متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان في ضوء التحديات المعاصرة "دراسة مطبقة على مؤسسات الرعاية الاجتماعية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية"

إعداد

د/ احمد بن موسى حنتول

أستاذ علم النفس المشارك ووكيل عمادة خدمة المجتمع

والتعليم المستمر – جامعة جازان

د/ علاء عبد العظيم سليمان

أستاذ خدمة الفرد المساعد بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر جامعة جازان

د/ محمد عبد الجليل القاضي

أستاذ مساعد بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر – جامعة جازان

متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان في ضوء التحديات المعاصرة "دراسة مطبقة على مؤسسات الرعاية الاجتماعية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية"♦

الملخص:

استهدف البحث الوقوف علي أهم المعوقات التي تقف حائلاً أمام تقديم خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية واستخدم البحث منهج البحث الوصفي التحليلي، واستخدم استبيان عن المعوقات التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وبطاقة مقابلة للخبراء والمختصين بمجال الرعاية الاجتماعية والإرشاد النفسي والاجتماعي. وقد طبق الأدوات على عينة مكونة ٤٠ موزعين على (٢٠) مرشد نفسي و(٢٠) مرشدة اجتماعية من العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة جازان، وتوصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها: وجود صعوبات ومعوقات متصلة بالجوانب الإدارية، والثقافية، والفنية، كما توصل البحث إلى عدة متطلبات لتفعيل الإرشاد النفسي والاجتماعي كما يراها الخبراء والمختصين في مجال الإرشاد النفسي والاجتماعي في ضوء بعض التحديات المعاصرة ومنها رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م.

The research aimed to identify the most important obstacles that hindered the provision of effective psychological and social counseling services within the social welfare institutions. The research used descriptive research methodology, a questionnaire on the obstacles that affect social and psychological counseling in social welfare institutions, an interview with experts and specialists in the field of social care, . It was applied to a sample of 164 distributed to (20) mentors and (20) social workers from the social welfare institutions in the Ministry of Labor and Social Development in Jazan region. The research reached several results, the most important of which are the following: Difficulties and obstacles related to administrative, cultural, , And the research reached several requirements to activate psychological counseling and social in the light of contemporary challenges

---

♦ الشكر والتعريف بالدعم

حرصنا على دعم البحث العلمي بما يحقق التكامل. والتوازن في مجالات البحث العلمي وخاصة مجال العلوم الانسانية نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى جامعة جازان ممثلة في عمادة البحث العلمي على الدعم المتواصل للبحوث بصفة عامة وعلى دعم المشروع البحثي الذي جاء بعنوان " متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان في ضوء التحديات المعاصرة ".

مقدمة البحث:

يتعرض الإنسان في مراحل حياته المختلفة لمؤثرات خارجية كثيرة ومتنوعة تؤثر تأثيراً مباشراً على النواحي الانفعالية والسلوكية من حياته، وازدادت هذه المؤثرات قوة وحدة نتيجة التطور التكنولوجي الهائل الذي نعيشه في عالمنا المعاصر، حيث أصبح بمقدور الفرد الحصول على كم هائل من المعلومات بأقل جهد ممكن، وبالتالي أصبح هناك فجوة بين المرحلة العمرية للفرد وبين الحاجات النفسية والبيولوجية التي يحتاجها ويحاول إشباعها في دورة النمو الطبيعي ة التي يعيشها، وما نتج عن ذلك من صعوبات نفسية وتربوية جعلتنا في أمس الحاجة لبرامج التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي للوقوف على طبيعة هذه المشكلات ومحاولة التغلب عليها سواء في المؤسسات التربوية أو المهنية أو الاجتماعية **(الشرفا، ٢٠١١م).**

وقد تطور الإرشاد النفسي والاجتماعي بتطور علم النفس وتطبيقاته وظل مدة طويلة يبحث عن هويته حتى أصبحت له هوية مستقلة وأصبح خدمة مهنية تخصصية تعد من أهم الخدمات التي يقدمها التوجيه، وأصبح تخصصاً علمياً يدرس في كثير من جامعات العالم، وأصبح مهنة منظمة لها أسسها ومبادئها وأخلاقياتها **(الخطيب،٢٠٠٧م).**

والإرشاد النفسي هو عملية مبنية على علاقة مهنية خاصة بين مرشد متخصص وعميل، ويعمل المرشد من خلال العلاقة الإرشادية على فهم العميل ومساعدته على فهم نفسه، واختيار أفضل البدائل المتاحة له بناء على وعيه بمتطلبات البيئة الاجتماعية وتقييمه لذاته وقدراته وإمكاناته الواقعية **(القذافي،١٩٩٧م).**

والمرشد الاجتماعي هو شخص مؤهل /اختصاص علم اجتماع/ أو خدمة اجتماعية يقوم بمساعدة الأفراد على فهم ذاته ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجه من صعوبات ليصل إلى تحقيق التوافق الاجتماعي والتربوي وبناء شخصية سوية.

وبالتالي فإن المرشد في مهنة الإرشاد يتأثر بمدى وعيه بذاته المهنية، ومدى توافقه وتجانسه مع ذاته ومع الآخرين ومع متطلبات هذه المهنة، فمهنة الإرشاد مهنـ ة إنسانية اجتماعية، وهي مهنة اتصال وتفاعل بين المرشد والمسترشد، تظهر فيها ذاتية المرشد وشخصيته، فسمات المرشد ومزاجه الشخصي وطريقة تفكيره تنعكس سلبا أو إيجابا على أداءه المهني والذي ينعكس بدوره على نجاحه في عمله **(الشرفا، ٢٠١١م).**

ولا يمكن للمرشد النفسي او الاجتماعي أن يعي ذاته المهنية بمعزلٍ عن البيئة المهنية للإرشاد وعن الخصائص الشخصية له، حيث يفترض (جون هولاند) أن في اختيار الفرد للمهنة تعبيراً عن شخصيته، إذ تعبر الاهتمامات المهنية عن شخصية الفرد في العمل **(الظاهر،٢٠٠٤م).**

والمرشد في عمله الإرشادي يدخل في علاقة تفاعلية مع شخص آخر هو المسترشد، ولأن كلاً من المرشد والمسترشد تربطهم علاقة أساسية هي كونهما بشراً، فإن لكل واحد منهما حاجاته، ولأن المرشد يقف في موقف العطاء وهو يمد يد العون ليساعد المسترشد الذي يقف موقف الآخذ وموقف الحاجة إلى خبرة المرشد وجهوده فإن المرشد يجب أن يكون واعياً بذاته وبأفكاره وبقيمه وبمشاعره وباتجاهاته وبحاجاته الشخصية **(الشناوي،١٩٩٤م).**

وعليه فقد أصبح التوجيه والإرشاد عملية عصرية وسمة من سمات النظم المعاصرة في مجال الرعاية الاجتماعية والتربوية، والتي يراد بها ومن خلالها مساعدة الأفراد على التكيف السليم مع البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها **(ربيع،٢٠٠٥م).**

وتمثل الرعاية الاجتماعية في العصر الحديث مدخلاً مهما في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية والإنسانية والبشرية وانتقالاً مهما للمجتمعات للوصول إلى الرفاهية المجتمعية، وبهذا

تصبح الرعاية الاجتماعية أحد أهم مصادر التغير الاجتماعي وتحسين المستوى المعيشي، حسب التعريفات الحديثة للرعاية الاجتماعية.

وتجاوزت الرعاية الاجتماعية المفهوم التقليدي للرعاية من مجرد خدمة تقدم من أجل الإعانة إلى خلق الإنسان الإيجابي القادر على التفاعل فى إطار النظم الاجتماعية. وتستند المؤسسات الاجتماعية والإيوائية في المملكة العربية السعودية على أسس مستمدة من الشريعة الإسلامية. (لكل إنسان على مجتمعه ودولته حق الرعاية الصحية والاجتماعية بتهيئة جميع المرافق العامة التي يحتاج إليها الإنسان في حدود الإمكانات المتاحة. تكفل الدولة لكل إنسان حقه في عيش كريم يحقق له تمام كفايته وكفاية من يعوله ويشمل ذلك المأكل والملبس والمسكن والتعليم والعلاج وسائر الحاجات الأساسية. ولقد تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت هذا النمط من الرعاية المؤسسية بالمملكة العربية السعودية وتوصلت إلي عدة نتائج من أهمها **(الزهراني، ٢٠٠٤م):**

- أن الإرشاد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية يأخذ شكلاً رسميًا رتيبًا يبعد كثيرًا عن الممارسة الإرشادية المهنية الفعالة في ضوء التحديات المعاصرة.
- تتم الرعاية في هذه المؤسسات من قبل موظفين غير مؤهلين مهنيا علي المستوي النظري والتطبيقي.
- تُعد بيئة المؤسسة الإيوائية غير محفزة للفرد قياسًا إلى الأسرة الطبيعية.

مشكلة البحث:

في خلال السنوات الأخيرة ارتقى الإرشاد النفسي والاجتماعي وازداد الأهمام بالبرامج التي يقدمها إلى جانب ازدياد عدد المرشدين في المجال النفسي والاجتماعي في المؤسسات حيث أصبح تقريبا في كل مؤسسة بها مرشد مؤهل ومتفرغ للعمل الإرشادي. وبما أن المرشدين النفسيين والاجتماعين المؤهلين علمياً والمزودين بالمهارات الأساسية والفرعية في عملية الإرشاد هم الكوادر المهنية التي تستطيع القيام بهذا الدور، فإنه يجب إعداد تلك الشريحة وفق أسلوب علمي مخطط، وتوعيتهم وزيادة كفاءتهم في العمل، حتى يتمكنوا من القيام بهذا الدور على الوجه المطلوب، من هذا المنطلق فإن مشكلة البحث تحددت في قضية رئيسية مؤداها:

" ما هي متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان في ضوء التحديات المعاصرة"

أهمية البحث

(١) الأهمية النظرية:

١- تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية المجال الذي تبحث فيه وهو مجال الرعاية الاجتماعية المؤسسية والدور الذي يقوم به المرشد النفسي والاجتماعي داخل وخارج المؤسسة حيث أنه يعتبر الشخص المؤهل الذي يساعد المودعين على تكوين شخصية نفسية واجتماعية سوية وأي خلل في هذا الدور يؤثر على شخصية المودعين وسلوكهم.

