

المتطلبات المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين المتعاملين مع ضحايا الأفكار المتطرفة في ضوء منظور الممارسة المهنية العامة

DOI: 10.12816/0011453

د. حنان عبيد المسعود (*)

أستاذ مساعد بقسم خدمة الفرد - عضو هيئة تعليمية بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة

الملخص

الشباب السعودي بظروف قاسية فرضت عليهم نتيجة لما يمر به المجتمع السعودي في الآونة الأخيرة من الكثير من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، التي من أبرز مؤشراتهما التضخم السكاني، والبطالة، وعدم التناسب بين الزيادة في الدخل وزيادة غلاء المعيشة، وغياب دور الأسرة في بناء شخصية الفرد، وتضاؤل دور المدرسة

يُمر

وغياب القدوة، والابتعاد عن العقيدة السوية، وافتقاد الأمن الثقافي، وطغيان المادة، وثورة المعلومات، وسرعة الاتصالات والتقدم العلمي، في ضوء ضعف الخطط الأساسية للتصدي والتعامل مع كل هذا، ونتيجة لهذه الانعكاسات مجتمعة كان الأثر بشكل مباشر في اتجاهات الشباب فكرياً وسلوكياً، ووجد الشباب نفسه محاصراً بالأفكار الهدامة، ما أدى إلى عدم الشعور بالاستقرار والقلق وعدم وضوح الرؤية، وحرمانهم من تحقيق المكانة الاجتماعية في المجتمع، وإيجاد حلول لمشكلاتهم وفقدان الشعور بأهميتهم في الحياة، ما أسهم في شيوع ظاهرة التطرف الناتج عن الإحباط أو الانسحاب، كنتيجة للشعور بالضياع، فعدم قدرة الشباب على إشباع حاجاتهم يؤدي إلى بحثهم عن أماكن أخرى لإشباعها كالانتماء إلى جماعات متطرفة، ومن ثم ممارسة سلوكيات عداثية متطرفة.

فالتطرف ظاهرة عالمية والمجتمع السعودي لم يحتكر ظاهرة التطرف دون المجتمعات الأخرى، ولكنه كمثال بقية المجتمعات الأخرى يؤثر ويتأثر بما يحيط به من عوامل داخلية وخارجية وأن بروز ظاهرة التطرف فكرياً كسلوك يصدر من الشاب الذي يعاني الأفكار الخاطئة والإدراك الخاطئ، ويتبنى قناعات غير منطقية.

ومن هنا يجب أن نختار ونؤهل المتخصصين للتعامل مع ضحايا الأفكار المتطرفة لاستخدام الطرق السلمية والواقعية والعلمية لتنبية المتطرفين إلى الأخطاء الفكرية التي يقعون فيها، دون صدام وتواجه مباشرة، ودون تحقير هذه الأفكار، بل الاقتناع والحوار والولوج إلى نفسيات هؤلاء الضحايا، وتلمس أفكارهم والتعامل معهم، وذلك حتى يمكنهم تغييرها، وتبني أفكار أخرى أكثر إيجابية عن ذاتهم وعن المجتمع الذي يعيشون فيه.

ويعد الاختصاصي الاجتماعي أحد أعضاء فريق العمل المتخصصين الذين تقع على عاتقهم مسئولية وضع وتنفيذ البرامج التأهيلية والعلاجية مع ضحايا الأفكار المتطرفة، لذا فإنه كي ينجح الاختصاصي في أداء دوره المهني، ويعمل على زيادة فاعلية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال مناصحة ضحايا الأفكار المتطرفة، فإنه يحتاج إلى توافر مهارات مهنية يستطيع أن يعتمد عليها في التعامل مع ضحايا الأفكار المتطرفة، وكذلك في تقييم عائد التدخل المهني.

الكلمات المفتاحية للدراسة: مهارة، مهنية، إرهاب، احتياج، فكر، تطرف.

hoalmasoad@pnu.edu.sa-1 (*)

Skilled Requirements of Social Workers Associated with Victims of Radicalist Ideologies with- in the Context of Public Professional Practices

Dr. Hanan Ubaid Al-Masud (*)

Assistant Professor, Department of Individual Services, Faculty Member, College of Social Services, Princess Noura University

Saudi youth is passing through turbulent circumstances. This is because of the dilemmatic repercussions that the Saudi society is encountering during the recent decade. This decade is characterized with unique socio-economic and political variables. Their most conspicuous indicators are - population density; unemployment; unequal distribution of wealth; expensive life standard; ineffective roles of family and school in personality building; extinction of righteous models of ethical standards and firm faith; absence of cultural security; spell of materialism; revolution of information - communication; and advance of spectacular scientific achievements, etc. In the wake of new developments, Saudi youth is under the grip of new impact. His trends - ideological and behavioural - are being affected. Deviationist thinking are casting their reflections. He is losing track. Stability, right vision as guiding stars are becoming non-existent. As such, he is losing a respectable social standing. He is in problematic situation. He is deficient to resolve his problems. Both extremism and radicalism are captivating him. Yet, he is ungratified. His aspirations and needs remain unsatisfied. He is ardent to maintain affiliation with deviant cells. Eventually, he is seen practicing aggressive and radicalist behavior.

Radicalism is a world - wide phenomenon. Like other world nations, the Kingdom of Saudi Arabia is also vulnerable. Factors - internal and external - play their respective roles. In the long run, Saudi youth becomes the victim. He becomes receptive to deflected thinkings.

The resultant juncture becomes critical. This juncture calls upon qualified specialists to come forward and interact with the victims of deviant youth. Their approaches should be sound, realistic and scholastic. They should argue such deviants with prudent manner.

They should correct the psychological maladies of such victims. With such strides, the deflected Saudi youth can optimistically readjust to the gracious life.

Social workers are considered as one of the members of the team. He is specialized in his field. He is able to shoulder responsibility. He can implement program - rehabilitative and curative - for the victims of deviationist thinking. By employing this technique, he will be considered successful in his professional performance. Steadily, this performance will become more and more effective. Also, it will provide him decent earnings.

Keywords: Professional skills, terrorism, need; ideology; and radicalis

(*) haalmasoad@pnu.edu.sa

المقدمة

يمر الشباب السعودي بظروف قاسية فرضت عليهم نتيجة لما مر به المجتمع السعودي في الآونة الأخيرة من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، التي من أبرز مؤثراتها التضخم السكاني، والبطالة، وعدم التناسب بين الزيادة في الدخل وزيادة غلاء المعيشة، وغياب دور الأسرة في بناء شخصية الفرد، وتضاؤل دور المدرسة وغياب القدوة، والابتعاد عن العقيدة السوية، وافتقاد الأمن الثقافي، وطغيان المادة، وثورة المعلومات، وسرعة الاتصالات والتقدم العلمي، في ضوء ضعف الخطط الأساسية للتصدي والتعامل مع كل هذا، ونتيجة لهذه الانعكاسات مجتمعة كان الأثر بشكل مباشر في اتجاهات الشباب فكرياً وسلوكياً، ووجد الشباب نفسه محاصراً بالأفكار الهدامة، ما أدى إلى عدم الشعور بالاستقرار والقلق وعدم وضوح الرؤية، وحرمانهم من تحقيق المكانة الاجتماعية في المجتمع، وإيجاد حلول لمشكلاتهم وفقدان الشعور بأهميتهم في الحياة، ما أسهم في شيوع ظاهرة التطرف الناتج عن الإحباط أو الانسحاب، كنتيجة للشعور بالضياع، فعدم قدرة الشباب على إشباع حاجاتهم يؤدي إلى بحثهم عن أماكن أخرى لإشباعها كالانتفاء إلى جماعات متطرفة، ومن ثم ممارسة سلوكيات عدائية متطرفة. فالتطرف ظاهرة عالمية والمجتمع السعودي لم يحتكر ظاهرة التطرف دون المجتمعات الأخرى، ولكنه كمثل بقية المجتمعات الأخرى يؤثر ويتأثر بما يحيط به من عوامل داخلية وخارجية وأن بروز ظاهرة التطرف فكرياً كسلوك يصدر من الشاب الذي يعاني الأفكار الخاطئة والإدراك الخاطيء، ويتبنى قناعات غير منطقية.

ومن هنا يجب أن نختار ونؤهل المتخصصين للتعامل مع ضحايا الأفكار المتطرفة لاستخدام الطرق السليمة والواقعية والعلمية لتنبية المتطرفين إلى الأخطاء الفكرية التي يقعون فيها، دون صدام وتواجه مباشر، ودون تحقير لهذه الأفكار، بل الاقتناع والحوار والولوج إلى نفسيات هؤلاء الضحايا، وتلمس أفكارهم والتعامل معهم، وذلك حتى يمكنهم تغييرها، وتبني أفكار أخرى أكثر إيجابية عن ذاتهم وعن المجتمع الذي يعيشون فيه. ويعد الاختصاصي الاجتماعي أحد أعضاء فريق العمل المتخصصين الذين تقع على عاتقهم مسئولية وضع وتنفيذ البرامج التأهيلية والعلاجية لضحايا الأفكار المتطرفة، لذا فإنه كي ينجح الاختصاصي في أداء دوره المهني، ويعمل على زيادة فاعلية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال مناصحة ضحايا الأفكار المتطرفة، فإنه يحتاج إلى توافر

مهارات مهنية يستطيع أن يعتمد عليها في التعامل مع ضحايا الأفكار المتطرفة، وكذلك في تقييم عائد التدخل المهني.

مشكلة الدراسة

انطلاقاً من أن الشباب هم صانعو المستقبل، وانطلاقاً من الشعور بالواجب المهني تجاه ضحايا الفكر المتطرف ممن غرر بهم وأصبحوا يعتنقون فكراً منحرفاً تتناول هذه الدراسة ظاهرة التطرف الفكري، حيث تكمن مشكلة الدراسة في شيوع ظاهرة التطرف الفكري، وتأثيرها على فئة كبيرة من الشباب.

وما لا يخفى فإن البطالة والفراغ بين الشباب السعودي وما تمثله من تحد كبير وتداعيات وخيمة على الشأن الاقتصادي والتنموي والاجتماعي بالمملكة العربية السعودية، وعدم توافر فرص وظيفية مناسبة، هي من أسباب تفشي ظاهرة التطرف، فيجب أن نضع الآليات المناسبة التي تحد من استشرأ مثل هذه الظواهر الممقوتة.

وقد انتشرت هذه الظاهرة بين فئة الشباب خاصة وأدت إلى بروز أمور خطيرة أبرزها الإخلال بالأمن الذي يعد من أهم النعم التي من الله بها على جميع المخلوقات، ومن هنا كان لزاماً علينا أن نضع السبل الكفيلة بالقضاء عليها، ومن أبرز هذه السبل: إعداد كوادر مهنية متخصصة قادرة على مناصحة أصحاب الفكر المتطرف، ويعد مركز محمد بن نايف للمناصحة والرعاية نموذجاً عالمياً لتحقيق الأمن الفكري المرتكز على وسطية الإسلام وتعزيز روح الانتماء الوطني، وهو أسلوب لتعديل الأفكار الخاطئة حول بعض القضايا الشرعية، بهدف بناء مفاهيم شرعية صحيحة تستند إلى منهج الوسطية والاعتدال، وتقديم خدمات من خلال برنامج المناصحة العلاجية، حيث يعمل به نحو (٢٢٠) أكاديمياً ومتخصصاً يقدمون الكثير من البرامج للموقوفين في الشريعة والسياسة وعلم النفس والاجتماع والخدمة الاجتماعية والتاريخ والاقتصاد وغيرها؛ لذا فمن الأهمية تطوير مهارات الاختصاصي الاجتماعي في مجال العمل لمناصحتهم، فزيادة على الدور الاجتماعي الرائد الذي تقدمه وزارة الداخلية في مجال مناصحة ورعاية الشباب المغرر بهم، يأتي دور مثل هذه البحوث بإذن الله مكماً في إعطاء جزء من الأهمية المنتظرة والمأمولة من الدور المهني للخدمة الاجتماعية لرعاية ومناصحة أصحاب الفكر المتطرف.

أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو التعرف على المهارات المهنية والتطبيقية للممارسين المهنيين في الخدمة الاجتماعية العاملين مع حالات وضحايا الفكر المتطرف في ضوء منظور الممارسة المهنية العامة من وجهة نظر متخصصين يعملون بالمجال الإكلينيكي بالتخصصات الاجتماعية والنفسية والسلوكية، وينبثق من هذا الهدف الرئيس الهدف الفرعي «تحديد المهارات المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين للتعامل مع ضحايا وحالات الفكر المتطرف الانحرافي» من خلال تحديد الأبعاد المرتبطة بتطبيق المهارات التالية:

- مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة.
- مهارة الاستماع.
- مهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار.
- مهارة إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة.
- مهارة تقديم النصيحة.
- مهارة المواجهة.
- مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية.
- الكشف عن محددات الحس المهاري وعوامل تنميته للممارسين المهنيين.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الراهنة الإجابة عن تساؤلين رئيسيين:

١- ما أهم المهارات المهنية أو التطبيقية للممارسين المهنيين العاملين في مناصحة ضحايا الفكر المتطرف من وجهة نظر متخصصين يعملون بالمجال الإكلينيكي بالتخصصات الاجتماعية والنفسية والسلوكية؟

٢- ما محددات الحس المهاري وعوامل تنميته للممارسين المهنيين؟

المفاهيم الإجرائية للدراسة

- مفهوم المناصحة: هو مهارة الاختصاصي الاجتماعي في إدارة الحوار بطريقة هادئة وهادفة ومناقشة بناءة وموعظة حسنة، مع توفر المهارات والمعارف النفسية والاجتماعية، لإزالة الشبهات وتصحيح الأفكار بدراستها وتحسين الشباب ضدّها وتبصيرهم بالمنحرف منها وكيفية التعامل معها، مع إتاحة الفرصة الكاملة للحوار الحر الرشيد مع الفئة الضالة وتقويم الاعوجاج بالحجة والإقناع.

