

الأسس النفسية والاجتماعية للإرشاد النفسي الجمعي :

أولاً: الإنسان كائن اجتماعي لديه حاجات نفسية اجتماعية لا بد من إتباعها في إطار اجتماعي مثل: الحاجة إلى الأمن والنجاح والاعتراف والتقدير والمكانة والشعور بالانتماء وإحساس بالمسؤولية والمسايرة وتجنب اللوم والسلطة والضبط والتوجيه.

ثانياً: تتحكم المعايير الاجتماعية التي تحدد الأدوار الاجتماعية في سلوك الفرد وتخضعه للضغوط الاجتماعية.

ثالثاً: يعتبر التوافق الاجتماعي وتحقيقه هدفاً من أهداف الإرشاد النفسي.

رابعاً : تعتبر العزلة الاجتماعية سبب من أسباب المشكلات والاضطرابات النفسية

مميزات الإرشاد النفسي الجمعي:

أبرزها:

١- يحقق الأمن النفسي: إذ أن انتماء العميل إلى جماعة إرشادية يؤدي إلى الشعور بالتقبل والتخلص من الشعور بالاختلاف والافتقار بأنه ليس وحده الشاذ؛ وأن المشكلات النفسية تواجه الناس جميعاً، كذلك أن سماع العميل غيره وهم يتحدثون عن مشكلاتهم يزيد من اطمئنانه ويقلل من مقاومته للتحدث والإفصاح عن مشكلاتهم، وخاصة عندما يجد أنها مشكلات مشتركة فهو يرى من هو أسوأ منه حالاً فيهدأ روعه، ومن هم أحسن منه حالاً فيزداد أمله في التحسن، كذلك فإن العميل يجد في رفاقه من أعضاء الجماعة سنداً انفعالياً ومجالاً مناسباً للتنفيس والتفريغ والتطهير الانفعالي، وهذا كله يشعره بالأمن.

وسائل الارشاد النفسي الجمعي :

وحتى يتحقق للإرشاد النفسي الجمعي اهدافه فقد اشارت الدراسات العلمية الى ان هناك عددا من الوسائل التي يعتمد عليها وهي :-

١٠ الوسيلة الاولى : المحاضرة والمناقشة الجماعية

وهي من اهم وسائل الارشاد الجماعي اذ يغلب فيها الجو شبه التعليمي ، ويكون للتعليم واعداد التعليم دور اساس لانها تعتمد على القاء المحاضرات يتخللها مناقشات ، بهدف تغيير الاتجاهات لدى المسترشدين/ وفي هذا الصدد فقد توصلت دراسة العبيدي ( ١٩٩١ )، الى فاعلية هذه الوسيلة وتحقيقها لنتائج ايجابية في اتجاهات طلبة مرحلة المتوسطة.

## ٠٢ الوسيلة الثانية : الاعلام

ان التعرض لوسائل الاعلام ( كالمذياع) والتلفاز، والسينما / والصحف وان كان يؤدي الى تصحيح بعض المفاهيم من خلال ما تقدمه من افكار وحقائق ومعلومات الا ان تأثر الفرد بالمعلومات يتوقف على طريقة تقديمها من المرشد وعلى شخصية المتلقي ، وقد وجد ان الترغيب وعدم الالتجاء الى التخويف في اعلام الفرد يزيد فرصة الاقناع و والتأثير.

## ٠٣ الوسيلة الثالثة : النادي الارشادي

تستخدم هذه الوسيلة وتكون ناجحة مع الجماعات التي تحتاح الى تكوين علاقات شخصية بناءة مع اقرانهم ، والى خبرات جماعية مع الذين يعانون الرفض والحرمان والاحباط في الاسرة والاسرة والمدرسة، ثم تتم الجلسات الارشادية في جو اجتماعي ونفسي / مثل استخدام النشاطات المختلفة للعمل على تحسين توافق الطلبة الاجتماعي وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبالمجتمع.

## ٠٤ الوسيلة الرابعة : التمثيل الاجتماعي المسرحي (السيكودراما)

وتتمثل بقيام المرشد والمسترشد بتمثيل شخصية معينة وبعد الانتهاء من عملية التمثيل للموقف تتم المناقشة بين المرشد والطلبة ، وبين الطلبة انفسهم ، بإشراف المرشد ، ان السيكو دراما والتي هي التمثيل المسرحي تمتاز بصفة مهمة وهي حرية السلوك لدى المسترشدين وتلقائيتهم مما يتيح التداعي الحر ، والتنفيس الانفعالي ، حتى يعبرون بحرية تامة في موقف تمثيلي فعلي عن صراعاتهم واحباطاتهم ، وبالتالي يؤدي في النهاية الى تحقيق التوافق والتفاعل الاجتماعي السليم وتعلم الخبرة الاجتماعية .

## ٠٥ الوسيلة الخامسة : الاستماع الى القصص

وتستعمل هذه الوسيلة في تعديل وتنمية الاتجاهات الاجتماعية والاخلاقية من خلال تقديم بعض القصص والحكايات الملائمة لأعمار المسترشدين .

وجهاً نظر العلماء في خطوات الإرشاد النفسي الجمعي :

اتفقت الكثير من وجهات النظر على اسس تكوين المجموعة الإرشادية حسب الخطوات الآتية :-

#### ٠١ المقابلة التمهيديّة Intake Interview

٠٢ الأفراد الذين يطلبون الدخول كأعضاء في المجموعة بعد إدراكهم ماذا يتوقع منهم وما يتوقعونه في الآخرين .

٠٣ الأفراد الذين يأتون متطوعين وتبدو عندهم دافعية أكثر للانضمام للعضوية .

