

جامعة العربي بن مهدي أم البواقي

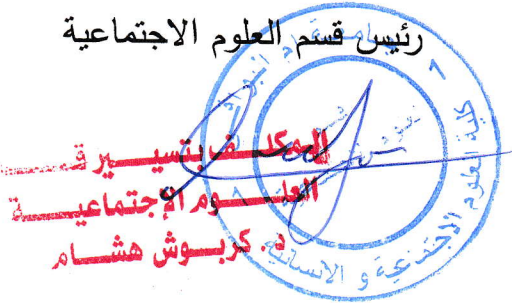
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

إشهاد

يشهد رئيس قسم العلوم الاجتماعية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة العربي بن مهدي بأم البواقي أن الأستاذة فضلون الزهراء قد قامت بتدريس مقياس أساليب التوجيه والإرشاد التربوي محاضرة وتطبيق خلال السداسي الأول للسنة الجامعية 2018/2017 لطلبة السنة أولى ماستر إرشاد وتوجيه.

رئيس قسم العلوم الاجتماعية





جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -
كلية العلوم لاجتماعية و الإنسانية
نيابة العمادة للدراسات ما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية

أم البواقي في: 2019/04/30

مستخرج من محضر اجتماع المجلس العلمي للكلية

المنعقد يوم 2019/04/30

الموضوع: اعتماد مطبوعة

بعد اطلاع أعضاء المجلس العلمي على التقارير الايجابية الواردة من لجنة الخبرة المكونة من الأساتذة الداخليين د عامر نورة أد مصمودي زين الدين، أما الأستاذ الخارجي: د دشاش نادية جامعة قالة الخاصة بالمطبوعة المقدمة من طرف الدكتورة فضلون الزهراء في مقياس "أساليب التوجيه والارشاد التربوي "

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر ارشاد وتوجيه ، تم الموافقة على اعتمادها.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي بن مهدي أم البواقي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

محاضرات في مقياس:

أساليب التوجيه والإرشاد التربوي

مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة أولى ماستر إرشاد توجيه

من إعداد الدكتورة:

فضلون الزهراء

السنة الجامعية 2018-2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

محاضرات في مقياس:

أساليب الإرشاد والتوجيه التربوي

مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة أولى ماستر تخصص إرشاد وتوجيه

من إعداد الدكتورة:

فضلون الزهراء

السنة الجامعية 2018-2019

فهرس المحاضرات

رقم الصفحة	عنوان المحاضرة	رقم المحاضرة
3-2	مقدمة	
16-4	تمهيد الأساليب المعرفية في الإرشاد والتوجيه خلاصة	01
29-17	تمهيد الأساليب السلوكية في الإرشاد والتوجيه خلاصة	02
38-30	تمهيد الأساليب الفردية في الإرشاد والتوجيه خلاصة	03
43 -39	تمهيد الأساليب الجماعية في الإرشاد والتوجيه خلاصة	04
55-44	تمهيد الأساليب الحديثة عن طريق النشاط والمشاركة في الإرشاد والتوجيه خلاصة	05
101 -56	تمهيد الأساليب الإرشادية المباشرة وغير المباشرة وطريقة الملاحظة وجمع المعلومات خلاصة	06
102	خاتمة	
106-103	قائمة المراجع	

مقدمة:

يعتبر مقياس أساليب التوجيه والإرشاد التربوي من المقاييس المهمة والأساسية ضمن اختصاص الإرشاد والتوجيه بالجامعة الجزائرية، والتي يتلقاها الطالب في السنة الأولى من مرحلة الماستر حيث إن الاهتمام بالإرشاد التربوي في عصرنا الحالي أصبح من الضروريات التي تتبناها الدول وتعمل على تطويرها وتمييزها وتتخذها قاعدة متينة لبناء جيل المستقبل، حيث أصبحت التربية الحديثة تعنى بتنمية جميع جوانب شخصية المتعلمين من أجل صناعة موارد بشرية تتمتع بالصحة النفسية من جهة والكفاءة العلمية والمهارة المهنية من ناحية أخرى، فالتلميذ وخاصة في مراحل التحاقه بالمدرسة وبمختلف مراحلها يحتاج إلى من يرشده ويوجهه إلى معرفة قدراته ومهاراته وتمييزها وفق ما تتطلبه كل مرحلة عمرية ودراسية.

يرتقي التلميذ في أطواره التعليمية وهو يتعلم ويكتسب في كل مرحلة معارف ومهارات وكفاءات تؤهله للالتحاق بالمرحل اللاحقة، والتلميذ وباعتباره يعيش وسط أسرة وينتمي إلى مجتمع معين فإن تفاعله الاجتماعي مع الآخرين قد يعرضه إلى مشكلات معينة سواء كانت هذه المشكلات نفسية، اجتماعية أو غير ذلك فإنه يحتاج إلى حلها، وبالتالي للأسرة هي المسؤول الأول عن رعاية أبنائها وتربيتهم وإرشادهم تربويا وفق قيم المجتمع الذي ينتمون إليه ثم نجد المدرسة المؤسسة التربوية الثانية التي يقضي فيها الفرد جل وقته حتى وأكثر من الوقت الذي يقضيه في أسرته ومع والديه.

إن المؤسسات التربوية بمختلف مراحلها ومن خلال العملية التعليمية فإنها تلقن أفرادها التربية والتعليم وتساعدهم على اكتساب معارف ومهارات وتعمل على ترسيخ المبادئ السليمة فيهم من حب الوطن، النظافة، الاحترام... وغيرها من القيم والمعايير السليمة، وهنا تأتي أهمية التوجيه والإرشاد التربوي في مساعدة التلاميذ على فهم ذاتهم ومعرفة قدراتهم وكذلك مساعدتهم على حل مشكلاتهم، فللمرشد التربوي أهمية كبيرة في تعديل سلوكيات التلاميذ والقضاء على السلوكيات المنحرفة منها من خلال الاعتماد على مجموعة من الأساليب والتقنيات المناسبة لكل حالة.

وانطلاقا من أهمية هذه المادة العلمية المقدمة للطلبة حاولنا من خلال هذا العمل الذي هو عبارة عن مجموعة محاضرات تقدم لطلبة السنة الأولى ماستر إرشاد وتوجيه لمقياس أساليب التوجيه والإرشاد التربوي تعريف الطالب بأهم الأساليب التي يجب أن يستخدمها المرشد التربوي أثناء قيامه بعمله في

المؤسسات التربوية بغية جعل الطالب يتدرب على خطوات القيام بالعملية الإرشادية وكيفية بناء برنامج إرشادي مستخدماً فيه إحدى أساليب التوجيه والإرشاد التربوي-التي سوف نعرضها- وفق كل مشكلة من المشكلات التي قد تعرض عليه في ميدان العمل ويطلب منه مساعدة المسترشد لحلها.

ويتضمن هذا العمل ستة محاضرات تتمثل في:

المحاضرة الأولى: الأساليب المعرفية في الإرشاد والتوجيه.

المحاضرة الثانية: الأساليب السلوكية في الإرشاد والتوجيه.

المحاضرة الثالثة: الأساليب الفردية في الإرشاد والتوجيه.

المحاضرة الرابعة: الأساليب الجماعية في الإرشاد والتوجيه.

المحاضرة الخامسة: الأساليب الحديثة عن طريق النشاط والمشاركة في الإرشاد والتوجيه.

المحاضرة السادسة: الأساليب الإرشادية المباشرة وغير المباشرة وطريقة الملاحظة وجمع المعلومات.

المحاضرة الأولى:

الأساليب المعرفية في الإرشاد والتوجيه

تمهيد

- مفهوم الإرشاد والتوجيه
- المهام الأساسية للمرشد التربوي
- النظرية المعرفية وأهم أفكار ارون بيك
- العملية الإرشادية والعلاجية
- الأساليب المعرفية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه

خلاصة

- تمهيد:

يعتبر العلاج المعرفي من العلاجات الأساسية في تشخيص ومعالجة مختلف المشكلات التي قد تؤثر على الفرد أثناء ممارساته اليومية وقد تشكل عائقا كبيرا أمام تفاعله الاجتماعي من جهة وتحقيق آماله وطموحاته من جهة أخرى خاصة إذا تعلق الأمر بالأفكار السوداوية والمنتشائمة عن الذات أو عن الآخرين أو عن الحياة بصفة عامة وبالتالي يحتاج الفرد إلى تغيير هذه الأفكار السلبية والتعايش مع بيئته بأفكار أكثر ايجابية تساعده على التكيف مع الواقع والحياة المعاشة. وفي هذا الفصل سوف نتعرف على أهم الأساليب المعرفية في إرشاد وتوجيه الأفراد الذين يعانون من مشكلات معينة.

- مفهوم الإرشاد والتوجيه:

- المشكلة: هي نوع من السلوك الذي هو جزء من سلسلة الأحداث بين العديد من الناس... إن التفكير في بعض الأعراض من اكتئاب وخوف وغيرها بين الناس وضرورة التكيف مع العلاقات يقودنا إلى سبل جديدة من التفكير في العلاج.

عندما تحدد علاج المشكلة العلاقات الاجتماعية للعميل فالمرشد هنا يجب أن يدخل نفسه في المشكلة لمساعدة العميل على حلها. (Haley ; 1976 : p p 2-3)

-التوجيه: عرفه السيد عبد الحميد مرسي بأنه: عملية إنسانية تتضمن مجموعة من الخدمات التي تقدم للأفراد لمساعدتهم على فهم أنفسهم وإدراك المشكلات التي يعانون منها والانتفاع بقدراتهم ومواهبهم للتخلص من المشكلات التي تواجههم وذلك لتحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التي يعيشون فيها. (مرسي، 1976: ص 161)

" فالناس يختارون السلوك الذي يقودهم الى العلاج والسبب يعود إلى القدرات الكبيرة التي يمتلكونها في عدم الرضا عن العلاقات وعن السلبيات الموجودة دائما. " (Glasser ;2000 : p 22)

فالأفراد يتوجهون إلى العلاج وإلى طلب الإرشاد عادة عندما تواجههم مشكلات معينة أو عندما يصطدمون بواقع سيئ يساعدهم في عدم الرضا عن الأشياء والأشخاص والعلاقات الموجودة فيه.

وتستند عملية التوجيه إلى مجموعة من الأسس حسب الباحث ملحم كالتالي:

- الثبات النسبي للسلوك الإنساني وإمكانية التنبؤ به.

- مرونة السلوك الإنساني القابل للتعديل والتغيير.
- السلوك الإنساني فردي جماعي.
- الاستعداد للتوجيه (حاجة التوجيه للمشكلات التي تواجهه).
- حق الفرد في التوجيه.
- حق الفرد في تقرير مصيره.
- تقبل الطالب المسترشد.
- عملية التوجيه مستمرة. (ملحم، 2007: ص ص 61-64)
- الإرشاد: العملية المهنية الفنية المتخصصة التي تتم وفق خطوات محكمة بزمان ومكان محددين، يتم من خلالها مساعدة المسترشد في النمو والوصول بإمكانياته إلى أقصى درجة ممكنة، وفقا لحاجاته وميوله واتجاهاته ورغباته وقدراته من خلال علاقة تفاعلية بينه وبين المرشد المدرب والمؤهل القادر على تقديم المساعدة بغية تطوير سلوك المسترشد وفهمه لنفسه ومشكلاته وأساليب تعامله مع الظروف والمواقف والمشكلات التي يواجهها تحقيقا لمصلحته النفسية. (أبو أسعد، 2009: ص 15)
- أما التوجيه والإرشاد التربوي فهو مجموعة من الخدمات التي تقدم للطالب أو للتلميذ قصد تبصيره بذاته ومحاولة إرشاده إلى حل مشكلاته من خلال مختلف النظريات والبرامج التوجيهية.
- مبادئ التوجيه والإرشاد:
- هذه المبادئ تتعلق بالسلوك الإنساني وهي متعددة ومتشابهة ومتبادلة الأثر والتأثير، وهي قواعد تقوم عليها أو تنطلق منها عملية الإرشاد لتعديل ذلك السلوك، وعلى المرشد التربوي أن يجعلها نصب عينيه أثناء عملية الإرشاد وهي على النحو التالي:
- ثبات السلوك الإنساني نسبيا ومرونته:
- السلوك كل ما يصدر عن الإنسان الحي من نشاط يتصل بطبيعته الإنسانية سواء كان جسما أو عقليا أو اجتماعيا أو انفعاليا.
- السلوك متعلم (مكتسب) بالتنشئة والتفاعل.
- السلوك ثابت في الظروف العادية والمواقف المعتادة وهذا يساعد على التنبؤ به عند التعامل مع المسترشد ويسهل عملية الإرشاد. (لكن هذا الثبات ثابت نسبي وليس مطلقا)

- السلوك الإنساني مرن (أي قابل للتغيير والتعديل) مما يشجع عملية الإرشاد.

- مرونة السلوك لا تقتصر على تعديل السلوك الظاهري فقط بل تتعداه إلى البنية الأساسية للشخصية (الذات) وتعديل مفهومها لدى المسترشد إلى الإيجاب والواقعية.

- السلوك الإنساني فردي وجماعي:

فردي بمعنى أن السلوك يتأثر بفرديّة الإنسان (الشخصية) أي بما يتسم به من سمات عقلية أو انفعالية. وجماعي أي أن السلوك يتأثر بمعايير الجماعة وقيمها وعاداتها وضغوطاتها واتجاهاتها أي أن سلوك الإنسان ناتج من تفاعل العوامل الفردية والجماعية.

كما أنه من خلال التنشئة الاجتماعية تتشكل لدى الإنسان اتجاهات معينة نحو الأفراد والجماعات والمواقف الاجتماعية، وعلى المرشد أن يأخذ بعين الاعتبار عند تغيير السلوك المسترشد معايير الجماعة ومدى تأثيرها على المسترشد، إضافة إلى فهم شخصية الفرد بحيث يعيش المسترشد في توافق شخصي واجتماعي.

- استعداد الفرد للتوجيه والإرشاد:

الإنسان اجتماعي بطبعه ولذا فإنه إذا استصعب عليه أمر فإنه يستشير غيره ممن يتوسم فيهم الخبرة والمقدرة، والمرشد يفترض أن يكون من ذوي الخبرة ليقبل عليه المسترشد ويتقبله وهذا هو أساس نجاح العملية الإرشادية.

- حق الفرد في التوجيه والإرشاد:

من حقوق الفرد على الجماعة أن تضبط سلوكه وأن ترشده إلى الطريق القويم ليكون عضواً سليماً فاعلاً فيها.

- حق الفرد في تقرير مصيره:

للفرد الحق في اتخاذ القرارات المتعلقة به دون إجبار من أحد، والإرشاد ليس نصائح ولا أوامر ولا إعطاء الحلول الجاهزة تحقيقاً لهذا فالإرشاد يعطي الحق للمسترشد أن يقرر مصيره بنفسه، فيقدم الإرشاد بطريقة خذ أو اترك، وهذا يعطي مساحة أكبر أمام المسترشد للنمو والتفكير واتخاذ القرارات المناسبة والاستقلال والاعتماد على النفس.

- تقبل المسترشد:

أن يتقبل المرشد المسترشد كما هو وبما هو عليه كما لا ينبغي أن يكون (دون شرط) وهذا يعني أن يشعر المسترشد بالأمن النفسي والطمأنينة لييوح بما لديه من معاناة في جو امن قائم على الثقة والاحترام المتبادل.

والنقبل لا يعني تقبل السلوك الشاذ بل يساعده على تغيير ذلك السلوك، وإذا أقر المرشد مسترشده على سلوك شاذ أو ضار فإن ذلك يعتبر تشجيعاً على الممارسة غير السوية وهذا مرفوض من جانب الإرشاد. (الفسفوس، 2007: ص ص 9-10)

- المهام الأساسية للمرشد التربوي:

"العمل الإرشادي هو تلك الخدمات التي يقدمها المرشد التربوي من خلال علاقة مهنية تساعد الطلبة على تحقيق مستويات النمو التي تسمح بها إمكانياتهم وقدراتهم والمؤهل العلمي ضمن خطة معينة." (عواد، 2015: ص 117)

- القيام بعملية الإرشاد النفسي الفردي والجماعي للطلاب.
- القيام بعمليات الإرشاد الوقائي...محاضرات...ندوات.
- تخطيط برامج الإرشاد وتوجيهها.
- مساعدة الطلاب على فهم أنفسهم وميولهم وإمكانياتهم.
- يقوم بمتابعة المسترشدين والوقوف على تحسنهم.
- يشرف على السجلات وتعبئتها الشاملة وتنظيمها والاحتفاظ بها في مكان سري.
- يساعد على تشخيص وعلاج بعض الاضطرابات النفسية ضمن فريق علاجي.
- إحالة المسترشدين الذين لا يمكن التعامل معهم إلى الجهات المختصة.
- تقديم خدمات المعلومات التي توضح للطالب الفرص التعليمية المتاحة له.
- الاهتمام بمجالات التأخر الدراسي المتكرر.
- تقديم الخدمات الإرشادية الإنمائية (التعامل مع المتفوقين والموهوبين).
- تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخطته وبرامجه وخدماته لضمان قيام كل عضو بمسؤولياته في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد التربوي على أفضل وجه.
- تشكيل لجان التوجيه والإرشاد وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك ومتابعة تنفيذ توصياتها وتقويم نتائجها.
- تنمية السمات الايجابية وتعزيزها لدى الطالب في ضوء مبادئ الدين الإسلامي الحنيف.
- مساعدة الطالب المستجد على التكيف مع البيئة المدرسية وتكوين اتجاهات ايجابية نحو المدرسة.

- العمل على اكتشاف الإعاقات المختلفة والحالات الخاصة في وقت مبكر لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

- توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة وتعزيزها واستثمار القنوات المتاحة جميعها بما يحقق رسالة المدرسة على خير وجه في رعاية الطالب في مختلف الجوانب.

- التعرف على حاجات الطلبة ومطالب نموهم في ضوء خصائص النمو لديهم على تليبيتها.

- التعرف على أحوال الطلاب الصحية والنفسية والاجتماعية والتحصيلية قبل بدأ العام الدراسي، وتحديد ما يحتمل أنهم بحاجة إلى خدمات وقائية فردية أو جماعية ولاسيما الطلاب المستجدين في كل مرحلة من المراحل الثلاثة.

- إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها عمل المرشد الميداني. (أبو أسعد، 2009: ص ص 16-17)

- يساعد الأفراد في فهم أنفسهم ومشاعرهم، والاهتمام بالمواضيع النفسية مع العميل (المسترشد) كما يهتم بالمعارف والمشاعر والسلوكيات التي غالبا ما تكون موجودة وحاضرة عند العميل. (Byrne ; p 1 : 1995)

يتطلب عمل المرشد التربوي مايلي:

- القدرة على إعداد برنامج إرشادي:

- أن يكون لديه إطار نظري يستند إليه لتقييم السلوك الإنساني.

- الإلمام بأساليب جمع البيانات.

- الإلمام بمتطلبات مرحلة النمو التي يمر بها التلميذ.

- الإلمام بكافة الاختبارات المستخدمة في عملية الإرشاد.

- تطبيق الاختبارات وتفسير نتائجها.

- تحقيق أهداف البرنامج الإرشادي:

- تعريف المسترشد ب:

- المجالات الدراسية التي تناسبه.

- مجالات العمل التي تناسبه.

- متطلبات المهن المختلفة.

- مساعدة المسترشد على التغلب على مشكلاته اليومية.

- تحويل المسترشد إلى المؤسسات التي تقدم خدمات متكاملة للعملية الإرشادية.
- إدارة الجلسة الإرشادية:
- توجيه الأسئلة التي تتعلق بمشكلة المسترشد.
- استخدام أساليب السلوك غير اللفظي (الإيماءات - حركة العيون - تعبيرات الوجه)
- استخدام أساليب السلوك اللفظي (التشجيع والمدح).
- الإصغاء الجيد وحسن الانتباه.
- القدرة على التفكير والتعايش المرن.
- تكوين الثقة بين المرشد والمُرشد:
- القدرة على أشياء علاقة تنصف بالدفء والفعالية مع الآخرين.
- القدرة على الاحتفاظ بسرية العمل.
- تقبل المسترشد كفرد له صفاته وإمكانيته.
- إصدار أحكام موضوعية باستخدام أسلوب القيادة الديمقراطية.
- اتخاذ القرارات السليمة:
- مساعدة المسترشد على تحديد أهدافه.
- تقديم التعليم الضرورة لزيادة وعي المسترشد بمشكلاته.
- توضيح نواحي القوة والضعف لدى المسترشد.
- تشجيع المسترشد على الاستمرار في العملية الإرشادية حتى تتحقق أهدافه.
- تقديم المساعدة للمسترشد للتعبير عما يجول في نفسه حتى تنضج مشكلاته.
- تفهم السلوك الاجتماعية:
- القدرة على تفهم الآخرين.
- تفهم مقتضيات وأبعاد الوسط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه.
- تقبل التغيير الاجتماعي.
- تفهم القيم الأخلاقية.
- الاستفادة من الخبرة السابقة. (أبو أسعد، 2009: ص ص 19-21)
- **يهدف التوجيه والإرشاد:**

- مساعدة الطالب على التعرف على خصائص نفسه وقدراته.

- تحقيق التوافق والتكيف للطلبة.

- صنع القرارات.

- تقديم البرامج الإرشادية.

- تحسين العملية التربوية.

- تحقيق الصحة النفسية.

- **النظرية المعرفية وأهم أفكار ارون بيك:**

يتميز العلاج المعرفي (ل: ارون بيك) بأنه نشط، مباشر، محدود الوقت يركز على الحاضر ويعكس اتجاه بنائي منظم، يركز على الاستبصار والتعرف على الأفكار السلبية وتغييرها إضافة إلى تغيير المعتقدات المرضية لدى الفرد. (أبو زعيزع، 2013: ص 57)

يرى بيك أن المنهج المعرفي يجعل فهم الاضطرابات الانفعالية وعلاجها أكثر اتصالاً بخبرات الحياة اليومية للمريض، وجعله ينظر إلى أن اضطرابه باعتباره ضرباً من ضروب سوء الفهم التي كثيراً ما مر بمثلها في حياته السابقة، وكثيراً ما نجح في تصحيحها حين توافرت له المعلومات الصحيحة أو حين انكشفت له المغالطة الكامنة في الموقف، وبهذا المدخل الجديد في فهم الاضطرابات الانفعالية يستطيع الإنسان تغيير نظريته لنفسه وإلى مشاكله، فالإنسان ليس رهينة تفاعلات كيميائية أو مؤثرات وانعكاسات آلية بل هو كائن عرضه للتعلم الخاطئ للأفكار الهدامة كما لديه القدرة على تصحيحها. (الغامدي، 2013: ص 135)

إذا فأنصار النظرية المعرفية يرون أن الأفكار تلعب دوراً أساسياً في حدوث واستمرار وعلاج الاكتئاب ويعتبر نموذج " بيك " أكثر نماذج المعرفة أصالة وتأثيراً حيث تمثل الصيغة المعرفية حجر الزاوية في نظرية (بيك).

- **من أهم الأفكار المشوهة التي تحدث عنها بيك:**

- **التفكير الثنائي:** إما كل شيء أو لا شيء مثلاً: إما أن يحصل على علامة كاملة في الامتحان أو سيرسب.

- **الاستدلال الاعتباطي:** بمعنى الوصول إلى استنتاج معين من حالة أو حدث أو خبرة. مثلاً: نتنبأ أن شيئاً سيئاً سوف يحدث مع وجود دليل على ذلك.

- **التجريد الانتقائي:** وهنا يركز الفرد على تفاصيل ذات طبيعة سلبية ويتجاهل المظاهر الايجابية فيركز لاعب الكرة الذي لديه نجاح كبير على خطأ واحد حصل معه.
- **التعميم الزائد:** هنا يستخلص الفرد قاعدة أو فكرة على أساس خبرة أو حادث معين وتعميمها على مواقف غير مماثلة فيستنتج طالب لأن أدائي في الجبر سيئ سيكون أدائي في الرياضيات والعلوم سيئ.
- **التكبير والتصغير:** فيخطأ الفرد في تقييم حدث معين من خلال المبالغة في العيب وتضخيمه مثلا: بسبب شد عضلي بسيط لن أكون قادرا على اللعب اليوم.
- **التسمية أو فقد التسمية:** فنظرة الفرد عن نفسه تنتج من تسمية الذات كنتيجة بعض الأخطاء فالفرد الذي لديه حوادث من عدم اللباقة مع بعض الأقارب قد يقول أنا لست محبوبا.
- **الشخصنة:** جعل حادثة غير مرتبطة بالفرد ذات معنى مما يتسبب تشوه معرفي مثلا تمطر دوما عندما أود الذهاب للسوق.
- **لوم الذات:** وهو إساءة تفسير الواقع وفقا لأفكار سلبية واستنتاجات غير منطقية وفيه يتحمل الشخص نفسه مسؤولا عن فشل الآخرين بشكل مبالغ فيه في تعميم وتضخيم الأمور.
- **استخدام العبارات العاطفية:** فهو يستخدم عبارات تدل على الحتميات كأسلوب من أساليب التفكير مما يؤدي إلى تحجيم سلوك الفرد اجتماعيا.
- **التفكير القائم على الاستنتاجات الانفعالية:** فالفرد الذي يفسر سلوك الآخرين تفسيراً انفعالياً سيجد نفسه عاجزا عن التفاعل الاجتماعي الفعال.
- **التفكير الانتحاري:** إن المحاولات ما هي إلا تعبيراً نهائياً عن الرغبة في الهروب فهو يرى مستقبلهم ثقل بالأم والعناد ولا يجد سبيلاً إلا الانتحار ويبدوا له خطوة منطقية فهو يعتقد أن الانتحار يرفع عن أسرته عبئاً ثقيلاً.
- كما لاحظ بيك أن التشويه المعرفي الذي يتضمن المشكلات السابقة قد يرجع إلى أن الأفراد المكتئبين يعتقدون ثلوثاً سلبياً من المعتقدات يشتمل على مايلي:
- رأي عن الذات باعتبارها ذات غير قيمة وقاصرة.
- رأي عن العالم باعتباره متوحشا.

- رأي يائس عن المستقبل.

فعندما يتعرض الفرد لمشكلة ما وذلك بسبب تفكيره السلبي فإنه يؤدي به إلى مثلث الاكتئاب، النظرة السلبية حول ذاته والعالم والمستقبل، والذي تكون أولى زواياه أنا سيئ أو فاشل وثاني الزوايا إن الناس سيئون ولا يكثرثون وفي الزاوية الثالثة لا أمل في المستقبل ويدور بين هذه النقاط نحو مزاج مكتئب معهما من هذه العبارات السلبية.

أمثلة عن مثلث الاكتئاب: لاحظ بيك أنه عندما تكون مكتئبين فإن لدينا أفكارا سلبية عن أنفسنا (لوم الذات) وعن العالم (سلبية عامة) وعن المستقبل (اليأس) وفي مايلي أمثلة عن هذه الجوانب الثلاثة للتفكير الاكتئابي:

- الأفكار السلبية عن الذات: كل مكتئب قبل بداية المعالجة يكون كثير النقد واللوم لذلك من مثل "يبدوا أنني عديم القيمة بسبب كل هذه الأشياء القبيحة التي تحدث، وأني لست إنسانة جيدة استحق سوء المعاملة... الخ.

ويفكر كل مكتئب تقريبا حول هذه الأفكار من لوم الذات، وهي أفكار مخربة لأنها تساهم في إحداث الشعور بضعف احترام الذات وضعف الثقة بالنفس وصعوبة في العلاقات ويمكنها أن تتداخل أيضا في رغبتنا في القيام بأعمال تساعدنا على الشعور الأحسن.

- الأفكار السلبية للعالم: يعتبر التفكير بصورة سلبية عن التجارب الحالية مظهرا آخر للتفكير الاكتئابي والشخص عندما يكون مكتئبا لا يرى مجريات الأحداث كما هي مثال ذلك ما نقوم به أحيانا من قراءة بين السطور وعندما نكون مكتئبين فإننا غالبا ما ندرك الآخرين بصورة سلبية أو انتقادية ويعتبر التفكير السلبي عن العالم نموذج التفكير الذي نلاحظ فيه أو نتذكر الجوانب السلبية لتجارينا.

- الأفكار السلبية عن المستقبل: فالمكتئب يتخيل أن المستقبل سلبي تماما ويسمى هذا التخمين أو التوقع باليأس، وكأمثلة لهذا النوع من التفكير: لن يحبني أحد، أو لن أكون قادرا على ذلك، وقد يظهر الموقف سلبيًا من المستقبل في أفكار من مثل: إنني لن أستطيع الخروج من هذا الاكتئاب أو أن علاقة جديدة لن تنجح أو أن المشكل لن تحل أو أنه لا يوجد مخرج من الاكتئاب ويمكن لليأس في الحالات الأكثر شدة أن يوصل إلى أفكار انتحارية. (أبو أسعد، 2011 ب: ص ص 389-393)

خلاصة ما توصل إليه بيك كان من خلال تدريبه على التحليل النفسي الفرويدي، ثم شعر بعد ذلك بعدم الرضا عن قلة الدعم التجريبي لأفكار فرويد، فقد وجد بيك من خلال عمله مع مرضى الاكتئاب أن الأفراد المكتئبين أعلنوا عن مدى واسع من الأفكار السالبة والتي تظهر لديهم بشكل عفوي حيث

أطلق بيك على هذه الأفكار: الأفكار الآلية Automatic Thoughts ... هذه الأفكار الآلية تسهم في التقييم المعرفي الذي يتصف بسوء التكيف للمواقف أو التحدث ويؤدي إلى استجابة وجدانية. وفي ضوء النموذج العام طور بيك طريقة علاجية لمساعدة المرضى على تحديد وتقييم هذه الأفكار والمعتقدات لتشجيعهم على التفكير بشكل أكثر واقعية والسلوك بشكل أكثر فعالية والشعور الأفضل نفسياً. (هوفمان، 2012: ص ص 13-14)

- العملية الإرشادية والعلاجية:

إن تطور الاكتئاب كما يرى بيك لدى المريض يبدأ بخبرة تمثل فقدان له وقد يكون هذا الفقدان واقعيًا أو مرضيًا أو كاذبًا وفي كل الحالات فإنه مبالغ فيه. أو يدركه الشخص على أنه دائم وغير قابل للارتداد، كما ينظر إليه على أنه انعكاس على الذات وعلى قدراته مما يؤدي إلى مفهوم سالب للذات بأن الشخص خاسر وليس له قيمة وقد يعزوا الفرد سبب هذا الحادث المؤلم إلى عيوب نفسه كما يحكم على كل خبرة تالية حتى ولو كانت بسيطة في جوانبها السلبية على أنها ترجع إلى نقص ذاتي.

