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

العملية الارشادية

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

٢٠٢٥م

أساليب جمع المعلومات في العملية الارشادية

تعتبر المعلومات التي يجمعها المرشد النفسي عن شخصية المسترشد بكافة إبعادها العصب الرئيسي للعملية الإرشادية والعلاجية. وتعتبر عملية جمع المعلومات ذات أهمية بالغة بالنسبة للمرشد والمسترشد على حد سواء، فهي مهمة بالنسبة للمرشد حتى يفهم شخصية المسترشد ويشخص مشكلاته بدقة ويتنبأ بمستقبل حالته مما يساعده في وضع خطته العلاجية وتيسير عملية الإرشاد. ومن جهة أخرى تساعد عملية جمع المعلومات المسترشد على فهم المتغيرات الشخصية لديه والتي تساعد أو ربما تتأثر بالاضطراب أو المشكلة الحالية. مثال ذلك متغيرات الذكاء والميول والاتجاهات والقيم والتحصيل الدراسي... الخ.

ويحتاج المسترشد إلى معلومات مهمة عن نواحي قوته ونواحي ضعفه، ومعلومات قد لا تتوافر لديه تعينه على فهم نفسه وبالتالي التخطيط لمستقبله بثقة كبيرة. وهذا في حد ذاته انجاز هام تتميز به عملية الإرشاد.

ويلاحظ في الممارسة الفعلية للعمل الإرشادي إن بعض المرشدين يتقيدون باستخدام بعض وسائل جمع المعلومات دون الأخرى أو يفضلون بعض الوسائل ويستغنون تمامُ عما سواها. فمثلاً المرشدون الذين يفضلون طريقة الإرشاد غير المباشر، أو المتمركز حول العميل يقيمون وزناً أكبر للسيرة الشخصية والتقرير الذاتي على حساب باقي الوسائل. في حين أن المرشدون الذين يفضلون طريقة الإرشاد المباشر الممركز حول المشكلة يقيمون وزناً أكبر للوسائل الموضوعية في جمع المعلومات على حساب باقي الوسائل.

شروط جمع المعلومات الإرشادية

حتى تكون المعلومات ذات وزن في الإرشاد والخدمة النفسية لا بد أن تتوفر بها بمجموعة من الشروط وأهمها :-

١. **الدقة الشمولية:** ويشير ذلك إلى البحث عن الحقيقة كما هي دون زيادة أو نقصان أو تزييف وأخذ جميع جوانب المشكلة وشخصية المسترشد بعين الاعتبار وعدم إعطاء أهمية لجانب على حساب جانب آخر. مع الأخذ بعين الاعتبار أن تكون المعلومات مختصرة وقصيرة ومنتقاة تقتصر على المعلومات والخبرات المهمة و نساعد في تحقيق أهداف الإرشاد، وعدم جمع المعلومات التي لا علاقة لها بالمسترشد.

٢. **الموضوعية:** هي سمة أساسية لابد من توفرها في عملية جمع المعلومات كذلك في الاختبارات التربوية والنفسية على مختلف أنواعها. ويشير مفهوم الموضوعية الى إخراج رأي الباحث (الفاحص أو الأخصائي) وحكمه الشخصي من عملية التصحيح او التقييم للمعلومات المجمعة.

٣. **التجدد والثبات:** ويعني ذلك أن تكون المعلومات جديدة ومستمرة خلال تاريخ المسترشد الدراسي والمهني والاجتماعي مع الأخذ بعين الاعتبار خاصية الثبات للمعلومات لا سيما تلك التي ترتبط بالقدرات والميول والاتجاهات والمتغيرات الشخصية الأساسية.

٤. **السرية:** بمعنى تجميع المعلومات وتنظيمها على شكل رموز واختصارات، وتكون في أيدي أمينة لا يطلع عليها إلا المتخصصين وتحفظ في مكان أمين.

