

المهارات الإرشادية

أعداد

أ.م.د. علي محسن ياس العامري

كلية التربية الأساسية / الجامعة المستنصرية

المقدمة: أن العلاقة الإرشادية تتطلب مهارات أساسية خاصة كالقبول، والاحترام، والمشاركة، وأما المهارات المطلوبة لتشخيص المشكلات فتتضمن مهارة الإصغاء والقدرة على الاستجابة، والتواصل مع المسترشد في صور لفظية وغير لفظية، والقدرة على تفسير الجوانب غير اللفظية في سلوك المسترشد، والقدرة على إدارة الحوار أثناء المقابلة، والقدرة على الملاحظة والمواجهة، وإدارة فترات الصمت، وكسب ثقة المسترشد، هذا بالإضافة إلى مهارات تنظيمية لصياغة الفروض، وتحديد المعلومات والبيانات المطلوبة وجمعها وتحليلها واستخلاص النتائج منها وتفسيرها. أما فيما يتعلق بالمهارات المطلوبة لوضع الأهداف الإرشادية فتتمثل في القدرة على معرفة وتحديد الأهداف، ومعرفة مدى ملاءمتها لعمل المرشد وللمشكلة التي جاء بها المسترشد، كما يجب أن تكون لدى المرشد القدرة على المساعدة في إعداد أهداف عامة وأهداف نوعية وسلوكية تساعده في تقويم عمله.

وفي مرحلة اختيار الطريقة الإرشادية المناسبة فإن المرشد بحاجة إلى خبرة معرفية وعملية بمجموعة من النماذج النظرية والطرائق المتنوعة المندرجة تحتها، وفي مرحلة يحتاج المرشد إلى أن تكون أهداف عمله واضحة وأن يكون سلوك التقويم المسترشد محددا بشكل واضح، كما يحتاج التقويم إلى مهارات في تحديد البيانات المطلوبة، وإعداد أدوات جمع البيانات، واختيار أساليب التحليل وتفسير النتائج.

إن أداء المرشد المدرسي يجب أن يعتمد على أسس علمية ومهارة مهنية لازمة لتقديم المساعدة للمسترشدين، فكلما كان لدى المرشد المدرسي قدرة على تقديم خدمات الإرشاد وتوظيف مهارات الإرشاد في العمل الميداني بمهارة فائقة ومهنية عالية كلما كان متميزاً ومبدعاً في أدائه.

تعريف المهارة الإرشادية

- الأساليب التي يرتبط أو يتفاعل المرشد النفسي من خلالها مع المسترشدين، وتعد ضرورية للتعامل والتوافق، مثل احترام حقوق ومشاعر الآخرين أو القدرة على مساعدة الآخرين والتعاون والمشاركة معهم.
- مكون متعدد الأبعاد يوضح ما لدى المرشد النفسي من قدرة تعبيرية وكفاءة العلمية والاجتماعية في سياق يمكن ان يكون محدداً لسلوك الفرد وموجهاً لانفعالاته، ويتضمن

هذا المكون مهارات إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف التواصل سواء كان هذا التواصل لفظياً أو غير لفظي .

- سلوكيات تزيد القدرة النفسية الاجتماعية وتمكن المرشد النفسي من التعامل بفاعلية مع متطلبات وتحديات الحياة اليومية .
- السلوكيات التي يستخدمها المرشد النفسي في تفاعلاته مع الآخرين والتي قد تكون سلوكيات غير لفظية كالتماس البصري وإيماءات الرأس ، وقد تكون سلوكيات لفظية بسيطة أو معقدة كتقديم حلول ترضي حاجات المجتمع .
- قدرة المرشد النفسي على ان يتصرف بصورة ملائمة في مواقف التفاعل الاجتماعي مع المسترشدين ويتحكم في سلوكه إزاءها، وان يعد لها أيضاً تبعاً لمتطلبات الموقف بما يساعده على تحقيق أهدافه من هذا التفاعل.

خصائص المهارات الإرشادية

- ١ - سلوكية متعلمة .
- ٢ - تتم بين شخصين أو أكثر .
- ٣ - تزيد من قدرة المرشد النفسي على التفاعل مع المسترشدين في المواقف المختلفة .
- ٤ - تمكن المرشد النفسي من التصرف بطريقة مناسبة ومقبولة علمياً واجتماعياً .
- ٥ - تتضمن سلوكيات لفظية وغير لفظية محددة .
- ٦ - مهارات تفاعلية ، والتفاعل البيئشخصي الموجب ، والذي يحقق للمسترشد أهدافه دون ترك آثاراً سلبية أو إلحاق الأذى بالمسترشدين .
- ٧ - بناء العلاقة الإرشادية.
- ٨ - التعرف على المشكلة وتحديد لها
- ٩ - إعداد الأهداف الإرشادية.
- ١٠ - اختيار طريقة للإرشاد واستخدامها.
- ١١ - تقويم النتائج.
- ١٢ - إنهاء الحالة.

مهارات الإرشادية الأساسية

ويمكن أن تقسم المهارات إلى:

- ١ - مهارات الإرشادية الأساسية: وهي مجموعة من الوسائل تهدف إلى التعرف على المشكلة وأبعادها وجوانبها وذلك عن طريق بناء علاقة إرشادية مهنية فعالة مع المسترشد ، وكيفية الاتصال والتواصل .

ومن المهارات الإرشادية الأساسية

❖ مهارة الاتصال الفعال Effective communication skill

ان الاتصال الفعال من الناحية اللغوية مشتق من المصدر "وصل" بمعنى ربط او اوجد علاقة بين طرفين او بلغ الهدف، وفي مختار الصحاح نجد كلمة الاتصال مأخوذة من الوصل أي البلوغ، وفي معجم الوسيط في مادة وصل يصل فلان وصولا، وصل الشيء أي بلغه وانتهى اليه، وفي معجم الوجيز وصل الشيء بالشيء "يصله" وصلا وصلة ضمه إليه وجمعه ووصله، اتصل به ولم يهجره، أوصله الشيء وإليه انهاء وبلغه إياه، اتصل الشيء بالشيء التام وصار موصولا به (الزامل، 2015، 18)، والاتصال يعني التفاعل او التبادل بين الافراد، ويتضمن جميع المؤشرات و التلميحات و الرموز التي تستخدم من قبل الناس في اعطاء المعاني و استلامها (ساتير ، 2016، 81) .

وبهذا تعد عملية لتبادل المعلومات او لخبرات بين طرفين او اكثر في نطاق المحيط الاجتماعي وهو عملية اجتماعية صادقة و ضرورية لاستمرار الحياة الاجتماعية و لنقل التراث و الحضارة من جيل لجيل (العزة ، 2000، 73) ، وان الاتصال الفعال هو وسيلة الترابط في المجتمعات وبين أفرادها حيث يحقق للأفراد الشعور بالأمان والتفاهم والترابط الاجتماعي، ويعد الاتصال الفعال وسيلة مهمة وضرورية حيثما وجد الانسان ، حيث يسهم بارتباطه مع غيره من الافراد ونقل المعارف والخبرات بينهم ، وترابط المجتمعات ودوامها . وبين سعدات (٢٠١٦) إن كلمة اتصال communication مشتقة من الفعل اللاتيني communicate ومعناها يشيع أو يشارك to make common بمعنى مشاركة شيء ما بين شخصين أو عدة أشخاص أو عدة جماعات (الشريف ، 2019، 8) ، كما يعد الاتصال الفعال من أقدم أوجه النشاط لدى الانسان ، وتلعب أنواع الاتصال الفعال المختلفة دورا كبيرا في حياة كل شخص مهما كانت الوظيفة التي يشغلها ، أو وقت الفراغ المتاح أمامه ، فالاتصال الفعال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر ، وإذا سألنا أي إنسان أن يصف لنا سيرة حياته اليومية فإن الإجابة المؤكدة ستكون إما القيام بالاتصال " Communicating " أو تلقى الاتصال being Communicated to " . لذا يعد الاتصال الفعال من السمات الإنسانية الأساسية ، سواء أكان في شكل صور أم موسيقي ، وسواء أكان اتصالا فعليا أم مخفيا ، إعلاميا أم إقناعيا ، مخيفا أم مسليا ، واضحا أم غامضا ، مقصودا أم عشوائيا ، داخليا أم مع أشخاص آخرين . فالاتصال الفعال هو القناة التي تربطنا بالإنسانية ، وهو الذي يمهد لكل ما نقوم به من أفعال (مكاوي ، 1998، 24).

وان الاتصال الفعال وهو التفاعل الايجابي بين طرفي بحيث يستطيع الفرد المرسل أن يعبر عن مشاعره وأفكاره وآرائه بوضوح، وفي نفس الوقت تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهما بنفس الطريقة التي

يقصدها المرسل دون حذف ، أو تغيير أو إضافة أو تشويه، حيث يمكن من هذا الاتصال الفعال تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف والانسجام بين الأفراد، ويسبب الاتصال الفعال استمرارية العلاقات التواصلية بين طرفي الاتصال الفعال، وتجنب الجدل أو زيادة فترات الصمت المهدد لها، كما يتم في الاتصال الفعال تبادل عمليتي التأثير والتأثير بين طرفي الاتصال الفعال وما ينتج عنه من تكامل الأفكار والمعلومات (عمادة الجامعة ، 2012 ، 233).

حيث يفسر كل من أفلاطون (427 ق.م - 347 ق.م) وأرسطو (385 ق.م - 322 ق.م) وهم من مؤسسي الدراسات القديمة للاتصال ، أنه فن أو صناعة يمكن تعلمها بالتمرين ، وكان أفلاطون يرى أن البلاغة ، " هي كسب عقول الناس بالكلمات " ، وليس ذلك سوى طريقة من طرق جلب الانتباه والتأثير وهو الفهم والإفهام الذين يركز عليهما الحوار والمخاطبة التي تعد أساس العملية الاتصالية (عزوز ، 2016 ، 8).

إذا أخذنا مفهوم مهارة الاتصال الفعال من منظور علماء الاجتماع فيعرفه ألبرت هنري « Albert Henry » المعنى من شخص لآخر ، من خلال العلامات أو الإشارات ، أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيًا للطرفين ، وأما شيري « G Cherry » يرى أن ، الاتصال الفعال هو استعمال الكلمات أو الرسائل ، أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث . وأشار ميلر اليه « G Miller » أن الاتصال الفعال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما ، أو لدى شخص ما ، ونريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر " . أما إذا أخذنا هذا المفهوم من زاوية علماء السلوك ، حيث عرفه سكينر « B.F. Skinner » على أساس أنه المملوك الشفهي أو الرمزي للرسالة بقصد التأثير على المرسل إليهما اما الجمعية القومية لدراسة الاتصال الفعال فقد عرفتة على أساس أنه " تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس ، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني وتعرف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية الاتصال الفعال وتعبه " كل سلوك ينتج عنه تبادل المعنى بين الاطراف " (محمد ، 2017، 28).

ظهرت أهمية مهارة الاتصال الفعال كعامل مهم في استمرار الحياة وازدهارها على وجه الأرض منذ زمن بعيد ، ولعبت وسائل الاتصال الفعال دوراً كبيراً في نمو الفكر الإنساني وتقدم الحضارة الإنسانية ، واستعمل الإنسان في العصور الأولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل ما في حوزته من إمكانيات ووسائل لنقل الرسائل مع الآخرين خلال فترات تطوره الأولى ، وبهذا فأن الإشارات الصوتية واشغال النار

والدخان ودق الطبول من الوسائل التي يفهمها كل الأفراد لتدل على الجوع أو العطش أو الحزن أو الخطر ومن ثم تطور الإنسان واستعمل الرموز البصرية (احمد ، 2014 ، 4).

أن مهارة الاتصال الفعال هي من اهم المهارات التي لا يستطيع الانسان العيش بدونها ، لأنه يرتبط بمن حوله ارتباطا وثيقا من أجل مواصلة الحياة بشكل طبيعي ، والاتصال الفعال هو واحد من أهم العمليات الاجتماعية . حيث يكون أساس عملية الاتصال الفعال على تبادل معلومات والأفكار بين الناس ، كما أن عملية الاتصال الفعال لها شروط وأركان ولها أجزاء لا تتم بدونها جميعا . وبهذا فأنها تقوم على اربعة أركان رئيسية ، متمثلة بالمرسل والمستقبل والأداة التي يتم بها الاتصال ، والمادة التي تنتقل خلال الاتصال (الزهرة ، 2018 ، 26) .

من أهم العناصر الرئيسية لممارسة الإرشاد ، حيث عرفت على أنها تنظيم مركب من السلوك (مادي ، ولفظي) يكتسبه المرشد من خلال التعلم والتدريب والتوجيه نحو هدف معين أو التركيز في نشاط معين ، ومن خطوات اكتساب المهارة أن يقوم المرشد بتدريب القائم بعملية الاتصال الفعال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتسابه المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال الفعال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها (الحري ، 2013 ، 23).

لذا يشغل موضوع مهارة الاتصال الفعال حيزا مهما من تفكير المجتمعات الانسانية لأنه نشاط انساني ديناميكي مهم يتم من خلاله نقل المعلومات والافكار والخبرات مهما كبرت او صغرت من فرد لآخر ومن مجموعة لأخرى ولهذا نرى ان هذه ادى دورا خطيرا في تطوير الوعي الإنساني منذ ان وجد الانسان على سطح الارض والى الان وبهذا فان عملية الاتصال الفعال ضرورة ملحة في المجتمع الانساني الا اننا نجد ان هناك تفاوت بين الافراد في هذه العملية اذ نجد ان هناك فئة من الافراد لديهم اتصال فاعل في المجتمع والى جانب ذلك فئة تعيق الاتصال الفعال او تفتقر للاتصال الفعال (النعيمي ، ٢٠٠٩ ، ٦٠٣) .

وبناء على ذلك ان الاتصال الفعال هو عملية تفاعلية متبادلة ومستمرة بين طرفين وهي تتطوي على تحقيق أهداف أساسية لها اثر هام على العملية الارشادية (شهاب، 2013 ، 68).

• وظائف مهارة الاتصال الفعال Effective Communication Skill Jobs

إن لمهارة الاتصال وظائف عديدة ولا يوجد اتفاق اساسي حولها ، لانها في معظم الحالات تستهدف أكثر من غرض فمثلاً من الممكن أن يسعى إلى توصيل معلومات أو خبرات من شخص الى شخص

آخر ، وهذا يعني القيام بوظيفة تعليمية أو من الممكن ان يسعى لإثارة الانفعالات وتحريك العواطف أو التحدث عن بعض المشاعر والأحاسيس الدفينة ، وعندها يؤدي وظيفة سيكولوجية أو القيام بإذاعة ونشر معلومات على عدة أطراف في أماكن مختلفة في نفس الوقت وهذا يعني الوظيفة التنظيمية لها ، لذا يمكن تصنيف اهداف الاتصال الفعال بصورة عامة كالآتي :

1- **هدف توجيهي** : وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينها نتيجة الاتصال الفعال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عند الفرد ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة أن الاتصال الفعال الشخصي أقدر على تحقيق هذه الاهداف .

2- **هدف تثقيفي** : يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال الفعال نحو نوعية المستقبلين بأمور يهتمون بها ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث .

3- **هدف تعليمي** : حيث يتجه الاتصال الفعال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات او مفاهيم او معلومات جديدة ، وذلك في مجالات الحياة المختلفة ، حيث هذه الجوانب المختلفة تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى أو عندما يقوم بعمل ما ، أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية والتي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة التي تلعب دوراً فعالاً في حياة الفرد والمجتمع .

4- **هدف ترفيهي** : ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال الفعال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل ، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل التي تحمل في مضمونها طابعاً خاصاً قائم على تحقيق جوانبها ، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع .

5- **هدف إداري** : وهو من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الفعال الذي يكثر انتشاره واستعماله في الحياة اليومية وفي جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد ، وفي مجالات الأعمال المختلفة وتتحقق هذه الأهداف عندما يتجه الاتصال الفعال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في الهيئة التنظيمية لتحقيق الأهداف والمطالب التي تضعها هذه المؤسسات امامها وتحاول الوصول إليها .

6- **هدف اجتماعي** : وهنا الاتصال الفعال يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين افراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة ، ويتحقق هذا الهدف عندما ما يمنح

الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر ، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد (الهاشمي ، 2007 ، 121-122) .

• خصائص مهارة الاتصال الفعال Characteristics of effective communication skill

- تتكون مهارة الاتصال الفعال من عدة عناصر وهي ، الشخص المرسل ، والشخص المستقبل ، ونص الرسالة ، وايضا الوسيلة التي تتم بها إيصال الرسالة ، والبيئة التي أرسلت منها أو تم التحدث فيها ، وأهم خصائص مهارات الاتصال الفعال الناجحة ما يلي،
١. أن تكون صريحة وواضحة ولا تتحيز إلى فئة أو جهة معينة
 ٢. أن لا تكون الرسالة ناقصة أو غير كاملة ، بل يجب أن تكون كاملة وذات شرح وافي .
 ٣. أن تكون مختصرة وموجزة ولا تحتوي على شرح غير مفيد وزائد عن الحاجة
 ٤. دعم التطوير والتفاعل في المجتمع
 ٥. تعزيز التفاعل بين الأفراد وبين المجتمعات المختلفة
 ٦. تساهم في إيصال المعلومات والأفكار وتعزيزها للآخرين ، كما تساهم في تبادل الخبرات بين القنوات المختلفة .
 ٧. توفر الوقت وتسرع من عملية إيصال المعلومات والأفكار ، توفر الجهد وتسهل عملية التعبير عن الذات وإيصال الخيرات العلمية والعملية .
 ٨. تساهم في تطوير المجتمع من الناحية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، وكلما كانت أكثر اتساعاً كلما كان وصولها للآخرين أكثر.
 ٩. تساهم في نمو شخصية الفرد بشكل كبير وترع من تملية الوعول إلى الأهداف والخطط وتكوين رؤيا واضحة عنها .(بيومي ، 2020 ، 38)
 ١٠. يعد الاتصال الفعال عملية سياق متماسك (عملية مترابطة)

١١. يعد الاتصال الفعال هو عملية تفاعل و محادثة.

(Jones&Melander, 1993, p34).

• انواع الاتصال الفعال Types of effective communication

أنواع الاتصال الفعال يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الاشخاص المشاركين في عملية الاتصال الفعال ما يلي ،

1. **الاتصال الفعال الذاتي** : هو النوع الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في وقت واحد ، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال الفعال استعمالاً في حياتنا اليومية . حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في داخله ومثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار ، أو التهيؤ لحضور اجتماع ، حيث تكون وسيلة الاتصال الفعال هي العقل الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرهما ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

2. **الاتصال الفعال الشخصي**: في هذا النوع يكون مباشر يحدث بين شخصين أو أكثر ، وهو يكون أفضل أنواع الاتصال الفعال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة ، مما يمكن القائم بعملية الاتصال الفعال الشخصي من تعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية وإقناعاً ، كما يمكن فيه أن نستعمل الحواس الخمس في أثناء عملية التواصل ، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصادقات حميمة بين الاشخاص .

ويمكن تقسيم الاتصال الفعال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال الفعال إلى النوعين وهما ،

أ. **الاتصال الفعال الثنائي** : يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في وقت واحد مع الطرف الآخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية ، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل ، وقد يتم ذلك الاتصال الفعال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت .

ب. **الاتصال الفعال من خلال المجموعات الصغيرة** : وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل تتكون من الأسرة أو مجموعة الأصدقاء ، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في الوقت نفسه ، وبذلك تكون عملية الاتصال الفعال أكثر تعقيدا من الاتصال الفعال الثنائي ، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح في أثناء عملية الاتصال الفعلية.

3. **الاتصال الفعال الجمعي** : يحدث الاتصال الفعال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة ، وقد يحدث بين شخص واحد وهو المرسل ومجموعة أفراد مستمعين وهم مستقبلين من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة .

4. **الاتصال الفعال الثقافي** : هو الاتصال الفعال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة ، بل تكون ثقافتهم مختلفة ، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات والرموز اللفظية وغير اللفظية ، وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسبة ، فإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الاتصال الفعال قدر من سوء الفهم.(عثمان وآخرون ، د. ت ، 8-9).

• **شروط الاتصال الفعال Conditions for effective communication**

إن الاتصال الفعال هو افعال ليس مسؤولية المرسل فحسب وانما هو مسؤولية كل عنصر من عناصر عملية التواصل ومن ضمنها المستقبل ، ولكي يتحقق التواصل الفعال ينبغي أن تتوفر فيه الشروط والخصائص وهي الآتية ،

١. وجود لغة مشتركة مفهومة لدى أطراف عملية التواصل ، واللغة لا يقصد بها فقط اللغة المحكية أو المسموعة ، بل قد تكون لغة مكتوبة ، أو غير محكية (صامتة) وما تشمله من حركات وإشارات وإيماءات وتلميحات .

٢. حسن الإرسال والاستقبال ، وهذه تتطلب مهارات الإصغاء لدى الفرد والتي تعد من أكثر المهارات فاعلية في التفاعل اللفظي ، كما تتطلب الوضوح في التعبير والدقة في تحديد الرسائل و إرسالها للآخرين .

٣. الثقة المتبادلة والإحساس بمشاعر الآخرين وحاجاتهم .

٤. المرونة والانفتاح .

(ابو نمره ، 2001 ، 102) .

٥. وضوح الهدف لكل من المرسل والمستقبل ، يتطلب هذا التحديد الدقيق لأهداف الموقف التواصلية ، ووضوحها لجميع الأطراف المشاركة فيه بشكل يحقق الانسجام فيما بينهم .

٦. وجود قنوات اتصال متعددة يمكن أن تمر عبرها الرسالة ، كأن تكون لغة محكية ، أو مكتوبة ، أو غير محكية .

٧. توفير أجواء نفسية اجتماعية ملائمة تشجع عملية التواصل بين أطراف عملية الاتصال ، فإن الجو الاجتماعي والنفسي يؤثر على درجة الرضا والدافعية للاستمرار في بناء تواصل فعال .

(ابو شنب ، 2013 ، 60) .

• عناصر عملية الاتصال الفعال Elements of an effective communication process

تعد عملية الاتصال الفعال عملية مستمرة ، متصلة الحلقات ، متداخلة العناصر ، حيث لا يمكن فهم عنصر بمعزله عن العناصر الأخرى ، وبدون هذا العنصر لا يمكن ان تتم عملية الاتصال الفعال (شتيان، 2017، 136) .

ومن أهم العناصر التي يتكون منها الاتصال الفعال هي ،

1. المرسل أو المصدر

وهو الفرد أو الطرف الذي يقوم بإرسال الرسالة ليؤثر في المستقبل ، مما يتوقع منه أن يتصرف بمهارات اتصالية عالية ، كصياغة عباراته وانتقاء الكلمات المناسبة والانتباه لنبرة الصوت مع التعبيرات غير اللفظية المصاحبة في حال كانت الرسالة لفظية (ربابعة، 2010، 4).

2. المستقبل

وهو الفرد أو الجهة التي تستقبل الرسالة، وتقوم بحل رموزها بهدف التوصل الى تفسير محتواها وفهم مدلولها وينبغي ان تتوفر لديه بعض السمات مثل المعرفة الشخصية والإدراك والفهم وغيرها(فرج، 2009، 11).

3. الرسالة

هي مجموعة المعاني التي يرسلها المرسل الى المستقبل من خلال تضمينها مجموعة الرموز أو المعلومات التي يرغب المرسل بنقلها إلى الطرف الآخر، وهي الركن الثاني في عملية الاتصال الفعلية التي تتمثل في (المعاني والمنبهات) التي يصدرها المصدر للمستقبل (العرنوسي ، 2013، 117).

وتأخذ الرسالة اشكالا مختلفة ، منها اللفظي كالخطابة المباشرة ، و المحادثات الهاتفية ، ومنها المكتوبة ، كاللوحات الدعائية ، و الرسوم ، و الحركات (العنزي ، 2009 ، 36).

فهي جوهر عملية الاتصال الفعال وبدونها لا يكون هناك اتصال فعال، لذا يجب أن تكون واضحة من حيث الهدف واستعمال الرموز والمصطلحات حتى لا تتحمل التفسيرات المختلفة، وأن تكون لغتها سليمة وتتناسب مع مقدرة المستقبل اللغوية ، فهي الفحوى التي يرغب المرسل ايصالها الى المستقبل عن طريق وسيلة مختارة في وقت محدد وظرف محدد، والذي يشمل هذا المحتوى حقائق وأفكاراً ومواقف ومهارات صاغها المرسل بطريقة ما وتسلسل ما لتحقيق هدف محدد ، كما مبين في الشكل (1).



شكل (1)

يوضح صفات الرسالة الفاعلة

(الزامللي، 2015، 22).

4. الوسيلة

هي المادة (soft ware) التي تهتم بها نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل وان وسائل الاتصال الفعال قد تكون مكتوبة مثل الكتب والصحف والمجلات والنشرات وقد تكون سمعية بصرية مثل المذياع والتلفاز او قد تكون الكترونية مثل الانترنت والبريد الالكتروني (الحيلة ، ٢٠٠٣ ، ٨٣) كما ان اهمية

الوسيلة في عمليات الاتصال الفعال المختلفة يجعلها ضرورية يمكن ان تتم في غيابها كما انها تحتل
ركنا أساسيا فيها وتجدر الإشارة هنا الى ان الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا في الرسالة فهي القوة الفاعلة في
نجاح عملية الاتصال الفعال (القبالي ، ٢٠٠٣ ، ٨٣) .

وتعد اللغة من اقدم وسائل الاتصال الفعال واكثرها شيوعا في الاتصال الفعال بين الناس ولغة
الاتصال الفعال تتوقف الى حد كبير على قدرات المستقبلين وميولهم واستعداداتهم و قدراتهم فليس كل
التراكيب صالحة لجميع المستقبلين لذلك فعلى المرسل اختيار اللغة الملائمة لقدرات المستقبلين وطبيعة
محتوى الرسالة (عطية ، ٢٠٠٧ ، ٧٥) .

5. الهدف

هو نتيجة الاتصال الفعال بالنسبة للمستقبل او المتلقي وهو الهدف نفس المرسل ، وقد يكون
الهدف هنا التأثير على افكار المتلقين او مشاعرهم او اتجاهاتهم او آرائهم او لتحقيق طلب او تلقي
معلومات منها (الميلبي ، 2008 ، 29).

6. التغذية الراجعة

تعد عملية تعبير متعدد الأشكال تبين مدى تأثير المستقبل بإحدى وسائل المعرفة أو مدى تأثير تلك
الوسائل في هذا المستقبل أو قياس فاعلية الوسيلة أو قناة الاتصال الفعال التي استعملت في توصيل
الرسالة وهل أستطاع المرسل خلق جو من التفاعل مع المستقبل لدفعه لاستيعاب الرسالة والتأثر بها
(الصيرفي، 2009 ، 50).

7.المستقبل السنن

حيث انه يمثل السنن القانون ية المنظم ة للقيم الإخبارية والهرم التسلسلي الذي ينظم نقاطه التقليدية
المشتركة بين المرسل أو المرسل إليه ، الباث عندما يرسل رسالة خطابية معينة حيث يعمل على الترميز
codage ، فالسنن في التواصل اللغوي ، مثلا يستند على عدد من الفونيمات والمونيمات في اللغة
الطبيعية ، ويتمظهر السنن على شكل رسالة تنقل أخبار بين المتكلمين ، فالشرط الأول هو تسنين
الأخبار أي تحويل الرسالة المدركة والمحسوسة إلى نظام من العلامات أو إلى سنن ومن ثم يعود الترميز
عندما يستقبل رسالة ما ، فيفكك رموزها بحثا عن القيمة الإخبارية (زهرة ، 2014 ، 51) .

٨. الموقع site أو الإطار الزمكاني le cadre spatio temporel

حيث يجب أن يكون الخطاب المعطى مطابقا لحيز مكاني ولحظة زمنية (زهرة ، 2014 ، 51).

• معوقات مهارة الاتصال الفعال Obstacles to effective communication skill :

وهي المشكلات التي قد تعترض وتواجه واحدا من عناصر عملية الاتصال الفعال أكثر ، فهي تتمثل في المؤثرات ذات التأثير السلبي على عملية الاتصال الفعال ، والتي ينتج عنها عدم وصول الرسالة أو وصولها غير كاملة ، وبعض تلك المعوقات تكمن في الرسالة أو في طريقة وقناة الاتصال الفعال ، أو في البيئة الخارجية التي تحيطها ، ونذكر أهم تلك المعوقات وتتمثل في الاتي (البسكري، 2019، 290).

أولاً: المعوقات الشخصية

وهي مجموعة المؤثرات التي ترجع الى المرسل والمستقبل في عملية الاتصال الفعال وتحدث فيها اثرا عكسيا. ومن اسبابها،

أ. الفروق الفردية: ويوجد العديد من المعوقات الفردية و المرتبطة بالمرسل او المستقبل و التي تحد من نجاح عملية الاتصال الفعال و تتمثل في الاتي ،

١. عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال الفعال ، واسنادها إلى افتراضات غير واضحة .
٢. نقص المعلومات في الرسالة الواحدة أو كثرتها .
٣. عدم وضوح الرسالة ، والميول الفردية لدى الأفراد .
٤. عدم قدرة المرسل على انتقاء الرموز اللغوية المناسبة للتعبير عن الأفكار التي تجول في ذهنه ، أو أن تكون الرموز المستخدمة في الرسالة تحتمل عدة معان .
٥. لجوء المرسل إلى توصيل الجوانب الإيجابية للمستقبل ويخفي السلبية أو العكس .

(العلياني، 2019، 138)

- ب. تباين الإدراك: حيث يختلف ادراكهم وفهمهم للأمور ومن ثم عدم تفسيرهم للمواقف تفسيراً صحيحاً.
- ج. ضعف الثقة فيما بينهم مما يؤدي الى عدم تعاونهم ومن ثم حجب المعلومات عن بعضهم البعض مما يعقد الاتصال الفعال ويحد من فاعليته.

(القاضي وحمدان، 2010، 156).

ثانياً: المعوقات التنظيمية

حيث أن الفشل في وضع هيكل تنظيمي قوي يمثل عرقلة في سبيل الاتصال الفعال ، حيث يوضح الهيكل التنظيمي للمنظمة السلوك المنظم لعملية الاتصال الفعال فيها ، ويحدد الأدوار التي يقوم بها الأفراد ، وهيكل العلاقات الرسمية بينهم ، كما أنه يعد هيكلاً لمراكز الاتصال الفعال التي تنتقل خلالها المعلومات والقرارات إلى المستويات الأخرى المختلفة (عرب، 2016، 42).

ثالثاً: الحواجز التعبيرية

تبدوا هذه الحواجز نظراً لاستعمال الرموز داخل الكلمات مما قد يؤدي إلى تفاوت في المعنى أي أنها قد تؤدي إلى عديد من المعاني ، ويرجع هذا للاختلافات في الشخصية بين الأشخاص والخبرة والخلفية الثقافية ، أما حجاب (٢٠٠٧) فقد ذكر عدداً من معوقات الاتصال الفعال نذكر منها ما يلي :

- خصائص المتلقي .
- الإدراك الانتقائي .
- المشكلات اللغوية .
- عوائق اللغة غير اللفظية .
- التشويش .
- طبيعة الرسالة .

(حجاب ، 2007، 58).

- وذكر أبو النصر (٢٠٠٦) عدداً من معوقات الاتصال الفعال منها على سبيل المثال،
- التعالي عند الحديث
- السيطرة على الحديث
- محدودية الاتصال الفعال غير اللفظي .
- التهكم والسخرية
- ضعف القدرة اللغوية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معا .
- قصور في اهتمام المرسل .
- قصور اهتمام المستقبل .
- اختيار وسيلة الاتصال الفعال غير المناسبة .
- استعمال عبارات النقد اللاذعة باستمرار.

(الميلبي ، 2008، 49).

رابعاً: معوقات في وسيلة الاتصال الفعال

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

٢. عندما يخطئ المرسل حين يختار وسيلة الاتصال الفعال التي لا تتناسب مع الموضع محل الاتصال الفعال.
 ٣. يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال الفعال التي لا تتناسب مع الوقت المتاح للاتصال .
 ٤. عندما يخطئ المرسل عندما يختار وسيلة الاتصال الفعال التي لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال الفعال .
 ٥. يخطئ المرسل عندما لا يتعرف على الإجراءات الرسمية في استعمال وسيلة الاتصال الفعال .
 ٦. يخطئ المرسل عندما يوازي بين استعمال الوسائل المكتوبة بالوسائل الشفوية للاتصال
- (ابو اسعد ، 2011، 69).

خامسا: لمعوقات البيئية

- إن البيئة المحيطة بعملية الاتصال الفعال لها تأثير كبير على إتمام وتيسير العملية أو إعاقته ، ويجب على أطراف تلك العملية الأخذ في الاعتبار بعناصر البيئة المحيطة ، ومدى تأثيرها عليه ، وتنتمثل تلك المعوقات في التالي ،
١. عدم اتسام البيئة المحيطة بعملية الاتصال الفعال بالابتكار والنقطة من قبل أطراف العملية.
 ٢. عدم توافر المعلومات الكافية حول مدى التقدم في الاتصال الفعال .
 ٣. الظروف الطبيعية والإنسانية التي قد تحدث أثناء عملية الاتصال الفعال .
- (serkan،2014 ، p54).

• بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال الفعال Some misconceptions about effective communication

- هناك مفاهيم خاطئة عن الاتصال الفعال ، ومنها ما ذكره تركستاني وزملاؤه (١٤٢٨)
- سيحل الاتصال الفعال المشكلات القائمة ما بين المتصلين كافة .
 - الكم عامل مؤثر في عملية الاتصال الفعال .
 - إيجابية الاتصال الفعال دائماً .

- تحمل الكلمات المستخدمة في الاتصال الفعال المعاني المقصودة دائماً .
- الاتصال الفعال قدرة طبيعية.

(العنزي ، 2009، 43-44).

• اشكال عملية الاتصال الفعال Forms of effective communication process

ان هناك شكلان أساسيان لعملية التواصل أحدهما يعتمد على اللغة وهو الاتصال اللفظي ، وآخر يعتمد على الإشارات والحركات والإيماءات وهو الاتصال غير اللفظي . و هنالك ثلاثة عناصر الاتصال من خلالها في كل مرة يتم الحديث فيها وهي العنصر اللفظي ، والعنصر الصوتي ، والعنصر البصري ، ويراد بالعنصر اللفظي الرسالة نفسها- أي الكلمات التي ينطق بها المتحدث . أما العنصر الصوتي فيقصد به النغمة والصوت الذي تحمل تلك الكلمات . واما العنصر البصري هو ما يراه المستمع ابتداء من وجه المتحدث انتهاء إلى جسده . ولقد قاس البروفيسور البر مهربان ، وهو أحد الخبراء السابقين في مجال التواصل الشخصي الفروق والاختلافات في قابلية تصديق الشخص من خلال عنصر اللفظ والصوت والبصر ، وما توصل إليه بحثه عن التواصل في كتابه الرسائل الصامتة أن عنصر الكلام يسيطر فقط بنسبة (7 %) أما عنصر الصوت فيسيطر بنسبة (38 %) أما عنصر البصر فقد كان الأساس الذي يتم من خلاله نقل الثقة والقدرة على التصديق وذلك بنسبة 55 %

(Decker,2006,p5)

اولا :الاتصال اللفظي

الاتصال هو الذي يتخذ من الألفاظ والكلمات وسائل لانتقال الرسالة من المرشد إلى المسترشد ويختار الفرد وسيطا لنقل المعلومات يحقق به اتصاله وعادة ما يكون هذا الوسيط هو الكلام أو على

شكل إيماءات او حركات تعبيرية ويرى هانس أن الكلمة المنطوقة تعد الأسلوب الأساسي في الإرشاد ويحاول المرشد من خلال طريقه أن ينقل الى الفرد حرية الاختيار في حل مشكلة وتتيح له أن يعيد النظر في سلوكه الحالي ويجعله أكثر استبصاراً بالأسباب التي أدت إلى اضطرابه (شهاب ، ٢٠١٣ ، 80) ، لعدة مهارات هي:

١. **مهارة الاستماع :** إذا كان الكلام يشكل أول مهارة من مهارات الإرسال في الاتصال الفعال اللفظي فإن مهارة الاستماع تعد أول مهارات الاستقبال في الاتصال الفعال اللغوي ولا تعدو لو قلنا إن مهارة الاستماع تعد أساساً لمهارات الاتصال الفعال الأخرى والعلاقة بينه وبين المهارات الأخرى وثيقة ، وإذا كانت اللغة تتكون من مهارات أو مستويات وأنظمة متعددة فإن تعلمها لا يمكن أن يبدأ بغير مهارة الاستماع (عطية ، 2008 ، 217) ، فإن الإنسان استعمل اللغة المنطوقة قبل أن يستعملها مكتوبة وعلى هذا الأساس فهو استعملها استماعاً قبل أن يستعملها قراءة ، فالاستماع نافذة الكلام إلى ذهن المستقبل ، إن الاستماع والكلام مهارتان متلازمتان فلا كلام من دون استماع ، ولا استماع من دون كلام . ويعد الاستماع هو عملية ذهنية واعية مقصودة ترمي إلى تحقيق غرض معين يسعى اليه السامع تشترك فيه الاذن و الدماغ إذ تستقبل الاذن الاصوات و تنقل الاحاسيس الناجمة عنها الى الدماغ فيحللها و يترجمها الى دلالاتها المعنوية وفي ضوء المعرفة السابقة لذي المستمع و سياقات الحديث و الموقف الذي تجري فيه ، وهو ايضا عملية تعرف الرموز الصوتية بالأذن والدماغ وفهم المسموع بعد تحليله وتفسير الرموز ، وقد عرف الاستماع تعريفات عديدة منها ،

- هو عملية إنصات إلى الرموز المنطوقة ثم تفسيرها.
- هو فهم الكلام والانتباه على الشيء المسموع
- هو مهارة لغوية تمارس في أغلب الجوانب التعليمية ترمي إلى انتباه المتعلمين على الشيء المسموع بقصد فهمه والتفاعل معه لتنمية الجوانب المعرفية والوجدانية و المهارية ، إن الاستماع ليس مهارة فحسب ، بل هي وصفة أخلاقية يجب أن يتعلمها ، إننا نستمع لغيرنا لا لأننا نريد مصلحة منهم لكن لكي نبني علاقات وطيدة معهم .

(نذير ، 2014 ، 44).

٢. **مهارة التحدث :** حيث هي ما ينظر إليها اللغويين على أنها الشكل الرئيس للاتصال بالنسبة للإنسان ، وتعد مهارة التحدث أحد فنون ومهارات الاتصال الفعال الرئيسية ، ومن أكثرها شيوعاً

واستعمالاً ، حيث يستعمل الفرد هذه المهارة في التعبير عن المطالب والرغبات وحكاية الخيرات ، والاشتراك في المحادثات والمناقشات ، وإبداء الآراء والتعليقات ، والمشاركة في حل المشكلات وفي التدريس و ينبغي تعزيز أنشطة المحادثة والمناقشة بشكل واضح ، فإعطاء الفرصة للفرد للحديث أكثر من الكتابة يعمل على كسر حاجز الخوف لديه ، **Fleming & Stevens, (2010,p134).**

٣. **مهارة القراءة :** وتعد القراءة من أعظم انجازات الإنسان، فهي قناة لا غنى عنها للاتصال مع عالم يتسع باستمرار، وعن طريق القراءة يشبع الفرد رغباته وينمي فكره ويثري خبراته، فهي نشاط عقلي فكري يستند إلى مهارات آلية واسعة تقوم على الاستبصار، والفهم، وتفاعل الفرد مع النص المقروء، وتطور مفهوم القراءة إذ أصبح يعني تحويل الرموز المكتوبة إلى ألفاظ مفهومة، وتقويم المقروء، وتعديل السلوك تبعاً لما في المقروء من قيم وأفكار (البجاري، 2015، 245).

٤. **مهارة الكتابة :** هو استعمال التواصل الكتابي كخيار ممتاز لمشاركة المعلومات المنظمة ، والتي تفهم بسهولة من قبل القارئ نفسه ، وهذا يعني أن الفرد يمكن أن يقرأ ويحصل على الرسالة بوضوح دون معلومات إضافية من مصدر آخر (Mc Pheat, 2010, p53) وتعد هذه الوسيلة من أكثر الوسائل فاعلية ، حينما تكون هناك تفاصيل مطلوبة وإجراءات معينة يجب اتباعها ، بالإضافة إلى كثيراً من مجهوداتنا في مجال الأعمال يجب التعبير عنها كتابة وغالباً في حالات المتابعة بعد المحادثات أو توثيق الاتفاقيات (ابو شنب ، 2013 ، 79) .

ولقد " كان التواصل الكتابي قديماً يشمل الرسائل والذكرات وحتى الملحوظات العادية المكتوبة ، وفي السنوات الحديثة شمل التواصل الكتابي الفاكس ، والإيميل ، وصفحات الويب ، ومن بعض الأساسيات التي تساعد في مهمة الكتابة ، الكتابة البسيطة ، الكتابة بأستعمال صيغة الإيجاب ، والكتابة الدقيقة . وبعد التحدث بلغة الفرد مبدأ مرتبطاً بأحد العناصر الأساسية في عملية التواصل ، فمعرفة الجمهور يحدد الأسلوب وكما ينبغي تجنب الكلمات التي لا داعي لها ، فيمكن اختصار الجمل الكلامية وجعل الكتابة بسيطة ، وهذا أمر ليس صعباً فبعد الكتابة ينبغي النظر للكلمات والجمل غير الضرورية بعين ناقدة ، ويفضل أن تكون الكتابة بالصيغة الموجبة من خلال تجنب الكلمات والجمل السلبية وكما أن قواعد الإملاء السليمة والصحيحة ، واستعمال علامات الترقيم يعكس أن الكاتب كاتباً حذراً وشخصاً

يحترم جمهوره أو قراءه وان الدقة تظهر بأن الكاتب يهتم بصورته ، ويحترم جمهوره (Rosenbaum ,2005,p19).

حيث يجد لدى العديد من الافراد صعوبة في الكتابة الجيدة ، ولتحسين كتابتهم يمكنهم تطبيق مبادئ أساسية متعددة منها ،

- الكتابة ببساطة ووضوح قدر الإمكان وتجنب الكتابة بطريقة يصعب فهمها.
- التأكد من أن المحتوى ملائم ، حيث ينبغي عدم إضاعة وقت القارئ بتوصيل معلومات يعرفها أصلاً وكما ينبغي علم على افتراض أنهم يعرفون الموضوع كمعرفة المدير به .
- تدقيق اللغة ، فعند استعمال الحاسوب ، يمكن استعمال وظيفة التدقيق الإملائي . وعند علم استعمال الحاسوب يمكن الرجوع إلى القاموس

(Rue , and Byars , 2005 ,53).

٥. مهارة القدرة على فهم الآخرين: فقد أشار بطرس حافظ (٢٠١٤) إلى أن فهم الآخر أحد أسباب حل الصراع ، ويتضمن إتاحة الفرصة لكل طرف في التعبير عن مشاعره وافكاره واتجاهاته وسياساته ، وعدم إلقاء اللوم على الطرف الآخر ، وسؤال كل طرف عن تصوره للمشكلة وأسبابها ، ووضع الفرد نفسه في محل الطرف الآخر ، وأفاد كارلوسن وموسس (Carlson & Moses , 2001) أن عملية الفهم تتطلب عمليات تفكير ذهني ، كالتذكر ، والتخيل ، والتحليل ، والتفسير ، كما تشتمل عملية الفهم على جوانب عقلية مهمة كالقدرة على تخزين المعلومات واستعمالها بما يتوافق مع المواقف المناسبة ، ويتأتى أهميته في البناء المعرفي للفرد ، وأهميته في تحليل المعلومات وتفسيرها (شحاته و اخرون ، 2021 ، 79) .

ثانيا: الاتصال الغير اللفظي

- وهو الاتصال الذي يحتوي على كل أنواع الاتصال الفعال التي تعتمد على اللغة اللفظية ، ويسمى ايضا اللغة الصامتة ويقسمه العلماء إلى ثلاث ،
- لغة الإشارة : وهي لغة تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة تستخدم في الاتصال الفعال .
 - لغة الحركة أو الافعال : وهي التي تحتوي على جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر .

- **لغة الأشياء :** وهي التي يقصد بها كمصدر للاتصال غير كل ما سبق كفعل الملابس والأشياء التاريخية التي ينقلنا من زمن إلى آخر أو الألوان المعبرة عن أشياء أحياء اللون الأسود ، اللون الأبيض ، يذهب راندال هاريسون إلى أن الاتصال الفعال غير اللفظي يشمل تعبيرات الوجه والإيماءات، والأزياء والرموز، والبروتوكولات الدبلوماسية (زاير وآخرون ، 2020 ، 28). حيث الجزء الأكبر من الرسالة التي نرسلها للأخرين يتكون من الاتصال الفعال الغير اللفظي ، و المكون من لغة الجسد ، كما اننا نتلقى أكثر من نصف ما يوصله الفرد من خلال استعمال لغة الجسد (mc pheat,2010,p25) وبهذا حدد الفنيات المعبرة عن لغة الجسد (الاتصال) كما يلي :

- **الاتصال الصامت :** وهو يشمل كل الطرق التي يتصل فيها الناس مع بعضهم البعض من غير استعمال الكلمات وذلك ما يسمى أحياناً لغة الجسم أو حركات الجسم وهي تشمل على:
١. **اللمس :** ان المصافحة واللمس الخفيف على الظهر أو الكتف وهذه الحركة قد تمثل إيجابيات من العلاقة بين الافراد وخاصة بين المتحدث والمستمع وبما أن هذه الأيام يوجد الكثير من القوانين التي تحكم العلاقة بين الناس وكذلك العادات والتقاليد التي قد تطالب بوجود بعد مناسب بين المتحدث والمستمع ، فإن اللمس قد لا يكون مناسباً في كثير من حالات الاتصال مع الناس وقد يكون مناسباً في أحياناً أخرى مثلاً الممرضة مع الأطفال في العيادة في أثناء التطعيم وذلك لتقديم الدعم المعنوي للأطفال في ذلك الوقت (احمد ، 2014 ، 11).
 ٢. **تعابير الوجه:** ان نادراً ما يكون الشخص المتحدث غير معبر او متحرك بل ان الوجه يتحرك كثيراً في أثناء الكلام وكذلك جسم الانسان فهذه الحركة انما تعبر تعبيراً بالغاً عن المشاعر والانفعالات وردود الفعل سواء كانت مقصودة ام غير مقصودة ، وان تعبيرات الوجه عديدة كل واحدة تعبر عن معنى معين، مثل تقطيب الحواجب والعبوس او توسيع فتحة العين عند التعجب او الابتسامة وغيرها إذ ان تعبيرات الوجه تعكس ست انماط من الانفعالات وهي السعادة والحزن والدهشة والتعجب والضيق والغضب ، وتعد تعبيرات الوجه التي تدل على السعادة والاعجاب والتقدير ذات اثر ايجابي على الفرد وهي تزيد من واقعيته بينما تعبيرات الوجه التي تدل على الضيق وعدم الرضا والغضب يكون لها أثر سلبي على الفرد وتفاعلاته (شهاب ، 2013 ، 92) .

٣. **الاستماع** : انها تتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية و فهم معانيها من قبل المستقبل ،
ولان الرسالة المرسله شفهيّة فقد اعتبرت من مهارات الاتصال الفعال الشفهي (**سعدات**
2016 ، 26).

٤. **اللبس و المظهر** : ان للملابس دور آخر غير تغطية مناطق معينة من الجسد، فهي قناة مهمة للاتصال غير الكلامي ، لأنها تقدم الكثير من المعاني التي تريد نقلها للآخرين ، وتتكون لدينا انطباعات آنية وواضحة عن الافراد خلال الثواني الخمس الأولى التي نراهم فيها ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعاتنا (السليبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون لدينا في الثواني الخمس الأولى وبما أن 90% من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس ، لذلك من الضروري أن نكون مدركين لرسائل الاتصال الفعال التي تحملها ملابسنا (**الميلبي ، 2008 ، 39**).

- **لغة الجسد** : ان وضع الجسم و توجيهه يمكن ان يشجع او يثبط التفاعلات بين شخصي ن ، وحركة الجسم القليلة الى الامام مع الاتصال الفعال البصري تستقبل من قبل الفرد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام به ، و وستعمل ((ايجان)) (Egan 1982) المقطع solcr ليصف الوضع الجسمي الذي يشير الى الانتباه و الاهتمام (**كفافي ، 1999 ، 57**)، حيث ان كل الوظائف الحسية الحركية قابلة ولأنها كلفة التعبير الغير مباشر وهي:

١. **التعابير الحسية والفسولوجية** : ان ما يعجز اللسان عن البوح به تنتقله تعابير مظهرنا العام ، ولذلك فنحن نستعمل هذه التعابير في عمليات الاتصال الفعال في الحياة اليومية ، كل الحالات الوجدانية والانفعالات المتنوعة ترتسم على محيا الفرد فيما يمكن ان نسميه اللغة الفسيولوجية (اصفرار الوجه او احمراره او تصيب العرق ، او التشنج ، أو الانبساط ، او الارتجاف . كذلك الأمر في حاسة البصر) . لقد ابداع الشعراء والأدباء في وصف لغة العيون والنظرات (منها النظرة الحية ، العيون التي تشرق فرحاً ، النظرة المتفائلة ، أو على العكس النظرة الجامدة الباردة النابذة ، والنظرة المستعلية ، والنظرة الرافضة ، والنظرة الثابتة المتحدية ، والنظرة الاتهامية ، والنظرة الخجولة الآثمة ، والنظرة العاجزة المتوسلة ، والنظرة المتعاطفة الحانية ، والنظرة المتلهفة المنادية ، النظرة التي تجذبك وتقربك ، والنظرة التي تبعدك وتصدك الخ ...) العين عالم اتصال كامل . كذلك هو حال الأذن وان كانت اقل

قدرة على لعب دور لغة التواصل انما هناك الانصات (ومنه التعبير اعارة الأذن الصاغية)

.

٢. **التعبير الحركي** : ان اللغة الحركية من ابرز اشكال التعبير غير المباشر ، حركات اليدين والقدمين ، واستقرار الجلسة ، أو مظاهر عدم الاستقرار والتملل ، طريقة الجلوس ، انحناء الى الأمام أو الجانب باتجاه الآخر أو على العكس انحناء الى الوراء ابتعاداً عنه ، استجماع الاطراف في حالة تركيز الانتباه او التراخي على المقعد في حالات عدم الاهتمام ، وكثرة الحركة والقيام والجلوس في حالات الملل والضيق . فتح النافذة أو اغلاقها ، تغيير الجلسة خلال التواصل كلها تعبر عن حالة من عدم الارتياح ، وبالتالي تنبئونا بأن الآخر غير مهتم ، او هو يضيق ذرعاً بالوضعية .

٣. **اللغة الرمزية** : وهنا نجد جميع أشكال التعبير التي تحمل دلالة رمزية للرسائل الضمنية التي نرسلها تعبيراً عن حالتنا المزاجية ، ومنها اشعال اعواد الثقاب ، الخريشة على الورقة أو رسم اشكال نمطية او كتابة كلمة بشكل معين وكذلك رواية النكات التي تعد كصمامات امان لتنفيس التوتر المتصاعد خلال عمليات التفاعل الذي قد يولد التوتر (حجازي ، 1990 ، 106-108).

• اسس الاتصال الفعال The foundations of effective communication

- هو الاتصال المبني بشكل أساسي على مصداقية المرسل ، والثقة المتبادلة بين طرفي الاتصال الفعال ، وفيما يلي بعض النقاط التي قد تعزز الثقة بين الطرفين وترفع كفاءة عملية الاتصال الفعال :
١. كن صريحاً وصادقاً في تعاملك مع الآخرين حتى يثق فيك الناس .
 ٢. يجب أن تكون واضحاً في أقوالك وأفعالك .
 ٣. يمكنك استعمال الفكاهة من حين لآخر .
 ٤. أبقى المستقبل على إطلاع بما يدور من حوله

٥. الاعتراف بالخطأ ، والاعتذار عنه .
٦. لا تخجل من قول لا أعرف إذا كنت حقاً لا تعرف .
٧. الاحترام والتقدير المتبادل بين طرفي عملية الاتصال الفعال.
٨. تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل مع وجود التغذية الراجعة .
٩. مراعاة ظروف المستقبل وشواغله الخاصة .
١٠. التقليل من عناصر التشويش التي تحول دون وضوح الرسالة.
١١. توفر الثقة بين طرفي الاتصال الفعال.
١٢. لكل فرد شخصيته المتميزة فلا تمسخها بتقليد غيرك .
١٣. مناسبة خطاب المرسل لمستوى إدراك المستقبل وسنه وتعليمه ولغته وثقافته.
- عدم المقاطعات أثناء الحديث ، أو رفع الأصوات (عمادة الجامعة، 2012 ، 237-239) .

• النظريات التي فسرت مفهوم الاتصال الفعال Theories that explain effective communication

١. نظرية التوافق Compatibility

ويرى أصحاب هذه النظرية وهما « أوزود - Osgood » و تاننبوم - Tannenbaum، أن الإنسان يميل إلى تبجيل وتقدير الآراء والمعتقدات التي تكون على توافق مع آرائه ومعتقداته ، وأنه كذلك يميل إلى تبجيل وتقدير الأشخاص كلما كانت آراءهم ومعتقداتهم متوافقة مع آرائه ومعتقداته وأن مقدار هذا التبجيل والتقدير يزداد بزيادة التوافق وينقص بنقصانها ، وتختلف نظرية التوافق عن نظرية التنافر حيث ترى أنه من الممكن أن يحمل الإنسان اتجاهات مختلفة نحو أفكار أو أشخاص طالما يكون هناك محاولة لربط هذه الأفكار والأشخاص ببعضها بعلاقة توافقية (الحالة التوافقية) ، فإذا وقعت تلك المحاولة يحدث ما يسمونه عدم توافق (الحالة التحليلية) ، الذي يؤدي إلى حالة توتر لدى الفرد ، وتدفعه هذه الحالة إلى إحداث نوع من التغيير يساعده في استعادة حالة التوازن الأولى التي كان عليها لكي يتخلص التوتر (الجضي، 1996، 84).

2 . نظرية مارتن فيشباين Martin Fishbein

تعد نظرية « مارتن فيشباين – M.Fishbein ، التي نشرها مع زميله « أيسك أجزين – I.Ajzen » في عام (١٩٧٥) من النظريات الحديثة التي تتعلق بدور الاتصال الفعال في الإقناع وتغيير السلوك ، وهي تختلف عن النظريات السابقة وذلك نظراً لاهتمام « فيشباين » بالمتغيرات التابعة ، فهو يرى أن الفرد مخلوق عاقل يقوم بتحليل واستعمال المعلومات التي تتوافر لديه ، ويقوم البناء النظري على سلسلة من العلاقات تربط بين أربعة متغيرات وهي الاعتقادات والاتجاهات . والنوايا السلوكية والسلوك ، ولا يتوقف البناء عند ذلك فهذه المتغيرات ترتبط بشكل دائري حيث أن السلوك وهو (المرحلة الأخيرة) يؤدي إلى تكوين اعتقادات جديدة (المرحلة الأولى) ، وايضا يرى « فيشباين » أن أي محاولة للتغيير يجب أن تبدأ بتحديد الاعتقادات الأساسية قبل العمل على تغييرها أو تغيير الفرد لها . وهكذا فإن تأثير أي حملة موجهة لتغيير أي عنصر من عناصر النموذج الأربعة يعتمد على مدى تأثير هذه الحملة على الاعتقادات الأساسية المكونة لهذا العنصر ، وبينما ركز « هوفلاند » على المتغيرات المستقلة ، ركز « فيشباين » على العوامل التابعة ، وأكد « كارترايت » على العلاقة بين المرسل والمستقبل ، حيث نبه « لازار سفيلد » على الدور الذي يلعبه قادة الرأي ، وأكد « أزجود » على أهمية التوافق بين المرسل والمستقبل ، واما (لوهان) فقد أولى اهتماما خاصا بالوسيلة (الجضعي ، 1996 ، 85).

3. نظرية لازاروس LAZARUS

توصل لازاروس في نظريته الى ان التواصل المستمد من التأثير يتم على مرحلتين او التواصل ذي خطوتين ، وبناء على ذلك فان الموقف الاتصال في هذه النظرية يقوم على اساس ثلاث عناصر هي كالتالي ،

- المرسل : هو الذي يؤلف و يفكر و ينقل الرسالة .
 - الرسالة : وهي المحتوى الذي يرغب المرسل ارساله الى المستقبل .
 - المستقبل : هو الشخص او مجموعة اشخاص المستقبلين للرسالة .
- وان المستقبل سواء كان فردا ام مجموعة لا يتأثر بالرسالة مباشرة و انما يتأثر بدرجة اكبر اذا ما نقلت اليه تلك الرسالة مره اخرى من فرد او افراد لهم تأثير عليه ، بحيث لا يستطيعون اعادة صياغة و تفسير بشكل يتفق مع الحالة النفسية للمستقبل (سالم ، 2014 ، 43).

4. نظرية تباين الحوافز Variation of incentives

ويميل أصحاب هذه النظرية إلى تفسير السلوك في إطار ما يمكن أن يجنبه الفرد أو يخسره من الملوك، وترتكز هذه النظرية على الخيار العقلي للفرد ويرون أن الكل بالنسبة للفرد متساوي بطريقة أو

بأخرى ولكن الفرد يعمل إلى الحد الأقصى للكسب والحد الأدنى للخسارة وتشارك هذه النظرية نظريات التعلم والمعرفة الإدراكية في تكوين إطار الفرد ، وهنا يكون للفرد بديلان هما :

١. سلوك الاقتراب .

٢. سلوك التجنب .

فالفرد إما أن يقترب بالسلوك فيحقق حداً أعلى من الكسب أو على الأقل حداً أدنى من الخسارة على أساس أن ما يجنيه الفرد من سلوك يتراوح عمادة في فئات بين هاتين الفئتين كبدائل للكسب أو الخسارة ، وتنطلق هذه النظرية من عدة مداخل هي:

- **المدخل الأول :** يركز على الخيار العقلي ، وذلك على فرض أن الفرد يقوم بالسلوك المؤيد بعد حسابات دقيقة .

- **المدخل الثاني :** يركز على إرضاء الحاجات ، وذلك على أساس أن الفرد يعمل ويتصرف إرضاء لحاجاته ودوافعه .

- **المدخل الثالث :** ويركز على منطق القوة وأن الفرد يستجيب لكل القوى الضاغطة عليه سواء كانت من داخل الفرد أم من البيئة المحيطة به وبصفة عامة ، فإن نظرية صراع الحوافز ترتبط إلى حد بعيد بالتفصيل بين مختلف الاستجابات ، وترتبط أسباب السلوك بالوضع الحالي المحيط بالفرد وتهتم بالحالية الداخلية، مثل الإدراك والمشاعر السلبية والإيجابية والتوقعات الخاصة ببدائل السلوك ، وكذلك المخاوف والآمال ولذلك تظهر أهمية الخبرات السابقة في التأثير على هذه الحالة ، مما يربط هذه النظريات إلى هذا الجانب بنظريات التعلم .

ومن جهة أخرى فإن هذه النظرية تعد ان المدخل الرئيسي لتحقيق آثار الاتصال الفعال تتبع من الدخل الذي يحقق التوافق بين مدخلات ومخرجات الاتصال الفعال لكل من المرسل والمستقبل ، وبالنسبة لسلوك الافراد المتلقي فإنها أكدت على أن العلاقة ما الأم بين المنبه والاستجابة ليست مباشرة في جميع الأحوال ، وبالتالي تظهر أهمية العوامل الوسيطة في تقرير السلوك النهائي وأهمية دراسة المؤشرات الظاهرة للسلوك (المشاقبة ، 2015 ، 197-199).

5. نظرية روجرز المتمركز حول المسترشد centered around the guide

يعد الاتصال مهارة مهمة جدا وتقوم عليها نظرية الإرشاد المتمركز حول المسترشد ، وهو أهم أسلوب ارشادي يمكن للمرشد في هذه النظرية من استعماله ، وتوصيل شروط العلاقة الإرشادية السابقة ، وغالبا ما يتم تجاهلها ، فمعظم الناس يعتقد أن باستطاعتهم الحصول على ما سيرغبون من خلال التحدث ،

ولكن الأفراد الذي يوصفون انهم أشخاص ناجحون ومؤثرون يقضون وقتاً أكثر في الإنصات ، وعند التحدث عادة ما يوجهون الأسئلة للاستفادة والمعرفة ، وعلى الأفراد أن يتصلوا ببعضهم البعض بشكل فعال على قدر الإمكان ، ولعمل ذلك لابد من نقل ملاحظاتهم ورسائلهم بشكل يؤكد أن المستمع قد يفهم القصد من الرسالة ، وبالمثل يجب على الأفراد فهم القصد من الرسائل الموجهة إليهم .

والاتصال الفعال هنا هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي ، إذن هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة ربطاً ديناميكياً . فليس من الممكن أن نتصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال الفعال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منها وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامها بنشاطها . (ابو اسعد والازيدة، 2005: 231)

أن أهمية الاتصال الفعال بالنسبة للمرشد تنبع من عدة نواحي أهمها ما يأتي،

١. أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المرشد في عمله ، حيث أشار القعيد (1421 هـ) إلى أن الدراسات أوضحت أن النجاح الذي يحققه الفرد في عمله يعتمد في (85 %) منه على براعة الاتصال الفعاله و (15 %) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .
٢. أن الاتصال الفعالات تمثل جزء كبيراً من أعمال المرشد اليومية – ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95 % من وقت المرشد .
٣. أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر الوسائل المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات ومساعدة الفرد .
٤. أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي في المدرسة ، وهو ما تسعى وتدور حوله كافة الجهود التربوية في المدرسة .
٥. أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المدرسة وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق اهدافها.
٦. وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة.
٧. وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المرشد في مجال توجيه فعاليات الافراد في المدرسة .
٨. وسيلة لتحفيز الطلاب في المدرسة للقيام بالأدوار المطلوبة منهم .

(ابو اسعد و الازايدة ،2015، 332-333).

6. نظرية العلاج الأسري الخبراتي لفيرجينيا ساتير Experiential Family Therapy

تعد فيرجينيا ساتير SatirV رائدة نظرية (الارشاد الاسري) وتؤكد هذه النظرية على الاتصال و الخبرة الانفعالية للأسرة و الطلاقة في التعبير و الابتكار و انفتاح الفرد على الآخرين و خوض المخاطر ، مما لا يشكل محاور اساسية في نظرية الاتصال (العامري ، 2015 ، 26)، وترى ساتير أن العلاج هو عملية طبيعية للبشر كافة ، والسلوك غير الوظيفي هو نتيجة لحصول صعوبات بالنمو ، كما أن جميع الناس لديهم الإمكانيات للنمو وأن واقع الأسرة يتشكل من المنظور الذاتي بدل من الحقائق الموضوعية الخارجية ، ويتم النظر للأعراض الفردية على أنها الثمن الذي يتم دفعه من أجل المحافظة على توازن الافراد ، وهي مرتبطة عادة بتدني مفهوم الذات وعدم القدرة على الاتصال ، وترى ساتير أن من بين أسباب لجوء الأسرة للعلاج ، هو تدني إحساس أفرادها بقيمة الذات ، لذا يستعمل المعالج استراتيجيات متعددة لمساعدة الأسر على اكتساب الثقة ، كالتشجيع على الإفصاح عن خبراتهم الذاتية ، وحرية التعبير ، والعمل كفريق حتى يتم تعزيز الاتصال ، وركزت ساتير على مصطلحات كثيرة في نظريتها مثل ؛ الخريطة الجينية ، ونمو الفرد وتطوره وعلاقة ذلك بالنضج والأمور التي تعلمها الفرد خلال عملية النمو ، والتفاعل بين العقل والجسد ، وتقدير الذات وقيمة الذات ، وترى ساتير أن الذات تتألف من ثمانية الأبعاد مختلفة هي ؛ الجسدي (الجسم) ، والعقلي (المعارف والأفكار) ، والانفعالي (المشاعر) ، والتفاعل (التواصل ما بين الفرد والآخر) ، والنضج ، والبيئي (لألوان ، الفضاء ، الوقت ، الجو ، الضوء ، الأصوات) ، والروحي (معني الحياة) (فريتخ ،2018، 22)،

مهارة الحوار The Dialogue Skill

ترتبط المهارة بخصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود والممارسة المنظمة بحيث يؤدي بطريقة ملائمة وعادة مايكون لها النشاط وظيفته مفيدة ،ومن معاني المهارة ايضا الكفاءة والجودة في الاداء ،وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى او غيره، فان المهارة تدل على السلوك المتعلم او المكتسب الذي يتوفر له شرطان جوهريان اولهما :ان يكون موجهها نحو احراز هدف او غرض معين

،وثانيهما : ان يكون منظما بحيث يؤدي الى احراز هدف في اقصر وقت ممكن .(ابو اسعد، 2011: 33).

مفهوم الحوار:

الحوار "شكل من أشكال التعليم أو التدريب، يساعد على تنمية المهارات التعبيرية والفكرية، ويتيح للمسترشدين والطلاب أن يعبروا عن أفكارهم وأرائهم بطريقة منطقية ومنهجية، من دون تخطي آداب التحدث والحوار"(جرجس،2005: 7).

ويقوم هذا الأسلوب على استثارة التلميذ عن طريق طرح مشكلة ما أو موضوع معين. وقد يبدأ المعلم بتناول الموضوع، أو يكلف أحد تلاميذه بهذه المهمة، وكذلك يفسح المجال أمام بقية التلاميذ لعرض أسئلتهم، وإبداء آرائهم بطريقة منظمة ومهذبة.

ويعد أسلوب الحوار مناسباً إذا كان الموضوع الذي سيناقش متطلبات الأمور الآتية:

- 1 -الحافز أو الحث أو استثارة الرغبة في موضوع ما.
 - 2- تحديد جوانب معينة، أو توضيحها، أو اقتراح مشكلة ما.
 - 3- تحديد أو اكتشاف مسائل علمية أو فكرية.
 - 4- الحصول على معلومات تتعلق بالمشكلة أو المسألة التي تثار في المناقشة، واستيضاح الجوانب الغامضة في الموضوع.
 - 5- تقييم عمل أو برنامج أو خطة.
- و كررت لفظة الحوار في القرآن الكريم ثلاث مرات، وردت اثنتان منها في سورة الكهف، والثالثة في سورة المجادلة:

__ قال تعالى "وَكَانَ لَهُ ثَمَرٌ فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا (34)" (سورة الكهف اية : 34)

__ قال تعالى " قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَكَفَرْتَ بِالَّذِي خَلَقَكَ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّاهُ رَجُلًا(37) " (سورة الكهف اية : 37)

ـ قال تعالى "قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ (1)" (سورة المجادلة اية : 1)

ولا يكاد يختلف معنى الحوار في اللغة الانجليزية عنه في اللغة العربية، ففي معجم ويبستر (Webster s'، 1983) الحوار Dialogue هو :

1- المحادثة معا

2- تبادل الافكار ومناقشتها ، ولاسيما بصراحة وصدق في جو ودي، والهدف منها الوصول إلى فهم مشترك بين المتحاورين (الصبيح، 2004 : 9).

اهم مبادئ الحوار

1- الفصل بين الافراد، وموضوع الحوار .

2- التركيز على جوانب الاهتمام المشترك بين الاطراف المتحاوره .

3- توفير البدائل التي تتسجم مع أطراف الحوار.

4- توفير معايير موضوعية للحوار (العريني، 2004 : 5).

اهداف الحوار

هناك اهداف عدة للحوار ومن بين هذه الاهداف هي :

1- تصحيح بعض المفاهيم .

2- تهذيب السلوك

3- رفع التحصيل العلمي والدراسي

4- بناء الاسرة

5- تحقيق الامن والطمأنينة النفسية وبالتالي تحقيق التوافق النفسي والصحة النفسية

6- نشر المعرفة وتشجيع المواهب واثراء الثقافات (موسى والفتحي، 2004: 19-20).

تأخذ المهارات الارشادية بناءا وترتيباً هرمياً معين يبدأ بمهارات الاتصال وبناء العلاقة الارشادية ويندرج الى المهارات النفسية حتى ينتهي الى مهارات العمل المتقدمة ويندرج تحت هذه المهارات الاساسية مهارات فرعية، يعتمد اختيار المرشد على قدرته على استعمال اي من هذه المهارات وفق فرضياته من جهة وعلى استجابات المسترشد ورسائله من جهة اخرى(صالح، 2013: 139).

هناك مهارات يستخدمها المرشد التربوي اثناء الحوار وهي كالاتي :

1- مهارة الاصغاء : لا يقل الاصغاء الفعال اهمية عن الكلام والتحدث فهو مهارة قد تكون اصعب من مهارة الكلام لما يتطلب من تركيز وهي كما يقول ويفعل المسترشد وهي مطلب اساسي لاتقان مهارات الارشاد المتقدمة ونجاح الاستراتيجيات العلاجية فالاصغاء الفعال ينظم العملية الارشادية بكاملها ويعتبر الاساس من كل مقابلة ارشادية، كما ان اتقان هذه المهارة يفيد كل من المرشد والمسترشد مما يعطي فرصة اكبر لنجاح العلاقة الارشادية .(القيسي، 2010: 361)

2 - مهارة الاستيضاح : تشير مهارة الاستيضاح الى السؤال الذي يبلور حديث المسترشد الغامض، مع اعادة صياغة جانب من حديث المسترشد او كل حديثه ، فطلب الاستيضاح هو أحد الأساليب التي يستعملها المرشد في المقابلة الإرشادية، وقد يكون المرشد أحياناً متردداً في طلب الاستيضاح؛ لكي لا يبعد المسترشد عن موضوع المقابلة، وإذا كان المرشد غير قادر على اللحاق بأفكار المسترشد عليه أن يطلب منه الاستيضاح (العزة، 2001 : 101).

3- مهارة طرح الأسئلة : يعتبر توجيه الأسئلة من المهارات الاساسية في يد المرشد النفسي في كل عمل يقوم به خلال المقابلة، ويستقصي من خلالها عما يريد معرفته من المسترشد، فالتساؤل هو وسيلة المرشد لمعرفة ما لا يعرف، وبالتالي فإن كل البيانات والمعلومات التي يحصل عليها المرشد ما هي إلا حصيلة مجموعة من الأسئلة التي وجهت إلى المسترشد وبقدر ما تكون الأسئلة هامة وتمس النقاط الجوهرية أو المفتاحية في حياة المسترشد بقدر ما يكون التساؤل مفيد وفعال، وبقدر ما يكون أسلوب التساؤل وطريقته جيداً بقدر ما يحصل المرشد على معلومات لها قيمتها، وبالتالي يكون لدى المرشد ما يعينه على تشخيص حاله المسترشد على نحو أكثر دقة .وعلاوة على ذلك فإن توجيه الأسئلة بأنواعها هي مهارة، المرشد أيضاً لتنمية الاتصال بينه وبين المسترشد .ولكن قيمة توجيه الأسئلة لا ينبغي أن تغري المرشد بأن توجيه الأسئلة إلى المسترشد بدون غاية محددة، أو أن يمطر المسترشد بالعديد من الأسئلة المتلاحقة أو التساؤلات العشوائية التي لا يبدو أن وراءها خطة معينة ، فهذه الأنماط من التساؤل

يربك المسترشد ويشعره بالحيرة، وقد يجعله يأخذ موقفاً دفاعياً وكأنه في تحقيق للشرطة أو أن يأخذ موقفاً عنيداً متحدياً.

4- مهارة المواجهة : وهي مهارة تستخدم للكشف عن المتناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله، مما يجعله أكثر قدرة على رؤية نفسه وسلوكه مثلما يراها الآخرون، لا كما يراها هو، وذلك بكسر الحواجز التي تفصل بين ما يقوله وما يفعله، وبتحطيم الحيل الدفاعية التي تباعد بينها، ومن ثم يرى الفرد نفسه كما هي على حقيقتها بما يتفق مع رؤية الآخرين لها دون زيف وبلا إنكار، ويدرك سلوكه كما هو في واقعه بما يتفق مع وجهة نظر الآخرين حوله دون مجاملة وبلا نفاق (عمر، 1992 : 407).

5- مهارة الصمت : يعتبر الصمت من المهارات التي تساعد على التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد، وتعكس اهتماماً رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يستثمر مهارة الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف العملية الإرشادية، فالصمت مطلوب أثناء الحديث وعلى المرشد أن يفهم صمت المسترشد ودوافعه وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت من معيقات التواصل (كفاي، 1999: 59-62).

6- مهارة عكس المشاعر : وهي تعني أن يقوم المرشد النفسي بتكرار وترديد المقاطع الأخيرة التي يقولها المسترشد، أو إعادة محتوى ما يقوله العميل أو تكرار ما يقوله العميل، أو جانب مما يقوله بنبرة صوت تنقل للعميل فهم المرشد له دون أي استهجان أو استحسان، أي إعادة صياغة مشاعر العميل في كلمات تعكس جوهرها، وهنا يكون دور المرشد بمثابة مرآة تعكس مشاعر العميل وآرائه، أو يكون دور المرشد عكس اتجاهات ومشاعر العميل سواء كانت هذه الاتجاهات بناءة أو سلبية، وسواء كانت متسقة مع بعضها أو متناقضة دون نقد أو لوم أو مدح (حسين، 2004 : 107).

7- مهارة التلخيص : مهارة التلخيص تكمن في قيام المرشد النفسي بإيجاز ما قاله المسترشد في عبارات مختصرة ومركزة، وهي مهارة جيدة تجعل المسترشد يستبين بعض القضايا التي قد تكون غير واضحة لديه أو غير متبلورة أو غير مؤكدة، وهو ما ينطبق على الأفكار والمشاعر جميعاً.

8- مهارة إعادة الصياغة : ونعني بمهارة إعادة الصياغة قيام المرشد النفسي بإعادة بعض العبارات كما نطقها المسترشد، وهو في هذا يعطيها بعض القوة والتأكيد، ويوحى للمسترشد أنه يتابع حديثه جيداً، وقد تكون إعادة العبارات كما هي بدون تغيير، وقد يحدث التغيير في ضمير المتكلم بحيث يحوله المرشد إلى ضمير المخاطب لأنه يخاطب المسترشد، وقد يعيد العبارات مع حذف الحشو أو الكلمات أو العبارات غير الهامة وتقتصر الإعادة على جوهر الفكرة، وفي هذه الحالة الأخيرة قد يسمح المرشد لنفسه بأن يستخدم الألفاظ من عنده للتوضيح (كفاي، 1999 : 64).

