



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة غرداية

مجلة إسهامات للبحوث والدراسات

E-ISSN.2543-3636 / P-ISSN.2543- 3539

<http://ishamat.univ-ghardaia.dz/index>



مجلة إسهامات للبحوث والدراسات

مهارات الاتصال وفاعلية الذات الإرشادية لدى المرشد النفسي .

شريعة غجوتي جامعة الحاج لخضر. باتنة 1

ghedjouticharifa@gmail.com

عيسى فخار جامعة غرداية

Fekhar.aissa@univ-ghardaia.dz

الملخص:

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى الموضوع الذي تتناوله وهو فاعلية الذات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي وعلاقتها بتطوير مهارة التواصل ، فلاشك أن هذا الموضوع ينطوي على قدر كبير من الأهمية ، حيث تشير الكتابات التي تناولت فاعلية الذات إلى دور هذا المتغير في تشكيل أداء الفرد حيث أنه في ضوء معتقدات فاعلية الذات تتحدد الأنشطة السلوكية التي يقوم بها الفرد ومقدار الجهد الذي يبذله في هذه الأنشطة ومثابرته رغم ما قد يواجهه من عوائق ، ولذلك فهي تسهم بدور هام في تحديد صفة التواصل كما يوضح لنا التراث السيكولوجي أهمية مدركات الفرد عن بيئة العمل المحيطة به على النحو المطلوب. ومن هذا المنطلق تستمد هذه الدراسة أهميتها كونها تتحدث عن صفة التواصل في ظل فاعلية الذات لدى المختص النفسي والذي يحدد معدلات الأداء الإرشادي له وإلى أي مدى يمكنه تقديم خدمات التوجيه والإرشاد للطلاب بشكل جيد ؟

Abstract:

The importance of this study is due to the topic that it deals with, which is the counseling self efficacy of the psychologist and its relationship to developing communication. There is no doubt that this topic is very important, as writings that deal with the , skill effectiveness of the self indicate the role of this variable in shaping the performance of the individual. Whereas, in the light of the beliefs of self-efficacy, the behavioral activities undertaken by the individual are determined and the amount of effort exerted in these activities and their perseverance, despite the obstacles that may be encountered. Therefore, it contributes an important role in determining the quality of communication, as the psychological heritage shows us the importance of the individual's perceptions of the surrounding work environment as required.

importance as it talks about the characteristic of communication in light of the self-efficacy of and the psychological specialist, who determines the rates of indicative performance for him.

How well can he provide guidance and counseling services to students?

مقدمة

يتعرض الإنسان في مراحل حياته المختلفة لمؤثرات خارجية كثيرة ومتنوعة تؤثر تأثيراً مباشراً على النواحي الانفعالية والسلوكية من حياته، وازدادت هذه المؤثرات قوة وحدة نتيجة التطور التكنولوجي الهائل الذي نعيشه في عالمنا المعاصر، حيث أصبح بمقدور الفرد الحصول على كم هائل من المعلومات بأقل جهد ممكن، وبالتالي أصبح هناك فجوة بين المرحلة العمرية للفرد وبين الحاجات النفسية والبيولوجية التي يحتاجها ويحاول إشباعها في دورة النمو الطبيعية التي يعيشها، وما نتج عن ذلك من صعوبات نفسية وتربوية جعلتنا في أمس الحاجة لبرامج التوجيه والإرشاد النفسي للوقوف على طبيعة هذه المشكلات ومحاولة التغلب عليها سواء في المؤسسات التربوية أو المهنية أو الاجتماعية. وعليه فقد أصبح التوجيه والإرشاد عملية عصرية وسمة من سمات النظم التربوية المعاصرة، والتي يراد بها ومن خلالها مساعدة الطلبة على التكيف السليم مع المحيط المدرسي والبيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها، وتكامل أهداف الإرشاد التربوي مع أهداف الإرشاد النفسي بصفة عامة من جهة وأهداف العملية التربوية من جهة أخرى، والهدف الرئيسي الخاص للإرشاد التربوي هو تحقيق النجاح تربوياً وذلك عن طريق معرفة التلاميذ وفهم سلوكهم ومساعدتهم في الاختيار السليم لنوع الدراسة ومناهجها، وتحقيق الاستمرار في الدراسة وتحقيق النجاح فيها وحل ما قد يعترض ذلك من مشكلات ففي ميدان التربية والتعليم ازداد عدد الطلبة وشهدت المعرفة الإنسانية انفجاراً هائلاً وتسارع نموها وكثرت المشاكل التربوية والمهنية والنفسية وغيرها، ومن بينها المشكلات المتعلقة بالجانب النفسي وتلك المتعلقة بالتحصيل الدراسي وما تبعها من زيادة في نسبة الرسوب والتسرب وإذا نظرنا إلى واقعنا الاجتماعي المعاش وما يجسده من مشكلات نابعة من خصوصية مجتمعنا وما يتعرض له من أدت إلى انتباه المسؤولين والتربويين لأهمية برامج التوجيه والإرشاد وضرورة دمجها ضمن البرنامج التربوي في المدرسة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها. فقد انتقل النظام التربوي إلى التطور في ظل السلطة الوطنية، وأدخلت برامج عديدة له كان من ضمنها برنامج الإرشاد التربوي الذي أدخل إلى المدارس للارتقاء بفاعلية لنظام التعليمي، فقامت وزارة التربية والتعليم باستحداث قسم خاص بالتوجيه والإرشاد التربوي من أجل تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة مدارسها وتم تعيين مسئول إرشاد تربوي لكل قسم في كل مديرية من مديريات الوطن، ثم قامت بتعيين عدد من المرشدين التربويين في العديد من المدارس ونجد أن المرشد في مهنة الإرشاد يتأثر بمدى وعيه بذاته المهنية، ومدى توافقه وتجانسه مع ذاته ومع الآخرين ومع متطلبات هذه المهنة، فمهنة الإرشاد مهنة إنسانية اجتماعية، وهي مهنة اتصال وتفاعل بين المرشد والمسترشد، تظهر فيها ذاتية المرشد وشخصيته، فسمات المرشد ومزاجه الشخصي وطريقة تفكيره تنعكس سلباً أو إيجاباً على أدائه المهني والذي ينعكس بدوره على نجاحه في عمله.

أولاً-تعريف المرشد النفسي:

هو شخص يمتلك المعرفة والتدريب ويقوم على مساعدة الأفراد في تحقيق توافقيهم النفسي، ويتميز بالقدرة على كشف الذات والتلقائية والسرية والدقة والانفتاح والمرونة والالتزام بالعملية والموضوعية. ولا يمكن لفرد ما أن ينكر الدور الهام الذي لعبه تطور الفكر التربوي عبر العصور

