

## المحاضرة الرابعة عشر

### مراجعته عامة لمقرر التوجيه و الارشاد الاجتماعي

أن التوجيه و الإرشاد قديم قدم الحياة نفسها ، فالإنسان خلال مراحل نموه يتعرض لمتاعب ومشكلات عديدة ، ويسعى إلى تحقيق طموحاته و أهدافه ، و إشباع حاجاته وتحمل مسؤوليته .

#### وهو في سعية لتحقيق ذلك يواجه :

(إحباطات متعددة) و (صراعات كثيرة) و(نقصاً معرفياً) يحول دون توجيه طاقاته وإمكاناته الوجهة الصحيحة.

فكان رد فعله على ذلك الاستنناس بأراء الآخرين الأكثر نضجاً ، طالبا منهم العون وجادة الصواب ، فكانت المشورة والنصيحة تأتي ذاتية تعوزها الدقة والموضوعية ، ولكنها السبيل الإرشادي المتاح .

#### الحاجة إلى الإرشاد و التوجيه :

هل التوجيه والإرشاد ضرورة تربوية واجتماعية أم أنه ترف لا ينبغ الوصول إليه ؟

تؤكد البحوث النظرية والميدانية أن التوجيه والإرشاد ضرورة ملحة

#### تقتضيها اعتبارات عدة منها :

أولاً : الضعف الإنساني :

إن الإنسان ف بداية حياته قليل الخبرة ، قليل الحيلة يواجه مشكلات متعددة يحتاج معها إلى ناصح ومرشد يستشير برأيه . وتبقى هذه الحقيقة مع الإنسان في جميع مراحل نموه ، فهو في كل مرحلة يواجه متاعب ومشاكل يتمنى أن يجد العون والمساعدة في حل هذه المشكلات أو في اتخاذ القرار السليم الذي يتعلق بطموحاته وأهدافه . الخ و ينطبق هذا على الإنسان في طفولته و مراهقته وشبابه وحتى في شيخوخته . ومثال ذلك أن انتقال الفرد من مرحلة الطفولة إلى المراهقة يعني التغيير في الانتماء، فهو الآن ينتمي إلى جماعة الكبار وهذا يستلزم التكيف مع الوضع الجديد ، مما يقتضي من الفرد إعادة النظر ف الأساليب الطفولية السابقة ، وبناء نماذج من السلوك تتفق مع حياة الكبار ، فهو يحتاج إلى علاقات من نوع جديد لم يعهده من قبل .

و يحتاج إلى أساليب يشبع من خلالها حاجاته ورغباته ، خاصة حاجته إلى التقدير والاحترام و تأكيد الذات . ومن هنا تبرز مشكلات متعددة فتظهر الحاجة إلى التوجيه والإرشاد لمساعدة الفرد على فهم نفسه وإمكاناته وحل مشكلاته وتحقيق توافقه . فإن لم يجد الإرشاد المناسب نشأت المراهقة المنحرفة أو العدوانية أو الانسحابية ، وكلها صور للمراهقة غير السوية ( حسين ، 1994 ) .

#### ثانياً : ضغوطات الحياة ومؤثراتها :

لقد تعقدت ظروف الحياة وكثرت مطالبها ، وسعى الإنسان بكل طاقاته لتحقيق أهدافه وطموحاته، وهو في سبيل ذلك يواجه كثيراً من المتاعب نذكر منها

#### أ- تعدد المواقف الضاغطة :

إن الإنسان ف سعيه نحو تحقيق أهدافه ومطالب الحياة الرئيسية يعرض لعدد من المترات في البيت والعمل وفي البيئة المحيطة . ففي الأسرة واجه الأب بمطالب من زوجته وأولاده قد تفوق إمكاناته .

وفي بيئة العمل يواجه الفرد ضغوطا متعددة مثل ضغط الوقت ، أو أن العمل لا يحقق طموحاته ، أو انه يفوق إمكانياته . وفي البيئة الخارجية تكثر الضغوط ابتداء من خروجه من المنزل وحتى عودته إليه. ولا شك أن هذه الضغوط تسبب الغضب والضيق وبعض الاستجابات الفسيولوجية .

#### ب- الصراعات النفسية :

إن الصراع النفس حالة من التوتر والضيق الناتج عن التردد في اتخاذ القرار حينما يكون الفرد أمام قوتين في اتجاهين متعارضين ، والإنسان في حياته يتعرض لصراعات عديدة فرضتها تعقيدات الحياة ومطالبها . ومن أمثلة ذلك الصراع بين الخير والشر ، الصراع بين الحصول على المال بأي ثمن وبين الأحكام عن ذلك ، والصراع بين المحافظة على قيم الماضي والأخذ بالحاضر . إن كثرة الصراعات النفسية ، وعدم القدرة على تحملها أو حلها بطرق لا توافقية ، مسؤولة إلى حد كبير عن اضطرابات سيكوسوماتية مثل ارتفاع ضغط الدم وتصلب الشرايين والقولون العصبي والهستيريا التحولية .

#### ت- الإحباطات :

وتتمثل في مجموع العوائق المادية والاجتماعية التي تعوق إشباع حاجات معينة أو تحقيق أهداف محددة للفرد ، ينتج عن ذلك التوتر والقلق . وما أكثر الإحباطات التي تواجهنا في حياتنا اليومية ومن ذلك :  
 طفل يريد شراء لعبة ولا يجد مالا لشراؤها ، أو مريض يحتاج إلى علاج سريع أو دائم ولا يجد المال اللازم للعلاج ، أو موظف لديه طموحات كبيرة وإمكاناته لا تحقق له ذلك .  
 إن مثل هذه الإحباطات يتولد عنها العدوان والتوتر والقلق والأرق ، وربما سلوكيات منحرفة أو غير ناضجة

**قد يتساءل البعض ماذا يفعل التوجيه والإرشاد حيال ذلك ؟ وما حاجتنا إليه في مثل تلك الحالات ؟**

#### أن التوجيه والإرشاد من خلال برامج الوقائية والنمائية والعلاجية ذو أهمية بالغة فهو :

أ-يساعد في تنمية المهارات التي تمكن الفرد من التعامل مع ضغوطات الحياة و إحباطاتها بأسلوب عقلي وتقبلها على انها أمور عادية .  
 ب-تساعد الفرد على استخدام قدراته و امكانياته استخداماً سليماً في حل هذه المشكلات بطرق توافقية .  
 ج-يقدم الإرشاد خدمات علاجية لذوي الاضطرابات في مجال الأسرة أو العمل أو البيئة الخارجية ، من خلال أساليب تثبت فعاليتها في مواجهة الضغوط والتعامل معها .

#### كل ذلك أوجد مشكلات عديدة ، و أصبحت الحاجة إلى التوجيه والإرشاد مطلباً ملحاً لتحقيق الأهداف التالية :

- 1- تشكل سلوكيات الطلاب و قيمهم و اشباع حاجاتهم .
- 2- مساعدتهم على اختيار الدراسة المناسبة بما يتلاءم مع ميولهم وقدراتهم .
- 3- الاهتمام بذوي المشكلات ومساعدتهم على حلها ومن ذلك مشكلات التأخر الدراسي.
- 4- الاهتمام بالمتفوقين و تنمية طاقاتهم وترشيد سبل استخدام هذه الطاقات بما يضمن للمجتمع حسن الاستفادة من إمكانياتهم البشرية ، فهم أدوا التقدم و الارتقاء لأي مجتمع .

#### دراسات ميدانية تعزز الحاجة إلى التوجيه والإرشاد :

أكدت الدراسات الميدانية التي أجريت في العالم العربي خلال الثلاثين عاما أن هناك حاجة ملحة إلى الخدمات الإرشادية أما ف السعودية فقد أجرى- الدوسري 1981 - دراسة لتحديد الحاجات الإرشادية لطلاب المدارس الثانوية ، تبين له أن حاجتهم إلى تفهم الوالدين لمطالبهم ومشكلاتهم ، وحاجتهم إلى مزيد من الاستقلال في الرأي ، حاجتهم إلى العطف والتقدير وحاجتهم إلى التحرر من القلق والهموم التي تواجههم هي من أهم الحاجات التي تستدعي التخطيط لإشباعها .

#### مفهوم الإرشاد وعلاقته ببعض المفاهيم :

ماهية الإرشاد :

يقع الارشاد ضمن مجموعة المهن المساعدة مثل : مهن الطب و الخدمة الاجتماعية و التربوية ، حيث يجمع هذه المهن هدف مشترك هو مساعدة الاخرين لأن يصبحوا أكثر توافقاً وفعالية ، وتعتمد على شخص متدرب متخصص يقدم عوناً متفرداً متميزاً إلى شخص آخر يطلب هذا العون .