وعلق البورت ( Allport ) قائلاً "المميزة الأساسية للفرد في المجموعة هو قدرة الفرد على اندماج الأنا ، سهولة اندماج الفرد Ego Involvement مع الآخرين

أما غير المفضلين بالدخول في المجموعة العلاجية فهم الأقارب والأصدقاء والطلاب العدوانيين ، والخجولون إذ يمكن تكوين مجموعات خاصة بهم

أسس تكوين المجموعة الإرشادية.

٠١ العمر Age : يأخذ المرشد أفراد المجموعة من مستوى عمري زمني معين.

٠٢ القدرة العقلية Intellectual ability : القدرة العقلية كلما تقاربت مستويات الذكاء بين الأفراد يكون أفضل، إلا أنه ممكن جمع الأذكياء مع متوسطي الذكاء من أجل التفاعل والتعلم .

٣- الجنس sex: يفضل أن تكون المجموعة من جنس الواحد وخاصة في فترة المراهقة

٤- المشكلات المشتركة Common Problems : أن وجود مشكلات مشتركة بين أفراد المجموعة الواحدة يساعد الفرد على إشباع حاجة الشعور بالانتماء والإحساس بأن الآخرين يفهمونه ويطمئن الفرد بأن الآخرين لا يختلفون عنه ، ويشاركونه في نفس المشاكل وبذلك يقلل من استعماله لوسائل الدفاع.

٥- حجم المجموعة Size : هناك عدة آراء حول حجم المجموعة والأفضل من ٧-٨ وذلك لكي يتمكن المرشد من مراقبة المجموعة وكذلك يكون التفاعل جيداً وهناك رأي من ( ٥-١٠ ) مقبول أما إذا كل العدد عن "٥" فإن مدى نماذج السلوك سيكون ضيقاً . وإذا زاد العدد فإن التفاعل سيضعف

في المدارس الابتدائية يفضل أن يكون العدد من (٣-٤) عند الأطفال الذين أعمارهم (٧) أعوام ويشير روجرز أن حجم المجموعة هو من (٨-١٢)

نقاط هامة في الأعداد لجلسة

١- مكان الاجتماع:

أ- غرفة يتوفر فيها الراحة النفسية للأفراد بعيدة عن إزعاج الآخرين.

ب- أن تكون الجلسة دائرية لكي يرى كل فرد الآخرين بحرية

ج- الجلسة تسمح بدرجة من الراحة النفسية

٢- تكرار المقابلات: مرة بالأسبوع معدلاً جيداً، إلا أن نوع الجماعة له دور في عدد المقابلات

٣- طول الجلسة: من ساعة - ساعة ونصف، لأن مدى الإنتاجية يقل إذا طالت

الجلسة إلا إن النمو والسن لهما اثر على ذلك.

٤- عدد الجلسات : طبيعة المجموعة تقرر عدد الجلسات ولكن من ٨-١٠ لقاءات

رأى زاسترو ( Zastrow, 1991 ) أن الإرشاد النفسي الجمعي يمر بخمس مراحل أو خطوات أساسية هي :

١- بداية الجلسة.

٢- بناء العلاقة المهنية.

٣- التعمق في دراسة المشكلة.

٤- البحث عن الحلول والبدائل.

٥- إنهاء الجلسة.

المرحلة الأولى : بداية الجلسة.

في المرحلة الأولى يبدأ المرشد الجلسة بطريقة غير مباشرة بمعنى عدم التسرع في الدخول في مناقشة الموضوع أو المشكلة مباشرة وعليه أن يهيئ الجو المناسب الذي يساعد أعضاء الجماعة على الحديث والتعبير والتفاعل. ويقترح ( Kadushin, 1972 ) على المرشد أن يبدأ الجلسة بأحاديث عامة كالحديث عن

الطقس ومشكلات مواقف السيارات والألعاب الرياضية وغيرها من الموضوعات الاجتماعية التي يسهل الحديث عنها وتساعد أعضاء الجماعة في الانتقال إلى المرحلة الحقيقية، ولا يعتبر Kadushin هذه المحادثات مضيعة للوقت بل على العكس من ذلك فهو ينظر إليها كعوامل تساعد أعضاء الجماعة في التعرف على بعضهم البعض، والتعرف على أسلوب وطريقة العمل الجماعي وأسلوب النقاش والحوار، والتعرف على المرشد.

وعندما يبدأ أعضاء الجماعة بالشعور بالارتياح يعتمد المرشد إلى تعريفهم بنفسه وبدوره في الجماعة وما يمكن أن يقدمه لهم ويساعدهم فيه، ثم يطلب من الأعضاء التعريف بأنفسهم، وبعد ذلك يقوم المرشد بتوضيح أهداف العمل الجماعي بكل دقة وبلغة وأسلوب مناسبين ومفهومين، كما يشرح المرشد لأعضاء الجماعة طريقة العمل وأسلوب ممارسة النشاط، ويوضح لهم القواعد المنظمة لعملهم وسلوكياتهم داخل الجماعة، كما يتيح لهم في نهاية هذا الجزء فرصا لتوجيه الأسئلة والاستفسارات الخاصة بكل الجوانب السابقة.

