

## المرشد النفسي بين المهارة والتطبيق

أ. إبراهيم سليمان موسى المصري - فلسطين

## Abstract

We live at an exocytic age unique with its various exciting events and social, economical and moral values changes in addition to its modern discoveries, inventions and modern technology. However, this age is full of several causes of psychological anxiety and disorder which make persons feel great menace to their psychological, physical, materialistic and social security. The current life realities on the ground are full of shocking risks, events and experiences that cause failure and frustration. Despite experiencing those different pressures, individuals try hard to preserve their mental health from any difficulties threatening their life and security that make them feel dangers and anxiety about their future. Thus; psychological counselling is considered one of the most pivotal basic services delivered for both individuals and groups alike nowadays in order to enable them to reach the utmost normal development of all their characters' features and the personal potentials for growth and development to achieve the desired personals and social adjustment; and thus contribute to reaching a suitable level of mental health that is positively reflected on their academic performance in a way maximising the used methods for achieving various educational goals generally and school goals in particular. Thus; the counselling process at schools enable individuals to understand their potentials, capabilities and aptitudes, invest that understanding in solving problems and formulating desired goals, drawing up plans for future life based on personal understanding for the reality on the ground and helping them to achieve the greatest level of happiness and positive effectiveness. Therefore; counsellors must learn basic counselling skills that proceed across three main stages: 1- Disclosure 2- understanding 3- acting. Also, they should have a suitable training on them before the beginning of the counselling process. Therefore, we can pose a question here about: can counsellors change their development and science in a way making them skillful practioners?

## ملخص

نحن نعيش في عصر ينفرد بأحداث مثيرة، حيث التغيرات الاجتماعية والاقتصادية وتغيرات القيم، وما ينطوي عليه هذا العصر من مكاسب واختراعات وتكنولوجيا حديثة، فإنه يعج بالأحداث المثيرة للقلق والاضطراب النفسي مما يشعر الفرد بتهديده أمنه النفسي والجسمي والمادي والاجتماعي، فواقع الحياة مليء بالمخاطر والأحداث والخبرات الصادمة والفشل والإحباط، ورغم تعرض الأفراد لهذه الضغوط فإنهم يحاولون أن يبقوا محتفظين بصحتهم النفسية بعيداً عما يهدد حياتهم وأمنهم ويشعرهم بالخطر والقلق على مستقبلهم، لذا يعد الإرشاد النفسي من أهم الخدمات الأساسية المقدمة للأفراد والجماعات الحديثة، من أجل مساعدتهم في تحقيق أقصى غايات النمو السوي لمظاهر شخصياتهم كافة، والوصول بهم إلى ما تؤهلهم إمكانياتهم الشخصية من النمو والتطور، حتى يتحقق التوافق الشخصي والاجتماعي ومن ثم الوصول إلى مستوى مناسب من الصحة النفسية، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم المدرسي المسهم في تحقيق أهداف المدرسة خاصة والأهداف التربوية عامة. وتعد عملية الإرشاد في المدرسة مساعدة للفرد لفهم إمكاناته وقدراته واستعداداته واستثمارها في حل مشكلاته وتحديد أهدافه، ووضع خطط حياته المستقبلية من خلال فهمه لواقعه وحاضره، ومساعدته في تحقيق أكبر قدر من السعادة والكفاية الإيجابية، لذا لابد للمرشد من تعلم مهارات إرشادية تمر بثلاث مراحل (الاستكشاف Disclosure، الفهم Understanding، العمل Acting) والتدريب عليها قبل البدء بالعملية الإرشادية، حيث تعد محرراً وموجهاً للمرشد أثناء الجلسة الإرشادية.

وهنا نتساءل هل يتغير المرشد النفسي في تطوره وعلمه إلى أن يصبح قائداً في الميدان؟

يرتبط مفهوم دور المرشد أو وظيفته بمجموعة من المواصفات والكفاءات يمددها به برنامجه الإرشادي أو التدريبي وفق معايير تضعها المؤسسات التربوية أو المهنية، ونتيجة لارتباط دور المرشد بنظريات الإرشاد ومدى قدرته على التحكم في أساليبها فقد تعددت تطبيقات دور المرشد وإن كانت سطحية ومرتبطة بحالة المرشد وشخصيته، وحتى يفهم المرشد دوره يجب أن تتوفر له الإمكانيات اللازمة للتخطيط السليم، والاختيار المناسب للمقررات الدراسية والتدريبات الفنية المقترحة والمقدمة له؛ بما يؤهله ويعده الإعداد المهني المطلوب لأعداد بمهامه بكفاءة مرجوة تتناسب وتتوافق وطبيعة الأعمال التي يقوم بها، حيث تعتبر الكفاية "مهارة مركبة أو نمطا سلوكيا أو معرفة تظهر في سلوك المتعلم، وتشتق من تصور واضح ومحدد لنواتج التعلم المرغوبة، ويتم اكتسابها من خلال خطة مهنية موضوعية في تحديد الكفاءات وبرامج التدريب عليها، وتظهر هذه الكفاءات في سلوك الفرد الذي توفرت له البرامج في شكل قدرات تنعكس انعكاسا وظيفيا على أدائه الوظيفي وعمله الميداني، ويتم اكتساب المهارة عن طريق إتقان المادة العلمية والتعزيز والتعلم الذاتي واستخدام التكنولوجيا.

وتمر عملية الإرشاد بثلاث مراحل أساسية؛ مرحلة الاستكشاف الأولى Initial Disclosure وتعد هذه المرحلة مرحلة تعارف وتكوين الألفة وبناء علاقة إرشادية تعتمد على تقبل المسترشد واحترامه، ومما يساعد في بناء علاقة إرشادية أن يكون المرشد مألوفا لدى المسترشد أصلاً وأن يكون قد شكل اتجاهات إيجابية نحو الإرشاد والمرشد، وأن يعرف المرشد المسترشد طبيعة عمله والهدف من العملية الإرشادية. مرحلة الفهم Understanding ويتمحور الفهم في الإرشاد على أنه تحديد طبيعة المشكلة التي يواجهها المسترشد، حيث يكون المسترشد أمام مشكلة ما أو وضع غير مرغوب بالنسبة إليه يود الخروج منه إلى وضع مرغوب فيه لا يعرف كيف يصل إليه.

مرحلة اتخاذ الإجراءات أو العمل Acting من خلالها تتوفر طرق كثيرة في إجراء تغيير على سلوك المسترشد إما عن طريق المدرسة السلوكية أو المعرفية، ولكن في بعض الأحيان تكون أسباب المشكلة واقعة خارج قدرة المرشد كالظروف الاقتصادية أو الاجتماعية الصعبة أو الشجار بين الأبوين، وفي حالات كهذه يسعى المرشد على تدريب المسترشد نحو التكيف مع المشكلة والتعامل معها ضمن الإمكانيات المتاحة. وبذلك أصبح مفهوم الإرشاد مقترناً بأي نظام تربوي متطور يسعى لتطوير العملية التربوية ورفع كفاءتها وتحسين مردودها ومعالجة العقبات التي تواجهها وفق طرق تربوية علمية نفسية حديثة تعتمد على استخدام أساليب القياس والتقييم لرصد الظواهر السلوكية.

ازدهرت تبعاً لذلك حركة الإرشاد النفسي خاصة في المجال المدرسي والجامعي، وأصبحت تقدم في سياق النشاطات التربوية وذلك تحقيقاً لفكرة تربوية مؤداها أن لكل فرد الحق بأن تكون له فرديته المتميزة، وله الحق بأن يتلقى من التربية والتعليم ما يتفق مع تلك الفردية وخصوصيتها.

وبناءً على هذا لا بد للمرشد من تعلم مهارات إرشادية والتدريب عليها قبل البدء بالعملية الإرشادية، حيث تعد محركاً وموجهاً للمرشد أثناء الجلسة الإرشادية تمكنه من الاهتداء بها، ولأهميتها لا بد من التدريب عليها، إن هدف التدريب مساعدة المرشد على تنمية مهارات الإرشاد حتى يكون فعالاً وأكثر مساعدة للآخرين على التعامل مع الآمهم ومشكلاتهم، وعندما تشبع هذه المهارات بالتدريب ويتعلمها المرشد تصبح جزءاً من طريقة المرشد في التفاعل والاتصال وتزداد فاعليته بشكل ملحوظ، ومن هذه المهارات: التشخيص، العلاقة الإرشادية، إدارة الجلسة الإرشادية وقيادتها، وتفهم نمط تفكير المسترشد وسلوكه الاجتماعي، والتقييم وإصدار الأحكام، معرفة الأساليب السلوكية

واستخدمها في تعديل السلوك والأساليب المعرفية لإدراك السلوك، الاتصال والسلوك غير اللفظي، إعداد البرنامج الإرشادي واتخاذ القرارات، عكس المشاعر، عكس المحتوى، التعاطف، والمواجهة وتحديد السلوك .

#### المرشد النفسي بين الدور والخبرة:

الدور الذي يلعبه المرشد النفسي داخل المؤسسة التربوية أو خارجها دور فني يعتمد على فهمه لطبيعة عمله، وفهم الآخرين ذوي العلاقة كالمسؤول أو مدير المدرسة والمعلم وولي الأمر لدور المرشد وطبيعة الإرشاد، ولهذا فإن نجاح العملية الإرشادية يعتمد بشكل كبير على المهارات الفنية التي يمتلكها المرشد عن طريق الإعداد الأكاديمي، والتدريب العلمي، وتعاون الأطراف المختلفة داخل المؤسسة التربوية (المدير، والمعلم، والطالب) وخارجها مع المرشد وهذا لا يكون ممكناً إلا إذا قام المرشد بدوره الكامل في العمل الإرشادي واستطاع أن يتقن المهارات الفنية اللازمة وبالتالي التعاون مع أطراف العملية الإرشادية من أجل تأدية رسالته.

كما أن المرشد النفسي الذي يمتلك المهارات الأساسية للممارسة دون المعارف والنظريات التي بنيت عليها هذه المهارات، وتوفر لديه القدرة والخبرة للقيام بعمليات معينة في مواقف معينة لن يكون مؤهلاً لأداء الوظيفة عندما يكون هناك تغير وتطوير مستمر في ظل تفاعل الإرشاد مع البيئة المحيطة والتوسع في المعارف، وبالتالي لن يكون قادراً على التعامل مع جميع المشكلات المهنية التي تحتاج إلى تدخل مهني معين، هذا يعني أن المهارة ليست كافية بمفردها لتحقيق الممارسة المؤثرة والفعالة، وإنما يجب أن تكملها المعارف.

وتعد الدورات التدريبية (work shops) من أبرز النشاطات التي تقوم بها الجمعية الأمريكية للإرشاد والتطور (American Association for Counseling and

(Development) من خلال أعضائها المسجلين، استجابة للتحديات وتمشياً مع القوانين الجديدة، حيث بدأت العديد من الولايات الأمريكية بسن القوانين والأنظمة التي تحدد أصول الحصول على تخصيص لممارسة مهنة الإرشاد، ومن ضمن هذه القوانين قانونٌ يشترط من المتقدم تجديد رخصة وإبراز وثيقة تثبت أنه قد شارك بما يعادل 75 ساعة زمنية في ورش عمل تدريبية يشرف عليها مرشدون مرخصون، ولتلبية احتياجات العاملين في الميدان انتشرت الورش التدريبية في مختلف أنحاء الولايات الأمريكية خلال العطل الرسمية، وفي نهاية الأسبوع وخلال اللقاءات السنوية للمرشدين.

انبثق عن الجمعية الأمريكية للإرشاد والتطور (ACCD) فرع خاص يسمى جمعية تدريب المرشدين والإشراف ( Association for counselor Education and supervision). تصدر دورية خاصة بنشر المقالات والدراسات التي تعني بشؤون تدريب المرشدين، وتحدد المعايير والمواصفات التي يجب توفرها ببرامج تدريب المرشدين وتمنحه شهادة اعتماد تتمشى وهذه المعايير.

#### مهارات المرشد النفسي:

هناك من يعرف المهارة عامة أنها الأداء الذي يقوم به الفرد بسهولة ودقة سواء أكان هذا الأداء جسماً أم عقلياً، كما يعني أيضاً مفهوم المهارة درجة الكفاءة أو القدرة والجودة في الأداء بفاعلية مما يعني ممارسة العمل المهني بسهولة.

وتعني المهارة أيضاً القدرة التي تؤثر مباشرة على المرشد النفسي خلال عمليات الممارسة لتعديل السلوك أو مساعدة الأفراد في المواقف، وتتضمن استخدام الممارسين المهنيين لمختلف المعارف والخبرات في العمل المهني؛ بالتالي ترتبط المهارات باختيار المعارف المناسبة للوقف وممارسة النشاط المناسب للأهداف التي يتم تحديدها.

و تتحدد مهارة المرشد النفسي في تلك التي يستخدمها أثناء العمل الإرشادي، من مهارات في الإرشاد الفردي، ومهارات في الإرشاد الجمعي وغيرها. ومن أحدث البرامج التي توصلوا إليها في تدريب المرشدين برنامج أو نموذج تدريب المرشد الماهر The skilled Counselor Training Model ويستخدم هذا النموذج لتحسين قدرات المرشد ومهاراته في العملية الإرشادية، وكيفية تقييمه ذاتياً، وزيادة الدافعية نحو العمل، ويشمل هذا البرنامج ثلاث مراحل من الإرشاد؛ هي:

1. **مرحلة الاستكشاف:** تشير هذه المرحلة إلى المهارات التي تساعد المرشد في التعرف على المشكلات الخاصة للمسترشد أثناء الجلسة الإرشادية.
2. **مرحلة الفهم:** و فيها يحدد كل من المرشد والمسترشد ما يريدان إنجازه.
3. **مرحلة العمل:** يقوم فيها المرشد بمساعدة المسترشد على اتخاذ القرار المناسب بشأن تحقيق أهدافه.

#### خطوات تنمية المهارات واكتسابها:

حدد روسنتش ( Rusch, J. 1990:120) خطوات تنمية المهارة بما يلي:

1. تحديد المهارات المراد التدريب عليها.
2. تقديم أنشطة فعالة لجذب انتباه المتدربين.
3. شرح تفصيلي لكل مهارة وكيفية التدريب عليها.
4. وصف الخطوات الأساسية التي يجب تباعها عند تنفيذ أداء المهارة.
5. نمذجة المهارة.
6. التدريب على الأداء من خلال لعب الدور.
7. مناقشة كيفية استخدام هذه المهارة في الأوجه الحياتية.

إن عمل المرشد ليس مقصوراً على الجلوس والاستماع لكلام المسترشد، وإنما لا بد من توجيهه والتأثير عليه لإحداث التغييرات المطلوبة ويتم ذلك من خلال استخدام المرشد مجموعة من المهارات التي يجب أن تتوفر في شخصيته حسب المراحل التالية:

أولاً: مرحلة الاستكشاف ( Disclosure): تشمل

• الاتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication):

قد أكد بري ( Brey ) أهمية الاتصال غير اللفظي في الإرشاد، حيث أشار إلى أن معظم الأبحاث في مجال الاتصال غير اللفظي أظهرت أن إدراك المسترشدين لمستوى خبرة المرشد وجاذبيته يرتبط بدرجة كبيرة بقدرة المرشد على الاتصال غير اللفظي، كما أظهرت أن السلوك غير اللفظي للمرشد أساسي في إيجاد الظروف المسهلة لعملية الإرشاد، وعدم استجابة المرشد للسلوك غير اللفظي للمسترشد يقلل من مصداقيته أثناء التفسيرات اللفظية، كما أن السلوك غير اللفظي يلعب دوراً أساسياً في تحديد نوعية استجابات عكس المشاعر، والسلوكيات غير اللفظية أكثر عفوية وتلقائية، فالكلمات يمكن أن تختار أو تراقب، بينما السلوك غير اللفظي من الصعب التحكم فيه. وذكر إيفي ( Ivey ) أن المرشد الفعال يهتم بنماذج السلوك غير اللفظي للمسترشد ويمتلك مهارات الإصغاء المناسبة، والقدرة على التأثير على الآخرين، ولديه القدرة على فهم المسترشد من خلال إطاره المرجعي.

يحقق الاتصال أهدافاً مهمة منها:

- 1- تعزيز الرسائل المنقولة وتأكيداها عن طريق الاتصال غير اللفظي، وذلك بتغيير نبرات الصوت، وشدته، أو باستخدام حركة اليدين والوجه.
- 2- نقل معانٍ جديدة إلى المستقبل حتى دون استخدام الاتصال اللفظي.
- 3- نقل المشاعر والعواطف والتعبير عنها تجاه الآخرين.

### • مهارة الإصغاء الفعال Effective Listening Skills:

رأى مانذي (Manthe) أن الإصغاء أساس الإرشاد الفعال وأن المرشد يأخذ جزءاً صغيراً من الكلام ويستمع عن طريق تركيز اهتمامه على الاستماع لما يقوله المسترشد، فالمرشد يستمع بأذنه لكلمات ونبرة صوت المسترشد، ويعقله لما يقوله المسترشد، فالإصغاء يهدف إلى إيصال العاطفة ويشير إلى أن المرشد قد سمع وفهم وقبل ما قاله المسترشد، ويعد هذا خيرة نادرة للمرشدين.

يرى (الشناوي) أن أهمية الإصغاء الجيد لا تقل عن أهمية الكلام الجيد، وأن الإصغاء الجيد فن يتطلب تركيز كل الإمكانيات العقلية للفرد، ويعد مطلباً أساسياً لكل الاستجابات والفنيات الأخرى في الإرشاد، وعندما يخفق المرشد في الإصغاء فإن المسترشد قد يشعر بالإحباط وعدم الرغبة في التعبير عما في نفسه.

ويشير (الصمادي) إلى أن الإصغاء يحقق الفوائد الكثيرة لكل من المرشد والمسترشد، حيث يسمح بتفريغ الشحنات الانفعالية لدى المسترشد، ويزود المسترشد بفرصة التعبير ويشجعه على الاسترسال، ويزود المرشد بالمعلومات المختلفة؛ ومن ثم يساعده على فهم المشكلة.

### • مهارة عكس المشاعر Reflection of Feeling Skills:

تعد مهارة من المهارات الإرشادية المهمة لكونها تهتم بمشاعر المسترشد، وخاصة أن المسترشد بحاجة إلى دعم المرشد ومساعدته في موقف ما، ولذا فإن المسترشد عن طريق هذه المهارة عندما يشعر بمشاركة المرشد له فإن هذا يبعث على الطمأنينة والثقة بالمرشد النفسي، وعلى المرشد أن يعكس له ما يتفوه به من عبارات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة أو مفرحة وسارة.



وهذا يعني أن يقوم المرشد بتكرار وترديد للمقاطع الأخيرة التي يقولها المسترشد، أو إعادة محتوى ما يقوله الأخير، أو جانباً مما يقوله بنبرة صوت تنقل للمسترشد فهم المرشد له دون أي استهجان أو أي استحسان، أي إعادة صياغة مشاعر المسترشد في كلمات تعكس جوهرها، وهنا يكون دور المرشد بمثابة مرآة تعكس مشاعر المسترشد وآرائه. ويستخدم المرشد هذه المهارة أثناء المقابلة الإرشادية، وتتلخص في التركيز على مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ( المحتوى الانفعالي لحديث المسترشد) وإخراجها إلى حيز الوعي والشعور والتعامل معها، وتشبه هذه المهارة المرآة التي تعكس ما بداخل المسترشد من انفعالات وأحاسيس ومشاعر، وهي مؤشر صادق على حالة المسترشد ومصدر غني بالمعلومات لذا يمكن الوثوق بها .

#### • مهارة عكس المحتوى Reflection Of Content Skills :

تعني هذه المهارة بأن يأخذ المرشد كل ما يقوله المسترشد، ويعيده بأسلوب تعبيرى وبصورة واضحة وإعادة العبارات من أسهل المهارات التي يستخدمها المرشد النفسي، إذ يسمع المرشد كل ما يقوله المسترشد ويعده بلغته الخاصة، وهذا يشعر المسترشد بأن المرشد يسمع له ويفهم كل ما يقوله ويفعله، وبالتالي يكون أكثر إدراكاً له وأكثر شعوراً بالأمان والاطمئنان. ويقول إيفي وإيفي (Ivey & Ivey) إن هذه المهارة تساعد المسترشد على التحدث بعمق عن مشكلاته، وتبين للمسترشد أن المرشد قد سمع كل ما قاله وفهمه أثناء الجلسة. الإرشادية ومن أشكال هذه المهارة:

- 1- أن يقوم المرشد بإعادة الكلمات المهمة التي يقوله المسترشد.
- 2- أن يقوم المرشد بإعادة الأفكار الرئيسية التي تعبر عن رؤية المسترشد.

ثانياً: مرحلة الفهم ( Understanding): تشمل

• مهارة التلخيص Summarization Skill:

تعد مهارة التلخيص بمثابة التغذية الراجعة من المرشد عن المسترشد لكل ما تم بحثه بشكل كامل، ويدل على المعنى المقصود في ابتداء المقابلة أو إنهاؤها أو في حالة الانتقال من موضوع لآخر. وهي تساعد في تفسير أفكار المسترشد وتركيبها خلال الفترات الفاصلة في المقابلة وهذه المهارة تتناول المحتوى المعرفي (قضايا المسترشد، والمحتوى العاطفي) وعادة ما يكون التلخيص بعبارات قصيرة من المرشد. ويتم التلخيص عند دخول المرشد مرحلة الإنهاء التي تأتي بعد مرحلة البناء، والتلخيص الجيد يطمئن المسترشد حول ما يمكن جنيه من فوائد الإرشاد، وما يمكن تحصيله من مساعدة المرشد، حيث إن التلخيص يدل على عمق الفهم لحالة المسترشد، كما أنه يمدّه بوسيلة فعالة لوضع صعوباته في إطار واضح المعالم أمام عينيه.

خطوات أساسية في مهارة التلخيص:

- 1- الانتباه واسترجاع رسائل المسترشد سراً.
  - 2- التعرف على الأنماط والموضوعات والعناصر والرسائل المتكررة للمسترشد.
  - 3- تحضير بدايات مناسبة لعبارات التلخيص واستخدام ضمير المخاطب (أنت).
  - 4- تقوم استجابة التلخيص عن طريق الإصغاء للمسترشد.
- الأهداف التي يمكن أن تساعد المرشد عند استخدام مهارة التلخيص:
- 1- استكشاف جوهر الشخصية وما يخصه المسترشد من مشاعر وميزات.
  - 2- في حال استخدام التلخيص يساعد ذلك المسترشد على الإفصاح عن المشاعر.
  - 3- جمع العناصر المشتركة في حديث المسترشد.
  - 4- التلخيص وسيلة جيدة لافتتاح الجلسات الإرشادية أو إنهاؤها.

5- تركيز الانتباه على القضايا التي استهدفها التلخيص.

• مهارة المواجهة **Confrontation Skills** :

هي استجابة لفظية يستخدمها المرشد النفسي عندما يريد أن يضع المسترشد أمام ما يخيفه من أفكار وصراعات في مشاعره وأفكاره وتصرفاته، ويعتقد باترسون وإيزنبرج (Patterson & Eisenberg) أن المواجهة هي أداة لتركيز انتباه المسترشد على جانب من سلوكه الذي إذا تغير سيؤدي إلى أداء أكثر فاعلية، وتهدف المواجهة إلى مساعدة المسترشد على أن يصبح أكثر وعياً بالتناقض وعدم التطابق في أفكاره ومشاعره وتصرفاته. ويحدث هذا التناقض لأن تصورات المسترشد ليست واقعية وليست حقيقة فيسهل حدوث التناقض . وهناك حالة أخرى توقع المسترشد في التناقض، وهي أن يعاني من الخلط وعدم القدرة على التمييز. ويواجه المرشد مسترشده بهذه التناقضات ليعيده إلى الواقع أو ليحجم مبالغته بحيث يرى الأشياء بحجمها الطبيعي ، ولكي يحثه على المزيد من كشف الذات ومعرفة كنية دوافعه.

الخطوات الإجرائية للقيام بالواجهة:

1. يجب أن يكون هناك استماع فعال للمسترشد ومتابعة الألفاظ التي يتكلم بها.
  2. إعادة ما قاله المسترشد بطريقة التلخيص من أجل الفهم.
  3. استخدام مفردات وكلمات بسيطة وسريعة الفهم.
- تكون المواجهة فعالة إذا شعر المسترشد بأنها لصالحه وبالتالي يتقبلها ولا يشعر بالخوف منها أو يتجاهلها، وهناك عدد من الحالات تكون فيها المواجهة ملائمة منها:
- 1- يكون المسترشد متجنباً قضية أساسية تبدو مزعجة له.
  - 2- يفشل المسترشد في التمييز بين سلوكه التدميري وسلوكه الدفاعي.
  - 3- يفشل المسترشد في التعرف على النتائج الخطيرة لسلوكه.

- 4- يفقد المرشد الاتصال مع واقعه.
- 5- يقدم المرشد تصريحات متناقضة بعضها مع البعض.
- 6- يشعر المرشد أنه يسير في دائرة مغلقة.
- 7- عندما لا يكون سلوك المرشد غير اللفظي متناسباً مع سلوكه اللفظي.

#### • مهارة التعاطف (Empathy):

هو القدرة على فهم المتحدث، لأفكاره ومشاعره، واكتساب الفهم من خلال الإصغاء، وإظهار هذا الفهم من خلال الاستجابة له بلغة يفهمها المتحدث. أن يفهم الفرد دوافع الآخرين فهما مشبعا بالتعاطف وتقدير هذه الدوافع حتى ولو كانت خاطئة أو غير سوية وعندما يتفهم المرشد المرشد فإنه يتعاطف معه ولو كانا مختلفين فهو في هذه الحالة يقدر الظروف التي شكلت سلوكه وأساليب توافقه . وعندما يتفهم المرشد دوافع المرشد فإنه يستطيع أن يساعده ، كما أن المرشد يستجيب على نحو طيب عندما يجد التفهم من مرشده ، وهو الذي اعتاد الانتقاد من الآخرين .ولذا فإن المرشد لا يستطيع أن يقدم خدمة إرشادية أو علاجية لمسترشده أو مريضه ما لم يفهمه أولاً.

#### ثالثاً: مرحلة العمل ( Acting):

#### • تحديد مشكلة المرشد Defining Client Problem:

يقصد بمهارة تحديد مشكلة المرشد المجالات التي يعمل المرشد من خلالها على جمع معلومات حول المرشد ومشكلته، مستخدماً وسائل وأساليب مختلفة من أجل العمل على تطبيقها تطبيقاً دقيقاً؛ الأمر الذي يلعب دوراً في المساعدة والسير قدماً في العملية الإرشادية. للتشخيص المبكر للمشكلة أهمية كبيرة؛ حيث إنه يجعل فرص حل المشكلة أسرع وأكثر نجاحاً فهناك بعض المشكلات التي إن يتجاهلها الولدان والمعلمون مثل

الانطواء أو التأخر الدراسي؛ مما يجعل المشكلة تتفاقم ويستعصي حلها لذا يجب على الوالدين والمربين التعاون مع المرشد من أجل التدخل لحل هذه المشكلات في الوقت المناسب.

لتحديد تلك المشكلة يجب على المرشد أن يقوم بما يلي:

- (1) تقديم توضيح للمسترشد حول الهدف من عملية التقييم وجمع المعلومات.
- (2) تحديد طبيعة المشكلات التي تواجه المسترشد.
- (3) تحديد المشكلات التي تواجه المسترشد حسب أهميتها.
- (4) تحديد المسببات الأساسية والثانوية للمشكلة.
- (5) تحديد سوابق المشكلة والتعرف على مصادرها.
- (6) تحديد لواحق المشكلة والتعرف على مصادرها.
- (7) تحديد المكاسب التي يحصل عليها المسترشد جراء استمرار المشكلة.
- (8) تحديد الآثار التي نجمت عن المشكلة.
- (9) التعرف على كيفية إدراك المسترشد للمشكلة.
- (10) التعرف على مهارات التوافق ونقاط القوة والضعف للمسترشد.
- (11) تحديد شدة المشكلة التي تواجه المسترشد.

#### • التحليل الوظيفي للسلوك Behavioral functional analyses:

يقصد بالتعريف الإجرائي للسلوك: تلك العملية التي يحاول من خلالها المرشد العمل على تحديد السلوك المستهدف بشكل واضح وقابل للقياس. يعد التحليل الوظيفي للسلوك من المفاهيم المهمة في علاج السلوك، والواضح أن جميع البرامج السلوكية تحاول استخدامه بشكل أو بآخر للتعامل مع السلوك المشكل أو السلوك غير المرغوب فيه.

أما الخطوات الإجرائية للتحليل الوظيفي للسلوك فهي:

- 1- تحديد السلوك المستهدف بعبارات إجرائية.
- 2- قياس السلوك المستهدف وملاحظته.
- 3- تحديد المثيرات القبلية التي تسبق حدوث السلوك.
- 4- تحديد المعززات التي تقف وراء استمرارية السلوك.
- 5- التحكم والتلاعب بالمثيرات القبلية والبعديّة من خلال أساليب تعديل السلوك.

#### • تحديد الأهداف الإرشادية Defining Counseling Goals:

تعد هذه العملية تحديد أهداف خطوة مهمة أثناء الجلسة الإرشادية وخاصة أنها تساعد المسترشد خلال الجلسات الإرشادية المختلفة، وتخدم عملية صياغة أهداف الإرشاد من خلال وضع محددات وموجهات للعمل الإرشادي، بالإضافة إلى أنها تساعد المرشد على تحديد القضايا الأكثر أهمية للمسترشد إلى جانب ماهيتها وإسهامها الفعالة في مساعدة المرشد والمسترشد على تقييم نتائج العملية الإرشادية.

وتبدأ عملية تحديد أهداف الإرشاد في العمل على تحديد الغاية والقصد من الهدف الذي سيتم من خلاله تقديم توضيح وتبرير منطقي حول أهمية تبني أهداف للإرشاد، ومن الشخص الذي يعنى بالهدف والعمل على تحديد الإيجابيات والسلبيات المتوقعة من عملية الوصول للهدف ومن ثم العمل على اختيار الهدف الأكثر ملائمة وألوية للمسترشد؟ وبشكل عام يمكن القول إن أهداف الإرشاد النفسي تحدد كل من المرشد والمسترشد وعملية الإرشاد النفسي، ويمكن إجمال أهم أهداف الإرشاد والعلاج النفسي:

- 1- إحداث تغيير إيجابي في سلوك المسترشد.
- 2- المحافظة على صحة المسترشد النفسية في أحسن وضع ممكن.
- 3- المساعدة في حل المشكلات.

4- توجيه المسترشد لذاته.

5- تحقيق الذات.

6- مساعدة المسترشد على اتخاذ القرار المناسب.

#### استخدام المرشد لنظريات الإرشاد

تهدف نظريات الإرشاد النفسي إلى تقديم خطة علاجية يسعى من خلالها المرشد إلى وضع الأسس السليمة لحالة المسترشد ، فلا بد لأي مرشد أن يتأثر بنظرية على حساب نظرية أخرى، ولكن غير مقبول أن يرفض نظرية أو الأخذ بنظرية أخرى ، بل إن طبيعة حالة المسترشد أيضاً لها الدور الأكبر في تحديد طبيعة النظرية ، فإذا كانت لدى المرشد مشكلة سلوكية عندئذ يسعى المرشد السلوكي إلى تفسير الجوانب المسببة لحالات المسترشد والتي طغت على سلوكه وأثرت في تكوين السلوك واكتسابه، بينما يسعى المرشد التحليلي إلى تحليل مكونات ومحتويات العمليات الأخرى المتصادمة مع رغبات المسترشد التي شكلت سلوكه وربما يكون ذلك من صغره أو من رغباته الداخلية وظهور فجوة بين مكونات شخصيته.

ولكي يمارس المرشد النفسي تأثيره على مسترشده ينبغي أن يكون له فلسفة أو نظرة للعالم يرى الأشياء من خلالها، ويستطيع أن يقوم الموضوعات بناءً عليها، وأن يضع أولوياته بناءً على قناعاته المستمدة من نظرتة للعالم، وهذه النظرة هي التي ستحدد للمرشد النظرية التي سيتبناها، وهي التي ستحدد المفاهيم التفسيرية والفنيات التي سيستخدمها في عمله.

تتبع أهمية الإرشاد النفسي من خلال تأثيرها على المسترشد، و شعور المرشد بالإنجاز ونستطيع تلخيص أهمية النظرية فيما يلي:

1- من خلال النظرية يمكن تفسير حالة المسترشد واشتقاق فروض للاختيار.

- 2- تعمل النظرية الجيدة على توظيف سلوك المسترشد وتساعده على فهم نفسه.
- 3- تساعد المسترشد في التعرف على استراتيجيات العلاج .
- 4- من خلال النظرية يمكن التنبؤ بالأحداث وتقودنا إلى توقعات يمكن نفاذها دون ترك آثار سلبية على حالة المسترشد.
- 5- تهتم النظريات الإرشادية بتكوين شخصية الإنسان وتشكيلها من جميع الجوانب الأربعة (الجسمية، النفسية، الاجتماعية، الانفعالية)

يتبادر إلى الذهن مدى قدرة المرشد على استخدام هذه النظريات في حيز الواقع ، ففي أحد الجلسات الحوارية مع المرشدين اتضح أن المرشد قد يتخبط في استخدام هذه النظريات، فمنهم من أبدى رأيه بأنه يستخدم كل النظريات ولا يستخدم نظرية على حساب أخرى ، ومنهم من يستخدم نظرية حسب الحالة أي كأن تكون الحالة من النوع الهادئ ولديه نضج كافٍ، أو تكون من النوع المتمرد والعنيد ، وحتى يتم توضيح الأمر فإن كل حالات الاستخدام تبدو أنها تحتاج إلى نوع من التنظيم والتهديب حتى يتمكن المرشد من استخدام النظرية بشكلها الصحيح.

#### المرشد النفسي والمستقبل التكنولوجي:

كان إعداد المرشد النفسي منتشرا على أكثر من تخصص في حقل التربية العامة أو علم النفس، وهذا ما نفتته العلوم الحديثة حيث أصبح تخصصاً قائماً بذاته في حقل الإرشاد النفسي ويمنح درجة البكالوريوس ، والماجستير ، والدكتوراه ، بالإضافة إلى تأهيله من خلال المساقات التدريبية في الجامعة والدورات الإرشادية والندوات العلمية في مراكز الإرشاد النفسي.

ومن الضروري لمرشد المستقبل أن يكون واعياً بتعدد الثقافات؛ لأن الزيادة في التباين الثقافي الذي سيفصح عنه المستقبل بشكل أكبر بوصفه نتيجة لزيادة انتقال الأشخاص



من بيئة إلى بيئة أخرى أو من مجتمع إلى آخر— سوف يضع أمام المرشدين النفسيين عبئاً عليهم أن يواجهوه، بأن يكونوا جاهزين للعمل مع أفراد أو مجموعات غير متجانسة ثقافياً، وربما يكون التفاوت الثقافي أحد عوامل مشكلاتهم ، ويجب أن يتوفر لدى المرشد الواعي بالثقافة والفروق الثقافية بين البيئات والمجتمعات.

وبالرغم من الجدل الذي أثير حول أهمية وجود المرشد النفسي داخل المؤسسة، فإن هناك مجموعة من العوامل تدعو إلى تلك الأهمية ولعل أهمها بالنسبة للمجتمع العربي وضعية المنطقة وما تعانيه من احتلال أجنبي أو أزمات وصراعات داخلية وتغيرات منهجية كل ذلك يترك أثراً كبيراً على نفسية الأفراد بالإضافة إلى مواكبة التقدم التكنولوجي وزيادة في عدد السكان .

ومرشدو المستقبل يجب أن يكونوا جاهزين للتكنولوجيا المعقدة والمتقدمة وأن يستوعبوها ويتعلموا استخدامها والاستفادة منها . واستخدامهم لهذه الأجهزة ينبغي أن يتجسد في حسن تطبيقها بما يثري الإمكانيات الإنسانية ، وبدلاً من الجهاد ضد التكنولوجيا والتخويف من محاذيرها فلنركز على تعلم هذه التطبيقات ، بحيث تتم الممارسات في كل الأحوال طبقاً للمحكات الأخلاقية المهنية والإنسانية التي ينص عليها دستور ممارسة المهنة.

وهنا نترك تساؤلاً: هل يلتزم المرشد النفسي باستخدام النظريات الإرشادية في التعامل

مع مسترشده؟

## المراجع:

1. أبو الهيجاء، أحمد. (1988). تقييم فعالية المرشد كما يدركها المديرون والمعلمون والمرشدون والمسترشدون في المدرسة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
2. أبو حطب فؤاد، عثمان سيد أحمد. (1979). التقويم النفسي. مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
3. أبو حماد، ناصر الدين. (2006). دليل المرشد التربوي. عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.
4. أبو حماد، ناصر الدين. (2008). الإرشاد النفسي والتوجيه المهني. عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.
5. ابو عباة، صالح ونيازي، عبد المجيد. (2001). الإرشاد النفسي والاجتماعي. الرياض، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
6. أبو عيطة، سهام درويش. (1997). مبادئ الإرشاد النفسي. (الطبعة الأولى)، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
7. إسماعيل، نبيه إبراهيم. (2001). عوامل الصحة النفسية السليمة. إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
8. الداھري، صالح حسن. (2000) مبادئ الإرشاد النفسي والتربوي. مؤسسة حماد للخدمات الجامعية ودار الكندي للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، ص 23-39.
9. سعفان، محمد أحمد إبراهيم. (2005). العملية الإرشادية. القاهرة: دار الكتاب الحديث، القاهرة.

10. السفاسفة، محمد إبراهيم. (2003). أساسيات في الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع في الإمارات والكويت، ودار جنين للنشر والتوزيع، عمان.
11. سليمان، عبد الله محمود. (1986). الإرشاد النفسي، مفهومه وتطوره وتميزه، حوليات كلية الآداب، الحولية السابعة، جامعة الكويت.
12. سليمان، عبد الله محمود. (2000). نحو تعريف إجرائي لعلم النفس الإرشادي وتطبيقاته. شؤون اجتماعية، مجلد (17) عدد (66)، الصفحات: 101-126.
13. الشناوي، محمد محروس. (1996). العملية الإرشادية والعلاجية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
14. الصمادي، أحمد عبد المجيد. (1994). أثر برنامج تدريبي على مهارات المرشدين، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد (1)، ص 373-410.
15. الصمادي، أحمد وحداد، عفاف. (1999). دراسة تطوير مقياس العلاقة الإرشادية، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 26، العدد (2)، الصفحات 483-793، الجامعة الأردنية- عمان.
16. ضمرة، جلال كايد مصطفى. (2004). أثر برنامج إشرافي قائم على اكتساب المهارات على الفعالية الذاتية والقلق عند المرشدين المبتدئين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
17. طاهر، حسين والجردي، محمد علي ويوسف، محيي الدين. (1986). الإرشاد النفسي والتربوي، مطابع الخط، الكويت.
18. عبد المنعم، عبد الله. (1996). التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي والتربوي، فلسطين.

19. الفقي، إسماعيل. (1990). دور الأخصائي النفسي في المدرسة، ندوة الإعداد العلمي والمهني للأخصائي النفسي في مصر. (19-20) يونيو 1990، مركز البحوث النفسية، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
20. كفاقي، علاء الدين. (1999). الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، المنظور النسقي الاتصالي، دار الفكر العربي.
21. المعشني، أحمد علي سعيد. (2001). خدمات الإرشاد النفسي والتوجيه الدراسي والمهني في المرحلتين الثانوية والجامعية في محافظة الظفار. رسالة ماجستير، جامعة القدس، يوسف، بيروت، لبنان.
22. المغيصب، عبد العزيز. (1992). الإرشاد النفسي التربوي: أهمية ومدى الحاجة إليه في المدرسة الابتدائية، قطر. مجلة مركز البحوث التربوية في جامعة قطر، مجلد (1)، العدد (2)، الصفحات: 76-129.
23. الميلاد، عبد المنعم. (2004). سيكولوجية المراهقة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.

## الأجنبية :

- 24- A ahlin, U.(2000). Challenges of Educational Changes of the Teacher's Role and Professional Development in Japan and the Palestinian Areas, Master of Philosophy, University of Oslo, Oslo.
- 25- Bradley, L.J. & Ladany, N. (2001). Counseling supervision: principles process & practice, Brunner Routledage, Philadelphia.
- 26- Patterson, L. Eisenberg, S. (1993). the Counseling Process. Boston: Houghton Mifflin.
- 27 -Peterson, Jean Goodman, Ronald, Keller, Thomas, McCauley, Amy. (2004). Teachers and non- Teachers as school counselors, Professional school counseling, P: 246.
- 28- Abu Eita, siham, sheriff, Nadia (1990) Counselor competencies and personality traits at secondary schools in Kuwait. International Journal for the advancement of counseling. Vol, 13: P 27-38.
- 29 A Joint Study By: TEA, Tennessee Education Association & AEL, Appalachia Educational laboratory. (1993). Reducing School violence: schools teaching peace. Office of Educational Research and Improvement U.S Department of Education Washington, D.C.
- 30-Ivey,Allen and Ivey mary Bradford .(1999). Intentional Interviewing and counseling, brookscoble publishingcompany A division of internationals Thomson publishing Inc.

- 31- Anthony, p. (1988), Changes in Counseling Skills During Graduate and undergraduate study "Journal of Counseling Psychology. Vol.33 (1)
- 32- Morales A.B. (1998). Secinl work a profession of many faces N.Y. Bak on Ind.
- 33- Murgatory. D. S. (1985). Counseling and helping the British psychological society and Methuen, London, pp 101-107.
- 34- Manthie, Robert. ( 1997). Counseling The Skills Of Finding Soutlion To Problems- Addison Wesley Longman 46 Hillside road Glenfeld, Auckland. New Zealand.
- 35- Rusch Janis C. (1990): Toward A definition of social skills: implications for Adults with mental Retardtion in Emoloyment settings in: Rusch in secondary special Education and transitional employment .Report Descriptive (141) Opinion – papers (120).
- 36- Reichelt, S.& Skjerve, J. (2000). Supervision inexperienced therapists a qualitative analysis. Clinica