

## العملية الإرشادية

### 1-تعريف العملية الإرشادية:

1-1- **العملية الإرشادية** هي عملية تفاعلية بين المرشد والمسترشد بهدف مساعدة المسترشد على تحقيق أهدافه وحل مشكلاته، وتتضمن العملية الإرشادية مجموعة من المراحل والخطوات المتربطة والمتسلسلة، والتي تستهدف تحقيق الأهداف الإرشادية المرجوة. فالعملية الإرشادية تهدف إلى مساعدة الأفراد على تحقيق أهدافهم وحل مشكلاتهم من خلال التفاعل بين المرشد والمسترشد.

1-2- **عناصر العملية الإرشادية**: تتكون العملية الإرشادية من مجموعة من :

**المرشد** : هو الشخص المؤهل تأهيلاً متخصصاً للقيام بالإرشاد، ويملك مجموعة من المهارات والقدرات الازمة لمساعدة المسترشد.

**المسترشد** : هو الشخص الذي يطلب المساعدة من المرشد، ويعاني من مشكلة أو تحدٍ ما.

**العلاقة الإرشادية** : هي العلاقة التي تنشأ بين المرشد والمسترشد، وتعد من أهم مكونات العملية الإرشادية.

**الأهداف الإرشادية** : هي الأهداف التي يسعى المسترشد إلى تحقيقها من خلال العملية الإرشادية.

**المحتوى الإرشادي** : هو مجموعة الأفكار والمفاهيم والمهارات التي يتم تناولها خلال العملية الإرشادية.

**التقنيات الإرشادية** : هي مجموعة الأساليب والأدوات التي يستخدمها المرشد لتحقيق الأهداف الإرشادية.

1-3- **فنون وأساليب العملية الإرشادية**: تعد الفنون وأساليب الإرشادية من الأدوات المهمة التي يستخدمها المرشد لتحقيق الأهداف الإرشادية، وتحتاج الفنون وأساليب الإرشادية باختلاف نوع الإرشاد وأهدافه، ولكن هناك بعض الفنون وأساليب الإرشادية الشائعة، والتي تتمثل في :

- **الاستماع** : الاستماع النشط هو مهارة مهمة للمرشد، حيث يساعد الاستماع النشط المسترشد على التعبير عن نفسه بشكل واضح والتعبير عن مشاعره وأفكاره.

- **التحفيز** : يستخدم المرشد التحفيز لمساعدة المسترشد على التفكير في مشكلاته بشكل نبوي، وتطوير حلول جديدة.

- **التكرار** : التكرار هو تقنية تستخدم لمساعدة المسترشد على فهم وتدبر المعلومات التي تم تناولها خلال الجلسة الإرشادية.

- **الملاحظة** : الملاحظة هي عملية جمع المعلومات عن المسترشد من خلال مراقبة سلوكه ولغة جسده.

- **التفسير:** يستخدم المرشد التفسير لمساعدة المسترشد على فهم مشكلاته وسلوكه بشكل أفضل.
- **التلخيص:** التلخيص هو تقنية تستخدم لجمع الأفكار الرئيسية التي تم تناولها خلال الجلسة الإرشادية.
- **التركيز:** يستخدم المرشد التركيز لمساعدة المسترشد على التركيز على موضوع معين.
- **الملحوظات:** يستخدم المرشد الملاحظات لتسجيل الأفكار والمشاعر التي تحدث خلال الجلسة الإرشادية.

### 1-4- جمع المعلومات في العملية الإرشادية

**معلومات الازمة لعملية الإرشاد النفسي:** إن العملية الإرشادية تقوم على أساس عملية جمع كافة المعلومات المتعلقة بالمسترشد والتي تعتبر المحور الرئيسي للعملية الإرشادية، ويدون هذه المعلومات لن يكون هناك أسباب واضحة لنشأة المشكلة، ولن نتمكن من معالجتها أو الوقوف عليها أثناء العملية الإرشادية، وجمع المعلومات أسلوب مشترك ما بين المرشد والمسترشد لكي يفهم كل منهما شخصية الآخر، ويستطيع تشخيص المشكلات بصورة جيدة.

**ما حاجة المرشد إلى جمع المعلومات قبل البدء بالعملية الإرشادية؟**

لا بد للعملية الإرشادية من وجود خطة علاجية ذات أهداف واضحة لا بد من تحقيقها أثناء الخضوع للعملية الإرشادية، وهذا الأمر يعتمد برمتها على جمع المعلومات الدقيقة الصحيحة عن المسترشدين على وجه الخصوص من حيث نقاط القوة والضعف والمؤثرات الخارجية التي شكلت الشخصية وأثرت فيها، ومحاولة جمع اكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخفي على المسترشد والتي تساعد على فهم وتقدير ذاته بأفضل الوسائل الممكنة في الإرشاد النفسي.