وعلى ذلك فإن الارشاد و التوجيه بمعناه الواسع ( عملية تتضمن مجموع الخدمات الي تقدم للأفراد من خلال برامج وقائية و إنمائية و علاجية لتحقيق أهداف التوافق الذاتي و الاجتماعي و زيادة الفعالية الإنتاجية للأفراد في كافة المجالات )

### الفروق الأساسية بين التوجيه والارشاد:

إن مفهومي التوجيه والارشاد يعبران عن معنى مشترك يتضمن التوعية والمساعدة والتغير في السلوك نحو الأفضل ، ومع ذلك فإن هناك فروقا بين هذين المفهومين أهمها ما يلي:

- 1- يؤكد التوجيه على النواحي النظرية بينما يهتم الارشاد بالجزء العمل
- 2- التوجيه اعم من الارشاد وأشمل منه ، وهو يتضمن عملية الإرشاد.
- 3- التوجيه يسبق عملية الإرشاد ويمهد لها ، في حين يأتي الارشاد بعد التوجيه ويعتبر الواجهة الختامية لبرنامج التوجيه
- 4- أن الإرشاد النفسي في اغلب الاحيان يكون عبارة عن علاقة بين المرشد النفسي والمسترشد أو العيب الذي يأتي إليه طالبا مساعدته ، بمعنى أنها عملية فردية تشير إلى علاقة فرد بفرد في العيادة النفسية أو في المدرسة أو المصنع أو مركز الإرشاد اما التوجيه فيتناول جميع الأفراد في المجتمع ويشير إلى علاقة بين الموجه ومجموعة من الأفراد ( في المدرسة أو المصنع أو غير ذلك (لمساعدتهم في اكتشاف قدراتهم وتنظيم خبراتهم لزيادة فاعليتهم وإنتاجيتهم ولوقايتهم من المشكلات.
- 5- التوجيه عبارة عن وسيلة إعلامية في اغلب الأحيان يكفي لمن يقوم به أن تتوفر لديه الخبرة. بينما تتطلب عملية الإرشاد كوسيلة وقائية علاجية التخصص والإعداد والكفاءة.

لقد اتسعت مجالات الإرشاد فتعددت فروعه وظهر التخصص في مجالاته وأساليبه، فهناك (الإرشاد النفسي، المهني والتربوي ، والأكاديمي وغيرها)

والإرشاد النفسي هو أحد المجالات التطبيقية لعلم النفس الذي يمثل مهنة يمارسها طرف مؤهل مدرب يسمى المرشد مع طرف آخر يحتاج إلى مساعدة في هذا المجال أو ذلك من جوانب الحياة ، حيث يتلقى الأخير هذه المساعدة في إطار علاقة مهنية تحكمها مبادئ وأساليب وفتيات معينة ، تهدف إلى مساعدة الأول للثاني من خلال هذه العلاقة إلى أن يتفهم ذاته ويتبصر قدراته وإمكاناته ويحل مشكلاته ويمارس دوره و يحقق أهدافه ، كل ذلك من أجل تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي له

### تعريفات الارشاد النفسي:

لقد ظهرت تعريفات عديدة للإرشاد يركز بعضها على مفهوم الإرشاد ، وبعضها يركز على العلاقة بين المرشد والمسترشد ، وبعضها على العملية الإرشادية والممارسة ومنها:

### تعريف زهران 1977:

عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لك يفهم ذاته ويدرس شخصيته و يعرف خبراته و يحدد مشكلاته وينم إمكاناته و يحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته تعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً ومهنيًا وتربويًا وأسريًا .. الخ

**تعريف حسين 1981:**

مجموعة الخطوات المهنية التي يسلكها فريق الإرشاد في التعامل مع الحالة لتحقيق أهداف وقائية وإنمائية وعلاجية تتمثل في استبصار الفرد بنفسه وفهم ذاته ومساعدته على حل مشكلاته وتنمية إمكاناته وقدراته بما يمكنه من تحقيق التوافق مع ذاته والعالم الخارج باستخدام فنيات متعددة فعالة في الممارسة المهنية .

**يتضح من التعريفات السابقة ان الارشاد ويشتمل على العناصر التالية:**

- 1- الإرشاد عملية ، أي إنها تمر في خطوات معينة.
- 2- الإرشاد عملية تعليمية ، أي أنها تعلم الفرد على مواجهة مشكلاته وحلها.
- 3- الإرشاد عملية مساعدة ، أي أنها تقدم المساعدة والعون للمسترشد.
- 4- أنها علاقة إنسانية ، أي أن العلاقة بين المرشد والمسترشد تقوم على التعاطف والألفة والتقبل .
- 5- الإرشاد يقوم به متخصصون ، أي يجب أن يكون المرشد متدربا متخصصا في الإرشاد

**الأهداف العامة للإرشاد :**

تتعدد أهداف التوجيه والإرشاد النفسي ، ويرى البعض أن هذه الأهداف تكاد تكون خاصة بكل مسترشد حسب حالته وتوقعاته وإمكاناته ، في حين يحدد البعض الآخر أهدافاً موحدة لجميع المسترشدين ولجميع الحالات التي تهتم بها عملية الإرشاد .

**وفيما يلي الأهداف العامة التي تسعى عملية التوجيه والارشاد النفسي لتحقيقها :****1- تحقيق الفرد لذاته :**

كل فرد لديه دافع أساسي يوجه سلوكه هو دافع ( تحقيق الذات ) ، وفي نفس الوقت للفرد إمكانات قد تسهل أو تعيق تحقيق ذلك الدافع ، فالإنسان المتفوق الذكي وصاحب الإمكانات الممتازة يستطيع أن يحقق ذاته بسهولة .  
ولكن الإرشاد النفسي يركز على مساعدة الفرد على تحقيق ذاته مهما كانت الإمكانات الموجودة عنده بسيطة . فالإرشاد لا يقبل فكرة ” إما كل شيء أو لا شيء ” ولكنه يساعد الفرد قبل كل شيء على التعرف على قدراته وإمكاناته وحاجاته ويتعرف بشكل عام على نفسه ويفهمها ، وبعد ذلك يعمل على مساعدته على تحقيق أقصى درجة يمكن أن توصله إليها إمكاناته وفي الاتجاه الذي تمكنه من التوجه إليه .

**2- تحقيق التوافق:**

التوافق هو( التكيف أو المواءمة مع المحيط ) ، وكل منا بحاجة إليه وإلا شعر بالضيق وعدم الرضا . والتوافق الذي يحتاجه الفرد لا يقتصر على جانب واحد من جوانب حياته وإنما يشمل مجالات الحياة المختلفة من مهنية وتربوية واجتماعية . وقبل كل شيء على الفرد (أن يحقق توافقاً مع نفسه وهو ما يسمى بالتوافق الشخصي ) .

ومن هنا كان من أهداف عملية التوجيه والإرشاد هو تحقيق التوافق عند الفرد وذلك **بمساعدته على :**

1/ إشباع وتوفير مطالب النمو حاجاته في مراحل مختلفة ،

2/ كما يساعده في دراسته ، ومساعدته في مواجهة ما يعيق نجاحه الدراسي وما يعيق تكيفه مع مدرسته أو كليته .

**3- تحقيق الصحة النفسية :**

ولكي تتوفر لدى الفرد الصحة النفسية وما تتضمنه من سعادة وأمن ، فإن من أهداف عملية الإرشاد التي تؤدي إلى ذلك :

1/ مساعدته في الرضا عن أساليب تكيفه مع المجتمع والمدرسة ومع العمل الذي يختاره ويلتحق به ، إذ لا ينفذ أن يكون الفرد متوافقاً مع كل ذلك بمسايرته لمحيطه بينما هو في داخله غير راض عن تلك الأساليب.

2/ ولا ننسى أن من الأمور التي تساعد في تحقيق سعادة الفرد وصحته النفسية هي إزالة ما يواجهه الفرد في حياته من مشكلات لذلك يعمل الإرشاد على إكساب الفرد القدرة على حل المشكلات بمواجهتها وفهمها بالشكل الصحيح .

#### **4- تحسين العملية التربوية:**

إن أكثر المؤسسات التي تهتم بالتوجيه والإرشاد هي المدرسة وكما ذكرنا فإن تحقيق التوافق التربوي والنجاح في الدراسة هو التكيف مع المدرسة ومع العملية التربوية .