بعد الإنتهاء من عملية إعداد أعضاء الجماعة تبدأ الجماعة أعمالها ومناقشة موضوعها الرئيس وقد يترك المرشد لأعضاء الجماعة فرصة فتح مجال الحوار والحديث والبدء فيه، وإذا لم يستجب أعضاء الجماعة لذلك يمكن للمرشد أن يساعدهم بالبدء في النشاط وذلك من خلال طرح بعض التساؤلات والأفكار والتعليقات والتعبيرات، وينبغي أن تكون هذه التساؤلات والمداخلات موجزة ومختصرة قدر الإمكان ومرتبطة بالموضوع

المستهدف مناقشته. ورأى زاسترو ( Zastrow, 199 ) أن العبارات التي يستخدمها

المرشد لبدء العمل وينبغي ان تكون عبارات مختصرة ومشجعة ويضرب لذلك بالمثال التالي: " نحن جاهزون لبدء العمل، من منكم يريد أن يبدأ بالحديث!" وأن على المرشد الابتعاد عن العبارات غير المرغوبة وغير المشجعة والعبارات التي قد يساء فهمها من جانب الأعضاء أو تلك التي تؤكد أفضلية المرشد

أعضاء الجماعة أو التي تترك انطباعا سيئا لديهم كقول المرشد مثلا: " أنا سعيد

بوجودكم في هذه الجماعة، ما الذي يمكن أن أقدمه لكم أو أساعدكم فيه؟، أو أنتم تعانون من مشكلات؟ فهذا النوع من العبارات قد تفهم بشكل خاطئ وتعطي انطبعا لأعضاء الجماعة بأفضلية المرشد واختلافه عنهم.

وفي الجماعات التي يجد أعضاء الجماعة صعوبة في بدء الحديث يقوم المرشد بأخذ دور فاعل في هذه العملية وذلك من خلال توجيه أسئلة مباشرة للأعضاء " ما الذي جعلنا نجتمع هنا؟ من يعرف ماذا تعني كلمة .. ومن يلخص لنا ما الذي نطمح إليه من هذا الاجتماع؟

رؤية ( زاسترو ) لبدء الجلسة :

بعد عملية التقديم introduction رأى ( Zastrow, 1991 ) أن من المفيد في بعض الأحيان بدء الجلسة بتقديم وعرض بعض المعلومات الأولية أو الأساسية المرتبطة بالموضوع أو المشكلة التي تناقشها الجماعة، والاهتمام باستخدام كل أدوات الشرح والإيضاح كالمخلصات والأفلام والصور والإحصاءات والرسوم، فعلى سبيل المثال إذا كان موضوع الجماعة يتعلق بأضرار المخدرات يمكن أن يبدأ المرشد بإعطاء معلومات موجزة عن المخدرات من حيث مفهومها وأنواعها وحجم هذه الظاهرة وذلك باستخدام الشرائح وأفلام الفيديو، فهذه المعلومات لا تخدم الجانب التوعوي والتعليمي لأعضاء الجماعة فقط بل يمكن أن تكون عاملا مساعدا لفتح باب المناقشة والحديث. ولعل من المفيد أيضا بعد الإنتهاء من هذه العملية استخدام التمارين exercises للتأكد من استيعاب وفهم أعضاء الجماعة للمعلومات التي تم عرضها أو استخدام أسلوب الواجب المنزلي لزيادة ترسيخ هذه المعلومات

المرحلة الثانية : بناء العلاقة.

العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد هي العامل الرئيس في نجاح أي عملية إرشادية، وهذه العلاقة ينبغي أن تبنى على أساس من التقبل والاحترام والتقدير والسرية وإتاحة الفرصة للتعبير عن الآراء والأفكار والمشاعر ومراعاة الفروق الفردية. وعلى المرشد العمل على إيجاد جو مناسب في الجماعة يتسم بالتقبل والأمان بحيث يساعد الأعضاء على التحدث عن مشكلاتهم بكل حرية وصراحة ومناقشة أفكارهم والتعبير عن مشاعرهم دون خوف أو شعور بالتهديد أو التردد.

واشار ( Zastrow, 1991 ) إلى أن على المرشد خلال المقابلات الأولى تقديم نفسه إلى أعضاء الجماعة كشخص يمتلك المعرفة والقدرة على المساعدة والاستعداد لبذل كل جهد ممكن في سبيل مساعدة الآخرين، وأن نبرة صوته ينبغي أن توصل رسالة واضحة للأعضاء تشعرهم بتفهمهم لمشاكلهم، وأن يتسم سلوكه بالهدوء والبعد عن التوتر والعصبية بحيث يساعد في تلطيف الجو المتوتر الذي قد ينشأ نتيجة صعوبات البداية التي غالباً ما تواجهها الجماعات كما تؤكد من جانبنا على أهمية عدم التسرع في إصدار الأحكام nonjudgmental والتشدد الأخلاقي moralistic بل ينبغي أن يكون المرشد مرناً متقبلاً لقيم أعضاء الجماعة متفهماً لخصائصهم الشخصية خاصة في بداية العمل، فما يعتبره المرشد قيمة قد لا يكون كذلك بالنسبة للآخرين في مواقف مختلفة، كما أن من المهم معاملة أعضاء الجماعة بالمساواة وعدم تفضيل أحدهم على الآخر لأي سبب كان، هذا بالإضافة إلى أن عليه مراعاة الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة لكن دون إخلال بعامل المساواة أو تفريط فيها. إن كل ما تقدم تعتبر عوامل أساسية في تكوين العلاقة المهنية وتقويتها ونموها، بل يعتبرها البعض من المختصين مهارات أو أساليب تكوين العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد.

وأخيراً يمكن القول أيضاً أن أسلوب الاتصال الذي يستخدمه المرشد واللغة التي يتحدث بها قد تؤثر في العلاقة المهنية، فكلما استخدم المرشد أسلوباً مناسباً يتفق مع قدرات وإمكانيات الأعضاء وتحدث بلغة مبسطة ومفهومة كلما ساعد ذلك على زيادة ثقة الأعضاء به وبقدرته على مساعدتهم والتفاهم معهم.

المرحلة الثالثة : التعمق في دراسة المشكلة.

