

الذكاء الاصطناعي في الإرشاد الإنساني من المخاوف إلى الممارسة

إعداد

أحمد بن إبراهيم الديويش

ح) جمعية شمل الأسرية ، ١٤٤٨ هـ

الدريويش ، أحمد بن إبراهيم
كتاب الذكاء الاصطناعي في الإرشاد الإنساني من المخاوف إلى
الممارسة. / أحمد بن إبراهيم الدريويش - ط ١. - الدمام ، ١٤٤٨ هـ.
١٣٦ ص ؛ ١٤,٨ في ٢١ سم. - (لا يوجد)

رقم الإيداع: ١٤٤٨/٢٠٤٣
رقمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٦-٨١٢٨-٠

بِسْمِ

اللّٰهِ

الرَّحْمٰنِ

الرَّحِيْمِ

مقدمة الكتاب

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً إلى يوم الدين، أما بعد:

جاء هذا الكتاب ليكون جسراً واقعياً يربط تقنيات الذكاء الاصطناعي بجوهر العمل الإرشادي. فهو عملٌ غير موجه للمبرمجين، بل خُصص ليكون دليلاً للممارسين في مجالات الإرشاد النفسي، والأسري، والاجتماعي، والتربوي.

والغاية من هذا الطرح ليست تقديم عرض تقني جاف، وإنما هي محاولة جادة لتمكين المختص برؤية واضحة وأدوات تطبيقية؛ تحول هذه التقنية إلى 'مساعد ذكي' يساند الممارس في مهامه، ويوفر عليه الوقت والجهد، بما يسهم في تعميق أثره المهني ورفع كفاءة أدائه.

وانطلاقاً من هذه الغاية، جاء بناء الكتاب وفق منهج التأليف المهني التطبيقي، فاعتمد على الأدبيات العلمية والدراسات المحكمة بوصفها أساساً معرفياً، ثم أعاد توظيفها في صورة نماذج وأدوات وإجراءات عملية تخدم واقع الممارسة الإرشادية. ولذلك لم يُقصد به أن يكون عرضاً أكاديمياً للأدبيات أو مناقشةً موسعةً للاتجاهات العلمية، بقدر ما سعى إلى تحويل المعرفة البحثية إلى تطبيقات عملية، مع المحافظة على الدقة العلمية والالتزام بالمبادئ المهنية والأخلاقية.

إن الأفكار والتطبيقات هنا ليست مجرد استعراض نظري، بل هي خلاصة تجربة مهنية ممتدة، وقد تبلورت هذه الخبرات لتأخذ شكلها النهائي في هذا الكتاب، الذي يمثل في جوهره ثمرة مشروع التخرج لـ "برنامج نمساوي ٢"، وهو برنامج تدريبي مكثف أقامته شركة "نمساوي" خلال عام ٢٠٢٥م بهدف توظيف الذكاء الاصطناعي لخدمة العمل المجتمعي والقطاع غير الربحي على وجه الخصوص.

ولم تكن هذه الرحلة المعرفية لتبدأ لولا فضل الله أولاً، ثم فرصة ثمينة أُتيحت لي، وفي هذا المقام، يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى "جمعية شمل الأسرية بالدمام"، التي لم تتردد في الاستثمار في كوادرها ومنحي الثقة الكاملة عبر تقديم منحة كريمة أتاحت لي فرصة حضور هذا البرنامج النوعي، فقد كانت هذه المنحة هي الشرارة التي أوقدت فكرة هذا الكتاب، وكان دعمهم المستمر هو الوقود الذي ضمن وصوله إلى خط النهاية، فإليهم مني كل التقدير على إيمانهم بأهمية التطوير وصناعة الأثر المستدام.

سائلاً المولى العلي القدير أن يبارك في هذا الجهد، وأن يجعله علماً نافعاً، ويحقق الأثر المرجو منه.

المؤلف

مدخل

الرمز الأحمر: جرس إنذار من وادي السيليكون

لفهم مدى إلحاحية موضوع هذا الكتاب، دعونا نعد بالزمن قليلاً إلى أواخر عام ٢٠٢٢م في تلك الفترة، أعلن سوندار بيتشاي، الرئيس التنفيذي لجوجل، حالة طوارئ نادرة تُعرف داخلياً باسم "الرمز الأحمر" (Code Red) "السبب؟ ظهور منافس غير متوقع: روبوت محادثة اسمه ChatGPT، أطلقتها شركة OpenAI وأصبح متاحاً للجميع.

لأول مرة منذ عقدين، واجهت جوجل تهديداً وجودياً لمنتجها الأساسي، -وكما وثّقت صحيفة "نيويورك تايمز"- تم استنفار فرق كاملة وتوجيهها نحو سباق الذكاء الاصطناعي، كانت تلك لحظة تاريخية أثبتت أن أكبر عمالقة التكنولوجيا ليس محصناً ضد موجة التغيير الجذري التي أحدثها الذكاء الاصطناعي.

فرصتنا في ميدان الإرشاد

قد تتساءل الآن، ما علاقة هذه الدراما التقنية بممارساتنا اليومية في مراكز الإرشاد؟ العلاقة هنا جوهرية، فقصّة "الرمز الأحمر" هي أقوى جرس إنذار لنا في القطاع الإنساني والاجتماعي، فإذا كانت شركة بحجم جوجل قد شعرت بالتهديد، فمن السداجة أن نعتقد أن مهنتنا ستكون في معزل عن هذا التسونامي التقني.

وهنا يكمن الفارق الذي يسعى هذا الكتاب لترسيخه: إنذارنا ليس "رمزاً أحمر" يدعو للهرب، بل هو "رمز أخضر" يدعو للفرصة، فرصتنا ليست في الدخول بسباق مع

الآلة، بل في تعريف دور جديد لها كشريك استراتيجي يعزز من كفاءتنا ويحررنا للتفرغ لما نجيده حقاً، ألا وهو بناء العلاقات الإنسانية وتقديم الدعم الحقيقي.

ماذا ستجد بين دفتي هذا الكتاب؟

سننطلق في رحلة منهجية، نبدأ فيها بتفكيك المفاهيم المغلوطة والخوف الممنهج من هذه التقنية، بعد ذلك، نغوص في قلب الكتاب العملي، حيث نأخذ بيدك في جولات تطبيقية معمقة داخل تخصصك، وصولاً إلى إدارة المراكز الإرشادية بكفاءة معززة بالبيانات، وأخيراً، ولأن المعرفة وحدها لا تكفي، يختتم الكتاب بتقديم خارطة طريق عملية ونماذج عمل جاهزة، تمكّن الأفراد والمؤسسات من البدء فوراً في رحلة الدمج التقني.

ملاحظة حول منهجية التأليف ومواكبة المستقبل

هذا الكتاب لا يناقش الشراكة بين الإنسان والذكاء الاصطناعي فحسب، بل هو نتاج لهذه الشراكة، ومن هذا المنطلق أحببت أن أترجم هذا المفهوم إلى واقع عملي من خلال هذا المؤلف، إذ استعنت بالذكاء الاصطناعي كأداة مساعدة استراتيجية لتسريع عمليات البحث والتنظيم، وهو ما أتاح لي التفرغ للمهمة الأهم: صياغة الرؤية، وتقديم الخبرة الميدانية، وتحمل المسؤولية الفكرية الكاملة عن المحتوى الذي بين يديك.

وإدراكاً منا للتطور المتسارع في هذا المجال، فقد تم التركيز في هذا العمل على المبادئ الراسخة وأطر العمل الاستراتيجية بدلاً من الأدوات الآنية، فالهدف ليس

تزويدك بقائمة من التطبيقات التي قد تتقادم، بل تسليحك بالمنهجية الفكرية التي
تمكّنك من التكيف والريادة، بغض النظر عن شكل التقنية في المستقبل.

أدعوكم الآن لقلب الصفحة، ولنبدأ معاً هذه الرحلة من تفكيك المخاوف إلى
التمكين العملي.

خارطة الكتاب

ينطلق هذا الكتاب في رحلة منهجية مصممة لنقل القادة والممارسين في قطاع الإرشاد من مرحلة التساؤل والحذر إلى مرحلة التمكين والثقة في توظيف الذكاء الاصطناعي، تم بناء هيكل الكتاب على خمسة أقسام رئيسية، كل قسم يمثل مرحلة حاسمة في هذه الرحلة التحويلية، مما يضمن بناء المعرفة بشكل تدريجي ومتربط.

القسم الأول: الأساس الاستراتيجي (لماذا الآن؟)

الفصل الأول: الذكاء الاصطناعي: من الخيال الإعلامي إلى الواقع المهني

الفصل الثاني: كيف يعزز الذكاء الاصطناعي استدامة المراكز الإرشادية؟

الفصل الثالث: البيانات، الوقود الجديد للإرشاد

القسم الثاني: الإطار العملي والأخلاقي (كيف نبدأ بأمان؟)

الفصل الرابع: تفكيك المخاوف: هل يهدد الذكاء الاصطناعي جوهر العمل الإنساني؟

الفصل الخامس: الميثاق الأخلاقي.

الفصل السادس: نموذج التمكين.

القسم الثالث: التطبيقات العملية في ميادين الإرشاد

الفصل السابع: تطبيقات الإرشاد النفسي.

الفصل الثامن: تطبيقات الإرشاد الأسري.

الفصل التاسع: تطبيقات الإرشاد التربوي.

الفصل العاشر: تطبيقات الإدارة المؤسسية.

القسم الرابع: من التجريب إلى التطبيق المؤسسي المستدام

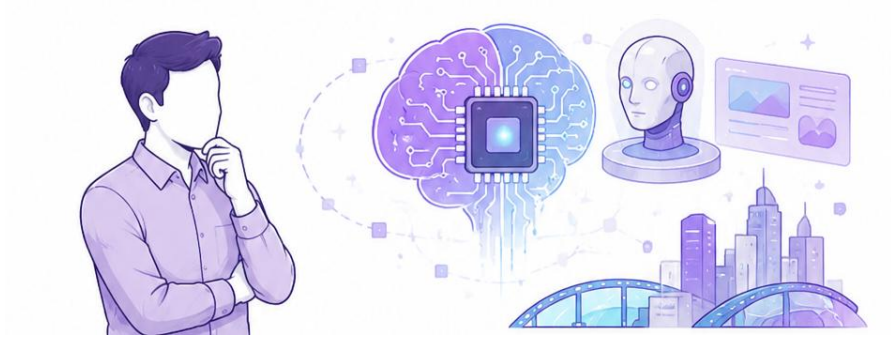
الفصل الحادي عشر: دليل المؤسسات الإرشادية خطوة بخطوة

الفصل الثاني عشر: صندوق الأدوات العملي.

الفصل الثالث عشر: من العمل إلى الأثر.

القسم الخامس: الرؤية المستقبلية وخارطة الطريق

الفصل الرابع عشر: عشروصايا وعشرقواعد.

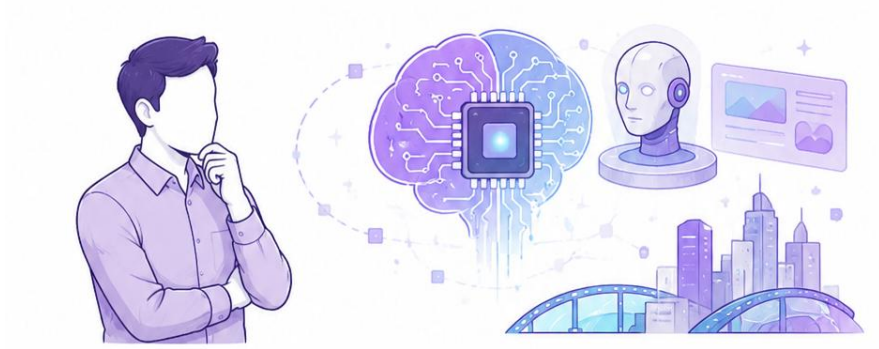


الذكاء الاصطناعي لا يمحو دور الإنسان

بل يمايز بين ممارس يكتفي بالجهد التقليدي

وممارس ذكي يوظف التقنية ليتفرغ لعمق الممارسة الإنسانية

فالقوة ليست في الآلة، بل فيمن يملك مفاتيح توجيهها



القسم الأول

الأساس الاستراتيجي
(لماذا الآن؟)

الفصل الأول

الذكاء الاصطناعي: من الخيال الإعلامي إلى الواقع المهني



حين نكف عن التساؤل بخوف: (هل ستبدلني الآلة؟)
تنتفح لنا أبواب الحكمة لنبتكر: (كيف ستمكنني؟)

مفهوم الذكاء الاصطناعي

لطالما حلم الإنسان بصناعة كائن على صورته، ليس في الشكل، بل في الجوهر، في القدرة على التفكير والتعلم واتخاذ القرارات، هذا الحلم هو ما يجسده اليوم مجال الذكاء الاصطناعي في أبسط صوره، إذ يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه علم وهندسة بناء آلات ذكية، قادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم، وحل المشكلات، والإدراك، وفهم اللغة (Russell & Norvig, 2020).

و التعريف الأكثر حداثة وعملية، والذي يوجه معظم التطبيقات المعاصرة، يركز على مفهوم "العامل العقلاني"، و من هذا المنظور، لا يهدف الذكاء الاصطناعي بالضرورة إلى تقليد التفكير البشري بحذافيره، بل إلى بناء أنظمة يمكنها أن تدرك بيئتها وتتخذ إجراءات تهدف إلى تحقيق أفضل نتيجة ممكنة لتحقيق هدف محدد، وسواء كان الهدف هو الفوز في لعبة تحدي، أو قيادة سيارة، أو اقتراح خطة علاجية، فإن

جوهر الذكاء الاصطناعي الحديث يكمن في تصميم آلات تتصرف بعقلانية لتحقيق أهدافها.

وفي سياق كتابنا هذا، سندستكشف كيف يتم توظيف هذه "العقلانية الحاسوبية" في أحد أكثر المجالات حساسية وتعقيداً: الإرشاد الإنساني، حيث يعرف الذكاء الاصطناعي في الصحة النفسية بأنه: "تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي، معالجة اللغة الطبيعية، والشبكات العصبية لدعم فهم، وتشخيص، وعلاج الاضطرابات النفسية، وتشمل التطبيقات تحليل السجلات الصحية الإلكترونية، وتطوير خطط علاجية مخصصة، والتنبؤ بالنتائج العلاجية؛ مما يسهم في تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية النفسية وجودتها" (الهمص، ٢٠٢٦).

وبعد استعراض التعريفات العامة للذكاء الاصطناعي، ومراجعة الأدبيات المتعلقة بتطبيقاته في الإرشاد والصحة النفسية، يلاحظ عدم وجود تعريف اصطلاحي جامع لمفهوم "الذكاء الاصطناعي في الإرشاد"، لذا يعتمد هذا الكتاب التعريف الآتي بوصفه تعريفاً إجرائياً: **الذكاء الاصطناعي في الإرشاد هو توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم الممارس الإرشادي في عمليات التقييم، والتحليل، والتخطيط، وصناعة القرار المهني، والمتابعة، بما يعزز جودة الخدمات الإرشادية وكفاءتها، مع بقاء المسؤولية المهنية والقرار النهائي بيد المرشد.**

وقبل الانتقال إلى بقية موضوعات هذا الفصل، يجدر التمييز بين عدد من المصطلحات التي تتكرر في هذا الكتاب وفي الأدبيات الحديثة، فكثيراً ما تُستخدم مصطلحات مثل: الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، والنماذج اللغوية الكبيرة، والذكاء الاصطناعي التوليدي، وكأنها مترادفات، مع أن العلاقة بينها هي علاقة شمول وتخصص، ويوضح الجدول الآتي هذه العلاقة بصورة مبسطة:

المصطلح	ماذا يعني؟	مثال
(AI) الذكاء الاصطناعي	المجال العام الذي يضم التقنيات التي تحاكي بعض قدرات الذكاء البشري	أنظمة التوصية، الرؤية الحاسوبية، الروبوتات، النماذج اللغوية
(Machine Learning) التعلم الآلي	فرع من الذكاء الاصطناعي يتعلم من البيانات لاستخراج الأنماط والتنبؤ	التنبؤ بخطر الانتكاسة أو تصنيف الحالات
النماذج اللغوية الكبيرة (LLMs)	نماذج متخصصة في فهم اللغة الطبيعية وإنتاجها	GPT ، Claude ، Gemini ، Llama
الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)	أنظمة تولد محتوى جديداً مثل النصوص والصور والصوت والفيديو	ChatGPT ، Midjourney ، Sora ، Gemini

الذكاء الاصطناعي وحقيقته العملية بعيداً عن الخيال الإعلامي

عندما تُذكر عبارة "الذكاء الاصطناعي"، غالباً ما تستدعي أذهاننا صوراً درامية رسمتها لنا هوليوود وأعمال الخيال العلمي: روبوتات واعية تتمرد على صانعيها، أو أنظمة خارقة تحل أعقد الألغاز في لحظات. هذا هو الخيال الإعلامي، وهو مصمم للإثارة والترفيه، لكنه يرسم توقعات غير واقعية تشوه فهمنا لهذه التقنية.

أما الواقع المني، الذي نعيشه نحن الممارسون في الميدان، فهو مختلف جذرياً وأكثر واقعية، ففي عالمنا، الذكاء الاصطناعي ليس كياناً واعياً، بل هو مجموعة من الأدوات المتخصصة المصممة لأداء مهام محددة بكفاءة، فهو أشبه بآلة حاسبة متطورة جداً، أو مساعد إداري فائق السرعة، وليس زميلاً واعياً يشاركنا القهوة الصباحية.

ولفهم هذه الفجوة الهائلة، يمكننا الاستعانة بنموذج فكري نافع يُعرف بـ "دورة الضجيج" (Hype Cycle) التي طورتها شركة الأبحاث العالمية "جارتنر". يصف هذا النموذج المراحل التي تمر بها أي تقنية جديدة:

١. شرارة البداية (الحماس الأول)

هي لحظة ظهور فكرة جديدة أو أداة واعدة تثير الفضول، وتجعل الجميع يتطلع لمعرفة ما تقدمه.

٢. قمة الانهيار (المبالغة)

مرحلة "الضجة": حيث يرتفع سقف التوقعات جداً، ويظن الجميع أن هذه الأداة هي الحل السحري لجميع المشكلات دون استثناء.

٣. صدمة الواقع (راجع التوقعات)

هنا يهدأ الحماس وتظهر العيوب والتحديات الإجرائية، فيشعر الناس بخيبة أمل لأن الأداة لم تحقق الوعود الخيالية التي تمنوها.

٤. مرحلة النضج الفكري (الفهم الحقيقي)

تبدأ الغشاوة بالتلاشي، ويبدأ الممارسون بفهم القيمة الحقيقية للأداة بشكل واقعي، ومعرفة أين تفيد فعلياً وأين لا تصلح.

٥. الاستقرار والإنتاجية (الوضع الطبيعي)

تصبح الأداة جزءاً عادياً ويومياً من العمل، كأداة إرشادية أو إدارية نعتمد عليها بوعي ودون مبالغة.

يشير تحليل "جارتنر" لعام ٢٠٢٣ إلى أن الذكاء الاصطناعي التوليدي مثل (ChatGPT) قد تجاوز "ذروة التوقعات المتضخمة" وبدأ رحلته نحو "هوة خيبة الأمل"

هذا يعني أننا كمهنيين، ندخل الآن المرحلة المثالية لتجاوز الضجيج والتركيز على بناء قيمة حقيقية ومستدامة من هذه الأدوات، بعيداً عن الوعود الخيالية، فبالنسبة لنا كمرشدين، هذا يعني أن مهمتنا ليست الانهيار بالخيال، بل التجربة النقدية للواقع.

تحديد دور الذكاء الاصطناعي

إن أكبر هاجس يواجه أي مهني اليوم هو الخوف من أن يتم استبداله بالآلة، هذا الخوف وإن كان مفهوماً، فهو ينبع من رؤية الذكاء الاصطناعي كـ "بديل" وليس كـ "مساعد"، النموذج الأكثر واقعية وإنتاجية للمستقبل ليس "الإنسان ضد الآلة"، بل "الإنسان مع الآلة"، وهذا المفهوم يُعرف بـ "الذكاء المعزز".

دعونا نفكر في الأمر كعلاقة الطيار بنظام الطيار الآلي، لا يحل الطيار الآلي محل الطيار، بل يقوم بالمهام الروتينية، مما يحرر الطيار للتركيز على المهام الأكثر أهمية.

في دراسة مؤثرة نُشرت في مجلة Nature ، أظهرت النتائج أن دقة تشخيص سرطان الثدي ترتفع بشكل ملحوظ عندما يعمل خبير الأشعة البشري بالتعاون مع نظام الذكاء الاصطناعي، متجاوزاً دقة أي منهما بمفرده. (McKinney et al., 2020)

وبالنسبة لمجال الإرشاد الإنساني، فهذا يعني أن الذكاء الاصطناعي لن يستبدل حكمتك وتعاطفك، وبدلاً من ذلك يمكنه أن يكون مساعدك الذي يلخص جلساتك، يساعدك في البحث، ويدير جدول مواعيدك، فالذكاء الاصطناعي هو "المساعد" الذي يقوم بالأعمال المساندة، ليمنحك أنت، وقتاً وطاقات أكبر للتركيز على الدور الإنساني في العلاقة الإرشادية مع المسترشد.

ويتفق هذا الاتجاه مع أشارت إليه دراسة حنا (2025) في مجال التوجيه التربوي إلى أن أفضل الممارسات في توظيف الذكاء الاصطناعي هو اعتماد نماذج توجيه هجينة (Hybrid Guidance Models) تجمع بين إمكانيات الذكاء الاصطناعي وخبرة الإنسان، بما يعزز كفاءة العملية الإرشادية مع المحافظة على البعد الإنساني فيها.

كيف يغير الذكاء الاصطناعي التوليدي قواعد اللعبة؟

بعيداً عن النظريات، بدأ الذكاء الاصطناعي بالفعل في إحداث أثر ملموس في القطاع غير الربحي، خصوصاً في توسيع نطاق خدمات الصحة النفسية الأولية، نحن نعلم أن قوائم الانتظار طويلة، وهنا ظهرت تطبيقات مثل "روبوتات الدردشة العلاجية" (Therapeutic Chatbots) كأداة دعم أولى.

يُعد "Woebot" أحد أبرز الأمثلة، وهو روبوت دردشة قائم على مبادئ العلاج المعرفي السلوكي (CBT).

في دراسة منشورة، أظهرت النتائج أن المجموعة التي استخدمت Woebot شهدت انخفاضاً ملحوظاً في أعراض الاكتئاب مقارنة بالمجموعة الضابطة (Fitzpatrick et al., 2017) وقد أجريت هذه الدراسة بوصفها تجربة أولية على عينة مكونة من (٧٠) شاباً بالغاً خلال فترة متابعة قصيرة امتدت لأسبوعين، واستهدفت أفراداً يعانون من أعراض الاكتئاب والقلق. ولذلك ينبغي تفسير نتائجها في إطارها البحثي، إذ لا تعني أن الروبوت يمثل بديلاً عن المعالج النفسي، وإنما تشير إلى أنه قد يكون أداة مساندة واعدة يمكن أن تسهم في تقديم الدعم النفسي الأولي وتوسيع الوصول إلى الخدمات، مع بقاء التقييم والعلاج المهني من مسؤولية المختص.

إذن، يقف الذكاء الاصطناعي اليوم في المجال الإنساني كـ "مضاعف للأثر"
ودورك كقائد في هذا المجال هو تعلم كيفية توجيه هذه الأداة القوية لتحقيق أقصى
أثر إنساني ممكن.

الفصل الثاني

كيف يعزز الذكاء الاصطناعي استدامة المراكز الإرشادية؟



المركز الإرشادي الناجح لا يقيس نجاحه بامتلاء غرف الانتظار، بل بفراغها بعد تحقق الشفاء لمراجعيه

من التساؤل إلى الضرورة الاستراتيجية

بعد أن أزلنا ضبابية المفاهيم وفككنا المخاوف، نصل إلى سؤال جوهري: "ما هي الجدوى العملية والمؤسسية من تبني هذه التقنيات؟" لم يعد النقاش حول ما إذا كان الذكاء الاصطناعي "جيداً" أم "سيئاً"، بل كيف يمكن أن يكون أداة استراتيجية لحل تحديات حقيقية تواجهها مراكز الإرشاد اليوم. هذا الفصل هو بوصلة للقادة الذين يبحثون عن نقلة نوعية في طريقة عمل مؤسساتهم.

من الإرهاق إلى الكفاءة: التعامل مع ضغط الحالات المتزايد

المشكلة هي اختناق القدرة الاستيعابية، الحل المؤسسي هو استخدام الذكاء الاصطناعي كمنظم ذكي للعمليات، يمكنه القيام بالفرز والتصنيف الأولي للطلبات، وأتمتة الردود الأولية وجدولة المواعيد، والتوزيع الذكي للحالات على المرشدين، النتيجة

هي التحول من "رد الفعل" تجاه ضغط الحالات، إلى "الفعل الاستباقي" في إدارة تدفق المسترشدين، مما يضمن حصول كل مسترشد على الرعاية المناسبة في الوقت المناسب.

