وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية التربية الاساسية
قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي
الدراسات الاولية/ المرحلة الثانية

العملية الارشادية

مرحلة تحديد المشكلة

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

٢٠٢٥م

ثالثا: مرحلة تحديد المشكلة:-

من الضروري ابتداء أن يفهم المرشد ويحدد مشكلة المسترشد قبل الشروع باقتراح الخطة العلاجية ويقوم هذا الفهم على تحديد طبيعة المشكلة بتحديدها ثم تصنيفها على أساس من التجربة والخبرة.

إن القاعدة الرئيسية في هذه المرحلة هي أن وعي المرشد والمسترشد بطبيعة المشكلة يعد خطوة هامة في عملية حلها وبدون توفر هذا الوعي فأن الحل المقترح لا يأتي بالنتائج المرغوبة قد يطرح المسترشد في هذه المرحلة أكثر من مشكلة أو قضية فبأي مشكلة نبدأ؟

لا بد في هذه الحالة من سؤال المسترشد وحثه على التركيز على المشكلة التي جاء من اجلها إلى الإرشاد والتي يراها أكثر تأثيرا عليه ومن المفضل أن يستخدم المرشد في هذه المرحلة مهارة السؤال العلاجي التالي في حالة تعدد المشكلات، ما هي المشكلة التي تسبب لك أكشر الانزعاج والألم ؟ وقد يستخدم إضافة إلى ذلك مهارة الدقة والتحديد. وبناءً على استجابة المرشد يبدأ بالتعامل مع المشكلة المركزية. ومن الضروري معرفة الاهتمامات والقضايا الموجودة في حياة المسترشد لأن المسترشد قد يتكلم عن مشكلة واحدة محدودة ولكن مع التقدم في مراحل الإرشاد قد يظهر الكثير من المشكلات الخطرة لذلك علينا الحصول على الصورة الواضحة للمشكلة وطبيعتها في بداية الإرشاد بدلا من أن يفجرها المسترشد لاحقا أو لا يذكرها أصلا.

خطوات تحديد المشكلة

يتبع المرشد الخطوات التالية لتحديد المشكلة بدقة :-

أ- تحديد السياق الذي تحدث فيه المشكلة:-

ويتضمن ذلك تحديد الأفكار والانفعالات والمظاهر السلوكية التي تحدث أثناء المشكلة عن طريق طرح أسئلة كالآتي :

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

ب- تحديد السوابق واللواحق :-

نقصد بالسوابق واللواحق الحوادث الداخلية (الأفكار والمشاعر) والأحداث الخارجية التي تعمل زيادة أو تخفيف المشكلة أو الإبقاء عليها مؤقتا، والسوابق هي تلك الحوادث الداخلية والخارجية التي

تظهر قبل المشكلة مباشرة وتساعد على استعجالها في حين أن اللواحق هي الحوادث التي تحدث بعد السلوك المشكل وتؤثر على زيادته أو نقصانه ويمكن تحديد السوابق واللواحق للمشكلة بطرح أسئلة كالآتي:-

١. بماذا تشعر قبل حصول المشكلة ؟ (تحديد سوابق الفعالية).
٢. ما هي الأمور التي تحصل ويبدو أنها تؤدي إلى حصول ذلك؟ (تحديد سوابق خارجية).
٣. بماذا تفكر قبل حصول المشكلة ؟(تحديد سوابق معرفية).
٤. ماذا تفعل عادة قبل حدوث ذلك ؟(تحديد سوابق سلوكية).

ج- تحديد المكاسب الثانوية للسلوك والمشكلة :-

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

١. ما الذي يحدث بعد المشكلة وتريد إطالته أو بقاءه ؟
٢. ما هي ردود فعل الآخرين عندما تفعل ذلك؟.

د- تحديد الحلول والاستراتيجيات السابقة المستخدمة :-

وهي خطوة ضرورية تجنب المرشد تقديم حلول أو استراتيجيات مجربة أثبتت فشلها وعدم فاعليتها والتي قد تخلق مشاكل جديدة ويمكن تحديد الحلول السابقة عن طريق طرح أسئلة كالآتي :

١. كيف تعاملت مع هذه المشكلة من قبل ؟
٢. ماذا كانت النتيجة ؟
٣. ما الذى جعلها تنجح ؟ أو لا تنجح ؟

هـ- تحديد وعي المسترشد بالمشكلة:-

يعني ذلك تحديد أو إدراك المسترشد لمشكلته ووقوفه نحو طبيعتها وأسبابها ويساعد معرفة ذلك المرشد على تجنب استخدام استراتيجية قد يقاومها المسترشد ويمكن تحديد إدراك المسترشد عن طريق طرح واحد أو أكثر من الأسئلة التالية :

