وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه الأخضر – الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة بعنوان:

إعداد دليل منهجي للتشخيص والتقويم فى العملية الإرشادية موجه للمرشد المبتدئ

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه

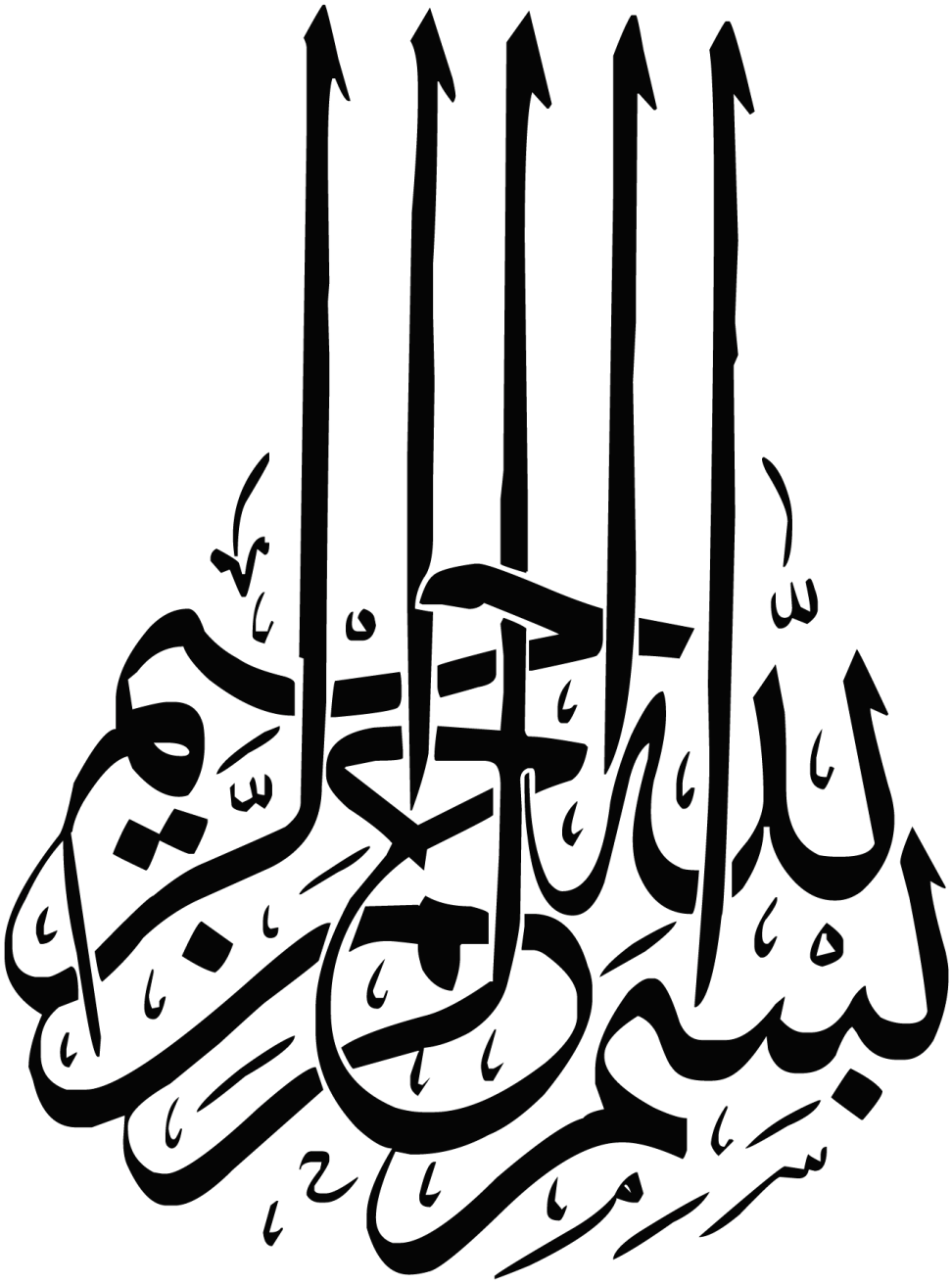
من إعداد الطالبتين:
✍ بلقيس بوعافية
✍ إكرام علال

تحت إشراف الأستاذ:
✍ أ. د محمد السعيد قيسي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
		رئيسا
مُحَمَّد السعيد قيسي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية:2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر وعـــرفـــان

قال تعالى: " رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " .

نحمد الله أولا وأخيرا ونشكره شكراً يليق بعظمته وجلاله أن يسر لنا إتمام هذا العمل فله الحمد والثناء والمنه .

من مبدأ التقدير والاعتراف بالجميل نتوجه بالشكر مع خالص تقديرنا واحترامنا إلى أستاذنا ومشرفنا الفاضل: " الدكتور محمد السعيد قيسي " على ما أبداه من سعة صدر وصبر وتحمل ومن نصح وإرشاد ونسأل الله العلي العظيم أن يجعل ذلك في ميزان حسناته .

كما نتوجه بالشكر الممزوج بالحب إلى الوالدين الكريمين لأنهما كانا العون لنا لإكمال مسيرتنا الدراسية .

وكما نتقدم بالشكر إلى عمال مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية، وإلى الزملاء والزميلات الذين أعانونا في جمع المراجع لإتمام هذه الدراسة .

ونتقدم بالشكر أيضا إلى جميع أفراد العينة من التلاميذ الذين أجابوا على كل الأسئلة في هذه الدراسة بكل صدق وجدية .

والشكر موصول لأعضاء اللجنة الموقرة على قبولهم مناقشة هذا العمل .

وفي الأخير نرجوا أن ينال جهدنا هذا القبول، وحسبنا أننا إجتهدنا والكمال وحده لله عز وجل .

الطالبتان: إكرام، بلقيس

الإهـــــــداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك.

أهدي عملي هذا إلى من قال عنها النبي صلى الله عليه وسلم: الجنة تحت أقدامها . . .

أمي الحنونة

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ومن علمني العطاء دون انتظار وإلى من أحمل اسمه بكل افتخار . . . أبي العزيز

إلى من معهم أكبر وأعتمد إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي سندي في الحياة . . .

أختي واخواتي.

الى الذين احبهم ويحبوني في الله واحتفظ بذكراهم في قلبي . . . صديقاتي.

إلى كل من كان النجاح طريقه والتفوق هدفه والتميز سبيله.

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي

بلقيس

الإهـــــــداء

بسـم مسبب الأسباب وفاتح الأبواب وخلق آدم وحواء من تراب.

ثـم الصلاة والسلام على من لا نبي بعده محمد عليه أزكى الصلاة وأفضل السلام.

أهدي فرحة تخرجي:

لتلك الانسانة العظيمة التي طالما تمنت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا . . .أمي.

والى من كلل عرق جبينه وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار . . .أبي.

إلى جميع إخوتي وأخواتي الأعزاء.

إلى من كانت بها تبتسـم لي الحياة وتزيدني بركة وخيرات جدتي الغالية رحمها الله تعالى وأسكنها فسيح جناته.

إلى جميع الأساتذة الذين علموني منذ نعومة أظافري من أجل العلـم والمعرفة.

إلى كل رفيقات المشوار اللاتي قاسمنني لحظاته رعاهـم الله ووفقهـم.

إلى كل من ساندني ومدّ لي يد العون في مسيرتي العلمية . . .

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

إكـــرام

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة المعنونة بإعداد دليل منهجي لتشخيص والتقويم في العملية الإرشادية إلى تسهيل وتوضيح للمرشد المبتدئ كيفية تطبيق خطوات التشخيص والتقويم في العملية الإرشادية.

حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتوصل إلى أهداف الدراسة وفهم محتواها، لأجل تحديد المفاهيم المرتبطة بالتشخيص والتقويم، والتعرف على الخطوات والمراحل. الأساسية في العملية الإرشادية والذي يركز على، تشجيع المسترشد لإكتساب الخصائص التي تؤدي إلى تحقيق الذات، مثل الإنفتاح على الخيرات، والثقة بالنفس وتطوير مركزاً داخلياً لضبط والتقييم الذاتي، وبالتالي زيادة قدرة الفرد على التخلي والتأثير في ضبط تصرفاته.

و طرحت لهذه الدراسة الفرضية التالية: ما لغاية المرجوة من إعداد دليل منهجي للمرشد المبتدئ، في شكل تساؤول رئيسي وتحليلي وبالتالي تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق كيفية سيرورة العملية الإرشادية تم إجراء مقابلة كنموذج إرشادي للمرشد المبتدئ على عينة تتكون من أربعة (4) تلاميذ (مسترشدين) بالمؤسسة التربوية مستوى ثالثة ثانوية (البكالوريا) المساعدة المرشد للتعرف على مشكلاتهم أثناء العملية الإرشادية عن طريق التشخيص والتقويم.

أما بالنسبية لتحقيق هذا العمل، فقد تم من خلال الخطوات التالية:

- إعداد بروتوكول المقابلة الإرشادية.
- الاعتماد على المقابلة الإرشادية في جمع المعلومات.
- إجراء المقابلات مع المسترشدين بعد إعداد بروتوكول المقابلة الإرشادية.
- إعداد دليل منهجي التشخيص والتقويم في العملية الإرشادية موجه للمرشد المبتدئ.

الكلمات المفتاحية:

إعداد دليل منهجي – التشخيص والتقويم – العملية الإرشادية – المرشد المبتدئ

ملخص الدراسة باللغة الانجليزية:

Abstract

This study, entitled "Preparing a Methodological Guide for Diagnosis and Evaluation in the Counseling Process," aims to facilitate and clarify for novice counselors how to apply the steps of diagnosis and evaluation in the counseling process.

The descriptive analytical approach was used to achieve the study's objectives and understand its content. It also aimed to define the concepts associated with diagnosis and evaluation, and to identify the basic steps and stages of the counseling process. This approach focuses on encouraging clients to acquire the characteristics that lead to self-realization, such as openness to good things, self-confidence, and the development of an internal center for self-control and self-evaluation. This, in turn, increases the individual's ability to let go and influence their behavior.

This study proposed the following hypothesis: What is the desired goal of preparing a methodological guide for novice counselors? This hypothesis was presented in the form of a main and analytical question. Therefore, the descriptive analytical approach was adopted. To determine how the counseling process operates, an interview was conducted as a model for the novice counselor. A sample of four (4) students (counselored) at the educational institution, at the third secondary level (Baccalaureate), was used to assist the counselor in identifying their problems during the counseling process through diagnosis and evaluation.

To achieve this goal, the following steps were taken:

- Preparing the counseling interview protocol.
- Relying on the counseling interview to gather information.
- Conducting interviews with counselors after preparing the counseling interview protocol.
- Preparing a methodological guide for diagnosis and evaluation in the counseling process, directed at novice counselors.

Keywords:

Preparing a methodological guide - Diagnosis and evaluation - Counseling process - Novice counselor

فهرس المحتويات

شكـر وعـرفـــان.....I
الإهـــــداء II
ملخص الدراسة باللغة العربية:.....IV
فهرس المحتويات.....VI
فهرس الجداول:.....VIII
مقدمة:.....أ

الجانب النظري

1- اشكالية الدراسة:.....5
2- تساؤل الدراسة:.....8
3- فرضيات الدراسة:.....8
4- أهداف الدراسة:.....8
5- أهمية الدراسة:.....8
6- المفاهيم الأساسية:.....9

الفصل الثاني: الإرشاد

تمهيد:.....11
1-تعريف الإرشاد:.....11
2- أنواع الإرشاد:.....13
3-أهداف الإرشاد:.....14
4-الأساليب الإرشادية:.....16
5- المشكلات التي يتناولها الإرشاد المدرسي:.....23
خلاصة الفصل:.....25

الفصل الثالث: العملية الإرشادية

تمهيد:.....27
1-تعريف العملية الإرشادية:.....27
2- مراحل العملية الإرشادية:.....29
3-أهداف العملية الإرشادية.....34
4- خصائص العملية الإرشادية.....36
5- أساليب العملية الإرشادية.....37
خلاصة الفصل:.....38

الفصل الرابع: المرشد

تمهيد:..... 40

1-تعريف المرشد:..... 40

2-المهام الأساسية للمرشد التربوي:..... 41

3- نموذج عن دور المرشد التربوي أثناء الأزمات:..... 42

4- أخلاقيات المرشد التربوي:..... 44

خلاصة الفصل:..... 47

الجانب الميداني..... 48

الفصل الخامس: دليل المنهجي لتشخيص والتقويم في العملية الإرشادية:

تمهيد:..... 50

1- منهج الدراسة:..... 50

2- تقديم الدليل:..... 51

3- أهداف الدليل:..... 51

4- أهمية الدليل:..... 52

5- محتوى الدليل:..... 52

6-الحدود الفاصلة بين التشخيص والتقييم:..... 84

خلاصة الفصل:..... 86

الاستنتاج العام..... 87

المراجع..... 89

الملاحق..... 95

فهرس الجداول:

مقدمة

مقدمة:

لم يكن الإرشاد بعيدا عن الممارسة منذ أقدما العصور فالآباء والمعلومات على سبيل المثال يسعون الي مساعدة أبنائهم وطلابهم من اجل سلامتهم ونصيحتهم ودعم إمكاناتهم كما أن الارشاد وحده لم يكن كافيا لمساعدة الفرد في تحقيق ذاته، مما زادا من إلحاح الحاجة إلي العملية الارشادية النفسية التي تتضمن العلاقة وجها لوجها بين المرشد والمسترشد. ومع بداية القرن ألعشرين تطور المفهوم والإرشاد التربوي عبارة عن علاقة مهنية تتجلا في المساعدة المقدمة من فرد إلى آخر، فرد يحتاج المساعدة (المسترشد) وأخر يملك القدرة على تلك المساعدة (المرشد)، وهذه المساعدة تتم وفق عملية تخصصية تقوم على أساس وتنظيمات وفنيات تتيح الفرصة أمام الطالب ليفهم نفسه وإدراك قدراته بشكل يمنحه التوافق والصحة النفسية ويدفعه إلي مزيد من النمو والإنتاجية وتبنى هذه العلاقة المهنية (علاقة الوجه للوجه) بين المرشد والمسترشد في مكان خاص يضمن سرية أحاديث المسترشد.

وهكذا أصبحت الحاجة إلي الإرشاد ضرورة تستلزمها محاولات البحث عن حلول المشكلات إجتماعية ونفسية وسلوكية لم تعد تقليدية، فتطلعات المستقبلية والإصرار على النجاح، ومحاولات الإمساك بالقدرة والإمكانية وتجاوز الاضطرابات والقلق والخوف من المجهول كل ذلك استوجب أن يكون هناك إرشاد.

كما عرفه آدمز 1980 بأنه علاقة تفاعلية بين فردين بحيث يحاول أحدهم وهو المرشد مساعدة الآخر الذي هو المسترشد كي يفهم نفسه فهما أفضل بنسبة لمشكلاته في الحاضر والمستقبل. (الوليد 2018، ص 36)

وتعتبر العملية مهما للمرشد والطلبة وضرورة ملحة لأن دور المرشد يهتم بمختلف جوانب النمو الإجتماعي والنفسي العقلي والجسمي والمهني بحيث ينمو هذا الفرد بأقصى قدر ممكن في مختلف تلك الجوانب ليستطيع التكيف مع نفسه ومحيطه المدرسي.

وينظر الصمادي (1994م) للعملية الإرشادية على أنها: علاقة تفاعل بين طرفين، وتنضمين هذه العلاقة مجموعة من العمليات النفسية والتي تركز على أهداف ومراحل محددة

يقدمها أو يقوم بها المرشد لتحقيق أهداف المسترشد فالأهداف التي ترتكز اليها العملية الإرشادية تتضمن رغبة المسترشد في حل مشاكله. (عبد العظيم. 2013.ص33)

حيث تضمنت هذه الدراسة الجانب النظري والجانب الميداني،

واحتوى الجانب النظري على خمسة فصول، حيث أن الفصل الأول عبارة عن فصل تمهيدي لدراسة والذي تضمن إشكالية الدراسة، فرضية الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، والمفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

وبعده تطرقنا إلي الفصل الثاني المتعلق بالإرشاد الذي احتوى على تمهيد للفصل، تعريف الإرشاد، ثم أهداف الإرشاد، وأنواع الإرشاد والأساليب الإرشادية إنتقالا إلي المشكلة التي يتناولها الإرشاد المدرسي إلى الفرق بين التوجيه والإرشاد وأخيرا خلاصة الفصل.

أما الفصل الثالث فتطرقنا فيه إلى العملية الإرشادية، حيث كانت البداية بالتعريف بالعملية الإرشادية، أيضا تطرقنا إلى أهداف العملية الإرشادية، خصائص العملية الإرشادية، مراحل العملية الإرشادية، ثم أساليب تكوين العلاقة الإرشادية، وأخيراً خلاصة الفصل.

أما الفصل الرابع فهو خاص بالمرشد، حيث تطرقنا فيه أولا إلى تمهيد للفصل ثم إنطلقنا بالمرشد من حيث تعريفه ثم مهامه، ثم تطرقنا إلى ذكر نموذج عن دور المرشد التربوي أثناء الأزمات، ثم الصعوبات التي تواجه عمل المرشد، ثم مسؤوليات المرشد الأخلاقية، وختمنا الفصل بخلاصة.

حيث إحتوى الجانب الميداني إلى تقديم الدليل وأهداف وأهمية الدليل، ثم تطرقنا إلى محتوى الدليل حيث تناولنا في الجانب الأول العملية الإرشادية التي تتضمن تعريف وأهمية والإتجاهات النظرية للعملية الإرشادية ومراحل إعداد العملية الإرشادية وخطواته.

أما الجانب الثالث فقد تطرقنا إلى التقويم حيث يتضمن تعرفه أهداف وأهمية، وأنواع التقويم وخطواته.

وتطرقنا إلى الحدود الفاصلة بين التشخيص والتقويم في العملية الإرشادية.

وفي الأخير توصلنا إلى خلاصة وقائمة المراجع المستعملة والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول:
الاطار المنهجي للدراسة

1- اشكالية الدراسة:

يعد الإرشاد عملية إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد لفهم أنفسهم والتكيف مع محيطهم وإتخاذ قرارات مناسبة لحياتهم. يعلب الإرشاد دوراَ مهمماَ في تعزيز الصحة النفسية والإجتماعية، حيث يساعد الأفراد على التعامل مع التحديات والضغوط المختلفة بطريقة إيجابية، ويمتاز الإرشاد بأنه غير مخصص لفئة محددة من العمر، فيمكن أن يستخدم من خدمات الإرشاد كل من الطفل والطالب والشاب وكبير السن، كما أنه لا يقتصر على عقيدة أو دين محدد وهو عمل مقنن وعلمي مخطط له لا يقوم على النصح، وإن كان النصح قد يعد أسلوبا في بعض النظريات بل عملية مخطط لها بأهداف محددة وزمن ومعايير نجاح وتقييم ولا تخلو من أساليب إرشادية.

وأكد" ميلر " أن عملية الإرشاد هي تقديم المساعدة للأفراد لكي يصلو أى فهم أنفسهم في إختيار الطريق الصحيح والظروري للحياة وتعديل السلوك لغرض الوصول ألى الأهداف الناضجة والذكية التي تصحح مجرى الحياة. (الفسفوس، 2007)

فمن أخلاقيات العمل الإرشادي أن يطلع المرشد المسترشد على تلك الأساليب ويأخذ الموافقة عليه وقد تكون تلك الموافقة مكتوبة وعليه توضيح مبرر إختيار تلك الأسلوب بالذات، وعليه إقناع المسترشد بأهمية الأسلوب قبل إستخدامه، كما أنا على المرشد تقع مسؤولية توضيح مزايا ذلك الأسلوب وعيوبه، وعليه أيضا أن يوضح للمسترشد أن الأسلوب المستخدم هة أسلوب قد ثبت فعاليته في دراسات السابقة، فلا يجوز أن يكون المسترشد حقل تجارب يتم تجريب الأساليب الإرشادية عليه. (أبو أسعد، الأزايدة ج1، 2015، ص25)

فالمرشد ليس مجرد ناقل للمعلومات بل هو داعم ومحفز يسهم في تمكين المسترشدين من إتخاذ قرارات واعية وتحقيق توازن نفسي والإجتماعي. يعنمد نجاح المرشد نجاح على مهاراته في الإستماع الفعال، والتواصل الفعال، ةتقديم التوجيه الذي يتناسب مع احتياجات كل فرد.

أيضا يعتبر المرشد شخصية محورية في حياة الكثيرين، خاصة في مراحل التحول أو التغيرات الكبيرة، مثل المراحل الدراسية أو الإنتقالية إلى سوق العمل. يمتلك المرشد عادت مهارات إستماع عالية ويعرف كيف يطرح أسئلة الصحيحة التي تساعد الشخص على التفكير العميق وإتخاذ قرارات أفضل.

كمال قال روجرز carl rogers: المرشد هو من يمتلك القدرة على إلهام الأخرين لسعي نحو تحقيق أفضل ما لديهم.

وبالإضافة إلى ذلك فإن طبيعة المرشدين تختلف حسب السياق الذين يعملون فيه، مثل المرشد الأكاديمي يساعد الطلاب في تحديد مجالات دراستهم المستقبلية، أما المرشد المهني يساعدهم لتحقيق أهدافهم المهنية.

وهكذا تبدو مهنة المرشد التربوي مهنة صدق وأمانة وصبر ومشقة لكنها تصبح مجالاَ خصباَ للأجر والمثوبة من عند الله سبحانه وتعالى إذا ما أخلصنا النية، وتوجت بالإخلاص في التنفيذ والممارسة، أي أنها ليست مهنة فضفاضة تتسع لمن طرق باباها ليخلد للراحة، وليست فراراَ من العمل إلى الكسل، إنها أمانة قبل كل شيئ ثم مسؤولية كبيرة أمام جميع الفئات داخل المدرسة وخارجها. (أحمد برازان، 2016، ص 5)

إذا لا بدا على المرشد إقامة علاقة إرشادية بينه وبين المسترشد ففي إطار هذه العلاقة تحدث العملية الإرشادية. التي تمكن المسترشد من أن ينمو في الإتجاه الصحيح الذي أراده هو وفق الخطوات المهنية التي يرسمها المرشد، وذلك بهدف استبصار المسترشد بنفسه ومشكلاته.

فالعلاقة الإرشادية جانب مهم من جوانب العملية الإرشادية فهي علاقة مهنية شخصية وتستوجب الحصول على المعلومات التي تساعد المرشد والمسترشد على فهم هذا المسترشد وظروفه وواقعه والمتغيرات التي من حوله، فهذه العلاقة يجب ان تصان عن ما من شأنه زعزعة الثقة

مع المسترشد ولكي تبدأ العلاقة بداية سليمة فإن على المرشد أن يدرك دوره ومسؤولياته بالنسبة للمسترشد وبالنسبة للمهنة التي ينتسب اليها، وبذلك على المرشد أن يتقبل المسترشد بغض النظر عن جنسه أو لونه أو غير ذلك من المتغيرات.

وعلى المرشد أن يحاول في إطار العلاقة الإرشادية توفير كل ما من شأنه جعل العلاقة آمنة ولا يكون المسترشد في موضع الهجوم عليه وتوجيه النقد الحاد أو سخرية منه وخاصة في المراحل الأولى من العلاقة التي يبقى المرشد فيه بعيداَ عن النقد أو إصدار الأحكام.

لا يقتصر هدف استخدام المرشد الفنيات على مجرد الإتصال بالمسترشد ودعوته إلى الحديث ورواية قصته بل تهيئة المناخ المناسب الذي يمكن المسترشد من متابعة رواية قصته رغم المشاعر وصعوبات التي تظهر عليه أثناء قيامه بالعملية الإرشادية.

إن نجاح العملية الإرشادية يتوقف على إختيار الإستراتيجية المناسبة للتدخل المهني من أجل العلاج ومساعدة المسترشد على التخلص من المشكلة النهائية، ولا شك أن إختيار الإستراتيجة المناسبة للتدخل يجب أن يتم بعناية فائقة، ويتأثر إختيار الأستراتيجية المناسبة بالعديد من العوامل مثل: المسترشد والبيئة التي تحيط بكل منهما. ويجب على المرشد أن يكون مدركا لهذه العوامل جيداَ، وخصوصا المسترشد الذي يحيط به العديد من المؤثرات التي تؤثر في نجاح عملية الإرشاد. ولا بد أن يعرف المرشد شخصية المسترشد ونظرته إلى نفسه والثقافة التي يتبناها وفلسفته في الحياة، فبعض المسترشدون يعتقدون إعتقدات غريبة حيال بعض الأمور، ويرون أن بعض التصرفات التي يقوم بها الآخرون عيب لايمكن أن يفعلوه، أو أن اللجوء إلى الآخرين وطلب المساعدة منها ضعف وخضوع لا يمكن أن يقبلوه، وغيرها الكثير من الأمور التي يجب على المرشد أخذها في الحسبان أثناء إختيار الإستراتيجية المناسبة لتدخل، لأن الإستراتيجية التي لا تأخذ في الحسبان هذه الأمور لن يكتب لها النجاح.

