

الفصل العاشر

مجالات الارشاد النفسى

لقد تعددت مجالات الارشاد النفسى وشملت شتى جوانب الحياة :
العلاجية ، والتربوية ، والمهنية ، والزواجية ، والاسرية ، والطفولة ،
والشباب ، والكهولة ، وغيرها .. ولقد اختلفت وجهات النظر فى تناول
هذا الموضوع ، فالبعض يقصرها على « مثلث الارشاد » الذى يضم
مجالات الارشاد العلاجى والارشاد التربوى والارشاد المهنى . وهناك
اتجاه آخر ينحو نحو التفصيل والتقسيم الى مجالات متعددة .. فيزيد
على مثلث الارشاد مجالات اخرى مثل الارشاد الزواجى ، والارشاد
الاسرى ، وارشاد الاطفال ، وارشاد الشباب ، وارشاد الكبار ،
وارشاد الشواذ .

وقد اتخذ المؤلف اتجاها وسطا بين الاول والثانى ، فلا يقتصر على
المجالات الرئيسية ، ولا يدخل فى الفرعيات ، بل يتناول أهم
مجالات الارشاد النفسى على النحو التالى :

الارشاد العلاجى ، والارشاد التربوى ، والارشاد المهنى ، والارشاد
الزواجى ، والارشاد فى المؤسسات ، والارشاد قصير المدى .

الارشاد العلاجى

(Clinical Counseling)

ويطلق عليه احيانا (The rapautic Counsling) ، ومن المع
الأعلام فى مجال الارشاد العلاجى « كارل روجرز Rogers » رائد طريقة
الارشاد غير المباشر او المتمركز حول العميل ، وهو الذى طورها الى
علاج نفسى متمركز حول العميل (Client - Centred Therapy) .

والارشاد العلاجى هو عملية مساعدة العميل فى الكشف عن نفسه
وفهمها وتحليلها ، وكذا اكتشاف مشكلاته الشخصية والانفعالية والسلوكية

التي تؤدي الى سوء توافقه ، والعمل على حل المشكلات بما يحقق افضل مستوى للتوافق النفسى .

ويستهدف العلاج الارشادى دراسة شخصية العميل ككل حتى يمكن توجيه حياته بافضل طريقة ممكنة ، وتحديد درجة توافقه النفسى الى افضل درجة ممكنة .

ومن الخصائص المميزة للارشاد العلاجى انه يؤكد ضرورة التخصص العلاجى للمرشد مع الاهتمام بتأهيله وتدريبه اكلينيكيًا . ويهتم الارشاد العلاجى باستخدام وسائل جمع المعلومات مثل الاختبارات ومقاييس التشخيص النفسى حتى يستطيع المرشد المعالج ان يفهم العميل بدرجة افضل وان يحدد مشكلته ويشخصها بدقة .

ويهتم المرشد المعالج بمساعدة العميل على تنمية الاستبصار باسباب مشكلته ، وان يتخذ قراراته ويقترح الحلول ، وان يتعدل سلوكه من خلال تنظيم مواقف التعلم اثناء جلسات الارشاد العلاجى . ونقطة البداية هنا هى معرفة حاجات العميل ومشكلاته ومدى اشباع الحاجات وحل المشكلات فى حدود الامكانيات الشخصية والمعايير الاجتماعية .

ويذكر بعض المؤلفين « الارشاد العلاجى » و « العلاج النفسى » كمرادفين أو كمصطلحين يستخدمان للتعبير عن عملية واحدة . فكما تعرف فان « علم النفس الاكلينيكي/العلاجى » (Clinical Psychology) يضم كلا من العلاج النفسى والارشاد العلاجى ، ويضم مفاهيم ومهارات مشتركة بين عمليتى الارشاد والعلاج النفسى ، الى جانب استفادته من ميادين علاجية اخرى مثل الطب النفسى والخدمة الاجتماعية وغيرها . وعلى اى الحالات فاننا نجد ان الفرق الرئيسى بين الارشاد العلاجى والعلاج النفسى هو فرق فى الدرجة وليس فى النوع ، وفرق فى العميل وليس فى العملية . فالعملية واحدة ، ولكن العميل فى الارشاد اقرب الى الصحة والسواء من زميله فى العلاج . وعندما يذكر الارشاد العلاجى فى مراجع الصحة النفسية والعلاج النفسى فانه يتخذ مكانه كطريقة علاج نفسى جنباً الى جنب مع التحليل النفسى والعلاج السلوكى وغيرها ، وينظر اليه باعتباره انسب طرق العلاج النفسى لاقترب المرضى الى الصحة واقترب المنحرفين الى السواء (١) .



● المشكلات التى يتناولها الارشاد العلاجى :

يتناول الارشاد العلاجى المشكلات النفسية التى تحول دون توافق الفرد وتمتعته بالصحة النفسية . وعادة ما تسبب مثل هذه المشكلات صراعات اما داخلية (داخل الذات) او خارجية (بين الذات والبيئة) مما يجعلها تحتاج الى ارشاد علاجى متخصص . ويتركز الاهتمام فى الارشاد العلاجى حول المشكلات الشخصية والانفعالية والجانب السلوكى الشخصى التوافقى بصفة عامة .

وفىما يلى اهم المشكلات التى يتناولها الارشاد العلاجى (٢) :

١ - **المشكلات الشخصية** : مثل المشكلات والانحرافات الجنسية التى تسبب الشعور بالذنب والخطيئة او الخوف او القلق لدى العميل . ومن امثلة ذلك : الجنسية المثلية ، والافراط فى العادة السرية ، والسادية والماسوكية والاعتصاب وهتك العرض .

٢ - **اضطرابات الشخصية** : مثل الانطواء والعصابية والخنوع واللامبالاة والسلبية والتشاؤم والجمود وما اشبه .

٣ - **المشكلات الانفعالية** : ومن امثلتها الخوف بأنواعه المختلفة ودرجاته التى تتراوح ما بين الخوف الخفيف الى الذعر ، والقلق ، والغضب ، والغيرة ، والحزن ، والعدوان ، والاكتئاب ، والتوتر ، والتبدل ، والتناقض الانفعالى ، وعدم الثبات الانفعالى ، والزهو ، والخجل ، والاستغراق فى الخيال واحلام اليقظة . ويصاحب المشكلات والاضطرابات الانفعالية ضعف الثقة بالنفس واضطراب الكلام ، والسلوك الانفعالى ، وسهولة الاستئثار الانفعالية ، والحساسية الزائدة .

٤ - **مشكلات التوافق** : مثل سوء التوافق الشخصى ، وعدم الثقة فى النفس ، والخجل ، وتحقير الذات ، والشعور بالاثم ، والسلبية ، والتبرم ، والضجر ، والاهمال ، وعدم تحمل المسؤولية ، والارتباك ، والشك ، والحقد ، والوحدة ، والانسحاب ، والتعصب .

٥ - **مشكلات السلوك العامة** : وتشمل الاضطرابات السلوكية التى تعتبر اما اعراضا لأمراض نفسية او مشكلات سلوكية قائمة بذاتها .

(٢) المرجع السابق . ص ٤٣٧ - ٤٣٨ .

ومن امثلة مشكلات السلوك : اضطرابات العادات مثل الازمات العصبية كهز الرجلين وحركات الرأس والكتفين واليدين ورمش العينين وحركات الفم وغيرها ، واضطرابات الغذاء مثل قلة الغذاء أو الافراط فيه وفقد الشهية ، وكذلك اضطرابات الاخراج مثل البوال والامساك أو الاسهال العصبى .



● خدمات الارشاد العلاجى :

يعتبر الارشاد العلاجى من ائمل مجالات الارشاد النفسى كما يعتبر تطبيقا عمليا لكل اجراءات عملية الارشاد ، وفى نفس الوقت يعتبر اكثر مجالات الارشاد النفسى تخصصا . وهو يقدم الخدمات الآتية :

١ - استخدام طرق الارشاد المناسبة : فالارشاد العلاجى يجمع بين طريقتى الارشاد المباشر وغير المباشر . وفى اول الامر كان الاتجاه اكثر الى الارشاد المباشر ، حيث تقدم خدمات الارشاد فى خطوات علاجية وتقدم خدمات الارشاد الفردى والجماعى حسب الحالة . وتستخدم طريقة الارشاد الدينى مع التركيز على التربية الدينية والتربية الخلقية والتربية الجنسية السليمة وتيسير خدمات الارشاد السلوكى ، كما يستخدم بالارشاد باللعب والارشاد لوقت الفراغ .

٢ - تقديم بعض خدمات المجالات الأخرى : يهتم الارشاد العلاجى بحالة العميل والبيئة أو المجال النفسى الذى يعيش فيه ، ولذلك تشمل خدماته بعض جوانب مجالات الارشاد الأخرى . فمثلا قد يحتاج تناول المشكلات الشخصية والانفعالية الى تقديم بعض خدمات الارشاد الزوجى ، أو الارشاد الأسرى حين يحتاج الأمر الى تحسين الجو الأسرى وتعديل اتجاهات الوالدين بخصوص المعاملة السليمة للأبناء بما يحقق المحبة والعطف والثبات والاتزان ، والحث على القدوة الحسنة فى السلوك الانفعالى . وهكذا بالنسبة للمشكلات الشخصية والانفعالية التى تستدعى تقديم بعض خدمات الارشاد التربوى أو المهنى .

٣ - حل المشكلات الشخصية والانفعالية : ويتم ذلك عن طريق المشاركة الانفعالية ، وتأكيد الذات ، والعمل على اشباع الحاجات ، وتيسير عملية التنفيس والتطهير الانفعالى . ويتناول كذلك المشكلات الشخصية والاضطرابات الانفعالية المصاحبة للعصاب . ويتعاون المرشد

مع زملائه من الإخصائين فى بحث الأسباب وحث العميل على التعاون والتغلب على الأعراض حتى يتمكن العميل من حل مشكلاته بنفسه بتوجيه الأخصائين .



● مبادئ أساسية فى الإرشاد العلاجى :

هناك بعض المبادئ الأساسية التى ينبغى أن تراعى فى عملية الإرشاد العلاجى تتلخص فيما يأتى(٣) :

١ - ينبغى على المرشدين أن يعملوا فى حدود إمكاناتهم المهنية :

يشعر المرشد - أيا كانت خلفيته الأكاديمية وخبرته - بالحيرة والارتباك بالنسبة لنواحي قصوره فى الاستبصار وعدم معرفته ببعض الطرق أو استخدام وسائل الإرشاد المتاحة له . فمع كل مسترشد جديد يواجه المرشد مواقف جديدة ومعقدة ، حيث تتفاعل عوامل عديدة من الدوافع الانسانية والسلوك بطرق عديدة لتثير مشكلات أمام المرشد النفسى حيث يعمل على حلها . وعلى المرشد أن يواجه نواحي قصوره أزاء هذه المشكلات المعقدة بموضوعية ودون حساسية أو شعور بالنقص قد يؤدى الى المهاترة .

ومن خلال مواجهة المرشد لذاته بواقعية فانه يستطيع أن ينمى خبراته ومهاراته ، حيث يراجع تدريبه وخبراته السابقة حتى يدرك مدى نموه المهنى . وحينئذ يحاول التعرف على نواحي قصوره ويعمل للتغلب عليها ، من خلال الداب والمحاولات المستمرة للتعرف على الموارد الاكلينيكية المتخصصة التى يحتاج لاستشارتها أو تحويل العميل اليها للحصول على المزيد من المساعدة أو التشخيص المتعمق والعلاج . ومن شأن هذه الاستشارة والتعاون مع الأجهزة المتخصصة أن تجنب المرشد مواجهة الصعاب والتشخيص الخاطيء أو التفسير الخاطيء لنتائج الاختبارات النفسية أو سوء تفسير الدوافع أو التقليل من أهمية بعض الملاحظات .

M. Hahn , and M. Maclean; General Clinical (٣)
Counseling in Educational Institutions. (N.Y. : McGraw - Hill,
1950) , PP. 36 - 58.

٢ - ينبغي الا يفرض الارشاد على الافراد ذوى المشكلات :

ان الهدف الاساسى لعملية الارشاد هو مساعدة الافراد على حل مشكلاتهم بانفسهم . ومن النادر فرض العلاج على من لا يرغب فيه سواء من الناحية النفسية او العلاجية ، ما لم يكن الشخص مرتبكا وحائرا ولا يستطيع ان يتخذ قرارا ازاء ما يواجهه من مشكلات . ومن شأن القسر او فرض العلاج على الشخص ان يحول دون تنمية العلاقة الودية بين المرشد والعميل كما يقيم الحواجز والعقبات فى طريق عملية الارشاد من خلال مقاومة العميل وعدم تعاونه او عزوفه عن العملية بأكملها واثارة الشك والريبة فى عملية الارشاد .

٣ - يجب ان يعمل الارشاد جاهدا على تنمية فهم العميل لذاته وبيئته :

فمن الضرورى تنمية مفاهيم العميل نحو نموه الجسمى وحاجاته البيولوجية فى اطار البيئة التى يعيش فيها . فاذا كان العميل يواجه مشكلة تربوية - مهنية فان الفهم يتركز فى هذه الحالة على الاستعدادات الشخصية والقدرات والاهتمامات (الميول) والدوافع . وهنا نجد ان منشأ مشكلاته يدور حول قصوره فى اختيار العمل الذى يلائمه والاستعداد له ، ويتضمن هذا العناية بصحته والاهتمام بانشطة وقت الفراغ .

ومن امثلة المعلومات التى تساعد العميل على فهم ذاته وبيئته ما يأتى : (ا) طبيعة الاستعدادات والقدرات ، (ب) وسائل تقدير الاستعدادات والقدرات وقياسها والحكم عليها ومعرفة نوعيتها ، (ج) طبيعة الميول المهنية ، (د) وسائل تقدير الميول المهنية وقياسها ، (هـ) طبيعة الدوافع والسلوك الانسانى ، (و) نوع المساعدة المتوقعة من الأخصائيين انذى يتعاملون مع المشكلات التربوية - المهنية .

٤ - يجب على المرشد ان يعمل كمرآة تصحيحية :

يحمل المسترشد عادة مجموعة من الصور المثالية لذاته من حيث استعداداته وقدراته واهتماماته ، وغالبا ما تكون هذه الصورة الكلية للفرد عن ذاته وهمية وغير دقيقة وغير واقعية .

وبالاضافة الى افكار المسترشد عن امكاناته فان لديه طموحاته واحلامه عن المستقبل الذى يتصوره لنفسه . وبينما نجد بعض الافراد يتميزون

بالدقة فى تقدير انفسهم ، الا ان الغالبية ليسوا كذلك . وعلى ذلك فان دور المرشد هو أن يكون مرآة صادقة تعكس قدرات المسترشدين وامكاناتهم الحالية والمستقبلية .

٥ - ينبغى على المرشد أن يساعد المسترشد على تقبل ذاته على حقيقتها : بعد أن يواجه المرشد العميل بحقيقة ذاته بنواحي قوتها وقصورها من حيث قدراته واستعداداته واهتماماته وتضميناتها وتطورها مستقبلا ، حينئذ يبدأ المرشد فى تركيز جهوده حتى يساعد العميل على ان يتقبل ذاته على حقيقتها . واذا ما فشل المرشد فى تحقيق ذلك فان النتيجة والعاقبة تكون وخيمة .

٦ - على المرشد أن يبحث مشكلة العميل من جميع زواياها وان يستخدم جميع الوسائل الملائمة التى تساعد على حلها :

قد ينشد العميل المساعدة فى احدى الفرص التعليمية او المهنية اساسا . ولكن انشاء تشخيص المشكلة وجمع البيانات من مصادر عديدة ، قد يجد المرشد دلالات لعدم التوافق فى أحد اختبارات الشخصية التى استخدمها مع العميل ، وقد يكون عدم التوافق فى مجال صحة العميل الجسمية كما تبدو فى شكل اضطرابات سيكوسوماتية ، اى ذات منشأ نفسى / عضوى . ومن خلال بحث المرشد عن اسباب هذه الاضطرابات قد يجدها لدى أم متسلطة أو أب قاسى أو اخوة مشاكسين ، أو معاناة اقتصادية . وتؤدى هذه الأسباب الى الاعراض والاضطرابات ذات الطابع النفسى / العضوى - السيكوسوماتى ، حيث انها تحول دون استرخاء العميل أو ممارسة هواياته الرياضية أو الاجتماعية التى تساعده على التخلص من التوتر الذى يعانیه . ولكى يساعد المرشد مثل هذا العميل عليه ان يستخدم وسائل عديدة - دون التقييد بمدخل محدد - مع الافادة من مصادر عديدة داخلية وخارجية بما يساعده فى معاونته العميل للتغلب على مشكلته .

الارشاد التربوى

(Educational Counseling)

الارشاد التربوى هو عملية مساعدة الفرد فى رسم الخطط التربوية التى تتناسب مع قدراته واستعداداته واهتماماته واهدافه ، وأن يختار نوع الدراسة وامايج والمواد الدراسية التى تساعد فى الكشف عن الامكانات التربوية للمرحلة التعليمية التالية ، ومعاونته على النجاح فى دراسته وتحقيق اهدافه التربوية ، ومساعدته فى تشخيص المشكلات التربوية وعلاجها بما يحقق توافقه التربوى .

وتتكامل اهداف التوجيه التربوى مع اهداف الارشاد النفسى من جهة واهداف العملية التربوية من جهة اخرى . والهدف الرئيسى للارشاد التربوى هو تحقيق النجاح تربويا من خلال فهم سلوك التلاميذ ومساعدتهم على اختيار الدراسة الملائمة والاستمرار فيها بنجاح ، والنظر للمستقبل التربوى للطلاب والتخطيط له فى ضوء دراسة الماضى والحاضر التربوى ورسم الخطة للمستقبل التربوى .

● خدمات الارشاد التربوى (٤) :

يجب ان تقدم خدمات الارشاد التربوى بدمجة ومتكاملة مع البرنامج التربوى والعمليات التربوية بصفة عامة عن طريق المناهج التى تستهدف تحقيق التوافق والصحة النفسية للطلاب ، بحيث تكون المناهج مناسبة للحاجات والقدرات والخصائص النفسية للطلاب وان تكون مرتبطة بالحياة العملية .

ويقوم الطالب والمرشد والمعلم والمدرسة بدور متكامل فى عملية الارشاد التربوى على النحو التالى :

١ - فالطالب يستفيد من الخدمات والتهيئات والفرص المتاحة فى المدرسة وفى المجتمع ، ويستشير المربين والمرشدين والوالدين فى زيادة فهم نفسه وقدراته وفى رسم خطته التربوية وفى اتخاذ قراراته بالنسبة لحاضره ومستقبله التربوى .

(٤) حامد زهران ، التوجيه والارشاد النفسى . ص ٤٤٣ - ٤٤٤ .

٢ - **والمرشد** يدرس قدرات كل طالب واستعداداته وامكاناته وميوله وحاجاته ويبصره بالامكانيات التربوية المتاحة ، ويهييء الفرص المناسبة لافضل قدر من الافادة بالخبرات التربوية ، وييسر استفادة الطلاب من الأخصائيين ومن كل الخدمات والتهيئات فى المدرسة والمجتمع ، ويدرس تقدم الطالب ونموه فى الماضى والحاضر ، ويساعده فى التخطيط لمستقبله التربوى وفى حل المشكلات التربوية ، ويعمل مع الطالب على تحقيق توافقه الدراسى .

٣ - **والمعلم / المرشد** يقدم خدمات هامة حين يكون نموذجا سلوكيا متوافقا ومعلما لمهارات التوافق . . يعلم العلم ، ويوجه النمو ، ويسهم فى عملية الارشاد بقدر ما يستطيع ، ويحيل ما لا يستطيع الى الأخصائيين .

٤ - **والمدرسة** تيسر التسهيلات لدراسة شخصيات الطلاب وقدراتهم وتحصيلهم وتقدم المناهج والأنشطة الخارجة عن المنهج ، وتجعل خدمات المجتمع كلها فى متناول الطلاب ، وتمكن كل طالب من ممارسة الاختيار والتقرير لنفسه ، كما تساعده فى الدخول عمليا فى الخبرات التى يختارها ، وتعد برنامجا مخططا لتحقيق ذلك . وتحرص المدرسة على سلامة العلاقات الاجتماعية بين المدرسين والطلاب وبين الطلاب بعضهم مع البعض الآخر بحيث تقوم على اساس ديمقراطى ، فتؤدى الى النمو التربوى والنمو النفسى السليم بما يحقق التوافق النفسى والصحة النفسية للطلاب . وتتعاون المدرسة والاسرة - من خلال مجالس الآباء - لتحقيق الاتصال الدائم ، حتى يتحقق التكامل بينهما فى تقديم المساعدات الارشادية اللازمة للطلاب .

اما عن خدمات الارشاد التربوى فستناقش بالتفصيل فى الفصل الرابع عشر .

الارشاد المهنى

(Vocational Counseling)

يعتبر الارشاد المهنى من اقدم مجالات الارشاد النفسى ، فقد بدأ حين ظهرت الحاجة الى ضرورة المزاوجة بين الفرد والمهنة التى يعمل بها . والارشاد المهنى هو عملية مساعدة الفرد على اختيار العميل الذى يتناسب قدراته واستعداداته وميوله ومطامحه وظروفه الاجتماعية ، والاعداد

للعمل ، والحصول عليه ، والتقدم فيه ، وتحقيق التوافق المهني . وهذا
يعنى أن الارشاد المهني يعمل على مساعدة الفرد على ان يقرر مصيره
المهني بنفسه ، كما يشير الى ان عملية الارشاد تتضمن عدة اجراءات
للاختيار والاعداد للعمل والحصول عليه والتقدم فيه ، ولذلك فهى عملية
نمو طويلة وليست مجرد اجراء محدد سريع .

● المشكلات المهنية :

يمكن تقسيم المشكلات المهنية الى ثلاثة اقسام رئيسية هى :

اولا - مشكلات اختيار نوع العمل والاعداد له والالتحاق به :

وهى تتضمن المشكلات الآتية :

- ١ - النقص فى المعلومات المهنية المتعلقة بالأعمال المختلفة التى
يمكن للفرد ان يلتحق بها .
- ٢ - تحديد نوع العمل او المهنة التى يلتحق بها الفرد .
- ٣ - مشكلات الاعداد للمهنة .
- ٤ - مشكلات الالتحاق بالعمل أو بالمهنة التى اختارها الفرد
واستعد لها .

ثانياً - مشكلات التكيف للعمل :

وتتضمن ما يأتى :

- ١ - المشكلات المتعلقة بالتكيف لظروف العمل .
- ٢ - المشكلات الخاصة بالتقدم فى العمل أو التحول الى اعمال
أخرى .
- ٣ - المشكلات المالية والادارية والصحية التى تؤثر فى تكيف الفرد
لعمله .

ثالثا - المشكلات المتعلقة بالتقاعد عن العمل :

وتظهر هذه المشكلات عندما يصل الفرد الى سن التقاعد ، او تلزمه
ظروف العمل ونظمه بالتقاعد فى سن مبكرة - كما فى حالة الوظائف
العسكرية - اذ يجد الفرد نفسه قد تقاعد عن العمل بينما حالته الصحية
تسمح له بالعمل والانتاج .

وهنا يتعرض الفرد للشعور بالانقباض والقلق للفراغ الذى يعيش فيه
دون أن يمارس عملا أو يتحمل مسئولية .
وسناقش الفصل الخامس عشر الجوانب المختلفة لعملية التوجيه
المهني .

الارشاد الزواجى

(Marriage Counseling)

الزواج سنة الحياة ، والحياة الزوجية السعيدة فيها سكن وامن للانسان ، وهى تحتاج الى كل عناية واهتمام من الأخصائيين فى شتى الميادين الدينية والنفسية والاجتماعية والطبية . . والارشاد الزواجى هو عملية مساعدة الفرد على ان يختار شريكه فى الحياة ، والاستعداد للحياة الزوجية ، والدخول فيها ، والاستقرار بها ، وتحقيق التوافق الزواجى ، وحل ما قد يطرأ من مشكلات قبل الزواج واثناؤه . ويستهدف الارشاد الزواجى تحقيق سعادة الأسرة الصغيرة والمجتمع ، وذلك بتعليم الشباب اصول الحياة الزوجية السعيدة ، والعمل على الجمع بين انسب زوجين ، والمعاونة فى حل ما قد يطرأ من مشكلات او اضطرابات زوجية وعلاجها .

● الحاجة الى الارشاد الزواجى :

على مر السنين كان الناس يسترشدون بالأهل والأقارب والأصدقاء والمعارف فى النواحي العامة الخاصة بالزواج والحصول على المعلومات المطلوبة عن احد الزوجين ، او المشكلات الزوجية ، وهذا يعتبر نوعا من « الارشاد العشوائى » البعيد عن الارشاد العلمى (Pseudo - Scientific) حيث يقدم اناس غير مختصين معلومات قد تجانبها الموضوعية فى كثير من الأحيان ويغلب عليها الطابع الشخصى ويشوبها التحيز او التحامل - حسب الظروف . ثم بدأ العلماء يقدمون الخدمات فى مجال الارشاد الزواجى مؤكداً الجوانب الدينية والاجتماعية ، كما أسهم الأطباء مؤكدين النواحي الطبية ، واشترك المعالجون النفسيون متناولين الناحية النفسية . واستقر الأمر أخيراً فى يد مرشد نفسى متخصص لمعالجة مشكلات الارشاد الزواجى ، يستخدم الأسلوب العلمى المناسب . فان دراسة الحياة الزوجية وما يحدث فيها من مشكلات - تتراوح ما بين الصغيرة التى تنغصها والكبيرة التى تقوضها - تلفت النظر الى الحاجة الملحة للارشاد الزواجى .

ويعتبر الارشاد الزواجى - سواء قبل او اثناء الزواج - مجالاً متخصصاً لارشاد الأسرة ، ويعنى بالعلاقات الشخصية بين الزوجين ، حيث تتم

مساعدة العميل - الزوج أو الزوجة - حتى يصل الى قرار لحل مشكلته (٥) .
وقد وصفت إحدى المؤسسات المتخصصة في الارشاد الزواجى بأنه يتكون
من مقابلات لها طابع السرية تتيح الفرصة للحديث ومناقشة الأمور
والمشكلات مع شخص ممرس ومتخصص ومتفهم للموقف . وفى مبدأ الأمر
يعرف الشخص طبيعة الموقف الذى يواجهه ، ثم تقوم خدمات الارشاد
بمعاونته على التعامل مع الموقف باستخدام أنسب الوسائل .

وهناك رأى متفق عليه يقول بأن الارشاد الزواجى يعنى بمعاونة
الناس على تحقيق التوافق الملائم فى الحياة الزوجية بمواقفها المختلفة
- قبل الزواج وبعده . وتتركز مجالات التوافق فيما يرغب الشخص فى
الحصول عليه من العلاقة الزوجية ، وما يتوقعه من الزواج ، ودوره فى
الحياة الزوجية ، وما يتوقعه من شريكه فى الحياة الزوجية ، ونظرته الى
شريك حياته ، والدور المشترك الذى عليهما القيام به (٦) .

وعلى الرغم من ان الارشاد الزواجى يركز على العلاقات الشخصية
القائمة بين الزوجين ، الا انه ينبغي الا يغرب عن بال المرشد وظيفة
الشخصية بالنسبة لكل من الزوجين . فمثل هذا الفهم ضرورى وهام حيث
ان طريقة تكوين العلاقات والتفاعل بين الزوجين تتأثر بالأسلوب الذى
تعلمه كل منهما لاشباع حاجته الى الحب والتقدير والاعتراف والتعبير عن
الذات واحترام الذات ، وكذا الأسلوب الذى تعلمه لمواجهة العدوان والصد
وعدم التقبل .

ويلاحظ أهمية الارشاد الزواجى فى التوافق الشخصى والاجتماعى
والنفسى بصفة عامة ، حيث ان الحياة الزوجية المستقرة من أهم أهداف
الانسان . كما أن الاعداد للحياة الزوجية المتكافئة والاستقرار فيها والتغلب
على ما قد يعترضها من مشكلات يحتاج الى خدمات الارشاد الزواجى .

D. Johnson; **Marriage Counseling : Theory and Practice** (٥)
(Englewood Cliffs, N. J. : Prentice - Hall, 1961) ,
p. 2 - 3 .

D. Johnson ; Op. Cit., p. 8

(٦)

● مشكلات الزواج :

هناك مشكلات تحدث قبل الزواج أو أثناءه أو بعد انتهائه ، كما أن هناك مشكلات عامة تحدث فى مختلف مراحل الزواج . وفيما يلى أهم مشكلات الزواج (٧) :

اولا - مشكلات قبل الزواج :

١ - مشكلة اختيار الزوج : قد يحدث اختيار الزوج / الزوجة عن طريق الصدفة ، ، أو اللقاء العابر ، أو الاعجاب فى شكل الحب من اول نظرة ، أو باختيار الأهل والأقارب ، وما اشبهه . وفى كل هذه الحالات نجد أن اعنصر الشخصى أو المصلحة أو التسرع يغلب على الموقف دون روية أو دراسة كل من الطرفين للآخر .

٢ - العنوسة : أى تأخر الزواج بالنسبة للاناث وتأخيره بالنسبة للذكور . وقد يكون تأخر الزواج بالنسبة للاناث خارجا عن ارادة الفتاة التى تظل تنتظر الزوج ويطول الانتظار وتظل تعاني من قلق الانتظار والخوف من المستقبل الموحش . وبالنسبة للذكور فقد تكون هناك ظروف اسرية - مثل كون الشخص مسئولاً عن اخوته وأسرته - وقد يطول هذا الوقت اكثر من اللازم . وهناك بعض التقاليد التى تلتزم بها بعض الأسر مثل عدم السماح بزواج الصغير قبل الكبير من الجنسين وما ينشأ عن ذلك من تعنس بعض افراد الأسرة .

٣ - الاحجام عن الزواج : ان الاعراض والامتناع عن الزواج - فى رأى الدين - سلوك غير مرغوب فيه لأنه يضر بالفرد والمجتمع ، كما يعتبر انحرافا عن طريق الفطرة المستقيم . وتتعدد أسباب الاحجام عن الزواج . . . فقد تكون بسبب عيوب أو تشوهات أو عجز أو خبرة اليمة نتيجة لفشل خطوبة أو زواج سريع فاشل أو صدمة عاطفية ، أو فقد ثقة بالجنس الآخر عامة ، أو عدم فطرة على تحمل المسئولية ، أو الاستغراق فى عمل ، أو عدم الاستقرار المكانى لظروف العمل - كما فى حالة البحارة والمضيفين والمضيفات ، أو التخوف من الفشل فى الزواج ، أو لاتخاذ صورة مثالية غير واقعية يصعب تحقيقها . كما قد يكون السبب هو المغالاة فى المهور وتكاليف الزواج .

(٧) حامد زهران ، التوجيه والارشاد النفسى . ص ٤٥٨ - ٤٦٧ .

٤ - **التفاوت بين الزوجين** : قد يكون هناك عدم تكافؤ بين شخصيتي الزوجين . . فقد يكون احدهما منطويا والآخر منبسطا ، وقد يكون احدهما قويا والآخر عريضا ضعيف البنية ، وقد يكون احدهما كريما مسرفا والآخر بخيلا مقتررا . وقد يكون هناك تفاوت كبير فى العمر ، وقد يكون التفاوت فى المستوى الاجتماعى والاقتصادى ، أو فى المستوى الثقافى ، وقد يكون التفاوت فى الدين أو الجنسية . كما قد تكون هناك اختلافات طبية مثل اختلاف « العامل الريزيسى » (RH - Factor) فى الدم بمعنى أن يكون احد الزوجين موجبا والآخر سالبا ، بما يؤدي الى تكوين اجسام مضادة فى جسم الجنين عند الحمل تؤدي الى عدم نضج خلايا الدم وتدمير كرات الدم الحمراء والتخلف العقلى ، وربما الاجهاض وموت الجنين .

ثانيا - مشكلات اثناء الزواج : تشمل ما يأتى :

١ - **مشكلات تنظيم النسل** : الأصل فى الحياة الزوجية هو التناسل والتكاثر ، ولكن ابيح للزوجين تنظيم النسل بطرق سليمة حتى يمكن تربية الاطفال تربية سليمة افضل مما لو كثر عددهم وازدادت مسئولية تربيتهم . ومن الأقوال الشائعة أن « الأولاد عزوة » ويمكن أن يصدق ذلك فى الماضى عندما كانت الظروف ميسرة ولكن مع التغير الاجتماعى والثقافى فقد اصبحت تربية الأولاد مسئولية كبيرة ، وكلما ازداد عددهم ازدادت الأعباء على الأسرة مما يثقل كاهلها ، هذا بالإضافة الى الانفجار السكانى الذى يتهدد المجتمع والعالم اجمع . ومن شأن الاختلاف بين الزوجين حول تنظيم النسل أن يؤدي الى خلافات ، وقد يؤدي الى اضطرابات نفسية وردود فعل عصابية .

٢ - **العقم** : قال الله تعالى « المال والبنون زينة الحياة الدنيا » (الكهف : ٤٦) وفى حالة عدم القدرة على الانجاب (العقم) يهتم كل طرف رفيقه بانه هو السبب . والعقم من أكبر ما يهدد الحياة الزوجية بالانفصام - خاصة اذا كان من جانب الزوجة - أو على الأقل يؤدي الى تعدد الزوجات . ولا تقتصر المشكلة على جوانبها الفسيولوجية ، بل تشمل على جوانب نفسية مثل شعور العاقر بالاحباط والحرمان والحسرة والحقد والحسد للآخرين الذين ينجبون وتوتر الأعصاب .

٣ - **تدخل الأقارب** : قد يكون تدخل الحماة أو الأقارب كاخوة و اخوات الزوج اكثر من اللازم فى حياة الزوجين من المشاكل التى يواجهها الزوجان . وقد يشعر هؤلاء الأقارب بأن الزوج أو الزوجة قد انتزعت منهم

مصدرا للنفع أو العطف أو الرعاية ، وقد يصاحب هذا مشاعر الأسى والغيرة والعدوان والدس والكيد لأحد الزوجين مما يؤدي الى ردود فعل سيئة .

٤ - **تعدد الزوجات** : لقد أباح الاسلام تعدد الزوجات بشرط تحقيق العدالة بين الزوجات . وعندما يحدث تعدد للزوجات دون سبب أو مبرر شرعى - كعقم الزوجة أو مرضها مثلا - أو مراعاة لشروطه ، فإن الزوج يصبح مرهقا مشنتا غير مستقر بين زوجات متصارعات تحاول كل واحدة منهن أن تستميله على حساب الأخريات والرجل حائر بينهن وتصبح حياته لا تطاق مليئة بالمشكلات .

٥ - **اضطراب العلاقات الزوجية** : قد تكون العلاقات الزوجية مضطربة وغير متوافقة ، كما فى حالة عدم التكافؤ جنسيا ، أو القسوة والتشدد فى المعاملة أو التراخى والتسيب ، أو الغيرة الجامحة . وقد يؤدي اضطراب العلاقات الزوجية الى هروب الزوج من المنزل وقد يتجه الى الخيانة الزوجية وما يترتب عليها من مشكلات .

ثالثا - مشكلات بعد انتهاء الزواج :

١ - **الطلاق** : هو الاعلان الرسمى لفشل الحياة الزوجية ، كما انه ابغض الحلال عند الله . وقد يحدث الطلاق نتيجة لعدم التكافؤ أو انعدام الثقة بين الزوجين وسوء التفاهم وسوء المعاملة . وقد يحدث نتيجة عوائق اجتماعية كالخيانة الزوجية أو سجن أحد الزوجين أو تقاعد الزوج عن الكسب والوفاء بالتزامات الأسرة .

وهكذا يكون الطلاق هو وسيلة انتهاء الزواج غير الناجح .

٢ - **الترمل والعزوبة بعد الزواج** : ان العزوبة بعد الترميل أمر شاق صعب يحتاج الى اعادة توافق . فمن اكبر مشكلات الترميل الحياة فى وحدة للبعد عن مشكلات الأبناء والأحفاد والتمتع بالحرية الشخصية . وإذا صاحب الترميل الكبر والضعف الصحى بدت الحاجة الى المساعدة مما قد يضطر الأرملة الى المعيشة مع الأولاد المتزوجين كالضيف الثقيل أو الذى لا حول له ولا قوة ، أو قد يتدخل فى تربية الأولاد وشؤون الأبناء والأحفاد مما يترتب عليه مشكلات فى الأسرة الصغيرة وتعدد الرئاسات فى البيت .

وهناك بعض القيود الاجتماعية على حرية المرأة الأرملة خاصة اذا

كانت صغيرة السن ، فتشعر بانها محط الأنظار وأن حرمتها مقيدة حيث تعد عليها حركاتها وسكناتها وعلاقاتها . الخ . هذا بالإضافة الى المشاكل التي تواجهها الأرملة من أسرة زوجها المتوفى بسبب الميراث أو حضانه الأولاد وما اشبهه .

٣ - الزواج مرة ثانية : بعد وفاة الزوج / الزوجة أو الطلاق يحدث اما الاحجام عن الزواج مرة أخرى أو الاقدام عليه . وتكثر احتمالات هذا الزواج اذا كانت الأرملة صغيرة السن ولم تنجب اولادا من زوجها المتوفى ، ففي هذه الحالة تحتاج الى زوج يرعاها ويشبع حاجاتها . وفي حالة الزواج الجديد قد تترك علاقة الزواج السابق آثارا على العلاقة الزوجية الجديدة ، واذا كان هناك اولاد من الزواج السابق فهناك مشكلات يتوقع حدوثها من هذه الناحية . ويلاحظ ان الزواج مرة ثانية اسهل بالنسبة للرجال منه بالنسبة للنساء .

رابعا - مشكلات عامة فى الزواج :

١ - الزواج غير الناضج : وهو الزواج فى سن مبكرة أكثر من اللازم - كزواج المراهقين مثلا - وقد يكون حلا لمشكلات يعانيتها الشباب كالتفكك الأمري أو الفشل فى التعليم أو الاستجابة للنواحي العاطفية ، أو كحل للتورط فى علاقة غير شرعية . هذا بالإضافة الى الشخصية الهستيرية والسواسية والمريضة اجتماعيا ، فهذه مهددات خطيرة للحياة الزوجية .

٢ - الزواج المتسرع : قد يكون نتيجة تهور أو اغراء أو نزوة عابرة أو للتخلص من خطر العنوسة أو اغتنام فرص قد تضيع . وهنا تضيع الفرصة على كل من الطرفين ليدرس الطرف الأخر ويعرفه على حقيقته قبل الاقدام على الزواج .

٣ - الزواجى الجبرى / القسرى : قد يكون الزواج بالاكراه ويحدث فى ظروف شاذة . كستر جريمة أو التورط فى علاقة غير مشروعة أو لحسم نزاع أو لارضاء ذوى المراكز الاجتماعية أو القضاء على الشائعات أو لارضاء تقاليد موروثه - كزواج ابن العم مثلا .

٤ - زواج الغرض : هو زواج تجارى لتحقيق صفقة ، وليس له هدف اجتماعى . فقد يستهدف الزواج هنا الوصول الى مركز معين أو الحصول على مكانة اجتماعية أو جاه أو الحصول على مال أو لغرض الانجاب فقط .

ويسود مثل هذه الزيجات عادة الجفاء والتشاحن والحقد والمشكلات .
وقد يقوم الزواج على الغش والخداع والكذب ، ثم يكتشف هذا الخداع
والغش بعد الزواج وتحدث مشكلات لا نهاية لها .

* * *

الارشاد النفسى فى المنظمات (Counseling in Organizations)

● مقدمة :

التوجيه والارشاد النفسى عملية انسانية تتضمن مجموعة من الخدمات
التي تقدم للأفراد لمساعدتهم على فهم أنفسهم وادراك المشكلات التي
يعانون منها ، والانتفاع بامكانياتهم حتى يستطيعوا التغلب على ما يواجههم
من مشاكل ، بما يؤدي الى تحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التي يعيشون
فيها ، حتى يبلغوا اقصى ما يستطيعون الوصول اليه من نمو وتكامل
فى شخصياتهم .

والارشاد النفسى من الوسائل الأساسية التي تسعى الى تحقيق
توافق الفرد عى شتى المجالات التعليمية ، والمهنية ، والشخصية ،
والاجتماعية . وعلى ذلك ينبغي ان تساعد خدمات الارشاد النفسى على
تحسين العلاقات فيما بين العاملين ، بما يؤدي الى شعورهم بالرضا
والاشباع ويرفع من معنوياتهم ، وهذا بدوره يساعد الادارة على اداء
مهمتها . ويمكن الاستفادة من خدمات الارشاد النفسى بالمنظمات فى
النواحى الآتية : تهيئة العاملين الجدد ، معاونة المشرفين والعاملين ،
المعاونة فى عملية التعليم والتدريب . وسنناقش فيما يلى هذه الجوانب :

تهيئة العاملين الجدد

لما كانت مشكلات التوافق الشخصى والمهنى تؤثر على الكفاية
الانتاجية ، فمن المفيد القيام بمساعدة العاملين على تحقيق الرضا
والاشباع والتوافق منذ وقت مبكر . ويدرك المرشد أهمية الانطباع الأول
للموظف عند التحاقه بالعمل لأول مرة ، لذا ينبغي حسن استقبال الموظف
عند التحاقه بالعمل ، وتهيئته حتى يسير تدريجيا فى طريق الشعور
بالانتماء للمنظمة التي يعمل بها .

وعملية « التهيئة » (Orientation) - تعتبر أفضل وسيلة تشعر العاملين الجدد أنهم منتمون للمؤسسة - وتتكون من سلسلة من الخطوات المخططة بعناية ، والتي يستطيع المرشد النفسى من خلالها تيسير عملية انتقال الموظف أو العامل من موقفه السابق الى عمله الجديد . ويدرك المرشد النفسى اهمية عملية التهيئة ودلالاتها فى تنمية العلاقة بين العاملين والادارة ، ولذا فان المرشد يعمل على تدعيم هذه العملية وتحسينها بمرور الوقت ، وتتضمن عملية التهيئة الخطوات التالية :

١ - التخطيط :

يجب تخطيط عملية التهيئة منذ وقت مبكر قبل التحاق العاملين بالمؤسسة ، بحيث تيسر خطوة بعد اخرى . فان العاملين اذا ما وجدوا فرصة اضاءة الوقت او الانتظار الطويل للانتقال من مرحلة الى اخرى فى برنامج التهيئة ، فانهم سيحملون انطبعا سيئا عن قدرة الادارة على التخطيط . وعلى ذلك ينبغى ان يعمل التخطيط على ازالة كل معوقات التنفيذ .

٢ - الشرح :

ينبغى الاهتمام بشرح السياسة العامة للمؤسسة وتقاليدها . واذا كانت هناك امتيازات تقدمها المؤسسة للعاملين ، فينبغى اعلام الموظفين الجدد بذلك منذ البداية ، حتى يشعروا بالرضا والاشباع والسعادة لانضمامهم للمؤسسة . ويراعى شرح تفاصيل كل ما يحصل عليه الموظف من رواتب وعلاوات وبدلات واية حقوق اخرى منذ البداية . وتفيد النشرات والكتيبات الخاصة بالمؤسسة فى هذا المجال .

٣ - الترويج :

ينبغى ترويج سياسة الشركة من حيث اهدافها والاستحقاقات والخدمات التى تقدمها للعاملين - مثل الاجازات ، والمواصلات ، والسكن ، وفترات الراحة ، وما اشبه - وكذا نوع العمل الذى تنجزه ، ونمط العلاقات الانسانية السائد فى المؤسسة . ومن الأفضل ترويج سياسة المؤسسة نحو العاملين بطريقة تتميز باللباقة والمجاملة ، مع اقناعهم بأنهم كانوا موفقين للعمل بهذه المؤسسة التى تقدر كل مجهود يبذله العاملون .

٤ - المصاحبة (المرافقة) :

ان مصاحبة الموظف الجديد ومرافقته اثناء الجولة الأولى فى المصنع أو الشركة لها تأثيرها بما يفضل ترك الموظف يقوم بهذه الجولة بمفرده .
وخلال هذه الجولة يتمكن الموظف من أن يعرف مكانه ودوره فى العملية الانتاجية للمؤسسة . وينبغى عدم الاسراف فى الوعود ، فمن الأفضل أن يتعرف على فرص التقدم المتاحة له والعوامل التى توضع فى الاعتبار عند الترقى فى القسم أو الادارة .

٥ - التوضيح :

من الملائم للعامل أو الموظف الجديد أن يعرف مواعيد الدوام ، ومكان الأدوات والخامات التى يستخدمها فى العمل ، ووحدة خلع او استبدال الملابس ، ومكان العبادة الطبية - ان وجدت - أو طريقة الاستفادة من الخدمات الطبية ، واماكن الحصول على المشروبات والاستراحة وما أشبهه . فان لهذه الأمور أهميتها للموظف عند بدء التحاقه بالعمل .

٦ - التقديم (التعرف على الآخرين) :

ينبغى أن يتم تعريف الموظف الجديد بزملائه ورؤسائه بطريقة ودية تشوبها الحرارة والمجاملة . فمن الضرورى تقديمه لزملائه فى العمل والمشرف عليه ورئيس القسم الذى سيعمل به ، ولرؤساء اقسام الخدمات ، والى كل من سيكون له صلة به اثناء العمل .

٧ - الامداد بالمعلومات :

من المفيد امداد الموظف بالمعلومات عن خطوط السلطة والادارة والاتصال بالمؤسسة ، حتى يعرف المسئولين وصلحياتهم ، وخاصة صلاحية رئيسه المباشر الذى يصدر له التعليمات والذى يعتبر مسئولاً أمامه فى عمله .

٨ - المتابعة :

من الأفضل دائماً متابعة العاملين الجدد لفترة معقولة بعد التحاقهم بالعمل ، والتعرف على استجاباتهم بالنسبة للزملاء والرؤساء وظروف العمل .

ويقوم المرشد النفسى عادة بأجراء مقابلة متابعة مع العاملين الجدد بعد انتهاء فترة وجودهم تحت الاختبار بالمؤسسة . وخلال هذه المقابلة يقوم المرشد بمراجعة ومناقشة الجوانب الايجابية والسلبية لعملية التهيئة ، والاستماع الى آرائهم ومقترحاتهم والرد على أسئلتهم واستفساراتهم . ويحاول المرشد اثناء هذه المقابلة المواءمة بين ملاحظات الرؤساء عن هؤلاء العاملين من حيث صلاحيتهم للعمل وآراء هؤلاء العاملين بالنسبة لظروف العمل ومدى ملاءمته لامكاناتهم ورغباتهم وميولهم وصفاتهم الشخصية

معاونة الادارة والعاملين

يتضح دور المرشد فى معاونة الادارة والعاملين فى النواحي الآتية :

١ - القيام بفعل مؤثر نحو مشكلات عدم التوافق :

ان المرشد النفسى فى موقع استراتيجى هام يسمح له بتنمية الاهتمام والدافعية لدى العاملين ، من خلال توضيح أهمية ما يقوم به الفرد من عمل والمكاسب المادية والمعنوية التى تعود عليه من خلال تحقيق اهداف المؤسسة . فالعاملون يرغبون فى الشعور بأن لهم فائدة وقيمة بالنسبة للمؤسسة ، ويدرك كل منهم ان من حقه ان يعامل كإنسان له مشكلاته ودوافعه ورغباته وحاجاته وامكاناته . وعندما تبرز بعض مشكلات من سوء التوافق ، فان قيام المرشد بمعاونة الفرد للتغلب عليها يودى الى عدم تكرار هذه المشكلات مستقبلا . فمثلا قد يوصى المرشد بأجراء بعض التعديلات فى مكان العمل ، او تحسين بعض ظروف العمل ، او قد يساعد المشرفين فى اعادة توزيع العاملين على الأعمال المختلفة وفقا لامكاناتهم ، او غير ذلك من الأمور التى تستلزم اجراء بعض التغيير او التعديل .

٢ - معاونة المشرفين فى اتخاذ الاجراءات الوقائية :

فى حالات عديدة قد يتضح من خلال تكرار الشكاوى التى يتقدم بها العاملون ، وجود حاجة لادخال تعديلات معينة فى نظام العمل بالمؤسسة . والمرشد النفسى - بحكم مركزه الاستراتيجى - يستطيع ان يوصى بالتغييرات او التعديلات التى تساعد فى التخلص من مصادر القلق والشكوى .

وكاجراء وقائى ، ينبغى ان تقدم التعليمات والقواعد للعاملين بالطريقة التى تجعلهم يتقبلونها ، وذلك من خلال المناقشة والاقناع .

وبامكان المرشد - من خلال يقظته وانتباهه لما يجرى حوله - ان يوجه نظر المشرف الى المواقف التى تحتاج الى بذل اهتمام خاص او القيام باجراء فعال حيال بعض المشاكل قبل ان يستفحل ضررها . وعليه فى هذه الحالة ان يكون ليقا ومقنعا فى تعامله مع المشرف ، حتى لا يعتبر هذا تدخلا فى عمله . وهنا نجد المشرفين الذين يتفهمون العلاقات الانسانية والمدربين فى مجال المهارات السلوكية يتعرفون على قيمة المقترحات المفيدة التى يقدمها المرشد النفسى بطريقة لبقة مقنعة . فللعمل الوقائى قيمته وفاعليته خاصة عندما يدرك المشرف قيمة المقترحات البناءة التى يقدمها له المرشد النفسى ، وعند استخدام هذه المقترحات ووضعها موضع التنفيذ فى الوقت المناسب . ويعتبر التوقيت المناسب والتاهب والبادرة من العوامل الهامة التى ينبغى وضعها فى الاعتبار لتجنب تكرار مشكلات العلاقات الانسانية .

٣ - الارشاد النفسى للعاملين بناء على طلب المشرف :

يلجا العاملون عادة الى مشرفهم ليساعدهم على حل المشاكل التى تواجههم فى عملهم ، ويستطيع المشرف فى الغالب حل هذه المشاكل اذا كانت تختص بالعمل لدرايته وخبرته المهنية . ولكن فى بعض الاوقات يواجه العاملون مشكلات تنطوى على عوامل شخصية وانفعالية لا تدخل فى دائرة اختصاص المشرف ، وحينئذ عليه ان يحول مثل هذه المشكلات الى المرشد النفسى . فالمرشد هو الشخص الذى يستطيع ان يواجه مثل هذه المشكلات ، كما يستطيع ان يجيب عن الاسئلة المتعلقة بالسياسات والنظم المتعلقة بالمؤسسة ، او يقوم بعملية تحويل الحالة - اذا ما لزم الامر - الى جهة الاختصاص . وفى حالة التحويل الى جهة مختصة - داخلية او خارجية - على المرشد ان يتابع الحالة ليتأكد من حصول الموظف على ما ينشده من مساعدة .

٤ - معاونة المشرفين فى منع وقوع الحوادث :

يستطيع المرشد معاونة المشرفين فيما يختص بالامن الصناعى بوسائل عديدة . فمن انخدمات الهامة فى هذا المجال ان يتضمن برنامج التهيئة

للعاملين الجدد شرحا للأمن الصناعى - برامج السلامة - وأهميته ،
مع عرض مجموعة من الأفلام التعليمية بهذا الشأن .

ويمكن للمرشد - بالتعاون مع مشرف الأمن الصناعى / السلامة -
أن يعقد ندوات لمناقشة وسائل تجنب الحوادث والأمن الصناعى ،
كما يستطيع بوسائله العلمية ان يكشف عن الأشخاص المستهدفين
للحوادث ويعمل على تجنب قيامهم بالأعمال التى تعرضهم للخطر .
وفى ختام هذه المناقشة لدور المرشد فى معاونة الادارة والعاملين ،
هناك بعض التحذيرات الموجهة للمرشد النفس فى هذا المجال تلخص
فى الآتى :

١ - تجنب القيام باعمال تختص بمراقبة حضور العاملين وانصرافهم ،
أو اجازاتهم ، أو بتقارير الانتاج . واذا كان القيام ببعض هذه الأعمال
يساعد فى حل بعض مشكلات الافراد ، فتقبل القيام بها بصفة مؤقتة
لحين حل المشكلة .

٢ - تجنب ذكر الأشخاص والأماكن فى تقاريرك ، واعرض الحقائق
التي تخص المشكلة .

٣ - تجنب المغالاة فى تجسيم الموقف أو التقليل من شأنه عندما
تناقش المواقف أو الاتجاهات ، وعليك بذكر الحقائق فقط .

٤ - لا تخذل المشرف ابدا . . فلا تحاول بالكلام أو الفعل أو التلميح
ان تضعف من سلطة المشرف ، واعمل على تدعيم مركزه بما لا يضر
بمصلحة العاملين . واترك له الفرصة ليتخذ موقفا فيما يواجهه من
مشكلات وعاونه اذا طلب المساعدة ، ولكن لا تتحمل عنه العبء
أو المسؤولية .

٥ - لا تتجاهل أى مستوى اشرافى ، وحاول دائما أن تتبغ قنوات
الاتصال والسلطة السليمة .

٦ - لا توجه اللوم ، بل قدم مقترحات بناءة لتحسين الوضع .
ولا تكثر من الحديث ولا تجادل ، بل استمع ، وانصت ، وحاول الحصول
على الحقائق ، واعمل على تقييم الموقف من جميع الزوايا ، ثم اعرض
وجهة نظرك على الادارة .



الارشاد النفسى قصير المدى (Short - term Counseling)

● مقدمة :

ان ممارسة الارشاد النفسى فن يقوم على اساس علمى ، فممارسة الارشاد النفسى كفن من فنون العلاقات الاجتماعية يقوم على اساس علمى ، يحتاج الى دراسة علمية منظمة اكايميا وتدريب عملى قبل الممارسة فى مراكز الارشاد والعيادات النفسية والمعاهد التعليمية . وبينما نجد بعض الكتاب يتحدثون عن الارشاد النفسى على انه علم اكثر منه فن ، فان الواقع يشير الى ان كل ممارس للارشاد النفسى يلمس التوازن العملى فى الارشاد النفسى كعلم نظرى وفن تطبيقى حيث يدعم العلم المتاح فن الممارسة .

وهناك عدة اعتبارات تجعل الارشاد النفسى علما ، منها ما يأتى :

- الارشاد النفسى هو احد فروع علم النفس التطبيقى .
- الارشاد النفسى يقوم على اساس نظريات علمية ، مثل « نظرية الذات » لروجرز ، والنظرية السلوكية . وتستند هذه النظريات الى مناهج البحث العلمى التجريبي والوصفى الذى يعتمد اساسا على الملاحظة العلمية .

- يتم التوصل الى النظرية عن طريق تسلسل علمى ، يبدأ بتحديد ظاهرة تحتاج الى تفسير ، ثم تحديد مشكلة الدراسة التى تدور حول الظاهرة ، وتحديد الهدف من البحث العلمى وهو التفسير والتنبؤ والضببط ، ثم تحديد الفروض التى تهدي الى الكشف عن الحقائق العلمية ، ثم اجراء التجارب التى تسنهف تحقيق الفروض حيث تستخدم عينات ممثلة واختبارات مقننة لقياس متغيرات محددة ، وهكذا يتم التوصل الى حقائق متعلقة بالظاهرة ، ثم تصاغ القوانين العلمية ، ويتم اخيرا الوصول الى نظرية علمية .

- كل مرشد نفسى لابد ان يعد الاعداد العلمى وان يدرس الاساس العلمى الذى تقوم عليه عملية الارشاد النفسى .

- جميع الوسائل المستخدمة فى دراسة الفرد اثناء الارشاد النفسى تستند الى اسس علمية ومبادئ احصائية .

وهناك عدة اعتبارات تجعل الارشاد النفسى فنا يحتاج الى مهارة وخبرة ، منها :

- هناك جوانب من حياة الانسان وسلوكه ، مثل طبيعة الانسان ، قد لا تخضع - بالدقة الكافية والثقة المطلوبة - للدراسة العلمية البحتة .
- هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيراً كاملاً لها .

- المرشد حين يعمل فى المؤسسات العلاجية او التعليمية او المهنية يلتقى بمسترشدين/عملاء بينهم فروق فردية واضحة فى شخصياتهم وفى نوعية مشكلاتهم .

- عملية الارشاد تتطلب الاقبال والقبول والتقبل من جانب المرشد والمسترشد .

- عملية الارشاد تحتاج الى خبرة فنية طويلة خاصة فى مجالات الفحص والتشخيص وتقديم المساعدة الارشادية ، وفى مواجهة طوارئ عملية الارشاد مثل المقاومة والتحويل والاحالة .

- يواجه المرشد فى عملية الارشاد انواعاً مختلفة من العملاء ، من بينهم العميل السهل ، وفى نفس الوقت يوجد « العميل الصعب » مثل « الفهلوى » ، والمتواكل ، والخانع ، والمستهتر ، والممثل ، والانسحابى ، واليائس ، والحزين ، والعدوانى ، والمغلوب على امره . الخ .

- ياتى الى المرشد عملاء فى اعمار مختلفة ، ولا بد ان يطوع عملية الارشاد لتناسب الطفل والشاب والكهل والرجل والمرأة . ومع هؤلاء وغيرهم تختلف عملية الارشاد فنياً .

وعلى ذلك نجد ان ممارسة الارشاد النفسى فن يقوم على اساس علمى .



● الارشاد المختصر (Brief Counseling) :

يبدو ان عصر السرعة الذى نعيش فيه قد اثر فى ميدان الارشاد النفسى . . فقد اتجه نفر من علماء النفس الى بحث ودراسة اساليب متطورة من الارشاد المختصر/قصير المدى ومدى فعاليتها ، واطلقوا عليها

مصطلحات كثيرة نجدتها فى البحوث العديدة الحديثة ، وكلها تعنى « الارشاد المختصر/قصير الأمد »

(Short - term Counseling , Brief Counseling, Micro Counseling.)

والارشاد النفسى المختصر هو طريقة للارشاد المكثف خلال بضع جلسات ، يقتصر فيها على 'المهم' ، ولتحقيق اهداف محددة عاجلة ، ويستغرق وقتا أقصر من طرق الارشاد العادية .



● بحوث الارشاد المختصر :

من امثلة البحوث والدراسات التى اجريت حول الارشاد المختصر ما يلى :

– دراسة عن آثار برنامج تدريس عن « الارشاد المختصر للمدرسين » (باستخدام شريط فيديو) مع التركيز على تأثيره فى اختصار الزمن ومدى فعاليته . ووجد ان البرنامج مؤثر وان طريقة الارشاد المختصر لها مستقبل مبشر .

– درس الارشاد المختصر كضرورة فى حالة الحاجة الى الارشاد الفردى وجها لوجه ، واقترح اعداد محاضرات وشرائط تليفزيونية ونماذج عملية عن الارشاد المختصر لتدريب المرشدين .

– دراسة عن اثر الارشاد الجماعى المختصر على السلوك الاجتماعى ، واعداد اطار للارشاد الجماعى المختصر مركزا على قيمة الذات ونظام القيم لدى العملاء ونوع العلاقات الشخصية فى اطارها الاجتماعى ، مع التوصية بالاهتمام بتهيئة مناخ نفسى اجتماعى يؤدى الى النمو السليم .

– دراسة عن تأثير الارشاد الجماعى المختصر على تغيير الاتجاهات والتسامح لدى طلاب الارشاد النفسى فى ضوء التقويم الذاتى والتقييم الخارجى لهذا التأثير ، قبل وبعد القيام بتنفيذ برنامج للارشاد الجماعى المختصر الذى فصد به تغيير الاتجاهات واحداث المرونة والتسامح . واتضح من الدراسه ان الارشاد الجماعى المختصر الذى قام به اخصائون مدربون قد اثر تأثيرا فعالا فى تغيير الاتجاهات والمرونة والتسامح .

وتشير هذه البحوث وغيرها الى انه يجب التغلب على فكرة ضرورة

الارشاد النفسى انطولى ، ويجب الاطمئنان الى فائدة الارشاد المختصر والتخلص من فكرة احتمال عدم جدواه وخاصة اذا توافرت الخبرة اللازمة .



● طريقة الارشاد المختصر :

الارشاد المختصر محدد الاهداف ، يستهدف اساسا حصول العميل على اكبر فائدة ارشادية فى اقل وقت ممكن . ولذلك يقتصر على المشكلات التى يساعد حلها فى التوافق الشخصى المباشر ، وعن طريق تيسير وتقديم الارشاد لأكبر عدد من العملاء حيث يزداد عددهم ويقل عدد الاخصائيين .

ويركز الارشاد المختصر على تحقيق الحاجات وحل الصراعات والمشكلات الشخصية والاسرية والاجتماعية ، حيث يقوم المرشد بتوضيح المشكلات وكشف دفاعات العميل وطرق حل المشكلات ومساعدة العميل حتى تمر الازمة التى تعترض حياته فى الوقت الحاضر ، ويعرفه كيف يحل مشكلاته معتمدا على نفسه فى المستقبل .

● اساليب الارشاد المختصر :

تهتم جميع اساليب الارشاد المختصر باختيار اهم نواحي حياة العميل اتصالا بمشكلاته التى يواجهها وانماط سلوكه المضطرب والتركيز عليها ، حتى يتم احداث التغيير اللازم فيها مباشرة .
وفيما يلى اهم اساليب الارشاد النفسى المختصر :

١ - التصريف/ التفريغ الانفعالى (Abreaction) :

يتركز الاهتمام فى اسلوب التصريف الانفعالى على اتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره حتى يحدث التنفيس والتفريغ والتصريف الانفعالى . ويستخدم اسلوب التصريف الانفعالى بنجاح فى حالات معينة تسببها مواقف طارئة كالحوادث او الحرمان الطارىء وما شابه ذلك من خبرات داهمة اذا لم تواجه قد تتطور الى « عصاب » (Neurosis)
يحتاج الى علاج نفسى مركز .

ويسير اسلوب التصريف الانفعالى على النحو التالى :

- تهيئة جو ارشادى ملائم .

- مساعدة العميل على التحدث عن مشكلاته ، والتعبير عن انفعالاته

دون كبت ومحاولة اخراج كل شىء يسبب له الضيق والتوتر من داخله .

- تفرغ الانفعالات وتصريف شحناتها النفسية عن طريق التعبير اللفظي ، مع استخدام المرشد للوسائل المساعدة كالأستلة والتداعى الحر .
- تعريف العميل بما تسفر عنه هذه العملية عن افكاره المضطربة ومخاوفه وحيله الدفاعية ، وتفسر ما يتم اخراجه .
- باستمرار هذه العملية يحدث التطهير الانفعالى ، ويخرج العميل من داخله مشكلاته ومخاوفه ومشاعره التى لم يكن يعيها من قبل ، ويتم التخلص من العبء النفسى ، وتنمو البصيرة وتزداد ثقة العميل بنفسه ويعمل على حل مشكلاته .

٢ - الشرح والتفسير :

يستهدف أسلوب الشرح والتفسير فى الارشاد احداث تغيير فى بناء شخصية العميل وتحقيق التوافق . ويشترط لذلك ان يكون لدى العميل دافع قوى للعمل على تحقيق ذلك الهدف ، وان تكون درجة تكامل شخصيته تسمح بتحمل القلق الذى يرسبه الشرح والتفسير . ويقوم أسلوب الشرح والتفسير على مبادئ أساسية منها أن السلوك الانفعالى غير المقبول اجتماعيا يجب ان يعدل عن طريق الفهم والاستبصار فى الشرح والتفسير ، كما ان عملية شرح وتفسير السلوك الانفعالى تجعل الفرد أكثر وعيا بتوتراته الانفعالية وصراعاته وتؤدى الى الاستقرار والضبط الانفعالى .

ويسير أسلوب الشرح والتفسير على النحو التالى :

- اقامة علاقة ارشادية طيبة بين المرشد والعميل .
- جمع المعلومات المفصلة اللازمة لعملية الارشاد ، وخاصة الأعراض والأسباب وظروف حياة العميل .
- شرح وتفسير الأسباب للعميل فى ضوء واقع حياته والظروف التى ادت الى مشكلاته . ويكون الشرح والتفسير بالفاظ مختارة دقيقة واضحة بحيث يفهما العميل ويشارك فيها .
- يفهم العميل خبراته الانفعالية وصراعاته ومشكلاته ويعترف بها ويتقبلها ويتصرف فيها ويعمل على حلها .
- هكذا يصبح العميل أكثر استبصارا بمشكلاته وحيله الدفاعية وصراعاته الانفعالية ، وتصبح شخصيته أكثر توافقا ، وتحسن صحته النفسية .

٣ - الاقناع المنطقي (Rational Persuasion / Counsel) :

يستهدف اسلوب الاقناع المنطقي تحديد اسباب السلوك المضطرب من افكار ومعتقدات غير منطقية والتخلص منها بالاقناع المنطقي ، واعادة العمل الى التفكير الواقعي . وهذا الاسلوب يناسب بصفة خاصة العملاء المثقفين .

ويقوم هذا الاسلوب على اساس ان السلوك المضطرب يسببه في كثير من الاحيان خبرات مثيرة تؤدي الى تكوين معتقدات وافكار خاطئة واحيانا خرافية ، وهذه الافكار يقنع بها الفرد نفسه ويعتقها دون خلفية واعية ، فتؤدي الى فهم خاطيء ، وقد تكون ناتجة عن نقص في الخبرة او قصر نظر او جمود فكري .

ويسير اسلوب الاقناع المنطقي على النحو التالي :

- دراسة الخبرة وظروفها وملابساتها ، وذلك ضمن دراسة الحالة بصفة عامة .

- دراسة المعتقدات والافكار غير المنطقية والخاطئة والخرافية ، والقاء الضوء على نظام المعتقدات الذي يتضمن الافكار غير المعقولة لدى العميل ، والتي تكونت نتيجة مروره بالخبرات المثيرة او الصادمة ، وكانت نتيجتها الانفعالية اضطرابه سلوكيا .

- تغيير المعتقدات والافكار غير المنطقية بالاقناع المنطقي ، اى اقناع العميل بالمنطق بخطا افكاره ومعتقداته مع استخدام الحجج والبراهين المنطقية ، وكيف أنها تؤدي الى اضطراب السلوك . وهكذا يتم استبصار العميل بعدم منطقية الافكار والمعتقدات وعلاقة ذلك باضطرابه السلوكي . وهذا يساعد على تغييرها من افكار ومعتقدات خاطئة الى افكار ومعتقدات منطقية .

- المساعدة على بناء وتبني افكار ومعتقدات جديدة منطقية ومعقولة وفلسفة جديدة للحياة اساسها السلوك السوي المتوافق مع الواقع . وهذا هو الأثر الحسن لهذا الاسلوب الذي يؤدي الى الصحة النفسية السليمة .



● الارشاد النفسى لاتخاذ القرار :

قد نتساءل :

- لماذا يختار معظم الشباب سبلا للحياة يندمون عليها طوال حياتهم ؟

- لماذا يفضل معظم الناس فى تصحيح قراراتهم التى اتخذوها فى الماضى ويستمررون على هذا المنوال الخاطيء ؟

وهناك العديد من التساؤلات المشابهة التى يمكن اثارتها عن القرارات الخاطئة التى يتخذها الناس من مختلف الأعمار فى شتى مسالك الحياة . ولقد بذلت محاولات عديدة من جانب علماء النفس لتوضيح الاسباب التى تجعل الناس يتخذون قرارات متكررة سواء فى حياتهم العامة او الخاصة . يثبت فشلها الذريع .

ومن خلال توجيه أسئلة معينة ، والامداد بالمعلومات ، وتقديم الوسائل العديدة المساعدة ، يستطيع المرشد النفسى ان يساعد العملاء فى اتباع سلسلة من مراحل اتخاذ القرار بحيث يصلون فى النهاية الى اتخاذ القرارات الحاسمة التى تناسب المواقف التى يواجهونها بما لا يجعل طريقا للندم يغشى حياتهم وتفكيرهم . وهناك العديد من المرشدين النفسيين الذين يمسون او يمتنعون عن تحديد بدائل الاختيار للعميل ، فهم يتجنبون تقديم توصيات او مقترحات بشأن اتخاذ خطوات معينة من جانب العميل باعتبارها أفضل الحلول . وبالأحرى يحدد هؤلاء المرشدون وسائلهم الارشادية فى اطار تقديم مقترحات تختص باجراءات او خطوات اتخاذ القرار ، بما يساعد العميل على تحسين طريقته فى تحليل الموقف وتحديد البدائل ثم اتخاذ انسيها ملاءمة للموقف .

وإذا ما تساءلنا عن الاجراءات او الخطوات المتضمنة فى اتخاذ العميل للمقرار ، والتى يوصى بها المرشد النفسى ، نجد ان البحوث قدمت لنا سبع خطوات لحل المشكلات من شأنها ان تؤدى بالعميل الى اتخاذ القرار السديد . وهنا نجد متخذ الفرار (العميل) يتبع الخطوات الآتية :

- ١ - يطوف بعدد كبير من البدائل التى تؤدى الى حل المشكلة .
- ٢ - يضع فى اعتباره جميع الأهداف التى ينبغى تحقيقها وقيمة الاختيار الملائم .

٣ - يزن ويقيم بعناية المخاطر التي تكتنف النتائج السلبية ، وكذا ما يترتب على النتائج الايجابية بالنسبة لكل من بدائل الحلول .

٤ - يبحث بعمق عن اية بيانات او معلومات جديدة ترتبط باعادة تقييم البديل .

٥ - يضع فى اعتباره اية معلومات جديدة او رأى خبراء عن الموقف الذى يواجهه ، حتى لو كانت هذه الآراء لا تدعم الاختيار أو البديل الذى يفضله العميل / متخذ القرار .

٦ - يعيد اختبار النتائج الايجابية والسلبية لجميع البدائل - بما فيها البدائل غير المقبولة مبدئيا - قبل ان يحدد اختياره الأخير .

٧ - يعد ذخيرة كافية تساعده على تطبيق الحل الذى اختاره او القرار الذى اتخذه ، على ان يضع الخطط الكفيلة بمواجهة اية مخاطر تنجم عن تنفيذ القرار الذى اتخذه .

ويعتبر الفشل فى الوفاء بمتطلبات أى من هذه المعايير السبعة عيبا اساسيا ونقطة ضعف فى عملية اتخاذ القرار . ومن شأن تلك القرارات التى تعانى ضعفا فى تطبيق المعايير السابق ذكرها ان تجد فرصة ضئيلة للنجاح فى اتخاذ قرار سليم .

● المراحل الحاسمة فى اتخاذ القرار :

يعتبر القرار رشيدا اذا حقق الأهداف التى من اجلها اتخذ القرار ، وعلى ذلك فالقرار الرشيد مسألة نسبية تتعلق بالظروف والمواقف المختلفة . . . فقد يكون القرار رشيدا فى وقت معين وقد يصبح غير رشيد فى وقت آخر ، كما قد يكون القرار رشيدا بالنسبة لفرد ولكنه قد يكون غير رشيد بالنسبة للجماعة التى يعمل معها الفرد او ينتمى اليها . وعلى الرغم من أن القرار الرشيد مسألة نسبية الا أنه يجب أن يكون البديل الذى وقع عليه الاختيار هو افضل بديل يحقق الأهداف التى من اجلها يتخذ القرار . لذلك يجب ان يمر القرار - كى يكون رشيدا - بأربع مراحل فكرية هى :

١ - مرحلة التفكير المتعلقة بتحديد المشكلة :

ان تحديد المشكلة يتطلب الاجابة عن الأسئلة الآتية : ما هو نوع المشكلة ؟ ما هى النقطة الجوهرية فى المشكلة ؟ متى يجب ان تحل هذه

المشكلة ؟ لماذا نريد حل المشكلة ؟ ما هي المشاكل التى تترتب على عدم حل المشكلة القائمة ؟ كيف نشأت المشكلة ؟

ان مرحلة تحديد المشكلة من أهم المراحل الفكرية واصعبها ، فتحديد المشكلة يؤدي الى معرفة نوعية الاتجاه الفكرى الذى يلى ذلك ، فاذا لم يتم معرفة المشكلة الحقيقية فان القرار الذى سيتخذ سيكون غير ملائم لحل المشكلة التى صدر القرار بشأنها . ومن الضروري التفريق بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية ، فالأولى سهلة التمييز أما الثانية فتحتاج الى قدر كبير من المعرفة والخبرة والذكاء .

(مثال : الموظف الذى قدم طلبا لنقله من وظيفته الحالية الى وظيفة اخرى لأنه لا يستطيع الاستمرار فى عمله الحالى . . فالمشكلة الظاهرة امام الادارة هنا اما نقله او رفض طلبه . ولكن هذه المشكلة قد تكون دليلا على وجود مشكلة أعمق مثل سوء معاملة الرؤساء او نوعية الموظفين او الحاجة الى تدريب . . الخ) .

وتظهر المشكلات أساسا من وجود أشياء أو حالات غير مرغوب فيها ، كما تظهر من وجود تعارض واحتكاك فى الأفكار أو الأشخاص . والمشكلات ليست شيئا ماديا ملموسا وانما يتوقف معرفتها على قدرة الأشخاص فى ادراك وجودها وتمييزها ، فقد يرى البعض ان هناك مشكلة معينة فى حين ان البعض الآخر لا يشعر بوجودها على الاطلاق .

٢ - مرحلة التفكير المتعلقة بتحديد البدائل المختلفة :

بعد تحديد المشكلة يصبح من الضروري تحديد البدائل (الحلول) المختلفة . والتفكير فى هذه المرحلة غالبا ما يكون « ابتكاريا » ، بمعنى ان الفرد يحاول الكشف عن حلول جديدة لم تكن معروفة من قبل . ولما كان من الصعب على أى فرد ان يكون عالما بكل الحلول ، فمن واجب المرشد النفسى ان يمد العميل بالمعلومات والصادر المختلفة التى تساعده على تحديد البدائل المختلفة ، وان يحيله الى ذوى الخبرة والمعرفة الذين يمكنهم مساعدته فى هذا المجال .

٣ - مرحلة التفكير المتعلقة بتحديد المزايا والعيوب المتوقعة للبدائل :

بعد الانتهاء من تحديد كل الحلول الممكنة للمشكلة يصبح من الضروري التفكير فى النتائج المتوقعة لكل بديل . وهذه مرحلة فكرية شاقة ، حيث ان

المزايا والعيوب لا تظهر فعلا الا فى المستقبل . من هنا ينشأ الشك وعدم التاكيد والخوف . . فما من شخص يستطيع معرفة المستقبل، وكل ما يستطيعه هو ان « يتنبأ » بما ستكون عليه الأمور فى المستقبل . ولكن التنبؤ بالمستقبل شىء ، والمستقبل ذاته شىء آخر . ومما يزيد الأمر تعقيدا ان الوقت غالبا مايكون ضيقا لا يسمح بالكشف عن النتائج المتوقعة لكل بديل ، فكثيرا ما يتطلب الأمر اتخاذ قرار قبل ان يصبح من الممكن اكتشاف كل النتائج المترتبة على هذا القرار . ومن هنا تبدو أهمية اتخاذ القرار .

٤ - مرحلة اختيار البديل الأمثل :

اذا كانت المراحل السابقة لاتخاذ القرار صعبة وشاقة ، فان اختيار البديل الأمثل من أشق الأمور على الفرد . . لأن كل ما وصل اليه الفرد حتى هذه المرحلة الفكرية ، هو قائمة من المزايا والعيوب لمجموعة من البدائل المختلفة . وهنا يجد الفرد نفسه عاجزا عن الاختيار . . لأن الاختيار بطبيعته يعنى قطع الموضوع نهائيا بعد القيام بعملية التقييم - اى موازنة بين كل العيوب وكل المزايا لجميع البدائل لاختيار البديل الأمثل ، فما يعتبرد البعض عيبا لأحد البدائل قد يعتبره الآخرون ميزة . وهكذا يتوقف التقييم اساسا على الاعتبارات الفلسفية والأخلاقية ودرجة المعرفة والخبرة التى يتمتع بها الشخص وشعوره ودوافعه ورغباته ، والقرار الرشيد هو الذى يأخذ كل هذه الاعتبارات فى الحسبان فيحقق التوازن بينها .

وعلى الرغم من ان عملية التقييم النهائية عملية صعبة ، الا ان هناك بعض الاعتبارات التى يمكن الاسترشاد بها فى اختيار البديل الأمثل أهمها :
(ا) درجة المخاطرة وعلاقتها بالفائدة المنتظرة ، فكل بديل يحمل قدرا من المخاطرة ومن الفائدة . والمهم هنا هو تقدير درجة المخاطرة بالنسبة للفائدة المنتظرة ، وتتوقف سلامة القرار على هذا التقدير والتقييم .

(ب) درجة الاقتصاد فى الجهود ، فكل بديل يتطلب قدرا من المجهود يزيد او يقل على قدر البديل ذاته ، والعبرة بمدى تحقيق الأهداف، مع الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية .

(ج) امكانية تنفيذ الحل ، اذ لا فائدة من قرار لا يمكن تنفيذه .
ان مرحلة اتخاذ القرار تنتهى عمليا بوضع القرار موضع التنفيذ .

● حدود القرارات الرشيدة :

ان اتخاذ القرارات ليس بالأمر اليسير ، ويمكن تلخيص العقبات التي تعترض متخذ القرار وتصبح قيودا على القرار الرشيد فيما يأتى :

١ - عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديدا واضحا ، او عدم قدرته على التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية . فاذا حدث ذلك فان النتيجة المتوقعة هي « الحصول على الاجابة الصحيحة للمشكلة الخاطئة » ، أى قرار صحيح لحل مشكلة اخرى غير تلك التى يريد متخذ القرار حلها .

٢ - عجز متخذ القرار عن الالمام بجميع الحلول الممكنة للمشكلة . ويؤدى هذا غالبا الى ان يختار حلا اقل قيمة من حلول اخرى لم يضعها فى حسابه . فاذا اتخذ القرار دون دراسة لجميع الحلول ، وكان بين الحلول التى لم تدرس حل أمثل ، كان القرار غير رشيد نسبيا لوجود حل أفضل لم ينتبه اليه .

٣ - عجز متخذ القرار من معرفة جميع النتائج المتوقعة لجميع الحلول الممكنة . فاذا أهمل متخذ القرار دراسة كل النتائج ، فانه قد يتخذ حلا يثبت بعد ذلك عدم صحته أو ملاءمته للمشكلة ، لأنه لم يكن يعرف بعض مزايا أو عيوب بعض البدائل ساعة اتخاذ القرار .

٤ - عجز متخذ القرار عن القيام بعملية تقييم مثلى بين البدائل بسبب التزامه بارتباطات سابقة مادية أو معنوية .

٥ - ان الفرد محدود - فى اتخاذه للقرارات - بمهاراته وعاداته وانطباعاته ، وعلى ذلك فتصرفاته تكون محدودة ومتأثرة بقدرته الفكرية أو الثقافية أو الجسمية .

٦ - ان الفرد محدود بقيمه الفلسفية والاجتماعية والأخلاقية . فنجد بعض متخذى القرارات يركزون اهتماماتهم على الاعتبارات الاقتصادية ، بينما يميل البعض الآخر الى التركيز على الجوانب الانسانية ، ونجد البعض الآخر يميل بطبيعته الى القيم الروحية والدينية . ومن ناحية اخرى اذا كان الفرد يشعر بالانتماء الى المنظمة التى يعمل بها فانه يتخذ

قرارات فى حدود أهداف المنظمة ، أما إذا كان لا يشعر بهذا الانتماء فان أهدافه الشخصية ودوافعه الذاتية ستؤثر فى اتخاذ القرار .

٧ - ان الفرد محدود - فى اتخاذ القرار - بمعلوماته وخبرته المهنية ، سواء اكانت هذه المعلومات عامة او خاصة .

٨ - ان عنصر الوقت غالبا ما يسبب ضغطا على متخذ القرار . .
فغالبا ما لا يكون هناك وقت كاف لدراسة مختلف البدائل وفحص النتائج المترتبة على كل بديل ، خصوصا وانه من الضرورى اتخاذ القرار فى الوقت الملائم .

٩ - ان متخذ القرار محدود بقدرته على الآتى : التمييز بين الحقيقة وبين القيمة (وجهة النظر) ، والتفكير بطريقة منطقية ، والتفكير بطريقة ابتكارية .



● الخلاصة :

يتلخص ما سبق مناقشته بهذا الفصل فى النقاط الآتية :

١ - لقد تعددت مجالات الارشاد النفسى وشملت شتى جوانب الحياة . .
العلاجية ، والتربوية ، والمهنية ، والزواجية والاسرية وغيرها . وقد تناولنا مناقشة اهم مجالات الارشاد النفسى على النحو التالى : الارشاد العلاجى ، والارشاد التربوى ، والمهنى ، والزواجى ، وفى المؤسسات ، والارشاد قصير المدى .

٢ - الارشاد العلاجى هو عملية مساعدة العميل فى الكشف عن نفسه وفهمها ، والكشف عن مشكلاته الشخصية والانفعالية والسلوكية ، والعمل على حل المشكلات بما يحقق التوافق النفسى . ويتناول الارشاد العلاجى المشكلات الآتية : المشكلات الشخصية ، واضطرابات الشخصية ، والمشكلات الانفعالية ، ومشكلات التوافق ، ومشكلات السلوك . ويقدم الارشاد العلاجى الخدمات الآتية : استخدام طرق الارشاد المناسبة ، وتقديم بعض خدمات المجالات الأخرى ، وحل المشكلات الشخصية والانفعالية .

٣ - الارشاد التربوى هو عملية مساعدة الفرد فى رسم الخطط التربوية التى تناسب امكاناته واهتماماته واهدافه ، وأن يختار نوع

الدراسة والمناهج والمواد الدراسية التى تساعده فى الكشف عن الامكانيات التربوية للمرحلة التعليمية التالية ، ومعاونته على النجاح فى دراسته وتحقيق اهدافه التربوية ، ومساعدته فى تشخيص المشكلات التربوية وعلاجها بما يحقق توافقه التربوى . ويقوم الطالب والمرشد والمعلم والمدرسة بدور متكامل فى عملية الارشاد التربوى .

٤ - يعتبر الارشاد المهنى من اقدم مجالات الارشاد النفسى . وهو عمية مساعدة الفرد على اختيار العمل الذى يلائم امكانياته وميوله ومطامحه وظروفه الاجتماعيه ، والاعداد للعمل والحصول عليه ، والتقدم فيه ، وتحقيق التوافق المهنى . وتنقسم المشكلات المهنية الى ثلاثة اقسام رئيسية هى : مشكلات اختيار نوع العمل والاعداد له والالتحاق به ، ومشكلات التكيف للعمل ، والمشكلات المتعلقة بالتقاعد عن العمل .

٥ - الارشاد الزوجى هو عملية مساعدة الفرد على ان يختار شريكه فى الحياة ، والاستعداد للحياة الزوجية ، والدخول فيها ، والاستقرار بها ، وتحقيق اتوافق الزوجى ، وحل ما قد يطرأ من مشكلات قبل الزواج واثناؤه وبعد . وتتخلص مشكلات الزواج فى الآتى : مشكلات اختيار الزوج ، والعنوسة ، والاحجام عن الزواج ، والتفاوت بين الزوجين ، وتنظيم النسل ، والعقم ، وتدخل الاقارب ، وتعدد الزوجات ، واضطراب العلاقات الزوجية ، والطلاق ، والتمرل ، والزواج مرة ثانية ، والزواج غير الناضج ، والمتسرع ، والجبرى ، وزواج الغرض والمنفعة .

٦ - يمكن الاستفادة من خدمات الارشاد النفسى بالمؤسسات فى الآتى : تهيئة العاملين الجدد ، والقيام بفعل مؤثر نحو مشكلات عدم التوافق ، والمعاونة فى اتخاذ الاجراءات الوقائية ، وبناء على طلب المشرف ، والمعاونة فى منع وقوع الحوادث .

٧ - يتم الارشاد النفسى المختصر بأساليب عديدة اهمها : التفريغ الانفعالى ، والشرح والتفسير ، والاقناع المنطقى . كما يساعد الارشاد النفسى فى عملية اتخاذ القرار باتباع خطوات محددة هى : مرحلة التفكير فى المشكلة ، وتحديد البدائل ، ومزايا وعيوب البدائل ، واختيار البديل الأمثل .