١. صف لي المشكلة بكلمة واحدة ؟
٢. ماذا تعني لك هذه المشكلة ؟
٣. كيف تفسر هذه المشكلة ؟

و- تحديد شدة وزمن ودرجة تكرار المشكلة :-

يمكن تحديد هذه المعايير من خلال طرح أسئلة مثل:

- هل القلق الذي تعاني منه كثير أم قليل ؟ (تحديد الشدة).
- هل يحدث لك ذلك كل الوقت ام في جزء من الوقت ؟ (تحديد المدة).
- كم مرة يحدث ذلك ؟ (تحديد درجة التكرار).

رابعاً: مرحلة تحديد الأهداف الإرشادية:-

يلي مرحلة تحديد المشكلة تحديد الأهداف الإرشادية وهي خطوة رئيسية في العملية الإرشادية تتضمن الأهداف العامة للعملية الإرشادية مثل تحقيق الذات وفهمها وذلك بتحقيق قدرات واستعدادات المسترشد وتحقيق عملية الاستبصار ومساعدته على إخراج المكبوتات، وتحقيق التوافق والصحة النفسية وصيانة الشخصية. وكذلك تحديد الأهداف المبدئية (القابلة للتعديل) مثل ضمان تعاون المسترشد في العلاج والالتزام بتقديم المعلومات الضرورية.

وتشتمل هذه الخطوة علاوة على ذلك تحديد الأهداف الخاصة والتي تتحدد عن طريق الإجابة عن السؤال (لماذا جاء المسترشد؟ وماذا يريد؟) ومن أهم الأهداف الخاصة التي يسعى المرشد إلى تحقيقها هو حل مشكلة المسترشد الراهنة وذلك من خلال علاقة إرشادية ناجحة.

ولابد للمرشد أن يعرف الهدف بدقة ووضوح ويتعرف كل من المرشد والمسترشد مسؤوليته إزاءه. وقد يكون للمسترشد أهداف خاصة أخرى يجب تحديدها ومعرفتها منذ البداية. ولا بد أن يتجنب المرشد الخلط بين أهداف الإرشاد النفسي العامة وبين أهداف عملية الإرشاد الخاصة بكل مسترشد على حدة. **وهناك خطوات رئيسية يتبعها المرشد في عملية تحديد الأهداف الإرشادية أهمها:**

١. تحديد السلوكيات والإجراءات التي على المسترشد أن يفهمها بالتفصيل كنتيجة للعملية الإرشادية.
٢. تحديد الظروف التي سيحدث بها السلوك المرغوب اين ومتى ومع من سيظهر هذا السلوك.
٣. تحديد مستوى الهدف النهائي بناءً على مستوى المشكلة الحالي.
٤. جدولة أهداف فرعية صغيرة تقود إلى الهدف النهائي.
٥. تحديد العوائق التي يمكن أن تعيق تحقيق الهدف سواء أكان سلوكا ظاهرا أو داخلي (أفكار ومشاعر).

٦. تحديد المصادر الشخصية لدى المسترشد والمهارات التكيفية المتوفرة لديه مثل مهارة حل المشكلات أو مهارة الحديث الذاتي أو مهارة الضبط الذاتي وكذلك تحديد نقاط القوة لديه والتأكيد عليها حيث يفيد ذلك في تخطيط الاستراتيجية المناسبة.
٧. تحديد مدى استعدادا لمسترشد لتحقيق الهدف أو الأهداف الإرشادية.

خامسا: مرحلة تحديد مستقبل المشكلة:-

وهو جزء رئيسي من العملية الإرشادية يتناول فيه المرشد تحديد مستقبل المشكلة أو الاضطراب الذي يشكو منه المسترشد وذلك في ضوء الفحص الذي يتناول ماضي وحاضر المسترشد والمشكلة أي التنبؤ بمستقبل حالة المسترشد ومدى النجاح المحتمل.

وتهدف هذه الخطوة إلى توجيه عملية الإرشاد في ضوء المستقبل المتوقع وتحديد انسب الطرق الإرشادية وتحديد حد مرن للنجاح. ويكون مستقبل الحالة مبشر أذا كانت المشكلة حادة ومفاجئة وحديثة وعرفت الأسباب المهيأة بدقة وعرف سبب مرسب محدد، وكذلك إذا كانت المكاسب الأولية والثانوية للمشكلة قليلة، وكان تشخيص المشكلة دقيقاً. وهناك عوامل تساعد على التنبؤ الايجابي بمستقبل الحالة لها علاقة بشخصية المسترشد مثل الذكاء والبصيرة ووجود تاريخ من التوافق العام في مجالات الحياة وإذا كانت بيئته الاجتماعية والأسرية بعد العملية الإرشادية أفضل.