- مفهوم المهارات المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين: يقصد بمهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في هذه الدراسة: «مجموعة المهارات المهنية التي يجب أن يدركها ويتدرب عليها الاختصاصي الاجتماعي، لتساعده على الإلمام بالأسس المهنية الخاصة بها لضمان ممارسة مهنية ناجحة في مناصحة ضحايا الأفكار المتطرفة بالمجتمع السعودي من منظور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية».

- مفهوم ضحايا الأفكار المتطرفة: يقصد بضحايا الأفكار المتطرفة في هذه الدراسة: «هم من يصدر منهم سلوك مختلف ومعاد لما هو متوقع في مجتمعهم، ويعبرون عن الآراء والمشاعر والمعتقدات بطريقة تخلو من التوازن الانفعالي، مع غرابة طريقة تفكيرهم في ذواتهم والناس والأصوات من حولهم، وعدم اتزان مشاعرهم وانفعالاتهم واضطراب القدرة في ضبط الذات وفهم حاجاتهم وواجباتهم مقابل حاجات الآخرين، واضطراب في سمات شخصيتهم (كالشك والتشاؤم، الحساسية المفرطة)

- مفهوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: يقصد بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في هذه الدراسة: «أحد اتجاهات الخدمة الاجتماعية الحديثة في العمل مع أصحاب الفكر المتطرف من خلال التدخل المباشر والموجه بالمعرفة العلمية والقيم الذي يعتمد على أساليب ومهارات لتحقيق أهداف محددة، وذلك من أجل الوصول إلى تلك الممارسة التي تتميز بالفاعلية والكفاءة في مناصحة ضحايا الفكر المتطرف». (Baker,R.L.1995:289)

الدراسات السابقة

دراسة نفيسة عبد العزيز ١٤٣٠ هـ بعنوان (الأمن الفكري ودوره في مواجهة ظاهرة التطرف في المجتمعات الإسلامية) هدفت الدراسة إلى بيان أهمية دور الأمن الفكري بعد تحديد تعريفه في التصدي إلى أشكال التطرف المختلفة التي أصبحت سائدة في المجتمعات الإسلامية، وحاولت الدراسة الإجابة عن تساؤل: ما دور الأمن الفكري في مواجهة ظاهرة التطرف؟ وقد انتهت الدراسة إلى نتائج منها: أن دراسة الأمن الفكري وقيمه وتأكيديه من أبرز الدراسات التي تحتاج إليها المجتمعات الإسلامية اليوم، وأن غرس الأمن الفكري مطلب شرعي يجب الحفاظ عليه وإشاعته بين أفراد المجتمعات عامة والإسلامية خاصة من أجل القضاء على بعض الصور السلبية الشائعة المعاصرة، ومنها: ظاهرة التطرف، وتوصي بضرورة التركيز على ضرورة الأمن الفكري في التعامل مع أفراد المجتمع من أجل إفساء السلام والطمأنينة حتى تكون المجتمعات حصناً حصيناً ضد التطرف بأشكاله المختلفة، كما أوصت بعقد دورات وبرامج في تعزيز سلوكيات الأمن الفكري، وما يترتب عليه من آثار إيجابية في أفراد المجتمع.

دراسة فلمبان هلال ١٤٢٩ هـ بعنوان: (دور الحوار التربوي في وقاية الشباب من الإرهاب الفكري) وقد سعت الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس وهو «التعرف على دور الحوار في وقاية الشباب من الإرهاب الفكري»، مع بيان صفات المحاور الناجح الذي تحتاج إليه المؤسسات التربوية وبيان الأساليب والطرق المجدية التي يمكن للمحاور استخدامها للتعامل مع الشباب المتطرفين فكرياً لتعديل فكرهم وتصحيح الرأي، وتقوم هذا الدراسة على تساؤل رئيس هو: ما دور الحوار في وقاية الشباب من الإرهاب الفكري؟ وقد استخدم الباحث المنهج التاريخي والاستنباطي، ومن نتائج الدراسة التي توصلت إليها أن تربية الشباب بالحوار يحقق نشأتهم على العقيدة الصحيحة واستقامتهم، وقد أوصت الدراسة بالعناية باختيار القائمين بالإصلاح عن طريق الحوار في المؤسسات التربوية والاجتماعية بحيث يتم اختيار من يتميز بصحة علمه وفهمه وحسن تعامله وإدراكه لضوابط الحوار ومعرفته بخصائص النمو النفسي للشباب واحتياجاتهم ومشكلاتهم.

دراسة جواهر اللهيبي ١٤٢٩ هـ بعنوان (الاتصال التعليمي الجماهيري ودوره

في مواجهة ظاهرة الإرهاب الفكري) وهدفت إلى إبراز دور وأهمية الاتصال التعليمي الجماهيري في خدمة العملية التعليمية، وفي إطلاق فكر الشاب نحو الإبداع وترك الحرية في إبداء رؤية مع مراعاة الحوار الهادف والابتعاد عن التسلط والقمع وضرورة استغلال تلك الوسائل التي تخاطب جمهوراً كبيراً في بث برامج تعليمية تثقيفية توصل الأفكار الهادفة وتنير العقول، ولتحقيق ذلك الهدف أجابت الدراسة عن عدة تساؤلات، منها: ما أهمية الاتصال التعليمي الجماهيري متمثلاً في القنوات الفضائية في نقل المعلومات والأفكار؟ ما دور وسائل الاتصال التعليمي الجماهيري متمثلاً في القنوات الفضائية في مواجهة ظاهرة الإرهاب الفكري؟ وأظهرت النتائج أن للاتصال التعليمي الجماهيري أهمية في نقل المعلومات والأفكار الهادفة بدرجة «مهم جداً»، وبمتوسط عام يساوي ٢٥, ٤، وله دور في مواجهة الإرهاب الفكري بدرجة كبيرة بمتوسط ٤, ١٨، كما أوصت الباحثة بضرورة إيجاد قنوات فضائية تقدم برامج هادفة تسهم في نقل المعلومات والأفكار الصحيحة.

دراسة أرفين كلارك (Clarke Irvine) ١٩٩٦م: حيث قام الباحث بدراسة عنوانها: (أسلوب الاستجابة المتطرفة) هدفت إلى بحث تأثير الثقافات المختلفة في أسلوب الاستجابة المتطرفة ومحاوله الربط بين أسلوب الاستجابة المتطرفة والثقافة، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في أسلوب الاستجابة المتطرفة وجدت بين المقاييس المرقمة فردياً وزوجياً، كما أسفرت النتائج عن وجود اختلاف في مستويات تطرف الاستجابة، ما يشير إلى العلاقة بين أسلوب تطرف الاستجابة والقيم الثقافية في الوقت الذي لم يظهر فيه اختلاف في أسلوب تطرف الاستجابة الاجتماعية.

دراسة جلال بيومي ١٩٩٣م: قام الباحث بدراسة عنوانها (التطرف وعلاقته بمستوى النضج النفسي الاجتماعي لدى الشباب)، وهدفت الدراسة إلى توضيح معالم البنية النفسية المميزة للشخصية المتطرفة في علاقتها بمستوى النضج النفسي الاجتماعي في مرحلة الشباب، ولقد طبقت الدراسة على عينة قوامها (٨٠٠) طالب وطالبة بالجامعة، تتراوح أعمارهم ما بين ٢٠-٢٤ عاماً، واستخدم الباحث مقياس التطرف من إعدادة، ومقياس النضج النفسي الاجتماعي للشباب من إعدادة أيضاً، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقات سالبة دالة إحصائياً بين درجات الطلاب في كل مقاييس التطرف الفرعية ومقاييس النضج النفسي الاجتماعي، كما تشير إلى أن الشخصية المتطرفة تتميز

ببنية نفسية تتسم بالتعصب، التصلب، السيطرة، المغايرة، ضعف الأنا، الجمود الفكري، النفور من الغموض.

دراسة أشرف غيث: ١٩٩٣ م بعنوان: (مقياس مهارات الاختصاصي الاجتماعي المنظم في إدارة المناقشات) استهدفت الدراسة بناء مقياس للوقوف على مهارات الاختصاصي الاجتماعي المنظم في إدارته للمناقشات الجماعية بما يؤدي إلى تزويد الاختصاصيين الاجتماعيين بأداة موضوعية لقياس مهاراتهم، وذلك من خلال قياس عائد تدخلهم المهني لمعرفة جوانب القصور في ممارستهم العملية، وتحديد المتطلبات المعرفية والمهارية التي يحتاجون إليها للقيام بمسئولياتهم المهنية بصورة أفضل.

دراسة «نظيمة سرحان ١٩٩٥ م بعنوان: (النمو المهني المستمر للاختصاصي الاجتماعي) تناولت الدراسة أهمية الإعداد المهني المستمر للاختصاصي الاجتماعي، وأهمية إيجاد الرغبة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين لثقل الجوانب المعرفية والمهارية لتحسين أدائهم المهني في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، واستهدفت الدراسة تحديد أهم مناشط النمو المهني للاختصاصيين والتعرف على المعوقات التي تحول دون إقبالهم على تلك المناشط، وخلصت الدراسة إلى أن رغبة الاختصاصيين الاجتماعيين لتحقيق نموهم المعرفي والمهاري ضعيفة، ما يؤثر في أدائهم المهني، ومن ثم فهناك ضرورة لتنظيم البرامج والدورات التدريبية من جانب المنظمات للاختصاصيين الاجتماعيين لتحقيق النمو المهني المستمر وتوفير المتطلبات المعرفية والمهارية لتحسين أدائهم المهني.

دراسة جمال شحاتة حبيب ١٩٩٦ م بعنوان (التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام أسلوب المشورة المهنية وتطوير خدمات منظمات الرعاية الاجتماعية) وقد أوضحت الدراسة حاجة العاملين بمنظمات الرعاية الاجتماعية إلى الكثير من الخبرات المعرفية والمهارية لتطوير البرامج والخدمات التي تقدمها المنظمة، وقد أكدت الدراسة أهمية استخدام أسلوب المشورة المهنية كأحد المتطلبات المهنية لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وأشارت الدراسة إلى التأثير الإيجابي لاستخدام أسلوب المشورة المهنية في تطوير وتحسين خدمات منظمات الرعاية الاجتماعية في مجال الرعاية الأسرية، سواء استخدم هذا الأسلوب للتعامل مع العملاء أو للتعامل بين منظمة الرعاية وغيرها من المنظمات.

دراسة ناصر عويس ٢٠٠٢م، بعنوان (الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب) وتحددت مشكلة الدراسة في التعرف على نوعية الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب، وأوضحت الدراسة أهمية تنمية الجوانب المعرفية والمهارية للاختصاصيين الاجتماعيين حتى يكون لديهم من القدرات ما يمكنهم من فهم احتياجات ومشكلات هذا القطاع والتأثير الإيجابي الفعال فيهم، وتقديم خدمات الرعاية لهم بدرجة أداء عالية وفق متطلبات هذا العصر واحتياجاته.

دراسة صيف فهمي ٢٠٠٤م بعنوان (المنظمات المهنية للعاملين مع الشباب) وتناولت الدراسة أهم المتطلبات المهنية للعاملين مع الشباب التي من بينها مهارة التأثير في الآخرين التي تعد من المهارات الأساسية في الحوار مع الشباب، والمهارة في دعم قيم العمل الاجتماعية لدى الشباب، ومهارة تحسين الأداء، وقد أوصت الدراسة بعقد وتنظيم الدورات وورش العمل وتبادل الخبرات بين العاملين مع الشباب في القطاعات المختلفة، لثقل وتنمية مهاراتهم والتركيز على درجة استيعاب الممارس لتلك المهارات بما ينعكس إيجابياً على ممارستهم وتأدية أدوارهم داخل المؤسسات الاجتماعية ويمكنهم من تقديم مستوى أداء أعلى، وتنمية القدرة على تحسين وتطوير هذا الأداء باستمرار.

ومن خلال الطرح السابق واستعراض بعض الدراسات يمكن بلورة مجموعة من النقاط أهمها:

١ - وأوضحت الدراسات أهمية الإعداد المهني المستمر للاختصاصيين الاجتماعيين لثقل الجوانب المعرفية والمهارية لتحسين أدائهم المهني في تقديم خدمات الرعاية والإرشاد مع الجيل الناشئ بالفكر المعاصر بما يتناسب مع متطلبات وتحديات مجتمع المعرفة والمعلوماتية.

٢ - وتضيف الدراسة الراهنة تأكيد أهمية تنظيم الدورات التدريبية وورش العمل لمساعدة الممارسين على اكتساب المهارات والخبرات، كذلك التعرف على متطلبات تحسين الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين بمجال مناصحة ضحايا الفكر المتطرف، وخاصة في ظل تأثيرات العولمة على البيئة.

