



جامعة القادسية  
كلية التربية للبنات  
قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

المقابلة الإرشادية  
مفهومها، أنواعها، مهاراتها  
إعداد الأستاذة  
م.م. هدى كاظم حسن

## الفصل الأول

### المقابلة الإرشادية، تعريفها، أهميتها، أهدافها

#### أولاً/ تعريف المقابلة الإرشادية

عرفت سترانج (Strang, 1949) المقابلة الإرشادية بأنها قلب الإرشاد وتشتمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحها وأنها عبارة عن علاقة دينامية وجهًا لوجه بين المرشد القادر على تقديم المساعدة وبين المسترشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية استبصاره وتحقق ذاته (عمر، ١٩٨٥: ٤٨).

وعرفت المقابلة الإرشادية أيضاً: بأنها المحور الأساسي الذي تدور حوله عملية الإرشاد وهي علاقة دينامية بين المرشد والمسترشد يقدم المرشد خلالها المساعدة الفنية التي يراها ملائمة للحالة سواء كانت هذه المساعدة مباشرة أو غير مباشرة وقد يحصل عن طريقها على المعلومات الضرورية لعملية الإرشاد (بركات، وآخرون، ب، ت: ٢٢).

وقد عرفها (روس، Ross): بأنها علاقة دينامية بين طرفين أو أكثر يكون أحدهما المرشد النفسي والآخر المسترشد الذي يطلب مساعدة المرشد الفنية في إطار علاقة إنسانية بينهما (الخطيب، ٢٠٠٣: ٢٤).

وعرفها أنجلس بأنها حادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيصية والعلاج (الشريف، ١٩٩٦: ١٢٩).

وعرفها زهران (١٩٨٥): بأنها علاقة فنية حاسة يتم فيها تفاعل اجتماعي هادف وتبادل معلومات وخبرات ومشاعر واتجاهات ويتم خلالها تساؤل عن شيء، وهي نشاط هادف وليست محادثة عادية (زهران، ١٩٨٥: ١٦٦).

وعرفها ستيوارت وكاش (Stewart&Cash, 1978): على أنها عملية اتصال مزدوج لتحقيق هدف جدي سبق تحديده، متضمنة أسئلة، وأجوبة عليها، والتي تعتبر الوسائل الرئيسية في تغيير السلوك للمسترشدين (Stewart&Cash, 1978, p45).

أما بينجام ومور (Bingham & Moore, 1959): فقد عرفا المقابلة الإرشادية بأنها محادثة ومواجهة لتحقيق هدف محدد بدرجة أكبر من كونها كسباً للرضا العام من المحادثة ذاتها، وتتم المقابلة بين أطرافها في صورة عملية تتميز بالتفاعل بينهم، وقد تستخدم في الحصول على المعلومات أو في إعطاء معلومات أو في التأثير على سلوك الأفراد بشكل معين، أو في تحقيق هذه الأهداف مجتمعة (Bingham & Moore, 1959, 67).

## ثانياً/ أهمية المقابلة الإرشادية

- ١) يمكن تقويم المسترشدين وتقدير إمكانياتهم على أسس علمية مدروسة من القياس النفسي.
- ٢) كما يمكن تقويمهم أيضاً خلال الملاحظة التي توفرها المقابلة الإرشادية حيث تشتمل هذه الملاحظة على ردود فعلهم على أسئلة المرشد النفسي التي يقدمها لهم.
- ٣) أن المقابلة الإرشادية تتيح الفرصة لجميع وتوفير المعلومات الضرورية واللازمة عن المسترشدين فيما يتعلق بالأحداث التي وقعت لهم.
- ٤) أن المقابلة الإرشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم موضوعي على أساس عملية من القياس النفسي وملاحظة مباشرة لهم ومواجهتهم عن قرب وجهاً لوجه، وجمع المعلومات اللازمة عنهم ووضع الخيارات والبدائل المتاحة أمامهم. ومساعدتهم على اختيار الأنسب منها من أجل اتخاذ قراراتهم بأنفسهم وتسهيل مقومات نموهم الشخصي، وتطورهم الاجتماعي، والتربوي، والمهني.
- ٥) تسهم بفعالية في إتاحة الفرصة للمسترشدين على تنمية استبصارهم الداخلية والتعبير عن مشاعرهم بحرية وتطوير تفاعلاتهم الاجتماعية واختيار اتجاهاتهم النفسية مما يحدث في النهاية الهدف العام من المقابلة الإرشادية وهو إعادة بناء شخصيات المسترشدين وتنميتها بما يحدث التأثير في سلوكهم حيث يمكن أن يتغير ويتعدل نحو الأفضل (عمر، ١٩٨٥: ٦٠-٦١).

## ثالثاً/ المبادئ العامة للمقابلة الإرشادية

### ١) العلاقات الإنسانية:

يجب أن تتميز المقابلة الإرشادية بعلاقة إنسانية دافئة بين المرشد النفسي والمسترشد بحيث تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بينهما، ويمكن للمرشد النفسي أن يخلق هذه العلاقة في أول مقابلة مع مسترشده، حيث يجعله يعثر أن ما يهتم به المسترشد يكون موضع اهتمام بالغ من جانب مرشده،

وكما يعتبر الإنصات من جانب المرشد النفسي للمسترشد دون مقاطعته أثناء حديثه وطرح أفكاره، تأكيداً على الاهتمام بما يقوله،

وتأكيداً على احترام ما يبديه، فإن بعض الاستجابات اللفظية الدافئة من جانب المرشد تعتبر انعكاساً لمشاعره الداخلية نحو مسترشده معبرة عن تعاطفه الوجداني معه، ومما يدعم هذه العلاقة الإنسانية وعى المرشد النفسي وصدقه حول مشاعره الإنسانية الخفية التي يطمع المسترشد في استثمارها لصالحه.

## ٢) تسجيل المقابلة:

نادر جداً ما تحدث المقابلة الإرشادية دون أن يتم تسجيل لها بأية صورة من صور التسجيلات المتعارف عليها والمحددة بالتسجيل الكتابي، التسجيل السمعي، والتسجيل المرئي. وترجع أهمية التسجيل الى حفظ المعلومات والبيانات التي يتم تداولها خلال المقابلة الإرشادية وعدم تحريفها أو عدم إهمال بعضها منها، كما أنها تستخدم في رسم الاستراتيجيات الإرشادية التي تسهم بصورة أساسية في بناء المقابلة وتطورها لصالح المسترشد.

## ٣) المناقشة الموضوعية:

يجب أن تدار المناقشة بين المرشد النفسي والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأى أو دعوة لمبدأ. لذلك على المرشد النفسي أن ينبه مسترشده باستمرار إذا انحرف بحديثه خارج الموضوع الأساسي الذي يناقش في المقابلة الإرشادية، أو إذا تحيز لطرف ما ضد طرف آخر من الأفراد المتصلين به عن قرب أو عن بعد، أو إذا تسرب الشك أو الاتهام أو القذف الى السلوب في الحديث مما يجرح مشاعر أفراد معينين جاء ذكرهم أثناء الكلام عنهم. وإذا كان على المرشد النفسي أن يتقبل المسترشد كما هو فيجب عليه ألا يقبل منه أية مخالفات أو مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والأخلاقيات، لذلك فان المبادرة الى تصحيحها من جانب المرشد النفسي تدعم المناقشة الموضوعية وتعيدها الى مجراها الطبيعي.

## ٤) وضوح المناقشة:

يجب أن تدار المناقشة بين المرشد النفسي والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأى أو دعوة لمبدأ. لذلك على المرشد النفسي أن ينبه مسترشده باستمرار إذا انحرف بحديثه خارج الموضوع الأساسي الذي يناقش في المقابلة الإرشادية، أو إذا تحيز لطرف ما ضد طرف آخر من الأفراد المتصلين به عن قرب أو عن بعد، أو إذا تسرب الشك أو الاتهام أو القذف الى السلوب في الحديث مما يجرح مشاعر أفراد معينين جاء ذكرهم أثناء الكلام عنهم. وإذا كان على المرشد النفسي أن يتقبل المسترشد كما هو فيجب عليه ألا يقبل منه أية مخالفات أو مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والأخلاقيات، لذلك فان المبادرة الى تصحيحها من جانب المرشد النفسي تدعم المناقشة الموضوعية وتعيدها الى مجراها الطبيعي.

## ٥) الصمت والإنصات:

يرتبط الصمت بالإنصات ارتباطاً وثيقاً، حيث يصمت الفرد لينصت جيداً للمتحدث أمامه. ويجب على المرشد النفسي أن يكون نموذجاً حسناً في تدعيم هذا المبدأ في المقابلة الإرشادية حتى يقلده المسترشد في ذلك ويتمثل به، ولا تثمر المقابلة الإرشادية ولا يتحقق الهدف منها إذا تحدث الطرفان، المرشد والمسترشد، في وقت واحد. لذلك يجب أن يصمت أحدهما عندما يتحدث الآخر بحيث يكون الصمت إيجابياً مفيداً في إطلاق الحرية للمتحدث أن يعبر عن رأيه دون مقاطعة أو تشويش لما يطرحه في المقابلة من أفكار وآراء، ويتحقق الإنصات

الإيجابي عن طريق الاتصال البصري بين المرشد والمسترشد، أو المهمة بالإيجاب وهز الرأس بالتجاوب من جانب المنصت للمتحدث، وهذا يسهم إلى حد كبير في تدعيم المقابلة الإرشادية ودفعها في تطورها نحو تحقيق أهدافها (عمر، ١٩٨٥: ٥٧-٥٩).

### رابعاً/ خصائص المقابلة الإرشادية

- (١) إنها عبارة عن تفاعل لفظي يسمح للمسترشد بتخطي حدود الإجابة المجردة على أسئلة المرشد.
- (٢) إنها عبارة عن أسلوب منظم يقوم على مجموعة من الخطوات والإجراءات العلمية والمنهجية التي تنظم اللقاء وتدير الحوار في إطار الأهداف العلاجية لتنظيم المقابلة.
- (٣) تسمح المقابلة للمرشد بالتعمق في أغوار المسترشد لمعرفة أفكاره وآرائه من خلال الحوال والمناخ الودي الذي يعكسه نظام المقابلة.
- (٤) تسمح المقابلة بالاقتراب من الظاهرة أو المشكلة والتعرف على أبعاد جديدة فيها، لا توفرها الأساليب الأخرى كالأستقصاء.
- (٥) أن أسلوب المقابلة يوفر المرونة التي تسمح بالتغلب على الصعوبات العددية التي تؤدي إلى التحريف في الإجابات أو نقص استجابات المسترشد (يوسف، ٢٠٠٥: ٢٠٦).

### خامساً/ أهداف المقابلة الإرشادية

يمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلي:

- (١) إقامة علاقة بين فردين (المرشد والمسترشد).
- (٢) الكشف عن الأفكار والمشاعر والاتجاهات لدى المسترشد.
- (٣) جمع البيانات والمعلومات عن المسترشد ومحاولة تفسيرها.
- (٤) الوصول إلى طريقة لبناء عمليات التشخيص والإرشاد النفسي.
- (٥) ليس الهدف من المقابلة عنونة المسترشد وإصاق بطاقة به أو تصنيفه في فئة محددة، وإنما هدفها الكشف عن ديناميات السلوك المضطرب لدى المسترشد (المعروف، ١٩٧٦: ٣٩).

## الفصل الثاني

### المقابلة الإرشادية مزاياها وعيوبها ومشكلاتها وأنواعها

#### أولاً/ مزايا المقابلة

أشار (الحراصي، ٢٠٢٠) إلى أن المقابلة الإرشادية مميزات منها:

- ١) إمكانية الحصول على معلومات مباشرة من عند المسترشد.
- ٢) ويتم التعرف على أفكار ومشاعر المسترشد وأماله وسماته الشخصية مما يمكن من فهم المسترشد.
- ٣) وتتيح المقابلة الإرشادية الفرصة لتكوين جو من الألفة والاحترام والثقة المتبادلة بين المرشد والمسترشد وتعطي المسترشد الفرصة للتعبير عن نفسه.
- ٤) أنها تتيح الفرصة لتكوين علاقات من الألفة والاحترام والثقة المتبادلة بين المرشد والمسترشد.
- ٥) كما تساعد المرشد في التعرف على أفكار ومشاعر ومخاوف وآمال وطموحات المسترشد، وتساعد على التعرف على ذاته والتنفيس عما لديه من أفكار ومشاعر وانفعالات مكبوتة مما تجعله يشعر بالراحة النفسية (الحراصي، ٢٠٢٠: ١٤٣).
- ٦) يمكن من خلال المقابلة الإرشادية تقويم المسترشد وتقدير إمكانياته بناءً على أسس علمية مدروسة.
- ٧) تُبنى المقابلة الإرشادية على ملاحظة ردود فعل المسترشد، وهذا يساهم في التقييم الصحيح لحالته وإفادته بأفضل ما يُمكن.
- ٨) تتيح المقابلة الإرشادية الفرصة لجمع وتوفير المعلومات الضرورية واللازمة عن المسترشد فيما يتعلق بالأحداث والمواقف التي تعرض لها.
- ٩) تساعد على شرح وتحليل حالة المسترشد بصورة كافية. تساهم المقابلة الإرشادية في حال إدارتها بالطريقة الصحيحة في تطوير حالة المسترشد إلى الأفضل وحلّ مشكلته.
- ١٠) تُفيد المقابلة الإرشادية المسترشد في إتاحة المجال لديه للتعبير عن مشاعره وانفعالاته المختلفة. إعادة بناء شخصية المسترشد وتنميتها بما يؤثر إيجاباً في السلوك (خشاشنة، ٢٠٢٢: ١).

#### ثانياً/ عيوب المقابلة

- ١) يتميز الاعتماد على المقابلات بمعامل صدق وثبات منخفض، خاصة عندما يتم إجراؤها بواسطة أفراد غير مدربين.
- ٢) تتأثر نتائج المقابلة بشكل كبير بالعوامل الذاتية.

- ٣) هذه الطريقة ليست مناسبة في حالة التعامل مع الأطفال أو الأشخاص ذوي القدرات العقلية المحدودة.
- ٤) تعتبر المقابلات من أكثر الوسائل التي تعتمد على مهارات المقابل، وأقلها تحت رقابة القياس الموضوعي.
- ٥) تعتبر المقابلات وسيلة تستغرق وقتًا طويلًا وتكلف جهدًا ومالًا كبيرًا (العيسوي، ١٩٨٤: ٨٤).

