وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي – تبسة
Larbi Tebessi University – Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم النفس
تخصص إرشاد وتوجيه

مذكرة ماستر تحت عنوان

المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)

دراسة ميدانية بثانويات تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطلبة
- قصار مروى
- مرابط شيماء

إشراف الأستاذ (ة)
- د. شتوح فاطمة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سليمة بلخيري	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
فاطمة شتوح	أستاذ محاضر – أ –	مشرفا ومقررا
براجي سليمان	أستاذ محاضر – أ –	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021 / 2022

شكر وعرفان:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد.....

الشكر والحمد لله العلي القدير أولا وأخيرا على توفيقه بإتمام هذه الدراسة فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء، وانطلاقا من قوله عليه الصلاة والسلام " لا يشكر الله من لا يشكر الناس"، فإننا نتوجه بالشكر والتقدير إلى الأستاذة القديرة " شتوح فاطمة " لجهودها العلمية التي أبدتها طيلة فترة إعداد هذه المذكرة وتوجيهاتها السديدة ورحابة صدرها التي لم تبخل علينا بعملها وجهدها ووقتها، شكرا على كل ماقدمته لنا من دعم معنوي، وتوجيهاتك القيمة، فهي تستحق منا كل التقدير والإحترام، جزاك الله خيرا ووفقها وسدد خطاها وأبقاها ذخرا للعلم.

كما لايفوتنا أن نوجه أسمى معاني الشكر والتقدير لأساتذتنا الكرام أعضاء لجنة المناقشة الدكتورة بلخيري سليمة والدكتور براجي سليمان لتعاونهم ومنحنا شرف قبولهم مناقشة هذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى السيد مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني حازم بوجمعة وكل طاقمه الإداري على حفاوة الإستقبال و حسن المعاملة وعلى مساعدتهم لنا في الدراسية الميدانية، كما نشكر كل مستشاري التوجيه والإرشاد لثانويات تبسة على مساعدتهم لنا.

ومن واجب الإعتراف بالجميل أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى جميع أساتذتنا الكرام كل بإسمه الذين أشرفوا على تكوين دفعة الإرشاد والتوجيه.

وأخيرا نشكر كل من مد لنا يد العون والمساعدة في هذا العمل جزاهم الله جميعا كل خير.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

	الصفحة
الشكر والعرفان	
قائمة المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
مقدمة	ز– س
أولا: الجانب النظري والمفاهيمي	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1– إشكالية الدراسة	15
2– فرضيات الدراسة	15–16
3– أهمية الدراسة	16
4– أهداف الدراسة	16
5– أسباب إختيار موضوع الدراسة	16–17
6– مصطلحات الدراسة	17–21
7– الدراسات السابقة	21–26
الفصل الثاني: مستشار التوجيه المدرسي والمهني	
تمهيد	28
1– ظهور مستشار التوجيه والحاجة إليه	28–30
2– مهام مستشار التوجيه	30–31
3– الخدمات الإرشادية التي يقدمها مستشار التوجيه	31
4– أدوات ووسائل مستشار التوجيه	31–32
5– واجبات المستشار التربوي في المدرسة	33–32
6– خصائص وسمات مستشار التوجيه المدرسي والمهني	33–37
7– أدوار مستشار التوجيه المدرسي والمهني	37–40
8– علاقات مستشار التوجيه المدرسي والمهني	40–41
9– مسؤوليات مستشار التوجيه المدرسي والمهني	41–42
10– الكفايات الشخصية والمعرفية الواجب توافرها في المستشار التربوي	42–43
11– الصعوبات والمعوقات التي تواجه عمل المستشار التربوي والمهني	43–44
الخلاصة	45
الفصل الثالث: المهارات الإرشادية	
تمهيد	47

قائمة المحتويات

1- أهمية إكتساب المهارة	47
2- شروط إكتساب المهارة	48
3- أساليب تعلم المهارة	48
4- خطوات تعلم المهارة	48-49
5- مدرج تعلم المهارة (مراحلها)	49-50
6- خطوات تنمية المهارة الإرشادية وإكتسابها	50
7- تصنيف المهارات الإرشادية	50-51
8- المهارات الأساسية للمرشد	51-58
9- المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات	59-66
الخلاصة	67
ثانيا: الجانب الميداني والتطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
تمهيد	69
1- مجالات الدراسة	68-70
1-1- المجال المكاني	69
1-2- المجال الزماني	69
1-3 – المجال البشري	69
1-3-1- مجتمع الدراسة	69
1-3-2- عينة الدراسة	70-71
2- منهج الدراسة	71
3- الدراسة الإستطلاعية	72
4- أدوات جمع البيانات	73-75
5- تبويب وتحليل وتفسير البيانات	76-98
5-1- تبويب وتحليل وتفسير بيانات إستمارة الإستبيان	76-93
5-2- تبويب وتحليل وتفسير بيانات دليل المقابلة	94-98
6- مناقشة نتائج الدراسة	98-101
6-1 مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات	98-99
6-2- مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة	99-101
7- النتائج العامة	101
الخاتمة	
الإقتراحات والتوصيات	

قائمة المحتويات

ملخص الدراسة
قائمة المصادر والمراجع
الملاحق
ملخص الدراسة

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	مدرج تعلم المهارة	50

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	الدراسات السابقة.	25-21
02	الجنس.	70
03	التخصص.	70
04	الخبرة المهنية.	71
05	الرتبة.	71
06	صدق بنود الإستبانة.	74
07	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.	76
08	لدي خطة إجرائية معدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.	76
09	أعمل على التخفيف من آثار الأزمة عند المسترشد.	77
10	أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية.	77
11	أقوم بتقوية إرادة المسترشد بإتخاذه القرارات دون خوف من الفشل لتجاوز الأزمة.	78-77
12	أقدم معلومات تفصيلية ودلائل منطقية للمسترشد لتجاوز الأزمة.	78
13	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا الأزمات على النظر لأنفسهم بإيجابية.	79-78
14	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل.	79
15	المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل.	80
16	أقوم ببناء علاقة وثيقة مع المسترشد أساسها الثقة والتعاطف.	81
17	أساعد المسترشد على تخطي عقباته والتكلم بأريحية.	81
18	أساعد المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق.	82
19	أساعد المسترشد على تفريغ مشاعره السلبية بأكثر وضوح.	82
20	أتقبل حديث المسترشد دون تهكم أو إستهزاء وسخرية.	83-82
21	أعمل على تفعيل دور الإرشاد النفسي والتربوي بكل جوانبه الوقائية والعلاجية.	83
22	أعمل على تغيير المعتقدات والأفكار السلبية الخاطئة لدى المسترشد.	83
23	أعمل على معرفة حاجة المسترشد من الجلسات والبرامج الإرشادية للتخفيف من ضغوطات الأزمة.	84
24	المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة تفريغ المشاعر السلبية.	85
25	أساعد المسترشد على حل الصراعات الداخلية لديه.	86
26	أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد.	86
27	أساعد المسترشد على إيجاد مبررات لسلوكياته للوصول إلى حلها.	87
28	أساعد المسترشد على إدراك حقيقة ما يدور حوله من أمور.	87
29	أساعد المسترشد في الكشف عن المشكلات التي يواجهها.	88
30	أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتدخلات في كلامه وتسهيل عملية التغير.	88
31	أساعد المسترشد بطريقة غير مباشرة على الإفصاح عما بداخله.	89

قائمة الجداول

32	أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله و أقواله.	89
33	المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة المواجهة.	90
34	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة.	91-90
35	أعلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة.	91
36	أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره.	91
37	أحرص على تلطيف الجو أثناء الجلسة الإرشادية.	92
38	أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته.	92
39	أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية.	93-92
40	المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم.	93

مقدمة

يعتبر مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية عنصرا فعالا حيث يساهم في مساعدة التلميذ على فهم ذاته والتوافق والتكيف داخل الوسط المدرسي وتتم هذه العملية من خلال قيام مستشار التوجيه المدرسي والمهني بمهامه إتجاه التلاميذ والمؤسسة وتزيد الحاجة إليه بالأخص في المرحلة الثانوية التي تعتبر الخطوة الفاصلة لمستقبل التلميذ.

ومنها يعمل على إحتواء التلاميذ والتكفل بهم ورعايتهم أكثر لأن المرحلة الثانوية تعتبر حساسة وهذا ما يسعى إليه المستشار من خلال مهامه **(إعلام، توجيه، إرشاد نفسي، وتقويم)**، من أجل مد يد العون للتلميذ لعبور هذه المرحلة، ومساعدتهم على الإختيار السليم للشعب حسب قدراتهم ورغباتهم واهتماماتهم من أجل بناء مستقبل زاهر.

كما تعد أهمية مستشار التوجيه المدرسي والمهني بارزة في المنظومة التربوية من خلال بعض الإصلاحات الأخيرة التي قامت بها الوزارة والإعتراف بمكانته، وكوظيفة فعالة في المجتمع وذلك من أجل رفع مستوى التلميذ العلمي والبناء النفسي.

كما أن المهارات الإرشادية تعتبر المساهم الأول في العملية الإرشادية بين التلميذ والمستشار من خلال تعرضه لبعض المشاكل في حياته التربوية والمهنية وجاءت هذه المهارات لتساعد التلميذ على تحقيق التوافق والتكيف بالإضافة إلى ذلك فالمهارات الإرشادية هي الحجر الأساس للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لذا وجب الإتكال عليها من أجل الحصول على حل أنسب والوصول به إلى أبعد الحدود.

وتعتبر المهارات الإرشادية الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كما أنها الوسيلة التي تساعد التلاميذ على إكتشاف قدراتهم والتعبير عنها بكل حرية، وفي الآونة الأخيرة تطورت عملية الإرشاد والتوجيه نظرا للحاجة المطلوبة لهذه الخدمة وعلى هذا وجب أن يتحلى المستشار بصفات شخصية ومهنية فعالة تعمل على بناء شخصية المتعلم، وذلك خلال ممارسة أدواره ومهامه ومسؤولياته، ولهذا أصبح إجباريا أن يكون مطلعا على المعلومات التي تخص الإرشاد بصفة عامة وعلى المهارات الإرشادية بصفة خاصة التي يستخدمها في مهنته لأنها أساس نجاح العملية الإرشادية.

إنطلاقا من هذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة حقيقة إستخدام مستشاري التوجيه المدرسي للمهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)، فجاءت هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي كمحاولة للإجابة عن هذا التساؤل بإعتبار أن الجانب النظري يتعمق أكثر في مجال المهارات الإرشادية التي يستخدمها مستشار التوجيه خلال الأزمات، ويبحث عن ماذكره المهتمين والباحثين في هذا المجال، كما سعى الجانب التطبيقي إلى البحث الدقيق في موضوع الدراسة، وقد تناولت هذه الدراسة أربعة فصول:

الفصل الأول يتناول إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب إختيار موضوع الدراسة، مع تعريف مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني والمتمثل في مستشار التوجيه المدرسي والمهني وإشتمل على ظهور مستشار التوجيه والحاجة إليه، مهام مستشار التوجيه، الخدمات الإرشادية التي يقدمها مستشار التوجيه، أدوات ووسائل عمل المستشار، واجبات المستشار التربوي في المدرسة، خصائص وسمات مستشار التوجيه المدرسي والمهني، أدوار مستشار التوجيه المدرسي والمهني، علاقات مستشار التوجيه المدرسي والمهني، مسؤوليات مستشار التوجيه المدرسي والمهني، الكفايات الشخصية والمعرفية الواجب توافرها في المستشار التربوي، الصعوبات والمعوقات التي تواجه عمل المستشار التربوي والمهني.

الفصل الثالث وهو فصل المهارات الإرشادية وإشتمل على أهمية إكتساب المهارة، شروط إكتساب المهارة، أساليب تعمل المهارة، خطوات تعلم المهارة، مدرج تعلم المهارو (مراحلها)، خطوات تنمية المهارات الإرشادية و إكتسابها، تصنيف المهارات الإرشادية، المهارات الأساسية للمرشد، وأخيرا المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات.

أما الفصل الرابع وهو الفصل التطبيقي وتمثل في إجراءات الدراسة الميدانية وإشتمل على مجالات الدراسة، منهج الدراسة، الدراسة الإستطلاعية، أدوات جمع البيانات، تبويب وتحليل وتفسير البيانات، مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات، مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة، النتائج العامة، الخاتمة، الإقتراحات والتوصيات، ملخص الدراسة.

الجانب النظري والمفاهيمي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- أسباب إختيار موضوع الدراسة

6- مصطلحات الدراسة

7- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

إن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عضو تربوي مؤهل علميا ومهنيا يشرف على العملية الإرشادية ويساهم في تهيئة الجو المناسب للتعليم من خلال المعلومات التي يكون مزودا بها ومطلعا عليها حيث أصبح التوجيه المدرسي يجسد دور مستشار التوجيه الذي له أهمية بارزة في حياة الفرد والمجتمع.

وقد ظهرت الحاجة إليه مع تزايد المشكلات وأنواعها التي تؤثر على التلميذ بدرجة أولى، بالإضافة إلى ذلك إن أداء مستشار التوجيه يخطط له من أطراف فاعلة وتعاون وتكاثف للجهود بين المستشارين في ما بينهم و مع المعلمين وغيرهم من أطراف العملية التربوية.

ويلعب مستشار التوجيه دورا ناجحا تربويا ومهنيا، وخاصة في المؤسسات التربوية وهذا نظرا لما يعيشه المتعلم من تغيرات وأحداث في حياته المدرسية والإجتماعية تجعله بحاجة للدعم والمساندة، حيث يلعب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دورا هاما من خلال معارفه وأساليبه ومهاراته التي يمكن توظيفها في هذا المجال لتحقيق التوافق والتكيف ومن ثم الصحة النفسية للمتعلم مما يبرز الحاجة للتكوين المعرفي للمستشارين في مجال الإرشاد والتوجيه حيث يوجد إفتقار كبير في معرفة المهارات الإرشادية التي يستخدمها المستشار في ممارسة مهنته.

كما أن إمتلاك المهارات الإرشادية العامة منها أوالخاصة من بين أهم الأمور لممارسة مهنة التوجيه والإرشاد وذلك لما تمنحه له من مرونة في التعامل مع المشكلات والأزمات التي قد يمر بها المتعلم خلال حياته المدرسية بشكل خاص والإجتماعية بشكل عام حتى يتمكن من المحافظة على قدرته على التوافق والتكيف ليستطيع تحقيق النجاح في حياته المستقبلية، المدرسية والمهنية، فاكتساب هذه المهارات من بين العوامل التي تساهم في نجاح العملية الإرشادية وتحقيق الأهداف المرجوة منها، من هنا نطرح الإشكال التالي:

هل يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد المهارات الارشادية في الحياة المهنية للتعامل مع الأزمات (جائحة كورنا أنموذجا)؟.

2- فرضيات الدراسة:

1- يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

2- يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة تفريغ المشاعر السلبية في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

3- يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة المواجهة في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

4- يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة الدعم في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا) في:

- إضافة للموروث السيكولوجي وتزويد المكتبة بدراسة نظرية تطبيقية حول موضوع والمهارات الارشادية.
- إبراز دور مستشار التوجيه والإرشاد في المؤسسات التربوية.
- الوقوف على واقع إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد للمهارات الإرشادية في حياته المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).
- التعرف على مدى تأثير الأزمة (جائحة كورونا) على التلاميذ وعلى نتائجهم الدراسية.
- مدى نجاعة إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد للمهارات الإرشادية في التخفيف من حدة الأزمة على التلاميذ.

4- أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراستنا إلى توضيح ما يلي:

1- التعرف على واقع إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد لمهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورنا نموذجا).

2- الوقوف على حقيقة إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد لمهارة تفريغ المشاعر السلبية في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

3- التعرف على واقع إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد لمهارة المواجهة في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

4- الوقوف على حقيقة إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد لمهارة الدعم في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

5- أسباب إختيار موضوع الدراسة:

ترجع أسباب إختيارنا إلى هذا الموضوع إلى أسباب ذاتية و أخرى موضوعية منها:

1- إهتمام الطالب بالمواضيع ذات الصلة بمجال التوجيه والإرشاد لأنها ضمن إختصاصه وتثمين علاقته بهذا التخصص.

2- حداثة الموضوع.

3- التعرف على واقع إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد للمهارات الإرشادية خلال الأزمات.

4- معرفة أهم المهارات التي يستخدمها مستشار التوجيه والإرشاد خلال الأزمة.

5- عدم وضوح مهام مستشار التوجيه و الإرشاد في المؤسسات التربوية.

6- التعرف على مدى تكيف مستشار التوجيه والإرشاد مع التعامل مع التلاميذ خلال الأزمة.

7- إماطة اللثام عن دور مستشار الإرشاد والتوجيه خلال الأزمة.

6- تحديد المفاهيم (مصطلحات الدراسة):

6-1- تعريف مستشار التوجيه:

أ- **إصطلاحا:** مستشار التوجيه هو أحد أعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة المسترشدين النفسية والصحية والإجتماعية والسلوكية، من خلال جمع المعلومات التي تتصل بهذه المشكلات سواء كانت هذه المعلومات متصلة بالمسترشد نفسه أو بالبيئة المحيطة لغرض تبصيره بمشكلته ومساعدته على أن يفكر في الحلول المناسبة لهذه المشكلة أو المشكلات التي يعاني منها لإختيار الحل المناسب الذي يرتضيه لنفسه **(علي، عباس، 2014، ص35)**.

- مستشار التوجيه هو شخص يجيد فن توظيف معرفته العلمية ومهاراته المهنية وخبرته الشخصية لمساعدة الأفراد في التغلب على معوقات نموهم الشخصي وتحقيق النمو الأمثل لمصادرهم الشخصية، وذلك من خلال العلاقة الإرشادية مع المسترشد أوالمسترشدين، والمرشد أخصائي معتمد من قبل هيئات أكاديمية ومهنية، وهو المسؤول الأول عن العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد، وله تأثير كبير على الأفراد الذين يتعاملون معه، لأنهم يدركون أنه يشعر بمشكلاتهم كما يشعرون بها، و أنه مستعد دائما لتقديم المساعدة لهم لأن علاقاته وإتصالاته اليومية مع هؤلاء المسترشدين تشجعهم على التقرب منه وطلب المساعدة **(المالكي، 2005، ص52)**.

- مستشار التوجيه هو أحد موظفي قطاع التربية والتعليم، يسهر على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي المسطر من طرف مديرية التقويم والتوجيه والإتصال وهي أحد هياكل وزارة التربية الوطنية **(جهاد، 2014، ص112)**.

ب- **إجرائيا:** هو شخص حاصل على شهادة جامعية (ليسونس كحد أدنى)، في أحد فروع العلوم الإجتماعية (إرشاد نفسي، صحة نفسية، توجيه و إرشاد، علوم التربية، علم النفس...)، يؤدي وظيفة الإرشاد والتوجيه لمساعدة الأفراد ويقوم بجمع وتنظيم وتحليل المعلومات حول التلاميذ من واقع السجلات والإختبارات والمقابلات إلى جانب المصادر الموثوقة وذلك لتقييم ميولهم وإتجاهاتهم وقدراتهم ورغباتهم وخصائصهم الشخصية لمساعدتهم في التخطيط التعليمي والمهني والإختيار المناسب وكذلك يساعد الأفراد في التغلب على مشكلاتهم، وهم المستشارين الذين يمارسون مهامهم بمركز التوجيه المدرسي والمهني بولاية تبسة.

6-2- مفهوم المهارات الإرشادية:

6-2-1- مفهوم المهارة:

أ- **لغة: مهارة:** براعة، مهر: برع (**زهران،1971، ص473**)، وهي حذق أو براعة وخاصة في إستخدام اليدين.**(أبو حطب، فهمي، 1984 ، ص45)** .

ب- **اصطلاحا:** تعرف المهارة بأنها أي شيء تعلمه الفرد ليؤديه بسهولة ودقة والمهارة بوجه عام هي السهولة والدقة في إجراء عمل من الأعمال، وهي تنمو نتيجة لعملية التعليم، ومن تعريفاتها القيام بعملية معينة بدرجة

من السرعة والإتقان مع إقتصاد في الجهد المبذول.(**شحاتة، النجار، 2003، ص302**).

– هي عبارة عن القدرة على القيام بعمل ما يحدده مقياس مطور لهذا الغرض وذلك على أساس من الفهم والسرعة والدقة (**الحويجي، الخزاعة، 2012، ص16**) مع الإقتصاد في الوقت المبذول وقد يكون هذا العمل بسيطا أو مركبا.(**عبد الحميد، 2009، ص170**).

– تعرف موسوعة التربية الخاصة المهارة **skill** بأنها إتقان ينمى بالتعلم، وقد تكون حركية كما في ركوب الدراجات أو لفظية كما في التسميع أو الكلام أو مزيجا من الإثنين كما هو الحال في الكتابة على الآلة الكتابية (**الريماوي، 2003، ص180**)، وهي قدرة عالية على أداء فعل حركي معقد في مجال معين بسهولة وسرعة ودقة، مع القدرة على تكييف الأداء مع الظروف المتغيرة.(**المركز الوطني للوثائق التربوية، 2009، ص74**).

ج – إجرائيا: هي الإتقان والمرونة والسهولة في القيام بأداء أي مهمة سواء كانت عقلية أو حركية أو لفظية وبأقصر وقت وجهد ممكن.

6-2-2- مفهوم المهارات الإرشادية:

أ- **إصطلاحا: يعرفها الصمادي (1994) بأنها:** المهارات الإرشادية الأساسية المشتركة بين جميع المرشدين بغض النظر عن النظريات التي يتبنونها في عملهم الإرشادي والتي تشمل: مهارات الإصغاء والتلخيص، والفهم الوجداني، والأصالة، والإعداد النظري، ومهارات المقابلة والتشخيص والمعالجة والمتابعة. (**الصمادي، الشاوي، 2014، ص371**).

– تعرف على أنها مجموعة من الفنيات العملية التي يقوم بها المرشد ويمارسها في عملية التوجيه والإرشاد بهدف تحقيق العملية الإرشادية بالصورة المناسبة والطرق السليمة.(**بالقاسم، هامل، 2017، ص70**).

– هي مجموعة من الفنيات والكفايات التي يمتلكها المرشد ويمارسها أثناء العملية الإرشادية لمساعدة المسترشد على التوافق مع نفسه وبيئته وتحقيق ذاته وتنمية قدرته وحل مشكلاته بأقصى درجات الكفاءة والإنتاجية.(**الجمعان، 2018، ص751**).

ب- إجرائيا: هي مختلف الفنيات التي يستخدمها المرشد بكفاءة عالية في كل جلسة من الجلسات بكل أشكالها (عن بعد مثل جلسات الفيديوهات خاصة في وضع الأزمة الحالية الذي أدى إلى التباعد الجسدي وعدم التنقل عبر البلدان أو الجلسات المباشرة.....) للوصول إلى هدفه منها.

6-3- مفهوم الحياة المهنية:

أ- **اصطلاحا:** الحياة المهنية في عمومها تشير إلى الحياة الإعتبادية اليومية للموظفين التي يعيشونها داخل الإدارات العمومية وفق نسق عام ومنظم، تحكمه منظومة الوظيفة العمومية التي تضمن لهم ممارسة واجباتهم

والتزاماتهم وتوفر لهم الحماية والإستفادة من الحقوق التي يرغبون في الحصول عليها من خلال وضعيتهم الإجتماعية والإقتصادية التي تقتضيها ممارسة الوظيفة العمومية.**(داسة، 2020، ص ص178–179)**.

– هي مجموعة من الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على إمتداد عمره الوظيفي والتي تتأثر بإتجهاته وطموحاته وأهدافه ومشاعره التي لا تنفصل عن المراحل المتتالية لحياته الوظيفية، كما ينظر لها بأنها كافة الوظائف التي تقلدها الفرد خلال حياته الوظيفية صاعدا بالتطور والتنمية والترقية في إطار مهنة محددة دون الإرتباط بمكان معين، كما تشير إلى مجموعة الوظائف التي تعطي إطارا واضحا لتقدم منظم.**(دراسة، مداس، 2021، ص350)**.

– هي مجموع الأدوار أو الوظائف التي يتدرج فيها الفرد خلال حياته الوظيفية والتي من المفروض أن تكون متوافقة مع قدراته وإهتماماته وتساعد في نفس الوقت على إشباع طموحاته وآماله الشخصية.**(دراسة، مداس، 2021، ص350)**.

ب– إجرائيا: هي الحياة التي يعيشها مستشاري التوجيه والإرشاد في بيئتهم المهنية والتي يملكون فيها حقوقا وعليهم فيها واجبات.

6–4– مفهوم الأزمة:

أ–لغة: تعني الأزمة في اللغة العربية: الشدة والقحط و أزم عن الشيء: أمسك عنه، و أزم على الشيء أزما: عض بالفم كله عضا شديدا، وتأزم: أصابته أزمة.**(البكري، 2011، ص17)**. والمأزم المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم وموضع الحرب أيضا مأزم، ويحدد قاموس **webster** معنى الأزمة على أنها فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تغير حاسم وهجمة مبرحة من الألم أو الخلل الوظيفي، وفي قاموس **random** عرفت بأنها ظرف إنتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير.**(العقيل، 2017، ص6)**.

ب–اصطلاحا: عرفها **فيليبس (1986، phelps)** بأنها: حالة طارئة تحدث بشكل مفاجئ، وتتسبب في حدوث عطل وخلل في الأعمال التي تقوم بها المنظمة، وبالتالي تسبب الأذى أو الضرر للمركز التنافسي لها مما يتطلب منها إهتماما فوريا.**(ربابعة، 2009، ص30)**.

– يرى **تورنجتون(1989، torrington)** بأنها: حدث مفاجئ غير متوقع تتشابك فيه الأسباب بالنتائج وتتلاحق الأحداث بسرعة كبيرة لتزيد من درجة المجهول عما يحدث من تطورات مستقبلا، وتجعل متخذ القرار في حيرة بالغة تجاه أي قرار يتخذه، وقد تفقده قدرته على السيطرة والتصرف.**(ربابعه، 2009، ص31)**.

– الأزمة تعبر عن حدث مفاجئ غير متوقع مما يؤدي إلى صعوبة التعامل معه ومن ثم ضرورة البحث عن وسائل وطرق لإدارة هذه المواقف بشكل يقلل من أثاره ونتائجه السلبية، وأيضا هي حالة مؤقتة من الإضطراب ومن إختلال التنظيم تتميز بقصور الفرد في مواجهة هذه الحالة بإستخدام الطرق المعتادة لحل المشكلات، كما تتميز بما تنطوي عليه تلك الحالة من إمكانات لحدوث نواتج موجبة أو سالبة بشكل جذري **.(أحمد، 2003، ص64).**

ج– إجرائيا: نقصد بالأزمة في بحثنا هذا الأزمة الدراسية التي تبحث عن أزمة كورونا والتي نجم عنها تغيير جذري ومفاجئ في الحياة الدراسية للتلاميذ منها التباعد الجسدي فيما بينهم وعدم التواصل بشكل قريب مع الأساتذة والأصدقاء وحتى داخل العائلة الواحدة، إضافة الى ظهور التعليم عن بعد وتغيير النظام التدريس إلى التدريس بالافواج مما أدى إلى تباعد الأصدقاء كما أصبح حذر شديد في التعامل داخل المدرسة.

5–6– مفهوم جائحة كورونا (كوفيد19):

5–6–1– الجائحة:

أ– لغة: جمع جائحات وجوائح، جدبة، غبراء، قاحلة، سنة جائحة أشد من نزول الجوائح، داهية، مصيبة تحل بالرجل في ماله فتجتاحه كله، ما أذهب الثمر أو بعضه من آفة سماوية، أمر بوضع الحوائج نهى عن أخذ صدقة مما تبقى من المحصول المصاب بآفة سماوية، أما في قاموس فيروس كوفيد 19 الجديد فهي وباء ينتشر بشكل واسع ويجتاح عدة دول أو قارات، ويصيب عددا كبيرا من الناس.**(هشام وآخرون، 2020، ص ص80،79).**

5–6–2– كورونا (كوفيد):

أ– لغة: أضاف القاموس الشعبي **urbn dictionarg** كلمة جديدة **(covidiot)** تشير للأشخاص الذين يهملون التحذيرات التي تصدرها السلطات الصحية العامة أو من يخزنون البضائع الغذائية على حساب جيرانهم، وإن المصطلح الجديد مشتق من **(كوفيد19)** الإسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية على فيروس كورونا.**(كتفي، فيجل، 2020، ص338).**

ب– اصطلاحا: فيروس كورونا (كوفيد 19) هو فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس في أنه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى الآن وهو أيضا فيروس كبير الحجم ويبقى على الأسطح لفترات طويلة ولكبر حجمه فإن بقائه بالهواء مدة لا تتجاوز الثلاث ساعات وهذه فترة كافية لإلتقاط الفيروس ما لم نتبع طرق الوقاية والسلامة.**(الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد 19) للعاملين في المجال التوعوي في المجتمع، ص7).**

– جائحة كورونا هي جائحة عالمية مستمرة حاليا لمرض فيروس كورونا سببها فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة وتفشى المرض للمرة الأولى في مدينة ووهان الصينية ثم أعلنت منظمة الصحة العالمية رسميا أن تفشي الفيروس يشكل حالة طوارئ صحية عامة تبعث على القلق الدولي وأكدت تحول التفشي إلى جائحة. **تعريف منظمة الصحة العالمية.(كاظم، 2021، ص7).**

– تعرف منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا على أنها فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة (السارس)، ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض فيروس كورونا. **(زيادي، بن جروة، 2020، ص193)**.

ج– إجرائيا: هو عبارة عن فصيلة كبيرة من الفيروسات تصيب الجهاز التنفسي للإنسان تتمثل في نزلات حادة قد تنتهي بالوفاة، وهو من الفيروسات المستحدثة تم الإعلان عنه في 31 ديسمبر 2019، ثم بدأ يتطور ويأخذ أشكالا مختلفة بسرعة قصوى مما صعب إيجاد حل جذري له إلى غاية السنة الجارية (2022).

7– الدراسات السابقة:

الجدول رقم (01): يمثل الدراسات السابقة.

صاحب الدراسة	عنوان الدراسة	المنهج	العينة	أدوات جمع البيانات	النتائج
سمير الجمل (2015/ 2016) دراسة عربية	دور المرشد التربوي في علاج مشاكل الضعف الأكاديمي لدى الطلبة من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية في جنوب الخليل . رسالة ماجيستر " الإرشاد النفسي".	الوصفي التحليلي.	تكون مجتمع العينة الدراسية من 173 مدير(ة) حجم العينة الدراسية(72) مدير(ة) (52.6٪)حجم المجتمع الكلي.	– إستمارة الإستبيان	– أشارت نتائج الدراسة أن للمرشد التربوي دورا مرتفعا في علاج مشاكل الضعف الأكاديمي لدى الطلبة من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية في جنوب الخليل على الدرجة الكلية.
إسماعيل الأعور (2005) دراسة جزائرية	واقع الإعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي بالجزائر من منظور مستشاري التوجيه المدرسي والمهني. دراسة ميدانية بولاية ورقلة . رسالة ماجيستر في علم النفس المدرسي والمهني.	الوصفي.	تم إجراء هذه الدراسة على 600 تلميذ(ة) من تلاميذ السنة الأولى ثانوي ومن كل الجذوع المشتركة على مستوى كل لثانويات ولاية ورقلة و 26 مستشارا في التوجيه المدرسي والمهني.	– إستمارة الإستبيان	– تم التحقق في الأخير من أن إجراءات الإعلام التربوي تحتاج إلى نوع من الدقة والزيادة في العمل ،وتطوير الأساليب المستخدمة في تطبيقه و أن يتخذ الإعلام التربوي طابعا بيداغوجيا مستمرا ومترابطا وذلك خلال وضع برنامج سنوي يتضمن الأهداف المنتظرة منه والوسائل اللازمة لتحقيقها، بحيث يكون هذا البرنامج مكيف لقطاع تدخل مستشار التوجيه المدرسي والمهني، و قد إنتهت الدراسة بخاتمة تضمنت بعض الاقتراحات التي ترى بأنها من الضروري العمل بها في المستقبل.

