بشكل دقيق، ومن الضرورة أن يتم اكتمال الوثائق وبشكلٍ دقيقٍ وواضحٍ ومقروء. إن القيام بالدراسات الإحصائية الخاصة بأنواع المكاملات ومواضعها السكانية وأوقات الانتفاع بالخدمة وأنماط الإحالة والوسائل العلاجية المقدمة، كل ذلك يكون معلومات مساعدة على تخطيط خدمات إضافية يحتاج إليها المجتمع.
- **استمرار التدريب والإشراف:** فلكي نحافظ ونحسن من جودة الخدمة التي يزودها الخط الساخن، فإن التدريب والتعليم يجب أن يكونا نشاطاً متطوراً لبرنامج خدمة الخط الساخن، ومن شأن ذلك أن يساعد على بناء مهارات وقدرات المرشدين، كما يساعد على الاحتفاظ بدافعيتهم ومعنوياتهم.
- **تقييم البرنامج:** إن التقارير الدورية ربع السنوية مثلاً، والتي تتابع عدد المكاملات من الوثائق تبرر فائدة خدمة الخط الساخن، وبالإضافة إلى ذلك، فإن أبحاث الجودة يمكن القيام بها لتقييم ناتج عينة من المكاملات ومع ذلك، فإن من المهم في متابعة المكاملات أن يتم سؤال المسترشدين دون إكراه إن كانوا يحبون

أن يشاركوا في التقييم. ويمكن الاستعانة باستبانة بسيطة يجرى تطبيقها، وذلك لقياس عناصر جودة الخدمة المقدمة عبر الهاتف، ومن هذه العناصر مثلاً: الاستجابة السريعة، ومهنية المرشدين وكفاءتهم، وتوفير الإحالة المناسبة.. الخ.

- **الكفاءات المهنية للأخصائيين العاملين في الإرشاد عن طريق الهاتف:** إن المرشد ليس هو الشخص الذي لديه كل الإجابات، بل هو الشخص الذي يحسن الإصغاء. والإرشاد عن طريق الهاتف هو إرشاد متمركز على الشخص، وهو الذي ينبغي أن يتخذ قراراته من خلال ذلك الإرشاد غير المباشر، فالأشخاص الذين يعيشون خبرة صدمية أزمة، إنما يشعرون أيضاً بنوع من العجز إزاء الظروف.

وتأسيساً على ذلك فإن الاختصاصيين العاملين في خدمات الإرشاد عن طريق الهاتف مطالبون بعدة مهام ومسؤوليات مهنية محددة تساعد في نجاح البرنامج وتعتبر من أساسيات المهارات الهامة للبرنامج.

## المراجع

- عبد الله: محمد قاسم، واقع عمل المرشد النفسي المدرسي ومهاراته، استاذ قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة حلب.
- عبر: نصيرة واخرون - رجاح بوروي فريدة، تصميم برنامج إرشادي لتوكيد الذات لدى المراهقين، جامعة تيزي وزو.
- الجبرين: جبرين، الإرشاد الاجتماعي في المجتمع السعودي، ٢٠٠٢ جامعة الملك سعود.
- بن عسكر: منصور، أسس نجاح الإرشاد الأسري الهاتفي وكيفية تحقيقها، ٢٠٠٤، دليل الإرشاد الأسري الإرشاد الهاتفي
- ابن عسكر: منصور عبد الرحمن، الدور الاجتماعي لمشاريع ولجان الزواج في المملكة.
- إصدارات مشروع بن باز الخيري لمساعدة الشباب على الزواج ومنها تمهل قبل أن تطلق - تمهلي قبل أن يقع الطلاق، كيف تنهي المشكلة في لحظاتها الأولى - قواعد شاملة لحسن المعاملة. <https://manifest.univ-ouargla.dz/>



## الفصل الحادي عشر

### مهارات تسويق البرامج الإرشادية

د. شروق بنت عبد العزيز الخليف

أصبح سوق العمل في حاجة إلى مهارات وقدرات وخبرات وطموحات واتجاهات وميول جديدة نحو العمل، وبالتالي فإن إتقان المهارات المهنية واجبة للأداء الكفاء في المؤسسة الاجتماعية لتشارك في التكيف مع المتغيرات الجديدة. وذلك لأن المتغيرات سواء كانت عالمية أو محلية، فإنها تتلاحق علمياً واقتصادياً وثقافياً واجتماعياً وسياسياً. وربما تعجز العملية التعليمية عن اللحاق بالمتغيرات الأمر الذي يحتاج إلى المهارات العلمية والمهنية المستحدثة حتى يستطيع المتخصصين من أداء أدوارهم بفاعلية في مختلف المجالات، خاصة مجالات الخدمة الاجتماعية.

وإمطلع الألفية الثالثة حدث تسارع لعدد من التحولات في جميع مناشط الحياة الاجتماعية، فقد أحدثت الثورة التكنولوجية والاتصالية المذهلة تغييراً هائلاً في كامل أنحاء الكوكب وفرضت العولمة الاقتصادية وما رافقها من تناقص للموارد، وارتفاع لأسعار المواد الأولية، واشتداد المنافسة، علاقات جديدة بين الشعوب ومن هنا أفرزت العولمة واقعاً جديداً ومنظومات قيمية جديدة، منها: تزايد تأثير منظومة الحقوق الأساسية للإنسان، وانتشار ثقافتها والتي أحدثت المكاسب في مجالات التنمية السياحية؛ وبروز فكرة العولمة، وانتشار بعض آثارها، والهيمنة على العديد من المجالات الاقتصادية والإعلامية والسياسية والثقافية والاجتماعية.

فالخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية Humane Profession تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات

والمنظمات للتفاعل الإيجابي داخل المجتمع وفقاً لثقافته وأهدافه، لإحداث التغيير المنشود والمشاركة في الحياة الاجتماعية. لذا يركز الأخصائيون الاجتماعيون عند تدخلهم المهني على اهتمامات أفراد المجتمع، وارتباطها بصنع سياسات الرعاية الاجتماعية وتحليلها واستخدام المهارات التكنولوجية بهدف مواجهة المشكلات التي تواجههم، ويحتاجون إلى تحقيق أهدافهم الشخصية والأسرية والمجتمعية وذلك من خلال برامج إرشادية.