في تعزيز الحاجة الماسة إلى المرشد النفسي في المدرسة، والنظرة الفلسفية التي تبنتها العملية التربوية من حيث التركيز على التلميذ بدرجة أكبر من التركيز على المادة التي تقدم له في المدرسة أتاحت الفرصة أمام نظريات علم النفس وأساليبه وأسس ومبادئه حتى تسهم بفعالية برفع المستوى الدراسي للتلميذ نتيجة لتوافقه النفسي وتكيفه الاجتماعي. ونجد المختص النفسي يستفيد من البيئة المدرسية كوسيط علاجي ولهذا السبب فإنه بحاجة لفهم طبيعة العملية التربوية والمعرفة بفلسفة التعليم وأهدافه ونظامه وطرق إدارة المدرسة، بالإضافة إلى بعض الألفة باستراتيجيات التدريس التي تستخدم داخل الفصول والموارد المتاحة داخل المدرسة والأدوار المختلفة للمهنيين الآخرين حتى لا تتصارع هذه الأدوار وتؤدي إلى خلل في المنظومة التربوية ويرى العديد من الباحثين أن الإرشاد التربوي نشاط متخصص يحتاج لأشخاص مدربين بحيث يمكنهم أن ينجزوا عملهم بمهارة فائقة وتوفر فيه مميزات لازمة لنجاح العملية الإرشادية ولهم القدرة والمهارة على إقامة العلاقات الإنسانية، والمرشد التربوي جدير لهذه المهمة، فهو واجهة مهنة الإرشاد والمسئول عن تنفيذ وتحقيق أهداف المهنة وازدهارها. والمرشد التربوي أكثر تأهيلاً لهذه المهنة، فهو يمتلك الخبرة والمهارة والوقت الكافي لمساعدة الطالب في مجالات متعددة، وهو شخص متخصص ومدرب لإنجاز عمله بمهارة عالية، والمرشد النفسي التربوي هو المسئول والمتخصص الأول للقيام بمهام العمل الإرشادي داخل المدرسة وهو المسئول الأول عن تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية ومتابعتها، ويرى عبد السلام وآخرون أن المرشد عضواً من أعضاء الهيئة المدرسية المعنيين بالإرشاد بصورة دائمة ومنتظمة، حيث تقع على كاهله مسؤولية تطوير تلك الجوانب من عملية التوجيه التي تتطلب بذل الوقت واستخدام كفاءات متخصصة (محمد جدوع أبو يوسف، 2008:87)

ثانيا-فاعلية ذات المرشد:

عرف باندورا فاعلية الذات بأنها "معتقدات الفرد بشأن قدرته على تنظيم وأداء سلسلة من الأنشطة المطلوبة لإنجاز مهمة معينة"

فيرى باندورا بأن مفهوم فاعلية الذات من المفاهيم التي تحتل مركزاً رئيسياً في تحديد وتفسير القوة الإنسانية، ففاعلية الذات المدركة تؤثر على أنماط التفكير والتصرفات والإثارة العاطفية، فكلما ارتفعت فاعلية الذات ارتفع الانجاز وانخفضت الاستثارة الانفعالية، ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن آلية فاعلية الذات يمكن أن يكون لها قيمة كبيرة في تفسير تصرفات الأفراد لأنها تساعد في تفسير الاختلاف بين بعض أنماط سلوك المسيرة الذي ينتج عن أسباب مختلفة، ووردود الفعل الفسيولوجية والتنظيم الذاتي لسلوك العناد والخوف، واليأس والصراع من أجل الانجاز ونمو الميول الحقيقية. كما تهتم فاعلية الذات بأحكام الفرد حول مدى قدرته على انجاز تصرفات مطلوبة للتعامل مع المواقف المستقبلية. فأحكام فاعلية الذات سواء كانت أحكام صواب أو خطأ تؤثر في اختيار الفرد للأنشطة

والمواقف البيئية .

ولقد اعتمدت العديد من الدراسات في تعريف فاعلية ذات المرشد على نظرية فاعلية الذات للباحث ألبرت باندورا ، ويعد مبدأ الحتمية المتبادلة من أهم الافتراضات النظرية والمحددات المنهجية التي تقوم عليها النظرية المعرفية الاجتماعية حيث افترضت أن سلوك الفرد والبيئة وكذا العوامل الاجتماعية تتداخل بدرجة كبيرة ، فالسلوك الانساني في ضوء نظرية باندورا يتحدد تبادليا بتفاعل ثلاثة مؤثرات والمتمثلة في العوامل الذاتية والعوامل السلوكية وكذا العوامل البيئية . وقد أشار باندورا إلى عدم وجود أفضلية لأي من العوامل الثلاثة المكونة لأنموذج الحتمية المتبادلة في إعطاء الناتج النهائي للسلوك ، وأن كل عامل من هذه العوامل يحتوي على متغيرات معرفية ، ومن بين هذه المتغيرات التي تحدث قبل قيام الفرد بالسلوك ما يسمى ب "التوقعات أو الأحكام" سواء كانت هذه التوقعات أو الأحكام خاصة بإجراءات السلوك أو الناتج النهائي له . وهو فاعلية الذات والتي تعني أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الاداء والمجهود المبذول ومواجهة المصاعب .

وطبقا لفكرة الحتمية المتبادلة فإن المرشد التربوي النفسي بحاجة إلى هذه العوامل المتفاعلة والمتمثلة في الشخصية والسلوكية والبيئية ، إذ تتمثل العوامل الشخصية في معتقداته واتجاهاته ، والعوامل السلوكية تتمثل في استجاباته إزاء المواقف الإرشادية والتربوية ، أما العوامل البيئية فتتمثل في دوره الفاعل في البيئة المدرسية . وقد أشار باندورا إلى أن معتقدات المرشد النفسي عن فاعليته الذاتية تظهر عن طريق إدراكه المعرفي لقدراته الشخصية وخبراته المتعددة . وقد أكد موسر على أن شخصية المرشد تعد متغيرا فعالا في نجاحه ، إذ أن شخصية المرشد وفاعليته الذاتية أكبر المتغيرات أمية لمساعدة الآخرين ، فنجاح المرشد يعتمد بدرجة كبيرة على خصائصه الشخصية وفاعليته الذاتية ثم تدريبه ، وأن الأساليب والطرائق المستخدمة في الإرشاد ماهي إلا تعبيرا عن الفاعلية الذاتية وعوامل الشخصية للمرشد التربوي النفسي (جبار وادي باهض العليكي، 2016:232)

كما نجد مصطلح الكفاءة الذاتية من المفاهيم المهمة في تفسير السلوك الانساني خاصة من وجهة نظر أصحاب نظرية التعلم الاجتماعي ، وتناول الباحثون في البيئة العربية مصطلح الكفاءة الذاتية على أنه فعالية الذات ، وقد أشرنا أن هذا المصطلح الأخير قد ظهر على يد العالم الأمريكي ألبرت باندورا عندما قدم نظرية متكاملة لهذا المفهوم وحدد فيها مصادر وأبعاد الكفاءة الذاتية

والمرشد النفسي هو الشخص الذي يقوم بمساعدة المسترشدين في حل مشكلاتهم النفسية والسلوكية والاجتماعية والتعليمية والأخلاقية إما بالطريقة الفردية أو بالطريقة الجماعية (طارق عبد العزيز (طارق عبد الرؤوف محمد، 2018:ص 192)

ثالثا-الميثاق الأخلاقي للعاملين في الخدمة النفسية

نص الميثاق الأخلاقي الذي يجب أن يراعيه الأخصائي النفسي المدرسي على أن لكل مهنة من المهن الهامة في المجتمع أخلاقيات ومواثيق وقواعد ومبادئ تحكم قواعد العمل

والسلوك فيها، وشروطه، وهذا الميثاق الأخلاقي يعتبر دستوراً تعاهدياً بين المتخصصين، يلتزمون وفقاً له بالسلوك الهادف إلى أداء مهني عالٍ، يترفع عن الأخطاء ويكتسب هذا الدستور قوته واحترامه من قوة الالتزام الأدبي، والإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين فيها، ونقصد بالعاملين في الخدمة النفسية، والذين سوف يشار إليهم في هذا الميثاق بـ "الأخصائيين النفسيين" الحاصلين على الليسانس، أو البكالوريوس، أو الدبلوم، أو الماجستير، أو الدكتوراه في علم النفس، ويعملون في تخصصهم، وعلى جميع من ينطبق عليهم هذا الاصطلاح التمسك بهذا الميثاق نظراً لأن عمل الأخصائي النفسي متنوع ومتشعب، فيجب أخذ ما ورد في هذا الميثاق كوحدة متكاملة يضاف بعضها إلى بعض، كما أن تخصيص مجالات معينة في هذا الميثاق، يعنى الالتزام بها من جانب الأخصائي حين يمارس نشاطاً، و سوف يتم تناول هذه المبادئ على النحو التالي:

1- مبادئ أخلاقية عامة:

1-الأخصائي النفسي يكون مظهره العام معتدلاً، بعيداً عن الإبهار، ملتزماً بحميد السلوك والآداب.