٢- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيث تناولها لموضوع له أكبر الأثر في توجيه وإرشاد العنصر البشري الذي تعتمد عليه الأمة في تقدمها ونهضتها وتحقيق آمالها.

٣- تسهم هذه الدراسة في التعريف بأهمية الدور الذي يقوم به المرشد النفسي والاجتماعي كعامل مساعد في إنجاح أهداف الرعاية الاجتماعية داخل وخارج هذه المؤسسات من ناحية، وكعامل أساسي في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للمودعين من ناحية أخرى.

٤- قد تؤدي هذه الدراسة إلى إثراء المكتبة السعودية في مجال الإرشاد النفسي والاجتماعي **بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.**

(ب) الأهمية التطبيقية:

١- قد تؤدي هذه الدراسة إلى الوقوف على المعوقات الفعلية التي تحول دون قيام المرشد النفسي والاجتماعي بدوره الفعال.

٢- من المحتمل التوصل إلى نتائج يأخذ بها المسئولون عن الإرشاد النفسي والاجتماعي بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية لإزالة معوقات الممارسة الفعالة للإرشاد النفسي والاجتماعي.

٣- قد تسهم هذه الدراسة في تنمية الممارسة الإرشادية الإيجابية للمرشد النفسي والاجتماعي وتمكينه من القيام بدوره في ظل التحديات المعاصرة التي تؤثر بدورها على تأهيل المودعين نفسيا واجتماعيا بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

أهداف البحث:

١- التعرف على المعوقات المختلفة التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة. وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية:

- التعرف علي المعوقات الإدارية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ما المعوقات الثقافية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية..
- ما المعوقات الفنية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٢- التوصل إلى استراتيجية مقترحة في مجال الإرشاد النفسي والاجتماعي تكون قادرة على تمكين المرشد من القيام بدوره الفعال داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة.

تساؤلات البحث:

١. ماهي المعوقات المختلفة التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة. وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

- ما المعوقات الإدارية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ما المعوقات الثقافية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية..
- ما المعوقات الفنية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٢. ماهي متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة.

مفاهيم البحث:

مفهوم المرشد النفسي:

هو عادة المسئول المتخصص الأول عن العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد نفسها ،ويطلق عليه أحيانا مصطلح "مرشد التوجيه Guidance Counselor" أو" مرشد الصحة النفسية " Counselor Health Mental" (زهران : ١٩٩٨م).

التعريف الإجرائي للمرشد النفسي :

وتعني الباحثة في هذه الدراسة إجرائياً بأنه المرشد النفسي الحاصل على مؤهل جامعي في (علم النفس، إرشاد نفسي) من إحدى الجامعات والذي يعين من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في وظيفة مرشد نفسي ليقوم بتقديم خدمات التوجيه والإرشاد النفسي للمودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان.

ثانيا المرشد الاجتماعي:

المرشد الاجتماعي هو الشخص الحاصل على مؤهل جامعي في (علم الاجتماع، الخدمة الاجتماعية) من إحدى الجامعات والذي يعين من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في وظيفة مرشد اجتماعي ليقوم بتقديم خدمات التوجيه والإرشاد الاجتماعي على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة وفق مجموعة من القواعد التي تتماشى مع فلسفة الرعاية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية ومنطقة جازان بصفة خاصة.

حدود الدراسة :

- **الحد المكاني:** طبقت البحث الحالي على المرشدين النفسيين والاجتماعيين العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان.
- **الحد البشري:** طبقت البحث الحالي على المرشدين النفسيين والاجتماعيين وعددهم (٤٠)، وعدد من الخبراء والمختصين في مجال التوجية والارشاد النفسي والاجتماعي قوامهم (١٣).
- **الحد الزماني :** أجريت هذه الدراسة في خلال الفترة من عام ٢٠١٦م- ٢٠١٧م.
- **الحد الموضوعي :** يتحدد موضوع البحث في دراسة متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان.

الاطار النظري للبحث

الارشاد النفسي والاجتماعي:

يمكن أن ننظر للإرشاد على أنه موقف تفاعلي بين مرشد متخصص يمكنه أن يتعرف على القضايا، أو المشكلات التي يعرضها المسترشد "الطرف الثاني من التفاعل"، ويعمل على حلها. وبذلك فإن التفاعل الذي يتم في الإرشاد يشتمل على أربعة جوانب **(زهران : ١٩٩٨م):-**

الأول: شخص ما يبحث عن المساعدة "المسترشد."

الثاني: شخص ما يرغب في تقديم المساعدة "المرشد."

الثالث: هذا المرشد مدرب وقادر على تقديم المساعدة "الإرشاد."

الرابع: وذلك في موقف يسمح بإعطاء، وتلقي المساعدة.

إن الشخص الذي يقدم المساعدة Helping في موقف الإرشاد، وهو المرشد، ينبغي أن تتوافر فيه مجموعة من الخصائص الشخصية التي تساعده في عمله، وكذلك مجموعة من المهارات التي يبنى عليها هذا العمل **(الشناوي، ١٩٩٠م).**

خصائص الارشاد النفسي والاجتماعي: تعدد المواصفات التي يضعها المتخصصون في الإرشاد فيمن يقومون بهذا العمل بتعدد المدارس، والنظريات التي يبنون عليها نماذجهم الإرشادية، ولا شك أن بعض الخصائص التي يقررها المتخصصون تصلح للاسترشاد بها عبر الزمان، والمكان في تحديد خصائص المرشدين والمعالجين، ومن يماثلهم من أخصائيين اجتماعيين، وأطباء نفسيين بل وفي كل من يتصدى لمعاونة إنسان في أي موقع لتخطي عقبة، أو حل مشكلة أو مواجهة أزمة شديدة **(Brammcr, L. M. & Shostrom, E. L. "1982).**

والمرشد "أو المعالج" ينبغي أن يتصف بعدة خصائص أساسية ليمارس العمل الإرشادي، كما يحتاج بصفة دائمة أن يمحص نفسه من وقت لآخر ليطمئن إلى أن هذه الخصائص لا تزال قوية عنده، وأن يبحث في تقويتها بصفة دائمة **(الشناوي، ١٩٩٤م).**

العلم: الإرشاد يقوم به شخص قادر على تقديم العون لشخص آخر بحاجة إلى هذا العون - فالمرشد وهو الذي يقدم العون هو متخصص Professional مدرب على العمل الإرشادي على الأقل في مستوى الدرجة الجامعية الأولى "البكالوريوس أو الليسانس"، وهو يبني عمله الإرشادي على أساس من مجموعة كبيرة من النظريات يتلقاها أثناء إعداده العلمي - فهو يعمل مع إنسان. الأمر الذي يستوجب أن يكون على دراية بطبيعة هذا الإنسان، ونموه وارتقائه وخصائصه، وسلوكه كفرد مع ذاته، وكفرد وسط جماعة ووسط مجتمع؛ ولأنه يعمل مع إنسان له ظروف، أو مشكلات خاصة تجعله ينشد العون عند هذا المتخصص المرشد، فإنه يحتاج أن يعرف كيف تحدث هذه المشكلات، وكيف تطرأ التغيرات في السلوك مما يدعو إلى التعرف على ما يمكن أن يحدث من اضطرابات نفسية، وسلوكية- ثم إنه بحاجة إلى أن يواجه هذه الاضطرابات، وهذه المشكلات من خلال عملية تعليم للمسترشد في إطار العلاقة الإرشادية **(الشناوي، ١٩٩٣م).**

الصفات والخصائص الشخصية للمرشد النفسي والاجتماعي: العمل الإرشادي ينتمي كما سبق القول إلى مجموعة تخصصات، أو مهن تعرف بمهن المساعدة "المعاونة" Helpin Professions، وهذه المهن تتطلب من القائم بها أن يضع شخصه داخل هذا العمل، وأن يكون مستعدا للعطاء دون ملل، وتحمل العمل دون ضجر، ودون يأس - وهو لذلك يحتاج أن تتوفر فيه مجموعة صفات، أو خصائص شخصية تجعل من عمله بجانب اصطباغة بالأسس العلمية ذا طبيعة فنية خاصة يشعر بها المرشد، وهو يؤديها ويشعر بها المسترشد الذي يقدم العمل من أجله، وفيما يلي بعض الخصائص التي يرى المؤلف ضرورة توفرها في المرشد **(Brown, S. O & Lent, R. (W. Edsl, 1992 -:**

الأمانة: والأمانة كلمة بسيطة ولكنها ذات معنى واسع، والأمانة مشتقة من الأمن، ومادة الأمن تعبر عن الطمأنينة، والأمانة صفة هامة أساسية ينبغي أن تتوافر في المرشد. إن المسترشد حين يأتي إلى موقف الإرشاد فإنه يأتي ومعه مشكلة، وهذه المشكلة جاءت من مسببات، ومن ظروف أكثرها يكون في عائلة المسترشد أو أسرته، وقليل منها يكون في البيئة التي يتحرك فيها، وفي جميع هذه الأحوال، فإن هناك معلومات سيحتاجها المرشد حول المشكلة، والظروف التي أنشأتها أو التي تساعد على استمرارها، وهذه المعلومات بعضها قد يمثل جانبا حساسا من حياة الناس لا يحبون أن يطلع عليه أحد، ومن هنا نجد المسترشد في الجلسات الأولى من الإرشاد، وقد حجب كثيرًا من المعلومات العامة خوفا من أن يعرفها آخرون، أو أن تصبح موطن حرج له، فإذا ما عرف ما يشترط في الإرشاد من أمانة تقتضي صون المسترشد، وصون

أسراره فإن الثقة في المرشد تنمو لدى المسترشد، ويبدأ في تقديم المعلومات التي يحتاجها المرشد ليساعده.

