مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية
Available online at https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/65

رت م د: 1112-685x | المجلد: 16 / العدد: 01 / جـوان 2023
رت م د إ: 2588-2236 | ص ص: 384 ـ 401

مهارات الاتصال لدى مستشاري التوجيه والإرشاد حقل معرفي

Communication skills of guidance and counseling consultants is a fied of knowledge

فاطمة شتوح*
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي
تبسة / الجزائر
Fatma.chettouh@univ-tebessa.dz

تاريخ الارسال: 2022/07/12 تاريخ القبول: 2023/06/06 تاريخ النشر: 2023/06/08

الملخص:

إن مهارات الاتصال بالنسبة لمستشار التوجيه والإرشاد أمر ضروري حتى يتمكن هذا الأخير من القيام بمهامه ودوره، فهدفت هذه الدراسة إلى تقديم صورة مفصلة حول هذه المهارات الواجب توفرها في كل مختص حيث يعتبر الإرشاد عملية تعليم ومساعدة، فهو الخدمات الشخصية والمهنية الطوعية التي تقدم لمساعدة الأفراد والجماعات لفهم أنفسهم ومعرفة جملة قدراتهم وإمكاناتهم المختلفة، وفهم الآخرين والبيئة المحيطة بهم وما توفره من بدائل، محققين بذلك التوافق، التكيف، وصولا للصحة النفسية .

وقد تم تصنيف أهم المهارات الاتصالية التي تخدم العملية الإرشادية، وتساهم بشكل أساسي في الحفاظ على العلاقة بين المرشد والمسترشد باعتبارها أول خطوة وأهم خطوة لضمان نجاح العملية الإرشادية ومساعدة الفرد لإيجاد الحلول المناسبة انطلاقا من معرفته لذاته وما توفره بيئته من فرص وبدائل.

الكلمات المفتاحية: المهارات، الاتصال، مستشار التوجيه والإرشاد، العملية الإرشادية

Abstract:

Communication skills for the guidance and counseling consultants is essential so that he can carry out his tasks and role, this study aimed to provide the skills that should be available in the specialist, counseling is a process of education and assistance it is a voluntary personal and professional service that is provided to help individuals and proups to understand themselves and others thus achieving consent adaptation and thus mental health.

* المؤلف المرسل.

We have come to classify the most important communication skills that serve the guiding process and contribute to building the relationship with the mentor and helping him find appropriate solutions based on his knowledge of himself and the opportunities provided by his environment.
Key words: Skills, Communication, Guidance and Counseling Consultant, Process.

مقدمة:

يعتبر العمل الإرشادي من بين النشاطات التي تحتاج وترتكز على الاتصال كأداة للتواصل بين المرشد والمسترشد وهذا لبناء علاقة ثقة بداية، ثم ينتقل لتحديد المشكل وجمع المعلومات من المسترشد ومن المحيطين به، ومن ثم مساعدته لإيجاد الحلول المناسبة لهذه المشكلة ومن هنا تبرز قيمة العملية الاتصالية وأهميتها ضمن العمل الإرشادي بشكل خاص ومن هنا نطرح التساؤل :

- ما هي المهارات الاتصالية التي يجب أن يتمتع بها المختص في التوجيه والإرشاد؟

فتتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على فئة هامة بالمجتمع وهم الأخصائيون في الإرشاد والتوجيه ودورهم الهام، في مساعدة الفرد على إيجاد الحلول المناسبة لمشكلاته انطلاقا من عملية الاتصال التي تحتاج إلى العديد من المهارات لتحقق الهدف منها، لذا فهذه الدراسة تسعى للكشف عن أهم المهارات الاتصالية للمختصين في مجال الإرشاد والتوجيه .

كما تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف أساسي يتمثل في الكشف عن مهارات الاتصال التي يجب أن تكون لدى أخصائيي الإرشاد والتوجيه الممارسين للعمل الإرشادي .

I. مفاهيم أساسية

1. المهارة

تعرف المهارة لغة بأنها إحكام الشيء وإجادته والحذق فيه، أما اصطلاحا فتعني الدقة والسهولة في إجراء عمل من الأعمال، وقيل هي ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري وهذا الأداء عادةً يكون على مستوى معين يظهر منه القدرة أو عدم القدرة على أداء عمل معين.

ويرتضي بعض التربويين أن تكون المهارة جزء من مكونات القدرة، وأن القدرة استعداد عام يندرج تحتها عدد من المهارات، فالقدرة القرائية تشتمل على صحة القراءة ومهارة طلاقة القراءة ومهارة استنتاج الأفكار ..... الخ.

