

الفصل الأول

مدخل إلى الإرشاد النفسى

- فى مفهوم الإرشاد النفسى
- مراحل العملية الإرشادية
- خصائص المرشد الفعال

فى مفهوم الإرشاد النفسى

يعد الإرشاد النفسى احد فروع علم النفسى التطبيقى، وقد تشعبت مجالاته وخدماته لتغطى مراحل العمر المختلفة من الطفولة حتى الشيخوخة، ولتشمل العاديين وذوى الاحتياجات الخاصة، وكذلك مختلف مجالات السلوك والنشاط الإنسانى، وتشير رابطة علم النفس الأمريكية "APA" إلى أن هذه الخدمات تستخدم مع الأفراد والأزواج والأسر فى جميع مراحل العمر بهدف التعامل الفعال مع المشكلات المرتبطة بالتعليم والاختيار المهنى والعمل، والجنس والزواج والأسرة والعلاقات الاجتماعية، والصحة وتقدم السن والإعاقة.

ويقع الإرشاد النفسى ضمن مجموعة أخرى من التخصصات التى تعرف بمهن المساعدة Helping Professions كعلم النفس العيادى (العلاجى) والطب النفسى والخدمة الاجتماعية، وتهدف جميعا إلى مساعدته الناس على مواجهة مشكلات الحياة وضغوطها، وتغيير حياتهم إلى الأفضل (محمد محروس الشناوى، ١٩٩٦) وعلى الرغم من تفرقة البعض بين مفهومى الإرشاد النفسى والعلاج النفسى إلا أن جمهور العلماء والباحثين يرون إنهما مترادفان ولا توجد بينهما فروقا جوهرية سواء من حيث الجانب النظرى أو التطبيقات العملية، حيث يرى س.هـ. باترسون (١٩٨١) أن تعاريف الإرشاد فى كثير من الحالات يمكن قبولها على أنها تعاريف للعلاج النفسى والعكس أيضاً صحيح، وإن كان يتفق مع كثير من الباحثين (حامد زهران، ١٩٩٨، ١٩٩٥، Super, 1953, Gustad) على أن الإرشاد غالبا ما يشير إلى العمل مع الحالات الأقل اضطرابا ويعنى بشكل أكثر بالجوانب الصحية للسلوك والوقاية من المشكلات الانفعالية العنيفة، وتبصير الناس بإمكاناتهم الشخصية والاجتماعية حتى يتسنى مساعدتهم على استخدامها بشكل أكثر فاعلية، على حين

يعنى العلاج النفسى بالعمل مع الحالات الأكثر اضطراباً ويهتم بالجانب المرضى Psychopathology، يؤكد ذلك ما ذهبت إليه ليندا دافيدوف (١٩٨٨: ١٠٧) من أن العلاج النفسى يعنى استخدام طرق المعاملة النفسية بقصد مساعدة الأفراد المضطربين عقلياً، أما الإرشاد فيوصف في حيز أكثر ضيقاً على أنه تقديم الخدمات المساعدة للأفراد الأسوياء الذين لديهم مشكلات وظيفية أو تربوية أو زوجية تؤدى بهم إلى عدم التوافق.

ونظراً للتداخل الشديد بين المصطلحين فقد دعا لورانس برامر وإيفريت شوستروم (Brammer & Shostrom, 1997) إلى توحيد المصطلحين في نطاق ميدان أوسع هو علم النفس العلاجى Therapeutic Psychology وفهما من خلال متصل الإرشاد – العلاج Counseling – Therapeutic Continuum (انظر: شكل ١) كما دعا واتكينز (Watkins, 1985) إلى إدماجهما تحت مسمى علم نفس الخدمات الإنسانية Human Service Psychology.

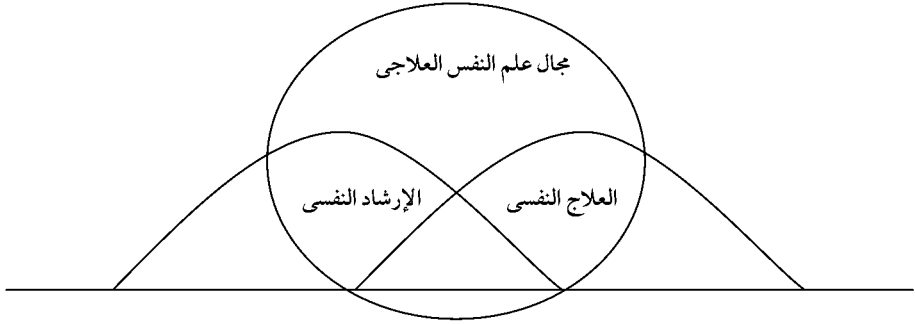
و للإرشاد النفسى تعريفات متعددة مختلفة منها ما يؤكد على العملية الإرشادية من حيث هى مساعدة أو تعلم، ومنها ما يؤكد على الأدوار المهنية للمرشد، ومنها ما يؤكد على الأهداف والتغيرات المتوخاة في سلوك المسترشد كالاستبصار، وتحقيق التوافق وتقرير الاختيارات والحلول المناسبة للمشكلات.

ومن بين هذه التعريفات أن الإرشاد هو عملية تفاعل تحدث في موقف خاص بين شخصين أحدهما مرشد والآخر مسترشد بهدف تسهيل حدوث تغييرات في سلوك المسترشد تمكنه من الوصول إلى حلول مناسبة لمشكلته واحتياجاته (Pepinsky & Pepinsky, 1954).

كما يعرف بيتروفيسا وزملائه الإرشاد بأنه العملية التى يحاول من خلالها مرشد مؤهل تأهيلاً متخصصاً مساعدة شخص آخر على فهم ذاته واتخاذ القرارات وحل المشكلات (Pietrofesa et al., 1978).

ويركز باترسون وايزنبرج على أهداف العملية الإرشادية فيشير إلى أن الإرشاد

يعنى تقوية المسترشد من أجل التغلب على مشكلاته، والمشاركة فى الأنشطة التى تؤدى إلى النمو واتخاذ القرارات، واكتساب القدرة على التحكم فى المشكلات الحالية والاحتمالية المستقبلية (Patterson & Eisenberg, 1983).



تدعيم تعليمى

تدعيم مساند

- عميق التركيز على مشكلات أكثر خطورة
- يصاحبها قلق عصابى.
- طويل الأمد.
- يركز على الأعصاب أو ذوى المشكلات
- الانفعالية الشديدة.
- تحليلى، يركز على الماضى واللاشعور.
- إعادة تنظيم الشخصية مسئولية المعالج.
- يقدم فى العيادات والمستشفيات.
- موقفى على مشكلات أقل خطورة يصاحبها قلق عادى.
- قصير الأمد.
- يركز على العاديين وأقرب المضطربين إلى الصحة.
- يركز على الحاضر وحل المشكلات والوعى بالشعور.
- تنظيم الشخصية واتخاذ القرارات مسئولية المسترشد.
- يقدم فى مراكز الإرشاد والمؤسسات التعليمية والمهنية.

شكل (١) الإرشاد والعلاج النفسى

فى إطار علم النفس العلاجى (برامر وشوستروم، ١٩٧٧: ٧)

بينما يؤكد محمد محروس الشناوى (١٩٩٦) على الإرشاد كعملية تعليمية فيعرفه على أنه عملية ذات طابع تعليمى تتم وجها لوجه بين مرشد مؤهل ومسترشد يبحث عن المساعدة ليحل مشكلاته ويتخذ قراراته، حيث يساعد المرشد باستخدام مهاراته والعلاقة الإرشادية على فهم ذاته وظروفه والوصول إلى انسب القرارات فى الحاضر والمستقبل.

ويشير ماهر محمود عمر إلى أن الإرشاد النفسى عبارة عن " عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية المشكلة لشخصيته، حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية مجردة مما يسهم فى نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى. ويتم ذلك من خلال علاقة إنسانية بينه وبين المرشد النفسى الذى يتولى دفع العملية الإرشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبراته المهنية " (ماهر محمود عمر ١٩٩٩: ٥٦).

وقد يستخلص مما سبق عرضه من تعريفات وغيرها إن المساعدة والتعلم هما جوهر الإرشاد النفسى وعماده، وانه لكى تحقق العملية الإرشادية أهدافها بنجاح فيجب أن تجرى فى إطار من العلاقة التى تحكمها مبادئ معينة من أهمها التأييد والفهم والاعتبار الإيجابى والإخلاص والاهتمام والتقبل غير المشروط من قبل المرشد إزاء المسترشد. وان هذه الأهداف تدور حول مساعدة المسترشد على فهم ذاته والاستبصار بخصائصه وقدراته على حقيقتها، وبالضغوط الواقعة عليه واكتشاف الصعوبات التى تعترض نموه فى الوسط الذى يعيش فيه، وتمكينه من التحرر من الأنماط السلوكية الجامدة والخاطئة بتغييرها أو تعديلها من خلال تنمية مصادره وإمكاناته الشخصية إلى أقصى ما يمكنها بلوغه، واكتساب مهارات شخصية واجتماعية وأنماط جديدة ملائمة للتعامل بطريقة أكثر فاعلية مع نفسه وبيئته، والضغوط الموقفية اليومية الحاضرة التى يتعرض لها، كما تجعله هذه المهارات قادرًا على التكيف لمطالب الحياة المتغيرة وعلى تقرير الاختيارات الهادفة واتخاذ القرارات والحلول المناسبة للمشكلات (عبد المطلب القريطى، ١٩٩٩).

و يستخلص مما سبق عرضه من تعريفات أن الإرشاد:

١ - عملية Process ذات خطوات متتابعة متصلة ومستمرة كما سيتم تفصيل ذلك فيما بعد.

٢ - الإرشاد عملية تعليمية (ذات طابع تعليمى) فهى ليست مجرد إعطاء معلومات، أو إسداء نصائح، أو تقديم توصيات ومقترحات أو حلول جاهزة

للمشكلات، وإنما تركز في جوهرها على مساعدة المسترشد على تعديل أو تغيير سلوكه عن طريق تعليمه كيفية طرح مشكلاته بصراحة دون خوف أو خجل، وكيفية فهم ذاته واكتشاف جوانب شخصيته، والتفكير في حل مشكلاته بموضوعية، وعلاج نواحي قصوره واستثمار جوانب قوته، واتخاذ قراراته مستقلاً بنفسه ولنفسه.

٣- الإرشاد عملية مساعدة طرفها شخص يبحث عن المساعدة في حل مشكلة ما، أو التغلب على عقبة تعترض نموه الشخصي، وشخص مدرب على تقديم هذه المساعدة. وتتمثل هذه المساعدة في تحقيق ما حدده بعض الباحثين والعلماء من أهداف أساسية للإرشاد النفسى، كتحقيق الذات وتقويتها (Patterson, 1970) وفهم الذات، وتحقيق الذات، (Pietrofesa et al., 1978) والإدراك الذاتى، والاعتراف المعرفى، وتعديل السلوك (Ponzo, 1976).

٤- الإرشاد عملية إنسانية جوهرها علاقة إرشادية تتسم بما يلي:

أ- توفير مناخ دافئ يشعر المسترشد بقدر كاف من الأمان والثقة بحيث يمكنه الإفصاح عن أفكاره ومشاعره بحرية كاملة، وطرح شواغله ومشاكله ومناقشتها دون تردد أو خوف.

ب- الصدق والأصالة بمعنى أنها - أى العلاقة الإرشادية - تتم بين المرشد كما هو في حقيقته والمسترشد بكل كيانه وشخصيته بلا زيف أو ادعاء، كما تعنى الأصالة تهيئة فرص مناسبة أمام المسترشد تسمح له بحدوث التفاعل التلقائى والطبيعى مع المرشد دون كبت أو كبح للمشاعر، أو خضوع لأى نوع من الرقابة الذاتية، أو الشعور بالقلق دون مبرر (كاترين وديفيد جيلدرد، ٢٠٠٥: ٣١).

ج- الخصوصية والحفاظ على سرية المعلومات وعدم السماح للآخرين بالإطلاع على ما يدور في الجلسات الإرشادية.

د - الاحترام والتقبل والاعتبار الإيجابى غير المشروط من قبل المرشد للمسترشد

دون إشعاره بالخرج أو اللوم أو التوبيخ أو الإدانة أو إصدار أية أحكام تقييمية.

هـ- التفهم القائم على المشاركة الوجدانية (التعاطف).

و- الإخلاص والمساندة والصبر.

ز- التواصل القوي والوثيق بين المرشد والمسترشد بما يسمح بملاحظة خبرات المسترشد بدقة ووضوح.

٥- الإرشاد عملية مهنية اجتماعية هادفة تجرى وفقاً لأصول منهجية علمية، وإجراءات منظمة ومخططة لتحقيق أهداف معينة تنتهى ببلوغها، كما تجرى في إطار ضوابط والتزامات أخلاقية تحكم السلوك المتوقع للمسترشد في إطار واضح للأدوار والمسؤوليات، وتضمن عدم الخروج بالعلاقة الإرشادية عن الحدود المتعارف عليها من كونها علاقة "مهنية" إلى علاقة "شخصية أو عاطفية أو علاقة صداقة".

مراحل العملية الإرشادية:

يشير مصطلح عملية Process إلى ذلك الاتصال والتتابع من المراحل Phases والخطوات التي يعمل فيها المرشد مع المسترشد عبر الزمن بدءاً من استقبال المسترشد وحتى إقفال الحالة ومتابعتها للتحقق من فاعلية الإرشاد وتحقيق الأهداف المنشودة. وتمثل كل مرحلة مجموعة من الإجراءات لإنجاز هدف ما يحدد نهايتها وبداية مرحلة جديدة. ويؤكد باترسون وايزنبرج (١٩٨٣) أن العملية الإرشادية ذات بداية ووسط ونهاية، ويعمل المرشد فيما بين البداية والنهاية مستخدماً خبراته المهنية لتهيئة أفضل ظروف ممكنة لحدوث التغيرات الإيجابية الاختيارية المستهدفة في سلوك المسترشد.

وقد طوّرت نماذج مختلفة لتصوير المراحل المتتابعة للعملية الإرشادية، فقد اقترح برامر وشوستروم (١٩٧٧) نموذجاً تمثل في سبع خطوات هي:

١- تقرير المشغوليات وتحديد الحاجة للمساعدة.

- ٢- بناء العلاقة الإرشادية.
 - ٣- تحديد الأهداف.
 - ٤- العمل مع المشكلات والأهداف.
 - ٥- تسهيل الوعي.
 - ٦- تخطيط برنامج العمل.
 - ٧- تقويم النتائج وإنهاء الإرشاد.
- كما حدد برامر (Brammer, 1979) ثمانى مراحل للعملية الإرشادية على النحو التالى:

المرحلة الأولى: بناء العلاقة الإرشادية.

- ١- البداية: تهيئة المسترشد.
- ٢- التوضيح: ويشمل تحديد المشكلة وأسباب طلب المساعدة.
- ٣- التنظيم: ويشمل صياغة الاتفاق مع المسترشد، وتنظيم الخطوات.
- ٤- العلاقة: بناء العلاقة الإرشادية.

المرحلة الثانية: تسهيل العمل الايجابى:

- ٥- الاستكشاف: استكشاف المشكلات وصياغة الأهداف، وتخطيط الاستراتيجيات، وجمع الحقائق والمعلومات، والتعبير عن المشاعر، وتعلم مهارات جديدة.
 - ٦- التعزيز: استقصاء البدائل، ومعالجة المشاعر، وممارسة المهارات الجديدة.
 - ٧- التخطيط: تطوير خطة عمل، وتخفيف المشاعر المؤلمة، ودمج وتعميم المهارات الجديدة أو أنواع السلوك وذلك لاستمرار الأنشطة الموجهة ذاتياً.
 - ٨- الإنهاء: تقويم النتائج وإنهاء العلاقة الإرشادية.
- أما استيورت (Stewart, 1978) فقد اقترح نموذجاً من ست مراحل تمثلت فيما يلى:
- ١- تحديد الهدف.

- ٢- تعريف العملية الإرشادية (الاتفاق حول كيفية تحقيق الهدف).
 - ٣- فهم حاجات المسترشد.
 - ٤- استكشاف الاختيارات المحتملة.
 - ٥- تخطيط طريقة العمل.
 - ٦- إنهاء العلاقة الإرشادية.
- كما اقترح محمد محروس الشناوى (١٩٩٦) نموذجًا آخر لمراحل العملية الإرشادية من ست مراحل هى:
- ١- بناء العلاقة الإرشادية.
 - ٢- تصوير المشكلة.
 - ٣- تحديد الأهداف.
 - ٤- اختيار طريقة الإرشاد واستخدامها.
 - ٥- تقويم النتائج.
 - ٦- إنهاء الإرشاد.
- ويتضح من النماذج السابقة أنه لا يوجد اتفاق عام على عدد مراحل العملية الإرشادية، ربما لكونها متداخلة ويصعب الفصل فيما بين نهاية كل منها وبداية ما بعدها، فبناء علاقة إرشادية أساسها الألفة لا يتم دفعة واحدة أو فى مرحلة مستقلة، وإنما ينمو تبعاً جلسة بعد الأخرى كلما ازداد شعور المسترشد بالتقبل والتقدير، والمشاركة والتعاطف والثقة فى المرشد. ومع ذلك فإن المعرفة بهذه المراحل تعد هامة وضرورية للمرشد النفسى الذى يقع عليه العبء الأكبر - بحسب ظروف العملية الإرشادية وطبيعة المشكلة وخصائص المسترشد - فى التحكم فى مسار العملية الإرشادية، وتحديد ترتيب مراحلها والفترة التى تستغرقها كل منها.

وبوجه عام يمكن للمؤلف تحديد مراحل العملية الإرشادية على النحو التالي:

أولاً: مرحلة بناء العلاقة الإرشادية وتحديد المسؤوليات:

وتستهدف هذه المرحلة:

أ - تهيئة المسترشد للعملية الإرشادية مما يتطلب توفير مناخ آمن بدرجة كافية، وإظهار مشاعر التقبل والاهتمام بالمسترشد، والانتباه لما يبديه من تصرفات والإنصات الفعال لما يقوله.

ب - تأسيس علاقة قوامها التفهم والثقة والاحترام المتبادل بين المرشد والمسترشد وتعميقها حيث يتوقف على مدى قوتها نجاح العمل الإرشادي.

ج - مساعدة المسترشد على تكييف توقعاته من العملية الإرشادية التي قد تكون عامة أو غير محددة أو غير مناسبة أو غير ممكنة التحقيق، وترشيدها في إطار واقعي.

د - مساعدة المسترشد على إدراك الإرشاد على أنه عملية مساعدة وتعلم لجعله أكثر اكتشافاً لجوانب شخصيته، وأكثر فهماً لذاته، والتفكير في حل مشكلاته بموضوعية، وتحقيق أشياء مفيدة بالنسبة له.

هـ - الحصول على معلومات كافية عن المسترشد ومشغوليته ومشكلاته، وأسباب طلبه للمساعدة التي يمكن التركيز عليها في الجلسات التالية، وكيفية تعامله معها، مع مراعاة تأجيل الأحكام والتشخيص النهائي من قبل المرشد.

و - الاتفاق بين المرشد والمسترشد على ما سوف يتبع من إجراءات خلال الجلسات التالية، وتحديد الهدف من العلاقة الإرشادية، وبيان مسؤوليات كل طرف والتزاماته، وحدود العلاقة.

وعندما يبدي المسترشد ارتياحاً شخصياً، وتفهماً لأغراض الإرشاد، وحدود العلاقة، وشعوراً بتحمل مسؤولياته والتزاماته، وقناعة ورغبة بالاستمرار والمشاركة في العملية الإرشادية، يكون ذلك مؤشراً على أن هذه العلاقة قد تأسست على نحو يسمح بتبادل الأفكار والتفاعل بين طرفيها بطريقة بناءة وثمررة.

ثانياً: استكشاف المشغوليات Concerns وتشخيص المشكلة

عادة ما يجمع المرشد عدداً وفيراً من البيانات عن المسترشد وحياته والبيئة التي يعيش فيها وذلك عن طريق المقابلة والملاحظة، ودراسة الحالة وتطبيق الاختبارات والمقاييس وغيرها من الطرق والوسائل التي يستخدمها. ويذكر محمد محروس الشناوى (١٩٩٦: ١٤٢) أنه ما لم يتمكن المرشد من دمج هذه البيانات ووضعها مع بعضها البعض في صورة لها معنى، واستخدامها لتوليد مجموعة من الفروض الكلينيكية حول مشكلة المسترشد، فإن قيمتها ستكون ضئيلة ومحدودة.

ويعنى التشخيص تحديد مشكلة المسترشد ومجالاتها، والكشف عن جوانب اضطرابه، وتعيين ذلك الاضطراب وتسميته، وتحديد أسبابه وأعراضه، والظروف والترابطات التي قد تساعد على استمرار سلوكيات المشكلة. كما يشمل التشخيص أيضاً التشخيص الفارق للتمييز بين أعراض الحالات المتداخلة من الاضطرابات وتحديد أيها على وجه الدقة يشكو منه المسترشد، وإضافة إلى التعرف على جوانب القوة والنواحي الإيجابية في حياة المسترشد والتي ينبغي تدعيمها وتقويتها، والأسلوب الذي يستجيب به للمثيرات مما يساعد في اختيار طريقة الإرشاد المناسبة التي يمكن أن تؤدي إلى التغييرات المستهدفة في سلوكه.

ويذهب حامد زهران (١٩٩٨) إلى أن الهدف من التشخيص هو التوصل إلى أساس لتحديد طريقة الإرشاد، وخطته وإجراءاته المناسبة للمشكلة أو الاضطراب، ولشخصية المسترشد، كما يؤكد على أن التشخيص يدخل في صميم عملية الإرشاد، فالمسترشد يكتشف من خلاله الكثير عن نفسه، ويستبصر بأفكاره ومشاعره واضطرابه، ويتخلص من بعض توتره الانفعالي، كما يزداد أمله في حل المشكلة عن طريق عملية الإرشاد.

وتصنّف المشكلات وفقاً لمجالاتها التي من بينها:

أ - مشكلات تربوية وتعليمية؛ كقلق الامتحان، وسوء التوافق المدرسي، وتدني

مستوى التحصيل، وسوء عادات الاستذكار، وضعف القراءة وسوء الاختيار الدراسي، وصعوبات التعلم.

ب- مشكلات نفسية وانفعالية؛ كالقلق والمخاوف المرضية، والاعتمادية، وعدم النضج، وسوء التوافق الشخصي، والسلوك العدواني، والصراع النفسي، والإحباط.

ج- مشكلات اجتماعية؛ كالمشكلات الزوجية وتفكك العلاقات الأسرية، والمشكلات الاقتصادية كالفقر والبطالة، والانحرافات السلوكية الاجتماعية.

د - مشكلات مهنية؛ كسوء التوافق المهني، ونقص مهارات الاختيار المهني، وعدم الرضا عن العمل، وتدنى مستوى الإنتاجية.

هـ- مشكلات نقص المهارات والمعلومات؛ كعدم المقدرة على حل المشكلات، وضعف القراءة، وفقدان مهارات التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة؛ كالموهوبين، والمتخلفين عقلياً، والصم وضعاف السمع.

ثالثاً: تحديد الأهداف الإرشادية :

تمثل الأهداف حجر الزاوية في العملية الإرشادية، فالمسترشد والمرشد يسعيان إلى تحقيق نتيجة معنية من هذه العملية. ويمكن حصر هذه الأهداف في المجموعات التالية:

أ - أهداف عامة: وتركز على إحداث التغييرات المنشودة في حياة المسترشد، كفهّم الذات، وتحقيق التوافق النفسى وتسهيل عملية تغيير السلوك وتحسينه وإكساب مهارات مواجهة الضغوط والتعامل معها بكفاءة، وتنمية طاقاته واستعداداته، ومقدرته على اتخاذ القرارات بنفسه ولنفسه.

ب- أهداف موجهة للمرشد: وهى الأهداف التى يحددها التوجه النظرى للمرشد أو النظرية التى يتبناها فى عمله "فالتحليل النفسى يعمل على استحضار المواد المكبوتة من اللا شعور إلى الشعور ثم تفسيرها، والعلاج الجشطلتى يركز على

زيادة الوعي والاندماج والمسئولية، أما العلاج بالواقع فيسعى إلى تكوين المسئولية لدى المسترشد، ومساعدته على ملامسة الواقع " (محمد محروس الشناوى ١٩٩٦: ٢٧٩).

ج- الأهداف الخاصة: وتتركز حول مشكلة المسترشد وبشكل إجرائى، وهى تخرج عن نطاق العمومية إلى التحديد الإجرائى والخصوصية. وهذه الأهداف ينبغى أن تكون محددة بوضوح، وأن تكون واقعية، وقابلة للقياس، وأن يشارك المسترشد فى تحديدها جنباً إلى جنب مع المرشد، ويدرك مسئولياته عن تحقيقها. كما ينبغى تحديد السلوكيات الظاهرة والضمنية المرتبطة بكل هدف والإمكانات المطلوبة، وظروف التغيير الذى ينشده المسترشد فى سلوك المرشد.

رابعاً: اختيار طريقة الإرشاد والفنيات وتخطيط العمل:

يتعين على المرشد بعد تحديد الأهداف الإرشادية المتوخاة وصياغتها فى صورة إجرائية سلوكية دقيقة اختيار طريقة أو إستراتيجية إرشادية مناسبة أو أكثر لتحقيق هذه الأهداف. وقد يقتصر المرشد على استخدام طريقة واحدة أو يوظف أكثر من طريقة وفقاً لنوعية المشكلة ومدتها وحدتها، وخصائص المسترشد، واستجاباته الانفعالية، والعوامل البيئية أو الظروف عملية الإرشاد.

ويمكن الاستناد إلى المحكات التالية فى اختبار الطريقة أو الطرق المناسبة للإرشاد:

أ - تفضيلات المرشد ومهارته وخبراته:

تتعدد اتجاهات المرشدين وخلفياتهم وقناعاتهم العلمية، وخبراتهم ومهاراتهم المهنية، وبناء عليه يفضل المرشد الطريقة أو الطرق التى تتوافق مع النظرية العلمية التى يتبناها (السلوكية أو الذات أو التحليل النفسى مثلاً) أو يفضلها ويرتاح إليها، وتتمشى مع قيمه واتجاهاته، أو على ضوء خبراته المهنية ومعرفته بحدود استخدامها ومدى فعاليتها الإرشادية من خلال التجارب والممارسات السابقة.

ب- الاعتبارات العملية:

وتتعلق بالظروف العامة لعملية الإرشاد، ومدى قابلية الطريقة للتطبيق العملي من حيث الوقت، والتكلفة، وسهولة التنفيذ، والتجهيزات والمعدات، ومدى توافر العوامل المعززة لها في بيئة المسترشد (كالأشخاص ذوى الحيشة، وأساليب المعاملة، والعلاقات في محيط الأسرة أو المدرسة أو العمل...).

ج- مشكلة المسترشد والاستجابات المتضمنة:

تحدد طبيعة المشكلة التى يعانىها المسترشد، وما يصاحبها من تداعيات وأفكار ومشاعر وأنماط سلوكية طريقة أو استراتيجية الإرشاد المناسبة، فبعض المشكلات الاجتماعية يصلح لها الإرشاد الجماعى وبعض المشكلات التى تتسم بالخصوصية يصلح لها الإرشاد الفردى، وتشخيص مشكلة ما كانخفاض مستوى التحصيل الدراسى نتيجة قلق الاختبار قد يستلزم اتباع فنية التخلص التدريجى من الحساسية، والتحصين ضد الضغوط، بينما المعاناة من الوسواس القهرى قد تتطلب اتباع طريقة إيقاف الأفكار أو النمذجة المعرفية مع التعليمات الذاتية، وإذا كانت المشكلة حديثة العهد وبسيطة فقد لا تستلزم سوى الإرشاد المختصر.

د- طبيعة الأهداف النهائية للإرشاد:

يشير محمد محروس الشناوى (١٩٩٦:٣١٩) إلى أن هذه الأهداف قد تعكس "اختياراً" Choice أو تغييراً Change، ويتطلب كل نوع منهما طرقاً أو استراتيجيات معينة فالاختيار يتطلب طرقاً من مثل الإرشاد التعليمى أو المهنى، واتخاذ القرارات، وحل الصراعات، وأداء الأدوار.

وبالنسبة للتغيير فإن الهدف النهائى يكون فى صورة اكتساب استجابة ما أو زيادتها أو خفضها، ومن ثم يمكن استخدام استراتيجيات من مثل: النمذجة، والتعزيز، والتشكيل والانطفاء والتسلسل والحث والتلقين، والمراقبة الذاتية، والاسترخاء العضلى، ووقف الأفكار.

هـ - خصائص المسترشد وتفضيلاته:

تعد شخصية المسترشد وخصائصه وتفضيلاته وتوقعاته من العملية الإرشادية عاملاً مهماً في اختيار طريقة الإرشاد وترتيب الإجراءات الإرشادية، فالمسترشدون يختلفون من حيث بناء الشخصية والخصائص المزاجية والانفعالية، والعقلية المعرفية، والاجتماعية، ومن حيث حصيلة الخبرات، وطبيعة المشكلات، ومرحلة النمو، ومن ثم يجب اختيار الطريقة التي تناسب كلا منهم، كما أن تحديد الطريقة ينبغي أن يتم بالاتفاق بين المرشد والمسترشد، وعلى ضوء وصف معالمها، والالتزامات المشتركة التي تتطلبها من طرفي العملية الإرشادية، ومبررات استخدامها، والفوائد المتوقعة منها، وبيان ما قد يترتب على استخدامها من مخاطر، وما تستغرقه من وقت وتحتاجه من تكاليف (Cormier & Cormier, 1985)، محمد محروس الشناوى، ١٩٩٦، حامد زهران، ١٩٩٨).

خامساً: تقييم العملية الإرشادية:

للتقويم أهمية بالغة في العمل الإرشادي حيث يحتاج المرشد لأن يحكم على مدى نجاحه في تحقيق أهداف الإرشاد، أو تحديد نوع وكمية التغير في سلوك المسترشد خلال العملية الإرشادية وفي نهايتها، ومدى اختلافه عن خط الأساس أو النقطة التي بدأ منها قبل التدخل الإرشادي. ويقصد بالتقويم تلك العملية التي يتم بمقتضاها تحديد فاعلية أو كفاءة العمل الإرشادي في تحقيق الأهداف المحددة له. وهو يغطي جوانب العملية الإرشادية وعناصرها من مدخلات Inputs وعمليات (إجراءات وطريقة وممارسات) Processes ونواتج (آثار العملية) Outcomes.

ويلخص حامد زهران (١٩٩٨: ٢٩٥) أهداف التقويم فيما يلي:

أ- الكشف عن مدى فاعلية ونجاح العملية الإرشادية في تحقيق أهدافها.

ب- تقرير مدى فاعلية طريقة الإرشاد المستخدمة.

ج- تحديد أفضلية طريقة من طرق الإرشاد على الطرق الأخرى.

د - دراسة مدى نمو شخصية المسترشد، ومدى التغير الذى طرأ على حالته ومدى توافقه النفسى وتمتعته بالصحة النفسية.

وعادة ما يكون التقويم عملية مستمرة من بداية العملية الإرشادية وحتى إنهاؤها، حيث تبدأ بالتقويم القبلى Preassessment الذى يهدف إلى استكشاف المشكلة وتحديدها، كما يصاحب التقويم التكوينى Formative جميع الجلسات لتقويم الممارسات فى كل جلسة وما تحقق من أهداف، وعند انتهاء البرنامج الإرشادى يجرى ما يطلق عليه بالتقويم النهائى Summative لعملية الإرشاد على ضوء نتائجها وآثارها.

وتستخدم وسائل عدة فى عملية التقويم؛ كالمقابلات وملاحظة السلوك، والمراقبة الذاتية، والتقارير الذاتية، ومقاييس التقدير، وقوائم المراجعة، والمقاييس والاختبارات التشخيصية والإسقاطية، وغيرها من وسائل جمع البيانات.

سادساً: إقفال الحالة وإنهاء الإرشاد Termination :

عملية الإرشاد سواء طالت فترتها أم قصرت لابد أن تنتهى عندما يتم تحقيق أهدافها والاطمئنان إلى حل المشكلة، وحدوث التعلم وتعديل السلوك أو تغييره فى الوجهة المنشودة، والاستبصار، واتخاذ المسترشد قراراته مستقلاً بنفسه، وينبغى أن يتم إنهاء العلاقة الإرشادية فى الأحوال العادية بالاتفاق وبناء على قرار مشترك من المرشد والمسترشد، وأن يسبقها تهيئة مناسبة للمسترشد؛ كالتهيئة اللفظية واستخدام التلميحات، وتلخيص Summarizing المكاسب والإنجازات، وإن يتم الإنهاء بطريقة تدريجية عن طريق المباحدة بين الجلسات الإرشادية وبحيث لا يتم فجأة وبدون مقدمات.

فالإنهاء يكون صعباً ومؤلماً فى بعض الأحيان ولا سيما كلما كانت العلاقة الإرشادية وثيقة وقوية، وكلما ازدادت مشاعر المسترشد بالوحدة ومن ثم حاجته إلى وجود علاقات اجتماعية مشبعة من خلال العلاقة الإرشادية، أو شعوره بالخوف من الاستمرار دون مساعدة المرشد.

وقد يكون إقفال الحالة إقفالاً مؤقتاً نظراً لاستمرار الاتصال بين المرشد والمسترشد لاحقاً، وقد يكون نهائياً عندما يتم الاطمئنان لتحقيق أهداف الإرشاد، إلا أنه من الأفضل -كما يذهب ستيوارت (١٩٩٦: ٧٦)- أن يتم إقفال الحالة عند بلوغ نقطة إيجابية، مع السماح للمسترشد بمواجهة صعوبات جديدة بدون مساعدة المرشد أى بزيادة اعتماده على نفسه، وثقته في مقدرته على الاستمرار في التغيير بعد انتهاء العملية الإرشادية.

سابعاً: المتابعة Follow -Up

يقصد بالمتابعة تلك العملية التى تستخدم بعد انتهاء العمل الإرشادى بغرض التأكد من استمرارية التحسن والتغييرات الإيجابية فى سلوك المسترشد معتمداً على نفسه من خلال المعلومات التى اكتسبها والمهارات التى تعلمها أثناء الجلسات الإرشادية، كما تهدف إلى تحديد فعالية الطريقة والفنيات التى استخدمها المرشد، ومدى استفادة المسترشد منها، ومعرفة ما قد يطرأ من مستجدات أو انتكاسات على حالة المسترشد تستدعى المساعدة وإعادة التدخل.

ومن أهم وسائل المتابعة:

- أ - اللقاء المباشر بين المرشد والمسترشد على فترات زمنية متفاوتة.
- ب - التقارير الذاتية والمذكرات التى يكتبها المسترشد عن حالته، والتغييرات التى طرأت على سلوكه وحياته.
- ج - الاتصال ببعض أفراد أسرة المسترشد أو أصدقائه، أو المسؤولين بمدرسته أو مكان عمله بعد أخذ موافقته.
- د - إعادة تطبيق بعض الاختبارات والمقاييس.

خصائص المرشد النفسى الفعال

تعد خصائص المرشد النفسى العامل الحاسم فى تحقيق أهداف العملية الإرشادية ومن ثم نجاحها أو فشلها. وقد أكد بعض الباحثين والعلماء إن العنصر الأكثر أهمية

في نجاح عملية الإرشاد النفسي ليس هو تبني نظرية معينة، أو استخدام أسلوب ما أو إتباع إجراءات محددة في هذه العملية، وإنما هو بناء علاقة إرشادية تقوم على أساس وجود مرشد يتسم بالمشاركة الوجدانية، والتطابق والانسجام بين أقواله وأفعاله، والصدق والأصالة، والاعتبار (الاحترام) الإيجابي غير المشروط للمسترشد (Rogers, 1957, Boyd, 1978) ويمكننا تلخيص أهم الخصائص اللازمة للمرشد النفسي الفعال في أربعة جوانب كما يلي:

١- خصائص أخلاقية:

الصدق والإخلاص والتفاني، والإيثار والميل إلى مساعدة الآخرين ومساندتهم والتعاون معهم، الصبر والتحمل، تقبل الآخرين والرفق بهم والتسامح إزاء أخطائهم، التطابق بين الأقوال والأفعال، والمشاعر والتصرفات، احترام المسترشد وكفالة حرية التعبير، الأمانة والتقبل غير المشروط للمسترشد كما هو وبغض النظر عن ظروفه أو سلوكه، الحلم والاهتمام، واحترام مشاعر الآخرين، الإيمان بمقدرة كل فرد على النمو والتغير واتخاذ أفضل القرارات لنفسه، الشعور بالكرامة والاعتزاز بالنفس.

٢- خصائص مزاجية - انفعالية:

النضج والاتزان الانفعالي، فهم الذات وتقبلها، ضبط النفس وعدم الغضب، التعاطف والمشاركة الوجدانية، فهم أفكار الآخرين ومشاعرهم، الثقة بالنفس وفي الآخرين وفي القيم الروحية والإنسانية، التروى في الحكم، التحرر من مشاعر التناقض والنقص والقلق والإحباط، الود والدفء. الحيوية والنشاط، قوة الشخصية والمقدرة على التأثير.

٣- خصائص عقلية - معرفية:

الذكاء، التفتح واتساع الأفق والاهتمامات، التفكير الإبداعي، الموضوعية في الحكم واتخاذ القرارات، المرونة العقلية وعدم الجمود، السباحة الفكرية وعدم التعصب لرأى أو مبدأ أو أسلوب أو طريقة معينة، الإلمام بالأحداث الجارية، الكفاءة العقلية (المعرفة والمقدرة على البحث).

الالتزام المهني واحترام الأخلاقيات المهنية Professional Ethics التعليم المستمر عموماً وفي مجال الإرشاد والنفسي خاصة، المقدرة على الضبط والتنظيم والقيادة، الحفاظ على سرية المعلومات Confidentiality، الاكتفاء الذاتي، الطموح المهني، مهارات الاتصال، والتخطيط والتقييم، اتخاذ القرارات التنبؤ وتحديد المآل، يتمكن من المهارات اللازمة للمهام الإرشادية من مثل:

- مهارات بناء العلاقة الإرشادية: كالقبل والاحترام والتعاطف، والتشجيع والتفهم، وكسب ثقة المسترشد، وتحديد المسؤوليات والحدود، والإحالة إلى إخصائيين آخرين في حالة الضرورة.

- مهارات تشخيص المشكلات: كالانتباه والإصغاء العميق، ودقة الملاحظة للمظهر العام والأحاسيس والجوانب المعرفية (الأفكار والمعتقدات) والسلوك اللفظي وغير اللفظي (تعبيرات الوجه والجسم، نبرة الصوت، فترات الصمت...) التلخيص والحث وطرح الأسئلة، وإعادة الصياغة، وطرح الأسئلة، وتطبيق الاختبارات والمقاييس وتصحيحها وتفسير نتائجها.

- مهارات وضع الأهداف الإرشادية العامة والخاصة بدقة لكل مسترشد.

- مهارات انتقاء طريقة مناسبة للإرشاد: كالمعرفة والخبرة، والملائمة لطبيعة المشكلة وخصائص المسترشد وتفضيلاته.

- مهارات تقييم نتائج العملية الإرشادية: كإعداد الأدوات، وجمع البيانات، وتحديد أساليب تحليلها واستخلاص النتائج ومناقشتها.

- مهارات إنهاء الإرشاد بعد تحقيق أهدافه: كالتهيئة اللفظية والتمهيد، التدرج، تلخيص المكاسب.