### ثالثًا/ مشكلات المقابلة

- ١) الكلفة: يتكلف المرشد مبالغ باهظة لكثرة تنقله وصعوبة تحديد المواعيد ويستلزم الأمر دفع مبالغ للمسترشدين بدل وقتهم وتنقلهم لمكان إجراء المقابلة.
- ٢) التحيز: سواء سلبيًا أو إيجابيًا وهنا يدخل عنصر العاطفة مما يقلل من موضوعية الإجابات ومصداقيتها.
- ٣) تقليل فرصة التفكير ومراجعة الملفات والسجلات واستشارة أفراد من العائلة أو المؤسسة.
- ٤) عدم تماثل طريقة طرح الأسئلة: فقد تختلف طريقة شرح السؤال وتوضيحه من مستجيب إلى آخر.
- ٥) احتمالية تعمد الأفراد بإعطاء إجابات لا تعكس معتقداتهم وآرائهم، وذلك لإعطاء الباحث انطباع جيد لمستواهم وثقافتهم.
- ٦) انخفاض معامل الصدق والثبات لنتائج المقابلة، وذلك لاختلاف الاستعدادات والقدرات والميول وكذلك لاختلاف مشاعر المسترشد تجاه خبراته ومشكلاته من يوم إلى آخر.
- ٧) لا تصلح المقابلة في حالات الأطفال وضعاف العقول.
- ٨) الذاتية في تفسير نتائج المقابلة حيث يتأثر المرشد بآرائه السابقة وقد يخطئ المرشد في تقدير السمات أو يبالغ فيها حسب خبراته واتجاهاته.
- ٩) تعد المقابلة أكثر الوسائل اعتمادًا على مهارة المقابل وأقلها خضوعًا للقياس الموضوعي (الحريري، الأمامي، ٢٠١١: ٣١٧-٣١٨)

### رابعًا/ أنواع المقابلات الإرشادية

- ١) المقابلة من حيث وظيفتها:
- أ) المقابلة المسحية: تستخدم المقابلة المسحية في الدراسات الاستطلاعية للتعرف إلى مؤشرات الأساسية المتعلقة بالمشكلة ووضع الفروض المناسبة لحلها، كما تستخدم في الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفروض المناسبة التي يضعها المرشد.
- ب) المقابلة التشخيصية: تهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها ومدى خطورتها على المسترشد تمهيدًا لتحديد الأسباب ووضع خطة للعلاج ويستخدم هذا

النوع من المقابلة في الطب النفسي أو الإصلاح الاجتماعي لتشخيص حالات المرضى أو ذوي المشكلات الحادة لتحديد العوامل المؤثرة في المشكلة تمهيدا لعلاجها.

**ج) المقابلة العلاجية:** تهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوك المسترشد وذلك باستخدام التقنيات العلاجية المختلفة التي تتماشى مع الإطار النظري للمعالج وطبيعة الاضطراب، وقد تكون ذات هدف توجيهي لإعداد الحالة لتقبل العلاج النفسي أو الطبي.

**د) المقابلة البحثية:** هدفها مرتبط بمخطط العمل الذي يرسمه المرشد، وهي تتميز بطابع الجدية والعمق، والصرامة، فهي تهدف لإثبات فرضية أو نفيها يتم تحديد النمط الملائم للمقابلة تبعاً لمعيارين هما: مرحلة البحث، وطبيعة البيانات المطلوبة.

## ٢) المقابلة من حيث عدد الأفراد

**أ) المقابلة الفردية:** يقابل فيها المرشد مفوضاً واحداً، وهي من أكثر الأنواع شيوعاً وفيها يشعر المسترشد بالحرية في التعبير عن نفسه.

**ب) المقابلة الجماعية:** وتتم بين المرشد ومجموعة من الأفراد من أجل الحصول على معلومات أفر في أقصر وقت وبأقل جهد ممكن، ولكن من سلبياتها صعوبة السيطرة أحياناً على أفراد العينة والخلل الذي يصيب بعضهم خلال المقابلات الجماعية مما يؤدي إلى عدم المشاركة وسيطرة بعض الأفراد على جو المناقشة (مليكه، ١٩٧٧: ١٨٤-١٨٥).

## ٣) المقابلة من حيث طبيعة الأسئلة

**أ) المقابلة المقننة:** تتكون من أسئلة محددة معدة من قبل وتوجه بطريقة موحدة، ويكون لها تعليمات يتبعها جميع من يقومون بالمقابلة لنفس الغرض، وبذلك يكون من السهل المقارنة بين الأفراد كما تجعل من الممكن إخضاع النتائج التي يصل إليها القائمون بالمقابلة لأساليب الإحصاء التي تساعد على سهولة عرضها ومقارنتها وتتميز المقابلة المقننة بمستوى من التقيد يفرضه العيادي أو المرشد على نفسه أثناء إجراء المقابلة، وذلك من خلال التقيد بعدد محدد من الأسئلة التي سوف يطرحها على المسترشد، ويقوم هذا الأخير بالإجابة عنها، هكذا، فإن المرشد يعد ويهيئ مجموعة من الأسئلة مسبقاً ييؤبها تحت محاور ولا يخرج عنها أثناء مقابلة المسترشد، كل ما في الأمر أنه يطرح هذه الأسئلة على المبحوث ويقوم في نفس الوقت بتسجيل الإجابات التي يدلي بها المسترشد، الأسئلة التي يقتصر عليها المرشد في مثل هذه المقابلات تكون مرتبطة ارتباطاً وطيداً بالموضوع الذي يرغب المرشد في بحثه، والهدف منه بتعبير آخر فإن الأسئلة المطروحة تكون تابعة للمتغيرات المدروسة في فرضيات البحث إجرائياً، محاور دليل المقابلة والأسئلة التي تنطوي تحت كل محور يجب أن تعكس الموضوع المدروس لا غير.



(ب) **المقابلة الحرة أو غير المقننة:** يستخدم هذا النوع في المقابلات الاستطلاعية، وعندما يكون المرشد غير ملم بالمشكلة أو الظاهرة وليس لديه خلفية كاملة حولها ويكثر استخدام هذا النوع في مجالات النفسية وبخاصة الإكلينيكية، كما تستخدم في المجالات الاجتماعية حيث تتيح للباحثين الحصول على معلومات أكثر عمقا عن الاتجاهات والدوافع الاجتماعية، ويمتاز هذا النوع من المقابلات بغزارة المعلومات التي يوفرها ويؤخذ عليه صعوبة تحليل الإجابات والمعلومات التي يقدمها المبحوثين.

(ج) **المقابلة النصف موجهة:** في هذا النمط من المقابلة الإرشادية، يأخذ موقف وسط بين الشكلين السابقين، حيث يقدم الفاحص على مقابلة المرشد وفي ذهنه مجموعة من المحاور أو الرؤوس مواضيع بدل الأسئلة التي نجدها في الشكل الموجه، كأن يفكر في أن يطرق المحاور التالية: الأسرة، المرض الحالي، الطفولة، سنوات التعلم، العمل، مكان الإقامة، الحوادث والأمراض، الحقل الجنسي العادات والهوايات، الاتجاه نحو الأسرة، الاتجاه نحو المرض الحالي، الأحلام (أحمد، ٢٠٠٠: ١٦٢-١٦٦).

(٤) **المقابلة حسب مدتها:**

(أ) **المقابلة القصيرة:** وتحدث إذا واجه المرشد مشكلة طارئة وبسيطة وخفيفة ومن الممكن حلها بسهولة وتكون حاجة المرشد فيها للحل قليلة.

(ب) **المقابلة الطويلة:** وقد تصل هذه إلى ٤٥ دقيقة ويلجأ إليها المرشد في المشكلات الصعبة والعميقة، والتي تحتاج إلى وقت وقد تتكرر أكثر من مرة.

(٥) **المقابلة من حيث الأسلوب:**

(أ) **المقابلة المبدئية:** هي المقابلة التمهيديّة التي تتضمن التعرف وبناء الثقة والإلمام بتاريخ الحالة بشكل عام. يرى كورشين أن أهمية المقابلة الابتدائية تتمثل في إعطاء المرشد المعلومات الضرورية حول إجراءات العيادة النفسية فيما يتعلق بجداول مواعيدها وتكاليف التردد عليها، وما شابهها من المعلومات التي قد يحتاجها إليها إذا ما فكر في الانتظام في مقابلاتها والاستمرار في زيارتها، وحدد هدفين أساسيين للمقابلة الابتدائية هما:

- تحديد الأسباب التي دفعت المرشد للحضور إلى العيادة النفسية.
- الحكم على مدى ما يمكن أن تقدمه هذه العيادة النفسية من تسهيلات خاصة تشبع حاجاته وتقابل توقعاته في ضوء المنافسة مع غيرها من المؤسسات العلاجية الأخرى.

### مراحل المقابلة الابتدائية:

١. **مرحلة الافتتاح:** وتتم باستقبال المرشد النفسي للمرشد في إطار من الود والترحيب، ثم التعرف على المشكلة أو صعوبات التكيف والتوافق التي يعاني منها المرشد،

والاتفاق على سعي كل منهما متعاونين معا لإزالتها من حياة المسترشد، الأمر الذي يحقق تعديل استجاباته بحيث تصبح سليمة وسوية.

٢. **مرحلة البناء:** تخص هذه المرحلة بجمع المعلومات ومناقشة الشكوى العامة للمسترشد وما يصاحبها من أعراض ظاهرة على سلوكه العام، مما يدل على طبيعة الأزمات النفسية الحالية التي يعاني منها.

٣. **مرحلة الإقفال:** تبدأ مرحلة الإقفال بتلخيص وتقويم كلما دار في المقابلة الابتدائية، مما يمكن المسترشد من استكمال الصورة حول العملية الإرشادية، وما يمكن جنيته منها، والاطمئنان لها والشخصية المرشد.

### **ب) المقابلات التشخيصية والعلاجية**

يمكن القول بأن المقابلات التشخيصية والعلاجية تنفق من حيث المهارات والفنيات التي تسهل الحصول على المعلومات الممكنة حول الفرد من مصادرها المختلفة وبوسائل متباينة فيما يتعلق بجوانب شخصية، ومن ثم يمكن للمرشد أن يدرس سلوكياته في إطار من التفاعل الإيجابي المثمر بينهما. بينما تختلف المقابلات التشخيصية عن العلاجية في الهدف الأساسي لكل منها، فالهدف الأساسي للمقابلة التشخيصية هو التأكد من حالة المسترشد التي تم التعرف عليها بصفة مبدئية في المقابلة الابتدائية حتى يكون التشخيص سليما وصحيحا، بينما يركز الهدف الأساسي للمقابلة العلاجية على تنفيذ الاستراتيجيات الإرشادية المعالجة التي رسمها المرشد النفسي بناء على تشخيصه الحالة المسترشد.

### **مراحل المقابلات التشخيصية والعلاجية:**

١. **مرحلة الافتتاح:** تتحدد خصائص مرحلة الافتتاح بطريقتين هما طريق بناء الألفة بين المرشد النفس والمسترشد، طريقة الوعي الفكري الذي يمينه المرشد النفسي عند المسترشد.

٢. **مرحلة البناء:** وتبدأ بمناقشة المسترشد بالتفصيل حتى يمكن تشخيصها وعلاجها على أسس علمية سليمة. ثم يحاول المرشد النفسي أن يساعد المسترشد ويشجعه على نفسه فيعي ويدرك الارتباطات القوية بين مفهومه لذاته وبين الاتجاهات المختلفة المؤثرة عليها، ومما تعكسه من آثار تشكل سلوكه العام. ويحاول المرشد النفس أن يساعد المسترشد بعد ذلك على أن يتواصل مع نفسه فيتحدث عنها وكأنه وجدها وملكها، وليس على اعتبارا أنها تمثل جزءا منفصلا عن كيانه وذاته، ويحاول المرشد النفس أن يصل بالمسترشد بعد ذلك إلى الفترة النهائية من مرحلة البناء وهي تطابق النفس، ويتميز هذه الفترة بوعي المسترشد وإدراكه بمشاعره الداخلية وعالمه الخارجي ومحاولة تطابقها على بعضها ويتضمن تطابق النفس معنى التحدي للنفس، حيث يتقبل المسترشد كل جديد في سلوكه ويمارسه بكل رضا ودون تردد أو خوف.

٣. **مرحلة الإقفال:** تبدأ مرحلة الإقفال بتخليص كل ما دار في المقابلة الابتدائية، مما يمكن المسترشد من استكمال الصورة حول العملية الإرشادية، وما يمكن جنيته منها، والاطمئنان لها ولشخصية المرشد.

### ج) **المقابلة الحرة الطليقة:**

وفيها يعطي المرشد الحرية للمسترشد ليعبر عما يريد ويوحي بما يريد بتلقائية وحرية وفي جو نفسي مناسب، وملئم فيعبر وينفس المسترشد عن انفعالاته، وتسمى هذه المقابلة بالمقابلة المتمركزة حول المسترشد وهي نابعة من وجهه نظر روجرز فالمسترشد هو محور المقابلة. ودور المرشد يقتصد على إدارة المقابلة من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي. والمرشد لا يحدد موضوع المقابلة ولا يقدم الحلول وإنما دوره مساعده المسترشد في إدراك حقيقة مشاعره واتجاهاته ومن ثم إدراك ذاته والاستبصار بمشكلاته.

### د) **المقابلة المقيدة:**

وفيها يحدد المرشد موضوع المقابلة وخطواتها ويحدد أسئلة محددة على المفحوص الإجابة عنها والتقيد بها وهي ما تسمى بالمقابلة المتمركزة حول المرشد حيث يكون المرشد هو محور العملية الإرشادية وهو الذي يتولى تسيير أمور المقابلة ودور المسترشد سلبيًا يتلقى قرارات وحلول المرشد.

### ٦) **المقابلة من حيث الغرض:**

- أ) **المقابلة الأولية:** تهدف إلى التعرف على طبيعة المشكلة.
- ب) **المقابلة التشخيصية:** تهدف إلى تشخيص المشكلة التي يعاني منها المسترشد. إن المقابلة التشخيصية عبارة عن موقف بين المرشد النفسي والحالة التي يدرسها، محاولاً التعرف على كل جوانبها والظروف المحيطة بها مما يساعده على تفسير سلوك صاحبها متضمنًا انفعالاته وحركاته وطريقة حديثه والإيماءات التي يقوم بها.
- ج) **المقابلة الإرشادية:** تقدم معلومات محددة تتعلق بالموقف الذي يواجهه المسترشد.
- د) **المقابلة العلاجية:** تستغرق عدة جلسات وتهدف إلى تعديل وتغيير سلوك المسترشد لصالحه.

والتقسيم الأكثر شيوعاً على أساس أهداف المقابلة وأنواعه:

### ١. **المقابلة الإرشادية العرضية:**

تهدف هذه المقابلة إلى تمكن الفرد من الفهم نفسه وقدراته واستبصاره لمشكلاته ونواحي القوة والضعف عنده، وتستعمل هذه المقابلة في حل المشكلات الانفعالية التي لم تصل حد الاضطراب النفسي. وفي مثل هذه النوع من المقابلة الإرشادية تتم المقابلة فيها لمرة واحدة فقط أو مرتين.