التطابق "الأصالة": التطابق يعني أن يكون الإنسان أمينًا مع نفسه ظاهره كباطنه، وسره كعلانيته، وأن يكون عمله مصدقا لقوله ... والتطابق صفة لازمة للصحة النفسية، وهي أيضا صفة لازمة للمرشد في عمله.

الكفاءة الذهنية: يتطلب الإرشاد من المرشد أن تكون لديه قاعدة معرفية مناسبة، وواسعة في مجالات متنوعة، فالمرشد بحاجة إلى أن يكون لديه معلومات غزيرة، وإلى أن يكون أيضا راغبا في التعلم، وأن يكون لديه من التطلع ما يدفعه إلى تمحيص الأشياء، وإلى معرفة ماذا يجري للمسترشد، وتشتمل المقدرة الذهنية أيضا على القدرة على البحث عن المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة حول اختيار الطرق المناسبة للعلاج.

الطاقة: قد ينظر البعض إلى الإرشاد على أنه عمل محدود بمكتب المرشد، وبالجلوس مع المسترشد وجها لوجه، ومن ثم فهو يحتاج إلى قدر بسيط من الطاقة، ولكن الواقع على العكس من ذلك، فالمرشد ينبغي أن تكون لديه طاقة عالية في الجوانب البدنية، والجوانب الانفعالية أيضا، والمرشد الطلابي الناجح لا يقبع وراء مكتبه انتظارًا لمن يحال إليه من طلاب يحيلهم المدرسون، أو مدير المدرسة وإنما هو يدرك تماما أن له دورين أساسين يسبقان هذا الدور العلاجي الذي يقوم به في المكتب، وهذان الدوران هما الجانب الإنمائي، والجانب الوقائي، وكل منهما "بالإضافة إلى الدور العلاجي" بحاجة إلى طاقة عالية تجعله يتحرك وينظر، ويسمع ويدقق ويحلل ويجمع المعلومات، وينظمها وينفذها، وهو يبذل طاقة في عمله مع المسترشد طالما أنه يسعى إلى أن يكون عمله متسما بالدينامية، فهو يصغي ويتكلم، ويجمع المعلومات ويحللها، ويتصل بالمدرسين وبالمدير وبالأسرة إن أمكن، وبكل المصادر الموجودة في البيئة، ولا شك أن المرشد الناجح سيشعر مع نهاية يومه أنه بذل جهدا كبيرا، بل إن هذا الشعور قد يواريه قبل أن يختم يومه الوظيفي، ومن هنا نقول: إن المرشد ينبغي أن تكون لديه طاقة عالية ليعمل بكفاءة، وليجعل المسترشدين نشطين خلال الجلسات الإرشادية.

المرونة: المرشد الكفء هو المرشد الذي يتمتع أيضا بالمرونة، فلا يكون جامدا في عمله، إن المرشد يتعامل مع أفراد بينهم عديد من الفروق ومع مشكلات متنوعة، ولن ينجح المرشد إذا قصر عمله على أسلوب واحد، أو طريقة واحد يطبقها مع جميع المسترشدين ومع كافة المشكلات؛ لأنه في هذه الحالة سيحاول دفع المسترشدين ليتلاءموا مع النموذج "الوحيد" الذي يسير عليه، أو يختار الحالات التي تناسب هذا النموذج ويدع ما سواها، أما إذا تمتع المرشد بالمرونة، فإنه سيحاول البحث عن الأساليب، والطرق التي تناسب المسترشدين، ومشكلاتهم كل واحد منهم على حدة.

المساندة والتراحم: يجب أن يكون المرشد الناجح قادرا على مساندة المسترشدين، والمساندة لها عدد من الوظائف في العلاقة الإرشادية، فهي تشتمل على زرع الأمل، وتقليل قلق المسترشد، وتزويده بالأمن الانفعالي "برامر وشوستروم ١٩٨٢ Brammer & Shontrom". ولا تعني مساندة المرشد للمسترشد أن يدفعه إلى الاعتماد عليه، أو أن يعني ذلك سحب المسئولية من المسترشد، وفي رأي رجوز "١٩٥١" Rogers أن المسترشد يعيش العلاقة الإرشادية على أنها مساندة، ولكنه في نفس الوقت لا يشعر أن هذه العلاقة معاضدة بمعنى أنها تؤيده في سلوكه، وإنما يشعر أن هناك شخصا "المرشد" يفهمه، ويحترمه ويتطلع إلى أن يراه يتخذ وجهة مناسبة في الحياة.

القدرة على التأثير: إن المرشد بالنسبة للمسترشد هو بمثابة المعلم، وهدفه الأساسي في العملية الإرشادية "التعليمية" مساعدة هذا المسترشد على التغيير، والوصول إلى مستوى أفضل في حياته، ولهذا فإن المرشد ينبغي أن تتوافر فيه المقدرة على التأثير، وعلى توجيه العمل الإرشادي داخل

جلسات الإرشاد وخارجها، بمعنى آخر أن يكون لديه القدرة على توجيه مسار العملية الإرشادية في الاتجاه الصحيح الذي به يتحقق هدف، أو أهداف الإرشاد.

المهارات الأساسية للمرشد النفسي والاجتماعي: يحتاج العمل الإرشادي إلى مجموعة من المهارات التي ينبغي أن تتوافر في المرشد ليقوم بهذا العمل على خير وجه، ويمكن أن نتعرف على المهارات التي يحتاجها المرشد من خلال تتبعنا لمراحل الإرشاد الأساسية، وهي (**Cormier, W. H. & Cormier, L. S,1985):**

- العلاقة الإرشادية.
- التعرف على المشكلة وتحديدها.
- إعداد الأهداف الإرشادية.
- اختيار طريقة للإرشاد واستخدامها.
- تقويم النتائج.
- إقفال الحالة.

الرعاية الاجتماعية: هي كافة الجهود التي تقدمها المؤسسات الحكومية وغير الحكومية لتخفيف حدة الفقر أو الألم عن الناس المحتاجين للمساعدة أو غير القادرين على إشباع احتياجاتهم الأساسية بجهودهم الذاتية أو بمساعدة أسرهم . كما يلاحظ أن هناك تحولات أساسية طرأت على الرعاية الاجتماعية حديثاً لعل من أهمها **(ابو المعاطى: ٢٠٠٥م):-**

- تحول مفهوم الرعاية الاجتماعية من الوظيفة الاحتياطية أو المؤقتة إلى الوظيفة الثابتة أو الإنمائية أي من النموذج العلاجي إلى النموذج المؤسسي في أغلب المجتمعات.
- التحول من مفهوم الرعاية الاجتماعية كمجرد صدقة إلى اعتبارها حق من الحقوق الأساسية التي يكفلها المجتمع للمواطنين .

نماذج الرعاية الاجتماعية المعصرة (السدحان: ٢٠١١م):

النموذج العلاجي في الرعاية الاجتماعية: يقصد بهذا النموذج أنه يقدم فقط عندما تعجز النظم الأساسية في المجتمع عن إشباع حاجات الفرد وخصوصاً عندما تعجز الأسرة ونظام السوق وبقية النظم الاجتماعية الأخرى عن الوفاء بوسائل إشباع الحاجات لذلك الفرد.

النموذج المؤسسي في الرعاية الاجتماعية: تنطلق فكرتها الأساسية من مبدأ أن الرعاية الاجتماعية ببرامجها وأنشطتها حق ووظيفة فرعية في المجتمع الحديث، وترى من حيث الحق أنها حق للفرد في إشباع احتياجاته الأساسية .

أهداف الرعاية الاجتماعية (عجوبه، مختار إبراهيم: ١٩٩٠م):- إن الهدف العام للرعاية الاجتماعية في أي مجتمع هو تحقيق المتطلبات الاجتماعية والصحية والاقتصادية والترويحية لكل أفراد المجتمع وذلك من خلال أهداف علاجية ووقائية وإنشائية يمكن تحديدها فيما يلي : -

- أهداف علاجية: تهدف إلى علاج المشكلات العامة التي يعاني منها سكان المجتمع ومعرفة أسبابها والعمل على إزالة تلك الأسباب أو التخفيف من حدتها وتتجه غالباً إلى بعض الفئات المحرومة والتي يطلق عليها الجمعات الهامشية كالأطفال المهملين .
- الأهداف الوقائية: وتتضمن الأنشطة والجهود التي تبذل للتعرف على المناطق الكامنة والمجتمعية كمعوقات الأداء الاجتماعي للأفراد والأسر والجماعات، وتتجه نحو الفئات التي يمكن أن تكون عرضة للتأثير السلبي في المستقبل من عملية التغير الاجتماعي الذي

يمر به المجتمع أي أنها تسبق حدوث تداعيات سلبية وتعد للتعامل معها سلفاً وليس بعد وقوعها.

- الأهداف الإنشائية: بهدف المساهمة في إيجاد رأي عام لتحمل المسئولية وتقليل الفاقد المادي والبشري في تقديم الرعاية الاجتماعية وتقوم بدور دافع نحو التعاون والمشاركة والتكيف مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية كما تتجه تلك الأهداف نحو الأبعاد الثقافية والاجتماعية لرفع مستواها لدى المواطنين.