وتعتبر البيئة التي يعيش فيها المسترشد أحد العوامل التي لا بد أن تؤخذ في الحسبان أثناء رسم الإستراتيجية المناسبة للتدخل، فالبيئة لها تأثير كبير على الفرد، فقد يضطر الفرد إلى عدم ممارسة بعض رغباته وذلك نزولاَ عند رغبة المجتمع، وقد يرفض المسترشد أن ينفذ

خطة العلاج والإستراتيجة التي إختارها المرشد، وذلك لاعتقاده أنها تتعارض مع الناس المحيطين به سواء كان ذلك المحيط هو الأسرة التي يعيش فيها المسترشد أو الجيرة أو جماعة الرفاق أو الأصدقاء وغيرها الكثير. (أبو أسعد، الأزيدة ج2)

2- تساؤل الدراسة:

ما لغاية المرجوة من إعداد دليل منهجي للمرشد المبتدئ؟

3- فرضيات الدراسة:

ينتظر من الدليل المنهجي المعد مساعدة المرشد على عملية التشخيص والتقييم في العملية الإرشادية

4- أهداف الدراسة:

الهدف من هذه الدراسة هو تزويد المرشدين الجدد بإطار عمل واضح ومنظم لمساعدتهم على تقديم خدمات إرشادية فعالة ومهنية.

- تزويد المرشدين المبتدئين بالمعرفة الأساسية حول الإرشاد.
- يساهم الدليل في تطوير المعايير المهنية في مجال الإرشاد مما يعزز مكانة المهنة وأهميتها.

5- أهمية الدراسة:

إن إعداد دليل منهجي للمرشد المبتدئ في إجراء العملية الإرشادية أمر بالغ الأهمية، لأنه يساعد في تقديم التوجيه المنظم والمهني للمرشدين الجدد، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الإرشادية المقدمة.

- يساعد المرشد المبتدئ على فهم المبادئ الأساسية للعملية الإرشادية ويوفر خطوات واضحة لتنفيذ الجلسات الإرشادية بكفاءة.
- يساعد المرشد في فهم دوره ومسؤولياته بوضوح ويقدم حلولاً للواقف الصعبة التي قد يواجهها أثناء الجلسة الإرشادية.
- يوفر استراتجيات للتعامل مع المرشدين بطريقة فعالة.

6- المفاهيم الأساسية:

- الإرشاد:

هو عملية تفاعلية منظمة بين المرشد والمسترشد تهدف لمساعدة المسترشد على فهم ذاته والتكيف مع بيئته، وإتخاذ قراراته لحل مشكلاته.

- العملية الإرشادية:

هي سلسلة من الخطوات المنظمة والتفاعلات المهنية التي تتم بين المرشد والمسترشد وتهدف لمساعدة المسترشد على فهم مشكلاته وتطوير مهاراته وإتخاذ قراراته المناسبة لتحسين جودة حياته.

- المرشد:

هو متخصص مؤهل في مجال الإرشاد، يقوم بتقديم الدعم والتوجيه المهني المرشدين من خلال عملية إرشادية منظمة تهدف إلى مساعدتهم على فهم مشكلاتهم.

- المرشد المبتدئ:

هو عبارة عن فرد حديث في الممارسة الإرشادية، يمتلك المعرفة في مجال الإرشاد لكنه لازال في مرحلة التدريب والتطبيق العملي، يحتاج إلى دعم وتوجيه مهني لإكتساب بالمهارات العملية.

- الدليل الإرشادي:

هو وثيقة منظمة تحتوي على مجموعة من الإرشادات والتوجيهات المنهجية التي تساعد الأفراد في تطبيق العملية الإرشادية بفعالية، ويتضمن خطوات، وأدوات وإستراتجيات إرشادية تهدف لتحسين الخدمات الإرشادية.

الفصل الثاني: الإرشاد

تمهيد:

تعتبر خدمة الإرشاد من الجوانب الأساسية في حياة الإنسان، ولها دور هام في تعزيز الصحة النفسية والإجتماعية، والإسهام في تنمية شخصية الفرد في مختلف المجالات.

يتضمن الإرشاد مجموعة من المهام المتكاملة التي تهدف إلى الإرتقاء بالنمو الشخصي، وبناء المهارات التي تمكن الأفراد عل التكيف مع مختلف الظروف الحياتية. وفي هذا الفصل سنتناول بشكل مفصل مفهوم الإرشاد وأهميته، ونوضح أهدافه، وأنواعه، والأساليب، كما سنتناول أبرز المشكلات التي يتناولها الإرشاد المدرسي.

1- تعريف الإرشاد:

اولاَ- لغة:

من (رشد)، والرشاد ضد الغي، تقول رشد، يرشد، وأرشده الله تعالى، والطريق الأرشد، وأرشد يرشد إرشاداً. والرشد هو الصلاح – ضد الغي والضلال – أي تحقيق الصواب والفاعل منه:راشد ومرشد. ومؤدى ذلك أن الإرشاد معناه الوصول إلى الرشاد أو الصلاح أو السداد أو السواء، وبذلك يشير اللفظ إلى تقديم العون والمساعدة والنصح والتوجيه وتغيير السلوك وتعديله، وتعليم الفرد أنماطاً سلوكية جديدة، وتخليصه من العادات السلبية وتوعيته بالأساليب السليمة، بغية تخليصه مما يعانيه من المشكلات والأزمات، أو إرشاده إلى الطريق الصواب. وإبعاده عن طريق الضلال أو الغي أو الطغيان أو الفساد والإنحراف، أو المعاناة من الأمراض والأزمات النفسية الخفيفة نسبياً. ذلك لأن المشكلات النفسية الصعبة تحتاج إلى العلاج النفسي، ولا يكفي معها الإرشاد. (عطية، 2013، ص12)

ثانيا- اصطلاحَا:

الإرشاد مصطلح أو كلمة يظهر ان كل شخص يفهمها لكن في الحقيقة لا يوجد شخصان يفهمان هذا المصطلح بنفس المعنى حيث يشير بعض الأشخاص إل أن النمو السريع لمهنة الإرشاد أد إل غموض وسوء فهم المصطلح (الإرشاد والمقصود به)، وأن جزءا

من هذا الغموض وسوء الفهم يعود إلى حقيقة ان الإرشاد نشأ ونما من خلال مجموعة مختلفة من العلوم الإنسانية. (الجنابي، 2020، ص41)

ويتفق أحدهم على أن الإرشاد: علاقة فريدة تتسم بالسرية والتفاعل والإتصال العقلي والعاطفي بين شخص أو مجموعة أشخاص يواجهون مشكلة معينة من مساعد يمتلك المهارات ويعمل على توفير الأوضاع التي تسهم في حل المشكلة وتغيير السلوك بما يتفق مع اهداف وقيم المسترشد. (نيازي، 2001، ص36، 37) .

أ. **الإرشاد من وجهة نظر سوبر:** الإرشاد بأنه عملية توجيه نمو الفرد بحيث تصل إمكاناته إلى أقصى درجة ممكنة آخذه بعين الاعتبار معادلة حاجات الفرد وحاجات المجتمع، وذلك بهدف توجيه القوى البشرية وإعداد أبناء اليوم لتحمل مسؤولياتهم الاجتماعية في المستقبل.

ب. **الإرشاد من وجهة نظر بيترويسا وزملاءه:** الإرشاد بأنه العملية التي من خلالها يحاول المرشد وهو شخص مؤهل تأهيلا متخصصا للقيام بالإرشاد وأن يساعد شخصا آخر في تفهم ذاته واتخاذ قراراته وحل مشكلاته وأن الإرشاد مواجهة إنسانية وجها لوجه تتوقف نتائجها إلى حد كبير على العلاقة الإرشادية.

ج.**وعرف زهران التوجيه والإرشاد النفسي:** بأنه عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصيا وتربويا ومهنيا وأسريا وزواجيا.

د. **ويصف أحدهم عملية الإرشاد بأنها:** علاقة مساعدة فريدة من خلالها تتاح للمسترشد فرصة التعلم والتعبير والتفكير والاختيار والتجربة والتغيير بطريقة مقبولة ومرغوبة لديه، وأن المسترشدين غالبا ما يدخلون هذه العلاقة طواعية واختيارا ويأملون أو يتوقعون من المرشد أن يساعدهم ويقوم بحل ما يعانونه من صعوبات أو مشكلات، وأن العلاقة الإرشادية علاقة

تعاونية يعتمد نجاحها بدرجة كبيرة على تحمل كل من المرشد والمسترشد مسؤولية إنجاز الأهداف الإرشادية المرسومة. (الجنابي، 2020، ص41، 42، 43)

– **وفيما يلي يعرف بأنه:** مساعدة الفرد في فهم وتحليل إستعداداته وقدراته وإمكانياته وميوله والفرص المتاحة أمامه ومشكلاته وحاجاته، ومعرفته في إجراء الإختبارات وإتخاذ القرارات لتحقيق التوافق بحيث يستطيع ان يعيش سعيدا.

– وهو أيضا عملية مساعدة الفرد في فهم حاضره وإعداده لمستقبله بهدف وضعه في مكانه المناسب له وللمجتمع الذي يعيش فيه. (حمدي، 2012، ص38، 39)

من خلال هذه التعاريف نستخلص مايلي:

أن الإرشاد هو دعم وتوجيه التلميذ لمساعدته على إكتشاف قدراته وإتخاذ قرارته التعليمية بنفسه، بدلا من تزويده بحلول جاهزة أو فرض سلوكيات محددة عليه، فهو يعتمد عل مراعاة ميول المتعلم وإمكانياته، مما يسمح له حرية إختيار المسار الدراسي الأنسب له، وفق لقدراته وطموحاته.

2– أنواع الإرشاد:

لتحقيق غاية الإرشاد النفسي وأهدافه فإن الممارسة الإرشادية تقوم على طرق وإستراتيجيات منوعة فيما يخص طرق الإرشاد النفسي يجدر التمييز بين (طرق الإرشاد) وأساليب الإرشاد، فبينما تشير طرق الإرشاد إلى الطرق العامة التي يمكن إتباعها عند إستخدام أكثر من نظرية إرشادية فإن أساليب الإرشاد تعني العمليات الفنية أو التخصصية التي تتبع في نظرية معنية أي التي ترتبط دون سواها. إذا أخذنا تعدد نظرة علماء النفس إلى طرق الإرشاد يمكننا أن نقسم طرق الإرشاد حسب معياريين.

أ. الإرشاد الفردي: بمعنى أن العملية الإرشادية تضم المرشد ومسترشد واحد فقد وهذه الطريقة هي الأساس في معظم برامج الإرشاد وكثير ما تكون هي الطريقة الوحيدة لإعتبارات تتعلق بالسرية أو بظروف خاصة سواء المرشد أو المسترشد.

ب. **الإرشاد الجمعي:** وتعني وجود أكثر من مسترشد في جلسة واحدة مع المرشد هناك بعض المشكلات السلوكية التي يتطلب حلها وجود أكثر من شخص في مواقف تفاعلية تحت إشراف وبمشاركة مجموعة من المسترشدين والذين قد يكونوا يعانون من ذات المشكلة. (سعيد علي، حسين عباس، 2015، ص45)

3- أهداف الإرشاد:

أ. **تحقيق الذات:** إن الفرد لديه دافع أساسي يوجه سلوكه وهو دافع تحقيق الذات ونتيجة لوجود هذا الدافع فإن الفرد لديه إستعداداً دائماً لتنمية فهم ذاته ومعرفه نفسه، وكذلك يستهدف الإرشاد تكوين مفهوم موجب للذات يعير عنه بتطابق مفهوم الذات مع مفهوم الذات المثالي.

ب. **تحقيق التكيف والتوافق:** يتمثل في تحقيق تكيف الفرد مع ذاته وبيئته حيث يمكن أن يتكيف مع نفسه ومع بيئته في مجالاتها المختلفة تربويا وشخصيا ونفسياً اجتماعياً، أسريا ومهنيا.

ج. **تحقيق الصحة النفسية:** يعد تحقيق الصحة النفسية للفرد الهدف الشامل العام للإرشاد، فالصحة النفسية تتأثر بحالة الفرد الصحية والعقلية وتؤثر في رغباته في الحياة، وفي الوقت نفسه تتأثر بالعادات والتقاليد والقيم الإجتماعية.

وهناك أهداف كثيرة ومتعددة للتوجيه والإرشاد النفسي لدرجه تصل أحياناً التشبث وعدم التركيز، ويرى البعض أن هذه الأهداف تكاد تكون خاصة بكل عميل فرد حسب حالته وأهم أهداف التوجيه والإرشاد النفسي تكمن فيما يلي:

- تحقيق الذات:

لا شك أن الهدف الرئيسي للتوجيه هو العمل مع الفرد لتحقيق الذات والعمل مع الفرد يقصد به العمل معه حسب حالته سواء كان عادياً أو متفوقا أو ضعيف العقل أو متأخرا دراسياً أو متفوقا أو ناجاحاً.

- **تحقيق التوافق:**

من أهم أهداف التوجيه والإرشاد النفسي تحقيق التوافق أي أهداف تنال السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته، وهذا التوازن يضمن إشباع حاجات الفرد ومقابلة متطلبات البيئة.

أهم مجالات تحقيق التوافق ما يلي:

- **تحقيق التوافق الشخصي:** أي تحقيق السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع والحاجات الأولية الفطرية والعضوية والفسيولوجية والثانوية المكتسبة.
- **تحقيق التوافق التربوي:** وذلك عن طريق مساعدة الفرد في إختيار أنسب المواد الدراسية والمناهج في ضوء قدراته وميوله وبذل أقصى جهد ممكن بما يحقق النجاح.
- **تحقيق التوافق المهني:** ويتضمن الإختيار المناسب لمهنة والإستعداد علمياً وتدريبياً لها والدخول فيها والإنجاز.
- **تحقيق التوافق الإجتماعي:** يتضمن السعادة مع الآخرين والإلتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير.

- **تحقيق الصحة النفسية:**

يعني سعادة وهناء الفرد ويرتبط بتحقيق الصحة النفسية كهدف حل مشكلات العميل أي مساعدته في حل مشكلاته بنفسه.

4-تحسين العملية التربوية: إن أكبر المؤسسات التي يعمل فيها التوجيه والإرشاد هي المدرسة، وهي من أكبر مجالات التربية وتحتاج العملية إلى تحسين.

ويهدف التوجيه في مجال التربية والتعليم إلى مساعدة التلاميذ على ما يلي:

- فهم أنفسهم والتعرف على قدراتهم واستعداداتهم والكشف عن ميولهم
- دراسة البيئة وإمكانياتها
- التعرف على ألوان النشاط المحلي وأنواع العمل المنتشر في البيئة

- القدرة على اختيار نوع التعليم الذي يتفق وقدرة الطالب واستعداده لتوضيح شرح مضمون المرحلة التعليمية.
- مساعدة التلاميذ على مواجهة مواقف الحياة بما يحقق سلامة التكيف في البيئة.
- حماية الطلاب من الانحرافات المختلفة
- تبصيرهم بمشكلات الحياة الجديدة التي ستواجههم بعد التخرج
- إكسابهم القدرة للتعرف على الأعمال فيستطيع كل منهم تحديد أهدافه واختيار ما يناسبه من أعمال. (العبيدي، العبيد، 2010، ص56. 58)

4- الأساليب الإرشادية:

يمكن تصنيف الأساليب الإرشادية إلى:

4-1- الإرشاد المباشر:

يتميز الإرشاد المباشر بتركيزه على مشكلة الإرشاد أو على مشكلة المسترشد ولا يهتم بالمسترشد نفسه ويتعامل هذا الأسلوب من الإرشاد مع الجانب العقلي وليس الانفعالي وسمي هذا الأسلوب بالأسلوب المتمركز حول المرشد والسبب في هذه التسمية أن المرشد يستطيع أن يرى المشكلة بشكل أفضل للاعتقاد السائد أم المرشد لديه قدرة وقابلية وخبرة أفضل من المسترشد. وأن مهمته تشخيص الحالة وإعطاء الحل هي من عمل المرشد وتصرف المرشد أثناء الجلسة الإرشادية يتمثل في سيطرته التامة على هذه الجلسة ولا يراعي أي اهتمام المشاعر المسترشد وقد سماه (جميس أدمز) بالمرشد التسلطي فالتسلط يمكن أن يبدوا من خلال الكلام ونبرة الصوت أو وضع الجسم وتعابير الوجه ومن الممكن أن يصبح المرشد سلطوياً إذا كان متحفظاً مع المسترشد أو إذا ظل في برجه العابي المرشد غير مبد اهتماماً أو عطفاً على المسترشد رغم أنه في الوقت نفسه يتصرف في كلامه بطريقة غير سلطوية وأن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن من الممكن تغيير أسلوب الإرشاد يتعامل مع المشكلات مرتبطة بميادين التربية والتعليم وقد حدد وليامسون ستة خطوات لهذا النوع من الإرشاد:

أ- التحليل:Analysis

وتهتم هذه الخطوات بجمع المعلومات حول المشكلة من مصادر متعددة فالأسرة والمجتمع والإقران والمدرسة وكذلك جمع معلومات من خلال السجل المجتمع البطاقة المدرسية غرضنا من وراء ذلك هو الوصول إلى فهم مشكلة المسترشد. فعن طريقة الرجوع إلى طفولة المسترشد وتاريخ حياته والحالة الصحية والاجتماعية التي عاشها ويعيشها. وكذلك عن طريق استعمال الاختبارات والمقاييس ومعرفة نتائجها وبعدها يستطيع المرشد أن يلم بالمشكلة لآن المرشد يجب أن تكون لديه معلومات حول تطور الشخصية ببساطتها إلى أن أصبح الإنسان راشداً ومعقداً ويرى وليامسون أن دور المسترشد في هذا النمط من أنماط الإرشاد هو دور سلبي لأن المرشد هو صاحب السلطة فما عليه ألا أن يتلقى الحلول والتعليمات ويطبقها.

ب – التركيب: Synthesis

وهي عملية تنظيم وتبويب المعلومات التي حصلنا عليها من المصادر المتعددة ثم عملية تلخيص هذه المعلومات وتبويبها ضمن مجالات.

ج- التشخيص: Diagnosis

وهي تكهنات خلاصات المرشد عن أسباب المشكلة وخصائصها أي التوصل إلى أسباب المشكلة

د- التبوء: Prognosis

وهي تكهنات المرشد حول التطورات المستقبلية المسترشد من خلال معرفة المشكلة هل هي حادة معقدة أم بسيطة.

هـ- الإرشاده: Counseling

وتعني الخطوات التي يتخذها المرشد لتعديل سلوك المسترشد أي هي تقديم الخدمات الإرشادية للتخلص من مشكلة المسترشد.

و- المتابعة: Follow up

وتحتوي على كل المساعدة التي يقدمها المرشد إلى المسترشد وتقديم البرنامج الإرشادي الذي إستخدمه المرشد مع المشكلة وهدفها الأساسي هو تعويد المسترشد على كيفية حل مشكلاته المستقبلية ثم التأكد من مدى نجاح المرشد في إرشاد هذه الحالة.

4-2- الإرشاد الغير مباشر:

إرتبط الإرشاد غير مباشر بنظرية الذات التي أرسى أسسها وحدد معالمها (كارل روجرز) فقد تضمنت هذه النظرية ما يلي:

- الفرد يعيش في العالم متغيير يكون هو مركزه.
- الفرد يستجيب ككل منظم لما موجود في المجال الظاهر.
- المجال الإدراكي للفرد هو الحقيقة لان الكائن الحي يستجيب لهذا المجال كما يخبره ويتصوره.
- للكائن ميل أو اتجاه أساسي يسعى الفرد بأن يكون هذا واقعياً.
- السلوك هو محاولة لها هدف هو إشباع الحاجات كما يخبره الكائن الحي في المجال المدرك.
- الانفعال يصاحب ويسهل عملية السلوك والوصول إلى الهدف.
- أن أفضل نقطة لفهم السلوك هو الإطار الداخلي للفرد نفسه.
- المجال المدرك عند الفرد يصبح بالتدريج متميز ومتلائماً مع الذات.
- بنية الذات تتكون نتيجة للتفاعل مع البيئة ومع الآخرين.
- القيم المرتبطة بالخبرات والقيم التي هي جزء من بناء الذات هي في بعض الحالات قيم يمارسها الفرد مباشرة وفي بعض الأحيان هي قيم مأخوذة من الآخرين ولكنها تدرك بشكل مشوه كما لو إنها خبرة مباشرة.

عندما تمر الخبرة بحياة الفرد تكون أما:

أ. خبرات رمزية مدركة ومنظمة لها علاقة بالذات

ب. خبرات مهملة لعدم وجود أي علاقة مدركة مع بنية الذات

خبرات محرومة من التكوين أو تمنع صورة مشوهة لآن التجربة ليست مستقرة أو في سياق بنية الذات. ج

- إن أحسن السلوك هو الذي يمارسه الكائن والذي يتسق وفكرة الذات.
- قد يحدث وينجم السلوك في بعض الأحيان بفعل الخبرات والحاجات العضوية التي لم تتشكل بعد. أن سلوكاً من هذا القبيل قد يكون غير متسق وبناء الذات وفي هكذا حالة فأن السلوك لا يمتلك من قبل الفرد.
- صعوبة التكيف النفسي: تحدث عندما يرفض الكائن الحي أهمية الوعي بالخبرات الحركية والجسدية الداخلية والتي لا تتكون أو تنتظم وبناء الذات وعندما تقع هذه الحالة يحدث توتراً نفسياً قوياً
- يحدث التكيف النفسي عندما تكون مفهومه الذات بالدرجة التي تكون بها جميع الخبرات الحركية والجسدية للكائن متمثلة على مستوى رمزية في العلاقة الثابتة لمفهوم الذات.
- أي خبرة لا تتسق وبناء الذات يمكن أدراك خطورتها. وكلما ازدادت هذه المفاهيم (الخبرات) أصبح بناء الذات أكثر جفافاً
- تحت ظروف معينة من بينها الغياب التام لأي خطر يهدد الذات فأن الخبرات التي لا تتسق معها يمكن أن تدرك أو تفهم ويمكن بناء الذات أن يعاد ليتمثل ويتضمن خبرات من هذا القبيل.
- عندما يدرك الفرد بالضرورة يكون أكثر فهماً للآخرين وأكثر قبول لهم كأفراد منفصلين.

عندما يدرك الفرد ويقبل في بناء ذاته خبرات عضوية أخرى فأنه يكتشف بأنه يستبدل نظام قيمه الحالي (الذي يعتمد بشكل كبير على إستقبال السلوك الذي صوره بشكل قوة) بعملية تقييم صادقة مستمرة.

من كل هذا نستنتج أن عملية الإرشاد يجب أن يكون الدور الأساسي فيها للمسترشد لآن هذا الأسلوب يتعامل مع الجانب الانفعالي أو النفسي للفرد وأن العميل هو الذي يستطيع أن يكشف ذاته ويصل إلى الحل المناسب لمشكلاته والمرشد ما هو ألا مساعدة وموجه ووظيفته الأساسية ماهية المشاركة الوجدانية وتقمص مشكلة المسترشد وإشعاره بهذه المشاركة لآن المرشد في هذا النوع من الإرشاد لا يقدم حلولاً جاهزة لأنه يعتقد بان المسترشد قادر على الوصول إلى الحل السليم والأساسي هو المسترشد لا مشكلة، ووظيفة الإرشاد هو تهيئة الجو النفسي الملائم أثناء الجلسات الإرشادية لكي يستطيع المسترشد من تفريغ انفعالاته ومشكلاته والوصول إلى قراراته بنفسه.

ولكي يكتب لهذا النوع من الإرشاد النجاح لابد إن يهتم بالمسترشد ويعطيه الحرية بالتعبير عما في داخله من مشاعر وانفعالات ويحترمها وأن المرشد من الواجب عليه أن يبني علاقة متفاعلة مع المسترشد يسودها الاحترام والتقدير والتشجيع والتقمص للمشكلة. وقد حدد روجرز في إحدى كتبه خطوات الإرشاد الغير مباشر بما يلي:

- يجب ألا ينزعج الأخصائي من المسترشد وأن يشعر الفرد بأهمية تحمل مسؤولية حل مشاكله بنفسه.
- يحدد الأخصائي علاقته بالمسترشد بأن يلقي عبء حل المشكلة عليه فيشجعه على التحدث بحرية تامة معبراً عن مشاعره وانفعالاته.
- يتقبل الأخصائي انفعالاته المسترشد ويكون كالمرآة تنعكس عليها هذه الانفعالات حتى يراها المسترشد واضحة.
- يؤدي هذا إلى أن يعبر تعبيراً تاماً عن كل انفعالاته السلبية يؤدي بالتدرج ويستبدلها باتجاهات ايجابية.
- يتقبل الموجه من المسترشد هذه الاتجاهات وهذه الانفعالات الايجابية دون مدح أو استهجان فيظهر له أنه يتقبل كل انفعالاته.

- ترك حرية الاختيار للخطوات التي يجب أن يتخذها نحو مشكلته فيؤدي ذلك إلى تنظيم ذاته تنظيماً جديداً يؤدي إلى النمو والنضج.

3- **الإرشاد الخياري**:Eclectic Counseling

عرض (ثورن) في كتبه المتعددة ما يكون أن يعد اشمل أسلوب الإرشاد الشخصية وعلاجها قدمه باحث بمفرده حتى الآن. وبناء على ذلك فأن التشخيص يعد أساساً للعلاج. والعلاج ينبغي أن يبني على التشخيص إذا أريد له أن يكون عقلياً وعلمياً

لقد تجنب (ثورن) أي محاولة للعرض النظري وهو يشعر أن كل النظريات المجودة مجددة وغير كافية ولهذا فهو يفضل الأسلوب التوليفي أو الانتقائي والذي يعده الأسلوب العلمي الوحيد نظراً لشموله. فالانتقائية في الأسلوب تجمع كل المعارف المتاحة في المجال المعين في الوقت والمكان المعينين.

