

## أساليب وتقنيات الإرشاد السلوكي الإجرائي

## 1- التعزيز

**1-1-تعريف التعزيز:** يعرف التعزيز Reinforcement على انه الإجراء الذي يؤدي فيه حدوث السلوك إلى توابع إيجابية أو إزالة توابع سلبية الأمر الذي يترتب عليه زيادة احتمال حدوث ذلك السلوك في المستقبل في المواقف المماثلة. فأن تعزز سلوك ما، يعني أن تزيد احتمال حدوثه مستقبلا. ويسمى المثير(الشيء أو الحالة أو الحدث) الذي يحدث بعد السلوك، فيؤدي إلى تقويته بالمعزز (الخطيب،2003، ص182)

## 1-2-تصنيف المعززات:

**1-1-المعززات الأولية والمعززات الثانوية:** فالمعزز الأولي هو ذلك المثير الذي يؤدي لطبيعته إلى تقوية السلوك دون خيرة سابقة أو تعلم. لهذا فهو يسمى أيضا بالمعزز غير الشرطي، أو المعزز غير المتعلم. وهناك معززات أولية إيجابية كالأطعمة والشراب والدفء والحنان...

إن الغالبية العظمى من المعززات التي تستخدم في الحياة اليومية وفي برامج تعديل السلوك هي معززات ثانوية. فالمعزز الثانوي هو المثير الذي يكتسب خاصية التعزيز من خلال اقترانه بالمعززات الأولية ولهذا يسمى أيضا بالمعزز الشرطي أو المتعلم. فالمعززات الثانوية هي مثيرات حيادية بالأصل اكتسبت خاصية التعزيز من خلال اقترانها المتكرر بمعززات أخرى. (الخطيب،2003، ص183)

## 2-المعززات الطبيعية والمعززات الاصطناعية

المعززات الطبيعية هي التوابع ذات العلاقة المنطقية بالسلوك مثل الابتسام والثناء على إجابة الطالب الصحيحة. أما المعززات الاصطناعية فهي مثل إعطاء الطالب نقاط يمكن أن يستبدلها بأشياء يحبها. (الخواجة،2010، ص18)

## 3-التعزيز الإيجابي والتعزيز السلبي

-التعزيز الإيجابي هو إضافة أو ظهور مثير محبب بعد السلوك مباشرة مما يؤدي إلى زيادة احتمال حدوث ذلك السلوك في المستقبل في المواقف المماثلة. والأمثلة على التعزيز الإيجابي كثيرة في حياتنا اليومية فالثناء على الطالب عند تأديته لوظيفته المدرسية على نحو جيد. وزيادة راتب الموظف الذي يؤدي عملا جيدا في الشركة. وتقبيل الأب لابنه أو الابتسام له عند تأديته لسلوك مرغوب فيه كلها أمثلة على التعزيز الإيجابي.

-التعزيز السلبي يشير إلى استبعاد منبهات منفرة أو مؤلمة عقب إصدار الفرد للاستجابة المرغوبة، مما يساهم في تعلم هذه الاستجابة وتكرارها في المواقف اللاحقة. والأمثلة على التعزيز السلبي في الحياة اليومية هي أيضا كثيرة. فتناولنا لحبة أسبرين في حالة الصداع، وتخفيف السائق للسرعة عند معرفته بوجود رادار في الشارع، وتحضير الطالب للحصة لتجنب ما قد يفعله مدرس المادة المعروف بعقابه الشديد، كلها أمثلة على التعزيز السلبي. فجميعها تشمل تجنب المثيرات البغيضة، مما يؤدي إلى زيادة احتمال التصرف على هذا النحو في الظروف المماثلة مستقبلا. (الخطيب، 2003، ص185)

وما يجب تأكيده هو أن التعزيز الإيجابي أكثر استخداما في برامج تعديل السلوك من التعزيز السلبي. إذ أن الأخير لأنه يشتمل على استخدام مثيرات تجنبية يؤدي إلى الهرب والتجنب وغير ذلك من السلوكيات غير المناسبة. فالطالب الذي جرب قسوة عقاب المدرس مثلا قد يبدأ بخلق الأعداء (كإدعاء المرض مثلا) ليتجنب الذهاب إلى حصة ذلك المدرس خاصة في حالة عدم التحضير لها جيدا.