المعطيات النظرية للدراسة: مهارات الممارس العام في مناصحة ضحايا الأفكار المتطرفة في ضوء منظور الممارسة المهنية العامة: أولاً: مهارات دراسة الحالة وتحديد المشكلة

لقد استمدت مهنة الخدمة الاجتماعية منذ بداية تطورها التاريخي مصطلح «دراسة الحالة» من العلوم النفسية، حيث أخذ علم النفس الإكلينيكي هذا المصطلح عن الطب النفسي والعقلي، وقد شاع استخدام هذا المصطلح في الممارسات المهنية عند كل من المتخصصين بعلم النفس والخدمة الاجتماعية، بالرغم من اعتراض بعض الإكلينيكين على استخدام كلمة «الحالة» في الإشارة إلى كائن إنساني يعاني اضطراباً بدنياً أو انفعالياً (النجار، ١٤٢٩: ٩) كما يدعو دولارد إلى الأخذ بدراسة الحالة بوصفها منهجاً علمياً، وذلك في ضوء سبعة محكات هي: (النجار، ١٤٢٩: ١٣)

- ١ - النظر إلى الفرد بوصفه عينة في حضارة معينة.
- ٢ - فهم دوافع الشخص في ضوء مطالب المجتمع.
- ٣ - تقدير الدور المهم للعائلة في نقل هذه الحضارة.
- ٤ - إظهار الطرق التي تتطور بها الخصائص البيولوجية للفرد إلى سلوك اجتماعي والتفاعل مع الضغوط الاجتماعية.
- ٥ - النظر إلى سلوك الراشد في ضوء استمرار الخبرة من الطفولة إلى الرشد.
- ٦ - النظر إلى الموقف الاجتماعي المباشر بوصفه عاملاً في السلوك الحاضر وتحديد أثره على وجه الخصوص.
- ٧ - وأخيراً إدراك تاريخ الحياة من الجانب الإكلينيكي، بوصفه تنظيماً مضاداً لسلسلة من الحقائق غير المرتبطة.

ويعد تحديد المشكلة ووضع خطة لحلها هو الهدف الأول للاستشارة، حيث يرجع الفرد الذي يواجه مشكلة في حياته للاختصاصي الاجتماعي كمستشار له في إيجاد حل لمشكلته، وهناك من حدد ثلاث مراحل يستند إليها الاختصاصي الاجتماعي في تحديد المشكلة: (Thompson, 2002: 156) ويرافق كل مرحلة من مراحل تحديد المشكلة ما يناسبها من مهارات ومهام الاختصاصي الاجتماعي على النحو التالي:

المرحلة	المهارات	الوظائف
إقرار العلاقة	- التقبل - الإصغاء الفعال - الاعتراف بنواحي القوة	- يعبر الاختصاصي الاجتماعي عن اهتمامه. - يبدأ الاختصاصي الإصغاء للشباب المغرر به لإدراك حجم المشكلة. - يقدم بيانات توضيحية حسب حاجة الموقف. - يعترف الاختصاصي بأن هذه المشكلة مشابهة إلى حد ما لبعض ضحايا الأفكار المتطرفة. - يوضح أن المشكلة أو العقبة وقتية وأن لديه من نقاط القوة ما يواجهها.
تحديد المشكلة	- التغذية الراجعة - الإصغاء الفعال - التحديد - التعهد - بدائل الاختبار - والتحقق - المساندة	- تؤسس على معلومات مستمدة عن صاحب الفكر المضلل ومشكلته من صاحب الفكر المضلل نفسه ومصادر أخرى. - يطلب الاختصاصي من صاحب الفكر المضلل نفسه لأن يكون أكثر تحديداً. - يقر صاحب الفكر المضلل باستعداده أن يفعل شيئاً ما لمساعدة نفسه بحل المشكلة والتقليل منها، ويحدد ذلك السلوك. - يحدد الاختصاصي وصاحب الفكر المضلل معاً قائمة بالخطوات والإستراتيجيات التي يمكن العمل بها لحل المشكلة. - يوافق الاختصاصي ويعزز ما يقرره صاحب الفكر المضلل.
تيسير التغيير	- العمل	- إعداد خطة لما سوف يقوم به صاحب الفكر المضلل. - تنمية اتجاهات إيجابية.

حيث يقوم الاختصاصي الاجتماعي في هذه المرحلة بتحديد مشكلة الشاب المغرر به والتأكد من الآتي:

- ١- أن تكون هناك مشكلة يعانيها الشاب المغرر به، فقد يتوهم الشاب المغرر به مشكلة لا وجود لها، ودور الاختصاصي الاجتماعي هنا هو التأكد من ذلك.
- ٢- أن تقع مشكلة الشاب المغرر به في نطاق الخدمات التي تقدمها المؤسسة التابع لها الاختصاصي الاجتماعي. وقد تحدث هذه الحالة نتيجة لجهل الشاب المغرر به بنوعية المؤسسات الاجتماعية القائمة وطبيعة التخصص فيها ونوع الخدمات التي تقدمها. ما يتطلب من الاختصاصي مهارة في تقييم وتحديد المشكلة، ويتم ذلك على النحو التالي:

- أ- قدرة الاختصاصي الاجتماعي في تحديد المشكلة المحتملة، وذلك بمساعدة الشاب المغربي به على وصف الصعوبات بطرقه الخاصة، وبعد ذلك يتم تلخيص واختيار مفهوم الاختصاصي الاجتماعي لتلك المشكلة.
- ب- التوصل إلى اتفاقية مؤقتة عن وجهة نظر الشاب المغربي به للمشكلات الأساسية.
- ج- التصدي لتحديات المشكلات غير القابلة للحل أو المرغوب فيها.
- د- اقتراح مشكلات إضافية بعد تحديد أولويات لدى الشاب المغربي به غير متصلة به ومفهومة من قبله.
- هـ- تتم مشاركة الآخرين والمحيطين بالمشكلة، وذلك في حالة الضرورة لذلك.
- و- أن يكون هناك اتفاق واضح بين الاختصاصي الاجتماعي والشاب المغربي به حول المشكلات التي سيتعاملان معها وتعريفها إجرائياً.
- ز- على الاختصاصي الاجتماعي أن يركز على السياق البيئي للمشكلة.
- (محمود، ٢٠٠٨م: ١٢٦)

ثانياً: مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي

تعد مهارة الاتصال إحدى المهارات المهمة بالنسبة للاختصاصي الاجتماعي حيث يسعى إلى مساعدة وحدة التدخل في تحديد الاحتياجات ومواجهة المشكلات، (علي و خليل، ٢٠٠٧م)، وتعرف مهارة الاتصال بأنها: مجموعة من السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين حيث تتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيراً في الآخرين (غريب وآخرون، ٢٠٠٩م: ٤٣)، وهناك نوعان من مهارات الاتصال هما:

١- الاتصال اللفظي

«وهو تبادل اللغة الكلامية من خلال المحادثة والمشافهة بين أطراف الاتصال» (المسعودي، ٢٠٠٧م: ٦٥) ويستخدم المختصون مصطلحات الاتصال اللفظي والسلوك اللفظي والمهارات اللفظية للدلالة على جميع الكلمات والجمل المنطوقة التي يستخدمها

الاختصاصي للتعبير عن اهتمامه، وتشجيعه، ومتابعته، وتعاطفه، وثقته، واحترامه، وتقبله للعمل (نيازي، ٢٠٠٦م: ٢٢٦) ويقسم الاتصال اللفظي إلى نوعين هما: (الميلبي، ١٤٣٠: ٤٠) الاتصال الشفهي: ومن أمثله (المقابلات والمناقشات والمحاضرات). والاتصال الكتابي: ويعمل على نقل المعلومة إلى عدد كبير من الأفراد بالإضافة إلى أنه يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة، ويعد الاتصال اللفظي هو الوسيلة التي يتمكن من خلالها الاختصاصي الاجتماعي من نقل أفكاره وآرائه وأساليبه العلاجية للعمل، فإذا لم يكن الاختصاصي الاجتماعي قادراً على استخدام الكلمات المناسبة التي تساعده في إيصال رسالته، فإنه لن يتمكن من التأثير على الشاب المغربي، ما يؤدي بالنهاية إلى فشل التدخل المهني وعدم تحقيق فعاليته.

ولقد حدد كومير وكومير (Comier & Comier) تسعة أنماط من الاتصال اللفظي التي يجب على الاختصاصي تجنبها خلال مقابلات وجلسات المناصحة وهي: (الرشيد، ٢٠٠٦: ٤٥)

- ١ - التعاطف المفرط والمبالغ فيه.
- ٢ - المجاملة والتزييف.
- ٣ - التحليل والتأويل المفرط.
- ٤ - أساليب النصح الموجهة بطريقة هجومية تسلطية.
- ٥ - إظهار تلك التعبيرات التي تعكس عدم الاحتمال والتبرم والضجر.
- ٦ - أسلوب إبداء الملاحظات بصورة متتالية ومتلاحقة.
- ٧ - توجيه اللوم والانتقادات وإلقاء التهم وإطلاق الأحكام.
- ٨ - أسلوب الانكشاف الذاتي المفرط وتحويل الجلسة إلى عرض لإنجازاته.
- ٩ - ألا يكثر الأسئلة والتعليقات على ما يقوله ضحية الفكر المتطرف.

الاستجابات الخاطئة التي يجب على الاختصاصي الاجتماعي تجنبها

(علي، ١٩٩٦م: ١٥٠ - ١٥١)

سبب الخطأ	مثال على ما يمكن أن يقوله الاختصاصي الاجتماعي	الاستجابة الخاطئة
إن الشاب المغربي به حضر وتواجد بالمركز للمساعدة بسبب ما ارتكبه من جرم، وليس من المرغوب فيه تدعيم ذلك دون تقديم مزيد من المساعدة المؤثرة.	إنك مسكين جداً لقد مررت بتجربة رهيبية.	المبالغة في الاهتمام
إن معظم ضحايا الأفكار المتطرفة لا يرغبون في إعاقة عملية المناصحة، ولكنهم لا يعرفون كيف يشاركون، وعندما يحدث ذلك؛ فإن الفشل يرجع إلى الاختصاصي الاجتماعي وليس إلى الشاب المغربي به.	إذا لم تتعاون بشكل أفضل فلا داعي لأن تعود لهذه المؤسسة مرة أخرى. بقاؤك بمركز المناصحة لا جدوى منه، يفضل إلحاقك بالسجن.	العقاب
يجب التركيز على الإيجابيات وليس على السلبيات.	إن مظهرك يبدو مروعاً اليوم	النقد
ربما لا يستطيع الاختصاصي الاجتماعي حل مشكلة الشاب المغربي به؛ لذلك يجب ألا يعده أبداً بشيء لا يمكن تحقيقه.	أخبرني عن ذلك لكي أحل لك مشكلتك.	الوعد
إن الشاب المغربي به لا يختار الاختصاصي الذي يتعامل معه، ولكنه حول إليه بحكم عمله بمركز المناصحة، ومن الأفضل أن يبحث الاختصاصي الاجتماعي عن السبب في عدم تعاون الشاب المغربي به، فربما يعود السبب إليه، وليس إلى الشاب المغربي به.	إذا لم تتعاون معي، فمن الأفضل أن أحولك إلى اختصاصي اجتماعي آخر.	التهديد
إن ما يهم الشاب المغربي به هو مشكلته، وليس مشكلة الاختصاصي الاجتماعي.	يجب أن يكون كلامنا مختصراً اليوم؛ لأنني يجب أن أغادر المركز بعد قليل بسبب....	عدم الصبر «التبرم»
يجب ألا يقوم الاختصاصي بمجادلة الشاب المغربي به فهو يعلم بالفعل أن الاختصاصي الاجتماعي أقوى وأعرف منه.	أنت على خطأ طوال الوقت أو أن كل ما قلته خطأ	الجدال

ويتوقف نجاح الاتصال اللفظي على كيفية استخدام الاختصاصي الاجتماعي للمهارات الخاصة بالاتصال اللفظي، التي تساعد كثيراً في عملية الدراسة والتشخيص والعلاج التي تصل بالشباب المضلل إلى تعديل سلوكه نحو الأفضل، ومن هذه المهارات ما يلي:

أ - مهارة إعادة العبارات: إعادة العبارات بتكرار المضمون الأساسي لتواصل الشاب المغربي به اللفظي مع الاختصاصي متضمناً المعنى الكلي لعباراته وإن لم يكن متضمناً الكلمات نفسها التي احتوتها تلك العبارات، ولا يعني مجرد ترديد ما ذكره الشاب المغربي به، وإنما ينبغي إعداد الصياغة الجديدة في كلمات تقود إلى مزيد من المناقشة والفهم من جانب ضحية الفكر المتطرف (الميلبي، ١٤٣٠هـ: ٦٠) وهناك نوعان للارتداد التعبيري وإعادة العبارة هما: الارتداد التعبيري للمشاعر ويتركز في مهارة الاختصاصي في تلخيص وعكس شعور الشاب المغربي به. والارتداد التعبيري للأفكار ويتضح في مهارة الاختصاصي في عرض الأفكار التي يشترك فيها الشاب صاحب الفكر المتطرف وتفيد هذه المهارة في الآتي: (الصويان، ٢٠١١: ٣٠)

- أن الشاب صاحب الفكر المتطرف يدرك اهتمام ومتابعة الاختصاصي الاجتماعي لحديثه.

- يعطي الشاب المغربي به الفرصة لأن يستمع إلى كلماته.

- يعطي الارتداد التعبيري الفرصة لصاحب الفكر المتطرف في الاستطرداد في الحديث حيث إنه يأخذ الكلمة أو مقطع العبارة التي ردها الاختصاصي الاجتماعي ويكمل شرحها وتحليلها.

- يعطي الشاب المغربي به فرصة لإعادة التفكير فيما قاله، فيؤكد أو يراجع عن العبارة.

