

Counseling Skills

المهارات الإرشادية

الدكتور
أحمد عبد الحفيظ أبو أسعد
مدرسة العلوم الثانوية - جامعة مؤتة





دار

المصرية

للنشر والتوزيع والطباعة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المهارات الإرشادية

Counseling Skills

رقم الترخيص : 371.4

لؤلؤة ومن هو في حكمه : أحمد عبد اللطيف أبو أحمد

عنوان الكتاب : الثورات الإرشادية

رقم الترخيص : 2008/4/1125

المواضيع : الإرشاد التربوي / الإرشاد النفسي / الإرشاد

بيانات الناشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

جميع الحقوق محفوظة و الترخيص الإلكتروني برصيد 1000 نسخة فقط

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة لتجهيز الكتاب كاملاً أو جزءاً أو تسجيله على القرص
كاسيت أو إلكتروني أو برمجته على إنترنت أو أي وسيلة أخرى إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data
base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2009م - 1430هـ

الطبعة الثانية 2011م - 1432هـ



عنوان الدار

الرياضي : عمان - العبداني - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627050
الفرع : عمان - منارة المسجد الحسيني - سوق الجرمي هاتف : 962 6 4642090 فاكس : 962 6 4617840
صندوق بريد 7218 عمان - 11198 الأردن

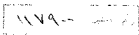
E-mail: info@daralmsiriya.jo . Website: www.daralmsiriya.jo

المهارات الإرشادية

Counseling Skills



المؤلف:
أحمد عبد الحفيظ أبو أسعد
معلمة العلوم الشرعية - جامعة مؤتة



إهداء وشكر

أهدي كتابي هذا إلى منارات المجتمع الذين ينيرون الطريق أمام
الآخرين حتى يسيروا بأمان في حياتهم ويصبحوا أكثر تكيفاً.
وأشكر كل من علمني حرفاً

الفهرس

9	مقدمة الطبعة الأولى
11	مقدمة الطبعة الثانية

الفصل الأول

من هو المرشد وما هي المهارة

15	تعريف الإرشاد
16	المهام الأساسية للمرشد التربوي
17	شروط المرشد الفعال
18	الخصائص الشخصية
19	الخصائص المهنية
21	أهداف التوجيه والإرشاد
23	مواضيع تواجه المرشد المتدرب
24	مهارات التعامل مع مقاومة المسترشد
25	أسباب مقاومة التغيير لدى الناس
25	أنماط المقاومة
30	إستراتيجيات عامة للتعامل مع مقاومة المسترشد
31	الاحترق النفسى لدى المرشد
33	المهارة
35	أهمية اكتساب مهارة

الفصل الثاني

مهارات المقابلة الضعافة

39	خصائص العلاقة الإرشادية
40	المقابلة الإرشادية
41	مهارات التواصل
44	أنواع الاتصال
61	السلوك الحضورى كمظهر من مظاهر السلوك غير اللفظى لدى المرشد
66	آداب التواصل
67	معرفة الاتصال
76	فنيات ومهارات الإصغاء والاستجابة
76	أولاً: مهارة عكس المشاعر - إصغاء
81	ثانياً: مهارة عكس المحتوى - إصغاء
84	ثالثاً: مهارة الاستيضاح - إصغاء
88	رابعاً: مهارة التلخيص - إصغاء
91	خامساً: مهارة طرح الأسئلة - الفعل
96	سادساً: مهارة الدقة والوضوح والانتباه للأخطاء اللغوية - الفعل
99	سابعاً: مهارة الإيجاز - الفعل
101	ثامناً: مهارة المواجهة - الفعل
106	تاسعاً: مهارة إعطاء المعلومة والفرق بينها وبين التصيحة - الفعل
110	عاشراً: مهارة التفسير - الفعل
113	إحدى عشر: مهارة الإحالة - الفعل
115	اثنى عشر: مهارة الصمت - الفعل

- 116..... ثلاثة عشر: مهارة فتح الذات أو كشف الذات - تعاطف
- 122..... أربعة عشر: مهارة الدعم - تعاطف
- 124..... خمسة عشر: مهارة تحديد نقاط القوة والضعف لدى المرشد
- 125..... ستة عشر: مهارة افتتاح الجلسة الإرشادية - تهيئة
- 127..... سبعة عشر: مهارة الإنهاء - تهيئة
- 130..... ثمانية عشر: مهارة التسجيل والتوثيق
- 131..... تحليل التفاعل
- 133..... أمثلة تطبيقية على مهارات الاتصال

الفصل الثالث

مهارات معرفية وسلوكية

- 143..... أولاً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار
- 156..... ثانياً: مهارة الاسترخاء
- 164..... ثالثاً: مهارة توكيد الذات
- 178..... رابعاً: مهارة ضبط الذات
- 189..... خامساً: مهارة اللعب التربوي لدى المرشد
- 193..... سادساً: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المرشد

الفصل الرابع

مهارات مهنية

- 203..... أولاً: مهارات إدارة الجلسة الإرشادية
- 213..... ثانياً: مهارة الملاحظة
- 224..... ثالثاً: مهارة دراسة الحالة
- 230..... رابعاً: مهارة كتابة التقارير النفسية

251	خامساً: مهارة التحليل الوظيفي للسلوكيات
257	سادساً: مهارة إدارة الوقت
261	سابعاً: مهارة ترتيب الأولويات
263	ثامناً: مهارة الحصص الإرشادية
282	تاسعاً: مهارة التحدث بالمصطلحات الأجنبية الثمانية
287	عاشراً: مهارات تقييم العمل الإرشادي
291	المراجع

مقدمة الطبعة الأولى

إن أهم ما يمتلكه المرشد في المدرسة أو خارجها جانبين أساسيين هما الجانب النظري المتمثل في الإطار المعرفي الذهني الذي يعمل كخلفية علمية ينطلق منها المرشد في عمله، والجانب التطبيقي المهاري المتمثل في التعهد من المهارات الأساسية والتي نفيده سواء من الناحية الشخصية في تطوير ذاته، أو من الناحية المهنية أثناء تفاعله مع المسترشد.

وأثناء تدريس مساق المهارات الإرشادية تبين وجود مهارات عدة لا بد من أن يتمتع بها المرشد النفسي والتربوي، بعضها يتعلق بمهارات تواصله مع المسترشد، وبعضها له علاقة بالإطار المعرفي السلوكي كمهارة توكيد الذات والاسترخاء، وبعضها متفرقة ترتبط بالجانب المهني الوظيفي كدراسة الحالة وكتابة التقييم النفسي وتقديم الحصص الإرشادية.

ويأتي هذا الكتاب لاستعراض أبرز هذه المهارات التي هي مكتملة للإطار النظري الذي يمتلكه المرشد، حيث إنها تعتبر موجهة للمرشد ومساعدة له سواء في إدارة جلسة الإرشادية أو في تطبيق البرامج العلاجية.

لقد تميز هذا الكتاب بأمرين أساسيين وهما: الاهتمام بأكثر المهارات أهمية للمرشد والتطرق لها بأسلوب سهل وشيق بحيث يساعد المرشد على تعلمها وبسرعة، كما تميز بإضافة أمثلة عملية من حالات واقعية في المجتمع تطبق على هذه المهارات وبأسلوب يساعد القارئ على فهم المهارة والبدء بتعلمها.

إن هذا الكتاب يعتبر مساعدا أساسيا لكل من يريد أن يتمتع مهنة الإرشاد، ولذا لا بد من اقتنائه في مكتبة كل مرشد أو طالب يدرس المهنة أو المهن الإنسانية وكل مهتم بالقضايا الإنسانية، وإني لا أجزم أن هذا الكتاب هو الكتاب الوحيد الذي

يتحدث عن المهارات الإرشادية، ولكنه يتمتع بكونه الأكثر تنظيماً لهذه المهارات
والأمثلة المرافقة لها.



مقدمة الطبعة الثانية

جاءت الطبعة الأولى لتضيف لكل مرشد أو طالب أو باحث نفسي أو مهتم جانباً مهماً من المهارات التي لا يمكن الاستغناء عنها.

وقد لاحظت أثناء تدريس مساق المهارات الإرشادية إقبالاً من الطلبة على تعلم المهارات واكتسابها، وأثر ذلك في دراستهم، وانعكاس ذلك على عملهم لاحقاً، كما زودني العديد من المرشدين بتغذية راجعة تظهر الفائدة التي تم جنيها من قراءة الكتاب.

ولذلك جاءت الطبعة الثانية كطبعة حديثة ومنفحة تعمل على تصويب الأخطاء اللغوية الطباعية البسيطة التي ظهرت، كما جاءت لتضيف مهارات أخرى حديثة لا يستطيع المرشد الاستغناء عنها، حيث عملت عند إصدار الطبعة الثانية على الاستعانة بآراء أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإرشاد في عدة جامعات لتعرف على مقترحاتهم وإخراج الكتاب بصورة تمكن القارئ من اكتساب مهارات حديثة وتفيده في عمله الإرشادي.

ولذلك أشكر كل من قدم لي الملاحظات ودعم إصدار الطبعة الثانية، كما أود أن أقدم الشكر الجزيل لدار المسيرة لإخلاصها وصدقها في التعامل مع المؤلفين والقراء، فهي ما تزال تعمل على رفد المسيرة التربوية بالكتب الحديثة والقيمة، وأتمنى لمن يقرأ هذا الكتاب أن يستفيد منه بالشكل المطلوب.

من هو المرشد وما هي المهارة

تعريف الإرشاد

المهام الأساسية للمرشد التربوي

شروط المرشد الفعال

الخصائص الشخصية

الخصائص المهنية

أهداف التوجيه والإرشاد

مواضيع تواجه المرشد المبتدئ

مهارات التعامل مع مقاومة المسترشد

أسباب مقاومة التغيير لدى الناس

اتصال المقاومين

استراتيجيات عامة للتعامل مع مقاومة المسترشد

الاحترق النفسي لدى المرشد

المهارة

أهمية اكتساب المهارات

الفصل الأول

من هو المرشد وما هي المهارة

سيتم في هذا الفصل تقديم مراجعة لبعض النواضح ذات العلاقة بالإرشاد والتي تسهل اكتساب المرشد لاحقاً لمهارات جديدة. ولذلك يستمر الحديث عن تعريف الإرشاد ومهام المرشد وشروط المرشد الفعال المهنية والشخصية وأهداف التوجيه والإرشاد، والمرشد المبتدئ ومعوقات العمل الإرشادي.

تعريف الإرشاد

يمكن تعريف الإرشاد على النحو التالي:

إنه العملية المهنية الفنية المتخصصة، التي تتم وفق خطوات محددة بحكومة بزمان ومكان محددين؛ يتم من خلالها مساعدة المسترشد في النمو، والوصول بإمكانياته إلى أقصى درجة ممكنة، وفقاً لحاجاته وميوله واتجاهاته وقدراته، من خلال علاقة تفاعلية دافئة، بين المرشد المؤهل، المدرب، الراغب، والقادر على تقديم المساعدة الفنية؛ بهدف تطوير سلوك المسترشد وفهمه لنفسه ومشكلاته، وأساليب تعامله مع الظروف والمواقف والمشكلات التي يواجهها، تحقيقاً لصحته النفسية.

تعريف الجمعية الأمريكية للإرشاد النفسي 1981

الإرشاد النفسي هو الخدمات التي يقدمها متخصصون في علم النفس الإرشادي وقف مبادئ وأساليب دراسة السلوك الإنساني خلال مراحل نموه المختلفة ويقدمون خدماتهم لتأكيد الجانب الإيجابي بشخصية المسترشد واستغلاله في تحقيق التوافق لديه وبهدف اكتساب مهارات جديدة تساعد على تحقيق مطالب النمو والتوافق مع الحياة واكتساب قدرة اتخاذ القرار ويقدم الإرشاد لجميع الأفراد في المراحل العمرية المختلفة (الأسرة المدرسة والعمل).

المهام الأساسية للمرشد التربوي

- القيام بعملية الإرشاد النفسي الفردي والجماعي للطلاب.
- القيام بعمليات: لإرشاد الوقائي ... محاضرات ... ندوات.
- .. يلعب دوراً مهماً في تخطيط برامج الإرشاد وتوجيهها.
- يساعد الطلاب على فهم أنفسهم وميولهم وإمكانياتهم.
- يقوم بمتابعة المرشدين 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 المرشدين الذين لم يتمكن من التعامل مع حالاتهم إلى الجهات المختصة.
- تقديم خدمات المعلومات التي توضح للطلاب الفرص التعليمية المتاحة لهم.
- الاهتمام بشكل رتيب بحالات التأخر الدراسي المتكرر.
- تقديم الخدمات الإرشادية الإنمائية (كالتعامل مع المتفوقين، الموهوبين).
- تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخطته 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 وتقييم نتائجها.
- تنمية السمات الإيجابية وتميزها لدى الطالب في ضوء مبادئ الدين الإسلامي الخفيف .
- استثمار 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 ومطالبهم في ضوء خصائص النمو لديهم على تليتها .
- 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 للإجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد التربوي لبرامج التوجيه والإرشاد متضمناً التقويم والمرتبات حول الخدمات المقدمة.

شروط المرشد الفعال

إن الاتجاه الحديث يترجح للتأكيد على معتقدات المرشد وسلوكه أكثر من تأريخه التعليمي في الإرشاد وذلك بالتأكيد على قدرة المرشد وفهمه وقبوله لذاته وللآخرين، إن جهود العلاقة ما بين المرشد والمسترشد على ما يبدو أنها تلك العلاقة التي تسهل النمو لكلي الطرفين، وإن المرشد الفعال يهتم بكيف يظهر العالم من وجهة نظر المسترشد، إنه يمتلك معتقدات إيجابية نحو الناس وينظر إليهم على أنهم يستحقون الثقة، قادرين، مستقلين، ودودين، ولديهم نظرات إيجابية لذواتهم ويتحمون بشدراهم، وإن التدخلات العلاجية التي يقوم بها المرشد مبنية على أساس قيم المسترشد.

الخصائص الشخصية

- القدرة على إقامة علاقات دائمة مع الآخرين والقدرة على تطوير هذه العلاقات وإنهائها في حالة الضرورة.
- يتحلّى بصفات مثل الصبر و الصدق و الإخلاص و شجاعة عند التعامل مع الآخرين فلا يطلق أحكاماً ولا يتعجل النتائج.
- القدرة على التأثير على الآخرين من خلال منطوقه وقدرته على تقديم ما يثبت كلامه، من خلال إصراره عليه من ناحية ومرونته في التغيير من ناحية أخرى.
- النضج الانفعالي: بمعنى أن لديه القدرة على التعامل مع انفعالاته والتعبير عنها بما يناسب الموقف وبما لا يؤذي الآخرين.
- حسن الاستماع: فهو يستمع للآخرين ولا يقاطع ولا يشذم من حديثهم ولا يهتم باصطياد الأخطاء أثناء حديثهم فهو يستمع من أجل الفهم والدعم والتواصل وليس من أجل الحكم والانتقاد.
- المرشد الفعال لديه هويته فيعرف من هو، وما هو قادر أن يكون عليه وماذا يريد من الحياة.
- يحترم نفسه، ويقدم المساعدة للآخرين ويتقبلها من قبل الآخرين، إنهم لا يعزلون أنفسهم عن الآخرين.
- إنه منفتح على التغيير فهو يبذل جهداً ليصبح أفضل، ويظهر سعياً وجراً ليصل إلى الأمان.
- إنه بطور نموذج الإرشادي الخاص به، وهو ثمرة خبراته في الحياة، وعلى الرغم من أنه من الممكن أن يقتبس الأفكار والفتيات بحرية من أي مرشد آخر، إلا أنه عملياً لا يقلد أساليب الآخرين.
- إنه أصيل مخلص صادق فلا يعيش بإدعاءات ولكنه يحاول أن يكون كما يفكر ويشعر، إنه يكشف نفسه بالقدر المناسب لاحتواء الآخرين، إنه لا يجتنب خلف الألقمة والدفاعات والأدوار النمطية والمظاهر الكاذبة.

- لديه الإحساس بالمرح والدعابة فلا ينسى أن يضحك وخصوصاً في نقاط ضعفه وتناقضه.
- إنه يخطئ ويسمح بذلك، فهو لا يرفض أخطائه، ولا يشعر بالذنب الزائد عن الحد عند ارتكابه للخطأ بل يتعلم منه ويعمل على تلافيه في المستقبل.
- إنه بشكل عام يعيش في الحاضر ولا يستسلم للماضي ولا يركز على المستقبل، ولديه القدرة على أن يبتسر الآن ويعيش في الحاضر مع الآخرين، وهو منفتح على خبراته الانفعالية في اللحظة الحاضرة.
- إنه يقدر تأثير الثقافة ويحترم وجهات الاختلاف في اعتناق القيم من ثقافة إلى أخرى.
- إنه يتخذ القرارات التي تشكل حياته، فهو على وعي بالقرارات الخاصة التي نهمه، وهو ليس ضحية قرارات يتخذها الآخرون عنه.
- لديه الإخلاص في علاقاته مع الآخرين، وينبع الإخلاص من الاحترام والثقة والتقدير للآخرين.
- إنه منخرط في عمله ويخرج بمعنى منه، وفي نفس الوقت فهو ليس عبداً للعمل فلهذه اهتمامات أخرى وأهداف بطمح لإمجازها.

الخصائص المهنية

في دراسة لسهام أبو عيطة ونادية شريف عام 1986 توصلنا إلى عدد من الكفاءات الضرورية التي يجب أن يتميز بها المرشد وقد جاءت على النحو التالي:

أولاً: القدرة على إصدار توصيات إرشادية:

- لديه إطار نظري يستند إليه لتفسير السلوك الإنساني.
- الإلمام بأساليب جمع المعلومات المختلفة.
- الإلمام بمتطلبات مرحلة النمو التي يمر بها الطلبة.
- الإلمام بكافة الاختبارات المستخدمة في عملية الإرشاد.
- تطبيق الاختبارات وتفسير نتائجها.

ثانياً، تحقيق أهداف البرنامج الإرشادي،

- تعريف المرشد بالمجالات الدراسية التي تناسبه.
- تعريف المرشد بمجالات العمل التي تناسبه.
- تعريف المرشد بمتطلبات المهنة المختلفة.
- مساعدة المرشد على التغلب على مشكلات الحياة اليومية.
- تحويل المرشد إلى المؤسسات التي تقدم خدمات متكاملة للعملية الإرشادية.
- تكوين علاقات جيدة مع المدرسين وإدارة المدرسة والعاملين في المدرسة.

ثالثاً، إدارة الجلسة الإرشادية،

- توجيهاً الأسئلة التي تتعلق بمشكلة المرشد.
- استخدام أساليب السلوك غير اللفظي (تعبيرات الوجه والإيماء وحركة العيون).
- استخدام أساليب السلوك اللفظي (المدح والتشجيع).
- الإصغاء الجيد وحسن الانتباه.
- القدرة على التفكير والتفاهل المرن.
- تكوين الثقة بين المرشد والمرشد.

- القدرة على إنشاء علاقة تنصف بالذنب والفعالية مع الآخرين.
- القدرة على الاحتفاظ بسرية العمل.
- تقبل المرشد كفرد له صفاته وإمكانياته.
- إصدار أحكام موضوعية باستخدام أسلوب القيادة الديمقراطية.

خامساً، اتخاذ القرارات العسوية،

- مساعدة المرشد على تحديد أهدافه.
- تقديم التعليمات الضرورية لزيادة وعي المرشد بمشكلاته.
- توضيح نواحي القوة والضعف لدى المرشد.
- تشجيع المرشد على الاستمرار في العملية الإرشادية حتى تتحقق أهدافه.

- تقديم المساعدة للمسترشد للتعبير عما يجول في نفسه حتى تفضج مشكلاته.

سادسا: تفهم السلوك الاجتماعي

- القدرة على تفهم الآخرين.
- تفهم مقتضيات وأبعاد الوسط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه.
- تقبل التغير الاجتماعي.
- تفهم القيم الأخلاقية .
- الاستفادة من الخبرة السابقة.

أهداف التوجيه والإرشاد

- مساعدة الطالب على التعرف على خصائص نفسه، فهم قدراته وميوله واتجاهاته، باستخدام الطرق المتاحة مثل الاختبارات، الملاحظات مما يساعده على تحقيق الذات وتقبلها وفهمها.
- تحقيق التوافق والتكيف للطلبة من أجل تسهيل قدراتهم على القيام بالوظائف النفسية المختلفة والتوفيق بين الدوافع والنزعات الداخلية والرغبات وبين المتطلبات المحيطة والبيئة.
- تحقيق الصحة النفسية للطلبة من أجل توفير حالة من التوازن والتكامل بين الوظائف النفسية المختلفة للفرد كالتوفيق بين قدراته من جهة وبين أفكاره من جهة أخرى.
- إكساب الفرد مهارة الضبط والتوجيه الذاتي والتي تعني الوصول به إلى درجة من الوعي ببلاته وإمكانياته وفهمه لظروفه ومحيطه فهما أقرب لواقع.
- مساعدة الفرد على صنع القرارات: حيث يمر بمراحل ثمانية انتقالية لتحتاج إلى اتخاذ قرارات معينة، وهي مهارة يجب التدرب عليها منذ الصغر كالقرارات الزوجية والمهنية وما شابه ذلك.
- تحسين العملية التربوية من خلال جعل الجو المدرسي جذابا ومسهلا وميسرا للتعلم، لا محبطا أو معيقا، يشبع فيها المعلم حاجاته ويواجه مشكلاته ويعقق ذاته.

- مساعدة الطالب على اختيار التخصص المناسب في ضوء قدراته وميوله.
- مساعدة الطلبة الذين يعانون من مشكلات نفسية واجتماعية، حتى يتحقق لهم التوافق النفسي السليم مع أنفسهم و الآخرين.
- العمل على اكتشاف الموهوبين ورعايتهم.
- الاهتمام بمخالات التأخر الدراسي، والعمل على دراسة أسباب هذا التأخر وتقديم العون العلاجي والوقائي.
- تقديم المعلومات المتكاملة للطالب وتشمل المعلومات التربوية: توضيح الفرص التعليمية المتاحة، شروط القبول في الكليات وغيرها. أما المعلومات المهنية: تقديم المعلومات عن أنواع المهن والوظائف وإمكانيات النجاح فيها. بينما تشمل المعلومات الشخصية: معلومات عن مهارات الطالب وقدراته.
- تقديم الخدمات الإرشادية الوقائية والإيمانية التي تحقق الفاعلية والكفاءة الإنتاجية في مجال التحصيل الدراسي.
- تقديم برامج إرشادية من أجل: أفضل طرق المذاكرة، أفضل الطرق لاستغلال أوقات الفراغ، كيفية مواجهه الاحباطات والضغوط، أهمية التعليم كوسيلة للتقدم والارتقاء، بناء الفرد المتمتع بالصحة النفسية، للطلبة المنعزلين وغير المتكفين على سبيل المثال.

بشكل عام يعمل الإرشاد على القيام بثلاث نماذج أساسية هي:

- النموذج النعائلي: يركز فيه على بناء الشخصية ليكون الفرد منتجاً وفعالاً، ومما يساعده في تحقيق أقصى حدود النمو حسب إمكانياته، لزيادة شعوره بالسعادة والتوافق نفسياً واجتماعياً ومهنياً وأسرانياً، ويتم تعليمه بعض المهارات الحياتية التي تنفذه في حياته.
- النموذج الوقائي: ويهدف لحماية الفرد ووقايته من خطر الوقوع في الاضطراب من خلال كشفه المبكر لمنع تطوره أو من خلال تحصيله قبل تعرضه لفرصة الوقوع في المشكلة مثل تحصيله قبل دخوله فترة المراهقة حتى يمر بمراهقة سوية.

- النموذج العلاجي: وفيه يتم تحرير الفرد من التوتر والقلق ومساعدته على حل المشكلات التي يعاني منها، من أجل العودة به إلى حالة الاتزان.

مواضيع تواجه المرشد المبتدئ

- يمكن أن يتعرض المرشد المبتدئ لتعدد من المواقف الجديدة والتي يحتاج إلى أن يتعلم كيفية التعامل معها، ونعل من أبرز القضايا التي سيواجهها ما يلي:
- التعامل مع القلق والخوف: وما يزيد من قلقه تساؤلات من مثل: ماذا أنكلم؟ هل بإمكانني المساعدة؟ ماذا لو أخطأت؟
- عند أي مستوى يتم كشف الذات أو الحديث عن النفس، وهل تتم المبالغة به؟
- البحث عن الكمال أثناء مساعدة المسترشدين فقد يقول لنفسه: لا بد أن أكون كاملاً، يجب أن أعرف كل شيء عن مهنتي، يجب أن أكون قادراً على مساعدة أي شخص بلجاً لي.
- عدم معرفة حدوده وقدراته ولذلك على المرشد أن لا يتظاهر بقدرات غير حقيقية.
- الغموض حول متى يمكن أن أستعمل الصمت: أحياناً الصمت يكون منعشاً، وإبلى من الكلمات.
- التردد في التعامل مع مطالب المرشد: هل يجب إظهار النفس كمساعد؟ هل يجب الاستجابة لمطالب المرشد؟
- كيفية التعامل مع المرشد غير المترجم: ضعف الدافعية وكثير النسيان.
- انتقال مشكلة المرشد إلى المرشد ويصبح الحديث يدور حول ما لدى المرشد من مشاكل وهذا ما يسمى بالتحويل المضاد (من أشكال التحويل المضاد: الحاجة لأن تكون محبوبيين، قد ينشغل المرشد بتخيلات جنسية مع المرشد، إعطاء نصائح بشكل إلزامي من المرشد).
- عدم القدرة على بناء أهداف واقعية سواء للمرشد أو للمسترشد

- إعطاء النصائح أو الوصفات وبشكل مبالغ فيه: وهناك أوقات للنصيحة والبدل
 عن النصائح طرح أسئلة لإظهار الخيارات المفتوحة
- عدم الوضوح حول كيفية تطوير الذات في مجالات الإرشاد والحياة.
 - لذا على المرشد المبتدئ الاهتمام بما يلي:
 - بناء أهداف واقعية يمكن تحقيقها.
 - تطوير ذاته من خلال القراءة وتعلم مهارات جديدة.
 - عدم خوص مغامرات لا يمكن النجاح فيها مثل القول: إنني أحلل شخصيات الناس- أو أعرف كيف أطبق اختبارات الذكاء، أو أحل جميع المشكلات والاضطرابات النفسية كالفصام..
 - الصبر في قبول النتائج وعدم استعجال النتائج بسرعة.

مهارات التعامل مع مقاومة المسترشد

- لا يأتي المسترشد إلى المرشد حواعية، فهناك من يأتي مدفوعا للإرشاد، أو خائفا من المرشد أو يحمل في ذهنه بعض الأفكار السلبية عن المرشد.
- مفهوم المقاومة: ينبع من التعامل النفسي حيث ذكر Freud أنها ردة فعل دفاعية تحمي المسترشد من إدراكه بالفئق الناجم عن الأزمات النفسية غير المحلولة، أو أية أفكار غير مقبولة، وقد ذكر بأنه وعلى الرغم من أن المسترشدين يطلبون المساعدة إلا أنهم قد يقاومون هذه المساعدة لأن هدفها التخلص من بعض السلوكيات التي استخدمت للحفاظ على التوازن الداخلي.
- ويمكن أن تعرف المقاومة بأنها: أي سلوك للمسترشد أو المعالج يتعارض مع نجاح العملية العلاجية ونتائجها وبالرغم من أن التركيز هنا على مقاومة المسترشد إلا أن المرشد قد يظهر بعض السلوكيات المقاومة.

أسباب مقاومة التغيير لدى الناس

من المهم تفهم أسباب المقاومة حتى يمكن التعامل معها لتكون مدخلاً مهماً للقضاء على المقاومة أو ترويضها. وإن كان يصعب تحديد جميع الأسباب إلا أنه بالإمكان الإشارة إلى أهمها وهي كما يلي :

- التمسك بالعادات والتقاليد.
- الخوف من المصالح المادية أو المعنوية
- الخوف من تأثير التغيير على العلاقات الشخصية مع من يقع عليهم التغيير
- أن التغيير قد ينطوي أحياناً على مخاطر حقيقية وواضحة
- عدم الاقتناع بالتغيير المراد إجراؤه أو في بعض جوانبه
- عدم وجود مبررات وجيهة أو حجج كافية للتغيير المراد اتخاذه
- عدم وضوح ضرورة التغيير أو الجهل بحقيقته وأهدافه وإجراءاته وجوانبه الأخرى
- مجرد معارضة الآخرين وأصحاب النفوذ لهذا التغيير.
- التكليف البشرية والمادية الباهظة للتغيير.
- الخوف من عدم القدرة على التكيف مع متطلبات هذا التغيير، فقد يحتاج التغيير إلى مهارات معينة أو خبرات محددة أو قدرات متميزة لا تتوفر عند بعض الأفراد.
- الارتياح مع الواقع الحالي والاقتناع به.
- التشيع واليأس والإحباط وربما الملل من كثرة التجارب التغييرية الفاشلة.

أنماط المقاومين

- يمكن بالمرشد أن يتعرف على أنماط المقاومين وأساليب تعاملهم مع التغيير حتى لا ينجذع من قبلهم، وهم خمسة عشر نمطاً كما يلي :
- المتجارب: وهو الذي يدعي أن عنده تجربة وخبرة طويلة، وأن تجربته أثبتت فشل هذه الفكرة التغييرية.

- المسائل: وهو الذي يوجه الأسئلة الكثيرة بطريقة ملتوية خبيثة، مع التركيز على الأسئلة التي تتناول أموراً هامشية جزئية، حتى يبين فشل المشروع التغييري.
- المتسلق: وهو الذي يحاول التسلق إلى القيادات العليا والوصول إلى متخذي القرار: ثم يقيم معهم العلاقات الاجتماعية المتميزة، وعندما يستغل هذه المكانة والحظوة في التآمر على الفكرة التغييرية ومقاومتها، وذلك عن طريق إقناع القيادات العليا بعدم قبول هذه الفكرة لعدم صلاحيتها.
- المُتَمَم: وهو الذي يجعل من الحادثة الفردية ظاهرة عامة: حيث يضمخ الأخطاء الصغيرة والقليلة ويوهم الآخرين بأن المشروع بأكمله فاشل.
- الثرثار: وهو الذي يكثر الكلام والحوار والتعليق دون أن يترك للمغير فرصة للحديث.
- الملتقط: وهو الذي يحسن الاستماع إلى الغير، ويحاول أن يلتقط بعض الكلمات أو العبارات التي يتلفظ بها هذا الغير والتي تُخدم مقاومته ومعارضته للتغيير المطلوب، ثم يكتفي بهذه الكلمات ليثبت أن المشروع غير كامل وفيه ثغرات كثيرة بدليل ما تلفظ به المغير.
- المركّب: وهو الذي يحاول الاستفادة من جميع الكلمات والعبارات والآراء والمواقف والمشاهد، ويُركّب بعضها على بعض ليثبت أن المشروع فاشل.
- المُسوّف: وهو من أخطر أنواع المقاومين إن لم يكن أخطرهم، وهو الذي ربما يمدح المشروع التغييري، ويشي على صاحبه، ولكنه يعقب فيقول: إن وقت المشروع ليس الآن، أو ينبغي تأجيله إلى السنة القادمة.
- الثعلب: أي الماكر الذي يتلاعب على كل الحبال، ويتآمر بحبث ودهاء، ويتلون مع كل حال، ويتعامل بوجوه عدة: ويظهر غير ما يبطن.
- المشاجر: وهو الذي يتقادم العملية التغييرية ويقضي عليها عن طريق المشاجرة والعراك.

- المنسحب: وهو الذي يعبر عن مقاومته بالانسحاب والخروج من المكان الذي يناقش فيه المشروع التغيير، مما يسبب توتراً لدى الآخرين، أو يقض الاجتماع لعدم اكتمال النصاب .

- الذاتي: وهو الذي لا يفكر إلا في ذاته، ولا يريد إلا ما يخدم مصلحته الشخصية، ومن ثم قبوله للفكرة التغييرية أو رفضه لها يعتمد أولاً وأخيراً على مدى تحقيقها لمصالحه، ليس إلا .

- العقرب: وهو الذي يبلّغ مباشرة صاحب الفكرة التغييرية، ويشوه صورته عند الجميع، وذلك لأن زعزعة الثقة بصاحب التغيير هو في الحقيقة زعزعة الثقة في التغيير نفسه .

- المساوم: وهو الذي يتفاوض مع الغير ويساومه في تغييره بحيث يصلان إلى حل وسط أو حل يشوه التغيير ويخرجه عن جوهره

- التأمري: وهو صاحب النفسية التأمرية التي لا تنظر إلا بمنظار التأمّر، فيظن أن الآخرين يتأمرون عليه في مشاريعهم التغييرية، لذا فهو يتأمّر عليهم كما (يظن أنهم) يتأمرون عليه، وشعاره إذا لم تكن ذنباً أكثتك الذناب .

إن مصادر مقاومة المرشد قد تكون متعلقة بالبيئة أو المرشد أو المرشد نفسه.

أولاً: المقاومة الناتجة من المرشد

إن العمل مع مرشدين قادمين بالإكراه يحتاج إلى مرونة وإبداعية وسعة إطلاع، ومن الضروري إظهار الاهتمام بهم والتوقع بأن هذا المرشد يتجه لحماية ذاته وتجنب توقع انتحاره. وقد تظهر مقاومته بسبب:

- نقص المهارات والمعرفة الضرورية.

• وقد يظهر بعض المرشدين المقاومة لأنهم لا يعرفون ما المطلوب منهم ببساطة.

- وقد لا يفهمون تعليمات المرشد أو لا يعرفون ما هو الأساس العقلاني وراء استخدام النظرية ويمكن التعامل معهم على النحو التالي:

• إعطاء تعليمات واضحة: أي عبارات وجمل شقوية الهدف منها حث المرشد على القيام بعمل ما ويكون ذلك كواجب بيتي أو لثقتنا داخل الجلسة

الإرشادية، ويجب حتى تكون هذه التعليمات ذات قبعة أن تكون واضحة ومحددة ومختصرة وأن يتم تقديمها بشكل ودي.

- إعطاء تدريبات مباشرة للمهارة: من المعروف أن المرشد الذي اعتاد رفض أداء المهام المطلوبة منه من المستبعد أن يكون مؤكناً لذاته وأن يقوم بأداء الواجبات البيئية لأنه يعتقد أن المرشد هو من يجبره على ذلك وهؤلاء المرشدين بحاجة أن تؤكد لهم أنه بإمكانهم أداء المطلوب منهم والتعاون مع المرشد لا يعني الخضوع لهم أو للآخرين، كما يمكن للمرشد أن يزيد من درجة تعاونه عن طريق تجزئة السلوك والصعب إلى خطوات صغيرة أو استخدام النماذج أو لعب الدور وتكرار السلوك والتغذية الراجعة مع استخدام التعزيز المستمر لضمان تعاون المرشد.

- عندما يحمل المرشد توقعات سلبية: أو عندما يمتلك دافعية منخفضة ويبحث عن الحلول الجاهزة هنا يمكن فهم المرشد والتعامل مع تشاؤمه وأفكاره السلبية فلا يكون المرشد كالواعظ، ويمكن الطلب منه ذكر تغيرات مرت عليهم سابقاً وتحمل له خبرات معينة إيجابية، ويمكن التعرف على توقعاته السلبية ومخاوفه من التغيير أو خوفه من التحدث وهنا على المرشد أن لا يصدر أحكاماً عليه.

- يمكن تقديم الدعم النفسي له حتى يستفيد من جهود التغيير التي تحدث معه.

- ويمكن إعطاء الاقتراحات والمرشد في حالة استرخاء.

- كما أن على المرشد أن يكون جذاباً بحيث يفتح بحسه وعقله للمرشد، فلا يكثف يديه ولا يضع حاجزاً بينه وبين المرشد، ويحاول باستمرار أن يوصل له رسالة: إنني أسمعك وانتبه لكل ما تقوله وكل ما تقصده فأنت مهم لي وأنا أقدرك واحترمك لذاتك وليس لأي شيء آخر.

- أعد صياغة الأفكار بطريقة يتقبلها المرشد من مثل: من المهم أن نعمل باتجاه اختيار سيكون مرضياً لك الآن وفي المستقبل وأخذ بالاعتبار خلفيتك وإنجازاتك ونضجك.

ثانياً: المقاومة الناجمة عن المتغيرات البيئية

قد يقاوم المرشد عملية الإرشاد لأسباب ناجمة عن المتغيرات والظروف البيئية فهذه المتغيرات تتعارض مع التعاون مع المرشد، ويمكن عمل ما يلي:

- تنظيم بيئة المرشد بطريقة معينة تساهم في التقليل من مقاومته فقد يعاني المرشد من ضعف الرؤية أو اختلاف الطقس الذي اعتاد عليه.

- إعادة ترتيب الغرفة لتجعل عملية الإرشاد ممكنة.

التقليل من تناقض المشير كصور زملائه المتضوقين في غرفة المرشد والذي يتنافس معهم.

- التخلص من المشتتات البيئية مثل فتح الباب عدة مرات.

- تحديد المكاسب الثانوية التي يجنبها المرشد من الهروب من البيئة مثلاً غرفة المرشد تظل على ملعب كرة قدم. فينظر المرشد باستمرار إلى الملعب هرباً من مواجهة المرشد وللإستمتاع بما يشاهده.

ثالثاً: المقاومة الناجمة عن المرشد

- تجنب تفسير مقاومة المرشد على أنها هجوم موجه إلى شخصية المرشد: أي أن يكون المرشد متقبلاً لنفسه ولسلوك المقاومة من المرشد وذلك عند العمل مع مرشدين متشائمين أو مشطي الهمة، ويمكن أن يأخذ بعض المرشدين مقاومة المرشد على أساس شخصي ويشعروا كأنهم المهدف من هذا السلوك.

- إذا كانت توقعاتك غير متقاربة مع توقعات المرشد: شجع المرشد على المشاركة في العلاج، وأن يركز المرشد على مساهمات المرشد في العلاج وإنتاجاته التي يقوم بعملها، اجمع معلومات عن المرشد وكيف يحل مشاكله.

- اهتم بنفسك كمرشد ومعالج: فالقول المأثور: (الإحسان يبدأ من الداخل) له دلالات مهمة للمعالجين الذين يحاولون الاهتمام بحياة المرشدين وإهمال حياتهم الخاصة، ويصلون بالنهاية إلى ما يشير إلى أنه: (خارت قواه، أو احترق نهائياً)

- قدم اقتراحات من الممكن أن تجعل المرشد أكثر نفاذاً وتعاوناً، وتكلم بلغة المرشد واقترح أفكاراً تناسب مع قيمه ومعتقداته.
- يمكن تجنب إبداء أية ملاحظات من الممكن أن تولد مقاومة للمرشد، أو يمكن أن تقلل من المصداقية، مثل قول المرشد: أمامك قرار بسيط لتتخذه (كلمة بسيط مثيرة فهي تتعارض مع شخصية المرشد على أنه إنسان معقد). أو قول المرشد: أنا متأكد لي أنني أستطيع مساعدتك.

استراتيجيات عامة للتعامل مع مقاومة المرشد

- استعمال التوقيت والمسيرة: بمعنى تغيير الخط العلاجي وترك بحث موضوع حساس مؤقتاً والعودة إليه لاحقاً، والقيام بخطوات صغيرة خلال المعالجة.
- تقديم إستراتيجيات بسيطة وواجبات منزلية على شكل مهام، فإذا كان المرشد غير متحمس لإستراتيجية فيجب أن تدرك أنها غير مناسبة لهذا المرشد بالذات.
- إذا لم يستطع المرشد أن يفهم طبيعة المشكلة ويمكن أن يقبها من خلال أسئلة من مثل: إذا وصف أحدهم مشكلتك على هذا النحو فهل توافق؟ من ترى الذي يخلق المشكلة؟ كيف تفسر حقيقة أن هذه المشكلة كانت دائمة مستمرة؟ من باعتقادك بحاجة إلى أن يحل المشكلة؟ ماذا تفكر بالنسبة إلى دورك في عملية المعالجة؟
- لا تغلق بخصوص كفاءتك ويجب أن لا ترتبط بالتزامات قد تجعلك تزداد سوءاً أو تشعرك بمسؤولية أكثر تجاه المرشد، وبين له دورك وحدودك وما الذي ستقوم به وإلى أية درجة سيتم حل مشكلته وما هي التغيرات التي يمكن أن نظراً عليه.
- ناقش بانفتاح الضغوط التي أدت بالمرشد إلى الوصول للاستشارة أو القدوم للمرشد.
- التعاقد لمدة أسبوع بمعنى اخبر المرشد أنك ستجتمع به لمدة أسبوع فقط وبعد ذلك تنهي علاقتك معه.

- استخدم المجاز: والمجاز هو تعبير عن حالة المرشد ويستعمل لخلق نوع من المحبة (وقد استعمل من قبل أوسكون مع مريض يعاني من السرطان والذي كان يعاني من ألم شديد، حيث ذكر أنه قصة عن مصنع بندورة قائم على البذور وكيف أن البذور تزرع بعناية وتروى، والشعور بالراحة التي تحصل عليها البتة وهي تنمو، وكيف أن البتة كانت تبحث عن الراحة والمهدوء رغم كثرة البذور وتزاحها وقلة حصولها على الماء بالشكل الكافي، لكي يساعده على أن يحصل على الاسترخاء والراحة ويتخلص من الألم). والمجاز طريقة مفيدة لقول قصة تتعلق بالمشكلة التي يعاني منها المرشد.
- تقصير الجلسات أو إنهاؤها: كملأذ أخير فإن المعالج يقصر الجلسات أو ينهيها حتى يقوم المرشد بمحاولة الالتزام باتفاقية مع المرشد، ولا يتخذ هذا الإجراء كعقاب ولكن لتوضيح أن المرشد لا يستطيع إهدار الجهد والمال.
- إستراتيجية التدخل المتناقض ظاهريا: هذا الأسلوب فعال مع الأشخاص الذين يعانون من تردد في ردة الفعل، ويجب تجنب استخدام هذا الأسلوب مع المرشدين الذين يعانون من اضطراب شديد أو اعتماد شديد على الذات أو لديهم عزلة نفسية، كما لا ينصح باستخدامه في بداية الجلسات الإرشادية أو من قبل المرشدين المبتدئين، ولا يستخدم إلا عندما تكون مقاومة المرشد متكررة ومستمرة. ويجب إخبار المرشد عن سبب استعمال هذا الأسلوب معه وذلك بناء على مقاومته المستمرة للعلاج، ومن أمثله أن يطلب من المرشد أن يجرب فكرة استحواذية أو يستحضر نوبة قلق، أو مرشد لديه قلق يطلب منه أن لا ينام أو تنظيف الغرفة إذا قضى 30 دقيقة ولم ينام، أو في حالات نادرة نقول له: ابق كما أنت.

الاحتراق النفسي لدى المرشد

أحيانا وبعد عدة سنوات من العمل الإرشادي يشعر المرشد بأنه لم يعد قادرا على العمل كما كان سابقا، ويشعر بما يسمى بالاحتراق النفسي ويعرف بأنه: شعور المرشد

بالتعب والاستهلاك وعدم وجود دافع وإن يشعر بأن ما يقدمه غير مرغوب فيه وغير مهم.

أسباب الاحتراق النفسي

إن من أهم أسباب الاحتراق النفسي ما يلي:

1. القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة.
2. العمل بشكل كبير مع شعور بالإحجاز أقل.
3. النقص في الإحساس بالإحجاز فهنا يشعر المرشد أنه لم يعد يحس بالإحجاز ولا توجد نتائج لعمله.
4. كونه يعمل تحت ضغط هائل لتقديم المساعدة وانوصول للأهداف من قبل الإدارة والمشرفين وأولياء أمور الطلبة والطلبة أنفسهم.
5. العمل مع عدد كبير من الناس حيث سيؤثر هؤلاء على المرشد بغيابهم المختلفة وسلوكياتهم وشكركم.
6. الصراع مع الزملاء والمشرفين والإدارة نتيجة الغموض في الدور.
7. عدم الحصول على فرصة للتجربة الشخصية والإبداع.
8. عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية كالمشكلات المالية.
9. نقص الثقة بين المشرف والمرشد.

ولتفادي ومعالجة الاحتراق لا بد من عمل الآتي:

- تعلم الطرق الخاصة بالاعتناء بالنفس مثل القراءة والكتابة.
- قيم أهدافك الشخصية وأولوياتك وتوقعاتك وحاول أن تحدد دائما ماذا تريد من عملك وكيف يمكن أن تتفوره.
- أوجد اهتمامات أخرى بعيدة عن العمل كتمارس هوايات وأنشطة وتعلم مهارات مستمرة في الحياة.
- اعتم بصحتك عن طريق الرياضة والنوم الكافي.

- نخذ المبادرة لئلا بمشاريع جديدة، ولا نتلق عند مشروع العمل والزواج والإنجاب الأطفال بل استمر في تطوير ذاتك بمشاريع مدروسة ومخطط لها ولكنها تعيد لك لتفانول والنشاط في عملك.

- طور صداقاتك.

- تعلم أن تسيطر على تأثير انضغط في العمل والمنزل.

- اجث عن المكافأة الذاتية وليس الخارجية، حيث إن معظم المرشدين لا يجيدون المكافأة من الخارج من قبل أولياء الأولياء والمشرفين والإدارة، ولذلك يحتاجون لتطويرها من الذات.



- أوجد معاني جديدة من خلال

أنسفر والرحلات والخبرات الجديدة.

- احضر مؤتمرات ودورات وورشات

عمل إرشادية وأسرية وتكيفية.

المهارة

ترتبط المهارة بخصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة، بحيث يؤدي بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة. ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء. وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذلك، فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوفر له شرطان جوهريان، أولهما: أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما: أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن. وهذا السلوك المتعلم يجب أن تتوفر فيه خصائص السلوك الناهر. (صادق وأبو حطب، 1994).

ويعرف كوتريل Cottrill (1999) المهارة بأنها: القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما تريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التنفيذ الراجعة. وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي.

ويستخلص رحاب (1997) تعريفا للمهارة بأنها شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم. عن طريق المحاكاة والتدريب، وأن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها.

كما أن المهارة مجموعة القدرات الشخصية التي تكسب المتعلم ثقة في نفسه تمكنه من تحمل المسؤولية، وفهم النفس والآخرين، والتعامل معهم بذكاء، وإحراز المهام الموكولة إليه بكفاءة عالية، واتخاذ القرارات الصائبة بمنهجية علمية سليمة. يقصد بها أيضا مجموعة من المهارات والقدرات والكفاءات المرتبطة بحياة الناس، في شكل منهج متكامل لبناء وتنمية توجهاتهم السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في القرارات والقدرة على التفاوض... وتعتبر المهارات الحياتية، طبقا لتعريف منظمات الصحة العالمية، مجموعة من الترسينات المتعلقة بسنوك إيجابي يمكن الأفراد من مواجهة الفعالة لمطالب وتحديات الحياة اليومية. ومعنى ذلك أنها مجموعة من المعارف النظرية والعملية في مجال من مجالات الحياة، يتم اكتسابها عن طريق الخبرة والتجربة، لتمكين الفرد حين وجوده أمام مشكلة ما، من تبيين الحل المناسب لها. وبذلك تكون المهارات الحياتية مجموعة من الكفاءات (Competences) التوافقية التي تساعد الأفراد على:



- اتخاذ قرارات.
- حل مشاكل.
- التفكير بطريقة نقدية / تنقوية.
- التواصل الإيجابي.
- بناء علاقات سليمة.
- تدبير الحياة بكيفية سوية ومنتجة.
- تحقيق الرفاهية الصحية.

وتقع المهارات في صنفين أو مستويين، مهارات حياتية مشتركة أو مستعرضة ومهارات خاصة.

أهمية اكتساب المهارة

إنَّ الإنسان كائن اجتماعي بالطبع، لا يقوى على العيش في معزل عن الآخرين، لذلك فإنه يحتاج إلى مجموعة من المهارات التي تمكنه من التواصل معهم، والتفاعل معهم، وتعينه على تحقيق أهدافه بنجاح، وتكفل له حياة اجتماعية سعيدة، ويقدر ما يتقن الفرد المهارات يكون مميّزاً في حياته أعظم. لذلك؛ فإن الاتجاهات الحديثة في التعليم من أجل الحياة تعمل على تسليح المتعلم بمجموعة من المهارات التي تتكامل بمنهجية علمية لتساعد المتعلم على التعامل مع مواقف الحياة المختلفة، وعلى احتساب الضغوط، ومواجهة التحديات اليومية وما يمكنه من حل مشكلاته الشخصية والاجتماعية والتعامل معها، بوعي وثقة. وبشكل عام فإن امتلاك المهارات يساعد الفرد على ما يلي:

- تكسيه ثقة في نفسه، وتشعره بالراحة والسعادة حين يتخذ أعماله بإتقان.
- تهيئه حب الآخرين، واحترامهم له، وتقديرهم لعمله.
- تمكنه من القيام بأعماله بنجاح.
- تساعد على تطبيق ما يتعلمه عملياً.
- تزيد دافعيته.

وخير وسيلة لتدريب الأفراد على المهارات اللازمة لنجاحهم في أعمالهم هي: تدريبهم على هذه المهارات من خلال توظيف استراتيجيات التعليم، ويمكن تعليم المرشد المهارات الإرشادية منذ بداية تدريسه في الجامعة وتستمر مع تعينه، ويكون هذا التعليم من خلال اللعب أو تمثيل السور، أو تعريضه لمشكلة تتطلب حلاً، أو حكاية قصة ذات مغزى، أو رواية قصص عن تجارب مرشدين آخرين، وقصص نجاحهم في حل المشكلات التي واجهوها في مراحل حياتهم المختلفة، وكل ذلك لكي يستطيع المرشد التصرف في حال عدم وجود الرقيب فيحس نفسه من أي خطر يمكن أن يتعرض له. وقد يقام لنجاح المرشد بمقدار ما قد يكتسبه من مهارات تمكنه من التعامل الإيجابي مع المستقبل خاصة في ضوء المشكلات التي أصبحت تشكل عبئاً كبيراً على المرشد عند البدء بعمله.

مهارات المقابلة الفعالة

- خصائص العلاقة الإرشادية
- المقابلة الإرشادية
- مهارات التواصل
- أنواع الاتصال
- السلوك الحظوري كمنظور من مظاهر السلوك غير اللفظي لدى المرشد
- آداب التواصل
- معوقات الاتصال
- فنيات ومهارات الإصغاء والاستجابة
- تحليل التفاعل
- أمثلة تطبيقية على مهارات الاتصال

الفصل الثاني

مهارات المقابلة الضعيفة

سوف يتم الحديث في هذه المهارات عن العلاقة الإنسانية ويتم الانتقال منها للمقابلة وبعد ذلك سيتم تخصيص الجزء الأكبر للحديث عن مهارات التواصل والاستماع.

العلاقة الإنسانية: وصفها عمر: بأنها علاقة إنسانية بين المرشد والمسترشد يتم من خلالها تحقيق أهداف الإرشاد، وتعتبر عنصر المواجهة الإنسانية القائمة على التعاطف الوجداني والمشاعر الودية بين الطرفين هي عمود الإرشاد.

خصائص العلاقة الإرشادية

- تقبل المسترشد واحترامه وعدم التأثير بأفكار سابقة عنه، وأن له كرامته.
- التعاطف الوجداني: مشاركته مشاعره ومشاكله.
- توفر الاتجاه الإيجابي نحو مساعدة الآخرين.
- الثقة المتبادلة: التي تشعر المسترشد بالأمان.

وهناك حدود للعلاقة بين الطرفين منها:

- عدم المبالغة في الخنو.
- عدم فرض آراء المرشد الخاصة نحو القضايا أو حول الناس.
- علاقة رسمية محكومة بزمن ومواعيد يجب التقيد بها.
- إنهاء العلاقة إذا عجز المرشد عن مساعدة المسترشد.

المقابلة الإرشادية

تستغرق الجلسة ما بين 45 إلى 60 دقيقة، وللأطفال تتحدد ما بين 20 إلى 30 دقيقة.

يمكن تقسيم الجلسات الإرشادية حسب أهدافها إلى:

- المقابلة الابتدائية: تهدف إلى تقييم المسترشد وطمأنته، وبناء جو من الألفة والثقة، والوصول على المعلومات الأساسية عن الحالة.
- المقابلات التشخيصية: وتهدف إلى جمع معلومات عن طبيعة المشكلة التي يعاني منها المسترشد ومعرفة أسبابها وأعراضها وكيفية التعامل معها.
- المقابلة الإرشادية والعلاجية: تهدف إلى مساعدة المسترشد على فهم نفسه ومشكلاته وصراعاته والتخلص منها بإعادة التوافق النفسي إليه.

جرت العادة على تقسيم المقابلة إلى ثلاث مراحل:

- .. مرحلة الافتتاح: تقوم على الألفة وتشجيع المسترشد على الإفصاح عن متاعبه وتستغرق 10 دقائق.
- مرحلة بناء المقابلة: وضمنتها يتم تحقيق الهدف الأساسي من المقابلة وتستغرق 30 دقيقة.
- مرحلة إنهاء المقابلة: وفيها يتم تخصيص للجلسة. تحديد المطلوب إنجازه، وتحديد موعد لاحق وتستغرق 10 دقائق.

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلي:

- إقامة علاقة بين فردين (المُرشد والمسترشد).
- الكشف عن الأفكار والمشاعر والاتجاهات لدى المسترشد
- جمع البيانات والمعلومات عن المسترشد ومحاولة تفسيرها
- الوصول إلى طريقة بناء عمليات التشخيص والإرشاد النفسي
- وليس الهدف من المقابلة عنوانة المسترشد والصاق بطاقة به أو تصنيفه في فئة محددة، وإنما هدفها الكشف عن ديناميات السلوك المضطرب لدى المسترشد.

مهارات المقابلة

يعين على المرشد القائم بالمقابلة أن تتوفر لديه مجموعة من المهارات حتى تكون



المقابلة أكثر فعالية وذات جدوى ومنها: مهارات الإصغاء وطرح الأسئلة والمواجهة للتعرف على تناقضات المسترشد والتقبل الايجابي غير المشروط للمسترشد وتكوين علاقة مهنية معه. وفيما يلي سيتم التحدث عن أبرز هذه المهارات في المقابلة وهي مهارات الاتصال والتواصل.

مهارات التواصل

إن مصطلح التعبير والتواصل قد يكون متداولاً بين الكثير من الناس ولكنه غير مفهوم أو غير مطبق، وذلك لارتباطه بالجانب التقني أو باختصاص دراسي فني، وقد يحتاج لدراسة متعمقة حتى يصبح سهلاً وقابلًا للتطبيق.

وقد كان السمع في كثير من آيات القرآن الكريم مقدماً على باقي الحواس في الذكر لبيان عظم خطر هذه الحاسة، ولذا كان هو أول ما يسأل عنه العبد يوم القيامة يسأل الله تعالى: ﴿ وَلَا تَقِفْ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ يَلْمُزٌ إِلَّا لِلشَّيْءِ وَالْعَصْرَ وَاللَّيْلَةَ كُلُّ أَرْبَعَةٍ كَانَ حَتَّىٰ مَسْئُولًا ﴾ [الإسراء: 36]، والسمع هو حس الأذن وما وفر فيها من شيء أي أننا نمارس هذه الحاسة أحياناً بدون وعي إذ أننا نجتمع مع الاستماع وهي يكون الإصغاء وهو سماع الأذن والقلب.

الاتصال هو عبارة عن تبادل المعلومات وتفسيرها بين جبهتين ما، وله عناصر

أربعة:

- 1- الفناء: أو وسيلة نقل الرسائل من مصدر إلى آخر.
- 2- الإرسال: ويتم حينما تختار أفضل الرموز الممكن استخدامها لإظهار ما تفكر به، هذه الرموز إما أن تكون كلمات إيماءات، أو تعابير.
- 3- الاستقبال: ويتضمن وهي إدراك الرسالة ثم تفسيرها.

- التقلية الاستراتيجية: وهو فهم لاكتمال عملية الاتصال لأنه بين للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد تم إدراكها وتفسيرها أم لا.

ومن العنصر الرابع تكمن أهمية الاتصال ذي الطرفين لأنه لا بهم أن تتصل بدبل المهم أنه تتصل مع وذلك حتى تحقق الفائدة من عملية الاتصال. لأن الهدف من أي اتصال مع طرف آخر لا يخرج عن ثلاثة أمور هي: الإخبار، أو الإقناع، أو الإمتاع.

المحددات الأساسية لمهارات الاتصال

- مهارات الاستدلال والبنية: المقصود هنا تقنيات الترميز التي توظف لنبداً عن طريقها التعبير عن نفسك، وتتطلب أن تستخدم مهارات أماً للتعبير عن مشاعرك.

- مهارات الاستماع: يعني حل الرموز الواردة من الشخص الآخر وقد يكون الاستماع: سلبياً يركز على شيء آخر كالتلفاز، أو إيجابياً يقدم تغذية راجعة إيجابية وسلبية.

- مهارات الاستجابة: تتطلب استخدام جعل بسيطة كمرحلة لما تم سماعه.

لزيادة فعالية الاتصال لا بد من:

1. اختيار أسلوب الاتصال المناسب للموقف.
2. تحسين عملية الاتصال عن طريق بث الرسالة بلغة واضحة وبسيطة.
3. تقديم المعلومات في شكل يتفق ورغبات الفرد.
4. تمكين مستقبل الرسالة من التعبير عن وجهة نظره في المعلومات المرسله إليه.
5. التكرار غير الملل لعملية الاتصال حتى يتم التأكد من فهم تلك العملية.
6. تحديد الهدف من الاتصال ومدى أهميته.
7. توميع دائرة التفكير لديك بزيادة المعلومات عن الموضوع المراد الاتصال من أجله.
8. الاستماع بدقة واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها إليك الآخرون.
9. تصميم رسالتك بما يتناسب مع الآخرين بناءً على ما يحملونه من خلفية ومعرفة.

10. طرح الأسئلة خاصةً عندما تكون غير متأكد من المعنى ولا تخف من الظهور بمظهر الجاهل.
11. لا تخف من قول لا اعرف أو لا اعلم.
12. محاولة طرح أفكارك في المكان والوقت المناسب.
13. أن تكون واضحاً ومحددًا في ما تتحدث عنه وتجنب العموميات والغموض في الحديث.
14. عدم إشغال النفس بأمر أخرى خارجة عن موضوع الاتصال.
15. الحرص على إظهار وسائل الاتصال بالمظهر الجيد.
16. الإنصات إلى النقاط الهامة حول الذات.
17. الإنصات إلى السلوك غير اللفظي.

القواعد الأساسية للإصغاء

تتم عملية الإصغاء الفعال بأربع خطوات وهي باختصار:

1. الاستماع للكلمات: التي يقوفا المرشد بدقة.
 2. معرفة معاني الكلمات التي سمعتها: المرشد من المرشد أو الاستيضاح عنها.
 3. معرفة الأفكار خلف الكلمات: بمعنى المقصود بالكلمات وما يكمن خلفها.
 4. معرفة الرسالة خلف الأفكار: بمعنى ما الذي يريد المرشد توصيله.
- وحتى تتم هذه الخطوات بنجاح لا بد من توفر القواعد الأساسية التالية:
- التفرغ التام للمرشد.
 - تركيز الانتباه على كل ما يقوله المرشد من أفكار رئيسية.
 - إعطاء الفرصة له لقول كل ما يريد كأن تقول له: كلي آذان صاغية... خذ راحتك في الحديث.
 - الإصغاء لغرض الفهم لا لغرض المناقضة.
 - الانتباه لكل كلمة تقال.

- الانتباه للتعبير غير اللفظي الصادر عنه كالإيماءات، حركة الأيدي والعيون... الخ.
- تجنب التسرع في اتخاذ القرار أو أن تتخذ من المسترشد أو الموضوع موقفا مسبقا وتوجهها سلبيا.
- تجنب تصنيف المسترشد وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء.
- اضبط نفسك بتجاهل الأمور الملفتة للنظر والعبارة.
- تعود على كتابة واستيعاب النقاط الرئيسية والأدلة أو منخصص لمحتوى الرسالة ودون ملاحظاتك بجانبها.
- لا تحاور المقاطعة بتصحيح الكلمات أو إلقاء الأسئلة أو حتى الإجابة إلا إذا طلب منك ذلك.
- في حالة عدم فهم واستيعاب بعض الجمل والألفاظ اطلب من المتحدث توضيح ذلك.
- اضبط ردود فعلك تجاه الكلمات المثيرة.
- قتل الحركات الملفتة مثل: فرقة الأصابع، اللعب بالفلم، فرك العيون، التدق بالأرجل، التناوب... الخ.
- .. تحمل بالصبر حتى ولو كانت طريقة المتحدث أو ألفاظه غير ممتعة.

أنواع الاتصال

أولا، الاتصال اللفظي (مكتوبيا، شفويا)

- وتتمثل أسس نجاح الاتصال الشفوي في: الجملات، التشجيع، الإنصات، الوضوح، والإعادة والأسئلة والإقناع والإيماء... وحتى يتجح الاتصال اللفظي لا بد من استخدام النوع الأخر من الاتصال وهو الاتصال غير اللفظي.
- ومن المهم في الاتصال اللفظي العمل على تغيير كلمات المسترشد بحيث يزيد وعيه لذاته ومن أمثلة هذه الكلمات:
1. استبدال كلمة (هو) بكلمة (أنا).
 2. عدم استخدام أسئلة مثل (لماذا؟) واستبدالها بأسئلة مثل (بماذا؟ وكيف؟).

3. استبدال النافيات مثل (لكن) بحرف الجر وهو (و).
4. استخدام (لا أقدر) بدلاً من (لا أريد).
5. استبدال كلمة (يجب) بكلمة (أنا اخترت).

ويتضمن الاتصال اللفظي إرسال كل من الأفكار والمشاعر، وله مستويات:

لغة الطفولة: لغة جذابة ومرحة وغالباً ما تستخدم لتلذذ والحبوب لديهم أصناف من لغة الطفولة مثل تصوير الرغبة الجسدية والسرور والمداعبة.

- لغة الشارع: لغة تعبيرية وانفعالية يمكن أن تكون سلاحاً وغالباً ما تستخدم في مجال اللعب وتستخدم عندما يكون الاتصال غير متساو وتسمى لغة الغسوة.

- المحاضرة: من خلال أنماط الحديث المستخدمة وهي لغة تلقين في المدارس.

-- لغة البحث أو المهني: وتكون عند الاشتراك بين رفاق مهنيين وفيها دقة في الاختيار المهني وتفهم كما لغة الشارع من قبل المتخصصين بها فقط.

لحن الخطاب: بصري سمعي لمسي رقمي

تم عملية الإدراك عن طريق ورود المعلومات إلى الدماغ عن طريق الحواس الخمس: البصر، والسمع، واللمس، والشم، والذوق. ويمثل الإحساس المتولد عن كل حاسة نمطاً أو نظاماً خاصاً للإدراك، وتلاحظ أن المرشد غالباً ما يستخدم في حديثه لحناً بشكل أكثر من الألحان الأخرى، ويمكن التعرف على نمط المرشد من خلال نوع الكلمات والعبارات التي تصدر عنه، إن معرفة النمط الغالب على الشخص المقابل تساعد على التفاهم معه، سواء كان ذلك في عملية الإرشاد أو خارجها، ويفضل أن يستخدم المرشد مزيجاً متوازناً من هذه الأنماط والألحان السمعية والبصرية واللمسية وعدم الاقتصاد على نمط واحد. وفيما يلي توضيح هذه الألحان الأساسية، وكيف يمكن الاستدلال عليها:

1. النظام البصري: Visual

يتحدث بسرعة. صوته عال، أنفاسه قصيرة وسريعة، يفكر بانصوّر أكثر، دائم الحركة، يهتم بالصور والمناظر والألوان. قراراته على أساس ما يرى ويتخيل النمط الصوري تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية:

نظر - رؤية - تصور - مراقبة - يشاهد - ألوان - منظر - أرى - يظهر لي -
أرى ما تقول - وجهة نظري - يدقق النظر . . النمط البصري يكرر عبارات من
مثل: يظهر لي - وجهة نظري- ولديه سرعة كلام - نبرة عالية - قدرة على التخيل

2. النظام السمعي: Auditory

يستخدم طبقات صوت متنوعة، يتنفس من أسفل الحجاب الحاجز، له قدرة
على الإنصات، يهتم بالأصوات، قراراته على أساس ما يسمعه ويحمله.

النمط السمعي تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية:

صوت - سمع - نغمة - رنين - كلام - جرس - ينصت - نغم - يفرغ
الجرس - اتبه لكلامي - يرن في أذني - يخاطب الناس - كلام الناس . . النمط
السمعي يكرر عبارات من مثل: سمعت أخباراً - كلي أذان صاغية - أقول الحقيقة -
وعادة ما ينظر بعيداً عن المتحدث ويسمع ليفهم ويتذكر ما قيل.

3. النظام الحسي: Kinesthetic

صوته هادئ، يتنفس ببطء وعمق، يهتم بالأحاسيس، يأخذ قراراته على أساس
شعوره.

النمط الحسي تغلب عليه الكلمات والعبارات التالية :

شعور - إحساس - لسة - خشن - ناعم - صلب - لين - ضرب - بارد -
حار - صبور - ألم - يتفق قلبه - يمدش الشعور - عديم الإحساس . . النمط
الحسي يكرر عبارات من مثل: أشعر بما تقول- يحرك يديه - ولديه كلام بطيء
وتنفس عميق- ويعبر بجسده

4. النمط الرقمي

اكتشف العلماء - كلامك مفتح - يقتصر إلى الدليل - ولديه تحدث مع النفس
واهتمام بالأدلة.