2-يلتزم الأخصائي النفسي بصالح العميل "الطالب" ويتحاشى كل ما يتسبب، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، في الإضرار به.

3-يسعى الأخصائي النفسي إلى إفادة المجتمع، ومراعاة الصالح العام، والشرائع السماوية، والدستور، والقانون.

4-على الأخصائي النفسي أن يكون متحرراً من كل أشكال وأنواع التعصب الطائفي، وأشكال التعصب الأخرى سواء للجنس، أو السن، أو العرق، أو اللون.

5-يحترم الأخصائي النفسي في عمله حقوق الآخرين في اعتناق القيم والاتجاهات والآراء التي تختلف عما يعتنقه.

6-يقيم الأخصائي النفسي علاقة موضوعية متوازنة مع الطالب، أساسها الصدق

2- أخلاقيات القياس النفسي:

1-يقتصر إعداد وتأليف الاختبارات النفسية، أو استخدامها على الأخصائي النفسي فقط،

وعلى الأخصائي النفسي أن يسعى لحظر تداولها، أو بيعها لغير الأخصائيين، أو لغير

الجهات المعنية باستخدامها بواسطة أخصائيين نفسيين مؤهلين.

- 2- يقتصر إعداد وتأليف الاختبارات النفسية على الحاصلين على درجة الماجستير على الأقل، أو من لهم خبرة عشر سنوات على الأقل في ميدان القياس النفسي، واستثنا²ء من ذلك، يمكن إعداد المقاييس تحت إشراف أحد المتخصصين.
- 3- لا ينشر الأخصائي النفسي المؤهل مقياسا بغرض استخدام الآخرين له إلا مصحوبا بكراسة التعليمات التي تتضمن الدراسات والبحوث التي أجريت عليه، ونتائج هذه الاختبارات، كذلك أن ينص على المواقف والأشخاص الذين لا يصلح تطبيق هذا الاختبار عليهم، ويلتزم الأخصائي بعدم إسناد أي أوصاف مبالغ فيها إلى المقياس بهدف زيادة توزيعه.
- 4- في حالة الضرورة القصوى، يمكن نشر مقاييس لم تجر عليها الدراسات النفسية الكافية مع ذكر هذه المعلومة في مكان بارز
- 3- أخلاقيات البحوث والتجارب:
 - 1- يبتعد الأخصائي النفسي عن توجيه أهداف البحث لأغراض المجاملة، أو لخدمة أهداف خاصة.
 - 2- في حالة غموض بعض إجراءات خطة الدراسة، من حيث مدى أخلاقيتها، على الأخصائي عرض هذه الخطة على زملائه وأساتذته للتأكد من ذلك.
 - 3- إذا ظهر احتمال وقوع أضرار نفسية، أو اجتماعية، أو جسمية، بسبب الدراسة" رغم الاحتياط الشديد"، فعلى الأخصائي النفسي أن يتوقف عن العمل لحين مراجعة خطته وإجراءاته، للتأكد من أن النتائج المتوقعة تستحق الاستمرار فيها.
 - 4- يجب الحصول على موافقة صريحة من المبحوثين أو أولياء أمورهم في حالة العجز أو عدم المسؤولية.
 - 5- يتحمل الأخصائي النفسي مسؤولية حسن اختيار المساعدين ويكون مسئولاً عن سلوكياته وسلوكياتهم.
 - 6- يحرص الأخصائي النفسي على عدم استخدام سلطاته الإدارية أو نفوذه الأدبي
- 4- أخلاقيات التشخيص و العلاج:
 - 1- يتقبل الأخصائي النفسي الإكلينيكي العميل كما هو دون إبداء نقد، أو تعنيف، أو انفعال، أو انزعاج أو استنكار لما يعبر عنه أو يصدر منه.

- 2- قبل العلاج، يقوم الأخصائي النفسي بمناقشة العميل في طبيعة البرنامج والأجر، وطريقة الدفع، مع مصارحة العميل بحدود إمكانيات العمل الإكلينيكي الذي سوف يمارسه معه من تشخيص، أو إرشاد، أو علاج دون مبالغة.
- 3- يجب الالتزام التام من جانب الأخصائي النفسي بجدول المواعيد الخاصة بالعمل.
- 4- إذا كان الأخصائي النفسي المشارك في العلاج متدرباً، أو مساعداً تحت إشراف أستاذ
- 5 - أخلاقيات التدريس والتدريب:

- 1- يبذل الأخصائي النفسي كل ما يستطيع لإعداد وتدريب المتخصصين الجدد في علم النفس، مع إسداء النصيحة والتوجيه المخلص لهم.
- 2- يحرص الأخصائي النفسي على تحديث مادته التدريسية وفق أحدث النظريات والأساليب العلمية، وأن تكون المادة المقدمة متكاملة ومتراصة وتفي بأهداف المقرر.
- 3- يسعى الأخصائي النفسي إلى التأكد من صحة البيانات التي تتعلق بالمادة الدراسية، وكذلك إلى التأكد من مصداقية أساليب التقويم في الكشف عن طبيعة الخبرة التي يوفرها البرنامج.

- 4- يقدر الأخصائي النفسي الذي يعمل بالتدريس أو التدريب السلطة التي لديه على المتدربين أو الطلاب، وعليه القيام بجهد متزن لتجنب ممارسة سلوك ينتج عنه إهانة
- 6 - أخلاقيات العمل في المؤسسات:

- 1- يعمل الأخصائي النفسي في المؤسسات الإنتاجية والمهنية، بالأسلوب العلمي، على أساس وضع كل شخص في المكان المناسب من حيث إمكانياته، واستعداداته ومؤهلاته، وخبراته، وسماته الشخصية، وأن يقنع المسؤولين فيها بأهمية ذلك مستعيناً بأساليب الاختيار والتوجيه، والتأهيل، والتدريب المهني، كما يجب عليه أيضاً أن يعمل على إقناع المسؤولين بأهمية التقييم العلمي لعمل العامل ولنشاطه.
- 2- على الأخصائي النفسي، الذي يمارس نشاطه مع الجماعات أو المؤسسات، أن يعمل بكل جهده على تدعيم إيجابياتها، والسعي لتحقيق صالحها، والحفاظ على أسرارها، باعتبارها عميلاً أو مفحوصاً

- 7- أخلاقيات الإعلام والإعلان والشهادة:

- 1-يجب على الأخصائي النفسي أن يتجنب الوقوع أداة في يد الغير لتبرئة المدان، أو لإدانة البريء، أو للحجر على السوي، أو للإيداع في مصحات نفسية، عندما يطلب رأيه في ذلك، سواء من السلطة أو من القضاء.
- 2-يتحمل الأخصائي النفسي مسئوليته المهنية والأخلاقية فيما يتعلق بالبرامج الدعائية أو الإعلانية التي يقوم بها الآخرون عنه أو بمعاونته.
- 3-يقاوم الأخصائي النفسي ما ينشر أو يذاع من بيانات أو أفكار سيكولوجية غير دقيقة، وعليه في ذلك استشارة زملائه والتعاون معهم في تدعيم هذه المقاومة، ومحاولة تصحيح هذه الأخطاء.
- 4-يبتعد الأخصائي النفسي عن كل ما يثير الشبهات الخاصة بوسائل الدعاية والإعلام، فيما يتعلق بشخصيته أو ممارساته. (زياد محمود محمد شومان، 2008: ص 60-63) صفحة 60.67.....