والبرامج الإرشادية هي بيان مكتوب يتضمن صورة عن الموقف الراهن وعن المشاكل والحاجات الملحة، والأهداف المقترحة لحل هذه المشكلات وسد تلك الاحتياجات، كما أنها في نفس الوقت هي الناتج النهائي لعملية تخطيط البرنامج؛ وتسهم في تحديد الهدف والوسيلة لبلوغه وتقييمه، كما تحدد الإطار الذي يتم فيه حدود العمل الإرشادي، وتعمل على تجنب الارتجالية في العمل الإرشادي، مع ضمان عدم انتكاس العمل عند تغيير القائمين بالعمل، وتعتبر بمثابة وثيقة مكتوبة تدعم طلب الاعتمادات المالية للتنفيذ، فضلاً عن أنها تساعد في تقييم العمل الإرشادي من خلال الحكم على التغييرات الجديدة وقياس النجاح أو الفشل.

ومما سبق يتضح أن هذه البرامج الإرشادية تحتاج إلى تسويق اجتماعي متميز، فهو يعتبر أحد المجالات المتميزة ذات الطابع الخاص في إطار التسويق بصفة عامة، فالتسويق لم يعد يعني بالسلع فقط وإنما امتد ليشمل «الخدمات، والأفكار، والقيم الاجتماعية» حيث أنه أصبح من المعتاد أن نجد مصطلح التسويق الاجتماعي **Social Marketing** والذي ينطوي على استخدام مبادئ ومهارات علم التسويق وكذلك كل أساليب الإبداع والإبهار الإعلامي لترويج أفكار أو قيم اجتماعية أو سلوكيات مفيدة للمجتمع.

ولذا تركز الورقة على التساؤل التالي: «ما المهارات الواجب توافرها في الأخصائيات الاجتماعيات ومؤسسات الرعاية الاجتماعية لتسويق البرامج الإرشادية على مستوى المملكة العربية السعودية؟»

## أولاً: المفاهيم:

- مفهوم البرامج الإرشادية، ويُقصد بها «مجموعة من الخدمات والأنشطة الاجتماعية المباشرة والتي يقوم بها المرشد/ المرشدة الاجتماعية ومجموعة من المتخصصين، بناءً على ما يمتلكونه من مهارات تسويقية؛ وموجهة للمسترشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية على مستوى المملكة، وبحيث تتماشى مع أحدث الأساليب الفنية التكنولوجية وثقافة المجتمع السعودي، وفي ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠».
- مفهوم التسويق الاجتماعي، يوجد خلط بين ثلاثة مصطلحات علمية؛ وهي التسويق الاجتماعي، والتسويق المجتمعي، وتسويق المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبدون الدخول في مفهومات نظرية حالية، يمكن تحديد مصطلح التسويق الاجتماعي بالورقة بأنه «عملية تعديل أفكار أو قيم أو أنماط سلوكية اجتماعية من منطلق مسؤولية وتبادلية اجتماعية وعمل تطوعي؛ متضمنه ثلاثة جوانب متمثلة في جوانب تشريعية - سياسية - اجتماعية ذات رؤية تخطيطية بعيدة المدى لحماية المسترشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية؛ باستخدام التقنيات والأساليب التسويقية الحديثة، ومن خلال التعاون مع صناع القرار والمتخصصين والمهتمين من خلال برامج تهدف لإحداث تغير مجتمعي».
- مفهوم المهارات المهنية، ويُقصد بها «قدرة المرشد/ المرشدة الاجتماعية على استخدام ما لديها من معارف وخبرات لمساعدة المسترشدين على تحقيق أهدافهم ووظائف المؤسسة الاجتماعية، بأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن وعلى أعلى مستوى لائق بالبرامج الإرشادية، وذلك بهدف القدرة على تسويق تلك البرامج بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة خاصة في مجالات الإرشاد الأسري».
- مفهوم المؤسسة الاجتماعية، ويُقصد بها «تجمعات محددة البناء تضم هيكل تنظيمي ينقسم بينهم العمل وتوزع عليهم المهام والاختصاصات على نحو يجعل هذه المؤسسة قادرة على إنجاز ما حددته لنفسها من

أهداف وتتسم بالحركة الدائمة والديناميكية تتمثل في تجدد العضوية، كما تنهض على نظام للجزاءات والمكافآت، وتسلسل للسلطة، وتفويض للاختصاصات، ونظام للاتصال يتولى نقل المعلومات والتعليمات، والتنسيق بين أنشطة وحدات إنسانية مسترشدين وفقاً لبرامج اجتماعية وإرشادية محددة بدقة».

ثانياً: المبحث الأول: البرامج الإرشادية: الشروط الواجب توفرها في البرامج الإرشادية - أهميتها - خصائصها - الأسس المهنية في تصميمها.

#### أ- الشروط الواجب توفرها في البرامج الإرشادية:

أشارت الكتابات المتخصصة في البرامج الإرشادية إلى ضرورة توفر الشروط التالية عند تصميمها:

- ضرورة التحديد بدقة للهدف الرئيس وللأهداف الفرعية لتصميم البرامج الإرشادية.
- يجب تحديد من سينفذ؟ وماذا سينفذ؟، ولمن سينفذ؟ وكيف.. ومتى.. وأين سيتم التنفيذ؟
- يجب تحديد أدوات القياس ومعايير الأداء لتلك البرامج.
- من الضروري تحديد فريق العمل بهذه البرامج.
- من الأهمية بمكان تحديد التكلفة والعائد من تصميم تلك البرامج الإرشادية.

#### ب- أهمية تصميم البرامج الإرشادية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية:

يساعد تصميم البرامج الإرشادية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على:

- تحديد الهدف الرئيس والأهداف الفرعية والوسيلة لبلوغه وتقييمه.