## ٢ . المقابلة العلاجية:

تهدف هذه المقابلة بالدرجة الاولى إلى مساعدة الفرد وتخليصه من المخاوف والصراعات الشخصية التي تؤرقه، وتحقيق الانطلاق له لمشاعره وأفكاره وانفعالاته واتجاهاته، ومساعدته في تحقيق ذاته وحل صراعاته. وقد يستخدم في بعض الأحيان العقاقير العلاجية إذا لزم الأمر.

## ٣ . المقابلة المهنية "التوظيف":

وتهدف هذه المقابلة إلى تحديد مدى صلاحية الفرد لمهنة أو دراسة معينة، وتتمثل هذه المقابلة بجمع المعلومات عن بعض الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية التي يتطلبها العمل.

## ٤ . المقابلة المسحية "مقابلة البحوث":

وتهدف هذه المقابلة إلى الحصول على بيانات ومعلومات عن متغيرات أو قضايا معينة؛ كدراسة اتجاهات الناس حول موضوع معين، أو مدى انتشار ظاهرة ما في قطاع من قطاعات المجتمع، فهذه المعلومات قد تفيد في إضافة معارف جديدة أو تتخذ سبباً لعلاج مشكلات معينة.

## الفصل الثالث

### إجراءات ومقومات نجاح المقابلة الإرشادية

#### أولاً/ إجراءات المقابلة الإرشادية

- ١) **الإعداد للمقابلة:** لابد من تخطيط مسبق للمقابلة يتضمن إعداد المرشد للخطوط العريضة والأسلوب المناسب والأسئلة الأساسية والأدوات التي ستستخدم في المقابلة.
- ٢) **تحديد زمان المقابلة:** لابد من تحديد زمن كاف للمقابلة بحيث يختلف هذا الزمن باختلاف حالة المسترشد بشرط أن يكون هذا الزمن كافياً لعرض الموضوعات التي يطرحها المسترشد.. وأن يكون مناسباً للمسترشد وللمرشد.. وعادة ما يتراوح زمن المقابلة ما بين ٣٠-٤٥ دقيقة ويجب التقيد بموعد المقابلة من الطرفين وإذا ما تغيب المسترشد فعلى المرشد أن يعرف العوامل الكامنة وراء ذلك التغيب.
- ٣) **مكان المقابلة:** لابد أن يكون مكان إجراء المقابلة مناسباً في غرفة هادئة بعيدة عن الضوضاء وعن تدخل الآخرين، بحيث يتم ضمان السرية والخصوصية ويتيح الفرصة للمسترشد للراحة والاسترخاء، كذلك يجب أن يكون أثاث الغرفة مريح ومتواضع بعيد عن الزخارف والألوان الصارخة.. كذلك المكان يجب أن يتمتع بإضاءة مناسبة وتهوية مناسبة ودرجة حرارة مناسبة.
- ٤) **البدء المناسب:** عندما يأتي الشخص إليك يكون متوتراً في البداية فعليك أن تزيل ذلك التوتر.. لذلك ابدأ المقابلة بابتسامة وبمصافحة ثم تبدأ بحديث عام أو بموضوع عام كحالة الطقس أو الوضع السياسي للبلد أو غير ذلك ثم تدريجياً تدخل إلى المشكلة وإياك أن تدخل إلى المشكلة مباشرة.
- ٥) **تكوين علاقة تتسم بالألفة:** لابد من خلق وتكوين علاقة دافئة قائمة على الثقة والألفة والفهم المتبادل بين الطرفين... كذلك أن يحسن اختيار موضوعات المحادثة بما يسمح بحسن الانطلاق في الحديث وإياك أن تطرح أسئلة تمس المسترشد بأذى أو تثير حساسيته.
- ٦) **الطرح السليم للأسئلة ولموضوعات المناقشة:** عليك أن تحسن صياغة الأسئلة بحيث يجيب عليها المسترشد بصدق وهذه الأسئلة يجب ألا تكون قليلة بحيث تؤدي إلى تجاوز جوانب مهمة ولا تكون كثيرة جداً تشتت انتباه المسترشد، كما عليك أن تتجنب الأسئلة المغلقة والتي تكون إجابتها بنعم أو لا، فمثلاً تسأله ما رأيك بناظر المدرسة؟ بدلاً من أن تسأله هل تحب ناظر المدرسة؟ كذلك تتجنب الأسئلة المركبة؟ وكذلك تتجنب طرح الأسئلة في بداية اللقاء، بحيث يفاجأ المسترشد بها وتؤدي إلى خوفه أو خجله أو حتى مقاومته.
- ٧) **المواجهة المناسبة لأسئلة المسترشد:** قد يطرح المسترشد أسئلة تدور حول مشكلته ومستقبلها، لذلك على المرشد الإجابة عنها بما يلزم عملية التشخيص والعلاج، لأن

الامتناع عن الإجابة يؤذي المسترشد ويشككه في جدوى المقابلة، كما أن الجواب الصادق بطريقة فجأة عشوائية وبأسلوب غير مناسب يؤذي المسترشد أيضا.

٨) **الإصغاء الفعال:** لابد في المقابلة الإرشادية أن يكون صمت المرشد أكثر من كلامه، وأن يكون هذا الصمت بعقل وحكمة واهتمام وأن يعبر عن مشاركة انفعالية مما يمكن المسترشد من الحديث بحرية ودون مقاطعة ويتحقق الإنصات عن طريق التواصل البصري وهز الرأس من المرشد إشعارا للمسترشد بأنه معه ويسمعه.

٩) **عكس المشاعر الانفعالية للمسترشد وأقواله:** والمقصود بذلك أن يقوم المرشد النفسي بعكس ما يصدر عن المسترشد من انفعالات وذلك استجابة له بحيث تتضمن عبارات المرشد المعنى نفسه الذي تتضمنه عبارات المسترشد وذلك بهدف إظهار فهم المسترشد وإشعاره بأن المرشد يشاركه في أحاسيسه وانفعالاته.

مثلا عندما يشعر المرشد بأن المسترشد حزينا ويعاني من آلام نفسية فمن الممكن أن يعكس له هذه المشاعر بقوله (ألا ترى أن هذا الموضوع هو سبب حزنك). من جانب آخر من الممكن للمرشد أن يعكس محتوى الموضوع وذلك عندما يرى المرشد بأن المسترشد يسهب في الحديث عنه أو يبتعد عن الموضوع الرئيسي.. هنا يتدخل المرشد ويسأل المسترشد سؤالا، ولكن هذا السؤال يعكس المشاعر أيضا.

١٠) **تخفيف قلق المسترشد:** كثيرا ما يشعر المسترشد بالقلق أثناء المقابلة وذلك من خوفه من الحديث عن مشكلته أو خوفه من نتائج الاختبار الذي طبق عليه ويتبدى هذا القلق عنده من خلال العرق أو التعثر في الكلام أو الرج في اليدين أو حتى التملل... لذلك على المرشد النفسي عندما يشعر بظهور القلق عند المسترشد أن يشجعه على الحديث عن أسباب القلق ومناقشته في هذه الأسباب وأن يساعده في الخفض من قلقه حتى يستطيع إكمال المقابلة.

١١) **توضيح ما يصدر عن المسترشد من كلمات وعبارات:** لكي تكون الكلمات والعبارات واضحة ومفهومة لكلا الطرفين على المرشد أن يعرف ما تعنيه الكلمات وعبارات المسترشد من وجهه، فمثلا قد يذكر المسترشد أنه مريضا نفسيا، أو معقد، أو غير ناجح في حياته وهنا على المرشد أن يستوضح ما تعنيه هذه المصطلحات من وجهة نظره... لأنه قد يكون يفهمها بطريقة وأنا أفهمها بطريقة مختلفة.

١٢) **مساعدة المسترشد على اتخاذ القرارات المناسبة:** إن الهدف الأساسي للمقابلة هو مساعدة المسترشد ليصبح قادرا على فهم نفسه وقدراته والتعبير عنها بحرية والتوصل إلى قرار بشأن مشكلته.. لذلك فالمسترشد هو من يتخذ قرارا بشأن المشكلة، وعلى المرشد النفسي ألا يسرع في تقديم الحلول الجاهزة.

١٣) **إنهاء المقابلة:** على المرشد أن يمهد تدريجيا للمسترشد بقرب انتهاء المقابلة بحيث يقوم بتلخيص المهم من أقوال المسترشد حيث يقول له قد وصلنا في هذه الجلسة إلى كذا

وكذا. وفي الجلسة القادمة سنكمل ويتم الاتفاق على موعد جديد ثم يقوم بتوذيده (علي، وعباس، ٢٠١٤: ٨٣-٨٨).

### ثانياً/ مقومات المقابلة الناجحة

- ١) طرح الأسئلة على المرشد بمرونة.
- ٢) حسن إنصات المرشد النفسي.
- ٣) حسن ملاحظة المرشد النفسي.
- ٤) المظهر الخارجي للمرشد النفسي وأسلوبه ولباقتة.
- ٥) يجب على المرشد النفسي عدم إبداء الدهشة عند سماعه آراء المرشد.
- ٦) يجب تجنب المرشد النفسي للأسئلة التي تحتوي (نعم) أو (لا) والأسئلة الإيحائية.
- ٧) يجب على المرشد النفسي أن يتكيف مع الفردية الفريدة لكل حالة وأن يتأقلم معها (عبد العظيم، ٢٠١٢: ١٤٦).

### ثالثاً/ الأبعاد التي يتم التركيز عليها في المقابلة

- ١) المظهر والسلوك: مثل الهندام ونظافة الملابس، اللغة التعبيرية للوجه، الحركات اللاإرادية للأصابع واليدين، وضعية الجلوس، طريقة الكلام، فهم المحادثة، الابتسامة، المهارة الاجتماعية للباقة، المؤشرات السلوكية للقلق أو الاكتئاب، الحركة أثناء المقابلة.
- ٢) تاريخ المشكلة أو المشكلات الراهنة: بإيجاز بدايتها، وحدتها تأثيرها على حياة المرشد، أساليب علاجها، فعالية علاجها، مضاعفاتها.
- ٣) المشكلات المعرفية: مثل نسيان محتوى المحادثات أو نسيان المواعيد، عدم القدرة على التركيز على مسلسل تلفزيون أو فيلم، مشاكل الاستيعاب والتعبير اللفظي عن النفس.
- ٤) الحالة المزاجية الراهنة: الاكتئاب مستمر منقطع، الروح المعنوية، القلق أو التوتر هل هو حالة أو سمة، طرق التغلب عليه أو التكيف أو التعامل معه.
- ٥) محتوى التفكير والإدراك: اعتقاد أو أفكار المرشد عن نفسه أثناء فترة المشكلة، وهل تسبب إزعاج دائماً له أو بعض الأحيان، وهل يدرك أنها أفكار مضخمة، وهل هنالك مؤشرات لوجود أفكار غير منطقية.
- ٦) الجوانب الأسرية والشخصية: نوع العلاقة الأسرية، ومع من يسكن، وعلاقاته مع إخوته، ووالديه الماضية والحالية.
- ٧) العادات الضارة: كالتدخين والسهر الطويل الهروب من المدرسة.
- ٨) التعليم: مستوى التحصيل الدراسي في كل مرحلة دراسية (أبو سعد، ب، ت: ٢١٥).

- ١) **تهدف الهدف من المقابلة:** يتعين على الأخصائي العيادي تحديد أهداف المقابلة ويحدد طبيعة المعلومات التي يحتاج إليها ويصوغ هذه الأهداف بشكل سلوكي محدد حتى يتمكن من إعداد الوسائل المناسبة وتوجيهها للحصول على معلومات وآراء وفق هذه الأهداف.
- ٢) **تحديد الأفراد الذين سيقابلهم المرشد:** حيث يحدد المرشد المجتمع الأصلي للدراسة واختيار من هذا المجتمع عينة ممثلة تحقق له أعراض دراسته ويشترط أن تتوفر عند أفراد هذه العينة الرغبة في إعطاء المعلومات المطلوبة والتعاون مع الباحث في هذا المجال.
- ٣) **تحديد أسئلة المقابلة:** ويتطلب أن يكون المرشد مهينًا لطرح الأسئلة اللازمة للحصول على المعلومات المطلوبة بحيث تتوفر في هذه الأسئلة المزايا التالية:
  - أ) أن تكون واضحة ومفهومة ومحددة.
  - ب) أن تكون متحيزة ولا توهي بالإجابة المطلوبة.
  - ج) أن تكون شاملة تغطي جميع جوانب الموضوع أو المشكلة.
  - د) عدم طرح الأسئلة الدقيقة جدًا أو الصعبة جدًا أو الشخصية جدًا.
  - هـ) تحديد طريقة توجيه الأسئلة وترتيبها.
- ٤) **اختيار زمن ومدة المقابلة:** يجب أن يكون موعد المقابلة مريحًا بالنسبة للباحث والمسترشد ويفضل أن يكون في نفس الوقت الذي يطلبه الفحوص، لأن هذه اللحظة السيكولوجية مناسبة لإجراء المقابلة، ويجب أن يكون الزمن كافيًا لإجراء المقابلة ووقت المقابلة يتراوح عادة بين نصف ساعة وساعة بمتوسط ٤٥ دقيقة.
- ٥) **تحديد مكان المقابلة:** يحدد المرشد مكان المقابلة بحيث يكون مريحًا ومقبولًا من قبل المسترشد وتتم المقابلة في معظم البحوث التربوية والنفسية في بيت المسترشد أو مكان عمله ولذلك فلا يستطيع القائم بالمقابلة أن يضبط الظروف الفيزيائية لها، ويحسن أن يقترح المرشد على المستجيب أو المسترشد أن يذهب إلى مكان خاص ليحافظ على سرية المعلومات ويضمن عدم المقاطعة والهدوء النسبي أثناء إجراء المقابلة ويحسن أن لا يكون المقابلة من وراء مكتب حتى لا يشعر المسترشد بسلطة المرشد وانفصاله عنه.
- ٦) **التدريب على إجراء المقابلة:** يختار المرشد عينة صغيرة جدا من زملائه ليجري معهم مقابلات تجريبية ليختبر فيها قدراته على إقامة الجو الودي في المقابلة وقدرته على طرح الأسئلة وتوجيه النقاش كما يختبر قدرته على الإصغاء والتشجيع المسترشد على الاستمرار في الحديث، إن فترة التدريب التجريبية تساعد المرشد على تنظيم نفسه وزيادة ثقته بنفسه، كما تساعده على اختبار طريقة مناسبة لفحص الإجابات وتسجيلها.



٧) أخذ موعد مسبق مع الشخص الذي سيتم مقابله: قبل تنفيذ المقابلة وإعلامه بموضوع المقابلة سلفا خصوصا إذا كان الهدف من المقابلة يتطلب الحصول على معلومات يحتاج تقديمها إلى الرجوع إلى ملفات وسجلات.