تحقيق أقصى أثر بأقل الموارد: من إدارة الندرة إلى استثمار الفرصة

تعمل المؤسسات الإرشادية تحت وطأة "طغيان المهام العاجلة"، هنا، يعمل الذكاء الاصطناعي كمحفز استراتيجي يحول أئمن أصول المنظمة – وقت الخبير – من خانة "التكلفة التشغيلية" إلى خانة "الاستثمار في التطوير والنمو"، بدلاً من قضاء ساعات في إدخال البيانات، يتمكن الخبير من تحليل الاتجاهات، أو تطوير بروتوكولات العلاج، أو بناء شراكات استراتيجية. بهذا التحول، يعيد الذكاء الاصطناعي تعريف دور الخبير، محولاً إياه من مجرد مقدم خدمة إلى قائد للابتكار.

التحول من التوثيق اليدوي إلى الرؤى الذكية

المشكلة في التوثيق اليدوي هي استنزاف الوقت، وعدم الاتساق، وضياح البيانات القيمة، الحل هو الأتمتة الذكية للتوثيق عبر تحويل التسجيلات الصوتية إلى نصوص، وتلخيصها، وتعبئة النماذج آلياً، الأثر المرجو هو استعادة وقت المرشد، وتقليل إرهاقه، وتوحيد معايير الجودة في المنظمة، وتحويل الإشراف المهني إلى عملية مبنية على البيانات، وتقديم خدمة أفضل ومستمرة للمسترشد.

ما بعد الأرقام: قياس الأثر الاجتماعي الحقيقي للمبادرات

في العمل المجتمعي والقطاع غير الربحي تحديداً، لم يعد المانحون يكتفون بـ

"قياس النشاط" (عدد الجلسات)، بل يطالبون بـ "إثبات الأثر" (ما الفرق الذي أحدثناه؟)، العجز عن إثبات الأثر يفاقم مشاكل محدودية الموارد والإرهاق والجمود، لنتخيل "مركز إرشادي" يقول "قدمنا ١٥٠٠ ساعة إرشاد"، مقابل "مركز آخر" يقول "٧٥٪ من المشاركين انخفض لديهم القلق بنسبة ٤٠٪"، من الواضح أن المانح سيمول "المركز صاحب الأثر"، فالذكاء الاصطناعي هو الأداة التي تجعل "قياس الأثر" في متناول الجميع عبر تحليل البيانات غير المهيكلة، وربط السبب بالنتيجة، وتحويل الملاحظات النوعية إلى مؤشرات كمية. الحاجة لقياس الأثر ليست ترفاً، بل هي ضرورة استراتيجية للبقاء والنمو.

الفصل الثالث

البيانات: الوقود الجديد للإرشاد



البيانات تخبرنا بدقة أين يقع الألم، والحكمة الإنسانية تخبرنا بلطف كيف نداويه

بعد أن أدركنا في الفصلين السابقين الحتمية الاستراتيجية لتبني الذكاء الاصطناعي، حان الوقت لتتوقف ونسأل: على ماذا يتغذى هذا الذكاء؟ ما هو الوقود الذي يحرك محركاته التحليلية؟ الجواب في كلمة واحدة: البيانات.

في مجالنا الإنساني، قد تبدو كلمة "بيانات" باردة أو تقنية، لكنها في الحقيقة ليست سوى الاسم الجديد لأقدم أصولنا: القصص والملاحظات الإنسانية، هذا الفصل هو معجمك لفهم لغة البيانات، المادة الخام التي سنحولها من مجرد معلومات متناثرة إلى حكمة إرشادية.

ما هي "البيانات" في سياق الإرشاد؟

عندما نتحدث عن البيانات في مركز إرشادي، نحن لا نتحدث فقط عن أرقام في جداول، بياناتنا هي نسيج غني ومعقد يشمل:

- **البيانات غير المهيكلية:** وهي تشكل ٨٠٪ من بياناتنا، وتعد بمثابة الكنز .

- ✓ نصوص الجلسات المفرغة: الحوارات، السرديات، الكلمات التي يستخدمها المسترشد لوصف مشاعره.
- ✓ ملاحظات المرشد: الانطباعات، الفرضيات، الملاحظات السريرية التي تدونها بعد كل جلسة.
- ✓ رسائل البريد الإلكتروني والواتساب: الاستفسارات الأولية، رسائل المتابعة.

- **البيانات المهيكلية:** وهي البيانات المنظمة في حقول محددة .

- ✓ نماذج التسجيل: الاسم، العمر، الحالة الاجتماعية.
 - ✓ نتائج الاستبيانات والمقاييس: درجات مقياس القلق، نتائج مقياس التوافق.
 - ✓ سجلات الحضور: تواريخ الجلسات، معدلات الحضور والغياب.
- إن قوة الذكاء الاصطناعي التوليدي تكمن تحديداً في قدرته الفائقة على فهم البيانات غير المهيكلية وتحليلها، وهو ما كان تحدياً كبيراً في الماضي.

دورة حياة البيانات: رحلة المعلومة من السر إلى البصيرة

لكي نستخدم البيانات بمسؤولية، يجب أن نفهم رحلتها داخل مؤسستنا، هذه الرحلة، المعروفة بـ "دورة حياة البيانات"، تتكون من خمس مراحل حاسمة:

١. **الجمع:** كيف نحصل على البيانات؟ (جلسات مسجلة، استبيانات، ملاحظات)، في هذه المرحلة، المبدأ الأخلاقي هو "تقليل البيانات"، أي جمع ما نحتاجه فقط.
٢. **التخزين:** أين وكيف نحفظ هذه البيانات؟ (خوادم سحابية مشفرة، أنظمة داخلية)، والمبدأ هنا هو "الأمان بالتصميم".
٣. **المعالجة والتحليل:** هنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي، كيف نستخدم الخوارزميات لتحليل النصوص واستخراج الأنماط؟ المبدأ هنا هو "تحديد الغرض".
٤. **المشاركة:** هل نشارك هذه البيانات؟ مع من؟ (تقارير مجهولة الهوية للجهات المانحة، بيانات مع المشرفين). المبدأ هنا هو "الشفافية والتحكم".
٥. **الحذف:** متى نتخلص من البيانات بشكل آمن؟ (بعد ٥ سنوات من إغلاق الحالة مثلاً)، المبدأ هنا هو "الحق في النسيان".

فهم هذه الدورة ليس ترفاً تقنياً، بل هو أساس الحوكمة الأخلاقية، عندما ننتقل في الفصول القادمة للحديث عن الخصوصية والسرية، ستكون هذه المراحل هي الخريطة التي توجه قراراتنا وتضمن أن يظل كل جزء من قصة المسترشد في أيدي أمينة.

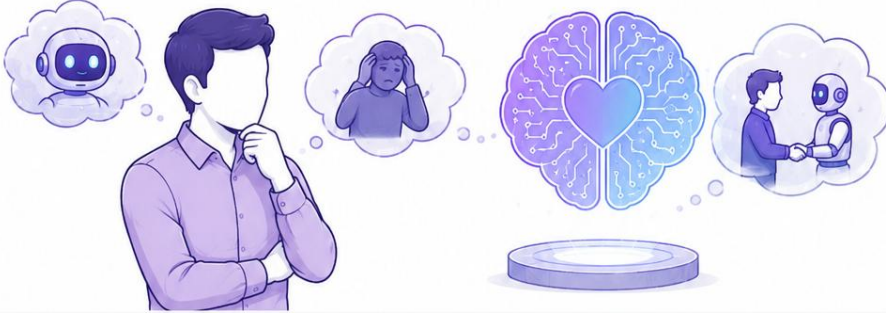


القسم الثاني

الإطار العملي والأخلاقي

الفصل الرابع

هل يهدد الذكاء الاصطناعي جوهر العمل الإنساني؟



التعاطف هو الخوارزمية الوحيدة التي لا تقبل البرمجة؛ إنها شفرة السماء المودعة في صدر الإنسان

صدى الخوف في آلة الصراف الآلي

في سبعينيات القرن الماضي، عندما بدأت أجهزة الصراف الآلي (ATMs) بالانتشار، ساد اعتقاد جازم بين موظفي البنوك: "هذه نهايتنا"، لكن ما حدث كان عكس التوقعات تماماً، لم تنقرض وظيفة الصراف، بل تطورت، و تحرر الصرافون من المهام الروتينية ليركزوا على بناء العلاقات مع العملاء وتقديم المشورة، لقد تغير دورهم من "عداد نقود" إلى "مستشار علاقات"، هذه القصة هي المرأة التي نرى فيها مخاوفنا اليوم تجاه الذكاء الاصطناعي في مجال الإرشاد.

وفي رحلتنا لتبني أي تقنية جديدة، خاصة تلك التي تمس صميم عملنا الإنساني، من الطبيعي أن تظهر المخاوف والأسئلة، هذه المخاوف ليست علامة على المقاومة، بل هي دليل على المسؤولية والحرص، في هذا الفصل، سنتناول هذه الهواجس بشكل مباشر، ليس لتجاهلها، بل لتفكيكها وفهمها ووضعها في سياقها الصحيح،

سننتقل من الأسئلة العامة إلى إجابات عملية تركز على نموذج "التمكين" لا "الاستبدال"، سنتعامل مع هذه المخاوف بشكل مباشر ومنهجي.

الخوف الأول: هل وظيفة المرشد في خطر حقيقي؟

تفكير الخوف: هذا هو القلق الأكثر انتشاراً، وهو مبني على فهم غير دقيق لدور الذكاء الاصطناعي في مجالنا.

- **النموذج هو "المساعد الذكي"، وليس البديل الآلي**

فكر في الذكاء الاصطناعي كـ "مساعد طيار (Co-pilot)" فائق الذكاء، الطيار (المرشد) لا يزال هو من يقود الطائرة، يحدد الوجهة، ويتخذ القرارات الحاسمة، المساعد يقوم بالمهام الروتينية والمعقدة: يحلل بيانات الطقس (أنماط سلوك المسترشد)، يراقب أداء المحركات (مؤشرات التقدم)، ويقترح مسارات بديلة (تدخلات علاجية محتملة)، هذا يحلر الطيار للتركيز على أهم مهمة: الطيران بأمان.

- **الذكاء الاصطناعي يفتقر إلى الجوهر الإنساني**

العلاقة الإرشادية مبنية على الثقة، التعاطف، الحضور الإنساني، والقدرة على بناء تحالف علاجي، هذه السمات لا يمكن برمجتها، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يحلل "ما قيل"، لكنه لا يستطيع أن يشعر بـ "كيف قيل" أو يفهم الصمت بين الكلمات.

- **التركيز على المهام لا الوظائف**

سيقوم الذكاء الاصطناعي بأتمتة مهام محددة (مثل تلخيص الجلسات، تدوين الملاحظات، تحليل الاستبيانات)، مما يمنح المرشد وقتاً أثمن للقيام بالمهام التي

لا يمكن أتمتها مثل: بناء العلاقة، التفكير الاستراتيجي في الحالة، وتقديم الدعم الإنساني.

الخلاصة: الذكاء الاصطناعي لن يستبدل المرشد، بل سيمكّنه ليصبح مرشداً أفضل وأكثر تركيزاً.

الخوف الثاني: كيف نحمي روح الإرشاد وجوهره الإنساني؟

تفكيك الخوف: هذا القلق منطقي، فجوهر عملنا هو الدفء الإنساني. لكن المفارقة هي أن الذكاء الاصطناعي، عند استخدامه بشكل صحيح، يمكن أن يعزز هذه العلاقة لا أن يضعفها.

• حضور ذهني أكبر للمرشد

كم من الوقت تقضيه في تدوين الملاحظات أثناء الجلسة محاولاً ألا تفوتك أي تفصيلة؟ عندما يقوم الذكاء الاصطناعي بهذه المهمة في الخلفية (بموافقة المسترشد طبعاً)، يمكنك أن تمنح المسترشد انتباهك الكامل من التواصل البصري الأفضل، والاستماع الأعمق، والحضور الإنساني الأكثر اكتمالاً.

• من "ماذا" إلى "لماذا"

بدلاً من قضاء الوقت بعد الجلسة في تذكر "ماذا حدث"، يمكنك استخدام ملخص الذكاء الاصطناعي كنقطة انطلاق للتفكير في "لماذا حدث ذلك؟" و"ماذا يعني ذلك؟"، هذا يعمق فهمك للحالة ويجهزك بشكل أفضل للجلسة التالية.

الخلاصة: التكنولوجيا هنا تعمل في الخلفية لخدمة العلاقة الإنسانية في المقدمة، وليس للتطفل عليها.

الخوف الثالث: ماذا عن خصوصية المسترشدين وأمن بياناتهم؟

تفكيرك الخوف: هذا ليس مجرد خوف، بل هو أهم اعتبار على الإطلاق، إنه قلق مشروع وحقيقي ويجب أن يكون في صدارة أولوياتنا.

• الخطر ليس جديداً

خطر اختراق الخصوصية موجود بالفعل مع السجلات الورقية، الملفات على الكمبيوتر، والمحادثات عبر البريد الإلكتروني، فالتحدي إذاً ليس جديداً، لكن الأدوات هي الجديدة.

• الحوكمة قبل التكنولوجيا

الحل لا يكمن في رفض التكنولوجيا، بل في بناء سياج قوي من السياسات والإجراءات حولها، وهذا يشمل: (موافقات مستنيرة وواضحة من المسترشدين، تقنيات إخفاء الهوية، ضوابط وصول صارمة، وتشفير للبيانات).

الخلاصة: الخطر حقيقي، لكنه يمكن إدارته والتحكم به عبر حوكمة أخلاقية صارمة، نظراً لأهمية هذا الموضوع القصوى، فإننا لن نكتفي بهذه السطور، لقد خصصنا الفصل التالي بأكمله للحديث عن: (الميثاق الأخلاقي) لوضع إطار عمل مفصل يضمن استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل آمن ومسؤول ويحافظ على قدسية العلاقة الإرشادية.

الخوف الرابع: هل يلزم أن يكون المرشد خبيراً تقنياً؟

تفكيك الخوف: هذا الشعور طبيعي لدى الكثيرين منا ممن لم يأتوا من خلفيات تقنية.

- **تصميم يركز على المستخدم**

تماماً كما أنك لا تحتاج إلى فهم كيفية عمل محرك الاحتراق الداخلي لتقود سيارة، فإن أدوات الذكاء الاصطناعي الحديثة مصممة لتكون سهلة الاستخدام، الواجهات التي سنتحدث عنها مصممة خصيصاً للمرشدين، وتستخدم لغة ومصطلحات مألوفة.

- **التركيز على المهارات الإرشادية، لا البرمجية**

دورك ليس أن تكون مبرمجاً، بل أن تكون "مستخدماً ناقداً" للتكنولوجيا، ستتعلم كيف تطرح الأسئلة الصحيحة على النظام، وكيف تفسر مخرجاته في ضوء خبرتك السريرية، وكيف تتخذ القرار النهائي. المهارة المطلوبة هي الحكم المهني، وليس الترميز.

الخلاصة: الهدف هو تزويدك بأداة بسيطة وقوية، وليس إضافة عبء تقني جديد عليك.

الفصل الخامس

الميثاق الأخلاقي للتعامل مع الذكاء الاصطناعي في الإرشاد



خصوصية المسترشد ليست عقبة تقنية نلتف عليها، بل هي قدسية مهنية نسيّجها بأرواحنا قبل برامجنا

مدخل لإطار عمل تطبيقي

بعد أن فككتنا المخاوف في الفصل السابق، نصل الآن إلى حجر الزاوية في استخدامنا المسؤول للذكاء الاصطناعي، وهو ما يتعلق بالأخلاق، فهذا الفصل ليس مجرد نقاش نظري، بل هو ميثاق عمل والتزام مهني، وهو الإطار الذي يضمن أن تظل قيمنا الإنسانية هي من يقود التكنولوجيا، وليس العكس.

نقدم هنا "المبادئ السبعة للميثاق الأخلاقي"، وهي مصممة لتكون بمثابة قائمة تحقق عملية يمكن لكل مركز إرشادي تبنيها وتكييفها.

المبدأ الأول: الموافقة المستنيرة والشفافية الكاملة

هذا المبدأ هو نقطة البداية لأي تفاعل، يجب أن يكون المسترشد شريكاً كاملاً في القرار، وهو من بيده قبول أو رفض هذه الطريقة.

• ماذا نفعل؟

قبل استخدام أي أداة اصطناعي، نحصل على موافقة صريحة ومستنيرة من المسترشد.

• كيف نفعله؟

١. **شرح مبسط:** نستخدم لغة واضحة وبسيطة (لا مصطلحات تقنية) لشرح الأداة للمسترشد.
٢. **تحديد الغرض:** نوضح بدقة ما هي البيانات التي سيتم جمعها (مثال: تسجيل صوتي للجلسة)؟ وكيف سيتم استخدامها (مثال: لتلخيص الملاحظات ومساعدة المرشد على التحضير)؟
٣. **توضيح الوصول:** نوضح من يمكنه الوصول إلى هذه البيانات (مثال: المرشد المباشر فقط).
٤. **حق الانسحاب:** نؤكد للمسترشد أن له الحق الكامل في رفض استخدام الأداة أو التراجع عن موافقته في أي وقت، دون أن يؤثر ذلك على جودة الخدمة المقدمة له.

المبدأ الثاني: أولوية سلامة المسترشد والحكم البشري

كما أشرنا في المبدأ الأول، أن القرار بيد المسترشد لكونه الأعلّم بالأنسب له، ودور المرشد هنا التركيز على سلامة المسترشد وتحقيق الهدف العلاجي أو الإرشادي مع تبصيره بفوائد هذه الطريقة.

• ماذا نفعل؟

نضمن أن يكون المرشد هو المسؤول الأول والأخير عن القرارات المتعلقة بخطة الرعاية.

• كيف نفعله؟

١. **الخبرة الإنسانية التخصصية:** لا يتم اتخاذ أي قرار علاجي أو تشخيصي بناءً على توصية الذكاء الاصطناعي وحدها يجب أن يراجع المرشد جميع المخرجات ويقرها.
٢. **التدقيق النقدي:** ندرب المرشدين على التعامل مع مخرجات الذكاء الاصطناعي بعين ناقدة، والتحقق من صحتها وملاءمتها لسياق كل حالة.

المبدأ الثالث: الخصوصية الصارمة وسرية البيانات

لا يقتصر الحفاظ على خصوصية المسترشدين وسرية بياناتهم على كونه التزامًا أخلاقيًا في الممارسة الإرشادية، بل يمثل كذلك التزامًا نظاميًا تفرضه التشريعات المنظمة لحماية البيانات الشخصية، وفي المملكة العربية السعودية، يُعد نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٩) بتاريخ ١٤٤٣/٢/٩هـ، والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٤٨) بتاريخ ١٤٤٤/٩/٥هـ، المرجع النظامي الرئيس في تنظيم

معالجة البيانات الشخصية وحمايتها، كما أصدرت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA) عددًا من المبادئ والإرشادات المنظمة للاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي.

وعند توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في العمل الإرشادي، تزداد أهمية الالتزام بهذه الأطر النظامية؛ نظرًا لما قد تتضمنه هذه الأدوات من جمع البيانات أو معالجتها أو تخزينها أو نقلها، بما يضمن حماية حقوق المسترشدين والمحافظة على سرية معلوماتهم، إلى جانب الالتزام بالمبادئ الأخلاقية للممارسة الإرشادية.

تُعدّ معلومات المسترشدين، سواء كانت شخصية أو أسرية أو نفسية، أمانة مهنية لا يجوز الإفصاح عنها بأي شكل دون إذن صريح منهم، إلا في الحالات التي يقتضيها النظام، حيث يلتزم المرشد بحماية هذه البيانات من الوصول غير المصرح به، سواء في الجلسات المباشرة أو عبر الوسائط الإلكترونية، كما يشمل ذلك الحفاظ على خصوصية الحديث، وعدم مناقشة الحالات خارج الإطار المهني أو التعليمي المصرح به. فصوص السرية يعزز الثقة ويُعدّ أساساً لنجاح العلاقة الإرشادية.

• ماذا نفعل؟

نطبق أعلى معايير الأمان لحماية جميع البيانات التي تتم معالجتها عبر أنظمة الذكاء الاصطناعي.

• كيف نفعله؟

١. **إخفاء الهوية:** كلما أمكن، يتم إزالة أي معلومات تعريفية شخصية (الاسم، العنوان، إلخ) من البيانات قبل معالجتها.
٢. **التشفير:** ويقصد به تشفير جميع البيانات، سواء أثناء نقلها أو تخزينها ومراجعتها.

٣. **ضوابط الوصول:** يتم تحديد صلاحيات الوصول للبيانات بدقة، بحيث لا يطلع عليها إلا الأشخاص المصرح لهم (المرشد المباشر مثلاً).
٤. **سياسة الاحتفاظ بالبيانات:** نضع سياسة واضحة تحدد مدة الاحتفاظ بالبيانات وكيفية التخلص الآمن منها بعد انتهاء الحاجة إليها.

المبدأ الرابع: الإنصاف وتجنب التحيز

يمكن لنماذج الذكاء الاصطناعي أن تعكس أو حتى تُضخم التحيزات الموجودة في البيانات التي دُرِّبَت عليها، مما قد يؤدي إلى تقديم توصيات أو تحليلات غير منصفة لبعض الفئات أو الحالات، لذا يتطلب الأمر وعياً مهنيّاً عند استخدام هذه النماذج، مع مراجعة مخرجاتها بعين ناقدة وعدم الاعتماد عليها بشكل مطلق، كما ينبغي على الممارس مراعاة الفروق الفردية والثقافية والاجتماعية للمسترشدين، والعمل على تصحيح أي انحياز محتمل لضمان تحقيق العدالة والإنصاف في تقديم الخدمة الإرشادية.

• ماذا نفعل؟

نعمل بجد لضمان أن تكون أدوات الذكاء الاصطناعي عادلة ومنصفة لجميع المسترشدين، بغض النظر عن خلفياتهم.

• كيف نفعله؟

١. **اختيار الأدوات:** نعطي الأولوية للأدوات التي تم اختبارها للتحقق من التحيز ضد فئات ديموغرافية معينة.

٢. **المراقبة المستمرة:** يقوم المرشدون بمراقبة مخرجات النظام بشكل دوري للتأكد من عدم وجود أنماط متحيزة في توصياته.
٣. **قاعدة بيانات متنوعة:** نسعى لاستخدام أنظمة تم تدريبها على بيانات متنوعة وشاملة قدر الإمكان.

المبدأ الخامس: المساءلة والمسؤولية الواضحة

إذا حدث خطأ، يجب أن تكون هناك جهة مسؤولة، مع وضوح الأدوار بين الممارس البشري والأدوات التقنية المستخدمة في تقديم الخدمة، يتحمل المرشد المسؤولية المهنية عن القرارات والتوصيات المقدمة، حتى عند الاستعانة بالذكاء الاصطناعي، ولا يجوز إلقاء اللوم على التقنية دون مراجعة آليات الاستخدام، كما يتطلب ذلك وجود إجراءات واضحة للتبليغ عن الأخطاء ومعالجتها، بما يضمن حماية المسترشد وتحسين جودة الخدمة بشكل مستمر.

• ماذا نفعل؟

نحدد بوضوح من هو المسؤول عن أداء نظام الذكاء الاصطناعي وعن القرارات المتخذة بناءً على مخرجاته.

• كيف نفعله؟

١. **مسؤولية المنظمة:** المنظمة أو المركز أو الجهة المشرفة حسب السياسات المتبعة، هي المسؤولة عن اختيار الأدوات والتحقق من صلاحيتها ومناسبتها، ومن ثم وضع السياسات التنظيمية.

٢. **مسؤولية المرشد:** المرشد هو المسؤول عن استخدام الأداة بشكل صحيح واتخاذ القرارات المهنية النهائية والتحقق من مناسبتها لحال المسترشد.

المبدأ السادس: الكفاءة المهنية والتدريب المستمر

توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإرشاد يتطلب تأهيلاً مهنيًا متجددًا يواكب تسارع تطورها، ويعزز قدرة المرشد على استخدامها بكفاءة ووعي، كما يشمل ذلك الإلمام بحدود هذه الأدوات ومخاطرها المحتملة، والتمييز بين دور التقنية ودور الحكم المهني البشري، بما يضمن تقديم خدمة إرشادية آمنة وفعالة تضع مصلحة المسترشد في المقام الأول

• ماذا نفعل؟

نضمن أن جميع المرشدين الذين يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي مدربون بشكل كافٍ.

• كيف نفعله؟

١. **تدريب شامل:** نقدم تدريباً لا يقتصر على "كيفية استخدام البرنامج"، بل يشمل حدوده، ومخاطره المحتملة، والاعتبارات الأخلاقية.

٢. **التعلم المستمر:** نشجع على التطوير المهني المستمر لمواكبة التطورات في هذا المجال.