لذلك فإن مساعدة الفرد في التوافق مع المجالات المختلفة وتعريفه بطرق الدراسة الصحيحة وتجنبيه للعوامل التي تعيق نجاحه ، كل ذلك يثير دافعيته ويشجعه على الدراسة ويشعره بالرضا والسعادة في المدرسة ، وكل ذلك يهيئ جواً سليماً للعملية التربوية ويعمل بالتالي على تحسينها .

#### **أهداف التوجيه والإرشاد :**

##### **من أهم هذه الأهداف :**

1- مساعدة الطالب على التعرف على خصائص نفسه ، وفهم قدراته وميوله واتجاهاته ، وذلك باستخدام الطرق المتاحة من اختبارات ومقابلات وملاحظة وأن يقبلها بشيء من الموضوعية .

2- مساعدة الطالب على اختيار التخصص المناسب على ضوء قدراته وميوله. أي مساعدته في التخطيط لمستقبله التعليمي والمهني .

3- مساعدة الطلاب الذين يعانون من مشكلات نفسية واجتماعية ، حتى يتحقق لهم التوافق مع أنفسهم ومع الآخرين .

#### **مناهج التوجيه والإرشاد النفسي :**

تعرفنا على الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد من تحقيق الذات ، وتحقيق التوافق وبالتالي تحقيق الصحة النفسية وتحسين العملية التربوية. ولكي تتحقق هذه الأهداف يعتمد التوجيه والإرشاد على مجموعة من المناهج وهي (المنهج الإنمائي والمنهج الوقائي والمنهج العلاجي).

**وفيما يلي توضيح لهذه المناهج والإستراتيجيات :**

##### **1- المنهج الإنمائي :**

ويقوم هذا المنهج على إجراءات تؤدي إلى النمو السليم خلال مراحل النمو المختلفة للفرد ، ويطلق عليه **المنهج الإنمائي** وهو يهدف إلى توجيه ما عند الفرد السوي العادي من إمكانيات وقدرات واستعدادات توجيهاً سليماً سواء في المجال السيكولوجي أو التربوي أو المهني لكي يتحقق أعلى مستوى من التوافق والصحة النفسية .

##### **2- المنهج الوقائي :**

يقول المثل ( درهم وقاية خير من قنطار علاج ) ومن هنا تقوم عملية التوجيه والإرشاد على وقاية سلوك الفرد من الاضطرابات وعدم التوافق وذلك بتوفير التوجيه والرعاية اللازمين ، مما يسهل تحقيق التوافق والقيام بالسلوك السوي .

**والمنهج الوقائي** لا يقتصر على حماية الفرد من المشكلات والاضطرابات وحالات عدم التوافق النفسي أو الاجتماعي أو التربوي أو المهني بل إنه كذلك بقي الفرد من تطور المشكلات والاضطرابات وحالات عدم التوافق لديه ، ويتم ذلك بالعمل على اكتشاف حالات سوء التكيف وهي في مراحلها الأولى للعمل على عدم السماح لها بالزيادة .

##### **3- المنهج العلاجي :**

قد لا يتوفر للبعض التوجيه والإرشاد اللازم لنموه نمواً سليماً ، أو لا يجد الوقاية اللازمة لمنع من الوقوع في الاضطرابات ، أو عندما نفشل في الكشف المبكر عن الاضطرابات والمشكلات عند بعض الأفراد ، فإن هذه المشكلات تقوى وتزداد وهنا نحتاج إلى اللجوء للمنهج العلاجي حتى يعود الفرد إلى حالة التوافق النفسي والصحة النفسية .

وعلى المرشد النفسي أن يكون على علم بهذه المناهج ، وأن يكون قادراً على استخدام كل منها حسب الحاجة إليها ، لكي يساعد الأفراد على تحقيق الرضا والسعادة والتوافق النفسي والصحة النفسية .

### **أسس ومسلّمات ومبادئ التوجيه والإرشاد النفسي :**

نتناول في هذه الوحدة المبادئ والمسلّمات العامة التي تقوم عليها عملية التوجيه والإرشاد ، وكذلك الأسس المختلفة التي تستند إليها هذه العملية وفيما يلي توضيح لهذه المسلّمات والمبادئ وللأسس التي تقوم عليها عملية التوجيه والإرشاد وهي: الأسس النفسية والتربوية ، الأسس الاجتماعية ، الأسس العصبية والفسولوجية .

### **أولاً : المسلّمات والمبادئ العامة للتوجيه والإرشاد :**

توجد بعض الأسس العامة التي تعتمد عليها عملية التوجيه والإرشاد ، وتتضمن هذه الأسس مجموعة من المسلّمات والمبادئ التي تفسر السلوك الإنساني بشكل عام ، وتحدد مجموعة من القواعد التي تقوم عليها عملية الإرشاد ، كما تبين الأسس التي على المرشد أن يلتزم بها

### **وفيما يلي هذه الأسس والمبادئ :**

#### **1- ثبات السلوك الإنساني ومرونته :**

السلوك هو نشاط حيوي هادف يقوم به الكائن الحي نتيجة لتفاعله مع المحيط الذي يعيش فيه ، ويأتي السلوك استجابة لمثيرات معينة وهو يتضمن أنشطة جسمية أو عقلية أو اجتماعية أو انفعالية . والسلوك في جملته متعلم يتعلمه الفرد من خلال التنشئة الاجتماعية باستثناء السلوك الانعكاسي الفطري البسيط الذي يكون وراثياً لا إرادياً وغير اجتماعي

يتصف السلوك الإنساني بالثبات في الظروف والمواقف العادية ، وهذا يساعد المرشد النفسي بالتنبؤ بسلوك المسترشد تحت ظروف معينة ويسهل بالتالي عملية الإرشاد التي يقوم بها ، ولكن صفة الثبات التي يتصف بها السلوك الإنساني لا تعني الثبات المطلق بل الثبات النسبي بمعنى انه يتصف بالمرونة ، أي بالقابلية للتغير والتعديل .

ولما كان من مهام المرشد النفسي تغيير وتعديل سلوك المسترشد فإن ما يتصف به هذا السلوك من مرونة وعدم جمود يسهل مهمته لإجراء التغيير والتعديل المرغوبين في سلوك العميل .

وأن ما يتصف به السلوك البشري من مرونة لا يقتصر على السلوك الظاهري ، بل يتعداه إلى البنية الأساسية للشخصية وما يتضمن من مفهوم للذات عند الفرد . لذا كان من أهداف عملية الإرشاد تغيير ما في الشخصية من اضطراب ، وتعديل مفهوم الذات لدى المسترشد ( العميل ) بحيث يصبح مفهوماً إيجابياً واقعياً إذا كان غير ذلك .

#### **2 - السلوك الإنساني فردي-جماعي**

يتأثر سلوك الفرد بشخصيته وفرديته ، أي بما عنده من سمات جسمية وعقلية واجتماعية وانفعالية . وفي نفس الوقت فإن سلوكه يتأثر بالجماعة ومعاييرها وقيمتها . فالفرد ومهما بدا سلوكه فردياً أو اجتماعياً إلا أنه لا يكون فردياً خالصاً ولا اجتماعياً بالمرة . ويقوم الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية ، كما أن لديه مجموعة من الاتجاهات الاجتماعية نحو الأفراد والمجموعات والمواقف والموضوعات الاجتماعية . وهذه الاتجاهات تتشكل عند الفرد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية ومن خلال تفاعله مع المجتمع ومؤسساته المختلفة .

أي أن من يحاول تعديل أو تغيير سلوك الفرد - سواء كان ذلك أثناء الإرشاد النفسي أو العلاج النفسي - أن يأخذ في الاعتبار شخصية الفرد من جهة ، ومعايير الجماعة والأدوار الاجتماعية والاتجاهات السائدة والقيم من جهة أخرى.

#### **3 - استعداد الفرد للتوجيه والإرشاد :**

من المعروف أن أي إنسان إذا وقع في مشكلة فإنه يلجأ طالباً الاستشارة والتوجيه والإرشاد عند من يتوسم فيهم القدرة والخبرة . فالإنسان العادي عندما يدرك انه يواجه موقفاً صعباً أو مشكلة فإنه يسعى للإرشاد بنفسه وهذا يسهل عملية الإرشاد ، بل انه أساس هام في نجاح هذه العملية الإرشادية ، فنحن لا يمكن أن نقدم شيئاً للفرد إذا لم يكن متقبلاً لهذا الشيء أو مستعداً لأن يتقبله .

