خدمات البرامج الإرشادية وأسس بنائها

تمهيد:

بعدما تعرفنا في المحاضرة الأولى على مفهوم البرنامج الإرشادي والهدف من بنائه، وحاجتنا الماسة إليه في فترات الانتقال الحرجة والتغيرات التي تحدث في الأسرة، وكذلك التغير الاجتماعي والعلمي والتكنولوجي، وتغيرات العمل والمهنة، ومستويات القلق والتوتر لدى الأفراد. نحاول في هذه المحاضرة توضيح الخدمات التي يقدمها البرنامج الإرشادي، وأهم الأسس التي يقوم عليها بناء البرنامج الإرشادي.

أولا/ خدمات البرامج الإرشادية:

هناك عدد من الخدمات الإرشادية التي يقدمها البرنامج الإرشادي أشار إليها محمد قاسم عبد الله(2013، ص 205 – 206)، نوجزها فيما يلي:

1. **الخدمات العلاجية:** تهدف الخدمات العلاجية إلى توفير جو نفسي آمن للمسترشد، يشعر من خلاله بالدفء والاهتمام دون خوف أو وجل. كما تسعى هذه الخدمات إلى التغلب على المشكلات النفسية التي قد يعانون منها.
2. **الخدمات التربوية:** تسعى الخدمات التربوية إلى التعرف على قدرات المسترشد وتشخيص الحالات وعلاجها كالتأخر الدراسي، وصعوبات التعلم....، وتقديم البرامج التربوية الهادفة للمتعلمين، والتي تتلاءم مع قدراتهم واستعداداتهم.
3. **الخدمات الأسرية:** تنصب الخدمات الأسرية على دراسة العلاقات بين أعضاء الأسرة الواحدة والعمل على تغييرها، بما يحقق النماء الإيجابي للأبناء والتوافق السليم لكل أعضاء الأسرة بمن فيهم الأبوين.
4. **الخدمات الصحية:** يهتم الإرشاد النفسي كذلك بصحة المسترشد وإجراء الفحوصات اللازمة لتشخيص حالته، وحمايته من أي خلل أو اضطراب يصيبه، وهذا بهدف تدريبه على العادات الصحية السليمة.
5. **الخدمات النمائية:** البرنامج الإرشادي يعنى بتقديم خدمات الرعاية النمائية في كل مرحلة من مراحل نمو الفرد(المسترشد)، بما يحقق التوافق السليم له، وإتاحة الفرصة لاستكشاف بيئة من حوله، والعمل على تحقيق مطالب النمو في مختلف المراحل النمائية المتتابعة.
6. **الخدمات الاجتماعية:** ويتضح ذلك من خلال الاهتمام بالتنشئة الاجتماعية للطفل وإكسابه الاستجابات السلوكية الاجتماعية المناسبة لقيم وعادات وتقاليد المجتمع ومعاييره، وتعديل الاتجاهات السلبية نحوه، وكذلك الاهتمام بالنواحي الروحية والأخلاقية من خلال تزويده بالقيم الدينية والأخلاقية.
7. **الخدمات الإرشادية:** وتتضمن المساعدات الفردية لحل المشكلات الشخصية، حيث تتطلب هذه العملية كما سبق وأن ذكرنا وجود متخصص للقيام بها، وله مكان خاص للمقابلات الفردية حتى يتمكن من المقابلة التلاميذ بشكل فردي كل على حدة، وهو إما متفرغ لهذه العملية بعض الوقت أو طول الوقت.
8. **الخدمات المهنية:** تحتل الخدمات المهنية مكانة هامة ضمن خدمات الإرشاد النفسي المدرسي، وهي تتمثل فيما يلي:

- مساعدة التلاميذ غير المتفوقين والعاديين والمتعثرين دراسيا في تخطيط الدراسي المهني.
- إجراء البحوث والدراسات المتخصصة ذات العلاقة بمجال العمل.
- تهدف إلى مساعدة التلاميذ في اختيار مشروعهم المهني والسهر على تطويره، بوضعهم في المكان المناسب ليعود عليهم وعلى المجتمع بالخير، عن طريق مساعدتهم على التكيف مع البيئة.
- التعريف بكيفية المفاضلة بين المهن والوظائف التي تتعلق بقدرات المتعلم(أبو عطية، 1997، ص 314).

وعليه، يتضح أن الخدمات الإرشادية النفسية للبرنامج الإرشادي باعتبارها العمود الفقري له لأنها تؤدي بالتلميذ إلى رفع كفاءة إنتاجية من أجل تحقيق أهدافه الخاصة، وتحقيق الصحة النفسية لديه، والتعرف على مشكلات التلميذ وعلاقاته بين المدرسة والمجتمع.

ثانيا/ الأسس التي يقوم عليها بناء البرنامج الإرشادي:

توجد بعض الأسس العامة التي نعتمد عليها في بناء البرامج الإرشادية بصفة عامة، وتتضمن هذه الأسس مجموعة من المسلمات والمبادئ التي تفسر السلوك الإنساني بشكل عام، وتحدد مجموعة من القواعد التي تقوم عليها عملية الإرشاد، وهذه الأسس يجب أن يلتزم بها المرشد في عمله، نجيزها في ما يلي حسب محمد قاسم(2013، ص 201 – 203) والرشود(2018، ص 28 – 29) ومنها:

1. الأسس الفلسفية: يبدأ البرنامج الإرشادي من الفرد وللفرد من حيث الإفادة والتطبيق، بحيث يسعى إلى تحقيق رغباته ويشبع حاجاته دون الخروج عما يرسمه المجتمع الذي يعيش فيه. وما يتعارف عليه أفراده من عادات وتقاليد ومعتقدات. وإن مبدأ التوجيه الذي يقوم عليه مفاده أن الإنسان حر في تحديد أهدافه والعمل على تحقيقها، ووظيفة المرشد مساعدته على القيام بذلك، وتقديم المعونة الفنية التي تحقق له الغرض الذي ينشده، ووضع الخطط التي تحقق له تلك الأهداف.

2. الأسس النفسية: وترتبط تلك الأسس بالمسترشد من حيث معرفة خصائصه وميوله ومطالب نموه وأنسب طرق التعليم والتعلم التي تتناسب مع تلك الخصائص، فهو الأساس الأول الذي ينطلق منه البرنامج الإرشادي، فالمسترشد محور العملية الإرشادية وجوهرها وله خصائص ومطالب نمو يجب معرفتها، ويجب مراعاتها عند تصميم البرنامج الإرشادي. فلكل مرحلة من مراحل العمر التي يمر بها الفرد مطالب لابد من تحقيقها لكي يتم النمو للفرد بشكل سليم، وهذه المطالب تتكون نتيجة تفاعل مظاهر النمو العضوي، كما في تعلم المشي وآثار الثقافة القائمة والوعي، وفي تعلم القراءة ومستوى طموح الفرد واختيار المهنة. فكل مرحلة من مراحل حياة الفرد تتميز بخصائص جسمية ونفسية معينة تميزه في مراحل نموه المختلفة، وهذا بالضرورة يجب أن يؤثر على حاجات واهتمامات الفرد. لذلك على المرشد أن يدرك أن بعض المشكلات يعاني منها أفراد مختلفون، وأسبابها ليست واحدة، وبالتالي فقد تصلح طريقة إرشادية في مساعدة فرد ما يعاني من إحدى المشكلات، ولكنها لا تصلح في الوقت نفسه لمساعدة فرد آخر يعاني من نفس المشكلة، ففي ضوء الفروق الفردية تتعدد طرق الإرشاد، وليس ثمة طريقة واحدة تتناسب مع كل العملاء لما بينهم من فروق فردية.

3. الأسس الاجتماعية: كل فرد لابد أن يعيش في واقع اجتماعي له معايير وقيم، وهو يعيش في جماعة ليست مجرد مجموعة من الأفراد، وإنما هي كيان اجتماعي يؤثر في الفرد ويتأثر به، والإنسان هو كائن اجتماعي يعيش كعضو في جماعة أو في جماعات كثيرة: الأسرة، الفصل، الأصدقاء، ...الخ، وله فيها أدوار مختلفة، وكل سلوك يقوم به هو سلوك فردي وجماعي في نفس الوقت، فعلاوة على تأثر سلوكه بشخصيته وميوله واتجاهاته فهو يتأثر أيضاً بالجماعات التي ينتمي إليها، وهي ما يطلق عليها الجماعات المرجعية أي الجماعة التي يرجع إليها الفرد في تقييم سلوكه الاجتماعي، والتي يلعب فيها أحب الأدوار الاجتماعية إلى نفسه. وعلى ذلك تعني الأسس الاجتماعية في بناء البرامج الإرشادية الاهتمام بالفرد كعضو في جماعة يؤثر فيها ويتأثر بها، وتنطلق تلك الأسس بدراسة طبيعة المجتمع الذي يعيش فيه المسترشد ومعرفة أهداف هذا المجتمع وموارده، وما يسوده من قيم وعادات وتقاليد وذلك حتى يبني البرنامج بما يتناسب مع هذا المجتمع. فالإنسان لا يعيش في فراغ بل يمارس نشاطه في مجتمع معين وفي زمان معين، وهذا المجتمع له خصائصه ومؤثراته التي تؤثر على النشاط البشري فيه، ولذا فمن المهم أن تراعي قوة العلاقة بين ما يُقدم للمسترشدين وبين جوانب حياتهم واحتياجاتهم، وذلك لأن كل منهج يقوم على دعائم فلسفية تربوية معينة، وهذه الفلسفة ترتبط بفلسفة المجتمع وتتصل اتصالا وثيقا به.

4. الأسس الأكاديمية: ترتبط الأسس الأكاديمية بالمادة أو المواد المتعلمة التي يتضمنها البرنامج المقترح وذلك من حيث فلسفة هذه المادة، ومكوناتها، وطبيعة تعلمها، وتتابع موضوعاتها، واختيار أفضل تنظيم لمحتوى البرنامج بما يتفق مع طبيعة المتعلم.

5. **الأسس الفنية والأخلاقية:** هناك بعض الأسس والمبادئ المشتقة من طبيعة عملية التوجيه والإرشاد ومن المجال الذي يعمل فيه المرشد النفسي تشتمل على الآتي:

- على المرشد النفسي أن يبحث مشكلة الفرد من جميع زواياها وأن يستخدم كل ما لديه من وسائل وإمكانيات لمساعدته على حلها.
- على المرشد النفسي أن يكون مرنا في اتباع الوسيلة التي تتفق مع حاجات الفرد وصفاته وطبيعة المشكلات التي تواجهه.
- على المرشد النفسي أن يحافظ على سر مهنته وأن يضع سجلاته وتقاريرها في مكان أمين، ولا يفشي أية معلومات تتعلق بالأفراد الذين يوجههم إلا في إطار الاجتماعات المهنية مع الأخصائيين حتى يحصل للأفراد على مساعدات معينة يحتاجون إليها كالمساعدات الاجتماعية أو الطبية أو النفسية.
- على المرشد النفسي أن يبذل كل جهده لكي يزيد من فهم العميل لنفسه وللعالم الذي يعيش فيه.
- على المرشد النفسي أن يساعد العميل على أن يتقبل ذاته كما هي على حقيقتها.
- ينبغي أن يكون القرار النهائي في أي عملية توجيه صادرا عن العميل وبناء على اختياره الحر وعلى مسؤوليته.
- يجب أن تتغير طرق التوجيه وفقا لحاجات العميل ومناسبتها له، وينبغي تحويل العميل إلى الأخصائيين الآخرين إذا ما تطلب الأمر ذلك وأن لا يتدخل المرشد النفسي أو مساعديه إلا بالقدر الذي يوضح فيه الفرد جميع احتمالات النجاح أو الفشل لكل طريقة من الطرح المقترحة.

6. **الأسس العصبية والفزيولوجية:** إن الخصائص الفكرية للإنسان والخصائص السلوكية ارتبطت بتركيبته الفزيولوجية، ومن خلال الدراسات المستفيضة للدماغ والمكونات الأخرى للجسم استطاع العلماء اكتشاف أشياء مدهشة لدى الإنسان يمكن تلخيصها في: الخلايا العصبية، الجهاز العصبي، القشرة الدماغية، جهاز الغدد الصم، الوراثة.

لذلك يجب مراعاة التغيرات النفسية والجسمية والفسيولوجية التي تحدث في كل مرحلة عمرية، وكذلك يجب من المرشد أن يتأكد من سلامة الحواس، لأنها مرصدا أساسيا لجهاز العصبي، وكذلك يجب مراعاة التأثير المتبادل بين الناحية الجسمية والناحية النفسية..

ثالثا/ مبادئ بناء البرنامج الإرشادي:

هناك جملة من المبادئ يرتكز عليها المرشد في بناء البرامج الإرشادية نلخصها حسب الرشود(2018، ص 15- 16) في ما يلي:

1. **مبدأ الحاجات المحسوسة:** التي يبنى على أساسها البرنامج الفعال.
2. **مبدأ المشاركة الجماعية:** بين المسئولين عن تطوير البرامج والمسترشدين.
3. **مبدأ العملية:** أي تكون عملية التخطيط غير معقدة والتعامل مع المشكلات والمواقف بطريقة عملية.
4. **مبدأ الشمولية:** تراعي كافة الشرائح الاجتماعية والاقتصادية للمسترشدين.
5. **مبدأ المرونة:** أي القابلية والقدرة على تعديل الخطة وفقاً لما يطرأ من تغيرات.
6. **مبدأ البساطة:** من خلال بساطة البرنامج وفهم الجمهور واستيعابهم الكامل له.
7. **مبدأ التنسيق:** بين كافة العاملين في الجهاز الإرشادي.
8. **مبدأ الاقتناع أو الرضا:** لدى المسترشدين والقائمين بعملية التخطيط للبرنامج.
9. **مبدأ التقدمية:** أي البدء بعمليات التخطيط من حيث انتهت الخطة القديمة.
10. **مبدأ الموازنة:** أي الموازنة بين الموارد المتاحة والحاجات الفعلية.
11. **مبدأ التكامل بين الخطط في مستوياتها المختلفة.**

12. مبدأ مراعاة الظروف الداخلية والخارجية.

عموما، بناء البرامج الإرشادية على اختلاف أنواعها يستدعي من المرشد الالتزام بهذه المبادئ حتى يتمكن من التخطيط للبرنامج وتنفيذه وتقويمه لغرض تحقيق الأهداف المسطرة له.