وتؤدي هذه النظرة السلبية للذات إلى نظرة سلبية للمستقبل ويصبح طاغيا على نظرة الشخص للحياة ويؤدي اليأس إلى فقدان الدافعية لمثل هذا التشاؤم ووجود أفكار وأمانى ومحاولات انتحارية على أساس هذه المعطيات ويعتقد المكتئب أن موته ستجعل الآخرين في حالة أحسن.

إن مفهوم الذات السالبة والتفسير السلبي للأحداث والخبرات والنظرة التشاؤمية للمستقبل تشكل المثلث المعرفي للاكتئاب.

إن العلاج المعرفي بصورته الواسعة تشتمل على الطرق التي تزيل الألم النفسي عن طريق تصحيح المفاهيم والإشارات الذاتية الخاطئة وتركز على مساعدة المريض في التغلب على النقاط العمياء والادراكات الخاطئة وخداعات الذات والأحكام الخاطئة ونظرا لأن الاستجابات الانفعالية التي أتت بالمريض إلى العلاج هي نتائج التفكير الخاطيء فإنها تزول عندما يتم تصحيح التفكير.

ويهدف العلاج المعرفي إلى تدريب الفرد على:

- يصبح الشخص واعيا بأفكاره الآلية.
- التعامل مع التفكير غير المنطقي.
- استخدام استجابات سلوكية ومعرفية في نفس الوقت لمواجهة المثيرات المزعجة، ففي الجانب السلوكي يوضع جدول واضح ومحدد من المهام نسعى من خلالها إلى تزويد العميل بخبرات ناجحة

أما الجانب المعرفي فيشتمل على عملية التفرقة بين أنا أظن وهي الفكرة التي تقبل التشكيك وبين أنا أعرف وهي حقائق لا تحتمل الرفض.

- كيفية حل المشكلة وذلك بإشراك المسترشد في حل المشكلة بمساعدة المرشد، حيث يتعلم المسترشد بدوره كيف يحل المشكلات.

- **خطوات العلاج:** طور " بيك" هذه الطريقة التي تدخل في إطار إعادة البناء المعرفي عام 1963 والهدف هو تنمية التفكير العقلاني والمتوافق ويشتمل العلاج على المراحل التالية:

- زيادة الوعي بالأفكار.

- التعرف على الأفكار المشوشة.

- استبدال الأفكار غير الدقيقة.

- تدعيم المسترشد على التغيير.

- استخدام الأساليب المعرفية. (أبو أسعد، 2011 ب: ص ص 389-393)

- **الأساليب المعرفية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه:**

عرفت الأساليب المعرفية على أنها أنماط إدراك وتفكير وتغيير ما يتصل بالنفس وبالأخرين في علاقاتهم ببيئاتهم... فالأساليب المعرفية حسب "الفرماوي" مرتبطة بالعمليات المعرفية المتعددة ومعبرة عن الفروق الفردية في الإدراك وسمات الشخصية. (الدحودح، 2010: ص 18)

من أهم الأساليب لمعرفية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه حسب الباحث أبو أسعد نجد:

- **فهم المعنى الخاص:** فالكلمات لها معان مختلفة عند الناس مثلا: الخاسر: أنا خاسر كل شيء، المرشد: ماذا يعني أن تكون خاسر؟

- **تحدي ما هو مطلق:** وهذا عندما يعبر المسترشد عن نفسه بعبارات مثل: كل واحد، دائما، أبدا، لا أحد فيقوم المرشد على مساعدته على تحدي هذه العبارات.

- **إعادة العزو:** وذلك عندما يلقي المسترشد اللوم على نفسه ويكون العلاج بتصحيح العزو الخاطئ مثلا: أنا السبب أنا المسؤول عن طلاق زوجتي. المرشد: عندما تكون هناك مشكلة فإنه غالبا ما يساهم بها الطرفين.

- **تسمية التشوهات:** وذلك عندما يكون لدى المسترشد تشوهات معرفية عديدة، مثال على ذلك من خلال التعميم الزائد -الدكتور دائما ينتقدي- المرشد: دائما !

- **اللامصيبة أو التهويل:** وذلك عندما يكون المسترشد خائفاً من نتائج لا يجب حدوثها فيتم التعامل معه عادة بـ ماذا لو؟ أو ماذا إذا؟ المسترشد: إذا لم احصل على علامة كاملة ستنتهي الأشياء بالنسبة لي. المرشد: ماذا لو حصلت على علامة منخفضة؟
- **تحدي التفكير:** (ثنائي القطب) وذلك عندما ينظر المسترشد إلى الأشياء ككل أسود أو أبيض.
- **قائمة الايجابيات والسلبيات والمواجهة بينها:** يتم الطلب من المسترشد أن يكتب قائمة الايجابيات عند ترك التدخين والسلبيات عندما يبقى يقارن بينها.
- **التخيل:** استخدام التخيل مثلا موظف يخاف أن يقف أمام المدير ويطلب علاوة فيطلب منه المرشد أن يتخيل نفسه وهو يقوم بذلك.
- **العلاج الشخصي الداخلي:** وهنا تدريب الفرد على المهارات التي تساعد في تغيير أنماط وأشكال التفاعل الذي يسبب له مشكلات في البيئة مثل المهارات الاجتماعية والتدريب على التواصل واتخاذ القرار.
- **ملء الفراغات:** عندما يتحدث المرضى عن الأحداث وعن ردود الفعل الصادرة منهم تجاه هذه الأحداث فإنه توجد عادة فجوة بين المثير والاستجابة وهذه الفجوة هي الأفكار أو المعتقدات. وتقع على المعالج مهمة ملء الفراغ وذلك من خلال تعليم المسترشد على أن يركز على الأفكار التي تحدث أثناء معايشة المثير والاستجابة.
- **تغيير القواعد:** يحدث المشكل عندما يستخدم غير الواقعية بشكل اختياري وغير مناسبة ويحاول العلاج المعرفي أن يحل محلها قواعد أكثر واقعية وأكثر تكيفا، والقواعد التي يستخدمها المرضى تركز على الخطر مقابل السلامة وعلى الألم مقابل السرور وفي العلاج يتم تحدي المخاوف التي لدى المسترشدين من الازدراء والنقد والرفض وغيرها. كما يتم مجادلة الآثار الخطيرة التي تترتب على حدوثها وأيضا المعتقدات والاتجاهات التي تعمل كقواعد مثلا: - لا يمكنني أن أعيش بغير حب.
- إذا بدر مني خطأ فأنا أكون غير كفؤ.
- وهذه المعتقدات تصاغ في صور مطلقة أو متطرفة، وفي العلاج المعرفي يتم جعل اتجاهات المريض بعين الاعتبار وتشتمل عادة على مثاليات مثل:
- ينبغي علي أن أكون كريما.
- ينبغي علي أن أكون قادرا على حل أي مشكلة. (أبو أسعد، 2011ب: ص ص 394-395)

إذا كان الإرشاد النفسي عموماً يسعى إلى مساعدة الفرد على التوافق مع ذاته ومحيطه وعلاقته بالآخرين، فإن الإرشاد التربوي يحاول ضبط أهم المشكلات المدرسية وتصنيفها قصد فهم أسبابها والبحث عن الطرق والأساليب العلاجية والتوجيهية والإرشادية المناسبة لها... يمكن تحديد أهم المشكلات المدرسية في العناصر التالية: مشكلة العزلة، مشكلة أحلام اليقظة، التمرد والعصيان، الكذب، السرقة، الخجل، العدوانية، التأخر أو الفشل الدراسي، القلق، العزوف والهروب من المدرسة، التقدير السلبي للذات، تراجع الكفاءة الذاتية، مشكلة الفوضى وعدم الانضباط، الغش في الامتحانات، الأفكار الاكتئابية... الخ

هذه عينة من المشكلات التي قد تعرض على المرشد التربوي، إن أنجع الأساليب الإرشادية والتوجيهية وأفضلها تستمد مبادئها وأسسها من العلاج المعرفي الذي يقوم على أساس تطبيق إستراتيجية تعديل أو تغيير الأفكار الخاطئة والمشوهة. (زعبوش وعلوي، 2011: ص ص 95-96)

خلاصة:

في نهاية هذا المحاضرة يمكننا القول باتجاه حديث يجمع بين المدرستين المعرفية والسلوكية يدعو إلى الإرشاد عن طريق الأساليب المعرفية السلوكية والذي دعا إليه أيضا ارون بيك وبالتالي يمكننا القول أن الأسلوب المعرفي أسلوب ناجح في علاج بعض المشكلات وتساعد المسترشد على تغيير الأفكار السلبية إلى تلك الأفكار الايجابية التي تنور له حياته.

المحاضرة الثانية:

الأساليب السلوكية في الإرشاد والتوجيه

تمهيد

- النظرية السلوكية وأهم عناصرها.
- المسلمات الأساسية التي يستند إليها العلاج السلوكي.
- الأسس النظرية للعلاج السلوكي
- الأساليب والإجراءات السلوكية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه
- دور المرشد في ضوء العلاج السلوكي.

خلاصة

تمهيد:

أسلوب الإرشاد التربوي وفق المنظور السلوكي من الأساليب المهمة في تعلم السلوكيات السليمة وتجاوز تلك التي تؤدي بصاحبها إلى الفشل، ففي هذه المحاضرة سوف نتناول مجموعة من الأساليب والإجراءات السلوكية التي يستخدمها المرشد التربوي في معالجة بعض المشكلات من خلال تعزيز السلوك أو إطفاء السلوك وغيرها من الأساليب.

- النظرية السلوكية وأهم عناصرها:

بداية الاتجاه السلوكي على يد العالم (جون واطسون عام 1913) حيث تأثر بأعمال العالم الروسي (بافلوف) ثم جاء (سكينر) واهتم بدراسة كتابات واطسون وبافلوف حول سلوك الإنسان والحيوان... حيث عرف سلوك الاستجابة بأنه تجاوب أو رد فعل من الكائن للبيئة، كما عرف السلوك الفاعل بأنه ما يقوم به الكائن بالتأثير في البيئة وتأثير الفعل فيها.

وظهرت مفاهيم مثل المعزز، التعزيز، تشكيل السلوك وإطفاء السلوك. ويعتبر أصحاب هذا الاتجاه أن السلوك متعلم من البيئة ومن أشهر رواده بافلوف، سكينر، باندورا، واطسون.

- العناصر الأساسية التي تقوم عليها النظرية:

- السلوك في الغالب متعلم: السلوك الإنساني في معظم أنماطه متعلم ايجابي كان أو سلبي على حد سواء وبهذا فمن الممكن إكساب الطالب السلوك الايجابي وتعديل السلوك السلبي لديه أو إلغائه واستبداله بسلوك ايجابي.

- الدافعية: هي المسؤولة عن تحرير مخزون الطاقة لدى الطالب المسترشد بتوجيه سلوكه ليستمتع حاجاته وطالما السلوك متعلم لا يحدث التعلم دون دافعية.

- المثير والاستجابة: كل سلوك للمسترشد عبارة عن ردة فعل أو استجابة لمثير قد تعرض له.

استجابة سليمة: مثير ← سلوك ايجابي بناء مبني على الانسجام

استجابة غير سليمة: مثير ← سلوك سلبي عدم انسجام مع المثير

- التعزيز والممارسة: إن تعزيز الاستجابة الايجابية للمثير أي السلوك الايجابي يقوي هذا السلوك ويثبته وهذا يؤدي إلى تطبيقه وممارسته في المستقبل عند مواجهة مثير مشابه.

- **المسلمات الأساسية التي يستند إليها العلاج السلوكي:**

- إن السلوك الإنساني يخضع لعدد من المتغيرات أو المؤثرات الداخلية (أي الفرد نفسه) والخارجية(في البيئة المحيطة بالإنسان)

- إن السلوك الذي يتم تعزيزه يكون أكثر قابلية للتكرار من السلوك الذي لا يتم تعزيزه.

- إن السلوك الإنساني إجرائيا قابل للملاحظة والقياس والتقويم ضمن معايير محددة.

- إن السلوك الإنساني سواء الايجابي أو السلبي متعلم أي مكتسب من عملية التعلم والتعليم ويمكن تعديل السلوك غير السوي من خلال تطبيقات النظرية السلوكية.

- إن السلوك لدى فرد أو جماعة أفراد ليس بالضرورة يكون قد نتج عن نفس العوامل والمؤثرات، وقد لا يؤدي نفس المؤثر بالضرورة إلى نفس الاستجابة عند الأفراد المختلفين ولا عند نفس الفرد تحت ظروف مختلفة.

يركز الاتجاه السلوكي على ثلاث أنواع من التعلم:

- **التعلم الشرطي:** التعلم يحدث نتيجة لمثير قبلي غير شرطي طبيعي عند تكرار اقتران المثير غير الشرطي مع مثير محايد يصبح المثير المحايد نفس قوة المثير غير الشرطي ويولد نفس الاستجابة التي يولدها المثير غير الشرطي.

- **التعلم الإجرائي:** حيث أشار سكينر إلى أن السلوك الإجرائي سلوك إرادي تزداد احتمالية حدوثه في المستقبل إذا اتبع بنتائج سارة.

- **التعلم بالملاحظة:** يتعلم الفرد الاستجابات الجديدة في المواقف الاجتماعية من خلال ملاحظة السلوك النموذج.(فضل، 2011)

" والإرشاد السلوكي هو صيرورة مساعدة الأفراد لتعلم كيفية حل المشكلات وإدراك علاقات شخصية ما أو مشاعر معينة.

والإرشاد السلوكي يعالج تحت افتراضات كي يتمكن العميل مع التدريب من التفكير في التغيير، فالطفل يتعلم حل المشكلات في المدرسة... فالعميل الذي يواجه صعوبات في تكوين العلاقات الشخصية ليس لأنه مدرك للدافعية ولكن ببساطة لأنه تعلم محاكاة السلوكيات غير الفعالة التي يمكن أن يكون قد تعلمها. (Ivey & Downing ; 1980 : p 217)

تتلخص المفاهيم الأساسية للنظرية السلوكية في:

- الاقتران **Contiguity**:

هو التجاوز الزمني لحدوث مثيرين احدهما محايد والآخر طبيعي ونتيجة لهذا الاقتران وتكراره لعدة مرات يصبح المثير المحايد مثيرا شرطيا قادرا على استجراز الإجابة التي يحدثها المثير الطبيعي.

إن قوة الاستجابة الشرطية المكتسبة وديمومتها يعتمد على عدد من العوامل تتمثل في:

1- أن يكون المثير المحايد على مستوى من الشدة: بحيث يقع ضمن مدى عتبة الإحساس لدى الكائن الحي، ويجب أن يمتاز بالقدرة على التنبيه.

2- تسلسل تقديم المثيرات: إذ يجب أن يسبق المثير المحايد المثير الطبيعي (غير الشرطي) لأن حدوث هذا المثير بعد المثير الطبيعي لا يؤدي إلى حدوث الاستجابة الشرطية. فالأصل هو تزامن حدوث هذين المثيرين معا أو أن يتقدم المثير الشرطي على المثير الطبيعي، لقد قارن بافلوف بين أربعة أنواع من الاشتراط من حيث قدراتها على إحداث تعلم الاستجابات الشرطية للمثيرات الشرطية، وهذه الأنواع هي:

- اشراط الأثر: وهو ما يعرف بالاشتراط المتعاقب وفي هذا النوع يتم تقديم المثير الشرطي ويتم إزالته قبل تقديم المثير الطبيعي دون وجود تداخل بينهما.

- الاشراط المؤجل: في هذا النوع يتم تقديم المثير الشرطي، ثم يتبعه المثير غير الشرطي حيث يحدث نوع من التداخل بينهما، حيث يظهر المثير (غ ش) قبل زوال المثير الشرطي (م ش) يقع الاشرط المؤجل على نوعين هما: الاشرط المؤجل قصير الأجل وفيه يكون الفاصل الزمني بين المثير الشرطي والمثير الطبيعي أجزاء من الثانية، أما النوع الثاني فهو الاشرط المؤجل طويل الأجل وفيه يكون الفاصل الزمني لثانية أو ثانيتين. هذا ويعتبر الاشرط المؤجل كما تشير التجارب إلى أنه أفضل أنواع الاشرط لتعلم الاستجابة الشرطية للمثير الشرطي.

- الاشرط المتزامن: وفي هذا النوع يتم تقديم المثيرين الشرطي وغير الشرطي معا وبالوقت نفسه دون وجود أي فاصل زمني بين تقديمهما، ومثل هذا النوع يعد ضعيفا في تعلم الاستجابة الشرطية للمثير الشرطي.

- الاشرط الرجعي: وفي هذا النوع يتم تقديم المثير غير الشرطي أولا ثم يتبعه تقديم المثير الشرطي. ومثل هذا النوع من الاشرط قد يكون فعالا في بعض أنواع الاشرط وقد لا يصلح في حالات أخرى.

3- عدد مرات الاقتران: تزداد الاستجابة الشرطية قوة واستمرارية للمثير الشرطي بزيادة عدد مرات الاقتران بين هذا المثير والمثير غير الشرطي.

4- شدة المثير الطبيعي: يتوقف حدوث الاشرط بين المثير الشرطي والمثير الطبيعي على قوة وشدة المثير الطبيعي ومدى تأثيره في الكائن الحي، حيث تزداد الاستجابة الشرطية قوة اعتمادا على شدة المثير الطبيعي ومدى تأثيره في الكائن الحي.

5- الفاصل الزمني: يتم تشكيل الاستجابة للمثير الشرطي على نحو أسرع عندما يكون الفاصل الزمني بين تقديم المثير الشرطي والمثير غير الشرطي قصيرا جدا، وتكون مثل هذه الاستجابة أكثر قوة وديمومة، أما في حالة كون الفاصل الزمني بينهما طويلا، ففي أغلب الحالات لا يحدث الاقتران بين المثير الشرطي والاستجابة الشرطية، وتشير الدلائل العلمية أن هذا الفاصل الزمني الأمثل يجب أن لا يتجاوز أجزاء من الثانية ويمكن حدوث الاشرط إذا كان الفاصل الزمني لا يتجاوز الثانيةين.

المثير الطبيعي Natural Stimulus :

يعرف هذا المثير باسم المثير غير الشرطي لأنه بطبيعته قادر على استجرا استجابة ما، حيث لا يشترط تعلم هذه الاستجابة ويعرف هذا المثير على أنه أي حدث فعال يمكن أن يؤدي إلى حدوث ردة فعل انعكاسية تمتاز بالثبات والاستقرار لدى الفرد. لقد استخدم بافلوف مسحوق الطعام في تجربته على أنه المثير الطبيعي لأن هذا يؤدي على نحو طبيعي إلى حدوث استجابة سيلان اللعاب لدى الكلب، وذلك لاشتراط العديد من المثيرات المحايدة مثل صوت الجرس والضوء وغيرهما من المثيرات الأخرى.

- الاستجابة الطبيعية Natural Response :

تعرف أيضا باسم الاستجابة غير الشرطية لأنها تحدث على نحو طبيعي كردة فعل لمثير ما يحدثها، ومن الأمثلة عليها سيلان لعاب الحيوان عند رؤية الطعام، وإغماض العين عند النفخ فيها، وإبعاد اليد عن الأجسام الساخنة وغيرها. إن مثل هذه الاستجابات فطرية غير متعلمة وهي بمثابة انعكاسات لمثيرات خاصة بها.

- المثير الشرطي **Conditioned Stimulus** :

ويعرف باسم المثير غير الطبيعي وهو في الأصل مجرد مثير محايد **neutral stimulus** ليس له القدرة على إحداث أية استجابة لدى الكائن الحي، وقد يتعلم الكائن الحي استجابة ما لهذا المثير من خلال عمليات التفاعل، وحسب نظرية الاشراف فإن الاستجابة يتم تعلمها وفق مبدأ الاقتران، أي من خلال تواجده لعدد من المرات مع مثير طبيعي معين، فنتيجة تزامن وجوده مع هذا المثير فإنه يكتسب صفته ويصبح قادرا على استرجار الاستجابة التي يحدثها. (الزغلول، 2013: ص ص 53-55)

أما حسب الباحث أبو أسعد وعريبات فإن المفاهيم الأساسية للنظرية السلوكية تتلخص في:

- الاقتران: هو التجاوز الزمني لحدوث مثيرين أحدهما محايد لا يجتذب الفرد والآخر يمتاز بقدرته على اجتذابه واستمرار ردة فعل طبيعية من قبله أي الاستجابة. والمثير ينقسم إلى قسمين هما: المثير غير الشرطي (الطبيعي) وهو ذلك المثير الذي لا يحتاج إلى التعلم، فهو يجتذب الاستجابة مثل رائحة الطعام أو منظره تدفع إلى استجابة غير متعلمة أي غير شرطية وهي سيلان اللعاب. والمثير الشرطي ويطلق عليه المثير غير الطبيعي وهو مثير محايد يتعلم أثره في السلوك من خلال عملية الاقتران التي تحدث عندما يقترن مثير ما مع مثير غير شرطي. وعلى سبيل المثال إذا دقت الساعة في تمام الثانية عشرة وهو الوقت الذي يقدم فيه الطعام عادة فإن صوت دقات الساعة في هذه اللحظة هو مثير شرطي.

- السلوك الإنساني المكتسب: هو سلوك متعلم يكتسبه الفرد من محيطه سواء كان هذا السلوك سويا أو مضطربا وبما أنه سلوك متعلم لذا يمكن تعديله وتغييره ليصبح سلوكا سويا ومقبولا.

- المثير والاستجابة: فإذا كانت العلاقة المثير والاستجابة علاقة منسجمة وسليمة فإنها تنتج السلوك السوي والعكس صحيح مما يستوجب دراسة الوضع وتقديم المساعدة والاستجابة نشاط صادر عن العضوية سواء كان إراديا أو غير إراديا فالاستجابة والسلوك هما نفس النشاط ولكن قد يتألف السلوك

من عدد من الاستجابات. والاستجابة على نوعين هما: استجابة غير شرطية أي لا إرادية غير متعلمة واستجابة شرطية أي إرادية ومتعلمة.

- الأسس النظرية للعلاج السلوكي:

حسب الدبور والصابي فإن أهم الأسس تتمثل في مايلي:

- 1- علاج يجمع بين العلاج المعرفي بتقنياته المتعددة والعلاج السلوكي.
 - 2- يتعامل مع الاضطرابات المختلفة من منظور ثلاثي الأبعاد (معرفيا، سلوكيا، انفعاليا)
 - 3- يعتمد على إقامة علاقة تعاونية علاجية بين المرشد والمسترشد تتحدد في ضوءها المسؤولية الشخصية للمرشد عن كل ما يعتقد فيه من أفكار مشوشة ومعتقدات خاطئة.
 - 4- يتحمل المسترشد المسؤولية الشخصية في إحداث التغيير العلاجي من خلال تصحيح الأفكار المشوشة والمعتقدات الخاطئة وتعديلها.
 - 5- يعتمد هذا الاتجاه العلاجي على الإقناع الجدلي التعليمي وذلك بتقديم منطق العلاج للمسترشد وشرحه وإقناعه لقيام بالدور المطلوب منه في تحديد الأفكار وتوضيح علاقتها بما يعانيه.
 - 6- يهتم هذا الاتجاه بتحليل أنماط التفكير لدى الفرد كشرط لتطوير البرامج العلاجية الفاعلة بمشاركة المسترشد.
 - 7- يهتم هذا الاتجاه بتعديل العمليات المعرفية وأنماط التفكير وذلك من خلال عملية إعادة البناء المعرفي.
 - 8- يعامل السلوك غير التكيفي بوصفه نتاج التفكير غير الوظيفي، وبناءا على ذلك ينظر للعلاج على أنه عملية تعلم داخلية تشمل إعادة تنظيم المجال الإدراكي وإعادة تنظيم الأفكار المرتبطة بالعلاقات بين الأحداث والمؤثرات البيئية المتنوعة.
- الأساليب والإجراءات السلوكية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه:

حسب الباحث يوسف هناك العديد من الإجراءات والمبادئ التي يستند إليها المرشد التربوي في ضوء النظرية السلوكية:

1- الاشتراط الإجرائي: ويطلق عليه مبدأ التعلم إذ أنه يؤكد على الاستجابات التي تؤثر على الفرد، فالتعلم يحدث إذا عقب السلوك حدث في البيئة يؤدي إلى إشباع حاجة الفرد واحتمال تكرار السلوك المشبع مستقبلاً، وهكذا يحدث التعلم. أي أن النتيجة تؤدي إلى تعلم السلوك وليس المثير ويرتبط التعلم الإجرائي في أسلوب التعزيز الذي يصاحب التعلم، ولهذا الإجراء استخدامات كثيرة في عملية الإرشاد في المستشفيات والمدارس والعيادات ولها استخدامات في التعليم والتدريب والإدارة.

2- التعزيز: يعتبر هذا المبدأ من أساسيات عملية الإرشاد السلوكي (التعلم الإجرائي) لأنه يعمل على تقوية النتائج المرغوب فيها، ولذلك يطلق عليه مصطلح الثواب فإذا كان حدث ما (نتيجة) يعقب إتمام استجابة (سلوك) يزداد احتمال حدوث الاستجابة مرة أخرى، ويسمى هذا الحدث اللاحق معزز أو مدعم. والتعزيز على نوعين هما:

أ- التعزيز الإيجابي: وهو حدث سار للاحق (نتيجة) لاستجابة ما (سلوك) إذا كان الحدث يؤدي إلى زيادة استمرار السلوك مثال إذا قام الطالب بعمل ما وكان ذلك العمل مقبولاً ومبادرة جيدة فشكره المعلم على ذلك فإن الطالب سوف يعيد الرغبة في القيام بمثل هذا العمل الجيد والمقبول.

ب- التعزيز السلبي: ويتعلق بالمواقف المزعجة والمثيرة للقلق، فإذا كان استبعاد حدث بغض ينلو حدوث سلوك ما بحيث يؤدي إلى زيادة حدوث هذا السلوك فإن استبعاد هذا الحدث يطلق عليه مصطلح التعزيز السلبي مثال: إذا كان الطالب يشعر بالتوتر الشديد ليلة الامتحان ولم يتمكن من النوم، لكنه استسلم لنوم عميق وهو يستمتع للموسيقى الهادئة فإنه سوف يعيد سماع الموسيقى الهادئة عندما يشعر بالقلق.

3- التعلم بالتقليد والملاحظة والمحاكاة: يركز هذا المبدأ على أن الفرد يتعلم السلوك من خلال المشاهدة والملاحظة والتقليد، فالطفل يبدأ بتقليد الكبار وعادة ما يكتسب الفرد سلوكه من خلال مشاهدة نماذج في البيئة وقيامه بتقليدها في العملية الإرشادية، أو تغيير السلوك وتعديله من خلال إعداد نماذج السلوك السوي تقدم للمسترشد عن طريق الأفلام أو القصص أو الاستشهاد ببعض الشخصيات المهمة والبارزة، ومحاكاة السلوك المرغوب تتم من خلال الملاحظة وتعتمد على الانتباه والحفظ

واستعادة الحركات لذا يجب أن يكون سلوك النماذج أو الأمثلة المقدمة للمسترشد هدفا يرغب فيه رغبة شديدة ويتمنى الاقتداء به.

4- العقاب: يتمثل العقاب في الحدث الذي يعقب الاستجابة والذي يؤدي إلى ضعف الاستجابة التي تظهر بعد العقوبة أو التوقف على هذه الاستجابة والعقاب نوعين هما:

أ- العقاب الإيجابي: ويتمثل في ظهور حدث مؤلم للفرد بعد استجابة ما يؤدي إلى إضعاف أو توقف هذه الاستجابة مثل العقاب البدني أو التوبيخ بعد قيام الفرد بسلوك غير مرغوب فيه.

ب- العقاب السلبي: استبعاد حدث سار للفرد يعقب أي استجابة غير مرغوب فيها مما يؤدي إلى إضعافها أو إيقافها مثل حرمان الأبناء من استخدام الهاتف أو مشاهدة بعض البرامج التلفزيونية المحببة إلى نفوسهم فترة معينة.

5- التشكيل: وهو عملية تعلم سلوك مركب ويتطلب تعزيز بعض أنواع السلوك ورفض تعزيز أنواع أخرى ويتم ذلك من خلال استخدام الأساليب التالية:

أ- الانطفاء أو الإغفال: ويعني انخفاض السلوك في حالة توقف التعزيز سواء كان ذلك بشكل مستمر أو متقطع فيحدث الانطفاء، بما يفيد في تغيير السلوك وتعديله وذلك يتم من خلال إهمال السلوك وتجاهله.

ب- التعميم: يحدث التعميم نتيجة لأثر تدعيم السلوك مما يؤدي إلى تعميم المثير على مواقف أخرى مشابهة للمثير الأول، مثال يتحدث الطفل عن أمور معينة في وجود أفراد أسرته (مثير) وقد يتحدث عن هذه الأمور بنفس الطريقة أمام ضيوف الأسرة (مثير) فسلوك الطفل تم تعميمه على مواقف أخرى، فلو امتدحنا على سبيل المثال احد طلاب الفصل بسبب تبسمه (استجابة) فإنه يزيد من معدل ضحكه وكلامه أيضا، ولذلك فإن تدعيم الاستجابة يقود إلى استجابات أخرى مثل الضحك والكلام.