كما هو مطلوب من المرشد عدم إصدار أحكام متسرعة على سلوكيات وقيم واتجاهات أعضاء الجماعة وعدم التسرع في توجيه اللوم إليهم، فإن من المهم أيضاً عدم التسرع في استخدام الأساليب العلاجية أو التدخلية. ويخطئ كثير من المرشدين المبتدئين عندما يعتمدون إلى تقديم النصائح والتعليمات والاقتراحات بعد تحديد المشكلة مباشرة دون التعمق أو التوسع في دراستها وفهمها فهما صحيحاً . إن المرشد وأعضاء الجماعة بحاجة إلى فهم المشكلة وذلك من خلال دراستها دراسة

متأنية واختبار جميع جوانبها ومناطقها، والتعرف على أبعادها وآثارها، ومدة تواجدها، وأسبابها، والعوامل المرتبطة بها، والأشخاص المتأثرين بها، وكيف يشعر الأعضاء حيال كل ذلك، والتعرف على قدرات الأعضاء البدنية والنفسية

والاجتماعية، وجوانب القوة في شخصياتهم والتي يمكن الاستعانة بها في سبيل التكيف والتعامل مع المشكلة، وتحديد الإمكانيات والموارد المتاحة في الأسرة والمجتمع المحلي وكيفية الاستفادة منها في صالح الاعضاء.

رأى زاسترو ( Zastrow, 1991 ) أن المشكلة هي عبارة عن عدد من المشكلات التي تحتاج إلى دراسة كل منها بتأني وعمق، وأن دور المرشد يتركز حول مساعدة أعضاء الجماعة للتعرف على هذه المشكلات ودراستها بطريقة علمية منظمة

. ويؤكد في هذا الصدد أيضا على أهمية توفير المرشد لمشاعر التعاطف empathy وليس العطف sympathy فالتعاطف – هو القدرة على فهم مشاعر أعضاء الجماعة ومشاركتهم فيها وهذا يساعد أعضاء الجماعة للتعامل مع المشكلة وحلها ويشجعهم على أخذ موقف فاعل ونشط تجاه مشكلاتهم وتحسين أوضاعهم. إن المرشد بحاجة إلى أن يثق في نفسه وقدرته على دراسة المشكلات التي تواجه أعضاء الجماعة وتحليلها وتقديرها أو تشخيصها فتردده أو شكه قد يؤدي إلى فشله وفشل الجماعة. ولعل من أهم العوامل التي تساعد في إيجاد وتعزيز هذه الثقة هو استعداد المرشد للدخول في العمل فكريا ونفسيا ومعلوماتيا، وهذا الاستعداد يتطلب منه تحديد أهدافه من كل جلسة وتحديد الوسائل والأدوات أو الأساليب التي سيستعين بها لإنجاز هذه الأهداف. إن أسلوب الاتصال التشجيعي من جانب المرشد له دور بالغ الأهمية في زيادة عمليات التفاعل والمشاركة والتعبير، فعندما يشعر المرشد بأن أحد الأعضاء لمس جانبا مهما في الموضوع أو القضية أو المشكلة فعليه أن يستخدم أسلوب التشجيع والحفز وذلك بهدف مساعدة ذلك العضو على إكمال حديثه أو نشاطه. ويستخدم المرشد أساليب مختلفة لتشجيع أعضاء الجماعة وحفزهم من أهمها ما أطلق عليه ( Toseland & Rivas, 1998 ) مهارات الحضور attending skills والذي يعني بها التعبيرات اللفظية verbal وغير اللفظية nonverbal التي يستخدمها المرشد بهدف إظهار وتأكيد حضوره ومتابعته لكل ما يحدث داخل الجماعة. ويقصد بالتعبيرات اللفظية جميع الكلمات والجمل المنطوقة التي يستخدمها المرشد للتعبير عن اهتمامه وتشجيعه ومتابعته وتعاطفه وثقته واحترامه وتقديره وتقبله لأعضاء الجماعة

والجماعة ككل كقوله مثلا " أحسنت، أقدر لك مشاركتك، لقد تحدثت عن الموضوع بطريقة مفيدة ... الخ ". أما التعبيرات غير اللفظية فتعتمد على التعبيرات الحركية

الجسمية كالنظر والإيماء واللمس وحركات اليدين والابتساماة التي تدل على اهتمام المرشد بالجماعة ومشكلاتهم وتشجيعه لهم لمواصلة العمل أو الحديث. ومن مهارات الحضور أيضا مهارة الإنصات والاستماع الواعي، ومهارة تفاعل المرشد مع الجماعة. ويؤكد المؤلفان على أن مهارات الحضور هي أساس عملية المساعدة وتكوين العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد، كما وأن المرشد بحاجة إلى هذه المهارات في جميع عمليات وأنشطة الجماعة اللاحقة.

المرحلة الرابعة : البحث عن البدائل والحلول.

بعد دراسة المشكلة وتحديدها وتحديد أسبابها وآثارها فإن الخطوة التالية ينبغي أن

تركز على عملية البحث عن البدائل والحلول. وراى ( Zastrow, 1991 ) أن هذه المرحلة يمكن أن تبدأ بقيام المرشد بسؤال أعضاء الجماعة السؤال التالي: " هل فكرتم في طرائق حل هذه المشكلة؟"، بعد ذلك تبدأ عملية مناقشة الحلول المطروحة والتعرف على إيجابيات وسلبيات كل حل، وتحديد الصعوبات التي يمكن أن تواجه عملية التنفيذ، وتحديد مدى واقعية هذه الحلول وإمكانية الأخذ والعمل بها، ومناقشة النتائج المتوقعة من تنفيذ كل حل. وينبغي أن تتاح لكل عضو في الجماعة فرصة المشاركة برأيه وعدم فرض حلول معينة من جانب المرشد عملا بمبدأ حق تقرير المصير self-determination فللجماعة الحق في اختيار الحلول والبدائل

التي تتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم وخصائصهم وظروفهم، وأن دور المرشد يتوقف عند مساعدة كل عضو من أعضاء الجماعة في توضيح الحلول وفهم النتائج المترتبة على كل حل منها ولكن ليس الاختيار بدلا عنهم.