براهمية صونية (2006)	الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني. دراسة حالة ولايتي قالمة وسوق أهراس . رسالة ماجيستر في علم الإجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية.	الوصفي والمقارن.	تكونت العينة من 42 مستشار لتوجيه المدرسي والمهني من ولايتي قالمة وسوق أهراس فقد أثبتت طريقة المسح الشامل لمستشاري التوجيه المقيمين بالثانويات ومجتمع البحث مقسم إلى 22 مستشار من ولاية قالمة و 20 مستشارا من ولاية سوق أهراس.	– الملاحظة بالمشاركة. – المقابلة. – إستمارة الإستبيان.	– إن قياس تأثير الظروف المادية للمؤسسة على أداء مستشار التوجيه بين أن أغلبية أفراد عينة البحث يجدون صعوبة في التنقل إلى مؤسسات مقاطعتهم لاسيما مستشاري ولاية سوق أهراس،إن أغلبية أفراد المبحوثين يرغبون في القيام بإدخال تغيرات على مهامهم الحالية أنها حسب المبحوثين مكثفة جدا ويريدون تعديل القانون الأساسي لمستشاري التوجيه من أجل تحسن التصنيف المهني. معظم المبحوثين تربطهم علاقة جدية بمركز التوجيه وبمدير مركزهم وأغلبهم يوفر لهم مدير المركز الإمكانيات اللازمة للعمل توفيرا كاملا كما تربطهم أيضا علاقات حسنة بالفريق الإداري.
زعبوب سامية (2009-2010)	التكيف المهني لمستشاري التوجيه في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة . رسالة ماجستير في علم الإجتماع التربوي.	الوصفي.	لقد أجريت الدراسة على مجتمع دراسي يتكون من 52 مستشار للتوجيه المدرسي والمهني.	– الملاحظة – المقابلة – إستمارة الإستبيان	– وقد بينت نتائج الدراسة بأن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة متكيفون مهنتهم كمهام يؤدوها حيث يشعرون بالمتعة والرضا وهم يقومون بمختلف المهام المنوطة بهم بينما نجدهم غير متكيفون في مهنتهم مع ظروف عملهم المختلفة المعنوية منها والمادية.
ربيع شتيوي (2003).	محددات الرضا الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني رسالة ماجستير.	الوصفي.	قام الباحث بمسح شامل لجميع مستشاري التوجيه المدرسي والمهني للعاملين بولاية ميلة وقسنطينة والبالغ عددهم 66 مستشارا ومستشارة يعملون بمختلف ثانويات الولايتين يخضعون	– إستمارة الإستبيان المقابلة السجلات المقابلات وإمكانية الجمع بين كل هذه الأدوات.	– إن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني راضون عن محتوى وظيفتهم بنسبة٪ 57.36 وغير راضون بنسبة٪ 42.64 وهذا يرجع لأسباب مختلفة . – إن مستشاري التوجيه غير راضون عن العائد المادي لوظيفتهم بنسبة٪ 78.57 ويرجع ذلك إلى أسباب ذكرها الباحث.

			لإشراف مراكز التوجيه حسب المقاطعة التابعين لها.		– إن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني غير راضون عن الجانب التنظيمي لوظيفتهم. – إن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني غير راضون عن الجانب الإجتماعي في وظيفتهم. – هناك ترتيب لمحددات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية ثم الإحساس بأداء عمل مهم ويليه فرص الترقية المتاحة في العمل بالإضافة إلى تحقيق الحاجة إلى الإحترام والتقدير من طرف المشرفين.
شومان (2008).	دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في بعض المتغيرات. رسالة ماجيستر " الإرشاد النفسي".	الوصفي التحليلي.	207 مرشدا ومرشدة وبين ذكور وإناث 104 مرشدة و 103 مرشد.	– المقابلة.	– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس ، ذكر ، أنثى. – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسي تعزى لمتغير جهة العمل. – لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير سنوات الخبرة . – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسنيين تعزى لمتغير رضا المرشدين عن العمل.
النجار (2001).	مدى فاعلية المهارات لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية رسالة ماجستير " الإرشاد النفسي.	الوصفي.	عينة الدراسة على(500) طالب وطالبة منهم (230) طالبا و (170) طالبة.	– إستمارة الإستبيان.	– توجد مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس . – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزى لمتغير الجنس

					ولمتغير المؤهل العلمي ولمتغير التخصص وعدد سنوات الخبرة .
بنات وعثمان (2011).	درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات الإتصال الفعال وعلاقتهما بالأمن النفسي لدى الطلبة . رسالة ماجستير" الإرشاد النفسي".	الوصفي.	عينة الدراسة (786) طالب وطالبة من طلاب الصف التاسع.	– إستمارة الإستبيان.	– درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات الإتصال الفعال من وجهة نظر الطلبة كانت متوسطة. – إن درجة الامن النفسي لدى الطلبة كانت متوسطة. – إن هناك علاقة إيجابية بين إمتلاك المرشد لمهارات الاتصال الفعال ودرجة الأمن النفسي.
سعيد عمر بنهان(2015).	مدى إمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة . رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي.	الوصفي التحليلي.	عينة الدراسة 14 مرشدة ومرشد.	– الإستبانة. – بطاقة ملاحظة.	– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس، جامعة التخرج، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة. – عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة.
أبو يوسف (2008).	فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة . رسالة ماجستير" الإرشاد النفسي ".	التجريبي الإكلينيكي.	تكونت العينة من عينة قصدية من المرشدين النفسيين بالمنطقة الجنوبية بلغت 11 مرشدا.	– المقابلة. – الملاحظة.	– توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في كل من القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير التخصص لصالح المتخصص.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على الدراسات السابقة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولنا مجموعة من الدراسات التي لها صلة مباشرة بموضوع الدراسة حيث ركزنا على عرض نتائج الدراسات التي توصلنا إليها بمحاولة إبراز الجوانب التي إستفادت منها الدراسة الحالية والجوانب التي تميزت بها، وقد تبين في عرض هذه الدراسات أن هناك دراسات تتشابه مع دراستنا وأخرى تختلف سواء من حيث الأهداف والإجراءات المنهجية أو مجتمع الدراسة كما أن هذه الدراسات إختلفت فيما بينها من حيث الفترة الزمنية.

أوجه الإتفاق:

- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **سمير الجمل** كونها تحمل نفس متغير الدراسة كما تتفق في إستخدام إستمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات وأيضا تتفق معها في المنهج الوصفي التحليلي.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **إسماعيل الأعور** كونها تحمل نفس المتغير كما تتفق في إستخدام كاداه لجمع البيانات وأيضا تتفق معها في المنهج والأساليب الإحصائية.
- تتفق الدراسة مع دراسة **براهميه صونية** كونها تحمل نفس متغير الدراسة كما تتفق في إستخدام المنهج الوصفي كما تتفق معها في إستخدام أدوات جمع البيانات المقابلة و إستمارة الإستبيان .
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **زغبوب سامية** كونها تحمل نفس المتغير كما تتفق في إستخدام المنهج الوصفي كما تتفق معها في إستخدام أدوات جمع البيانات المقابلة وإستمارة الإستبيان.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة ر**بيع شتيوي** كونها تحمل نفس المتغير كما تتفق في المنهج وفي إستخدام أدوات جمع البيانات الإستمارة والمقابلة.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **شومان** كونها تحمل نفس متغير الدراسة كما تتفق في إستخدام المنهج الوصفي التحليلي وإستخدام أدوات جمع البيانات المقابلة وإستمارة الإستبيان.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **النجار** في المتغير كما تتفق في إستخدام المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات إستمارة الاستبيان والمقابلة.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **بنات وعثمان** في إستخدام نفس المنهج وأدوات جمع البيانات إستمارة الإستبيان.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **سعيد عمر بنهان** في إستخدام نفس المنهج ونفس العينة وتتفق أيضا في أدوات جمع البيانات إستمارة الإستبيان والأساليب الإحصائية.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **أبو يوسف** في نوع العينه قصدية وإستخدم أدوات جمع البيانات المقابلة.

أوجه الإختلاف:

بالرغم من التوافق الملحوظ بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلا أن هناك تباين وإختلاف كما يلي:

- هدفت دراسة **سمير الجمل** إلى التعرف على دور المرشد التربوي في علاج مشاكل الضعف الأكاديمي

لدى الطلبة.

- هدفت دراسة **إسماعيل الأعور** إلى معرفة الواقع الحقيقي للإعلام التربوي وكيف يستجيب التلاميذ من رؤية نظر مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- هدفت دراسة **براهمية صونية** على الكشف عن النقاط وجوانب سوف تقوم الدراسة الحالية من التأكد منها من خلال الإجابة على فرضيات البحث ووضع النتائج.
- هدف دراسة **زعبوب سامية** إلى التعرف على نسبية المستشار ومعرفة مؤهلاته وتكوينه.
- هدفت دراسة **ربيع شتيوي** إلى معرفة محددات الرضا الوظيفي في الوسط التربوي وبالتحديد لدى فئة مستشاري التوجيه التربوي والمهني.
- هدفت دراسة **النجار** إلى التعرف على الفرق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي.
- هدفت دراسة **بنات وعثمان** إلى معرفة مدى إمتلاك المرشد التربوي للمهارات وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة.
- هدفت دراسة **سعيد عمر بنهان** إلى التعرف على مدى إمتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات.
- هدفت دراسة **شومان** إلى معرفة وتقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين ومعرفة الصورة التي هم عليها في أدائهم الوظيفي وذلك في ضوء بعض متغيرات الدراسة.
- هدفت دراسة **أبو يوسف** إلى التعرف على مدى فاعلية البرنامج التدريبي المقترح لتنميه المهارات الإرشادية.

الفصل الثاني: مستشار التوجيه المدرسي والمهني

تمهيد

1- ظهور مستشار التوجيه والحاجة إليه

2- مهام مستشار التوجيه

3- الخدمات الإرشادية التي يقدمها مستشار التوجيه

4- أدوات ووسائل مستشار التوجيه

5- واجبات المستشار التربوي في المدرسة

6- خصائص وسمات مستشار التوجيه المدرسي والمهني

7- أدوار مستشار التوجيه المدرسي والمهني

8- علاقات مستشار التوجيه المدرسي والمهني

9- مسؤوليات مستشار التوجيه المدرسي والمهني

10- الكفايات الشخصية والمعرفية الواجب توافرها في المستشار التربوي

11- الصعوبات والمعوقات التي تواجه على عمل المستشار التربوي والمهني

الخلاصة

تمهيد:

إذا ماتحدثنا عن مستشار التوجيه المدرسي والمهني، فإننا نقصد به العضو أوالشخص الذي يتميز عن غيره ممن يعملون في سلك التربية والتعليم، وذلك أنه يلعب دورا هاما في العملية التربوية، نظرا للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم وتحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية، عن طريق الكشف عن إستعدادات التلاميذ والتعرف على ميولاتهم ورغباتهم وبناءا على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والمهني.

1- ظهور مستشار التوجيه المدرسي والمهني والحاجة إليه:

1-1- ظهور مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

مر التوجيه في الجزائر بثلاث مراحل، حيث أعطى إهتماما متزايدا توج في الأخير بإدماج عضو كلف بتحسين الأداء التربوي في المؤسسات التعليمية عن طريق القيام بمجموعة من المهام تضمن التكفل الأحسن بالتلميذ، ويتمثل هذا العضو في شخص مستشار التوجيه المدرسي والمهني، في أوائل 1962 ،وبعد مغادرة الفرنسية القائمين بهذه العملية تولت الجزائر بإطاراتها المحدودة الإشراف على عملية التوجيه، والتي عرفت نوعا من التراجع يعود إلى عدم تكافؤ الفرص أي برامجها مع التلميذ والطالب الجزائري ومتطلبات البلاد أنذاك كما أن هذا الميدان كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه وأثناء الإستقلال لم يكن في الجزائر سوى 9 مراكز للتوجيه و53 مستشارا، وفي سنة 1963 تفككت مصالح التوجيه المدرسي والمهني، ونظرا للوضعية المتدهورة، قامت وزارة التربية بفتح معهد علم النفس التطبيقي عام 1964 حيث تخرجت أول دفعة من المستشارين ومدة التكوين كانت تدوم سنتان ومستشاري التوجيه رتبتان مستشار التوجيه المدرسي والمهني، ومستشار رئيسي للتوجيه المدرسي والمهني بالنسبة للتوظيف لرتبة مستشار التوجيه فهو عن طريق المسابقة على أساس الإختبار بين المترشحين البالغين من العمر 21 سنة على الأقل الحائزين على ديبلوم تقني سامي في التوجيه المدرسي والمهني، أما رتبة مستشار التوجيه المدرسي والمهني فتشطر مسابقة على أساس الإختبارات بين المترشحين الحائزين على شهادة الليسانس في علم النفس أوعلم الاجتماع أوعلوم التربية أو شهادة معادلة لها ومعترف بها مع توفير شرط السن، يعد توظيف مستشاري التوجيه المدرسي والمهني رئيسيا ومفتش التربية والتكوين المدرسي ومستشاري التوجيه المثبتين والتي تقوم بتثبيت هؤلاء المستشارين وهذا يتم بعد فترة تربص تدوم 9 أشهر وبعد القرار الذي تأخذه هذه اللجنة عموما إما أن تلبيتهم أو تسديد الفترة لمدة 9 أشهر أو تأخذ قرار بتوقيفهم أن إستدعى الأمر ذلك، إن تنصيب مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالثانوية أصبح ضرورة ملحة لتكامل أدوار المتعاملين التربويين وذلك لضمان رفع المردود التربوي للتلميذ وللمؤسسة بصفة عامة.**(براهمية، 2006، ص ص41،42)**.

1-2- الحاجة إلى مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

يختلف الأفراد فيها بينهم وقد يكون هذا الإختلاف من ناحية المهارة، الأهداف، القيم والتوجهات المهنية المختلفة، يجب أن تكون متسقة مع متطلبات ومكافآت المهنة المعينة والتي تقدمها بيئة العمل، ويؤثر مدى الإتساق أو التوافق بين توجه الفرد المهني وبيئة العمل تأثيرا مباشرا على سلوك وإتجاهات الفرد في العمل وكلما كان التوافق بين التوجه المهني وبيئة العمل كبيرا كلما زادت كفاءة الفرد وزاد رضاه عن العمل ولاشك أن هذا التوافق بين بيئة العمل يسبقه توافق في بيئة المدرسة وما قد يكون عليه التلميذ من توافق بين إستعداداته وقدراته المدرسية من جهة وميولاته ورغباته نحو الشعبة المفضلة لديه من جهة أخرى ومن أجل خلق هذا التوافق سواء كان مدرسيا أومهنيا أستحدث منصب جديد في المنظومة التربوية وهو منصب مستشار التوجيه المدرسي والمهني نظرا لما يمكن أن يقوم به هذا العضو في خلق حالة التوافق أو التكيف لدى التلميذ ومن هنا ظهرت الحاجة إلى مستشار التوجيه المدرسي والمهني وكان ذلك لعدة عوامل نذكرها فيما يلي: **(براهمية ،2006 ، ص ص43،45).**

1- الزيادة في عدد التلاميذ: بازياد عدد التلاميذ نتجت عدة مشكلات مدرسية كالرسوب المدرسي، التسرب، العنف المدرسي ومشكلة التكيف سواء مع الوسط المدرسي أو مع الشعبة الموجهة إليها كل هذه المشاكل وغيرها تتطلب توفر منصب مستشار التوجه الذي يستطيع بدوره أن يساعد التلميذ على التغلب أوالتكيف مع المشكلة التي يتعرض عليها.

2- تنويع برامج التعليم الثانوي: أنشأت البرامج المتنوعة من التعليم الثانوي لتواجه أساسا الإحتياجات التربوية لمختلف القدرات والإهتمامات لدى التلاميذ، ويطالب التلاميذ بالإختيار من بين المواد الدراسية والأنشطة المختلفة التي يتلقونها في المدرسة والثانوية ومن ثم يصبح من الضروري حسن توجيههم في هذا الإختيار حتى يعود بالفائدة المرجوة من التلميذ والمدرسة والمجتمع الكبير ومن هذا يكون للتوجيه بذات أهمية كبرى في المدرسة الثانوية.

3- التقدم التكنولوجي السريع: أدى التقدم التكنولوجي السريع إلى ظهور التخصصات، فتعددت مجالات العمل وتباينت مطالبها وشروط الدخول فيها، وبالتالي أدى ذلك إلى تعديل برامج تدريب الأيدي العاملة والتركيز على مستويات التربية وبرامج الدراسة حتى تخدم التنمية الاجتماعية وسوق العمل بتوفير الخرجين المناسبين له فهذه التغيرات أدت إلى ظهور مشكلات التكيف مع العمل ومشكلات التأهيل المهني المناسب.

4- قصور الأسرة في مواجهة تحديات العصر: تميز المجتمع الحديث بتعقيد العلاقات والتغيير المستمر في الإطار الإقتصادي والإجتماعي، وهذا جعل الأسرة لا تفي بمتطلبات تربية وتوجيه أبناءها بسبب كثرة إنشغالاتها الخارجية وكذلك تعقد الحياة الإجتماعية، إذ لم يعد كافيا توجيه الوالدين في هذا الإطار لاسيما إذا تصورنا بالنسبة للمجتمع العربي تفشي الأمية وجهل الآباء في كثير من الأحيان وبالتالي قصورهم في توجيه أبناءهم إلى المجالات المختلفة والإجتماعية والتربوية.

5- تطور الفكر التربوي: أدى هذا التطور إلى ظهور فكرة جديدة في مجال التربية تجعل من التلميذ محورا أساسيا في العملية التربوية بدل التركيز على المادة الدراسية ومنه تطورت نظريات علم النفس، علم الإجتماع، وعلوم التربية حتى تساهم في رفع مستوى التحصيل الدراسي للتلميذ وتنمية شخصيته بشكل متكامل، كل هذا أدى إلى عدم الإستغناء عن خدمات مستشار التوجيه المدرسي وجعله عضوا فعالا في المؤسسة التربوية.

2- مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

إن أول ما يمكن قوله أو التأكيد عليه في هذا المقام هو أن النشاط الذي يقوم به مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية يندرج في إطار نشاطات الفريق التابع للمؤسسة وهذا ما تؤكده دائما المناشير الوزارة المختلفة، حيث نرى أنه لا يمكن فصل مهام مستشار التوجيه عن بعضها البعض لأنها متكاملة ومتداخلة في وقت واحد إذ أن كل نشاط يمكن أن يكون وسيلة أوأداة لتحقيق الأهداف لنشاطات أخرى ضف إلى ذلك إمكانية القيام بأكثر من نشاط في فترة واحدة لكن ضرورة العرض تقتضي فصل هذا المهام وفق المحاور التالية: **(زعبوب، 2011، ص ص168-175).**

1- الإعلام.

2- التقويم.

3- التوجيه.

4- المتابعة.

ومن مهامه أيضا مايلي: **(أبو حمادة، 2006، ص ص 110،111).**

- القيام بعملية المسح الشامل للمشكلات النفسية.
- دراسة الحالات الغير طبيعية كالإنطواء والخجل.
- التعرف على ميول واتجاهات الطلبة وقدراتهم.
- مساعدة الطلبة لمواجهة مشكلات مرحلة المراهقة.
- العمل على رسم برامج عمل منظمة بالتعاون مع الأداة.
- التعاون مع الإدارة لحل مشكلات الطلبة والعلاقة بين الإدارة والمرشد علاقة طيبة.
- إقامة علاقات ودية مع الطلبة لزيادة الثقة.
- تنظيم سجلات تخص الإرشاد التربوي.
- المحافظة على سرية المعلومات.
- المساهمة في تنظيم ندوات مع أولياء أمور الطلبة.
- تنظيم زيادة عملية للجامعات والمعاهد.
- إستضافة محاضرين وأساتذة من الجامعات.
- التحري عن الظروف والملابسات التي تؤدي إلى هروب وتسرب من الدوام المدرسي.

- الإهتمام بالطلبة غير العاديين والمتفوقين والمتأخرين.
- جمع البيانات المتعلقة بالطلبة وتنظيمها.

3- الخدمات الإرشادية التي يقدمها المستشار التربوي في المدرسة: ومن أبرز النقاط كالآتي: **(أبوعطية، 2013، ص25).**

- المقابلة الإرشادية.
- دراسة حالة.
- اللقاءات الجماعية والتوجيه الجمعي الوقائي والبنائي.
- الإرشاد الجمعي العلاجي.
- الإرشاد الأسري من خلال مقابلات إرشاد أولياء أمور الطلبة والزيارات المنزلية.
- التوجيه والإرشاد المهني.
- عقد المحاضرات والندوات.
- النشرات التربوية والمهنية.
- خدمة البيئة المحلية.
- إجراء الدراسات والأبحاث.

4- أدوات ووسائل عمل مستشار التوجيه:

يعتمد مستشار التوجيه على الأدوات التقنية التالية: **(زعبوب، 2011، ص ص154-150).**

4-1- السجلات:

- **سجل المداومات:** يضبط فيه العمليات التي يقوم بها خلال المداومة إنشغالات التلاميذ الأساتذة والإدارة.
- **سجل الإجتماعات:** وذلك بمختلف المجالس بالمؤسسات التربوية مثل: مجالس الأقسام ،الإجتماعات التنسيقية المختلفة.
- **سجل المتابعة والتوجيه:** يضم معلومات عند التلميذ والنتائج الدراسية القابلة للإستغلال.
- **سجل الإستقبالات:** وتدون فيه إنشغالات الأساتذة التلاميذ الأولياء مع معالجة المشكلات المطروحة، الملاحظات المسجلة وكذا الحلول المقترحة.

4-2- الملصقات:

- **البرنامج السنوي:** تحدد فيه (النشاطات، الأهداف، الوسائل، فترة الإنجاز، أدوات التقويم).
- **التوزيع الزمني للنشاطات:** جدول النشاطات الأسبوعية الذي يستعمل كوسيلة للبرمجة توسع وظيفته ليشمل الجانب التقيمي لإبراز مدى إنجاز النشاط من عدمه و أسبابه ذلك بدل الكراس اليومي.
- **مقاطعة التدخل:** إحصائيات معلومات عن المؤسسات.
- **جدول برمجة الحصص الإعلامية.**
- **رزنامة الامتحانات والاجتماعات والعطل.**

- **قائمة الأساتذة مسؤولي المواد ورؤساء الأقسام.**

4-3- الملفات:

- ملف الإعلام.
- ملف التوجيه والمتابعة.
- بطاقة الرغبات.
- مجموعات التوجيه.
- إستبيان الميول والإهتمامات.
- الإختبارات النفسية والروائز.
- مقياس التوجيه المدرسي والمهني.
- النتائج الدراسية.
- ملاحظات الأساتذة في مختلف النواحي ونتائج الإختبارات النفسية والتنقية.
- المقابلة.

5- واجبات المستشار التربوي في المدرسة:

حيث يتكون من العديد من النقاط كالآتي: **(أبو حماد، 2006، ص ص14،15).**

- يقوم المرشد بتوضيح طبيعة عمله للإدارة والهيئة التدريسية والطلاب وأولياء الأمور في بداية عمله في المركز الإرشادي.
- يضع المرشد خطة عمل لكل فصل دراسي تتناسب مع حاجات الطلبة والهيئة التدريسية والمرحلة أوالمراحل التعليمية في المدرسة ويتم ذلك بالتعاون مع الإدارة والهيئة التدريسية وأولياء الأمور إذا أمكن.
- يجمع المعلومات عن الطلبة وينظمها من خلال سجل الطالب الإرشادي لإستخدامه في أغراض إرشادية وينبغي أن تكون هذه المعلومات دقيقة ومتجددة باستمرار.
- يقوم المرشد التربوي بدور المستشار أيضا للإدارة والهيئة التدريسية في الأمور والقضايا التربوية وفي قضايا التوجيه و الإرشاد التي تتعلق بالطلبة و أنواع سلوكهم في الصف.
- متابعة التحصيل الدراسي للطلبة والعمل على زيادة الدافعية للتحصيل عند الطلبة ومواجهة مشكلات التحصيل الدراسي بالتعاون مع الإدارة والمعلمين والمشرفين وأولياء الأمور.
- التوجيه المهني والتربوي للطلبة.
- عقد الندوات والدورات والمحاضرات بالتنسيق مع الإدارة وتتناول قضايا وموضوعات تهم الطلبة وتكون ذات أهداف وقائية ونمائية.
- مقابلة أولياء الأمور وتقديم الإستشارات لهم في القضايا والأمور التي تعم أبناءهم.
- إجراء مقابلات للطلبة وتقديم الإستشارات لهم فيما يواجهونه من صعوبات وقضايا تهم.

6- خصائص وسمات مستشار التوجيه المدرسي والمهني: حيث تتمثل الأتي: **(النواسية، 2013، ص ص76-78)**

6-1- خصائص مستشار التوجيه:

أولا: الخصائص النفسية:

- الثقة بالآخرين وبقدراتهم على حل مشكلاتهم و إتاحة الفرصة أمامهم لتطوير إمكاناتهم إلى أقصى حد ممكن.
- الإهتمام بالآخرين والرغبة في تقديم المساعدة لهم.
- التقبل غير المشروط للمسترشد بصرف النظر عن سلوكه.
- القدرة على فهم ذاته وفهم الآخرين.
- ثقة المرشد بنفسه وإحترامه لها وتحريرها من القلق.
- لا يفرض قيمة الخاصة على المسترشدين.
- مثقف وواسع الإطلاع، يعرف قدراته، ودود ومحبوب ومرح صادق و أمين ويعترف بنواحي القصور في عمله ويتقبلها تجاوزها.
- الثبات والإتزان الإنفعالي وعدم التهور والإندفاع في مواجهة المواقف الطارئة.

ثانيا: الخصائص الإجتماعية:

- القدرة على إقامة علاقات إجتماعية جيدة مع الآخرين خاصة المسترشد.
- القدرة على القيادة وتوجيه الآخرين والتعاون معهم.
- الفهم الصحيح لقيم المجتمع الذي ينتمي إليه المسترشد ومعاييره.
- الشعور بمسؤولية تجاه المجتمع الذي يعيش فيه.
- حبه للعمل الخيري والتطوعي لمساعدة الآخرين.
- القدرة على تكوين صداقات بسهولة والإنسجام مع الآخرين.
- ديمقراطي ويهتم بمظهره العام اللائق والمناسب.

ثالثا: الخصائص المهنية:

- الإخلاص في العمل و إنجازه على أكمل وجه دون تقصير أو إهمال.
- الإلتزام بأخلاقيات المهنة و أخلاقيات المجتمع وقيمه.
- الموضوعية والحياد في الإرشاد.
- المحافظة على أسرار المسترشد وعدم البوح بها.
- الطموح المستمر من أجل التقدم والتجديد في مجال العمل.

بالإضافة إلى خصائص أخرى حيث تتمثل في: **(الطراونة، 2009، ص ص37-41).**

1- الشخصية الإرشادية: الشخصية الإرشادية هي شخصية المسؤول بصفة عامة في التوجيه والإرشاد

والتي يجب وضعها في الحساب في إختيار وإعداد وتدريب المسؤولين عن التوجيه والإرشاد، إن العمل الإرشادي ينتمي إلى المهن المساعدة حيث تتطلب هذه المهن من القائم بها أن يضع شخصه داخل هذا العمل على أن يكون مستعدا للعطاء والتحمل والصبر والمثابرة دون كلل أوملل وهذا يتطلب أن يتمتع الشخص القائم على تقديم الخدمات الإرشادية أن يتحلى ببعض الصفات والمهارات والفنيات الخاصة.

2- الأمانة: إن كلمة الأمانة ذات معنى واسع فهي مشتقة من الأمن والطمأنية فالمسترشد يأتي وهو يحمل في داخله مشكلة ما أو حاجة وهذه الحاجة أوتلك المشكلة جاءت بسبب ظروف خاصة به، فقد تتعلق بظروف عائلية أوبيئية، وبجميع الأحوال فالمرشد يحتاج إلى معلومات حول مشكلة المسترشد والظروف التي تسبب فيها أوالتي تساعد على إستمراريتها هذه المعلومات تمثل جانبا خاصا بالمسترشد لذلك يجب على المرشد أن يصون تلك المعلومات، ومن هنا تتبين أهمية صفة الأمانة فهي ترابط بشكل وثيق بأحد المبادئ الجوهرية في العملية الإرشادية وهو مبدأ السرية وتتحقق الأمانة فيما يلي:

- أن يحافظ المرشد على المسترشد وأن يصونه من كل ما يضره.
- أن يحافظ المرشد على أسرار المسترشد و لا يفشي أي منها.
- أن يبتعد المرشد عن مجاملة الآخرين على حساب المسترشد.
- كما تقتضي الأمانة من المرشد أن يلتزم بأخلاقيات أوبالدستور الأخلاقي للعمل الإرشادي.

3-الأصالة (التطابق): بمعنى أن يكون الفرد أصيلا مع نفسه بظاهره وباطنة أي أن يكون المرشد متطابق بين أقواله و أفعاله وتعد صفة لازمة للصحة النفسية وهي كذلك صفة لازمة للمرشد في عمله أيضا فالمسترشد يسمع مع المرشد القول يرى منه الفعل لذا وجب أن تكون أقوال المرشد متناغمة مع أفعاله فليس من المنطق أن ينهي المرشد المسترشد أن يكف عن سلوك ما وهو يقوم به فهذا يؤثر سلبا على مصداقية العمل ويؤثر كذلك على الثقة التي يوليها المسترشد للمرشد.

4- الطاقة (القدرة على التحمل): إن طبيعة العمل الإرشادي تتطلب من المرشد أن يستجيب للمسترشد بكافة الجوانب البدنية والمعرفية والإنفعالية، فهو يسمع ويحلل كل ما يحدث مع المسترشد كذلك على المرشد أن يسعى الى البحث عن الأفراد الذين هم بحاجة إلى خدمات الإرشاد وعليه أن يتواصل مع الأهل والمعلمين، هذا يتطلب منه بذل مجهود لا يستهان به، الأمر الذي يتطلب منه طاقة وقدرة على التحمل.

5- المرونة: والمرونة عكس الجمود فالمرشد الجيد هو من يتحلى بالمرونة فلا يكون جامدا في تعامله بل يراعي الفروق الفردية بين الأفراد، إذ أن الأفراد يتباينون فيما بينهم والمرشد هو الشخص القادر على فهم تلك الفروق الفردية والتعامل معها فلا يكون المرشد مرنا إن تعامل بطريقة أو إتبع أسلوبا محددا في التعامل مع المشكلات المختلفة.

6- **التعاطف (المساندة والتراحم):** يعتبر التعاطف شكل من أشكال الكفايات الإجتماعية وحديثا يشار إلى مفهوم الذكاء الإنفعالي والذي يعرف بأنه القدرة على معالجة المعلومات الإنفعالية بما تتضمنه تلك المعالجة من إدراك وإستيعاب وفهم وإدارة وهذه القدرة تتضمن مجالين أساسيين هما:

أ- **الكفاية الشخصية:** وتشمل أبعادامن مثل: (الوعي بالذات – الثقة بالنفس – التنظيم الذاتي – التحكم الذاتي –النزاهة –الضمير – التكيف – المرونة – الإلتزام – المبادرة – والإبتكار).

ب – الكفاية الإجتماعية:

1- المهارات الإجتماعية وتتضمن:

- التأثير في الآخر.
- التواصل مع الأخر.
- إدارة النزاعات.
- بناء الروابط.
- التعاون والتنسيق.