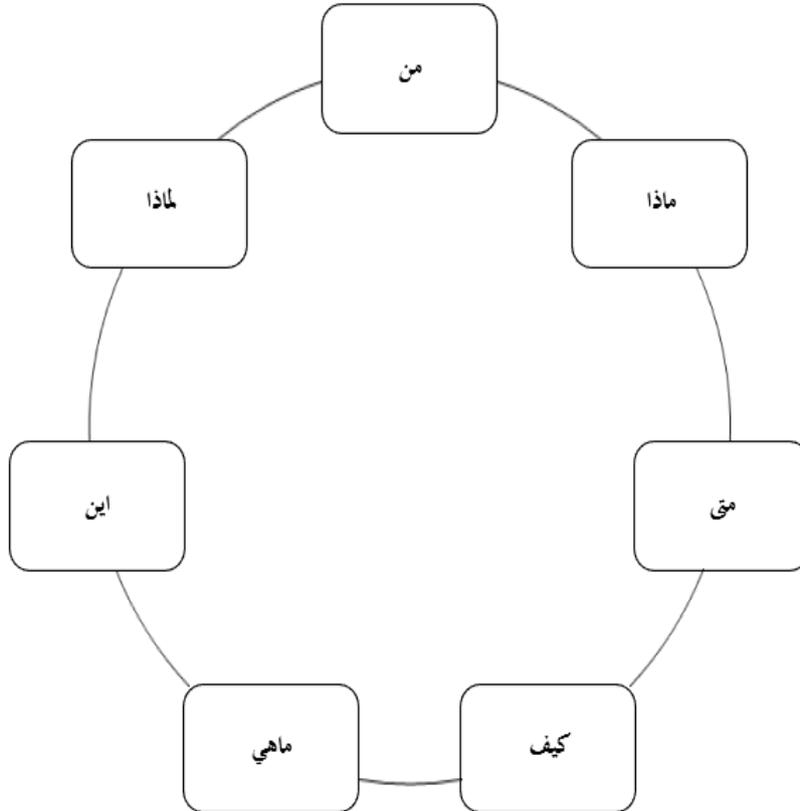
- يسهم في تحديد الإطار الذي يتم فيه حدوده العمل الإرشادي.
  - تجنُّب الارتجالية في العمل الإرشادي.
  - ضمان عدم انتكاس العمل عند تغيير القائمين بالعمل.
  - وثيقة مكتوبة تدعم طلب الاعتمادات المالية للتنفيذ.
  - يساعد في تقييم العمل الإرشادي بالحكم على التغيرات الجديدة وقياس النجاح أو الفشل.
- ت- الخصائص التي تميز تصميم البرامج الإرشادية:
- تتميز البرامج الإرشادية بأنها تعتمد على الحقائق والمعلومات السليمة والحديثة والدقيقة.
  - تتسم هذه البرامج بعنصر الدوام والمرونة.
  - توضع في ضوء الظروف المحلية السائدة وعلى أساس علمي جيد.
  - تتسم هذه البرامج بتحديد الأهداف وتقديم الحلول المرضية لها.
  - توفر القدرة على إيجاد نوع من الإتزان مع التركيز على وحدات وعناصر البرنامج الإرشادي.
  - تلتزم بتوفير خطة عمل محدده ودقيقة وفقاً للشروط العلمية وثقافة المجتمع السعودي.
  - عملية تخطيط البرامج الإرشادية هي عملية مستمرة ودائمة كما أنها عملية تعليمية.
  - تتسم هذه البرامج بأنها توفر الفرصة لاشتراك المسترشدين في عمليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم والتقويم.

ث- الأسس المهنية في تصميم البرامج الإرشادية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمملكة:

### ١- عناصر خطة عمل للبرامج الإرشادية:

هي غالباً ما تكون عبارة عن جدول يمثل عرض عام لأوجه النشاط التي يتضمنها البرنامج مرتبة في صورة تسهل عملية التنفيذ وتزيد من فعاليته، وهي تنظيم دقيق ومحدد للعمل ومحدد فيها مسئولين ودور كل فرد يشارك في البرنامج. وتتضمن خطة العمل الإجابة على عدة تساؤلات مثل:

من سينفذ؟، و ماذا سينفذ؟، و لمن سينفذ؟ و كيف.... و متى.... و أين سيتم التنفيذ؟



## ٢- خطوات تخطيط و تنفيذ البرامج الإرشادية:

يمكن أن تمر البرامج الإرشادية بالخطوات التالية بصفة عامة:

### المرحلة الأولى: التقدير لبرامج إرشادية وتمثل في:

بلورة فكرة البرنامج ونشرها وذلك بتدريب المرشحات الاجتماعيات على مستوى مؤسسات الرعاية الاجتماعية العاملة في مجال الإرشاد الأسري، وكذلك تجميع البيانات من خلال تحديد خطوات بناء وإعداد البرامج الإرشادية من القاعدة إلى القمة بداية من مستوى الهجر فالقرية...الخ.

### المرحلة الثانية: تحليل وتنفيذ وتقويم البيانات حول البرامج الإرشادية:

تحليل البيانات من خلال الاعتماد على الاهداف التعليمية الإرشادية، والرسائل الإرشادية، والطرق والمعينات الإرشادية، والوحدات الإنسانية المستهدفة، ومكان تنفيذ النشاط الإرشادي، والقائم بالنشاط الإرشادي، والتوقيت المقترح، ونظام المتابعة والتقويم.

### المبحث الثاني: التسويق الاجتماعي:

بدأ الأخذ بالتسويق الاجتماعي كعلم في عام ١٩٧٠ حيث قدم كلُّ من (فيليب كوتلر)، وجيرالد زلتمان فكرة أن مبادئ التسويق التي تستخدم في تسويق المنتجات العادية للمستهلكين يمكن استخدامها في تسويق الأفكار والاتجاهات والسلوك. وقد استخدم هذا الأسلوب في عدة مجالات مثل حملات تسويق وسائل تنظيم الأسرة، وحملات الإدمان وأمراض القلب، والتبرع بالدم والأعضاء. ولأن الجهات التي تقدم المنتجات والخدمات الاجتماعية تستخدم عادة أساليب تسويق تقليدية مع بعض الدعاية البسيطة أو بلا دعاية على الإطلاق، فإن المنتج أو الخدمة تصل إلى قطاع محدد من الجمهور.