5. كلمات و عبارات محادثة

فكر - عقل - حكمة - منطق - فكرة - تجربة - عملية - فهم - ثقافة - حافظ
 - دافع - تفكير - تفهم - أفكار - نشاط: عزيزي المرشد اكتشف نظامك التمثيلي
 الأساسي: والذي يساعدك في التركيز على الجوانب الأكثر استخداما في كلامك عند
 التواصل حتى تتمكن من الانتباه للغة التي يتحدث بها الطلبة.
 لتحديد ما هو نظامك التمثيلي الأساسي، اختر إجابة واحدة لكل سؤال:

ح	من	من	الإجابة	السؤال
			- تفكر حتى تجد الحل المناسب. - تناقشها مع شخص آخر. - تفكر حتى تستشعر الحل.	إذا واجهتك مشكلة
			- عدم وضوح الرؤية عنده. - منطق الشخص وحديثه. - عدم إحصاسه برأيه.	في الحوار مع شخص آخر ما الذي يؤثر عليك؟
			- الانسامة والظفرة المربحة. - اختيار الكلمات المناسبة. - مشاعر الود والاحترام.	أحب أن يفعل الآخرون
			- رأيت مشهدا أو صورة. - استمعت أو قلت كلاما. - أحسيت بمشاعر.	ما أهم ما فعلته في لقاء الأسر؟
			- مشاهدة المناظر. - الاستماع لأصوات. - استنشاق الروائح الزكية.	عندما تكون في أحضان الطبيعة . ماذا تفضل؟
			- تصميم الغلاف والصور. - عنوان الكتاب ومحتواه. - نوعية الورق وملامسه.	عند شرائك كتاباً . ما الذي يؤثر عليك أكثر؟
				مجموع النقاط

مثال على استخدام العبارات البسيطة أثناء المقابلة:

المسترشد : لقد شرحت لك معاناتي التي أعانيها .. يا أستاذ احمد..التي تركز في عدم رضا والندي عني..

المُرشد : يهز رأسه.

المسترشد : وذلك بسبب علاقتي ببعض الأصدقاء الذين لا يتقبلهم ولا يجيهم...

المُرشد : ...هااااه... نعم نعم....

المسترشد : وكتم مرة حاولت إقناعه بأنهم أناس طيبون ومتعاونون ولكنه لم يقتنع بكلامي إطلاقاً.

المُرشد : يزم شفتيه... هووووم.المسترشد: لقد مكنتهم من التعرف على والدي والجلوس معي لكن لا فائدة من ذلك..

المُرشد : طيب...طيب طيب.....وماذا بعد ..

المسترشد : من المهم يا أستاذي الكريم أن يرضى والدي وألا اخسر صدقاتي فيني وبينهم صداقة عمر.

نشاط: طبق التمرين التالي حول قدرتك على الحوار الفعال حتى تتعرف على مهاراتك في الحوار والمناقشة وحاول أن تعدل في اجابته السلبية لديك فيما بعد.

ضع علامة (✓) في إحدى الخانات الثلاثة حسب اجابتك على السؤال:

نادراً	أحياناً	دائماً	الصفة
			1. هل تخرج كلماتك على غير ما تود في عاداتك
			2. عندما يواجه اليك سؤال غير واضح هل تسأل صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه
			3. عندما تحاول شرح شيء ما هل يتجه مستمعك إلى تلقينك بكلمات تقرباً

نادرًا	أحيانًا	دائمًا	الصفة
			4. هل تفترض فيمن تحدته أن يعرف ما تحاول أن تقول دون أن تشرح له ما تعنيه
			5. هل تسأل غيرك عن شعوره إزاء النقطة التي ربما تكون أنت مصدر إربازها
			6. هل تجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين
			7. هل تجعل في محادثتك مع شخص أموراً تهم كليكما
			8. هل تجد من الصعب أن تعبر عن آرائك إذا كانت تختلف عن آراء من حولك
			9. هل تحاول في المحادثة أن تضع نفسك موضع من محادثه
			10. في سياق المحادثة هل تحاول أن تتكلم أكثر من الشخص الآخر
			11. هل تترك أثر نغمة صوتك على الآخرين
			12. هل تتحاشى قول شيء تعرف أن نتيجه إبهام الآخرين أو زيادة الطين بلة
			13. هل تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير
			14. عندما يؤدي أحدهم شعورك هل تناقش معه الأمر
			15. هل تحتلر فيما بعد لمن حسي أن تكون قد أذيت شعوره
			16. هل يزعجك كثيراً أن يختلف أحد معك
			17. هل تجد من الصعب أن تفكر بوضوح عندما تكون غاضباً من أحد
			18. هل تتحدثي الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم
			19. عندما تنشأ مشكلة بينك وبين شخص آخر هل تستطيع مناقشتها دون أن تنضب
			20. هل أنت راض عن طريقتك في لسوية خلافك مع الآخرين
			21. هل تغفل عابسا متجهما فترة طويلة إذا أتوك أحد
			22. هل تشعر بالهرج الشديد عندما يمدحك أحد

نادرًا	أحيانًا	دائمًا	الصفة
			23. هل يوسعك عموماً أن تلقى بالآخرين
			24. هل تجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين
			25. هل تحاول عادة إخفاء إعطاء الآخرين
			26. هل تساعد الآخرين على فهمك بأن توضح ما تفكره وتشعر وتعتقد به.
			27. هل من الصعب أن تأخذ الآخرين
			28. هل تحاول تغيير الموضوع عندما تناول المناقشة مشاعرك
			29. في سياق المحادثة هل تدع محادثك ينهي كلامه قبل أن ترد على ما يقول
			30. هل تلاحظ أنك لا تكون متنبها أثناء محادثة الآخرين
			31. هل تحاول الاستماع للتوصل إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما
			32. هل يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم
			33. في سياق المناقشة هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر
			34. هل تدعي أنك تستمع إلى الآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر
			35. في خلال محادثة هل تستطيع إدراك الفرق بين ما يقوله محادثك وما يشعر به فعلاً
			36. هل تستطيع وأنت تتكلم أن تدرك ردة فعل الآخرين إزاء ما تقوله
			37. هل تشعر أن الآخرين يبتعدون لو كنت من طراز أحمر من الناس
			38. هل يفهم الآخرون مشاعرك
			39. هل يلمح الآخرون أنك تبدو والثقا من صواب رأيك
			40. هل تعترف بخطئك عندما تعلم أنك مخطئ في أمر ما

التصحیح والتفسير

إذا كانت إجابة السؤال أحياناً فيكون له درجتان. وإذا كان دائماً أو نادراً فيكون حسب الجدول التالي:

الأسئلة: 4، 6، 8، 10، 13، 16، 17، 18، 21، 22، 24، 25، 27، 28، 30، 34، 37. في حالة الإجابة ب دائماً يحصل على درجة واحدة، وفي حالة الإجابة ب نادراً يحصل على ثلاث درجات.

الأسئلة: 1، 2، 5، 7، 9، 11، 12، 14، 15، 19، 20، 23، 26، 29، 32، 35، 36، 38، 39، 40. في حالة الإجابة ب دائماً يحصل على ثلاث درجات، وفي حالة الإجابة ب نادراً تحصل على درجة واحدة.

لتفسير النتيجة اتبع الجدول التالي:

التصنيف	النقاط
تحتاج جهد أكبر وتدريب	40 - 70
مماور مقدر تحتاج إلى تدريب أكثر ومراجعة	71 - 90
مماور ممتاز راجع ما لديك من نقص حتى تلمه	91 - 120

ثانياً، الاتصال غير اللفظي

يظهر من خلال: (لغة العيون، لغة الجسد، الإيماءات، تعبيرات الوجه، ولغة المسافة)، وتتمثل أسس لمباح الاتصال غير اللفظي في: الابتسامة، التواصل، الإنصات، الاسترخاء، والاهتمام بمستقبل الرسالة.

مظاهر الاتصال غير اللفظي: إن لغة الجسد تشمل كل ما يمكن أن يعبر عن خلاله عما يريد الفرد دون استخدام الكلمات.

ويمكن أن تنقل رسائل متنوعة من الراحة والاسترخاء بشكل إيجابي إلى الإهمال وعدم التعاطف من خلال المظهر الجسمي. فنغمة الجسد من مثل طريقة الجلوس وحركة اليدين والعيون وتعبيرات الوجه ولون البشرة والنفس.

1. تعبيرات الوجه ولغة العيون

يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحاً وتعبيراً عن العواطف والمشاعر وأكثرها في نقل المعاني، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة في فهم التعبيرات التي تصدر عنه، ويقول أحد خبراء الاتصال أن لوجه قادر على أن يعرب عن 250000 تعبير مختلف. ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهي التعبير عن السعادة والغضب، والدهشة والحزن، والاشمزاز، والخوف.

والكثير من الناس توصلوا إلى الاستنتاج بأن الأشخاص الذين لا ينظرون إليهم أثناء تحدثهم غالباً ما يحاولون إخفاء شيء ما، ويشير (مايكل أرغابيل) في كتابه علم نفس السلوك بين الأفراد إلى أن الأفراد ينظرون إلى بعضهم من 30-60٪ من الوقت، ويؤكد أيضاً أنه عندما يتحدث شخصان وينظران إلى بعضهما أثناء ذلك لمدة أكثر من 60٪ من الوقت فعلى الأغلب يكونان مهتمان بالشخص أكثر من الاهتمام بما يقول.

وأكثر مناطق الوجه تعبيراً هي منطقة العينين، ويرى (والف واندو أمبرسون): أن عيون البشر تتحدث تماماً كما تستههم تكن مميزة و حدة وهي أن لغة العيون لا تحتاج إلى قاموس بل هي مفهومة في جميع أنحاء العالم.

فالعينان من الأدوات الإستراتيجية في نقل الرسائل والمعاني غير اللفظية. وكثيراً ما نستمع العديد من الصفات الشخصية التي ترتبط بالعينين، فيقال هذه عيون ماهرة، أو عيون ذكية، أو عيون مخادعة، و عيون حائلة، أو عيون شريرة، وكلها صفات للتعبير عن شخصية صاحبها، وأحياناً ما يقع المستقبل ضحية لسوء فهم الرسائل التي تنقلها العينان خاصة إذا كان صاحبها يعاني من قصور فيولوجي بها. فقد لا يستطيع أحد الأفراد تركيز بصره عليك لضعف عضلات العين فتعتقد أنه غير مكترث بك أو لا يود الإصغاء إليك.

2. الأعين: تدل على أشياء كثيرة فمثلاً:

- تلاقي الأعين يدل على الاهتمام أو الرغبة في تبادل الحديث.
- خفض الأعين بعداً يدل على الانشغال والتحديث يدل على التمسك بالرأي.
- نقص الإبقاء على النظرة المباشرة يدل على الانسحاب أو الاحترام.

- النظرة المنخفضة تدل على الخجل.
- الدموع في العين تدل على الحزن والإحباط والسعادة.
- توسيع حدقات العين فتدل على الانزعاج والاهتمام الخاد.

3. الفم يدل على:

أ. الابتسامة تدل على معان كثيرة منها التصرف بإيجابية والإحساس بالرغبة، ويجب أن ينتبه المرشد لأنواع من الابتسام أشار لها غرانت ومنها:

- الابتسامة المستطيلة التي قد تصدر من المسترشد ويلجأ لها عندما يتوجب عليه أن يكون مهذباً تجاه الآخرين، حيث تتراجع الشفتان عن الأسنان العلوية والسفلية لتشكل شكلاً مستطيلاً مع زوايا الشفتين، ولسبب ما نجد أنه لا يوجد أي عمق لهذه الابتسامة كأن نستخدمها لتتظاهر الاستمتاع بتكئة أو تعليق هابراً.

- الابتسامة العلوية أو ابتسامة: كيف حالك حيث تتكشف الأسنان العلوية فقط والفم بالكاد مفتوح.

- الابتسامة البسيطة: وهي ابتسامة فارغة تماماً تحدث عندما يكون الشخص بمفرده ويشعر بالسعادة، ففي هذه الابتسامة تحني الشفاه إلى الأعلى والخلق ولكنها تبقى متلازمة، أي أن الأسنان لا تظهر.

.. الابتسامة العريضة: التي تحدث في ظروف: سعادة مثيرة ويكون فيها الفم مفتوحاً وتتورق الشفاه إلى الخلف وتظهر الأسنان العلوية والسفلية وهي تشبه الابتسامة العلوية إلا أن الشفة السفلى تنزل عن الأسنان السفلى.

ب. من تعبيرات الفم والشفاه المهمة أيضاً:

- ضم الشفاه يدل على الغضب والضيق
- قضم الشفة يدل على القلق والحزن.
- فتح الفم يدل على التناوب والتعب والذهشة.

ج. تعبيرات الوجه تدل فيها

- تلاميحي العيينين مع الابتسام تدل على السعادة والارتياح.
- عينان مشدودتان وتقطيب الحاجب.
- إطباق الفم فيدل على الغضب والحزن.
- احمرار الوجه يدل على القلق وعدم الارتياح والحجل.

4. الإيماءات ووضع الجسم

هناك العديد من الإيماءات المألوفة والتي لا تختلف على معانيها كهبز الرأس بما يفيد الموافقة أو الرفض، ومع ذلك نقول أن الإيماءات هي من نتائج ثقافة المجتمعات. وكلنا يتذكر أن الأستاذ في المدرسة قد طلب منه أن يجلس بطريقة مهذبة أو يقف بطريقة معتدلة. ويشير وضع الجسم إلى درجة الاسترخاء التي يتخذها الفرد أثناء الجلوس أو الوقوف. ويكشف وضع الجسم عن علاقات السلطة وعن الحالة النفسية للفرد فعادة ما يجلس صاحب السلطة الأعلى بدرجة من الاسترخاء أعلى من تلك التي يجلس بها صاحب السلطة الأقل. كما أن الجلوس على حافة المقعد يشير إلى حالة من القلق أو عدم الراحة أو الاستعجال أو التأهب للانتصاف.

أ. الرأس يدل على عدة معان ومنها:

- هز الرأس لأعلى ولأسفل على الإصغاء والانتباه والموافقة.
- هز الرأس يمنة ويسرة يدل على عدم الموافقة.
- خفض الرأس لأسفل مع كون الفك السفلي قريباً من الصدر يدل على الحزن والانشغال.

ب. الكتفين تدل على:

- هز الكتفين على الحيرة وعدم التأكد.
- الانثناء للأمام تدل على الانفتاح على الاتصال والتوكيد والتشويق.
- التلمل في الكتفين تدل على نقص في استقبال الطرف.

ج. حركات اليدين أو اللمس:

تستخدم اليدين في التعبير عن كثير من الرسائل غير اللفظية، فالحركات الإيضاحية كالإشارة إلى مكتب الأستاذ أو إلى قاعة المحاضرات إلى أي مكان آخر يعتمد على استخدام اليدين. وهناك أيضا العلامات أو الشعارات العامة التي يمكن التعبير عنها باليد كالتعبير عن معنى النصر، أو التشجيع، أو الموافقة أو الرفض وتدل حركات اليدين عن الحالة النفسية للفرد مثل ارتعاش اليدين، أو طرق اليد بأصابع اليد الأخرى حيث تعبر هذه الحركات عن حالة القلق وتعتبر حركات اليدين واللمس من أشكال لغة الجسم التي تتعرض كثيرا لسوء الفهم. فتصدم الطعام إلى غصيفك بيدك اليسرى يكون مقبولا في أحد المجتمعات، بينما يعتبر إساءة للضيف في مجتمعات أخرى.

د. أما الأذرع والأيدي فتدل:

- الذراهران مطبقان على الصدر على تجنب أو كراهية الانفتاح.
 - تدل ارتعاد اليدين على انقشق والغضب.
 - يدل تشبيك اليدين أو ضمهما أو الضغط على الأشياء على القلق والتعصب.
 - تدل اليدين الجائعتان ويدون حراك على التوتر والغضب والإهمال.
- وتعتبر المصافحة من أكثر حالات اللمس التي يمكن من خلالها نقل العديد من المعاني فالمصافحة الحارة تم عن المودة بينما تتم المصافحة الفاترة عن سوء العلاقات أو عدم الترحيب. والمصافحة العادية تتراوح بين ثلاث أو أربع هزات، بينما إذا استمرت لفترة طويلة فقد تحمل معنى التهديد للطرف الآخر. كما أن المصافحة مع وضع اليد اليسرى على يد أو كتف الطرف الآخر تتم عن الإخلاص، ولذلك يستخدم رجال السياسة هذا النوع من المصافحة كوسيلة لتنمية العلاقات مع بعضهم البعض.

المصافحة وهناك ثلاثة أوضاع للمصافحة:



أولاً: وضع السيطرة أو الاستبداد: يظهر بعدة أشكال كالقبضة الحديدية أو سحق المفاصل، وهو للأشخاص الذين يجبرون تأكيد سلطتهم وقوتهم وتكون غالباً راحة اليد للأضلع، وهناك من يسحب

يد الآخرين إليه بشدة عند المصافحة ضاغطاً عليها يريد سحقها وكأنه لا يشعر بالأمان إلا في حيزه الشخصي فقط وباستسلام الطرف الآخر له!! وبالطبع هذا شعور بغضب وغير محبب ويعكس رغبة الشخص في حب السيطرة والامتداد.

ثانياً: وضع الطاعة أو الخضوع: وهي كاليدين المارتين كأنك تصافح انواء فصاحب يشعر براحة كونه أبهى نفسه على مسافة مريحة بالنسبة له عن الآخر، وهناك المصافحة بأطراف الأصابع أو عضوية السمكة الميتة أي اليد التي تشعر بالآخرين بأنها كالمسكة الميتة من غير روح وتمتد لينة ورطبة وباردة. وجميع هذه الأوضاع تدل على أن صاحبها ضعيف الشخصية ومهزوز ويسمح للآخرين بالسيطرة عليه، علماً أن الأشخاص الذين يستخذمون أيديهم في عهنتهم مثل الأطباء والفنانيين وغيرهم التجميل والموسيقين أو الأشخاص سرفسوا لإحساس تكون مصافحتهم رخوة و لينة لمخاطبهم على أيديهم وحنيتها.

ثالثاً: وضع الانسجام أو المساواة: وهي الطبيعية والطوية، كأن تمتد اليدان إحداهما نحو الأخرى بوضوح في وضع عمودي ويتشاطر الإبهامان ولكن باسترخاء وتلامس المرفقين كأنهما وحدة واحدة، وهي مصافحة اتند للند بشكل سوزي ومنسجم.

هـ. أما الأقدام

بعض الأحيان يجلس المرشد بطريقة طبيعية، ولكن عندما يجده يضغط قدميه مثلاً في وضع متقاطع فإن هذا يقصر بشكل عام على أنه علامة على الانسحاب أو عدم الاهتمام، ولذا يلي بعض المؤشرات المتعلقة بالأقدام ودلالاتها:

- استرخاء السيقان يدل على انفتاح في العلاقة والاسترخاء.
- يدل وضع الساقين معاً بسرعة على القلق والاكتئاب.
- يدل التقرب بالقدمين على القلق وعدم الصبر.
- تدل القدمان الثابتان والمضبوطتان على القلق والانغلاق.

5. التعبيرات الصوتية

إن صوت المتحدث يمد المستمع بكثير من المعلومات، فمن خلال الصوت يمكن معرفة المتحدث، وجنسه، وجنسيته، وسنه، وحجم جسمه، والمنطقة التي ينتمي إليها. كما أن الصوت يكشف عن اهتمامات المتحدث واتجاهاته، ومشاعره ومركزه الوظيفي، ومزاجه الشخصي من هدوء أو انفعال، أو مسرح أو اكتئاب أو انبساط أو حياء وانطواء، كما يكشف عن الجماعة التي ينتمي إليها وعن مستواه الثقافي وتناول دراسة الصوت البشري عدة مجالات مثل طبقة الصوت، وقوته، والإيقاع والتلغيم وسرعة الصوت، والوقفات.

ويستخدم بعض هذه المجالات كمؤشرات لاجتذاب انتباه المستمع واهتمامه، أو لتأكيد بعض الفقرات في الحديث. ويوضح الصوت الحالة النفسية للمتحدث، فالشخص القلق يتعرض لوقفات عديدة أثناء الحديث فضلا عن أن فترة التوقف تكون طويلة نسبيا، ويعتبر انصوت أحد المتطلبات الرئيسية لإتقان مهارة للتحدث. فوضوح الكلمات، وسلامة نطق الألفاظ، والوقفات المناسبة، والسرعة المريحة من العوامل الضرورية في مهارة التحدث. وترتبط بالنواحي الفسيولوجية لجهاز النطق والحالة النفسية للمتحدث، إلا أنه يمكن تنميتها عن طريق الممارسة والتدريب.

وهناك من التعبيرات الصوتية المألوفة التي تتعارف على معانيها على نطاق واسع كالضحك، والثناء، والأنيب والصراخ، وصوت البكاء. وكذلك التعبيرات الصوتية المقبولة كضحك الطفل بينما هناك تعبيرات صوتية أخرى ترفضها المجتمعات المتقدمة كصوت الطعام أو ارتشاف السوائل وغيرها. وعلى المرشد أن يدرك أهمية هذه التعبيرات الصوتية أثناء ممارسة الاتصال مع المسترشدن والذين غالبا ما يتمنون إلى ثقافات مختلفة لأنها كثيرا ما تترك ردود أفعال سيئة تجاه من يستخدم الأصوات غير المقبولة أو غير المتعارف عليها.

6. شكل الجسم ومظهره

إن ما نمارسه من سلوك في حياتنا اليومية كغسيل اليدين والوجه، وقص الشعر وتقليم الأظافر، واستخدام فرشاة الأسنان. واستخدام العطور وأدوات التجميل

وممارسة الرياضة البدنية، كلها تعبر عن اهتمامنا بأنفسنا وبشكل الجسم ومظهره وذلك لأننا نسعى إلى استخدام شكل ومظهر الجسم كوسيلة للتأثير في الآخرين، مما يعتبر مكملاً لعملية الاتصال. ويدل الجسم كله على:

أ. يدل التقابل بالوجه مع الشخص الآخر على الانفتاح على الاتصال والتبادل الشخصي.

ب. يدل الترهل في انقعد على درجة منخفضة من الانفتاح في العلاقة.

ج. يدل الجلوس في حافة المقعد على التوتر والقلق والانفعال.

د. يدل تكرار تغليب الشعر والضغط على الأصابع على الإحساس بالملل والتشتت.

وعندما يصبح التنفس أبطأ وأعمق يدل ذلك على الشعور بالارتياح بشكل أكبر وعلى الاسترخاء.

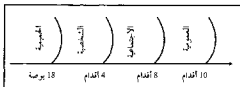
7. طلاقة الحديث

تدل على التردد أما أخطاء اللغة والتلعثم فتدل على الاعتمادية والتركيز الانفعالي والصمت يدل على الانفعال أو رغبة في الاستمرار في الكلام بعد توضيح نقطة.

8. المسافة ومناطق التفاعل

تؤثر الأماكن والمساحات والمسافات والمناطق التي تحيط بنا في عملية الاتصال، وفي علاقتنا مع الآخرين. فالمكان والمساحة التي يشغلها المكتب تمثل أحد رموز المكانة والسلطة في العمل، كما أنها تعبر عن القوة والتأثير، ونحن نضع حدوداً خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولا نسمح للغيراء باقتحامها بل كثيراً ما ندافع. وتختلف أبعاد هذه المناطق من ثقافة لأخرى، فهي لدى العرب قصيرة بينما تكون طويلة نسبياً لدى الأمريكيين والأوروبيين.

ويقسم خبراء الاتصال المناطق المحيطة بنا إلى أربع مناطق يختلف سلوكنا في كل منها تبعاً لتوع العلاقة التي تربطنا بالآخرين، ويطلق عليها مناطق التفاعل، ويوضح الشكل ترتيب هذه المناطق:



المنطقة الأولى: ويطلق عليها منطقة المودة أو الحميمة. وهي تمتد إلى مسافة ذراع من الجسم وتُمارس فيها عادة الاتصالات الخسية كاللمس والمعانقة، والمصارعة. ونسمح فقط للأفراد الذين تربطنا بهم علاقات حميمة بدخول هذه المنطقة. أما إذا اقتحمها أحد الغرباء فغالبا ما نشعر بعدم الارتياح ونحاول إبعاده عنها، وهذا عادة ما يحدث إذا توجدنا في مصعد مزدحم.

أما المنطقة الثانية: فهي المنطقة الشخصية وتبدأ من مسافة ذراع وتصل إلى أربعة أقدام بعيدا عن الجسم وحتى في هذه المنطقة نشعر بعدم ارتياح تجاه الغرباء عند ارتيادها، ونسمح للأصدقاء فقط بدخولها.

وتمثل المنطقة الثالثة: المنطقة الاجتماعية وتتراوح مسافتها بين ثلاثة وثمانية أقدام من الجسم، وهي المنطقة التي تُمارس فيها غالبية أعمالنا العادية وعلاقاتنا الاجتماعية، وعادة ما يتم أماكن العمل والمكاتب في حدود هذه المنطقة ولذلك فهي منطقة الاتصالات الرسمية المباشرة، أما الاتصالات غير الرسمية فتتم في نطاق مسافة أقل نسبيا.

أما المنطقة الرابعة: فهي من ثمانية إلى عشرة أقدام بعيدا عن الجسم. وغالبا لا تُمارس سيطرة كاملة على هذه المنطقة ولذلك من السهل علينا أن نتجاهل ما يحدث فيها من تصرفات. وفي هذه المنطقة تزداد أهمية الاتصالات الصوتية بينما تقل أهمية الاتصالات عن طريق تعبيرات الوجه وحركة العيون.

ويعني آخر فإن هناك أربعة أنواع من المسافات أثناء التواصل مع الآخرين:

1. المسافة الحميمة وتكون عادة بين المتحابين والأزواج.
2. المسافة الشخصية وتكون عادة بين الأصدقاء المقربين.

3. المسافة الاجتماعية وتكون لمن لك علاقة عادية معه.

4. المسافة العامة وتكون بين الناس العاديين الغرباء.

ومن الأنفضل أن تكون المسافة بين المرشد والمسترشد قليلة 1.5-2 متر، فالمسافة القليلة تعطي فرصة أفضل للتفاعل ومتابعة المسترشد بشكل جيد، كما أن القرب الجسدي بين الطرفين يعد مؤشرا مهما على الانسجام بينهما.

9. اللمس

مثل الربت على الرأس والشد برفق على الكتف ويوصل رسالة دون كلام، ولا يفضل في حالات مثل اختلاف الجنس، أو أن الطفل معرض للإساءة الجسدية من قبل الآخرين أو الإساءة الجنسية، وفي حالة زاد توتر المسترشد وقلقه يفضل الابتعاد عن اللمس.

في مهارات التواصل نحن نعتمد على 7% فقط في تواصلنا على الكلام ونعتمد على 38% نغمة الصوت ونعتمد على 55% من تواصلنا على تعبيرات الجسم والوجه.

10. دلالات ملابس المرشد التربوي

تعطي ملابس المرشد انطباعات عنه، ولذلك فالملابس المناسبة هي التي تتناسب مع جنس المرشد والتي تكون نظيفة ومنسجمة وألوانها عادية، ولا يكتب عليها عبارات أو يرسم عليها صوراً، والتي يكون طوعاً مناسباً.

إن الملابس التي تتوفر فيها هذه الصفات تعطي انطباعات إيجابية عن شخصية المرشد، والملابس التي لا تتوفر فيها هذه الصفات تعطي انطباعات سلبية عن شخصية المرشد وتؤدي إلى عدم تركيز المسترشد في موضوع الجلسة.

السلوك الحضوري كمنظور من مظاهر السلوك غير اللفظي لدى المرشد

تعريفه

هو القدرة على الانتباه والتركيز وإظهار الاحترام والاهتمام وبناء علاقة.

مهاراته

1. المسافة المناسبة كما ذكر سابقاً.

2. الجلوس وجها لوجه.
 3. عمل اتصال عيني مع الآخرين.
 4. وضع جسدي مريح ومفتوح لتبادل الحديث.
- وفيما يلي بعض من نماذج السلوك الجسدي لدى المسترشدين ومعنى هذه الحركات:



شكل (2)

يبين مسك الأنتف لرفض وعدم المراقبة



شكل (1)

يبين أنه لا يعلم أو غير متأكد



شكل (4)

يبين أن الفرد ما زال يقيم الموقف



شكل (3)

يبين مسك النظارة هنا على أنه
فرصة للتقييم



شكل (6)

يبين الجلسون هنا على الالامبالا



شكل (5)

تكتيف الالدين هنا يدل على الاتعلاق



شكل (8)

يبين التفوق والغرور والثقة الزائفة



شكل (7)

يبين أن المصافحة بحرارة وتقييم بنفس الوقت



شكل (10)

يبين تشكيل هرم باليد على التلة بالنفس



شكل (9)

يبين إخفاء بعض الحديث



شكل (12)

بين القروى الزائد والتباهي بالظن



شكل (11)

بين الأنيهار لدى الثناة والدعشة



شكل (14)

يدل على الشعور بالمثل والمسير



شكل (13)

يدل على الشعور بالحجل والإحراج



شكل (16)

يدل على الشعور بالإحباط



شكل (15)

يدل على الإشتغال الذهني

حتى تصبح مرشداً مستمعاً (نصائح للمرشدين):

1. الإصغاء الانعاطفي هو أن نفهم ما يقوله وتفهم مشاعره ونبذل التركيز.
2. من يحسن الاستماع يحسن الحديث.
3. من ينصت يفهم ومن الآخريين يتعلم.
4. نصيحة رائعة: استمع للآخرين. هذا كل شيء.
5. استمع فعندما يتحدث الآخرون دعمهم يعبرون عن أفكارهم وآرائهم ومشاعرهم خاصة مشاعرهم لا تكف بمجرد منحهم الفرصة كي يتحدثوا، بل استمع لما يقولون. وكن متنبهاً لهم وحاول أن تفهم ما يقولونه.
6. استمع وليس لزاماً عليك أن توافقهم في آرائهم. في الحقيقة إن اتفاقك أو عدم اتفاقك في الرأي مع الآخرين يجب أن يطرح جانباً وأن يبقى بعيداً عن النقطة الأساسية التي تناوَلها.
7. استمع دون التربص لفرصة كي تتحدث، أو تنفض على الشخص الآخر، أو تصحح أخطأه.
8. استمع في صمت حقيقي .
9. استمع. إنك لست في حاجة لإقناع الآخرين، فقط حاول أن تستوعب ما يقولونه.
10. إن لم تستطع، يمكنك حينئذ أن تسأل للتحدث، هل يمكنك أن تشرح لي هذا؟ أو ماذا تعني بالضبط؟
11. لا تطرح رأيك بينما يتحدث الآخرون. فقط دع لهم الفرصة كي يتحدثوا.
12. إن المستمع الجيد يستطيع سماع الأفكار غير الشفهية. لذلك فحينما ينتهي الشخص الآخر من الحديث، اذكر له تلك الفكرة الداخلية التي راودتك أثناء حديثه.
13. استمع. فلا شيء يعادل أن تكون مستمعاً لما بين كلمات الآخرين.

كيف يعرف المرشد نفسه إن كان مصغياً بشكل جيد لما يقوله المرشد؟

1. ينسجم مع ما يقوله مع لغة جسده، ويقصد بلغة الجسد هنا، كل ما يعبر به عن نفسه وما يريد دون استخدام الكلمات. مثل حركات اليدين وطريقة الجلوس والتفترات وغيرها.
2. يختار الوقت المناسب والمكان المناسب لقول ما يريد، فمثلاً لا يختار وقت حديث الطالب لقاطعته والتحدث في موضوع آخر.
3. يستخدم كلمات واضحة المعاني ومفهومة للمرشد وبتيرة صوت واضحة.
4. يفهم وجهة نظر المرشد وموقفه من المشكلة التي يجري الحديث حولها (بمعنى يضع نفسه مكان المرشد).
5. يصغي لما يقوله المرشد ولا يسمع فقط. (ويقصد بذلك الإصغاء أنه يفكر في الكلمات التي يقولها المرشد ويحللها ويحاول أن يفهمها لا أن يسمعها فقط).
6. يسيطر على انفعالاته أثناء الحديث حتى لو كانت إجابات المرشد مخالفة لوجهة نظره التي يحملها، فلا يبدأ بالدفاع أو الهجوم عند حدوث ذلك.
7. لا يقاطع المرشد إلا إذا استدعى ذلك أي عند الضرورة القصوى فقط.
8. لا يستهزئ بما يقوله المرشد سواء بالتعبير عن ذلك بالكلمات أو بلغة الجسد.

آداب التواصل

فيما يلي أهم الآداب التي يمكن أن يستخدمها المرشد أثناء التواصل مع المرشد:

1. التزام القول الحسن، وتجنب التفكير بمنهج التحدي والإفحام: يقول تعالى: ﴿وَتُورُوا إِلَيْنَا حَسَكًا﴾ [البقرة: 83]. فعلى المرشد أن يتعد عن السخرية والتجريح والتحقير والاستفزاز للأخرين بكل أشكاله.
2. الابتعاد عن رفع الصوت أكثر من الحاجة لأن في ذلك إيذاء للمرشد وللنفس، فليس صاحب الصوت القوي إلا ذو حجة صميقة، ولكن لا يمنع ذلك من التغيير في نبرات الكلام والتي تساعد في إيصال الفكرة.

3. الالتزام بوقت محدد في الكلام، وعدم استئثار المرشد بالحديث والإطالة. بل ترك المجال للمسترشد بالحديث والتعبير عن وجهة نظره، والاختصار في التعبير عن الفكرة لدى المرشد حتى يستوعبها المسترشد بسرعة.
4. تجنب المقاطعة إلا في حالات كان يتحدث المرشد ويتنقل من موضوع لآخر ويحتاج المرشد إلى أن يجمع الموضوع ويوضحه.
5. وقد قال الحسن بن علي لابنه، رضي الله عنهم أجمعين: (يا بني إذا جالست العلماء؛ فكن على أن تسمع أحرص منك على أن تقول، وتعلم حُسن الاستماع كما تتعلم حسن الكلام، ولا تقطع على أحد حديثاً - وإن طال - حتى يُمسك). وإلا انقلب التواصل إلى حوار طرشان لا يفيد المرشد ولا يساعد المرشد على فهم ما يريد المرشد.
6. تقدير المرشد أثناء الحديث واحترامه مهما كان ملوكة سيئا، ومخاطبته بالعبارة اللائقة والألقاب المستحقة والأساليب المهذبة.
7. السرية التامة لكل ما يقوله المرشد فلا يعلم به أحد من أقارب المرشد وأصدقائه أو زملائه، ولا يطلع المدير إلا ما يهم حياة المرشد والجانب الإداري في المدرسة.

معوقات الاتصال

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات للاتصال، وتؤدي هذه المعوقات إلى التشويش على عملية الاتصال. ويتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال، أي أن أي عنصر من عناصر الاتصال، لسابق الإشارة إليها يمكن أن تضعضع أو تعترض مجموعة من المعوقات التي تخفض من فعالية الاتصال. ولهذا فإننا سنقوم بتقسيم معوقات الاتصال إلى معوقات في المرسل، ومعوقات في الرسالة، ومعوقات في وسيلة الاتصال، ومعوقات في المستقبل، ومعوقات في بيئة الاتصال.

أولاً: معوقات في المرسل (المرشد)

يقع المرسل في أخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، وهذه الأخطاء تنحصر في عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية التي تعتمل في داخله، والتي يمكنها أن

تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المرسل إليه (المسترد).

ومن هذه العوامل:



- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن دوافعه لا تؤثر على طبيعة وحجم المعلومات.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن سلوكه في كامل العقل والموضوعية.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أنه يفهم ويدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن حالته الانفعالية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن قيمه ومعتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن ميوله واتجاهاته النفسية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أنه لا يقوم بعمليات الحكم، والتقدير والإضافة والحذف، والتغيير للمعلومات التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما يعتقد أن المرسل إليه ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو إليها.
- يخطئ المرسل عندما يتحيز لطبيعة الأمور والأحداث، فهي إما حسنة أو سيئة، بيضاء أو سوداء.

ثانياً: معوقات الرسالة

تعرض المعلومات أثناء وضعها في الرسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات والأفكار. إن الخطأ في الرسالة

يحدث عند القيام بالصياغة، أو ترميز المعلومات، وتحويلها إلى الكلمات، وأرقام وأشكال وحركات، وجمل وغيرها.

- يخطئ المرسل عندما لا يدرك أو لا يفهم معنى المعلومات التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما لا ينتقي الكلمات السهلة والمعبرة.
- يخطئ المرسل عندما لا يأتي بتعابير وجه تيسر من تعزز المعاني التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما لا يأتي بحركات جسمية تعزز المعاني التي لديه.
- يخطئ المرسل عندما لا يتكلم بلغة ومصطلحات يفهمها المرسل إليه.

ثالثاً، معوقات بلا وسيلة الاتصال

إن عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه تسبب في كثير من الأحيان فشل الاتصال. عليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة، وذلك حتى يزيد من فعالية الاتصال.

- يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال.
- يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الوقت المتاح للاتصال.
- يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال التي لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال.
- يخطئ المرسل عندما لا يتعرف على الإجراءات الرسمية في استخدام وسيلة الاتصال.
- يخطئ المرسل عندما يوازي بين استخدام الوسائل المكتوبة بالوسائل الشفوية للاتصال.

رابعاً، معوقات في المستقبل

يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل. وتشابه الأخطاء التي يقع فيها المرسل والتي سبقت الإشارة إليها عالية.

خامساً: موقفات في بيئة الاتصال

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يغفلون تأثير البيئة المحيطة بهم، والمحيط بعملية الاتصال وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال إما غير كامل أو مشوشاً. وستعرض فيما يلي لعناصر بيئة الاتصال، والأخطاء الخاصة بها:

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف الآخرين المشتركة بينهما.

- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الآخرين في الاتصال.

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الآخر على غير وجه، فيكون الاتصال معيباً.

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.

- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السلبية التي ستصيبه أو تصيب الآخرين من جراء سوء الاتصال.

- عدم توفر معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الاتصال.

نحن نتعلم أن نتصل بالآخرين من خلال أربع طرق: الحديث، الكتابة، القراءة، والاستماع. ويعد الاستماع أهم وسيلة اتصالية حيث يساعدنا على أن نفهم الناس الذين حولنا، ولذلك نحتاج عند الاستماع أن نستمع وليس أن نجهز الحلول والعبارة والردود على الكلام.

ويؤدي عدم الاستماع بالشكل الصحيح لحدوث الكثير من سوء الفهم مع الآخرين، وإلى تضييع الأوقات والجهود والعلاقات التي نتمنى ازدهارها، فالاستماع ليس مهارة فحسب وإنما هو وصفة أخلاقية يجب أن نتعلمها حتى تساعدنا في الحصول على احترام الذات والآخرين.

ومن العيوب الأساسية أثناء الاتصال مع الآخرين:

1. الحياد: اللامبالاة؛ وهنا تتصرف مع المرشد تصرف اللامبالي بحجة أنك محايد فالأمر يتعلق به وهذا يجعل علاقتك معه غير فعالة ولا يهتم بك.
2. اليقين: دائما كمرشد تكون متأكد أنك صرح والحقيقة دائما عندك والمعنومات لديك وهذا سيجعل المرشد دفاعياً.
3. التحذير والتهديد: إذا لم تسكت سأقول لأبيك، الأفضل لك أن... وإلا... قد تؤدي إلى الخوف والخضوع وتسبب الغضب والكره والتمرد.
4. تقديم الحلول السريعة: لماذا لا تفعل كذا وكذا، تؤدي للاعتمادية وتمنع التفكير والبحث.
5. إصدار الأحكام: تفكيرك غير منطقي، أنت كسول، انظر إلى نفسك... وهو يتضمن الاتهام بالغباء وسوء الحكم على الأمور وتؤدي بالطالب لوقف الحديث خوفاً من الاتهامات وقد تؤدي به أيضاً لتقبل حكم المرشد عليه بأنه شخص سيئ أو قد تدفعه للأخذ بالثأر.
6. التحقيق: مثل استخدام لماذا؟ وكيف ومن ولتي غالباً ما تثير الخوف والانتقاد، وقد تبعد المرشد عن مشكلته الحقيقية أثناء محاولته الإجابة عليها.
7. التهكم والانسحاب: دعنا من هذا ولنشكلم بموضوع آخر، لم يبق إلا أنت لتحدث؟ لم يبق إلا أن تصبح أنت المدير.. السكوت أو العزوف عن الكلام.. وقد ينطوي على الاتجاه نحو تجنب مواجهة المشكلة، قد يوصل الرسالة بأن مشكلتك غير مهمة وليست جديرة بالنقاش وتؤدي بالطالب إلى الانغلاق خاصة عندما تصادفه صعوبة ما.
8. الشفقة: وبدلاً منها تعاطف فالشفقة مثل يا حرام؟ أما التعاطف فتظهر القدرة والمساعدة لمساعد نفسه.
9. إعطاء الأوامر: (يجب عليك، يلزم) تؤدي للخوف والمقاومة وتساهم في المقاومة وتساهم بخلق سلوك التمرد والعصيان لدى المرشد.

10. الخداع: وهنا تقوم العلاقة على الخداع والزيغ من اجل تحقيق بعض الأشياء فاحفظ ما ساقوله لك أو أكون كذاب واخلدع بك.
11. الوعظ: واجب عليك أن... إن المسؤولية تقع على عاتقك... تشير مشاعر الذنب وتؤدي إلى مزيد من الدفاع عن النفس وتوحي إلى المسترشد بعدم ثقتك بنفسه واعتماده على المرشد.
12. النصيح: وتقديم الحلول لو كنت مكانك لفعلت كذا... لماذا لا تفعل كذا وكذا... اقترح عليك أن تفعل كذا... أفضل طريقة أن تفعل... قد تعني أن الطالب غير قادر على حل مشكلاته، تمنع الطالب من التفكير والبحث عن حلول بديلة ممكنة وتجربتها وتؤدي لمزيد من الاعتمادية أو المقاومة والرفض.
13. النقد والموم بشكل مستمر: وعلى كل سلوك مهما كان صغيرا بحجة التغيير والتبديل.
14. عدم التكلم على الإطلاق: ولفترة طويلة رغم حاجة المسترشد لأن يستمع لشيء.
15. المدح الزائد والنفاق: كم أنت رائع... تتطوي على توقعات عالية جدا، ينظر إليها كمحاولة للتأثير على المسترشد باتجاه معين، وقد تسبب بقلق لدى المسترشد الذي لا يرى عمله متسجما مع مديح المرشد.
16. التساؤل فقط وبشكل متكرر.
17. إطلاق الألقاب: أنت فصيح.. وهي تؤدي لشعور الطالب بأنه غير محبوب وغير مهم، وقد تؤثر سلبيا على مفهوم الطالب لذاته، وتثير المشادة الكلامية.
18. الإقناع باستخدام المنطق والمجادلة: أترى كيف انك مخطئ.. أولا عليك أن تعلم أن... أوافق معك إلا أن الحقيقة غير ذلك... وهي تشير مزيدا من الدافعية والحجج والمعارضة وتؤدي بالطالب لإغلاق أذنيه والتوقف عن الاستماع للمرشد وقد تؤدي إلى شعور المسترشد بالدونية وعدم الكفاءة.
19. الحديث عن مشاكلك: وهمومك كمرشد وليس بهدف كشف الذات وإنما لكي تفرغ من انفعالاتك وتنجد من يستمع لك.

20. التناوب من قبل المرشد: عندما يتحدث المرشد.
 21. سرعة التثنت لثيرات خارجية كالأصوات والداخلية كالأفكار.
 22. الوضع الجسمي غير المفتوح.
 23. البحث عن خلفية المرشد الثقافية: من أجل الاستطلاع، والعمل على جمع معلومات لا علاقة لها بمشكلة المرشد كأن يسأل عن أعمار أخوة المرشد وكيف يتصرفون في المنزل أو كيف يقضون أوقات فراغهم؟
 24. التوكيد الكثير مثل: أنا متأكد أنا متأكد.
 25. عدم التفرقة بين الإحساس والشعور والاعتقاد: فالإحساس ينبع من الناحية الجسدية كالإحساس بالألم والمغص والصداع والدوار والإرهاق والتعب.. أما الشعور فينبع من الناحية الانفعالية كالشعور بالضيق والخوف والحيرة والتردد، بينما يكون الاعتقاد مرتكزا على الأفكار والاتجاهات.
 26. استخدام سؤال لماذا وبشكل مبالغ به.
 27. مقاطعة المرشد ولمرات عدة.
 28. عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال.
 29. ابتلاص بالمعاني والألفاظ.
 30. عدم القدرة على فهم ظروف الطرف الآخر أثناء الاتصال بمعنى عدم القدرة للوصول للتمصص العاطفي للمرشد.
- كما أن هناك أنواع مختلفة من المستمعين وهم:
- المستمع الزائف: هو حقيقة سرحان فلا يتبه المستمع هنا إطلاقا.
 - المستمع الأناني: يستمع ولكن من أجل أن يستغل فترة انه يستمع له من أجل أن يتحدث والهدف أن يعبر عن ذاته.
 - المستمع الانتقائي: يستجيب لأجزاء من الذي يتكلم به وغالبا الأجزاء التي تهمة إذا يهمة القلوس أو النساء أو هواية.

- المستمع المتريص: وهو يسمع بشكل جيد ليجمع معلومات ويفترض أن كلامك مهجوم ويهاجمك.

- المستمع غير الحساس: هو يستمع لما نقوله ولكن يستمع مباشرة ولا يدرك الأشياء التي بين الكلام مثل المشاعر ويأخذ المعنى الحرفي.

- المستمع الفعال الحقيقي: انهم الأشياء كما يريدونها الآخر ودماعنا ليس مقصوداً على الحواس وإنما مصمم لتفسير الأمور.

تجنب التالي في الحديث التكرار - المقاطعة - المراهنة - الغيبة والنميمة - الثرثرة - نقل الأخبار بدون تأكيد منها المصطلحات الأجنبية للتباهي.

نشاط:

فيما يلي تمرين حول امتلاكك لمهارة الإنصات، طبق التمرين التالي للتعرف على قدراتك في الاتصال الفعال.

ضع علامة (✓) أمام الإجابة الأكثر اتفاقاً مع سلوكك، وذلك ضمن جدولون أسماء أعمدته هي:

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	الصفة
4	3	2	1	
				1. أتوقف عن الكلام أثناء استماعي إلى الآخرين، وأعطهم الفرصة ليحروا عن أنفسهم.
				2. لا أتسرع في طرح رأيي وإبداء وجهة نظري قبل استماعي بشكل جيد.
				3. أوضح للمتحدث أنني قد استقبلت وتفهمت مشاعره بجانب فهمي لكلماته.
				4. لا أقوم بتجهيز الرد في نفسي وأنا أستمع إلى الآخرين وتشغل بجمع الأفكار والحلول.
				5. أتمتع بحسناتي لأن يتحدث معي، وأقبل عليه بوجهي.
				6. لا أقوم بمقاطعة من يتحدث معي ونو طال حديثه.
				7. أخلص كلام المتحدث وأطمئنه إلى أنني أفهم المراد من حديثه.

الصفة	نادرا 1	أحيانا 2	غالباً 3	دائماً 4
8. أوجه بعض الأسئلة لاستباحتها حتى يبدو راعياً في الاستماع إلى أفكار من يتحدث معي ومظهراً لوجهة نظره.				
9. أؤمن بأن كل شخص لديه ما يقوله، لذا أستمع وأنفهم بوعي للآخرين.				
10. لا أفسر كلام المتحدث من وجهة نظري أنا، ولكنني ألتزم شخصيته، وأنتقل إلى الأمور من وجهة نظره.				
11. أكافم انصراف انتباهي إلى أي شيء آخر أثناء الحديث.				
12. أحكم على حديث من أمامي بناء على مزاياه ومضمونه، وليس على أساس طريقة توصيله.				
13. لا أتعصب للأفكار أو الآراء وأتقبل إيجابياتها.				
14. أنصت جيداً لما يقوله الطرف الآخر بغض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أم لا.				
15. أنصت بكل جوارحي وأطبق قول القائل كلني أفلاً صافيةً واجعل شكل وتعبيرات وجهه توحى بأنه مستمع جيد.				

لتفسير النتيجة:

- من 15 - 30 درجة: لا تتحدث كثيراً وتذكر أن لديك أذنين ولساناً واحداً حتى تستمع أكثر مما تتحدث.
- 31-40 درجة: أنت تحاول الإنصات للآخرين ولكن هناك بعض المشكلات التي تعترضك سواء في مفاهيمك عن نفسك أو عن الآخرين فخطط للتعامل معها حتى تصبح فعالاً في التعامل مع الآخرين .
- 41-50 درجة: أنت تحترم الآخرين وترى أن لديهم قيمة كبيرة لذلك فأنت تفتهد في الإنصات لهم وبالطبع سيكون هذا الإنصات دليلك للتميز.. فقط اجتهد أكثر .

- 51-60 درجة: أنت إنسان متميز جداً في إنصائك للأخرين.. ثق أنهم سيحبون الحديث والتواصل معك والاقتراب منك.

فنيات ومهارات الإصغاء والاستجابة

أولاً، مهارة عكس المشاعر - إصغاء - Technique Reflection

تعتبر فنية عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ويعكس بها تعبيراته الانفعالية، ويصحح المرشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح، وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد.

أهداف استخدام عكس المشاعر:

- إنها تساعد في جعل المسترشد أكثر وعياً بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته.
- تشعر المسترشد عندنا أنه مفهوم من قبل المرشد، وبالتالي يميل إلى الاتصال والتحدث معه بشكل أكثر حرية.
- تساعد على البوح أكثر عن مشاعره (الإيجابية والسلبية) مما يخفف من توتره وضغطه.
- تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعض مشاعر مثل الغضب والضيق من شيء معين.
- تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد.

خطوات عكس المشاعر:

1. الاستماع بدقة لكلمات المسترشد ومشاعره والرسالة المؤثرة في كلامه.
2. مراقبة السلوك غير اللفظي أثناء تقديم الرسالة اللفظية كمراقبة تعابير الجسم وتعابير الوجه وطبيعة الصوت كمؤشر على العاطفة.
3. اختيار الكلمات المناسبة لعكس المشاعر ومنها:

عبارات تستخدم وتعبّر عن الحزن:

أنت بالنسبة... مضغوط... مسحوق... محطوم... تغييب... تتخلى عنه... ذوي معنويات
عابطة... ذو عزيمة ضعيفة... غيب للأمال... وحيد... سيب... غير سعيد... متشائم...
حزين... مجروح... ضائع... مبط الهدمة... شعر بالدونية... غيب للرجاء... كئيب...

عبارات تستخدم وتعبّر عن الضعف:

أنت تشعر بعدم القوة... وضع... مهتك... عقيم... واغن... عديم الجدوى... غير بارع...
عاجز... غير ملائم... مهتز... سهول... لا لقيادة... ضعيف... غير قادر...

عبارات تستخدم للتعبير عن الغضب:

أنت غاضب جدا... غير ودي... قاس... مشار... محتاج... منزعج... مشنط
غضبا... متعصب... متأم... مجروح المشاعر... متضيق... متذمر... سريع الاحتياج...

عبارات تدلّ على الخوف:

أنت تشعر بالخوف... بالخوف... بالفرح... بالهم... بالقلق... بشدة التوتر... بشدة
الترفة... بالمهيبة... بالشدة... بالترتب... بالتردد... بالحيرة... بالانفعال...

عبارات تستخدم وتدلّ على السعادة:

أنت تشعر بالإنارة... بالانتعاش... بالسرور جدا... بالابتهاج... بأنك
مطلوب... بالرضى... بالارتياح... بالهدوء... بالسكون... بالتفاؤل...
بالحماس... بالاستمتاع...

عبارات تستخدم وتدلّ على القوة لدى المسترشد:

أنت تشعر بالقوة... بالشاؤ... بالعتاد... بالثقة من الذات... بالثجاعة... بأجرأة...
بالاطمئنان... بالمهارة... بالتصميم... بالصلابة... بالقدرة...

عبارات تستخدم في عكس المشاعر وتدلّ على عدم تأكد المسترشد من شعوره:

أنت مضطرب... مرتبك... مشوش... غير متأكد... مزوج... غير واثق... غير آمن...
شكاك... متفاجئ... متردد...

4. صياغة العبارة والتي تبدأ بهذه المشاعر وبما يناسب حالة المسترشد.

ويظهر عكس المشاعر على ألسان عند البدء بصياغة الجملة:

1. بصري: يظهر أنك غاضب الآن، تبدو كما لو كنت غاضباً الآن، من الواضح لي أنك غاضب الآن

2. سمعي: سمعتك تذكر أنك غاضب الآن، إن أذني تخبرني أنك غاضب الآن،

3. لمسي: أستطيع أن أفس أنك غاضب الآن، دعنا نلمس غضبك.

تقييم تأثير الانعكاس على المسترشد، فإذا استخدم بدقة فإن المسترشد سيؤكد استجابته بقول عبارة من مثل: (نعم، هذا صحيح، نعم هذا تماماً ما أشعر به) أما إذا كانت استجابتك خارج الهدف فإن المسترشد قد يجيب: (لا، إنه ليس تماماً هكذا، أنا لا أشعر هكذا تماماً، لا أشعر بهذه الطريقة) وعندما يستجيب المسترشد بإنكار المشاعر فهذا يعني أن انعكاسك غير صحيح وغير دقيق.

مثال 1

المسترشد : يتحدث عن رسوب ولده في امتحان الثانوية العامة، وكيف أن هذا الرسوب أثر على الوالد نفسه أكثر من الولد، وكيف أنه أصبح لا ينام الليل جراء ذلك، وأنه تحدث عن ولده المصدوم بهذه النتيجة.

المُرشد : أنت تشعر بقلق كبير على ولدك بسبب رسوبه في امتحان الثانوية وكيف أن هذا الفشل أثر عليك أكثر من ولدك.

مثال 2

المسترشد : لقد رسبت في امتحاني لقد حققت أقل مما كنت أتمنى، لقد أعلنت رغبتي في ترك المدرسة كم أنا فاشل...

المُرشد : أنت تشعر بالحزن الشديد على رسوبك في الامتحان والذي جاء غير ما تسمنى.

مثال 3

- المسترشد : يوم أمس بقيت أنتظر صديقي، لقد كان عيد ميلادي، لكنه لم يحضر،
أشعر بأنه لم يعد يهتم بي، لقد آثني ذلك كثيراً.
المُرشد : أنت تشعر حقاً بالخزن لأن صديقك لم يعد يهتم بك.

مثال 4

- الابن : أبي لقد اكتفيت! المدرسة لصغار العقول فقط
الأب : يبدو أنك محبط فعلاً.

مثال 5

- المسترشد : إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي. لقد انفض عني
الأصدقاء حتى المال لم يعد عندي منه شيء.
المُرشد : أنت تشعر بالظجر بسبب الظروف التي تمر بها الآن.

مثال 6

- المسترشد : اليوم هذا يا أستاذ أحمد من أجل أيام حياتي لكوني سأحتفل مع زملائي
المتفوقين في المدرسة هذا العام.
المُرشد : ..فعلاً... فعلاً.. يوم جميل يا خالد وهل هناك أجل من التفوق والاعجاز
في الدراسة.

مثال 7

- المسترشد : لقد بذلت كل الجهود لكي احصل هذا العام على مجموع مناسب لكي
ادخل كلية الطب..مجموعي هذا لا يساعد على ذلك ..كم أنا محبط من
ذلك.
المُرشد : نعم أنت محبط يا خالد من وضعك الدراسي الذي لا يتناسب مع
طموحك.

مثال 8

المسترشد : أعيش يا أستاذي بوضع محرج.. فأمي التي ترعانا أصبحت مقعدة طريحة الفراش... ووالدي ليس موجودا عندنا فهو عند زوجته الأخرى في عمان.

المرشد : فعلا وضعكم يا علمي يدعو للإحراج فأنتم تفتقرون للرعاية الوالدية المطلوبة كان الله في عونكم.

مثال 9

المسترشد : لماذا لا تبارك لي يا أستاذ عبد الله فلقد عقدت قراني قبل أن أنتهي من دراسة الثانوية هذا العام.

المرشد : مبروك يا فرانس من كل قلبي أتمنى لك حياة زاهرة صامرة بالمحبة والسودد.

مثال 10

المسترشد : تعلم يا أستاذ زكريا ما أعانيه هذه الأيام بعد وفاة معظم أفراد أسرتي في حادث سيارة..إني أحس بحسرة ألم....يقولها وهو يبكي...

المرشد : مؤلم جدا ما تعيشه يا وائل..إننا لله..وإننا إليه واجعون.

نشاط

أجب عن العبارات التالية مستخدما مهارة عكس المشاعر

مثال: الطالبة: المعنمة قالت لي أنت غيبة

.....

مثال: طالب توفي والده قبل شهر وهو ما زال حزين

.....

مثال: طالب مكثب ولا يحب أن يتحدث مع أحد من أصدقائه أو يدرس أو يأكل

.....

.....

ثانياً، مهارة عكس المحتوى - إصغاء - Technique of Restatement

وهي إعادة النص أو بعض كلمات النص وهي طريقة نهدف من خلالها إظهار أننا استلمنا رسالة المرشد والتي قدمها أثناء الاتصال. وهنا نعيد العبارة ونركز على الجانب المعرفي أي المعلومة التي قالها المرشد. ونستخدم هذا الأسلوب عندما نريد أن نتأكد من معنى شيء قاله المتكلم، أو عندما نريد أن نشجع المتكلم لاكتشاف جوانب أخرى من المسألة.

وهنا يستمع المرشد إلى المعلومات التي تذكر من قبل المرشد، ويعمل على عكسها، وهي مفتاح لأفكار المرشد والتي تحول إلى كلمات خاصة به، وهي أكثر من مجرد تديد بيغاثي لكلمات المرشد، بل لا بد من اختيار الكلمات بدقة حتى يسهل ذلك إلى زيادة الفهم لجزء من كلام المرشد، وهي مقيدة في التركيز على الكلمات والأفكار الأكثر أهمية التي يعبر عنها المرشد.

وبشكل عام هناك عدة أهداف من استخدام هذه المهارة:

- باستخدام الإعادة تحرير المرشد بأنك فهمت قصده من الحديث.
- توصل له رسالة أنك تتواصل معه ومستمع لكل ما يقوله.
- يساعد المرشد على التركيز على ما ورد في كلامه ويساعده على التخلص من مأزقه.
- تساعد المرشد على اتخاذ القرار المناسب بحيث يزيد المرشد من استبصاره بأفكاره أولاً بأول مما يشجعه على اتخاذ قرار دقيق وحر.

خطوات استخدام عكس المحتوى:

1. الانتباه إلى الرسالة وإعادة الرسالة عن طريق المحتوى لنفسك ضمناً، ما الذي قاله لي المرشد؟
2. حدد جزء المحتوى في الرسالة عن طريق سؤال نفسك، ما الموقف، الشخص، الموضوع، أو الفكرة التي يتم مناقشتها في هذه الجلسة؟

3. اختر بداية مناسبة أو جملة أساسية من أجل الإعادة ويمكن أن تبدأ الإعادة بالعديد من الجمل المناسبة، حاول أن تنتقي واحدة مرتبطة باختيار المسترشد لكلماته مثل: يظهر الأمر كما لو.. من إدراكي للأمور.. كما لو أنني أرى.. كما أسمع فلان.. ما تقوله هو... أنا أسمعك تقول... أنت تجربني بأن...
أكمل الجملة وقلها للمسترشد ولاحظ استجابته عليها.

مثال 1

المسترشد : مع هذه التغييرات فإن علي أن أهدئ ترتيب علاقتي مع أفراد أسرتي.
المُرشد : أنت قلت إنك تحتاج لتنظيم مهامك في الأسرة من جديد.

مثال 2

المسترشد : من الصعب علي أن استمر في الجمع بين العمل والدراسة والاهتمام بشؤون أسرتي، إنني أقول لنفسي دائما أنني سأنهار فجأة في يوم من الأيام.
المُرشد : يبدو كما لو أنك تمر بصعوبة في الموازنة بين التزاماتك، حيث تزداد هذه الالتزامات بالنسبة للوقت المتاح لك حاليا.

مثال 3

المسترشد : إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي، لقد انقضت عني الأصدقاء حتى المال لم يعد عندي من شيء.
المُرشد : مع ذهاب الأصدقاء وضياع المال ليس أمامك شيء يمكنك القيام به الآن.

مثال 4

المسترشد : أنا أعرف أنه لا يفيد اكتسابي بقائي جالسا بالسرير طوال اليوم.
المُرشد : أنت تعرف أنه يجب أن تتجنب جلوسك بالسرير طوال اليوم لتساعد في التخلص من اكتئابك

مثال 5

المسترشد : طالب متخرج في متوسط العمر، انه لوقت صعب بالنسبة لي أن أحاول العمل، الاستمرار في الجامعة التي تخرجت منها، وقضاء وقت مع عائلتي، أنا دائما أستمع في إختيار نفسي بأني سوف أهدأ يوما ما(تحدث في صوت هادئ)

المُرشد : انه يبدو كأنك لمثلك وقتنا صعبا للموازنة بين كل التزاماتك، أو هنالك الكثير من المتطلبات في وقتك الحالي لغاية الآن.

مثال 6

المسترشدة : (امرأة عمرها 30 سنة) أنا وزوجي دائما في نقاش طوال الوقت حول كيفية تدير أطفالنا، فهو دائما يتدخل في أسلوب العقاب والتأديب، أنا اعتقد أنه قاس جدا مع الأولاد.

المُرشد : أنت تقولين أن هناك عدم اتفاق مع زوجك على أساليب تربية الأطفال، وهذا ما يخلق سوء فهم بينك وبينه.

مثال 7

المسترشد : (طفل عمره 8 سنوات) أتمنى أن لا يكون لدي أخت صغيرة، أعرف بأن والدي يحبونها أكثر مني.

المُرشد : أنت تقول أن ولادتك أختك أثر على محبة والديك.

مثال 8

المسترشد : أنا حاولت كثيرا امتدكار سادة اللغة الانجليزية في المنزل ..وقمت بعمل واجباتها أولا بأول ولكني احصل على درجات متواضعة...فماذا أعمل يا أستاذي...؟

المُرشد : افهم منك الآن بأنك لم تكن لديك عادات دراسية جيدة في مراجعة المادة.

مثال 9

المسترشد : تعرف يا أستاذ فيصل أنا لا أدخن ولا يمكن لي أن أدخن على الإطلاق لكن المشكلة التي واجهتني أنه عندما ذهبت للطبيب للعلاج أصبر وبشكل عجيب على أنني أدخن .. أنا لا أدخن ولكن اجلس دوما بجوار أصدقاء مدخنين.

المُرشد : يا أحمد لقد أصابك عدوى التدخين السلبي.

مثال: المسترشد لدي واجبات كثيرة ولا أجد الوقت لزيارة أقاربي أو الجلوس مع أهلي

ثالثاً: مهارة الاستيضاح - إسفاء - Technique of Clarification

ويعنى بها استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد ... أو لرغبة المرشد في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمه قد لا يريد المسترشد إظهارها أو للتكتم عليها فيأتي المرشد من خلال هذه المهارة ليميط اللثام عنها...ومنها التمتمة التي يتم بها المسترشد أحياناً ...فهي غير معروفة لدى المرشد فمن خلال مهارة الاستيضاح يتمكن المرشد من الإفصاح عنها...في حياتنا اليومية من خلال الأحاديث مع أعضاء الأسرة أو مع الطبيب ..أو مع البائع وغيرهم عادة ما نستخدم توريثات كثيرة ونكبت مشاعر سلبية لا حصر لها ولا نجد من يساعدنا على كشفها لكن المرشد هو الذي يسهم في كشفها وإزالة الغبار عنها من خلال مهارة الاستيضاح.

ولما كان المرشد يعبر عن معظم رسائله من الإطار المرجعي الخاص به فإن هذه الرسائل قد تكون غامضة أو مشوشة، وقد يكون المرشد غير متأكد من معنى الرسالة فإن استيضاحاً مساعداً على التحقيق من مقصد المرشد. ويقصد بالاستيضاح أن يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح بشكل أكبر عبارة غامضة أو عميقة، وعادة فإن طلب التوضيح يكون في شكل سؤال يبدأ عادة بعبارات محددة.

خطوات التوضيح الدقيق:

1. حدد المحتوى اللفظي وغير اللفظي لرسائل المرشد، ما الذي قاله لك المرشد؟
2. حدد فيما إذا كانت هناك أجزاء غامضة أو أجزاء مربكة في الرسالة تحتاج إلى التحقق منها أو إلى إظهارها بدقة.
3. قرر استخدام بداية مناسبة أو جملة أساسية، عند استخدامك للتوضيح مثل: هل تقول أن... هل تحاول أن تصف لي ذلك... هل يمكن أن توضح ذلك... بالإضافة إلى استخدام صونك حتى يظهر التوضيح كسؤال وليس تصريح.
4. تذكر أن تقييم تأثير توضيحك على المرشد مهم، فإذا كان توضيحك مفيداً فإن المرشد سوف يعمل على توضيح الأجزاء الغامضة وغير الواضحة من الرسالة، وإذا لم يكن التوضيح مفيداً فإن المرشد قد يهدأ ويتجاهل تساؤلك حول التوضيح، مما يساعدك في استخدام التوضيح بشكل صحيح هو تحديد متى يمكن استخدام التوضيح؟

مثال تطبيقي على الخطوات السابقة:

- المرشد : أنا أحياناً أريد أن ابتعد عن كل شيء
- المرشد : ما الذي قاله لي المرشد؟ إنه يريد الابتعاد عن شيء ما
- المرشد : هل هناك أجزاء غامضة غير واضحة أو صور مفقودة في الرسالة؟ إذا كان كذلك ما هي؟ وإن لم يكن كذلك سوف أقرر استخدام استجابة ملائمة.
- المرشد : حسناً أنا بحاجة إلى أن أتحقق من ماذا قصدت بعبارة أن ابتعد عن كل شيء.
- المرشد : والآن كيف أعرف فيما إذا كانت الاستجابة ذات فائدة علي أن أرى، اسمع، ابحث عن استجابة المرشد.
- المرشد : حسناً، إن لدي الكثير من العمل لأجزئه وأنا دائماً أشعر بأنني متأخر وأشعر بالحمل الزائد على كتفي وأريد أن أتخلص من ذلك الشعور المربع.

مثال 1

المسترشد : أنا متزعج من هذه المدرسة وأتمنى لو تنتهي السنة الدراسية بسرعة.
المرشد : ما الأشياء التي تزعجك في المدرسة إلى هذا الحد؟

مثال 2

المسترشد : أموري مع أهلي غير جيدة، وعلاقتي مع الأساتذة في المدرسة سيئة
ومواد الدراسة صعبة.
المرشد : كأنني سمعتك تقول بأن أمورك في المدرسة والبيت ليست على ما يرام..
يمكن أن توضح لي أكثر.

