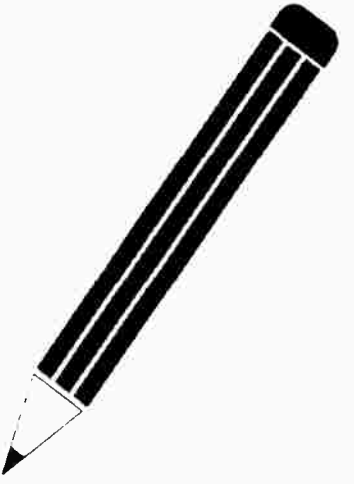
الفصل السادس

العملية الإرشادية



غالبًا ما تكون المساعدة الإرشادية مميزة ببناء داخلى محدد بالمراحل Phases وبينما يوجد اختلاف حول عدد المراحل، إلا أنه يعتقد بأن الإرشاد يتكون من ست خطوات أو مراحل ليست ثابتة فى أغلب الأحيان وأن المراحل الإرشادية تتداخل أحيانًا لدرجة يكون فيها من الصعب الفصل بينها. فعلى سبيل المثال، إذا غابت هذه المراحل فإن هذا يشير إلى عدم وجود أى منها أو أنه لم يتم الوصول أبدًا إلى المرحلة الأولى. ومن جهة أخرى فإن الانتقال من مرحلة لأخرى قد يكون سريعًا جدًا لدرجة يصعب فيها تحديد نهاية مرحلة وبداية أخرى، ومع ذلك فالمعرفة العملية لهذه المراحل تعد مهمة جدًا للإرشاد ويجب أن تكون جزءًا أساسيًا من مهارات المرشد، ويأتى نموذج استيورت كأحد نماذج الإرشاد الذى يتكون من ست مراحل متتالية:

١ ـ تحديد الهدف Initiation or Establishment of purpose

يقوم كل من المرشد والمسترشد فى هذه المرحلة بتحديد موضوع المقابلة، فيجب على المسترشد أن يحدد الغرض من طلب المساعدة، وهذا يعد مهمًا للغاية من الناحية التوجيهية، ووسيلة لخلق الحوافز باعتباره يحدد هدفًا يعمل الاثنان لتحقيقه. وخلال هذه المرحلة أيضًا يصغى المرشد بفاعلية، ويحاول أن يشعر المسترشد باهتمامه به.

٢ ـ تعريف العملية الإرشادية Defining the Counseling process

يتوجب على المرشد والمسترشد أن يتفقا حول كيفية تحقيق الهدف المشترك وخلال هذه المرحلة يحتاج المسترشد إلى المساعدة فى تطوير بعض الأفكار عن طبيعة الإرشاد ووظيفته، ويحاول المرشد والمسترشد بعد ذلك الوصول إلى اتفاق مشترك حول هدف

علاقتهم واتجاههم، وهكذا تكون العلاقة الودية قد تكونت بالدرجة التى يتم تبادل الأفكار والمشاعر بين المرشد والمسترشد بطريقة مريحة.

٣ ـ فهم حاجات المسترشد Understanding of clients Needs

تتعلق هذه الخطوة بتوضيح طبيعة مشكلة المسترشد والسعى نحو الاستبصار بدينامية سلوك المسترشد، ويهتم المرشد بمفهوم المسترشد المتعلق بمشكلاته الشخصية ومشاعره، ويعمل المرشد والمسترشد معًا فى فحص عدد كبير من جوانب المشكلة قدر الإمكان حتى صياغة خطة مناسبة للعمل. والفهم بحد ذاته ليس كافيًا، إنما يجب على المرشد أن يعبر لفظيًا عن فهمه للمسترشد. وخلال هذه المرحلة تتكون أهمية خاصة للمشاركة الوجدانية والقدرة على إدراك أفكار المسترشد ومشاعره، وتوصيل هذا الفهم للمسترشد. إن تعلم المشاركة الوجدانية واكتسابها مع المسترشد يحتاج إلى وقت وممارسة، ويعد سماع المسترشد وتوصيل ذلك إليه جزءًا من عملية التعلم، فعلى سبيل المثال، إذا بكى المسترشد فإن على المرشد أن يفهم الكامنة خلف دموعه ومساعدته على قبول هذه المشاعر والاعتراف بها.

٤ ـ استكشاف الاختيارات المحتملة Exploring the possible Alternatives

يتحمل المرشدون المسؤولية لتوضيح الكثير من الحلول أو البدائل المحتملة للموقف، وبمعنى آخر فإنه يجب عليهم تحقيق تقدم نحو هدف المسترشد. وليس من واجب المرشد أن يحدد نوعية القرارات الواجب اتخاذها، أو اختيار طريقة الحل للمسترشد. إذ يجب أن تكون القرارات وكيفيتها كما يجب أن يتعلم المسترشد تقدير نتائج أى تصرف من حيث الجهد الشخصى، والتضحية، الوقت، المال، المخاطرة، وغيرها من العوامل المهمة التى قد تؤثر على التقدم نحو الهدف المنشود.

٥ ـ تخطيط طريقة العمل Planning a Course of Action

كلما أصبح المسترشد أكثر وعيًا بأفكاره ومشاعره، وذلك بمساعدة المرشد، بالتحرك بثبات نحو هدف العملية الإرشادية. وعادة ما يكون تنفيذ خطة العمل يسيرًا إذا قام المسترشد شخصيًا بعملية الاختيار، إذا قرر الآباء أسلوب العمل، فنحن

نتوقع الالتزام الشخصى والجهد المكثف لتنفيذه، كما يجب أن يتذكر المرشد أن الشخصية الإنسانية تختلف كثيرًا. ولهذا يجب عليه ألا يشعر بخيبة الأمل إذا لم يتم تحقيق هدف العملية الإرشادية.

وتسمى هذه المرحلة عادة، مرحلة "التقدم" Progress phase فى الإرشاد وتستمر حتى يوافق كل من المرشد والمسترشد على إنهاء العملية والوصول إلى اتفاق ويعكس هذا أمرين: أحدهما، أنه قد تم تحقيق الهدف من العملية الإرشادية، أو شعور المسترشد بأنه قادر على تكملة العمل بدون مساعدة إضافية. وقبل إنهاء العلاقة الإرشادية، على المرشد أن يشجع المسترشد على مراجعة تجربته الإرشادية، وخاصة فيما يتعلق باحتمالات النمو فى المستقبل.

ومن ثم لكى يعمل المرشد بكفاءة مع الآخرين، ينبغى أن يكون لديه فهم تام وشامل للعملية الإرشادية، وعليه أن يكون حسن الإطلاع على الأسباب التى تدفع الناس لطلب المساعدة وعلى حقائق الدخول فى علاقة جديدة. فالمواجهة الأولية مع المسترشد تعد مهمة جدًا لأنها تعكس الثقة بقدرة المسترشد للاستفادة من العلاقة الإرشادية. ويهتم بناء العلاقة الإرشادية بالتركيز على الانتباه والتعهد والالتزام والمسؤولية لكلا الطرفين منذ ابتداء العلاقة المهنية. وهنا تأخذ المراحل الإرشادية أهمية إضافية، حيث تم استعراض ثلاث طرق محددة للعملية الإرشادية. ومن المهم أن يكون المرشد على وعى بكيفية ارتباط ترتيب المراحل الإرشادية بقدرة المسترشد نحو مهاراته فى حل المشكلات وعملية اتخاذ القرار. وهذا يحدد مهارات المرشد واتجاهاته ومعلوماته.