2- التعاطف: أي الوعي بمشاعر الآخرين وحاجاتهم وإهتماماتهم ويتضمن التعاطف:

- فهم الآخرين (الإحساس بمشاعر الآخرين وأرائهم).
- تطور الآخرين (الإحساس بحاجات الآخرين للتطور).
- التوجه للخدمة.
- التنوع المؤثر (تشجيع الفرص بين الأفراد).
- الوعي السياسي (القراءة ميول الجماعات الإنفعالية).

• وللتعاطف وظائف عديدة في العلاقة الإرشادية وهذه الوظائف تتمثل في زرع الأمل والتقليل من حدة التوتر والقلق وسيادة الأمن الانفعالي.

6-2- سمات مستشار التوجيه:

في الحقيقة إن نجاح كل مهنة تتطلب من الذي يمتهنها سمات ومواصفات خاصة تتناسب ومتطلبات المهنة، ولذلك فإن إختلاف المهن يتطلب تبعا له إختلاف في السمات والقدرات والإمكانات وقد حدد إتحاد المرشدين العاملين بالمؤسسات التعليمية سمات ضرورية وذات أهمية خاصة في مجال الإرشاد والتوجيه وينبغي على المرشد التحلي بها والتي يمكن إجمالها كالآتي: **(النوايسة، 2013، ص ص78-81).**

1- الثقة بالعميل: يجب أن يؤمن المرشد أولا بالفرد باعتباره القيمة العليا في الكون لأنه إنسان وأنه قادر بقدراته وإمكاناته على التغيير النمو ومواجهة المشكلات الحياتية وكذلك على قدرته على تبني القيم والأهداف المناسبة التي يتطلع إليها المجتمع والمؤسسات التربوية و أن يؤمن بشكل كبير بأن المسترشد يكون قادرا على مواكبة النمو والتطور والإبداع بالشكل الذي يعود على المجتمع بالخير والرفاهية إذا وجد الظروف الملائمة لهذا النمو، وأن يأخذ بنظر الإعتبارات أن إيجاد حالة من الكفاية والإشباع لحاجات المسترشد هي التي تؤهله للإنطلاق والتقدم والعكس صحيح لأن إصلاح الفرد سيؤدي بالنتيجة إلى إصلاح المجتمع.

2- التمسك بالقيم الإنسانية: أن يهتم المرشد بالمسترشد كإنسان وأن يحترم إنسانيته ومشاعره و أهدافه وقيمه حتى يستطيع التفاعل مع المسترشد بشكل أكثر صدق وموضوعية للوصول إلى أفضل القيم المرجوة وأن يخططوا متعاضدين لتحقيق الأهداف والتعرف على الوسائل المطلوبة لمثل هذا الإنجاز وتهيئته ما يناسبها من ظروف تسهم كعامل مساعد في طريق هذا التحقيق.

3-الإنفتاح على العالم: ينبغي على المرشد أن يكون منفتحا على العالم الذي يعيش فيه وأن يواكب حركات التطور في مجال إختصاصه والمجالات الثقافية وأن يفهم الإنسان ماهية العوامل المؤثرة على أهدافه ومدى تقدمه في طريق تحقيق تلك الأهداف وأن الهدف الأسمى لوجود الإنسان في الأرض هو من أجل الإصلاح والتعمير والبناء وإثارء الحياة.

4- سعة الأفق: إن سعة الأفق بالنسبة للمرشد تجعله قادرا على الربط بين حياة المسترشد الداخلية وبين علاقاته بالآخرين والمشاكل التي يعاني منها وتعطيه إلماما ودراية بالعلاقة القائمة بين الضغوط الحياتية وما تنتجه من تأثير على علاقة المسترشد بالآخرين ولما هذه الضغوط من تأثير سالب على أحداث سوء التوافق لدى المسترشد والتي تؤدي الى شعور المسترشد بالعجز وعدم ثقته بنفسه لمواجهة مشكلاته ووضع الخطوط المناسبة لحلها.

5- تفهم الذات: تعد معرفة المرشد و إدراكه لذاته وماهية نقاط القوة والضعف لديه من الأمور الهامة التي ينبغي إدراكها حتى يضع لنفسه من الأهداف ما يناسب طاقاته وقدراته وإذا استطاع المرشد التعرف على ذاته بدقة علمية وموضوعية بعيدا عن الإنحياز عند ذلك يستطيع التعرف على ذوات الآخرين وخاصة المسترشدين وهذا الأمر يعطيه حنكة ودراية وموضوعية في عمله، حيث يستطيع الوقوف على حقيقة المشكلات التي يعانون منها وبالتالي العمل على مساعدتهم لحلها والتخلص منها.

6- الإلتزام المهني: ينبغي على المرشد الإلتزام بمبادئ التوجيه والإرشاد كمهنة ووسيلة لمساعدة المسترشدين على تطوير وتنمية قدراتهم وإستعداداتهم وكذلك أن يتقبل مسؤولياته تجاه مسترشدية والمجتمع وأن يتمسك بأصول المهنة من أجل الوفاء بتلك الإلتزامات والمسؤوليات بالإضافة إلى ذلك ينبغي أن يكون المرشد أمينا ومؤهلا تأهيلا علميا دقيقا كي يستطيع مواجهة الضغوط التي تتعارض مع مبادئ إحترام الفرد في مجتمع ديمقراطي وأن يتجنب المرشد إقامة العلاقات الشخصية مع المسترشدين وأن تكون العلاقة مهنية وذلك على إعتبار أن العلاقات الشخصية تعد منزلقا خطرا إذا وقع يتضرر منه المرشد والعملية الإرشادية على حد سواء.

بالإضافة إلى سمات أخرى هي: **(الطراونة، 2009، ص ص42-47).**

- المظهر العام اللائق.
- تنوع الخبرات.
- القدرة على فهم الآخرين.
- القدرة على التصرف في المواقف المختلفة.

- الإهتمام بالآخرين وحب خدمتهم ومساعدتهم.
- حب الإصغاء والمودة والصداقة وإحترام الآخرين.
- القدرة على التعاون مع الآخرين.
- الذكاء الإنفعالي.
- الثقة بالنفس.
- إعتبار وفهم الذات.
- القدرة على تحمل المسؤولية والقيادة والمقدرة على التعاون.
- الإهتمام بمشكلة المسترشد.
- الإخلاص في العمل.
- الجدية وبذل أقصى جهد.
- الأمل والتفاؤل.
- التوافق النفسي والصحة النفسية.
- الإهتمام بالتوجيه والإرشاد والعلوم والميادين المتصلة به.
- الذكاء العام وسرعة البديهة والقدر الإبتكارية والتفكير المنطقي والحر والحكمة والحكم السليم.
- التسامح والمرونة الفعلية المعرفية.
- النضج الإنفعالي والقدرة على المشاركة الإنفعالية والتعاطف في إطار مهني.
- القدرة على قراءة وفهم ما بين السطور بحرص دون إسقاط.

7- أدوار مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

تبرز أهمية الإرشاد في المدرسة من خلال المهام والواجبات المناط بالمرشد القيام بها، ومن خلال قيامه بدوره بتقديم الخدمات الإرشادية المساندة للعلمية التربوية ويمكن الحديث عنها حسب المجال كما يلي: **(أبو أسعد، 2015، ص ص44-52).**

أولا: في مجال التوجيه:

يقوم المرشد بتقديم خدمة التوجيه الجمعي والمهني حيث يلتقي مع الطلبة في صفوفهم وحسب برنامج معد ومخطط ليناقش معهم في جو من حوار والتفاعل.

ثانيا: في مجال الإرشاد:

العمل في الإرشاد الفردي والإرشاد الجمعي لمساعدة الطلبة على التعامل مع الصعوبات التي تعترضهم كأفراد في المجتمع ومساعدتهم على تنمية قدراتهم في التكيف مع المشكلات وإيجاد الحلول الملائمة لها من خلال إستخدام أساليب إرشادية عملية في التعامل مع الطلبة.

ثالثا: في مجال التعليم:

تزويد إدارة المدرسة والمعلمين وأولياء أمور الطلبة من خلال اللقاءات الفردية والجماعية بحاجات

الطلبة والخصائص النمائية العمرية التي يمرون بها، وبالمشكلات والصعوبات التي تعيق نموهم وإشراكهم بوضع الخطط والبرامج التربوية والأنشطة المتنوعة التي تلبي حاجات الطلبة.

رابعا: في مجال التنسيق والتخطيط:

ويتمثل ذلك فيما يلي: **(أبو أسعد، 2012، ص ص46-52).**

- عمل دراسة مفصلة لواقع كل مدرسة: الصفوف، الهيئة التدريسية، المجتمع المحلي.
- تحديد أولويات الطلبة من خلال إهتمام المدرسة في السنة الحالية أو الثلاث سنوات القادمة وملاحظات مدير المدرسة والهيئة الإدارية وملاحظات الهيئة التدريسية، ومربي الصفوف وملاحظات الأولياء الأمور، وملاحظات المرشد نفسه من خلال حصص التوجيه الجمعي، المقابلات الفردية والزيارات المنزلية ونتائج الإستبيانات والمقاييس.
- ينسق المرشد مع مدير المدرسة على التخطيط لعقد ندوات يديرها إختصاصيون وقد يكونون من أولياء الأمور، تعالج مشكلات أو مواضيع ذات أهمية بارزة بالنسبة للطلبة.
- صياغة خطة سنوية في كل مدرسة يعمل بها المرشد وذلك قبل بداية العام الدراسي بثلاث أسابيع.

5- في مجال الزيارات المنزلية:

يعمل المرشد في بعض المناسبات على زيارة منازل الطلبة لبحث مشكلة ما على أن يتم التخطيط للزيارة مسبقا مع مدير المدرسة و الأهل، ويوضح أن الهدف من الزيارة لأغراض إرشادية بحتة وعند التخطيط للقيام بزيارة منزلية وقبل كل شيء يجب معرفة مكان المنزل المراد زيارته جيدا، فأحيانا يضيع بعض الوقت في البحث عن المنزل المراد زيارته وبشكل عام يجب التأكد مما يلي:

- معرفة المنزل المراد زيارته جيدا.
- إسم الطفل كاملا.

الإتصال الهاتفي.

- تواجد ولي الأمر في المنزل وقت الزيارة.
- معرفة معلومات عن العائلة.
- جمع معلومات عن الطفل قبل القيام بالزيارة.
- التأكد من أخذ موافقة المدير الخطية على هذه الزيارة.
- التأكد من إشتراك أحد المعلمين أوأكثر بهذه الزيارة وقد ينضم أحيانا أحد طلبة الإرشاد.

6- دور المرشد في مجلس الضبط:

يعمل المرشد كمستشار فقط لأعضاء مجلس الضبط حول ظروف ووضع الطالب المحال إلى مجلس الضبط دون أن يقوم المرشد بحضور إجتماعات المجلس ويكتب المرشد تقريرا حول وضع الطالب يقدم فيه فكرة عن الطالب والظروف التي يمر بها ويعمل على تفسير سلوكه إنطلاقا من النظريات الإرشادية ولا يشير في التقرير إلى تنبيه بنقله أو إعطائه إنذار أوما شابه ويترك ذلك لمجلس الضبط.

7- في مجال الإحالة:

يعتبر المرشد هو الشخص الوحيد والمسؤول الأول مسؤولية تامة عن تحويل الحالات التي لا يتمكن من التعامل معها إلى جهات مختص أخرى من أجل مساعدة هؤلاء وذلك من خلال التعاون مع المعلمين وإدارة المدرسة وأولياء الأمور.

8- عمل المستشار في الإمتحانات في فترة ما قبل الإختبارات:

- يجتمع مع الطلبة المتفوقين بحضور مدير المدرسة لتشجيعهم وحثهم على مواصلة الجد والإجتهاد ليستمر تفوقهم مع نتائج نهاية العام.
- الإجتماع بالطلبة المعيدين والمتأخرين دراسيا بحضور مدير المدرسة وذلك من أجل إعطائهم بعض التوجيهات العامة التي تساعدهم على إجتياز الإختبارات والإستعداد الجيد لها.
- المشاركة في إعداد جدول الإختبارات مع مراعاة أراء الطلبة والتقريب بينهما مع الأخذ في الإعتبار السهولة والصعوبة في كل يوم إختبار.
- تهيئة الطلبة بصفة عامة من خلال نشرة تربوية تتضمن التعريف بالهدف الإختبارات وطرق أساليب الإستذكار الجيد.
- العمل على إعداد جدول للمراجعة لجميع المواد قبل الإختبارات.
- توجيه الطلبة إلى أهمية زيارة المرشد عند الإحساس بالقلق من الإختبارات أو لأي أمر أخر.
- توجيه الطلبة إلى أفضل الطرق في الإستذكار الجيد.

9- دور المرشد التربوي:

يعد الإرشاد والتوجيه التربوي عنصرين هامين في العملية التربوية، فهما يعنيان بالإسهام في نمو شخصية الطالب في كل جوانبها النفسية والإجتماعية والمهنية والسلوكية والمعرفية، إن الهدف العام والأساسي للتوجيه والإرشاد التربوي في المدرسة هو تحقيق الصحة النفسية والجسمية والعقلية للفرد ومساعدته على نمو إمكاناته إلى أقصى غايات النمو من جهة وتحقيق التكيف الإجتماعي والمهني والتوافق الشخصي للطالب وذلك من خلال وظائف الإرشاد والتوجيه الثلاث الرئيسية وهي الوظيفية الوقائية والوظيفية النمائية البينائية والوظيفية العلاجية، ويتحقق ذلك من خلال خدمات الإرشاد والتوجيه المقدمة في المدرسة ودور المرشد التربوي في العملية التربوية.

10- دور الأهل:

تعد الأسرة الوحدة الإجتماعية الأساسية في تنشئة الطفل وتربيته فهي التي تقوم بتقديم الوظائف المرتبطة بتلبية حاجاته الأساسية وتشكل الأسرة البيئة التي ينشأ فيها الأبناء ويتبادل أفرادها مشاعر التأييد والتدعيم وعلى الرغم من الأهمية البالغة لدور الأسرة في التنشئة وسعيها المتواصل لإكساب أبنائها المعارف والمهارات التي تساعدهم على التكيف وإعدادهم للحياة إلا أن الكثير من الأسر تقوم بدورها بصورة عشوائية معتمدة على خبراتها الشخصية حيث يتراوح أسلوبها في التنشئة ما بين التقبل والتفهم وتقديم التوجيه والدعم

وبين الرفض والإهمال وعدم المبالاة، أن يبين الحماية الزائدة والتدليل أو التخويف والترهيب والقسوة والتسلط وقد تصل هذه الأساليب إلى حد العنف الأسري، إن فقدان التواصل بين الأهل والمدرسة يقلل من ثقة أحدهما بالآخر ويتيح الفرصة للطالب بالإفلات من الرقابة والإشراف الضروريين لتوجيه سلوكه وتعديله ومن هنا تأتي أهمية هذا التواصل وتأتي أهمية مجالس الآباء والأمهات لخلق التفاعل والمشاركة بين البيت والمدرسة بالشكل المطلوب للوصول بالطالب إلى أقصى درجات النمو والتكيف الإجتماعي.**(عطوي، عبد العزيز، 2009، ص ص254-256).**

11-المرشد كأخصائي:

إذ يتوجب عليه إقامة علاقة مهنية وطيدة مع المسترشد ويتم التركيز في العمل على جوانب النمو المختلفة.

12-الدور الإستشاري:

يجتمع المرشد بالمعلمين و إدارة المدرسة وأولياء الأمور والإختصاصيين الآخريين الذين لهم علاقة بالطالب ويساعد المرشد تلك الأطراف في توضيح مشكلات المسترشدين وصعوباتهم وكيفية التعامل مع حاجاتهم وإهتماماتهم ليساعد الطلبة على النجاح في النظام التربوي.

13-المرشد كمنسق:

التنسيق عملية قيادية يساعد فيها المرشد على تنظيم وتخطيط وتقييم البرنامج الإرشادي في المدرسة ويساعد الأهل في الحصول على الخدمات المطلوبة من خلال الإحالة والمتابعة ويعمل على خلق وتسهيل التواصل بين المجتمع ومؤسساته.

14- المرشد كمصدر للتقييم:

يتحمل المرشد مسؤولية تفسير نتائج الإمتحانات لطلابه كما يتحمل مسؤولية تقديم البيانات التي تساعد في عملية التقويم بطريقة موضوعية والإنتباه إلى الآثار التي تركتها البيئة المحلية على سلوك الطالب وتحصيله. **(زيدان، شواقفة، 2015، ص ص20،21).**

8- علاقات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

تتلخص العلاقات المهنية في بضع نقاط مهمة وتتمثل في ما يلي: **(عطيات ،2019، ص362)**

1- علاقته بالتلميذ: القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكييف مع النشاط التربوي وكذا مساعدتهم على فهم مشكلاتهم والتوصل الى حلها كل هذا يتطلب ليونة ومرونة من قبل الموجه.

2- علاقته بمدير مركز التوجيه:

- يتولى مدير مركز التوجيه المسؤولية الكاملة على نشاطات مستشار التوجيه.
- يعد مستشار التوجيه والإرشاد برنامج نشاطه السنوي في المقاطعة إلى مدير ثانوية الإقامة للإعلام.
- ينسق مستشار التوجيه والإرشاد عمله في مقاطعة تدخله مع كل من مدير الدراسات، مستشار التربية،

المساعدين التربويين، وكذلك مع الأساتذة المكلفين بالتنسيق في الأقسام والأساتذة الرئيسيين.

3- علاقته بمدير المؤسسة التعليمية:

- ينصب مدير المؤسسة التعليمية المستشار الذي يعينه مدير التربية.
- يقدم مستشار التوجيه والإرشاد جميع مراسلاته عن طريق مدير الثانوية.
- يوفر مدير المؤسسة الدعم المادي الذي يحتاج إليه المستشار للقيام بمهامه في أحسن صورة.

9- مسؤوليات مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

9-1- مسؤوليات المرشد نحو الطلبة: تتمثل فيما يلي: **(الخطيب، 2013، ص ص320-324).**

- يلتزم بمساعدة الطالب الذي يجب أن يعامل باحترام كشخص متفرد سواء قدمت هذه المساعدة بشكل فردي أو جماعي.
- الإهتمام بجميع حاجات الطالب (التربوية والمهنية والشخصية والإجتماعية والعمل لبلوغ أقصى درجات النمو له).
- إعلام المسترشد بأهداف وأغراض الإرشاد وبالأساليب الإرشادية التي سيستخدمها المرشد في إرشاده وذلك قبل أو في أثناء بعد العلاقة الإرشادية.
- يبتعد عن تشجيع المسترشدين، على تقبل قيمه، ونمط حياته وخططه وقراراته و أفكاره والتي تمثل فقط التوجهات الشخصية للمرشد.
- يبذل جهده للدفاع عن الإختصاص المهني، ويسعى للتجديدات في المهنة ويعمل على إستمرارية نحو المهني والشخصي.
- يقوم بإبلاغ السلطات المختصة عندما تدل أحوال المسترشد على أن هناك خطرا واضحا ووشيكا يمكن أن يقع عليه أوعلى الآخرين ويقوم بذلك بعد تفكير ورؤية وبعد التشاور مع إختصاصيين آخرين إذا كان ذلك ممكنا ويقوم المرشد بإطلاع المسترشد على الأعمال التي يمكن أن تتخذ حتى يخفف من إرتباكه ويتطلع التوقعات.
- المرشد مسؤول عن المحافظة على القوانين المرتبطة بالطلبة وعليه أن يبذل جهدا لحماية حقوق الطلبة المحفوظة والمنصوص عليها.

9-2- مسؤوليات المستشار نحو المهنة:

- يعمل بطريقة مميزة تعود بالفائدة عليه وعلى المهنة.
- يقوم بعمل أبحاث وتقارير بطريقة تتفق مع الطرق المقبولة في التربية وعلم النفس وعند إستخدام بيانات المسترشدين بهدف البحث والإحصاء أو لتخطيط البرنامج، فإن على المرشد أن يضمن الحفاظ على الهوية الفردية للمسترشدين.
- يشترك بفعالية في الجمعيات المحلية والإقليمية والدولية، مما يعزز نمو تطور الإرشاد النفسي والمدرسي.
- يلتزم بالمعايير الأخلاقية للمهنة وبغيرها من السياسات الرسمية التي تتعلق بالإرشاد وبما وضعته الدولة

أو الجهة المسؤولة عن الإرشاد من نظم وقوانين.

- يساعد في تقديم المهنة من خلال تبادل المهارات والأفكار والخبرات مع زملائه.

10- الكفايات الشخصية والمعرفية الواجب توافرها في المستشار التربوي:

تمثل الكفاية القدرة على عمل شيء أوإحداث نتاج متوقع، وتوفر مجموع الكفايات لدى المرشد تؤهله لأن يقوم بمهامه على أكمل وجه وهي من جهة أخرى تعكس الوظائف والأدوار التي ينبغي أن يكون قادرا على أدائها وعليه فقد أعتمدت الكفايات لوضع برامج التدريب وأعتمدت كمعايير للحكم على فعالية المرشد، ويمكن تصنيفها على النحو التالي: **(زيدان، شواقفة، 2015، ص ص38-41)**.

أولا: كفايات إدراكية: وتتضمن إكتساب المرشد التربوي القدرة على إكتساب ما يلي:

1- فهم الذات: ويشمل إرتباط الفرد بسماته الشخصية ومفاهيمه وإرتباطه بالآخرين وبيئته.

2- فهم المجتمع: ويشمل وظائف المجتمع، العوامل المؤثرة في تغييره وإتجاهات الأفراد المهنية وقيمهم الإجتماعية.

3- فهم أهمية أوقات الفراغ في حياة الفرد.

4- فهم تحقيق الذات: ويشمل المعلومات والمهارات الأساسية لتحقيق الذات في العمل وأوقات الفراغ.

5- فهم عملية إتخاذ القرار المهني: ويشمل الممارسة العملية لهذه المهارة.

ثانيا: كفايات فنية: وتتضمن اكتساب المرشد للمهارات التالية:

- مهارة تحديد الحاجات.
- مهارة تحديد الهدف.
- مهارة تقديم الخدمات الإرشادية.
- مهارة إستخدام الطرق المتطورة وتقنياتها في الإرشاد.
- مهارة التقويم المستمر التكوين والنهائي.
- مهارة التسجيل وتوثيق المعلومات.
- مهارة تمحيص دقة المعلومات التربوية والمهنية وتنظيمها.
- مهارات الإتصال والتعبير عن الأفكار والمعلومات.

ثالثا: الكفايات المعرفية: وتتطلب إلمام المرشد بقاعدة معرفية متكاملة في علم النفس بفروعه والإجتماع والإقتصاد وعالم العمل وعالم الصناعة والتجارة وطبيعة المهن والتربية والنظم التعليمية ونظريات التعلم والبحث العلمي والطرق الإحصائية في معالجة البيانات.

رابعا: كفايات شخصية: حيث تشمل:

- حسن المظهر.
- سلامة الحواس والإدراك السليم، الصحة السليمة، سلامة النطق.
- التوافق النفسي والصحة النفسية.

- الثبات الإنفعالي والإستقرار العاطفي.
- الثقافة وسعة الإطلاع وتنوع الخبرات وقابليته في تطوير الذات.
- الثقة بالنفس وإحترامها وتقديرها وتوكيد الذات.
- حسن الإصغاء.
- الهدوء.
- مقنع.
- غير خدوعي أو عدواني –التفكير المنطقي– القدرة على تحمل المسؤولية.
- يحافظ على الأسرار.
- الموضوعية وعدم التحيز والتحرر من التعصب.
- يتميز بالمرونة.

خامسا: كفايات نفسية: وتتضمن التوافق النفسي والصحة النفسية، الثقة بالنفس وإحترامها وتقديرها، فهم الذات والنضج الإنفعالي، الشعور بالوالدية النفسية في إتجاهاته نحو الطلبة، تنوع الخبرات.

سادسا: كفايات سلوكية: وتتضمن مراعاة أخلاقيات الإرشاد، مراعاة القيم الأخلاقية العامة والقوانين، القدوة الحسنة، الإهتمام بالعم والمجتمع.

سابعا : كفايات علمية: وتتضمن الحصول على الدرجة الجامعية الأولى في علم النفس أو الإرشاد كحد أدنى الإعداد المهني عن طريق دراسة مقررات في علم النفس والإرشاد، الأعداد الفني عن طريق التدريب المبرمج في مجال الإرشاد.

11- الصعوبات والمعوقات التي تواجه على عمل المستشار التربوي والمهني:

11-1- الصعوبات: وتواجه مستشار التوجيه والإرشاد عدد من الصعوبات أثناء أدائه لمهامه نذكر منها: **(جودت، العزة، 2007، ص ص164،165).**

11-1-1- الصعوبات الذاتية:

- عدم الرغبة الأكيدة في العمل الإرشادي.
- نقص في السمات الشخصية للمرشد.
- نقص الخبرة العملية والعلمية.
- تقصير المرشد في توضيح دوره وطبيعة عمله.

11-1-2- صعوبات مصدرها أطراف العملية التعليمية:

- عدم قناعة المدير أو المعلمين بالإرشاد.
- حسد بعض المعلمين للمرشد.
- عدم تعاون الإدارة والمعلمين مع المرشد.
- إقحام المرشد في أعمال إدارية وسكرتارية ليست لها علاقة بعمله.

11-1-3- صعوبات تتعلق بالطلاب:

- إعتقاد الطلاب الخاطئ عن عمل المرشد وإختصاصاته فقط مع الطلاب ذوي الحاجات الخاصة.
- إعتقاد الطلاب بأن المرشد معالج.
- إعتقاد الأهل بأن المرشد موجود للمعوقين في المدرسة.

11-1-4- صعوبات مصدرها أولياء الأمور:

- عدم تعاونهم مع المدير والمرشد التربوي.
- عدم تعاون المدرسة معهم مما يجعلهم سلبيين مع الإدارة والمرشد.
- ضعف إهتمام الآباء بمتابعة مشكلات أبنائهم.

11-1-5- صعوبات لها علاقة باتجاهات المعلمين نحو الإرشاد:

- شك المعلمين في قدرة المرشد على تغيير سلوك الطلاب.
- عدم رغبة الهيئات التدريسية في التغيير.

11-1-6- صعوبات مادية: وتتمثل في عدم وجود غرفة للمرشد أحيانا أو مكتبة أو أثاث أو قدرة على شراء أو طباعة إختبارات نفسية.

11-1-7- تقويم خدمات الإرشاد: يقوم رئيس قسم الإرشاد التربوي أو عضو الارشاد بتقييم عمل المرشد من خلال الزيارات الإشرافية له كما ن يقوم المدير بتقييم عمله من خلال التقرير السنوي.

11-2- معوقاته:

من أبرز المعوقات التي وجدناها هي وتتمثل فيما يلي: **(أبو عطية، 2013، ص ص44،45).**

- عدم تعاون بعض الأطراف العملية التربوية مع المرشد التربوي في تسهيل مهام عمله وتكليفه بأعمال لا تتناسب مع طبية عمله.
- عدم توفر غرف خاصة لإجراء المقابلات الفردية وتطبيق الإختبارات والمقاييس النفسية للحالات الفردية.
- عدم تعاون بعض أولياء الأمور مع المرشد التربوي في متابعة المستوى التحصيلي من ذوي المشكلات التحصيل الدراسي.
- كثرة الأعمال الكتابية يستهلك الكثير من الوقت والجهد في العمل الكتابي وليس العمل الفني.
- عدم توفير سكريتير لمكتب الإرشاد التربوي لإتمام المراسلات.
- عدم توفير الحاسب الآلي والأنترنت في جميع المكاتب الإرشادية للاطلاع على آخر المستجدات في الإرشاد التربوي وسهولة إستخراج البيانات الخاصة بالطلبة.

الخلاصة:

لقد تم في هذا الفصل التكلم عن مفهوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني ومهام التوجيه وكذا وسائل عمل مستشار التوجيه والصعوبات التي تواجه المستشار في أدائه لمهامه على أكمل وجه وذلك منه المساعدة في أداء مستشار التوجيه لذاته وعن طريق الآخرين وفي هذه الدراسة سيتم التعرف على أهم الأدوار والمهام التي يقوم بها المستشار في المقاطعات والمدارس والثانويات، وذلك تنسيقا مع الأساتذة والمعلمين وأولياء الأمور والطاقم الإداري لأنه يلعب دور فعال في المؤسسات التربوية والتعليمية بشكل عام وخاص.

الفصل الثالث: المهارات الإرشادية

تمهيد

1- أهمية إكتساب المهارة

2- شروط إكتساب المهارة

3- أساليب تعلم المهارة

4- خطوات تعلم المهارة

5- مدرج تعلم المهارة (مراحلها)

6- خطوات تنمية المهارة الإرشادية وإكتسابها

7- تصنيف المهارات الإرشادية

8- المهارات الأساسية للمرشد

9- المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات

الخلاصة

تمهيد:

إن الإنسان معرض طيلة حياته إلى أحداث وتغيرات مفاجئة وغير متوقعة مما ينجم عنها عدة أضرار نفسية ومعنوية تؤثر على حياة الأفراد والجماعات والمؤسسات وهي ما تعرف بالأزمات، وما ينجر عنها من آثار سلبية على حياة الأفراد وشعورهم بالخطر وعدم الأمان والتشوش وعدم الاستمتاع بالحياة وهنا لابد من التدخل الإرشادي لمساعدة هؤلاء الأفراد مستخدما في ذلك عدة مهارات تعين على تحسين حياتهم وتخطي مشكلاتهم و إعادة اندماجهم في الحياة بصورة أكثر إيجابية .

1- أهمية اكتساب المهارة:

إن الإنسان كائن إجتماعي بالطبع، لا يقوى على العيش في معزل عن الآخرين، لذلك فإنه يحتاج إلى مجموعة من المهارات التي تمكنه من التواصل معهم والتفاعل معهم، وتعينه على تحقيق أهدافه بنجاح وتكفل له حياة إجتماعية سعيدة، وبقدر ما يتقن الفرد المهارات يكون تميزه في حياته أعظم لذلك فإن الإتجاهات الحديثة في التعليم من أجل الحياة تعمل على تسليح المتعلم بحزمة من المهارات التي تتكامل بمنهجية علمية لتساعد المتعلم على التعامل مع مواقف الحياة المختلفة، وعلى إحتمال الضغوط ومواجهة التحديات اليومية وبما يمكنه من حل مشكلاته الشخصية والإجتماعية والتعامل معها بوعي وثقة، وبشكل عام فإن إمتلاك المهارات يساعد الفرد على ما يلي: **(أبو أسعد، 2011 ، ص35).**

- تكسبه ثقة في نفسه، وتشعره بالراحة والسعادة حين ينفذ أعماله بإتقان.
- تهبه حب الآخرين وإحترامهم له وتقديرهم لعمله.
- تساعد على تطبيق ما يتعلمه عمليا.
- تزيد دافعيته.

- وخير وسيلة لتدريب الأفراد على المهارات اللازمة لنجاحهم في أعمالهم هي:

تدريبهم على هذه المهارات من خلال توظيف إستراتيجيات التعليم، ويمكن تعليم المرشد المهارات الإرشادية منذ بداية تدريسه في الجامعة وتستمر مع تعينه، ويكون هذا التعليم من خلال اللعب أو تمثيل الدور، أو تعريضه لمشكلة تتطلب حلا، أو حكاية قصة ذات مغزى أو رواية قصص عن تجارب مرشدين آخرين وقصص نجاحهم في حل المشكلات التي واجهوها في مراحل حياتهم المختلفة، وكل ذلك لكي يستطيع المرشد التصرف في حال عدم وجود الرقيب فيحمي نفسه من أي خطر يمكن أن يتعرض له، وقد يقاس نجاح المرشد بمقدار ما قد يكتسبه من مهارات تمكنه من التعامل الإيجابي مع المستقبل خاصة في ضوء المشكلات التي أصبحت تشكل عبئا كبيرا على المرشد عند البدء بعمله.

2- شروط اكتساب المهارة:

لكي تكتسب مهارة يجب توفر شروط محددة للتأكد من أن التدريب سيؤدي إلى إكتساب المهارات المنشودة وفيما يلي أهم هذه الشروط: **(طلبة، 2012، ص113)**.

1- النضج الجسمي والعصبي المناسب.

2- الإستعداد لتعلم المهارة.

3- الرغبة الشديدة في تعلم المهارة.

4- التشجيع الدائم على الإكتساب والأداء السليم.

5- التدريب اللازم.

6- القدرة أو النموذج السليم.

7- التقليد أو النقل الصحيح من النموذج.

8- التوجيه والإرشاد المناسب في إكتساب المهارة.

9- ا لتركيز و الإنتباه خلال التدريب.

10- الإشراف على الطفل خلال أداء المهارة.

3- أساليب تعلم المهارة:

إن تعلم المهارات في غاية التعقيد ويتطلب شروطا مسبقة منها: **(المؤتمر القومي العشرين (العربي الثاني عشر)، 2019، ص230)**.

1- إكتساب المعلومات المتصلة بالمهارة من حيث الهدف والإجراءات ومن خلال ذلك يكتسب الطالب جميع المعلومات والمعارف المرتبطة بالجانب العلمي للمهارة، وهنا يتم التعامل مع العمليات العقلية مثل: الإدراك، الملاحظة، الإنتباه وكذلك يلاحظ الطالب أداءا عمليا للمهارة، كما يجب التركيز على الجوانب المهمة عند أداء المهارة.

2- تجزئة المهارة إلى مكوناتها الأساسية حيث من المفيد أن يتم تجزئة المهارة إلى عدة أجزاء فرعية تكون في مجملها المهارة الرئيسية وذلك يساعد على تعلم المهارة.

3- نقل السيطرة على التحكم بالمهارة من العين والدماغ إلى الحواس الأخرى.

4- نقل إعتماد المهارة من العقل والحواس إلى آليات التحكم.

5- نقل المهارة من الخبرة الشخصية الى التعميم.

4- خطوات تعلم المهارة:

إن تعليم المهارة يتم عن طريق تحديد ما يلي :**(المؤتمر القومي العشرين (العربي الثاني عشر، 2019، ص231)**

1- الأهداف الأدائية المنشودة وتحليلها إلى الأهداف السلوكية المكونة لها.

2- المهارات المرغوب في تعلمها.

3- المتطلبات الأساسية لتعلم المهارة .

4- النشاطات والخبرات المكتسبة.

5- خطوات تنفيذ الخبرات لإكتساب المهارة.

6- طريقة تقويم تعلم المهارة و أدائها.

7- الأدوار والأجهزة والتسهيلات اللازمة لتعلم المهارة.

5- مدرج تعلم المهارة: (مراحلها):

إن تعلم المهارة للقيام بأي عمل له أربع درجات في مدرج التعلم وهي: **(المركز الكشفي العربي، 2017، ص2).**

1- عدم وعي وعدم مهارة:

وهي المرحلة الأولى وتعني أن العقل الواعي لا يعرف المهارة ولا كيفية تنفيذها ولا يعلم أنه لا يتقن هذه المهارة.

2- وعي وعدم المهارة:

وهي المرحلة الثانية وتعني أن العقل الواعي لا يعرف المهارة، لكنه يعلم أنه لا يتقنها، بمعنى آخر أنك تعي أهمية المهارة لكنك لم تمارسها بعد.

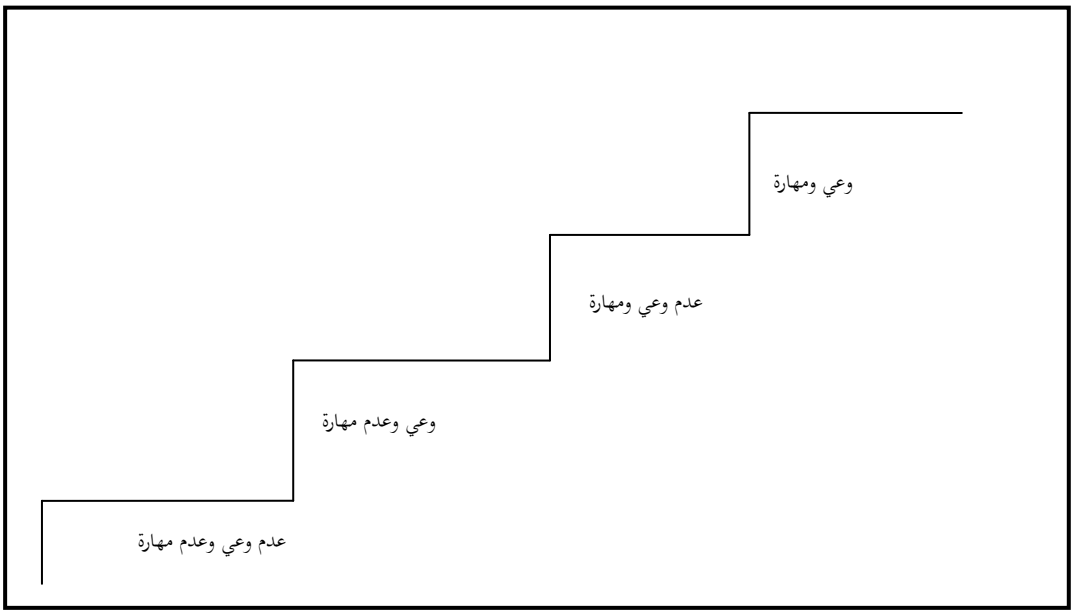
3- عدم وعي و مهارة :

وهي المرحلة الثالثة وتعني أن العقل الواعي يعلم، ويعلم عن المهارة مع ضرورة التركيز، أي يعرف المهارة وكيفية تنفيذها وعملها لكنها لم تصبح تلقائية لديه.

4- وعي ومهارة:

وهي المرحلة الرابعة وتعني أن العقل الواعي يعلم ويجيد المهارة وهي مرحلة التمكن والإتقان **(المركز الكشفي العربي، 2017، ص2)** فهو الآن يمارس المهارة التي أصبح يتقنها بوعي وتركيز قوي جدا لأنه يخشى أن يخطئ **(البلوشي، 2014، ص70).**

شكل رقم 01 يبين مدرج تعلم المهارة:



المصدر: (البلوشي، 2014، ص68، بتصرف).

6- خطوات تنمية المهارات الإرشادية وإكتسابها:

أشار إليها **روستش** فيما يلي: **(الصمادي، الشاوي، 2014، ص372).**

1- تحديد المهارات المراد التدريب عليها.

2- تقديم أنشطة فعالة لجذب إنتباه المتدربين.

3- شرح تفصيلي لكل مهارة وكيفية التدرب عليها.

4- وصف الخطوات الأساسية التي يجب إتباعها عند تنفيذ أداء المهارة.

5- نمذجة المهارة.

6- التدريب على الأداء من خلال لعب الدور.

7- مناقشة كيفية إستخدام هذه المهارة وتوظيفها لتحقيق هدف معين.

7- تصنيف المهارات الإرشادية:

إختلف الباحثون في تصنيف المهارات الإرشادية في المجالات الرئيسية التي ينبثق عنها العديد من المهارات الفرعية حيث صنفها عمر (1987) في المجالات الرئيسية الآتية: مهارات التسجيل- مهارات دراسة الحالة – مهارات كتابة التقارير – وفنيات المقابلة الإرشادية.

- بينما أشار الصمادي وحداد (1999) إلى المهارات الإرشادية بوصفها عناصرا للعلاقة الإرشادية، ومن هذه المهارات: التسامح والتفاؤل، والصبر والتقبل، والألفة، والأصالة والانفتاح والتفهم.

- في حين صنفها الشناوي (1996) في ستة مجالات رئيسية هي: مهارات العلاقة الإرشادية، ومهارات التشخيص، ومهارات وضع الأهداف الإرشادية، ومهارات تقويم النتائج، ومهارات إقفال الحالة.

- وصنفها بيرنارد في ثلاثة مجالات رئيسية وهي: المهارات التدخلية والمهارات المفاهيمية، والمهارات الشخصية.

ويلاحظ أنه مهما إختلف الباحثون في تصنيف المهارات الإرشادية إلا أنهم جميعا يتفقون على أن المهارات الإرشادية مهمة جدا في تسهيل عمل المرشد النفسي، ومن الضروري لكل مرشد نفسي إكتساب هذه المهارات وتوظيفها في خدمة العملية الإرشادية، وينبغي على المشرفين مساعدة طلبة الإرشاد النفسي على إكتسابها **(الصمادي، الشاوي، 2014، ص ص371،372)**.

8- المهارات الأساسية للمرشد:

8-1- مهارة الملاحظة:

8-1-1- تعريف مهارة الملاحظة:

مهارة الملاحظة فن يرتبط بقدرة المرشد على أداء نشاطه المهني، في إستخدام وسائل الملاحظة تساعد المرشد على تحليل المواقف المختلفة التي تواجهه أثناء أدائه لعمله، وترى الدكتورة سلوى الصديق أن الملاحظة هي نشاط العقلي للمدركات الحسية والتي تعتمد على سلامة الجوانب، وتتم من خلال التفاعل بين العقل والحواس، فهي المشاهدة المقصودة وغير المقصودة والتي تفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة وغير المسموعة وهي أيضا وسيلة أساسية في عملية التوجيه سواء قام بهذه الملاحظة المرشد أم شخص آخر ممن يقوم بها ثم يحللها ويفسرها ويقترح ما يراه المرشد. **(عطية، 2013، ص46)**

8-1-2- أهم الجوانب التي يجب أن يلاحظها المرشد: تتمثل في: **(عطية،2013، ص ص46،47)**.

1- الجوانب الجسمية: وتشمل المظهر الجسدي من حيث الطول والقصر، بداته ونحافة إلى جانب وجود العاهات والأمراض.

2- **الجوانب النفسية والإنفعالية:** تتمثل في وجدان ومشاعر الإنسان وإنفعالاته مثل الغضب والحزن والقلق التي تظهر في نبرات الصوت علوا وإنخفاضا أو متقطعة.

3- الجوانب العقلية والمعرفية: تتمثل في القدرة الإدراكية والذكاء الإجتماعي فضلا عن القدرة على التفكير المنطقي وترتيب الأفكار والتركيز والإنتباه والتسلسل المنطقي في الحديث...إلخ.

4- جوانب السلوك الإجتماعي: يتمثل في مدى تمتع العميل بصفات الصدق والأمانة والقيم الأخلاقية الرفيعة.

8-1-3- متطلبات النجاح في إستخدام مهارة الملاحظة: تتمثل في التالي: **(عطية، 2013، ص47)**.

1- إستخدام الملاحظة لتحديد الإحتياجات.

2- قيام المرشد بالإعداد الجيد للملاحظة من حيث طبيعة المناطق التي يجب أن تلاحظ.

3- يمكن للأخصائي الإستعانة بالعديد من الملاحظين وتدريبهم من أجل تحقيق الهدف من الملاحظة.

4- يعمل المرشد أو الملاحظون على تسجيل ملاحظاتهم ويمكن الإسترشاد بالتراث العلمي وبعض النماذج التي أعدها العلماء خاصة بالنسبة للملاحظات العلمية.

8-1-4- عيوب مهارة الملاحظة:

إن مهارة الملاحظة تشمل على عدة عيوب من أبرز ما يلي: **(عطية، 2013، ص49)**.

1- التحيز الثقافي.

2- الإستنتاجات الخاطئة.

3- تأثير حضور المرشد.

4- اللغة المستخدمة.

5- عدم رغبة البعض أن يكونوا موضع ملاحظة.

6- قد يحصل تدخل من قبل الملاحظ المتسلط ورجوعه في ملاحظته إلى الإطار المرجعي الشخصي و إلى خبرته الشخصية.

7- يجب أن تتم الملاحظة للسلوك في وضع طبيعي وبدون إخبار العميل مسبقا وهذا مما يتعارض مع أخلاقيات المهنة.

8-ت تأثر الملاحظة بذاتية الملاحظ.

9- تتأثر الملاحظة بالأفكار السابقة للملاحظ.

10- عدم وجود الدقة و الإتقان في إجراءات الملاحظة.

11- قصور الملاحظة عن تغطية بعض الجوانب السلوكية الخاصة.

8-2- مهارة المقابلة الإرشادية:

8-2-1- مفهوم المقابلة الإرشادية:

عرفها **سترانج (1949)**: بأنها قلب الإرشاد النفسي حيث تشمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحه، وقد ميزت ملامحها الأساسية بقولها أن المقابلة الإرشادية عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجها لوجه بين المسترشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية إستبصاراته التي تحقق ذاته وبين المرشد النفسي القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفي مكان محدد، إن المقابلة الإرشادية هي عبارة عن مواجهة إنسانية بين المرشد والمسترشد في مكان محدد وبناءا على موعد سابق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف خاصة.**(عمر، 1985، ص ص53،54)**.

8-2-2- إتجاهات المقابلة الإرشادية: تتم المقابلة الإرشادية بناءا على إتجاهين أساسيين هما: **(عمر، 1985، ص ص59،60)**.

1- الإتجاه المباشر: يتميز الإتجاه المباشر بأن المرشد هو الذي يحدد أهداف المقابلة الإرشادية والغرض منها، وذلك بالسيطرة على الظروف المحيطة بها وعلى وسائل الإتصال بينه وبين مسترشديه وتوجيهها كيفما يشاء، حيث يعمل المرشد على مساعدة المسترشد في حل مشكلاته الحالية بتعليمه كيفية إعادة النظر في شخصية لتحديد نقاط الضعف فيها والعمل على تلافيها، ومواطن القوة والعمل على تدعيمها وبناءا عليه يصل المسترشد إلى مرحلة تعلم كيفية تحقيق الأهداف من المقابلة الإرشادية بسهولة ويسر في أقصر وقت ممكن، ويعتبر توفير الوقت والمجهود المبذولين في المقابلة

الإرشادية من أهم مميزات الإتجاه المباشر، غير أنه ينتقد بكونه غير مرن في تعامله مع المسترشد، حيث لا يتيح له الفرصة في ممارسة حريته في الإختيار و إتخاذ القرار.

2- الإتجاه غير المباشر: يتميز الإتجاه الغير مباشر بأن المسترشدين هم الذين يحددون الأهداف من المقابلة الإرشادية والغرض منها، وذلك بالسيطرة على وسائل الإتصال بينهم وبين مرشدهم وتوجيهها كيفما يشاؤون، حيث يعمل المرشد على تنمية شخصية المسترشد، وتنمية قدرته على إتخاذ قراراته بنفسه وذلك بتدعيم قوى تأثيره الشخصي التي تتصف بسلامة النية والجاذبية المهنية وتعميقها في نفس المسترشد بما يدفعه إلى تحويل مشاعره نحوه ونحو المقابلة الإرشادية في الإتجاه الإيجابي، ومن ثم يساهم المسترشد بمشاركة فعالة تلقائية في المقابلة الإرشادية، وبناءا عليه يحقق المرشد من خلال هذه القوى التغيرات المطلوب إحداثها في الإطار المرجعي الداخلي والإطار المرجعي الخارجي للمسترشد حتى يتطابق بقدر الإمكان بما يسهم في تعديل سلوكه نحو الأفضل، ولعل من أهم مميزات الإتجاه الغير المباشر توفير المرونة للمسترشد بما يتيح له الفرصة للتعبير الحر كما يكنه في نفسه وتشجيعه على إتخاذ قراراته بنفسه، غير أنه ينتقد بكونه مضيعة للوقت ويتطلب مرشدين نفسيين على مستوى عال من الشفافية المهنية والإستبصار الداخلي.

-2-3- المعلومات الواجب جمعها أثناء المقابلة الإرشادية:

يحاول المرشد جمع المعلومات عن حالة المسترشد الجسمية والعقلية والإنفعالية والإجتماعية (الأسرية ومحيط العمل والأصدقاء) وعن تاريخ المشكلة وتطورها ويمكن إيضاح هذه المعلومات كما أوضحها **كورمر (1985)** كما يلي: **(الزغبي، 2015، ص ص204-207)**

1- التعرف على الغرض من المقابلة.

2- التعرف على مشكلة المسترشد.

3- التركيز على مشكلة المسترشد الرئيسية.

4- تحديد التغيرات المصاحبة لحدوث مشكلة.

5- تحديد الآثار النفسية الناتجة عن المشكلة.

6- تحديد الإضطرابات الجسمية الناتجة عن المشكلة.

7- التعرف على السلوك والأشخاص والظروف السابقة للمشكلة.

8- معرفة النتائج المترتبة على حدوث المشكلة.

9- مناقشة الحلول السابقة للمشكلة والنتائج التي أسفرت عنها.

10- التعرف إلى مصادر القوة عند المسترشد.

11- التعرف إلى مدى إستبصار المسترشد بالمشكلة.

8-3- مهارة طرح الأسئلة (التواصل المفتوح):

8-3-1- تعريف مهارة طرح الأسئلة:

هي حسن صياغة الأسئلة وتوجيهها بحيث يشعر المسترشد بأهمية الإجابة عليها بصدق، وهذه الأسئلة يجب ألا تكون قليلة تؤدي إلى تجاوز جوانب لابد من تناولها ولا كثيرة تشتت إنتباه المسترشد، كما يفصل عدم الإكثار من الأسئلة التي تكون إجابتها بنعم أو بـ لا، لأنها غير كافية وتنتهي بالمسترشد إلى السكوت، ولذلك يمكن للمرشد أن يسأل: ما رأيك في دروس قواعد اللغة العربية؟ بدلا من القول: هل تحب دروس قواعد اللغة العربي؟، كما يجيب أن تطرح الاسئلة بصورة محددة، بحيث تكون مباشرة وواضحة و ألا يطرح المرشد الأسئلة التي تكره المسترشد على الإجابة عليها، و أن يحسن توقيت طرح الأسئلة التي تتعلق بالمشكلة بحيث لا تطرح الأسئلة في بداية المقابلة حتى لا يفاجأ المسترشد بها وتؤدي إلى خوفه أو خجله أو مقاومته في إعطاء المعلومات المهمة، من جهة أخرى لابد للمرشد أن يطرح أسئلته بصراحة مهما كانت حساسة ودون تردد حتى يشجع المسترشد الإجابة عليها بصراحة أيضا ودون خجل أو خوف، كما يجب ألا تكون أسئلة المسترشد منفرة للمسترشد، بحيث تجعله أحيانا ينسحب من المقابلة وعدم العودة إليها ثانية.**(الزغبي، 2015، ص ص177،178).**

8-3-2- المخاطر التي يتعرض لها المرشد المبتدئ أثناء طرح الأسئلة:

من المخاطر التي يتعرض لها المرشد المبتدئ أثناء طرح الأسئلة ما يلي: **(الزغبي، 2015، ص ص179،180).**

1- إطلاق الأسئلة بطريقة عشوائية غير منظمة.

2- عدم الإستماع بطريقة جيدة للإجابة على أسئلته أو أن يشرد في موضوع آخر دون إستكمال ما كان قد إبتدأ به.

3- ترك الكلام بشكل كلي للمسترشد الذي قد يتحول إلى موجه الأسئلة فتتغلب الأدوار، ويفلت الزمام من يد المرشد، حيث يتولى المسترشد نفسه إدارة الجلسة.

4- أن تتحول الجلسة الإرشادية إلى ثرثرة خارجة عن جوهر الموضوع أو أن يحضى موضوع المقابلة بأقل قسط مطلوب من الوقت، حيث يستنزف الوقت والجهد في الموضوعات الخارجة عن جوهر المقابلة الإرشادية .

- كما يجب الإنتباه إلى أنه ليس المرشد وحده هو الذي يسأل، فعلى المرشد أن يساعد ويحث المسترشد على الإستفسار والإستيضاح والسؤال و أن يصغي له ويجيبه بمحبة وعطف وبأسلوب واضح ودافئ، وعلى المرشد أن يتجنب الأسئلة الموجبة بإجابة معينة وتلك التي يجاب عليها بنعم أو لا ثم عليه أن ينتقي الأسئلة اللازمة والضرورية ويتبعد عن الأسئلة الخاصة الشخصية إلا إذا كان لها علاقة ضرورية بموضوع مشكلة المسترشد.

8-3-3- دور المرشد في مهارة طرح الأسئلة:

يتمثل في: **(الزغبي، 2015، ص178).**

- قد يطرح المسترشد أثناء المقابلة سؤالا أو أكثر تدور حول مشكلته ومستقبلها مما يوجب على المرشد الإجابة عليها بما يلزم لأن الإمتناع عن الإجابة يكون فيه إذاء للمسترشد.

- لابد للمرشد أن يقدم الإجابة على أسئلة المسترشد بما يخدم التشخيص والإرشاد و أن يقدم الإجابات الصادقة وبشكل واضح بعد تهيئة المسترشد لذلك بشكل تدريجي، فالجواب الصادق إذا قدم بشكل فج أو مبالغ فيه قد يسيئ للمسترشد.

- لابد أن تحقق الأسئلة الهدف المرجو من العملية الإرشادية وتكون متدرجة من حيث الموضوع، مع الإنتباه لفتات اللسان والوقفات في الكلام.

8-4- مهارة إعادة الصياغة:

8-4-1- تعريف مهارة إعادة الصياغة:

تشير هذه المهارة إلى إعادة صياغة كلمات المسترشد وأفكاره، كما تشتمل على الإنتباه الإنتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي من رسالة المسترشد، مع ترجمة أفكار المسترشد في كلمات من عند المرشد، فهي ليست ترديد لما يذكر المسترشد وإنما هي إعادة صياغة تقود إلى المزيد من النقاش أو حث المسترشد على التوسع الحديث، عند إستخدام مهارة إعادة الصياغة لما تحمله رسالة المسترشد يراعي أن لا تكون بمثابتة سخرية من المسترشد، فعندئذ لا تؤدي الهدف المطلوب وهو الإتساع في النقاش.**(صالح، 2013، ص144).**

8-4-2- أهداف إعادة الصياغة:

يمكن جمعها في ما يلي: **(صالح ،2013، ص145).**

1- إخبار المسترشد بأن رسالته فهمت مما يساعد العميل على زيادة توضيح أفكاره.

2- تشجيع المسترشد على المضي نحو فكرة رئيسية وبشكل أعمق.

3- مساعدة المسترشد على التركيز على موقف، أو واقع أو فكرة، أو سلوك معين.

4- مساعدة العميل على التوقف من تكرار حديثه.

5- مساعدة العميل على حث أفكاره ومساعدته على إتخاذ القرار.

6- تساعد المرشد في التركيز على المحتوى المعرفي في رسالة المسترشد.

8-4-3- خطوات إعادة الصياغة: تتمثل في: **(صالح، 2013، ص145).**

1- إسترجاع رسالة المسترشد (بإعادة قولها في ذهن المرشد).

2- التعرف على محتوى الرسالة، ما هو الموقف، الشخص، الموضوع، الفكرة...الذي تناقشه هذه الرسالة.

3- إختيار بداية مناسبة تعاد من خلالها صياغة رسالة المسترشد مع مراعاة إختيار القناة الحسية التي يستخدمها المسترشد (سمعية، أوبصرية، أو حسية).

4- ترجمة المحتوى الرئيسي أو التراكيب الأساسية إلى كلمات خاصة بالمرشد وتوجيهها للمسترشد.

5- الحكم على فاعلية الصياغة الجديدة من خلال الإصغاء وملاحظة إستجابة المسترشد لما تم إعادة صياغته.

8-5- مهارة كشف الذات:

8-5-1- تعريف مهارة كشف الذات:

تشير مهارة كشف الذات إلى إستجابة لفظية من طرف المرشد، يبوح بها عن خبرات شخصية تعكس أفكاره وإنفعالاته وإتجاهاته، وبعض الأحداث التي مر بها والتي يعتقد أنها تتشابه نوعا ما مع خبرات المسترشد وقد يكون كشف الذات أكثر فعالية إذا إنتهى بسؤال مفتوح **(أبو زعيزع، 2009، ص404)**.

8-5-2- أهداف كشف الذات:

- يشير **(EGAN)** إلى جملة أهداف يحققها المرشد من إستخدام مهارة كشف الذات هي: **(أبو زعيزع، 2009، ص405)**.

1- أن المرشد أكثر حساسية ودفء تجاه المسترشد ويقلل من مسافة الدور بين الطرفين.

2- يزيد من قدرة المسترشد على التعبير عن مشاعره و أفكاره بسهولة ولاشك أن إستخدام مهارة كشف الذات من قبل المرشد يزيد من مستوى كشف الذات لدى المسترشد.

3- مساعدة المرشد على تغيير إدركات المسترشد وتطوير إدراكات ومفاهيم جديدة نحو مشكلاته يحتاجها لتحقيق أهدافه.

8-5-3- مقدار ما يكشف المرشد عن ذاته:

تشير الدراسات إلى أن مقدارا متوسطا من كشف الذات يؤثر إيجابيا في المسترشد، أكثر من كشف ذات كثيرا جدا أو كشف منخفض جدا فالمقدار الكبير جدا من كشف الذات يجعل المسترشد يدرك بأن المرشد يعاني من مشكلات وأنه نفسه (المرشد) يحتاج للمساعدة والإرشاد، في حين أن المقدار المنخفض جدا من كشف الذات يزيد من مسافة الدور بين الطرفين ويجعل العلاقة الإرشادية أكثر جمودا ورسمية **(أبو زعيزع، 2009، ص406)**.

8-6- مهارة الإستماع (الإصغاء والإنصات).

8-6-1- تعريف مهارة الإستماع:

تلعب مهارات الإستماع دورا حيويا في كل جوانب الإرشاد النفسي تقريبا، فالإستماع إجراء يساعد المسترشد على أن يروي قصته ويشعر بأن هناك شخص (المرشد) يرتبط به ويفهمه ويرعاه فالإستماع عملية معقدة تنطوي على عدد من الإستراتيجيات بعضها يشمل على الإنتباه إلى الرسائل اللفظية وغير اللفظية للمسترشدون، وتشجيع المسترشدون على التعبير عن أنفسهم بحرية، وتنمية الفهم لخصائص المسترشد والإستجابة بأسلوب مناسب. **(سعد، الشريفين، 2015، ص97)**.

8-6-2- دور وأهمية مهارة الاستماع:

يمكن أن تلعب مهارة الإستماع دورا هاما في كل مراحل العملية الإرشادية وتكمن أهمية الإستماع في: **(سعد، الشريفين، 2015، ص98)**.

1- تحقيق علاقة إرشادية إيجابية لأن المرشد النفسي يمكن أن يوصل الرعاية والفهم من خلال مهارة الإستماع.

2- من الممكن إستخدام مهارة الإستماع في التقويم، التشخيص ووضع الأهداف حيث يحاول المرشد إكتساب الإطار المرجعي للمسترشد (رؤية مشكلات المسترشد من منظوره هو).

3- تعتبر هذه المهارة تدخل مفيد حيث لها القوة العلاجية وهذا يحدث عندما تصبح مشاعر و أفكار المسترشدون طبيعة وصاقة وقد ينتج ببساطة من حرية المشاعر في عملية التنفيس عن الهموم.

4- يمكن أن يكون أداة هامة للمرشدين النفسيين أثناء الإنهاء والمتابعة والبحوث والتقييم.

8-6-3- وسائل تقوية المهارة الإصغاء: تتمثل في: (سالم، المقيل، 2014، ص ص182،183).

1- الإستماع الجيد للمتحدث لإستيعاب مضمون الحديث بشكل جيد.

2- عدم مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم، حيث يؤكد علماء النفس أن الإستماع الجيد وعدم المقاطعة يسهم في شعور طرف الأخر بإرتياح نفسي، فكلما تمكن المرشد من الإصغاء إلى العميل أفصح عن مشاعره وكل ما يدور في ذهنه مما يؤدي إلى فهم الحديث أو الرسالة بشكل سليم.

3- عدم المغالاة في إستخدام لغة الجسد، كذلك الإهتمام برصد هذه اللغة لدى المتحدث فأحيانا يتكلم الجسد قبل اللسان، والإصغاء الجيد يمكن المرشد من إستشعار وضعية المتحدث فهل هو قلق أم هادئ وهل لديه إرتباك أم متوازن، وتمكنه من إدراك التناقض بين ما يراه من ملامح على جسد المتحدث وبين ما يقوله.

8-6-4- قواعد الإنصات الجيد: تتمثل قواعد الإنصات الجيد في مايلي: **(عذاب، 2017، ص ص7،8)**.

1- الإنصات للنقاط الهامة حول الذات.

2- الإنصات للنقاط الرئيسية المتكررة في حديث المسترشد.

3- الإنصات خلال فترة كافية من الزمن.

4- الإنصات بإيجابية لفظية.

5- الإنصات بإيجابية غير لفظية.

8-7- مهارة الإيحاء:

8-7-1- تعريف مهارة الإيحاء:

يستخدم المرشد الإيحاء كوسيلة للتأثير على المسترشد حيث يقوم المرشد باستخدام الألفاظ والكلمات والإشارات ليوحي المسترشد بالإيجابيات دون الإشارة إليها صراحة، كما يستخدم المرشد إطاره المرجعي في الإيحاء لتحديد ما يجب أن يقوله ويفعله المسترشد، وكذلك ما يتوقع منه، تستخدم مهارة الإيحاء بأسلوب إستفهامي على شكل تساؤلات وإستفسارات مركزة على حالة المسترشد بطريق غير مباشرة، وعند إستخدام هذه المهارة يبدأ المرشد أولا بالإنصات إلى المسترشد ثم يبدأ مناقشته بعد ذلك بموضوعية بهدف شرح وتفسير أفكار المسترشد، ثم يوحي إليه بما يجب أن يقوله ويفعله، خاصة إذا كان المرشد على علم بأن المسترشد يجد صعوبة في عبور أزماته أوإختيار بديل من البدائل المتاحة.**(أبو أسعد ،2011، ص100)**

8-7-2- أنواع الإيحاء: يرى بيرن أن هناك أنواعا من الإيحاء وهي: **(أبو أسعد، 2011، ص100).**

1- الإيحاء بالوصف مثل: هل يمكنك أن تصف لي ذلك؟.

2- الإيحاء بالإمتداد مثل: هل هناك شيء تريد أن تضيفه؟.

3- الإيحاء بالأسباب مثل: كيف يمكنك تعليل ذلك؟.

4- الإيحاء بالمشاركة مثل: إلى أي مدى أنت مشترك في هذا الموضوع؟.

5- الإيحاء بالمراجعة مثل: كيف تتصرف في هذا الأمر مستقبلا؟.

6- الإيحاء بالعلاقة مثل: كيف يؤثر ذلك على مستقبلك؟

8-7-3- الحالات التي يستخدم فيها الإيحاء: يستخدم الإيحاء في حالات عدة ومنها: **(أبو أسعد ،2011، ص100).**

- عند إفتتاح الجلسة مثل: ما الذي تحب أن تخبرني به؟ ما الذي يدور الآن في ذهنك؟ من أين تريد أن نبدأ عند عرض الحالة مثل: ما الذي تعاني منه؟ ما أسباب حالتك من وجهة نظرك؟.

- عند تقدير الذات مثل: ماذا ترى في نتائج الإختبارات التي أجريت عليك؟.

- عند الإفتراضات مثل: ما الذي تفعله حيال هذه الصعوبات إذا أمكنك الإختيار؟ كيف يمكن لشخص ما أن يتغلب على هذه الصعوبات؟.

- عند مناقشة البدائل مثل: ما هو أنسب الحلول لحالتك؟ في حالة عدم نجاح هذه الوسيلة –لا قدر الله– ما الوسائل التي يمكنك أن تستخدميها؟.

9- المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات:

9-1- مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد:

9-1-1- مفهوم الأزمة: هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو للأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة.**(أبو أسعد،2011، ص193).**

9-1-2- تشخيص الأزمة وتحديد أسبابها: لابد في البداية من تحديد الأزمة بدقة، ويجب التفريق من قبل المرشد ما بين الأزمة الظاهرية و الأزمة الحقيقية، فالأولى قد يفتعلها آخرون من أجل لفت الإنتباه و إنهاك القوى مثلا قد يغمى على طالب في المدرسة من أجل لفت الإنتباه له وهو قد يكون مصابا بالصرع، وعلى المرشد المبدع أن يمتلك حساسية بالغة تجاه المشاكل والأزمات فيتمكن من تحديد طبيعة الأزمة قبل الحكم عليها.**(أبو أسعد، 2011، ص194).**

- **كيف يشخص المرشد الأزمة:**

إن الأزمة في حقيقتها ليست أكثر من مرض خطير هاجم جسدا فوجده منهك القوى ضعيف المقاومة، ومن ثم كان بديهيا القول بأن التشخيص السليم للأزمة هو بداية الإهتداء للأسلوب الأمثل للتعامل معها ويمكن تشخيص الأزمة عبر ما يسمى بـ المنهج الشامل الذي يقوم على المحاور الآتية: **(أبو أسعد، 2011، ص ص193-195).**

1- إستقراء تاريخ الأزمة وتصنيفه إلى مراحل.

2- تفكيك الأزمة إلى الأجزاء التي تفاعلت على نحو معين مما أدى إلى حدوثها.

- الخطوة الثانية هي تحديد الأهداف التي يجب عملها والخطوة الثالثة التي يجب على المرشد إتباعها عند وقوع الأزمة بعد تشخيصها وتحديد هدف لها هو الحد من تفاقم الأزمة، أم الخطوة الرابعة فتتضمن تحديد البدائل الممكنة وفي هذه الخطوة لابد من تسجيل كل ما يعينه على تحقيق هذه الأفكار وعدم الإستعجال في محاكمتها وإصدار حكم عليها، وبعد تحديد البدائل الممكنة يجب إخضاعها لدراسة علمية تشترك فيها مجموعة من الخبراء والمتخصصين (فريق الازمة + بعض المستشارين) إن لزم الأمر، ويمكن تقييم كل بديل من خلال مجموعة من الأسئلة وإذا تم إختيار البديل المناسب فثمة أسئلة أخرى يجيب عليها.

9-1-3- أهم الإستراتيجيات للتعامل مع الأزمات: تتمثل في: **(أبو أسعد، 2011، ص ص196،197).**

1- كبت الأزمة: وتقضي هذه الإستراتيجية بالعنف في التعامل مع الأزمة ومع الطرف الآخر، وذلك بالتدخل السريع ومحاولة وقف أحداثها والقضاء على مولداتها كالأزمة الطلابية التي حدثت في الصين في صيف 1989م.

2- تفريغ الأزمة: وهذه الإستراتيجية تعتبر إمتدادا لما قبلها، إلا أن الفارق بينهما يكمن في أن الإستراتيجية الأولى تهدف إلى القضاء نهائيا على الأزمة دفعة واحدة، بينما الثانية تروم القضاء

عليها تدريجيا لقناعة مستخدمها بضرورة التدرج، إما لتماسك الطرف الآخر وقوته وكثرة أتباعه أو للظهور إعلاميا بمظهر المتسامح أو لغير ذلك من الأسباب.

3- إنكار الأزمة أو بخسها: أي أنه لا يتم الإعتراف بوجود الأزمة أصلا أو التقليل من شأنها بحيث تصور على أنها مجرد فقاعات هواء لا تلبث أن تتجدد ومن ثم فإن هذه الإستراتيجية يصاحبها تعتيم إعلامي لإقناع بعض من المستهدفين بالأزمة وبخطورتها، وتحصين الأفراد من هذه الحملات الإعلامية وإقناعهم بعدم وجود أية أزمة أو التهوين من شأنها.

4- عزل قوى الأزمة: هذه الإستراتيجية تؤمن بالحكمة التي تقبع في اللاشعور الإنساني والتي تقضي بقطع رأس الحية بغية التخلص من شرها، وعبر هذه الإستراتيجة يتم تصنيف قوى الأزمة إلى قوى صانعة، وقوى مؤيدة وقوى مهمة بالأزمة وبعد هذا التصنيف يتم عزل القوى الصانعة بطريقة أو بأخرى.

5- إحتواء الأزمة: وتهدف هذه الإستراتيجية إلى محاصرة الأزمة والعمل على عدم إستفحالها عبر إمتصاص الضغط المولد لها.

6- تصعيد الأزمة: وذلك بالعمل على زيادة حدة الأزمة الى درجة معينة، ويتم اللجوء إلى هذه الإستراتيجية في حالات خاصة ولتحقيق أهداف محددة مثلا في حالة الغموض الشديد في الأزمة وعدم ظهور أطراف الأزمة الحقيقية.

7- تفريغ الأزمة مضمونها: ليس ثمة أزمة بلا مضمون، ومضمون الأزمة قد يكون دينيا أو ثقافيا أو سياسيا أو إقتصاديا أو إجتماعيا أو خليطا وهذه الإستراتيجية تقضي بخنق الأزمة وذلك بإمتصاص مضمونها، وجعلها تتنفس بلا هواء أو بهواء بلا رئة.

8- إستراتيجية التفريغ كثيرا ما تستخدم في الأزمات الدينية والثقافية:

ذلك أن الدين والثقافة يستعصيان على العنف و الإكراه في الأغلب، وهو ما يضطر أحد الطرفين إلى تفريغ الأزمة من مضمونها والإدعاء بأنها لا تمت إلى الدين أو الثقافة بأدنى صلة لتبقى بعد ذلك مهمة الطرف الآخر منحصرة بالتأكيد على هذا المضمون.

مهارة بناء الأمل:

على المرشد أن يكون باستمرار متفائلا ولا يدخل اليأس إلى داخله، حتى يكون مرشدا ناجحا ومبدعا، ولو إستمع المرشد إلى كلام الآخرين المعارضين له لما إستطاع أن يشعر بالتفاؤل أو بالأمل، ولا إستطاع بالتالي أن يبنى ذلك لدى المسترشدين.

- بعض الحكم والعبر التي يمكن للمرشد أن يتبعها ويعتبرها قوانين في حياته من أجل أن تساعد المسترشد في بناء الأمل لديه **(نبهان، 2015، ص ص29-32).**

أولا: ما أصابك لم يكن ليخطئك: هذه الوصية تجعل المرشد يظهر بثمرة الإيمان بالقضاء والقدر، فالأزمة في حقيقتها مصيبة يبتلينا ربنا –عز وجل– بها تمحيصا للذنوب ورفعة للدرجات ولذلك فإن من الواجب على الفرد المتأزم أن يؤمن بأن أزمته لم تكن لتخطئه ليستجمع بعد ذلك قواه ويسترد رشده

ويلتقط أنفاسه من أجل الشروع في مواجهة أزمته.

ثانيا: كن واقعيا فقد لا تستطيع تحقيق كل أهدافك: بعد أن يعود المسترشد لرشده ويمسك زمام عقله، عليك كمرشد أن تبادر بسؤال ما هدفك؟ ماذا تريد بالضبط؟ وبعد أن يحدد أهدافه بدقة إحذر من المثالية التي قد توهمه أحيانا بأنه قادر على تحقيقها كلها وفي كل أزماته.

ثالثا: وسع نطاق إستشاراتك: قال تعالى: مبينا أهمية الإستشارة " وشاورهم في الأمر " **(ال عمران: 159)**، وتنبثق هذه الأهمية من كونها تتيح لمدير الأزمة أن ينظر للأزمة بعقلانية أكثر وطرائق تفكير متعددة، ومن زوايا متعددة وبنفسيات تختلف تفاؤلا وتشاؤما.

إن بعض من المرشدين يعانون من الأزمات، غير أنهم في الحقيقة لا يستشرون إلا أنفسهم ولا يصدرون إلا من عقولهم.

رابعا: البحث عن الدعم النفسي من الآخرين: عندما يتعرض مسترشد لأزمة ما يحتاج إلى أن يتلقى الدعم من الآخرين وكمرشد عليك أن تكون داعما له نفسيا، وأن لا تتركه أو تشعره بأن مشكلته غير مهمة ويقتضي الدعم النفسي أن تحس به بجسمك وعقلك وعواطفك وكلامك وحركاتك فلا تشعره حتى ولو بنظرة أنك لا تحترمه.

خامسا: تجنيب المسترشد إرادة الفشل: المشكلة الأولى لدى الفاشلين لا تتمثل في أنهم لا يريدون لأنفسهم النجاح، وإنما تتمثل في أنهم لا يريدون لها الفشل، وإرادة النجاح و إرادة الفشل نقيضان لا يجتمعان ولا يرتفعان، وعليك كمرشد أن تعمل عند بناء الأمل على أن تقوي من إرادة المسترشد فكلما قمت بذلك كلما تمكن المسترشد من التخلص من مشكلة بشكل أسرع.

سادسا: مساعدة المسترشد على إمتلاك قرارات حاسمة: الكثير من المسترشدين ينهارون بعد عدم قدرتهم على إتخاذ قرارات مناسبة للموقف المتأزم، لذلك على المرشد مساعدتهم في أن يتخذوا قراراتهم من أنفسهم دون خوف من الفشل.

سابعا: إبدأ بالأهم قبل المهم: الكثير من المسترشدين يضيعون في أعمال غير مهمة، ويشعرون بفقدان الأمل في الأزمات لعدم قدرتهم على إدارة الأزمة بتحديد الجوانب المهمة، ولذلك على المرشد مساعدتهم في ذلك.

ثامنا: لا تجعل حياتك متوقفة على عامل واحد: بعض المسترشدين الذين يتعرضون للأزمات قد يفكرون بالإنسحاب تدريجيا من الحياة والشعور باليأس لأنه لم تتحقق أهدافهم في تلك اللحظة ولذلك على المرشد أن يوصل لأولئك رسالة مفادها أن الحياة مليئة بالأحداث والمفاجآت وليست كلها سارة أو سيئة.

تاسعا: الإلتزام والمرونة والصبر والتسامح: إن إمتلاك هذه العوامل الأربعة يدل على الصحة النفسية وزيادة الأمل لدى المسترشدين .

عاشرا: لا تفكر وفقا لمبدأ لو، وفكر بماذا لو؟ ولا تفكر وفقا لمبدأ يجب و إنما فكر وفقا لمبدأ يفضل؟ ولا تفكر وفقا لمبدأ كل ولكن فكر وفقا لمبدأ معظم؟ ولا تفكر وفقا لمبدأ أنا فقط وإنما وفقا لمبدأ أنا و أنت ؟، على المرشد حتى يبني الأمل لدى المسترشد مساعدته في تغيير نمط التفكير الخاطئ والمشوه، ويجعله يفكر بطريقة عقلانية أقرب إلى الواقع.

9-2- مهارة المشاعر السلبية (التفريغ الإنفعالي):

9-2-1- تعريف مهارة تفريغ المشاعر السلبية:

وتعني قيم المسترشد في ظل الشروط التي يوفرها المرشد في الموقف العلاجي بالتعبير عن مشاعره وأحاسيسه السلبية المدفونة في أعماق ذاته والتي ولدتها تلك الخبرات المؤلمة، بهدف الحد من شدتها وإستبدالها بخبرات الأكثر إيجابية، وكل ما يذكره ويبوح به المسترشد خلال الجلسات المتقدمة من العلاج هو نتيجة لتلك العلاقة القائمة على الثقة والتعاطف الوجداني، وإذا بدا على وجهه ملامح عدم الإرتياح تلك الإنفعالات التي يعبر عنها المسترشد فقد يشعر المسترشد عندئذ بالذنب والخجل عن كل ما بدر منه، ويقوم المرشد الماهر لتخطي هذه العقبة بتقديم صورة دقيقة للمسترشد حول إنفعالاته ومشاعره بحيث يعيد المسترشد مرة أخرى تفريغ مشاعره السلبية بصورة أكثر وضوحا.**(العاسمي، 2015، ص،ص182،183).**

9-2-2- دور المرشد في مهارة المشاعر السلبية: يعد دور المرشد في عملية التفريغ الإنفعالي مهما جدا، حيث يتطلب منه مساعدة المسترشد على إعادة بناء خبراته في إطار معرفي جديد مع تجنب إثارة أعراض نفسية جديدة، بل تركه يعبر عن أفكاره ومشاعره ويصف خبراته السابقة بشكل دقيق.**(العاسمي ،2015، ص183).**

9-2-3- الإجراءات التي يقوم بها المرشد لمساعدة المسترشد على تفريغ مشاعره السلبية: فهي التالية: **(العاسمي، 2015، ص183).**

1- تقديم نفسه بطريقة تبعث على الثقة والقبول والأمان.

2- إن حسن التقديم يعد مفتاحا لشعور المسترشد بالثقة والحرية.

3- أن يكون مستمعا جيدا للمسترشد، بحيث لا يكثر من التعليق على أقواله بل يتركه على سجيته.

4- تقبل حديث المسترشد دون تهكم أو إستهزاء وسخرية أو توجيه إنتقادات لاذعة لبعض ما يقوله.

5- أن تكون لديه مهارة كبيرة في خلق مناخ ملائم يستطيع المسترشد من دون تخوف أو خجل أن يعبر عن خبراته السلبية مهما كان شكلها في اللحظة الحالية.

9-3- مهارة المواجهة:

9-3-1- تعريف مهارة المواجهة: يعرفها **(كاركوف وبترسون)** أنها تتدرج من التحدي البسيط إلى الإصطدام المباشر بين المرشد والمسترشد وأضافا أن التحدي الحقيقي يشحد إمكانات المسترشد الشخصية و يمكن النظر للمواجهة على أنها دعوة من قبل المرشد لمساعدة المسترشد على إستطلاع مبررات سلوكياته الدفاعية، وخاصة تلك التي تحول دون قدرته على إدراك حقيقة ما يدور حوله من أمور أوربما تعيقه عن إتخاذ دوره الإيجابي في حل مشكلاته، وبنبغي أن يكون الهدف من إستخدام مهارة المواجهة مساعدة المسترشد على فحص التناقضات والتداخلات في رسائله وتسهيل عملية التغيير وشحذ الإمكانات وحل الصراعات الداخلية لديه ولتحقيق ذلك لابد أن تقدم بطريقة لطيفة وغير مباشرة وليس بطريقة إقتحامية أو مؤذية.**(أبو زعيزع، 2009، ص421).**

9-3-2- قواعد إستخدام المواجهة:

يمكن للمرشد أن يزيد من فاعلية وكفاءة إستخدامه لمهارة المواجهة إذا إتبع القواعد البسيطة التالية: **(أبو زعيزع، 2009، ص ص423،424).**

1- يجب أن يعي ويتأكد المرشد من دوافعه للمواجهة، بحيث لا يكون الدافع من إستخدامها مضايقة المسترشد أوالتنفيس عن إحباطات المرشد وإنما يكون وسيلة لإعطاء تغذية راجعة إيجابية وتقوية العلاقات الإرشادية.

2- تستخدم مهارة المواجهة بعد أن تتجاوز العلاقة الإرشادية المراحل الأولى وتتكون الثقة لدى المسترشد ويكون مستوى القلق منخفضا لديه.

3- ينبغي أن لا يثقل المرشد المسترشد بمواجهات عديدة تتطلب منه الكثير من الطاقة في وقت قصير أو أشياء لا يستطيع القيام بها بنجاح.

4- هناك حدود للمواجهة فهي تلفت نظر المسترشد إلى الصراع الذي يعاني منه ووعيه بذلك يكون خطوة أولى لحل الصراع.

5- قد يكون إستخدام المواجهة كمهارة مفردة غير كاف لحل التناقضات الموجودة في رسائل المسترشد إذ قد يحتاج المرشد إلى إستخدام أساليب وإستراتيجيات علاجية أخرى كإستراتيجية الحوار الجشطالي أو لعب الدور أو تبادل الأدوار.

6- يجب أن يكون المرشد نموذجا حسنا أمام المسترشد في عدم إظهاره أي شكل من التناقضات.

9-3-3- خطوات بناء المواجهة الفعالة: هناك ثلاث خطوات لابد أن يسير بموجبها المرشد بالتسلسل لبناء مواجهة فعالة وبدقة وهي: **(أبو زعيزع، 2009، ص425).**

الخطوة الأولى: تحديد التناقض في رسائل المسترشد عن طريق إستخدام مهارة السؤال، أو إحدى مهارات الإصغاء.

الخطوة الثانية: تلخيص العناصر المختلفة لهذا التناقض.

الخطوة الثالثة: تقديم التغذية الراجعة عن طريق إستخدام كلمات وعبارات تطابق كلمات وعبارات

المسترشد والقنوات السمعية أوالبصرية أو اللمسية التي يستخدمها في الكلام.

وإذا لم يحل التناقض بعد إتباع الخطوات الثلاث السابقة، ربما يصبح من الضروري القول للمسترشد العبارات التالية (أنت ترى الأمر هكذا ..و أنا أراه هكذا).

9-4- مهارة الدعم:

9-4-1- تعريف مهارة الدعم: إن الدعم يولد الدعم، وهي أن يستجيب المرشد للمسترشد بشكل داعم سواء من خلال سلوكه اللفظي أو غير اللفظي كنبرة الصوت والإتصال البصري وتعابير الوجه واللمس.(**أبو أسعد ،2011، ص122**).

9-4-2- فوائد الدعم: من أبرز فوائد مهارة الدعم ما يلي: (**أبو أسعد، 2011، ص ص122،123**).

1- يدرك المسترشد أن المرشد حقيقي ويمثل ذاته ولا يختبئ وراء الأقنعة وتلقائي ولا يسعى لخداعه.

2- يزود السلوك الداعم الشخص الآخر بالتشجيع حيث يبعد الإحباط والتشتت ويساعده في الوصول لأهدافه، لأن السلوك الداعم يشجعه في التكلم عن أفكاره ومشاعره بانفتاح.

3- يزيد من إحتمال تقبل المسترشد لما يقوله المرشد من أفكار وما يظهره من إنفعالات مما يقلل من مقاومة المسترشد.

4- يشجع المسترشد على الحديث والحوار والإصغاء للمرشد.

6- يؤدي لنمو العلاقة الإرشادية على أسس من الثقة والإحترام والمودة المتبادلة بين الطرفين.

9-4-3- الأساليب الواجب الإبتعاد عنها في مهارة الدعم: تتمثل في: (**أبو أسعد، 2011، ص123**).

1- التقييم: بمعنى أنه لا يصدر حكما تقييميا مثل: أنت غبي.

2- إظهار التفوق: بحيث يثير ذلك أنك أفضل و أقدر منه وأكثر ذكاء.

3- التأكيد والمطلق: كقول المرشد أنا صح وهذا يعني أنك خطأ وسأثبت لك ذلك.

4- السيطرة: وتعني خلق أوضاع أو إعطاء رسائل مفادها التحكم وإذلال الشخص الآخر أو إشعاره بأنه أو أفعاله أو أقواله غير مناسبة من أجل فرض وجهات نظرنا وإتجاهاتنا على الشخص الآخر حتى يؤمن بما تؤمن به.

5- الحيادية: بمعنى أن لا يظهر أي إهتمام بوجهة نظر المسترشد، كقوله أنا أعرف أن لديك وجهة نظر ولكن ليس من المهم الإستماع لها.

6- الخداع والتلاعب: وهنا جعل المسترشد يقتنع بوجهة نظرنا من خلال الخداع.

9-5- مهارة الإسترخاء:

9-5-1- تعريف الإسترخاء: الإسترخاء هو شد العضلات وإرخاؤها من أجل الوصول إلى الراحة والهدوء الجسدي والنفسي والفكري.(**أبو أسعد، 2011، ص156).**

9-5-2- فوائد مهارة الإسترخاء: نلخصها في ما يلي: **(أبو أسعد، 2011، ص ص56،157).**

1- يساعد الطلبة على سهولة التعامل مع الضغوط النفسية التي تزايد حدوثها.

2- يساعد على أن يقلل الفرد من كمية التوتر في عضلاته.

3- يساعد على حسن التفكير والتأمل بشكل مناسب.

4- يساعد الصحة الجسدية.

5- يساعد على التحسين من أداء العمل والتحصيل الدراسي.

6- يساعد على التخلص من معظم أنواع القلق التي يمر بها الفرد في الحياة.

9-5-3- شروط عملية الإسترخاء: لكي تترك عملية الإسترخاء الأثر الفعال يجب أن تتوفر الشروط التالية: **(أبو أسعد، 2011، ص ص157،158).**

1- الوقت: الإسترخاء العضلي يحقق أكبر فائدة إذا مورس مرتين في اليوم بفارق مني 8 ساعات ويجب تحاشي الإسترخاء بعد الطعام مباشرة أو قبل النوم مباشرة، ويفضل قبل النوم ب 3 ساعات.

2- المكان: إحرص على أن يكون المكان الذي ستمارس فيه الإسترخاء هادئا وبعيدا عن الضوضاء بأنواعها وبعيدا عن الأسرة و الأصوات العالية.

3- وضع الجسم: يمكن ممارسة الإسترخاء العضلي العميق على شكل وضعين الأول الإستلقاء على سرير مريح أو على الأرض على شرط أن يكون الجسم في وضع إستقامة، أو ونحن في وضع جلوس على كرسي مريح ويفضل أن يحتوي على ذراعين وظهر عالي، وفي حالة الإستلقاء على الأرض يمكن وضع وسادة تحت الرقبة لسند الرأس ويجب تجنب أي شيء يسبب الشد الجسم، ويفضل إغلاق العينين والإبتداء بالتنفس العميق.

9-6- مهارة عكس المشاعر:

9-6-1- تعريف مهارة عكس المشاعر: في الإرشاد النفسي معنى الإنعكاس تعليق ما تقيد صياغته –أنك تذكره مرة أخرى- بما يوحي بأنك تفهم المحتوى والمشاعر التي تقف خلفه أو كليهما معا كقائد للمجموعة سوف تجد أنه من المفيد والضروري إستخدام مهارة الإنعكاس في المحتوى والمشاعر **(مهارة عكس المشاعر)** إن هناك هدفان للإنعكاس:

1- مساعدة عضو المجموعة الذي يتكلم على أن يكون على وعي بما يقوله.

2- إعلامك بأنك على وعي مما يشعر به كقائد للمجموعة فإنك سوف تستخدم الإنعكاس في بعض الأوقات مع الأعضاء وفي أوقات أخرى للإنعكاس ما يقوله عضوان أو أكثر عن موضوع ما في قضية ما، وفي أوقات أخرى لإنعكاس ما تمر به المجموعة ككل من خبرة.**(العاسمي، 2015، ص181).**

9-6-2- أهداف إستخدام عكس المشاعر: تتمثل في: **(أبو أسعد، 2011، ص76)**.

1- إنها تساعد في جعل المسترشد أكثر وعيا بإنفعلاته التي تسيطر عليه في حياته.

2- تشعر المسترشد عندها أنه مفهوم من قبل المرشد، وبالتالي يميل إلى الإتصال والتحدث معه بشكل أكثر حيوية.

3- تساعده على البوح أكثر عن مشاعره (الإيجابية والسلبية) مما يخفف من توتره وضعفه.

4- تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعض المشاعر مثل: الغضب و الضيق من شيء معين.

5- تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد.

9-6-3- خطوات مهارة عكس المشاعر: وهي كالتالي: **(أبو سعد،2011، ص ص76،78)**.

1- الإستماع بدقة لكلمات المسترشد ومشاعره والرسالة المؤثرة في كلامه.

2- مراقبة السلوك غير اللفظي أثناء تقديم الرسالة اللفظية كمراقبة تعابير الجسم وتعابير الوجه وطبيعة الصوت كمؤشر على العاطفة.

3- إختيار الكلمات المناسبة لعكس المشاعر.

4- صياغة العبارات والتي تبدأ بهذه المشاعر وبما يناسب حالة المسترشد.

9-6-4- دور المرشد في مهارة عكس المشاعر: على المرشد القيام بـ: **(سعد، الشريفين، 2015، ص ص98،99)**.

1- يقوم المرشد بعمل عكس لما يظن بأن المسترشد يشعر به وهذا يشير إلى أن المرشد يفهم كيف يشعر المسترشد.

2- التعاطف مع المسترشد.

3- من المهم عكس مشاعر المسترشد بصياغة بسيطة بحيث يمكن للمسترشد تصويب المرشد إذا لزم الأمر.

4- من المهم أن يكون المرشد محددا في محاولته للقيام بعرض مشاعر المسترشد التي وصلته على سبيل المثال: كلمة مكتئب كلمة عامة وقد لا توصل فهما دقيقا وواضحا لمشاعر المسترشد لذا فمن المفيد للمرشد أن ينمي ذخيرة واسعة من الكلمات ذات الصلة بالظروف الوجدانية المتعددة.

الخلاصة:

مما سبق نستخلص أن المهارات الإرشادية والعمل الإرشادي عامة من أهم العوامل المساعدة للفرد على تخطي الأزمات، والتي يستوجب على المرشد أن يكون ملما بها حيث أنه مطالب بتفعيل هذا التواصل في عمله الإرشادي من أجل إنجاحه والوصول إلى الهدف المراد منه وهو مساعدة الأفراد على تخطي أزماتهم ومشكلاتهم والوصول بهم إلى العيش بأمان وإيجابية.

الجانب الميداني والتطبيقي

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1- مجالات الدراسة

2- منهج الدراسة

3- الدراسة الإستطلاعية

4- أدوات جمع البيانات

5- تبويب وتحليل وتفسير البيانات

6- مناقشة نتائج الدراسة

7- النتائج العامة

الخاتمة

الإقتراحات والتوصيات

ملخص الدراسة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني للبحوث العلمية تكملة وتدعيم وتدعيم للخلفية النظرية للدراسة، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس وتفسر الواقع المدروس، وهذا عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة، بجمع البيانات الدقيقة وإعتمادها وتبني أنسب الأدوات والأساليب المنهجية.

1- مجالات الدراسة:

كل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني لابد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، وتمثلت حدود دراستنا فيما يلي:

1-1- المجال المكاني: ويقتصر المجال المكاني على الحيز الجغرافي الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية، حيث قمنا بهذه الدراسة بـ مركز الإرشاد والتوجيه المهني والمدرسي، وهو فضاء إرشادي نفسي يعمل على مرافقة ومساعدة التلميذ على بناء مشروعه المدرسي والمهني لتحقيق التوافق النفسي والإجتماعي الملائم لقدراته وإمكانياته بالإضافة إلى أنه فضاء لتبادل الخبرات بين المختصين في مجال الإرشاد والتوجيه ويضم الثانويات التالية:

- ثانوية حردي محمد، ثانوية الشيخ مطروح العيد، ثانوية أبي عبيدة عامر بن الجراح، ثانوية فاطمة الزهراء، ثانوية المجاهد مسعي علي (حي الوجد)، ثانوية هواري بومدين، ثانوية المجاهد مساني عجال بن محمد، ثانوية المجاهد إبراهيم مزهودي، ثانوية المجاهد خذيري الهادي، ثانوية الشيخ العربي التبسي، ثانوية مالك بن نبي، ثانوية سعدي الصديق، ثانوية المجاهد بوكوبة محمد بن أحمد.

1-2- المجال الزمني: هو المدة التي يستغرقها الباحث في كل من الشق النظري والميداني على حد السواء بداية من تحديد موضوع البحث وما صاحبه من جمع المعلومات وصياغتها مكونين بذلك القسم النظري وصولا إلى إجراءات الدراسة الميدانية من تحديد مكان الدراسة ودراسة واقعها إلى صياغة المذكرة في شكلها النهائي وتمت الحدود الزمنية لهذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 19 ديسمبر إلى غاية 11 ماي.

1-3- المجال البشري: ويتمثل هذا المجال في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني ويشمل 13 مستشار(ة) من التعليم الثانوي ببلدية تبسة – ولاية تبسة –.

1-3-1- مجتمع الدراسة:

على الباحث في أي دراسة ما أن يحدد مجتمع بحثه حسب الموضوع المختار وهو يمثل جميع الأفراد والأشخاص الذين يكونون مشكلة البحث، وطبيعة الموضوع، وحداثته هي من تتحكم في حجمه، وفي هذه الدراسة تمثل المجتمع المستهدف في مستشاري الطور الثانوي لبلدية تبسة – ولاية تبسة – والمقدر عددها بـ 13 ثانوية تضم 13 مستشارا ومستشارة، منهم 11 مستشارا رئيسيا و 02 مستشار

1-3-2- عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية والتي يجب أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي مع تحديد نوعها وحجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة الموضوع مجموع مستشاري الطور الثانوي الذين يمارسون نشاطهم التربوي ببلدية تبسة –ولاية تبسة– وقد بلغ أفراد العينة 13 مستشارة حيث تم توزيع 10 إستمارات بمركز التوجيه المدرسي والمهني خلال إجتماع تنسيقي لمستشاري التوجيه والإرشاد ونظرا لتعويض بعض المستشارين خلال فترة مغايرة تنقلنا الى أماكن عملهم (ثانوية مالك بن نبي وثانوية سعدي الصديق) حيث وزعنا إستمارتين في حين رفض مدير ثانوية المجاهد بوكوبة محمد بن أحمد دخولنا للمؤسسة لتكون العينة 12 مستشارة.

1-3-3- خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (02): يمثل الجنس:

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
أنثى	12	100	100	100
ذكر	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يتضح لنا من الجدول رقم (02) أن عدد الإناث هو12 والمقدرة نسبتهم بـ 100٪، يقابلها 0 للذكور، وهنا يجب التذكير بأن رتبة مستشار الإرشاد والتوجيه تعتمد على المسابقات، والنسبة أعلاه تدل على أن الاناث تمكن من إفتكاك المناصب على حساب الذكور وما يفسر ذلك هو سببين الأول أن المستوى العلمي والدراسي للإناث يفوق المستوى العلمي والدراسي للذكور والثاني هو إقبال الإناث على هذا النوع من المسابقات أكثر من الذكور وهذا دليل واضح على رغبة الإناث في العمل بهذه الوظيفة لأنها مهنة تحتاج الكثير من الصبر وهو مالا يتوفر عند الذكور عادة.

الجدول رقم (03): يمثل التخصص:

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
إرشاد وتوجيه	0	0	0	0
علم النفس	4	33.33	33.33	33.33
إرشاد نفسي	0	0	0	33.33
أرطفونيا	0	0	0	33.33
تخصصات أخرى	8	66.67	66.67	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

المفروض أن التخصص الدراسي لمستشار الإرشاد والتوجيه هو إرشاد وتوجيه مهني ومدرسي، وما نلاحظه في الجدول أنه لا يوجد أي مستشار من العينة من هذا التخصص حيث كانت النسبة 0٪ فيما نلاحظ أن نسبة المستشارين الذين درسوا علم النفس هي 33.33٪ وباقي المستشارين من تخصصات أخرى بنسبة 66.67٪ وهذا لإعتماد الجهات الوصية على التخصصات الأخرى، وهذا راجع لغياب التخصص الرئيسي "إرشاد والتوجيه" في جامعات تبسة وعدم حرص الجهات الوصية على توظيف أهل الإختصاص في مناصبهم حسب ما يتطلبه هذا المنصب من شهادات ومؤهلات عليمية ودراسية.

الجدول رقم (04): يمثل الخبرة المهنية:

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
أقل من 5 سنوات	**1**	**8.33**	**8.33**	**8.33**
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	**1**	**8.33**	**8.33**	**16.66**
10 سنوات فما أكثر	**10**	**83.33**	**83.33**	**100**
المجموع	**12**	**100**	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

نلاحظ من الجدول أن أغلب المستشارين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 83.33٪ مما يدل على تمكنهم من أداء مهامهم بشكل جيد ومهاري.

الجدول رقم (05): يمثل الرتبة:

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
مستشار رئيسي	**10**	**83.33**	**83.33**	**83.33**
مستشار	**2**	**16.67**	**16.67**	**100**
المجموع	**12**	**100**	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

نلاحظ من الجدول أن أغلب المستشارين هم مستشارين رئيسيين بنسبة 83.33٪، يقابلها نسبة 16.67٪ مستشارين، وهذا ما يدل على أن جلهم له خبرة مهنية ونجاعة في أداء دوره.

2- منهج الدراسة: إن موضوع دراستنا والموسوم بـ "**المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورنا نموذجا)**"، يحتم علينا إعتمادا المنهج الوصفي المعتمد على التحليل والذي يعرف بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.**(خندقجي، (د . س)، ص202).**

3- الدراسة الاستطلاعية:

وتسمى أيضا بالبحث الكشفي، وقد لجأت الطالبتان لإجراء دراسة إستطلاعية للكشف عن الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها، حيث قمنا بها في 3 ثانويات بـ بلدية تبسة يمثلها 3 مستشارين وهم ثانوية مالك بن نبي، ثانوية سعدي الصديق، ثانوية فاطمة الزهراء، وقد تم إختيارها قصدا، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع المستشارات تضمنت تعليمة واحدة مفادها" تحدث عن المهارات الإرشادية التي تستخدمها خلال الأزمات (أزمة كورنا نموجا)".

3-1- الهدف من الدراسة الإستطلاعية:

- التأكد من صلاحية أداة الدراسة وقابليتها وملائمتها في إجراء البحث و إعادة النظر فيها وتعديلها إن اقتضى الأمر.

3-2- نتائج الدراسة الاستطلاعية: بعد تطبيق الدراسة الإستطلاعية والتي تم تطبيقها قصدا على 3 تخصصات مختلفة تمثلت في علم النفس العام، علم النفس العيادي، علم الإجتماع تنظيم وعمل، تم التوصل إلى:

- التعرف على ميدان الدراسة.
- التحقق من إستخدام المستشارين لمهارات مهنية خلال أزمة كورونا وهو ما كان موجودا فقط لدى المستشارات من تخصص علم النفس ولكن بقدر قليل نسبيا وهذا لعدم معرفتهم لكل المهارات المستخدمة خلال الأزمة وعدم التفريق بينها وبين الإستراتيجيات والمهارات الإرشادية العامة وهذا راجع لعدم توفر التخصص الأصلي وهو إرشاد وتوجيه.
- بناء الإستمارة وصياغة بنودها.

4- أدوات جمع البيانات:

تتعدد أساليب وأدوات جمع البيانات ويتحكم في تحديدها موضوع الدراسة، وفي دراستنا هذه إستخدمنا إستمارة الإستبيان ودليل المقابلة بإعتبارهما أداتان للوصول إلى الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل.

4-1- إستمارة الإستبيان:

ويعرف الإستبيان بأنه وسيلة من وسائل جمع المعلومات، وقد يستخدم في إطار واسع ليشمل الأمة أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة، وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده.(**الضامن، 2007، ص91**). وفي تصميمنا للإستمارة حاولنا ترجمة إشكالية البحث إلى 30 سؤالا تم تقسيمها إلى أربعة محاور أساسية تبعا لفرضيات الدراسة كالتالي:

المحور الثاني: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل، ويتضمن (08) أسئلة (من 1، 2، ،4، 5، 6، 7، إلى 8).

المحور الثالث: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة تفريغ المشاعر السلبية، ويتضمن (08) أسئلة (من 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15إلى 16).

المحور الرابع: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة المواجهة ويتضمن (08) أسئلة (من 17، 18، 19،20، 21، 22، 23 إلى 24).

المحور الخامس: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم ويتضمن (06) أسئلة (من 25، 26،27، 28، 29 إلى 30).

4-1-1: قياس صدق الإستبيان: تم الإعتماد على صدق المحكمين لقياس صدق الإستبانة والتأكد من إمكانية تطبيقها:

جدول رقم (06) يمثل صدق بنود الإستبانة:

رقم البند	يقيس N	لا يقيس Ń	cvr	رقم البند	يقيسN	لا يقيس Ń	cvr
1	5	0	1	25	5	0	1
2	5	0	1	26	4	1	0.6
3	5	0	1	27	5	0	1
4	5	0	1	28	5	0	1
5	5	0	1	29	5	0	1
6	5	0	1	30	5	0	1
7	5	0	1	31	5	0	1
8	5	0	1	32	5	0	1
9	4	1	0.6	33	5	0	1
10	5	0	1	34	4	1	0.6
11	5	0	1	35	4	1	0.6
12	5	0	1	36	4	1	0.6
13	5	0	1	37	5	0	1
14	5	0	1	38	5	0	1
15	5	0	1	39	5	0	1
16	5	0	1	40	5	0	1
17	5	0	1	41	5	0	1
18	5	0	1	42	4	1	0.6
19	5	0	1	43	5	0	1
20	5	0	1	44	5	0	1
21	5	0	1	45	5	0	1
22	4	1	0.6	46	5	0	1
23	5	0	1	47	4	1	0.6
24	4	1	0.6	48	5	0	1
المجموع							44.4

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

تم حساب صدق كل بند بصيغة مفردة وفق المعادلة الإحصائية التي إقترحها لاوشي **aushe** التي مفادها **cvr= N − Ń / g** حيث أن:

cvr = نسبة صدق المحكمين.

N = عدد المحكمين الذين قالوا بأن البند يقيس.

Ń = عدد المحكمين الذين قالوا بأن البند لا يقيس.

g = العدد الكلي للمحكمين.

التحقق من صدق الأداة:

$$\frac{44.4}{48} \times 100 = 92.5$$

ومنه فإن صدق أداة الاستمارة هو92.5٪ وبما أن صدق الإستمارة هو92.5 ٪ حسب الأساتذة المحكمين فإن الأداة صادقة، وبما أنها صادقة فهي ثابتة وتقيس ما أعدت لقياسه وهي قابلة للتطبيق الميداني.

4-2- المقابلة:

نظرا لعدم تتطابق نتائج الدراسة الإستطلاعية مع نتائج إستمارة الإستبيان حيث لاحظنا من خلا نتائج الإستبيان أن جميع المستشارين بجميع التخصصات (علم النفس العام، علم النفس العيادي، علم إجتماع التربية، علم إجتماع تنظيم وعمل، أنثروبولجيا عامة، علم إجتماع عمل) يمتلكون ويتقنون جميع المهارات خلال الأزمات وهذا ما تم كشف عكسه تماما في الدراسة الإستطلاعية والتي أظهرت أن المستشارين من تخصص علم النفس العام وعلم النفس العيادي فقط من يمتلكون هذه المهارات ويتقنون إستخدامها خلال الأزمات وإن لم تكن بنسبة عالية لذا كان لابد من إعتماد أداة ثانية لتوضيح الأمر أكثر والوقوف على حقيقة التناقض بين الدراسة الإستطلاعية وإستمارة الإستبيان ألا وهي المقابلة والتي تعرف بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد، بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لإستخدامها في بحث علمي أو للإستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج. **(بوحوش، الذنيبات، 2007، ص76).**

4-2-1- الهدف من المقابلة:

تهدف المقابلة بشكل أساسي إلى: **(مصطفى، 2010، ص178).**

1- الحصول على المعلومات التي يرديها الباحث من المبحوثين.

2- التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.

5- تبويب وتحليل وتفسير البيانات:

5-1- تبويب وتحليل وتفسير بيانات إستمارة الإستبيان:

أولا: المحور الثاني: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل.

1- البند رقم (01):

الجدول رقم (07) : يمثل البند رقم (01) : أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	10	83.33	83.33	83.33
محايد	1	8.33	8.33	91.66
غير موافق	1	8.33	8.33	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (07) البند رقم (01): أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة، ومن خلاله نلاحظ أن أكبر نسبة من المستشارين والمقدرة بـ 83.33 ٪ توافق على هذا البند، فيما تقدر النسبة المحايدة بـ 8.33٪ وهي نفس النسبة غير الموافقة وهذا ما نفسره بإدراك المستشار لدوره المهم في إقناع المسترشد بأهمية اللجوء إليه وقت الأزمة وذلك بإستخدام مهارات معينة تمكن الفرد من تجاوز المعاش الذي يمر به نتيجة الأزمة فعملية الإرشاد والتوجيه بالغة الأهمية في دفع الأفراد لإعادة التفكير في مواقفهم وقراراتهم كما تساعدهم على إيجاد الحلول المناسبة.

2- البند رقم (02):

الجدول رقم (08): يمثل البند رقم (02): لدي خطة إجرائية معدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الفعلية	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	9	75	75	75
محايد	1	8.33	8.33	83.33
غير موافق	2	16.67	16.67	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (08) البند رقم (02): لدي خطة إجرائية معدة مسبقا للتعامل مع الأزمة ومن خلاله نلاحظ أن نسبة 75٪ من المستشارين توافق على هذا والنسبة الغير موافقة تمثل 16.67٪ أما النسبة المحايدة فتمثل 8.33٪ وهذا ما يدل على أن أغلب المستشارين قد عايشوا أزمات خلال مسارهم المهني جعلتهم يعدون خطط وإحتياطات مسبقة للتعامل مع الأزمة قبل وقوعها رغم أن أغلبهم ليسوا من أهل الإختصاص.

3- البند رقم (03):

الجدول رقم (09): يمثل البند رقم (03): أعمل على التخفيف من آثار الأزمة عند المسترشد.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (09) البند رقم (03): أعمل على التخفيف من آثار الأزمة عند المسترشد ومن خلاله نلاحظ أن نسبة الموافقة على هذا البند هي 100٪ وهو ما يدل على إكتساب المرشد لمهارات التعامل مع الأزمات ومدى فعاليتها في التخفيف من آثار الأزمة لدى المسترشد.

4-البند رقم (04):

1- الجدول رقم (10): يمثل البند رقم (04): أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (10) البند رقم (04): أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية، ويتضح لنا أن نسبة83.33٪ توافق على هذا البند والنسبة المحايدة تمثل16.67٪ وهو ما يدل على أن أغلب المستشارين قد تعاملوا مع حالات مصطنعة للأزمات وليست حقيقية، وهو ما يمكنهم من التمييز لهذه الحالات وما يفسره أيضا أن من صفات المستشار التعامل بالعقلانية أكثر من العاطفة.

5- البند رقم (05):

1- الجدول رقم (11): يمثل البند رقم (05): أقوم بتقوية إرادة المسترشد بإتخاذه القرارات دون خوف من الفشل لتجاوز الأزمة.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	11	91.67	91.67	91.67
محايد	1	8.33	8.33	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (11): البند رقم (05): أقوم بتقوية إرادة المسترشد بإتخاذه القرارات دون خوف من الفشل لتجاوز الأزمة، حيث نجد أن نسبة الموافقون هي 91.67 ٪ مقابل نسبة 8.33٪ من المحايدون وهو ما نفسره بأن أغلب المستشارين يمتلكون شخصية قوية سواء كانت قوة الشخصية فطرية أو إكتسبوها من خلال عملهم ويحاولون بذلك بناء شخصية إيجابية وقوية للمسترشد قادرة على تجاوز الأزمات.

6- البند رقم (06):

الجدول رقم (12): يمثل البند رقم (06): أقدم معلومات تفصيلية ودلائل منطقية للمسترشد لتجاوز الأزمة.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	11	91.67	91.67	91.67
محايد	1	8.33	8.33	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (12) البند رقم (06): أقدم معلومات تفصيلية ودلائل منطقية للمسترشد لتجاوز الأزمة حيث نلاحظ أن مستشارا واحدا إختار محايد بنسبة 8.33٪ و11 مستشارا والمقدرة نسبتهم بـ 91.67٪ موافقون، وهو ما يدل على إدراك المستشار لأهمية تقديم دلائل منطقية وواقعية للمسترشد لإقناعه بتجاوز أزمته، مثلا بالنسبة لفيروس كورونا يجب أن يعطيه أمثلة عن نتائج لأوبئة وفيروسات سابقة وكيف تم التخلص منها وتجاوزها بتحكيم العقل والإرادة وبمشيئة الله قبل كل شيء.

7- البند رقم (07):

الجدول رقم (13): يمثل البند رقم (07): أشجع التلاميذ الذين تعرضوا الأزمات على النظر لأنفسهم بإيجابية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (13) البند رقم (07): أشجع التلاميذ الذين تعرضوا لأزمات على النظر لأنفسهم بإيجابية حيث نجد نسبة الموافقون على هذا البند هي 100٪، مما يدل على إقتناع المستشار أن من أهم مهامه مساعدة التلاميذ على تجاوز أزماتهم وذلك بجعلهم يدركون أن هذه الأزمات ليست حكرا عليهم وأن جميع الأشخاص معرضون لنوع ما من المصائب والمشاكل وتحفيزهم بألفاظ مقنعة ومساعدة

تساعدهم على الخروج من الأزمة والنظر لأنفسهم بإيجابية.

8- البند رقم (08) :

الجدول رقم (14): يمثل البند رقم (08): أشجع التلاميذ الذين تعرضوا للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (14) يمثل البند رقم (08): أشجع التلاميذ الذين تعرضوا للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل، حيث نجد أن نسبة الموافقون تمثل 100٪ ما يدل على قناعة المرشد بأهمية غرس روح التفاؤل والأمل لدى المسترشد وإقناعه بأن ما يمر به ما هوإلا فترة مؤقتة سيتجاوزها مع مرور الوقت وتشجيعه على إيجاد بدائل تساعده على التفاؤل كالرياضة والموسيقى ...الخ.

الجدول رقم (15): يمثل بنود المحور الثاني: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل.

المحور الثاني: مهرة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل		موافق		محايد		غير موافق	
الرقم	البند	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية٪	التكرار	النسبة المئوية ٪
01	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.	10	83.33	1	8.33	1	8.33
02	لدي خطة إجرائية معدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.	9	75	1	8.33	2	16.67
03	أعمل على التخفيف من آثار الأزمة عند المسترشد.	12	100	0	0	0	0
04	أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقية.	10	83.33	2	16.67	0	0
05	أقوم بتقوية إرادة المسترشد بإتخاذه القرارات دون خوف من الفشل لتجاوز الأزمة.	11	91.67	1	8.33	0	0
06	أقدم معلومات تفصيلية ودلائل منطقية للمسترشد لتجاوز الأزمة.	11	91.67	1	8.33	0	0
07	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا الأزمات على النظر لأنفسهم بإيجابية.	12	100	0	0	0	0
08	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل.	12	100	0	0	0	0

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (15) بنود المحور الثاني: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات و بناء الأمل، حيث نلاحظ أن نسبة موافق هي النسبة الغالبة في كل البنود حيث تتراوح بين 83.33٪ مثل البند الأول: أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة و100٪ مثل البندين رقم 07 ورقم 08 ما يدل على أن جل المستشارين يمتلكون مهارة التعامل الأزمات وبناء الأمل.

ثانيا: المحور الثالث: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة تفريغ المشاعر السلبية.

9- البند رقم (09):

الجدول رقم: (16): يمثل البند رقم (09): أقوم ببناء علاقة وثيقة مع المسترشد أساسها الثقة والتعاطف.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

البند رقم (09): أقوم ببناء علاقة وثيقة مع المسترشد أساسها الثقة والتعاطف والمتمثل في الجدول رقم (16) حيث نسبة الموافقون لهذا البند 100٪ وهذا ما يؤكد على أن المستشار على دراية تامة بأن نجاح عمله يقوم على بناء علاقة وطيدة أساسها الثقة والتعاطف مع المسترشد، وهذا يتم من خلال السرية التامة بينهم.

10- البند رقم (10):

الجدول رقم: (17): يمثل البند رقم (10): أساعد المسترشد على تخطي عقباته والتكلم بأريحية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

البند رقم (10): أساعد المسترشد على تخطي عقباته والتكلم بأريحية، والمتمثل في الجدول رقم (17) حيث كانت نسبة الموافقون على هذا البند هي 100٪ المقدر عددهم بـ 12 مستشارا حيث يتضح لنا أن المستشار يحمل على عاتقه وضع الحجر الأساسي لمرشده ليتخطى عقباته وأزمته من خلال التعبير عنها بكل طلاقة و أريحية.

11- البند رقم (11):

الجدول رقم (18): يمثل البند رقم (11): أساعد المسترشد على التعبيرعن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	11	91.67	91.67	91.67
محايد	1	8.33	8.33	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (18) البند رقم (11): أساعد المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق، حيث نلاحظ أن مستشارا واحدا كان محايدا بنسبة 8.33٪ فيما إختار أكثرهم موافق والمقدر عددهم ب 11 بنسبة 91.67٪ وهذا إن دل على شيء فإنم يدل على إكتساب المستشار لأساليب مباشرة وكذا إمتلاكه لرصيد لغوي ثري ومقنع يشجع المسترشد على وصف خبراته السابقة بشكل دقيق.

البند رقم (12):

الجدول رقم (19): يمثل البند رقم (12): أساعد المسترشد على تفريغ مشاعره السلبية بأكثر وضوح.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (19): البند رقم (12): أساعد المسترشد على تفريغ مشاعره السلبية بأكثر وضح، وما نلاحظه أن كل المستشارين موافقين على هذا البند بنسبة 100٪ وهذا ما يبين إمتلاك المستشار لمهارة تفريغ المشاعر السلبية ويحسن تطبيق فنياتها بوضح تام مع المسترشد.

13- البند رقم (13):

الجدول رقم (20): يمثل البند رقم (13): أتقبل حديث المسترشد دون تهكم أو إستهزاء وسخرية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (20): البند رقم (13): أتقبل حديث المسترشد دون تهكم أو استهزاء وسخرية، وما يبينه الجدول أن المستشارين المقدر عددهم بـ 12 مستشارا بنسبة 100٪ موافقين على هذا البند ما يدل أن من صفات المستشار التحلي بالصبر وحسن الإصغاء والإستماع بكل دقة للمسترشد وتقبل كلامه دون تهكم أو سخرية مهما كانت درجة أهمية الموضوع الذي يتحدث فيه المسترشد حتى ولو كان تافها.

14- البند رقم (14):

الجدول رقم (21): يمثل البند رقم (14): أعمل على تفعيل دور الإرشاد النفسي والتربوي بكل جوانبه الوقائية والعلاجية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (21) يمثل البند رقم (14): أعمل على تفعيل دور الإرشاد النفسي والتربوي بكل جوانبه الوقائية والعلاجية، حيث نجد نسبة المستشارين الموافقين على هذا البند 100٪ ما يدل على أن المستشار ملما بجميع الجوانب الإرشادية، الوقائية منها والعلاجية وبشقيه النظري والتطبيقي وتمكنه من تطبيقها.

15- البند رقم (15) :

الجدول رقم (22): يمثل البند رقم (15): أعمل على تغيير المعتقدات والأفكار السلبية الخاطئة لدى المسترشد.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (22) البند رقم (15): أعمل على تغير المعتقدات والأفكار السلبية الخاطئة لدى المسترشد نلاحظ أن نسبة الموافقة على هذا البند هي 100٪ مما يعني أن كلهم يعملون من أجل إستبدال تفكير المسترشد من التفكير السلبي الخاطئ إلى التفكير الإيجابي الصحيح والخروج من قوقعة المعتقدات الزائفة والعادات السلبية إلى زرع الأمل والتفاؤل والتفكير بمنطقية.

16- البند رقم (16):

الجدول رقم (23): يمثل البند رقم (16): أعمل على معرفة حاجة المسترشد من الجلسات والبرامج الإرشادية للتخفيف من ضغوطات الأزمة.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين

يمثل الجدول رقم (23) البند رقم (16): أعمل على معرفة حاجة المسترشد من الجلسات والبرامج الإرشادية للتخفيف من ضغوطات الأزمة، نلاحظ أن كل المستشارين يوافقون على البند بنسبة 100٪ ومن خلال هذه النسبة نستنتج أن المستشار يجب أن يكون على دراية تامة بحالة المسترشد وحاجته الفعلية من الجلسات والبرامج الإرشادية وإستغلالها إستغلال كليا للتخفيف الفعلي من ضغوطات أزمته والحرص على أن تكون الجلسة خاصة به وليست عامة.

الجدول رقم (24): تمثل بنود المحور الثالث: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات مهارة تفريغ المشاعر السلبية.

المحور الثالث : مهارة تفريغ المشاعر السلبية.		موافق		محايد		غير موافق	
الرقم	البند	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية ٪
09	أقوم ببناء علاقة وثيقة مع المسترشد أساسها الثقة والتعاطف.	12	100	0	0	0	0
10	أساعد المسترشد على تخطي عقباته والتكلم بأريحية.	12	100	0	0	0	0
11	أساعد المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق.	11	91.67	1	8.33	0	0
12	أساعد امسترشد على تفريغ مشاعره السلبية بأكثر وضوح.	12	100	0	0	0	0
13	أتقبل حديث المسترشد دون تهكم أوإستهزاء وسخرية.	12	100	0	0	0	0
14	أعمل على تفعيل دور الإرشاد النفسي والتربوي بكل جوانبه الوقائية والعلاجية.	12	100	0	0	0	0
15	أعمل على تغيير المعتقدات والأفكار السلبية الخاطئة لدى المسترشد.	12	100	0	0	0	0
16	أعمل على معرفة حاجة المسترشد من الجلسات والبرامج الإرشادية للتخفيف من ضغوطات الأزمة.	12	100	0	0	0	0

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

الجدول رقم (24): يمثل بنود المحور الثالث: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة تفريغ المشاعر السلبية، من خلاله نلاحظ أن نسبة موافق في كل البنود 100٪ ما عدا البند رقم (11) أساعد المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق والذي تعتبر نسبة الموافقة فيه عالية أيضا تصل إلى 91.67٪ وشخص واحد محايد بنسبة 8.33٪، وهو ما يدل على أن معظم المستشارين إن لم نقل كلهم يمتلكون مهارة تفريغ المشاعر السلبية.

17- البند رقم (17):

رابعا : المحور الرابع: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة المواجهة.

الجدول رقم (25) : يمثل البند رقم (17): أساعد المسترشد على حل الصراعات الداخلية لديه.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	10	83.33	83.33	83.33
محايد	2	16.67	16.67	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (25): يمثل البند رقم (17): أساعد المسترشد على حل الصراعات الداخلية لديه والذي يوضح أن مستشارين فقط أجابوا بعبارة محايد بنسبة 16.67٪ أما باقي المستشارين والمقدر عددهم بـ 10 بنسبة 83.33 ٪ فقد أجابوا بعبارة موافق مما يمكننا من القول أن المرشد يقوم بمساعدة مسترشده عن طريق الإستماع والإنصات له وتقبل أفكاره ومحاولة إخراج صراعاته من الداخل إلى الخارج بأسلوب مباشر وغير مباشر وذلك للتخفيف من أزمته.

البند رقم (18) :

الجدول رقم (26): يمثل البند رقم (18): أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (26): يمثل البند رقم (18): أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد، حيث نجد أن المستشارين الإثنا عشر والمقدرة نسبتهم بـ 100٪ قد أجابوا بعبارة موافق ما بدل على حرص المرشد حرصا شديدا على الجانب المعنوي والنفسي للمسترشد وإعتبار هذا الجانب من أهم الجوانب الواجب علاجها من أجل الحفاظ على روحه المعنوية وخروجه من أزمته ولا يركز فقط على النتائج الدراسية.

19- البند رقم (19) :

الجدول رقم (27): يمثل البند رقم (19): أساعد المسترشد على إيجاد مبررات لسلوكياته للوصول إلى حلها.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	10	83.33	83.33	83.33
محايد	2	16.67	16.67	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين

يمثل الجدول رقم (27): البند رقم (19): أساعد المسترشد على إيجاد مبررات لسلوكياته للوصول إلى حلها ومنه نلاحظ أن نسبة المستشارين الموافقين على هذا البند هي 83.33٪ أما المحايدون فعددهم 2 بنسبة 16.67٪ فيما تتمثل نسبة غير الموافقيون بـ 0٪ مما يدل على أن المستشار يعمل على دفع المسترشد لإيجاد مبررات منطقية وعلمية لتصرفاته وسلوكياته وذلك قصد الوصول لحل أزمته عن قناعة منه.

20- البند رقم (20):

الجدول رقم (28): يمثل البند رقم (20): أساعد المسترشد على إدراك حقيقة ما يدور حوله من أمور.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	11	91.67	91.67	91.67
محايد	1	8.33	8.33	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (28): البند رقم (20): أساعد المسترشد على إدراك حقيقة ما يدور حوله من أمور، وما نلاحظه من الجدول أن عدد المستشارين الموافقين على هذا البند هو 11 مستشارا بنسبة 91.67٪ تقابلها نسبة 8.33٪ من المستشارين المحايدين وهو مستشار واحد وهو ما يدل على إدراك المستشار لدوره الفعال المتمثل في توضيح الحقائق للمسترشد و شرح الأمور الغامضة التي تجول في فكره وتفسيرها له تفسيرا منطقيا مبني على أسس واضحة بغية التخفيف من أثر حدة الأزمة لديه.

21- البند رقم (21):

الجدول رقم (29): يمثل البند رقم (21): أساعد المسترشد في الكشف عن المشكلات التي يواجهها.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

الجدول رقم (29): البند رقم (21): أساعد المسترشد في الكشف عن المشكلات التي يواجهها، ويتضح لنا أن كل المستشارين يوافقون على هذا البند بنسبة 100٪ وهذا ما يؤيد أن معظم المستشارين يلجؤون لهذا الأسلوب من أجل الكشف المبكر للمشكلة قبل تفاقمها ويعملون على تحليلها من خلال إيجاد مواطن القوة ومواطن الضعف لها للتخفيف منها و إن أمكن حلها سريعا.

22- البند رقم (22):

الجدول رقم (30): يمثل البند رقم (22): أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتدخلات في كلامه وتسهيل عملية التغير.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	11	91.67	91.67	91.67
محايد	1	8.33	8.33	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (30): البند رقم (22): أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتدخلات في كلامه وتسهيل عملية التغير، حيث كان الموافقين على هذا البند 11 مستشارا بنسبة 91.67٪ فيما تمثل نسبة المحايدين 8.33٪ ما يعادل مستشارا واحدا وما نلاحظه أن أغلب المستشارين يتفقون على ضرورة التغير اللائق في طرح أفكار المسترشد وذلك من خلال التحلي بالصبر وحسن الإستماع وإستخدام أساليب ذكية مثل إستعمال لفظ نحن بدلا من لفظ أنت.

23-البند رقم (23):

الجدول رقم (31): يمثل البند رقم (23): أساعد المسترشد بطريقة غير مباشرة على الإفصاح عما بداخله.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	10	83.33	83.33	83.33
محايد	2	16.67	16.67	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (31): البند رقم (23): أساعد المسترشد بطريقة غير مباشرة على الإفصاح عما بداخله، وما يوضحه هذا الجدول أن 83.33٪ هي نسبة المستشارين الموافقين على هذا البند أما المحايدين فيقدر عددهم بـ 2 بنسبة 16.67٪ وهذا ما يؤكد أن معظم المستشارين يعملون على معرفة المسترشد من جميع نواحي ويعتمدون على أسلوب إرشاد غير مباشر مثل الإيماءات والإيحاءات، إعادة السؤال، تقديم إجابة وإستخراج الموافقة أولا من المسترشد وذلك لمساعدة المسترشد على طرح أكبر عدد ممكن من الأفكار والإفصاح عن كل ما يدور في خاطره بشكل مفصل.

24- البند رقم (24):

الجدول رقم (32): يمثل البند رقم (24): أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله و أقواله.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	9	75	75	75
محايد	2	16.67	16.67	91.67
غير موافق	1	8.33	8.33	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

الجدول رقم (32): البند رقم (24): أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله و أقواله، ومن خلاله نلاحظ أن 9 مستشارين موافقين على هذا البند بنسبة 75٪ أما المحايدين فهم 2 وتقدر نسبتهم بـ 16.97٪ فيما لم يوافق مستشار واحد والمقدرة بنسبة 8.33٪ ما يبين أن أغلب المستشارين يتقبلون التناقضات التي تصدر من المسترشد ويعملون على توضيح التناقض في كلامه أو حركاته ساعين بذلك لإستخراج كم من المكبوتات عنده لمعالجة أكبر جزء من الأزمة.

الجدول رقم (33): يمثل بنود المحور الرابع: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات مهارة المواجهة.

المحور الثالث : مهارة المواجهة.		موافق		محايد		غير موافق	
الرقم	البند	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية ٪
17	أساعد المسترشد على حل الصراعات الداخلية لديه	10	83.33	2	16.67	0	0
18	أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد	12	100	0	0	0	0
19	أساعد المسترشد على إيجاد مبررات لسلوكياته للوصول إلى حلها.	10	83.33	2	16.67	0	0
20	أساعد المسترشد على إدراك حقيقة مايدور حوله من أمور.	11	91.67	0	8.33	0	0
21	أساعد المسترشد في الكشف عن المشكلات التي يواجهها.	12	100	0	0	0	0
22	أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتداخلات في كلامه وتسهيل عملية التغيير.	11	91.67	0	8.33	0	0
23	أساعد المسترشد بطريقة غير مباشرة على الإفصاح عما بداخله.	10	83.33	0	16.67	0	0
24	أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله وأقواله.	9	75	0	16.67	1	8.33

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (33): يمثل بنود المحور الرابع: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات مهارة المواجهة حيث يلاحظ أن نسبة الموافقة على بنود هذا المحور عالية جدا حيث أنها تتراوح بين 100٪ مثل البند (18) أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد و 75٪ وهذه النسبة يمثلها البند (24) أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله و أقواله وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن أغلب المستشارين يمتلكون مهارة المواجهة.

خامسا: المحور الخامس: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم.

25- البند رقم (25):

الجدول رقم (34): يمثل البند رقم (25): أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (34): البند رقم (25): أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة، وما يبنيه الجدول أن المستشارين الاثنا عشر موافقين على هذا البند بنسبة ب 100٪ حيث أن كل المستشارين يعملون على زرع الروح الإيجابية وخلق الدافعية لدى المسترشد وذلك بالاعتماد على أسلوب التشجيع والتحفيز مثل التكلم مع المسترشد بألفاظ تشجيعية ومحفزة.

26-البند رقم (26):

الجدول رقم (35): يمثل البند رقم (26): أعلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (35): يمثل البند رقم (26): أعلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة حيث أن كل المستشارين موافقين على هذا البند بنسبة 100٪، ما يؤكد أن المستشار يدرك أن مهنته الأولى والأهم هي تحفيز المسترشد للجوء إليه من خلال العمل على إعلامه بأنه يوجد عضو تربوي دائم مستعد لمساعدته ومساندته في حل مشاكله.

27- البند رقم (27):

الجدول رقم (36): يمثل البند رقم (27): أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (36): البند رقم (27): أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره، والذي يبين أن كل المستشارين يوافقون على هذا البند بنسبة 100٪ ما يبين أن إعطاء فرصة للمسترشد وتشجيعه على طرح أفكاره بكل أريحية هي مهمة يعمل عليها ويدعمها كل المستشارين ويعملون أيضا على مبادلته الأراء حول هذه الأفكار.

28- البند رقم (28):

الجدول رقم (37): يمثل البند رقم (28): أحرص على تلطيف الجو أثناء الجلسة الإرشادية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	12	100	100	100
محايد	0	0	0	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (37): البند رقم (28): أحرص على تلطيف الجو أثناء الجلسة الإرشادية، حيث نجد أن كل المستشارين وعددهم 12 مستشارا والمقدرة نسبتهم 100٪ أجابوا بعبارة موافق ما يؤكد أن المستشار يعمل على جعل المسترشد مرتاحا أثناء الجلسة الإرشادية من خلال تلطيف الجو وتهيئة المناخ المناسب وذلك حتى يضمن تكلمه بكل أريحية ودون خوف ومساعدته بشكل فعال.

29 - البند رقم (29):

الجدول رقم (38): يمثل البند رقم (29): أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	10	83.33	83.33	83.33
محايد	2	16.67	16.67	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (38): البند رقم (29): أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته، وما يتضح لنا أن كل المستشارين يوافقون على البند بنسبة 100٪، وهو ما يدل على أن على المستشار أن يتحلى بالصبر وسعة الصدر حتى يتمكن من تقبل التناقضات التي تصدر من المسترشد بل ومن واجبه أيضا أن يعمل على تصحيح ومعالجة هذا التناقضات لدى المسترشد سواء كانت كلامية أو حركية.

30-البند رقم (30):

الجدول رقم (39): يمثل البند رقم (30): أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية.

	التكرار	النسبة المئوية ٪	النسبة المئوية الفعلية ٪	التكرار المتجمع الصاعد
موافق	11	91.67	91.67	91.67
محايد	1	8.33	8.33	100
غير موافق	0	0	0	100
المجموع	12	100	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (39): البند رقم (30): أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية وما نلاحظه في هذا الجدول أن النسبة الغالبة هي نسبة الموافقين والمقدرة بـ 91.67 ٪ بينما نسبة المحايدين هي نسبة ضئيلة تقدر بـ 8.33٪، ما يؤكد أن المستشار حريص على الحرص على الوصول إلى الأهداف التي سطرها سابقا وذلك من خلال توفير جو مناسب سواء ظاهريا كاللون المناسب للمكان وعدم كثرة الصور المشتتة للإنتباه أو معنويا كالهدوء.

الجدول رقم (40): يمثل بنود المحور الخامس: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم.

المحور الثالث : مهارة الدعم.		موافق		محايد		غير موافق	
الرقم	البند	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية ٪	التكرار	النسبة المئوية ٪
25	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة.	12	100	0	0	0	0
26	أعلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة.	12	100	0	0	0	0
27	أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره.	12	100	0	0	0	0
28	أحرص على تلطيف الجو أثناء الجلسة الإرشادية.	12	100	0	0	0	0
29	أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته.	10	83.33	2	16.67	0	0
30	أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية.	11	91.67	1	8.33	0	0

المصدر: من إعداد الطالبتين إستنادا إلى إستجابات المبحوثين.

يمثل الجدول رقم (40): بنود المحور الخامس: المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم، وما يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن أغلب البنود يوافق عليها المستشارين بنسبة 100٪ وحتى البندين الآخرين نسبة الموافقة عليهما عالية جدا حيث تصل الى 91.67٪ في البند رقم (30): أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية وتمثل 83.33٪ في البند رقم (29): أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته ما يدل على أن المستشار يمتلك ويتحكم بشكل كلي في مهارة الدعم.

5-2- تبويب وتحليل وتفسير بيانات دليل المقابلة:

المقابلة الأولى:

مستشار الإرشاد والتوجيه بـ ثانوية المجاهد بوكوبة محمد بن أحمد يوم 2022/03/29 على الساعة 09:30 صباحا، حيث أجريت داخل المؤسسة.

تحليل المقابلة:

تمثل السؤال الأول في: هل يطرح التلاميذ مشكلاتهم عليك وقد كانت الإجابة بـ لا دون أي تبرير وهذا يدل على عدم معرفة التلاميذ لدور المستشار داخل المؤسسة وعدم وجود علاقة بين المستشار والتلاميذ، أما فيما يخص السؤال الذي يعكس تأثير أزمة كورونا على الحالة النفسية للتلاميذ فقد أجاب بـ لا ومن خلال الإجابة على السؤال الأول تكون الإجابة على هذا السؤال بـ لا بديهية، أما السؤال الثالث فتمثل في تأثير أزمة كورونا على النتائج الدراسية للتلاميذ، حيث كانت الإجابة أيضا بـ لا وهذا يدل على عدم تأثير أزمة كورونا على النتائج الدراسية للتلاميذ حسب المستشار، فيما تمثل السؤال الرابع في: هل توجه لك تلاميذ يعانون من مشكلات تعليمية سببها أزمة كورنا وما هي هذه المشكلات فأجاب بـ لا وهذا يدل ويؤكد عدم معرفة التلاميذ بوجود مستشار داخل المؤسسة يمكنهم التوجيه له عند الشعور بمشكلة وكذلك عدم إبراز المستشار لدوره وعدم تأدية مهامه كما يجب، فيما جاء السؤال الخامس كالتالي: هل تستخدم مهارات معينة للتعامل مع أزمة كورنا وما هي إن وجدت كانت الإجابة بـ لا وهذا دليل على عدم معرفة المستشار بالمهارات الإرشادية عامة وليس فقط المهارات الإرشادية للتعامل خلال الأزمات، أما آخر سؤال فقد نتج عن الؤال الخامس والذي تمثل في: هل تساعد هذه المهارات في التخفيف من حدة الأزمة أجاب بـ لا وهي إجابة طبيعية لأنه أجاب في السؤال السابق بأنه لا يستخدم أي مهارة مع التلاميذ.

من خلال المقابلة التي تمت مع مستشار التوجيه والإرشاد لثانوية المجاهد بوكوبة محمد بن أحمد، وتجدر الإشارة إلى أن مدير المؤسسة رفض دخولنا للمؤسسة عند توزيع إستمارة الإستبيان حيث توجهنا للمؤسسة بعد تعويض المستشار للإجتماع التنسيقي للمستشارين في الفترة الصباحية، ولكن عند عودتنا للمؤسسة لإجراء مقابلة مع المستشار تم السماح لنا بذلك، وبعد إجراء المقابلة معه كانت كل إجاباته بـ لا مؤكدا بكلامه أنها لا توجد أي إجابة أخرى من طرفه على الأسئلة المقدمة، وهذا يد على عدم تأدية المستشار لمهامه وعدم تكوين علاقة مع التلاميذ داخل المؤسسة كما أنه لا يمتلك أي مهارة إرشادية للتعامل مع الأزمات، إضافة لعدم معرفة التلاميذ بوجود عضو تربوي داخل المؤسسة يستطعيون التوجه إليه عند الشعور بمشكلة نفسية أو تعليمية أو مشكلات أخرى.

المقابلة الثانية:

مستشارة الإرشاد والتوجيه بثانوية مالك بن نبي يوم 2022/03/27 على الساعة 11:30 صباحا حيث أجريت المقابلة في مكتب المستشارة.

تحليل المقابلة:

كان أول سؤال هل يطرح التلاميذ مشكلاتهم عليك فأجابت المستشارة حسب نوعية المشكلة، عموما نعم، وهذا يدل على وجود علاقة بين المستشارة والتلاميذ تمكنهم من طرح مشكلاتهم عليها، فيما كان السؤال الثاني عن تأثير أزمة كورونا على الحالة النفسية للتلاميذ وكانت الإجابة نعم خاصة التلاميذ الذين عانوا من كورونا من خلال وفاة أحد من العائلة، وهذا يدل على مدى قرب المستشارة من التتلاميذ ومعرفتها بما يعانون إضافة إلى معرفتها لمهامها وتأديتها لها بشكل جيد، أما السؤال الثالث فتمثل في تأثير أزمة كورونا على النتائج الدراسية للتلاميذ حيث كانت الإجابة أثرت بشكل كبير جدا معبرة بكلامها أن الإنتقال أصبح آليا لا يعكس حقيقة إكتساب التلاميذ للمعارف المقدمة لهم وما هو إلا إنتقال آلي وهذا دليل على مدى تأثير أزمة كورونا على النتائج الدراسية للتلاميذ ومدى حرص المستشارة على تأدية دورها على أحسن ما يكون، فيما تمثل السؤال الرابع في: هل توجه لك تلاميذ يعانون من مشكلات تعليمية سببها أزمة كورونا وما هي هذه المشكلات فكانت الإجابة نعم من بين هذه المشكلات اللامبالاة، عدم الرغبة في الدراسة، صعوبة الفهم، وهذا دليل واضح على مدى تأثر التلاميذ بأزمة كورونا سلبيا وتأثير تغيير نظام التدريس من النظام العادي إلى نظام الأفواج وتقليص توقيت الدراسة كما يؤكد معرفة التلاميذ بوجود عضو تربوي داخل المؤسسة يمكنهم التوجه له عند الشعور بمشكلة لمساعدتهم أما السؤال الخامس فتمثل في موضوع دراستنا وهو: هل تستخدم مهارات معينة للتعامل مع أزمة كورونا وما هي إن وجدت فكانت الإجابة بـ عدم إستخدام أي مهارة في التعامل مع الأزمات، التعامل مع التلاميذ كان فقط عن طريق المقابلات الفردية، مايدل على عدم معرفة المستشارة للمهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمات والإكتفاء فقط بالمقابلات الفردية العادية دون غيرها وهذا راجع لتخصص المستشارة البعيد كل البعد عن التخصص الأصلي، لمستشاري التوجيه حيث أن تخصصها علم الإجتماع عمل وهذا يؤكد عدم وجود زاد نظري سابق للمستشارة إضافة إلى نقص التكوين في موضوع المهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمات، أما السؤال السادس والأخير فكان هل تساعد هذه المهارات في التخفيف من حدة الأزمة فكانت الإجابة نعم وبشكل كبير والمقصود هنا هو أن المقابلة بين التلاميذ والمستشارة تخفف من حدة الأزمة.

من خلال المقابلة التي أجريت داخل مكتب مستشارة الإرشاد والتوجيه لثانوية مالك بن نبي إتضح لنا أن المستشارة لها علاقة حسنة وجيدة مع التلاميذ تمكنهم من اللجوء إليها عند الحاجة و أيضا يتم إستدعائهم من طرفها في حال وجود داع لذلك، كما أنها على دراية بكل مهامها و تأديها بشكل جيد وبروز دورها الفعال داخل المؤسسة، والوقوف على كل ما يتعلق بالتلاميذ سواء نفسيا أودراسيا ولكن المستشارة لا تمتلك المهارات الخاصة بالتعامل مع الأزمات مؤكدة ذلك لفظيا وهذا في نظرنا يعود إلى

تخصصها البعيد كليا عن التخصص الأصلي إرشاد وتوجيه وهذا ما أخبرتنا به المستشارة قائلة أن أصحاب تخصص علم النفس هم الأقرب من التخصص وهم من يمكنهم معرفة المهارات الإرشادية، إضافة إلى عدم تكوينهم في هذا الجانب وعدم إمتلاك تراث نظري حول المهارات الإرشادية من قبل المستشارة .

المقابلة الثالثة:

مستشارة الإرشاد والتوجيه بـ ثانوية هواري بومدين يوم 2022/4/12 على الساعة التاسعة صباحا، تمت المقابلة داخل مكتب المستشارة.

تحليل المقابلة:

تم طرح مجموعة من الأسئلة على المستشارة تمثل أول سؤال في: هل يطرح التلاميذ مشكلاتهم عليك فكانت الإجابة في بعض الأحيان يأتي التلميذ من تلقاء نفسه لكن الأكثر يتم توجيههم من قبل الأستاذ أو الرقابة أو الولي أو أثناء تعاملاتهم في الساحة أو الحصص الإعلامية، وهذه الإجابة دلالة على وجود علاقة بين التلاميذ والمستشارة تمكنهم من اللجوء إليها عند الحاجة، أما السؤال الثاني فجاء لمعرفة تأثير أزمة كورونا على الحالة النفسية للتلاميذ حيث تحصلناعل ى الإجابة التالية نعم بطبيعة الحال أثرت على نفسيتهم وتغمدهم الخوف والقلق من كثرة الإجراءات الوقائية المعتمدة منذ خروجهم من البيت إلى حد المدرسة حتى عودتهم إلى البيت حالة عدم إستقرار وهذا يدل على مدى تأثير أزمة كورنا على الحالة النفسية للتلاميذ كما يؤكد وجود علاقة حسنة بين التلاميذ والمستشارة ومدى معرفة المستشارة لأهمية الحالة النفسية لدى تلاميذ لأنها أساس كل شيء، فيما عكس السؤال الثالث مدى تأثير أزمة كورنا على النتائج الدراسية للتلاميذ فكانت الإجابة نعم أثرت الأزمة على النتائج خاصة بعد الفترة الطويلة التي قضاها التلميذ في البيت بعيدا عن المدرسة دون إتصال بالعلم إلى جانب الخوف والعزلة، وهذا يؤكد مدى تأثير أزمة كورنا على النتائج الدراسية للتلاميذ كما يبين مدى تأدية المستشارة لمهامها والوقوف على كل ما يتعلق بالتلميذ سواء حالته النفسية أو نتائجه الدراسية، أما السؤال الرابع فتمثل في هل توجه لك تلاميذ يعانون من مشكلات تعليمية سببها أزمة كورونا وما هي هذه المشكلات في حالة وجودها طبعا فكانت الإجابة هناك عدد قليل لأنه كان هناك تحفظ بسبب المرض في حد ذاته لأنه كان وصمة عار لكل من يصاب به في نظرهم و أن الناس ستنفر منهم لكن حاولنا إرجاع الأمل والثقة بالله بما أننا مسلمين، كانت إجابة المستشارة خاصة فقط بالتلاميذ الذين أصيبوا بأزمة كورونا وركزت فقط على دورها في إرجاع الأمل لدى تلاميذ وزرع الثقة في أنفسهم بالله وبقضاءه أما السؤال الخامس فكان أساس موضوعنا وهو: هل تستخدم مهارات معينة للتعامل مع أزمة كورونا وما هي، فكانت الإجابة لم تكن هناك مهارات معينة على قدر ما كان يجب التكفل النفسي بالتلميذ وإرجاع الثقة بالنفس والدمج في الوسط المدرسي وذلك بتكثيف الإعلام، وهذا دليل على عدم ومعرفة المستشارة للمهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمة أو حتى العامة منها لأن حتى التكفل النفسي وإرجاع الثقة بالنفس تكون ضمن إحدى المهارات الإرشادية الخاصة

بالتعامل مع الأزمة وهذا دليل واضح على عدم إمتلاك المستشارة لزاد نظري ولا حتى تكوين جيد في الموضوع الخاص بالمهارة الإرشادية كما أن تخصص المستشارة علم إجتماع عمل وهذا بعيد كل البعد عن التخصص الأصلي إرشاد وتوجيه مما يجعل عدم معرفتها بالمهارات الإرشادية منطقي بعض الشيء نظرا ، أما السؤال السادس فجاء نتيجة للسؤال السابق وتمثل في هل تساعد هذه المهارات في التخفيف من حدة الأزمة وكانت الإجابة كان التكفل النفسي وكثرة الإعلام يمد الثقة بالنفس والتعامل مع الأزمة، كما هي من خلال الاجراءات الوقائية وهي إجابة بديهية لأن المستشارة لا تستخدم أي مهارة من المهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع أزمة كورونا.

نستنتج من المقابلة التي أجريت مع مستشارة ثانوية هواري بومدين أن المستشارة على علم تام بكل مهامها وتقوم بدورها على أكمل وجه كما أن لها علاقة جيدة مع التلاميذ تمكنهم من اللجوء إليها عند حاجتهم لذلك إضافة إلى أنها قائمة على كل ما يخص التلميذ سواء فيما يتعلق بمشاكله الدراسية ونتائجه أو فيما يتعلق بالحالة النفسية وحرصها التام على التكفل بالتلاميذ، وزرع الثقة بالله في أنفسهم والإيمان بقضاء الله وقدره، ولكن المستشارة لا تمتلك المهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمة وهذا منطقي بعض الشيء لأن التخصص بعيد كل البعد على التخصص الأصلي وهذا يؤكد عدم وجود زاد نظري حول المهارات الإرشادية لدى المستشارة إضافة إلى نقص التكوين الخاص بموضوع المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمة.

المقابلة الرابعة:

مستشارة الإرشاد والتوجيه لثانوي الشيخ العربي التبسي يوم الأربعاء 2022-05-11 على الساعة التاسعة والنصف صباحا، وقد أجريت المقابلة بمركز التكوين المهني الوافي تلي خلال اليوم الوطني للإعلام وذلك لعدم تحصلنا عليها بالثانوية لعدة مراة.

تحليل المقابلة:

جاء السؤال الأول كما يلي: هل يطرح التلاميذ مشكلاتهم عليك وتمت الإجابة عليه بنعم وهذا يدل على العلاقة الحسنة بين التلاميذ والمستشارة ومعرفتهم لدور المستشارة داخل المؤسسة وأنه هناك عضو تربوي داخل المؤسسة يمكن اللجوء إليه عند الشعور بمشكلة ما، فيما عكس السؤال الثاني تأثير أزمة كورونا على الحالة النفسية للتلاميذ وكانت الإجابة لا مما يعني أن أزمة كورونا لم تأثر على الحالة النفسية للتلاميذ حسب إجابة المستشارة، أما السؤال الثالث فتمثل في تأثير أزمة كورونا على النتائج الدراسية للتلاميذ وقد كانت الإجابة ب لا موضحة أن النتائج الخاصة بتلاميذ المؤسسة ضعيفة من قبل وقوع أزمة كورونا وهذا يدل حسب إجابة المستشارة أن النتائج لم تتأثر خلال أزمة كورونا لأنها بالأساس ضعيفة من قبل، في حين كان السؤال الرابع: هل توجه لك تلاميذ يعانون من مشكلات تعلمية سببها أزمة كورونا، وما هي هذه المشكلات إن وجدت فكانت الإجابة لا وهذا يدل على أشياء عديدة منها أن التلاميذ لا يعانون من مشكلات سببها أزمة كورونا وهذا غير طبيعي لأن معظم التلاميذ عانو خاصة من عدم

الفهم والإستيعاب خلال أزمة كورونا وهذا راجع لتقليص مدة الحصة، وإما لعدم رغبة التلاميذ في التوجه للمستشارة لطرح هذه المشكلات لعدم معرفتهم أنها تستطيع المساعدة في المشكلات التعليمية أيضا، أما السؤال الخامس فكان حول إستخدم مهارات معينة للتعامل مع أزمة كورونا وما هي فكانت الإجابة نعم، إستخدام المعقمات وقياس الحرارة وهذا يدل على عدم معرفة المهارات الإرشادية من قبل المستشارة وبالتالي عدم إستخدامها لها حيث كانت الإجابة عن الإجراءات الوقائية وليست المهارات الإرشادية وهذا راجع لإبتعاد تخصص المستشارة عن التخصص الأصلي حيث أنها من تخصص علم إجتماع التنظيم والعمل، إضافة إلى عدم وجود تكوين خاص بالمهارات الإرشادية عامة وخلال الأزمات خاصة، أما السؤال الأخير فكان عن مدى تخفيف هذه المهارات من حدة الأزمة فكانت الإجابة بنعم بمستوى نسبي ضئيل وهي طبعا إجابة ممتدة للإجابة عن السؤال السابق حيث تتحدث المستشارة هنا عن الإجراءات الوقائية ومدى تخفيفها من حدة الأزمة ولا علاقة لها بالإجابة المطلوبة وهي حول المهارات الإرشادية.

ومن خلال المقابلة التي أجريت مع مستشارة ثانوية الشيخ العربي التبسي تبين لنا أن المستشارة لها علاقة حسنة مع التلاميذ وهذا واضح من خلال لجوء التلاميذ إليها في مشكلاتهم إضافة إلى أنها عارفة لأدوارها ومؤدية لمهامها ومطلعة على نتائج التلاميذ الدراسية ولكنها لاتستخدم المهارات الإرشادية العامة أو الخاصة بأزمة كورونا وهذا راجع للتخصص البعيد كل البعد عن التخصص الأصلي، بالإضافة إلى نقص التكوين في هذا الموضوع الخاص بالمهارات.

6- مناقشة نتائج الدراسة:

6-1- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

6-1-1- مناقشة نتائج الدراسية على ضوء الفرضية الأولى:

نصت على إستخدام مستشارة التوجيه والإرشاد مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية للتعامل مع الازمة (جائحة كورونا نموذجا)، ومن خلال النتائج تبين أن هناك تناقض كبير جدا حيث أن هذه الفرضية محققة بالنسبة لنتائج إستمارة الإستبيان بينما غير محققة تماما في نتائج المقابلة.

6-1-2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية:

نصت على إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد مهارة تفريغ المشاعر السلبية في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)، ومن خلال نتائج إستمارة الإستبيان فهذه الفرضية محققة بينما النتيجة مغايرة تماما في المقابلة والتي تبين عدم تحقق هذه الفرضية.

6-1-3 - مناقشة نتائج الدراسة ضوء الفرضية الثالثة:

نصت على إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد مهارة المواجهة في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)، وتبين لنا من خلال النتائج أن هذه الفرضية محققة حسب نتائج إستمارة الإستبيان في حين أظهرت نتائج المقابلة أنها غير محققة.

4-1-6 – مناقشة النتائج الدراسة على ضوء الفرضية الرابعة:

نصت على إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد مهارة الدعم في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)، ومن خلال النتائج اتضح لنا أن هذه الفرضية محققة بالنسبة لنتائج إستمارة الإستبيان بينما غير محققة بناءا على نتائج المقابلة.

- يتضح لنا أن هناك تعارض تام في النتائج باختلاف أداة الدراسة حيث أظهرت نتائج إستمارة الإستبيان أن كل الفرضيات محققة بنسبة عالية جدا تكاد تكون نسبة تحقق كل فرضية 100/100، بينما كانت نتائج المقابلة عكسها تماما حيث بينت أن كل الفرضيات غير محققة وهذا دليل على أن الإجابات لم تكن صادقة وعلى الأرجح فإن إجابات إستمارة الإستبيان هي الغير صادقة لأن جل تخصصات مستشاري التوجيه بعيدة كل البعد عن التخصص الأصلي وبعيدة عن مجال الإرشاد مما جعل مستشاري الإرشاد والتوجيه يعانون من نقص معرفي كبير وجهل يكاد يكون تام بالمهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمات وغيرها من أساسيات عملية التوجيه والإرشاد، بينما نتائج المقابلة في إعتقادنا هي الصحيحة وبالتالي فمستشار التوجيه والإرشاد لا يستخدم مهارات إرشادية خاصة بالأزمة.

مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

– بينت دراسة **براهيمية صونية** تأثير الظروف المادية للمؤسسة على أداء مستشار التوجيه كما بينت أيضا أن المستشارين يرغبون في إدخال مهام وتغييرات جديدة في مهنتهم ويريدون تعديل القانون الأساسي مستشار التوجيه من أجل تحسن التصنيف المهني حيث تربطهم علاقة جدية بين مركز التوجيه ومديرهم في حين تعارضت نتائج دراستنا مع الدراسة السابقة حيث أشارت نتائج دراستنا أن أغلب المستشارين لا يستخدمون أي مهارة سواء مهارة المواجهه، بناء الأمل و مهارة تفريغ المشاعر ومهارة الدعم، تعتبر نتائج غير محققه كما يتضح لنا أن أغلبهم بعيدين عن مجال الإرشاد.

– أظهرت نتائج دراسة كل **من إسماعيل الأعور وربيع شتيوي** مايلي: نتائج الدراسة الأولى وهي للأعور بينت أن هناك تحقق في الأخير حول إجراءات الإعلام التربوي وأانها تحتاج نوع من الدقة وزيادة في العمل وتطوير الأساليب المستخدمة وأن يتخذ الإعلام التربوي طابعا بيداغوجيا مستمرا ومترابطا وذلك من خلال وضع برنامج سنوي يتضمن الأهداف المنتظرة منه، بحيث يكون المستشار متكيف لقطاع تدخل مستشار التوجيه المدرسي والمهني في حين آخر أكدت نتائج دراسة ربيع شتيوي أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني غير راضون عن محتوى وظيفتهم بنسبة 57,36٪ وغير رضوان بنسبة 42.46٪ وهذا يرجع لأسباب مختلفة من حين لآخر أن أغلبهم غير راضون عن العائد المادي لوظيفتهم بنسبه 78.57 ٪ وهذا راجع لأسباب متعددة، وأيضا غير راضون عن الجانب التنظيمي لوظيفتهم حيث هناك محددات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية ثم الإحساس بأداء العمل مهم ويليه فرص الترقية المتاحة في العمل بالإضافة إلى تحقق الحاجه إلى الإحترام والتقدير من طرف المشرفين حيث تعارضت نتائج الدراستين مع نتائج دراستنا

الحالية حيث أشارت نتائج دراساتنا في عدم تحقيق أي مهارة من المهارات الإرشادية وذلك على ضوء مناقشة الفرضيات.

– أشارت كل من الدراستين **زعبوب سامية ودراسة سمير سليمان الجمل** إلى تحقيق نتائجهم والتي بينت من خلال نتائج ان نتائج دراسة سامية التي وضحت لنا بأن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة متكيفون مع مهنتهم كمهام يؤدوها حيث يشعرون بالمتعة والرضا وهم يقومون بمختلف المهام المنوطة بهم، بينما نجدهم غير متكيفون في مهنتهم مع ظروف عملهم المختلفة المعنوية والمادية كما تبين نتائج دراسة سمير سليمان الجمل أن المرشد التربوي له دورا مرتفعا في علاج مشاكل الضعف الأكاديمي لدى الطلبه من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية حيث تعارضت نتائج الدراسات السابقه مع دراستنا من خلال النتائج وهذا راجع إلى عدم تحقيق النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات وهذا ما توصلنا إليه جل المستشارين لا يستخدمون المهارات ويفتقدونها نهائيا ويستخدمونها إستخدام إعتباطي.

فيما توصلت نتائج دراسة **النجار ونبات عثمان** إلى مايلي:الدراسة الأولى والتي أشارت أن هناك مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس وبينت لنا على أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزى لمتغير الجنس ومتغير المؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة في حين آخر أشارت نتائج دراسة نبات وعثمان إلى درجه إمتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر الطلبة كانت متوسطة وأن هناك علاقة إيجابية بين امتلاك المرشد لمهارات الإتصال الفعال ودرجة الأمن النفسي، ومن هنا يمكننا القول أن نتائج الدراستين السابقتين تعارضت مع موضوعنا من حيث النتائج وهذا ما كشفناه من خلال المقابلة ومناقشة الفرضيات التي لم تتحقق وأعتبرت نتائج صادقة من حيث أنهم لايستخدمون جل المهارات وأهمها مهارة الدعم والمواجهة وبناء الأمل والتفريغ.

– توصلت دراسة **سعيد عمر بنهان** إلى النتائج الآتية: أن هناك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي الديني ومهارة التعاطف ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تعزى لمتغير الجنس بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول والثالث و مهارة الدعم النفسي ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في البعد الثاني لمهارة التعاطف لصالح الخبرة الأقل من خمس سنوات حيث تعارضت هذه الدراسة مع نتائج دراستنا الحالية وهذا ما تؤكده النتائج من خلال عدم تحقيقها من حيث أغلب المستشارين أو المرشدين لا يستعملونها في مجالهم المهني وهذا راجع إلى نقص تكوينيهم وتدريبهم وبعدهم التام عن التخصص.

– كما أظهرت نتائج دراسة **شومان** أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء

الوظيفي للمرشدين تعزى لمتغير جهة العمل كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي يعزى لمتغير سنوات الخبرة وتشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سنوات الخبرة والأداء الوظيفي للمرشدين تعزى لمتغير رضا المرشدين عن العمل، كما أنها تعارضت نتائجها مع نتائجنا من خلال عرضها ومناقشتها على ضوء الفرضيات وهذا راجع إلى عدم تحقيقها حيث أن المستشارين يجهلون جهلا تاما بالمهارات الإرشادية وعدم إستخدامها في الممارسة الإرشاية.

– أكدت دراسة **أبو يوسف** أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في كل من القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشاية لدى المرشدين تعزى لمتغير الجنس كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في كل من القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشاية لدى المرشدين تعزى لمتغير التخصص لصالح المتخصص، وفي نفس السياق تعارضت نتائج الدراسة السابقة مع نتائج دراستنا من حيث عددم تحقيق أي نتيجة من خلال الفرضيات والدراسة الميدانة لعدم إستخدامهم للمهارات الإرشاية في الحياة المهنية خلال الأزمات وهذا ما أكدته دراستنا في نسبة عدم تحقيق الفرضيات 100٪ وهذا راجع كله إلى إفتقاد التخصص وبعده عن المجال، ومن خلال ما سبق يمكن القول أن هذا البحث قد حقق نتائج مستقاة من الواقع التربوي ولا يتعارض مع الدراسات العلمية وأنه يكون داعما للتراث النظري للدراسة.

7– النتائج العامة للدراسة: على ضوء دراستنا توصلنا إلى النتائج التالية:

1– لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

2– لايستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة تفريغ المشاعر السلبية في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

3– لا يستخدم مستشار التوجيه و الإرشاد مهارة المواجهة في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

4– لايستخدم مستشار التوجيه و الإرشاد مهارة الدعم في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

5– تؤثر جائحة كورونا على التلاميذ وعلى نتائجهم الدراسية.

الخاتمة

الخاتمة

وفي الأخير نستخلص من خلال دراستنا والتي هدفت إلى التعرف على واقع إستخدام مستشار التوجيه و الإرشاد للمهارات الإرشادية في الحياة المهنية خلال الأزمات (أزمة كورونا نموذجا)، أن مستشار التوجيه و الإرشاد لا يستخدم المهارات الإرشادية في الحياة المهنية خلال الأزمات أزمة كورونا نموذجا، ومن الممكن أن يكون هذا راجع إلى تخصصات مستشاري التوجيه والإرشاد البعيدة كل البعد على التخصص الأصلي ألا وهو الإرشاد والتوجيه إضافه إلى نقص التكوين في موضوع المهارات الإرشادية الخاصة بالتعامل مع الأزمة فهذه المهارات الإرشادية تتطلب من مستشاري التوجيه والإرشاد أن يكون له ميراث نظري حول المهارات عامة والتفريق بينها وبين المهارات الخاصة بالأزمة إضافة إلى إتقان إستخدام هذه المهارات لتحقيق الهدف المرجو منها، كما تتطلب أن يكون مستشار التوجيه والإرشاد خاضع لتكوين حول هذه المهارات حتى يتمكن من تطبيقها بشكل سليم دون صعوبات.

كما أنه من الضروري أن يكون مستشار التوجيه و الإرشاد متحصل على شهادة جامعية في تخصص إرشاد وتوجيه لأنه من المهم جدا وضع أصحاب التخصص ضمن أماكن العمل المناسبة لشهاداتهم وتخصصاتهم حتى تتلافى كل هذه المشكلات والصعوبات وحتى نضمن أن هذا المستشار له خلفية نظرية حول عمله إضافه إلى أنه قد قام بتربص خاص خلال دراسته أي أن لديه خلفية نظرية شاملة كما لديه دراية ولو كانت بسيطة حول ميدان عمله وهذا ما يمكنه من تأدية مهامه على أحسن وجه وعليه فإن إستخدام مستشار التوجيه و الإرشاد للمهارات الإرشادية في الحياة المهنية خلال الأزمات ليست عمليه إعتباطيه وإنما هي التجسيد الواقعي للمعرفة المكتسبة لذا ينبغي أن يكون مستشار التوجيه والإرشاد متحصل على شهادة جامعية في تخصص إرشاد وتوجيه حتى يتميز في عمله ويؤديه على أكمل وجه لأنه حتى ولو نجح أصحاب التخصصات الأخرى في إبراز دورهم وتأدية مهامهم إلا أنهم لابد أن يغفلوا بعضا منها ولا يتقنوه وهذا ما أثبتته نتائج دراستنا لأن للتخصص بصمته.

الإقتراحات والتوصيات:

من خلال دراستنا لموضوع المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه و الإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا) ومن خلال ما لا حظناه و إستنتجناه من الدراسة الميدانيه يمكن أن نقترح ما يلي:

- ضرورة توظيف أصحاب تخصص إرشاد وتوجيه في أماكن العمل الخاصة بمستشاري التوجيه والإرشاد، ودعمهم بخطط للتعامل مع الأزمات.
- العمل على تكوين المستشارين إستنادا للتطورات والتغيرات الحادثة في الحياة وإ ستخدامهم للمهارات الإرشادية العامة.
- يجب خضوع المرشدين التربويين إلى دورات تدريبية حول المهارات الإرشادية نظرا لأهميتها.

الخاتمة

– تشجيع الباحثين بالقيام بدراسات مشابهة تتناول مهارات إرشادية أخرى مما تسمح لهم بالتعرف عليها.

– تشجيع المرشدين على إكتشاف طرق وأساليب إرشادية الأكثر شيوعا من أجل تحسين الممارسة الإرشادية.

– ضرورة التنسيق مع فريق التوجيه في العمل الإرشادي والمؤسسات التربويه قصد إعطاء صورة بارزة للأفاق المستقبلية للتلميذ في المجال الدراسي والمهني.

– خلق جو ملائم بين كل أطراف البيئة التربوية (المرشد، المسترشد الأساتذة، الطاقم الإداري، أولياء الأمور، الزملاء) يتميز بالإتصال الفعال في جميع المستويات والإتجاهات.

– ضرورة توفير المراجع التي تتناول موضوع الدراسة الحالية المهارات الإرشادية نظرا لقلة وجودها أو توفرها في المكاتب، وعقد تظاهرات علمية لإثراء هذا الموضوع.

– إتفاق المؤسسة والأساتذة وكل منه على أن المستشار عضو تربوي في المؤسسة وله دور فعال جاء لمساعدة التلاميذ من أجل الحصول على حلول مناسبة.

ملخص الدراسة

يشهد العالم منذ الأزل أزمات متعددة كالفياضانات والزلازل وغيرها، وكذا الأوبئة كالطاعون والكوليرا والسارس وغيرها من الأمور التي تحتم على الإنسان أن يغير نمط حياته للوقاية منها قدر الإمكان، وفي أواخر سنة 2019 شهد العالم أزمة جديدة غيرت مجرى الحياة في كل العالم ألا وهي أزمة كورونا (كوفيد9) والتي تعرفها منظمة الصحة العالمية على أنها "على أنها فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والملازمة التنفسية الحادة (السارس)، ويسبب فيروس كورونا المكشف مؤخرا مرض فيروس **(زيادي، بن جروة، 2020، ص193)**"، وهذه الأزمة أرعبت العالم خاصة في بدايتها إذ لم تكن هناك أية خلفية عن طرق إنتشارها ومدى خطورتها وكيفية علاجها، هذه الأزمة أثرت في كل القطاعات وكل المجالات ومن هذه القطاعات قطاع التعليم بكل مستوياته حيث أجبرت هذه الأزمة في بدايتها انقطاع التدريس حوالي ثمانية أشهر، ليعود بعدها القطاع التربوي للعمل ولكن بنظام إستثنائي للوقاية من هذا الفيروس والخروج منه بأقل الخسائر الممكنة، ومن هذه المستويات التعليم الثانوي حيث أصبح التدريس في الثانويات بنظام التفويج الذي أدى إلى التدريس بالتناوب، حيث يدرس الفوج الأول صباحا فيما يدرس الفوج الثاني مساءا وهذا يوميا إضافة إلى إجبارية تطبيق البروتوكول الصحي كالتباعد الجسدي بين التلاميذ بين التلاميذ بعضهم مع بعض ومع أساتذتهم وكذا إرتداء الكمامات والتعقيم وقياس الحرارة، هذا النظام الجديد أثر تأثيرا كبيرا على الحالة النفسية للتلاميذ وكذا على نتائجهم الدراسية، لذا كان من الواجب الإحاطة اللازمة والسريعة بهم للتخفيف من هذه المشكلات وهذا العمل من واجب مستشار التوجيه الذي من مهامه مساعدة التلاميذ وتوجيههم أكاديميا إضافة إلى إحاطتهم نفسيا، هذا العضو التربوي كان مجبرا على تكثيف عمله خلال هذه الفترة الحساسة التي أدت إلى مشكلات كثيرة من أشدها التسرب المدرسي الذي كان ناتجا عن وفاة إحدى الوالدين بهذا الفيروس أومرض التلميذ في حد ذاته مما جعل زملائه لايتعاملون معه حتى بعد شفائه إضافة إلى تفريق الأصدقاء بسبب النظام الجديد للتدريس، خاصة وأن الحالة النفسية للتلاميذ في هذه المرحلة هشة جدا ولها خصوصيتها (مرحلة المراهقة)، هذا ماحتم على المستشارين إستخدام مهارات إرشادية خاصة بالأزمات للتعامل مع التلاميذ والتكفل بهم، وفي هذا الصدد جاءت دراستنا هذه والمعنونة ب " المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)" للتمكن من معرفة ما إذا كانت هذه المهارات الخاصة بالتعامل مع الأزمات مطبقة فعلا أو لا وللتأكد تم توزيع 13 إستمارة إستبيان على 13 مستشار(ة)، وهو المجموع الكلي لمستشاري ثانويات تبسة (دراسة مسحية)، متضمنة 4 محاور شملت 30 سؤالا، وقد كانت نتيجة هذا الإستبيان أن كل المستشارين على علم تام بهذه المهارات الإرشادية ويتعاملون بها مع التلاميذ بنسبة تفوق 90٪، ولكن تجدر الإشارة إلى أن هذه الخطوة جاءت بعد إجراء دراسة إستطلاعية ب 3 ثانويات بينت نتائجها عكس نتائج الإستبيان تماما، لذا كان إجباريا إعتماد أداة ثانية للتأكد أكثر لذا تم إعتماد دليل المقابلة والذي أكدت نتائجه نتائج الدراسة الإستطلاعية والتي تخالف

ملخص الدراسة

تماما نتائج إستمارة الإستبيان حيث بينت أن مستشاري التوجيه لايستخدمون مهارات إرشادية خاصة بالتعامل مع الأزمات ولا يعرفونها وهذا راجع لعدد من الأسباب أهمها أن كل المستشارين من تخصصات مختلفة وبعيدة كل البعد عن التخصص الأصلي لمستشار التوجيه ألا وهو إرشاد وتوجيه مما جعلهم لايمتلكون خلفية نظرية عن هذه المهارات الخاصة وحتى العامة وعن دورهم خلال الأزمات، إضافة إلى عدم تلقيهم تكوينا خاصا بكيفية التعامل مع التلاميذ إرشاديا خلال الأزمة والإكتفاء بالتعرف على الإجراءات الوقائية فقط، هذا مانتج عنه تأثيرا كبيرا على النتائج الدراسية والنفسية للتلاميذ.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- إبتهاج محمود طلبة (2012): **المهارات الحركية لطفل الروضة**، دار المسيرة، للنشر والتوزيع والطباعة عمان- الأردن.
- إبراهيم الجويني، محمد سلمان الخزاعلة (2012): **مهارات التعلم والتفكير**، دار الخوارزمي للنشر والتوزيع، (د، ب).
- أحمد إبراهيم أحمد (2003): **إدارة الأزمة التعلمية منظور علمي**، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية- مصر.
- أحمد ابراهيم أحمد (2003): **إدارة الأزمة التعليمية منظور علمي**، دار الوفاء للطباعة والنشر الإسكندرية- مصر.
- أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2011): **المهارات الإرشادية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن.
- أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2015): **الإرشاد المدرسي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- أحمد عبد اللطيف أبوأسعد (2012): **الإرشاد المدرسي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- أحمد محمد الزغبي (2015): **تقنيات الإرشاد الفردي**، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض.
- إسماعيل صالح (2013): **فنيات وأساليب العملية الإرشادية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- جواد كاظم البكري (2008): **الإقتصاد الأمريكي للأزمة المالية**، بيان للنشر والتوزيع والإعلام، بيروت- لبنان.
- جودت عبد الهادي (2007): **مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- جودت عزت عطوي، سعيد عبد العزيز(2009): **التوجيه المدرسي مفاهيمه النظرية، أساليبه الفنية تطبقاته العلمية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- حامد عبد السلام زهران (1971): **قاموس علم النفس**، عالم الكتب.
- حسن شحاتة، زينب النجار (2003): **معجم المصطلحات التربوية والنفسية**، الدار المصرية اللبنانية.
- خندقجي عبد الجبار (2002): **مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر**، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- رياض نايل العاسمي (2012): **الإرشاد المتمركز حول الشخص بين الخبرة ومفهوم الذات**، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- سامح سالم وجدان، إبراهيم المقبل (2014): **مهارات الأسرة والطفل وطرق التطبيق**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- سليمان داود زيدان، سهيل موسى شواقفة (2015)، **أساليب الإرشاد التربوي**، دار جهينة للنشر

والتوزيع عمان– الأردن.

– سهام أبو عطية (2013): **أساسيات الإرشاد والنمو المهني**، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان– الأردن.

– صالح أحمد الخطيب (2013): **الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه ونظرياته وتطبقاته**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان– الأردن.

– صالح سعيد وآخرون (2014): **الإرشاد النفسي الإتجاه المعاصر لإدارة السلوك الإنساني**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان– الأردن.

– عبد الله أبو زعيزع (2009): **أساسيات الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيقي**، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان– الأردن.

– عبد الله الطروانة (2009): **مبادئ التوجيه والإرشاد التربوي**، دار يافا للنشر والتوزيع، عمان– الأردن.

– عبد المالكي (2005): **مهارات الإرشاد النفسي وتطبيقاته**، المجلس الوطني الفنون والتراث، مطابع مصر.

– عليان ربحي مصطفى (2010): **أساسيات البحث العلمي والأسس النظرية والتطبيقية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان– الأردن.

– عماد محمد عطية (2013): **تقنيات الإرشاد الجماعي**، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض.

– عمار بو حوش (2007): **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر.

عمر عبد الرحيم ربابعة (2009): **جاهزية المدارس لإدارة الأزمات**، دار قنديل للطباعة والنشر، الاسكندرية– مصر.

– فاطمة عبد الرحيم النواسية (2012): **الإشاد النفسي والتربوي**، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع عمان– الأردن.

– كريم نشعة عذاب (2017): **مهارات المرشد النفسي**، (د، د)، بغداد العراق.

– ماهر محمد عمر (1985): **المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي**، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية– مصر.

– محمد سيف الدين (1984): **معجم علم النفس والتربية**، الإدارة العامة للهيئات الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، لجنة علم النفس والتربية والمجمع.

– محمد علي وآخرون (2015): **مدخل إلى الإرشاد النفسي من منظور فني وعلمي**، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان– الأردن.

– محمود البلوشي (2014): **مهارات التفوق الدراسي**، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان– الأردن.

– مراد علي سعد، أحمد عبد الله الشريفين (2015): **المدخل إلى الإرشاد النفسي من منظور فني**

وعلمي، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان- الأردن.

- المركز الوطني للوثائق التربوية (2009): **المعجم التربوي، مصطلحات ومفاهيم تربوية**، وزارة التربية، ملحقة سعيدة- الجزائر.

- منذر الضامن (2007): **أساسيات البحث العلمي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن.

- ناصر الدين أبو حماد (2006): **دليل المرشد التربوي**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.

- هبة محمد عبد الحميد (2009): **معجم مصطلحات التربية وعلم النفس**، دار البداية ناشرون وموزعون عمان- الأردن.

- براهمية صونية (2006): **تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة، الإخوة منتوري- قسنطينة.

- بلقاسم عطيات (2018/11/27)، (2019/11/22)، **قراءة في عملية التكوين بالنسبة لمستشار التوجيه، جامعة زيان عاشور**، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم الإجتماع، المجلد ،11 العدد 2 – الجلفة.

- زعبوب سامية (2011): **التكيف المهني لمستشار التوجيه في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم إجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري- قسنطينة.

- سعيد عمر نبهان (2015): **مدى إمتلاك المرشد التربوية للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية**، قدمت هذه الرسالة إستكمالا للحصول على شهادة الماجستير في الإرشاد النفسي، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم علم النفس، محافظة غزة.

- سمير مصري كاظم (حزيران 2021): **واقع التعليم عن بعد في الجامعة العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس**، هذه الرسالة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص المناهج وطرق التدريس، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط- العراق.

- فيجل زهرة (جوان 2020): **جهود مركز المساعدة النفسي الجامعي بالمسيلة في التكفل بالطالب في زمن تفشي وباء كورونا**، مجلة التمكين، جامعة محمد بوضياف، المجلد02، العدد02- المسيلة.

- معزوز هشام وآخرون (31 جويلية 2020): **واقع التعليم الجامعي عن بعد عبر الأنترنت في ظل جائحة كورونا**، مجلة مدارات سياسية، دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بالجامعات الجزائرية، العدد 4، المجلد 4، الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

- مصطفى داسة وآخرون (2021 ماي 28): **الحياة المهنية للموظفين في الإدارات العمومية**، مقاربة معرفية، مجلة آفاق للعلوم المجلد 6، العدد 03.

- رعد لفتة، الشاوي، الصمادي (2014 - 2015): **فعالية برنامج إشرافي يستند إلى نموذج التميز في تحسين المهارات الإرشادية لدى عينة من طالبات إرشاد نفسي**، المجلد 10، العدد 03، جامعة اليرموك، المجلة الأردنية.

- سناء عبد الزهرة الجمعان: **المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات وعلاقتها ببعض المتغيرات**، مجلة مترجمة.

- سارة إبراهيم العقيل (2017): **التعامل مع الأزمات**، مركز الأبحاث الواعدة في البحوث الإجتماعية دراسات المرأة.

- الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد) للعاملين في المجال التوعوي في المجتمع. المؤتمر القومي العشرين (العربي الثاني عشر) 20-21 أفريل 2019.

- خماد محمود (سبتمبر 2014): **تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد03، جامعة الوادي.

- بلقاسم محمد، هامل منصور (مارس 2017): **مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**، دراسة ميدانية بمراكز التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية، العدد 07.

- المركز الكشفي العربي (أغسطس 2017): **تنمية المراحل**، نشرة دورية إدارة البرامج والمراحل، العدد 101.

- مصطفى داسة (2019-11-08)، (2020-03-01): **القوى التنظيمية المتداخلة في إدارة الحياة المهنية بمنظومة الوظيفة العمومية**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة الجزائر02.

- وليد زيادي، حكيم بن جروة (2020-05-10)،(جوان 2020): **الإجتماعي تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد 19) حالة بريد الجزائر**، مجلة التمكين، المجلد 2: العدد 2، وحدة ورقلة.

الملاحق

الملحق رقم (04): الإستمارة قبل التحكيم

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة –

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص إرشاد و توجيه

إستمارة بحث بعنوان

المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر " ل.م.د"تخصص إرشاد وتوجيه

إعداد الطلبة : **إشراف الأستاذة :**

ـ قصار مروى **شتوح فاطمة**

ـ مرابط شيماء

يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بملء هذه الإستمارة بكل عناية و إفادتنا بالمعلومات اللازمة عن طريق وضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة و نعدكم بأن المعلومات المقدمة لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي .

الأستاذ (ة)	الرتبة العلمية	التخصص

السنة الجامعية : 2022/2021 .

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- التخصص : إرشاد وتوجيه ☐ علم النفس ☐

إرشاد نفسي ☐ أرطوفونيا ☐

تخصصات أخرى أذكرها .....

- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

10 سنوات فما أكثر ☐

4- الرتبة : مستشار رئيسي ☐ مستشار ☐

المحور الثاني : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل

الرقم	البند	يقيس	ينتمي	ملاحظات
1	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.			
2	أساعد على تهدئة وطمأنة المسترشد وقت الأزمة .			
3	لدي خطة إجرائية معدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.			
4	أعمل على التحفيف من آثار الأزمة عند المسترشد.			
5	أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقة .			
6	أعمل على التحقق من الآثار الناجمة عن الأزمة .			
7	أساعد الطلبة الذين تعرضوا للأزمة على تطوير أهداف واقعية ومناسبة .			
8	أقوم بتقوية إرادة المسترشد بإتخاذه القرارات دون خوف من الفشل لتجاوز الأزمة .			
9	أساعد المسترشد على أن يكون صبورا ومتسامحا .			
10	أقدم معلومات تفصيلية و دلائل منطقية للمسترشد لتجاوز الأزمة .			
11	أشجع الطلبة الذين تعرضوا لأزمات على النظر لأنفسهم بإيجابية .			

12	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل .			
13	أوجه أسئلة لبناء الأمل للمسترشد .			

المحور الثالث : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة تفريغ المشاعر السلبية

14	أقوم ببناء علاقة وثيقة مع المسترشد أساسها الثقة والتعاطف .			
15	أساعد المسترشد على تخطي عقباته والتكلم بأريحية .			
16	أساعد المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق .			
17	أساعد المسترشد على تفريغ مشاعره السلبية بأكثر وضوح.			
18	أساعد المسترشد على إستبدال أحاسيسه السلبية بخبرات أكثر إيجابية .			
19	أتقبل حديث المسترشد دون تهكم أو إستهزاء وسخرية .			
20	أساعد في تخفيف أثر الضغوط النفسية لدى المسترشد .			
21	أعمل على تفعيل دور الإرشاد النفسي والتربوي بكل جوانبه الوقائية والعلاجية .			
22	أعمل على تغيير المعتقدات والأفكار السلبية الخاطئة لدى المسترشد .			
23	أعمل على معرفة حاجة المسترشد من الجلسات والبرامج الإرشادية للتخفيف من ضغوطات الأزمة .			
24	أعمل على زيادة دافعية المسترشد وتحفيزه للخروج من الأزمة .			

المحور الرابع : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة المواجهة .

25	أساعد المسترشد على حل الصراعات الداخلية لديه .			
26	أحرص على خفض التوتر لدى المسترشد .			
27	أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد .			
28	أساعد المسترشد على إيجاد مبررات لسلوكياته للوصول إلى حلها .			

29	أساعد المسترشد على إدراك حقيقة مايدور حوله من أمور.				
30	أساعد المسترشد في الكشف عن المشكلات التي يواجهها.				
31	أساعد المسترشد على إيجاد حل إيجابي لمشكلاته .				
32	أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتداخلات في كلامه وتسهيل عملية التغيير .				
33	أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتداخلات في كلامه وتسهيل عملية التغيير .				
34	أساعد المسترشد بطريقة غير مباشرة على الإفصاح عما بداخله .				
35	أنتبه لتعابير وجه المسترشد لكشف التناقضات بين سلوكه اللفظي وغير اللفظي .				
36	أوجه بعض الأسئلة التوضيحية حول الأزمة التي يمر بها المسترشد .				
37	أقاطع المسترشد عند الحاجة إلة السؤال .				
38	أحرص على ضمان الإتصال الفعال بين كل الأطراف الفعالة لتجاوز الأزمة .				
39	أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله وأقواله .				
40	أقوم بالإجراءات اللازمة لتجنب الأخطاء لضمان أداء جيد للخدمة الإرشادية .				

المحور الخامس : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة عكس المشاعر

41	أقوم بالإستماع بدقة لكلمات المسترشد ومشاعره .				
42	أختار كلمات مناسبة لعكس مشاعر المسترشد .				
43	أعيد صياغة عبارات المسترشد لتوضيح مشاعره بما يناسب حالته				
44	أتكلم يعكس مايتكلم به المسترشد لفهمه أكثر.				

45	أرى أنه يمكن البدء باستخدام مهارة عكس المشاعر في المقابلة الإرشادية الإفتتاحية .				
46	أقوم بملاحظة سلوك المسترشد بدقة .				
47	أقوم بعكس مشاعر المسترشد الداخلية والخارجية .				
48	أحرص على تنمية مخزون من الكلمات ذات الصلة بالظروف الوجدانية المتعددة .				
49	أركز على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها للمسترشد .				
50	أحرص على الإهتمام بالمعلومات التي يدليها المسترشد مثل حرصي على إنفعالاته ومشاعره .				

المحور السادس : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الإسترخاء .

51	أقوم ببعض التمارين البسيطة تساعد المسترشد على إزالة التوتر.				
52	أقوم ببعض الحركات التي تساعد المسترشد على التفكير الجيد.				
53	أساعد المسترشد على التحسين من أدائه وتحصيله الدراسي من خلال الإسترخاء .				
54	أقوم بتنظيم مجموعة من الأنشطة التدريبية بمشاركة كل التلاميذ .				
55	أعمل على إختيار برامج تساهم في التخفيف من الأزمة .				
56	أقوم ببرمجة خرجات ترفيهية لإزالة الضغوط النفسية للمسترشد.				

المحور السابع : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم .

57	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .				
58	أعلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة.				
59	أشارك المسترشد مشاعره .				
60	أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره .				
61	أعمل على التحسين المستمر في قيامي بعملي الإرشادي.				

62	أحرص على تلطيف الجو أثناء الجلسة الإرشادية .			
63	أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته .			
64	أستخدم الجمل القصيرة للفت نظر المسترشد .			
65	أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية .			

أي ملاحظات أخرى عن الاستمارة :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا جزيلا أساتذتي الكرام على تكبد عناء قراءة و تصحيح هذا العمل.

الملحق رقم(05): الإستمارة بعد التحكيم

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة –

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص إرشاد و توجيه

إستمارة بحث بعنوان

المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر " ل.م.د" تخصص إرشاد وتوجيه

إعداد الطلبة : **إشراف الأستاذة :**

ـ قصار مروى **شتوح فاطمة**

ـ مرابط شيماء

يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بملء هذه الإستمارة بكل عناية و إفادتنا بالمعلومات اللازمة عن طريق وضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة و نعدكم بأن المعلومات المقدمة لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي .

السنة الجامعية : 2022/2021 .

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- التخصص : إرشاد وتوجيه ☐ علم النفس ☐

إرشاد نفسي ☐ أرطوفونيا ☐

تخصصات أخرى أذكرها .....

3- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

10 سنوات فما أكثر ☐

4- الرتبة : مستشار رئيسي ☐ مستشار ☐

المحور الثاني : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل .

الرقم	البند	موافق	محايد	غير موافق
1	أقنع المسترشد بأهمية دوري الإرشادي وقت الأزمة.			
2	لدي خطة إجرائية معدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.			
3	أعمل على التخفيف من آثار الأزمة عند المسترشد.			
4	أستطيع التفرقة بين الأزمة الظاهرية والأزمة الحقيقة .			
5	أقوم بتقوية إرادة المسترشد بإتخاذه القرارات دون خوف من الفشل لتجاوز الأزمة .			
6	أقدم معلومات تفصيلية و دلائل منطقية للمسترشد لتجاوز الأزمة .			
7	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا لأزمات على النظر لأنفسهم بإيجابية .			
8	أشجع التلاميذ الذين تعرضوا للظروف الصعبة على الأمل والتفاؤل بالمستقبل .			

المحور الثالث : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة تفريغ المشاعر السلبية.

9	أقوم ببناء علاقة وثيقة مع المسترشد أساسها الثقة والتعاطف .			
10	أساعد المسترشد على تخطي عقباته والتكلم بأريحية .			
11	أساعد المسترشد على التعبير عن أفكاره ومشاعره ووصف خبراته السابقة بشكل دقيق .			
12	أساعد المسترشد على تفريغ مشاعره السلبية بأكثر وضوح.			
13	أتقبل حديث المسترشد دون تهكم أو إستهزاء وسخرية .			
14	أعمل على تفعيل دور الإرشاد النفسي والتربوي بكل جوانبه الوقائية والعلاجية .			
15	أعمل على تغيير المعتقدات والأفكار السلبية الخاطئة لدى المسترشد .			
16	أعمل على معرفة حاجة المسترشد من الجلسات والبرامج الإرشادية للتخفيف من ضغوطات الأزمة .			

المحور الرابع : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة المواجهة .

17	أساعد المسترشد على حل الصراعات الداخلية لديه .			
18	أحرص على إستعادة الروح المعنوية لدى المسترشد .			
19	أساعد المسترشد على إيجاد مبررات لسلوكياته للوصول إلى حلها .			
20	أساعد المسترشد على إدراك حقيقة مايدور حوله من أمور.			
21	أساعد المسترشد في الكشف عن المشكلات التي يواجهها.			
22	أساعد المسترشد في إيضاح التناقضات والتداخلات في كلامه وتسهيل عملية التغيير .			
23	أساعد المسترشد بطريقة غير مباشرة على الإفصاح عما بداخله .			
24	أواجه المسترشد بتناقضات أفعاله وأقواله .			

المحور الخامس : المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات: مهارة الدعم .

25	أشجع المسترشد على سلوكه الإيجابي خلال الأزمة .			
26	أعلم المسترشد بأنني كمرشد موجود لتقديم الدعم والمساندة.			
27	أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره .			
28	أحرص على تلطيف الجو أثناء الجلسة الإرشادية .			
29	أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته .			
30	أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية .			

الملحق رقم(06): دليل المقابلة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي – تبسة –

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس
تخصص إرشاد و توجيه

دليل مقابلة بعنوان:

المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر " ل.م.د" تخصص إرشاد وتوجيه

إعداد الطلبة : **إشراف الأستاذة :**

ـ قصار مروى **شتوح فاطمة**

ـ مرابط شيماء

يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بملء هذه المقابلة بكل عناية و إفادتنا بالمعلومات اللازمة بالإجابة عن الأسئلة بكل وضوح ونعدكم بأن المعلومات المقدمة لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي .

السنة الجامعية : 2022/2021 .

1- هل يطرح التلاميذ مشكلاتهم عليك ؟

.....

.....

.....

2- هل أثرت أزمة كورونا على الحالة النفسية للتلاميذ ؟

.....

.....

.....

3- هل أثرت أزمة كورونا على النتائج الدراسية للتلاميذ ؟

.....

.....

.....

4- هل توجه لك تلاميذ يعانون من مشكلات تعليمية سببها أزمة كورونا ؟ ماهي هذه المشكلات ؟

.....

.....

.....

5- هل تستخدم مهارات إرشادية معينة للتعامل مع أزمة كورونا ؟ ماهي ؟

.....

.....

.....

6- هل تساعد هذه المهارات في التخفيف من حدة الأزمة ؟

.....

.....

.....

شكرا على تعاونكم.

المهارات الإرشادية للتعامل مع الأزمات

1- مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل لدى المسترشد:

تعريف الأزمة: فترة حرجة أو حالة غير مستقرة يترتب عليها حدوث نتيجة مؤثرة، وتنطوي في الأغلب على أحداث سريعة وتهديد للقيم أو الأهداف التي يؤمن بها من يتأثر بالأزمة.

تعريف بناء الأمل: على المرشد أن يكون باستمرار متفائلا ولايدخل اليأس إلى داخله حتى يكون مرشدا ناجحا ومبدعا.

2- مهارة تفريغ المشاعر السلبية:

وتعني قيام المسترشد في ظل الشروط التي يوفرها المرشد في الموقف العلاجي بالتعبير عن مشاعره وأحاسيسه السلبية المدفونة في أعماق ذاته والتي ولدتها تلك الخبرات المؤلمة، بهدف الحد من شدتها واستبدالها بخبرات أكثر إيجابية.

3- مهارة المواجهة:

هي دعوة من قبل المرشد لمساعدة المسترشد على استطلاع مبررات سلوكياته الدفاعية، وخاصة تلك التي تحول دون قدرته على إدراك حقيقة مايدور حوله من أمور أو ربما تعيقه عن اتخاذ دوره الإيجابي في حل مشكلاته.

4- مهارة الدعم:

إن الدعم يولد الدعم، وهي أن يستجيب المرشد للمسترشد بشكل داعم سواء من خلال سلوكه اللفظي أو غير اللفظي كنبرة الصوت والإتصال البصري وتعابير الوجه واللمس.

الملحق رقم (07): قائمة الأساتذة المحكمين:

الرقم	الأساتذة	الرتبة العلمية	التخصص
01	بلخيري سليمة	أستاذ تعليم عالي	علم النفس العام
02	شتوح فاطمة	أ – محاضر – أ–	علم النفس وعلوم التربية
03	حديدان خضرة	أ – محاضر – أ –	الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني
04	بلهوشات الشافعي	أ – محاضر – أ–	علم النفس التنظيم والعمل
05	براجي سليمان	أ – محاضر – أ–	علم النفس

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية والموسومة بالمهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا) من إعداد الطالبتين: قصار مروى، مرابط شيماء .

إلى الكشف عن واقع إستخدام مستشار التوجيه والإرشاد للمهارات الإرشادية في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)، وقد شملت الدراسة 4 فرضيات وهي:

- **يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا) .**
- **يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة تفريغ المشاعر السلبية في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).**
- **يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة المواجهة في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).**
- **يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة الدعم في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).**

وقد تكونت عينه الدراسة من 13 مستشار(ة) في المرحلة الثانوية تم إختيارها قصدا وقد تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي مدعوما باستمارة الإستبيان ودليل المقابلة كأداتين أساسيتين لجمع البيانات، وقد كانت النتائج كالآتي:

- **لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).**
- **لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة تفريغ المشاعر السلبية في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).**
- **لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة المواجهة في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).**

لا يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد مهارة الدعم في الحياة المهنية في التعامل مع الأزمات (جائحة كورونا نموذجا).

الكلمات المفتاحية :

المهارات الإرشادية – مستشار التوجيه والإرشاد – الحياة المهنية – الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)

.ABSTRACT

The aim of the current study, which is tagged with the guiding skills of the guidance and counseling counselor in professional life during crises (the Corona pandemic as a model), was prepared by the two students: gassar Marwa, Merabet chaima.

To reveal the reality of the guidance and counseling counselor's use of counseling skills in professional life during crises (the Corona pandemic as a model), and the study included 4 hypotheses, which are:

The guidance and counseling consultant uses the skill of dealing with crises and building hope in professional life in dealing with crises (the Corona pandemic as a model).

The guidance and counseling consultant uses the skill of unloading negative feelings in professional life in dealing with crises (the Corona pandemic as a model).

The guidance and counseling consultant uses the skill of confrontation in professional life in dealing with crises (the Corona pandemic as a model).

The guidance and counseling consultant uses the professional life support skill in dealing with crises (the Corona pandemic as a model).

key words :

Counseling skills - guidance and counseling advisor - professional life - crises (Corona pandemic as a model).

الملحق (رقم 03): إذن بالطبع

قســـــم علم النفس

إذن بالطبـــــع

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة) :.....شتوح فاطمة.....

المشرف على مذكرة ماستر بعنوان : المهارات الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص : إرشاد و توجيه بعنـــــوان السنة الجامعية2022/2021.

إعداد الطالب (ة) :.....قصار مروة.....هرابط نسيمة.....

تتوفر فيها الشروط المنهجية والعلمية ، الشكلية والموضوعية، التي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد تشكيل لجنة المناقشة، وبناءا عليه أوقع على هذا الإذن للطالب(ة) المعني(ة) بطبع المذكرة وإيداعها لدى إدارة قسم علم النفس بنسخها الورقية والالكترونية .

تبسة في : 2022.05.28

توقيع

الأستاذ(ة) المشرف:

د. شتوح فاطمة

الملحق (رقم 01) : تصريح شرفي

قسم علم النفس

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم933المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله :

الطالب(ة) : ..... صاحب(ة) بطاقة التعريف

الوطنية أو رخصة سياقة رقم 100574139 الصادرة بتاريخ : 2016/4/15 عن دائرة/بلدية

: .....

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص : إرشاد و توجيه .

والمكلف بانجاز مذكرة ماستر بعنوان : .....

.....

إشراف الأستاذ(ة) : .....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933المؤرخ في 2016/07/20المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

2022 جانفي 26

التاريخ

.....

إمضاء

المعني بالأمر

الملحق (رقم 02) : تصريح شرفي

قسم علم النفس

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم933المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله :

الطالب(ة) :.....عصار مروى..... صاحب(ة) بطاقة التعريف

الوطنية أو رخصة سياقة رقم 10622585 الصادرة بتاريخ :2017/10/19 عن دائرة/بلدية

:.....تبسة.....

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص : إرشاد و توجيه .

والمكلف بانجاز مذكرة ماستر بعنوان :.....المهارات الإرشادية لمستشاري التوجيه والإرشاد في الحياة المهنية خلال الأزمات (جائحة كورونا نموذجا)

إشراف الأستاذ(ة) :.....شتوح فاطمة.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933المؤرخ في 2016/07/20المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ 26 ماي 2022

إمضاء

المعني بالأمر