## أ- العوامل المؤثرة في التسويق الاجتماعي:

من هذه العوامل الآتية:

- المعالجة: كأن تدعم شركات الاتصالات أو تنشئ مستشفيات متخصصة.
- المنافسة: كأن تدعم المشروعات التي تعزز من قدرة المجتمع على الاستفادة من الخدمة الإنسانية من جهة، ومن جهة تعزيز وضع الشركة التنافسي.
- الضغط والإلحاح: وهما أن المشروع هو المتاح حالياً للمنظمة، ونتيجة لممارسة ضغط الإدارة من جانب القائمين به، فيتم اختياره وأحياناً يكون ذلك بصورة غير مدروسة.

## ب- الأهمية الاجتماعية للتسويق الاجتماعي:

يمكن تحديد هذه الأهمية بإيجاز فيما يلي:

- أن درجة الكفاءة التسويقية التي يدار بها النشاط التسويقي تعكس في الواقع درجة تقدم أو تخلف المجتمع اقتصادياً، وهذه التأثيرات الاقتصادية للتسويق على حياة الأفراد والمجتمع تحمل معها مضمون الجانب الاجتماعي لهذا التأثير
- إن نشاط التسويق يؤثر في مستوى المعيشة بزيادة كميات السلع والخدمات التي تقدم للمجتمع وتنوعها وتحسين مستوياتها عن طريق التأثير المباشر على أنماط الاستهلاك السائد في المجتمع.
- إن التسويق الاجتماعي يراعي عوامل اجتماعية أخرى في المجتمع تشكل معطيات بالنسبة لرجل التسويق، كالعوامل الطبقيّة والضغوط الأسرية والمستويات الثقافية السائدة في المجتمع كذلك الدوافع السائدة لدى الأفراد والمجتمع عامة، ويراعي ذلك في الخطة التسويقية وبخاصة في الوسائل الترويجية.

### ت- الأبعاد الرئيسة للتسويق الاجتماعي:

يعتمد التسويق الاجتماعي على ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

- بُعد قانوني: يتمثل في الالتزام بقانون التصرفات مع الوحدات الإنسانية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- بُعد سياسي: يتمثل في دور الحكومة ومسؤوليتها في تحقيق معيشي أعلى للمواطن لمراقبة تعامل رجال الأعمال منتجين وموزعين.
- بُعد اجتماعي: من مسؤولية الإدارة تجاه المجتمع ويعد الضمان لاستمرار هذه المسؤولية إذا ما لاحظنا الطبيعة المتغيرة للجانب السياسي والقانوني واعتمادها على الجانب الاجتماعي ١١.

### المبحث الثالث: المهارات المهنية لتسويق البرامج الإرشادية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

يقابل مصطلح المهارة في اللغة العربية مصطلح (Skill) باللغة الإنجليزية فقد عرفها معجم لسان العرب بأنها الحذق في الشيء والأحكام له والأداء المتقن له، ويقال مهر الشيء مهارة أي «أحكمه وصار به حاذقاً فهو ماهر، ويقال مهر في العلم وفي الصناعة وغيرهما» ويقال تمهر في كذا أي «حذق فيه فهو متمهر».  
وسنشير هنا فقط بعض الموجهات النظرية بخصوص هذا الجزء بالورقة العلمية الحالية كما يلي:

#### أ- أهمية مهارات الممارسة المهنية: يمكن تحديدها فيما يلي:

- تعليم المهارات يواكب التعليم النظري في الخدمة الاجتماعية ويؤكد أن الجوانب النظرية تطبق وتستخدم لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية بالأساليب المناسبة.
- تعليم المهارات يساهم في الكشف عن الاستعدادات التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي أو طلاب

الخدمة الاجتماعية كمتدربين في المجالات المختلفة للممارسة المهنية وبهذا يستطيعون تنمية الاستعدادات بتحويلها إلى قدرات تُثمّن إلى مهارات مهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

- توجه العملية التعليمية خاصة الجانب التطبيقي التدريب العملي الانتباه نحو المهارات المطلوبة في مجالات الممارسة، وتحديد المهارات اللازمة؛ كالملاحظة، والمقابلة، ومهارة التفاعل الجماعي في العمل، والمهارات الأخرى.
  - وتوضح أهمية تعليم المهارات في أنها تؤكد على فهم وإدراك الأخصائيين المتدربين من حيث فهم الجوانب النظرية وإدراك مضمونها بما يساهم في استخدامها أفضل استخدام في المجالات التطبيقية وهذا يتحقق من خلال تعليم المهارات واكتسابها وممارستها.
  - تعليم المهارات في الخدمة الاجتماعية يوضح التخصصية المهنية للخدمة الاجتماعية وممارستها سواء مع جماعات النشاط المدرسي أو العلاج الأسري أو المجال الطبي أو مهارات أخرى.
  - إن تعليم المهارات يوفر الجهد والوقت حيث أن تلك المهارات تساهم في اتخاذ الخطوات والإجراءات الموجهة مباشرة لتحقيق الأهداف.
  - أهمية تعليم المهارات المهنية تعتبر كمؤشر من مؤشرات النمو المهني للأخصائي الاجتماعي وممارستها بطريقة واضحة فاعلة في الممارسة.
  - ويعتبر تعليم المهارات دافعا للحصول على المعارف العلمية المستحدثة، والسعي نحو التعرف على النظريات العلمية والاستفادة منها استفادة تطبيقية من خلال الممارسة الميدانية.
- ب- مقومات اكتساب المهارات المهنية: يتطلب بناء واكتساب المهارات المهنية مقومات أساسية

أثناء التدخل المهني منها:

- تحديد أهداف المهارة التي يريد اكتسابها.
  - التعرف على الجوانب المعرفية التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة أنساق الوحدات الإنسانية كمسترشدين.
  - الاستعدادات الشخصية للمرشدين الاجتماعيات والوحدات الإنسانية كمسترشدين أثناء تعلم المهارة سواءً من الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو الصحية أو العقلية.
  - الدراسة العلمية المنظمة للمرشدين الاجتماعيات والوحدات الإنسانية كمسترشدين.
  - التدريب واكتساب الخبرة من خلال إتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع آخرين والتدخل المهني لتحقيق أهداف محددة.
  - القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية.
  - الأبعاد الموقفية والتي ترتبط بالمهارة ارتباطاً وثيقاً.
  - تحديد أساليب التدخل المهني للمرشدين الاجتماعيات والوحدات الإنسانية كمسترشدين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري.
  - التقويم الذاتي والمهني من خلال أساليب محددة مرتبطة بتطبيق المهارة.
- هذا ويمكن إيجاز تلك المقومات فيما يلي:

\* الممارسة والتكرار.

\* الفهم وإدراك العلاقات والنتائج.

\* التوجيه.

\* القدوة الحسنة.

\* التشجيع.

### ت- أنواع المهارات المهنية التي يمكن استخدامها في تسويق البرامج الإرشادية:

١- مهارات جمع المعلومات والقيام بعملية التقدير وتتضمن «مهارات الوصف والتحديد - مهارات الاستكشاف وتوجيه الأسئلة وطلب المعلومات - مهارات التلخيص والتجزئة - مهارات التحليل والتفسير».

٢- مهارات توجيه المسترشدين وتتضمن «مهارات الحضور - مهارات تعبيرية - مهارات الاستجابة - مهارات التركيز - مهارات توجيه عمليات التفاعل - مهارات تشجيع أعضاء جماعة المسترشدين على المشاركة».

٣- مهارات العملية أو التطبيقية وتتضمن «مهارات التوجيه - مهارات توفير المعونة النفسية لأعضاء الجماعة - مهارات إعادة التنظيم والتصور والتوضيح - مهارات حل الخلافات والنزاعات - مهارات تقديم النصائح والاقتراحات والتعليمات - مهارات المواجهة - مهارات التمثيل ولعب الدور والتدريب».

ث- أمثلة تطبيقية من الممارسة الميدانية لأساليب فنية حديثة تقوم عليها برامج إرشادية ببعض مؤسسات الإرشاد الأسري بالمملكة العربية السعودية:

يمكن استعراض أمثلة تطبيقية من الممارسة الميدانية لأساليب فنية حديثة تقوم عليها برامج إرشادية

ببعض مؤسسات الإرشاد الأسري بالمملكة، وذلك من خلال ما يسمى بالـالاسترشاد الالكتروني والاتصال الهاتفي كما يلي:

- الاتصال الهاتفي في الإرشاد الأسري يتضمن عدداً من المهارات التي استعرضتها سابقاً، مع ضرورة توفر معايير الاستخدام التالية التأدب في الألفاظ، قصر العلاقة بالمسترشد على الاتصال الهاتفي، توجيهه إلى وسائل لإصلاح حاله، مراعاة الاعتبارات الاجتماعية، العقلانية في طرح الأفكار والآراء وبصورة جامعة شاملة واضحة ومحددة، السرية، البعد عن الفتوى، البعد عن الحديث بما لا يعلم، الحذر من تعميم النظرة السلبية للمجتمع، الالتزام بقواعد وتعليمات مركز الاستشارات الأسرية.
- الاسترشاد الالكتروني، مع ضرورة توفر معايير الاستخدام التالية إنشاء قواعد البيانات، تحليل البيانات من خلال برامج الالكترونية مثل الاستبيانات الالكتروني (SurvvyMonkey) أو برامج إحصائية مثل SPSS امينا تاب...الخ، مناسبة استخدام التكنولوجيا الالكترونية لنوعية وخصوصية المسترشدين، الالتزام بالمبادئ المهنية للإرشاد الاجتماعي، طبيعة وثقافة المجتمع السعودي.

وفي هذا الصدد يمكن ذكر مواقع منها:

<http://www.osarya.com/index.php/2011-09-23-11-31-21/2011-09-23-11-31-45.html>

<http://almawaddah.org.sa/pages/1>

<http://www.ershad.info/>

<http://www.osareah.org.sa/news.php?id=369>

## المراجع

- عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية الإدارة، القاهرة، الدار الجامعية، ١٩٩٩م.
- عبد الفتاح أحمد جلال: تجديد العملية التعليمية في جامعة المستقبل، مجلة العلوم التربوية، ع١، جامعة القاهرة، معهد الدراسات التربوية، ١٩٩٣م.
- لارا عرجان - ذوقان القيشاوي: التسويق الاجتماعي.
- محمد كامل شرقاوي: المهارات الإشرافية في العمل مع الجماعات، في محمد الظريف سعد ومحمد كامل شرقاوي: مهارات وتطبيقات في خدمة الجماعة - القياس والإشراف، القاهرة، دار الفارس، ٢٠١١م.
- نصيف فهمي منقريوس: تطوير الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٤م.
- ماهر أبو المعاطي على ونصيف فهمي منقريوس: تعلم وممارسة المهارات في المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٩م.
- يسري سعيد حسانين وعبد المجيد نيازي: مهارات العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد ٦، ١٩٩٩م.
- المنجي الزيدى: الشباب والتنشئة على قيم المواطنة مقارنة سوسولوجية للنموذج التونسي، المؤتمر الدولي

لمنظمة الايسيسكو، رهانات الحاضر وتحديات المستقبل، تونس، ٢٠٠٨م.

- Netting, F. Ellen et al., (2008) ; Social Work Macro Practice, 4th ed., U.S.A., Pearson Education , Inc., pp: 3-4
- Zastrow, Charles (2000) ; Introduction To Social Work and Social Welfare, 7th ed., U.S.A., New York ,Books/ Cole, Wad Worth Publishing Company, p:4.