٦ ـ إنهاء العلاقة الإرشادية Terminting the Session

إن الخطوة الأخيرة فى الجلسة العلاجية عادة ما تسمى النهاية Termination وهذا يمكن اعتباره من خلال وجهتى نظر الأولى، من ناحية مؤقتة، حيث يستكمل المسترشد اتصاله لاحقًا بالمرشد. والأخرى، نهاية دائمة، ذلك حين يشعر المسترشد أنه قد توصل إلى تحقيق الهدف. وعلى أى حال فإنه يؤمل استمرار تأثير الجلسات الإرشادية حتى بعد الانتهاء.

والأفضل أن تتوقف الجلسة الإرشادية عند نقطة إيجابية، مع السماح للمسترشد بمواجهة صعوبات جديدة بدون المرشد. وحين الانتهاء من العملية الإرشادية، سواء كان ذلك مؤقتًا أو دائمًا، فإنه من المهم أن يغادر الآباء مع الشعور بأن هناك شيئًا قد تم إنجازه. وهذا الاتجاه الإيجابى عادة ما يبرز إذا كان المرشد قد قام بعمل كاف. ومع ذلك فإن هذا الشعور سيتعزز إذا كان المرشد منتظمًا وممارسًا للتدريبات، وحسن التصرف واللياقة فى إنهاء العلاقة الإرشادية. والطريقة المثالية لإنهاء العلاقة الإرشادية تكون باتخاذ قرار مشترك على الرغم من أن كل من جانب يجب أن يشعر بالحرية لمناقشة الاحتمالات فى أى وقت خلال المواجهة الإرشادية.

أن عملية إنهاء العلاقة الإرشادية هى عملية لم يتم تناولها بصورة كافية فى الدراسات وبرامج التدريب، وكذلك فى مجال الممارسة الإرشادية.

أن لكل مشكلة من المشكلات التى يعانى منها المسترشد، أعراض محددة. وهذه الأعراض تنير السبل أمام المسترشد فى معرفة أسباب المشكلة وعواملها. وهذه الأعراض فى جزء كبير منها لا يعرفها إلا المسترشد لأنه وحدة الذى يعانى منها وهذه الأعراض منها جسمى ومنها إنفعالى ومنها عقلى... إلخ.

لذلك لابد للمسترشد أن يتعاون فى وصف هذه الأعراض بدقة للمرشد كى يتيح له فرصة تفهم المشكلة وتشخيص أسبابها وبالتالى تحديد سبل علاجها.

هناك بعض الإجراءات التى يضطر المرشد لاستخدامها لمساعدته فى عملية التشخيص مثل تطبيق بعض الاختبارات والمقاييس النفسية التى تساعد المرشد على فهم شخصية المسترشد بصورة أفضل. ولذلك كان لابد للمرشد أن يوضح للمسترشد أهمية الاختبارات والمقاييس فى عملية التشخيص. وأنه قد يجد من المناسب استخدام بعضها خلال بعض المقابلات وهى لا تختلف عن التحاليل والفحوص التى يطلبها الطبيب لتشخيص نوع المرض الذى يعانى منه المريض بغية تحقيق الشفاء العاجل للمريض.

أن عملية التشخيص هدف أساسى فى عملية الإرشاد النفسى لأن التشخيص بحد ذاته يعتبر المدخل الطبيعى لمواجهة المشكلة وإيجاد الحلول الملائمة لها. فالمرشد لا يستطيع علاج المسترشد ما لم يعرف قدراته وأسباب مشكلاته التى يعانى منها، والإسهام فى حل هذه المشكلات بطرق إيجابية أكثر جدوى من الطرق التى يستخدمها. وفى النهاية لابد للمرشد النفسى من تتبع المسترشد وتقويم العملية الإرشادية عن طريق مدى التحسن الذى حققه الفرد فى الوصول إلى التكيف المنشود. هذه بصورة عامة جملة الجوانب التى تشتمل عليها العملية الإرشادية والآن سنتناول أهم الجوانب بشىء من التفصيل.

١ ـ ملاحظة سلوك المسترشد:

لابد أن تتضمن العملية الإرشادية نشاطًا مركزًا من المرشد النفسى يهدف إلى تقييم سلوك المسترشد سواء عن طريق الملاحظة المباشرة أو عن طريق الاختبارات المختلفة. وهذا الهدف لا يتحقق ما لم يشجع المرشد المسترشد على المشاركة الفعالة فى العملية الإرشادية لتسهيل عملية الملاحظة بجانبها المباشر (الملاحظة) أو غير المباشرة (الاختبارات). ولا يتحقق ذلك ما لم ينجح المرشد فى تكوين علاقة إرشادية مع المسترشد تتسم بالثقة والاحترام المتبادل.

٢ ـ الفهم المشترك للمشكلة:

كى تتحقق أهداف العملية الإرشادية لابد من أن يكون هناك فهم مشترك للمشكلة التى يعانى منها المسترشد. أى أن يكون كل من المرشد والمسترشد قد سارا معًا نحو تحديد المشكلة التى يعانى منها المسترشد بحيث أن هذه المعرفة المشتركة تسهل التفاعل اللفظى بين كل من المرشد والمسترشد حيث يتحدثان بلغة مشتركة ولعل من أبرز العوامل التى تسهل الوصول إلى هذا الفهم المشترك هو المشاركة الوجدانية التى يبديها المرشد نحو المسترشد لأن هذا الجانب الإنفعالى يعزز وينمى الجانب المعرفى بأبعاد المشكلة التى يعانى منها المسترشد.

٣ ـ التحرك من العمومية إلى الخصوصية:

خلال الجلسات الإرشادية المختلفة لابد أن يسير المرشد النفسى مع المسترشد بصورة متدرجة. وعلى الأخص فيما يتصل بتحقيق أهداف الإرشاد النفسى الأساسية وهى تبصير المسترشد بالأهداف العامة للإرشاد النفسى والتى يمكن تلخيصها بتحقيق الذات عند الفرد. حيث أن هذا العرض يعد هدفًا عريضًا لعملية الإرشاد النفسى. لأن الفرد عندما يحقق ذاته يعنى أنه أصبح قادرًا على فهم واستخدام قدراته المختلفة واستثمار الإمكانات المتوافرة فى البيئة بوجهيها المادى والاجتماعى.

ولكن وصول الفرد على هذا الهدف الكبير لا يتحقق إلا بصورة متدرجة مع كل حالة حسب ظروف العميل وما يعانى من مشكلات. لذلك كان على المرشد أن يبدأ مع الفرد بتحديد الأهداف الخاصة لعملية الإرشاد والتى تهدف إلى حل مشكلاته، أى أن تحقيق الهدف العام وهو تحقيق الذات والوصول إلى حالة من التكيف السوى. لا يتم للمسترشد إلا من خلال خطط واستراتيجيات محددة تخصص الحالة وتعتمد هذه الخطط والاستراتيجيات على طبيعة المسترشد وطبيعة المشكلة التى يواجهها.

٤ ـ التشخيص:

التشخيص هى وظيفة من وظائف المرشد النفسى يستخدم فيها مهارة لتحديد مشكلات العميل وطبيعة هذه المشكلات. ويعمل المرشد بصورة متوازية مع العميل لتحقيق هذا الهدف.

إعداد الوالدين:

يقع على الوالدين مسئولية كبيرة فى عملية الإرشاد، ولكى يقوم الوالدن بدورهما كما ينبغى يجب إعدادهما إعداد مناسبًا. وبطبيعة الحال لا يقصد بإعدادهما الإعداد المهنى فهما مسئولان متعاونين وليسا متخصصين.

ويجب توجيه برامج ووسائل الإعلام المختلفة كالإذاعة والتليفزيون والصحافة لتوعية الوالدين. ومن أمثلتها برنامج "أعرف نفسك" والبرنامج الموجه إلى الآباء وربات البيوت وبرامج "مشاكل الشباب" حيث تقدم الأحاديث بأسلوب بسيط يعطى ثقافة نفسية تربوية فى جرعة مقبولة مع التركيز على التطبيقات التربوية والعملية التى يستفيد منها الوالدان فى الأسرة بالنسبة لعملية الإرشاد النفسى والتنشئة الاجتماعية والرعاية الوالدية السليمة وتوفير جو أسرى مناسب للنمو السوى وتجنب الأساليب الخاطئة فى التربية... إلخ.

ويجب إعداد كتب مبسطة أو كتيبات فى علم النفس والتربية تصلح للوالدين مثل سلسلة "علم النفس للآباء والمعلمين" وكيف نفهم الأطفال، وهى سلسلة دراسات نفسية تتكون من خمسة وخمسين كتابًا.

دورهما الإرشادى:

يلاحظ أن الدور الإرشادى للوالدين دور مزدوج. فهو دور المعطى الذى يشارك فى عملية الإرشاد ودور الآخذ الذى يطلب ويستفيد من خدمات الإرشاد. ومن أوضح نماذج ضرورة مشاركة الوالدين حالات غير العاديين وضعاف العقول حيث تقدم لهما المساعدة لتقبل المشكلة وتغيير الاتجاهات والتوافق... إلخ. ولا يمكن لأى برنامج سليم التوجيه والإرشاد أن يغفل الدور الإيجابى الذى يمكن ويجب أن يقوم به الوالدين.

ودورهما الأساسى هو دور إنمائى وقائى ويمكنها أيضًا الإسهام بجهود إرشادية عملية وذلك على النحو الآتى:

- رعاية نمو الأولاد ومراعاة التطبيقات التربوية والعملية لعلوم التربية وعلم النفس.
- توفير المناخ الأسرى المناسب للنمو النفسى السوى للأولاد فى المنزل وإشباع الحاجات النفسية لهم وتجنب الأساليب الخاطئة فى تربيتهم ورعايتهم وتحقيق علاقات أسرية سوية مع الأولاد وبين الأولاد بعضهم وبعض.

- إمداد وتزويد الأخصائيين بالمعلومات الحديثة اللازمة عن المنزل والأسرة والملاحظات والسجلات الواقعية لسلوك الأولاد وغير ذلك مما يساعد الأخصائيين فى عملية الإرشاد.
- مداومة الاتصال بالمدرسة وحضور مؤتمرات الحالة وتيسير وتشجع العاملين بالتوجيه والإرشاد على زيارة الأسرة.

فريق الإرشاد

الأخصائى الاجتماعى Social Worker

يقوم الأخصائى الاجتماعى بدور دينامى فى التوجيه والإرشاد.

وقد يتخصص الأخصائى فى المجال التربوى ويطلق عليه "الأخصائى الاجتماعى المدرسى" School social worker وهو أكثر الأخصائيين تواجد فى المدارس بعد المدرس. وقد يتخصص فى مجال العمل الطبى النفسى ويطلق عليه "الأخصائى الاجتماعى الطبى النفسى Psychiatric social worker".

ويعتبر الأخصائى الاجتماعى حلقة الوصل بين المؤسسة والمجتمع الخارجى كما يحدث بين المدرسة والأسرة.

إعداده

يتخرج الأخصائى الاجتماعى من أحد أقسام كليات أو معاهد الخدمة الاجتماعية أو قسم الاجتماع بالجامعة.

ويحتاج الأخصائى المدرسى إلى مزيد من الدراسات التربوية فى إعداده ويحسن أن يكون لديه خبرة فى التدريس. ويقترح البعض تحقيقًا لاتصاله بالعملية التربوية أن يقوم الأخصائى الاجتماعى بتدريس ولو حصة واحدة فى الأسبوع عن "الأحداث الجارية" مثلاً لكل فصل بالمدرسة.

الأخصائى النفسى:

"الأخصائى النفسى " School psychologist هو أهم المساعدين المتخصصين فى المدرسة لكل من المرشد والمعالج النفسى والطبيب النفسى.

عليه "الأخصائى النفسى العلاجى" Clinical psychologist

إعداده:

يتخرج الأخصائى النفسى من أحد أقسام علم النفس بالجامعة ـ ويحسن أن يحصل على دبلومات دراسات عليا فى أحد تخصصات علم النفس أو الإرشاد النفسى، وتفضل الماجستير.

ويحتاج أخصائى القياس النفسى إلى دراسة تخصصية فى القياس النفسى مع تدريب عملى كاف فى إجراءات وتفسير نتائج الاختبارات والمقاييس:

ويحتاج الأخصائى النفسى المدرسى إلى دراسات تربوية خاصة.

ويحتاج الأخصائى النفسى العلاجى إلى دراسات كلينيكية خاصة.

دوره الإرشادى:

يتركز الدور الإرشادى للأخصائى النفسى فى أعمال متخصصة ومحددة يجب ألا يتخطاها وأهمها ما يلى:

- إجراء معظم الفحص النفسى فى فحص ودراسة الحالة، وإعداد التقرير النفسى وربما اقتراح التشخيص المبدئى وبعض التوصيات الإرشادية العلاجية، وإجراء الفحوص والبحوث النفسية الخاصة بالحالات التى يحيلها إليه المرشد أو المعالج أو الطبيب النفسى.
- القياس النفسى وإجراء الاختبارات (خاصة اختبارات التشخيص) والإشراف عليها وتفسير نتائجها.
- ملاحظة ودراسة سلوك العميل واتجاهاته العام وتحديد النمط العام.
- مساعدة المرشدين والمعالجين النفسيين فى تقديم الكثير من خدماتهم مثل المشاركة فى الإرشاد الجماعى.

- الاختصاص فى نواح معينة من عملية الإرشاد مثل التدريب على الكلام أو الإرشاد باللعب وتقديم خدمات متخصصة للمعوقين أو المتفوقين مثلاً، وإعداد البرامج الإرشادية والعلاجية للفئة الخاصة التى يتخصص فيها.

الطبيب

يحتاج برنامج التوجيه والإرشاد النفسى إلى خدمات طبية فى مجال الطب العام والمتخصص والطب النفسى بصفة خاصة.

والطبيب النفسى Psychiatrist هو أكثر الأطباء اشتراكًا فى مجال الإرشاد النفسى والعلاج النفسى.

ومن المستحسن أن يكون الطبيب الذى يعمل فى ميدان الإرشاد النفسى متفرغًا، ولكن الأغلب والأعم هو أن يكون منتدبًا لبعض الوقت.

ولنا ملاحظة وهى أنه قد جرت العادة على أن الطبيب يستطيع ـ بحكم القانون ـ أن يعالج كل الأمراض، بما فى تلك الأمراض النفسية. ثم جاء تخصص الطب النفسى.

المعالج النفسى
Psychotherapist

يلاحظ أن المعالجين النفسيين ليسوا من الكثرة العددية بحيث يتوافرون فى المدارس والمؤسسات ولكنهم عادة يقتصر فرصة توافرهم على مراكز الإرشاد والعلاج النفسى فقط.

وفى معظم الحالات يكون اشتراكهم فى فريق التوجيه والإرشاد (فى المدرسة) اشتراك "بعض الوقت" أو يكون الأسلوب الممكن هو خط الإحالة بين المدرسة أو المؤسسة وبين العيادة النفسية أو مركز الإرشاد للحصول على خدمات المعالج النفسى.

دوره الإرشادى:

الدور الإرشادى للمعالج النفسى المتخصص يتلخص فيما يلى:

- تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية.
- علاج المشكلات النفسية الحادة المستمرة ذات الطابع الشخصى جدًا والإنفعالى.
- علاج حالات العصاب والجناح واضطرابات الشخصية.
- الاشتراك مع الطبيب النفسى فى علاج الحالات الجسمية.
- الاشتراك مع بقية أعضاء الفريق فى برنامج الإرشاد الإنمائى والوقائى فى مجال الصحة النفسية.

المرشد

Counselor

المرشد النفسى هو عادة المسئول المتخصص الأول عن العمليات الرئيسية فى التوجيه والإرشادية وخاصة عملية الإرشاد نفسها، ويطلق عليه أحيانًا مصطلح "مرشد التوجيه" Guidance Counselor.

وبدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ أى برنامج للتوجيه والإرشاد.

إعداده:

يتم إعداد المرشد النفسى علميًا فى أقسام علم النفس بالجامعات، ويتم تدريبه عمليًا فى مراكز الإرشاد والعيادات النفسية الملحقة عادة بهذه الأقسام أو فى المدارس وغيرها من المؤسسات تحت إشراف الأساتذة والخبراء.

أهم معالم الدور الإرشادى المميز للمرشد هى:

- القيادة المتخصصة لفريق التوجيه والإرشاد، والقيادة العملية فى عمليات الإرشاد الجماعى وغيرها.
- تشخيص وحل وعلاج المشكلات النفسية.
- الإشراف على إعداد وسائل الإرشاد وحفظ السجلات الخاصة بالعملاء.

- القيام بعملية الإرشاد فهو الأخصائى الخبير المسئول عن هذه العملية، وتقديم خدمات الإرشاد العلاجى بصفة خاصة الإرشاد التربوى والمهنى والزواجى والأسرى بصفة عامة، بطريقة الإرشاد الفردى والإرشادى الجماعى وغيرها من الطرق.
- تولى مسئولية متابعة حالات الإرشاد.
- مساعدة زملائه أعضاء فريق الإرشاد استشاريًا فيما يتعلق ببعض نواحى التخصص حيث أنه أكثرهم تخصصًا فى الميدان.
- الاشتراك فى عملية التدريب أثناء الخدمة للعاملين فى ميدان التوجيه والإرشاد، وهو أقدر الأخصائيين على تولى هذه المسئولية.
- الإسهام فى تطوير العملية التربوية والمناهج وإدماج وتكامل برنامج التوجيه والإرشاد فيها.

العمل كفريق: Team Work

من الواضح أن العمل كفريق هو واجب فريق العمل، ويجب أن تسوده "روح الفريق".

ومما يؤكد ضرورة العمل كفريق "أن يدًا واحدة لا تصفق" وأن الجميع يعملون لتحقيق هدف واحد أو أهداف موحدة. وفى نفس الوقت فإن مما يحتم ضرورة العمل كفريق تعقيد وتشابك مشكلات العملاء ما بين المشكلات الشخصية والإنفعالية والاجتماعية والتربوية والمهنية والطبية... إلخ.

وأهم مسئوليات العمل الفريق هى العمل على تحقيق أهداف برنامج التوجيه والإرشاد بحيث يعمل كل عضو فى الفريق من زاوية تخصصه.

ويحتاج العمل كفريق إلى التعاون الكامل بين أعضاء الفريق واحترام كل منهم لتخصص وقدرات زملائه والحرص على العلاقة المهنية السليمة معهم وتقديم المساعدات والمشورة المرتبطة بتخصصه إلى زملائه حرصًا على تحقيق الأداء المتكامل.

ومن أمثلة ونماذج العمل كفريق مؤتمرات الحالة والبحوث والدراسات المتعلقة بالبرنامج وعملية الإرشاد.

ولا شك أن من مزايا العمل كفريق تقديم الخدمات الكاملة الشاملة لكل التخصصات وإمكان الحصول على الاستشارة المتبادلة والتعاون البناء لخدمة الفرد والجماعة.

ويرى البعض ضرورة تدريب القادة غير المتخصصين أثناء المهنة فى دورات تدريبية.

وفى نفس الوقت نجد أن البعض يعارضون تركيز القيادة فى يد واحدة، ويفضلون القيادة الجماعية، ويقولون أنه يجب ألا يكون بين فريق التوجيه والإرشاد من يعتبر قائدًا رئيسيًا، بل إن كل عضو فى الفريق أن يحمل من مشاركة دورًا رئيسيًا حتى يمكن للتوجيه والإرشاد أن يؤدى وظيفته ويحقق أهدافه. وهكذا يجلس جميع أعضاء فريق التوجيه والإرشاد حول مائدة مستديرة.

وكل المسئولين عن برنامج التوجيه والإرشاد النفسى يجب أن يكونوا على أعلى درجة من الإعداد والخبرة، وأن يراعون أخلاقيات الإرشاد النفسى فى الممارسة، وأن يكونوا على أكبر درجة من التعاون والحماسة.

ومن المسئولين عن التوجيه والإرشاد فى المدرسة نجد المدير والمرشد والمدرس والمعالج النفسى والأخصائى النفسى والطبيب والأخصائى الاجتماعى، ويساعدهم الإداريون، ويتعامل معهم الوالدان، وكلهم يركزون عملهم حول (الطالب).

المسئوليات (الأدوار الإرشادية):

نتناول هنا أهم المسئوليات المشتركة بين جميع المسئولين عن التوجيه والإرشاد كفريق، نذكرها مجتمعة لأنها تنطبق عليهم جميعًا، وحتى نتجنب تكرارها عند الكلام عن الدور الإرشادى لكل أخصائى على حدة حيث نحدد مسئولية كل مسئول حين يقوم بدوره الإرشادى.

المعلومات اللازمة لعملية الإرشاد النفسى التربوى وطرق جمعها

من المؤكد أن جمع المعلومات عن حالة المسترشد وبيئته يعتبر جزءًا هامًا فى عملية الإرشاد النفسى ورسم البرنامج الإرشادى. لأن عملية التشخيص تتوقف على المعلومات التى تمكن المرشد النفسى من الحصول عليها سواء كان من العميل مباشرةً أو من الذين يعايشونه كالأبوين أو الأخوة والأصدقاء والمعلمين... إلخ.

والمعلومات ضرورية لكل من المرشد والمسترشد. فهى ضرورية بالنسبة للمرشد لأنها تسمح له بمعرفة إمكانات المسترشد والجوانب الإيجابية فى شخصيته والتى عادة يبنى عليها المرشد النفسى برنامج الإرشاد. كما أن هذه المعلومات عندما توضع بين يدى المسترشد يزداد بصيرة بإمكاناته ومعرفة بذاته. وهذه العملية بحد ذاتها تعتبر عملية هامة وإنجاز كبير تحققه عملية الإرشاد النفسى.

لذلك لابد من أن نتحدث عن المعلومات التى نحتاج إليها فى عملية الإرشاد النفسى.

أولاً: ما هى المعلومات التى ينبغى جمعها:

لابد من النظر إلى شخصية المسترشد نظرة موحدة وشاملة، ولذلك فإن المعلومات التى يسعى المرشد النفسى للحصول عليها ينبغى أن تنطلق من هذه النظرة المتكاملة. لأن أى معالجة للشخصية لا تتسم بهذه النظرة الشاملة المتكاملة تجعل عملية الإرشاد النفسى قاصرة ولا تستطيع أن تصل إلى تشخيص سليم للصعوبات أو المشكلات الإنفعالية التى يعانى منها المسترشد. وباختصار نقول أن المعلومات لابد أن تسمح للمرشد من رسم صورة كاملة عن شخصية المسترشد.

ولكن لنتساءل ما هى المعلومات التى ينبغى جمعها؟

لقد تمت عدة محاولات لتحديد هذه المعلومات، فبعض الباحثين يركز على الخبرات المبكرة من حياة الفرد وهذا شأن أصحاب الاتجاه الدينامى فى فهم الشخصية. وهناك من يهتم بالبيئة وما فيها من مؤثرات وهذا شأن أصحاب الاتجاه

السلوكى وبعض الاتجاهات تركز على مشاعر المسترشد وحدها وهذا شأن أصحاب نظرية الذات.

ولكن نستطيع أن نلخص أهم المعلومات التى ينبغى معرفتها عن المسترشد فى الجوانب التالية.

أ ـ معلومات عامة عن المسترشد:

مثل الاسم، العنوان، العمر، المستوى التعليمى، المهنة، الديانة، الحالة الاجتماعية، معدل النمو، هدف الحياة، مفهوم الذات لديه، مستوى الطموح.

ب ـ معلومات عن الأسرة:

مثل الأب، الأم، الأخوة، الأخوات، الزوجة، الأولاد، ترتيب الأخوة والأخوات حسب مستوى العمر كما تذكر فى حقل الأقارب الذين يعيشون مع المسترشد ودرجة قرابتهم.

جـ ـ شخصية المسترشد:

وتشمل معلومات تتصل بشخصيته من الناحيتين الوظيفية الدينامية ونقصد بالناحية الوظيفية المكونات الجسمية والعقلية والإنفعالية والاجتماعية ومدى تكامل هذه المكونات، لأن تكاملها يرتبط بالسواء والصحة النفسية. أما القصور فى إحداها أو اضطرابها يؤدى إلى بعض أشكال الصعوبات أو الاضطرابات السلوكية والإنفعالية.

أما الناحية الدينامية فهى تعنى القوى المحركة للشخصية التى تفسر مختلف أشكال السلوك. ويشمل البناء الدينامى للفرد كلا من الشعور واللاشعور كما يشمل مختلف الأساليب الدفاعية التى يعانى منها من كبت أو إسقاط أو تعويض.. إلخ وكذلك أنواع الصراع والإحباط التى تعانى منها. لأن الشخصية السوية كما نعلم تقيم نوعًا من التوازن بين مطالب الفرد ومطالب البيئة. فى حين أن الشخصية المضطربة تعانى من بعض أشكال السلوك اللاسوى مثل سيطرة بعض

المخاوف أو القلق العصابى أو الاكتئاب أو الانطواء أو مظاهر السلوك اللاسوى الأخرى.

ولعل أبرز ما يهم المرشد النفسى هو التركيز على معرفة مدى التكامل فى الشخصية سواء من الناحية الوظيفية أم من الناحية الدينامية. لأن أى خلل فى هذا التكامل يؤدى إلى اضطرابات فى الشخصية.

د ـ مشكلة المسترشد:

وهنا لابد من تحديد المشكلة التى يشكو منها المسترشد وأهم الأسباب إلى أدت إليها. وكذلك الأعراض التى يعانى منها المسترشد. وتتبع تاريخ الحالة، والجهود التى بذلها فى سبيل معالجتها، ويدخل فى ذلك مختلف الاستشارات السابقة التى قام بها. وما هى التطورات التى طرأت على الحالة منذ نشوئها وحتى تاريخ مراجعة المسترشد لمكتب الإرشاد النفسى.

وما هى أهم المشكلات التى واجهها وكذلك الأمراض التى تعرض لها والتى يعتقد أنها صلة بالمشكلة التى تعانى منها.

ثانيًا: مصادر المعلومات:

أن مسؤولية جمع المعلومات والتعرف على مصادرها أمر يقتضى مهارة وبصيرة من المرشد النفسى، لأن هذه المعلومات هى التى تنير السبيل للمرشد النفسى خلال عملية الإرشاد النفسى. لذلك أصبحت مسؤولية جمع المعلومات تقتضى تعاون عدد من الاختصاصيين العاملين فى مركز أو مكتب الإرشاد النفسى سواء كان هذا المكتب فى المدرسة أو المعمل أو المستشفى. لأن حالة تختلف عن الأخرى اختلافًا بينًا. فالأطباء عادة لديهم وصفات جاهزة تصلح للحالات المتماثلة من المرضى. ولكن فى مجال الإرشاد النفسى نجد أنفسنا أمام حالات فريدة تقتضى تشخيصًا جديدًا وهذا يعود إلى الفروق الفردية بين الناس حيث يستجيب الأفراد للمثير الواحد فى البيئة بأشكال متباينة.

لأن الشخصية كل دينامى تتفاعل فيه مختلف القوى الجسمية والعقلية والإنفعالية والدافعية عند اختيار الاستجابة على المثير. لذلك فإن استجابة الفرد (س) تختلف عن استجابة الفرد (ص) لأنه أن تكون حصيلة القوى المتفاعلة والتى تكون شخصية الفرد متماثلة لدى كل منهما.

فى حين أننا فى عالم الطب نتحدث عن إعراض واحدة للعلة الواحدة. فأى مرض بيولوجى يستجيب الجسم له نفس الأعراض.

المعلم المرشد:

فى الستينات من هذا القرن كان المرشد والمدرس مهتمين بالطلبة المتميزين والموهوبين، وذلك لتوجيههم نحو المهن العلمية.

أما اليوم فإن الغاية والأهداف لمرشدى المدارس قد اتسعت لتشمل مساعدة الطلاب نحو تطوير مهارات أساسية هدفها: التعليم من أجل الحياة، التعلم من أجل مكاسب الحياة والتعلم من أجل المعرفة، وذلك لتأهيلهم ليصبحو مواطنين منتجين فعالين فى خدمة المجتمع.

حقًا إن فى مقدمة المنتفعين من برنامج الإرشاد هم:

طلاب المدارس، فقد شمل البرنامج الدعاية للطلاب العاديين وغير العاديين على حد سواء، لذلك فقد أجمع العلماء المهتمون بهذا المجال بأن الإرشاد عملية تهدف إلى مساعدة الفرد للتعرف على المشاكل التى يواجهها.

على أن يتخذ القرارات الهادفة نحو التغلب عليها بنفسه، مما يساعد على تحقيق أهدافه وذلك بعد أن يصل إلى مرحلة التوافق الشخصى التعليمى، المهنى والأسرى.

ومن هنا فالإرشاد يركز على الفرد لا على المشكلة، حيث أن بمقدور الفرد معالجة المشاكل التى تواجهه خاصة إذا تأصلت العلاقة الإنسانية بين المرشد والمسترشد.

دور المعلم المرشد

١ ـ يقوم بعمليتى الإرشاد الفردى والجماعى مستخدمًا الأساليب العلمية والفنية المدروسة، وذلك من أجل مساعدة التلاميذ على حل مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية والتربوية مؤكدًا على حكم الإسلام فى هذه المشاكل ورؤيته الثاقبة فى حلها.

٢ ـ يقدم المرشد للتلاميذ كل ما يحتاجون إليه من معلومات وبيانات وإحصائيات لطمأنتهم وإرضاء أولياء أمورهم.

٣ ـ يساعد الطلاب فى اختيار مجالات الدراسة الموافقة لخصائصهم الشخصية ومستوياتهم الدراسية.

٤ ـ يتابع حالات التلاميذ بصفة إجمالية والحالات التى تعرض عليه بصفة خاصة.

٥ ـ يتعاون تعاونًا كاملاً مع هيئة موظفى المدرسة فيقدم لهم المشورة فى وضع البرامج وعقد الندوات، وتنظيم المحاضرات حول الأساليب التربوية الحديثة فى التعامل مع التلاميذ والأساليب الإرشادية الفعالة فى تعديل سلوكهم.

والواقع أن المدرس المرشد هو أكثر اتصالاً بواقع الحياة المدرسية كما تتمثل فى العلاقة بين المدرس والطالب ويتيح له اتصاله المستمر بطلابه معرفة أوثق بكل واحد منهم وقدرة على التوصل إلى سياسة أكثر واقعية وهناك صفات معينة لاستخدام المدرسين المرشدين منها أنهم يعتبرون من زاوية الميزانية العامة فى مصاف المدرسين وسواء خصص من وقتهم ساعة أو أكثر من اليوم للإرشاد التربوى فذلك جزء من عملهم كمدرسين. كذلك هناك صفة أخرى من حيث موقفهم من غيرهم من المدرسين وموقف هؤلاء منهم فالمدرس المرشد لا يعتبر شخصًا غريبًا على المدرسة بل هو واحد من إعداد المدرسين فيها وهذا من شأنه أن يسير علاقته بسائر المدرسين ويؤدى إلى تقبلهم له.

وفكرة اختيار المدرس المرشد فى أن يخصص لكل صف دراسى مرشد من أحد مدرسى هذا الفصل وهذا يتم بعد انتقاء المدرس المرشد انتقاء خاصًا ودقيقًا ودور المدرس المرشد هنا هو أن يلتقى بطلابه مرة على الأقل فى كل أسبوع وفى حصة خاصة تسمى حصة الإرشاد كما يفرع فى الوقت نفسه من عدد آخر من حصص الجدول الدراسى المعتاد. تخصص ساعاتها للمقابلات الفردية لمن يرغب فى ذلك من طلابه أولاً بأول واستخدام الأساليب النفسية التى تمهد للوقاية من الاضطرابات السلوكية وتجنب الإنحراف.

وإذا تبقى بعد ذلك إعداد قليلة من طلاب الفصل ممن يعانون من مشكلات سلوكية حادة فإنهم يحولون إلى العيادات النفسية أو جهات الاختصاص ولكنهم سيكونون قلة على كل حال ونكون قد استفدنا من نظام المدرس فى الاكتشاف المبكر لهذه الحالات تحويلها إلى جهة الاختصاص قبل إزائها واستقصائها على العلاج.

والمرشد يدرس استعدادات وقدرات وإمكانيات وميول وحاجات كل طالب ويعرفه بالإمكانيات التربوية المتاحة ويهيئ الفرص المناسبة لا حسن قدر من الإفادة بالخبرات التربوية ويبسر استفادة الطلاب من كل الأخصائيين ومن كل الخدمات والتسهيلات فى المدرسة والمجتمع ويلاحظ ويدرس تقدم الطالب ونموه الماضى والحاضر ويساعده فى التخطيط لمستقبلة التربوى ويساعده فى حل المشكلات التربوية ويعمل مع الطالب على تحقيق توافقه المدرسى.

ومن ثم فالمدرس المرشد لا يختلف عن بقية المدرسين إلا فى إعداده وفى خبرته فى موضوع الإرشاد بصورة عامة.

خصائص المرشد:

تتعدد المواصفات التى يضعها المتخصصون فى الإرشاد فيمن يقومون بهذا العمل بتعدد المدارس والنظريات التى يبنون عليها نماذجهم الإرشادية. ولاشك أن

لبعض الخصائص التى يقررها هؤلاء المتخصصون تصلح للاسترشاد بها عبر الزمان والمكان فى تحديد خصائص المرشدين والمعالجين ومن يماثلهم من أخصائيين اجتماعيين وأطباء نفسيين بل وفى كل من يتصدى لمعاونة إنسان فى أى موقع لتخطى عقبة أو حل مشكلة أو مواجهة أزمة شديدة.

والمرشد (أو المعالج) ينبغى أن يتصف بعدة خصائص أساسية ليمارس العمل الإرشادى. كما يحتاج بصفة دائمة أن يمحص نفسه من وقت لآخر ليطمئن إلى أن هذه الخصائص لا تزال قوية عنده وأن يبحث فى تقويتها بصفة دائمة.

أولاً: العلم:

الإرشاد كما قلنا علم تخصصى يقوم به شخص قادر على تقديم العون لشخص آخر بحاجة إلى هذا العون. فالمرشد هو الذى يقدم والعون هو متخصص Professional مدرب على العمل الإرشادى على الأقل فى مستوى الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس أو الليسانس). وهو يبنى عمله الإرشادى على أساس من مجموعة كبيرة من النظريات يتلقاها أثناء إعداده العلمى ـ فهو يعمل مع إنسان الأمر الذى يستوجب أن يكون على دراسة بطبيعة هذا الإنسان ونموه وارتقائه وخصائصه وسلوكه كفرد مع ذاته وكفرد وسط جماعة ووسط مجتمع. ولأنه يعمل مع إنسان له ظروف أو مشكلات خاصة تجعله ينشد العون عند هذا المتخصص المرشد فإنه يحتاج أن يعرف كيف تحدث هذه المشكلات وكيف تطرأ التغيرات فى السلوك مما يدعوا إلى التعرف على ما يمكن أن يحدث من اضطرابات نفسية وسلوكية ـ ثم إنه بحاجة إلى أن يواجه هذه الاضطرابات وهذه المشكلة من خلال عملية تعليم للمسترشد فى إطار العلاقة الإرشادية.

ثانيًا: الصفات والخصائص الشخصية:

العمل الإرشادى ينتمى كما سبق القول إلى مجموعة تخصصات أو مهن تعرف بمهن المساعدة (المعاونة) Helping professions وهذه المهن تتطلب من القائم بها أن يضع شخصية داخل هذا العمل وأن يكون مستعدًا للعطاء دون ملل وتحمل العمل

دون ضجر ودون يأس ـ وهو لذلك يحتاج أن تتوفر فيه مجموعة صفات أو خصائص شخصية تجعل من عمله بجانب اصطباغه بالأسس العلمية ذا طبيعة فنية خاصة يشعر بها المرشد وهو يؤديها ويشعر بها المرشد الذى يقدم العمل من أجله وفيما يلى بعض الخصائص التى يجب توافرها فى المرشد.

١ ـ الأمانة:

والأمانة كلمة بسيطة ولكنها ذات معنى واسع، والأمانة مشتقة من الأمن، والأمانة صفة هامة أساسية ينبغى أن تتوافر فى المرشد.

إن المسترشد حين يأتى إلى موقف الإرشاد فإنه يأتى ومعه مشكلة، وهذه المشكلة جاءت من مسببات ومن ظروف أكثرها يكون فى عائلة المسترشد أو أسرته وقليل منها يكون فى البيئة التى يتحرك فيها، وفى جميع هذه الأحوال فإن هناك معلومات سيحتاجها المرشد حول المشكلة والظروف التى أنشأتها أو التى تساعد على استمرارها، وهذه المعلومات بعضها قد يمثل جانبًا حساسًا من حياة الناس لا يحبون أن يطلع عليه أحد. ومن هنا نجد المسترشد فى الجلسات الأولى من الإرشاد وقد حجب كثيرًا من المعلومات العامة خوفًا من أن يعرفها آخرون أو أن تصبح موطن حرج له. فإذا ما عرف ما يشترط فى الإرشاد من أمانة تقتضى صون المسترشد وصون أسراره فإن الثقة فى المرشد تنمو لدى المسترشد ويبدأ فى تقديم المعلومات التى يحتاجها المرشد ليساعده.

إن الأمانة تقتضى من المرشد أن يحافظ على المسترشد وأن يصونه بكل ما يستطيع، ومعنى هذا أن يصون دينه وعقله وسلامته (نفسه) وماله وعرضه، وهى الضرورات التى تحددها الشريعة الإسلامية.

والأمانة تقتضى أن يبتعد المرشد عن مجاملة الآخرين على حساب المسترشد، وأن يتدخل لحمايته بكل ما يستطيع من أى استغلال أو ضرر يلحق به عن طريق اللجوء إلى جهات الاختصاص.

إن الأمانة صفة أخلاقية أساسية يحتاج إليها المرشد فى كل حياته ويحتاج أن يستفيد منها فى عمله الإرشادى. وهى صفة يمتدحها القرآن الكريم: **(قد أفلح المؤمنون، الذين هم فى صلاتهم خاشعون، والذين هم عن اللغو معرضون، والذين هم للزكاة فاعلون، والذين هم لفروجهم حافظون، إلا على أزواجهم أو ما ملكت أيمانهم فإنهم ملومين، فمن ابتغى وراء ذلك فأولئك هم العادون، والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون)**.

٢ ـ التطابق: (الأصالة)

التطابق يعنى أن يكون الإنسان أمينًا مع نفسه ظاهره كباطنه وسره كعلانيته، أن يكون عمله مصدقًا لقوله...

والتطابق صفة لازمة للصحة النفسية، وهى أيضًا صفة لازمة للمرشد فى عمله فالمرشد كما قلنا من قبل يدير موقفًا تعليميًا فيه المسترشد، ومجموعة المسترشدين وهم طلاب المدرسة يتعلمون منه وعنه، وهم ينظرون إلى عمله بقدر ما يصغون إلى كلامه إنهم يرونه وهم يتحرك فى المدرسة ويضاهون بين ما يقوله وما يفعله. فإذا كان المرشد أصيلاً صادقًا أمينًا فإنه سيكون متطابقًا، وهنا تزداد ثقة المسترشدين فيه، بل ويكون هو نفسه كشخص متحرك فى المدرسة نموذجًا يحتذى به الطلاب. أما إذا كانت أقواله فى واد وأعماله فى واد آخر فإنه سيكون فى نظر المسترشدين شخصًا زائفًا يقول مالا يفعل ويفعل غير ما يقول وتلك خصلة ذمها القرآن الكريم.

٣ ـ الكفاءة الذهنية:

يتطلب الإرشاد من المرشد أن تكون لديه قاعدة معرفية مناسبة وواسعة فى مجالات متنوعة. فالمرشد بحاجة إلى أن يكون لديه معلومات عزيرة، وإلى أن يكون أيضًا راغبًا فى التعليم، وأن يكون لديه من التطلع ما يدفعه إلى تمحيص الأشياء، وإلى معرفة ماذا يجرى للمسترشد، وتشتمل المقدرة الذهنية أيضًا على القدرة على

البحث عن المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة حول اختيار الطرق المناسبة للعلاج. والمرشد بحاجة إلى أن تكون لديه معلومات عن الإنسان وعن نموه وعن تطور شخصيته وعن الاضطرابات النفسية.

٤ ـ الطاقة:

قد ينظر البعض إلى الإرشاد على أنه عمل محدود بمكتب المرشد وبالجلوس مع المسترشد وجهًا لوجه، ومن ثم فهو يحتاج إلى قدر بسيط من الطاقة، ولكن الواقع على العكس من ذلك، فالمرشد ينبغى أن تكون لديه طاقة عالية فى الجوانب البدنية والجوانب الانفعالية أيضًا. والمرشد الطلابى الناجح لا يقبع وراء مكتبة انتظارًا لمن يحال إليه من طلاب يحيلهم المدرسون أو مدير المدرسة وإنما هو يدرك تمامًا أن له دورين أساسيين يسبقان هذا الدور العلاجى الذى يقوم به فى المكتب وهذان الدوران هما الجانب الإنمائى والجانب الوقائى، وكل منهما (بالإضافة إلى الدور العلاجى) بحاجة إلى طاقة عالية تجعله يتحرك وينظر ويسمع ويدقق ويحلل ويجمع المعلومات وينظمها وينفذها.

٥ ـ المرونة:

المرشد الكفء هو المرشد الذى يتمتع أيضًا بالمرونة فلا يكون جامدًا فى عمله إن المرشد يتعامل مع أفراد بينهم عديد من الفروق ومع مشكلات متنوعة، ولن ينجح المرشد إذا قصر عمله على أسلوب واحد أو طريقة واحدة يطبقها مع جميع المسترشدين ومع كافة المشكلات. لأنه فى هذه الحالة سيحاول دفع المسترشدين ليتلاءموا مع النموذج (الوحيد) الذى يسير عليه، أو يختار الحالات التى تناسب هذا النموذج ويدع ما سواها. أما إذا تمتع المرشد بالمرونة فإنه سيحاول البحث عن الأساليب والطرق التى تناسب المسترشدين ومشكلاتهم كل واحد منهم على حدة.

٦ ـ المساندة والتراحم:

يجب أن يكون المرشد الناجح قادرًا على مساندة المسترشدين، والمساندة لها عدد من الوظائف فى العلاقة الإرشادية، فهى تشتمل على زرع الأمل، وتقليل قلق المسترشد.

ولا تعنى مساندة المرشد للمسترشد أن يدفعه إلى الاعتماد عليه أو أن يعنى ذلك سحب المسئولية من المسترشد.

ورغم أن الإرشاد قائم على مبدأ الاختيار والحرية للمسترشد فى اتخاذ قراراته إلا أن المرشد لكى يساعد المسترشد على تحقيق هذه الحرية واستخدامها الاستخدام الصحيح يحتاج إلى أن يكون قويًا فى عمله الإرشادى، والمعنى الذى نقصده بالقوة هنا هو عدم التردد أو السلبية أو التشكك فى القدرة الذاتية على مساعدة المسترشد. وفى نفس الوقت فإن الخوف من فقدان التأثير والضبط بالنسبة للمسترشد قد يدفع المرشد إلى أن يتخذ أساليب دفاعية، كأن مقاومًا لآراء المسترشد أو أن يستخدم الغضب كوسيلة أساسية لضمان سيطرته على موقف الإرشاد أو أن يكون جامدًا يلغى المرونة حتى لا يهتم بالتردد.

٧ ـ الرفق:

الرفق من الخصائص الهامة التى يتصف بها المرشد الناجح. والرفق صفة يحض عليها الإسلام كل مسلم، وهى ألزم حين يكون المرء فى موقع يعمل فيه مع آخرين ليساعدهم على تغيير بعض جوانب حياتهم ـ الرفق يعنى عدم، الغلظة وعدم العنف مع المسترشد، وليس معنى هذا الموافقة على السلوك الإرشادية فى سلاسة وتراحم يمكنان المسترشد من أن يدرك أن هذا المرشد يسعى لمصلحته ويود له الخير، وليس مجرد شخص متسلط ناقد ينظر فى عيوب المسترشد. إن الرفق يعنى التقبل ويعنى تكريم الإنسان ويعنى تفهم ظروف هذا الإنسان ويعنى أيضًا السعى لتحقيق مصالحة.

٨ ـ الإخلاص:

يجب أن يتصف المرشد بالإخلاص فى العمل. ومن يتأمل العمل الإرشادى يجد أنه عمل دءوب وشاق فى بعض جوانبه يحتاج إلى صبر طويل، وعندما نصل إلى نهاية العمل مع المسترشد نحس براحة عميقة وارتياح، ولكن عندما يأتى غيرنا

ليقيس مقدار ما بذلناه من جهد فقد يصبح ذلك صعبًا فنحن لا نصنع بعض المنتجات لنعدها ونحن لا نجرى اختبارات فى نهاية العام لنستخرج عدد الناجحين ونسبة النجاح. ومن هنا فإن المرشد الذى لا يتصف بالإخلاص قد ينتابه الفتور ويحاول أن يقوم بالمهام الظاهرة القريبة من نظر رؤسائه، أو يختار أن يعمل مع الحالات ذات المشكلات البسيطة مبتعدًا عن الحالات الصعبة. والإخلاص فى عمل المرشد يقتضى منه أن يقبل على عمله برغبة ورضا وحب فى أن يساعد الآخرين، وأن الله سبحانه وتعالى هو الذى يراقب عمله، وأنه كلما ساعد إنسانًا وخفف عنه ما يعانى منه من الآم نفسية أو ما يواجهه من مشكلات أيا كان نوعها فإنه إنما يعمل ذلك برضا وعن طيب نفس متخليًا عن رغباته وطموحاته الشخصية دون أن ينتظر الجزاء من الموقع الذى يعمل فيه سوى أجره الذى يأخذه عن العمل. وإنما ما وراء ذلك من جزاء إنما ينتظره من الله سبحانه وتعالى.

ومن ثم يمكن إيجاز الصفات الشخصية للمرشد الناجح فى العناصر التالية.

أولاً: الصفات العقلية:

الذكاء العام ـ الإدراك والمعرفة ـ التخيل ـ الانتباه.

ثانيًا: الصفات الجسمية:

الصحة العامة ـ المظهر العام.

ثالثًا: الصفات الإنفعالية:

الرضا والحب ـ تجنب عواطف هذيمة النفس ـ التنفيس الانفعالى ـ غياب الاضطرابات العاطفية الحادة.

رابعًا: الصفات الاجتماعية:

ـ التفاعل الاجتماعى: تقبله لذاته وللآخرين ـ احترامه لنفسه وللآخرين ـ العاصرة.

ـ القيم الشخصية والاجتماعية: نذاهته من القيم الشخصية المعقدة ـ احترام المسترشد ـ التحلى بالصبر ـ الإخلاص.