المقصود بالمهارة في هذه الدراسة هو نشاط هدف يتطلب تدريب وممارسة منظمة تكسب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني القدرة على توظيف المعارف والخبرات والنظريات لتنمية أدائه في ممارسته المهنية بدرجة مناسبة من الإتقان.[1]

2. المهـارات الإرشاديـة

وتعرف على أنها مجموعة من الفنيات العملية التي يقوم بها المرشد ويمارسها في عملية التوجيه والإرشاد بهدف تحقيق العملية الإرشادية بالصورة المناسبة والطرق السليمة[2]

3. مستشار التوجيـه والإرشـاد المدرسي والمهـني

فرد متحصل على شهادة جامعية في علم النفس التوجيه المدرسي أو علم اجتماع أو علم النفس أو علوم التربية، يعمل في مؤسسة تعليمية بمقاطعة معينة تحت إشراف مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني[3]

كما يعرف كذلك بأنه الشخص الذي يقوم بمساعدة المسترشدين على حل مشكلاتهم النفسية والسلوكية والاجتماعية والتعليمية والأخلاقية بالطريقة الفردية أو الجماعية[4]

4. الاتصـال

وقد جاء معنى كلمة اتصال في اللغة العربية كما ورد في معجم الوسيط لمجمع اللغة العربية (1972، 1073) من الفعل وصل يصل وصلا أي دعا دعوى وأوصله الشيء أنهاه وأبلغه إياه. وعرف روجز[5] الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والآراء والاتجاهات وهي الصور التي نكونها لأنفسنا من المصدر وهو أساس الرسالة إلى المستقبل وذلك بغرض التأثير عليه بهدف ما، أما أندرسون [6] فقد عرف الاتصال بأنه تلك العملية الدينامكية التي يؤثر فيها شخص ما سواء عن قصد منه أو غير قصد على مدركات شخص أخر من خلال مواد أو وسائط مستخدمة بأشكال وطرق رمزية، ويعني الاتصال عند أوكن القدرة على الاستماع والإدراك والاستجابة اللفظية.[7]

5. مهـارة الاتصـال

عرف ميشيل مهارة الاتصال بأنها مزيج من المعرفة والخبرة المكتسبة من الأفعال أو الأنشطة بجانب القدرة الذهنية على تطبيق هذه الأفعال أو الأنشطة بفعالية وبراعة، وقد غدت مهارات الاتصال في أمريكا تخصصا معروفا والتفت المفكرون في كل أنحاء أوروبا إلى

أهمية الاتصال في المؤسسات التربوية وفي معاهد الإدارة العامة والمحاكم وغيرها وتنبهت المنظمات الدولية الإنسانية كاليونسكو إلى فن الاتصال بصفته حقا إنسانيا مشروعا للفرد في كل مكان في العالم فله الحق في أن يعبر عن رأيه بحرية، أن مهارة بناء الاتصال الجيد تساعد الفرد على تحقيق أهدافه التي يحددها في محيطه وأن سلوكنا أثناء الاتصال يؤثر في سلوك الآخرين أيضا فالاتصال المؤثر يؤدي إلى التعاون والتأثير في الآخرين والقدرة على إقناعهم لتغير موقفهم تجاه أمر ما.

II. عناصر عملية الاتصال

أن النماذج التي عرضت عناصر الاتصال اتفقت على أن عملية الاتصال تتكون من خمسة عناصر وهي المرسل والرسالة والقناة والمستقبل والتغذية الراجعة.

1. المرســـل

هو مصدر الرسالة الذي يريد إحداث تأثير في المستقبل، حيث إنّ المستقبل قد يكون فرداً أو مجموعة، فيقوم المرسل بإنشاء رسالة عبارة عن رموز معينة وينقلها إليه لمستقبل من أجل أن يشاركه في أفكاره وتوجهاته، كما تتباين قدرات الفرد على إرسال الأفكار حسب قدرته الاتصالية وثقافته، والمرسل هو العنصر الرئيسي في عملية الاتصال ويحمل مسؤولية كفاءة وفاعلية واستمرار عملية الاتصال[8]

2. المستقبـــل

هو الذي يستقبل الرسالة، ويفك رموزها، ويترجمها، ثمّ يحللها ويفسرها ليصل إلى ما يقصده المرسل، ومن هنا فقد يكون المستقبل شخصية حقيقة أو اعتبارية وفي حال استقبل الرسالة يتبادل الأدوار مع المرسل.[9]

3. الرسالـــة

هي محور أساسي في عملية الاتصال، فهي عبارة عن المعلومات والأفكار ونبرة الصوت والإيماءات والانطباع يبينه المرسل وينتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال، كما أنّها هي النقطة التي تجمع بين المرسل والمستقبل لهذا من المهم اختيار العبارات والرموز بعناية، وتوجد صور مختلفة للرسالة منها: الكلمات، والإيماءات، ونبرة الصوت، والمظهر الخارجي، والحركات[10]

4. الوسيلة

هي القناة التي يتم عن طريقها نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، ويرتبط نجاح عملية الاتصال ارتباطاً وثيقاً بنجاح المرسل باختيار وسيلة الاتصال المناسبة .[11]

5. التغذية الراجعة

هي رد الفعل الآني منا لمستقبل على الرسالة الموجهة إليه من المرسل، وهي ما يريدها المرسل من المستقبل أثناء العملية الاتصالية، وتبين التغذية الراجعة نسبة نجاح العملية الاتصالية، فعن طريقها يعرف المرسل إن كانت الرسالة وصلت للمستقبل وفهمها كما ينبغي أم لا، وفي حال عدم فهم المستقبل للرسالة على المرسل إعادة صياغة الرسالة وتعديل وتصحيح الفهم الخاطئ لدى المستقبل.[12]

III. مهارات الاتصال

من أهم مهارات الاتصال التي يجب أن يتحكم فيها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حسب نظرية الذات ما يلي:

1. مهارة عكس المشاعر (الإصغاء)

تعتبر فنية عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه ويعكس بها تعبيراته الانفعالية ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد.[13]

أ. أهداف استخدام عكس المشاعر

وتتمثل في ما يلي: [14]

- إنها تساعد في جعل المسترشد أكثر وعيا بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته؛
- تشعر المسترشد عندها أنه مفهوم من قبل المرشد، بالتالي يميل إلى الاتصال والتحدث معه بشكل أكثر حرية؛
- تساعده على البوح أكثر عن مشاعره (الإيجابية والسلبية) مما يخفف من توتره وضغطه
- تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعض المشاعر مثل: الغضب والضيق من شيء معين؛
- تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد.

ب. خطوات عكس المشاعر

وتتمثل في ما يلي:[15]

- استماع المرشد بدقة لكلمات المسترشد ومشاعره والرسالة المؤثرة في كلامه؛
- مراقبة المرشد للسلوك الغير اللفظي أثناء تقديم الرسالة اللفظية كمراقبة تعبير الجسم وتعبير الوجه وطبيعة الصوت كمؤثر على العاطفة؛
- اختيار المرشد للكلمات المناسبة لعكس المشاعر؛
- صياغة المرشد للعبارة والتي تبدأ بهذه المشاعر وبما يناسب حالة المسترشد.

2. مهارة عكس المحتوي (الإصغاء)

وهي إعادة النص أو بعض الكلمات النص وهي الطريقة نهدف من خلالها إظهار أننا استلمنا رسالة المسترشد والتي قدمها أثناء الاتصال وهنا نغير العبارة ونركز على الجانب المعرفي أي المعلومة التي قالها المسترشد ونستخدم هذا الأسلوب عند ما نريد أن نتأكد من معنى الشيء قالـه المتكلـم أو عندما نريد أن نشجع المتكلم لاكتشاف جوانب أخرى من المسالة، وهنـا يستمع المرشد إلى المعلومـات إلى المعلومـات التي تذكـر من قبل المسترشـد ويعمـل على عكسها وهي مفتاح الأفكار المسترشد والتي تحول إلى كلمات خاصة به وهي أكثر من مجرد ترديد ببغائي لكلمات المسترشد بل لابد من اختيار الكلمات بدقة حتى يقود ذلك إلى زيادة الفهم لجزء من كلام المسترشد وهي مقيدة في التركيز على الكلمات والأفكار الأكثر أهمية التي يعبر عنها المسترشد.[16]

أ. أهـداف استخدام هذه المهـارة

وتشمل ما يلي:[17]

- باستخدام الإعادة يخبر المرشد المسترشد بأنه فهم قصده من الحديث؛
- يوصل المرشد للمسترشد الرسالة بأنه يتواصل معه ومستمع لكل ما يقوله؛
- يساعد المرشد المسترشد على التركيز، ويرد على كلامه ويساعده على التخلص من مأزقه؛
- يساعد المرشد المسترشد على اتخاذ القرار المناسب بحيث يزيد من استبصاره بأفكاره أولا بأول مما يشجعه على اتخاذ قرار دقيق وحر.

ب. خطوات استخدام عكس المحتوى: [18]

- يقوم المرشد بالانتباه إلى الرسالة وإعادة الرسالة عن طريق المحتوى لنفسه ضمنيا؛
- يحدد المرشد جزء المحتوى في الرسالة عن طريق سؤال نفسك ما الموقف الشخص الموضوع أو الفكرة التي تتم مناقشتها في هذه الجلسة؟
- يختار المرشد بداية مناسبة أو جملة أساسية من اجل الإعادة ويمكن أن تبدأ الإعادة العديد من الجمل المناسبة حاول تنتقي واحدة مرتبطة باختيار المسترشد لكلماته مثل: يظهر الأمر كما لو /من إدراكي للأمور / كما لو أنى أرى /كما اسمع فان /ما تقوله هو ./ أنا أسمعك تقول ./أن تخبرني بأن/ .

3. مهـارة الاستيضـاح (الإصغـاء)

يعني بها استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد أو لرغبة المرشد في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما يحتويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمة قد لا يريد المسترشد إظهارها أو للتكتم عليها فيأتي المرشد من خلال هذه العبارات ليميط اللثام عنها ومنها التمتمة التي يتمتم بها المسترشد أحيانا فهي غير معروفة لدى المرشد فمن خلال مهارة الاستيضاح يتمكن المسترشد من الإفصاح عنها ... في حياتنا اليومية من خلال الأحاديث مع أعضاء الأسرة أو مع الطبيب آو مع البائع وغيرهم وعادة ما تستخدم توريات كثيرة ونكتب مشاعر سالبة لا حصر لها ولا نجد من يساعدنا على كشفها لكن المرشد هو الذي يسهم في كشفها وإزالة الغبار عنها من خلال مهارة الاستيضاح [19]

أ. خطـوات التوضيـح الدقيـق

تتمثل في:[20]

- تحديد المحتوى اللفظي وغير اللفظي لرسائل المسترشد ما الذي قاله لك المسترشد؟
- تحديد فيما كانت هناك أجزاء غامضة وأجزاء مركبة في الرسالة تحتاج إلى التحقق منها أو إلى إظهارها بدقة؛
- تقرير استخدام بداية مناسبة أو جملة أساسية عند استخدام التوضيح مثل: هل تقول أن .... هل تحاول أن تصف لي ذلك .... هل يمكن أن توضح ذلك .... بالإضافة إلى استخدام الصوت حتى يظهر التوضيح كسؤال وليس توضيح؛

- التذكير بأن تقييم تأثير المسترشد مهم فإذا كان التوضيح مفيدا فان المسترشد سوف يعمل على توضيح الأجزاء الغامضة وغير الواضحة من الرسالة وإذا لم يمكن التوضيح مفيدا فان المسترشد قد يهدأ ويتجاهل التساؤل حول التوضيح مما يساعد في استخدام التوضيح بشكل صحيح هو تحديد متى يمكن استخدام التوضيح؟

4. مهـارة التلخيص

هي استجابة لفظية غالبا يكون فيها فكرتين أو انفعالين أو فكرة وانفعال وتتمركز حول المغزى أو المعني الموجود في رسائل المسترشد وهي نوعين إما أثناء الجلسة أو عند انتهاء الجلسة وتستخدم للأهداف التالية:[21]

- الربط بين مجموعة من العناصر في رسائل المسترشد؛
- التعرف على موضوع مشترك يبدوا واضحا من عدة رسائل؛
- يعتبر التلخيص وسيلة تساعد المرشد على إيقاف استرسال المسترشد فيما يشبه الحكايات فهو الأداة الجيدة لمقاطعة المسترشد؛
- يساعد التلخيص على تهدئة الجلسة وإعطاء فرصة لالتقاط الأنفاس؛
- مراجعة التقدم الذي يتم إحرازه في جلسة أو أكثر؛
- وسيلة هامة لإنهاء الجلسات وافتتاحها وكذلك عند إنهاء عملية الإرشاد كلها ويستخدم أيضا عندما يريد المرشد:
  - إلقاء الضوء على النقاط الرئيسية في الاتصال؛
  - التأكيد على فهم وجهة نظر المتكلم؛
  - توجيه المتكلم إلى جانب جديد من المسالة؛
  - الحصول على الموافقة وعلى نقاط محددة وذلك لغرض إنهاء عملية الاتصال، وفيها تلخيص لما تم تطرحه أثناء عملية الاتصال وذلك لإظهار الأهمية وإلقاء الضوء على النقاط الرئيسية.

5. مهـارة طرح الأسئلـة (الفعل)

وهي أدوات الافتتاح لغرض الإصغاء الفعال وهنا يستعمل المرشد السؤال ذو النهاية المفتوحة بالإضافة إلى الأسئلة التوضيحية وهذه الأسئلة تعطي الفرصة للمسترشد للتعبير عن مشاعره وأفكاره حول المشكلة الإرشادية [22]

وتعتبر من أكثر المهارات في الإرشاد التي يساء استخدامها من قبل المرشد وخاصة المبتدئ حيث يعتقد المرشد أنها سهلة ومغرية مما يجعله يكثر من استخدامها والسؤال الجيد له معايير:[23]

- يجب أن يقدم المرشد للمسترشد عكس المشاعر أو عكس المحتوى؛
- يجب أن يكون السؤال مبنيا على ما قاله المسترشد ولا يلبي حاجة حب الاطلاع أو الرغبة في المعرفة من قبل المرشد؛
- يجب أن تشجع أسئلة المرشد المسترشد على أن يعبر عن المزيد من المعلومات؛
- يركز السؤال الجيد للمرشد على أشياء قالها المسترشد (لا أعرف أدرس، وهذا الشيء يزعجني كثيرا، ...الخ)؛
- يجب أن يسأل المرشد سؤالا واحدا في المرة الواحدة فلا يجوز زيادة عدد الأسئلة وإذا سالت أكثر من سؤال يتجه المسترشد ليجيب عن السؤال الأقل أهمية أو آخر سؤال تم طرحه. ويهمل الباقي من الأسئلة؛
- يجب أن يتيح المرشد للمسترشد أن يطرح الأسئلة بدوره؛
- يجب على المرشد أن يطرح السؤال بصوت مسموع، لا يرتقي للصياح ولا يخفض للهمس والتمتمة؛
- يجب على المرشد عند طرح السؤال أن يطرحه بدفء واهتمام متجنبا الآلية الباردة؛
- يجب على المرشد عند طرح السؤال أن يكون مصحوبا بالتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصري؛
- على المرشد اختيار الوقت المناسب لطرح السؤال بمعني عدم مقاطعة المسترشد عند الرغبة في طرح السؤال ولكن يجب استغلال وقفات المسترشد؛
- على المرشد عدم اللجوء إلى الأسئلة المعقدة والمركبة التي تحتمل إجابات كثيرة ولكن يجب أن يصاغ السؤال لخدمة هدف واحد؛
- على المرشد الحرص على أن يلاءم السؤال من حيث الصياغة والمحتوى الخلفية الثقافية للمسترشد.

ويوجد نمطين من الأسئلة:[24] الأسئلة المفتوحة التي يجاوب عليها بأكثر من كلمة، أما الأسئلة المغلقة تنتهي غالبا ب(نعم / لا) وتستخدم في حالات محددة مثلا للتركيز على مواضيع الكلام وللحصول على معلومات محددة في عملية الإدخال. كما يجب تجنب ما يلي [25]

- أن يتجنب المرشد الأسئلة الإتهامية أو الأسئلة التي لا تقود الجلسة إلى شيء؛
- أن يعتمد المرشد على الأسئلة في المقابلة الإرشادية لأن الكثير من المعلومات لا تستطيع الحصول عليها دون أسئلة؛
- أن يسأل المرشد عن شيء يعرفه للوصول إلى مالا يعرفه؛
- أن يسأل المرشد المسترشد عن مشاعره وعن سبب هذه المشاعر فإذا كان متضايق يسأل عن سبب تضايقه وعن غضبه وسبب غضبه، وحزنه وعن سبب حزنه .....الخ؛
- يوفر المرشد السؤال عندما لا يجد داعيا له.

أ. خطوات استخدام الأسئلة

وهي كالآتي:[26]

- قبل أن يستخدم المرشد السؤال يجب أن يتعرف ما الغرض من استخدامه للسؤال هل هو مفيد إرشاديا أو علاجيا والجواب هنا يتحدد بأغراض السؤال؛
- من خطوات استخدام السؤال إذا كنت تعرف الجواب لا تسأل، هل سؤالك مفيد للمسترشد إذا كان مفيد اسأله؛
- على المرشد أن يضع بداية للسؤال بحيث يكون السؤال مفتوحا؛
- على المرشد أن يحدد عما يسأل ثم يضع ذلك في كلمات ويسأله؛

6. مهارة الصمت (الفعل)

أحيانا يصعب على الإنسان أن يعبر عن مشاعره بالكلمات تحب أن أساعدك في ذلك، أحيانا يشعر الإنسان أنه محتاج إلى شخص مالا يتحدث معه بكلمة

أ. أنماط الصمت

ما يلي:[27]

- يجب على المرشد أن يفرق بين الأنماط المختلفة للصمت حتى يدرك كيفية التعامل مع أي منها أو كيفية استخدامها في المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها ومن أنماط الصمت؛

- قد يدل الصمت على كره حيث يعكس ما يخفيه المسترشد من غضب وعدم الرغبة في حضور المقابلات الإرشادية؛
- قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المسترشد لأسئلة المرشد وبالتالي لم يتمكن من الإجابة عنها والاستجابة له؛
- قد يدل الصمت على تشبع الحديث حيث يعكس رفض المسترشد الاستمرار في نفس الحديث لاعتقاده بأنه استوفى حقه أو هروبا من الاسترسال فيه؛
- قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد على عزيز فقده عندما يتطرق للحديث عنه وعن ذكراه؛
- قد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس شك المسترشد غير اللفظي مقدرة المرشد على مساعدته في عبور أزماته.

7. مهـارة التفسـير

وهي مهارة تشمل على تفهم وتوصيل معنى رسالة صادرة عن المسترشد وعن صياغة عبارات التفاسير فان المرشدين يزودون المسترشدين بنظرة جديدة لأنفسهم أو بتوضيح جديد لاتجاهاتهم أو سلوكياتهم، وهذه المهارة تضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقوم المرشد بتقديمها ليفهمها المسترشد ففي ضوئها قد يتخذ القرارات المناسبة لوضعه وحلولا لمشكلته وتمثل هذه العبارات مفاتيح يضغطها على زر المعلومات وتنطلق بشكل كبير حيث يتمكن المسترشد من التعبير عن مشكلته بطلاقة أكبر وبالتالي يصل إلى تشخيصها والى البحث عن العلاج المناسب لها

يجب مراعاة الدقة في استخدامها فلا يجوز أن يفسر الظاهرة تحدث لدى المسترشدين دون أن يكون متأكدا منها ولا بد عند إيصالها للمسترشد أن ينفي عنها أية شوائب ممثلة باللوم والتوبيخ والنقد والتجريح ولا بد أن يبحث المرشد عند استخدامها عن ما وراء الكلمات والتصرفات ولذا فهي لا تستخدم في الجلسات الأولية ولكن في الجلسات الختامية [28]

أ. كلمات تمثل مفاتيح مهارة التفسير

يبدو...يبدو لي...يتضح لي...من المناسب ...ما رأيك ...ما رأيك لو...أنا لو...أنا أظن...يتخيل إلي ...يقترح لو...من الأنسب...لو تكرمت...الخ

ب. **أعراض التفسير** : ما يلي[29]

- التفسير الفعال يمكنه أن يساهم في تنمية العلاقة الإرشادية إيجابية بتعزيز الانفتاح الشخصي للمسترشد وزيادة وثوقه بالمرشد وتوصيل اتجاهات الإرشاد للمسترشد؛
- التعرف على العلاقات أو الأنماط بين الرسائل والسلوكيات الصريحة والضمنية للمسترشد؛
- مساعدة المسترشدين على تمحيص سلوكياتهم في إطار مرجعي مختلف أو تفسير مختلف للوصول إلى فهم أفضل للمشكلة؛
- تحفيز المسترشد لاستبدال سلوكه المنهزم أو غير الفعال وإحلال سلوك أكثر وظيفية.

8. مهارة المواجهة (الفعل)

حيث يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلة في مشاعر المسترشد وتقليبها يمينا ويسارا بما يساهم في تبين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه بما يعنيه على التفسير الانفعالي عن حاله وهي من الأشياء التي يساء استخدامها وتفسر على أنها هجوم وهي الطريقة لاكتشاف أو دفع المسترشد ليكتشف التعارض في رسائله وفي كثير من الأحيان تكون غير واعي عما يقع به من أخطاء أو كلمات [30]

أ. **من شروط استخدام المواجهة** :ما يلي:[31]

- يجب على المرشد أن يكون نموذجا حسنا أمام المسترشد فيواجه نفسه بنفسه أولا بأول بحيث يكون حريصا على أن لا يبدر منه أية تناقضات تتأرجح بين ما يقوله وما يفعله؛
- يجب على المرشد أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذي يتميز بالتعاطف الوجداني مع حالة المسترشد التي يعاني منها؛
- أهم شيء توقيت المواجهة حيث لا تستخدم قبل الجلسة الثالثة كما أن توقيتها مهم جدا حيث أن 75% من المسترشدين لا يتقبلون المواجهة قبل بناء الثقة مع المرشد وتقوية العلاقة معه؛
- لابد من التمهيد لها من خلالها استخدام عكس المشاعر أو عكس المحتوى؛
- يجب على المرشد عند تقديمها أن يستخدمها بكلمات رقيقة دون انفعال وبلا غضب فهي ليست هجوما على المسترشد وإنما هدفها زيادة وعيه؛

- يجب على المرشد ألا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لذلك بل يجب توخي (الحذر) الدقة في استخدامها كلما دعت الحاجة لذلك لأنها قد تسبب في هدم كل ما بناه المرشد على مدار المقابلات الإرشادية؛
- يجب على المرشد أن ينتهج المنهج الموضوعي في استخدام فنية المواجهة سواء كانت لفظية أو غير لفظية بحيث تكون منزهة عن الهوى الشخصية بعيدة عن التطرف وخالية من التحيز فليست هناك مجاملة ولا تعامل في الإرشاد لأن صحة المسترشد النفسية مهمة جدا، وللمواجهة أنواع هي :[32]
  - مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي؛
  - مواجهة تناقض رسائل لفظية مع سلوكات؛
  - مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية؛
  - مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية.

9. مهـارة فتح الذات أو كشف الذات (التعاطف)

وفيه يقدم المرشد كشفا بسيطا عن نفسه في معلومات تفيد في مساعدة المسترشد على فهم نفسه ويقدم خبراته الشخصية كمرجع يساعد المسترشد وليس مقصود فيه أن يتحدث المرشد عن ذاته ليكشف عن خبراته وتجاربه وقدراته وعيوبه من أجل نفسه ولكن المقصود هو المسترشد ومشكلته وما يساعد في حلها ويمكن فتح وفهم الذات من خلال نافذة جون هاري أو جوهري وفيها تتخيل كل شيء موجود في إطار معرفي كالقدرات والطموح والأهداف والمشاعر والخبرات ونرى أنه ليس كل ما هو موجود نعرفه أو نحن واعين له وليس كل شيء عن نفسنا نكون واعين نحن له[33]، وهذه النافذة تشكل أربع جهات : [34]

الأولى: المنطقة المفتوحة بمعنى أن المعلومات واضحة بشكل عام للفرد والآخرين؛

الثانية: الحياة الشخصية التي لا تتحدث بها لأي شخص، كل ما هو خفي فهي منطقة خفية أو مستترة تضم كل الأشياء التي أعرفها عن نفسي ولا يعرفها الآخرون عني وهي تشكل الجوانب المجهولة من شخصيتي التي أخفيها وراء الأقنعة المختلفة؛

الثالثة: المنطقة العمياء وهي على عكس المنطقة المظلمة وهي تضم كل الصفات والخصائص والتصرفات التي تميز سلوك وشخصية المسترشد وهي بادية للعيان ويعرفها الآخرون عنه؛

الرابعة: المنطقة المجهولة واللاشعورية وفيها نكون غير مهتمين بها لأنها مهجورة وتحتاج إلى جهد وتدريب للوصول إليها، وهي منطقة اللاوعي وهي تشكل ذلك الجانب المجهول من شخصيتنا فلا يعرفها الفرد ولا الآخرين المحيطين به وأكثر المناطق خفاء ولا بد من مساعدة عيادية للوعي بمحتوياتها.

أ. **أهداف كشف الذات** وتتمثل في ما يلي:[35]

- كشف المرشد لذاته قد ينتج ويخلق جوا إرشاديا مسهلا ومفتوحا؛
- في بعض الأحيان المرشد المنفتح الذي يكشف ذاته يتم إدراكه والنظر إليه على أنه أكثر حساسية ودفئا من المرشد غير المنفتح الذي لا يكشف ذاته؛
- كشف المرشد لذاته قد يزيد من مستوى كشف المسترشد لذاته ويساعد على تشجيع التغير في إدراك المسترشدين نحو سلوكياتهم ويزيد من قدراتهم على تعبير عن مشاعرهم؛
- قد يساعد كشف الذات المسترشدين على تطوير إدراكهم لمفاهيم جديدة يحتاجونها لتحقيق أهدافهم وصياغة سلوكياتهم، فهناك عدة قواعد أساسية تقرر متى وماذا وبأي قدر يكشف المرشد عن ذاته وكما قال نيلسون ورفاقه: أن الموضوع (طبيعة المشكلة الإرشادية) يحدد هل يجب أن يكشف المرشد عن ذاته أم لا ؟

القاعدة الأولى: تتعلق بكمية ومدى سعة المعلومات التي يتم الكشف عنها وتشير معظم الدلائل إلى أن القدر المتوسط عن كشف الذات له تأثير إيجابي أكثر من الكشف الكثير جدا أو منخفض جدا

القاعدة الثانية: تهتم بالتوقيت المناسب بكشف الذات وكمية الوقت المستهلكة كي تعطي معلومات عن ذاتك الفترات الزمنية الطويلة التي يستخدمها المرشد للكشف عن ذاته قد تستهلك الوقت الذي كان محددا للمسترشد للكشف عن ذاته فعندما يكشف احد الطرفين أكثر فان الطرف الآخر يكشف أقل بالضرورة، ومن وجهة النظر هذه فان الإيجاز في عبارات الكشف الذات الطويلة يبدو مرغوبا وكما يرى إيغان فان على المرشدين أن يتجنبوا الكشف عن الذات حين يشعرون أن كشف الذات هذا يضيف عبئا وثقلا إضافيين على المرشد الذي يكون أصلا مقهورا ومحملا بالأعباء

القاعدة الثالثة: تتضمن أن نأخذ بعين الاعتبار أنه في استخدام كشف الذات على المرشد الاهتمام بعمق وحميمية المعلومات التي يكشف عنها فعليه أن يحاول جعل

عباراته متشابهة في محتواها ونمطها مع وسائل وعبارات المسترشدين وقد أشار إيغان أن هذا التشابه يعني أن العبارات التي يستخدمها المرشد لها نفس الهدف ومتشابهة مع عبارات المسترشد.[36]

10. مهـارة الدعـم

إن الدعم يولد الدعم وعلى المرشد أن يستجيب للمسترشد بشكل دائم سواء من خلال سلوك لفظي أو غير لفظي كنبرة الصوت والاتصال البصري وتعبير الوجه واللمس ومن الاستجابات اللفظية التي يمكن استخدامها وتعبر عن الدعم:

- إن شيء عظيم أن أرى الطريقة الجيدة التي تسيطر بها عن الموقف؛
- إن من حقك أن تلتزم بما اتفقنا عليه عند البداية؛
- لقد قمت بعمل عظيم في وضعك هذه الخطة العملية...الخ.

ب. فوائـد الدعـم: تتمثل في ما يلي[37]

- أن يدرك المسترشدين أن المرشد الحقيقي ويمثل ذاته ولا يختبئ وراء الأقنعة وتلقائي ولا يسعى لخداعه؛
- يزود سلوك الداعم الشخص الأخر بالتشجيع حيث يبعد الإحباط والتشتت ويساعده في الوصول لأهدافه لان السلوك الداعم يشجعه في التكلم عن أفكاره ومشاعره بانفتاح؛
- يزيد من احتمال تقبل المسترشد لما يقوله المرشد من أفكار وما يظهره من انفعالات مما يقلل من مقاومة المسترشد؛
- يشجع المسترشد على الحديث والحوار والإصغاء للمرشد؛
- يؤدي لنمو العلاقة الإرشادية على أسس من الثقة والاحترام والمودة المتبادلة بين الطرفين.

التوصيـات

وهذا ما يتيح المجال لتقديم التوصيات التالية:

- الاستفادة من برامج تدريبية نظرية وعملية للتعريف بهذه المهارات وكيفية استخدامها ضمن العملية الإرشادية؛

- القدرة على التمييز بين أهمية المهارة وموضع استخدامها وكذا التنقل بمرونة بين المهارات حسب الحاجة أثناء ممارسة العمل الإرشادي؛
- تقبل الآخر (المسترشد) واحتوائه وخلق قنوات اتصال مختلفة ومتنوعة للمحافظة على العلاقة القائمة (الثقة والأمن).

قائمة المصادر والمراجع

[1] أبو العرقوب إبراهيم، الاتصال الإنساني ودوروه في التفاعل الاجتماعي، دار المجدلاوي للنشر، عمان 1993.

[2] أماني عبد الفتاح، مهارات الاتصال والتفاعل، ط01، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة ص، 2012.

[3] أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، الإرشاد المدرسي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ص. 2009

[4] أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، الإرشاد المدرسي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ص 2008.

[5] بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط01، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

[6] جدوع أبو يوسف، فعالية برنامج تدريب لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسانيين في مدارس وكالة الغوث الدولية، رسالة ماجستر غير منشورة، كلية التربية بالجامعة الإسلامية، بغزة، 2008

[7] حمدي عبد الله عبد العظيم، مهارات التوجيه والإرشاد في المجال مدرسي، ط01، أولاد الشيخ للتراث، الجيزة، 2012.

[8] خضرة مفلح، المهارات والنظريات وأسس العامة، ط01، دار الحامد للنشر والتوزيع 2015

[9] شاهين محمد أحمد، درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية، مجلة العلوم النفسية وتربوية، المجلد (15)، العد03، 2014

[10] فتحي أبو ناصر، مدخل إلى الإدارة التربوية نظريات ومهارات، دار المسيرة للطباعة ونشر والتوزيع، 2008

[11] عبد الرحمان إسماعيل صالح، فنيات وأساليب العملية الإرشادية، ط01، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013

[12] مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ط02، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر 2009.

[13] -محمد محمود مهدي، الاتصال الاجتماعي في الخدمة، (دط)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005.

[14] ماهر محمود عمر، المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي(دط)، المعرفة الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، (دس).

التهميش والاقتباس

(1) شاهين محمد أحمد، درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية، مجلة العلوم النفسية وتربوية، المجلد(15)، العدد03(207-183)، 2014ص 195.

(2) المرجع نفسه، ص 196.

(3) محمد محمود مهدلي، الاتصال الاجتماعي في الخدمة، (دط)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص 55.

(4) جدوع أبو يوسف، فعالية برنامج تدريب لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسانيين في مدارس وكالة العوث الدولية، رسالة ماجستر غير منشورة، كلية التربية بالجامعة الإسلامية، بغزة، 2008، ص 10.

(5) أبو العرقوب إبراهيم، الاتصال الإنساني ودوروه في التفاعل الاجتماعي، دار المجدلاوي للنشر، عمان 1993، ص 34

(6) المرجع نفسه، ص 34.

(7) خضرة مفلح، المهارات والنظريات وأسس العامة، ط01، دار الحامد للنشر والتوزيع 2015، ص 20

(8) مدحت محمد أبو النصر، المهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ط02، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر 2009، ص24.

(9) أماني عبد الفتاح، مهارات الاتصال والتفاعل، ط01، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة 2012، ص 28.

(10) فتحي أبو ناصر، مدخل إلى الإدارة التربوية نظريات ومهارات، دار المسيرة للطباعة ونشر والتوزيع، 2008، ص 74.

(11) بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط01، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص53.

(12) أماني عبد الفتاح، مرجع سابق، ص28.

(13) أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، الإرشاد المدرسي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص 76.

(14) المرجع نفسه، ص 77.

(15) عبد الرحمان إسماعيل صالح، فنيات وأساليب العملية الإرشادية، ط01، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013، ص 144

(16) أحمد عبد اللطيف أبو السعد، مرجع سابق، ص 81

(17) المرجع نفسه، ص 81

(18) المرجع نفسه، ص 81

(19) المرجع نفسه، ص 84

(20) عبد الرحمان إسماعيل صالح، مرجع سابق، ص 142.

(21) أحمد عبد اللطيف أبو السعد، مرجع سابق، ص 88

(22) المرجع نفسه، ص 91

(23) المرجع نفسه، ص 92

(24) حمدي عبد الله عبد العظيم، مهارات التوجيه والإرشاد في المجال مدرسي، ط01، أولاد الشيخ للتراث، الجيزة 2012، ص 102.

(25) أحمد عبد اللطيف أبو السعد، مرجع سابق، ص 93

(26) حمدي عبد الله عبد العظيم، مرجع سابق، ص 105.

(27) أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، المهارات الإرشادية، ط01، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان 2009، ص 116

(28) المرجع نفسه، ص 110

(29) المرجع نفسه، ص 111

(30) أحمد عبد اللطيف أبو أسعد(2008)، مرجع سابق، ص 120.

(31) ماهر محمود عمر(دس)، المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي(دط)، المعرفة الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، ص 345.

(32) أحمد عبد اللطيف أبو أسعد(2008)، مرجع سابق، ص 102.

(33) المرجع نفسه، ص 116.

(34) المرجع نفسه، ص118.

(35) المرجع نفسه، ص 117.

(36) المرجع نفسه، ص120.

(37) المرجع نفسه، ص121.