مفهوم الرعاية المؤسسية (السدحان: ٢٠١١م): هي رعاية مؤسسة اجتماعية لعدد من الأيتام او الأحداث أو من في حكمهم من ذوي الظروف الخاصة (اللقطاء) ويشرف عليهم عدد من المشرفين رجالاً ونساءً، وكانت تسمى قديمًا الملاجئ، ثم تغير اسمها إلى دار اجتماعية أو مؤسسة اجتماعية، ويوجد منها ما هو مخصص لصغار السن ثم ينتقلون منها إلى دور خاصة بالكبار ثم دور أخرى خاصة بالأكبر سنًا تسمى في الغالب دور الضيافة، ويعيشون في هذه الدور ويتعلمون بها في مدارس خاصة داخلية وأحيانًا تكون الدراسة في مدارس خارجية لتحقيق الاندماج مع المجتمع وسوف نركز هنا علي نوعين من البرامج:

برامج رعاية الايتام: (برنامج الأسر الكافلة. برنامج الأسر الكافلة، الرعاية الإيوائية، الجمعيات الخيرية. إدارة شئون الايتام، تزويج الايتام)

برامج رعاية الأحداث للأحداث بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية: هي رعاية مؤسسية للأحداث الجانحين بهدف العمل على إحداث تغيرات في شخصياتهم تتعلق بقدراتهم على التوافق مع أنفسهم ومع الآخرين. وتتم رعاية الأحداث الجانحين من خلال:-

- البرامج الوقائية لرعاية الأحداث المعرضين للانحراف (دور التوجيه الاجتماعي).
- البرامج العلاجية لرعاية الأحداث المنحرفين (دور الملاحظة الاجتماعية).
- مؤسسات رعاية الفتيات.

الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات العربية:

دراسة الحفظي (٢٠٠٢م): بعنوان الصعوبات التي تواجه مرشدي الطلاب في مدارسي منطقة عسير التعليمية وعلاقتها ببعض المتغيرات. وهدفت هذه الدراسة إلي كشف بعض الجوانب السلبية والإيجابية في عملية الإرشاد كما يراها مرشدي الطلاب ببعض مدارس عسير واقتصرت عينة البحث علي مرشدي الطلاب المعينين رسمياً علي هذه الوظيفة وعددهم (١٦٥) وقد قام الباحث بعمل تحليل مهني من خلال استبانه قام بتطبيقها علي عينة عشوائية قوامها (٥٠) مرشد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج لعل من أهمها: تنفيذ خطة الإرشاد ورعاية المعوقين، وتعريف الطلاب وإرشادهم بمعلومات حول الفرص التعليمية، كما أن من أهم المشكلات التي يواجهها المرشدون هي شغلهم بأعمال كتابية، وعدم توافر اختبارات نفسية تساعدهم على أداء عملهم، ووجود تعارض بين ما يتخذه المرشد والادارة المدرسية من إجراءات.

دراسة شبير (٢٠٠٣): بعنوان " المعيقات المهنية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في قطاع غزة وعلاقتهما بالرضا الوظيفي"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على المعيقات المهنية للمرشدين في المدارس الحكومية في قطاع غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، كما هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق المعنوية بين كل من (جنس المرشد، التخصص العلمي،، سنوات الخبرة ، السن) في المعيقات المهنية وتكونت عينة الدراسة من (١٤٤) مرشدة تربوية من العاملين بالمدارس الحكومية، واستخدم الباحث استبانة المعيقات المهنية واستبانة الرضا الوظيفي، وبينت

النتائج أنه توجد علاقة سالبة دالة احصائيا بين الدرجة الكلية للمعيقات المهنية في حين توجد علاقة سالبة غير دالة بين الدرجة الكلية للمعيقات المهنية للمرشدين وكل من بعدي الحوافز والترقيات والإمكانيات.

دراسة السميح (٢٠٠٤م): بعنوان " مهام المرشد الطلابي بين الأهمية والممارسة – دراسة ميدانية على مديري ومرشدي مدارس التعليم بمنطقة الرياض التعليمية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مهام المرشد ذات الأهمية الكبرى والصغرى من وجهة نظر مديري المدارس والمرشدين الطلابين، وكذلك التحقق من مهام المرشد الطلابي ذات الممارسة للمديرين والمرشدين في تحديد درجة ممارسة مهام المرشد والإرشاد الطلابي من خلال وجهة نظر الفئتين، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية وكان قوامها (١٦٥)، وقد صممت استبانة من أجل تحقيق تلك الأهداف، وعليه فقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج تتعلق بأهمية ممارسة مهام المرشد الطلابي، وكذلك معوقات عمله من خلال وجهتي نظر مديري ومرشدي مدارس التعليم بمنطقة الرياض، وقد كانت أهم النتائج، اتفاق كل من مديري ومرشدي التعليم العام بمنطقة الرياض التعليمية في تحديد المهام العشر ذات الاهمية الكبرى من مهام المرشد الطلابي، وكذلك اتفاقهم في تحديد المهام السبع الصغرى، وتحديد الممارسات العشر الصغرى لمهام المرشد الطلابي في عمله اليومي. كما بينت النتائج أن معظم المرشدين ليسوا بمتخصصين في التوجية والارشاد بالمجال التعليمي.

دراسة زريقي (٢٠٠٨م): بعنوان الكفايات الإرشادية المدركة واختلافها باختلاف التأهيل والتدريب والخبرة وجنس المرشد في المدارس الأردنية، وتم اختيار عينة عشوائية من ١٨٤ مرشداً، ومن مجتمع عدد أفراده الاجمالي (٧٩٤)، ولتحقيق ذلك تم بناء أداة خاصة للتعرف على درجة امتلاك الكفايات الإرشادية مكونة من (٨٩) فقرة موزعة على تسع مجالات، وقد وضعت الأداة بصيغتها النهائية بعد التوصل إلى مستوى صدق ومعاملات ثبات مقبولة لغايات البحث العلمي، وادخال التعديلات اللازمة وبما أشارت اليه نتائج التحكيم والتجريب، وأظهرت النتائج أن مرشدي المدارس الحكومية ممن شملتهم الدراسة الحالية يمتلكون درجة عالية في مجالين من مجالات الدراسة، وبدرجة عالية في السبعة مجالات المتبقية من كفايات العملية الإرشادية، وبالنسبة لمتغيري التأهيل العلمي وجنس المرشد، أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق في امتلاك الكفايات الإرشادية المدركة لدى المرشدين ترجع إلى درجة اختلاف التأهيل العلمي أو الجنس.

ثانيا: الدراسات الاجنبية:

دراسة (Roy,1980) وهدفت إلى التعرف على الصفات الشخصية واتجاهات المرشدين نحو عملهم وفعاليتهم الارشادية. وتكونت عينة الدراسة من (٣٢) مرشد ومرشدة و (٦٩) مسترشد، واستخدم الباحث في هذه الدراسة اختبار كاليفورنيا النفسي وذلك لقياس الصفات المختارة للمرشدين واختبار بورتر لاتجاهات المرشدين نحو عملهم وقياس لتقييم أداء المرشد، وأظهرت النتائج بأن المرشدين الأكثر فعالية هو الأكثر اهتماماً بخبرات وشعور الآخرين وهم الأكثر قدرة على تحمل المسؤولية، والأكثر تقبلاً للذات، والأكثر تسامحاً ومرونة مع الأخرين، ومن حيث الاتجاهات كان المرشدون ذوي الفاعلية الإرشادية العالية أكثر رضا وقناعة في عملهم وأنفسهم.

دراسة (Muccuistion,1997): وهدفت إلى التعرف على المهارات الإرشادية والاساليب الضرورية لإجراء مقابلة فعالة وتطوير وإعداد قائمة بمهارات وأساليب الإرشاد، وتكونت عينة الدراسة من عينة قوامها (٣٠) مشرفا للإرشاد. أشارت نتائج الدراسة إلى أن المهارات الأساسية المشتقة من نظريات الإرشاد النفسي والاجتماعي لازلت تحتل المرتبة الأولى، وأن المهارات الخاصة بالإرشاد الأسري تحتل المرتبة الثانية، وأن المرشدين بحاجة إلى مهارات الإرشاد الجمعي وللإرشاد متعدد الثقافات.

دراسة (Coustantine,2001) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه النظري للمرشد النفسي والاجتماعي (تكاملي، إنساني، سلوكي، سلوكي معرفي) والجنس في كفايات المرشد في الارشاد النفسي والاجتماعي، كما يدركها المرشدون، حيث طبق الاستبيان على (١٠٥) طلاب ماجستير في قسم الإرشاد في منطقة الشمال الشرقي بالولايات المتحدة. وأظهرت النتائج أن المرشدين ذوي التوجه التكاملي الانتقائي مستويات أعلى في الكفاية الإرشادية متعددة الثقافات ، وبينت أثر لكل من متغير الجنس على كفايات المرشدين.

دراسة (Goodnough, Rashelle & Carolyn,2001) وهدفت الدراسة إلى قياس الكفايات المتوافرة في تخصص الإرشاد، وتكونت عينة الدراسة من (٢٣٢) طالباً في تخصص الإرشاد في مجموعة من الجامعات الأمريكية، وتم استخدام استبيان مكون من قسمين: الأول اختيار من متعدد والثاني أسئلة مفتوحة، وقد أشارت نتائج الدراسة أن الجامعات بحاجة إلى تدريس مساقات متقدمة في البحث والقياس في الإرشاد، أما التدريب الميداني فبينت النتائج الحاجة إلى تدريب المرشدين إقامة علاقة إرشادية ومهارات أساليب دراسة المسترشد.