مثال: الشاب المغربي به: أنا أعرف أنه لن تفيدني حالة اكتئابي التي جعلتني أجلس في المركز وأنام في السرير طوال اليوم، الاختصاصي الاجتماعي: معنى ذلك أنك تعرف أنك بحاجة إلى أن تتجنب البقاء في السرير أو الجلوس في المركز طوال المدة تلك حتى تساعد نفسك في التخلص من حالة الكآبة (الميلبي، ١٤٣٠هـ: ٧٦)

ب - مهارة التساؤل: تعد مهارة التساؤل الوسيلة الأساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة ضحية الفكر المتطرف من جميع جوانبها، حيث إنها تفيد في الحصول على المعلومات اللازمة عنه، وفي تشجيعه على التعبير عن نفسه وفي مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره وتفيد مهارة التساؤل الاختصاصي الاجتماعي في تحديد أسس تشخيصه وعلاجه،

وفي وضع إستراتيجياته وفي تحقيق أهدافه. (عمر، ٢٠٠٠م: ٣٩٩)، ومن الأهمية أن يستخدم الممارس المهني الأسئلة فقط لجمع المعلومات وتفهم ظروف ضحايا الفكر المتطرف، وليس بهدف الاستجواب أو التحقيق، ومن الخصائص الأساسية لمهارة الأسئلة (الصويان، ٢٠١١م: ٣٤):

- تساعد على بدء المقابلة، وتشعر ضحية الفكر المتطرف بالطمأنينة والارتياح.
 - التعرف على تفاصيل الموقف وتوضيحه.
 - تساعد الأسئلة في التعرف على المعلومات والأحداث بشيء من الدقة والتحديد.
 - تساعد في التعرف على معلومات أساسية ترتبط بعملية التقدير.
 - تساعد الشاب المغربي على التفكير في أبعاد أخرى للمشكلة.
 - تستخدم الأسئلة بهدف ضبط إيقاع وسير المقابلة.
 - تحقق الأسئلة أغراضاً متعددة مثل: الاستكشاف، مواجهة النفس، فهم الذات.
- ومما تجدر الإشارة إليه أن مهارة السؤال تكمن في قدرة الاختصاصي الاجتماعي عند طرح الأسئلة على الشاب أن يتبين ظروفه الشخصية وحالته النفسية وحياته العملية، كما أن هناك أنواعاً من الأسئلة ينبغي الابتعاد عنها كالأسئلة الملتوية والساخرة؛ لأنها تفقد ثقة الشاب المغربي به، وخاصة نوعيه الأسئلة التي تشعره بالإدانة مثال ذلك: في حالة ارتكابه للسرقة، يبدأ الاختصاصي بسؤال ضحية الفكر المتطرف: عندما قمت بسرقة هذه الأدوات ماذا فعلت بها؟ (خليفة، ٢٠٠٥م: ٩٦)

ج- مهارة عكس المشاعر: تعد فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها الاختصاصي أحاسيس الشاب المضلل وتعبيراته وانفعالاته، لما يتضمنه تواصله اللفظي وغير اللفظي مع الاختصاصي الاجتماعي، ولذا فإن الشاب المغربي به قد يشعر براحة غامرة وطمأنينة فائقة، ما يقوي حديثه معبراً عن عواطفه الجياشة ومشاعره المكنونة وأحاسيسه الدفينة وعلى الاختصاصي أن يعكس له ما يتفوه به من عبارات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة أو مفرحة وسارة (عمر، ٢٠٠٠م: ٤٠١) مثال: الشاب المغربي به: إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي لقد انفض عني الأصدقاء حتى

المال لم يعد عندي منه شيء، الاختصاصي الاجتماعي: أنت تشعر بالضجر بسبب الظروف التي تمر بها الآن. (الميلبي، ١٤٣٠: ٥٠)

د- مهارة المواجهة: تعد فنية المواجهة وسيلة فعالة يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي في كشف التناقضات بين ما يقوله الشاب المضلل وما يفعله، ما يجعله أكثر استبصاراً لما بداخله، فيعكسه على سلوكه الخارجي ويفضل أن تستخدم المهارة في نهاية مرحلة البناء في المقابلات الفردية، بعد أن يتم بناء الألفة بين الشاب المضلل والاختصاصي وتصبح هناك علاقة إنسانية مهنية وثيقة بينهما. (عمر، ٢٠٠٠م: ٤٠٣)، وهناك تحفظات على استخدام هذه المهارة في الأوقات والظروف غير الملائمة لما قد تسببه من مشكلات في العلاقة، وما قد تحتويه من احتمالية عدم تفهم أغراضها، فإن هذا الأسلوب قد يعده الفرد نوعاً من الهجوم الشخصي أو محاولة إحراجه والتقليل منه، وهناك شروط لاستخدامها: (الصويان، ٢٠١١م: ٣٣).

هـ- مهارة الإيضاح: تعد مهارة الإيضاح بمثابة تغذية رجعية مباشرة من جانب الاختصاصي للعميل لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة، وتهدف مهارة الإيضاح إلى تدعيم الاستجابة التلقائية من الاختصاصي للعميل إذا حدث أي توتر في التواصل بينهما عندما لا يفهم أحدهما ما يقوله الآخر، وعندما يعجز الطرفان عن فهم ما يدور في المناقشة بينهما. (عمر، ٢٠٠٠م: ٤٦٠ - ٤٦٦)

و- مهارة التفسير: وتعني قيام الاختصاصي الاجتماعي بعد الاستماع لرواية الشاب المغربي، بتزويده بأفكار جديدة ليستخدمها في تفسير المشكلة. (الميلبي، ١٤٣٠هـ).

ز- مهارة التلخيص: وتتميز مهارة التلخيص بأنها تقود الشاب المغربي به تدريجياً وبطريقة سلسلة آمنة تدخل الطمأنينة في نفسه وتزرع فيه روح الأمل وتشجع الشاب المغربي به على التعامل مع الاختصاصي مرة أخرى، وأن يستفيد مما تناوله الحوار من جوانب ذات مردود إيجابي على وضع وحالة الشاب المضلل (عمر، ٢٠٠٠م)، ويتم استخدام أنواع التلخيص، وذلك حسب مراحل المساعدة: (الصويان، ٢٠١١م: ٤٠)

٢ - الاتصال غير اللفظي

هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات (غريب وآخرون، ٢٠٠٩م: ٥٠) فهو مجموع المهارات التي تعتمد على حركات الجسم كطريقة الجلوس، وحركات اليدين، واللمس، والنظر، والإيماء بالرأس، والابتسامة التي تدل على اهتمام الاختصاصي الاجتماعي بالشاب المغربي به ومشكلته، وتعمل على تشجيع الشاب المغربي به لمواصلة الحديث والتفاعل خلال المقابلة (نيازي، ٢٠٠٦م: ٢٣٠)

ثالثاً: مهارة الاستماع والإنصات الجيد

الاستماع هو فن (الإصغاء) الذي يشتمل على عمليات معقدة وليس مجرد سماع، بل عملية يبدي فيها المستمع اهتماماً خاصاً، وانتهاهاً مقصوداً، على نحو يؤدي إلى استيعاب معاني الكلمات والجمل، وحينما يتحدث الاختصاصي الاجتماعي، فعليه انتقاء الكلمات والألفاظ بدقة بما يتفق مع ثقافة وقيم الشاب المغربي به الذي يتعامل معه، والإصغاء لا يجيده إلا الاختصاصي الماهر الذكي لتشجيع الشاب المغربي به على إخراج كل ما بداخله (عبد اللطيف، ١٤٢٨هـ: ١٤) ومن المهارات الضرورية لتحقيق الإنصات الفعال على الاختصاصي الاجتماعي الالتزام بها:

الاستعداد للاستماع - الصمت - الإيقاف والمقاطعة - الاستفسار - تحديد الهدف -
وتهيؤ المناخ المناسب للحوار ولا تصدر أحكاماً مبكرة في أثناء استماعك للعميل قاوم
نفسك ولا تصدر أحكاماً مبكرة بينك وبين نفسك على اتجاهات ونوايا من تتحدث
إليه، فإن ذلك يؤثر في تشويه الصورة التي تريد معرفتها أو التحقق منها، فإعطاء الشاب
ضحية الفكر المتطرف الإذن بالحديث عن كل ما يرغب في الإفصاح عنه يشير إلى أنك
مستعد وترغب في الاستماع إليه وهذا يستحسن في بداية جلسات المناصحة، وهو أن تقوم
بايصال الرسالة التالية: أنا مستعد وحاضر للاستماع لك وأنا أعطيك الفرصة للتحدث
(Richard Nelson- Jones, 42) (مثال: الاختصاصي الاجتماعي (ما الذي ترغب في
الحديث عنه اليوم؟) - (إذا كنت ترغب بالحديث فكلي آذان صاغية لك) - (أنا سعيد
للاستماع لكل ما لديك).

رابعاً: مهارة الملاحظة وتفسير السلوك اللفظي وغير اللفظي

تصنف الملاحظة (Observation) على أنها أحد أهم أساليب المقابلة في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، وتعرف بأنها نشاط عقلي يعتمد على «سلامة الحواس»؛ إذ تعد الملاحظة من الوسائل المهمة في الحصول على المعلومات اللازمة عن سلوك الشاب المغربي به، وتشمل ملاحظة السلوك في مواقف الحياة الطبيعية، ومواقف التفاعل الاجتماعي بجميع أنواعه، ورصد الانفعالات والمواقف المختلفة التي يمر بها الشاب المغربي به (سري، ٢٠٠٠م: ٦٣). (Hepworth & Larson, 1990: 197)

خامساً: مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية

تعد عملية المناصحة هي القاعدة الأساسية التي تساعد على التعامل مع الموقف الإشكالي والظروف التي يعيشها الشاب المغربي به، ونجاح عملية المناصحة يعتمد على طبيعة وفاعلية العلاقة المهنية والجهود المبذولة لدعمها وتقويتها، وذلك يتطلب التفكير في الأفكار والمشاعر التي تتاب الشاب المغربي به عندما يبدأ لأول مرة في التعامل مع الاختصاصي الاجتماعي، ويمكن تلخيصها في الآتي:

- ١ - الخوف من كيفية استقبال الاختصاصي للشباب المضلل، ومدى قدرته على تفهم شعور الشاب المغربي به دون إطلاق الأحكام أو إدانته.
- ٢ - الرهبة من مقابلة شخص غريب وإطلاعه على معلومات ومواقف شخصية وخاصة.
- ٣ - عدم التأكد من استعدادات الاختصاصي الاجتماعي ومؤهلاته وكفاءته وقدرته على مناصحته لضحية الفكر المتطرف حتى يتمكن من مواجهة مشكلاته بشكل فعال.
- ٤ - القلق من منح الاختصاصي الثقة وعدم التأكد من أن الاختصاصي متمرس وقادر على تقديم المناصحة الفعالة له.

٥- الخوف من التغيير الذي قد يحدث في حياة الشباب المغرر به وظروفه كنتيجة لعملية المناصحة.

وهناك ثلاثة شروط لنجاح العلاقة المهنية في عملية المناصحة يجب توافرها وهي:

أ- التعاطف: ويعني إدراك الاختصاصي الاجتماعي لمشاعر صاحب الفكر المتطرف وتقدير كل ما مر به الشاب المغرر به من خبرات.

ب- الاحترام الإيجابي غير المشروط: ويعني عدم محاولة قيام الاختصاصي الاجتماعي بالتوصل لاستنتاجات، ثم الضغط على الشاب المغرر به بتقبلها.

ج- التوافق أو المواءمة: ويشار هنا إلى المطابقة بين نظرة الشاب المغرر به لذاته كما هي في الواقع وبين ذاته التي يتطلع إلى الوصول إليها.

مهارة الاختصاصي وقدراته الشخصية في تكوين العلاقة المهنية:

أ- أن يمتلك القدرة النفسية على تقبل الآخرين كما هم (Acceptance)، حيث سيكشف الشاب المغرر به عن مشاعره وأفكاره ومخاوفه المضطربة؛ لذا فإن ما يبيده الاختصاصي الاجتماعي من تقبل صادق تجاه الشاب المغرر به يجعله يشعر بأنه موضع اهتمام واعتبار.

ب- سعة الفهم (Understanding) عند الاختصاصي الاجتماعي تكون ذات أهمية، وهو أن يدرك بشكل واضح ومكتمل عقلياً وانفعالياً ما يحاول الشاب المغرر به أن ينقله ويعبر عنه للاختصاصي، والفهم عملية مشاركة فيها يتمكن الاختصاصي من خلال تعبيرات الشاب المغرر به أن يصل إلى المعنى الذي يريده.

ج- قدرة الاختصاصي في التواصل مع ضحايا الفكر المتطرف فلا يكفي فقط أن يفهم الاختصاصي ما يعبر عنه الشاب المغرر به، ولكن أيضاً أن يكون الاختصاصي قادراً على توصيل فهمه للمتطرف، لذا يختار الاختصاصي أنسب أساليب التواصل للاستجابة لاتجاهات الشاب المغرر به وإطارة المرجعي الداخلي.

د- الحساسية (Sensitivity) وهي مهارة أساسية يتميز بها الاختصاصي الاجتماعي وقد تعرف في بعض الأحيان على أنها مقدرة الاختصاصي على أن يكون واعياً بما يحدث في عملية المناصحة من خلال السلوك اللفظي وغير اللفظي للمتطرف،

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة الراهنة وأهدافها التي تتحدد في التعرف على المهارات المهنية والتطبيقية للممارسين المهنيين العاملين مع حالات ضحايا الفكر المتطرف، لذا فقد صنفت هذه الدراسة على أنها دراسة وصفية تحليلية.

ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة: انسجاماً مع موضوع الدراسة ونوعها وتحقيقاً لأهدافها اعتمدنا على استخدام منهج المسح الاجتماعي (بطريق العينة)، وتم اختيار عينة من الاختصاصيين الاجتماعيين.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموع الاختصاصيين الاجتماعيين من الذكور والإناث وبلغت نسبة الذكور أكثر من الإناث ٥, ٢٩٪، يعملون بوحدة الإرشاد الاجتماعي - مضى على عملهم خمس سنوات فأكثر - وهم حاصلون على مؤهل تخصص الخدمة الاجتماعية - بلغ متوسط سن عينة الدراسة ٧, ٣٣ سنة بانحراف معياري ٢, ٦ وبلغ عدد الإناث (١٢) بنسبة ٣٠٪ من عينة الدراسة في حين بلغ عدد الذكور ٢٨ بنسبة ٧٠٪ من عينة الدراسة) وقد اشتملت عينة الدراسة على الاختصاصيين الاجتماعيين بهدف الوقوف على أهم المهارات المهنية للعاملين مع حالات العنف والمشكلات السلوكية.

رابعاً: مجالات الدراسة:

المجال البشري: تحدد المجال البشري في جميع الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بوحدة الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية بمنطقة الرياض، وقد بلغ إجمالي عينة الدراسة (٤٠).

المجال المكاني: «وحدة الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية» بمنطقة الرياض لتقييم وعلاج الحالات.

المجال الزمني: الفترة الزمنية التي استغرقتها عملية جمع البيانات، حيث استغرقت شهرين وعشرة أيام، وانحصر المجال الزمني في الفترة من ١ / ١٢ / ١٤٣٢هـ إلى ١٠ / ٣ / ١٤٣٣هـ

خامساً: أدوات الدراسة (جمع البيانات): استخدمت الباحثة في هذه الدراسة (الاستبانة) وقد اشتملت على مجموعة من الأبعاد تضمنت المهارات المهنية الآتية: مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة. ومهارة الاستماع. ومهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار، مهارة الاستيضاح وإدارة الحوار وتوجيه الأسئلة. ومهارة تقديم النصيحة. ومهارة المواجهة. ومهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية. سادساً: المعالجة الإحصائية للبيانات: تم استخدام المعاملات الإحصائية المناسبة لطبيعة وأهداف الدراسة الراهنة من خلال برنامج SPSS، وتحديد الأبعاد الرئيسة للمتطلبات المعرفية والمهارية في ضوء المفهوم الإجرائي، وتم الاطلاع على التراث النظري وإعداد مجموعة من العبارات وعرضها على عدد (٨) محكمين كصدق ظاهري من أساتذة الخدمة الاجتماعية وكان عدد العبارات بعد هذا الإجراء كما يلي:

الجدول رقم (١) يوضح عدد العبارات للأبعاد قبل وبعد صدق المحكمين

عدد العبارات بعد التحكيم	عدد العبارات قبل التحكيم	الأبعاد
٤٠	٥٦	المتطلبات المهنية
١١	١٥	مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة
٨	١٠	مهارة الاستماع
٧	١١	مهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار
٦	٩	مهارة إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة
٨	١١	مهارة تقديم النصيحة
٢٤	٣٠	مهارة المواجهة
٨	١٢	مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية
٨	٨	محددات الحس المهاري وعوامل تنميته للممارسين المهنيين

وقامت الباحثة بالحصول على معامل الثبات لأداة الدراسة من خلال التجزئة النصفية لعدد (٢٠) اختصاصياً بمراكز الإرشاد الاجتماعي، إضافة إلى صدق المحكمين، وكانت معاملات الثبات والصدق كما يأتي:

الجدول رقم (٢) يوضح معاملات ثبات الأداة الرئيسة للبحث

الأبعاد	معامل الثبات	معامل الصدق
مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة	,٧٢	,٨٩
مهارة الاستماع	,٧٥	,٨٤
مهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار	,٧٩	,٨٤
مهارة إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة	,٧٢	,٨٢
مهارة تقديم النصيحة	,٧٣	,٨٧
مهارة المواجهة	,٧٦	,٨٥
مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية	,٧٥	,٨٢
الاحتياجات التدريبية لتنمية الحس المهاري.	,٧٧	,٨٤

عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: الإجابة عن تساؤلات الدراسة

التساؤل الأول: ما أهم المهارات المهنية أو التطبيقية للممارسين المهنيين العاملين في مناصحة ضحايا الفكر المتطرف من وجهة نظر الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بوحدة الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية، من خلال الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

١ - ما الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة ؟

الجدول رقم (٣) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة

الترتيب النسبي	وزن مرجح	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة
		%	ك	%	ك	%	ك	
٢	٩٥	١٢,٥	٥	٣٧,٥	١٥	٥٠	٢٠	توفير المعلومات حول الدوافع والأهداف الشخصية للمتطرف من ارتكاب المخاطر
٥	٩٣	١٢,٥	٥	٤٢,٥	١٧	٤٥	١٨	توفير المعلومات حول الدوافع النفسية للمتطرف من إحساسه بالدونية وبغضه للمجتمع
١	١٠١	١٠	٤	٢٧,٥	١١	٦٢,٥	٢٥	توفير المعلومات حول الدوافع السياسية للمتطرف من صراعات محلية وقمع سياسي
٦	٩٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	٥٠	٢٠	توفير المعلومات حول الدوافع الاقتصادية للمتطرف كالفقر والبطالة
٤	٩٤	٢٠	٨	٢٥	١٠	٥٥	٢٢	توفير المعلومات حول الدوافع الاجتماعية للمتطرف كالتفكك الأسري، غياب القدوة الصالحة، الفراغ الاجتماعي، ضعف الدور التربوي والاجتماعي للمؤسسات التعليمية
٢	٩٥	١٢,٥	٥	٣٧,٥	١٥	٥٠	٢٠	توفير المعلومات حول الدوافع الدينية والأيدولوجية للمتطرف
٧	٨٥	٢٥	١٠	٣٧,٥	١٥	٣٧,٥	١٥	توفير المعلومات حول الجماعات والأشخاص المضللة التي ينتمي إليهم ونوعية التقنيات المستخدمة لممارسة المخاطر
٨	٧٠	٥٠	٢٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	توفير المعلومات عن العلاقات الأسرية والحرمان العاطفي من الأمومة والأبوة

يتضح من الجدول رقم (٣) أهمية قدرة الاختصاصي الاجتماعي في «توفير المعلومات حول الدوافع السياسية للمتطرف من صراعات محلية وقمع سياسي» قد جاء في الترتيب الأول وفقاً للأهمية النسبية «١٠١»؛ لأن ذلك يعد جانباً أساسياً في تطبيق مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة ويعد من الأهداف المراد الوصول إليها، وجاء في المرتبة الثانية «توفير المعلومات حول الدوافع والأهداف الشخصية للمتطرف من ارتكاب المخاطر» وهذا يتفق مع بعض الدراسات التي أشارت إلى أهمية مجموعة من العوامل السلبية التي تؤدي إلى الأفكار المتطرفة منها:

- نقص الثقافة الدينية في مناهج التعليم، وعدم الاهتمام بتعليم قيم الرفق والتسامح، وحب الآخرين، والأمن، والحب، والعدالة، والحرية.
- جماعة الرفاق لها دور لا يستهان به في التطرف الفكري؛ إذ تسمح للفرد بالتعبير عن رأيه بحرية حتى لو كانت آراؤه خاطئة، بل يجد فيها الفرد متنفساً للكبت الداخلي.
- عدم استجابة الفرد للنظام.

بينما جاء في المرتبة الثانية نفسها «توفير المعلومات حول الدوافع الدينية والأيديولوجية للمتطرف» في حين جاء بالترتيب الرابع «توفير المعلومات حول الدوافع الاجتماعية للمتطرف كالتفكك الأسري، غياب القدوة الصالحة، الفراغ الاجتماعي، ضعف الدور التربوي والاجتماعي للمؤسسات التعليمية، واحتل الترتيب الخامس من حيث الأهمية مهارة «توفير المعلومات حول الدوافع النفسية للمتطرف من إحساسه بالدونية وبغضه للمجتمع، وجاء في الترتيب السادس «قدرة الاختصاصي بتوفير المعلومات حول الدوافع الاقتصادية للمتطرف كال فقر والبطالة» وبالمقابل بالمرتبة السابعة «توفير المعلومات حول الجماعات والأشخاص المضللة التي ينتمي إليهم ونوعية التقنيات المستخدمة لممارسة المخاطر» وجاء بالمرتبة الثامنة «توفير المعلومات عن العلاقات الأسرية والحرمان العاطفي من الأمومة والأبوة».

٢- ما الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة الاستماع؟

الجدول رقم (٤) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة الاستماع

الترتيب النسبي	وزن مرجح	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة الاستماع
		%	ك	%	ك	%	ك	
٢	١٠١	٢٥	١٠	٢٢,٥	٩	٥٢,٥	٢١	الاستماع لمفهوم الناصح للقضايا الفكرية كالمواطنة والوطنية، وجماعة الإسلام المظاهرة للكفر من وجهة نظره
٥	٩٦	١٥	٦	٣٠	١٢	٥٥	٢٢	الاستجابة الملائمة لمشاعر الناصح ومقترحاته وتعليقاته لتحريره مما يعانيه من قلق وتصارع بين معاني الخير والشر
٣	١٠٠	١٢,٥	٥	٢٥	١٠	٦٢,٥	٢٥	السماح للناصح بالتعبير عن وجهة نظره الخاصة بأفكاره المتطرفة التي يعتنقها وردود فعله للسلوك المتطرف الذي صدر منه
٨	٩٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	٥٠	٢٠	الإنصات الفعال لأسباب رفضهم ومقاومتهم للمناصحة الفردية
٧	٩٢	١٢,٥	٥	٤٥	١٨	٤٢,٥	١٧	تأكيد الاعتراف والتقبل بكل ما يحمله الناصح من خبراته الشخصية
٣	١٠٠	١٢,٥	٥	٢٥	١٠	٦٢,٥	٢٥	زرع الثقة في نفس الناصح للاستمرار في أداء أدواره بصورة إيجابية
١	١١٠	-	-	٢٥	١٠	٧٥	٣٠	استخدام أساليب المناصحة الفردية للتأثير المباشر بالمنصوح من خلال الاستماع له
٥	٩٦	١٠	٤	٤٠	١٦	٥٠	٢٠	تشجيع الناصح على التعبير عن مشكلاته وأفكاره بوضوح والقيام بالسلوكيات الإيجابية

يتضح من الجدول رقم (٤) أن أهمية قيام الاختصاصي الاجتماعي «باستخدام أساليب المناصحة الفردية للتأثير المباشر بالمنصوح من خلال الاستماع له» جاءت بالترتيب الأول، يلي ذلك قدرة الاختصاصي على «الاستماع لمفهوم الناصح للقضايا

الفكرية كالمواطنة والوطنية، والجماعة المسلمة، المظاهرة للكفار من وجهة نظره بينما كان بالترتيب الثالث قدرة الاختصاصي على «زرع الثقة في نفس الناصح للاستمرار في أداء أدوارهم بصورة إيجابية» وبالمرتبة نفسها جاء «السماح للناصح بالتعبير عن وجهة نظره الخاصة بأفكاره المتطرفة التي يعتنقها وردود فعله للسلوك المتطرف الذي صدر منه»، وبالمرتبة الخامسة «الاستجابة الملائمة لمشاعر الناصح ومقترحاته وتعليقاته لتحريره مما يعانيه من قلق وتصارع بين معاني الخير والشر» وبالمرتبة نفسها جاء قيام الاختصاصي «بتشجيع ضحايا الفكر الضال على التعبير عن مشكلاتهم وأفكارهم بوضوح وتدعيم سلوكياتهم الإيجابية خلال عمليات التدخل المهني» في حين جاء قيام الاختصاصي «بتأكيد الاعتراف والتقبل بكل ما يحمله الناصح من خبراته الشخصية» في المرتبة السابعة، واحتلت من حيث الأهمية الترتيب الأخير «الإنصات الفعال لأسباب رفضهم ومقاومتهم للمناصحة الفردية».

٣- ما الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار؟

الجدول رقم (٥) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة الاستيضاح وإعادة

تصحيح الأفكار

الترتيب النسبي	وزن مرجح	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار
		%	ك	%	ك	%	ك	
٦	٩٢	٢٠	٨	٣٠	١٢	٥٠	٢٠	توضيح أفكارهم الخيالية كعامل مؤدي للفكر المتطرف واستبدالها بطريقة سليمة وواقعية
٣	١٠٢	-	-	٤٥	١٨	٥٥	٢٢	تحديد وتوضيح أوجه السلوك العدائي الناتج عن الفهم الخاطئ للنصوص الدينية
٨	٨٥	٢٥	١٠	٣٧,٥	١٥	٣٧,٥	١٥	توضيح استجاباتهم للتفسيرات الخاطئة للنصوص والأخذ بالفتاوى المضللة التي دفعتهم لممارسة الأفكار المتطرفة
٤	١٠٠	-	-	٥٠	٢٠	٥٠	٢٠	تصحيح الفهم الخاطئ للجهاد وعدم اعتبار الضوابط الشرعية والأخذ بالمسائل والفتاوى الشرعية هيبة كبار العلماء التي روعي فيها جانب المصالح والمفاسد

٤	١٠٠	١٢,٥	٥	٢٥	١٠	٦٢,٥	٢٥	توضيح أساليب وطرق وصول الأفكار المغلوطة إلى عقولهم، ومنها الفتاوى التحريضية من قبل المحرضين سواء عبر الإنترنت أو المؤلفات الكيدية
١	١٠٥	-	-	٣٧,٥	١٥	٦٢,٥	٢٥	إعادة تنظيم الأفكار التي بنوا عليها تكفير الحكام والعلماء والشبهات الباطلة حول الفهم الخاطئ للولاء والبراء ومظاهرة المشركين
٧	٩٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	٥٠	٢٠	تصحيح الأفكار المغلوطة بالحوار المفتوح الذي يتسم بالشفافية والصراحة المطلقة
١	١٠٥	-	-	٣٧,٥	١٥	٦٢,٥	٢٥	توضيح المخاطر التي تواجه بعض أفراد المجتمع نتيجة أفكارهم المتطرفة وسلوكياتهم العدائية

يتضح من الجدول رقم (٥) أن قيام الاختصاصي الاجتماعي «بإعادة تنظيم الأفكار التي بنوا عليها تكفير الحكام والعلماء والشبهات الباطلة حول الفهم الخاطئ للولاء والبراء ومظاهرة المشركين» قد جاء في الترتيب الأول نفسه وفقاً للأهمية النسبية للأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة «توضيح المخاطر التي تواجه بعض أفراد المجتمع نتيجة أفكارهم المتطرفة وسلوكياتهم العدائية» إذ إن تطبيق مهارة التوضيح يتطلب من الاختصاصي العمل على فتح وتسهيل قنوات الاتصال في انسيابية، وتسهيل عمليات التغذية العكسية ما يساهم في التغلب على مقاومة ضحايا التطرف لعملية التغيير المرتبطة بمواجهة أفكارهم وسلوكهم الضال، وجاء في الترتيب الثالث قيام الاختصاصي بـ «تحديد وتوضيح أوجه السلوك العدائي الناتج عن الفهم الخاطئ للنصوص الدينية»، بينما كان بالمرتبة الرابعة قيام الاختصاصي بـ «توضيح أساليب وطرق وصول الأفكار المغلوطة إلى عقولهم ومنها الفتاوى التحريضية من قبل المحرضين، سواء عبر الإنترنت أو المؤلفات الكيدية». وهي ذات تأثير كبير، وقد أدت دوراً كبيراً في دفعهم للعنف، وبالمرتبة نفسها جاء «تصحيح الفهم الخاطئ للجهاد وعدم اعتبار الضوابط الشرعية والأخذ بالمسائل والفتاوى الشرعية لهيئة كبار العلماء التي روعي فيها جانب المصالح والمفاسد»، في حين كان بالترتيب السادس «توضيح أفكارهم الخيالية كعامل مؤد للفكر المتطرف واستبدالها بطريقة سليمة وواقعية» والقيام بـ «تصحيح الأفكار المغلوطة

بالحوار المفتوح الذي يتسم بالشفافية والصراحة المطلقة» قد جاء في الترتيب السابع، بينما جاءت أهمية مهارة «توضيح استجاباتهم للتفسيرات الخاطئة للنصوص والأخذ بالفتاوى المضللة التي دفعتهم لممارسة الأفكار المتطرفة» بالترتيب الثامن.

٤ - ما الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة ؟

الجدول رقم (٦) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة

الترتيب النسبي	وزن مرجح	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة
		%	ك	%	ك	%	ك	
٦	٨٨	٢٥	١٠	٣٠	١٢	٤٥	١٨	إدارة الحوار بما لا يقطع تسلسل أفكار الناصح خلال الجلسات الفردية
٣	٩٤	٢٠	٨	٢٥	١٠	٥٥	٢٢	لا يكون السؤال مبالغاً لتفكير الناصح أثناء الحوار خلال الجلسة الفردية
٢	٩٩	١٥	٦	٢٢,٥	٩	٦٢,٥	٢٥	ارتباط السؤال بوحدة التفكير المسيطرة على الناصح مع البعد عن التعصب
١	١٠٧	-	-	٣٢,٥	١٣	٦٧,٥	٢٧	مراعاة التدرج في الأسئلة أثناء الحوار بحيث لا ينتقل من نقطة لأخرى دون التدرج وقت الجلسة الفردية
٥	٩٠	١٢,٥	٥	٥٠	٢٠	٣٧,٥	١٥	عدم إعطاء الناصح إحساساً بأنه مجبر على الإجابة ليتحدث براحته أثناء الجلسة الفردية واستخدام الحوار المبني على الثقة والاحترام
٤	٩٢	١٢,٥	٥	٤٥	١٨	٤٢,٥	١٧	الاستفادة مما يقوله الناصح؛ لأنه يذكر المعلومات دون الحاجة لطرح الأسئلة والقدرة على استيعاب أفكاره
٦	٨٨	٣٠	١٢	٢٠	٨	٥٠	٢٠	اختيار نوع الأسئلة المناسبة للموقف والمعلومة المطلوب الحصول عليها بالجلسة الفردية والبعد عن المبالغة والتزايد

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه جاء استخدام أسلوب «مراعاة التدرج في الأسئلة بحيث لا ينتقل من نقطة لأخرى دون التدرج» في الترتيب الأول وجاء في الترتيب النسبي الثاني قدرة الاختصاصي في «توجيه السؤال المرتبط بوحدة التفكير المسيطرة على المناصب» وبالمرتبة الثالثة «لا يكون السؤال مبالغاً لتفكير المناصب» وفي الترتيب الرابع «الاستفادة مما يقوله المناصب؛ لأنه يذكر المعلومات دون الحاجة لطرح الأسئلة» كمهارة في توجيه الأسئلة، وجاءت مهارة «عدم إعطاء المناصب إحساساً بأنه مجبر على الإجابة ليتحدث براحته» في الترتيب النسبي الخامس، بينما بالترتيب السادس «اختيار نوع الأسئلة المناسبة للموقف والمعلومة المطلوب الحصول عليها بالجلسة الفردية والبعده عن المبالغة والتزايد»، حيث تشير الكثير من الدراسات إلى أن المبالغة بتوجيه الأسئلة للعميل دون وجود حدود تتناسب مع إمكانيات العميل قد تكون سبباً أساسياً في مقاومة ورفض العميل للمساعدة وإحساسه بأنه في أجواء تحقيق، بينما هو في جلسة علاجية مع الممارس المهني، وكذلك أن يحرص الاختصاصي في إدارة الحوار على عدم «قطع تسلسل أفكار الناصح» في الترتيب النسبي السادس، وقد يرجع ذلك إلى أن تطبيقها يساعد على تخفيف طرق المقاومة التي يظهرها ضحايا الفكر المتطرف للمحاولات التي يبذلها الاختصاصي لإحداث التغيير في سلوكياتهم وأنماط تفاعلاتهم، كما لانجهد أهمية الجلسات الفردية حيث تشكل حجر الزاوية الأساسية في نجاح برنامج المناصحة.

٥ - ما الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة تقديم النصيحة ؟

الجدول رقم (٧) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة تقديم النصيحة

الترتيب النسبي	وزن مرجح	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة تقديم النصيحة
		%	ك	%	ك	%	ك	
٥	٩٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	٥٠	٢٠	نصح وإرشاد المناصب بوضع الثوابت ومعرفة الخطأ والصواب والسلبية والإيجابية في أفكاره وسلوكه
٦	٨٩	٢٥	١٠	٢٧,٥	١١	٤٧,٥	١٩	استخدام النصح والإرشاد بأسلوب الرد على حجته بالحجة

١	١٠٥	-	-	٣٧,٥	١٥	٦٢,٥	٢٥	تقديم النصيحة بطريقة لا توشي بالإجبار ولكن تطرح بشكل خيار ويشجع على إبداء رأيه حولها
٣	١٠٠	-	-	٥٠	٢٠	٥٠	٢٠	تقديم النصيحة مع مراعاة التوقيت المناسب والمستوى العمري والفكري والتعليمي للمناصح لضمان استعداده لتقبلها
١	١٠٥	-	-	٣٧,٥	١٥	٦٢,٥	٢٥	إبراز الجوانب السلبية المترتبة على استمرار سلوكه وأفكاره المتطرفة تجاه مجتمعه
٤	٩٥	١٢,٥	٥	٣٧,٥	١٥	٥٠	٢٠	تبصير المناصح وتشجيعه على طلب المساعدة من المتخصصين

يتضح من الجدول رقم (٧) أن قدرة الاختصاصي الاجتماعي على «تقديم النصيحة بطريقة لا توشي بالإجبار، ولكن تطرح بشكل خيار ويشجع على إبداء رأيه حولها»، قد جاء في الترتيب الأول للأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة تقديم النصيحة في العمل مع حالات مناصحة ضحايا الفكر المتطرف من وجهة نظر عينة الدراسة ويوازئها بالمرتبة نفسها قدرة الاختصاصي على «إبراز الجوانب السلبية المترتبة على استمرار سلوكه وأفكاره المتطرفة تجاه مجتمعه»، وفي الترتيب النسبي الثالث «تقديم النصيحة مع مراعاة التوقيت المناسب والمستوى العمري والفكري والتعليمي للمناصح لضمان استعداده لتقبلها». وجاء في الترتيب النسبي الرابع «تبصير المناصح وتشجيعه على طلب المساعدة من المتخصصين»، بينما كانت قدرة الاختصاصي على «نصح وإرشاد المناصح بوضع الثوابت ومعرفة الخطأ والصواب والسلبية والإيجابية في أفكاره وسلوكه» بالترتيب الخامس باعتبار أن كثيراً من ضحايا الفكر المغرر بهم يحتاجون إلى الإرشاد وتقديم النصح لتشجيعهم على طلب المناصحة، وفي الترتيب النسبي الأخير قدرة الاختصاصي على «استخدام النصح والإرشاد بأسلوب الرد على حجته بالحجة».

٦ - ما الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة المواجهة؟

الجدول رقم (٨) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة المواجهة

الترتيب النسبي	التقدير المئوي	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة المواجهة
		%	ك	%	ك	%	ك	
٦	٨٩	٢٥	١٠	٢٧,٥	١١	٤٧,٥	١٩	مواجهة الأفكار الخاطئة والتعامل معها دون أي تعنيف لفظي
٧	٨٥	٢٥	١٠	٣٧,٥	١٥	٣٧,٥	١٥	مواجهة السلوك غير المرغوب فيه وتقويمه بكل لطف
١	١١٠	-	-	٢٥	١٠	٧٥	٣٠	مواجهة أساليب المقاومة والتغلب عليها باللين والتفهم
٤	١٠٤	١٢,٥	٥	١٥	٦	٧٢,٥	٢٩	تنمية إرادة المناصح للرغبة في التغيير وطلب المساعدة للتغلب على أفكاره المتطرفة مع تدعيم مكان القوة في شخصيته
٥	٩٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	٥٠	٢٠	التخلص من جوانب الضعف في شخصيته من خلال تدريب المناصح على تحديد جوانب الضعف لديه والتغلب عليها دون تعسف
٣	١٠٧	-	-	٣٢,٥	١٣	٦٧,٥	٢٧	مواجهة المناصح باللطف واللين بضرورة تعديل أساليب وطرق استجاباته للمواقف الحياتية المسببة للسلوك والتفكير العدائي
٢	١٠٨	-	-	٣٠	١٢	٧٠	٢٨	تقديم نموذج واقعي أو تلفزيوني يهدف إلى مواجهة المناصحين بأخطائهم المؤدية للمخاطر

يتضح من الجدول رقم (٨) أن قيام الاختصاصي الاجتماعي «بمواجهة أساليب مقاومة المناصح والتغلب عليها باللين والتفهم» جاء في الترتيب الأول للأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة المواجهة في العمل مع حالات الفكر الضال من وجهة نظر عينة الدراسة، بينما جاء في الترتيب الثاني «تقديم نموذج واقعي أو تلفزيوني يهدف إلى مواجهة المناصحين للمخاطر»

بأخطائهم المؤدية للمخاطر»، هذا وكان بالترتيب الثالث قيام الاختصاصي بمواجهة صاحب الفكر الضال «بضرورة تعديل أساليب وطرق استجاباته للمواقف الحياتية المسببة للسلوك والتفكير العدائي»، بالمقابل كانت بالمرتبة الرابعة «تنمية إرادة المناصح بالرغبة في التغيير وطلب المساعدة للتغلب على أفكاره المتطرفة مع تدعيم مكامن القوة في شخصيته»، وجاء بالترتيب الخامس قيام الممارس المهني بمساعدة صاحب الفكر الضال على «تحديد مناطق وجوانب الضعف لديه والتغلب عليها» وجاء في الترتيب السادس «مواجهة الأفكار الخاطئة والتعامل معها» في حين كان بالترتيب السابع «مواجهة السلوك غير المرغوب فيه وتقويمه بكل لطف».

٧ - ما الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام

الاختصاصي لقدراته الشخصية؟

الجدول رقم (٩) يوضح الأبعاد المرتبطة بأهمية تطبيق مهارة تكوين العلاقة المهنية

واستخدام الاختصاصي لمهاراته

الترتيب النسبي	وزن مرجح	غير مهمة		إلى حد ما		مهمة		مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية
		%	ك	%	ك	%	ك	
٥	١٠٠	١٢,٥	٥	٢٥	١٠	٦٢,٥	٢٥	يقلل من احتمال تدهور علاقة المساعدة من دوره كممارس مهني إلى علاقة بين منقذ وضحية
٢	١٠٥	-	-	٣٧,٥	١٥	٦٢,٥	٢٥	القدرة على التعاطف الوجداني بأن يضع الممارس المهني نفسه مكان المناصح ويرى الأمور من وجهة نظره وإيصال هذا الموقف للمناصح
١	١١٠	-	-	٢٥	١٠	٧٥	٣٠	القدرة على ممارسة الاحترام غير المشروط بأن يحترم الممارس المناصح ويتجنب إحراجه وإهانته ولا يعني موافقة وتقبل الممارس لأنماط السلوك المضادة
٢	١٠٥	-	-	٣٧,٥	١٥	٦٢,٥	٢٥	أن يكون الممارس صادقاً وأميناً مع نفسه ومع المناصح، فلا يتظاهر بما يتناقض مع حقيقة نبرة صوته وطريقة كلامه وأسلوب تعامله

٧	٩٠	٢٥	١٠	٢٥	١٠	٥٠	٢٠	قدرة الممارس على المطابقة بين نظرة المناصيح لذاته كما هي في الواقع وبين ذاته التي يتطلع إلى الوصول إليها
٤	١٠٢	٧,٥	٣	٣٠	١٢	٦٢,٥	٢٥	مساعدة المناصيح على تنمية قدراته لتحسين مستوى المعيشة ومواجهة مسببات التغيير به
٦	٩٧	٥	٢	٤٧,٥	١٩	٤٧,٥	١٩	القدرة على تلمس احتياجات المناصيح المادية والاجتماعية والعمل على مقابلتها والاهتمام باحتياجات أسرته
٨	٨٩	٢٧,٥	١١	٢٢,٥	٩	٥٠	٢٠	تلمس توجهات المناصيح ومدى استقراره النفسي والعاطفي والفكري

يتضح من الجدول رقم (٩) أن «الاحترام غير المشروط مع المناصيح باحترامه وتجنب إهائته» قد جاء في الترتيب الأول للأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية مع حالات الفكر الضال من وجهة نظر عينة الدراسة، وجاء في الترتيب الثاني مهارة الاختصاصي الاجتماعي على «التعاطف الوجداني ووضع نفسه مكان المناصيح ويرى الأمور من وجهة نظره وإيصال هذا الموقف للمناصيح» ومهارة الاختصاصي بتطبيق أسلوب المناصحة وهو «صادق وأمين مع نفسه ومع المناصيح فلا يتظاهر بما يتناقض مع حقيقة نبرة صوته وطريقة كلامه وأسلوب تعامله وبالمرتبة الرابعة قدرة الاختصاصي على «مساعدة المناصيح بتنمية قدراته لتحسين مستوى معيشتهم ومواجهة مسببات التغيير به»، وبالمقابل جاء بالمرتبة الخامسة «يقلل من احتمال تدهور علاقة المساعدة من دوره كممارس مهني إلى علاقة بين منقذ وضحية» واحتلت المرتبة السادسة «قدرة الممارس على تلمس احتياجات المناصيح المادية والاجتماعية والعمل على مقابلتها والاهتمام باحتياجات أسرته». حيث قد ترجع كثير من حالات التطرف الفكري إلى أسباب اقتصادية وتدني مستوى معيشة المضلل به وأسرته، بينما في المرتبة السابعة تنمية قدرات الممارس على «المطابقة بين نظرة المناصيح لذاته كما هي في الواقع وبين ذاته التي يتطلع إلى الوصول إليها» في حين كان بالمرتبة الثامنة قدرة الممارس على تلمس «توجهات المناصيح ومدى استقراره النفسي والعاطفي والفكري».

التساؤل الثاني: ما الاحتياجات التدريبية للاختصاصيين الاجتماعيين لتنمية الحس المهاري؟

الجدول رقم (١٠) يوضح الأهمية النسبية للاحتياجات التدريبية للاختصاصيين
الاجتماعيين لتنمية الحس المهاري

الترتيب النسبي	التقدير المثوي للأهمية النسبية	مجموع الأوزان	محددات الحس المهاري وعوامل تنميته للممارسين المهنيين
٦	٧٧,٣	٥١	تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على قراءة مشاعر المتطرف وإدراكه لتأثير تلك المشاعر على ردود أفعال المتطرف واستجاباته للمواقف المختلفة وتأثيرها على عملية صنع القرار لديه
٣	٨٤,٨	٥٦	تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على معالجة الجوانب الوجدانية وإدارة الانفعالات للمتطرف من حيث كيف يتعامل المتطرف مع المشاعر والانفعالات السلبية التي تؤذيه وتزعجه والتخلص من الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات إيجابية
٢	٨٦,٤	٥٧	تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على تحفيز المتطرف ويتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات وهو يعني التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الانفعالات بما يتيح للمتطرف التفكير واختيار الاستجابة السليمة والدافع من تحقيق أهداف بعيدة المدى
٧	٧٤,٢	٤٩	تنمية الحس المهاري للممارس بالتعاطف من خلال القدرة على التفهم والاهتمام بالسلوكيات غير اللفظية للمتطرف من خلال صوته وتعبيرات وجهه وليس مما يقوله فقط
٨	٧١,٢	٤٧	تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على أساليب التعلم المعرفي لتعديل استجابات أصحاب الفكر المنحرف للمواقف الحياتية
١٠	٦٣,٦	٤٢	تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على تطبيق تكتيكات إستراتيجية لمعالجة الفكر الضال مع اشتراك جميع القطاعات ذات الاختصاص في ضوء الواقع المعاصر
١	٨٧,٩	٥٨	تنمية الحس المهاري للممارس بمعالجة الفكر الضال عبر تأليف المؤلفات وإقامة المحاضرات والندوات وإجراء الحوارات بالقنوات الفضائية

الترتيب النسبي	التقدير المثوي للأهمية النسبية	مجموع الأوزان	محددات الحس المهاري وعوامل تنميته للممارسين المهنيين
٩	٦٦,٧	٤٤	تنمية الحس المهاري للممارس على التأثير الإيجابي والقوي على المتطرف عن طريق إدراك انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يصبح قائدا ومتى يصبح تابعا، وكيفية التعارف والمساندة وتكوين شبكة العلاقات
٥	٧٨,٨	٥٢	تنمية الحس المهاري للممارس بجمع الشبهات التي يركز عليها أصحاب الفكر المنحرف والإجابة عنها وتفنيدها ونشرها من خلال الاستفادة من وسائل التقنية والتكنولوجيا
٤	٨١,٨	٥٤	تنمية الحس المهاري للممارس باكتشاف أطراف متأثرين بالأسرة بطرق تحليل النسق البيئي للأسرة واستخدام الخريطة الأيكولوجية، والعمل على إرشاد الأسرة للمناشط والجهات الخيرية وإجراءاتها للحصول على خدمات

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن التدريب على «تنمية الحس المهاري للممارس بمعالجة الفكر الضال عبر تأليف المؤلفات وإقامة المحاضرات والندوات وإجراء الحوارات بالقنوات الفضائية» جاء في الترتيب الأول وفقاً للأهمية للاحتياجات التدريبية للاختصاصيين الاجتماعيين في العمل مع أصحاب الفكر الضال من وجهة نظر عينة الدراسة، وجاء في الترتيب الثاني «تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على تحفيز المتطرف، ويتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات، وهو يعني التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الانفعالات بما يتيح للمتطرف التفكير واختيار الاستجابة السليمة والدافع بتحقيق أهدافه بعيدة المدى» من خلال أساليب تنمية القدرة على تدعيم الذات للشباب الضال باستخدام المعونة النفسية. وجاء في الترتيب الثالث «تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على معالجة الجوانب الوجدانية وإدارة الانفعالات للمتطرف من حيث كيف يتعامل المتطرف مع المشاعر والانفعالات السلبية التي تؤذيه وترعجه والتخلص من الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات إيجابية» والتدريب على طرق التأثير في الجوانب العاطفية والوجدانية للمتطرف فكرياً للتغلب على أفكاره المتطرفة. وجاء على التوالي بالمرتبة الرابعة «تنمية الحس المهاري للممارس باكتشاف أطراف متأثرين

بالأسرة بطرق تحليل النسق البيئي للأسرة واستخدام خريطة البيئة. وبالمرتبة الخامسة «تنمية الحس المهاري للممارس بجمع الشبهات التي يركز عليها أصحاب الفكر المنحرف والإجابة عنها وتفنيدها ونشرها من خلال الاستفادة من وسائل التقنية والتكنولوجيا» والتدريب على طرق الاستفادة من وسائل التقنية والتكنولوجيا في العمل مع أصحاب الفكر الضال، وجاء بالترتيب السادس «تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على قراءة مشاعر المتطرف وإدراكه لتأثير تلك المشاعر على ردود أفعال المتطرف واستجاباته للمواقف المختلفة وتأثيرها على عملية صنع القرار لديه»، وجاء بالترتيب السابع «تنمية الحس المهاري للممارس بالتعاطف من خلال القدرة على التفهم والاهتمام بالسلوكيات غير اللفظية للمتطرف من خلال صوته وتعبيرات وجهه وليس مما يقوله فقط»، بينما «تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على أساليب التعلم المعرفي لتعديل استجابات أصحاب الفكر المنحرف للمواقف الحياتية» احتل المرتبة الثامنة، بينما «تنمية الحس المهاري للممارس على التأثير الإيجابي والقوي على المتطرف عن طريق إدراك انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يصبح قائداً ومتى يصبح تابعاً، وكيفية التعارف والمساندة وتكوين شبكة العلاقات جاءت بالترتيب التاسع، وأخيراً «تنمية الحس المهاري للممارس بالتدريب على تطبيق تكتيكات إستراتيجية لمعالجة الفكر الضال مع إشراك جميع القطاعات ذات الاختصاص في ضوء الواقع المعاصر» جاء بالمرتبة العاشرة.

ثانياً: توضيح النتائج العامة للدراسة:

١ - إن الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة دراسة الحالة وتحديد المشكلة جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:

- توفير المعلومات حول: الجهات المضللة التي ينتمي إليها ونوعية التقنيات المستخدمة لممارسة المخاطر. والدوافع النفسية للمتطرف من إحساسه بالدونية وبغضه للمجتمع. والدوافع والأهداف الشخصية للمتطرف من ارتكاب المخاطر. والدوافع الاقتصادية للمتطرف كالفقر والبطالة. والدوافع الاجتماعية للمتطرف كالتفكك الأسري، وغياب القدوة الصالحة والفراغ الاجتماعي، وضعف الدور التربوي والاجتماعي للمؤسسات التعليمية. والدوافع الدينية والأيدولوجية للمتطرف.

- توفير المعلومات حول الدوافع السياسية للمتطرف من صراعات محلية وقمع سياسي.
- ٢- أن الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة الاستماع جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:
 - الاستجابة الملائمة لمشاعر المناصح ومقترحاته وتعليقاته لتحريره مما يعانيه من قلق وتصارع بين معاني الخير والشر.
 - الاستماع لمفهوم المناصح للقضايا الفكرية كالمواطنة والوطنية، والجماعة المسلمة، المظاهرة للكفار من وجهة نظره.
 - السماح للمناصح بالتعبير عن وجهة نظره الخاصة بأفكاره المتطرفة التي يعتنقها وردود فعله للسلوك المتطرف الذي صدر منه وزرع الثقة في نفس المناصح للاستمرار في أداء دوره بصورة إيجابية.
 - استخدام أساليب المناصحة الفردية للتأثير المباشر بالمنصوح من خلال الاستماع له.
 - الإنصات الفعال لأسباب رفضهم ومقاومتهم للمناصحة الفردية.
 - تأكيد الاعتراف والتقبل بكل ما يحمله المناصح من خبراته الشخصية.
 - تشجيع ضحايا الفكر الضال على التعبير عن مشكلاتهم وأفكارهم بوضوح وتدعيم سلوكياتهم الإيجابية خلال عمليات التدخل المهني.
- ٣- أن الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة الاستيضاح وإعادة تصحيح الأفكار جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:
 - إعادة تنظيم الأفكار التي بنوا عليها تكفير الحكام والعلماء والشبهات الباطلة حول الفهم الخاطيء للولاء والبراء ومظاهرة المشركين.
 - توضيح أفكارهم الخيالية كعامل مؤد للفكر المتطرف واستبدالها بطريقة سليمة وواقعية.
 - توضيح استجاباتهم للتفسيرات الخاطئة للنصوص والأخذ بالفتاوى المضللة التي دفعتهم لممارسة الأفكار المتطرفة.
 - تصحيح الأفكار المغلوطة بالحوار المفتوح الذي يتسم بالشفافية والصراحة المطلقة.

- تحديد وتوضيح أوجه السلوك العدائي الناتج عن الفهم الخاطئ للنصوص الدينية.
- تصحيح الفهم الخاطئ للجهاد وعدم اعتبار الضوابط الشرعية والأخذ بالمسائل والفتاوى الشرعية هيئة كبار العلماء التي روعي فيها جانب المصالح والمفاسد.
- توضيح أساليب وطرق وصول الأفكار المغلوطة إلى عقولهم، ومنها الفتاوى التحريضية من قبل المحرضين، سواء عبر الإنترنت أو المؤلفات الكيدية.
- توضيح المخاطر التي تواجه بعض أفراد المجتمع نتيجة أفكارهم المتطرفة وسلوكياتهم العدائية.

٤ - أن الأبعاد المرتبطة بتطبيق إدارة الحوار وتوجيه الأسئلة جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:

- الاستفادة مما يقوله المناصح؛ لأنه يذكر المعلومات دون الحاجة لطرح الأسئلة.
- توجيه السؤال المرتبط بوحدة التفكير المسيطرة على المناصح.
- عدم إعطاء المناصح إحساساً بأنه مجبر على الإجابة ليتحدث براحة.
- مراعاة التدرج في الأسئلة بحيث لا ينتقل من نقطة لأخرى دون التدرج.
- ألا يكون السؤال مبالغاً لتفكير المناصح يقطع تسلسل أفكار المناصح.
- اختيار نوع الأسئلة المناسبة للموقف والمعلومة المطلوبة.

٥ - الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة تقديم النصيحة جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:

- تقديم النصيحة بطريقة لا توحى بالإجبار، ولكن تطرح بشكل خيار ويشجع على إبداء رأيه حولها.
- إبراز الجوانب السلبية المترتبة على استمرار سلوكه وأفكاره المتطرفة تجاه مجتمعه.
- تقديم النصيحة مع مراعاة التوقيت المناسب والمستوى العمري والفكري والتعليمي للمناصح لضمان استعداده لتقبلها.
- نصح وإرشاد المناصح بوضع الثوابت ومعرفة الخطأ والصواب والسلبية والإيجابية في أفكاره وسلوكه.

- تبصير المناصح وتشجيعه على طلب المساعدة من المتخصصين.
- استخدام النصح والإرشاد بأسلوب الرد على حجته بالحجة.
- ٦- أن الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة المواجهة جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:
 - مواجهة أساليب مقاومة المناصح والتغلب عليها باللين والتفهم.
 - تقديم نموذج واقعي أو تلفزيوني يهدف إلى مواجهة المناصح بأخطائه المؤدية للمخاطر.
 - مواجهة صاحب الفكر الضال بضرورة تعديل أساليب وطرق استجاباته للمواقف الحياتية المسببة للسلوك والتفكير العدائي.
 - تنمية إرادة ضحايا الفكر المنحرف بالرغبة في التغيير وطلب المساعدة للتغلب على أفكارهم المتطرفة مع تدعيم مكامن القوة في شخصيتهم.
 - تحديد مناطق وجوانب الضعف لديه والتغلب عليها.
 - مواجهة السلوك غير المرغوب فيه وتقويمه.
 - مواجهة الأفكار الخاطئة والتعامل معها.
- ٧- أن الأبعاد المرتبطة بتطبيق مهارة تكوين العلاقة المهنية واستخدام الاختصاصي لقدراته الشخصية جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:
 - القدرة على التعاطف الوجداني ووضع نفسه مكان المناصح ويرى الأمور من وجهة نظره وإيصال هذا الموقف للمناصح.
 - القدرة على المطابقة بين نظرة المناصح لذاته، كما هي في الواقع وبين ذاته التي يتطلع إلى الوصول إليها.
 - القدرة على تلمس توجهات المناصح ومدى استقراره النفسي والعاطفي والفكري.
 - القدرة على تلمس احتياجات المناصح المادية والاجتماعية والعمل على مقابلتها والاهتمام باحتياجات أسرته.
 - قدرة الممارس على أن يكون صادقاً وأميناً مع نفسه ومع المناصح فلا يتظاهر بما يتناقض مع حقيقة نبرة صوته وطريقة كلامه وأسلوب تعامله.

- القدرة على مساعدة المناصيح بتنمية قدراته لتحسين مستوى معيشتة ومواجهة مسببات التغيير به.
- القدرة على التقليل من احتمال تدهور علاقة المساعدة من دوره كممارس مهني إلى علاقة بين منقذ وضحية.
- القدرة على الاحترام غير المشروط مع المناصيح باحترامه وتجنب إهانته.
- ٨- أن الاحتياجات التدريبية وأهميتها لتنمية الحس المهاري للممارسين المهنيين جاءت مرتبة تنازلياً حسب أهميتها كما يلي:
- تنمية الحس المهاري للممارس بمعالجة الفكر الضال عبر تأليف المؤلفات وإقامة المحاضرات والندوات وإجراء الحوارات بالقنوات الفضائية - بالتدريب على تحفيز ذات المتطرف ويتضمن تأجيل الإشباع أي التحكم وضبط الانفعالات وهو يعني التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الانفعالات بما يتيح للمتطرف التفكير واختيار الاستجابة السليمة والدافع بتحقيق أهدافه بعيدة المدى.
- التدريب على معالجة الجوانب الوجدانية وإدارة الانفعالات للمتطرف من حيث كيف يتعامل المتطرف مع المشاعر والانفعالات السلبية التي تؤذيه وترعجه والتخلص من الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات إيجابية.
- اكتشاف أطراف متأثرين بالأسرة بطرق تحليل النسق البيئي للأسرة واستخدام خريطة البيئة، والعمل على إرشاد الأسرة للمناشط والجهات الخيرية وإجراءاتها للحصول على خدمات.
- جمع الشبهات التي يركز عليها أصحاب الفكر المنحرف والإجابة عنها وتفنيدها ونشرها من خلال الاستفادة من وسائل التقنية والتكنولوجيا.
- التدريب على قراءة مشاعر المتطرف وإدراكه لتأثير تلك المشاعر على ردود أفعال المتطرف واستجاباته للمواقف المختلفة وتأثيرها في عملية صنع القرار لديه.
- تنمية الحس المهاري للممارس بالتعاطف من خلال القدرة على التفهم والاهتمام بالسلوكيات غير اللفظية للمتطرف من خلال صوته وتعبيرات وجهه وليس مما يقوله فقط.

- التدريب على أساليب التعلم المعرفي لتعديل استجابات أصحاب الفكر المنحرف للمواقف الحياتية.

- التأثير الإيجابي والقوي على المتطرف عن طريق إدراك انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يصبح قائداً ومتى يصبح تابعاً، وكيفية التعارف والمساندة وتكوين شبكة العلاقات.

- التدريب على تطبيق تكتيكات إستراتيجية لمعالجة الفكر الضال مع إشراك جميع القطاعات ذات الاختصاص في ضوء الواقع المعاصر.

ثالثاً: تقدم الدراسة عدداً من التوصيات على النحو التالي:

١- تأكيد أهمية الحوار والمناقشة بين قيادات الجماعات المتطرفة، وبين المتخصصين على أن يكون الحوار مستمراً ومتصلاً، واكتشاف القيادات المبكرة للتطرف.

٢- يجب على المؤسسات المعنية أن تبادر بعلاج المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي يعانيها الشباب وإشباع الاحتياجات، التي يستغلها المتطرفون بالإثارة، وأن تعمل بدعم الإنتاج بعيداً عن السيطرة البيروقراطية على الإنتاج والاستثمار والخدمات، وإعطاء الفاعلية لأجهزة الرقابة في مطاردة الفساد والانحراف، وتقريب الفوارق بين فئات المجتمع المختلفة.

٣- العمل على استغلال واستثمار طاقات وقدرات الشباب المتطرف إلى الوجهة النافعة لأنفسهم ولوطنهم بدلاً من أن يوجهوها إلى الهدم وتدمير مستقبلهم ومستقبل بلادهم.

٤- تفعيل الدور الرئيس الذي تقوم به أجهزة الإعلام في توجيه المجتمع ضد التطرف والإرهاب، مع إعطاء مساحة إعلامية أوسع للبرامج التي تخاطب عقول الشباب من قبل شخصيات مثقفة لهم تقديرهم عند الشباب.

٥- تعميق وتطوير الديمقراطية التي تشعر الشباب بحقهم في قيادة المجتمع عن طريق المشاركة.

٦- منع الأسلوب الهجومي واستخدام الأسلوب الاجتماعي وأسلوب الحوار والمناقشة.

٧- الاهتمام بالبحث العلمي الاجتماعي في الكشف عن الاتجاهات والأفكار الهدامة.

المراجع

أولاً: المراجع والمصادر باللغة العربية

- بيومي، جلال محمد سليمان، (١٩٩٣م). التطرف وعلاقته بمستوى النضج النفسي والاجتماعي لدى الشباب، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر.
- حبيب، جمال شحاتة، (١٩٩٦م). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام أسلوب المشورة المهنية وتطوير خدمات منظمات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي العاشر، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- خليفة، محمد، (٢٠٠٥م). علم النفس التربوي في الأسرة للآباء والمدرسين والاختصاصيين الاجتماعيين، ط ١، الكويت: دار القلم.
- سرحان، نظيمة أحمد (١٩٩٥م). النمو المهني المستمر للاختصاصي الاجتماعي، بحث منشور في المؤتمر القومي الثاني، مركز تطوير التعليم الجامعي، القاهرة: جامعة عين شمس.
- سري، إجلال محمد (٢٠٠٣م). «الأمراض النفسية الاجتماعية»، الطبعة الأولى. القاهرة: دار عالم الكتب.
- علي، علي إسماعيل، (١٩٩٦م). المهارات الأساسية في ممارسة خدمة الفرد، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.
- علي، سميرة الجوهري و خليل، زكية عبد القادر، (٢٠٠٧م). برنامج مقترح لتنمية مهارات الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالإدارة الاجتماعية لتحسين أدائهم المهني في العمل مع الجمعيات الأهلية)، دراسة مطبقة على إدارة شمال القاهرة، الكويت: مكتبة المنار الإسلامية. بحث مقدم في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث والعشرون. الجزء الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عمر، محمود، (٢٠٠٠م). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي، ط ٣، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٥م). «الأدوار والمسئوليات والمداخل المهنية لمواجهة العنف الأسري»، بحث مقدم في (المؤتمر العربي الإقليمي)، لحماية الأسرة من العنف، المملكة العربية السعودية.

عبد التواب، ناصر عويس، (٢٠٠٢م). الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد العزيز، نفيسة بنت إبراهيم بن، (١٤٣٠هـ). الأمن الفكري ودوره في مواجهة ظاهرة التطرف في المجتمعات الإسلامية، دراسة مقدمة للمؤتمر الوطني الأول للأمن الفكري تحت شعار (المفاهيم والتحديات) بجامعة الملك سعود ممثلة في كرسي الأمير نايف بن عبد العزيز لدراسات الأمن الفكري في الفترة ٢٢-٢٥ جمادى الأولى لعام ١٤٣٠هـ.

غريب، زينب وعبد المنعم، محمد والعقيل، محمد وأبو ناصر، فتحي، (٢٠٠٩م). مهارات الاتصال «حقيبة تدريبية أكاديمية» الطبعة الأولى، سلسلة مناهج دبلوم الإرشاد الأسري، الإحساء: مركز التنمية الأسرية (جمعية البر).

غيث، أشرف محمود، (١٩٩٣م). مقياس مهارات الاختصاصي الاجتماعي المنظم في إدارة المناقشات، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة: ٧-٩ ديسمبر ١٩٩٣م.

فلمبان، هلال حسين، (١٤٢٩م). دور الحوار التربوي في وقاية الشباب من الإرهاب الفكري، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم التربية الإسلامية، كلية التربية، مكة المكرمة: جامعة أم القرى.

فتوح، مدحت فؤاد، (١٩٩٢م). الخدمة الاجتماعية: مدخل تكاملي، القاهرة: المطبعة التجارية الحديثة.

_____، (٢٠٠٠م). تنظيم المجتمع، التطور، الأساسيات، الممارسات، ط ١، القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.

- اللهيبي، جواهر بنت حمدان محمد، (١٤٢٩هـ). الاتصال التعليمي الجماهيري ودوره في مواجهة ظاهرة الإرهاب الفكري، رسالة ماجستير، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الرشيد، محمد رشيد، (٢٠٠٦م). التوجيه والإرشاد وآلية التفاعل مع الحالات، الطبعة الثانية. الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.
- العيسوي، عبد الرحمن محمد، (١٩٩٧م). سيكولوجية المجرم، بيروت: دار الريب الجامعية.
- الصويان، نورة، (٢٠٠١م). «مهارات وتقنيات المقابلة الإرشادية: مفهوم وفلسفة الإرشاد الاجتماعي»، ورشة عمل، قسم الخدمات الاجتماعية ببرنامج الأمان الأسري. الرياض: جامعة الملك سعود.
- المسعودي، سعد تركي، (٢٠٠٧م). مهارات الاتصال، حقيبة تدريبية. جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
- الميلبي، بندر صلاح عتيق، (١٤٣٠هـ). مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة أم القرى - كلية التربية - قسم علم النفس - تخصص الإرشاد النفسي.
- النجار، خالد والمجهم، عبد المحسن والجفيعان، فؤاد، (١٤٢٩هـ). دراسة الحالة، الطبعة الأولى، سلسلة مناهج دبلوم الإرشاد الأسري، الإحساء: مركز التنمية الأسرية (جمعية البر).
- منقريوس، نصيف فهمي (٢٠٠٤م). المنظمات المهنية للعاملين مع الشباب - جمعية الشابات المسيحية بالإسكندرية بالتعاون مع مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، الإسكندرية: منتدى التنمية البشرية للشباب.
- نيازي، عبد المجيد، (٢٠٠٦م). مهارات الملاحظة اللفظية وغير اللفظية، دليل الإرشاد الأسري، إشراف: عبد الله السدحان. الرياض، مشروع ابن باز الخيري.
- مدحت فؤاد فتوح، (١٩٩٢م). الخدمة الاجتماعية: مدخل تكاملي، القاهرة: المطبعة التجارية الحديثة.
- محمود، خالد صالح صالح، (٢٠٠٨م). «فاعلية نموذج التركيز على المهام في التخفيف

من حدة النزاعات الزوجية للمتزوجين حديثاً، رسالة دكتوراة. المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، مطابع المكتب الجامعي الحديث.
مؤتمر المناصحة، (١٤٣٤هـ). مؤتمر النصيحة: المنطلقات والأبعاد افتتحه معالي مدير جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الأستاذ الدكتور سليمان بن عبد الله أبو الخليل تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز - رحمه الله - خلال الفترة من ٢٧-٢٨ / ١ / ١٤٣٤ هـ: العاصمة الرياض.

ثانياً: المراجع والمصادر باللغة الإنجليزية:

- Barker, Robert L. 1999, Dictionary of Social Work, Washington, NASW Press, 4th Ed. National Association of Social Workers.
- Carel B. Germain, 1979, (Social Work Practice): People and Environments, New York: Columbia University Press.
- Clarke, Irvine (1996): Extreme Response Style , Dissertation Abstracts International, Vol. 57, No. 3, (A), p. 1230
- Hepworth, D. & Larsen, J. 1990, Direct Social Work Practice: Theory and Skills. (3rd Ed.). Belmont, California: Wadsworth Publishing Co.
- Relation Journal social Psychology, 141 , 4. from: m.2006.
- Richard Clayton, 1979, The Family, Marriage and Social Change (Lexington, :D.C. Heath and Company, 1979. pp. 566-67
- Richard Nelson- Jones 1998: Practical Counseling and Helping skills Helping Clients to Help Themselves.
- Thompson, R.A. 2002, School Counseling: Best Practices for Working in the Schools. New York & London: Brunner-Routledge
- Shertzer, B. & Stone, S.C. 1976: Fundamentals of Guidance. Boston: Houghton Mifflin Co