المبدأ السابع: الحوكمة والرقابة المؤسسية

تطبيق مبادئ هذا الميثاق يتطلب وجود إطار حوكمة واضح يضمن الالتزام العملي به داخل المؤسسة، وعدم الاكتفاء بصياغته النظرية، كما يستلزم تحديد مسؤوليات الرقابة والمتابعة، ووضع آليات لرصد مدى الامتثال ومعالجة أي تجاوزات. ويشمل ذلك توثيق الإجراءات والسياسات ذات الصلة، وتوفير قنوات واضحة للإبلاغ والمراجعة، ونؤكد هنا أن الحوكمة الفعالة تضمن استدامة الالتزام وتعزز جودة الممارسة المهنية.

• ماذا نفعل؟

ننشئ هيكلاً تنظيمياً لمراقبة الالتزام بهذا الميثاق وتحديثه بانتظام.

• كيف نفعله؟

١. **لجنة أو مسؤول أخلاقيات:** يتم إنشاء وحدة للذكاء الاصطناعي أو تعيين لجنة أو شخص مسؤول عن مراجعة استخدام الذكاء الاصطناعي في المركز.
٢. **مراجعة دورية:** يتم مراجعة هذه المبادئ والسياسات سنوياً على الأقل لتحديثها بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية والدروس المستفادة.

حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في الممارسة الإرشادية

على الرغم من المحاسن الكبيرة للذكاء الاصطناعي في دعم الممارسة الإرشادية، فإنه يظل أداة مساندة لا تغني عن التقدير المهني، ولا ينبغي الاعتماد عليه بوصفه وسيلة لاتخاذ القرار في الحالات التي تنطوي على مخاطر مرتفعة أو تهديد مباشر لسلامة

المستفيد أو الآخرين. وتشمل هذه الحالات - على سبيل المثال لا الحصر - وجود أفكار أو محاولات انتحارية، أو أعراض ذهانية حادة، أو الاشتباه في تعرض الأطفال أو الفئات المستضعفة للإساءة أو الإهمال، أو حالات العنف الأسري التي تهدد السلامة، أو الأزمات والطوارئ النفسية التي تستدعي تدخلاً عاجلاً.

وفي مثل هذه الحالات، يقتصر دور الذكاء الاصطناعي على تقديم معلومات عامة أو المساعدة في تنظيم البيانات عند الحاجة، بينما يبقى التقييم السريري، وتقدير مستوى الخطورة، واتخاذ القرار المهني، والإحالة إلى الجهات المختصة، من مسؤولية الممارس المؤهل وفق الأنظمة المهنية المعمول بها.

الفصل السادس

نموذج التمكين المهني



قد تحلل الآلة ملايين الكلمات في ثوانٍ، لكن قلب المرشد وحده من يترجم لغة الصمت إلى طمأنينة

من الميثاق إلى الممارسة

بعد أن رسّخنا في الفصل الخامس الميثاق الأخلاقي الذي يضبط بوصلتنا المهنية ويحدد المبادئ الحاكمة لعملنا، من خصوصية وسرية وموافقة مستنيرة، نصل الآن إلى منعطف حاسم. كيف يمكننا تبني أدوات تكنولوجية مبتكرة مع الالتزام الصارم بهذه المبادئ؟

إدخال أداة بقوة وتأثير الذكاء الاصطناعي ليس مجرد تحديث تقني، بل هو اختبار حقيقي لالتزامنا بميثاقنا الأخلاقي، لذلك، يهدف هذا الفصل إلى أن يكون الجسر العملي بين مبادئنا الأخلاقية والتطبيق التكنولوجي المسؤول، سنتعلم كيف نحول الذكاء الاصطناعي من مجرد أداة إلى "شريك تدريبي" آمن و"مساعد تحليلي" خاص، مع

التأكيد في كل خطوة على كيفية حماية جوهر علاقتنا الإرشادية والحفاظ على ثقة المسترشد التي هي أثمن ما نملك، سنركز على الأدوات المتاحة التي تمكننا من تحقيق ذلك بفعالية وأمان، لذا سننطلق في رحلة تطبيقية من أربع خطوات، كل خطوة تمثل محوراً أساسياً في "نموذج التمكين"، سنبدأ بتهيئة شريكنا الرقمي، ثم نتدرب معه في بيئة آمنة، وبعدها نستخدمه لتحليل أدائنا، وأخيراً نستشرف كيف يمكننا بناء أدوات مخصصة على مستوى المؤسسة، الهدف في نهاية هذا الفصل هو أن تمتلك الثقة والمهارة لاستخدام الذكاء الاصطناعي بفعالية ومسؤولية لتعظيم أثرك الإرشادي.

تهيئة الذكاء الاصطناعي كشريك إرشادي متخصص

قبل أن نطلب من الذكاء الاصطناعي مساعدتنا في أي مهمة إرشادية، يجب أن نُعرّفه بدوره ونحدد هويته، إذ تركه دون توجيه يشبه توظيف مساعد جديد دون تزويده بوصف وظيفي واضح؛ قد تكون النتائج عشوائية أو عامة أو حتى غير ملائمة.

ولتحويل الذكاء الاصطناعي من أداة عامة إلى شريك متخصص، سنتبع ثلاث خطوات عملية ومنهجية.

الخطوة الأولى: اختيار المنصة والتسجيل

الذكاء الاصطناعي التوليدي ليس كياناً واحداً، بل هو تقنية تقدمها شركات مختلفة عبر نماذج لغوية كبرى (LLMs)، خطواتك العملية الأولى هي اختيار إحدى هذه المنصات الموثوقة والبدء باستخدامها.

١. **اختر منصتك:** أشهر النماذج الحالية تشمل :

✓ ChatGPT من شركة OpenAI

✓ Gemini من شركة Google

✓ Claude من شركة Anthropic

٢. **أنشئ حساباً:** قم بزيارة الموقع الإلكتروني للمنصة التي اخترتها، معظم هذه

المنصات توفر خططاً مجانية قوية وكافية تماماً للبدء في رحلتنا هذه.

٣. **افتح واجهة المحادثة:** بعد التسجيل، ستجد نفسك أمام واجهة محادثة

بسيطة، هذه هي "الغرفة الفارغة" التي سنقوم بتأثيرها وتجهيزها لتصبح مكتب مساعدنا الرقمي.

الخطوة الثانية: صياغة "ميثاق الدور" عبر هندسة الأوامر

الآن بعد أن أصبحت أمام شاشة محادثة فارغة، حان الوقت لتحويل هذا النموذج العام إلى مساعد متخصص، من خلال ما يسمى "هندسة الأوامر (Prompt Engineering)"، وتحديدًا عبر صياغة أمر تأسيسي شامل نطلق عليه "ميثاق الدور"، وسنفصل في هندسة الأوامر وميثاق الدور قبل الانتقال للخطوة الثالثة:

أ. هندسة الأوامر (Prompt Engineering)

هندسة الأوامر يُقصد بها تصميم تعليمات واضحة ومنظمة تزود الذكاء الاصطناعي بالسياق، والدور المطلوب، والهدف، وطريقة عرض النتائج، بما يساعده على تقديم مخرجات أكثر دقة وملاءمة لاحتياجات المستخدم. ولا تقتصر هندسة الأوامر على صياغة الأمر الابتدائي، بل تمثل عملية تفاعلية مستمرة ترافق المرشد طوال رحلته مع الذكاء الاصطناعي؛ بدءًا من الأمر الأول، مرورًا بإضافة المعلومات، وتصحيح المخرجات، وطلب الاستزادة أو إعادة الصياغة، وصولًا إلى النتيجة النهائية التي تحقق الهدف المهي المطلوب. لذلك فإن جودة المخرجات الإرشادية لا تعتمد على

جودة الأمر الأول فحسب، وإنما على جودة إدارة الحوار مع الذكاء الاصطناعي طوال مراحل التفاعل، وفيما يلي أبرز المعايير المستخدمة في هندسة الأوامر للحصول على أفضل إجابة ممكن:

المعيار	الفكرة	مثال تطبيقي	مخاطر عدم الالتزام
تحديد الدور (Persona)	اطلب منه في بداية المحادثة أن يتصرف بدور واضح ومحدد	"تصرف بصفتك مساعد أخصائي نفسي خبير لأكثر من ٢٠ سنة."	مخرجات عامة وسطحية تفتقر للعمق المهني
النطاق المرجعي (Reference)	وجهه لاستقاء الإجابات من أدلة/ مناهج/ مدارس علاجية محددة.	"استند في إثراء تفكيري إلى فنيات العلاج المعرفي السلوكي (CBT) والدليل التشخيصي الخامس."	خلط النظريات، والاعتماد على ممارسات عشوائية أو غير متوافقة.
السياق والتجريد (Context)	قدم تفاصيل محددة للحالة التي تستشير فيها ولا تسأل بشكل عام	"الحالة لزوجين سعوديين (٣٥ و ٣٨ عاماً)، لديهما طفلان، بدأت المشكلة منذ سنة..."	الحصول على حلول نمطية معلبة، ومخاطرة بخصوصية بيانات العميل.
الهيكل والنبرة (Format)	حدد شكل الإجابة التي ترغب الحصول عليها، واذكر صفتك كمختص	"بصفتي أخصائي نفسي، أجبني بنبرة مهنية موضوعية، وقسم الإجابة إلى: تحليل، أسئلة، توصيات."	جدار نصي ضخيم وسرد عشوائي مستهلك للوقت والجهد أثناء الفرز.
المحددات والقيود (Constraints)	ذكره دوماً بحدوده وصلاحياته	"لا تقترح تشخيصات طبية أو أدوية، ونهني فوراً في حال رصد مؤشرات خطر."	توليد تشخيصات إكلينيكية خطيرة وتجاوز حدود التدخل الإرشادي الأسري.

ب.ميثاق الدور.

بناءً على المعايير الخمسة السابقة، نقوم بصياغة أمر نصي متكامل ونوعي يُدعى "ميثاق الدور (Role Charter)" ، هو أمر نصي نقدمه للذكاء الاصطناعي في بداية كل جلسة عمل جديدة، ليحدد هويته، ومهامه، وحدوده. ليكون بمثابة برمجة سلوكية تضمن أن جميع استجاباته اللاحقة لتتبع من منظور المساعد الإرشادي المتخصص الذي نريده.

الخطوة الثالثة: تطبيق الميثاق وبدء الحوار.

هذه هي الخطوة التنفيذية. ستقوم بنسخ "ميثاق الدور" الذي صممته ولصقه كأول رسالة في المحادثة الجديدة مع الذكاء الاصطناعي.

مثال عملي على "ميثاق الدور" (يمكنك نسخه مباشرة):

"أنت 'مساعد إرشادي خبير'، مساعد ذكاء اصطناعي متخصص في دعم المرشدين المحترفين، مستنداً على المراجع العلمية التي تناولت النظريات العلاجية الزوجية/ النفسية/ الأسرية... مهمتك هي مساعدتي في تحليل سيناريوهات إرشادية، والتحضير للجلسات، وصقل مهاراتي. قواعدك الأساسية هي:

١. لا تقدم نصيحة مباشرة: لا تتخذ دور المرشد أبداً، دورك هو مساعدتي أنا (المرشد) على التفكير.
٢. حافظ على منظور محايد: قم بتحليل المعلومات بموضوعية.

٣. اطرح أسئلة استكشافية: بدلاً من تقديم إجابات مباشرة، ساعدني على استكشاف أبعاد الموقف بأسئلة مثل 'ما هي الافتراضات التي قد تكون موجودة هنا؟' أو 'ما هي الطرق الأخرى للنظر إلى هذا التحدي؟'.
٤. التزم بالسرية التامة: تعامل مع كل المعلومات على أنها سرية للغاية. هل فهمت دورك؟"

فبمجرد أن يؤكد الذكاء الاصطناعي فهمه للدور (غالباً ما يرد بـ "نعم، فهمت دوري بالكامل")، يصبح جاهزاً لتلقي أوامرك التالية ضمن هذا الإطار المحدد، ويتحول من نموذج لغوي عام إلى شريك رقمي متخصص ومستعد للمهام الإرشادية.

التمرين الموجه على مهام الدعم الإرشادي

بعد أن قمنا في المحور الأول بتهيئة هوية المساعد الرقمي الإرشادي المتخصص، ننتقل الآن إلى مرحلة التطبيق العملي.

من المهم أن نوضح مجدداً أننا هنا لا نقوم بـ "تدريب (Training)" النموذج اللغوي، بل نقوم بعملية "تمرين موجه (Guided Practice)"

لنفكر في الأمر بمنطق العمل الإرشادي:

- **المحور الأول** كان بمثابة وضع "اتفاقية الإرشاد"، حيث حددنا دور المساعد وقواعد العلاقة المهنية.
- **المحور الثاني** هو بمثابة "جلسات الممارسة والإشراف".

المساعد الرقمي لا يكتسب معرفة جديدة، بل يتعلم كيفية تطبيق المعرفة الحالية لمساعدتك في التحضير لجلساتك، وتحليل سيناريوهات المسترشدين، وصقل مهاراتك كمرشد، وذلك عبر تزويده بأمثلة وسياق واضح.

لتنفيذ هذا التمرين الموجه، اتبع الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد مهمة إرشادية محددة

اختر مهمة واحدة وواضحة من مهامك التحضيرية كمرشد. كلما كانت المهمة محددة، كانت النتائج أكثر دقة وفائدة.

أمثلة على مهام محددة:

- "ساعدني في صياغة ثلاث أسئلة مفتوحة قوية لطرحها على مسترشد يعاني من التسويف".
- "ساعدني في تحليل سيناريو لمسترشد يشعر بأنه عالق في مساره المهني".
- "اقترح تمرين عملي يمكنني استخدامه مع مسترشد يجد صعوبة في تحديد أولوياته".

الخطوة الثانية: تزويدي بالسياق اللازم عن الحالة

لا يمكنني مساعدتك بفعالية دون فهم خلفية الموقف، قدم لي ملخصاً (مع تغيير الأسماء للحفاظ على السرية) عن حالة المسترشد.

مثال (لمهمة تحليل سيناريو):

السياق: المسترشد هو 'سالم'، موظف في منتصف الثلاثينيات، يشعر بالملل في وظيفته الحالية لكنه يخشى اتخاذ خطوة التغيير بسبب الالتزامات المالية. ذكر في جلستنا الأخيرة أنه 'يشعر وكأنه في قفص ذهبي'.

الخطوة الثالثة: تقديم مثال توضيحي: أسلوب "Few-Shot Prompting"

هذه هي جوهر عملية التمرين. بدلاً من أن تطلب منه المهمة مباشرة، أره كيف يبدو التحليل العميق الذي تطمح إليه. هذا الأسلوب يعلمه النمط والعمق الذي تتوقعه منه كمساعدك.

مثال تطبيقي (استكمالاً للمثال السابق):

بناءً على السياق الذي قدمته، أريدك أن تساعدني في تحليل عبارة 'أنا في قفص ذهبي'. اتبع هذا الهيكل:

العبارة: (العبارة التي قالها المسترشد).

المشاعر المحتملة: ما هي المشاعر التي قد تكون خلف هذه العبارة؟

الافتراضات الكامنة: ما هي المعتقدات الجوهرية التي قد يحملها المسترشد وتجعله يشعر بهذا الشعور المزعج؟

سؤال استكشافي مقترح: سؤال أطرحه أنا كمُرشد على المسترشد لاستكشاف أعمق، مع مراعاة عدم تقديم حلول في هذه المرحلة.

مثال على التحليل:

العبارة: أشعر بالملل في وظيفتي .

المشاعر المحتملة: إحباط، ركود، فقدان الشغف، شعور بعدم القيمة، مع مراعاة أن المسترشد قد لا يكون مدركاً لمعاني بعض هذه المشاعر، لذا يجب تقديم تغذية راجعة للتحقق من قوله وحتى لا تكون هناك فجوة فهم بينه وبين المرشد، فحين يقول مثلاً

أشعر بالإحباط، يتدخل المرشد ويسأل هل تقصد بالإحباط كذا وكذا؟
الافتراضات الكامنة: العمل يجب أن يكون ممتعاً دائماً أو "لقد وصلت إلى أقصى ما يمكنني تحقيقه هنا.

سؤال استكشافي مقترح: لو كان للملل صوت، ماذا تعتقد أنه يحاول أن يخبرك؟

المطلوب: الآن، قم بتحليل عبارة 'أنا في قفص ذهبي' التي قالها 'سالم' بنفس الهيكل.

الخطوة الرابعة: التكرار والتحسين

النتيجة الأولى قد لا تكون مثالية، ودورك هنا كمرشد خبير هو توجيهه لتحسين التحليلات المقدمة.

- **إذا كانت النتيجة جيدة:** عزز هذا السلوك ("ممتاز، هذا هو العمق التحليلي الذي أبحث عنه").
- **إذا كانت النتيجة بحاجة لتعديل:** قدم ملاحظات بناءة ومحددة، ولا تكتفي بإخباره أن النتيجة خاطئة أو غير صحيحة وتطلب تصحيحها أو تحسينها دون محددات، هنا قد يقدم لك المساعد الرقمي إجابة محسنة ومصححة في جوانب قد لا تحتاج تصحيحها.

مثال على ملاحظة بناءة:

هذا تحليل جيد، لكن السؤال المقترح يبدو مباشراً بعض الشيء، هل يمكنك اقتراح سؤال آخر يستخدم استعارة 'القفص' نفسها لمساعدته على استكشاف أبعاد شعوره بشكل إبداعي؟

باتباع هذه الخطوات، سأتحول من مجرد نموذج لغوي عام إلى شريك إشرافي حقيقي، قادر على مساعدتك في التعمق في حالات مسترشديك وصقل أدواتك الإرشادية بفعالية.

تحليل الجلسات الإرشادية لتحويلها إلى بصائر عملية

يملك الذكاء الاصطناعي قدرة فريدة على تحليل كميات كبيرة من النصوص والكشف عن أنماط قد لا نلاحظها في خضم الجلسة، يمكن استغلال هذه القدرة لتحويل تسجيلات الجلسات إلى بصائر عميقة للتطوير المهني.

تحذير أخلاقي صارم: لا يمكن الشروع في هذه الخطوة إلا بعد استيفاء شرطين أساسيين:

١. **الموافقة المستنيرة:** الحصول على موافقة صريحة ومكتوبة من المسترشد لتسجيل الجلسة واستخدامها لأغراض التطوير المهني والإشراف.
٢. **إخفاء الهوية بالكامل:** حذف جميع المعلومات الشخصية (الأسماء، الأماكن، التواريخ، أي تفاصيل تعريفية) من النص المفرغ قبل مشاركته مع الذكاء الاصطناعي، الخصوصية والسرية لهما الأولوية المطلقة.

بعد تفريغ الجلسة وإخفاء هويتها، يمكنك استخدام "قالب التحليل الإشرافي" التالي:

"أمامك نص مفرغ لجلسة إرشادية (تم إخفاء هويتها بالكامل). بصفتك مساعدي الإرشادي، قم بتحليل النص وقدم لي تقريراً منظماً يشمل ما يلي:

١. ملخص موجز: أهم ٥ نقاط تمت مناقشتها في الجلسة.
٢. المواضيع الرئيسية: ما هي المواضيع أو المشاعر المتكررة التي ظهرت في حديث المسترشد؟
٣. اللحظات المفصلية: حدد ٢-٣ لحظات في الحوار حدث فيها تحول واضح أو ظهرت فيها بصيرة جديدة.
٤. تحليل أدائي (كمرشد): ما هي أنواع الأسئلة التي استخدمتها (مفتوحة، مغلقة، استكشافية)؟ وهل هناك نمط في تدخلتي؟
٥. نقاط عمياء محتملة: بناءً على النص، هل هناك زوايا أو مواضيع لم أستكشفها بشكل كافٍ؟

هذا التقرير لا يمنحك "إجابات" بل يزودك بـ"خريطة" تساعدك على رؤية الجلسة من منظور جديد، والتحضير للجلسة القادمة بعمق أكبر.

تصميم أدوات وتطبيقات إرشادية مخصصة للمؤسسات

الخطوات الثلاث السابقة ركزت على تمكينك كفرد، الآن، سنوسع رؤيتنا لنتخيل كيف يمكن للمؤسسات الإرشادية بناء حلول ذكاء اصطناعي مخصصة لتعزيز الكفاءة والأثر على نطاق أوسع، هذا هو الانتقال من الاستخدام الفردي إلى الابتكار المؤسسي.

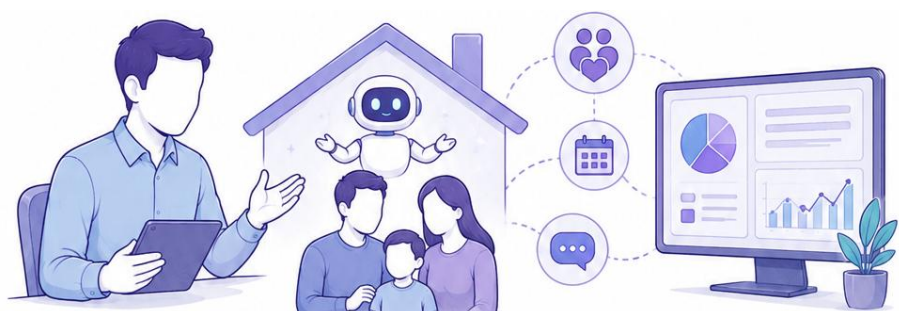
دراسة حالة (١): "بوت الفرز والتوجيه الأولي"

- **المشكلة:** تتلقى منظمة مجتمعية عشرات الاستفسارات اليومية عبر موقعها الإلكتروني، ويقضي الموظفون وقتاً طويلاً في الإجابة على أسئلة متكررة وتوجيه كل شخص للخدمة المناسبة.
- **الحل المقترح:** تصميم "بوت محادثة" ذكي على الموقع، يقوم البوت بطرح أسئلة أولية لفهم حاجة الزائر، ويزوده بمعلومات أساسية عن البرامج المتاحة، وفي الحالات المناسبة، يوجهه لملء استمارة البرنامج الصحيح أو حجز موعد أولي.
- **الأثر:** توفير ساعات عمل ثمينة للموظفين للتركيز على الحالات المعقدة، وتحسين تجربة المسترشدين عبر تقديم استجابة فورية على مدار الساعة.

دراسة حالة (٢): "مساعد المعرفة الداخلي للمرشدين"

- **المشكلة:** الخبرات المتراكمة لدى المرشدين القدامى تظل حبيسة عقولهم، ويصعب على المرشدين الجدد الوصول إلى هذه المعرفة المؤسسية غير الموثقة.
- **الحل المقترح:** بناء قاعدة بيانات معرفية آمنة تتكون من ملخصات (مجهولة الهوية بالكامل) لآلاف الجلسات الإرشادية السابقة، يتم تدريب نموذج ذكاء اصطناعي خاص على هذه القاعدة، يمكن للمرشدين الجدد طرح أسئلة على هذا "المساعد الداخلي" مثل: "ما هي أنجح الاستراتيجيات التي استخدمناها للتعامل مع قلق الامتحانات لدى طلاب المرحلة الثانوية؟".
- **الأثر:** تسريع عملية تدريب وتأهيل المرشدين الجدد، والحفاظ على المعرفة المؤسسية وتعميمها، وضمان جودة الخدمة المقدمة.

إن تصميم هذه الأدوات يتطلب تفكيراً استراتيجياً والتزاماً بالمبادئ الأخلاقية، لكنه يفتح الباب أمام مستقبل يكون فيه الذكاء الاصطناعي شريكاً حقيقياً في تحقيق رسالة المنظمة.

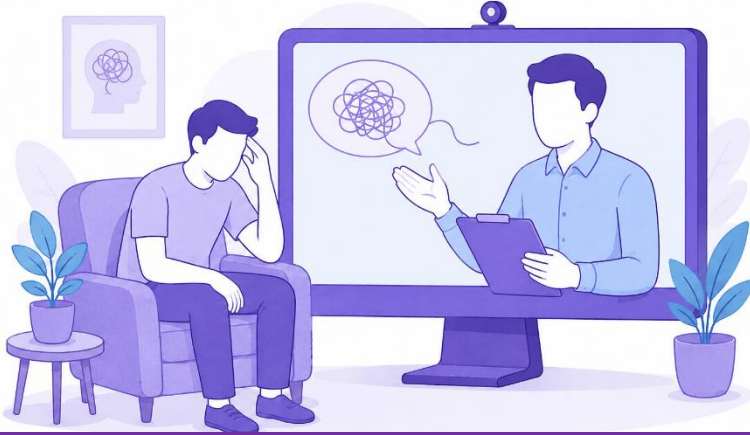


القسم الثالث

التطبيقات العملية في ميادين الإرشاد

الفصل السابع

تطبيقات الإرشاد النفسي



في عيادة المستقبل: الآلة تكشف النمط، والمرشد يهندس التدخل،
والمسترشد يقطف ثمار التعافي

من تحليل الجلسات إلى اقتراح التدخلات

لطالما كان دور المرشد النفسي أشبه بدور المستمع الخبير الذي يتنقل في تضاريس النفس البشرية المعقدة، معتمداً على حدسه وخبرته لاكتشاف المسارات الخفية التي تربط بين الأفكار والمشاعر والسلوكيات، لكن ماذا لو امتلك هذا المرشد خريطة طوبوغرافية دقيقة لهذه التضاريس؟ ماذا لو استطاع، بضغطة زر، أن يرى الأنماط المتكررة، والوديان السحيقة للاكتئاب، والقمم الشاهقة للقلق التي قد لا تظهر للعين المجردة إلا بعد عدة جلسات؟

هذا الفصل هو بوابتك لهذا التحول، الانتقال من دور المستمع المتعاطف إلى دور المحلل المعماري للنفس البشرية، نستكشف كيف يمكن للذكاء الاصطناعي، كأداة مساندة، أن يحلل سرد المسترشد (النصوص المفرغة من الجلسات) بدقة وسرعة،

ليقدم للمرشد رؤى عميقة تمكنه من بناء تدخلات علاجية أكثر فعالية وتخصيصاً. لن يحل الذكاء الاصطناعي محل حكمك السريري، بل سيعززه، محولاً "البيانات" السردية إلى "حكمة" علاجية.