من الملاحظ أن بعض المرشدين يعتمدون على استخدام بعض الأساليب التي تساعدهم في جمع البيانات، حيث يتقيدون بطريقة ما دون غيرها مما يجعل من عملية جمع المعلومات ذات شكل واحد تفتقر إلى الدقة، وهذا الأمر يعتمد على الأسلوب الإرشادي المستخدم من قبل المرشدين، من حيث الاهتمام بالسيرة الذاتية للمسترشد، أو الوسائل الأخرى لجمع المعلومات من حيث المعلومات التي تتمحور حول الذات، ويقيم بعض المرشدون اهتماماً اكبر للوسائل التي تتمركز حول شفافية العملية الإرشادية في جمع المعلومات وتحليلها أكثر من اعتمادهم على السيرة الذاتية فقط.

**المعلومات الازمة في العمل الإرشادي والعلاجي:**

- **البيانات الشخصية العامة:** وتشمل هذه المعلومات التفاصيل الكاملة العامة التي تتمركز حول الاسم وتاريخ الميلاد والعنوان التفصيلي، وطبيعة العمل، وأرقام الهواتف وغيرها من المعلومات التي تتعلق بالشخصية بصورة عامة.

### - البيانات الشخصية الخاصة:

وتعتبر هذه البيانات بالأمور الخاصة بصورة أكثر والتي تم جمعها من خلال المصادر الأخرى، وهي معلومات تتمحور حول الذات وأبرز تفاصيل الشخصية مثل الاتجاهات والرغبات والميول والقدرات والذكاء.

**- البيانات الاجتماعية والمهنية:** وعادةً ما يتم الحصول على هذه المعلومات من خلال الاستقصاء العام الذي يقوم به المرشد عن الشخص في مكان عمله، والمكان الذي درس فيه سابقاً، بحيث يقوم بجمع أكبر قدر ممكن عن الشخصية وطبيعة تعاملها مع الآخرين، وأي تفاصيل أخرى تتعلق بالذات، من حيث علاقته مع زملائه في الجامعة أو المدرسة أو مكان العمل، وهل هو شخص طيب أم لا وهل يعاني من أي اضطرابات عصبية.

كما ويتم البحث عن علاقة المسترشد بذويه والأشخاص المحيطين به، هل هي علاقة عادلة أم تفتقر إلى التواصل والمحبة، هل هو شخص منطوي أم اجتماعي، هل هو مقبول من قبل المجتمع أم مرفوض، وكلّ هذه الأسئلة والاجابات التي يتم جمعها، تعمل على إنشاء صفة معلومات دقيقة لفهم الشخصية والوقوف عند أبرز المشاكل التي مرت بها.

### - البيانات الانفعالية:

وهنا يتم جمع المعلومات المتعلقة بانفعالات المسترشد، ومعرفة مدى الانفعال الذي يبديه وهل يتحكم في انفعالاته أم لا، هل هو قوي إلى درجة كبيرة أم أنه معتدل يمكن التعامل معه وقبوله، أم أنه لا ينفع بالأساس لوجود مشكلة نفسية ما تبعده عن الواقع؟ وهذه الانفعالات تكون على سبيل الضرورة في التعامل مع الحالة التي تخضع للعملية الإرشادية، بحيث توضح الكثير من جوانب المشكلة.

ويتم الحصول على المعلومات المتعلقة بانفعالات الفرد دراسته وتحليله من خلال سيرته الذاتية التي يقوم بسردها، أو من خلال جمع المعلومات من خلال الأصدقاء أو المؤسسات التي قام بالعمل فيها، وما هي أبرز الانفعالات السلوكية التي قام بها خلال فترة دراسته أو عمله.

### - البيانات الصحية والفسيولوجية:

وهذا الجزء من المعلومات يتعلق بالبنية الجسدية من حيث الطول والوزن والبنية واللون والعلامات البارزة، كما ويتعلق بالسيرة المرضية للشخص التي أثرت في مسيرته الحياتية، وهل يعاني من أمراض مزمنة شكلت فارقاً في الشخصية، وهل تعرض خلال مراحل حياته إلى حوادث أو مشاكل صحية أثرت في جسده بصورة دائمة، ولهذه المعلومات دور كبير في الخطة الإرشادية وطريقة التعامل مع المرشد،

حيث يتم التعامل مع الأشخاص الذين يعانون من سيرة مرضية بطريقة مختلفة عن أولئك الأسواء الذين لا يعانون من أي مشاكل صحية.