كما يجب الإشارة إلى أن الكثيرين يخلطون بين التعزيز السلبي والعقاب لأن الإجراءات يشتملان على استخدام المثبرات التجنبية. إلا أنهما في الحقيقة إجراءان مختلفان تماماً، فالتعزيز السلبي يقوي السلوك ( من خلال إزالة المثبرات التي لا يرغب فيها الفرد) بينما يؤدي العقاب إلى تقليل أو إيقاف السلوك(من خلال تعريض الفرد لمثبرات غير مرغوب فيها بعد حدوث السلوك).

### 1-3- أشكال التعزيز هناك خمسة اشكال من المعززات وهي:

**1-المعززات الغذائية:** لقد أوضحت مئات الدراسات(خاصة في مجال تعديل سلوك الأطفال المعاقين) أن المعززات الغذائية ذات أثر بالغ في السلوك إذا ما كان إعطاؤها للفرد متوقفاً على تأديته لذلك السلوك. والمعززات الغذائية تشمل كل أنواع الطعام والشراب التي يفضلها الفرد.

ويترتب على استخدام المعززات مشكلات عديدة حيث يعترض الكثيرون على استخدامها إذ ليس مقبولاً أن يجعل تعديل السلوك مرهون بحصول الفرد على ما يحبه من الطعام والشراب من أجل قيامه بتأدية السلوكيات التي يهدف إليها البرنامج العلاجي.

**2-المعززات المادية:** تشمل المعززات المادية الأشياء التي يحبها الفرد (كالألعاب، القصص، الألوان، الأفلام، الصور، الكرة، نجوم، شهادة تقدير، أقلام، دراجة... الخ)، وبالرغم من فعالية هذه المعززات إلا أن هناك من يعترض على استخدامها، فهناك من يرى أن تقديم معززات خارجية للفرد مقابل تأديته للسلوك المطلوب منه يعتبر رشوة من قبل المعالج أو المعدل.

**3-المعززات الرمزية:** يعرف التعزيز الرمزي Token Reinforcement على أنه عبارة عن مكافآت رمزية تستخدم كبداية مؤقتة لمعززات أكثر مادية، بحيث يتم استبدالها لاحقاً، يمكن أن تأخذ شكل الإشارات، النقاط، الفيش، ويحصل عليها الطالب مقابل أداء سلوك محدد، وتتحد القيم المعطاة لها بشكل مسبق. وتعد الفيش معززات شرطية، لأنها لا تحتوي على خاصية التعزيز في البداية، لكنها تكتسب صفة التعزيز بعد اقترانها بالمعززات المادية، وهذا هو الذي يعطي المعززات الرمزية فاعليتها.

**4-المعززات النشاطية:** هي نشاطات يحبها الفرد ويسمح له بالقيام بها في حال تأدية السلوك المرغوب فيه، كالسماح للطفل بمشاهدة برنامج التلفزيوني فقط بعد الانتهاء من تأديته وظيفته المدرسية وتشمل المعززات النشاطية الألعاب الرياضية المختلفة والرحلات والرسم واللعب مع الأصدقاء، الاستماع إلى القصص..... الخ. إن لهذه المعززات حسنات كثيرة منها أنه ينظر إليها على أنها أكثر تقبلاً من المعززات الغذائية والمادية كذلك فالإشباع نادراً ما يحدث عند استخدام النشاطات.