رابعا-أبعاد الذات المهنية للمرشد النفسي في المدرسة:

أ-البعد المعرفي:

المرشد شخص متخصص في مستوى الدرجة الجامعية الأولى البكالوريوس أو الليسانس ويستوجب أن يكون على دراية بطبيعة الإنسان ونموه وارتقائه وخصائصه وسلوكه، وأن تكون لديه قاعدة معرفية واسعة في مجالات متنوعة، كما يسعى لزيادة معرفته وصقل مهاراته والإطلاع على كل ما هو جديد في المصادر العلمية المتصلة بعمله ومنها الإطلاع على المجلات العلمية التي تنشر البحوث والمؤلفات الجديدة، وهو حريص على حضور المؤتمرات واللقاءات والندوات العلمية التي تتصل بمجال عمله، وعندما يقف به علمه أو خبرته يستشير أهل العلم والخبرة

دون إحساس بالحرج. والمرشد الأفضل هو ذلك المرشد الذي يمتلك ذخيرة واسعة من مهارات المساعدة وهو الذي يحاول مساعدة المسترشد وتشمل حبه لتقديم المساعدة وخلفيته النظرية ومؤهلاته وخبراته في مجال الإرشاد ومدى قدرته على التحمل وعلى إقامة علاقة إرشادية ناجحة، وتقبل المسترشد ومشكلاته وطرق فهمه للمشكلة واختيار أفضل السياسات للتعامل معها

وإشراك المسترشد في وضع أهدافه الإرشادية وتقييمه للمشكلة تقييماً جيداً وجمع المعلومات

الهامة عنها لتوظيفها في عملية الإرشاد. وعلى المرشد أن يلم بجميع النظريات الإرشادية وأساليب العلاج، ويلم بخصائص نمو المسترشد في المراحل العمرية المختلفة والعلاقة بين هذه المراحل وبناء علي ما سبق فإن المرشد التربوي ينطلق بالعمل الإرشادي من خلال قاعدة معرفية تحتوي علي معلومات ومعارف ونظريات حصل عليها من خلال دراسته الأكاديمية، وعليه أن يتبنى عدد من النظريات التي

تساعده في تفسير المشاكل السلوكية وأن يصقل هذه المعلومات والمعارف بالممارسة المهنية.

ب- الأداء المهني:

يمارس المرشد التربوي أدواراً كثيرة ومتنوعة من خلال العملية الإرشادية تهدف بمجملها إلى مساعدة المسترشدين على الوعي بمشكلاتهم وحلها، ودوره مهم في تشخيص مشكلات الطلبة الأكاديمية والنفسية، وتقديم المساعدة لهم باستخدامه لمهاراته وكفاءته. ويتطلب من المرشد أن يمتلك نظام يسير عليه في تقديم المساعدة لأن نجاح عمله يتوقف على الدقة والتنظيم، فالإرشاد المنظم والمخطط له بعناية يستند إلى مبادئ وأهداف معينة توجه إجراءاته، والعملية الإرشادية المنظمة تسير وفق خطوات منتظمة ومتسلسلة، ويشار إلي المرشد كمهندس بشري في دراسته لسلوك الإنسان، إذ يستند في عملية جمع المعلومات إلى أن تتضمن مهارات الموجه النفسي التربوي لتوجيه الفرد في المقابلة والمهارات اللازمة للعمل مع الجماعات، ونظراً لما يتوقعه التلاميذ والآباء والنظار فإنه يجب على الموجه أن يكون على دراية واعية بعلم النفس وبمهنته

فعمل المرشد مع كافة القطاعات التي هي بحاجة لمساعدته، وتنوع الخدمات المطلوبة منه تتطلب توافر مواصفات وكفاءات ومهارات محددة تجعله قادراً على تقديم هذه المساعدة على أكمل وجه. ولحسن أداء عمله فإن الأخصائي النفسي المدرسي يجب أن يكون على درجة عالية

من المهارة في جمع المعلومات واستخدام الأدوات اللازمة لجمعها، وحفظ واستخدام السجلات، وتقديم الخدمات اللازمة، حيث يعمل المرشد على إعداد الموقف الذي يساعد المسترشدين في التعرف على مشكلته، للعمل سوية على تحديدها ووضع خطط لمعالجتها واقتراح البدائل لحلها ثم مساعدة المسترشدين على الاختيار واتخاذ القرار بنفسه. ويرى ماثيوسون (1949) أن الخدمات التي يقوم بها تنحصر فيما يلي: مساعدة التلميذ الفرد على تقويم خبراته وتقويم سلوكه في ضوء هذه الخبرات، وتنسيق المعلومات التي يتم الحصول عليها من مصادر مستمدة لتقويم التلميذ، والإرشاد الفردي للتلميذ فيما يتعلق براحته والمشكلات المتعلقة بفهمه لنفسه وتحصيله الدراسي وتكيفه الاجتماعي وتوجيهه تربوياً ومهنياً، والحصول على المزيد من المعلومات عن التلميذ عن طريق المقابلة وغيرها من طرق التقويم، وإيجاد حلقة اتصال بين المدرسة والمنزل والمجتمع الخارجي وخاصة البيئة المحلية، وتنسيق النشاط المدرسي وخاصة ذلك النشاط الذي يتصل بتوجيه التلميذ، وتهيئة السبل العلاجية للمشكلات البسيطة الخاصة بالعمل الدراسي أو التكيف الاجتماعي، وقيادة جماعات التوجيه الجماعي دورياً والقيام بالمقابلات. إن أداء المرشد يجب أن يعتمد على أسس علمية ومهارة مهنية لازمة لتقديم المساعدة للأفراد فكلما كان لدى المرشد التربوي قدرة على تقديم خدمات الإرشاد وتوظيف مهارات الإرشاد في العمل الميداني بمهارة فائقة ومهنية عالية كلما كان متميزاً ومبدعاً في أدائه.