### 1-5- مراحل العملية الإرشادية بالتفصيل:

#### - مرحلة الإعداد والتمهيد:

التعرف على المسترشد والمشكلة.

تحديد الأهداف الإرشادية الأولية.

#### - مرحلة بناء العلاقة الإرشادية:

تأسيس الثقة والراحة بين المرشد والمسترشد.

استخدام أساليب مثل التقبل، والتعاطف، والاهتمام.

#### - مرحلة الاستكشاف والتحليل:

مساعدة المسترشد على فهم عميق لمشكلته وأسبابها.

تحديد الأفكار والمعتقدات الخاطئة وتغييرها.

#### - مرحلة التطبيق والتدخل:

تطوير مهارات وقدرات جديدة لحل المشكلات.

وضع خطط عمل وتدريبات (واجبات منزلية معرفية).

#### - مرحلة الإنتهاء والتقييم:

تقييم مدى تحقيق الأهداف.

مناقشة مستقبل المسترشد والانتقال به إلى حياة طبيعية.

### 2- الجلسات الإرشادية:

ستغرق عملية الإرشاد النفسي عدة جلسات إرشادية، وتحتاج الجلسة الإرشادية عن الجلسة الاجتماعية العادية، فالجلسة الإرشادية جلسة مهنية تتم فيها علاقة إرشادية في مناخ نفسي خاص حيث يشجع المرشد العميل ليعبر عن أفكاره، وليرد كل شيء وأي شيء عن المشكلة، وكل ما يقال مهم،

وتحدث في الجلسات الإرشادية كل إجراءات العملية الإرشادية التالية، مثل التداعي الحر والتفيس الانفعالي والاستبصار والتعلم والنمو وتغيير الشخصية واتخاذ القرارات وحل المشكلات والمشورة وتعديل السلوك.

### 2-2- عوامل نجاح الجلسة الإرشادية هي:

- الاستعداد للمساعدة: وهو أمر هام يجب أن يحرص المرشد عليه وأن تكون لديه اتجاه موجب نحو الطالب ولديه الرغبة المخلصة في مساعدته وبذل الوقت والجهد الكافي لتحقيق ذلك. ويجب على المرشد إظهار الاستعداد المساعدة الطالب في مجالات أوسع من مجرد المشكلة المحددة.
- الألفة: يجب أن تتوافر الألفة والوئام والوفاق والتفاهم الكامل بين المرشد والطالب .
- التقبل: تعني التقبل الثقائي الايجابي غير المشروط للعميل، أي تقبله على ما هو عليه دون التأثير بأحكام سابقة أو أراء مسبقة ودون نقد أو لوم، فالمرشد يجب ألا يحمل الطالب أكثر من حمولته التي جاء بها، وقد جاء العميل فاقدا الشعور بالقبول وهو يحتاج إلى التقبل الايجابي غير المشروط مما يساعد على تقبل نفسه.
- المشاركة الانفعالية: أي الشعور بمشاعر العميل وجعله يشعر بأن المرشد يشاركه انفعالاته ويفهم مشاعره، ويقدر ظروفه ويفهم عالمه الداخلي والخارجي وكأنه يرى الأمر من داخل الإطار المرجعي للطالب.
- التركيز: يجب أن يتركز الكلام والتفاعل حول موضوع الجلسة الإرشادية أي المشكلة الخاصة الشخصية وليس حول مشكلات عامة غير محددة، وحول الأفكار والمشاعر الشخصية وليس حول الأحاديث العامة. أي أن المطلوب هو التحديد لا التعميم والتخصيص لا التقويم.
- الحكم: يجب أن تسود الجلسة الإرشادية الحكمة في القول والفعل من جانب المرشد، ومن الحكمة والضروري أن يكون المرشد أسوة حسنة للطالب، ويجب أن ينثرو في كلامه وان يتحلى بالصبر والانابة. كذلك فان لأسلوب إلقاء الكلام دخلا كبيرا في التأثير في نفس العميل فالكلام مهما كان عميقا لو القى بسرعة وعجلة لا يؤثر التأثير المطلوب بعكس ما إذا القى بتأن واتزان.
- الطمأنينة: بقصد بها التعبير عن المشاعر الحقيقة في حرية وصراحة وأمانة وإخلاص على طبيعتها ودون مواجهة مزيفة ودون قناع ودون تصنع حتى يتعامل المرشد مع الطالب شخصيا وليس مع مواجهة صناعية.

**حسن الإصغاء:** وحسن الإصغاء والاستماع مع الملاحظة وتركيز الانتباه لكل قول وفعل وانفعال يساعد المرشد على إدراك كل الجوانب في الجلسة الإرشادية والميدان هو ميدان الطالب ويجب أن يتاح له فرصة الكلام والسلوك ويكون تدخل المرشد بقدر محدود وعند الضرورة بما يساعد الطالب على الاسترخاء واللبوح والتقرير الانفعالي.