دراسة (Urofsky, 2000) هدفت الدراسة "اخلاقيات الإرشاد" ومستوى تمثل المرشدين لها وممارستها والتأكيد على أهمية العلاقة ما بين النظرية والتطبيق في أخلاقيات الإرشاد كواحدة من الكفايات المهمة في عمل المرشد النفسي والاجتماعي. تم تحليل المقابلات التي أجريت على (٧) مرشدين ذوي خبرة في موضوعات أخلاقيات مهنة الإرشاد، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أخلاقيات الإرشاد متوافرة لدى المرشدين الممارسين وأن المرشدين يشعرون بأهمية العلاقة ما بين النظرية والتطبيق في أخلاقيات الإرشاد النفسي والاجتماعي.

منهجية البحث وإجراءاته:

أولاً: منهج البحث: وفقاً لهدف البحث الحالي والذي يهدف إلى الوقوف على متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية فأن المنهج الوصفي التحليلي أكثر المناهج ملائمة لأهداف البحث، حيث يقوم المنهج بدراسة الظاهرة كما توجد بالواقع بوصفها وصفا دقيقاً يعطى تفسيرات واضحة.

ثانياً: عينة البحث: أجري البحث على عينة من المرشدين النفسيين والاجتماعين قوامه (٤٠) من المرشدين الذكور بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان.

ثالثا: أدوات البحث:

مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (إعداد الباحثين) ولبناء المقياس تم إتباع عدد من الخطوات لعل من أهمها:-

- الاطلاع على المصادر والدراسات التى تناولت متغير الارشاد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وبصفة خاصة الدراسات والبحوث التي تناولت معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- الاطلاع على نتائج الدراسات والبحوث التي ركزت على الأبعاد الفرعية المرتبطة بمتطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- الاطلاع على المقاييس التى تناولت الإرشاد النفسي والاجتماعي سواء في صورتها الأجنبية أو في صورتها العربية.
- تحديد الابعاد الرئيسية للمقياس والتي تمثلت في المستويات الأتية: (معوقات ادارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، معوقات ثقافية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، معوقات فنية مرتبطة بالمرشدين النفسيين والاجتماعيين).

- التحقق من صدق وثبات الأداة وتم ذلك من خلال:-

صدق المحكمين: حيث تم عرض المقياس فى صورته الأولى على (١٠) من المختصين في علم النفس والتربية جامعة جازان وذلك للتأكد من صدق محتوى المقياس، حيث طلب منهم الحكم على المقياس من حيث دقته ووضوح عباراته وشموليتها لأهداف البحث. وعلى هذا الأساس تم التعديل في ضوء ما أبداه المحكمون من ملاحظات واعتبر ذلك صدق ظاهري للأداة.

الاتساق الداخلي: للتعرف على الاتساق الداخلي لأبعاد معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي وبعضها، تم إتباع الآتي:-

- حساب الاتساق الداخلي بين كل مفردة لمقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي والدرجة الكلية للبعد ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٢) الاتساق الداخلي بين كلّ مفردة لمقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي والدرجة الكلية للبعد

رقم البعد	رقم المفردة	معامل الارتباط	مستوي الدلالة	رقم البعد	رقم المفردة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	١	٠,٥٨	٠,٠١	٢	١٧	٠,٥٤	٠,٠١
٢	٢	٠,٥٧	٠,٠١	٣	١٨	٠,٥٥	٠,٠١
٣	٣	٠,٦٣	٠,٠١	١	١٩	٠,٧١	٠,٠١
١	٤	٠,٦٣	٠,٠١	٢	٢٠	٠,٦٢	٠,٠١
٢	٥	٠,٥٦	٠,٠١	٣	٢١	٠٦٢	٠,٠١
٣	٦	٠,٥٨	٠,٠١	١	٢٢	٠,٧١	٠,٠١
١	٧	٠,٦٢	٠,٠١	٢	٣٢	٠,٦٢	٠,٠١
٢	٨	٠,٥٣	٠,٠١	٣	٢٤	٠,٦٤	٠,٠١
٣	٩	٠,٦٠	٠,٠١	١	٢٥	٠,٧٤	٠,٠١
١	١٠	٠,٦٤	٠,٠١	٢	٢٦	٠,٦٠	٠,٠١
٢	١١	٠,٧٤	٠,٠١	٣	٢٧	٠,٦٢	٠,٠١
٣	١٢	٠,٥٨	٠,٠١	١	٢٨	٠٦٢	٠,٠١
١	١٣	٠,٧١	٠,٠١	٢	٢٩	٠,٧١	٠,٠١
٢	١٤	٠,٦٢	٠,٠١	٣	٣٠	٠,٦٢	٠,٠١
٣	١٥	٠٦٢	٠,٠١	١	٣١	٠,٥٣	٠,٠١
١	١٦						

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠١) بين درجات مفردات أبعاد مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي جميعها. والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، مما يدلّ على تمتع المقياس بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، ومن ثم لن يتم حذف أي مفردة من مفردات المقياس.

- حساب معامل الارتباط بين درجات أبعاد المقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وبعضها:-

جدول رقم (٣) الاتساق الداخلي بين للأبعاد الفرعية لمقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي

أبعاد المقياس	١	٢	٣
البعد الاول	-		
البعد الثاني	**٠,٥٣	-	
البعد الثالث	** ٠,٤٦	** ٠,٤٢	-

وبالنظر في نتائج الجدول السابق نلاحظ وجود علاقة ارتباطية دالة عند مستوى (٠,٠١) بين أبعاد مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي وبعضها.

(ج) ثبات المقياس: تم حساب معاملات ثبات مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي بطريقة التجزئة النصفية بطريقتي (سبيرمان براون وجتمان)، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٤) معامل الثبات لأبعاد مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي

أبعاد مقياس	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	
	سبيرمان وبراون	جتمان
البعد الاول	٠,٦٢	٠,٧٣
البعد الثاني	٠,٦٣	٠٦٤
البعد الثالث	٠,٧١	٠٥٦

يتضح من نتائج الجدول السابق تمتع أبعاد مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي بدرجة مقبولة من الثبات وموثوق بها، تجعلنا نطمئن على ثبات المقياس وتطبيقه على عينة البحث الحالي.

بطاقة مقابلة للخبراء والمختصين للتعرف على متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة: وهي إحدى التقنيات التي نعتمد عليها في الدراسة الميدانية والتي يتم ملؤها بطريقة مباشرة من طرف الخبراء والمختصين من خلال طرح الأسئلة. ومن مميزات هذه التقنية أنها تساعد الباحث كثيرا في جمع المعلومات، وبطريقة واضحة، لأنها تبسط الأسئلة للمبحوث، وبالتالي يتجاوب معها بدون تردد، وهذه التقنية تهدف إلى تسجيل الإجابات في الوثيقة، مع ردود أفعال المبحوثين المتعلقة بالموضوع.

وقد تم التحقق من صلاحية بطاقة المقابلة عن طريق عرضها على مجموعة من الخبراء والمختصين في مجال القياس وطرق جمع البيانات وعددهم (١٢) خبير ومتخصص بجامعة جازان، للوقوف علي مدى صلاحية بطاقة المقابلة وفقاً لأهداف البحث وأهدافه وتم الالتزام بكافة التوجيهات المرتبطة بإعداد الأسئلة والمحاور الرئيسية وهي:-

- ما هي القدرات والكفاءات المطلوبة للمرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان؟
- ما هي مهام المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان في ضوء التحديات المعاصرة ؟
- ماهي مهارات المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة ؟
- ماهي الاخلاقيات المهنية الواجب توافرها في المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

نتائج البحث:

أولا النتائج المتعلقة بالتساؤل الاول للبحث ومفاده " تساؤلات البحث: ماهي المعوقات المختلفة التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة. وسوف يتم الاجابة على هذا التساؤل من خلال الاجابة على التساؤلات الفرعية التالية:-

أ) **النتائج المرتبطة بالتساؤل الفرعي الأول ومفاده " ما المعوقات الإدارية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية"** وتتضح من خلال الجدول التالي.

جدول رقم () يبين استجابات عينة الدراسة من المرشدين النفسيين والاجتماعية تجاه التساؤل الفرعي الأول الخاص بالمعوقات الإدارية (ن = ٤٠):

العبارة	الاستجابات			درجة التحقق	كا٢	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	لا			
قلة عدد المرشدين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٦	٣	١١	٢,٤١	٢٢,١٦	٣
النسبة المئوية %	%٦٧,٥	%٥,٤	%٢٧,١			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٢	٠,٠٥			
كثرة عدد الحالات الموجودة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٨	٤	٨	١,٤٥	٢٦,٨٨	٩
النسبة المئوية %	%٧٣	%٨	%١٩			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٣	٠,٠٣			
لا يوجد جهاز إداري يساعد المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٥	٦	٩	٢,٤٣	١٦,٩٦	٢
النسبة المئوية %	%٦٥	%١٣,٥	%٢١,٥			
الوزن النسبى	٠,٠٤	٠,٠٥	٠,٠٤			
عدم الشعور بالاستقرار الوظيفي للعمل فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٩	٨	٢٣	٢,٣٧	١١,٤٣	٤
النسبة المئوية %	%٢١,٥	%١٩	%٥٩,٥			
الوزن النسبى	٠,٠١	٠,٠٧	٠,١١			
كثرة المسئوليات المنسوبة للمرشد النفسي والاجتماعي داخل هذه مؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٩	٣	٨	٢,٥٦	٣٠,٩٤	١
النسبة المئوية %	%٧٥,٥	%٥	%١٩,٥			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٢	٠,٠٣			
عدم إلمام بعض المرشدين النفسيين والاجتماعيين بالنواحى الإدارية.	٢٤	٦	١٠	١,٦٢	١٤,٥٢	٦
النسبة المئوية %	%٦٢	%١٣,٥	%٢٤,٥			
الوزن النسبى	٠,٠٤	٠,٠٥	٠,٠٤			
لا توجد مطبوعات للمرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٣	٧	١٠	١,٦٤	١١,٧٦	٥
النسبة المئوية %	%٥٩,٥	%١٦	%٢٤,٥			

