

المحاضرة الثانية لمادة الإرشاد المدرسي سنة ثالثة إرشاد مدرسي
الطلاب الأعزاء ما ورد في المحاضرة مطلوب كاملاً دون أي حذف

الفصل السادس

المرشد المدرسي: انتقاؤه وإعداده ومهاراته وأخلاقياته وتقييمه

يتحدد مركز المهنة إلى حد كبير بمستوى الدراسة التي يمر بها الراغبون في الاشتغال بها، فكلما ارتقت المهنة، تطلبت مستوى دراسياً عالياً من المشتغلين بها، كما يتحدد أيضاً بالشروط المطلوبة ممن يود دخول هذه المهنة. وقد بدأت الدراسة المفروضة على المرشدين المدرسين في أول نشأة هذا الفرع بسيطة لا تتعدى الالتحاق بدورة ما أو دراسة بعض المقررات اللازمة. ولكن الأمر ما لبث أن تغير وتطور حتى أصبح من الضروري على المرشد المدرسي أن يتابع دراسة طويلة وصعبة تصل أحياناً إلى الحصول على الماجستير والدكتوراه في علم النفس، بالإضافة إلى شروط أخرى مثل الخبرة والخصائص النفسية العقلية والشخصية التي ينبغي أن يتسم بها من يريد العمل بالإرشاد، وانتشرت هذه الدراسة في أمريكا وأوروبا ومنهم من انتقلت إلى دول العالم الأخرى، وأنشئت لها أقسام خاصة، وهذه الأقسام تمنح الإجازة والماجستير والدكتوراه في هذا الميدان.

ويتطلب إعداد المرشد النفسي اكتسابه مهارات ضرورية لا بد منها حتى ينجح في أدائه المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، ويتطلب نجاح المرشد النفسي في عمله وجود صفات وسمات شخصية محددة، لا يمكنه النجاح دون وجودها، كما لا يمكنه اكتسابها مهما ارتفعت وارتقت درجات إعداده وتأهيله، كذلك يتطلب نجاح المرشد النفسي في عمله قيماً شخصية وأخلاقاً شخصية ومهنية محددة لا يمكنه النجاح دون وجودها.

سوف نستعرض في هذا الفصل شروط نقاء المرشدين المدرسين، وبرامج إعدادهم مهية، ومهاراتهم المطلوبة، وأخلاقياتهم، وتقييمهم، كسي يستلزم ممارسة هذه المهنة على أكمل وجه.

النقاء وإعداد المرشد المدرسي

ولاء شروط نقاء المرشد المدرسي:

تختلف وجهات النظر حول شروط الواجب توافرها فيمن يريد العمل بالإرشاد المدرسي منها ما يبالغ على الشهادات ومنها ما يسلح على الخبرة والتخصص الشخصية، وهناك من يبالغ على اختيار المرشدين قبل الإعداد وذلك بعد أن توافر فيهم الشروط اللازمة من وجهة نظر المسؤولين عن نقاء المرشدين والتي نُقلت فلتنتها لها عن طريق البحوث التحريية أو عن طريق الخبراء العملية، ومن الممكن تلخيصها بما يلي (الشيخ حمود 2007):

1- للتصديق المرشد الجيد في مختلف مراحل الدراسة.

2- تقدير المسؤولين عن الطلاب أثناء دراسته السابقة.

3- الاختبارات والمقاييس الموضوعية.

4- المصداقية: تستخدم المقابلة في نقاء المرشدين على الرغم من عيوبها إلا أنها تجد في استعداد الأشخاص الذين لا يصلحون لتقييم بهذا العمل. وقد استخدمت المقابلة في نقاء المتقدمين للتدريب في كلية التربية في مصر بهدف تحديد لمر سمات الطلاب لشخصية مثل الأنواء والميول الاجتماعي والثقافة بنفس وكذلك التعرف عن ميوله وقيمه واتجاهاته وأسلوب تفكيره وتحديد مستوى معارفه العامة والخاصة بالعلوم النفسية والاجتماعية والاقتصادية... الخ (إبراهيم رفاعي 1989).

وفي أمريكا نجد أن الشروط تختلف نسبياً من ولاية إلى أخرى، ويكتشف لنا استعراض الشروط المطلوبة في الولايات المختلفة عن العناصر المشتركة الآتية:

1- خبرة عامين أو أكثر في التدريس.

2- درجة الماجستير أو ما يعادلها في الإرشاد.

3- خبرة في مهنة التدريس (يشترط ذلك نصف الولايات تقريباً).

4- التدريب العملي تحت الإشراف كجزء من الإعداد.

5- دراسة مقررات دراسية متنوعة تعد جزءاً من الإعداد.

إضافة إلى الشروط الأخرى مثل المؤهلات الشخصية والعنصرية المهنية (مورتنسن وشمولز 1986 ص 497-498).

وفي ألمانيا يشترط فيمن يريد العمل في الإرشاد ما يلي:

1- شهادة الإجازة الجامعية في علم النفس (بلووم).

2- خبرات مهنية في التدريس لا تقل عن سنتين.

3- أن يخضع لإعداد إضافي في الإرشاد المدرسي يقارب السنتين (راجع

ص 315 1976. Klaus & Kallinke).

في الإصرار على توافر هذه الشروط لغة الذكر جاء حفاظاً على سمعة المهنة الإرشادية من الاتهام وحرصاً على نقية المرشدين فيها وفيهم يعارضونها لأنه إذا ساء الاختيار والإعداد فإن ذلك سيؤدي إلى قصور في عمل المرشد مما ينعكس سلباً على المهنة والمرشدين.

وحتى يذكر أن شروط نقاء المرشد المدرسي تختلف من بلد إلى آخر، وأن تجربتنا في الجمهورية العربية السورية الحديثة نسبياً في العشر سنوات الأخيرة، تقتضي من المرشد المدرسي سمات شخصية معينة، وتحصيلاً أكاديمياً محدداً، يُعلن عنه من خلال إعلان المفاضلة السنوي، ويتم ترشيح الناجحين في

نتائج المفاضلة لدخول كلية التربية - تخصص الإرشاد النفسي، أو تخصص علم النفس، ويتم عادة تشكيل لجان من المتخصصين لمقابلة هؤلاء الطلاب الراغبين في متابعة دراستهم في أحد الاختصاصين السابقين، والهدف من هذه المقابلة التعرف على شخصية الطالب، والتأكد من خلوه من العاهات أو المعوقات الجسدية والنفسية التي يمكن أن تؤثر سلباً على ممارسته لمهنة الإرشاد النفسي في المستقبل، والتأكد كذلك من سلامة النطق، والانسجام الانفعالي والتوافق النفسي، وخلوه من الاضطرابات النفسية.

ومن السبلات التي تؤخذ على هذه المقابلات عدم استنادها في تقييم الطالب على اختبارات ومقياس موضوعية، تعتمد على معايير مقتنسة تُسهّل الكشف عن الاضطرابات والمعوقات، وتيسر عملية التعرف سمات الطالب الشخصية.

بعد نجاح الطالب في هذه المقابلات، والذي تمت مفاضلته بالنسبة للتحصيل الأكاديمي في الثانوية العامة بفرعها العلمي والأدبي، يتابع المقبولون دراستهم الجامعية في أقسام علم النفس أو الإرشاد النفسي، بكليات التربية، وذلك في التعليم النظامي أو المفتوح. (راجع دليل كلية التربية-جامعة دمشق لمزيد من المعلومات حول المقررات الجامعية ونظام الدراسة). وإضافة إلى المقررات الدراسية، يتم تدريب الطالب خلال دراسته الجامعية على دراسة الحالات والقيام بعملية الإرشاد النفسي، وتطبيق ما تعلمه من مهارات الإرشاد على الحالات. ويتم كذلك تدريبه على القيام بالبحوث والدراسات النفسية المطلوبة من المرشد النفسي، ويقامه بمشاريع تخرج، يقدم فيها البحوث والدراسات المتعلقة باختصاصه.

وبعد الانتهاء من الدراسة الجامعية الأولى تقوم وزارة التربية بالإعلان عن مسابقة لتعيين المرشد المدرسي بناءً على حاجتها للمرشدين المدرسيين، ثم

تقوم وزارة التربية بتوظيف الناجحين منهم في مختلف المدارس بصفة 'مرشد مدرسي'.

ثانياً إعداد المرشد المدرسي:

إن تحديد المهام التي يقوم بها المرشد المدرسي يسهل تخطيط وبناء برنامج الإعداد المهني للذين يشدون العمل في مجالات الإرشاد المدرسي. لذلك ناقشنا في الفصل السابق المهام التي ينبغي أن يقوم بها المرشد المدرسي.

وبناءً على طبيعة الأعمال التي تعارض في مهنة ما، يمكن التوصل إلى نوعية محتويات البرنامج المقترح والمقدم لإعداد الباحثين عن العمل فيها إعداداً مهنيّاً يمكنهم من القيام بمهامهم بما يتناسب وطبيعة هذه الأعمال بكفاءة عالية. وقد اختلفت وجهات النظر حول برنامج إعداد المرشدين المدرسيين مما دعا اللجنة الخاصة برابطة تأهيل المرشد والإشراف عام (1964) إلى وضع خطوط عريضة تشكل ملامح أي برنامج علمي يتضمن المقررات الدراسية والتدريبات الفنية اللازمة لإعداد المهني للمرشد المدرسي.

وقد رجعت هذه المقترحات عام (1967) إذ وضعت في صورتها النهائية على شكل قواعد عامة يلتزم بها كل من يكلف إعداد المرشدين إعداداً مهنيّاً يؤهلهم للقيام بدورهم في المدارس الثانوية.

وسوف نتناول بعض وجهات النظر حول إعداد المرشدين المدرسيين ومن ثم نعرض بعض البرامج الخاصة بإعداده والصادرة عن مؤسسات تعنى بهذا الغرض (الشيخ حمود 2007):

1- وجهات نظر حول إعداد المرشد المدرسي:

سجل (بولمانتيير وشميدت 1960) (Polmantier & Schmidt) في تقريرهما حول ما تقدمه أربع وخمسون ولاية في أمريكا من مقررات في

الإرشاد النفسي، أن أكثر من نصف عدد هذه الجامعات تقدم مقررات مشتركة
مركزة حول المجالات الآتية:

- 1- تنظيم خدمات الإرشاد النفسي وإدارتها.
- 2- مقررات أساسية تشمل بالإرشاد النفسي.
- 3- طرق الإرشاد النفسي وأساليبه.
- 4- المعلومات البيئية التربوية والمهنية.
- 5- تزيينات عملية وإثرائية ميدانية في الإرشاد.
- 6- فإس الشخصية واختبارات نفسية.
- 7- الاستشارات والمعلومات الشخصية عن الفرد (عمر 1984
ص 105).

وقد قام جيلبرت رن (Gilbert Wrenn) بتكليف من جمعية المرشدين
المدرسين الأمريكيين بوضع برنامج دراسي لإعداد المرشد المدرسي، وأوصى
في ترأسه بل يأخذ المرشد المترقب برنامجاً لمدة سنتين يقضيها في دراسة
التخصصات التالية: دراسات في علم النفس، ودراسات اجتماعية، وفلسفة التربية
وأسسها والمناهج المدرسية، ودراسات تطبيقية، والتدريب واكتساب الخبرة في
الإرشاد الفردي، والإرشاد الجماعي (ويعطى التدريب ربع البرنامج)، ودراسة
طرق البحث العلمي وتخطيطه واستخدام الحاسوب، ومعلومات عامة: تشمل
الواجبات الإرشادية مثل الاحتفاظ بالسرية والسلوك الخلفي والقيم والمثل (قاضي
وأخرون 1981 ص 358).

وينكر (مورتنسن وشمولر) المقررات المطلوبة من المترشحين في الإرشاد
والتي تشمل مقررات في التربية وعلم النفس والخدمة الاجتماعية (مورتنسن
وشمولر 1986 ص 498).

كما أكدت رسمية خليل (1968) على ضرورة ربط إعداد المرشد بفهم
الجديد للمجتمع الحالي والاتجاهات الجديدة في المجتمع عامة وبالدراسات
النفسية والتربوية بوجه خاص، وقد سوت محتويات برنامجين لإعداد المرشد
النفسى، أحدهما يختص في إعداد المرشد النفسى المدرسي في حدود سنتين
دراسيتين بعد درجة الإجازة (خليل 1968).

2- برامج إعداد المرشد المدرسي:

توجد برامج كثيرة لإعداد المرشد المدرسي، وتختلف هذه البرامج من بلد
إلى آخر، نظراً لاختلاف المهمات الملقاة على عاتق المرشد المدرسي من جهة،
ومن جهة أخرى لاختلاف الثقافات بين هذه البلدان، إلا أنه على الرغم من
الاختلاف الموجود بين هذه البرامج، توجد نقاط تشابه تفوق إلى درجة كبيرة
نقاط الاختلاف الموجودة. ولا يتسع المجال هنا لاستعراض جميع أنواع برامج
إعداد المرشد المدرسي ولكن سنشير إلى بعضها واضعين في الحسبان تتناول
بعض البلدان.

ففي أمريكا وضعت الجمعية القومية للإرشاد المهني برنامجاً عام 1941
ثم عدّل عام 1949، وستناول البرنامج المعدل والذي يشمل ناحيتين:

أولاً- الدراسة العامة للمشغّلين بالإرشاد بوجه عام وتشمل:

- 1- فلسفة الإرشاد وأسسها.
- 2- سيكولوجية النمو، وتشمل النمو والنضج والتعلم والنمو الاجتماعي
والدوافع الفروق الفردية وسيكولوجية التكيف والعوامل الاجتماعية
والثقافية المؤثرة في السلوك.
- 3- دراسة الفرد: وتشمل دراسة الملاحظة والتاريخ الشخصي والمقابلة
والاختبارات الاستفتاءات والبطاقات والسجلات وتقويم القنرات

الحصية ودراسة التقارير الفنية والتقديرات والوسائل الإسقاطية
ومقاييس العلاقات الاجتماعية وتنظيم البيانات.

4- جمع المعلومات التربوية والمهنية وما يتصل بها وتقييمها
وإستخدامها، وتشمل دراسة المهن والأعمال واتجاهاتها وعلاقتها
بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية ومصادر المعلومات واستخدام
المعلومات مع الأفراد والجماعات.

5- تنظيم الإرشاد وعلاقته بالمؤسسات المحلية: وتشمل دراسة المشكلات
الإدارية وتنظيم علاقة الإرشاد بالمؤسسات المحلية المختلفة.

6- أساليب الإرشاد الفردية: وتشمل دراسة المقابلة وتقييمها.

7- التدريب الميداني والخبرات المهنية مثل الزيارات والإشتراك في
أوجه النشاط والتدريب العملي على المقابلة.

ثانياً الدراسة الخاصة بالموجهين التربويين والمهنيين:

وتشمل زيادة على ما تقدم:

1- أساليب إرشاد الجمعية في النواحي التربوية والمهنية والاجتماعية
وتقييم هذه الأساليب.

2- التوظيف والتشغيل.

3- أساليب تتبع الحالات.

4- أساليب البحث والتقييم (رفاعي 1989 ص 175-176).

قدمت اللجنة الخاصة برابطة تأهيل المرشد والإشراف الأمريكية عام
(1964) دراسة مستفيضة حول إعداد المرشد النفسي المدرسي في المرحلة
الثانوية. وقد نحت هذه الدراسة واعتمدت عام (1967) وصنفت في بنود محددة
تحت عنوان القواعد العامة لإعداد المرشد النفسي المدرسي في المرحلة الثانوية.

وستقتصر على عرض ما شمله هذه الدراسة من مقررات دراسية
ودراسات عملية لازمة لأراء المرشد النفسي المدرسي إعداداً مهنياً يوجهه للتقييم
بدوره الذي يعد من أجله.

المقررات الدراسية: وتشمل:

أولاً الجوهر الدراسي المشترك: ويتكون من فروع دراسية تعد ضرورية في
إعداد المرشدين النفسيين بغض النظر عن المكان الذي سيعملون فيه. ويشمل:

1- النمو والتطور الإنساني: ومن المقررات التي تستخدم كذلك، نظريات
الشخصية، ونظريات التعلم، والسلوك الإنساني السليم والشاذ.

2- العلاقة المساعدة: ويشمل الأسس الفلسفية للعلاقة المساعدة بين المرشد
والمسترشد من أجل حل المشكلة كما يشمل نظريات الإرشاد النفسي
وطرائق الإرشاد وأساليبه.

3- أسلوب الحياة وتطور السيرة المهنية: ويشمل الدراسات المتصلة بنظريات
التطور المهني، وعلاقة اختيار المهنة بأسلوب الحياة، ومصادر المعلومات
المهنية والتربوية والاتجاهات المختلفة في عمليات اتخاذ القرارات المهنية.

4- تقييم الأفراد: وتشمل طرائق جمع المعلومات عن الأفراد وأساليبها
وتفسيرها والاختبارات الفردية والجماعية وأساليب دراسة الحالة ودراسة
الفروق الفردية.

5- الجماعات: ويشتمل على أنواع الجماعات حركتها وتكوينها واستمراريتها
ونظريات الإرشاد النفسي الجماعي.

6- الأسس الاجتماعية والحضارية: وتتكون من دراسة التغيرات الحضارية في المجتمع وخصائص الجماعة الأثنية وطباعتها، والعلاقة بين المواطنين ودور المرآة في المجتمع واستغلال وقت الفراغ.

7- البحث والتكوين: ويشمل على دراسات في الإحصاء وتصميم البحوث وإدارتها واستخدام الحاسوب في استخراج النتائج وتفسيرها.

8- الإرشادات المهنية: ويشمل القيم الخلقية والاعتبارات القانونية والمسؤوليات العلمية والترخيص وكل ما يحقق ذات المرشد ويدعم دوره في مهنته. تليها دراسات تخصصية وبينية: وتشمل على ما يأتي:

1- دراسات تخصصية: وتشمل المعرفة المتخصصة والمهارات اللازمة التي تؤهل الطلاب المتدربين للعمل بكفاءة عالية. مثال ذلك: على الطالب المترب الذي يعد للعمل مرشداً مرسياً في مرحلة التعليم الأساسي أن يلم بمهارات التشخيص في ظاهرة ضعف القراءة والكتابة في الصفوف الأولى لتلاميذ مرحلة التعليم الأساسي إلى جانب إلمامه بمهارات التعامل مع هؤلاء الصغار.