9- مهارة الانصات : يقصد بالإنصات أو الإصغاء أو الاستماع الفعال قيام المرشد النفسي بالاستماع الفعال وباهتمام عندما يتحدث المسترشد، وذلك يعكس مدى اهتمام المرشد النفسي لما يقوله المسترشد ويفعله فيشعر المسترشد بالارتياح والإقبال الإيجابي على مواصلة الجلسات الإرشادية، وهذا يساعده على الانفتاح على نفسه والإدلاء بالمعلومات دون تحفظ (سفعان، 66:2005).

10- مهارة الإنهاء : تعتبر مهارة الإنهاء من أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي أن يلم بها المرشد النفسي، كما يمكن أن تكون من أصعب المهارات وأكثرها إحباطاً للمسترشد؛ لذا يجب على المرشد النفسي استخدام الممهّدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء ، منها عدم اكمال الاهداف والوصول الى النتائج التي يريدها المسترشد (إبراهيم، 1988 :89)

شروط مهارة الحوار في العملية الارشادية :

1- المواجهة الانسانية : لا يتم الحوار بدون مواجهة الاطراف المعنية بالحوار الممثلة بالمرشد النفسي والمسترشدون وجها لوجه ، والمواجهة وحدها لا تكفي لتكون عنصر من عناصر الحوار في العملية الارشادية ولكن يجب ان تتميز بالسمة الانسانية والتي تعتبر من العناصر الاساسية في عملية الارشاد النفسي لذلك فالالبتسامه التي يستقبل بها المرشد النفسي مسترشدية في بداية كل مقابلة ونهايتها والمشاعر الودية المتميزه بالصدق والامانة والتعاطف الوجداني الذي يبديه في علاقته بهم يمكن ان تضفي على المواجهة روحا انسانية تدعم الحوار في المقابلة الارشادية وتسهم في تحقيق اهدافها .

2- المكان المحدد : ليس من المعقول ان يتم الحوار في المقابلة الارشادية على جانب الطريق او عند باب المصعد الكهربائي في احد الابراج كما انه ليس من المنطق ان تتم المقابلة بين المرشد والمسترشد في المطاعم او اروقة المجمعات الاستهلاكية ، يجب ان يتم الحوار في المقابلة الارشادية في مكان محدد (الغرفة الارشادية) لا يتغير بين الحين والآخر .

3- الموعد السابق : لا يبالي بعض منالمرشدين النفسيين بتحديد موعد سابق لمقابلة مسترشدية حيث يقابلهم كل ما اتى احد اليه وفي اي وقت خلال ساعات العمل المكلف بها وقد يؤثر هذا على ممارسته اليومية وخططة الارشادية التي ينتهجها في المقابلة الارشادية .

4- فترة زمنية معينة : يرى قليل من المرشدين النفسيين ان يترك زمن المقابلة الارشادية مفتوحا من دون تحديد للفترة التي يستغرقونها مع مسترشديهم على زعم ان طالما المسترشد يريد ان يتحدث يجب على المرشد النفسي ان يسمعه الى ان ينتهي من حديثه ويرغب بالانصراف غير ان انتقادات لاذعة

وجهت لهؤلاء تفيد بان الهدف من الحوار في المقابلة الارشادية ليس اتاحة الفرصة للثرثرة من قبل المسترشدين انما الهدف العام منها هو تنمية شخصياتهم وتعديل سلوكهم وحل مشكلاتهم .

5- الاهداف الخاصة : لا يتم الحوار في المقابلة الارشادية لمجرد الثثرة الفارغة او تجاذب اطراف الحديث بشكل عام او الاستمتاع بمناقشة في امر من امور الدنيا ،انما تتم المقابلة من اجل تحديد اهداف خاصة وواضحة ومحددة مسبقا تتعلق بمساعدة المسترشدين الذين يترددون على المرشد النفسي الكل يختلف في سمات هذه الاهداف فبالرغم ان الجميع بلا استثناء يطلب المقابلة للمساعدة على حل مشكله تورقهم الا ان الهدف من المقابلة قد يختلف من مسترشد لآخر ومن مقابلة لآخرى .(عمر،1992: 55)

6- المناقشة الموضوعية : يجب ان تدار المناقشة بين المرشد النفسي والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة او تعصب لرأي او دعوة ابدا لذلك على المرشد النفسي ان ينبه مسترشده باستمرار اذا انحرف بحديثه خارج الموضوع الاساسي الذي يناقش في المقابلة الارشادية ،او اذا تحيز لطرف ما ضد طرف اخر من الافراد المتصلين به عن قرب او عن بعد او تسرب الشك او الاتهام او القذف الى اسلوبه في الحديث مما يجرح مشاعر افراد معينين جاء ذكرهم اثناء الكلام عنهم .اذ كان على المرشد النفسي ان يتقبل المسترشد كما هو فيجب عليه الا يقبل منه اية مخالفات او مغالطات لفظية مخله بالقيم والمثل والاخلاقيات لذلك فان المبادرة الى تصحيحها من جانب المرشد النفسي تدعم المناقشة الموضوعية وتعيدها الى مجراها الطبيعي .

7- وضوح المناقشة : يجب ان تكون المناقشة واضحة وصريحة من جانب الطرفين في المقابلة الارشادية فلا يكتنفها اي غموض او لبس او موقبل لذلك على المرشد النفسي ان يطرح اسئلته مهما كانت حساسيتها بصراحة تامة ووضوح جلي بلا تردد وبلا خجل حتى يشجع مسترشده على الاجابة عنها بنفس الصراحة والوضوح وبلا تردد وبلا خجل ايضا ،وكلما كانت الاسئلة المطروحة من الطرفين قصيرة ومركزة ومتدرجة ومرتبطة في نسق يساعد على فهم المقصود منها والتعرف على الغرض من طرحها فان ذلك يسهم بفاعلية كبيرة في بناء المقابلة الارشادية وتطورها نحو تحقيق اهدافها ،كما يجب على المرشد النفسي التوصل الى المعاني المستقرة خلف الاجابات السطحية التي تصدر عن المسترشد في المقابلة ،وتوضيح الغامض منها وذلك باستخدام فنيات التساؤل والمواجهة (عمر ،1992: 58).

● النظريات المفسرة لمفهوم مهارة الحوار :

اولا- النظرية الوظيفية (سميث 1940, Smith Theories)

جاء (سميث 1940 Smith) بالنظرية الوظيفية للحوار اذ ظهرت النظرية الوظيفية كاتجاه نظري خلال مدة الاربعينات والخمسينات الميلادية من القرن العشرين (الخميسي، 2005: 201)

ان الفكرة التي تقوم عليها النظرية الوظيفية في ان النظر الى المجتمع على انه نسق اجتماعي مكون من مجموعة من النظم المتداخلة والمرتبطة فيما بينها ويؤكد (سميث) ان المجتمع مكون من مجموعة من الانشطة تعتمد على بعضها البعض في البقاء ومن ذلك وجود النظام التعليمي الذي لديه القدره على تزويد المتعلم بالمهارات اللازمة للمشاركة في قضايا المجتمع من خلال الحوار اذ ان النظام التعليمي من خلال المدرسة يستطيع تزويد المتعلم بمهارات الحوار فيستطيع المتعلم من القيام بمهامه داخل المجتمع في تناول همومه وقضايا ومشكلاته عبر حوارات مفيدة ،واكد (سميث) ان النظرية الوظيفية للحوار تقوم على مبدئين هما :-

1- مبدا حتمية التغيير و هذا يساعد في تغيير ما يحمله الفرد من اتجاهات و سلوكيات سلبية نحو الحوار الى سلوكيات واتجاهات ايجابية اذ يصبح فردا مشاركا فاعلا داخل مجتمعه من خلال حوارات هادفه وبناءه .

2- التكامل من حيث عمل الاسرة والمدرسة اذ ان ادوارها متكاملة في بناء فرد فاعل ونشط ومحاور اذ تسهم الاسرة والمدرسة ووسائل الاعلام بصورة متكاملة في اعداد وبناء الفرد (البكري 2005: 95).

ثانيا- النظرية الانتقائية (ثورن 1950, Thorn)

تشير الادبيات في الارشاد النفسي بان الاتجاه الانتقائي والوظيفي او الارشاد متعدد الوسائل يرجع الى اسهامات علماء النفس الوظيفيين وعلى راسهم وليم جيمس كما كان لاسهامات دولار وميلر دورا في هذا الاتجاه الان ان هذا الاتجاه ارتبط بفردريك ثورن ولورنس بارمر ودعم هذا الاتجاه ما قدمه لازاروس وهارت ،ان اول من استخدم مصطلح الانتقائية هو لازاروس حيث ارتأى ان العلاج السلوكي لا ينبغي ان يقتصر على نظرية التعلم فحسب بل عليه ان ينتمي اية فنية مشتقة من اي نسق علاجي لخدمة الموقف العلاج(عيد، 2005: 19).

ان الاتجاه الانتقائي عبارة عن جهد منظم للافادة من مبادئ المدارس المختلفة التي يمكن ان توجد النظريات المختلفة بقصد اقامة علاقة وثيقة متبادلة ومتكاملة بين الحقائق ذات العلاقة الوثيقة فيما بينها مهما اختلفت اصولها النظرية ،لهذا فهو منهج استقرائي اكثر منه استدلالي ،فالمختص النفسي يقوم بالاجراء استقرائية حيث يجمع الحقائق ويحللها ثم يحاول اقامة بناء نظري يفسر هذه الحقائق ،وقد قام ثورن بمساهمة جادة في عملية توحيد المعرفة النفسية الى الطريقة النظامية الشاملة في الارشاد والعلاج

النفسي .وبالتالي يمكن تعريف الانتقائية (Eclectic): بانها نظام يتضمن انتقاء او تجميعاً منظماً للملامح المناسبة من المصادر المختلفة حتى لو كانت تلك المصادر او النظريات غير متوافقة وجعلها كلا متلائماً .

وبالرغم من وجود عدد من العلماء الذين اسهموا في نشوء الانتقائية وتطورها :الا ان العالم الابرز هو ثورن (thorne) الذي حاول ان يكون علميا وانتقائيا وان يكون متكاملًا(باترسون ،1992: 13).

مفهوم الانتقائية والتكاملية :

الافتراض الاساسي لثورن :هو ان الحالات والظروف المختلفة تستدعي الوانا مختلفة من العلاج ويعتمد ذلك على طبيعتها وتطورها (سعفان ،2004: 154).

ان الارشاد الانتقائي يقوم على اساس :التميز والانتقاء والتجميع والتوفيق بين نظريات واساليب واجراءات العلاج النفسي المختلفة بما يتناسب مع ظروف كلا من المرشد والمسترشد والمشكلة والعملية الارشادية بصفة عامة (سري ،2000: 269).

فيما ينظر العديد من الباحثين للارشاد الانتقائي على انه ينتقي افضل شيء من كل نظرية ،وهذا يتطلب من المرشد معرفة دقيقة بالنظريات الارشادية وبمصدر قوة وضعف كل نظرية وكذلك عناصر بناء نظرية فعالة وافضل عمل ارشادي هو الذي يؤثر وينجح(الزهراني،2017: 275).

فانه يمكن تحديد المفاهيم الاساسية التي تخضع لها وجهة النظر الانتقائية في الارشاد النفسي :

1- المنهج العلمي قاعدة رئيسية وفي التصدي لدراسة كل مشكلة نفسية والتخطيط اللازم في معالجتها ،وتنفيذ الاستراتيجية التي ينتهي اليها ذلك التخطيط .

2- انتقاء ماهو افضل واكثر صحة في المعالجات النفسية المختلفة كاساس يوفر قاعدة مناسبة في تاليف نظام المعالجة النفسية يكون من درجة جدوى عالية ومن مستوى علمي عال كذلك .

3- تقوم المعالجة الانتقائية على اساس الاختلاف بين الافراد والتنوع في الشروط المحيطة بهم والنظر الى كل شخص في تفرد من حيث تكونه وسلوكه وحالة اضطرابه .

4- توجيه المعالجة الانتقائية لغرض واضح محدد وهو تعديل السلوك للمسترشد تعديلا يكفي في الحكم عليه بانه تغلب على اضطرابه واتجه سلوكه نحو ماهو مقبول ومناسب (ابو عطية ، 2002: 177).

المبادئ الأساسية للإرشاد الانتقائي :

يقوم الإرشاد الانتقائي على مجموعة من المبادئ الرئيسية التي يتبناها ويعتمدها في العملية الإرشادية اذ تنعكس هذه المبادئ على كافة مراحلها فهي بمثابة الخريطة التي توجه المرشد والمسترشد كي يصلوا الى الاهداف المنشودة ،وقد اشار "جلادنج " الى هذه المبادئ الاتية :

- 1- تركز النظرية الانتقائية على التفرد الشخصي ،ولكل مسترشد شخصية فريدة .
- 2- تتعدد وتتنوع الطرق والفنيات الإرشادية ولا توجد طريقة واحدة هي الافضل دائما .
- 3- لكل مشكلة مجموعة من البدائل الإرشادية .
- 4- يمكن الربط بين الفنيات والاستراتيجيات الإرشادية المتنوعة ودمجها في منظومة جديدة ومتناسقة تكون ذات فاعلية وتناغم وتكامل .
- 5- يتضمن الاتجاه الانتقائي استخدام نظريتين ارشاديتين او اكثر على ان يكون المرشد النفسي على درجة من الفاعلية والاتقان لاستخدامها(العطاس ،2010: 57-58).

تدل وجهة النظر الانتقائية في الإرشاد النفسي على انها "التطبيق العملي لاسس وتقنيات تؤخذ من مجالات المعرفة العلمية المتوافرة في المعالجات النفسية من اجل رسم استراتيجية علاجية منظمة تكون مناسبة للحالة التي وضعت لها (ملحم ،2007: 179).

يدعو اصحاب هذا الاتجاه الى تجنب التحيز النظري وذلك باستخدام المنهج العلمي لتمييز التقنيات والفنيات الاكثر فاعلية في ارشاد الافراد اذ يؤكدون على انه لا بد على المرشد ان يكون ملم بكافة النظريات والفنيات الإرشادية والعلاجية التي يكون حتما بحاجة اليها لمعالجة المشاكل المتنوعة للافراد (Slife&Rebar,2001: 215-216).

ويرى كابوزي " بان هذا الاتجاه ينتقي افضل شي من كل نظرية وهذا يتطلب من المرشد معرفة دقيقة بالنظريات الإرشادية ومصدر قوة وضعف كل نظرية وعناصر بناءها وافضل عمل ارشادي هو الذي يؤثر وينجح والارشاد الانتقائي التكاملي اتجاه عملي يرفض النظرة الاحادية " (Capuzzi ,2000: 460).

فلسفة النظرية الانتقائية

ان فلسفة النظرية لثورن في الاتجاه الانتقائي حاول ان يكون علميا وانتقائيا فقد حدد في كتابه الشخصية وبعض صفات الاتجاه الانتقائي من خلال ما يلي :

- ان الاتجاه الانتقائي ليس ذلك الاتجاه الذي يشكل خليطا من الحقائق غير المترابطة .
- الاتجاه الانتقائي ليس مرتبطا ببنأ نظري موحد .
- الاتجاه الانتقائي لا تنقصه الرؤية الواسعة .
- الاتجاه الانتقائي ليس مدعوماً بنماذج فكرية ونظرية ثابتة .
- ان هذا الاتجاه ليس خاليا من الناحية المنهجية العلمية ولا تتوفر فيه الفرضيات التي يمكن ان تكون اساسا للبحث العلمي .

ثالثا - نظرية التناظر المعرفي (فستنجر 1957, Fisterger Theories)

جاء (فستنجر) 1957Fisterger بنظرية التناظر المعرفي في الحوار و مؤاها ان ما يدفع الفرد الى تكوين او تغيير او تعديل رايه وهو وجود حالة من التناقض المعرفي اي اعتناق الفرد لفكرتين او اتجاهين او لرايين لا يمكن الجمع بينهما من الناحية النفسية لا نهما على طرفي نقيض ويؤدي هذا التناظر الى ضيق نفسي يخلق توترا لدى الفرد يدفعه الى محاولة التقليل من هذا التوتر او القضاء عليه وتقدم هذه النظرية على ان موضوعات الحوار الفكري هي موضوعات في الغالب تستند الى مداخل معرفيه تتناظر في الاصل بل وتتعارض في كثير من الحالات وبذلك لابد من تاسيس عملية الحوار وبستلزم ذلك عدة اسس فيها :-

1- البحث عن نقاط الاتفاق وذلك تمهيدا للبحث عن نقاط الاختلاف.

2- التدرج في تقديم الفكرة الجديدة اذ ان ذلك يخفف من التناظر المعرفي في الحوار .

3- تحديد مكان وزمان مناسب للحوار ،وذلك لضمان استمراره والتوصل الى نقاط تلاقي اكثر فاكثر (ديماس ،1999: 205).

رابعاً- نظرية التفاعلية التفسيرية (برستين Bristeen)

جاء (برستين) Bristeen بالنظرية التفاعلية التفسيرية للحوار ،وتقوم فكرة هذه النظرية ان الفرد مفكر ،ويملك رؤية خاصة وله مشاعر وهو في استجابته لمواقف اجتماعية معينة لا يستجيب بطريقة موضوعية فقط بل يستجيب لمقاصد الافراد ممن يتفاعلون معه داخل المواقف نفسه ا وهذا جانب مهم من جوانب الحوار الذي يلزم المحاور الوقوف عنده واعطاءه اهمية كبيرة ويؤكد (برستين) على ضرورة دراسة الطرق التي يستخدمها الافراد في تفاعلاتهم مع الآخرين فاذا كان التفاعل يقوم على الادراك وهذا يعد من الجوانب المهمة في العملية الحوارية في التعرف على مدى تاثير الآخرين وتفاعلهم انشاء العملية الحوارية وتبعاً للنظرية التفاعلية التفسيرية ،فان البناء الاجتماعي يتشكل في نظام طبقي والذي تشكله الاسرة عبر نقلها لنظامها اللغوي للأطفال اذ يتعلم الاطفال التقاليد السائدة عبر اساليب الحديث و الحوار والنقاش وفي المستقبل يتاثر موقع الطفل الاجتماعي بأسلوب الحوار الذي تعلمه من أسرته ، فضلاً عن ذلك يؤكد (برستين)ان اساليب الحوار واللغة المستخدمة تختلف بين الطبقة المسيطرة والطبقة الأقل فالحوار واللغة المستخدمة في الطبقة الأقل لا ترقى الى تلك الاساليب في الطبقة المسيطرة (البكر 2005: 130-131)،

خامساً - النظرية الحوارية (فرايري 1980, Frairy Theory)

جاء (فرايري) Frairy 1980 بالنظرية الحوارية اذا اكد فيها ان الفرد عندما يتبين واقعه يدخل في علاقة حوارية مع نفسه وزملائه و العالم الذي يعيش فيه .

وعرف (فرايري) الحوار :بانه حديث بين طرفين او اكثر في قضية معينة تقوم على اساس الاخذ والعطاء وتقريب وجهات النظر بين اطراف الحوار وقد جاء (فرايري) بنوعين من التعليم الحواري :النوع الاول التعليم البنكي ،والنوع الثاني التعليم الحواري ،ويرى ان التعليم البنكي هو نوع من التعليم الاستغلالي الذي لا ينمي قدرة المتعلم على الحوار والابداع والابتكار وانه تعلم تسلطي يكون المعلم فيه هو الذي يقوم بالعملية الحوارية وهو الذي يمتلك الحقيقة دون غيره وهو تعلم يسير على نمط واحد يعتمد على نقل المعلومات وحفظها دون الاهتمام بفحصها وتحليلها او التفاعل معها ،اما النوع الثاني هو التعليم الحواري فهو ذلك التعليم التواصلي الذي يقوم على اساس الاخذ والعطاء والتفاعل المتبادل بين المعلم والمتعلم ،وبين المرشد والمسترشد ،اذ ان المعلم هنا ليس هو وحده مالكاً للحقيقة والمعرفة فهذا التعليم اسلوب للنقد والتحليل والتفكير وليس فقط نقل المعلومات ،ان المعلم في هذا النوع من التعليم سهل وميسر للتعليم وليس ناقلاً له فالحوار يقوم على اساس التواصل بين المرسل والمستقبل ،والحوار هو الذي

يقرب المسافات البعيدة وان هذا النوع من التعليم هو الذي يمكن الفرد من فهم وقراءة العالم من حوله ويساعده على محاولة تغييره او رفض الواقع.(فرايري، 1980: 92).

• المواجهة الاجتماعية: Social coping

نشوء مفهوم المواجهة:

يعد مفهوم المواجهة من المفاهيم ذات الأصول القديمة على الرغم من الاهتمام به في مجال علم النفس

والصحة العقلية والإرشاد النفسي لقد بدأت مؤخرًا نسبيًا، ولكن في الماضي كان أفلاطون مهتمًا

بها من خلال تقديم شرح واضح للأساليب التي يتبعها الأفراد في التعامل مع المواقف والأحداث والأزمات وظروف الحياة المختلفة (في ابراهيم، 2013: 16).

لم يكن واضحًا أو تم تداوله على نطاق واسع من قبل بعض الباحثين حتى عام 1960 ، وبدأ تداوله في عام

1966 عندما ظهر لأول مرة في بحث ريتشارد لازاروس عام 1966 في كتابه (الإجهاد النفسي و

المواجهة)، أشار الى ان المواجهة بأنها مجموعة من الإجراءات والاستراتيجيات التي يتخذها الفرد لمواجهة

المواقف الضاغطة (القرة غولي، 2011: 66).

ولم يتفق الباحثون على ترجمة مفهوم المواجهة، إذ أن بعضهم يعني أن المواجهة تعني

التكيف، والتعامل، والتعايش، والتحمل، أو المواجهة والتحدي (دردير، 2007: 50).

وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر وتعدد المصطلحات والأسماء التي يطلق عليها مفهوم المواجهة، أكد

الباحثون أن الهدف من عملية المواجهة هو قدرة الفرد على مواجهة المواقف والصعوبات التي تمثل ضغطًا

نفسياً واجتماعياً على الفرد. وكذلك التخلص من مختلف المشاكل والصعوبات ومتطلبات الحياة. التخفيف من

الآثار السلبية الناتجة عنه (طبي، 2005: 100).

وقد تم دراسة مفهوم المواجهة في بحوث (Moos 1986) ودراسات (Lazarus 1966) ، ولا يكون للمواجهة مفهوم محدد وخاص بفئة معينة من التفاعل على الرغم من انه يضم استجابات التوافق النفسي عند الافراد إلا أنه لا يتم الابدود الأفعال الخاصة بالاستجابة للمواقف البيئية التي يدركها الفرد على انها مهددة له ، في حين أن الفرد يبذل عند المواجهة مجهودات معرفية سلوكية متغيرة - ثابتة - نسبيا وفي بعض الاحيان مواقف جديدة في ما يخص الفرد ، وقد أشار (Lazarus) في وصفه للمواجهة الا انها مجهودات ، اذ قدم نظريته عن المواجهة التي عدها بعض الباحثين بمثابة نقطة الانطلاق الجادة والعميقة في البحث في عمليات المواجهة وردود الافعال ودفاعات الفرد في المواقف المختلفة (Greenglass ، 2002:3)، يستمد مفهوم المواجهة مرجعيته من التوجهات النظرية المختلفة التي تعنى بالمواجهة والتكيف وتطور الأنواع، ويعتقد أصحاب نظرية التفاعلات التقييمية (Transaction appraisal processes) أن المواجهة تنتج من تفاعل المتغيرات الشخصية والظروف النفسية للفرد مع بيئته المادية ، وأن الفرد يمتلك توازنًا بين ردود المواجهة وردود الفعل الفطرية والمكتسبة التي تسمح له يؤدي الى استمرارالبقاءعلى قيد الحياة عندما يواجه الفرد العديد من التهديدات والتحديات وحالات الخطر والصعوبات أو الضغوط النفسية، وقد تتطوي المواجهة على جزء كبير من تكريس عمليات الدفاع والتكيف في لحظة معالجة صعوبات الحياة. في البشر، يشمل (1) الإدراك و(2) العاطفة و(3) التحفيز و(4) التحكم و(5) السيطرة (Lazarus،Folk man،1984 :284).

• مفهوم المواجهة الاجتماعية: Social coping concept

لا يعتمد تكوين المعايير الفردية والجماعية بالضرورة على الأدلة الموضوعية، ولكن بمجرد تشكيلها، تصبح عاملاً قوياً يؤثر على سلوك الفرد وأحكامه الاجتماعية والمعرفية. فيما بعد، أصبحت عوامل مهمة في تحديد ردود أفعاله تجاه المواقف التي يواجهها بمفرده أو تعديلها، سواء كانت اجتماعية أو غيراجتماعية، خاصة إذا كان مجال المنبهات غير محدد بشكل واضح أوبناء(العنزي،2006:212).

إذ اختلف العلماء والباحثون في نظرتهم لمفهوم المواجهة الاجتماعية، إذ تم استخدامه في معاني عديدة منها مفهوم، استراتيجية (لويس، 1962)، أو أسلوب (تايلر، موس، 1993)، جهد أو استجابة (بيلين، 1978) عملية أو محاولات (الشويخ، 2004: 34).

وبغض النظر عن مدى تنوع المصطلحات، فإنهم يتقاربون فيما بينهم بحيث يعبرون عن معاني مشتركة، ومن هنا ظهرت العديد من الرؤى والتوجهات النظرية في مختلف مجالات البحث والتخصص في علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلم النفس العسكري، والصحة العقلية أو في مجال الإرشاد النفسي و التربوي الذي درس مفهوم المواجهة الاجتماعية بهدف توضيح مفهوم المواجهة، يشير كوهينولازروس 1984 إلى أن المواجهة هي جهد يبذله الشخص للسيطرة على المواقف والأحداث التي تشكل مصدر ضغط على نفسه (طبي، 2005: 99).

أما بالنسبة لوجهات النظر الأخرى، فينظر إلى مفهوم المواجهة من خلال ربطه بالأحداث البيئية وإعادة التوازن والانسجام النفسي والاجتماعي عندما يمكن للفرد مواجهة أحداث ومتطلبات الحياة، إذ يشار إلى المواجهة على أنها محاولة قام بها الفرد، ويتم التعبير عنها بالطريقة والاستراتيجية التي يتعامل بها الفرد مع البيئة أو مع نفسه (الامارة، 2001: 121).

وأن هذه الإستراتيجيات لعملية المواجهة تعتبر عمليات عاطفية ومرنة تتنوع وتتغير حسب ما يتطلبه الموقف أو الحدث الاجتماعي، سواء كان موجهاً إلى الداخل أو الخارج، وأن وظيفتها تمكن الفرد وتسمح له أن يواجه المواقف ويتحمل الضغوط الناتجة عن أحداث الحياة، وأن هذه المواجهة تتخذ أساليب مختلفة وتعتمد على درجة التوافق مع الأهداف وعلى أسلوب أو أسلوب الشخص عند الاستجابة (Lazarus، 1991: 149).

وقد يختلف الناس في مواجهتهم للمشكلات والأزمات والمواقف الاجتماعية، لكن هذه المواجهات هي التي تتحكم في النتائج، لأن الفرد بطبيعته يتعلم كيفية مواجهة المواقف من خلال نشأته الاجتماعية، ومن ثم تؤثر

على حياته وكيف يتعامل معها. يستخدم الأساليب التي يواجه بها الآخرين، بعيداً عن الانطواء والسلبية أو اللجوء إلى وسائل لا تليق بإدراكه وإدراكه لإنسانيته(القس،1994: 19-33).

بما أن الإنسان كائن اجتماعي له احتياجات نفسية واجتماعية ، فيجب تلبية هذه الحاجات أو المتطلبات ضمن إطار اجتماعي مقبول ، مثل الحاجة إلى الأمن والنجاح ، والحاجة إلى الاعتراف والتقدير ، والحالة النفسية والاجتماعية ، أو الشعور بالضيق الانتماء والمسؤولية باتجاه الآخرين ، والتكيف والمواجهة ، وتجنب اللوم أو الخضوع أو السيطرة، تتحكم السلوكيات الصادرة عن الفرد من خلال معايير اجتماعية تحدد الأدوار الاجتماعية التي يلعبها الفرد في المجتمع ، لذلك يتعرض لبعض الضغوط الاجتماعية التي تتعلق بنمط العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي السائد والجماعات التي يؤديها ينتمي إليها(زهران،1980: 285).

انالعوامل البيئية لها تأثير كبير على قدرة الفرد على المواجهة الاجتماعية، ومنها الضغوط البيئية والاجتماعية التي تؤثر في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها أو التي يتحرك فيها الفرد في تكوين ونمو شخصيته، وتحديد مهاراته الدفاعية النفسية. من خلال نوع التعليم والتنشئة الاجتماعية والضغوط والمطالب التي تسود في البيئة التي يعيش فيها، إذا فشل الفرد في مواجهته بهذا النظام الكبير، وخاصة إذا زادت التناقضات فيه، فهو نفسي وشخصي ويتفاهم التوافق الاجتماعي، وهذا يؤدي إلى ضعف التوافق، وكذلك البيئة التي يعيش فيها الفرد والتأثيرات التي تخضع لها سمات الفرد والشخصية، سواء كانت طبيعية أم لا، لا، ٧ذنتشير بعض الدراسات إلى وجود تفاوت في عدم التطابق في الأفراد بحسب البيئة وثقافتها(الطوخي،1973: 21).

ويرجع اختلاف وجهات النظر في تفسير المواجهة الاجتماعية إلى الفروق الفردية بين الأفراد وخصائص شخصياتهم وصفاتهم، فضلاً عن الأساليب المختلفة التي يتعامل بها الأفراد على وفقاختيارهم الأسلوب المستخدم في المجتمع بمختلف المواقف والأحداث، وقد يتوقف ذلك على طبيعة المشكلات التي يواجهونها

والظروف المحيطة بها، وعلى درجة الوعي الذاتي والبيئي والثقافي، وأن هذه العوامل لها تأثير في عملية المواجهة الاجتماعية (القرة غولي، 2011: 69).

بالرغم من الرؤى المختلفة لمفهوم المواجهة ووسائل التعبير عنها، إلا أن هناك من يرى أن المواجهة الاجتماعية هي قدرة أو مهارة يمكن للفرد تدريبها في مواقف مختلفة، ويمكن القيام بها من خلال السلوك المناسب للفرد بكل احتمالات ردود أفعال الآخرين عنه، وأن هذا قد يساعد الفرد على تجنب الإحباطات التي قد يواجهها في المواقف المختلفة، وأن يتعلم الفرد وسائل المواجهة التي تساعد على تحقيق الاسترخاء عند المواجهة. وقد يؤدي ذلك إلى تغيرات شاملة في شخصية الفرد، والمزيد من الاكتفاء والنضج في مواجهة مشاكل الحياة، والأزمات النفسية الجنسية، ومعرفة العوامل التي تساعد الفرد في تعميق المشاعر، وتنمية الوعي، واستخدام الصور الذهنية، والتدريب في تطوير مهارات المواجهة الاجتماعية (عبد الستار، 1998: 232).

أما بالنسبة لوجهات النظر الأخرى، فينظر إلى مفهوم المواجهة من خلال ربطها بالأحداث البيئية وإعادة التوازن والانسجام النفسي والاجتماعي عندما يمكن للفرد مواجهة أحداث ومتطلبات الحياة، اذ يشار إلى المواجهة على أنها محاولة قام بها الفرد، ويتم التعبير عنها بالطريقة والاستراتيجية التي يتعامل بها الفرد مع البيئة أو مع نفسه، وأن هذه الإستراتيجيات لعملية المواجهة هي عمليات شعورية ومرنة تتنوع وتتغير حسب ما يتطلبه الموقف أو الحدث الاجتماعي، سواء كان موجهاً إلى الداخل أو الخارج، وأن وظيفتها تمكن الفرد وتسمح له مواجهة المواقف وتحمل الضغوط الناتجة عن أحداث الحياة، وأن هذه المواجهة تتخذ أساليب متنوعة، حسب درجة التوافق مع الأهداف على أسلوب أو أسلوب الشخص عندما يستجيب (Lazarus, 1991: 149).

وأن تكون استجابة الفرد للأحداث الاجتماعية إما أن تكون فعالة بحيث تؤدي إلى تغيير في المواجهة أو تعديل للوصول إلى درجة التوافق التي تجعل الفرد يشعر بالراحة، أو قد تكون استجابة معرفية (Cognitive) أو

استجابة سلوكية أو يكون التجنب (behavioral) الذي يبتعد فيه الفرد عن دون اللجوء إلى حل المواقف الاجتماعية وأحداثها،بالإضافة إلى حقيقة أن العوامل البيئية والبيئة الاجتماعية التي يتحرك فيها الفرد لها تأثير على تكوين و نمو شخصية الفرد(الامارة،2001:2

ويستمد مفهوم المواجهة مرجعيته من التوجهات النظرية المختلفة التي تعنى بالواجهة والتكيف وتطور الأنواع، يعتقد أصحاب نظرية عمليات تقييم المعاملات (Transaction Appraisal processes) أن المواجهة تنتج من تفاعل المتغيرات الشخصية والظروف النفسية للفرد مع بيئته الفيزيائية ، وأن الفرد يمتلك توازنًا بين ردود المواجهة وردود الفعل الفطرية والمكتسبة التي تسمح له بالاستمرار أو البقاء على قيد الحياة عندما يواجه الفرد العديد من التهديدات والتحديات وحالات الخطر والصعوبات التي يواجهها أو الضغط النفسي ، وقد تتطوي المواجهة على جزء كبير من تكريس عمليات الدفاع والتكيف في لحظة معالجة صعوبات الحياة ، والتكيف مصطلح واسع يحتوي على معظم الكائنات الحية التي تتفاعل مع ظروف البيئة ومتغيراتها بشكل عام ، كما هو الحال بالنسبة للإنسان ، فهي تشمل الإدراك والانفعال والتحفيز والتحكم والسيطرة (Lazarus,Folkman,1984: 284).

وفي دراسة أجراها (Asch) للتأكد من أن الأفراد ينسقون مع أفراد آخرين نتيجة الضغوط الاجتماعية ، أو أنهم توصلوا إلى قناعة بوجهة نظر الجماعة ، أشارت نتائج الدراسة إلى أن الأفراد يمتثلون ولا يواجهون رأي الجماعة بسبب ضغط الجماعة عليهم وليس لقناعتهم في وجهة نظرهم ، وذلك لعوامل من بينها:

١. عوامل تتعلق بشخصية الفرد وثقته بنفسه وقدرته على المواجهة.

٢. عوامل الجنس والامتثال وعدم المواجهة .

٣. نوع المهام التي تتطلب من الفرد مواجهتها، إذا كانت معرفة الفرد بالمهمة متوافقة مع شخصيته

وقدراته وعمل الفرد، فإن احتمال امتثال الفرد للمجموعة أقل من عملية

المواجهة (Smith, Mackie, 2000:4).

كما بين (ماثيوز وآخرون) ، هناك أسباب للمواجهة غير المتوافقة ، وتتغير هذه الأسباب من فرد لآخر ، وقد تكون راجعة إلى :

- (١) تقدير خاطئ للوضع بسبب قلة الوعي
- (٢) التقييم الخاطئ للوضع نتيجة اكتناظ المعلومات وتشابكها.
- (٣) عدم معرفة القيم والقواعد الاجتماعية المطبقة قد يؤدي إلى سلوكيات غير متوافقة.
- (٤) يختار الفرد أساليب التأقلم المناسبة لكنه يفنقر إلى الإمكانيات اللازمة لاستخدامها.
- (٥) يختار الفرد الأساليب المناسبة التي يمكن أن ينجح فيها في البداية، لكنه سرعان ما يفشل لأسباب غير معروفة (طبي، 2005: 86).

• أساليب المواجهة الاجتماعية

هناك العديد من الآراء العلمية التي تشرح اساليب المواجهة الاجتماعية، اذ يشير (Lazaru، 2001) إلى أن عملية المواجهة تتم من جانبين مهمين من حيث التركيز:

(١) جانب التركيز على المشكلة عند المواجهة: تعتمد طريقة المواجهة هذه على جمع المعلومات ووضع خطة للاستجابة وفقاً لمتطلبات المشكلة ، من أجل تغيير واقع الوضع الذي يُنظر إليه على أنه مرهق من أجل إيقافه أو التحرر منه .

(٢) جانب التركيز على المشاعر والعواطف: يعني تنظيم المشاعر المجهدة من خلال الأفكار والأفعال المصممة لتقليل التأثير العاطفي ، مثل التجنب والإنكار والشعور بالمسؤولية وتوبيخ الذات والتمرين والبحث عن الدعم العاطفي (السديسي ، 2002: 369).

أما الشرقاوي (1993) فيرى أساليب المواجهة على النحو التالي:

١. **التعامل النشط active coping**: اتخاذ قرارات حاسمة للتخلص من المشكلة ، واعتماد النشاط والمبادرة الفعالة لمواجهة المشكلة

٢. **التخطيط planning**: يعني وضع خطة للخروج من حالة المشكلة مع حل المشكلة.

٣. **قمع الأنشطة المتنافسة suppression of competing activities**: استبعاد التفكير في مشاكل أخرى عند المواجهة، والانتباه والتركيز على المشكلة في الوضع الحالي بمعزل عن بقية المشكلات، والعمل على حلها

٤. **التأخير (ضبط النفس) restraint coping**: انتظار اللحظة المناسبة لاتخاذ الإجراء المناسب لحل المشكلة (الشرقاوي، 1993: 53-110).

من ناحية أخرى ، اتجه (كوهين 1994) إلى الأسلوب المعرفي لمواجهة ضغوط الحياة ، والذي اشتمل على:

١. **التفكير العقلاني Rational Thinking**: استراتيجية يلجأ إليها الفرد في التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المتعلقة بالتوتر.
 ٢. **التخيل Imagining**: استراتيجية يميل فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل ، بالإضافة إلى القدرة الكبيرة على تخيل ما يمكن أن يحدث.
 ٣. **الإنكار Denial** : عملية معرفية يسعى الفرد من خلالها إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث قط.
 ٤. **حل المشكلة Solving Problem**: نشاط معرفي يميل من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف بالعصف الذهني.
 ٥. **الفكاهة (الدعابة) Humor** : استراتيجية تشمل التعامل مع الضغوط والأمور الخطرة ببساطة وبروح الدعابة قهرها والتغلب عليها والتأكيد على المشاعر الإيجابية أثناء المواجهة.
 ٦. **الرجوع إلى الدين Turning to Religion** : تشير هذه العملية إلى عودة الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني من خلال الكثير من العبادات، كمصدر للدعم الروحي والعاطفي، لمواجهة المواقف العصيبة والتغلب عليها (لفتة، 2008: 26).
- وهناك عدد من التصنيفات التي تم تطويرها فيما يتعلق بأساليب المواجهة ، بما في ذلك الأسلوب اللفظي، وطريقة التخيل، والمواجهة الجسدية والعقلية والاجتماعية، والمعتقدات، والأسرة، والمواجهة الجماعية، ومنها أساليب نفسية شخصية يشعر بها الفرد بمفرده تظهر وقت المواجهة أثناء المواقف التي يختبر فيها، وهناك مجموعة من الأساليب الاجتماعية المتنوعة، اذ يصنفها أيلون وليهاد (Allyon, Leihad, 2000)، تتم أساليب المواجهة من خلال ما يلي

(١) **طريقة المواجهة من خلال الجسم Body:** اذ تتم المواجهة من خلال الشعور بالضغط الجسدي والنفسي ، وأن لكل إحساس ضغط مكون جسدياً ، وأن رد فعل الجسم يساعد على إعادة أعضاء الجسم إلى التوازن المطلوب.

(٢) **طريقة المواجهة عن طريق العقل Mined:** اذ يتعرض التفكير للارتباك أثناء المواجهة بهدف التخفيف من الشعور بفقدان القدرة، وتطوير اتجاه إيجابي للمعرفة والسيطرة، وإعادة تنظيم الوظائف العقلية المسؤولة عن التعلم لغرض دراسة ومواجهة الواقع واختيار سلم الأولويات في حل المشكلات الاجتماعية التي تواجه الفرد.

(٣) **طريقة المواجهة من خلال الأحاسيس Sensation :** قد تستيقظ مجموعة واسعة من الاحاسيس في أعقاب مواجهة ضغوط نفسية واجتماعية من شأنها أن تشكل خطراً على الصحة النفسية والجسدية ، وتتم المواجهة من خلال التعبير الحسي بوسائل لفظية أو غير لفظية، أن تكون ابداعية (اللون والحركة والأصوات)، وهذا التعبير الحسي على المستوى الشخصي أو العلاقات الشخصية قد يساهم في الشعور بمواجهة المواقف التي تسبب الضيق للفرد.

(٤) **طريقة المواجهة من خلال الخيال Imagination:** قد تعمل طريقة المواجهة من خلال أداء التخيل على خلق حوارات بين الجسد والعقل والمشاعر ، وهي طريقة حيوية تنمي القدرة على الإبداع والتفكير الإبداعي في مواجهة المواقف الاجتماعية الجديدة التي تمر بها التجربة السابقة للفرد مما يخفف عنه الكثير من الضغط المستمر.

(٥) **أسلوب المواجهة من خلال العائلة Family :** العائلة نظام اجتماعي أساسي وحيوي قد يساعد الفرد

في تنمية قدراته على مواجهة ضغوط الحياة المختلفة ، وللأسرة القدرة على إعطاء الحب والدفع

الاجتماعي والوعي الاجتماعي للفرد

(٦) **أسلوب المواجهة الاجتماعية social coping :** العلاقات الشخصية ضرورية لخلق علاقات

اجتماعية ، وهناك أهمية كبيرة للدعم الذي تقدمه المجموعة الاجتماعية عند مواجهة المواقف والأزمات

، والعمل على تنمية القدرة على أداء الوظائف الاجتماعية والانخراط ضمن المجموعة التي تساعد

الفرد ان يكتسب الثقة بالنفس في أوقات الاضطراب النفسي والاجتماعي فضلا عن تقديم الدعم

الاجتماعي للفرد الذي يعاني من الضيق ، والعمل على تعلم المهارات الاجتماعية واستخدامها في

عملية المواجهة

(٧) **أسلوب المواجهة من خلال المعتقدات Beliefs :** يمكن للمعتقدات أن تطور البعد الروحي أو

الجانب الروحي للشخص ، اذ يعطي الإيمان معنى لمواجهة المواقف التي تسبب الضيق والمعاناة ،

وأن هذا النظام المكون من المعتقدات والأفكار يمكن أن يزرع عند المواجهة ، وهذا أمر مهم للعمل

على تعزيز العملية الداخلية المتعلقة بنظام القيم الاجتماعية ، والبحث الإدراكي والواعي عن معنى

الحياة(القرة غولي، 2011: 73_74).

وحدد لازاروس بعض مهارات المواجهة الاجتماعية عند استخدام أساليب المواجهة المعرفية والمعرفية التي

تشجع على صورة تقنيات أو إجراءات ذاتية لتحديد وتحسين العلاقات الاجتماعية وتشخيص أبرز المشكلات

عبر الأبعاد الشخصية الكاملة ، وأن يتضمن ذلك نتائج مهمة يتم تقديرها. وتقديرها لإعطاء الفرد مجالا واسعا

لردود المواجهة. ببساطة رميها واستخدامها ، تشمل هذه المهارات الاجتماعية ما يلي:

١. قول لا للطلبات غير المعقولة

٢. السؤال عن الإيجابيات من الآخرين.

٣. إظهار المشاعر الإيجابية.

٤. يجب أن يتم تكيف النقد وقبوله ورفضه وفقاً لأسلوب اجتماعي (Lazarus, 2006: 93-123).

يصنف لازاروس (Arnold Lazarus, 1985) اساليب المواجهة:

١. **المواجهة عن طريق الجسم:** الأفراد الذين ينتهجون أسلوب المواجهة الجسدية يعبرون بالأساس عن طريق التعابير الجسدية وردود الفعل والأحاسيس الجسدية من خلال الاسترخاء والتدريبات الرياضية أو الميل الى تعاطي المهدئات بعض الاوقات.

٢. **المواجهة عن طريق التفكير:** الأفراد الذين ينتهجون أسلوب المواجهة الفكرية ويعبرون بالأساس عن طريق استخدام عمليات التفكير والعقلانية في فهم الواقع والمواقف بمصطلحات المنطق وجمع المعلومات لحل المشكلات والتعلم من الخبرات والتجارب والبحث عن البدائل.

٣. **المواجهة بالأحاسيس والمشاعر والعواطف:** الأفراد الذين ينتهجون بالأساس المواجهة عن طريق التعبير عن الإحساس واستثارة العواطف (البكاء والضحك والغضب والتسامح) أو الاستمالة إلى طلب الدعم الحسي من غيرهم أو التعبير عن المشاعر والمعاني بطرائق غير كلامية (القراءة والكتابة وفن الرسم) والإصغاء للآخرين بلغة الجسد.

٤. **المواجهة عن طريق الخيال:** الأفراد الذين يستخدمون موارد الخيال والإبداع واستعمال أسلوب النقد والفكاهة والهزل للتخفيف من ضغوط الواقع الصعب والميل إلى أحلام اليقظة والتمثيل وممارسة الألعاب والموسيقى لمواجهة مشكلات الحياة وحلها بمرونة.

٥. **المواجهة عن طريق العائلة والمعتقدات:**الأفراد الذين ينتهجون هذا الأسلوب بالأساس يستفيدون من المنظومة الاجتماعية المعتقدات والقيم في التعبير عن معاني الحياة وفلسفتها بهدف توجيه أنفسهم في كيفية مواجهة الأفكار والصعوبات والأحداث الاجتماعية على وفق معايير المجتمع وقواعده(القرة غولي ، 2011: 199_202).

وأشاروايت (White، 1978) إلى عناصر المواجهة التي حددها والتي تتلخص في ثلاث عناصر رئيسية هي :

١. تتطلب المواجهة من الشخص أن يكون قادراً على اكتشاف ومعالجة المعلومات الجديدة.٢
٢. تتطلب المواجهة من الشخص أن يكون قادراً على السيطرة على حالته الانفعالية، وتغيير الانفعالات والتعبير عنها بشكل مناسب
٣. تتطلب المواجهة من الشخص أن يكون قادراً على الانتقال بحرية ضمن بيئته، وتتضمن أهداف المواجهة الرغبة في حفظ الإحساس بالتكامل الشخصي، وتحقيق الضبط الشخصي للبيئة، وأن يستعمل الفرد مصادره الجسمية، والمعرفية، والاجتماعية، والانفعالية لفهم ما يلزم، إذ أنها تعدل بعض مظاهر الموقف أو الذات، ولذا فإن المواجهة هي السلوك الذي يحدث بعد أن يحصل الفرد على فرصته لتمثيل الموقف وقراءة انفعالاته ،والانتقال إلى موقف بعيد عن انتقال إلى موقف مع التحدي(العنزي،2005: 54)

• **الخلفية النظرية:**

استخدم لازاروس (Lazarus ، 1985) اسم نظريته في العلاج السلوكي لوصف نوع جديد من العلاج النفسي لتعديل السلوكيات المضطربة والتي يمكن ملاحظتها ، في عام 1965 كتب لازاروس عن نهج العلاج

متعدد الوسائط وإدمان الكحول وأصبح لاحقاً أقوى مؤيد للعلاج المعرفي السلوكي 1972 ، ثم أصبح طبيباً نفسياً إكلينيكياً وقدم نظريته عن العلاج متعدد Multimodal Therapy (الشناوي، 1995: 257).

اذ تستند جذور نموذج الوسائل المتعددة والعلاج CBT إلى نظريات مختلفة إلى حد ما من خلال وجود أرضية مشتركة في التركيز على (هنا والآن) وتخفيف المشكلات والضغط ومساعدة الأفراد في مواجهتها. كفايته وفعاليتها ، رغم أن جذوره تمتد إلى بدايات القرن العشرين ، والتي تكمن في تطور السلوك ، وتطور العلاج المعرفي عام 1960 ، بعد أن تم الجمع بين الطريقتين معاً في وقت لاحق (Rachman, 1997: 1- 26)، وتزامنت المساهمات اللاحقة مع الجهود المتقدمة ، لا سيما مساهمات لازاروس ، الذي وسع محور السلوكية وادماج الجوانب المعرفية (Lazarus, 1958: 660-664)، اذ عمل لازاروس على النظام المعرفي السلوكي ليشمل الأحاسيس الجسدية ، اذ ميز بين (الحالات العاطفية أو الصور المرئية التي تختلف عن اللغة الموجودة في التفكير) ، والعلاقات الشخصية ، والعوامل البيولوجية (Lazarus, 1971: 2).

وان الأساليب والتقنيات المستخدمة في هذا النهج تتعلق بنوع معين من وسائل المشكلة، ولكنها عادة ما تتضمن مذكرات لأحداث اجتماعية مهمة والمشاعر والأفكار والسلوكيات والاستجابات المرتبطة بها واختبارات الإدراك والافتراضات والتخمينات والتقييمات والمعتقدات. ليس مقيداً أو غير واقعي ليطم تجاهله تدريجياً عند مواجهة الأحداث والأنشطة اليومية التي ربما تم تجنبها، في محاولة لإيجاد طرق جديدة للسلوك والانفعال من خلال الاسترخاء أو الأساليب الأخرى التي قد تكون شائعة بين الأفراد (Briere, 2006: 109-119).

غالباً ما تُستخدم هذه الخدمات عندما يكون المزاج مستقرًا لدى الفرد ، فضلاً عن إلى الاستفادة من التفاعل الأسري ، وهو أحد المبادئ التوجيهية التي لا يمكن تجاهلها ، لذا فهي تتطلب من الأفراد إدراك متى وأين العمليات العقلية التي قد تفشل ، و تم استخدام خدمات الارشاد السلوكي المعرفي بنجاح في تقليل المخاوف والرهاب الاجتماعي والإحجام والانسحاب من المواقف والقلق العام ، ومن خلال التجارب العملية يمكن أن

يساعد الأفراد على تعلم كيفية مواجهة الأحداث البيئية والحياتية وكيفية تحسين نوعية حياتهم ويستخدم بشكل عام مع الأطفال والمراهقون والفئات العمرية الأخرى (القرة غولي، 2011: 64)

وهناك أشياء تتميز بنموذج الوسائط المتعددة، من بينها أن المبدأ الأساسي الذي وضعه لازاروس هو أن النموذج عادة ما يتم تصميمه بشكل فردي ويعتمد على وجهات نظر مختلفة ومتعددة، وأن السؤال أو الفلسفة التي يعتمد عليها النموذج يقوم هو من؟ أو ما هو أفضل وأنسب التقنيات التي تناسب شخصاً دون غيره؟ والعمل على ضبط الأسلوب المفضل مع (client) وهو المرشد ومتابعة الفرد واستخدام عملية التقييم، يصف لازاروس أفكاراً خارج الوعي أو الشعور no conscious ، ويستند النموذج إلى مبدأ الحتمية المتبادلة ، وقد استعار لازاروس هذا المفهوم من (ألبرت باندورا ، 1977) ، كما تتوسط الأفكار بين التعزيزات والسلوك ، وتستخدم عمليات المواجهة والدفاع في الفرد ضد المشاعر المؤلمة ، كما يسميها لازاروس (ردود الفعل الدفاعية)، ويجب توجيه الأساليب فقط عند ظهور المشكلة - حول المشكلة وليس على الفرد - وأن نسبة معامل الانتكاس للفرد أقل من (5%) ، ومعظم الطرق والوسائل التي يتم توفيرها للفرد في عملية مواجهة أحداث الحياة حاسمة، المفاهيم الأساسية أو النهج المتبع في نظرية الوسائط المتعددة إلى حد كبير نفسياً تربوية (Psycho educational) (، وانتقائية تعتمد على مفاهيم مجموعة أخرى ، وتستمد العديد من القواعد من نظريات التعلم الاجتماعي لألبرت باندورا والعلاج العقلاني لألبرت إليز ، و وجهة نظر جوزيف وولب وكذلك الأساليب السلوكية التي تعتمد على نظريات تعلم ونظرية النظم ونظرية الاتصال الجمعي (Garrett, 2007: 1-) (2).

• نظرية لازاروس (□□□□) للإنسان :

لم يشر لازاروس إلى موقف محدد من طبيعة الإنسان ، لكنه يعتقد أن السلوك البشري يتأثر بالعديد من العوامل الداخلية إلى جانب العوامل البيئية ، ويقرر أن للوراثة تأثيراً مهماً ، فضلاً عن التركيب البيولوجي

للفرد، يعتقد بأن التعلم Learning له تأثير كبير وخاصة التعلم الذي يتم من خلال التفاعل مع الآخرين)
الشناوي،1995: 258) .

• نمو الشخصية عند لازاروس y development personalit :

نظر لازاروس إلى الشخصية على أنها نابعة من التفاعل بين ما يحمله الفرد في نظامه الوراثي (الوراثة) ،
وبيئة الرحم ، والبيئة الطبيعية التي يعيش فيها ، فضلاً عن تاريخه الاجتماعي، ومثلث التعلم الاجتماعي الذي
يدخل فيه الفرد ، والمتمثل في التكيف الكلاسيكي ، والتكيف الإجرائي ، والنمذجة ، وعمليات التعلم مع
الدروس ، لا يأخذ في الاعتبار أنه يمكن للناس تجاوز الخطط المعدة لتعزيز سلوكهم أو ربطها بالمنبهات،
وكذلك طريقة إدراكهم للنموذجيات السلوكيات المعروضة لهم، وأن الناس عادة لا يستجيبون للبيئة الحقيقية من
حولهم ، بل إلى البيئة المدركة للذات من جانبهم ، وهذا يشمل الاستخدام الشخصي للغة والمعاني والتوقعات
وترميز الاهتمام الانتقائي ومهارات حل المشكلات والأهداف ومعايير الأداء وتأثير القيم
والمعتقدات(الشناوي،1995: 258).

اذيرلازاروس أن نظريته لها علاقة بالشخصية ، اذ يُنظر إلى الناس على أنهم نتاج الاستعداد الوراثي
وبيئتهم الاجتماعية وتعلمهم ، وأن استجابة الأفراد تكون وفقاً لتصوراتهم وليس لواقعهم الملموس ، وأن
التصورات من الفرد تعتمد على ما هو موجود (الوقت الحاضر) لذلك يتطلب تغيير السلوك أو تغيير عام في
شخصية الفرد من خلال التجارب والجلسات التي تعمل على إحداث التغيير المطلوب ، وتشير إلى أن كل فرد

يستجيب لـ متطلبات البيئة على أساس فردي وفقاً لنمط استجاباته الشخصية والتعامل المرن معها ، أي أن أنماط الاستجابة قد تصبح مشروطة أو غير قادرة على التأقلم أو التكيف (Garrett,2007:3).

أكد لازاروس ما أشار إليه ألبرت باندورا (1982)، في حكمه المعروف باسم الحتمية المتبادلة بأن الناس قد لا يستجيبون تلقائياً للمثيرات الخارجية ، ولكن أفكارهم حول تلك المحفزات التي ستحدد إلى حد كبير طبيعة المنبهات التي يلاحظونها والقيمة التي يعطونها هذه المحفزات وكذلك كم من الوقت يستغرق في أذهانهم (الشناوي، 1995: 258).

يعتقد باندورا أن تقديم النمذجة الاجتماعية في بعض المواقف التي يمكن للفرد فيها تعلم سلوكيات جديدة أو تقليل السلوكيات الإشكالية أو غير المرغوب فيها دون الحاجة إلى ممارسة مباشرة أو تعزيز ، وأيضاً أنه يمكن تعليم الأفراد من خلال نمذجة بعض المهارات الاجتماعية والمهنية التي تتطلب العمل من الإغراء أو مقاومته ، أو مواجهة الضغوط الاجتماعية الموجهة إليهم عند قيامهم بسلوك غير مرغوب فيه ، وهذا يسهل على الفرد تقليل ردود أفعال الاعتذار للآخرين عن سلوكه ، وتجنب المواجهة وإعطاء ردود الإقبال ، لذلك يتطلب أحياناً تدريباً على التعبير المناسب ، وأنه يقوم على الكثير من التفاعل مع الآخرين أو بين الفرد و المعالج أو من يقوم بتدريب الفرد لتأكيد نفسه ، استعداداً لمواجهة الحدث الحقيقي ، ويستخدم الحاجة للتدريب مع أدوات إضافية ، وكلها تشير إلى درجة مناسبة من السلوك في مواجهة مجموعة متنوعة من المواقف الاجتماعية (مليكه، 1990: 106-111).

وبالرغم من ذلك ان وجهة نظر الوسائل المتعددة ان مالم تكن هنالك مشاكل مهمة في كافة انحاء الشخصية وابعادها السبعة التي حددها لازاروس، فإنها لم تحقق مكاسب يحتمل ان تكون قصير الاجل الى حد ان بعض النواقص يمكن ان تميز وبخاصة عند انتحال الأفراد الأدوار الاجتماعية في بعض المواجهات، لهذا يمكن استعمال استراتيجيات المواجهة السلوكية المألوفة واقترانها مع استراتيجيات اخرى، بعد تزويد الفرد بالثقة

بالنفس فأنه سيكون قادر على المواجهة وتحمل الخسارة في بعض المواقف أثناء عملية المواجهة (Lazarrus, 2006:93).

إذا اعتمد لازاروس في المواجهة على أسلوب التحصين التدريجي الذي اعتمد عليه وولب Wolpe والذي يشتمل على نمطين رئيسيين عند مواجهة المواقف الاجتماعية والمثيرات المقلقة للفرد يتمثل النمط الأول في المواجهة الطبيعية أو الواقعية، وفيها يدفع الفرد إلى المواجهة بشكل مباشر وحرمانه من فرص تجنبها بينما يكون النمط الآخر من المواجهة عن طريق التخيل إذ يدفع بالفرد إلى تخيل المواقف المقلقة إذ تصور له هذه المواقف لغرض الأبقاء على حالة القلق الشديدة وهذه الطريقة تستعمل مع حالات متعددة (في شميل، 202:137)

وقد أكد لازاروس افتراض إن معظم المشكلات تنشأ عن التعلم إلى الخطى، وإن نقل أثر التعلم التعميم من خلال الجلسات الإرشادية وتقنيات الوسائل المتعددة إلى البيئة التي يعيش فيها الفرد لا يتم بشكل تلقائي وإنما تصقل بروية عن طريق الواجبات التي يكلف فيها الفرد لغرض التدريب ، وغيرها وإن نموذج الوسائل المتعددة يهتم بوجود خبرات جديدة في حياة الفرد، ولا يمكن أن يحدث تغيير من دون خبرات جديدة ويأتي التغيير عادة النتيجة لاستعمال الطرائق التي تعتمد على الأداء العملي في عملية المواجهة وإن الطرائق اللفظية تكون أقل فاعلية الاحتمالات . فأن الفرد قد يختار احتمالاته الشخصية أو الذاتية هي عادة تختلف عن الاحتمالات الحقيقية ولذلك فهو يعتمد كأساس على ما توفر من معلومات وأساسيات (Eysenck , 2000: 45)

• أبعاد الشخصية عند لازاروس:

حدد لازاروس الأبعاد السبعة للشخصية وبشير إليها برمز (BASIC-ID) ، والذي تقوم على أساسه نظرية العلاج متعدد الوسائط على أساس أن الأفراد يعانون من مشاكل نفسية ومشاكل التوافق نتيجة لمجموعة من الأزمات و صعوبات تعدد التشكيلات ، مما يجعلهم بحاجة إلى مواجهتهم بأساليب (تقنيات) وسائط متعددة

وملاحظة مدى موازنة استدامتها بالجهود المبذولة باستخدام هذه الأبعاد ، اذ كلما كانت استجابات التأقلم الأكثر تكيفاً وتحفيزاً التي يتعلمها الفرد ، كانت أقل معدل الانتكاس(الشناوي،1995: 260).

وطرق الإرشاد أو نموذج الوسائط المتعددة يعمل على العلاج النفسي لمجموعة من القضايا والمشكلات من خلال إدخال تقنيات متعددة مثل النمذجة والتعلم غير المباشر ، ومن خلال المناقشات والمراقبة الذاتية يمكن للفرد تحديد قدرته على مواجهة المشكلات وتسجيل تكرار وشدة واستمرار المشكلة المحددة بشكل يومي ، ثم مراقبة تقدم الفرد في المواجهة والاطلاع على النتائج وموازنة ذلك مع التقدم الذي أحرزه وهو يتوقع مشاركة الآخرين(القرة غولي، 2011: 83).

وفي إيجاد الحلول التي يمكن تحقيقها من خلال المجموعة، ومحاولة الفرد لتجربة أساليب جديدة للسلوك التصادمي داخل المجموعة، وأن هذا السلوك يتغير، وتحت أي ظروف ووقت ضروري للتغيير معرفة الفرد بمدى الذي حقق أهدافه، وأن هذه المجالات الأساسية السبعة للشخصية تمثل إطاراً للمشكلة السلوكية كما اقترحها لازاروس على النحو التالي:

١. **السلوكيات (Behaviors) B**:. يتم تمثيل هذه السلوكيات من قبل الفرد من خلال محاربة والرغبات والتعبير الإيجابي والتعزيز السلبي والعقاب.

٢. **المشاعر أو الاستجابات العاطفية (Affective Responses) A** :التحرر من التعقيدات النفسية وامتلاك وتقبل المشاعر ، ثم يشعر الفرد بالقلق العام عند مواجهة المواقف بمفرده تجنب المواجهة أثناء قيادة السيارة بمفرده ، أو تشجيع الآخرين على نقله إلى أماكن أخرى - عندما يقترن بالمشاعر - تشعر بتوتر أو آلام في المعدة وهذا مواجهة جسدية(مليكه، 1990: 161).

٣. **الإحساس (Sensation) S**: أو التفاعلات الحسية، إطلاق التوتر (الإفراج) والفرح الحسي.

٤. **الخيال (Imagery) I:** يعمل الفرد على خلق صور المواجهة (التعايش أو التكيف) ومقاومة صدمة المستقبل واختيار الصور الإيجابية والفكر في وقت الصور، عندما يواجه الفرد الموقف، يتخيل الصور، قد يكون ذلك غير واقعي أو مخيف في بعض الأحيان.
٥. **الادراك (Cognitive) C:** أو المعرفة يعتقد الفرد أنه غير قادر على التعامل مع الموقف (مثل قيادة السيارة) وأنه سيتحمل احتمال وقوع حادث، وهنا النظام المعرفي ووعي يجب استعادة الفرد، وهذه معتقدات غير عقلانية، يجب على الفرد العمل على حل المشكلات وتحديدها ومواجهة الاستنتاجات الخاطئة من خلال الحديث الذاتي البناء.
٦. **العلاقات الشخصية (Interpersonal Relationships) I:** تأكيد التدريب على التواصل، والصداقات الحميمة، والمهارات والنشاط الاجتماعي، وتدرج النهج الجنسي في العلاقة، من خلال نمذجة وتشجيع التواطؤ غير الصحي والصراع ومناورة العمل عند مواجهة الآخرين والبيئة.
٧. **الأدوية والعقاقير والجوانب البيولوجية (D):** تغيرات في نمط الحياة، والإقلاع عن التدخين أو تعاطي المخدرات، والسيطرة على الجسم، وهذه تمثل تحديات للفرد تتطلبه، مثل ما يسميه لازروس محاربة الأهواء (Garrett, 2007:3-5).

النظريات التي فسرت المواجهة الاجتماعية:

١. **نظرية التحليل النفسي (فرويد - إريكسون):**

يرى سيغموند فرويد أن الشخصية هي بنية ثلاثية الأشكال، وأن كل جانب من جوانب هذا التكوين له صفات وخصائص خاصة، وأوضح أن هذه الجوانب ليست أجزاء منفصلة داخل العقل، ولكنها مختلطة ومرتبطة ببعضها ويشكل كل منهما الآخر في نهاية المطاف وحدة تفاعلية ومتماسكة هي الشخصية. هذه الجوانب هي: **الهو:** وتشمل جميع مكونات الروح التي نولد بها ، بما في ذلك الغرائز وإجمالي إمدادات الطاقة النفسية ، وهي تمثل (اللاشعور) سواء أكانت مكبوتة أم لا، فهي لا تعترف بالقيم ولا بالمعايير ولا بالأخلاقيات وهي فعالة وتعمل بمبدأ اللذة وهي صنيعه الدوافع الأولية (الجنسية والعنصرية) يحاول إشباع هذه الدوافع بشكل عاجل ويسعى إلى تخفيف التوتر فوراً ودون تأخير لدوافعه واحتياجاته، وبالتالي يمثل جانب المظلموالفضوي للشخصية ، وبالتالي (الهو) هو المصدر الرئيسي للطاقة النفسية والمخزن من الغرائز ويحتاج إلى التنظيم (عبد الرحمن، 1998: 47-48).

الإناء Ego: وهي تتوافق مع الشعور وتهتم بالحفاظ على الذات وتوفير الأمن لها وهي الجانب المطور من (الهو) وهي المصلح والوسيط بين هو والعالم الخارجي اذ يسعى لإشباع الرغبات بطريقة شرعية اجتماعيا، فهي تعمل على وفق مبدأ الواقع وتمثل العقلانية حيال اندفاع (الهو) وهي واعية للواقع ومبالية به وتقوم بخطط واقعية لإشباع حاجات هو ويُعدُّ (الإناء) جزء من (الهو) (جابر، 1990: 2-27).

الإناء الأعلى Super_ Ego: وهو يمثل دور الرقيب اللاشعوري وسلطة الوالدين والمجتمع والتقاليد الموجودة فيه، وهو أعلى وأرقى جوانب شخصية الإنسان، وهي تقابل ما نسميه بالضمير إذ ينقل الأفكار والمعلومات إلى الضمير أو الشعور الذي يعاقب على الأفكار والأفعال المحرمة، وتقوم بتزويد الإناء بالمثالية وتكافئها على التصرفات المرغوب فيها (أحمد، 2000: 85).

وبناءً على ذلك ، يعتقد فريد أن قدرة الفرد على مواجهة المحن والظروف الصعبة والشدائد تعتمد على قوة الإناء وقدرتها ونجاحها في الموازنة والتوفيق بين متطلبات هو والإناء الأعلى لأنها تخضع لمبدأ الواقع، وتفكر

بموضوعية واعتدال بما يتماشى مع الظروف الاجتماعية المعترف بها ، وتتمثل وظيفتها في الدفاع عن الشخصية والعمل على التوافق مع البيئة وحل الصراع بين الاحتياجات المتضاربة للكائن الحي(غني ، 2010: 40).

اذتعتبر آليات الدفاع من منظور التحليل النفسي من أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الضغوط النفسية ، اذ يرى(سيغموند فرويد) أن الناس يلجئون إليها لحماية أنفسهم ومساعدتهم على التعامل مع الصراعات والإحباطات ، وبالتالي فهي أساليب عقلية لاشعورية تشوه الخبرات وتزوير الأفكار والصراعات التي تمثل تهديداً وتساعد في تقليل التوتر والقلق عند مواجهة المعلومات(الخوaja ، 2009: 56).

أما بالنسبة للفرويديين الجدد ، مثل: Adler ، و Fromm ، و K.Horney ، و Sullivan ، فهم يؤكدون على تأثير المحددات الاجتماعية على السلوك مثل التفاعل مع الآخرين والتنشئة الاجتماعية ، لذلك يتم تشكيل اعتماد أساليب المواجهة الفعالة أو غير الفعالة من خلال التفاعل مع الوالدين والآخرين أثناء عملية التنشئة الاجتماعية(رضوان ، 2007: 34).

٣. النظرية السلوكية(□□□):

تعود جذور هذه النظرية إلى عالم الفسيولوجيا الروسي (بافلوف) ، الذي اكتشف ما يسمى بالتكييف الكلاسيكي تعتمد النظرية السلوكية في مقدماتها الأساسية على مبادئ نظرية التعلم ، وخاصة تلك المعروفة بعلم نفس المثير والاستجابة، من بين أهم رواد نظرية التعلم (Thorndike) و (Skinner) و (Watson) ، يعتقد

أصحاب هذه النظرية أن السلوك البشري هو مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها من البيئة خلال مراحل تطوره، وتدور هذه النظرية حول محور عملية التعلم في اكتساب الفرد لتعلم جديد أو إطفائه أو إعادته ، بحيث يتم اكتساب معظم السلوك البشري من خلال التعلم ، وأن سلوك الفرد يخضع للتعديل أو التغيير من خلال خلق ظروف تعليمية معينة، عندما يتعرض الفرد لأزمات أو مصائب ، يتولد لديه شعور بالقلق والخوف ، مما يمنحه دافعاً للأمان والبقاء ، لذلك يلتزم ببعض السلوكيات التي تساعد على مواجهة تلك الأزمات ومقاومتها والتخفيف من سلبياتها وكلما عززت تلك السلوكيات زاد ثباتها وقوتها (Rutter,1987:325).

اذيقول السلوكيون أن البيئة (Environment) هي التي تتحكم بسلوك الانسان وهي الحل الوحيد لمواجهة مشكلاته الفردية والاجتماعية وعن طريقها يمكننا إنشاء المجتمع الذي نريده (محمد،2000: 84).

أي أن البيئة هي السبب الرئيسي وراء سلوك الفرد الذي يؤثر عليه ويؤثر عليه، فعلاقة الفرد بالبيئة هي علاقة متبادلة في اتجاهين، وليس اتجاه واحد (Skinner,1953:323).

وعندما يتعلم الفرد العادات من خلال ربط المثيرات بالاستجابات المكتسبة، تصبح الاستجابة عادة.

الشخصية هي مجموع العادات الموجودة في الفرد، وتعتمد شخصية كل فرد على الحقائق الفريدة التي يتعرض لها. يستجيب الشخص حسب نتائج سلوكه أو التعزيزات التي تدعم أفعاله. أي أن السلوك يكتسب من خلال الارتباط بين الاستجابة والتعزيز، وتعاود الاستجابة الظهور كلما تم تعزيزها وتختفي كلما اختفى التعزيز (ابراهيم، 2013: 35).

بناءً على الحقائق المتقدمة، فإن قدرة الفرد على مواجهة السلوكيات مشروطة بتعلم العادات السليمة، وتجنب اكتساب العادات السلوكية غير اللائقة، وهذا يعتمد على المعايير السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد. يجلب الفرد السلوك المناسب في كل موقف وفقاً لما تمليه وتحده الثقافة التي يعيش فيها (كفاي، 1990:

٣. النظرية المعرفية:

تقبل النظرية المعرفية افتراض أن الإنسان مخلوق عقلاني يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ قرارات واعية، وتؤكد هذه النظرية القصد والنية والتوقع والنشاط العقلي الذاتي، إذ تقوم هذه النظرية على افتراض أن الإنسان ليس سلبياً، فهو لا يستجيب فقط للتأثيرات البيئية، بل يتفاعل معها ويشكل المفاهيم من حولها وهذه المفاهيم تؤثر على سلوكه، أي أن هناك تفاعل مستمر بين التأثيرات البيئية والعمليات المعرفية والسلوك، يطور الشخص مفاهيم معينة عن المحفزات البيئية وعلاقتها ببعضها البعض وهذه المفاهيم بدورها تؤثر في ردود الفعل والسلوك الذي يصدر عن هذا يفسر حقيقة أن الناس يستجيبون بطرق مختلفة لمثيرات مماثلة، أي أن الناس لا ينزعجون من الأشياء، ولكن من خلال تفسيرهم لتلك الأشياء (الخطيب، 1995: 247-248).

وتستخدم هذه النظرية مصطلح العمليات المعرفية (Cognitive Processes) للإشارة إلى مجموعة من العمليات التي تحدث داخل الفرد (مثل التخيل والتفكير والإدراك والقناعات والحديث الذاتي) التي تؤثر في السلوك الظاهري، بافتراض أن ما يقوله الفرد لنفسه هو العامل الرئيسي الذي يوجه سلوكه، أي سلوك الفرد هو نتاج أنماط التفكير العقلاني وغير العقلاني، وجميع الاضطرابات السلوكية هي نتاج التفكير اللاعقلاني، لذلك فإن الشخص الذي يتمتع بقدرة عالية على مواجهة الضغوط والمحن والشدائد هو الشخص الذي يمكنه التخلص من أنماط التفكير الخاطئة وغير المنطقية وتطوير أنماط التفكير التكيفية المنطقية والعقلانية يتم ذلك من خلال الرعاية الذاتية للفرد، وقبول فكرة عدم اليقين، والتخلي بالمرونة والالتزام والتفكير العلمي وروح المغامرة وقبول الذات وعدم المثالية (patterson, 1986:22).

اذ يتضح مما سبق أن الأفكار لا تأتي تلقائياً، بل تأتي بطريقة منظمة وموجهة من خلال هيكل تفكير كل فرد، تعتمد كيفية تفاعل الفرد مع بيئته على نوع الهياكل المعرفية التي يمتلكها في الواقع، يتم تحديد مدى فهم

الفرد للبيئة وحتى استجابته لها من خلال هيكل المعرفة الحالي ، وعدد الاستراتيجيات المختلفة المتاحة (الزيات ،2006: 185).

وقد أجرى (Witkin ، et al ، 1977) بحثاً مكثفاً حول الأسلوب المعرفي ، والذي يظهر أنه سمة شاملة تقدم نفسها ، وتظهر في القدرات المعرفية والعقلية للفرد ، وكذلك في الشخصية. يتم التعبير عنها على أنها الطريقة المميزة للفرد في تلقي المعلومات والتعرف عليها والاحتفاظ بها ثم استخدامها. وفقاً لهذه النظرية ، يُنظر إلى الحدث المجهد على أنه معلومات جديدة وغريبة حول المخطط الإدراكي. الفرد غير مستعد للمواجهة لأنه يقع خارج نطاق التجربة البشرية العادية وبالتالي لا يتوقع حدوثها. لكي يستعيد الفرد توازنه ، يجب عليه استيعاب الحدث المجهد داخل المخطط المعرفي ومعرفة الوسائل التكيفية المناسبة (Miller,1995 : 6).

ويعتقد أنصار هذه النظرية أن الفرد الذي يتمتع بقدرة عالية على المواجهة هو الشخص الذي يمكنه التخلص من معاناته بالتخلي عن أنماط التفكير الخاطئة وغير المنطقية. لأن المشاكل النفسية لا تنتج عن الأحداث والظروف فقط، والفرد الذي لديه رغبة في الاستمرار في الحياة اللاحقة بطرق فعالة يستجيب للضغوط من خلال المواجهة والتحدي لدحض تلك المعتقدات والأفكار وتغييرها بأفكار أخرى أكثر منطقية وعقلانية (ناصر، 200: 47).

مفهوم اتخاذ القرار:

تم استخدام مفهوم اتخاذ القرار من قبل العديد من المتخصصين، مثل الفلاسفة وعلماء الاجتماع وعلماء النفس والاقتصاديين والإداريين (نيومان، 1999: 175)

وأن مفهوم اتخاذ القرار في علم النفس حديث نسبياً، حيث نما المفهوم نفسه في ظل نظريات غير نفسية مثل نظرية المنفعة الاقتصادية التي يعود تاريخها إلى (Danel marnoly) عام (1738) والتي كان هدفها هو: السعي لتحقيق الربح الأساسي من وجهة نظرها تجاه الشخص الذي يتخذ القرار محاولة للقيام بذلك تحديد مواصفات وخصائص محددة له، مثل إمكانية تحسين الخيارات والبدائل، والعقلانية في اتخاذ القرار من أجل الحصول على أكبر قدر من فائدة اقتصادية. لم تكن الدراسات على

ذلك المستوى المطلوب حتى توصل (ليفين) Lewin وطلابه إلى نظرية مستوى الطموح عام 1960، والتي مثلت صورة واقعية لنموذج المنفعة الذاتية المتوقعة في اتخاذ القرار (الطائي، 2001: 64).

وعملية اتخاذ القرار هي عملية مستمرة ويومية موجودة في جميع العمليات الإدارية، بدءًا من التنظيم والتوجيه والرقابة (حسن، 1997: 22).

في التخطيط تم تحديد الوسائل الواجب اتباعها لإنجاز العمل سواء على المدى القصير أو الطويل، ولا يتم ذلك من دون اتخاذ القرارات (البديري، 2001: 35).

في المنظمة يتم توزيع العمل على الوحدات الإدارية والعاملين فيها، وكذلك توزيع المسؤوليات والصلاحيات على أعضاء المنظمة بما يضمن تحقيق الأهداف الموضوعة بأقل جهد وأعلى مستوى من الكفاءة والسرعة (المصري، 1988: 21).

اتخاذ القرار هو عملية عقلية يمكن تطويرها لدى الأفراد، إذ يمكن تدريب الفرد على كيفية اتخاذ قرارات عقلانية من خلال تدريبه على التفكير الناقد، والحساسية تجاه المشكلات، والتخطيط وتحديد الأهداف، و تمتد عملية اتخاذ القرار عبر الزمن وتتميز بالاستمرارية، وترتبط بعوامل ومواقف حدثت في الماضي ويتم الوصول إليها في الوقت الحاضر من خلال سلسلة من الإجراءات العقلية المنهجية والهادفة وتمتد نفوذها إلى المستقبل. كما أنها عملية ذات طبيعة تطويرية متغيرة، ويتجلى ذلك من خلال التغيرات التي تحدث للمشكلة أو المهمة التي تواجه الفرد، حيث تتغير هذه المشكلة مع التغيير في مراحل اتخاذ القرار فهي تختلف باختلاف المعلومات التي يتم الحصول عليها، وأن التقدم في مراحل اتخاذ القرار قد يتبعه تغيير في تصور الفرد للوضع الذي يتعامل معه، وقد تصبح رؤيته للمشكلة أكثر وضوحًا وتحديدًا. وتتأثر عملية اتخاذ القرار بالعديد من العوامل، بما في ذلك تلك المتعلقة بالخصائص العقلية والنفسية للفرد وتجاربه المختلفة، والعوامل الاجتماعية المتعلقة بالبيئة الاجتماعية التي يتخذ فيها القرار، فضلاً عن العوامل الثقافية التي تشمل العادات الاجتماعية والتقاليد ونظام القيم السائد والمعايير التي تنظم علاقات الأفراد (السلامي، 1970 : 15-16).

وان في الاتجاه، يتم إقناع أعضاء المنظمة بأن العمل المنوط بهم هو عمل مناسب لتحقيق الأهداف، بينما في التقييم يتم من خلال اتخاذ القرارات وتحقيق التوازن بين الأداء الفعلي مع ما هو مخطط (البدرى، 2001 : 36).

ويقول تروبلاد(1999)ربما لا توجد وظيفة بشرية تتطلب قدرًا كبيرًا من الطاقة الفكرية والعاطفية التي تتطلبها عملية صنع القرار، لاسيما عندما يكون للقرار المطلوب اتخاذه تأثير طويل المدى على مستقبل الإنسان (Sweeny,1998:77)، وتأثرت دراسة سلوك اتخاذ القرار في علم النفس بالنهج الفكري لعلماء النفس أو المدارس ووجهات نظر مختلفة، حيث أشار (Stokdel, 2001) إلى أن أساس اتخاذ القرار هو اختيار سلوك أو سلوك معين بعد التفكير والدراسة، لأن عملية صنع القرار عملية عقلانية وليس عملية عاطفية إن الحاجة إلى اتخاذ قرار بناءً على وجود بدائل لمسألة ما تتطلب عملية الاختيار بين أفضل هذه البدائل، إذا لم تكن هناك بدائل، فلا مجال للاختيار، ومن ثم ليست هناك حاجة لعمل قرار لأن عدم القدرة على الاختيار بين بعض البدائل يؤدي إلى ظهور صراع نفسي، وهي مرحلة يعيش فيها الإنسان، سواء كانت هذه الدوافع والأهداف لها جاذبية إيجابية أو انجذاب سلبي (صراع الاقدام، صراع الإحجام) (بدرى، 2001: 186).

وفي بعض الحالات، لا تخضع عملية اتخاذ القرار للمنطق والتفكير العلمي والموضوعي، بل قد تعتمد على الحكم الشخصي والمبادرة، ومن هنا كان هناك مدخلين لاتخاذ القرار:

١. **المنهج غير العلمي:** يعتمد متخذ القرار على الخبرة السابقة والبصيرة والأحكام الشخصية من دون أي محاولة لتحليل المشكلة.
٢. **المنهج العلمي:** والتي على أساسها يتم تحديد المشكلة بعناية ثم تحليلها وتشكيل بدائل مختلفة تساعد في معالجة المشكلة أو المواقف ثم اختيار البديل الأفضل الذي يحقق الهدف (سلمان، 1992: 39).

المبادئ العامة التي تساعد في اتخاذ القرارات :

يذكر هلريجل Hellrigel ما يلي:

1- التصور:

أي وعي الفرد بالمشكلة وتحديدها ومحاولة نقل نتائج التجارب السابقة عند التعامل مع مشكلة يتم تناولها لتسهيل اتخاذ القرار .

2- الهيكل الفكري:

أي أن مدى تأثير صانع القرار بالمعلومات المتراكمة يرتبط ببنية الفكرية ومحاولة استخدام الخطط التكاملية لمواجهة المشكلات ومعالجتها (فرحان، 1985: 15).

3- مستوى الطموح:

يؤثر مستوى الطموح على كفاءة الفرد أثناء تنفيذ خطط القرار في ظروف بيئية مختلفة، بما في ذلك مستوى الطموح في تحديد المشكلات وتقييمها، وتقييم البدائل، والقدرة على اختيار البدائل (فرحان، 1985: 15).

استراتيجيات اتخاذ القرار Strategies of Decision Making

هناك العديد من الاستراتيجيات للاختيار من بينها:

١ - استراتيجية التفضيل:

إنها استراتيجية اختيار أفضل حل ممكن للمشكلة، واكتشاف أكبر عدد ممكن من البدائل. يعتمد ذلك على أهمية المشكلة، والوقت المتاح لحلها، وتكاليف الحلول البديلة، وتوافر الموارد وشخصية صانع القرار.

2- استراتيجية الرضا:

يتم اختيار البديل الأول المرضي بدلاً من البديل الأمثل، على سبيل المثال، عندما يشعر الفرد بالجوع، يأكل الطعام بغض النظر عن اختيار أفضل الأنواع.

3- استراتيجية الحد الأعلى:

يركز على تقييم واختيار البدائل أو البدائل بناءً على احتمالية نجاحها. توصف أحياناً بالاستراتيجية المتفائلة لأن النتائج المفضلة والاحتمالية العالية هي مجال صانع القرار.

4- المحصلة النهائية:

إنها استراتيجية المتشائم، إذ يتم اختيار البديل الذي يمنع خسائر كثيرة (الريماوي، 2004:334).

مواصفات متخذ القرار:

مواصفات متخذ القرار هي:

١. لديه فهم جيد لتحليل الموقف
٢. مستوى من الطموح لاتخاذ قرار مهما كان صعوبته.
٣. القدرة على استخدام الخبرات السابقة وربطها بالمواقف لاتخاذ القرار الصحيح.
٤. يحب صانع القرار أن يكون لديه دافع لاتخاذ القرار.
٥. أن يكون صاحب القرار من ذوي الخبرة والخبرة في المجال الذي يتخذ فيه القرار (الحمداني، 1982:137).

مراحل اتخاذ القرار:

وفيما يأتي أهم تلك الخطوات:

أولاً: تشخيص المشكلة: Diagnosing The Problem

من الضروري تحديد المشكلة من جميع الجوانب والأبعاد حتى نتمكن من تحديدها بدقة من أجل وضع المعايير والأسس المناسبة والقدرات اللازمة للوصول إلى الحل المناسب (المقدادي، 1996: 171).

عند تحديد المشكلة، يجب دراستها بعمق لمعرفة جوهرها الحقيقي (التميميوثابت، 2001: 674).

ثانياً: تحديد البدائل: Specifying the Alternatives

تتم هذه المرحلة في ثلاث خطوات:

- أ- **صنف المشكلة** : هل هي مشكلة فريدة، أي مشكلة لا تتكرر كثيراً (مشكلة غير روتينية) أم مشكلة عامة تتكرر يومياً (مشكلة روتينية)؟
- ب- **جمع المعلومات**: أي جمع البيانات حول المشكلة قدر الإمكان.
- ج- **تحديد المشكلة**: وتوزيعها بشكل أكبر تقسيمها إلى مشاكل فرعية أصغر (كايد، 1992: 2).

ثالثاً: **تقويم البدائل** : Evaluation of The Alternatives

هذا يحتاج إلى دراسة عميقة وعملية. في هذه المرحلة، يجب أن تكون أهداف القرار واضحة القرار الذي لم تتضح أهدافه لن يتم قبوله أو تنفيذه بالكامل. وضوح الهدف يؤدي إلى التركيز الذهني للمتلقي (العزاوي، 2000: 95).

رابعاً: **اختيار البديل** : Chosing of Alternative

تعني المرحلة المختلفة للتفتيش والتحقيق في المشكلة التي تم تحديدها في البداية، وتعتمد عملية اتخاذ القرار بشكل أساسي على الاختيار من بين عدة بدائل على أساس أن وجود حل واحد يعني عدم وجود حاجة لاتخاذ قرار (علي، 2000: 218)، لأن وجود بديل واحد يعني عدم الحاجة إلى اتخاذ قرار، والبديل هو حل مقترح أو قرار يتم أخذه في الاعتبار إلى جانب الحلول أو القرارات المقترحة الأخرى بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار أحدها ليكون القرار الأخير (السعد، 1997: 38).

خامساً: **متابعة القرار وتنفيذه** : Follow up The Executing and Decision

بعد تحليل البدائل المقترحة، يجب تحديد البديل الأفضل والأنسب للحل من بين هذه البدائل، حسب المقارنة والمقارنة بينهما، واختيار أحد البدائل من بين البدائل المختلفة التي تتيح استخدام ثلاثة مبانٍ للحل. صنع القرار: التجربة، التجربة، البحث والتحليل (السبيعي، 2000:57).

سادساً: تقييم النتائج : Evaluation of Results

إنَّ الخطوة الأخيرة في عملية حل المشكلات وَاَتخاذ القرارات هي تقييم نتائج تنفيذ القرار الذي تم اختياره، إذ يمكن استخدام ثلاث خطوات في عملية التقييم، وعلى النحو الآتي:

الخطوة الأولى:

تحديد النتائج المطلوب تحقيقها من القرار، مع وضع تقدير زمني للمدة التي يستغرقها تحقيق هذه النتائج.

الخطوة الثانية:

تنفيذ القرار على أنه جزء من عملية اتخاذ القرارات.

الخطوة الثالثة:

تقييم نتائج القرار في ضوء النتائج المحددة سلفاً (الصحن وآخرون، 2000: 29).

خصائص عملية اتخاذ القرار:

تتسم عملية اتخاذ القرار بعدة خصائص أهمها:

١. إنها عملية عقلية، وأحياناً تكون عميقة ومعقدة، خاصة في القرارات المهمة.
٢. يمتد عبر الزمن ويتسم بالاستمرارية من حيث علاقته بعوامل وأوضاع حدثت في الماضي، ويصل إليه في الحاضر ويمتد أثره إلى المستقبل.
٣. هي عملية تطويرية متغيرة، ويظهر ذلك من خلال التغيرات التي تحدث في المشكلة أو المهمة، أو قد تتفرع منها مشاكل فرعية، مصحوبة بتغيير في تصور الفرد وتصبح رؤيته أكثر وضوحاً

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

تتأثر القرارات بعدد من العوامل يمكن تلخيصها في عاملين:

أ- عوامل الشخصية Personality Factors :

تتضمن الدافع والأهداف ومستوى الطموح ونظام القيم والاتجاهات والميول أو العوامل العقلية مثلا لقدرات والكفاءات والخبرات التي يمتلكها الفرد، كما هو موضح في الأسلوب المعرفي للفرد وطريقته في معالجة المعلومات وتحليلها. يميل الشخص الذي يعاني من سوء التكيف النفسي إلى اتخاذ قرارات مشوبة بالنقص والعيب والخطأ (زغول، 2003 : 321).

ب- العوامل الخارجية External Factors:

يعبر عن العوامل المحيطة بصانع القرار الفردي، مثل العامل السياسي والاقتصادي والتكنولوجي، وهذه العوامل لها دور مؤثر في صانع القرار. ويشمل أيضا العوامل المتعلقة بالمعلومات، وكيفية تقييمها، ووجود معلومات غير دقيقة أو توافر المعلومات الزائدة عن الحاجة. وكذلك العوامل الاجتماعية المتمثلة في البيئة الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية، وكذلك العوامل الحضارية والثقافية التي تعبر عن قيم وسلوك الفرد والمجتمع. فضلا عن إلى الوقت المتاح لاتخاذ القرار، وكلما زاد الوقت الذي يُمنح فيه الفرد وقتًا كافيًا لاتخاذ قرار، زاد احتمال نجاح قراره (زغول، 2003: 321).

تنمية اتخاذ القرار:

إنَّ عملية اتخاذ القرار تمثل مهارة عقلية يمكن تطويرها لدى الأفراد فهي عملية متعلمة ويمكن تدريب الفرد على كيفية اتخاذ القرارات الصائبة الناجحة من خلال تدريبه على التفكير الناقد والحساسية للمشكلات والتخطيط ورسم الأهداف وتطوير قدرات البحث وا لأستقصاء وجمع المعلومات. ويمكن تدريب الفرد على التخيل وحرية التفكير وتوليد البدائل من خلال جلسات الحوار الفكري وغيرها من المهارات التي تتطلبها هذه العملية ومهما تكن العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار فإنه يمكن ضبطها بشكل منطقي

ومعقول إذا توافرت فرص لتدريب الطلبة على مواجهة مواقف متنوعة تستدعي اتخاذ القرارات على وفق خطوات مدروسة وفي ضوء المعلومات أو المعطيات المتاحة (الزغول، 2003:317).

وإنَّ التعليق التقليدي لا يمكن أن ينمي مهارات اتخاذ القرار عند الطلبة لأنه يفترض ب أنَّهم لا يستطيعون أن يتعلموا كيف يصبحون صانعي قرار مهرة با لا اعتماد على أنفسهم (جروان، 1999: 123-124).

وترى الباحثة الى أنَّ عملية اتخاذ القرار كونها مهاره يمكن تطويرها عند الطالب، وعلى المرشدين النظر إلى أهميتها وأهمية تنميتها عند الطلبة وبطريقة علمية إبداعية.

التوجهات النظرية في اتخاذ القرار : Decision Making Theories:

١. المنظور الإسلامي لاتخاذ القرار:

يحمل الدين الإسلامي قيماً عظيمة تمنح من يتمسك بها نقاءً روحياً وفكرياً عظيماً يجعله يتسم بالعديد من الصفات التي تبعده عن العالم المادي واضطراباته، كتاب الله الكريم الذي نزل فيه كل شيء من علوم التاريخ وعلم الفلك وعلم الاجتماع وعلم النفس والطب وعلم وظائف الأعضاء وغيرها من الأشياء التي لا نعرفها (كنعان، 2009: 21).

وإنَّ أول ما أراد الله تعالى تعليمه هو بعض العادات السلوكية لوالدينا آدم وحواء (عليهما السلام) وبما يتوافق مع طبيعة تكوينهما البشري للمادة والروح والصراع الناشئ عن ذلك بينهم وبين مطالب الجسد والروح اتخذ القرار وتحمل مسؤولية الخيارات والقرارات التي يتخذونها بمنعهم من الاقتراب من الشجرة، كان هذا التعلم ضرورياً لتدريب والدينا آدم وحواء (عليهما السلام) وإعدادهما لحياتهما اللاحقة على الأرض لأنهما يواجهان الكثير، وهي من المواقف التي تتطلب منهم اتخاذ موقف منها، وتشكيل حكم، والاختيار بشأنها بين بدائل مختلفة، ويجب أن يتحملوا مسؤولية اختياراتهم وقراراتهم (النجار، 1980:5).

٢. نظرية التناشز المعرفية Cognitive Dissonance Thery:

من أبرز العلماء الذين تناولوا موضوع اتخاذ القرار في إطار هذه النظرية (ليون فيستجر، 1957) في نظريته التي أطلق عليها اسم نظرية (التنافر المعرفي) حيث أجرى تعديلات عليها في عام (1966) وتعد نظريته من النظريات المهمة في شرح السلوك البشري بشكل عام وسلوك اتخاذ القرار بشكل خاص، وهذه النظرية لها تطبيقات واسعة في مجالات الحياة اليومية للفرد (الزبيدي، 1997: 7). تبدأ النظرية باقتراح منطقي مفاده أننا كبشر نكره التناقض، وعلى وجه الخصوص نحب التناسق بين مواقفنا ونكره التناقض بين مواقفنا وسلوكنا، وعندما تظهر مثل هذه الظروف، فإننا نبلغ عن موقف لسنا سعداء بما يعرف بالتنافر، وعندها نحاول التعامل مع هذه المشاعر والعمل على الحد منها، ويؤدي هذا غالباً إلى تغيير في الاتجاه (الشماع وآخرون، 2000: 373).

وشدد Festinger على فرضيتين أساسيتين:

١. إن وجود التنافر لأنه غير مريح نفسياً سيدفع الفرد لمحاولة تقليله من أجل تحقيق (الانسجام) بالنسبة له.
 ٢. عندما يكون لدى الشخص تنافر، فضلاً عن محاولة الحد منه، فإنه يحاول تجنب موقف يزيد من التنافر، وأفترض أن أي عنصرين معرفيين (أي المعرفة أو الرأي أو المعتقد حول العالم، أو عن الذات، أو حول الشخص والسلوك) يمكن أن تكون عناصر معرفية لا ترتبط ببعضها البعض وذلك عندما يكون هناك عنصران معرفيان في علاقة متضاربة، يتولد توتر نفسي أو شعور بعدم الراحة، ويدفع الشخص لتقليل التنافر، فكلما زادت نسبة المعرفة المتنافرة على المعرفة المنطقية والمتسقة لموضوع معين، زاد التنافر الناجم عن التناقض، وبناءً على ما سبق، يمكننا أن نضع في نقاط محددة المقدمات النظرية لنظرية التناظر المعرفية (Sovery, 1976: 80).
والوحدات الأساسية في التنظيم المعرفي للفرد هي جسم معرفته بالأشياء والحقائق والسلوك، والوحدات هي كيف يُنظر إلى العالم من حول الشخص، وغالباً ما يميل الناس إلى الاتساق في وحداتهم المعرفية الممثلة في أفكارهم وآرائهم ومعتقداتهم ومواقفهم وسلوكهم.
وهناك نوعان أساسيان من العلاقات بين العناصر المعرفية:
- أ - العلاقات غير المرتبطة (unreivent)، والتي تتمثل في وجود عنصرين معرفيين غير مرتبطين ببعضهما البعض.

ب- العلاقات ذات الصلة (العلاقة المناسبة reivent) المتمثلة في وجود عنصرين معرفيين لهما صلة وهذه العلاقة من نوعين:

- **علاقة التوافق :** ويتم تمثيلها من قبل الشخص الذي يحمل فكرتين أو عنصرين أو أكثر من العناصر المعرفية، إحداهما لا تتعارض أو تتعارض مع الأخرى.
 - **علاقة المعارضة:** وهي أن الإنسان لديه فكرتان أو أكثر أو عنصران معرفيان، إحداهما تتعارض أو تتعارض مع الأخرى (Festinger & et.al, 1962:2) وتعني نظرية التناظر المعرفي بشكل مباشر الرضا الداخلي للفرد لأن التناظر يخلق حالة من عدم الرضا التي تنشأ في داخل الشخص. من أجل الحد من التناظر، قد يغير الشخص اتجاهًا أو يغير السلوك المتناظر أو يسعى للحصول على دعم اجتماعي لتعزيز أحد المكونين الإدراكيين له (Sovery, 1976 :80).
- وعلى وفق هذه النظرية، تتميز مرحلة ما قبل القرار بالموضوعية والدقة والتحليل المنظم للمعلومات المتاحة ضمن البدائل المعروضة لحل المشكلة، بينما تتميز مرحلة ما بعد القرار بالرغبة في جمع المعلومات التي تؤكد صحتها. من الاختيار وبدعمه من أجل تقليل وتقليل التناظر (Festinger & et.al, 1962 :10).

٣. النظرية التراكمية التدريجية:

تعود هذه النظرية إلى (بلوم) الذي انتقد النموذج العقلاني التقليدي حيث رآه الطريقة العلمية لاتخاذ القرارات التي تفترض العقلانية الكاملة ليست بطريقة واقعية، وتستند هذه النظرية إلى الانتقادة من الخبرة في اتخاذ القرارات السابقة حيث يتم اتخاذها وإعادة تعريف المشكلة جزئية، لذا فإن التحديد يقتصر على جوانب جديدة فيها، كما هو عليها الحال والاحتفاظ بالمعلومات التي تم جمعها مسبقًا أثناء إضافة المعلومات المتعلقة بجوانب المشكلة الجديدة (زغلول وزغلول، 2003:336).

وهذا يؤكد النتائج التي توصل إليها (فيرسكي) و(كانيمان) (1989) بأن الإنسان أقل المخلوقات عقلانية تمامًا، وقد اعترض الباحثون على هذه العواقب التي تفرضها علينا هذه التجارب قسرية. وأيضًا كوهن، الباحث في جامعة أكسفورد، وهو أحد منتقدي النتائج تشير هذه التجارب إلى أن العقلانية يجب أن يحددها جمهور من الناس، وليس من خلال التجارب المستنبطة التي لم يتم تصميمها بشكل واقعي لإثبات عملية اتخاذ القرار يوميًا ولا يتعلق بالأداء أو النشاط الفعلي القريب أو البعيد ليس من المعقول أن نتوقع من عامة الناس أن يكونوا مدققين لقوانين الاحتمالات والإحصائيات التي تتحدث عن خطوط

الأساس ومؤشرات الانحراف والتشتت في كثير من التجارب وان لا تتعلق قوانين المنطق والعقلانية بالسلوك البشري الطبيعي الذي لا يناسبه (سولسو، 655:2000).

وتنسب هذه النظرية أيضاً إلى (Lindoblom1987)
ويعتمد علماً لا فائدة من الخبرة في اتخاذ القرارات السابقة، حيث يتم إعادة تعريف المشكلة جزئياً، ويقتصر التعريف على الجوانب الجديدة فقط، ويتم الاحتفاظ بالمعلومات التي تم جمعها سابقاً مع إضافة المعلومات المتعلقة بالجوانب الجديدة فقط، أما بالنسبة لتقويم البدائل التي تمت في القرارات السابقة، فيتم الاستفادة منها واعتمادها لأغراض الاختيار في حل المشكلة الجديدة (Battel, 1995: 38).

٤. نظرية الصراع:

هذه النظرية التي قدمها (جاينز ومان) أكدت أن عملية اتخاذ القرار الناجح تتطلب المرور بعدة مراحل تشمل سلسلة من التغييرات المتزايدة في استقرار صانع القرار من حيث تطبيقاته التي تظهر في صعوبة والقرارات المعقدة (الطائي، 2001: 86).

وهذه المراحل هي:

أ- **مرحلة التحدي** : تظهر عندما يتعرض الفرد لمعلومات جديدة تتعارض مع أفكاره ومواقفه وسلوكياته الحالية وتوجهه إلى توجيه انتباهه نحو الخسائر التي قد تلحق به أو أي شخص مقرب منه مما يثير استفزازه. له تضارباً حاداً أو تضارباً بين المعلومات الجديدة والمعلومات التي يحملها.

ب- **تقييم البدائل**: تتمثل هذه المرحلة في أن صانع القرار، عندما يدرك أن المعلومات الجديدة قد تشكل تهديداً حقيقياً له، يبدأ في تركيز انتباهه على بديل أو أكثر، محاولاً الحصول على أكبر قدر من المعلومات. قدر الإمكان حول هذه البدائل، ثم القيام بسلسلة من عمليات التقييم لكل بديل ومعرفة الجوانب الإيجابية والسلبية لهذه البدائل من أجل تجنب الخسائر الناجمة عن البديل السلبي.

ج- **موازنة البدائل**: يدرس صاحب القرار في هذه المرحلة البدائل من حيث أولوية المكاسب وبما يتفق مع توجيهاته وسلوكه وأهدافه، وعندما يصل إلى قناعة فإنه يسعى إلى تبني هذا البديل (Levir, 1995: 250).

مهارات الاتصال الأساسية للمرشد النفسي.

وتتضمن مهارات الاتصال عددا من المهارات الفرعية منها:

1- الاتصال البصري: Eye Contact

أن الاتصال البصري هي تلك النظرة المحفوفة بالانتباه والتي تقول للمسترشد أن المرشد يهتم بك وينصت إليك ومتعاطف معك وحريص على مساعدتك ، والنظرة المتفهمة تحمل كل من عناصر الموقف الإرشادي الذي يضم المرشد والمسترشد

ولقد أثبتت الدراسات النفسية أن الاتصال البصري بين المرشد و المسترشد الفعال تحدث بدرجة اكبر حينما تكون هناك مسافة فيزيقية أكبر بين المرشد و المسترشد ، وحينما تكون الموضوعات المناقشة أقل فى طابعها الشخصي أو الحميم، وحينما تكون الألفة بين المرشد والمسترشد قد بنيت على أساس وثيق .

2- لغة الجسم : Body Language

أن وضع الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات البيئشخصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد به، ويذكر "إيجان" Egan ليصف الوضع الجسمي الذي يشير إلى الاهتمام والانتباه على هذا النحو:

- واجه المسترشد Face The Client; Squarely .
- وضع الجسم Open ; Body Posture .
- الميل إلى الأمام قليلا Lean ; Forward Slightly .
- الاتصال Contact; Contact .
- الطريقة أو الأسلوب Relaxed ; Manner .

3- المسافة الشخصية: Personal Distance

والمسافة الشخصية بين المرشد والمسترشد أيضا تؤثر على الاتصال وهذه المسافة بين طرفي الموقف الإرشادي محكومة بالاعتبارات الثقافية، وفى الولايات المتحدة تصل هذه المسافة طول الذراع ، وعندما يصل شخصان لمسافة أقرب من ذلك فأنهما يشعران بعدم الارتياح، كما أن زيادة المسافة عن هذا المعدل تقلل من قدر التواصل بينهما.

وفى الموقف الإرشادي ينبغي أن يكون المرشد واعيا بمستوي الارتياح للمسترشد ،وأن يعمل على توفير هذه المسافة الشخصية المثلى،وقد تضيق المسافة الشخصية بين المرشد والمسترشد بل قد تصل إلى حد الملامسة والتربيت على كتفيه وملامسة يديه لتشجيعه وتدعيمه.

النغمة الصوتية: Vocal Tone

والنغمة الصوتية جانب يعبر عن التواصل والاهتمام بين كل من المرشد و المسترشد ،فنغمة الصوت الدافئة السارة التى تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة فى الاستماع إلى المسترشد ،وأن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمسترشد

المسلك اللفظي والصمت Silence

ففي كثير من الحالات ينشغل المسترشد فى حديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المرشد، وعلى المرشد فى هذه الحالة أن يكون هادئا ومستمعا لحديث المسترشد لأنه يوضح نوع التفكير الذي يحمله وهذا السلوك من جانب المرشد يسمى الانتباه الانتقائي .

أما التحلي بالصمت من جانب المرشد النفسي إنما يظهر بوضوح لخدمة الجلسة الإرشادية والمقابلة،وعلى المرشد النفسي أن يقرأ صمت المسترشد وماذا يعنى ؟

ففي كثير من الأحيان يدل الصمت من جانب المسترشد على عدم التعاون أو عدم الثقة فى المرشد نفسه أو إرهاب أو جهل بتساؤلات المرشد النفسي،فالصمت مطلوب من كل الطرفين المرشد والمسترشد الصمت الذي يقطع الاتصال بين الطرفين.

6- الإنصات "الاستماع" Listening

وهو من مهارات التواصل الأساسية ،فهو عمل فعال يعكس تجاوبا مع المسترشد، بل أن الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة مؤداها أن ما يقوله موضع اهتمام من المرشد ، ومن خلال الإنصات يستطيع المرشد أن يعرف معلومات عن المسترشد منها مفهوم المسترشد عن نفسه ومفهومه عن الآخرين،وعن عملية الإرشاد.

١ مهارة القيادة: ونقصد بهذه المهارة تكوين علاقة إيجابية مع الطلاب للتأثير عليهم ومساعدتهم في السير نحو تحقيق الأهداف المرسومة.

٢ مهارة التعاطف: ونقصد بهذه المهارة مشاركة الطلاب مشاعرهم وانفعالاتهم لفهمهم وتكوين علاقة جيدة معهم تساعد على تقبلهم للإرشاد والنصح والتوجيه .

٣ مهارة الاستماع: من المهم أن يكون المرشد المدرسي مستمعاً جيداً لطلابه، يتعرف على آرائهم ، وأفكارهم ، ومقترحاتهم ، والمشكلات التي يواجهونها ، الأمر الذي يعزز ثقتهم بأنفسهم ويقوي العلاقة بين المرشد وبينهم ويمكنه بالتالي من مد يد العون لهم .

٤ - مهارة التواصل والاستجابة والاستماع: يستخدم المرشد المدرسي حاسة السمع لسماع مشكلة المسترشد ويرصد ما يقوله من خلال الإنصات والإصغاء الواعي، وبملاحظة أشكال الاتصال غير اللفظية من خلال تعبيرات المسترشد وإشاراته الجسدية وانفعالاته الداخلية

٥ -الإصغاء :هي الاداء الرئيسية التي يستخدمها المرشد لفهم المسترشد وهي الأساس الذي تبنى عليه جميع المهارات .ويهدف الإصغاء إلى فهم كل ما يفكر به المسترشد وما يشعر به نحو نفسه ونحو الآخرين .ويمكن تحقيق هذه المهارة من خلال

- الإصغاء اللفظي
- الإصغاء غير لفظي
- الإصغاء بعمق

مهارات الإرشادية الفنية

وتعني كيفية استخدام الأساليب والفنيات والأستراتيجيات والأطر النظرية في معالجة المشاكل ومنها مهارات اختيار الطريقة الإرشادية.

المرشد النفسي فى العادة يكون ملما بخبرة معرفية، وعملية وعلمية بمجموعة من النماذج النظرية والطرق المتنوعة المندرجة تحتها، وقد تكون المشكلة الواحدة قابلة للمعالجة باستخدام أكثر من طريقة ،وكما أنه يمكن علاج الخوف باستخدام التخلص المتدرج من الحساسية ،فإنه يمكنه أيضا معالجته باستخدام أسلوب العقاب

ولكن ما هو التوقيت لاستخدام هذا التكنيك البسيط ،والتوقيت لاستخدام هذا التكنيك الشديد "العقاب" ،والإجابة على هذه التساؤلات هي مهارة خاصة يجب أن تكون لدى المرشد ليختار الطريقة التى يتوقع أن يكون لها أكبر احتمالية للنجاح بمراعاة جوانب مثل السن، والتعليم، والبناء النفسي للمسترشد.

١ مهارة الأسئلة: للتعرف على الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموقف الذي يواجهه المسترشد ، ومساعدته على الاستمرار في عرض جوانب المشكلة وأبعادها وتفهم مشاعر وأفكار واتجاهات المسترشد تجاه المشكلة.

الخصائص الأساسية لمهارة الأسئلة

- تساعد على بدء المقابلة وتشعر المسترشد بالطمأنينة والارتياح.

- التعرف على تفاصيل الموقف وتوضيحه.
 - تساعد الأسئلة في التعرف على المعلومات والأحداث بشيء من الدقة والتحديد.
 - تساعد في التعرف على معلومات أساسية ترتبط بعملية التقدير.
 - تساعد المسترشد على التفكير في أبعاد أخرى للمشكلة.
 - تستخدم الأسئلة بهدف ضبط إيقاع وسير المقابلة.
 - تحقق الأسئلة أغراض متعددة مثل الاستكشاف، مواجهة النفس، فهم الذات.
- 2- مهارة الارتداد التعبيري: يقوم المرشد في أثناء المقابلة باستخدام هذه المهارة على شكل ترديد مقطع من الجملة التي قالها المسترشد وتعتبر ذات أهمية ودلالة لموقف معين أو شعور معين لدى المسترشد ، وهناك نوعان للارتداد التعبيري هما:
- ارتداد المشاعر.
 - ارتداد الأفكار.

وتفيد هذه المهارة في الآتي:

- أ- أن المسترشد يدرك اهتمام ومتابعة المرشد لحديثه.
 - ب- يعطي المسترشد الفرصة لأن يستمع إلى كلماته.
 - ت- يعطي الارتداد التعبيري الفرصة للمسترشد للاستطراد في الحديث حيث أنه يأخذ الكلمة أو مقطع العبارة التي ردها المرشد ويكمل شرحها وتحليلها.
 - ث- يعطي المسترشد فرصة لإعادة التفكير فيما قاله، فيؤكد أو يتراجع عن العبارة.
- مهارة الارتداد التعبيري للمشاعر يتركز في مهارة المرشد في تلخيص وعكس شعور المسترشد

أما مهارة الارتداد التعبيري للأفكار فيتضح في مهارة المرشد في عرض الأفكار التي يشاركها المسترشد ، ومن المهم هنا أن يكون المرشد حذراً من أن يضيف أو يستنتج أية مشاعر أو أفكار لم يعرضها المسترشد أثناء المقابلة، لأن ذلك سيعطي انطباع للمسترشد بأن المرشد لم يتفهم مشاعره أو يتعرف على أفكاره بدقة.

3- مهارة إعادة الصياغة: هذه المهارة تعني أن يقوم المرشد بإعادة ما قاله المسترشد بكلمات ومعان أخرى، وتفيد صياغة عبارات المسترشد في مواجهة ما قاله حين يسمعه من المرشد فيؤكد أو يعيد ما قاله، وباستخدام المرشد لهذه المهارة يساعد المسترشد في التعرف على مشاعره وأفكاره بدقة وموضوعية.

4-مهارة التركيز: لكون المرشد يتعامل مع أحداث ومواقف وانفعالات كثيرة متداخلة ومعقدة، تتبع أهمية مهارة التركيز والتي يمكن أن تساعد في:

- أ. التركيز على الجوانب الرئيسية من الموقف مثل التفاصيل والأحداث المرتبطة بالمشكلة.
- ب. تتبع مشاعر المسترشد وأفكاره من الموقف، كالتفاصيل والأحداث والتطورات المرتبطة بالمشكلة.

ت. يدرك ويتتبع مشاعره وأفكاره الذاتية المرتبطة بالمشكلة المعروضة.

ث. يتتبع ويحدد الإجراءات والخطوات العملية التي سيتم اتخاذها أو تطبيقها.

5-مهارة التلخيص: ويتضمن الملخص من قبل المرشد، عرض للحوار والانفعالات والآراء التي تم عرضها في المقابلة، بانتقاء الأساسيات والجوانب الرئيسية وتلخيصها للمسترشد من وقت لآخر. بالإضافة لأي معلومات أخرى مرتبطة مثل نتيجة تقرير طبي، أو تقييم نفسي تم تطبيقه على المسترشد. ويتم استخدام أنواع للتلخيص وذلك حسب مراحل المساعدة:

أ. التلخيص المرحلي: ويستخدم هذا النوع للانتقال من نقطة إلى نقطة أو إلى موضوع آخر، ويهدف للتركيز على النقاط والمواضيع الرئيسية التي تم طرحها من قبل المسترشد.

ب. التلخيص الاستهلاكي: ويستخدم في بداية المقابلات، بغرض تذكير المسترشد بما تم عرضه في المقابلات السابقة، وتجهيز لما سوف يتم مناقشته في هذه المقابلة.

التلخيص النهائي: عند نهاية كل مقابلة، وذلك لعرض ما تم مناقشته والتوصل إليه في المقابلة، وذلك لمساعدة المسترشد على حصر الحقائق والتفكير في أنشطة المقابلة، والأهداف التي تم عرضها والمهام التي عليه أن يقوم بها حتى موعد المقابلة القادمة.

6-مهارة الملاحظة: بهدف تكوين صورة متكاملة عن المشكلة وأبعادها بملاحظة الجوانب الشخصية للمسترشد، والجوانب اللفظية وغير اللفظية وملاحظة المظاهر المادية والانفعالات، والكلمات، والأسلوب وغير ذلك من مؤثرات على الشخصية.

7-مهارة التسجيل: بأنواعه: قصصي، تعبيرية، تلخيصي.

مهارات إرشادية تنظيمية

وتعني مجموعة المهارات التي يستخدمها المرشد النفسي في تنظيم وتخطيط وتحديد أهداف العملية الإرشادية.

1- مهارة التخطيط: ونقصد بهذه المهارة قدرة المرشد المدرسي المتمثلة في مساعدة الطالب على تحديد الأهداف وتحويلها إلى إجراءات قابلة للتحقيق ، ومثال ذلك مساعدة الطالب على اختيار التخصص الملائم لتحقيق أهداف بعيدة تتعلق بمستقبله الدراسي والوظيفي ، أو مساعدته في إعداد خطة لرفع معدله التراكمي.

٢ مهارة التنظيم: ويقصد بها قدرة المرشد المدرسي على تنظيم أعمال الإرشاد وترتيبها بصورة تحقق الاستفادة القصوى منها، وينطبق ذلك على تنظيم ملفات الطلاب وأعمال التسجيل والحذف وغير ذلك من أعمال المرشد .

المهارات المتقدمة

وتعرف بمهارات التأثير وتستخدم للمساعدة على تغيير الموقف وتعديل السلوك سواء بتنمية قدرات المسترشد وتطوير خبراته أو بتزويده مهارات ومنظومات جديدة للتفكير والتحليل ، وتستخدم بمرحلة متقدمة من مراحل تقديم المساعدة للتأثير في الحالة وتحقيق عملية التغيير، وهذه المهارات تستخدم بطريقة انتقائية أي أن المرشد يطبق المهارة حسب الموقف وبناء على طبيعة وظروف المشكلة والحالة، والمهم إلا يكون استخدام المهارات التأثيرية في المراحل البدائية، لأن تطبيق هذه المهارات يتطلب نمو العلاقة المهنية وتواصلها بين المرشد والمسترشد ، واستخدام هذه المهارات في غير وقتها يؤدي لنتائج وآثار عكسية ، وتتضمن هذه المهارات:

١ مهارة التفسير: وتعني قيام المرشد بعد الاستماع لرواية المسترشد ، بتزويده بأفكار جديدة ليستخدمها في تفسير المشكلة.

٢ مهارة التوضيح: ويستخدمها المرشد عندما يبني المسترشد أحكاماً وتحليلات لا تستند على حقائق موضوعية.

٣ مهارة التعبير الذاتي: وهي من المهارات التي تستخدم بحذر مع المسترشد الذي لا يتقدم ولا يبذل جهوداً حقيقية في سبيل التعامل مع مشكلته هنا يتدخل المرشد وليس بشكل شخصي ولكن بصفة ممارساً ومهنيّاً، فالمرشد يوضح للمسترشد ضرورة تغيير بعض الاتجاهات، واتخاذ بعض الخطوات العملية من قبل المسترشد حتى يتم إجراء بعض التقدم في الحالة والتوضيح للعميل بأنه بعدم وجود الدافعية والايجابية لديه فإن الحالة قد تتعرض للأنهاء

٤ مهارة المواجهة: هناك تحفظات على استخدام هذه المهارة في الأوقات والظروف غير الملائمة لما قد تسببه من مشكلات في العلاقة وما قد تحتويه من احتمالية عدم تفهم أغراضها.

ومهارة المواجهة بشكل أساسي تعني كشف التناقضات وعدم المواءمة، ووفقاً لطبيعة المسترشدين فإن هذا الأسلوب قد يعتبره الفرد نوعاً من الهجوم الشخصي أو محاولة إحراجه والتقليل منه، وهناك شروط لاستخدامها:

- أ- أن لا تستخدم إلا بعد توطيد العلاقة المهنية.
- ب- أن لا يكون هناك وسيلة أخرى للتخلص من ركود عملية المساعدة.
- ت- أن تستخدم بطريقة علمية ومهنية وليس بشكل شخصي الهدف منه إحراج المسترشد، أو معاقبته.

متى تستخدم المواجهة؟

في حال وجود تناقض في أقوال المسترشد أو بين أقواله وسلوكه، حين يكون المسترشد مستعد نفسياً وعقلياً لتقبل النقد وتفهم سبب استخدام المرشد لهذه المهارة وأنه لهدف تنمية وتحقيق أهداف المساعدة.

٥ مهارة النتائج المنطقية للسلوك: المسترشد يتصرف بأسلوب أو بآخر وذلك حسب تفكيره ورؤيته الذاتية للأمور، وبالتالي يستخدم المرشد مهارة توضيح النتائج المنطقية لمساعدة المسترشد على التفكير والتوقع والتحليل للأمور وطبيعة التفاعلات بحيث تتكون لديه رؤية ومفهوم مختلف عن توقعات الأمور.

٦ مهارة اتخاذ القرارات وحل المشكلات: وهذه المهارة يحتاجها المرشد المدرسي عند استماعه لوجهات نظر الطلاب ومحاورتهم للتعرف على المشكلات التي يواجهونها فيتعلمون منه كيفية تحديد المشكلة ووضع الفروض لحلها ومن ثم مساعدتهم لاتخاذ القرارات الصحيحة اللازمة لحل المشكلة.

٧ مهارة الإرشاد الجمعي: وهذه المهارة تختص بالتعامل مع مجموعة من الطلاب يشتركون في مسألة ما مثل الجهل بالنظام ، التأخر الدراسي، الغياب، تدني المعدل التراكمي .. ونريد التعامل مع ذلك بشكل جمعي اختصاراً للوقت وتحقيقاً لأهداف أخرى منها إشراك الطلاب في حل مشكلاتهم والوصول للنتائج واتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة ، وطريقة ذلك هو جمعهم وتقسيمهم إلى مجموعات بحيث يتعرفون على المشكلة ويتحاورون في أسبابها وما يترتب عليها ثم يضعون الحلول للتعامل معها ويتخذون القرارات المناسبة لعلاجها

٨ مهارة إدارة واستثمار الوقت: وهي مهارة مهمة تشمل جدولة الأعمال وتنسيقها ، وتحديد الخطة الزمنية لأعمال المرشد التي تشمل مواعيد التسجيل والحذف والإضافة وجدولة وتنظيم الساعات المكتبية التي يمكن للطلاب من خلالها الاجتماع مع المرشد بها.

المهارات الإرشادية فوق المتقدمة

ونعني به استخدام الاستراتيجيات والفنيات مهمة مثل مهارة الأسترخاء ومهارة التنقيس الأنفعالي ومهارة الإقناع ومهارة قراءة الأفكار.

مهارة الإقناع : هو عملية تغيير وتعديل وتحويل أو تطوير آراء المسترشدين نحو رأي المسترشد.

تحتاج عملية الاقتناع ليس إلى مهارة المرشد المدرسي ولكن أيضا إلى وجود بعض الاستعداد لدى المسترشد، أو مساعدته على خلق هذا الاستعداد لديه .

العوامل المؤثرة على مهارة الاقتناع

1- التعرض الاختياري للإقناع: تتطلب مهارة الإقناع أن يكون تعرض الفرد للرسالة اختياريا دون ممارسة ضغوط عليية ، وإن ممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي إلى استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع ، ولهذا يجب علي للقائم بالإقناع أن يركز علي مساعدته علي التهيئة الذاتية للاقتناع.

2- تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد: تقوم الجماعة الأساسية التي ينتمي إليها المستهدفون أو حتى التي أو يرغبون في الانضمام إليها بدور قوى في التأثير على عملية الإقناع لديهم.، يمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير علي المتلقي عن طريق ضرب الأمثلة الملائمة، واستغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه رأي الفئة المستهدفة بالرسالة.

تأثير المرشدين: هم الأفراد ذوو التأثير الذين يساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة. و يتأثر بهم الأفراد أحيانا أكثر من تأثرهم بوسائل الاتصال أو الإعلام ، ويعمل المرشد النفسي دورا هاما في تغيير اتجاهات الأفراد، ويمكن للقائم بالإقناع أيضا استخدام هذا الدور في التأثير علي المتلقي.

الاستراتيجيات مهارة الإقناع

١ -الاعتماد على العاطفة أو المنطق :واقع الأمر يظهر أنه ليس هناك قاعدة ثابتة نستطيع أن نؤكد أنه يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال ، إلا أن درجة تأثير العاطفية تزيد عند إقناع المستهدفين بالرسالة منطقيا حيث تعتمد في هذه الحالة على استمالة دوافع الفرد إلى حد ماو ليس أمانا من الطريق لتحديد مدى استخدام العاطفية أو المنطقية إلا بدراسة الاختلافات الفردية للمستهدفين وعندما تكون هناك خبرة سابقة بين المرسل و

المستهدفين فان ذلك سوف يساعد على إمكانية التعرف على كل فرد على حدة أو كل مجموعة صغيرة والأسلوب المناسب للاستخدام معها.

٢ - الاعتماد على درجة من التخويف :تؤكد التجارب أن نسبة كبيرة من المجموعات التي تتعرض لدرجة معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي تستمع إليها و تقل هذه النسبة كلما زادت درجة التخويف ، فالرسالة التي تعمل على إثارة الخوف يقل تأثيرها كلما زادت درجة أو قدر التخوف فيها ، ويرجع السبب في ذلك إلى أن المستهدفين بالرسالة ترتفع درجة توترهم نتيجة للتخويف الشديد و يؤدي ذلك إلى التقليل من شأن التهديد أو أهميته أو قد يؤدي إلى الابتعاد عن الرسالة بدلا من التعلم منها أو التفكير في مضمونها .

٣ -البدء بالاحتياجات والاتجاهات الموجودة لدى المسترشدين: المتحدث الذي يخاطب المستهدفين باحتياجاتهم و يساعدهم في تحديد الأساليب التي تحققها تكون لدية فرصة اكبر في إقناعهم بدلا من ان يعمل على خلق احتياجات جديدة لهم ، ويكون الحديث أو الرسالة اكثر فاعلية في إقناع المستهدفين عندما يبدو لهم أنه وسيلة لتحقيق هدف كان لدية بالفعل ، فاقناع أي فرد للقيام بعمل معين يجب ان ينطلق من إحساس الفرد بان هذا العمل وسيلة لتحقيق هدف كان لدية من قبل أو بدا التفكير فيه من قبل على الأقل.

٤ -عرض وتحليل الآراء المتباينة للمشكلة : يؤدي عرض الجانب والمؤيد إلى تدعيم رأيهم و التفاعل مع المتحدث العادي. لأن الرسالة التي تعرض جانبا واحد من الموضوع تكون قادرة على إقناع الأفراد و دفعهم إلى تبني وجهة النظر المعروضة عندما تم التأكيد عليها من جانب المستهدفين .

٥ -وقد أثبتت التجارب بشكل عام فاعلية تقديم الرأي المؤيد و المعارض معا بالنسبة للفرد الخبير. فعندما يقوم المتحدث بعرض وجهتي النظر بحياد يمكن ان يكون التأثير والإقناع أقوى ويصبح لدى المستقبل لوجهة النظر درجة أعلى من المناعة من وجهات النظر المضادة بعد ذلك.

٦ -ربط المضمون بالمصدر أو المرجع يقوم المرشد في بعض الأحيان بنسب المعلومات أو الآراء التي يقولها لمصادر معينة أو مراجع ، ويلاحظ ان المستهدفين بعد فترة من الزمن سوف يتذكرون المضمون دون ان يتذكروا المصدر و ذلك باستثناء المصادر الدينية المختلفة مثل الكتب السماوية أو الأحاديث الدينية ، و المصادر التي يعتبرها المستهدفون ثابتة و صادقة تسهل من عملية الإقناع في حين ان المصادر الأخرى سوف تؤدي إلى نظرة سلبية قد تشكل مانعا أمامهم للإقناع.

٧ - درجة الوضوح و الغموض في المشكلة : تمثل درجة الوضوح في الرسالة أهمية كبيرة في إقناع المستهدفين فكلما كانت الرسالة واضحة و لا تحتاج لجهد في تفسيرها و استخلاص النتائج أصبحت اكثر إقناعا ، إلا أن الوضوح في الهدف من الرسالة المعروضة قد يعطى الفرصة لاتجاهات المستقبلين ان تنشط في مقاومة تلك الرسالة، في

حين ان الهدف الضمني يترك للمستهدف الفرصة لكي يعمل ذهنه و يستنتج الهدف بغير أن يشعر بالتوجيه نحو الهدف.

٨ - الترتيب المنطقي لأفكار المشكلة : إذا قدم المتحدث فى رسالته حججا متناقضة فالحجج القوية اكثر تأثير على المستمعين ولذلك يفضل البدء بالحجج القوية ثم المساعدة ثم الأقل تأثير ، وإثارة الاحتياجات أولا ثم تقديم الرسالة التى تشبع تلك الاحتياجات تكون اكثر تأثيرا من تقديم المحتوى المقنع أولا، و على المتحدث بعد ذلك ان يقدم الحجج المؤيدة أولا حيث ان ذلك سيقوى موقفه و يستعد لرفض الحجج المعارضة التى سوف تاتى بعد الإقناع بالحجج المؤيدة .

٩ -التأثير المتراكم و التكرار: التكرار من العوامل التى تساعد على الإقناع و يمكن ان يؤدي تكرار الرأى أو الرسالة إلى تعديل الاتجاهات العامة نحو أي قضية أو موضوع ، إلا ان التكرار فى بعض الأحيان قد يسبب الضيق و الملل و يتطلب ذلك ان يكون التكرار مع التنويع .

١٠ - وقد اتضح ان المسترشدين الذين عرض عليهم اكثر من سبب أو مبرر واحد اكثر استعداد للإقناع من الذين عرض عليهم مبرر واحد أو سبب واحد .

١١ - و يستخدم المرشد مجموعة من المهارات الأساسية مع جميع المسترشدين بهدف اكتساب ثقة المسترشد وإزالة مخاوفه وإعطائه شعوراً بالأمان وبناء الارتباط الشعوري المهني بينه وبين المسترشد ،وباستخدام هذه المهارات يستطيع المرشد النفسي أن يتعرف على جوانب المشكلة وأبعادها.

مهارات تقويم النتائج

والتقويم يحتاج أن تكون الأهداف واضحة للعملية الإرشادية التي يكون بصدد المرشد النفسي وأن يكون السلوك الذي جاء به المسترشد (المشكلة للمسترشد" محددا بشكل واضح وهو ما يعرف بالقاعدة التي نقيس وفقها النتائج. ويكون التقويم مستمرا أثناء العمل الإرشادي، أو قد يكون عند نهاية الإرشاد .

مهارة قراءة الأفكار

كيفية قراءة الأفكار بالعين في علم النفس، إن قراءة أفكار لدى الكثير لمعرفة ما يدور بعقل الآخرين ليس بأمر سهل ولكنه أمر شيق ويمكن للشخص معرفة ما يفكر به شخص آخر عن طريق العينين في العين هي مرآة كل إنسان والمفتاح الذي بواسطته يمكن قراءة أفكاره فلا يمكن أن تكذب أبداً. حيث يتم متابعة التغييرات التي تحدث للفرد عند الحديث عن موضوع معين

إن قراءة الأفكار ظاهرة يتميز بها الإنسان لأنه كائن اجتماعي بفطرته ولكنها تتفاوت من شخص لآخر واهتمت بهذه الظاهرة العديد من الدراسات والعلوم مثل علم النفس وتم ربطها بلغة الجسد حيث لا يمكن تجاهل لغة الجسد عند التحدث مع شخص آخر والإعتماد فقط على لغة التخاطب. التواصل بين الناس يتم من خلال العديد من الإيماءات والإيحاءات وليس فقط عن طريق الكلام فغالبًا ما توضح هذه الإيماءات ما يمكن قوله في ساعات ولذلك لابد من عدم تجاهلها.

تعريف مهارة قراءة الأفكار:

هذا ما يسمى بظاهرة قراءة الأفكار، هي ظاهرة موجودة فطرياً في الإنسان لطبيعته الاجتماعية، لكنها تتفاوت بمهارتها من شخص لآخر، وقد شغلت هذه الظاهرة العلماء منذ زمن بعيد، وخرجت الكثير من الأبحاث والدراسات العلمية والنفسية لتحليلها وتفسيرها، فالبعض ذهب بها كأحد فروع "الباراسايكولوجي" أو ما وراء علم النفس، والبعض أكد لها تفسيراً علمياً بوجود منطقة في الجزء الخلفي من الدماغ هي المسؤولة عن هذه المهارة وقوتها، وكلما كان هذا الجزء نشيطاً زادت القدرة على عمليات التنبؤ وقراءة الأفكار.

التركيز على نوعية الكلمات التي يصدرها وتحليل معانيها من خلال ربطها بمعتقدات المتحدث وقيمه وبيئته المحيطة، وهو أمر مهم يتوجب على الجميع معرفته والتعامل معه، خاصة في مجال الأسرة، لفهمهم وفهم احتياجاتهم، فالكلمات هي الشعاع التي تصدر الأفكار، وبوعية الكلمات التي تصدرها تتكشف لنا أفكارنا وكأنها كتاب يقرأ.

كما يستطيع الكثير من الناس فطرياً قراءة أفكار الأشخاص البعيدين من خلال قراءة كلماتهم المكتوبة أيضاً، ولهذا نجد أن البعض يستهوي قراءة كتاب معين من خلال مجموعة الكلمات التي يستخدمها، والأمر المثير أن الجميع يستطيع قراءة الأفكار من خلال المشاعر التي يصدرها الكاتب حينها، فالمشاعر تتجلى بين كلمات الكاتب وسطوره التي يكتبها.

خطوات لقراءة الأفكار :

إن تعلم فن قراءة الأفكار سيجنب الأشخاص الكثير من المشكلات وحدث سوء التفاهم الذي غالبًا ما يحدث عند مناقشة الأشخاص وحديثهم في موضوع معين.

ويمكن للفرد قراءة أفكار غيره وذلك عن طريق متابعة لغة الجسد التي تساعد كثيرًا في فهم ما يدور من أفكار في عقل الآخرين ومتابعة لغة الجسد تكون عن طريق الانتباه إلى تصرفات وانفعالات الشخص المراد قراءة أفكاره كما أن تعابير الوجه المختلفة تعد عامل مهم لفهم واستنباط الأفكار.

وكما أن حركة العين معنى ومفهوم في قراءة أفكار الغير كما أوضحنا في جزء سابق من مقال كيفية قراءة الأفكار بالعين في علم النفس فإن حركة الحاجبين معنى أيضاً في حركتها تكون ناتجة من انفعالات ومشاعر الشخص الداخلية كما أن ملامسة الشخص أنفه وأذنيه أثناء الحديث عن أمر ما يعد عاملاً مساعداً لفهم ما يدور بداخله من أفكار.

مهارات قراءة الأفكار

هناك بعض المهارات التي تساعد على تقوية مهارة قراءة الأفكار لدى الشخص بشكل عام، ولذا هناك مهارات التي يتم تدريسها في العديد من المؤسسات التي تساعدك في قراءة أفكار الآخرين، ولكي تتقن هذه المهارات لابد من تصفية الذهن لتتعلم كيف تقرأ أفكار غيرك يجب أن تعمل على تقوية عملية التركيز في الأفكار والمشاعر السلبية. حيث أنه من أهم الأمور التي تشوش على هذه المهارة لدى الأفراد ومن أهم عوامل تقوية مهارة فن قراءة الأفكار ما يلي:

- ١ ممارسة تمارين التأمل بانتظام فهذه التمارين تساعد في تصفية الذهن والتخلص من المشاعر السلبية.
- ٢ تعلم قراءة لغة الجسد فهي تسهل عملية قراءة الأفكار وتساعد في فهم ما يدور في عقول الآخرين.
- ٣ لتركيز على الإيماءات وتعابير الوجه المختلفة كما أن معرفة معاني حركات العين المختلفة لها تأثير كبير في معرفة مشاعر الشخص الذي أمامك.

كيفية قراءة الأفكار

النظر في عيون الأشخاص: إذا لم يتمكن الشخص أثناء الحديث معه من النظر إلى عين الشخص المتحدث فهذا دليل على العصبية أو وجود شيء يريد إخفاؤه وعدم التعبير عنه أما عند تثبيت عين الشخص في عين المتحدث فقد يدل ذلك على وجود الإعجاب.

الانتباه إلى كلمات الشخص: يختار الأشخاص الكلمات المناسبة التي تعبر عما بداخلهم وقد يفعلون ذلك بشكل تلقائي دون معرفته بالشخص الجيد في قراءة أفكار من حوله يستطيع معرفة ذلك بسهولة حيث تدل كلمات الأشخاص المختارة في حديثه عن ما يدور من أفكار بداخله .

الابتسامة الزائفة: قد يبتسم البعض ابتسامة زائفة لا تنجم عن مشاعر حقيقية موجودة بداخله لشخص ما ولكن يستطيع الفرد معرفة هل هذه الابتسامة النابعة بصدق من داخله أم لا عن طريق تجعد العيون فإذا تجعدت العيون وانغلقت قليلاً عند الابتسام فهذا دليل على صدقها والعكس تماماً عند عدم تأثر العين أثناء الابتسام فهذا دليل على زيفها.

تعد لغة العيون :هي الكاشف الأول عن أفكار الناس

تقاطع اليدين والساقين: قيام الشخص بوضع ذراعيه أو ساقيه بشكل متقاطع أثناء الحديث يعني الاعتراض عليه أو عدم الإهتمام به حتى وإذا لم يعبر الشخص بكلامه عن الاعتراض بحركة يديه وساقيه تؤكد حالة الاعتراض إما على الشخص أو الحديث الموجه إليه.

معرفة الإيماءات المختلفة: لكل فرد حركة مختلفة قد تعبر عما بداخله تعود على ممارستها بشكل تلقائي فقد تكون إصابة الشخص بالسعال أثناء حديث ما دليل على توتره كما أن قبضة اليد القوية قد يدل على الغضب ولذلك يجب معرفة معاني الإيماءات التي يقوم بها كل شخص وما معناها للمساعدة في قراءة أفكار الآخرين.

مهارة الاسترخاء:

وهي نقيض التوتر (عدم الاستقرار ... الاضطراب الانفعالي ... القلق) الذي تصاحبه مظاهر لأبرز الضغوط التي تواجه الإنسان والتي يصاحبها زيادة في الأنشطة العضلية تتركز في الجبهة، الرقبة، المفاصل والركبتين، والعضلات الباسطة والظهر بل وحتى عضلات الأعضاء مما يضعف قدرة الشخص على التوافق والنشاط والتركيز، كالمعدة والقفص الصدري. وتنهار مقاومته على الاستمرار بنشاطاته اليومية حتى .

الاسترخاء : هو التوقف الكامل لكل الانقباضات والتقلصات العضلية المصاحبة للتوتر والاسترخاء يختلف عن الهدوء الظاهري أو حتى النوم، ، فكثيراً ما نجد شخصاً ما يرقد على سريره لساعات طويلة لكنه لا يكف عن إبداء عدم الاستقرار الحركي، والتقلب المستمر، والأفكار والصراعات النفسية .

ويعرف الاسترخاء بأنه ارتخاء العضلات وذلك يعني التوقف التام لكافة تلك الانقباضات العضلية فلا يكون للعضلة أي مقاومة للشد وتصبح ساكنة مسترخية

مهارات إنهاء الجلسات الإرشادية

يرى كثير من المعالجين والمرشدين النفسيين والباحثين إن مرحلة إنهاء عملية الإرشاد من المراحل الحساسة في العمل الإرشادي، حيث تكون هناك علاقة وثيقة بين المرشد النفسي والمسترشد، ولهذا فإن هذه المرحلة تحتاج إلى مهارة خاصة من المرشد النفسي للتدرج بالمسترشد في الوصول إليها وإعداده لذلك ومراجعة ما تحقق في الإرشاد، والتحقق من أن هناك تعلمًا قد حدث وأن أثر هذا التعلم يمكن أن ينقل إلى واقع حياة المسترشد.

مهارة الإنهاء (Termination) تعتبر مهارة الإنهاء من أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي أن يلم بها المرشد النفسي، كما يمكن أن تكون من أصعب المهارات وأكثرها إحباطاً

للمسترشد، لذا يجب على المرشد النفسي استخدام الممهدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء. تعتبر مهارة الإنهاء من أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي أن يلم بها المرشد النفسي، كما يمكن أن تكون من أصعب المهارات وأكثرها إحباطاً للمسترشد، لذا يجب على المرشد النفسي استخدام الممهدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء.

المحور الاول: الانفتاح على الخبرة:

ماهية الخبرة:

الخبرة experience مصدر (ان تخبر to experience) وهي تعني ان يستقبل الكائن الحي التأثير الحسي للأحداث الآنية لحظة حدوثها (باترسون، 1990، ص317).

وهي مجموعة المواقف والاحداث التي يعيشها الفرد في لحظة معينة من عمره سواء أكانت مواقف أو احداث ماضية أو قائمة بشرط ان تؤثر في سلوكه وتترك أثارا في شخصيته وتجعله صيغة مختلفة عن سواه (طه وآخرون، ب-ت، ص185).

فالخبرة كل ما يؤثر في سلوك الانسان من خارجه، ويؤدي به إلى الوعي بالمشير أو الاحساس به (ابو جادو، 2000، ص475).

فضلا عن كونها تجعل الفرد فاعلا ونشيطا، ان استمرار الخبرة الانسانية واتصالها نحو تحقيق هدف يصل بالشخصية إلى نمو سليم في جميع نواحيها ويجعلها تامة ومتكاملة فكلما مر الفرد في موقف او خبرة اتسعت نظراته وزدادت عمقا وهذا يؤدي إلى انتظام مجال الخبرة (النجيحي، 1963، ص80-89).

وكل خبرة مركبة تتطلب تحليلا علميا حتى يزداد التعرف الممكن ويصل إلى ثمار الخبرة الشعورية المجسدة وان الخبرة المركبة تقدم بعض عناصرها حاسة البصر وبعضها الآخر التذکر (عاقل، ب.ت، ص17).

وتشير بعض الدراسات الى ان الشعور والخبرة والاستعدادات الشخصية واساليب التفكير عوامل سابقة على التغيرات الفسيولوجية وليست لاحقة، وهناك دراسات اخرى ترى ان الشعور بالسعادة والسرور والاسى والخوف تتحدد من خلال الخبرات الشخصية والطرانق الادراكية للشخص واساليبه في التفكير وليست بفعل التغيرات العضوية (ابراهيم، 1987، ص415).

وبناءً عليه فإن الخبرة تختلف عن المعرفة إذ ان الخبرة هي التجربة الحية التي يعيشها الانسان في مواقف حياته المتعددة، اما المعرفة فهي مجرد الاحاطة بالمعلومات التي يكسبها الانسان حول امور حياته ومكوناتها، والمعرفة تستسقى من مصادر متعددة فقد يكتسبها الانسان من تجربة يمر بها، كما قد يكتسبها سمعا أو قراءة، والمعرفة تتناول الفعل والذاكرة اما الخبرة فيعيشها الانسان بجسمه وحواسه وعقله ونفسه (سرحان، 1985، ص31-32).

آراء المنظرين في الخبرة:

حاول "فرويد" فهم شخصية الفرد عن طريق تركيزه على فحص خبرات الطفولة المبكرة إذ وصفها على النحو الاتي:

الخبرات الشعورية: وتعني ان كل الانفعالات والعواطف تقع في الشعور وكذلك ما يحدث من عملية تفكير وادراك وتذكر فهو شعوري وموقعها في الشخصية عند فرويد هو الانا.

الخبرات اللاشعورية: وهو ما موجود في اغوار النفس الهي من رغبات وميول مكبوتة، حيث ان ميكاترمات الكبت اثبت انها لا شعورية مما اضطر فرويد ان يستنتج ان كل ما هو مكبوت لا شعوري، وأن ما هو لا شعوري يكون مكبوتاً (Froude, 1962).

اما "أدلر" فقد استعمل ثلاثة اساليب في محاولته للوصول إلى خبرات الفرد الحاسمة التأثير فيتضمن الاسلوب الاول منها سؤال الفرد ان يتذكر خبراته المبكرة ثم مقارنة هذه الاسترجاعات بالحقائق التي يعطيها الفرد عن خبراته وحياته الحاضرة ليلتقط منها الافكار أو الاهداف المشتركة التي تقود سلوك الشخص.

اما "فروم" فقد تشابه مع فرويد في التركيز على الطرائق التي تؤثر فيها خبرات الطفولة المؤلمة، وخبرات الصدمة على الفرد (صالح، 1988، ص172-173).

ويعتقد "يونك" ان الناس يحصلون على خبراتهم عن العالم بأربعة اساليب مختلفة هي:

- ١ - الاحساس الحقيقي والواقعي أو ما سمي "الحسي" sensation.
- ٢ - الحدس تشكيل احاسيس ومشاعر داخلية لا يمكن تفسيرها بسهولة إذا لم تستقدم الوظائف السابقة (حدس) intuition وهو المعرفة التخيلية.
- ٣ - الشعور وهي الخاصية الانفعالية سواء أكانت سارة ام غير سارة وهو تقييم سعادة أو رغبة لما تفعله (شعورية) feeling.
- ٤ - التفكير هو قدرة الانسان على الانتاج والمعرفة والفهم وعلى التفكير المجرد (جورارد ولندزمان، 1988، ص49) الاحساس يخبرك ان شيئاً ما موجد، والتفكير يخبرك ماهذا؟ الشعور يخبرك بما يتوافق عليه وما يرفضه، والحدس يخبرك من أين تأتي وإلى أين نذهب (Jung, 1968) وان الحس والتفكير يعتبران امرين متعارضين يشار اليهما في وظائف عقلية لانهما يتضمنان اتساقاً للسلوك المعرفي، كما ان الشعور والحدس أيضاً متعارضان، وهي وظائف معقدة تعرف بالوظائف غير العقلية، ولدى كل فرد القدرة على استخدام الوظائف أو الاساليب الاربعة (عبد الرحمن، 1998، ص138).

بينما يرى "ليفين" ان التمايز في الحياة يتوقف على اثراء الخبرات وتنوعها، تلك الخبرات التي عاشها الفرد واستمتع بها في اثناء مراحل نموه (داود والعبيدي، 1990، ص203).

ولا ينكر "الجشطالتيون" ان للخبرة اثرا في ادراكنا للاشياء والمواقف وفي تعلمنا خبرات جديدة لكنهم لا ينكرون ان لها اهمية كبيرة في هذه الناحية (الغريب، 1959، ص177-178).

ويخالفهم "ميرفي Murphy" في ابرازه لاهمية الخبرة والخبرات المتراكمة منذ الطفولة التي تجعل عملية الادراك عملية انتقائية تدخل فيها ذات الفرد، كما ان العمليات المعرفية عامة ومنها الادراك تكون مشبعة بدافعية الفرد (داود والعبيدي، 1990، ص235).

ويرى "لندزمان" ان هناك انواعاً من الخبرة الايجابية ذات المعنى التي تستدعي السعادة والدنى وما إلى ذلك وهي كما يأتي:

- ١ - الخبرات الايجابية في الطفولة، وهي خبرات الابتهاج والسرور والنشوة، على كل المستويات وليس الذروة فقط، انها مستويات عالية من المشاعر الايجابية الشديدة.
 - ٢ - خبرات سلبية أصبحت ذات تأثير ايجابي هذه خبرات مؤلمة مهمة مثل الخزي والعار والافقار وموت الاعزاء أو حوادث السيارات أو الطرد من الوظيفة، والتي استطاع الفرد ان يغيرها ويجعلها خبرات تعليمية أو تنموية مهمة.
 - ٣ - خبرة الانفراد: حالات يستطيع فيها الفرد الهروب من الضغوط المباشرة الصادرة من العمل أو المجتمع أو العلاقات بين الاشخاص، حيث يسبر المرء غور ذاته ومشاعره الخاصة وعلاقاته مع الآخرين ومع العالم وتحقق الفرص للتفكير بحرية وبوضوح مما في العزلة والانفراد.
 - ٤ - الحوار الحقيقي: هذا هو الجانب الاخر الجانب المعكوس للخبرة السابقة ان تبحث عن الفرصة للمحادثة بعمق وبحرية بدون رياء أو ادعاء مع شخص تثق به كلياً، ويجب ان يلتزم الشخصان كلاهما بالصدق والصراحة، ويختلف هذا إلى حد ما عن الارشاد أو العلاج النفسي حيث يكون المريض هو المعبر عن ذاته.
 - ٥ - خبرة التجاوز: وهي الخبرات التي تتحقق فيها أكثر بكثير مما كنت تتوقعه من نفسك مثل نظم شعر رائع الجمال بشكل غير اعتيادي، يكون الفرد مرهف الحس إلى درجة غير متوقعة أو ينجز انجازاً بطولياً، ويصعب التنبؤ بمثل هذه الخبرات أو خلقها لكنها تعطيك الثقة الاكيدة بانك تملك القدرات والامكانات التي لم تكن تحلم بها.
- ان للخبرة الايجابية اهمية في تنمية او خلق الشخص ذي مستوى من الاداء العالي (جورارد ولندزمان، 1988، ص77-91).

اما "روجرز" فقد انطلق من فكرته بان الناس بطبيعتهم خبيرين وان الخبرة الشعورية الذهنية مهمة وان مفهوم الذات يكمن في قلب الشخصية (Kassin, 2003, 6-1).

وعد روجرز الانفتاح على الخبرة سبيلا للسعادة الى جانب بذل الجهد مما يمكن الفرد من تحقيق كامل امكاناته الامر الذي يمكنه من ضبط ذاته والتحكم بالسلوك (هريدي وفرج، 2002).

واشار الدراسات Denever & Copper (1998) إلى أن الانفتاح على الخبرة هو ابعد ما يكون على الوجود الشخصي الافضل، وفسرا ذلك في ضوء ما ذهب اليه Costa & McCrae من الانفتاح على الخبرات يؤدي إلى زيادة في كافة الانفعالات سواء سلبية أو ايجابية (Costa & McCrae, 1992, p.17).

والفرد اما ان يمثل خبرته تمثيلا رمزيا فتكون شعورية واما ان ينكرها ويتجاهلها فتكون لا شعورية (كامل، 1959، ص104).

وبذلك ينشأ ما يسميه روجرز التناظر أو عدم التطابق بين الذات والخبرات الذي يؤدي إلى عدم التكيف النفسي ان الشعور الكامل بالخبرات والوعي بها يؤدي إلى ان يكون الشخص محققا لذاته و متكاملًا في وظائفه النفسية إذ يعي خبراته كلها ويستمتع بكل لحظة من لحظات حياته لأنها محملة بخبرات جديدة وممتعة، وان الخبرات تتجمع لتكون ميدان الخبرة المندمجة في نظرة الفرد الخاصة للعالم.

ويتفق روجرز مع البورت وكيلى ان الشخصية عملية متفردة نسبيا داخل الفرد فكل منا يوجد داخل مركز عالمه الخاص المتغير دائما من الخبرة الداخلية التي تتضمن كلاً من المجال التجريبي (expiental field) والمجال الظاهري (Phenomenal field) ولا يستطيع أي شخص اخر ابدًا ان يفهمه تماما. والخبرة ليست ذاتية فقط ولكنها أيضاً غير معرفية إلى حد كبير ولذلك يصعب وصفها أو فهمها من خلال الكلمات فقط وهي تشمل كل شيء من المحتمل توفره للوعي عند لحظة معينة مثل الافكار والادراكات (عبد الرحمن، 1998، ص410).

واعتقد "ماسلو" بالدافعية الداخلية للفرد القائمة على اساس الحاجات فبعد اشباع الفرد الحاجات الاساسية في مراحل النمو الاولى . وتظهر في مراحل النمو اللاحقة الحاجات العليا ويكون الشخص معتمدا فيها على خبراته الذاتية ودوافعه الداخلية في توجيه سلوكه ومهاراته (Maslow, 1968, p.32).

وحدد ماسلو هذا النمط من الدافعية بانها رغبة لتحقيق الذات التي كانت حاجة لاكتشاف امكانات الفرد وحدوده من خلال النشاط المكثف وتراكم الخبرة (Csikszentmiholgi, 1988, p.5). ولاحظ ان الافراد المحققين لذواتهم يتمتعون بحالة نادرة من الوجود يفتح فيها الشخص على الخبرات الجديدة فيكون فيها تلقائيا ومحبا ودافعا ومستقبلا للاخرين ومبدعا ومفعما بالطاقة ومستقلا عن الاخرين متمركزا حول المشكلة وليس حول ذاته (Kassin, 2003, p.599).

ويستمتع هؤلاء الافراد بـ(قمة الخبرة) التي تعرف على انها لحظة مادة (مركزه) من تحقيق الذات والشعور بالسعادة والاستغراق والقدرة على الاداء غير العادي، ان قمة الخبرة (Peareperience). تقنع الناس ان الحياة تستحق ان يحيوها حتى لو كانت مملة ومسطحة ومؤلمة وجامدة (دافيدوف، 1983، ص523-522) كما انه يشير في هذا السياق ان قمة الخبرة لا تحدث الا نادرا، بل هي ممكنة الحدوث (Jourard, 1986, p.116).

ويعتقد ان العالم يظهر للمرء بجوهره كما هو عليه في الواقع خلال قمة الخبرة أو بعدها (جورارد ولندزمان، 1988، ص76).

اكتساب الخبرة:

يكتسب الانسان الخبرة في مواقف حياته المستمرة المتعددة، نتيجة التفاعل الدائم بينه وبين بيئته، وتقصد بالبيئة هنا جميع مكوناته سواء منها المكونات المادية أو الاجتماعية، أو العقلية، أو النفسية التي تحيط بالانسان وتؤثر فيه ويتأثر بها، والانسان في تفاعل مستمر مع بيئته، فهو جزء منها، وعليها تتوقف حياته فهو يستمد منها جميع مقوماتها، والتفاعل بين الانسان وبيئته مستمر لا ينتهي الا بنهاية حياته، بل انه يستمر من الناحية المادية بعد نهاية حياته ولكنه لا يدخل في اطار خبرته، وان الانسان مدفوع بطبيعته نحو التفاعل مع بيئته، والانسان في كل مواقف الخبرة يواجهها بجسمه وعقله ونفسه، ويستمر الانسان في محاولاته حتى ينتهي

الموقف بالفشل أو النجاح، والفشل يصحبه شعور بعدم الراحة أو عدم الرضا، اما النجاح فيصاحبه شعور بالرضا والارتياح، مما يؤدي إلى تعزيز نتائج الخبرة.

والواقع ان اكتساب الخبرة يتوقف على عدد من العوامل، منها:

١ - ذكاء الانسان:

يرى المعرفيون وخاصة (Mayer,1981) ان الفروق في الذكاء في المستقبل ستصبح خلال قياس الزمن الذي يستغرقه الفرد في البحث عن المعلومة للاجابة عن سؤال محدد أو ايجاد حل لمشكلة.

٢ - القدرة على ادراك العلاقات:

يلعب الادراك دورا كبيرا في عملية اكتساب الخبرة، ويطلق عليه الادراك الحسي (Perception) وهو ان يعي الانسان ما حوله في هذا العالم، باستخدام الحواس ليفهم الاشياء والاحداث، وتمثل حواس الانسان ادوات الادراك الذي يسبق عملية الاتصال، الذي يؤدي بدوره إلى التعلم (كمب، ص34).

ويعرف الادراك بأنه: نشاط نفسي يقوم به الفرد، ويعرف العالم المحيط به طريق هذا النشاط، ويحقق تكيفا مع البيئة التي يعيش فيها، ويعتبر الادراك مرحلة مبكرة جدا من العمليات المعرفية، اذ يؤثر على غيره من هذه العمليات ويتأثر بها فالتعلم السابق يؤثر في الادراك والادراك يؤثر في التعلم السابق.

والادراك تجربة شخصية لا تتطابق عند اثنين، حيث تلازمه مشاعر ذاتية، تعكس الخبرات السابقة، وهناك خصائص للادراك يمكن اجمالها فيما يلي:

- ١ - الادراك نسبي: بمعنى ان الشيء المدرك تتفاوت درجة ادراكه من شخص إلى اخر بحسب الخبرات السابقة، وقوة الحواس، والبيئة، والظروف التي تحدث فيها عملية الادراك.
- ٢ - الادراك انتقائي: بمعنى اننا لا ندرك كل ما هو موجود حولنا من المناظر والاحداث والبشر والاشياء لانه يعتمد على معرفتنا بالموقف أو الشيء المدرك وعلى اتجاهنا وميولنا نحوه.
- ٣ - الادراك كلي: بمعنى اننا ندرك كل المنظر، إذا كان بصريا، بما فيه من علاقات وتناسق، ونسمع كل الاصوات بما فيها من تناسق أو نشاز.
- ٤ - الادراك يتأثر بالاستعداد: فكلما زاد استعداد أو تأهب المتعلم للادراك كان الادراك اسرع واسهل (سليمان الشيخ، ص 9-14).
- ٥ - الادراك يتأثر بالعمر: يختلف الكبار عن ادراك الصغار الذين تتداخل خبراتهم فيما يدركون ومن ثم يكون ادراكهم غير سليم (عبد الحميد، ص79).
- ٦ - الادراك قد يكون حسيا أو غير حسي: الخبرات الحسية هي اساس المعرفة، وبدونها لا يستطيع الفرد ادراك ما هو محيط به، فالخبرة الحسية المرتبة تمكن الفر من التمييز بين الالوان والاطوال والاشكال، والخبرة السمعية تمكنه من التمييز بين درجات الصوت، وصورته، ومن ثم فان الخبرة الحسية تؤدي الى ادراك معنى الشيء المدرك، والى جانب الادراك الحسي هنا ادراك الاشياء غير المادية، مثل ادراك العلاقات الاجتماعية التي تصل الفرد بالمحيط الذي يعيش في اطاره. ونستطيع الادعاء ان الخبرة الحسية هي الاساس لجميع معارف الانسان، وبدونها لا يستطيع ان يعي بشكل جيد ما يدور حوله (سلامة، 2000، ص102).

3- اسلوب التفكير:

ان الانسان يواجه كل موقف من المواقف الجديدة برصيد خبرته وتجاربه السابقة ولكنه يحاول تنظيمها واقامة علاقات جديدة بينها، ويضيف اليها فيزيدها عمقا واتساعا، وهو في كل ذلك يفكر وينظم ويبتكر حولا جديدة للمشكلات واساليب جديدة للتكيف.

فالتفكير بذلك هو الاساس الذي يقوم عليه اكتساب الخبرة وهو في الوقت ذاته وسيلتنا للانتفاع بها، وكذلك فان التفكير يعد عنصرا اساسيا من عناصر الخبرة.

4- شدة الانفعال:

الانفعال هو حالة جسمية، نفسية، ناتجة أي يضطرب لها الانسان كله جسما ونفسا، أو هو حالة وجدانية قوية طارئة مفاجئة ويحدث الانفعال لأستثارة احد الدوافع الفطرية أو المكتسبة ويكون الانفعال سيفا إذا كانت الاثارة عنيفة وبصورة مفاجئة ويحدث حين يعطل السلوك الصادر عن بلوغ الهدف، وحين يهتم بتحقيق الحاجات وميول فجأة وبصورة غير متوقعة، كأن ينجح تلميذ كان من المتوقع رسوبه فينخفض التوتر والضيق فجأة ويحصل الفرح والابتهاج أو الضحك.

5- قوة الدوافع:

الدافع مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من اجل اعادة التوازن الذي اختل والدافعية حالة داخلية في الفرد، تستثير سلوكه، وتعمل على استمرار هذا السلوك وتوجيهه نحو تحقيق هدف معين (ابو جادو، 2000، ص475).

فالدافع شرط ضروري لكل تعلم، وكلما كان الدافع قويا زادت فاعلية التعلم، أي زادت مثابرة الفرد لاكتساب الخبرة، والدوافع في الحقيقة ليست ضرورية في بدء التعلم واكتساب الخبرة فحسب بل هي ضرورية أيضاً للاستمرار فيه، ولاتقانه وللتغلب على ما يعترضه من صعوبات وعقبات ولاستخدامه في مواقف جديدة، وذلك لان الدافع القوي يزيد من اليقظة وتركيز الانتباه، ويؤخر ظهور التعب ويحول دون ظهور الملل (العامر، 2005، ص65).

6- التجارب السابقة:

يواجه الإنسان الموقف الجديد بكل جسمه واجهزته وان كانت شدة التفاعل والاستجابة تختلف من موقف لآخر اما المواجهة العقلية لهذا الموقف فأنها تتوقف على رصيد الخبرة السابقة لدى الإنسان، فهو يعيد تنظيم خبرته السابقة ويحاول ان يستنبط من العلاقات بينها ما يعينه على مواجهة هذا الموقف والتكيف له وحل مشكلاته فهو يفكر ويكتشف ويبتكر الحلول لمواجهة الموقف (سرحان، 1985، ص34).

خصائص الخبرة:

- ١ - تقوم الخبرة على اساس التفاعل وتمثل الخبرة حصيلة التفاعل المستمر بين الانسان وبيئته.
- ٢ - تتسم الخبرة بالشمول: ان الخبرة لا تعتمد على الجانب المعرفي ولكنها تتضمن الجوانب الوجدانية (الجوانب الادائية أيضاً).
- ٣ - تتسم الخبرة بالاستمرارية والتكامل: ان الخبرة التي يكتسبها الانسان في أي موقف من المواقف لا تقف وحدها في فراغ وانما تلتحم مع ما قبلها وتمهد لما بعدها، فالخبرة متماسكة.
- ٤ - للخبرة اتجاهان: ايجابي وسلبي ونقصد بالاتجاه الايجابي ذلك الاتجاه الذي يحقق نمو الفرد وتقدم المجتمع، اما الاتجاه السلبي للخبرة فهو الذي يعوق تقدم الفرد والمجتمع، والواقع ان الخبرة تسير في احد الاتجاهين السابقين وتصل في كل منهما إلى ذروته (نفس المصدر، ص38-41).

اتجاهات التعامل مع الخبرة:

يعرف الاتجاه بأنه تركيب عقلي نفسي أحدثته الخبرة الحادثة المتكررة وتمتاز بالثبات والاستقرار النسبي وبذلك يتأكد دور الخبرة في تكوين الاتجاهات مما يجعل التمسك به مراعاة لاستقراره إلى حد ما (الاحرش، 1998، ص115). والاتجاه يعمل كموجه للسلوك ومحفزاً للفرد على العمل بطريقة معينة، ويمثل حالة أو وضعاً نفسياً عند الفرد، يحمل طابعاً إيجابياً أو سلبياً تجاه شيء معين أو موقف أو فكرة، وهو ينمو نتيجة الخبرات المتعلمة على وفق تعاضم وتكامل الاستجابات وتفاضل الخبرات ووجود الخبرات العنيفة وتبني اتجاهات جاهزة كال تقليد مثلاً (Schultz, 1978, p. 319).

وهناك اتجاهان للتعامل مع الخبرة

اولا- الانغلاق على الخبرة:

وهو عكس الانفتاح ويكون فيه الافراد تقليديين في سلوكهم ومحافظين في وجهات نظرهم وهم يفضلون المؤلف على غير المؤلف وتكون استجاباتهم الانفعالية صامتة نوعاً ما.

ويكونون متمسكون بمعتقداتهم واتجاهاتهم ومتحفظين في ذوقهم وعقائدهم، ويميلون إلى توكيد رأيهم بغطرسة، ويؤكدون رأيهم كأنه عقيدة. ومتصلبين في معتقداتهم وهم عنيدون في طرحتهم وغير سريعي الاستجابة انفعالياً (Costa & Widiger, 1994, p.3).

مظاهر الانغلاق على الخبرة طبقاً (Costa & McCrae):

- ١ - الخيال/ يكون الافراد المنغلقين على الخبرة اكثر واقعية ويفضلون حصر تفكيرهم في المهمة التي في متناولهم ويفضلون ابقاء عقولهم للاعمال الملموسة باليد (Costa & McCrae, 1990).
- ٢ - الجماليات/ يكون الافراد المنغلقين على خبرة الجماليات غير مهتمين بالفن والجمال وليس لديهم رغبة في الشعر ولا يستغرقون بالموسيقى ولا يأسرهم الفن وليس لديهم موهبة فنية.
- ٣ - المشاعر/ تكون مشاعر الافراد المنغلقين على خبرة المشاعر عديمة الحس (متبلدة) إلى حد ما وهم لا يعتقدون بأن الحالات الشعورية هي ذات اهمية كبيرة بل لديهم ما يسمى اثراً بالية ولا يعتقدون باهمية المشاعر (Costa & McCrae, 1992, p.17).
- ٤ - الانشطة/ يكون التغير لدى الافراد المنغلقين على خبرة الانشطة امراً صعباً أو عسيراً وهم يفضلون التعامل مع الاشياء المجربة والموثوقة (Costa & McCrae, 1992, p.17).
- ٥ - الافكار/ يكون لدى الافراد المنغلقين على خبرة الافكار فضول فكري محدود، واذا كانوا من ذوي المستوى العالي من الذكاء فانهم يقومون بتركيز مواردهم وبشكل اضيق على مواضيع محددة (Costa & McCrae, 1992, p.17).
- ٦ - القيم/ يميل الافراد المنغلقين على خبرة القيم إلى تقبل السلطة والاياء باحكام التقاليد واحترامها ومن ثم يكونون عموماً محافظين مهما كانت انتماءاتهم السياسية (Costa & McCrae, 1992, p.17).

ثانياً: الانفتاح على الخبرة:

ويتضمن قبول الافكار والتعليمات والقناعات الجديدة والخيارات كما يتضمن القدرة على تحويل قناعات الشخص ومعتقداته، وذلك عندما يجد الشخص شواهد جديدة أو حقائق جديدة ويكشف عن نفسه للناس دوماً، لكن كل امرئ لا يستلم منه الا جزءا صغيرا فقط من هذا الكون، فكل امرئ يدرك ويتذكر ويفكر ويتخيل، ما هو مرتبط بحاجاته هو ومشاريعه، وما هو "مناسب" لتلك الهوية التي يعيها وتبقى بقية الكون خبرة مغلقة عليه، وهذا العالم الممكن هو الا الشعور الذي تحدث عنه فرويد(Froud)، والجانب المظلم من الوجود الذي كتب عنه(يونج)، هو الارضية مقابل الشكل الذي تحدث عنه بيرلز (Perls)والاوائل من المدرسة الكشثالية ان اسطورة مدرسيا واسطورة اوديب الذي كان يعلم اكثر مما ينبغي تشهد جميعا على

ادراك الانسان خلال كل حقب التاريخ احتمالات للخبرة تفوق ما نعيه نحن عادة. عندما يرجيء المرء الزمام لاساليب الاتصال فانه يفتح ذاته على رؤى واصوات وروائح ومشاعر كانت دائما هناك، ولكن المرء لم ينبته لوجودها من قبل، وينظر الكثيرون الى الخبرة من زاوية اخرى وينبغي الاطلاع على الموضوع من شتى جوانبه، إذا كنا ننشد المستويات العليا للوعي. ويرى هؤلاء المفكرون ان الانفتاح على الخبرة هو مفتاح الشخصية السليمة، وفي الحقيقة فان كل المواقف تقريبا ذات الصلة بالاداء على المستوى العالي والذات المثلى، وتحقيق الذات والشخصية الجميلة والنبيلة تتضمن هذا المفهوم بشكل أو باخر (كما هو معلوم ان مفهوم الذات الشفافة يعني ان المرء منفتح على اولئك الذين يرغبون في معرفته -حيث تكون ذات الشخصية الاجتماعية في جوهرها هي نفس الذات الحقيقية، فالانفتاح السلبي أو الشفاف لا توجد امامه أي عقبة للذي الذي يريد معرفته، واكثر من ذلك، فالشخص يرحب بحث الاخرين وتغرسهم واكتشاف النفس المنفتحة، فليس لدى المرء ما يخفيه عن الاخرين لكن الشخصية السليمة المنفتحة ليست سلبية تقبل ما يسقط عليها بل هي فعالة نشطة نبحت عن الخبرات الجديدة وتخطط لها بدقة متناهية تتعلم العزف على البيانو أو التزلج على الجليد أو تبحث عن ثقافة جديدة.(جورارد ولندزمان، 1988، ص58-60)

ويشير الانفتاح على الخبرة إلى كيفية تغيير اصحاب الادارة افكارهم وانشطتهم وفقا للافكار أو المواقف الجديدة ومدى استجابة وتقبل الفرد للافكار الجديدة أو مستويات المرونة العقلية لدى الافراد، ويتصف بالخيال وحب الاستطلاع والابداع، كما يشمل مدى انفتاح الفرد للتعلم، ونتيجة لذلك يرى بعضهم ان هذا المصطلح يجب ان يطلق عليه الذكاء (Digman, 1990, p.417).

وفيما يلي جدول (1) يوضح الواجهة الستة لعامل الانفتاح على الخبرة ومستوياته والمستخلص من نموذج Costa & McCrae (1992).

جدول (1)

الوجه الستة لعامل الانفتاح على الخبرة ومستوياته مستخلص من نموذج Costa & McCrae

الوجه الستة لعامل الانفتاح على الخبرة	متحفظ (O-)	معتدل (O)	الزائد المستكشف (O+)
الخيال	يركز على الزمان والمكان الحاليين	خيالي احيانا	احلام يقظة: طموحات غريبة، بدافع توفير بيئة مناسبة لخيالاته تصورات كثيرة معتقداتها تساعده على البقاء والاستمتاع بالحياة
جمالي	لا يهتم بالفنون	متوسط الاهتمام بالفنون	محب للفن والادب محب للجمال
الشعور والاحاسيس	يتجاهل الاحاسيس	يتقبل المشاعر	يهتم ويقيم كافة المشاعر والاحاسيس متطرف في انفعالاته
الافعال والتصرفات	يحب المالوف	يجمع بين المالوف والتنوع	يحب التنوع والتجديد
الافكار	اهتمام فكري ضيق	متوسط الاهتمام	اهتمام فكري واسع الابتكار في الافكار
القيم	جازم، متحفظ مساير	معتدل	اعادة النظر في القيم والمناضلة من اجل ما يعتقده صحيحا

Source: Howard & Howard, (1995), p.11.

ويشير Howard & Howard (1995) من خلال الجدول السابق إلى ان كل عامل من العوامل الخمسة يتحدد في مستويات، ومن ثم يتميز الشخص المنفتح على الخبرة (المستكشف) بعدد اكبر من الاهتمامات وبالخيال الخلاق ويمكن القول بانه متحرر، وقادر على التفكير والانتقاد، كما انه يتمتع بمبادئ ولكنه يميل إلى دراسة الاساليب الجديدة واخذها في الاعتبار، وتمثل صورة الرائد (المستكشف) الاساس لعدد من الادوار الاجتماعية العامة مثل مدراء ومنظمي الاعمال، والفنانين والعلماء النظريين خاصة.

في المجالات الاجتماعية والطبيعية وفي الطرف الاخر يتميز المتحفظ بعدد اقل من الاهتمامات وبعد اكثر تمسكا بالتقاليد ويكون اكثر راحة مع الاشياء المألوفة، ولكن ليس بالضرورة ان يكون المتحفظ متسلطا وتمثل صورة المتحفظ الاساسي لعدد من الادوار المهمة مثل المدراء الماليين، مدراء مشروعات، وعلماء العلوم التطبيقية ويوجد في طرفي هذا البعد عدد كبير من المعتدلين القادرين على استكشاف الاهتمامات عند الضرورة و الافراط في كل يرهفهم كما انهم قادرين على التركيز على الاشياء المألوفة لفترات طويلة لكنهم في نهاية المطاف يلجأون للابتكار والتحديد (P.5).

تسمية الانفتاح على الخبرة:

وهذا من أكثر العوامل التي دار حولها خلاف شديد في تسميته بين منظري العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، فهل هو الثقافة أم الذكاء أم العقلانية أم الخيال؟ (John & Srivastava, 1999, p.121).

لقد اطلق على هذا المفهوم كل هذه التسميات المتعددة عنده كل من توبس وكريستال عام 1961 ونورمان عام 1963 مسمى (الثقافة) (Ibid) واستخدم كل من جولدبرج عام 1981 وديجمان وانوي عام 1986 مصطلح "العقلانية" اما فيسك عام 1949 فقد اطلق عليه "الذكاء الاستدلالي" واخيرا سوسير عام 1994 الذي فضل مصطلح "الخيال" للإشارة للمفهوم (Costa & McCrae, 1998, p. 223-225).

واذا تناولنا كل واحدة من المصطلحات السابقة التي اطلقت على مفهوم الانفتاح على الخبرة نجد انها لا تلائم تسميته، فاطلاق مصطلح الثقافة على الانفتاح على الخبرة غير ملائم لان التعليم أو الثقافة يؤدي دورا محدودا في تنمية الانفتاح على الخبرة.

وفي موضع اخر، تم الإشارة للانفتاح على الخبرة بوصفه "العقلانية أو الذكاء" وقد استخدم هذه التسمية بعض الباحثين اصحاب المنحى اللغوي، امثال بورجاتا عام 1964، وجولدبرج عام 1983، حيث تعاملوا في هذا السياق مع الانفتاح على الخبرة كقدرة عقلية تشمل مصطلحات مثل (ذكي، مدرك، تحليلي) (Goldberg, 1993, p.335).

وهناك عدة اسباب لرفض اطلاق تسمية العقلانية أو الذكاء على الانفتاح على الخبرة:

- ١ - أنَّ الانفتاح على الخبرة مفهوم اوسع من الذكاء؛ اذ يشمل العناصر المعرفية والوجدانية والسلوكية، اما الذكاء فهو مفهوم ضيق يقتصر على التعبير عن الجوانب العقلية فالافراد ذوو الدرجات المرتفعة في الانفتاح على الخبرة بجانب قدرتهم على ادراك الافكار الجديدة وفهمها، يتميزون كذلك بالثراء في حياتهم الانفعالية والوجدانية، اما القدرات المعرفية فربما تيسر لهم القدرة على اكتشاف العالم وفهمه لكنها ليست كافية لتفسير هذا العالم (McCrae & Costa, 1997, p.509-516).
 - ٢ - ان الارتباط الضعيف بين مقاييس الانفتاح على الخبرة، ومقاييس الذكاء يشير إلى صعوبة التكافؤ بين المفهومين، فقد اوضحت نتائج دراسة لمكري وكوستا McCrae & Costa, 1985 إلى استقلال عامل الانفتاح على الخبرة عن الذكاء، حيث بلغ الارتباط بين كل من قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية واختبار المفردات من مقياس وكسر لذكاء الراشدين (0.22) مما يعني أنَّ الانفتاح على الخبرة لا يعني الذكاء (Costa & McCrae, 1998, p.223).
 - ٣ - بينت الدراسات -التي اهتمت ببحث المصطلحات المرتبطة بالقدرة مثل (ذكي، ومنطقي، وحكيم) وكذلك دراسات التشابه الدلالي بين معاني المصطلحات- أنَّ المفاهيم المشار إليها آنفاً، والمرتبطة بالقدرة لها تشبعت من الدرجة الثانية على عامل يقظة الضمير، فالافراد يمكن اعتبارهم اذكياء لسببين: اما أنَّ لديهم حب استطلاع عقلي، واما انهم يتميزون بدرجة مرتفعة من الكفاءة والتنظيم والدقة (سمات يقظة الضمير) (McCrae & Costa, 1997, p.509-516).
- والانفتاح على الخبرة يعد بعداً من ابعاد التشخصية وعنصراً من (O) التي هي الخيال النشط active imagination وتحسس الجمال aesthetic sensitivity والانتباه (اليقظة) إلى المشاعر الداخلية attentiveness to inner imagination وتفضيل التنوع preference for variety، والفضول الفكري intellectual euriosity والاستقلالية في الرأي independence of judgment.

والافراد المنفتحون على الخبرة يكونون فضوليين (محبين للاطلاع) تجاه كل من العالم الداخلي والعالم الخارجي inner and other words على حد سواء وتكون حياتهم اكثر غنى بالخبرات ولهم رغبة في التفكير بافكار غير مألوفاً وقيم خارجة عن المعتاد وهم يجربون انفعالات ايجابية وانفعالات سلبية أيضاً وبشكل اشد مما يفعل الافراد المنغلقون في (Costa & McCrae, 1992, p.15).

وهناك صيغ اخرى بديلة كثيراً مانسمي هذا العامل بـ "الفطنة" intellect وتكون درجات (O) ذات ارتباط بسيط بالتعلم والذكاء المقاس، والانفتاح له علاقة خاصة بجوانب الذكاء مثل التفكير التباعدي divergent- thinking الذي يسهم في الابداع (McCrae, 1987, p. 1258-1265).

ولكن الانفتاح لا يكون متكافئاً للذكاء أبداً إذ ان بعض الافراد الاذكياء جدا يكونون منغلقيين تجاه الخبرات وبعض الافراد المنفتحين جدا يكونون ذوي قدرة فكرية محدودة تماماً، ومن ناحية تحليل العوامل تشكل مقاييس القدرة المعرفية cognitive ability عاملاً مستقلاً سادساً للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية يرى انه خارج المجال الحقيقي للشخصية.

ويصف كوستا وويدجر 1994 عامل الانفتاح على الخبرة باختصار بأنه غالباً ما يفيد بشكل مختلف كما توصي التسمية البديلة (الفطنة) الا ان الانفتاح على الخبرة يختلف عن القدرة والذكاء فهو يتضمن البحث الفعال وتقدير الخبرات الخاصة بمصالح الافراد، والافراد المنفتحون يكونون فضوليين وواسعي الخيال ويرغبون في التفكير بافكار غير عقلانية وقيم غير تقليدية، وهم

يجربون سلسلة كاملة من الانفعالات بشكل أكثر حيوية من الأفراد المنغلقيين، والانفتاح على الخبرة يشتمل على مقاييس لمظاهر الخيال، والجماليات، والمشاعر، والانشطة، والأفكار، والقيم.

مظاهر الانفتاح على الخبرة:

O1- الخيال Fantasy:

الخيال هو ان نتصور صوراً لما يمكن ان يكون عليه الكون، فالخيال هو اللعب بإمكانية تحول العالم من حالته الحاضرة إلى حالة أخرى جديدة، ولأنك ان تحول التصور المحتمل للذات في التصور المحتمل للكون إلى واقع مدرك من قبل الفرد والآخرين يتطلب جهداً يبذل لتحقيق ذلك.

اما التخيل فهو طريقة لتخطي الموقف الحالي باتجاه حالة متصورة تجعل المرء قادراً على تحمل أعبائها أو محققة لرغبات المرء المشروعة، فالخيال الحر هو طريق وطاقة نجد من خلالها إمكانات جديدة للعالم.

وهو احد اثنى المواهب التي اكتسبت عن طريق التطور إذ من خلال الخيال فقط نستطيع انقاذ انفسنا عندما يصبح حالنا لا يطاق (جورارد ولنرزمان، 1988، ص71).

اما التخيل فهو عملية عقلية عليا تقوم على تركيب الخبرات السابقة في تنظيمات جديدة لم تكن قد مرت على الفرد من قبل والتخيل عملية تعتمد على التذكر في استرجاع الماضي بصيغ مرتبطة بالحاضر وتمتد إلى المستقبل.

والخيال يتحرك وفق حاجات الفرد خاصة تلك الحاجات التي لا يستطيع الفرد اشباعها في ظروف البيئة الواقعية التي يعيش في اطارها كما يعتمد على مرحلة نموه ومستوى نضجه فالطفل يواجه تعليمات الكبار ولا يستطيع التخلص منها أو مقاومتها ولذا فانه يركن الى الخيال ليستعين به لتخفيف الضغط المتسلط عليه والطفل يعبر عن ذلك بحركاته والعبه ورسومه فعندما يلعب بالدمية فانه يتخيل مواقف مختلفة من مواقف الخيال التي يشتهيها أو يكرهها لذا قد تسمعه يخاطبها وربما يعاتبها أو يثنيها وما ذلك الا تعبير عن حاجات لا يستطيع اشباعها في الواقع الفعلي في حياته مع الآخرين كما انه قد يمارس بعض اساليب السلوك التي تعلمها من والديه فيعاقب الدمية كما يعاقبه ابوه وقد يسترضيها فيها كما يتمنى ان يسترضيه والده (الالوسي، 1988، ص257).

مراحل نمو الخيال:

خيال الطفل بين الثالثة والسادسة خصب فياض لدرجة انه يوصف بالكذب لان خياله الواسع يتعدى حدود الدافع ويطلق على هذا النوع من الكذب بالكذب الخيالي وقد يوظف الطفل خياله في تأكيد ذاته، ويتغير خيال الطفل وينمو بحسب نضجه البايولوجي وزيادة خبراته وطبيعته بنيتة، ويكون خيال الطفولة مرتبط بالواقع الحسي المباشر ويستمر كذلك حتى مرحلة المراهقة التي يكون فيها الخيال على شكل صورة عقلية مجردة اما في مرحلة الرشد فإن الفرد يستمر على الخيال ولكن خياله يتحول إلى الحياة الواقعية الايجابية التي ترتبط باتجاه عمله ومستقبله (الالوسي، 1988، ص258).

والخيال احد مظاهر الانفتاح التي تجعل الفرد يعيش في عالم خيالي ويتمتع بالمثالية الشديدة يحيا فيه من خلال قيمة الخاصة التي تجعله يخلق لنفسه عالماً من الاشخاص المثاليين الذين وصلوا إلى مستوى الكمال في فضائلهم وقيمهم من خلال جميع المظاهر الجمالية التي تحيط به فيقضي ساعات طويلة معها متناسياً أي شيء آخر (McCrae, 1996, p.324).

ويكون لدى الافراد المنفتحين على الخيال خيال مفعم بالحيوية وحياة خيالية نشيطة، وهم يستغرقون في احلام اليقظة ليس تهرباً ولكن طريقة لخلق عالم داخلي ممتع لانفسهم وهو يتوسعون ويطورون خيالاتهم ويعتقدون بان الخيال يسهم في حياة غنية ومبدعة، اما الذين يحرزون درجات منخفضة على مقياس الانفتاح على الخبرة فهم أكثر واقعية ويفضلون حصر تفكيرهم في المهمة التي في متناولهم (Costa & McCrae, 1992, p. 324).

02- الجماليات Aesthetics:

الجماليات مظهر يجعل الفرد يمتاز بالحساسية والاستجابة للمثيرات المرابطة كما يجعله مهتما بكل جميل (Glisky, et al., 1991, p. 200) وقد حدد كائط شروط الحكم بالجميل بأربعة هي:

- ١ - من حيث الكيف حدد الجميل بأنه ما يسر بغير ما يترتب على هذا السرور أي منفعة.
 - ٢ - من حيث الجهة يتصف الجميل بأنه حكم ضروري.
 - ٣ - من حيث الكم يعرف الجميل ما يسر بطريقة كلية بغير استخدام أي تصورات عقلية.
 - ٤ - من حيث العلاقة يتصف الجميل بأنه يوحى بالغائيه انه يتعلّق بغاية محددة.
- (مطر، 1994، ص61)

ويعرف علماء الجماليات التجريدية (الحكم الجمالي) بشكل عام انه تعبير لفظي أو سلوكي عن المعلومات التي يشتمل عليها العمل الفني (عبد الحميد وآخرون، 1989، ص20).

ويمكن ان تكون الجماليات جزءاً من جوانب تحقيق الذات اذ يشير مفهوم الجمال والنيل في الشخصية مثل مفاهيم (ماسلو) و(كون) على الانفتاح في العلاقات مع ذات الفرد ومع الآخرين وقد وصف عدد كبير من المفكرين والباحثين في هذا المجال السمات السليمة للشخصية منها:

- ١ - الانفتاح على الافكار الجديدة وعلى الناس.
 - ٢ - الاهتمام بالنفس، وبالآخرين وبالعالم الطبيعي.
 - ٣ - القدرة على توحيد الخبرات السلبية وضمها إلى الذات.
 - ٤ - الابداع.
 - ٥ - القدرة على الانتاج المثمر.
 - ٦ - القدرة على الحب.
- والافراد الذين يحرزون درجات عالية على هذا المقياس يكون لديهم تقدير عميق للفن والجمال، وهم نشيطون في حقل الشعر، ويستغرقون في الموسيقى وبأسرهم الفن، وليس لديهم حاجة إلى ان تكون لديهم موهبة فنية، لاجابة إلى ان يكون لهم ذوق جيد. ولكن يؤدي اهتمام الكثير منهم بالفنون إلى اكتساب معرفة واسعة وتقدير للفن اكبر مما لدى الفرد العادي اما الافراد الذين يحرزون درجات منخفضة على مقياس الانفتاح على الخبرة فهم نسبيا غير حساسين وغير مهتمين بالفن والجمال (Costa & McCrae, 1992, p.17).

03- المشاعر feeling:

تعرف المشاعر على انها رغبة الفرد الهائمة التي قد تمر به خلال رحلة اليوم ومع ذلك تسيطر على تفكيره وتصبح ذات اهمية خاصة لانها تتعلق بسعاداته والتي تسبب اندفاعه نحو تحقيقها وقد تسبب له نوع من القلق الشديد (McCrae, 1996, p.324).

وتقع المشاعر ضمن مكون الانفعالات والعواطف للشخصية، ويتضمن الانفتاح على المشاعر تقبل الفرد لاحاسيسه الداخلية، فالمشاعر الوجدانية الداخلية هي اساس مكونات خبرة التذوق، ووظيفة الادراك هنا استثارة تلك المشاعر، أي ان التذوق كمكون تعبيرى للسلوك يهدف إلى استثارة مشاعر وجدانية ايجابية (الشيخ، ب، ت) ويتضمن الانفتاح على المشاعر تقبل الافراد لاحاسيسهم الداخلية وانفعالاتهم كجزء مهم من الحياة فضلا عن شعورهم بسعادة انفسهم من خلال انفتاحهم على الغير ومن خلال المشاركة الوجدانية والعمل والتطور والاثارة بكل ابعاد الحياة الحضارية سواء أكانت اقتصادية ام اتصالية (Costa & McCrae, 1992, p.17).

فالافراد الذين يسجلون درجات مرتفعة على مقياس الانفتاح على الخبرة يشعرون بحالات انفعالية اعمق ومتمايزة اكثر وهم يشعرون بكل من السعادة والتعاسة بصورة اشد مما يشعر به الآخرون، اما الافراد ذوو الدرجات المنخفضة على هذا المقياس فتكون مشاعرهم عديمة الحس (متبلدة) إلى حد ما وهم لا يعتقدون بان الحالات الشعورية هي ذات اهمية كبيرة (Costa & McCrae, 1992, p.17).

04- الأنشطة "الأحداث" Actions:

الأنشطة أو الأحداث هي أحد المظاهر التي تجعل الفرد يقضي كل الشهور منغمساً في أداء هواية معينة جذابة بالنسبة له كأن تكون لعبة كرة القدم أو السباحة أو الركض أو حتى تصفح الانترنت أو لعبة كرة السلة أو الطائرة أو غيرها من الرياضات البدنية التي يقوم بها الأفراد أو في تحقيق هدف يسعى إليه ويرتبط به بدرجة تجعله لا يستطيع أن يرى غيره في العالم ما عدا المتعة التي يشعر بها أثناء أدائه إياه (McCrae, 1996, p. 324).

وينعكس الانفتاح من الناحية السلوكية في رغبة الفرد للقيام بنشاطات مختلفة أو الذهاب إلى أماكن جديدة أو تناول أطعمة غير معتاد عليها والأفراد ذوو الدرجات المرتفعة على هذا المقياس يفضلون الأشياء الجديدة أو غير المألوفة والمنوعة على الأشياء المألوفة والروتينية، وبمرور الزمن ربما يشاركون في سلسلة من الهوايات المختلفة، أما الأفراد ذوو الدرجات المنخفضة على هذا المقياس فهم يجدون التغيير أمراً صعباً وعسيراً وهم يفضلون التعامل بالأشياء المجرية الموثوقة (Costa & McCrae, 1992, p.17).

05- الأفكار Ides:

تعد الأفكار أداة من أدوات التفكير بعد التصور واللغة (الوقفي، 1989، ص336) ويستعمل الإنسان الأفكار لأنها تساعد على التفكير بمستوى أعلى من الإدراك الحسي الذي يتعلق بأشياء وأحداث فردية خاصة (الالوسي، 1983، ص205).

وتستعمل لفظة "التفكير thinking" لتدل على عملية تشكل الأفكار والمعلومات وتنظيمها بطريقة ما (Frank, 1968, p.). (235)

ويعد التفكير عملية عقلية منظمة فعالة وهادفة يستعملها الإنسان لفهم العالم من حوله ويستثير التفكير فكره أو مجموعة أفكار ذات طبيعة رمزية عند وجود مشكلة وينتهي باستنتاج أو استقراء (عقل، 1985، ص115).

وتحدد أنواع التفكير ومراحله طبيعة الأفكار، فعندما يتوجه الذهن صوب الأفكار والتجارب والمفاهيم فهو يستعمل التفكير التأملي (reflective thinking) وعندما يركز الذهن على العلاقات بين الأفكار والأشياء والمقارنة بين الخصائص الجوهرية التي تمتاز بها المفاهيم والعلاقات للتوصل إلى علاقات جديدة قائمة على الأحكام المجردة فهو يستعمل التفكير المقارن (comparativel reational) وعندما يتضمن مجرى الفكر فكره أو سلسلة من الأفكار التي تخلق من أية صورة فيقصد به تفكير خال من الصور (ingeels though) (رزوق وآخرون، 1977، ص84).

وحينما يطلق الفرد لأفكاره العنان من دون النظر إلى المنطق أو الحقائق أو القيود الاجتماعية فإن هذا التفكير يسمى بالتفكير الخالي الاجتراري (خير الله، 1981، ص223-224).

من هنا نرى أن أي تفكير مهما كان نوعه يتضمن عملية تشكيل الأفكار وتنظيمها بطريقة تساعد على التفكير وفهم العالم المحيط بنا بطريقة ما.

حينما توصل أبواب الإدراك مؤقتاً فأن الأفكار والتفكير المنضبط عن الكون لفهم ما يجري فيه (حل المشكلات التي تجابه الفرد هو السبيل لتكوين الخبرة وفي الحقيقة حينما يرغب الناس بالتفكير أو المحاجة العقلية والحوار مع الذات للوصول إلى الاستنتاجات) (جورارد ولندرزمان، 1988، ص69).

والتفكير ومن العمليات العقلية التي يمتاز بها الإنسان، وبمعناه العام الواسع يشمل جميع العمليات العقلية الأخرى بصورة متداخلة متعاونة متكاملة.

من أهم جوانب عملية التفكير هو التذكر، والتذكر يكون بأساليب مختلفة منها عن طريق استخدام الصور العقلية الحسية فالأشياء التي تكون ماثلة أمام الفرد هي أشياء حسية وكذلك عن طريق استخدام الصور العقلية اللفظية وفيها لكون صوت الكلمة أو العبارة مدركاً حسياً تعود ذاكرته في وقت آخر على شكل صورة عقلية حسية سمعية.

الإدراك الحسي هو إدراك الفرد للأشياء المحسوسة الماثلة أمامه أو في مدى حواسه، أما الصورة الحسية فأنها خبرة ماضية لأمور محسوسة.

ويختلف الافراد في مستويات تفكيرهم وقدراتهم على مواجهة مشكلات الحياة التي تواجههم فمنهم من يعترف له الآخرون بالقدرة على معالجة الأمور والتوصل إلى النتائج الصحيحة والحلول النافعة.