العبارة	الاستجابات			درجة التحقق	كا٢	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	لا			
الوزن النسبى	٠,٠٤	٠,٠٦	٠,٠٤			
عدم تقديم التقارير من قبل المرشدين فى المواعيد المحددة لإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٦	٥	٩	١,٥٤	٢٠,٢١	٧
النسبة المئوية %	%٦٧	%١١,٥	%٢١,٥			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٤	٠,٠٤			
لا يوجد فصل فى تحديد المسئوليات بين كل من المرشد النفسي والمرشد الاجتماعي.	٢٧	٤	٩	١,٥١	٢٣,٧٩	٨
النسبة المئوية %	%٧٠	%٨	%٢٢			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٣	٠,٠٤			
عدم إدراك ادارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لأهمية دور الإرشاد النفسي والاجتماعي.	٢٤	٧	٩	٢,٤١	١٤,٠٣	٣
النسبة المئوية %	%٦٢	%١٦	%٢٢			
الوزن النسبى	٠,٠٤	٠,٠٦	٠,٠٤			
عدم وجود أماكن مخصصة ومجهزة لإجراء المقابلات مع المسترشدين.	٢٣	٧	١٠	١,٦٤	١١,٧٦	٥
النسبة المئوية %	%٥٩,٥	%١٦	%٢٤,٥			
الوزن النسبى	٠,٠٤	٠,٠٦	٠,٠٤			
عدم وجود واعظ دينى بين فريق العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٦	٤	١٠	٢,٤٣	٢١,٠٣	٢
النسبة المئوية %	%٦٧	%٨,٥	%٢٤,٥			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٣	٠,٠٤			

وبالنظر إلى نتائج الجدول السابق يتضح لنا عدة نتائج لعل من أهمها:-

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول كثرة المسئوليات المنسوبة للمرشد النفسي والاجتماعي داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٣٠,٩٤) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٧٥,٥%) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى أن من المعوقات الإدارية هى كثرة المسئوليات المنسوبة للمرشد النفسي والاجتماعي داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٥) وتحققت بدرجة (٢,٥٦).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم تقديم التقارير من قبل المرشدين فى المواعيد المحددة لإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٠,٢١) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٦٧ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين عدم تقديم التقارير من قبل المرشدين فى المواعيد المحددة لإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى (٠,٠٥) وتحققت بدرجة (٢,٤٥) .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم وجود جهاز إداري يساعد المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١٦,٩٦) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٦٥ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى عدم وجود جهاز إداري يساعد المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٤) وتحققت بدرجة (٢,٤٣).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم وجود واعظ دينى بين فريق العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢١,٠٣) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٦٧ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى عدم وجود واعظ دينى بين فريق العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٥) وتحققت بدرجة (٢,٤٣).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول قلة عدد المرشدين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٢,١٦) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٦٧ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى قلة عدد المرشدين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية٠ وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٥) وتحققت بدرجة (٢,٤١).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم إدراك ادارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لأهمية دور الإرشاد النفسي والاجتماعي، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١٤,٠٣) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٦٢ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين وهى نسبة متوسطة إلى أن هناك عدم إدراك ادارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لأهمية دور الإرشاد النفسي والاجتماعي، وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٤) وتحققت بدرجة (٢,٤١).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم الشعور بالاستقرار الوظيفي للعمل فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١١,٤٣) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٥٩ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى عدم الشعور بالاستقرار الوظيفي للعمل فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,١١) وتحققت بدرجة (٢,٣٧).
- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم وجود أماكن مخصصة ومجهزة لإجراء المقابلات مع المسترشدين، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١١,٧٦) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٥٩,٥ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى عدم وجود أماكن مخصصة ومجهزة لإجراء المقابلات مع المسترشدين. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٤) وتحققت بدرجة (١,٦٤).

ب) **النتائج المرتبطة بالتساؤل الفرعي الثاني ومفاده " ما المعوقات الثقافية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية"**
وتتضح من خلال نتائج الجدول التالي.

جدول رقم () ويوضح استجابات عينة الدراسة من المرشدين النفسيين والاجتماعية تجاه التساؤل الفرعي الثاني الخاص بالمعوقات الثقافية (ن=٤٠).

العبارة	الاستجابات			درجة التحقق	كا٢	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	لا			
عدم اقتناع المودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدور الارشاد النفسي والاجتماعي.	٢٩	٦	٥	٢,٦٤	٢٩,٩٧	١
النسبة المئوية %	%٧٥,٥	%١٣,٥	%١١			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٩	٠,٠٤			
التأثير على المرشد النفسي والاجتماعي من قبل بعض المودعين وكسب تأييده.	٣٠	٣	٧	٢,٦٢	٣٤,٥٢	٢
النسبة المئوية %	%٧٨	%٥	%١٧			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٠٦			
تدخل أطراف أخرى يؤثر سلباً على العملية الإرشادية.	٢٦	٥	٧	٢,٤٥	٢٠,٢١	٣
النسبة المئوية %	%٦٧	%١١	%٢٢			
الوزن النسبى	٠,٠٧	٠,٠٧	٠,٠٨			
قيام البعض بتضليل المرشد النفسي والاجتماعي عن طريق إخفاء بعض المعلومات عنه.	٣١	٥	٤	١,٢٧	٣٨,١١	٨
النسبة المئوية %	%٨١	%١١	%٨			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٧	٠,٠٣			
عدم توافر مؤشرات لضبط المصداقية لدى كثير من الحالات الفردية.	٢٢	٥	١٣	١,٧٥	١١,٧٦	٥
النسبة المئوية %	%٥٧	%١١	%٣٢			
الوزن النسبى	٠,٠٦	٠,٠٧	٠,١٢			
رغبة البعض فى التمسك برأيه أثناء التدخل الارشادي.	٢٦	٨	٦	١,٤٥	١٩,٧٢	٦
النسبة المئوية %	%٦٧	%١٩	%١٤			
الوزن النسبى	٠,٠٧	٠,١٣	٠,٠٥			
مقاومة البعض لمحاولات المرشد النفسي والاجتماعي فى الوصول لحل لبعض المشكلات.	٣٠	٥	٥	١,٣٢	٣٣,٨٧	٧
النسبة المئوية %	%٧٨	%١١	%١١			
الوزن النسبى	٠,٠٣	٠,٠٧	٠,٠٤			
لا يتوافر بين المرشد والمسترشد ما يسمح بالتأثير عليهما فى بعض المواقف.	٢١	٥	١٤	١,٨١	١٠,٤٦	٤

العبارة	الاستجابات			درجة التحقق	كا٢	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	لا			
النسبة المئوية %	٥٤%	١١%	٣٥%			
الوزن النسبى	٠,٠٥	٠,٠٧	٠,١٣			

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح عدة نتائج كان من أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول قيام البعض بتضليل المرشد النفسي والاجتماعي عن طريق إخفاء بعض المعلومات عنه، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٣٨,٤٢) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٨١ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى أن قيام البعض بتضليل المرشد النفسي والاجتماعي عن طريق إخفاء بعض المعلومات عنه. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٨) وتحققت بدرجة (٢,٧٨).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول قلة عدم اقتناع المودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدور الارشاد النفسي والاجتماعي، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٩,٩٧) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٧٥ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى أن عدم اقتناع المودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدور الارشاد النفسي والاجتماعي. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٨) وتحققت بدرجة (٢,٦٤).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول التأثير على المرشد النفسي والاجتماعي من قبل بعض المودعين وكسب تأييده، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٣٤,٥٢) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٧٨ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى أن من أهم معوقات الأداء المهنى المتصلة بنسق المحكمة يرجع إلى التأثير على المرشد النفسي والاجتماعي من قبل بعض المودعين وكسب تأييده. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٨) وتحققت بدرجة (٢,٦٢).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول تدخل أطراف أخرى يؤثر سلباً على العملية الإرشادية، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٠,٢١) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٧٨%) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى تدخل أطراف أخرى يؤثر سلباً على العملية الإرشادية وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٧) وتحققت بدرجة (٢,٤٥).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول لا يتوافر بين المرشد والمسترشد ما يسمح بالتأثير عليهما فى بعض المواقف. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١٠,٤٦) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٥٤ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى لا يتوافر بين المرشد والمسترشد ما يسمح بالتأثير عليهما فى بعض المواقف. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٥) وتحققت بدرجة (١,٨١).

ج) **النتائج المرتبطة بالتساؤل الفرعي الثالث ومفاده " ما المعوقات الفنية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية"**
ويمكن الاجابة على هذا التساؤل من خلال نتائج الجدول التالي.

جدول رقم () ويوضح استجابات عينة الدراسة من المرشدين النفسيين والاجتماعية تجاه التساؤل الفرعي الثاني الخاص بالمعوقات الفنية (ن=٤٠).