**5-المعززات الاجتماعية:** وهذه المعززات كثيرة جداً منها الابتسام والثناء والانتباه والتقبيل، وأن لهذه المعززات حسنات كثيرة جداً، منها أنها مثبرات طبيعية ويمكن تقديمها بعد السلوك مباشرة ونادراً ما يؤدي استخدامها إلى الإشباع. فالثناء مثلا معزز ذو تأثير بالغ في سلوك الإنسان وهو كذلك مثير طبيعي، إذ أنه من أكثر المعززات شيوعاً في الحياة اليومية فهو أكثر أنواع المعززات تقبلاً. ومن الأمثلة على المعززات الاجتماعية ( الابتسام والثناء والانتباه والتصفيق التربيت على الكتف أو المصافحة - التحدث إيجابياً عن الطالب أمام زملاءه والمعلمين أو الأقارب والأصدقاء - نظرات الإعجاب والتقدير - التعزيز اللفظي كقول: أحسنت، عظيم، أنت ذكي فعلاً، فكرة رائعة، هذا عمل ممتاز.

( أبو أسعد والأزيدة، ج1، 2015، ص126-127)

**1-4-العوامل التي تؤثر على فعالية التعزيز:** متى نقدم التعزيز للفرد؟ وما هي كمية التعزيز التي نعطيها له؟ إن الإجابة تتطلب مراعاة عوامل مختلفة تؤثر على فعالية التعزيز.

1- فورية التعزيز: أي تقديم التعزيز مباشرة بعد حدوث السلوك

- 2- ثبات التعزيز: يجب استخدام التعزيز على نحو منظم وفقا لقوانين معينة يتم تحديدها قبل البدء بتنفيذ برنامج العلاج. فمن المهم تعزيز السلوك يتواصل في مرحلة اكتساب السلوك وبعد ذلك أي في مرحلة المحافظة على استمرارية السلوك فإننا ننقل إلى التعزيز المتقطع.
- 3- كمية التعزيز: يجب تحديد كمية التعزيز التي ستعطى للفرد، فكلما كانت كمية التعزيز اكبر كانت فعالية التعزيز أكثر. إلا أن إعطاء كمية كبيرة جدا من المعزز في فترة زمنية قصيرة قد يؤدي إلى الإشباع مما يؤدي إلى فقدان المعزز قيمته. لهذا علينا استخدام معززات مختلفة لا معزز واحد.
- 4- مستوى الحرمان- الإشباع: كلما كان حرمان الفرد (أي الفترة التي مرت عليه دون الحصول على المعززات) أكبر كان المعزز أكثر فعالية.
- 5- درجة صعوبة السلوك: أي كلما ازدادت درجة تعقيد السلوك كانت الحاجة إلى كمية كبيرة من التعزيز أكثر.
- 6- التنوع: إن استخدام أشكال مختلفة من المعزز نفسه أكثر من استخدام شكل واحد منه يعتبر أكثر فعالية. فإذا كان المعزز هو الانتباه للطفل فلا تقل له كل مرة جيد. جيد ولكن قل له مرة أحسنت وابتسم له، وضع يدك على كتفه .. الخ
- 7- التحليل الوظيفي: يجب أن يستند استخدامنا للمعززات إلى تحليلنا للظروف البيئية التي يعيش فيها الفرد، ودراسة احتمالات التعزيز المتوفرة في تلك البيئة.
- 8- الجدة: ينصح باستخدام أشياء غير مألوفة قدر الإمكان (الخطيب، 2003، ص196-198)

**1-5- جداول التعزيز:** إن العلاقة بين السلوك والتعزيز غالبا ما تكون علاقة معقدة. فالسلوك المرغوب به يعزز في بعض الأحيان وليس دائما. وتسمى القواعد التي يتم تنظيم العلاقة بين السلوك والمعززات بناء عليها بجدول التعزيز. وهي ذات اثر بالغ في السلوك فأى وصف أو تفسير للسلوك لا يكون قد اكتمل إلا إذا اشتمل على تحديد جداول التعزيز التي يخضع لها. فجدول التعزيز هي العنصر الحاسم في ضبط السلوك ولذلك فدراستها امر لا بد منه في دراسة السلوك.

1-التعزيز المتواصل: يعني تقديم المعزز بعد كل مرة يحدث فيها السلوك المستهدف. وهو المناسب عندما يكون الهدف هو مسعودة الفرد على اكتساب سلوكيات ليست موجودة لديه (مرحلة اكتساب السلوك) كتعزيز الطفل العدوانى على كل سلوك غير عدوانى يقوم به في بداية العلاج.

