الفصل السادس

الأدوات المستخدمة فى عملية الارشاد النفسى

أدوات الإرشاد النفسي

أولا :المقابلة:

وهي الطريقة المألوفة التي يلجا إليها المرشد التربوي عادة في عملية الإرشاد النفسي والتربوي للتعرف على شخصية المسترشد ومشكلته عن طريق التحدث معه ومقابلته بشكل مباشر .وهي عبارة عن حديث هادف يحاول المرشد أن يكون فكرة أو يجمع معلومات عن شخصية المسترشد الذي يريد مساعدته، وقد تكون المقابلة مقننة أو تكون مطلقة حرة) .

أنواع المقابلات:

١. المقابلة المبدئية:

وهي أول لقاء بين المرشد والمسترشد، يتم فيها التمهيد للمقابلات اللاحقة، وتحديد المواعيد وكذلك توقعات المرشد والمسترشد حول دور كل منهما، ما يقدمه، والاتفاق على ما سيتم عمله وكيفية العمل في الجلسات الإرشادية اللاحقة.

٢. المقابلة المقننة:

وهي تتكون من أسئلة محددة بأسئلة مكتوبة ومعدة من قبل وتوجه بطريقة موحدة للحصول على إجابات محددة، وهذا النوع من المقابلات يتميز بالدقة العلمية والضبط لكنها قد تحد من التعمق في البحث بدرجة كافية.

٣. المقابلة غير المقننة:

حيث تتميز بالمرونة ولا تحدد فيها الأسئلة مسبقًا، وبذلك فهي تسمح بالتعمق لدراسة الدوافع والاتجاهات،كما تسمح للفرد بالتعبير عن نفسه تعبيرًا حرًا طليقًا، حيث يطرح المرشد بعض التساؤلات البسيطة لتوجيه حديث المسترشد ويتركه يتحدث بحرية مما يساعد في التوصل إلى المشكلة الحقيقية ومساعدته على حلها.

٤. المقابلة التشخيصية:

وتهدف هذا النوع من المقابلات إلى تشخيص مشكلة المسترشد، حيث يخطط لها مسبقًا وتصاغ الأسئلة الهادفة للحصول على بعض المعلومات عن ماضي وحاضر المسترشد وخبراته وطبيعة مشكلته، وقد يحتاج المرشد لأكثر من جلسة لتحديد مشكلة المسترشد بالإضافة لمقابلة بعض الأهل والمحيطين بالمسترشد.

٥. المقابلة الإرشادية أو العلاجية:

وهي تهدف إلى مساعدة المسترشد على فهم ذاته وقدراته وامكاناته واستبصار نواحي القوة والضعف في شخصيته، وتستخدم هذه المقابلة في حل المشكلات الانفعالية وكذلك تعديل وتغيير سلوك المسترشد من خلال البرنامج التدريبي الذي أعده المرشد بناء على التشخيص الذي حدده مسبقًا لحالته.

٦. **المقابلة الفردية والجماعية:**

فقد تجرى المقابلة مع فرد واحد؛ لكي يشعر بالراحة في التعبير عن نفسه تعبيرًا صادقًا، وقد تجرى مع مجموعة من الأفراد، وفي هذه الحالة قد تكون ذات فائدة أكبر لتوفير مدى واسع المعلومات ووجهات النظر المتنوعة.

مراحل إجراء المقابلة-:

فقد ذكر (حسين) ثلاث مراحل للمقابلة الإرشادية كما يلي:

١. **مرحلة الإعداد :حيث يحدد فيها المرشد الخطوط العريضة والرئيسة للمقابلة وتحديد الهدف منها، وموضوعاتها، وتحديد الأسئلة والأدوات اللازمة، وكذلك تحديد المكان والزمان وتوفير الأجواء المناسبة لها.**
٢. **مرحلة البدء والتنفيذ :حيث تبدأ باستقبال المسترشد والترحيب به، وتقبله دون قيد أو شرط، حيث يجب علية توفير الجو المناسب من الثقة والآمان والسرية التامة، ويبدأ المرشد بطرح تساؤلاته على المسترشد ويصغي ويستمع لها جيدًا مستخدمًا كافة المهارات اللازمة في المقابلة ومسجلا كرؤوس أقلام بعض المعلومات الهامة والتي تفيده بعد ذلك في تشخيص الحالة.**
٣. **مرحلة إنهاء المقابلة :وتتضمن إنهاء المقابلة بشكل تدريجي وغير مفاجئ، وذلك عندما تكون المقابلة العلاجية قد حققت أهدافها المرجوة منها، حيث تنتهي المقابلة بصور ودية وبأسلوب لبق مناسب حتى لا يشعر المسترشد بالرفض.**

مزايا أسلوب المقابلة:

- **المرونة حيث تسمح بشرح المرشد للمسترشد الأسئلة بوضوح .**
- **تناسب الأطفال والأميين .**
- **تجمع بين الفاحص والمفحوص؛ مما يفيد في التعمق في جمع المعلومات بشكل قريب والكشف عن المشاعر والأحاسيس.**
- **توجه الأسئلة فيها بترتيب وتسلسل يخطط له المرشد مسبقًا.**
- **تتيح الحصول على معلومات من المفحوص دون التأثر بآراء الآخرين.**
- **يتم الحصول على إجابات لجميع التساؤلات .**
- **تكون جو ودي وهادئ بين المرشد والمسترشد؛ مما يتيح الحصول على معلمات وبيانات صادقة وسليمة .**

عيوب أسلوب المقابلة:

- **تعتمد على مهارة المرشد بشكل كبير؛ مما يجعلها أقل فاعلية للقياس والموضوعية .**
- **لا تصلح لبعض الفئات الخاصة كالمتخلفين عقليًا مثلا .**
- **تأثر المرشد بآرائه وقيمه واتجاهاته الذاتية عند تقييم نتائج المقابلة.**

ثانيًا:الملاحظة-:

تعتبر الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات وهي تسهم في جمع معلومات تتعلق بالسلوك للفئات المستهدفة في المواقف الواقعية في الحياة فتسهل ملاحظته ورصده وهناك أساليب مختلفة

<u>من الملاحظة منها:</u>

أ -الملاحظة البسيطة :وهي ملاحظة السلوك أو الظواهر كما تحدث تلقائيًا في ظروفها الطبيعية ودون استخدام أدوات دقيقة للقياس ودون إخضاعها للضبط العلمي، وتتم إما بطريقة الملاحظة عن بعد أو بطريقة الملاحظة بالمشاركة مع الجماعة المراد ملاحظتها.

ب -الملاحظة المنظمة :تخضع الملاحظة المنظمة للتحليل الدقيق والضبط العلمي للظاهرة المراد دراستها فهي تنحصر في موضوعات محددة سلفًا يحددها الباحث للحصول على إجابة عنها.

هذا وقد ذكر (حسين) مرحلتين أو خطوتين لإجراء الملاحظة:

- **مرحلة الإعداد :وفيها يتم التخطيط المسبق للملاحظة وتحديد الهدف منها وكذلك جوانب السلوك المراد ملاحظته وتحديد الزمان والمكان، وكذلك تحديد أدوات التسجيل اللازمة.**
- **مرحلة التنفيذ :وتتضمن تسجيل ما يتم ملاحظته في الأزمنة والمواقف المختلفة ثم دراسة هذه الملاحظات بدقة ومحاولة الربط بينها وبين المعلومات الأخرى المأخوذة من الأدوات الأخرى لجمع المعلومات.**

<u>عيوب الملاحظة:</u>

- **قد لا تحدث الظاهرة أو السلوك المراد ملاحظته في الوقت الذي يريده المرشد أو الباحث.**
- **لا يمكن ملاحظة أو مشاهدة ظواهر حدثت في الماضي.**
- **لا تصلح مع الظواهر التي تستغرق فترات زمنية طويلة .**
- **قد تتداخل عوامل أخرى أثناء الملاحظة؛ فتفسدها .**
- **وجود ذاتية من قبل المرشد في تفسير وتسجيل وملاحظة السلوك أو الظاهرة .**
- **بعض الأشخاص لا يحبون أن يكونوا ملاحظين .**
- **لا يمكنها قياس بعض الظواهر كالمشكلات الأسرية مثلا .**
- **تفتقر للثبات؛ لأنها تعتمد على أدراك وإحساس الشخص الملاحظ .**
- **تحتاج لوقت وجهد كبير من قبل الملاحظ .**

<u>ثالثًا :البطاقة المدرسية (السجل التراكمى)</u>

وهو من أهم الوسائل والأدوات في مجال التوجيه والإرشاد التربوي والمهني لما يتضح من بيانات تخص النمو التربوي للطالب أو النمو المهني للعامل أو الموظف في ضوء النظرة التكاملية للشخصية، من خلال الدراسة الطولية التراكمية في الماضي إلى الحاضر وصورة عرضية لحاضر المسترشد سواء المعلومات والبيانات العامة والمعلومات والتقارير السرية كأداة تشخيصية ووسيلة لتقديم خدمات توجيهية وإرشادية

وهي نوعان:

1-السجل المجمع ذو الصفحة الواحدة ويضم المعلومات الأولية والأساسية لشخصية المسترشد.

2-السجل المجمع متعدد الصفحات ويتضمن بيانات ومعلومات مفصلة لجوانب شخصية المسترشد في كتيب صغير .

رابعًا :الاستبانات:

وهي عبارة عن أداة تقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الأفراد واتجاهاتهم، وميولهم، ومشاعرهم، وسلوكهم وغير ذلك، حيث إن هناك بعض السلوكيات التي يصعب ملاحظتها أو الإفصاح عها مباشرة في مقابلة إرشادية، فتقوم هذه الأداة بهذا الدور.