سلبية فرض الحلول من قبل المسترشد

إن فرض حلول معينة من جانب المرشد قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوبة منها:

٠١ أن يكون الحل المفروض غير مرغوب فيه وفي حالة فشله يضع المسترشدون اللوم على المرشد ويحملونه مسؤولية الفشل.

٠٢ أن يكون الحل مرغوبا فيه وفي حالة نجاحه يمكن أن يؤدي إلى اتكال أعضاء الجماعة على المرشد واعتمادهم كليا عليه لسبب بسيط وهو أنه أعرف منهم.

وتتم عملية الإرشاد النفسي الجمعي من خلال مشاركة أعضاء الجماعة وتحمل كل منهم لمسؤولياته والقيام بأداء المهام والواجبات والأنشطة الضرورية لتحسين

الموقف وعلاج المشكلة ، وينبغي أن يراعي المرشد قدرات كل عضو في الجماعة عند توزيع الأدوار للعمل المكلف به يسهم في نموه الشخصي واعتماده على نفسه ويعدده للقيام بأعمال مستقبلية، وعلى العكس من ذلك إذا كانت الأعمال والأنشطة المناطة بالعضو تتجاوز طاقته فيمكن أن يؤدي به إلى الإحساس بالفشل والاتكالية. المسؤوليات بحيث يكلف كل عضو بالأعمال التي تتفق مع قدراته وإمكانياته ، وأثناء قيام أعضاء الجماعة بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم يقوم المرشد بتوفير يعمل على مساعدتهم لتجاوز الصعوبات التي قد تعترض طريقهم وتمنعهم من تحقيق أهدافهم.

وراي ريسزمان ( Riessman, 1965 ) أهمية التزام المرشد في هذه المرحلة بحق أعضاء الجماعة في تقرير مصيرهم واختيار الأعمال والحلول والأساليب التي يرغبون شريطة عدم وجود أي تهديد على حياة الأعضاء أو ضرر بمصالحهم ومصالح الآخرين. وعندما يقوم العضو باختيار حل معين لا بد له أن يعي ويفهم ويدرك أهداف هذا الحل وطريقة تنفيذه، ويعرف ما هو مطلوب منه تجاه العمل به، ومن سيشركه في هذا العمل إن وجد.

واكد زاسترو ( Zastrow, 1991 ) على أهمية استخدام العقد الاجتماعي social contract كوسيلة لتنظيم العمل واستخدامه كمرجع رسمي وقت الحاجة، وينبغي أن يتضمن العقد تحديدا دقيقا لأهداف عملية التدخل وأساليبها وأنشطتها ومدتها الزمنية. كم تؤكد على أنه في حالة فشل أحد أعضاء الجماعة في الالتزام بمحتوى العقد فليس من الملائم انتقده وقبول أذاره ، بل ينبغي على المرشد أن يسأل العضو بكل بساطة السؤال التالي: " هل لا زلت ترغب في إنجاز العمل الذي اتفقنا عليه؟" فإذا كانت إجابة العضو بالموافقة فعلى المرشد تحديد مدة زمنية جديدة يوافق عليها العضو لإنجاز العمل. ويقوم المرشد خلال فترة تنفيذ بنود العقد بتشجيع أعضاء

الجماعة وتوفير الدعم والدافع للعمل سواء من خلال استخدام مهارات التجزئة والتدرج في إنجاز العمل، أو من خلال استخدام مهارات الحضور التي سبق الإشارة إليها، أو من خلال توضيح المكتسبات والفوائد التي سيجنيها الأعضاء من إنجاز الأعمال، أو من خلال زرع الثقة في نفوسهم وتزويدهم بالتعليمات والمعلومات التي تسهل عليهم مهمتهم.

المرحلة الخامسة : إنهاء العمل.

إنهاء العمل الجماعي هي المرحلة الأخيرة من مراحل العملية الإرشادية التي ينبغي أن يتقبلها كل من المرشد والمسترشدين، وتبدأ هذه المرحلة عادة بعد إنجاز

الأهداف ومناقشة الموضوعات المتفق عليها سلفا. ورأى ( Zastrow, 1991 ) أن عملية إنهاء أعمال الجماعة تتطلب من المرشد القيام بالمهام الآتية :

- ٠١ إعداد الجماعة لهذه المرحلة وذلك من خلال التلميح من بداية العمل أو الجلسة
- ٠٢ تلخيص العمل والإشادة بالإنجازات التي تحققت.
- ٠٣ تعيين الواجبات المنزلية إن وجد .

رؤية توسيلاند و ريفاس

. أشارا ( Toseland & Rivas, 1998 ) إلى أهمية تعامل المرشد مع المشاعر الناجمة عن انتهاء العمل سواء كانت مشاعر إيجابية ( كالشعور بالرضا والفخر والاعتزاز والسعادة والثقة ) أو سلبية ( كالحزن والغضب والإنكار والمقاومة والتمارض ) وذلك من خلال إتاحة الفرصة للتعبير عن هذه المشاعر والتعامل معها بطريقة مناسبة .

وأخيرا يقوم المرشد بتقويم العمل لتحديد الإنجازات ومعرفة جوانب القوة والضعف

في العمل للاستفادة من كل ذلك في تحسين الأداء المهني مع الجماعات المستقبلية. ولعل أبسط طريقة يمكن استخدامها لتقويم العمل هو سؤال أعضاء الجماعة عن مدى استفادتهم من هذا العمل، وما هي الفوائد التي تحققت لكل عضو فيهم، أو ما هي التغييرات التي حدثت في حياتهم نتيجة التدخل الجمعي.

القوى العلاجية داخل المجموعة.