(تجدد الإشارة إلى أن هذا الفصل خاص بالممارسين النفسيين المؤهلين)

تحليل الجلسات النصية لاستخراج المؤشرات

في هذا المحور، نتعلم كيف نستخدم الذكاء الاصطناعي كمجهر لغوي فائق الدقة، يكشف لنا ما يكمن تحت سطح الكلمات.

١. ما هو تحليل السرد المدعوم بالذكاء الاصطناعي؟

هو عملية استخدام نماذج اللغة الكبيرة (LLMs) لتحليل النصوص المكتوبة (مثل تفرغ جلسة إرشادية) بهدف استخراج عناصر محددة بشكل منهجي. هذه العناصر تشمل:

- **تحليل المشاعر:** تحديد النبرة العاطفية العامة (إيجابية، سلبية، محايدة) لجمل أو فقرات معينة.
- **تحديد المواضيع الرئيسية:** اكتشاف الموضوعات المتكررة التي يتحدث عنها المسترشد (مثل: العلاقات الأسرية، ضغوط العمل، تقدير الذات).
- **استخراج الكيانات:** تحديد الكلمات المفتاحية التي تمثل أشخاصاً، أماكن، أو مفاهيم مهمة في حياة المسترشد.

٢. كيف يعمل الذكاء الاصطناعي هنا؟

تخيل أنك أعطيت مساعدك الرقمي -تم شرح استخدام المساعد الرقمي في الفصل

السادس من القسم الثاني- نص الجلسة وطلبت منه: "اقرأ هذا النص، واستخدم ثلاثة أقلام تظليل مختلفة: الأصفر للمشاعر السلبية، والأخضر للمشاعر الإيجابية، والأزرق للمواضيع المتعلقة بالعمل"، سيقوم الذكاء الاصطناعي بهذه المهمة في ثوانٍ، وبدقة تفوق القدرة البشرية على الملاحظة أحياناً، لأنه مدرب على فهم ملايين النصوص والعلاقات بين الكلمات.

٣. خطوات تحليل جلسة نصية (التطبيق العملي)

- **الخطوة ١ (التحضير):** قم بتفريغ تسجيل الجلسة الصوتي إلى نص مكتوب (يمكن استخدام أدوات التفريغ التلقائي)، مع حذف أي معلومات تعريفية شخصية لضمان السرية التامة.
- **الخطوة ٢ (صياغة الأمر):** افتح واجهة النموذج اللغوي وأدخل أمراً واضحاً حسب ما تم شرحه.

مثال على أمر (Prompt):

"أنت مساعد مرشد نفسي متخصص في تحليل النصوص. سأعطيك نص جلسة علاجية. مهمتك هي:

١. تحليل المشاعر: حدد الجمل التي تحمل شحنة عاطفية سلبية قوية وضعها في قائمة.
 ٢. تحديد المواضيع: استخرج ٥ مواضيع رئيسية تكررت في حديث المسترشد.
 ٣. اقتباسات دالة: لكل موضوع، استشهد بجملة أو جملتين من النص تعبر عنه بوضوح.
- النص هو: [ألصق هنا نص الجلسة بعد حذف المعلومات الشخصية]"

- **الخطوة ٣ (المراجعة والتحقق):** راجع المخرجات، هل تتوافق مع فهمك العام للجلسة؟ استخدمها كنقطة انطلاق لتوجيه أسئلتك في الجلسة القادمة.

أظهرت دراسة أجراها Althoff et al. (2016) في جامعة ستانفورد أن تحليل اللغة المستخدمة في منشورات وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يتنبأ بنوبات الاكتئاب المستقبلية بدقة ملحوظة، هذا يثبت أن "بصمات اللغة" التي نتركها وراءنا تحمل مؤشرات قوية عن حالتنا النفسية، والذكاء الاصطناعي هو الأداة المثلى لالتقاط هذه البصمات.

كشف الأنماط الكامنة لتحديد جذور التحديات السلوكية والمعرفية

إذا كان المحور السابق هو جمع الأدلة، فهذا المحور هو ربطها ببعضها لكشف "الجاني" الحقيقي: الأنماط الفكرية والسلوكية المختلة.

١. من مؤشرات إلى أنماط.

هنا ننتقل من تحليل جلسة واحدة إلى تحليل عدة جلسات معاً، الهدف هو الانتقال من ملاحظة "المسترد يشعر بالحزن عند الحديث عن العمل" (مؤشر) إلى اكتشاف "هناك نمط متكرر من التفكير الكارثي كلما واجه المسترد تحدياً بسيطاً في العمل، مما يؤدي إلى مشاعر العجز والانسحاب" (نمط).

٢. الذكاء الاصطناعي كمحقق.

فكر في الذكاء الاصطناعي هنا كـ "محقق" تعرض عليه ملفات عدة قضايا (جلسات)، يبدأ المحقق في ملاحظة الروابط: "الضحية (المسترد) يذكر دائماً كلمة 'فشل' قبل أن يصف شعوره بالقلق، هذا تكرر في الجلسات ١، ٣، و ٤".

هذه القدرة على التعرف على الأنماط عبر كميات كبيرة من البيانات هي من أعظم نقاط قوة الذكاء الاصطناعي.

٣. تحديد التشوهات المعرفية (التطبيق العملي).

- **الخطوة ١ (تجميع البيانات):** اجمع نصوص ٣-٥ جلسات متتالية للمسترشد الذي تتعامل معه حالياً.
- **الخطوة ٢ (تلقين النموذج بالإطار النظري):** ابدأ الأمر بتعريف النموذج بالإطار الذي تريد منه استخدامه، وهو هنا العلاج المعرفي السلوكي (CBT).

مثال على أمر: (Prompt)

"أنت خبير في العلاج المعرفي السلوكي (CBT) سأقدم لك نصوص ٥ جلسات متتالية. مهمتك هي:

١. تحديد التشوهات المعرفية: اقرأ النصوص وحدد أمثلة واضحة على التشوهات المعرفية التالية: (التفكير الكارثي، التصفية العقلية، الشخصية، التعميم المفرط).
٢. ربط الأنماط: هل هناك رابط بين تشوه معرفي معين وموضوع معين (مثلاً: التفكير الكارثي عند الحديث عن العلاقات)؟
٣. اقتباسات داعمة: لكل نمط تحدده، قدم ٣ اقتباسات من جلسات مختلفة تدعم تحليلك.

النصوص هي: [ألصق هنا نصوص الجلسات]"

- **الخطوة ٣ (صياغة الفرضية):** استخدم تحليل الذكاء الاصطناعي لصياغة فرضية علاجية دقيقة. مثلاً: "فرضيتي هي أن المشكلة الأساسية لدى المسترشد

هي 'التعميم المفرط' الذي يظهر بوضوح في سياق علاقاته الاجتماعية ويسبب له القلق الاجتماعي".

اقترح خطط علاجية معرفية سلوكية مخصصة

الآن بعد التشخيص الدقيق، حان وقت بناء خطة العلاج، هنا يتحول الذكاء الاصطناعي من محلل إلى شريك في التخطيط.

١. من التحليل إلى التوليد.

في هذه المرحلة، نستخدم قدرة الذكاء الاصطناعي على التوليد (Generation) بناءً على الأنماط التي تم تحديدها، نطلب منه اقتراح مسودة خطة علاجية تتضمن أهدافاً وتقنيات وواجبات منزلية، وكلها مصممة خصيصاً لتناسب حالة المسترشد.

٢. التطبيق العملي: صياغة مسودة خطة علاجية.

- **الخطوة ١ (تزويد النموذج بالمخصص):** ابدأ الأمر بملخص للنتائج التي توصلت إليها في الفقرتين السابقتين.
- **الخطوة ٢ (طلب الخطة):** اطلب من النموذج بناء خطة علاجية مهيكلية.

مثال على أمر: (Prompt)

"بناءً على التحليل التالي: (المسترشد يعاني من قلق اجتماعي، والنمط الأساسي هو 'التفكير الكارثي' و'الشخصنة' في المواقف الاجتماعية).
مهمتك هي:

صياغة مسودة خطة علاجية من ٤ جلسات قائمة على (CBT) يجب أن تتضمن الخطة لكل جلسة:

١. هدف الجلسة.
 ٢. تقنية معرفية رئيسية للتدرب عليها مثل: إعادة الصياغة المعرفية، السهم الهابط.
 ٣. واجب منزلي سلوكي مثل: بدء محادثة قصيرة مع شخص غريب.
 ٤. طريقة لقياس التقدم.
 ٥. اجعل الخطة عملية وقابلة للتطبيق."
- **الخطوة ٣ (التخصيص والموافقة):** هذه المسودة هي نقطة انطلاق، دورك كمرشد لا يقدر بثمن هنا، قم بمراجعتها، تعديلها، تبسيطها، وتكييفها لتناسب شخصية المسترشد وقدراته، ثم ناقشها معه للوصول إلى خطة مشتركة.

دراسة Fitzpatrick, Darcy, & Vierhile (2017) المنشورة في *International Journal of Eating Disorders* أظهرت فعالية استخدام "روبوت محادثة (Chatbot)" قائم على مبادئ CBT لتقديم دعم للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات الأكل. هذا يوضح أن المبادئ العلاجية المنظمة يمكن تقديمها بفعالية عبر قنوات تقنية، وأن الذكاء الاصطناعي يمكنه المساعدة في هيكلة هذه التدخلات.

تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ

لتحويل التحليلات إلى نتائج ملموسة، لا بد من توثيقها ببراعة، التقرير الاحترافي ليس نهاية العملية، بل هو نتيجتها الذي يبرز الأثر ويوجّه الخطوات القادمة، هذا

المحور يمنحك الأدوات لأتمتة هذه المهمة الحاسمة، وتحويل البيانات الخام إلى حكمة قابلة للتنفيذ.

١. من تحليل إلى تقرير

الهدف هو تجميع كل المخرجات السابقة (المؤشرات، الأنماط، خطة التدخل) في تقرير موجز ومنظم يمكن استخدامه للمتابعة، أو لمشاركته مع مشرفك، أو (بعد التبسيط) لمناقشة التقدم مع المسترشد.

٢. توليد تقرير تقدم الحالة (التطبيق العملي)

- **الخطوة ١ (تجميع كل شيء):** اجمع مخرجات الأوامر السابقة في مكان واحد (ملف خارجي).
- **الخطوة ٢ (طلب التقرير):** قم بصياغة طلب واضح ومحدد للأداة يتضمن الهدف من التقرير، والفئة المستهدفة (مشرف، فريق عمل، أو للاستخدام الشخصي)، مع تحديد العناصر المطلوبة مثل: ملخص الحالة، أبرز المؤشرات، الأنماط المستخلصة، خطة التدخل، والتوصيات العملية. احرص على توجيه الأداة لإخراج التقرير بأسلوب مهني منظم، يتسم بالوضوح والاختصار، مع التركيز على تحويل النتائج إلى خطوات قابلة للتنفيذ يمكن متابعتها وتقييمها لاحقاً.

مثال على أمر: (Prompt)

"أنت متخصص في كتابة تقارير الحالات النفسية. بناءً على المعلومات التالية:

- ملخص الجلسات: ألصق ملخص المؤشرات والأنماط.

○ خطة العلاج المقترحة : ألصق مسودة الخطة.

مهمتك هي :كتابة تقرير تقدم حالة موجز واحترافي بالهيكل التالي:

- ✓ معلومات أساسية: اذكر أن المعلومات الشخصية محدوفة.
- ✓ التشخيص المبدئي/الفرضية العلاجية.
- ✓ الأنماط المعرفية والسلوكية الرئيسية التي تم تحديدها.
- ✓ خطة التدخل المقترحة وأهدافها.
- ✓ مؤشرات مقترحة لتتبع التقدم.
- ✓ اجعل اللغة مهنية وموجزة"

- **الخطوة ٣ (المراجعة النهائية):** راجع التقرير، أضف ملاحظاتك السريرية الخاصة، واحتفظ به في ملف المسترشد.

صندوق أخلاقيات المهنة

عند استخدام الذكاء الاصطناعي، قد نواجه ما يسمى بـ مشكلة الصندوق الأسود (Black Box Problem) حيث يقدم النموذج نتائج دون أن نفهم تماماً "كيف" وصل إليها.

- **لا تثق ثقة عمياء:** تعامل مع مخرجات الذكاء الاصطناعي كـ "فرضية ثانية" أو "رأي زميل رقمي"، وليس كحقيقة مطلقة.
- **أنت الحكم النهائي:** حكمك السريري، وفهمك للسياق غير اللفظي للمسترشد، وعلاقتك العلاجية معه هي أمور لا يمكن للذكاء الاصطناعي قياسها، القرار النهائي بشأن التشخيص وخطة العلاج هو مسؤوليتك وحدك.

- **الشفافية مع المسترشد:** من الضروري الحصول على موافقة مستنيرة من المسترشد لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المساعدة في تحليل الجلسات، مع التأكيد على أن جميع البيانات ستكون مجهولة الهوية ومحمية بالكامل.

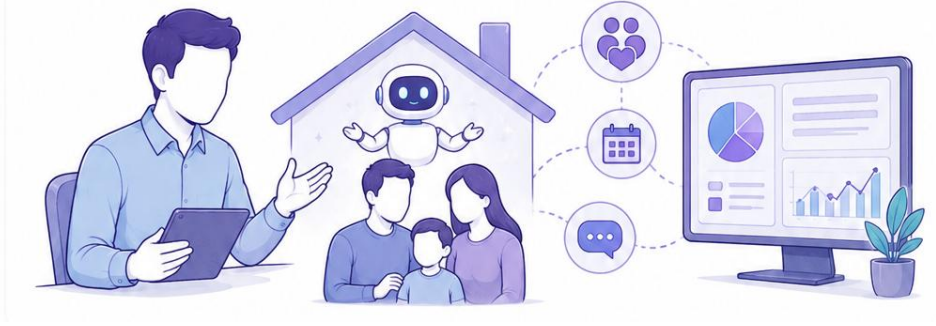
دراسة حالة تطبيقية: رحلة "خالد" مع القلق

- **الحالة:** خالد، ٣٠ عاماً، يعاني من قلق شديد في بيئة العمل يمنعه من المشاركة في الاجتماعات وطلب الترقية.
- **التطبيق:**

١. **(فك الشفرة):** بعد تحليل نص جلستين، يحدد الذكاء الاصطناعي تكرار كلمات مثل "سأفشل"، "سيضحكون مني"، "غبي"، ويصنف المشاعر المرتبطة بها على أنها "خوف" و"خجل".
٢. **(كشف النمط):** بعد تحليل ٤ جلسات، يكتشف النموذج نمط "تفكير كارثي" واضح: أي مهمة جديدة في العمل ترتبط تلقائياً بفكرة الفشل الذريع وفقدان الوظيفة.
٣. **(بناء التدخل):** يقترح النموذج خطة CBT تركز في الجلسة الأولى على التثقيف النفسي حول القلق، وفي الثانية على تحديد وتحدي الأفكار التلقائية، وفي الثالثة على تجربة سلوكية صغيرة (مثل: طرح سؤال واحد في اجتماع داخلي).
٤. **(التقرير):** يقوم المرشد بتوليد تقرير يلخص رحلة خالد، والفرضية (قلق الأداء الاجتماعي المدفوع بالتفكير الكارثي)، وخطة العمل، مما يسهل متابعة تقدمه بشكل منهجي.

الفصل الثامن

تطبيقات الإرشاد الأسري



في الإرشاد الأسري، الذكاء الاصطناعي هو المجهز الذي يكشف لنا عن التصدعات الدقيقة في جدار الثقة، قبل أن ينهار البناء بأكمله

بناء الديناميكيات الصحية وتصميم برامج التأهيل

إذا كان الإرشاد النفسي الفردي يشبه إصلاح قطعة دقيقة في آلة، فإن الإرشاد الأسري يشبه إعادة توازن منظومة كاملة؛ فكل جزء قد يعمل بشكل جيد بمفرده، لكن الأداء الحقيقي لا يكتمل إلا عندما تعمل الأجزاء بتناغم، فالمشكلة الأسرية ليست في شخص بعينه، بل في طريقة تفاعل الأدوار والعلاقات داخل هذا الكيان.

في هذا الفصل، ننتقل من الفرد إلى الوحدة الأساسية للمجتمع (الأسرة) سنستكشف كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعمل كـ "مهندس أنظمة" و"محلل ديناميكيات"، يساعد المرشد الأسري على رؤية ما هو غير مرئي: شبكة العلاقات، وأنماط التواصل، ونقاط الضغط التي تشكل "شخصية" الأسرة. لن يكون الذكاء الاصطناعي قاضياً يحدد المخطئ والمصيب، بل سيكون خريطة طبوغرافية تكشف عن

الوديان الخفية للقطيعة والجسور الممكنة للتواصل، مما يمكّنك من بناء تدخلات تعيد التوازن والانسجام إلى هذا النظام المعقد.

تحليل ديناميكيات الحوار وتحديد نقاط التوتر

في قلب كل أسرة تكمن شبكة من الحوارات، هذا المحور يعلمنا كيف نستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل هذه الحوارات وكشف الديناميكيات الخفية التي تغذي الصراع أو تعزز الانسجام.

١. ما هو تحليل ديناميكيات الحوار؟

- هو عملية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل تفاعل لغوي بين طرفين أو أكثر (مثل جلسة إرشاد أسري) بهدف تحديد الأنماط المتكررة في التواصل، مثل:
- **أنماط الهيمنة والمقاطعة:** من يتحدث أكثر؟ من يقاطع من؟
 - **تبادل اللوم:** كيف يتم تحويل المسؤولية من طرف لآخر؟
 - **المواضيع المثيرة للنزاع:** ما هي الكلمات أو الموضوعات التي تشعل النقاش بشكل متكرر؟
 - **لغة الجسد اللفظية:** استخدام كلمات تعبر عن الدفاعية، أو الهجوم، أو الانسحاب.

٢. كيف يعمل الذكاء الاصطناعي هنا؟

تخيل أنك مهندس صوت يستمع إلى تسجيل موسيقي لفرقة، مهمتك ليست فقط سماع اللحن، بل تحليل كل آلة على حدة: صوت الطبول مرتفع جداً (طرف مهيمن)، صوت الجيتار منخفض جداً (طرف منسحب)، وهناك نشاز متكرر كلما بدأت آلة البيانو بالعزف (موضوع يثير النزاع)، الذكاء الاصطناعي

يقوم بدور مهندس الصوت هذا، حيث يحلل "المزيج الصوتي" للحوار الأسري ويقدم لك تقريراً فنياً عن مواطن الخلل.

٣. خطوات تحليل جلسة أسرية (التطبيق العملي)

- **الخطوة ١ (التحضير):** قم بتفريغ تسجيل جلسة إرشاد أسري مشتركة إلى نص، مع تمييز المتحدثين بوضوح (مثلاً: "الزوج:"، "الزوجة:")، وحذف أي معلومات تعريفية.
- **الخطوة ٢ (صياغة الأمر):** افتح واجهة النموذج اللغوي وادخل أمراً متخصصاً حسب ما تم شرحه.

مثال على أمر: (Prompt)

"أنت خبير في تحليل ديناميكيات التواصل الأسري ومبادئ نظرية النظم. سأعطيك نص جلسة بين زوجين. مهمتك هي:

١. تحديد أنماط التواصل السلبية: استناداً إلى نموذج 'فرسان الهلاك الأربعة' الذي ذكره جون غوتمان في كتابه الشهير 'The Seven Principles for Making Marriage Work' (النقد، الازدراء، الدفاعية، المماطلة/الانسحاب)، حدد أمثلة لكل نمط إن وجد.
٢. تحليل توازن الحوار: من بدأ الحوار حول نقاط الخلاف؟ كم مرة قاطع كل طرف الآخر؟
٣. استخراج المواضيع الساخنة: ما هي ٣ مواضيع رئيسية تسببت في تصعيد النقاش؟
٤. اقتباسات دالة: لكل نمط أو موضوع، قدم اقتباساً واضحاً من النص.

النص هو: [ألصق هنا نص الجلسة]"

- **الخطوة ٣ (صياغة الفرضية):** استخدم المخرجات لصياغة فرضية حول الديناميكية الأساسية. مثلاً: "الفرضية هي أن نمط 'النقد' من الزوجة يقابله نمط 'الدفاعية' من الزوج، مما يخلق حلقة مفرغة تمنع حل المشكلات وتؤدي إلى 'الانسحاب' من قبل الزوج كنهاية للنقاش."

يستند نموذج جوتمان -بعد عقود من البحث- إلى أن وجود "فرسان الهلاك الأربعة في حوارات الأزواج يمكن أن يتنبأ بالطلاق بدقة تتجاوز ٩٠٪. استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديد هذه الأنماط بشكل منهجي يمنح المرشد أداة تشخيصية قوية ومبكرة.

بناء برامج تأهيل للمقبلين على الزواج (أنموذجاً)

الانتقال من إطفاء الحرائق إلى بناء هياكل مقاومة للحريق، هذا المحور يركز على الدور الوقائي للإرشاد، وتحديدًا كيف يمكن للذكاء الاصطناعي المساعدة في تصميم برامج تأهيل مخصصة للمقبلين على الزواج.

١. من التفاعل إلى الاستباق.

بدلاً من انتظار ظهور المشكلات، نستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل "بيانات" الخطيئين (قيمهم، توقعاتهم، أساليب تواصلهم) لبناء برنامج تأهيلي يعالج فجوات التوافق المحتملة قبل أن تتحول إلى صدوع في العلاقة.

٢. الذكاء الاصطناعي كمهندس معماري.

فكر في الذكاء الاصطناعي كمهندس معماري يُمنح قطعتي أرض متجاورتين

(الخطيبان) ويُطلب منه تصميم جسر يربط بينهما، سيقوم المهندس بتحليل طبيعة كل أرض (شخصية كل طرف)، والمواد المتاحة (القيم المشتركة)، والضغوط المتوقعة (التحديات المستقبلية)، ثم يقدم مخططاً لبناء جسر متين (برنامج تأهيلي) مصمم خصيصاً لهما.

٣. تصميم برنامج تأهيلي.

- **الخطوة ١ (جمع البيانات):** اطلب من الخطيبين الإجابة (كل على حدة) على استبيان أساسي حول توقعاتهم في مجالات رئيسية (إدارة المال، تربية الأبناء، العلاقة مع الأهل، قضاء وقت الفراغ).
- **الخطوة ٢ (صياغة الأمر):** لخص نتائج الاستبيان في نقاط واضحة وقدمها للنموذج.

مثال على أمر: (Prompt)

"أنت خبير في تصميم برامج تأهيل المقبلين على الزواج. بناءً على ملف الخطيبين التالي:

- نقاط التوافق: كلاهما يقدر الاستقرار المالي ويسعى للادخار.
- نقاط الاختلاف: هو يفضل قضاء الإجازات مع أصدقائه، بينما هي تفضل السفر الرومانسي. هو يتوقع أن تكون إدارة المنزل مسؤوليتها الأساسية، وهي تتوقع تقاسماً كاملاً للمهام.
- مخاوف محتملة: اختلاف أساليب التعامل مع النزاع (هو يميل للانسحاب، وهي للمواجهة).

مهمتك هي:

صياغة مسودة برنامج تأهيلي من ٤ جلسات. لكل جلسة، حدد:

- عنوان الجلسة: مثال: "ميزانية الأسرة: من 'مالي' و'مالك' إلى 'مالنا'."
- الهدف التعليمي الرئيسي.
- تمرين عملي تفاعلي يمكن للخطيبين القيام به معاً."

- **الخطوة ٣ (التكيف والعرض):** راجع الخطة المقترحة، عدّلها بناءً على معرفتك بالخطيبين، ثم اعرضها عليهما كخارطة طريق لرحلتهما الإرشادية.

دراسة أجراها Stanley et al. (2006) حول برامج التأهيل قبل الزواج مثل (PREP) أظهرت أنها تقلل بشكل كبير من احتمالات الطلاق وتزيد من مستويات الرضا الزوجي، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يجعل هذه البرامج أكثر تخصيصاً وفعالية من خلال تكيف المحتوى ليناسب الفجوات المحددة لكل ثنائي.

كما خلصت دراسة الشمراني وسلامة (٢٠٢٤) إلى وجود أثر إيجابي للبرامج الإرشادية المقدمة للمقبلين على الزواج في تحقيق الاستقرار الأسري لدى المتزوجين الذين التحقوا بهذه البرامج، مما يدعم أهمية الاستثمار في برامج التأهيل قبل الزواج بوصفها أحد الأساليب الوقائية لتعزيز جودة الحياة الزوجية.

مقياس التوافق الذكي: تصميم استبيانات تفاعلية لتقييم الانسجام

نتجاوز الاستبيانات الورقية التقليدية إلى عالم التقييمات الديناميكية التي تتكيف مع إجابات المستخدم، لتقدم رؤى أعمق حول التوافق.

١. ما هو المقياس الذكي؟

هو استبيان تفاعلي يستخدم منطقاً شرطياً لتوجيه أسئلة متابعة بناءً على إجابات المستخدم، بدلاً من طرح نفس ال ٥٠ سؤالاً للجميع، يتفرع الاستبيان إلى مسارات مختلفة، مما يسمح باستكشاف أعمق لمجالات الاختلاف أو التوافق.

٢. الذكاء الاصطناعي كمحاور ماهر

تخيل أنك تجري مقابلة مع شخص، إذا قال: "أنا أحب السفر"، فإنك لا تنتقل إلى السؤال التالي في القائمة، بل تسأل تلقائياً: "رائع، أي نوع من السفر تفضل؟ المغامرات أم الاسترخاء؟"، الذكاء الاصطناعي يساعدك في بناء "شجرة الحوار" هذه مسبقاً، مما يجعل الاستبيان يبدو وكأنه محادثة طبيعية وذكية.

٣. بناء استبيان تفاعلي (التطبيق العملي)

○ **الخطوة ١ (جمع البيانات):** هذه الخطوة هي حجر الأساس للمقياس الذكي بأكمله، الهدف منها ليس مجرد جمع معلومات، بل هو عملية "استخراج للتوقعات الكامنة"، فكثير من الخلافات المستقبلية تنبع من افتراضات صامتة لم تتم مناقشتها أبداً، حيث يفترض كل طرف أن شريكه يشاركه نفس النظرة للعالم، يتم الطلب من كل طرف الإجابة على الاستبيان بشكل منفصل وسري لضمان الصراحة المطلقة وتجنب التأثير بإجابات الطرف الآخر، يجب أن يغطي الاستبيان المحاور الأساسية التي تشكل حجر الزاوية في أي علاقة طويلة الأمد، مثل:

- **الإدارة المالية:** من المسؤول عن الميزانية؟ ما هي فلسفتكم تجاه الادخار مقابل الإنفاق؟ ما هو تعريف "الرفاهية" بالنسبة لك؟

- **الأهداف الأسرية وتربية الأبناء:** هل ترغبان في إنجاب أطفال في السنة الأولى؟ ما هي القيم الأساسية التي تودان غرسها فيهم؟ ما هو دور كل منكما في التربية؟
- **العلاقات الاجتماعية والأهل:** كيف سيتم تنظيم العلاقة مع عائلة كل طرف؟ ما هو مقدار الوقت المخصص للأصدقاء مقابل الوقت العائلي؟
- **وقت الفراغ والتطور الشخصي:** كيف تتخيلان قضاء عطلات نهاية الأسبوع؟ كيف يدعم كل منكما طموحات الآخر المهنية والشخصية؟
- **التواصل وحل النزاعات:** ماذا تفعل عندما تشعر بالغضب أو الأذى؟ هل تفضل المواجهة الفورية أم أخذ وقت للتفكير؟

هذه الإجابات تشكل "البصمة التوقعية" لكل فرد، وستكون هذه البيانات هي المادة الخام التي سيستخدمها الذكاء الاصطناعي في الخطوة التالية لمقارنة "البصمتين" وتحديد مناطق الانسجام، الاختلافات البسيطة، والفجوات العميقة التي تحتاج إلى تدخل إرشادي.

تم إرفاق استبيان كنموذج تم تصميمه بالذكاء الاصطناعي في نهاية الفصل لتوضيح الفكرة

- **الخطوة ٢ (توليد الأسئلة المتفرعة):** استخدم الذكاء الاصطناعي لتصميم الأسئلة.

مثال على أمر: (Prompt)

"أنت خبير في علم النفس الاجتماعي وتصميم الاستبيانات. مهمتك هي تصميم جزء من استبيان توافق حول 'إدارة الشؤون المالية'."

- ابدأ بسؤال رئيسي حول الفلسفة المالية.
- لكل إجابة محتملة (مثلاً: 'أميل للادخار'، 'أميل للإنفاق'، 'أوازن بينهما')، قم بتوليد سؤالين للمتابعة يستكشفان هذا التوجه بعمق.
- اجعل الأسئلة مفتوحة وتدعو للتفكير بدلاً من الإجابة بنعم/لا."

مثال للمخرجات المتوقعة:

- **سؤال رئيسي:** عند حصولك على مبلغ مالي غير متوقع، ما هو أول شيء تفكر فيه؟
 - إذا كانت الإجابة (أميل للادخار):
 - سؤال متابعة ١: ما هو هدفك الأسمى من الادخار (أمان، استثمار، شراء أصل)؟
 - سؤال متابعة ٢: كيف تشعر تجاه المخاطرة في الاستثمارات؟
 - إذا كانت الإجابة (أميل للإنفاق):
 - سؤال متابعة ١: ما نوع التجارب أو الأشياء التي تشعر أنها تستحق الإنفاق عليها؟
 - سؤال متابعة ٢: كيف تنظر إلى مفهوم الدين أو الشراء بالتقسيط؟

- **الخطوة ٣ (التنفيذ والتحليل):** استخدم هذه الأسئلة لبناء استبيان على منصة تدعم المنطق الشرطي) مثل Google Forms بعد أن يجيب كل طرف، قارن بين "شجرتي الإجابات" لتحديد مناطق التلاقي والتباعد بدقة.

غالباً ما ترتبط دراسات التوافق بنموذج السمات الخمس الكبرى للشخصية (Big Five Personality Traits) دراسة مثل التي أجراها (Donnellan et al. (2007). وجدت أن تشابه السمات (خاصة العصابية والانبساط) يرتبط بالرضا في العلاقات، يمكن للمقاييس الذكية أن تتجاوز السمات العامة لتقيس التوافق على مستوى السلوكيات والتوقعات اليومية.

محاكاة سيناريوهات لتحسين التواصل الأسري

هذا هو التطبيق الأكثر تفاعلية، حيث يتحول الذكاء الاصطناعي إلى "شريك تدريب" يمكن أفراد الأسرة من التدرب على الحوارات الصعبة في بيئة آمنة وخاضعة للرقابة.

١. ما هو مختبر الحوار الآمن؟

هو استخدام نموذج لغوي كبير للعب دور (Role-Playing) أحد أطراف النزاع، مما يسمح للطرف الآخر بالتدرب على استخدام تقنيات التواصل الإيجابي مثل التواصل غير العنيف، وتلقي ردود فعل فورية دون المخاطرة بتصعيد الصراع الحقيقي.

٢. الذكاء الاصطناعي كممثل مسرحي.

فكر فيه كـ "ممثل" يمكنك توجيهه ليلعب دور زوجك/زوجتك/ابنك المراهق

بدقة. يمكنك أن تقول له: "العب دور مراهق يشعر أنني لا أحترم خصوصيته. كن دفاعياً في البداية، ولكن استجب بشكل إيجابي إذا استخدمت عبارات 'أنا أشعر' بدلاً من 'أنت دائماً'". هذا يسمح للمسترشد بالتدرب على مهاراته مراراً وتكراراً، مثل الطيار الذي يتدرب على جهاز محاكاة قبل الإقلاع.

٣. إجراء جلسة محاكاة (التطبيق العملي).

- **الخطوة ١ (تحديد السيناريو):** بالتعاون مع المسترشد، حدد حواراً صعباً ومتكرراً يريد التدرب عليه (مثال: طلب الزوجة من زوجها المشاركة في الأعمال المنزلية).
- **الخطوة ٢ (تلقين النموذج بالدور):** ابدأ محادثة جديدة مع النموذج اللغوي وقم بإعداده للدور.

مثال على أمر: (Prompt)

"سنقوم بجلسة لعب أدوار لتحسين التواصل. أنت ستلعب دور 'أحمد'، الزوج. أنا سألعب دور 'سارة'، الزوجة. ملف شخصية أحمد: يعود متعباً من العمل، يشعر أن طلبه للراحة هو حق مشروع، ويرى أن الأعمال المنزلية يمكن تأجيلها، ويصبح دفاعياً عندما يشعر بالهجوم أو اللوم. السيناريو: سأبدأ أنا (سارة) الحوار بالشكوى من حالة الفوضى في المنزل.

مهمتك: تفاعل معي كـ 'أحمد' بناءً على ملفه الشخصي. إذا استخدمت أسلوب النقد (مثلاً: 'أنت لا تفعل شيئاً أبداً')، رد بشكل دفاعي. وإذا استخدمت أسلوب التواصل غير العنيف (مثلاً: 'أشعر بالإرهاق عندما أرى الفوضى وأحتاج للمساعدة')، أظهر بعض التفهم. لنبدأ. أنا سارة: أحمد، لا أصدق أنني عدت لأجد كل هذه الفوضى!"

○ **الخطوة ٣ (المراجعة والتحليل):** بعد انتهاء المحاكاة، قم بمراجعة النص مع المسترشد. "انظر هنا، عندما قلتَ هذه الجملة، كيف كان رد فعله؟ ماذا لو جربنا هذه الصياغة بدلاً منها؟". هذا يحول الجلسة إلى ورشة عمل تطبيقية.

استخدام المحاكاة والواقع الافتراضي في العلاج النفسي ليس جديداً، فقد أثبتت فعاليته في علاج الرهاب الاجتماعي والقلق (Freeman et al., 2017) تطبيق نفس المبدأ على ديناميكيات الأسرة عبر نماذج اللغة يفتح الباب أمام تدريب عملي، منخفض التكلفة، ومتاح في أي وقت لتحسين مهارات التواصل الحيوية.

استبيان البصمة التوقعية للحياة الزوجية

مقدمة إرشادية للمسترشد: أهلاً بك في هذه الخطوة الواعية نحو بناء حياتك المشتركة. نضع بين يديك هذا الاستبيان كأداة إرشادية (للاستئناس والاستكشاف)، تهدف إلى قراءة التوقعات العفوية حيال تفاصيل الحياة اليومية وتجنب الافتراضات الصامتة. تذكر دائماً أن هذا ليس اختباراً نفسياً ولا توجد فيه إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، بل هو مساحة حوارية ذكية تُقاس من خلالها مساحات التناغم. يُرجى الإجابة على الأسئلة بكل شفافية وعفوية وبشكل مستقل وسري تماماً عن الطرف الآخر، لضمان تصميم برنامج تأهيلي دقيق ومخصص لكما.

المحور الأول: الإدارة المالية

السؤال الرئيسي: عند حصول الأسرة على مبلغ مالي فائض أو مكافأة غير متوقعة، ما هو التوجه الأول الذي تراه الأنسب لإدارة هذا المبلغ؟

- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للادخار والاستثمار وتأمين المستقبل)
 - سؤال متابعة ١: ما هو هدفك الأسمى من الادخار، وكيف تخطط لتحقيقه دون التضحية التامة بجودة ومتعة الحياة الحالية؟
 - سؤال متابعة ٢: كيف تنظر إلى مستويات المخاطرة المالية، ومن تراه الشخص المسؤول قانونياً وإدارياً عن اتخاذ القرارات الاستثمارية الكبيرة للأسرة؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للإنفاق الحالي والاستمتاع وتحسين جودة الحياة)
 - سؤال متابعة ١: ما هو تعريفك الشخصي وحدودك لـ "الرفاهية والكماليات" التي تستحق الاستثمار المالي فيها بصورة دورية؟
 - سؤال متابعة ٢: كيف تنظر إلى مفهوم الدين، التسهيلات المالية، أو الشراء بالتقسيط لتأمين الاحتياجات الحالية للأسرة؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للمشاركة التامة وتقسيم الدخل بين الطرفين)
 - سؤال متابعة ١: إذا كان كلا الطرفين يعملان، كيف تتصور طريقة المساهمة العادلة والمرضية في المصاريف الثابتة والالتزامات الأساسية للمنزل؟

- سؤال متابعة ٢: ما هي الآلية الإجرائية التي تقترحها لتجنب الخلاف المعرفي عندما تختلف أولويات الإنفاق الشخصية بينكما مستقبلاً؟

المحور الثاني: الأهداف الأسرية وتربية الأبناء

السؤال الرئيسي: كيف يتشكل تصورك الحالي حول التوقيت المثالي لإنجاب الطفل الأول والأدوار التربوية المترتبة على ذلك؟

- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أفضل الإنجاب المبكر خلال السنة الأولى للزواج)
 - سؤال متابعة ١: كيف تتوقع أن يتأثر نمط حياتكما، مساحتكما الشخصية، وعلاقتكما الثنائية بدخول طفل في العام الأول للارتباط؟
 - سؤال متابعة ٢: ما هو التصور العملي الذي تحمله لتقسيم مسؤوليات الرعاية اليومية والجهد الجسدي للطفل بين الأب والأم؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أفضل التريث وتأجيل الإنجاب لفترة محددة للتخطيط والاستقرار)
 - سؤال متابعة ١: ما هي المستهدفات النفسية، المالية، أو المهنية التي ترى ضرورة تحقيقها وإنجازها أولاً قبل اتخاذ قرار الإنجاب؟
 - سؤال متابعة ٢: كيف تخطط لاستثمار فترة ما قبل الإنجاب في تقوية بنية العلاقة الزوجية وتأسيس لغة تفاهم متينة؟
- أسئلة تفرع عامة وإجبارية للاتجاهين (لقياس القيم التربوية):
 - سؤال متابعة ١: ما هي القيم الثلاث الأساسية التي تعدّها خطأً أحمر وتريد غرسها في أبنائك كأولوية قصوى؟
 - سؤال متابعة ٢: كيف ستصرف عيادياً وسلوكياً إذا لاحظت أن الطرف الآخر يتبع أسلوباً تربوياً يتعارض تماماً مع قناعاتك؟

المحور الثالث: العلاقات الاجتماعية والأهل

السؤال الرئيسي: كيف ترى الحدود المتزنة والمثالية لإدخال ومشاركة عائلة كل طرف والأصدقاء في تفاصيل حياتكما بعد الزواج؟

- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للاندماج الاجتماعي والعائلي العالي والمشاركة المكثفة)

- سؤال متابعة ١: ما هو التصور المريح والمحدد لك لطبيعة وحجم الزيارات الأسبوعية والمساهمة في المناسبات الخاصة بأسرتك الممتدة؟
- سؤال متابعة ٢: كيف تضمن الحفاظ على خصوصية بيتك الصغير وأسراره اليومية في ظل هذا الارتباط الاجتماعي الوثيق؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للاستقلالية العالية والحدود الصارمة لحماية خصوصية المنزل)
- سؤال متابعة ١: ما هي المواضيع والمواقف التي تعتبرها خطأ أحمر ويمنع منعاً باتاً إطلاع الأهل أو الأصدقاء عليها مهما بلغت حدة الخلاف؟
- سؤال متابعة ٢: كيف ستتعامل مع المواقف والضغوط التي قد يشعر فيها أهل شريكك بأن هناك تقصيراً اجتماعياً أو جفاءً بسبب هذه الحدود؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أركز على تنظيم وقت الأصدقاء والمساحات الشخصية)
- سؤال متابعة ١: كيف تتخيل توزيع ساعات الوقت بين الأنشطة مع أصدقائك والالتزامات الأسرية المباشرة في عطلة نهاية الأسبوع؟
- سؤال متابعة ٢: ما هي القاعدة أو التنبيه اللطيف الذي تقترحه إذا شعر أحدكما يوماً بأن وقت أصدقاء الطرف الآخر يطغى على مساحة شريك الحياة؟

المحور الرابع: وقت الفراغ والتطور الشخصي

- السؤال الرئيسي: كيف تتصور إدارة التوازن بين مساحتك الشخصية لتحقيق طموحاتك المهنية والأكاديمية، وبين الوقت المشترك المخصص لبناء العلاقة؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أعطي الأولوية القصوى للطموح المهني، الدراسي، والارتقاء بوظيفتي)
 - سؤال متابعة ١: كيف يمكن لشريك حياتك أن يدعم طموحاتك الحالية دون أن يؤثر ذلك سلباً على الاستقرار العاطفي والتواصل داخل المنزل؟

- سؤال متابعة ٢: ما هي التنازلات اللوجستية أو الزمنية التي تكون مستعداً لتقديمها لدعم الطرف الآخر عندما يمر بفترات ضغطه المهني الخاص؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أعطي الأولوية لجودة وقت الفراغ، الترفيه، والأنشطة المشتركة كزوجين)
- سؤال متابعة ١: كيف تبدو عطلة نهاية الأسبوع المثالية في مزيلتك، وما مقدار وحجم الأنشطة التي تحب ممارستها سوياً؟
- سؤال متابعة ٢: كيف ستتصرف إذا كان شريكك يفضل قضاء وقت فراغه في الهدوء والعزلة الإيجابية بينما تفضل أنت الحركة والإنتاجية والخروج؟

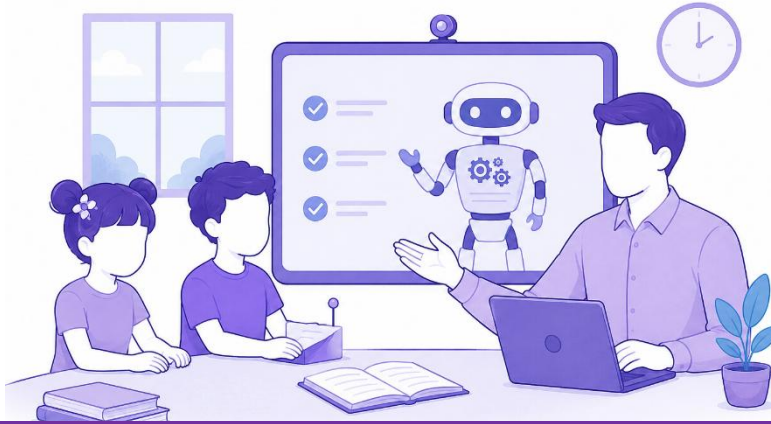
المحور الخامس: التواصل وحل النزاعات

السؤال الرئيسي: عندما يحدث سوء تفاهم حاد أو مواجهة، ويشعل لديك شعور بالغضب، الضيق، أو الأذى النفسي، ما هي ردة فعلك التلقائية؟

- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للمواجهة الفورية، النقاش اللحظي، وإغلاق ملف الخلاف فوراً)
- سؤال متابعة ١: ما الذي تحتاجه وتتوقعه من شريكك أثناء لحظة المواجهة الساخنة لتشعر بأنك مسموع، محترم، وغير مهدد؟
- سؤال متابعة ٢: كيف تضمن ألا تتحول الرغبة في المواجهة الفورية - تحت تأثير شحنة الانفعال - إلى إساءة لفظية أو جرح لمشاعر الطرف الآخر؟
- إذا كانت الإجابة المبدئية: (أميل للانسحاب المؤقت، أخذ وقت للتفكير، والهدوء قبل النقاش)
- سؤال متابعة ١: كيف يمكنك إيصال رغبتك في "أخذ مساحة للتفكير" لشريكك بطريقة مطمئنة دون أن يشعر أنك تمارس العقاب الصامت أو التجاهل؟
- سؤال متابعة ٢: ما هي المدة الزمنية الأقصى والمريحة لك للاختلاء بنفسك قبل العودة لطاولة الحوار لفتح ملف الخلاف ومناقشته بعقلانية؟

الفصل التاسع

تطبيقات الإرشاد التربوي



المرشد التربوي لا يعالج طفلاً منعزلاً، بل يزرع بذور الحكمة في قلوب
الوالدين ليُثمرا أماناً

إدارة "مشروع الأسرة" من خلال تمكين الوالدين

في نموذج الإرشاد التقليدي، يكون المرشد والطالب في نفس المكان، لكن في سياق العمل مع الأسر، أنت تعمل في بيئة أكثر تعقيداً، فأنت الخبير، والطفل هو المسترشد النهائي، و الوالدان هما الوسيط والقناة التي يمر من خلالها كل تشخيص وتدخل، هذا يجعلك "مدير مشروع" عن بعد حتى ولو كانت الحالة مقابلة حضورية، مهمتك ليست فقط حل المشكلة، بل بناء قدرات فريق التنفيذ (الوالدين) ليصبحوا وكلاء تغيير فعالين في بيئتهم المنزلية.

هذا الفصل يقدم لك إطار عمل منهجي، مدعوم بالذكاء الاصطناعي، لإدارة "الحالات الأسرية" بكفاءة وفعالية، وتحويل ملاحظات الوالدين العفوية إلى بيانات قابلة للتحليل، وقلقهم إلى خطط عمل قابلة للتنفيذ.

من الشكوى الأولية إلى التشخيص متعدد الأبعاد

غالباً ما تبدأ الحالة بشكوى من أحد والدي الطفل: "ابني أصبح عنيداً". هذه هي "طلب المشروع" الأولي، مهمتك الأولى هي تحويل هذه الشكوى العامة إلى ملف حالة منظم يجمع البيانات من مختلف المصادر لتكوين صورة شاملة.

١. مكونات ملف الحالة .

ملف الحالة ليس مجرد سجل للمشكلات، بل هو لوحة معلومات حية للمشروع. يجب أن يشمل:

- **البيانات الأولية:** معلومات ديموغرافية، التاريخ التطوري للطفل، شكوى الوالدين الأساسية.
- **بيانات أصحاب المصلحة:** وتشمل
 - **الوالدان (بيانات دافئة):** ملاحظاتهم اليومية، مشاعرهم، تفسيراتهم الخاصة للسلوك.
 - **المدرسة (بيانات باردة):** تقارير الأداء الأكاديمي، ملاحظات المعلمين الرسمية، سجلات الحضور والغياب.
- **ملاحظاتكم كمرشد:** ملاحظاتكم أثناء الجلسات (حتى لو كانت عبر الفيديو) مع الوالدين أو الطفل.

٢. دور الذكاء الاصطناعي في "تركيب الصورة".

أنت تتلقى مدخلات متفرقة: الأم تشتكي من نوبات غضب في المنزل، والمعلم

يرسل إشعارات عن شرود الذهن في الفصل. دورك هو الربط بين هذه النقاط. الذكاء الاصطناعي يعمل هنا كـ "محلل بيانات" مساعد لك، يساعدك على اكتشاف الارتباطات والأنماط التي قد لا تكون واضحة للوهلة الأولى.

٣. البروتوكول الإجرائي للمرشد.

- **الخطوة ١ (توجيه جمع البيانات):** بدلاً من أن تطلب من الوالدين "مراقبة الطفل"، زوّدهم بأسئلة محددة. مثال: "خلال الأسبوع القادم، أرجو تدوين: متى تحدث نوبة الغضب بالضبط؟ ماذا حدث قبلها مباشرة؟ كيف كانت استجابتكم؟". هذا يحول الشكوى إلى بيانات سلوكية وفق نموذج ABC:
- **الخطوة ٢ (استخدام الذكاء الاصطناعي للتحليل):** بعد جمع البيانات من الوالدين والمدرسة، استخدم أمراً احترافياً لتوليد فرضيات.

مثال على أمر (Prompt) للمرشد:

"أنت محلل سلوك وخبير في علم نفس الطفل. أعمل كمرشد تربوي على حالة طفل (عمر ٩ سنوات). هذه هي البيانات المجمعة:

- **شكوى الأم:** نوبات غضب يومية عند طلب أداء الواجبات المدرسية.
- **ملاحظات الأب:** الطفل يبدو قلقاً ويتجنب الحديث عن المدرسة.
- **تقرير المعلمة:** مستوى الطالب جيد، لكنه يستغرق وقتاً طويلاً في إنجاز المهام الكتابية ويبدو محبطاً.
- **ملاحظاتي:** الطفل أظهر ذكاءً لفظياً عالياً في المقابلة الأولية.

المطلوب:

- تحليل متعدد المصادر :اربط بين البيانات الأربعة لتحديد التناقضات والأنماط.

- توليد ٣ فرضيات تشخيصية: اقترح ٣ تفسيرات محتملة للسلوك، مثال:
الفرضية ١: صعوبة تعلم غير مشخصة مثل عسر الكتابة (Dysgraphia).
الفرضية ٢: قلق أداء مرتبط بالخوف من ارتكاب الأخطاء.
الفرضية ٣: مشكلة في الوظائف التنفيذية تتعلق ببداية المهام.
- اقتراح خطوات تشخيصية تالية :ما هي الأسئلة الإضافية التي يجب أن أطرحها على الوالدين والمعلمة للتحقق من صحة هذه الفرضيات؟

تصميم أدوات المراقبة الموجهة

لكي تنجح خططك، تحتاج إلى بيانات دقيقة ومستمرة من "الميدان" (المنزل)، مهمتك هي تصميم أدوات بسيطة وواضحة تمكّن الوالدين من جمع هذه البيانات بطريقة منظمة، بدلاً من الاعتماد على الذاكرة والانطباعات العامة.

١. من الملاحظة العفوية إلى الرصد المنهجي.

الهدف هو الانتقال من "أشعر أنه أفضل هذا الأسبوع" إلى "انخفضت نوبات الغضب من ٥ مرات الأسبوع الماضي إلى مرتين هذا الأسبوع، واستمرت لمدة أقصر".

٢. الذكاء الاصطناعي ك مصمم أدوات قياس.

يمكنك استخدام الذكاء الاصطناعي لتصميم نماذج مخصصة بسرعة بناءً على طبيعة المشكلة.

٣. البروتوكول الإجرائي للمرشد.

○ **الخطوة ١ تحديد المؤشر الرئيسي للمشكلة (KPI):** حدد السلوك المستهدف القابل للقياس (مثال: عدد مرات مقاطعة الآخرين، مدة الوقت المستغرق لبدء الواجب، عدد الليالي التي ينام فيها الطفل في سريره).

○ **الخطوة ٢ (صياغة أمر لتصميم الأداة):**

مثال على أمر (Prompt) للمرشد:

"أنت خبير في تصميم أدوات التقييم السلوكي. أحتاج إلى تصميم 'مذكرة مراقبة سلوكية' بسيطة للوالدين لمتابعة سلوك طفلهما (٦ سنوات) الذي يعاني من صعوبة في اتباع التعليمات.

المطلوب:

صمم جدولاً بسيطاً يمكن للوالدين طباعته واستخدامه يومياً لمدة أسبوع. يجب أن يتضمن الجدول الأعمدة التالية:

١. اليوم/الوقت.

٢. التعليمات التي تم إعطاؤها (مثال: 'اجمع ألعابك').

٣. استجابة الطفل (اختر من: استجاب فوراً / احتاج لتكرار / رفض).

٤. ملاحظات (أي تفاصيل إضافية).

أضف في نهاية النموذج قسماً بسيطاً للوالدين لتلخيص انطباعهم العام في نهاية اليوم."

تمكين الوالدين بخطط عمل واضحة

التشخيص الدقيق لا قيمة له بدون خطة تدخل فعالة، دورك هنا هو ترجمة الاستراتيجيات التربوية المعقدة إلى بروتوكولات إجرائية بسيطة يمكن للوالدين تطبيقها بثقة.

١. من النصيحة العامة إلى الخطة الإجرائية.

بدلاً من قول "كونوا حازمين ولكن بلطف"، أنت تقدم لهم "بروتوكول وقت النوم" المكون من ٥ خطوات، مع نصوص حوارية مقترحة.

٢. الذكاء الاصطناعي ك مساعد في كتابة الخطط.

استخدم الذكاء الاصطناعي لتوليد مسودات أولية لخطط التدخل، والتي يمكنك بعد ذلك تعديلها وتخصيصها لتناسب ثقافة الأسرة وقدرات الوالدين.

٣. البروتوكول الإجرائي للمرشد.

○ **الخطوة ١ (تحديد هدف التدخل):** بناءً على التشخيص، حدد هدفاً سلوكياً واضحاً (مثال: "زيادة قدرة الطفل على التعامل مع الإحباط دون صراخ").

○ **الخطوة ٢ (صياغة أمر لتصميم البروتوكول):**

مثال على أمر (Prompt) للمرشد:

"أنت خبير في تعديل السلوك والتربية الإيجابية، أعمل مع أسرة لمساعدة طفلهم (٨ سنوات) على التعامل مع الإحباط عند مواجهة صعوبة في الواجبات.
المطلوب:

صمم 'خطة تدخل' من صفحة واحدة للوالدين. يجب أن تشمل
الخطة:

١. العنوان: خطة 'بطل المحاولة'.
٢. الهدف: تعليم الطفل استراتيجيات تهدئة النفس عند الشعور بالإحباط.
٣. استراتيجية استباقية: ماذا يجب على الوالدين قوله وفعله قبل بدء جلسة الواجبات لتهيئة بيئة إيجابية؟
٤. بروتوكول الاستجابة (عند ظهور الإحباط):

خطة من ٣ خطوات (مثال: ١. التعاطف مع المشاعر 'أرى أن هذا صعب'. ٢. اقتراح استراحة قصيرة 'ما رأيك أن نأخذ ٣ أنفاس عميقة؟'. ٣. إعادة صياغة المهمة 'دعنا نحل مسألة واحدة فقط').

نص حواري مقترح: اكتب جملاً محددة يمكن للوالدين استخدامها.

قياس الأثر وتعديل الخطة

"المشروع" لا ينتهي بتسليم الخطة، ودورك كمدير مشروع هو المتابعة، قياس التقدم، وتعديل الخطة بناءً على البيانات الواردة من الميدان.

١. من "هل تحسن الوضع؟ إلى ماذا تقول البيانات؟
استخدم أدوات المراقبة التي صممتها في المحور الثاني لتقييم فعالية تدخلك بشكل موضوعي.

٢. الذكاء الاصطناعي كمساعد في كتابة التقارير.

يمكنك إدخال البيانات المجمعة قبل وبعد التدخل ليساعدك الذكاء الاصطناعي في تلخيص النتائج وتصويرها بيانياً، مما يسهل عليك مناقشتها مع الوالدين.

٣. البروتوكول الإجرائي للمرشد.

- الخطوة ١ (جدولة مراجعات التقدم): حدد نقاط مراجعة دورية مع الوالدين (مثال: كل أسبوعين).
- الخطوة ٢ (تحليل بيانات المتابعة): قارن البيانات الجديدة بالبيانات الأولية.
- الخطوة ٣ (صياغة أمر لتلخيص التقدم):

مثال على أمر (Prompt) للمرشد:

"أنت متخصص في تحليل البيانات وكتابة تقارير التقدم. هذه بيانات حالة طفل قبل وبعد تطبيق خطة تدخل سلوكي لمدة أسبوعين:

- البيانات الأولية (الأسبوع ١): متوسط ٤ نوبات غضب أسبوعياً، مدة كل منها حوالي ١٠ دقائق.
- بيانات المتابعة (الأسبوع ٣): متوسط نوبة غضب واحدة أسبوعياً، مدتها ٣ دقائق. الوالدان أفادا باستخدام 'بروتوكول الاستجابة' بنجاح في ٨٠٪ من الحالات.

المطلوب:

- لخص النتائج: اكتب فقرة قصيرة تلخص التقدم المحرز بلغة إيجابية ومبينة على الأرقام.

- اقترح توصيات: بناءً على النجاح، ما هي الخطوة التالية؟ هل ننتقل لهدف جديد أم نعزز المهارة الحالية؟ اقترح خيارين.
- صياغة رسالة للوالدين: اكتب للوالدين، تهنئهم فيه على جهودهم وألخص التقدم وتوضح الخطوة التالية المقترحة".

الفصل العاشر

تطبيقات الإدارة المؤسسية



لا تبرهن للمانحين على جهدك بكثرة الكلمات، بل دع الأثر الناطق بالبيانات الدقيقة يروي قصة التغيير المستدام

الواقع الحالي والطموح المستقبلي

تعمل مراكز الإرشاد -ومن في حكمها- في قلب المجتمع، مقدمة الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد والأسر في أصعب الظروف، نحن كمرشدين ومديرين، نكرس وقتنا وجهدنا لمساعدة كل حالة ترد إلينا بأفضل ما لدينا من خبرة، لكن في خضم العمل اليومي والاستجابة للحالات الطارئة، غالبًا ما نجد أنفسنا في وضع "رد الفعل" بدلاً من "الفعل الاستباقي"، فإدارة قوائم الانتظار، وتصنيف الحالات، وإعداد التقارير الشهرية، هي مهام ضرورية لكنها تستهلك وقتًا ثمينًا كان من الممكن استثماره في فهم أعمق لجذور المشكلات التي تواجه مجتمعنا.

من هنا، يأتي دور الذكاء الاصطناعي ليس كأداة تقنية إضافية، بل كنقطة نوعية في فلسفة عملنا، الهدف ليس أتمتة الإرشاد، بل أتمتة كل ما يحيط به من أعباء إدارية،

والأهم من ذلك، تحويل البيانات التي نجمعها يوميًا من مجرد أرقام صامتة في سجلات، إلى بصائر استراتيجية ناطقة توجه قراراتنا وتضاعف أثرنا.

كيف يحول الذكاء الاصطناعي مركز الإرشاد إلى مؤسسة استباقية

يجب إدراك أن القيمة الحقيقية للذكاء الاصطناعي في مجالنا لا تكمن في قدرته على فرز الحالات أو إنشاء تقارير شهرية تلقائية، هذه مهام إدارية بحتة، القيمة الاستراتيجية تكمن في قدرته على العمل كـ"محلل استراتيجي فائق"، يقرأ ما بين سطور البيانات ليكشف لنا عن اتجاهات وأنماط لا يمكن للعين البشرية المجردة رصدها بسهولة، مما يمكننا من الانتقال من مجرد "مركز لعلاج المشكلات" إلى "مؤسسة استباقية لصناعة الرفاه النفسي والاجتماعي".

وفيما يلي أمثلة عملية لكيفية تحقيق ذلك، من خلال تحويل البيانات السطحية إلى قرارات استراتيجية عميقة:

تحليل شرائح المسترشدين: من "الديموغرافيا" إلى "السيكولوجيا الاجتماعية"

- **الرؤية السطحية (ما يراه أي مدير) 70% :** من طلبات الإرشاد الزواجي تأتي من الفئة العمرية ٣٠-٤٠ عامًا.
- **التحليل العميق بالذكاء الاصطناعي (ما لا نراه):** يقوم النظام بربط هذه البيانات ببيانات أخرى داخلية وخارجية ليكشف أن :

✓ هذه الفئة العمرية تتزامن مع "ذروة الضغط الحياتي": أطفال في سن مبكرة، التزامات مالية متزايدة (أقساط سكن)، وطموحات مهنية في أوجها.

✓ الشكوى الأكثر تكرارًا ضمن هذه الفئة (باستخدام تحليل النصوص) هي "غياب الشريك عاطفيًا" و"الشعور بالوحدة داخل الزواج"، وليس الخلافات المالية.

• القرار الاستراتيجي (الإجراء المبني على البصيرة) :

- ليس مجرد استقبال الحالات، بل إطلاق مبادرة استباقية: تصميم وإطلاق ورشة عمل وقائية بعنوان "زواجنا في مهب العاصفة: كيف نتجاوز عقد الضغوطات؟"، وتسويقها خصيصًا لهذه الفئة العمرية.
- تخصيص الموارد: تدريب المرشدين على أدوات محددة للتعامل مع "الاحتراق العاطفي الزوجي" بدلاً من أدوات حل النزاع العامة.

نمذجة الطلب الموسمي: من "رد الفعل" إلى "التخطيط الديناميكي"

- الرؤية السطحية: ينخفض عدد الجلسات في شهر يوليو، ويزداد بشكل حاد في أكتوبر.
- التحليل العميق بالذكاء الاصطناعي: يربط النظام هذه الأنماط بالتقويم الأكاديمي والإجازات الرسمية ويستنتج :

✓ الانخفاض في يوليو لا يعني بالضرورة تحسن الحالات، بل هو "هدوء ما قبل العاصفة" بسبب انشغال الأسر بالسفر.

✓ الزيادة الحادة في أكتوبر تتزامن مع "صدمة ما بعد الإجازة والعودة للمدارس"، حيث تعود الضغوطات للظهور بشكل مكثف.

• القرار الاستراتيجي :

- **إدارة الموارد بذكاء:** بدلاً من منح جميع المرشدين إجازاتهم في يوليو، يتم جدولة ورش عمل داخلية وتطوير مهني لهم.
- **استعداد استباقي للذروة:** فتح قوائم حجز مبكرة لشهر أكتوبر، والتعاقد مع مرشدين بنظام جزئي لزيادة الطاقة الاستيعابية مؤقتاً.

تحليل فجوات الوصول والإنصاف: من "الافتراضات" إلى "العدالة في الخدمة"

- **الرؤية السطحية 80%:** من المسترشدين من النساء، و"معظم الطلبات تأتي من حملة الشهادات الجامعية".
- **التحليل العميق بالذكاء الاصطناعي :**

- ✓ يكشف تحليل بيانات التسجيل أن النساء لسن فقط الأكثر طلباً للخدمة، بل هن من يقمن بـ ٩٠٪ من المبادرات الأولى لحجز الإرشاد الزواجي، مما يشير إلى حاجز ثقافي لدى الرجال في طلب المساعدة.
- ✓ يكشف تحليل قنوات التسويق أن حملاتنا الإعلانية تصل بشكل غير متناسب إلى الشرائح المتعلمة، بينما تفشل في الوصول إلى الشرائح المهنية والفنية.

• القرار الاستراتيجي :

- **تصميم حملات موجهة:** إطلاق حملة إعلانية منفصلة تستهدف الرجال، تركز على "قوة طلب المساعدة" و"الإرشاد كأداة للنجاح".
- **توسيع قنوات الوصول:** بناء شراكات مع النقابات العمالية والمراكز المجتمعية للوصول إلى الشرائح الأقل خدمة.

القيمة الاستراتيجية المضافة للذكاء الاصطناعي

لتلخيص هذه النقلة الفكرية، يمكننا عرض المقارنة في الجدول التالي:

البيان	التحليل العميق	الإجراء الاستراتيجي
زيادة الطلب من فئة عمرية معينة.	ربط العمر بنوع الضغوطات (مهنية، أسرية) والشكوى النفسية السائدة.	إطلاق برامج وقائية مخصصة بدلاً من انتظار وصول الحالات لمرحلة الأزمة.
تغير الطلب حسب أشهر السنة.	نمذجة العلاقة بين الإجازات والضغوط، والتنبؤ بفترات الذروة والركود.	تخصيص الموارد ديناميكياً (تدريب، توظيف جزئي) وتحسين كفاءة التشغيل.
غالبية المسترشدين من النساء.	تحديد أن النساء هن "البادئات" في طلب المساعدة الزوجية، مما يكشف عن حاجز لدى الرجال.	تصميم حملات تسويقية لكسر وصمة العار لدى الرجال وتشجيعهم على المبادرة.
غالبية المسترشدين من الجامعيين.	كشف "فجوة الوصول" وأن قنواتنا التسويقية الحالية متحيزة لهذه الشريحة.	تنوع قنوات التوعية وبناء شراكات مجتمعية للوصول إلى الشرائح الأقل خدمة.

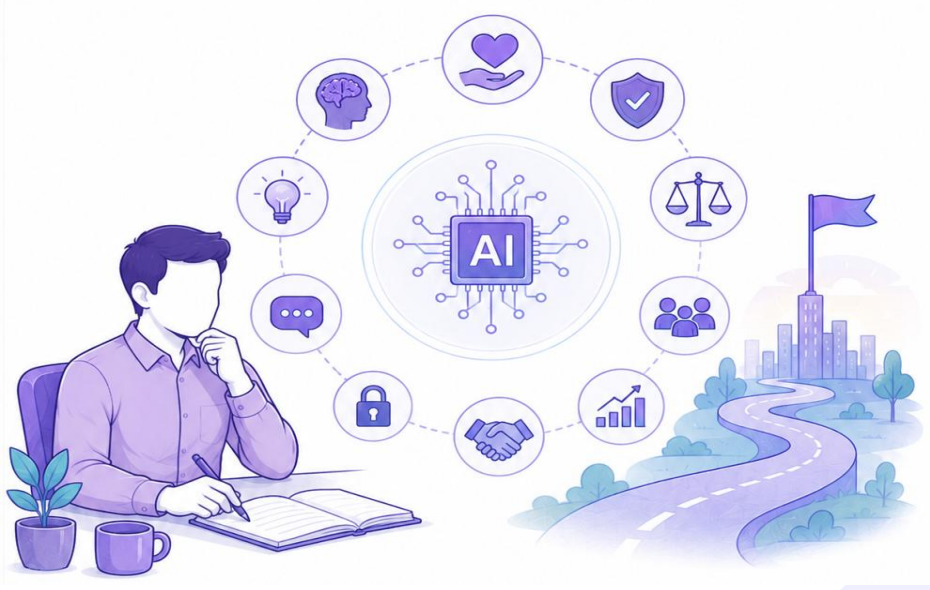
تمكين المرشد، لا استبداله: رؤيتنا لدور الذكاء الاصطناعي

من الضروري التأكيد على أن هذه الرؤية لا تهدف أبداً إلى استبدال اللمسة الإنسانية للمرشد، على العكس تماماً، هدفها هو تعظيم قيمة هذه اللمسة الإنسانية، عندما يتولى الذكاء الاصطناعي المهام الإدارية المتكررة ويقدم للمرشد ملخصاً ذكياً عن الحالة وسياقها قبل بدء الجلسة، فإنه يحرر طاقة المرشد الذهنية والعاطفية للتركيز بشكل كامل على ما يبرع فيه: بناء الثقة، والتعاطف العميق، وتقديم الإرشاد الفعال.

يصبح الذكاء الاصطناعي أداة تمكينية تضع البصائر بين يدي المرشد، لا أداة تحل محله.

نحو إرشاد استباقي ومؤثر

إن تبني الذكاء الاصطناعي في مراكزنا ليس مجرد تحديث تقني، بل هو استثمار مباشر في مستقبل رسالتنا. إنه يعني الانتقال من مركز يطفئ الحرائق إلى مؤسسة تبني جدراناً واقية من الأساس، إنه يعني خدمة مجتمعنا بشكل أوسع، وأعمق، وأكثر عدالة، وبهذه الأدوات، نحن لا نتبنى تقنية، بل نتبنى ثقافة جديدة من الإرشاد الاستباقي المبني على البصيرة، مما يضمن استدامة أثرنا وتطوره لسنوات قادمة.



القسم الرابع

من التجريب إلى التطبيق المؤسسي المستدام

الفصل الحادي عشر

دليل المؤسسات الإرشادية خطوة بخطوة



أعظم رحلات التحول الرقمي لا تبدأ بقفزة في المجهول، بل بخطوة واثقة ومدروسة في حاضنة تجريبية يغمرها الأمل

إن الفجوة بين الحلم الكبير بالتكنولوجيا التي ستحدث ثورة في خدماتنا، وبين الواقع اليومي المليء بالتحديات، قد تبدو شاسعة ومخيفة، لكن أعظم الرحلات، كما يذكرنا الفيلسوف الصيني لاو تزو، "تبدأ بخطوة واحدة". هذا الفصل هو دليلك العملي لتلك الخطوات الأولى، لا نقرأها بكونها مجرد قائمة مهام، بل هي خارطة طريق مصممة لتأخذ بيدك من مرحلة التساؤل والتردد إلى مرحلة التبني الوثائق والمستنير.

البدء بمشاريع صغيرة ومحدودة المخاطر

الخطأ الأكثر شيوعاً عند تبني التكنولوجيا هو محاولة تغيير كل شيء دفعة واحدة، هذا النهج، رغم حماسه، غالباً ما يؤدي إلى الإرهاق والمقاومة والفشل، البديل

الأكثر حكمة هو إنشاء "حاضنة تجريبية (Incubator)" داخل مؤسستك، فكر فيها كمختبر آمن، مكان للتجربة والتعلم وال فشل السريع وغير المكلف.

هذا المفهوم مستوحى من منهجية "الشركة الناشئة المرنة (Lean Startup)" التي قدمها إريك ريس، والتي تقوم على فكرة بناء منتج قابل للحد الأدنى من الاستثمار (Minimum Viable Product - MVP).

في سياقنا الإرشادي، قد لا يكون "منتجاً، بل "خدمة تجريبية مدعومة بالتقنية".

خطواتك العملية لبناء الحاضنة

- حدد مشكلة واحدة ومؤلمة.

لا تحاول حل جميع المشاكل، اختر تحدياً واحداً واضحاً. هل هو صعوبة جدولة المواعيد؟ أم متابعة التزام المسترشدين بالتمارين المنزلية؟

- كوّن فريقاً صغيراً ومتحمساً.

اختر ٢-٣ من أفراد الفريق الذين يظهرون فضولاً تجاه التكنولوجيا، هؤلاء سيكونون "الأبطال" الأوائل للمشروع.

- ضع هدفاً بسيطاً ومقاساً.

بدلاً من "تحسين التواصل"، اجعل الهدف "تقليل الوقت المستغرق في تأكيد المواعيد بنسبة ٣٠٪ خلال ٦٠ يوماً باستخدام تطبيق جدولة آلي".

- اختر مقياس النجاح الحقيقي.

في هذه المرحلة، النجاح ليس تحقيق نتائج باهرة، بل التعلم. هل تعلمنا ما يريده المسترشد؟ هل فهمنا كيف يتفاعل فريقنا مع الأداة الجديدة؟ هذه هي المكاسب الحقيقية.

البدء صغيراً يحول الخوف من المجهول إلى فضول لاكتشافه، ويمنح فريقك الثقة التي يحتاجها للانتقال إلى المراحل التالية.

معايير عملية لاختيار التقنية المناسبة

سوق التكنولوجيا يشبه محيطاً صاخباً مليئاً بالحلول البراقة التي تعد بالكثير بدون بوصلة واضحة، من السهل جداً الانجراف وراء "أحدث صيحة" بدلاً من اختيار الأداة "الأنسب" بوصلتك هي مجموعة من المعايير الواضحة التي تنبع من احتياجاتك الفريدة.

النقاط الأربع الرئيسية في بوصلتك:

١. **الملاءمة للغرض:** هل هذه الأداة مصممة لحل مشكلتنا المحددة؟ تجنب الأدوات المعقدة ذات الميزات التي لن تستخدم ٩٠٪ منها.
٢. **سهولة الاستخدام:** إذا كانت الأداة تتطلب دورة تدريبية مكثفة، فهي على الأغلب ليست الأداة المناسبة، فوفقاً لـ "نموذج قبول التكنولوجيا" (Technology Acceptance Model)، فإن "سهولة الاستخدام المدركة" هي أحد أكبر العوامل التي تحدد ما إذا كان الناس سيستخدمون تقنية جديدة أم لا، يجب أن تكون الأداة بديهية للمرشد والمسترشد على حد سواء.
٣. **الأمان والخصوصية:** هذا المعيار غير قابل للتفاوض إطلاقاً في مجال الإرشاد، يجب أن تتساءل: أين تُخزن البيانات؟ من يملكها؟ هل هي مشفرة؟ هل تتوافق

الأداة مع معايير حماية البيانات العالمية مثل (GDPR) أو المحلية؟ الثقة هي عملة عملنا، وأي تساهل هنا يدمرها.

٤. **التكلفة الإجمالية للملكية:** لا تنظر فقط إلى سعر الشراء، انظر إلى الصورة الكاملة: تكاليف الاشتراك السنوي، رسوم الدعم الفني، الوقت المطلوب للتدريب، وتكاليف التكامل مع أنظمتك الحالية. أحياناً يكون الحل "المجاني" هو الأكثر تكلفة على المدى الطويل.

تمكين الفريق: بناء القدرات لتبني التكنولوجيا بثقة

يمكنك امتلاك أفضل تقنية في العالم، ولكنها ستظل عديمة القيمة إذا لم يتبناها فريقك. التبني ليس حدثاً، بل هو عملية تغيير ثقافي تتطلب استثماراً في البشر قبل الحجر (أو قبل الشفرة البرمجية).

نذكرنا خبير إدارة التغيير جون كوتر (John Kotter) في كتابه "قيادة التغيير" بأن التغيير الناجح يتطلب بناء الزخم من خلال "تحقيق نجاحات على المدى القصير"، هذا المبدأ حيوي هنا.

استراتيجيات تمكين الفريق

• التواصل الشفاف والمستمر:

اشرح "لماذا" قبل "ماذا"، لماذا نقوم بهذا التغيير؟ كيف سيجعل عملهم أسهل وأكثر تأثيراً؟ عالج مخاوفهم بصدق، مثل الخوف من أن تحل التكنولوجيا محلهم، أكد أن الهدف هو "تعزيز" دور المرشد، وليس "استبداله".

- **التدريب العملي القائم على السيناريو.**

بدلاً من الكتيبات النظرية، صمم ورش عمل تحاكي الواقع. "لنتخيل أن مسترشداً أرسل رسالة طارئة عبر التطبيق، كيف سنتعامل معها؟" هذا النوع من التدريب يبني الكفاءة والثقة.

- **تحديد السفراء ودعمهم.**

في كل فريق، يوجد أفراد يتبنون التغيير بحماس، اجعلهم سفراء للتكنولوجيا الجديدة، امنحهم تدريباً إضافياً واجعلهم نقطة المساعدة الأولى لزملائهم.

- **الاحتفاء بالانتصارات الصغيرة.**

هل نجح الفريق في نقل ١٠ مسترشدين إلى المنصة الجديدة؟ احتفلوا بذلك! هل وفرت الأداة الجديدة ساعة عمل لأحد المرشدين؟ شاركوا قصة النجاح هذه، هذه الانتصارات الصغيرة تبني زخماً لا يمكن إيقافه.

وضع سياسات واضحة تضمن التطبيق الآمن

قبل إطلاق أي تقنية على نطاق واسع، تحتاج إلى "دستور" يوضح قواعد اللعبة، هذا الدستور ليس مجرد وثيقة بيروقراطية، بل هو ميثاق ثقة بينك وبين فريقك ومسترشديك، كي يضمن استخدام التكنولوجيا بشكل أخلاقي، آمن، وفعال.

أهم بنود دستور الاستخدام

- **سياسة الخصوصية وأمن البيانات.**

تحدد بوضوح ما هي البيانات التي يتم جمعها، ولماذا، وكيف يتم حمايتها، ومن له حق الوصول إليها، ومتى يتم حذفها.