مثال 3

المسترشد : قراراتي في العمل غير موفقة، لقد أخطأت إذ قمت بشراء سيارة بعد أن
ارتفع سعر البنزين، أتمنى لو اشتريت سيارة غير هذه...
المرشد : أنا أفهم عدم رضاك عن قرارك، هل توضح لي كيف أثرت عليك.

مثال 4

المسترشد : أنا متهور بشكل كبير.. لقد ضاعت كل الفرص من أمامي
المرشد : أنا أقدر ضيقك ولكن هل أوضحت لي ماذا تعني بكلمة متهور؟

مثال 5

المسترشدة : لقد غُرّبي بعد أن وعدني بالزواج ثم أخلف وعده وهرب
المرشد : عفوا، أنا لم أفهم قصدك من كلمة غُرّبي.

مثال 6

المسترشدة : إنني أتحمل مسؤولية الأسرة كلها، هي أسرة كبيرة جدا، ولأنني الابنة
الكبرى فيها، ولأنني لم استكمل دراستي، الكل يلقى عليّ المسؤولية، إن
بيتنا كبير وأنا أحمل كل شيء فيه، وإذا تكلمت نهرسي الجميع باللوم
والتوبيخ لأنني الكبيرة والتي لم أفلح في دراستي، ولكنني في الحقيقة غير ذلك.
المرشد : إذا سمحت لي، ليتنا نبدأ من الأول رويدا رويدا حتى نتضح لي بعض
الأمر التي أظن أنني لم أفهمها جيدا، ماذا تعني أن أمرك كبيرة؟

مثال 7

المسترشد : (في منتصف العمر) أشعر بالخذلان بسبب شعوري بعدم قدرتي الجسدية الآن، حيث أشعر بأنني لا أستطيع القيام بأي شيء حالياً، ولم تؤثر على أدائي لعملتي فقط، بل أيضاً في البيت، أشعر ببساطة بأنني لا أمثلك أي شيء جيداً لأقدمه لأي أحد.

المرشد : أنت تقول أنك تشعر بالضعف الجسدي، هل يمكن أن توضح لي ماذا قصدت بأنك لا تستطيع القيام بأي شيء.

مثال 8

المسترشد : يا أستاذ عيسى أنت تعرف ما أمر به هذه الأيام.....

المرشد : أكمل يا طارق.. نأ معك

مثال 9

المسترشد : أنت يا أستاذ رياض تعلم أنني هذه الأيام لست على بعضي.

المرشد : ممكن يا عوني توضح لي ماذا تقصد بأنك لست على بعضك..؟

مثال 10

المسترشد : حياتي صارت جحيماً... لقد أصبحت لا أطيق نفسي...

المرشد : يا طارق أنا لم أسع ما قلت ممكن تعيد لي العبارة التي قلتها قبل قليل..

مثال 11

المسترشد : آه على هذا الزمان الرديء لقد أصبحت حالتي.....هاه

المرشد : إن هذه الآهات جذوراً لا أكاد اعرفها...فهل من الممكن أن اعرف ولو شيئاً يسيراً من ذلك...؟

مثال: حياتي شاقة في الصيف

.....

.....

مثال: الناس يشفق علي لأنني فقير

.....

رابعاً، مهارة التلخيص - إصغاء -

هي استجابة لفظية غالباً يكون فيها فكرتين أو انفعالين أو فكرة وانفعال وتتمركز حول المغزى أو المعنى الموجود في رسائل المسترشد، وهي نوعين إما أثناء الجلسة أو عند انتهاء الجلسة، وتستخدم للأهداف التالية:

- تربط بين مجموعة من العناصر في رسائل المسترشد.
- التعرف على موضوع مشترك يبدو واضحاً من عدة رسائل.
- يعتبر التلخيص وسيلة تساعد المرشد على إيقاف استرسال المسترشد فيما يشبه الحكايات فهو أداة جيدة لقاطعة المسترشد.
- يساعد التلخيص على تهدئة الجلسة وإعطاء فرصة لالتقاط الأنفاس.
- مراجعة التقدم الذي تم إحرازه في جلسة أو أكثر.
- وسيلة عامة لإنهاء الجلسات وافتتاحها وكذلك عند إنهاء عملية الإرشاد كلها.

ويستخدم أيضاً عندما:

- تريد إلقاء الضوء على النقاط الرئيسية في الاتصال.
- تريد التأكيد على فهم وجهة نظر المتكلم.
- تريد توجيه المتكلم إلى جوانب جديد من المسألة.
- تريد الحصول على الموافقة وعلى نقاط محددة وذلك لغرض إنهاء عملية الاتصال.

وفيها تلخيص لما تم طرحه أثناء عملية الاتصال وذلك لإظهار الأهمية وإنهاء الضوء على النقاط الرئيسية.

وقد تبدأ بجمل محددة ومن أمثلتها:

- وكما فهمت فإنك تشعر
- وهكذا فإن الأفكار الرئيسية هي
- الذي تمت الموافقة عليه هو كالتالي:

إذا أردنا أن نلخص ما قمنا به في هذه الجلسة فيوسعدنا أن نقول إننا قد تعرفنا بشكل عام على مشاغلك في الوقت الحاضر ومن أهمها ميلك للعزلة وصعوبة الانقسام لمجموعة الرفاق وعدم التركيز أثناء الدرس....

أستطيع أن أقول من واقع ما عرضت أنك تشعر بأن زملاءك لا يجيبونك وأنهم يسخرون منك من وراء ظهرك، وأن بعض من كانوا يصادقونك قد انفضوا عنك....

فهمت من حديثك عن مشكلتك أنك ما إن تدعى للإجابة على سؤال حتى تتغير كل أحوالك فيدق قلبك بشدة حتى كأنه سيخرج من صدرك، وتتصبب عرقاً وترتعش كل أطرافك ويتوقف الكلام في حلقك ويبدأ زملاءك ينظرون إليك بانتظار أن تتكلم ولكن دون جدوى..

مثال 1

المسترشد : لقد رسيت في التوجيهي لثلاث سنوات متتالية ثم تقدمت لأعمل في عدة ورشات كعامل عادي إلا أنني لم أفر بأي عمل، إنني أشعر بأنني إنسان فاشل حاولت إعادة التوجيهي للمرة الرابعة لكن النظام الجديد معقد بعض الشيء. بالتأكيد سوف أرسب فيما لو حاولت، أخي الكبير لا زال يعطيني مصروفي اليومي رغم كثرة مسؤولياته والتزاماته وقلّة دخله، إنني أحاول البحث عن عمل... أي عمل.. كي أحس بأنني مرة واحدة ناجح في الحصول على شيء.

المُرشد : أنت تشعر بالفشل لعدم نجاح محاولاتك في الحصول على التوجيهي والحصول على عمل. إنك تتمن لأخيك وقوفه إلى جانبك وترغب في أن تستقل مادياً.

مثال 2

المسترشد : دائماً هناك مشاكل مع زوجتي في المنزل، إنها لا تقدر أن تأتي متعباً من عملي، حتى أخي الكبير يريدني أن أؤوده باستمرار وهو يعلم بأنه لا وقت لدي، إنهم لا يعلمون كم أعاني في الشركة في العمل، إنه رجل جامد لا يقدر ظروفِي.

المرشد : أنت تشعر بأن الآخرين لا يقدرّون ظروفك، زوجتك وأخوك وكذلك رئيسك في العمل.

مثال 3

المسترشد : (طالب كلية) طوال حياتي اعتقدت أنني أريد أن أصبح معلماً، الآن لست متأكداً، كنت دائماً اعتقد أنها الوظيفة المثالية لأنها تربطني بالناس، لا أعرف الآن إذا كان هذا سبباً جيداً، ربما هناك وظيفة غيرها أفضل استمتع بها أكثر.

المرشد : (التلخيص هنا استخدم لربط عناصر متعددة معاً) أنت تسأل هل تناسبك وظيفة التعليم أم هناك وظائف أخرى أكثر ملاءمة لك.

مثال 4

المسترشد : (رجل في عمر 35 سنة) سبب من أسباب طلاقنا أنها دائماً تضغط عليّ، لا أستطيع أن أقول لها: لا، ودائماً أعطيها والتي طلبتها، إنني اعتقد أنه من الصعب بالنسبة لي أن أقول: لا لطلبات الآخرين.

المرشد : أنت تكتشف أنك تستسلم ودائماً تعطي الآخرين. (التلخيص هنا للتعريف بالفكرة الأساسية من الحديث)

المرشد : (استجابة أخرى) أنت لا تفعل ما تريد في كثير من علاقاتك الهامة وليس فقط مع زوجتك السابقة.

مثال 5

المسترشدة : (امرأة شابة) يا له من أسبوع رهيب مر بي، سخان الماء قد انكسر، وشخص ما سرق محفظتي، وسيارتي فارغة من البنزين وقد تعطلت أكثر من مرة، لا أستطيع تحمل نفسي، إنه يبدو أن كل شيء ضدي وفوقتي.

المرشد : دعينا نقف دقيقة قبل أن نستمر أو نبدأ، يبدو كأنك واجهت سلسلة غير متتالية من الأحداث السيئة هذا الأسبوع. (التلخيص هنا لإعطاء تركيز للجلسة)

مثال 6

- المسترشد : حان وقت الجلسة على الانتهاء
 المرشد : هل لك أن تلخص الأشياء المهمة (الرئيسية) والتي قمنا بمناقشتها اليوم؟ (عادة ما يستخدم في نهاية الجلسة)

مثال 7

- المرشد : لقد فهمت ما تطرقت إليه يا سعيد فمعانائك مع زوجة أليك والعلاقات السيئة بإخوانك غير الأشقاء وأخيراً تجاهل والدك لأسلوب التعامل معك من قبل الأسرة، كلها محط نظر وفي بؤرة الاهتمام.
 المسترشد : أنا الآن عرفت يا أستاذ ربي مدى إدراكك لما أنا فيه.

مثال 8

- المسترشد : لقد مر يا أستاذي الفاضل أكثر من نصف ساعة وأنا أعرض جميع الخيارات للالتحاق بالدراسة لما بعد المرحلة الثانوية.
 المرشد : جميل ما عرضت يا ياسر... إنني متدهش من هذا الكم من المعلومات لديك عن المعاهد والكنيات والتخصصات الجامعية سواء كانت عسكرية أو صحية أو هندسية أو تعليمية...ولذا فأنت الذي تقرر المناسب منها.

مثال: علاقتي مع الزملاء ليست جيدة وعلاقتي مع الأهل ليست جيدة

.....

خامساً: مهارة طرح الأسئلة - الفعل - Question Technique

وهي أدوات الافتتاح لغرض الإصغاء الفعال. وهنا نستعمل السؤال ذو النهاية المفتوحة، إضافة إلى الأسئلة التوضيحية، وهذه الأسئلة تعطي الفرصة للمتكلم للتعبير عن مشاعره وأفكاره حول المسألة المطروحة.

مثال

المسترشد : لقد سمعت أن نسبة النجاح في التوجيهي وصلت إلى 7.50٪ في السنة الماضية.

المُرشد : ماذا تعني لك هذه النسبة؟

السؤال الصحيح في الحياة هو..... ماذا تريد؟
الفرق بين الناس هو فرق في أسئلتهم فعندما تسأل السؤال الصحيح تصل إلى ما تريد.

وتعتبر من أكثر المهارات في الإرشاد والتي يساء استخدامها من قبل المرشد وخاصة المبتدئ، حيث يعتقد المرشد أنها سهلة ومفيدة، مما يجعله يكثر من استخدامها، والسؤال الجيد له معايير:

- يمكن أن يستخدم في بداية الجلسة الإرشادية مثل: شو في برأيك. عن ايش حساب تحكي؟ شو صار معك بين الجلمتين؟
- يجب أن يقدم له بعكس مشاعر أو عكس محتوى.
- يجب أن يكون مبنياً على ما قاله المسترشد ولا يلبي حاجة حسب الاستطلاع أو الرغبة في المعرفة من قبل المرشد.
- يجب أن تشجع أسئلة المسترشد على أن يعبر عن مزيد من المعلومات، مثل شو كمان تقدر تخبرني عن ما حدث؟ شو الأفكار اللي دارت بذهنك؟
- يركز السؤال الجيد على أشياء قالها المسترشد، إذا قال المسترشد مش عارف انرمس وهذا الشيء بضايقي كثيراً شو الأشياء اللي تزعجك فلم يتحدث عن أهله فلا يجوز أن أقول له اهلك كمان متضايقين (فالسؤال مبني على المعلومة التي قالها المسترشد).
- يجب أن تسأل سؤالاً واحداً في المرة الواحدة: فلا يجوز زيادة عدد الأسئلة، وإذا سألت أكثر من سؤال يجيب المسترشد على السؤال الأقل أهمية أو آخر سؤال.
- يجب أن تتيج للمسترشد أن يطرح أسئلة بدوره.

- يجب طرح السؤال بصوت مسموع ولا يرتقي للمصباح ولا يخفض للهمس والتمتمة.
 - يجب وبشدة عند طرح السؤال أن يتم طرحه بدقة واهتمام، متجنباً الآلية الباردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقاً.
 - يجب عند طرح السؤال أن يكون مصاحباً للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصري.
 - اختيار الوقت المناسب لطرحه: بمعنى عدم مقاطعة المسترشد من أجل طرح سؤال، ولكن يجب استغلال وقفات المسترشد عند الرغبة في طرح السؤال.
 - عدم اللجوء إلى الأسئلة المعقدة والمركبة التي تحتمل إجابات كثيرة، ولكن يجب أن يصاغ السؤال لخدمة هدف واحد.
 - أن يلائم السؤال من حيث الصياغة والمحتوى مع الخلفية الثقافية للمسترشد.
- يوجد لمطين من الأسئلة

الأسئلة المفتوحة يجاب عليها بأكثر من كلمة، ومن أمثلة هذه الأسئلة: ليشك تكلمي عن نفسك؟ ماذا تعرف عن التخصص العلمي؟ كيف ترى علاقتك مع والديك هذه الأيام؟.

الأسئلة المغلقة تنتهي غالباً بنعم أو لا، تستخدم في حالات محددة مثلاً: للتركيز على مواضيع الكلام وللحصول على معلومات محددة في عملية الإدخال: إذا مسترشد كحولي هل يوجد بالعائلة تاريخ كحولي. وفي عملية جمع المعلومات مثل: كم عمرك الآن؟ أين تقيم؟ ما معدلك التراكمي؟ ولكن يفضل عدم استخدامها بعد ذلك لأنها كثيراً ما تقلل من الانفتاح في الإرشاد ومن أمثلتها: هل تحب والدك أو المدرسة، من تثق أكثر معلم العلوم أم الرياضيات؟ حيث يلاحظ على هذين المثالين أنهما سيعيقان الاتصال مع المسترشد وعملية الإرشاد.

تجنب ما يلي:

- الأسئلة الاتهامية أو الأسئلة التي لا تقود الجلسة إلى شيء.

- أن تعتمد على الأسئلة في مقابلتك الإرشادية لأن الكثير من المعلومات تستطيع الحصول عليها دون أسئلة.
 - أن تسأل عن شيء تعرفه.
 - أن تسأله متضابق من غضبه عن سبب غضبه، أو حزين عن سبب حزنه... ولكن تعاطف وبعكس مشاعر.
- وفر السؤال عندما لا تجد شيئاً (وفر قرشك الأبيض ليومك الأسود)

خطوات استخدام الأسئلة:

1. قبل أن تستخدم السؤال تعرف ما الغرض من استخدامي للسؤال هل هو مفيد إرشادياً أو علاجياً والجواب هنا يتحدد بأغراض السؤال.
2. من خطوات استخدام السؤال إذا كنت تعرف الجواب لا تسأل، هل سؤالك مفيد للمسترشد إذا مفيد أسأل.
3. ضع بداية للسؤال بحيث يكون السؤال مفتوحاً.
4. حدد عن ماذا ستسأل ثم ضع ذلك في كلمات وأسأله.

مثال 1

المسترشد : مش قادر أظل بالمدرسة ويفكر ادرس ومش قادر اتركها.

المرشد : استجيب عما ذكره بعكس محتوى ومشاعر ثم تطرح سؤالاً، فتقول:
أنت في عملية اتخاذ قرار (محتوى). تشعر بالحيرة بين البقاء بالمدرسة أو تركها (مشاعر). ما العوامل التي تؤدي إلى ترك المدرسة؟

لاحظ فعالية السؤال من خلال إجابة الطالب واستجاباته اللفظية وغير اللفظية يمكن بقول: لأنه الأولاد بضرهوني وبه أحسن لي .

مثال 2

المسترشد : أنا مش عارف كيف الآخرين عايشين الأيام أنا مش عارف أعيش، أنا زهقان من كل شيء حولي حتى التلفاز الكمبيوتر كل هذه الأمور زهقان من المدرسة المعلمين طلباتهم كثيرة وبتمنى لو أحتي الكبيرة ما جوزت كانت هي الوحيدة الي تفهمني.

المُرشد : الشعور العام انه مش مبسوط لأنه ما في حدا يفهمه أي وحده من هذول الثلاثة بتحب تركز عليها؟

مثال 3

المسترشدة : بنيسط كثير لما أساعد مريم زميلتي بس أحيانا أحس أنني نادم إنني أساعدها بس لما أساعدها باستمتع باللحظة.

المُرشد : عندك مشاعر متناقضة تجاه زميلتك شو اللي بخليكي تشعرني بالسروور؟

مثال 4

المسترشد : كلما اقترب موعد الامتحانات النهائية يزداد شعوري بالخوف الشديد وأشعر بآلم في معدتي مع أنني حصلت على علامات كاملة في الامتحانات السابقة خلال الشهر الماضي.

المُرشد : في العادة كيف تستعد للامتحانات سواء في طريقة دراستك أو في تهيئة الظروف من حولك؟

مثال 5

المسترشد : خالد يزعجني دوماً في تصرفاته. يقوم دوماً بضربي فأرد عليه بنفس طريقته وأضربه والنتيجة بعدها أنني أتعرض للعقاب كما حدث اليوم حين قام بدفعي ونحن في الطابور فضربته وعاقبني المعلمة.

المُرشد : ماذا تفعل لو أعيد الموقف مرة أخرى وأردت أن تحل هذه المشكلة دون أن تتعرض للعقاب؟

مثال 6

المسترشدة : ذكرت شيئاً عن أطفالها وعراكتهم معاً، وذكرت أنه باستمرار سبب لضيقها

المرشد : يبدو لي أنك متضايقة من سلوكيات أولادك، هل يمكن أن نتحدث أكثر عما يقوموا به بالضبط وكيف يضايقتك؟

مثال 7

المسترشد : تغيرت ظروفنا الأسرية وأصبحت أسرنا معاً بعد أن كنا مشتتين.

المرشد : من الممكن يا قادي أن تشرح لي كيف ألتئم شمل أسرنا بعد فراق طويل؟

مثال 8

المسترشد : وقد طرد من حصة الرياضيات ولأكثر من مرة

المرشد : بودي أفهم يا عماد ما أسباب طردك من حصة الرياضيات لأكثر من مرة؟

المسترشد : يتحدث عن زوجته فيقول: إنها لا تطيعه ولذلك هو متضايق منها

المرشد :

سادساً، مهارة الدقة والتوضيح والانتباه للأخطاء اللغوية - الفعل -

إن لغة المسترشد غالباً ما تكون مليئة بأنواع كثيرة من الفجوات وبالتحديد ثلاثة أنواع وهي:

1. الخذف: عندما تترك بعض الأشياء أو تحذف.

2. التحريف أو التشويه: عندما تكون الأشياء ليست كما تبدو أو يساء فهمها.

3. التعميم: عندما تكون كل مستويات الأشياء أو الناس ترتبط مع شعور واحد ومع نفس المعنى، أو عندما تتوصل إلى النتائج بدون وجود المعلومات المدعمة لذلك.

وبسبب هذه الفجوات فمن الضروري للمرشد أن يستخدم أدوات لغوية ليكون معاني لكلمات المسترشد وللمرشد هذه الفجوات، والأداة المهمة الأكثر كفاءة

للتوصل إلى ذلك هي نوع محدد من الأسئلة مصمم لاستخراج الدقة والوضوح من المرشدين.

ومن أمثلة عدم الدقة التي قد يقولها المرشد (الحذف) وعلى المرشد الانتباه لها كقوله:

- أنا ذاهب - المرشد: أين تذهب؟
 - أنا خائف - المرشد: من ماذا؟
 - إنها الأفضل - المرشد: الأفضل مقارنة مع من؟
 - أحي أفضل مني - المرشد: أفضل أين أو كيف أو متى؟
 - انه يمحطني - المرشد: بالتحديد كيف يمحطك؟
 - انه غير جيد أن أهمل دراسي - المرشد: لمن هو غير جيد؟
- كذلك من أمثلة عدم الدقة التي قد يقولها المرشد (الشكوى) وعلى المرشد الانتباه لها واستخدام الاستجابة المناسبة.
- أنا أريد الأمن - المرشد: كيف تريد أن تكون آمنة؟
 - طالما أن مدرستي حولي فأنا أشعر بالسعادة - المرشد: كيف بالتحديد وجود مدرستك حولك بسبب لك السعادة؟
 - أنا أعلم أنه لا يجيني - المرشد: كيف بالتحديد أنت تعرف ذلك؟
 - أنت تعلم بأنني أعاني - المرشد: كيف بالتحديد أنت تعاني؟
 - عندما تقطب وجهك فأعرف أنك تكرهني - كيف بالتحديد أنت تعلم بأن تقطبي يعني أنني أكرهك؟
 - أنا لا أملك الحرية - المرشد: كم بالتحديد أنت لا تشعر بالحرية؟
 - إن هذا الشيء سيء - المرشد: بأي مقياس؟
 - من الواضح - المرشد: واضح لمن؟
 - يجب أن أحصل على علامة كاملة - المرشد: ماذا يحصل لو لم تحصل على هذه العلامة؟

- إنه يشكو دائما- المرشد: كيف عرفت أنه يشكو دائما؟
- كذلك من أمثلة عدم الدقة التي قد يقولها المرشد (التعميم) وعلى المرشد الانتباه لها واستخدام الاستجابة المناسبة،
- أنا دائما أحسر المناقشات- هل كان هناك وقت ما أنك لم تخسر المناقشات؟
- أنا دائما لدي صعوبة في تعلم مثل هذه المواد، المرشد: أنت أبدا لم تتعلم مثل هذه المواد سابقا، أبدا؟
- أظن أن التلفاز مضيعة للوقت- المرشد: هل هناك حالة كان فيها التلفاز نافعاً؟
- الأفلام الجديدة سيئة- المرشد: هل هناك فلم جيد؟
- الطعام الهندي لا يؤكل- المرشد: هل هناك وجبة هندية شهية؟
- وفيما يلي أمثلة أخرى على تلك المهارة:

مثال 1

- المرشد : أنا أكرههم (تشويه)
- المرشد : من هم بالتحديد الذين تكرههم؟

مثال 2

- المرشد : إنها تقلقي (حذف)
- المرشد : بالتحديد كيف هي تقلقك؟

مثال 3

- المرشد : لا أستطيع عمل ذلك (حذف)
- المرشد : ما الذي يمنعك؟

مثال 4

- المرشد : أنا دائما أفقد برود أعصابي أمام الجماعات الكبيرة (تعميم)
- المرشد : دائما

مثال 5

- المسترشد : الطريقة التي تنظر إلي بها تخيفني (تشويه)
 المرشد : كيف هي بالتحديد الطريقة التي أنظر لك بها تسبب لك الشعور بالخوف؟

مثال 6

- المسترشد : أنا حزين (حذف)
 المرشد : من ماذا؟

مثال 7

- المسترشد : أنه سيء ألا تعمل تمارين (حذف)
 المرشد : لمن هو سيء؟

مثال 8

- المسترشد : أنا يجب أن أعمل أكثر (حذف)
 المرشد : ما الذي سيحدث لو لم تعمل أكثر؟

مثال 9

- المسترشد : أنا لا أملك الاستقلالية (تشويه)
 المرشد : كيف أنت بالتحديد لا تتصرف باستقلالية؟

مثال 10

- المسترشد : إنه يؤذي (تشويه)
 المرشد : ما نوع الأذى؟

سابعاً: مهارة الإيحاء - الفعل -

يستخدم المرشد الإيحاء كوسيلة للتأثير على المسترشد، حيث يقوم المرشد باستخدام الألفاظ والكلمات والإشارات ليوحي للمسترشد بالإجابات دون الإشارة إليها صراحة، كما يستخدم المرشد إظهار المرجعي في الإيحاء لتحديد ما يجب أن يقوله ويفعله المسترشد، وكذلك ما يتوقع منه.

تستخدم فنية الإيحاء بأسلوب استفهامي على شكل تساؤلات واستفسارات مركزة على حالة المرشد بطريقة غير مباشرة، وعند استخدام هذه الفنية يبدأ المرشد النفسي أولاً بالإنتصات إلى المرشد ثم يبدأ مناقشته بعد ذلك بموضوعية بهدف شرح وتفسير أفكار المرشد، ثم يوحى إليه بما يجب أن يقوله ويفعله، خاصة إذا كان المرشد على علم بأن المرشد يجد صعوبة في عبور أزماته أو اختيار بديل من البدائل المتاحة.

ومن أهم العوامل التي تؤثر في فعالية الإيحاء، جاذبية المرشد النفسي ومكانته بالنسبة للمسترشد والخبرات التراكمية من تفاعل المرشد مع المرشد النفسي، واتجاهات المرشد من جدوى خدمات الإرشاد النفسي. ويرى بيرن أن هناك أنواعاً من الإيحاء وهي:

1. الإيحاء بالوصف مثل: هل يمكنك أن تصف لي ذلك؟
2. الإيحاء بالامتداد مثل: هل هناك شيء تريد أن تصفيه؟
3. الإيحاء بالأسباب مثل: كيف يمكنك تعليل ذلك؟
4. الإيحاء بالمشاركة مثل: إلى أي مدى أنت مشترك في هذا الموضوع؟
5. الإيحاء بالمراجعة مثل: كيف تتصرف في هذا الأمر مستقبلاً؟
6. الإيحاء بالعلاقة مثل: كيف يؤثر ذلك على مستقبلك؟

ويستخدم الإيحاء في حالات عدة ومنها:

- عند افتتاح الجلسة مثل: ما الذي تحب أن نجرب به؟ ما الذي يدور الآن في ذهنك؟ من أين تريد أن تبدأ عند عرض الحالة مثل: ما الذي تعاني منه؟ ما أسباب حالتك من وجهة نظرك؟
- عند تقدير الذات مثل: ماذا ترى في نتائج الاختبارات التي أجريت عليك؟
- عند الافتراضات مثل: ما الذي تفعله حيال هذه الصعوبات إذا أمكنك الاختيار؟ كيف يمكن لشخص ما أن يتغلب على هذه الصعوبات؟
- عند مناقشة البدائل مثل: ما هو أنسب الحلول لحالتك؟ في حالة عدم شحاح هذه الوسيلة - لا قدر الله - ما الوسائل الأخرى التي يمكنك أن تستخدمها؟

ثامناً: مهارة المواجهة - الفعل • Confrontation Technique

حيث يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المرشد وتقليبها يمينا ويسارا بما يساهم في تبيين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه وبما يعينه على التنفيس الانفعالي عن حالته، وهي من الأشياء التي قد يساء استخدامها وتفسر على أنها هجوم وهي طريقة لاكتشاف أو دفع المرشد ليكشف التعارض في رسائله وفي كثير من الأحيان تكون غير واعين عما تقع به من أخطاء أو كذبات.

من شروط استخدام المواجهة:

- يجب على المرشد أن يكون نموذجاً حسناً أمام المرشد، فواجه نفسه بنفسه أولاً بأول، بحيث يكون حريصاً في ألا ترد منه أية تناقضات تتأرجح بين ما يقوله وما يفعله.
- يجب على المرشد أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذي يتميز بالتعاطف الوجداني مع حالة المرشد التي يعاني منها.
- أهم شيء توقيت المواجهة ولا تستخدم قبل الجلسة الثالثة ودرجة الثقة والتوقيت مهمة لاستخدامها حيث إن 75 ٪ من المرشدين لا يتقبلون المواجهة، بمعنى لا تستخدم قبل بناء الثقة مع المرشد وثقوية العلاقة وتمثيتها.
- لا بد من التمهيد لها من خلال استخدام عكس المشاعر أو عكس المحتوى.
- يجب على المرشد عند تقديمها أن يستخدمها بكلمات رقيقة دون انفعال وبلا غضب فهي ليست هجوماً على المرشد وإنما هدفها زيادة وعيه.
- يجب على المرشد إلا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لذلك، بل يجب توخي الدقة في استخدامها كلما دعت الحاجة لذلك. لأنها قد تسبب في هدم كل ما بناه المرشد على مدى المقابلات الإرشادية المتتالية.
- يجب على المرشد أن ينتهج المنهج الموضوعي في استخدام فنية المواجهة سواء كانت لفظية أو غير لفظية بحيث تكون منزهة عن الهوى الشخصي وبعيدة عن الكطرف وخالية من أي تحيز، فليست هناك مجاملة ولا تحامل في الإرشاد لأن صحة المرشد النفسية مهمة جداً.

إذا أردت أن تكون مهتماً فعليك أن تكون مهتماً

والمواجهة على أنواع وهي:

أولاً: مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي

مثال 1

المسترشد : اليوم هو أسعد أيام حياتي، لقد قبل ابني الأكبر في أحسن جامعة في الخارج وسيسافر الأسبوع القادم، يقول المسترشد ذلك وكشفاه لي الأسفل ويتكلم بصوت منخفض.

المُرشد : (بوجه) أنت تقول أنك سعيد لقبول ولدك في الجامعة لكن هيتك نشير أنك حزين.

مثال 2

المسترشدة : أنا أتعامل مع ابني بأفضل الطرق التربوية، فانا لا أستخدم معه الصراخ أو الضرب لأن هذا يضعف من شخصيته، تذكر المسترشدة ذلك وهي تضغط على أسنانها بقوة، وتتصبب عرقاً.

المُرشدة : (تواجه) أنت تقولين أنك مندركة للطرق التربوية المثلى في عقاب الأبناء، وفي نفس الوقت تضغطين على أسنانك بشدة وتتصببين عرقاً أثناء الحديث.

ثانياً: مواجهة تناقض رسائل لفظية مع سلوكيات

مثال 3

المسترشد : أنا سأتابع كتب ابني باستمرار وبشكل يومي خلال هذا الأسبوع قبل بداية الامتحانات النهائية ولكن المسترشد لم يتابع ابنه يوماً حيث وجدت المعلمة العديد من الواجبات المنزلية التي تحتاج إلى متابعة.

المُرشد : (بوجه) أنت قلت أنك ستقوم بمتابعة كتب ابنك يوماً خلال الأسبوع الماضي لكنك لم تفعل بذلك.

مثال 4

- المسترشد : سوف أتوقف عن تأجيل المهام التي تطلب مني إلى آخر وقت، حيث سأقوم بأدائها في وقتها. لكن المسترشد يائي في بداية الأسبوع وعنده ثلاث مهمات لم ينجزها بعد ولا بد أن يسلمها جميعها في هذا اليوم.
- المُرشد : (بوجه) أنت قلت أنك ستقوم بأداء مهامك في وقتها ولا بد أن تسلمها اليوم ولم تقم بإنجازها.

ثالثاً: مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية

مثال 5

- المسترشد : صديقي التقرب عمل علاقة جديدة وحميمة مع شخص آخر وأصبح منشغلاً كثيراً عني، ثم يقول: أنا لست متضامناً من ذلك، بالعكس، أنا أتمنى له كل الخير، ثم يضيف: لقد كنت رقم واحد في حياته لكنني الآن بالكاد أراه.
- المُرشد : (بوجه) لقد قلت أنك تتمنى الخير لصديقك في علاقته الجديدة لكنك تشعر بالضيق لانشغاله بعلاقة عنك.

مثال 6

- المسترشدة : أشعر بأن قمة الإنجاز لمي كام أن أجلس في بيتي مع أطفالي وأقوم بتدريسهم ورعاية جوانب التفوق الموجودة لديهم، ثم تضيف: أشعر بأن حياتي فارغة ولا أعرف ما هو الجانب الذي أستطيع أن أشعر بوجودي من خلاله.
- المُرشدة : (تواجه) لقد ذكرت أنك تشعرين بالإنجاز الكبير في العمل مع أطفالك، وفي نفس الوقت تشكين من الفراغ وعدم معرفتك للجانب الذي تشعرين بوجودك من خلاله.

مثال 7

المسترشد : يتحدث عن حبه لزوجته، (إنني أحب زوجتي) بينما يلاحظ المرشد أن نظراته وتعابير وجهه غير اللفظية لا تدل على ذلك ثم كانت نبرة صوته لا توحي بصدق تعبيره عن حبه لزوجته.

المرشد : أنت تقول بأنك تحب زوجتك، وتعابير وجهك ونبرة صوتك لا تدلان على ذلك كيف تفسر هذا؟

رابعاً: مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية

مثال 8

المسترشد : يحرك قدميه يتوتر ويتسم في نفس الوقت

المرشد : (يوأجه) أنت متبسم، ويتبس الوقت تحرك قدميك يتوتر. كيف تفسر ذلك؟

أمثلة عامة:

مثال 9

المسترشد : شارد الذهن وفي نفس الوقت يهز برأسه للمرشد أنه يتابع حديثه.

المرشد : أنت تهز برأسك لي موضحاً أنك معي، لكنك شارد الذهن بعيداً. كيف تفسر ذلك؟

مثال 10

المسترشد : شوف... يا أستاذ أحمد... لم يوفقتي الله في هذا الفصل الدراسي فقد أكملت في مادتين..لا توجد في الأمر أية مشكلة فمسألة التعويض محسومة في الدور الثاني.... بقولها وهو يتبسم.

المرشد : يا رياض أمرك عجيب..أنت تبسم..وملامح وجهك تقول غير ذلك...أنت في الواقع زعلان من إكمالك في المادتين اللتين ذكرتهما.

مثال 11

المسترشد : لقد هزم فريق المدرسة في مباراة الطائرة أثناء مباراتنا مع فريق مدرسة الرازي ... شوف هذه الهزيمة لانهمنا لا من قريب أو بعيد ... يقولوا وهو يتسهم .

المُرشد : شوف يا شادي علامات الهزيمة مطبوعة على وجهك ... فأنت تقول شيئا والواقع شيء آخر .

المسترشد : صحيح يا أستاذي الهزيمة مؤثرة، فماذا تريدني أن أعمل؟

المُرشد : بودي أن تتقبل الأمر الواقع... ألم تسمع القول المأثور ... تواضع عند الفوز وابتسم عند الهزيمة؟

المسترشد : وقد بدأت أسارير وجهه تشع بالرضى والقبول ... شكرا لك يا أستاذي إن ما تقوله هو عين الصواب .

وحتى تستخدم المواجهة لا بد من أن يكون لديك مستوى معين من الثقة والود والعلاقة المتينة.

تستمر هذه المهارة التي تستهدف بلورة مشاعر المسترشد وإعادة تنظيمها بما يؤدي إلى الاستمرار في عرض المشكلة مركزا على المواقف المهمة بما فيها من انفعالات وأزمات ومواقف صادمة.

المسترشد : على الرغم مما أمر به من شدائد دراسية ومرضى والذئبي وتخيرات المراهقة، إلا أنني كالظود الشامخ لا تهزني الشدائد... يقولها وهو متوتر

.....

المسترشد : أنا أعرف أن الدراسة مفيدة ومهمة لي في الحياة وهو لا يدرس

.....

المسترشد : أريد أن أحسن معدلي وبنفس الوقت زادت ساعات مشاهدته للتلفاز

.....

المسترشد : يقول الدخان يضر بصحتي وهو يدخن

تاسعاً: مهارة إعطاء المعلومة والفرق بينها وبين النصيحة- الفعل -

هي استجابة لفظية يتم بها إيصال معلومات عن أشخاص ومواضيع أو وسائل أو طرق، الهدف منها هو الوقاية من الوقوع في مشكلات معينة، تقدم المعلومة عندما لا يعرف المسترشد الفرصة المتاحة له فعندما تعطي المعلومة تزداد فرص المسترشد في خلق البدائل

والمعلومة قد تكون أي شيء: مثل عن الخوف فاحترق انفجالت يعطني... وبعد المعلومة أعط خياراً للمطالب إذا تحب أن نناقش المعلومة وقد تكون المعلومة عن مهنة معينة

أهداف إعطاء المعلومة:

- يكون إعطاء المعلومة مهماً إذا كان المسترشد غير واع للتأثيرات الممكنة لإعطاء المعلومة يفيد المسترشد في تقييم اختياراته وخطواته.
- كما أن إعطاء المعلومة خطوة عملية لمعالجة الجهل في الشيء (حبة فيتامين).
- يساعد إعطاء المعلومة على تصحيح البيانات غير الصادقة أو المتناقضة (مثل المعلومات حول التوجيهي).
- يساعد إعطاء المعلومة على تخيص المشكلات بدلاً من تحاشيها.

ما هي المعلومات التي يحتاجها المسترشد؟

- حدد المعلومات المفيدة التي يريد المسترشد فإذا كان المسترشد يسأل عن الجامعة والمعدل فلا يجوز التحدث عن الامتحانات والساعات المعتمدة بمعنى على المرشد تحديد ماذا يريد المسترشد بالضبط.
- حدد مصادر موثوق بها ودقيقة للمعلومات التي ستقدمها (لا تقول سمعت..).

- حدد التسلسل أو التتابع الذي ستقدم فيه المعلومات (مثال إذا لم يعرف المسترشد تعبئة الطلب في الجامعة أو كيفية الحصول على الطلب من مكتب البريد .. فيمكن كتابة المخطوط بشكل متسلسل).

خطوات إعطاء المعلومة:

1. قدر المعلومات التي يحتاجها المسترشد بالنسبة للقضية التي بين يديه.
2. حدد أكثر الجوانب أهمية لتسلسلها في إعطاء المعلومة.
3. رتب المعلومات بتتابع بطريقة تيسر فهم المسترشد وحفظه لهذه المعلومات.
4. خذ باعتبارك كيف يمكنك أن تقدم المعلومة بطريقة تمكن المسترشد من فهمها.
5. قدر التقدير النفسي الذي يمكن أن تحدثه المعلومة على انطباعه (هل تفيد أم لا).
6. تعرف على ردود فعل المسترشد تجاه المعلومة المقدمة من خلال مدى استخدامه لها أو التعليق عليها في الجلسات الإرشادية القادمة.

كيف تقدم المعلومة؟

- لا بد من إدراك حاجات المسترشد وكمشرد عليك أن تحدد حاجة المسترشد للمعلومة مثل الطالب الذي يحضر ويريد أن يدرس طب ومن خلال كلامه أسأله حاجته للمعلومة .
- تجنب التحدث بالمصطلحات العلمية.
- تكلم بمستوى لغة المسترشد وما يفهمه.
- قدم كل الحقائق المنصلة بالموضوع حتى الأخبار السببية (أبوك مات ولكن بأسلوب مناسب).
- حدد أو عين كمية معينة من المعلومة التي تعطى في المرة الواحدة.
- اسأل المسترشد حول آرائه وأفكاره حول المعلومات المقدمة (شو رأيك باللي سمعته إذا في عندك ردة فعل ..)
- اعرف متى تتوقف عن إعطاء المعلومة فأحيانا الاستمرار في تقديم المعلومة يشجع المسترشد على تجنب اتخاذ قرار مناسب (قد يطلب معلومات ليؤجل مخاوفه).

- استخدم الورقة والقلم لتقديم المعلومات.
- قد تستعين بالرسومات والخرائط لتوضيح العلاقة بين النقاط الهامة (نشرات فيديو خرائط).
- راجع مع المسترشد المعلومات المقدمة إما بتلخيصها أو بتكرارها.
- قيم وافحص المعلومات الشقيقة هل هي مبنية على حقائق هل هي كالمية؟
- انظر لأية إشارات من المسترشد تدل على استعداده للحصول على المعلومة
- لا انتباه إلى استعداد المسترشد للحصول على المعلومة
- ومن الممكن إعطاء مصادر ومراجع للرجوع إليها ولا تقل سمعت كذا
- لا تكثر من المعلومات في الجلسة.

الفرق بين إعطاء المعلومة والنصيحة

النصيحة نصف روثيته كلامية تبين كيف يجب على المسترشد أن يتصرف ومن خلالها كذلك تعطي حلاً وإجراءات مختلفة. أما إعطاء المعلومة فتقدم حقائق ومعلومات مناسبة والقرار ليس لي كمُرشد (مثل اطلب من المسترشد عمل فحوص طبية)، ومثال آخر إذا قابلت طالباً يغش فقدم معلومة ولا أعطي حكماً أخلاقياً ويمكن أقدم معلومة حول الدراسة وحبوب الغش.

مخاطر النصيحة

- قد يرفض المسترشد النصيحة ويرفض معها كل الأعمال الجيدة التي قدمتها حتى يؤكد استقلاليتها (ليس من دوري كمُرشد أن أقول للطالب بعد حضوره للشكوى من معلم أن يعتذر له).
- إذا قبل المسترشد النصيحة وقادته النصيحة لتصرف غير مناسب عاد عليه بنتائج غير إيجابية قد يلقي من خلالها المسؤولية على المرشد.
- إذا تبع المسترشد النصيحة وكان سعيداً بالنتيجة سيصبح معتمداً بشكل واضح على المرشد ويطلب من المرشد المزيد من النصائح بالجلسات التالية.

- هناك احتمال أن يسيء المرشد فهم النصيحة وقد يسبب ضرراً لنفسه أو للأخرين خلال تنفيذه، نصيحتك

مثال 1

المرشد : لقد حصلت في الثانوية على مجموع مرتفع، ولكني عتار إلى أي الكليات ألتجه

المرشد : (يقدم نصيحة) طالما أن درجاتك مرتفعة لماذا لا تتقدم لكلية الهندسة.
المرشد : (يقدم معلومات) قد يكون من المناسب قبل أن تحدد الكلية التي تتقدم لها أن تتعرف على قدراتك وميولك وبعض الجوانب الاجتماعية في حياتك، وأن تحصل على معلومات عن الفرص الدراسية المتاحة أمامك. دعنا نعدد هذه المعلومات سوياً لاستفيد منها في اتخاذ القرار المناسب.

مثال 2

المرشد : أنا أُدخن حديثاً وأصبحت أشعر بالإرهاق وضيق التنفس
المرشد : (يقدم نصيحة) لماذا لا توقف التدخين فتخلص من مشاكلك؟
المرشد : (يقدم معلومة) أنت تقول أن هناك أحاميس جسدية بدأت تترافق مع التدخين، ما رأيك أن نطلع على بعض الآثار الجسدية التي يمكن أن تظهر على المدخن كما يبيتها الدراسات.

مثال: أخبرك طالب انه يعاني من ألم في عينيه عند الدراسة

.....
.....

مثال: حضر طالب وقال لك: لا اعرف المهن المناسبة لي بعد إنهاء التوجيهي

.....
.....
.....

مثال: احضر معلم طالباً لأنه يخش في الامتحان

.....

مثال: تريد أن تحبر طالباً أن أبوه قد مات

.....

عاشراً، مهارة التفسير- الفعل -

وهي مهارة تشتمل على تفهم وتوصيل معنى رسالة صادرة عن المرشد، وعن صياغة عبارات التفسير فلن المرشدين يزودون المرشدين بنظرة جديدة لأنفسهم، أو بتوضيح جديد لآفهاماتهم أو سلوكياتهم.

وهذه المهارة تتضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقوم المرشد بتقديمها ليقومها المرشد: ففي ضروتها قد يتخذ قرارات مناسبة لوضعه وحلولا لمشكلته، وتمثل هذه العبارات مفاتيح يضغط بها على زر المعنومات فتنتلق بشكل كبير حيث يتمكن المرشد من التعبير عن مشكلته بطلاقة أكبر وبالتالي فإنه يسمى جاهدا للتبصر بها وقد يصل إلى تشخيصها وللي البحث عن العلاج المناسب لها.

كما تساعد هذه الآلية المرشد على أن يرى الأنسب الذي يستخدم به التحليل الدفاعية كالإسقاط والإنكار، وتساعد في التعرف على الأعراض التي تدل على سلوكه غير السوي، وهي تستخدم كفتية أساسية في تحليل الأحلام والتداعي الأخر والمقاومات التابعة من المرشد.

ومن المهم جدا عند استخدامها من قبل المرشد أن يراعي الدقة في استخدامها فلا يجوز أن يفسر ظاهرة تحدث لدى المرشد دون أن يكون متأكدا منها، ولا بد عند إحصائها للمرشد أن ينفي عنها أية شوائب ممثلة باللوم والتوبيخ والنقد والتجريح، ولا بد أن يبحث المرشد عند استخدامها عن ما وراء الكلمات والتصرفات ولذا فهي لا تستخدم في الجلسات الأولية ولكن في الجلسات الختامية.

كلمات مثل مفاتيح التفسير: يبدو... يبدو لي .. يتضح لي ... من المناسب
 ... ما رأيك ... ما رأيك لو... أنالو ..أنا أظن... يجيل للو.. يقترح لو ... أبش لو... من
 الأنسب .. يودني لو .. لو تكرمت... طيب ما رأيك ...فضلا بدون أمر عليك .. الخ.
 أخراص التفسير:

التفسير الفعال يمكنه أن يساهم في تنمية علاقة إرشادية إيجابية بتعزيز الانفتاح
 الشخصي للمسترشد، وزيادة وثوقه بالمرشد، وتوصيل اتجاهات الإرشاد
 للمسترشد.

- التعرف على العلاقات السببية أو الأنماط بين الرسائل والسلوكيات الصريحة
 والضمنية للمسترشد.

مساعدة المسترشدين على تحييص سلوكياتهم من إطار مرجعي مختلف أو
 بتفسير مختلف للوصول إلى فهم أفضل للمشكلة.

تحفيز المسترشد لاستبدال سلوكه المنهزم أو غير الفعال وإحلال سلوكيات أكثر
 وظيفية محلها.

مثال 1

المسترشد : هل تعلم يا أستاذ صالح مدى حيرتي في اختيار التخصص المناسب بعد
 تخرجي من الثانوية .

المرشد : يبدو لي يا سامي بأنك لم تحدد التخصص المناسب لميولك واتجاهاتك
 واستعداداتك.

مثال 2

المسترشد : أنا سبق لي أن حددت عددا من التخصصات الهندسية لكنني أخشى أن
 لا أقبل في أي منها.

المرشد : إن من الأنسب يا سامي أن تختار تخصصا يتلاءم مع إمكانياتك ولا يمنع
 أن يحقق طموحاتك .

- المسترشد : نعم فأنا أشاطرك الرأي بأن الطالب لا ينبغي أن يبتعد بعيدا عن حدوده وإمكانياته ..وان كانت لي رغبة ماسة في دراسة الهندسة الميكانيكية.
- المُرشد : من الممكن أن تقدم لدراسة ما ترغب لكني أدرك من خلال اطلاعي على معدلك التراكمي أنه قد لا يتيح لك فرصة التقدم بالدراسة في هذا القسم.
- المسترشد : يزم شفثيه نعم .. نعم .
- المُرشد : إن هناك أكثر من خيار قد يكون من المناسب أن تتجه إليه
- المسترشد : نعم ...بها أستاذي هل من الممكن أن تتفضل مشكورا بإيضاحها لي بشكل أكبر.
- المُرشد : هناك فرص كثيرة للالتحاق بالدراسة في الكليات التقنية والصناعية، فيها نفس التخصص الذي تتطلع إليه.
- المسترشد : سأفكر جليا في الأمر فهذه الكليات بالفعل اقرب لكنية 'هندسة.. وتخصصاتها قريبة لما أتوق إليه من تخصص.

مثال 3

- المسترشد : يتحدث عن نفسه بنغمة حزينة إنني متألم ببعض الشيء مع وضعي وجريت بعض الطرق كمي التحسن وأعمل ضغوطات العمل وأنظم أموري بشكل أفضل. ولا زلت أبحث عن طرق أخرى.
- المُرشد : يبدو لي أنك تريد مني أن أدلك على طرق جديدة يمكن من خلالها بأن تحسن وتنظم أمورك.

مثال 4

- المسترشد : يتحدث عن مشكلته على أنها ناجمة عن ظروف المكان الذي يتواجد فيه لكن سبب المشكلة هو الحالة الصحية للمسترشد، حيث إنه يرسل رسالة ضمنية مفادها أنه يمتنى لو يصبح وزنه طبيعيا. فيقول: إن الطابق الخامس مكان غير مناسب للشركة التي أعمل فيها حتى أن الجو ضاغط هناك، كثيرا ما يتأبني الصداع لعل وزني يشكل سببا لكن جسم مدير الشركة أكثر ضخامة من جسمي ولا أجد عليه إرهابا.

- المرشد : ربما تكون مشكلتك بسبب وزنك الزائد ولهذا فأنت تشعر بالتعب.
- المسترشد : لقد حملت في الليلة الماضية حلما رأيت نفسي فيه ألتقط كمية من النقود من على الأرض، وكلما سرت للأمام وجدت نقودا أخرى.
- المرشد :
- المسترشد : (لم يستطع النجاح في الجامعة فحضر للمرشد) لقد اكتشفت أن الجامعة مكان مليء بالفساد، إنني أريد أن أحافظ على أخلاقي وقيمي، لذا أريد أن اتخذ قرارا بترك الجامعة.
- المرشد : (يلاحظ استخدام المرشد لأنية دفاعية وهي التبرير).
-
-

إحدى عشر: مهارة الإحالة - الفعل - Transubstantiation Technique

- عرض ربكي إجراءات الإحالة متى تم وكيف تتم، وسوف يتم استعراض هذه الإجراءات:
- في أحيان كثيرة لا يستطيع المرشد أن يقدم للمسترشد الخدمات الإرشادية التي يحتاجها، وعندئذ يجب أن يحيله إلى مكان آخر،
 - وعلى الرغم من نظرة البعض للإحالة على أنها دليل على عدم كفاية المرشد المهنية، إلا أن الأمر يحتاج إلى قدر كبير من الكفاءة من المرشد من أجل تحديد الحالات التي تحتاج إلى خدمات من نوع خاص، فليس مقبولا منطقيًا أن يدعي المرشد بقدرته على علاج أي شخص يطلب المساعدة.
 - وتم الإحالة بعد جمع معلومات عن المرشد والوصول إلى قناعة أن مشكلة المرشد فوق مستوى كفاءة المرشد، أو عندما يشعر المرشد أن الاختلافات في خصائص الشخصية بينه وبين المرشد يصعب تجاوزها وأنها سوف تتداخل وتؤثر سلبا في عملية الإرشاد.

- كما تتم الإحالة عندما يكون المرشد قريبا أو صديقا شخصيا للمرشد، وتطلب مشكلته استمرار العلاقة الإرشادية في المستقبل.
- كذلك يمكن أن تتم الإحالة عندما يرفض المرشد أو يقاوم مناقشة مشكلته مع المرشد.

- وعندما يدرك المرشد بعد عدة جلسات عدم فعالية الإرشاد مع المرشد.

وهناك أسباب تؤدي إلى الإحالة ومنها ما ارتبط بنوع المشكلة مثل وجود مشاكل تحتاج إلى رعاية طبية خاصة، ووجود حالات من الاضطرابات الانفعالية والعقلية الشديدة، وحالات تحتاج إلى مرشد نفسي أكثر خبرة ومهارة.

أما الجهات التي تتم إليها الإحالة فهي متعددة ومنها: العيادات الخاصة أو مراكز الإرشاد أو مرشد آخر أو مستشفيات ومصحات ومدارس للتربية الخاصة ..

وحتى يقوم المرشد بالإحالة لا بد من أن يتبع ما يلي:

عند إحالة المرشد إلى مؤسسة لا يقتصر الأمر على مجرد إحالة المرشد لها المرشد إلى هذه المؤسسة بل يجب كلما أمكن إحالته إلى شخص معين هناك، ويجب أن يكون المرشد مطلعاً جيداً على الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وأن تكون علاقته بمجموعة العمل في المؤسسة جيدة، وبهذه الطريقة يستطيع المرشد إيجاد نوع من التناسب بين احتياجات المرشد وكفاءات مرشد بعينه لديه خبرة بمعالجة الحالات التي تشابه مع حالات المرشد.

على المرشد أن يزود المرشد بمعلومات دقيقة وواضحة تشمل: أسماء وعناوين وأرقام تليفونات الأشخاص (المرشدين) أو المؤسسات التي يحيل المرشد إليها.

ربما يطلب المرشد من المرشد بأن يمد المرشد الجديد (الحال له المرشد) بمعلومات عن مشكلته، وفي هذه الحالة نوصي بعدم تقديم هذه المعلومات في حضرة المرشد، ومن الأفضل حصول المرشد على إذن كتابي من المرشد للتشاور مع المرشد الجديد بشأن حالته.

يجب على المرشد أن يبحث مع المرشد أهمية الإحالة، مع تجنب الضغوط عليه من أجل الحصول على المعلومات من ناحية وتقبل أي شيء يريد أن يفصح عنه

من ناحية أخرى، ويجب أن أبنى إجراءات الإحالة على الثقة واحترام طلب المرشد للمساعدة، مثلها في ذلك مثل العملية الإرشادية، ويمكن للمرشد في النهاية أن يجعل المرشد على دراية بالبدائل التي يمكن أن تقدمه بأفضل وسائل المساعدة.

يجب أن يكون المرشد على دراية بالمسائل القانونية الشائعة بعملية الإحالة، وأن يحرص على اتخاذ الخطوات المناسبة لمنع المرشد من إمكانية مقاضاته. بسبب إحالته دون موافقة منه على سبيل المثال، وحتى يتجنب المرشد هذه المسائل عليه أخذ الموافقة على الإحالة من المرشد أو ممن يرافقه، والتأكيد على مبدأ سرية المعلومات للمرشد عند الإحالة، وإذا كان المرشد يعمل في مؤسسة أو مدرسة يشترط أخذ الموافقة من هذه المؤسسة أو المدرسة على إحالة المرشد.

إثنى عشر، مهارة الصمت - الفعل -

أحياناً يصعب على الإنسان أن يعبر عن مشاعره بالكلمات أحب أن أساعدك في ذلك، أحياناً يشعر الإنسان أنه محتاج إلى شخص ما لا يتحدث معه بكلمة.

أنماط الصمت

يجب على المرشد أن يفرق بين الأنماط المختلفة للصمت حتى يدرك كيفية التعامل مع أي منها، أو كيفية استخدامها في المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها، ومن أنماط الصمت:

- قد يدل الصمت على الكره حيث يعكس ما يخفيه المرشد من غضب وعدم الرغبة في حضور المقابلات الإرشادية.
- قد يدل الصمت على الحيرة حيث يعكس عجز المرشد عما يريد أن يقوله أو يغير عنه لافتقاره إليه.
- قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المرشد لأسئلة المرشد وبالتالي لم يتمكن من الإجابة عنها والاستجابة له.
- قد يدل الصمت على تشيخ الحديث حيث يعكس رفض المرشد الاستمرار في نفس الحديث لاعتقاده بأنه استوفى حقه، أو هروباً من الاسترسال فيه.

- قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد على عزيز فقد. عندما يتطرق لتحديث عنه وعن ذكراه.
- قد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس تشكك المسترشد غير اللفظي مقدرة المرشد على مساعدته في عبور أزماته.

ثلاثة عشر: مهارة فتح الذات أو كشف الذات - تعاطف -

وفيه يقدم المرشد كشفًا بسيطًا عن نفسه في معلومات تفيد في مساعدة المسترشد على فهم نفسه، ويقدم خبراته الشخصية كمرجع يساعد المسترشد. وليس المقصود فيه أن يتحدث المرشد عن ذاته ليكشف عن خبراته وتجاربه وقدراته وعيوبه من أجل نفسه، ولكن المقصود هو المسترشد ومشكلته وما يساعد في حلها، ويمكن فهم فتح الذات من خلال نافذة جون - هاري أو جوهرى، وفيها تتخيل كل شيء موجود في إطار معرفي كالقدرات والعلوم والأهداف والمشاعر والخبرات. ونرى أنه ليس كل ما هو موجود نعرفه أو نحن واعين له وليس كل شيء عن أنفسنا نكون نحن واعين له.

وهذه النافذة تشكل أربع جهات:

- الأولى: المنطقة المقترحة بمعنى أن المعلومات واضحة بشكل عام للفرد وللآخرين.
- الثانية: الحياة الشخصية التي لا نتحدث بها لأي نامس تسمى مخفياً، هنا يرون فيها الأشياء هناك منطقة خفية أو مستترة، تضم كل الأشياء الحميمة التي أعرفها عن نفسي ولا يعرفها الآخرون عني، وهي تشكل الوجهة المجهولة من شخصيتي التي أخفيها وراء الأتعة المختلفة.
- الثالثة: المنطقة العمياء وهي على عكس المنطقة المظلمة، وهي تضم كل الصفات والخصائص والتصرفات التي تميز سلوك وشخصية المسترشد وهي بادية للعيان، ويعرفها الآخرون من المسترشد.
- الرابعة: المنطقة المجهولة واللاشعورية وفيها نكون غير مهتمين بها لأنها مهجورة ولتحتاج إلى جهد وتدريب. وهي منطقة اللاوعي وهي تشكل ذلك الجانب المجهول من شخصيتنا، فلا يعرفها الفرد ولا الآخرون المحيطين به. وهي أكثر المناطق خفاء ولا يد من مساعدة عيادية للوعي بمحتوياتها.

نشاط: نافذة جوهراري ممتلئة للحياة

<p>ما أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني: (الأسرار)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....(2).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>ما أعرفه عن نفسي ويعرفه الآخرون عني:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....(1).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ما لا أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني: (اللاوعي)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....(4).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>ما لا أعرفه عن نفسي ويعرفه الآخرون عني:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....(3).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

عمل المرشد في هذه النافذة

ما يهمنا في الانفتاح على الآخرين هو المناطق الثلاث السابقة، إذ أن المنطقة الرابعة (اللاواعية) لا سيطرة لنا عليها، أما المناطق الثلاثة الأخرى فيمكننا أن نبذل جهداً لتطوير انفتاحنا على الآخرين من خلال العمل فيها ويكون هذا الجهد في اتجاه توسيع منطقة وضح النهار، أي المنطقة المعروفة بي وللآخرين والتي تجعل الاتصالات تتم بدون تشويه أو اضطرابات أو تأويل حيث إن العلاقات نكتسب درجة جيدة من الشفافية ولكن لا بد لهذه الشفافية أن تكون متبادلة، وإلا تحولت العملية إلى تعرية مؤذية للذات وللآخر.

ولا بد أن تتم هذه العملية من خلال الثقة وتقبل الآخر. فإذا توفرت الثقة يمكن زيادة منطقة وضوح النهار وذلك بأن أعطي للآخر المعلومات الكافية عني وعن وضعي ومواقفي واتجاهاتي واحتياجاتي وقيمي بشكل يساعد على وضوح الرؤية.

ويمكن زيادة منطقة وضوح النهار من خلال الحرص على إرجاع الأثر من الآخرين تجاه سلوكياتنا ومواقفنا. كيف يرانا الآخرون، أي نوع من الناس نحن بالنسبة للمسترشد، وما هي المعايير والعوامل الخاصة بنا التي تحدد تصرفاتنا نحوه؟ وبالتالي ينتقل المسترشد من اليقظة في المنطق رقم (2) والتي تشمل المعلومات التي يحاول المسترشد حجبها عن المرشد إلى المنطق رقم (1) التي تشمل منطقة المعلومات المعروفة للمرشد وللمسترشد. وهذه العملية لا تكون سهلة بالنسبة لمعظم المسترشدين إذ قد تكون هذه المعلومات لم يسبق أن أطلع المسترشد أحدا عليها. وربما يرجع ذلك لعنينة محتواها، المتمثل عادة في مشاعر الغضب والحرف والقلق، وكذلك بعض الأفكار غير المقبولة، ويهدد المسترشد أنه من الصعب عليه أن يواجهها ويتعامل معها، وليس من الغريب أن يسمع المرشد من المسترشد أنه لم يسبق له أن تحدث بهذه المعلومات مع أحد غيره، وعندما يحدث ذلك فإن شعور المسترشد هنا يكون 'الإحساس بالتفتيس أكثر من كونه إحساسا بالقلق.

إن فتح الذات لا يعني أن نعمل اعترافات طويلة لتفاصيل حياتنا الماضية لكن إذا كان لي علاقة مع شخص آخر، أو ردود فعلي للحاضر كيف أرى الوضع أهم من الماضي.

على أن هذا الانفتاح المتبادل ليس بالعملية السهلة. إنه يحتاج إلى جهود كبيرة من الطرفين، يحتاج إلى الشعور بالأطمئنان، وطمأنينة الآخر في نفس الوقت، ويحتاج إلى شجاعة إسقاط الأتمة، وشجاعة القبول بإرجاع الأثر من قبل الآخرين إنه يحتاج إلى ذلك القدر الضروري من المخاطرة للخروج من القوقعة التي تشكل الحماية الذاتية لنا. ولا يمكن أن يتم ذلك كله إلا في جو إنساني ناضج، وعلاقات راشدة متبادلة، على أساس من الاختلاف في الخصائص والحاجات والقيم.

أهداف كشف الذات:

- كشف المرشد لذاته قد يتبع ويخلق جواً إرشادياً سهلاً ومفتوحاً.
 - في بعض الأحيان المرشد المنفتح الذي يكشف ذاته يتم إدراكه والنظر إليه على أنه أكثر حساسية ودفئاً من المرشد غير المنفتح الذي لا يكشف ذاته.
 - كشف المرشد لذاته قد يزيد من مستوى كشف المسترشد لذاته، ويساعد على تشجيع التغيير في إدراك المسترشدين نحو سلوكياتهم، ويزيد من قدراتهم على التعبير عن مشاعرهم.
 - قد يساعد كشف الذات المسترشدين على تطوير إدراك ومفاهيم جديدة بتجاوزها لتحقيق أهدافهم وصياغة سلوكياتهم.
- هناك عدة قواعد أساسية تقرر متى وماذا وبأي قدر يكشف المرشد عن ذاته، وكما قال نيلسون ورفاقه: إن الموضوع أبعد مدى وأعقد مجرى عن: هل يجب أن يكشف المرشد عن ذاته أم لا؟
- القاعدة الأولى: تتعلق بكمية ومدى سعة المعلومات التي يتم الكشف عنها، وتشير معظم الدلائل إلى أن القدر المتوسط من كشف الذات له تأثير إيجابي أكثر من الكشف الكثير جداً أو المتخفيض جداً.
 - القاعدة الثانية: تهتم بالتوقيت المناسب بكشف الذات وكمية الوقت المستهلكة كي تعطي معلومات عن ذاتك، الفترات الزمنية الطويلة التي يستخدمها المرشد للكشف عن ذاته قد تستهلك الوقت الذي كان محبداً للمسترشد للكشف عن ذاته، فعندما يكشف أحد الطرفين أكثر فإن الطرف الآخر سيكشف أقل بالضرورة، ومن وجهة النظر هذه، فإن الإيجاز في عبارات كشف الذات الطويلة يبدو مرغوباً، وكما يرى ايغان (Egan) فإن على المرشدين أن يتجنبوا كشف الذات عند الدرجة التي يشعرون فيها أن كشف الذات هذا يضيف عبئاً وثقلاً إضافيين على المرشد الذي يكون أصلاً مقهوراً ومحملاً بالأعباء.
 - القاعدة الثالثة: تتضمن أن تأخذ بعين الاعتبار أنه في استخدام كشف الذات عليك الاهتمام بعمق وحيوية المعلومات التي يكشف عنها، عليك أن تحاول

جعل عباراتك متشابهة في محتواها ونمطها مع رسائل وعبارات المسترشد، وقد أشار Evey & Gluckstern إلى أن هذا التشابه يعني أن العبارات التي يستخدمها المرشد لها نفس الهدف ومتشابهة مع عبارات المرشد.

مثال على ذلك:

المسترشدة : أنا أشعر داخلياً بالإحباط، زوجي ينتقدي دائماً وأنا أعتقد أنه غالباً على حق، فإنا لا نستطيع القيام بأشياء كثيرة بشكل صحيح.

المرشدة : (بشكل مشابه) هناك أوقات شعرت فيها أنا نفسي بالإحباط، لذلك أنا أشعر بما تشعرين، وأحياناً فإن الانتقاد الموجه من رجل يجعلني أشعر بشكل أسوأ من ذلك، لذلك أنا أتعلم كيف أعطي نفسي قيمة بالرغم من التعليقات والانتقادات الموجهة إلى من زوجي أو من أي ذكر.

المرشد : (بشكل غير مشابه) أنا شعرت بالإحباط وعدم الراحة أيضاً، فأحياناً لا يسير اليوم على ما يرام.

وأحياناً يكون كشف الذات معيقاً للعلاقة الإرشادية، عند التسرع مثلاً بالكشف الذاتي، ولذا يجب بناء كشف الذات بشكل موجه من خلال أحد النمطين التاليين:

- النمذجة: وهي طريقة يستطيع المرشد من خلالها أن يجبر عن نفسه بقصد تشجيع المسترشد لأن يجبر عن نفسه.

- المحبرة بالمشاركة: وتستخدم لتطوير وبناء وجهات نظر جديدة تقود المسترشد نحو وضع أهداف جديدة، مثال على ذلك:

المسترشد : ناقش كثيراً طلاقه ويقول: إن الحياة أصبحت كاملة ومثالية في كل جوانبها منذ أن انتهى زواجه.

المرشد : ذكرت أنك لا تملك مشاعر ندم أو أسى أو حزن على انتهاء زواجك، أنا تزوجت حديثاً للمرة الثانية) وأذكر تماماً أنه بعد طلاقني من زوجي لأولى بأن ردة فعلي كانت سطحية (خارجية) مثل ردة فعلك، وأني انتدم على الطلاق، ومع ذلك فما زال لدي أفكار بآني عملت القرار الصحيح عندما تطلقنا، حقيقة في داخلي كنت أشعر بالخسارة، ولكنني لم

أرغب أن أظهر ذلك لأي شخص آخر، أنا أتعجب إذا كان هناك تشابه ما بين ردود فعلي على طلاقتي وردود فعلك الحالية؟ (لاحظ أنه يفضل بعد كشف الذات إنهاء كشف الذات بسؤال لكي لا يتعجب المرشد من ذكر موقف أو خبرة تتعلق بك كمرشد).

مثال 1

- المرشد : يتحدث عن صعوبة في تنظيم وقته للدراسة لامتحان التوجيهي
المرشد : هل تسمح أن أحدثك عن تجربتي عندما كنت في مثل عمرك...