2-التعزيز المتقطع: وهو تعزيز السلوك أحيانا فقط. والسلوكيات لا تنطفى بسهولة لأنها تخضع لجدول تعزيز متقطع. وجدول التعزيز المتقطع هي الأفضل في مرحلة المحافظة على استمرارية السلوك.

3-النسبة الثابتة: النوع الأول من التعزيز المتقطع هو جدول النسبة الثابتة، في هذا الجدول يكون تقديم المعزز متوقفا على حدوث عدد معين من الاستجابات، إذ يتم تعزيز الفرد بعد تأديته لذلك العدد فقط. فالصفة الأساسية للسلوك الذي يخضع لجدول التعزيز هذا هي حدوثه بنسبة عالية ومروره بفترة خمود بعد كل مرة يحدث فيها التعزيز، وسرعان ما يتعلم الفرد انه لن يعزز إلا بعد عدد معين من الاستجابات.

4-النسبة المتغيرة: وهو يشبه الجدول السابق إلا أن هناك فرقا واحدا وهو أن عدد الاستجابات المطلوبة للحصول على التعزيز في هذا الجدول ليس ثابتا بل يتغير. ففقوم بتعزيز السلوك المستهدف بعد خمس مرات، ومرة بعد 10، 15، 20 ونتيجة لتغير عدد الاستجابات المطلوبة للفرد لا يستطيع التنبؤ بموعد التعزيز، وهذا يؤدي إلى عدم مرور السلوك بفترة خمود بعد التعزيز. وبالتالي يصبح السلوك قويا وثابتا ومن الصعب انطفأؤه.

5-الفترة الزمنية الثابتة: حيث يتوقف التعزيز على مرور فترة زمنية محددة، ويقدم المعزز لأول استجابة تحدث بعد مرور تلك الفترة.

6-الفترة الزمنية المتغيرة: ويحدث التعزيز بعد فترات زمنية متغيرة. والسلوك الذي يخضع لهذا الجدول من الصعب إطفائه وهو لا يمر بفترات خمود بعد التعزيز لان الفرد لا يستطيع التنبؤ بموعد حدوثه.( الخطيب، 2003، ص198-204)

**1-6-التطبيقات العلاجية للتعزيز:** لقد استخدم التعزيز في تعديل وعلاج مشاكل عديدة تمتد من الأنماط السلوكية اليومية العادية للأطفال إلى أنماط سلوكية أخرى، مثل انحراف الأحداث والمشاكل الجنسية ومشاكل تأكيد الذات، والتبول اللاإرادي والوسواس والأفعال القهرية، والإدمان واضطرابات الأكل والنوم والاكتئاب، كذلك يمكن تعديل بعض السلوكيات(العادات غير المناسبة) عند العصائيين والذهانيين. ( الخواجة، 2010، ص29)

### -التعاقد السلوكي: Behavioural Contract

وهو أحد الوسائل الفعالة التي نستطيع من خلالها استخدام التعزيز بشكل منظم بهدف تسهيل عملية التعلم وزيادة الدافعية، ونستطيع تعريف التعاقد السلوكي بأنه اتفاقية مكتوبة مع الطالب حول موضوع ما ويحدد فيه ما هو مطلوب منه ونوع المكافأة التي سيحصل عليها من المعالج ويلتزم فيها الطرفان التزاما صادقا. بمعنى آخر فالتعاقد السلوكي هو اتفاق بين طرفين تحدد شروطه عن طريق التفاوض، يتعهد فيه الطرف الأول بتأدية سلوك معين ويتعهد فيه الطرف الثاني بتعزيز ذلك السلوك حسب الشروط المتفق عليها. وقد يكون هذان الطرفان المعلم والطالب، أو الأب والابن أو المرشد والفرد.

-محتويات العقد السلوكي: يشتمل على عنصرين أساسيين:

أولاً: المهمة المطلوبة وتشمل على

-من هو الشخص الذي سيؤدي المهمة

-ماذا سيفعل الشخص

-متى سيقوم الشخص بتأدية المهمة

-ما هي شروط قبول الأداء

ثانياً: المكافأة التي سيحصل عليها عند التنفيذ

-من الذي سيحكم على الأداء ويقرر إعطاء المكافأة

-ما هي المكافأة

-متى ستعطى المكافأة

-ما كمية المكافأة

يستخدم في السلوك السلبي كالسرقة والعدوان والتقصير في الواجبات المدرسية (أبو أسعد والأزيدة، ج1، 2015، ص129ص130)

**2-العقاب:** يعرف العقاب على أنه إجراء أو حدث غير سار يتبع سلوكا ما بحيث يعمل على إضعاف احتمالية حدوثه أو تكراره.

وهو إخضاع الطالب إلى نوع من العقاب بعد الإتيان باستجابة معينة، فالطالب إذا ناله العقاب كلما اعتدى أو أذى الآخرين نفسيا أو جسديا كف عن ذلك العدوان، وهنا يقوم المعالج باستخدام أسلوب من أساليب

العقاب ( اللوم والتوبيخ، التهديد والوعيد، إيقافه على الحائط، عزله في غرفة خاصة لفترة من الزمن، منعه من الاشتراك في النشاط الذي يميل إليه...الخ)

ويستحسن أن يستخدم هذا الأسلوب بعد استنفاد الأساليب الايجابية، لأنه يؤدي إلى توقف مؤقت للسلوك المعاقب لكن يظهر السلوك مرة أخرى بعد توقف العقاب.

## 1-2- أشكال العقاب

**1-العقاب الايجابي:** ويتمثل هذا النوع في إتباع السلوك غير المرغوب به بإجراء غير سار بهدف إضعاف احتمالية تكرار مثل هذا السلوك. ومن الأمثلة عليه توبيخ الطالب لمخالفته لتعليمات المدرسة أو تكليفه القيام بمهام مثل تنظيف غرفة الصف، أو حل وظائف إضافية. ويطلق على هذا النوع العقاب من خلال الإضافة حيث يعاقب السلوك غير فيه بان تكون نتائجه غير مرغوب فيها وذلك من خلال إتباعه لمثير مؤلم. ومن أنواع العقاب الايجابي التي تستخدم في مجال تعديل السلوك

1- الصدمات الكهربائية ويستخدم هذا الإجراء مع حالات الاضطرابات السلوكية الشديدة مثل ابذاء الذات.

2-التعبيرات اللفظية مثل التوبيخ والوم والسخرية والنقد.....الخ

3-التعبيرات غير اللفظية مثل تعبيرات الوجه التي تعكس عدم الرضا

4-العقاب البدني مثل الضرب بكافة صورته وأشكاله وهو من أكثر طرق تقليل السلوك استخداما في الحياة اليومية. والملاحظ انه في برامج تعديل السلوك لا يتم استخدام العقاب البدني.

**2-العقاب السلبي:** يسمى هذا النوع بعقاب الإزالة إذ يتم من خلاله إزالة معزز أو شيء سار مرغوب فيه، كنتيجة لقيام الفرد بسلوك غير مرغوب فيه بحيث يسعى من خلال هذا الإجراء إلى تقليل احتمالية ظهور هذا السلوك أو التوقف عن القيام به. ويعد الإقصاء والحرمان وتكلفة الاستجابة من الأساليب الرئيسية التي يقوم عليها هذا الإجراء. ومن أنواع العقاب السلبي التي تستخدم في مجال تعديل السلوك

1-زمن الإبعاد: ويتمثل في حرمان الطالب لبعض الوقت من المعززات المرغوبة حيث يستخدم بفعالية في الفصل الدراسي.

2-ثمن الاستجابة: وتعني سحب أو فقدان تعزيز مرتبط بالسلوك كان تحدد غرامة على الطالب كلما ارتكب خطأ ما، ومن مزايا هذا الإجراء أن آثاره الجانبية المنفرة قليلة مقارنة بالعقاب الايجابي ويعرف هذا النوع من العقاب بتكلفة الاستجابة. (أبو أسعد، 2014، ص212-214)

## 2-2-التطبيقات العلاجية للعقاب

### -تكلفة الاستجابة: Response Cost

تعتبر تكلفة الاستجابة نوع من أنواع العقاب من النوع الثاني(عقاب سلبي) حيث يتم فيها خسارة لمقدار معين من التعزيز أو المعززات الايجابية، والذي يتوقف على أداء سلوك غير ملائم ويؤدي إلى تقليل احتمالية حدوث السلوك في المستقبل أو حذفه، ويمكن للمعلم معالجة الكثير من السلوكيات غير المرغوبة سواء التعليمية أو النظامية بهذا الإجراء نظراً لسهولة تطبيقه، وتكمن الأهمية في شعور المتعلم بأنه يخسر شيئاً من حقه أو ما يستحق، وبمعنى آخر أن السلوك غير المرغوب فيه سوف يكلفه الكثير.

ويمكن تطبيق تكلفة الاستجابة بالطرق الأربعة التالية:

1-تطبيق تكلفة الاستجابة مع شرط التعزيز. مثال: يكسب الطالب نجمة عن كل واجب يؤديه وبشكل متزامن يخسر الطالب نقاطاً عند عدم حدوث السلوك(عدم حل الواجب)

2-تطبيق تكلفة الاستجابة من خلال تغريم الفرد مقدارًا محددًا. مثال: يخسر الطالب دقائق من استراحته حين قيامه بسلوك غير ملائم أو إظهاره عدم الطاعة. وهناك مواقف يعتبر غير ملائم قانونيًا أو أخلاقيًا الاستبعاد فيها مثل معززات الطعام والشراب.

3-تطبيق تكلفة الاستجابة من خلال توفير معززات بشكل غير مشروط ويتم من خلالها وصف الشرط كاملاً وتحديد ظرف الزمان والمكان.

4-تطبيق تكلفة الاستجابة تشمل عواقب جماعية، أي إذا قام عضو في مجموعة بسلوك غير مقبول فإن المجموعة كلها تخسر مقدار محدد من التعزيز. (أبو حماد، 2008) في (أبو أسعد، 2014، ص236)

**3-الانطفاء:** إذا كان السلوك الذي يعزز يقوى ويستمر، فالسلوك الذي لا يعزز يضعف وقد يتوقف نهائياً بعد فترة زمنية معينة. وهذا هو الافتراض الذي يستند إليه إجراء تقليل السلوك المسمى بالإنطفاء أو التجاهل المنظم. فالإنطفاء لا يشتمل على استخدام المثيرات البغيضة لتقليل السلوك غير المقبول. ولكنه يشتمل على إيقاف أو إلغاء المعززات التي كانت تتبع السلوك غير المقبول في الماضي والتي كانت تحافظ على استمراريته (الخطيب، 2003، ص243)

فعندما تتكرر الاستجابة دون تقديم التعزيز فإنها تنطفئ و يمكن أن يكون الانطفاء بطيء في الحالات الإكلينيكية لأنه قد تم تدعيم الاستجابات لفترات طويلة من التعزيز المتقطع.

ومن أمثلة التطبيقات العلاجية للانطفاء

- الممارسة السلبية Negative Practice

وهو إجراء لتقليل السلوك غير المقبول، حيث يطلب من الشخص أن يقوم بتأدية السلوك بشكل متواصل فترة زمنية محددة. وفي النهاية يصبح ذلك السلوك شيئاً مكروهاً ومزعجاً للفرد. ويعود تاريخ هذا الإجراء إلى عام 1932 عندما نشر دونالد Dunlap كتاباً بعنوان العادات اكتسابها والتخلص منها، حيث اقترح انه بالإمكان التخلص من العادة السيئة بممارستها بشكل متكرر ومن هنا جاء اسم الممارسة السلبية، ولا تستخدم هذه التقنية إلا نادراً في برامج تعديل السلوك وخاصة عندما تكون السلوكيات المستهدفة سلوكيات لاإرادية كالتأتأة ومص الابهام واللازمات الحركية. (أبو أسعد، 2014، ص240)