## السير الذاتية المختصرة للكتاب<sup>(١)</sup>

- ١- الدكتورة/ أمل بنت فيصل الفريخ
- ٢- الدكتورة/ جميلة بنت مُحَمَّد اللعبون
- ٣- الدكتور/ حسين بن مُحَمَّد الحكمي
- ٤- الأستاذ الدكتور/ خالد بن سعود الشريف
- ٥- الدكتور/ خالد بن كليب العوفي
- ٦- الدكتورة/ شروق بنت عبد العزيز الخليف
- ٧- الأستاذ الدكتور/ عبد الله بن سعد الرشود
- ٨- الدكتور/ عبده بن كامل الطايبي
- ٩- الدكتور/ عبشان بن مُحَمَّد العبشان
- ١٠- الدكتور/ نبيل بن مُحَمَّد أبو الحسن

(١) تمّ ترتيب الكُتاب والكاتبات أبجدياً.

### السيرة الذاتية للدكتورة/ أمل بنت فيصل الفريخ

- وكيلة كلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة.
- أستاذ مشارك خدمة اجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة.
- عضو أمانة المجلس العلمي بجامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن حالياً.
- عضو الجمعية السعودية للدراسات الاجتماعية.
- حاصلة على جائزة أبها فرع الثقافة للدراسات والبحث العلمي في دورتها ٤٣ للعام ٢٠١٦م
- مدربة معتمدة من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الفتيات المقبلات على الزواج.
- شاركت ضمن فرق بحثية لإعداد الحقيبة التدريبية عن «المهارات الاجتماعية للمقبلات على الزواج».
- المشاركة ضمن فريق لدراسة اللائحة التنظيمية لمراكز الارشاد الاسري الاهلية بوزارة الشؤون الاجتماعية.
- قدمت أكثر من ١٢٠ ساعة تدريبية لطالبات وأعضاء الجامعة وخدمة للمجتمع.
- لها العديد من الأبحاث المنشورة وعدد من المشاريع البحثية الجاري العمل عليها.
- لها كتاب منشور بعنوان: عنف الأطفال.
- شاركت في تحكيم عدد من الأبحاث والدراسات.

### السيرة الذاتية للدكتورة/ جميلة بنت مُحَمَّد اللعبون

- عميدة كلية الخدمة الاجتماعية
- تخصص خدمة اجتماعية
- تولي العديد من المناصب الادارية على مستوى الجامعة.
- المشاركة في مهام تدريسية وتوصيف للمقررات في مجال التخصص.
- عضوة في العديد من اللجان داخل الجامعة.
- الحضور والمشاركة بأوراق عمل على مستوى الجامعة وفي مؤتمرات خارجية.
- المشاركة بوضع لائحة ادارة الجودة الطلابية ولائحة لجنة تأديب الطالبات لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
- اقامة العديد من الدورات وورش العمل في مجال التخصص وفي تطوير الذات.
- حضور العديد من الدورات الداخلية والخارجية.
- مدرب معتمد في مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.

### السيرة الذاتية للدكتور/ حسين بن مُحَمَّد الحكيمي

- أستاذ مساعد بقسم الدراسات الاجتماعية - كلية الآداب - جامعة الملك سعود.
- دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية - جامعة مانشستر ميتروبولتان - بريطانيا.
- مدرب معتمد من مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني
- وكيل كلية الآداب للتطوير والجودة - جامعة الملك سعود
- كاتب رأي سابق غير متفرغ في صحيفة الشرق و مدونة صحيفة الشرق الأوسط، وصحيفة سبق الإلكترونية.
- شارك في العديد من المؤتمرات والحلقات العلمية، ونشر بحوث فيها، ومنها:
- استخدام تحليل المحتوى في العلاج - ٢٠١٢ - جدة - السعودية.
- العلاج الأسري - ٢٠١٦ - الرياض - السعودية.
- Challenges of Collecting Data abroad: Referring to forced marriage in Saudi Arabia – 2011 – Manchester – UK
- Debatable Marriages – 2012 – Manchester Metropolitan – UK
- Forced Marriage, Early Marriage, and Setting a Legal Minimum Age of Mar-

riage in Saudi Arabia: a Discourse Analysis – 2013 - Manchester – UK.

- Debatable Marriages: Marriage and Child Marriage in Saudi Arabia - 2016 in Marriage & Family Review.

• قدم العديد من الدورات التدريبية وورش العمل، ومنها:

\* ورشة فنيات المقابلة في الخدمة الاجتماعية - ٢٠١٧ الدمام.

\* دورة الحوار المجتمعي - ٢٠١٧ - الرياض.

\* ورشة عمل التدخل في الأزمات: حالات تطبيقية - ٢٠١٦ الدمام - السعودية.

### السيرة الذاتية للأستاذ الدكتور/ خالد بن سعود الشريف

- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية من جامعة واريك في بريطانيا، كوفنتري، ٢٠٠٥م.
- ماجستير في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية. جامعة مشجن ستيت، ٢٠٠٠م.
- بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية - جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٩٩٣م.
- يعمل حالياً وكيلاً لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى.
- عمل رئيساً لقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى لمدة أربع سنوات.
- العمل حالياً كأستاذ مساعد في قسم الخدمة الاجتماعية
- المشرف التنفيذي للسنة التأهيلية بجامعة أم القرى.
- عضو ومؤسس في جمعية شفاء وجمعية دواء.

نشر عدداً من الأبحاث ومنها:

- \* مستوى جودة الحياة لدى كبار السن بمدينة مكة المكرمة.
- \* مستوى جودة الخدمات المقدمة للأحداث بدور الملاحظة: دراسة مطبقة على دور الملاحظة.
- \* صعوبات تطبيق السلطة المهنية بدور الأيتام.