مثال 2

- المرشد : يتحدث عن ضغوط يواجهها باستمرار بسبب دخوله من المراهقة، فلقد أصبح منبوذاً من قبل الآخرين، وأصبح الجميع ينظر له نظرة سلبية، ولا يعرف كيف يتخلص من هذا الموقف ويتأقلم مع الوضع الجديد.
المرشد : لقد عشت تجربة مشابهة، وأعتقد أن ذكرها قد يفيد في توعيتك ببعض الجوانب (وفي حال أن المرشد ذكر خبرة سلبية عاشها، يفترض الحديث عن كيف تجاوز هذه الخبرة وتخطيه لها، وكذلك على المرشد عند استخدام هذه القضية أن لا يخلق قصصاً من الخيال، بل عليه أن يفتار القصة التي حدثت بالفعل، وإلا فلا داعي من نسب القصة للذات، وبالتالي فلن يكون ما تم مهارة كشف الذات)

مثال 3

- المرشد : مكتئب لأنه يمتنى دائماً أن يكون أكثر تكلماً في الحفلات والنشاطات الاجتماعية.
المرشد : لما كانت السنة الأولى من دراسي في الجامعة وجدت صعوبة بالغة جداً في التحدث من خلال الحفلات والمناسبات، كنت أعرف تقريباً كل شخص في مدرستي الثانوية، وكنت أعرف أيضاً إلى حد كبير جداً اهتمامات زملائي خاصة وأن اهتماماتهم كانت هي اهتماماتي، وكان هناك أشخاص جدد كثيرون في حياتي باهتمامات مختلفة وغير معروفة

لدي، ولذا كنت أحس نفسي كالمضائع، حتى اقترح علي مرشدي تسجيل مساق مهارات اجتماعية والتي يدرس في الجامعة، وهناك تعلمت مهارات جديدة لم أكن أعرفها من قبل، كيف يمكن لمادة أو جماعة مثل هذه أن يكون مفيدا لك في ظروفك الحالية؟

المسترشد : المعلم غير عادل، فهو نادرا ما يشاهدني عندما أرفع يدي للمشاركة، إنني أكرهه، ولا أعرف كيف أنصرف معه، ليثبه لي.

المرشد : (وقد عاش تجربة مشابهة يمكن أن يقول):

أربعة عشر: مهارة الدعم - تعاطف -

إن الدعم يولد الدعم، وعلى المرشد أن يستجيب للمسترشد بشكل داعم سواء من خلال سلوكه اللفظي أو غير اللفظي كتبرة الصوت والاتصال البصري وتعابير الوجه واللمس. فمن الاستجابات اللفظية التي يمكن استخدامها وتعبر عن الدعم:

- إنه شيء عظيم أن أرى الطريقة الجيدة التي تسيطر بها على الموقف.

- أنت حقا تلتزم بما اتفقنا عليه عند البداية.

- أنت حقا تعبر عن نفسك جيدا.

- لقد قمت بعمل عظيم في وضعك هذه الخطة العمالية.

قوائد الدعم:

- يدرك المسترشد أن المرشد حقيقي ويمثل ذاته ولا يجتنب وراء الأقنعة وتلقائي ولا يسعى لخداعه.

- يزود السلوك الداعم الشخص الآخر بالتشجيع، حيث يبعد الإحباط والتشتت ويساعده في الوصول لأهدافه، لأن السلوك الداعم يشجعه في التكلم عن أفكاره ومشاعره بانفتاح.

- يزيد من احتمال تقبل المسترشد لما يقوله المرشد من أفكار وما يظهره من انفعالات مما يقلل من مقاومة المسترشد.

- يشجع المسترشد على الحديث والحوار والإصغاء للمرشد.

- يؤدي لنمو العلاقة الإرشادية على أسس من الثقة والاحترام والمودة المتبادلة بين الطرفين.

وحتى يكون المرشد داعماً لا يلجأ إلى الأساليب التالية:

- التقييم: بمعنى أنه لا يصدر حكماً تقييماً مثل: أنت غبي

- إظهار التفوق: بحيث يشير ذلك أنك أفضل وأقدر منه وأكثر منه ذكاء

- التأكيد والمطلق: كقول المرشد: أنا صح وهذا يعني أنك على خطأ وسأثبت لك ذلك.

- السيطرة: وتعني خلق أوضاع أو إعطاء رسائل مفادها التحكم وإذلال الشخص الآخر أو إشعاره بأنه أو أفعاله أو أقواله غير مناسبة من أجل فرض وجهات نظرنا واتجاهاتنا على الشخص الآخر حتى يؤمن بما نؤمن به.

- الحياذية: بمعنى أنه لا يظهر أي اهتمام بوجهة نظر المسترشد، كقوله: أنا أعرف أن لديك وجهة نظر ولكن ليس من المهم الاستماع لها.

- الخداع والتلاعب: وهنا جعل المرشد يقتنع بوجهة نظرنا من خلال الخداع.

مثال 1

المسترشد : يواجه مصاعب وخوفاً وحدثت تغيرات جوهرية في حياته.

المرشد : يرت على كتفه بيده ويصفي إليه باهتمام ثم يقول: أنت تشعر بالضعف لأن الأمور جاءت على غير ما تريد.

مثال 2

- طفل يبكي على وفاة والدته إنه يشعر بألم لفقدانها.

- المرشد: يضم الطفل إلى صدره ثم يقول: إنني أفهم سبب حزنك على والدتك. رحمة الله عليها.

خمسة عشر: مهارة تحديد نقاط القوة والضعف لدى المرشد

مهما كان الإنسان يعاني من إعاقات مختلفة، أو مشكلات متنوعة فإنه بلا شك لديه العديد من نقاط القوة والضعف في حياته سواء في سلوكه أو أفكاره أو شعوره . وعلى المرشد تحديد نقاط القوة والضعف لدى المرشد حتى يثق بنفسه ويتمكن من التعامل مع مشكلاته بحكمة ويمكن استخدام النموذج التالي المقترح لتحديد نقاط القوة والضعف.

الجمال	نقاط القوة والضعف	كانت في الماضي	موجودة في الحاضر	متوقعة في المستقبل
السلوكيات	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
العلاقات الاجتماعية الأسرية	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
العلاقات الاجتماعية مع الأزملاء	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
الظهر الجسدي	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
الجوانب الانفعالية	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
المهارات	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
المعلومات	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
الجوانب الروحية الدينية	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
مهارات معرفية وفكرية كالذاكرة والتركيز والانتباه	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			
آخرون يدعمون المرشد	نقاط القوة			
	نقاط الضعف			

سنة عشر، مهارة افتتاح الجلسة الإرشادية - لهيئة -

تقع على المرشد المسؤولية الكاملة في البدء بافتتاح الممارسة الجيدة مما يدعم العلاقة بينهما، ويرى زين وزيين أن الوظيفة الأساسية لمرحلة الافتتاح تكمن في تحريك الدوافع عند المرشد للمشاركة الإيجابية وبجرية، وللاتصال الجيد والسليم مع المرشد خلال المقابلة الإرشادية، ومن ثم فإن الممارسة الرديئة لافتتاح المقابلة قد تسبب في هروب المرشد من الحضور وعدم رجوعه مرة أخرى للمرشد، مما قد ينسف المقابلة الإرشادية سواء كانت تشخيصية أم علاجية.

ويسعى المرشد خلال مرحلة الافتتاح إلى بناء الألفة مع المرشد وتكوين الاتجاه الصحيح حول وظائف وأدوار المرشد والتعاطف مع المرشد، وهذه الألفة التي يفرس بذورها المرشد التربوي في افتتاح الجلسة ويرويها ويرعاها وينبهاها خلال المقابلات التالية لها، وهي كفيطة بأن تزيل حالة التوتر النفسي التي قد يكون المرشد عليها عند البدء في العملية الإرشادية والتي قد تستمر معه عبر مقابلاتها الأولية التالية.

ويؤكد روجرز على الاعتبار الإيجابي عبر الشروط للمرشد حيث يجب تقبله والتعامل معه بنفء بلا شروط وبدون تضمين لعنى: (أنا أميل لك إذا كنت كذا وهكذا... أنت سيء في هذه الأمور... ولكنك جيد في تلك...) ولذا يمكن للمرشد في افتتاح الجلسة أن ينمي الثقة من خلال استخدام النحية المعتادة والتعبير اللفظي الهادئ والذي يعبر عن الرغبة في مساعدة المرشد، كقول المرشد: (كيف تسير الأمور معك؟.. هل كل شيء على ما يرام؟.. هل هناك أخبار جديدة عن الأسرة؟) وبعض العبارات اللفظية المستفهمة عن الأحداث الخارجية البعيدة عن محتوى المقابلة الإرشادية مثل: (ما رأيك في حالة الطقس اليوم؟.. هل شاهدت مباراة أمس في انتفاذ؟ هل تتابع المسلسل اليومي بعد نشرة الأخبار المصورة؟.. هل كان الطريق مزدحماً أثناء حضورك إلى هنا؟..)

هناك طرق عديدة لكي يبدأ المرشد الجلسة ومنها:

- هل وجدت صعوبة في الحضور إلى هذا المكان؟ هل تمنع أن تبدأ الآن بتسجيل ما سوف يدور بيننا؟
- لقد توقعنا في حديثنا في المقابلة الماضية عند...
- بعض الناس يرى الدنيا أنها عروس حسناء والبعض الآخر يراها شيطاناً ترى أنت كيف تراها؟
- لقد سمعت قولاً بمعنى (إن الخير والشر معا عند أي إنسان هل نظن فعلاً أن فينا نزعات من الخير ونزعات من الشر لأننا بشر)
- هناك بعض الناس لا يبالون بالماضي ولا يفكرون فيما هو آت انهم يعيشون يومهم مجلوه ومره - وهناك من يؤمن بقول علي بن أبي طالب: اعمل لندائك كأنك تحبش أبداً واعمل لأخوتك كأنك تموت غداً - كيف ترى نفسك بين هؤلاء.
- لقد طلبت رؤيتك اليوم بسبب ما حدث منك أمس مع اخوتك الصغار في المنزل، مما أقلق جميع أفراد أسرته بسبب هذا السلوك غير المتوقع.
- أرجو ألا تتردد في أن تخبرني بما يدور الآن في ذهنك حول حالتك التي طلبت مقابلي من أجل مساعدتك بخصوصها.
- بناء على ما تمت مناقشته معا حتى الآن - ماذا نظن في رأيك الأسباب والعوامل المختلفة التي أدت بك إلى هذه الحالة التي تعاني منها الآن؟
- ويضس الوقت لا يجوز استخدام عبارات معينة عند بداية الجلسة لأن مثل هذه العبارات تؤدي من مقاومة المرشد بدلاً من جعله مسترشداً متعاوناً ومنها:
- اعتقد أنك تعلم لماذا استدعيتك للحضور إلى هنا اليوم.
- هل تعلم لماذا طلبت منك أن تقابلني اليوم في مكنتي.
- كان يجب عليك إلا تضطرنني لاستدعائك للحضور، فالقروض انك تبادر أنت من نفسك لمقابلي.

- أرجو أن تخبرني كيف يمكنني مساعدتك في الحالة التي طلبت مقابلتي من أجلها؟
- ترى بأية طريقة يمكنني أن أكون مفيداً لك، لمساعدتك في حالتك التي جئت من أجلها.

ما المشكلة التي تريد أن تعرضها علي لمساعدتك في حلها؟

- أرجو أن تخبرني عن المشكلة التي تعاني منها وكانت سبباً في حضورك إلي.
- أرى أنك مرتبك وأعصابك مضطربة، وفي الحقيقة لا أرى أي داع لذلك.
- أرى أنك عابس اليوم؟

الاحظ عليك علامات من التذمر والضيق؟

- لماذا كل هذا الحزن الذي يعلو وجهك؟
- لماذا تحمل هموم الدنيا كلها فوق رأسك؟
- يجب عليك ألا تبدو بهذه الحالة المؤسفة؟
- لا تنظر إلى الدنيا من خلال منظار أسود؟
- أرى أنك مرتبك أكثر من اللازم، لماذا أنت مرتبك هكذا؟
- لماذا لا تتكلم أليس هناك من شيء تريد الحديث عنه؟

سبعة عشر: مهارة الإنهاء - تهيئة -

وهنا سنتحدث عن مهارة إقفال الجلسة الإرشادية وإنهاء العملية الإرشادية معاً، فقد تنتهي المقابلة بناء على رغبة المسترشد أو المرشد أو رغبة الطرفين ، وقد تنتهي العلاقة الإرشادية عند نهاية المقابلة الابتدائية. ولكل مقابلة ظروفها الخاصة بإقفالها، وعموماً يقع على المرشد التريوي العيب الأكبر في تحديد الوقت المناسب لإقفال المقابلة في صورتها العادية، وفي تحديد الفترة الزمنية التي تتوقف بعدها العلاقة الإرشادية، وقد تنتهي للأسباب التالية:

- عدم استعداد المسترشد لتلقي المساعدة من المرشد.
- عدم اقتناع المسترشد بالإرشاد والعلاج النفسي من أصله.
- عدم ثقة المسترشد في المرشد النفسي الذي يعالجه.

- طول الفترة الزمنية التي استغرقتها المقابلات الإرشادية وعدم تحقيق نتائج مهمة.
 - يأس المرشد من حالته ومن الأمل في الشفاء وعدم رغبته في التعاون في حل الواجبات البيتية.
 - عدم ميل المرشد للمسترشد وعدم رغبته في التعامل معه أو مساعدته.
 - عدم قدرة المرشد في مساعدة المسترشد ورغبته في تحويله.
 - انقطاع المسترشد نهائيا عن الحضور للمرشد في الموعد المحدد ولأكثر من مرة.
- هناك أساليب متعددة للإنتهاء وإيقاف الجلسة ومنها قول المرشد:
- هل أنت مستعد الآن لتستعرض معا أية معلومات جديدة تحب أن تخبرني بها؟
 - هدفنا مساعدة المسترشد على اكتشاف النفس، هل لك أن تفسر لي كيف كان هذا؟
 - اعتقد انه تبقى من وقتنا لهذه المقابلة عدد معين من الدقائق إذا كانت لديك معلومات جديدة تحب أن تطرحها في المرة القادمة يمكنك أن تعطيني فكرة سريعة عنها الآن.
 - لقد سعدت جدا بمديتك اليوم، أرجو أن أراك على خير في المقابلة القادمة إن شاء الله.
 - لقد اتفقتنا على ...
 - أنا أدرك أنك ترغب أن تكمل الحديث معي، لكن لسوء الحظ هنا غير ممكن الآن، نحتاج أن ننهي الجلسة.
 - أنا مدرك لحاجتنا لإنهاء الجلسة في حوالي عشر دقائق ويبدو لي أنك ترغب في أن تستكشف مشكلة معينة كنا نتحدث عنها ليكن ذلك خلال هذه الدقائق المتبقية.
 - أرجو أن لا تنسى موعدنا في المقابلة القادمة، هناك أمور كثيرة أريد أن أتطرق إليها حتى نتباحث فيها معا إن شاء الله.

- سوف تبدأ في المقابلة القادمة إن شاء الله من حيث انتهينا اليوم حتى نستكمل مناقشتنا التي لم تنته بعد بسبب ضيق الوقت، أراك على خير في الأسبوع القادم.
- ومن العبارات التي يمكن استخدامها عند إنهاء الجلسات كاملة:
- لقد سعدت جدا بمحدثي معك ولعدة جلسات، وأعتقد أنك حققت الأهداف التالية..
- أرجو ألا تتردد في الاتصال بي إذا شعرت بحاجة ماسة لتستدعي ذلك ومستجدي إن شاء الله في خدمتك...
- (في حالة شعور المرشد أن مشاكل المسترشد قد حلّت) تبدو مشاكلك محلولة الآن، وأنا لا أرى حاجة لتحديد موعد آخر لك، على أية حال لو يدرك أن تعرف أنك إذا قررت فيما بعد بأن من المقيد العودة، عندها أنا أرحب بك وسأحدد لك موعدا.
- تعال لنلخص ما تم خلال الجلسات السابقة، وما هي الأهداف التي لم تتحقق وتتعرف على أسباب ذلك.
- تعال نتحدث عن ما تعلمته في الجلسات..
- هيا بنا نرى ما الأمور التي تغيرت في حياتك وكيف أصبحت تنظر للأمور؟ ولنرى أيضا كيف يمكن أن يتعكس ما كنا قد تحدثنا عنه على حياتك في المستقبل؟
- ويجب على المرشد التريوي مراعاة عدة اعتبارات هامة عند إقتال المقابلة الإرشادية وأهمها:
- لا يترك المرشد يخرج من عنده وهو يحمل في نفسه أي أثر سني للمرشد، أو خبرة مؤلمة للعلاقة الإرشادية بينهما.
- على المرشد أن يعمل على تشجيع المسترشد للمشاركة معه في وضع الخطط المستقبلية فيما يتعلق بهالك حتى يشعر بأهميته، وأهمية مساهمته في استراتيجيات الإرشاد والعلاج.

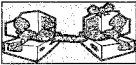
- يجب على المرشد أن يحدد مرحلة الإنهاء أو الإقفال بحيث يجعل المرشد واعيا لها ومستعدا لها، وأن يكون كل منهما على وعي تام بأنهما يتواصلان لفظيا وبطريقة غير لفظية بما يتلاءم مع خصائص هذه المرحلة، مما يحتم عليهما عدم بحث أي معلومة جديدة وعدم مناقشة أي موضوع جديد يحاول المرشد أن يتطرق إليه أو يطرحه، بمعنى أن لا يدخل المرشد في قضايا جديدة تحتاج جلسات حلها، وإلا اضطرهم لزيادة عدد الجلسات.
- أن لا يلقي المرشد باللوم على المرشد لفشل الإرشاد أو لعدم تحقيق الأهداف المرجوة، بل يرد عبارات تدل على اشتراكهما معا في العملية الإرشادية مثل: يقع على عاتقنا.. لقد اتفقنا.. لقد أحرزنا...
- أن لا يحدد المرشد المرشد بأنه سيقوم بإنهاء العلاقة الإرشادية بينهما، بسبب يأسه من المرشد.

تعبئة دفتر: مهارة التسجيل والتوثيق

- يحتفظ المرشد في غرفته بسجلات سرية لا يطلع عليها أحد، وتعتبر هذه السجلات بالنسبة للمرشد والمرشد تغذية رجعة لمراجعة المعلومات على فترات زمنية ومواقف مختلفة، وقد يكون التسجيل كتابيا أو سمعيا أو مرثيا، والمهم هو أخذ موافقة المرشد على هذه التسجيلات وخاصة السمعية والمرئية وعلى شرط أن تكون تلك الموافقة خطية، ويهدف التسجيل إلى ما يلي:
- دراسة ومراجعة حالة المرشد في فترة خارج الوقت المحدد للمقابلة الإرشادية، عندما يجد المرشد ضرورة لذلك.
- دراسة ومراجعة حالة المرشد مع زميل أو أكثر من العاملين في الحقل الإرشادي إذا وجد المرشد أهمية لذلك ويدون إطلاعهم على اسم المرشد.
- مواجهة المرشد بأقواله وأفعاله وذلك عند إعادة تشغيل شرائط التسجيل بنوعها السمعي والمرثي.
- التأثير على سلوك المرشد حيث يمكن تغييره أو تعديله وتطويرة نحو الأفضل، وذلك عندما يتخلص المرشد من سلوكه السابق بعد أن رآه أو سمعه.

- تنمية شخصية المسترشد عندما يتأكد من مدى قدرته على التطوير نحو الأفضل، وذلك بالمقارنة بين المقابلات الأولى والمقابلات اللاحقة ولا سيما النهائية منها.
 - التفويم المستمر من قبل المرشد للاستراتيجيات المستخدمة وأثرها.
- من محظورات التسجيل الكتابي ما يلي:

- يجب ألا يكون تسجيل النقاط وسيلة استجابيه آلية، وتأخذ الوسيلة الإملانية مثل ما يحدث في مراكز الشرطة أو المحاكم العسكرية.



- يجب ألا تترك النقاط المسجلة تحت نظر المسترشد نفسه أو نظر مسترشد آخر.
- يجب ألا تؤخذ آراء المسترشد على أنها حقائق مسلم بها.

يجب ألا يعتمد المرشد على ما سجله من نقاط اعتمادا كليا في علاقاته الإرشادية.

تحليل التفاعل Transactional Analysis

- وتحليل التفاعل من المساهمات الأساسية لإريك بيرن وتوماس هاورس، ويتضمن تحليل التفاعل في شخصية كل مسترشد ثلاثة أجزاء:
- جزء يمثل الوالدين أو الأب Parent State.
- جزء آخر يمثل الرجولة أو الشاب المتعلق Adult Status.
- جزء ثالث يمثل الطفولة Child Status.

والمسترشد في معاملاته أو اتصاله بالغير يمكن أن يستخدم أي جزء من شخصيته أو تكوينه فإذا استخدم شخصية الأب فهو بذلك يعطي تعليمات وأوامر، وقيماً، ونصح الطرف الآخر. أما إذا استعمل الجزء المتعلق Adult من الشخصية فهو يصبح في اتصاله مع الطرف الآخر موضوعياً، ومنطقياً.

أما إذا استخدم الجزء الطفولي من شخصيته فهو ينتظر نصيحة الطرف الآخر، ويطلب التوجيه، والدعم، والقيادة منه، وكذلك يتصرف الفرد عاطفياً مع الطرف الآخر. مثال على ذلك: نفترض أن ثلاثة أشخاص منتظرين حافلة، وتأخرت نود فعل

الأفراد الثلاثة وحديثهم مع بعض قد يأخذ إحدى صيغ الشخصيات الثلاثة التي ذكرت.

1. حالة الأب Parent State

الحافلة في هذه المدينة نادرا ما تصل في وقتها، وهذا ما يحدث عادة عندما يسيطر الاحتكار على المواصلات.

2. حالة العاقل Adult State

الحافلة قد تأخرت، عندما تصل سوف أسأل السائق عن السبب في التأخير.

3. حالة الطفل Child State

أنا أشعر بالبرد وعدم الراحة، لماذا يحدث نبي ذلك دائما.

وعنى تكون الاتصالات الشخصية بين شخصين ناجحة أو فعالة ينبغي أن تكون اتصالات مكتملة أو متوازنة، وعادة يتم ذلك إذا تحدث شخص مع آخر باستخدام شخصية معينة متوقعا الطرف الآخر أن يرد عليه بالرد الذي يمثل شخصية توقعها الطرف الأول.

فإذا تحدث شخص بشخصية الأب Parent مع شخص آخر متوقعا أن يرد عليه الشخص الآخر بشخصية الطفل، في هذه الحالة تكون المبادلات أو المحادثة بين الطرفين مكتملة ومتوازنة إذا رد عليه الطرف الآخر بالفعل مستخدما شخصية الطفل. ويرى الباحثان أن أفضل علاقة أو محادثة بين طرفين هي التي تأخذ علاقة عاقل Adult بعامل Adult. وذلك لأنها محادثات منطقية علمية وموضوعية وبناءة. وعموما فإن المحادثات للكلمة المتوازنة الأخرى تعتبر صحية في الاتصالات الشخصية بين الأفراد.

ويفضل دائما الاعتماد عن التفاعل أو المحادثات المتعارضة Crossed Transactions وهي توجد في حالة تقمص شخص لشخص أب على سبيل المثال متوقعا أن الطرف الآخر سوف يرد عليه بشخصية الطفل، ولكن الطرف الآخر يرد عليه بشخصية الرجل العاقل مثلا.

أمثلة تطبيقية على مهارات الاتصال

مثال(1)

في الحالة التالية فتاة لم تتمكن من التواصل بشكل صحيح مع والدها، حاول مساعدتها من خلال لعب الأدوار بحيث تعيد التواصل مع والدها. الذي كان بدوره أيضا غير منصف لها... وهي تقول: كنت جالسة مع أبي نتحدث عن رغبي في الانضمام إلى نادي مسائي للرسم، فقال إن الأولوية الآن للدراسة، وعليّ التركيز على دراستي، والرسم سيأخذ من وقت الدراسة. حاولت أن أشرح له أن الذي يطلبه مهم بالنسبة لي ولكن الرسم أيضا يساعدي على الدراسة ولكنني لم استطع أن أوصل له هذه المعلومة.

ميسون : بس بابا أن يحب الرسم، ويخاف أبطل. أقدر ارسوم إذا ما ضمنت متابعة الأب : هلا أنو أهم الدراسة ولا الرسم، حاولت تحطسي أولويات حياتك، خلص ما تناقشيني، أنا مش قادر أفهم شو قصة الرسم اللي طلعت في فجأة بدل ما تركزي على دروسك، وبعدين دررس الرسم متأخرة شو يدك الناس تقول لما تشوفك راجعة متأخرة المساء وهما عارفين أنه دوام المدارس بيخلص بالكثير عالربعة.

ميسون : بوعديك ما أتأخر بعد الدرس، أروح على صوك وبعدين يحكي أنه عندي دروس رسم.

الأب : خلص أنا ما بدني يحكي في الموضوع، انتهى

ساعدها :

.....

والآن اختر قدراتك على الإصغاء بالنشاط التالي:

فيما يلي ضع علامة (X) تحت الرقم المناسب والذي يمثل تصرفك الطبيعي مع الحالات المدرجة في الجدول في الصفحة التالية وذلك على الأساس الآتي: (1) - دائما، (2) - غالبا، (3) - أحيانا، (4) - نادرا، (5) - أبدا.

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
1	هل تستمع بشكل رئيسي لتلحقات					
2	هل تستمع لأنكار ومشاعر المسترشد الرئيسية					
3	هل تقاطع وفي الحال إذا لم تعجبك أفكار المسترشد					
4	هل يثرد ذعتك بسهولة أثناء الاستماع للمسترشد					
5	عند الاستماع، هل تلاحظ المعلومات غير المتوقعة والتي تصدر عن المسترشد					
6	هل تعمل على إعطاء المسترشد الفرصة لتكشف عن أنك تصغي إليه					
7	هل القابلة، هل تعود نفسك على عدم إعطاء الفرصة للآخرين بخارج نطاق تلك القابلة كي لا يقاطعك أو يشغلك عن القابلة					
8	هل تصيح ذو عاطفة جياشة عند سماعك الكلمات الحماسية أو العاطفية					
9	هل تستطيع أن تقيم معنويات شخص ما من خلال مظهره الخارجي					
10	هل تسأل نفسك إذا كانت المعلومات التي تسمعها دقيقة ومن إن مصادرها موضوعية					
11	هل تسأل نفسك ما إذا حصلت على الصور بكاملها؟ لا					
12	هل تعمل على إعطاء الفرصة للمسترشد لأن يعرف من أن لديه الوقت الكافي للتعبير عن أفكاره					
13	أثناء الاستماع، هل تحاول أن تفهم وجهة نظر الآخرين عن طريق أن تضع نفسك في مكان المسترشد					
14	عندما يطلب منك الاستماع لشكالة شخصية فهل تتأكد من أنه لا يوجد شخص آخر يستمع هذه المحادثة					
15	هل تحافظ على إبتداء حديثك على اتصال مع المتكلم أثناء الاستماع إليه					
16	هل تطلب من المسترشد أن يوضح الكلمات أو الجمل لكي					

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
	تأكد من أنك فهمت الرسالة بشكل صحيح					
17	هل تقوم بالتمهل قبل أفكار المرشد أثناء تحدته إليك					
18	عندما يتحدث إليك المرشد ويغير لك عن أفكاره بطريقة بطيئة جدا هل تظهر له فئة حبلك وصبرك؟					

ملاحظة: فقرة رقم 3، 4 سلبية؛ اعكسها عند التفسير وثيقة الفقرات إيجابية، وكلما حصلت على علامة مرتفعة كلما دل ذلك أنك تستمع وتتواصل بشكل أفضل.

مثال (2)

هذا جزء من مقابلة مع طالب في الصف الثامن حضر إلى المرشد بعد حصة توجيه جمعي قام بإعطائها حول كيفية الاستعداد للاختبارات؟
 بداية كان الطالب مرتبكاً عندما حضر وبدأ وكأنه يخاض من أمر ما وبدأت بالترحيب والتحدث معه بشكل عام عن أحواله ولكنه كان ما يزال مرتبكاً وكان ينظر إلى الباب فقلت له إذا أحببت إغلاق الباب فيمكنك ذلك (علما أن فرقتي تقع في الجناح الإداري ويحضر طلبة ومعلمون ومراجعون عدة) فقام دون أن يتحدث وأغلق الباب ثم عمت، ولكن بدأ عليه الفلق أقل، قلت له تفضل بها احد تحدث لنا جاهز للاستماع ومن هنا بدأ يتحدث ولكن بتردد وتم الحوار التالي بيننا (جزء من اسوار):

أحد : أهني ما يجبو أجيب علامات واطية ولما يجيب علامات واطيه بيزعلوا وأنا ما بدني ازعلهم.

(ملاحظة: لاحظت أثناء حديثه أنه يحرك يديه وكأنه يحضرهم ويعد بعينه عني، حاولت أن استجيب له ولكن تذكرت أنني يجب أن ابحث عن المحتوى في البداية ولا أركز على الشعور، وقبل أن استجيب فضلت أن اصمت قليلا ربما لأفكر بالاستجابة وحتى لا اختار سؤالا أوجهه له لذلك انتظرت نصف دقيقة ثم تحدثت).

المُرشد : أنت تقول يا احمد إنهم يزرعوا منك كيف يزرعوا منك

(حقيقة بعد قلت الجملة شعرت بأنها يمكن أن تكون ايجابية بحيث توضح لي إذا كان يدرك طريقة شعورهم نحوه ويمكن أن تكون سلبية لأنني قد أزيد من مستوى توتره الحاصل نتيجة حديثه عن أسرته. ويظهر انه لا يريد الحديث عنهم أمام شخص آخر وبغض الوقت يريد حل مشكلته).

أحمد : أُمي بتصير تشد علي كثير وهذا الاشي بخلييني يا أستاذ فكسر في الغش وفعلا بالامتحانات بغش وكمان بصير لما بفتح الكتاب ما بركز .

(لاحظت انه عندما تحدث بهذه الجملة وانهاها بدأ ينظر إلي وقيل توتره ولكنه ما زال يوصف بالمتوتر، أيضا بقيت صامتا لمدة خمس عشرة ثانية قبل أن استجيب لأنني لاحظت انه يود البكاء ولكن فكرت هل أحدثه عن البكاء أم اكمل الاستماع فقررت أن اكمل النقاش ولا انتبه لتوتره أو عيونه)

المُرشد : كأنك يا احمد بدك تحكي أنت بتصير تسرح لما تيجي تقرا وحتى تتخلص من ضغط أمك بتعمل سلوك أنت مش راضي عنه .

(لقد لاحظت أن استجابتي كانت عبارة عن عكس محتوى وما زلت مترددا هل اعكس المشاعر للطلاب أم استمر في فهم مشكلته وقررت أن استمر في فهم المشكلة ومحتواها).

أحمد : طول النهار بدها اياتي ادرس وما بتفرج على التلفزيون ويسمعها بتشكي مني لأبوي ومش قادر أجيب علامة كويسة عشان هيك بغش ولكن كمان علاماتني مش كويسة

(هنا بدأ الطالب يتحدث ولكنه ما يزال خائفا من الحديث حول أسرته، ربما تلعب البيئة دورا في ذلك فنحن نعيش في بيئة يُحترم فيها الأب وإلام حتى لو فعلا ما يشاءان وكل ما يحدث في الأسرة يعتبر من أسرار الأسرة فقط، وبالعموم فإني لا أريد أن اجمع معلومات حول ما يقوم به الأهل حتى لا أخرج الطالب وحتى أركز على مسؤوليته فقط وليس مسؤولية الآخرين، هنا بدأت أفكر بعد أن استجاب كيف أركز على تحميك

مسؤولية نشته والمخفاض معدله وعدم التركيز على مسؤولية وألديه كما
يحاول أن يوصل لي)

المرشد : أنت بتقول يا احمد انك طول اثنهار تدرس وقلت قبيل قليل انك لما تدرس
بتكون سرخان طيب شو عملت عشان تتخلص من سرخانك؟
(أيضاً ركزت هنا على محتوى ما قاله احمد ولم اهتم بمشاعره وما زلت
أسعى إلى أن أتعرف على ما قام به من حلول لحل مشاكله)

احمد : يجوز أنت أستاذ ما سألتني شو هي المواد التي مش شاطر فيها المواد هي
الرياضيات والإنجليزي حتى إني بالإنجليزي مش شاطر بالمرة ومش هيك
ما بدرس في البيت الإنجليزي وبحل الواجب في المدرسة أو بتقله من
الكورس وحاولت انظم وقي ولكن دون فائدة.

(لاحظت أن ما يريد أن يقوله قاله دون طرح أسئلة عليه، وكنت
مترددا فعلا حول هل أسأله بيش انت مش شاطر، لكنه هرب من
الإجابة عن الحلول التي استخدمها وانتقل إلى قضية عدم تنظيم وقته
واعتبرها المشكلة مع انه قال في البداية انه لا يشاهد التلفاز وطول
النهاري يدرس ومع ذلك يعتقد انه لا ينظم وقته، هنا فكرت لو تطرقت
إلى تنظيم الوقت ربما يهرب من مشكلته الحقيقية ولو أعدت عليه
السؤال السابق ربما ينتقل إلى موضوع آخر ولكنني فكرت أن أعيده إلى
الموضوع بطريقة ثانية محددة)

المرشد : أنا بفهم من كلامك يا احمد انك شاطر بجميع المواد لكن المشكلة فقط في
الرياضيات والإنجليزي

احمد : صحيح يا أستاذ

المرشد : طيب بلنا نحكي هسا يا احمد شو اللي عملته في الإنجليزي عشان تحل
مشكلتك

(هنا حاولت أن احدد أكثر حتى يهتم احمد بالمشكلة بطريقة محددة ولكني
نبدأ في العمل على مساعدته بهذه المشكلة)

أحمد : بقرا الدرس بس قرأيني مش مزبوطه بحفظ الكلمات وينساهن بسرعة والأشنة بملهن من الكورس رغم كل ذلك أهلي بدهم ابائني أصير عبقرى في الانجليزي لكنني ضعيف ضعيف كثير وأنا اكبر واحد من إخواني وأهلي بدهم ابائني أصير مهندس مثل أبوي .. صحيح أستاذ اشتريت مورد جديد ويعمل على إنى استخدمه

(هنا كان الطالب أكثر واقعية وصراحة وهذه بداية جيدة ولكن المشكلة انه يخيب عن الحديث عن أهله ثم يعاود الحديث عنهم وكان لديه ضغوطات كثيرة في البيت تؤثر عليه، لاحظت وهو يتحدث عن أهله انه بدأ بالبكاء مع أنه لم يتطرق إليهم مباشرة لذلك اعتقدت انه يجب أن اصمت لبعض الوقت)

المرشد : إذا حاب تبكي يا احمد ابكي لبعض الوقت ربما هذا يقلل من توترك ويساعدك على التفكير بطرق جديدة لحل مشاكلك.

(كنت غائفا وأنا اطلب منه البكاء أو التعمير عن انفعالاته لأنني اعتقد أن مجتمعنا لا يساعد الرجال أو حتى الأطفال على البكاء ويحتمره من المحرمات)

وبعد فترة دقيقة توقف احمد عن إنزال الدموع فقامت بدعمه بالابتسامة الصادقة.

المرشد : إذا تحب أن تكمل الحوار يا احمد فانا جاهز

أحمد : كنت أقول يا أستاذ أنني لا احصل علامات بالانجليزي ترضي أهلي

المرشد : حسنا نعتقد يا احمد أنك تريد الحصول على العلامات فقط من اجل إرضاء أهلك

(لقد استجبت بهذا الشكل من اجل تكمليه مسؤولية البحث عن علامة من اجله هو وليس من اجل أهله)

أحمد : مش عارف بس هم باستمرار بدهم مبني علامات ومش قادر احصل العلامات اللي بدهم لهاها، ولا حدا منهم قادر يفهم انه هاي قدراتي.

المرشد : أنا أعرف يا أحمد أنك بتبذل جهدك مش بس عشان العلامة ولكن عشانك أنت عشان ترضى عن حالك والعلامة بتيجي بعدين، بس ما قتلني يا أحمد شو بتفكر أنك تساوي عشان تتخلص من مشكلتك.

(هنا أيضا حاولت التركيز على الطالب ولم اهتم بعكس مشاعره لأنه لم تأت استجابة فيها عكس مشاعر وكان هدي في أنني ارفع من قدره وأركز عليه وعلى قدراته خلال كل المقابلة وأعيد له الأمل والنقطة بالنفس واجعله يفكر في نفسه)

أحمد : حاب انظم وقتي وحاب أغير مكاني في الصف واجلس عند طالب آخر ومش حاب إني احل الواجب في الصف.

(عاد الطالب للحديث عن رغبته في تنظيم وقته ويظهر انه يقصد بذلك انه لا يترك وقتا للانجليزي وإنما فقط يترك الوقت للمواد السهلة وكان لا يد لي من تعزيه على تفكيره المنطقي حتى لو كان مثاليا)

المرشد : أنا مبسوط لأنك بتفكر بهاي الطريقة وعندك حلول يمكنك أن تطبقها ولا بد من العمل معا الآن من اجل تنظيم وقتك ما رأيك في أن نتحدث عن تنظيم الوقت في الجلسة التالية.

أحمد : حاضر أستاذ

المرشد : نعال لنلخص ما تحدثنا عنه لقد تحدثت عن مشكلة تواجهك في بعض المواد دون أخرى، وتحدثنا عن رغبة والديك تحصيل علامة مرتفعة لك، وتحدثنا عن طرق تستخدمها لتتخلص من مشكلتك وطرق تود استخدامها وظهر حاجتك لتنظيم وقتك واتفقا على الحديث حول ذلك في المرة القادمة.

أحمد : وكمان حكتلي انه بدنا نحكي عن الرياضيات

المرشد : نعم ستحدث عن الرياضيات ولكن أريد أن أعطيك واجب بيتي تنجزه للأسبوع القادم وهو عليك تسجيل عدد الدقائق التي تدرس بها يوميا للانجليزي والرياضيات وتسجيل مشاعرك عندما تنهي وظيفه الانجليزي وتحلها بنفسك ولا تعتمد بها على زملائك أو الكورس.

- أحمد : سأعجزها إن شاء الله
المرشد : إذن سجل الملاحظة على ورقة حتى لا تنساها
أحمد : يسجل الملاحظة مع السلامة يا أستاذ شكرا لك
المرشد : عفوا يا أحمد، لا تنس الموعد القادم.

مهارات معرفية وسلوكية

أولاً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار

خطوات حل المشكلات

مهارة صنع القرارات

ثانياً: مهارة الاسترخاء

ثالثاً: مهارة توكيد الذات

رابعاً: مهارة ضبط الذات

خامساً: مهارة اللعب التربوي لدى المرشد

سادساً: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد

الفصل الثالث

مهارات معرفية وسلوكية

أولاً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار



ماذا أفعل؟ سؤال نطرحه على أنفسنا أمام

العديد من المواقف التي تواجهنا في الحياة اليومية ويواجهها المسترشدون، ونتيجة لعملية تفاعل المسترشد واحتكاكه اليومي بين الناس، تنشأ مواقف متعددة ومتنوعة، بعضها يتم قبولها ويستطيع التعامل معها، وبعضها الآخر يقف حائراً

أمامها، كأن يقف حائراً يبحث عن وسيلة يوازن فيها بين رغبته في اختيار التعليم المهني ورغبة والده في التوجه إلى التعليم الأكاديمي.

1. المشكلة هي: موقف لا نستطيع القيام فيه باستجابة مناسبة، أو عقبه تحول بيننا وبين تحقيق الهدف.

2. الحل هو: التخلص من هذه العقبة، أو طريقة التفكير لتتحرك من واقع ما تريد.

وهو أسلوب يساعد المسترشد في حل مشكلاته من تلقاء ذاته، ويساعده في اختيار استراتيجيات عامة وبدائل مناسبة للتعامل مع هذه المشكلات، كما يقصد به مجموعة العمليات التي يقوم بها المسترشد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها، والمهارات التي اكتسبها في التغلب على موقف مشكل، وغير مألوف له في السيطرة عليه، والوصول إلى حل له.

أهمية تعلم مهارة حل المشكلات

• أحيانا تزايد المشاكل في حياة الإنسان ولا يجد من يساعده فيها.

- أحياناً يحتاج الشخص إلى اتخاذ قرارات سريعة.
- أحياناً يخضع الشخص لقرارات حاسمة ومصيرية ولا يمكن لأحد أن يقرر فيها غيره.

وللتعرف على امتلاكك لمهارة حل المشكلات اقرأ الجمل التالية واحكم عليها بالموافقة أو عدم الموافقة

1. أتق بقدرتي على حل مشكلات صعبة وجديدة.
2. هناك وقت كاف اعتقد أنني يمكن أن أحل فيه معظم المشاكل التي تو جيني.
3. معظم المشاكل التي أواجهها تعتبر معقدة جداً على الحل.
4. أقوم بعمل قراراتي بشكل متأخر.
5. عندما أواجه بمشكلة أكون غير واثق فيما إذا أنني يمكن أن أتعامل مع الموقف.
6. لدي القدرة على حل معظم مشاكلتي حتى وإن كانت غير محلولة بشكل ممكن حالياً.
7. إن الموافقة على الجمل 1، 2، 4، 6 يعني أن لديك الثقة العالية بقدرتك على حل المشكلات.

تعلم مهارة حل المشكلة

إن مهارة حل المشكلة تتصف بأنها مهارة تجعل المسترشد يمارس دوراً جديداً يكون فيه فاعلاً ومنظماً لخبراته ومواضيع تعلمه لذلك يمكن ذكر عدد من السوحدات التي تبرز أهمية التدريب على مهارة حل المشكلة كأسلوب للتعلم وهي :

- إن المعرفة متنوعة لذلك لا بد من تدريب الطلبة على أساليب مختلفة لمعالجة مجالات وأنواع المعرفة المختلفة.
- إن مهارة حل المشكلات من المهارات الضرورية لمجالات مختلفة سواء أكانت مجالات حيائية، أو المجالات الأكاديمية التكيفية.
- إن مهارة حل المشكلات مهارة تساعد المسترشد على تحصيل المعرفة بنفسه، وتزويده باليات الاستقلال.

- إن مهارة حل المشكلة تساعد المسترشد على اتخاذ قرارات هامة في حياته وتجعله يسيطر على الظروف والمواقف التي تقترحها.
- إن أسلوب حل المشكلة هو أسلوب يرفع المسترشد في موقف حقيقي بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي.

أنواع المشكلات

حصر ريتمان أنواع المشكلات في خمسة أنواع، استناداً إلى درجة وضوح المعطيات والأهداف :

1. مشكلات عُقد فيها المعطيات والأهداف بوضوح تام.
 2. مشكلات توضح فيها المعطيات، والأهداف غير محددة بوضوح.
 3. مشكلات أهدافها محدد وواضحة، ومعطياتها غير واضحة.
 4. مشكلات تقتصر إلى وضوح الأهداف والمعطيات.
 5. مشكلات لها إجابة صحيحة، ولكن الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع القائم إلى الوضع النهائي غير واضحة، وتعرف بمشكلات الاستبصار.
- بمعنى أن المشكلات حسب درجة ظهورها قد تكون: إما بارزة، أو خفية، أو كامنة. والأشكال التالية توضح ذلك

		
المشكلة هنا كامنة	المشكلة هنا خفية	المشكلة هنا بارزة

مشكلات قد تستخدم فيها مهارة حل المشكلات:

- اتخاذ قرار بخصوص الارتباط بشريك الحياة.
- اتخاذ قرار بخصوص العمل في مكان مختلط.

- اتخاذ قرار بخصوص دراسة معينة.
- حل مشكلة ضعف الدافعية للدراسة.
- حل مشكلة انخفاض المستوى التحصيلي.
- حل مشكلة التدخين.
- حل مشكلة النظر للجنس الآخر.

خطوات حل المشكلات

إن نشاط حل المشكلات هو نشاط ذهني معرفي يسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبة ومنظمة في ذهن الطالب والتي يمكن تحديدها عناصرها وخطواتها بما يلي:

1. الشعور بالمشكلة

وهذه الخطوة تمثل في إدراك معوق أو عقبة تحول دون الوصول إلى هدف محدد.

2. تحديد المشكلة

يقوم المرشد بمساعدة الطالب على صياغة مشكلته بشكل دقيق ومحدد باستخدام كلمات دقيقة وسهلة وتضمن العناصر المتضمنة في الموقف المشكل. هو ما يعني وصفها بدقة مما يتيح لنا رسم حدودها وما يميزها عن سواها ويتم تحديد المشكلة من خلال ثلاث عوامل تساعد الفرد للوصول إلى تحديد دقيق وهي:

- عوامل لها علاقة بالفرد نفسه من حيث مفهوم الفرد لذاته: أفكاره، مشاعره وقيمه.
- عوامل مرتبطة بالبيئة التي تحدث فيها المشكلة ونوع المشكلة ومدى تشعب المشكلة وارتباطها مع أفراد آخرين ومدى تأثير الآخرين وتأثير الآخرين فيها.
- عوامل مرتبطة بالمشكلة ذاتها، من حيث طبيعة المشكلة وحجمها.

مثال: تعاني إحدى الأمهات التي لديها طفل معوق من أنها أصبحت تشعر دائما بالتوتر، وأن استجاباتها مع الآخرين، أصبحت تتميز بالعصبية والصراخ، وهذا

انعكس على تفاعلها مع زوجها وأبنائها الآخرين، ولم تعد قادرة على تلبية متطلبات طفلها المعوق.

- عوامل مرتبطة بالفرد نفسه وهي الأم: العصبية والترفزة والاستجابات السلبية وشعورها بعدم القدرة على تلبية طلبات طفلها المعوق.
- عوامل مرتبطة بالبيئة الأسرية المكونة من الأب والأبناء والبنات: كونهم لا يقدمون الدعم المناسب لها مثلا.
- عوامل مرتبطة بالمشكلة نفسها: وهو هنا وجود الطفل المعوق في الأسرة كذلك في تحديد المشكلة على المسترشد أن يطرح بعض التساؤلات على نفسه؟ ما الذي يجعلني أعتقد أنها مشكلة؟ كيف تؤثر علي؟ ما هي الأشياء التي أتوقع حدوثها إذا استمرت المشكلة؟ ما هو شعوري حيال المشكلة؟ ما هي دوافعي للتغيير؟ ما الذي يجعلني متخوفا من التغيير؟ ما مستوى ثقتي بقدراتي على التغيير؟ ما هي أفكارني حول التغيير؟

نموذج لتحديد المشكلة

عوامل مرتبطة بالمشكلة	عوامل مرتبطة بالبيئة	عوامل مرتبطة بالفرد	المشكلة
			كيف يرى المسترشد مشكلته؟
			ما هي المشاعر المرتبطة بالمشكلة؟
			ما هي الرغبة في التغيير؟

3. تحليل المشكلة

التي تتمثل في تعرف المسترشد على العناصر الأساسية في مشكلة ما، واستبعاد العناصر التي لا تتضمنها المشكلة.

نشاط:

حلل المشكلات التي يعاني منها أحد الطلبة والبالغ من العمر 11 عاما: انس طلاب تعرض لموقف محرج في المدرسة من قبل الأستاذ، حيث حصل سوء تفاهم أدى إلى معاقبة انس أمام جميع الطلاب في صفه بدلا من المخطئ الفعلي الذي هو صديق

أنس... إن أنس طالب تحصيله العلمي متواضع، لكنه شاب نشيط ومؤدب وحجول جداً، شعر أنس برغبة شديدة في البكاء، لكنه لا يستطيع لأنه مقتنع أنه إذا بكى أمام الطلاب سيفقد احترامهم، كما أن الرجال لا تبكي، الأطفال والفتيات فقط هم الذين يكونون وهو أصبح رجلاً (كما يعتقد أنس) ولا بد أن يتيت ذلك لأهله وأصدقائه، وهو يخاف أن يناقش الموضوع مع أبيه وأمه لئلا يأخذ رأيهما، لأنه متأثر جداً من الموقف ويشعر أنه لن يسيطر على نفسه وسيبكي، وهو لا يريد ذلك... ماذا يفعل ليحل المشكلة؟ على المرشد: أن يحلل كل الاحتمالات التي يمكن أن يقع بها سواء عند تعامله مع أسرته أو معلميه أو صديقه لحل المشكلة..

جدول تحليل المشكلة حسب الفرد

أمور يود الفرد إبقاها	أمور يود الفرد استبدالها	أمور يود الفرد زيادتها	
			السلوك والأعمال
			الأنكار والاعتقادات
			الشاعر والانشغالات
			العلاقات مع الآخرين

جدول تحديد أهداف الفرد

	هدف الفرد الذي يود الوصول له
	الأشخاص المساعدون في تحقيق الهدف
	الزمن المتوقع لتحقيق الهدف
	المهارات المطلوبة لتحقيق الهدف
	العوائق المتوقعة لتحقيق الهدف

4. جمع البيانات المرتبطة بالمشكلة

وتتمثل في مدى تحديد المسترشد لأفضل المصادر المتاحة لجمع المعلومات والبيانات في الميدان المتعلق بالمشكلة، وقد يجمع المسترشد المعلومات من خلال الكتب

أو المرشد أو أفراد الأسرة أو المعلمين.. ومن خلالها يمكن أن يفكر بأكثر قدر ممكن من الحلول والبدائل.

5. اقتراح الحلول والبدائل

يقصد بالبدائل والحلول صور الحل الافتراضية، وهي عادة تستند إلى بعض الأدلة المنطقية الظاهرة أو المتضمنة في المشكلة، وترتبط قيمة الحلول التي يتوصل إليها الطلبة بقيمة المعرفة والخبرات لديهم. وترتبط أيضاً بوضوح المخزون المعرفي الذي يسهل استدعاؤه واستخدامه، وتوظيفه للوصول إلى الحل.

دور المرشد في استخراج البدائل لدى الطلبة يكمن في:

- تدريب الطلبة وحثهم على التفكير بكل الاحتمالات للمشكلة.
- وتزويدهم بالمواد الإضافية التي تسهل صياغة البدائل ومناقشة هذه البدائل بهدف تعديلها وتحسينها.
- تشجيع المرشد على توليد البدائل دون تقييمها.

أما دور الطالب في استخراج البدائل فعليه في البداية أن يبحث عن البدائل من خلال المعرفة المتوفرة والكتب وغيرها الآخرين وأهل الخبرة، كما أن عليه أن يوجد عدداً كبيراً من البدائل، وقيماً بعد يقع على عاتقه أن يتخذ بديلاً مناسباً، موضحاً معايير اختياره وينقله وقيمه. وتتمثل في فترة المرشد على التمييز والتحديد لعدد من الفروض المقترحة لحل مشكلة ما .

نموذج مهارة توليد البدائل

رقم البديل	البديل	نظرة الفرد له	نظرة الآخرين له

6. دراسة الحلول المقترحة دراسة نافذة واختيار الأفضل

تتضمن هذه المرحلة إخضاع البديل الذي تم اعتباره للتجريب بهدف التحقق منه، بحيث يصاغ البديل بصيغة لغوية دقيقة، وبصورة قابلة للحل وأن تكون هناك خطوات واقعية لتنفيذه.

دور المرشد في التحقيق يكمن في مساعدة الطالب على تحديد الموعد والزمن وكيفية التحقق من النتائج.

أما دور الطالب في التحقيق فيكمن في اختيار وتجريب البديل والتحقق منه وصياغة النتائج بصورة قابلة للقياس ووصف ما يصل إليه عند العمل بصورة دقيقة.

وهنا يكون الحل واضحاً، ومأنوفاً فيتم اعتماده، وقد يكون هناك احتمال لعدة بدائل ممكنة، فتتم المقاضلة بينها بناءً على معايير تحددها.

نموذج موازنة البدائل

البديل	إيجابيات قوية المدى	إيجابيات بعيدة المدى	سلبيات قوية المدى	سلبيات بعيدة المدى	تقييم احتمالية النجاح	التفصيل الشخصي

7. الحلول الإبداعية

قد لا تتوفر الحلول المألوفة أو ربما تكون غير ملائمة لحل المشكلة، ولذا يستعين التفكير في حل جديد يخرج عن المألوف، وللتوصل لهذا الحل تمارس منهجيات الإبداع المعروفة مثل (العصف الذهني).

ويقصد بالعصف الذهني: أسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل كثير من المشكلات العلمية والحياتية المختلفة، بقصد زيادة القدرات والعمليات الذهنية، كما يعني: استخدام العقل في التصدي النشط للمشكلة.

ومن أهداف العصف الذهني: حل المشكلات حلاً إبداعياً، وخلق مشكلات للتحصم، وإيجاد مشكلات، أو مشاريع جديدة.

وهو يقوم على عدة مراحل أساسية وهي: تحديد المشكلة ثم إيجاد الأفكار وتوليدها ثم إيجاد الحل.

كما يقوم على مبدئين أساسيين وهما:

1. تأجيل الحكم على قيمة الأفكار: حيث يتم التأكيد على هذا الأسلوب على أهمية تأجيل الحكم على الأفكار المنبثقة من أعضاء جلسة العصف الذهني، وذلك في صالح تلقائية الأفكار وبنائها، فإحساس الفرد بأن أفكاره ستكون موضعاً للنقد والرقابة منذ ظهورها يكون عاملاً كافياً لإصدار أية أفكار أخرى.
2. كم الأفكار يرفع ويزيد كیفها: وهنا قاعدة الكم يولد الكيف على رأي المدرسة التربطية، والتي ترى أن الأفكار مرتبة في شكل هرمي وأن أكثر الأفكار احتمالاً للظهور والصدور هي الأفكار العادية وأنشطة المألوفة، وبالتالي فللتوصل إلى الأفكار، غير العادية والأصلية يجب أن تزداد كمية الأفكار.

8. تعميم النتائج

إن مضمون هذه المرحلة ينصب على ما يصل إليه المسترشد من نتائج مترتبة عن الاختبار والتجريب، أو التحقيق، يقوم بتعميم هذه النتيجة على الحالات المشابهة أو القريبة في المتغيرات في البديل أو المشابهة في العلاقات القائمة أو المتضمنة ضمن البديل أو المتغير.

نشاط:



أحمد طالب في كلية الهندسة في المستوى الثاني، التحق بهذه الكلية منذ أربع سنوات بتشجيع كبير من والده ووالدته ومجموعة من أقاربه وكذلك بعض أصدقائه، ولكنه بقي في المستوى الأول عامين وفي المستوى الثاني عامين أيضاً، وكثير من درجاته في مقررات مختلفة مقبولة

وهو يحصل على درجات منخفضة في الرياضيات والفيزياء، بينما يحصل على درجات مرتفعة في مقررات أخرى كالوطنية واللغة العربية. كما أنه يقضي أوقاتاً قليلة في استذكار دروسه فلا يعطي للاستذكار أكثر من ساعة في اليوم. وقرب الامتحان يزيد من معدلات استذكاره، هذا الطالب عرف عنه دماثة الخلق، وطيب الأخلاق والعلاقة الطيبة مع زملائه، وهو يتمتع بظروف أسرية جيدة، كما أنه عضو نشط في عدة أنشطة رياضية واجتماعية في المدرسة.

يمكن تحديد مشكلة أحمد على النحو التالي:

- الاعتماد في رأيه على الآخرين (عدم استقلاله بالرأي).
- نقص الوقت الذي ينصص للاستذكار.
- الأنشطة الاجتماعية والرياضية تأخذ منه وقتاً طويلاً.
- عدم ملاءمة الأهداف المهنية والتعليمية التي حددها لنفسه.
- انخفاض درجاته في مقررات معينة.
- اقترح عدة بدائل يمكن مساعدة أحمد بها قد تفيد في هذه المشكلات، مع الأخذ بالاعتبار أن تكون هذه البدائل متعددة وعدم الحكم المسبق عليها.

معوقات حل المشكلة

ضعف الانتباه - نقص المعلومات والخبرات - العجز عن تحديد المشكلة -
التصلب في طرق الحن - الانفعال الشديد والانفعال

شروط وتوظيف مهارة حل المشكلات:

1. أن يكون المرشد نفسه قادراً على توظيف إستراتيجية حل المشكلات وماعا بالمبادئ والأسس اللازمة لتوظيفها.
2. أن يكون المرشد قادراً على تحديد الأهداف التعليمية لكل خطوة من خطوات إستراتيجية حل المشكلات.
3. أن تكون المشكلة من النوع الذي ستثير الطالب وتحدهاه، لذا ينبغي أن تكون من النوع الذي يستتي التلقين أسلوباً لحلها.

4. استخدام المرشد طريقة مناسبة لتفويج تعلم المرشد إستراتيجية حل المشكلات، لأن كثيراً من العمليات التي يجريها الطلبة في أثناء تعلم حل المشكلات غير قابلة للملاحظة والتفويج.
5. ضرورة تأكيد المرشد من وضوح المتطلبات الأساسية لحل المشكلات قبل الشروع في تعلمها. كان يتأكد من إتقان الطلاب للمفاهيم والمبادئ الأساس التي يحتاجونها في التصدي للمشكلة المطروحة للحل.
6. تنظيم الوقت التعليمي لتوفير فرص التدريب المناسب.

مهارة صنع القرارات

بعد التمكن من القيام بحل المشكلات مهارة حل المشكلات تأتي الصعوبة في اتخاذ قرار بشأن البديل الأكثر مناسبة للفرد ولذا لا بد من تعلم مهارة اتخاذ القرار.

إن من أهم أسباب النجاح في الحياة إجادة صنع القرارات واتخاذها في الوقت المناسب في أي جانب من جوانب الحياة المختلفة، سواء في تعاملك مع نفسك أو في تعاملك مع غيرك وكثير من الناس يعملون، ويبتعدون ثم في لحظة حاسمة من مراحل عملهم يحتاجون لقرار صائب حاسم لكنهم يترددون وعدم إقدامهم على اتخاذ ذلك القرار أو بسبب عدم معرفتهم وتأهلهم لاتخاذ القرار يضيعون عملهم السابق كله وربما ضاعت منهم فرص لن تتكرر لهم مرة أخرى.

إن عملية اتخاذ القرار هي جزء من حياتنا اليومية كأفراد، وليس من السهل معرفة اللحظة التي يتم فيها اتخاذ قرار ما، فهي أمور تحدث معنا ولا نستطيع تفسيرها، والقرار هو: اختيار ما نريد فعله، ولا يتوقف الأمر عند ذلك، بل يترتب على هذا الاختيار التزام منطقي وعاطفي يدفع الفرد إلى اتخاذ خطوات عملية لتنفيذ القرار، أما عملية اتخاذ القرار فهي: عملية تفكير تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول الممكنة للفرد في موقف معين من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف.



وبعدنا عن الأمور الروتينية التي يتخذ فيها الطالب القرارات اليومية، فقد يتخذ قرارات تؤثر سلباً على حياته وحياة من حوله، فخلال المرحلة الثانوية على سبيل المثال لا بد أن يختار أحد الفروع المعتمدة من قبل وزارة التربية والتعليم (علمي، أدبي، معلوماتية، ترفيهي أو مهني...) وحتى يكون قراره صائباً لا بد أن يتخذ استناداً إلى معنومات صحيحة ودقيقة، واتخاذ قرار ما يعتمد على عوامل متعددة تؤدي إلى اتخاذ المعلومات المتوفرة والوقت والمهارات اللازمة للسير في تنفيذ هذا القرار، ويجب أن يعلم الطالب أن القرار الذي سيتخذه سيكون الأفضل بالنسبة للحظة اتخاذ، فسي حال تعرضنا للموقف ذاته لكن في توقيت مختلف، قد يكون قرارنا مختلفاً أيضاً.

وهناك عدد من الخطوات التي يسلكها الإنسان ليصل إلى صنع القرار، وهي:

1. جمع المعلومات الكاملة والصحيحة عن الموضوع الذي يحتاج إلى اتخاذ قرار فيه، إذ أن عاونة اتخاذ القرار مع نقص المعلومات عنه أو مع عدم صحتها سيؤدي إلى اتخاذ قرار خاطئ وبالتالي ستكون النتائج سيئة وغير صحيحة.
2. فمثلاً طالب لم يح في الثانوية وله رغبة في التسجيل في قسم من أقسام الجامعة ولكنه يحتر في أي الأقسام يسجل فالواجب عليه أن يجمع المعلومات اللازمة عن كل قسم من حيث عدد الساعات فيه ونظام الدراسة والمواد والمتاهج التي تدرس والمهنة التي يُمكن أن يمارسها التخرج من كل قسم وشروط القبول في كل قسم.
3. حصر وتحديد الخيارات الممكنة والمتاحة بناءً على المعلومات المتوفرة عن الموضوع، ففي المثال السابق نفترض أن الأقسام المتاحة للطالب خمسة أقسام، وبعد جمع المعلومات عن الأقسام المختلفة استقر أمامه ثلاثة خيارات هي التي تصلح ويحد في نفسه استعداداً للدراسة فيها ويتوقع أن يحقق نجاحاً في الأعمال الخاصة بها بعد التخرج وإن كانت شروط القبول في قسمين آخرين متوفرة فيه.
3. ترجيح الأفضل من الخيارات الممكنة والمتاحة، فمثلاً في المثال السابق تبين أن الخيارات الممكنة هي ثلاثة أقسام لا غير ولكنه بالترجيح بينها ترجيح لديه أحد الأقسام إما لطبيعة الدراسة فيه وإما لمدتها وإما لتوعية المعلم الذي يمارسه بعد التخرج وإما لهذه الأمور مجتمعة جميعها، وبالتالي استقر رأيه أن يسجل في قسم كذا.

3. التجربة والخطأ: الأسلوب العلمي.

تحذير عند اتخاذ القرار

1. لا يكن توارك ردة فعل غير مدروسة.
2. لا تتخذ قراراً بجملة لاقتراح قدم لك، فإن الناس يغيرون آراءهم، وقد يغضب عليك من استرضيته بقرارك، وتبقى عليك مسؤولية القرار.
3. لا تلجأ لأول حل يخطر ببالك.
4. لا تنسخ قرارات اتخذها غيرك فقد تكون ظروف مدرستك ليست كظروف مدرسته.

نشاط

كمرشد تعرف على القرارات التي اتخذتها في حياتك وأحاول أن تميزها بين القرارات الصائبة وغير الصائبة، وبين كيف يمكن أن تتخذ قرارات حياتية جديدة أكثر دقة وأقل خطأ.

معلومات اتخاذ القرار

قصور البيانات والمعلومات، التردد وعدم الحسم، السرعة في اتخاذ القرار، الجوانب النفسية والشخصية لصانع القرار، عدم الرغبة في المشاركة في اتخاذ القرار.

ثانياً: مهارة الاسترخاء

الاسترخاء هو شد العضلات وإرخاها من أجل الوصول إلى الراحة والهدوء الجسدي والنفسي والفكري.

من فوائده:



- يساعد الاسترخاء الطلبة على سهولة التعامل مع الضغوط النفسية التي تزايد حدوثها.
- يساعد على أن يقلل الفرد من كمية التوتر في عضلاته.
- يساعد على حسن التفكير والتأمل بشكل مناسب.

- يساعد الصحة الجسدية من حيث: تحسين النوم، تخفيف الوزن، تحسين الذاكرة، تنظيم ذبذبات المخ، التخفيف من كمية العرق، التخفيف من حدة الاكتئاب، خفض نسبة التوتر وحدته، تقليل الشعور بالأم الجسم، المساعدة على خفض ضغط الدم، تخفيض مستوى الصداع النصفي، تخفيض من حدة الصداع التوترى، خفض احتمال الإصابة بأمراض القلب، تقليل تأثير الأصوات العالية على الإنسان، التخفيف من اضطرابات الأمعاء وبقاصة القولون العصبي.

- يساعد على التحسين من أداء العمل والتحصيل الدراسي.

- يساعد على التخلص من معظم أنواع القلق التي يمر بها الفرد في الحياة مثل: قلق الامتحان، المخاوف من الحيوانات، الخوف من الجنس، الخوف من الزواج، الخوف من الأماكن المرتفعة، الخوف من الغرباء، الخوف من وسائل النقل، الخوف من اجروح، الخوف من أطباء الأسنان، الخوف من الوحدة.

قبل البدء بتنفيذ الاسترخاء لا بد من ذكر ثلاثة عوامل مهمة جدا تساعد في الاسترخاء وهي:

1. الدافعية: أن توجد لدى الطالب دافعية للحصول على الاسترخاء.
 2. الفهم: يجب أن يفهم المسترخد الأسباب التي تدفعه للقيام بهذا التمرين وما هي الفائدة منه وما الفلسفة من القيام به.
 3. الالتزام: يجب أن يلتزم الفرد بالاستمرار بممارسة التمرين ويجب أن يحدد فترة زمنية يومية يقوم من خلالها بهذه التمارين وتكون عملية ممارسة التمرين منتظمة ومستمرة.
- لكي تترك عملية الاسترخاء الأثر الفعال يجب أن تتوفر الشروط التالية:
- الوقت: الاسترخاء العضلي يحقق أكبر فائدة إذا مورس مرتين في اليوم بفارق زمني لا ساعات، ويجب تحاشي الاسترخاء بعد الطعام مباشرة أو قبل النوم مباشرة، ويفضل قبل النوم بثلاث ساعات.
 - المكان: احرص على أن يكون المكان الذي ستمارس فيه التمرين هادئاً وبعيداً عن الضوضاء بأنواعها وبعيداً عن الأسرة والأصوات العالية.

4. وضع الجسم: يمكن ممارسة الاسترخاء العضلي العميق على شكل وضعين الأول الاستلقاء على سرير مريح أو على الأرض على شرط أن يكون الجسم في وضع استقامة. أو ونحن في وضع جلوس على كرسي مريح ويفضل أن يجثوي على ذراعيين وشهر عال. وفي حالة الاستلقاء على الأرض يمكن وضع وسادة تحت الرقبة لسند الرأس ويجب تجنب أي شيء يسبب الشد للجسم. ويفضل إغلاق العينين والابتداء بالتنفس العميق .