**الصدقه والبشاشة:** ويتضمن ذلك بشاشة المرشد، وإذا كان الإنسان لا يستطيع أن يصافح الآخر ويده مقبوضة فكيف يتعامل معه وجبهته مقطبة.

**الثقة المتبادلة:** وهذا ضروري يعطي العميل الأمان على نفسه وعلى أسراره ويساعده على الاسترخاء والطمأنينة، واللبوح والتفكير بصوت عال حين يعرض ذاته ومشكلته، والثقة المتبادلة تشجع المرشد على المساعدة ويلاحظ أن الجلسات الأولى تكون غالباً جس النبض من جانب الطالب، ويتوقف على نجاحها مستقبل عملية الإرشاد كلها، والطالب هنا يكون أشبه بمن يريد النزول إلى ماء البحر إذا وجده دافئاً فانه ينزل ويستمتع.

**المسؤولية المشتركة:** إن المسؤولية في عملية الإرشاد مشتركة بين كل من المرشد والطالب، ويتوقف نجاح العملية على فهم كل من الطرفين لدوره ومسؤولياته وتحملها.

**مظهر المرشد:** إن مظهر المرشد المناسب وجسلته وصوته الواضح وتعبيرات وجهه وإظهار اهتمامه بالطالب أمر هامة فلباس المرشد ينبغي أن يكون بسيطاً وأنيقاً.

**تحديد المواعيد:** ويفضل الإسراع بتحديد مواعيد الجلسات للطالب والحرص على هذه المواعيد ويجب تنظيم الجلسات بما يتاسب مع مواعيد كل من المرشد والطالب.

**الزمان:** وهنا يفضل أن يكون للجلسة الإرشادية زمن محدد ويحدد البعض الجلسة الإرشادية بمدة لا تقل عن نصف ساعة ولا تزيد عن ساعة واحدة وينبغي ألا تكون مواعيد الجلسات متقاربة جداً لأن تكون يومية ولا متباude جداً لأن تكون مرة كل شهر، وعلى العموم فمن المفيد أن يفصل بين جلسة وأخرى بضعة أيام على الأقل أسبوع مثلاً، لأن ذلك يساعد على منح العميل فرصة تزيد من استبصاره بنفسه.

**المكان:** يجب أن يكون للجلسة الإرشادية مكان محدد، أي غرفة خاصة، ويجب أن تكون جلسة العميل مريحة وان يكون في مواجهة المرشد.

### 2-3- مراحل الجلسة الإرشادية:

**مرحلة التطبيق:** بعد قيام المرشد والمسترشد بتحقيق أهداف عملية التدخل (استعداد، بناء الثقة، جمع المعلومات، تحليل، تفسير، تشخيص) تبدأ مرحلة التطبيق وفيها يتم تعلم المسترشد لسلوكيات جديدة، واتخاذ القرارات، وتحويل الخطط إلى أفعال، ومرحلة التطبيق تشمل ثلاثة أهداف أساسية:

- مساعدة المسترشد على التعبير عن مشاعره الايجابية والسلبية كما يدركها هو.
  - مناقشة المسترشد في الصعوبات التي تواجهه ومحاولة العمل معه على التغلب عليها.
  - توضيح وتأكيد حاجات المسترشد وحقوقه ومطالبة.
- مرحلة التقييم:** يقصد بالتقييم هو تقييم عملية الارشاد النفسي في ضوء نتائجها وآثارها وتعرف عملية التقييم بأنها تقدير نتائج الارشاد وظروف عملية الارشاد وجهود كل من المرشد والعميل.

ومرحلة التقييم تشمل أربعة أهداف هي:

- الكشف عن مدى فعالية ونجاح العملية في تحقيق أهدافها.
- تقدير مدى فعالية طريقة الارشاد المستخدمة.
- تحديد أفضلية طريقة من طرق من طرق الارشاد على الطرق الأخرى.
- دراسة مدى نمو شخصية العميل ومدى التغيير الذي طرأ عليها ومدى توافقه النفسي وتمتعه بالصحة النفسية العامة.

**مرحلة الانهاء:** أي زمن عملية الارشاد غير محددة فقد تنتهي العملية في جلسة واحدة وقد تستغرق أسبوع وقد تستغرق سنة أو أكثر، إن عملية الارشاد قد تقصير أو تطول ويتوقف الزمن الذي تستغرقه العملية الارشادية على عده متغيرات منها (نوع المشكلة، حدة المشكلة، شخصية وتجارب العميل، المرشد وطريقته في الارشاد).

وباختصار يتحدد إنتهاء عملية الارشاد بتحقيق أهدافها وشعور العميل بقدرته على الاستقلال والثقة بالنفس والقدرة على مشكلاته مستقبلاً وشعوره العام بالتوافق والصحة النفسية.

**عوامل نجاح إنتهاء عملية الارشاد:** إن إنتهاء عملية الارشاد والعلاقة الارشادية أمر يكون في بعض الأحيان صعب أو مؤلم، وقد يعبر عن ذلك بعض الأعراض في هذا الوقت بالذات (بعد أن تكون قد زالت) كإفراض داخلي على عملية الانهاء أو بسبب الخوف جراء ترك العون الذي كان العميل يحصل عليه عن طريق العملية الارشادية (نتيجة الالفة والعلاقة الودية تظهر أعراض مفتعلة من المسترشد لعدم تقبله نهاية العملية الارشادية حيث كان له مصدر للتنفيذ) ويصل المرشد إلى القرار بشأن إنتهاء العمل مع المسترشد بالحالات التالية:

- تحقيق وانجاز أهداف العملية الارشادية.
- طلب المسترشد إنتهاء العمل الارشادي.
- رفض المسترشد الاستمرار في العمل الارشادي (المقاومة).
- وصول المرشد لحدود عمله وقدرته مع المسترشد ورغبته في احالته إلى جهة أخرى متخصصة حيث تقتضي حالة المسترشد ذلك (الاحالة).
- **مرحلة المتابعة:** يقصد بالمتابعة مدى تقدم وتحسن حالة العميل الذي تم ارشاده وهي متابعة منظمة لما تم انجازه أثناء عملية الارشاد مثل ما اتخذ من قرارات وما اختير من حلول وما رسم من خطط مستقبلية ويجب أن نعرف ان المتابعة جزء لا يتجزأ من عملية الارشاد وبدونها تكون هذه الاخرية ناقصة وتهدف المتابعة إلى التأكيد من استمرار تقدم الحالة، وتحديد مدى وأثر وقيمة نجاح همليه الارشاد ومدى استفاده العميل من الخبرات الارشادية.
- مشكلات في عملية الارشاد:** في بعض الأحيان قد لا تتم عملية الارشاد النفسي بنجاح كامل، أو قد تفشل في تحقيق أهدافها ويرجع ذلك إلى الأسباب التالية:
  - قد يكون العميل غير مستعد ومتقبل لعملية الارشاد.
  - قد ينقطع العميل عن عملية الارشاد فلا تتم ف تكون مبتورة.
  - قد تكون المشكلة مزمنة ومستعصية الحل.
  - قد لا يقوم العميل بمسؤوليته بالتنفيذ، وقد يكون في بيئته ما يحول دون نجاح عملية الارشاد.
  - قد لا تتم عملية التقييم سليمة لعملية الارشاد وقد تنتهي المتابعة تمامها.

### 3- العلاقة الإرشادية:

العلاقة الإرشادية هي قلب عملية الإرشاد، وهي علاقة شخصية اجتماعية مهنية دينامية هادفة وثيقة، تم بين المرشد والعميل في حدود معايير اجتماعية، تحدد ما هو جائز وما هو غير جائز، وتحدد دور كل منهما، وتهدف إلى تحقيق الأهداف العامة والخاصة لعملية الإرشاد.

وفي بداية العلاقة الإرشادية: يرحب المرشد بالعميل ويتعارفان، ومنذ البداية يجب أن يعرف كل من الطرفين حدود دوره ومعاييره السلوكية وإمكاناته ومسؤولياته تجاه الآخر.

وخلال العلاقة الإرشادية، يتعلم العميل كيف يعبر عن مشاعره ويواجهها ويتعامل معها ومع أفكاره وخبراته، وتزداد ثقته بنفسه، ويتعلم مهارات جديدة لتحسين مستوى توافقه، ويطبق ما تعلمه لتغيير سلوكه وقد بذل دونالد سوير وآرثر كومبس Super & Combps 1962 جهدا في دراسة العلاقة الإرشادية

المثالية بمقارنتها بالعلاقة الإرشادية الواقعية، وينصحان ببذل الجهد في تدريب طلب الإرشاد النفسي على العمل على ترجمة ما يدرسوه كوضع مثالي إلى وضع عملي في صورة أقرب ما تكون إلى الوضع المثالي.

أما عن حدود العلاقات الإرشادية التي تميزها عن العلاقة الاجتماعية العادية، والتي يجب أن يحافظ عليها كل من الطرفين فأهمها ما يلي:

**العلاقة المهنية:** العلاقة الإرشادية علاقة مهنية لها حدود، وليس علاقة صداقة.

**العلاقة المتبادلة:** من أهم عوامل نجاح العلاقة الإرشادية أن تكون العلاقة متبادلة بين المرشد والعميل بصرف النظر عن العمر والثقافة ... إلخ، من حيث الاحترام الموجب غير المشروط، "أي بدون تحفظات وبدون تقييمات وبدون أحكام"، والثقة والفهم والانتباه، والاهتمام والتعاون والمساعدة والود والصداقه ... إلخ. والمسؤولية مشتركة بين المرشد العميل لتحقيق ذلك، بحيث إذا طرأ ما يهدد العلاقة المتبادلة السليمة، يجب أن يعمل الطرفان على إزالته فوراً والعودة إلى الوضع السليم.

**التفاعل:** التفاعل والاتصال بين المرشد والعميل هو الوسيلة التي تقوى أو تقوض العلاقة الإرشادية، وقد تكون الاتصال بلغات عديدة تشمل الاتصال اللفظي وبالإشارات واللمحات والوضع واللبس، وقد يكون رمزاً له معانٍ ضمنية كامنة تختلف عن معناه الظاهري. ويوجه المرشد انتباهه إلى مجرى الاتصال بينه وبين العميل، ويختار عناصر يركز عليها وعناصر يتخطاها وعناصر يستجيب لها استجابة المرشد كلها بناءً في شكل شرح وتفسير وتوضيح وتأكيد وإيحاء ومشاركة انتفاعية ... إلخ، وهذا يحتاج إلى ترتيب خاص للوصول على الأهداف الرئيسية للإرشاد. هذا ويجب أن يختار المرشد الوقت المناسب لاستجاباته.

**الاعتدال:** يجب أن تكون العلاقة الإرشادية معتدلة بين الحنون الزائد والتعامل الرسمي المتر المت، وأن تكون نموذجاً للعلاقة الإنسانية السليمة.

**المدى:** للعلاقة الإرشادية مدى يجب أن تقف عنده، فلا يجوز أن تأخذ شكل صداقة شخصية أو علاقة عاطفية، ولا يجوز أن يتدخل المرشد فيما لا يعنيه بين العميل وأهله ورؤسائه، ما لم يطلب إليه ذلك ... وهكذا.

**الزمان:** قد تكون العلاقة الإرشادية قصيرة كما في حالة إرشاد الطلاب العاديين، وقد تكون طويلة كما في حالة الإرشاد العلاجي الفردي، ونحن نعلم أن الإرشاد العلاجي عملية طويلة حيث أن أنماط السلوك غير السوي التي تثبت خلال مدة طويلة من الزمن تقاوم التغير السريع.

### 3- المقابلة الإرشادية

**3-1تعريف المقابلة:** هي علاقة مهنية اجتماعية دينامية تفاعلية بين المرشد والمسترشد، في جو نفسي آمن يسوده التقة المتبادلة بين الطرفين يهدف الحصول على معلومات عن المسترشد وذلك بشرح حالته وتقسيرها وتحليلها من أجل مساعدته على حل مشكلاته.

فهي علاقة اجتماعية مهنية وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد، يتم خلالها جمع المعلومات وتقديم المساعدة للمسترشد في حل مشكلاته وتحقيق أهدافه. والمقابلة هي عملية تفاعلية تهدف إلى إقامة علاقة مهنية وثقافية بين المرشد والمسترشد ، و توفير فرصة للتعرف على احتياجات المسترشد وتقديم الدعم والارشاد المناسب، حيث يلعب كلا الطرفين دوراً مهماً في نجاحها.

**3-2- أهداف المقابلة الإرشادية:** تهدف المقابلات الإرشادية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، منها:

- جمع المعلومات الازمة لفهم المشكلة التي يعاني منها المسترشد.
- بناء علاقة إيجابية بين المرشدين النفسيين والمسترشدين.
- مساعدة المسترشد على فهم نفسه ومشكلاته بشكل أفضل.
- مساعدة المسترشد على تطوير مهاراته وقدراته.
- مساعدة المسترشد على اتخاذ قرارات مناسبة لحل مشكلاته.
- توفير بيئة آمنة وداعمة للمسترشد، حيث يمكنه التعبير عن مشاعره ومخاوفه بحرية
- التعامل مع الاضطرابات النفسية: في حالة وجود اضطرابات نفسية أو عاطفية، يمكن أن يكون الهدف من المقابلة الإرشادية فرصة للتعرف على هذه الاضطرابات والتعامل معها.

- يوفر المرشد النفسي الدعم والتوجيه.

**3-3- إجراءات المقابلة الإرشادية :** وتنتمي من خلال:

- الإعداد للمقابلة:** البد من تخطيط مسبق للمقابلة يتضمن إعداد المرشد للخطوطة العريضة والأسلوب المناسب والأسئلة الأساسية والأدوات التي ستستخدم في المقابلة.
- 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 30-45 دقيقة ويجب التقيد بموعد المقابلة من الطرفين وإذا ما تغيب المسترشد فعلى المرشد أن يعرف العوامل الكامنة وراء ذلك التغيب.

**مكان المقابلة:** لابد أن يكون مكان إجراء المقابلة مناسباً في غرفة هادئة بعيدة عن الضوضاء وعن تدخل الآخرين، بحيث يتم ضمان السرية والخصوصية وينتظر الفرصة للمترشد للراحة والاسترخاء، كذلك يجب أن يكون أثاث الغرفة مريح ومتواضع بعيد عن الزخارف والألوان الاصارخة.. كذلك المكان يجب أن يتمتع بإضاءة مناسبة وتهوية مناسبة ودرجة حرارة مناسبة.

**البدء المناسب:** عندما يأتي الشخص إلى المرشد يكون متوترًا في البداية فعليه أن يزيل ذلك التوتر، لذلك عليه أن يبدأ المقابلة بابتسامة وبمصاحفة ثم بحديث عام أو بموضوع عام كحالة الطقس أو الوضع السياسي للبلد أو غير ذلك ثم تدريجياً يدخل إلى المشكلة، وعليه ألا يدخل إلى المشكلة مباشرةً.

**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 وأن لا يطرح أسئلة تثير حساسية المترشد.

**الطرح السليم للأسئلة ولموضوعات المناقشة:** على المرشد أن يحسن صياغة الأسئلة بحيث يجيب عليها المترشد بصدق وهذه الأسئلة يجب ألا تكون قليلة بحيث تؤدي إلى تجاوز جوانب مهمة وألا تكون كثيرة جداً تشتت انتباه المترشد، كما عليه أن يتتجنب الأسئلة المغلقة والتي تكون إجابتها بنعم أو لا، لأن يسأله ما رأيك بأستاذك؟ بدلاً من أن يسأله: هل تحب أستاذك؟ كذلك تجنب الأسئلة المركبة؟ وكذلك تحجب طرح الأسئلة في بداية اللقاء، بحيث يفاجأ المترشد بها وتؤدي إلى خوفه أو خجله أو حتى مقاومته.

**المواجهة المناسبة للأسئلة المترشد:** قد يطرح المترشد أسئلة تدور حول مشكلاته ومستقبلها، لذلك على المرشد الإجابة عنها بما يلزم عملية التخفيض والعلاج، لأن الامتناع عن الإجابة يؤذى المترشد ويشككه في جدوى المقابلة، كما أن الجواب الصادق بطريقة فجة عشوائية وبأسلوب غير مناسب يؤذى المترشد أيضاً.

**الصمت والإإنصات:** لابد في المقابلة الإرشادية أن يكون صمت المرشد أكثر من كلامه، وأن يكون هذا الصمت بعقل وحكمة واهتمام وأن يعبر عن مشاركة انتفاعية مما يمكن المترشد من الحديث بحرية ودون مقاطعة ويتحقق الإنصات عن طريق التواصل البصري وهز الرأس من المرشد إشعاراً للمترشد بأنه معه ويسمعه.

**عكس المشاعر الانفعالية للمترشد وأقواله:** المقصود بذلك أن يقوم المرشد النفسي بعكس ما يصدر عن المترشد 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. مثال: عندما يشعر المرشد بأن المسترشد حزيناً 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 سؤال ولكن هذا السؤال يعكس المشاعر أيضاً.

**- تخفيف فرق المسترشد:** كثيراً ما يشعر المسترشد بالفرق أثناء المقابلة وذلك من خوفه من الحديث عن مشكلته أو خوفه من نتائج الاختبار الذي طبق عليه ويبدي هذا الفرق عنده من خلال العرق أو التعرّض في الكلام أو الرج في اليدين أو حتى التململ... لذلك على المرشد النفسي عندما يشعر بظهور الفرق عند المسترشد أن يشجعه على الحديث عن أسباب الفرق ومناقشته في هذه الأسباب وأن يساعد في إخفاء الفرق حتى يستطيع إكمال المقابلة.

**- توضيح ما يصدر عن المسترشد من كلمات وعبارات:** لكي تكون الكلمات والعبارات واضحة ومفهومة لكل الطرفين على المرشد أن يعرف ما تعنيه الكلمات وعبارات المسترشد من وجهه، فمثلاً قد يذكر المسترشد أنه مريضاً نفسياً، 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.