ج- سمات الشخصية:

العمل الإرشادي ينتهي إلى مجموعة تخصصات أو مهن تعرف بمهن المساعدة وهذه المهن تتطلب من القائم بها أن يضع شخصه المعاونة داخل هذا العمل وأن يكون مستعداً للتعاطي دون ضجر أو يأس

وهو لذلك يحتاج أن تتوفر فيه مجموعة سمات أو خصائص شخصية تجعل من عمله بجانب اصطبغ به بالأسس العلمية ذا طبيعة فنية خاصة. فخصيصة المرشد من أكثر المتغيرات أهمية لمساعدة الآخرين، فنجاح المرشد يعتمد بدرجة كبيرة على سماته الشخصية وتتمثل هذه الصفات أو السمات الشخصية فيما يلي : القدرة على التعاون مع الآخرين ، روح المرح والحماسة، القدرة على الإيحاء بالثقة ، القدرة على الاحتفاظ بالموضوعية في إطار العلاقات الإنسانية ، القدرة على الحكم الصادق السليم ، الاستعداد للعمل خارج إطار ما تمليه عليه واجباته . كما يتسم المرشد بمجموعة صفات أخرى منها : الصبر، الحلم، ضبط النفس،

الرحمة، الجرأة، الحياء، تحمل المسؤولية

ويوضح بريمر مجموعة من الخصائص الشخصية للمرشد وهي :

وعيه لذاته ، حساسيته للفوارق الثقافية، قدرته على تحليل مشاعره الذاتية ، قدرته على أن

يكون نموذجا للآخرين، لديه حس قوي للمبادئ الأخلاقية ن ويتحمل المسؤولية ويساعد على

عملية النمو عند الآخرين

وقد حددت جمعية التربية والإشراف للمرشدين الأمريكية عام 1964 صفات شخصية يجب أن تتوفر في المرشد مثل: الإيمان بقدرة كل مرشد على تغيير نفسه بنفسه، الإيمان بالقيم الإنسانية، القدرة على تقبل التغيير وكل جديد يحدث في العالم، القدرة على فهم ذاته وفهم الآخرين، يمتلك قدرة عقلية متفتحة، الأمانة والالتزام المهني

من خلال ما سبق يتضح أن سمات الشخصية محور هام وأساسي في الذات المهنية

للمرشد التربوي، حيث أن البشاشة وروح التفاؤل والثقة بالنفس والمظهر الحسن له يدفع

المسترشد إلى الإقبال على طلب الإرشاد دون تردد.

د- البعد النفسي:

فالفرد الراضي عن مهنته ومطابقة هذه المهنة مع حالته العلمية والنفسية والشخصية، تزيد من اهتمامه وتفاعله في المهنة وهذا بدوره ينعكس إيجابا على أدائه مع المسترشدين ولا يتوقع أحد أن يكون المرشد النفسي كامل الصحة النفسية ، ولكنه يكون أكثر قدرة على مساعدة المسترشد حينما تكون صحته النفسية سليمة، والمرشد النفسي نموذج للسلوك ، وكل جلسة إرشادية تعد فترة تدريب لتعديل سلوك المسترشد، وإذا لم يكن المرشد متمتعا بالصحة النفسية فسيكون إطارا مرجعيا ناقصا للمسترشد، وبذلك فإنه يزيد من القلق الذي لديه، وعندما يحدث ذلك فإن المرشد يصبح جزءا من المشكلة أكثر من كونه جزءا من الحل .وتوصلت البحوث والدراسات حول خصائص المرشد إلى مجموعة من الخصائص

النفسية التي تميز المرشد الناجح عن غيره والتي من أهمها الاتزان الانفعالي في مواجهة المواقف

الطارئة، وتقبل ذاته والاعتراف بنواحي القصور في عمله ومحاولة تجاوزها فالحالة الانفعالية والمزاجية للمرشد النفسي تنعكس تلقائياً على أدائه وعلى نظرة الآخرين له فلذلك يجب أن يتميز المرشد بالثبات والاتزان، خاصة أن المواقف في المدرسة كثيرة ومتعددة ومفاجئة وتختلف باختلاف الأفراد

هـ_الطموح المهني:

ونظراً لما يتوقعه التلاميذ والآباء والنظار من الموجهين فيجب على الموجه أن يكون على دراية واسعة بعلم النفس وبمهنته ويسعى دائماً لتنمية مهاراته ومن مسئوليات المرشد نحو نفسه أن يبذل جهده للدفاع عن الاختصاص المهني، ويسعى للتجديدات في المهنة ويعمل على استمرار نموه المهني والشخصي

وقد جاء في تقرير إدارة التعليم في ولاية كاليفورنيا أن من الضروري أن يتصف المرشد التربوي بخصائص منها أن يستعد ليعمل ما هو أكثر من الواجب ويفهم مشكلات الفئات المختلفة، ولديه الرغبة في حلها، والميل الشديد للترقي في المهنة ما يحق للمدرسة أن تتوقعه من القائمين بالإرشاد . ويلخص هويت 1965 فيها: أن يكون القائمون بالإرشاد مؤهلين تربوياً ويرتبط مستقبلهم المهني بمهنة التعليم ، وأن يكون القائم بالإرشاد متخصصاً ، أن تمتد خدماته لهيئة التدريس ، وأن تمتد هذه الخدمات للإدارة، أن يهتم بصالح كل تلميذ في المدرسة ، وأن يسعى لزيادة كفاءته المهنية .وعلى المرشد الجيد أن يتصف بالرغبة في النجاح والتقدم في عمله. وأن يحرص على التطور والنمو المهني والارتقاء الوظيفي وأن يكون مبدعاً ومجدداً في عمله ، فالمرشد كلما سعى للتطوير والارتقاء في عمله كلما زاد علمه وبراعته في متابعة المشكلات السلوكية، فالعملية الإرشادية عملية فنية تحتاج إلى الإطلاع على كل ما هو جديد باستمرار، وكلما ارتقى المرشد بعمله كلما ارتقى بمهنته

و -القيم المهنية" أخلاقيات المهنة":

لكل مهنة مجموعة من المبادئ والأخلاقيات التي تحكمها وتنظم سير العمل بها ويلتزم بها العاملون بالمهنة، بل إنه قد يتعرض للعقوبة من يخل بهذه المبادئ، وذلك بهدف تحقيق أداء مهني عال يترفع عن الأخطاء الضارة بالمهنة فيجب على العاملين بمهنة الإرشاد النفسي التعرف على الاعتبارات القانونية والأخلاقية والأدبية التي تحيط بها والتي يجب أن تمارس في إطارها، ومن ثم يجب على المرشدين النفسيين أن يكونوا على وعي كامل بالمحظورات التي تدعم ممارستهم الأدبية للمهنة الإرشادية حتى يسلموا من خطر الانزلاق فيها. وتتجلى أخلاقيات المهنة في تأسيس علاقات إيجابية مع المهنة ومع المسترشدين وأولياء أمورهم والمعلمين والزملاء واحترام آراء المسترشدين وتشجيعهم على الاستقلال في اتخاذ القرارات المرتبطة بمصيرهم، وينبغي على المرشد التربوي الالتزام بها حيث تتمثل هذه الأخلاقيات بالتالي:

التخصص والخبرة: ينبغي أن يكون المرشد مؤهلاً بالعلم والمعرفة التخصصية والخبرات

والمهارات اللازمة وأن يكون حريصاً بالتزود بالمعلومات والدراسات والبحوث في ميدان

الإرشاد وذا خبرة في مجال الإرشاد والتوجيه ، وعلى دراية بكل ما يستجد من دراسات

وبحوث في مجال الإرشاد النفسي والتربوي .

الترخيص : العمل الإرشادي والنفسي كأى مهنة أخرى تحتاج إلى ترخيص وينبغي على المرشد النفسي والأخصائي النفسي أن يحصل على ترخيص قبل ممارسته للمهنة

القسم : لمزاولة مهنة الإرشاد قسم يقسمه المرشد قبل حصوله على الترخيص ومن أهم بنوده مراعاة الله في عمله ومراعاة أخلاقيات المهنة. (عبير فتحي الشرف، 2011:29)

ثالثا: خصائص المرشد

يعد تخصص الإرشاد النفسي مطلباً رئيساً في وقتنا الحاضر، نظراً لما تمر به المجتمعات العربية على وجه الخصوص من تغيرات اجتماعية واقتصادية وثقافية مختلفة أدت إلى ظهور بعض المشكلات النفسية والاجتماعية، مما يدعو لوجود شخص متخصص يساعد الأفراد الذين

يواجهون مثل هذه المشكلات في التعامل مع مشكلاتهم وتجاوزها بما يمتلكه من معرفة وخبرة

ومهارة وخصائص شخصية تؤهله للقيام بهذا الدور. إن المرشد الطلابي كصاحب مهنة لابد إن تتوافر في شخصيته صفات معينة تساعد على النجاح

والاستمرار في الإرشاد والتوجيه وفي إقبال المسترشدين على طلب مساعدتهم وأهم هذه الخصائص هي:

1- الخصائص النفسية للمرشد:

-الثقة بالآخرين وبقدراتهم على حل مشكلاتهم وأتاحة الفرصة أمامهم لتطوير إمكاناتهم إلى أقصى حد ممكن.