ج- التمييز: ويتم عن طريق تعزيز الاستجابة الصحيحة لمثير معين أي تعزيز الموقف المراد تعلمه أو تعديله مثال ذلك عندما يتمكن الفرد من إبعاد يديه عن أي شيء محرق كالنار مثلا

6- التخلص من الحساسية أو التحصين التدريجي: يتم ذلك في الحالات التي يكون فيها السلوك قد ارتبط بحادثة معينة كالخوف فيستخدم المرشد طريقة التعويد التدريجي المنتظم وذلك بعد التعرف على

المثيرات التي تستثير استجابات غريبة، ثم يعرض المسترشد بشكل متكرر وبالتدريج لهذه المثيرات المسببة للخوف في ظروف يشعر فيها بأقل درجة من الخوف وهو في حالة استرخاء لا تنتج عنها الاستجابة الشاذة، ويستمر هذا التعرض على مستوى متدرج في الشدة لحين الوصول إلى المستويات العالية من شدة المثير.

7- الكف المتبادل: يقوم هذا الإجراء على وجود أنماط من الاستجابات المتنافرة وغير المتوافقة مع بعضها البعض مثل السعادة والحزن أو الاسترخاء والضييق، ويمكن استخدامه في معالجة التبول الليلي حيث أن التبول يحدث بسبب عدم الاستيقاظ والذهاب إلى دورة المياه فإذا اعتاد الطفل على الاستيقاظ من نومه لأجل الذهاب إلى دورة المياه فإن كف النوم سوف يؤدي إلى كف التبول بالتبادل.

8- الاشتراط التجنبي: ويستخدم هذا الإجراء في الجلسات الإرشادية الخاصة بالأفراد الذين يميلون إلى ارتداء ملابس الجنس الآخر أو تقمص شخصياتهم، وبالأفراد المدمنين على التدخين وتعاطي الكحول ويتم وفق هذا الإجراء استخدام مثيرات منفرة كالعقاقير التي تثير الاشمئزاز وتسبب التقيؤ أو استخدام بعض الأشرطة المسجل عليها عبارات تحذير ونفور أو عرض بعض الأفلام والتي تتناسب مع السلوك المراد تعديله.

9- التعاقد السلوكي: يركز هذا الإجراء على أهمية الاتفاق مع المسترشد ليحدد نفسه التغيير السلوكي المرغوب فيه، ويتم ذلك من خلال عقد بين المرشد والمسترشد يحصل كل منهما على شيء من الآخر مقابل ما يقدمه له، ويمكن استخدام هذا الإجراء أثناء دراسة الحالة الفردية أو الإرشاد الجماعي ويمكن الاستفادة منه في معالجة حالات التأخر الدراسي أو المشكلات السلوكية.

- دور المرشد في ضوء العلاج السلوكي:

بما أن العلاج السلوكي يهدف إلى تغيير السلوك المستهدف ومساعدة المسترشد على اكتساب السلوك الجديد والتخلص من السلوك غير المرغوب فيه، وعقد الاتفاق بين المرشد والمسترشد للتخلص من المشكلة التي يعاني منها المسترشد لذا فإن للمرد دور كبير في مساعدة المسترشد باستخدام العلاج السلوكي. فالمرشد يتحمل المسؤولية في العملية الإرشادية باعتباره أكثر تفهماً للأهداف والدور ومهام عمله مع المسترشد، لذا يجب عليه التعرف على أسباب المشكلة والحصول على المعلومات الكافية ونمذجة الدور وتشجيع ودعم السلوك المرغوب فيه، وتحديد أنماط التفكير غير المنطقي وغير التكيفي

ومساعدة المسترشد على تفهم الأثر السلبي لأنماط تفكيره غير المنطقية واستبدالها بأنماط أخرى فعالة وتدريبه على استخدام استراتيجيات الضبط الذاتي وصياغة واختيار الإجراءات والأساليب الإرشادية المناسبة والتي تساعد المسترشد في حل مشكلاته، ولقد حدد هوسفورد المشار إليه في كتاب (ابوعيطه 2002) أربعة متغيرات يجب على المرشد مراعاتها عند استخدام الإرشاد السلوكي:

- إمكانيات المسترشد ومقدار الإحباط الذي يعاني منه.
- نوع المشكلة التي جاء المسترشد لأجل إيجاد حل لها.
- نوع المعززات المتوفرة في بيئة المسترشد وقيمتها.
- الأشخاص المهمون في حياة المسترشد والذين يمكنهم مساعدة المرشد على تغيير سلوك المسترشد نحو الأفضل.
- ولأن تقييم عملية الإرشاد تتضمن تحديد مشكلة المسترشد وتحديد السلوك الذي يرغب في تغييره وهناك ثلاث أسس للعملية الإرشادية يجب الاستناد إليها من قبل المرشد لإنجاح عملية الإرشاد وهي:
- توقيت التعزيز من طرف المرشد، ليكون عاملاً فاعلاً في تحديد السلوك المرغوب فيه والمطلوب من المسترشد، ويجب أن يكون التعزيز مرغوباً لدى المسترشد.
- تجزئة استجابات المسترشد لتفهم المشكلة بشكل عميق ودقيق.
- الاهتمام بالاستجابات الخارجة عن نطاق الجلسة الإرشادية.
- القدرة على استنتاج السلوك المراد تغييره ومعرفة متى وكيف يتم التعزيز. (الحريري والإمامي، 2011: ص ص 90-97)

خلاصة:

في هذه المحاضرة تناولنا بعض الأساليب والإجراءات السلوكية التي يستخدمها المرشد التربوي لمعالجة بعض المشكلات التي تواجه المسترشدين وقد تم التركيز في هذه الأساليب على المصدر الأساسي لهذه الإجراءات ألا وهو مبادئ النظرية السلوكية والمفاهيم المرتبطة بها مثل الاقتران، المثبر الطبيعي، المثبر الشرطي، الاستجابة وغيرها من المفاهيم التي اتخذها الإرشاد التربوي لإعطاء المسترشدين الفرصة في معالجة مشكلاتهم وتعديل سلوكياتهم وتعلم سلوكيات جديدة.

المحاضرة الثالثة:

الأساليب الفردية في الإرشاد والتوجيه

تمهيد

- مفهوم الإرشاد الفردي والأسس التي يقوم عليها.
- النظريات المستخدمة في الإرشاد الفردي.
- العملية الإرشادية والعلاجية
- الأساليب والإجراءات الفردية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإرشاد الفردي من أهم أنواع الإرشاد والتوجيه التربوي حيث أنه يستخدم في حالات أكثر حساسية بالنسبة للتلاميذ خاصة في مرحلة المراهقة أين يواجه المرشد التربوي حالات علاجها يكون فقط عن طريق الإرشاد الفردي لما للحالة والمشكلة التي تواجهها من خصوصية بالنسبة للمسترشد وفي هذا العنصر سوف نحاول توضيح ماهية الإرشاد الفردي وماهية أهم الإجراءات والأساليب المستخدمة في إرشاد وتوجيه المسترشدين.

- مفهوم الإرشاد الفردي والأسس التي يقوم عليها:

الإرشاد الفردي هو أهم مسؤولية مباشرة في برامج التوجيه والإرشاد، كما يعتبر نقطة الارتكاز لأنشطة أخرى في كل عمليات الإرشاد وبرامجه، ويعرف الإرشاد الفردي بأنه إرشاد مسترشد واحد وجها لوجه في كل مرة، وتعتمد فاعليته أساسا على العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والمسترشد أي أنها علاقة مخططة بين الطرفين تتم في إطار الواقع وفي ضوء الأعراض وفي حدود الشخصية ومظاهر النمو.

وهدف الإرشاد الفردي هو تمكين الفرد من فهم ومعالجة مشكلاته الشخصية الاجتماعية والمهنية وتبادل المعلومات وإثارة الدافعية لدى المسترشد وتفسير المشكلات ووضع خطط العمل المدرسية، والإرشاد الفردي الذي يقدم للفرد المسترشد في شعبة الإرشاد هو الإرشاد قصير المدى في العادة، حيث في الغالب لا يزيد عدد الجلسات عن عشرة جلسات عند دراسة الحالة ويستخدم في العادة مع الحالات التي يغلب عليها الطابع الشخصي والحالات الخاصة جدا، والحالات إلي لا يمكن تناولها بفعالية عن طريق الإرشاد الجماعي.

كما يستخدم في الحالات ذات طبيعة خاصة في مفهوم الذات الخاص وحالات المشكلات والانحرافات الجنسية. (أبو أسعد، 2011: ص 55)

" يعرف الإرشاد الفردي بأنه إرشاد عميل واحد وجها لوجه في كل مرة، وتعتمد فاعليته أساسا على العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والعميل أي أن العلاقة مخططة بين الطرفين.

ويعتبر الإرشاد الفردي أهم مسؤولية مباشرة في برنامج التوجيه والإرشاد. ومن الوظائف الرئيسية للإرشاد الفردي مايلي:

- تبادل المعلومات.
- إثارة الدافعية لدى العميل.
- تفسير المشكلات.
- وضع خطط العمل المناسبة.

إجراءات الإرشاد الفردي:

هو تطبيق عملي لكل إجراءات العملية الإرشادية والتي يجب أن تكون مفهومة لدى العميل، ابتداء من المقابلة الأولى حتى نهاية عملية الإرشاد النفسي وهي:

أولاً: جمع المعلومات مثل:

- المقابلة.
- الملاحظة.
- دراسة الحالة.
- مؤتمر الحالة.
- الاختبارات.
- السيرة الشخصية.

ثانياً: عملية الإرشاد النفسي:

- تحديد الأهداف.
- تحديد العملية.
- جمع المعلومات.
- التشخيص.
- تحديد المشكلة.
- تحديد المجال.
- الجلسات الإرشادية.
- التداوي الحر.
- التفسير.

- الاستبصار.
- التعلم.
- تعديل السلوك.
- نمو الشخصية.
- اتخاذ القرارات.
- حل المشكلة.
- أخيرا التشاور والتقييم والإنهاء.(الفرخ وتيم، 1999: ص ص 125-127)

-من النظريات المستخدمة في الإرشاد الفردي:

نظرية الإرشاد المتمركز حول المسترشد حيث أن من نماذج النظريات التي يمكن الاستعانة بها في الإرشاد الفردي نظرية كارل روجرز المعروفة بنظرية الإرشاد المتمركز على المسترشد، ويكون دور المرشد فيها دور المنهئ للظروف المناسبة للمسترشد في ضوء الإطار المرجعي للمسترشد كي يتخذ قراراته ويحل مشكلاته ويحقق ذاته، وتتميز العلاقة الإرشادية عند روجرز بالصدق والدفء واحترام المسترشد وتقديره وتقديره ايجابيا غير مشروط والمشاركة العاطفية بهدف وضع المرشد النفسي نفسه موضع المسترشد.

يتميز الإرشاد النفسي عندي روجرز في أن العملية الإرشادية لا بد أن تقدم في ظل علاقة إرشادية إنسانية ويكون فيها الدور الأول للمسترشد والدور الثاني للمرشد كما أن الاهتمام الأكبر عند التقويم يكون للتقويم الذاتي اكبر من التقويم الخارجي وبذلك يشعر المسترشد أنه موضع للتقويم الذاتي وأنه أكثر ثقة في توجيه ذاته وتحقيق الذات على النحو السابق يساعد المسترشد على إدراك الآخرين واحترامهم وتقبلهم.(الخطيب، 2009: ص 98)

- العملية الإرشادية والعلاجية:

يتم الإرشاد الفردي بواسطة إرشاد شخص واحد في كل مرة وتعتمد قوة وفاعلية هذه الطريقة على مدى العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والمسترشد، ويعد الإنصات النشاط الأساسي للمرشد فالإنصات عملية تتبع ايجابي لما يقوله المسترشد أو يحاول قوله والإنصات يستوجب عدم الاستجابات والتداعيات الشخصية للمرشد والمسترشد أي الطالب له مطلق الحرية في التعبير عن نفسه كما يرغب

ودون مقاطعة أو استفسار ودون إطلاق للأحكام، لأن هدف المرشد الأساسي هو إعانة المسترشد عن التعبير عن نفسه وعن اتجاهاته وعن مشاعره واهتماماته وإدراكاته لذاته وللعالم، وتعد العلاقة الإرشادية تحالفا بين المرشد والمسترشد لمساعدته على التحرك في اتجاه الهدف أي في اتجاه سلوك أكثر ملائمة.

وتتم عملية الإرشاد الفردي في مكان خاص تحيطه السرية التامة وبشكل مباشر بين المرشد والمسترشد في بيئة ودية وبأسلوب قائم على الاحترام والتقدير والحوار الهادئ الدافئ والتقبل والتفاعل الايجابي. (الحريري والإمامي، 2011: ص 37)

ومن الأسس التي يقوم عليها الإرشاد الفردي نجد:

- وجود فروق فردية بين المسترشدين.

- كل مشكلة من المشكلات لها أسباب مختلفة.

أما ايجابيات عملية الإرشاد الفردي فتتمثل في:

- يتيح الإرشاد الفردي الحرية للمسترشد لطرح مشكلته بطريقته الخاصة، وتفسير أسبابها وتحديد أعراضها ووضع الخطط الإرشادية لحل المشكلة، كل ذلك يتم بطريقة خاصة ومركزة لأن المسترشد هو مركز الاهتمام.

- يستخدم الإرشاد الفردي عند تناول مشكلات لها طبيعة خاصة مثل الاضطرابات الجنسية، السرقة، الكذب... الخ لأن مثل هذه المشكلات تحتاج إلى السرية التامة.

- يستخدم الإرشاد الفردي عند تناول مشكلات معقدة تحتاج إلى تركيز شديد من طرف المرشد النفسي وكذلك المسترشد مثل قلق الامتحان، والاضطرابات الانفعالية.

- يتيح الإرشاد النفسي الفردي الفرص لتحقيق أو إشباع الحاجات الفردية للمسترشد. (سعفان، 2010: ص 54)

- الأساليب والإجراءات الفردية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه:

يستخدم المرشد أساليب وإجراءات عدة في الإرشاد الفردي تنطلق من النظريات الإرشادية المتعارف عليها ولعل من أبرزها:

- التعزيز.
- التعاقد السلوكي.
- التعزيز الرمزي.
- الإطفاء والتصحيح الزائد.
- وتغيير الأفكار غير المنطقية. ← انطلاقا من النظرية العقلانية
- اكتشاف نمط الحياة والأخطاء الأساسية في الحياة ← انطلاقا من نظرية آدلر
- صياغة الخطط المحددة والتساؤل والمواجهة. ← انطلاقا من النظرية الواقعية
- التعرف على أنواع التفاعلات ومواقف الحياة. ← انطلاقا من النظرية التفاعلية لبيرن

وهكذا فإن المرشد يستخدم تقنيات متعددة لكي يساعد المسترشد في الوصول للوعي بشكل أفضل مستخدما في ذلك عملية إرشادية تقوم على خطوات تبدأ عادة بخطوة العلاقة وتنمية الثقة والألفة مع المسترشد حتى تصل لخطوة التعرف على المشكلة واختيار أهداف محددة وإجراءات إرشادية وتنفيذها للوصول إلى خطوة التقييم والمتابعة والتعرف على مدى التحسن الطارئ في مشكلة المسترشد. (أبو أسعد، 2011: ص 56)

كما نجد ضمن أساليب الإرشاد الفردي:

- الأسلوب المباشر (الإرشاد المتمركز حول المرشد) انطلاقا من نظرية وليامسون (1940): حسب (Zunker.V.G 2001) فإن هذا الأسلوب كان امتدادا لطريقة بارسونز، ويتلخص منهج وليامسون في الارشاد في الخطوات التسلسلية الستة التالية:
- التحليل Analysis : جمع المعلومات عن الفرد أو العميد من كل المصادر.

- التركيب Synthesis : تلخيص البيانات والمعلومات عن العميل وتنظيمها بحيث تبين مشكلته ومصادر قوته.

- التشخيص Diagnosis : تشخيص المشكلة أو المشاكل لدى العميل (ليس لديه خيار، لديه خيار، ولكنه غير متأكد، لديه خيار ولكنه خاطئ، تناقض بين الميول والاستعدادات أو القدرات.)

- التنبؤ Prognosis : مدى نجاح الفرد في تحقيق الأهداف التي وضعها.

- الإرشاد counseling : أو تقديم الاستشارة عندما يتبين للمرشد أن العميل لم يوفق في اختياراته.

- المتابعة أو التتبع: Follow_up : لتحديد ما إذا كان الحل الذي اقترح من خلال عملية الإرشاد غير فعال.

- الأسلوب غير المباشر (الإرشاد المتمركز حول المسترشد) انطلاقاً من نظرية روجرز: "يرى روجرز أن طريقته مستقلة وليست مستمدة من نظريات أو طرائق أخرى أو معدلة عنها أو رد فعل لها، بل إن الأثر الرئيس في نمو هذه الطريقة هي خبرات روجرز الشخصية كمعالج، واعتقاده بأن الناس خيرون بطبعهم، ويملكون القدرة على حل مشاكلهم الشخصية وبمعنى آخر فإن هذه الطريقة تؤكد على أن الأفراد يملكون القدرة على فهم المواقف المسببة لعدم سعادتهم وشقايمهم وأن باستطاعتهم إدراك حياتهم، وأن المرشد يستطيع أن يعزز من هذه القدرات إذا استطاع أن يكون علاقة سليمة مع المسترشد تتسم بالتقبل والدفء والتفهم والمشاركة الوجدانية والمحبة غير المشروطة.

تركز هذه الطريقة بالشكل المحدد على التعامل مع الحاضر (أي العوامل التي أبقّت على المشكلة الحالية وأدت إلى طلب المساعدة)، وقد يتعامل المرشد مع الماضي أحياناً خلال العملية الإرشادية وعندما تدعو الحاجة إلى ذلك لكن هذا لا يعد مجال تركيزه واهتمامه.

مدة التدخل: تعتبر طريقة الإرشاد المتمركز حول الذات من الطرائق متوسطة المدى تستمر غالباً من شهر أو شهرين إلى سنة أو سنتين.

في هذه الطريقة يتلخص دور المرشد في كونه أداة تغيير كما أشرنا إليه سابقاً تعتمد أساساً على علاقة مهنية حميمية تخلق جواً يساعد على توجيه عملية نمو المسترشد أقل دفاعاً نحو المسترشد. كما يشير إلى أن علاقة المساعدة تتيح للمسترشد فرصة التحدث عن مشكلاته والتوسع في معرفة جوانب

حياته، كما تساعده كي يكون أقل دفاعا وأكثر انفتاحا مع نفسه ومع العالم المحيط به، ويؤكد الباحث أيضا على أن اتجاهات المرشد المتمثلة في الاهتمام والرعاية والاحترام والتقدير والتقبل والتفهم هي التي تسهم في جعل المسترشد أقل دفاعا وقيادته نحو مستوى عال من الأداء الشخصي.

أساليب التدخل: لا توجد أساليب تدخل محددة لهذه الطريقة حيث تجنب روجرز استخدام أساليب محددة لإحداث التغيير إلا أنه أكد على أهمية أساليب معينة كالتعاطف والاحترام والتقدير والمصادقية والحب غير المشروط كعوامل فعالة ومؤثرة في عملية التدخل وإنجاز الأهداف. وتعتبر هذه الطريقة إسهاما جيدا وإيجابيا في مجال الإرشاد ومن ابرز إسهاماتها تأكيدها على تحمل المسترشد إحداث التغيير. (أبو عباة ونيازي، 2000: ص ص 49-51)

أما الحالات التي يستخدم معها الإرشاد الفردي:

"يستخدم الإرشاد الفردي مع الطلبة الذين يعانون من المشكلات ذات الطابع الشخصي والتي لا يصلح عرضها أمام الآخرين كما في العلاج الجماعي، أي تلك الحالات التي تتطلب درجة من السرية، ويعتبر الإرشاد الفردي العملية الرئيسية في التوجيه والإرشاد وتعتمد فاعليته أساسا على العلاقة الإرشادية المهنية أي أنه علاقة مخططة بين المرشد والمسترشد ويشتمل الإرشاد الفردي في المدارس على الطالب الذي يعاني من إحدى أو بعض المشكلات الدراسية والحالات النفسية والاجتماعية والاقتصادية والصحية على الشكل التالي:

- **المشكلات المدرسية:** مثل الإعادة وتكرار الرسوب والتأخر الدراسي والتسرب والغياب دون عذر وبطء التعليم وصعوباته واضطراب العادات الدراسية مثل الاستنكار وحل الواجبات المنزلية وتنظيم الوقت.

- **الحالات الاجتماعية:** مثل التفكك الأسري القائم على انفصال احد الوالدين أو طلاقهما وحالات الانحراف المختلفة كالسرقة وإيذاء الآخرين وجنوح الأحداث والتدخين والتعاطي واستنشاق المواد الطيارة.

- **الحالات النفسية:** مثل العزلة والانطواء والعدوانية والقلق والمخاوف المرضية كخوف المدرسة وخوف الاختبارات وغيرها من المخاوف المختلفة وإيذاء الأطفال والسلوك الادماني.

- **الحالات الاقتصادية:** مثل الفقر وقلة ذات اليد وتدني الوضع الاقتصادي بشكل عام لدى أسرة الطالب.

- **الحالات الصحية:** مثل الإصابة بأحد أو بعض الأمراض المزمنة أو أمراض العصر وغيرها من الأمراض المختلفة أو الإعاقات الحسية والحركية وضعف البصر والسمع أو وجود مشكلات في النطق." (أبو اسعد، 2011: ص ص 56-57)

خلاصة:

يعتبر الإرشاد الفردي أيضا من الأساليب الأساسية والمهمة في التوجيه والإرشاد التربوي لما له من أهمية في معالجة المشكلات ذات الحساسية والخصوصية بالنسبة للمسترشدين وهذا ما لمسناه من خلال عرضنا للمحاضرة الخاصة بهذا الأسلوب، حيث أن فائدة الإرشاد الفردي تكمن في أنه يعالج المشكلة بصورة فردية إضافة إلى الاعتماد على مجموعة من الأساليب الأخرى التي يدعم بها المرشد عمله لإيجاد الحلول المناسبة لمشكلة المسترشد.

المحاضرة الرابعة:

الأساليب الجماعية في الإرشاد والتوجيه

تمهيد

- مفهوم الإرشاد الجماعي
- مميزات استخدام الأسلوب الجماعي.
- شروط الجماعة الإرشادية.
- الأساليب الجماعية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه

خلاصة

تمهيد:

أسلوب الإرشاد الجماعي من الأساليب المهمة في التوجيه والإرشاد التربوي لما للجماعة من أهمية في تعلم السلوك أو تركه وتمن أهمية الإرشاد الجماعي من خلال أهمية الأساليب الجماعية المتبعة في علاج مشكلة المسترشدين إضافة إلى ذلك الجو الأخوي الذي يسود الجماعة الإرشادية وهذا ما سوف نلمسه من خلال عرضنا لهذه المحاضرة

- مفهوم الإرشاد الجماعي:

يعني تنفيذ الخدمة الإرشادية من خلال مجموعة من الأفراد أي أنها علاقة إرشادية بين المرشد ومجموعة من المسترشدين تتم من خلال جلسات جماعية في مكان واحد يتشابهون في نوع المشكلة التي يعانون منها ويعبرون عنها كل حسب وجهة نظره وطريقة تفكيره من واقع رؤيته لها وكيفية معالجته لها. (البلوي، 2016)

- مميزات استخدام الأسلوب الجماعي:

- ومن أهم مميزات استخدام الأساليب الجماعية في الإرشاد التربوي نجد مايلي:
- الإرشاد الجماعي كفاء من حيث التكلفة والأخصائي يستطيع أن يرى العديد من الطلاب في وقت واحد.
- يمكن أن توفر الجماعة نوعا من العلاج الوقائي حيث يمكن للأعضاء أن يسمعو تجارب الآخرين وهم يناقشون مشاكلهم تلك المشاكل التي لم يواجهوها من قبل في حياتهم.
- بعض التجارب والنشاطات والتمارين لا يمكن أداؤها إلا في مجموعات كلعب الأدوار مثلا.
- توفر الجماعة ميزة إخراج انفعالات معينة يمكن التعامل معها في الواقع في إطار الجماعة.
- بعض المشاكل يتم التعامل معها بصورة أكثر فعالية في إطار المجموعات مثل عيوب المهارات الاجتماعية والتعامل مع الآخرين ويمكن أن يدرّب الطالب على سلوكيات جديدة وطرق للارتباط بالناس من خلال الجماعة.
- في إطار الجماعة يمكن للطلاب تلقي قدرا من المعلومات عن سلوكهم.
- تتولد في إطار الجماعة الكثير من الاقتراحات التي تتعلق بمشكلة ما لو تواجد الأخصائي مع فرد واحد فقط.

- شروط الجماعة الإرشادية:

- يجب أن يكون حجم الجماعة من 5 إلى 15 فردا

- عمر الجماعة: كل مرحلة عمرية لها خصائصها ومتطلباتها حيث أنه يفضل أن يكون هناك تقارب في السن وفي المرحلة العمرية.

- جنس الجماعة: إن التجانس أو عدم التجانس في جنس المجموعة يتوقف على العمر الزمني للأعضاء، ففي مرحلة الطفولة المتأخرة ومع بداية مرحلة المراهقة يفضل أن يتم الفصل بين الجنسين عند تكوين الجماعة الإرشادية وذلك لاختلاف طبيعة واهتمامات كل جنس، هذا إلى جانب أن هناك موضوعات عند إثارتها قد تسبب الشعور بالخجل أمام الجنس الآخر وخاصة في مرحلة المراهقة مما قد يكون له تأثير سلبي على العملية الإرشادية.

- الذكاء: لاشك أن وجود طالب بين مجموعة إرشادية معظم أفرادها أعلى منه في مستوى الذكاء سوف يؤثر عليه سلبا، أما إذا كان المستوى العقلي لأحد الطلاب أعلى من معظم أفراد المجموعة الإرشادية فقد يؤدي ذلك إلى نبذه من باقي زملائه في المجموعة لذلك يفضل التجانس إلى حد ما بين أفراد المجموعة الإرشادية.

- نوعية المشكلات: إن وجود مشكلات مشتركة بين أفراد المجموعة الإرشادية الواحدة يساعد الطالب على إشباع حاجته إلى الشعور بالانتماء والإحساس بأن الآخرين يفهمونه، وهذا بلا شك يطمئنه إلى انه لا يختلف عن الآخرين، إذ قد يؤدي الاختلاف والتنوع الكبير في نوع المشكلات إلى صعوبات تتعلق بعمليات التفاهم والانسجام فيما بين أفراد المجموعة.

- الأساليب الجماعية المستخدمة في الإرشاد والتوجيه:

إن الإرشاد الجماعي لا يمكن أن يكون بديلا عن الإرشاد الفردي فهناك بعض الطلاب الذين يستجيبون في المواقف الجماعية بينما نجد البعض الآخر يحتاج إلى رعاية فردية خاصة وهناك من يحتاج إلى النوعين. ومن أهم الأساليب الإرشادية الجماعية نذكر مايلي:

- **السيكودراما:** (الدراما النفسية أو التمثيل المسرحي النفسي) هي أسلوب تشخيص وعلاج في نفس الوقت ويستخدم هذا الأسلوب عادة مع اغلب المشكلات ومع جميع المراحل العمرية، في السيكودراما إما أن يقوم المرشد المدرسي بإعداد قصة تعبر عن المشكلة التي يعاني منها الطلاب في المجموعة الإرشادية ويطلب منهم القيام بتمثيل هذه القصة ويترك لهم الحرية في اختيار الدور الذي بلانهم

والحرية في التعبير، فالحوار لا يعد مسبقاً. أما الحالة الثانية فهي أن يقوم الطالب بأداء موقف تمثيلي لحدث في حياته أو خبرة مر بها في الماضي أو يمر بها في الحاضر أو يخشى المرور بها في المستقبل أو تدور حول مجموعة من الأفكار والمعتقدات الانحرافية والاتجاهات السالبة المشحونة انفعالياً وغيرها. ويتم أداء هذه الأدوار بشكل تلقائي ارتجالي، ومن خلال هذا العرض يكشف كل طالب عن مشاعره ورغباته وصراعاته واحباطاته وانفعالاته، فهو نوع من التنفيس الانفعالي يخرج فيه كل منهم ما بداخله لإحداث التوافق الشخصي والاجتماعي.

- **السوسيو دراما:** (التمثيل الاجتماعي المسرحي) يركز على القواعد الاجتماعية المألوفة للفرد في علاقته مع الآخرين، فهي تتناول المشكلات ذات الطابع الجماعي المتصل بوظيفة الجماعة أو تركيبها كالمشاكل الاجتماعية أو الاقتصادية أو الدينية العامة والتي تسبب التوتر والاضطراب للمجتمع، وهذا على العكس من السيكودراما التي تهتم بمشكلة عضو معين من أعضاء الجماعة حيث يكون التركيز على الحياة الشخصية للفرد.

- **لعب الأدوار:**

يختلف لعب الدور عن كل من السيكودراما و السوسيو دراما في أن لعب الدور يعطي الأشخاص أمثلة ونماذج كي يقلدونها ويكررونها، أما في الأسلوبين السابقين التركيز غير موجود بالنسبة للتعليم والتقليد بقدر ما يكون التركيز على التلقائية والارتجالية وتنمية القدرة على اتخاذ القرارات، وفي لعب الدور يتم تناول أي موقف يسبب الاضطراب للطالب بشكل تمثيلي فالطالب الذي يعاني من الخجل والانطواء يمكن أن يستخدم مع هذا الأسلوب فن التدريب على تنمية المهارات الاجتماعية المختلفة. (عساس، 2012)

- **أسلوب إلقاء المحاضرات:** فالمحاضرات أسلوب تعليمي تربوي في طريقة الإرشاد الجماعي، حيث يتعلم المسترشدون مزيداً من المعارف والأفكار فيما يتصل بحياتهم العملية وما يتصل بها من علاقات ومواقف وكل ذلك في إطار المشكلة التي يعانون منها مع بيان المراحل التوجيه لمواجهة المواقف وإدراك الذات.