وبما أن الانتقائية ليست نظرية فإنها تحاول أن تكون منسقة. وقد حاول (ثورن) أن يوضح خصائصها في خطوات علمية من أجل تحقيق نظام انتقائي للإرشاد والعلاج. وخصائص الطريقة الانتقائية أو المذهب الانتقائي تتضح في الخطوات التالية:

- تجميع كل ما هو معروف في مجال أساليب وطرق الإرشاد والعلاج.
- وضع تعريف إجرائي عملي لكل طريقة.
- تقويم الديناميات الوظيفية لكل طريقة من خلال التحليل التجريبي.
- توضيح علاقة العلاج النفسي بالمرض النفسي.
- لتعرف على متى تكون الطريقة المعينة فعالة ومتى تكون غير فعالة أو ضارة.
- وضع معيار للفاعلية العلاجية.
- التحليل الإحصائي لمادة علمية عريضة.
- تحقيق الصدق التنبؤي أو أثبات الصدق خلال التطبيق العلمي.

وينبغي أن نلاحظ إن هذا الخطوات تمثل هدف الأسلوب الانتقائي أو ما يطلع إليه وليس ما حققه أو أنجزه بالفعل، ويلاحظ من خلال الأسلوب الانتقائي في مساعدة المسترشد

في حل مشكلته. لابد له من برمجة ووضع خطوات عملية وعلمية مسبقة لغرض مساعدة المسترشد.

وخطوات (ثورن في العلاج يمكن توظيفها إلى الإرشاد النفسي فهي الخطوة الأولى نستطيع أن نجمع كل ما هو متوفر من معلومات حول أساليب الإرشاد وعرض طرق الإرشاد أيضاً من أجل انتقاء واختيار الأسلوب الملائم لذلك.

أما الخطوة الثانية فهي وضع تعريف علمي لكل طريقة من طرق الإرشاد، أما الخطوة الثالثة فهي عرض لوظائف كل طريقة من طرق الإرشاد والتي جربت، أما الخطوة الرابعة فهي توضيح العلاقة بين الإرشاد النفسي والاضطرابات النفسية. لغرض تطبيق ما يلاءم حالة المسترشد.

أما الخطوة الخامسة يمكن توظيف نفس خطوة التوازن بالإرشاد النفسي. إما الخطوة السادسة فهي وضع معيار للفاعلية الإرشادية أي تقويم الطريقة المستخدمة في الإرشاد. أما خطوة التحليل الإحصائي فيمكن استخدامه لغرض الإرشاد من خلال استخدام الطريقة العلمية بالإرشاد ومعرفة مدى التقدم إحصائياً.

أما الخطوة الأخيرة فهي معرفة ما تم من تطبيق عملي للإرشاد وإثباته ومعرفة صدق الأسلوب المستخدم.

وأخيراً لا يختلف اثنان على أن السلوك الإنساني يختلف عند الناس باختلاف طبائعهم وأحوالهم النفسية وميولهم واتجاهاتهم.

وبما أن السلوك الإنساني ثباته أذن ليس من المعقول أو الممكن أن تعمم حل حالة إرشادية على حالات أخرى حتى ولو كانت تلك الحالات متشابهة أو موجودة في الفرد نفسه لأن هناك مستجدات كثيرة تحدث للفرد وتؤدي إلى أن إدراكه لحل معين قد لا يتفق معه بعد فترة من الزمن بسبب النمو والتدريب والحالة الانفعالية والاجتماعية والجسمية التي يمر بها .

وعلى هذا الأساس لابد للمرشد التربوي والنفسي أن يدرك ذلك وأن يستخدم أكثر من طريقة في الإرشاد لآن التزامه بنهج واحد قد يفقده الكثير في مساعدته للمسترشد والإرشاد الخياري هو استخدام المرشد أكثر من أسلوب في مساعدة المسترشد ولاسيما عندما تستدعي الحالة لذلك.

وقد حدد (زهران) أساليب الإرشاد الخياري بما يلي:

1-الإختيار بين الطرق: وهذا يتعامل المرشد التربوي والنفسي مع الطرق في حياد ولا يميز الطريقة معينة وأن يختار من بينها بمرونة وذكاء ما يناسب الحالة والمشكلة وظروف عملية الإرشاد.

2-الجمع بين الطرق: وقد يجمع المرشد التربوي والنفسي بين عدد من طرق ويختار من كل طريقة أفضل ما فيها أو انسبها لحل المشكلة ويمزجها معاً في مركب جديد أكثر فائدة من أي منها منفردة القيم الأساسية التي ترتكز عليها العلمية الإرشادية. (التميمي، 2016، ص29.32)

5- المشكلات التي يتناولها الإرشاد المدرسي:

يسعى الإرشاد من طرف المرشد المدرسي الى معالجة المشكلات التي يعترضها الطالب فهو بإمكاناته يستطيع تقديم المساعدة لهم كي يستطيعون تجاوز كل ما من شأنه أن يعرقل مسارهم الدراسي وتجاوز كل صعوبات أو مشكلات تعترضهم ومن أهم هذه المشكلات يمكن ذكر ما يلي بصورة موجزة وهي:

مشكلات التحصيل الدراسي:

يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

أ. مشكلة صعوبة الإختيار: سواء كان للمدرسة أو المعهد أو الكلية وهذا ناتج عن نقص المعلومات الخاصة بأنواع المدارس لدى الطالب التي سوف يوجه إليها بعد نهاية كل مرحلة تعليمية وهنا يأتي دور المرشد المدرسي في تزويد التلاميذ بكل ما يحتاجون إليه من معلومات حول مختلف المعاهد أو المدارس المستقبلة له.

ب. **مشكلة عدم الميل ونقص الإستعداد:** وهو يكون لدى الطالب اتجاه نوع من الدراسة ويأتي دور المرشد في اختبار قدرات الطالب وإستعداداته وميوله حتى يمكنه من الإختيار الصائب الملائم له ولإمكانياته.

ج. **مشكلة التأخر الدراسي:** وهنا ستوجب البحث في أسبابه الشخصية المتعلقة بالطالب والمتعلقة بمحيطه الإجتماعي وكذا المتعلقة بالعوامل المدرسية التي تشتمل على نوع التدريس والعلاقة بين الطالب والمعلم والطلاب فيما بينهم، وهنا يستوجب على المرشد المدرسي ان يتعاون مع جميع العاملين حتى يمكن الطالب من التكيف ومواصلة دراسته دون عوائق وصعوبات.

د. **مشكلة نقص الدافعية:** والبحث في أسبابها وفي مثل هذه الحالة يكون تدخل المرشد المدرسي عن طريق تشجيع الطالب ومساعدته في تسطير أهدافه المناسبة لقدراته بالتعاون مع الأسرة والمدرسة لمعالجة هذه المشكلة.

مشكلة ضعف التحصيل الدراسي: وهي ناتجة عن العادات الدراسية الخاطئة التي يتبعها بعض الطلاب بسبب جهله لكيفية الدراسة والمشكلات النفسية كالتوتر والقلق والخوف... الخ

هـ. **مشكلة المتفوقين:** حيث أنهم يتميزون بنسبة ذكاء مرتفعة وكذا مستوى تحصيلي دراسي مرتفع مقارنة مع الآخرين وهم بهذا يحتاجون إلى خدمات إرشاد تلبي احتياجاتهم وتشبع حاجتهم.

و. **مشكلات سلوكية:** نذكر أهمها وهي:

❖**العدوان:** سواء كان مباشر أو غير مباشر ويظهر دور المرشد هنا من خلال التعاون مع المدرسين ودعم الجوانب الايجابية في الطالب وتعليمه بشكل تدريجي كيف يوجه ردود أفعاله وذلك من خلال الحديث عما يزعجه ويثير عدوانيته.

❖**مشكلة قلق الإمتحان والخوف منه:** وهو ناتج عن الخوف من الفشل والرسوب ومن ردة فعل الأسرة وضعف الثقة بالنفس، الرغبة في التفوق على الآخرين وتظهر هذه المشكلة خاصة لدى طلاب الشهادات.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، يتضح أن الإرشاد يمثل دعامة أساسية في مساعدة الأفراد على فهم ذواتهم وتحقيق توازنهم النفسي والاجتماعي. ومن خلال أساليبه المتنوعة ودور المرشد الفعال، يسهم الإرشاد في بناء شخصية متكاملة قادرة على التكيف واتخاذ قرارات سليمة تعزز من جودة الحياة الفردية والمجتمعية.

الفصل الثالث: العملية الإرشادية

تمهيد:

العملية الإرشادية هي عملية تفاعلية بين المرشد والمسترشد يهدف مساعدة المسترشد على تحقيق أهدافه وحل المشاكل وتتضمن العملية الإرشادية مجموعة من المراحل والخطوات المرتبطة والمتسلسلة والتي تستهدف تحقيق الأهداف الإرشادية المرجوة.

تتضمن العملية الإرشادية عدة مراحل متسلسلة، بداء من التقييم والتشخيص والتخطيط أي تحديد الأهداف وإنتهاء بتنفيذ الخطط ومتابعة النتائج، وصولاَ إلى الأدوات والتقنيات المستخدمة فيها مع تسليط الضوء على دور المرشد والمسترشد في نجاحها.

1- تعريف العملية الإرشادية:

يقوم الإرشاد النفسي كفرع تطبيقي من فروع علم النفس على مجموعة من الأسس والمبادئ التي ترتبط بالسلوك البشري وعملية الإرشاد النفسي، والتي لابد أن يلم بها المرشد النفسي ويفهمها بدقة حتى تمكنه من فهم السلوك البشري والتنبئ ومن ثم السيطرة عليه.

إن المعرفة الدقيقة لهذه الأسس والمبادئ تسهل على المرشد سواء كان مبتداء أو خبيرا، فهم العملية الإرشادية وتقديم خدمتها ضمن برنامج وخطط عمل واضحة تقوم على أسس واضحة، وخلافا لذلك يكون عمل المشد النفسي عشوائيا ومتخبطا وبالتالي لا تأتي العملية الإرشادية أو العلاجية ثمارها. (اسماعيل صالح، 2013، ص13)

ويشير مفهوم العملية الإرشادية (Counseling Operation) إلى العملية الفنية التي تقوم على الأسس والمسلمات العلمية والنظرية للإرشاد النفسي وهي تتبع إجراءات أساسية تسير وفق خطوات محددة تتضمن الإعداد للعملية الإرشادية وتكوين العلاقة الإرشادية وتحديد الأهداف الإرشادية، وتحديد المشكلة، ووضع خطة علاجية تقوم على تعديل وتغيير السلوك، وتحقيق النمو وتغير الشخصية، واتخاذ القرارات وحل المشكلات، والتقييم النهائي للعملية وأخيرا الإنهاء والمتابعة. ومما يجدر ذكره إن هذه الخطوات قد تتداخل مع بعضها البعض في بعض حالات الإرشاد. ويعتبر الإرشاد الفردي أوج العملية الإرشادية ويعتبر أهم مسؤولية مباشرة في برامج التوجيه والإرشاد كما يعتبر نقطة الارتكاز الأنشطة أخرى في كل من

العملية الإرشادية وبرامج الإرشاد ويقصد بالإرشاد الفردي بأنه إرشاد مستر شد واحد وجها لوجه في كل مرة. وتعتمد فاعليته أساسا على العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والمسترشد. أي أنها علاقة مخططة بين الطرفين تتم في إطار الواقع وفي ضوء الأعراض وفي حدود الشخصية ومظاهر النمو لورانس برامر وايفيريت شوستروم (1997) وهناك وظائف رئيسية للإرشاد الفردي يمكن إجمالها بما يلي:

- تبادل المعلومات
- إثارة الدافعية لدى المسترشد
- تفسير المشكلات
- وضع خطط العمل المدرسية

ويستخدم هذا الأسلوب من الإرشاد مع الحالات التي يغلب عليها الطابع الشخصي والخاصة جدا، كما في حالات ذات طبيعة خاصة في مفهوم الذات الخاص، وحالات المشكلات والانحرافات الجنسية.... الخ.. والحالات التي لا يمكن تناولها بفعالية عن طريق الإرشاد الجماعي ويتم في هذا النوع من الإرشاد تطبيق إجراءات العملية الإرشادية والتي لا بد أن يفهمها المسترشد ابتداء من المقابلة الأولية وحتى عملية الإنهاء.

(نفس المرجع السابق، ص79، 80)

أيضا العملية الارشادية هي عملية تفاعلية بين المرشد والمسترشد بهدف مساعدة المسترشد على تحقيق أهدافه وحل مشكلاته. وتتضمن العملية الإرشادية مجموعة من المراحل والخطوات المترابطة والمتسلسلة والتي تستهدف تحقيق الأهداف الإرشادية المرجوة.

(أكاديمة الشرق الأوسط للتدريب والتطوير (2023) . عملية الإرشاد النفسي – العملية الإرشادية) : https://www.meatddwarat.com/2023/10/Counselling-process.html

2- مراحل العملية الإرشادية:

2-1- المرحلة الأولى: التأسيس والإعداد

وهي المرحلة الأولى من مراحل العمل الإرشادي التي تعتقد أن نجاح العملية الإرشادية يعتمد بدرجة كبيرة على قدرة ومهارة المرشد في القيام بعملياتها بشكل سليم

تبدأ مرحلة التأسيس والإعداد باستعداد المرشد نفسيا ومعلوماتها وفيزيقيا للدخول في العملية الإرشادية، ونقصد بالاستعداد النفسي خلو المرشد من العوامل النفسية التي قد تشتت انتباهه وتحول بينه وبين تقبل المسترشد. أما الاستعداد المعلوماتي فيتطلب تزويد المرشد ببعض المعلومات الأولية عن المسترشد وحالته (Mandell1986 & schram) والتي قد تفيده في عملية الإعداد. حيث يؤكد أن الاستعداد للمشكلة يتطلب من المرشد مراجعة ملفات سابقة وغيرها من الوثائق والسجلات الخاصة ستر شد. وأخيرا فإن الاستعداد الفيزيقي يستلزم إعداد مكان المقابلة وتهيئته والتخلق من كل ما يعوق أو يشتت انتباه المرشد والمسترشد.

وتتضمن مرحلة التأسيس والإعداد العمليات التالية:

- الترحيب بالمسترشد والسماح له بالجلوس.
- قيام المرشد بالتعريف بنفسه ودورة وما يمكن أن يقدمه للمسترشد من خدمات.
- إتاحة الفرصة للمسترشد للتعريف بنفسه وبيان سبب زيارته للمرشد.
- توضيح أهداف العملية الإرشادية وأساليبها بطريقة موجزة ومفهومة.
- توضيح القواعد المنظمة للعمل الإرشادي.
- توضيح دور المسترشد وإبراز أهمية هذا الدور في نجاح العمل الإرشادي.
- إتاحة الفرصة كاملة للمسترشد للسؤال عن الجوانب التي لم يفهمها سواء مما تقدم ذكره أم لا.

2-2- المرحلة الثانية: مرحلة بناء العلاقة

رف العلاقة المهنية بأنها التفاعل المهني أو التعامل المهني الذي ينشأ بين الأخصائي والفرد لتحقيق أهداف عملية المساعدة ويكون التفاعل فيها استجابة لاتجاهات العقلية والوجدانية عند كل من طرفي العلاقة ونحو موقف المساعدة.

والعلاقة الإرشادية تحددها مبادئ أساسية هي: الرعاية والاحترام والتقدير وعدم اصدار الأحكام وكرامة المسترشد والاهتمام به والحب والحنان.

وتتلخص أهم العوامل التي تسهم تكوين العلاقة المهنية في:

❖**التقبل:** ويقصد به إشعار المسترشد بالقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب وقبول مشكلته

❖**الفردية:** معاملة المسترشد كشخص له خصوصيته وظروفه المميزة له عن الآخرين

❖**التوجيه الذاتي:** إتاحة الفرصة للمسترشد الممارسة حريته كإنسان يملك حقه في تقرير المصير

❖**التعامل الوجداني المتزن:** الاستجابة الصادقة المشاعر المسترشد وتعاطف المرشد معها

❖**عدم الإدانة على أفعاله الغير مرغوبة:** بمعني عدم تحميله مسؤولية ذنب ما ومن خصائص العلاقة المهنية أنها ثلاثية المراحل وهي:

❖**البداية:** حيث تتميز بالاختبار والاستطلاع والاستكشاف والتي تظهر فيه مقاومة المسترشد في شكل سلوك وقائي أو دفاعي ولابد من معرفة المرشد في صور المقاومة المختلفة وأسباب التعامل معها بطريقة مهنية.

❖**الوسط:** التميز باستقرار العلاقة المهنية وخفة مشاعر الخوف والقلق ونمو الثقة بين المرشد والمسترشد.

❖**النهاية:** التميز بتناقص درجة التفاعل.

كما تواجه العلاقة المهنية بعض العقبات منها عقبات تتعلق بالمرشد وعقبات تتعلق بالمسترشد وعقبات تتعلق بالمؤسسة وكل هذه تؤثر على بناء العلاقة.

2-3- المرحلة الثالثة: تحديد المشكلة

تعد هذه المرحلة من العمليات الأساسية في عملية المساعدة حيث يقوم المرشد بسؤال المسترشد عن مشكلته. وتتطلب عملية تحديد المشكلة وصفا دقيقا وشرحا مفصلا الجوانب مختلفة في حياة المسترشد كما تتطلب الحصول على معلومات دقيقة على الأوضاع الصحيحة الاقتصادية والاجتماعية والحالة النفسية والعاطفية للمسترشد.

وهذا الأساس لابد من قيام المرشد باستخدام الملاحظة للتعرف على شخصية المسترشد من خلال مظهره وطريقة مشيته وتغيرات وجهه وحماسه أي ضرورة مراقبة وملاحظة المرشد للتغيرات الصادرة عن المسترشد وكذا ومدلولاتها وإن عملية تحديد المشكلة تتطلب من المرشد القيام بما يلي:

- ❖تحديد الأمور الرئيسية التي تشغل ذهن المسترشد.
- ❖تحديد أهم نقطة تشغل باله.
- ❖تحديد طبيعة المشكلة التي تواجه المسترشد هل جسمية أو دراسية أو عدم القدرة على الاختيار
- ❖البدء في تحليل العوامل والمتغيرات التي يمكن أن تسهم في التأثير وتحديد الصعوبات التي تواجه المسترشد.

2-4- المرحلة الرابعة: مرحلة تحديد الأهداف

عرفت على أنها إحدى العمليات المهنية التي تهدف إلى مساعدة المسترشد في توضيح وتحديد الأهداف التي يرغبون في تحقيقها في عملية التدخل، وتحديد الخطوات العملية التي ينبغي القيام بها من تحقيق الأهداف المقترحة وتجديد المدة الزمنية اللازمة لإنجاز كل خطوة، وإن هذه العملية لا يقوم بها المرشد وحده بل يقوم بعملية توجيه وتحديد الأهداف والعمل مع المسترشد على ذلك.

كما تؤكد على أن عملية اختيار وتحديد الأهداف تتضمن مجموعة من الأنشطة المتسلسلة والمترابطة تلخصها فيما يلي:

- تحديد الأهداف بكل دقة.
- تحديد درجة التغير المرغوب فيه من جانب المسترشد.
- مساعدة المسترشد الاختيار أهداف معينة الالتزام بالعمل على إنجازها.
- تحديد مدى واقعية الأهداف وإما ناقشة الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بهذه الأهداف.

2-5- المرحلة الخامسة: اختيار أساليب التدخل

بعد إنجاز عملية تحديد الأهداف يقوم المرشد باختيار وتحديد أساليب التدخل المناسبة لتعامل وانجاز الأهداف المقترحة هذه الأساليب متنوعة كإرشاد الفردي أو الجماعي أو التغذية الراجعة ولعب الأدوار والتمرين والتدريب وغيرها ولقد تم اقتراح مجموعتين من الأساليب التدخلية التي يستخدمها المرشد.

❖**الأساليب المعرفية العقلية:** التي تستلزم المعرفة كالمساعدة في الصعوبات التي تواجه المسترشد وتفسير وتوضيح السلوكات الصادرة عنه ونتائجها وتوضيح للمشاعر والانفعالات.

❖**الأساليب العملية أو الفعلية:** والتي تستلزم الفعل وهو نوع يرتبط مباشرة بعملية مساعدة المسترشد في حل مشكلته ومنها:

- حث المسترشد على التحدث والتعبير عن أرائه وأفكاره ومشاعره
- البحث عن الحقائق وليس المشاعر وذلك باستخدام علامات الاستفهام وهي: متي؟ – كيف؟ – أين؟
- إستخراج المشاعر الغير معبر عنها مثل: كيف كان شعورك عندما
- لماذا؟

2-6- المرحلة السادسة: التطبيق

وتهدف هذه المرحلة إلى تحقيق الأهداف المتفق عليه، ومرحلة التطبيق هي المرحلة التي يتم فيها تعليم المسترشد سلوكيات جديدة وإتخاذ القرارات وتحويل الخطط إلى أفعال وتشمل هذه المرحلة على ثلاث أهداف أساسية:

- مساعدة المسترشد للتعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية كما يعلمها.
- مناقشة المسترشد الصعوبات التي تواجهه ومحاولة العمل معه للتغلب عليها.
- توضيح وتأكيد حاجات المسترشد، وحقوقه ومطالبه.

2-7- المرحلة السابعة: إنهاء العمل الارشادي

هي من المراحل الهامة في العملية الارشادية ويصل المرشد إلى قرار بشأن إنحاء العمل مع المسترشد في الحاجات الآتية:

- تحقيق وإنجاز أهداف العملية الإرشادية
- طلب المسترشد القاء العمل الارشادي
- رفض المسترشد الاستمرار في العمل الارشادي (المقاومة)
- وصول المرشد الحدود عمله وقدرته مع المسترشد ورغبته إلى إحالته إلى جهة أخرى متخصصة حيث تقتضي ظروف المسترشد وحالته.

وتتضمن مرحلة الحناء العمل الإرشادي عادة ثلاث عمليات ارشادية:

- تقويم منجزات العملية الارشادية.
- التعامل مع المشاعر الايجابية كالشعور بالرضا والفخر والثقة.
- التعامل مع المشاعر السلبية كالمقاومة والإنكار والحروب إلى الماضي.
- المتابعة. (ابو عباة ونياري، 2000، ص، 69.110)

2- أهداف العملية الإرشادية

نذكر بعض الأهداف العامة للعملية الإرشادية:

❖**تحقيق الذات:** ويقصد به مساعدة المرشد للمسترشد على تحقيق ذاته بحيث ينظر إلى ذاته ويرضي عنها

❖**تحقيق التوافق:** يقصد به إشباع حاجات الفرد بما يتلاءم ومتطلبات البيئة ومن الحاجات الحاجات الشخصية الحاجات التربوية الحاجات المهنية. الحاجة (الإجتماعية) .

❖**تحقيق الصحة النفسية:** وهو هدف عام وشامل للتوجيه والإرشاد إذ يتحقق الصحة النفسية يمكن تحقيق الذات والتوافق الاجتماعي.

❖**تحسين العملية التربوية:** إذ تلعب برامج الإرشاد والتوجيه في المدرسة دورا هاما في تحقيق الأهداف التربوية. (عبد المنعم، 2003، 15-17)

❖**حل المشكلات:** مساعدة الطالب على تحظي مشكلاته بأسلوب سليم ومنظم يستطيع من خلاله أن يتعلم كيف يتغلب على مشكلات مستقبله من خلال تعميم التعليم في حل المشكلات إضافة لذلك يهدف الإرشاد التربوي إلى:

- تصنيف الطلبة وفق استعداداتهم وقدراتهم وميولهم النظرية.
- مساعدة الطلبة على اختيار نوع الدراسة الحالية والمستقبلية.
- جمع البيانات والمعلومات الكافية عن الطالب وتنظيمها وتحليلها.

(الأسدي، 2003، ص41)

أيضا هناك نوعان من الأهداف للإرشاد التربوي:

❖**النوع الأول:** يرتبط بالأهداف الخاصة بكل موقف إرشادي من أجل المساعدة في إيجاد الحلول المناسبة بالمشكلات والتغلب على الصعوبات التي تعترضه.

❖**النوع الثاني:** الأهداف العامة للإرشاد المدرسي باعتباره مطلب نهائيا وغايات رئيسية يسعى الإرشاد في المدرسة إلى تحقيقها وتم التأكيد عليها في معظم نظريات الإرشاد والمتمثلة فيما يلي:

- تسهيل التغير في سلوك الأفراد
- تحسين العلاقات الاجتماعية وقدرة الفرد على التغلب على المشكلات
- تعلم عمليات اتخاذ القرار
- تحسين الإمكانيات الإنسانية (corno Christopher 1991-168)

بينما أشار شميدات 2003 إلى الأهداف العامة للإرشاد المدرسي بكل من تحسين التخطيط التربوي وزيادة الفرص التعليمية وتقوية التحصيل الدراسي. إلا إنه يمكن حصر أهداف الإرشاد التربوي فيما يلي:

- تزويد الطلبة بعادات وطرق الاستذكار الجيد وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة المختلفة.
- تعديل سلوك الطلبة من ذوي حالات الغش والشغب وتقديم الخدمات الإرشادية لهم.
- التعرف على الطلبة المتأخرين دراسيا أو الذين يعانون من صعوبات في التعلم والبحث في أسبابها والعمل على علاجه.
- تعميم تحقيق الأهداف التربوية إلى مجالات أخرى بحيث يكون التلميذ قادرا على تطبيق المعارف والمهارات التي اكتسبها من الإرشاد في مجالات وعلاقات أخرى.
- تقديم الخدمات الإرشادية للطلبة المضطربين انفعاليا.
- التقليل من معدلات التسرب المدرسي والتعرف على أسبابها والعمل على علاجها.
- ربط أهداف الإرشاد ببعض مظاهر التعليم من أجل تحقيق الهدف الأساسي من عملية التعلم وهو النمو التربوي للتلميذ.
- توثيق علاقة الطالب بمدرسيه وبزملائه.
- توثيق أواصر التعاون بين البيت والمؤسسة التعليمية.
- تنمية الوعي البيئي لدى الطلبة والإسهام في حل المشكلات البيئية.
- مساعدة المدرسين على مواجهة المشكلات التي تحدث في الفصل الدراسي.

- مساعدة الطلبة على اجتياز اختبارات وخفض التوتر الذي قد يعتريهم قبل وأثناء أداء الاختبارات.
- مساعدة الطلب على اختيار نوع الدراسة والتخصص بما يتناسب وقدراته واستعداداته وميوله.
- التوافق مع البيئة المدرسية والمنهاج المدرسي بشكل عام.
- مشاركة الآخرين في خبرات التعلم وتنمية المهارات وخاصة الخبرات الإرشادية الجماعية منها، كما ينبغي أن يشارك أولياء الأمور والمدرسون في العملية الإرشادية كلما أمكن ذلك.
- الوقوف على أسباب انخفاض مستوى التحصيل والرسوب المتكرر لدى بعض الطلبة ومساعدتهم على التغلب عليها. (سهام أبو عطية، 2002، ص251-238)

4- خصائص العملية الإرشادية

- أنها عملية تتميز بالتفاعل والدينامية.
- أن أساس نجاحها يعتمد على التقبل والاحترام.
- أن هدفها هو اكتشاف جوانب القوة في المسترشد والاستفادة منها.
- أنها تراعي عادات ومعتقدات المجتمع الذي تتم فيه.

5- أنها علاقة تعاونية

وفيما يلي شرح لهذه الخصائص:

تتميز العملية الإرشادية بمجموعة من الخصائص التي توضح معالمها وتميزها عن غيرها من أساليب التدخل الأخرى وهي:

- إن الإرشاد عملية تتميز بالتفاعل والدينامية بين المرشد والمسترشد، يتحمل فيها كل منهما لدوره ومسؤوليته في إنجاز الأهداف وإحداث التغيير المنشود

- إن أساس نجاح العملية الإرشادية يعتمد بدرجة كبيرة على العلاقة الإرشادية التي أساسها التقبل والاحترام والتقدير وحق المسترشد في التعبير عن أفكاره ومشاعره ومراعاة ظروفه وإمكاناته الشخصية والبيئية.
- إن الهدف من العملية الإرشادية هو اكتشاف جوانب القوة في شخصية المسترشد وبيئته والاستفادة منها في إنجاز أهداف العملية الإرشادية وإحداث التغيير المطلوب..
- إن العملية الإرشادية عملية مهنية تتطلب شخصا مؤهلا يمتلك المعرفة بالسلوك الإنساني وأساليب التغيير والخبرة والمهارة التي تساعده في أداء عمله بصورة صحيحة.
- إن العملية الإرشادية تتم من خلال علاقة وجها لوجه نظرا لما تتيحه هذه العلاقة من فرص لكل من المرشد والمسترشد لفهم بعضهما بعضا ودراسة المشكلة بدقة والوقوف على كل منهما والاتفاق علىverbal behavior السلوك اللفظي والاتفاق على جميع عمليات الإرشاد ورسم الأهداف ومن ثم تحقيقها. nonverbal وغير اللفظي
- إن التدخل الإرشادي يعطي أهمية بالغة لقيم ومبادئ وعادات ومعتقدات المجتمع الذي يتم فيه، كما يراعي الثقافة الفرعية للمسترشد. (مرسي السيد، 2024، 235-236)

5- أساليب العملية الإرشادية

هناك مجموعة أساليب تشمل تكوين العلاقة الإرشادية:

- العقود: وهي توضح دور كل من المرشد والمسترشد أثناء العملية الإرشادية والنتائج المتوقعة خلال الجلسات الإرشادية.
- تحديد الفترة الزمنية للعملية الإرشادية واحترام الزمن.
- تحديد سلوك المسترشد أثناء الجلسة الإرشادية.
- تحديد دور العاملين في المركز الإرشادي. (أبو حماد، 2008، ص52)

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف العملية الإرشادية وهي تفاعل المنظم بين المرشد والمسترشد وتهدف إلى تقديم الدعم والمساعدة في حل المشكلات، ثم إلى المراحل التي يمر بها كل من المرشد والمسترشد، التهيئة والتعرف، تحديد المشكلة، تحديد الأهداف، استكشاف الحلول، إتخاذ القرار وتنفيذ وتطبيق والمتابعة والتقييم، تبعاً إلى أهداف العملية الإرشادية التي تقوم على تعزيز فهم الفرد لذاته، وتحسين مهارات إتخاذ القرارات، وتتميز العملية الإرشادية بعدة خصائص، أبرزها التفاعل المبني على الثقة بين المرشد والمسترشد والسرية والإحترام، ثم إستكمالاً إلى أساليب تكوين العملية الإرشادية.

الفصل الرابع: المرشد

تمهيد:

يمكن أن ننظر للأرشاد على أنه موقف تفاعلي بين المرشد المتخصص يمكنه أن يتعرف على القضايا والمشكلات التي يعرضها المسترشد (الطرف الثاني من التفاعل) ويعمل على حلها، ونقول أن الشخص الذي يقدم المساعدة في موقف الإرشاد هو المرشد وينبغي أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص والصفات الشخصية اللازمة التي تساعده في عمله كذالك مجموعة من المعايير الأخلاقية والمهارات التي يبنى عليها هذا العمل.

1-تعريف المرشد:

هو شخص متخصص مهني متفرغ يعمل على إكتشاف وفهم واستخدام قدراته وإمكاناته بالتعاون مع الأطراف الداعمة والمساندة المدير المعلم المدرسة الأهل المجتمع المحلي ليقابل إحتياجات الطلبة الإرشادية ويسعى لتحقيقها. (غنايم، 2018، ص15)

ايضاً المرشد هو الشخص الذي يقدم المساعدة في الموقف الإرشادي وتعددت الأماكن التي يعمل بها المرشد ويقدم مساعدته لمن ينتسب إليها، فهو يعمل في المؤسسات التعليمية وإرشاد العائلات والأزواج في مؤسسات الخدمات الاجتماعية ويقدم المساعدة للمرضى ويقدم خدماته لكل من يطلب المساعدة. وعمل المرشد مع كافة القطاعات يتطلب توافر مواصفات ومهارات محددة تجعله قادرا على المساعدة. (أبو سعد، الغرير، 2009، ص22)

أما الرابطة الأمريكية للمرشدين فتعرف المرشد في المؤسسة التعليمية على انه المهني الذي يقع عليه عبء مساعدة كل الطلبة ومقابلة احتياجات نموهم وما يصادفونه من مشاكل. (رمضان القذافي، ص 19)

أما "كاركوف فيعرفه على انه شخص يمتلك المعرفة والتدريب على مساعدة الأفراد في تحقيق توافقهم النفسي ويتميز بالقدرة على كشف الذات والتلقائية والسرية والدقة والانفتاح والمرونة والالتزام بالعلمية والموضوعية. (سعيد جاسم الأسدي وآخرون، ص26)

2- المهام الأساسية للمرشد التربوي:

- القيام بعملية الإرشاد النفسي الفردي والجماعي للطلاب.
- القيام بعمليات الإرشاد الوقائي... محاضرات.... ندوات.
- يلعب دورا مهما في تخطيط برامج الإرشاد وتوجيهها.
- يساعد الطلاب على فهم أنفسهم وميولهم وإمكانياتهم.
- يقوم بمتابعة المسترشدين والوقوف على تحسنهم.
- يشرف على تعبئة السجلات الشاملة وتنظيمها والاحتفاظ بها في مكان سري.
- يساعد على تشخيص وعلاج بعض الاضطرابات النفسية ضمن فريق علاجي.
- إحالة المسترشدين الذين لم يتمكن من التعامل مع حالاتهم إلى الجهات المختصة.
- تقديم خدمات المعلومات التي توضح للطلاب الفرص التعليمية المتاحة لهم.
- الإهتمام بشكل رئيسي بحالات التأخر الدراسي المتكرر.
- تقديم الخدمات الإرشادية الإنمائية كالتعامل مع المتفوقين، الموهوبين.
- تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخططه وبرامجه وخدماته لضمان قيام كل عضو بمسؤولياته في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد على أفضل وجه.
- تشكيل لجان التوجيه والإرشاد وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك ومتابعة تنفيذ توصياتها وتقويم نتائجها.
- تنمية السمات الإيجابية وتعزيزها لدى الطالب في ضوء مبادئ الدين الإسلامي الحنيف
- إستثمار الفرص جميعها في تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل المهني لدى الطلاب وفقاً لأهداف التوجيه والإرشاد المهني في ضوء حاجة التنمية في المجتمع.
- مساعدة الطالب المستجد على التكيف مع البيئة المدرسية وتكوين اتجاهات إيجابية نحو المدرسة.

- العمل على اكتشاف الإعاقات المختلفة والحالات الخاصة في وقت مبكر لاتخاذ الإجراءات الملائمة.
- توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة وتعزيزها واستثمار القنوات المتاحة جميعها بما يحقق رسالة المدرسة على خير وجه في رعاية الطالب من مختلف الجوانب.
- التعرف على حاجات الطلبة ومطالب نموهم في ضوء خصائص النمو لديهم على تلبيتها.
- التعرف على أحوال الطلاب الصحية والنفسية والاجتماعية والتحصيلية قبل بدء العام الدراسي، وتحديد من يحتمل أنهم بحاجة إلى خدمات وقائية فردية أو جماعية، ولاسيما الطلاب المستجدين في كل مرحلة من المراحل الثلاث.
- بناء علاقات مهنية مثمرة مع أعضاء هيئة التدريس جميعهم ومع الطلاب وأولياء أمورهم مبنية على الثقة والكفاءة في العمل والاحترام المتبادل بما يحقق الهدف من العمل الإرشادي.
- إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها عمل المرشد الميداني، أو بالتعاون مع زملائه المشرفين في قسم التوجيه والإرشاد، أو المرشدين في المدارس الأخرى.
- إعداد التقرير الختامي للإنجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد التربوي البرامج التوجيه والإرشاد متضمناً التقويم والمرئيات حول الخدمات المقدمة.

(أبو أسعد، 2008، ص16)

3- نموذج عن دور المرشد التربوي أثناء الأزمات:

قد تتعرض مؤسساتنا التعليمية الى أزمات منها ما يتعلق بالجانب التربوي كالتغيب الكبير الأعداد من الطلبة، أو الإضراب عن الدوام الرسمي. أو صراعات الطلبة فيما بينهم أو بينهم وبين الادارة والهيئة التدريسية، أو فيما يتعلق بالجانب السلوكي والإنفعالي كإنتشار حالات السرقة والإعتداءات على ممتلكات المدرسة، أو انتشار ظواهر سلوكية سلبية بعيدة عن أنظمة المجتمع المدرسي وقيمه أما بالنسبة للعوامل الخارجية والتي تؤثر تأثيرا مباشرا

على المدرسة من الداخل كالكوارث الطبيعية من أعاصير وفيضانات وزلازل أو حرائق أو عمليات مسلحة. ومن هنا يجب أن يلعب المرشد التربوي دورا فعالا قبل حدوث الأزمات أو أثنائها من خلال إستخدام الأسلوب العلمي لمواجهة الازمة.

وفيما يلي أبرز الخطوات التي يجب إتباعها من المرشد في هذا المجال:

- تدريب الطلبة على الإجراءات الوقائية التي يجب إتباعها عند حدوث الأزمات من خلال محاضرات الإرشاد الجمعي.
- توجيه الطلبة باتباع التعليمات الصادرة اليهم من المسؤولين في المدرسة عند حدوث الأزمات.
- تشكيل فرق عمل متكونة من الإدارة والعاملين ومجاميع من الطلبة للتصدي ومواجهة الازمة.
- وضع الخطط المناسبة لدحر الأزمة وكذلك إعداد الخطط البديلة
- تحديد مجموعة الإجراءات الواجب إتخاذها لحماية ما يحيط مجال الأزمة لتقليل الخسائر ووقف التدهور.
- تحديد نوع المساعدات المطلوبة من جهات يمكن الإستعانة بها وطلبها عند حدوث الأزمة كاجهزة الدفاع المدني والأجهزة الأمنية.
- تنظيم عمليات الإتصال داخل مجال الأزمة نفسها من الداخل وكذلك مع الجهات الخارجية.
- إستخدام أنظمة وقائية ومناعة ضد أي نوع من الأزمات المشابهة.

(دادود سلمان وآخرون، 2008، ص61-62)

4- أخلاقيات المرشد التربوي:

أولاً: المبادئ العامة:

- أن يتحلى المرشد التربوي بالأخلاق الفاضلة قولاً وعملاً، وأن يكون قدوة حسنة في الصبر والأمانة وتحمل المسؤولية دون ملل أو كلل أو يأس.
- أن يتحلى المرشد بالمرونة في التعامل مع حالات الطلاب، وعدم التقيد بأساليب محددة في فهم مطالبهم وحاجاتهم الإرشادية، فالمرونة المطلوبة هي الوسيلة التي يمكن للمرشد أن يتقبل بها ويسمع أصوات الطلاب واحتياجاتهم ومطالبهم، فهو الشخص الوحيد في المدرسة الذي يجب أن يتقبل ذلك مهما كان الطالب سيئاً أو مخطئاً، وهذا لا يعني أن نوافق على السوء أو الخطأ، ولكن أن تكون لدينا المرونة الكافية لاستيعاب الموقف واحتوائه، حتى يمكن لنا التعرف على جوانب كثيرة من مطالبهم واحتياجاتهم لنتمكن من مساعدتهم بالحصول عليها بطريقة صحيحة بعيداً عن الخطأ.
- أن يتجنب المرشد إقامة علاقات شخصية مع الطالب، وأن تكون العلاقة مهنية، لأن المرشد التربوي أقرب شخص لأنفس الطلاب، لذلك قد تنشأ علاقة شخصية، ونظراً لطبيعة عمل المرشد وطبيعة بعض.
- عدم إستخدام أجهزة التسجيل سواء كان عن طريق الكاسيت أو الفيديو أو أي أجهزة أخرى إلا بإذن مسبق من الطالب وبموافقته.
- عدم تكليف أحد من الزملاء غير المرشدين في المدرسة بالقيام بمسؤولياته الإرشادية نيابة عنه.
- عدم إستفزاز الطالب للكشف عن مشكلته مما يضعف الثقة بينهما.
- عدم تدخل المرشد في ديانة المسترشد غير المسلم وإحترام جميع الديانات.

ثانيا: السرية:

وتشتمل السرية على تقيد المرشد التربوي بالآتي:

- يلتزم بالأمانة على ما يقدم له أو يطلع عليه من أسرار خاصة بالطالب وبياناته الشخصية ومسؤولية تأمينها ضد إطلاع الغير عليها، وبطريقة تصون سريتها.
- يلتزم عدم نشر المعلومات الخاصة بالحالات التي يقوم بدراستها ومتابعتها.
- عدم الإفصاح عن نتائج دراسة حالة الطالب والاكتفاء بإعطاء توصيات لمن يهمه أمر الطالب، للتعامل مع حالته.

ثالثاً: الخبرة:

تعتبر الخبرة الجانب الأدائي في عملية الإرشاد، لذا يحتاج المرشد إلى مجموعة من المهارات، وفي مقدمتها مهارة تكوين العلاقة الإرشادية التي تشتمل على مهارات الملاحظة والإصغاء والتعبير، وتكوين الألفة مع المسترشد وتوفير البيئة الإرشادية الآمنة، ثم مهارات دراسة المشكلة وتشخيصها وإعداد الأهداف وإختيار طريقة الإرشاد ثم تقويم العملية الإرشادية، وأخيراً إنهاء العلاقة الإرشادية، والمرشد الواعي الملتزم بقواعد مهنة الإرشاد لا يدعي أن لديه الخبرة والمهارة الكافية، بل يسعى بكل الوسائل لتطوير مهاراته وقدراته تحت إشراف متخصصين.

رابعاً: رعاية مصلحة المسترشد:

بما أن المسترشد هو شخص لديه مشكلة ويحاول أن يجد المساعدة من المرشد بشأنها، فعلى المرشد أن يساعده على الوصول إلى بر الأمان، وأن يبذل المرشد كل ما في وسعه لمساعدته على النمو والنجاح وتجاوز المشكلات وتصحيح الأخطاء الإدراكية والسلوكية وتحسين مشاعره وتبني القيم الإيجابية، وهو في جانب موقفه الإرشادي عليه أن يدافع عن مصالح المسترشد ويمنع أي أذى قد يلحق به، وأن يراعي عند إعداده للتقارير ما أؤتمن عليه من قبل المسترشد.

خامساً: كرامة المهنة:

بما أن العمل الإرشادي مهنة يشتغل بها العديد من الأفراد المتخصصين الذين يقفون في إطار علاقة تربطهم بشكل مهني، خاصة مع مسترشديهم لذا يتطلب من المرشدين أن يتجنبوا كل ما من شأنه الإساءة إلى المهنة وسمعتها، وعلى المرشد أن ينأى بنفسه عن القيام بأي عمل من شأنه الإضرار بسمعة المهنة مثل ادعاء مهارات ليست لديه أو الإعلان عن ممارسته لطريق يعلم أنها غير. (خضرة، 2013، ص179.183)

خلاصة الفصل:

وفي خلاصة هذا الفصل، الذي يتحدث عن المرشد مهامه ودوره في تقديم الدعم النفسي وتوجيه المسترشد في تنظيم الأنشطة التي تساعده في تطوير قدراته وإمكانته، كما تناولنا في هذا الفصل نموذج لدور المرشد على أنه يتجسد في مواقف عملية وإتخاذ القرارات المهمة، وأيضاً تضمن هذا الفصل أخلاقيات المرشد، التي تركز على أهمية السرية وكرامة المهنة والخدمة وأيضاً إحترام الخصوصيات لضمان علاقة إرشادية جيدة.

الجانب الميداني

الفصل الخامس: دليل المنهجي لتشخيص والتقويم في العملية الإرشادية:

تمهيد:

يعد الفصل الخامس من الفصول الأهم لأنه تناول عناصر مهمة وأساسية في العمل الإرشادي، وهي التشخيص والتقويم في العملية الإرشادية بإعتبرهم تساعد في فهم المسترشد والتعرف على المشكلات التي تواجهه في حياته بطريقة سليمة وصحيحة، ومنها بناء خطة من خلال جمع معلومات المسترشد من بيئته الواقعية لتكون هذه الخطة فعالة، بداية توضيح بمفهوم العملية الإرشادية باعتبارها تهدف إلى المساعدة للمسترشد لتحقيق التوافق النفسي والإجتماعي، بعدها ننتقل إلى مفهوم مفصل لتشخيص والتقويم من حيث الأهداف والأهمية والطرق والأدوات التي يعتمد عليها المرشد وطرق توظيفها في العمل الإرشادي، وفي الاخير تطرقنا إلى التعرف على الحدود الفاصلة بين عمليتي التشخيص والتقييم بما أنها يتم الخلط بينهم رغم إختلاف الأهداف ودورهما في العملية الإرشادية.

1- منهج الدراسة:

قيمة البحث ونتائجه ترتبط ارتباطا وثيقا بالاختيار السليم والصحيح للمنهج الأنسب الذي يتبعه الباحث، والأدوات العلمية والتقنيات التي يستخدمها وسيتم تقديم عرض مفصل لهذه الخطوات والإجراءات.

إن أي مسعى علمى يهدف إلى رفع الغموض الذي يكتنف ذهن الباحث حول موضوع معين لا ينطلق من فراغ، بل لابد من إتباع منهج علمي دقيق لتحقيق تلك الغاية.

ذلك المنهج الذي يعرف بأنه عبارة عن طريقة خطوات متبعة ليسير وفقها الباحث في البحث للكشف عن الحقائق.

ويعرفه (angers 1997) بأنه مجموعة الإجراءات المحددة والمعتمدة من أجل الوصول إلى حلول، فعليه اختيار المنهج تعتبر خطوة أساسية في البحث لأن موضوعية ومصداقية نتائج الدراسة تتوقف عليها.

يعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، الذي يرصد ظاهرة البحث كما توجد في الواقع الراهن، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة.

المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح كما يقول محمد شفيق يوصف المشكلة المراد دراستها كما هي في الواقع وتحليلها ومحاولة إعطائها تفسيرا علميا ومنطقيا.

(بالطاهر، 2019، ص29)

2- تقديم الدليل:

يعد هذا الدليل مرجعا أساسيا لتزويد المرشدين المبتدئين بالممارسات الفعالة في مجال الإرشاد، حيث يساعد هذا الدليل المرشدين من الإندماج في بيئة عمله بمرونة وكفأة ومهارات عالية.

ويحتوي هذا الدليل على العديد من التوجيهات العملية والإرشادات المهنية والمنهجيات الحديثة التي تساعد المرشد على تطوير أدائه ومهاراته، إضافة إلى إجراءات وتقنيات حديثة تساهم في كيفية سير العملية الإرشادية. ولقد تم إعداد هذا الدليل ليكون مرجعا يمكن المرشد من أداء دوره بكفاءة ويسهل مهامه اليومية ويدعمهم بالخبرة. من خلال توفير مجموعة من الوسائل التي تساعده على توجيه المسترشدين، وتعزيز قدراتهم على إتخاذ قراراتهم.

3- أهداف الدليل:

يهدف إعداد الدليل المنهجي إلى مساعدة المرشد المبتدئ في مجال التشخيص والتقويم بإعتبارهم حجر الأساس في العملية الإرشادية.

وتمثل أهداف الدليل في مايلي:

- مساعدة المرشد في التعرف على أدوات التشخيص المتنوعة مثل (الملاحظة، المقابلة دراسة الحالة، الإختبارات) وكيفية إستخدامها بفاعلية.
- توعيته على مراعاة الجوانب الأخلاقية والمهنية وكيفية التعامل مع بيانات المسترشد وسيرتها.

- تنمية قدرات التواصل والإنصات الفعال أثناء العملية الإرشادية.

4- أهمية الدليل:

يعد الدليل أداة أساسية للمرشد المبتدئ حيث يساعده على توفير إطار علمي منظم في تشخيص المشكلات التي تواجهه، يعزز كفاءة المرشد لتقديم عملية إرشادية ناجحة.

تتمثل أهمية الدليل فيما يلي:

- تحسين مهارة وكفاءة المرشد في عملية التشخيص.
- يقدم أدوات لتسهيل العملية في جمع المعلومات (استمارة، ملاحظة) .
- مساعدة المرشد على بناء علاقة إرشادية ناجحة.

5- محتوى الدليل:

5-1- العملية الإرشادية

5-1-1- تعريف العملية الإرشاديةCounseling Process :

يقصد إصطلاحاً بعملية Process أن يكون هناك تتابع معروف من الأحداث التي تقع عبر الزمن، وعادة فإن العملية تشتمل على مراحل متتابعة.

وعلى سبيل المثال فإن عملية النمو التي يمر بها الفرد من مولده إلى وفاته تشتمل على مراحل متتابعة يمكن وصف كل مرحلة منها على حدة.

وهكذا يمكن القول بأن عملية الإرشاد (أو العلاج) هي تلك الخطوات أو المراحل المتتابعة التي يعمل فيها المرشد مع المسترشد ابتداء من إحالة المسترشد إليه حتى إقفال الحالة والتحقق من الوصول إلى أهداف الإرشاد (الشناوي، 1996، ص18)

كما نلخص مما تقدم من تعاريف بأن العملية الإرشادية تتميز بمجموعة من الخصائص التي توضح معالمها وتميزها عن غيرها من أساليب التدخل وهي:

أن أساس نجاح العملية الإرشادية يعتمد بدرجة كبيرة على العلاقة الإرشادية التي أساسها التقبل والاحترام والتقدير وحق المسترشد في التعبير عن أفكاره ومشاعره ومراعاة ظروفه وقدراته وإمكاناته الشخصية والبيئية.

- أنَّ العملية الإرشادية عملية مهنية تتطلب شخصا مؤهلا يمتلك المعرفة بالسلوك الإنساني وأساليب التغيير والخبرة والمهارة التي تساعده في أداء عمله بصورة صحيحة.
- أن العملية الإرشادية تتم من خلال علاقة الوجه للوجه؛ نظرا لما تتيحه هذه العلاقة من فرص لكل من المرشد والمسترشد لفهم بعضهما بعضا ودراسة المشكلة بدقة والوقوف على السلوك اللفظي وغير اللفظي لكل منهما والإتفاق على جميع عمليات الإرشاد ورسم الأهداف ومن ثم تحقيقها.

أنَّ العملية الإرشادية عملية مهنية تتطلب شخصا مؤهلا يمتلك المعرفة بالسلوك الإنساني وأساليب التغيير والخبرة والمهارة التي تساعده في أداء عمله بصورة صحيحة.

(نيازي، بن طاش، 2001، ص 41-42)

ومن خلال التعريف السابقه نستنتج أن العملية الإرشادية هي عمليه تفاعليه منظمة بين المرشد والمسترشد وفق خطوات متتالية تهدف لمساعدة الفرد على فهم ذاتي وإتخاذ قراراته المناسبة.

5-1-2-أهمية العملية الإرشادية:

يصف العصر الذي نعيش فيه بأنه عصر القلق فالإنسان في هذا العصر قد اتسعت حاجاته وإزدادت أعباؤه الحياتية فهو بحاجة للتعليم والعلاج والتزاوج والعمل والاستقرار... الخ والإنسان في كافة مراحل حياته ونموه وسواء كان طفلا أو مراهق أو راشد أو رجلا أو إمراءة فهو بحاجة لمن يقدم له الإرشاد والدعم والمعاملة الحسنة وتهدف أهمية العملية الإرشادية إلى ما يلي:

- تساعد الأفراد على فهم أنفسهم وقدراتهم وميولهم بوضوح، مما يعزز وعيهم الذاتي.
- تساهم في تحسين الصحة النفسية والتوافق الشخصي والإجتماعي والمهني.
- تمكن الفرد من مواجهة المشكلات وإيجاد حلول فعالة باستخدام استراتيجيات علمية.
- تدعم إتخاذ قرارات واقعية وصحيحة بناء على معرفة دقيقة بالذات والبيئة.
- تسهم في تعديل الإتجاهات السلبية وتنمية السلوك الإيجابي.

- تعزز مهارات التكيف مع مواقف الحياة المختلفة، خاصة في ظل التغيرات السريعة.
- تساعد في بناء علاقات اجتماعية صحية قائمة على الفهم والتقدير المتبادل.
- تدعم النمو النفسي السليم وتحقيق الذات وتطوير الشخصية.
- تساهم في تقليل مظاهر القلق التوتر الإضطراب النفسي والإكتئاب.
- تزود الأفراد بالمهارات الاجتماعية ومهارات التواصل الفعال.

(زهران، 2003، ص18.20)

5-1-3- الإتجاهات النظرية في العملية الإرشادية:

نموذج روجرز في العملية الإرشادية:

أكد روجرز في عمله الإرشادي منذ البداية على مواقف وصفات المرشد الشخصية وجودة العلاقة الإرشادية وإمكانيات المسترشد كمحددات مهمة لتقديم الإرشاد ووضع الأمور الأخرى كمعرفة النظرية والتكتيكات الإرشادية في المرتبة الثانية من حيث الأهمية. وتهدف العملية الإرشادية في النموذج الإنساني إلى تحقيق ما يلي:

- إحداث درجة عالية من الاستقلالية والتكامل داخل الفرد، بمعنى زيادة قدرته على تقرير مصيره وإتخاذ قرارته بنفسه...
- توفير مناخ إيجابي آمن يساعد المسترشد على كشف ذاته وخلع الأقنعة التي تحول دون إيصاله مع ذاته.
- تشجيع المسترشد على إكتساب الخصائص التي تؤدي إلى تحقيق الذات مثل الإنفتاح على الخبرات، والثقة بالنفس وتطوير مركزاً داخليا للضبط والتقييم الذاتي، وبالتالي زيادة قدرة الفرد على التخلي أو الاعتماد على الدعم والتأثير في ضبط تصرفاته...

5-1-4- مراحل إعداد العملية الإرشادية:

* مرحلة الإستكشاف الأولى: تعد هذه المرحلة التعارف وتكوين الألفة وبناء علاقة إرشادية، التي تعتمد على تقبل المسترشد وإحترامه مما يساعد في بناء علاقة إرشادية. أن يكون المرشد مألوف لدى المسترشد ويكون قد شكل إتجاها إيجابيا نحو الإرشاد. وأن يعرف المرشد المسترشد على طبيعة عمله. وهدف من العملية الإرشادية.

* مرحلة التشخيص: وفي هذه المرحلة يتم التعرف على العوامل المرتبطة بالمشكلة ومساعدة المسترشد لكي يصبح واعيا بها ويصبح أكثر وعياً بالذات تحو نفسه ونحو الآخرين ومعلومات عن الأهداف الشخصية التي يسعى المسترشد لتحقيقها.

* مرحلة إتخاذ الإجراءات اللازمة: وهذه المرحلة الثالثة من مراحل العملية الإرشادية حيث يوجد هناك أطراف كثيرة في إجراء تغير على سلوك المسترشد أما عن طريق المدرسة السلوكية أو المعرفية ولكن في بعض الأحيان تكون أسباب المشكلة تقع خارج قدرة المرشد كالظروف الإقتصادية أو الإجتماعية الصعبة أو الشجار بين الأبوين وفي حالات كهذه يعمل المرشد على تدريب المسترشد على التكيف مع المشكلة والتعامل معها ضمن الإمكانات المتاحة. (أبو حمادة، 2008، ص13)

5-1-5- خطوات العملية الإرشادية:

أ-**خطوات تحديد المشكلة:** يتبع المرشد الخطوات التالية لتحديد المشكلة بدقة

1. تحديد السياق الذي تحدث فيه المشكلة: ويتضمن ذلك تحديد الافكار والانفعالات والمظاهر السلوكية التي تحدث اثناء المشكلة عن طريق طرح اسئلة كالآتي:

- هل يمكنك وصف الافكار التي تدور في ذهنك عند حدوث المشكلة؟ (تحديد الافكار)
- اين ومتى يحدث لك هذا؟ هل تعي أي حوادث تظهر وقت حدوث المشكلة؟ صف بعض المواقف الجديدة التي ظهرت في هذه المشكلة؟ (تحديد السياق)
- ماذا تشعر عندما تحدث هذه المشكلة؟ (تحديد الانفعالات) .

2. تحديد السوابق واللواحق: يقصد بالسوابق واللواحق الحوادث الداخلية (الافكار والمشاعر)، والاحداث الخارجية التي تعمل على زيادة أو تخفيف المشكلة أو الإبقاء عليها مؤقتا؛ فالسوابق هي تلك الحوادث الداخلية والخارجية التي تظهر قبل المشكلة مباشرة وتساعد على إستعجالها، في حين ان اللواحق هي الحوادث التي تحدث بعد السلوك المشكل وتؤثر على زيادته أو نقصانه.

ويمكن تحديد السوابق واللواحق للمشكلة بطرح اسئلة كلاتي:

- بماذا تشعر قبل حصول المشكلة؟ (تحديد سوابق إنفعالية) .
- ما هي الامور التي تحصل ويبدو انها تؤدي إلى حصول ذلك؟ (تحديد سوابق خارجية)
- بماذا تفكر قبل حصول المشكلة؟ (تحديد سوابق معرفية) .
- ماذا تفعل عادة قبل حدوث ذلك؟ (تحديد سوابق سلوكية) .

3. تحديد المكاسب الثانوية للسلوك والمشكلة لا بد من معرفة المكاسب الثانوية التي يحصلها المسترشد من استمرار المشكلة؛ لأن الخطة العلاجية تهدد عادة هذه المكاسب وتجعل المسترشد يقاوم الإرشاد وتتمثل المكاسب الثانوية عادة بكسب إهتمام الآخرين أو الإشباع الفوري للحاجات، أو تجنب المسؤولية أو كسب المال في بعض المشكلات. ويمكن استخدام الاسئلة التالية من اجل تحديد المكاسب الثانوية للمسترشد:

- ما الذي يحدث بعد المشكلة وتريد اطالته أو بقاءه؟
- ما هي ردود فعل الآخرين عندما تفعل ذلك؟

4. تحديد الحلول والإستراتيجيات السابقة المستخدمة وهي خطوة ضرورية تجنب المرشد تقديم حلول أو استراتيجيات مجربة اثبتت فشلها وعدم فاعليتها، والتي قد تخلق مشاكل جديدة ويمكن تحديد الحلول السابقة عن طريق طرح اسئلة كالآتي:

- كيف تعاملت مع هذه المشكلة من قبل؟
- ماذا كانت النتيجة؟
- ما الذي جعلها تنجح؟ أو لا تنجح؟

5. تحديد وعي المسترشد بالمشكلة يعني ذلك تحديد أو ادراك المسترشد لمشكلته ووقوفه نحو طبيعتها وأسبابها، ويساعد معرفة ذلك المرشد على تجنب استخدام استراتيجية قد يقاومها المسترشد ويمكن تحديد ادراك المسترشد عن طريق طرح

واحد أو أكثر من الاسئلة التالية:

- صف لي المشكلة بكلمة واحدة؟
- ماذا تعني لك هذه المشكلة؟
- كيف تفسر هذه المشكلة؟

6. تحديد شدة وزمن ودرجة تكرار المشكلة يمكن تحديد هذه المعايير من خلال طرح اسئلة مثل:

- هل القلق الذي تعاني منه كثير ام قليل؟ (تحديد الشدة) .

هل يحدث لك ذلك كل الوقت ام في جزء من الوقت؟ (تحديد المدة) .

كم مرة يحدث ذلك؟ (تحديد درجة التكرار) .

ب- مرحلة تحديد الاهداف الإرشادية:

يلي مرحلة بناء العلاقة الإرشادية تحديد الاهداف الإرشادية: (Goal) Limitation وهي خطوة رئيسية في العملية الإرشادية تتضمن تحديد الاهداف العامة للعملية الإرشادية، مثل تحقيق الذات وفهمها وذلك بتحقيق قدرات واستعدادات المسترشد، وتحقيق عملية الإستبصار، ومساعدته على إخراج المكبوتات وكذلك تحديد الاهداف المبدئية القابلة للتعديل مثل ضمان تعاون المسترشد في العلاج، والإلتزام بتقديم المعلومات الضرورية. وتشتمل هذه الخطوة علاوة على ذلك تحديد الاهداف الخاصة والتي تتحدد عن طريق الاجابة عن السؤال (لماذا جاء المسترشد؟ وماذا يريد؟) . ومن أهم الأهداف الخاصة التي يسعى المرشد إلى تحقيقها هو حل مشكلة المسترشد الراهنة، وذلك من خلال علاقة ارشادية ناجحة ولابد للمرشد ان يعرف الهدف بدقة ووضوح ويتعرف كل من المرشد والمسترشد على مسؤوليته ازاءه. وقد يكون للمسترشد أهداف خاصة أخرى يجب تحديدها ومعرفتها منذ البداية. ولا بد

أن يتجنب المرشد الخلط بين أهداف الإرشاد النفسي العامة، وبين أهداف عملية الإرشاد الخاصة بكل مسترشد على حدة. وهناك خطوات رئيسية يتبعها المرشد في عملية تحديد الأهداف الإرشادية أهمها:

– تحديد السلوكيات والإجراءات التي على المسترشد أن يفهمها بالتفصيل كنتيجة للعملية الإرشادية.

– تحديد الظروف التي سيحدث بها السلوك المرغوب (اين ومتى ومع من سيظهر هذا السلوك؟) .

– تحديد مستوى الهدف النهائي بناءً على مستوى المشكلة الحالي.

– جدولة اهداف فرعية صغيرة تقود إلى الهدف النهائي.

– تحديد العوائق التي يمكن أن تعيق تحقيق الهدف، سواء اكان سلوكاً ظاهراً أو داخلي (أفكار ومشاعر) .

– تحديد المصادر الشخصية لدى المسترشد والمهارات التكيفية المتوفرة لديه مثل مهارة حل المشكلات أو مهارة الحديث الذاتي أو مهارة الضبط الذات، وكذلك تحديد نقاط القوة لديه والتأكيد عليها حيث يفيد ذلك في تخطيط الإستراتيجية المناسبة.

– تحديد مدى استعداد المسترشد لتحقيق الهدف أو الاهداف الإرشادية.

ج – تحديد مستقبل المشكلة (Prognosis) :

وهو جزء رئيسي من العملية الإرشادية يتناول فيه المرشد تحديد مستقبل المشكلة أو الاضطراب الذي يشكو منه المسترشد، وذلك في ضوء الفحص الذي يتناول ماضي وحاضر المسترشد والمشكلة أي التنبؤ بمستقبل حالة المسترشد ومدى النجاح المحتمل وتهدف هذه الخطوة إلى توجيه عملية الإرشاد في ضوء المستقبل المتوقع وتحديد أنسب الطرق الإرشادية، وتحديد حد مرن للنجاح. ويكون مستقبل الحالة مبشر إذا كانت المشكلة حادة ومفاجئة وحديثة، وعرفت الأسباب المهيئة بدقة وعرف سبب مرسب محدد، وكذلك إذا كانت المكاسب الأولية والثانوية للمشكلة قليلة، وكان تشخيص المشكلة دقيقاً. وهناك عوامل تساعد

على التنبؤ الإيجابي بمستقبل الحالة لها علاقة بشخصية المسترشد مثل: الذكاء والبصيرة ووجود تاريخ من التوافق العام في مجالات الحياة، وإذا كانت بيئته الاجتماعية والأسرية بعد العملية الإرشادية أفضل.

د- إختيار الاستراتيجية المناسبة:

تختلف الاستراتيجيات الإرشادية من حيث مبادئها وإجراءاتها والمشكلات التي تتناولها، وعلى المرشد أن يلم بجميع الإستراتيجيات ويختار الإستراتيجية المناسبة لكل حالة إرشادية.

وينبغي عليه أن يتقيد بإستخدام إستراتيجية محدودة دون غيرها.

وقد حدد (Cormmer) مجموعة من المعايير التي يختار المرشد بموجبها الاستراتيجية الإرشادية المناسبة وهي:

1- طبيعة المشكلة وهو اهم معيار فتحديد طبيعة المشكلة يحدد حلها والإستراتيجيات الملائمة، ولا بد أن يعرف المرشد طبيعة نظم الإستجابات المعرفية والإنفعالية والسلوكية الظاهرة المرتبطة بالمشكلة، فمثلا الطالب الذي يعاني من تدني تحصيل طارئ في جميع المواد الدراسية وعند تحديد المشكلة تبين أنه لا يدرس فإنه في هذه الحالة يحتاج إلى تدريب على المهارات الأساسية، ولكن إذا تبين أنه يدرس بإستمرار ولكن عند الإمتحان يصاب بالقلق فعندئذ نختار إستراتيجية تقليل الحساسية التدريجي أو إعادة البناء المعرفي.... إلخ. وهكذا يجب أن تناسب الإستراتيجية نظم الإستجابات المختلفة لدى المسترشد.

2- طبيعة وتفضيلات المسترشد وتفضيلاته تفضيل إستخدام الإستراتيجيات الملائمة التفضيلات وإهتمامات وسمات المسترشد الشخصية. فمثلاً قد لا ينجح إستخدام إستراتيجية تقليل الحساسية التدريجي التي تقوم على مهارة التخيل مع مسترشد لديه قدرة محدودة على التخيل، في حين قد تناسبه استراتيجية النمذجة بالمشاركة.

3- العوامل البيئية تتضمن العوامل البيئية تلك الخاصة ببيئة الإرشاد مثل الوقت والتكلفة وتوفر الاجهزة والأدوات الإرشادية، فمثلا لا يمكن إختيار إستراتيجية الإسترخاء

العضلي في غرفة إرشاد لا يتوفر فيها اريكة. وكذلك العوامل الخاصة ببيئة المسترشد مثل مدى توفر شبكة الدعم الإجتماعي (الاهل الاقارب الاصدقاء)، ومدى توفر معززات البيئة.

4- طبيعة الأهداف الإرشادية: أن الأهداف الإرشادية سواء كانت عامة كتحقيق الصحة النفسية والتكيف لدى المسترشد أو خاصة بمسترشد معين فانها تتفرع إلى نوعين فإما أن يكون الهدف يتعلق باختيار من بين عدة بدائل أو تغير سلوك زيادة أو تقصان. فعندما يكون الهدف من العملية الإرشادية يتعلق بالإختيار، كان يرغب المسترشد بإختيار تخصص دراسي مناسب لعدة تخصصات فانه يفضل إستخدام إستراتيجيات تعتمد على التعليم وتقديم المعلومات وحل الصراعات ولعب الدور والحوار الجشطاتي، إما إذا كان الهدف الإرشادي يرتبط بالتغير فالأفضل إستخدام استراتيجيات مثل: تقليل الحساسية التدريجي وإعادة البناء المعرفي والنمذجة وتشكيل السلوك ومراقبة الذات. وعند إختيار الإستراتيجية لا بد أن يزود المرشد المسترشد بمعلومات حول الإستراتيجية التي ينوي إستخدامها معه. ومن هذه المعلومات نذكر ما يلي:

* وصف مختصر للإستراتيجيات المفيدة في التعامل مع المسترشد، ومع مشكلته الخاصة بالذات.
* تقديم تبرير لكل إجراء من إجراءات الإستراتيجية المختارة وبماذا يفيد.
* وصف الدور لكل من المرشد والمسترشد في كل إجراء.
* المخاطر والمكاسب التي يتوقع أن تظهر نتيجة لكل إجراء.
* الوقت والتكلفة المقدرة لكل اجراء.

ويفضل أخد موافقة المسترشد بإستخدام الإستراتيجية أو موافقة ولي أمره إذا كان قاصراً.

هـ- تنفيذ الاستراتيجية الإرشادية:

قبل تطبيق الإستراتيجية العلاجية على المرشد أن يقوم بتحديد الخط القاعدي للسلوك والأفكار والمشاعر الحالية والمرتبطة بالمشكلة، ويتضمن ذلك تحديد كميتها وعدد مرات حدوثها في اليوم والمدة الزمنية التي تستغرقها هذه الإستجابات وشدتها إلى غير ذلك من

المعايير؛ حتى يتمكن من قياس نسبة التحسن لدى المسترشد عن طريق المعلومات المتوفرة (الخط القاعدي) . وأي كانت الإستراتيجية الإرشادية التي يستخدمها المرشد فإنه ينبغي أن تحقق الأهداف الإرشادية التالية:

– تعديل وتغيير سلوك المسترشد اللاتكيفي وتعليمه عادات صحيحة.

– تحقيق الوعي والإستبصار لدى المسترشد.

– النمو وتغيير الشخصية نحو التكامل والإستقلال والضبط ويشمل ذلك تغيير البناء الوظيفي والبناء الدينامي للشخصية.

– إتخاذ القرارات إذ لا بد في نهاية هذه المرحلة أن يتخذها المسترشد والتي تساعده على حل مشكلاته.

وفيما يتعلق بتوقيت البدء بتطبيق وتنفيذ الإستراتيجية فانه يتوقف على توافرها أربعة شروط أساسية هي:

- توثيق العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد، ويدل على ذلك إستجابات المرشد نحو المسترشد وتفهمه للعملية الإرشادية.
- عندما يتم تحديد المشكلة بدقة من قبل المرشد والمسترشد وتحديد الظروف التي تساهم في إستمرارها.
- عندما تكون الأهداف الإرشادية محددة وواضحة.
- عندما يكون المسترشد مستعدا للعمل الإرشادي وملتزماً بالخطة العلاجية.
- عندما يظهر المسترشد بعض الإستبصار بالنتائج الإيجابية للتغيير، ويدلي بعبارات تؤكد إستعداده لتغيير تفكيره للأفضل.

و– تقييم العملية الإرشادية:

لا يمكن تجاوز مرحلة التقييم في العملية الإرشادية، وذلك لأهميتها في الكشف عن مدى فاعلية الخطة العلاجية المطبقة من جهة، وفاعلية المرشد ومدى التحسن والتغير لدى المسترشد من جهة أخرى. وفيما يتعلق بالعنصر الأول فان تقييم فاعلية الخطة العلاجية

يهدف إلى الكشف عن مدى فاعليتها في تحقيق الأهداف الإرشادية المرجوة، والتعرف على أفضل الإستراتيجيات الإرشادية للتعامل مع المشكلات المختلفة. ويتم تقييم الإستراتيجية العلاجية عن طريق الدراسات التجريبية لمقارنة نتائج الإستراتيجيات المختلفة، ويتم ذلك بإستخدام مجموعتين متجانستين في الخصائص والسمات من المسترشدين أحدهما تجريبية طبقت عليها الإستراتيجية والأخرى مجموعة ضابطة لم تطبق عليها الإستراتيجية، ونقارن بين نتائج التطبيق في كلا المجموعتين.

أما تقييم فاعلية المرشد فيتضمن وضع المرشد لرأيه وحكمه على العمل ومستوى الخدمة الإرشادية التي قدمها. ويتم ذلك في ضوء القيمة الكمية والكيفية للتغير الشخصي لدى المسترشد جراء عملية الإرشاد ويستفيد المرشدين من عملية التقييم الذاتي في التحقق من مدى توفر المهارات الإرشادية اللازمة للعمل الإرشادي، ومساعدته في إتخاذ القرار حول تحسين وتكييف هذه المهارات والإستراتيجيات أو تغيرها في حالة تعثر العملية الإرشادية. وقد يطلب المرشد من المسترشد تقييمه على أربعة أبعاد معينة مثل:

(القوة قوي – ضعيف) .

(النشاط نشيط – خامل) .

(المظهر حسن – رديء) .

(المهارة كفؤ – مبتدئ) .

وقد يقوم المرشد بتطبيق إختبار خاص على نفسه يقيس درجة الإحتراق الوظيفي لديه، ومن أشهر الإختبارات في هذا المجال إختبار (جلدر) للإحتراق النفسي أما العنصر الأخير في عملية التقييم فيشمل تقييم مدى تحسن المسترشد وتحقيقه الأهدافه وحل مشكلاته ويستخدم المرشد من أجل تقييم هذه الجوانب وسائل عدة منها:

❖**التقرير الذاتي:** حيث يطلب المرشد من المسترشد كتابة تقرير عن مدى تقدم حالته نتيجة للإرشاد بشكل دوري، أو في نهاية عملية الإرشاد

❖**مقاييس التقدير:** وهي مقاييس تحتوي على بيانات ومعلومات شخصية ومشكلات تأخذ درجات وأوزان مختلفة ويطلب من المسترشد تقدير مدى التغيير على درجات هذه المقاييس.

❖استخدام الاختبارات البعدية والقبلية واحتساب معامل الارتباط بينهما، والذي يفترض ان يكون قليلا في حالة نجاح العملية الإرشادية.

❖الرجوع إلى الخط القاعدي الذي رسمه المرشد في المراحل الأولى للعملية الإرشادية.

ز- إنهاء العملية الإرشادية:

عندما تنتهي مرحلة تقييم العملية الإرشادية بنجاح فإن المرحلة النهائية للعملية الإرشادية تكون إنهاء الإرشاد ويتم تحديد هذه المرحلة بتحقيق اهداف العملية الإرشادية وشعور المسترشد بقدرته على الاستقلال والثقة بالنفس والقدرة على حل مشكلاته وتحقيق الصحة النفسية. ومن البديهي أن زمن عملية الإرشاد غير محدد فقد تتنهى العملية في جلسة واحدة، وقد تستغرق أسبوعاً وقد تستغرق شهراً، وقد تمتد إلى سنة او أكثر. ويتوقف زمن عملية الإرشاد على عدة متغيرات اهمها نوع المشكلة وحدتها وشخصية وتجاوب المسترشد والمرشد وطريقته في الإرشاد وتحتاج عملية انهاء الإرشاد إلى تطمين المسترشد على انه سيكون هناك عملية متابعة للتأكد من الشفاء وتحقيق الصحة النفسية، وانه يستطيع ان يعود في اي وقت يشعر فيه للحاجة إلى الاستشارة النفسية. وهذا ما يعرف بسياسة الباب المفتوح (Opendoor). ومن الطرق الفعالة لانهاء العملية الإرشادية تلخيص نتائج العملية الإرشادية وأهدافها والانجازات التي حققها المسترشد، وقد يطلب المرشد من المسترشد كتابة هذه الأمور بيده، وقد يستخدم المرشد طريقة الإحالة كوسيلة لإنهاء العملية الإرشادية، خاصة عندما يكون هناك أهداف مستحيلة التحقيق أما لنقص الإمكانات الفنية أو المعرفية لدى المرشد، أو لأن المسترشد غير راغب في العمل مع المرشد.

ظ- المتابعة (Follow-up) :

وهي المرحلة الأخيرة من مراحل العملية الإرشادية وتتضمن تتبع مدى تحسن حالة المسترشد وما تم إنجازه من حلول وقرارات. وتهدف عملية المتابعة إلى معرفة مدى إستفادة المسترشد من خبرة الإرشاد وتعتبر المتابعة ضرورية حيث أن المسترشد يحتاج إلى المزيد من المساعدة والتشجيع بين الحين والآخر، وذلك لمنع إحتمال الإنتكاس بسبب البيئة الإجتماعية.