-الاهتمام بالآخرين والرغبة في تقديم المساعدة لهم.

-التقبل غير المشروط للمسترشدين بصرف النظر عن سلوكهم.

-القدرة على فهم ذاتهم وفهم الآخرين.

-ثقة المرشد بنفسه .

-لا يفرض قيمه الخاصة على المسترشدين.

-الثبات والاتزان الانفعالي وعدم التهور والاندفاع في مواجهة المواقف الطارئة.

2- الخصائص الاجتماعية:

-القدرة على إقامة علاقات اجتماعية جيدة مع الأخرى خاصة المسترشدين .

-القدرة على القيادة وتوجيه الآخرين والتعاون معهم.

-الفهم الصحيح لقيم المجتمع الذي ينتهي إليه المسترشدين ومعاييرهم.

- الشعور بمسؤولية تجاه المجتمع الذي يعيش فيه.
- حبه للعمل الخيري والتطوعي لمساعدة الآخرين.
- القدرة على تكوين صداقات بسهولة والانسجام مع الآخرين.
- ديمقراطي ويهتم بمظهره العام اللائق والمناسب.

3- الخصائص المهنية:

- الإخلاص في العمل وإنجازه على أكمل وجه دون تقصير أو إهمال.
 - الالتزام بأخلاقيات المهنة وأخلاقيات المجتمع وقيمهم.
 - الموضوعية والحياد في الإرشاد.
 - المحافظة على أسرار المسترشد وعدم البوح بها.
 - الطموح المستمر من أجل التقدم والتجديد في مجال العمل.
 - أن يكون لطيفاً وحازماً في إن واحد مع قضايا الطلبة.
- خصائص المهنية للمرشد:

حتى يكون المرشد النفسي ناجحاً ينبغي أن يتميز بمجموعة من الخصائص المهنية منها

الإخلاص: الإخلاص في العمل وإنجازه على أكمل وجه دون قصور أو إهمال و على المرشد ألا يتخطى حدود مهنته، فلا يهمل المرشد أو يغالي في الإهتمام به ورعايته.

الإلتزام بأخلاقيات المهنة: الدستور الأخلاقي للمهنة يحدد حقوق آل من المرشد و المسترشد و المجتمع وواجباتهم و مسؤولياتهم ، ويحافظ عليها في إطار يضمن حماية حقوق الجميع.

الموضوعية و الحيادية في الإرشاد: أن يمارس المرشد مهنته بطريقة حيادية بعيداً عن التحيز و أن لا يلجأ إلى فرض آرائه على الآخرين و أن ينظر إلى مشكلة المسترشد أما جاءت دون تحريف

تكوين الثقة المتبادلة بين المرشد و المسترشد: تفهم السلوك الاجتماعي ، بالمحافظة على أسرار المسترشد فالسرية واجبة على المرشد و حق للمسترشد.

فنيات و مبادئ الإرشاد النفسي، تحقيق أهداف البرنامج الإرشادي ، إدارة الجلسة الإرشادية

خامساً-الصعوبات التي تواجه المرشد النفسي

1-صعوبات مادية:

-إن أهمها على الإطلاق هو عدم امتلاك الأخصائي النفسي لمكتب خاص يمارس فيه مهامه

-عدم توافر الوسائل التي تساعد الأخصائي للقيام بدوره.

-عدم توفر الاختبارات والمقاييس المساعدة على تشخيص مشكلات الطلاب.

-عدم كفاية المردود المادي والتقدم الوظيفي للأخصائي النفسي.

2-صعوبات ادارية:

-تكليف الأخصائي النفسي بأعمال ليست من اختصاصه كالقيام بأعمال إدارية إضافة إلى المتابعة النفسية

-عدم وجود الدعم الاجتماعي والمساندة والتقدير للأخصائيين النفسيين من رؤسائهم.

-عدم تفهم مدراء المؤسسات التربوية التي يعمل بها الأخصائي النفسي لدوره داخل تلك المؤسسات وأهمية التكفل النفسي والمتابعة النفسية

-كثرة المؤسسات التربوية التابعة للأخصائي النفسي فمتابعته لما يقرب

4000 ألف تلميذ يصعب من مهمته ويعيقه على التكفل بجميع التلاميذ

-حدائة مهنة الأخصائي النفسي في وحدات الكشف والمتابعة.

-عدم وضوح الصنف المهني الذي ينتمي إليه الأخصائي النفسي.

3-الصعوبات المهنية:

هي التي تخص الأخصائي النفسي وأدائه لمهامه، ومنها:

- عدم امتلاكه للمهارة الكافية لإنجاح عمله.

-عدم محاولة إثبات دوره وتعريف الناس به.

-كثرة عدد الطلبة في المدرسة الواحدة.

-عدم وجود خبرة تطبيقية في التشخيص ونقص التشخيص وكذا التدريب الكافي على التشخيص.(سامية خلف الله، 39:2017-41)

وقد أشار زهران إلى مجموعة من الصعوبات التي تواجه المرشد أثناء العملية الإرشادية وهي:

*فشل عملية الإرشاد: وذلك لقيام غير مختصين بعملية الإرشاد، أو أن المسترشد غير مستعد وغير متقبل لعملية الإرشاد أو انقطاع المسترشد بعملية الإرشاد، أو تدخل النواحي البيئية في عدم تنفيذ التوجيهات و الإرشادات.

*مصادر الإحالة: فقد يحال المسترشد إلى عملية الإرشاد رغماً عنه دون رغبة ذاتية، وبالتالي فهو غير مقتنع بما يقوم به الأمر الذي لا يساعد على إنجاز العملية الإرشادية.

*اتجاهات الوالدين وأولياء الأمور: فإذا لم يكن لدى الوالدين اتجاه إيجابي نحو العملية

الإرشادية، فإنها بلا شك ستصبح مهددة بالفشل.

*المفاهيم الخاطئة لدى المسترشد: فاعتقاد البعض من عامة الناس أن الإرشاد النفسي مرتبط بالجنون والأمراض النفسية؛ مما يجعلهم يتحاشون الإرشاد النفسي بكل جوانبه والبعض الآخر يعتقد أن المرشد النفسي لديه العصا السحرية حيث أنه بمجرد عرض المشكلة عليه سوف يجد الحلول الفورية له.

*القدرة العقلية للمسترشد: فإذا كان يعاني المسترشد من اضطرابات عقلية فإن فرص الاستفادة من الإرشاد النفسي تكون محدودة.

*عمر المسترشد: فالطفل الصغير يكون بحاجة إلى تعاون الأهل بشكل مباشر أما المراهق فإنه قد ينظر إلى المرشد النفسي أنه يمثل مصدر سلطة والتي يود التخلص منها.

*الأقارب والأصدقاء: وقد يتجه بعض المسترشدين لاستشارة الأقارب والأصدقاء بدلاً من المرشد النفسي وقد يأخذون بكلامهم ونصائحهم.