#### **4- حق الفرد في التوجيه و الإرشاد :**

ذكرنا أن من يواجه مشكلة يسعى لغيره لمساعدته في حلها إذا كان عاجزاً عن حلها بنفسه ، ومن هنا كان **للفرد حق على الجماعة** التي ينتمي إليها ان تقدم له ما يحتاجه من مساعدة من النوع المذكور ، فهي ان ساعدته في تخطي الصعوبات التي يواجهها فإنه يكون عضواً سليماً في تلك الجماعة . **ومن واجب الدولة** أن توفر لكل فرد ما يحتاج إليه من خدمات توجيهية وإرشادية باعتبار هذه الخدمات حق له .

#### **5- حق الفرد في تقرير مصيره :**

للفرد في أي مجتمع ديمقراطي الحق في تقرير مصيره ، وفي اتخاذ القرارات المتعلقة به ، دون أن يجبر عليها إجباراً .

**ومن المبادئ التي يقوم عليها الإرشاد مراعاة هذا الحق** ، ومن هنا كان على المرشد النفسي أن يبتعد عن النصائح والأوامر وإعطاء الحلول الجاهزة ، **فالإرشاد إرشاد وليس أوامر وتعليمات** وما على المرشد النفسي سوى تقديم المساعدة للمسترشد ( العميل ) وترك اتخاذ القرار للعميل نفسه ، **فبذلك يعطي الحق لصاحبه** ، وبذلك يكسبه القدرة على اتخاذ القرارات والاستقلال والاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية .

#### **6- تقبل العميل .:**

يقوم الإرشاد النفسي على مبدأ آخر وهو **تقبل المرشد للمسترشد ( العميل )** كما هو بدون شروط ، ذلك أن العميل يلجأ للمرشد لكي يساعده في حل مشكلته فإذا لم يتوقع من المرشد أن يتقبله على علته ، وإذا لم يطمئن إلى أنه سوف يستمع إليه ويفتح له قلبه ويشعره بالأمن والطمأنينة فإنه لن يلجأ إليه بالمرّة .

**وإذا لجأ إليه ولم يجد التقبل المذكور** فإنه لن يبوح له بما يحس به وهذا يعيق العملية الإرشادية التي تقوم على الثقة والاحترام المتبادل بين المرشد والعميل .

**ولا يقصد بتقبل العميل** أن يتقبل المرشد سلوكه الشاذ ، ولكن عليه أن يساعده في تغيير هذا السلوك وإلا اعتبره العميل تشجيعاً له لممارسة السلوك غير السوي .

#### **7- استمرارية عملية الإرشاد .:**

عملية التوجيه والإرشاد **عملية مستمرة ومتلاحقة** من الطفولة إلى الكهولة ، يقوم بها الوالدان والمعلمون ، وعندما يواجه الفرد المشكلات يسعى للحصول على المساعدة في حلها عند مرشد متخصص . والمعروف أن المشكلات تصاحب مراحل النمو المختلفة ولا تقتصر على مرحلة دون غيرها ، لذلك كان لا بد من استمرار عملية الإرشاد لمواجهة هذه المشكلات في فترات النمو المختلفة .

**ويقصد بالاستمرارية في عملية الإرشاد** كذلك هو ما يقوم به المرشد النفسي من متابعة لحالة العميل ، لأن الإرشاد ليس وصفة طبية ولا حلاً جاهزاً إلا أنه خدمة مستمرة منظمة .

#### **اسس الارشاد النفسي**

#### **اولا: الاسس الفلسفية**

أ/ **طبيعة الانسان** : حاول الكثير من العلماء فهم طبيعة الانسان وقامت النظريات المختلفة التي تحاول التعريف بطبيعة الانسان ر فقالت بعضها أن الانسان خير بطبعه ، غير ان المحيط هو الذي يفسده ويعرض سلوكه للاضطراب أو الانحراف ويتفق في ذلك كارل روجرز مع جان جاك روسو . ويرى البعض أن الانسان عدواني تتحكم فيه غرائزه ، هؤلاء هم أتباع نظرية التحليل النفسي الفر ويديّة

ولكن أحسن طريقة لفهم طبيعة الانسان هي أخذ رأي الدين فيه فالإنسان هو أفضل مخلوقات الله تعالى وقد كرمه الله في سورة الإسراء ( ولقد كرمنا بني آدم ) ولقد ميز الله سبحانه وتعالى الانسان بالعقل والتفكير وأعطاه البصيرة وعلمه مالم يعلم فهو خير بطبعته يتميز بالعاطفة الدينية ولكنه وفي نفس الوقت إنسان ضعيف يحب الشهوات

إن فكرة المرشد وفهمه لطبيعة الانسان تؤثر كثيراً على طبيعة عمله بل وتعتبر اساساً لطريقته في الارشاد، ومن خلال هذا الفهم وهذه الفكرة يرى المرشد النفسي نفسه ويرى عميله

### ب- الكينونة والصيرورة :

الكينونة تعني ما يوجد أو ما يمكن أن يوجد ، أما الصيرورة فهي تتضمن التغير، والكينونة والصيرورة متكاملان وبينهما تغير يؤدي إلى الصيرورة ، ولكن هذا التغير لا يلغي الكينونة بل يبقى عليها . فالطفل الذي يكبر ويصبح راشداً يبقى نفس الشخص رغم ما صار إليه وما جرى عليه من تغيرات ، أي أن هناك أموراً في الشخص تبقى كما هي بينما تتغير فيه أشياء أخرى . ومعنى ذلك أن ما يسمى جديداً جاء من قديم كائن ولا يمكن أن يأتي من لا شيء ، ومفهوم التغير والصيرورة قائم وإنما نعيش في عالم دائم التغير والارشاد النفسي ينظر للشخص ككائن يتغير رغم بقاءه نفس الشخص

### ج – علم الجمال:

وهو أحد فروع الفلسفة ، وهو يهتم المرشد النفسي كأساس من الاسس الفلسفية للارشاد النفسي على اعتبار أن تذوق الجمال وتنمية هذا التذوق لدى العميل يعتبران جزءاً هاماً في مساعدة العميل في توافقه العام مع الحياة لأنه يرى ما فيها من جمال بدلا من نظراته التشاؤمية التي تشعره بعدم الرضا وتبعده عن السعادة

### د – علم المنطق :

وهو أحد فروع الفلسفة كذلك ، ويدرس قواعد التفكير الصحيح وتحتاج عملية الارشاد إلى استخدام علم المنطق وقواعده الاساسية . في كثير من المناقشات أثناء المقابلات الارشادية تحتاج إلى التفكير المنطقي وهو ما يتضمنه علم المنطق ويعتبر أسلوب الاقتناع المنطقي من أهم أساليب الارشاد النفسي ، وفيه يقوم المرشد النفسي بتحديد أسباب السلوك المضطرب من أفكار ومعتقدات غير منطقية ، والتخلص منها بالإقناع المنطقي وإعادة العميل إلى التفكير المنطقي

### هـ أخلاقيات الارشاد النفسي :

: هناك دستور أخلاقي ينبغي على المرشدين النفسيين التقيد ببنوده وإلا فشلت الخدمات الارشادية التي يقدمونها . وهذا الدستور ملزم للمرشد النفسي وفيه مصلحة للمسترشد والعميل والمجتمع بشكل عام . وهو يبين حقوق المرشد وحدوده في العملية الارشادية، كما يحدد المسؤوليات التي تترتب على المرشد تجاه العميل ، ويبين حقوق المجتمع على كل من المرشد والعميل . وأخلاقيات الارشاد النفسي تنسجم مع الاخلاق العامة في المجتمع

### وفيما يلي توضيح لاهم أخلاقيات الارشاد النفسي

- 1- العلم والخبرة : لا يجوز أن يقوم بالعملية الارشادية الا من كان مؤهلاً لذلك ، فالارشاد النفسي يحتاج إلى معرفة متخصصة في مجال الارشاد كما يحتاج إلى خبرة وتدريب لمن يعمل في هذا المجال .
- 2- الترخيص : وكما لا يجوز للطبيب أن يمارس مهنة الطب لا بعد أن يحصل على ترخيص رسمي بذلك وبعد أن يبين للجهات الرسمية بأنه قادر على ذلك ، فإن الارشاد لا يجوز أن يمارسه المرشد لا بعد أخذ