طرق الحصول على الاسترخاء منها:

أولاً: استرخاء التنفس العميق

إن عملية التنفس هي عملية ميكانيكية يتحكم بها الجهاز العصبي وهذه العملية تبدأ منذ اللحظات الأولى من عمر الفرد وهي تتأثر بنفسيته، ويمكن من خلال طريقة التنفس للفرد المتوتر أن ندرك مدى توتره أو قلقه. وهذا يعني أن الفرد الذي يعاني توتراً أو قلقاً أو اكتئاباً سوف لا يحصل على كمية الأكسجين الضرورية التي يحتاجها الجسم بسبب طريقة تنفسه التي قد تكون سريعة فلا يتمكن الجسم من الحصول على الكمية المطلوبة من الأكسجين وإخراج كمية ثاني أكسيد الكربون.

إن تمرين التنفس العميق يوفر كمية الأكسجين المناسبة التي يحتاجها الجسم في إخراج أكبر قدر من الفضلات وثاني أكسيد الكربون وينقل العقل والجسم إلى حالة استرخاء ويحسن من الدورة الدموية في منطقة البطن .

ويقوم على الخطوات التالية:

- الجلوس بشكل مستقيم والقدمان متباعدتان بعض الشيء، أو أثناء الاستلقاء على الأرض أو المرتبة.
- إغلاق العينين، وتخيل عالم آخر خيالي جميل أو تذكر مكان تحبه، وذلك لتقليل من المؤثرات الخارجية.
- ضع أحد اليدين على منطقة الصدر والأخرى على منطقة البطن (مكان السرة) الهدف هو استشعار ارتفاع اليد الموضوعة على البطن أكثر من الصدر فهذا دليل على أن كمية الهواء جيدة وتصل جميع أنحاء الرئة.

- يأخذ الفرد الهواء بشكل بطيء من خلال الأنف حتى يشعر أن يده الموضوعة على منطقة البطن ارتفعت قليلا .. قليلا وليس كثيرا أي لا تعتمد ذلك بل يكون بشكل طبيعي .

- إذا شعر الفرد بارتفاع اليد على البطن يقوم بحبس الهواء في الرئتين لفترة زمنية حسب قدرات الفرد نفسه وشعوره بالارتياح وقد يأخذ 3 ثوان أو خمس ثوان. أو تمتد لفترة العد من 1 إلى 3.

العملية التي تليها يقوم الفرد بإخراج الهواء بشكل بطيء من منطقة الفم حتى يشعر أن يده الموضوعة على البطن قد عادت إلى وضعها الطبيعي. تكرر هذه العملية (الاستنشاق من الأنف وحبس الهواء ثم زفره من الفم) 3 مرات ويعد المرة الثالثة تطيق ما يلي:

- نأخذ نفسا عميقا من الأنف ولا نحسبه ثم نخرجه من الأنف.

- نقوم بهذه الخطوة مرتين: أي أن التمرين يتكون من وحدتين أساسيتين هي حبس الهواء 3 مرات ثم 2 دون حبس ثم نعيد المرات الثلاثة مع الحبس ثم المراتين دون حبس إلى أن يمر علينا من الوقت خمس دقائق.

- من الأفضل استخدام الفرد ساعده منيها لتنهنا على انتهاء الوقت حيث إننا يجب أن لا نشغل تفكيرنا في شيء آخر غير الخيال المرسوم أمامنا.

- يفضل تطبيق هذا التمرين 3 مرات في اليوم فهو سريع وجيد جدا ويعتبر من أفضل أنواع تمارين الاسترخاء ويمكن ممارسته بكل سهوله على كرسي الامتحان مثلا، ومستلاحظ بعد الاسترخاء أن عضلات وجهك قد ارتخمت وأن نبضات صوتك تغيرت.

ثانيا: الاسترخاء العضلي

خطواته:

- خذ نفسا عميقا ثم احبس الهواء لمدة 10 ثوان، بعد ذلك أخرج الهواء.
- ارفع يديك قليلا و أنت تتنفس بشكل طبيعي ثم أهد يديك إلى وضعهما السابق على الكرسي.

- ابعد يديك إلى الجانبين وضعها في قبضة قوية جدا، حاول أن تشعر بالضغط والجهد على يديك، ساعد من 1 إلى 3 وعندما تصل إلى 3 أريدك أن تخفض يديك 1.2.3.
- ارفع يديك إلى أعلى ثانية، واثن أصابعك إلى الداخل (ناحية الجسم)، الآن اخفض يديك واسترخ.
- ارفع ذراعيك ثم اخفضهما واسترخ .
- ارفع ذراعيك ثانية، هذه المرة حرك يديك بشكل دائري (رفرفة) حسنا... استرخ ثانية .
- ارفع ذراعيك ثانية ثم استرخ .
- ارفع يديك ثانية فوق المقعد ثم شد عضلات جسمك حتى ترجف، تنفس بشكل طبيعي وابق يديك مرتحية (أرخ يديك لاحظ دفء الإحساس بالاسترخاء)
- ارفع يديك أمامك ثم شد عضلات جسمك (تأكد من أنك تتنفس بشكل طبيعي)، أرخ يديك الآن.
- الآن ادفع كتفك للخلف. ابق على هذا الوضع. تأكد أن ذراعيك في حالة استرخاء الآن استرخ.
- ادفع كتفك إلى الأمام . ابق على هذا الوضع، تأكد من أنك تتنفس بشكل طبيعي وابق يديك مسترخية.(حسنا استرخ لاحظ الإحساس بالارتياح عند إرخاء العضلات بعد شدّها).
- الآن أمل رأسك إلى اليمين وشد رقبتك. استرخ وأعد رأسك إلى وضعه الطبيعي.
- الآن أمل رأسك إلى اليسار وشد رقبتك ثم أعد رأسك إلى وضعه الطبيعي.
- عد برأسك قليلا لنوراء ناحية المقعد، ابق على هذا الوضع، حسنا الآن ببساطة أعد رأسك إلى وضعه الطبيعي.
- هذه المرة اخفض رأسك ناحية الصدر. ابق على هذا الوضع، الآن استرخ وأعد رأسك إلى وضعه الطبيعي المريح.

- افتح فمك إلى أقصى ما تستطيع. افتح فمك أكثر. حسنا استرخ الآن . (يجب أن يكون الفم مفتوحا قليلا في النهاية).

- الآن اضغط على شفتيك وأغلق فمك. (حسنا استرخ حاول أن تشعر بالاسترخاء).

- الآن اضغط على شفتيك وأغلق فمك. اضغط بشدة ... توقف، استرخ واسمح للسانك أن يكون بوضع مريح داخل الفم.

- الآن ضع لسانك في أسفل فمك. اضغط لأسفل بشدة . استرخ واجعل لسانك في وضع مريح داخل فمك.

- الآن اسلق (اجلس) واسترخ. حاول أن لا تفكر بأي شيء.

- الآن أغلق عينيك واضغط عليهما بشدة ثم تنفس بشكل طبيعي. حاول أن تحس شد العضلات حول العين. الآن استرخ (حاول أن تشعر كيف يذهب الألم عندما تسترخي).

- الآن دع عينيك تسترخيان وابق فمك مفتوحا بعض الشيء.

- افتح عينيك إلى أقصى حد ممكن. ابق هكذا. دع عينيك تسترخي الآن.

- الآن جهد جبهتك قدر المستطاع، ابق هكذا. حسن استرخ.

- الآن خذ نفسا عميقا ولا تخرجه ثم استرخ.

- الآن ازفر، حاول الآن أن تخرج كل الهواء واسترخ (حاول أن تحس بروعة التنفس ثانية).

- تخيل أن أثقالا تضغط على كل عضلات جسمك مما يجعلها مترهلة ومسترخية. ادفع بذراعيك وجسمك إلى المقعد.

- شد عضلات يديك جميعا، اضغط بشدة . حسنا استرخ الآن.

الآن أجهد عضلاتك كأنك تقاوم ثقل جائزة، اجعل يديك صلبا. استرخ الآن.

(أنت الآن تسترخي أكثر فأكثر) الآن استكشف الجزء العلوي من جسمك وأرج كل جزء بجهد. أولا عضلات الوجه. (توقف من 3 إلى 5 ثوان). ثم عضلات الجهاز

الصوتي (توقف من 3 إلى 5 ثوان). كتفك، أرح أي جزء مجهد. (توقف) الآن
الذراعان والأصابع أرحها. ستصبح مسترخيا جدا.

عند الوصول إلى هذه الحالة من الاسترخاء ارفع رجليك إلى الأعلى (بزاوية
45 درجة تقريبا) الآن استرخ. (اعلم أن هذا سيزيد من الاسترخاء).

لأن اثنين قدميك إلى أن تشير أصابع قدميك إلى وجهك. أرح قدميك . اثنين
قدميك بشدة. استرخ. اثنين قدميك إلى الجهة المعاكسة، بعيدا عن جسمك ليس بعيدا
جدا. حاول أن تشعر بالضغط. حسنا استرخ. استرخ (توقف) الآن لف أصابع
قدميك على بعضهما، إلى أقصى ما تستطيع، اضغط أكثر حسنا. استرخ (هدوء...
وأصمت لمدة 30 ثانية تقريبا).

هذا يتم الإجراء الأسامي للاسترخاء . الآن استكشف جسمك من قدميك
إلى قمة رأسك. تأكد أن جميع عضلاتك مسترخية... أولا أصابع القدمين، ثم قدميك
ثم رجليك، ثم بطنك وكتفك، ثم رقبك فعميق وأخيرا جبهتك، جميع أعضائك
يجب أن تكون مسترخية الآن. (هدوء وصمت لمدة 10 ثوان تقريبا). استلق وحاول
أن تشعر بالاسترخاء، ودفء الاسترخاء (توقف). أريدك أن تبقى على هذا الوضع
لمدة دقيقة تقريبا، وسأعد حتى 5.

عندما أصل في العد إلى 5 افتح عينيك بهدوء شديد وانتعاش. (هدوء، صمت
لمدة دقيقة تقريبا). حسنا، عندما أصل لخمسة افتح عينيك وأنت تشعر بالهدوء
والانتعاش... واحد... الشعور بالهدوء، اثنين... شعور بالهدوء والانتعاش، ثلاثة
أكثر انتعاشا، أربعة..... وخمسة.

ثالثا: الاسترخاء الذهني العقلي

يعتبر الاسترخاء الذهني من أقدم أنواع الاسترخاء ويتميز كل شعب بنوع معين من
الاسترخاء الذهني وهو يشبه اليوجا فعند اليابانيين هناك ما يسمى الزن وهو يعتبر
استرخاء ذهنياً كما أن الصينيين يمارسون رياضة التو وهي أيضا تعتبر استرخاء ذهنياً
وكذلك ما كان يقوم به الصوفية سابقا وتعتبر عبادة لديهم وتندرج تحت الاسترخاء
الذهني كما يعتبر التسيب لله ﷻ، بجانب أن هذا التسيب عباده، واهم ما يميز الاسترخاء

الذهني هو الانفصال بذهنك عن العالم الخارجي والتركيز على شكل معين في غيبتك أو صورة أو كلمة وتردها يالك وغيبتك بتركيز دون أن تشغل تفكيرك بشيء غيرها وتستمر بذلك لمدة لا تقل عن 15 دقيقة فإن زدت الوقت فهذا أفضل .

مثال على مشهد مريح: تخيل نفسك على شاطئ البحر في يوم صيفي دافئ لاحظ الإحساس الذي تشعر به وأنت مستلق في الشمس (توقف) تخيل صوت الأمواج المتع وفي الأفق تظهر بعض طيور النورس (توقف) لاحظ التنسيم وهو يداعب وجهك (توقف)... السماء شديدة الزرقة مع بعض السحب البيضاء والتي تسير ببطء لاحظ الدفء، أشعة الشمس على يدك اليمنى: (توقف) ولا يوجد هناك شيء يستحق التفكير فيه أكثر من الهدوء والسكون الذي تشعر به الآن (توقف).

ملاحظات على الاسترخاء

جلسة الاسترخاء مدتها ما بين 30-40 دقيقة حتى يصل المرشد إلى استرخاء عميق لعضلات جسده.

من الضروري تقييم قدرة المرشد على الاسترخاء والتي تعتمد بشكل جزئي على تقريره لدرجة الدفء والهدوء التي أوجدها الاسترخاء عنده، ويمكن للمعالج أن يحدد درجة فاعلية الاسترخاء وذلك بأن يطلب من المرشد أن يشير على مقياس مكون من 10 درجات ويحدد كيف يشعر وبمحت نشير (10) إلى درجة قلق عالية والدرجة (1) تشير إلى استرخاء تام.

إن من أهداف الاسترخاء أن يصبح المرشد قادراً على تطبيق الاسترخاء بنفسه، وبهذا يطلب المرشد من المرشد أن يمارس الاسترخاء في المنزل وحده.

في حالة عدم تمكن المرشد من الاسترخاء على المرشد تحري الأسباب التي تحول دون الوصول لحالة الاسترخاء، وربما تكون مجموعة محددة من العضلات لم تسترخ فيقوم بعمل تدريب لهذه العضلات.

يجب ربط الاسترخاء العضلي والعقلي والتنفسي معاً، ويكون ذلك بأن يطبق الاسترخاء التنفسي ثم العضلي ثم يطلب من المرشد تخيل مشهد ما مقدم له، ويعاد تخيل المشهد حتى يتمكن المرشد من التخلص من القلق الموجود لديه.

ثالثاً، مهارة توكيد الذات



يعتبر جوزيف، وولي المؤسس الأول لطريقة التدريب على السلوك التوكيدي، وإن كانت الأسس العامة لهذا التدريب قد أوردتها أندرو سالتر ضمن كتابية عن العلاج بالفعل المتعكس.

تعريف توكيد الذات

ويعرف أسلوب توكيد الذات أنه إحدى الطرق العلاجية التي تهدف إلى زيادة قدرة المسترشد على القيام بسلوك ما يعبر من خلاله عن مشاعره السلبية مثل الغضب والضيق وكذلك عن مشاعره الإيجابية مثل الفرح والحب والامتنان، ومن خلال هذا السلوك يحقق المسترشد ميزات اجتماعية هامة ويشعر بالراحة والرضا عن الحياة ولقد هذه الأسباب يعتبر السلوك التوكيدي استجابة مضادة للقلق. كما يعرف بأنه القدرة على ممارسة الحق الشخصي دون الاعتماد على حقوق الآخرين ويشتمل التعبير عن المشاعر والأفكار بصدق وبمعنى آخر التعبير عن الذات.

ويطلق من المبدأ: أن لكل فرد حقوقاً ينبغي احترامها

فوائد أسلوب توكيد الذات

- يولد شعوراً بالراحة النفسية ويمنع تراكم المشاعر السلبية.
- به يحافظ الشخص على حقوقه ومصالحه ويحقق أهدافه.
- يقوي الثقة بالنفس.

- يعطي انطلاقاتاً في ميادين الحياة فكراً وسلوكاً بعد التخلص من المشاعر السلبية الكبوتة.

مجالات استخدامات توكيد الذات:

1. يستخدم أسلوب توكيد الذات مع عدد من الأفراد وخاصة الفئات الثانية.
2. للأفراد الذين لا يستطيعون التعبير عن غضبهم.
3. للأفراد الذين يهدون صعوبة في طلب معروف: حيث يشعر الفرد بأنه ليس من حقه طلب ذلك من أجل نفسه.
4. للأفراد الذين يهدون صعوبة في قول لا.
5. للأفراد الذين يهدون صعوبة في البدء بالحديث: فهو بطواني وتذاتك يعتقد أن لدى الناس مهبة عظيمة في الحديث وهو لا يستطيع مهاراتهم ولذلك من الأفضل له أن يهمت.
6. للأفراد الذين يهدون صعوبة في تقديم وتلقي المديح: حيث يملك الفرد درجة منخفضة من تقدير الذات، ويهد صعوبة في مواقف تلقي الملاحظات ويشعر بالاحراج واحمرار الوجه حين يتلقى الملاحظات من الآخرين.
7. للأفراد الذين يهدون صعوبة في تقديم وتلقي الشكوى: يهد هنا الفرد صعوبة في التذمر والشكوى، وعادة ما يعتذر ويسدون تمييزاً، وحتى لو لم يكن على خطأ فيعترف بأنه على خطأ.
8. للأفراد الذين يهدون صعوبة في التواصل البصري.
9. للأفراد الذين يهدون صعوبة في التعبير عن مشاعرهم وانكارهم.
10. ويظهر السلوك غير التوكيدي من خلال عدة مواقف من أهمها:
 1. الإنكار من الموافقة الظاهرية: نعم، حاضر في غير وقتها المناسب.
 2. ضعف القدرة على الرفض المناسب في الوقت المناسب.
 3. تقديم مشاعر الآخرين على مشاعره وحقوقه.
 4. كثرة الاعتذار للآخرين عن أمور لا تدعو للاعتذار.

5. ضعف القدرة على التعبير عن المشاعر والرغبات والانفعالات.
6. ضعف القدرة على إظهار وجهة نظر تخالف آراء الآخرين ورغباتهم.
7. ضعف الخزم في اتخاذ القرارات والمضي فيها وتحمل تبعاتها.
8. ضعف التواصل البصري بدرجة كبيرة.

أنماط الاستجابات المختلفة

ولا بد للمرشد التعرف على أنماط الاستجابات المختلفة للمسترشدين حتى يميز الاستجابة المؤكدة وتقسّم هذه الأنماط إلى ثلاثة أقسام:

التمط	غير المؤكدة	المؤكدة	العدواني
الانفعال المصاحب	- يوجه انفعاله نحو الداخل. - وغالباً يجئ من التعبير عن انفعالاته.	- يوجه انفعاله بطريقة مناسبة ويعبر بطريقة لا تؤذي الآخرين.	- انفعاله فيه تهديد ووعيد للآخرين. - عواطف غاشبة ومتفجرة باستمرار.
اللغة اللفظية	- قلة الحديث والتردد عند الحديث. - صوت خافت. - عباراته فيها ضعف عام مثل: لا أستطيع، أنا أفسد (يسأ) كلامه بذلك).	- عباراته مناسبة للموقف مثل: ما رأيك؟ دهني أحدث ثم أترك لك الفرصة لأحدث؟	- كلام مختصر وإساعة وتمهريج وإهانة للآخرين. - أهدء بعبارات مثل: إذا لم تنته، أنا أريد، اصعل ما أقوله لك وإلا.
السلوك غير اللفظي	- عيون مسددة وتجنب اتصال بصري مباشر مع الآخرين. - تهستل في اصطفاة الجسم، وجسد يكساة يتداعى لتسقوط وفرك في الأيدي وتردد ولقمة وحشجة في الصوت.	- متزن مستقر يتواصل بصرياً بما يناسب الموقف. - نظرة ثابتة إلى عيون الآخرين. - غير متساور وتسيرة صوت عادية ثابتة.	- عيون مملقة، التوجه إلى الأمام. - الإشارة بالأصابع. - تيرة صوت مرتفعة تنم عن التهديد والوحيد.

أمثلة على الأنماط الثلاثة:

(حدد الاستجابة المؤكدة وغير المؤكدة والعدوانية في كل من الأمثلة التالية):

شخص في صمرك قطن (سكن) بجوارك في المنزل، وأنت حقا تريد أن تقابل هذا الشخص وتتعرف عليه فالأمر الذي تفعله هو:

- أ. ----- تراقب جارك من خلال النافذة.
- ب. ----- تذهب إلى جهته وتقول: مرحبا أنا أسكن بجوارك أهلا وسهلا بك في جوارنا.
- ج. ----- من أجل أن تقابله، تنهت كلب جارك أنه حل حذاءك إلى الشرفة الخلفية. لديك عمل تقوم به وتريد أن تطلب من صديقك أن يقوم بمهمة لك تقول:
- أ. ----- إذا أنت غير مشغول هل... أم هل منذهب إلى المدرسة بعد الظهر.
- ب. ----- أنا حقا مشغول اليوم، هل لك أن تحضر لي شيئا من المدرسة معك؟
- ج. ----- أنت جاء الوقت لتقوم بعمل ذي قيمة، اذهب إلى المدرسة وانفض كتابا ليترقب عن الكلام.

أعدت قيصا إلى الغزل، وذلك لأنك وجدت شيئا فيه، البائع يهزك بأنه لا أحد سيلاحظ هذا أنت تقول:

- أ. ----- حسنا، ولكن ما زلت أريد أن أيدله، لا أريد هذا القميص.
- ب. ----- انظر لا تضيع وقتي، ليس لدي وقت لا أملك كل اليوم.
- ج. ----- أوه حسنا، هل أنت متأكد أن لا أحد سيلاحظه؟
قدمت لك بطاطا باردة في مطعم، رد فعلك هو
- أ. ----- تقوم بزعجة البطاطا عن جانبك وتاكل بقية الطعام.
- ب. ----- تنادي (الجرسون) وتقول: لا أستطيع أن اصديق أنك قدمت هذا الطعام القاسد احضر لي الآن طبق بطاطا ممتاز.
- ج. ----- تنادي (الجرسون) وتقول: بأن هذه البطاطا باردة سأفدرك واحترمك لو أوفرت لي بعضا آخر منها.

خرجت أنت وأصدقاؤك أصدقهم اقترح الذهاب إلى حضور فيلم أنت لا ترغب في مشاهدته أنت تقول:

- أ. ----- فانا دائما مختار أفلاما لا أحيها، أنت الثاني.
- ب. ----- حسنا حقا لا أريد مشاهدة هذا الفيلم لنجد فيلما آخر كلنا نرغب في مشاهدته.
- ج. ----- حسنا، لا أعرف كثيرا عن هذا الفيلم ولكنني أعتقد أنه إذا أردت أن تذهب لمشاهدته فانت تستطيع أن تشاهده أيضا.

خطوات التدريب التوكيدي

أولاً: التخمين الأول

هل المسترشد غير مؤكد: أشارت الدراسات إلى أن المسترشدين نادراً ما يطلبون التدريب التوكيدي، وفي هذه الخطوة لا بد من تحديد درجة انزعاج المسترشد من خلال أسئلة مثل: هل تجامل أصدقائك؟ هل تعتذر عندما تخطف بالشكل الصحيح أم المبالغ به؟ هل تقاوم ضغط الباعة؟ هل ترفض انضغظ الموجه لك من قبل الآخرين؟ هل تخبر شخصاً أنت متزعج منه لقيامه بعمل أزعجك؟ هل تطنب زيادة راتبك؟ هل تستنصر عن أشياء شخصية؟ هل ترفض إعارة سيارتك عندما لا تريد ذلك؟ هل تبادر الحديث مع الآخرين؟ هل تجامل الآخرين عندما يستدعي الموقف ذلك؟ هل ترفض التذخين عندما لا تريد ذلك؟ هل ترفض طلباً غير عادل من شخص ما؟ هل تترك وظيفتك عندما تشعر أنها لا تحقق بعضاً من حقوقك الأساسية؟ هل تطلب نقداً بناءً أم توافق على أي اقتاد؟ يلاحظ بأن الشخص غير المؤكد غالباً ما يجيب بلا على معظم هذه الأسئلة.

ثانياً: مناقشة مفهوم التدريب التوكيدي مع المسترشد

بعد أن يتعرف المرشد على أن مشكلة المسترشد تعكس افتقاره إلى التوكيد، عندها يقوم بتعريف المسترشد بهذا التكنيك، ويشارك المسترشد بالنقاش حول مبررات التدريب التوكيدي.

ثالثاً: قياس الخطأ القاعدي

وفيه يتعرف المرشد بشكل محدد ودقيق على الدلائل اللفظية وغير اللفظية التي تظهر عدم التوكيد، ويتعرف على عواطف وانفعالات المسترشد التي تدل على عدم التوكيد، ويبين للمسترشد نتائج عدم توكيده لذاته، وكيف يمكن أن يتغير سلوكه عندما يصبح أكثر توكيداً.

رابعاً: تطبيق الإجراءات المدعمة على المسترشد

باستخدام التكنيكات والاستراتيجيات التي أرفق بعضها بعد هذه الخطوات.

خامساً: الوظائف البيئية

والتي تعطى يوماً لمساعدة المرشد على التخلص من عدم التوكيد في الحياة مثل: حديث الذات، السؤال بنسأذا؟ النظر إلى الناس بأعينهم، حديث التحية، الحديث عن المشاعر.

استراتيجيات التدريب التوضيحي

أولاً: الدراما النفسية أو السيكودراما لمورينو

طورت السيكودراما على يد مورينو كأسلوب علاجي جمعي حيث يستطيع المرشد من خلالها أن يلعب دوراً أو يمثل الماضي والحاضر وما يتوقعه من أوضاع أو مواقف مستقبلية، وذلك من أجل أن يتوصل إلى فهم أفضل لمشاكله، أو تنفيس انفعالاته ليصل للتكيف مع متطلبات ذاته والبيئة المحيطة به، ويعتبر لعب الدور والسيكودراما من أهم التكنيكات المستخدمة في التدريب التوكيدي، حيث إنه يساعد المرشد على تطوير مهارات سلوكية أفضل وعلى التعبير عن مشاعره التي لم يعبر عنها حتى الآن.

المبدأ الذي تستند إليه: أن على كل فرد لعب أدوار متعددة وربما متضاربة في مسرح الحياة منها دور الطفل ودور الأب والمعلم والصديق والمسيطر والمحب إلى غير ذلك، وقد تتضارب هذه الأدوار، وقد تحدث صراعات وتظل مكبوتة، وهنا يشجع العميل على تمثيل هذه الأدوار بشكل تلقائي.

وهذه الطريقة تساعد على تقليل التوترات وإعادة الفرد لتحسين علاقته مع الآخرين وازدياد اتصاله معهم.

وينبغي أن لا يكون لعب الدور مجرد إتهام أو عملاً سطحياً فمن الممكن جداً أثناء لعب الدور أن يعبر المرشد عما يحسه أو يشعر به وعن مخاوفه أو عما يريد أن يكونه، كما أن لعب الدور يمكن المرشدين من تلمس طرقهم نحو أجزاء من أنفسهم، لم يكونوا على وعي بها، ويسمح لهم بالاستمرار في خلق أبعاد جديدة لأنفسهم.

وفي هذه الإستراتيجية يتم تسجيل استجابات المرشد وقد تصور لتعاد رؤيتها ولتكون في ذلك مجالاً لتغذية راجعة تؤثر في تدريب المرشد على تأكيد ذاته،

والمسترشد في مثل هذه المواقف يتصرف بشكل حقيقي وواقعي، وهذه الاستجابات البديهية للمسترشد تكون عادة معبرة عن التردد والدفاعية والحجل، فيقوم المرشد باقتراح استجابات مناسبة بشكل أكثر، حيث يتبادل الأدوار مع المسترشد ويتم إعادتها مرة تلو الأخرى حتى يكتمل البناء التدريجي للسلوك المرغوب تكوينه، ويجوز المرشد أن يقدم تغذية راجعة حول استجابة المسترشد، سواء أكانت إيجابية أو سلبية.

ويشبه المرشد إلى كلمات المسترشد مثل: أشعر بأني دون الأخرين، أشعر بالإحباط، أنا غاضب في أكثر الأحيان، أنا مذنب دائماً.. ويعمل على تغيير هذا النوع من الكلمات غير المؤكدة إلى كلمات أكثر تأكيداً.

وفيما يلي خطوات تعليم مهارة لعب الأدوار:

1. يقوم المسترشد بتمثيل السلوك كما سيقوم به في الحياة الحقيقية.
2. يقوم المرشد بتقديم تغذية راجعة لفظية محددة، مؤكداً على الجوانب الإيجابية والسلبية بطريقة وأسلوب ودي وغير عقابي.
3. يمثل المرشد السلوك المرغوب (يلعب دور المسترشد) ويقوم المسترشد بلعب دور الشخص الآخر.
4. يقوم المسترشد فيما بعد بمحاولة تمثيل الاستجابة ثانية.
5. يقدم المرشد التشجيع والمكافأة على التحسن.
6. تتم إعادة الخطوات الثلاث السابقة حتى يكون كل من المرشد والمسترشد راضيين عن مستوى الاستجابة.
7. إذا كان التواصل والعلاقة طويلة، ينبغي تجزئتها إلى أجزاء صغيرة والتعامل معها بالتتابع، ومن ثم يقوم كل من المسترشد والمرشد بإلقاء نظرة متكاملة على الدور. في حالة أن العلاقة تتضمن التعبير عن المشاعر السلبية، ينبغي توجيه المسترشد إلى أن يبدأ باستجابة بسيطة ولطيفة.

مثال على حوار في تبادل الأدوار بين المرشد والمسترشد

المرشد : يبدو لي أنك لا تريد أن تلتحق بالجامعة، ويبدو لي أنك قد فكرت بذلك الأمر بما فيه الكفاية، والآن لنرى ما سيحدث عندما تناقش هذا الموضوع مع والدك.

المسترشد : نحن لا تناقش ذلك، وإنما هو يجبرني بما هو الأفضل، وبأنني غير ناضج ولا أعرف مصلحتي وسوف أندم طوال حياتي على أنني لم أذهب إلى الجامعة.

المرشد : وكيف تشعر إزاء ذلك؟

المسترشد : أشعر بالغضب والإحباط الشديد ولكنني لا أقول شيئاً ولا حتى كلمة، لو نطقت فقد يغضب مني لذا أذهب إلى غرفتي.

المرشد : لكي ترى كيف يمكن أن نتصرف في مثل هذا الموقف دعني أقوم بدور والدك وتقوم أنت بدورك المعتاد في هذا الموقف، وعليك أن تواجه الموقف لترى كيف تقوم بدور والدك، والآن نبدأ. (بمعنى استخدام مهارة لعب الدور وهنا التركيز على عكس لعب الدور).

المرشد : (في دور الوالد) متى ستذهب لتقديم الطلب للالتحاق بالجامعة؟

المسترشد : إنك تعرف أنني لا أريد بالتسجيل في الجامعة الآن.

المرشد : أنا أعرف أنك لم تكبر بدرجة كافية للتفكير بنفسك، إنك غير ناضج إلى حد بعيد وسوف تندم مدى الحياة على أنك لم تلتحق بالجامعة ولولا حبي لك ما كنت قلت لك هذا الكلام.

المسترشد : يتنهذ بعمق... حسناً

انتهى تمثيل الدور، وهنا يعلق المرشد بقوله: "إن هذا ما أقوم به فعلاً للتخلص من الموقف"

المرشد : دعنا الآن نبدل الأدوار وسأخذ دورك

المسترشد : (يأخذ دور الوالد) ألم تتقدم بعد بطلب للالتحاق بالجامعة.

المُرشد : (يقوم بدور المرشد) أقول لك الحقيقة، لقد فكرت كثيرا في هذا الموضوع ولا أريد أن اتحقق بالجامعة.

المُرشد : (في دور الوالد) إنني مصر تماما على أن تتقدم للجامعة، إنك لا زلت صغيرا فاعمل ما أقول فأنا أهل لمصالحتك.

المُرشد : (في دور المرشد) أبي أنا أعرف أنك مهتم بي وتعمل لمصالحتي، ولكن كما قلت لك مرة لقد فكرت في الأمر كثيرا ولا أستمع بدخول الجامعة وكذلك لن يكون أدائي فيها جيدا.

يتمهي أداء الدور، ويبدأ المعالج في مناقشة المرشد، ثم يأخذ المرشد دوره ويقول نفس الكلام الوارد في العبارة الأخيرة، ثم يسأله المرشد عن إحساسه أثناء الأداء، وربما يقول المرشد أنه كان يشعر ببعض القلق، وبذلك فقد يتكرر أداء الدور حتى يصبح القلق عند المرشد ضئيلا.

ثانيا: الهرم المدرج

يتم هنا استخدام هرم مدرج، ترتب فيه مستويات الإثارة من الأقل إثارة للأكثر إثارة حسب تأثيرها على المشاعر والانفعالات المصاحبة للشخص غير المؤكد.

وفيما يلي مثال يوضح ذلك أول عبارتين منه تتم مناقشتها بشكل مطول والعبارات تم ترتيبها بتزايد الصعوبات وهذا الهرم طبق على موقف يعاني من ضعف في توكيد ذاته أمام رئيسه بحيث إنه لا يستطيع طلب علاوة رغم أحقيته بذلك. وفيما يلي خطوات بناء الهرم:

1. رئيسك جالس على مكتبه وقد قمت في الأيام الثلاثة السابقة بعمل إضافي وترغب اليوم في مغادرة عملك قبل 20 دقيقة من انتهاء الدوام لحضور حفلة عيد ميلاد ابنك فتذهب إليه وتطلب منه ذلك.
2. هم رئيسك وأنت جالس في مكتبك صباحا، وعلى الرغم من أنه يقال عنك أنك دقيق في مواعيد عملك، فإنه يقول بنغمة ساخرة جدا لماذا تأخرت اليوم.
3. رئيسك يلاحظ أنك والأخريين أخذتم استراحة مطولة لاحتساء القهوة.

4. يتهم رئيسك زميلا لك بعدم الأمانة.
5. تقترب من رئيسك طالبا منه تغيير موعد إجازتك السنوية من شهر 9 إلى شهر 7.
6. قمت بعمل إضافي كل الأسبوع ورئيسك يطلب منك أن تقوم بذلك ثانية وأنت تريد الرفض.
7. رئيسك قام بتعنيقات ساخرة حول مغادرتك المكتب يوم الأربعاء الماضي لمقابلة المعالج النفسي.
8. تقترب من رئيسك لتسأله لزيادة الراتب.
9. تريد أن تخبر رئيسك أنه إذا رفض زيادة الراتب فسوف تترك العمل.
10. تتم مناقشة هذه العبارات مع المُسترشد وتعليمه كيفية التعامل مع كل منها وكأنها تحدث أمامه الآن.

ثالثا: الاستجابة البسيطة الفعالة

وهي تتطلب التعبير المناسب عن المشاعر مثل الضيق والغضب، ويحقق من خلالها المُسترشد الهدف بأقل جهد وأقل درجة من الانفعالات السالبة، على سبيل المثال قد يكون الفرد في موقف يود أن يستمع إلى شيء ولكن الآخرين يتحدثون ضجيجا مثلا عند عرض أحد الأفلام الثقافية أو أثناء إجراء حوار في ندوة، ويمكن هنا أن يلتفت هذا الشخص إلى الجُلوس الحاضرين قائلا في صوت هادي: يا إخواني: ألا يمكن أن نكون أكثر هدوءاً؟

وفي بعض الأحيان فإن مثل هذا الضجيج أو هذه الفوضى قد تثير أحد الحضور فيقف صائحا في غضب شديد: ما هذه الفوضى؟ ما هذا الضجيج؟ لو كان هذا المكان منضبطا ما حدث هذا؟ أنا أحمل المسئولين عن دعوتنا ما يحدث الآن.. الخ، وبالطبع مثل هذا الانفعال الشديد قد يترك آثاره السلبية على الشخص نفسه، وكذلك على جمهور الحاضرين أيضا..

وهناك مواقف كثيرة يجد المرء نفسه فيها بحاجة إلى مثل هذه الاستجابة البسيطة والفعالة في نفس الوقت، خذ على سبيل المثال انماذج التالية:

عندما يجد الفرد نفسه بعد تناوله للعشاء في أحد المطاعم، وقد قدمت له فاتورة حساب تشتمل على أشياء لم يظلمها، ربما يكفي في مثل هذه الحالة أن يقول: أظن أن هناك خطأ ما في هذه الفاتورة، هل يمكن أن تعيد حسابها مرة أخرى؟
عندما يتبين لك أن أحد الركاب قد أخذ مكانك: قد يكون من المناسب أن تقول له: أظن يا أخي أنه قد حدث خطأ في رقم المقعد، هل يمكن أن تراجع تذكرة الحافلة.

طالب يجد نفسه ليلة الامتحان وجها لوجه مع صديق أو قريب له جاء يزوره ليمضي معه بعض الوقت في أحاديث عابرة، يمكن أن يقول له عنى سبيل المثال: صديقي، أنت تعلم أن لسدي في الغد امتحاننا، وأنا بحاجة إلى مراجعة بعض الموضوعات قبل أن أنام في وقت مبكر هذه الليلة، وأرجو أن نلتقي في وقت آخر بعد انتهاء الامتحانات.

رابعاً: التصعيد

وهو أسلوب يستخدم لزيادة ثقة المسترشد بنفسه ويساعد على تعميم السلوك المؤكد في المرات القادمة ويمكن استخدامه للتعامل مع مواقف يمكن التنبؤ بها مسبقاً، ويقع ضمن خطوات سيتم الحديث عنها بالمثال التالي:

- الاستجابة الأقل دونية في الفعالية: يقوم أحد الجيران برفع صوت المسجل وأنت تريد المذاكرة لامتحان مهم، والاستجابة الفعالة الدنيا هي الذهاب إليه: والقول بلطف اعتقد بأن صوت المسجل مرتفع قليلاً هل يمكن خفضه؟
- زيادة مستوى الفعالية إذا لم يستجب: العودة إليه مرة ثانية لقد قلت أن صوت المسجل مرتفع وطلبت تخفيض الصوت ولكنه ما زال مرتفعاً، وأنا أريد المذاكرة، فهل سمحت بتخفيض صوت المسجل حتى أركز في مذاكرتي؟
- زيادة مستوى الفعالية بشكل أكبر: العودة إليه مرة ثالثة في حال لم يستجب لطلبك، والقول: هذه المرة الثالثة التي أعود للحديث بلطف معك، ولكنك لم تستجب لحق الجيرة أو المعرفة وما زلت ترفع صوت المسجل دون مراعاة لمشاعر الآخرين.

- زيادة مستوى الفعالية بشكل أكبر: إخباره أنك ستصل بالشرطة للشكوى عليه إذا لم يخفض صوت المسجل.

وتتطلب في تنفيذها أن تكون العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد قد تقدمت.

خامسا: الاستبصار

حيث يطلب من المسترشد أن يتعرف على أخطائه وأن يتعلم أساليب أخرى بديلة أكثر ملاءمة، كذلك يصاحب ذلك الإيجاء القوي الذي يستهدف تخليص المسترشد من أنماط سلوكية قديمة، وأن يتبنى المعايير التي يقترحها له المعالج، وعلى المعالج أن يوضح له أن الشخص الذي لا يؤكد ذاته يلقى كثيرا من المظالم الكبرى.

سادسا: الاسطوانة المشروخة:

وتعني إعادة الحديث حول الفكرة الأصلية وتكرار ذلك أكثر من مرة، ففي الحالات التي يقاطعك شخص ويعترض على ما تقول، قبل أن تنهي كلامك أو توضح فكرتك.. انتظر حتى ينتهي الشخص الذي يقاطعك من الحديث، وعندئذ تجاهل تماما ما قاله واستأنف توضيح فكرتك الأصلية باستخدام عبارات مثل: هذا صحيح.. ولكن الموضوع الذي أريد مناقشته هو.. إن القضية الأساسية هي..

يمكنك هذا الأسلوب من الإحساس الهادئ عند مواجهة المناقشات غير الملائمة، وتجاهل الدخول في المناهات الجتبية التي تبعدك عن الموضوع الأصلي الذي تريد.

سابعاً: الحوار مع النفس

من النجح الوسائل للتغلب على المعتقدات الخاطئة: حيث تساعد المسترشد على الانتباه للأفكار أو الآراء التي يرددها بينه وبين نفسه، ويرى السلوكيون الجدد أن اخوار مع النفس عند أداء نشاط معين من شأنه أن ينه المسترشد إلى تأثير أفكاره السلبية في سلوكه، وي طرح المعالجون منهجا للمرشد من خلاله يطلب من المسترشد أن يعيد ويردد عبارات معدلة للفكرة الخاطئة مثل: 'توقف، فكر قبل أن تجهب، عد للعشرة قبل أن تجهب'.

ثامناً: المخطوطة

وساعد هذا الأسلوب على التعبير عن المشاعر دون التسبب بالامتناع أو الاستياء من قبل الآخرين، قبل أن تواجه الفرد. اكتب نصاً (ضع خطة) متخسناً ما تنوي قوله أو فعله بشكل موجز، كن لطيفاً ومهذباً، ولتضمن النص: طبيعة المشكلة، كيف تؤثر عليك؟ كيف تشعر حيالها؟ ماذا تريد أن تغير؟

نشاط

اكتب نصاً يتضمن خطة حياتك لـ:

1. يوم:
2. أسبوع:
3. شهر:
4. سنة:
5. عشر سنوات:
6. 50 سنة:

تاسعاً: فن المباحثات

التركيز في هذا الأسلوب على تدريب الفرد على فن المباحثات، وبالذات للتعامل مع الصعوبات التي تواجه الفرد يومياً، والأعبارات التالية مهمة عبر عن تقديرك واعترافك بصحة وجهة النظر الأخرى، (أرى أن ذلك شيئاً مهماً بالنسبة لك).

(سأل لزيد من التوضيح، حاول أن تفهم موقع الأفراد الآخرين، حاجاتهم والأساليب التي دعهم إلى ذلك:

1. إيق هادئاً وتغس بهدوء .
2. حضر نفسك للتعلم والتفهم.
3. قدر وجهة نظرك ولا تحاول أن تقلل من قيمتها.
4. قدم عرضاً للتسوية، لا تكن عنيداً وتصر على رأيك.

مثال: كيف يتصرف الطالب الذي تأخر عن الحصة ويريد الدخول

المؤكد لذاته	العنواني	غير المؤكد	
يقول ويعبارات حديثة: أنا أصعب لقد تأخرت هل يمكنني الدخول؟ وهو يعبر عن سلوكه بكل والحصة دون أن يؤدي الأخريين، واعتدال في الصوت ونبرة الصوت متوسطة، يستخدم جملاً مختصرة واضحة	يقول بعبارات وقحة: أريد أن أدخل للحصة لهذا حق ولن تستطيع منعي، ويردد عباراته بعصوت مرتفع، وبصورة أنه يريد الانتقام من على المعلم، وكأنه يريد الواجبة.	لا يتسلط في الدخول للمعلم، ويبقى خارج أصعب حتى تنتهي الحصة، وإذا دخل يبدأ بالأسف والاعتذار الزائد، ويعبر بحديثه بنبرة صوت خفيفة وغير مسموعة	الحديث والتواصل اللفظي
نظرة ثابتة مناسبة لعيون الأخريين، ويدها في وضع طبيعي، واسترخاء جسمي، ويترك الباب بهدوء ويقف حتى يسمح له.	هبونه متوهجة حمرة ولديه حلقية، وتقليب الحواجب والتوجه نحو الأمام ويسدق الباب بقدمه، ولا يترك الباب، وقد يدخل دون امتدنان	لديه نظرة للأسفل، ويتفادى مواجهة المعلم، ويترك يديه، أو ينسحب من الموقف، وجسده يكاد يتداهي للسقوط	السلوك غير اللفظي
يعبر بالأسف المناسب عن سلوكه، ويعتذر لمرة واحدة فقط، ويتعهد لمرة واحدة فقط بأن لا يكرر السلوك	يصرخ بوجه المعلم ويهتده المعلم ويقول بعبارته من الأفضل لك أن.. ولا يبدي الفعالات مناسبة للموقف بل الفعالات مرتفعة في الحدة والشدة.	لا يستطيع التعبير عن انفعالاته، وإذا عبر يقلل من قيمة ذاته للدرجة أنه قد يطمس ذاته، وقد يكتم انفعالاته، ويشعر بحدم القدرة على ضبط ذاته.	الانفعالات

رابعاً: مهارة ضبط الذات Self - Control

تعريف الضبط الذاتي

أسلوب يحمل فيه الفرد على إحداث تغيير في سلوكه عن طريق إحداث تعديلات في العوامل القبلية والبعدية المؤثرة في السلوك.



يرى كاتفر أن الأساس النظري لضبط الذات يستند إلى المنطق التالي: إن كثيراً من السلوكيات لا يكون من السهل تعديلها من جانب أشخاص غير المرشدين أنفسهم، مثلاً الغضب والعدوان، وبعض هذه السلوكيات تؤدي إلى شعور المريض بعدم الارتياح رغم أن بعضها لا يلاحظه الآخرون، وقد تتطلب الملاحظة المستمرة وتنظيم الظروف الخاصة بتغيير السلوك إلى جلسات طويلة مع هذا الشخص وهذا أمر مكلف ولا يأتي بنتائج إيجابية دائماً.

كما أن المواقف الخاصة بالمشكلات السلوكية ترتبط عادة بشكل وثيق مع ردود الفعل لذاتية ومع بعض الأنشطة المعرفية (العقلية) مثل التفكير والتخيلات وهذه السلوكيات لا يمكن التعرف عليها عن طريق الملاحظة المباشرة، ولا أحد يستطيع مراقبة أفكار الشخص وتخيلاته إلا المرشد نفسه.

كما أن تغيير السلوك غالباً ما يكون غير سار وكثير من المرشدين يبحثون عن المساعدة، ولكنهم في الغالب لا تكون لديهم الدافعية الكافية لتغيير السلوك بقدر ما تكون دافعهم هي التخفيف من التهديدات دون تعديل في نمط حياتهم، ولهذا فإن الهدف الأول في برامج ضبط النفس هو مساعدة المرشد على تكوين دافعية للإرشاد وتعديل السلوك.

مزايا تعلم مهارة الضبط الذاتي

- يزيد من إدراك الفرد لقدرته على التأثير في سلوكه مما يحسن مفهوم الذات لديه، يجعل الشخص هو المسئول عن سلوكه، يقلل من احتمالية الانتكاس.
- يتكون الضبط الذاتي الناجح دوماً من عناصر أساسية معينة وهي: المعرفة الذاتية، التخطيط، جمع المعلومات، وتعديل الخطط بناء على المعلومات المتوفرة.

حالات يصنع لها الضيق الذاتي:

- تكرار التدخين.
- السمنة الزائدة والتحكم في الوزن.
- التعامل مع القلق في المواقف الاجتماعية.
- التغلب على الاكتئاب ونسبة قليلة.
- التحدث داخل نصف والسرمان أثناء اخصة.
- ... خفض العدوان.
- التغلب على مشاكل النوم.
- تقديم الجملات للأخرين.
- ... ضعف تنظيم الوقت.
- المشتائم والصراخ.
- قضم الأظافر ومص الأصبع.
- تناول اللبني.
- لإدمان على العادة السرية.

خطوات تعلم مهارة الضيق الذاتي

أولاً: تحديد السلوك المراد تغييره إجرائياً

المقصود أن أسأنا ما هو السلوك المراد تغييره؟

ثانياً: جمع معلومات الخط القاصدي ومراقبة الذات

المقصود جمع المعلومات عن العوامل التي تؤثر على السلوك المُغند المراد تغييره، وهذا يتطلب مراقبة الذات، والعوامل التي أراقبها قد تكون عوامل داخلية مثل: حديثي مع ذاتي، المرض وعوامل خارجية مثل: الأصدقاء، المال.

أثناء ذلك ألاحظ: تأثيرات القبلية متى حدث ذلك، مع من كنت؟ ماذا كنت تفعل، أين كنت؟ ما كنت أقول نفسي؟ ماذا قال لي؟ ماذا قلت له؟ والمشيرات البعدية: ماذا حدث نتيجة لذلك؟ هل كان حسناً؟ هل كان سيئاً؟

وتعتبر معرفة الذات المفتاح للضبط الذاتي، وتكون الخطوة الأولى فيها المراقبة الذاتية، ويمكن الاستعانة بالنموذج التالي في المراقبة

نموذج مراقبة الذات

التغيرات البعيدة	التغيرات القلبية
ماذا حدث نتيجة لذلك؟	متى حدث ذلك؟
هل كان حسنا أم سيئا؟	مع من كنت؟
مع من ذهبت بعدها؟	ماذا كنت أفعل؟
كيف شعرت بعدها؟	أين كنت؟
ماذا أصبحت أقول ل نفسي؟	ماذا كنت أقول ل نفسي؟

وتحتاج لمراقبة السلوك في فترة لا تقل عن أسبوعين ومن خلال نموذج يتم تعبته يوميا كالمثال التالي:

سلوك التدخين	عدد السجائر المدخنة	التغيرات القلبية (عام)	التغيرات البعيدة (عام)
الأحد			
الاثنين			
الثلاثاء			
الأربعاء			
الخميس			
الجمعة			
السبت			

ويقر معظم الطلبة أن عملية التسجيل ليست سهلة، وخاصة عندما يقوم بالتسجيل مباشرة بعد كل مرة يقوم فيها بالسلوك المستهدف، كأن يسجل في مذكرة خاصة رقما بعد كل مرة يدخن فيها سيجارة، أو يسجل بعد كل مرة يصرف فيها نقودا، ولتسهيل عملية التسجيل ينصح باتباع ما يلي:

- لإدارة وتنظيم الوقت: احتفظ ببطاقة أو استمارة معك أينما تذهب لتسجل فيها الوقت الذي تقضيه في الأنشطة المختلفة.
 - في إتفاق القنود بشكل فوري: احتفظ بمذكرة أو بطاقة داخل محفظتك.
 - لمشاهدة التلفاز بشكل متزايد: احتفظ بمذكرة بجانب المقعد الذي تجلس فيه لمشاهدة التلفاز.
 - للذهاب للفراش في وقت متأخر: احتفظ بمذكرة جانب فراشك أو سريرك.
 - عند عدم الدراسة: احتفظ بمذكرة في المكان الذي تدرس فيه أو على مكتبك أو في دفتر ملاحظتك
 - عند الأكل المتزايد: احتفظ بمذكرة في المكان الذي تعاد تناول الطعام فيها أو في المطبخ أو احتفظ بمذكرة يتم إلصاقها على باب الثلاجة.
 - للتمارين الرياضية: احتفظ بمذكرة مع ملابسك الرياضية.
 - في العلاقات الاجتماعية: احتفظ بمذكرة معك أينما تذهب.
 - وبشكل عام وحتى تجعل عملية المراقبة سهلة اتبع القواعد التالية:
 - قم بتسجيل السلوك عند حدوثه وليس بعد ذلك.
 - كن دقيقا في تعدادك وحاول أن توثق جميع المرات التي تقوم فيها بالسلوك المستهدف.
 - احتفظ بسجلات مكتوبة.
 - اجعل نظام تسجيلك سهلا قدر الإمكان بحيث يناسب روتينك اليومي.
- مثال على تسجيل مراقبة مشكلة خفض الوزن: إن خفض الوزن بشكل ناجح يتطلب ملاحظة أمور عديدة (نوع الطعام، الوقت، المكان، الموقف الاجتماعي) قم بتسجيل المثيرات القلبية وبخاصة المشاعر وما تقونه لنفسك قبل أن تبدأ بالأكل بشكل زائد، فربما أنك تأكل لتشعر بالاسترخاء فماذا تكسب من الأكل الزائد؟ عليك أن تعرف الإجابة حتى تحصل على ما تريد بطريقة أخرى بدلا من تناول الطعام الزائد، إن تسجيل كمية الطعام الذي يتم استهلاكه هي أفضل طريقة للتسجيل اليومي.

ثالثا: مراحل وضع الأهداف

غالباً ما يكون لدى الطلبة أكثر من هدف يودون تحقيقه، مثلاً: يود طالب رفع معدله من جيد إلى جيد جداً، ويود تنظيم وقته، ويود التقليل من عدد ساعات الدراسة... ومن المهم عند اختيار الأهداف التركيز على الهدف الأهم والذي يتعكس إيجابياً على الفرد وبوقت قياسي ويتعكس على الأهداف الأخرى، وفيما يلي نموذج يبين كيفية اختيار الأهداف:

نموذج اختيار الأهداف

الخط القاعده ومستواه الآن	مستوى تجاهه التوقع	
		الهدف الأول:
		الهدف الثاني:
		الهدف الثالث:

رابعاً: تنفيذ خطة التغيير

وتتضمن التعزيز والعقاب الذاتي ويفضل أن تتم من خلال وضع الانفاقية الذاتية والتي تتم من خلال التعاقد السلوكي.

إن التعاقد السلوكي من الأساليب التي تعتمد على أسلوب التعزيز بشكل منظم ودقيق، وذلك لتغيير سلوكيات غير مرغوبة وتشكيل سلوكيات مرغوبة، وهو اتفاقية بين المرشد والمسترشد. على أن يقوم الطالب بسلوك معين مقابل شيء مادي أو معنوي. مثال إذا نجحت آخذك إلى رحلة.

بعض القواعد لتنفيذ التعاقد التبادلي السلوكي:

- تحديد المهام المرغوب تنفيذها من الطالب بدقة و موضوعية يمكن قياسها.
- تحديد نوع المكافأة و كميتها و موعدها تقديمها.
- أن تكون مناسبة للجهد المبذول.
- يفضل تقديم معززات إيجابية للخطوات الإيجابية نحو الهدف.
- أن يكون العقد مكتوباً للالتزام بما فيه.
- أن تكون السلوكيات قابلة للتحقيق.

مثال على التعاقد السلوكي

هذا عقد شخصي أريد أنأ..... في تاريخ / /

أن أغير في سلوك الدراسة وتنظيم الوقت. حيث إنني لأن وبعد الرقابة الذاتية ولمدة أسبوعين
تبنيت أنني أدرس يوميا ساعة، وأشهد التفاضل ثلاث ساعات، ولا أدرس بالطريقة الصحيحة
أريد خلال شهرين عمل ما يلي:

- زيادة عدد ساعات الدراسة إلى ساعتين يوميا.
- تقليل عدد ساعات مشاهدة التلفاز إلى ساعتين يوميا.
- تلخيص المادة التي أريد مذاكرتها في دفاتر خاصة.
- استغلال وقت العطلة الأسبوعية للمراجعة الأسبوعية بحيث تتم مراجعة ثلاث مواد أسبوعيا.

وإذا قمت بهذه العمل فخلال الشهر الأول سأحصل على:

- رحلة لمدة يوم كمكافأة على الجهد التي تم بذلها.
- وإذا قمت بهذا العمل بعد الشهر الثاني سأحصل على:
- سأشتري ملابس جديدة بمساعدة.
- سيمدحني والدي أمام الآخرين والأقارب على التغيير الذي حققته.

أما إذا قصرت ولم أحقق العمل فبعد الشهر الأول سأحصل ما يلي:

- أبعث رسالة إلى عشرة من الأصدقاء أخبرهم أنني لم استطع لغاية الآن تحقيق أهدافي
الدراسية وأريد مساعدتهم.
- ابتعد عن زيارة أصدقائي لمدة أسبوع.

وإذا قصرت ولم أحقق العمل فبعد الشهر الثاني سأحصل ما يلي:

- أمتنع نفسي من الخروج في رحلة لمدة شهرين
- أعيده ترتيب أهدافي وأتعرف على أسباب قصوري، وأكتب هذه الأسباب على ورقة خارجية.
- هذا عقد شخصي أريد تحقيقه، أدعو الله أن يساعدني في تنفيذه.

توقيع المرشد

توقيع ولي الأمر

توقيع صاحب العقد

خامسا: تنظيم البيئة

حيث يحتاج المرشد حتى يقلل من حصول الاستجابات غير المرغوب فيها أن يقوم بتغييرات في البيئة بحيث إما يسيطر على المثيرات التي تولد الاستجابات أو يغير النتائج التي تليها لكن كيف يحدث ذلك:

بدلا من التعرض للإغراء، يستطيع الفرد تجنب الموقف غير المرغوب مثال: لا يرد على الهاتف كذلك في حالة كونه يعاني من قلق وأرق قبل النوم يضطره للاتصال بهما فإن عليه أن يطلب من اخوته مشاركته بمشاهدة التلفاز قبل النوم .

سادسا: تقييم برنامج الضبط الذاتي

يحتاج المرشد إلى تحديد فترات معينة يقيم بها ما قام به من ضبط لسلوكه، ويحتاج لتحديد معايير مناسبة ومحددة وواضحة تساعد في التقييم الدقيق.

خطوات تنظيم وضبط الذات

نقلا من Wallace J. Kahn, Self Management: Learning to be our own Counselor, personal & Guidance Journal, 55 Dec 1976.

الخطوات	تدخين السجائر بكثرة	البدانة الزائدة	الشعور بالنقص	الكآبة
مراقبة الذات	كعنة بكسرة، نفس دخاني، باهظ الشمع، تعليقات الآخرين	ملابس خفيفة وصغيرة، ثمن الأكل الزائد، دائما يأكل	لا تفلن لا، لا تعترض على أحد، تفاري حقدك وغضبك، ولا تستطيع التعبير عنها.	ليس لك هويات، نادرا ما تضحك، قليل الأصدقاء.
قياس السلوك الذاتي	معدل التدخين 40 سجارة في اليوم أكثر من أسبوعين	معدل السرعات الحرارية 400 يومياً خلال أسبوعين	تبدأ بالإجابة بنعم بعد أربع مرات في اليوم عندما تفضل الإجابة بلا	تحسب معدل إجاباتك الإيجابية مرة واحدة يومياً لدى ثلاثة أسابيع
معالجة الذات	تخفيض عدد خمس سجائر في اليوم ودفعه حين قرشا إذا لم يخفق الهدف كعقاب	تخفيض السرعات الحرارية إلى 200 كل يوم بالسيطرة على وقت الأكل ونوعيته وسعره	زيادة التعبير بالتضليل، تشخصي وحاول أن تكسب على نفسك على كل إجابة نعم جاءت ملائمة للموقف	تحفظ بمذكرات شخصية تدون عليها ما تحققه يوماً من الإجابات وتراجعها ثلاث مرات يومياً

الخطوات	التدعيم السجائر بكثرة	البدانة الزائدة	الشعور بالنقص	الكتابة
الحفاظة على ما وصلت إليه الذات	عند الوصول إلى عشر سجائر في اليوم، يبدأ البرنامج بالتخفيف إلى سيجارتين في اليوم، المال الذي يوفر من شراء السجائر يشتري فيه أدوات رياضية حتى يعمل إلى هدفه وهو التوقف عن التدخين كلية	القيام بتسارين رياضية ومتابعة برنامج لتفريغ الوزن، يأكل بالضحك فقط شراء ملابس جديدة عند تحقيق الهدف	حسب أن تقدم إجابات أكيدة لأصدقائك قبل أن تقدم بهذه الإجابات كرئيسك بالعمل، فف مرة لتسمع متفشة واستمر في التعبير عن فانسك حتى تصل مستوى المرغوب	بعد مراجعة المذكرة في المساء عخطط لتساملين ميمين لك يومياً، وعخطط لعطلة الأسبوع بنشاط اجتماعي مع الأصدقاء.

ملاحظات في الضبط الذاتي

- دور المعالج: يساعد المسترشد في وضع الخط القاعدي ومراقبة الذات، وله دور في كتابه العقد ويطلع على تنفيذ البرنامج وكيفية تقديم التعزيز الذاتي والعقاب الذاتي، ويعتبر داعم للمسترشد في كل المراحل.
- دور المسترشد: يراقب نفسه ويختار الأهداف وينفذ البرنامج فيعزز ذاته أو يعاقبها حسب ما تم الاتفاق عليه في العقد المكتوب.
- أهم ما يميز الضبط الذاتي وجود شرط قاعدي للقياس القبلي والبعدي.
- في حالة فشل برنامج الضبط الذاتي: فإن الفرد قد يكون فشل إما في مراقبة ذاته بشكل مناسب، أو الوصول للسلوك المستهدف بالشكل الصحيح، أو عدم تنفيذ عقد واقعي ومتابعته، أو بسبب عدم الدافعية للتغيير.

من أساليب الضبط الذاتي

1. ضبط الكثير: ويقصد به إعادة تنظيم وترتيب البيئة من جانب المسترشد لكي يحد أو يقلل بعضاً من سلوكياته، وقد استخدم هذا الأسلوب بشكل واسع في البرامج التي تساعد المسترشدين في التقليل من الأكل أو التدخين، فكما هو معروف لدى المدخنين فإن سلوك التدخين يمكن أن يستثار لرؤية المظفأة أو الجلوس على مقعد

أو في مكان ارتبط بالندخين، وقد قام ستوارت Stewart بدراسة شملت برنامجاً لتخفيف الوزن، وركز فيه على متغيرات معينة يتم ضبطها وهي:

- إبعاد الطعام من كل مكان في البيت (ما عدا المطبخ).
 - محاولة حفظ الأطعمة التي تتطلب بعض الإعداد.
 - جعل تناول الطعام خبرة خالصة لا ترتبط بأنشطة أخرى مثل القراءة أو الاستماع للراديو أو مشاهدة التلفاز أو الحاسب.
- كما قام كوتس وثوريسون Costes & Thoruson باستخدام أسلوب ضبط المثير (التحكم في المثير) بنجاح في برنامج للتغلب على الأرق وتكوين عادات حسنة للنوم ومقاومة الأرق، وفيما يلي النظام الذي أحده هذان الباحثان:
- اذهب للرقاد في السرير عندما تشعر بدخول النوم عليك.
 - لا تستخدم السرير لأغراض غير النوم مثل الجلوس أو تناول الطعام أو الاستذكار.
 - إذا وجدت نفسك غير قادر على الدخول في النوم، قم واذهب إلى غرفة أخرى وابق فيها لأي وقت ترغبه ثم عد إلى غرفة النوم للنوم.
 - إذا كنت لا تزال غير قادر على النوم كرر الخطوة السابقة.
 - استيقظ في نفس الموعد كل يوم.
 - لا تأخذ فترات نعاس في الظهيرة.

2. التعليمات الذاتية: كثيراً ما نتحدث لأنفسنا وهذا الحديث يأخذ صوراً عدة، وما نقصده بالتعليمات الذاتية هو ذلك النوع من حديث النفس الذي يأخذ صورة الخث والتوجيهات والطلب (مثل أن يقول الشخص لنفسه أنا لن أسرق، لن أقبل الرشوة لأقوم بهذا العمل، لن أستخدم أمتجيب لطلب هذا الصديق، إن علي أن أجرب هذا الطريق مرة أخرى هكذا.. وقد استخدم أسلوب التدريب على التعليمات الذاتية لتغيير الأنواع الاندفاعية من العدوانية والنشاط الزائد لدى الأطفال، والغضب لدى الكبار.

ومن الأمثلة الجيدة في مجال التعليمات الذاتية ذلك البرنامج الذي أعدته ميكوم وجودمان ليتعلم الأطفال المندفمون أن يعدلوا من سلوكياتهم غير اللفظية، وقد اشتمل البرنامج على ما يلي:

- شخص راشد يقوم بنمذجة واجب (مهمة) بينما يتحدث إلى نفسه بصوت مرتفع
- يقوم الطفل بأداء نفس المهمة أو السلوك تحت توجيه النموذج.
- يقوم الطفل بأداء الواجب بينما يعطي تعليمات لنفسه بصوت عال.
- يكرر هذه التعليمات فيما بعد سرا.

وفيما يلي بعض المواضيع التي يمكن أن يساهم في علاجها الضبط الذاتي وكيف يمكن مراقبتها؟

1. القلق والضغط النفسي: معظم المواقف التي تثير القلق ليست خطيرة، وغالباً ما يحدث القلق بسبب الطريقة التي تفسر بها هذه المواقف، وغالباً ما يسبق القلق التفكير والاعتقاد بأن هناك تهديد شخص في الموقف، ولذا قم بتسجيل الأمور المقلقة المرتبطة بالذات؟ وهل هي حقيقية؟ على سبيل المثال عبارة: "سأرسب في الاختبار، أنها كارثة وحاول أن تقدر هل هذا الأمر يعتبر كارثة بالمقارنة مع هزة أرضية أو مجزرة عسكرية، راقب الجمل التي تتضمن تهديداً شخصياً متطرفاً، لا تؤدي سوى لتكييف غير مناسب مع الموقف، إذن راقب تلك الأفكار التي تراودك حول المواقف الشيرة للقلق والتي تعتقد أنك لا يمكن التحكم بها أو ضبطها.
2. تأكيد النفس: الشخص المؤكد لنفسه هو الذي يتصرف بشكل مناسب في المواقف الاجتماعية ويكون صادقاً وحرّاً في التعبير عن أفكاره ومشاعره بشكل واضح ومباشر أخذاً بالحسبان مشاعر ومصالح الآخرين. إذا كنت عدوانياً وتريد أن تصبح مؤكناً لذاتك راقب سلوكياتك، ولغتك، وتصرفك غير اللفظي، وانفعالك. والذي يؤدي الآخرين من أجل العمل على تعديله.
3. الاكتئاب وتقدير النفس المنخفض: إن من أفضل ما يعتبر مضاداً للاكتئاب هو البيئة الجديدة والتي تتضمن أنشطة سارة، وتوفر فرصاً لتعزيز التفاعل الاجتماعي، وبذلك يعتبر تغيير البيئة من الخطط الجيدة لتحسين المزاج، ويكون أداء الأشخاص المكتئبين مشابهاً لمن لا يعاني من الاكتئاب، ولنفرد هنا أن يراقب جملة الذاتية والتي

تساهم في زيادة الاكتئاب، ومنها: 'علي أن أقوم بكل شيء بشكل كامل وإلا سيقتلني الآخرون، أو تلك التي تتعلق بالمقارنات مع الآخرين مثل: أنا ضعيف جدا بالمقارنة مع زميلي ونظرته للآخرين والتي تكون غير واقعية، كما عليه أن يراقب نظره للمستقبل والتي غالبا ما تكون متشائمة وسوداوية.

4. العلاقات مع الآخرين: عادة ما تتضمن المشيرات القلبية للمخاوف الاجتماعية مقابلة أناس جدد أو البدء بمحادثة مع أشخاص لا تعرفهم جيدا، أو أن تكون محط الاهتمام عندما تتكلم أمام طلاب صفك، وما يجمع المواقف السابقة هو أنك ترغب بأن تتدبر تقديرك لنفسك إلى الآخرين بطريقة إيجابية، ومن الطبيعي أن تشعر ببعض التوتر في هذه المواقف لكن بعض الأشخاص يخبرون أنفسهم بأن هذا الموقف مهده وأن الآخرين سيروئهم غير جذابين بغض النظر عما يقومون به، لذا راقب حديثك مع نفسك والذي توجهه لذاتك في المواقف الاجتماعية، وتؤكد بأنك لا تستخدم جملا تتضمن كوارث.

5. التدخين وتناول العقاقير والكحول: من المهم النجاح المبكر في ضبط تناول المواد الضارة، قم باختيار أحد المواقف التي تكون فيها واثقا من قدرتك على مقاومة التدخين، ابدأ خطتك بهذه المواقف حتى تعيش خبرة نجاح وكفاءة ذاتية، إذا كانت مشكلتك تحدث بشكل متكرر في البيت، قم بتغيير ترتيب أثاث المنزل في المكان الذي تعتريك فيه الرغبة العارمة للتدخين أو غيره، وعندما تكون في أماكن عامة فتجنب تلك المشيرات أو المواقف والتي تمثل مؤشرا لرغبتك كأن تكون مع أناس معينين يشجعونك لكي تدخن، كما أن بإمكانك مراقبة الأفكار التي تحدث على التدخين، وحاول استبدالها بأفكار أخرى أكثر مقبولة، قم بتحليل السلسلة السلوكية التي تقود للسلوك المشكل، وحاول تعديل هذه السلسلة فإذا كنت ستدخن إذا ما توفر لك لديك السجائر فقم بشراء سيجارة أو اثنتين بدلا عن علبة كاملة، وراقب الجمل الذاتية التي تقولها لنفسك ومرتبطة بالتدخين وأسأل نفسك: لماذا أريد أن أدخن هذه السيجارة؟ هل أنا حقا أريد أن أبقي مدمنًا.