١- التوقعات Expectations:

انه الاتجاه العقلي والاستعداد للاستجابة لمؤثر ما " نحن نسلك اتجاه الآخرين  
لما نتوقع منهم وما يتوقعون مني " وبالنسبة للإرشاد الجمعي عندما يتوقع الفرد  
توقعات واضحة للاستفادة فانه ينجح ولذلك على المرشد إن يعطي الصورة الحسنة  
لطلابه لكي يشعروا بتوقعات جيدة

وقد بين "فرانك" أهم التوقعات التي يجب إن يتوقعها المسترشد ويعمل على تحقيقها  
:

أ- فرصة للتعبير عن مشاعره.

ب- فرصة لمناقشة المشاكل العامة والخاصة بروح التعاون

٠٢ الالتزام Commitment :

هو أن يلتزم أفراد المجموعة بالتحدث عن مشاكلهم ، وان يغيروا سلوكهم بعد  
قبولهم في عضوية الجماعة ، وقد تحدث " بيك bech " عن ثلاث محكات يجب أن  
يلتزم بها الفرد .

أ- أن يلتزم بان يتقبل المساعدة من الآخرين .

ب-أن يلتزم بان يتخلى عن الدفاعات الشخصية .

ج- أن تعرف مشكلات المجموعة كمرشد .

٠٣ المسؤولية the responsibility :

من مهام الإرشاد أن نهئى لكل عضو فرصاً أكثر لزيادة الشعور بالمسؤولية  
داخل المجموعة وبالتالي إلى المجتمع ككل . وهنا لا بد من القيام بالمهام الاتية:

أ- تعليم الفرد المشاركة في اتخاذ القرارات ، كان اطلب من المسترشد أن يفكر في  
ماذا يمكن عمله لكي ينجح في عمل ما ، أن اشترك الشخص في ذلك يشجعه على  
تقبل المسؤولية

ب- المشاركة في النقاش والابتعاد عن السلبية والعدوانية

ج- الحرية: وهي تنمية الإحساس لدى الفرد بان يبدي راية، وهذه الآراء ليس كلها  
صح أو خطأ بل تبقى وجهات نظر

د- تعليم الفرد على اتخاذ القرار ، وهذا من أهداف الإرشاد

#### ٤- الأمن Security:

حاجة الأمن ضرورية من الناحية البيولوجية والنفسية ، أن الطلب الأمن يبدع ويسال ويناقش ويدرك إدراكا سليماً بعكس الخائف أن بيئة الإرشاد كما يصفها " سيمون " هي بيئة امن ومشاركة وتفهم واستحسان ، وقد حدد " بيك Bech " الأسباب التالية التي تجعل المجموعة الإرشادية آمنة .

أ- يسهل تعلم الشخص ضمن مجموعة من الأصدقاء

ب- استجابة الأصدقاء اتجاهه تمتاز بأنها أكثر واقعية

ج- يتقبلونه بأقل درجة من الحساسية ويستجيبون له كما يساعده على معرفة نفسه والتخلي عن دفاعاته

د- يستمعون له ويتقبلون مشكلته الحقيقية ويقدمون العون له من خلال النقاش

ه-تقبل الشخص كانسان لا كمشكلة

#### ٥- التقبل: Acceptance

خلق جو لا تهديد فيه ولا رفض ، التقبل الصادق للمسترشد من قبل المسترشدين الآخرين يعزز ثقة الفرد بنفسه ويشجعه على تعديل سلوكه ، وهذا يتطلب جلسات ويصعب حدوثه في بادئ الأمر

#### ٦- الجاذبية: Attractiveness

" شعور الأفراد بانتمائهم إلى الجماعة وولائهم لها وتمسكهم بعضويتها وعملهم معاً في سبيل هدف مشترك واستعدادهم لتحمل مسؤولية عمل الجماعة والدفاع عنها "

عندما تتكون استجابات ايجابية بين الأعضاء كالحب ، والتقبل ، التفاوض كلما كانت المجموعة متماسكة أكثر وكلما كانت آثارها أعظم في تغيير السلوك ويرى " Cart Wright إن جاذبية المجموعة تحدد بأهمية أهدافها وقدرة المجموعة على إشباع الحاجات المرغوبة من قبل الأعضاء ، ويرى Cart إن المجموعة تكون جذابة في الحالات التالية عندما يكون :

أ-عندما يكون أعضاؤها قادرين ومقبولين

ب-عندما يكون أعضاؤها متشابهين

ج-عندما تكون المجموعة صغيرة لان تحقيق الصفات المطلوبة صعب في المجموعة الكبيرة

كيف تقاس جاذبية المجموعة:-

١- الاستمرارية : مدى استمرار العضوية

٢- العدد : عدد الراغبين في الانتماء

٣- الغياب : قلة عدد مرات الغياب

٤- الانتقال : لعدم الرغبة في التحول إلى مجموعة أخرى

٥- النزعة : يعني الميل الموجودة لمساعدة الآخرين

٦- الشعور بخيبة الأمل : مما يقلل الجاذبية داخل المجموعة بشكل عام هو تعارض الآراء واختلاف الأهداف

٧- الانتماء : كلما زاد الشعور بالانتماء زادت الرغبة في تكوين علاقات، والمشاركة بمعنويات أقوى وزيادة الالتزام من اجل التغيير. هناك وجهات نظر يمكن أن تعزز من شعور الفرد بالانتماء للمجموعة،

ومن هذه الوجهات هي وجهة نظر :

أ-درايكرز : رأى بان يفتح العضو على ذاته كما هو في الواقع ، ويخفف من ميكانزماته الدفاعية ويحدد أهداف مناسبة بقدر ما سيشعر بحقيقة الانتماء.