ولابد من لفت نظر المسترشد إلى عملية المتابعة منذ بداية عملية الإرشاد، وهناك مجموعة من الوسائل يستخدمها المرشد في متابعة المسترشد مثل: الإتصال هاتفياً، أو بالبريد العادي أو الإلكتروني، أو المقابلة الشخصية، وقد يتم إستخدام التقارير الذاتية التي يكتبها المسترشد عن تطور حالته. وقد تتم عملية المتابعة عن طريق الأهل أو المؤسسة التي يلتحق بها المسترشد، وذلك بعد أخذ موافقته. (ابو زعيزع، 2009، ص288.298)

5-2- التشخيص:

5-2-1- تعريف التشخيص:

يدخل التشخيص في صميع عملية الإرشاد، وهو علم وفتار قوم على نتائج عملية جمع المعلومات عن المسترشد وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها.

والتشخيص في اللغة: مصدر الفعل شخص، ويقال شخص الشيء بمعنى: عينه وميزه عما سواه. ويقال شخص الداء وشخص المشكلة أي حددها. (المعجم الوجيز، 1999، ص237)

والمعنى الفلسفي للتشخيص يقترب من المعنى اللغوي حيث يعني تحديد خصوصية الشيء، وتحدد قيمة التشخيص بفائدة وصدق المعلومات التي يتم جمعها.

(إبراهيم سعفان، 2005، ص 109)

5-2-2- أهداف التشخيص:

يمكن تحديد أهداف التشخيص في هدفين رئيسيين يتفرع من كل هدف أهداف فرعية أخرى وهما كما يلي:

أ- هدف علمي:

حيث يتم التركيز على المشكلة والمسترشد من خلال:

- تصنيف المشكلة وتحديد مجالها وأبعادها.
- تحديد أعراض المشكلة وأسبابها.
- التمييز بين الأعراض الرئيسية والأعراض المصاحبة.
- تحديد خصائص المسترشد.
- الكشف عن آثار المشكلة على المسترشد وعلى الآخرين.
- الكشف عن ردود أفعال المسترشد للمشكلات التي يتعرض لها.
- التنبؤ بالمسار المحتمل للمشكلة.

ب هدف عملي:

حيث يتم التركيز على علاج المشكلة من خلال:

- تكوين فروض للعمل قائمة على فهم المسترشد وفهم مشكلته مع تحديد هل حل المشكلة يحتاج إلى نصائح إرشادية أم يحتاج إلى برنامج إرشادي.
- التخطيط لبرنامج إرشادي ملائم.
- تحديد مدى تقدم المرشد النفسي في العملية الإرشادية.

(ابراهيم سعفان، 2005، ص110)

5-2-3-أهمية التشخيص:

الاعتماد على التشخيص في الإرشاد كالآتي:

- يتم من خلال التشخيص تحديد الإحتياجات الفردية للمسترشدين والتي لا توجد لدى غيرهم يهدف إشباع تلك الحاجات.
- يمكن من خلال التشخيص الرابط بين الجزئيات المتفرقة المشكلة بطريقة توضح العلاقة بين هذه الجزئيات لتكوين نظرة عامة ومتكاملة عن مشكلة المسترشد.
- يقدم التشخيص أحكام وقيم وتطبيقات الأشخاص والسلوك والمعايير.

- يؤدي التشخيص إلى التعرف على العوامل والأسباب التي أدت إلى وقوع المشكلة.
- يقدم التشخيص تفسيرا للمشكلات النفسية والاجتماعية بما يتضمنه ذلك من عواطف وانفعالات وظروف شخصية يصعب الوصول إليها عن طريق آخر.
- يوفر التشخيص أساسا منطقيا وموثوق به لحل المشكلاته
- يساعد على إختيار إستراتيجية إرشادية مناسبة. (الفخراني، 2015، ص)

5-2-4-إجراء التشخيص:

يلزم لإجراء التشخيص الاهتمام بما يلي:

* تهيئة المسترشد: تهيئة المسترشد أمر لازم لكي يتم إجراء التشخيص بنجاح، وذلك بتعريفه أنه ليس الوحيد الذي يعاني من مشكلة، وأن كثيرين قبله كانوا يعانون من مشكلات شخصت وعولجت بنجاح، وأن التشخيص المبكر الدقيق هام جداً وفي مصلحته لأنه أساس تحديد عملية الإرشاد الدقيق والعلاج السليم المناسب والتنبؤ بمستقبل عملية الإرشاد والعلاج. ويستحث المرشد العميل على أن يساعده في معرفة أصل وطبيعة ونوع المشكلة وجمع الأعراض وتحديد الأسباب. ويجب طمأنة المسترشد إلى أنه عندما يتم تشخيص المشكلة بدقة، فإنها سوف تكون "شدة وتزول".

* تحديد الأسباب عرفنا مبدأ تعدد وتفاعل الأسباب وأن من النادر أن نضع أيدينا على سبب واحد للمشكلة أو الإضراب إلا في حالات نادرة، ومن الضروري في عملية التشخيص التفريق بين الأسباب الحيوية والنفسية والبيئية، والأسباب المهيئة والمرسبة التي أدت إلى المشكلة أو الإضراب ويجب عدم المبالغة في أثر مجموعة من الأسباب الأخرى. ويجب الاهتمام بتحديد الأسباب كما يراها المسترشد نفسه ويصدق ذلك نتائج الفحص الشامل.

* تحديد الأغراض عرفنا أنه يمكن التعرف بدقة على الأعراض وبعضها قد تكون شديدة واضحة يمكن ملاحظتها بسهولة، وبعضها تكون مختفية لا يمكن معرفتها إلا عن طريق التقرير اللفظي من المسترشد أو مرافقيه، ولا بد من الإهتمام بكل الأعراض الخارجية

والداخلية، ونحن نعرف أن العرض الواحد قد يظهر عند شخص نتيجة أسباب نفسية تختلف عن أسبابه عند شخص آخر، ويلاحظ كذلك أن عدداً كبيراً من الأعراض قد يكون لها نفس الأسباب. ويجب أيضا تحديد معنى وظيفة وأهداف الأعراض. ولا بد من الإهتمام بدراسة الأعراض وما وراءها من مكاسب أولية وثانوية يحققها المسترشد.

* تفسير المعلومات: يجب أن تفسر المعلومات التي يتم الحصول عليها عن طريق دارسة الحالة. وفي ضوء تفسير المعلومات يتم وضع إفتراض تشخيص يكون عادة في ضوء واحدة أو أكثر من نظريات الشخصية والإرشاد والعلاج النفسي مثل النظرية السلوكية أو نظرية الذات أو التحليل النفسي... إلخ. ولكل من هذه النظريات وجهة تفسير خاصة وتتضمن عددا من المفاهيم التشخيصية المساعدة.

* التشخيص الفارق Differential Diagnosis: يلزم الإهتمام بإجراء التشخيص الفارق، أي التفرقة والتمييز بين أعراض مشكلتين أو إضطرابين أو مرضين أو أكثر لتحديد أي منها هو الذي يشكو منه العميل حتى تحدد طريقة وإجراء الإرشاد أو العلاج. ومن دواعي الإهتمام بالتشخيص الفارق التدخل بين حالات الإضطراب نفسية المنشأ وعضوية المنشأ وحالات الأمراض الجسمية التي يصاحبها إضطرابات نفسية والأمراض النفسية الجسمية، ويتطلب الإضطرابات العضوية والإضطرابات الوظيفية وتقييم درجة كل منهما، وتحديد رد فعل الشخصية تجاه الإضطراب، وتقدير شدة الأعراض وإتباع الأساس العلمي والإحصائي في جمع وتصنيف وتحليل المعلومات التي بني عليها التشخيص.(نفساني، 2013) .

5-2-5- أدوات التشخيص:

أ. الملاحظة:

- تعريف الملاحظة:

الملاحظة من المصطلحات التي يسهل على الفرد فهم المقصود منها وإدراكها، وتعني الإنتباه لشيء ما والنظر إليه، ويقال لاحظه اي راعاه بمعنى نظر الأمر الى أين يعبر، الجمع عما تعني الملاحظة مراقبة الشيء والملاحظة تشير إلى أداة من أدوات البحث تجمع

بواسطتها المعلومات التي يمكن الباحث من الإجابة على اسئلة البحث، وتعني الإنتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين يقصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث من وصف السلوك او وصفه وتحليله... الخ

(الحريري، الإمامي، 2011، ص207.208)

- أنواع الملاحظة:

هناك أنواع عديدة من الملاحظة وحسب مشاركة الباحث للمسترشد أو الملاحظة حسب الموضوعات وهي:

* الملاحظة المباشرة ويكون الملاحظون أمام المسترشد وجها لوجه وفي المواقف ذاتها.

* الملاحظة غير المباشرة: وتتم في محلات ومواقع خاصة وتحدث دون إتصال مباشر بين الملاحظين والمسترشدين ودون إدراكهم بأنهم موضع الملاحظة.

* الملاحظة المؤسسة الداخلية: وهي من الشخص نفسه لنفسه وهو ما يسمى بالتأمل الباطني وهي عملية ذاتية أكثر مما هي موضوعية.

* الملاحظة المؤسسة الخارجية: وتعتمد في الأساس على المشاهدة الموضوعية والتسجيل من قبل الشخص ومظاهر سلوكية دون الرجوع أو التحكم في الظروف والعوامل التي تؤثر على هذا السلوك.

* الملاحظة الدورية: ومن مواصفات الملاحظة الدورية أنها تتم في فترات محددة وتسجل حسب تسلسها الزمني كل يوم أو أسبوعياً أو شهرياً.

* الملاحظة العرضية: وتأتي بالصدفة وهي ملاحظة سطحية وغير دقيقة ولا توجد لها قيمة علمية. (سعيد علي، حسين عباس، 2014، ص86)

- أهمية الملاحظة:

إن الملاحظة من الطرق الهامة والقديمة والتي تستخدم لجمع البيانات في العلوم الاجتماعية، والتي تفيد في جمع سلوك الأفراد الفعلي وبعض المواقف الواقعية وإتجاههم في مشاعرهم، كذلك تفيد في الأحوال التي يقوم فيها الباحثون ويرفضون الإجابة عن الأسئلة

لذلك فهي تيسر الحصول على كثير من المعلومات والبيانات في المفاهيم المطلوبة والتي لها يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى كسلوك الأطفال ومشاعرهم وإتجاهاتهم في سلوكهم أو عزوف المبحوثين عن التعاون مع الباحث أو مقاومتهم له وعدم رغبتهم في الإدلاء بأية معلومات. (فهمي، 1998، ص15)

- **إجراءات وخطوات الملاحظة:** وتتضمن ما يلي:

أ- الإعداد: ويتضمن التحديد والتنظيم والتخطيط والتجهيز المسبق للسلوك أو الموقف والزمان والمكان والأدوات والمعلومات والأهداف الخاصة بالملاحظة.

ب- الوقت المناسب للملاحظة: ويعني تحديد الوقت المناسب الذي يستغرقه إجراء الملاحظة.

ج- مكان الملاحظة: في مكاتب أو معامل ومختبرات علم النفس وهي عادة مجهزة بالأدوات والأجهزة مجهزة بتجهيزات خاصة تمكن المرشد من مشاهدة المسترشد من أي اتجاه وملاحظة السلوك بتلقائية وبدون تصنع.

د- إعداد دليل الملاحظة: لتحديد عينات السلوك التي تلاحظ وهو دليل الجمع المعلومات العامة عن أسرة المسترشد وحالاته ومواطن القوة والضعف والانحراف والسواء.

هـ- انتقاء مواقف سلوكية ممثلة للملاحظة.

و- تنفيذ الملاحظة: يقوم المرشد بمتابعة سلوك المسترشد وفي حالة وجود مجموعة يفضل تعدد الملاحظين.

ز- التفسير والتشخيص: يبدأ تفسير تسجيلات وسلوكيات المسترشد في ضوء خلفيته وخبرته التربوية والثقافية والاجتماعية. (الجزائري، 2022، ص90.91)

ب. القابلة:

-تعريف المقابلة:

هي عبارة عن علاقة إجتماعية مهنية وجها لوجه بين المرشد والمسترشد يسودها جو من الثقة المتبادلة بين الطرفين من أجل جمع معلومات لحل المشكلة.

وتعد المقابلة الإرشادية. جوهر ولب عملية الإرشاد النفسي وهي وسيلة الإتصال الفعالة بين المرشد والمسترشد، وهي مواجهة دينامية تتم بين إثنين (المرشد والمسترشد) وجها لوجه بغية وصول إلى هدف معين بعود المصلحة المسترشد، ومن مواصفات المقابلة:

- أنها ظاهرة انسانية.
- أن تكون محددة لمكان معين.
- لا يجب أن تحدث المقابلة بالصدفة.
- ليس هناك مقابلة من دون هدف.

-أساليب وأنواع المقابلة:

* مقابلة التقدير: (جمع الحقائق) : ويستخدم هذا الأسلوب من المقابلة لجمع بيانات ومعلومات عن الشخص وتعتمد على الأسئلة المباشرة وتستخدم فيها الاستبيانات والاختبارات والمقاييس.

* المقابلة الحرة أو غير المبنية: وتقوم على التداعي الحر للشخص فلا تقيد بخطة أو بموضوعات معينة.

* المقابلة المقيدة أو المبنية: وتدار على أساس مجموعة من الأسئلة المحددة وفقا لموضوعات أو جوانب معينة.

* المقابلة الإرشادية: وهو الأسلوب الذي من خلاله تتكون العلاقة الإرشادية بين الأخصائي النفسي الطالب. (عبد العظيم، 2013، ص144)

- أهمية المقابلة الإرشادية:

تبرز أهمية المقابلة في مايلي:

* تتيح الفرصة للمستجيب للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات.

* تتحول من أداة اتصال ووسيلة لقاء إلى تجربة عملية خاصة ما يتعلق منها بميدان الإرشاد بين الأخصائيين النفسيين والآباء بحيث تتيح للآباء أن يتعلموا شيئاً عن أنفسهم وعن إتجاهاتهم وعن العالم الذي يعيشون فيه وبالتالي تتكون لديهم أساليب جديدة في التفكير والعادات السلوكية المرغوبة وبذلك تكون المقابلة ميدانياً ومجالاً للتعبير عن المشاعر والإنفعالات والإتجاهات.

* تعتبر المقابلة مصدراً كبيرا للبيانات والمعلومات فضلا عن كونها أداة للتبصير والتوعية والتفاعل الديناميكي.

* تختلف أهداف المقابلة باختلاف الغاية التي تستهدف المقابلة إلى تحقيقها في نهاية المطاف ويتضح ذلك من الأنواع المختلفة للمقابلة فكل نوع هدفه وغرضه المحدد وغايات (النوايسة، 2013، ص210) يحاول المقابلين الوصول إليه.

- إجراءات المقابلة الإرشادية:

ويمكن تحديد أهم إجراءات المقابلة الإرشادية بالاتي:

* الإعداد للمقابلة: لابد من تخطيط مسبق للمقابلة يتضمن إعداد المرشد للخطوط العريضة والأسلوب المناسب والأسئلة الأساسية والأدوات والفنيات التي ستستخدم في المقابلة.

* تحديد زمان المقابلة: لابد من تحديد زمن كاف للمقابلة. بحيث يختلف هذا المزمن بإختلاف حالة المسترشد بشرط أن يكون هذا الزمن كافيا لعرض الموضوعات التي يطرحها المسترشد وأن يكون مناسبا للمسترشد وللمرشد وعادة ما يتراوح زمن المقابلة ما بين 30-45 دقيقة ويجب التقيد بموعد المقابلة من الطرفين وإذا ما تغيب المسترشد فعلى المرشد أن

يعرف العوامل الكامنة وراء ذلك التغيب، ويجب أن لا يكون زمن المقابلة طويل جداً أو قصير بحيث يستطيع المرشد من تحقيق أهداف المقابلة...

* مكان المقابلة: لابد أن يكون مكان إجراء المقابلة مناسبا في غرفة هادئة بعيدة عن الضوضاء وعن تدخل الآخرين، بحيث يتم ضمان السرية والخصوصية ويتيح الفرصة للمسترشد للراحة والإسترخاء، كذلك يجب أن يكون أثاث الغرفة مريح ومتواضع بعيد عن الزخارف والألوان الصارخة، كذلك المكان يجب أن يتمتع بإضاءة مناسبة وتهوية مناسبة ودرجة حرارة مناسبة.

* البدء المناسب: عندما يأتي الشخص إليك يكون متوتراً في البداية فعليك أن تزيل ذلك التوتر، لذلك أبدا المقابلة بابتسامة وبمصافحة ثم تبدأ بحديث عام أو بموضوع عام كحالة الطقس أو الوضع السياسي للبلد أو غير ذلك ثم تدريجيا تدخل إلى المشكلة وإياك أن تدخل إلى المشكلة مباشرة.

* تكوين علاقة تتسم بالألفة: لابد من خلق وتكوين علاقة دافئة قائمة على الثقة والألفة والفهم المتبادل بين الطرفين، كذلك أن يحسن إختيار موضوعات المحادثة بما يسمح بحسن الإنطلاق في الحديث وإياك وإياك أن تطرح أسئلة تمس المسترشد بأذى أو تثير حساسيته.

* الطرح السليم للأسئلة والموضوعات ألمناقشة عليك أن تحسن صياغة الأسئلة بحيث يجيب عليها المسترشد بصدق وهذه الأسئلة يجب ألا تكون قليلة بحيث تؤدي إلى تجاوز جوانب مهمة ولا تكون كثيرة جدا تشتت إنتباه المسترشد، كما عليك أن تتجنب الأسئلة المغلقة والتي تكون إجابتها بنعم أو لا، فمثلا تسأله ما رأيك بمدير المؤسسة بدلا من أن تسأله هل تحب مدير المؤسسة؟ كذلك تتجنب الأسئلة المركبة؟ وكذلك تتجنب طرح الأسئلة في بداية اللقاء، بحيث يفاجئ المسترشد بها وتؤدي الى خوفه أو خجله أو حتى مقاومته.

*المواجهة المناسبة لأسئلة المسترشد: قد يطرح المسترشد أسئلة تدور حول مشكلته ومستقبلها، لذلك على المرشد الإجابة عنها بما يلزم عملية التشخيص، لأن الإمتناع عن

الإجابة يؤذي المسترشد ويشككه في جدوى المقابلة كما أن الجواب الصادق بطريقة فجة عشوائية وبأسلوب غير مناسب يؤذي المسترشد ايضاً.

*الإصغاء الفعال: لابد في المقابلة الإرشادية أن يكون صمت المرشد أكثر من كلامه، وأن يكون هذا الصمت بعقل وحكمة وإهتمام وأن يعبر عن مشاركة إنفعالية مما يمكن المسترشد من الحديث بحرية ودون مقاطعة ويتحقق الإنصات عن طريق التواصل البصري وهز الرأس من المرشد إشعاراً للمسترشد بأنه معه ويسمعه.

*عكس المشاعر الإنفعالية للمسترشد وأقواله: والمقصود بذلك أن يقوم المرشد النفسي بعكس ما يصدر عن المسترشد من إنفعالات وذلك إستجابة له بحيث تتضمن عبارات المرشد المعنى نفسه الذي تتضمنه عبارات المسترشد وذلك بهدف إظهار فهم المسترشد ومشاعره بأن المرشد يشاركه في أحاسيسه وإنفعالاته. مثلا عندما يشعر المرشد بأن المسترشد حزينا ويعاني من آلام نفسية فمن الممكن أن يعكس له هذه المشاعر بقوله (ألا ترى أن هذا الموضوع هو سبب حزنك) .

*تخفيف قلق المسترشد: كثيراً ما يشعر المسترشد بالقلق أثناء المقابلة وذلك من خوفه من الحديث عن مشكلته أو خوفه من نتائج الإختبار الذي طبق عليه ويتبدى هذا القلق عنده من خلال التعرق أو التعثر في الكلام أو الرج في اليدين أو حتى التململ، لذلك على المرشد النفسي عندما يشعر بظهور القلق عند المسترشد أن يشجعه على الحديث عن أسباب القلق ومناقشته في هذه الأسباب وأن يساعده في الخفض من قلقه حتى يستطيع إكمال المقابلة.

*توضيح ما يصدر عن المسترشد من كلمات وعبارات: لكي تكون الكلمات والعبارات واضحة ومفهومة لكلا الطرفين على المرشد أن يعرف ما تعنيه الكلمات وعبارات المسترشد من وجهة فمثلا قد يذكر المسترشد أنه مريضا نفسياً، أو معقد، أو غير ناجح في حياته وهنا على المرشد أن يستوضح ما تعنيه هذه المصطلحات من وجهة نظره لأنه قد يكون يفهمها بطريقة وأنا أفهمها بطريقة مختلفة.

*مساعدة المسترشد على إتخاذ القرارات المناسبة:أن الهدف الأساسي للمقابلة هو مساعدة المسترشد ليصبح قادراً على فهم نفسه وقدراته والتعبير عنها بحرية والتوصل إلى قرار بشأن مشكلته.. لذلك فالمسترشد هو من يتخذ قراراً بشأن المشكلة، وعلى المرشد النفسي ألا يسرع في تقديم الحلول الجاهزة.

*إنهاء المقابلة:على المرشد أن يمهد تدريجيا للمسترشد بقرب إنتهاء المقابلة... بحيث يقوم بتلخيص المهم من أقوال المسترشد حيث يقول له قد وصلنا في هذه الجلسة الى كذا وكذا... إلخ. وفي الجلسة القادمة سنكمل... ويتم الإتفاق على موعد جديد ثم يقوم بتوديعه. (سعيد علي، حسين عباس، ص83.85)

د. دراسة الحالة:

- تعريف دراسة الحالة:

تعتبر دراسة الحالة هي الوسيلة الأساسية التي يستخدمها المرشد في تقويم سلوك الفرد عبر الفترات الزمنية المختلفة منذ مولده وحتى وقت إنتظامه في المقابلات الإرشادية وقد تمتد إلى ما بعد الإنتهاء منها، وفي ذلك صورة مكثفة متكاملة ملخصة مما يحدد ملامح الإستراتيجية الإرشادية المتبعة، ومما يسهم في تنمية الكفاءة المهنية للمرشد، وفي تنمية الجوانب الكلية لشخصية المسترشد على حد سوى. (وراغي، 2022، ص72)

- أهداف دراسة الحالة:

تهدف دراسة الحالة إلى الوصول إلى فهم أفضل للفرد. وتحديد وتشخيص، مشكلاته وطبيعتها وأسبابها. وإتخاذ التوصيات الإرشادية والتخطيط للخدمات الإرشادية اللازمة، والهدف الرئيسي لدراسة الحالة هو تجميع المعلومات ومراجعتها ودراستها وتحليلها وتركيبها وتجميعها وتنظيمها وتلخيصها.

ويرى البعض أن الهدف من دراسة الحالة هو التشخيص، وفي حيث أن التشخيص قد يكون من مهام القائم بدراسة الحالة أولا تكون، فالتشخيص في إعتقاد البعض هو عملية منح ألقاب على مستوى عالمي والبعض لا يرى أن الأخصائي هو تقديم القيام بالتشخيص في

دراسة الحالة لأن التشخيص عملية تكاملية وقد تؤدي بنفس الوقت إلى بصمة للفرد يصعب التخلص منها.

- تحقيق الصحة النفسية للفرد وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي له.
- تعديل سلوك الفرد إلى الأفضل. (ابو اسعد 2016، ص26)

- **عوامل نجاح دراسة الحالة:**

- التنظيم والتسلسل والوضوح: بحيث يسهل على المرشد الحصول على المعلومات بسلاسة.
- الموضوعية من خلال توافر الصدق في محتواها، والثبات في تداولها.
- الدقة والإلتزام:وذلك من خلال التأكد من المعلومات الموجودة كونها موضوعة بشكل دقيق، ومطابق لحالة الشخص.
- الإعتدال: والمقصود هنا ألا يطول المرشد في المعلومات بحيث يكثر من التفاصيل غير المهمة، وبذات الوقت لا يضع إختصارات من شأنها أن تخل بالمعلومات المطلوبة التي تهم حالة الشخص
- تحليل المعلومات وتفسيرها: عند وضع المعلومات والبيانات من قبل المرشد يجب عليه تفسير المعلومات، وتحليلها إحصائياً وإجرائياً.
- إتباع أقصر الطرائق التي من شأنها أن توصل المرشد إلى بلوغ الهدف المراد منه. (البلوي، 2014، ص111)

- **مميزات دراسة الحالة:**

- تقوم بمساعدة المسترشد على فهم نفسه بصورة واضحة.
- أنها مفيدة يا للتنبوء بالمستقبل.
- أنها تستخدم لأغراض البحث العلمي.
- تعد من الأساليب الشائعة لجمع المعلومات.
- أن التشخيص والعلاج يشتد على الدراسة والبحث.

- عيوب دراسة الحالة:

- تأخذ وقتاً طويلة، وعدم تنظيم وتلخيص وتجميع المعلومات بصورة ذكية عن الحالة قيد الدراسة

- كما أن دراسة الحالة لا يمكن الوثوق بها وحدها كأداة دون ربطها ربط محكما مع الأدوات الآخرى بالذات نتائج الإختبارات والمقابلة والملاحظة والفحص الطبي وغيرها من الأدوات التشخيصية.

- دراسة الحالة تحيطها صعوبات عديد كقلة المصادر وعدم توافرها، وكثرة التكاليف والأعباء. (ابو أسعد، 2016، ص39)

- خطوات إجراء دراسة الحالة:

* قبول الحالة وتحديد المشكلة: يحلل المرشد أسباب الحالة عن طريق الإستعانة بالسجلات المدرسية وملاحظات المعلمين أو الأهل أو السيرة الذاتية أو غيرها من مصادر المعلومات ثم يصنف هذه المعلومات ويحللها وينظمها. وتتضمن هذه الخطوة وصفا للعملية الإرشادية والهدف منها والأساليب التي سوف تستخدم في العلاج وكذلك مناقشة المسؤوليات المترتبة على كل من المرشد والمسترشد.

* تحديد اهتمامات المسترشد الحالية:ويتضمن ذلك تحديد مشكلاته وحاجاته وكيف يمكن الوصول إلى تلبية مثل تلك الاهتمامات والحاجات.

* تحديد الأهداف: يحدد المرشد والمسترشد الأهداف الإرشادية المراد تحقيقها ويتضمن ذلك تحديد السلوك والظروف والمعيار المراد الوصول إليه. ويجب إن تكون الأهداف واقعية وإذا وجد المرشد إن المسترشد قد تردد في تحقيق أهدافه فإن عليه إن يفحص مدى صعوبة هذه الأهداف ودافعية المسترشد والعلاقة الإرشادية.

* تحديد الإستراتيجيات الإرشادية: يحدد المرشد الأساليب الإرشادية التي سوف يتبعها في معالجة مشكلات المسترشد ويطلع عليها ويحدد أفضل السياسات اللازمة لذلك رسم خط

قاعدي وإرشادي ليرسم السلوك المراد تغيره ومعرفة تكراراته ومن ثم تسجيل مدى التقدم عن طريق رسم الخط القاعدي الإرشادي وتنفيذ الخطة الإرشادية.

* تقيم أداء المسترشد يقيم المرشد مقدار التحسن الذي طرأ على سلوك المسترشد وملاحظة هل أنة تحسن مناسب أو غير مناسب وذلك للحصول على تغذية راجعة ومعرفة مدى تحقيق الأهداف الإرشادية..

* تقيم انجازات المرشد أي الجهود التي بذلها والسياسات التي اتخذها.

* إنهاء الإرشاد: يشرح المرشد للمسترشد الأسباب التي دفعته لوقف الإرشاد مثل إستعراض التحسن والإتفاق معه على مراجعته إذا لزم الأمر.

(إسماعيل صالح، 2013، ص130.131)

- أساليب دراسة الحالة:

برزت أهمية دراسة الحالة في مجالات الخدمة الإجتماعية وبرامج العلاج النفسي وغيرها من العلوم التطبيقية والإنسانية وظهرت نماذج عديدة من أساليب دراسة الحالة وخاصة فيما يتعلق منها الإرشاد والعلاج النفسي. ومع ذلك فقد اتفق غالبية الباحثين على أن دراسة الحالة تهدف إلى الإحاطة بتفاصيل الحالة بشتى المجالات الشخصية والحياتية للحالة. كما ثبت جدواها باعتبارها المجال الذي يتيح للأخصائي جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الدقيقة والواضحة حتى يتمكن من إتخاذ قراراته وإصدار حكم نحو الحالة.

: يحتوي نموذج الحالة على تفصيلات يستقيها المرشد من مصادر متعددة من أهمها

الحالة نفسها كطبيعة المشكلة مثلا وظروفها ومشاعر صاحبها وإتجاهاته ورغباته وإحاطاته. والوالدان والأسرة والرفاق أو رفاق العمل أو المدرسة أو المؤسسة التي تنتمي إليها الحالة. والتطبيق الميداني لعدد من الإختبارات النفسية والعقلية والتي تكشف قدرات الحالة العقلية وسماتها الشخصية ومهاراتها وميولها المهنية، حيث يقوم المرشد بتفاصيل عن الحالة الصحية والجسدية وإصابات الدماغ للحالة. (ملحم، 2014، ص353)

هـ. الإختبارات:

- تعريف الإختبار:

تعرف إنستازي الإختبار النفسي بأنه: "مقياس موضوعي مقننا لعينك من السلوك".

أما كرونباخ فيعرف الإختبار تعريفا عاما ويعتبره "أي طريقة منظمة للمقارنة بين سلوك فردين أو أكثر ". بمعنى يشير إلى أن عينة من السلوك تعني أن الاختبار النفسي يقوم على ملاحظة وقياس عنية صغيرة جيدة الإنتقاء من سلوك الفرد، فإذا أراد السيكولوجي أن يختبر الحصول اللفظي للطفل، فإنه يفحص أداء الطفل في عينة مماثلة من الكلمات والألفاظ.

(الجلبي، 2024، ص21)

- أنواع الإختبارات:

توجد عدة تصنيفات منها على حسب الوظيفة التي يؤديها الإختبار وهي على أنواع:

* اختبارات التحصيل: تهدف هذه الإختبارات إلى قياس مدى ما تعلمه الفرد في المدرسة وذلك بعد تطبيق منهاج معين، أو وحدة دراسية، وغالبا ما يقوم المعلم ببناء هذه الإختبارات.

*اختبارات الذكاء: إختلف العلماء في تعريفهم للذكاء، هل هي قدرة عقلية عامة، أو هي مجموعة قدرات مستقلة؟ المهم في هذا المقام هو تعريف إختبارات الذكاء بأنها أداة قياس وضعها كل من بينه وسيمون لقياس القدرة على فهم الأشياء، والقدرة على التكيف.

*إختبارات الميول:يقصد بالميول هو نزعة الفرد نحو تفضيل نشاط معين على الآخر، وقد يكون النشاط مهنة، أو هواية، أو دراسة. أما اختبار الميول فهو يقيس ميل الفرد نحو نشاط معين.

*إختبارات الشخصية:وهي اختبارات تقيس الجوانب الانفعالية للفرد، وتستخدم فيه عدة إختبارات، ومنها اختبار روشاخ.

*اختبارات الاتجاهات والقيم: وهي تهتم بقياس اتجاهات الأفراد نحو مختلف القضايا والأفراد ومعتقداتهم، وقيمتهم التي يتمسكون بها، ومنها مقياس ثورستون وليكرت ومقياس البورت للقيم. كما توجد عدة تصنيفات منها: التصنيف حسب شروط إجرائها وهي نوعان:

1- الإختبارات الجماعية: وهي إختبارات تطبق على عدة أفراد في نفس الوقت كالإختبارات التي تطبق في ميدان التربية والتعليم، وهي على أنواع إختبارات تقليدية، كإختبارات المقال وإختبارات موضوعية، أو ذات الإجابة القصيرة فهي الآن تستعمل على نطاق واسع في جميع المواد، كاختبارات الخطأ والصواب، والاختيار من متعدد

2- الاختبارات الفردية: وهي إختبارات تطبق على شخص واحد بمفرده كإختبارات الذكاءوالشخصية.

(مقدم عبد الحفيظ، 1993، ص236)

- أهداف الإختبارات:

- معرفة مدى تحقيق الأهداف التربوية.
- الكشف عن الفروق الفردية بأنواعها في (الذكاء وسرعة التعلم والمهارة) .
- تقويم البرامج والمقررات الدراسية بهدف تحسينها.
- تقويم نظم التعليم وطرائقه بهدف تحسينها.
- قياس تحصيل الطلبة المعرفي والمهاري.
- نقل الطلبة من فصل إلى آخر أو من مرحلة إلى أخرى.
- تحديد مستوى الطلبة وتسجل درجات للطلبة ليقوم بموجبها.
- تحديد ميول ورغبات وإتجاهات الطلبة نحو الفن والتربية الفنية.
- تشخيص أسباب رسوب الطالب وتحدد أخطاءه ثم تعالج فيما بعد.
- التنبؤ بأداء الطلبة مستقبل، وتنشيط الدافعية للتعلم.
- قياس الإستعداد لتحديد مستوى الطالب الجديد.
- تقويم أداء وسلوك المدرسة بهدف تطويره. (حسين، 2018، ص181.182)

- مجالات إستخدام الاختبارات:

تستخدم الإختبارات في القياس والكشف عن الفروق بين الأفراد والفروق بين الجماعات والفروق بين الأعمال.

*وقد تستخدم الإختبارات في مسح الواقع أو فى التنبؤ بما يمكن أن يحدث لظاهرة ما أو في تحديد نواحي القوة والضعف في الظاهرة التي تقيسها.

ففي التربية تستخدم الإختبارات لقياس المستوى التحصيلي للطلاب وقياس الذكاء والميول والإتجاهات وفي الإدارة تستخدم في إختيار العاملين الجدد وتدريبهم وتحديد مستوى أدائهم، أما في الصناعة فتستخدم الإختبارات لإختبار العاملين وتوجيههم والتخطيط لمنع الكوارث، وفي علم النفس تستخدم الإختبارات في قياس القدرات الشخصية والعوامل المؤثرة في الأداء بالاضافة إلى الكشف عن قدرات الطلاب وتحديد مستواهم ومعرفت نواحي القوة والضعف لديهم في الإدارة وتدريب العاملين وتحديد مستوى أدائهم للعمل وتقويم إنتاجهم...

(عبد الرؤوف، عيسى 2017، ص56.57)

5-2-6- طرق التشخيص:

أ. التقويم:

- تعريف التقويم:

إن التقويم في مجال الإرشاد يمثل خطوة هامة في عملية الإرشاد حيث يحتاج المرشد أن يحكم على مدى نجاحه سواء في عمله الإرشادي أو في النتائج التي حققها مع المسترشد مقارنة بما تحدد من أهداف سابقة.

ويؤكد كورمبير على أن التقويم يعتبر جزءاً رئيسيا من عملية الإرشاد، وهو جانب حيوي في هذه العملية شأنه شأن باقي الجوانب (الخطوات) . وتقويم الإرشادي يشجع كلا من المرشد والمسترشد، ويشير الى مدى تحقيق أهداف سابقة. (الشناوي، 1996، ص، 476)

- أهداف التقويم:

إن المرشد والمسترشد في تقويم الإرشاد يحاولان أن يراقبا ويقدرا التغير الذي حدث هناك هدفان أساسيان لإجراء تقويم الإرشاد:

1- الغرض الأول: تقدير نتائج الإرشاد يساعد التقويم المرشد والمسترشد على تحديد نوع ووجهة وكمية التغير في السلوك (الظاهر والداخلي) الذي أظهره المسترشد خلال الإرشاد وبعده

يلخص هذا الجانب قائلاً: إن مقاييس التغير الفردية تقع في ثلاث مجموعات:

المجموعة الأولى: تعد معظم المقاييس ببساطة للتعرف على ما إذا كان المسترشد قد تغير خلال عملية الإرشاد، مثل:

* التقديرات قبل – بعد للمستوى العام لأداء المسترشد.

* التقديرات المتعددة «قبل – بعد» للأعراض لدى المسترشد.

المجموعة الثانية: (أقل تكرارًا من الأولى) تقيس ما إذا كان أحد المسترشدين قد تغير كنتيجة للإرشاد، كما في تصميمات الحالة الواحدة.

المجموعة الثالثة: تقيس ما إذا كان المسترشد قد تغير بدرجة كافية أثناء الإرشاد بحيث يحقق تحسنًا في أدائه اليومي.

2- الغرض الثاني: تقويم عملية الإرشاد نفسها.

* يمكن استخدام البيانات التي تُجمع أثناءالإرشاد لمعرفة:

* ما إذا كانت إستراتيجية ما تساعد المسترشد بالطريقة المحددة.

* ما إذا كان المسترشد يستخدم الإستراتيجية بدقة وانتظام.

يلخصان عملية التقويم في هذه الحالة بالآتي:

إن ملاحظات المرشد لسلوك المسترشد قرب إقفال الحالة تساعد على مقارنته بسهولة مع بيانات خط الأساس.

إذا كان المرشد يسجل نفس السلوك المستهدف بنفس الطريقة ولنفس المدة كما في الملاحظات الأولى، فإن ذلك يزود المرشد بمقياس موضوعي عن نجاح إجراءاته التعليمية.

إذا أشارت البيانات إلى تغير ضئيل أو عدم حدوث تغير، فإن الإستراتيجيات التعليمية (السلوكية) يجب أن يُعاد تقويمها وربما تغييرها.

على الرغم من أن تقويم الإرشاد يمكن أن يعطي معلومات قيمة عن عملية الإرشاد ونتائجه، فإنه لا يُعد دقيقًا مثل التقويم الذي يُجرى تحت ظروف تجريبية محكمة الضبط.

تقديم الإرشاد لا يؤكد أن التغير قد حدث فقط نتيجة لإستخدام إستراتيجية معينة، لأن نتائج الإرشاد قد تتأثر بعوامل أخرى يصعب إستبعادها، مثل:

* تأثير المرشد والعلاقة الإرشادية.
* خصائص المسترشد.
* إدراك الفرد لدوره وتأثيره على سلوكه خلال الإرشاد.
* التعليمات التي يتلقاها المسترشد.
* إعتقاده في النجاح.
* التأثر بعملية القياس نفسها، حيث قد تتسبب القياسات في حدوث تغير في السلوك.

(نفس المرجع السابق، ص477)

- أنواع التقويم:

التعدد أنواع التقويم وفقا لماهيتة. ومن هذه الأنواع ما يلي:

- التقويم وقت حسب وقت إجراته: أي الوقت الذي يتم عليه التقويم، ومن أنواعه:

* تقويم تمهيدي: يجري قبل البرنامج التربوي أو العملية التربوية؛ للحصول على المعلومات حول العناصر الأساسية للمنهج.

* التقويم تكويني (بنائي): يجري أثناء تطبيق البرنامج وهو عملية مستمرة هدفها التطوير التربوي عن طريق تحديد إيجابياته وسلبياته، ويقدم التغذية راجعة لمساعدة في عملية التطوير.

* تقويم ختامي (نهائي): يجرى في نهاية البرنامج (بعد التنفيذ) من أجل القرار باستمرار البرنامج أو إيقافه أو التعديل عليه.

* التقويم مستمر (متابعة): يجري بعد التقويم النهائي وإتخاذ القرار بشأن إستمرارية البرنامج، وذلك بهدف حياتة البرنامج والسيطرة على التوعية التي يبقى عليها.

(داود، 2014، ص357.358)

- **خطوات التقييم:**

* تحديد الأهداف التي يراد تقييمها وتحديد الشيء المطلوب قياسه والوضع الجديد، والتغير المراد الوصول إليه.

* تحديد الهدف أو الغرض من من التقييم.

* تحديد الأدلة التي تشير إلى حدوث تغير في سلوك المسترشدين.

* تحديد المصادر المناسبة للحصول على بيانات.

* عرض النتائج المتحصل عليها بالمعايير السابقة.

* تحديد البيانات وإختيار الأدوات الإحصائية المناسبة للتحليل. (رياض نايل، 2015، ص500)

6- الحدود الفاصلة بين التشخيص والتقييم:

	الأدوات	الأهداف	الإجراءات	المفهوم
التشخيص	-إختبارات نفسية. - السيرة الذاتية. - دراسة الحالة. - المقابلة الشخصية	- فهم طبيعة المشكلة التي يعاني منها المسترشد. - تحليل العوامل المؤثرة في المشكلة - بداية تكوين علاقة إرشادية مع المسترشد. - وضع اسس علمية لبناء خطة إرشادية مناسبة. - تكوين فرضيات تنبؤية حول سلوك المسترشد وإحتياجاته.	- تحديد المشكلة - الإعداد للتشخيص - تهيئة المسترشد للتشخيص. - التزود بالمعلومات وتنظيمها ومعالجتها وتفسيرها. - تكوين فروض تشخيصية تنبؤية. - وضع فروض على محك الإختبار لتأكد من صدقها. - كتابة تقرير النهائي.	هو العملية التي تتم من خلالها جمع وتحليل البيانات الخاصة بالمسترشد يهدف للتواصل إلى فهم دقيق لطبيعة المشكلة وتحديد العوامل المؤثرة فيها تمهيدا لوضع خطة مناسبة للتدخل الإرشادي.
التقويم	- الإختبارات القبلية والبعدية. - الملاحظات المباشرة. - إستبيانات. - مقابلات مع المسترشد أو الأطراف المعنية. - تحليل السجلات والتقارير.	- الحكم على مدى تحقيق أهداف العملية الإرشادية - معرفة مدى فاعلية البرنامج الإرشادي. - تحسين الأداء الإرشادي المستقبلي. - التعرف على نقاط القوة والضعف. - تحديد مدى تقدم المسترشد.	- جمع البيانات. - تنظيم المعلومات. - تحليل البيانات. - مقارنة النتائج بالأهداف الموضوعية - إصدار حكم. - إقتراح توصيات.	هو تلك العملية التي تتضمن إصدار حكم على مدى تحقيق الأهداف المرجوة من العملية الإرشادية وذالك من خلال جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالبرنامج الإرشادي أو المسترشد أو المرشد.

- تعليق عن الجدول:

الجدول يقدم مقارنة واضحة وشاملة بين التشخيص والتقييم في العملية الإرشادية، ويوضح الفروق الجوهرية بينهما من حيث المفهوم، الأهداف، الأدوات والإجراءات.

* من حيث المفهوم يركز التشخيص على فهم المشكلة وتحليلها بينما يركز التقييم على الحكم على فاعلية العملية الإرشادية.

* أما من حيث الأهداف، فإن التشخيص يهدف إلى إعداد خطة تدخل مناسبة، في حين يسعى التقييم إلى تطوير وتحسين العملية الإرشادية نفسها.

* الأدوات المستخدمة في التشخيص والتقييم تتقاطع في بعض الجوانب مثل (الملاحظة)، لكنها تختلف في طبيعة إستخدامها، فالتشخيص يميل إلى التحليل الفردي، بينما التقييم يعتمد على أدوات كمية ونوعية لقياس النتائج.

* أخيراً الإجراءات، وتوضح الإجراءات أن التشخيص يسبق التقييم إذ يعد التشخيص خطوة أساسية لبناء خطة، بينما يأتي التقييم للحكم على مدى فاعليتهما.

خلاصة الفصل:

وفي خلاصة هذا الفصل يمكن أن نقول أن فهم العملية الإرشادية لا يتم إلا بالتعرف وكذلك التعرف على التشخيص والتقويم للأهمية التي يقدمها في العمل الإرشادي لتحقيق الاهداف بفعالية، فقد تبين لنا أن التشخيص يقوم بتحديد طبيعة المشكلة وأسبابها الأساسية، بينما يركز التقويم على المتابعة والإنتباه إالى مدى التقدم المحقق كما إتضح أنا لكل منهما أدواته وأساليبه الخاصة ثم تطرقنا إلى أنه يوجد إختلاف، لذلك يتطلب على المرشد التدخل وأن يكون واعيا مهنيا لتحديد الفروق بينهما.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام:

نستنتج أن هذه الدراسة الخاصة بإعداد دليل منهجي الموجه للمرشد المبتدئ، تساعده على تسهيل وفهم خطوات التشخيص والتقويم في العملية الإرشادية، وأن تتم سيرورة عمله كمرشد بشكل ناجح وفعال، وتم بناء هذا الدليل على أسس ومراجع علمية، بسبب أن الكير من المرشدين الجدد لا يحسنون كيفية تطبيق وأدوات التشخيص والتقويم في إتمام عملية الإرشاد وإكتشاف المشكلات التي تواجه المسترشدين بطريقة صحيحة ومنظمة وبالتالي نذكر:

– أنه ينبغي على المرشد المبتدئ أن يطور مهاراته بإستخدام إستراتيجيات وأساليب مختلفة.

– من المستحسن أن يمتلك المرشد دليلاً علمياً يعتمد على خطوات منهجية لتشخيص ونماذج لتسهيل عملية الإرشاد.

– على المرشد المبتدئ المشاركة في بيئة واقعية ولا يعتمد فقط على الدراسة النظرية فقط، بل يعتمد على مختصين في المجال وذو خبرة من أجل توضيح خطوات وأساليب الإرشاد وتطبيقها أثناء الجلسات.

وعليه يمكننا القول بعد ما تم إعداد هذا الدليل وتحكيم الأسئلة التي تم طرحها على المسترشدين ثم تصميمه، فإن الدليل معد من طرف الباحث يمكن الإعتماد عليه كأداة مساعدة للمرشد المبتدئ في التشخيص والتقويم في العملية الإرشادية.

المراجع

قائمة المراجع:

1) أبو عباة، صالح عبد الله والنيازي، عبد المجيد طاش (2000) الإرشاد النفسي والإجتماعي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

2) أحمد أبو أسعد. سلطان النوري (2016) دراسة الحالة في إطار جديد. مركز ديبونو للتعليم النفكير، ط1.الناشرين الأردنيين.

3) أحمد عبد أبو أسعد، رياض عبد اللطيف الأزيدة (2015) الأساليب الحديثة في الإرشاد النفسي والتربوي.الجزء2.مركز ديبونو للتعليم التفكير.ط1.عمان المملكة الأردنية.

4) أحمد عبد الطيف أبو أسعد، أحمد نايل الغرير (2009) التشخيص والتقويم في الإرشاد، دار المسير للنشر والتوزيع، ط1.عمان.

5) أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2008) المهارات الإرشادية، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة. عمان.

6) أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، رياض عبد اللطيف الأزيدة (2015) الاساليب الحديثة في الإرشاد النفسي والتربوي. الجزء الأول، مركز ديبونو للتعليم والتفكير الناشرين الأردنيين، ط1.

7) أحمد عيسى داود (2014) أصول التدريس النظري والعلمي، دار يافة العلمية للنشر والتوزيع. ط1.

8) الأسدي سعيد، إبراهيم مروان (2003) الإرشاد التربوي، دار الثقافة، عمان. الأردن.

9) أكاديمية الشرق الأوسط للتدريب والتطوير (2023). عملية الإرشاد النفسي / العملية الإرشادية.https:// WWW.meatddwarat.com/2023/10/ounselli process. html

10) إلهام غنايم (2018) دليل المرشد التربوي، الإدارة العامة بالإرشاد والتربية الخاصة فلسطين.

11) جابر أحمد برزان (2016) الإرشاد والتوجيه النفسي، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، ط1.

12) حمدي عبد العظيم (2013) مهارات التوجيه والإرشاد، مكتبو أولاد الشيخ للتراث، ط1، الجيزة.

13) حيدر كريم الجزائري (2022) الإرشاد والصحة النفسية، مجلة الجمعية العراقية للدراسة التربوية النفسية، العراق.

14) رافدة الحريري، سمير الإمامي (2011) الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1.عمان.

15) رمضان محمد القذافي (1997) التوجيه والإرشاد النفسي، دار الجيل، ط1.بيروت.

16) زهران حامد عبد السلام (2003) الإرشاد النفسي: التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب، ط1.القاهرة.

17) سامي محمد ملحم (2014) التقويم في الإرشاد النفسي والتربوي، دار الرضوان للنشر والتوزيع، ط1.عمان.

18) سعيد علي، حسين عباس (2015) الإرشاد النفسي الإتجاه المعاصر لإدارة السلوك الإنساني دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1.عمان.

19) سهام محمد أبو عطية (2002) مبادئ الإرشاد النفسي، دار الفكر لطباعة للنشر والتوزيع. عمان.

20) سوسن شاكر الجلبي (2024) أساسيات بناء الإختبارات والمقاييس النفسية والتربوية، دار مؤسسة رسلان، القاهرة.

21) صباح بطاهر (2019) إعداد دليل إرشادي ليكيفية التعامل مع قلق الإمتحان القائم على النظرية العقلانية الإنفعالية لألبرت أليس موجه لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي. مذكرة مكملة لمتطلبات الماستر، تخصص إرشاد وتوجيه، جمعة حمه لخضر الوادي.

22) صفاء إسماعيل مرسي السيد (2024) علم النفس الإرشاد علم وفن، دار الكتب العلمية، ط1. بيروت.

23) طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسي المصري (2017) المقاييس والإختبارات، دارالكتب المصرية، القاهرة.

24) عبد الرحمان إسماعيل صالح (2013) فنيات وأساليب العملية الإرشادية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1.عمان.الأردن.

25) عبد الرؤوف زكور فرحات (2017) فاعيلية دليل إرشادي لتعديل إتجهات تلاميذ سنة ثانية ثانوي تقني رياضي نحو الشعبة التقنية، مذكرة ماستر في علوم التربية: تخصص إرشاد وتوجيه ولاية الوادي.

26) عبد الله أبو زعيزع (2009) أساسيا الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق، دار يافة العلمية للنشر والتوزيع، ط1.الأردن، عمان.

27) عبد المالك الوليد (2018) إتجاهات التلاميذ نحو مهام مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني. دراسة ميدانية في ثانوية خوازم الطاهر ببلدية البياضة ولاية الوادي، مذكرة مكملة للنيل شهادة الماستر في علوم التربية: تخصص إرشاد وتوجيه. الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر.

28) عبد المرزوق الجنابي (2020) الإرشاد الأسري والزواجي

29) عبد المنعم حسين (2018) القياس والتقويم الفني والتربية الفنية، مركز الكتاب الأكديمي.

30) عبد المنعم، عبد الله (2003) التوجية والإرشاد مطابع منصور، ط2.غزة.

31) عدنان أحمد الفسفوس (2007) الإرشاد التربوي مفهومه، أسسه قواعد الأخلاقية، ط1.

32) عماد محمد محمد عطية (2013) تقنيات الإرشاد الجماعي، مكتبة الرشد، ط1. الناشرون مملكة العربية السعودية، الرياض.