#### ٨) تنفيذ المقابلة:

أ) يقدم المرشد نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من المقابلة وأهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وذلك لكسب ثقة المستجيب.

ب) تبدأ المقابلة بالترحيب والبشاشة وتناول الموضوعات العامة والموضوعات المشتركة والخبرات السارة والانتقال تدريجيا نحو موضوع المقابلة. إظهار الدفء والود نحو المسترشد بحيث يشعر المسترشد بالأمن والطمأنينة مما يشجعه على الإجابة عن أسئلة المرشد.

ج) أن يبدأ المرشد بإلقاء الأسئلة التي لا تثير مواقف سلبية من المستجيب أو تقود إلى رفضه للإجابة ويجب أن يبتعد قدر استطاعته عن الأسئلة الشخصية في مطلع المقابلة ثم يتدرج بشكل طبيعي نحو الأسئلة الأكثر أهمية كالأسئلة الشخصية أو الداعية إلى اتخاذ مواقف معينة.

د) منح المستجيب وقتا كافيا للاستجابة دون الاسترسال في جوانب لا تعنيه، ويقوم المرشد بحركات معينة تساعد المسترشد على الاستمرار في الحديث.

هـ) يجب أن يكون المرشد مستقيما مع المسترشد ولا يحاول خداعة أو استغفاله حتى يضمن تعاونه وعدم انسحابه من المقابلة.

و) أن يتأكد من أن المستجيب فهم السؤال، ولا مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص إذا وجد ذلك ضروريا.

ز) عدم إظهار الدهشة والاستغراب حين تصدر عن المستجيب أو المسترشد بعض الأقوال المستهجنة أو استنكاره لحدوث الموقف معين خوفا منه أو يشجع هذا المسترشد على المبالغة في تصوير المواقف.

ح) لا يجوز إحراج المسترشد واتهامه وتوجيه أسئلة هجومية تضطره لدفاع عن نفسه، وتؤثر على الجو الودي للمقابلة.

ط) عدم إجهاد المسترشد بالأسئلة الكثيرة.

ي) عدم إعطاء المبحوث الفرصة لإدارة المقابلة والسيطرة عليها.

ك) اهتمام المرشد بالمظهر الشخصي وملابسه لكيلا تثير شعورا سلبيا لدى المسترشد.

## الفصل الرابع

### مهارات المقابلة الإرشادية

#### أولاً/ مهارة التواصل

الاتصال: هو عبارة عن تبادل المعلومات وتفسيرها بين جهتين ما، وله عناصر أربعة:

- **القناة:** أو وسيلة نقل الرسائل من مصدر إلى آخر.
- **الإرسال:** ويتم حينما تختار أفضل الرموز الممكن استخدامها لإظهار ما تفكر به هذه الرموز إما أن تكون كلمات إيماءات أو تعابير.
- **الاستقبال:** ويتضمن وعي وإدراك الرسالة ثم تفسيرها.
- **التغذية الراجعة:** وهو فهم لاكتمال عملية الاتصال، لأنه يبين للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد تم إدراكها وتفسيرها أم لا.

#### ١) المحددات الأساسية في مهارات الاتصال

- أ) **مهارات الاستدلال والبدائية:** المقصود هنا تقنيات الترميز التي توظف لتبدأ عن طريقها التعبير عن نفسك، وتتطلب أن تستخدم مهارات أنا للتعبير عن مشاعرك.
- ب) **مهارات الاستماع:** يعني حل الرموز الواردة من الشخص الآخر وقد يكون الاستماع سلبياً يركز على شيء آخر كالتلفاز أو إيجابياً يقدم تغذية راجعة إيجابية وسلبية.
- ج) **مهارات الاستجابة:** تتطلب استخدام جمل بسيطة كمعرفة لما تم سماعه.

#### ٢) أنواع مهارة الاتصال

- أ) **الاتصال اللفظي:** وتتمثل أسس نجاح الاتصال الشفوي في المجاملات والتشجيع والإنصات والوضوح والإعادة والأسئلة والأقناع والإيحاء وحتى ينجح الاتصال اللفظي لا بد من استخدام النوع الآخر من الاتصال وهو الاتصال غير اللفظي.
- ب) **الاتصال غير اللفظي:** يظهر من خلال لغة العيون، لغة الجسد، الإيماءات، تعبيرات الوجه، ولغة المسافة)، وتتمثل أسس نجاح الاتصال غير الشفوي في الابتسامة والتواصل، والإنصات، والاسترخاء، والاهتمام بمستقبل الرسالة.

#### ثانياً/ مهارة عكس المشاعر - إصغاء

تعد مهارة عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه ويعكس بها تعبيراته الانفعالية ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح وفيما يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد.

#### ١) أهداف استخدام مهارة عكس المشاعر:

- أ) أنها تساعد في جعل المسترشد أكثر وعياً بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته.

ب) تشعر المسترشد عندها أنه مفهوم من قبل المرشد وبالتالي يميل إلى الاتصال والتحدث معه بشكل أكبر حرية.

ج) تساعده على البوح أكثر عن مشاعره الإيجابية والسلبية مما يخفف من توتره وضغطه.

د) تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعض مشاعر مثل الغضب والضيق من شيء معين.

هـ) تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد.

## ٢) خطوات عكس المشاعر:

أ) الاستماع بدقة لكلمات المسترشد ومشاعره والرسالة المؤثرة في كلامه.

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

ج) اختيار الكلمات المناسبة لعكس المشاعر ومنها عبارات تستخدم وتعبر عن الحزن

كالحزين، ومجروح، وضائع، أو عبارات تستخدم وتعبر عن الضعف كعقيم أو غير

بارع، وغيرها وعبارات تستخدم للتعبير عن الغضب كقاس ومثار ومهتاج، وغيرها.

## ٣) أنماط مهارة عكس المشاعر

أ) النمط البصري: يظهر أنك غاضب الآن وتبدو كما لو كنت غاضبًا الآن.

ب) النمط السمعي: سمعتك تذكر أنك غاضب الآن، إن إذني تخبراني أنك غاضب الآن.

ج) النمط لمسي: أن ألمس أنك غاضب الآن، دعنا نلمس غضبك (أبو أسعد، ٢٠١١:

٧٥-٧٩).

## ثالثًا/ مهارة إعادة النص (عكس المحتوى-إصغاء)

هي طريقة نهدف من خلالها إظهار أننا استلمنا رسالة المسترشد، والتي قدمها أثناء الاتصال وهنا نعيد العبارة ونركز على الجانب المعرفي أي المعلومة التي قالها المسترشد، ونستخدم هذا الأسلوب عندما نريد أن نتأكد من معنى شيء قاله المتكلم، أو عندما نريد أن نشجع المتكلم لاكتشاف جوانب أخرى من المسألة، وهنا يستمتع المرشد إلى المعلومات التي تذكر من قبل المسترشد ويعمل على عكسها وهي مفتاح لأفكار المسترشد والتي تحول إلى كلمات خاصة به، وهي أكثر من مجرد ترديد ببعائي لكلمات المسترشد بل لا بد من اختيار الكلمات بدقة حتى يقود ذلك إلى زيادة الفهم لجزء من كلام المسترشد، وهي مفيدة في التركيز على الكلمات والأفكار الأكثر أهمية التي يعبر عنها المسترشد.

## ١) أهداف استخدام مهارة إعادة النص

أ) باستخدام إعادة تخبر المسترشد بأنك فهمت قصده من الحديث.

ب) توصل له رسالة أنك تتواصل معه ومستمع لكل ما يقوله.

ج) يساعد المسترشد على التركيز على ما ورد في كلامه ويساعده على التخلص من مأزقه.

د) تساعد المسترشد على اتخاذ القرار المناسب بحيث يزيد المرشد من استبصاره بأفكاره أولاً بأول مما يشجعه على اتخاذ قرار دقيق وحر.

## ٢) خطوات استخدام مهارة إعادة النص

أ) **إعادة عبارات المسترشد بدون تغيير:** تعد هذه الطريقة الأساس الأول في استخدام فنية إعادة العبارات التي بوساطتها يمكن للمرشد النفسي أن يساعد المسترشد في أن يسمع حديثه كما هو بدون أدنى تغيير فيه، وكأنه صدى واضح لما يقوله على لسان المرشد من خلال تكراره لعباراته وترديده لكلماته، ومن ثم يمكن للمسترشد أن يعيد حساباته مع نفسه وأن يراها برؤية يمكن أكثر عمقاً فيعدل ويبدل من أفكاره ويختار وينتقى من كلماته ما يشعر بأنها يمكن أن يعبر بها عن مشاعره بصدق وأمانة.

ب) **إعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم:** تتميز هذه الطريقة بأن يكرر المرشد النفسي عبارات المسترشد مردداً لكلماته كما هي دون أي تغيير فيها ما عدا الضمير فقط حيث يغير ضمير المتكلم إلى ضمير المخاطب مع الاحتفاظ بباقي الكلمات في العبارة المعادة والمتكررة كما هي دون أن يمسه أي تعديل.

ج) **إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المسترشد:** تتميز هذه الطريقة بأن يتجاهل المرشد النفسي أغلب كلمات المسترشد التي تتضمنها عباراته، مع التركيز فقط على أجزاء منها، مؤكداً على أهمية ما تضمنها من معاني.

## رابعاً/ مهارة الاستيضاح - إصغاء:

هي فنية تعد بمثابة تغذية رجعية مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة الإرشادية حيث لا يمكن أن تستمر المقابلة دون أن يفهم أحدهما الآخر، وحتى يستخدم المرشد النفسي هذه الفنية يجب عليه أن يلفت نظر المسترشد ويجذب انتباهه إلى ما يريد أن يستوضحه منه مركزاً على توضيح المعاني المشتقة من تفاعله مع الآخرين ومشاعره نحوهم، ولا سيما تلك المعاني المشتقة من الصراعات التي يعاني منها والاتجاهات التي يعتنقها والمقاومات التي يبديها.

## ١) قواعد استخدام مهارة الاستيضاح

أ) **الكلمات البسيطة:** يجب على المرشد النفسي أن يبتعد كل البعد عن الكلمات الصعبة أو التي يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى.

(ب) **التفسير الميسر:** يجب على المرشد النفسي أن يستخدم ما تيسر من التفسير لأي جزء من المناقشة بينه وبين المسترشد كلما دعت الضرورة إلى ذلك دون أن يكون مطولاً ولا مملاً.

(ج) **التسامح والاحترام:** يجب على المرشد النفسي أن يستخدم فنية الإيضاح في إطار التسامح مع كل ما قد يقع فيه المسترشد من أخطاء في التعبير عن نفسه تعبيراً لفظياً كان أو غير لفظي.

(د) **الثقة في النفس:** يجب على المرشد النفسي أن يكون متمتعاً بالثقة في نفسه فيما يتعلق بقدرته على استخدام فنية الإيضاح.

## (٢) أهداف مهارة الاستيضاح

(أ) تهدف إلى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد للمسترشد خصوصاً إذا حدث توفر في التواصل بينهما.

(ب) يتطلب مساعدة المسترشد على التعبير عن نفسه بما يقدمه له المرشد من تيسير للمعنى وتبسيط للمفهوم.

(ج) تقدم مساعدة للمسترشد على الاسترسال في الأدلاء بمعلوماته والانفتاح على نفسه في حديثه بما يقدمه له المرشد من تشجيع على إعادة ما يقوله وتوضيحه

## (٣) اتجاهات مهارة الاستيضاح

(أ) **الاتجاه الإيضاحي للمرشد:** لا يخلو الأمر من احتياج المرشد النفسي إلى إيضاح له فيما يتعلق بفهمه لحديث المسترشد حيث يتعذر عليه أحياناً متابعته وفهم ما يقوله بسبب اختلاف في اللغة وفي اللهجة بينهما، أو بسبب خذل المسترشد الشديد وانطوائه مما يجعل صوته منخفضاً وعبارات غير واضحة بسبب هروب المسترشد من المناقشة.

(ب) **الاتجاه الإيضاحي للمسترشد:** في كثير من الأحيان تحتاج المقابلة الإرشادية إلى دفعة قوية نحو استمراريتها وعدم تعثرها وعرققتها خاصة عندما يشعر المسترشد بأن يتخبط في أقواله وأنه لا يعي ما يقول وأنه يلقي بعباراته جزافاً بلا معنى وبلا هدف وأنه غير قادر على التعبير عن نفسه بما يوضح أفكاره واتجاهاته بطريقة سهلة ميسرة فإنه سيشعر بخيبة أمل في العملة الإرشادية ككل.

## خامساً/ مهارة التلخيص-إصغاء

هي استجابة لفظية غالباً يكون فيها فكرتين أو انفعالين أو فكرة وانفعال وتتميز حول المغزى أو المعنى الموجود في رسائل المسترشد، وهي نوعي أما أثناء الجلسة أو عند انتهاء الجلسة.

## (١) أهداف مهارة التلخيص

(أ) الربط بين مجموعة من العناصر في رسائل المسترشد.

- (ب) التعرف على موضوع مشترك يبدو واضحًا من عدة رسائل.
- (ج) يعد التلخيص وسيلة تساعد المرشد على إيقاف استرسال المسترشد فيما يشبه الحكايات فهو أداة جيدة لمقاطعة المسترشد.
- (د) يساعد التلخيص على تهدئة الجلسة وإعطاء فرصة لالتقاط الأنفاس.
- (هـ) مراجعة التقدم الذي تم إحرازه في جلسة أو أكثر.
- (و) وسيلة مهمة لإنهاء الجلسات وافتتاحها، وكذلك عند إنهاء عملية الإرشاد كلها.

### سادسًا/ مهارة طرح الأسئلة - الفعل:

وهي أدوات الافتتاح لغرض الإصغاء الفعال، وهنا نستعمل السؤال ذو النهاية المفتوحة، إضافة إلى الأسئلة التوضيحية، وهذه الأسئلة تعطي الفرصة للمتكلم للتعبير عن مشاعره وأفكاره حول المسألة المطروحة.

#### ١) أنواع الأسئلة في المهارة

(أ) **الأسئلة المفتوحة:** يجاب عليها بأكثر من كلمة، ومن أمثلة هذه الأسئلة: ليتك تكلمني عن نفسك؟ ماذا تعرف عن التخصص العلمي؟ كيف ترى علاقتك مع والديك هذه الأيام؟

(ب) **الأسئلة المغلقة:** تنتهي غالبًا (نعم، لا) تستخدم في حالات محددة مثلًا: للتركيز على مواضيع الكلام والحصول على معلومات محددة في عملية الإدخال: إذا مسترشد كحولي خل يوجد بالعائلة تاريخ كحولي، وفي عملية جمع المعلومات مثل: كم عمرك الآن؟ أين تقيم؟ ما معدلك التراكمي؟ ولكن يفضل عدم استخدامها بعد ذلك لأنها كثيرًا ما تقلل من الانفتاح في الإرشاد ومن أمثلتها: هل تحب والدك أم المدرس؟ بمن تثق أكثر بمعلم العلوم أم الرياضيات؟ حيث يلاحظ على هذين المثالين أنهما سيعيقان الاتصال مع المسترشد وعملية الإرشاد.

#### ٢) خطوات استخدام مهارة طرح الأسئلة

- (أ) قبل أن تستخدم السؤال تعرف ما الغرض من استخدامي لسؤال هل هو مفيد إرشاديًا أو علاجيًا والجواب هنا يتحدد بأغراض السؤال.
- (ب) من خطوات استخدام السؤال إذا كنت تعرف الجواب لا تسأل هل سؤالك مفيد للمسترشد إذ مفيد أسأل.
- (ج) ضع بداية للسؤال بحيث يكون السؤال مفتوحًا.
- (د) حدد عن ماذا ستسأل ضم ضم ذلك في كلمات وأسأله (أبو أسعد، ٢٠١١: ٩٧).

## سابعًا/ مهارة الفهم والدقة - الفعل

يعرف الفهم في علم النفس بأنه: عملية تفاعل يلعب فيها القارئ والنص والسياق دورا أساسيا، وفيها يقوم القارئ بعملية إنتاج للمعنى وذلك بتفسير محتوى النص انطلاقا من معلوماته وأفكاره الشخصية ومن خلال ما يرمي إليه من عملية القراءة

أما في مجال علم التربية يعرف الفهم بأنه: تمرين يطلب فيه المدرس من التلميذ أن يقرأ أو يسمع نصا ثم يجيب على عدد من الأسئلة التي يستطيع من خلالها التعرف على مدى فهم المتعلم للنص، ومعرفة مدى تحقيق الأهداف المنشودة من العملية التعليمي.

### ١) خطوات استخدام مهارة الفهم

(أ) **تحديد المعنى:** يجب أن يكون لديك فهم جيد للكلمات والجمل في النص. هذا يعني أنك تعرف ما تعني الكلمات بشكل فردي وكيف تتغير معانيها عندما تكون جزءًا من جملة أو فقرة.

(ب) **بناء العلاقات:** يتضمن هذا الربط بين المعرفة الجديدة والمعارف السابقة للقارئ. هذا يساعد في تحسين فهم القارئ للنص وإعطائه سياقًا.

(ج) **توسيع المعرفة العلمية وتطبيقها:** بمجرد فهم النص، يجب أن يكون القارئ قادرًا على استخدام هذه المعرفة في سياقات جديدة.

(د) **التحقق من الفهم:** بعد قراءة النص، يجب على القارئ التحقق من فهمه. هذا قد يشمل إعادة صياغة المعلومات بكلماته الخاصة، أو التحدث عن الموضوع مع الآخرين، أو حتى التطبيق العملي للمعرفة.

(هـ) **التأكد من دقة المعلومات:** بغض النظر عن مصدر المعلومات، من المهم دائمًا التحقق من صحتها. هذا قد يشمل التحقق من مصادر أخرى، أو طلب رأي خبير، أو حتى التأكد من أن المعلومات تتوافق مع ما تعرفه بالفعل (يونس، ٢٠١٦: ٢-١).

### أما بالنسبة لمهارة الدقة

مهارة الدقة هي مهارة تتطلب القدرة على إنجاز الأعمال والمهام بشكل دقيق ومحدد. هذه المهارة تعتبر جزءًا مهمًا من المهارات العملية أو المهارات الفنية، والتي يتم اكتسابها من خلال التعليم والممارسة والتكرار.

### ١) خطوات استخدام مهارة الدقة

(أ) **التحلي بالصبر والتعاطف:** يجب أن يكون المرشد صبورًا ويظهر التعاطف مع الآخرين. هذا يساعده في فهم واستيعاب مشاعر الآخرين المختلفة.

(ب) **مهارات الاستماع:** تتضمن مهمة المرشد النفسي الاستماع إلى مشاكل الآخرين بشئى أشكالها. هذا يجعل المرشد قادرًا على فهم مشاعر واحتياجات الأشخاص.

- (ج) **السرية التامة:** يجب على المرشد النفسي التحدث مع العملاء حول طبيعة وحدود علاقته معهم في أثناء الاستشارة الأولية للعميل.
- (د) **الاتصال والتفاعل الفعال مع الآخرين:** يجب أن يكون المرشد قادرًا على التواصل بشكل فعال مع الآخرين.
- (هـ) **مهارة أخذ الملاحظات:** يجب أن يكون المستشار قادرًا على تدوين الملاحظات بطريقة منظمة.
- (و) **القدرة على تفسير المعلومات:** من أهم المهارات التي يجب أن يتقنها المستشار هي تفسير المعلومات الغامضة التي يشاركها الشخص.
- (ز) **القدرة على التحكم في عواطفه:** لكي يستطيع إعطاء الحلول والإرشادات المناسبة بمواقعها الصحيحة وبطريقة حيادية.
- (ح) **القدرة على التحديد الدقيق للمشكلة:** عبر جمع المعلومات المناسبة وتحليلها والوصول إلى قرار حول المشكلة وحدودها.
- (ط) **القدرة على إدارة فترات الصمت:** هذه المهارة تساعد في خلق جو من الثقة والأمان بين المستشار والمسترشد.
- (ي) **القدرة على كسب ثقة المسترشد:** هذه المهارة تساعد في بناء علاقة إيجابية مع المسترشد.

## (٢) أهمية مهارة الفهم والدقة

- (أ) **التواصل الفعال:** القدرة على التواصل والتواصل الفعال مع الآخرين بشكل إيجابي يعدُّ من المهارات التي يجب توافرها لدى كل مرشد نفسي ناجح.
- (ب) **الثقة والاحترام:** تعتبر هذه المهارة من أبرز المهارات التي لا بدَّ وأن يتمتع بها المرشد النفسي، وهي من المهارات التي تمنح المسترشد الثقة بالنفس والقدرة على الكلام بطريقة أكثر أريحية وإيجابية.
- (ج) **الإصغاء الجيد:** يتطلب من المستشار النفسي الاستماع إلى أحاديث وأفكار العملاء بكل عناية واهتمام، ليتمكن من تذكر جميع تلك الأحداث والمشاعر المهمة التي ينقلونها إليه.
- (د) **دقة الملاحظة:** ينبغي على المستشار النفسي أن يكون ماهر في تدوين الملاحظات بشكلٍ منظم، وذلك بهدف تسجيل أهم النقاط التي يتم مناقشتها خلال الجلسة، بالإضافة إلى المعلومات التي يقدمها الشخص.
- (هـ) **القدرة على تفسير المعلومات:** من أهم المهارات التي ينبغي على المستشار النفسي إتقانها هو تفسير المعلومات الغامضة التي يشاركها الشخص، ووضعها في سياق ما يمر به.



## ثامنًا/ مهارة الإيحاء - الفعل

بأنها امتداد لما يتحملة المرشد النفسي من مسؤوليات تجاه المقابلة الإرشادية فيما يتعلق بالمحتوى والطريقة وأنها امتداد لما يجب أن يكون عليه تفكير المرشد في موضع متقدم عن تفكير المسترشد أو في موضع متأخر عنه على ألا يظن البعض بأنها وسيلة للتسابق بين الأفكار. كما أنها نسبة وتناسب بين كمية الحديث الصادر عن كل منها.

### ١) أهمية مهارة الإيحاء

أ) تساعد المسترشد على توضيح رؤيته لنفسه وتنقيتها من شوائبها وازدياد استبصاره الداخلي لأعماقها.

ب) يساعده على التفكير المنطقي العقلاني فيما يتعلق بحالته.

ج) تساعد المرشد النفسي في التعريف عن الأسئلة التي تستهل بكلمات استفهامية محددة بمتى وكيف.

د) أنها وسيلة مهمة وفعالة لمساعدة المسترشد على تنظيم أفكاره وتكوين آرائه وصياغة عباراته التي تعبر عن حالته دون وضع الكلمات في فمه.

### ٢) أنواع مهارة الإيحاء

أ) الإيحاء المبكر: يعني مفهوم التبكير المراحل المبكرة في المقابلة الواحدة أو أيضًا الترتيب الزمني للمقابلات الإرشادية الذي يتمثل في المقابلة الابتدائية وما يليها من مقابلات مباشرة إلى المقابلة الثالثة ولا سيما إذا كانت فترة الإرشاد والعلاج النفسي للمسترشد ستطول.

ب) الإيحاء الارتياضي: يستخدم المرشد النفسي فنية الإيحاء من أجل مساعدة المسترشد على ارتياح المجهول في نفسه واكتشاف مكنونها والتبصر بمكوناتها ومحتوياتها مما يجعله يختبر أفكاره ومشاعره بوساطة استبصاره الداخلي حوصل صعوبات تكيفه وحول العوامل المسببة لها. ومن نماذج هذه الإيحاء هي (التقدير الذاتي، والافتراضات).

ج) الإيحاء التكاملي: يستخدم المرشد النفسي فنية الإيحاء من أجل مساعدة المسترشد على تجميع أفكاره وترتيبها في صورة متكاملة بحيث تعطى معاني مفيدة تدل على حالته بوضوح، وتدل على ما وصل إليه من فهم لنفسه، ومن استبصار لذات ومن نماذج هذه الإيحاء هي (التكامل، والبدائل).

### ٣) استخدامات الإيحاء

أ) عند افتتاح الجلسة مثل: ما الذي تجب أن تخبرني به؟ ما الذي يدور الآن في ذهنك؟

ب) عند تقدير الذات مثل: ماذا ترى في نتائج الاختبارات التي أجريت عليك؟

ج) عند الافتراضات مثل: ما الذي تفعله حيال هذه الصعوبات إذا أمكنك الاختيار؟ كيف يمكن لشخص ما أن يتغلب على هذه الصعوبات؟

د) عند مناقشة البدائل مثل: ما هو أنسب الحلول لحالتك؟ في حالة عدم نجاح هذه الوسيلة ما الوسائل الأخرى التي يمكنك أن تستخدمها؟

### تاسعاً/ مهارة المواجهة- الفعل:

عرف كاركوف ويرنسون المواجهة: بأنها قد تتدرج من التحدي الخفيف إلى الاصطدام المباشر بين المرشد والمسترشد، وأضافا أن المواجهة تخلق نوعاً من التحدي للمسترشد من أجل حشد إمكاناته الشخصية لاتخاذ خطوة إيجابية في القيام بفعل بناء نحو الاعتراف العميق بذاته، عندما يصل الأمر إلى حد الاصطدام فأن ذلك يعتبر دليلاً على نمو شخصية المسترشد وتطورها، ومن ثم فأن المواجهة تعد العربة التي تنقل الوعي بالاستخبارات الداخلية إلى فعل واقعي.

#### ١) أهمية مهارة المواجهة

أ) تسهم تقنية المواجهة بدرجة كبيرة في تحقيق الهدف الرئيسي للفترة النهائية من فترات مرحلة البناء الثلاثة للمقابلات الإرشادية والتشخيصية والعلاجية، والتي تسمى بتطابق النفس.

ب) تعد تقنية المواجهة تقنية بنائية لما تحققه من أمن فوري للمسترشد وبناء صلب لجوانب شخصيته عندما يدرك مدى الألم الذي سببه لنفسه بسبب رؤيته غير الواقعية لها.

ج) تخلق تقنية المواجهة أسلوباً للتحدي بين المرشد والمسترشد من جهة وبين المسترشد ونفسه من جهة أخرى.

#### ٢) أنواع مهارة المواجهة

أ) تحدث المواجهة عندما لا يعي المسترشد بأن سلوكه غير ملائم وعندما يعتقد بأن مشكلاته قد حدثت نتيجة لعوامل خارجة عن إرادته.

ب) تحدث المواجهة عندما لا يسمح المسترشد لنفسه بالإدراك الحقيقي لعواقب سلوكه.

ج) مواجهة التناقضات بين تعبيرات المرشد النفسي فيما يرغب أن يكون وفيما يمارسه من خبرات بمعنى مواجهة التناقضات بين نفس المرشد ونفسه الواقعية.

د) مواجهة التناقضات بين تعبيرات المسترشد فيما يدركه عن نفسه وفيما يلاحظ عن سلوكه.

#### ٣) شروط استخدام مهارة المواجهة

أ) يجب على المرشد أن يكون نموذجاً حسناً أمام المسترشد فيواجه نفسه بنفسه أولاً بأول، بحيث يكون حريصاً في ألا ترد منه أية تناقضات تتأرجح بين ما يقوله وما يفعله.

ب) يجب على المرشد أن يوفر الجو الملائم لاستخدام فنية المواجهة والذي يتميز بالتعاطف الوجداني مع حالة المسترشد التي يعاني منها.

ج) أهم شيء توقيت المواجهة ولا تستخدم قبل الجلسة الثالثة ودرجة الثقة والتوقيت مهمة لاستخدامها حيث إن (٧٥٪) من المسترشدين لا يتقبلون المواجهة، بمعنى لا تستخدم قبل بناء الثقة مع المسترشد وتقوية العلاقة وتمتينها.

د) لا بد من التمهيد لها من خلال استخدام عكس المشاعر أو عكس المحتوى.

هـ) يجب على المرشد عند تقديمها أن يستخدمها بكلمات رقيقة دون انفعال وبلا غضب فهي ليست هجومًا على المسترشد وإنما هدفها زيادة وعيه.

و) يجب على المرشد إلا يستخدم فنية المواجهة دون مبرر لذلك، بل يجب توخي الدقة في استخدامها كلما دعت الحاجة لذلك، لأنها قد تتسبب في هدم كل ما بناه المرشد على مدى المقابلات الإرشادية المتتابة.

ز) يجب على المرشد أن ينتهج المنهج الموضوعي في استخدام فنية المواجهة سواء كانت لفظية أو غير لفظية بحيث تكون ملزمة عن الهوى الشخصي وبعيدة عن التطرف وخالية من أي تحيز، فليست هناك مجاملة ولا تحامل في الإرشاد لأن صحة المسترشد النفسية مهمة جدًا.

#### ٤) أنواع مهارة المواجهة

أ) **مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي:** مثال:

**المسترشد:** اليوم هو أسعد أيام حياتي، لقد قبل ابني الأكبر في أحسن جامعة في الخارج وسيسافر الأسبوع القادم، يقول المسترشد ذلك وكتفاءه إلى الأسفل ويتكلم بصوت منخفض.

**المرشد:** يواجه أنت تقول إنك سيعد لقبول ولدك في الجامعة لكن هينتك تشير أنك حزين.

ب) **مواجهة تناقض رسائل لفظيو مع سلوكيات:**

**مثال:**

**المسترشد:** أنا سأتابع كتب أبني باستمرار وبشكل يومي خلال هذا الأسبوع قبل بداية الامتحانات النهائية، ولكن المسترشد لم يتابع أبنه يومًا حيث وجدت المعلمة العديد من الواجبات المنزلية التي تحتاج إلى المتابعة.

**المرشد:** (يواجه) أنت قلت إنك ستقوم بمتابعة كتب أبناك يومًا خلال الأسبوع الماضي لكنك لم تقم بذلك.

ج) **مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية:**

**المسترشد:** صديقي المقرب عمل علاقة جديدة وحميمة مع شخص آخر وأصبح منشغلًا كثيرًا عني، ثم يقول: أنا لست متضايقًا من ذلك، بالعكس أنا أتمنى له كل الخير، ثم يصيف: لقد كنت رقم واحد في حياته لكنني الآن بالكاد أراه.

**المرشد:** يواجه، لقد قلت أنك تتمنى الخير لصديقك في علاقته الجديدة لكنك تشعر بالضييق لانشغاله بعلاقة عنك.

### د) مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية:

**المسترشد:** يحرك قدميه بتوتر ويبتسم في نفس الوقت:

**المرشد:** أنت مبتسم وبنفس الوقت تحرك قدميك بتوتر كيف تفسر ذلك؟

### عاشراً/ مهارة إعطاء المعلومة - الفعل

هي استجابة لفظية يتم بها إيصال معلومات عن أشخاص ومواضيع أو وسائل أو طرق الهدف منها هو الوقاية من الوقوع في مشكلات معينة، تقدم المعلومة عندما لا يعرف المسترشد الفرصة المتاحة له فعندما تعطي المعلومة تزداد فرص المسترشد في خلق البدائل.

#### ١) أهداف إعطاء المعلومة

أ) يكون إعطاء المعلومة مهماً إذا كان المسترشد غير واعٍ للنتائج الممكنة لإعطاء المعلومة يفيد المسترشد في تقييم اختباره وخطواته.

ب) كما أن إعطاء المعلومة خطوة عملية لمحاربة الجهل في الشيء.

ج) يساعد إعطاء المعلومة على تصحيح البيانات غير الصادقة أو المتناقضة.

د) يساعد إعطاء المعلومة على تمحيص المشكلات بدلاً من تحاشيها.

#### ٢) خطوات إعطاء المعلومة

أ) قدر المعلومات التي يحتاجها المسترشد بالنسبة للقضية التي بين يديه.

ب) حدد أكثر الجوانب أهمية لتشملها في إعطاء المعلومة.

ج) رتب المعلومات بتتابع بطريقة تيسر فهم المسترشد وحفظه لهذه المعلومات.

د) خذ باعتبارك كيف يمكنك أن تقدم المعلومة بطريقة تمكن المسترشد من فهمها.

هـ) قدر التقدير النفسي الذي يمكن أن تحدثه المعلومة على المسترشد (هل تفيد، أم لا).

و) تعرف على ردود فعل المسترشد تجاه المعلومة المقدمة من خلال مدى استخدامه لها أو التعليق عليها في الجلسات الإرشادية القادمة.

### إحدى عشر/ مهارة التفسير-الفعل:

وهي تستخدم من إطاره المرجعي في المراحل الأخيرة من العملية الإرشادية بعد أن يثق فيه المسترشد ويطمئن إليه مما يساعده على فهم وإدراك أي مشاعر تكون موجودة في أعماقه أو أي مفاهيم تكون غامضة عليه أو أي سلوك قد لا يكون له مبرر.

#### ١) أهمية مهارة التفسير

أ) تساعد هذه الفنية المسترشد على أن يدرك ويعي أي مفاهيم قد تكون غامضة عليه.

ب) أنها تساعد المسترشد على أن يرى الأسلوب الذي يستخدم به حلية الدفاعية مثل الإسقاط أو النقل.

ج) أنها تساعد في التعرف على الأعراض التي تدل على سلوكه غير السوي.

د) أنها تساعد على أن يفهم نفسه ويطور إدراكه لذاته، وذلك لما تمده به من رؤية منعشة لدوافعه وسلوكياته.

## ٢) أنواع التفسير

أ) التفسير العام: ويشمل جميع البيانات حول المسترشد.

ب) التفسير الخاص: يقتصر على العبارات أو بعض نتائج الاختبارات أو بعض خبرات في حياة المسترشد.

## ٣) أهداف التفسير

أ) يهدف من التفسير إلى إيضاح ما ليس واضحاً وفهم وإفهام ما ليس مفهوماً.

ب) ويبدأ التفسير عندما تتجمع المعلومات الكافية التي تساعد في التفسير وعندما يصبح مستعداً عقلياً وانفعالياً للمشاركة فيه وتقبله وتحمله وأن يكون في الوقت المناسب لتقبله ومن الخطأ استعجاله في وقت مبكر مما يضر أكثر من أن تنفع حيث يؤدي المسترشد إلى المقاومة وأن يراعي المسترشد عند التفسير الدقة وموضوعياً غير متطرف أو منحاز حيث يكون التفسير صادق وصحيح.

## ٤) فوائد مهارة التفسير

أ) إحداث تغيير في إدراك المسترشد بخبراته ومشكلاته وسلوكه وربط الماضي بالحاضر والتطلع للمستقبل.

ب) إحداث تغيير في معرفة المسترشد وتفكيره ومشاعره تجاه نفسه وسلوكه.

ج) مساعدة المسترشد في اتخاذ قراراته وفي حل مشكلاته.

د) كشف الصراعات والمساعدة في حلها.

هـ) زيادة المسترشد بالإرشاد.

## أثنى عشر/ مهارة الصمت - الفعل

هنا يجب التمييز بين الصمت والإنصات لأنه قد يصمت المرشد عندما يتكلم المسترشد، ولكنه لا ينصت إليه قد يكون شارد الذهن عما يقول.

وقد ينصت المرشد للمسترشد عندما يتكلم ولكنه لا يصمت قد ينشغل عنه بسلوك حركي يخرج عن صمته.

وعلى المرشد أن يدرك متى وكيف يستخدم فنية الصمت حتى يستمر خصائصها العلاجية في تحديد أهداف المقابلات الإرشادية.

وأن يلتزم الصمت أثناء حديث المسترشد ولا يقاطعه حتى لا يخرج عن إطار تفكيره.

## (١) أنواع الصمت

(أ) **صمت المرشد والمسترشد:** قد يفرض الصمت نفسه على كل من المرشد والمسترشد على حد سواء دون تدخل من أيهما، ودون أن يصدر عن أي منهما، فقد يحدث أن يبدأ الأثنان بالحديث معًا عفويًا في نفس اللحظة، مما يخرج موقف كل منهما، فيعتذر كل للآخر ويقدمه على نفسه ليبدأ الحديث، وغالبًا ما يسمح لمسترشد بالكلام أولاً احتراماً وتقبلاً له ورغبة في استخلاص المزيد من المعلومات منه.

(ب) **صمت المرشد النفسي:** يجب على المرشد النفسي الجيد والكفاء في عمله أن يدرك متى وكيف يستخدم فنية الصمت حتى يستثمر خصائصها العلاجية في تحقيق أهداف المقابلات الإرشادية، ويجب على المرشد النفسي أن يلتزم الصمت عندما يتحدث المرشد ولا يقاطعه أثناء كلامه حتى لا يخرج عن إطار تفكيره، ويجب عليه أيضًا أن يحترم صمت المسترشد فيصمت إذ صمت وأن يكون صبورًا على صمته وإلا يبدو عليه أية علامات للضعف والتبرم نتيجة لذلك ولا يبادر بدفعه على الكلام قبل أن يكون مستعدًا لهن وقبل أن يرتب أفكاره ويمهد لعرضها عليه.

(ج) **صمت المسترشد:** بالرغم من أن الصمت يعد فنية هامة من الفنيات التي يجب على المرشد النفسي أن يستخدمها بذكاء ولباقة حتى تحقق الهدف منها، إلا أن المسترشد يلود في كثير من الأحيان بالصمت خلال المقابلات الإرشادية مع المرشد النفسي، ولعل من أهم الأسباب التي تدفع المرشد إلى الالتزام بالصمت شعوره بالخجل مما هو مطالب بالتحدث عنه والاسترسال في عرضه أمام المرشد، وقد يجد المرشد حرجًا في الكلام عن بعض الحالات التي وقعت له في حياته أو عن بعض الأشخاص الذين لهم بصمات واضحة عليها ولا سيما فيما يتعلق بالأمور الجنسية التي تتسم بالحساسية في طبيعتها.

## ثلاثة عشر/ مهارة الاستماع والإنصات الجيد

تعد فنية الإنصات قرينة لفنية الصمت، والنوام الملازم لها في أغلب الأحيان، على الرغم من أنها تختلف عنها في الهدف والمضمون، وتعتبرها (باريرا) الأداة الرئيسية التي يستخدمها المرشد لفهم المسترشد.

وهي ملازمة لصمت وهي الإدارة الرئيسية التي يستخدمها المرشد لفهم المسترشد وترجع فوائد لعملية الإنصات والتي لها علاقة في بناء العلاقة والفهم العميق ما يقوله وذلك من خلال ما يرد إليه ما استمعه منه في صورة كلمات تعكس فهمه وإحساسه بهم مما يوفر له الشعور بالارتياح النفسي ويتبنى من خلال التقبل والاحترام الذي يتضمنه بالإنصات الجيد مما يشجع المسترشد على استمرار في المقابلات والتعبير عن آرائه وأفكاره وأنه مرغوب لدى المرشد.

## (١) أهمية مهارة الإنصات

أ) تكمن في كونها وسيلة فعالة في تحقيق الفهم المتبادل بين كل من المرشد والمسترشد على حد سواء.

ب) تكمن في تحقيق الفهم العميق لكل ما يقوله وما يتفوه به المسترشد.

ج) تكمن في تحقيق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد لأن يحس ويشعر بمدى تقبله من المرشد وتقبل ما يرويه ويحكي عنه، ومدى احترامه لشخصه.

د) تكمن أهمية الإنصات في تسهيل سبل الفهم العميق لمل ما يبديه المسترشد من معاني وخبرات يمتلكها مما يجعل المرشد النفسي يحس بها ويدركها كما لو كان هو المسترشد نفسه.

## (٢) أهداف مهارة الإنصات

أ) فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو نفسه، والتعرف على طرق تفكيره وكيفية استبصاره الداخلي لذاته.

ب) فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو الآخرين، ولا سيما هؤلاء الذين لهم بصمات واضحة على حياته.

ج) فهم رؤية المسترشد لحالته ومدى إحساسه بها وكيفية مشاعره نحوها وطريقة مناقشته لعناصرها وبنودها.

د) فهم رؤية المسترشد المستقبلية حول نفسه، ونظراته المستقبلية حوله حالته ومدى توقعاته وطموحاته المترتبة من المقابلات الإرشادية.

هـ) فهم كيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية في ظل نظام القيم الذي يؤمن به وفي إطار فلسفته في الحياة.

## (٣) مراحل مهارة الإنصات

أ) **المرحلة الأولى/ الإنصات العاطفي:** إن أول مرحلة للإنصات يجب أن يسلكها المرشد النفسي هي مرحلة الإنصات التعاطفي مع المسترشد مما يدعم التواصل الجيد معهن ويعمق الثقة في نفسه حول ما يقدمه له، وهذا ما يدفع المرشد النفسي إلى أن يذهب مع المسترشد إلى حيثما يريد أن يأخذه حتى يدرك أنه متفاهم معه، وكل ما يبدر منه من كلمات وما يدلى به من معلومات لذلك يعد الإنصات العاطفي استجابة كاملة من قبل المرشد لكل ما يعرضه المسترشد لما يتضمنه من معاني التعاطفي الوجداني والتأكيد الذاتي والارتياح النفسي، ولا سيما في حالة شكواه من الأزمات النفسية الانفعالية التي تتعلق بالنيل من ذاتية على وجه الخصوص مثل ما قد يتعرض له من تحقير أو تجريح أو دون من شأنه. أو الاستهانة بقدره.

ب) **المرحلة الثانية/ الإنصات النشط:** يجب على المرشد النفسي الجيد والكفاء في عمله أن يتدرج بالمسترشد من مرحلة الإنصات العاطفي بعد تدعيم التواصل الجيد بينهما إلى مرحلة الإنصات الجيد التي تتميز بكونها استجابة تلقائية متضمنة التغذية المرجعية

الفورية لسلوك المسترشد اللفظي وغير اللفظي كرد فعل طبيعي لكل ما يقوله ويفعله خلال المقابلة الرشادة.

**ج) المرحلة الثالثة/ الإنصات الانتقادي:** تتصف هذه المرحلة بكونها سلبية بطبيعتها، لأنها تعد مضيعة للوقت وللجهود حيث يستنفدان في محاولة التوصل إلى فهم ما قد يكون غامضاً في حديث المسترشد أو ما قد يكون غير واضح في حالته حتى يمكن للمرشد النفسي أن يتابع إدارته للمناقشة في المقابلة على أسس من الفهم الواضح لكل كبيرة وصغيرة تتعلق بالمسترشد.

#### ٤) قواعد الإنصات الجيد

**أ) الإنصات إلى النقاط الهامة حول الذات:** إن الإنصات الجيد للنقاط الهامة التي يلتقطها المرشد حول ذات المسترشد تفيده في وضع اللبنة الأساسية في بنیان المساعدة التي يعي بكل جهد أن يقدمها له حتى يعبر أزماته التي يعاني منها، ولعل الحوار التالي بين مرشد ومسترشد يدل على ما قصدنا إليه من كشف ما هو مستور من معلومات بدرجة أكبر من التركيز على ما هو ظاهر منها فعلاً.

**ب) الإنصات إلى النقاط المتكررة في حديث المسترشد:** عندما يشعر المسترشد بأن هناك شيئاً هاماً في حياته يريد أن يخبر عنه المرشد فإنه يلف ويدور حوله، وأن يدلي بالمعلومات التي قد تمسه عن بعد، دون أن يقترب منه، ثم يعيد ما أدلى به من معلومات لا شعورياً أو عن قصد مراراً وتكراراً لما يحسه في قرارة نفسه بأهميته. وبرغبته في لفت نظر المرشد إليه.

**ج) الإنصات خلال فترة كافية من الزمن:** يجب على المرشد النفسي ألا يتعجل الاستجابة إلى قول المسترشد ولا يتعجل الإجابة عن استفساراته فيجب أن تكون هناك وقفة قصيرة خلال فترة زمنية لا تتعدى ٣٠ ثانية في المقابلة.

**د) الإنصات بإيجابية لفظية:** أن الصمت المطبق المصاحب للإنصات التام قد يوحى للمسترشد بأن المرشد يشرد عنه يذهنه وأنه غير منصت له، وأن غير مبال لما يعرضه عليه، مما يجعله يظن بأن المرشد غير مهتم به، وأنه ليس له رغبة في الاستمرار معه، وأنه لا يريد أن يرضى حالته، لذلك يجب على المرشد النفسي أن يستخدم فنية الإنصات بإيجابية لفظية تؤكد للمسترشد عكس ما قد يظنه ويفكر فيه حتى يعتقد بأن المرشد مهتم به وأنه يرغب في الاستمرار معه، وأن يريد أن يساعده ويرعى حالته. ويتمثل الإنصات الإيجابي في تلميحات وإشارات صوتية يعبر بها المرشد عن إنصاته الإيجابي للمسترشد مثل الهمهمة (هوم، هان أه) أو بوساطة بعض الكلمات القصيرة والعبارات المختصرة التي تؤكد استمرارية انتباه المرشد للمسترشد وتواصله معه مثل (حسناً، عظيم، ممتاز)

**هـ) الإنصات بإيجابية غير لفظية:** يمكن للمرشد النفسي أن يستخدم الإيجابية غير اللفظية لتصاحب إنصاته الجيد للمسترشد حتى يشعر بأنه لم يشرد عنه ولم يسرح، وأن أهمية



الإنصات الإيجابي غير اللفظي لا تقل عن أهمية الإنصات اللفظي الإيجابي في تحقيق الأهداف المرجوة لأي منهما، ويتمثل الإنصات الإيجابي غير اللفظي في:

- الاتصال البصري المركز بين المرشد والمسترشد بحيث يركز المرشد نظره على المسترشد أثناء تبادل الحديث بينهما، وذلك لفترة زمنية ليست بالقصيرة التي تجعل المسترشد يشعر بعدم اهتمام المرشد به، وليست بالطويلة التي تجعل المسترشد يشعر بحملة المرشد فيه.
- الابتسامة الدائفة الطبيعية التي يجب ألا تكون مصطنعة ولا مرسومة على شفתי المرشد والتي يجب أن تكون مستقرة على شفثيه لفترة طويلة.
- حركة أعضاء الجسم التي يديها المرشد النفسي كدليل ملموس على اهتمامه بالمسترشد وإنصاته إليها مثل إمالة الرأس بالإيجاب أو بالنفس، وإشارة اليد بالاستفسار أو الاستمرار أو ميل الجسم نحو المسترشد إحياء بالاهتمام والرغبة فيما يدلى به من معلومات وما شابهها على ألا تزداد حركة أي عضو من أعضاء الجسم لدرجة يشعر معها المسترشد بأنها مصطنعة أو لدرجة تبدو وكأنها ناتجة عن انفعالات.

#### ٥) صعوبات استخدام مهارة الإنصات الجيد

- أ) يعد استخدام فنية الإنصات عمل شاق بالنسبة للمرشد النفسي ولا سيما حديث التخرج المبتدئ في ممارسة مهنة الإرشاد والعلاج النفسي، لأنها تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجوة المرجوة منها.
- ب) يتطلب الإنصات الجيد من المرشد النفسي أن يخلى ذهنه تمامًا مما يشغله عن المسترشد ومما يجعله شاردًا عما يقوله ويتحدث فيهن لكي يكون حاضر الذهن باستمرار وحاضر البديهة على الفورة لاستقبال كل ما يرسله المسترشد من معلومات خلال المقابلة الإرشادية.
- ج) يتطلب الإنصات الجيد أيضًا الحساسية المرهفة للطريقة التي يصوغ بها المسترشد عباراته وللنغمة التي ينطبق بها كلماته وللانفعالات التي تصاب تعبيرات.
- د) يتطلب الإنصات الجيد المتميز بالعمق الشديد من المرشد النفسي أن يكون متسع الأفق وقادرًا على التنبؤ حيث إن اتساع الأفق والقدرة على التنبؤ من جانب المرشد النفسي يسهم إلى حد كبير في استخدام فنية الإنصات الجيد.
- ه) يواجه المرشد النفسي صعوبة في استخدام هذه الفنية عندما يتخلى عن استعداداته العقلي والعضوي الذي يدعمها ويقويها حيث لا يوجد شيء أسوأ ولا أفضل سبيلًا من جلوس المسترشد أما المرشد الذي يفتح له قلبه ويخبره بكل ما يحس ويشعر به.
- و) صعوبة أخرى تتمثل في مدى قدرة المرشد النفسي على احترام لغة المسترشد ولهجته إذا كانت متميزة بلكنة غريبة أو غير مفهومة.

## ٦) التدريب على الإنصات الجيد

يجب على كل مرشد نفسي، ولاسيما الحديث في تخرجه، المبتدئ في عمله أن يتدرب على كيفية استخدام فنية الإنصات بصورة جيدة لكي تحقق أهدافها بالكفاءة المرجوة منها. ولعل أفضل طريقة يقترحها للتدرب المتمر الفعال يمكن أن تكون خلال التغذية الرجعية الذاتية التي يتبعها المرشد النفسي بعد الانتهاء من المقابلة الإرشادية والاستماع الى تسجيلها سواء كان ذلك بوساطة شرائط التسجيل السمعي أو شرائط التسجيل المرئي. عندما يستمع المرشد النفسي في كل مرة الى صوت المسترشد المسجل، يجب عليه أن ييطل المسجل مباشرة، وأن يعيد كتابة ما استمع إليه. من التسجيل الصوتي للمسترشد بأسلوبه وعباراته وكلماته هو، وأن يكتب أيضا ما يحسه وما يلتسمه من مشاعر دفيئة عبر عنها المسترشد بين عباراته وخلف كلماته كما أظهرتها نبرات صوته، ونغمة حديثه، وتغير انفعالاته. ويمكن للمرشد النفسي أن يكف عن ممارسة التغذية الرجعية الذاتية للتدريب على استخدام فنية الإنصات، عندما يتأكد أنه أصبح كفنا لها، وأنه بمقدوره أن يستخدمها بالكفاءة المترتبة منه. ولكننا ننصح بأن يتبع هذا التدريب تدريبا آخر حيا يمارسه المرشد مع المسترشد خلال المقابلة الإرشادية حتى يدعم به تدريبه الأول. ويتضمن التدريب الثاني أن يعيد المرشد النفسي صياغة العبارات التي يتفوه بها المسترشد بكلمات مغاربة لكلماته، ولكنها تحمل نفس المعنى.

### أربعة عشر/ مهارة الاستيعاب

مهارة الاستيعاب هي عملية معقدة تعتمد على الإدراك العقلي للطلبة، وما يمتلكونه من قدرات ومهارات ضرورية لعملية القراءة<sup>١</sup>. تتجلى هذه المهارة باستخلاص المعنى من النص المكتوب، وهو الغاية الأساسية من القراءة. ويحدث أثناءها في الغالب تفاعل بين طرفين هما القارئ وكاتب النص. تبدأ عملية الفهم القرائي في ذهن الطلبة القارئين بفك رموز الكلمات المكتوبة، وصولاً إلى تفاعل خلفيتهم المعرفية وربطها بالنص؛ للوصول إلى مغزى النص، أو رسالة الكاتب (<https://erada.kenanaonline.com>).

### ١) خطوات استخدام مهارة الاستيعاب في الإرشاد النفسي

- أ) **التقبل:** يتقبل المرشد المسترشد كما هو، ولا يعني التقبل الموافقة على سلوك المرشد.
- ب) **الاحترام:** يحاول المرشد النفسي أن يجعل المسترشد يشعر بأنه يحترمه لأنه إنسان وأنه لا يضع شروطاً لاحترامه أو تقديره له.
- ج) **المشاركة:** يحاول المرشد أن يوصل للعميل أنه يفهم مشاعره من موقع المسترشد نفسه.
- د) **الإصغاء الجيد:** تتطلب مهمة المرشد النفسي الاستماع إلى مشاكل الآخرين بشتى أشكالها، ليكون بذلك قادراً على أن يتفهم مشاعرهم واحتياجاتهم.

ه) السرية التامة: يتوجب على المرشد النفسي التحدث مع العملاء حول طبيعة وحدود علاقته معهم في أثناء الاستشارة الأولية للعميل.

و) الاتصال والتفاعل الفعال مع الآخرين: تعتبر القدرة على الاتصال والتواصل الفعال مع الآخرين بشكل إيجابي من المهارات التي يجب توافرها لدى كل مرشد نفسي ناجح.

ز) مهارة أخذ الملاحظات: ينبغي على المستشار النفسي أن يكون ماهر في تدوين الملاحظات بشكلٍ منظم، بهدف تسجيل أهم النقاط التي يتم مناقشتها خلال الجلسة، بالإضافة إلى المعلومات التي يقدمها الشخص.

ح) القدرة على تفسير المعلومات: من أهم المهارات التي ينبغي على المستشار النفسي إتقانها هو تفسير المعلومات الغامضة التي يشاركها الشخص، ووضعها في سياق ما يمر به.

## ٢) أهمية مهارة الاستيعاب في الإرشاد النفسي

أ) المرشد النفسي يحتاج إلى مجموعة من المهارات الأساسية للقيام بعمله بنجاح.  
ب) يجب أن يكون قادرًا على التواصل بشكل فعال وإيجابي مع الأشخاص الذين يتعامل معهم.

ج) يجب أن يكون قادرًا على كسب ثقتهم واحترامهم، مما يساعدهم على التحدث بطريقة أكثر راحة وإيجابية.

د) يجب أن يكون لديه مهارة الاستماع الجيد، حيث يستمع إلى مشاكل وأفكار الأشخاص بعناية واهتمام.

ه) يجب أن يكون قادرًا على تدوين الملاحظات بشكل منظم، لتسجيل النقاط الأساسية التي تم مناقشتها خلال الجلسات.

و) يجب أن يكون قادرًا على تفسير المعلومات الغامضة التي يشاركها الأشخاص، ووضعها في سياق مشكلاتهم.

## ٣) خطوات تحسين مهارة الاستيعاب

أ) تطوير مهارات القراءة الأساسية: تعلم تقنيات القراءة السريعة والفعالة. يمكنك تطبيق بعض الأساليب مثل تجنب التراجع أثناء القراءة، والتركيز على الكلمات الرئيسية، وتجنب النطق البطيء لتوفير الوقت وجعل قراءتك أكثر سلاسة.

ب) تحسين مفردات اللغة والجمل النحوية: لتعزيز مهارة الاستيعاب المقروء، من المهم العمل على تحسين مفردات اللغة وفهم الجمل النحوية.

ج) ممارسة التركيز والانتباه أثناء القراءة: التركيز والانتباه هما من المهارات الأساسية التي تُحسن من الاستيعاب المقروء.

(د) استخدام استراتيجيات الاستيعاب المقروء: تحديد الهدف من القراءة قبل البدء في قراءة أي نص. هل تقرأ للتعلم، أم للتسلية، أم لحل مشكلة معينة؟ تحديد الهدف يساعدك في تحديد أفضل طريقة لقراءة النص واستيعاب المعلومات الهامة بشكل أكثر فعالية.

(ه) استخدام التكنولوجيا لتعزيز الاستيعاب المقروء: يمكن استخدام التطبيقات والبرامج المساعدة في تحسين مهارات الاستيعاب المقروء (<https://www.ezyteach.com>)

### خمسـة عشر/ مهارة التذكر

يُشير التذكر إلى العملية الذهنية لاستعادة معلومات من الماضي، ويُعتبر أحد العمليات الجوهريـة التي تجري في الذاكرة، إلى جانب الترميز للمعلومات وتخزينها. يتضمن ثلاثة أنواع رئيسية، وهي التذكر الحر، والملقن والمتسلسل. يقوم أخصائيو علم النفس باختبار هذه الأنواع كطريقة لدراسة عمليات الذاكرة لدى البشر.

والتذكر هو استحضار الفرد للخبرات الماضية التي مرت به واستعادته للمعلومات والمعارف التي سبق ان تعلمها عملية ذهنية يمكن من خلالها تذكر أشياء أو خبرات حدثت في الماضي القريب أو الماضي البعيد، وتشمل الحقائق العلمية عملية اكتساب المعلومات وتخزينها ثم استدعائها عند الحاجة القدرة على تنظيم الخبرات المتعلمة وتخزينها ثم استدعائها أو التعرف عليها للاستفادة منها في موقف حياتي أو موقف اختياري.

### ١) أنواع مهارة التذكر

(أ) التذكر الفوري (الحسي) أو (ذاكرة الاستقبال): تستقبل أعضاء الحس لدى الإنسان عددا كبيرا من المعلومات والبيانات يتم الاحتفاظ بها بسرعة عن طريق نظام للتذكر الحسي أو لتخزين الإحساسات. وقد يحتفظ بهذه المواد في الذاكرة الحسية (مثل الصورة التي تبقى لدينا فورا بعد إغماض العين عن شيء كنا نراه)، تختفي في اقل من ثانية ان لم يتم تحويلها الى مستوى آخر من التذكر وهو التذكر قصير المدى عن طريق الانتباه.

(ب) التذكر طويل المدى (ذاكرة الاحتفاظ): يمكن التذكر طويل المدى الأشخاص من استدعاء عدد كبير من المعلومات لمدة ساعات وأيام وسنوات وأحيانا تذكر المعلومات بصورة دائمة. فاسمك وطعم البرتقال وحروف الهجاء امثله عليها وهذا المستوى من التذكر لا حدود له (أرناؤوط، ب، ت: ٥-٨).

### ٢) خطوات استخدام المرشد النفسي لمهارة التذكر

(أ) تقديم الإرشاد والتوجيه: المرشد النفسي يقدم الإرشاد والتوجيه للأفراد حول كيفية تحسين مهارات التذكر. يمكن أن يشمل ذلك تقديم استراتيجيات وتقنيات محددة لتحسين الذاكرة.

- (ب) **تقديم التدريب والتعليم:** المرشد النفسي يقدم التدريب والتعليم حول كيفية استخدام مهارات التذكر بشكل فعال. يمكن أن يشمل ذلك تقديم تدريب على استخدام تقنيات مثل التكرار، والتجميع، والروابط البصرية.
- (ج) **تقديم الدعم العاطفي:** المرشد النفسي يقدم الدعم العاطفي للأفراد الذين يواجهون صعوبات في تحسين مهارات التذكر. يمكن أن يشمل ذلك تقديم الدعم والتشجيع، والاستماع إلى المخاوف والقلق.
- (د) **تقديم الملاحظات والتغذية الراجعة:** المرشد النفسي يقدم الملاحظات والتغذية الراجعة حول تقدم الأفراد في تحسين مهارات التذكر. يمكن أن يشمل ذلك تقديم الملاحظات حول ما يعمل بشكل جيد، وأي مناطق قد تحتاج إلى تحسين.
- (هـ) **تطبيق المهارات في سياقات حقيقية:** المرشد النفسي يساعد الأفراد على تطبيق مهارات التذكر في سياقات حقيقية. يمكن أن يشمل ذلك مساعدة الأفراد على استخدام مهارات التذكر في سياقات مثل الدراسة، أو العمل، أو في حالات حياتية أخرى (عبد الحميد، ٢٠٢٣ : ١).

## سنة عشر/ مهارة النقد

هي نشاط عقلي يقوم به المسترشد من أجل الوصول إلى إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات في ضوء معايير محددة بهدف تصويب الذات، وإظهار درجة من الحساسية نحو المواقف التي يراد بها الوصول إلى حل مشكلة ما، وتقييم الحلول المطروحة أمام المتعلمين. (البرقعوي، ٢٠١٢، ص ٢٠).

### ١) أهمية مهارة النقد

- (أ) **تحسين الفهم:** يساعد النقد على تحليل الأفكار والمعلومات بشكل أعمق، مما يؤدي إلى فهم أفضل وأكثر دقة للمواضيع المختلفة.
- (ب) **تقويم الأفكار:** يساعد النقد على تقويم الأفكار والنظريات، وذلك بتحديد نقاط القوة والضعف فيها.
- (ج) **تطوير التفكير النقدي:** يساعد النقد على تطوير التفكير النقدي، وهو مهارة حياتية مهمة تستخدم في مجموعة متنوعة من السياقات.
- (د) **تحسين الاتصال:** يساعد النقد على تحسين مهارات الاتصال، حيث يتطلب التحليل النقدي التواصل الفعال للأفكار والآراء.
- (هـ) **تحديد المصادر الموثوقة:** يساهم النقد في تحديد موثوقية المصادر، وتحديد قدرة البيانات وكفائتها ونوعيتها في معالجة الموضوع.
- (و) **إصلاح الأخطاء:** يساعد النقد على تصحيح الأخطاء والتحسين بناءً على أسس علمية.

## ٢) خطوات استخدام مهارة النقد

- أ) **تحديد مشكلة البحث:** يتضمن هذا تحديد المشكلة أو المسألة التي تحتاج إلى التحليل النقدي. يمكن أن يكون ذلك سؤالاً أو موضوعاً أو نظرية تحتاج إلى فحص.
- ب) **جمع المعلومات:** بعد تحديد المشكلة، يتطلب الأمر جمع كل المعلومات المتعلقة بالمشكلة. يمكن أن يشمل ذلك البحث عن مصادر مختلفة، مثل الكتب والمقالات والأبحاث العلمية.
- ج) **تقييم المعلومات:** بعد جمع المعلومات، يتطلب الأمر تقييمها وتحليلها. يتضمن ذلك التفكير في جودة المصادر ودقة المعلومات وكيفية تطبيقها على المشكلة التي تم تحديدها.
- د) **صياغة الخلاصة:** بناءً على التحليل، يتطلب الأمر صياغة خلاصة أو استنتاج حول المشكلة. يجب أن يستند هذا الاستنتاج إلى المعلومات التي تم جمعها وتحليلها.
- هـ) **التأكد من الخلاصة:** في هذه الخطوة، يجب التأكد من صحة الخلاصة عبر التحقق منها مراراً وتكراراً.
- و) **التطبيق:** بعد التأكد من صحة الخلاصة، يجب تطبيقها على المشكلة أو المسألة التي تم تحديدها في البداية.
- ز) **التقييم:** في نهاية العملية، يجب تقييم النتائج والخلاصات لضمان أنه تم التوصل إلى نتائج دقيقة وفعالة.

## الفصل الخامس

### المهارات الخاصة بالمقابلة الإرشادية وإجراءات تحسينها وتطويرها

#### أولاً/ المهارات الخاصة بالمقابلة الإرشادية

##### (١) مهارة الافتتاح

تقع على المرشد النفسي المسؤولية الكاملة في البدء بافتتاح الممارسة الجيدة، مما يدعم العلاقة بينهما، وأن الوظيفية الأساسية لمرحلة الافتتاح تكمن في تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الإيجابية وبحرية وللاتصال الجيد والسليم مع المرشد خلال المقابلة الإرشادية، ومن ثم الممارسة الرديئة لافتتاح المقابلة قد تتسبب في هروب المسترشد من الحضور وعدم رجوعه مرة أخرى للمرشد، مما قد ينسف المقابلة الإرشادية سواء كان تشخيصية أم علاجية. ويسعى المرشد خلال مرحلة الافتتاح إلى بناء الألفة مع المسترشد وتكوين الاتجاه الصحيح حول وظائف وأدوار المرشد والتعاطف مع المسترشد، وهذه الألفة التي يغرس بذورها المرشد النفسي في افتتاح الجلسة ويرويها ويرعاها وينميها خلال المقابلات التالية لها، وهي كفيلة بأن تزيل حالة التوتر النفسي التي قد يكون المسترشد عليها عند البدء في العملية الإرشادية والتي قد تستمر معه عبر مقابلاتها الأولية المتتالية.

(أ) طرق بداية الجلسة الافتتاحية

(ب) هل وجدت صعوبة في الحضور إلى هذا المكان؟

(ج) لقد توقفنا في حديثنا في المقابلة الماضية عند ٠٠٠

(د) بعض الناس يرى الدنيا أنها عروس حسناء والبعض الآخر يراها شيطانا ترى أنت كيف تراها.

(هـ) لقد سمعت قولاً بمعنى أن الخير والشر معاً عند أي إنسان هل تظن فعلاً أن فينا نزاعات من الخير ونزاعات من الشر لأننا بشر.

##### (٢) مهارة التسجيل

يشمل التسجيل في المقابلات الإرشادية ثلاث مهارات رئيسة تتمثل في مهارة التسجيل الكتابي، مهارة التسجيل السمعي مهارة التسجيل المرئي، وهذا المهارات هي مكونات السجلات التي تعين المرشد النفسي في دراسة حالة المسترشد ووضع خطة العلاج المناسبة، ويجب أن يحتفظ المرشد بهذه السجلات في غرفة الإرشاد النفسي وتحت رعاية شخصاً دون أن يطلع عليها أحد، وذلك انطلاقاً من مبدأ السرية وبالرغم من ضرورة استخدام مهارات التسجيل في المقابلة الإرشادية إلا أن المرشد لا يجب أن يستخدمها إلا بعد موافقة المسترشد على ذلك كتابياً.

### ٣) مهارة الانتهاء

هي مهارة إقفال الجلسة الإرشادية وإنها العملية الإرشادية معًا، فقد تنتهي المقابلة بناء على رغبة المسترشد أو المرشد أو رغبة الطرفين، وقد تنتهي العلاقة الإرشادية عند نهاية المقابلة الإرشادية، ولكل مقابلة ظروفها الخاصة بإقفالها، وعمومًا يقع على المرشد العبء الأكبر في تحديد الوقت المناسب لإقفال المقابلة في صورتها العادية، وفي تحديد الفترة الزمنية التي تتوقف بعدها العلاقة الإرشادية. وقد تنتهي للأسباب التالية:

- أ) عدم استعداد المسترشد لتلقي المساعدة من المرشد.
- ب) عدم إقناع المسترشد بالإرشاد والعلاج النفسي من أصله.
- ج) عدم ثقة المسترشد في المرشد النفسي الذي يعالجه.
- د) طول الفترة الزمنية التي استغرقتها المقابلات الإرشادية وعدم تحقيق نتائج مهمة.
- هـ) يأس المسترشد من حالته ومن الأمل في الشفاء وعدم رغبة في التعاون في حل الواجبات البيتية.

- و) عدم ميل المرشد للمسترشد وعدم رغبته في التعامل معه أو مساعدته.
- ز) عدم انقطاع المسترشد نهائيًا عن الحضور للمرشد في الموعد المحدد ولأكثر من مرة.

### ٤) مهارات استخدام المقاييس والاختبارات النفسية:

يمكن تعريف الاختبار النفسي على أنه أداة عملية تتكون من مجموعة من مثيرات نفسية معينة وفق معايير متلائمة مع البيئة التي يطبق فيها، وذلك لدراسة ظاهرة سلوكية معينة ولا يخلو عمل أي مرشد نفسي من تطبيق اختبار أو أكثر في مقابلاته الإرشادية. ويجب أن يكون الاختبار الذي وقع عليه الاختيار للتطبيق ملائمًا للحالة التي يتعامل معها المرشد النفسي، ومحققًا للهدف من تطبيقه، ومدعًا للمقابلة الإرشادية من أجل صالح المسترشد، ومن البديهي أن يكون المرشد النفسي على علم تام بخصائص الاختبارات النفسية التي يطبقها على مسترشديه من حيث الأهداف التي تحققها، وطرق استخدامها، المراحل العمرية المناسبة لها والأزمنة المستغرقة في تطبيقها، ومفاتيح تصحيحها، وكيفية تحليل وتفسير نتائجها، وإمكانية التعليق عليها، مع إمكانية تقديم التوصيات المترتبة على نتائجها.

### ٥) مهارات دراسة الحالة وكتابة التقارير:

تكمن أهمية دراسة الحالة في كونها تعطي فكرة شاملة، واضحة ومتكاملة حول المسترشد، متناولة شخصيته من جميع أبعادها وسماتها ومدى إنجازاتها في الماضي والحاضر، ومدى ما يمكن أن ينجزه في المستقبل حسب التوقعات المبنية على الدراسات المختلفة التي تمت حوله ومن ثم فإن دراسة الحالة تعتبر الوسيلة الأساسية التي يستخدمها المرشد النفسي في تقويم سلوك الفرد عبر الفترات الزمنية المختلفة منذ مولده وحتى انتظامه في المقابلات الإرشادية وقد تمتد إلى ما بعد الانتهاء منها.



## ثانياً/ إجراءات تحسين وتطوير المقابلة

- ١) القدرة على الإقناع وصنع الثقة: يجب أن يكون المرشد قادراً على بناء علاقة ثقة مع المسترشد.
- ٢) الاتصال اللفظي وغير اللفظي بصورة إيجابية: يجب أن يكون المرشد قادراً على التواصل بفعالية مع المسترشد.
- ٣) إبراز قوة الشخصية والثقة بالنفس: يجب أن يظهر المرشد الثقة في نفسه وفي قدرته على مساعدة المسترشد.
- ٤) مهارة طرح الأسئلة واستقبال الإجابات: يجب أن يكون المرشد قادراً على طرح الأسئلة بطريقة تسمح للمسترشد بالتعبير عن نفسه.
- ٥) تجنب سؤال المسترشد أسئلة مغلقة: يجب أن تكون جميع الأسئلة مفتوحة يستطيع من خلالها المسترشد التعبير عما يدور في نفسه وتفريغ جميع انفعالاته والتنفيس عن المشكلة بطلاقة وتركه للتعبير عن المشكلة بحرية تامة.
- ٦) التآني وعدم الحكم على الحالة من بداية الجلسة أو من الجلسة الأولى: التشخيص البطيء والسليم للحالة يُعتبر من أهم الأسباب التي يتم من خلالها معرفة المشكلة وحلها.
- ٧) تطوير حالة المسترشد إلى الأفضل وحلّ مشكلته: تُفيد المقابلة الإرشادية المسترشد في حال إدارتها بالطريقة الصحيحة في تطوير حالته إلى الأفضل وحلّ مشكلته.
- ٨) ملاحظة سلوكيات المسترشد مباشرة: تُتيح للمرشد ملاحظة سلوكيات المسترشد مباشرة. (العتوم، ٢٠٢١: ١).

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً/ المصادر العربية

١. أبو سعد، أحمد عبد اللطيف (٢٠٠٨): المهارات الإرشادية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٢. أبو سعد، أحمد عبد اللطيف (ب، ت): علم النفس الإرشادي، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٣. أحمد، سهير كامل (٢٠٠٠): التوجيه والإرشاد النفسي، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب.
٤. بركات، لطفي أحمد، وآخرون (ب، ت): التوجيه التربوي والإرشاد النفسي في المدرسة العربي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
٥. الحراسي، علي بن خلفان بن حمد (٢٠٢٠): مهارات المقابلة الإرشادية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (٤)، العدد (٤٣)، الجزائر.
٦. الحريري، رافده، الأمامي، سمير (٢٠١١): الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٧. الخطيب، صالح أحمد (٢٠٠٣): الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه وتطبيقاته، الإمارات، دار الكتاب الجامعي.
٨. زهران، حامد عبد السلام (١٩٨٥): التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب.

٩. الشريف، عبد الله محمد (١٩٩٦): مناهج البحث العلمي، الإسكندرية، مكتبة الأشعار للطباعة والنشر والتوزيع.
١٠. عبد العظيم، حمدي عبد الله (٢٠١٢): مهارات التوجيه والإرشاد في المجال المدرسي، الجيزة، مكتبة أولاد الشيخ للتراث.
١١. علي، ناسو صالح سعيد، وعباس، حسين وليد حسين (٢٠١٤): الإرشاد النفسي المعاصر لإدارة السلوك الإنساني، عمان، دار غيداء للنشر والتوزيع.
١٢. عمر، ماهر محمد (١٩٨٥): المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
١٣. العيسوي، عبد الرحمن (١٩٨٤) العلاج النفسي، بيروت، دار النهضة العربية.
١٤. المعروف، صبحي عبد اللطيف (١٩٨٦): أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، بغداد، مطبعة دار القادسية.
١٥. ملكية، لويس كامل (١٩٧٧): "علم النفس الإكلينيكي، الإسكندرية، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
١٦. يوسف، بأية سي (٢٠٠٥): تقنيات قياس الجمهور وأهميه المقابلة والملاحظة، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد (١٠)، العدد (١٩)، الجزائر.

#### ثانياً/ مصادر الأنترنت

1. <https://erada.kenanaonline.com>
2. <https://www.ezyteach.com>
٣. أرناؤوط، أروى (ب، ت): مهارات دراسية مهارة التذکر، محاضرة منشورة في موقع <https://shms-prod.s3.amazonaws.com>
٤. خشاشنة، إيمان (٢٠٢٢): مزايا وعيوب المقابلة الإرشادية، مقال منشور في الموقع: <https://mawdoo3.com>
٥. العتوم، إيمان (٢٠٢١): مهارات المقابلة الإرشادية في الإرشاد النفسي، مقال منشور في تاريخ ٢٥ / أكتوبر / ٢٠٢١، في الموقع: <https://e3arabi.com>
٦. يونس، ناصر عبد الحميد (٢٠١٦): كيف تتم عملية الفهم؟ وما هي أهم عناصرها ومعيقاتها؟، مقال منشور في موقع: <https://www.new-educ.com>

#### ثالثاً/ المصادر الأجنبية

1. Bingham, W. and Moore, B. (1959): How to interview. New York: Harper Row, Publishers, Inc.
2. Stewart, C. and Cash, Jr., W. (1978): Interviewing: Principles and Practices. Iowa, WCB Company Publishers.