خامسًا :الاختبارات النفسية:

وهي من أهم الوسائل المستخدمة في مجال الإرشاد والعلاج النفسي، فهي سهلة الاستخدام وتوفر الوقت والجهد ومنتشرة بشكل كبير، ويقوم الاختبار النفسي بقياس الأداء النمطي الاعتيادي للفرد أو أقصى الأداء بمعنى أسرع وأفضل أداء للفرد، ولها أنواع متعددة منها الفردية والجماعية ومنها اختبارات الورقة والقلم والاختبارات غير اللفظية والأدائية ومنها اختبارات السرعة والقوة، ومنها ما هو محكي المرجع وأخرى.

معيارية المرجع، فهي تساعد في الحصول على معلومات دقيقة عن شخصية المسترشد وخصائصه ومن ثم التبوء بسلوكه، وكذلك تشخيص مشكلاته بدقه، وتفيد كذلك في التنفيس والتفريغ الانفعالي للفرد.

سادسًا :دراسة الحالة (Case Study):-

وهي كل المعلومات التي تجمع عن الحالة وتحليل دقيق للموقف العام للحالة ككل، كما إنها منهج لتنسيق وتحليل المعلومات التي جمعت بوسائل جمع المعلومات الأخرى عن الحالة البيئية، وتهدف إلي الوصول إلي فهم أفضل للمسترشد وتحديد وتشخيص مشكلته وطبيعتها وأسبابها واتخاذ القرارات والخدمات الإرشادية اللازمة، فهي دراسة عميقة للحالة سواء كان فردًا أو جماعة كالأسرة في سياق علاقته بالبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها بهدف جمع كل المعلومات عن الحالة وذلك لتقديم صورة مفصلة عن شخصية الفرد في حاضره وماضيه؛ مما يساعد في الوصول إلي فهم شخصية العميل، وتحديد وتشخيص مشكلاته وطبيعتها وأسبابها حتى يتمكن المرشد من تقديم الخدمات الإرشادية اللازمة للعميل في التغلب علي مشكلته

ويجب أن تتوفر في دراسة الحالة نقطتان هما:

أ -تتضمن دراسة الحالة بعدين أساسيين وهما :البعد الجسمي والصحي للفرد، والبعد الاجتماعي ويتضمن الظروف الاجتماعية والأسرية والخبرات التعليمية التي مر بها العميل في حياته.

ب -ألا تقتصر المعلومات المراد جمعها عن الحالة علي خبراته الراهنه، بل تتضمن ما مر به العميل من خبرات وتجارب سابقة في الماضي.

وتتضمن دراسة الحالة جمع المعلومات التالية:

- **معلومات وبيانات عامة أو أولية عن العميل تتعلق باسمه وعنوانه وتاريخ ميلاده وجنسه وحالته الاجتماعية والشكوى التي يعاني منها ومستوي تعليم والديه.**
- **معلومات عن الحالة الجسمية والصحية للعميل ويتضمن ذلك معرفة الأمراض التي يعاني منها**
- **والحوادث التي تعرض لها والعاهات والتشوهات والمظهر الجسمي.**
- **معلومات عن تاريخ النمو .**
- **معلومات عن الحالة العقلية والانفعالية للعميل .**
- **معلومات اجتماعية وتتضمن جمع معلومات عن أفراد الأسرة وجمعها وتركيب الأسرة وأسلوب المعاملة الوالدية.**

فدراسة الحالة تهدف إلى فهم ومعرفة حالة المسترشد والظروف الاقتصادية والاجتماعية والأكاديمية التي يعيشها؛ مما يزيد العملية الإرشادية عمقًا وتحلي ً لا واضحين، وبالتالي الحصول على نتائج أفضل وأسرع من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من المصادر المختلفة

<u>مميزات دراسة الحالة:</u>

وتتميز دراسة الحالة بأنها-:

١. **أنها تعطي صورة شاملة ومترابطة عن الشخصية باعتبارها وسيلة شاملة ودقيقة.**
٢. **أنها تهتم بدراسة شخصية العميل من تطور نمائي تفاعلي.**
٣. **تيسر فهم وتشخيص وعلاج الحالة علي أساس دقيق مبني علي دراسة وبحث.**
٤. **تساعد العميل علي فهم نفسه بصورة أوضح وترضيه حين يلمس أن حالته تدرس دراسة مفصلة.**

<u>الصعوبات التى تواجه دراسة الحالة:</u>

١. **من الصعب علي المرشد النفسي الحصول علي الأشخاص الذين يمدونه بمعلومات عن الحالة.**
٢. **صعوبات إعادة بناء تاريخ الفرد، ففي بعض الأحيان يصبح من الصعب الحصول علي معلومات صادقة عن حياة العميل، فقد تكون المعلومات مشوبة بالتحريف أو التزييف أو الشك.**

هذا وقد أضاف بعض الباحثين مجموعة أخرى من الأدوات التي يمكن للمرشد النفسي الاستفادة منها في مجال جمع المعلومات عن الحالة وتشخيص المشكلة نحو (مؤتمر الحالة، والمقاييس الاجتماعية وغيرها)