**- مساعدة المسترشد على اتخاذ القرارات المناسبة:** إن الهدف الأساسي للمقابلة هو مساعدة المسترشد ليصبح قادراً على فهم نفسه وقدراته والتعبير عنها بحرية والتوصل إلى قرار بشأن مشكلته.. لذلك فالمسترشد هو من يتتخذ قراراً بشأن المشكلة، وعلى المرشد النفسي ألا يسع في تقديم الحلول الجاهزة.

**- إنهاء المقابلة:** على المرشد أن يمهد تدريجياً للمسترشد بقرب انتهاء المقابلة... بحيث يقوم بتلخيص المهم من أقوال المسترشد حيث يقول له قد وصلنا في هذه الجلسة إلى "كذا وكذا".... و في الجلسة القادمة سنكمل... ويتم الاتفاق على موعد جديد ثم يقوم بتنديعه.

**3-4- عوامل نجاح المقابلة (السرية - الثقة - الخبرات والمعلومات - المكان - كيفية الجلسة - الوقت المناسب والمحدد )**

**المهارات الإرشادية:**

**تعريف المهارات الإرشادية:** هي مجموعة من الفنون العملية التي يقوم بها المرشد النفسي بهدف تحقيق الأهداف الإرشادية بالصورة المناسبة وبالطرق السليمة وقد تكون هذه الفنون أو المهارات في المقابلات الفردية مع المسترشدين أو المقابلات الجماعية:

### - مهارات طرح التساؤلات :

- تدريب على كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد.
- تدريب المرشد على ممارسة مهارة التساؤل.
- التدريب على اختيار الوقت المناسب لطرح التساؤل.
- التدريب على اختيار السؤال الملائم.
- استخدام التساؤلات المفتوحة.
- استخدام التساؤلات المباشرة.
- استخدام التساؤلات غير المباشرة .
- التدريب على الكيفية السليمة في استخدام التساؤلات.
- التدرب على صياغة التساؤل.
- التدرب على المحتوى السليم للتساؤل (أي يراعي الثقافة).

على العموم من خلال ما سبق، فإنه يجب أن تستخدم الأسئلة المفتوحة بمهنية وتبعد عن المغلقة، وتوجه التساؤلات نحو الجوانب الهامة والضرورية من حياة المسترشد، وتوجه التساؤلات لهدف وغاية محدد، كما تستخدم التساؤلات الواضحة وغير الغامضة، وتستخدم نبرة صوت مناسبة أثناء طرح التساؤل للمسترشد ليجرب على التساؤل، وترك وقت كافي في المقابل ، ولا يجب البدا بالتساؤلات ذات العلاقة المباشرة بالمشكلة.

**مهارات الإنصات:** حتى يتحقق الإصغاء: يجب تهيئة الجو لضمان التفاهم المتبادل وفهم لغة الجسد، وعدم الحكم المسبق ، ويشتمل الإنصات على الاستماع والتفسير ويؤدي الافتقار للإنصات إلى حدوث أخطاء عديدة في مواقف الاتصال.

**الصمت:** كما أن العلماء يعتبرون أن اللغة قدرة حتى أنهم سموها بالقدرة اللغوية، فإنهم يعتبرون أيضاً بأن الصمت قدرة إذا استخدمه المرشد بطريقة صحيحة لأن الصمت يتيح الفرصة للمرشد التقاط الأنفاس والتأمل فيما يقوله المتحدث، كما يشجع المتحدث على الاستمرار في كلامه ويعطيه فرصه للكلام، ويعطي فرصة للمرشد أن يلاحظ التعبيرات الانفعالية عند المسترشد، ويشعر المسترشد بنوع من الثقة والاطمئنان.

**مهارات إعادة الصياغة:**

- التدريب على إعادة عبارات المسترشد دون تغيير، التدريب على إعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم.

- التدريب على إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المسترشد.

- التدريب على إعادة مضمون حديث المسترشد/ الصياغة البديلة.

**مها ارت المواجهة :** عندما لا يعي المسترشد بأن سلوكه غير ملائم ويعتقد بأن سبب مشاكله هي عوامل خارجية، وعندما لا يسمح المسترشد لنفسه بالإدراك الحقيقي لعواقب سلوكه.

**أنواع المقابلة الإرشادية** تتتنوع المقابلة الإرشادية حسب أهدافها وطبيعة المشكلة التي يعاني منها المسترشد، ومن أهم أنواعها:

**المقابلة التشخيصية**: تهدف إلى جمع المعلومات الازمة لفهم المشكلة التي يعاني منها المسترشد.

**المقابلة العلاجية**: تهدف إلى مساعدة المسترشد على حل مشكلاته وتحقيق أهدافه.

**المقابلة الوقائية**: تهدف إلى منع حدوث المشكلات أو الحد من حدتها.