- **بروتوكول الاستخدام الأخلاقي.**

يوفر إرشادات عملية للمرشدين، متى يكون من المناسب استخدام الأداة؟ ما هي حدود التواصل الرقمي مع المرشدين؟ كيف يتم الحفاظ على الحدود المهنية في بيئة رقمية؟

- **خطة الاستجابة للطوارئ الرقمية.**

ماذا يحدث إذا انقطع النظام أثناء جلسة؟ أو إذا أبلغ مرشد عن أفكار انتحارية عبر رسالة نصية؟ يجب أن تكون هناك إجراءات واضحة ومُختبرة للتعامل مع هذه السيناريوهات الحرجة.

- **إجراءات الموافقة المستنيرة الرقمية.**

يجب أن يفهم المرشدون بوضوح التقنية المستخدمة، ومخاطرها المحتملة، وفوائدها، وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت، قبل أن يوافقوا على استخدامها، وهنا توصي الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) بأن تكون الموافقة المستنيرة في سياق الخدمات الرقمية عملية مستمرة وليست مجرد توقيع لمرة واحدة.

بوضع هذه الخارطة الواضحة، يتحول التبنّي التكنولوجي من قفزة في المجهول إلى رحلة مدروسة ومنظمة، خطوة بخطوة، نحو مستقبل أكثر كفاءة وأعمق أثراً.

الفصل الثاني عشر

صندوق الأدوات العملي



أعظم استثمار في التحول الرقمي ليس في شراء البرامج، بل في تدريب العقول التي ستستخدمها.

نماذج وبروتوكولات جاهزة للتطبيق الفوري

تُعدُّ الفجوة بين الأطر النظرية والتطبيقات العملية من أبرز التحديات التي تواجه الكفاءة التنظيمية، فبينما تُقدم النظرية نموذجاً مثالياً لفهم الظواهر، يظل التطبيق الفعلي محكوماً بمتغيرات الميدان المعقدة. ويشير الفشل في الربط بينهما إلى خلل بنيوي في الإدارة، حيث لا تُفضي المعرفة إلى نتائج ملموسة، ولا تجد النتائج تفسيراً علمياً يسندها، وإن هذا الانفصال بين 'ما يجب أن يكون' و 'ما هو كائن فعلياً' يعكس حالة من التخبط في العمل المؤسسي، وتضيع فيها الموارد، وتغيب معها الرؤية الواضحة للتطوير والتجويد.

هنا، نفتح صندوق الأدوات لنمنحك ما تحتاجه للانطلاق بثقة، ولكن، من المهم جداً أن نؤكد أن هذه الأدوات ليست وصفات سحرية أو قوالب صارمة، بل هي نقاط انطلاق مرنة، يعتمد نجاح تطبيقها بشكل أساسي على رغبة وقدرة واستطاعة منظمكم على تبنيها وتكييفها، إذ يجب تحويل كل نموذج وبروتوكول ليناسب وضع كل منظمة بناءً على وضعها المؤسسي والاجتماعي الخاص، مع الالتزام بالمعايير الأساسية والسياسات الداخلية التي تشكل الهوية، والهدف في هذا الفصل هو تقديم هياكل يمكن ملؤها بما يتناسب مع روح المنظمة، وبهذا المفهوم، نسعى لربط "النظرية" بـ "التطبيق" بشكل مباشر وفعال.

بروتوكول الجلسة المدعومة بالتقنية

فكر في هذا البروتوكول كقائمة تحقق الطيار قبل الإقلاع، لا تهدف إلى تقييد إبداعك كمرشد، بل إلى تحرير عقلك من القلق بشأن التفاصيل التقنية، لتتفرغ بالكامل للاتصال الإنساني، إنه شبكة الأمان التي تضمن تقديم تجربة مهنية وسلسة للمسترشد.

المرحلة الأولى: قبل الجلسة بـ ١٥ دقيقة (الاستعداد للإقلاع)

١. فحص البيئة.

اختر مكاناً هادئاً بخصوصية تامة وإضاءة جيدة، تأكد من أن الخلفية خلفك مرتبة وغير مشتتة.

٢. فحص المعدات.

هل الكاميرا والميكروفون يعملان؟ هل اتصال الإنترنت مستقر؟ أغلق كل التطبيقات والإشعارات غير الضرورية على جهازك.

٣. فحص "الخطة ب".

تأكد من أن لديك رقم هاتف المسترشد جاهزاً (حسب سياسة الجهة إن كان التواصل المباشر يبدأ عن طريق المرشد مباشرة أو عن طريق إدارة تنسيقية) ثم الاتفاق المسبق على "ماذا سنفعل لو انقطع الاتصال؟" وهذا يزيل ٩٠٪ من التوتر المصاحب للمشاكل التقنية.

٤. المراجعة السريعة.

ألقي نظرة على ملف المسترشد وملاحظات الجلسة السابقة، وجهّز أي موارد رقمية (مقالات، مقاييس، منشورات، فيديوهات... إلخ) قد ترغب في مشاركتها.

المرحلة الثانية: الدقائق الخمس الأولى من الجلسة (الانطلاق السلس)

١. التحقق الإنساني.

ابدأ بابتسامة وتحية دافئة، اسأل: "هل تسمعي وتراني بوضوح؟"، هذا السؤال البسيط يكسر الحاجز التقني فوراً.

٢. تجديد الموافقة.

قل شيئاً مثل: "كما اتفقنا، جلسنا اليوم ستكون عبر هذه المنصة الآمنة، هل لا تزال مرتاحاً لذلك؟". هذا التجديد اللفظي يعزز الثقة.

٣. تأكيد خطة الطوارئ.

فقط للتذكير، لو انقطع الاتصال لأي سبب، سنحاول مرة أخرى أو سنرسل لك طريقة جديدة للتواصل من خلال رقم هاتفك/ بريدك الإلكتروني/ حسابك في منصتنا...

٤. وضع الأجندة.

حددوا معاً ما تأملون تحقيقه في هذه الجلسة.

المرحلة الثالثة: خلال الجلسة (التحليق الواعي)

١. لغة الجسد الرقمية.

انظر إلى الكاميرا مباشرة، فهذا بمثابة التواصل البصري، انحن قليلاً نحو الشاشة لإظهار الاهتمام، استخدم إيماءات الرأس والموافقات اللفظية ("همم"، "أفهم") بشكل أكبر من المعتاد لتعويض غياب الحضور الجسدي.

٢. التعامل مع الصمت.

الصمت في الجلسات الرقمية قد يبدو أثقل. لا تسارع لملئه. يمكنك التعليق عليه بلطف: "دعنا نأخذ لحظة مع هذه الفكرة."

٣. المشاركة التفاعلية.

استخدم خاصية مشاركة الشاشة لعرض تمرين أو مقال، مما يحول الجلسة إلى تجربة تفاعلية بدلاً من مجرد حديث.

المرحلة الرابعة: الدقائق الخمس الأخيرة (الهبوط الآمن)

١. التلخيص والخطوات التالية.

لخص أهم ما دار في الجلسة، وأكد: اتفقا بوضوح على الخطوات التالية أو "الواجب المنزلي".

٢. التأكيد على المتابعة.

"سأرسل لك ملخصاً لأهم النقاط عبر المنصة بعد جلستنا."

٣. الإنهاء الإيجابي.

أنه الجلسة بنبرة دافئة ومشجعة، تماماً كما تفعل وجهاً لوجه.

نموذج الموافقة المستنيرة الرقمي

هذه الوثيقة ليست مجرد إجراء قانوني لحماية مؤسستك، بل هي أول حوار شفاف وصادق مع المسترشد حول طبيعة العلاقة الإرشادية الرقمية، يجب أن تكون مكتوبة بلغة يفهمها الجميع، لا بلغة المحامين.

المكونات الأساسية التي يجب أن يتضمنها نموذجك:

• طبيعة الخدمة.

نحن نقدم جلسات إرشاد عبر الفيديو باستخدام برنامج [اسم البرنامج]. هذه الخدمة تهدف إلى [اذكر الهدف]، وهي ليست بديلاً عن الطب النفسي (للحالات النفسية) أو خدمة طوارئ ٧/٢٤.

- **الفوائد المحتملة.**

قد تجد أن هذه الطريقة أكثر مرونة وملاءمة لجدولك، وتتيح لك الحصول على الدعم من أي مكان.

- **المخاطر المحتملة.**

على الرغم من أننا نستخدم تقنية آمنة، إلا أنه لا يوجد نظام رقمي آمن ١٠٠٪. هناك دائماً خطر ضئيل يتعلق بالخصوصية. كما قد نواجه مشاكل تقنية مثل انقطاع الاتصال.

- **السرية وحدودها.**

كل ما يقال في الجلسة سري، تماماً كالجلسات العادية، لكن القانون يلزمنا بكسر السرية في حالات محددة جداً، مثل وجود خطر لإيذاء نفسك أو الآخرين.

- **بروتوكول الطوارئ.**

في حال شعرت بأزمة حادة أو احتجت مساعدة فورية، يرجى عدم استخدام هذه المنصة والاتصال بالرقم [رقم الطوارئ المحلي] أو التوجه لأقرب مستشفى.

- **البيانات والتخزين.**

سيتم تسجيل ملاحظات الجلسة بشكل آمن في نظامنا الرقمي المشفر. لن يتم تسجيل الفيديو أو الصوت إلا بموافقتك الصريحة لكل حالة على حدة.

- **الحق في الانسحاب.**

لك كامل الحق في إيقاف استخدام هذه الخدمة الرقمية في أي وقت والعودة إلى الجلسات التقليدية، دون أن يؤثر ذلك على علاقتك بالمؤسسة.

نصيحة عملية: اجعل الموافقة تفاعلية، بدلاً من نص طويل، استخدم مربعات اختيار (Checkboxes) بجانب كل بند، ليقر المسترشد بأنه قرأ وفهم كل نقطة على حدة.

مسودة سياسة الخصوصية

إذا كانت الموافقة المستنيرة هي الوجه الأمامي للثقة، فإن سياسة الخصوصية هي الهيكل الذي يدعمها في الخلفية، يجب أن تكون هذه السياسة واضحة، صادقة، ومتاحة للجميع.

الأركان الخمسة لسياسة خصوصية قوية

١. ماذا نجمع؟

كن محدداً: نجمع اسمك، وسيلة التواصل، ملاحظات الجلسات التي يكتبها المرشد، والبيانات التقنية مثل نوع الجهاز المستخدم لحل المشاكل.

٢. لماذا نجمعه؟

اربط كل معلومة بغرض: "نستخدم اسمك للتواصل معك، ونستخدم ملاحظات الجلسات لمتابعة تقدمك، ونستخدم البيانات التقنية لتحسين جودة الخدمة."

٣. كيف نحّميه؟

طمئن المستخدم: "يتم تشفير جميع بياناتك أثناء النقل والتخزين، الوصول إلى ملاحظاتك مقصور فقط على مرشدك المباشر ومشرفه لضمان جودة الخدمة."

٤. مع من نشاركه؟

الشفافية المطلقة: "نحن لا نبيع/ننشر بياناتك أبداً، قد نشارك بيانات مجمعة ومجهولة الهوية (بدون أي معلومات شخصية) مع الجهات المانحة أو الجهات الإشرافية لأغراض إعداد التقارير فقط."

٥. ما هي حقوقك؟

مكّن المستخدم: "لديك الحق في طلب نسخة من بياناتك، أو تصحيحها، أو طلب حذفها في أي وقت عبر التواصل معنا."

خطة تدريب متدرجة

إدراكاً لاختلاف جاهزية الفرق والمؤسسات، نقترح خطة تدريب مرنة ومقسمة إلى مراحل، تسمح لكم بالبدء بالأساسيات ثم التوسع بناءً على الاستجابة والقدرة.

المرحلة الأولى: التأسيس والتعريف (دورة تعريفية - ٥ أيام)

هذه المرحلة هي الشرارة الأولى، هدفها كسر الحاجز النفسي مع التقنية وبناء فهم مشترك للمفاهيم الأساسية.

• اليوم الأول: ورشة عمل "لماذا نتغير؟"

- التركيز على فلسفة التحول الرقمي وفوائده للمسترشدين والمنظمة.
- عرض قصص نجاح من منظمات مشابهة.
- جلسة عصف ذهني حول المخاوف والفرص من وجهة نظر المرشدين.

• اليوم الثاني: تدريب عملي "أساسيات المنصة"

- تدريب تفاعلي على استخدام البرنامج: كيفية تسجيل الدخول، جدولة المواعيد، بدء وإنهاء جلسة، استخدام خصائص أساسية (مثل الدردشة).

• اليوم الثالث: ورشة عمل "الأخلاق والسياسات"

- مناقشة مسودات "الموافقة المستنيرة" و "سياسة الخصوصية".
- جلسة عمل تشاركية: يعمل المرشدون معاً لتطوير هذه السياسات والنماذج لتناسب واقع عملهم، مما يضمن تبنيهم لها لاحقاً.

• اليوم الرابع: "لنجرب بأمان" (لعب الأدوار)

- يقوم المرشدون بتطبيق "بروتوكول الجلسة" في جلسات لعب أدوار فيما بينهم، مع التركيز على مهارات التواصل الرقمي.

• اليوم الخامس: "التخطيط للخطوة التالية"

- تلخيص ما تم تعلمه ووضع خطة عمل بسيطة لبدء المرحلة التالية.
- عقد اجتماع داخلي لتحديد المرشدين الأكثر حماساً لقيادة التجربة الأولى.

المرحلة الثانية: الممارسة الموجهة والتطوير (شهر)

هذه هي مرحلة "السباحة في المياه الضحلة"، حيث يبدأ التطبيق الفعلي تحت إشراف ودعم مكثف.

١. **البداية الصغيرة:** يبدأ عدد محدود من المرشدين (٢-٣) بإدارة حالة واحدة أو حالتين فقط عبر المنصة الرقمية.
٢. **حلقات التعلم الأسبوعية:** اجتماع أسبوعي قصير (ساعة واحدة) لكل المشاركين في التجربة لتبادل الخبرات: ما الذي نجح؟ ما هي التحديات؟ كيف تغلبنا عليها؟
٣. **الإشراف المركز:** جلسات إشراف فردية تركز بشكل خاص على ديناميكيات الجلسات الرقمية وتحدياتها.
٤. **تطوير المهارات:** تقديم ورش عمل قصيرة وموجهة بناءً على الاحتياجات التي تظهر، مثل "إدارة الصمت في الفضاء الرقمي" أو "استخدام الأدوات التفاعلية بفعالية".

المرحلة الثالثة: الإتقان والتمكين (مستمرة)

هذه المرحلة هي الانتقال من "متدرب" إلى "خبير داخلي"، وهي تشبه المقترح الأصلي ولكنها تأتي بعد بناء أساس متين.

١. **التوسع التدريجي:** زيادة عدد الحالات الرقمية للمرشدين الذين أظهروا كفاءة وراحة في المرحلة الثانية.
٢. **نموذج "المُرشد الخبير":** "يصبح المرشدون الذين أتقنوا الممارسة الرقمية مرجعاً وموجهاً لزملائهم الجدد الذين يدخلون المرحلة الأولى والثانية.
٣. **التحسين المستمر:** عقد ورش عمل ربع سنوية لجمع الملاحظات من جميع المرشدين لتحسين البروتوكولات والسياسات بشكل مستمر.
٤. **التقدير والاعتماد:** عند الوصول لمستوى متقدم من الكفاءة، يمكن للمنظمة منح "شهادة المرشد الرقمي المعتمد" (داخلياً) كتقدير لجهودهم وتميزهم، مما يخلق حافزاً إضافياً.

الفصل الثالث عشر من العمل إلى الأثر



الرؤية بدون خارطة طريق "مجرد حلم" ومهمتنا ليست الحلم بالمستقبل
فحسب، بل بناء الجسور العملية التي توصلنا إليه، خطوة بخطوة.

قياس نجاح التحول الرقمي

"ما يمكن قياسه يمكن إدارته" - هذه المقولة الشهيرة لبيتر دراكر هي حجر الزاوية في هذا الفصل- فبعد تطبيق الأدوات والبروتوكولات، كيف نعرف أننا نُحدث فرقاً حقيقياً؟ كيف نثبت للجهات المانحة أو المستثمرين أن استثمارهم يؤتي ثماره؟ وكيف نتعلم من تجربتنا لنحسن خدماتنا باستمرار؟

هذا الفصل نتمكن من قياس الأثر، لننتقل من مجرد تتبع "الأنشطة" (كم عدد الجلسات التي عقدناها؟) إلى فهم "النتائج" (هل تحسنت حياة المسترشدين؟).

لماذا نقيس؟ الركائز الثلاث للمتابعة والتقييم؟

قبل الغوص في "كيفية" القياس، من الضروري أن نتفق على "لماذا"، في سياقنا يرتكز القياس، سنتطرق إلى ثلاث ركائز أساسية:

١. المساءلة:

- لمن؟ للجهات المانحة، للمستثمرين، لمجلس الإدارة، ولأنفسنا.
- لماذا؟ لإثبات أننا نستخدم الموارد بكفاءة وشفافية لتحقيق الأهداف المتفق عليها. هذا يبني الثقة ويفتح الأبواب لفرص تمويل مستقبلية.

٢. التعلم والتحسين:

- لمن؟ لفريق العمل والمرشدين.
- لماذا؟ لتحديد ما ينجح وما لا ينجح في نهجنا الرقمي. البيانات هي مرآتنا التي تعكس نقاط القوة والضعف، وتوجه قراراتنا لتحسين جودة الخدمة بشكل مستمر.

٣. إثبات الأثر:

- لمن؟ للمستفيدين والمجتمع.
- لماذا؟ لننتقل من سرد القصص إلى إثباتها بالأرقام. إظهار التغيير الإيجابي الملموس في حياة المستفيدين هو جوهر رسالتنا والوقود الذي يدفعنا للاستمرار.

تصميم إطار المتابعة والتقييم

لتنظيم عملية القياس، سندستخدم إطاراً منطقياً بسيطاً، أفضل طريقة لعرض هذا هي من خلال جدول يوضح تسلسل النتائج.

المرحلة	التعريف	مثال
المدخلات (Inputs)	الموارد التي نستثمرها في المشروع.	الميزانية، عدد المرشدين، تراخيص المنصة الرقمية، وقت الفريق.
الأنشطة (Activities)	الإجراءات التي نقوم بها باستخدام المدخلات.	تدريب المرشدين، عقد جلسات إرشاد رقمية، تطوير السياسات.
المخرجات (Outputs)	النتائج المباشرة والقابلة للعد لأنشطتنا.	50 مرشداً تم تدريبهم، 500 جلسة رقمية عُقدت، سياسة خصوصية معتمدة.
النتائج (Outcomes)	التغييرات قصيرة ومتوسطة المدى في المعرفة أو السلوك أو الحالة لدى المسترشدين.	زيادة رضا المسترشدين عن سهولة الوصول للخدمة، تحسن مهارات المرشدين في التواصل الرقمي، انخفاض معدل عدم الحضور للجلسات.
الأثر (Impact)	التغيير طويل المدى والمستدام الذي نهدف لإحداثه في حياة المسترشدين أو المجتمع.	تحسن الصحة النفسية والرفاهية لدى المسترشدين، زيادة قدرة المسترشدين على التعامل مع تحدياتهم الحياتية.

ملاحظة هامة: معظم تقارير المتابعة تركز على المخرجات. مهمتنا هي أن نتنقل بالقياس نحو النتائج والأثر.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمشروعك الرقمي

الآن، لنحول الإطار النظري إلى مؤشرات عملية يمكن قياسها، وهنا قائمة مقترحة بمؤشرات أداء رئيسية يمكنك تكييفها.

أ) مؤشرات التبني والاستخدام.

- **المؤشر:** عدد الجلسات الرقمية المنعقدة أسبوعياً/شهرياً.
- **المؤشر:** نسبة المرشدين النشطين على المنصة (الذين عقدوا جلسة واحدة على الأقل).
- **المؤشر:** نسبة المسترشدين الجدد الذين يختارون الخدمة الرقمية.

ب) مؤشرات الكفاءة والتشغيل.

- **المؤشر:** معدل عدم الحضور (No-show rate) في الجلسات الرقمية مقارنة بالتقليدية.
- **المؤشر:** متوسط الوقت الإداري الذي يوفره المرشد لكل جلسة (بسبب الأتمتة).
- **المؤشر:** التكلفة لكل جلسة رقمية مقارنة بالتقليدية.

ج) مؤشرات الجودة والتفاعل .

- **المؤشر:** متوسط تقييم رضا المسترشدين عن الجلسة (عبر استبيان قصير بعد كل جلسة).
- **المؤشر:** متوسط مدة الجلسة الرقمية.

- **المؤشر :** تقييم المشرفين لجودة الجلسات الرقمية المسجلة (بعد أخذ الموافقة).

(د) مؤشرات النتائج والأثر.

- **المؤشر:** التغير في درجات مقياس معين، مثل مقياس الرفاهية النفسية (WHO-5) بين أول جلسة وبعد عدد معين من الجلسات.
- **المؤشر:** نسبة المسترشدين الذين أفادوا بتحقيق الأهداف التي وضعوها في بداية الإرشاد.
- **المؤشر:** قصص التغير النوعية التي يتم جمعها من خلال المقابلات مع المسترشدين.

أدوات جمع البيانات: كيف نحصل على الأرقام والقصص؟

١. تقارير المنصة الرقمية.

معظم المنصات توفر لوحات بيانات (Dashboards) تظهر تلقائياً مؤشرات الاستخدام (عدد الجلسات، مدتها، إلخ).

٢. الاستبيانات الآلية القصيرة.

يمكن إعداد استبيان من سؤالين أو ثلاثة يظهر للمسترشد تلقائياً بعد انتهاء الجلسة لتقييم رضاه.

٣. مقاييس قبلية وبعدية.

استخدام مقاييس نفسية موثوقة وبسيطة يتم إرسالها للمسترشد قبل بدء رحلة الإرشاد وبعد انتهائها لقياس التغيير.

٤. المقابلات ومجموعات التركيز.

لا شيء يضاهي الحديث المباشر، عقد لقاءات دورية مع عينة من المسترشدين والمرشدين لجمع رؤى نوعية عميقة حول التجربة.



القسم الخامس

الرؤية المستقبلية وخارطة الطريق

الفصل الرابع عشر

عشر وصايا وعشر قواعد



قد ترسم الخوارزمية لنا الاتجاه، لكن الدفة ستبقى في أيدينا
هذا الميثاق هو عهدنا بأن تكون وجهتنا دائماً... الإنسان.

على مدار الفصول الثلاثة عشر الماضية، سافرنا معاً في رحلة معرفية وعملية، بدأنا بتفكيك المخاوف، ومررنا ببناء المبادئ الأخلاقية، وغصنا في تطبيقات ميدانية متخصصة، وانتهينا بوضع خرائط طريق للتبني المؤسسي وقياس الأثر، لقد كانت رحلة تهدف إلى بناء جسر متين بين عالم الإرشاد الإنساني وعالم الذكاء الاصطناعي.

والآن، ونحن نقف عند نهاية هذا المسار، من الضروري أن ندرك أن هذه ليست نقطة النهاية، بل هي نقطة الانطلاق، هذا الكتاب لم يكن سوى "المعسكر الأساسي" في رحلة تسلق قمة جديدة، أما الصعود الحقيقي، فيبدأ الآن، مع كل قرار تتخذه، وكل أداة تجربها، وكل سياسة تشارك في صياغتها.

لذلك، هذا الفصل ليس خاتمة، بل هو "بيان" وخلاصة الفلسفة التي قام عليها هذا الكتاب، مقطرة في عشر وصايا، تليها عشر قواعد تلخص محطات الرحلة.

الوطايا العشرة للمرشد

أولاً: تبين عقلية "المُجَرَّب الفضولي"، لا "الحارس الخائف".

لقد تجاوزنا مرحلة التساؤل "هل سيحل الذكاء الاصطناعي محلنا؟"، السؤال الآن هو "كيف يمكننا تطويعه لخدمة رسالتنا؟"، فالخوف من التكنولوجيا هو استجابة طبيعية، لكن البقاء في حالة الخوف هو قرار يعيق النمو. المرشد المستقبلي لا يرى في الذكاء الاصطناعي تهديداً لوجوده، بل يراه مختبراً لتطوير مهاراته، فهو يتعامل مع كل أداة جديدة بفضول نقدي، يسأل: "ماذا لو جربت هذا؟ كيف يمكن لهذه الأداة أن توفر لي ١٠ دقائق أستثمرها في حضور ذهني أعمق مع المسترشد؟".

- **التزامك العملي:** خصص ساعة واحدة شهرياً، أطلق عليها "ساعة الابتكار"، لتجربة أداة ذكاء اصطناعي جديدة أو استكشاف ميزة لم تستخدمها من قبل في الأدوات التي تعرفها، وثّق ما تعلمته، حتى لو كان "هذه الأداة غير مفيدة حالياً".

ثانياً: اجعل الأخلاق "نقطة انطلاق"، لا "قائمة تحقق".