- \* محددات إدارة الوقت لدى المدراء المهنيين: دراسة في إطار الخدمة الاجتماعية.
- \* دراسة حول نموذج تسويقي لإدارة الأزمة بمؤسسات ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- \* الوساطة كأسلوب مهني لعلاج المنازعات الأسرية من المنظور الإسلامي

### السيرة الذاتية للدكتور/ خالد بن كليب العوفي

- استشاري طب نفسي وادمان
- زمالة طب وابحاث الإدمان، جامعة كاليفورنيا بلوس انجلوس، الولايات المتحدة الامريكية، ٢٠١٥م.
- شهادة البورد العربي للطب النفسي - المجلس العربي للتخصصات الطبية، دمشق، ٢٠٠٩ م.
- بكالوريوس الطب والجراحة العامة، جامعة كراتشي، كراتشي، باكستان، ٢٠٠١ م.
- مدير خدمات علاج الإدمان بمستشفى الأمل بجدة
- مدير العيادات الخارجية والطوارئ بمستشفى الأمل بجدة سابقا
- مساعد المشرف العام للخدمات الطبية والمدير الطبي بمستشفى الأمل سابقا
- رئيس وحدة الطب النفسي بإدارة الصحة النفسية والاجتماعية بصحة جدة سابقا.
- رئيس فرع الجمعية السعودية للطب النفسي بالمنطقة الغربية والشمالية سابقا.

## السيرة الذاتية للدكتورة/ شروق بنت عبد العزيز الخليف

- أستاذ مشارك بكلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- وكيلة قسم خدمة الجماعة لمدة سنتين، ورئيسة مكتب التدريب والتطوير لمدة ٦ سنوات.
- عضو في مجلس إدارة مركز الأبحاث الواعدة في البحوث الاجتماعية ودراسات المرأة. ١٤٣٦
- كتابة عدد من البحوث ونشرها في مجلات ومؤتمرات علمية، ومنها:
- دور اخصائيات الاجتماعيات في برامج الانشطة الطلابية لمواجهة المشكلات الاجتماعية للطالبات بجامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية /جامعة حلوان.
- العلاقة بين القيم والسلوك لدى جماعات الشابات السعوديات المؤتمر العلمي الدولي ٢٧ جامعة حلوان، ٢٠١٤م.
- واقع مهارات الممارسة المهنية للعمل مع الجامعات بمؤسسات الخدمة الاجتماعية، مجلة خدمه الاجتماعية ٢٠١٤م.
- أهم المؤلفات:
- \* كتاب: ممارسة الخدمة الاجتماعية مع المسنين رؤية علمية ومهنية حديثة (١٤٣٣هـ).
- \* كتاب: المواطنة وتعزيز العمل التطوعي (١٤٣٤هـ).

### السيرة الذاتية للأستاذ الدكتور/ عبد الله بن سعد الرشود

- أستاذ الخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية
- بكالوريوس خدمة اجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ماجستير في الخدمة الاجتماعية، جامعة واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية.
- ماجستير في التخطيط والتقييم، جامعة بتسبرج، الولايات المتحدة الأمريكية.
- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية، جامعة بتسبرج ، الولايات المتحدة الأمريكية.
- رئيس لجنة الدراسات العليا بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية.
- أشرف وناقش عدداً من رسائل الماجستير والدكتوراه.
- نشر وقدم العديد من البحوث العلمية، وأوراق العمل ومنها:
- مشكلات الأطفال الأيتام داخل المؤسسات الإيوائية.
- ظاهرة الانحراف الاجتماعي في المجتمعات الإسلامية.
- تصور مقترح نحو بناء ميثاق أخلاقي للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.
- الدور الأسري نحو رعاية العضو المدمن أثناء مرحلة العلاج.

- التصور المقترح لتفعيل دور المرشد الطلابي لوقاية الطلاب من تعاطي المخدرات
- مشكلة المخدرات في دول مجلس التعاون الخليجي: التشخيص وآليات المواجهة.

### السيرة الذاتية للدكتور/ عبده بن كامل الطايبي

- أستاذ خدمة الفرد المساعد بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- ناقش وأشرف على العديد من رسائل الماجستير.
- شارك في إعداد وتنفيذ عدد من المؤتمرات والندوات العلمية. وتدريب عدد من الأخصائيين الاجتماعيين على التدخل المهني.
- تنفيذ بعض الدراسات الاجتماعية وتقديم العديد من الدورات التدريبية، ومنها: مهارات العمل الفريقي، أسس دراسة وتشخيص الحالات، مهارات الدراسة والتشخيص والعلاج، مهارات الأخصائي الاجتماعي، تقويم أداء العملية الإشرافية والتوجيه. العلاقة المهنية متى تبدأ وأين تنتهي؟ ودراسة الحالة.
- عضو الجمعية السعودية لعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.
- عضو جمعية المهن الاجتماعية بجمهورية مصر العربية.
- عضو الجمعية المصرية للدفاع الاجتماعي.
- الأبحاث العلمية:
- نموذج انتقائي في خدمة الفرد لتنمية السلوك الابتكاري لدى الأطفال جامعة حلوان.
- المشكلات المرتبطة بمرض الدرن في المجتمع السعودي ونموذج انتقائي للتخفيف منها من منظور خدمة الفرد.

• تصور مقترح لممارسة الخدمة الاجتماعية للتعامل مع العنف الموجه للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.

• الكتب:

\* الاستشارات الأسرية مفاهيمها - مهاراتها - تطبيقاتها مشترك.

\* فنيات التعامل مع المراهقين للوقاية من المخدرات (تحت الطبع).

السيرة الذاتية للدكتور/ د. عبشان بن محمد العبشان

- دكتوراه في علم النفس من جامعة نايف العربية للعلوم الامنية
- ماجستير في علم النفس من جامعة الملك خالد
- بكالوريوس علم النفس من جامعة الملك سعود
- نائب المدير التنفيذي بمجمع الأمل للصحة النفسية بالرياض
- عضو مجلس إدارة مجمع الأمل للصحة النفسية بالرياض.
- نائب رئيس المجلس التنفيذي بمجمع الأمل للصحة النفسية بالرياض
- عضو مجلس الخدمات الطبية بمجمع الأمل للصحة النفسية بالرياض
- نائب رئيس لجنة حقوق المرضى بمجمع الأمل للصحة النفسية
- عضو فريق عمل مكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية بمنطقة الرياض
- عضو لجنة رسم سياسات مؤسسات العمل الخالية من المؤثرات العقلية باللجنة الوطنية لمكافحة المخدرات
- عضو الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الفصام ١٤٣٦هـ
- عضو برنامج الأمان الاسري الوطني ١٤٣٥هـ

- مدرب معتمد لبرامج الوقاية من المخدرات والمؤثرات العقلية.
- مدرب معتمد لبرنامج تنمية مهارات الاتصال بمركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.
- مدرب معتمد في مجال التنمية البشرية وتحقيق جودة الحياة.
- قدم العديد من الدورات والبرامج التدريبية المتخصصة وورش العمل والمحاضرات التوعوية.
- مدرب بدورة تأهيل «الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين» بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ١٤٣٨هـ.
- قدم ورقة عمل بعنوان «توعية أسرة المريض النفسي» مؤتمر الأسرة الثالث بدولة الكويت ١٤٣٧هـ.
- مدرب بورشة عمل بعنوان «تطبيقات الإرشاد والاستشارات في مجال الوقاية من الإدمان» مقدمة بجامعة جازان
- مشارك بورقة عمل بعنوان «الاحتياجات التدريبية للأخصائيين النفسيين»، مجمع الامل للصحة النفسية.

### السيرة الذاتية للدكتور/ نبيل بن محمد محمود أبو الحسن

- أستاذ مشارك بكلية الخدمة الاجتماعية بقسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى
- دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر، وموضوع الرسالة «موضوع الرسالة» التدخل المهني باستخدام التوسط الأسري في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لحل منازعات الطلاق بمحكمة الأسرة.
- ماجستير في الخدمة الاجتماعية تخصص أسرة وطفولة ٢٠٠٢، جامعة لافال، كندا.
- بكالوريوس الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٣، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.
- عضو هيئة تحرير ومستشار خارجي المجلة الدولية للخدمة الاجتماعية الصادرة عن الجمعية الأمريكية للخدمة الاجتماعية.
- باحث بمكتب خبرة البر للدراسات والاستشارات الخيرية والإنسانية بجامعة أم القرى
- الاشراف على عدد من رسائل دكتوراه، موضوعاتها حول الأسرة والطفولة
- بعض الأبحاث المنشورة والمؤلفات:
- \* تصور مقترح لممارسة التوسط الأسري في المجتمعات العربية" في المؤتمر الأول للنقابة العامة للاختصاصيين الاجتماعيين والنفسيين بالجماهيرية العربية الليبية بعنوان الخدمة الاجتماعية

والتحديات المعاصرة، عام ٢٠٠٧.

\* سياسات رعاية المعاقين جسديا وحسيا في مصر وبعض دول الخليج العربي من منظور الحياة المستقلة (دراسة تحليلية مقارنة في الملتقى العلمي الثامن للجمعية الخليجية للإعاقة ٢٠٠٨).

\* التسويق الاجتماعي لبرامج تدريب أسر أطفال اضطراب التوحد في الملتقى العلمي الأول لمراكز التوحد بالعالم العربي.

\* برنامج مقترح للتدخل المهني للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحسين نوعية الحياة للأطفال بلا مأوى في المؤتمر الثالث للصحة النفسية، كلية التربية بالگردقة، ٢٠٠٩، جمهورية مصر العربية.

\* دور الأخصائي الاجتماعي كمارس عام في التوعية بحقوق الطفل المعاق ذهنيا بمدارس الدمج، جامعة حلوان.

- The impact of urbanization and globalization on social welfare policies in Egypt: a critical analysis , school of health and social care, center for social work and social policy, Bournemouth University, UK.



## جدول المحتويات

٥	في البدء كلمة
٩	الفصل الأول: أسس ومبادئ ومناهج البرامج الإرشادية
٣٩	الفصل الثاني: تخطيط وتقويم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري
٦٧	الفصل الثالث: تصميم البرامج الإرشادية في الإرشاد الأسري
٨٥	الفصل الرابع: فاعلية البرامج الإرشادية في مواجهة المشكلات الأسرية
١٠٣	الفصل الخامس: الفروق بين البرامج الإرشادية والتدريبية والأسرية عند تصميم البرامج الإرشادية
١٢٩	الفصل السادس: الصعوبات والمعوقات التي تنتج عند بناء وتطبيق البرامج الإرشادية
١٤٧	الفصل السابع: نماذج تطبيقية في بناء وتقديم البرامج الإرشادية
١٧٣	الفصل الثامن: مهارات إعداد وتنفيذ الحقيبة الإرشادية
١٨٧	الفصل التاسع: استخدامات إدارة الجودة الشاملة عند تصميم البرامج الإرشادية
٢١١	الفصل العاشر: مهارات تصميم البرامج الإرشادية من خلال الإرشاد الهاتفي
٢٢٣	الفصل الحادي عشر: مهارات تسويق البرامج الإرشادية
٢٣٩	السير الذاتية المختصرة للكُتاب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الأجزاء السابقة

الجزء الأول

## دليل الإرشاد الأسري

### الإرشاد الهاتفي

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ

الجزء الثاني

## دليل الإرشاد الأسري

### الإرشاد بالمقابلة

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / محمد بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ

الجزء الثالث

## دليل الإرشاد الأسري

### البرز المشكلات الأسرية وكيف يتعامل معها المرشد

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ

الجزء الرابع

## دليل الإرشاد الأسري

### ممكنة الطلاق وكيف يتعامل معها المرشد الأسري

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ

الجزء الخامس

## دليل الإرشاد الأسري

### ممكنة الضمان الإجتماعي وكيف يتعامل معها المرشد الأسري

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ

الجزء السادس

## دليل الإرشاد الأسري

### مخارج الخلل الأسري وكيف يتعامل معها المرشد الأسري

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

## دليل الإرشاد الأسري «دراسة الحالة»

الجزء السابع

إعداد نخبة من المختصين والمختصات

الإشراف العام: الدكتور / عبد الله بن ناصر السدحان (مستشار الإحتصاف) ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥هـ