

تعتبر عملية جمع المعلومات عن العميل بمثابة العمود الفقري في دراسة الحالة حيث إنه لا يتم تقديم الإرشاد للعميل ومساعدته على حل مشكلاته إلا إذا توفرت المعلومات الدقيقة والكافية عنه و عن بيئة الشروط اللازمة لجمع المعلومات وهي: ١. سرية المعلومات : إذ لابد أن يؤكد المرشد للعميل على سرية معلوماته ، ٢. بذل أقصى جهد : يجب على المرشد بذل أقصى جهد للحصول على معلومات شاملة كافية ، واستخدام كافة الطرق والوسائل والأدوات المناسبة ومن مصادرها السليمة. ٣. المهارة في جمع المعلومات : يتضمن ذلك ماذا ؟ ولماذا ؟ وكيف ؟ ومتى ؟ ومن يسأل ؟ ، وإتمام عملية جمع المعلومات بطريقة سهلة وطبيعية ، وهذا يحتاج إلى تدريب وخبرة . المرشد حتى يستطيع أن يساعده ٦. والثبات يعني عدم تغيير . ٧. التكرار والاستمرار : يجب الاهتمام بحصر تكرار السلوك واستمراره لأن المعلومات السلوكية الهامة هي التي تتسم بالتكرار والاستمرار والذي له دلالة في تشخيص مشكلة العميل ٨. الاهتمام بالمعلومات الطولية : ينبغى الاهتمام بالمعلومات الطولية التتبعية ، لأن حياة العميل وحدة متصلة مستمرة ، ١٠. ١١. تقييم المعلومات : يجب على المرشد أن يقيم المعلومات التي يتم الحصول عليها وتحديد ما إذا كانت حقائق واقعية أو احتمالات ، ١٢. "العوامل التي يمكن أن تكون عوامل مسيرة في عملية جمع المعلومات وهي : 1. كما أن خدمات الإرشاد تقدم للعميل المستبصر بحالته والذي يمكن كسب تعاونه بقليل من الجهد والتشجيع والمهارة . تعاون الأسرة : لابد من تعاون أسرة العميل في جمع المعلومات حيث إنها من أهم المصادر التي يمكن من خلالها أكبر قدر من المعلومات عن العميل . تعاون المدرسة : إذا كان العميل في المدرسة يقضي جزءاً كبيراً من وقته فيها فلا بد من تعاون المدرسة في الحصول على معلومات عنه . 4. تعاون المؤسسات الأخرى : هناك مؤسسات أخرى داخل المجتمع يمارس فيها العميل نشاطاته مثل النوادي، وجهة العمل ولابد من تعاون هذه الجهات وغيرها في الحصول على المعلومات عنه وسائل جمع المعلومات لدراسة الحالة يحتاج القائم بدراسة الحالة إلى العديد من الوسائل والأساليب التي تمكنه من القيام بدراسة الحالة وتتنوع تلك الأساليب وهذه الأدوات باختلاف المعلومات والبيانات المطلوبة واختلاف العناصر المتداخلة في دراسة الحالة ، فقد يستخدم المقابلة للقيام بعدد من المقابلات سواء مع العميل أو مع الأسرة أو مع الطبيب ، ويستخدم الملاحظة لملاحظة سلوك العميل ، ويعتمد القائم بدراسة على السجلات المجمعّة والقارير الذاتية ، ونعرض فيما يلي نبذة مختصرة عن هذه الأساليب على النحو التالي المقابلة تعتبر المقابلة الإرشادية أداة هامة من أدوات جمع البيانات في دراسة الحالة حيث إنها تمد المرشد بمعلومات أساسية من المصدر الرئيسي للمشكلة وهو المسترشد ، وتعرف بأنها علاقة ديناميكية بين المرشد والمسترشد ، فالمسترشد يبحث عن المساعدة والوصول إلى حل لمشكلته والمرشد شخص مؤهل علمياً وعملياً ويقدم المساعدة التي يحتاجها المسترشد ، وهناك مجموعة من العناصر التي تحدد المقابلة وهي :- المكان المحدد : تجري المقابلة في مكان محدد لها في المكتب أو العيادة أو مركز الإرشاد ولابد من تحديده مسبقاً مع المسترشد .- الفترة الزمنية المحددة : لابد من تحديد الفترة الزمنية اللازمة للمقابلة مسبقاً لما لها من أبعاد تدل على رغبة المسترشد ودافعيته للإرشاد ، أهداف المقابلة تتحدد أهداف المقابلة فيما يلي : 1 . إقامة علاقة مهنية بين المرشد والعميل يعمل المرشد من خلالها على تقديم المساعدة للمسترشد الذي يبحث عن المساعدة 2. جمع البيانات والمعلومات عن العميل ، وتفسيرها وتوظيفها في تشخيص مشكلته 3. مساعدة العميل في الكشف عن الحلول الممكنة لمشكلته 4. مساعدة العميل في التعبير عن نفسه وعن مشكلته للمرشد أنواع المقابلة- المقابلة التمهيدية تسمى المقابلة الأولية أو مقابلة الاستقبال حيث لها دور كبير في العملية الإرشادية ، كما يتم من خلالها الحصول على المعلومات الأولية عن العميل ، ويظهر فيها إمكانية تقديم الإرشاد لهذا المسترشد .المقابلة العلاجية : عند الانتهاء من المقابلة الأولية يتم الاتفاق على المقابلات التالية لها والتي تسمى المقابلات التشخيصية والعلاجية وتهدف إلى التعرف على مشكلات العميل واضطراباته وأسباب هذه المشكلات ومساعدته ذاته على فهم ذاته مزايها المقابلة- تحقق النظرة الكلية حيث تمكن المرشد من التعرف على شخصية المسترشد .- تمكن المرشد من التعرف على الجوانب الانفعالية والحركية والتعبيرات غير اللفظية ، وطريقة تفكير المسترشد ، وقدرته على تسلسل أفكاره أو تناقص أقواله ، وهذه المعلومات لا يمكن الحصول عليها من وسائل أخرى حيث إنها تحتاج إلى مقابلة المرشد مع المسترشد وجها لوجه وهذا ما يتم في المقابلة- تساعد المرشد في الحصول على معلومات محددة يحتاجها في التعرف على الحالة مثل قدرة المسترشد على التعامل مع الآخرين ، قدرته على التعبير عن نفسه ، المظهر العام للملاحظة تعرف بأنها أداة عملية منظمة لدراسة سلوك المسترشد في المواقف التي يصعب على المرشد استخدام وسائل جمع معلومات أخرى وذلك بهدف مقارنة هذا السلوك مع سلوكياته في مواقف أخرى أو مع سلوك أشخاص آخرين خلال فترة زمنية معينة بشرط أن يتم ذلك بدقة علمية وتسجيل ما يتم ملاحظته ، وتحليل ما يتم الوصول إليه من معلومات وتفسير ما تم ملاحظته ويمكن للمرشد أن يقوم بالملاحظة في مواقف الحياة اليومية

الطبيعية أو في مواقف التفاعل الاجتماعي ، ولابد أن تتصف الملاحظة بالموضوعية والصدق والوضوح أنواع الملاحظة تنقسم الملاحظة إلى عدة أنواع وهي:- الملاحظة المباشرة : يكون المرشد والمسترشد وجها لوجه تتم فيها ملاحظة سلوك معين في الموقف الطبيعي مثل ملاحظة سلوك الطالب أثناء اللعب .- الملاحظة غير المباشرة : يلاحظ المرشد المسترشد دون أن يدرك أنه في موضع ملاحظة- الملاحظة الداخلية : هي ملاحظة الشخص نفسه لنفسه ، فيلاحظ مشاعره وأحاسيسه ورغباته ،- الملاحظة الخارجية : يقوم المرشد بملاحظة الجوانب السلوكية وفقا لخطة موضوعة ولها أهداف محددة ويقوم بإجرائها شخص مدرب .- الملاحظة العابرة : تتم بالصدفة دون أن يكون لها تخطيط مسبق ودون أن تكون لها أهداف ونتائج غير دقيقة- الملاحظة الدورية : تتم في فترات زمنية محددة ، في نفس الموعد من كل أسبوع أو كل شهر- الملاحظة المقيدة : تكون مقيدة بموضوع أو سلوك محدد ، بحيث تقتصر على ملاحظة ما يمكن ملاحظته مزايا الملاحظة- تتيح الفرصة للمرشد أن يلاحظ السلوك التقائي الفعلي في المواقف الطبيعية بدلا من المواقف المصطنعة تقضي على مقاومة بعض المسترشدين في التحدث عن أنفسهم بحرية فلا تتأثر برغبة أو عدم رغبة المرشد في التحدث عن نفسه .- تسمح للمرشد بالاطلاع على اتجاهات وأفكار ومشاعر المرشد .- وسيلة للحصول على معلومات وبيانات خاصة مع الأطفال .- يتم تسجيل السلوك في الموقف الذي يحدث فيه فيقل بذلك تدخل عامل الذاكرة لدى الملاحظ . 1 . قد يعطي المرشد تفسيرات للسلوك بدلا من وصف السلوك . 2 . قد يعتمد الأفراد موضوع الدراسة إلى إعطاء انطباع جيد عندما يدركون أن سلوكياتهم مراقبة . 3 . بعض الظواهر السلوكية لا يمكن ملاحظتها مباشرة كالحالات الأسرية الداخلية نظرا لشدة تركيب الظواهر وتداخلها يصعب على الملاحظ الوقوف على جميع الظروف المحيطة به الاختبارات والمقاييس النفسية تعد الاختبارات والمقاييس من الوسائل الهامة في جمع المعلومات إذ توفرت فيها : الصدق والثبات والموضوعية وتستخدم في ميادين كثيرة للكشف عن قدرات الأفراد والتعرف على خصائصهم النفسية والاجتماعية ، وتستخدم في مجال الإرشاد النفسي لأغراض تشخيصية وتنبؤية وعلاجية ويعرف الاختبار النفسي بأنه أداة عملية تتكون من مجموعة من المواقف المقننة وفق معايير مناسبة للبيئة التي يطبق فيها وذلك بهدف قياس جوانب محددة في شخصية المرشد بصورة أقرب إلى الموضوعية مزايا الاختبارات والمقاييس تتضمن الاختبارات والمقاييس العديد من المزايا لمجملها في النقاط الآتية- تستخدم في تشخيص مشكلات التعليم للتعرف على نقاط القوة والضعف لدى التلميذ- تستخدم للكشف عن الموهوبين والمتفوقين واكتشافهم مبكرا .- تستخدم كأداة علاجية خاصة الاختبارات الإسقاطية إذ يعبر الإنسان عن انفعالاته المكبوتة مثل اختبار روشاخ واختيار تفهم الموضوع- تعد أداة مهمة في تقييم عمل المرشد وتقييم البرامج الإرشادية والعلاجية مما يتيح للمرشد فرصة تعديل أساليب الإرشاد والعلاج النفسي وتعديل البرامج مما يحقق أهداف العملية الإرشادية بعض الاختبارات المستخدمة يزرخ التراث النفسي بالعديد من الاختبارات والأدوات التي تمثل كل أبعاد الشخصية ومن هذه الأدوات ما يلي:- اختبارات التحصيل : تقيس معلومات الفرد في المواد الأكاديمية ، مثل : اختبارات التحصيل في المواد الدراسية . اختبارات الذكاء ، مثل :- اختبار ستانفورد - بينيه تعريب : إسماعيل القباني .- مقياس ويكسلر لذكاء الأطفال تعريب : محمد عماد الدين إسماعيل ولويس كامل مليكه- اختبار رسم الرجل تعريب : مصطفى فهمي .- اختبار ذكاء العميان وضعاف البصر إعداد : حامد عبد السلام زهران وفتحي عبد الرحيم • اختبار الذكاء المصور إعداد : أحمد زكي صالح اختبارات القدرات ،- اختبار القدرة العقلية الأولية إعداد : احمد زكي صالح- اختبار الاستعداد العقلي للمرحلة الثانوية والجامعية إعداد : رمزية الغريب اختبارات الشخصية ، مثل : اختبار روجرز لدراسة شخصية الأطفال الذكور تعريب : مصطفى فهمي- اختبار روجرز لدراسة شخصية الأطفال الإناث تعريب : مصطفى فهمي . اختبار الشخصية للشباب تعريب عطية هنا ومحمد سامي هنا ومحمد الاختبارات الإسقاطية ، مثل :- اختبار بقع الحبر لروشاخ- اختبار رسم المنزل والشجرة والشخص الاختبارات- CAT اختبار تفهم الموضوع للكبار- TAT اختبار تفهم الموضوع للكبار والمقاييس النفسية : الاختبارات والمقاييس النفسية تعد الاختبارات والمقاييس من الوسائل الهامة في جمع المعلومات إذا توفرت فيها شروط الاختبار الجيد وهي: الصدق والثبات والموضوعية والشمول، وتستخدم في ميادين كثيرة للكشف عن قدرات الأفراد والتعرف على خصائصهم النفسية والاجتماعية، وتستخدم في مجال الإرشاد النفسي لأغراض تشخيصية وتنبؤية وعلاجية. ويعرف الاختبار النفسي بأنه أداة عملية تتكون من مجموعة من المواقف المقننة وفق معايير مناسبة للبيئة التي طبق فيها وذلك بهدف قياس جوانب محددة في شخصية المرشد بصورة أقرب إلى الموضوعية مزايا الاختبارات والمقاييس : تتضمن الاختبارات والمقاييس العديد من المزايا نجملها في النقاط الآتية : - تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة عن المرشد وسماته وقدراته وميوله وإمكانياته. - تستخدم للتنبؤ المستقبلي بأداء الفرد في مجال مهنته. - تستخدم في تشخيص مشكلات

التعليم للتعرف على نقاط القوة والضعف لدى التلميذ. - تستخدم للكشف عن الموهوبين والمتفوقين واكتشافهم مبكراً. - تستخدم كأداة علاجية خاصة الاختبارات الاسقاطية إذ يعبر الإنسان عن انفعالاته المكبوتة مثل اختبار روشاخ واختبار تفهم تفهم الموضوع. - تعد أداة مهمة في تقييم عمل المرشد وتقييم البرامج الإرشادية والعلاجية مما يتيح للمرشد فرصة تعديل أساليب الإرشاد والعلاج النفسي وتعديل البرامج مما يحقق أهداف العملية الإرشادية بعض الاختبارات المستخدمة : يزخر التراث النفسي بالعديد من الاختبارات والأدوات التي تمثل كل أبعاد الشخصية ومن هذه الأدوات ما يلي :