6. المذاكرة وتنظيم الوقت: راقب كيف يذهب وقتك، وسجل ذلك في مذكرة خاصة، وراقب طبيعة الأنشطة التي تقوم بها بخلاف ادراسة، وسجلها بقائمة تحدد فيها ما يعتبر مناسبًا وما يعتبر غير مناسب.

7. الوزن الزائد أو خفض الوزن: لا بد من مراقبة الحديث الذاتي الذي تقولهُ لنفسك قبل تناول الطعام، والأنشطة المرتبطة بتناول الطعام كمشاهدة التلفاز، كما أن عليك أن تراقب سلسلة السلوكية التي تساهم في استمرار السلسلة مثل: وجود الطعام في كل مكان في المنزل، عدم وجود ما يشغل الفرد، عدم الصعوبة في الوصول للطعام بأي وقت، تناول الطعام، بكميات غير محددة، العودة لتناول الطعام في عدة وجبات غير منتظمة.

خامساً: مهارة اللعب التربوي لدى المرشد

المقدمة

لا شك في أن استعمال الألعاب التربوية قد انتشر منذ فترة طويلة في المجال التربوي، منذ أن بدأت المدارس تزاول نشاطها. حيث كان المعلمون يتحينون الفرص لطلبهم بالقيام باللعب الإيهامي، مثل تمثيل الأدوار في مسرحية تاريخية، أو تقمص شخصيات الباتعين والمشتريين، أو القيام بأدوار الأطباء والمعرضين والمرضى، وغير ذلك. ولكن في الستينات من القرن العشرين شاع استعمال الألعاب التربوية في المدارس ومؤسسات التعليم العالي، وفي مجالات أكاديمية مختلفة. وقد أجريت بحوث كثيرة حول أهمية هذه الألعاب وأثرها في تحقيق الطلبة للتعلم، وأظهرت هذه البحوث أن الألعاب التربوية تعد وسائل تعليمية فعالة وقوية التأثير في تغيير سلوك المتعلم واتجاهه بإكسابه معارف ومهارات دقيقة يواجهها في واقع حياته العملية، ومن ثم تغيير في اتجاهه نحو الوسائل التي يتفاعل معها. ويعتبر اللعب التربوي ذو أهمية كبرى في تنمية شخصية الطفل في مختلف جوانبها، وتعد الألعاب التربوية من أهم المواد أو الوسائل التعليمية التي يمكنها أن تجسد المفاهيم المجردة، كما يمكنها أن تجعل المتعلم نشطاً وفاعلاً أثناء عملية التعلم.

مفهوم الألعاب التربوية

ويعرف مرعي ويلقيس الألعاب التربوية بأنها نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يمارسها فرد أو مجموعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة.

اهداف الألعاب التربوية

يمكن للألعاب التربوية تحقيق العديد من الأهداف التي يمكن إجمالها بما يلي:

1. يتعلم الطفل العديد من اخفاق والمصائص والصفات للأشياء والناس الذين لهم علاقة بتلك اللعبة.
2. تساهم في تنمية الجانب المعرفي عند الفرد من خلال قواعد وأنظمتها .
3. تساعد على تنمية مهارة العمل الجماعي ومهارة الاتصال مع الآخرين .
4. تنمية التفكير الإبداعي .
5. تربي حاجات الطلبة الفسيولوجية .
6. تحقق المتعة والتسوية لدى الفرد .
7. تحقق أهدافا قد تكون مرتبطة بالمتهاج .
8. تنمي القدرة على الاتصال والتفاعل مع الآخرين.
9. تزيد من التفاعل الصفي الإيجابي

الأهمية التربوية للعب

إن للعب على أنواعه فرديا كان أو جماعيا داخل البيت يفسح لاطفل فرص التعلم و تحقيق القدرات فمثلا عندما يتسلق الطفل شجرة و يصل إلى أعلاها يكون قد تمكن من السيطرة على الخوف و من تقدير المواقع الصالحة.

إن اللعب يساعد في نمو الذاكرة و التفكير و الإدراك و التخيل و الكلام و الانفعالات و الإرادة و الحاصل الخلقية الخمرودة؛ كما أن اللعب وسيلة فعالة في اكتشاف شخصية الطنة و إمكانياتهم النفسية و انعقلية و المساهمة في حلها .

إن اللعب وسيلة مرنة يمكن أن تساعد المرشد في توفير فرصة للنمو من خلالها لدى الطلبة، و مساعدتهم في إشباع ميولهم و تلبية رغباتهم. كما أن اللعب وسيلة علاجية فعالة في تخليص الطلبة من المؤثرات و الانفعالات و الاضطرابات. و يمكن تلخيص أهم هذه الوظائف فيما يلي :

- اللعب أداة تربوية تساعد على تفاعل الطفل مع عناصر البيئة و مكوناتها.

- اللعب وسيلة تعليمية تقرب المفاهيم إلى الأطفال وتساعدهم على إدراك معاني الأشياء.
 - يعتبر اللعب أداة فعالة في تفريد التعلم وتنظيمه لمواجهة الفروقات الفردية وتعليم الأطفال وفقاً لإمكاناتهم وقدراتهم.
 - اللعب وسيلة اجتماعية تعلم الأطفال السلوك وأمايب التواصل.
 - اللعب وسيلة مهمة في اكتشاف شخصية الطفل.
- مما لا شك فيه أن التربية الحديثة تجعل من اللعب وسيلة لتنمية قدرات الطفل وتنمية الذكاء والتفكير منذ السنوات الأولى إذ تعمل على توفير الألعاب المختلفة في دور الحضارة.

شروط الألعاب التربوية التي يمكن للمرشد استخدامها

هناك مجموعة من الشروط الواجب توفرها عند اختيار الألعاب التربوية، نذكر منها:

- أن تكون اللعبة ذات أهداف تربوية
- أن تكون اللعبة مثيرة وممتعة.
- أن تكون قواعد اللعبة سهلة وواضحة وغير معقدة وتتفق مع جميع الطلبة.
- أن تكون اللعبة مناسبة لخبرات الطلبة وميولهم وقدراتهم.
- أن يكون دور الطالب واضحاً ومحدداً في اللعبة.
- أن تكون متوفرة في بيئة الطالب.
- أن يشعر الطالب بالحرية والاستقلالية في اللعب.

أنواع اللعب التربوي التي يمكن للمرشد استخدامها

لقد تعددت أنواع اللعب وفقاً للعديد من المتغيرات ووفقاً لمرحلة تطور نمو الطفل أو خصائصه البدنية والحركية والاجتماعية، وسوف نورد أحد هذه التقسيمات:

1. اللعب الحر: وهو لعب مرن غير مخطط من قبل الكبار، ويتمثل في تعاطي النشاط بدون ضوابط معينة، فهو نشاط الطفل التلقائي الحر المستقل.

2. اللعب المنتظم: وهنا يكون اللعب معايير وقوانين وقواعد منظمة. ويشتمل اللعب المنتظم على:

أ. اللعب الجماعي: وفيه يتفاعل طفلان أو أكثر في عمل أنشطة متشابهة دون أن يساعد بعضهم البعض وبغير قواعد أو تنظيم.

ب. اللعب الفردي الذي يمارسه الطفل بمفرده.

ج. اللعب الخيالي الذي يعتمد على خيال الطفل وتخيالاته للمواقف.

د. اللعب التمثيلي: حيث يقوم الطفل بتقليد شخصية معينة.

هـ. لعب المحاكاة التقليدي من خلال تقليد الطفل لوالديه مثلاً في أعمال المنزل.

ومن الألعاب التربوية التي يمكن للمرشد الاستعانة بها في مساعدة الطلبة ما يلي:

1. الدمى: مثل أدوات الصيد والسيارات والقطارات والعرائس وأشكال الحيوانات والآلات وأدوات الزينة. الخ.

2. الألعاب الحركية: مثل ألعاب الرمي والقذف، والتركيب، والسياق، ولففز، والمصارعة، والنوازن والتأرجح، والجري، وألعاب الكرة.

3. ألعاب الذكاء: مثل القوازير، وحل المشكلات، والكلمات المتقاطعة.

4. الألعاب التمثيلية: مثل التمثيل المسرحي، ولعب الأدوار.

5. ألعاب الغناء والرقص: مثل الغناء التمثيلي وتقليد الأغاني والأناشيد والرقص الشعبي.

6. ألعاب الحفظ: مثل الثعابين والسلام، وألعاب التخمين.

7. القصص والألعاب الثقافية: مثل المسابقات الشعرية، وبطاقات التعبير.

ملاحظة: على المرشد استخدام الألعاب لمساعدة الطلبة في معالجة مشكلاتهم وتنفيس انفعالاتهم المختلفة والتخلص من ضغوطاتهم التي يعانون منها، وعليه أن يكون حريصاً في عدم المبالغة عند استخدامها حتى لا تنقلب الجلسة الإرشادية كلها إلى ألعاب، كما يفضل استخدامها بكثرة مع الطلبة الصغار.

سادساً: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المرشد

الأزمة

هي فترة حرجية أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو للأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة.

إن الحياة تعصف بها ألوان من المشاكل، وأشكال من الأزمات، والإنسان لا يزال يقاوم أحداثها، ويتأثر أطرافها، ويكابذ نتائجها، يستمر تارة، ويتقطع تارة، يبلغ به ذكائه إلى أهدافه حيناً، ويقصر به حيناً، يتجمع مرة، ويفرق أخرى.

وتتنوع الأزمات في مجالاتها، وتشتد في خطرها، ولذلك لا بد من أن يتعلم الطلبة مهارة إدارة الأزمات، وهذه المهارة يجب على المرشد امتلاكها في البداية لكي يتمكن من مساعدة الطلبة للتعامل معها وقت الحاجة، كما أن بعض المشكلات التي تحدث في المدرسة تحتاج إلى إدارة من قبل المرشد حتى تتمكن المؤسسة التي يعمل فيها من تجاوز هذه الأزمة، فمثلاً قد يسقط طالب في المدرسة فتموت أمام الطلبة، وقد يعتدي طاب من آخر فتموت أو يتأذى بشدة، وقد يحدث حريق، أو تتعرض رحلة مدرسية لحادث ما، أو يقمى على معلم أمام الطلبة. وكل هذه الأحداث نيس للمرشد من قدرة ومهارة سريعة في التعامل معها وتهلئة الطلبة وطمأنتهم، حتى يتمكنوا من تجاوز الأزمة النفسية التي مروا بها.

تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها

لا بد في البداية من تحديد الأزمة بدقة، ويجب التفريق من قبل المرشد ما بين 'الأزمة الظاهرية' والأزمة الحقيقية، فالأولى قد يفتعلها آخرون من أجل نقت الانتباه وإنهاك القوى، مثلاً قد يقمى على طالب في المدرسة من أجل نقت الانتباه له وهو قد يكون مصاباً بالصرع. وعلى المرشد المبدع أن يمتلك حسامية بالغة تجاه المشاكل والأزمات فيتمكن من تحديد طبيعة الأزمة قبل الحكم عليها.

كيف يشخص المرشد الأزمة؟

إن الأزمة في حقيقتها ليست أكثر من مرض خطير هاجم جسداً فوجده منتهك القوى ضعيف المقاومة، ومن ثم كان بديهياً القول بأن التشخيص السليم للأزمة هو بداية الاهتمام للاستلوب الأمثل للتعامل معها، ويمكن تشخيص الأزمة عبر ما يسمى بالنتهج الشامل الذي يقوم على المحاور الآتية:

1. استقراء تاريخ الأزمة وتصنيفه إلى مراحل.
 2. تفكيك الأزمة إلى الأجزاء التي تفاعلت على محور معين مما أدى إلى حدوثها.
- الخطوة التي تلي مرحلة تشخيص الأزمة هي تحديد الأهداف التي يجب عملها لماذا ندير الأزمة؟ سؤال محوري يستلزم إجابة دقيقة من قبل المرشد من خلال سلوك المنهج العلمي في تحديد الأهداف، ومثل هذه الإجابة قد تبين لنا في بعض الأزمات التي نديرها أن الأهداف التي يمكن تحقيقها متواضعة، ومن ثم فهي لا تستحق الجهد المبذول والتكلفة المتوقعة. وعند صناعة الأهداف في أجواء الأزمة، يجب التأكد من أنها: واضحة ودقيقة، متناسقة، متكاملة، واقعية، قابلة للقياس. وأن تكون الأهداف من نوع واحد إستراتيجية أو تكتيكية.

إن الخطوة الثالثة التي يجب على المرشد اتباعها عند وقوع الأزمة بعد تشخيصها وتحديد هدف لها هو الحد من تفاقم الأزمة:

يلتزم التفكير العلمي - بعد تحديد الأهداف - أن تحدّد البدائل الممكنة، غير أن تصاعد أحداث الأزمة يفرض على فريق الأزمة التفكير في آلية للحد من تفاقمها من خلال تحديد بدائل أولية، أو علاجات مسكنة بغية السيطرة على فيروس الأزمة بقدر المستطاع والذي ينشر الخلايا السرطانية ويعمل على تضخمها.

وهذه الخطوة يجب ألا ننظر إليها على أنها مستقلة عن خطوة تحديد البدائل وذلك أن الأزمة تصاعد أحداثها بشكل سريع وخفيف، مما يحتم علينا محاولة دمج هاتين الخطوتين عبر طريقتين هما:

1. قيام فريق إدارة الأزمة والذي يديره المرشد بالتفكير الآني في كلي العلاجين المسكن والأساس في وقت واحد أو في أوقات متعاقبة.

2. تقسيم فريق الأزمة إلى قسمين: يتولى أحدهما العلاج المسكن، ويتولى الآخر - في الوقت ذاته - العلاج الأساس.
3. تقسيم الأدوار بين جميع أعضاء الفريق، والاستعانة بالمتجمع المحلي من أجل المساعدة في الدعم النفسي والمادي والاجتماعي وتخفيف المشكلة بشكل أولي.
4. تحديد ناطق إعلامي واحد فقط من أجل التعامل مع الأزمة حتى لا تظهر مبالغيات وتضخيم في أحداث المشكلة.

أما الخطوة الرابعة فتتضمن تحديد البدائل الممكنة: وفي هذه الخطوة لا بد من تسجيل كل ما يعين على تحقيق هذه الأفكار، وعدم الاستعجال في محاكمتها وإصدار حكم عليها. فلقد أثبتت بعض الدراسات المعنية بالأزمات أن كثيراً من الأفكار والبدائل الجيدة التي نفذت في بعض الأزمات قد هوجمت في البداية ووصفت بأنها مثالية!

وعند تحديد البدائل يجب على فريق الأزمة أن يطرحوا على أنفسهم بعض الأسئلة التي تعين على توليد أكبر قدر ممكن من البدائل، ومن تلك الأسئلة مثلاً ما يلي:

1. ماذا لو فعلنا - أو لم نفعل - كذا.....؟
 2. هل نغير زاوية التفكير؟ هل نفكر رأساً على عقب؟
 3. هل نستطيع تنفيذها؟ وهل الوقت مناسب لتنفيذها؟ ومن يستطيع مساعدتنا؟
- وبعد تحديد البدائل الممكنة يجب إخضاعها لدراسة علمية، تشترك فيها مجموعة من الخبراء والتخصصين فريق الأزمة + بعض المستشارين - إن لزم الأمر. ويمكن تقييم كل بديل من خلال مجموعة من الأسئلة مثل:
1. هل يمكن تطبيقه عملياً؟ وهل نملك القدرة والموارد الكافية لتطبيقه؟
 2. ما هي تكلفة تطبيقه؟ وكم يستغرق من الوقت؟
 3. ما هي الآثار والمخاطر المتوقعة؟ وما هي ردة الفعل المتوقعة للخصم؟
- وإذا تم اختيار البديل المناسب فتمه أسئلة أخرى يجب عليها هي:

1. من الذي سيشارك في تنفيذ كل خطوة؟ ومتى؟ وكيف؟ وكم ستستغرق هذه الخطوة من الوقت؟
 2. ما هي المشكلات التي يمكن أن تنشأ بين الأشخاص بسبب التنفيذ؟
 3. ما هي استراتيجيات التعامل مع الأزمات؟
- استراتيجيات التعامل مع الأزمة كثيرة، ولذا كان من الواجب عند اختيار الإستراتيجية مراعاة الأمور الآتية:
1. تحديد الموقف من الأزمة: من هو صانع الأزمة؟ ومن هو المستهدف بها؟
 2. اختيار الإستراتيجية التي تناسب طبيعة الأزمة وإفرازاتها.
 3. التأكد من أن الإستراتيجية المختارة يمكن تطبيقها في ظل الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة.
 4. التعرف على إستراتيجية الطرف الآخر.

أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الأزمات

1. كبت الأزمة: وتقضي هذه الإستراتيجية بالعنف في التعامل مع الأزمة ومع الطرف الآخر، وذلك بالتدخل السريع ومحاولة وقف أحداثها والقضاء على مولداتها كالأزمة الطلابية التي حدثت في الصين في صيف 1989م.
2. تفريغ الأزمة: وهذه الإستراتيجية تعتبر امتداداً لما قبلها، إلا أن الفارق بينهما يكمن في أن الإستراتيجية الأولى تهدف إلى القضاء نهائياً على الأزمة دفعة واحدة، بينما الثانية تروم القضاء عليها تدريجياً لقناعة مستخدميها بضرورة التدرج؛ إما لتعاسك الطرف الآخر وقوته وكثرة أتباعه، أو للظهور إعلامياً بمظهر المتسامح، أو لغبر ذلك من الأسباب.
3. إنكار الأزمة أو تحييدها: أي أنه لا يتم الاعتراف بوجود الأزمة أصلاً أو التقليل من شأنها بحيث تصور على أنها مجرد فقاعات هواء لا تلبث أن تتبدد، ومن ثم فإن هذه الإستراتيجية يصاحبها: تعميم إعلامي لإقناع بعض من المستهدفين

بالأزمة وتطورتها. وتحصين الأفراد من هذه الحملات الإعلامية، وإقناعهم بعدم وجود أية أزمة أو التهوين من شأنها.

4. عزل قوى الأزمة: هذه الاستراتيجية تؤمن بالحكمة التي تفجع في الألاشعور الإنساني، والتي تقضي بقطع رأس الحبة بغية التخلص من شرها، وعبر هذه الاستراتيجية يتم تصنيف قوى الأزمة إلى: قوى صانعة. وقوى مؤيدة. وقوى مهمة بالأزمة. وبعد هذا التصنيف يتم عزل القوى الصانعة بطريقة أو بأخرى.

5. احتواء الأزمة: وتهدف هذه الاستراتيجية إلى محاصرة الأزمة والعمل على عدم استفحالها، عبر امتصاص الضغط المولد لها؛

6. تصعيد الأزمة: وذلك بالعمل على زيادة حدة الأزمة إلى درجة معينة، ويتم اللجوء إلى هذه الاستراتيجية في حالات خاصة ولتحقيق أهداف محددة، مثلاً: في حالة الغموض الشديد في الأزمة وعدم ظهور أطراف الأزمة الحقيقية.

7. تفرغ الأزمة من مضمونها: ليس ثمة أزمة بلا مضمون، ومضمون الأزمة قد يكون دينياً أو ثقافياً أو سياسياً أو اقتصادياً، أو اجتماعياً أو خليطاً، وهذه الاستراتيجية تقضي بـ'تحتق الأزمة' وذلك بامتصاص مضمونها، وجعلها تنعكس بلا هواء، أو بهواء بلا رئة

8. إستراتيجية التفرغ كثيراً ما تستخدم في الأزمات الدينية والثقافية؛ ذلك أن الدين والثقافة يستعصيان على العنف والإكراه في الأغلب، وهو ما يضطر أحد الطرفين إلى تفرغ الأزمة من مضمونها والادعاء بأنها لا تمت إلى الدين أو الثقافة بأذن صلة، لتبقى بعد ذلك مهمة الطرف الآخر منحصرة بالتأكيد على هذا المضمون.

مهارة بناء الأمل

على المرشد أن يكون باستمرار متفائلاً ولا يدخل اليأس إلى داخله، حتى يكون مرشداً ناجحاً ومبدعاً، ولو استمع المرشد إلى كلام الآخرين المغرضين له لما استطاع أن يشعر بالتفاؤل أو بالأمل، ولا استطاع بالتالي أن يبني ذلك لدى المسترشدين، ولعما يلي اخترت لكم بعض الحكم والعبر التي يمكن للمرشد أن يتبعها ويعتبرها

قوانين في حياته من أجل أن تساعد المرشد في بناء الأمل لديه، وخاصة عندما يتعرض المرشد لأزمة من الأزمات السابقة التي تم ذكرها:

أولاً: ما أصابك لم يكن ليخطئك

هذه الوصية تجعل المرشد يظفر بشجرة الإيمان بالقضاء والقدر؛ فالأزمة في حقيقتها مصيبة يتلينا ربنا - عز وجل - بها تحميحاً للذنوب ورقعة للدرجات، ولذلك فإن من الواجب على الفرد أنضازم أن يؤمن بأن أزمته لم تكن لتخطئه، ليستجمع بعد ذلك قواه ويسترد رشده ويلتقط أنفاسه من أجل الشروع في مواجهة أزمته.

ثانياً: كن واقعياً؛ فقد لا تستطيع تحقيق كل أهدافك

بعد أن يتوب المرشد لرشده ويمسك زمام عقله، عليك كمرشد أن تبادر بسؤاله: ما هدفك؟ ماذا تريد بالضبط؟ وبعد أن يحدد أهدافه بدقة احذر من المثالية التي قد توهمه أحياناً بأنه قادر على تحقيقها كلها وفي كل أزماته.

ثالثاً: وسع نطاق استشارتك

قال تعالى: مييناً أهمية الاستشارة: ﴿وَقَاوِرُهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ (آل عمران: 159)، وتنبهت هذه الأهمية من كونها تتيح لمدير الأزمة أن ينظر للأزمة بعقلانية أكثر وطرائق تفكير متعددة، ومن زوايا متعددة، وينسيات مختلف تفاوياً وتشاوياً.

إن بعضاً من المرشدين يعانون من الأزمات، غير أنهم في الحقيقة لا يستشيرون إلا أنفسهم ولا يصدرون إلا عن عقولهم.

رابعاً: البحث عن الدعم النفسي من الآخرين

عندما يتعرض مرشد لأزمة ما يحتاج إلى أن يتلقى الدعم من الآخرين، وكمروشد عليك أن تكون داعماً له نفسياً، وأن لا تتركه أو تشعره بأن مشكلته غير مهمة. ويقتضي الدعم النفسي أن تحس به بجسمك وعقلك وعواطفك وكلامك وحركاتك فلا تشعره حتى ولو بنظرة أنك لا تحترمه.

خامساً: تجنب المسترشد إرادة الفشل

المشكلة الأولى لدى الفاشلين لا تتمثل في أنهم لا يريدون لأنفسهم النجاح، وإنما تتمثل في أنهم لا يريدون لها الفشل. وإرادة النجاح وإرادة الفشل: نقيضان لا يجتمعان ولا يرتفعان فلما أن تريد النجاح وإلا فأنت تريد الفشل. لا بد من إزالة العوائق قبل إقامة الدار، ولا بد من إبعاد روح الفشل قبل تحقيق النجاح. وعلبك كمرشد أن تعمل عند بناء الأمل على أن تقوي من إرادة المسترشد فكلما قمت بذلك كلما تمكن المسترشد من التخلص من مشكلته بشكل أسرع.

سادساً: مساعدة المسترشد على امتلاك قراراتك حاسمة

الكون لا ينتظر أحداً فلما أن يقرر لنفسه وإما أن يتخذ قراراً فيتجاوز كل ما في الحياة ويتخذ له الآخرين. ومن صفات التاجحين الكبار أنهم يتخذون قراراتهم بحزم وسرعة وإذا كان عليهم أن يراجعوا فعلوا ذلك ببطء شديد. والكثير من المسترشدين يتهاون بعد عدم قدرتهم على اتخاذ قرارات مناسبة للموقف المتأزم، لذلك على المرشد مساعدتهم في أن يتخذوا قراراتهم من أنفسهم دون خوف من الفشل.

سابعاً: أبداً بالأهم قبل المهم

كما في وصية نبي بكر الصديق لعمر الفاروق رضي الله عنهما أعلم أن الله عملاً في الليل لا يقبله في النهار وأن الله عملاً في النهار لا يقبله في الليل. فتركز هذه القاعدة على إدارة الوقت والتفريق بين العاجل والمهم والبدء بالعاجل ثم المهم. والكثير من المسترشدين يضيعون في أعمال غير مهمة، ويشعرون بفقدان الأمل في الأزمات لعدم قدرتهم على إدارة الأزمة بتحديد الجوانب المهمة، ولذلك على المرشد مساعدتهم في ذلك.

ثامناً: لا تجعل حياتك متوقفة على عامل واحد

قال رسول الله ﷺ أحبب حبيبك هوناً ما عسى أن يكون بغيبك يوماً ما، وأبغض بغيبك هوناً ما عسى أن يكون حبيبك يوماً ما مسنن الترمذي. فالحياة تتألف من عدة أوجه مختلفة لا تركز كثيراً على جانب واحد من حياة الفرد فلا نستطيع أن نشعر بالسعادة والنجاح إذا لم يستقر هذا الجانب تحديداً فقد يصبح محور

تفكيرك وبميت استمتاعك بأي شيء آخر وهي أمور يمكن أن تعيها. فوسع قاعدة الاستمتاع ولا تضيقها على عامل واحد فيضيق معها الشعور بالسعادة والنجاح. وبعض المسترشدين الذين يتعرضون للأزمات قد يفكرون بالانسحاب تدريجياً من الحياة والشعور باليأس لأنه لم تتحقق أهدافهم في تلك اللحظة، ولذلك على المرشد أن يوصل لأولئك رسالة مفادها أن الحياة مليئة بالأحداث والمفاجآت وليست كلها سارة أو سيئة.

ثامناً: الالتزام والمرونة والصبر والتسامح

إن هذه العوامل الأربعة مسؤولات بشكل كبير عن النجاة لنفسية الأفراد وعن نقصها لديهم، فالالتزام يتطلب الاستمرار في العمل حتى يتم انجازه، والمرونة تعني القدرة على الانتقال من أمر لآخر بصورة لا تؤثر على التكيف الشخصي والاجتماعي والقدرة على التعامل مع المواقف الجديدة بأساليب جديدة والقدرة على التغيير بما يتناسب مع الموقف، أما الصبر فيدل على الهدوء والرفضا بالواقع والعمل على تغييره بحكمة وتأن، أما التسامح فهو مهم جداً في جعل الأفراد يمتلكون القدرة على التعامل مع الآخرين بسهولة ودون أحقاد، وبالتالي فإن امتلاك العوامل الأربعة السابقة يدل على الصحة النفسية وزيادة الأمل لدى المسترشدين.

عاشراً: لا تفكر وفقاً لجدا لو، وفكر بماذا لو ؟؟ ولا تفكر وفقاً لجدا يجب وإنما فكر وفقاً لجدا أفضل ؟؟ ولا تفكر وفقاً لجدا كل ولكن فكر وفقاً لجدا معظم ؟ ولا تفكر وفقاً لجدا أنا فقط، وإنما فكر وفقاً لجدا أنا وأنت ؟؟

إن الخطأ في التفكير يجعل المسترشد تعيساً. وكما ذكر علماء النفس المعرفيون فإن الأفكار تتحكم في الأفعال والسلوكيات والمشاعر، فإذا كانت الأفكار سلبية تكون الأفعال والمشاعر سلبية ونحبي على الأفراد، وعلى المرشد حتى يبني الأمل لدى المسترشد مساعدته في تغيير نمط التفكير الخاطئ والمشوه، ويجعله يفكر بطريقة عقلانية أقرب إلى الواقع ضمن المبادئ السابقة الذكر.

مهارات مهنية

أولاً: مهارات إدارة الجلسة الإرشادية

ثانياً: مهارة الملاحظة

ثالثاً: مهارة دراسة الحالة

رابعاً: مهارة كتابة التقارير النفسية

خامساً: مهارة التحليل الوظيفي للملحوظيات

سادساً: مهارة إدارة الوقت

سابعاً: مهارة ترتيب الأولويات

ثامناً: مهارة التخصص الإرشادية

تاسعاً: مهارة التحدث بالمصطلحات الأجنبية المناسبة

عاشرًا: مهارات تقييم العمل الإرشادي

الفصل الرابع

مهارات مهنية

أولاً، مهارات إدارة الجلسة الإرشادية

هناك طريقتان أساسيتان يمكن للمرشد إدارة الجلسة الإرشادية من خلالها، وهما الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة.

1. الطريقة المباشرة في إدارة الجلسة الإرشادية

وسيمت الحديث في الإرشاد المباشر عن منهج (أو منحى) السمات والعوامل لوليامسون.

صاحب نظرية السمات والعوامل Trait-factor theory or approach-and هو آدموند وليامسون وتسمى في بعض الأحيان بالإرشاد المباشر ونظرية الإرشاد المتمركز حول المرشد. وهذا يعني أن الإرشاد في هذه النظرية يعتمد اعتماداً كاملاً على المرشد لأنه يستطيع أن يختار الحل المناسب لمشكلة المسترشد الذي لا يستطيع أن يختار الحل المناسب لمشكلته.

وهذه النظرية في شكلها المبسط مؤسسة على فكرة أن الفروقات الفردية في السمات يمكن قياسها ثم الموازنة بينها وبين المتطلبات المختلفة للمهن أو التخصصات. مثال على هذا المنحى أو المنهج: بطارية الاستعداد العامة General Aptitude Test Battery التي تعطي معايير مهنية وأنماط الاستعداد المهني بناء على الدرجات التي تم الحصول عليها من الموظفين الواقعين في الثلاثين العلويين من مجموع الموظفين الذين تم اختبارهم. إذا هنا تطبيق لنتائج القياس في التنبؤ بالنجاح المحتمل في عمل معين. وقد قدم وليامسون أكثر من تعريف للإرشاد من أجل جعل مفهومه أكثر وضوحاً ومنها:

الإرشاد: أحد العمليات الشخصية الفردية التي تساعد الفرد على تعلم المواد الدراسية وسمات المواطنة والقيم الاجتماعية والشخصية والعادات والمهارات والاتجاهات والاعتقادات التي تصنع الكائن المتوافق السوي. وهي مساعدة فردية مأذون بها لتنمية المهارة في تحقيق فهم للذات مستنير اجتماعياً. وهو نوع فريد من العلاقة الإنسانية قصيرة الأمد بين مرشد أمين وعلى قدر من الخبرة في مشكلات النمو الإنساني وطرق حلها وبين مسترشد يواجه صعوبات بعضها واضح له وبعضها غير واضح، وذلك عن طريق اكتسابه ضبط الذات وتوجيهها نحو النمو.

أهداف الإرشاد كما أشار لها وليامسون: هي مساعدة المسترشد في تعلم مهارات صنع القرار الفعالة، ومساعدتهم على تقدير صفاتهم بشكل فعال أكثر، وأهداف الإرشاد تحدد وبشكل مختلف لكل مسترشد حيث إن أساس الإرشاد يرتبط بالاحتياجات الخاصة بهم.

أما عن دور المرشد فيعمل على توفير معلومات للمقارنة الاجتماعية والتي يحتاجها المسترشد لتحسين تقديره الذاتي، ويعمل المرشد على تنظيم تقديرات المسترشد الحالية ويرتكز في ذلك على الاختبارات والمقاييس المطبقة عليه.

خطوات الإرشاد المباشر

إن نشأة هذه النظرية في وسط تربوي أثر على تطور طبيعة عملية الإرشاد، فالمرشد مدرس في منهجه وطريقته في الحياة، وفي أخطائه واستجاباته الصحيحة في علاقاته مع الآخرين، فالتفاعل بين المرشد والمعلم هو نفس التفاعل بين المدرس والطالب، والإرشاد تعلم شخصي جداً، وقد وضع وليامسون في سنة 1937م، مع دارلي قائمة من ست خطوات تمثل عملية الإرشاد وهي:

أولاً: التحليل Analysis

وهدفه فهم الطالب في ضوء المتطلبات الخاصة بتكيفه في الحاضر والمستقبل، ويشتمل على جمع المعلومات والمادة العلمية عن الطالب، وذلك حتى يسهل التشخيص من خلالها للقدرات والميول والدوافع والتوازن الانفعالي وغيرها ويمكن جمعها من خلال: السجلات وسائل التقييم التي تستخدمها نظرية السمات حتى تتوفر

فهما أكبر واكتشاف حلول للمشكلة، ويمكن جمع البيانات عن طريق ست أدوات للتحليل وهي:

1. السجلات التراكمية: Cumulative Record: تزود بنظرة شاملة عن معلومات المرشد سواء التعليمية أو المهنية وتعطي مؤشرات عن درجاته ونشاطاته وعادات عمله وتاريخه الصحي.
2. المقابلة: Interview: تعمق إدراك المرشد بنفسه، وتعتبر جزءاً رئيسياً من عملية الإرشاد حيث تعمل على ربط إدراك المرشد مع إدراك المرشد مع تقارير وملاحظات الآخرين.
3. شكل توزيع الوقت: Time Distribution Form: صمم لمعرفة الخطأ القاعدي السلوكي في الإرشاد حيث يسعى لتوضيح السلوكيات بشكل موضوعي في أزمته وأمكنة وظروف مختلفة، وذلك لمعرفة كم ومتى وأين يمكن أن يكون السلوك بحاجة إلى تعديل.
4. السيرة الذاتية: Auto Biography: هذه الطريقة غير مقيدة، حيث تترك المرشد يجبر عن سيرته دون مواجهة مع المرشد، ومن عيوبها أن المرشد قد يخفي بعض المعلومات عن نفسه.
5. السجلات السردية: Anecdotal Records: تعرض السجلات السردية جوانب بسيطة ومحددة من حياة المرشد، وعادة ما تقدم مثل هذه السجلات من قبل ملاحظين يراقبون المرشد في أوضاع خاصة، حيث تزود بمعلومات ربما لا يمكن رؤيتها أو الوصول إليها من خلال وسائل القياس الأخرى.
6. الاختبارات النفسية: Psychological Tests: تعبر الاختبارات النفسية قمة الأدوات التطبيقية في نظرية السمة والعامل، وانسب في ذلك أن وليامسون أعطاهم أهمية كبيرة عند مقارنة المعلومات الموضوعية التي يعطيها المرشد في جلسة الإرشاد مع المعلومات الموضوعية التي يحصل عليها من وسائل القياس الأخرى. وكل هذه الأساليب تساعد المرشد والطالب في الوصول إلى تشخيص للمشكلة.

ثانياً: التركيب Synthesis

هو تلخيص وتنظيم للمادة المتجمعة من عملية التحليل بأسلوب يظهر ما لدى الطالب من إيجابيات ووجوه الضعف، بمعنى آخر ترتيب لهذه المعلومات وتنظيمها مما يجعلها مفيدة.

ثالثاً: التشخيص Diagnosis

يشتمل على تفسير المادة المتجمعة في صورة مشكلات، وكذلك في صورة إيجابيات وسلبات لدى الطالب، ويتم التوصل إليه بالاستنتاج المنطقي، ويشتمل على خطوات وهي:

1. عملية التعرف على المشكلة: وهذه خطوة وصفية في طبيعتها وليست مجرد وضع عنوان معين.
2. اكتشاف الأسباب: وهي تتطلب البحث عن العلاقات والماضي والحاضر والبحث الإمكانيات ونحو ذلك مما يساعد على فهم أسباب الأعراض.

رابعاً: التنبؤ Prognosis

يرتبط بإعطاء صورة عن المشكلة بالمستقبل في ضوء الحقائق المتوفرة لدى المرشد، في حالة استمرت مشكلة المرشد وفي حالة تحسنت.

خامساً: الإرشاد Counseling

وهو عبارة عن عملية تعليم موجه نحو فهم الذات، ويرى وليامسون بأن الإرشاد يعتبر المظهر العلاجي للعملية الإرشادية، وهدفه مساعدة المرشد على صياغة الأسئلة التالية:

- كيف وصلت إلى ذلك؟
- ما العوامل التي سببت هذا السلوك؟
- ما انتظورات المحتملة في المستقبل إذا استمر الوضع الحالي؟
- ما الأوضاع البديلة أو الممكنة وما وسائلها؟
- كيف استطيع أن أحكمس التوقعات المستقبلية؟ وكيف أحدث التغيير المرغوب في سلوكي؟

سادسا: المتابعة Follow up

وهي تشمل ما يفعله المرشدون من أجل تقرير فعالية العملية الإرشادية التي تمت، وهي خطوة مهمة في العملية الإرشادية. إن على المرشدين التبعين لمنهج السمة والعامل: تبنى دوراً شبيهاً بدور الطبيب في تحديد مشكلة المسترشد ووصف العلاج لإصلاح المشكلة ومن ثم المتابعة والتأكد من نجاح المعالجة.

ويرى وليامسون أن المرشد مسؤول عن إقامة علاقة ثقة مع المسترشد ومساعدته على فهم المسترشد لنفسه. كما يعد المرشد مخططاً لبرنامج العمل، وفي بعض الأحيان كمنفذ خطة أو كمستول عن تحويل المرشد إلى فرد آخر من أجل المساعدة الإضافية. وعند الحاجة، وكما يرى وليامسون إن المرشد المسؤول عن إجبار المرشد على الطاعة (الامتثال) أو عن تغيير البيئة أو عن تدريس المرشد ببعض المهارات أو عن تغيير بعض اتجاهات المرشد. ولإنجاز ذلك قد يحتاج المرشد للإقناع أو الشرح أو التوجيه والقيادة.

ب. الطريقة غير المباشرة

وسبب التفرق إلى نظرية الذات لكارل روجرز للحديث عن الطريقة غير المباشرة.

نظرية الذات لروجرز Theory-Self وتسمى أيضا بالإرشاد المتمركز حول المرشد، وتعرف الذات بأنها: كينونة الفرد أو الشخص، وتنمو وتتفصل تدريجياً عن المجال الإدراكي. وتتكون بنية الذات نتيجة لتفاعل مع البيئة، أما مفهوم الذات فيعرف بأنه: رأي الفرد كيف يراه الآخرون والصورة التي يود أن يكون عليها، ومفهوم الذات ثابت نسبياً إلا أنه يمكن تعديله وتغييره تحت ظروف معينة، ويتأثر بالوراثة والبيئة والآخرين والتضج والتعلم والحاجات وموجهات السلوك كالقيم والمعتقدات.

ويرى روجرز أن الفرد يعيش في عالم متغير من خلال خبرته، ويدركه ويعتبره مركزه ومهوره، ويتوقف تفاعل الفرد مع العالم الخارجي وفقاً لخبرته وإدراكه لما يمثل الواقع لديه، كما أن الفرد يتفاعل ويستجيب مع ما يحيط به بشكل كلي ومنظم.

ومعظم: لأساليب السلوكية التي يختارها الفرد تكون متوافقة مع مفهوم الذات لديه، والتكيف النفسي للفرد يتم عندما يتمكن من استيعاب جميع خبراته وإعطائها معنى يتلاءم ويتناسق مع مفهوم الذات لديه.

وتقوم فلسفة نظرية الذات على الإيمان بأهمية الفرد مهما كانت مشكلاته؛ فلهذه عناصر إيجابية تساعده على حل مشكلاته، وتقرير مصيره بنفسه. فإن الفلسفة الأساسية هنا للمرشد هي احترام الفرد وأهليته والعمل على توجيه الذات توجيهها صحيحاً ليكون جديراً بالاحترام.

ولدى الإنسان نزعة إلى تحقيق ذاته، ويرى روجرز أن الناس جميعاً شأنهم في ذلك شأن الكائنات الحية العضوية لديهم حاجة فطرية للبقاء وللنمو ولثقوية النفس، إن جميع الدوافع البيولوجية تندرج تحت النزعة إلى تحقيق الذات، لأنه لا بد من إشباعها لكي يستمر الكائن الحي في نموه الإيجابي، وهذه الدفعة إلى الأمام للحياة تستمر على الرغم من العقبات، وعلى سبيل المثال فإننا نرى الأطفال الذين يبدؤون في تعلم المشي، يحاولون رغم تعثرهم وانتكاساتهم أثناء المشي، ويعتدون إلى الغرض في التعلم حتى يصلوا إلى مستوى رفيع من التآرجح والمهارة في حركات المشي.

يحتوي مفهوم الذات على عدة مكونات تتمثل في طبقات واضحة في تسلسل هرمي. ففي قمة الهرم يوجد المفهوم العام للذات، وهو عبارة عن مجموعة المعتضدات التي نتخذها لأنفسنا ونبتناها ومن الصعب تعديلها أو تغييرها لأنها ترسخت في دواخلنا مع مرور الزمن. وفي الطبقة التالية يوجد المكونات الرئيسيان لمفهوم الذات، وهما:

- أ. صورة الذات: (Image-Self) وهي الصورة العقلية التي يراها الشخص لنفسه.
- ب. تقدير الذات: (Esteem-Self) وهي مشاعر واتجاهات الفرد نحو نفسه وكيف يقيم ذاته.

وتليهما ثلاثة عناصر فرعية وهي: مفهوم الذات الجسدي والاجتماعي والنفسي، والمستمدة من المكونات الأساسية (الفسولوجية والنفسية والاجتماعية) لتكامل الإنسان.

ويشير روجرز لأنواع من الذات والتوافق بينها يقود إلى السلوك السوي، ويتكون من ثلاثة أجزاء: الذات المثالية، والذات الشخصية، والذات الاجتماعية. وفيما يلي تعريف بكل جزء ودوره في إدراك الذات:

1. الذات المثالية: (Ideal Self)

كثير منا تكون في تخيلته صورة مثالية يجب أن يكون عليها، وغالباً ما تبدأ في تكوين هذه الصورة في مرحلة المراهقة، وتستمر معنا خلال مراحل الرشد (فترة النضج). هذه الصورة المثالية تختلف من شخص إلى آخر، كما تختلف في الشخص نفسه في مراحل حياته المختلفة. فكلما تقدمنا في العمر وزادت تجاربنا في الحياة كلما أصبحنا أكثر واقعية وأكثر معرفة بقدراتنا، وبناءً عليه تتغير هذه الصورة المثالية.

2. الذات الشخصية: (Personal Self)

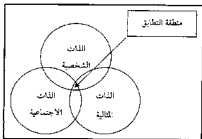
الذات الشخصية هي الصورة الحقيقية التي نرى بها أنفسنا، وهي تخضع لمعايير شخصية محددة، ولذلك فهي قابلة للتغيير. لقد تعرف أحد علماء النفس بعد دراسة سلوكيات الأفراد الذين يعتبرون أنهم سعداء بأنهم يغالون في تقديرهم لدى تحكمهم في محيطهم، بمعنى أنهم يعتقدون أنه يمكنهم التحكم جيداً في البيئة المحيطة وفي الأحداث التي يواجهونها. وبذلك فهم يعطون تفسيراً مبالغاً فيه في الإيجابية عن أنفسهم، كما يعتقدون أن الآخرين يشاركونهم في هذا التقييم.

3. الذات الاجتماعية: (Social Self)

الجزء الأخير من إدراك الذات يتعلق بالآخرين المحيطين بنا في مجتمعنا. فإن الصورة التي تتكون في ذهن الآخرين عنا تعكس اعتقاداتهم قينا، وفي كثير من الأحيان نبي تصرفاتنا شعورياً أو لاشعورياً، على اعتقادات الآخرين عنا. مثلاً يمكننا القول بأن المثاليين الكومبيين يدركون أنهم يثون التسلية والضحك في المحيطين بهم بناءً على اعتقاد المحيطين، المتمثل في الضحك على نكاتهم وأفعالهم. وقد أشار عالم الاجتماع Charles Cooley منذ مائة عام إلى أن الأفراد يستخدمون الآخرين مرآة لهم، وهم بذلك يراقبون ردود أفعال الآخرين على تصرفاتهم ويتخذونها معايير تساهم في تقييم أنفسهم.

وتتداخل أجزاء إدراك الذات الثلاثة وتتفاعل مع بعضها في منظومة متكاملة لتشكيل إدراك الذات، بمعنى أن التغيير في أحد الأجزاء الثلاثة يؤثر على الجزأين الآخرين. كما تؤثر هذه الأجزاء الثلاثة في مجملها في كفاءة التواصل مع الآخرين، فإذا كانت النظرة إلى الذات سلبية ستؤثر سلباً على أذات الشخصية مما يؤدي إلى تدني الثقة بالنفس في فاعلية الاتصال مع الآخرين، وبالتالي تؤدي إلى صعوبة تفسير إشارات الاتصال وصعوبة لتحقيق أهداف الاتصال. وما تقدم نستنتج أن إدراكنا لذاتنا من خلال الذات المثالية والشخصية والاجتماعية يؤثر على الصورة الذهنية التي يكونها الآخرون عنا.

وكلما كان هناك توافق أكثر كلما زادت متطبة الاتفاق بين أنواع الذات المختلفة، وبالتالي تزداد الصحة النفسية لدى الفرد والشكل التالي يوضح منطقة التفاعل بين الذات الشخصية والمثالية والاجتماعية:



العلاقة الإرشادية كما يراها روجرز

هناك ثلاث صفات للمعالج تساعد الشخص على أن يصبح على ما هو قادر عليه وهي نفسها شروط العلاقة الإرشادية وأدوار المرشد:
 أولاً: الأصالة والصدق في المشاعر: Genuine معنى الأصالة أن يكون الفرد ذاته دون تصنيع، وحتى تكون أصيلاً: وجود السلوك غير اللفظي الداعم لدى

المُرشد، ووجود الاتصال البصري الصادق، وتوفر سلوك الدور الذي لا يتغير بسبب الدور المهني، وأن يكون هناك انسجام عند المرشد، وعفوية وتلقائية بمعنى: القدرة على أن يعبر عن ذاته بشكل طبيعي وأن يكون ليقاً في نفس الوقت، وأن تكون لدى المرشد القدرة على الانفتاح وكشف لذات.

ثانياً: التقمص والفهم العاطف: Empathy بمعنى القدرة على فهم الناس من إظهارهم المرجعي وليس من إظهارك المرجعي، مثلاً الاستجابة التخصّصية، أنت تشعر بعدم القدرة على ولكن لا بد أن تحاول. ويتضمن التقمص العاطفي: أن ترى بعيون المسترشد، وأن تشعر ونحس بتجاربه وخبراته.

بالإضافة إلى الصدق والأمانة يجب أن يدرك المرشد أنه شخص متعاطف مع العالم الداخلي للمسترشد بما فيه من مشاعر ومعانٍ شخصية، وبدلاً من اللجوء إلى التفسيرات المتعمقة فإن العلاج أن يظل متيحاً للتعبيرات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن المسترشد (بما في ذلك نغمة الصوت وحركات الجسم). وأن يعكس ثانية المعاني المدركة هذه التعبيرات، وعلى سبيل المثال إذا لاحظ المرشد أنه لأول مرة منذ شهور يفكر في مشكلاته ولا يهتم بها بشكل فعلي، فإن على العلاج أن يستجيب له قائلاً لذي انطباع بأنك لست سيئاً، وأعتقد أنك سوف تفكر في مشكلاتي أنا شخصياً وليس هذا شعورك على الدوام (محو ذلك) فإذا كانت نظرة العلاج صحيحة سيرد المرشد قائلاً ربما يكون هذا هو ما حاولت ذكره، ولم أستطع ذلك بالفعل، ولكن نعم، هذا ما أشعر به فعلاً، وعلى العكس من ذلك فإن عدم موافقة المرشد تدل على خطأ في فهم العلاج النفسي لأكثر من كونها مظهراً للمقاومة كما يدعي فرويد، ويفيد التعاطف الصحيح كعامل مساعد قوي في النمو السري لأنه يزود المرشد بإحساس عميق بأنه أصبح مفهوماً من أشخاص آخرين لهم أهميتهم ومكانتهم، وهو ما يعطيه انطباعاً بأن أي مزيد من تعرية للذات (Self - Exposure) ستكون آمنة ومقبولة إلى حد بعيد.

ثالثاً: الاحترام الإيجابي غير المشروط: بمعنى القدرة على تقييم المرشد كشخص له قيمة وكرامة. وعناصر الاحترام الإيجابي غير المشروط:

1. الرغبة في العمل مع المرشد.
2. بذل جهد للفهم.
3. التوجه لعدم إصدار الأحكام القبية.
4. الدفء لفظيا وغير لفظي.
5. الفورية للمرشد أي: يكشف المرشد مشاعره خلال العملية الإرشادية في اللحظة الحالية.

ومن هنا نرى أن دور المرشد من وجهة نظر روجرز لا يقوم بإعطاء العلاج، ولا يقترح على المرشد ما يجب عمله، بل دوره هو فقط زيادة الوعي حول عالم المرشد. لذلك يجب أن يكون التعاطف موضوعيا وبدون أي تدخل كما يعكس مشاعر المرشد ومدى فهمه واستيعابه لما يقوله ويشعر به.

ويمكن تلخيص وظيفة المرشد في الطريقة غير المباشرة على شكل مراحل كما يلي:

- المرحلة الأولى: تكون مهمة المرشد منحصرة في خلق جو من المودة والتعاون والتقبل والتوضيح.
- المرحلة الثانية: وظيفة المرشد هي عكس مشاعر المرشد وتجنب التهديد.
- المرحلة الثالثة: توفير مدى واسع من أنواع السلوك لتوضيح الاتجاهات الأساسية، ولذلك يقوم المرشد باتباع مجموعة من المعطيات لتكوين صورة عن المرشد وذلك كي يدرك المشكلة كما يراها المرشد.

خطوات الإرشاد النفسي عند روجرز

يعتقد معظم الباحثين أن الإرشاد النفسي يتضمن موقفا خاصا بين المرشد والمرشد يضع فيه المرشد مفهومه عن ذاته كموضوع رئيسي للمناقشة، بحيث تؤدي عملية الإرشاد إلى فهم واقعي للذات وإلى زيادة التطابق بين مفهوم الذات المدرك ومفهوم الذات المثالي الذي يعني تقبل الذات وتقبل الآخرين والتوافق النفسي والصحة النفسية.

وتؤكد معظم الدراسات والبحوث العلاقة والارتباط القوي بين مفهوم الذات والتوافق النفسي، وأن سوء التوافق عن إدراك تهديد الذات أو إدراك تهديد في المجال

الظاهري أحدهما أو كلاهما وان الأفراد ذوي مفهوم الذات الموجب يكونون أحسن توافقاً من الأفراد ذوي مفهوم الذات السالب. ويمكن الحديث عن خطوات الإرشاد على الشكل التالي:

1. إزالة التفكير في المشاعر: ويكون الحديث في هذه المرحلة متصلاً بالجوانب الخارجية فقط.
 2. تغيير في أسلوب معايشة الخبرة: ويكون المرشد في البداية يرى المشكلات أنها خارجة عنه غير مسؤول عنها ويكون ما يزال يعيش في الماضي.
 3. تغيير من عدم التطابق إلى التطابق: ويبدأ لدى المرشد اعتراف بالتناقضات في خبرته.
 4. تغيير في الصورة التي يرغب بها الفرد: وتتم في هذه المرحلة بعض الاكتشافات حول بنية الذات ويتكون الإحساس بالمسؤولية الذاتية في حدوث المشكلة.
 5. إزالة التفكير في الحرائق المعرفية للخبرة: ويعبر المرشد في هذه المرحلة عن مشاعره الراهنة ويكون قريباً من معايشة تامة لمشاعره، رغم أن الخوف وعدم الثقة لا تزال موجودة.
 6. تغيير في حالة الفرد: وهنا يعايش الشعور الذي حبس بشكل مباشر ويتحول من عدم التطابق إلى التطابق وتنتهي مشكلاته الداخلية والخارجية.
 7. يبدو الفرد مستمراً في قوته الدافعة ويحدث التقدم في علاج في هذه المرحلة خارج الجلسات وعلى أرض الواقع الذي يعيش به الفرد.
- ملاحظة: بشكل عام يستخدم المرشدون هذه الأيام الطريقة المباشرة في التوجيه وخاصة التوجيه المهني في مساعدة الأفراد على الاختيار المهني، بينما تستخدم الطريقة غير المباشرة في الإرشاد وخاصة عندما يحتاج المرشد إلى الدعم والتعاطف.

ثانياً: مهارة الملاحظة

تعريف الملاحظة

هي أسلوب علمي مخطط له بعناية في ضوء طبيعة البحث وأهدافه، وطبيعة الظاهرة أثناء حدوثها بشكل موضوعي، وإدراك الحالة التي عليها بهدف تطوير نظرية ما واختبارها، وتعتبر من الأدوات الهامة التي يعتمد عليها المرشد النفسي في متابعة سلوك



المسترشد خلال مواقف مختلفة، وظروف مختلفة وأزمنة مختلفة، كما أنها تستخدم في دراسة السلوك في المواقف التي يصعب فيها استخدام أدوات جمع المعلومات الأخرى، ونظراً لاعتبار الملاحظة أداة هامة في جمع المعلومات عن المسترشد بطريقة علمية فلا بد من أن تستدرج الملاحظة من مجرد الملاحظة العابرة إلى ملاحظة محددة تعتمد على فواحد معينة، ويتم في ظروف معروفة، وتتحدد كيفية إجرائها والأدوات المستخدمة عند إجرائها وكذلك الطرق المستخدمة في إجرائها، وهذا ما يقصد بالملاحظة العلمية المنظمة.

يمكن أن يقوم بالملاحظة المرشد أو أحد المتدربين على القيام بها، المهم أن تكون لدى من يقوم بها المهارة في متابعة المسترشد خلال ظروف ومواقف مختلفة (المدرسة، الملعب، أوقات الفراغ...) بالإفساحة إلى تسجيل المعلومات التي تم التوصل إليها باستخدام الأدوات المناسبة لذلك، لمهيداً لقيام المرشد بتفسير الملاحظة، حيث يهتم بمعرفة دوافع السلوك وأشكاله.

إن الملاحظة قد تتم في مواقف الحياة اليومية الطبيعية مثل ما يتم في اللعب والرحلات والتفاعل الاجتماعي داخل الأسرة، وقد تتم من خلال غرفة الملاحظة عندما تصعب ممارسة الملاحظة في البيئة الطبيعية، أو قد تكون غرفة الملاحظة مكمنة أيضاً للبيئة الطبيعية.

تهدف الملاحظة إلى ما يلي:

- تسجيل المعلومات عن الوضع الخالي للمسترشد في جانب أو عدة جوانب من سلوكه ومن خلاله يتم التحقق من صحة الفروض المتعلقة بسلوكه.
- تسجيل التغيرات الكمية والكيفية التي تظهر في سلوك المسترشد نتيجة لتعاملي التضيغ والتعلم.
- تحديد العوامل التي يمكن أن تحرك سلوك المسترشد في مواقف معينة.

- تحديد علاقة سلوك المرشد الدال على المشككة بأتمام سلوكية أخرى، مثلا الطفل الذي يعاني من اضطرابات الكلام قد يعاني أيضا من العزلة الاجتماعية، وعند الملاحظة قد يكون التركيز على سلوك اضطراب الكلام رغم أنه قد يكون متفيرا تابعا للمتغير الآخر (العزلة الاجتماعية).

إجراءات الملاحظة

توجد مجموعة من الإجراءات اللازمة لكي تتم الملاحظة نشر إلى أهمها باختصار:

1. تحديد السلوك المراد ملاحظته (موضوع الملاحظة): وعند تحديد السلوك المراد ملاحظته يجب تحديد ما يمكن أن يلاحظ: هل تتم ملاحظة كل المواقف (السلوك) أم سيتم اختيار عينات ممثلة للسلوك بحيث تمثل أكبر عدد من مواقف الحياة للمرشد.

2. تحديد أهداف من الملاحظة: عند تحديد أهداف الملاحظة يتم تحديد ما ينبغي أن يلاحظ: هل المطلوب ملاحظته علاقة السلوك بالناط السلوك الأخرى للمرشد؟ أم المطلوب ملاحظته مدى تأثير الآخرين في سلوك المرشد؟ أم المطلوب لطريقتان معا؟ وهل انطوب تحديد دوافع السلوك وشكله ومستواه؟ أم تحديد مضمون السلوك؟ أم المطلوب كل ما سبق؟

3. تجهيز الأدوات اللازمة للتسجيل والتقييم: وتشتمل هذه الخطوة على تجهيز الأدوات كالتسجيل وآلات التصوير وقوائم مراجعة السلوك Check Lists ويستخدمها من يقرم بالملاحظة كدليل يشمل موضوعات الملاحظة وقد تصنف فيها العبارات إلى درجات مثل (بدرجة شديدة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، لا يوجد).

4. تحديد من يقوم بالملاحظة: سواء المرشد بمفرده أم من يشترك معه آخرون، وبالتالي فإن هذا يجعل المرشد بحاجة إلى أن يوضح الهدف من الملاحظة، ثم يقسم العمل عليهم ويقوم بالمتابعة المستمرة.

5. تحديد الفترة الزمنية: أو الوقت، الذي ستجرى فيه الملاحظة وأيضا تحديد لفترة الزمنية التي تستغرقها الملاحظة، هل سيتم إجراء الملاحظة خلال الوقت المحدد لها

كاملا، أم سيتم أخذ عينات من الوقت وفي هذه الطريقة يقوم الملاحظ بتسجيل سلوك المسترشد كل فترة زمنية (ولتكن عشر دقائق) مثال على ذلك: يمكن ملاحظة سلوك الطالب في الفصل لمدة عشر دقائق ثم ملاحظته في فناء المدرسة أثناء اللعب لمدة عشر دقائق أخرى.

6. تحديد المكان الذي سيتم فيه الملاحظة: وقد يكون الفصل الدراسي أو سكن الطلبة أو أثناء قيام الطلبة بالنشاط في الساحة المدرسية، أو قد يتم في غرف خاصة مجهزة لذلك.

7. عملية الملاحظة: بعد الإعداد للملاحظة وتحديد المكان والزمان لها، يقوم المرشد بعملية الملاحظة، وإذا كانت الملاحظة تتم في الغالب بواسطة مرشد واحد فإن الأمر يختلف عنه في حالة تعدد الملاحظين، فمثلا: عند ملاحظة السلوك العدواني للمسترشد قد يراه ملاحظ أنه دفاع مشروع لدى الفرد ليحمي نفسه من الخطر، في حين يراه ملاحظ آخر أنه سلوك غير سوي ولا مبرر له، وعلى كل حال فإن مشاكل من هذا النوع يمكن التغلب منها إذا تم الاتفاق في الإعداد على أنماط السلوك المطلوب التركيز عليها.

8. التسجيل: وهو يقلل من أخطاء الذاكرة، كما أنه يتغلب على التحيزات الناتجة من عدم القدرة على استعادة الحادثة نفسها التي تمت ملاحظتها.

9. التفسير: بعد الانتهاء من التسجيل يتم تفسير السلوك الملاحظ، ويوصى بأن يكون التفسير في ضوء الإطار المرجعي للمسترشد نفسه، وفي ضوء المعلومات التي تم جمعها عنه، وفي حالة استخدام أكثر من أداة مثل دراسة الحالة أو المقابلة، فإن المعلومات التي تم جمعها بواسطة هذه الأدوات سوف تساعد في إتمام التفسير بشكل موضوعي ودقيق ومتكامل.

10. كتابة التقرير النهائي: يتضمن التقرير النهائي وصفا للمشكلة وتحديد مستواها وكذلك وصفا للمسترشد، والدوافع التي تحرك المشكلة، والمواقف التي تظهر فيها المشكلة والطريقة المناسبة لحلها. ويشترط في التقرير توفر الشروط التي تجعل منه تقريرا علميا.

ويمكن قياس السلوك وملاحظته من خلال عدة أدوات ومنها:

أولاً: قوائم السلوك Check Lists

وهي تشتمل على قائمة من الحطرات والأنشطة والسلوكيات التي يسجلها القائم بالملاحظة عند وقوع الحدث، وهي تشبه في ظاهرها مقياس التدرج ويصنفها البعض على أنها نوع من مقياس التدرج Rating Scales، وهي تمكن القائم بالملاحظة من أن يلاحظ فقط ما إذا كانت سمة أو خاصية موجودة من عدمها، ولكنها لا تمكنه من تقدير نوعية أو درجة أو تكرارية حدوث سلوك معين. وحين تكون مثل هذه المعلومات مطلوبة فإن قوائم السلوك تصبح غير مناسبة قطعياً.

وقوائم السلوك أدوات يمكن استخدامها في عديد من مجالات السلوك فهي تفيده في تقويم الأنشطة التعليمية التي تشتمل على الإنتاج وعلى العملية، وكذلك على بعض جوانب التوافق الشخصي الاجتماعي، وهي تفيده في تقويم تلك العمليات التي يمكن تجزئتها إلى سلسلة من التصرفات الواضحة والمميزة والمستقلة.

ثانياً: مقياس التقدير Rating Scales

تشبه مقياس التقدير قوائم الصفات ولكنها تستخدم عندما نحتاج إلى تمييز أدق، وبدلاً من مجرد الإشارة إلى وجود أو غياب السمة فإن مقياس التقدير يساعد الفاحص على أن يشير إلى الحالة أو نوعية ما يقوم بملاحظته، وتتيح مقياس التقدير إجراءات منتظمة للحصول على وتسجيل وتقدير أحكام القائم بالملاحظة، ويمكن تعبئة هذه المقاييس أثناء عملية الملاحظة أو فور الانتهاء من الملاحظة أو كما يحدث أحياناً في المدارس عند إعداد الشهادات الخاصة بالطلاب، وتوجد عدة أنواع من مقياس التقدير، ومنها المقياس الرقمية التي تحدد قيمة رقمية لمستويات السلوك:

ممتاز = 5، فوق المتوسط = 4، متوسط = 3، تحت المتوسط = 2، متأخر = 1.

مثلاً: حدد ما هي درجة انبها الطالب البصري للمعلم

ثالثاً: التسجيلات القصصية Anecdotal Records

هذه التسجيلات تسجل أحداثاً معينة خلال فترة محددة، وهي تزود المدرس أو المرشد بصورة طويلة عن تغييرات معينة بالنسبة لطلاب معين: مثال: (بينما كان خالد

يرى دائما متعزلا، ولا يقبل على مصادقة زملائه، فقد حدث في الفترة الأخيرة تغيير في سلوكه وأصبح يشاهد كثيرا وهو يشارك في الأنشطة الاجتماعية، كما أصبح لديه عدد من الأصدقاء من زملائه.

ويجب أن تتوفر في السجلات القصصية عناصر منها:

- ينبغي أن تشتمل على وصف واقعي لما حدث، ومتى حدث، وتحت أي ظرف حدث هذا السلوك.
 - يجب أن يكون التفسير والإجراء الذي يوصى به مستقلا عن وصف السلوك.
 - يجب أن يشتمل كل سجل قصصي على تسجيل لحادث واحد.
 - يجب أن يكون الحادث الذي يسجل ذا أهمية لنمو وتطور الطالب.
- وتتميز هذه الطريقة بسهولة ونقلتها، ولكنها في نفس الوقت تستهلك كثيرا من الوقت في إعدادها.

رابعاً: من طرق قياس السلوك المباشرة الشائعة في الملاحظة:

1. تسجيل تكرار السلوك (Event Recording)

هو تسجيل عدد المرات التي يحدث فيها السلوك في فترة زمنية محددة. وتكون هذه الطريقة مناسبة عندما يكون الهدف من البرنامج زيادة معدل حدوث سلوك مرغوب فيه أو تقليل سلوك غير مرغوب فيه.

	إسم الطالب:..... التاريخ:.....
	إسم الملاحظ:..... السلوك:.....
	رقم جاسة الملاحظة:..... المكان:.....
	وقت ابتداء الملاحظة:..... وقت انتهاء الملاحظة:..... الوقت الكلي:.....
	عدد مرات حدوث السلوك خلال الفترة:.....
	الملاحظ الأول:..... الملاحظ الثاني:..... نسبة الاتفاق بينهما:.....

2. تسجيل مدة حدوث السلوك:

وتكون هذه الطريقة مناسبة عندما:

- تكون مدة حدوث السلوك طويلة أو قصيرة مما يجعله سلوكاً غير مقبولاً.
- يكون السلوك الذي يحدث كثيراً جداً أو الذي تتغير مدة حدوثه من وقت إلى آخر.
- يتم احتساب مدة السلوك على شكل نسبة الحدوث في فترة الملاحظة من خلال هذه المعادلة:

$$\text{نسبة الحدوث} = (\text{مدة السلوك} / \text{مدة الملاحظة}) \times 100$$

إسم الطالب:.....	التاريخ:.....
إسم الملاحظ:.....	السلوك:.....
رقم جلسة الملاحظة:.....	المكان:.....
وقت ابتداء الملاحظة:.....	وقت انتهاء الملاحظة:.....
مدة حدوث السلوك خلال المراقبة الأولى:.....	الثانية:.....
الثالثة:.....	الرابعة:.....
الخامسة:.....	السادسة:.....
السابعة:.....	الثامنة:.....
نسبة حدوث السلوك خلال الفترة:.....	الملاحظ الأول:.....
الملاحظ الثاني:.....	نسبة الاتفاق بينهما:.....

3. تسجيل الفواصل الزمنية: (Interval Record)

ويتم هنا تقسيم فترة الملاحظة الكلية إلى فترات زمنية جزئية متساوية وملاحظة حدوث أو عدم حدوث السلوك في كل فترة جزئية.

إسم الطالب:												التاريخ:											
إسم الملاحظ:												السلوك:											
رقم جلسة الملاحظة:												المكان:											
وقت إنهاء الملاحظة:						وقت انتهاء الملاحظة:						الوقت الكلي:											
شيفرة التسجيل: 1 حدث 2 لم يحدث																							
الدقيقة الأولى				الدقيقة الثانية				الدقيقة الثالثة				الدقيقة الرابعة											
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15								
الدقيقة الخامسة				الدقيقة السادسة				الدقيقة السابعة				الدقيقة الثامنة											
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15								
تكرار السلوك:						نسبة حدوث السلوك:																	
الملاحظ الأول:						الملاحظ الثاني:						نسبة الاتفاق:											

4. تسجيل العينة الزمنية اللحظية:

تشبه الطريقة السابقة إلا أن المرشد هنا يسجل حدوث أو عدم حدوث السلوك فقط عند انتهاء كل فاصل زمني ولا يحتاج إلى أن يلاحظ السلوك باستمرار أثناء كل وحدة زمنية.