*التكاليف: وهي ذات وقع مؤثر على المسترشد ففي حالة دفع التكاليف، فإنه يطلب الشفاء العاجل وفي حالة عدم دفع التكاليف، فإنه يتلصق في الذهاب إلى المرشد وقد ينقطع وقد يتردد

سادسا-الاتصال عند المرشد النفسي

تشتمل عملية الاتصال في الإرشاد النفسي على بعدين وهما الكلام والإصغاء. أما الإصغاء فهو مهم وله دور كبير في عملية الاتصال، ويستلزم التركيز التام عندما يكون هناك اتصالاً بين المرسل والمستقبل، وفي حالة عدم توفره فإن هذا يعمل على توقف الرسالة بين الطرفين وعدم الإصغاء إليها. وقد تناولت العديد من نظريات الإرشاد النفسي موضوع الاتصال بوصفه المناخ والبيئة التي يتم من خلالها إحداث التغيير العلاجي المطلوب لدى المسترشدين، وبوصفه المؤشر على كفاءة الفرد وقدرته على التفاعل مع الآخرين، وتعكس النظرة الذاتية للنفس وللآخرين، واعتبرت أن الاتصال بين الأفراد وخاصة الاتصال اللفظي وغير اللفظي، يستوجب أن تكون اللغة المستخدمة منسجمة مع السلوك والمشاعر، كما ركزت العديد من فنيات الإرشاد على أهمية السلوك اللفظي وغير اللفظي للمسترشدين، مثل: كيفية طريقتهم بالجلوس وحركتهم وأسلوب حديثهم، ونبرة صوته، التي تزود المرشد بالعديد من المعلومات الهامة عن مسترشديهم، وعلى سبيل المثال يمثل أسلوب طرح الأسئلة من قبل المسترشدين جانباً تشخيصياً وعلاجياً مهماً لدى معظم نظريات الإرشاد النفسي، وبصورة خاصة الأسئلة التي تبدأ بماذا وكيف؟. وقد أكد كورمير أن الإصغاء أو الانصات يشمل ثلاث عناصر والمتمثلة في استقبال الرسالة وتشغيل الرسالة وكذا إرسال رسالة لفظية وغير لفظية. كما أكد بعض الباحثين أن مهارة الإصغاء تعتبر من المهارات الأساسية لنجاح التفاعل مع الآخرين، ويمثل الإصغاء بعداً هاماً في حياة المرشد المهنية، فالدقة في إصغاء المرشد تسهم بنسبة نجاح عملية الإرشاد، ويحتاج الإصغاء الجيد إلى ممارسة وتدريب مستمرين، كما ويتطلب الإصغاء الفعال من المرشد النظر إلى المسترشد وإظهار الاهتمام عن طريق تعبيرات الوجه ووضع الجسم وتقديم التغذية الراجعة المناسبة.

سابعا-برامج التدريب على مهارات الاتصال

توجد العديد من البرامج الإرشادية الخاصة بالتدريب على مهارات الاتصال التي دأب الباحثون والمرشدون النفسيون على دراستها ، وتدريب المسترشدين عليها من خلال برامج الإرشاد الجمعي والفردى المختلفة . وتعتبر برامج التدريب على المهارات الاجتماعية من الأمثلة الأساسية على البرامج التي تسعى لتزويد المسترشدين بالمهارات الحياتية الضرورية للكفاءة الذاتية والاجتماعية ، وخاصة مهارات الاتصال مع الذات والآخرين . وتمثل دورا ارشاديا عالي الأهمية في الصحة النفسية للمسترشدين (حورية محد الزايد، 2015:34)

ثامنا-مهارات الاتصال:

تعتبر المهارات من أهم العناصر الرئيسية لممارسة الإرشاد ، وقد عرفت أنها تنظيم مركب من السلوك (مادي ، ولفظي) يكتسبه المرشد من خلال التعلم والتدريب والتوجيه نحو هدف معين أو التركيز في نشاط معين ومن خطوات اكتساب المهارة أن يقوم المدرب بتدريب القائم بعملية الاتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتسابه المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال .

مهارات الاتصال:

1. مهارة الإنصات:

يقدر علماء الاتصال أن حوالي من 31 % إلى 10 % من وقت الاتصال يقوم على الإصغاء و الإنصات مطلباً ضرورياً لكل الاستجابات ، والفنيات الأخرى في الإرشاد ، لأنه في حالة عدم نجاح المرشد أن ينصت ، فإن المسترشد قد يشعر بالإحباط ، وعدم الرغبة في التعبير عما في نفسه . ويفيد الإنصات طرفي عملية الإرشاد فهو من جانب يمكن المرشد من الحصول على المعلومات الكافية عن سلوك المسترشد ، ومن جانب آخر يشعر المسترشد بأهميته الذاتية وقيمة ما يعبر عنه ، ويشجعه على التعبير عن مشاعره ، الأمر الذي يمكن المرشد من النفاذ إلى المناطق الخفية في شخصية المسترشد

وتكمن أهمية الإنصات في :

② وسيلة لفهم الذات .

② وسيلة لفهم الآخرين .

② وسيلة لمساعدة الآخر على التنفيس .

② وسيلة للاحترام والتقبل .

② وسيلة للتقريب بين وجهات النظر .

2. مهارة طرح الأسئلة:

تستخدم مهارة الأسئلة للتعرف على الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموقف الذي يواجهه المسترشد ، ومساعدته من أجل أن يستمر في عرض جوانب المشكلة وأبعادها وما يتعلق بها وهي من المهارات التي يساء استخدامها من قبل المرشد الطلابي وخاصة المبتدئ ، كونه يرى أنها سهلة ومغرية ، مما يجعله يكثر من استخدامها كما يشير إلى معايير السؤال الجيد ومنها :

② أن يستخدم في بداية الجلسة الإرشادية مثل : عن أي شيء تحب أن تتحدث.

② أن يقدم له بعكس مشاعر أو بعكس المحتوى.

② يجب أن يكون مبني على ما قاله المسترشد ولا يلي حاجة حب الاستطلاع.

② يجب أن يتاح للمسترشد أن يطرح أسئلة بدوره.

② عند طرح الأسئلة يجب أن يكون مصاحبا للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة

الصوت الملائمة.

② اختيار الوقت المناسب لطرح السؤال.

② أن تتم صياغة السؤال لخدمة هدف واحد

3. مهارة الإيضاح:

يعنى بمهارة الإيضاح استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد ، أو لرغبة المرشد في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مهمة قد لا يريد المسترشد إظهارها فيأتي المرشد من خلال هذه المهارة .وتتمثل خطوات التوضيح في :

② يجب تحديد المحتوى اللفظي وغير اللفظي لرسائل المسترشد.

② يجب تحديد فيما إذا كان هناك أجزاء غامضة أو أجزاء مربكة في الرسالة تحتاج إلى

تحقق أو إظهار بدقة.

② أن تكون البداية مناسبة عند استخدام التوضيح مثل : هل تقول أن..

② أن تتذكر دوماً إن كان توضيحك مفيداً فإن المسترشد سوف يوضح الأجزاء الغامضة

من الرسالة ، وان كان غير ذلك فإن المسترشد قد يتجاهل تساؤلك حول التوضيح.

وهناك مجموعة من العمليات التي تساعد على الإيضاح باستخدام الأسئلة كم يشير

وهي كما يلي

السؤال عن مصدر المشكلة ومدى تطور المشكلة.

أن يطلب معرفة جوانب التشابه والاختلاف بين فكرتين أو موقفين أو مشكلتين.

