

الفصل التاسع

خطوات الارشاد النفسى

تتميز كل عملية ارشاد نفسى بأنها فريدة فى طبيعتها وفى الوقت الذى تستغرقه ، وفقا لمدى حاجة الفرد الى المساعدة ، ولطبيعة المشكلة ومدى شدتها ، والوقت الذى يستطيع المرشد النفسى ان يخصصه للحالة .

ومع هذا ، فان عرضا لتفاصيل خطوات الارشاد النفسى سيساعد على فهم العملية بأكملها والخطوات الأساسية لعملية الارشاد النفسى هى :

١ - الحصول على البيانات والحقائق الكافية عن الفرد :

فعند الاعداد للمقابلة ، يقوم المرشد النفسى (الموجه) بمراجعة البيانات الموجودة فى سجل الحالة ، ويسجل ملاحظاته عن المعلومات الاضافية التى يحتاج اليها ، حتى يتعرف على الفرد بدقة .

٢ - الحصول على البيانات الكافية عن الموقف :

وليس الامر هنا قاصرا على مجرد معرفة الموجه للحقائق الخاصة بالفرص التعليمية والمهنية والاجتماعية ، ولكن عليه ايضا ان يساعد الفرد فى الحصول على المعلومات الضرورية التى تساعد على اتخاذ قرار سديد .

٣ - التعرف على المشكلة :

ينبغى الا يصنف الموجه المشكلة المعروضة عليه وفقا لنظام جامد .
والأحرى ان يسأل الموجه نفسه أسئلة كالاتى بيانها عن الفرد قبل المقابلة وفى اثنائها :

(ا) هل تشير المشكلة المعروضة الى حاجة الفرد للمزيد من المعلومات عن نفسه ؟

(ب) هل توضح المشكلة المعروضة حاجة الفرد الى المزيد من المعلومات التفصيلية عن الفرص التعليمية والمهنية والاجتماعية المكفولة فى المجتمع ؟

(ج) هل تشير المشكلة المعروضة الى حاجة الفرد للمساعدة حتى يتعلم كيف يوائم بين المعلومات الخاصة به وتلك المتعلقة بالفرص المكفولة له ؟

(د) هل المشكلة المعروضة تختص باتجاهات الفرد ذاته او تتعلق بحاجته الى أن يتعلم كيف يدرك اتجاهات الآخرين ويضعها في اعتباره ؟

(هـ) هل ترجع المشكلة المعروضة الى الافتقار لمهارة معينة او الى مهارة عامة يمكن اكتسابها ؟

فمن شأن الاجابة عن هذه الأسئلة ان تساعد الموجه على ادراك الانجاه الذي تسير فيه مقابلة الارشاد النفسى .

٤ - اعتبارات خاصة بالمقابلة :

ينبغى ان يسأل الموجه نفسه الأسئلة الآتية حتى يزيد من فاعلية المقابلة وفائدتها كأداة لمساعدة الفرد على حل مشكلاته :

(ا) هل قمت بعمل الترتيبات اللازمة قبل البدء فى المقابلة ؟ (من حيث دراسة تاريخ حياة الفرد وقدراته وتحصيله وانجازاته ، واعداد سجل التوجيه واستكمالها ، واطاحة جو من الخصوصية اثناء المقابلة) .

(ب) هل استطعت تكوين علاقة ودية مع الحالة ؟ (جو من السماحة والتقبل والود والفهم ، موقف غير رسمى ، الاعتراف بالفروق الفردية ، ابداء الاهتمام بالفرد ، الانصات الجيد ، مقاومة الصدمات ، الصبر ، الثقة المتبادلة ، توضيح حقيقة العلاقة بين الموجه والعميل ، اتاحة الفرصة للفرد حتى يتحدث عما يدور فى نفسه بحرية) .

(ج) هل انصت بطريقة تسمح للفرد بالتعبير الحر عن انفعالاته واتجاهاته ؟ (اذا لم يشجع الموجه العميل على التعبير عن مشاعره فى بداية المقابلة ، فلن يقدر لهذه التعبيرات ان تأخذ طريقها بصورة سوية فيما بعد مما يؤدي الى تداخلها فى قدرة الفرد على التعمق فى التفكير حتى يحل مشكلته) .

(د) هل استطاع العميل التعرف على المشكلة دون مساعدة من جانبى أم بمساعدتى ؟ (مراعاة تحديد المشكلة والتعبير عنها دون استخدام الفاظ علمية فنية صعبة ولكن بطريقة مفهومة للعميل) .

(ه) هل اساعد العميل على خلق شعور حقيقى بفهم ذاته ؟
(تنمية الاستبصار) .

(و) هل اساعد الحالة فى تنمية الفهم للجوانب الأخرى ، كذلك التى تختص بالفرص التعليمية والمهنية والاجتماعية المتاحة ، وتلك المتعلقة باتجاهات الآخرين ؟ (الحاجة الى المعلومات) .

(ز) هل اساعد الفرد على أن يزن الحلول المختلفة الممكنة للتغلب على مشكلته ؟ (وضع قائمة بمزايا وعيوب كل حل مقترح - اثاره الرغبة وتشجيعه على التفكير فى الحلول وعقد مفاوضات بينها وما يحتمل أن ينتج عنها) .

(ح) هل اساعد العميل على الوصول الى حل ملائم لمشكلته أو أن يتبنى خطة فعالة يسير عليها فى المستقبل ؟ (عندما يقرر العميل أى الحلول ملائمة من وجهة نظره ، فانه فى الغالب يحتاج الى المساعدة كى ينظم ما خطه من برنامج عمل ، ويجب أن ينبع هذا البرنامج من العميل كى يقوم هو بتنفيذه من أجل مصلحته) .

(ط) هل أقوم بتحويل الحالة الى الجهة الملائمة ؟ (اهمية التعرف على موارد البيئة المحلية فى النواحي التعليمية والمهنية والاجتماعية والعلاجية وما اشبهه) .

(ي) هل أقوم بمتابعة المقابلة ؟ (اهمية مراجعة البيانات والوسائل المستخدمة) .

* * *

● العوامل ذات الدلالة فى عملية الارشاد النفسى :

هناك عناصر أو عوامل معينة لها دلالتها فى عملية الارشاد النفسى ، وتتلخص هذه العوامل فى الآتى :

أولا - الدافعية (Motivation) :

ان اهم سؤال نوجهه عن الكائن البشرى هو :

ما الذى يثير دافعيته ؟ ما الذى يجعله يمضى فى طريق حياته ؟

ماذا يريد ؟ من أجل أى شىء يكذب ويكدر ويتصارع ؟

ماذا يريد الشخص من الحياة ؟ ما الذى يجعل الحياة ذات قيمة

بالنسبة للشخص ؟

فالدوافع تثير النشاط وتوجهه لتحقيق هدف معين ، والدافعية هي سلوك اشباع الحاجة والبحث عن هدف . وهى تتضمن الدوافع الفسيولوجية والدوافع اللاشعورية ، والاهداف المحددة الواضحة ، والاهداف المثالية .

والارشاد النفسى هو عملية تفاعل بين فردين - احدهما الفرد والآخر الموجه او المرشد النفسى ، وهذا التفاعل موجود لخدمة هدف محدد من جانب الموجه . ويتوقف مدى تأثير هذا التفاعل على مدى فهم الموجه للمفاهيم الاساسية للسلوك الانسانى . وتقوده هذه المفاهيم وتوجهه اثناء عمله وتوضح مدركاته من حيث الافادة من هذه المعرفة من اجل نمو العميل . ويستلزم مثل هذا الفهم اكثر من مجرد الاحساس العام من جانب الموجه .

ولكل فرد حاجاته الاساسية التى يدأب فى السعى لاشباعها . وتبرز هذه الحاجات من خلال تفاعل قوى داخل الفرد - ككائن بيولوجى نفسى - وقوى اخرى خارجة تكمن فى بيئته الطبيعية والاجتماعية . وبينما نجد ان الافراد يشعرون باشباع حاجة واحدة - كالحاجة الى الطعام او الحاجة الى الانتماء - فان لكل فرد نمطه الفريد فى الاستجابة لهذه الحاجة الذى ينتج عن التفاعل بين القوى الداخلية والقوى الخارجية . ويعتبر الاخفاق فى اشباع الحاجات الاساسية هو السبب الاساسى لسوء توافق الفرد .