إسم الطالب:												التاريخ:											
إسم الملاحظ:												السلوك:											
رقم جلسة الملاحظة:												المكان:											
وقت الملاحظ:												السلوك:											
الدقيقة				الساعة				1 حدث				2 لم يحدث											
10				10				10				10											
5				10				10				10											
10				10				10				10											
15				10				10				10											
20				10				10				10											
25				10				10				10											
نسبة حدوث السلوك:						نسبة الاتفاق بين الملاحظين:																	
الملاحظ الأول:						الملاحظ الثاني:						نسبة الاتفاق بين الملاحظين:											

ولكي يستطيع المرشد أن يقوم بالملاحظة بكفاءة ومهارة وبشكل يضمن نجاحها وتحقيق الفائدة المرجوة منها في جمع المعلومات لا بد من أن يضع في اعتباره عدة أمور هامة وهي:

- تحديد أهداف الملاحظة المراد تحقيقها.
- تحديد الجوانب السلوكية المراد ملاحظتها تحديداً إجرائياً.
- تحديد أزمته وأماكن الملاحظة.
- يفضل ملاحظة الاستجابة السلوكية الطبيعية مثل ملاحظة الطالب في غرفة الفصل أو الملعب.
- الانتباه للتغيرات الانفعالية والمظاهر السلوكية وتسجيلها بدقة بعيداً عن التخمين والذاتية من قبل الأخرين.
- اشتراك أكثر من ملاحظ إذا كانت الاستجابة السلوكية موضوع الملاحظة متشعبة وذلك ضماناً للدقة والموضوعية ويفضل استخدام الأفلام والشرائط التسجيلية في ذلك.
- الحفاظ على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها فلا تكون موضوعاً للحديث مع أفراد الأسرة والأصدقاء.
- تحرر الملاحظ من الذاتية والأفكار السابقة عن موضوع الملاحظة بحيث لا يؤثر ذلك على تسجيل الملاحظات وتفسيرها.

خطوات إجراء الملاحظة

يتم إجراء الملاحظة المنظمة في خطوات رئيسية يمكن اختصارها في مرحلتين أو خطواتين:

1. مرحلة الإعداد: وهي تتضمن التخطيط المسبق للملاحظة وتحديد الهدف منها وتحديد جوانب السلوك المراد ملاحظتها وتعريف إجراءاتها للخصائص السلوكية للملاحظة وتحديد أزمته وأماكن الملاحظة التي تتم سواء في الفصل الدراسي أو في الملعب وغيرها، وتحديد أدوات التسجيل اللازمة فمثلاً لو أردنا ملاحظة شخص

- بحجول فإنه يجب أن نلاحظه في مواقف عدة مع زملائه أو في حجرة الصف أو مع مدرسية وأثناء اللعب وفي مواقف التفاعل الاجتماعي الأخرى.
2. مرحلة التنفيذ: وتتضمن تسجيل ما تتم ملاحظته في الأزمنة والمواقف المختلفة ثم دراسة هذه الملاحظات بدقة ومحاولة الربط بينها وبين المعلومات الأخرى المأخوذة من الأدوات الأخرى لجمع المعلومات حتى تتم بعد ذلك عملية التفسير بشكل موضوعي ودقيق للمعلومات، ويجب أن يكون التفسير للسلوك الملاحظ في ضوء الخلفية الثقافية والتربوية والتعليمية للمسترشد وفي ضوء خبراته السابقة وكذلك يجب أن يكون التفسير في ضوء الإطار المرجعي للمسترشد نفسه.

شروط نجاح الملاحظة

1. الموضوعية: ويقصد بها أن تكون الملاحظة عند التسجيل والتفسير من خلال الإطار المرجعي للمسترشد وليس من خلال الإطار المرجعي لمن يقوم بالملاحظة. كما يقصد بالموضوعية أيضاً أن يكون التسجيل بأنواعه بعيداً عن تحيز من يقوم بالملاحظة.
2. الشمول: ويقصد به تسجيل الجوانب المختلفة لسلوك المسترشد المطلوب ملاحظته، بالإضافة إلى تسجيل جوانب القوة والضعف في شخصية المسترشد كما يقصد به اشتمال الأداء السلوكي للظاهرة المراد قياسها ومن الأمثلة على الأداء السلوكي لظاهرة السلوك العدواني: العض، الركل، الألفاظ البذيئة، الصفع، ومن الأمثلة للأداء السلوكي زيادة الشهية العصبي: تناول كميات كبيرة من الطعام في فترة زمنية قصيرة وبسرعة شديدة مع شعور الفرد بصعوبة التحكم في سلوك الأكل.
3. الوظيفية: ويقصد بها تسجيل المعلومات التي تعطي للسلوك معنى فقط وبالتالي استبعاد المعلومات التي لا تفيد في تفسير السلوك.
4. الوضوح: ويقصد به تسجيل السلوك بعبارات تُقرأ بسهولة وصياغة العبارات تكون بعيدة عن اللاتنية.

5. سرية المعلومات ولها جوانب: فهي تتضمن السرية عند تسجيل الظاهرة وتفسيرها، وتتضمن عدم السماح لأي شخص بخارج العمل الإرشادي أن يشارك في الملاحظة، وعدم ترك النقاظ المسجلة عن المسترشد أمام الآخرين، وعدم استخدام المعلومات الخاصة بالمسترشد في المواقف المختلفة أو مع أصحاب المهنة ما لم يكن هناك مبرر علمي لذلك.

من أهم مميزات الملاحظة

1. ملاحظة معلومات كمية وتنوعية.
2. أفضل طريقة مباشرة لدراسة عدة أنواع من الأنماط السلوكية
3. توفر قدرة تنبؤية عالية نسبياً لتشابه النسبي لظروف السلوك الملاحظ مع السلوك المنتظر أو المتوقع.
4. يسجل الباحث ملاحظاته في نفس الوقت لكي تقل أو تعدم احتمالات التمييز أو النسيان.
5. تسمح بإعطاء مرونة كبيرة للباحث باستخدام ذكائه وخبرته للكشف عن النشاطات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة.

من أهم عيوب الملاحظة

1. قد يعطي المرشد تفسيرات للسلوك بدلا من وصف السلوك.
2. قد يعمد الأفراد موضوع الدراسة إعطاء انطباع جيد أو غير جيد عندما يتبركون أن سلوكياتهم مراقبة.
3. بعض الظواهر السلوكية لا يمكن ملاحظتها مباشرة كالحلقات الأسرية الداخلية بين أفراد الأسرة.
4. نظرا لشدة تركيب الظواهر وتداخلها يصعب على الملاحظ الوقوف بجميع الظروف المحيطة بها.

ثالثاً: مهارة دراسة الحالة Case Study

تعريف دراسة الحالة



تتناول طريقة دراسة الحالة الوصف الدقيق لمستوى الأداء العام للمسترشذ في المجالات الإرشادية المتعلقة بالجانب الشخصي والاجتماعي والتربوي والمهني من الشخصية، وهي تستعرض كل المعلومات التراكمية المتجمعة عن المسترشذ عن مصادرها الثابتة المتأصلة في السجلات الصحية والدراسية والمهنية

الشاملة، والمقابلات الإرشادية الفردية والاجتماعية، والملاحظة على نطاق المهني وفي البيئة الطبيعية، والمقاييس والاختبارات النفسية، ووسائل التسجيل الكتابي والسمعي والمزيجي، والتفاعلات الشخصية والاجتماعية داخل المنزل وخارجه، ومن ثم فإن طريقة دراسة الحالة تعتبر المرأة الصادقة التي تمكس الصورة التراكمية المتجمعة لجوانب الشخصية الكلية للمسترشذ خلال ذلك الوصف الدقيق الذي تقدمه في إطار الإدارة المتكاملة المستخلصة حوله في صورة ملخصة.

وقد عرف (هادلي) دراسة الحالة على أنها تجميع لكل المعلومات المتراكمة حول الفرد حيث إنها تحتوي، بالإضافة إلى المعلومات التاريخية التي تسرد عنه، على معلومات الاختبارات التي أجريت له، ومعلومات المقابلات التي تمت معه، ومعلومات الفحوصات والملاحظات التي تتعلق به، لذا تشمل طريقة دراسة الحالة على المعلومات المخلصة عن المسترشذ فيما يتعلق بماضيه وحاضره وما يمكن التنبؤ به من مشروعات في المستقبل.

تكمن أهمية دراسة الحالة في كونها تعطي فكرة شاملة وواضحة متكاملة عن المسترشذ، وتساعد بصورة أساسية في تلخيص الكميات المتناثرة من المعلومات المتراكمة والمتجمعة حول الفرد من أجل تفسير وفهم أبعاد شخصيته، أسلوب حياته وخصائص سلوكه، ومن ثم فإن الوظيفة الأساسية لدراسة الحالة تتمثل في كونها وسيلة تقوم أساسية باستخدامها المرشد لتلخيص وتكامل المعلومات المتاحة له حول

مسترشديه من أجل تحديد ملامح إستراتيجيته الإرشادية التي يتبعها في التعامل معهم، ومن أجل تنمية خطواته المستقبلية في سبيل تطوير أسلوبه المهني، ومن أجل تحقيق النمو الشامل لشخصية المسترشدين كهدف عام للعملية الإرشادية ككل.

مصادر اكتشاف الحالة

1. الطالب نفسه: عندما يلجأ إلى المرشد لطلب المساعدة في حل مشكلته التي يعاني منها.
2. المرشد: وذلك من خلال ما يلاحظه أو يسمعه عن سلوكيات بعض الطلاب خلال أدائه لعمله اليومي.
3. المواقف اليومية الطارئة: عندما تتكرر هذه المواقف على طالب أو أكثر مما يستدعي تحويله إلى المرشد لدراسة حالته.
4. إدارة المدرسة: عندما يحول الطالب من قبل المدير لغرض علاج حالته ومخاطبته.
5. المعلمون: وهي ما يتم ملاحظة تلك السلوكيات من قبل المعلمين داخل الفصل أو خارجه لكي يتم تعديله ومسايرة زملائه الطلاب الآخرين.
6. الأسرة: وتم عندما تتم مقابلة المرشد لولي الأمر وإشعاره ببعض السلوكيات والتصرفات التي تصدر من ابنه ويطلب من المرشد دراسة حالته ومساعدته.
7. اللجنة الإرشادية: من خلال تلك البرامج التي تعمل على تكاتف العمل بين المرشد وطلبة اللجنة الإرشادية، والتعاون بينهم في القضاء على بعض السلوكيات التي قد يلاحظونها على زملائهم وذلك في منتهى السرية.
8. رجال الدين.
9. المحكمة.

اهداف دراسة الحالة

1. تحقيق الصحة النفسية للمسترشد وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي له.
2. إزالة ما يعترض سبيل المرشد من عقبات وصعوبات ومساعدته في التغلب عليها، أو التخفيف منها واستبعاد الأسباب التي لا يمكن إزالتها.

3. تعديل سلوك الطالب إلى الأفضل.
 4. تعليم الطالب كيف يحل مشكلاته ويصنع قراراته بنفسه.
- الحالات التي يمكن إجراء دراسات حالة لها كثيرة ومنها:
1. حالات التأخر الدراسي مثل: متكرر الرسوب، الرجوع إلى الدراسة بعد الانقطاع، تدني الدافعية، عدم الانتباه الصفّي، طرق المذاكرة الخاطئة، التسرب المدرسي.
 2. حالات سوء التكيف الاجتماعي مثل: عدم التوافق مع أنظمة المدرسة أو الزملاء أو المعلمين العدوانية والمشاكسة المستمرة
 3. الحالات النفسية مثل: الخجل - القلق - الاكتئاب - الانطواء - الخوف المرضي - الوسواس - توهم المرض.
 4. الحالات الاجتماعية: مثل استخدام اللغة السيئة، التخريب، الغش، الغضب، السرقة، عدم طاعة الوالدين.
 5. مشكلات التنضج: كالنشاط الزائد، أحلام اليقظة، انبوه الليرادي، مص الأصبع؛ تدني مفهوم الذات.
 6. مشكلات عامة: مثل عدم القدرة على اتخاذ القرار المهني، الإدمان، الأناقة.

خطوات دراسة الحالة:

تم دراسة الحالة في ثلاث مراحل أساسية على النحو التالي:

1. مرحلة الدراسة: وتتضمن جمع المعلومات والبيانات عن الحالة بصورة وافية وذلك من خلال عدة مصادر مختلفة يأتي العميل في مقدمتها وأيضاً تأتي المعلومات من خلال الأهل والأقارب والأصدقاء والمدرسين والأطباء، ولا يتم النجوى إليهم إلا عند الضرورة القصوى حفاظاً على أسرار المسترشد وعدم كشف مشكلاته أمام أشخاص ربما لا يرغب في معرفتهم بمعاتاته. كما يمكن الحصول على المعلومات أيضاً من خلال الاختبارات النفسية والمقابلة والملاحظة والسجلات والوثائق الشخصية.

2. مرحلة التشخيص: وتستهدف التعرف على طبيعة المشكلة وأبعادها والعوامل الدينامية التي تكمن وراءها وأدت إلى ظهورها، والتشخيص هنا يجب ألا يقوم على التصنيف كما يفعل علماء الطب النفسي، بمعنى الصاق بطاقة أو يافطة بالمسترشد كأن نقول أن الشخص هستيري أو فصامي، ولكن التشخيص النفسي يقوم على وصف ديناميات المسترشد والخوض في شخصيته وأسباب سلوكه، والعوامل التي تساهم في استمرار سلوكه الحالي، وهو مهمة تحتاج لممارس في الإرشاد من أجل ربط المعلومات بعضها ببعض وصولاً إلى التشخيص السليم للمسترشد وفهم مخاوفه وصراعاته النفسية ومصادر قلقه ونوعية الميكانزمات الدفاعية التي يستخدمها في مواجهة القلق.

3. مرحلة العلاج: يقوم المرشد النفسي بعد الوقوف على العوامل المسببة لمشكلة المسترشد بتشخيصها وتحديد أنسب الطرق الإرشادية والعلاجية التي تتناسب معه، وقد لا تقتصر الخدمات الإرشادية على المسترشد نفسه فحسب بل قد تمتد لتشمل الوالدين فقد يكونان سبباً رئيسياً في مشكلة المسترشد ومعاناته النفسية.

وهناك عدة اعتبارات على المرشد مراعاتها عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة حتى تحقق ممارستها أعلى قدر من النجاح:

- تجنب استخدام ضمير المتكلم عند تسجيل المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة، و استبداله بضمير الغائب ليبدل على كل من المرشد والمسترشد، مثال على ذلك (ممارسة جيدة): عندما سأل المسترشد عن أهمية استخدام جهاز التسجيل في المراقبة الإرشادية، رد عليه المرشد موضحاً الفوائد التي يمكن أن تجني من استخدامه.

- تجنب استخدام الجمل الطويلة والصيغة الإنشائية التي قد تسبب اضطراباً لمن يقرأ تقرير دراسة الحالة نتيجة للنشئت في المعنى المقصود، مثال على ذلك (ممارسة جيدة): أقر المسترشد أنه يميل لدراسة الطب للأسباب الموضحة فيما يلي:....

- تجنب تسجيل مشاعر المرشد وأحاسيسه وظنونه حول المسترشد وحول مشكلته، ولذا يجب أن يسجل عن المسترشد فقط ما هو مستمد من المعلومات التي يقدمها.
- تجنب التنبؤ بما سيكون عليه المسترشد بناء على معلومات متشابهة تخص مسترشداً آخر، ويجب أن يكون التنبؤ بناء على المعلومات التي تخص المسترشد الذي تسجل دراسة حالته، مثال على ذلك (ممارسة جيدة): يرى المرشد بناء على ما تجمع لديه من معلومات حول مسترشده وحول مشكلاته أنه يمكن له أن يستثمر قدراته في المجال الزراعي بدرجة أفضل من استثمارها في المجال الصناعي.
- تجنب تسجيل البدائل والخيارات المتاحة للمسترشد على أنها أحكام إلزامية تجبره على قبولها، وليكن التسجيل في صورة عرض للبدائل والخيارات دون الالتزام بها.

مهارات تنفيذ المرشد في دراسة الحالة

حتى يمكن أن تمارس مهارة دراسة الحالة بالكفاءة المرجوة منها، يجب أن يؤخذ في الحسبان.

1. مهارة تنظيم المعلومات وتسجيلها:

ويتوقف تنظيم المعلومات على عوامل ومنها: خبرة المرشد وعمر المسترشد والهدف من دراسة الحالة ونوعية النشاط الذي تمارسه المؤسسة التي تبنى الحالة، ويقترح شرزور وستون خطوطاً هريضة يمكن أن تشكل إطاراً لمطابقاً يحتوي على المعلومات المتعلقة بدراسة الحالة في صورة منظمة مثلة في:

- معلومات الهوية الشخصية كالاسم والعمر والجنس وما شابه ذلك.
- معلومات عن المشكلة الأساسية التي يعاني منها المسترشد مشتملة على أعراضها.
- معلومات عن الخلفية الأسرية مشتملة على البيئة الخائلية والعلاقات بين أعضائها.

- معلومات عن التاريخ العضوي للمسترشد مشتملة على الأمراض والإصابات التي ألّت به.
 - معلومات عن الشخصية وأبعادها وعن التوافق الاجتماعي ومظاهره.
 - معلومات عن التاريخ المدرسي مشتملة على مستويات التحصيل الدراسي والنشاطات المدرسية التي يشارك فيها. والعلاقات بينه وبين المدرسين وجماعة الأقران.
 - معلومات عن الخبرات المهنية التي زاولها المسترشد.
2. الأهداف العامة والخاصة للمسترشد مشتملة على الخطط التربوية والمهنية
- التقويم العام للحالة ككل من حيث الفروض والتفسير والتحليل لبنودها.
 - التوصيات اللازمة لتطوير حالة المسترشد.
 - متابعة الخطوات التنفيذية المتخذة في سبيل تنمية حالة المسترشد.
3. تحليل المعلومات وتفسيرها:
- وهي مهارة تتطلب عناية فائقة من المرشد وتشتمل على ثلاث مهارات فرعية وهي كالتالي:
4. مهارة وصف المعلومات:
- ويتضمن ذلك الموضوعية في وصف هذه المعلومات وليس تخمينات من قبل المرشد بل توصف الموضوعات بكل صراحة ووضوح، كما يتضمن ذلك التكامل في تجميع المعلومات حتى يعطي صورة واضحة عن محتواها، وهنا يجب على المرشد أن يمارس مهارة ربط هذه المعلومات عند وصفها بحيث تتسجم في إعطائها فكرة واضحة عن مشكلة المسترشد.
5. مهارة الاستدلال من تجميع المعلومات وتأثيرها على حالة المسترشد:
- ويلعب الاتجاه الإرشادي الذي يعتنقه المرشد النفسي ويتبع خطاه، والذي يحفظ استراتيجياته الإرشادية دورا هاما في الاستدلال من تجميع المعلومات المصنفة والمتجمعة حول مسترشد ما، فقد يسلك المرشد التحليلي اتجاها يركز فيه على خبرات

الطفولة المبكرة وعلى الماضي، بينما يهتم المرشد الجشتالتي عند الاستدلال ببناء التصورات حول المشكلة في اللحظة الحالية وهنا والآن، مهملًا الماضي وخبرات الطفولة المبكرة، ويخفف ذلك عما يفعله المرشد العقلاني الذي يهتم بالأنكار غير العقلانية التي تزيد من المشكلة.

6. مهارة التنبؤ من تجميع المعلومات:

ولا يمكن أن تمارس هذه المهارة إلا في ضوء المعلومات المتكاملة الصادقة والثابتة المجمعة حول المسترشد، حيث بناء عليها يمكن التنبؤ بما قد يكون عليه مستقبلًا، وبما يحتمل أن تصل إليه حالته فيما بعد.

ملاحظة: للإطلاع على نموذج دراسة حالة وتطبيق عليه راجع الصفحات بعد مهارة التقرير النفسي

رابعاً: مهارة كتابة التقارير النفسية

تعريف التقرير النفسي



ما هو إلا وصف علمي لحالة المفحوص الراضية بهدف التعرف على جوانب التفوق أو التقصور في جانب من جوانب شخصية المفحوص أو قدرة من قدراته العقلية - المعرفية، ويعتمد ذلك الوصف على عدة محاور رئيسية منها المقابلة، الاختبارات المقتنة، الاختبارات غير المقتنة.

باختصار فإن التقرير النفسي هو الناتج النهائي "The end product" لعملية التقييم النفسي التي تهدف إلى تزويدنا بالمعلومات التي تساعدنا على تلبية حاجة المفحوص، وفهمه بشكل أفضل.

والحقيقة أن هنالك اختلافاً حول استخدام المصطلحات أو اللغة الفنية technical language أو استخدام اللغة غير الفنية non-technical language عند كتابة التقرير النفسي، فكتابة تقرير موجه إلى مختص في علم النفس تختلف عنها عند توجيهه إلى معلم أو أخصائي اجتماعي أو إلى طبيب أمراض نفسية أو طبيب أمراض عصبية، كما أنها تختلف بدرجة أكبر عندما يكون التقرير موجهاً إلى مسئول إداري أو

جهة أمنية أو هيئة قضائية، وفي جميع الأحوال فإن لغة التقرير يجب أن تراعى فيها الخلفية العلمية للشخص الذي سوف يوجه إليه، ومن المهم أن تكون لغة التقرير مبسطة وواضحة تصف السلوك المقصود أو الملاحظ بشكل مفهوم وغير غامض بحيث لا يمكن إساءة فهمه أو تفسيره من قبل الآخرين .

المعلومات الأساسية التي تركز عليها كتابة التقرير النفسي

أولاً: البيانات الشخصية **Identifying Information**

مثل: اسم المفحوص، تاريخ الميلاد، العنوان، رقم الهاتف، الحالة الاجتماعية، اسم الفاحص، تاريخ الفحص، جهة الإحالة ..

ثانياً: سبب الإحالة **Reason For Referrat**

عادة يتضمن طلب الإحالة وصفاً مختصراً لحالة المفحوص بما في ذلك وصف المشكلة الراهنة والسبب أو الأسباب العامة لغلب تقييم المفحوص. والحقيقة أن بعض طلبات الإحالة إلى الأخصائي النفسي تكون طلبات مبالغ في عموميتها تُضغاضة حيث تنفقد إلى الدقة والتحديد، والمرشد عند كتابة سبب الإحالة كما ورد في نموذج جهة طلب الإحالة، عليه أن يركز في تقريره النفسي على إجابة الطلب باستتصار مع التنبيه إلى أن تكون التوصيات ذات علاقة بمشكلة أو معاناة المسترشد.

ثالثاً: المعلومات الأولية **Background Information**

التاريخ المرضي (بإيجاز)، التاريخ الصحي والعلاج الذي يتناوله المسترشد، والشكوى الرئيسية بشكل مختصر في حدود عبارة إلى ثلاث عبارات.

رابعاً: المقابلة **Interview With Patient**

عادة تكون المقابلة مع المسترشد أو المفحوص نفسه، وفي بعض الأحيان تتم الاستعانة بأحد أو بعض أفراد أسرته، وفي جميع الأحوال فإن المقابلة يجب أن تكون واضحة الأهداف ومحددة الأبعاد، وتعتمد بدرجة كبيرة على فنيات مهنية، أي أنها ليست استجوابية بل استقصائية، ويمكن تفخيص الأبعاد التي يتم التركيز عليها أثناء المقابلة في النقاط التالية:

- المظهر والسلوك مثل الهندام ونظافة الملابس، طريقة الكلام والتواصل غير اللفظي، المهارة الاجتماعية واللباقة في الحديث، الحركة وطريقة الجلوس.
- تاريخ المشكلة أو المشكلات الراهنة بإيجاز بنهايتها، وحدتها. تأثيرها على حياة المسترشد أندسية والأسرية والاجتماعية، ساليب علاجها، فعالية علاجها، مضاعفاتها.
- معنى الأفكار والإدراك مثل وجود أفكار ومعتقدات غير واقعية وغير عقلانية وأفكاره التي تسبب استمرار مشكلاته.
- الحالة الواجبة الراهنة مثل قدرته على التعبير عن انفعالاته بالزمان والمكان المناسبين وبالشكل المناسب وقدرته على ضبط انفعالاته، والروح المعنوية التي يحملها وروحته في التغيير.
- التاريخ الجنائي: هل تعرض للمساءلة القانونية، وهل سبق زيفه ولماذا؟
- الجوانب الأسرية والشخصية والعلاقات الأسرية بشكل عام وعلاقته مع أخوته ووالديه، وطرة طفولته والحالة الاجتماعية والصحية والاقتصادية للأسرة.
- العادات الضارة مثل التدخين-عدد السجائر التي يدخنها يوميا، عند ساعات مشاهدة التلفاز يوميا: تناول كميات كبيرة من الطعام.
- التعليم: مستوى التحصيل الدراسي في كل مرحلة دراسية -الابتدائية، المتوسطة، الثانوية والرغبة في إكمال التعليم.
- المهنة: ما هي المهنة التي يفكر بالانضمام لها ولماذا؟ وهل سبق له العمل وأين وما السبب في ذلك؟

خامسا: نتائج الاختبارات النفسية أو القدرات العقلية

- دائماً يتم تطبيق أكثر من مقياس أو اختبار، ويعتمد عددها ونوعها على سبب الإحالة وحالة الموضوع، ويضاف إليها ما توفر لدى الفاحص من مقاييس واختبارات مناسبة لكل مخصص.
- ومن المفترض البحث عن الاختبارات المقتنة قدر الإمكان. وعرض نتائجها بدقة.

كما من المهم تقديم فكرة موجزة عن نوعية المقياس والاختبار بمعنى هل هو اختبار لفظي أو أدائي ولماذا تم استخدامه.

مقارنة الدرجة التي حصل عليها الطالب مع من هو في سنة ومستواه التعليمي وجنسه. كما من المهم التعليق على أداء الطالب في هذه الاختبارات وما إذا كان هناك تدهور في قدراته العقلية والنفسية وشخصيته أو ذاكرته أو تعلمه بالمقارنة مع الآخرين.

سادساً: الوصول إلى النتيجة النهائية:

بناء على كل ذلك يوصي المرشد ويقترح عدداً من الاستراتيجيات والطرق التي تفيد في التعامل مع حالة المرشد.

بشكل عام عند كتابة التقرير فإن على المرشد مراعاة ما يلي:

- يفضل كتابة التقرير مطبوعاً بحيث يترك المرشد مسافة مفردة بين كل سطر وآخر. وبحيث يقوم بظهوره بنفسه.
- يجب أن لا يفضل التقرير تسجيل المعلومات الأساسية حول المشكلات التي يعاني منها المرشد وسلوكه الناتج عنها ووسائل تقويمه المختلفة ونتائجها ومدى استجابته لها والتوصيات اللازمة بشأنها.
- يجب أن يتعد التقرير عن المصطلحات الفنية المتخصصة حتى تسهل قراءته وتعمله أكثر فهماً.
- يجب ألا يستخدم لوعي الشخصي للمرشد على أنه حقيقة واقعة، أو أمر جازم، لذلك يفضل استخدام العبارات الوصفية التي تنصف بكونها بلا نهاية محددة من مثل: يبدو أنه، ربما يكون، وقد يظن أن..
- يجب أن تدرج المعلومات المتباينة حول المرشد في ترتيب منطقي مختصر حسب تسلسلها الزمني كلما أمكن ذلك، على ألا يكون حجم التقرير اختتامياً أكثر من صفحتين في أغلب الأحوال.
- يجب أن يشمل التقرير الختامي أبرز الاستراتيجيات والأساليب الإرشادية التي تم استخدامها، وأبرز النتائج التي تحققت والمعوقات التي عملت على عدم تحقيق بعض الأهداف.

نموذج مقترح للتقرير النفسي

أولاً: البيانات الشخصية

الاسم:.....الجنس:..... تاريخ الميلاد / /
 اسم ولي الأمر:.....العنوان:..... تاريخ الفحص / /
 اسم الفاحص:..... جهة الفحص:.....المهبل:.....
 الحالة الصحية:..... الحالة الاجتماعية:.....
 العلاقة مع الأسرة:.....

ثانياً: سبب الإحالة:

الشكوى الرئيسية:.....
 الأمراض الحالية للشكوى:.....
 الوضع المتوقع بعد العلاج:.....
 تأثير الوضع الحالي على المسترشد:.....

ثالثاً: المعلومات الإرشادية

عدد المقابلات الكلي في المعالجة الحالية.....الفترة الزمنية:.....
 عدد المقابلات الكلي في المعالجة السابقة.....الفترة الزمنية:.....
 استجابة المسترشد للمقابلات بصفة عامة:.....
 الطرق والأساليب الإرشادية المستخدمة:.....
 النتائج النهائية من العملية الإرشادية ككل:.....

رابعاً: المقابلة

تاريخ المشكلة:.....المظهر والسلوك:.....
 الأفكار والاعتقادات:.....
 الحالة المزاجية بشكل عام:.....

- العادات:..... التاريخ الجنائي:.....
- المستوى التعليمي:..... المهنة:.....
- شامسا: نتائج الاختبارات النفسية
- نتائج الاختبارات النفسية التي أجريت:.....
- أبرز الملاحظات الظاهرة على المرشد:.....
- التوصيات:
- تتضمن الحالة.....
- بالم مرشد نفسه.....
- للمرشد في المهنة.....
- الجهة المال لها حسب الضرورة.....
- تاريخ إقبال الحالة:..... توقيع المرشد:.....

نموذج مقترح لدراسة الحالة

مدرسة: دراسة حالة الإرشاد التربوي

1. معلومات عن هوية الطالب:

اسم الطالب الرباعي: الصف والشعبة (تاريخ الميلاد: / /

اسم ولي الأمر: المهنة: عنوان ولي الأمر: رقم الهاتف:

عدد أفراد أسرة الطالب () عدد الإخوة ()

ترتيب الطالب بين الإخوة ()

يعيش الطالب مع الوالدين، الوالد، الوالدة، آخرين:

تاريخ تسجيل الحالة: / /

- مصدر الحالة:

(1) ذاتية	(2) المدير	(3) المرشد
(4) معلم	(5) الأهل	(6) آخرون ()

- نوع الحالة:

(1) انفعالية	(2) تكيفية اجتماعي	(3) صحية
(4) تحصيلية	(5) تكيف اسري	(6) مادية اقتصادية

(7) سلوكية

- النشاط الدراسي:

1. التحصيل في المرحلة السابقة:

2. التحصيل في الصف الحالي:

3. الرغبة في متابعة التعليم:

4. التكيف المدرسي:

- أ. مع الزملاء:
 - ب. مع المعلمين:
 - ج. مع النظام المدرسي:
- الحالة الصحية للطلاب: جيدة، أمراض مزمنة، عاهات مستديمة:

- اهتمامات ونشاطات الطالب:

1. في المدرسة:
2. خارج المدرسة
3. في العطلة الصيفية

- الحالة الاقتصادية:

1. معدل الصرف اليومي: المستوى المعيشي
 2. هل يعمل الطالب بعد الدوام : نوع العمل:
 3. عدد الساعات التي يتصلها القيام بهذا العمل اليومي:
- تاريخ المشكلة (شرح المرشد بما لا يقل عن خمسة سطور حول تاريخ مشكلة المرشد):

.....

.....

- المشكلة من وجهة نظر الطالب:

.....

.....

- المشكلة من وجهة نظر الأهل:

.....

.....

- المشكلة من وجهة نظر المعلمين :

.....

- مشكلات أخرى مرتبطة بالمشكلة:

.....

- تشخيص مشكلة الطالب:

.....

- البرنامج العلاجي المقترح:

الأمماف	عملية الإرشاد (أساليب)
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد من تطور الحالة

- تاريخ انتهاء دراسة الحالة:

.....

- التقرير الختامي عن مشكلة المرشد:

.....

مثال (1) على دراسة الحالة:

مدرسة: الوطن الكبير دراسة حالة الإرشاد التربوي

1. معلومات عن هوية الطالب

إسم الطالب الرباعي: سالم رياض زكي القادي الصف والشعبة (أ.4)
تاريخ الميلاد: 1998 / 10 / 15

إسم ولي الأمر: رياض المهنة: تاجر عنوان ولي الأمر: عمان/ طبرمور
رقم الهاتف: 0000

عدد أفراد أسرة الطالب (7) عدد الإخوة (5)

ترتيب الطالب بين الإخوة (3)

يعيش الطالب مع الوالدين، الوالد، الوالدة، آخرين: مع الوالدين معا

- تاريخ تسجيل الحالة: 21 / 8 / 2007

- مصدر الحالة:

(3) المرشد	(2) المدير	(1) ذاتية
(6) آخرون ()	(5) الأهل	(4) معلم

- نوع الحالة:

(3) صحية	(2) تكميلية اجتماعي	(1) انفعالية
(6) مادية اقتصادية	(5) تكييف اسري	(4) تحصيلية

- النشاط الدراسي:

1. التحصيل في المرحلة السابقة: متوسط

2. التحصيل في الصف الحالي: أقل من المتوسط
3. الرغبة في متابعة التعليم: يرغب في متابعة تعليمه كما يذكر الطالب
4. التكيف المدرسي:

 - أ. مع الزملاء: لا توجد مشكلات مع رفاقه، ويقدم علاقات عادية وسطحية معهم
 - ب. مع المعلمين: لا يهتم بالتواصل مع المعلمين ولا يهتم بالمشاركة أو كسب ودعهم
 - ج. مع النظام المدرسي: لا يخالف النظام المدرسي بصورة أساسية ولكنه فقط يتأخر عن الدوام

.....

.....

الحالة الصحية للطلاب: جيدة، أمراض مزمنة، عاهات مستديمة: بشكل عام جيدة

.....

.....

- اهتمامات ونشاطات الطالب:

1. في المدرسة: لا يشارك في أي نشاط وحتى حصة الرياضة لا يهتم بها كثيراً
 2. خارج المدرسة: يلعب مع أخوته ويقضي جل وقته في المنزل
 3. في العطلة الصيفية: يذهب لزيارة أقاربه ويقضي وقته في المنزل وأمامه
-
-

- الحالة الاقتصادية:

1. معدل الصرف اليومي: 20 قرشاً المستوى المعيشي: متوسط
2. هل يعمل الطالب بعد الدوام: لا

- تاريخ المشكلة (شرح المرشد بما لا يقل عن خمسة سطور حول تاريخ مشكلة المرشد):

ظهرت المشكلة منذ بداية العام الدراسي حيث مضى لغاية الآن ما يقارب من 5 شهور على بداية السنة والمشكلة موجودة عند الطالب سالم، ولم تكن المشكلة هذه في السنة الماضية بارزة، وقد لاحظتها العديد من المعلمين ولذا قام مربي الصف بالتعاون مع معلمين آخرين بالانبيه هذه المشكلة وتحويل الطالب للمرشد لمناقشتها.

- المشكلة من وجهة نظر الطالب

ينام بكثرة في الصف بسبب نعاسه وعدم قدرته على السيطرة على نفسه، ولا يعرف السبب لذلك ويعتقد أن ذلك غير صحيح وغير مناسب.

- المشكلة من وجهة نظر الأهل

تعتقد الأم في البداية أن ابنها اختلف كثيرا عما كان سابقا فلم يعد يطيعها كالسابق ولم يعد يهتم بدروسه كالسابق.

ويعتقد الأب أنه باستمرار يطلب من ابنه النوم باكرا من أجل الاستيقاظ باكرا والبقاء بحالة يقظة في أثناء الدوام المدرسي.

- المشكلة من وجهة نظر المعلمين

يعتقد المعلمون أن سالم قد تراجع في المستوى التحصيلي بسبب نموه الزائد في الصف، وقد انعكس على طلبة آخرين فبدؤوا بتقليد سلوكه. ولا يمكن إعطاء الحصة لطلبة نائمين.

- مشكلات أخرى مرتبطة بالمشكلة

لدى الطالب تأخر عن الدوام المدرسي، وعدم مشاركة في الحصة، وإهمال لواجباته انصفية.

تشخيص مشكلة الطالب: بعد دراسة مشكلة الطالب تبين أنه يسهر كثيرا في الليل، وبسبب عمل والديه فلا يوجد برنامج محدد لسهره ونومه، ولم يستطع أفراد الأسرة السيطرة على سلوكه، وبسبب تربيته الثالث بين خمسة أخوة فهو لا يلقى الاهتمام الكافي

به من قبل وائديه وأفراد أسرته. وكثيرا ما يطلب منه القيام بواجبات كثيرة في المنزل خلال النهار، لذلك يستغل فرصة نوم إخوته في الليل ويسهر لمشاهدة برامج التلفاز المختلفة.

- البرنامج العلاجي المقترح:

عملية الإرشاد (أساليب)	الأهداف
1. زيادة مشاركته في الحصة بواقع مرتين في كل حصة.	1. أن يستم تنظيم وقت مسالم في البيت والمدرسة لتعديد ساعات نوم كافية.
2. زيادة مساهمته في الأنشطة الصفية.	2. أن تتم زيادة معدل تركيز مسالم وانتباهه في الحصة.
3. إجلاسه بجانب طالب نشيط وفي المقاعد الأمامية.	3. أن يتوقف مسالم من عادة النوم في الحصة.
4. الطلب منه في كل مرة يغمض عينيه أن يتجه ويغسل وجهه خلال دقيقة ويرجع بسرعة.	
5. تعليمه عمل برنامج خلال أسبوع يحدد فيه ساعات النوم والامتقاط والدراسة...	
6. الإرشاد الأسري: الجلوس مع والدي الطالب والطلب منهما الاهتمام به أكثر وتنظيم وقته بطرق أخرى.	
7. الإرشاد لاجتماعي: تعليمه كيفية إقامة علاقات اجتماعية وتحسين علاقته مع أفراد أسرته.	

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة
الجلسة الأولى	- تعريف المرشد بالإرشاد ودور المرشد. - التعرف على التوقعات من العملية لإرشادية.	- كان لا يزال بنام بالحمية بما يقارب نصفها.
الجلسة الثانية	- جمع معلومات عن المرشد بما يخص مشكلته. - زيادة الألفة والبود معه وزيادة العلاقة من خلال فتح حوار ومناقشة مع المرشد لكسب وده.	- كان لا يزال سلوكه كما هو.
الجلسة الثالثة	- تم الحديث عن تنظيم الوقت ودور المرشد في ذلك. - إعطاء واجب بأن يعمل برنامجاً لتنظيم الوقت ويعرضه يومياً على المرشد.	- بدأ الطالب بالانضباط أكثر وبدأ يصبحو أكثر.
الجلسة الرابعة	- تم الحديث حول العلاقات الأسرية وأهمية تحسين تكيّفه مع الأسرة. - تمت مناقشة الخلافات الأسرية بينه وبين أخوته.	- بدأ انطباع يقل نومه وبدأ يصبح أنشط.
الجلسة الخامسة	- تم الحديث عن أهمية تطوير علاقته مع الطلبة وتعليمه طرق لذلك. - وطلب منه واجب إقامة ثلاث علاقات وإطلاع المرشد على هذه الحالات.	- قل نوم الطالب.
الجلسة السادسة	- تم الحديث عن اندمجة وطرق التفاعل والنشاط في المدرسة وكيف يمكن قضاء وقت أكثر في المشاركة وأهميتها. - تم الحديث عن الواجبات المدرسية كجزء من البرنامج الدراسي.	- لم يعد بنام في الحصة وأصبح أكثر مشاركة.
الجلسة السابعة	- تم تقييم تنظيم الوقت لدى الطالب. - تم تقييم علاقات الطالب الأسرية والمدرسية ومع المعلمين ثم تقييم مستوى تحصيل الطالب.	- أصبح مساهم أكثر نشاطاً وأصبح على علاقة أكثر مع المعلمين.

- تاريخ انتهاء دراسة الحالة: بعد شهرين من العلاج

- التقرير الختامي عن مشكلة المرشد

كان سالم يتام أكثر من نصف الحصص ولا يتتبه ولا يشارك زملاءه في الأنشطة ولا يجيب على أسئلة المعلمين ولا تسيطر عليه الأسرة، وكان كثير النوم ليس بسبب عضوي وإنما بسبب نفسي وتربوي، كان سالم يحتاج لمن يفهمه بالبداية ولمن يقسم معه علاقة لأنه لم يكن مهماً بين إخوته وفي أسرته، ولذا وجد المرشد أن هذا مفتاحاً مهماً لحل مشكلته، قام المرشد بتطوير علاقة معه، ومن ثم قام بتعليمه وتدريبه على بعض المهارات الأساسية في حياته مثل: كسب العلاقات مع المعلمين، تنظيم الوقت، التعامل مع الأسرة، حل الواجبات.. ناقش معه المرشد أهمية المدرسة والالتزام بها وعدم التأخر وكان مع كل التزام له يقوم المرشد بتعزيزه ومدحه والثناء على تقدمه، انخفضت بعد شهرين من العلاج مشكلة بحيث إنها تلاشت بشكل كامل، ولم يعد لها وجود، وأصبح سالم يقضي وقتاً في مشاهدة التلفاز مع أفراد أسرته بدلاً من أن يقضي الوقت وحيداً، لأنه أصبح يشعر برغبته في قضاء وقت مع أفراد أسرته، وأصبح سالم يبذل كل جهده ليأتي باكراً للمدرسة ويبقى متيقظاً نشطاً، حيث وضع من قبل مربّي الصف مشغولاً عن إحضار العلبشورة والمحاة يوماً في كل حصّة، ولذا كان باستمرار متيقظاً ومنتبهاً. وأصبح أكثر تفاعلاً مع زملائه وأقام معهم علاقات أكثر.

مقال (2) على تطبيق نموذج دراسة الحالة

مدرسة: النموذجية دراسة حالة الإرشاد التربوي

1. معلومات عن هوية الطالب

إسم الطالب التربوي: هيفاء سعيد محمد عبدالله الصف والشعبة (1.6)
تاريخ الميلاد: 1998 / 6 / 15

إسم ولي الأمر: الوالدة المهنة: معلمة عنوان ولي الأمر: اريد - جامعة
أثيرموك رقم افاضف: 0000

عدد أفراد أسرة الطالب (4) عدد الإخوة (3)

ترتيب الطالب بين الإخوة (الأول)

يعيش الطالب مع الوالدين، الوالد، الوالدة، آخرون: مع الوالدة والجدة
والأخوة بسبب وفاة الوالد

تاريخ تسجيل الحالة: 2007 / 8 / 22

- مصدر الحالة:

(3) المرشد	(2) المدير	(1) ذاتية
(6) آخرون ()	(5) الأهل	(4) معلم

7. نوع الحالة:

(3) صحة	(2) تكيفية اجتماعية	(1) انفعالية
(6) مادية اقتصادية	(5) تكيف اسري	(4) محصلية

- النشاط الدرامي:

1. التحصيل في المرحلة السابقة: ممتاز
2. التحصيل في الصف الحالي: جيد جداً
3. الرغبة في متابعة التعليم: مرتفعة
4. التكيف المدرسي:

- أ. مع الزملاء: لديها العديد من الصديقات
- ب. مع المعلمين: تقيم علاقات عادية مع المعلمات ولا تخاف من ذلك
- ج. مع النظام المدرسي: منضبطة ولا ترتكب ما يخالف النظام المدرسي

.....

.....

الحالة الصحية للطلاب: جيدة، أمراض مزمنة، عاهات مستديمة: سليمة

.....

.....

- اهتمامات ونشاطات الطالب:

1. في المدرسة: المشاركة في الإذاعة المدرسية، والاشتراك في فريق التنس.
2. خارج المدرسة: قراءة القصص وكتابة المذكرات وجمع الطوايع والصور الغريبة
3. في العطلة الصيفية: اللعب ومشاهدة التلفاز

.....

.....

- الحالة الاقتصادية:

1. معدل المصروف اليومي: 50 قرشاً
 2. هل يعمل الطالب بعد الدوام: لا
- المستوى المعيشي: مرتفع

- تاريخ المشكلة (شرح المرشد بما لا يقل عن خمسة سطور حول تاريخ مشكلة المرشد):

ظهرت مشكلة هيفاء قبل ثلاث سنوات حيث أصرت والديها عليها على أن تبقى الأولى في الصف، ولذا كانت تحاسبها على كل علامة تنقص منها، لأن الأم تريد أن تثبت أنها قادرة على تربية ابنتها بعد وفاة والدها، وهي تعمل معلمة في إحدى المدارس القريبة من مدرسة هيفاء، فكانت تتابعها باستمرار وتتحدث مع معلماتها يومياً عن التحصيل، وكان هدف الأم من وراء ذلك أن تبقى هيفاء الأولى على النصف، ولكن يظهر أن هذا الاهتمام الزائد والحرص الشديد على العلامة من أجل العلامة، دفع هيفاء لبذل جهودها، وبدأت تحمل أفكاراً قلقية حول الامتحان وزادت بالتدرج حتى أصبحت اليوم تعاني من قلق الامتحان، فإثناء الامتحان تبدأ بالبكاء والتوتر، ولا تستطيع التركيز، مع أنها تعلم الإجابة وبشكل جيد.

- المشكلة من وجهة نظر الطالب

لا أعرف ما يظن علي، كل ما أعرفه أنني أصبحت عندما أسمع عن اقتراب الامتحان أشعر بالخوف الشديد والتوتر، ولذا أحاول أن ابتعد عن الامتحان أو تجنبه، وأرغب في التخلص من المشكلة.

- المشكلة من وجهة نظر الأهل

تري والدة الطالبة أن هيفاء هي البنت الأكبر بين إخوتها فإذا تراجعت في التحصيل فسيترجع تحصيل إخوتها ولا بد من الضغط المستمر عليها حتى تبقى متفوقة، وأنها أي هيفاء لا تعرف مصطلحها فهي ما زالت طفلة صغيرة، وأنها تريد أن تحافظ هيفاء على معدتها حتى تتمكن من الدخول في كلية الطب في المستقبل، وفي حالة تراجعها فلن تتمكن من ذلك.

- المشكلة من وجهة نظر المعلمين

تري المعلمات أن هيفاء تتمكن من المشاركة بشكل جيد وهي فتاة مؤدبة وخلوقة وبنفس الوقت اجتماعية وتسعى للحصول على العلامة ولكن ما يحدث أنها لا تحب في الامتحانات بسبب الخوف الزائد، لذا كان لا بد من معالجتها، والمعلمات لا يستطيعن

دعها بالعلامة بشكل كامل رغم معرفتهن أنها تثبتك الإجابة، لأنها لا تجيب على الورقة كثيراً.

- مشكلات أخرى مرتبطة بالمشكلة

أصبح لدى هيفاء في الأيام الأخيرة مشكلات في النوم فهي كثيراً ما تصحو مرتبكة وقلقة ومنوترة وهي تفكر بشكل كبير في المدرسة.

- تشخيص مشكلة الطالب

تعاني هيفاء حالياً من قلق الامتحان والذي زاده هو الضغط الزائد الذي يمارس عليها من قبل والديها، ويبدو أن هيفاء بالوضع الحالي لن تتمكن من التحصيل المرتفع وسيبقى معدلها في تراجع مستمر وقد بدفعها هذا لترك المدرسة لعدم قدرتها على مجاراة زميلاتها رغم وجود قدرة حقيقية لديها لذلك، أو قد بدفعها هذا لكره المدرسة وإهمال دروسها لتثبت لوالديها أن هذا هو مستواها.

- البرنامج العلاجي المقترح:

الأهداف	عملية الإرشاد (أساليب)
1. أن يقل قلق الامتحان لديها بحيث يصل إلى مستوى الطبيعي المناسب لتأدية الامتحان وزيادة الدافعية للمذاكرة والانتباه للأستلة.	1. بناء هرم للقلق الامتحان 2. التدريب على الاسترخاء.
2. أن تتعلم كيف تستعد للامتحان وتتهيأ له.	3. النمذجة من خلال عرض نماذج حية ومصورة.
3. أن تتدرب كيف تتصرف قبل لحظة الامتحان.	4. التعزيز الاجتماعي على تقديمها. 5. لعب الأدوار لموقف الامتحان.
4. أن تتصرف كيف تتدخل في أجواء الامتحان وتقسّم وقتها بين الأستلة.	6. تغيير الأفكار والاعتقادات غير المنطقية.

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة
الجلسة الأولى	- الترحيب بيهفاء والحديث عن دور المرشد ومهامه. - الحديث عن التوقعات من الأعباء الإرشادية.	- قلقة من القابلة.
الجلسة الثانية	- بناء هرم الثقة الذي يساهم في زيادة ضاوف هيقاء من الامتحان. - الطلب منها مراقبة زميلاتها كيف يتقدم الامتحان بنجاح.	- تحاول أن تبني علاقة مع المرشدة.
الجلسة الثالثة	- التدريب على الاسترخاء البسيط. - الطلب منها تطبيق الاسترخاء في المنزل باستمرار.	- أكثر استرخاء في الغرفة الإرشادية.
الجلسة الرابعة	- عرض المواقف الثلاثة وهي في حالة من الاسترخاء. - التعرف على وجهة نظرها حول الفسق والخاوف المرتبطة بالامتحان.	- أكثر رغبة في تأدية الامتحان.
الجلسة الخامسة	- العودة للاسترخاء وقلق الامتحان وإعادة عرضه من جديد. - مناقشة أفكار غير متعلقة لديها مثل: يجب أن أحصل على علامة كاملة، الامتحان مصيري في الحياة.	- أكثر منطقية في تفكيرها حول الامتحان.
الجلسة السادسة	- الاستمرار في مناقشة أفكار غير منطقية لديها. - تثيل موقف الامتحان والمرشدة مرتابة عليها لأحد الامتحانات الوهمية وعكس تدور.	- لديها قدرة على تقديم امتحان مع قلق بسيط.
الجلسة السابعة	- تثيل موقف الامتحان والمرشدة مرتابة عليها لأحد الامتحانات الحقيقية وأخذ تغذية راجعة حول ذلك. - عرض نموذج مصور لطلبة يقدمون امتحاناً	- لديها قدرة على تقديم امتحان مع توجيهات لفظية من المرشدة والمعلمة.

تاريخ كل جلسة	أبرز ما تم فيها	ملاحظات المرشد عن تطور الحالة
	وكيف يشعرون بالاسترخاء والراحة أثناء ذلك.	
الجلسة الثامنة	- مناقشتها حول كيفية الاستعداد للامتحان والسخول في جو الامتحان. - مناقشتها حول ماذا يمكن أن تنصرف قبل تقديم الامتحان.	هي افضل ولكنها تحتاج لتعزيز.
الجلسة التاسعة	- الطلب منها تأدية امتحان في الصف والمرشدة تراقبها وتقديم تعليمات لها مستمرة حول ذلك. - مناقشتها كيف أدت الامتحان وتميزها على تقديمها.	- تقدم الامتحان في الصف بشكل جيد مع مراقبة بسيطة.
الجلسة العاشرة	- مناقشة أدائها لامتحان بعيد عن المرشدة والتعرف على مستورها. - تقييم البرنامج العلاجي.	- تقدم لامتحان في الصف وحدها ولا تعاني من مشكلة.

- تاريخ انتهاء دراسة الحالة: بعد شهرين من العلاج والعمل

- التقرير الختامي عن مشكلة المرشد

يبدو أن مشكلة هيفاء لم تكن مرتبطة بها وحدها وإنما كانت مع والدتها، لذلك كان جزء من المقابلات التي تم عملها هو الجلوس مع والدتها، والطلب منها عدم الحديث مع هيفاء عن الامتحانات والدراسة لهذه الفترة، حتى يمكن أن تتغير وتعود لوضعها السابق، وكان ذلك من الصعوبة في البداية، ولكنها اقتنعت بالنهاية بعد النتائج الحسنة لابتها. وكانت هيفاء تبذل خلال الجلسات كافة جهودها من أجل المساعدة في حل المشكلة، ولذا قل مستوى قلقها من المستوى المرتفع إلى المستوى العادي، وأصبحت أكثر تكيفاً في المدرسة بعد أن كادت في فترة ما أن تترك المدرسة، ويوصى في المستقبل: عدم الضغط عليها كثيراً للدراسة والحصول على علامات كسابقيها بأن يتم التركيز على جهودها أكثر من نتائجها.

خامساً: مهارة التحليل الوظيفي للسلوكيات

ويتم التحليل الوظيفي للسلوكيات في مراحل مبكرة من الإرشاد ويهدف لمساعدة المسترشد على فهم العوامل المؤثرة في قيامه بالسلوك واستمراؤه. وهو خطوة مهمة لإعادة ترتيب المحيط البيئي. فمن خلاله يتعرف المرشد على الحوادث والمواقف والمشاعر المرافقة للسلوك.



أهمية التحليل الوظيفي للسلوك المشكل

- يساعد على التعرف على السلوك المشكل بشكل أكثر وضوحاً.
- يساعد على التعرف على الأفكار والمشاعر والأحاسيس والأزمات والأماكن والأشخاص الذين تم علاقة بالمشكلة وهم يساعدون على أن يبقى السلوك المشكل على وضعه الحالي.
- يساعد في اختيار أهداف العلاج من خلال التعرف على ما يرتبط بالمشكلة.
- يساعد في اختيار تكتيكات مناسبة للعلاج.
- يساعد على التعرف على المكاسب الثانوية التي تساهم في بقاء السلوك المشكل وتساهم كذلك في زيادته.

ما يحدث بعد السلوك	ما يحدث أثناء السلوك	ما يحدث قبل السلوك	
			السلوك
			الأفكار
			المشاعر
			الأحاسيس
			الأشخاص المرتبطون به
			الزمن المرتبط به
			المكان المرتبط به
			المكاسب الثانوية

وبعد ذلك يقول المرشد: لقد تبين من التحليل الوظيفي أن:

- انتاج الفورية:
- النتائج المتأخرة:

كيف يمكن أن يتخلص من النتائج انسلابية (أفكار، سلوكيات، مشاعر، علاقات):

مثال 1: على التحليل الوظيفي

لدى خلدون مشكلة في المدرسة وهي: إحداث الضرر المستمر في المرافق المدرسية (حيث يقوم باخربشة على جدران المدرسة وتخريب المقاعد المدرسية، وكتابة عبارات مسيئة للمعلمين ولزملائه، وإتلاف ممتلكات الطلبة كالكرات والأدوات القرطاسية) وكان المرشد يحتاج لتحليل هذه المشكلة للمساعدة في معالجة ما يرتبط بها ولذلك طبق النموذج السابق وتبين ما يلي:

ما يحدث بعد السلوك	ما يحدث أثناء السلوك	ما يحدث قبل السلوك	
مغادرة المكان وانعودة للعب مع الأصدقاء، أو البقاء وحيدا	إبلاغ بتخريب المرافق باستخدام الأعلام الحادة أو براصطة اليد	اختيار ما يريد تخريبه وتخصير أداة التخريب بعد مضابطة معلم أو طائب لي	السلوك
ما الذي تمت به ؟ هل هذا السلوك مقبول	هذا الأمر لا يضر أحداً	كيف أعرب دون أن يراي أحد	الأفكار
التشور بالراحة والرضا والخوف من أن يكتشف أمرى	التشور بالتفريغ والتنقيس لانفعالي	التشور بعدم الرضا من أحد المعلمين أو الطلبة	المشاعر
الإرهاق الجسدي والشور بالنور	الضغط بقوة على القلم لإحداث الضرر	النوتر الجسمي وفرك اليدين معا وحمرار الوجه	الأحاسيس
أعود للعب مع أصدقائي في الصف وخاصة علي ومحمود	أكون غائبا وحدي حتى لا يراني أحد من الطلبة	أكون بجانب صديقي علي الذي يحدثني عن أن المعلم أحسرتي أو أن الطالب أساء لي	الأشخاص المرتبطون به
أخاطب المدرسة	في وقت مغادرة الطلبة أو في حصة الرياضة والطلبة يعيدون عن الصف	عندما يضابتي معنم وخاصة أمام الطلبة، أو يضابتي طالب	الزمن المرتبط به
الصف	الساحة والصف والحمامات	الصف	المكان المرتبط به
لقد حققت ما أريد وحصلت على حقي من المعلم وأن يؤثر ما تمت به علي أحد من الطلبة، ولن أستطيع مواجهة المعلم وهذه طريقة أفضل للتعبير عن انفعالاتي، ولقد فرغت انفعالاتي عن المعلم أو عن الطالب بطريقة تريحي.			

ويعد ذلك يقول المرشد: لقد تبين من التحليل الوظيفي أن مشكلة خلدون مرتبطة بعلاقاته مع الآخرين سواء معلمين أو طلبة، ويبدو أنه لم يتعلم بأن يعبر عن انفعالاته للآخرين وبالشكل المناسب، لذلك نراه يقوم بشيء مخالف لتعليمات المدرسية، كما يبدو أنه يجعل أفكارا سلبية مثل أن السلوك لا يؤثر على أحد وأنه طريقة جيدة للتعبير عن الانفعالات، ولذا يحتاج خلدون لمن يساعده في تعلم كذلك.

- النتائج الفورية: تفريغ انفعالاته وعمومه بطريقة غير صحيحة من خلال إحداث الضرر في ممتلكات المدرسة والطلبة.

- النتائج المتأخرة: ضيق الطلبة والمعلمين منه وإلزامه في حالة اكتشاف ذلك لإصلاح الضرر وحصوله على عقوبة من المدرسة والأسرة.

كيف يمكن أن يتخلص من النتائج السلبية (أفكار، سلوكيات، مشاعر، علاقات):

حتى يتخلص خلدون من مشكلته يحتاج إلى ما يلي:

- تغيير الأفكار الخاطئة التي يعملها حول كيفية التعبير عن انفعالاته.
- تعليمه طرقا يؤكد فيها ذاته ويعبر عن مشاعره من خلالها.
- تعليمه إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين وتحسين علاقاته مع معلميه.
- إشراكه في نشاطات وأنشطة في المدرسة تزيد من انتمائه لها، ويساهم من خلالها بالمحافظة على نظافة البيئة المدرسية ورعايتها باستمرار.

مثال 2: على التحليل الوظيفي

عصام طالب في الصف الخامس الأساسي اعتاد على أخذ ممتلكات الآخرين وخاصة زملاءه وبدون استئذان وقد اتهم لأكثر من مرة من قبل زملائه بارتكاب سلوك السرقة ويخشى أن يؤثر ذلك عليه فيصبح لديه هذا السلوك عادة ويحقق نيوة زملائه، وقد حول عصام من قبل الإدارة لانتهاذ إجراء إرشادي معه.

ما يحدث بعد السلوك	ما يحدث أثناء السلوك	ما يحدث قبل السلوك	
إخفاء الممتلكات تحت أشجار في ساحة المدرسة	قياسه بفتح حفاضه زملائه وأخذ ممتلكاتهم ونفوذهم	التأكد من أنه لا أحد يراقبه وأن المكان خال	السلوك
ماذا يحدث لو تم التقيض علي من قبل الآخرين	لن يؤثر علي زميلي أو أخذت منه مصروف اليوم فوضعه المادي جيد جدا	أنا أحتاج لهذه الأدوات، وبحاجة للنقود	الأفكار
انشعور بالتوتر والقلق من أن ما قممت به صحيح أم لا	تشعور بالخوف من أن يمكنني أحد	الرغبة في ارتكاب هذا السلوك	المشاعر
هدوء الأعصاب والراحة الجسدية بعد فترة ساعة	ترجفة عند فتح الحقيبة	الألم في القدمين واليدين واحمرار نوجه	الأحاسيس
أعود للعب مع أصدقائي زياد وعصاد حتى لا يعرفان عن الموضوع	أكون وحدي	أكون مع زملائي عصاد وزياد في الساحة أثناء تناولهما للطعام دوني	الأشخاص المرتبطون به
بعد الفرصة والاستراحة	أثناء الفرصة أو الاستراحة والانشغال الطلبة	قبل الفرصة أو مغادرة الطلبة	الزمن المرتبط به
في الصف أو الساحة	في الصف	في الصف أو الساحة	المكان المرتبط به
			المكاسب الثانوية
			لقد حصلت على النقود والممتلكات من قبل الآخرين وأستطيع شراء ما أريد ولقد سيطرت على الآخرين فأخذت ما أريد منهم.

وبعد ذلك يقول المرشد: لقد تبين من التحليل الوظيفي أن عصام يأخذ ممتلكات رفاقه بسبب أخطاء في أفكاره واعتقاداته وبسبب أخطائه في نظرتة للأمور من حوله، فهو يحصل على هذه الممتلكات على افتراض أنه أيضا بحاجة لها، وعسى افتراض أن الطلبة يتمتعون بوضع مادي مناسب أفضل منه فهذا بخوله أخذ ممتلكاتهم، وهو يأخذ الممتلكات على افتراض أن أخذها سيساعده على تلبية متطلباته.

- النتائج الفورية: الحصول على ما يريد من ممتلكات، والحصول على ما يريد من نفود وشراء ما يريد.

- النتائج المتأخرة: قد يتطور السلوك لديه لعادة دائمة، وستتم حماسته لاحقا وبطريقة فاسية، كما سيأخذ الطلبة والمعلمون عنه انطباعاً سلبياً لن يحس وهو أنه يسرق، وهذا قد يؤدي لتكره المدرسة والبحث عن فرص أخرى وقد يتجه لامتهان هذا السلوك.

كيف يمكن أن يتخلص من النتائج السلبية (أفكار، سلوكيات، مشاعر، علاقات): على المرشد أن يتبع معه البرنامج العلاجي التالي:

- تغيير أفكار عصام غير العقلانية التي يحملها وخاصة ما يتعلق منها بأن ممتلكات الآخرين لديه الأحقية فيها.

- تعليمه مفهوم الملكية وكيف يمكن أن يفرق بين ما هو له وما هو للآخرين.

- تحميله مسؤولية سلوكه في المستقبل بعد ذلك وانه مسئول عن ارتكابه لهذا السلوك وسيتحمله وسيتم إخبار ولي أمره به.

- إشراكه في بعض الأعمال في المدرسة والتي تحسن من وضعه المادي مع المرافقة له مثلاً: أن يعمل في البيع في مقصف المدرسة، أو في فطاف ثمار المدرسة أو حوفا والتي يجني من ورائها بعض المال.

- الطلب منه إعادة الممتلكات إلى أصحابها والإخبار عن كل ما أخذه سابقاً.

سادساً: مهارة إدارة الوقت

مكثفية إدارة الوقت



يمكن استخدام طريقة ACT وهذه التقنية ترتبط بعمل قوائم للأمور التي نحتاجها ونرغب في إنجازها خلال اليوم المعطى وكل الأنشطة المصممة يجب أن تكون ضمن هذه القائمة:

1. A الأنشطة التي يجب أن تنجز بدون شك خلال اليوم وستعاني فوراً إذا لم يتم إنجازها ولا يمكن تأجيلها مثل الذهاب إلى المدرسة.
2. C المقصود الأنشطة التي يكون تنفيذها مهماً ولكن يمكن إنجازها بعد إتمام القائمة السابقة مثل عمل واجب شهري للشهر القادم وحين قدومها تحمل أهميتها مكان القائمة السابقة.
3. T وهي الأنشطة التي تعمل على إنجازها كل ستة عندما تنتهي من القاسمتين السابقين مثل شراء سيارة جديدة.

مكثفية حماية الوقت

1. دع الناس يعرفون ماذا تريد؟ ويعرفون أوقات فراغك وساعات عملك .
2. إغ سيطرة الباب المفتوح: بينما تكون في المكتب سواء بالبيت أو العمل اخلق بابك كمثل شخص يحتاج إلى الخدوة والعزلة والسرية ليفكر وينجز أعماله.
3. أرسل بالبريد للأخريين ساعات مكتبك: وبرنامج وقتك في العمل والبيت والمقابلات والاستشارات.
4. غير من تفكيرك غير المنطقي حول ضرورة مقاطعتك من قبل الآخرين: وإذا كنت تعتقد أنك غير قادر على مقاطعة الآخرين فإن بإمكانك أن تغير الآخرين أنك مشغول.
5. استخدم الإجابات في الهاتف بشكل آلي: خاصة إذا كنت مشغولاً.

6. استخدم المكان العمومي: إذا لم تستطع أن تتجنب المقاضعات في البيت أو غرفة النوم أو في العمل خذ راحتك وأنجز أعمالك في مكان عمومي هادئ لا يعرف به الآخرون.
7. وجود خطة: فعندما تخطط لحياتك مسبقاً، وتضع لها الأهداف الواضحة يصبح تنظيم الوقت سهلاً وبسراً، والعكس صحيح، إذا لم تخطط لحياتك تصبح مهمتك في تنظيم الوقت صعبة.
8. لا بد من تدوين أفكارك: وخططك وأهدافك على الورق، وغير ذلك يعتبر مجرد أفكار عابرة ستنسها بسرعة، إلا إذا كنت صاحب ذاكرة خارقة، وذلك سيساعدك على إدخال تعديلات وإضافات وحذف بعض الأمور من خططك.
9. بعد الانتهاء من الخطة توقع أنك ستحتاج إلى إدخال تعديلات كثيرة عليها: لا تفلق ولا ترم بالخطة فذلك شيء طبيعي.
10. يجب أن تعود نفسك على المقارنة بين الأولويات: لأن الفرص والواجبات قد تأتيك في نفس الوقت، فأيهما ستختار؟ باختصار اختر ما تراه مفيداً لك في مستقبلك وفي نفس الوقت غير مضر لغيرك.
11. اقرأ خططك وأهدافك: في كل فرصة من يومك.
12. استعن بالتقنيات الحديثة لاغتنام الفرص وتحقيق النجاح: وكذلك لتنظيم وقتك، كالإنترنت والحاسب وغيره.
13. نظم مكتبك: غرفتك، سيارتك، وكل ما يتعلق بك سيساعدك أكثر على عدم إضاعة الوقت، ويظهرك بمظهر جميل، فأحرص على تنظيم كل شيء من حولك.
14. ركز، ولا تشتت ذهنك في أكثر من اتجاه: وهذه النصيحة إن طبقت ستجد الكثير من الوقت لعمل الأمور الأخرى الأكثر أهمية وإلحاحاً.
15. قف أثناء تحدثك بالهاتف: فالوقوف يجعلك تتحدث في الموضوع مباشرة وبسرعة وتكون المكالمات مشرة. من السهل أن تجلس جلسة قصيرة ومرمجة جداً وعندئذ ستطول المكالمات.