- موافقة رسمية تكون بمثابة ترخيص له بممارسة مهام الارشاد النفسي ، والا يكون قد خالف الدستور الاخلاقي لمهنة الارشاد وعرض نفسه للمسؤولية
- 3- **المحافظة على اسرار العملاء :** إن طبيعة العملية الارشادية وما فيها من علاقة إرشادية تضع بين يدي المرشد النفسي خصوصيات وأسرار العميل سواء قدمها له العميل مباشرة أو توصل إليها المرشد النفسي بواسطة الاختبارات أو غيرها ، لذلك فإن من حق العميل أن يكون مطمئنا على عدم إفشاء هذه الاسرار ، وإلا فقد الثقة به وبالارشاد ويكون بذلك عمل على زيادة مشاكل العميل بدلا من مساعدته على حلها ولكن يمكن أن نذكر بان السرية نسبية وأست مطلقة.
- 4- **العلاقة المهنية :** أن ما بين المرشد والعميل من علاقة ليس صداقة ولا علاقة خاصة بل أنها علاقة مهنية تحدد معايير المجتمع وقوانينه ، وهي علاقة أخلاقية نظيفة ولا يجوز أن تتحول إلى أي نوع من العلاقات الأخرى
- 5- **الإخلاص في العمل :** الإخلاص في العمل ، مهما كان نوع هذا العمل ، أمر هام ، والله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه وفي مجال الارشاد النفسي يكون الاخلاص في العمل شديد الأهمية ، وأن أي نقص في ذلك قد يؤدي إلى تغيرات خطيرة وضارة في سلوك الافراد الذين كان من المنتظر أن تتحسن سلوكياتهم لا أن ترجع للوراء.
- 6- **العمل كفريق :** ان معظم المشكلات والاضطرابات النفسية لها أسبابها المختلفة منها الجسمية والنفسية ومنها الاجتماعية ، لذلك فإن العملية الارشادية تكون في كثير من الأحيان بحاجة إلى خدمات الطبيب النفسي أو الاخصائي الاجتماعي أو كليهما بالإضافة إلى المرشد النفسي لذلك على المرشد النفسي العمل ضمن فريق الارشاد بطريقة عمل الفريق المتكامل لضمان نجاح العملية الإرشادية.
- 7- **احترام اختصاص الزملاء :** ولا يجوز للمرشد النفسي أن يضع نفسه مكان الطبيب المختص بالصحة الجسمية ولا مكان الطبيب النفسي أو الاخصائي الاجتماعي ، بل أن عليه أن يحترم اختصاص زملائه وأن يحيل العميل إذا كان بحاجة لإحالة لأي من الاختصاصيين في الامور التي ليست في حدود إمكانياته كما أن المرشد وانطلاقا من احترامه لاختصاص زملائه أن يتبادل معهم الاستشارة وذلك إذا وجد بعض الحالات الغريبة عنه أو التي يحتاج للاستشارة من اجلها . فأحيانا قد يحتاج المرشد النفسي إلى مشورة طبيب الاعصاب أو الطبيب الباطني أو غيرهما
- 8- **كرامه المهنة :** كغيرها من المهن ، فإن لمهنة الارشاد النفسي كرامة يجب الحفاظ عليها في علاقة المرشد بالعملاء بشكل خاص وبالمجتمع بشكل عام . فلا يجوز له أن يعرض خدماته الارشادية على الناس في وسائل الاعلام أو في الأماكن العامة . فلهذه المهنة كغيرها من المهن مكانتها ولا بد أن يسعى إليها من يحتاج إليها . وكذلك يجب أن يكون السلوك الشخصي والسلوك المهني . للمرشد النفسي منفقا مع كرامه المهنة ومكانتها

### ثانيا :الاسس النفسية والتربوية

من الاسس النفسية والتربوية التي ينبغي مراعاتها أثناء الارشاد النفسي هي مطالب النمو والفروق الفردية وفيما يلي توضيح لهذين الاساسيين :

- أ - **مطالب النمو :** لكل مرحلة من مراحل العمر التي يمر بها الفرد مطالب لا بد من تحقيقها لكي يتم النمو النفسي للفرد بشكل سلم . وهذه المطالب تتكون نتيجة تفاعل مظاهر النمو العضوي (كما في تعلم المشي )  
وآثار الثقافة القائمة(كما في تعلم القراءة )  
ومستوى طموح الفرد (كما في اختبار المهنة).

وإذا تحققت مطالب النمو عند الفرد فإنه يحقق السعادة والنجاح في حياته أما إذا لم تتحقق هذه المطالب فإنه يفشل في حياته ويشقى بها ومطالب النمو مترابطة ومتكاملة في داخل المرحلة الواحدة من جهة كما أنها متكاملة بين المراحل المختلفة للنمو.

فالفرد الذي يحقق بشكل حسن مطلباً من مطالب النمو (يُميل إلى تحقيق باقي مطالب النمو على وجه حسن)

- كما أن الفرد الذي يحقق مطالب النمو في مرحلة (يسهل عليه تحقيق مطالب النمو في المراحل التالية)

في حين يؤدي فشله في تحقيق مطالب النمو في إحدى المراحل صعوبة في تحقيق مطالب نمو المرحلة التي تليها وبما أن التربية بشكل عام ومنها الإرشاد النفسي يركزان الاهتمام بالفرد لذلك فإن تحقيق مطالب النمو للأفراد تعتبر من الأهداف التي تسعى التربية والإرشاد للوصول إليها . ومن هنا يتضح أن مطالب النمو تعمل على توجيه العملة التربوية والعملة الإرشادية

**وسنبين فيما يلي اهم مطالب النمو في مراحل الطفولة والمراهقة والرشد**

- 1- مطالب النمو في مرحلة الطفولة : تعلم الاكل ، تعلم المشي ، تعلم المهارات الحركية الجسمية ، المحافظة على الحياة
- 2- مطالب النمو في مرحلة المراهقة : نمو مفهوم سوي للجسم ، تقبل الدور الجنسي
- 3- مطالب النمو في مرحلة الرشد : اختيار الزوج ، تربية الاطفال

### ثالثا الاسس الاجتماعية للإرشاد النفسي

كل فرد لا بد وأن يُعيش في (واقع اجتماعي له معايير وقيم) وهو يعيش في جماعة ليست مجرد مجموعة من الافراد وإنما هي كيان اجتماعي يؤثر في الفرد ويتأثر به . والانسان هو كائن اجتماعي يعيش عضواً في جماعة أو في جماعات كثيرة وله فيها ادوار مختلفة ، وكل سلوك يقوم به هو سلوك فردي وجماعي في نفس الوقت ، فعلاوة على تأثر سلوكه بشخصيته وميوله واتجاهاته فهو يتأثر بالجماعات التي ينتمي إليها وهي ما يطلق عليها ( **الجماعات المرجعية**) أي الجماعة التي يرجع إليها الفرد في تقييم سلوكه الاجتماعي والتي يلعب فيها أحب الادوار الاجتماعية إلى نفسه ، وهي أكثر الجماعات إشباعاً لحاجاته ، وهو يشارك أعضائها دوافعهم وميولهم واهتماماتهم وقيمتهم ومثلهم واتجاهاتهم كما أنه يتوحد مع هذه الجماعة فتحدد له مستويات طموحه وإطاره المرجعي للسلوك ويتأثر الفرد كذلك بالثقافة الاجتماعية التي ينتمي إليها بما فيها من عادات وتقاليد وعرف وأخلاقيات ، وكل فرد ينظر لجماعته المرجعية ولثقافة مجتمعه على أنها الاصح من بين كل الثقافات والجماعات . ومن هنا كان لا بد أن يأخذ المرشد النفسي باعتباره الجماعة أو الجماعات التي ينتمي إليها العميل وما تنسم به من سمات وما لها من عادات وتقاليد ، لكي يتمكن من فهمه وفهم دوافع سلوكه . وعلى المسؤولين عن الإرشاد النفسي الاستعانة بكل المؤسسات الاجتماعية من دنيوية ومؤسسات الخدمة الاجتماعية ومؤسسات التأهيل المهني ومؤسسات رعاية المعوقين وغيرها وعلى رأسها المدارس التي تعتبر من أهم المؤسسات التي ينشأها المجتمع لتقويم أبنائه وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية الصحيحة . والمدارس من أكثر المؤسسات الاجتماعية أهمية كذلك من حيث قدرتها على تقديم الخدمات الإرشادية لأكبر عدد ممكن من الاطفال والشباب

### رابعا الاسس العصبية والفسولوجية

الانسان جسم ونفس معا ، فلا يوجد نفس بدون جسم ولا جسم لأنسان بدون نفس، وكلاهما يؤثر على الآخر ، فإذا تعرض الفرد لاضطراب جسدي فإنه يؤثر في نفسيته ، كما أن اضطرابه النفسي في المقابل يؤثر في جسمه . ومن

هنا فإن الإنسان وهو يتعامل مع البيئة لا يقوم هذا التعامل على جانب دون الآخر ، ومن الامثلة على الوحدة النفسية الجسمية للإنسان (تأثير الحالة النفسية على العمليات الفسيولوجية عنده ) فانفعال الحزن يؤدي إلى انسكاب الدمع وانفعال الغضب يؤدي إلى زيادة سرعة دقات القلب ، وانفعال الخجل يؤدي إلى احمرار الوجه ، وانفعال الخوف يؤدي إلى شحوب اللون ، والقلق يؤدي فقد الشهية ، هذا عن تأثر النفس وما يتعلق بها من انفعالات على الجسم من حيث التأثير على وظائف الاعضاء.

**وعلى هذا النحو فان الدراسة العلمية الدقيقة تستدعي تحديد العناصر التالية :**

**1-مناطق الدراسة :** أي ما هي المعلومات المطلوب جمعها عند التعامل مع هذه الحالة أو تلك . وقد اتفق الباحثون على تباين هذه المعلومات من حالة إلى أخرى ، ولكنها لا تخرج عن المناطق او الجوانب التالية : البيانات الاولية ، والمشكلة التي يعاني من المسترشد ، مصدر التحويل ، البيانات الاسرية ، التاريخ التطوري للمسترشد ، التاريخ التعليمي ، القدرات العقلية ، والتحصيل المدرسي ، الخصائص الجسمية والنفسية والاجتماعية ، مواقف طارئة واحباطات ساعدت على ظهور المشكلة.

**2- مصادر الدراسة :** أي من أي المصادر سوف نستقي هذه المعلومات . ولعل من اهم المصادر: الفرد نفسه والاسرة والاصدقاء والمدرسون وأخصائيو كالتبيب أو الاخصائي الاجتماعي ..الخ .

**3- وسائل الدراسة :** أي كيف تجمع هذه المعلومات ، وما هي الادوات الاكثر دقة لجمعها .

**وفيما يلي عرض مفصل لاهم وسائل التوجيه والارشاد :**

### 1/ الملاحظة

#### **مقدمة :**

تعتبر الملاحظة أداة رئيسية في دراسة السلوك الانساني خاصة في المواقف التي يتعذر فيها استخدام أدوات أخرى أو حين يعطل استخدام تلك الادوات تلقائياً السلوك التي تعبر عن حقيقة شخصية الفرد

والملاحظة في ابسط صورها هي : مشاهدة الباحث على الطبيعة لجوانب سلوكية معينة أو مواقف معينة من مواقف الحياة اليومية في المدرسة أو الملعب أو مع الجماعة ، وتسجيل ما يلاحظه بدقة ثم تحليل هذه الملاحظات والربط بينها في محاولة تفسيرية لما تم ملاح

لقد استخدمت الملاحظة كطريقة لجمع المعلومات : فقد استخدمتها مارجریت ميد للكشف عن أساليب تنشئة الاطفال والمراهقين في مجتمعات بدائية ، واستخدمت في دراسة تطور النمو الانفعالي والاجتماعي كما فعلت برديجز ، وفي دراسة تطور النمو العقلي كما فعل بياجيه واستخدمها أيزنك بين العصائين والاسوياء وذلك بمراقبة سلوكهم أثناء مواقف تجريبية محددة

#### **مزايا الملاحظة :**

لقد ذكر حسين 1981 ان الملاحظة تمتاز بما يلي:

- 1- تتيح الملاحظة الفرصة لملاحظة السلوك التلقائي الفعلي في المواقف الطبيعية بدلا من القياس في المواقف المصطنعة كما في الاختبارات .
- 2- تقضي على مقاومة بعض الافراد في التحدث عن أنفسهم بصراحة ، فلا تتأثر برغبة الشخص أو عدم رغبته في التحدث .

- 3- تقضي على عدم قدرة الشخص على التعبير عن اتجاهاته وأفكاره أو حتى عند جهلهم بحقيقة اتجاهاتهم أو دوافعهم-4 .
- 4- أنها وسيلة فريدة للحصول على معلومات معينة يُتَعَذَّر معها استخدام أدوات أخرى كما هو الحال في دراسة الاطفال الصغار
- 5- يتم تسجيل السلوك مباشرة باستخدام وسائل متطورة تسمح للباحث أن يُعيد الموقف عدة مرات مما يفيد في دقة التفسير .

### انواع الملاحظة :

تتعدد أنواع الملاحظة وتصنيفاتها تبعاً للمحك الذي تم على أساسه التصنيف . فهناك (الملاحظة المباشرة) حيث تتم بحضور الملاحظ والملاحظ في وقت واحد (والملاحظة غير المباشرة ) حيث تتم الملاحظة دون إدراك الملاحظين لذلك

. وفريق يُقسم الملاحظة حسب موضوعها ، فهناك (الملاحظة الداخلة) إذ يكون موضوع الملاحظة هو الانسان نفسه ، وهناك (الملاحظة الخارجية) حيث يكون موضوعها المشاهدات الخارجية

### ويمكن تصنيف الملاحظة حسب الدقة العلمية :

#### 1- ملاحظه عرضيه

وهي مشاهدة بعض الجوانب السلوكية بصورة غير مقصودة ودون تحديد مسبق لها ولا يستخدم فيها التسجيل ، فنتائجها غير دقيقة ولكنها مصدر إثارة للفكر أحيانا

#### 2- ملاحظه علميه

وهي مشاهدة بعض الجوانب السلوكية تبعاً لخطة موضوعية ، ولها أهداف محددة ، يقوم بإجرائها شخص مدرب يستخدم وسائل تسجيل مناسبة

#### إجراءات الملاحظة :

يتم إجراء الملاحظة العلمية المنظمة في خطوات يمكن اختصارها في مرحلتين:

#### اولاً: مرحله الاعداد

وهي مرحلة التخطيط المسبق للملاحظة وتتضمن تحديد هدف الملاحظة وجوانب السلوك الملاحظ وتعريف إجرائي للسمات السلوكية الملاحظة ، وتحديد أزمناة وأمكنة الملاحظة ، وتحديد أدوات التسجيل وتحديد عينات السلوك التي تغطي مختلف المواقف . فلو كنا بصدد ملاحظة شخص خجول فيجب أن نلاحظه في مواقف عدة مع زملائه وفي حجرة الفصل ومع مدرسيه وأثناء اللعب وعمليات التفاعل الاجتماعي ولا نكتفي بموقف واحد للحكم عليه.

#### ثانياً: مرحله التنفيذ

وتتضمن بدء الملاحظة حيث يتم تسجيل ما نلاحظه في الازمنة والمواقف المختلفة، ثم دراسة هذه الملاحظات وتحليلها والربط بينها وبين المعلومات المستسقاة من أدوات أخرى ،حتى يتم بعد ذلك عملية التفسير .

### وحتى يمارس المرشد مهاره الملاحظة بالكفاءة المرجوة مراعات الاعتبارات التالية :

- 1- تحديد أهداف الملاحظة المراد تحقيقها
- 2- تحديد الجوانب السلوكية المراد ملاحظتها إجرائياً

- 3- تحديد أزمنا وأمكنة الملاحظة .
- 4- فضل ملاحظة الاستجابة السلوكية الطبيعية مثل ملاحظة الطالب في غرفة الفصل أو الملعب .
- 5- فضل ملاحظة الاستجابة السلوكية قليلة الحدوث في موقف مفتعل ، فإذا أردنا معرفة مستوى الخوف عند فرد ما عرضناه إلى موقف مفتعل مع حيوان مخيف
- 6- الانتباه للتغيرات الانفعالية والمظاهر السلوكية وتسجيلها بدقة بعيدا عن التخمين والذاتية من قبل الملاحظ .
- 7- إشراك أكثر من ملاحظ إذا كانت الاستجابة السلوكية موضوع الملاحظة متشعبة وذلك ضمانا للدقة والموضوعية
- 8- الحفاظ على سرية المعلومات التي نحصل عليها ، ولا نجعلها موضوعا للحديث مع أفراد الاسرة والاصدقاء .
- 9- تحرر الملاحظ من الذاتية والافكار السابقة عن موضوع الملاحظة بحيث لا يؤثر ذلك على تسجيل الملاحظات وتفسيرها

## 2/المقابلة الشخصية :

**مقدمة :** تستخدم المقابلة الشخصية على نطاق واسع في حياتنا اليومية وفي ميادين متعددة ولا تهدف شتى بطرق علمية وغير علمية . فأصحاب المؤسسات يشترطون في مجال الاختيار المهني اجتياز المتقدم للوظيفة المقابلة الشخصية بنجاح . والمرشد الطلابي في المدرسة يستخدم المقابلة لتشخيص ما يؤرق أحد طلابه ويمنعه من المذاكرة . والمعالج النفسي يستخدم المقابلة لتشخيص الاضطراب لدى مريضه لتقديم العون إليه ونحن في لقائنا اليومي نقابل عددا من الأشخاص فنحدث اليهم فنخرج نتيجة لذلك بفكرة أو معلومات عن اهتمامهم واتجاهاتهم . أما في مجال علم النفس فقد بات الاختصاصي يستخدم المقابلة الشخصية بأسلوبها العلمي في مجالات عمله سواء في المدرسة أو المستشفى أو مجال الصناعة أو الإدارة بهدف الحصول على معلومات عن الفرد أو لتحقيق أهداف تشخيصية أو علاجية.

### يتضح مما سبق ان المقابلة بغض النظر عن اهدافها هي :

(علاقة إنسانية بين طرفين تتم فيها محادثة وفق أسلوب علمي في ظل ظروف ملائمة ، وخلال فترة زمنية من أجل تحقيق أهداف محددة)

والمقابلة بهذا المعنى علم وفن تتطلب مهارات خاصة لممارستها ، تلك المهارات مبنية على العلم والخبرة والاستعداد وتشتمل على عدد من الفئات والأساليب

**اهداف المقابلة** تستخدم للحصول على معلومات تتعلق باتجاهات وآراء فرد أو مجموعة من الافراد ، أو لمعرفة أسباب مشكلة ما وتلك هي الاهداف الدراسية حيث يتم التركيز فيها على جمع البيانات والحقائق . ولها أهداف تشخيصية حيث يتم التركيز فيها على الوصول إلى أفكار تشخيصية عن مشكلة ما ، لذلك فإن الهدف هو الوصول إلى كيفية تفاعل العوامل . ولها أهداف علاجية تتركز في تخليص المسترشد من صراعاته ومشكلاته

### انواع المقابلة :

تتحدد أنواع المقابلة ودرجة تنظّمها والموضوعات التي تثار فيها بالأهداف الرئيسية للمقابلة ونوع المعلومات المطلوبة والظروف العامة . لذلك تعدد أنواع المقابلات باختلاف أهدافها وبنائها .

فهناك من يُقسم **المقابلة حسب مستوياتها أو تدرجها إلى قسمين** : (مقابلة الاستقبال أو المقابلة المبدئية ثم المقابلة النهائية .) وتقسم **المقابلة حسب درجة تنظيمها** إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي (المقابلة الحرة أو مقابلة التعمق غير الموجه حيث يُسمح للمسترشد أن يتحدث بحرية عن دوافعه ومشكلاته ، وهناك المقابلة المقيّدة ثم المقابلة المنظمة وهي وسط بين النوعين). ويعتمد أحيانا عدد المشتركين في المقابلة كأساس للتصنيف فيقال مقابلة فردية ومقابلة جماعية . على أن التقسيم الأكثر شيوعا هو الذي (يراعي أهداف المقابلة) حيث تصنف إلى الأقسام التالية:

### 1- المقابلة التشخيصية :

**تهدف هذه المقابلة إلى** : الكشف عن العوامل الدينامية المؤثرة في سلوك المريض والتي أدت إلى الوضع الحالي له ، ويُخطط لهذه المقابلة مسبقا . وفي ضوء ذلك تصاغ الاسئلة الهادفة للحصول على معلومات عن ماضي وحاضر وشخصية المسترشد وطبيعة مشكلته ، ومحاولة الربط بين هذه المعلومات للخروج بأفكار تشخيصية عن سلوك العميل ، ويُفضل عادة عدم التقيّد بأسئلة محددة فلا بد أن يُحتفظ بالمقابل بقدر من المرونة فيلقي أسئلة أخرى تستوضح الجوانب الغامضة في الموضوع أو للتحقق من صدق بعض الفروض التشخيصية

### 2- المقابلة الارشادية و العلاجية :

يهدف هذا النوع إلى تمكين الفرد من فهم نفسه وطاقاته واستبصاره بذاته وبسلوكه وبدوافعه وتخليصه من المخاوف والصراعات الشخصية التي تورقه وتحقيق الانطلاق لمشاعره وأفكاره وانفعالاته واتجاهاته ومساعدته في تحقيق ذاته وحل صراعاته وفي هذه المقابلة يُبتم علاج المشكلة تبعا لمعتقدات وظروف وقناعات العميل فلا يفرض عليه الحل فرضا

### 3- المقابلة المهنية ( مقابله التوظيف ) :

وتهدف هذه المقابلة إلى تحديد مدى صلاحية الشخص لمهنة أو دراسة معينة ، إذ يُتم انتقاء أفضل المرشحين لهذه المهنة ، وتشمل معرفة جوانب شخصية الفرد حتى يُتم توجيهه إلى المهنة التي تناسب قدراته وميوله.

### 4- المقابلة المسحية:

تسمى أحيانا مقابلة البحوث حيث تهدف إلى الحصول على بيانات ومعلومات عن أمور أو قضايا معينة ، مثل معرفة اتجاهات الناس حول موضوع معين ، أو مدى انتشار ظاهرة ما في قطاع من قطاعات المجتمع . فهذه المعلومات قد تُفيد في إضافة معارف جديدة أو تتخذ سبيلا لعلاج مشكلات معينة

### مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية :

تبدأ معظم المقابلات عادة ببناء جو من العلاقة الدافئة والثقة المتبادلة بين المسترشد والقائم بالمقابلة . ثم الحديث عما دار في المقابلة السابقة ، وما تم تنفيذه من استراتيجيات إرشادية . وبعد ذلك يتحرك المرشد باستخدام (مهاراته وفنائه ) في تنفيذ وتطبيق الاستراتيجيات المحددة في هذه المقابلة فإذا ما شارف وقت المقابلة على الانتهاء لخص المعالج أو المرشد مضمون المقابلة وما تم فيها ، ويوصي المسترشد بما يجب إنجازه من واجبات حتى موعد المقابلة مقللا بذلك المقابلة بنفس العلاقة الدافئة التي ابتدأها مع المرشد ، وتحديد موعد لاحق لمقابلة تالية . ويرى بعض الباحثين أن المقابلة تستغرق في العادة 45 دقيقة قد تمتد إلى 60 دقيقة

### مما سبق يمكن ان ندرك ان هناك ثلاث مراحل في كل مقابله هي :

#### 1- مرحلة الافتتاح :

وتسمى مرحلة بدء المقابلة أو مرحلة الالفة وهي تمثل بداية كل مقابلة تشخيصية أو إرشادية وعلاجية ويُتم في هذه المرحلة:

- أ- بناء علاقة مهنية سليمة تقوم على الألفة والمحبة والثقة المتبادلة من خلال تهيئة الجو النفسي المناسب أو كما يقول روجرز Rogers تحقيق الاعتبار الإيجابي غير المشروط للمسترشد وتقبله كإنسان له كرامته
- ب- توضيح وتفسير وشرح الهدف الرئيسي من المقابلة الإرشادية .
- ج- تبصير العميل بحالته والصعوبات التي يعاني منها ، ويتم ذلك من خلال تلخيص حالته وما تم التواصل بشأنها في بداية الافتتاح لكل مقابلة .
- د- تشجيع المسترشد على الإفصاح عن متاعبه . وتستغرق مرحلة الافتتاح 10 دقائق تمثل مدخلا للمرحلة التالية

## 2- مرحلة البناء :

وتسمى مرحلة الإنماء أو اكتشاف أو مرحلة تحقيق أهداف المقابلة الرئيسية . ويتمثل هدفها في مساعدة المسترشد على إزالة الصعوبات التي تواجهه في بيئته وتخطي أزماته ، وإعادة بناء شخصيته وتعديل سلوكه حتى يكون متوافقاً مع ذاته ومع بيئته التي يعيش فيها . ويرى عمر 1992 أن المسترشدين والمعالجين يتبعون (ثلاث خطوات) لتحقيق أهداف هذه المرحلة متأثراً في ذلك بنظرية العلاج المتمركز حول العميل

- أ- اكتشاف الذات : وتتمثل في تشجيع المسترشد على مناقشة أموره دون خوف أو خجل حتى يرى نفسه بوضوح من خلال تشجيعه على ممارسة التداوي الحر وحسن الإصغاء والفهم
- ب- تواصل الذات: وتتمثل في وعي كامل لنفسه ، وفهم الأحداث والمواقف التي مرت عليه وسببت مشكلاته ، ويدرك أن ذاته مسئولة عن هذه الأحداث التي سببت مشكلاته
- ت- تطابق الذات وتتمثل في أن يعي المسترشد خبراته ومشاعره وقيمه الداخلية وترجمتها إلى سلوك خارجي ممارس بمعنى تطابق عالمه الداخلي الذي يعبر عن نظام القيم والمعتقدات والمشاعر التي يؤمن بها مع عالمه الخارجي الذي يعبر عن سلوكه في المجال الذي يعيش فيه . وتستغرق مرحلة البناء 30 دقيقة

## 3- مرحلة الأقفال :

وتسمى مرحلة انتهاء المقابلة ، فإذا ما شارف وقت المقابلة على الانتهاء قام المرشد بإنهاء المقابلة بعبارة ودية مع تلخيص لمضمون المقابلة والتركيز على بعض الأمور والمعلومات ذات الأهمية للمسترشد وتحديد ما يجب فعله من قبل المسترشد حتى موعد المقابلة التالية . وتستغرق مرحلة الأقفال 5 دقائق تقريباً

## مضمون المقابلة التشخيصية :

يركز القائم بالمقابلة على عدد من المتغيرات بهدف تشخيص الاضطراب والكشف عن ديناميات السلوك المضطرب . وقد اتفق الباحثون على التركيز على النقاط التالية :

- ☒ عرض المشكلة من قبل العميل ، فكرة الفرد عن نفسه ،معتقداته واتجاهاته
- ☒ اهتمامات العميل ، طموحاته وتوقعاته المستقبلية . ، الدوافع المحركة له
- ☒ خبراته المؤلمة واحباطاته وطرقه استجابته لها . ، حالته المزاجية -
- ☒ القلق والمخاوف ، مصادر الصراع ومشاعر الذنب ، عادات النوم . ،
- ☒ هلاوس وهذيانات . ،الخبرات الجنسية ، التاريخ الأسري والمدرسي

## ويجب على الاخصائي أثناء المقابلة أن يركز على استجابة المسترشد منها :-

- مظهر المريض وحركاته بالمقابلة ومستوى نشاطه العام ودرجة وعيه واستبصاره -
- صمته أو تهربه وانفعالاته أثناء المقابلة فهي تحمل جميعاً دلالات إكلينيكية هامة

## 3- دراسة الحالة

تعتبر دراسة الحالة من أكثر الوسائل شيوعاً واستخداماً في كثير من الميادين لمختلف الأغراض . فقد استخدمها علماء الاجتماع والنفس والخدمة الاجتماعية ، ولكنها أكثر استخداماً في مجال الإرشاد والعلاج النفسي ، بحيث لا نجد مركزاً أو مستشفى أو عيادة نفسية إلا تستخدم دراسة الحالة لتجميع وتنظيم وتنسيق المعلومات التي تم جمعها بهدف تشخيص الحالة وتقرير العلاج المناسب

- فماذا نعني بدراسة الحالة ؟
- وهل دراسة الحالة طريقة أم منهج ؟
- وما الفرق بينها وبين تاريخ الحالة ومؤتمر الحالة ؟

### مفهوم دراسة الحالة :

تهتم دراسة الحالة بفهم شخصية الفرد والسمات الرئيسية المكونة لهذه الشخصية وجمع المعلومات المتعلقة بتاريخه التطوري والأسري والاجتماعي والظروف والاحباطات التي واجهها الفرد باستخدام الطرق المختلفة . بمعنى أنها كل المعلومات الشاملة التي تجمع عن الحالة ، ثم تنظيم وتنسيق هذه المعلومات المتجمعة والربط بينها بهدف الوصول إلى تشخيص دقيق للحالة ثم تقرير الخدمات الإرشادية والعلاجية . ويرى ماهر 1992) بأنها استثمار وتنظيم وتلخيص كل المعلومات المتجمعة عن المسترشد من مصادرها المختلفة بما يخدم الاهداف من دراسة الحالة).

### الفرق بين دراسة الحالة ومؤتمر الحالة وتاريخ الحالة؟؟

#### يقصد بتاريخ الحالة بأنها:

دراسة تتبعية لحياة المسترشد منذ ولادته وحتى الوقت الحاضر وقد استخدم في البداية للتعبير عن تاريخ المرض الحالي والامراض التي أصابت المسترشد ، وقد اتسع مفهوم تاريخ الحالة ليشمل التاريخ الطبي والاجتماعي والأسري والمواقف والخبرات والتاريخ التربوي والصراعات التي مرت بالفرد حتى الوضع الحالي

وإذا دققنا النظر في (تعريف دراسة الحالة ) لادررنا أن تاريخ الحالة هي جزء من دراسة الحالة يهتم بالماضي ، إنها تمثل قطاعاً طويلاً لحياة المسترشد ، بينما دراسة الحالة دراسة مستعرضة وطويلة في الوقت ذاته

أما مؤتمر الحالة فهو أسلوب يستخدم عندما تكون هناك حالات مستعصية اختلف الاختصاصيون في تشخيصها أو حالات متعددة الاعراض المرضية وتحتاج إلى عدد من التخصصات ، عندئذ يقوم المرشد أو المعالج بالتخطيط لعقد مؤتمر حالة هادفة مناقشة وإبداء الرأي حول هذه الحالة واتخاذ ما يلزم بشأنها

#### اهميه دراسة الحالة :

- 1- تعطي فكرة شاملة متكاملة عن المسترشد لأنها تهتم بتجميع وتنظيم المعلومات المختلفة والربط بينها فهي تتيح فهماً أفضل للمسترشد .
- 2- تمكن الفرد من فهم ذاته وزيادة استبصاره بمشكلاته ومناعبه3 .
- 3- تعتبر الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الاكلينيكيون والمرشدون في تشخيص الاضطراب وفي اتخاذ الخطوات الإرشادية والعلاجية
- 4- تستخدم في أغراض البحث العلمي ، وأغراض التدريب الاكلينيكي للمرشدين المبتدئين وبصورة مختصرة فإن المعلومات الشاملة والتحليل الدقيق لها والتي تنتجها دراسة الحالة تساعد المرشد على تكوين صورة متكاملة عن الفرد والعوامل الأساسية التي أثرت عليه ، وعلى ضوء ذلك يتم تشخيص حالته ووضع الخدمات الإرشادية المناسبة وفق أسس عملية مدروسة بعيداً عن الذاتية.

## مهارات دراسة الحالة :

تحدثنا سابقا أن المرشد يجب أن يتمتع بمهارات متعددة ، مهارات استقبال الحالة ، وحسن الاصغاء لها ، ومهارة المبادأة ، والاستجابة وتحليل السلوك وغيرها . وبما أن دراسة الحالة تقوم في الدرجة الاولى على جمع المعلومات الرئيسية عن الفرد ثم تحليلها وتنظيمها والربط بينها وصولا إلى تشخيص دقيق فأنا نتوقع أن تتوفر في المرشد ماهرتين أساسيتين حددها ماهر 1992 في

**1- مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها :** وتشمل القدرة على تحديد المعلومات الهامة ثم جمعها من مصادر مختلفة ، وتسجيلها في جمل قصيرة واضحة وبعبارات إجرائية ، مع التفرقة بين المعلومات التي أوضحها المسترشد واستنتاجات المرشد.

**2- مهارة تحليل المعلومات وتفسيرها :**

وتشمل ثلاث مهارات فرعية :

أ- مهارة وصف المعلومات : ذلك أن جمع المعلومات ليس هدفا في حد ذاته ، وإنما الأهم هو إلقاء الضوء على ما تتضمنه هذه المعلومات من أمور أثرت على الحالة . وينبغي تناول المعلومات في إطار تكاملي تفاعلي

ب - مهارة الاستدلال : أي مهارة الوصول إلى تفسير لحالة المسترشد .

ت- مهارة التنبؤ : أي مهارة التوقع لما ستؤول إليه حالة المسترشد