السؤال عن النتائج المحتملة لفعل ما تم في الماضي أو يمكن أن يحدث في المستقبل.

السؤال عن المعنى بأن يقوم المرشد بتفسير عبارات المسترشد (هل هذا ما تقصده).

السؤال عن الأهداف المقصودة مثل : ماذا تريد أن تصل إليه من تصرفك هكذا.

السؤال عن القيمة مثل ماذا تكسب إذا تركت المدرسة ؟.

4. مهارة إعادة العبارات:

تعني مهارة إعادة العبارة أن يقوم المرشد بإعادة ما قاله المسترشد بكلمات ومعان أخرى، وباستخدام المرشد لهذه المهارة يساعد المسترشد في التعرف على مشاعره وأفكاره وتشمل مهارة إعادة العبارة خمس خطوات وهي :

الانتباه واسترجاع رسالة المسترشد.

أن يتعرف على محتوى الرسالة.

أن يختار البداية المناسبة لأعاده العبارة ، ويجب أن تكون مناسبة لما استخدمه

المسترشد من عبارات.

الترجمة للمحتوي الرئيس للكلمات الخاصة وتوجيهها في صورة لفظية للمسترشد.

الحكم على فاعلية هذه المهارة من خلال طريقة إصغاء المسترشد واستجاباته لما تقول.

5. مهارة الصمت:

للصمت أنماط مختلفة ، لذا يجب على المرشد أن يميز بين هذه الأنماط ، حتى يدرك كيفية التعامل مع أي منها ، أو كيفية استخدامها في المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها ونجد بعضاً من أنماط مهارة الصمت :

يدل الصمت على الكره حيث يعكس ما يخفيه المسترشد من غضب وعدم الرغبة في حضور المقابلات الإرشادية.

قد يدل الصمت على الحيرة حيث يعكس عجز المسترشد عما يريد أن يقوله أو يخبر عنه لافتقاره إليه.

قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المسترشد لأسئلة المرشد وبالتالي لم يتمكن من الإجابة عنها والاستجابة له.

قد يدل الصمت على تشبع الحديث حيث يعكس رفض المسترشد الاستمرار في نفس الحديث

لاعتقاده بأنه استوفى حقه.

قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد عزيز فقداه عندما يتطرق بالحديث عنه وعن ذكره.

قد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس تشكك المسترشد غير اللفظي في مقدرة المرشد على مساعدته في عبور أزماته.

6. مهارة المواجهة:

هي استجابة لفظية ، فيها يصف المرشد تلك الفروق ، والصراعات والرسائل المختلطة وفي مهارة المواجهة يقوم المرشد :

بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد وتقليبها بما يسهم في تبين حقيقة مشاعره واعادته إلى واقعه وبما يعنيه على التنفيس الانفعالي عن حالته .

أهداف مهارة المواجهة:

أهداف مهارة المواجهة كما يلي

5. مساعدة المسترشد على اكتشاف طرق أخرى لإدراك أنفسهم أو لإدراك قضية ما مما يؤدي إلى تصرفات أو سلوكيات مختلفة.

1. أن يساعد المسترشد ليكون أكثر وعياً بالفجوات في أفكاره ومشاعره وتصرفاته.

0. التعامل مع رسائل المسترشد بتوضيح التناقضات الموجودة فيها.

3. التعامل مع الرسائل التي لا يريد المسترشد أن يتعامل معها.

1. تعديل سلوك المسترشد أثناء العملية الإرشادية.

أنواع المواجهة:

5. مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي.

المسترشد : اليوم هو أسعد أيام حياتي يقولها وكتفاه إلى الأسفل وبصوت منخفض.

المرشد يواجهه : أنت تقول أنك سعيد لكن هيئتك تشير أنك حزين.

1. مواجهة تناقض رسائل لفظية مع سلوكيات.

المسترشد : سأتابع واجباتي يومياً.

المرشد يواجهه : أنت قلت أنك ستقوم بمتابعة واجباتك يومياً لكنك لم تفعل ذلك.

0. مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية.

المسترشد: صديقي المقرب ك ون علاقة جديدة مع صديق آخر ، وهذا الشيء لا يضايقني ، بل أتمنى له الخير.

المرشد يواجه : أنت قلت أنك تتمنى الخير لصديقك في علاقته الجديدة لكنك تشعر بالضيق لانشغاله بعلاقة عنك.

3. مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية.

المسترشد عندما يحرك قدميه بتوتر ويتسم في نفس الوقت.

المرشد يواجه المسترشد : أنت مبتسم ، ونفس الوقت تحرك قدميك بتوتر . كيف . تفسر ذلك ؟

إلا أن لمهارة المواجهة ثلاث مستويات ، حيث :

يبدأ المرشد باستخدامها بشكل متدرج تصاعدي كما يلي:

② أن يعطى المسترشد فرصة يعرض أفكاره واتجاهاته بما فيها من متناقضات دون التعليق عليها أن يلفت نظر المسترشد إلى بعض المتناقضات.

② أن يلفت نظر المسترشد إلى كل المتناقضات.

7. مهارة عكس المشاعر:

هي بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه ، ويعكس بها تعبيراته الانفعالية ، ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد .

أهداف استخدام عكس المشاعر:

- تساعد في جعل المسترشد أكثر وعياً بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته.

- تشعر المسترشد بقدرة المرشد على فهمه ، وبالتالي يتحدث معه بشكل أكثر حرية

- تساعد المسترشد على البوح أكثر عن مشاعره (الإيجابية والسلبية) مما يخفف من

توتره وضغطه.

- تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعد مشاعر مثل الغضب من شيء معين.

- تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد.

8. مهارة نبرة الصوت:

نغمة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المرشد، حيث أن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة

على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكتبها المرشد للمسترشد (بدر بن مطلق الحري، 2013: 18-20)

الخاتمة

لكي يتمكن الاخصائي النفسي من القيام بدوره الإرشادي في المدرسة بطريقة جيدة لابد من توفر عدة خصائص لدية والتي من أهمها مهارة التواصل وكذا ثقته بشأن قدرته على القيام بتقديم الخدمات الإرشادية للطلاب بشكل جيد أو ما يسميه باندورا بفاعلية الذات وذلك في ظروف ملائمة ليتمكن من ممارسة مهنته كأخصائي وكمرشد.

قائمة المراجع

- 1-عليكي جبار وادي باهض، المالكي محمد شاكر عبد الرزاق. فاعلية ذات المرشد التربوي وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي والنضج الاجتماعي، مجلة العلوم الانسانية، العدد الثاني، جامعة بغداد أفريل 2016.
- 2-بن مطلق الحري بدر.فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارة الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة، برنامج الدراسات العليا، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2013.
- 3-جدوع أبو يوسف محمد. فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 4-خلف الله سامية.الصعوبات التي يواجهها الأخصائي النفسي أثناء عملية التكفل النفسي في وحدات الكشف والمتابعة بالوسط المدرسي، دراسة مكملة لنيل الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.
- 5-شومان زياد محمود محمد.دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة غزة، 2008.
- 6-عبد الرؤوف طارق، عامر محمد المصر. مفهوم وتقدير الذات، دار العلوم للنشر، 2018.
- 7-فتحي الشرف عبير.أبعاد الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي، مذكرة لنيل الماجستير في علم النفس، كلية علوم التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
- 8-محمد الزيدان حورية.تقوية مهارات الاتصال وتحسين مفهوم الذات لدى أطفال قري SOS ، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2015.