وينمو الفرد فى بيئته وثقافته فان عليه تحقيق بعض المهام التطورية او الخاصة بالنمو . وهدف الفرد بالنسبة لهذه المهام التطورية هو العمل على تحقيق الموازنة بين القوى الداخلية والخارجية فى سلوكه ، بحيث يصبح محترما لذاته وراضيا عنها ، ومقبولا اجتماعيا ، وناجحا ، من خلال عملية التنشئة الاجتماعية . وتتلخص المهام التطورية فى الاتى :

١ - الاستقلال عن الوالدين .

٢ - الكفاية الاجتماعية ، والامن والاستقرار الانفعالى .

٣ - التوافق العاطفى .

٤ - التهيئة المهنية .

٥ - تنمية فلسفة للحياة .

٦ - تقبل الذات .

٧ - تنمية الاهداف والطموح .

٨ - الاستبصار .

وهذه المهام التطورية هي جوانب من توافق الشخصية وكثيراً ما تتداخل بعضها في البعض الآخر .

ويلاحظ في عملية الارشاد النفسى ما يأتى بالنسبة للدافعية :
١ - اذا حضر الفرد لطلب المشورة أو الارشاد النفسى من تلقاء نفسه فحينئذ تتوافر لديه الدافعية ، وعلى الموجه أن يعمل من أجل تنمية مشاركته في عملية الارشاد النفسى .

٢ - من شأن التفاهم المتبادل بين الفرد والموجه ان يساعد على اثارة الدافعية لدى الفرد .

٣ - ضرورة مرونة اتجاهات الموجه وعدم جمودها .

٤ - لاثارة احتمالات العميل قيمتها فى هذه الناحية .

٥ - ان مهمة الموجه الأساسية هى مساعدة الناس على ان يتصلحوا ويتواءموا مع قبيهم فى الحياة .

ثانياً - تعديل الاتجاهات (Modifying Attitudes) :

الاتجاهات هى معتقدات الجماعة التى يؤمن بها الفرد ويتبناها لنفسه ، لرغبته الفوية فى ان تتقبله الجماعة . وفى حالات كثيرة من الارشاد النفسى نجد ان الامر يتطلب تعديل اتجاهات الفرد حتى يستطيع ان يتغلب على مشكلته .

وقد اثبت الأسلوب غير المباشر فى التوجيه والارشاد النفسى فاعليته الكبيرة فى تعديل اتجاهات الفرد واعادة تهيئتها نحو ذاته وعلاقاته مع الآخرين . واذا ما اتاحت للفرد فرصة متكافئة لادراك اتجاهاته واهدافه وفهمها جيداً فإنه بالتالى يدرك كل ما يتعلق بذاته وظروفه اكثر مما يدركها اى شخص آخر .

ويستطيع المرشد النفسى ان يقدم المشورة فى اطار تفسيره للمشكلة . ولا يتعدى هذا التفسير ان يكون مجرد توضيح وتقريب المشكلة لذهن العميل ، ما لم يتقبل العميل هذا التفسير دون اى تحفظ . ولا يتم هذا التقبل من جانب العميل على اساس عملية اقناعية بحتة من جانب الموجه ، ولكن الامر يستلزم تعديل الاستجابات واعادة التعبير حتى يقول العميل فى النهاية « نعم هذا يلائمنى » .

ويستلزم تعديل الاتجاهات توافر جو من السماحة والتقبل حتى يعبر العميل بحرية كاملة عن أفكاره ومشاعره وآماله وتوقعاته وطموحه . وحتى يمكن تقبل الاتجاه الجديد أو المعدل فإنه ينبغي أن يكون نابعا من العميل ذاته وأن يشعر بأنه قام بدور ايجابي فى تنمية هذا الاتجاه . فمن الضروري أن ينبع هذا الاتجاه من خبراته بدلا من أن يفرض عليه . والشخص الذى يحتاج الى تعديل اتجاهه ينبغي أن يشعر بضرورة هذا التعديل أو التغيير لرغبته الذاتية فى ذلك دون أى الزام خارجى أو ضغط يقع عليه .

ثالثا - الاحالة (Referral) :

تعتمد الاحالة - أى تحويل الحالات - على مدى سوء التوافق ، وكثافة المشاعر والانفعالات والعناصر غير الواقعية ، ومدى الانحراف عن معايير السلوك السوى المتعارف عليها . ومن الضروري أن يدرك الموجه أن هناك حالات معينة لا يتعامل معها ، وهى تتضمن ما يأتى :

- ١ - الحالات الصحية والعضوية التى تستلزم رعاية الطبيب .
- ٢ - حالات الاضطرابات الانفعالية الشديدة التى يبدو عليها التعاسة والاكئاب .
- ٣ - حالات الميول او النوايا الانتحارية .
- ٤ - حالات الانسحاب او العزوف عن الاتصالات الاجتماعية (الانطواء الشديد) .
- ٥ - الشعور الدائم بالذنب والمسئولية الشخصية عن كل شئ خطأ .
- ٦ - الاهمال التام للمظهر الشخصى .
- ٧ - الشك الدائم والمخاوف التى لا مبرر لها .
- ٨ - السلوك الاجتماعى المنحرف .

وهناك مبادئ عامة ينبغي مراعاتها فى تحويل الحالات لتلخص فى الآتى :

- ١ - ينبغي أن يقوم الموجه باخطار الطبيب أو الطبيب النفسى مقدما بزيارة الحالة له حتى تتخذ الاجراءات اللازمة فى وقت مبكر .

- ٢ - يتم تحويل من خلال الاتصال الشخصى حتى يشعر العميل
باهتمام الموجه بحالته وأن العلاقة به مستمرة .
- ٣ - لا يتم التحويل الا بعد أن يتقبله العميل ويدرك اهميته .
- ٤ - ينبغى متابعة الحالة بعد تحويلها .

مقابلة الارشاد النفسى (The Counseling Interview)

تعتبر المقابلة المحور الأساسى الذى تدور حوله عملية الارشاد النفسى .
والمقابلة عبارة عن علاقة ديناميكية بين شخصين - الموجه والعمل -
يحاول خلالها العميل ان يجد حلا للمشكلة التى يعانى منها ، ويحاول
الموجه خلالها ان يقدم للعميل المساعدة الفنية التى يراها ملائمة للحالة ،
سواء اكانت هذه المساعدة مباشرة او غير مباشرة . ولا يقتصر الموجه فى
المقابلة على مجرد تقديم المساعدة ، بل انه يحاول عن طريقها ان يحقق
اهدافا متعددة تنطوى تحت عملية التوجيه والارشاد . فالموجه يحاول
عن طريق المقابلة ان يحصل على بعض البيانات أو المعلومات التى يراها
لازمة لعملية الارشاد النفسى ، كما انه فى كثير من الأحيان يلجأ الى المقابلة
اذا ما اراد ان يتحقق من بعض البيانات التى تتضمنها البطاقة المجمع
او دراسة الحالة او يناقش نتائج الاختبارات النفسية مع العميل ، وأخيرا
يلجأ الموجه الى المقابلة باعتبارها وسيلة أساسية من وسائل التشخيص
والعلاج .

والمقابلة بهذا المعنى ، تحتاج الى خبرة ودراية ومهارة . فهى علاقة
مهنية فنية من الطراز الأول ، تعكس شخصية الموجه كما تعكس شخصية
العميل . وهى لا تتحدد بالمشكلة التى يعرضها العميل ، ولكنها تمتد الى
سائر مشكلاته الأخرى وجوانب شخصيته المختلفة ، كما انها لا تقتصر على
تقديم المساعدة المطلوبة بل تتسع الى أن تصبح موقفا تعليميا فى أدق
صوره ، ثم انها لا تعطى صورة لمهارة الموجه الفنية فحسب بل انها ترسم
صورة دقيقة لفلسفته فى الحياة ونظرته للانسان .

● اهداف المقابلة :

تتلخص اهداف مقابلة الارشاد النفسى فى النواحي الآتية :

اولا - تستهدف المقابلة اقامة علاقة مهنية بين الموجه والعميل :

وتعنى هذه العلاقة فى النوجيه والارشاد النفسى تفاهما واحتراما متبادلا بين الموجه والعميل ، وهما بصدد معالجة مشكلة يهتم بها العميل لأنها مشكلته هو ، ويهتم بها الموجه لأنها عمله الذى كرس نفسه له . ولا تقوم هذه العلاقة الا اذا توافر الوقت اللازم لاقامتها سواء استغرق ذلك جلسة واحدة او عدة جلسات .

وتتحقق هذه العلاقة من ناحية العميل اذا شعر بالارتياح فى اثنائها وبعدها ، واذا توافرت لديه الثقة فى الموجه من حيث قدرته على القيام بعمله واهتمامه به ، واذا شعر بالحرية التى تتيح له ان يكشف للموجه عن انفعالاته وما يتصل بمشكلته من حقائق .

اما من ناحية الموجه فان العلاقة تتحقق اذا امكنه ان يحترم العميل كإنسان ، اى يحترم مشاعره وانجاهاته وافكاره ، والا يشعر بعبء تجاه ما يكرره العميل من آراء وافكار او يعبر عنه من مشاعر واحساسات او ما يظهر لديه من تردد او عجز او تناقض او حساسية تجاه بعض الأسئلة او التعليقات او موقف التوجيه والارشاد النفسى بوجه عام . وتتحقق العلاقة ايضا اذا امكن للموجه ان يستخدم اسئلته او اجاباته او تعليقاته او ايماءاته كوسائل يلجأ اليها فى سبيل مصلحة العميل ، وليس كأساليب يعبر بها عن انفعالاته او احكامه او قيمه الخاصة . واخيرا تتحقق العلاقة اذا امكن للموجه ان يجعل من المقابلة موقفا تعليميا تسوده الحرية والسماحة والتقبل والتفاهم .

ثانيا - تستهدف المقابلة جمع بيانات او معلومات جديدة او التوسع فيما هو موجود منها او تفسير هذه البيانات او المعلومات :

قلما تقدم وسائل الارشاد جميع المعلومات اللازمة للموجه ، وذلك بسبب عجز وسائل التسجيل فى التعبير عن النواحي الانفعالية اثناء المقابلة - كالحركات والايماءات والانفعالات ، هذا بالاضافة الى الحصول على معلومات عن اتجاهات العميل وانفعالاته وما يتعلق بحياته الخاصة ،

كما يشعر كل من الموجه والعميل فى بعض الأحيان أنه من الضروري مناقشة التفسيرات المختلفة التى تتعلق بالبيانات أو المعلومات السابق الحصول عليها . ولا يعنى هذا ان يسعى الموجه وراء أسرار العمل أو يعتمد الى توجيه الأسئلة المباشرة له ، بل ينبغى ان يكون الموجه حذرا فى توجيه مثل هذه الأسئلة . فمثل هذه الأسئلة كثيرا ما تكون معطلة للعميل بحيث تمنعه من ان يدلى بالبيانات أو يعبر عن اتجاهاته .

ثالثا - تستهدف المقابلة مساعدة العميل على أن يعبر عن نفسه وعن مشكلته للموجه الذى يستمع اليه بتقدير وعطف :

تعتبر المقابلة فرصة تتاح للعميل لكى يعبر عن انفعالاته وأفكاره فى وجود من يستمع اليه ويقدر هذه الأفكار والانفعالات باعتبارها تعبيراً حقيقياً له قيمته بالنسبة للعميل . والموجه بهذه الطريقة يستطيع أن يضع نفسه مكان العميل ، فيحس باحساساته وانفعالاته ويشعر بحيرته وقلقه ، كما يشعر أيضاً بحاجته الى المعونة وقيمة هذه المعونة بالنسبة له . وهذا الانصات من جانب الموجه يتيح للعميل أن يرى مشكلته بوضوح وان يكشف عن جوانب لم تكن واضحة له من قبل ، وأن يتقبل نفسه ، ويتقبل الدور الذى يستطيع أن يقوم به فى مجال الدراسة أو العمل دون ان يشعر بمرارة أو حقد أو احباط .

رابعا - تستهدف المقابلة مساعدة العميل فى الكشف عن الحلول الممكنة لمشكلته بحيث تكون هذه الحلول مشبعة للعميل ومقبولة اجتماعياً :

تعتبر المقابلة مجالاً طيباً يسعى فيه الموجه والعميل الى ايجاد حلول لمشاكل العميل أو الكشف عن هذه الحلول . وفى هذه المقابلة يقدم الموجه للعميل ما لديه من خبرة فى ميدان الدراسة والعمل لكى يتخير - وفقاً لامكانياته - الحل أو الحلول الملائمة لمشكلته . وتتمثل المساعدة التى يقدمها الموجه فى الاشتراك فى مناقشة الحلول المختلفة ووسائل تحقيقها والاجراءات التى ينبغى أن يقوم بها العميل .

وكثيراً ما تعرف المقابلة بانها « موقف تعليمى » ، ويقصد بذلك أنها موقف يتاح فيه للعميل أن يتعلم شيئاً عن نفسه وعن اتجاهاته وعن العالم الذى يعيش فيه . ويتاح له أيضاً أن يتعلم خلالها أساليب جديدة للتفكير وعادات سلوكية تخالف العادات التى سبق له تعلمها ، استجابة لمواقف المتشابهة .

● أسلوب المقابلة المباشرة :

يذهب هذا الأسلوب فى المقابلة الى ضرورة اتباع خطوات محددة تستهدف تنظيم أسلوب العمل فى أثناء المقابلة . ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على التشخيص كما يهتم بالكشف عن قدرات العميل وميوله وشخصيته باستخدام الاختبارات النفسية وتحديد المشكلة ثم اقتراح الخطوات التى يتبعها العميل للتغلب على مشكلته . وتتلخص الخطوات التى تتبع فى الآتى :

١ - الاعداد للمقابلة : ويتضمن النقاط الآتية :

- (أ) اعداد مكان هادىء تجرى فيه المقابلة ، بعيدا عن العوامل المؤدية لتشتت الانتباه ، وبعيدا عن تدخل الآخرين .
- (ب) جمع كل ما يمكن جمعه من المعلومات عن العميل ، بما فى ذلك نموه التربوى وخبراته .
- (ج) وضع خطة للمقابلة بحيث تكون مرنة وقابلة للتعديل والتحويل .

٢ - بدء المقابلة : وتتضمن هذه الخطوة النقاط الآتية من جانب

الموجه :

- (أ) تكوين علاقة سليمة مع العميل ، ويتم هذا بتوفير جو خال من التوتر والقلق ، واثاحة الفرصة للعميل للتكيف مع الموقف التوجيهى .
- (ب) ادراك وجهة نظر العميل وتفهمها ، واتباع أسلوب فى المقابلة يتلاءم مع شخصيته .
- (ج) عدم توجيه أسئلة مباشرة الا اذا اتضح ان العميل مستعد للاجابة عنها .

٣ - سير المقابلة : وتتضمن هذه الخطوة النقاط الآتية من جانب

الموجه :

- (أ) البدء بميول العميل واهتماماته وجعلها اساما للمناقشات .
- (ب) تحديد المشكلة فى وقت مبكر كلما امكن ذلك .

(ج) الانصات لما يقوله العميل ومساعدته على أن يملأ الفجوات الناقصة في حديثه ، ومحاولة الاحتفاظ بالحديث في حدود المشكلة ، وعدم ابداء اية دهشة أو استغراب لما يذكره .

(د) تجنب القيام بدور الناصح أو الناقد وأن يضع نفسه في مستوى العميل ، وأن يظهر له اهتمامه وإيمانه به ، مع استخدام الصراحة .

(هـ) مساعدة العميل على أن يواجه الحقائق بغير انفعال .

(و) اثارة الميل والرغبة في العميل كي يفهم ذاته ويقومها .

(ز) محاولة الوصول الى الحقائق والتمييز بين ما هو ملائم وما هو غير ملائم ، وادراك العلاقات المختلفة مع ملاحظة عرض الحقائق بصورة تساعد العميل على أن يدركها بطريقة موضوعية تكشف للعميل عن الطريق الذي يسلكه .

(ح) عدم التقليل من شأن العميل ، وإذا تجاوز مستوى طموحه قدراته وامكانياته فعلى الموجه أن يقوم بتحويلها الى الطريق الملائم لها .

(ط) يجب أن تكون المقترحات محدودة والا تكون عامة .

٤ - انتهاء المقابلة :

ينبغي إنهاء المقابلة بلباقة بعد استعراض ما تم فيها وما اتفق عليه وما يجب القيام به ، ومن الضروري أن يتأكد الموجه من أن العميل قد أدرك بوضوح الخطوات التي ينبغي عليه أن يتبناها . ويجب أن يسجل المقابلة عقب انتهائها مباشرة والا يعتمد الموجه على ذاكرته .

● أسلوب المقابلة غير المباشرة :

يذهب هذا الأسلوب الى أن المقابلة التي تتم بقصد التوجيه التربوي أو المهني لا تختلف عن المقابلة التي تتم بقصد حل المشكلات الانفعالية ، سواء اكانت هذه المشكلات في مجال السلوك السوي أو في مجال السلوك المنحرف ، وعلى ذلك فينبغي أن تتخذ المقابلة التي تتم في الحالة الأولى نفس الأسلوب الذي تسير عليه المقابلة في الحالة الثانية . ويختلف هذا الأسلوب السابق في أنه لا يفرض على العميل طريقة خاصة في المقابلة ،

بل انه يضع الوقت الذى تستغرقه المقابلة تحت تصرف العميل ليستفيد منه كما يشاء ، كما انه لا يسمح للموجه بأن يقرر موضوع المقابلة او أن يحدد خطواتها او ان يقترح الطول التى يراها للمشكلة ، وانما عليه ان يحصر كل عمله فى مساعدة العميل على ان يدرك حقيقة نفسه واتجاهاته وقيمه وان يحدد مشكلته تحديدا من شأنه ان يساعده على حلها .

وقد وضع « روجرز » اسلوبا للمقابلة لا يحدد خطواتها بقدر ما يحدد القواعد التى ينبغى على الموجه الا يحيد عنها . وتقوم هذه القواعد على أساس ان المقابلة تؤدى بالعمل الى ازدياد ادراكه لدوافعه الحقيقية واتجاهاته والى تقبلها على أنها جزء منه . وينبغى أن تؤدى المقابلة بالعمل الى ان يختار اهدافه اختيارا حرا وكذا يختار الوسائل التى تؤدى الى تحقيق هذه الأهداف . ومن الضروري أن يؤدى هذا كله الى نمو شخصية العميل ونضجه . وتتلخص القواعد التى ينبغى على الموجه اتباعها اثناء المقابلة فيما يأتى :

١ - تحديد العلاقة بين الموجه والعمل :

ينبغى أن يحدد الموجه للعميل طبيعة العلاقة بينهما ، فمن الضرورى ان يدرك العميل ان المشكلة مشكلته وان مسئولية حلها تقع على عاتقه هو وليس على عاتق الموجه - وان مهمة الموجه هو مساعدته على حلها ، وينبغى بناء على هذا ان يحدد الموجه موقفه هذا صراحة وعملا . فهو يعلن للعميل انه هو - العميل - الذى يحدد ما يذكره للموجه ، وهو الذى يحدد ايضا متى ينتقل من نقطة لأخرى ، كما انه يحدد متى تنتهى المقابلة فى حدود الوقت المقرر لها ، ومتى تنتهى سلسلة المقابلات بينه وبين الموجه .

ويتبع الموجه فى عمله اسلوبا يشعر العميل بان عليه ان يتحمل مسئولية قراراته ، وينشأ هذا الشعور اذا التزم الموجه حدود هذه الطريقة فلا يوجه الا اسئلة عامة ولا يسعى وراء المعلومات وخاصة تلك التى يشعر بان العميل يحاول الا يناقشها ، ولا ينصح العميل بالقيام بأعمال معينة او أن يوجهه وجهة معينة بطريقة مباشرة او غير مباشرة .

وبالاضافة الى ذلك فان العلاقة بين الموجه والعمل ينبغى ان تتحدد بالفترة التى تشغلها المقابلة فلا ينبغى أن تطول أكثر من الوقت المحدد كما لا ينبغى ان تخرج عن حدود العلاقة المهنية .

٢ - بدء المقابلة :

ينبغي ان يبدأ الموجه المقابلة بأن يسأل العميل عن الموضوع الذى يود ان يناقشه معه ، او ما فكر فيه منذ المقابلة السابقة واذا لم يستطع العميل ان يبدأ فى الكلام ، فعلى الموجه الا يضغط عليه للتكلم أو أن يشعره بأنه يضع وقتها ، ولكن عليه أن يتيح له جوا يتسم بالتقبل والسماحة والثقة . ويعتبر روجرز ان تقبل الموجه لصمت العميل من أقوى الوسائل التى تساعده على ان يعبر عن نفسه .

٣ - سير المقابلة :

فى اثناء المقابلة يترك الموجه للعميل حرية مناقشة الموضوعات التى يراها والتعبير عن نفسه ، فلا يقيده بمناقشة موضوع معين ، او أن يحدد طريقة تعبيره عن انفعالاته واتجاهاته او يوجه اليه اسئلة معينة ، وانما عليه ان يتقبل ما يذكره من أفكار وما يعبر عنه من مشاعر . وعلى الموجه ايضا ان يعكس أمام العميل ما ابداه من مشاعر ويوضحها له ، وهو بذلك انما يعكس امامه الجانب الانفعالى فى اتجاهاته ، وبذلك يعكس الموجه امام العميل صورة كاملة له . وكثيرا ما يؤدي تقبل الموجه للعميل ، وتوضيحه لاتجاهاته ومشاعره ، لى تعمق العميل فى التعبير عن مشاعره ، والى زيادة استبصاره بمشكلته وبالعوامل المسببة لها .

ويعقب التعبير عن المشاعر والانفعالات والاستبصار بالدوافع واسبابها ، قيام العميل باتخاذ الخطوات العملية لحل مشكلته . فيبدأ التفكير فى الحول المختلفة ثم فى الخطوات التى يمكن ان يقوم بها ، وعادة يذكر العميل للموجه الخطوات التى قام بها والتى نجح فيها او فشل . وهنا يصبح لزاما على الموجه ان يتحكم فى سلوكه ، فلا يبدي صراحة او ضمنا موافقته على بعض الحلول دون الأخرى او على بعض الخطوات العملية دون غيرها .

٤ - انتهاء المقابلة :

عندما يصل العميل الى قرار بشأن مشكلته ايا كان نوعها ، وعندما يبدأ فى اتخاذ الخطوات التى تؤدي الى حل المشكلة يبدأ ايضا فى انتهاء سلسلة المقابلات التى يقوم بها مع الموجه . وعادة ينهى العميل مقابلاته دون ان يحل مشكلته حلا نهائيا ، أو دون ان يحل جميع مشكلاته . فكثيرا

ما يتخذ قرارا ، بانتهاء المقابلات عندما يشعر بأنه أصبح فى مقدوره أن يقف على قدميه ، وأن يستقل بذاته وأن يحل مشكلاته بنفسه .

٥ - العوامل المساعدة فى المقابلة :

على الرغم من أن الأسلوب غير المباشر للمقابلة يتركز على اتجاهات العميل ومشاعره ، إلا أن الأمر فى حالات التوجيه التربوى والمهنى كثيرا ما يتطلب تقديم المعلومات للعميل وإجراء تطبيق الاختبارات النفسىة عليه . وفى هذه الحالة ينبغى أن يكون الموجه على استعداد لأن يقدم خبراته ومعلوماته للعميل ، بشرط أن يطلب العميل ذلك . فالمعلومات لا تقدم إلا عند شعور العميل بالحاجة إليها ، وهى مفيدة فى هذه الحالة ولكن فائدتها تنعدم عندما تصبح وسيلة لانكار مشاعر العميل وهما لآماله ونبذاه فى النهاية . ومن الأفضل أن تقدم المعلومات عندما يجد العميل نفسه أمام أكثر من حل لمشكلته التربوية أو المهنية وعندما يحتاج الى البيانات والمعلومات التى ترجح له أحد هذه الحلول ، وهنا ينبغى أن يكون الموجه حذرا عند تقديم هذه المعلومات فلا يستخدمها - صراحة أو ضمنا - لتحويل العميل نحو حل معين لمشكلته . وتستخدم المعلومات أيضا فى تسهيل قيام العميل بالخطوات المؤدية الى الحل الذى اتخذه وقد تستخدم المعلومات فى بعض الأحيان بقصد مساعدة العميل فى الكشف عن المشكلة الحقيقية التى تكمن وراء المشكلة الظاهرية .

● أوجه الاتفاق والاختلاف بين أسلوب المقابلة المباشرة وأسلوب المقابلة غير المباشرة :

يمكن النظر الى هذين الأسلوبين فى المقابلة على أنهما امتداد يندأ باكثر أساليب المقابلة توجيهها للعميل وينتهى بالمقابلة غير الموجهة . وفى الحالة الأولى نجد أن الموجه يقوم بتوجيه العميل الى الحلول التى يراها ملائمة . أما فى الحالة الأخيرة فإنه يحاول أن يساعده على رؤية الحلول المختلفة واتخاذ ما يراه ملائما لنفسه من هذه الحلول . وفى سبيل تحقيق هذه الأهداف نرى أن الموجه فى المقابلة المباشرة يهتم بدراسة الحالة وظروف العميل وسماته الشخصية وغير ذلك من مختلف العوامل التى تحيط به ، فى حين أن الموجه فى المقابلة غير المباشرة يهتم باتجاهات العميل ومشاعره والعوامل اللاشعورية المسببة لمشكلته . فبينما نجد أن مساعدة الموجه فى الحالة الأولى تتركز على تقديم صورة موضوعية

للعميل عن امكانياته المختلفة واحتمالات نجاحه أو تكيفه فى مجالات الدراسة أو العمل ، نجد أن مساعدة الموجه فى الحالة الثانية تتركز على تقديم صورة للعميل عن نفسه كما يراها بحيث يستطيع أن يقوم هذه الصورة وأن يرى فيها العوامل المسببة لعدم قدرته على التغلب على مشكلاته .

ولا يؤثر هذا الأسلوب أو ذلك فى تقديم المعلومات أو تطبيق الاختبارات إلا أنها فى الحالة الأولى تصبح أمرا ضروريا مفروضا على العميل ، وفى الحالة الثانية تقدم المعلومات أو تطبيق الاختبارات وفقا للحاجة التى يشعر بها العميل .

ومهما يكن من أوجه الاختلاف بين هذين الأسلوبين فى المقابلة فإنهما يشتركان فى احترامهما للعميل وفى تقبلهما له ، وكذلك يتفقان فى الاعتقاد بأن كل فرد يحاول أن يحقق ذاته وأن لديه من الامكانيات ما يتيح له هذا ، وهما يعتمدان على تعاون العميل ومشاركته فى عملية التوجيه . ويتفق الأسلوبان أيضا فى أن دور الموجه الأساسى هو أن ينصت ويتعلم ويحاول أن يفهم العميل وأن يكون حساسا لكل ما يصدر عن العميل من آراء ولكل ما يعبر عنه من انفعالات .

يتضح مما تقدم مدى الاختلاف بين أسلوبى المقابلة المباشرة وغير المباشرة . والواقع أنه من الخطأ أن نرسم صورة جامدة لما ينبغى أن تكون عليه المقابلة ، ومن الممكن الاستفادة من هذين الأسلوبين فى وضع أسلوب للمقابلة يكون من المرونة بحيث يطبق على الحالات المختلفة ومن السعة بحيث يتضمن أفضل ما فى الأسلوبين من مميزات .

* * *

اضواء على عملية الارشاد النفسى

تتضمن عملية الارشاد النفسى جوانب مختلفة لها اهميتها ، تحتاج الى ان نلقى الضوء عليها ، وتتلخص اهم هذه الجوانب فيما يأتى :

اولا - الجلسة الارشادية (Counseling Session) :

تستغرق عملية الارشاد النفسى عدة جلسات ارشادية . . والجلسة الارشادية عبارة عن جلسة مهنية تتم فيها علاقة ارشادية ، تتم فيها علاقة مهنية فى جو نفسى خاص حيث يشجع المرشد العميل ويستحثه للتعبير عن افكاره . وتحدث فى الجلسات الارشادية كل اجراءات عملية الارشاد مثل التنفيس الانفعالى ، والاستبصار ، والتعلم ، ونمو الشخصية ، وتعديل السلوك ، واتخاذ القرارات ، وحل المشكلات .

● عوامل نجاح الجلسة الارشادية :

تتلخص اهم عوامل نجاح الجلسة الارشادية فيما يأتى (١) :

١ - الاستعداد للمساعدة : ينبغى ان يكون لدى المرشد اتجاه موجب نحو العميل ، وان تتوفر لديه الرغبة المخلصة فى مساعدته ، وبذل الوقت والجهد اللازمين لتحقيق ذلك . وان يظهر استعداده لمساعدة العميل لتنمية شخصيته .

٢ - اللفة والتقبل : يجب ان تتوافر اللفة والوفاء والوفاق والتفاهم التام بين المرشد والعميل . وعلى المرشد ان يتقبل العميل بحالته التى هو عليها ، دون التاثر باحكام او آراء مسبقة ودون توجيه نقد او لوم ، حيث ان العميل بحاجة الى هذا التقبل الايجابى غير المشروط بما يساعده على تقبل ذاته .

٣ - المشاركة الانفعالية (Empathy) : اى الاحساس بمشاعر العميل حتى يشعر بان المرشد يشاركه انفعالاته ويدرك مشاعره ويفهمها ويقدر ظروفه ، وينظر الى الامور من داخل الاطار المرجعى للعميل .

٤ - التركيز : ينبغى ان يتركز الحديث والتفاعل اثناء الجلسة حول الموضوع الاساسى - اى مشكلة العميل - وليس حول مشكلات عامة غير

(١) حامد زهران ، التوجيه والارشاد انفسى ، ص ٢٨٤ - ٢٨٧ .

محددة ، وحول الأفكار والمشاعر الشخصية وليس حول الأحاديث العامة ،
أي أن المطلوب هو التحديد والتخصيص دون التعميم .

٥ - **الحكمة** : يجب أن تسود الجلسة الإرشادية الحكمة فى القول
والفعل من جانب المرشد . ومن الحكمة أن يكون المرشد أسوة حسنة
للمعمل . وعليه أن يتروى فى كلامه وأن يتحلّى بالصبر والإنابة والمثابرة .

٦ - **التقائمية** : يقصد بها التعبير عن المشاعر الحقيقية فى حرية
وصراحة وإمانة وإخلاص دون فتاع ودون تصنع ، حتى يتعامل المرشد
مع العميل شخصياً . ويرى « روجرز » أن التقائمية تعنى تطابق السلوك
مع الواقع ويعبر عنها مستخدماً مصطلح « الشفافية » (Transparency) .

٧ - **الانصات وحسن الاستماع** : أن حسن الاصغاء والاستماع
والانصات وتركيز الانتباه لكل قول وفعل يساعد المرشد على ادراك كل
الجوانب فى الجلسة الإرشادية . فالميدان هو ميدان العميل ولذا يجب أن
تتاح له فرصة الكلام والسلوك معظم الوقت ، ويكون تدخل المرشد
بقدر محدود عند الضرورة ، وبما يساعد العميل على الاسترسال فى الحديث
والتفريغ الانفعالى .

٨ - **البشاشة والثقة المتبادلة** : ينبغى أن يكون المرشد بشوشاً ودوداً
أثناء الجلسة الإرشادية . والثقة أمر ضرورى يشعر العميل بالأمان على
أسراره التى يقضى بها للمرشد ، وتساعد على الاسترخاء والطمأنينة
والتفكير بصوت عال حين يعرض ذاته ومشكلته . والثقة المتبادلة تشجع
المرشد على تقديم المساعدة للعميل . هذا بالإضافة الى أن المسئولية فى
عملية الإرشاد مشتركة بين كل من المرشد والعميل ، ويتوقف نجاح
العملية على فهم كل من الطرفين لدوره ومسئوليته وتحملها .

٩ - **مظهر المرشد** : أن مظهر المرشد المناسب وجلسته ونبرات صوته
الواضحة وتعبيرات وجهه وأظهار اهتمامه بالعمل من الأمور الهامة فى
الجلسة الإرشادية . وينبغى أن يكون لباس المرشد ومظهره نظيفاً مهندياً
دون مغالاة أو اهمال .

١٠ - **الزمان والمكان** : ينبغى الاهتمام بتحديد مواعيد الجلسات بما
يناسب ظروف العميل ويلائم جدول مواعيد المرشد . ويجب أن يكون
للجلسة الإرشادية موعد محدد ، وهى عادة لا تقل عن نصف ساعة
ولا تزيد عن ساعة . والأفضل ألا تكون مواعيد الجلسات متقاربة جداً

او متباعدة جدا ، ويكتفى معظم المرشدين بجلسة واحدة اسبوعيا ، وفى بعض الحالات تكون بمعدل جلستين اسبوعيا . ومن المفيد - على اى الحالات - أن يفصل بين الجلسة والأخرى بضعة أيام بما يساعد على اتاحة الفرصة للعميل حتى يزيد من استبصاره بنفسه . ومن ناحية أخرى يجب أن يكون للجلسة الارشادية مكان محدد ، وأن تكون جلسة العميل مريحة وفى مواجهة المرشد . ويراعى الابتعاد عن المشتتات للتفكير اثناء الجلسة كاستخدام الهاتف أو الرد على المكالمات الهاتفية ، او وجود صور أو تحف بغرفة الارشاد تبعث على تشتيت الانتباه .

● العلاقة الارشادية :

العلاقة الارشادية هى القلب النابض لعملية الارشاد ، وهى علاقة شخصية اجتماعية مهنية دينامية هادفة تتم بين المرشد والعميل فى حدود معايير اجتماعية تحدد دور كل منهما وما يجوز وما لا يجوز ، وتستهدف تحقيق الاهداف العامة والخاصة لعملية الارشاد .

وفى بداية العلاقة الارشادية يرحب المرشد بالعميل ويتعارفان . ومنذ البداية ينبغى أن يعرف كل منهما حدوده ومعايير السلوكية ومسئولياته تجاه الآخر . وخلال العلاقة الارشادية يتعلم العميل كيف يعبر عن مشاعره ويواجهها ويتعامل معها وتزداد ثقته بذاته ويتعلم اساليب ومهارات جديدة لتحسين مستوى نوافقه كما يطبق ما تعلمه لتغيير سلوكه . اما عن حدود العلاقة الارشادية التى تميزها عن العلاقة الاجتماعية العادية ، والتى يجب أن يحافظ عليها كل من الطرفين فاهمها ما يلى :

● العلاقة المهنية : فهى علاقة مهنية لها حدود واضحة ، وليست

علاقة صداقة .

● العلاقة المتبادلة : من اهم عوامل نجاح العلاقة الارشادية أن

تكون العلاقة متبادلة بين المرشد والعميل بصرف النظر عن العمر والثقافة وغيرها من حيث مراعاة كل منهما للآخر والاحترام الموجب غير المشروط - اى بدون تحفظات او شكليات او اصدار احكام ، والثقة والفهم ، والانتباه والاهتمام والتعاون والمساعدة والود - والمسئولية مشتركة بين المرشد والعميل لتحقيق ذلك .

● التفاعل : ان التفاعل والاتصال بين المرشد والعميل هو الوسيلة

التي تقوى العلاقة الارشادية وتدعمها او تقوض اركانها . وقد يكون

الاتصال لفظيا ؛ أو بالاشارات والتلميحات وخلجات الوجه وما اشبهه .
ويوجه المرشد انبهاه الى مجرى الاتصال بينه وبين العميل وينتقى
عناصر يركز عليها وعناصر يتخطاها وعناصر يستجيب لها استجابة
مباشرة واخرى يحتفظ بها لوقت آخر . وتكون استجابات المرشد كلها
بناءة فى شكل شرح وتفسير وتوضيح وتأكيد وايحاء ومشاركة انفعالية .

● **المدى :** يجب ان تكون العلاقة الارشادية معتدلة بين الحنو
الزائد والتعامل الزسكى (الرسمى) المتزمت ، وتكون نموذجا للعلاقات
الانسانية السليمة . ولهذه العلاقة مدى يجب الا تتعداه . . فلا يجوز
ان تتخذ شكل صداقة شخصية او علاقة عاطفية ، كما لا يجوز ان يتدخل
المرشد فيما لا يعنيه بين العميل واهله او رؤسائه ما لم يطلب العميل
ذلك . ويحسن الابتعاد عن الكلام فى خصوصيات المرشد وحياته الشخصية
اثناء الجلسات . وقد تكون العلاقة الارشادية قصيرة كما فى حالة الطلاب
العاديين ، وقد تكون طويلة كما فى حالة الارشاد الفردى العلاجى .

* * *

ثانيا - التنفيس الانفعالى (Catharsis) :

يعرف التنفيس الانفعالى احيانا باسم « التفريغ او التطهير
الانفعالى » ، وهو اجراء هام فى عملية الارشاد النفسى . ويقصد به
التنفيس عن المواد والخبرات المشحونة انفعاليا ، ويتضمن تفريغ العميل
ما بنفسه من انفعالات ، اى انه يعتبر بمثابة تطهير للشحنات الانفعالية .
ومن مظاهر التنفيس الانفعالى ما يلاحظ اثناءه من بكاء العميل او غضبه
او ثورته او الاعتراف المفاجىء بكل شىء .

ومن وسائل التنفيس اتاحة الفرصة امام العميل للتحدث فى تداع
حر وترابط طليق عن كل ما يجول بخاطره . . عن صراعاته واحباطاته
وحاجاته ومشكلاته ومخاوفه ونواحي قلقه وانماط سلوكه المنحرف ،
فى اطار من حسن الاستماع والاصغاء وتشجيع التعبير عن النفس ،
وفى جو نفسى آمن خال من الاحكام الاخلاقية واللوم والعقاب . ومن
وسائله ايضا الشرح والتفسير وتوضيح الحالات الانفعالية بما يتيح
الفرصة امام العميل كى يرى نفسه وما يلون سلوكه من انفعالات .

ومما يساعد على نجاح عملية التنفيس الانفعالى توثيق العلاقة
الارشادية السليمة وتهيئة جو صحى نفسى مناسب خال من الرقابة

يتيح فرصة اختفاء حيل الدفاع النفسى . ومما يعرقل عملية التنفيس الانفعالى تدخل انفعالات مؤلمة - مثل الخزى والاشمئزاز والشعور بالذنب - مما يضطر « الأنا » للالتجاء الى حيل الدفاع النفسى ضد هذه الانفعالات المؤلمة مثل الانكار والالغاء وما اشبهه .

● فوائد التنفيس الانفعالى فى عملية الارشاد :

- يفيد التنفيس الانفعالى فى عملية الارشاد على النحو التالى :
- تخفيف ضغط الكبت حتى لا يحدث انفجار أو يتصدع بناء الشخصية .
- التخلص من التوتر الانفعالى ، عندما يحدث لدى العميل ما يشبه « الانفتاح الانفعالى » .
- اختفاء اعراض العصاب .
- ازاحة الشحنة النفسية الانفعالية الزائدة عن كاهل العميل .



ثالثا - الاستبصار (Insight) :

الاستبصار هو التعمق فى فهم النفس ومعرفة الذات والقدرات والاستعدادات ، وفهم الانفعالات ودوافع السلوك والعوامل المؤثرة فيه ، وادراك مصادر الاضطراب وامكانيات حلها ، ومعرفة نواحي القوة ونواحي الضعف والايجابيات والسلبيات .

ويعمل المرشد على تنمية الاستبصار عند العميل من خلال عدة جلسات ارشادية ، وينبغى ان تكون عن طريق نشاط النشاط الذاتى للعميل .

ويتضمن الاستبصار ما يأتى :

● تقبل الذات وفهمها واعادة تنظيمها ، واعادة تنظيم مفهوم الذات بمستوياته المختلفة .

● فهم الواقع وتقبله والتوافق معه بطريقة المتفهم للحياة المتبصر بالأمور ، بمعنى ان تقبل الواقع يكون فى حدود العقل والمنطق .

● نمو الارادة التى تساعد العميل على قهر مشكلاته والسيطرة عليها بدلا من ان يتركها تسيطر عليه .

- تحويل خبرات العميل من خبرات مؤلة الى خبرات معلمة ،
- والاستفادة من الماضي والحاضر فى التخطيط المستنير للمستقبل .
- تحويل نقاط الضعف والسلبية الى مصادر قوة ايجابية .
- نقص واختفاء حيل الدفاع النفسى غير التوافقية .

ولكى يقوم المرشد بدوره كنا يجب فى عملية الاستبصار عنيه ان يقوم بدور المرآة التى تساعد العميل على ان يرى نفسه بطريقة اكثر وضوحا . وعلى المرشد ان يكون مستقبلا حساسا لخبرات العميل ، ويعكس ما يعرض عليه من دوافع العميل واتجاهاته ومشاعره عن طريق التعبير اللفظى وغيره .



رابعا - التعلم (Learning) :

يعتبر التعلم واكتساب العادات السلوكية خطوة هامة فى عملية الارشاد النفسى . ويرى البعض ان عملية الارشاد النفسى كلها عملية تعلم حيث يتعلم العميل خلالها عن نفسه وعن قدراته وعن علاقاته الشخصية واتجاهاته وعن العالم الذى يعيش فيه ، وان يتعلم اساليب تفكير جديدة وعادات سلوكية جديدة .

وقد سبق ان اوضحنا فى الفصل الخامس ان الارشاد السلوكى يعتبر تطبيقا عمليا لمبادئ وقوانين التعلم فى ميدان الارشاد النفسى .

والتعلم عملية تحتاج الى وقت لانها اساسا عملية تغير فى السلوك نتيجة للخبرة والممارسة . وتتضمن عملية التعلم تهيئة خبرات وممارسات شخصية واجتماعية جديدة تتيح فرصة تعلم السلوك السوى وتكوين مدركات جديدة واكتساب انماط سلوكية جديدة فى حل المشكلات والتوافق النفسى السليم .

ومعنى هذا ان المرشد يعمل على توفير مواقف تعلم تتوافر فيها شروط التعلم الجيد .. مثل الجو النفسى المناسب والعلاقة السليمة واثارة الدافعية واختيار المادة التعليمية وتنظيمها وملاءمتها بما يتفق مع استعداد العميل وشرحها وتفسيرها واستخدام وسائل تعزيزها مع تقييم نتائجها .. وهنا يقوم المرشد بدور المعلم حيث يستخدم كل ما يعرفه من نظريات التعلم وطرق التربية المختلفة .



خامسا - تعديل وتغيير السلوك

(Behavior Modification & Change) :

تعتبر الاضطرابات النفسية تجميعات لعادات سلوكية خاطئة أو غير متوافقة ، متعلمة ومكتسبة . ويمكن علاج هذه الاضطرابات السلوكية عن طريق تعديلها وتغييرها الواحد تلو الآخر ، تعديلا وتغييرا من السئ الى الاحسن ومن الشاذ الى السوى ومن غير المتوافق الى المتوافق ، بحيث يصبح السلوك أكثر فعالية وكفاية وواقعية وفائدة .

وتعتبر عملية تعديل وتغيير السلوك فى جوهرها عملية « محو تعلم » (Unlearning) و « اعادة تعلم » (Relearning) .

وتسير عملية تعديل وتغيير السلوك على النحو التالى :

١ - تحديد السلوك المطلوب تعديله أو تغييره : ويقصد بذلك تحديد دقيق للسلوك المضطرب الظاهر الذى يمكن ملاحظته وتقييمه موضوعيا .

٢ - تحديد الظروف التى يحدث فيها السلوك المضطرب : بمعنى تحديد كل الظروف والخبرات التى يحدث فيها السلوك المضطرب وكل ما يرتبط به وما يسبقه من أحداث وما يترتب عليه من عواقب .

٣ - تحديد العوامل المسؤولة عن استمرار السلوك المضطرب : ويتم ذلك بتقدير ما اذا كان السلوك المضطرب يحدث نتيجة لعوامل بسيطة ، أم ان وراء استمراره عوامل اساسية أخرى ، أم أنه يستمر بسبب النتائج التى يؤدى اليها .

٤ - اختيار الظروف التى يمكن تعديلها أو تغييرها : ويتم ذلك بالتعاون بين كل من المرشد والعمل .

٥ - اعداد جدول لاعادة التعلم والتدريب : ويتم ذلك باعداد خبرات ومواقف متدرجة يتم فيها اعادة التعلم والتدريب من خلال ممارسة السلوك الجديد فى اطار الخبرة المعدلة ، بحيث يتم انجاز البسيط والقريب قبل المعقد والبعيد .

٦ - تعديل الظروف السابقة للسلوك المضطرب : ويقصد بذلك تعديل العلاقات بين الاستجابات والمواقف التى تحدث فيها ، كما فى حالات عدم القدرة على التفاعل الاجتماعى السليم .

- ٧ - **تعديل الظروف البيئية** : ويتضمن ذلك تعديل العلاقات المتبادلة بين الاستجابات ونتائجها التي تؤدي إليها ، بما ينتج عنه حدوث السلوك المرغوب فى الظروف التي لم يكن يحدث فيها من قبل .
- وتنتهى العملية عند الوصول الى السلوك المعدل المنشود .
 - وتفيد عملية تعديل وتغيير السلوك فى نواح كثيرة نذكر منها على سبيل المثال - لا الحصر - ما يلى :
 - تعديل مفهوم الذات لدى العميل .
 - تعديل الانفعالات غير السوية وتغييرها .
 - تعديل وتغيير بعض نواحى النشاط العقلى المعرفى مثل بعض افكار العميل ومعتقداته عن سلوكه وعن الآخرين .
 - تعديل الاتجاهات السالبة والجامدة وغير المقبولة اجتماعيا والمتعصبة واتجاهات العميل نحو الآخرين ونحو الحياة بصفة عامة .

* * *

سادما - حل المشكلات (Problem Solving) :

سبق ذكرنا ان من اهم اهداف عملية الارشاد حل مشكلات العميل ، وذلك بان يساعده المرشد على أن يحاول ايجاد الحلول واقتراحها بنفسه للمرشد . ان عملية الارشاد لا تستهدف حل المشكلات التي جاء بها العميل فحسب ، ولكنها تسعى الى تعليمه كيف يحل ما قد يواجهه من مشكلات فى المستقبل مستقلا عن الآخرين ومعتمدا على نفسه .

● أسلوب حل المشكلات :

يساعد المرشد العميل على ان يحل المشكلة التي يواجهها بنفسه ، ولتحقيق ذلك يتبع ما يأتى :

- ١ - بعد التشخيص وتحديد المشكلة او المشكلات ، يجب العمل على حصرها والسيطرة عليها توطئة لحلها .
- ٢ - تدرس المشكلة من جميع ابعادها وتفهم جيدا ، وتقتلع اسبابها من جذورها ، وتزال اعراضها .

٣ - يتم استعراض المحاولات السابقة لحل المشكلة وأسباب اخفاقها ومدى النجاح الذي تحقق .

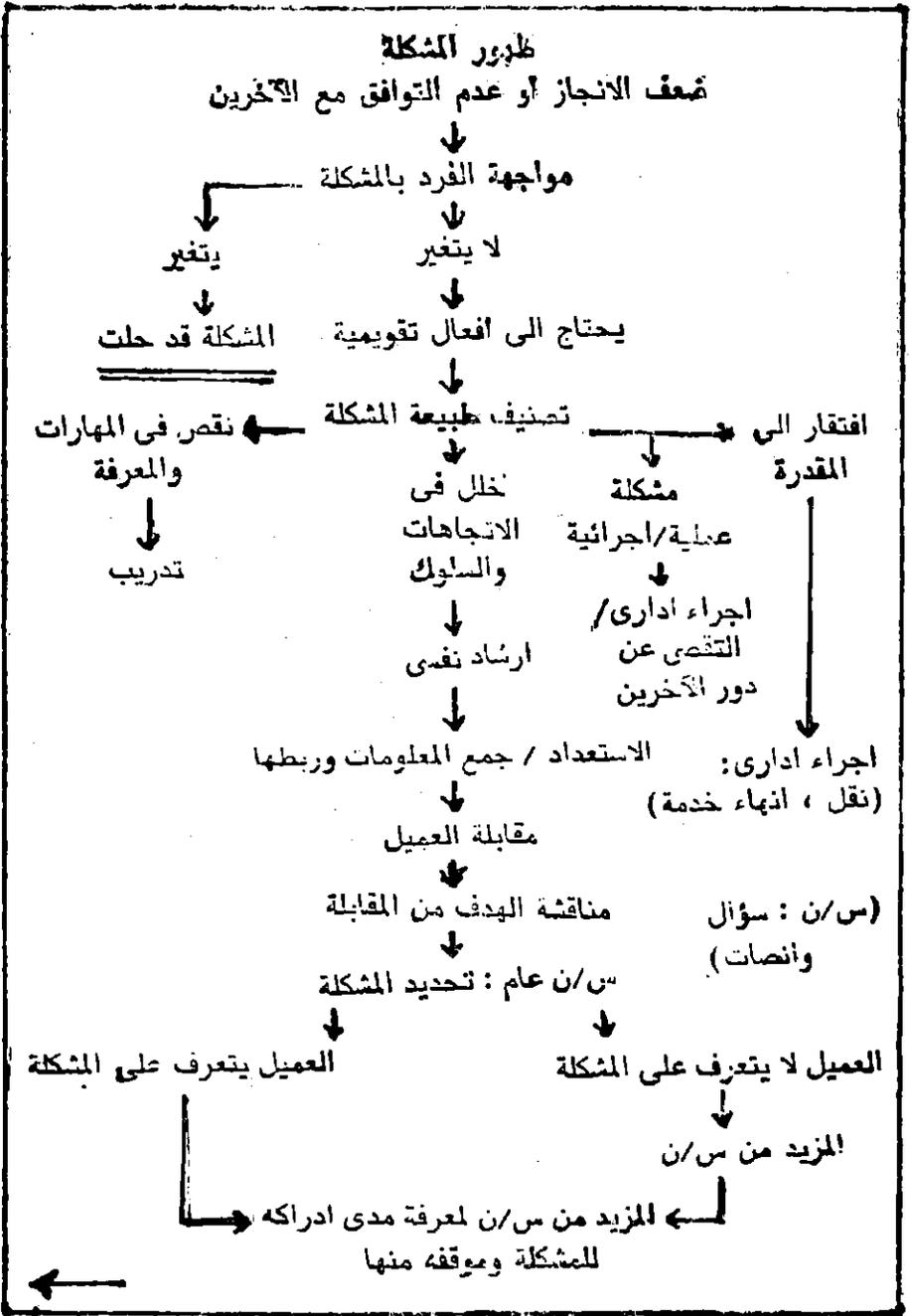
٤ - يوجه المرشد العميل الى اقتراح عدد من الحلول البديلة ، بحيث تكون واقعية ومقبولة اجتماعيا ومشبعة للعميل .