لقد خصصنا فصلاً كاملاً للميثاق الأخلاقي، لكن الخطر يكمن في التعامل معه كقائمة مهام بيروقراطية نمر عليها مرة واحدة، والمرشد المستقبلي يدمج الأخلاق في نسيج تفكيره اليومي، قبل استخدام أي تقنية، لا يسأل فقط "هل هذا مسموح؟"، بل يسأل "هل هذا صواب؟ هل هذا يخدم مصلحة المسترشد الفضلي؟ هل هذا يعزز الثقة أم يضعفها؟"، الأخلاق ليست سياجاً نخشى الاصطدام به، بل هي البوصلة التي توجه المرشد إلى كل خطوة يخطوها في خدمة المسترشد.

- **التزامك العملي:** في كل مرة تفكر في تطبيق تقنية جديدة مع حالة ما، اطرح على نفسك سؤال "المقعد الفارغ": لو كان المسترشد يجلس بجانبك الآن وأنا أستخدم هذه الأداة، هل سيشعر بالتمكين والأمان؟

ثالثاً: اسعَ لتكون "ثنائي اللغة": لغة الإنسان ولغة البيانات.

مهنتنا مبنية على فهم الفروق الدقيقة في لغة الإنسان (نبرة الصوت، لغة الجسد، الصمت بين الكلمات)، والمستقبل يتطلب منا أن نتقن لغة ثانية، ألا وهي لغة البيانات، ولا يعني هذا أن تصبح محلل بيانات، بل أن تتعلم كيف تقرأ القصة التي ترويها الأرقام، فعندما ترى تقريراً يقول "انخفض معدل عدم الحضور بنسبة ٢٠٪"، يجب أن تفهم أن هذه ليست مجرد نسبة مئوية، بل هي قصة عن "زيادة الالتزام" أو "تحسن الوصول" للخدمة.

- **التزامك العملي:** عند مراجعة أي تقرير أداء، تحدّ نفسك لترجمة كل رقم إلى "قصة إنسانية"، ماذا يعني هذا الرقم بالنسبة للمسترشد؟ ماذا يعني بالنسبة للمرشد؟

رابعاً: دافع عن مبدأ "المرشد في قمرة القيادة" كمبدأ غير قابل للتفاوض.

سيصبح الذكاء الاصطناعي مساعد طيار (Co-pilot) فائق الذكاء، يحلل البيانات، ويقترح المسارات، ويحذر من المخاطر. لكن القرار النهائي للإقلاع، أو تغيير المسار، أو الهبوط الاضطراري يجب أن يظل دائماً في يد الطيار البشري، المرشد المستقبلي لا يقبل أبداً توصية من نظام آلي دون أن يمررها عبر فلترة حكمه السريري وخبرته الإنسانية وفهمه العميق لسياق الحالة.

- **التزامك العملي:** صغ سياسة شخصية أو مؤسسية واضحة تنص على أن "أي توصية أو تحليل ناتج عن الذكاء الاصطناعي هو للمراجعة والمساعدة فقط، والقرار النهائي ومسؤوليته يقعان على عاتق المرشد المعالج."

خامساً: ابدأ صغيراً، تعلم بسرعة، ووسّع نطاق النجاح.

كما تعلمنا في خارطة طريق التبني، فإن محاولة تغيير كل شيء دفعة واحدة هي وصفة مؤكدة للفشل، المرشد المستقبلي يتبنى منهجية "الحاضنة التجريبية". يختار مشكلة واحدة، وفريقاً صغيراً، وأداة بسيطة، وهدفاً قابلاً للقياس، يتعلم من التجربة، يحتفي بالنجاحات الصغيرة، ثم يوسع نطاق التطبيق بناءً على الدروس المستفادة، هذا النهج يحول المقاومة إلى فضول، والخوف إلى حماس.

- **التزامك العملي:** حدد "مشروعاً تجريبياً" واحداً للربع القادم. على سبيل المثال: "أتمتة جدولة المواعيد لمرشدين اثنين فقط وقياس أثر ذلك على توفير الوقت ورضا المسترشدين."

سادساً: ركز على "التعزيز"، لا "الأتمتة"

الفرق بين المفهومين جوهري، الأتمتة تهدف إلى استبدال مهمة بشرية بالكامل، أما التعزيز، فيهدف إلى جعل الإنسان الذي يقوم بالمهمة أفضل وأكثر فعالية، وهنا المرشد المستقبلي لا يسأل "ما هي المهام التي يمكن للآلة أن تقوم بها بدلاً مني؟"، بل يسأل "ما هي المهام التي إذا قامت بها الآلة ستحررني لأركز على ما أجيده حقاً: بناء العلاقة، والتعاطف، وتقديم الحكمة؟".

- **التزامك العملي:** ارسم خطأً في منتصف ورقة، على اليمين، اكتب المهام التي تتطلب "حكمة إنسانية" (بناء الثقة، التحليل العميق). على اليسار، اكتب

المهام "الروتينية" (كتابة الملخصات، الجدولة). ركز جهودك التقنية على الجانب الأيسر.

سابعاً: التزم بالتعلم مدى الحياة كجزء من هويتك المهنية.

إن الأدوات والمنصات التي ناقشناها في هذا الكتاب مع تسارع التطور الرقمي قد تصبح في وقتٍ قريب من الماضي، لكن المنهجيات الفكرية، والأطر الأخلاقية، وعقلية التعلم المستمر هي التي ستبقى، المرشد المستقبلي يدرك أن التطوير المهني لم يعد يقتصر على حضور ورش عمل في نظريات الإرشاد، بل أصبح يشمل فهم أساسيات التكنولوجيا وتطبيقاتها في مجاله.

- **التزامك العملي:** اشترك في نشرة بريدية واحدة متخصصة في الذكاء الاصطناعي في قطاع الصحة النفسية أو القطاع غير الربحي، وخصص ٣٠ دقيقة أسبوعياً لقراءتها.

ثامناً: ابن "جسور المعرفة"، لا "جُزُر الخبرة".

في مواجهة هذا التحول الكبير، لا يمكن لأي منظمة أن تنجح بمفردها، المرشد المستقبلي والمؤسسة المستقبلية يدركان أن التعاون هو مفتاح التسريع، شارك نجاحاتك وتحدياتك مع زملائك في المنظمات الأخرى، أنشئوا مجموعات تعلم مشتركة، إذا نجح بروتوكول معين في مؤسستك، فقم بتعميمه ليستفيد منه الآخرون، المعرفة المكتنزة تفقد قيمتها، والمعرفة المتداولة تتضاعف قيمتها.

- **التزامك العملي:** بادر بتنظيم لقاء ربع سنوي (حتى لو كان افتراضياً) مع مرشدين من مؤسستين أخريين على الأقل لمناقشة "ما الذي ينجح وما الذي لا ينجح في رحلة التحول الرقمي".

تاسعاً: كن "صوتاً" في الحوار العام، لا مجرد "مستخدم".

سياسات وتشريعات استخدام الذكاء الاصطناعي في المجالات الحساسة كالإرشاد لا تزال في طور التكوين، لدينا فرصة فريدة ومسؤولية تاريخية للمشاركة في هذا الحوار، المرشد المستقبلي لا يكتفي باستخدام الأدوات، بل يسعى للتأثير في كيفية تنظيمها، اكتب مقالاً، شارك في ندوة، تواصل مع صناع السياسات، صوتك كخبير ميداني له وزن لا يقدر بثمن لضمان أن تكون التشريعات المستقبلية عملية، وأخلاقية، وتخدم الصالح العام.

- **التزامك العملي:** ضع هدفاً للمشاركة في حوار عام واحد خلال العام القادم حول هذا الموضوع، سواء بكتابة منشور مفصل على منصة مهنية أو المشاركة كمتحدث في لقاء محلي.

عاشراً: أعد تعريف "الأثر" وانتقل من قياس الجهد إلى إثبات القيمة.

لم يعد كافياً أن نقول "لقد عقدنا ١٠٠٠ جلسة إرشادية"، الجهات المانحة، والمجتمع، وأنفسنا، نستحق أن نعرف ما هو التغيير الحقيقي الذي أحدثته هذه الجلسات، فالمرشد المستقبلي يتبنى أدوات قياس الأثر، مثل: العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) ومقاييس الرفاهية النفسية، ويستخدم البيانات ليثبت أن كل ريال وكل ساعة تم استثمارها قد تحولت إلى تحسن ملموس في حياة الأسر والمجتمع.

- **التزامك العملي:** اختر مشروعاً واحداً في مؤسستك، وبالتعاون مع الفريق، حاول حساب "العائد الاجتماعي على الاستثمار" له بشكل مبسط.

الخلاصة في عشر قواعد

القاعدة الأولى: اجعل الذكاء الاصطناعي مساعدًا مهنيًا لا بديلاً عن المرشد.

يبقى التقدير المهني، واتخاذ القرار، وتحمل المسؤولية من اختصاص الممارس، مهما بلغت دقة مخرجات الذكاء الاصطناعي.

القاعدة الثانية: ابدأ بتحديد الدور والهدف قبل طرح أي سؤال.

كلما كان دور الذكاء الاصطناعي والهدف من المهمة محددين بوضوح، كانت الإجابات أكثر دقة وملاءمة.

القاعدة الثالثة: تعامل مع هندسة الأوامر بوصفها حوارًا مستمرًا لا أمرًا واحدًا.

لا تكتفِ بالإجابة الأولى، بل حسّن النتائج تدريجيًا بإضافة المعلومات، وطلب التوضيح، والتصحيح، وإعادة الصياغة حتى تصل إلى النتيجة المناسبة.

القاعدة الرابعة: احمِ خصوصية المستفيد قبل أي شيء آخر.

تجنب إدخال الأسماء أو البيانات التعريفية أو أي معلومات يمكن أن تكشف هوية المستفيد، والتزم بالأنظمة والسياسات المهنية ذات العلاقة.

القاعدة الخامسة: تحقق من المخرجات قبل اعتمادها.

قد يقدم الذكاء الاصطناعي معلومات غير دقيقة أو غير مناسبة للسياق؛ لذا ينبغي مراجعتها علميًا ومهنيًا قبل استخدامها.

القاعدة السادسة: لا تعتمد على الذكاء الاصطناعي في الحالات عالية الخطورة.

في حالات الانتحار، أو الذهان، أو العنف، أو إساءة الأطفال، أو الأزمات النفسية الطارئة، يكون دور الذكاء الاصطناعي محدودًا، بينما يتولى المختص التقييم والتدخل والإحالة عند الحاجة.

القاعدة السابعة: وازن بين الكفاءة التقنية والحضور الإنساني.

يساعد الذكاء الاصطناعي في إنجاز المهام، لكنه لا يعوض التعاطف، وبناء العلاقة الإرشادية، وفهم المشاعر الإنسانية.

القاعدة الثامنة: استخدم الذكاء الاصطناعي لتنمية التفكير المهني، لا لاستبداله.

اجعل مخرجاته منطلقًا للتحليل والمراجعة والنقاش، وليس بديلاً عن التفكير النقدي والخبرة المهنية.

القاعدة التاسعة: اختر الأداة المناسبة للمهمة المناسبة.

ليست جميع تطبيقات الذكاء الاصطناعي متساوية في الإمكانيات؛ فاختر الأداة التي تتناسب مع طبيعة المهمة، وراجع سياسات الخصوصية والموثوقية الخاصة بها.

القاعدة العاشرة: تعلم باستمرار، فالتقنية تتطور أسرع من الكتب.

احرص على متابعة المستجدات، وتحديث مهاراتك، ومراجعة الممارسات المهنية بصورة دورية؛ لضمان استخدام آمن وفعال للذكاء الاصطناعي.

من مساعد الطيار إلى مهندس النفس البشرية

في ختام هذا البيان، أود أن أتركك مع صورة ذهنية أخيرة، لقد استخدمنا كثيراً استعارة "مساعد الطيار"، لكن مع نضج هذه الأدوات، ومع تبنيك لهذه المبادئ العشرة، سيتطور دورك إلى ما هو أعمق، ستصبح "مهندس النفس البشرية".

الذكاء الاصطناعي سيقدم لك المخططات الهندسية الدقيقة (تحليل البيانات)، وسيقوم بحسابات الإجهاد المعقدة (تحديد الأنماط)، وسيقترح أفضل المواد (خطط التدخل)، لكنك أنت، من يفهم "الأُسرة" التي ستسكن هذا البناء، أنت من يعرف أحلامهم، ومخاوفهم، وتاريخهم، والثقافة التي تشكلهم، أنت من يضع اللمسة الإنسانية التي تحول البناء البارد إلى "منزل" دافئ وآمن.

مستقبل الإرشاد ليس معركة بين الإنسان والآلة، بل هو تحالف بين الحكمة الإنسانية والدقة الحاسوبية، وهذا البيان هو دعوتي لك لتكون قائداً في هذا التحالف، ومهندساً لمستقبل تكون فيه مهنتنا أكثر تأثيراً، وأعمق حكمة، وأشد إنسانية من أي وقت مضى.

((الرحلة تبدأ الآن)))

خاتمة

المرأة والنافذة

عندما ننظر إلى الذكاء الاصطناعي في أنقى صوره، نراه كمرآة مثالية، مرآة مصقولة لا تشوبها شائبة، تعكس لنا البيانات بدقة مذهلة، ترينا الأنماط التي لم نكن لنراها، وتكشف لنا عن الحقائق المخفية في ثنايا الأرقام، وتعرض أمامنا وجهاً لوجه الحقائق الموضوعية لممارساتنا وأثرها، فهذه المرآة لا غنى عنها، فهي أداة الوضوح التي طالما حلمنا بها، تعلمنا في هذا الكتاب كيف نصقلها، وكيف ننظر فيها، وكيف نقرأ الانعكاسات التي تظهر على سطحها.

لكن مهمتنا كمرشدين لم تكن يوماً، ولن تكون أبداً، أن نكون مجرد مرايا جامدة، والمسترشد الذي يجلس أمامنا لا يبحث عن انعكاس دقيق لمعاناته فحسب، فهو يعرفها جيداً، لكنه يبحث عن نافذة تطل على أفق لم يكن يراه، وتسمح لنور الأمل بالتسلل إلى غرفته المظلمة.

نحن البشر، لسنا مرايا مثالية، مرايانا مليئة بالخدوش والندوب والتجارب التي شكلتنا، لكن هذه العيوب بالذات هي ما تجعلنا نوافذ فريدة، قدرتنا على التعاطف ليست انعكاساً لبيانات الألم، بل هي شعور مشترك به، حكمتنا ليست نتاج تحليل الخوارزميات، بل هي خلاصة رحلاتنا وسقطاتنا، قدرتنا على بناء الثقة لا تأتي من الدقة، بل من الحضور الإنساني الصادق.

إن رحلتنا مع الذكاء الاصطناعي ليست سباقاً لنرى من هو المرآة الأفضل، إنها رحلة نتعلم فيها كيف نستخدم "مرآة" التكنولوجيا لفهم الغرفة التي نحن فيها بشكل أفضل، حتى نتمكن نحن، "النوافذ" البشرية، من فتح آفاق جديدة لمن نخدمهم بفعالية أكبر.

لذا، وأنت تطوي الصفحة الأخيرة، لا تحمل معك همَّ منافسة الآلة، بل احمل شرف مهمتك المزدوجة: استخدم المرأة لترى الحقيقة بوضوح، ثم كُن أنت النافذة التي تفتح على عالم من الإمكانيات، فالآلة قد تقدم لنا انعكاساً دقيقاً للواقع، ومهمتنا نحن، أن نفتح نافذة على ما هو ممكن.

سائلاً المولى عز وجل في نهاية هذا الكتاب أن أكون قد وفقت إلى تقديم ما يخدم هذا الميدان الإنساني النبيل، فإن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان. وصلى الله وسلم على نبيينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

قائمة المراجع

أولاً المراجع العربية

- الاتحاد الدولي للكويتشينج. (2019). ميثاق أخلاقيات الاتحاد الدولي للكويتشينج .
<https://coachingfederation.org/ar/ethics-and-regulation/icf-code-of-ethics>
- حنا، عبد القادر. (2025). الذكاء الاصطناعي والتوجيه التربوي: نحو مستقبل أكثر ذكاءً في دعم الطلاب. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ١٥ (1)، ١٤٨-164.
- الشمراي، بدرية سفر، & سلامة، سهام حسن محمد. (2024). أثر البرامج الإرشادية المقدمة للمقبلين على الزواج في تحقيق الاستقرار الأسري (دراسة مطبقة على المتزوجين الحاصلين على البرامج الإرشادية في مدينة جدة). المعهد العالي للخدمات الإدارية والإنسانية.
- القطان، حنان. (2020). الكويتشينج: أسرار وأدواته. دار ذات السلاسل.
- الهمص، ع. ف. ع. (٢٠٢٦). الذكاء الاصطناعي في السياق العيادي: أداة مساندة في التشخيص والعلاج النفسي لتعزيز جودة خدمات الصحة النفسية. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، ٨٥٧، (51)، <http://hesj.org/ojs/index.php/hesj/index> 877-
- نظام حماية البيانات الشخصية. (١٤٤٣هـ/٢٠٢١م، المعدل ١٤٤٤هـ/٢٠٢٣م). المرسوم الملكي رقم (م/١٩) وتعديلاته.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي. (2023). مبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي. الرياض: الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.

ثانياً المراجع الأجنبية

Althoff, T., Clark, K., & Leskovec, J. (2016). Large-scale analysis of counseling conversations: An application of natural language processing to mental health. *Transactions of the Association for Computational Linguistics*, 4, 463–476.

American Counseling Association. (2014). *ACA code of ethics*. <https://www.counseling.org/resources/aca-code-of-ethics.pdf>

Brown, T. B., Mann, B., Ryder, N., Subbiah, M., Kaplan, J. D., Dhariwal, P., ... & Amodei, D. (2020). Language models are few-shot learners. *Advances in Neural Information Processing Systems*, 33, 1877–1901.

Donnellan, M. B., Conger, K. J., & Lucas, R. E. (2007). Personality and relationship satisfaction: The mediating role of attachment styles. *Journal of Social and Personal Relationships*, 24(5), 619–638.

Drucker, P. F. (1990). *Managing the non-profit organization: Principles and practices*. HarperCollins.

Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19. <https://doi.org/10.2196/mental.7785>

Freeman, D., Reeve, S., Robinson, A., Ehlers, A., Clark, D., Spanlang, B., & Slater, M. (2017). Virtual reality in the assessment, understanding, and treatment of mental health disorders. *The Lancet Psychiatry*, 4(5), 345–352.

Gartner. (2023, August 16). *Gartner hype cycle for artificial intelligence*, 2023. Gartner. <https://www.gartner.com/en/articles/what-s-new-in-the-2023-gartner-hype-cycle-for-artificial-intelligence>

Gottman, J. M. (1994). *What predicts divorce? The relationship between marital processes and marital outcomes*. Lawrence Erlbaum Associates.

Gottman, J. M., & Silver, N. (2015). *The seven principles for making marriage work: A practical guide from the country's foremost relationship expert* (Rev. ed.). Harmony Books.

Kearns, M., & Roth, A. (2019). *The ethical algorithm: The science of socially aware algorithm design*. Oxford University Press.

Kimsey-House, H., Kimsey-House, K., Sandahl, P., & Whitworth, L. (2018). *Co-active coaching: The proven framework for transformative conversations* (4th ed.). Nicholas Brealey Publishing.

McKinney, S. M., Sieniek, M., Godbole, V., Godwin, J., Etemadi, M., Grzymala-Busse, M., ... & Shetty, S. (2020). International evaluation of an AI system for breast cancer screening. *Nature*, 577(7788), 89–94. <https://doi.org/10.1038/s41586-019-1799-6>

NTEN. (2023). *16th Annual Nonprofit Technology Staffing and Investments Report*. <https://www.nten.org/research/reports>

O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown.

Patton, M. Q. (2019). *Blue marble evaluation: Premises and principles*. The Guilford Press.

Russell, S. J., & Norvig, P. (2020). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.

Schein, E. H. (2013). *Humble inquiry: The gentle art of asking instead of telling*. Berrett-Koehler Publishers.

Stanier, M. B. (2016). *The coaching habit: Say less, ask more & change the way you lead forever*. Box of Crayons Press.

Stanley, S. M., Amato, P. R., Johnson, C. A., & Markman, H. J. (2006). Premarital education, marital quality, and marital stability: Findings from a large, random, household survey. *Journal of Family Psychology*, 20(1), 117–126.

Totten, A. M., Womack, D. M., Eden, K. B., McDonagh, M. S., Griffin, J. C., Grusing, S., & Hersh, W. R. (2016). *Telehealth: Mapping the evidence for patient outcomes from systematic reviews* (Technical Brief No. 26). Agency for Healthcare Research and Quality.

Turkle, S. (2015). *Reclaiming conversation: The power of talk in a digital age*. Penguin Press.

Voigt, P., & Von dem Bussche, A. (2017). *The EU General Data Protection Regulation (GDPR): A practical guide*. Springer International Publishing.

Weiss, C. H. (1995). Nothing as practical as good theory: Exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families. In J. P. Connell, A. C. Kubisch, L. B. Schorr, & C. H. Weiss (Eds.), *New approaches to evaluating community initiatives: Concepts, methods, and contexts* (pp. 65–92). The Aspen Institute.

W.K. Kellogg Foundation. (2004). *Logic model development guide*. <https://www.wkkf.org/resource-directory/resource/2006/02/wk-kellogg-foundation-logic-model-development-guide>

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
1	مقدمة
3	مدخل
6	خارطة الكتاب
9	القسم الأول: الأساس الاستراتيجي (لماذا الآن؟)
10	الفصل الأول: الذكاء الاصطناعي: من الخيال الإعلامي إلى الواقع المهي
17	الفصل الثاني: كيف يعزز الذكاء الاصطناعي استدامة المراكز الإرشادية؟
20	الفصل الثالث: البيانات: الوقود الجديد للإرشاد
23	القسم الثاني: الإطار العملي والأخلاقي
24	الفصل الرابع: تفكيك المخاوف: هل يهدد الذكاء الاصطناعي جوهر العمل الإنساني؟
29	الفصل الخامس: الميثاق الأخلاقي للتعامل مع الذكاء الاصطناعي في الإرشاد
38	الفصل السادس: نموذج التمكين المهني
50	القسم الثالث: التطبيقات العملية في ميادين الإرشاد
51	الفصل السابع: تطبيقات الإرشاد النفسي
61	الفصل الثامن: تطبيقات الإرشاد الأسري

الصفحة	العنوان
77	الفصل التاسع: تطبيقات الإرشاد التربوي
86	الفصل العاشر: تطبيقات الإدارة المؤسسية
92	القسم الرابع: من التجريب إلى التطبيق المؤسسي المستدام
93	الفصل الحادي عشر: دليل المؤسسات الإرشادية خطوة بخطوة
99	الفصل الثاني عشر: صندوق الأدوات العملي
109	الفصل الثالث عشر: من العمل إلى الأثر
115	القسم الخامس: الرؤية المستقبلية وخارطة الطريق
116	الفصل الرابع عشر: عشر وصايا وعشر قواعد
123	خاتمة: المرأة والنافذة
125	المراجع
129	الفهرس

تم بحمد الله



عن المؤلف

أحمد بن إبراهيم الدريوش

- ماجستير التوجيه والإرشاد من جامعة الملك فيصل
- بكالوريوس التربية الخاصة من جامعة الملك فيصل
- دبلوم عالي في الإرشاد الأسري من الجامعة الإسلامية
- دبلوم تطبيقي في إدارة المنظمات غير الربحية
- حاصل على برامج متخصصة ومكثفة في الذكاء الاصطناعي
- مدير مركز الطمانينة للإرشاد الأسري التابع لجمعية شمل الأسرية
- أخصائي علم النفس ومرشد أسري معتمد

للتواصل: **0544875037 ERSHAD@SHAMLL.SA**

لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد تقنية مستقبلية، بل أصبح أداة عملية يمكن أن تعيد تشكيل الممارسة الإرشادية إذا استُخدمت بوعي ومسؤولية.

يقدم هذا الكتاب إطاراً مهنيًا وتطبيقيًا يربط بين مبادئ الإرشاد النفسي والأسري والاجتماعي والتربوي، وبين أحدث تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بأسلوب يوازن بين الابتكار والالتزام الأخلاقي.

لا يهدف الكتاب إلى تعليم البرمجة، ولا إلى استبدال المرشد بالتقنية، بل إلى تمكين الممارس من توظيف الذكاء الاصطناعي بوصفه مساعدًا مهنيًا يدعم التفكير، ويطور الأداء، ويحافظ في الوقت نفسه على جوهر العلاقة الإنسانية التي تقوم عليها العملية الإرشادية.

ويضم نماذج تطبيقية، وأدوات عملية، وموجهات جاهزة، وضوابط أخلاقية، وخطوات تنفيذية تجعل القارئ قادرًا على الانتقال من فهم التقنية إلى استخدامها بكفاءة في بيئة العمل.

هذا الكتاب أحد الإصدارات العلمية لمركز الطمأنينة للإرشاد الأسري

التابع لجمعية شمل الأسرية بالدمام

WWW.TUMANYNA.ORG

رقم الإيداع: ١٤٤٨/٢٠٤٣
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٦-٨١٢٨-٠٠