ب-بيك : أن اشترك أعضاء الفريق في بحث مشكلة ما ، يوجد عند كل منهم شعور بالانتماء إلى هذه المجموعة .

ج-هوبز : رأى بأنه بقدر ما يحقق العضو من تكيف أفضل مع نفسه وأعضاء المجموعة بقدر ما يقوي عنده الشعور بالانتماء لها

٨- التوتر : التوتر ضروري لدفع الفرد للعمل ، وينبغي أن يكون الفرد على درجة كافية من المرونة بحيث يمكنه أن يقلل أو يزيد من التوتر الحادث بين أعضاء المجموعة وهذا التوتر يجب إن لا يزيد عن الحد الذي يمكن معه إن تصطم مع انفعالات الآخرين

٩- معايير الجماعة :

عرفها سعد جلال " أنها مستويات السلوك المتوقعة من أفراد الجماعة وتتضمن هذه المعايير الأخلاقيات التي يلتزم بها والحدود التي يمكن معها احتمال الجماعة لأنماط معينة من السلوك .

وعرفها د.حامد زهران : تكوين فرضي معناه ميزان أو مقياس للخبرة والإدراك الاجتماعي والسلوك الاجتماعي الذي يتكرر بقبول اجتماعي دون رفض أو اعتراض أو نقد .

لا شك أن هناك اتفاق منذ بداية العلاج على أنماط سلوكية معينة يتفق عليها الجميع. ودور المرشد الأساسي هو التمهيد لتأسيس معيار لهذه الجماعة هناك عوامل تحدد قوة المعايير ومدى الالتزام بها ومسايرة الفرد بها:

قوة المعايير:

أ-تماسك الجماعة

ب-وضوح معايير الجماعة

ج-أهمية العمل الذي تقوم به الجماعة

المسترشد الصعب Different clients

ليس جميع المسترشدين جيدين ، بل نجد داخل المجموعة شخصاً صعب العلاج وعلى المرشد أن يكتشف ما يلي فيه :

١- ما الغريب في هذا الإنسان ؟

٢- ما حقيقة مشاعر هذا الفرد ؟

٣- ما هي الحاجة التي يسعى إلى إشباعها وهي غير مشبعة أصلاً ؟

٤- كيف استجيب له من زاوية علاجية ؟

الأشخاص صعبوا الإرشاد:

١- موزع النصائح : أن معطي النصيحة يحاول إن يشبع حاجاته بشكل لاشعوري لم تصادف إشباعاً في حياته . يقول فرويد " هناك سادية مختبئة في الشخص الذي حماسه زائد عن اللزوم والذي يحاول لثم جراحات الآخرين "

قال " بادور " إن هناك أسباباً لوجود مثل هذا الشخص:

أ- ان معطي النصيحة يحاول لا شعورياً أن يبعد الانتباه عن مشاكله.

ب- هناك مشاعر يعطيها ليقول للمرشد " كم أنا عظيم " .

ماذا يفعل المرشد إمام معطي النصيحة ؟ وكيف يعالجه ؟

يقول المرشد للناصح مثلا ( اعتقد بأنك تشعر بان زميلك غير مرتاح عندما يبحث قضية من هذا النوع وأنت لا تريد أن تراه يتعذب ، إذا استطعت إن تمنع هذا العذاب.)

معنى هذا ان دور المرشد هو أن يناقش مشكلته وان يخرجها إلى السطح.

٢-الفرد الاعتمادي : معظم الاعتماديين يشعرون بأنهم غير اكفاء لأنهم تنقصهم الثقة بشيئين هما : اتخاذ القرار و تنفيذ القرار .

داخل الجلسة يجب تعليمه الاستقلالية عن طريق الحديث عن مشاعره أو إعطائه نموذج شخصية مستقلة في تمثيلية أو مشاهدة فلم لشخص اعتمادي

٣-الخانع The yes man : الفرد الخنوع يضع وزناً للحصول على استحسان الآخرين . بحيث تصل به أن يجن عما يرغب الآخرون . ويعمل ما يريده له الآخرون ولذلك يستغل من قبل الآخرين ، وهو في أعماقه يحقد على نفسه وغير مرتاح بسبب ضياع فرديته .

مشكلة الخنوع أن يعترف أن لديه مشكلة وان يخرجها على السطح وحتى يتم ذلك على المرشد في المقابلة التمهيدية إن يتفق معه على أن يتحدث عن مشكلته التي تهمة وان يكشف عنها حتى يستفيد .

أثناء الجلسة يمكن للمرشد أن يعلق " بعض الأفراد الجالسين هنا قد يعانون من مشكلة الخنوع ولكنهم لا يعانون ذلك حقاً "

في الجلسة يبدأ المرشد والمجموعة التعليمية أن يمارس مهارات جديدة عندما يشعر بالأمن كان يقول لا في موضوعها .

٤-الساكت Silent man : هو شخص يشعر أن عمله غير مقيم ، يتفاعل مع المجموعة بقدر قليل، ولكنه يتكلم الساكت بصراحة وسرعة في الجلسة غالباً ما يؤخذ منه الدور لسرعة في المجموعة .

دور المرشد في الجلسة أن يعكس أحاسيسه وذلك عندما يلاحظ انه يريد أن يتكلم ولكن اخذ منه الدور أن يبادر قائلاً " يبدو أنك كنت على وشك الكلام منذ بضع

دقائق ولكنك أثرت الصمت ، ربما لأنك وجدت كثيراً من زملائك يطلبون الكلمة ولهذا ترددت "

٥- الشخص القلق:

هو شخص مهموم وخائف ، يتميز بالمزاج المنزعج يتحدث بإسهاب عن خبراته ويكشف أوراقه دفعه واحدة. وهذا يربك المجموعة لأنهم يتصورون أن عليهم أن يعملوا مثله فالفرق القلق يتكلم بسرعة أو بشكل غير مفهوم ودور المرشد هنا هو " عكس المشاعر -تقبل- تفسير " مثل " اسمح لي أن أقاطعك ، خايف أنني ما فهمتك . هل أنت خائف أو مستحي . أنني اشعر بصعوبة في متابعتك وأنا فاهم كل شيء يتعبك وهذا واضح عندي أن هناك أشياء تزعجك ولكن يمكن أن أساعدك إذا اخترت مشكلة واحدة أو تكلمت ببطء. المجموعة تساعد على حل مشكلته عن طريق الأمن والتقبل .