العبارة	الاستجابات			درجة التحقق	كا٢	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	نعم			
عدم تحديد المسئولية المهنية للمرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدقة.	٣٠	٣	٧	١,٦٣	٢٢,٩	٥
النسبة المئوية %	%٧٨	%٥	%١٧			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٠٦			
عدم ضمان مبدأ السرية لكافة الحالات.	٢٦	٥	٧	١,٥٦	٢٧,٧	١
النسبة المئوية %	%٦٧	%١١	%٢٢			
الوزن النسبى	٠,١٤	٠,٠٧	٠,٠٨			
قلة الخبرة والإعداد المهنى للمرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٣٠	٣	٧	١,٦١	١٧,١	٩
النسبة المئوية %	%٧٨	%٥	%١٧			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٠٦			
عدم كتابة التقرير بصورة شاملة وواضحة عن الحالات الفردية.	٢٩	٦	٥	١,٦٢	٢٥,٩	٣
النسبة المئوية %	%٧٥,٥	%١٣,٥	%١١			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٩	٠,٠٤			
تدريب المرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية غير كاف للعمل.	٣٠	٣	٧	١,٦٥	٢٠,١	٨
النسبة المئوية %	%٧٨	%٥	%١٧			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٠٦			
عدم قدرة بعض المرشدين على توظيف ما اكتسبوه من مهارات وخبرات.	٢٩	٦	٥	١,٦٣	١٣,٣	١٠
النسبة المئوية %	%٧٥,٥	%١٣,٥	%١١			
الوزن النسبى	٠,١٢	٠,٠٩	٠,٠٤			
عدم قدرة بعض المرشدين على التسجيل المهنى السليم.	٣٠	٣	٧	٢,٥١	٢٧,٣	٢
النسبة المئوية %	%٧٨	%٥	%١٧			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٠٦			
تعاطف بعض المرشدين مع بعض الحالات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.	٢٦	٥	٧	١,٦٧	١٧,٥	٥
النسبة المئوية %	%٥٨	%١١	%٢٢			
الوزن النسبى	٠,٠٧	٠,٠٧	٠,٠٨			
عدم اقتناع المرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدورهم ومدى أهميته.	٢٩	٦	٥	١,٦٨	٢٥,٩	٤
النسبة المئوية %	%٦٢	%١٣,٥	%١١			

العبارة	الاستجابات			درجة التحقق	كا٢	الترتيب
	نعم	إلى حد ما	نعم			
الوزن النسبى	٠,٠٨	٠,٠٩	٠,٠٤			
تأثر بعض المرشدين بعادات وتقاليد ثقافية مما يوجه شكل واتجاه ممارستهم.	٣٠	٣	٧	١,٦٧	٢٠,٨	٦
النسبة المئوية %	%٦٠	%٥	%١٧			
الوزن النسبى	٠,٠٦	٠,٠٣	٠,٠٦			
عدم إلمام الأخصائيين الاجتماعيين ببعض المهارات اللازمة للعملية الارشادية.	٢٦	٥	٧	١,٦٥	٢٠,١	٧
النسبة المئوية %	%٦٧	%١١	%٢٢			
الوزن النسبى	٠,٠٧	٠,٠٧	٠,٠٨			

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح عدة نتائج كان من أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم قدرة بعض المرشدين على التسجيل المهنى السليم، حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٧,٣) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٧٨%) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى عدم قدرة بعض المرشدين على التسجيل المهنى السليم. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,١٤) وتحققت بدرجة (٢,٥١) وهى درجة تحقق عالية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم قدرة بعض المرشدين على توظيف ما اكتسبوه من مهارات وخبرات. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١٣,٣) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٧٥,٥%) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم قدرة بعض المرشدين على توظيف ما اكتسبوه من مهارات وخبرات. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,١٢) وتحققت بدرجة (١,٦٣) وهى درجة تحقق عالية .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول عدم اقتناع المرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدورهم ومدى أهميته. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٥,٩) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٦٢ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى عدم اقتناع المرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدورهم ومدى أهميته. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٨) وتحققت بدرجة (١,٦٨) وهى درجة تحقق متوسطة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول تعاطف بعض المرشدين مع بعض الحالات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (١٧,٥) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) حيث أشارت نسبة (٥٨ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى تعاطف بعض المرشدين مع بعض الحالات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٧) وتحققت بدرجة (١,٦٧) وهى درجة تحقق متوسطة.
- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المرشدين النفسيين والاجتماعيين حول تأثر بعض المرشدين بعادات وتقاليد ثقافية مما يوجه شكل واتجاه ممارستهم. حيث قيمة كا٢ المحسوبة (٢٠,٨) > قيمة كا٢ الجدولية (٩,٢١) وهى دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١)

حيث أشارت نسبة (٦٠ %) من المرشدين النفسيين والاجتماعيين إلى أن تأثر بعض المرشدين بعادات وتقاليد ثقافية مما يوجه شكل واتجاه ممارستهم. وقد حصلت هذه العبارة على وزن نسبى(٠,٠٦) وتحققت بدرجة (١,٦٧) وهى درجة تحقق متوسطة.

وبالنظر الى النتائج السابقة نرى أن هناك العديد من المعوقات التي تؤثر على فاعلية الارشاد النفسي والاجتماعي، ومن جانب آخر انها جاءت متفقة مع العديد من الدراسات والبحوث التي تم عرضها سابقا سواء الدراسات التي طبقت على البيئة العربية او الدراسات التي طبقت على بيئات اجنبية.

الأمر الذي دفع البحث نحو العديد من الخبراء لتحديد ماهي المتطلبات الارشادية لتفعيل دور المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان. وقد تم ذلك من خلال بطاقة مقابلة للخبراء في مجال التوجية والإرشاد للتعرف على متطلبات الارشاد الفعال وسوف يتضح ذلك من خلال نتائج التساؤل الثاني الرئيس.

النتائج المرتبطة بالتساؤل الفرعي الثالث ومفاده " ما المعوقات الفنية التي تؤثر على الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية" وقد تم الاجابة على هذا التساؤل من خلال النتائج التالية:-

أولا: النتائج المرتبطة بالمحور الرئيسي في بطاقة المقابلة ومفاد **" ماهي القدرات والكفاءات التي يجب أن يتمتع بها المرشدين النفسيين والاجتماعيين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمنطقة جازان "** وجات النتائج من خلال تحليل المحتوى على النحو التالي:-

(أ) من حيث القدرة على إعداد برنامج إرشادي من قبل المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- أن يكون لدى المرشد القدرة على تحديد أهداف البرنامج الإرشادي.
- أن يكون لدى المرشد القدرة على تحديد محتوى البرنامج الإرشادي (مهارات، انشطة، معارف وعمليات عقلية).
- مراعاة حدود البرنامج الإرشادي.
- ان يتمتع بالمهارة والموضوعية في تحديد الوسائل والطرق والفنيات المستخدمة في تحقيق الأهداف الإرشادية.
- قدرة المرشد على تحديد ميزانية البرنامج الإرشادي.
- تحديد الخدمات التي يقدّمها البرنامج الإرشادي.
- تحكيم البرنامج الإرشادي.
- التدريب على تنفيذ البرنامج الإرشادي.
- تنفيذ البرنامج الإرشادي.
- تقويم البرنامج الإرشادي.

(ب) من حيث المهارات الخاصة بالمرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- أن يتمتع بمهارات الاستماع الفعال.
- مهارة عكس المشاعر وهي عكس المحتوى الانفعالي لعبارات المسترشد.
- مهارة عكس المحتوى وهي عكس المحتوى المعرفي لعبارات المسترشد.

- مهارة الاستيضاح تجيء على صيغة سؤال، للوقوف على أي حذف أو تشويهات في عبارات المسترشد حول المشكلة أثناء جلسة العلاج.
- مهارة التلخيص وهي تلخيص المحتوى المعرفي والانفعالي لعبارات المسترشد، في حال استرساله في الحديث وعدم السماح للمرشد بالتحدث.
- مهارة المواجهة وهي مواجهة المسترشد بأي تناقضات لفظية كانت ام جسدية تصدر عنه أثناء جلسات العلاج.
- مهارة التفسير وهي ضرورية للدفع بالمسترشد لتفسير عباراته ومشاعره أكثر.
- مهارة التعاطف المتقدم فهو ضروري من حيث إيصال الفهم للمسترشد والتدخل في مشكلة المسترشد دون استفزاز أو نقل المسترشد من اطر العلاقة إلى علاقات دفاعية.

(ج) من حيث مهام المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- نشر الوعي الإرشادي بين أعضاء الهيئة الإدارية والتدريسية والطلاب وأولياء الأمور كلما وجد ضرورة لذلك.
- وضع خطة إرشاد سنوية تمتد على مدار العام تتناسب مع حاجات المسترشدين.
- العمل على تنفيذ الخطة الإرشادية وتقويمها.
- جمع المعلومات باستخدام وسائل جمع المعلومات بشكل يفيد تنفيذ الخطة.
- إجراء المقابلات الفردية بهدف تقديم المشورة في مواجهة الصعوبات والمشكلات التي تواجه المسترشدين.
- القيام بعملية الإرشاد والمساعدة من خلال الجلسات على فهم المشكلة واقتراح الحلول المناسبة لها.
- القيام بعملية التوجيه الجمعي ،في الصفوف لمناقشة الطلاب بقضايا تهمهم.
- مساعدة الذين يعانون من مشكلة سوء التكيف أو يواجهون بعض الأزمات المتعلقة بعملية النمو وتوجيههم إلى السبل السوية.
- مساعدة الإدارة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية على حل المشكلات.
- إعداد نشرات إرشادية توضح طبيعة عمل المرشد.
- الإفادة من إمكانات المنظمات الرسمية والشعبية في تسهيل وتنفيذ الخدمات الإرشادية<
- تنظيم السجلات الخاصة بالعملية الإرشادية.
- القيام بالأبحاث والدراسات التي تخدم عملية الإرشاد.
- إحالة الحالات التي تتعدى حدود إمكانات المرشد واختصاصه إلى الجهات المختصة.