٥. **المعيارية:** بمعنى أن يكون هناك معايير أو متوسطات للأداء والسلوك المعين يمكننا من مقارنة المعلومات المجمعة لهذا السلوك. ويتطلب ذلك عادةً تعريف السلوكيات المراد جمع المعلومات حولها إجرائياً وتعتبر المعيارية شرطاً أساسياً من شروط وسائل جمع المعلومات حيث يساعد المرشد النفسي على إصدار حكمه في ضوء معايير خاصة نكون في أغلب وسائل جمع المعلومات كمية مثل معايير النمو والمستوى الصفي ونسبة الذكاء وقد تكون معايير وصفية مثل معيار الجنس والثقافة.

٦. **التنظيم والجمع:** ويشير ذلك إلى إمكانية تنظيمها وتجميعها في سجلات وربطها مع بعضها البعض وذلك من أجل سهولة الرجوع إليها.

الأساليب الذاتية في جمع المعلومات الإرشادية

يعمد المرشدون والأخصائيون النفسيون الى استخدام أساليب متنوعة في جمع المعلومات حول المشكلات التي يعاني منها المسترشد وحول شخصيته في نفس الوقت. ويمكن إدراج هذه الأساليب تحت ثلاث أنواع رئيسية هي:

- الأساليب الذاتية في جمع المعلومات.
- الأساليب الموضوعية في جمع المعلومات.
- أساليب جمع وتنظيم المعلومات.

وفيما يلي توضيح مفصل للأساليب الذاتية وأساليب جمع وتنظيم المعلومات.

أولا: الملاحظة

تعد الملاحظة من أقدم وأكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا في الإرشاد النفسي، وهي لذلك وسيلة أساسية ومهمة ومورد خصب للحصول على معلومات عن سلوك العميل, وهي ملاحظة الوضع الحالي للعميل، في قطاع محدد من قطاعات سلوكه، وتسجيل لموقف من مواقف سلوكه. وتشمل ملاحظة السلوك في مواقف الحياة اليومية الطبيعية، ومواقف التفاعل الاجتماعي بكافة أنواعها في اللعب والعمل والراحة، والرحلات والحفلات، وفي مواقف الإحباط والمسئولية الاجتماعية

والقيادة والتبعية والمناسبات الاجتماعية بحيث يتضمن ذلك عينات سلوكية لها مغزى في حياة العميل.

وتقوم الملاحظة العلمية المنظمة على ملاحظات السلوك وتسجيله في صورة لفظية لتحقيق الأهداف الآتية: تسجيل الحقائق التي تثبت أو تنفي فروضا خاصة بسلوك العميل، وتسجيل التغيرات التي تحدث في سلوك العميل نتيجة للنمو، وتحديد العوامل التي تحرك العميل سلوكيا في مواقف وخبرات معينة، ودراسة التفاعل الاجتماعي للعميل في مواقفه الطبيعية، وتفسير السلوك الملاحظ، وإصدار توصيات بشأن السلوك الملاحظ.

وتعرف الملاحظة على انها: أسلوب علمي مخطط له بعناية في ضوء طبيعة البحث وأهدافه، وطبيعة الظاهرة أثناء حدوثها بشكل موضوعي، وإدراك الحالة التي عليها بهدف تطوير نظرية ما واختبارها.

أهداف الملاحظة

تهدف الملاحظة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها ما يلي:

١. جمع الحقائق التي تثبت أو تنفي افتراضات معينة حول سلوك المسترشد.
٢. تسجيل التغيرات التي تطرأ على سلوك المسترشد نتيجة نموه.
٣. تحديد العوامل المؤثرة في السلوك في المواقف المختلفة.
٤. دراسة التفاعل الاجتماعي للمسترشد في المواقف المختلفة.
٥. تفسير السلوك الملاحظ بعد تكرار ملاحظته لمرات عديدة.
٦. إصدار التوصيات المتعلقة بتعديل السلوك.

أنواع الملاحظة

١. **الملاحظة البسيطة:** والتي تتضمن صورا مبسطة من المشاهد والاستماع بحيث يقوم الملاحظ فيها بملاحظة الظواهر والإحداث والمواقف وجها لوجه وكما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي.
٢. **الملاحظة المنظمة:** وهي الملاحظة العلمية بالمعنى الصحيح، تحدث بدون اتصال بين الملاحظين والمسترشدين الذين لا يدركون بأنهم موضع ملاحظة وتتم ضمن مكان مجهز بحيث تتم في ظروف مخطط لها ومضبوطة ضبطا علميا دقيقا .
٣. **الملاحظ الدورية:** وهي التي تتم في فترات زمنية محددة وتسجل حسب تسلسلها (كل صباح أو كل أسبوع).

٤. **الملاحظة المقيدة:** وتكون مقيدة بمجال أو موقف معين، ومقيدة ببنود أو فقرات معينة مثل ملاحظة الأطفال في مواقف اللعب أو الإحباط أو أثناء التفاعل الاجتماعي مع الكبار.

٥. **الملاحظة العرضية:** وهي عفوية غير مقصودة وتأتى بالصدفة . وتكون سطحية وغير دقيقة وغير عملية وليس لها قيمة علمية . ومن أمثلتها الملاحظات العابرة لسلوك العميل في المدرسة أو دار العبادة. وبالرغم من هذا فإنها تعطى بعض المعلومات وتستثير بعض الأسئلة مما يؤدى في بعض الأحيان إلى فهم أكثر.

إجراءات الملاحظة

يتم إجراء الملاحظة في عدة خطوات هي :-

١. **الإعداد المسبق للملاحظة:** ويقصد بذلك التخطيط المحكم للسلوك الملاحظ وتحديد المعلومات المطلوبة بالضبط وتجهيز الأدوات اللازمة للتسجيل.

٢. تحديد الزمان التي ستجرى فيه الملاحظة.

٣. تحديد المكان الذي ستجرى به الملاحظة هل هو مكان طبيعي أم مكان مجهز؟ فأحيانا تتم الملاحظة في غرف خاصة مجهزة بالأدوات والمعدات الأزمة كأن يكون بها حجاب الرؤية من جانب واحد (one way screen) وذلك بهدف أن يتصرف العملاء بتلقائية دون اصطناع. وقد تكون هذه الغرف مجهزه بالأجهزة الصوتية والبصرية اللازمة وقد تتم أيضا في أي مكان حدوث لسلوك في المواقف الطبيعية مثل رحلة مدرسية أو داخل الصف أو في الشارع.....الخ

٤. **إعداد دليل الملاحظة:** وهو دليل يشتمل على عينات السلوك الملاحظ. ويستخدم بعض الملاحظين قائمة مراجعة (chcck list) كد ليل يشتمل على الموضوعات الهامة التي ستلاحظ ومن أمثلت كراسة الملاحة التي تحتوي على جميع المعلومات العامة عن الشخص الملاحظ كقدراته وحالته الصحية أو، سمات شخصية. ومعلومات عن أسرته....الخ

٥. **اختيار عينات سلوكية ممثلة للملاحظة:** على الملاحظ أن يغطي عند ملاحظته لسلوك الشخص اكبر عدد من مواقف الحياة المختلفة مع الاهتمام بكامل الموقف الملاحظ منذ بدايته وحتى نهايته. وبذلك يعطي صوره متكاملة وواضحة لسلوك العميل (فمن الممكن أن يكون عميل خجول مربوط اللسان في موقف معين وخطيبا في موقف آخر).