33) عواطف محمود خضرة (2013) التوجيه والإرشاد التربوي المعاصر، الأكاديميون للنشر والتوزيع، ط1.

34) فاطمة عبد الرحيم النوايسه (2013) الإرشاد النفسي والتربوي، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1.عمان.

35) الفخراني، خالد إبراهيم (2015) أسس تشخيص الإضطرابات السلوكية، دار الرشاد للطبع والتوزيع، القاهرة.

36) محمد أحمد إبراهيم سعفان (2005) العملية الإرشادية، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

37) محمد جاسم لعبيدي، آلاء محمد العبيدي (2010) الإرشاد والتوجيه النفسي، دار ديبونو للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

38) محمد سيد فهمي (1998)، طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

39) محمد محروص الشناوي (1996) العملية الإرشادية والعلاجية، دار الغريب للنشر والتوزيع، ط1.القاهرة.

40) محمد نواف البلوي (2014) مبادئ الإرشاد النفسي في المجال العسكري. دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1.السودان.

41) محمود كاظم محمود التميمي (2016) الإرشاد الجامعي. مركز ديبونو للتعليم التفكير، الناشرين الأردنيين عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

42) المعجم الوجيز، معجم اللغة العربية، (1999) الهيئة العامة لشؤن المطابع الأميرية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، القاهرة.

43) مقدم عبد الحفيظ (1993)، الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

44) ناصر الدين أبو حمادة (2008) الإرشاد النفسي والتوجيه المهني، جدار للكتاب العالمي، عالم الكتاب الحدبث، ط1.الأردن.

45) النفساني (2013مارس06) إجراءات عملية الإرشاد النفسي منتديات علم النفس السودانية. تم الإسترجاع في 29أفريل 2025 من 1201 It Psye-sudenforums.net http: //topic

46) نيازي، عبد المجيد بن طاش (2001) الإرشاد النفسي والإجتماعي، مكتبة العبيكان، ط1.القاهرة.

47) وراغي سيد أحمد (2022) مطبوعة بيداغوجية لمادة: التوجيه والإرشاد التربوي، للطلبة سنة ثانية إرشاد توجيه، جامعة سعيدة.

48) يحيى داود، تغريد خليل غني وآخرون (2008) دليل المرشد التربوي، الشركة العامة لإنتاج المستلزمات التربوية، ط1. العراق.

الملاحق

1. برتوكول المقابلة الإرشادية (أسئلة القابلة) :

➢ المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى:

السلام عليكم أنا طالبة جامعية، لدي دراسة بحثية إن أمكن أن تساعديني، وسوف أطرح عليك بعض الأسئلة وأنت أجيبي بكل صدق إن لم يكن لديك إشكال.

• الحالة الأولى:

الاسم واللقب: M

العمر: 19

الجنس: أنثى

المستوى الدراسي: ثالثة ثانوي

س1: ما هو أكثر شيء يزعجك حاليا؟

ج: الخوف من الوقت لم يكفيني للتحضير لشهادة البكالوريا.

س2: إذا كان بإمكانك تغيير شيء واحد في حياتك فما هو؟

ج: أريد أن أبتعد عن التفكير السلبي والقلق الزائد والتفكير في الدراسة فقط.

س3: ما هي التحديات أو العقبات التي تواجهينها.

ج: أجد صعوبة في بعض المواد كيف أبدء بدراستها.

س4: هل هناك أشخاص أو ظروف تزيد من صعوبة المشكلة؟

ج: نعم، أصدقائي متوترين وعندما نتحدث يأثرون علي.

س5: كيف يمكن أن يكون التغير مفيدا لك؟

ج: عندما أصبح أثق بنفسي وأقول أنني أستطيع النجاح ولم أعد أحطم نفسي.

س6: ما المخاطر المحتملة لهذا التغير؟

ج: الإيجابيات: أن تصبح لدي القدرة على تطوير مهاراتي وأن تغيير الأساليب الدراسية يزيد من القدرة على الفهم والاستيعاب.

السلبيات: أخاف من كثر التركيز على الدراسة والاهتمام بها يسبب لي التوتر والقلق.

س7: ما الذي يمنعك من اتخاذ الخطوة الأولى؟

ج: عندما أضع جميع المواد أمامي أشعر بالتشتت والفشل ومن أين أبدأ.

س8: كيف يمكن تحفيز نفسك لمواصلة التغير؟

ج: عندما أفكر بمستقبلي وفرحة أهلي عند نجاحي.

س9: ما المشاعر والأفكار التي تراودك بشأن هذا التغير؟

ج: الخوف من الفشل لكن متحمسة لرؤية أدائي إذا التزمت بخطة منظمة.

س10: هل هناك أشخاص من حولك يدعمون هذا التغير؟

ج: نعم، دائما ما أشجع نفسي وهناك عائلتي أيضا.

س11: ما العوامل التي تعيق تقدمك؟

ج: الشعور بالقلق والتوتر والخوف من عدم تحقيق أهدافي.

س12: كيف يمكنك قياس مدى نجاحك؟

ج: عندما أشعر بأنني مستعدة للإختبارات وتصبح لدي الثقة في نفسي.

س13: ما هي المصادر التي ممكن أن تساعد في تقدمك نحو هدفك (معلومات، أشخاص، مهارات) ؟

ج: المراجعة مع زميلاتي، مشاهدة بعض دروس الأساتذة عبر الانترنت.

س14: كيف تحافظين على الاستمرارية وتجنب العودة إلى العادات القديمة؟

ج: إعداد برنامج دراسي ومحاولة التعود عليه وإجبار نفسي على الدراسة.

ملخص محتوى المقابلة:

من خلال المقابلة التي أجريناها مع الطالبة (M) تبين لنا أنها تواجه عدة صعوبات نفسية ودراسية تؤثر على مستواها الدراسي، وقد اكتشفنا أثناء إجابتها أن لديها ضعف في التركيز أثناء الحفظ، وصعوبة في تنظيم وقتها للدراسة، وكذلك الشعور بالقلق والفشل كثيرا، كما تحدثت الطالبة على فقدان الدعم من طرف العائلة مما أدى إلى شعورها بالوحدة

والخوف. وكما أوضحت الطالبة أثناء المقابلة ومن خلال حديثها أنها لا تتبع جدولا منظما ليساعدها في المراجعة.

وعلى الرغم من كل هذه الصعوبات والمشاكل النفسية التي تواجهها فهي تحاول أن تتغير وتحقق النجاح، إلا أنها تفتقر إلى الدعم الكافي من طرف الأشخاص المحيطين بها.

تحليل محتوى المقابلة:

من خلال الملاحظة والمقابلة تبين لنا أن الطالبة:

- تفتقر إلى الدعم من طرف الأسرة.
- تعترف بأنها تعاني من ضغوط نفسية من خلال تعبيرها (القلق، الضغط، التعب) .
- تبدو متوترة في بعض الإجابة على الأسئلة نتيجة الخوف من الفشل.
- نبرة صوتها تنخفض في بعض الأحيان.
- وعندما سألناها على أشخاص يزيد من صعوبة المشكلة ثم بدأت في البكاء.

من خلال الملاحظة أثناء المقابلة تبين لنا أن المسترشدة كانت في البداية تتحرك كثيرا أثناء الإجابة على الأسئلة، وتتجنب التواصل البصري والعبث بأصابعها أثناء الحديث عن موضوع الفشل، من ثم بدأت عليها علامات القلق، وبعد ذلك بدأت بالبكاء خصوصا عندما تحدثت على فرحة عائلتها بنجاحها، وهذه المؤشرات قد تعكس أنها توجد ضغوط نفسية بسبب الدراسة للمسترشدة وهذا ما سبب لها عجز في المراجعة.

الحالة الثانية:

الاسم: ا.

العمر:18 .

الجنس: أنثى.

المستوى الدراسي: ثالثة ثانوي.

الأسئلة:

س1: ما هو أكثر شيء يزعجك حاليا؟

ج: أكثر شيء يزعجني حاليا هو أنني لم أبدأ في التحضير لشهادة البكالوريا.

س2: إذا كان بإمكانك تغيير شيء واحد في حياتك فما هو؟

ج: أبتعد عن الخوف والتوتر.

س3: ما هي التحديات والعقبات التي تواجهينها؟

ج: أعاني من قلة التركيز والخوف من عدم تحقيق نتائج جيدة.

س4: كيف يمكن أن يكون التغير مفيدا لك؟

ج: يكون التغير مفيدا لي عندما أشعر بأنني اقتربت من تحقيق هدفي.

س5: هل هناك أشخاص أو ظروف تزيد من صعوبة المشكلة؟

ج: نعم، الظروف الدراسية الصعبة، قصر الوقت وكثرة الدروس تشعرني بالتوتر.

س6: ما المخاطر المحتملة لهذا التغير (الإيجابيات والسلبيات) ؟

ج: التغير المفاجئ يسبب لي بعض الارتباك، خاصة إذا كان في فترة قصيرة.

س7: ما الذي يمنعك من اتخاذ الخطوة الأولى؟

ج: الشعور بالتوتر بسبب ضغوط الدراسة.

س8: كيف يمكنك تحفيز نفسك لمواصلة التغير؟

ج: أذكر نفسي دائما بالهدف الذي أسعى للوصول إليه وهو النجاح.

س9: ما المشاعر والأفكار التي تراودك بشأن هذا التغير؟

ج: أشعر بالتردد لكنني أذكر نفسي بأن كل بداية صعبة يلزمها السير لتحقيق أهدافها.

س10: هل هناك أشخاص من حولك يدعمون هذا التغير؟

ج: نعم، عائلتي وبعض الأساتذة يقدمون النصائح ويحاولون تحفيزي.

س11: ما العوامل التي تعيق تقدمك؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

ج: الضغط النفسي والخوف من الفشل، يمكنني التغلب عليه من خلال الثقة بالنفس.

س12: كيف يمكن قياس مدى نجاحك؟

ج: من خلال فهمي للدروس وحل التمرينات الصحيحة.

س13: ما هي المصادر التي يمكن أن تساعدك في التقدم نحو هدفك (معلومات، أشخاص، مهارات) ؟

ج: توجيهات الأساتذة، وتنظيم وقتي للمراجعة.

س14: كيف تحافظين على الاستمرارية وتجنب العودة إلى العادات القديمة؟

ج: أضع هدفي أمامي وأذكر نفسي دائما بأهمية النجاح، وأبتعد عن كل ما يشتتني.

ملخص محتوى المقابلة:

من خلال هذه المقابلة التي أجريت مع الطالبة (ا) اتضح أنها تعاني من مشاكل نفسية بشكل ملحوظ، فقد عبرت عن شعورها الدائم بالإحباط والخوف من الفشل، مما أثر على ثقتها بنفسها وأدى إلى تراجع دافعيتها نحو المراجعة. وتحدثت أيضا على الوحدة والافتقار إلى الدعم الاجتماعي وهذا الأمر سبب لها العزلة وضعف في قدرتها على مواجهة الضغوط النفسية وعدم القدرة على التكيف مع المواقف الصعبة والصعوبة في تنظيم وقتها وإدارة مهامها الدراسية بنجاح، وأظهرت الطالبة أنها بحاجة إلى توفير الدعم وتعزيز الثقة بالنفس.

تحليل محتوى المقابلة:

من خلال المقابلة والملاحظة تبين لنا بأن الطالبة:

- كانت تتجنب الاتصال البصري ومع الكثير من الحركة، مما تبين أنها تشعر بالقلق والتوتر.
- أحيانا تشرد وتحتاج إلى إعادة التساؤل قبل الرد، ويدل هذا على تشتت الانتباه.
- استجابتها للأسئلة كانت بطيئة.

الحالة الثالثة:

الاسم:.H

العمر: 20.

الجنس: أنثى.

المستوى الدراسي: ثالثة ثانوي.

الأسئلة:

س1: ما هو أكثر شيء يزعجك حاليا؟

ج: أكثر شيء يزعجني أنني لم أعرف كيف أحضر نفسي لشهادة البكالوريا.

س2: إذا كان بإمكانك تغيير شيء واحد في حياتك فما هو؟

ج: أود أن أقنع نفسي بأن شهادة البكالوريا أمر سهل.

س3: ما هي التحديات والعقبات التي تواجهينها؟

ج: أنني أراجع وأراجع ثم أجد نفسي لا أتذكر شيئا.

س4: كيف يمكن أن يكون التغير مفيدا لك؟

ج: عندما يكون الهدوء وأجواء المنزل تساعد على الدراسة سأستغل الفرصة وأحقق نتائج أفضل.

س5: هل هناك أشخاص أو ظروف تزيد من صعوبة المشكلة؟

ج: نعم، يوجد أستاذ يدرسني كان دوما يحطمني بقوله لن تستطيعين النجاح.

س6: ما المخاطر المحتملة لهذا التغير (الإيجابيات والسلبيات) ؟

ج: الايجابيات: ممكن أن يساعدني هذا التغير زيادة الثقة بنفسي والشعور بالقدرة على النجاح.

س7: ما الذي يمنعك من اتخاذ الخطوة الأولى؟

ج: التأجيل والتفكير بالأشياء السلبية.

س8: كيف يمكنك تحفيز نفسك لمواصلة التغير؟

ج: تذكير نفسي بأنه شيء مؤقت وعليا استغلاله، والتفكير بإيجابية وهو يوم النجاح.

س9: ما المشاعر والأفكار التي تراودك بشأن هذا التغير؟

ج: أشعر بالضغط والمسؤولية، لكنني في نفس الوقت أريد النجاح.

س10: هل هناك أشخاص من حولك يدعمون هذا التغير؟

ج: نعم، بعض الأساتذة وصديقاتي.

س11: ما العوامل التي تعيق تقدمك؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

ج: تضييع الوقت في الهاتف، ووسائل التواصل وسأحاول التغلب على ذلك بتحديد وقت معين لاستخدامه.

س12: كيف يمكن قياس مدى نجاحك؟

ج: عندما أرى نفسي بدأت في المراجعة ولدي القدرة على فتح بعض التمارين الصحيحة.

س13: ما هي المصادر التي يمكن أن تساعدك في التقدم نحو هدفك (معلومات، أشخاص، مهارات) ؟

ج: صديقاتي وإعداد الملخصات.

س14: كيف تحافظين على الاستمرارية وتجنب العودة إلى العادات القديمة؟

ج: إعداد برنامج ووضع أهداف أسبوعية، تشجيع نفسي، تنظيم الوقت.

ملخص محتوى المقابلة:

من خلال هذه المقابلة التي أجريت مع المسترشدة (H)، والتي تبلغ من العمر 20 سنة وتدرس في السنة الثالثة ثانوي، حيث صرحت بأن أكثر شيء يزعجها في الوقت الحالي هو الإخفاق والفشل في شهادة البكالوريا، رغم أنها تحاول قدر المستطاع بذل مجهودها.

كما أفصحت بأنها دوما ما تقنع نفسها بأن الامتحانات التي ستختبر فيها سهلة وتستطيع تحقيق النجاح فيها أيضا.

ومن أبرز العقبات التي تواجهها في المراجعة وهي النسيان رغم كثرة الحفظ، بالإضافة إلى تأثرها السلبي بأحد الأساتذة الذي كان يقلل من ثقتها بنفسها وعدم قدرتها على النجاح الذي أدى بها إلى تأجيل مهامها الدراسي، حيث ذكرت أنه يوجد من يقوم بتقديم الدعم لها، إلا أن استخدام الهاتف بشكل دائم جعلها تقوم بتأجيل المراجعة إلى أوقات لاحقة، كما تسعى

المسترشدة على التغلب على هاته العادات السيئة من خلال تنظيم وقتها ووضع برنامج يومي تحفز به نفسها على الاستمرار نحو النجاح والتفوق.

تحليل محتوى المقابلة:

من خلال الملاحظة اتضح لنا بأن المسترشدة:

- تستخدم عبارات تدل على الخوف وعدم الثقة.
- تغير نبرة صوتها بالانخفاض عند الحديث على الفشل والارتفاع عند الحديث على النجاح.
- تجنب التواصل البصري المستمر، مما دل على وجود القلق.

أثناء تطرقها إلى موضوع الأستاذ الذي يقلل من امكانياتها ظهرت عليها علامات التوتر والحزن وتغيرت نبرة صوتها.

الحالة الرابعة:

الاسم:.S

العمر: 19.

الجنس: أنثى.

المستوى الدراسي: ثالثة ثانوي.

الأسئلة:

س1: ما هو أكثر شيء يزعجك حاليا؟

ج: الخوف من الوقت أن يداهمني ولم أبدأ بعد في التحضير لشهادة البكالوريا.

س2: إذا كان بإمكانك تغيير شيء واحد في حياتك فما هو؟

ج: سأستغل وقتي من البداية بشكل أفضل.

س3: ما هي التحديات والعقبات التي تواجهينها؟

ج: أجد الصعوبة في بعض المواد والدروس التي تتطلب الوقت والجهد.

س4: كيف يمكن أن يكون التغير مفيدا لك؟

ج: يساعدني التغير على أن أثق بنفسي وأتعلم كيف أتعامل مع التحديات.

س5: هل هناك أشخاص أو ظروف تزيد من صعوبة المشكلة؟

ج: نعم، أحيانا يوجد بعض الأشخاص والظروف التي تزيد المشكلة أكثر صعوبة.

س6: ما المخاطر المحتملة لهذا التغير (الإيجابيات والسلبيات) ؟

ج: قد يؤدي إلى عدم استقراري وشعوري بعدم الراحة، ويمكن أن يؤثر على نتائجي.

س7: ما الذي يمنعك من اتخاذ الخطوة الأولى؟

ج: الخوف من الفشل.

س8: كيف يمكنك تحفيز نفسك لمواصلة التغير؟

ج: التفكير الدائم بالأشخاص الذين يدعمونني على الاستمرار في الدراسة والنجاح.

س9: ما المشاعر والأفكار التي تراودك بشأن هذا التغير؟

ج: في بعض الأحيان أشعر بالقلق والخوف، وأحيانا أحفز نفسي أني أستطيع النجاح.

س10: هل هناك أشخاص من حولك يدعمون هذا التغير؟

ج: نعم، صديقاتي وعائلتي.

س11: ما العوامل التي تعيق تقدمك؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

ج: التسويف والتأجيل، والتغلب عليه بأن أضع جدولا يعينني على المراجعة.

س12: كيف يمكن قياس مدى نجاحك؟

ج: شعوري بالثقة في نفسي واستعدادي للامتحان.

س13: ما هي المصادر التي يمكن أن تساعدك في التقدم نحو هدفك (معلومات، أشخاص، مهارات) ؟

ج: الدعم وتشجيع عائلتي، والاعتماد على مواقع تعليمية مفيدة لفهم الدروس.

س14: كيف تحافظين على الاستمرارية وتجنب العودة إلى العادات القديمة؟

ج: أضع عائلتي أمام نصب عيني دائما، وتعويض وقت فراغي بالمراجعة اليومية.

ملخص محتوى المقابلة:

من خلال هذه المقابلة التي أجريت مع الطالبة (S) تبين لنا أنها تعاني من حالات نفسية متقلبة، حيث ظهر عليها الشعور بالخوف من اقتراب موعد شهادة امتحان البكالوريا لأنها ليست مستعدة، بالإضافة إلى القلق المستمر من عدم النجاح وعدم الاستقرار النفسي الذي يمنعها من اتخاذ الخطوات الصحيحة نحو هذا التغير. وتواجه الطالبة أيضا العديد من التحديات من أبرزها: تجد الصعوبة في بعض الدروس التي تتطلب الوقت والجهد، إضافة إلى ذلك تأثير بعض الأشخاص والظروف التي تواجهها وهي التي أثرت على حالتها النفسية.

ومع كل هذه المشاكل والظروف التي تواجهها إلا أنها تعترف بفائدة التغير وتسعى لزيادة ثقتها بنفسها والتعامل مع هذه التحديات.

كما أوضحت أنها تستعين بالدعم من صديقاتها وعائلتها، وتحاول المحافظة على الاستمرار من خلال التفكير في هدفها ورغبتها في النجاح، مما دل على أن الطالبة واعية ومستعدة للتغلب على الصعوبات وتحقيق النجاح.

تحليل محتوى المقابلة:

من خلال الملاحظة أثناء المقابلة اتضح لنا بأن الطالبة:

- تكرر بعض من الكلمات التي تدل على التوتر والضغط النفسي مثل: (الخوف، القلق) .
- المحاولة في التحسن والتغيير إلى الأفضل من خلال تكرارها لبعض الألفاظ (سأحاول، سأتغير) .
- أثناء التحدث تتوقف قليلا ثم تتنهد وهذا يدل على الشعور بالتعب والإحباط.
- نبرة صوتها منخفضة وقد تكون من علامات الحزن والخوف.
- التوتر والحركات الزائدة.

2.نموذج دراسة الحالة:

أولا: بطاقة تسجيل الحالة

إسم الحالة	
الجنس	الديانة
تاريخ الولادة	مكان الولادة
عنوان الحالة	
رقم الهاتف	الأخصائي النفسي
رقم الحالة	تاريخ ورود الحالة
جهة التحويل	

ثانيا: التاريخ التعليمي

مؤهله العلمي: آخر شهادة حصل عليها					
سنة التخرج			مكان الدراسة:		
تاريخ دخول المدرسة			عمره عند دخول المدرسة		
المدارس التي تنقل بها ومستوى تحصيله في كل منها:					
الرقم	إبتدائي	إعدادي	ثانوي	جامعي/معهد	عالي
1					
2					
3					
4					
5					

ثالثا: الحالة الصحية

الأمراض التي أصيبت بها الحالة: "أكتب قائمة بالأمراض التي أصيبت بها الحالة ".

الرقم	المرض	عمره عند الإصابة	مدة المرض	شدة المرض		
				شديدة	متوسطة	ضعيفة
1						
2						
3						
4						
5						

العمليات الجراحية:

الرقم	نوع العملية الجراحية	تاريخ العملية الجراحية
1		
2		
3		

رابعا: التاريخ الإجتماعي

(أ) بيانات عن الأسرة "الوالدان"

إسم الأب:	تاريخ ومحل الولادة:
وظيفة الأب:	مستوى التعليمي:
عدد مرات الزواج:	تاريخ الزواج (لآخر مرة) :
الأب على قيد الحياة: () نعم () لا	تاريخ الوفاة:
إسم الأم:	تاريخ ومحل الولادة:
وظيفة الأم:	مستواها التعليمي:
عدد مرات الزواج:	تاريخ الزواج (لآخر مرة) :
عدد مرات الطلاق:	عدد مرات الإنفصال:
عدد مرات الحمل:	عدد مرات الإجهاض:

الأم على قيد الحياة: () نعم () لا	تاريخ الوفاة:
إسم زوج الأم أو زوجة الأب:	
عمر الأم عند ميلاد الحالة "بالسنوات ":	
حالة الأم الصحية أثناء الحمل:	
الوقت الذي إستغرقته عملية الولادة:	
هل حدثت إضطرابات أثناء الولادة:	
أذكر حوادث الطلاق أو الإنفصال التي حدثت في الأسرة مباشرة:وعمر المريض عند كل منها:	

تعليقات:
أذكر حوادث الزاوج للمرة الثانية التي حدثت في ألأسرة مباشرة للمريض:
الأخوة وألأخوات

الرقم	الإسم	العمر	الجنس	الحالة الإجتماعية	المؤهل العلمي
1					
2					
3					
4					
5					

(ب) التوافق الإجتماعي:

صف علاقات الحالة بالأشخاص الحاليين:

"المقصود وصف هذه العلاقات وما يكتنفها من مشاجرات أو مخاصمات، وهل في ذلك معظمها علاقات تتسم بالخضوع أو الحب أو طلب الحماية...إلخ".

(1) أعضاء الأسرة
علاقات ألأم والأب:
معاملة الأب لأبنائه:
معاملة الأم لأبنائها:
المفضلون من الأبناء عند الأب:
المفضلون من الأبناء من الأم:
(2) الجيران:
(3) الأقران:
(4) الناس الآخرون:
هل أقرانه أكبر أم أصغر منه سناً؟:
هل أقرانه من نفس الجنس أم من الجنس الآخر؟:
هل يتسم أقرانه بالهدوء أو المشاكسة؟:
ما هي الجماعات التي ينتمي إليها؟:
ما هو وضع الحالة داخل الجماعة؟:
صف العلاقات الغرامية للحالة؟ وضع العمر للطرفين وطول فترة العلاقة:
كيف يكسب نقوده؟ كيف ينفقهم؟:
كيف يقضي لياليه عادة؟:
ما هواياته المفضلة؟:
ما نوع قراءاته؟:
صف البناء الإجتماعي في المنزل والمجتمع ووضع المريض وأسرته في هذا البناء؟:

خامساً: التاريخ المهني

الأعمال السابقة التي شغلتها الحالة وسب تركها:
نوعية العمل الحالي وواجباته ودخلها:
التدريب السابق على المهنة:
علاقاته برفاقه في العمل:
صعوبات العمل:
عدد ساعات العمل اليومية والأسبوعية:
الإجازات والعلاوات:
أخطار العمل ومساوئه:
هل قضى المريض الخدمة العسكرية وما مدتها؟:
معلومات إضافية مرتبطة بالعمل:

سادساً: البيئة

وصف الجيران:
وصف السكن "منزل الحالة":
المركز الإجتماعي الذي يتمتع به:
الشروط الصحية في المنزل:
عدد الغرف ووسائل النوم: