

الفصل الرابع عشر

إرشاد العاملين

أشتمل هذا الفصل على:

- مقدمة. 
- تعريف الإرشاد. 
- خصائص الإرشاد. 
- مزايا عملية الإرشاد. 
- أنواع الإرشاد. 
- أدوار المرشد. 

الفصل الرابع عشر

إرشاد العاملين

مقدمة:

يهتم الفصل الحالي بموضوع إرشاد العاملين، فتم تعريف مصطلح الإرشاد وخصائصه ومزاياه وأنواعه وأدوار المرشد بصفة عامة وفي مجال الإدارة بصفة خاصة. ويعتبر إرشاد العاملين من ضمن أساليب التحفيز الإيجابي والمعنوي التي من الضروري تقديمها وإتاحتها لجميع العاملين نظراً لأهميتها كما سنرى.

تعريف الإرشاد:

هناك تعريفات عديدة للإرشاد نذكر منها على سبيل المثال:

- 1- تعريف جوستاد Gustad: الإرشاد بأنه عملية موجهة تعليمياً، تتم في إطار بيئة اجتماعية بين شخصين في أغلب الأحوال، حيث إن المرشد شخص مهني لديه المعرفة والمهارة في مساعدة المسترشد ليتعلم أكثر عن ذاته، وكيفية تحقيق أهدافه بشكل واقعي، بما يجعله أكثر سعادة وإنتاجاً في المجتمع.
- 2- تعريف برامر وشوستروم Brammer & Shostrom: الإرشاد بأنه عملية مهنية موجهة نحو التخطيط المنطقي وحل المشكلات واتخاذ القرارات والمساندة في مواجهة الضغوط التي تطرأ على الحياة اليومية للأشخاص الأسوياء (العاديين).

- 3- تعريف بتروفيزا وهوفمان Pietrofesa & Hoffman: الإرشاد بأنه عملية مساعدة الأفراد في تحقيق فهم أكثر لأنفسهم وحل مشكلاتهم.
- 4- تعريف حامد زهران: الإرشاد بأنه عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسريراً وزواجياً.
- 5- تعريف ماجدة سعد وهشام عبد الحميد: الإرشاد بأنه مهنة مخططة تتضمن مجموعة من الخدمات التي تشترك في تقديمها العديد من التخصصات العلمية التي تقدم للأفراد حتى يتمكنوا من مواجهة مشكلاتهم الشخصية والاجتماعية والمهنية
- 6- الإرشاد هو العملية التي يساعد فيها أحد الأشخاص شخصاً آخر لتفتح قدراته الذاتية الكامنة، وليقوم بأداء متطور ويتعلم وينجز أكثر، ويزيد من إدراكه بالعناصر التي تحدد الأداء، ويزيد من إحساسه بالمسؤولية الذاتية عن أدائه، ويرشد نفسه بنفسه ويحدد الحواجز النفسية التي تعيق إنجازاته في الأداء.

خصائص الإرشاد:

- في ضوء التعريفات السابقة يمكن تحديد خصائص الإرشاد في التالي:
- 1- الإرشاد علاقة مهنية متبادلة وجهها لوجه بين المرشد (وهو هنا الأخصائي الاجتماعي أو النفسي أو مدرس أو أخصائي التدريب المهني ...) والمسترشد وهو هنا الموظف أو العامل أو أسرهم.
 - 2- المسترشد قد يكون شخصاً أو أكثر، على سبيل المثال قد يكون فرداً أو أسرة أو جماعة (مثل: جماعة العمل وجماعة الرفاق...).

- 3- الإرشاد يهتم بالفرد السوي لمساعدته على أن يفهم نفسه وفي التغلب على المشكلات التي تواجهه والتي لا يستطيع أن يتغلب عليها بمفرده.
- 4- يوفر المرشد الظروف التي تسهل عملية التغيير المطلوبة من خلال المقابلات.
- 5- يتوفر في الإرشاد عنصران: الإنصات، والتفاعل المتبادل.
- 6- على المرشد أن يدرس ويفهم المسترشد.
- 7- يتم الإرشاد في إطار من السرية وتحكمه أخلاقيات المهنة.
- 8- الإرشاد ذو مدى قصير في الأداء.
- 9- الإرشاد يهتم بالفرد وليس بالمشكلة التي يعاني منها، باعتبار أنه يستطيع أن يعالج مشكلاته إذا لم يكن مضطرباً انفعالياً.
- 10- الإرشاد عملية هادفة لتحقيق أهداف تنمية ووقائية وعلاجية بنفس الترتيب. بمعنى أن الأولوية تعطي للأهداف التنموية والوقائية، بينما الأهداف العلاجية تأخذ أهمية ثانوية.

مزايا عملية الإرشاد:

يمكن تحديد بعض مزايا عملية الإرشاد في مجال الإدارة كالتالي:

- 1- فرصة لتعلم الجميع: الرؤساء والمرؤوسين.
- 2- تساعد في حل مشكلات العمل.
- 3- تساعد في تطوير أداء العاملين، وذلك بتوسيع إدراكهم وخبراتهم في الإلمام بجانب العمل المختلفة، وإكسابهم المهارات اللازمة لتنمية قدراتهم.
- 4- تساعد العاملين على أداء الأعمال المطلوبة منهم بالوجه المناسب والمتميز.
- 5- زراعة الثقة في نفس الموظف/ العامل ما دام يشارك بتقديم الحلول والمقترحات لمشكلات تواجهه في العمل.

- 6- حفز الموظف/ العامل على الحرص على تطوير أدائه وتشجيعه على التعبير عن آرائه في جو ودي وبعيد عن الخوف.
- 7- خلق علاقة طيبة بين الرئيس ومرؤوسيه حيث الثقة المتبادلة والتفاهم

أنواع الإرشاد:

هناك أنواع عديدة من الإرشاد يمكن رصد بعضها كالتالي:

1- الإرشاد النفسي:

الإرشاد النفسي Psycho Counseling عملية واعية مقصودة لتوجيه الفرد ليفهم نفسه ودوافعه وحاجاته وقدراته وميوله والاستفادة منها في حل مشكلاته وتحقيق أهدافه.

ومهمة الإرشاد النفسي هي مسئولية رئيسية تقع على عاتق الأخصائي النفسي أو الطبيب النفسي.

وتوفر بعض المنظمات الكبيرة خدمات الإرشاد النفسي للعاملين بها عندما يحتاجون لمثل هذه الخدمات، فبعض العاملين قد يعانون من مشكلات نفسية ومن ضغوط العمل وضغوط الحياة وعدم التوافق النفسي وبالتالي فهم في حاجة إلى الإرشاد النفسي لمساعدتهم على التغلب على مثل هذه المشكلات.

2- الإرشاد الاجتماعي:

الإرشاد الاجتماعي Social Counseling عملية واعية مقصودة بهدف التأثير الإيجابي في شخصية المسترشد (العميل) والظروف البيئية المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لأدواره ووظائفه الاجتماعية والتعامل الإيجابي مع المشكلات ومع الآخرين.

ومهمة الإرشاد الاجتماعي هي مسئولية رئيسية تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي الذي يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية.

وتهتم كل المنظمات بتقديم الخدمات الاجتماعية للعاملين ولأسرهم - ومنهم خدمات الإرشاد الاجتماعي - وذلك لمساعدتهم على إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم الاجتماعية والأسري، بما يسهم بدوره في تفرغ العاملين للعملية الإنتاجية.

3- الإرشاد المهني:

الإرشاد المهني Vocational Counseling عملية واعية مقصودة تهدف إلى تعريف المسترشد بالمهن والحرف واختبار قدراته في هذا المجال وتحديد برامج التدريب المهني المناسبة له ومساعدته في تحديد المهنة أو الحرفة المناسبة له في ضوء تقييم تعليمه وخبراته وقدراته.

وشعار الإرشاد المهني في هذا الخصوص اختيار الشخص المناسب في العمل أو الوظيفة المناسبة ومساعدته على التوافق مع بيئة وظروف العمل.

ومهمة الإرشاد المهني هي مسئولية رئيسية تقع على عاتق أخصائى التدريب المهني وأخصائى التأهيل المهني.

وتوفر كثير من المنظمات خدمات الإرشاد المهني من خلال أقسام أو إدارات التدريب في هذه المنظمات للمساعدة في عمليات الاختيار والتدريب والتدريب التحويلي والتأهيل المهني للعاملين.

4- الإرشاد التربوي:

الإرشاد التربوي Educational Counseling عملية واعية مقصودة تهدف إلى مساعدة الفرد على معرفة وإمكاناته وتوجيهها إلى المجالات التعليمية التي تتناسب معها.

ومهمة الإرشاد التربوي هي مسئولية رئيسية تقع على عاتق المدرسين والموجهين التربويين.

وتوفر بعض المنظمات خدمات الإرشاد التربوي من خلال أقسام أو إدارات الرعاية

الاجتماعية للعاملين في هذه المنظمات لمساعدة العاملين في عمليات التعليم المستمر واستكمال العاملين لدراساتهم بدءاً من محو الأمية إلى الحصول على درجة الدكتوراه.

5- الإرشاد الديني:

الإرشاد الديني Religious Counseling عملية واعية مقصودة تهدف إلى مساعدة الإنسان أفراد أو جماعات على إتباع المنهج الديني القومي في حياتهم بناء على أسس ومبادئ وتعليمات الأديان السماوية، بما يساهم في تحقيق الأمن والأمان لهم وتكوين علاقات إيجابية مع الآخرين.

ومهمة الإرشاد الديني هي مسئولية رئيسية تقع على عاتق رجال الدين المؤهلين للقيام بذلك.

وتهتم بعض المنظمات بتوفير خدمات الإرشاد الديني في بعض المناسبات الدينية وخاصة خلال شهر رمضان من كل عام، من منطلق أن الشخص المتدين والفاهم لأسس ومبادئ دينية نجده أكثر إخلاصاً وولاءً لمنظّمته وأكثر إنتاجاً في عمله؛ نظراً لأن الدين يدعم ويقوي مثل هذه القيم والسلوكيات.

أدوار المرشد:

يعمل المرشد Counselor/ Guide على توجيه المسترشد لتحديد أهدافه بدقة ووضوح وواقعية، وتحديد الوسائل المتاحة وابتكار أخرى لتحقيق هذه الأهداف، ثم تقييم هذه الوسائل، وعقد المفاضلة فيما بينها وذلك لاختيار الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف المحددة. ويستخدم المرشد في ذلك ما لديه من معرفة ومهارات وخبرات. واختيار الاتجاه وأسلوب العمل يجب أن ينبع من المسترشد وليس المرشد أي حق في فرض أي رأي أو تصرف لا يرغبه المسترشد.

وعلى المرشد أن يوضح أفضل السبل التي يقتنع بها المسترشد والتي لو سلكها لأخذ مكانه المناسب في الحياة وحقق التوافق مع المجتمع بما يجعله سعيداً ومنتجاً في المجتمع، وإذا اختار المسترشد أهدافاً أو سائل لتحقيق تلك الأهداف لا يقرها المرشد، ولا يقتنع بها، فعليه أن يفصح عن رأيه بصراحة دون أن يوجه لوماً أو تقييماً للمسترشد وبدون أن يرغمه على قبول وجهة نظره.

وفي مجال الإدارة يمكن الإشارة إلى:

- 1- أن الرؤساء يقومون بعملية الإرشاد لمساعدة العاملين ليتعلموا مهام وظائفهم اليومية.
- 2- أن الرؤساء يديرون مناقشة فردية مع الموظف/ العامل أو مناقشة جماعية مع العاملين لتطوير الأداء وتنمية قدراتهم.
- 3- عملية الإرشاد تفتح آفاقاً جديدة تبعث الثقة في النفس لدى العاملين والقدرة على اكتساب مهارات جديدة تساعدهم على أداء العمل المطلوب منهم بصورة متطورة باستمرار. وغالباً ما تكون عملية المساعدة هذه مرتبطة بحل مشكلات تواجه الموظف/ العامل في أداء عمله.
- 4- وعلى المرشد (الرئيس) أن يجعل المسترشد (الموظف أو العامل) جزءاً من حل المشكلة المطروحة، وذلك بإعطائه الفرص للمشاركة والتقدم بمقترحات عملية من عنده لمواجهة تلك المشكلة ووضع الحل الأنسب لها بمساعدة الرئيس.
- 5- بعض المنظمات الكبيرة تعين أخصائياً نفسياً أو أخصائياً اجتماعياً أو أحياناً طبيباً نفسياً ليقوم بعمليات التوجيه والإرشاد والتنفيس الوجداني، وتقليل التأثيرات السلبية لضغوط العمل والحياة لدى العاملين.