٥ - تحدد الحلول المرغوبة وترتب حسب الأولوية ، وتوضع خطط التنفيذ .

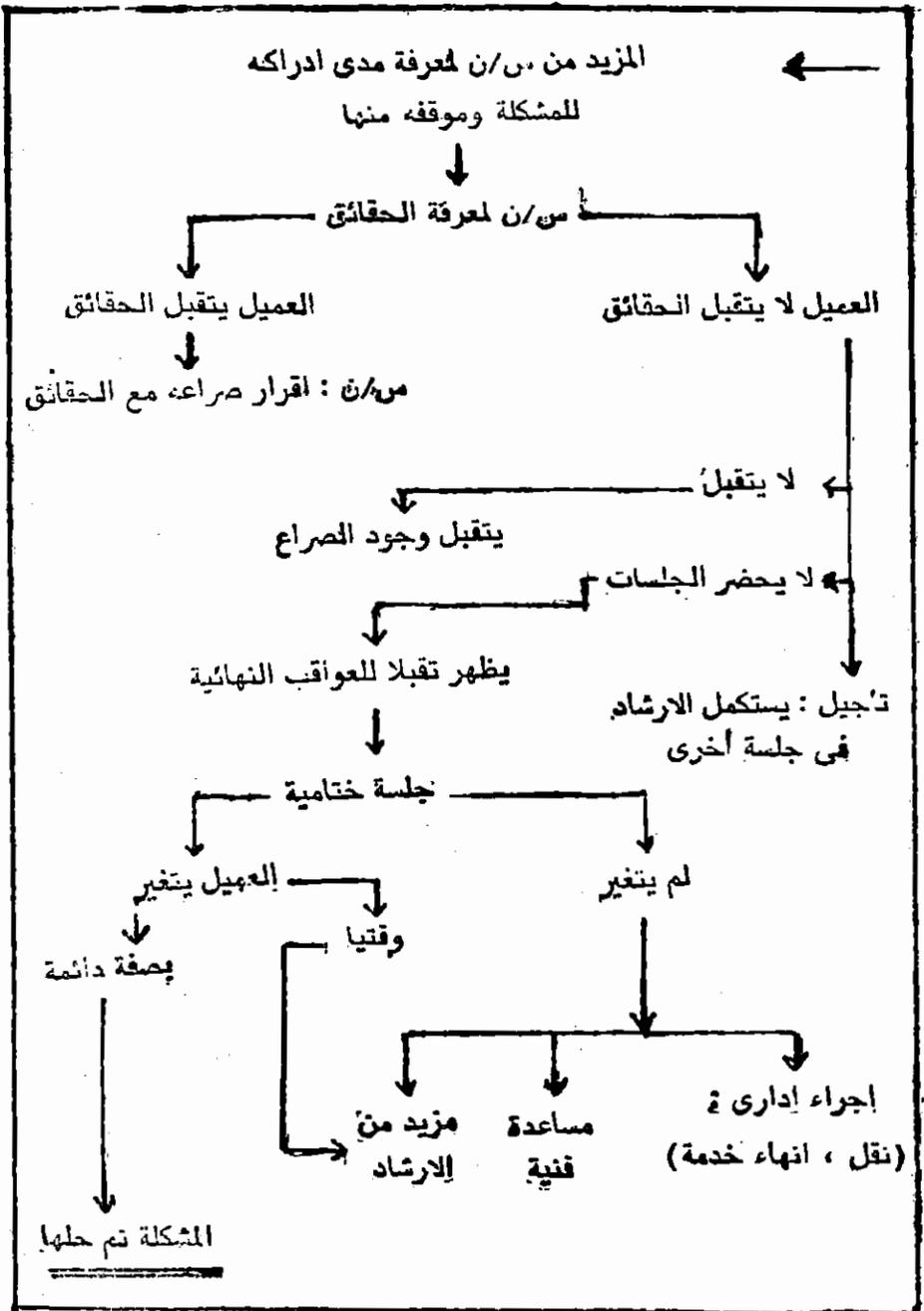
٦ - يقوم المرشد بالمساعدة فقط ، ويحرص على توجيه الجهود نحو الوصول الى حل ، مع اتخاذ كافة الاحتياطات حتى لا يتورط العميل في مواجهة مواقف قد تضره أو تضر الآخرين . ويشجع العميل على المحاولة وتقييم المواقف .

٧ - يقوم العميل بتنفيذ الخطة الموضوعة لحل المشكلة على مسؤوليته .





شكل رقم (٢) - يوضح عملية الارشاد



(تابع) شكل رقم (٢) - يوضح عملية الارشاد

● الخلاصة :

يتلخص ما سبق مناقشته بهذا الفصل فى النقاط الآتية :

١ - تتميز كل عملية ارشاد بطبيعتها الفريدة ، والخطوات الأساسية لعملية الارشاد هى : الحصول على البيانات عن الفرد والموقف ، والتعرف على المشكلة ، والاعتبارات التى تراعى فى المقابلة . وهناك عوامل ذات دلالة فى عملية الارشاد تتلخص فى الواقعية ، وتعديل الاتجاهات ، والاحالة .

٢ - تتلخص اهداف المقابلة فى اقامة علاقات مهنية بين الموجه والعميل ، وجمع بيانات جديدة وتفسيرها ، ومساعدة العميل للتعبير عن مشكلته والكشف عن الحلول الممكنة .

٣ - يتحدد اسلوب المقابلة المباشرة بخطوات معينة هى : الاعداد للمقابلة ، وبدء المقابلة ، وسير المقابلة ، وانهاء المقابلة . وتتركز قواعده المقابلة غير المباشرة فى : تحديد العلاقة بين المرشد والعميل ، وبدء المقابلة ، وسير المقابلة ، وانهاء المقابلة ، والعوامل المساعدة فى المقابلة .

٤ - يهتم المرشد فى المقابلة المباشرة بدراسة المشكلة وظروف العميل وصفاته والعوامل المحيطة به . وفى المقابلة غير المباشرة يهتم المرشد باتجاهات العميل ومشاعره والعوامل اللاشعورية المسببة للمشكلة . ويشترك الاسلوبان فى تقبلهما للعميل واحترامه وكذا الاعتقاد بأن كل فرد يعمل على تحقيق ذاته ولديه من الامكانيات ما يتيح له ذلك ، كما يعتمد الاسلوبان على تعاون العميل ومشاركته . فى عملية الارشاد .

٥ - تتضمن عملية الارشاد النفسى جوانب مختلفة لها اهميتها تتلخص فى الآتى : الجلسة الارشادية ، والتنفيس الانفعالى ، والاستبصار ، والتعلم ، وتعديل السلوك وتغييره ، وحل المشكلات .