2- دراسات بينية: وتشمل المعلومات والبيانات والإحصائيات المتصلة بالبيئة التي سيترب فيها الطلاب المتدربون في الإرشاد المدرسي، والتي سيعملون فيها بعد انتهاء التدريب، وتشمل الدراسة تاريخ الذين يعيشون في هذه البيئة ولسنتهم واتجاهاتهم وقيمهم ومثلهم أخلاقياتهم. الدراسات العملية:

أولاً: خبرات مختبرية: حيث يقوم الطلاب في مختبر الإرشاد النفسي بالتدريب على تمثيل الأدوار والاستفادة من التغذية الراجعة للجلسات الإرشادية باستخدام التسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو والتدريب على كيفية استخدام الاختبارات النفسية وتفسيرها عملياً في قصور المسترشدين، وتنظيم السجلات الشخصية

للمسترشدين واستخدامها، وعقد لقاءات مع المحترفين في المجال الإرشادي والمناقشة معهم، وتحضير دراسات الحالة وفحصها وعرضها وتفسير المعلومات المهنية وتقديمها للمسترشدين.

ثانياً: خبرات الممارسة في الإرشاد المدرسي:

توفر الممارسة الفعلية لعملية الإرشاد في المختبر الإرشادي خبرات استخدام طرائق الإرشاد النفسي وأساليبه ونظرياته في التفاعل والتعامل الواقعي مع الأفراد والجماعات الذين يبحثون عن المرشد النفسي بجدية، طالبين مساعدته على حل مشكلاتهم، أو محاولين إليه من البيئة التي يعمل فيها، ومما يجدر الإشارة إليه أن الحد الأدنى للممارسة الفعلية لإرشاد الأفراد أو الجماعات يقع في حدود (ستين ساعة) من العمل والتفاعل معهم، مغفلة فصلاً دراسياً كاملاً وقد تمتد إلى فصلين دراسيين إذا رأى المشرف ذلك.

ثالثاً: خبرات التدريب الميداني:

يوفر التدريب الميداني الخبرات الفعلية في موقع العمل في المجال المهني الذي يختاره الطلاب بما يتفق وميولهم وأهدافهم المهنية. ويقوم الطلاب بإنجاز الأنشطة والأعمال الفعلية التي يقوم بها الموظفون النظاميون في هذا المركز، ملتزمين بلوائحه وأنظمتها وخاضعين لإشراف مديرتها، كما لو كانوا معينين فيه. وينبغي أن يشأ تعاون كامل بين الأستاذة المشرفين على التدريب وبين العاملين في مواقع التدريب من أجل تبادل المشورة حول مسيرة الطلاب المتدربين الذاتية والشخصية والأكاديمية في إطار النقد البناء بهدف تعديل أسلوبهم وسلوكهم نحو الأفضل.

وقد أوست اللجنة الخاصة برابطة تأهيل المرشد والإشراف الأمريكية (ACES) بأن يقضى المترقب في مركز العمل (300 ثلاثمائة ساعة) كحد

لدى على أن يدفع له أجر رمزي خلالها (عمر 1984 ص 109-114).
- وفي فرنسا يشترط بمن يريد أن يصبح مرشداً أن يقدم امتحانين الأول كتابي والثاني مقابلة شخصية. والطلاب الذين يجتازون الامتحان يتبعون دراسة لمدة سنتين، تتضمن كل سنة (سبعمئة وعشرين) ساعة دراسية. ويتضمن الإعداد العائلي التالي:

- 1- معارف حول النمو.
- 2- معارف حول نظام التربية.
- 3- المحيط الاقتصادي - الاجتماعي.
- 4- المعلومات، وظيفتها، ومحتوياتها، وطرائقها، وتقنياتها.
- 5- الإحصاء.

وفي نهاية الدراسة يتقدم الطلاب إلى امتحان في المقررات التي درسوها، والذين ينجحون في الامتحان يصبحون متدربين في مراكز الإرشاد المدرسي، وفي نهاية التدريب العملي يمتحن كل متدرب فإذا ما نجح عين مرشداً وإلا فعليه إعادة فترة التدريب العملي لمدة سنة (راجع ص 135-136 Demaret 1976).

أما برنامج إعداد المرشدين المدرسين في إنكلترا فإنه يختلف جزئياً من جامعة لأخرى: فمثلاً يتضمن برنامج الدراسة في جامعة مانشيستر (1972-1973) للمجالات التالية (راجع ص 116-117 Martin 1974): علم النفس التربوي، والقياس التربوي، والإرشاد التربوي.

لما دراسة الإرشاد التربوي في جامعة رينينغ Reading فإنها تتضمن خمس مراحل، تشكل المرحلة الأولى منها دراسة مشتركة للطلاب كافة، أما

المراحل الأربع الأخرى فيمكن للمطلب أن يختار من كل مرحلة عدة مقررات ويتزك بعضها الأخرى (راجع ص 129-132 Martin 1974).

وتتولنا برامج إعداد المرشد من بلدان متعددة وجامعات مختلفة، فلنأخذ نرى أن الإرشاد المدرسي هو عملية شاملة متكاملة، تتكامل مع العملية التربوية وتشكل جزءاً أساسياً منها وجانباً هاماً من نشاطاتها وأجانبها تجاه المجتمع. ويمكننا باختصار إيجاز ما يتعلبه إعداد المرشد النفسي حتى يقوم

بالعمل الإرشادي على أتم وجه، بالنقاط الآتية:

1/ أن يكون المرشد مهيئاً على العمل في مجال الإرشاد، محباً له، وأن يكون العطاء دون انتظار المقابل من سماته الشخصية.

2/ أن يكون لديه رصيداً معرفياً ونفسياً وتربوياً، أي أن يستم تأهيله أكاديمياً، وتطبيقياً عملياً، وكذلك إعداده ليكون على درجة كافية من التوافق النفسي والتضج الانفعالي والصحة النفسية.

3/ أن يتمتع بمعرفة مكثفة بمجال أو أكثر من مجالات المعرفة، وعلى اطلاع بكل جديد فيما يخص مجال عمله، وما يخص كل العلوم الأخرى، لا سيما العلوم المتصلة بالإرشاد النفسي.

4/ أن تكون لديه حساسية لإدراك المشكلات وتعرفها، وقدرة على التشخيص النفسي الجيد، وجمع المعلومات بأكبر كم ممكن، وأعلى درجة ممكنة من الدقة والشمولية، وذلك عن طريق تنوع مصادر المعلومات وغناها.

5/ أن يتمتع بالقدرة على استقطاب التلاميذ، والقدرة على بناء العلاقة الإرشادية المهنية الفعالة، واستمرارها، من خلال مهارات التواصل الجيدة.

6/ أن يجيد مهارات الملاحظة، والتعامل مع الاختبارات والاستبيانات والمقاييس النفسية، والمقابلات الشخصية.

17 أن يحدد مهارات بناء الثقة، والتأثير الوجداني المطلوب.
18 أن يحدد مهارات البحث العلمي، وإعداد البرامج الإرشادية.
19 أن يحدد مهارات تغيير الذات، والفترة على إشباع حاجاته النفسية، وخاصة الحب، وتقدير الذات وتحقيقها وإدارتها وتوكيدها، بطريقة مناسبة تحقق التوازن بين متطلبات ذات ومتطلبات المجتمع.

مهارات المرشد المدرسي

يُعتبر المرشد محور العملية الإرشادية، وهو أحد أعضاء الفريق الإرشادي الذي لا يمكن دونه أن ينجح أي عمل إرشادي أو برنامج إرشادي. والمرشد المدرسي - كما سبق أن أوضحنا في الفصل السادس خصائص، ومهمات وواجبات ومسؤوليات، وأدوار محددة عليه أن يؤديها على أكمل وجه، حتى يتم تحقيق أهداف العملية الإرشادية للطلاب في المدرسة.

وحتى يؤدي المرشد المدرسي المهام والواجبات والمسؤوليات المنوطة به، ويقوم بدوره الإرشادي على أكمل وجه، بما يساعد في نجاح العملية الإرشادية بشكل عام، ينبغي أن تتوفر لديه صفات وسمات ومهارات معينة، لا يمكن دونها أن ينجح في مهامه المنوطة به، ولا يمكن أن تتجح دونها العملية الإرشادية في تحقيق الأهداف الإرشادية المتوخاة والمطلوبة، حتى لو تم إعداده وكان على درجة عالية جداً في الإعداد والتأهيل الأكاديمي، فكما يُعتبر المرشد محور العملية الإرشادية، تُعتبر المهارات المطلوبة من المرشد محور نجاحه في أداء مهامه المنوطة به، وبالتالي محور نجاح العملية الإرشادية.

لما هذه المهارات؟ هذا ما سنتناوله في الصفحات الآتية من هذا الفصل، ومن خلال تناولنا واستعراضنا لهذه المهام سنتوضح الإجابة على التساؤل الذي مؤاده: "لم تكون مهارات المرشد النفسي، والمرشد المدرسي بهذه الأهمية؟".

أولاً - الملاحظة:

يُعد التقييم والتقدير النفسي الاجتماعي والتعليمي للطلاب، وذلك باستخدام إجراءات المراقبة والملاحظة، من أهداف الخدمة النفسية المدرسية. ويحتاج المرشد عند تطبيق الإرشاد بالعب إلى مهارات عديدة، إحدى هذه المهارات دقة الملاحظة. تسمح الملاحظة بتعرف سلوك الفرد، والتغيرات التي تطرأ عليه. والملاحظة أيضاً إحدى أهم الأساليب التي يستخدمها المعالج أو المرشد النفسي من خلال المقابلة، سواء أكانت مقابلة فردية أم سرية أو جماعية.

من الخدمات التي يقدمها المرشد في المدرسة تقييم الطلبة، من أجل تقييم الحاجات، والصفات، والعوامل التي تؤثر في نموهم، ويختار تقييم الطلبة أحد مجالات التقييم، حيث يقوم المرشد في المدرسة بعمليات لمساعدة الطلبة والوالدين والمدرسين في الحصول على بيانات دقيقة، تساعد في اتخاذ قرارات حول البرامج التربوية، وفي التوجه المهني وغير ذلك من الخدمات الإرشادية. والملاحظة هي أحد الأساليب غير المقننة المستخدمة التي تتضمنها عملية تقييم الطلبة.

وفي ميدان تطور الإرشاد المدرسي، يبحث مخطوطو الإرشاد في مراحل بناء أنظمة إرشاد لديهم عن عناصر جديدة أو تجديد العناصر التقليدية. ويستعينون بذلك بتصورات الخبراء الأجانب وخبراتهم، وفي مرحلة بناء أنظمة الإرشاد المدرسي يمكن استخدام المقارنة بينهما (العناصر التقليدية والعناصر الجديدة) في كل بلد إلا أن الشيء الغريب هو الاقتباس الشكلي للمعطيات الأجنبية في التحليل العلمي، لأن الحقائق معقدة ومرتبطة بعلاقات نظامية اجتماعية مدرسية، بحيث أنه لا يمكن نقلها بالشكل نفسه أو بصورة شكلية إلى علاقاتها، وهذا ينطبق بخاصة على العنصر البيوسوي للإرشاد المدرسي، لأن

الإرشاد في المدرسة ليس شكلاً واحداً في أثناء التصرف، ولا يمكن تعريفه بشكل واضح، وإنما هو بناء مركب تشترك فيه الملاحظة والتشخيص وتقسيم المعلومات والمساعدة على اتخاذ القرار والمساعدة على المشكلات الفنية... الخ.

في أمريكا، يمكن وضع مجالات عمل المرشد المدرسي في ثلاث نقاط، لا يمكن تعقيها بون ما يمكن أن يطلق عليه 'نشاطات وطرائق الإرشاد المدرسي'. أما نشاطات الإرشاد المدرسي وطرائقه فمنها:

- التشخيص النفسي التربوي للفراد باستخدام وسائل القياس النفسي والتربوي المختصة.

- نشاطات أخرى: ويتطوي تحت تلك استكمال دراسة التلميذ باستخدام الملاحظة والبطاقة المنزسية ودراسة الحالة ومناقشة الحالة... الخ.

ومنه يتضح أن الملاحظة هي أحد طرائق الإرشاد المدرسي الهامة كأداة لجمع المعلومات، وأداة هامة للتشخيص.

وليس هذا فحسب، بل تعد الملاحظة إحدى أهم المهارات الخاصة المرشدة بعملية التقييم في الإرشاد، علماً أن عملية التقييم هي إحدى مراحل عملية الإرشاد حسب نموذج كورمير وهاكتي، وهي المرحلة الثانية والتي تُسمى 'مرحلة تقييم المشكلة'، حيث تعتبر الملاحظة والانتباه واليقظة العقلية لكل ما يصدر عن المرشد أثناء الجلسة الإرشادية، عنصراً هاماً في عملية التقييم بحسب هذا النموذج، وحتى تقوم الملاحظة بدورها المنوط بها في عملية الإرشاد، يجب أن تقوم على الملاحظة الدقيقة الواعية للحالة الانفعالية العامة للمرشد، ولحركاته وإيمانه، وسلوكياته اللفظية وغير اللفظية، خاصة منها ما يوحي وبذل على اختلال وظيفي لديه، سواء أكان اختلالاً وظيفياً جسيماً أو تعالياً، وعلى المرشد أن يعلم أن لا شيء مما ينبغي ملاحظته غير هام، فعليه

أن يضع في اعتباره أن ما يبدو غير هام في وقت ما، يمكن أن يكون أمراً في غاية الأهمية في وقت آخر (الخطيب 2003)، كما تقوم الملاحظة على ملاحظة سلوك المرشد الظاهر وما يرتبط به من أفكار ومشاعر.

في فرنسا، حتى يقوم المرشد المدرسي بالمهام المنوطة به، تنقسم عملية الإرشاد المدرسي إلى ثلاثة أقسام، أولى هذه المراحل والأهم هي المرحلة التحضيرية، والتي تقوم بدورها على الملاحظة وجمع المعلومات.

وفيما يتعلق بالمعلومات اللازمة لعملية الإرشاد المدرسي، تختلف المعلومات المطلوبة باختلاف المشكلة التي جاء بها التلميذ إلى المرشد. ومهما كانت المشكلة، وعلى اختلاف درجاتها وأنواعها، هناك معلومات يمكن أن يحتاجها المرشد بصورة عامة، علماً أن المرشد لا يحتاج كل هذه المعلومات عن كل طالب، وإنما يختلف الأمر باختلاف المشكلة. فالمرشد هو الذي يقرر في المعلومات يحتاجها لمساعدة الطالب، هذه المعلومات هي:

- 1- البيانات العامة.
- 2- المعلومات الجسمية.
- 3- المعلومات العقلية.
- 4- المعلومات الاجتماعية.
- 5- المعلومات عن قيم الفرد وتجاهله وميوله.
- 6- المعلومات عن الحالة الانفعالية.
- 7- معلومات عامة.
- 8- ملخص الحالة.

يحصل المرشد على هذه المعلومات عن طريق وسائل جمع المعلومات، حيث إن استخدام المرشد للأدوات والوسائل الفنية في الإرشاد يساعد على تحقيق كل ما سلف ذكره من معلومات لازمة لعملية الإرشاد في المدرسة.

وتوجد وسائل متعددة لتكثيفها في الإرشاد المدرسي، وهي الملاحظة.

تعد الملاحظة وسيلة أساسية في الإرشاد المدرسي سواء أقام بها المرشد أم المعلم، وقد كانت الملاحظة لا تعتمد إلا على ثقة الملاحظ أو خبرته، أما الآن فتجري حسب قواعد محددة وهي: هزات معينة وشحت ظروف معروفة (الشيخ حمود 2007).

ومن خصائص الملاحظة الإرشادية للتعامل أن يتم فيها التفاعل وجهاً لوجه، حيث أن ملاحظة المظاهر الجسمية أثناء المقابلة، وكذلك تعبيرات الوجه، ونغمة الصوت، وطبيعة الصوت وانخفاضه وعلوه، ونبراته وحدثه، ولحظات التوقف، والإيماءات، وتعبيرات وحركات الجسم عموماً، حتى المسافة الفاصلة بين المرشد والمسترشد، وغيرها من الأمور الهامة ذات القيمة والدلالة في المقابلة الإرشادية، وفي التقييم، لا يمكن تحديدها والكشف عنها، والاستفادة من دلالاتها، دون الملاحظة.

ويعرف عمر الملاحظة: بأنها وسيلة علمية منظمة تستخدم لتكثيف هيوصل ما أو غيره حول ظاهرة سلوكية معينة بحيث يكون التركيز على متضمنات محددة فيها، وتهدف الملاحظة إلى اختبار الأداء السلوكي للفرد ما في وقت معين، ومدى علاقته بسلوكياته الأخرى في المواقف المتباينة، أو بسلوكيات أشخاص آخرين تربطهم صلات اجتماعية به وذلك خلال مدة زمنية معينة تختلف منها حسب طبيعة الظاهرة السلوكية المراد ملاحظتها، بشرط أن تتم الملاحظة بموضوعية ووضوح وتكامل (راجع: عمر 1985 ص 114؛ الشيخ حمود 2007).

وفي كل الأحوال فإن الملاحظة تحتاج إلى خبرة ومهارة من قبل الملاحظ لكي تعطينا نتائج ومعلومات دقيقة وحقيقية عن التلاميذ. فهي توفر معلومات عن

علاقات الفرد بالآخرين، وعن اتجاهه العام وعن استجابته للنجاح والفشل وغير ذلك من الاعتبارات المماثلة. وعلى العكس ليست الملاحظة شكلاً واحداً وإنما عدة أشكال لتناول أمورها فيما يلي (الشيخ حمود 2007):

أ- الملاحظة العرضية: التي يقوم بها المرشد أو المعلم بصورة عسرة مقصودة ودون تحديد مسبق ولا يستخدم فيها التسجيل وفيها العلمية ليست كبيرة إلا أنها تقدم فكرة لا بأس بها عن التلميذ.

ب- الملاحظة المقصودة أو المنظمة: وهي مشاهدة المرشد أو المعلم لمواقف سلوكية معينة تبعاً لخطة سابقة للتلميذ، وما، ويجب أن تجري من قبل شخص لديه خبرة ومهارة في أدائها لأنها تقتضي تسجيل كل ما يلاحظ بدقة.

ج- الملاحظة الدورية: وتتم في مراحل زمنية محددة وتُسجل حسب تسلسلها الزمني مثل: أن يلاحظ السلوك المراد كل أسبوع أو كل شهر.

د- الملاحظة المعقدة: وهي مفيدة بمجال أو موقف معين، مثل ملاحظة الفرد في موقف معين أو في أثناء مزاولته نشاطاً محدداً.

ويمكن للمرشد المدرسي ملاحظة الجوانب التالية من سلوك الطالب (الشيخ حمود 2007):

- العلاقات الاجتماعية مع الزملاء ومع المدرسين، هل تتسم بالصراخ أم بالتعاون.
- قدرة الطالب على التكيف مع العمل المدرسي.
- قدرات الطالب: قدرته على الحفظ والفهم والتفكير والاستنتاج.
- الحالة الصحية للطالب.
- اهتمامات الطالب وميوله والنشاطات التي يرغب في القيام بها.

وتمتاز الملاحظة بأنها تستطيع عن طريقها الحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بالوسائل الأخرى وأنه يمكن بموجبها دراسة السلوك في

موقفه الطبيعية، لما عيوبها فإن بعض الأفراد لا يحسبون أن يكونوا موضع ملاحظة وتأثرها بذاتية الملاحظ وأفكاره السابقة وقصورها عن تعغطية بعض الجوانب السلوكية الخاصة وضعف عامل الصدق وثبات المعلومات المجموعة عن طريقها (الشيخ حمود 2007).

وتنص الملاحظة يجب التقيد بما يأتي (الشيخ حمود 2007):

- تحديد أهداف الملاحظة والمعلومات المطلوب جمعها.
- تحديد الجوانب السلوكية المراد ملاحظتها للمسترشد.
- تحديد مكان الملاحظة وزمانها.
- ترتيب القائمين على الملاحظة لكي تكون ملاحظتهم دقيقة.
- تعدد الملاحظين ضماناً للموضوعية والدقة والشمول.
- محاولة الابتعاد عن الذاتية وتسجيل كل ما يلاحظ.

إن تحقيق هذه الإجراءات يؤمن للملاحظة الثبات والصدق والموضوعية وبالتالي تصبح أداة هامة في جمع المعلومات، ويزيد من فاعليتها باعتبارها أحد أهم أدوات جمع المعلومات، وبالتالي أحد أهم عوامل نجاح التشخيص، ونجاح مراحل العملية الإرشادية كافة، على اعتبار أنها أداة يستمر المرشد المتدرب باستخدامها طيلة فترة وجوده مع المسترشد، ويعوّل عليها في اتخاذ القرارات الهامة، وتحديد الأهداف الإرشادية المرحلية الخاصة بكل جلسة، وتغيير الأهداف والأدوات والقياسات، وكذلك بعض القرارات الهامة، طيلة فترة الإرشاد وفي كل دقيقة يضيئها المرشد مع المسترشد، الأمر الذي يؤثر في سير العملية الإرشادية، ويحدد شكل ونوع العلاقة الإرشادية المهنية، ويحدد أيضاً نجاح العملية الإرشادية في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

ثانياً - الإحصاء:

تؤكد نتائج أغلب الدراسات ذات الصلة بفعالية المرشد النفسي أن من أهم السمات الأكثر شيوعاً لدى المرشد النفسي الفعال، هي مهارة الاستماع والإصغاء الفعال، وأن المرشد النفسي الفعال لا يظهر كفاءته للمسترشد فقط في بداية عملية الإرشاد، وإنما تظهر كفاءته من خلال سلوكه طيلة فترات العملية الإرشادية عبر مراحلها المختلفة، فهو مثلاً (الحطيط 2003):

- ينادي المسترشد باسمه.
- يتحدث بلغة يفهما المسترشد، ويتناسب منسواء.
- يبدو عليه الاهتمام، وسلوكه الملائمة.
- يصغي باهتمام إلى المسترشد.
- يتحدث بلهجة رقيقة.
- يدير الجلسة الإرشادية.
- ي طرح أسئلة، أو تعليقات لها ارتباط مباشر بالموضوع أو باهتمامات المسترشد التي قام بالتعبير عنها.

وبملاحظتنا لكل هذه السلوكيات المطلوبة من المرشد النفسي حتى يكون مرشداً كفواً فعالاً، يتبين أنها مهارات مرتبطة ببناء واستمرار العلاقة الإرشادية. ولعل أهم مهارات العلاقة الإرشادية على الإطلاق المطلوبة من المرشد النفسي ليكون فعالاً، والمرتبطة بمهارات بناء العلاقة الإرشادية واستمرارها، هي مهارات التواصل الفعال. وحتى يكون التواصل فعالاً، ينبغي أن يكون هناك انسجام بين كافة أشكال التواصل سواء أكان تواصل لفظي أم غير لفظي أم وجداني.

يمكن إيصال الرسالة التواصلية بين شخصين يتم تواصلهما، على اختلاف نوع ودرجة وشكل العلاقة التي تجمعهما، عبر قنوات وأشكال تواصلية مختلفة،

ولعل أحد أهم أشكال التواصل هو التواصل غير اللفظي، وذلك يعود لأسباب عديدة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، أن التواصل غير اللفظي لا يمكن أن يؤدي عمله في إيصال أو نقل وتبادل إرسل واستقبال الرسالة التواصلية بشكل مستقر أو متوازٍ، حيث تتعاون كافة أشكاله وصوره في أداء عمله، كما تتعاون كافة أشكاله وصوره مع التواصل اللفظي في أداء العمل التواصلية، ولا يمكن أن يكون هناك تواصل دون أن يكون هناك تعاون ولحمة بين كل تلك الأشكال والصور، بمعنى أنه لا يمكن أن يكون هناك تواصل دون أن يكون هناك تواصل لفظي، وتواصل غير لفظي، وتواصل بالعين، والصوت، والشفاه، وتعبيرات وملامح الوجه، وتعبيرات الجسد... الخ.

ومن الجدير تذكيره في هذا المجال أنه حين تتعارض رسائل التواصل اللفظي مع رسائل التواصل غير اللفظي، فإننا نميل إلى تصديق رسائل التواصل غير اللفظي، وأن رسائل التواصل غير اللفظي تؤثر على الانطباع الكلي وتأثيره وجاهته بنسبة ما يعادل 93% من التأثير الكلي للرسالة التواصلية عموماً.

وإن هذا يعود إلى أنه من الصعب تزييف الرسائل غير اللفظية كما هو الحال في الرسائل اللفظية، وأن الرسائل التواصلية غير اللفظية يستم التعبير عنها كما يتم استقبالها بشكل كلي، فهي تؤثر على الانطباع الكلي الوجداني، كما تؤثر في العلاقة. وأن الرسائل التواصلية غير اللفظية يتم التعبير عنها وكذلك يتم استقبالها بشكل علوي سريع، ويتم ذلك في أغلبه على مستوى اللاشعور، إلى جانب مستوى الوعي والشعور. وأن التعبيرات غير اللفظية من الصعب كبتها وكتمانها أو التحكم بها، مما يجعل تلك التعبيرات سهلة الوصول إلى المستقبل، وتجعله أكثر قدرة على إدراكها إدراكاً دقيقاً (لمزيد من المعلومات انظر ناصر (أ) 2009؛ ناصر (ب) 2009؛ ناصر (ج) 2009).

وحتى نعرف التواصل غير اللفظي، يمكننا القول إنه: "ذلك الشكل من التواصل الإنساني الذي يتم عن طريقه إرسال واستقبال الرسائل المتبادلة بين المرسل والمستقبل، عبر قنوات تواصل غير لفظية، تعتمد على أي وسيلة تواصل متاحة أمام الجنس البشري فيما عدا الكلام، وتتوزع تلك الوسائل تنوعاً هائلاً ابتداءً من الإشارات والحركات البسيطة باستخدام أي جزء من الجسم، إلى الصوت بكل عناصره من: نغمة، وسرعة وبطء، ولحظات توقف، وتبسيات، وارتفاع وانخفاض، والضحك والبكاء... إلى لغة العيون وتعبيرات الوجه، إلى التغييرات الجسمية البيولوجية كتغير لون البشرة، واحمرار الوجه، إلى ضربات القلب... إلى الرقص والملابس والزينة... تؤدي تلك التعبيرات على مستوى الشعور واللاشعور على السواء، حيث تتم بشكل مقصود أحياناً، وبشكل غير مقصود أحياناً أغلب، ومنها ما هو فطري في الأغلب، منها ما هو مكتسب يخضع لتأثيرات الثقافة والبيئة والتعلم، وعلى الرغم من تكامل هذا الشكل من التواصل مع التواصل اللفظي، إلا أن تأثيره على الانطباع النهائي عند المستقبل وعلى المشاعر أقوى بكثير حيث تصل نسبة هذا التأثير إلى 93% للتواصل غير اللفظي مقابل 7% فقط للتواصل اللفظي، ذلك أن التواصل غير اللفظي هو المؤثر الفعال في العلاقات الإنسانية، فهو المحدد الأهم لبناء العلاقة واستمرارها وتحديد درجة عمقها، ربما كان ذلك عائداً إلى خصوصية لتأثير اللاشعور وتعبيره التلقائي عن مشاعرنا وأفكارنا وكل ما نعيشه في نفس اللحظة وينص درجة عمق ما نعيشه" (ناصر (ب) 2009 : 49-50).

ولياً كانت الأسباب التي تجعل التواصل غير اللفظي بهذه الدرجة من قوة التأثير على الانطباع الكلي الوجداني، وبالتالي على بناء واستمرار العلاقة بشكل عام والعلاقة الإرشادية بشكل خاص، وعلى درجة قوة هذه العلاقة، وقوة التفاعلات التي تحدث خلالها، مما يسهم في تحديد درجة تحقيق الأهداف

الإرشادية المتوخاة، ننكر أن للتواصل غير اللفظي أشكالاً وصوراً مختلفة، ولعل من أهمها مهارة الإصغاء أو الإنصات.

كشفت نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها (ناصر ب) 2009: من 51 حتى 55) عام (2002)، بهدف إعداد مقياس التواصل غير اللفظي بين الزوجين، أن أكثر أشكال التواصل غير اللفظي تكررراً واستخداماً، كما أكد عليها الأرواح في عينة البحث، والتي تم توثيقها وتصنيفها في أربع فئات، وذلك لإبراز البسيط والمألوف للبحث العلمي، هي:

- التواصل بالعين.

- تعبيرات الوجه.

- الصوت.

- حركات وتعبيرات الجسم.

وبالنظر إلى أنتمثل عليه كل شكل من أشكال التواصل غير اللفظي الأربعة المذكورة، نجد أنه يتم التعبير عنه، كما يتم استقباله عن طريق الإنصات، كما يتم عن طريق الإنصات إحداهما التأثير الفعال لكل شكل من أشكال التواصل غير اللفظي، عدا عن كون الإنصات أحد أشكال الصوت، وهو كذلك يمكن اعتباره أحد أشكال تعبيرات الوجه والعيون والجسم.

يرى Keys وآخرون (1990) نقلاً عن (ناصر ب) 2009) أن مهارة الإنصات تتضمن:

1- الانتباه إلى المرسل.

2- تمييز مشاعر المرسل بالاستعانة بكل ما يصدر عنه من دلالات ورموز وإشارات لفظية وغير لفظية.

- 190 -

3- الاستعانة بكل ما يصدر عن المرسل من سلوكيات لفظية وغير لفظية في مساعده على إدراكه أن المستقل قد استمع وأدرك المعنى الذي أرسله.

وترى (ناصر ب) 2009: 44) في كتابها "التواصل غير اللفظي وعلاقته بسمات الشخصية والوافق الزواجي" أن "الإنصات الفعال عند المستقل يرتبط بخاصية أخرى إيجابية هي اتفاق ما يسموه المستقل وما يتركه مع المعنى الحقيقي اللفظي لإشارات وتعابير المرسل غير اللفظية".

وأشار ستوارت وكاش (Stewart & Cash 1978) أنه فيما يتعلق بقدرات المرشد النفسي ومؤهلاته واعتقاداته قبل أن يبدأ في مقابلة المسترشد، وحتى يعلم هو نفسه إن كانت لديه المؤهلات الكافية ليقوم بمقابلة المسترشد بطريقة فاعلة وصحيحة، عليه أن يسأل نفسه الأسئلة التالية:

- هل أنت مستمع جيد؟.

- هل تمتلك قوة الاحتمال الكافية للتعامل مع المحالفة، ومواقف إضاعة الوقت؟.

- هل تتدمج مع المسترشد، أو مع مشكلته؟.

- هل لديك نظرة واقعية حول مهارتك الإرشادية، وتدريبك وخبرتك؟.

- هل لديك نظرة واقعية حول ما يمكن إنجازه، وما لا يمكن إنجازه في موقف معين؟.

- هل لديك رغبة صادقة في مساعدة الناس؟.

وينبمعن النظر في هذه الأسئلة، وبالأحرى في هذه المهارات المطلوبة من المرشد النفسي حتى يكون مؤهلاً للقيام بالمقابلة الإرشادية بشكل فعال، يمكننا القول إن مهارة الإصغاء الفعال، بالإضافة لكونها أحد المهارات المطلوبة، فهي

- 191 -

متضمنة ومرغوبة بأغلب هذه المهارات، إن لم يكن جميعها، ومن هنا يتبين مدى أهمية مهارة الإصغاء الفعال في المقابلة الإرشادية، وبالتالي مدى أهميتها في عملية الإرشاد النفسي عموماً، على اعتبار أن عملية الإرشاد النفسي قائمة أصلاً على العلاقة الإرشادية المهنية، القائمة بدورها على جلسات المقابلة بين المرشد والمسترشده، وما يتم فيها من عمليات تواصل مؤثرة بشكل فاعل في العلاقة الإرشادية. كما يتبين مدى حاجة المرشد النفسي والمعالج النفسي، والمرشد المدرسي لاكتساب هذه المهارة.

لن الإنصات الفعال، هو أكثر التعبيرات غير اللفظية تعبيراً صادقاً عن التعاطف المتأمن بالقل، كونه الأكثر على توصيل صدق ما يشعر وبسلكه ويكثر به المتص لأخر المستقل، الأمر الذي يجعله بهذه الفاعلية في التأثير على درجة ونوع العلاقة بين الزوجين، وعلى توافقهما الزواجي (ناصر ب، 2004).

يمكن تعريف الإنصات الفعال للنشط بأنه "محاولة جادة لفهم واستيعاب واستقبال حقيقة ما يعيشه المرسل من مشاعر وأفكار وجهات نظر وروى خاصة، وهو محاولة جادة تلقائية، لإرسال وتوضيح حقيقة فهم المنصت لكل ما يعبر عنه المنصت له" (ناصر ج: 2009: 35).

ويتجلى أثر الإنصات في العلاقة الإرشادية، في مظاهر وشروط تجعله إنصاتاً فعالاً، ومن أهمها، على سبيل المثال: إظهار الاهتمام والفهم والتعاطف، وثقة والتقدير والحب والقبول غير المشروط، والاستعداد لليندل، والقدرة على انصاف مشاعر السلبية، والتعبير اللفظي وغير اللفظي الجيد - لاسيما التعبير غير اللفظي لمصاحب - عن كل تلك المظاهر (ناصر ج: 2009).

ولعز من ضمان فاعلية الإنصات النشط، وخاصة بين المرشد والمسترشده، يستحسن أن يتعد المنصت عند تعبير المرسل عن مشاعره، عن

واحد أو أكثر من السلوكيات المعروفة، ومن أمثلتها: المقاطعة بالتفسير Interrupt، بأن يقوم المنصت مثلاً بمحاولة لتفسير ما يعبر عنه المرسل، فيشغل بالتفسير عما هو أهم، ومن أمثلتها أيضاً التصحيح Correct، الذي يحاول فيه المنصت بيان خطأ المرسل في تعبيره عن حقيقة ما يشعر به، بدلاً من إشعاره بأنه يفهمه ويقتد مشاعره. ومن أمثلتها أيضاً إعطاء النصائح Giving advice، وإصدار الأحكام Judgement، والاستبعاد المشاعر Dismiss feeling، وكأنها غير موجودة أبداً عند المرسل بدلاً من إحساسه بتعاطفه معه. ومنها أيضاً الشكوى المتبادلة Cross complaining، وهي تبادل في الشكوى، ومقابلة الشكوى بشكوى، الذي يؤدي إلى سلسلة لا متناهية من ذلك التبادل السلبي، الأمر الذي يشعر المتواصلين معاً بالإحباط والتوتر (ناصر ج: 2009).

يرى دوناجي (Donaghy 1984) أن هناك ثمانية مهارات أساسية، على المرشد النفسي أن يتعلمها وأن يتدرب عليها، حتى يصبح شريكاً مفيداً ماهراً وفعالاً في المقابلة، إحدى هذه المهارات هي مهارة أساليب الاستكشاف المتعمق للمسترشده (أو معرفة ذات المسترشده واكتشافها)، وأن الإصغاء أحد الأساليب والسلوكيات التي يمكن للمرشد أن يستخدمها أثناء المقابلة الإرشادية، والتي تساعد على ذلك، كما أن التشجيع البسيط أحد تلك الوسائل المساعدة.

ولو تمعنا قليلاً لوجدنا أن الإصغاء، إضافة لكونه أحد الأساليب التي تساعد المرشد في الاستكشاف المتعمق للمسترشده، كما ذكر دوناجي، فإنه أيضاً أحد الأساليب التي تساعد المرشد في قيامه بالتشجيع البسيط المطلوب منه حتى يستطيع معرفة واستكشاف ذات المسترشده بشكل متعمق، الأمر الذي يساعد في القيام بالمقابلة الإرشادية على فعال، وبالتالي القيام بعملية الإرشاد النفسي بشكل فعال.

استخدم إيفي وأوثير (Ivey & Authier 1978) للإشارة إلى مهارة الإصغاء في المقالة الإرشادية، مصطلح " السلوك الانتباهي " Attending Behavior "، حيث أن من مهارات الإصغاء الجيد:

- التواصل بالعيون Eye Contact : والتي تتضمن النظرة المتفهمة، التي يفهم منها الانتباه والاهتمام، على أن يتم ذلك بطريقة مناسبة تتناسب مع الثقافة ومولاتها، حتى لا يفر المرشد ويتضايق من المعاني السلبية المرتبطة بالمشاعر السلبية للحفلة والنظر المباشر المستمر.

- الجلوس بشكل عادي وباسترخاء: دون أن يكون هنالك رسمية في طريقة الجلوس، بل تكون طريقة الجلوس عادية مريحة للمرشد، ويتوافق ذلك مع إيماءات وتعبيرات الوجه الطبيعية المريحة. حيث أنه - وكما ذكرنا سابقاً - تصل السلوكيات غير اللفظية بشكل متكامل منسجم لا يمكن فصل أحدها عن الآخر (ناصر (أ) 2009؛ ناصر (ب) 2009؛ ناصر (ج) 2009)، فطريقة الجلوس، وتعبيرات الجسم، وملامح الوجه، والتواصل بالعيون، والصوت، وغيرها من أشكال التواصل غير اللفظي تعمل معاً، لتؤدي معنى أو معانٍ واحدة، ومنها يمكن أن تصل معاني الاهتمام الصادق من المرشد، والرغبة الصادقة في مساعدته المرشد، بل تصل أيضاً عن طريقها إمكانات وقدرات المرشد في قيامه بالمطلوب منه فعلاً لمساعدة المرشد.

- عدم الخروج عن الموضوع: حيث ينبغي على المرشد عدم الانتقال من موضوع إلى آخر أثناء المناقشة والحوار، قبل أن يكون قد لاحظ وفهم واستوعب وأصغى لكل ما يصدر عن المرشد من سلوك لفظي وغير لفظي، ثم ينتقل إلى موضوع آخر بناءً على ما تمت ملاحظته، وما تم الإصغاء إليه في الموضوع السابق.

ومن ميزات العلاقة الإرشادية الفعالة، يمكن أن نذكر (الخطيب 2003):

- الانتباه والإصغاء باهتمام من المرشد للمرشد.
- استخدام المهارات الإرشادية المناسبة في الأوقات المناسبة.
- معاملة المرشد وفقاً لحاجته الفردية.
- إدراك مشاعر المرشد، وجواب قصوره.
- إدراك ردود أفعال المرشد لأساليب وطرق الإرشاد التي يستخدمها المرشد في مساعدته.
- الافتتاح نحو التغذية الراجعة التي يتلقاها المرشد من المرشد.

ومنه يُلاحظ أنه إضافة إلى اعتبار الإصغاء الفعال أحد أهم المهارات المطلوبة للعلاقة الإرشادية الفعالة، فإنه أحد المهارات المطلوبة في كل مهارة أخرى مطلوبة حتى تكون العلاقة الإرشادية ناجحة وفعالة.

وبساعد الإصغاء الفعال - كما يتبين من كل ما ذكر - في فهم المرشد ومعرفته واستكشافه، في كل ما يتعلق به، من مفهومه عن ذاته، ومفهومه عن الآخرين، ومفهومه لعملية الإرشاد، بل حتى نظراته للحياة، ونظراته لاضطرابه، وتقييمه لعملية الإرشاد والمرشد. ويُعتبر الإصغاء الفعال من أهم المهارات المطلوبة من المرشد النفسي حتى يستطيع القيام بالمقابلة الإرشادية الفعالة. ويتضمن الإصغاء الفعال مهارات عديدة ترتبط بدورها بمهارات التواصل الفعال، لا سيما التواصل غير اللفظي، والتواصل الوجداني.

ويقال إن المقابلة الإرشادية الفعالة تتميز بمدة الإصغاء الفعال من المرشد، حيث أنه كلما ارتفعت نسبة إصغاء المرشد للمرشد عن نسبة إصغاء المرشد له، وارتفعت نسبة كلام المرشد أثناء الجلسة الإرشادية، بمعنى آخر كلما كان المرشد مستمعاً أكثر منه متحدثاً، كلما كانت المقابلة الإرشادية أكثر

فاعلية، وكلما كثرت بلتلي العلاقة الإرشادية أكثر فاعلية، وفعالية الإرشاد كالتالي

وله من أهم مزايا المقابلة الإرشادية الفعالة، والعلاقة الإرشادية الفعالة الإصغاء للفعل الذي ينسج معاني الاهتمام، والستفهم العميق الوجداني، والتعاطف، والتفكير غير المشروط، والتقدير الإيجابي غير المشروط من المرشد للمسترشد. الأمر الذي يساعد للمسترشد بنوره في التجراح بالتعبير المصطنق لغوي عن مشاعره وأفكاره ومشكلاته. وأن التواصل غير اللفظي الناجح مسر المرشد يساعد في أن يصبح التواصل غير اللفظي من المسترشد ناجحاً أيضاً.

وأعود وأفكر أن مهارة الإصغاء للفعل إحدى أهم أشكال التواصل غير اللفظي، وهي لا تعمل بشكل مفرد مستقل عن باقي أشكاله، إضافة إلى أن مهارة الإصغاء للفعل متضمنة في باقي أشكال وصور التواصل غير اللفظي وترتبط مهارة الإصغاء للفعل بمهارات التواصل الفعال، لا سيما التواصل غير اللفظي والتواصل الوجداني، كما ترتبط بمهارات الملاحظة، والتغذية الإرشادية الفعالة.

ثالثاً - بناء واستمرار العلاقة الإرشادية الفعالة:

تكرنا سابقاً عن الشروط الواجب توافرها لنجاح عملية الإرشاد، عندما تحدثنا عن المرشد التدريسي، والمترس المرشد، وخصائص كل منهما، والأدوار الوسيطة بهما، والعوامل المرتبطة بفاعلية كل منهما. علماً أننا سنستعرض عملية الإرشاد في الفصل الثامن بشيء من التفصيل، وسنستعرض الآن كيف يمكن أن تكون عملية بناء العلاقة الإرشادية، وفعالية استمرارها، ضرورياً حتى تكون فعالة، وما هي الشروط المرتبطة بفاعلية العلاقة الإرشادية؟.

تكرنا سابقاً أنه على اختلاف النظريات الإرشادية التي تستند إليها عملية الإرشاد، تتفق جميع النظريات الإرشادية على أهمية العلاقة الإرشادية وأهميتها أن تكون ناجحة، حتى تكون عملية الإرشاد ناجحة وفعالة.

وأن نجاح عملية الإرشاد، ونجاح العلاقة الإرشادية تتوقف على المرشد النفسي، واستعرضنا في هذا الفصل ما هي المهارات المطلوبة من المرشد النفسي، وما هي خصائصه، ومهامه ومسؤولياته المطلوبة منه، وما هي شروط وشروط إعداده وانتقاله، حتى يكون المرشد فعالاً. ولعلنا لاحظنا أن أولى تلك الخصائص، والمسؤوليات والمهام، والمهارات، وطرق الإعداد والانتقاء هي مهارات التواصل، التي ترتبط بدورها بتفاعل المرشد مع المسترشد، وترتبط بالعلاقة الإرشادية المهنية القائمة بينهما، فما هي العلاقة الإرشادية الفعالة؟ وما هي الشروط والعوامل المرتبطة بها، وبيئاتها واستمرارها؟.

وذكرنا أن مهارات بناء العلاقة الإرشادية واستمرارها مرتبطةان بمهارات التواصل الفعال، فما المهارات المطلوبة من المرشد حتى يكون تواصله مع المسترشد فعالاً؟. سنستعرض مهارات التواصل غير اللفظي، ومنها: التواصل بالعيون، ولغة الجسد أو تعبيراته، والمسافة الشخصية، والصوت، والصمت، بالإضافة إلى مهارات التواصل اللفظي.

مهارات التواصل غير اللفظي الفعال :

1- التواصل البصري (التواصل بالعيون):

تختلف مدلولات التواصل بالعيون ومعنى النظرات وشكل التواصل باختلاف الثقافات والمجتمعات، فما نراه مناسباً في مجتمعنا على سبيل المثال، قد لا يكون مناسباً في مجتمع آخر. فقد يعني توام واستمرار النظر المباشر في عين الآخر اهتماماً في مجتمع ما، وقد يعني فظاظمة وقلة احترام تسيب إزعاجاً كبيراً للطرف الأخر في مجتمع ثان.

وهي ثقافتنا العربية، وتحديداً المصرية دلالات ومعانٍ محددة للتواصل بالعيون، إذ تختلف عن دلالاتها ومعانيها في مجتمع آخر. ففي الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها "عائشة ناصر" في جمهورية مصر العربية، بهدف إعداد مقياس التواصل غير اللفظي بين الزوجين، توصلت إلى أن النظر يعكس وصفاً لهذه التعبيرات من العينة يتناسب مع مفهومها الشخصي للنظرة، حيث ترتبط أوصاف النظرات بدلالات شخصية مرتبطة بنوع ودرجة العلاقة كما يراها كل من الزوجين، ومرتبطة بالمشاعر الحقيقية للمرسل كما يستدركها المستقبل، حيث يُقال على سبيل المثال: نظرة إعجاب، أو نظرة مهدئة تَمُنِّص الغضب، أو نظرة مساندة، أو نظرة تطمين، أو نظرة اعتذار، أو نظرة عتاب، أو قنور العواطف، أو النور، أو الحزن، أو الاكتئاب، أو قوة الإرادة... وهكذا (مزيد من المعلومات انظر: ناصر (ب) 2009).

ويتبين من ذلك أنه ليس المهم اختلاف معاني النظرات من بلد إلى آخر، أو حتى من موقف إلى آخر بالنسبة للثقافة الواحدة، وإنما ما يعطى التواصل غير اللفظي عموماً، والتواصل بالعيون بشكل خاص، تلك الأهمية الكبيرة في تأثيرها على التواصل وعلى العلاقة، هو إدراك كل من الطرفين في تواصلها للمعنى الحقيقية التي يقصدها المرسل أو يعايشها أو يعيها المرسل سواء أوعى ذلك أم لم يعيه، بمعنى آخر، إن ما يجعل التواصل البصري أو التواصل بالعيون مؤثراً فعلاً في تحديد درجة ونوع العلاقة هو الإدراك المتبادل للمعاني الحقيقية لتلك النظرات وذلك النوع من التواصل، والفهم الصحيح المتبادل للمشاعر والأفكار الواقعية الحقيقية المرتبطة بها، وليس ذلك فحسب بل أن يكون الإدراك المتبادل متطابقاً، بشكل يساعد الطرفين على مزيد من الفهم الصحيح، والتقدير الإيجابي، والتفهم والتعاطف من كل منهما للآخر، الأمر الذي يساعد بدوره كل

من الطرفين على بذل المحاولات الجادة المثمرة في تقليل الفجوات وتقريب المسافات.

ويطبق ذلك على العلاقة الإرشادية المهنية، فالتواصل البصري أو التواصل بالعيون الجيد هو تواصل مليء بالمعاني المطلوبة من المرشد ويحتاجها المسترشد، ويستطيع المسترشد التأكد من وجودها من خلال العيون وما ترسله، وهو تواصل لا يخفى شيئاً، فالتواصل بالعيون الفعال إذاً هو تواصل يُعبر عن الاهتمام الحقيقي الصادق، والانتباه والتركيز من المرشد على مشكلة المسترشد ومعاناته، والتعاطف والتفهم الحقيقي، وكذلك التقبل غير المشروط، والرغبة الحقيقية من المرشد بالمساعدة، وكذلك الإنصات والاستماع الجيد.

2- لغة الجسد (تعبيرات الجسد):

ما قيل عن لغة العيون والتواصل البصري، ينطبق أيضاً على كل أشكال التواصل، لا سيما التواصل غير اللفظي، حيث ترتبط كل أشكال التواصل غير اللفظي بالثقافة، وتختلف بالتالي دلالاتها ومعانيها باختلاف المجتمعات والثقافات. وترتبط كل أشكال التواصل، وسيما التواصل غير اللفظي بالعلاقة، حيث تحدد درجتها، ونوعها، وعمقها، وهل هي قابلة أصلاً لتقوم، وهل هي قابلة للاستمرار. وتعبيرات الجسد أو لغة الجسد هو أحد أشكال التواصل غير اللفظي. إن وضع الجسم وتوجهه، وطريقة الجلوس، وطريقة الوقوف، وحركة الجسم إلى الأمام أو الخلف، وتعبيرات الجسد عموماً من حركة اليدين، أو الرجلين، وتوجه الجسد، وارتفاع أو انخفاض الكتف، واستدارته، وتعبيرات الوجه، كلها ذات دلالات مختلفة، ويمكن أن يُشار إلى ذات الحركة بمعانٍ مختلفة من موقف إلى آخر، أو من شخص إلى آخر، أو من مجتمع إلى آخر. وهي يمكن أن تشجع أو تثبط التفاعلات الشخصية، والعلاقات التفاعلية، وهي بالتعاون مع صور وأشكال التواصل غير اللفظي الأخرى، يمكن أن تحدد وتقرر هل

يمكن أن توجد علاقة أو لا، وهل يمكن لهذه العلاقة أن وجدت أو بُنيت ل

تستمر.

وعموماً، وكما نذكرنا في التواصل بالعيون، فالمعيار الفاصل في تحديد تعبيرات الجسد والوجه ولغته لبناء واستمرار العلاقة، هو المعاني الحقيقية لكلمة وراء تلك التعبيرات، كما يدركها كل من الطرفين، والأهم هو تطابق الإدراك المتبادل لها من قبل الطرفين. ويمكن أن تتفق تلك المعاني في كل الثقافات، فحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع التواصل البصري الجيد، يمكن أن يدركه المستقل بإيجابية، حيث ترسل له رسالة تتضمن اهتمام المرسل به، ولتبعاه له.

وإذا أردنا معرفة مدلولات بعض الأوضاع والتعبيرات الجسدية، وتعبيرات الوجه في الثقافة العربية المصرية، كما بينتها نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها "عائشة ناصر"، بهدف إعداد مقياس التواصل غير اللفظي بين الزوجين، نذكر أنها ذات الدلالات المرتبطة بالعيون ولغتها، حيث نصف تعبيرات أفراد العينة هذه الدلالات بشكل مرتبط بالمشاعر والأفكار كما يدركها كل من المرسل والمستقبل، فهناك وجه متفائل، وآخر منبسط الأسارير، وآخر معتر عن الرضا والشماس، وآخر منشغل، وآخر متسائل، وآخر معبر عن درجة الاستعداد لتلبية رغبات المستقبل ومساعدته، وهناك جسد هادئ خالٍ من التوتر، وحركات جسدية تعبر عن الانكسار، أو تعبير عن التجنب، أو اللامبالاة، أو الكتمان وإخفاء شيء... وغيرها الكثير (ناصر (ب) 2009).

3- المسافة الشخصية:

تؤثر المسافة الشخصية الفاصلة بين المرشد والمسترشد في التواصل والتفاعل، مثلها في ذلك مثل باقي أشكال التواصل غير اللفظي، ، وبالتالي العلاقة الإرشادية بينهما، ومن الجدير ذكره هنا أيضاً ارتباط المسافة الشخصية

بالتقافة، حيث تختلف المسافة التي تُفضل بين المتواصلين من ثقافة إلى أخرى. تبلغ هذه المسافة في الثقافة الأمريكية طول الذراع، وعندما يقترب شخصان إلى أقل من هذه المسافة يشعر كلاهما بعدم الارتياح، وعندما تزيد المسافة عن هذا المعدل تؤثر سلباً على التواصل بينهما.

وينطبق أفضل معايير المسافة الفضلى في العلاقة بين المرشد والمسترشد، فنقول أنها ترتبط بالموقف الإرشادي وبظرة كل منهما لدلالاتها، فقد يقتضي الموقف، ويكون من الأنسب فيه أن تضيق المسافة الشخصية بين المرشد والمسترشد، عندما يكون من الأفضل أن يربت المرشد على كتف المرشد مثلاً، وقد يكون في بعض المواقف دور إيجابي ومعنى مفيد للمس، الذي يجعل المسترشد يشعر بالرغبة في الانفتاح والمشاركة، ويؤكد له اهتمام المرشد به، ومشاركته الحقيقية له.

بكل الأحوال، إن ما يهمنا بالنسبة لأشكال التواصل غير اللفظي في علاقتها بالعلاقة الإرشادية الفعالة، هو الفهم المتبادل والمنطوق للمعاني الحقيقية التي تعبر عنها تلك الأشكال التواصلية غير اللفظية، والمطلوبة حتى يكون الإرشاد فعالاً، ويكون المرشد فعالاً في بناء العلاقة الإرشادية الفعالة.

ولعله من المفيد في هذا السياق التنويه إلى أنه من الممكن اكتساب مهارات التواصل غير اللفظي الفعال، وأنه تم إعداد برامج إرشادية تنموية لتحسين تلك المهارات، يمكن أن تقيد في إعداد وتأهيل المرشد النفسي، ومن هذه البرامج على سبيل المثال "البرنامج الإرشادي للزوجي" الذي أعدته عائشة ناصر، حيث أن تنمية التواصل غير اللفظي أحد أهدافه، وأثبتت نتائجه فاعلية هذا البرنامج في ذلك. لمزيد من المعلومات حول ذلك يمكن الرجوع إلى (ناصر (أ) 2009).

يمكن للصوت بوضعه أحد أشكال التواصل غير اللفظي، أن ينقل المعاني الحقيقية والشاعر والأفكار الحقيقية التي يعيشها ويحملها المرشد للمسترشدين. وبالتالي يمكن للصوت لتأثيره في العلاقة الإرشادية وتحديد وجودها واستمرارها، لطيفة الصوت، وحجمه، ومعدل الحديث واستمراره، ولحظيك التوقف، وسرعة الكلام أو بطئه، ونبرة الصوت، وارتفاعه أو انخفاضه، وشدة، ودرجة حننه، وإيقاعه، ونعومته أو خشونته قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكها المرشد للمسترشدين. ويمكن عن طريق الصوت نقل معاني غير عن الاهتمام والثقة، فهذه الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعاية تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المرشد، والصوت العالي الجاف مع الإيقاع السريع ينقل الثقة بالنفس، بينما ينقل الصوت المنخفض الهادئ مع الإيقاع البطيء مستوى أكثر انخفاضاً من الثقة بالنفس.

فيما يتعلق بالدراسة الاستطلاعية التي قامت بها "عائشة ناصر" تبين أن الصوت الرخيم يعزز عن المشاركة مع رغبة وحرص من المرسل على تحسين مزاج المستقبل، وقد وصف أفراد العينة الصوت باعتباره تعبير عن الحالات الشعورية وغير الشعورية التي يعيشها المرسل كما يدركها المستقبل، وبالتالي يعبر الصوت عن المشاركة، والانسجام، والاهتمام، والسرور والفرح، والتعاطف، والمساندة، واللوم، والاعتذار، وصوت يبعث على الطمأنينة، ونبرة اعتذار، وصوت مزيج أو محبب، وصوت يرسل معاني الرغبة في التجنب، وصراخ، ومقاطعة في الحديث، وأنواع للضحكات والتهديدات باختلاف المعاني التي تحملها كما يدركها المستقبل، والبكاء، وقلة الكلام، وصوت معبر عن الثقة، وصوت حنون، ونبرة عطف، أو نبرة سخط، أو نبرة سخرية وتهكم... وغيرها الكثير من أنواع الصوت ودلالاته (ناصر ب) (2009).

5- الصمت:

يساعد الصمت في مثله مثل أشكال التواصل غير اللفظي الأخرى، وتختلف المعاني المرتبطة به باختلاف الثقافات، وباختلاف الموقف، وباختلاف الأفراد. فقد يعكس الصمت الاهتمام، وقد يعبر عن الانشغال واللامبالاة، أو عدم تعاون، أو عدم ثقة، أو إرهاق، أو جهل المرشد بأسئلة المرشد، أو تحسُّ له ولقدرته على المساعدة.

ويمكن للمرشد أن يستغل الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف المقابلة الإرشادية، وأهداف العلاقة الإرشادية والعملية الإرشادية.

إن الصمت مطلوب أثناء الحديث وهو مطلوب من أجل علاقة إرشادية فعالة، عندما يكون من المهم أن ينصت المرشد إصغاءً فاعلاً لكل ما يصدر عن المرشد من سلوك لفظي وغير لفظي. وعلى كل من المرشد والمسترشدين أن يتبادلا الحديث والصمت، على أن لا يكون صمناً يؤثر سلباً على التواصل، بل صمناً يزيد مساحات الفهم المتبادل، والإحساس المشترك بين المرشد والمسترشدين، والتقبل غير المشروط.

مهارات التواصل اللفظي الفعال:

يُطلب من المرشد الفعال حتى يستطيع بناء علاقة إرشادية فعالة، تستمر بفاعلية طيلة مراحل عملية الإرشاد، أن يكون مصغياً فاعلاً، لديه مهارات التواصل الفعال عموماً، والتواصل اللفظي أحد أشكال التواصل.

حتى يكون التواصل اللفظي فعالاً، ينبغي أن تكون مفردات المرشد ولألفاظه التي يستعملها مناسبة ومفيدة في بناء الثقة والفهم المشترك، الأمر الذي يساعد المرشد على التلقائية والتداعي الحر في تعبيره عن أفكاره ومشاعره، كما ينبغي أن تكون لدى المرشد مهارات التواصل الفعال، التي تقتضي الانسجام

وتوافق بين رسالة النظرية وغير النظرية التي يتم التعبير عنها وأسلوبها
واسلوبها.

وعلى المرشد أن يقوم بعملية "الانتباه الانتقالي" لكل مسأ بصفتها
المسترشدة من رسالة نظرية وغير نظرية، لا سيما حين يستغرق المسترشدة في
حين طويل قد يكون عدم الفائدة فيما يتعلق بموضوع المقابلة أو بسلسلة
المرشد، وعلى المرشد في هذه الحالة أن يبقى هادئاً ومستمعاً لحديث المسترشدة،
الأمر الذي يقلل اهتمامه بالمسترشدة، وله أن يختلر إمساً أن يستمع بمسأ قلبه
المسترشدة كانه أو بعضه أو أن يتجاهله، والذي يحدث في كثير من الحالات أن
المرشد يهتم ببعض ما جاء في حديث المسترشدة، ويحاول أن يستفيد منه لأن له
دلالة في فهم المسترشدة، هذا السلوك من جانب المرشد يسمى بالانتباه الانتقالي.

وبعبارة - لفترة على التطبيق الفعال للنظريات الإرشادية المختلفة:

نظريات الإرشاد النفسي مختلفة ومتعددة، وهي تتزايد باستمرار. تختلف
هذه النظريات في نظرتها للإنسان، ونظرتها للاضطراب، وفلسفتها في الحياة،
ومفاهيمها، وقيمتها واستراتيجيتها، وطرق الإرشاد.

والمرشد لفعال مطلوب منه الاطلاع على كل ما هو جديد منها،
واستيعاب وفهم كل ما هو موجود منها بالفعل فهماً جيداً متقناً، بالإضافة إلى
التدريب الجيد على تطبيقها في ميدان الإرشاد، والاستفادة القصوى منها،
والإعداد والتأهيل المستمر في مجال معرفة الجديد والقديم، وإتقانه نظرياً
وعلياً.

لكل نظرية من نظريات الإرشاد جوانب قصور وسلبيات، كما لها نواحي
قوة وإيجابيات. بعضها بناسب مشكلات محددة، ويكون مفيداً في حالات أكثر
من حالات أخرى. وعلى المرشد النفسي والمدرسي الاستفادة من كل النظريات،

وعليه تبنى فلسفة خاصة به، بالإضافة إلى استيعابه كل النظريات الإرشادية بكل
ما فيها من فلسفات خاصة، ومفاهيم.

وعليه أيضاً أن يعرف متى يستخدم كل نظرية، وأين، ولماذا، وكيف يوافق
بين كل هذه النظريات، أو يجمع بينها، أو يختار منها، بما يفيد الحالة الإرشادية
الحالية في هذا والآن. ولذلك عليه أن يكتسب مهارات اتخاذ القرارات المناسبة
في كل ثانية من ثواني وساعات اللقاء مع المسترشدة، وعصر مراحل العملية
الإرشادية كافة.

وهذا يقتضى بالضرورة أن يكون المرشد النفسي ماهراً، ومروناً في ذات
الوقت، وشديد الحساسية بكل ما يطرأ من تغير ومفاهيم، وبالأنسب دائماً
للمسترشدة هنا والآن، وقادراً على اتخاذ القرارات الأنسب هنا والآن، وتطبيقها،
والتعديل فيها.

خامساً - التعامل مع المقاومة والإسقاط والطرح:

حتى يقوم المرشد النفسي والمرشد المدرسي بالمهام والمسؤوليات المطلوبة
على عاتقه على أكمل وجه، وبأفضل صورة ممكنة، يجب أن يتم إعداده وتأهيله
أكاديمياً وميدانياً تأهيلاً عالياً، يتناسب وحجم تلك المهام والمسؤوليات المطلوبة
به. ويجب أن تراعى في إعداده وتأهيله جوانب المفاجآت غير المتوقعة، وما
يمكن أن يطرأ على العملية الإرشادية من ظروف قد تقف عائقاً في وجه المرشد
وتعيقه عن تحقيق أهداف العملية الإرشادية. يمكن أن تكون الظروف والمعوقات
متوقعة، حيث يتوقع أن يقوم المسترشدة بعملية المقاومة، وكذلك الإسقاط
والطرح. وهذا أيضاً يجب أن تتم مراعاته في برنامج إعداد المرشد النفسي
وتأهيله، حتى يستطيع التغلب على كل المعوقات المتوقعة وغير المتوقعة،
ويحسن التعامل معها كي لا تقف حجر عثرة في طريق تحقيق الأهداف
الإرشادية المرجوة.

يُجَدُّ الإنسان على تجنب الألم وكل ما يرافقه ويُسمِّيه، ولتجنب الشعور بالألم قد يلجأ إلى كبت المشاعر المؤلمة وكل ما يرتبط بها من خبرات ومشاعر وأفكار في مكان عميق بعيداً في مستوى اللاشعور، ويمكن أن يكون هذا الكبت كلياً، كما يمكن أن يكون جزئياً.

تتضمن عملية الإرشاد فيما تتضمنه زيادة وعي المسترشد واستبصاره بذاته ومشكلاته، فيزيد بذلك استكشاف ما هو موجود في ساحة اللاشعور ونقله إلى ساحة الشعور، وتزيد نسبة الخبرات والمشاعر والأفكار التي كانت مكتومة، ويتزايد الوعي بها نظراً لوجودها في ساحة الشعور، ومع انتقال تلك الخبرات المكتومة وما يرافقها إلى مستوى الشعور، تنتقل معها كل مشاعر الألم والتهديد والخطر، وهذا قد يكون قاسياً جداً إلى درجة لا يمكن للمسترشد احتمالها، الأمر الذي قد يجعله يقاوم التغيير الذي يجعله يعاني من جديد، ويفضل عند ذلك الاستمرار على حاله دون محاولة إرشاد أو حل المشكلات التي يعاني منها، مهما كانت معاناته من الاضطراب، مما يجعله يفضل معاناته وشكواه من المشكلة أو الاضطراب أو المرض على معاناة شدة الألم الذي جعله يكتبه وسوء حاله من جديد.

وقد تترافق حالة الاضطراب الذي يعاني منه المسترشد مع ميزات يحصل عليها بسبب مرضه واضطرابه، وبإرشاد ذلك الاضطراب أو المرض، فإنه يخسر تلك المزايا. وهذا ما يجعله يفضل البقاء على حاله من الاضطراب والمرض، ويجعله يقاوم التغيير ويقاوم كل ما يمكن أن يؤدي إلى التغيير والشفاء والإرشاد.

وقد يكون المسترشد قد تعافى مع حالة الاضطراب أو المرض وتكيف معه، وهذا يجعله يشعر بمعاناة أقل بكثير من المعاناة التي سيشتعرها في عملية الإرشاد، عن طريق محاولات المرشد لزيادة استبصاره بنفسه، خلال مراحل

العملية الإرشادية. الأمر الذي يجعل المسترشد يفضل البقاء في حالة الاضطراب والمرض، ورفض عملية الإرشاد.

وحين يرفض المسترشد إعادة الشعور بالألم ويقاوم التغيير، فإنه يرفض التعبير عن المشاعر، ويرفض عملية التداوي الحر، ويرفض أي إجراء قد يتطلب التعبير عن الذات، كما يرفض التعاون، الأمر الذي يجعله يلزم الصمت أو الانسحاب أو الميل للصخب والمرح، أو التظاهر بالامتثال، أو العدوان والغضب من كل ما يقوم به المرشد، والغضب والعدوان على شخصية المرشد نفسه. ويمكن لذلك كله أن يحدث على مستوى الشعور، كما يمكن أن يحدث على مستوى ما قبل الشعور. يسمى المحللون النفسيون والمعالجون الجشتالطيون هذه العملية باسم "مقاومة العملية الإرشادية" (جيلرند & جيلرند 2005). يمكن تصنيف بعض العوامل التي تؤدي إلى المقاومة، فيما يلي (زهران 2002):

1. كراهية بعض المسترشرين لأن يكونوا مسترشرين أو مرضى نفسيين.
2. وجود مكونات بغضبة أو مخيفة أو محرمة أو مخرجة، أو أن ظهورها في ساحة الشعور غير مقبول من المسترشد كأن تكون خبرات جنسية أو مشاعر عدوان تجاه الوالدين أو غيرهما من المقربين.
3. وجود مكاسب ثانوية يجنيها المسترشد من اضطرابه النفسي، وفيما لو حُلَّت مشكلاته وزال اضطرابه وتم شفاؤه، فإنه سيخسر هذه المكاسب.
4. وجود رغبة مرضية في المعاناة والبقاء في حالة الاضطراب، ورغبة لا شعورية لدى المسترشد في تحطيم وإيذاء ذاته.
5. حدوث التحويل الانفعالي العدواني السلبي، وقصدان الاهتمام بالعملية الإرشادية وسيرها.

- وتعد المقاومة في أشكال متعددة، يمكن أن نذكر منها (زهران 2002):
1. الامتناع عن التعبير والإهضاء بأفكار مهما كان نوعها ودرجتها.
 2. الانصراف عن المرشد وعدم الرغبة في الإصغاء إليه، وعدم الرغبة أو عدم القدرة على التعاون مع المرشد لتحقيق أهداف العملية الإرشادية.
 3. الكلام بصوت غير مسموع أو الصمت الطويل.
 4. اللبث أو التوقف أثناء التداخي الحر أو الترابط الطليق.
 5. إرشاد أسئلة غير مناسبة للموضوع لتحويل مسار التداخي الحر.
 6. الاسترسال في موضوع واحد دون غيره واللف والدوران حوله، والشهوب من الكلام عن غيره من الموضوعات.
 7. الانكفاء بالكلام عن الحقائق فقط، والاحتفاظ بما عدا ذلك.
 8. إعداء ما يُراد قوله على شكل منكرات حرصاً على عدم ظهور أو سُرب أي شيء غير مرغوب التحدث عنه.
 9. اللججة ولفظات أو زلات اللسان، وتصحيح ما يقوله.
 10. المال والصيق وظهور علامات القلق، مثل اللعب بالملايس وأجزاء الجسم، والرسم والكتابة العفوية الروتينية الرتيبة، والميل إلى النوم.
 11. التسيان، والإنكار، والتبرير، والغموض.
 12. معارضة المرشد، وعدم الموافقة على تفسيراته، والنضال ضد تلك التفسيرات، ومحاولة إثبات أن المرشد على خطأ.
 13. مناهضة المرشد في ميدان عمله، وادعاء المعرفة.
 14. الموافقة المفرطة على كل ما يقوله المرشد دون نقاش.
 15. التشكيك في قيمة عملية الإرشاد وإبراز نواحي القصور فيها، وإنكار الحاجة إليها.

16. الحضور متأخراً إلى جلسات الإرشاد، أو تناسي مواعيدها، أو الاعتذار عنها.

17. لتظاهر بالشقاء أو "الهروب إلى الصحة".

قد تتمثل عملية المقاومة بأن يستمر المسترشد بالدوران بشكل حلزوني عند سرد قصة حياته وتعبيره عن مشكلته، وفي هذه الحالة يحاول المسترشد تلمس الخبرات الانفعالية القوية لديه بشكل حلزوني أيضاً دون إظهار أي نوع من المقاومة، أي يقوم بالانتفاف حول تلك الخبرات الانفعالية القوية بشكل حلزوني دون الاقتراب منها أكثر، فهو يقرب قليلاً من هذه الخبرات الانفعالية القوية ويعود للابتعاد من جديد تجنباً لكم، لكنه يبقى على ذات المنوال وعلى نفس المسار الحلزوني، مما لا يسمح له بالاقتراب أكثر من منطقة الخطر التي تبدو في معيشة مشاعر الأهم من جديد، وفي ذات الوقت يوحي لذاته وللمرشد بأنه متعاون، ويقوم بالتعبير عن ذاته وعن مشكلته.

أما بعض المسترشدون فيفضلون الانسحاب ولا يقرون حتى على الانتفاف حول تلك الخبرات الانفعالية القوية، ولا يستطيعون مجرد الاقتراب منها، وعند أول خطوة للاقتراب يلونون بالقرار ويفضلون الانسحاب. ومهمة المرشد النفسي في كل الحالات للتعامل مع مقاومة التغيير ومقاومة الإرشاد عند المسترشد أن يساعد المسترشد على الوعي بعملية المقاومة لديه والتعامل الجيد معها، ومساعدته في التغلب عليها (جيلدر & جيلدر 2005).

وهنا تتجلى مهارة المرشد، فلكي يقوم بمساعدة المسترشد في الوعي بمقاومته والتعامل الجيد معها والتغلب عليها، يتطلب الأمر مهارات إرشادية كبيرة جداً في فهم الآخر، والتعاطف معه، وجعله يتجرع الأمل بطريقة مناسبة وبدرجة يمكنه أن يحتملها، كما يتطلب من المرشد المثابرة والقدرة على تحمل الغموض، والمكابدة، وسعة الصدر وسعة الحيلة، وهذا بدوره يتطلب قدرات

عقبة مرتفعة كما يتطلب الإبداع والصبر، وقدرة على المشاركة الوجدانية المطلوبة دون أن يعوض هو في بحر مشكلات المرشد، لكن يعمد معه ويشعر بمشاعر وبالمه لكي يستطيع تنشأته منها دون أن يعرق معه.

من الصعب نكرة أن مهارات المرشد في التعامل مع مقاومة المرشد يجب أن تظهر في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة، إذ عليه أن يعرف متى يكون مقبداً لضغط على المرشد حتى يستمر في التعبير عن ألمه عند النقطة الحرجة التي لم بعد فيها قنراً على الاستمرار، ويعرف كيف يحثه على الاستمرار وبأي درجة ينبغي أن يكون إلحاحه ضرورياً ليستمر المرشد، ويعرف ما هي الوسائل الممكنة التي يمكنها أن تعين المرشد على الاستمرار في التعبير مهما تقرب من الألم، وكيف يقترب من الألم بالتدرج وبطريقة فاعلة غير ضارة.

وعلى المرشد هنا أن يعرف متى ينبغي له عدم الضغط على المرشد وعدم الإلحاح في أن يتابع المرشد التعبير عن الألم عندما يفضل المرشد عدم الاستمرار، ومتى عليه أن يلج عليه في الاستمرار وكيف يكون ذلك دون أي أضرار، بما يعود على المرشد والعملية الإرشادية بالنفع.

وعلى المرشد أن يدرك جيداً أن معاناة المرشد حين يزيد استبصاره بذاته ووعيه بمشكلاته، وحين تعاوده مشاعر الألم ذاتها التي من شدتها جعلته يخزنها في ساحة اللاشعور طناً منه أنه قد هرب منها بعيداً، هي معاناة ليست بسيطة، وقد يؤدي به الشعور بها من جديد إلى رفع درجة التوتر والقلق إلى درجة أكبر مما هي عليه والمرشد لا زال يعاني من مشكلاته التي احتاج فيها إلى المرشد، وعندها لا يبقى هناك حل عند المرشد سوى الانسحاب دون أمل في العودة من جديد، حيث يقوم المرشد عندها بعدم السماح بأي محاولة من المرشد أو سواه، وقد يؤدي به ذلك إلى فقدان الشعور بالأمن النفسي، والشعور

بالإتهام واليأس، الأمر الذي يجعله يرفض أي عملية إرشادية في المستقبل، ويرفض الانخراط في أي نشاط أو سلوك يمكن أن يرتبط بها.

العملية الإرشادية على المقاومة، فهناك ظاهرة أخرى تسمى ظاهرة "التحويل أو الإبدال"، أو ما يسمى "التحويل الانفعالي"، ويقصد بذلك تحويل الانفعال من موضوع إلى موضوع آخر، ومعنى آخر هو تحويل المرشد لانفعالات خاصة مرتبطة بشخص ما أو مجموعة أشخاص، نحو المرشد، وكما موضوع الانفعالات أصلاً هو المرشد، رغم أن الحقيقة هي أن هذه الانفعالات مرتبطة بأخرين.

والتحويل في الأصل هو أحد أشكال وسائل الدفاع الأولية، يقوم به المرء عندما يحمل مشاعر سلبية كالغضب مثلاً بسبب من يحسب، وهو لا يستطيع احتمال التوتر الناجم عن شعوره بهذه المشاعر من جهة، كما أنه لا يستطيع التعبير عن هذه المشاعر خشية أن يخسر من يجب أو يتسبب في مشاكل تصيب العلاقة معه.

ولكن التحويل في العلاقة الإرشادية يتميز بأنه أقل شدة، أي أن الانفعالات التي يتم تحويلها إلى المرشد تكون أقل شدة من الانفعالات الأصلية، وعلى الرغم من ذلك فإن لها وظيفة هامة، هي أنها تكثف للمرشد عن أعق تجارب المرشد الانفعالية.

يمكن التمييز بين أنواع عديدة للتحويل، نذكر منها (زهران 2002):

1- التحويل الموجب: وهو تحويل المشاعر الموجبة كالحب

والإعجاب، وهذا الشكل من أشكال التحويل قد يحول العلاقة الإرشادية المهنية إلى علاقة حب. وتكون مبررات المرشد لهذه المشاعر أنها تعبير عن الامتنان والاعتراف بالفضل والجميل لمساعدة المرشد له.

2. التحويل السالب: هو تحويل المشاعر السالبة كالكرهية والنفور. وقد يحول هذا الشكل من أشكال التحويل العلاقة الإرشادية المهنية إلى علاقة تنم بالتعاون، والمقاومة، والتشهير، وعدم التعاون، كما يمكن أن يسودي ذلك إلى فقدان الاهتمام بعملية الإرشاد وإبائها. ومن مظاهر التحويل السالب ظهور ما يسمى "عصب التحويل" Transference Neurosis، وهو تكوين عصابي جديد أو شكل جديد من أشكال العصاب مختلف عن العصاب الأصلي الذي جاء به المسترشد، ويحل محله، يتم إرشاد هذا الشكل الجديد من العصاب نحو المرشد، ونحو العملية الإرشادية.

3. التحويل المختلط: وهو شكل من أشكال التحويل الذي يجمع الشكليات السالفة الموجب والسالب، فهو إذا تحويل مشاعر الحب والكرهية في آن واحد نحو المرشد.

وللتحويل كما للمقاومة أسباب وعوامل، نذكر منها (زهران 2002):

1. افتقاد المسترشد لدور خاص في حياته، وافتقاره إلى ذلك هو جزء من مشكلته، ومع تقدم العملية الإرشادية يضع المسترشد المرشد في هذا الدور بكل الانفعالات المرتبطة به، ومن أمثلة هذه الأدوار دور الوالد أو الحبيب أو الزوج.

2. هناك وجهة نظر أخرى لأصحاب مدرسة التحليل النفسي تقول إن المسترشد يحيى انفعالاته الماضية الموجهة نحو الأشخاص المحيطين به ليعيشها مع المرشد، ربما ترجع هذه الانفعالات لمرحلة الطفولة والطفولة المبكرة، ويرى بعض أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن سمة هذه الانفعالات التي يتم تحويلها هي الانفعالات إبطاء من العلاقة مع المقربين كالوالدين والإخوة أو الزوج أو المحبوب، أو المدرسين، أو الأصدقاء، أو الزملاء.

هذا، ويمكن للمرشد الاستفادة من عملية التحويل لصالح عملية الإرشاد وأهدافها، وذلك كما يأتي (زهران 2002):

1. تحليل سلوك المسترشد في موقف التحويل، وفهم الكثير عن حياته الانفعالية، وذلك بدراسة السلوك المتكرر خلال عملية التحويل، وخاصة أن عملية التحويل تكون تحت الضغط.

2. مساعدة المرشد للمسترشد للتغلب على عملية التنقيح الانفعالي، والتخلص من الانفعالات والخبرات المكونة الضارة.

3. التغلب على مقاومة المسترشد، ومع وضوح انفعالاته المكونة بالتحريج، يتاح للمرشد الفهم الأوضح والأفضل لتديناميات الشخصية والاضطراب.

4. التخلص من العصاب، ذلك أن الانفعالات على اختلاف أنواعها ودرجاتها، سواء أكانت انفعالات سارة موجبة، أو سلبية، أو مختلطة يمكن التعبير عنها، الأمر الذي يساعد المرشد في التعرف إليها بوضوح، مما يساعده في السيطرة عليها، وضبطها، وإرشادها الإرشاد السليم.

5. ويمكن للمرشد تحليل التحويل، بحيث يساعد المسترشد في تحريره منه، من خلال تفسير التحويل، وبيان عوامله وأسبابه، وتوضيح كيف أن هذه الانفعالات ليست بسبب الموقف الحالي، وليس لها صلة بشخصية المرشد، فهي ترجع إلى فترة سابقة، وتتعلق بأشخاص آخرين، وأنه تم تحويله بحيث تصبح مرتبطة بالمرشد لأنه فقط هو "الشخص المتاح" حالياً. علماً أن تحليل التحويل السالب أسهل نسبياً من تحليل التحويل الموجب، ويمكن للمرشد الاستعانة بالإرشاد الجماعي من أجل مساعدة المسترشد في التخلص من التحويل، حيث تتوزع الانفعالات في الإرشاد الجماعي على عدد من الأشخاص المتاحين، فتصبح أقل حدة وتركيزاً، ويصبح تحليلها أسهل.

ومن الطوارئ التي تتعرض لها عملية الإرشاد النفسي إضافة للمقاومة والتحويل، ما يسمى "الإسقاط أو الإضفاء". وهو شكل من أشكال السلوك الذي يظهر عند مواجهة المرء لخطر أو تهديد وقع أو متوقع.

يعني الإسقاط "إلقاء اللوم على الآخرين فيما يتصل بأخطاء ارتكبها نحن، أو تصير بيننا عندما. وهو عزو الإنسان إلى غيره صفات عنده ولا يحبها، أو بواعث موجودة لديه يكره وجودها، ويحاول جهده إخفاءها عن الناس" (الرفاعي 2003: 157).

والإسقاط كما يبين من خلال تعريفه هو أحد أشكال وسائل الدفاع الأولية، التي ربما يلجأ إليها المسترشد في العملية الإرشادية لإشباع حاجته إلى تقدير ذات المرتبطة بتقدير الآخرين له، فهو حين يقوم بلوم الآخرين على التصغير الموجود لديه وليس هم، وهو عندما يصف الآخرين بصفات غير حميدة، هو من يتصف بها، وليس هم، إنما يحاول أن يبعد عن ذاته كل ما من شأنه أن يقلل من احترامها وتقديرها منه أو من الآخرين.

والمرشد في هذه الحالة مطلوب منه الاستفادة من مظاهر الإسقاط المختلفة التي يقوم بها المسترشد، من خلال ملاحظتها بدقة، وتحليلها وتفسيرها، وفهمها جيداً، وفهم عواملها، الأمر الذي يساعده في مساعدته للمسترشد، حيث يوضح للمسترشد تلك العوامل المرتبطة بها، كما يوضح له حقيقة هذه الظاهرة لديه، وكيف أنها قد تسهم عندما تصبح عادة مستمرة لديه في إصابته بهذيان الملاحقة والاضطهاد وتأثر الآخرين، وهي مشكلات واضطرابات وأمراض نفسية ربما كان يعانيها المسترشد، وهي التي أتت به إلى المرشد طالباً المساعدة الإرشادية للتخلص منها. يوضح المرشد للمسترشد الأساليب الأفضل للتعامل مع الأسباب التي أتت بالمسترشد للجوء إلى هذه الوسيلة الدفاعية.

يمكن للمرشد الاستفادة من ظاهرة الإسقاط عند المسترشد في التعرف على تلك الحاجات غير المشبعة لديه، والعوامل المرتبطة بشخصيته وفسورها وعبورها وأخطائها، وبهذا يفتح للمرشد فيما الفصل ذات المسترشد بكل ما فيها من حاجات، وعبوب، وتطلعات، ووسائل دفاع، ويوضح هذا الفهم قدرة الفصل على بناء العلاقة الإرشادية المهنية الفاعلة، وعلى استمرارها بالشكل الأمثل لتحقيق أهداف العملية الإرشادية بأفضل درجة ممكنة.

سادساً - مساعدة المسترشد على التعبير العفوي التلقائي:

عرشنا خلال حديثنا عن إعداد المرشد النفسي، والمهارات المطلوبة منه، على أهمية أن يكون لديه مهارات التواصل الفعال، ومن أهم مهارات التواصل الفعال إضافة لما تم ذكره من مهارات التواصل غير اللفظي، ومهارات الإنصات، مهارة التعبير العفوي التلقائي.

ومن الأهمية بمكان أن تكون مهارة التعبير العفوي الفعال متوافرة أصلاً عند المرشد النفسي بدرجة مقبولة، وكافية حتى يستطيع المرشد النفسي من مساعدة المسترشد على اكتساب وممارسة هذه المهارة خلال جلسات العلاقة الإرشادية المهنية.

فحتى يكون التواصل - على اختلاف أنواعه وأشكاله - فعالاً، من المهم جداً أن يكون الاستقبال فعالاً، والإرسال فعالاً، والرسالة معبرة وواضحة وصادقة. أما أن يكون الإرسال والاستقبال، وتكون الرسالة فعالة، فهذا كله مرتبط بالتعبير الفعال.

كيف يمكن إذاً للتعبير أن يكون فعالاً، وكيف يكون ذلك؟ في الإجابة على هذا التساؤل نعود لما ذكرناه سابقاً من عوامل تسهم في جعل التواصل غير اللفظي بتلك الدرجة من الفاعلية في التأثير على الانطباع الكلي الوجداني

للتواصل. وفي تلك الدرجة من الأهمية في التأثير على بناء واستمرار العلاقة الإنسانية لا يمكن أن يكون بوعها، ولذا كانت درجتها (ناصر ج) (2009).

يمكن أن يكون التعبير فعالاً عندما يكون صادقاً، يعطي رسالة واضحة معبرة، متكاملة متسجمة، لا تناقض فيها بين أشكال التواصل اللفظي وغير اللفظي. بمعنى آخر: حتى يكون التعبير فعالاً، ينبغي أن يتم التعبير عن الحقيقة كما هي، وأن تكون الرسائل التي يتم التعبير عنها، ويتم استقبالها، هي ذات الرسائل التي يتم التعبير عنها بشكل لفظي وبشكل غير لفظي.

يكون التعبير غريباً عندما يكون صادقاً، ويكون صادقاً عندما يتم التعبير عن ذات الرسائل لفظياً وغير لفظياً. فعندما يكون ما نعبّر عنه صادقاً، فإنه يتم التعبير عنه بشكل قوري سريع، وهذا ما نقصده بكلمة "تلقائي" أو "غوي".

ولا يمكن للمرء عموماً إحصواً، وللمرشد النفسي بشكل خاص أن تكون لديه مهارة التعبير العفوي التلقائي، أو أن يكتسب هذه المهارة، دون أن تكون لديه صفات وسماث شخصية معينة، منها على سبيل المثال الأصالة، والنصح الانفعالي، والتوافق النفسي، والتوازن الانفعالي، وغيرها.

يمكن للمرء أن يلاحظ أن مهارة التعبير تضم مهارة الصمت، وتضم مهارة الإنصات، كما تضم أشكال وصور التواصل كافة غير اللفظي واللفظي، ذلك أننا نعبر حين نصمت، كما أننا نعبر حين ننصت ونستمع، ونعبر بالعيون، وملامح الوجه، وتعبيرات الجسد، ونعبر حين نستكلم ونحدث، ونعبر حتى بالصوت.

إن أساس نجاح العلاقة الإرشادية هو بناء درجة كافية من الثقة الممنوحة من المرشد للمرشد. وإن قدرة المرشد على التواصل الفعال مع المرشد، من أهم العوامل المساعدة على بناء درجة الثقة المطلوبة.

وعندما تتوفر تلك الدرجة المطلوبة من ثقة المرشد بالمرشد، يسهل على المرشد البوح بمكونات نفسه أمام المرشد، والقيام بعملية التداوي الحر والتداعي الموجب. وكلما زادت درجة الثقة من المرشد للمرشد، وكلما زادت مهارة المرشد في التعبير العفوي التلقائي، زادت عملية التعبير العفوي التلقائي عند المرشد، وزادت درجة تحمله الأمل المرافق للتعبير عن الآلام المكتونة، والمرتبطة بالمواقف والخبرات المكتونة، وزادت درجة عمق ونجاح العلاقة الإرشادية المهنية.

سابعاً - التعامل مع المعتقدات الهدامة والمدمرة للمرشد:

لكل شخصية من الشخصيات نظام قيم معين، وسماث محددة، واتجاهات مختلفة، وأفكار ومعتقدات معينة. قد يعي الإنسان ما لديه من معتقدات، أو لا يعي. قد يكون على علم ودراية بتأثير تلك المعتقدات على سلوكه، وبالتالي سوائه واضطرابه، وقد لا يكون على وعي وعلم ودراية بذلك.

في الواقع، قد تكون معتقدات المرء ذات تأثير سلبي على سلوكه سواء الوجداني والانفعالي أم سلوكه الظاهر، وقد تساهم في وصوله إلى حالة الاضطراب النفسي أو العرض النفسي. وهذا ما بينته نظرية آيس في الإرشاد النفسي، المعروفة بنظرية الإرشاد العقلاني الانفعالي.

وما هو مطلوب من المرشد النفسي في هذه الحالة، ليس محاربة تلك المعتقدات، بل زيادة وعي المرشد بها، وزيادة وعيه لعلاقتها بمشكلاته النفسية التي يعاني منها، أو اضطرابه أو مرضه النفسي.

يمكن تصنيف المعتقدات الهدامة والمدمرة للذات، في ضوء ما قالت به نظرية الإرشاد العقلاني الانفعالي إلى أربعة أفكار ومعتقدات أساسية، تشمل الأفكار والمعتقدات الإحدى عشر اللامنتظية التي حددها آيس، هذه المعتقدات هي:

1. الوجودية (المطالبة): مثالا: يجب أن يحترمني جميع الناس.
2. الرعب (الكوارثية): مثاله: إذا لم أسلك بالطريقة المحددة فإن ذلك كارثة مرعبة.
3. لا أستطيع التحمل: مثاله: إذا لم أجز ما يجب إنجازه بالدرجة المثلى، فإني لا أستطيع التحمل.
4. الإذاعة واللوم: يمكن أن يوجه اللوم لشروط الحياة، أو لوم الذات، أو لوم الآخرين. والأمثلة الموضحة لذلك ما يلي:
إذا لم ألتحق في دراستي، فإن الحياة لا تستحق أن تُعاش "لوم شروط الحياة".
إذا لم يحبني الجميع، فإني شخص غير جدير بالحب، ولا قيمة لي "لوم الذات".

إذا لم يحبني الآخرون، فإنهم أشخاص سيئون، ولا قيمة لهم "لوم الآخرين".

ومن المعتقدات المدمرة للذات تلك المعتقدات السلبية الحتمية، التي يتبنّاها المرء بعد الصدمات، والمربطة بما يُسمى "شدة ما بعد الصدمة". حيث يتم تعميم تلك الخبرات على كل مواقف الحياة، فتجعل تلك المعتقدات المرء يصعب عليه الرجوع إلى حياته الطبيعية التي كانت قبل التعرض لهذه الصدمات لقساوية، مع شعوره باستحالة تغيير الوضع الجديد، وعدم توافر أية فرصة لتكون الحياة مريحة، ويكون التوافق النفسي مرة أخرى، وهذا ما يمنع المرء من التخلص من آثار الصدمة، والتحرك الإيجابي، والاستمتاع بالحياة (جيلندر & جيلندر 2005).

الهدف من عملية الإرشاد في هذه الحالات أن يساعد المرشد المسترشد في الشعور بالانسجام مع قراراته ومعتقداته، فيساعده على تنفيذ القرار الذي

اتخذه مرحباً بذلك وسعيداً به، دون الشعور بالضغط أو السخط (Geldard 2007).

وفقاً لنظرية أليس في الإرشاد العقلاني الانفعالي، فإن هدف العملية الإرشادية هو تعليم المسترشد تحليل و تصحيح الحقائق التي تشوهت أو تحرفت، وذلك لتمييز معتقداته غير العقلانية من العقلانية، وبذلك يمكنه تحدي معتقداته غير العقلانية.

وللإرشاد وفقاً لهذه النظرية هدفين أساسيين هما:

- خفض القلق أو العدوان أو الغضب إلى أقل مستوى ممكن.
- تزويد الأفراد بطريقة يستطيعون بها خفض القلق و العدوان إلى أقل مستوى ممكن.

وهناك أهداف أخرى لها صلة بالصحة النفسية للفردي تتدرج صراحة أو ضمناً في الإرشاد العقلاني الانفعالي، منها الاهتمام بحقوق الآخرين، والإرشاد الذاتي، والاستقلالية الذاتية، والمسؤولية، وتحمل هفوات الآخرين، وتقبل الأشياء غير المؤكدة، والمرونة والانفتاح على التغيير، والتفكير العلمي، وتقبل الذات، وتقبل المخاطر، والرغبة في تجريب أشياء جديدة، وزيادة دافعية المسترشد للاستمرار في استخدام عملية النقاش ليصبح عادة لإرشاد الذات، حتى بعد انتهاء الإرشاد.

حتى يقوم المرشد النفسي بمهامه وينجح في تحقيق أهداف العملية الإرشادية، من المهم توافر شروط معينة منها: أن يكون شخص نشط، وله قدرة على التأثير في المسترشد وإقناعه، وقدرة على مهاجمة الأفكار غير المنطقية، وتحليل اتجاهات المسترشد في الحياة ونسق تفكيره.

وتكون مهمة المرشد في الإرشاد العقلاني الانفعالي أن يقوم بدور نشط مشابه لدور المدرس، وهو يعتمد في دوره على التعليم النشط والمباشر، حتى

يمكن من إعادة تعليم المسترشد، ويحاول أن يوضح للمسترشد جوانب تفكيره غير المنطقية بالمقابيل متنوعة، وقد يلجأ إلى مهاجمة المواقف، أو الأفكار غير المنطقية لدى المسترشدين.

ويستخدم المرشد المنطق والمعتقولة، والتعليم والإيحاء والحث والمواجهة، لنزع الأفكار غير المنطقية وإبدالها بأخرى منطقية، ويقوم بوصف السلوك ليوضح للمسترشد أن أفكاره غير منطقية، ويبرهن له كيف قادته هذه الأفكار غير المنطقية إلى السلوك المضطرب لفعالياً، ويعمل على تغيير تفكير الفرد وبالتالي لفعاليته، وإحلال أفكار منطقية محل الأفكار غير المنطقية (الشناوي 1994).

قدم ليس وصفاً للوظائف التي يقوم بها المرشد في الإرشاد العقلاني على النحو التالي:

- 1- يحاول الإشارة إلى أساس الأفكار غير المنطقية التي تحفز السلوك المضطرب.
- 2- مجابهة المسترشد لجعل الأفكار التي لديه مقبولة.
- 3- عرض الطبيعة غير المنطقية لتفكير المسترشد.
- 4- استخدام التحويل المنطقي لتحديد الاعتقادات والانفعالات غير المنطقية لدى المسترشد.
- 5- عرض أسباب عدم صلاحية الأفكار التي تقود مستقبلاً إلى السلوك المضطرب.
- 6- استخدام أسلوب الاستهزاء والاستخفاف في مجابهة التفكير غير المنطقي للمسترشد.
- 7- شرح كيفية استبدال هذه الأفكار بأفكار تجريبية ذات قاعدة قوية.

8- تعليم المسترشد كيفية استخدام الأسلوب العلمي في التفكير؛ حتى يلاحظ وينقل من الأفكار غير المنطقية سواء في الحاضر أو المستقبل، ومن ثم توقف المشاعر التي تهدم النفس والسلوك (كوري، 1985).

ثامناً - تيسير التغيير الإرشادي الفعال:
التغيير الإرشادي الفعال في العملية الإرشادية هو تعبير في السلوكيات الخاطئة وارتباطاتها المسببة للاضطراب والمرض النفسي، بحيث تتغير تلك السلوكيات من السيئ إلى الأحسن، ومن الغريب إلى المألوف، ومن الشاذ إلى العادي، ومن اللامتنافق إلى المتوافق، بحيث يصبح السلوك أكثر فعالية وكفاءة، وكفاية، وواقعية، وفائدة.

يمكن للمرشد المدرسي الاستفادة من نظريات التعلم والنظرية السلوكية، بكل ما فيها من مفاهيم وإجراءات وفتيات من الإشراف الكلاسيكي والإجرائي، والإطفاء، والتعزيز، والإشراف التفسيرية، وغيرها من المفاهيم والفتيات والإجراءات التي تعتمد على فلسفة النظرية، التي تقول بأن سلوك الإنسان متعلم، ولذلك يمكن إعادة تشكيل السلوك بالاتجاه المطلوب عن طريق التعلم وقوانينه.

أما خطوات عملية تغيير السلوك التي يمكن أن يتبعها المرشد لمساعدة المسترشد في تعديل وتغيير سلوكه حتى يصبح أكثر فاعلية للتوافق النفسي والصحة النفسية، فيمكن ذكرها كما يلي (زهران 2002):

1. تحديد السلوك المطلوب تعديله وتغييره: أي التحديد الدقيق للسلوك المضطرب الظاهر، والذي يمكن ملاحظته وتقييمه موضوعياً.
2. تحديد الظروف التي يحدث ضمنها السلوك المضطرب: أي تحديد كل الظروف والخبرات التي يحدث فيها السلوك المضطرب، وكسل ما يرتبط به، وما يسبقه من أحداث، وما يتلوه من عواقب. على سبيل المثال، في

حالة أن مشكلة المرشد هي الخوف، فإن على المرشد جمع المعلومات المتعلقة بكل المناسبات والظروف والمواقف التي تسبق الشعور بالخوف، وكذلك كل المناسبات والظروف والمواقف التي يشعر فيها المرشد بالخوف، وأيضاً كل المدليات والظروف والمواقف التي تلي شعور المرشد بالخوف.

3. تحديد العوامل التي تؤدي إلى استمرار السلوك المضطرب: ويكون ذلك بتقدير المرشد للعوامل البسيطة أو العوامل ذات العلاقة بالارتباطات الشرطية، أو العوامل الأساسية الأخرى، كما يقدر المرشد أسباب استمرار لسلوك المضطرب فيما إذا كانت سبب النتائج التي يؤدي إليها ذلك السلوك المضطرب.

4. اختيار الظروف التي يمكن تغييرها أو تعديلها: وذلك من خلال تعاون المرشد مع المرشد.

5. إعداد جدول لإعادة التعلم والتدريب: وذلك من خلال إعداد خبرات ومواقف متدرجة، يتم فيها إعادة التعلم والتدريب، من خلال ممارسة السلوك الجديد في إطار الخبرة المعدلة، بحيث يتم إنجاز البسيط والقريب قبل المعقد والبعيد. وهذا ما يمكن أن يتم من خلال التحصين التدريجي، إذ يمكن ترتيب السلوكيات الممكنة بالتدرج من الأسهل إلى الأصعب. ويقوم المرشد هنا بتشجيع المرشد على المحاولة والتعلم والتجريب والاستمرار.

6. تعديل الظروف السابقة للسلوك المضطرب: إذ يعدل المرشد العلاقات بين الانجابات وبين المواقف التي تحدث فيها، كما في حالات نقص القدرة على التفاعل الاجتماعي السليم.

7. تعديل الظروف البيئية: ويتضمن ذلك تعديل العلاقات المتبادلة بين الانجابات ونتائجها التي تؤدي إليها، مما يؤدي إلى حدوث السلوك المرغوب في الظروف التي لم يكن يحدث فيها.

ونشير هنا إلى أن عملية التغيير السلوكي الفعال يمكن أن تفيد في تعديل مفهوم الذات، وتعديل الانفعالات غير السوية، وتغيير بعض الأفكار والمعتقدات الهدامة، وغيرها، وتعديل الاتجاهات السالبة والجامدة وغير المقبولة اجتماعياً والتعصب.

والتغيير الإرشادي الفعال هو أهم الإجراءات المطلوبة في عملية الإرشاد النفسي، وهو يتطلب مساعدة المرشد للمرشد في تغيير الشخصية نحو النصح الاجتماعي والانفعالي والعقلي والجسمي، والتكامل والاستقلال.

ولقيام المرشد بذلك عليه أن يحدد العوامل المؤثرة في النصح والتكامل والاستقلال، والعوامل المعيقة، فيعمل على تحسين العوامل المؤدية إليه، والتغلب على العوامل المعيقة، وذلك حتى تكون مساعده المرشد للمسترشد فعالة فسي إحداث التغيير الفعال المطلوب في شخصيته والنمو إلى أفضل الدرجات الممكنة، والتي يمكن ملاحظتها في شخصية المرشد بعد انتهاء عملية الإرشاد مقارنة بما كانت عليه قبل عملية الإرشاد.

التغيير الإرشادي الفعال المطلوب من المرشد إحداثه في شخصية المرشد هو تغيير البناء الوظيفي للشخصية، حيث يكتسب المرشد خبرات ومهارات عقلية معرفية جديدة، ويتخلص من أسباب وأعراض الانفعالات السلبية الضارة كالضيق والتوتر الانفعالي، وتتحسن علاقته الاجتماعية، وتصبح اتجاهاته أكثر إيجابية.

هو تغيير في البناء الدينامي للشخصية، حيث تخف حدة الصراعات عند المرشد، ويتم تخلصه من الكثير من المكبوت الذي أضعف بناء الشخصية وحطم كل دفاعاتها.

يزداد تكامل الشخصية وانتظام مكوناتها وظيفياً ودينامياً، مما يساعد المرشد على تحقيق التوافق النفسي والصحة النفسية.

من استعراضنا لمهارة التغيير الإرشادي الفعال المطلوب من المرشد إحداه في شخصية المرشد، ومن استعراضنا لكافة المهارات المطلوبة من المرشد النفسي ليكون فاعلاً، يتضح مدى الحاجة لأن يكون المرشد النفسي مُمَدِّ وموهباً إعداداً وتأهيلاً مرتفعاً. وهذا يتطلب تدريب المرشد المدرسي تدريباً مستمراً بعد إعداده وتأهيله جيداً، يمكن أن يقوم على تدريبه الخبراء من المعلمين النفسيين، وقد خطت في ذلك الجمهورية العربية السورية خطوات جيدة.

تاسعاً - المهارات الشخصية:

تتطلب طبيعة عمل المرشد مهارات عديدة ومتنوعة، ومما لا شك فيه أن عمل المرشد مع مختلف الحالات ومن أعمار مختلفة ليست بالمهمة السهلة. أولى مهام المرشد بناء علاقة مهنية ناجحة مع المسترشد، ولكل بناء أساس وقاعدة تتوقف عليها قوة البناء بأكمله، فإذا كانت القاعدة راسخة وقوية يمكن تشييد بناء تتناسب قوته وطبيعته شكلاً ومضموناً مع طبيعة ودرجة قوة ومثانة تلك القاعدة، ولكي تكون القاعدة قوية تتطلب توفر مواد على درجة كافية من الجودة، وتتطلب معرفة مناسبة يمكن تسخيرها لخدمة الأهداف إذا ما وُجِدَتْ، كما تتطلب توفر اليد العاملة المنتجة والمخلصة والصادقة.

ولتفسير ما ذكر بلغة العلاقة المهنية الناجحة بين المرشد والمسترشد ولتزيد من التوضيح يمكن القول العلاقة المهنية الناجحة تتطلب مهارات عند المرشد، ومعرفة نظرية مناسبة، كما تتطلب صفات شخصية عند المرشد تساعد في بناء واستمرار العلاقة المهنية الناجحة، وتساعد في تشكيل الانطباع الأولي الإيجابي الذي إن توفر عند المرشد - يمكن توفر العلاقة المهنية الناجحة مع ضمان استمرارها وصولاً إلى تحقيق الأهداف الإرشادية المنشودة.

أما فيما يتعلق بالصفات الشخصية المطلوبة عند المرشد، والتي توهمه لبناء العلاقة المهنية الناجحة، وتساعد على ضمان استمرارها باتجاه تحقيق الأهداف الإرشادية المنشودة، فتساعده على أن يؤدي عمله بكفاءة وفاعلية أكبر، يمكن ذكر عدد من الصفات، منها على سبيل المثال لا الحصر (كفاقي 1999)؛ ناصر (2009):

1- توفر الوعي بالذات، وقبولها، ومن ثم تقديرها واحترامها، فمعرفة المرشد لذاته وفهمه لها بجوانب القوة والضعف لديه، ومعرفة كل ما هي عليه ذاته في الواقع من قدرات، وميول، وأهداف، وطموح، وما يحب وما يكره... وسواء مما هي عليه ذاته في الواقع وما يأمل أن تصل إليه في المستقبل، ثم الرضا بهذه الذات وقبولها كما هي وليس حاله يقول: ' هكذا أنا والحمد لله '، رضاً يدفعه لمزيد من المحاولات الجادة والمنظمة والنافعة لتقليل السلبية وتلافي القصور ما أمكن، وتحسين الإيجابيات وتنمية الذات بما يتناسب مع الظروف والواقع ما أمكن، ومن ثم تساعده تلك المحاولات والجهود على الوصول إلى درجة مرضية من احترام وتقدير الذات وتوفيرها. كل ذلك أمر بالغ الأهمية في تمكين المرشد من توفير خدمة إرشادية أفضل (ناصر 2009).

2- كما أن المرشد الفعال يستطيع أن يفهم أن الشخصية الإنسانية ككل أكبر من مجموع مكوناته، ويستطيع أن يكون (هنا والآن) بالنسبة لكل مسترشد حسب تعبير (برامر) (كفاقي 1999).

3- ومن الخصائص التي تميز المرشد الفعال أيضاً روح الفكاهة فمن يملك هذه الروح يملك ميزة قيمة فالضحك يمكن أن يحرر التوترات التي تولدت عند الفرد، ويساعد على بناء علاقة الألفة والود المطلوبة.

4- التحلي بالأصالة في السلوك الممزوجة بالصدق كسمة أصيلة، الذي يخفف المسافة الانفعالية، فيزيل حواجز الشك والريبة والتردد، ويشجع على

الثقافية والعقوية، وبني جسور المودة والثقة، ليعبر كل من المرشد والمسترشد من خلالها وصولاً إلى تحقيق الأهداف الإرشادية، فمن المهام التي تقع على كاهل المرشد أن يجعل المرشد يعيش على أرض الواقع الفعلي.

5- مهارات التفهم العميق - الإقصاح الذاتي - المواجهة - المباشرة:
أ- التفهم: هو أن يفهم الفرد توقع الآخرين فهماً مشبعاً بالتعاطف

وتغير هذه التوقع حتى لو كانت خاطئة أو غير سوية.

ب- الإقصاح الذاتي: هو أن يفصح الفرد عن مشاعره وأفكاره الخاصة إلى شخص آخر، والمرشد عندما يفصح عن ذاته أو بعض ذاته لمسترشده فإنه يعمق الصلة بينهما، على أن يكون هناك حدود لهذا الإقصاح بحيث لا يتعدى حدود ما هو مطلوب لنجاح العلاقة المهنية.

ج- المواجهة: هي المهارة التي يضطر المرشد إلى استخدامها عندما يرى أن هناك تناقضاً في سلوك المسترشد أو رسائل مختلطة تصدر عنه، والمواجهة مستوية، وعلى المرشد أن يستخدم المواجهة مبتدئاً بالدرجات الدنيا منه ولأنه يقدم في استخدام المستويات الأعلى حسب حالة المسترشد واستعداده، وحسب المرحلة التي قطعها المرحلة الإرشادية.

د- المباشرة: هي حساسية المرشد للموقف المباشر وفيه، وحساسيته

لقيم ما يحدث في اللحظة الراهنة مع المسترشدين، إنها تتضمن القدرة على المناقشة بصراحة مع شخص آخر فيما حدث (هنا والآن)، ويمكن أن نقول بعارة أخرى المباشرة تعني القدرة على العفوية المحسوبة في الإرسال والاستقبال للرسائل اللفظية وغير اللفظية لما وفيما يحدث هنا والآن.

ولما فيما يتعلق بالمهارات الشخصية المطلوبة عند المرشد، والتي تؤهل لبناء العلاقة المهنية الناجحة، وتساعد على ضمان استمرارها باتجاه تحقيق الأهداف الإرشادية المنشودة، كما تساعد على تشكيل الانطباعات الأولى الإيجابية

عند المسترشده، فتساعده على أن يلاقي عمله بكفاءة وفاعلية أكبر. تستلزم مهتمتا المهارات التواصلية، سواء منها ما يتعلق بمهارات التواصل اللفظي أو غير اللفظي، وتعرضها وفق محورين. هما: الإرسال اللفظي وغير اللفظي، والاستقبال اللفظي وغير اللفظي.

1- مهارات الإرسال اللفظي وغير اللفظي:

نعرضنا في هذا الفصل لمهارات المرشد النفسي وذكرنا في أكثر من سياق مهارات التواصل الفعال وأهميتها في العلاقة الإرشادية، وضرورة الحتمية لنجاح أية علاقة إنسانية، ولتجاح المرشد النفسي في تحقيق أهداف العملية الإرشادية.

وكنا قد ذكرنا في سياق حديثنا عن مهارات التواصل أن التواصل لشكل مختلفة، منها التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي، والتواصل الوجداني. وأن التواصل غير اللفظي مرتبط بالتواصل الوجداني، حيث أن الانطباع الكلي النهائي لأية رسالة تواصلية إنما يرجع بنسبة 93% منه إلى تأثير التواصل غير اللفظي.

لكل عملية تواصلية أبعاد أساسية، هي الإرسال والاستقبال، والرسالة، والاستجابة المرتبطة بالتأثير الكلي الوجداني للرسالة من جهة، وبالقيم الصحيح والاستقبال الجيد من المستقبل لما تم إرساله من المرسل من جهة أخرى. ترتبط هذه الأبعاد من جهة بالمظاهر المختلفة لكل شكل من أشكال التواصل اللفظي، وغير اللفظي كالكلام، والصوت، وملامح الوجه، وتعبيرات الجسد، ولغة العيون، والشفاة، واليدين والرجلين، وهيئة الأصابع، وطريقة الوقوف والجلوس، وإيماءات وحركات الرأس، وترتبط من جهة أخرى بالمشاعر الإنسانية أو الانفعالات التسعة المنطق عليها علمياً، وهي: السعادة- الحزن- الخوف- الغضب- الحب والود- القرف- العيرة- الكهفة- الأشمزاز،

كما ترتبط من جهة ثالثة بعملية الإدراك، والأفكار، وعمليات التخيل، والتذكر، والسلوك الإنساني (ناصر ب) 2009).

وهكذا نجد درجة ارتباط التواصل بالإرسال، ودرجة ارتباط الإرسال بكل من: الاستقبال، والرسالة، والإبرك المتبادل، والاستجابة الفعلية (السلوك)، والتفاعلات والوجدانات، والرضا المتبادل، والحاجات الإنسانية، وبالتالي ارتباط مهارة الإرسال الفعّال بنجاح العلاقات الإنسانية.

يتبين مما سبق أن التعبير أو الإرسال مرتبط بالمشاعر الإنسانية، والشعور أحد أهم الجوانب الثلاثة المحددة للشخصية، والتي هي: السلوك والتفكير، تلك الجوانب الثلاثة التي ركزت عليها أغلب نظريات الإرشاد النفسي، واختلفت جميع هذه النظريات على أهمية الجوانب الثلاثة، بينما اختلفت في درجة لسيّقة كل منها في التأثير على الشخصية السوية، والشخصية المضطربة.

كما تبين لنا من العرض السابق ارتباط نجاح الإنسان أو فشله في العلاقات الإنسانية، بالصحة النفسية والشخصية السوية أو المضطربة. وارتباط العلاقات الإنسانية بمهارات التواصل، وأن التواصل الفعّال يساعد على تحقيق علاقة إنسانية ناجحة ومستمرة في النجاح والنمو. والإرسال أو التعبير من أهم مهارات التواصل المؤثرة في درجة فاعليته. وتطبيق ذلك على عملية الإرشاد النفسي، يبين ارتباط درجة فاعلية العلاقة الإرشادية بدرجة فاعلية مهارات التواصل، ومنها مهارة الإرسال.

حتى يمتلك المعالج والمرشد النفسي عموماً - وما ينطبق على المرشد النفسي ينطبق هنا على المرشد المنرسي - مهارات الإرسال الفعّال، عليه أن يتصف بصفات وسات شخصية معينة، منها العفوية والأصالة، وغيرها من السمات المرتبطة بالأصل بمهارات التعبير العفوي التلقائي، أو الإرسال الفعّال، وهذا يعني أن لديه تكاملاً وانسجاماً بين أشكال التعبير اللفظي، وأشكال التعبير

غير اللفظي، انسجاماً يعبر عن حقيقة ما لدى المرشد النفسي، وما يستطيع أن يفتع به المسترشد، من اهتمام، ونقل غير مشروط، وإسعاء فعّال، وتقدير، ودفء، ورغبة حقيقية بالمساعدة، والمشاركة الوجدانية، وغيرها من المهارات والسمات الشخصية المطلوبة من المرشد الفعّال، الأمر الذي يساعد على بناء الثقة بين المرشد والمسترشد، ويخلق التأثير الكلي أو الانطباع الكلي الوجداني الإيجابي عند المسترشد، ويجعله يضع توقعات إيجابية من المرشد والعملية الإرشادية، ويبني جسور التعاون الحقيقي بين المرشد والمسترشد لإنجاح عملية الإرشاد النفسي.

2- مهارات الاستقبال اللفظي وغير اللفظي:

ما ينطبق على مهارة الإرسال اللفظي وغير اللفظي ينطبق على مهارة الاستقبال اللفظي وغير اللفظي من حيث درجة أهمية كل منهما في التواصل الفعّال، وارتباط كل منهما بنجاح العلاقات الإنسانية ومن ضمنها العلاقة الإرشادية أو فشلها.

يرتبط الاستقبال اللفظي وغير اللفظي من حيث هو أحد الأبعاد الأساسية لألية عملية تواصلية من جهة بالمظاهر المختلفة لكل شكل من أشكال التواصل اللفظي، وغير اللفظي كالكلام، والصوت، وملامح الوجه، وتعبيرات الجسد، ولغة العيون، والشفاه، واليدين والرجلين، وهنية الأصابع، وطريقة الوقوف والجلوس، وإيماءات وحركات الرأس، وترتبط من جهة أخرى بالمشاعر الإنسانية أو الانفعالات التسعة المنفق عليها عالمياً، وهي: السعادة- الحزن- الخوف- الغضب- الحب والود- القرف- الغيرة- الدهشة- الإشمئزاز، كما ترتبط من جهة ثالثة بعملية الإدراك، والأفكار، وعمليات التخيل، والتذكر، والسلوك الإنساني (ناصر ب) 2009).

كما يرتبط الاستقبال بالتواصل، وبكل من: الإرسال، والرسالة، والإدراك المتبادل، والاستجابة الفعلية (السلوك)، والافتعالات والوجدانات، والرضا المتبادل، والحاجات الإنسانية، وبالتالي هناك علاقة بين مهارة الاستقبال للفعل وبين نجاح أو إخفاق العلاقات الإنسانية.

وينطبق على مهارة الاستقبال اللفظي وغير اللفظي ما ينطبق على مهارة الإرسال اللفظي وغير اللفظي من حيث ما هو مطلوب من المرشد المدرسي حتى تكون لديه مهارة الاستقبال اللفظي وغير اللفظي الفعال، وهذا يتطلب أن يكون لدى المرشد مهارة الانسجام والتكامل بين ما يتم استقباله لفظياً وما يتم استقباله بشكل غير لفظي، بمعنى آخر أن يملك مهارة قراءة الرسائل اللفظية وغير اللفظية بصورة تكاملية دقيقة، فينبغي أن يركز على جميع الإشارات ومعانيها سواء كانت لفظية أم غير لفظية، وبالتالي أن لا يهمل أية إشارة مهما كانت بسيطة، وهذا يعني أنه لا يركز على جانب واحد من جوانب التواصل اللفظي أو غير اللفظي، أو أي جانب أو شكل من أشكال التواصل غير اللفظي، ويهمل الجوانب الأخرى.

ومن الجدير ذكره في هذا السياق أن عملية الإرسال لا يمكن أن تنفصل عن عملية الاستقبال، فحين يستقبل المرء أية رسالة أو رسائل فإنه في ذلك الوقت يعبر عما استقبله وهو لا زال في عملية الاستقبال، ويعتمد هذا التعبير على شكلي التواصل اللفظي وغير اللفظي، رغم اعتماده بشكل أكبر على غير اللفظي.

وبالتالي ما ينطبق على فاعلية الإرسال اللفظي وغير اللفظي، ينطبق على فاعلية الاستقبال اللفظي وغير اللفظي، وأن نجاح أو فاعلية أي منهما (الإرسال أو الاستقبال) يساعد على نجاح وفاعلية الآخر، كما يساعد على نجاح وفاعلية

عمليات التواصل، وبالتالي يساعد على نجاح وفاعلية العلاقة الإرشادية في تحقيقها الأهداف الإرشادية المرجوة.

أخلاقيات المرشد المدرسي وتقييمه

يبدأ فيما سبق شروط انتقاء المرشد النفسي، وشروط إعداده وتأهيله، والمهارات المطلوبة منه، ويتبين من كل ما تم عرضه في هذا الفصل أن عمل ذلك لا يمكن أن يتفضل هن معايير وأسس أخلاقية ينبغي توافرها لدى المرشد النفسي حتى يكون ناجحاً. حيث لا يمكن للمرشد النفسي أن ينجح في عمله دون توافر تلك المعايير والأسس الأخلاقية، حتى لو توافرت عنده أفضل الدرجات المطلوبة من شروط الإعداد والتأهيل، وأفضل الفرجات المطلوبة من بعض المهارات.

ويمكن للملاحظ العادي أن يبين من خلال كل ما تم عرضه في هذا الفصل أنه لا يمكن لفصل أي من شروط الإعداد والتأهيل، أو المهارات المطلوبة من المرشد النفسي الفعال عن الأسس والمعايير الأخلاقية المطلوبة، وأن الأسس والمعايير الأخلاقية المطلوبة من المرشد النفسي متضمنة في كل تلك الشروط والمهارات المطلوبة.

يقصد بأخلاقيات المرشد النفسي: مجموعة من القواعد والمبادئ الأخلاقية التي تتخذ قواعد السلوك المهني السليم الذي يلتزم به المرشدون النفسيين، لتنظم هذه القواعد مهنة الإرشاد النفسي بالشكل الذي يسهم في زيادة فعاليتها، وترسيخ جذورها في المجتمع، والارتقاء بها، بما يكفل لها البقاء والاستمرار، ولتنميتها وللمستفيدين من خدماتها كامل حقوقهم وواجباتهم، على أن يتم ذلك ضمن إطار دستوري وقانوني، يسهم في التمييز بين السلوك الخاطئ والسلوك الصحيح في مجال مهنة الإرشاد النفسي، وبما يسهم في مساعدة الملتحقين الجدد بالمهنة على فهم حقوقهم وواجباتهم، وأخلاقيات وأداب المهنة، وقواعد وأساليب السلوك بين

أفراد المهنة وبين المستفيدين منها، وبما يشكل دليلاً لعامة الناس لفهم السلوك المهني (الخطيب 2007).
فما الأسس الأخلاقية والمعايير الأخلاقية المطلوبة من المرشد النفسي حتى يكون فعالاً. وكيف يتم تقييم المرشد النفسي استناداً إلى كل ما تم ذكره، هذا ما سنتناوله في الصفحات المتبقية من هذا الفصل.

الأسس الأخلاقية للإرشاد:

يمكن تلخيص الأسس الأخلاقية بالنقاط التالية:

1- عد مشكلة الفرد كلاً لا يتجزأ فلا يجوز النظر للمشكلة من زاوية واحدة بل يجب على المرشد أن يتناولها من زواياها كافة والمساعدة على حلها.

2- على المرشد أن يكون مرناً في إتباع الأسلوب الذي يتفق مع حاجات الفرد وصفاته وطبيعة المشكلات التي تواجهه. وأن يكون متمكناً من مختلف الوسائل في بحث المشكلات وتشخيصها وإرشادها بحيث لا يتعدى اختصاصه إلى اختصاصات زملائه.

3- المحافظة على سرية المعلومات: على المرشد أن يحافظ على سرية المعلومات التي تصل إليه من المسترشدين لأن المعلومات أمانة يجب على المرشد حمايتها. فالمرشد بطّلع في أثناء عمله على الأسرار الخاصة للمسترشدين التي لا يجوز أن يطلع عليها غيره إلا بإذن صاحب العلاقة إذا كان ذلك يساعد على نجاح عملية الإرشاد. وبالتالي يجب حفظ هذه المعلومات في أمانة بحيث لا تصل إلى أيدي الآخرين.

4- العلاقة المهنية: يجب أن تكون العلاقة بين المرشد والتلاميذ علاقة لا تخرج عن الحدود المهنية المخطّط لها أصلاً كي يجد فيها التلميذ خبرة حقيقية لعلاقة أخلاقية نظيفة لا تهدف إلا إلى مساعدته وينبغي ألا تتطور هذه العلاقة المهنية إلى علاقات أخرى.

6- ينبغي على المرشد أن يبذل جهده كله كي يزيد من فهم المرشد لنفسه وللعالم الذي يعيش فيه. فالمشكلة التي جاء بها المرشد ليست سوى نتيجة نقص يعانيه في عملية التكيف، تجعله غير قادر على معالجة هذه المشكلة كما يعالجها الآخرون. وينشأ هذا النقص نتيجة إدراك الفرد الخاطئ لذاته ولعالمه المحيط به.

6- على المرشد أن يساعد المسترشدين كي يتقبل ذاته كما هي: عندما تتضح شخصية المرشد بمكوناتها المختلفة أمام المرشد يصبح من الضروري أن يبذل المرشد أقصى جهده كي يساعد مسترشده على تقبل هذه الصورة بالرضا لأن ذلك أساس التحسن والتطور والنمو.

7- ينبغي أن تتغير طرائق الإرشاد وفقاً لحاجات المسترشدين: فخصائص الأفراد مختلفة بخصائصها، فبعضها قد يكون سهلاً في تقبل الإرشاد وبعضها الآخر يصعب عليه أن يلجأ إلى المرشد لحل مشكلة اختيار دراسي وبعضهم الآخر يطلبه لمشكلة عدم الرغبة في الدراسة. وعادة تخفي هذه المشكلات وراءها مشكلات أخرى. لذلك ينبغي على المرشد أن يختار الأسلوب المناسب للفرد والمشكلة التي يعانيها.

8- المحافظة على كرامة المهنة: الإرشاد مهنة مثله مثل الطب والمحاماة وعلى المرشد أن يحافظ على كرامة هذه المهنة في علاقته بالأفراد الذين يرشدهم وبالجمهور، لذلك ينبغي أن يكون سلوك المرشد متفقاً مع كرامة مهنته كيلا يسيء له ولزملائه.

9- ينبغي أن يكون القرار النهائي في أية مشكلة ناتجاً عن اختيار المرشد الحر وعلى مسؤوليته. فعندما تصل عملية الإرشاد إلى مرحلتها الأخيرة يجب على المرشد أن يترك للمسترشد الفرصة كي يتخذ قراره بنفسه من بين الاحتمالات المطروحة.

ولا يعني ذلك أن يتروك للمسترشد اتخاذ أي قرار ولو كان ضد مصلحةه، ولكن المقصود هنا أن يتدخل المرشد كي يبصر المسترشد بالأضرار التي قد يتعرض لها نتيجة لقراره دون تعريض حرية المسترشد للخطر.

10- الإحالة إلى الاختصاصيين الآخرين: يجب على المرشد أن يحصل للمسترشد إذا ما اكتشف أن مشكلته تخرج عن حدود إمكانياته وإعداده المهني إلى اختصاصي آخر قدر بحكم إعداده وتأهيله على مساعدة المسترشد، وذلك حفاظاً على مصلحته ومصلحة المسترشد معاً، كما في حال الشك بوجود مشكلة فعلية أو عقلية..... إلخ. (مرسى 1976 ص 87؛ الشيخ حمود 2007 ص 36-38).

كما يمكن أن نشير إلى أهم ما وضعته بعض جمعيات علم النفس والإرشاد النفسي، مثل الجمعية الأمريكية للإرشاد والارتقاء (AACD) National Association for Counseling and Development، ورابطة علم النفس الأمريكية American Psychological Association، ورابطة المرشدين النفسيين الأمريكية American Psychological Counselors، وللأخلاقيات المطلوب من المرشد النفسي التحلي بها (الخطيب 2007):

1. أن يحافظ المرشد على كرامته وأخلاقيات مهنته، بأن يراعى جميع المبادئ الأخلاقية عند استخدام الاختبارات والمقاييس والإرشاد والاستشارة النفسية.

2. العمل على تطوير الخدمة الإرشادية، والنمو المهني من خلال تحسين الأداء في العملية الإرشادية، وتوضيح فلسفة هذه الخدمة.

3. أن يقدم المرشد النفسي العمل بأسلوب مهني تخصصي، أكثر من كونه تجريبياً أو دعائياً. فلا يجوز للمرشد أن يعرض أعماله على الناس في الأماكن العامة وفي الجلسات العامة وفي وسائل الإعلام، وإن حصل ذلك فعليه المحافظة

على كرامة المهنة، ولا بد أن يسعى إليها من يحتاجها، وكذلك يجب إتباع الأسلوب الشخصي والمهني الذي يتفق مع كرامة المهنة.

4. الإرشاد النفسي خدمات متخصصة، لذلك يجب على المرشد أن يكون مؤهلاً بالعلم والمعرفة المتخصصة، والخبرات والمهارات اللازمة لذلك، وأن يكون حريصاً على التزود بالمعلومات والدراسات والبحوث في ميدان الإرشاد، مما يسهم في النمو المهني المستمر للمرشد.

5. المحافظة على الأخلاقيات المتعلقة بالعلاقة الإرشادية، كالمحافظة على سرية العلاقة الإرشادية، وسرية المعلومات الناتجة منها، فلا يجوز كشفها إلا بموافقة المسترشد، كما لا يجوز تسجيل المقابلات الإرشادية إلا بموافقة المسترشد، والالتزام بإنهاء العلاقة الإرشادية حال شعور المرشد بعدم قدرته على مساعدة المسترشد، وإحاطته في هذه الحال إلى اختصاصي مناسب.

6. العلاقة المهنية بين المرشد والمسترشد هي علاقة مهنية محكومة بعدد من المعايير الاجتماعية والأخلاقية والقانونية المعروفة، ولا ينبغي أن تتطور إلى أي نوع آخر من العلاقات.

7. على المرشد النفسي التشاور مع زملائه في المهنة، لا سيما في الحالات التي تستدعي ذلك، كالحالات الجديدة أو الغريبة، وقد يحتاج المرشد إلى مشاوره الطبيب العام أو الاختصاصي أو المحامي أو غيره، عسى أن يلتزم بالأخلاقيات المرتبطة بكل ذلك.

8. الالتزام بالأخلاقيات المرتبطة بالقياس والتقييم ومنها: أن يكون الهدف من إجراءاتها واضحاً للمسترشد، وتقديم الإرشادات والتعليمات اللازمة قبل إجراء الاختبار أو المقياس بعده، والتأكد من صدق وثبات الاختبارات والمقاييس المستخدمة، والتقيّد بتعليمات وشروط إجرائها، وأن يتوخى الدقة الموضوعية عند تفسير نتائجها.

9. أن يقدم قسم المهنة، والذي من أهم بنوده مراعاة أخلاقيات المهنة.
10. الحصول على رخصة من الجهات العلمية والمهنية والترخيص
المختصة لمزاولة مهنة الإرشاد النفسي.

وهكذا ترى أن الإرشاد علم يقوم على أسس يجب على المرشد أن يتقنها
بالتصان في أي عمل إرشادي يقوم به، كما يستند إلى نظريات وعلوم مختلفة،
وهو بالإضافة لذلك فن لأنه يتطلب إعداداً خاصاً على تقنيات الإرشاد والسليمة،
وتتطلب براعة من المرشد النفسي في كيفية تطبيق ما تعلمه نظرياً، وتغلب السلف
خاصة به بعد الإلمام بكل النظريات الإرشادية والفلسفات التي تستند إليها.
والأهم من ذلك أن الإرشاد النفسي فن لأنه يتطلب من المرشد النفسي
مهارات فيها ابتكار واختراع وذلك خلال كل ثانية من الثواني والساعات التي
يقضيها المرشد مع المسترشد خلال الجلسات الإرشادية.

وهو فن لأنه يتطلب ابتكاراً من المرشد النفسي لكل ما تحتاجه العملية
الإرشادية من شروط ومناخ مناسب لنجاحها، وذلك في كل الشروط ورغم كل
الصعقات.

والإرشاد النفسي فن لأنه يتطلب حسن مزهف بحاجات الآخر ومعاناته،
كما يتطلب التعاطف الوجداني الذي يشعر فيه المرشد المسترشد باهتمامه
ومشاركته الوجدانية وفهمه الصحيح له، دون أن يغوص ويغرق في بحر
مشكلات المسترشد.

وبالتالي الإرشاد النفسي فن لأنه يتطلب تحقيق التوازن وتحقيق المعادلات
الصعبة، فهو يتطلب النقل غير المشروط للمسترشد وليس النقل غير المشروط
لأخطائه. كما يتطلب التعاطف الوجداني دون التوحد مع المسترشد. ويتطلب
بنظرة عالية مع نفة الملاحظة مع حسن الإصغاء والاستماع دون ترك المسترشد
يقود الجلسة بنخبط عشوائي.

وهو يتطلب مساعدة المسترشد في التعبير الثقافي والذاتي العسر، دون
أن يسمح له بتولي قيادة الجلسة مستغرفاً في حرد كل شيء بما في ذلك ما ليس
له علاقة أو فائدة ترحي في عملية جمع المعلومات المهنة.
وهو يتطلب للكشف عن الذات من المرشد لمساعدة المسترشد على
الكشف عن ذاته أيضاً، ولكن دون أن تتحول الجلسة إلى استعراض بطولات
المرشد ومداغته في الكشف عن ذاته.

وهو يتطلب من المرشد مساعدة المسترشد على الثقة به وتسويف الحسب
والثقة المتبادل بين المرشد والمسترشد، لكن ضمن إطار العلاقة المهنية دون
أن تتحول إلى علاقة حب شخصية تسيء إلى نجاح العلاقة الإرشادية في تحقيق
الأهداف الإرشادية المنشودة.

وهي تتطلب من المرشد مساعدة المسترشد على زيادة الوعي بذاته
وبمشكلته وعواملها، وبالتالي مساعدته على الكشف عن بعض محتويات
اللاشعور التي أسهمت في نشوء الاضطراب أو المشكلة الحالية. ولكن دون أن
يسبب ذلك أماً أكبر أو مولاي للألم الذي سبب المشكلة أو الاضطراب الحالي،
ومساعدته على اللجوء للمقاومة وكل وسائل الدفاع الأولية، لكن دون أن تكون
في إطار أو اتجاه يضر بتحقيق الأهداف الإرشادية.

والمرشد النفسي في كل هذه المهارات والمعايير التي تجعل من الإرشاد
النفسي علم وفن، لا يمكنه أن ينجح في أحدها إذا لم تتسوفر لديه المعايير
والأسس الأخلاقية المطلوبة.

ومن هنا ينبغي التنويه إلى أهمية الإعداد والتأهيل المستمر للمرشد النفسي
بعد ممارسته المهنة. فالمرشد النفسي كما لاحظنا يتطلب إعداداً وتأهيلة معايير
ومهارات وأسس أخلاقية ينبغي أن تكون في حالة نمو مستمر نحو الأفضل، أو
أقلها مستمرة على المستوى نفسه بشكل يتناسب وتطورات العصر، والتغيرات

التي تطرأ على الأفراد والمسترشدين، والمؤسسات، وتغير الحاجات الإرشادية، مع ثبات الأسس الأخلاقية والمعايير والمهارات المطلوبة في كل زمان ومكان وعلى اختلاف المسترشدين ومشكلاتهم، ذلك أنه منوط به النجاح في المهنة وتحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقه نحو الطلاب، والوالدين، والعاملين، والزملاء، والمنسسة والمجتمع، والذات، والمهنة، والمعايير.

ومن هنا يمكن القول إن أسس تقييم المرشد النفسي تستند إلى كل ما تم ذكره في هذا الفصل من شروط انتقائه وإعداده، ومهاراته، وأخلاقياته. إضافة إلى ما تم التتويه عنه سابقاً من الإعداد والتأهيل المستمر بعد ممارسة المرشد النفسي وخلال ممارسته مهنة الإرشاد النفسي بأنواعه.

فلا يكفي أن ينجح المرشد النفسي في اجتياز كل تلك الامتحانات المطلوبة منه حتى يكون مرشداً فعالاً، وأن تنطبق عليه الأسس والمعايير والشروط المطلوبة، بل ينبغي أن تستمر كل تلك الشروط والمؤهلات والمعايير المطلوبة حتى يستمر المرشد النفسي في نجاحه، فيكون فعالاً طالما هو يمارس مهنة الإرشاد. فهو يحتاج إلى تطوير مهاراته وقدراته باستمرار، كما يحتاج إلى المحافظة على بعض تلك المهارات والصفات الشخصية والمعايير الأخلاقية المطلوبة في كل زمان، ومع كل فرد أو إنسان، على اختلاف المشكلات والظروف والثقافة والمكان.