والفرد الذي يصل إلى المستوى الرفيع في تفكير وفي قدرته على الاستدلال الجيد يتصف عادة بما يأتي من الصفات:

- ١ - خبرات واسعة ومتنوعة في بيئته وحقول نشاطه.
 - ٢ - صحة جيدة في حواسه المختلفة.
 - ٣ - القدرة الجيدة على تذكر الحوادث والخبرات التي مرت به.
 - ٤ - الصبر والجلد في متابعة العوامل ونقص أثارها عدم الاعتماد على الصدفة فيما يقف أمامه من معلومات وادلة.
 - ٥ - لا يخضع للجمود والتمسك بالمألوف من خبرات.
 - ٦ - لا يستولي عليه الجزع والملل بسرعة بحيث ينتقل من فرضية إلى أخرى قبل أن يعطيها حقها.
 - ٧ - لا يتمسك برأيه بعناد وتعصب وإنما يتقبل قبل آراء غيره واحكامهم ويتعاشها بموضوعية (الالوسي، 1988، ص251-254).
- والفضول الفكري هو جانب من جوانب الانفتاح تم تميزه منذ امد بعيد، ولا يقتصر انعكاس هذه السمة في السعي النشط وراء الاهتمامات الفكرية من اجل المقاصد، وإنما تنعكس أيضاً في التشنج العقلي.

التفتح العقلي للحجج والافكار الجديدة للفرد والرغبة في التفكير بافكار جديدة وربما افكار خارجة عن المعتاد، والافراد الذين يسجلون درجات مرتفعة على هذه المقياس يتمتعون بالمناقشات الفلسفية والمهمات العقلية وليس من الضروري ان يتضمن الانفتاح على الافكار على مستوى عالٍ من الذكاء ولو ان هذا الانفتاح يمكن له ان يسهم في تنمية الطاقة الفكرية الكامنة اما الافراد الذين يحرزون درجات منخفضة على هذا المقياس فلدليهم فضول فكري محدود واذا كانوا ذوي مستوى عالٍ من الذكاء فانهم يقومون بتركيز مواردهم وبشكل اطبق على مواضيع محددة (Costa & McCrae, 1992, p. 17).

ويمثل انفتاح الفرد على الافكار المجردة غير العادية، كتفكير الفرد فيما يمكنه له القدر أو موعد موته، كما تشمل الفضول المعرفي والرغبة في معرفة كل شيء عن كل العلوم والمعارف (McCrae, 1996, p.324).

O6- القيم values:

يعرفها Albert بانها عناصر فعالة ايجابية وسليمة تحدد المرغوب وغير المرغوب من الافعال والوسائل والغايات وتكون اما ضمنية أو صريحة اللفظ الذي يتضمن الموافقة أو عدم الموافقة (عبد اللطيف، 1984، ص41).

ويعرفها ميكرجي انها مجموعة من الاهداف المتفق عليها اجتماعيا والمتمثلة في المجتمع من خلال عملية التشريط "Conditioning" والتعلم والتنشئة الاجتماعية (فهيم، 1999، ص125).

فالقيم حقائق مركبة متعددة الوجود وهذا يعني انها ترتبط بجوانب الحياة الاجتماعية المختلفة فهي ترتبط بالجوانب الثقافية والاجتماعية والنفسية (النوري، 1990، ص177).

فالجانب الثقافي للقيم يمثل جزءا من التراث الثقافي والحضاري المتراكم عبر تاريخ المجتمع فهي تدخل في عملية التطبيع الثقافي التي تمثل العامود الفقري للتنشئة الاجتماعية.

اما الجانب الاجتماعي للقيم فانها تتمتع بالسلطة وهذه السلطة تأتي من دعم المجتمع لها وهي تمارس دورا كبيرا لتحقيق الضبط الاجتماعي.

بينما الجانب النفسي للقيم فانها ترتبط بالجانب العاطفي والذهني في شخصية الانسان تدريجيا إذ ان شخصية الفرد تتكون تدريجيا منذ سنوات الطفولة عن طريق الرعاية والتوجيه ومن ثم تترسخ هذه القيم شيئا فشيئا في الاتجاهات والمواقف الفكرية والانفعالية للأفراد.

مما تقدم نجد أن القيم هي غاية في حد ذاتها يسعى إليها الفرد وتعمل على ترشيد انماط السلوك وتؤثر في حكم الفرد على الأمور وفي اختياراته لغاياته ووسائل تحقيقها (عبد اللطيف، 1984، ص41).

فهو مقياس أو مستوى أو معيار نستهدفه في سلوكنا ومبادئنا ونسلم من ثم بانه مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه ، وهي محكات للحكم على ما يجب ان يكون ومحكات لاختيار السلوك والتفضيل.

كما يمكن ان تكون القيم اتجاهات مركزية نحو المرغوب به وتشكل محورا للكثير من الاتجاهات والسلوك وتؤثر في احكامنا فنظام القيم محدد ويتكون من معايير مقننة لتفضيل السلوك (فهيمى، 1999، ص125).

وتتكون القيم لدى الفرد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية أي انها لا تنتقل للفرد بطريق الوراثة البايولوجية وانما يتم انتقالها بالاكتساب عن طريق عمليات التعلم وتتميز بالثبات النسبي وقد تكون صريحة أو ضمنية يتم التعرف عليها من الاستجابة أو السلوك (محسن، 1978، ص14).

وتقسم القيم الاجتماعية حسب علماء الانثروبولوجيا والاجتماع على قسمين اساسيين هما:

- ١ - القيمة الايجابية التي تظهر في الصراحة والتعاون والشجاعة والصبر والعدالة والديمقراطية والمساواة.
 - ٢ - القيمة السلبية وتظهر في الانانية وحب الذات والطائفية والجبن والغدر والخسة والتمايز والتفرقة الاجتماعية والتخنت والتبرج والميوعة والاتكالية والتسرع في اتخاذ القرار والتميز والتعصب وضيق الفكرة وكراهية الناس وجلب الضرر اليهم وغيرها من القيم المقيتة التي يرفضها الناس.
- وعليه فان القيم سواء اكانت ايجابية ام سلبية لها عدة مصادر ولعل من اهم المصادر الدين، إذ ان الدين لاسيما الاسلام هو مصدر القيم الفاضلة والحميدة واساس في الاخلاق والقوانين والشرائع التي تؤثر بطريقة أو باخرى في القيم الاجتماعية.

واخيرا هناك مصدر مهم من مصادر القيم الاجتماعية ذلك هو الظروف الاقتصادية الثقافية المحيطة بالمجتمع، وهذه الظروف هي التي تزود المجتمع بمنظومة من القيم المحددة لسلوكه وعلاقات افراد (الحسن، 1999، ص516).

والانفتاح على القيم يعني استعداد المرء لاعادة فحص القيم الاجتماعية والسياسية والدينية، ويميل الافراد المنغلقون إلى تقبل السلطة والايفاء باحكام التقاليد واحترامها ومن ثم يكونون محافظين مهما كانت انتماءاتهم السياسية ويمكن عد الانفتاح على القيم حالة معاكسة للدوغماتية^(١) (Costa & Mecrae, 1992, p.17).

وهذا المظهر يجعل الفرد يعيش في عالم فكري جديد قائم على تنظيم قيمي نشيط وجليل يجعله يرى سخافات المجتمع الذي يعيش فيه، كما يجعله يضيق بالنظام الاجتماعي السائد بما يشمله من عادات وتقاليد (McCrae, 1996, p. 324).

مقدمة ومدخل نظري لحل المشكلات:

يواجه الفرد في حياته اليومية العديد من المشكلات التي تختلف في بساطتها أو تعقيدها من فرد إلى آخر، ومن موقف إلى آخر، إذ إن ما يُعد مشكلة لأحد الأفراد ليس بالضرورة أن يمثل مشكلة لشخص آخر، والعكس صحيح وعلى الرغم من التفاوت الذي قد يبدو واضحاً في أحجام المشكلات، إلا إنها جميعاً تحتاج إلى حل وبطريقة مرضية مما يستدعي استئثار العديد من العمليات العقلية المعرفية وتحريك المشاعر واستئثارها لدى الفرد نتيجة الحيرة والتوتر واختلال التوازن المعرفي والانفعالي الذي يستثير الفرد ويدفعه للبحث عن حل والعودة إلى حالة التوازن، كما يزداد احتمال حدوث النشاط الفكري عندما تفشل خبرات الفرد السابقة في إيجاد حلول مناسبة لهذه المشكلات والأمر يدعو إلى البحث عن طرائق تفكير جديدة تمكنه من تجاوز الصعوبات التي يواجهها (Ellis&Hunt, 1993, p. 214).

وإذا كان حل المشكلات عملية يكشف الفرد بوساطتها سياقاً من المبادئ المتعلمة سابقاً والتي تفيد في حل المشكلات، فإن حل المشكلات عملية تمد الشخص بتعلم جديد فالمشكلة هي العائق الموجود في موقف ما، ويحول هذا العائق بين الفرد والوصول إلى هدفه، والسلوك الذي يسلكه الفرد لإزالة هذا العائق والتغلب عليه هو سلوك حل المشكلات، فسلوك حل المشكلات هو أداء الفرد الذي يمكنه من التغلب على العوائق التي تحول بينه وبين الوصول إلى أهدافه (غانم، 2004، ص252).

كما يعد حل المشكلة نشاطاً ذهنياً معرفياً موجهاً، ينتظم بشكل منهجي ويسير على وفق اساليب منظمة مخططة هادفة (محمود، 2001، ص318)، ومما تجدر الإشارة إليه أن درجة تعقد المشكلة تختلف من شخص إلى آخر، وعموماً إن الإنسان عندما يجد نفسه أمام مشكلة فإنه يشعر للوهلة الأولى أنها شيء معقد يصعب حله وما أن يبدأ بتحليل الموقف حتى تبدأ هذه الصعوبات

(١) الدوغماتية Dogmatism: التشبث بالرأي وتوكيده بفطرته من غير مبرر كاف؛ التزمّت العقائدي

بالاضمحلال وتبدأ الخيوط المتشابكة تنفرج عن بعضها شيئاً فشيئاً (الخرزجي، 2003، ص37)، وبعد استعراض هذه المقدمة تم ما يأتي :

أولاً: خطوات حل المشكلات

وضع العلماء والباحثون العديد من النماذج التي تتضمن خطوات حل المشكلات ويخضع الكثير من هذه النماذج في تحديد الخطوات إلى مفهوم مجال المشكلة (Space Problem)، إذ أكد ديوي (Dewey) عدداً من الخطوات لحل المشكلة ، وهي:

1. الشعور بالمشكلة: يعني أحساس الفرد بالموقف (المشكلة) عندما يصطدم بها.
 2. تحديد المشكلة: يتم من خلال التعرف على المشكلة وأهميتها وتحديد الهدف من دراستها.
 3. جمع البيانات: يتم جمع أكبر كمية من المعلومات عن المشكلة للإحاطة بكل تفاصيلها.
 4. فرض الفروض: يعني إيجاد الحل الذي لم تثبت صحته بعد، ويقوم الفرد بوضع أكثر من حل.
 5. اختبار صحة الفروض: أي إخضاع الحلول للتجربة والتطبيق لاختيار الحل المناسب.
- (نجاتي، 1988، ص 259).

في حين حدد برانسفورد وستاين (Bransford & Stein, 1984)، خطوات حل المشكلة ، بالآتي:

1. تحديد المشكلة.
2. تعريف وتمثيل.
3. استكشاف الحلول.
4. تنفيذ الأفكار.
5. فحص النتائج وتقويمها (Halonon & Santrouk, 1996, p. 254) .

كما أكد اندرسون (Anderson, 1995) على أن عملية حل المشكلة يمكن وصفها من خلال ثلاث حالات هي :

1. الحالة الابتدائية: تتضمن اكتشاف المشكلة وتحديد شكل واضح.
 2. الحالة المتوسطة: تتضمن وضع الحلول والفرضيات والبدائل الممكنة.
 3. حالة الهدف: تتضمن الوصول إلى الهدف وإزالة المشكلة وما يصاحبها من توتر.
- (العتوم، 2004، ص240).

وحدد هبندر (Heppner, 1987) خمس خطوات لحل المشكلة ،هي:

1. التوجه العام.
2. تعريف المشكلة.
3. توليد البدائل .
4. اتخاذ القرار.
5. التحقق من النتائج. (Heppner, 1987, p. 366-375).

ومع تعدد هذه النماذج فقد اتفقت معظمها على خطوات مشتركة في حل المشكلات تمثلت بتحديد المشكلة وجمع المعلومات وتحديد البدائل وتقييم النتائج (دافيدوف، 1983، ص 395).

ثانياً: خصائص المشكلات

تتمثل خصائص المشكلات بالآتي:

1. **المشكلة فردية:** المشكلة في الأصل فردية لأنها تخص فرداً معيناً وما يعدّه شخص ما مشكلة قد يراه شخص آخر ليس بمشكلة وذلك بسبب الفروق الفردية بين الأفراد، وقد تصبح المشكلة جماعية عندما يشترك في المشكلة نفسها عدد من الناس في وقت معين.
2. **المشكلة لها جانب إدراكي:** إن من خصائص أي مشكلة أن يكون لها جانب عقلي فالمشكلة تتطلب الوعي والتفكير لأدراك وجودها.
3. **المشكلة لها جانب انفعالي:** يصاحب المشكلة الكثير من الانفعالات كالتوتر والخوف والقلق والاكتئاب وغيرها.
4. **المشكلة لها أبعاد متعددة:** أي مشكلة يواجهها الفرد قد تكون لها أبعاد متعددة كالبعد الشخصي أو الاجتماعي أو الاقتصادي أو السياسي وقد يرتبط حلها بمشاركة الآخرين أو بصورة فردية.
5. **المشكلة تأخذ أشكالاً متعددة:** يواجه الناس أشكالاً متعددة من المشكلات ، فقد يكون موضوعها انفعالياً أو شخصياً أو معرفياً أو مركباً أو اجتماعياً أو أخلاقياً أو لغوياً أو حسابياً وغيرها (العنوم، 2004، ص 237).

ثالثاً: العوامل المؤثرة في حل المشكلات

هناك عوامل عدة تؤثر في حل المشكلات ، منها الآتي :-

1. **القدرة المعرفية:** هي من العوامل المهمة في نجاح عملية حل المشكلات وتتكون من المعرفة والذاكرة وما وراء المعرفة، ومن خلال المعرفة نستطيع أن نميز بين الخبير والمبتدئ، وإن تذكر المعلومة في الوقت المناسب ووقت الحاجة إليها له أكبر الأثر في حل المشكلات وترتبط المعرفة بالذاكرة ارتباطاً وثيقاً ، إذ إنها تشكل مصدر القوة عندما تعمل بشكل جيد خاصة عند تذكر المشكلات المتشابهة، أما ما وراء المعرفة فهي الكيفية التي يتعرف فيها الأفراد على الأشياء ومعرفة المنهج التفكير الذي استعمله (الحارثي، 2003، ص 114).
2. **انتقال أثر التدريب:** يقصد به وجود أثر للتعليم السابق في اكتساب بعض الاستجابات في موقف حل المشكلة ، وقد يكون هذا الانتقال إيجابياً أو سلبياً وتظهر أهمية انتقال أثر التدريب في المشكلات التي تعتمد على تذكر التعلم السابق والاستفادة منه (إبراهيم، 2004، ص 321).
3. **تحيز التأكيد:** يعني النزعة القوية التي يصر عليها الأفراد للتأكد من صحة الفرضية التي اختاروها أكثر من رفضها على الرغم من وجود دلائل كثيرة ضد هذه الفرضية، وتجاهل كل من يعارض فرضيتهم (الوقفي، 1998، ص 502).
4. **التأهب الإدراكي:** هو الميل المؤقت للاستجابة بأسلوب معين، وقد بين علماء نفس الجشالت كيفية إصرار الأفراد على استعمال إحدى صور الحل حتى عندما يكون هناك حل آخر أفضل، وعندما يتبين لهم كيفية إعادة بناء إطار المشكلة فإنهم يبدعون بتبني الحل الآخر.
5. **الخبرة:** تعني أن مجموعة الخبرات السابقة التي يمتلكها الفرد تمنحه قدرة عالية على حل المشكلات ، إذ إنها تمكنه من اكتشاف العوامل المؤثرة في المشكلة إذ تزوده الخبرة السابقة بالكيفية التي يواجه بها المشكلات (عبد الهادي، 2004، ص 151).
6. **الدافعية المعتدلة:** تعني أن الإحساس بالإحباط أو التسرع نحو الحل يعمل على تقليل حتمية الوصول للحل، لذلك يفضل أن تكون دافعية الفرد واستعداده للحل في المستوى المعتدل والمنطقي من الاستثارة.
7. **وضع خطة للحل:** يجب أن يكون حل المشكلات عملية منطقية لا عشوائية من خلال فهم عناصر المشكلة ووضع آليات وصياغة الفرضيات وتكييف الأساليب المتبعة في الحل لتناسب المشكلة (عطوان، 2008، ص 52).

رابعاً: أساليب حل المشكلات

أشار العديد من العلماء والباحثين الذين تناولوا حل المشكلات من وجهة نظر معرفية أمثال أوزبورن (Osborn, 1963) وساتلر (Sattler, 1973) وديبياسو (Debiasio, 1986) والكيبسي (1989) إلى أن هناك ثلاثة أساليب تستعمل لحل المشكلات (العبودي، 2006، ص 65) وهي:

1. الاستدلال Reasoning:

هو نمط من التفكير يحاول الفرد من خلاله أن يحل مشكلة عن طريق الجمع بين جانبيين أو أكثر من الخبرات التي مر بها ، وهذا النمط يتطلب استعمال مقادير كبيرة من المعلومات وإعادة الخبرات السابقة وتنظيمها ، أو الربط بينها بطرائق جديدة (وتينج، 1981، ص 207)، كما يعرف بأنه عملية استعمال الرموز في حل المشكلات بدل الأشياء المحسوسة (إبراهيم، 2007، ص 27)، ويعرف أيضاً بأنه قدرة عقلية منطقية ينتقل فيها الأشخاص من المقدمات إلى النتائج من دون الاستعانة بالتجربة لتثيرها مواقف سلوكية متباينة تستهدف اتخاذ قرار لحل مشكلة ما (الجبوري، 1986، ص 88)، وقد بين باير (Beyer, 1987) إن الاستدلال هو مهارة تفكيرية تقوم بممارسة عمليات معالجة المعلومات التي تضم التفسير والتحليل والتركيب والتقويم ويستعمل الأسلوب الاستدلالي من خلال عمليتي الاستقراء والاستنباط أو الجمع بينهما (الصفار، 2008، ص 88).

2. الإستراتيجيات Strategies:

هي طريقة تفكير يستخدمها الفرد لاتخاذ عدد من القرارات المترابطة، وتعد إحدى طرائق حل المشكلات التي تطبق المبادئ العامة في سياق معين بغرض التوصل إلى حل لتلك المشكلات (بلكيس ومرعي، 1983، ص 371)، وتعد إستراتيجية حل المشكلة نشاطاً حيوياً يؤديه الفرد ويمارسه على مستويات متنوعة من التعقيد كلما كلف بأداء واجب أو طلب منه أن يتخذ قراراً في موضوع ما (الحارثي، 1999، ص 13)، فالإستراتيجية إذا كانت مخططات عقلية يستعملها الأفراد في تناولهم للمعلومات وتعاملهم مع المشكلات والقضايا التي تواجههم في المواقف المختلفة (Piaget, 1968, p. 29)، فإنه لا توجد إستراتيجية واحدة لحل المشكلات جميعاً فكل نوع من المشكلات له إستراتيجية خاصة به، وللوصول إلى حل مشكلة ما لا بد من استعمال إستراتيجية معينة ولا بد من توافر قدرات ذهنية عقلية (لطيف، 2003، ص 66)، وقد أشارت مراجع عدة متخصصة في مجال حل المشكلات إلى وجود مجموعة من الإستراتيجيات العقلية، منها:

أ- إستراتيجية تحليل الغايات والوسائل:

يتم في هذه الإستراتيجية استخدام نهج مباشر لإيجاد حل المشكلة، إذ يتضمن هذا المنهج العمل على تحديد الهدف النهائي المراد بلوغه، ومن ثم تقسيم هذه الأهداف إلى أهداف متوسطة وأهداف فرعية ثم توصف وسيلة أو إجراء للتوصل إلى بلوغ كل منها ثم توظيف هذا الحل مباشرة لتحقيق الهدف، وقد يكون مثل هذا الإجراء فعالاً عندما تكون المشكلة من النوع المحدد بشكل جيد ولها قواعد معروفة في الحل بحيث يتم توظيف الحل المناسب لهذه المشكلة بطريقة مباشرة.

ب- إستراتيجية تجزئة المشكلة:

تستعمل هذه الإستراتيجية عندما يواجه الفرد مشكلة بالغة التعقيد، إذ يمكن تجزئة المشكلة إلى أجزاء، ومن ثم تجزئة الهدف النهائي إلى مجموعة من الأهداف الفرعية التي بدورها تعمل مجتمعة على تحقيق الأهداف النهائية لحل المشكلة، وهذا يتطلب تحديد أولويات العمل نحو تحقيق الأهداف بحيث أن تحقيق أي هدف فرعي يقضي تحقيق هدف فرعي آخر حتى يتم حل المشكلة (الريماوي، 2009، ص 278).

ج- إستراتيجية الدمج بين العمل إلى الإمام والخلف:

تعمل هذه الإستراتيجية على التخفيف من الضغوط على الذاكرة القصيرة المدى مما يسمح باشتقاق انجح هذه الأساليب فاعلية، ومن ثم توظيف الأبنية المعرفية توظيفاً يتسم بالفاعلية والإنتاج إذ نبدأ بحل المشكلة من الهدف عودة إلى المشكلة الأولى التي لم تحل بعد ، وهذه الإستراتيجية مقيدة بالبراهين الهندسية (Woolfolk, 2002, p. 30)

د- إستراتيجية تسليق الهضبة:

تستند هذه الإستراتيجية على مسلمة تقول "إن أي خطوة في الاتجاه الصحيح في الحل الذي يقوم به الفرد ستقوده إلى الحل الذي يوصله إلى الهدف النهائي" فتسلك الهضبة يقود إلى أكمال البحث خطوة ثم الخطوة التالية التي تقود الفرد وتزيده قرباً من الهدف المراد بلوغه كما يحدث في تسلق السلم.

هـ- إستراتيجية اكتشاف الموجهات المساعدة على الحل:

تعد هذه الإستراتيجية من الإستراتيجيات التي قد تفضي إلى الحل المنشود، إذ إن الكثير من المشكلات التي يواجهها الفرد هي مشكلات مركبة من حيث أنه لا يمكن أن تحل على وفق قواعد وإجراءات منتظمة، ومن ثم فإن العمل على اكتشاف أو تطور فعال للموجهات المساعدة في الحل يُعدّ شيئاً مهماً.

و- إستراتيجية التفكير التناظري:

تتمثل بالبحث عن وجود تشابه جزئي أو جوهري بين زوجين من المفاهيم أو الأشياء، كالبحث عن المواقف التي تشترك أو تتشابه مع الموقف الحالي (ابو جادو، ونوفل، 2007، ص 231-232).

3. توليد الأفكار Generate ideas:

إذا كان حل أية مشكلة جديدة يجري بوساطة عملية ينتج فيها مدى واسع من الأفكار، فإنه كلما كثرت كمية الأفكار زادت احتمالية فائدة أحدها في الأقل، ووفقاً لهذا المفهوم تكون سلاسة التفكير وتوليد عناصر عقلية والبحث المتواصل عن أفكار جديدة أمراً أساسياً في حل المشكلة (Antoniotti, 2000, p.2)، وقد بين جونسون (Johnson 1993) أن حل المشكلة يتضمن عمليات متعددة المراحل منها مرحلة توليدية تتكون فيها الأفكار عشوائياً أو على وفق معيار معين تليها مرحلة انتقائية ثم الحكم على الأفكار (Johnson, 1993, p. 120) (التكريتي، 2006، ص 36).

ولما كان البحث الحالي قد اعتمد أسلوب توليد الأفكار، فإن الباحث سيتناول به شيء من التفصيل، إذ تقوم فكرة هذا الأسلوب على أساس تقديم مثير أو مثيرات عدة (استعمالات الأشياء) لغرض حث المفحوصين على توليد الأفكار، إذ تستثار الأفكار وتتدفق لحل مسألة ما، ذلك أن حل المشكلات يتحقق بوساطة التفكير بأنماطه المختلفة، وهو يقود المفحوص إلى دراسة المعطيات وتقصصها ومعرفة القوانين التي تتحكم بها والآليات التي تعمل بموجبها وانتخاب العناصر والرموز في مجال الفكرة وضبط قوة العناصر ذات العلاقة بالمشكلة ولكي يكون الحل موجهاً يجب تقديم ما أمكن من استعمالات لهذه الأشياء سواء كانت مألوفة أو غير مألوفة والذي يتحقق من جراء وضع الخطط موضع التنفيذ والمضي قدماً باتجاه العثور على الحل أو تحقيق الهدف (السلوم، 2001، ص 2).

ولقد أشار واند (Wand, 1994) إلى أن الأشخاص عندما يتخيلون فإنهم يستعملون معرفتهم عن الأشياء المألوفة لمساعدتهم في تطوير خصائص جديدة غير مألوفة عنها أي أن توليد الأفكار يحدث من تصنيف مألوف متعلق بالعملية الموجه إلى ملامح البنى العقلية، فالتفكير الإبداعي يحدث مع اكتشاف هذه البنى العقلية التي تقوم بمعالجة المادة الأساسية للتفكير وإعدادها، والذي يقوم بدوره بتوحيدها في نسيج متماسك على شكل خبرة شاملة معقدة متنوعة ومتعددة المستويات، وتتكون هذه البنى العقلية- المعرفية من هياكل الصور الأولية والصور المتفاوتة الدقة والشمول والرموز والمفاهيم والقواعد والمبادئ، وهكذا فإن معرفة تصنيف الأشياء المألوفة واستعمالاتها لا تحد من التفكير في الاستعمالات غير المألوفة عنها، بل تجهز الأفراد ببنية قوية تمكنهم من التفكير بصنع خصائص جديدة للأشياء (Medin&Ross, 1997, p. 502).

كما إن الإبداع وحل المشكلات من حيث الجوهر يمثلان الظاهرة نفسها، ففي بحث لكيلفورد (Guilford, 1967) عن حل المشكلات والتفكير الإنتاجي، ذكر أن هذين المظهرين يشكلان وحدة لما بينهما من نقاط مشتركة، وذلك لأنه عندما يكون هناك إبداع ما فإنه يعني حلاً بديلاً لمشكلة ما أما النتاج الإبداعي فيبدو أنه وسيلة من أجل الوصول إلى الهدف الذي هو حل المشكلة على أن يضم هذا الحل بطبيعة الحال درجة معينة من الجدة (روشكا، 1989، ص 20)، وقد استعمل هذا الأسلوب ضمن بطاريات اختبار كيلفورد وكانت تعليماته حول أعطاء أكبر عدد ممكن من الاستعمالات المألوفة وغير المألوفة لأشياء شائعة أو معروفة (Shawrts, 1977, p. 296)، وأشار كيلفورد إلى أن قدرات حل المشكلات هي الطلاقة (Fluency) والمرونة (Flexibility) والأصالة (Originality) وعلى النحو الآتي :

أ- الطلاقة Fluency:

تعني القدرة على إنتاج عدد كبير من الأفكار الجيدة لمسألة أو مشكلة ما تتميز بأنها حرة ومفتوحة، وتشير الطلاقة إلى القدرة على استعمال المخزون المعرفي عند الحاجة إليه، لذلك فهي تمثل الجانب الكمي (العتوم وآخرون، 2005، ص 223)، فتوليد عدد كبير من الأفكار يعبر عن الفهم الجيد للمعلومات التي تعلمها الفرد وتتميز بإنتاج عدد كبير من الأفكار والتصورات في مدة زمنية محددة وثابتة، وهذه المهارة (توليد الأفكار) هي في جوهرها عملية تذكر واستدعاء للمعلومات المتوفرة في البناء المعرفي للفرد، وعلى هذا فإن الشخص الذي يستطيع أن يعطي عشرة أفكار في الدقيقة الواحدة يُعَدُّ أكثر طلاقة من الشخص الذي يعطي سبع أفكار في الدقيقة الواحدة (Michael, 2003, p. 22)، وبمعنى آخر فإن توليد الأفكار هو تعدد الأفكار التي يمكن استدعاؤها والسرعة التي تستدعي بها هذه الأفكار وسهولة الأفكار وتذوقها وسهولة توليدها والتي يقدمها الفرد عن مشكلة معينة أو عن موضوع معين في وحدة زمنية ثابتة مقارنة مع أداء الآخرين (قطامي، 2001، ص 198).

ب- المرونة Flexibility:

تعني توليد أفكار مختلفة مع القدرة على التغيير، أي إنتاج عدد متنوع من الأفكار حول المشكلة أو موقف معين والتحول من نوع معين من التفكير إلى نوع آخر عند الاستجابة لمثير يتحدى تفكير الفرد، وهي القدرة على تغيير الحالة المعرفية للفرد بتغيير الموقف أو خصائصه (غانم، 2004، ص 141)، وقد سماها رادنك (Riding, 1997) المرونة العقلية وتغيير التوجهات بسهولة أي القدرة على إعطاء أكثر من حل أو طريقة أو استجابة للوصول إلى الأفكار والحلول كافة (Riding, 1997, p. 72)، وتحتوي المرونة على الجانب النوعي في الإبداع ويقصد بها تنوع الأفكار التي يأتي بها الفرد المبدع أو اختلافها ومن ثم فهي تشير إلى درجة السهولة التي يغير بها الفرد موقفاً ما أو وجهة نظر عقلية (المعاينة، والبوايز، 2001، ص 185)، أي القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف وهي عكس القصور الذاتي أو العقلي الوظيفي (قطامي، 2001، ص 199)، وأشار لوفلوك (Lovelock, 2004) إلى أن المرونة هي رؤية الأشياء من خلال مناطق أو زوايا مختلفة لعمل تلك الأشياء باستعمال استراتيجيات متنوعة لديه وبالتالي القدرة على تغيير اتجاه التفكير من زاوية إلى أخرى وهو عكس الذي يجمد تفكيره في اتجاه واحد (Lovelock, 2004, p. 21)، فالمرونة هي نمط من التفكير يعتمد في جوهره على الفئات بوصفها ناتجاً أو مستوى للمعلومات من ناحية وعلى الوجهة التباعدية للحل أو الاستجابة من ناحية أخرى (أبو حطب، 1980، ص 296)، فإذا كانت الطلاقة تتحدد كمياً بعدد الاستجابات التي تصدر عن المفحوص، فإن المرونة بكيفية الاستجابات كما تتمثل بتنوعها واختلافها وتقاس بعدد مرات التحول من فئة إلى أخرى عند الاستجابة (أبو حطب، 1980، ص 299).

ج- الأصالة Originality:

هي القدرة على التعبير الفريد من نوعه خلال إنتاج الأفكار البعيدة والأكثر حداثة من الأفكار الشائعة والمألوفة، وتتميز الأصالة بقدرتها على النفاذ إلى ما وراء المباشر والمألوف من الأفكار إلى التفرد والتميز في الأفكار، وعليه يشير مصطلح الأصالة إلى قدرة الفرد على إنتاج استجابات أصيلة، أي قليلة التكرار بالمفهوم الإحصائي داخل المجموعة التي تنتمي إليها ولهذا كلما قلت درجة شيوع الفكرة زادت درجة أصالتها (المعاينة، والبوايز، 2001، ص 185)، كما ينظر إلى قدرة الأصالة على أنها مرادفة للإبداع وتبدو في سلوك الفرد عندما يبتكر بالفعل إنتاجاً جديداً، أي نعني بها الجودة ولكي يُعَدَّ الإنتاج أصيلاً يجب أن يكون مناسباً للهدف أو الوظيفة التي سيؤديها العمل المبتكر (أبو جادو ونوفل، 2007، ص 163)، كما وجد تورانس (Torrance, 1968) في دراسات عدة أن الطلبة المبدعين يسجلون نقاطاً عالية في اختبار حل المشكلات

المتضمن عدداً من الأفكار المطروحة وإنتاج الأفكار الأصيلة وإعطاء توجيهات مختلفة حول استعمال الأشياء التي تعطى بالاختبار مقارنة بأقرانهم من الطلبة غير المبدعين وأشار تورانس أيضاً إلى أنه عند الاستفسار عن هؤلاء الطلبة من معلمهم تبين أنهم يمتازون عن أقرانهم بالصف في طرحهم أفكاراً غريبة وخيالية من خلال نتائجهم الفكرية التي يعبرون عنها بالرسم وبأفكارهم الأصيلة وأن أعمالهم تمتاز بالدعابة والمرونة، وقد لاحظ الفروقات نفسها أعلاه لدى طلبة الكلية (Torrance, 1968, p. 274).

المبادئ الأساسية لتوليد الأفكار:

هناك عدد من المبادئ الأساسية لتوليد الأفكار والتي يمكن ان يتبعها الفرد وهي:

1. احصل على كل المعلومات المتعلقة بالموضوع المراد توليد الأفكار له.

2. اوجد تصنيفات جديدة.
3. استخرج الفكرة العامة من التفاصيل المختلفة.
4. فسر الأفكار التي تدور في ذهنك وشرحها.
5. ابحث في الموضوعات التي لم تطرقها من قبل.
6. طبق ما سبق لك تعلمه.
7. قم برفض الأحكام التقليدية.
8. اطلق العنان لأفكارك (حسين، 2007، ص 67-68).

مستويات توليد الأفكار:

هناك مستويات عدة لتوليد الأفكار وهي:

1. إن توليد الأفكار عند المستوى الأعمق القائم على المعنى يؤدي إلى الاحتفاظ أكثر بهذه الأفكار بصورة تفوق توليد الأفكار عند المستوى السطحي أو الهامشي القائم على التوليد أو المعالجة الحسية لها.
 2. كلما مال الفرد عند توليد الأفكار إلى اشتقاق المعاني والدلالات والترابطات بين مكونات المادة موضوع التوليد كان تجهيزه لها أعمق.
 3. يكون توليد الأفكار عند المستوى السطحي أو الهامشي منصباً على شكل المادة موضوع التوليد أو التعلم أكثر مما يكون منصباً على معانيها أو دلالاتها أو ترابطها .
 4. يكون توليد الأفكار عند المستوى العميق لدى الأفراد منصباً على معنى الفكرة ودلالاتها وترابطاتها والعلاقات القائمة بين مكوناتها (Shaffer, 1999, p. 530).
- كذلك يمكن بناء إنموذج شمولي لتوليد الأفكار له القدرة على ربط العمليات المعرفية من تفكير وإحساس وانتباه وتذكر وإدراك ، ويقوم هذا الإنموذج على الافتراضات الآتية:
1. إن المعرفة التي يمكن تحليلها إلى عدد من المراحل الافتراضية والتي في كل منها عدد من العمليات المعرفية مبني على المعلومات الحسية القادمة من البيئة الخارجية لتنتهي باستجابة ضمنية أو ظاهرة.
 2. إن العمليات العقلية مثل التفكير والإدراك والتعرف والانتباه هي أوجه لعمله واحدة تتصف بالتعدد والتشعب والتداخل.
 3. إن توليد الأفكار ومعالجتها تتم بتوجيه وضبط من الدماغ والجهاز العصبي ، إذ إن هناك قنوات اتصال ونقل للمعلومات ما بين المدخلات والمخرجات عبر الجهاز العصبي إذ يقوم الدماغ بالعديد من الوظائف المعرفية.
 4. إن المخرجات المعرفية ليست مجرد ناتج فوري للمثير الحسي بل هي نتاج لسلسلة من العمليات المعرفية الوسيطة.
 5. إن كل مرحلة من مراحل توليد الأفكار تستقبل معلومات من المرحلة التي تسبقها قبل أن تستطيع القيام بأداء وظائفها.
 6. إن هناك محدودية في القدرة على توليد الأفكار تؤثر في دقة النتائج أو الاستجابة المعرفية من فرد إلى آخر.
 7. إن بعض الأفراد يطورون مهارات متباينة في سرعة إنجاز العمليات المعرفية ودقتها، وقد يعود ذلك إلى الفروق الفردية في الجوانب العقلية والشخصية التي هي انعكاس مباشر لأثر العوامل الوراثية والبيئية التي تعمل على توفير عدد من المثيرات الغنية التي تثري البيئة المعرفية للفرد (العنوم، 2004، ص 64-66).

خصائص الشخصية التي يتصف بها الأفراد القادرون على توليد الأفكار:

أشارت العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تأثرت بالإطار النظري لكيلفورد إلى أن الأشخاص الذين لديهم القدرة على توليد الأفكار تكون لديهم الخصائص الآتية:

1. إنهم يتسمون بضبط النفس والجدية والنضج والواقعية.
2. لديهم القدرة على إعطاء الإجابات المتنوعة والجديدة بإزاء المواقف أو المشكلات التي تواجههم في حياتهم ولديهم الثقة بالنفس والاستقلالية.
3. يتصفون بحب المغامرة والحيوية وحب الاستطلاع والتأمل والميل إلى المراح وسهولة وسرعة الاتصال بالآخرين والواقع الذي يعيشون فيه (Davis&Rimm,1985,p.205).
4. لديهم القدرة على الوعي بالمشكلات في موقف معين والإحاطة بجميع إبعادها والعوامل المؤثرة فيها ومناقشتها والتوصل إلى حل ملائم لها.
5. يمتازون بالقدرة على إنتاج سيل كبير من الأفكار والتصورات الإبداعية في مدة زمنية محددة.
6. لديهم القدرة على التكيف مع التغيرات والمواقف المستجدة في المحيط الاجتماعي الذي يعيشون فيه.
7. لديهم القدرة على تقديم نتائج مبتكرة تكون مناسبة للهدف والوظيفة التي تعمل لأجلها (السليمان، 2003، ص 7-8) (حمود ، 2008، ص 82) .