وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية التربية الاساسية
قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي
الدراسات الاولية/ المرحلة الثانية

العملية الارشادية

(الاستعداد للعملية الارشادية)

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

٢٠٢٥م

الاستعداد للعملية الارشادية

تبدأ مرحلة التأسيس والإعداد باستعداد المرشد نفسيا ومعلوماتيا وفيزيقيا للدخول في العملية الإرشادية، ونقصد بالاستعداد النفسي خلو المرشد من العوامل النفسية التي قد تشتت انتباهه وتحول بينه وبين تقبل المسترشد. حيث أن الاستعداد النفسي يتطلب من المرشد سؤال نفسه" ماذا أعرف عن هذه الفئة من الناس؟ وماذا أعرف عن هذا الشخص بالذات؟ وما هي مشاعري تجاه المسترشد؟". أما الاستعداد المعلوماتي فيتطلب تزود المرشد ببعض المعلومات الأولية عن المسترشد – إن وجد – وحالته والتي قد تفيده في عملية الإعداد، حيث يؤكد (Mandell & Schram,1986) , أن الاستعداد للمشكلة يتطلب من المرشد مراجعة وقراءة المعلومات الخاصة بالمسترشد والمدونة في سجل أو تقرير التحويل، ومراجعة ملفات سابقة وغيرها من الوثائق والسجلات الخاصة بالمسترشد. وأخيرا فإن الاستعداد الفيزيقي يستلزم إعداد مكان المقابلة وتهيئته والتخلص من كل ما يعوق أو يشتت انتباه المرشد والمسترشد.

ولكي تتحقق أهداف العملية الإرشادية لابد من الإعداد لها، أي الاستعداد للعملية الارشادية عموما، والبرنامج الارشادي خصوصا، **ويتضمن الاستعداد للعملية الارشادية بعض الفعاليات والاجراءات منها:**

١. **استدعاء او استقبال المسترشد:** طالما اننا نتحدث في كتابنا الحالي عن العملية الارشادية في لميدان التربوي، فإننا يجب ان نعي ان اللقاء الاول بين المرشد والمسترشد لا يتم دوما بناءاً على قدوم المسترشد (طوعا) لمكتب المرشد النفسي، بل قد يتم بناء على استدعاءه من قبل المرشد النفسي لورود بعض الملاحظات عليه من ادارة المدرسة او الهيئة التعليمية او التدريسية او أولياء الامور او الزملاء او العاملين الاخرين في المجال التربوي، او بسبب سلوك سلبي كان يكون تلكؤ اكاديمي او تأخر دراسي او غير ذلك، وقد يأتي المسترشد من نفسه للمرشد النفسي، هنا تصبح هذه الخطوة (استقبال المسترشد).
٢. **اللقاء الاول:** اللقاء الاول وما يتركه من انطباع لدى المسترشد يُعد امر بالغ الأهمية كونه سيؤثر على كل مجريات العملية الارشادية، بل ويجنب العملية الارشادية ما يعرف (بطوارئ العملية الارشادية) كالمقاومة والتحويل والانسحاب او التهرب من العملية الارشادية. ويفضل ان يقوم المرشد النفسي باستقبال المسترشد منذ دخوله باب مكتبته وبابتسامة مطمئنة، وان يرشده الى مكان جلوسه.... الخ.

٣. **تحديد المكان والزمان:** تحديد المكان الجيد الذي تتم فيه العملية الارشادية بين المرشد والمسترشد يعتبر أمر هام في العملية الإرشادية، وهذا يتطلب أن يكون المكان مناسباً وهادئاً وبعيداً عن الضوضاء وكل ما يؤدي إلى تشتت الانتباه لدى المسترشد. كما ان تحديد الوقت المناسب للعملية الارشادية هو مطلب هام، اذ ان الوقت المناسب والذي لا يتعارض مع التزامات المسترشد الاكاديمية والاسرية والاجتماعية سيجعل العملية الارشادية تسير بدون عقبات.

٤. **بيئة العملية الارشادية:** والتي تتمثل أساسا في مكتب المرشد وما يعتريه من مشاعر وانفعالات حين يأتي إلى مكتب المرشد، والبيئة المطلوبة هي التي ستشع في المسترشد الإحساس بالدفء، والود ورغم أن بعض الباحثين يرى أن المرشد الماهر يمكنه أن يعمل تحت أي ظروف، إلا أنه من الأفضل. طالما توفرت الإمكانيات. أن يهتم المرشد بإعداد البيئة التي تساعد على تكوين مشاعر الأمن والطمأنينة في نفس المسترشد لقد اهتم كثير من الباحثين بأهمية تهيئة المكان الذي يتم فيه الإرشاد وعلاقته باستجابة المسترشدين.

٥. **غرفة العملية الارشادية:** يهمنا في حجرة الإرشاد أن تتوافر فيها الطمأنينة للمرشد، والخصوصية بحيث لا يكون هناك مقاطعات للعمل الإرشادي، ويمكن للمرشد أن يحول مكالماته الهاتفية إلى السكرتارية أو أن يفصل جهاز الهاتف.

٦. **تأمين العملية الارشادية:** ينبغي ألا تكون هناك مقاطعة للجلسة الإرشادية بدخول أشخاص إلى الغرفة، وليس هناك أسوأ بالنسبة للمسترشد وأيضا للمرشد من توقف المرشد عن الإرشاد للرد على مكالمة هاتفية أو مقابلة شخص ثم يعود إلى الجلسة ليقول للمسترشد : أين كنا في لحديث ؟ أو هيا نعود إلى ما كنا نتحدث فيه.

٧. **الرغبة والدافعية:** يجب أن يكون المسترشد لديه رغبة ودافع قوي نحو الإرشاد، وقد يعتقد البعض ان هذا الامر متعلق بالمسترشد فقط، الا اننا نجد ان للمرشد دورا هاما في خلق الرغبة وزيادة الدافعية من خلال بيان الاثار الايجابية للعملية الارشادية على المسترشدين، ولا باس من الاستشهاد ببعض الحالات – دون ذكر الاسماء حفاظا على سرية المعلومات – مع التأكيد للمسترشد أن المرشد أيضاً على استعداد لمساعدة المسترشد في حل مشكلته. متسماً بأخلاقيات مهنة الإرشاد النفسي وفاهماً لذاته أيضاً، ولديه القدرة على انجاز عملية إرشادية ناجحة مع المسترشد وغيرها من الخصائص الشخصية والمهنية.

٨. **التحضير للعملية الارشادية:** من الضروري، وقبل البدء بالعملية الارشادية ان يتم تعبئة بيانات بعض الاستمارات الخاصة بالعملية الارشادية، لتعطي صورة اولية عن المسترشد وطبيعة مشكلته وجعة الاحالة واسبابها قد تشتمل على تاريخ الحالة وبعض المعلومات عن المشكلة وغير ذلك، كما قد يكون مطلوبا من المسترشد إجراء بعض الاختبارات قبل أن يبدأ عمله مع المرشد، وتسمى هذه الإجراءات بالتحضير، وقد يقوم بهذه المهمة سكرتير أو أخصائي مخصص لهذه العملية أو يقوم بها المرشد كمرحلة سابقة لبدء الإرشاد. البيانات التحضيرية التي نحصل عليها من المسترشد تكون متاحة للمرشد قبل موعد المقابلة الأولى.

٩. **استقبال المسترشد:** اننا نرى ان من اهم خطوات الاعداد للعملية الارشادية هي استقبال المسترشد، استقبالا جيدا، ولا نغالي اذ قلنا ان الكثير من خطوات العملية الارشادية يتوقف على الانطباع الاولي الذي يكونه المسترشد عن العملية الارشادية والقائمين بها. ومما لاشك فيه أن المرشد يدرك جيدا أن البشر جميعا ينظرون بتقدير إلى الاستقبال الدافئ الودود حين يزورون غيرهم أو يقابلونهم ويمكن للمرشد أن يكون طبيعيا في استقباله للمسترشد وأن يدعوه للدخول والجلوس مستخدما عبارات الود المألوفة ثم يمد يده ويصافحه ويعرفه بنفسه ويقول له : تفضل بالجلوس، والمصافحة تترك لدى المسترشد انطباعا بالود هو بحاجة ماسة اليه.

١٠. **تنظيم العلاقة الإرشادية (تحديد بنية العلاقة):** يقصد بتنظيم العلاقة تحديد بنيتها وحدودها، فالمرشد والمسترشد في هذه العلاقة لهما أدوار وعليهما مسؤوليات، كما أن هناك محددات وقيودا على العملية الإرشادية، وأن عملية التنظيم هذه لها قيمة علاجية ولها أيضا دور كبير في تنمية ثقة المسترشد تجاه المرشد كذلك لشرح هذه العلاقة أهمية في تعريف المسترشد بمعنى الإرشاد، وماذا ينتظر من الإرشاد، وماذا لا ينتظر أمّا عن لمسؤوليات، فإن كلا من المرشد والمسترشد يشتركون في أنشطة معينة يجب أن يوصل المرشد إلى المسترشد ما يتعلق بمسؤوليات كل منهما ومن المهم أن يفهم المسترشد ماذا يمكن أن يتوقع من المرشد ويمكن أن نصف المرشد بأنه شخص متخصص يقدم العون للمسترشد عن طريق الإنصات لمسؤولياته أو مشاكله أو معاناته وملاحظته والتفاعل معه.

١١. **بناء الألفة:** هذه الخطوة في الاعداد للعملية الارشادية تسبق خطوة بناء العلاقة الارشادية، وتختلف عنها. ان عملية بناء الألفة لها تأثير كبير على مجرى العملية الإرشادية، وهي التي لها النصيب الأكبر في تحديد مدى استمرار العلاقة الإرشادية، وبناء الألفة عملية ذات صعوبة في بدايتها بصفة خاصة، فعلى الرغم من أن المرشد يحتاج إلى تكوين الألفة مع المسترشد في بداية كل جلسة إرشادية إلاّ أن هذه المهمة لا تكون صعبة كما هو في بداية المقابلة الأولى، كما ان هنالك بعض الجوانب تدل على أهمية بناء الألفة، والجوانب هي:-

١. إن المرشد والمسترشد يدخلان في علاقة جديدة على كل منهما، ويتوقف على مدى قوة هذه العلاقة باقي العمل الإرشادي.
٢. يجب أن يهيئ المرشد نفسه من الناحية المهنية ليستجيب لأسلوب المسترشد في التعبير، والمرشد لا يدخل العملية الارشادية بترتيب ونظام معين.
٣. في بدء العملية الارشادية نتوقع أن يبدأ المسترشد في الإفصاح عن نفسه، ومن هنا تهمنا استجابات المرشد له.
٤. إن الأخطاء التي يقع فيها المرشد في فهمه للمسترشد سينتج عنها سرعة في انسحاب المسترشد من العملية الارشادية.
٥. في المعتاد أن يقرر المسترشد في بداية العملية الارشادية ما إذا كانت العلاقة الإرشادية هي الطريقة التي سيستخدمها في محاولة التغلب على مصاعبه.

يجب على المرشد ان يستفيد من مهارات ملاحظة السلوك غير اللفظي للمسترشد وفي بعض الأحيان. خاصة عند العمل المراهقين. فإن المسترشد يختبر المرشد بعرض موضوعات سطحية بعيدا عن مشكلاته الواقعية، أو يتحدى المرشد ولهذا ينصح بأن يكون المرشد مستعدا دائما وقادرا على أن يؤجل أحكامه ويبتعد عن التشخيص في هذه المقابلة.

١٢. **بناء العلاقة الإرشادية :** هذه الخطوة تعتبر من اهم خطوات العملية الإرشادية، بل وتدخل في كل خطواتها، فكل العملية الارشادية، وكل خطوة من خطواتها، لا تتم بنجاح دون وجود العلاقة الارشادية الصحيحة، ونذكرها هنا كخطوة من خطوات الاعداد للعملية الارشادية كتأكيد لهذه القناعة رغم انها خطوة مستقلة سيرد تفصيلها في الفصل الثالث. والعلاقة الارشادية المطلوبة هنا ليست علاقة اجتماعية او عاطفية او اقتصادية.. الخ،

بل هي العلاقة الإرشادية المهنية (المرشد النفسي يحدد منذ البدء للمسترشد : انا مرشد نفسي وانت مسترشد) وهذا مهم جدا في العملية الإرشادية، بل ويجنبها الفشل.

١٣. **التنفيس الانفعالي:** ان عمليه التنفيس الانفعالي تتيح الفرصة امام العميل للتحدث عن كل ما يجول بخاطره وتشجيعه للتعبير عن نفسه في مناخ نفسى دافئ امن خال من الاحكام الأخلاقية واللوم والعقاب، مما يساعد على نجاح عمليه التنفيس الانفعالي توثيق العلاقة الارشادية وتهيئه المناخ نفسي صحي مناسب خال من الرقابة، مما يعرقل عمليه التنفيس الانفعالي تدخل انفعالات المؤلمة مثل الاشمئزاز والعار والشعور بالذنب.

وللتنفيس الانفعالي في العملية الارشادية عدة فوائد منها :

١. تخفيف الضغط النفسي.

٢. التخلص من التوتر الانفعالي.

٣. اختفاء اعراض العصاب.

٤. ازاحة الحمولة النفسية الانفعالية الزائدة عن كاهل المسترشد.

وان مرحلة التأسيس والإعداد للعملية الارشادية تتضمن العمليات الآتية :

١- الترحيب بالمسترشد والسماح له بالجلوس. ويتم الترحيب من خلال استخدام المرشد للمهارات أو التعبيرات اللفظية كقوله وعليكم السلام، وصباح الخير، وأهلا، ومرحبا، وتفضل، وحياك الله، والتعبيرات غير اللفظية كالابتسامة والبشاشة في وجه المسترشد، واستقباله على الباب، ومصافحته، وهذه المهارات تشعر المسترشد باهتمام المرشد به ورغبته واستعداده لمساعدته.

٢- قيام المرشد بالتعريف بنفسه ودوره وما يمكن أن يقدمه للمسترشد من خدمات. وفي هذا الجانب ينبغي على المرشد التعريف باسمه ووظيفته، ويفضل أن يركز التعريف على الجوانب التي تهم المسترشد، كما ينبغي أن تكون اللغة التي يستخدمها المرشد في عملية التعريف مفهومة وواضحة للمسترشد، ولا يمنع أن يستخدم المرشد أساليب أخرى لتنفيذ هذه العملية كالملخصات وأفلام الفيديو.

٣- إتاحة الفرصة للمسترشد للتعريف بنفسه وبيان سبب زيارته للمرشد. وفي هذه العملية يقوم المرشد بإتاحة فرصة كافية للمسترشد للتعبير عن نفسه وعن سبب زيارته، ويعمل قدر الإمكان على مساعدته للقيام بهذه العملية في حالة شعوره بالخجل أو الخوف أو التردد أو

العجز خاصة فيما يتعلق بالإفصاح عن سبب زيارته وذلك من خلال توجيه بعض الأسئلة البسيطة والعبارات التي تعينه وتشجعه على التحدث. كما يستخدم المرشد وسائل التطمين والتقبل والتقدير والاحترام لتوفير جو من الألفة خاصة للمسترشدين الذين يزورون المرشد لأول مرة.

٤- توضيح أهداف العملية الإرشادية وأساليبها بطريقة موجزة ومفهومة. وفي هذه العملية يقوم المرشد بتوضيح أهداف عملية الإرشاد وإبراز أهميتها وإيجابياتها وفوائدها للمسترشد وذلك بلغة مبسطة مفهومة. كما يقوم بتوضيح الأساليب والأنشطة والأعمال والمهام المرتبطة بهذه العملية وذلك لإعطاء صورة واضحة ومبسطة للمسترشد لما هو مقدم عليه من عمل ومسؤوليات والذي سيساعده في فهم العملية الإرشادية واتخاذ القرار بشأن الاستمرار أو عدمه.

٥- توضيح القواعد المنظمة للعمل الإرشادي حيث يركز المرشد في هذه العملية على إبراز جوانب ذات قيمة كبيرة في العملية الإرشادية كالحديث عن السرية والالتزام بحضور الجلسات في مواعيدها والجدية والنشاط والتفاعل وتحمل المسؤولية التي ينبغي أن يلتزم بها الطرفان.

٦- توضيح دور المسترشد وإبراز أهمية هذا الدور في نجاح العمل الإرشادي. وفي هذه العملية يوضح المرشد للمسترشد أن للمسترشد حقوق وعليه واجبات محددة كالجدية وتحمل مسؤولية التغيير وتنفيذ الأعمال الميدانية والواجبات المنزلية، والتفاعل والمشاركة، والتحلي بالصبر والصراحة والصدق في الإفصاح عما في النفس، والثقة في المرشد واحترامه وتقديره.

٧- إتاحة الفرصة كاملة للمسترشد للسؤال عن الجوانب التي لم يفهمها سواء مما تقدم ذكره أم لا. وفي هذه العملية ينبغي على المرشد أن يتيح للمسترشد فرصا كاملة لطرح تساؤلاته واستفساراته عن جميع العمليات السابقة كالأهداف والأساليب والأدوار والقواعد المنظمة للعمل الإرشادي، وعدم شعور المرشد بأي حرج لإعادة وتوضيح أي نقطة مما سبق لضمان فهم المسترشد لما هو مقدم عليه.