٦. **عملية الملاحظة:** يجب أن تتم ملاحظة الشخص الواحد في الموقف الواحد والوقت الواحد. ويجب أن يقوم بالملاحظة أكثر من ملاحظ للموقف ضمانا للموضوعية. وإذا تم ملاحظة أكثر من شخص يفضل استخدام أجهزة أخرى للملاحظة والمراقبة.
٧. **التسجيل:** قد يتم تسجيل الملاحظة في نفس الوقت أو بعد أن ينتهي الموقف وهنا يوجد إمكانية للنسيان لذا يفضل التسجيل الفوري.
٨. **التفسير:** بعد تسجيل الملاحظة يأتي التفسير والذي يتم في ضوء الخلفية الثقافية والتربوية والاجتماعية والاقتصادية للمسترشد. وذلك بعد ملاحظة الخبرات السابقة التي جمعت بوسائل جمع المعلومات الأخرى.

مصادر الخطأ في الملاحظة:-

قد يتأثر سلوك الملاحظ بعوامل عدة توثر في صدق الملاحظة المباشرة وهي:

١. **رد الفعل:** وهو تغير السلوك نتيجة لملاحظته وذلك بسبب معرفة المسترشد انه يتم ملاحظته ومعرفة المرشد انه سيتم التحقق من دقة المعلومات التي يجمعها.
٢. **درجة تعقيد الملاحظة:** ويعتمد ذلك على عدد الاشخاص الذي يتم ملاحظتهم وعدد السلوكيات ومدة الملاحظة.
٣. **نزعة الملاحظة نحو تغير التعريفات الأصلية:** يتم تدريب الملاحظين قبل البدء بجمع المعلومات كي يزداد احتمالية التزامهم بتعريف السلوك وطرق الملاحظة والقياس التي سيتم استخدامها ولكن أحيانا يغيرون ذلك فيصبحون اقل التزاما بالمعايير التي يحتكمون إليها عند تسجيل حدث. وقد لا يحدث السلوك أصلا أثناء الملاحظة مع احتمالية أن يقل الصدق إذا كان تعريف السلوك غير واضح أو كامل او إذا تعرف الملاحظ على المعلومات التي جمعها الملاحظون الآخرون.
٤. **توقعات الملاحظ والتغذية الراجعة:** إذا توقع الملاحظ التغير في السلوك نتيجة التعزيز مثلا فإنه سيكون أكثر قابلية للقيام به من الشخص الذي ليس لديه توقعات معينة. كذلك قد توثر التغذية الراجعة التي يتوقعها الملاحظين فيما يتعلق بفعالية العلاج صدق الملاحظة، لذا يجب عدم إبلاغهم بالنتائج المتوقعة من المعالجة.

مزايا الملاحظة :

١. يمكن الحصول على معلومات في الملاحظة لا يمكن الحصول عليها بطرق أخرى.
٢. تتبع دراسة السلوك الفعلي في موافقة الطبيعية وذلك أفضل من اللجوء إلى قياس السلوك عن طريق الاختبارات مثلا والذي يختلف لحد كبير عن السلوك الملاحظ.
٣. تساعد الملاحظة على تحليل سلوك الشخص في حالات متعددة.
٤. تساعد الملاحظة على وضع معايير لأغراض التقويم.
٥. تسمح بجمع البيانات في الأحوال التي يبدي فيها المسترشد نوعا من المقاومة للمرشد.

عيوب الملاحظة:-

١. تحتاج الملاحظة لوقت وجهد أكثر مقارنة مع وسائل جمع المعلومات الأخرى.
٢. بعض الاشخاص لا يرغبوا في أن يكونوا موضوع ملاحظة.
٣. كي يتم ملاحظة السلوك الفعلي لا يتم إخبار المسترشد بذلك مسبقا وهذا ما يتعارض مع أخلاقيات الإرشاد النفسي.
٤. انخفاض دقة الملاحظة لان الملاحظ يسجل ظواهر تحدث في الواقع المعاش يصعب إخضاعها للتجربة والاختيار _ هذا مع عدم إمكانية استخدام أدوات مقننة في القياس على درجة عالية من الدقة والثبات. وقد تكون الملاحظة وسيلة سيئة أذا كان المرشد يلاحظ فقط ما يتفق مع اهتماماته واتجاهاته.