فالمرشد الذي يلقي محاضرة قد يدعو الآخرين من ذوي التخصص يتشابهون في ذات المشكلة ولا بد أن يتخلل المحاضرة ا وان تكون ختامها أسئلة متبادلة ومناقشات متداولة مما يكسب المحاضرة حيوية ونشاطاً.

- أسلوب المناقشات الجماعية: ويتم ذلك ابتداءً بالمشكلات النفسية الاجتماعية العامة ثم تندرج المناقشات إلى المشكلات النفسية المشتركة الخاصة بأعضاء الجماعة والمسترشدين، لذلك لا بد أن يكون أعضاء المناقشة متجانسين يتشابهون فيما يعانون من مشكلات متقاربة في المجال المهني، التربوي، التعليمي أو الاجتماعي أو الانفعالي السلوكي أو بعض العيوب السلوكية في العادات، ومواضيع المناقشات ينبغي أن تكون متصلة بجوهر الاضطراب أو المشكلة كما يتم تأكيد ذلك في مواضيع المحاضرات أيضاً، ويكون محور المناقشات حالات افتراضية بأسماء عامة وهمية ولكنها تلمس الواقع الذي يعاني منه أعضاء الجماعة ويكون المرشد محور المناقشات إذ هو الذي يثير الأسئلة ويوزعها ويستمع لأسئلة الأعضاء الحاضرين ويتعاون معهم على الإجابات السليمة.

- أسلوب عرض الوسائل الإيضاحية السمعية البصرية: التي تصور مظاهر انفعالية سلوكية وما يتصل بها من مشكلات واضطرابات، فهذه الأفلام الوثائقية التعليمية النفسية ذات اثر بعيد في نفسية أعضاء الجماعة ويشترط أن يكون موضوع الوسائل الإيضاحية متصلاً بمراكز أعضاء الجماعة وأدوارهم في الحياة ومع مشكلتهم المشتركة التي يعانون منها. وينبغي تذكر أن من أساليب الإرشاد النفسي الجماعي هو الأسلوب الذي يستطيع المتوازن بين أسلوب المحاضرة فلا تكون طويلة ويعقبها أو يتخللها مناقشات حوارية مع بعض التمثيل النفسي المسرحي الخفيف. (أبو أسعد، 2011: ص ص 63-64)

خلاصة:

وفي ختام هذه المحاضرة نكون قد قدمنا عرضاً بسيطاً وواضحاً عن أهم الأساليب التي يستخدمها المرشد التربوي أثناء قيامه بالإرشاد الجماعي وتناولنا عدة أساليب مثل أسلوب السيودراما، المحاضرة وغيرها من الأساليب التي تساعد في فهم مشكلات المسترشدين من خلال تعبيرهم العفوي عنها وبطبيعة الحال المرشد التربوي يسجل ملاحظاته ليقدم الحلول.

المحاضرة الخامسة:

الأساليب الحديثة عن طريق النشاط والمشاركة في الإرشاد والتوجيه

تمهيد

- الأساليب الحديثة عن طريق النشاط في الإرشاد.

- الأساليب الحديثة عن طريق النشاط والمشاركة في الإرشاد.

خلاصة

تمهيد:

في هذه المحاضرة سوف نتناول أهم الأساليب الحديثة عن طريق النشاط في الإرشاد وأيضا عن طريق المشاركة من خلال الأنشطة التعليمية وكذلك من خلال النشاطات الترفيهية والرحلات والتي يبرز لنا من خلالها مختلف المشكلات التي يعاني منها المرشدين ليقوم المرشد التربوي بتقديم البديل.

- الأساليب الحديثة عن طريق النشاط في الإرشاد:

" تعتبر الأنشطة المختلفة التي يقوم بها الفرد سواء كانت عقلية "ذهنية", أو بدنية ذات أهمية كبيرة في مجال الإرشاد، فهي وسيلة هامة لمساعدة الأفراد على التعرف على قدراتهم وميولهم واتجاهاتهم، كما أنها بيئة مناسبة لتنمية طاقات المرشدين ولتفريغ الطاقات البدنية والانفعالية والذهنية. وفي مجال الإرشاد -بصفة عامة- والإرشاد الطلابي -على وجه الخصوص- فإن المرشد يمكنه أن يلجأ إلى الأنشطة الرسمية وغير الرسمية لممارسة الإرشاد الإنمائي، والوقائي، والعلاجي. وفي إطار المدرسة، فإن المرشد بوسعه أن يستفيد بمجموعات النشاط في تحقيق الأهداف الإرشادية في مراحلها المختلفة. وعلى سبيل المثال، فإنه يمكن الاستفادة بالأنشطة الرياضية والأنشطة الثقافية والأنشطة الاجتماعية في تنمية قدرات الطلاب الذين يتعامل معهم في الإرشاد، وكذلك في معالجة بعض الجوانب النفسية مثل القلق الاجتماعي، والشعور بالوحدة، وغيرها. ويجب أن يتنبه المرشد إلى عدم إدخال المرشد لجماعة النشاط قبل الاطمئنان إلى استعداده لذلك الدخول، والعمل على تهيئته لذلك بحيث يحقق أقصى درجة ممكنة من النجاح، كما يجب أن يعمل المرشد عن قرب مع رواد النشاط لهذا الغرض بحيث يكون معروفا لهم الأهداف العلاجية الخاصة لبعض الحالات، وذلك في أسلوب مبسط.

كما يجب على المرشد ألا يسارع إلى إلحاق المرشد بمجموعة للنشاط قبل تهيئته لذلك حتى لا يصاب بإحباط. فمثلا الطالب الخجول الذي يود المرشد أن يدخله إلى جماعة الخطابة أو جماعة النشاط الاجتماعي، يحسن أن يكون ذلك في الوقت الذي يطمئن فيه إلى اكتساب المرشد لبعض المهارات الاجتماعية؛ حتى لا يواجه المرشد بإحباطات كبيرة في البرامج التي يلتحق بها. ويعتبر شغل أوقات الفراغ في صورة مناسبة ومحبة للفرد، من الجوانب التي تساعد على خفض القلق

والتوتر لدى الفرد، ومساعدته على تفريغ طاقته البدنية في أمور مفيدة، وتساعد على الوقاية من الانحراف." (الشناوي، 1996: ص ص 398-399)

بالنسبة للأساليب الحديثة عن طريق النشاط نجد الأساليب التالية:

- النشاط من خلال المناهج الدراسية والنشاط الطلابي.
- اشتمال المناهج الدراسية على موضوعات تتعلق بحاجات الطلاب وفقا لخصائص مراحل نموهم.
- النشاط المدرسي يعتبر ميدانا رئيسيا للتوجيه والإرشاد من خلال الجماعات المدرسية المختلفة التي تمارس نشاطا رياضيا واجتماعيا وثقافيا متنوعا في المدرسة حيث يمكن للمرشد التربوي ملاحظة النشاط الطلابي في جو اجتماعي مناسب لعملية الإرشاد.
- الإرشاد الصفي حيث يمكن للمرشد أن يستغل بعض الحصص الانتظار للقيام بالإرشاد الصفي المناسب. (سليمان، 2012)

ويمكن التفصيل في هذه العناصر كما يلي:

- **اشتمال المناهج الدراسية** على موضوعات تتعلق بحاجات الطلاب وفقا لخصائص مراحل نموهم وحاجات المجتمع لكونه يشكل مجموعة الخبرات التي يمر بها الطلاب لإشباع حاجاتهم الفردية والاجتماعية كالموضوعات التي تتعلق بالخلق السوي والقيم كحب الله ورسوله والأمانة والإخلاص والإخوة والإيثار والصحة العامة والنظافة ومضار التدخين والمخدرات على النفس والمجتمع واختيار المهنة، وتعد المكتبة المدرسية رافدا كبيرا في تأصيل هذه المعلومات التي يمكن للمرشد التربوي الاستفادة منها كثيرا في توجيه وإرشاد طلابه، ويتم ذلك بالتنسيق مع معلمي المواد لكي تكون الموضوعات التي يدرسها الطلاب ذات تأثير ايجابي في سلوك الطالب اليومي وفي تعامله مع البيئة الاجتماعية المحيطة به.

- **أما النشاط المدرسي** فيعتبر ميدانا رئيسيا للتوجيه والإرشاد من خلال الجماعات المدرسية المختلفة التي تمارس نشاطا رياضيا وفنيا واجتماعيا وثقافيا متنوعا في المدرسة حيث يمكن للمرشد التربوي ملاحظة النشاط الطلابي المتنوع في جو اجتماعي مناسب لعملية الإرشاد بعيدا عن حدود الفصل

والمواد الدراسية ويتم التنسيق مع رائد النشاط الاجتماعي والثقافي والعلمي ومشرف التوعية الإسلامية وكذلك مع معلمي المدرسة للاستثمار النشاط بما يفيد الطلاب ويكسبهم المهارات المتنوعة.

- الإرشاد الصفي:

هو ممارسة الإرشاد في الصف الدراسي ويمكن للمرشد أن يستغل بعض حصص الانتظار للقيام بالإرشاد الصفي المناسب حيث يتمكن من زيارة الفصول الدراسية وفق جدول منظم لمناقشة مشكلات الطلاب من خلال الخدمات الإرشادية الوقائية والإيمائية والعلاجية ويمكن لبعض المعلمين القيام بهذه المهارات أحيانا وهذا ما يطلق عليه المرشد المعلم بالإضافة إلى ما يقوم به من تدريس.

- الإرشاد في وقت الفراغ:

ويمكن شغل أوقات الفراغ في عطلة نهاية الأسبوع أو في العطل الرسمية وعطلة الصيف بنشاط أعلى من الاسترخاء والتسلية والثقافة الشخصية ويفيد الإرشاد في وقت الفراغ في نمو الشخصية المتكاملة جسميا وعقليا واجتماعيا وانفعاليا ودينيا حيث يتحقق التوافق النفسي والاجتماعي والصحة النفسية ويكون دور المرشد التربوي في توجيه الطلاب نحو اختيار المراكز الصيفية الجيدة ومزاولة مختلف الهوايات المناسبة لميول الطلاب واستعداداتهم وقدراتهم واتجاهاتهم.

- كما نشير بأن هناك طرق أخرى يمكن استخدامها في مجال التوجيه والإرشاد كما يلي:

- الإرشاد المختصر:

وهو أسلوب يهدف إلى اختصار الوقت والجهد في الأسلوب والطريقة التي يتعامل بها المرشد مع المسترشد وكذلك أسلوب الإقناع المنطقي والذي يؤدي إلى التعرف على العوامل المنطقية التي يسلكها المسترشد ويعيده إلى المنطق والمعقول. (الحميدة، د س: ص ص 43-44)

كذلك الحصول على أكبر قدر ممكن من الفائدة الإرشادية وفي أقل وقت ممكن، يستخدم فيه بعض الأساليب التي من شأنها إحداث الإقناع والتغيير في شخصية المسترشد منها: التنفيس الانفعالي، الشرح والتفسير، الإقناع المنطقي والجدير ذكره هنا هو أن الإرشاد المختصر هو من انجح الطرق والأساليب الحديثة في وقتنا الحاضر الذي يتميز بالسرعة وكثرة الأعباء والأعمال لدى الفرد الذي لا يجد الوقت الكافي لقضاء وقت طويل في طلب الإرشاد عن طريق الأساليب الأخرى. (سليمان،

(2012)

- أسلوب الإرشاد العرضي:

وهو الذي يعتمد على طمأنة المسترشد ذي الموقف الطارئ حيث يمكن التعامل مع الطلاب المتأخرين عن تمارين الصباح أو الذين يتشاجرون مع بعضهم داخل المدرسة أو الذين يحدثون بعض السلوكيات غير المرغوب فيها كالصفير والتعليقات الساخرة وإحداث الفوضى في المدرسة... الخ ويتصف بأنه أسلوب سريع وسطي وغير مخطط.

- الإرشاد الخياري:

وهو الذي يستخدم في ضوءه الأسلوب المناسب من الإرشاد المتعدد، وقد برزت بعض الأساليب الإرشادية الأخرى الحديثة كالإرشاد من خلال الإذاعة والتلفزيون والمراسلة والانترنت ويمكن للمرشد التربوي تجريب بعض الأساليب التوجيه والإرشاد وفي معالجة العديد من المشكلات الطلابية في المدرسة. (الحميدة، د س: ص ص 43-44)

- الأساليب الحديثة عن طريق النشاط والمشاركة في الإرشاد:

أما الأساليب الحديثة عن طريق النشاط والمشاركة فنجد الأساليب التالية:

- أسلوب السيكودراما.
- أسلوب السوسيو دراما
- أسلوب لعب الأدوار.

- المحاضرات والمناقشات:

" ويفيد منها مسترشدون يعانون من مشكلات تربوية أو اجتماعية أو سلوكية أو مهنية متشابهة، وتتناول المحاضرات موضوعات معينة يعقبها مناقشة وحوار مفتوح بين الأعضاء يقوم المرشد بإدارته لتسيير عمليات التفاعل الفكري فيما بينهم والتعبير عن آرائهم بشأن الموضوعات المطروحة.

وتهدف المحاضرات إلى إكساب المسترشدين مفاهيم ومعلومات جديدة، وإتاحة الفرصة أمامهم للتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، والتنفيس عن انفعالاتهم والوصول إلى مزيد من الفهم والإدراك للمشكلات. كما تهدف إلى تغيير اتجاهاتهم نحو الآخرين ومشكلاتهم." (القريطي، 2013، ص109)

يعتبر أسلوب المحاضرات من الأساليب البسيطة والسهلة وغير المكلفة والتي تعطي للمسترشد الوقت الكافي للنقاش والفهم وطرح الأسئلة خاصة في المجال التربوي أين تتوفر هذه التقنية أو هذا النشاط بصورة واسعة.

- الإرشاد بالقراءة:

ويعني استخدام القراءة الموجهة لمواد منتقاة مكتوبة، كالكتب والنشرات والمقالات والقصص والروايات، وسير الحياة التي تعكس تجارب وخبرات بشرية متنوعة، يقرأها المسترشد ويتفاعل مع محتواها كي يزيد من رصيده المعرفي والخبراتي، ويكتسب مدى أوسع من الخبرة الانفعالية، وفهم الذات، ويهدف تغيير أنماط تفكيره السلبي وتعلم أساليب التفكير الايجابي البناء، والتغلب على اضطراباته الانفعالية ومشكلاته السلوكية ، وتكوين اتجاهات ايجابية نحو الذات والآخريين والمستقبل ومن ثم تحقيق التوافق والصحة النفسية السليمة.

ومن بين أهداف الإرشاد بالقراءة حسب زهران (1998) مايلي:

- اكتساب معلومات جديدة، وإعادة صياغة البناء المعرفي للمسترشد.
- تعليم المسترشد أنماط جديدة، وأساليب التفكير الايجابي البناء، والتخلص من أنماط التفكير السلبي.
- مساعدة المسترشد على تحليل اتجاهاته وسلوكياته، وتنمية استبصاره بتجارب الآخريين وخبراتهم، وكيفية تغلبهم على مشكلاتهم.
- يجعل المسترشد يدرك أوجه التشابه بين مشكلته ومشكلات الآخريين. وتشجيعه على التوافق مع المشكلة.
- مساعدة المسترشد على الوصول إلى حلول واقعية لمشكلته.

وغالبا ما يستخدم الإرشاد بالقراءة حسب زهران (1998) مع الحالات التالية:

- قلق الامتحان.
- مشكلات المراهقين.
- حالات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- حالات المسنين.

- حالات الأمراض المزمنة.
- حالات إدمان المخدرات والكحوليات.
- حالات إرشاد الأطفال والإرشاد الزواجي والأسري.

ويتضمن الإرشاد بالقراءة عدة عمليات نفسية تسهم في جعل المسترشد يدرك أوجه التشابه والتماثل بين الذات والشخصية أو النموذج الموجود في المادة المقروءة من بينها التوحد(التقمص) مع هذا النموذج ومعايشة المواقف والخبرات المماثلة في حياته، والتنفيس أو التفريغ الانفعالي من خلال تعبير المسترشد (القارئ) عن انفعالاته ومشاعره تجاه ما يواجهه النموذج من مشكلات وصراعات، وهذا التعبير قد يكون لفظيا أو غير لفظيا مما يقلل من توتره وقلقه ويوفر له شعورا بالراحة، أما العملية المتممة لكل من التوحد والتنفيس الانفعالي فهي الاستبصار حيث يتعرف المسترشد على ذاته ودوافعه، ويطور من رؤيته لمشكلاته، ويغير من أفكاره وسلوكه وينمي أساليب وطرق جديدة لمواجهة المشكلات والتعامل مع الضغوط.

وتتلخص إجراءات الإرشاد بالقراءة فيما يلي:

- أ- اختيار مادة القراءة(المادة المكتوبة) بعناية من ناحيتين الكمية والنوعية على ضوء كل من طبيعة مشكلة المسترشد واحتياجاته وعمره الزمني ونوع جنسه، ومستواه التعليمي، وقدراته العقلية وتبعا لأهداف الإرشاد ومراحله.
- ب- تهيئة المسترشد لعملية القراءة عن طريق بعض المناقشات التمهيدية حول موضوع القراءة أو إثارة بعض القضايا المتعلقة به.
- ت- مناقشة المادة المقروءة وما تتضمنه من أفكار ومشاعر، ومواقف ومشكلات وأحداث وشخصيات، وأنماط سلوكية وربطها بالخبرات الشخصية للمسترشد وتشجيعه على تحليلها، والتحدث عن ذاته والتعبير عن نفسه ومشاعره تجاه تفاصيل القصة، والتعلم منها والاستبصار والبحث عن حلول جديدة لمشكلاته.
- ث- المتابعة، وتتمثل في الأنشطة التي يكلف بها المسترشد عقب القراءة والمناقشة، وقد تتمثل هذه الأنشطة في تكليفه بالتعبير الكتابي أو الفني، ككتابة خواطره عن القصة التي أتم قراءتها أو كتابة خطاب لبطل الرواية أو القصة أو السيرة الذاتية أو كتابة ملخص لها من وجهة نظره، أو

رسم صورة لبعض المشاهد، أو للشخصية المحورية في الرواية. (القريطي، 2013، ص ص
109-111)

- الإرشاد عن طريق اللعب:

يستخدم هذا النوع من الإرشاد عموماً مع الأطفال حيث تتوفر لهم فرص التعرف على أشياء كثيرة تخصهم من خلال علاقاتهم بالمرشد النفسي.

يعمل هذا الأخير من خلال خبرته المهنية ومهاراته الفنية على تشجيع الطفل على اكتشاف كل ما يحيط به وعلى التعرف على نفسه ومشاعره في جو آمن، يصل الطفل من خلال استكشاف ذاته وعلاقاته بالآخرين واحترامهم، كما يتعلم أيضاً كيف يستخدم حريته بشكل مسؤول وهادف. يستخدم نشاط اللعب الحر كعلاج للتخلص من التوتر الانفعالي بطريقة منظمة ويساعد اللعب بالعرائس والدمى على فهم العلاقة الديناميكية داخل الأسرة كما يشعر بها الطفل مما يسمح له بالتعبير عن نزعاته العدوانية اللاشعورية تجاه أفراد الأسرة كما يستخدم الصلصال والألوان وفرشاة الرسم وغيرها من المواد الإبداعية الأخرى للتعبير عن المشاعر. (القذافي، 1996: ص ص 212-213)

يبدأ المرشد في هذه الطريقة بتكوين علاقة ودية بينه وبين التلميذ أو الطفل، فيهيأ له جو مناسباً فيقدم له لعباً عديدة ذات علاقة بمختلف حاجاته وسنه، كما يشترط أن تعكس هذه الألعاب طبيعة البيئة الأسرية التي ينتمي إليها الطفل، كما تعطى أهمية كبرى لمتابعة الطفل أثناء لعبه مع الآخرين في مواقف معينة، والتركيز على كل ما يقوم به من حيث تعاملاته معهم، ونوع الأدوار التي يتخذها إذا كان هذا التلميذ يفضل رئاسة الآخرين أو أن يكون تابعاً لهم؟ أم يميزه العنف والحركة المفرطة وهل يشارك الآخرين أم هو منعزلاً عنهم؟ وبعد أن ينتهي الطفل أو التلميذ من اللعب يقوم المرشد بطرح أسئلة خاصة بالأشخاص الذين تقمصهم في ألعابه، ثم يطلب المرشد من التلميذ توضيح إجاباته ومدى علاقاتها بالسلوكيات التي يقوم بها، وكذا تفسير طبيعة سلوكياته مقارنة بتلك التي يقوم بها الأطفال الآخرون.

إذ يعتبر اللعب طريقة هامة في عملية الإرشاد بالنسبة للأطفال، حيث تساعد هذه الوسيلة في التعبير عن كل ما يطرأ عن باله وبما يشعر به. ويتم ذلك من خلال تفاعلاته مع لعبه، وخاصة أنه يصعب التعبير اللفظي في مرحلة الطفولة، كما يتميز أسلوب الإرشاد باللعب بأنه يعطي للطفل الحرية في الانشغال بها، والارتياح معها. وقد اهتمت ميلاني كلارين باللعب وعلاقته بتطور سلوك الطفل

وتوجيه سلوكه ومعالجته أثناء اللعب. اهتمت بحوث ودراسات بنوعية الألعاب المستعملة في الإرشاد للبحث في إذا ما تستعمل مقيدة أم حرة. وقد أكد ليفي على ضرورة استخدام الألعاب المقيدة مع الأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 2-10 سنوات، إذ تسهم بعض الألعاب في تخلص الطفل من التوترات والصراعات الداخلية، كما تساعد الطفل في التعبير عن شعوره.

أما أكسيلين فهي تفضل استعمال الألعاب غير المقيدة إذ ترى بأن هذا النوع من الألعاب تعطي للطفل فرصة كبيرة للتعبير من خلال الاحتمالات المتنوعة التي تمثلها هذه الألعاب وخاصة بالحياة اليومية التي يقضيها الطفل. كما يتميز هذا الأسلوب بأنه فرصة لاختيار الألعاب التي يميل لها الطفل كما يظهر من هذه الطريقة أن الطفل الذي لا تتاح له فرصة اختيار اللعبة فهو يقوم بذلك بواسطة اللعب التي ترتبط بأفكار وخبرات وجدانية تميز حالته النفسية.

فاللعب كأسلوب إرشادي وعلاجي وتوجيهي يتم عن طريق ما يسمى بتعديل السلوك في النظرية السلوكية، وتعتبر أساليب تعكس الحياة اليومية يلجأ إليها المدرسون والمربون بهدف ضبط وتعديل سلوك الطفل مهما كان نوع هذا السلوك، كالتلميذ الذي يعاني من إفراط في الحركة، أو التلميذ الذي يتميز بمستوى تحصيلي منخفض. إذ تعتبر هذه الإستراتيجية كأسلوب تشخيصي إذ يتم من خلاله الحكم على سلوك الطفل إذا ما كان معتدلاً أو مضطرباً عن طريق تعامله مع اللعبة، فيتم ملاحظة المرشد لاستجابات وإسقاطات المسترشد وهو يتفاعل مع اللعب.

- خصائص الألعاب المستخدمة في العملية الإرشادية:

نظراً لأهمية اللعبة في الكشف عن المشاكل التي يعاني منها المسترشد، وفي عملية التشخيص، يجدر بالقائم بعملية الإرشاد حسن اختيار أنواع اللعب التي يقرر تقديمها للعميل، وعليه يتوقف اختيار اللعب بهدف الوصول لموضوع المشكل، والذي يشترط أن تتوفر الغرفة على بعض العناصر، على أن يكون لون الغرفة ونوع أثاثها هادئة وملونة بألوان مريحة ومزينة بالأزهار، كما يشترط أن تجهز الغرفة بمكان للملاحظة وتسجيل حركات وأصوات الأطفال وهم يقومون باللعب.

من بين الخصائص المدروسة التي يجب توفرها في هذه العملية، طريقة اختيار الألعاب حيث يتم ذلك حسب معايير معينة، فعليها أن تكون جذابة فيعجب بها لأول مرة، ويحرص المرشد على أن تعكس هذه الألعاب مواقف الحياة اليومية للمسترشد، وعلى أن تتميز بقدرات فكرية تتماشى مع تلك التي يتميز بها الطفل، يوفر المرشد عاملاً آخر يتمثل في تميز اللعب بعدم سهولتها للتلف وضرورة صنعها من مواد غير مضرّة بصحة العميل، وأن تكون كذلك سهلة التركيب وال فك.

عناصر أخرى لا تقل أهمية عن اختيار الألعاب، تكمن في طبيعة هذه الألعاب من حيث تمثيلها للأفراد، فيوفر لعباً تمثل الأب ولعباً تمثل الأم وكل ما لهم صلة بالمسترشد، كما يوفر المرشد أدوات ووسائل منزلية سبق للمسترشد أن تعامل معها في حياته اليومية. ويزود المرشد الغرفة بالألعاب ووسائل ترمز إلى انفعالات عنيفة كالمسدسات والجنود ومناظر مخيفة، كما يضع المرشد تحت تصرف المسترشد بعض الأدوات التي يرى أنها ضرورية للإرشاد كالمقص والأقلام الملونة وقطع من الخشب وما شابه ذلك من الوسائل التي تساعد العميل في التعبير عن أفكاره ومشاعره وهذا ما يسمح للمسترشد بالتعامل والتفاعل مع لعبه بخيال واسع.

- **أساليب الطفل في التعامل مع لعبه:** يتوقف لعب الطفل مع الألعاب المتوفرة لديه ببعض الطرق التلقائية والذاتية في نفس الوقت، وهي كما يلي:

- **اللعب بالتقليد:**

حيث يقوم الطفل باللعب عن طريق محاكاته لما يلاحظه وما أعجب به من محيطه الأسري، فيسقط كل خبراته اليومية خلال تعامله مع لعبه ويقوم بتقليد الوالدين والأخوة وكذلك كل ما يشاهده بوسائل الإعلام وخاصة الرسوم المتحركة وأفلام الرعب.

- **اللعب الاستكشافي:**

يتكون هذا النوع من اللعب من خلال قيام الطفل باللعب للمرة الأولى في لعبة جديدة لم يتعود عليها من قبل، إذ تفرض هذه الوضعية على الطفل أن يكتسب عناصر وخبرات حديثة عنه فيبدأ في التطلع عليها ثم الاكتشاف والتعرف على مواقف عديدة من خلال تعامله مع هذه اللعبة، ومن بينها تلك التي قام بها هيثر Heather. إن هذا اللعب الاستكشافي يساهم في خلق شعور بالاعتزاز لدى الطفل والراحة والانفعالات الايجابية.

- **اللعب التشخيصي والتجريبي:**

يقوم الطفل في هذه المرحلة بتكوين فكرة واضحة عن طريق الاكتشاف الذي يقوم به من خلال اختباره لهذه اللعبة واستخدام قدراته واستعداداته. وقد أثبتت البحوث أن هذا الأسلوب من اللعب يستمر مع الطفل مع تطور سنه أين يزداد إعجابه به فيساهم بدوره في تنمية قدراته الجسدية والفكرية والاجتماعية. (فرشان، 2010: ص ص 63-66)

- **اللعب التلقائي(الحر):**

" ويتترك فيه للطفل حرية اختيار اللعبة، واللعب بطريقته الخاصة دون تقييد أو تهديد أو لوم أو رقابة. ويكتفي المرشد بمجرد تهيئة المناخ المناسب للعب، وملاحظة سلوك الطفل (تعبيره عن رغباته ومخاوفه ومشكلاته، اضطراباته السلوكية، تكرار أنماط سلوكية معينة... الخ) وقد يشترك بالتدرج مع الطفل مساعدا له أو مستفسرا أو مفسرا لدوافعه وسلوكياته تبعا لطبيعة المشكلة وموقف اللعب.

- اللعب المنظم:

وهو لعب موجه ومخطط، حيث يحدد المرشد مسرح اللعب، ويختار أدواته التي ربما تكون اختبارات لعب إسقاطية. ويشارك المرشد أثناء اللعب بتوضيح مشاعر الطفل وخبراته، بحيث يصبح أكثر إدراكا لها واستبصارا بها، ويستغل الفرصة لتعليم الطفل أنماطا سلوكية جديدة مرغوبة. (القرطي، 2013، ص 113)

- أسلوب الكرسي الفارغ:

يستخدم هذا الأسلوب لمساعدة المسترشد على اكتشاف الجانبين المتضادين في داخله، فنحن نرى أنفسنا أننا محبوبون للناس ومتعاونون معهم، ومشفقون عليهم ولكننا قد نتجاهل جانبا آخر منا وهو رغبتنا في السيطرة على الناس والتفوق عليهم. وعادة ما يصيبنا الاضطراب بسبب محاولة إظهار الجانب الأول وإخفاء الجانب الثاني، ففي حالة شكوى إحدى المسترشدات أنها تشعر بالقلق عندما تزور أمها على الرغم من أن أمها تحبها وعطوفة عليها، فقد يلجأ المرشد إلى وضع كرسي فارغ مقابل المسترشدة واخبرها بأن أمها تجلس على ذلك الكرسي ثم طلب منها أن تخبر أمها في الحال بما لا تحبه فيها أو ما لا ترضاه، وسرعان ما تصورت المسترشدة أنها تكلم أمها فعاتبتها على حمايتها الزائدة لها لأنها كانت ترى أن ذلك كان السبيل لفرض سيطرة الأم عليها وجعلها دائمة الخضوع لها، وأنها أصبحت كبيرة ولا تحتاج إلى هذه الحماية الزائدة.

- أسلوب التدريب:

يأخذ الإرشاد شكل التدريب على الإحساس بالمشاعر مثال المسترشدة التي لم تكن تستطع مواجهة السمسار إلا بالضعف والاستسلام، يطلب منها المرشد تجربة القيام بدور المستشار ذاته مما يجعلها تشعر بأحاسيس جديدة وبقوة لم تكن تشعر بها من قبل وقد يطلب منها المرشد ترديد عبارة أنا قوية بصوت عال عدة مرات ثم يوجهها إلى وصف المشاعر المصاحبة لذلك الإحساس. (القذافي، 1996: ص ص 208-209)

خلاصة:

في هذه المحاضرة لاحظنا أهمية الإرشاد التربوي وفق أسلوب النشاط والمشاركة في الإرشاد وهذا ما يجعل المرشد التربوي أمام بدائل وأساليب عديدة في التعامل مع المسترشد لأجل توجيهه توجيهها سليما وهذا لن يكون إلا بادراك كلا طرفي العملية الإرشادية أهمية هذه العملية في علاج المشكلات وإعادة تأهيل المسترشدين.

المحاضرة السادسة:

الأساليب الإرشادية المباشرة وغير المباشرة وطريقة الملاحظة وجمع المعلومات

تمهيد

- الإرشاد المباشر.
- الإرشاد غير المباشر.
- طريقة الملاحظة وجمع المعلومات في الإرشاد

خلاصة

تمهيد:

يرتكز الأسلوب المباشر على الإرشاد المتمركز حول المرشد وذلك انطلاقاً من نظرية وليامسون في حين نجد أن الأسلوب غير المباشر يرتكز على الإرشاد المتمركز حول المسترشد وهذا انطلاقاً من نظرية روجرز، كما سوف نتناول في هذه المحاضرة طريقة الملاحظة وجمع المعلومات الإرشادية بكل شروطها ومقوماتها.

- الإرشاد المباشر: (الموجه)

" هو الإرشاد الموجه والمركز حول المرشد أو الممرکز حول الحقيقة ويقوم فيه المرشد بدور ايجابي نشط في كشف الصراعات وتفسير السلوك وتوجيه العميل نحو السلوك الموجب المخطط له مسبقاً مما يؤدي إلى التأثير المباشر في تغيير الشخصية والسلوك. وفيه يتحمل المرشد مسؤولية أكبر من تلك التي يتحملها العميل. وهو بهذا يعتبر نوعاً من الإرشاد المفروض. ويقوم الإرشاد المباشر على أساس افتراضي رئيسي وهو نقص معلومات العميل وعجزه عن حل مشكلاته من ناحية، وزيادة معلومات المرشد وخبرته في حل المشكلات من ناحية أخرى. ويهدف الإرشاد المباشر إلى حل مشكلات العميل التي جاء بها، ويعتقد فيه أنه بحل المشكلات يكتسب العميل بالتدريج القدرة على التوافق وهذا سيزيد من ثقة العميل بنفسه وبالمرشد وبالعملية الإرشادية.

ويستخدم الإرشاد المباشر عادة مع العملاء الذين يتميزون بما يلي:

- السرعة في إيجاد الحل.
- نقص المعلومات.
- المشكلات الواضحة المحددة.
- إن الإرشاد المباشر أكثر استخداماً في مجال الإرشاد.
- أسلوب الإرشاد المباشر هو أسلوب علاجي ويتميز بما يلي:
- يرتبط بميدان التربية والتعليم.
- يقوم بالتعلم وإعادة التعلم والخبرة والنمو.
- أسلوب لحل المشكلات.
- استخدام الاختبارات والمقاييس.

- التركيز على الحقائق الموضوعية.
 - يقوم المرشد بدور ايجابي.
 - العميل يأخذ الحل ويتلقى المعلومات.
 - يكون العميل سلبيا نسبيا. (الفرخ وتيم، 1999: ص ص 135-136)
- ويسمى هذا الأسلوب أيضا الأسلوب المروض على العميل وترتبط هذه الطريق باسم وليمسون Willimson وقد سماها بالأسلوب الإكلينيكي ويعتمد هذا الأسلوب أساسا على الاختبارات الموضوعية والبيانات ويتبع خطوات متعددة في الوصول إلى تحقيق أهدافه وهي:
- التحليل Analysis: ويقصد بها جمع المعلومات والبيانات اللازمة لفهم العميل فهما يسمح بتقديم المساعدة له.
 - التركيب Synthesis: ويقصد به تلخيص البيانات والمعلومات وتنظيمها بحيث تكشف عن نقاط القوة والضعف في العميل وجوانب تكيفه أو سوء تكيفه.
 - التشخيص Diagnosis: ويقصد به صياغة المشكلة التي يعرضها العميل وأسبابها.
 - التنبؤ Prognosis: ويقصد به التكهّن بالتطور المحتمل للمشكلة.
 - الاستشارة Counseling: ويشير إلى ما يقوم به المرشد والعميل معا للوصول إلى حل المشكلة.
 - التتبع Follow-up: ويقصد به مساعدة العميل للتغلب على المشكلات الجديدة أو على المشكلة الأصلية إذا ظهرت ثانية وتحديد مدى النجاح في عملية الإرشاد.
- وفي هذا الأسلوب يقوم المرشد أولا بجمع البيانات والمعلومات والحقائق الخاصة بالعميل ثم يطبق الاختبارات النفسية اللازمة وبعد هذا الإجراء يقوم بإجراء المقابلة وتكوين علاقة مع العميل تتميز بالود والموضوعية، وأثناء المقابلة يحاول المرشد أن ينمي في العميل القدرة على فهم نفسه وذلك من خلال عرض الحقائق المختلفة أمامه بصورة مبسطة ومفهومة وعقب ذلك يقوم المرشد بنصح العميل وتوجيهه إلى الحل الأكثر ملائمة لمشكلته بعد أن يوضح له الحلول المختلفة ويقومها ويشرح له السبب في ملائمة الحل الذي توصل إليه. ويسمح المرشد للعميل في هذه الحالة بمناقشة الحل المقترح والتفكير معه في الإجراءات التي ينبغي عليه أن يقوم بها لتحقيق هذا الحل.
- ومن خلال هذه الطريق يبرز لنا:

- إن العبء في حل مشاكل العميل يقع على عاتق المرشد لا العميل والحجة في ذلك أن المرشد يأتي إليه العميل لخبرته وعلمه ويتوقع منه العميل استغلال معرفته وعلمه في مساعدته.
- المرشد هو الذي يقرر الطرق والوسائل التي يمكن إتباعها في مساعدة العميل وبالتالي يكون الاهتمام مركزا على مشاكل العميل فالمشكلة هي التي تمثل المركز الأول في هذه الطريقة لا الفرد نفسه. (حسين ، 2011: ص 224-225)

ومن شروط الإرشاد المباشر:

- لا بد من معرفة المشكلة التي يعاني منها المسترشد لمساعدته في حلها وعلاجها.
 - تحليل العوامل وجمع المعلومات للوصول إلى تحديد واضح لجميع ما يتعلق بالمشكلة.
 - عرض وإعطاء الحلول المناسبة لطالب المساعدة.
 - الإشراف والمتابعة على مدى نجاح عملية الإرشاد.
- أما أهداف الإرشاد المباشر فتكمن في مايلي:
- مساعدة المسترشدين على تعلم مهارات صنع القرار الفعالة ومساعدتهم على تقدير صفاتهم بشكل أكثر فعالية وأهدافها تتحدد وبشكل مختلف لكل مرشد...حيث يعمل هذا الأخير على توفير معلومات للمقارنة الاجتماعية والتي يحتاجها المسترشد لتحسين تقديره الذاتي، كما يعمل المرشد على تنظيم تقديرات المسترشد الحالية ويرتكز ذلك على الاختبارات والمقاييس المطبقة عليهم.(الخواجة، 2002: ص ص 50-53)

- الإرشاد غير المباشر:(غير الموجه)

يعتبر كارل روجرز Rogers صاحب هذه الطريقة ويطلق عليها اسم الإرشاد غير الموجه أو الإرشاد الممرز حول الشخص وكلها تشير إلى مضمون واحد في هذه الطريقة والتي يكون فيها موقف المرشد سلبيًا ويقتصر دوره على تهيئة جو نفسي آمن أمام العميل لكي يمكن من الإفصاح عن مشاعره وعلى تقبل المرشد لهذه المشاعر وتوضيحها.

وتفترض هذه الطريقة أن الفرد لديه القدرة على اتخاذ قراراته بنفسه بعد إزالة التوتر الذي يعاني منه نتيجة المشكلة التي يواجهها والوصول إلى التكيف السليم في حياته، وعلى ذلك فإن مسؤولية التعرف على المشكلة ودراستها والوصول إلي حل ممكن لها تقع على عاتق المسترشد نفسه ولا يعدوا دور المرشد إلا أن يكون مستمعا يعمل على تكوين علاقات طيبة بينه وبين العميل وتهيئة الجو الذي

يسمح للفرد بالتخلص أو التخفيف من حدة توتره والذي يحول بين الفرد وبين الاستبصار بمشكلاته ويقتصر جهد المرشد ودوره على ما يأتي حسب الباحث(مختار حمزة 1979):

- تقبل ما يقوله العميل وما يعبر عن مشكلاته دون إصدار أحكام معينة.

- إعادة صياغة عبارات العميل التي يوضح بها أفكاره ومشاعره بطريقة موضوعية فيكون كالمرأة ينعكس عليها انفعالات العميل فيراها واضحة ويتقبلها كجزء من ذاته.

- مساعدة العميل على تركيز أفكاره عن طريق تلخيصها أو التعليق عليها عرضيا سريعا خال من المدح أو الاستهجان فيتيح للعميل أن يفهم نفسه كما هو ويعني ذلك أن المرشد في هذه الطريقة لا يعطي سلطة اقتراح الحلول بنفسه وتوجيه نفسه توجيهها ذاتيا وتحمل مسؤوليته في حل مشاكله وتقرير مصيره.

وتستهدف هذه الطريقة إلى وصول العميل إلى حالة من الفهم والإدراك والبصيرة لمشاكله وصراعاته وقيمه واتجاهاته مما يساعد في الوصول إلى حل لمشكلته بنفسه حيث أن هذه الطريقة تستند إلى فكرة أساسية مفادها أن سلوك العميل لا يمكن فهمه إلا من خلال وجهة نظر العميل وطريقة إدراكه لذاته وللعالم من حوله، أي أن المرشد عليه أن ينظر إلى مشكلة العميل من منظور العميل، كما أن هذا السلوك لا يمكن تغييره إلا إذا كان العميل نفسه يرغب في هذا التغيير، وتتطوي هذه الطريقة على عدة فوائد فهي تساعد العميل على الاستبصار وفهم ذاته وبناء الثقة بالنفس وأن يتعلم العميل كيف يواجه مشكلاته وأن يكون حل مشكلته نابعا من باطنه حتى يكون الحل ذا معنى بالنسبة له، وأن هذه الطريقة تتماشى وتتفق مع أسس الفلسفة الديمقراطية إذ أنه يقوم على مبدأ احترام الفرد مع الاعتراف له بحقه وقدرته على أن يفهم نفسه ويقرر مصيره بنفسه.

ويشير روجرز إلى الفكرة التي تقوم عليها هذه الطريقة هي الإيمان بأن الفرد مهما كانت مشكلته فإن لديه العناصر الطيبة في مكونات شخصيته التي تساعد على أن يتغلب على مشاكله بنفسه وأن الطبيعة البشرية خيرة وأن الفرد العادي قادر على تقرير مصيره بنفسه، وهذا هو الغرض الوحيد الذي يجب أن يفترضه المرشد في عمله عند بدأ الإرشاد، لذا يجب على المرشد أن يتقبل عمله تقبلا تاما دون إصدار أحكاما ودون أن يحل له مشاكله بل يجب عليه أن يهيأ له الجو الذي يجد فيه مجالا للتعبير عن كل انفعالاته، وأهم ركن من أركان هذه الطريقة هو قدرة المرشد على أن يعكس انفعالات العميل حتى يرى العميل هذه الانفعالات في مرشده فيتمكن بذلك من أن يرى نفسه في صورة مقبولة

مادام المرشد يتقبل هذه الانفعالات ويراهما العمل منعكسة عليه ومعنى ذلك أن يكون المرشد قادرا على وضع نفسه في إطار العمل فاهما إياه من وجهة نظره الخاصة.

ولعل من المزايا التي تتمتع بها هذه الطريقة الإرشادية أيضا النظر إلى الإنسان نظرة تفاؤلية باعتباره خير بطبيعته وليس شريرا وأنه يسعى فطريا إلى الوصول إلى النضج والنمو ويصل إلى حل مشكلته ولو وجدت بعض السدود التي تعترض طريقه فإذا ما أزيلت هذه السدود شق طريقه نحو النضج وتحقيق الذات فهي بذلك تهتم بوجود الفرد وتأكيد حريته كما تقوم على أساس الثقة فيما يرويه العميل وعدم الشك في كل ما يقرره، وبذلك تستند هذه الطريقة الإرشادية إلى مقولة سقراط الشهيرة "اعرف نفسك" ذلك لأن معرفة الفرد بذاته تعد أساسا لمعرفته بالعالم الخارجي ويستحيل أن يكون الفرد جاهلا بذاته عالما بالعالم المحيط به، وبلغه علم النفس أن يتعرف الفرد على ما لديه من قدرات وإمكانات واتجاهات وانفعالات ودوافع معرفة موضوعية وعلمية دقيقة.

يعاب على هذه الطريقة على أنها تهمل عملية التشخيص رغم إجماع معظم طرق الإرشاد على أهميتها وهذا فضلا عن أن العميل قد يطلب النصيحة أحيانا ويشعر بالضيق حين لا يقدمها المرشد وبالتالي يشعر باليأس من عملية الإرشاد. (حسين، 2011: ص ص 223-224)

- طريقة الملاحظة وجمع المعلومات في الإرشاد:

عملية جمع المعلومات:

يطلق على عملية جمع المعلومات أحيانا اسم عملية فحص ودراسة الحالة وهناك شروط يجب مراعاتها في عملية جمع المعلومات منها:

سرية المعلومات: وهذا أمر هام، ويجب أن يؤكد المرشد للعميل حتى يتحدث بحرية وثقة في جو آمن، خاصة حين تكتب المعلومات وتحفظ في سجلات وحينما تكون بعض المعلومات مما قد يثير متاعب قانونية أو اجتماعية ولذلك يجب أن تكون الكتابة في معظمها رمزية، ويلجأ بعض المرشدين للتخلص من الحساسية التي تصاحب كتابة الأسماء إلى استخدام أرقام للدلالة على العميل، كاستخدام أرقام فردية في حالة الإناث وأرقام زوجية في حالة الذكور مثلا. ويلجأ البعض الآخر إلى استخدام أسماء مستعارة، ويستخدم بعض المرشدين نظام كتابة الحروف الأولى من الأسماء، أو استخدام نظام الشفرة السرية في كتابة الأسماء.

بذل أقصى الجهد: يجب على المرشد بذل أقصى جهد للحصول على معلومات شاملة كافية، واستخدام كافة الطرق والوسائل والأدوات المناسبة، ومن مصادرها السليمة المسئولة المطلعة، واستغلال كل إمكاناته ومهاراته وفنياته في عملية جمع المعلومات.

المهارة في جمع المعلومات: ويتضمن ذلك معرفة ماذا ولماذا وكيف ومتى ومن يسأل، وإتمام عملية جمع المعلومات بطريقة سهلة وطبيعية، وهذا يحتاج إلى تدريب وخبرة. حث العميل على التعاون: وعلى المرشد حث العميل على التعاون والاهتمام بعملية جمع المعلومات ومساعدة المرشد حتى يستطيع أن يساعده، خاصة في حالات المقاومة وعدم التجاوب. الدقة والموضوعية: وذلك من أجل الوصول إلى التشخيص الدقيق، ومن أجل تقييم عملية الإرشاد بعد تمامها، حيث يمكن إعادة بعض الاختبارات مثلا لملاحظة مدى التغيير الذي طرأ على حالة العميل، ويتطلب ذلك حسن اختيار وسائل المعلومات ومناسبتها "وتفصيل ذلك في الفصل التالي". الصدق والثبات: والصدق هنا يعني أن المعلومات تعبر فعلا عما تعنيه من دلالة على سلوك العميل، والثبات هنا يعني عدم تغيير المعلومات بسرعة بين جلسة وأخرى. التكرار والاستمرار: نحن نعلم أن المعلومات السلوكية الهامة هي التي تتسم بالتكرار "عدد مرات حدوث السلوك" والاستمرار "كم من الوقت استمر السلوك وكم من الوقت حدث السلوك، أي كم من الوقت مضى منذ حدوث السلوك آخر مرة". ولذلك يجب الاهتمام بحصر تكرار السلوك واستمراره. ذلك لأن السلوك العارض المؤقت الزائل ليس في أهمية السلوك المتكرر والمستمر. تقدير العوامل المسببة والأعراض: ويجب تقدير العوامل المسببة والأعراض بدقة في ضوء دليل فحص ودراسة الحالة.

الاهتمام بالمعلومات الطولية: وينبغي الاهتمام بالمعلومات الطولية المتتبعية، لأن حياة العميل وحدة متصلة مستمرة، وسلوكه الحاضر له جذوره في الماضي ويؤدي إلى سلوكه في المستقبل، ونحن نعرف أهمية خبرات الطفولة في حياة كل من المراهق والراشد وأهمية خبرات المراهقة في حياة كل من الراشد والشيخ... الخ.

التأكد: ومن الضروري التأكد من توافر الأدلة الكاملة على السلوك المرضي عند العميل، الاهتمام بالمظاهر المرضية الدائمة طويلة المدى التي تؤثر في سلوك العميل وعلى حياته، كذلك يجب التأني في الحكم، وعدم الاعتماد على الملاحظة العابرة أو الصدفة أو المؤقتة، والتفرقة بين السلوك الاستكشافي والتجريبي وبين الشذوذ والاضطراب السلوكي الحقيقي، وينبغي أيضا التثبت وتجنب

التخمين والاستنتاج الخاطئ، وأخذ المعلومات بحرص قبل اعتبارها نهائية. الاعتدال: والاعتدال مطلوب ومرغوب، إذ يجب عدم التورط في خطأ التعميم السريع أو غير المحدود، ويجب عدم الإفراط في تطبيق القواعد العامة على حالة العميل الخاصة، ويجب وضع الفروق الفردية في الحسبان، ومراعاة الفروق الثقافية والبيئية، والنظر إلى العميل كإنسان فرد له شخصيته الفريدة. تجنب أثر الهالة Halo Effect: ويجب تجنب أثر الهالة في الحكم على العمل، أي أثر الفكرة العامة عن العميل أو الفكرة السابقة عنه أو صفة معينة بارزة فيه أو امتيازه في ناحية معينة. تقييم المعلومات: ومن المفروض أن يقوم المرشد بتقييم المعلومات التي يتم الحصول عليها وتحديد ما إذا كانت حقائق واقعية أو احتمالات، مع سلامة الحكم والتقدير، وتجنب التسامح الزائد أو التشدد، ويمكن مراجعة بعض المعلومات مع الأهل والأقارب والأصدقاء ومن يهتمهم الأمر والأخصائيين، ونحن نعرف أن العميل قد يضل المرشد وقد يختصر المعلومات وقد ينكر وجود مشكلة وقد يكون مضطرب البصيرة لا يدرك طبيعة مشكلاته أو مرضه، ومن ثم لا يتعاون. ويلاحظ ضرورة استمرار عملية تقييم المعلومات وتعديل وتصحيح ما يلزم.

تنظيم المعلومات: ومن المطلوب تنظيم المعلومات وربطها بعضها ببعض وتفسيرها في ضوء بعضها تفسيراً دقيقاً يعطي الضوء على شخصية العميل ومشكلته ومجاله النفسي والاجتماعي. كذلك يجب تلخيص المعلومات وتركيزها وتسجيلها في سجلات يسهل الرجوع إليها. وسيلة وليست غاية: ويجب أن تكون عملية جمع المعلومات وسيلة للوصول إلى تشخيص موفق وعملية إرشاد ناجحة، وليست غاية في حد ذاتها.

ميسرات عملية جمع المعلومات:

هناك أشياء تيسر عملية جمع المعلومات. وأهم هذه الأشياء هو التعاون من جانب العميل والأسرة والمدرسة والمؤسسات الاجتماعية الأخرى.

تعاون العميل: وهذا أمر هام، ومن حسن الحظ أن خدمات الإرشاد النفسي تقدم للعميل العادي أو العميل المضطرب قليلاً المستبصر بحالته، والذي يمكن كسب تعاونه بقليل من الجهد والتشجيع والمهارة.

تعاون الأسرة: ولكل عميل أسرة يهتما أمره، يقضي فيها معظم وقته، وفي كنفها تشكلت شخصيته، وفيها يلعب دوراً اجتماعياً هاماً، وفيها الكثير من أسباب مشكلاته، وتستطيع الأسرة المتعاونة تقديم قدر كبير من المعلومات عن قطاع أساسي من حياة العميل.

تعاون المدرسة: والعميل إذا كان في المدرسة يقضي وقتا طويلا فيها بين زملائه ومدرسيه، وفيها تنمو شخصيته ويعد تربيوا ومهنييا ويتعرض لبعض المشكلات، ومن بين مدرسيه من يكون قريبا منه ويعرف عنه الكثير. وفي المدرسة أخصائيون وبها سجلات، وهذا كله يتيح توافر معلومات مفيدة عن قطاع آخر هام من قطاعات حياة العميل يكمل الصورة التي أعطاها العميل والأسرة لو توافر التعاون. تعاون المؤسسات الأخرى: وفي المجتمع مؤسسات أخرى غير الأسرة والمدرسة يمارس فيها العميل نشاطه وتؤثر في نموه كجهة العمل والنوادي وغيرها، وهذه المؤسسات يقضي العميل فيها قطاعا آخر من حياته، وفيها معلومات وفيها من لديه معلومات مطلوبة لزيادة إكمال الصورة.

مشكلات عملية جمع المعلومات:

قد تعترض عملية جمع المعلومات بعض المشكلات والصعوبات التي تجعلها عملية صعبة ومن هذه المشكلات والصعوبات مايلي:

تغليف الذات Encystment of Self: أي الامتناع عن البوح، والإحجام عن كشف الذات أو مقاومته، وذلك بسبب وجود خصوصيات وأسرار خاصة في محتوى مفهوم الذات الخاص ضمن المعلومات اللازمة لفحص ودراسة الحالة، أو بسبب اعتقاد العميل أنه ليس من حق المرشد التدخل في شئون حياته الخاصة، ومن مظاهر تغليف الذات الكشف عن معلومات مخالفة للواقع، فقد يظهر العميل حبا يغطي كرها كامنا أو العكس، وقد يعتبر البعض كشف الذات نوعا من كشف العورة أو العرى النفسي "

المعلومات المختصرة: والمعلومات المختصرة تعتبر مشكلة حقيقية وصعوبة كبيرة خاصة إذا جاءت في شكل أنصاف حقائق ومعلومات متناثرة كثيرة الفجوات.

ضرورة فهم الإطار المرجعي للعميل: ومن الضروري -حتى تكون المعلومات مفيدة- أن نفهم وجهة نظر العميل نفسه ومن واقع إطاره المرجعي. وفي بعض الأحيان يجد الراشدون صعوبة في فهم سلوك المراهقين أو الأطفال لعدم القدرة على فهم إطارهم المرجعي.

نمو وتغير الفرد: والفرد في رحلة نموه دائم التغير. وبمرور الزمن تصبح بعض المعلومات قديمة، ولذلك يجب الحرص على تتبع المعلومات التطورية وأن تظل متجددة. **التغير الاجتماعي:** إن التغير الاجتماعي السريع جعل فهم الأفراد عبر الأجيال أكثر صعوبة، فالمرهقون والراشدون يكاد كل فريق منهم يعيش في عالم مختلف عن عالم الآخر. ويظهر هذا

بوضوح في القيم والأخلاقيات ... إلخ. وهذا يمثل مشكلة وصعوبة في عملية جمع المعلومات وفحص ودراسة الحالة.

الخريطة العقلية المعرفية لعملية جمع المعلومات:

المرشد النفسي -كمهندس بشري في دراسة سلوك الإنسان ككل- يستند في عملية جمع المعلومات إلى ما يسمى "الخريطة العقلية المعرفية" Cognitive Map التي تكاد تكون مرسومة في مخه كتخطيط مسبق لعملية جمع المعلومات ويتخذها كإطار مرجعي في عمله. وهكذا يكون المرشد أيضا مثله كمثل جغرافي يسير في جمع المعلومات على هدى خريطة عقلية يعرف اتجاه عمله وأهدافه ويعرف طبوغرافية الشخصية ودينامياتها وعوامل الهدم والبناء فيها والعواصف النفسية التي تسبب تفككها والبيئة النفسية التي يعيش فيها إلى جانب العوامل الوراثية ... إلخ. والسؤال الآن: ما هي المعلومات اللازمة لعملية الإرشاد النفسي؟ أهم المعلومات المطلوبة هي:

البيانات العامة: عن العميل والأب والأم وولي الأمر والإخوة والأخوات والزوج والأولاد والأفراد الذين يعولهم والأقارب والآخرين الذين يعيشون مع الأسرة والآخرين الذين يمكن الاستعانة بهم ومحيل الحالة وجهة الإحالة.

الشخصية: بناء الشخصية ديناميا ووظيفيا، ويشمل ذلك المعلومات الجسمية والمعلومات العقلية، والمعلومات الاجتماعية ومعلومات عن الحالة الانفعالية، واضطرابات الشخصية.

المشكلة: تحديد المشكلة الحالية أو المرض الحالي، ودراسة الأسباب والأعراض، وتتبع تاريخ المشكلة أو المرض الحالي، والجهود الإرشادية والعلاجية السابقة، والتغيرات التي طرأت على الحالة، والمشكلات أو الأمراض الأخرى، وطريقة حل المشكلات.

معلومات عامة: وتشمل معدل النمو والغرائز والدوافع والحاجات وحيل الدفاع النفسي، وهدف الحياة، وأسلوب الحياة، ومفهوم الذات، ومستوى التوافق، ومستوى الصحة النفسية.

مصادر المعلومات:

الإرشاد النفسي لا يمكن أن يتم على أساس معادلات ووصفات جاهزة، ولا يمكن في الإرشاد النفسي أن نضغط على أزرار فنحصل على معلومات، وعلى أخرى فنحصل على حقائق، وعلى ثالثة فنحصل على خطط، ولا يمكن أن ندير مفاتيح فنحصل على حلول جاهزة للمشكلات. إن ضخامة عملية جمع المعلومات عن العميل ومشكلته وبيئته تشير إلى ضرورة اشتراك كل العاملين في ميدان الإرشاد النفسي فيها كل حسب تخصصه.

هذا ويجب أن تتعدد مصادر المعلومات كلما أمكن ضمانا للشمول والموضوعية والتأكد. ولا بد أن يثق كل مصدر للمعلومات في سريتها الكاملة وأنها لا تستخدم إلا لأغراض الإرشاد والعلاج، ويجب في نفس الوقت أن يتوافر الشعور بالمسئولية عند إعطاء المعلومات التي يجب أن تكون دقيقة وكاملة بقدر الإمكان.

وقبل الحصول على معلومات من غير العميل يجب تعريفه بضرورة ذلك واستئذانه. وأهم مصادر المعلومات هي العميل أولاً، ثم أهله وذووه، ورفاقه وأصدقائه، والأخصائيون.

المعلومات من العميل:

أحسن مصدر للمعلومات عن العميل هو العميل نفسه، وليس هناك من هو أعرف بالفرد من نفسه، وليس هناك من هو أقدر منه على وصف مشاعره ومشكلاته¹. وهناك بعض المعلومات الخاصة جداً التي يتضمنها محتوى مفهوم الذات الخاص والتي لا يعرفها إلا العميل نفسه. ويجب العمل على إعداد العميل إعداداً جيداً بخصوص دوره ومسئوليته في إعطاء المعلومات حتى يكون فاهماً لأهمية عملية جمع المعلومات، وحتى يكون عند مستوى المسئولية في إعطائها، وحتى يكون كتاباً مفتوحاً يستطيع المرشد أن يقرأ كل ما فيه من معلومات "

ومثل هذا العميل يطلق عليه العميل السهل الذي يدلي بمعلومات ذات قيمة دون لف أو دوران أو كذب أو تضليل. ميل الصعب الذي يراعي عامل القبول الاجتماعي Desirability فهو يدافع عن نفسه في موقف آمن لا يحتاج إلى دفاع، والعميل الصعب إذا كذب فإنما يكذب على نفسه، وإذا ضلل فإنما يضل عليها، وعلى كل حال فنحن نجد أن معظم الاختبارات والمقاييس النفسية تحتوي على مقياس لكشف الكذب. وقد أعد المؤلف "حامد زهران، 1977" "مقياس الكذب" بهدف التعرف على

مدى كذب أو صدق العميل بصفة عامة وفي المعلومات التي يدلي بها بصفة خاصة، وكذلك مدى مراعاة القبول الاجتماعي في استجاباته للاختبارات والمقاييس النفسية.

وكقاعدة عامة يجب أن تؤخذ المعلومات من العميل برضاه وليس قسرًا.

وهناك ملاحظات عامة يجب وضعها في الحساب عند جمع المعلومات من العميل وهي: مدى فهمه لطبيعة وغرض جمع المعلومات وفهمه للتعليمات، واتجاهه نحو عملية جمع المعلومات واهتمامه بها، ورغبته وتعاونيه فيها، والجهد الذي يبذله وقدرته على التعبير عن نفسه، والأمور غير العادية الغريبة التي تصدر منه.

ومن الوسائل المعروفة لجمع المعلومات من العميل، الاختبارات والمقابلة والتقارير الذاتية.

المعلومات من الآخرين:

إلى جانب المعلومات التي تؤخذ من العميل، يمكن أن نجمع معلومات من مصادر أخرى خارجية منها:

الوالدان: يعتبر الوالدين مصدرا غنيا من مصادر المعلومات "خاصة في حالات الأطفال". فهما مسئولان عن الطفل قانونيا واجتماعيا. وهما يعرفان الكثير من التفاصيل عن الطفل بصفة عامة وعن نموه وسلوكه بصفة خاصة، وهما يؤثران في نموه وسلوكه، وربما يكونان سببا من أسباب مشكلاته، وللتعامل مع الوالدين كمصدر من مصادر المعلومات يجب أن يتوافر الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة بينهما وبين المرشد حتى يمدها بالمعلومات اللازمة.

الإخوة والأقارب: يعيش الأخوة والأقارب مع العميل وقريبا منه ويتفاعلون معه ويؤثرون فيه، ويعرفون عنه الكثير عن كذب، وقد يكونون عوامل مسببة لبعض مشكلاته، ويمكن الحصول منهم على معلومات قيمة، ولكن حفاظا على السرية المطلوبة في عملية الإرشاد النفسي يجب اللجوء إلى هذا المصدر في حالات الضرورة فقط، وفي ضوء أخلاقيات الإرشاد النفسي وهناك ملاحظة وهي أن الأخوة والأقارب على الرغم من أنهم قد يعطون معلومات قيمة فعلا إلا أنهم في بعض الحالات قد يكونون منحازين وغير قادرين على إصدار أحكام سليمة، وفي نفس الوقت قد ينقصهم النضج الكافي، والمطلوب للاعتماد عليهم كمصدر للمعلومات.

الأصدقاء: يقضي العميل أوقاتا طويلة مع أصدقائه يلعب معهم أو يذاكر معهم أو يعمل معهم، وهم يعرفون عنه الكثير مما قد لا يعرفه والداه، وإخوته وأقاربه، وهذا الذي يعرفونه يحسن الحصول عليه

إذا تطلب الأمر ذلك مع مراعاة حدود السرية، وفي حالات الضرورة، وهناك بعض الحالات لا ينصح باللجوء فيها إلى هذا المصدر مثل حالات المشكلات السلوكية، وحالات الصداقة الحميمة، ففي الحالة الأولى قد يكون هناك افتراءات، وفي الحالة الثانية قد يكون هناك حماية وانحياز. الأخصائيون: يمكن الحصول على بعض المعلومات المتخصصة من الأخصائيين الآخرين الذين يتعاملوا مع العميل من قبل، مثل المعلم، والأخصائي النفسي، والأخصائي الاجتماعي، والطبيب، في مجال الدراسة أو العمل أو المجال الاجتماعي بصفة عامة.

مصادر أخرى: هناك مصادر أخرى يمكن الحصول منها على معلومات معينة أو خاصة مثل: بعض الراشدين في المجتمع، أو بعض المسؤولين، أو بعض الأفراد الذين يهتمهم أمر العميل لأمر أو آخر، ويجب أن تكون هذه المعلومات في أضيق الحدود وفي حالات الضرورة القصوى حفاظاً على السرية.

البيانات العامة:

يأتي العميل إلى الإرشاد النفسي والمرشد لا يعرف عنه شيئاً أو لا يعرف عنه الكثير، ومن ثم يلزم جمع بعض البيانات العامة عن العميل كشخص وعن بيئته المباشرة: عن والديه أو ولي أمره أو أخوته وأخواته، وأولاده، ومن يعولهم، والأقارب والآخرين الذين يعيشون مع الأسرة، ويمكن الاستعانة بهم ومحيل الحالة أو جهة الإحالة.

والنسبة لهؤلاء جميعاً يلزم معرفة ما يتيسر وما يناسب من المعلومات الآتية:
الجنس: "ذكر/ أنثى".
تاريخ ومحل الميلاد.

العمر: بالسنة والشهر، ويضاف إليه تحديد مرحلة النمو "طفل/ مراهق/ راشد/ شيخ".
العنوان: الدائم والمؤقت، ويوضح عنوان السكن وعنوان العمل "إن وجد".

التليفون: يوضح تليفون السكن وتليفون العمل "إن وجد".

المدرسة أو الكلية أو المعهد أو المؤسسة: اسمها وعنوانها، ورقم تليفونها، والصف الدراسي والقسم.
الحالة الاجتماعية: "متزوج، مطلق، أرمل، أعزب".

المستوى التعليمي والثقافي: "أمي، يقرأ ويكتب، الشهادة الحاصل عليها".

المهنة: يوضح العمل الدائم والعمل بعض الوقت، والعنوان، ورقم التليفون.
الديانة.

الجنسية.

ويضاف إلى المعلومات السابقة ما يلي:

- بالنسبة للوالدين يضاف وجود زوج أم أو زوجة أب.
- بالنسبة لولي الأمر يضاف نوع القرابة.
- بالنسبة للإخوة والأخوات يرتبون حسب الميلاد ومن بينهم العميل، مع ذكر ما إذا كان شقيقاً أو غير شقيق، يعيش بالمنزل أو يعيش بعيداً.
- بالنسبة للأولاد يرتبون حسب الميلاد ويوضح الجنس.
- بالنسبة للآخرين الذين يمكن الاستعانة بهم يضاف نوع القرابة أو العلاقة.
- بالنسبة لمحيل الحالة وجهة الإحالة يضاف تاريخ الإحالة وسببها.

المعلومات الجسمية:

الجسم ومظهره الخارجي ومكوناته هو عنوان الشخصية، وأبرز سماتها الظاهرة، والمكونات الجسمية هي أهم مكونات البناء الوظيفي للشخصية على أساس أنها أظهر المكونات وأسهلها وأدقها قياساً ووصفاً.

ويهتم المرشد النفسي بجميع معلومات جسمية، بعضها معلومات جسمية عامة، وبعضها معلومات طبية، وبعضها معلومات عصبية.

ويعلق البعض على أهمية المعلومات الجسمية الطبية والعصبية ويرون أنها غير ضرورية في الإرشاد النفسي. وهذا غير صحيح، لأن النواحي الطبية والعصبية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمشكلات والاضطرابات والأمراض النفسية، ومن ثم فلها أهميتها القصوى في عملية الإرشاد النفسي، وكذلك فإن المعلومات الطبية والعصبية يجب أن تكون متوافرة على الأقل من باب فحص ودراسة العميل ككل، وذلك أضعف الإيمان.

المعلومات الجسمية العامة:

من المعلومات الجسمية العامة ما يلي:

الشكل الخارجي العام: هو بمثابة اللافتة الخارجية للشخصية، وله أهمية خاصة على الأقل بالنسبة للشخص نفسه، وتشمل المعلومات عن الشكل الخارجي العام معرفة الطول والوزن واللون.

نمط الجسم Somatotype: وترجع أهمية تحديد نمط الجسم إلى ارتباطه بصفات نفسية معينة. فالنمط البدين أو داخلي التركيب Endomorphic أو الحشوي الأساسي Viscerotonia، يميل صاحبه إلى الراحة والاسترخاء والنوم، والبطء في الاستجابة، والمحبة والمرح، والاهتمام بالأكل، والروح الاجتماعية والانبساط، والتسامح، والسهولة والتركيب Mesomorphic أو الجسمي الأساسي Somatonia، يميل صاحبه إلى إثبات الذات والعمل والنشاط والحركة، والسيطرة والعدوان والجرأة وحب المخاطرة والشجاعة، واللامبالاة بمشاعر الآخرين "شكل 33". والنمط النحيف أو الجلدي أو خارجي التركيب Ectomorphic أو المخي الأساسي Cerebrotoia يميل صاحبه إلى التوتر واليقظة والحساسية، والسرعة في الاستجابة والنشاط العقلي والتأمل، وضعف العلاقات الاجتماعية، والقلق "

مفهوم الجسم: Body- concept وهو فكرة الفرد عن جسمه كرمز للذات أو الصورة الذهنية للجسم Body- image أو الذات الجسمية Physical- self. المهارات الحركية: مثل المهارة اليدوية، وزمن الرجوع Reaction Time وهو الزمن الذي يمر بين ظهور مثير حسي وبين بدء الاستجابة لهذا المثير، وهذا مهم في الإرشاد التربوي والإرشاد المهني. المعلومات الطبية:

معظم المعلومات الجسمية اللازمة معلومات طبية، وهذه يمكن الحصول عليها عن طريق الفحص الطبي، وأهم المعلومات الطبية ما يلي:

معلومات طبية عامة: وتشمل معلومات عن الحرارة والنبض وضغط الدم وحالة الدم والبول ... إلخ. ومعلومات عن الرأس: محيطه وطوله وعرضه وارتفاعه وتشكل الجمجمة وعيوبها وإصاباتهما، والرقبة وأي علامات مرضية فيها، والحق واللسان والأسنان وأي عيوب فيها.

أجهزة الجسم: ويشمل حالة ووظائف وأمراض كل من الجهاز الدوري "القلب والأوعية الدموية"، والجهاز التنفسي "الصدر والرئتين"، والجهاز الهضمي "المعدة والأمعاء والكبد"، والجهاز العضلي والهيكل "الحركات النشطة والشاذة والتآزر والإيقاع العضلي وقوة قبضة اليد وهيئة المشي"، وجهاز الغدد، والجهاز البولي، والتناسلي، والجلد "

الحواس: ويشمل فحص الحواس ووظائفها، السمع "قوته أو أمراضه"، والبصر "قوته ورؤية الألوان ومجال الإبصار، وأمراضه"، وحاسة اللمس والشم والتذوق. ويوضح ما إذا كان العميل يستخدم معينات حسية كالسماعات أو النظارات.

العاهات: وتشمل أوجه الإعاقة الجسمية والتشوهات وضروب العجز، وكيف يعوضها العميل وكيف يتغلب عليها والاتجاه نحوها.

الحالة الصحية العامة والأمراض: ويحدد الحالة الصحية العامة للعميل والأمراض التي يعاني منها خاصة الأمراض النفسية والجسمية.

العوامل العضوية المرتبطة بالمشكلة والتي تسببها: تحدد العوامل العضوية والجسمية المرتبطة بالمشكلة والتي تسببها مثل الأمراض، والتسمم، والإصابات، والجروح، والعمليات الجراحية السابقة، خاصة إصابات الحوادث وإصابات الرأس أو حدوث إصابة في المخ.

المعلومات العصبية:

من المعلومات الجسمية الهامة، المعلومات العصبية، فلا بد من توافر المعلومات عن الجهاز العصبي. وأهم المعلومات العصبية ما يلي:

المخ: الاستدلال على وجود أي دليل على تلف المخ، أو أي إصابة مع تحديد نوعها والمنطقة المصابة في الفصوص الجبهي والصدغي والجداري والقذالي، وتحديد أي إصابة في المخ المتوسط، وقنطرة فارول، والنخاع المستطيل والمخيخ.

الأعصاب المخية: تحديد أي إصابة في العصب الأول "الشمس" والثاني "البصري" والثالث "محرك العين المشترك" والرابع "الاستعطافي" والخامس "ثلاثي الوجوه" والسادس "المبعد" والسابع "الوجهي" والثامن "السمعي الاتزان" والتاسع "اللساني البلعومي" والعاشر "المتجول أو الرئوي المعدي" والحادي عشر "الإضافي" والثاني عشر "تحت اللسان".

النخاع الشوكي: دراسة الانعكاسات السطحية والعميقة والعضوية، وإصابات النخاع الشوكي. الأعصاب النخاعية والشوكية، تحديد أي خلل فيها.

الجهاز العصبي الذاتي: تحديد الإصابات الناتجة عن أي اضطراب فيه. الإحساس: تحديد اضطراباته "

المعلومات العقلية:

يهتم المرشد النفسي بجمع معلومات عن النواحي العقلية للعميل، أي الجوانب العقلية من بناء شخصيته مثل الذكاء العام والقدرات العقلية والاستعدادات والعمليات العقلية العليا والتحصيل ... إلخ. ويستفيد المرشد حين يجمع هذه المعلومات العقلية في توجيه عملية الإرشاد نفسها، ويستفيد بما جمع في وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، فمن المتوقع أن عملية الإرشاد تختلف مع العبقري

عنها مع ضعف العقل. وكم يلاحظ المرشدون النفسيون أن عبقرية تلميذ قد تكون هي سبب سوء توافقه في المدرسة، وأن الضعف العقلي لفرد قد يكون هو سبب شقائه طول حياته. ويستخدم في جمع المعلومات العقلية الاختبارات والمقاييس المناسبة، وفيما يلي أهم المعلومات العقلية اللازمة لعملية الإرشاد النفسي:

القدرة العقلية العامة:

هي الطاقة العقلية العامة أي الذكاء العام الذي يدخل في كل أنواع السلوك بدرجة أو بأخرى، ولذلك فمن المعلومات الضرورية جدا معرفة مستوى القدرة العقلية العامة للعميل ونسبة ذكائه. وهذا مهم بالنسبة لكافة مجالات الإرشاد النفسي.

القدرات الخاصة:

هي كل ما يستطيع الفرد أدائه في الوقت الحاضر من أعمال عقلية أو حركية. والقدرات الخاصة تتمايز عن القدرة العقلية العامة، ومن أمثلة القدرات العقلية التي يلزم قياسها القدرة اللغوية والقدرة الفنية والقدرة الموسيقية والمهارة اليدوية والمهارات الحركية الأخرى. ولا شك أن معرفة نصيب العميل من القدرات الخاصة أمر هام خاصة في مجال الإرشاد التربوي والإرشاد المهني.

الاستعدادات:

هي قدرات الفرد الكامنة على تحصيل أنواع معينة من المعرفة أو اكتساب مهارات معينة إذا أعطى التدريب المناسب. ومن أمثلتها الاستعداد الموسيقي، وهكذا فالاستعدادات الخاصة عبارة عن حالة حاضرة تبين ما قد يقدر عليه الفرد في المستقبل، ومن المعروف في الإرشاد التربوي والمهني أن بعض الدراسات والتخصصات وبعض المهن تتطلب استعدادات خاصة تتوافر عند الأفراد بدرجات متفاوتة.

المواهب:

هي القدرات الخاصة التي يتفوق فيها الفرد بصفة خاصة مثل الموهبة الموسيقية وموهبة الرسم. والتعرف على المواهب التي قد ينبغ فيها الفرد أمر هام جدا في توجيهه وإرشاده.

الابتكار:

يجب الحصول على معلومات عن التفكير الابتكاري والخيال الابتكاري والسلوك الابتكاري للعميل بمستوياته المختلفة: الطلاقة والأصالة والمرونة والتنظيم والتركييب المبتكر.

التحصيل:

المقصود هنا الإنجاز في كل شيء بمعناه الشامل نتيجة الخبرات والممارسات على نطاق واسع داخل وخارج المدرسة وفي شكل تطوري مجتمع حتى الوقت الحاضر فمثلا بالنسبة للتحصيل المدرسي يتطلب معلومات عن مستوى التحصيل الدراسي، والمواد المحبوبة وغير المحبوبة، والمواد السهلة والمواد الصعبة، والميل العام نحو المواد الدراسية، وسرعة أو بطء، أو صعوبات التعلم، والتفوق أو التخلف الدراسي، وأسلوب الاستجابة للفضل والنجاح.

معلومات عقلية أخرى:

هناك معلومات عقلية أخرى تلزم لعملية الإرشاد النفسي منها: معلومات عن الذاكرة والإدراك والتخيل "حالتها واضطراباتها"، وعن التفكير "مجرد، منطقي، ابتكاري، سريع، بطيء"، وعن الانتباه "مداه ومدته وحدته"، وعن الكلام والمهارات اللغوية "حالتها واضطراباتها" ... إلخ.

المعلومات الاجتماعية:

يهتم الإرشاد النفسي بالفرد ككائن اجتماعي تمثل المكونات الاجتماعية لشخصيته جانبا هاما يجب العناية بدراسته وجمع معلومات وافية عنه.

ويعتبر البحث الاجتماعي الوسيلة الرئيسية للحصول على **المعلومات الاجتماعية**. وتشتمل المكونات الاجتماعية للشخصية على المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد وعلى عملية التنشئة الاجتماعية التي تكسبه صفة الإنسانية وعلى تأثير كل من الأسرة والمدرسة والصحة ومجال الدين والاتجاهات والقيم والميول والهويات والخلفية الاجتماعية والاقتصادية ومجال المهنة ... إلخ. (زهران، 1998: ص ص 135-151)

وسائل جمع المعلومات:

"تتنوع وسائل جمع المعلومات اللازمة لعملية الإرشاد، ولذلك فإن استخدام عدد من هذه الوسائل سهل وممكن. وذلك للثبوت من المعلومات، والتأكد من دقتها وموضوعيتها.

وفي دراسة وفهم العميل من أجل مساعدته، يجب أن تتعدد وسائل جمع المعلومات لأسباب كثيرة. فمن النادر أن يستطيع المرشد الاعتماد بكفاية على استخدام وسيلة واحدة. ونحن لا نعرف وسيلة واحدة تؤدي إلى جميع الأغراض وتصلح لجمع المعلومات المطلوبة لإنجاح عملية الإرشاد. هذا إلى

جانبا أن بعض وسائل الإرشاد تقوم على تقدير الكمي، وبعضها يقوم على التقدير الكيفي، وبعضها يتسم بالموضوعية وبعضها بالذاتية.

إن تعدد الوسائل يجعلها تكمل بعضها بعضا وتؤكد بعضها بعضا. وصحيح أن هناك وسائل ممتازة وتصلح الواحدة منها لجميع المعلومات اللازمة، ولكن هذا الامتياز يزداد في يد مرشد، قد لا تكون كذلك في موقف آخر أو مع حالة أخرى، أو في يد مرشد آخر، فمثلا هناك بعض الاختيارات التي تعتبر وسائل ممتازة ولكن من المعروف أن بعض العملاء لا يستجيبون استجابات طيبة، بدليل حصولهم على درجات عالية على مقاييس الكذب التي تتضمنها هذه الاختبارات، فإذا كنا نقيم ذكاء العميل، فسوف نستخدم اختبارات ذكاء، وإذا استخدمنا اختبار ذكاء واحد فهذا لا يكفي. وتحسب نسبة ذكائه من متوسط نتائج الاختبارات ويجب أن يضاف إلى ذلك تقديرات المدرسين لأنهم أقرب الناس إلى التلميذ وأقدرهم على تقدير مستوى ذكائه.

ومما يلاحظ في ممارسة الإرشاد النفسي أن بعض المرشدين يكتفون باستخدام بعض الوسائل دون الأخرى، أو يفضلون بعض الوسائل ويستغنون تماما عما سواها، فمثلا المرشدون الذين يفضلون طريقة الإرشاد غير المباشر والمركز حول العميل يقيمون وزنا أكبر للسيرة الشخصية والتقارير الذاتي على حساب باقي الوسائل.

الشروط العامة لوسائل جمع المعلومات:

هناك شروط عامة يجب مراعاتها في جميع وسائل جمع المعلومات، وهذه الشروط نذكرها هنا وجملة تقاديا لتكرارها عند الكلام عن كل وسيلة على حدة، أما الشروط الخاصة بكل وسيلة فسوف نذكرها في مكانها تحت عنوان شروطها وعوامل نجاحها.

ومن الشروط العامة لوسائل جمع المعلومات ما يلي:

السرية: يجب تأكيد سرية وأمن المعلومات التي تجمع عن العميل عن طريق جميع الوسائل وطمأنته عن طريق تدوينها وتسجيلها في شكل رمزي لا يستطيع قراءته الأفراد العاديون، ويجب تأكيد أن التقارير والسجلات تحفظ بأمانة وسرية تامة بحيث تكون بعيدة عن أيدي غير المتخصصين وبحيث لا تستعمل إلا لأغراض الإرشاد النفسي، كذلك يجب تأكيد احترام رغبة العميل إذا وُحِد من يطلع على المعلومات ومن لا يطلع عليها.

التخطيط، يجب التخطيط والتحديد المسبق لاستخدام وسيلة لجمع المعلومات وتحديد المعلومات المطلوب الحصول عليها، والهدف من الحصول عليها.

التنظيم: يجب تنظيم المعلومات التي يتم الحصول عليها في تسلسل واضح.

الدقة: ويتضمن ذلك الدقة في استخدام وإجراء الوسيلة، والدقة في تحري المعلومات، بحيث تكون مطابقة للواقع، والبعد عن التقديرات الجزافية أو التقريبية أو العامة، ويجب أن يكون للأرقام اعتبارها ومعناها لأنه لغة اصطلاحية مشتركة "مثل متوسط الذكاء 100 وانحرافه المعياري 15" ونحن نلاحظ أحيانا أن بعض المعلمين حين يحصل تلميذ على درجة 95 من 100 يكتب تقديره "جيد" وهذا طبعا خطأ وغير دقيق لأن التقدير في هذه الحالة "ممتاز"، وكذلك يجب تحري الدقة في تفسير المعلومات واستنتاج دلالتها النفسية بأسلوب علمي والبعد عن الأسلوب الإنشائي والدرامي.

الموضوعية: يجب أن تكون وسائل جمع المعلومات موضوعية. ويجب توخي الموضوعية في عملية جمع المعلومات وفي تفسيرها، ويجب البعد عن الذاتية والآراء الشخصية بقدر الإمكان.

المعيارية: ويقصد بالمعيارية هنا معناها العام أي الحكم على العمل في ضوء المعايير الخاصة بجنسه وعمره وثقافته.

التسجيل: يجب تسجيل كل المعلومات التي يتم الحصول عليها حتى لا تكون عرضة للنسيان ويجب أن تسجل المعلومات عقب الحصول عليها مباشرة، ويجب تحديد وتسجيل تواريخ المعلومات، وذلك مهم لمعرفة دلالتها بالنسبة لمرحلة النمو ومعرفة التقدم في الإرشاد، إذا أعيد التقييم أو الاختيار مثلا، ومعرفة مدى التقدم واتجاه التغير الذي يحدث ... وهكذا كذلك يجب تسجيل اسم الأخصائي الذي جمع المعلومات أو أضافها. (زهران، 1998: ص ص 175-178)

الملاحظة الإرشادية:

" يقول يوجي بارا **Yougi Barra** : يمكنك ملاحظة الكثير فقط بالمشاهدة. هذه العبارة تشير إلى أن الملاحظة أصبحت من الفن الضائع الذي أصبح لا يمارس بجدية" (Young ; 1992 : p86)

تعد الملاحظة الإرشادية من أهم الوسائل إن حسن استخدامها في ملاحظة وفهم وتشخيص وتفسير السلوك. ذلك لأن الشخص مهما كان حريصا ومتحكما في ألفاظه وعباراته إلا أن هناك أشياء لا يستطيع التحكم فيها، وتكون دلالتها واضحة لكل ذي عينين وبصيرة يستطيع أن يسير أغوارها مثل: نظرات العين، تعبيرات الوجه، الانفعال، المظهر الشخصي، مقدار التطابق بين ما يقوله وما يظهر عليه فعلا من انفعالات ومشاعر. وهي أمور تكون ملاحظتها جد هامة بالنسبة لكل شخص يعمل في مجال السلوك الإنساني.

يعرف محمد ماهر عمر الملاحظة بأنها عبارة عن وسيلة علمية منظمة تستخدم لتثبيت فرض ما أو يفيه حول ظاهرة سلوكية معينة بحيث يكون التركيز متضمنات محددة فيها، وتهدف الملاحظة إلى اختيار الأداء السلوكي لفرد معين ومدى علاقته بسلوكيات الأخرى في المواقف المتباينة أو سلوكيات أشخاص آخرين تربطهم صلات اجتماعية به، وذلك من خلال فترة زمنية معينة تختلف مدتها حسب طبيعة الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها، بشرط أن تتم الملاحظة بموضوعية ووضوح وتكامل. ويعرفها Watkins بأنها وسيلة هامة من الوسائل التي يلجأ إليها الإرشاد النفسي لفهم السلوك، وفهم دلالاته في إطار كلي متكامل.

من مزايا الملاحظة الإرشادية حسب (لطيف فهمي وآخرون 1981):

- تتيح الفرصة لملاحظة السلوك التلقائي الفعلي في المواقف الطبيعية بدلا من القياس في المواقف المصطنعة كما في الاختيارات.

- تقضي على مقاومة بعض الأفراد في التحدث عن أنفسهم بصراحة فلا تتأثر برغبة الشخص أو عدم رغبته في التحدث كما يحدث في المقابلة.

- وسيلة فريدة للحصول على حقائق معينة يتعذر معها استخدام أدوات أخرى كما هو الحال في دراسة الأطفال الصغار.

- يتم تسجيل السلوك في نفس الوقت الذي يتم فيه، فيقل بذلك احتمال تدخل عامل الذاكرة لدى الملاحظة، خاصة بعد نقد وسائل التسجيل الآلية التي مكنت تسجيل كافة عناصر الملاحظة.

- يمتد استخدام الملاحظة إلى الأدوات الأخرى إذ يستطيع الملاحظ المدرب أن يلاحظ خلال الاختبار النفسي عددا من العناصر أو السمات مثل: مدى الاهتمام بالاختبار وتعاونه أو سلبيته، التغيرات الانفعالية... الخ

أنواع الملاحظة الإرشادية:

تنقسم الملاحظة إلى أربعة أنواع يوجزها فرج طه في:

- **الملاحظة الميدانية:** حيث يلاحظ الباحث الظاهرة في المجال الطبيعي الذي تحدث فيه الظاهرة بشكل تلقائي، ثم يلاحظها ويسجلها بدقة وتفصيل، فإذا اتضح له أنه نسي شيئا هاما لم يلاحظ أو

شك في بعض ما لاحظه أمكنه أن يرجع الى ميدان الظاهرة ويعيد ملاحظتها واستكمال ما فاتته والتأكد مما شك فيه.

- **الملاحظة بالمشاركة:** حيث يتواجد الباحث مع من يلاحظهم ويشاركهم نشاطهم وكأنه واحد منهم، ويقوم أثناء ذلك بتسجيل ما يلاحظه.

- **الملاحظة الطارئة:** وهي ملاحظة ظاهرة لم يكن الباحث متوقعا حدوثها، وأنها حدثت بالمصادفة المحضة أمامه فانتهز هذه الفرصة وقام بتسجيلها، كملاحظة كارثة ما لوحظ من سلوك الناس وتصرفاتهم وقت وقوعها.

- **الملاحظة الذاتية:** وهي الشيء الذي يعمل فيها القائم بالملاحظة إلى ملاحظة ذاته من الداخل: تفكيره، مخاوفه، ألامه، انفعالاته، عواطفه...وهي تعرف بالاستبطان.

وحسب (سهام أبو عيطة 1988) فإن إمام المرشد بمهارات الملاحظة يكون من خلال التأكيد على المهارات التالية:

- ضرورة الإمام بأنواع الملاحظة المختلفة.

- مهارة إجراء الملاحظة وفق إعداد مسبق لقائمة الأنشطة أو السلوك المراد ملاحظته أو المكان المعد لإجراء المقابلة.

- مهارة التسجيل للملاحظة (تسجيل سمعي أم صورة وصوت)

- إعداد استمارة ملاحظة وفق أساليب علمية مثل أسلوب التصنيف إلى فئات دفعة تقسيم ليكرت الخماسي أو أي تصنيف آخر. مثال: نلاحظ مدى مشاركة طالب في الأنشطة المدرسية ويكون تقييم الملاحظة وفقا للاتي:

- مشاركة باهتمام واضح جدا.

- مشاركة باهتمام.

- مشاركة باهتمام عادي.

- لا يظم مشاركة.

الجوانب المراد ملاحظتها:

من الثابت أنه صعب جدا ملاحظة كل سلوك وتصرف: الشخص (دفعه واحدة) لذلك من الأفضل تحديد الجوانب المراد ملاحظتها، بل والاستعانة ببطاقة ملاحظة، ووضع الدرجة أمام الفئة التي تعبر عن (كم) تواجد هذا السلوك ولعل: كراسة ملاحظة تقدير سمات الشخص لكل من (عطية هنا وعماد الدين إسماعيل) خير نموذج على ذلك. إذ تتكون الكراسة من ستة أقسام:

القسم الأول: عبارة عن البيانات الأولية والعامه عن المفحوص وأسرته.

القسم الثاني: بيانات عامة عن حالته الجسدية (الطول الوزن التناسق)

القسم الثالث: بيانات عن القدرات الأولية العقلية وكذا التحصيل الدراسي ومدى التناسق والتناغم ما بين القدرات العقلية والتحصيل الدراسي.

القسم الرابع: سمات الشخصية ومميزات السلوك الاجتماعي وهو القسم الرئيسي في البطاقة.

القسم الخامس: ملاحظات عامة عن الشخصية.

القسم السادس: الانحراف النفسي ويشمل أعراض الاضطراب النفسي التي لوحظت على الفرد موضوع الملاحظة.

إجراءات الملاحظة الإرشادية:

تمر الملاحظة بمرحلتين هما حسب (فطيم واخرون 1981):

أولاً: مرحلة الإعداد: وهي مرحلة التخطيط المسبق للملاحظة وتتضمن:

- تحديد هدف الملاحظة.
- جوانب السلوك موضوع الملاحظة.
- الاتفاق على التعريف الإجرائي للسمات السلوكية للملاحظة.
- تحديد زمن الملاحظة.
- تحديد أماكن الملاحظة.
- تحديد أدوات التسجيل المستخدمة.
- تحديد عينات السلوك الممثلة للملاحظة والتي تغطي مختلف المواقف.

ثانيا: مرحلة التنفيذ:

وتتضمن بدأ الملاحظة، حيث يتم تسجيل ما نلاحظه في الأزمنة والمواقف المختلفة، ثم دراسة هذه الملاحظات بدقة ومحاولة الربط بين بعضها البعض، وبينها وبين البيانات الأخرى من مختلف الأدوات وبعد ذلك تتم عملية تفسير ما نلاحظه.

الشروط الواجب توافرها لإتقان مهارة الملاحظة الإرشادية:

يجب مراعاة الشروط والأسس التالية:

- على المرشد قبل أن يشرع في الممارسة لهذه المهارة أن يحدد الأهداف الأساسية المراد تحقيقها.
- يجب على المرشد بعد تحديد الأهداف وأن يحدد الاستجابات السلوكية المراد ملاحظتها عند الشخص صاحب المشكلة.
- يجب على المرشد بعد تحديد هذه الاستجابات أن يحدد الطريقة الملائمة التي يمكن استخدامها في الملاحظة.
- بعد تحديد الطريقة الملائمة للملاحظة عليه أن يحدد المكان المناسب الذي سوف يلاحظ (الشخص صاحب المشكلة) فيه.
- يفضل ملاحظة (شخص) واحد فقط أن كان منتظما في عمله الإرشاد النفسي الجماعي.
- يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية المستمرة في بيئتها الطبيعية كما تحدث تلقائيا في صورتها العادية.
- يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية قليلة الحدوث في موقف مفتعل في غرفة الإرشاد مثل قياس القلق عند مسترشد ما بوضعه في موقف مدير.
- عند تعذر ملاحظة استجابة سلوكية معينة في بيئتها الطبيعية لسبب أو لآخر يفضل ملاحظتها في غرفة الإرشاد النفسي بعد تجهيزها لحد ما يماثل تلك البيئة الطبيعية.
- إذا استدعى الأمر ملاحظة عدد من المسترشدين في نفس الوقت يجب على المرشد النفسي الاستعانة بزملاء ملاحظين متدربين لمساعدته في الملاحظة على أن يشرح لهم الهدف منها.
- محاولة تذكر الظواهر السلوكية المصاحبة للاستجابات التي تحت الملاحظة حتى يمكن تفسيرها بأمانة ودقة.
- الالتزام الكامل بالسرية المطلقة في ملاحظة المسترشدين.

غرفة الملاحظة الإرشادية:

وحسب الباحث (محمد ماهر عمر 1981) فإنه يطلق على غرفة الملاحظة الإرشادية غرفة المراقبة حيث تستخدم في مراقبة ما يدور داخلها. وتعتبر غرفة الملاحظة ضرورية وأساسية كعنصر هام وفعال يشكل أحد مكونات البيئة المهنية في أي وحدة إرشادية ولا سيما تلك التي تستخدم في الحياة الدراسية الأكاديمية حيث أن غرفة الملاحظة تسهم إلى حد كبير في تدريب المرشدين على أساليب الإرشاد المختلفة وفتياته ومهاراته المختلفة وذلك ضمن برامج دراستهم العملية وتدريبهم الميداني، كما أن غرفة الملاحظة لا غنى عنها بالنسبة للمرشدين النفسيين الممارسين لمهنة الإرشاد النفسي في مجالاته المختلفة، حيث لا تخلوا مكاتبهم ولا مراكزهم الإرشادية بأي حال من الأحوال، وذلك من أجل التوصل إلى حل جديد من فروض ونظريات وأساليب وطرق وفتيات ومهارات في البيئة المهنية. ومن المواصفات التي يجب توفرها في غرفة الملاحظة مايلي:

- يجب أن تفصل الطريقتان (الملاحظة والإرشاد النفسي) بجدار مشترك تتوسطه مرآة زجاجية one way mirror بحيث تسمح بالرؤية خلال جانب واحد منها يكون في غرفة الملاحظة، وتحجبها خلال الجانب الآخر الذي يكون في غرفة الإرشاد النفسي حتى يمكن الملاحظة دون رؤية كل ما يدور فيها بينما لا يراهم أحد منها.

- يجب أن تجهز غرفة الملاحظة بسماعات خاصة متصلة بغرفة الإرشاد، حتى يتمكن الملاحظون من سماع كل ما يدور بين المرشد والمسترشد أثناء المقايسة الإرشادية، وحتى تتحقق الملاحظة بشقيها الرؤية والسمع.

- يجب أن تحتوي غرفة الملاحظة على كاميرا التصوير التليفزيوني الفوري (فيديو) بحيث تكون مجهزة بالاتصالات اللازمة للتسجيلات الصوتية لكل ما يدور بين المرشد والمسترشد.

- أن تحتوي غرفة الملاحظة على عدد من المقاعد المريحة لا يشترط فيها أن تكون متحركة، ولا يشترط فيها أي مواصفات خاصة غير أنها توفر الراحة للجالسين عليها. وأن يكون عدد المقاعد على قدر عدد الملاحظين.

- أن يكون باب الغرفة مغلقا باستمرار عندما يكون الملاحظون بداخلها حتى لا تتسرب أصواتهم خارج الغرفة إذا أرادوا تبادل الرأي أو المشورة حول حادثة سلوكية معينة قد تصدر من المسترشد الذي يلاحظونه أثناء المقابلة الإرشادية.

- إن تكون النوافذ إن وجدت في غرفة الملاحظة مغلقة باستمرار مسدلة الستائر التي تحجب الرؤية بين من فيها من الملاحظين ويفيد غلق النوافذ في منع تسرب الأصوات للخارج.

- ليس بالأهمية بما كان أن تفرش أرضية الغرفة بالسجاد إلا إذا كانت وقاية من البرد أثناء الشتاء. (غانم، 2006: ص ص 157-168)

تساعد الملاحظة الإرشادية في جمع المعلومات حول المسترشد والتي سبقت الإشارة إليها مراعيًا في ذلك على سرية المعلومات والمهلة في جمعها وكذا اعتماد المعلومات الدقيقة والموضوعية والتي تساعد في فهم شخصية المسترشد وكذا المشكلة التي يعاني منها حتى يتمكن المرشد من وضع الخطة اللازمة والأساليب الملائمة لإرشاد وتوجيه المسترشد تريويًا.

وهناك طرق أخرى لجمع المعلومات من المسترشد تتمثل في:

- المقابلة:

يشيع استخدام المقابلة في البحوث الكيفية بسبب فعاليتها في جمع المعلومات التفصيلية خاصة، ولأنها حسب (انادون 1991) توفر فرصة استكشاف موضوع معين بدلا من تقييد الردود كما هو الحال في الاستبيان المغلق.

وهي تتمثل في محادثة بين طرفين (شخصين أو أكثر) حول موضوع معين وفقا لمعايير وأنماط محددة. (دليو، 2014: ص 210)

" في المقابلة الإرشادية كل من المرشد والمسترشد يؤثران في بعضهما البعض عند مستويات مختلفة خلال تفاعلهم السلوكي... فالمرشد يحتاج إلى اختبار سلوكياته السابقة التي لها آثار على تفكير المسترشد. (Kell & Mueller ;1966 : p p 7-8)

- أنواع المقابلة:

أ- " من حيث الأسلوب:

- 1- مقابلة مبدئية: وهي المقابلة التمهيدية مع المسترشد ويتم فيها الاتفاق الإجراءات الإرشادية اللاحقة، وتحديد موعد اللقاءات، والتعارف وبناء الثقة والإلمام بتاريخ الحالة بصورة عامة.
- 2- مقابلة قصيرة: وتستغرق وقتا قصيرا عندما تكون المشكلة بسيطة وطارئة وسهلة وواضحة. وقد تكون مقدمة لمقابلات أخرى.
- 3- مقابلة مقيدة مباشرة: وهي التي تكون مقيدة بأسئلة محددة ومعدة مسبقا من قبل المرشد بهدف الحصول على معلومات محددة ومقننة.
- 4- مقابلة حرة غير مباشرة: وهي غير مقيدة بأسئلة أو معلومات أو تعليمات محددة بل تترك للمسترشد الحرية في طرح الأفكار التي يريد عن طريق التداعي الحر للأفكار والمعاني وبطريقته الخاصة.

ب- من حيث الغرض:

- 1- مقابلة أولية: تهدف إلى التعرف على طبيعة المشكلة
- 2- مقابلة تشخيصية: تهدف إلى تشخيص المشكلة التي يعاني منها المسترشد.
- 3- مقابلة إرشادية: تقدم بها معلومات محددة تتعلق بموقف يواجه المسترشد ويحتاج فيه إلى التوجيه بسيط. " (التميمي، 2016، ص 40)

المقابلة الإرشادية Interview يعرف آلاين روس المقابلة بأنها عبارة عن علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر، الشخص الأول هو أخصائي التوجيه والإرشاد أو التشخيص، ثم الشخص أو الأشخاص الذين يتوقعون مساعدة فنية محورها الأمانة وبناء العلاقة الناجحة. أما "بنجهام، ومور، وجستاد , Moore, Gustad ,Binghaam فيرون" بأن المقابلة هي محادثة موجهة "لغرض محدد" غير الإشباع الذي يتم عن المحادثة نفسها"

والمقابلة الإرشادية الأولى هي العملية الأولية التي تحكم العلاقة التفاعلية بين المرشد النفسي والعميل، ويبنى عليها المرشد الكثير من خطوات عمله وتوقعاته، وهو يود أن تأتي كما يتمنى، دافئة، مترفة، متقبلة، لا زيف فيها، تشبع الأمن في نفس العميل، ويطلق عليها في كثير من الأحيان مقابلة التهيئة Initial Interview، أو المقابلة الأولية .

وكثيرا من المتخصصين وغيرهم من الذين يعتقدون أن هذا النوع من المقابلة يشبه تلك الصور من المقابلات التي تجرى في الاختبارات النفسية، ومقابلات الالتحاق بالكليات العسكرية أو المعاهد أو المقابلات المتعلقة بالوظائف، ولكن المقابلة الأولية في العملية الإرشادية تختلف تماما لما لها من أهمية قصوى في العملية الإرشادية، أما باقي المقابلات التي تأتي بعدها فيمكن أن نطلق عليها جلسات الإرشاد Counseling Sessions .

الضوابط المهنية التي يجب أن تتبع في الجلسة الإرشادية الأولى.

فيما سبق أشرنا إلى أهمية المقابلة الإرشادية الأولية ولذا يجب أن تتضمن هذه المقابلة على عدة
تكنيكيات هامة وهي:

-موعد المقابلة:

يحتاج المرشد النفسي أن يحدد موعدا لمقابلة العميل ،ويكون العميل على علم بهذا الموعد الذي
يشتمل على اليوم والتاريخ والساعة،ويمكن إعلام العميل مباشرة أو عن طريق الجهة المحول
منها،وعلى المرشد الالتزام بمواعيد المقابلة لأن ذلك يتيح لدى العميل نمودجا سلوكيا علاجيا في بعض
الحالات التي ترغب في المحافظة على الوقت والصدق في السلوك، ولا يجب أن تقتصر المواظبة
على التوقيت في هذه الجلسة فقط ولكن يجب أن تمتد لكل الجلسات الإرشادية الأخرى.

-مكان المقابلة"بيئة الإرشاد"

تحل البيئة الإرشادية التي يقوم فيها المرشد النفسي بعمله الإرشادي مع العملاء مكانة هامة في
إنجاح العملية الإرشادية،ويجب إلا ننسى ونحن بصدد الأعداد لجرة المرشد النفسي حاجات العميل
وخاصة تلك الحاجات النفسية وما يعتره من مشاعر وانفعالات حين يأتي إلى مكتب المرشد
النفسي،وتعكس البيئة المطلوبة من العميل الإحساس بالدفء والود من قبله للجلسة الإرشادية.

وفي كثير من الأحيان لا يستطيع المرشد النفسي التحكم في اتساع حجرة البيئة الإرشادية للعميل
وعليه إلا يشغل نفسه بها كثيرا،وما يهمننا في حجرة الإرشاد أن تتوفر الطمأنينة،والخصوصية
للمرشد،بحيث لا يكون هناك مقاطعات للعمل الإرشادي من تليفونات أو استقبال أشخاص .

ويجب أن تحتوى غرفة الإرشاد النفسي "البيئة الإرشادية" على مقعدان مريحان معدان لاستخدام
المرشد والعميل ،ويجب أن يكون مقعد المرشد من النوع الذي يسهل معه الدوران يمين ويسار وعلى
كل اتجاه،ويجب أن يكون هناك تقارب مكاني بين المرشد والعميل وتعتبر المسافة التي تفصل المرشد
عن العميل هامة إذ لا يجب أن تكون متسعة فيسبب ذلك الشعور لدى العميل بالبعد ،ولا أن تكون
قريبة بحيث لا يشعر العميل بعدم الارتياح والتوتر،كذلك يجب أن تخلو حجرة الإرشاد من أي مصادر
مشتتات انتباه ،وأن تكون مستوفاة شروط التهوية والحرارة المناسبة.

كذلك يجب أن تحتوى الغرفة الإرشادية على مكان مغلق لحفظ ملفات العملاء للحفاظ على أسرارهم المهنية.

-مدة الجلسة:

تتوقف زمنية الجلسة الإرشادية على مجموعة من الاعتبارات ويأتي في مقدمتها العمر فزمنية الجلسة الإرشادية للطفل تختلف عن الراشد والمسن، وفي العادة يجب إلا تزيد مدة الجلسة للأطفال أقل من السابعة عن ثلثي الساعة "20دقيقة"، وتزداد لمن هم أكبر سنا حتى تصل إلى حدود ساعة "60دقيقة".

-التحضير للمقابلة:

في كثير من مراكز الإرشاد النفسي المتخصصة يكون مطلوبا من العميل تعبئة بيانات بعض البطاقات التي تشتمل على تاريخ الحالة وبعض المعلومات عن المشكلة التي يعانيتها وغيرها، كما قد يكون مطلوبا من العميل "في بعض مراكز الإرشاد المهني " إجراء بعض الاختبارات قبل أن يبدأ عمله مع المرشد ،وتسمى هذه الإجراءات بالتحضير أو المقابلة التحضيرية Intake ، والبيانات التحضيرية التي نحصل عليها من العميل يجب أن تكون متاحة للمرشد النفسي قبل موعد المقابلة الأولى ،لكي تساعد المرشد وتوجه في عمله،خصوصا في الإرشاد الطلابي ،فمن الأفضل للمرشد أن يطلع على مجموعة من المعلومات وخاصة أن كثيرا من المعلومات حول طلاب المدرسة تكون متاحة للمرشد ،وبالاطلاع عليها يستطيع أن يقدر المرشد مدى حدة المشكلة للطالب.

أهداف المقابلة الأولى "مقابلة التهيئة":

يحاول المرشد النفسي جاهدا إلى تكوين الألفة بينه وبين العميل ،وكذلك التعرف على مشاكله أو مشاغله التي جاء من أجلها للإرشاد، وفي العادة وعن طريقة الممارسة العيادية نستطيع أن نقول أنه لا تبنى الألفة من الجلسات الأولى وإنما تتمو جلسة بعد أخرى نتيجة توافر مقومات العلاقة الإرشادية.

ويحدد أيزنبرج وديلانى "1977 Eisenberg & Delaney الأهداف الآتية للمقابلة الأولى وهى:

-توليد اتصال منفتح ،وأمين وكامل حول المشغوليات التي تحتاج للمناقشة،والعوامل والخلفية المرتبطة بهذه المشغوليات.

-العمل على تحقيق مستويات تزداد عمقا من التفهم والاحترام والثقة بين المرشد والعميل.

-مساعدة العميل على أن ينظر للإرشاد على أنه يساعده على تحقيق شئ مفيد له عبر الجلسات الإرشادية.

-التعرف على المشكلات والمشغوليات التالية في الأهمية ،أي التي يحتاج المرشد أن يركز عليها في الجلسات التالية.

- تكوين نظرة كلية لدى العميل ،بأن الإرشاد هو عملية ينبغي على طرفيها (المرشد والعميل)أن يعمل كل منهما بجد للتعرف على العميل وفهمه وفهم مشكلاته مشغوليته.

-الحصول على معلومات حول العميل فيما يتصل بحل مشكلاته والتعامل مع مشغوليته.

وفي نهاية المقابلة الأولى يجب على المرشد النفسي والعميل أن يصل كل منهما إلى قرار حول استمرار علاقتهما،وأن اتفقا على استمرار علاقتهما فإن عليهما أن يتفقا على ميعاد الجلسة القادمة،ويجب على المرشد أن يمهد للعميل بقرب انتهاء الجلسة،ويمكنه أن يستخدم مهارة التلخيص للجلسة Feed back ،وعلى المرشد تسجيل المقابلة كاملة وما دار بداخلها.

المقابلة الإرشادية الجماعية Group Counseling Interview

وتستهدف هذه المقابلة توفير الكثير من الجهد ، وسرعة الوقت ،وقلة التكاليف ،وتشير الخبرات الإكلينيكية والعملية في استخدامها في العلاج الجماعي والعائلي تشير إلى أنها لا تخلو من مزايا وعيوب ،ويتراوح أعداد المجموعة في هذه المقابلة الإرشادية الجماعية والتي تستخدم للتشخيص والعلاج معا بين (10-12) شخصا يتم إيجاد التناسق بين لأفرادها والعمل على تهيئتهم على يد مدرب مختص على مستوى عال من المهارة ،ومن أبرز مزايا المقابلة الإرشادية الجماعية كالتالي:

- التشجيع على التعبير والمشاركة.

-إمكانية الحصول على أوسع مدى من الاستجابة نتيجة وجود مدى أوسع من الخبرة والتبادل التفاعلي في الجماعة.

- يساعد التفاعل الاجتماعي على سهولة تذكر التفاصيل عن الخبرات.

- الجو الجماعي يخفف عن الفرد مشكلاته حين يسمع مشكلات الآخرين التي غالبا ما تكون أكبر من مشكلته وهو بدوره يخفف عنهم ويساعدهم .

أما عيوب (المقابلة الإرشادية الجماعية) فهي كالتالي:

-تحتاج لأخصائي على مستوى عال من الخبرات والمهارات والتدريب والمعرفة بديناميات الجماعة والتفاعل .

-لا تتجح المقابلة الجماعية ما لم يكن أفراد المجموعة في حالة إعداد وتناسق وانسجام مسبق، وتقارب في السن، والثقافة، والمستوى الاقتصادي، ونوعية المشكلات ودرجة حدتها وعندها يولد التفاعل ثمارا محددة.

- قد يكون (الخبث والخوف) عائقا عند بعض الأفراد.

- قد يحتكر بعض الأعضاء المناقشة والدور ويخرجون عن أهداف وموضوع المناقشة.

-المقابلة الجماعية قد لا تمثل (البيئة المحلية)كلها في المشروعات الاجتماعية ومشاريع التنمية.

وعلى الجانب الآخر هناك كثير من المقابلات الإرشادية التي يحتاج المرشد الإلمام بها وبأنواعها ومنها على سبيل المثال:

مقابلة الالتحاق بالعلاج أو المؤسسة Admission or Intake Interview

والهدف من هذه المقابلة القصيرة تحديد حالة المريض بصفة مبدئية وإمكانية قبوله بعد دراسة استمارة يقوم بإملائها ،أو تحويله لجهة أخرى،ويمكن أن يصنف الفرد بها تصنيفا مرضيا إذا كان الأخصائي في المقابلة ذا مهارة عالية فتصبح لها قيمة تشخيصية ،وقد تكون غاية هذه المقابلة قبول فرد معين في مؤسسة أو إدارة ،ويطلق على هذه المقابلة القصيرة المدة Brief Interview،وهي تزيد من توعية المريض وتبصيره بمشكلته وتصح تفكيره عن العلاج النفسي،وتوجهه إلى نوعية الخدمات المتاحة له للاستفادة منها.

مقابلة الفرز والتشخيص المبدئي"انتقاء أو عزل" Screening and Diagnostic Interview

إن التشخيص المبدئي في هذه المقابلة يستهدف تصنيف الأفراد حسب درجات مرضهم النفسي،وحالتهم ويكون تحت ضغط السرعة،كالطلبة المتخصصين في الدراسات النفسية العليا أو طلبة الكليات العسكرية،ويكون الأفراد في هذه المقابلة تحت نوعية خاصة من التوتر كخلع الملابس،وهنا تتهاوى الدفاعات النفسية عند الفرد ومقاومته للإجابة الصحيحة نقل،أما عملية العزل والانتقاء أثناء

الفرز فتهدف إلى اختيار أفراد إلى مهن ومهام معينة وعزل أفراد عن مهمات لا تتناسب معهم، وتزداد هذه المقابلة من هذا النوع في الخدمة العسكرية ويتوقف نجاحها على "دقة الملاحظة" عند الأخصائي أثناء المقابلة وخبرته في الكشف عن مظاهر السلوك السيكوباتي والشاذ.

مقابلة البحث الاجتماعي والشخصي للحالة Social and Personal History Interview

وتهتم هذه المقابلة بجمع بيانات تفصيلية عن "الحالة" منذ مولدها وتطورها وأسرتها والعلاقات بين الحالة والديها وغيرهما من الأشخاص الهامين بالنسبة لها، ويضم هذا النوع من المقابلة النواحي الصحية، والتعليمية والاجتماعية والبيئية، وقد يستخدم الأخصائي سجلات الشرطة وأحكام القضاء كما في حالات الجناح، وكذلك انفصال الوالدين أو وفاة أحدهما أو حدوث اضطرابات مالية للأسرة، أو مشكلات لأفرادها، ويجب على الأخصائي أن يميز بين الكذب العشوائي الذي يقوم به المريض تحت ضغط ظروف سيكوباتية والكذب المتعمد المقصود الذي يمكن كشفه الفوري بواسطة اكتشاف آلة الكذب.

مقابلة ما (قبل) وما (بعد) الاختبار النفسي Per and Post Testing Interview

تلعب مقابلة ما (قبل) الاختبار النفسي دورا كبيرا في تهيئة العميل عقليا ونفسيا لأداء الاختبار وتخفف من مخاوفه وهذه المقابلة تؤثر تأثيرا مباشرا على سلامة الأداء ويتأكد فيها الأخصائي من سلامة المجيب من أي خلل حسي أو شلل أو تشويه يعرقل أداء الاختبار ويضع ذلك منذ البداية في الاعتبار، وتبرز أهمية هذا النوع من المقابلة (قبل) الاختبار في (البيئة العربية) لأن الأفراد عموما في بلادنا مازالت فكرة إجراء الاختبارات التشخيصية عليهم أمرا جديدا، وهم يتطلبون إرشادا وإعدادا قبلها.

أما المقابلة التي تعقب الاختبار فهدفها إشباع رغبة المريض في معرفة نتائج الاختبارات التي طبقت عليه، ويعتبر هذا الهدف بالغ الأهمية في نظر علماء النفس لأنها تقضي على القلق الناشئ عن تطبيق الاختبارات كما أنها تساعد في توجيه الحالة نحو العلاج وتمهد له، وتساعد أيضا في مراجعة صدق نتائج الاختبارات، وتمكننا هذه المقابلة من التحقق من الكثير من الفروض المتعلقة بذكاء الحالة أو ديناميات سلوكها، ويميل البعض إلى تسمية هذين النوعين من المقابلة "جلسات" Session.

المقابلة الممهدة للعلاج النفسي Introduction to Therapy Interview.

يختلف الأفراد من حالة لحالة ،حسب شدة الحالة ودرجة تعقيدها ،ولكن الجميع يحتاج قبل بدء العلاج إلى تمهيد وإعداد ،وهدف هذه المقابلة تعريف المريض بطريقة العلاج وضرورة تعاونه مع الطبيب النفسي،وغرس الثقة عنده لأن الدافع لدى المريض بالشفاء من أقوى دعائم النجاح في العلاج،ويتركز هدف هذه المقابلة في محاولة الأخصائي تعديل "الاتجاهات الخاطئة" عند المريض ،وضرورة عدم مجاملة المريض على حساب صحته النفسية وحقائق حالته لأن الصراحة المعقولة معه ستوفر عليه حزنا أكثر ووقتا أطول ويأسا أكثر عبئا مما يظن.

المقابلة مع أقرباء المريض وأصدقائه **Interviewing Friends and Relatives of Patient.**

يؤدي أهل المريض وأقرباؤه وأصدقاؤه دورا بارزا في جمع البيانات وتقييم الحالة وتشخيصها ،ودورا في تقدم العلاج والمساعدة فيه لأنهم "البيئة البشرية" التي كانت وتظل تحيط بالمريض،ويجب على الأخصائي أن يكون حذرا ولبقا في استئذان المريض قبل مقابلة أقاربه وأصدقائه،حتى لا تؤدي مقابلتهم إلى عكس النتائج المتوقعة منها ،وتساعد هذه المقابلة أثناء سير العلاج حين يتعاون الأقارب مع الطبيب النفسي على مساعدة المريض وشفائه السريع.

المقابلة البؤرية **Focused Interview**

وتهدف المقابلة البؤرية إلى تركيز اهتمام المريض أو العميل على خبرة "معينة" Specific Experience وعلى آثار هذه الخبرة مثل "فاجعة عائلية،أو حادث تصادم أو رؤية فيلم"والأخصائي يعرف مقدما هذه الخبرة ويعد الأسئلة المرتبطة بكافة جوانبها وأبعادها ،ومصدر المقابلة ومحورها هو الأخصائي لأنه يعرف نوعية البيانات التي يود الحصول عليها ،ولاسيما "الخبرة الذاتية للأشخاص" الذين تعرضوا للموقف ،وتستخدم المقابلة البؤرية بصفة عامة الأسلوب غير الموجه في تشجيع العميل على تحديد الموقف الذي تعرض له،وذلك عن طريق الإشارة إلى أهم الجوانب في هذا الموقف ثم التدرج في استطلاع استجاباته إذا كان فردا واحدا.

المقابلة الإكلينيكية **Clinical Interview**

وتكون في المجالين (العيادي والاجتماعي) وتهتم بالمشاعر والدوافع وكامل الخبرات)في حياة العميل أكثر من اهتمامها بآثار خبرة معينة ،وفي المقابلة الإكلينيكية،يلاحظ السلوك غير اللفظي مثل ملامح الوجه وسرعة الكلام لدلالاتها التشخيصية،وتختلف نوعية المقابلة الإكلينيكية طبقا "للهدف"منها.

مقابلة المشكلة الواحدة (أو التعمق) Problem or Depth Interview

يميل بعض علماء النفس في هذه الآونة إلى أن المقابلة يجب أن تتجه نحو "مشكلة واحدة" بذاتها وبشكل متعمق دون التطرق إلى الأطراف الأفقية منها، وهذا الاتجاه العمودي يجعل الأخصائي محددًا في شيء معين بدلا من انشغاله بأشياء كثيرة في وقت واحد.

المقابلة المتمركزة حول العميل Client Centered Interview

يعتبر العالم (كارل روجرز 1951 C. Rogers) أول من ابتكر هذا النوع من المقابلة واستخدمه للتشخيص والعلاج بنفس الوقت بأسلوب "إرشادي"، وكارل روجرز لا يفصل بين العلاج والتشخيص وهو يعتبرهما متلاحمين ومتصلين، ويشجع الأخصائي "العميل" للتعبير عن مشاعره بدون شرط أو قيد، وبأقل قدر ممكن من التوجيه أو المساءلة، كما يعمل على خلق جو من التقبل والسماحة والتنبه للمشاعر التي تتضح في أقوال العميل، بصورة تشجعه على التعبير الطليق عن مشاعره دون خوف. (عبده، 2000: ص ص 69-79)

- دراسة الحالة:

يعتبر بعض المختصين دراسة الحالة تقنية من تقنيات المناهج المختلفة والية تحليلية تساعد في فهم المشكلات المطروحة ومواجهة الوقائع عن طريق تحليلها ومدارستها وتشخيص الوضعيات المتعلقة بها، بسيطة كانت أو معقدة من أجل معالجتها وإيجاد الحلول الناجعة لها.

تعتبر دراسة الحالة أيضا كوسيلة تقويمية لمجموع المشاكل التي يواجهها الأفراد عن طريق تحويلها إلى ظواهر رمزية افتراضية أو واقعية في شكل خطابات سردية أو وصفية مقدمة في شكل معقد ومتضمنة للوضعيات الإشكالية التي ينبغي معالجتها بطريقة علمية موضوعية. (الرينونة، 2015: ص 39)

"هي كل المعلومات التي تجمع عن الحالة، والحالة قد تكون فردا أو أسرة أو جماعة "لوفيل ولوسون، 1976". وهي تحليل دقيق للموقف العام للحالة ككل، وهي منهج لتنسيق وتحليل المعلومات التي جمعت بوسائل جمع المعلومات الأخرى عن الحالة وعن البيئة "رسمية خليل، 1986". وهي بحث شامل لأهم عناصر حياة العميل. وهي وسيلة لتقديم صورة مجمعة للشخصية ككل، وبذلك تشمل دراسة مفصلة للفرد في حاضره وماضيه، وهي بذلك تصور فعلا فردية الحالة. وعادة ما يقوم بها المرشد في الحالات العادية، أما في الحالات المضطربة فقد يقوم بها أكثر من

أخصائي، كل من زاوية تخصصه مثل الأخصائي النفسي، والأخصائي الاجتماعي، والمعلم وغيرهم، ويتولى المرشد أو المعالج عملية التنسيق، "بروس شيرتزر وشيلي ستون Stone & Shertzer؛ 1976".

وتهدف دراسة الحالة إلى الوصول إلى فهم أفضل للعميل، وتحديد وتشخيص، مشكلاته وطبيعتها وأسبابها، واتخاذ التوصيات الإرشادية والتخطيط للخدمات الإرشادية اللازمة " والهدف الرئيسي لدراسة حالة هو تجميع المعلومات ومراجعتها ودراستها وتحليلها وتركيبها وتجميعها وتنظيمها وتلخيصها ووزنها إكلينيكيًا، أي وضع وزن إكلينيكي لكل منها. فمثلا قد يكون هناك معلومة أو خبرة لها وزن إكلينيكي أثقل من الوزن الإكلينيكي لعشرات المعلومات الأخرى ".

تاريخ الحالة جزء من دراسة الحالة 1:

تعتبر دراسة تاريخ الحالة Case History أو ما يطلق عليه أحيانا "تاريخ الحياة" Life History جزءا من الأخرى، ويتناول الحالة، وهو موجز لتاريخ الحالة كما يكتبه العميل، وكما يجمع عن طريق الوسائل الأخرى، ويتناول دراسة مسحية طولية شاملة للنمو منذ وجوده والعوامل المؤثرة فيه، وأسلوب التنشئة الاجتماعية، والخبرات الماضية، والتاريخ التربوي والتعليمي والصحي، والخبرات المهنية، والمواقف التي تتضمن صراعات، وتاريخ التوافق النفسي، وتاريخ الأسرة، بطريقة شاملة وموضوعية بقدر الإمكان.

ويؤكد ألمان وليم LimK & Ullman؛ "1962" ضرورة استخدام معلومات تاريخ الحالة كجزء من دراسة الحالة، وعلى العموم فإن تاريخ حياة العميل يستوجب أيضا النظر إليه على أنه جزء من الثقافة التي يعيش فيها.

ومما يجب عمل حسابه التأكد من معلومات تاريخ الحالة لأن بعضها قد يتأثر بعامل الزمن والنسيان فلا يكون دقيقا.

ولاحظ أن بعض المؤلفين يستخدمون دراسة حالة وتاريخ الحالة بمعنى واحد. ولكن هناك فرقا بين دراسة الحالة وتاريخ الحالة هو أن دراسة الحالة تعتبر بمثابة قطاعا مستعرضا حياة الفرد، أي أنها دراسة استعراضية لحياة العميل تركز على حاضر الحالة ووضعها الراهن، بينما تاريخ الحالة يعتبر بمثابة قطاع طولي لحياة العميل، يقتصر على الماضين ويختص فقط بماضي الحالة "وإن لم يخل الحال من نظرة على الحاضر وتطلع إلى المستقبل وذلك من باب ربط الأحداث والخبرات" إنها دراسة تتبعية لحياة العميل ".

تطلعات المستقبل جزء من دراسة الحالة:

الحصول على معلومات عن تطلعات العميل إلى المستقبل جزء مهم من دراسة الحالة. ويمكن الحصول على مثل هذه المعلومات من كتابة العميل ووصفه للشخص المثالي الذي يود أن يكون في المستقبل بأماله ومطامحه "بعد عشر سنوات مثلاً".

وتفيد دراسة تطلعات المستقبل في المطابقة بين حاضر العميل ونظرته المستقبلية إلى نفسه، أي إلى ذاته المثالية ومدى التطابق بين الاثنين، ومدى الرضا بالوضع الراهن والتوافق النفسي والصحة النفسية ... إلخ.

عوامل نجاح دراسة الحالة:

لكي تتجح دراسة الحالة، ولكي تكون ذات قيمة علمية، يجب أن تراعى الشروط الآتية:

- التنظيم: والتسلسل والوضوح وذلك لكثرة المعلومات التي تشملها دراسة الحالة.
- الدقة: وتلزم في تحري المعلومات وخاصة أنها تجمع عن طريق وسائل متعددة، ومراعاة تكامل المعلومات ومعنوياتها بالنسبة للحالة ككل وبالنسبة للمشكلة.

الاعتدال: ويقصد الاعتدال بين التفصيل الممل وبين الاختصار المخل. ويتحدد طول دراسة الحالة حسب العميل وحسب هدف الدراسة، وهنا يجب الاهتمام بالمعلومات الضرورية وعدم تجاهل بعضها، وفي نفس الوقت عدم التركيز على المعلومات الفرعية.

الاهتمام بالتسجيل: وهذا مهم وخاصة مع كثرة المعلومات، مع تجنب المصطلحات الفنية المعقدة. الاقتصاد: وينصح بإتباع قانون أو مبدأ اقتصاد الجهد، أي إتباع أقصر الطرق عملاً لبلوغ الهدف. ماذا تشمل دراسة الحالة:

تعتبر دراسة الحالة بمثابة منظر من بعيد *Brid's eye view*، وفكرة عامة شاملة عن الحالة، وتشمل كل المعلومات والعوامل والخبرات التي جعلت الحالة على ما هي عليه. أي أنها تشتمل على: المعلومات المهمة اللازمة لعملية الإرشاد "وقد سبق ذكرها في الفصل الرابع". وعلى عينات من السلوك في الحياة اليومية "

ويفضل البعض استخدام إطار معياري مقنن محدد لدراسة حالة، يعتبر بمثابة إطار منظم. وليس هناك شكل واحد لهذا الإطار، ولكن توجد أشكال مختلفة بعضها مفصل وشامل وبعضها مختصر يركز

على المعلومات الرئيسية فقط "جورج هيل وإليانور لكي Luckey & Hill؛ 1969".
وفيما يلي إطار مقترح لدراسة الحالة:

المعلومات والبيانات العامة: عن العميل ووالديه وإخوته وزوجه وأولاده، ومن يعولهم.
الشخصية: بناؤها وسماتها وأبعادها واضطراباتها.

الحالة الجسمية والصحية: طبيا وعصبييا، ومعلومات عن الطول والوزن والمظهر الجسيمي والعاهات والأمراض.

الحالة العقلية المعرفية: وتشمل الذكاء والقدرات والاستعدادات والتحصيل والتقدم الدراسي، وملاحظات المعلمين والمشكلات التعليمية والاتجاهات نحو المدرسة والخطط الدراسية والمهنية.
النواحي الاجتماعية: وتتضمن المعلومات المتعلقة بالمجال الصناعي وعملية التنشئة الاجتماعية، والخلفية والأسرية وخاصة تركيب الأسرة والعلاقات والاتجاهات، والبيئة المنزلية، والقيم، والميول والهوايات، والجماعة المرجعية والمركز الاجتماعي والشعبية والزعامة والصدقات والتفاعل الاجتماعي والخلفية الاجتماعية الاقتصادية، والسلوك الديني والأخلاقي.

النواحي الانفعالية: وتشمل الحالة الانفعالية، ومستوى النضج الانفعالي والثقة في النفس والاتجاه نحو الذات والصراعات والصدمات الانفعالية والأزمات ... إلخ.

تطور النمو: من حيث معدله، ومدى تحقيق مطالب النمو، واضطراباته ومشكلاته.
النواحي العامة: مثل حاجات العميل، وهدف حياته، وأسلوب حياته، وحيل دفاعه النفسي، ومفهومه عن ذاته.

المشكلة: تحديدها وأسبابها وأعراضها وتاريخها ومدى خطورتها، والمحاولات السابقة لحلها، ومشاعر واتجاهات العميل نحوها، والتغيرات التي طرأت عليها.

الملخص العام: ويشمل خلاصات المعلومات المهمة المرتبطة بالمشكلة.

التفسير: ويجب أن يكون دقيقا وعلميا ومعتدلا غير درامي أو كاريكاتيري، مع تجنب التعميمات غير المدعومة، ويستلزم ذلك دراسة البيئة المادية والاجتماعية والثقافية التي يعيش فيها العميل.
التشخيص: ويحدد فرض التشخيص، أي افتراض لتشخيص قابل للتأكد أو الرفض.
التوصيات: وتشمل الاقتراحات الخاصة بطريقة العلاج العاجل والآجل، وقد تشمل الحاجة إلى معلومات أخرى بوسائل معينة، أو الإحالة إلى أخصائي معين ... إلخ.

المتابعة: وهذه ضرورة لتقدير مدى الإفادة من معلومات دراسة الحالة.
مزايا دراسة الحالة:

تمتاز دراسة الحالة بما يلي:

- تعطي أوضح وأشمل صورة للشخصية، باعتبارها وسائل جمع المعلومات.
 - تيسر فهم وتشخيص وعلاج الحالة على أساس غير متسرع، مبني على دراسة وبحث.
 - تساعد العميل على فهم نفسه بصورة أوضح، وترضيه حين يلمس أن حالته تدرس دراسة مفصلة.
 - تفيد في التنبؤ، وذلك عندما يتاح فهم الحاضر في ضوء الماضي، ومن ثم يمكن إلقاء نظرة تنبؤية على المستقبل.
 - لها فائدة إكلينيكية خاصة لأنه يحدث خلالها نوع من التفتيش والتطهير الانفعالي، وإعادة تنظيم الخبرات والأفكار والمشاعر، وتكوين استبصار جديد بالمشكلة.
 - تستخدم لأغراض البحث العلمي والأغراض التعليمية في إعداد وتدريب المرشدين النفسيين.
- عيوب دراسة الحالة:

يؤخذ على دراسة الحالة بعض المآخذ أهمها ما يلي:

- تستغرق وقتا طويلا مما قد يؤخر تقديم المساعدة في موعدها المناسب، وخاصة في الحالات التي يكون فيها عنصر الوقت عاملا فعالا.
- إذا لم يحدث تجميع وتنظيم وتلخيص ماهر للمعلومات، فإنها تصبح عبارة عن حشد من المعلومات غامض عديم المعنى يضل أكثر مما يهدي. (زهرا، 1998: ص ص 192-195)

نموذج بطاقة دراسة الحالة

يستخدم المرشد النفسي قبل بدء جلساته الإرشادية هذا النموذج وذلك لإمداده بالبيانات الهامة عن مشكلة العميل الراهنة، كما أنها تزود المرشد النفسي بوقائع حياة الشخص منذ الميلاد وحتى الوقت الحالي، وتتضمن بطاقة دراسة الحالة على بنود متعددة نوضحها كما يلي:

البند الأول:

أولاً: البيانات الأساسية

- الاسم:

- السن:

- الجنس:

- المهنة:

-الحالة الاجتماعية:

-مستوى التعليم:

- البند الثاني :

التاريخ الاجتماعي والشخصي والمرضى الحالي ويشمل:

(قصة الشكوى حسب ترتيب حدوثها مع ذكر البداية، ومدة المرض وتطوره الحالي)

البند الثالث:

الشكوى الحالية للمريض وتشمل (شكوى المريض نفسه وشكوى أهل المريض).

البند الرابع:

اختيار الأدوات التشخيصية ومبررات هذا الاختيار

وهي تتضمن (1)المقابلة (2) تقرير المستشفى أن وجد (3) الاختبارات النفسية

البند الخامس

نتائج الأدوات التشخيصية. (عرض النتائج كميا وكيفيا)وهي تتضمن :

علاقة العميل بصورة الذات:وتشمل :

1- الطموح 2-الأهداف 3- القدرة على الإنجاب 4-مشاعر الإحباط لدى الذات 5-تقبل أو نيز صورة الذات إدراكيا.

6- اتجاهه نحو الجسم وصورته. 7- اتجاهه نحو الدور الجنسي للذات.

7- الأنا والأنا الأعلى والدفعات اللاشعورية.

7- نموذج الأنا ومصادر التعيين (التوحد).

البند السادس:

(ج) العلاقة بالمعايير والمعتقدات والأشياء:

1-القيم 2- الدين والأخلاق 3- الفكر الأيدلوجي

4- علاقته بممتلكاته في مقابل ممتلكات الآخرين.

5- اتجاهه نحو العمل والمهنة واتجاهه نحو معايير المجتمع واتجاهاته الحالية.

البند السابع:

(ء) اتجاه العميل نحو الحالة المرضية الحالية:

1-يعانى منها 2- يرغب في العلاج أو يقاوم أو يستفيد فوائد ثانوية في واقعة الأسرى أو المرضى

أو في علاقته بالمجتمع.

البند الثامن:

هـ -أهم الميكانزمات النفسية (الآليات) التي يستخدمها..

البند التاسع:

تقييم العمليات النفسية وهي تشمل :

1-الإدراك

2- التفكير واللغة ويشمل(الذاكرة والانتباه و الوعي والتوجه والذكاء والبصيرة والحكم).

3-الانفعال(أو الوجدان).

4- السلوك ويشمل (المظهر الخارجي - البنيان الجسدي - تعبير الوجه والملابس و الحركة واضطراباتها).

البند العاشر:

النمط المميز لشخصية المريض.

البند الحادي عشر:

التشخيص المميز للحالة فارقيا ودينامكيا.

البند الثاني عشر:

التنبؤ ومؤشرا ته من دراسة الحالة.

البند الثالث عشر:

العلاج المقترح ويوضح مدى جدوى النوع المختار من أنواع العلاجات المختلفة.(عبد، 2000: ص 88-90)

- مؤتمر الحالة (case conference)

- تعريف مؤتمر الحالة:

حسب الفرج وتيم(1999) فإن مؤتمر الحالة يعتبر من الوسائل المهمة لتنسيق المعلومات التي جمعت عن الطالب لتفسيرها، ويتيح مؤتمر دراسة الحالة الفرصة لتبادل الآراء والخبرات ومناقشة جميع الأمور المتعلقة بالحالة، إذ يشترك في هذا المؤتمر الأخصائيون على رأسهم المرشد الذي له الدور الأكبر والأهم في مؤتمر الحالة.

ويعرف مؤتمر الحالة بأنه: اجتماع خاص يضم كل أو بعض من يهتمهم أمر المسترشد ويكون بموافقة المسترشد نفسه.

كما يعرفه زهران بأنه اجتماع مناقشة خاص يضم فريق الإرشاد كله أو بعضه، ويضم كل أو بعض من يهتمهم أمر العميل وكل أو بعض من لديه معلومات خاصة به، ومستعد للتطوع والحضور شخصيا للإدلاء بها والمشاركة في تفسيرها وفي إبداء بعض التوصيات بموافقة العميل.

- أنواع مؤتمر الحالة: وحسب الخطيب(2009) هناك عدة أنواع:

- مؤتمر الحالة الواحدة: الذي يجتمع لمناقشة حالة مسترشد واحد.

- مؤتمر الحالات: الذي يجتمع لمناقشة حالة مجموعة من المسترشدين، كما في حالات المتأخرين دراسيا، أو المتسربين.

- مؤتمر الاختصاصيين: ويتشكل فقط من الاختصاصيين النفسيين، إما لدراسة حالة مسترشد واحد وإما لدراسة أكثر من حالة، ويتم في هذا المؤتمر تبادل الآراء والتعاون والاستماع إلى التقارير واقتراح التوصيات.

- مؤتمر المرشد والمسترشد والوالد: الذي يضم المرشد، وأحد والدي المسترشد أو كليهما، وأحيانا ينضم المدرس إليهم إذا استدعت الحالة ذلك.

- أغراض مؤتمر الحالة: يشير (الفرج وتيم، 1999) إلى الأغراض التالية:

- مناقشة العلاقة بين الطالب والوالدين وإعطاء الوالدين الفرصة للتحدث مع المؤهلين.

- مناقشة نشاطات الطالب في المدرسة وتقييم نموه وتقديمه.

- مساعدة المعلم في معرفة معلومات عن خلفية أسرة الطالب لفهمه.

- إعطاء فكرة واضحة للآباء حول الأهداف المدرسية ومناقشة زيارتهم المدرسية.

- عوامل نجاح مؤتمر الحالة: توجد عدة عوامل تسهم في نجاح مؤتمر الحالة منها:

- عقده في حالات الضرورة فقط: لا يجوز مؤتمر الحالة إلا في الحالات التي تستدعي ذلك، والمرشد هو الأقدر على تحديد ذلك.

- موافقة المسترشد: موافقة المسترشد على دراسة حالته في المؤتمر شرط مسبق لعقده، فهناك من يرفض أن يطلع آخرون على ما لديه من صعوبات أو مشكلات.

- مراعاة المعايير الأخلاقية: أخلاقيات مهنة الإرشاد دستور أخلاقي يجب على المرشد مراعاته بشكل كامل خاصة سرية المعلومات.

- الحضور الاختياري: يفترض أن يكون حضور المؤتمر اختياريا وطوعيا وأن يقوم المرشد بأخذ موافقتهم على الحضور مسبقا.

الجو غير رسمي: ينبغي أن يعم في المؤتمر جو غير رسمي يسمح لكل واحد منهم أن يشارك بفعالية. (عتوتة، 2018: ص ص 33-34)

- الاختبارات والمقاييس:

- تعريف الاختبارات والمقاييس:

ورد في قاموس انجلش وانجلش 1958 بأن الاختبار النفسي هو مجموعة من الظروف المقننة أو المضبوطة تقدم بنظام معين للحصول على عينة ممثلة للسلوك في ظروف أو متطلبات بيئية معينة بغرض مواجهة تحديات تتطلب بذل أقصى جهد أو طاقة وغالبا ما تأخذ هذه الظروف أو التحديات شكل الأسئلة اللفظية. (معمرية، 2002، ص 54)

ويعرفه شيس (Chace) بأنه أداة قياس مقننة أو أسلوب منظم يصمم للحصول على قياس موضوعي لعينة من السلوك بهدف موازنة أداء الفرد بمعيار أداء محدد. (علام، 2000: ص 28) أما القياس فقد عرف من طرف العديد من علماء النفس على أنه:

- عملية تطابق بها بين معطيات تحدد كيفاً وتعبيرات تمثل عدد الوحدات التي تنطوي عليها.
- ويعرف أيضا على أنه: تقدير الأشياء والمستويات تقديرا كميا وفق إطار معين من المقاييس المدرجة، وذلك اعتمادا على الفكرة السائدة بأن كل ما يوجد بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه. (ملحم، 2011: ص 29)

تطبق المقاييس في المجال التربوي لخدمة التوجيه التربوي، حيث تقاس قدرات التلاميذ وميولهم واستعداداتهم الدراسية المختلفة، لتكون أساسا لتوزيع التلاميذ على أنواع التعليم التي تتناسب وقدراتهم واستعداداتهم وميولاتهم وذكائهم العام، وبذلك يمكن وضع التلميذ المناسب في الدراسة المناسبة التي يميل إليها وبالتالي تمكينه من استغلال قدراته وتمكينه من إحراز النجاح والتقدم.

وللمقاييس النفسية دور هام في الحياة المدرسية، إذ يعتمد عليها المدرس في تقسيم المتعلمين إلى جماعات متجانسة من حيث قدراتهم يختار في ضوءها طرق التدريس المناسبة لكل مجموعة. كما تستخدم لمعرفة العوامل التي تؤثر على التحصيل مثل الذكاء أو التكيف الدراسي النفسي أو الاتزان الانفعالي والظروف الأسرية أو الصحية وغيرها. (عباس، 1993: ص ص 19-20)

- أغراض الاختبارات النفسية:

يذكر الخطيب (2009) أن الاختبارات تستخدم بشكل كبير وواسع في عمليات التوجيه المهني والتربوي والإرشاد النفسي ولأغراض شتى، وهي تستخدم مع الوسائل الأخرى وليست بديلا عنها ومن بين هذه الأغراض نجد مايلي:

- التشخيص: حيث تعد الاختبارات وسيلة فعالة في حصول المرشد على معلومات حقيقية ودقيقة ومناسبة حول سمات المسترشد ومشكلاته وسلوكه ومجالات أخرى من حياته.
- العلاج: كثيرا ما تستخدم الاختبارات الإسقاطية كوسيلة ينفس بها الفرد عن انفعالاته المكبوتة.

- التنبؤ: يمكن استخدام الاختبارات لاختيار الأشخاص للوظائف المناسبة، أو اختيارهم للالتحاق ببرامج في الجامعات أو المعاهد، فمثل هذه الاختبارات تساعد في مدى نجاح الأفراد فيما تم اختيارهم.
- المراقبة: يمكن للمرشد أن يلجأ إلى استخدام الاختبارات لمعرفة مدى التغيير في السلوك بعد تنفيذ برامج إرشادية معينة.
- التقويم: تستخدم الاختبارات في عملية تقويم البرامج الإرشادية، وتقويم مدى تحقق الأهداف الإرشادية وكل ذلك يعود بالفائدة على العملية الإرشادية وفعالية برامج الإرشاد.
- أنواع الاختبارات المستخدمة في الإرشاد:
 - (اختبارات التحصيل، اختبارات الأداء، اختبارات القدرات العقلية، اختبارات الميول، اختبارات القيم، اختبارات الشخصية).
 - شروط الاختبارات والمقاييس:
 - هناك شروط للاختبارات والمقاييس النفسية الجيدة، وفي مايلي هذه الشروط:
 - الصدق: أي قياس الاختبار أو المقياس لما وضع له أصلاً لقياسه، وهناك طرق لمعرفة قيمة صدق المقاييس والاختبارات منها: الصدق الظاهري، الصدق التنبؤي، الصدق المرتبط بمحك، التحليل العاملي لفقرات الاختبار وغيرها.
 - الثبات: ويقصد به ثبات نتائج الاختبار أو المقياس تقريبا في المرات المختلفة التي يجري فيها على نفس الأفراد، وهناك طرق تستخدم لاستخراج معامل ثبات الاختبارات والمقاييس منها: إعادة تطبيق الاختبار على الأفراد أنفسهم بعد فترة زمنية ، طريقة التجزئة النصفية، طريقة الصور المتكافئة.
 - الموضوعية: ويقصد بها أن لا يكون الاختبار متأثراً بالعوامل الذاتية، والأحكام الشخصية للفرد سواء لمن قام بتصميمه أو من يطبقه ويصححه.
 - إظهار الفروق الفردية: ويقصد به قدرة الاختبار على التمييز بين المفحوصين الممتازين والعاديين والضعفاء، وقياس الفروق الفردية بينهم وتحديد كل منهم بدقة.
 - سهولة الاستخدام: وتتحقق تلك السهولة بوضوح تعليمات الاختبار وطريقة إجرائه، والزمن المناسب ومفاتيح التصحيح، وجدول للمعايير ووضوح عباراته للمبحوثين.(عتوتة، 2018: ص ص 36)

إذا الاختبارات التربوية والنفسية يتمكن المرشد من خلالها من التعرف أكثر على شخصية المسترشد ومدى تأثره بالمشكلة التي تواجهه وبالتالي يخضع المسترشد إلى مجموعة من الاختبارات التي تجسد مشكلته بدقة ومن هذه الاختبارات نجد اختبارات الميول، اختبارات التكيف ومختلف الاختبارات الإسقاطية كما سبق ذكرها.

خلاصة:

من خلال عرضنا لمختلف الأساليب الإرشادية التربوية يكون عنوان هذه المحاضرة هو آخر الأساليب الخاصة بهذا المقياس والذي نأمل استفادة الطلبة من محتواه نظريا وعمليا، فالإرشاد المباشر وغير المباشر وطريقة الملاحظة تثمين أهمية وقيمة الأساليب سابقة الذكر.

خاتمة:

وكخاتمة لمحاضرات مقياس أساليب التوجيه والإرشاد التربوي يمكننا القول أن هذه المحاضرات مهمة جدا بالنسبة لطلبة السنة أولى ماستر إرشاد وتوجيه لما لها من دور في تزويدهم بالمادة الدسمة من تنوع في مختلف الأساليب المقدمة في هذا المجال.

حيث يعتبر الإرشاد والتوجيه التربوي من العمليات الأساسية في المجال التربوي والتي تعمل على مساعدة التلاميذ على فهم ذاتهم ومعالجة أخطائهم وفقا لطبيعة المشكلة التي يعانون منها وكذا وفقا لقدراتهم وشخصية كل واحد منهم.

ويمكننا أن نلاحظ في هذه المحاضرات أن أساليب التوجيه والإرشاد التربوي تتنوع وتختلف وفق مجموعة من الأسس التي توصل وجودها والهدف منه. فنجد مثلا الأساليب السلوكية وكذا الأساليب المعرفية صنفت على أساس النظريات السلوكية والنظرية المعرفية.

ونجد أن التصنيف وفقا لأعداد المسترشدين يتيح لنا الفرصة في وجود نوعين من الأساليب وهي الأساليب الفردية التي تقد الإرشاد والمساعدة للمسترشد بشكل فردي نظرا لظروف معينة ربما تفرضها حالة المسترشد، في حين أننا نجد الإرشاد الجماعي الذي يظم مجموعة من المسترشدين ولهذه الطريقة فائدة كبيرة من حيث أن المسترشدين يتعلمون من أخطاء بعضهم البعض.

أما وفقا لدور المرشد والمسترشد فنجد الإرشاد المباشر الذي يلعب فيه المرشد دور الموجه في العملية كما نجد الإرشاد غير المباشر الذي يعطي الفرصة الكاملة للمسترشد لاكتشاف الطريق الصحيح.

أما النمط الأخير الذي تم إدراجه في هذه المحاضرات هو تنوع الأساليب الإرشادية وفق المشاركة والنشاط والتي تضمنت مجموعة من الأساليب التي تمت الاستفاضة في شرحها أثناء عرضنا لهذه المحاضرات فتم التركيز على (السيكودراما، السوسيودراما، لعب الأدوار، المحاضرات والندوات، الإرشاد بالقراءة، الإرشاد باللعب وغيرها من الأساليب العلاجية.

قائمة المراجع:

- المراجع باللغة العربية:

- 1- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (2009). المهارات الإرشادية. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 2- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (2011). العملية الإرشادية. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 3- أبو عباة، صالح بن عبد الله ونيازي، عبد المجيد بن طاش. (2000). الإرشاد النفسي والاجتماعي. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- 4- التميمي، محمود كاظم محمود. (2016). الإرشاد الجامعي. ط1. دبي وعمان: مركز دبيونو لتعليم التفكير.
- 5- الدحوح، أسماء سلمان نصيف. (2010). الأساليب المعرفية وعلاقتها بالتوتر النفسي لدى طلبة الجامعات الفلسطينية. مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة.
- 6- الحميدة، عبد الله بن إبراهيم. (د س) دليل المرشد الطلابي لمدارس التربية والتعليم. مراجعة النشمي بن بشير الرويلي. السعودية: مكتب التربية والتعليم بمحافظة طريف.
- 7- القذافي، رمضان محمد. (1996). التوجيه والإرشاد النفسي. المكتب الجامعي الحديث.
- 8- الحريري، رافدة والإمامي، سمير. (2011). الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 9- الخواجة، عبد الفتاح. (2002). الإرشاد النفسي والتربوي بين النظري والتطبيق. الأردن: دار العلمية ودار الثقافة للنشر.
- 10- الخطيب، صالح. (2009). الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه ونظرياته وتطبيقاته. ط3. دار الكتاب الجامعي.

- 11- الزغلول، عماد عبد الرحيم.(2013). نظريات التعلم. ط1. عمان الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 12- الغامدي، حامد بن أحمد ضيف الله.(2013). فاعلية العلاج المعرفي السلوكي. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- 13- الفرخ، كاملة وتيم، عبد الجابر.(1999). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 14- البلوي، بدر.(2016). أساليب التوجيه والإرشاد في المدرسة. من الموقع: www.Saudi-teachers.com تاريخ الاسترجاع: 29-7-2018 الساعة: 16:00.
- 15- الفسفوس، عدنان أحمد.(2007). الإرشاد التربوي، مفهومه أسسه وقواعده الأخلاقية. السلسلة الإرشادية رقم 3. ط1 المكتبة الاليكترونية أطفال الخليج.
- 16- الشناوي، محمد محروس.(1996). العملية الإرشادية. ج1. ط1. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 17- القريطي، عبد المطلب أمين.(2013). إرشاد ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم. القاهرة: عالم الكتب.
- 18- حسين، طه عبد العظيم.(2011). الإرشاد النفسي النظرية التطبيق التكنولوجيا. ط3. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- 19- دليو، فضيل.(2014). مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 20- زعبوش، بنعيسى وعلوي، إسماعيل.(2011). الإرشاد النفسي المعرفي والوساطة التربوية. ط1. الأردن: اريد عالم الكتب الحديث.
- 21- زعيزع، عبد الله يوسف.(2013). الاتجاهات النظرية في الإرشاد والعلاج النفسي، مدخل سلوكي معرفي ظاهراتي. ط1. الأردن: زمزم ناشرون وموزعون.

- 22- سغان، محمد أحمد. (2010). الإرشاد النفسي للأطفال. ط2. الأردن: دار الكتاب الحديث.
- 23- سليمان، إيمان. (2012). أساليب التوجيه والإرشاد. منتدى مكتبة التربية والتعليم بمحافظة طريف من الموقع: www.turaifedu.gov.sa تاريخ الاسترجاع: 8-12-2017. الساعة: 21:00
- 24- علام، صلاح الدين محمود. (2000). القياس والتقويم النفسي والتربوي أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 25- عواد، يوسف نيا. (2015). القناعة بالعمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين بالمدارس الحكومية الفلسطينية. مجلة جامعة الخليل للبحوث. المجلد 10. ع2.
- 26- عتوتة، صالح. (2018). مدخل إلى التوجيه والإرشاد النفسي والتربوي. مطبوعة جامعية. جامعة سطيف2.
- 27- عباس، فيصل. (1993). الاختبارات النفسية تقنياتها وإجراءاتها. ط1. بيروت: دار الفكر العربي.
- 28- عبده، أشرف علي. (2000). الإرشاد النفسي بين النظرية والتطبيق. جامعة أسيوط. القاهرة.
- 29- عساس، حورية. (2012). التوجيه المدرسي في الجزائر. من الموقع: www.ahlamontada.net تاريخ الاسترجاع: 5-12-2017 الساعة: 8:30
- 30- غانم، محمد حسن. (2006). مقدمة في الإرشاد النفسي الأسس المفاهيم الفنية التطبيقات. د ط. الإسكندرية: المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.
- 31- فرشان، لويزة. (2010). نماذج إستراتيجية للإرشاد النفسي في المؤسسات التربوية. مجلة دراسات نفسية وتربوية. ع4.
- 32- لرينونة، محمد يزيد. (2015). أسس علم النفس. ط1. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
- 33- محمد، فضل. (2011). النظرية السلوكية وتطبيقاتها التربوية. من الموقع: www.crcafps.com تاريخ الاسترجاع: 27-10-2017 الساعة: 14:37

34- مرسى، سيد عبد الحميد.(1976). الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني. ط1. القاهرة: المطبعة العربية الحديثة.

35- ملحم، سامي محمد. (2007). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

36- معمريه، بشير.(2002). محاضرات في علم النفس القياسي. ج2. ط1. جامعة باتنة.

37- ملحم، سامي محمد. (2011). القياس والتقويم في التربية وعلم النفس. ط5. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

38- هوفمان، إيس جي.(2012). العلاج المعرفي السلوكي المعاصر. ط1. ترجمة مراد علي عيسى. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

39- زهران، حامد عبد السلام.(1998). التوجيه والإرشاد النفسي. ج1. ط3. القاهرة: عالم الكتب.

- المراجع باللغة الأجنبية:

40- Byrn ;Richard Hill .(1995). Be coming a master conselor. Brooks / Col Publishing Company.

41- Glasser ;William.(2000). Counseling with choice theory.Harper Collins Publisher.

42- Haley ;Jay.(1976). Problem-Solving therapy. Harper Colophon books. Harper & Row Publisher/ New York.

43- Ivey ; Allen & Downing ; Lynn Simem.(1980).Couseling and Psychotherapy- skills ; theories and practice- Prentice Hall ;.Englewood Gliffs . U .S.A

44- Kell ; Bill & Mueller ; William. (1966). Impact and Change. A study of couseling relationships. Prentice Hall Englewood Gliffs. New jersey.

45- Young ; Mark.(1992). Couseling Methods & techniques. Macmillan Publishing Company.U .S.A.