(د) من حيث ماهي الاخلاقيات المهنية الواجب توافرها في المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- تقبل العميل كما هو دون إبداء نقد، أو تعنيف، أو انفعال، أو انزعاج أو استنكار لما يعبر عنه أو يصدر منه.
- مناقشة العميل فى طبيعة البرنامج العلاجى مع مصارحة العميل بحدود إمكانيات العمل الذى يمارسه معه من تشخيص، أو إرشاد، أو علاج دون مبالغة.

- الالتزام التام بجدول المواعيد الخاصة بالعميل.
- الحصو على إخطار كتابي بموافقة العميل على كافة الإجراءات العلاجية ، على أن تستخدم فى هذه الموافقة لغة مفهومة، وأن يعلن العميل فيها أنه أحيط علماً بالمعلومات الجوهرية الخاصة بعلاجه.
- التأكد من خلو العميل من أى مرض جسمي، أو ذهان عضوي قبل قبوله للعلاج، وفى حالة الشك فى ذلك يجب عليه تحويله إلى الأطباء المتخصصين، أو الاستعانة بهم فى العلاج.
- إنهاء العلاقة المهنية أو العلاجية مع العميل إذا تبين أنها حققت أهدافها بالشفاء، أو أن استمرارها معه لن يفيد العميل، وفى هذه الحالة على الاخصائى أن ينصح العميل بطلب العلاج من جهة أخرى، ويتحمل المسئولية كاملة فى تقديم كافة التسهيلات للجهة البديلة.
- أن يتعاون بأقصى ما يستطيع مع زملائه من التخصصات المختلفة فى فريق العلاج لتحقيق أفضل ما يمكن تقديمه من خدمة للعميل.
- مؤتمن على ما يقدم له من أسرار خاصة وبيانات شخصية، وهو مسئول عن تأمينها ضد إطلاع الغير، فيما عدا ما يقتضيه الموقف ولصالح العميل.

مراجع البحث

١- ابو المعاطى، ماهر (٢٠٠٥م): مقدمة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية (دار الزهراء للطباعة والنشر، الطبعة الثانية).

٢- الأوراق العلمية للمؤتمر السعودي الأول لرعاية(٢٠١١م) الأيتام بالمملكة العربية السعودية، الجمعية الخيرية لرعاية الايتام إنسان.

٣- الحفظي، يحي بن سليمان (٢٠٠٢): بعض الصعوبات التي تواجه مرشدي الطلاب في مدارس منطقة عسير التعليمية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة الإرشاد النفسي، العدد الخامس عشر، المملكة العربية السعودية.

٤- الخطيب، صالح أحمد (٢٠٠٧): الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه ونظرياته وتطبيقاته، دار الكتاب الجامعي، العين ، الإمارات العربية المتحدة.

٥- زريقي، سيف الدين فاروق (٢٠٠٨): الكفايات الإرشادية المدركة واختلافها باختلاف التأهيل والتدريب والخبرة وجنس المرشد في المدارس الأردنية، رسالة دكتوراة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

٦- الزهراني، طارق بن محمد زياد(٢٠٠٤م): دور الأنشطة الثقافية والرياضية في تأهيل الأحداث في الإصلاحيات .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

٧- السدحان، عبدالله (٢٠١١) الرعاية المؤسسة للأيتام- بداياتها وبدائلها، وزارة الشؤون الاجتماعية، المؤتمر السعودي لرعاية الايتام.

٨- السميح، عبد المحسن محمد (٢٠٠٤): مهام المرشد الطلابي بين الأهمية والممارسة – دراسة ميدانية على مديري ومرشدي مدارس التعليم العام بمنطقة الرياض التعليمية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية – المجلد السادس عشر، العدد الأول، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٩- الشرفا، عبير فتحي (٢٠١١): الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة ، الجامعة الاسلامية ، عمادة الدراسات العليا، كلية التربية، قسم علم النفس، رسالة ماجستير غير منشورة.

١٠ الشناوي، محمد محروس بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد، والعلاج النفسي القاهرة:

الأنجلو المصرية -١٩٩٣.
١١- الشناوي، محمد محروس تحليل مهني لعمل المرشد الطلابي: دراسة في مدينة الرياض ألقى في اللقاء الرابع للجمعية السعودية للعلوم التربوية، والنفسية الرياض شعبان ١٤١٠هـ مارس ١٩٩٠م.
١٢- الشناوي، محمد محروس نظريات الإرشاد والعلاج النفسي القاهرة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع -١٩٩٤.
١٣- الظاهر، قحطان أحمد (٢٠٠٤): مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
١٤- القذافي، رمضان محمد (١٩٩٧): التوجيه والإرشاد النفسي، دار الجيل، بيروت، لبنان.
١٥- شبير، منير عودة (٢٠٠٣): المعيقات المهنية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بقطاع غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة.
١٦- عجوبه، مختار إبراهيم (١٩٩٠): الرعاية الاجتماعية وأثرها على مداخل الخدمة الاجتماعية المعاصرة (دار العلوم للطباعة والنشر، الطبعة الأولى).
١٧- ربيع، هادي مشعل (٢٠٠٥): الإرشاد التربوي من المنظور الحديث مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18 - Brammcr, L. M. & Shostrom, E. L. "1982" Therapeutic Psychology: Fundamantals of Counseling and Psychotherapy.
19 - Englewood Cliffs, N J: Prentice - Hall.
20 - Brown, S. O & Lent, R. W. "Edsl 1992" Handbook of Counseling Psycholog. New York: John Wiley & Sons.
21 - Cormier, W. H. & Cormier, L. S: "1985" Interviewing Strategies for helpers "2 nd ed" Monterey, C A. Brooks / Cole.
22 -Roy, B.E.(1980): Personality and attitude characteristics effect counselor, supervision and client perspective, dissertation abstracts international. vol 14 no.
23 - Muccuistion, P., (1997), The Construction of counseling Skills & Techniques Inventory using the Development, Doctoral Dissertation Abstract.
24 -Coustantine, M, (2001), Theoretical Orientation, Empathy, Multicultural Counseling Competencies, Journal of Professional Counseling .l4.5.332-365.
25 -Goodnough, P and Carolyn J, (2001), A national survey of school counselor preparation program, Journal of Counselor Education & Supervision, 40, 4: 252-262.
26 -Urofsky, R., (2000), An exploration of Counseling Ethics: A Qualitative study, University of Virginia, Doctoral Dissertation Abstract, PP: 225

مقياس معوقات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

م	العبـــــــــــــــــــــــــــــارة	نعم	الى حد ما	لا
(أ) معوقات ادارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.				
١	قلة عدد المرشدين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٢	كثرة عدد الحالات الموجودة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٣	لا يوجد جهاز إداري يساعد المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٤	عدم الشعور بالاستقرار الوظيفي للعمل فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٥	كثرة المسئوليات المنسوبة للمرشد النفسي والاجتماعي داخل هذه مؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٦	عدم إلمام بعض المرشدين النفسيين والاجتماعيين بالنواحى الإدارية.			
٧	لا توجد مطبوعات للمرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٨	عدم تقديم التقارير من قبل المرشدين فى المواعيد المحددة لإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٩	لا يوجد فصل فى تحديد المسئوليات بين كل من المرشد النفسي والمرشد الاجتماعي.			
١٠	عدم إدراك ادارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لأهمية دور الإرشاد النفسي والاجتماعي.			
١١	عدم وجود أماكن مخصصة ومجهزة لإجراء المقابلات مع المسترشدين.			
١٢	عدم وجود واعظ دينى بين فريق العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
(ب) معوقات ثقافية مرتبطة بالمودعين :-				
١	عدم اقتناع المودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدور الارشاد النفسي والاجتماعي.			
٢	التأثير على المرشد النفسي والاجتماعي من قبل بعض المودعين وكسب تأييده.			
٣	تدخل أطراف أخرى يؤثر سلباً على العملية الإرشادية.			
٤	قيام البعض بتضليل المرشد النفسي والاجتماعي عن طريق إخفاء بعض المعلومات عنه.			
٥	عدم توافر مؤشرات لضبط المصداقية لدى كثير من الحالات الفردية.			
٦	رغبة البعض فى التمسك برأيه أثناء التدخل الارشادي.			
٧	مقاومة البعض لمحاولات المرشد النفسي والاجتماعي فى الوصول لحل لبعض المشكلات.			
٨	لا يتوافر بين المرشد والمسترشد ما يسمح بالتأثير عليهما فى بعض المواقف.			
(ج) معوقات فنية مرتبطة بالمرشد النفسي والاجتماعي				

١	عدم تحديد المسئولية المهنية للمرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدقة.			
٢	عدم ضمان مبدأ السرية لكافة الحالات.			
٣	قلة الخبرة والإعداد المهنى للمرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٤	عدم كتابة التقرير بصورة شاملة وواضحة عن الحالات الفردية.			
٥	تدريب المرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية غير كاف للعمل.			
٦	عدم قدرة بعض المرشدين على توظيف ما اكتسبوه من مهارات وخبرات.			
٧	عدم قدرة بعض المرشدين على التسجيل المهنى السليم.			
٨	تعاطف بعض المرشدين مع بعض الحالات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.			
٩	عدم اقتناع المرشدين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بدورهم ومدى أهميته.			
١٠	تأثر بعض المرشدين بعادات وتقاليد ثقافية مما يوجه شكل واتجاه ممارستهم.			
١١	عدم إلمام الأخصائيين الاجتماعيين ببعض المهارات اللازمة لفض النزاع.			

بطاقة مقابلة: للخبراء والمختصين للتعرف على متطلبات الإرشاد النفسي والاجتماعي الفعال بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة.

ما هي القدرات والكفاءات التي يجب أن يتمتع بها المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:-

(١) ما هي مهارات المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(٢) ماهي مهام المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحديات المعاصرة ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(٣) ماهي الاخلاقيات المهنية الواجب توافرها في المرشد النفسي والاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

متطلبات اخري:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....