سادسا: مرحلة اختيار الاستراتيجية المناسبة:-

تختلف الاستراتيجيات الإرشادية من حيث مبادئها وإجراءاتها والمشكلات التي تناولها وعلى المرشد أن يلم بجميع الاستراتيجيات ويختار الاستراتيجية المناسبة لكل حالة إرشادية وينبغي عليه آن يتقيد باستخدام استراتيجية محدودة دون غيرها وقد تم تحديد مجموعة من المعايير التي يختار المرشد بموجبها الاستراتيجية الإرشادية المناسبة وهي :-

١. **طبيعة المشكلة:** وهو أهم معيار فتحديد طبيعة المشكلة يحدد حلها والاستراتيجية الملائمة ولا بد أن يعرف المرشد طبيعة نظم الاستجابات المعرفية والانفعالية والسلوكية الظاهرة المرتبطة بالمشكلة. فمثلا الطالب الذي يعاني من تدني تحصيل طارئ في جميع المواد الدراسية وعند تحديد المشكلة تبين انه لا يدرس فانه في هذه الحالة يحتاج إلى تدريب على المهارات الأساسية ولكن إذا تبين أنه يدرس باستمرار ولكن عند الامتحان يصاب بالقلق فعندئذ نختار استراتيجية تقليل الحساسية التدريجي أو إعادة البناء المعرفي. وهكذا يجب أن تناسب الاستراتيجية نظم الاستجابات المختلفة لدى المسترشد.

٢. **طبيعة وتفضيلات المسترشد:** بفضل استخدام الاستراتيجيات الملائمة لتفضيلات واهتمامات وسمات المسترشد الشخصية فمثلا لا ينجح استخدام استراتيجية تقليل الحساسية التدريجي التي تقوم على مهارة التخيل مع مسترشد لديه قدرة محدودة على التخيل في حين قد تناسبه استراتيجية النمذجة بالمشاركة.

٣. **العوامل البيئية:** تتضمن العوامل البيئية تلك الخاصة بيشة الإرشاد مثل الوقت والتكلفة وتوفر الأجهزة والأدوات الإرشادية، فمثلا لا يمكن اختيار استراتيجية الاسترخاء العضلي غرفة إرشاد لا يتوفر فيها أريكة. وكذلك العوامل الخاصة ببيئة المسترشد مثل مدى توفر شبكة الدعم الاجتماعي (الأهل، الأقارب، الأصدقاء) ومدى توفر معززات البيئة.

٤. **طبيعة الأهداف الإرشادية:** إن الأهداف الإرشادية سواء كانت عامة كتحقيق الصحة النفسية والتكيف لدى المسترشد أو خاصة بمسترشد معين فإنها تتفرع إلى نوعين فإما ان يكون الهدف يتعلق باختيار من بين عدة بدائل أو تغير سلوك زيادة أو تقصان. فعندما يكون الهدف من العملية الإرشادية يتعلق بالاختيار كان يرغب المسترشد باختيار تخصيص دراسي مناسب لعدة تخصصات فانه يفضل استخدام استراتيجيات تعتمد على التعليم وتقديم المعلومات وحل الصراعات ولعب الدور والحوار الجشطاتي أما إذا كان بهدف الإرشاد يرتبط بالتغير والأفضل استخدام استراتيجيات مثل تقليل الحساسية التدريجي وإعادة البناء المعرفي والنمذجة وتشكيل السلوك ومراقبة الذات وعند اختيار الاستراتيجية لا بد أن يزود المرشد المسترشد معلومات حول الاستراتيجية التي ينوي استخدامها معه ومن هذه المعلومات نذكر ما يلي :

أ. وصف مختصر للاستراتيجيات المفيدة في التعامل مع المسترشد ومع مشكلته الخاصة بالذات.

ب. تقديم تبرير لكل إجراء من إجراءات الاستراتيجية المختارة وبماذا يفيد.

ج. وصف الدور لكل من المرشد والمسترشد في كل إجراء.

د. المخاطر والمكاسب التي يتوقع أن تظهر نتيجة لكل إجراء.

هـ. المكاسب المتوقعة لكل إجراء.

و. الوقت والتكلفة المقدرة لكل إجراء.

ز. ويفضل أخذ موافقة المسترشد باستخدام الاستراتيجية أو موافقة ولي أمه إذا كان قاصراً.