إذن للتوجيه والإرشاد عدة أهداف يسعى إلى تحقيقها، ومن أجل ذلك لابد من أن يوفر جملة من الخدمات و أن تكون هناك ببرامج مكثفة تساعد التلاميذ، على تقوية قدراتهم وتساعدهم على النمو الكامل،وتدعم ثقتهم بأنفسهم حتى يستطيعون إثبات ذاتهم وتحقيق السعادة لأنفسهم ولغيرهم، وأهم هذه الخدمات هي:

ا–خدمات التوجيه: ليس هناك اختلاف حول الخدمات التي يتضمنها التوجيه،وقد حددها "ايركسون" على النحو التالي:

–*خدمة تسجيل البيانات عن الفرد:* نوع من الخدمة يهتم بالفروق الفردية، ويتيح عمل دراسات عن نمو كل طفل خلال حياته المدرسية كلها،ويدخل ضمن ذلك البطاقات المتجمعة، ودراسة الحالات.

ب–خدمة الإرشاد: مساعدة التلاميذ على فهم أنفسهم، وتعينهم على الاختيار الصحيح،واتخاذ القرارات،وحل الصراعات البسيطة،وذلك عن طريق العلاقة مع المرشد.

ج–***خدمة الإعلام***:تتضمن نشر كل المعلومات التي يحتاجها التلاميذ سواء في التخصص، أو المهن،البيئة،برامج التدريب.

د–خدمة التوظيف:وهي وضع التلميذ في مجال خبرات تعليمية مخططة،

هـ–***خدمة المتابعة***: وتعني بالاستمرار بتقديم المساعدة للتلميذ للتكيف بعد تخرجه،إضافة إلى أنه عن طريق خدمة المتابعة تتجمع المعلومات التي تفيد في تقويم ما قدمه المنهج المدرسي والتوجيه.(مورتنس،شمولر، 2005،ص18)

ثالثا: أسس التوجيه والإرشاد

يقوم التوجيه والإرشاد على أسس فلسفية تتعلق بطبيعة الإنسان، وأخلاقيات الإرشاد وعلى أسس نفسية وتربوية تتعلق بالفروق الفردية، والفروق بين الجنسين ومطالب النمو، وعلى أسس اجتماعية تتعلق بالفرد والجماعة ومصادر المجتمع، وعلى أسس عصبية وفسيولوجية تتعلق بالجهاز العصبي والحواس وأجهزة الجسم الأخرى. وفيما يلي أسس التوجيه و الإرشاد:

1-الأسس العامة للتوجيه والإرشاد

هناك مبادئ عامة تتعلق بالسلوك الإنساني وهي متعددة ومتشابكة ومتبادلة الأثر والتأثير،وهي قواعد تقوم عليها عملية التوجيه والإرشاد لتعديل ذلك السلوك وتتمثل في:

1-1ثبات السلوك الإنساني ومرونته

السلوك هو أي نشاط حيوي هادف يصدر من الكائن الحي، نتيجة علاقة تفاعلية بينه وبين الآخرين.و هو في جملته مكتسب ومتعلم من البيئة المحيطة، كما انه مرن مما يشجع عملية الإرشاد.

إذ من الممكن إن يتم إعادة تنظيم الشخصية ومفهوم الذات للفرد، بما يعدل سلوكه ومن ثم يتم تحويل السلوك غير السوي المضطرب إلى سلوك سوي.

1-2السلوك الإنساني فردى و جماعي

السلوك فردي أي يتأثر بفردية الإنسان (الشخصية)أي بما يتسم به من سمات عقلية و انفعالية، كما أن السلوك جماعي أي أنه يتأثر بمعايير الجماعة وقيمها وعاداتها وضغوطها و اتجاهاتها، فسلوك الفرد ناتج عن تفاعل العوامل الفردية والجماعية.

فعلى المرشد مراعاة معايير الجماعة عند محاولته لتغيير سلوك الفرد إضافة إلى فهم شخصيته.

1-3 استعداد الفرد للتوجيه والإرشاد

الإنسان اجتماعي بطبعه ولذا فانه إذا استصعب عليه أمر فانه يستشير غيره ممن يتوقع فيهم الخبرة، و المرشد يفترض أن يكون من ذوي الخبرة، ليقبل عليه المسترشد ويتقبله، وهذا هو أساس نجاح العملية الإرشادية.

1- 4حق الفرد في التوجيه والإرشاد

التوجيه والإرشاد حاجة لدى كل فرد، لا تقل أهميتها عن الحاجات الإنسانية، لذا لابد أن يتم إشباع هذه الحاجة بغية تحقيق الصحة النفسية.

1-5 حق الفرد في تقرير مصيره

للفرد الحق في تقرير مصيره بنفسه، واتخاذ القرارات المتعلقة به دون إجبار من احد. فالإرشاد يعطي للفرد الحق في تقرير مصيره بنفسه، مما يتيح الفرصة للمسترشد للنمو والتفكير واتخاذ القرارات المناسبة وتحمل المسؤولية في ذلك.(النوايسة،2013،ص37)

1-6استمرار عملية الإرشاد

عملية الإرشاد عملية مستمرة متتابعة طول مراحل العمر المختلفة يقوم بها(الوالدان –المعلمون–المرشدون)وتعني عملية الاستمرار أن يتابع المرشدون تطورات المسترشد بصفة مستمرة.

1-7تقبل الفرد

لابد أن يتقبل المرشد المسترشد كما هو بدون شروط وبلا حدود،حتى يتسنى له بناء علاقة إرشادية فعالة الأمر الذي يتيح الثقة المتبادلة في العملية الإرشادية. طبعا هذا لا يعني تقبل سلوكه الخاطئ.

1-8الدين ركن أساسي:إن تعاليم الدين الإسلامي معايير أساسية في تنظيم سلوك الأفراد والجماعات، والتمسك بها مصدر امن وطمأنينة،والمعتقدات الدينية لكل من المرشد والمسترشد هامة في عملية الإرشاد.

فالإرشاد يحتاج إلى المرشد الذي يخشى الله، وتكون لديه بعض المفاهيم الدينية الأساسية مثل طبيعة الإنسان كما حددها الله سبحانه وتعالى، وأسباب الاضطراب النفسي في رأي الدين مثل الذنوب وضعف الوازع الديني، وأعراض الاضطراب النفسي كالانحراف والشعور بالإثم، والقلق .

فعلى المرشد أن يلم ببعض سبل الوقاية من الاضطراب النفسي، وخطوات الإرشاد الديني كالاعتراف بالذنب والتوبة والاستبصار بالذات، والدعاء والاستغفار والصبر والاستشهاد بالأدلة من القران والسنة النبوية،والتي تساهم في تغيير الاتجاهات وضبط السلوك.(النوايسه،2013ص38)

فالدين عنصر أساسي في حياة الإنسان والتربية السليمة تشمل التربية الدينية، والصحة النفسية تشمل السعادة في الدنيا والدين.

2-الأسس الفلسفية للتوجيه والإرشاد

التوجيه والإرشاد كغيره من المهن في اعتماده على مجموعة من الأسس والمعايير الفلسفية، حيث أن المرشد النفسي يبني نضرته على هذه الأسس والمعايير والتي من خلالها تتحدد مناهج العلاج والإرشاد النفسي،و تتضح الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، كما توضح هذه الأسس طبيعة العلاقة بين المرشد والمسترشد.وسوف نتطرق إلى أهم هذه الأسس.

2-1 طبيعة الإنسان

الكثير من النظريات تناولت طبيعة الإنسان، واختلفت في تفسيرها لماهية الإنسان فلكل نظرية مسلماتها، فعلى سبيل المثال نظرية الذات ترى أن الإنسان كائن خير بطبيعته، بينما ترى نظرية التحليل النفسي أن الإنسان شهواني عدواني وبين هاتين الوجهتين ترى النظرية السلوكية أن الإنسان محايد وسلوكه يتشكل بحسب ما يتعلمه خيرا كان أو شرا.فلكل واحد تصوره عن طبيعة الإنسان، فمنه من يبنيه على أساس الدراسات والملاحظات والتحليل، ومنه من تكون لديه نضرة ضيقة جدا لطبيعة الإنسان نتيجة لخبرات مع الناس الذين يتعامل معهم. فتكون لديه معتقدات خاطئة حول الطبيعة البشرية. ولعل أكثر التصورات قبولا للطبيعة البشرية هو أن الإنسان ذو إمكانيات متعددة قابلة للتفتح والنمو،إذا ما توفرت الظروف البيئية الملائمة .وعلى المرشد اكتشاف هذه الإمكانيات وتنميتها.

2-2أخلاقيات الإرشاد النفسي

لكل مهنة أخلاقيات مهنية، وفيما يتعلق بالدستور الأخلاقي للمرشد النفسي والمعالجون النفسيون فانه يحدد مجموعة من الأخلاقيات المهنية التي تحدد واجب كل من المرشد والمسترشد ومسؤولياتهما، كما تحدد حقوقهما

وحدود العمل الإرشادي بالنسبة للمرشد واهم هذه الأخلاقيات هي كما يلي:

أ-الإعداد العلمي والفني للمرشد: لابد أن يقدم الخدمات الإرشادية مرشد متخصص في الإرشاد النفسي ومؤهلا بالمعرفة النفسية المتخصصة،ومزودا بالخبرات والمهارات اللازمة في العمل النفسي والعلاجي كما ينبغي عليه متابعة النمو المهني والتطور الجديد في ميدان الإرشاد النفسي، إضافة على حصوله على ترخيص لمزاولة مهنة الإرشاد من الجهات المسؤولة،فضلا على حصوله على الشهادة الجامعية في التخصص-الماجستير أو الدكتوراه-إضافة إلى اجتياز سلسلة من الاختبارات المتخصصة. كما عليه أن يلتزم بأخلاقيات المهنة ومنها السرية والإخلاص في العمل وتقوى الله.

و ما يقال عن المرشد النفسي ينطبق على المرشد في الوسط التربوي، إضافة إلى نموه المهني ومتابعة كل مستجدان .الميدان التربوي والتوجيه التربوي والمهني.

ب-استخدام الاستراتيجيات والأساليب الإرشادية التي تتفق مع حاجات المسترشد ومشكلاته،والوقوف عند الحد الذي يجد فيه المرشد نفسه غير قادر على تقديم المساعدة.يمكن لنقص إعداده-وإحالة المسترشد إلى مرشد آخر آو جهة متخصصة أخرى، كما عليه ان لا يتردد في استشارة زملائه من المرشدين أو المختصين في مختلف التخصصات.

ج-العلاقة الإرشادية علاقة مهنية تبنى ضمن إطار مهني محدد بمعايير اجتماعية وثقافية وقانونية.

(الصمادي،2009،ص73)

3- الأسس النفسية والتربوية

يعتمد التوجيه والإرشاد على مجموعة من الأسس النفسية والتربوية يمكن تلخيصها فيما يلي:

3-1الفروق الفردية:

رغم تشابه الأفراد في جوانب كثيرة، إلا أن هناك فروقا واضحة بين الأفراد في مظاهر الشخصية كافة(جسديا، انفعاليا،اجتماعيا،عقليا).لهذا على المرشد الانتباه إلى الفروق الفردية عند دراسة أي مشكل.

3-2الفروق بين الجنسين:

إن عملية الإرشاد ليست واحدة لكلا الجنسيين فما ينطبق على الذكور قد لا ينطبق على الإناث،فمراعاة هذه الفروق أمر بالغ الأهمية، في عملية الإرشاد، وتظهر هذه الفروق بصورة واضحة في كل الجوانب الفيزيولوجية والاجتماعية والانفعالية والجنسية والعقلية، هذه الفروق يكون مرجعها العوامل البيولوجية إضافة إلى عوامل التنشئة الاجتماعية.

3- 3مطالب النمو:

يتطلب النمو السوي في مرحلة من مراحل نمو الفرد أن يحقق مطالب النمو، التي تبين مدى تحقيق الفرد لذاته وإشباع حاجاته وفقا لمستوى نضجه وتطور خبراته التي تتناسب مع مرحلة النمو،مما يحقق له السعادة.

وتختلف مطالب النمو من مرحلة لأخرى، فمثلا في محلة الطفولة فمطالب النمو هي تعلم المشي وبعض المهارات الأساسية، بينما المراهقة تختلف مطالب النمو من حيث تميزها بتقبل التغيرات الجسدية و الفيزيولوجية والتوافق معها، وتكوين مهارات و مفاهيم ضرورية للإنسان، واختيار نوع الدراسة أو المهنة المناسبة ومدى الاستعداد لذلك،ومعرفة السلوك الاجتماعي المقبول، للقيام بالدور الاجتماعي السليم.،وفي مرحلة الرشد تتسم مطالب النمو باتساع الخبرات العقلية والمعرفية وتكوين الأسرة،وفي مرحلة الشيخوخة تتلخص مطالب النمو بالتوافق مع الضعف الجسدي والتكيف مع التقاعد وتنمية العلاقات الاجتماعية.(النوايسه،2013،ص 48)

4- الأسس الاجتماعية

حتى يتمكن المرشد من فهم المسترشد لابد إن يراعي الجماعة المرجعية للفرد، إضافة إلى ميوله واتجاهاته فالفرد يتأثر بالجماعة، والسلوك فردي اجتماعي،و يمكن إجمال الأسس الاجتماعية للإرشاد في:

4-1تهتم العملية الإرشادية بإشباع حاجات الفرد التي تنشا نتيجة تنوع مجالات الحياة، وكذلك إلى أبعاد مراحل النمو المختلفة،فتقوم عملية الإرشاد على مواكبة هذا التطور المصحوب بالتغيير، والعمل على جعل العملية التعليمية التعلمية أكثر فعالية، والعمل على تحقيق التكيف الفردي والجماعي.

4-2 يعمل المرشد رفقة الفريق التربوي على وضع الخطط العلمية المدروسة لإنجاح عملية الإرشاد والتوجيه، والتي تصب أساسا في تطوير العملية التربوية.

4-3 مساعدة المسترشد للتعرف على دوره ووظيفته ومكانته في الجماعات والمؤسسات التي ينتمي إليها، وان عملية التفاعل بين الفرد والمجتمع تعد المحور الأساسي لعملية التوجيه والإرشاد.(خدمات الإرشاد يجب أن تراعي بان الفرد يعيش في جماعات مختلفة كالأسرة والجيران والأصدقاء).

4-4 تعد المدرسة كمؤسسة تربوية و اجتماعية، هي القادرة على تقديم المساعدة المختلفة لمراحل النمو المختلفة بالنسبة للمسترشد، وفي هذا الصدد لابد من إشراك الآباء والمختصين الاجتماعيين في العمل الإرشادي.(النوايسه،2019،ص50)

ويشمل الأساس الاجتماعي في التوجيه أيضا على الإعداد لعملية توزيع الأدوار والوظائف، حسب مبدأ الاستحقاق والذي يبنى على أساس المؤهلات العلمية، مما يساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية فيما بين الأفراد من حيث أهليتهم أو عدم أهليتهم لممارسة هذا الدور أو ذلك، حسب خصوصياتهم الفردية والاجتماعية.

5- الأساس الاقتصادي:

إن توزيع الأدوار و المكانات في المجتمع بشكل علمي يكون من خلال مراعاة المؤهلات الفردية للفرد ، وكذا حاجات المجتمع الذي ينتمي إليه، لا ينعكس على الفرد فقط وإنما ينعكس على المجتمع ككل.ولعل ابرز دليل على ذلك هو ما يعود على الفرد نفسه كدخل فردي، وعلى المجتمع ككل كدخل قومي. ومن ثم كان لعملية الإعداد التربوية التعليمية مكانة هامة في موقعية الفرد في العملية الإنتاجية.ويكون ذلك عن طريق اكتشاف هذا الفرد وقدراته الكامنة وتنمية ميوله ومواهبه وتشكيلها وفق حاجات السوق. وهده وظيفة التوجيه.(زروقي،2008،ص41)

6-الأسس الفيزيولوجية

تأثر الحالة النفسية على النواحي الفسيولوجية والعصبية لدى الفرد، والعكس صحيح،ومن هنا لابد للمرشد النفسي أن يكون ملما ببعض المعلومات الفسيولوجية والعصبية المرتبطة بأجهزة الجسم لا سيما الجهاز العصبي وجهاز الغدة الصماء، والحواس الخمس والتي تثر بدورها على العمليات المعرفية والانفعالية.ومن أهم الأسس العصبية والفسيولوجية ما يلي:

6-1 الأسباب الفسيولوجية للاضطرابات النفسية:

تعود أسباب العديد من الاضطرابات الانفعالية والسلوكية والمعرفية الى خلل في وظائف الجهاز العصبي أو الغدد الصماء أو الحواس الخمس، وتسمى بالأسباب الحيوية للاضطراب.

6-2الجهاز العصبي

هو الجهاز الرئيسي في الجسم الذي يسيطر على الأجهزة الأخرى من خلال رسائل عصبية خاصة تنقل من الإحساسات المختلفة والمثيرات الداخلية والخارجية، حيث يستجيب لها الجهاز العصبي في شكل تعليمات إلى

أعضاء الجسم مما يؤدي إلى تكيف نشاط الجسم لوظائفه المختلفة الإرادية و اللاإرادية الضرورية للحياة بانتظام.

ويقسم الجهاز العصبي إلى:

ا- الجهاز العصبي المركزي:وهو جزء رئيسي من الجهاز العصبي يتحكم في السلوك الإرادي للإنسان ويتمون من المخ، ويعتقد العلماء إن الجزء الأمامي من المخ هو المسؤول عن العمليات العقلية العليا والإحساس والحركة الإرادية، أما الجزء الجانبي فهو مركز الإحساس غير المخصص كاللمس و الألم، ويختص الجزء الخلفي من المخ بعملية الإبصار،أما مركز السمع فيقع في الجانب الصدغي.ويتألف الجهاز العصبي المركزي من قسمين هما الدماغ(هو الجزء الرئيسي من الجهاز العصبي وهو المسؤول عن تنظيم وظائف الجسم والعمليات السيكولوجية.يحتوي الدماغ على مراكز عصبية مسؤولة عن استقبال المعلومات حول وضع الجسم والعضلات واللمس.كما تستقبل المعلومات القادمة من البيئة الخارجية عن طريق الحواس الخمس.يقسم الدماغ إلى أربعة فصوص:

.-الفصوص الجبهية:وهي أجزاء من القشرة الدماغية مسؤولة عن التخطيط وصنع القرار والقيام بالسلوكيات الهادفة.

-الفصوص الداخلية، يتوقع علماء الفسيولوجيا بأنها الموقع التي تتجمع فيه الحروف مع بعضها البعض لتكون الكلمات ومن ثم تتجمع الكلمات لتكون الجمل والأفكار.

-الفصوص الصدغية:مجموعة من الفصوص بعضها مسؤول عن تفسير المعلومات الصوتية،وبعضها يقوم بوظائف الإدراك،والذاكرة والأحلام،وباقي العمليات العقلية العليا.وينتج عند إصابة هذه الفصوص بأذى اضطراب النطق وفقدان الذاكرة.

-الفصوص القذالية:تقع في مؤخر الدماغ وهي مسؤولة عن تحليل المعلومات البصرية من حيث اتجاهها ومكانها وحركتها.

ب-الحبل الشوكي:هو حبل عصبي ابيض اسطواني الشكل يوجد في القناة الشوكية الفقرية ،هو من أهم مكونات الجهاز العصبي المركزي ويحيط به ثلاثة أغشية تدعى بالسحايا..

ج- الجهاز العصبي الذاتي:جزء رئيسي من الجهاز العصبي العام وظيفته التحكم في السلوكيات اللاإرادية للإنسان ، هو جهز مستقل يعمل تلقائيا وينقسم إلى فرعين يعمل كل منهما عملا مضادا لعمل الأخر ، لكنه مكمل له وهما الجهاز العصبي التعاطفي(ينبه أجهزة الجسم التي يحكم بها) و الجهاز العصبي نظير التعاطفي(ينشط أو يكف عمل أجهزة الجسم التي يسيطر عليها).

أما الخلية العصبية ومحورها وشبكاتها فتعتبر وحدة الجهاز العصبي الرئيسية،حيث تربط الخلايا العصبية بعضها البعض ترابطا تركيبيا ووظيفيا(التشابكات العصبية)تمتاز بخاصية التنبيه والنقل.

6-3الغدد الصماء:

تؤثر الغدد الصماء على بعضها البعض، كم أنها تؤثر في نمو الجسم وفي السلوك الإنساني ،من أهم هذه الغدد الغدة الدرقية،الغدة الكظرية،الغدة التناسلية.

6-4الأمراض النفس جسمية:

هي اضطرابات جسمية ذات منشأ نفسي،تحدث عندما يعاني الفرد من انفعال سلبي مزمن يتحول عن طريق الجهاز العصبي الذاتي اللاإرادي إلى أعراض جسمية تصيب أعضاء الجسم التي يتحكم فيها هذا الجهاز.(الصمادي،2009،ص88)

رابعا-مناهج وأساليب التوجيه والإرشاد.

إن عملية التوجيه والإرشاد عملية منظمة ومخططة وهادفة، يسعى من خلالها المرشد تحقيق العديد من الأهداف وفق مناهج و أساليب معينة.

1-مناهج التوجيه والإرشاد:هناك ثلاثة مناهج للتوجيه والإرشاد وهي:

1-1المنهج التنموي:يتضمن المنهج التنموي الإجراءات التي تؤدي إلى النمو السوي السليم لدى الأسوياء والعاديين،من خلال رحلة نموهم طوال العمر حتى يتحقق الوصول بهم إلى أعلى مستوى ممكن من النضج والصحة النفسية والسعادة والكفاية والتوافق النفسي.

ويتحقق ذلك عن طريق معرفة وفهم وتقبل الذات ونمو مفهوم موجب للذات، وتحديد أهداف سليمة للحياة والقيام بدراسة الاستعدادات القدرات والإمكانات وتوجيهها التوجيه السليم نفسيا وتربويا ومهنيا، من خلال رعاية مظاهر نمو الشخصية جسميا وعقليا واجتماعيا وانفعاليا.

1-2المنهج الوقائي:

ويسمى أيضا التحصين النفسي ضد المشكلات والاضطرابات ، يهتم المنهج الوقائي بالأسوياء والأصحاء قبل اهتمامه بالمرضى ليقيهم ضد حدوث المشكلات وتجنبها بالوقاية والتحصين،وللمنهج الوقائي ثلاثة مستويات وهي:

1-2-1 *الوقاية الأولية:* تتضمن محاولة منع حدوث المشكلة أو الاضطراب أو المرض بإزالة الأسباب حتى لا يقع المحظور.

1-2-2*الوقاية الثانوية:* تتضمن محاولة الكشف المبكر وتشخيص الاضطراب في مرحلته الأولى بقدر الإمكان للسيطرة عليه ومنع تطوره وتفاقمه

1-2-3*الوقاية من الدرجة الثالثة* وتتضمن محاولة التقليل من أثر إعاقة الاضطراب.

1-2-4 الخطوط العريضة للوقاية من الاضطرابات النفسية فيما يلي:

ا-*الإجراءات الوقائية الحيوية* وتشمل الاهتمام بالصحة العامة، والنواحي التناسلية.