16. ابدأ فوراً: اتخذ شعاراً تم بعملك الآن وإن لم تبدأ فلن تنتهي، إذا انتظرت انتظام بعض الأمور، فقد تفقدتها كلها، إنجاز بعض الخطوات كل يوم يصل بك إلى تحقيق هدفك.
17. كن دقيقاً: طور دقة المواعيد إلى عادة، وفي وقت قصير جداً ستجز أكثر من غيرك بـ 97٪. الدقة في المواعيد ستجعلك تبدو ملتزماً وتوفر لك الوقت والمال، وتجعلك كذلك تحترم وقت الآخرين.
18. استفد من البداية المبكرة في الصباح: استيقظ ساعة مبكراً عن المعتاد واستغل هذه الساعة للقيام بالأفضل أداء، جرب هذا لمدة شهر وستدهش لما يمكن أن تفعله هذه الساعة لك.
19. ابدأ كل مشروع بخطوة إيجابية: ابدأ بعمل شيء هام وستشعر بالإنجاز الذي سيساعدك على إكمال يومك، ابدأ قائمتك اليومية بالمهام أو الأعمال البسيطة وقم بوضع خطة عمل مفصلة للمهام الأكثر تعقيداً. تذكر هذه الفكرة البسيطة في بداية كل مهمة وستبدأ بداية موفقة كل مرة.
20. تعد نفسك لإنهاء المهام المدرجة على جدول أعمالك: اجتهد باستمرار عن أكثر وأسرع وأفضل الوسائل لإنتاجاً للقيام بالمهام، ثم كافئ نفسك لزيادة معدل الإنتاج.
21. حول نشاطك اليومية الأساسية إلى عادة قوية: فالعادة هي شيء تقوم به تلقائياً، دون تحكم العقل الواعي. كل واحد منا لديه مهام بغیضة أو مقيسة، ومع ذلك هامة، بمجرد أن تصبح عادة، سيحبل تحملها.
22. تخيل أن لديك نصف يوم فقط لإنجاز عمل يوم كامل: ماذا ستفعل؟ ماذا ستبدأ؟ ما الذي يجب أن يقدم وما يمكن أن يأتي لاحقاً؟ عندما تفاجأ بقلّة الوقت المتاح أمامك للعمل، فإنك مضطر لوضع خطة عمل أعلى مستوى من الكفاءة.
23. ضع مواعيد نهائية يومية: سواء قبلتها أم لا، فالمواعيد النهائية تزيد من معدل الإنتاج، كلما اقتربنا من الموعد النهائي لإنجاز العمل، كلما بدأنا ما في وسعنا لإنجازه، ضع سلسلة من المواعيد النهائية شهرياً وأسبوعياً ويومياً، فكلما اقترب الموعد النهائي كلما بدأ العمل الحقيقي، تعمل المواعيد النهائية كقوة دفع هامة لزيادة إنتاجك كلما التزمت بها.

24. فلتنكز منجزاً وكافراً نفسك بالمدح الجميل: الحياة في كثير من الأمور، لعبة ذكاء. أحياناً نقوم مع أنفسنا ببعض الخدع والأنعاب الصغيرة والتي يمكن أن نخفي مستويات جديدة من الإنتاج والإنتاج. تشجيع نفسك بكلمات إيجابية قليلة كتحية لإنتاجك يسعدك على إنجاز المزيد.

25. ركز على الهدف في جميع الأوقات: اعرف هدفك، كن مدركاً لهدفك وعندها ستشعر بالإنجاز عند إكمال كل مهمة.

26. طوال يوم العمل ركز اهتمامك دائماً على إنجاز أكثر الأعمال أهمية: سيجعلك هذا الإجراء متميزاً عن الباقين. الفاشلون دائماً مشغولون جداً، لكنهم نادراً ما ينجزون المهام الأكثر إنتاجاً.

27. تغلب على عادة التأجيل: قيم المهمة التي تتهرب منها، ما الذي يمنعك للبدء بها؟ غالباً ما تبدو المهمة شاقة. طريقة التغلب على ذلك هو أن تقسمها إلى مهام صغيرة. قسم المهمة الكبيرة إلى مهام ثانوية تنجز أسرع وأسهل. قسمها وستصبح أقل صعوبة. انظر إليها كسلسلة من المهام الصغيرة، ثم أنجزها واحدة تلو الأخرى.

28. حاول أن تستمتع بكل عمل تقوم به.

29. أنظر لعاداتك القديمة ونخلّ عن ما هو مضيع لوقتك.

30. تعامل مع الورق هزيم: فلا تجعله يتكدس في مكتبك أو منزلك، تخالص من كل ورقة قد لا تحتاج لها خلال أسبوع أو احفظها في مكان واضح ومنظم.

معوقات تنظيم الوقت

- عدم وجود أهداف أو خطط.
- التكاسل والتأجيل: وهذا أشد معوقات تنظيم الوقت، فتجنبه.
- النسيان، وهذا يحدث لأن الشخص لا يدون ما يريد إنجازه، فيضيع بذلك الكثير من الواجبات.
- مقاطعات الآخرين، وإشغالهم، والتي قد لا تكون مهمة أو ملحة، اعتذر منهم بكل لباقة.

- التسويف: وهو من أشد مضيعات الوقت التي تضعف بشكل رهيب في حسن إدارتنا للوقت. ولتسويف في الحقيقة هو نتيجة مباشرة لعدم وضوح الهدف وهو بالتالي باب لكل مضيعات الوقت الأخرى.
- الهاتف: وهو أحد مضيعات الوقت إذا أسيء استخدامه، خاصة وأنه هو الوحيد الذي له الحق في مقاطعةك بدون استئذان أو تأدب، ويعتبر مضيعاً للوقت إذا استخدم بطريقة غير صحيحة فقط.
- الاجتماعات: يفترض في الاجتماعات أن تكون معينة كبيراً على حل العقبات ومشاركة الرأي إلا أنها قد تنقلب إلى مضيعة للوقت إذا لم تدر بالشكل المطلوب.
- الجامعات: وهي وإن كانت ضرورية إلا أنها إذا زادت عن الحد فإنها مضيعة للوقت. وتقصّد بالجامعات تلك اللقاءات التي تحدث بشكل عارض وتستهلك وقتاً أكثر من ربع ساعة ومثال عليها ما يحدث بعد الانتهاء من الصلاة، أو في مطعم الجامعة والتي كثيراً ما يضيع الوقت فيها في الجدال غير المفيد أو الغيبة أو اللغو والمقروض الإقلال منها إلى الحد الأدنى حتى لا تصبح عادة لدى الشخص.

سابعاً: مهارة ترتيب الأولويات

- تساعد مهارة وضع الأولويات في تنظيم الوقت بشكل فعال، حيث إنه من خلالها يمكن أن تنجز أعمالاً أساسية، وتهمل الأعمال الثانوية لوقت ما، ويعنى آخر تقوم بترتيب الأعمال من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية.
- إن هذه المهارة تتطلب تركيزاً للجهد، وهي عملية منظمة ومستمرة يمكن أن تصبح عادة لدى أي واحد منا، وحتى نقسم الوقت بشكل واضح دعنا نعطي أنشطتنا اليومية رموزاً بحسب تدرجها في سلم الأولويات:
- العمل الأساسي والحام جداً ويرمز له بالرمز أ.
 - العمل الهام ولكن أقل من سابقه في الأهمية ويرمز له بالرمز ب.

- ذلك العمل الذي لا قيمة له ويرمز له بالرمز جـ

- العمل الذي يمكن وصفه بأنه ثافه ومضيعة للوقت ليس إلا ويرمز له بالرمز د.

وكل هذه الأعمال يمكن أن نوصف بأنها عاجلة فهناك عاجل أ، وعاجل ب، وعاجل ج، وعاجل د. ولقد وجد أن معظم الناس يقضيون جل أوقاتهم في الأعمال من النوع ج، ذلك هذا لأن الأعمال من النوع ج، د أعمال محببة للنفس لأن فيها هروبا من الالتزام والتتيد وإن كانت تافهة في حقيقتها.

يجب أن لا تدفعنا الأعمال 'عاجلة' أو 'المكثمة' عندما نضع أولوياتنا إلى تغيير هذه الأولويات، بل يجب أن يكون واضحا لدينا ما إذا كانت أعمالنا من النوع أ، ب، أو ج، د. فمثلا عندما يرن هاتفك فإنك تحاول أن تصل إليه مهما كلفك ذلك، لأنه مكتسب الصفة 'مستعجل' أو 'مُلح' قد يكون من النوع أ، ب فتجيب عليه وقد يكون من النوع د عندما يكون الرقم خطأ فلا يكون لعملك أية فائدة.

مثال آخر عن مكائنا: نجد الكثير من الملفات والأوراق عليها، وعلى أختناظ المجاور لوحة قد 'متلات' بأوراق قد كتبت عليها ملاحظات متنوعة .. كل هذه الأشياء نفيد أنها 'مستعجلة' أي 'تناديك' لأن تعمل شيئا فوريا حيافا. وأوضح مثال على ذلك ما يعمله كثير من الطلاب قبل الرغم من أن الأستاذ طلب منهم الواجبات قبل الامتحانات النهائية نجد الكثير منهم لا يحملها إلا قبل موعدها بوقت قصير، وقد يطلب الطالب وقتا إضافيا من أستاذة لإحجازها، كما أن المواد لن تتم مذاكرتها إلا في الأسابيع الأخيرة من الدراسة ..

خلاصة القول: بعد أن تضع أولوياتك حاول أن تربط إحساسا بأنها 'مستعجلة' أو 'ملحة' وألغ هذا الإحساس من أي عمل تعتقد أنه ثافه وليس فا قيمة أو مردود.

قسم منطقة العمل إلى مكتبك إلى ثلاثة أقسام

- قسم (أ)، وهو أهم قسم وتوضع فيه الأشياء ذات القيمة العائبة مثل مفكرتك اليومية رسالة المهملات وغيرها من الأشياء التي تحتاجها باستمرار ولا داعي لأن تقوم من كرسيك للحصول عليها أي أنه باستطاعتك الحصول عليها بمد يدك فقط.

- القسم (ب)، وتوضع فيه الأشياء الأقل حاجة والتي تحتاجها من وقت إلى آخر مثل التلقون والأشياء التي لا بد أن تحفظ أو تمد جسمك لتناولها.
- القسم (ج)، وتوضع فيه الأشياء التي لا تستخدمها بكثرة ويلزم أن تمشي إليها حتى تتناولها مثل الكتب وخلافه.
- حاول أن تحدد في كل مرة ما هي الأشياء التي يجب وضعها في كل قسم فمثلاً للدراسة إذا كنت ممن يستخدمونها كثيراً ضعها في المنطقة (أ).

اليوم - 86400 ثانية، لماذا يكفي هذا الوقت بعض الناس لإدارة المؤسسات الضخمة، والبعض يهجز عن إنجاز بعض الأعمال البسيطة، الفرق يكمن في فعالية استغلال الوقت.

إن فوائد تنظيم الوقت السليم فورية وكبيرة، منها:

- تحقيق نتائج أفضل في العمل.
- تحسين نوعية العمل.
- زيادة سرعة إنجاز العمل.
- التخفيف من ضغط العمل.
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها.
- زيادة المرتب.
- تعزيز الراحة في العمل.
- تحسين نوعية الحياة غير العملية.

ثامناً: مهارة التحصيص الإرشادية



يحتاج المرشد لعمل برنامج توجيه جمعي خلال العام الدراسي، وكثير من المرشدين يعانون من مشكلات في وضع هذا البرنامج، فبعضهم يكرر التحصيص لنفس الطلبة وفي أحوام متتالية، وبعضهم يشكو من أن الحصة لم تكن ممتعة وأن الطلبة لا يهتمون إلا بالتحصيص الدراسية التي

سيذاكرونها، كما تشكل الحصص الإرشادية عبئاً على المرشد من حيث التحضير للوحدة وتجميع المادة العلمية وتنفيذ الوحدة، وكثيراً ما يتحول دور المرشد في هذه الحصص من كونه مرشداً إلى كونه معلماً يصرخ ويهدد ويحاول ضبط الصف بكل الوسائل، لذا كان لزاماً التطرق إلى مهارة مجتازها المرشد التريوي حتى يستطيع أداء الوحدة بكل تشويق فيستفيد الطلبة ويستمتع هو بتنفيذ هذه الوحدة.

وحتى يتعلم المرشد هذه المهارة فإنه يحتاج إلى ما يلي:

- عمل برنامج خاص بمرشدته يتضمن المواضيع المناسبة لكل صف من الصفوف، سواء في التوجيه الجمعي والمنهني حتى لا يكرر هذه المواضيع.
- تنفيذ اخصص مسبقاً على النموذج المرفق الذي سيتم عرضه لاحقاً ووضع هذا النموذج مع المادة العلمية المرفقة للوحدة في ملف خاص.
- تقييم الحصص بشكل جدي والاستفادة من الأخطاء المرتكبة باستمرار للعمل على تلافيها في المرات القادمة.
- مراعاة اختيار أساليب مناسبة لنظية ومشوقة واستخدام وسائل تعليمية مناسبة، وعدم الاعتماد على التلقين، فهذه ليست شاضرة وإنما حصة إرشادية.
- يفترض أن يشمل برنامج التوجيه في المدرسة على مواضيع تتضمن: القضايا الشخصية مثلاً كيف يبني هوية نجاح، التفاوض بالحياة، وكيف يتعامل مع ضغوط الحياة في المراهقة وبعد التخرج، وكيف يتعامل مع تغيرات الحياة تقلباتها القضايا الاجتماعية مثلاً كيف يكسب الآخرين اجتماعياً ويقوم علاقات جديدة، وكيف يتطور علاقاته مع والديه ومعلميه، والمواضيع المهنية والحرفية مثلاً كيف يتخذ قراراً مهنيًا وكيف يتعرف على قدراته وميوله والمهمن المطلوبة في سوق العمل المحلي، والمواضيع الأكاديمية مثلاً كيف يدرس بشكل صحيح وينظم وقته وكيف يستعد للامتحان، كذلك قد تشمل المواضيع قضايا أخلاقية مثلاً الصدق والأمانة والنظافة والشجاعة والثقة بالذات... كما يفترض أن تشمل تعليم الطالب مهارات معينة مثلاً مهارة قطع الشارع، مهارة القراءة بسرعة، مهارة حل المشكلات، مهارة توكيد الذات.

نموذج بناء الحصّة

خطة دروس إرشادي / توجيهي

المرشد: الصف المناسب: المدرسة:

موضوع الحصّة: مجالها:

أهداف الحصّة:

1.

2.

3.

المواد المناسبة

الأنشطة والإجراءات

(ويتم تقسيمها بحيث تعطي ١٥ دقيقة للتصعيد للحصّة. وآخر عشر دقائق للمناقشة والتقييم، ويفضل أن تحدد بزمن معين مقترح وعلى شكل نقاط محددة)

.....

أسئلة المناقشة الشخصية

(وهي أسئلة تتعلق بالطلبة أنفسهم وكيف ينظرون للموضوع ويتعاملون معه وكيف يؤثر عليهم، ويفضل أن تكون بين 3-5 أسئلة)

أسئلة مناقشة المحتوى

(وهي أسئلة تتعلق بالمادة التي يتم طرحها، أي أنها أسئلة نظرية وتفيد في حسن الاستيعاب للمادة، ويفضل أن تكون بين 3-5 أسئلة)

الإنهاء

(ويمكن أن يكون بعد تقديم الأنشطة والإجراءات وطرح الأسئلة وقد يكون بعملية أو جملتين عامتين عن الموضوع بحيث تلخص هذا الموضوع ولعمله بما هو مفيد وسهل لتذكيره).

التقييم

(ويقوم المرشد بكتابته بعد أداء الحصّة ويتضمن إعطاء المرشد فكرة عن المستوى الذي تعلمه الطلبة والأهداف التي تم تحقيقها، والالتراحيات للحصّة القادمة، العوائق التي وقعت في طريق تحقيق الأهداف، وكيف يمكن تجاوزها؟ وكيف كان تفاعل الطلبة ومشاركاتهم في الحصّة).

حصى مقترحة حسب النموذج السابق

أولاً، حتى تزيد من فعالية المناظرة

الدرس: كيف نتخلص من تشتت الانتباه والسرحان؟ المدرسة: الصف والشعبة:
السابع.

رقم الحصة:

أهداف الحصة: نتيجة لهذا الدرس فمن المتوقع أن يحقق الطالب الأهداف التالية:

1. يذكر خمسة أمور تؤدي إلى تشتت الانتباه والسرحان

2. يذكر أربع طرق تقلل من تشتت الانتباه والسرحان

المواد: السبورة، أوراق

الأنشطة والإجراءات:

1. أسأل في البداية من متبهاً ومركزاً معي؟ من يستطيع أن يتابع كل ما أقوله؟ كم من الوقت نستطيع أن نبقى متبهين؟ ولماذا تشتت انتباه معظمنا خلال الحصة؟ وإلى أين يذهب ذهننا خلال ذلك ولماذا؟ وكيف يمكن أن نعود به للحصة ونركز أكثر؟ وأفتح حواراً حول ذلك لتشويق الطلبة بموضوع الدرس وتهيئنا للحصة لمدة خمس دقائق.

2. أهرف بعدها الانتباه وهو: الإصغاء إلى مثير معين لفترة زمنية، أما تشتت الانتباه فهو أن ينتقل الطالب من مهمة إلى أخرى دون إنهاء المهمة الأولى وينتقل كذلك من لعبة إلى أخرى أو من نشاط إلى آخر كما يمتاز الطالب هنا بإضاعة الأشياء ونسيان أماكن توأجدها، وأعطي مثلاً على تشتت الانتباه كما يلي: عندما يبدأ المدرس بالشرح يكون أحد الطلبة متبهاً ويتابع ما يقوله المدرس ولكن بعد خمس دقائق مثلاً يبدأ بالتفكير بما سيتناول من طعام بعد قليل أو بعلاقته مع أحد الطلبة أو بما يسمع من أصوات سيارات خارج المدرسة، اترك للطلبة فرصة لمدة دقيقة حتى يفكروا بما قيل وقيسوا ذلك على أنفسهم.

3. اكتب على اللوح في الجهة اليمنى عنوان عوامل مؤثرة على الانتباه وأقول للطلبة: إن هنالك عوامل داخلية وخارجية تؤثر على الانتباه ومن المهم معرفتها من أجل تجنب الوقوع بها. ثم استخدم مع الطلبة العصف الذهني لكي يتوصلوا إلى تلك العوامل عن طريق إخبارهم بأن العوامل الخارجية تكون نتيجة البيئة وتؤثر على انتباهنا وأن العوامل الداخلية تتعلق بالطلاب نفسه وتؤثر على انتباهه وفي العصف الذهني أساعد الطلبة على إضافة عوامل أخرى لم يتم ذكرها (عوامل خارجية مثل: شدة المثير، جنة المثير، تغير المثير، كثرة المشتتات، عوامل داخلية مثل: الحرمان الجسمي والاجتماعي، التعب، القلق، عوامل نفسية، أحلام اليقظة، تقليد نماذج كالأب أو الأخ).

4. أعطي الطلبة فرصة دقيقتين للتفكير بهذه العوامل وكيف أنها تساعد على تشتت الانتباه وأسمع منهم فيما إذا كانت هنالك عوامل أخرى يودون الإشارة إليها تؤثر عليهم ونشنت انتباههم.

5. أقول للطلبة: والآن وبعد أن عرفنا هذه العوامل هيا بنا نتعرف طرقا لتساعدنا على التركيز وتقليل التشتت في الانتباه، وأعطي الطلبة أوراقا وأطلب من كل طالبين يجلسان في مقعد واحد أن يكتبا طريقة من الطرق على الأقل التي تساعدنا على التركيز وتقليل التشتت سواء في المدرسة أو في البيت عند الدراسة، وخلال عمل الطلبة أقوم بتشجيعهم عن طريق تذكيرهم بالخصص السابقة والنشنت الذي حصل معهم وكيف استطاعوا التخلص منه. ثم أجمع الأوراق وأطلب من احد الطلبة أن يخرج إلى السبورة ويكتب الطرق التي يمكن أن تطبق بشكل واقعي لتقليل التشتت، أضيف بعد انتهاء قراءة الأوراق طرقا أخرى لم يذكرها الطلبة وأخص بالذكر تقسيم المهمة إلى أقسام بسيطة، تعزيز الذات عند البدء بالمهمة وأثناءها، تقليل المشتتات، أن يتم الانتقال من مهمات سهلة إلى مهمات أكثر صعوبة، الحديث الإيجابي مع الذات، الجلوس بجانب طالب لا ينشنت انتباهه، التدريب على مهارات الاتصال، والتمييز بين الشكل والخلفية بحيث يبقى انتباه الطالب محصورا في الأشياء التي تتعلق بالدرس وهي محط الانتباه والتركيز أثناء شرح الدرس.

6. أقوم بممارسة مهارات الاتصال مع أحد الطلبة لمدة دقيقتين حيث اطلب منه أن يتحدث واعمَل على الاستماع لما يقوله وانتبه لتعبير وجهه ثم أقدم تعليقا لمدة ثلاث دقائق حول ما قمت به وكيف ساعدتني مهارات الاتصال على التركيز ومتابعة كل ما قاله واستيعابه .

أسئلة مناقشة المحتوى:

1. ما هو الانتباه وتشتت الانتباه؟ طالبان
2. ما الفرق بين العوامل اأداخلة والخارجية المؤثرة على الانتباه؟ طالبان
3. ما الذي يجعل الطلبة يسرحون وينتشت انتباههم في الحصة؟ طالبان
4. ما فائدة مهارات الاتصال في التقليل من تشتت الانتباه؟ أربعة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية:

1. أعطي مواقف حياتية أو مدرسية تشتت بها انتباهك؟ طالبان
2. وضح كيف تنصرف عندما ينتشت انتباهك في الحصة؟ أربعة طلاب
3. وضح كيف تنصرف عندما ينتشت انتباهك في الامتحان أو عند كتابة موضوع إنشاء؟ طالبان

الإنهاء

أقول للطلبة: إن تشتت الانتباه عامل أساسي يعمل على إضعاف القدرة التحصيلية والأذهنية، وفي هذه الحصة عملنا على معرفة أبرز العوامل المؤثرة في الانتباه وبرز الطرق المساعدة على التخلص من هذا أنتشت في الانتباه، لذا فإن دوركم من اليوم فصاعدا سيكون في مراقبة الذات أثناء الحصص وعمل إشارة تساعد على التركيز مثل تشبيك اليدين أو قول كلمة سأركز وانتبه، وفي حالة شعر أحدكم بالانتشت فعليه أن ينفذ هذه الإشارة أو الكلمة، وأية ملاحظات خاصة أرجو مراجعتي للتحدث بشكل منفرد.

التقييم

ما تم إنجازها والاحتياجات: كانت هذه الحصة مفيدة كما أخبر بذلك الطلبة وقد لاحظت كثرة الأسئلة من الطلبة ولعل أبرزها: كيف يتصرف الطالب في حالة كانت لديه مشاكل تؤثر على تركيزه، ما هي درجة الحرارة المناسبة للتركيز والانتباه؟ كما لاحظت الانسجام على وجوه الطلبة ورغبتهم في متابعة الاستماع للحصة، وتم تحقيق الأهداف السابقة جميعها .

عوائق في الحصة: لقد كانت النشاطات كثيرة وخاصة النشاط الذي اطلب به من الطلبة كتابة طرق لتساعد على الانتباه ولم أضع في الاعتبار الوقت الذي سأقرأ به الأوراق لذلك لم أقرأ أوراق جميع الطلبة، كذلك كانت الأسئلة التي وجهها الطلبة كثيرة وانتهت الحصة ولم اجب على جميع الأسئلة .

التوصيات: إعطاء حصة عن تحسين الذاكرة لأن هنالك الكثير من الطلبة سألوا حول هذا الموضوع أثناء الشرح.

المرجع لهذه الحصة

البكور، نائل (1999) تشخيص ضعف الانتباه عند أطفال المدرسة، الكرك، الأردن، جامعة مؤتة.

ثانياً: حتى تزيد من فعالية المناكرة

الدرس: كيف تدرس اللغة الانجليزية؟ المدرسة : الصف والشعبة :

رقم الحصة:

أهداف الحصة: نتيجة هذا الدرس فمن المتوقع أن يحقق الطالب الأهداف التالية:

1. يشير إلى ثلاث طرق تساعد في قراءة الانجليزي.
2. يذكر ثلاث طرق خاطئة يستخدمها الطلبة عند قراءة الانجليزي.
3. يطبق مهارة الاستماع في الانجليزي على درس يعطى له.
4. يذكر خطوات دراسة درس انجليزي.

المواد: سيتم مشاركة معلم اللغة الإنجليزية في الحصة، السبورة، كتاب اللغة الإنجليزية، نشرة إرشادية.

الأنشطة والإجراءات:

1. أهمل للحصة بالقول: لقد جاءني عدد من الطلبة يتساءلون حول كيفية مذاكرة مادة اللغة الإنجليزية، ومن خلال اطلاعي على نتائج الفصل الأول تبين انخفاض عام في المستوى بهذه المادة، وثاني هذه الحصة للتعرف على طرق أفضل تنفيذ في تحسين المستوى التحصيلي والنتائج لديكم، كما تأتي هذه الحصة بالتعاون مع مدرس اللغة الإنجليزية والذي يسعى لزيادة المستوى التحصيلي لديكم.
2. أقول للطلبة: إن مادة اللغة الإنجليزية هي مادة يمكن تعلمها بحيث تصبح مادة سهلة كبقية المواد ولقد حث ديتنا الحنيف على تعلم لغات أخرى فبقول الرسول ﷺ: (من عرف لغة قوم أمن شرهم)، وهناك طرق سهلة يمكن استخدامها لتعلم اللغة الإنجليزية وجاءت هذه الحصة كحصة مشتركة مع مدرس اللغة الإنجليزية من أجل الحديث عن أبرز تلك الطرق.
3. اطلب من معلم اللغة الإنجليزية أن يختار درساً يواجه به الطلبة صعوبة من أجل توضيح كيف يمكن أن يذاكره الطلبة كمثال على دراسة اللغة الإنجليزية، ابتداءً من قراءة المعاني ثم الدرس ثم حل التمارين على القطعة ثم حل التمارين والتطبيقات اللغوية والإنشاء وأثناء ذلك أقوم بالاستماع إلى وجهات نظر الطلبة والطرق التي يستخدمونها وتلخيص تلك الطرق المفيدة على السبورة بمساعدة المدرس.
4. اطلب من المعلم أن يتحدث عن كيفية الاستماع إلى اللغة الإنجليزية أثناء شرح المدرس وأهمية الاستماع وبعد ذلك يتم إخراج طالبين يتحدثان باللغة الإنجليزية ويستمعا لبعضهما ويعلق المعلم على ذلك الاستماع وفوائده، ثم اطرح سؤالاً على الطلبة حول أبرز الطرق التي تعيق الاستماع باللغة الإنجليزية بشكل خاص.
5. يتحدث المعلم بعد ذلك عن كيفية كتابة مواضيع الإنشاء باللغة الإنجليزية وأثرها في تطوير القدرة العلمية بهذه المادة، ودوري هنا هو طرح سؤال على الطلبة حول

العوائق التي تقف في طريقهم عند كتابة موضوع إنشاء وما الذي يقومون به للتخلص من تلك العوائق .

6. أقول للطلبة: إننا لا نقوم دائما بدراسة اللغة الانجليزية بطرق صحيحة، بראيكم ما هي الطرق الخاطئة التي يمكن أن يستعملها الطلبة ولا تساعد على التعلم؟ واطلب من المعلم أن يحكم على فائدة تلك الطرق مثلا إذا قال الطلبة أن استخدام الكورس طريقة خاطئة يتحدث المدرس حول فائدة وعيوب الكورس وكيف يمكن استخدامه بطريقة صحيحة .

7. أقول للطلبة: لنفرض أن أحدكم عاد إلى البيت ويريد أن يدرس هذه المادة كيف يدرسها؟ واستمع إلى طالبين على الأقل.

8. أخيرا أوزع نشرة على الطلبة حول نصائح لدراسة اللغة الانجليزية ثم إعدادها مع معلم اللغة الانجليزية.

أسئلة مناقشة المحتوى:

1. ما فائدة تعلم اللغة الانجليزية؟ طالبان
2. لماذا تختلف دراسة اللغة الانجليزية عن المواد الأخرى؟ ثلاثة طلاب
3. ما خطوات كتابة موضوع إنشاء؟ طالبان متفوقين
4. ما أهمية حفظ المعاني في تعلم اللغة الانجليزية؟ طالبان
5. ما أهمية الانتباه في الحصة على تعلم اللغة الانجليزية؟ طالبان
6. كيف يمكن أن نحفظ قواعد الانجليزية بسهولة؟ طالبان
7. ما هي أبرز الطرق الخاطئة لتعلم اللغة الانجليزية؟ خمسة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية

1. وضح أبرز الصعوبات الشخصية التي تواجهها عند دراسة اللغة الانجليزية ؟ أربعة طلبة
2. كيف تعمل على حل تلك الصعوبات؟ نفس الطلبة الأربعة السابقين
3. كيف توزع وقتك بين دراسة الانجليزي وبقية المواد؟ طالبان

4. تحدث عن فوائد حقيقتها أو تتوقع أن تستفيد منها إذا تعلمت اللغة الإنجليزية؟
ثلاثة طلبة.

الإنهاء

أقول للطلبة: لقد تعلمنا في هذه الحصة كيف ندرس اللغة الإنجليزية وتعرفنا على الأخطاء التي يقع فيها الطلبة عند دراسة اللغة الإنجليزية. كما قمنا بالحديث عن بعض المشاكل التي تواجه الطلبة، وقام المعلم مشكوراً بمساعدتنا في هذه الحصة والحديث عن أبرز الطرق التي يمكن استخدامها لحل تلك الصعوبات، في حالة واجه أي طالب مشكلة محددة يمكنه العودة إلى المرشد أو المعلم .

التقييم:

الإيجابيات: لا شك في أن طلبة مدرستي يعانون من مشكلة في اللغة الإنجليزية وحتى أن الكثيرين ممن يتركون المدرسة يعود سبب تركهم إلى عدم نجاحهم في هذه المادة، فهم لا يجيدون القراءة ولا حتى الكتابة، لذلك جاءت هذه الحصة من أجل مساعدة الطلبة الذين يبدو عليهم اليأس من اللغة الإنجليزية فلا يشاركون أو يجاوبون على الامتحان، فمثلاً عندما اطلعت على نتائج الفصل الأول لاحظت أن ما يقارب من 30% من طلبة الصف الثامن لم يكتبوا سوى أسئلتهم على الأوراق في مادة اللغة الإنجليزية. واعتقد أن هذه الحصة جاءت لتحاول زرع الأمل لدى الطلبة وخاصة للطلبة الذين هجروا اللغة الإنجليزية، حاولت لذلك تحقيق الأهداف الثلاثة الأولى وتنفيذ الإجراءات المتعلقة بتلك الأهداف ولكن بوقت أطول .

السلبيات: لم أتمكن من تحقيق الهدف الرابع بسبب ضيق الوقت والتشغالي والمدرس بالإجابة على أسئلة الطلبة الكثيرة، كما أن هذه الحصة خلقت الحاجة إلى حصص أخرى، كذلك من عبوب هذه الحصة أن مشاركات الطلبة انحصرت عنى مجموعة من الطلبة وهم المتوسطون والمتفوقون ولم يشارك الطلبة الضعاف وربما كان ذلك بسبب وجود الأستاذ أو بسبب ضعف وتدني دافعيتهم لدراسة المادة.

التوصيات: بناء على رغبة الطلبة الذين صبروا عن حاجتهم للتعرف على طرق خاطئة قد يقوموا بها وتؤثر على مذاكرتهم تم الاتفاق على إعطائهم حصة أخرى حول هذا الموضوع .

المرجع لهذه الحصة

رونتري، ديريك (1986) تعلم كيف تقرأ، بيروت، لبنان، دار الكرمل للنشر والتوزيع، ترجمة: د. سمير أوب.

ثالثاً: حتى تزيد من فعالية المناصرة

الدرس: كيف تستعد للامتحان؟ المدرسة: تصفب والشعبة:

رقم الحصة:

أهداف الحصة: نتيجة لهذا الدرس فمن المتوقع أن يحقق الطالب لأهداف لتالية:

1. يذكر خمسة أمور تفيد في الاستعداد للامتحان

2. يذكر خمسة يمكن عملها قبل الامتحان

3. يذكر خمسة أمور يمكن عملها في ليلة الامتحان

المواد: السيرة

الأنشطة والإجراءات:

1. أمهد للحصة بالقول: كان يرى نابليون أنه من السهولة أن يخوض حرباً ولكن من الصعوبة أن يتقدم لامتحان، ويتابع معظم الطلبة دراستهم ويوظفوا عليها وهم مثابرون في ذلك، ولكن عند الامتحان يرتبك بعض الطلبة ولا يستطيعون تقديم الامتحان بالشكل الصحيح. ولذلك جاءت هذه الحصة حتى تعلمكم مهارة يمكن من خلالها الاستعداد للامتحان بشكل أفضل.

2. أقول للطلبة: الامتحانات الآن على الأبواب ولقد درستتم الدروس وبقى أن تستعدوا للامتحانات بشكل معظم حتى يساعدكم ذلك على الإجابة دون فقدان الكثير من العلامات، ولذا مستحدث اليوم عن ما أنذي يساعد في الاستعداد

للامتحانات؟ وما الذي يمكن عمله قبل موعد الامتحانات؟ وما الذي يمكن عمله في ليلة الامتحان؟

3. أقوم بالطلب من طالبين متصرفين لديهم الرغبة في الحديث عن الطريقة التي يستعدون بها للامتحان ويتم تقديم التغذية الراجعة على طريقتهم وشكرهم لتفطوح وللحديث أمام الطلبة.

4. اكتب على السبورة عنوان كيف تستعد للامتحان؟ وأوزع نشرة على الطلبة تتحدث عن نصائح تفيد في الاستعداد للامتحانات، وبعد قراءة النشرة اطلب من الطلبة التمعن في النقاط السابقة لمدة دقيقة ثم إضافة ما يرونه مناسباً واستمع إلى وجهات نظر الطلبة حول نقاط جديدة.

5. اكتب على السبورة عنوان ما يمكن عمله في ليلة الامتحان؟ وأقول: إن هنالك بعض الطلبة لا ينظّمون أوقاتهم في ليلة الامتحان ومع العلم أنها ليلة مهمة للراحة الجسدية والنفسية إلا أن بعض الطلبة يجعلونها لندراسة وأحياناً لغاية الصباح دون إعطاء وقت للراحة أو النوم وكثيراً ما يؤدي ذلك إلى القلق والتوتر والشعور بالإجهاد عند الامتحان واقسم السبورة إلى قسمين: قسم اكتب عليه أمور تساعد في ليلة الامتحان، وقسم اكتب عليه أمور لا تساعد في ليلة الامتحان واستمع إلى ملاحظات الطلبة حول ذلك، وبعدها يتم تلخيص أبرز النقاط التي ذكرها الطلبة.

6. اكتب على السبورة عنوان ماذا تعمل قبل الامتحان (في الصباح)؟ واطلب من الطلبة التفكير حول الأشياء التي يمكن عملها قبل الامتحان لمدة دقيقة ثم يتم الحديث، ويتم مناقشة الطلبة في هذه النقاط.

7. اخرج طالبين آخرين ليتحدثوا عن ما الذي تعلموه خلال الحصة؟ وكيف يمكن أن يستعدوا للامتحانات ويتم تقديم التغذية الراجعة لهما ؟

أسئلة مناقشة المحتوى:

1. لماذا يعتبر وضع الهدف خطوة مهمة في الاستعداد للامتحان؟ ثلاثة طلبة

2. ما أهمية عمل اختبار افتراضي في الاستعداد للامتحان؟ ثلاثة طلبة

3. ماذا يمكن عمله في ليلة الامتحان؟ ستة طلاب
 4. ما الذي يمكن عمله قبل الذهاب للامتحان؟ ستة طلاب
- أسئلة المناقشة الشخصية:

1. كيف تنظر إلى طريقة استعدادك للامتحان؟ ثلاثة طلاب.
2. سمي عمل تقوم به قبل الامتحان لتقليل القلق؟ ثلاثة طلاب.
3. سمي عمل تقوم به في ليلة الامتحان لتقليل القلق؟ ثلاثة طلاب.
4. ما هو رأيك الشخصي في المراجعة السريعة التي تسبق الامتحان؟ خمسة طلاب.

الإنهاء

أقول للطلبة: تناولنا في هذه الحصة بعض الطرق التي يمكن استخدامها للمساعدة في الاستعداد للامتحان والتي سيكون لها دور في تحقيق علامة أفضل وفي تقليل القلق والرضا بالإنجاز الشخصي، كذلك تناولنا ما يمكن عمله في ليلة الامتحان وفي الصباح قبل الذهاب للامتحان وتحدث بعض الطلبة عن خبراتهم الشخصية في هذا المجال.

التقييم

ما تم تحقيقه في هذه الحصة: لقد تم تحقيق الأهداف السابقة جميعها وتم قياسها من خلال إخراج الطالبين الآخرين والحديث عن قائمتيهما من الحصة وتقد كنان الطلبة في هذه الحصة متجاوبين معي بدرجة كبيرة وبرزت المشاركة وكان هنالك الكثير من الأسئلة التي طرحها الطلبة خلال الحصة من مثل: كيف يمكن أن استعد للرياضيات مع العلم أنه لا يوجد ملخصات أو ملاحظات؟ ماذا أفعل إذا كنت استعد للامتحان ولكن اشعر أنني غير متمكن من المادة بعد قراءتها وكأني لا أحفظ منها شيئاً؟

الملاحظات: كثرة الأسئلة من الطلبة والتي استهلكت الكثير من الوقت، كذلك خلال الحصة وجدت أنني بحاجة إلى عرض نموذج ومزي لطالب يستعد للامتحان والمشاكل التي يواجهها وكيف يعمل على التخلص منها ولعلي لو تحدثت عن خبرتي

الشخصية لاستفاد الطلبة بشكل أكثر ولكن لم انتبه إلى هذه النقطة كثيراً حيث إن الطلبة الذين تحدثوا عن خبراتهم الشخصية في الاستعداد للامتحان كانوا مثاليين ولم اشعر بقدرتهم على توصيل المعلومات .

التوصيات: لقد طرح الطلبة سؤالاً حول ما يمكن عمله في الامتحان ولذلك سأتحدث للطلبة عن هذا الموضوع لاحقاً

المرجع لهذه المحصة

ياجن، إبراهيم (1986) مهارات الدراسة الجيدة عمان، الأردن: رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية .

وابعاً: التوجيه المهني

الدرس: سوق العمل المحلي والتشعب المدرسة: الصف والشعبة

رقم الدرس: التاريخ:

أهداف المحصة: يذكر المهن التي تناسب التشعب: الذي سيختاره.

المواد: نشرة إرشادية، أسبورة.

الإجراءات والأنشطة:

1. أمهد للمحصنة كما يلي: (أنتم الآن في الصف العاشر، حيث تقع عليكم مسؤولية اختيار مجال من المجالات الأكاديمية أو المهنية (علمي، أدبي، صناعي، إدارة معلوماتية، فندقي، تمريضي، شرعي، زراعي، مطابع، مراكز مهنية) ، وعندما تختارون تخصصاً معيناً فإنكم بلا شك تسعون من وراء ذلك إلى إيجاد عمل أو مهنة، حيث تعتبر المهنة الهدف النهائي الذي يبحث عنه الطالب عند اتجاهاه لتشعب ما، وكما تعرفون من خلال الأقارب ووسائل الإعلام المختلفة فإن هنالك العديد من الأشخاص الذين توجهوا لتشعب ما ثم لدراسة مهنة معينة سواء في الكليات أو الجامعات أو المراكز المهنية ولم يجدوا عملاً لسنوات، مما اضطرتهم لتغيير مجال الدراسة أو المهنة، أو للعمل في مجال بعيد عن مجالهم، أو الانتظار دون عمل، ونتيجة لذلك فقد ظهرت البطالة وزادت، حصتنا اليوم

- لتحديث حول بعض المهن المطلوبة في سوق العمل المحلي وتلك غير المطلوبة)،
 اترك للطلبة دقيقتين لطرح الأسئلة حول ما قلته .
2. اكتب المعلومات التالية على السبورة لمناقشتها مع الطلبة:
- أ. يعمل في المجتمع الأردني في قطاع لإنتاج (زراعة، صناعة، تعدين) ما نسبته 25٪ من إجمالي العمالة.
 - ب. يعمل في الخدمات الحكومية نحو 35٪ من إجمالي العمالة.
 - ج. ازدادت حديثاً نسبة المشتغلين من الدارسين في كليات المجتمع والجامعات وانخفض لمزهل دون الثانوي.
 - د. مع السنوات يزداد الفائض من التخصصات النظرية والإنسانية في كلي من المستويين (كليات المجتمع، الجامعات) ونسبة العاطلين عن العمل حسب التخصصات كانت كما يلي: (علوم تجارية 20، 5.7، علوم إنسانية 14، 8٪، إعداد معلمين 14٪، علوم دينية 10،4٪، علوم هندسية 8،9٪).
 - هـ. 59٪ من لعاطلين لتعلمين تعليماً عالياً هم من حملة دبلوم كلية المجتمع، 37٪ من حملة درجة البكالوريوس، 3٪ ما بعد البكالوريوس .
3. اقسم السبورة إلى أربعة أقسام (علمي، أدبي، شرعي، معلوماتية)، ثم أوزع نشرة إرشادية على الطلبة بعنوان: التخصصات المطلوبة والمنشعبة والراكدة، وتضمن النشرة معلومات من ديوان الخدمة المدنية حول جميع التخصصات المنشعبة والراكدة والمطلوبة سواء لحملة الدبلوم المتوسط أو البكالوريوس، وأناقش هذه التخصصات مع الطلبة بحيث أقوم بربط الفرع بالتخصص الذي نتم مناقشته، وأقوم بكتابة ذلك على السبورة .
4. اكتب على السبورة المراكز المهنية، ثم اسأل الطلبة عن بعض المهن التي يمكن أن يعمل فيها الدارس في المراكز المهنية حسب معرفة الطلبة، أسجل تلك المهن على السبورة بعد مناقشة حولها، وأحث الطلبة على تقديرها والاتجاه لها لما لها من فائدة في المجتمع.

أسئلة مناقشة المحتوى:

1. وضح الفرق بين المدارس لمهنة دون مراعاة حاجة سوق العمل المحلي والمدارس لمهنة مع مراعاة لسوق العمل المحلي؟ أربعة طلاب
2. اذكر بعض المهن المطلوبة في سوق العمل المحلي؟ أربعة طلاب
3. اذكر مهنة مشبعة في سوق العمل المحلي؟ ثلاثة طلاب

أسئلة المناقشة الشخصية:

1. ما حاجة سوق العمل المحلي للمهنة التي تريد دراستها؟ ثلاثة طلاب.
2. يلجأ بعض الطلبة إلى اختيار دراسة مهنة وهم يعرفون مسبقاً بعدم حاجة المجتمع لها، برأيك الشخصي لماذا يتصرف بعض الطلبة كذلك؟ ثلاثة طلاب.
3. وضح تجربة تعرض لها أحد المقربين لك باختيار دراسة مهنة ولم يجد عملاً بعد ذلك؟ ثلاثة طلاب.

الإنهاء

أقول للطلبة: (نذكروا أن من العوامل المهمة المساعدة على اختيار تشعب دون آخر هي حاجة سوق العمل المحلي له، لذلك يجب مراعاة ذلك ويمكن جمع معلومات حول المهنة من مجالات مختلفة للتأكد من حاجة المجتمع لها، ولعل من أبرز هذه المجالات: زيارة موقع العمل في المهنة والحديث مع العاملين بالمهنة).

التقييم

- لقد تم إعطاء خمس حصص لطلبة المدرسة حول هذا الموضوع، وبشكل عام أشار الطلبة خلال الحصة إلى التشعبات التي سيختارونها والمهن المتوقع العمل فيها بعد الدراسة.
- كان هنالك تفاعل وتجاوب من جميع الطلبة، وظهر ذلك من خلال الأسئلة المتعددة التي وجهها الطلبة لي.
- عبر الطلبة عن حاجتهم لمثل هذه الحصص وخصوصاً لعدم وجود أية توعية أو توجيه في المدرسة لعدم وجود مدرسة.

- كان هدي من هذه الحصص تقديم معلومات مختلفة للطلبة حول المهنة المطلوبة في المجتمع الأردني والعربي.
- في المرة القادمة سأقوم بعمل نشرة إرشادية للمهنة المطلوبة بعد الدراسة في مراكز المهنة لتوزيعها على الطلبة عند تقديم هذه الحصة.

خامساً: توجيه جمعي - اجتماعي

الدرس: كيف نتعامل مع الآخرين؟ المدرسة: الصف والشعبة:

رقم الحصة: التاريخ

أهداف الحصة: يميز بين السلوك المقبول وغير المقبول عند تعامله مع الآخرين (أعطيت هذه الحصة بعد زيادة مشاكل طلبة الصف، وطلب المدير وبعض المعلمين أن يتحدث المرشد مع الطلبة حول علاقاتهم معاً، حيث وصف المدير والمعلمون هؤلاء الطلبة في الصف بالعدوانيين)

المواد: قصاصات ورق / جوائز مختلفة / السبورة

الإجراءات والأنشطة:

1. أرحب بملوسي مع الطلبة، أسأل الطلبة عن أحوالهم، وأجري حواراً عاماً حول أمور حياتية لتخفيف توتر الطلبة.
2. أقول للطلبة: (هذه الحصة ستلعب معاً ألعاباً ممتعة، أريد منكم المشاركة في هذه الألعاب، وبنفس الوقت، لتعبير عما يجول في خاطر كل منهم بعد الاستفاد، ولتتفق على ذلك).
3. أسأل الطلبة: (أي نوع من الألعاب تتوقعون أننا سنلعبها اليوم؟ استمع للطلبة، واعمل عصفاً ذهنياً حتى أصل مع الطلبة إلى أن الألعاب هي عبارة عن تمثيل بسيطة سنلعبها ويقيدنا في حياتنا اليومية، ويتعلق بعلاقة الطلبة معاً، وأطرح سؤال ما فائدة إقامة علاقة مع الآخرين؟)
4. أقول للطلبة: (لذي مجموعة أوراق مطوية تتضمن أسئلة معينة، أريد منكم اختيار إحدى هذه الأوراق وقراءة السؤال، ومن ثم الإجابة على ما يطلبه السؤال في

الورقة، وفي بعض الأوراق توجد ملاحظة تتضمن سحب جائزة عند الإجابة على السؤال، وتتطلب الإجابة في معظم الأسئلة تمثيل الموقف الذي سأطرحه وله علاقة بالسؤال).

5. ابدأ بالسماح للطلبة بالخروج واختيار الأسئلة وتمثيل الموقف كما اطرحه، والأسئلة هي:

الرقم	السؤال	الموقف
1.	قام زميلك بإعطائك موعدا ولم يحضر كيف تتصرف؟	مائبان (احدهما يمثل الذي أعطى الموقف، والآخر الذي أخلف)
2.	اكتشفت أن أحد زملائك يكذب عنك كيف تتصرف؟	طالبان (يمثل احدهما الطالب الذي يكذب والآخر الذي يكذب عليه)
3.	رأيت زميلا لك يستهزئ بزميل آخر بسبب فقره مثلا، كيف تساعد على عدم تكرار سلوكه؟	طالب واحد يشير إلى العبارات التي يقوم بها عندما يسمع هذا التصرف، وتتم كتابة العبارات الجيدة على السبورة
4.	ما الذي تقوم به لو شتمت طالب؟	يمثل طالبان الموقف بحيث يفترض الشتم دون التلقظ به، ويبرز الطالب المثوم التصرف الذي سيفهم به عند سماعه ناشم
5.	كيف أحل مشكلاتي مع زملائي؟	بذكر الطالب الأعمال التي يقوم بها لحل مشكلاته وتتم مناقشتها مع المجموعة، وإضافة أعمال جديدة مقبولة، وتتم كتابتها على السبورة.
6.	شاهدت زميلا نكح بمساول أن يعرقل زملاءه، كيف تتصرف؟	يمثل الموقفين طالبان، احدهما الذي يشاهد الموقف والآخر الذي يحاول عرقلة زملائه، ويعمل على تصحيحه بطريقة لطيفة دون الدخول معه في شجار.
7.	رفض زميلك اللعب معك. قائلا: انك تلعب باللعب، كيف تتصرف معه؟	يمثل الموقف طالبان أو أكثر، يشرح احدهما عن طلبه من الآخر باللعب، فيقوم الآخر برفض اللعب، ويدور نقاش حول ذلك.
8.	زرت زميلك في المنزل، كيف تتصرف معه؟	يمثل الموقف طالبان، احدهما الزائر والآخر المضيف، حيث يمثل الزائر من لحظة دخول المنزل والتضيافة إلى الوداع.

أستلة مناقشة المحتوى:

1. ما فائدة إقامة علاقة مع الآخرين؟ ثلاثة طلاب
2. لماذا تعتبر تصرفات بعض الطلبة مضايقة للآخرين؟ ثلاثة طلاب.
3. ما أهمية الالتزام بالموعد؟ طالبان
4. لماذا يعتبر الصدق متجاة للشخص؟ طالبان

أستلة المناقشة الشخصية:

1. كيف تتصرف في المواقف التالية: عرقلة زميلك لك، صراخ وشتم من زميلك، رفض زميلك للعب معك، رفض مساعدتك في الامتحان، استهزاء زميلك منك؟ كل موقف يجيب عنه طالبان.
2. كيف تحب أن يتصرف الطالب الذي يزورك في المنزل؟ ثلاثة طلاب.
3. كيف تحل مشكلاتك مع زملائك؟ ثلاثة طلاب.
4. ما الشيء الذي تعلمته في هذه الحصة حول تعاملتك مع أصدقائك؟ ثلاثة طلاب.

الإنهاء

(لا نستطيع الاستغناء عن علاقاتنا مع الآخرين فنحن جزء من المجتمع. وفي حالة قام الآخرون بمضايقتنا فهناك أكثر من طريقة للتعامل معهم؛ بعضها تعتبر طرقا مقبولة وبعضها يعتبر غير مقبول، فمن الطرق غير المقبولة التي يمارسها بعض الطلبة: استخدام الشتم، أو الضرب، ومن الطرق المقبولة: الحديث مع الشخص ومناقشته في الموقف الذي صدر عنه؛ زيارته، وفي حالة قام بالمضايقة المستمرة فيمكن تقديم شكوى بحقه لمربي الصف).

التقييم

- كان عدد الطلبة 45، تعاملت معهم بكل هدوء، حاولت أن أقدم نموذجاً متعاوناً وهادئاً ومتفاهلاً ومبتسماً لكي يقلده الطلاب، وكنت صبوراً جداً مع الطلاب.
- قمنا بتمثيل الموقف بشكل خاطئ في البداية ثم بشكل صحيح، وفي بعض المواقف قمنا بتكرار تمثيلها أكثر من مرة، ومن أكثر من طالب بسبب كثرة

- الطلاب الذين يودون المشاركة والتفاعل في الحصة، ولقد شارك في هذه الحصة جميع الطلاب، وحصلوا جميعهم على جوائز وهي عبارة عن أقلام رصاص، وقمت بمراجعة أن يحصل كل طالب على قلم
8. حضر الحصة معلم من المدرسة، وكان دوره ايجابيا حيث صدق للطلاب الذين يتصرفون بشكل ايجابي، وعبر عن سروره لتصرفاتهم .
9. بعد الحصة قابلني معلمو المدرسة وتعرفوا على عمل المرشد التربوي بشكل أكثر.

تاسعاً: مهارة التحدث بالمصطلحات الأجنبية المناسبة

يحتاج المرشد لاستخدام مصطلحات تناسب الموقف الذي يتعامل معه، ويحتاج إلى التخاطب مع ولي الأمر والمعلم والمدير أمم الطالب بهذه المصطلحات، كما يحتاج إلى قراءة بعض التقارير التي تصله من قبل الجهات انشخيصية المختلفة وباللغة الانجليزية والعمل على تفسير معناها بالشكل الصحيح، بمعنى أن المرشد لا يستغني عن استخدام المصطلحات بما يتناسب الموقف دون المبالغة في استخدامها، مع العلم أن المصطلحات التي قد يحتاجها المرشد تتراوح بين 300-400 مصطلح تم اختيار أكثر من 100 منها لتساعد المرشد في التفاعل مع مشكلات المرشد بما يناسبها.

وفيما يلي استعراض لهذه المصطلحات:

أهم المصطلحات الأجنبية المستخدمة في الإرشاد

المصطلح بالإنجليزي	المصطلح بالعربي	الرقم
Individualized Education Programs	تطوير برامج فردية	1
Learning Disabilities	صعوبات التعلم	2
Epilepsy	الصرع	3
Diagnosis	التشخيصي	4
Talent	الموهبة	5
Giftedness	التفوق	6
Behavior Disorders	الاضطرابات السلوكية	7
Counselation in children education	استشارات في تربية الأطفال	8
Consultative Services	الخدمات الاستشارية	9
Case Study	دراسات الحالة	10
I.Q.	درجة الذكاء	11
Prevention	الوقاية	12
Communication	التواصل	13
Behavior Modification	تعديل السلوك	14
Modeling	النمذجة	15
Reinforcement	التعزيز	16
Punishment	العقاب	17
Extinction	الإطفاء	18
Over correction	التصحيح الزائد	19
Time Out	الإقصاء عن التعزيز الإيجابي	20
Shaping	التشكيل	21
Chaining	التسلسل	22

الرقم	المصطلح بالعربي	المصطلح بالانجليزي
23	الانتباه	Attention
24	تقييم الذات	Self Evaluation
25	ملاحظة	Observation
26	سلوك اجتماعي	Social Behavior
27	مقياس نفسي	Psychological Scale
28	ضغط نفسي	Stress
29	حماية زائدة	Overprotection
30	الشخصية	Personality
31	القدرة	Ability
32	سلوك شاذ	Abnormal Behavior
33	التحصيل والإنجاز	Achievement
34	العمر التحصيلي	Achievement Age
35	لواط	Buggery
36	العدوان	Aggression
37	مضاد للمجتمع	Anti-Social
38	الطموح	Aspiration
39	صورة الجسم	Body Image
40	سعة - طاقة	Capacity
41	صراع	Conflier
42	ضمير	Conscience
43	حب استطلاع	Curiosity
44	حلم يقظة	Daydream
45	حين دفاعية	Defense Mechanisms
46	مكتئب	Depressed

المصطلح بالإنجليزي	المصطلح بالعربي	الرقم
Developmental Phases	مراحل النمو	47
Emotional Disorder	تبلد انفعالي	48
Enurekls	بول لا إرادي	49
Family Therapy	علاج أسري	50
Fit	تشنج أو نوبة	51
Finger Sucking	مصص الأصبع	52
Fixed Idea	فكرة ثابتة	53
Forgetting	نسيان	54
Frustration	إحباط	55
Habit	عادة	56
Halo Effect	تأثير الهالة	57
Heterosexuality	جنسية غيرية	58
Hypochondria	توهم المرض	59
Ideal Ego	الأنا الثاني	60
Immature	غير ناضج	61
Interview	مقابلة شخصية	62
Irrational	لا معقول ولا منطقي	63
Life History	تاريخ الحياة	64
Malad Adjustment	سوء توافق	65
Masochism	استملاء	66
Mental Age	عمر عقلي	67
Misbehavior	سوء التصرف أو سوء السلوك	68
Over-Confidence	ثقة زائدة	69
Rational Emotive Therapy	العلاج العقلاني الانفعالي	70

المصطلح بالانجليزي	المصطلح بالعربي	الرقم
Scapegoat Personality	كبش القداء	71
Schizophrenia	فصام	72
Self Concept	مفهوم الذات	73
Self Esteem	تقدير الذات	74
Slip of Tongue	زلة لسان	75
Social Distance	المسافة الاجتماعية	76
Style of Life	نمط الحياة	77
Vocational Counseling	إرشاد مهني	78
Rehabilitation	لاسترجاع	79
Self Respect	الاعتزاز بالنفس	80
Puberty	البوغ	81
Panicism	التعصب	82
Social Change	التغير الاجتماعي	83
Optimism	التفاؤل	84
Self-Assertion	تأكيد الذات	85
Memory	الذاكرة	86
Phobia	الرهاب	87
Friendship	الصداقة	88
Brain Washing	غسيل الدماغ	89
Anger	المضب	90
Jealousy	الغيرة	91
Self Criticism	النقد الذاتي	92
Identity	هوية	93
Shame	الحجج	94

الرقم	المصطلح بالفرنسي	المصطلح بالانجليزي
95	الانتماء	Affiliation
96	الإيثار	Altruism
97	صنع القرار	Decision-Making
98	المشاركة الوجدانية	Empathy
99	الأمن	Hope
100	الدعابة	Humour
101	الميل	Inclinations
102	الثقة	Intention
103	فون انكذب	Lie Telling
104	الدفعية	Motivation
105	الوساوس	Obsessions
106	العناد	Obstinacy
107	المشكلة	Problem
108	الكبت	Repression
109	المسؤولية	Responsibility
110	تحقيق الذات	Self-actualization
111	الحساسية	Sensitiveness
112	المهارة	Skill
113	لراعي	Adolescent

عاشرة: مهارات تقييم العمل الإرشادي

لا بد للمرشد بعد القيام بالعمل الإرشادي من القيام بامتلاك القدرة على تقييم عمله، من أجل تصويبه في المرات القادمة، ولإستفادة مما لاحظته المرشد من عيوب في عمله مع المسترشد.

فالتقييم أمر حيوي، يبقى التنظيم في تقدم ويمتعه من التحليق الأعمى، وهو عبارة عن إيجاد أجوبة أمينة وموضوعية. ويستخدم التقييم (للحكم على المواقف بما فيها الأفكار والبرامج والمشاريع والأهداف) وهذه الأحكام يجب أن تكون مبنية على دليل موضوعي ونظامي. والتقييم الصحيح يواجه المرشدين بواقفهم لأنهم العاديون الذين يفكرون، ويتعلمون لأي حدث بطور ثقافتهم وعملهم. وميزان التقييم يضع في حسابه أولئك الذين ينشطون للمرحلة المقبلة وبوسائل متواضعة لكي تنصرف وترفع عن موازين أقيمت في أماكن شتى تتطلب خبرات أعلى.

كما أن لتقييم الحسن يكون بالتعاون مع فريق وتقسيم العمل والذي من شأنه حرض الأعضاء في الفريق على مستوى أعلى ورغبة أقوى للعمل، وهذا أفضل من أن تقدم لهم الأوامر من سلطة عليا حيث لا تتحقق لهم المشاركة بالمسؤولية. والتقييم لمقيد يأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات، ومن الضروري أن يتحلى بكل ما يوصل للنشاطات ويضمن التقييم، وعليه فيكون الوسيط لاغيا والعلاقات بين جميع الأفراد صريحة. والتقييم عبارة عن عملية مستمرة. وليس من المصلحة أن يتأخر التقييم حتى تصبح مشكلة كي لا يتعاطم الروتين ويسود الفشل. وقد تستخدم طرق تقييم مختلفة في مراحل متباينة ولكن يبقى التقييم مستمرا.

كما أن التقييم المؤثر يتبنى الصراحة والظروحات السليمة. إذا فالتقييم نقد وتشخيص مستمر في ضوء ما يستجد من خبرات ومعلومات. ويقود التقييم إلى عمل. والهدف الأول منه هو توضيح البرامج والنشاطات والأهداف من حيث ارتباطها بواقع الفرد والجماعة.

طرق التقييم

- لا توجد قواعد صلبة أو سريعة في التقييم. فمقاييس التقييم تكون من البساطة إذا كان المفترض هنا في إجرائها هو مقارنة الأرقام إحصائياً، فمثلاً:
1. عدد الذين شاركوا في العمل الإرشادي.
 2. مجموع النتائج التي حصلت.
 3. الملاحظات التي قدمها المحيطون بالفرد سواء كانت إيجابية وسلبية.

- ولكن التقييم سيكون صعبا في ما يخص الأمور التي يصعب قياسها وعلى سبيل المثال:
1. إذا أردنا قياس مدى رضا المسترشدين عن برنامج إرشادي، سياسة مطبقة، أو منهج إرشادي متبع.
 2. ما هو تفكير المرشد حيال المرشد ومشاكله وهل هو على استعداد وعزيمة للتغيير.

المراجع

- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف، 2011، علم النفس الاشادي، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف، 2011، العملية الإرشادية، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- إبراهيم، عبد الستار، 1994، العلاج السلوكي المعرفي الحديث، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- أبو عيطة، سهام، 2007، مبادئ الإرشاد النفسي، الأردن، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- أهنزيغ ودهلاني، 1994، عملية الإرشاد النفسي، سوريا، ترجمة علي سعد وعدنان الأحمد، جامعة دمشق.
- بروفسكي، أ. ف وباروشفسكي، م. ج. 1996، معجم علم النفس المعاصر، ترجمة: حمدي عبد الجواد وعبد السلام رضوان، مصر، دار العالم الجديد.
- البريدي، عبد لله بن عبد الرحمن، 1999، الإبداع يتخفف الأزمات، رؤية جديدة في إدارة الأزمات. بيت الأفكار الدولية.
- الثكري، محمد، 2002، أفاق بلا حدود، سورية، بحث في هندسة النفس الإنسانية. الملتقى للنشر والتوزيع.
- حسين، طه عبد العظيم، 2004، الإرشاد النفسي النظرية التطبيق التكنولوجيا، الأردن، دار الفكر.

- الحيلة، محمد محمود، 2010، الألعاب التربوية وتقنيات إنتاجها سيكولوجيا وتعليميا وعمليا، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الخطيب، جمال، 2010، تعديل السلوك الإنساني، دار الفكر.
- الخواجا، عبد الفتاح، 2003، برامج الإرشاد والعلاج الجماعي، الأردن، دار المستقبل للنشر والتوزيع.
- الدخيل، عبد العزيز وآخرون، 1993، العلاج السلوكي للطفل وأساليبه ونماذج من حالاته، مجلة علم النفس، الكويت.
- ديقز، ماراثا وإيشيلمان، البيايث ووبنز و ماكاي، ماثيو، 2005، تدريبات الامتزاز والتحرر من التوتر، السعودية، مكتبة جرير، ط5.
- الزهراني، سعيد بن سعد، كتابة التقرير النفسي، موقع الاستشارات النفسية الاجتماعية www.dr-omar.com.
- السرحان، محمود قظام، 2000، مهارات الاتصال، الأردن، وزارة الشباب والرياضة.
- سفيان، محمد أحمد إبراهيم، 2005، العملية الإرشادية، مصر، دار الكتاب الحديث.
- السفامفة، محمد إبراهيم، 2003، أساليب في الإرشاد والتوجه النفسي والتربوي، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- الشناوي، محمد محروس، 1996، العملية الإرشادية، مصر، دار غريب.
- طه، فرج عبد القادر وأبو النيل، محمود السيد وقتديل، شاكرا عطية وعمد، حسين عبد القادر، معجم علم النفس والتحليل النفسي، لبنان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- عبد المجيد، جميل طارق، 2005، لعب الأطفال من الحامات البيئية، الأردن، دار صفاء.

- عمر، محمد ماهر محمود. 1992، *المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي*. مصر، دار المعرفة الجامعية، ط2.
 - عمر، محمد ماهر محمود، 1984، *المُرشد النفسي المدرسي*. السعودية، جامعة الملك سعود.
 - كاثرو، هنري، 1992، *كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال حركاتهم؟*، الأردن، دار القلم، ترجمة لبناس زيادة.
 - عمدة، فهم مصطفى. 2005، *المهارات الحياتية في المدرسة الثانوية والطريق إلى صناعة الشخصية العصرية*.
 - معالي، إبراهيم باجس، 2003، *أثر التحصين ضد التوتر والتدريب على حل المشكلات في خفض الضغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى امسر ذوي الاحتياجات الخاصة*، رسالة دكتوراه غير منشورة.
 - مقدادي، يوسف، 2003، *دراسة فاعلية استراتيجيات العلاج باللعب والتدريب التوكيدي في خفض القلق وخفض التعرض للإساءة وتحسين الكفاءة الذاتية المدركة لدى الأطفال المساء إليهم*.
 - النور، جي، محمد خورشيد. 1990، *مفاهيم في الفلسفة والاجتماع*. العراق، دار الشؤون الثقافية العامة.
 - اليونيسيف، *دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب*. معهد الملكة زين الشرف التنموي.
 - اليونيسيف، *دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب*. معهد الملكة زين الشرف التنموي.
- Corey, Cerald. *Theory and Practee of Counseling and Psychology*, 2001, Brooks/Cole publishing com N. Y.
- Cormier, S. & Nurius, P. *Interviewing and Change Strategies for Helpers*, 2003, Brooks/Cole.
 - Cormier, W & Cormier L.S. *Interviewing Strategies for Helpers: Fundamental skills And Cognitive Behavioral Interventions*, 2001, Brooks/Cole. Pacific Grove, CA, 2nd Ed.

- Egan, G. **The Skilled Helper**, 1998, Brooks/Cole, 5th Ed.
- Ivey, A. E. **Intentional Interviewing & Counseling**, 2003, Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 4th Ed.
- Kratochwill, T. & Morris, R. **The Practice of Child Therapy**, 1992.
- Patterson C. **Theories of counseling and psychotherapy**, 1986, Harper and Row, N. Y.
- Pergamon. Dryden, W. & Yankura J. **Counseling Individuals**, 1994, Whurr, London.
- Powell, Trevor. **Free Yourself from Harmfully Stress**, 1997, Dorling/Kindersley.
- Rimm, Masters. **Behavior Modification for counseling centers**, 1979, a guide to program development: American Personal & Guidance Association.
- Shelton.J. **Behavior Modification for Counseling Centers**, 1976.
- Shilling, Pernechyes on counselling Theories, 1984, Prentice Hall, Englewood, N. J.
- Wolpe, L. **The Practice of Behavior Therapy**, 1982, Pergamon Press. Inc.

المهارات الإرشادية

Counseling Skills



Library Alexandria



1213015



9789957406463



دار
المسيرة

للنشر والتوزيع والطباعة

www.massira.jo