٦- كبش الفداء :

شخص إما أن يكون عنده ما سوشية ، فهو سعيد عندما يهان ، أو ليكون علاقات طيبة مع الآخرين وهو دائماً موضع التنكيت والنوادر والفكاهة وبتعبير آخر يجلس على الكرسي الساخن ، فعلى المرشد في الجلسة أن يوضح مشاعر المؤذي ومشاعر الذي يتحمل وإعادة ترتيب الشخصية كيف يكسب حب الناس وان يتكلم عن شعوره.

إنهاء عملية الإرشاد الجمعي

من الضروري إن يتفق أعضاء المجموعة خلال اللقاء الأول أو الثاني على موعد بدء ونهاية كل جلسة وكذلك على عدد المقابلات. وينبغي ذلك على المدة التي ستؤخذ لتحقيق الأهداف.

عادة عندما تنتهي المجموعة من مناقشة المشكلات التي تهمهم لا بد من إنهاء جلسات الإرشاد ، ولكن قد يتولد لدى هؤلاء نوع من الألفة والشعور بالانتماء إلى حد يجعلهم يحاولون تحاشي إنهاء عملية الإرشاد ، وإذا أحس المرشد بذلك فلا بد أن يستجيب لها .

بإمكان المرشد أشعار المجموعة بقرب انتهاء الجلسات عن طريق التباعد بين الجلسات ، إلا انه لا يجوز أن يتخذ قرار الإنهاء على أساس التصويت والأغلبية بل على أساس مراعاة حاجات كل فرد .

تسجيل الجلسات:

يجب أن يتم تسجيل ما دار في الجلسة من قبل المرشد، وعليه أن يسجل كل ما يقوله كل عضو أول بأول ، ويساعد المرشد على ذلك هو الطلب من كل عضو كتابة تقرير بعد كل جلسة كما يطلب من المجموعة أن تكتب في نهاية كل جلسة تقريراً عما دار في الجلسة.

أما تسجيل الجلسات على أشرطة فهذا يحتاج إلى موافقة الأعضاء جميعاً كما انه قد لا يفيد حيث هناك أفراد يغيرون من شخصيتهم لسماع أصواتهم فقط.

متى نفضل استخدام الإرشاد النفسي الفردي على الإرشاد النفسي الجماعي

١- إذا طلبت حالة المسترشد ومشكلة انتباهاً وتركيزاً شديداً لا يتوافر أو يتاح من خلال الإرشاد الجماعي.

٢- عندما يكون موضوع الإرشاد أو العلاج انحرافاً جنسياً أو إدماناً للمخدرات.

٣- إذا كان المسترشد في حالة تتطلب التدخل السريع كما هو في حالات الهستيرية والاكئابية.

٤- عندما لا يكون لدى المسترشد القدرة على تكوين علاقات اجتماعية وتنقصه مهارة التفاعل مع الآخرين كما هو في حالات الفوبيا الاجتماعية.

وجهة نظر مهمة في الارشاد النفسي الجماعي

تساؤلات مهمة

١- إذا تقدمت إلى مهنة تتضمن أن تكون قائداً لمجموعة من الأشخاص فكيف تتمكن من الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما هي توجهاتك النظرية لقيادة وتوجيه الجماعة؟

٢- كيف ستنظم تلك الجماعة؟

٣- كيف تنظر إلى دور قائد الجماعة؟

٢- ما هي ايجابيات ممارسة الجانب النظري في العملية الجمعية؟ وما قيمة أن توظف مجموعة من النظريات والمفاهيم والأساليب الإرشادية في العملية الجمعية؟

٣- ما هي العقبات التي يمكن أن يواجهها قائد الجماعة في العملية الجمعية؟

٤- ما هي الصفات الشخصية والمهارات والمؤهلات العلمية التي يجب أن تتوفر لدى قائد الجماعة؟

٥- ما هي حسنات وسلبيات وجود مساعد لقائد الجماعة؟

عيوب الإرشاد النفسي الجمعي:

أبرزها:

١- صعوبة عملية الإرشاد الجمعي من الناحية الفنية إذا ما قورنت بالإرشاد الفردي، فهو يحتاج إلى خبرة وتدريب من نوع خاص قد لا يتوفر لدى كثير من المرشدين.

٢- عدم التمكن من أحداث تغييرات جوهرية في البناء الأساسي لشخصية العميل.

٣- شعور بعض العملاء بالحرج والخجل حين يكشفون عن أنفسهم ويتحدثون عن مشكلاتهم أمام الآخرين غير المرشد، وقد يعتقدون أن في الإرشاد الجماعي ما قد يهدد مكانتهم الاجتماعية، وهذا يجعلهم يحجمون عن الكشف الكامل عن ذويهم.

٤- عدم استفادة البعض بالدرجة المطلوبة في خضم الاهتمام بالجماعة، وقد تتضاءل مشكلات الأفراد الخاصة بالمقارنة بالاهتمام بالمشكلات العامة، وفي نفس الوقت قد تضيع مشكلة فرد واحد وقت الجماعة.

٥- احتمال تعلم أنماط سلوكية سيئة لم يكونوا يعرفونها من قبل.