

## 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 المترابطة 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، ويمتلك مجموعة من المهارات والقدرات اللازمة 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 - فنيات و أساليب العملية الإرشادية: تعد الفنيات والأساليب الإرشادية من الأدوات المهمة التي

يستخدمها المرشد لتحقيق الأهداف الإرشادية، وتختلف الفنيات والأساليب الإرشادية باختلاف نوع

الإرشاد وأهدافه، ولكن هناك بعض الفنيات والأساليب 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 نقدي،

وتطوير حلول جديدة.

- **التكرار:** التكرار هو تقنية تستخدم لمساعدة المسترشد على فهم وتذكر 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.
- الملاحظات:** يستخدم المرشد الملاحظات لتسجيل الأفكار والمشاعر التي تحدث خلال الجلسة الإرشادية.

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

**معلومات اللازمة لعملية الإرشاد النفسي:** إنّ العملية الإرشادية تقوم على أساس عملية جمع كافة المعلومات المتعلقة بالمسترشد والتي تعتبر المحور الرئيسي للعملية الإرشادية، وبدون 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 جيّدة.

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

لا بدّ للعملية الإرشادية من وجود خطة علاجية ذات أهداف واضحة لا بدّ من تحقيقها أثناء الخضوع للعملية الإرشادية، وهذا الأمر يعتمد برمته على جمع المعلومات الدقيقة الصحيحة عن المسترشد على وجه الخصوص من حيث نقاط القوة والضعف والمؤثرات الخارجية التي شكلت الشخصية وأثرت فيها، ومحاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخفى 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 تفقر 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 المرشدين اهتماماً أكبر للوسائل التي تتمركز حول شفافية العملية الإرشادية في جمع المعلومات وتحليلها أكثر من اعتمادهم على السيرة الذاتية فقط.

#### المعلومات اللازمة 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:

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

- البيانات الاجتماعية والمهنية: وعادةً ما يتمّ 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 طيّب أم لا وهل يعاني من أي اضطرابات عصبية.

كما ويتمّ البحث عن علاقة المسترشد بذويه والأشخاص المحيطين به، هل هي علاقة عادية أم تقتصر إلى التواصل والمحبة، هل هو شخص منطوي أم اجتماعي، هل هو مقبول من قبل المجتمع أم مرفوض، وكلّ هذه الأسئلة والاجابات التي يتمّ جمعها، تعمل على إنشاء صفحة معلومات دقيقة لفهم الشخصية والوقوف عند أبرز المشاكل التي مرّت بها.

- البيانات الانفعالية:

وهنا يتمّ جمع المعلومات المتعلقة بانفعالات المسترشد، ومعرفة مدى الانفعال الذي يبدیه وهل يتحكم في انفعالاته أم لا، هل هو قوي إلى درجة كبيرة أم أنه معتدل يمكن التعامل معه وقبوله، أم أنه لا ينفعل 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.

ويتمّ الحصول على المعلومات المتعلقة بانفعالات الفرد المراد 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 والفسولوجية:

وهذا الجزء من المعلومات يتعلّق بالبنية الجسدية من حيث الطول والوزن والبنية واللون والعلامات البارزة، كما ويتعلّق بالسيرة المرضية للشخص التي أثّرت في مسيرته الحياتية، وهل يعاني من أمراض مزمنة شكّلت فارقاً في الشخصية، وهل تعرّض خلال مراحل حياته إلى حوادث أو مشاكل صحية أثّرت في جسده بصورة دائمة، ولهذه المعلومات دور كبير في الخطّة الإرشادية وطريقة التعامل مع المرشد،

بحيث يتم التعامل مع الأشخاص الذين يعانون من سيرة مرضية بطريقة مختلفة عن أولئك الأسوياء الذين لا يعانون من أي مشاكل صحيّة.

#### 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 الإنهاء والتقييم:

تقييم مدى تحقيق الأهداف.

مناقشة مستقبل المسترشد والانتقال به إلى حياة طبيعية.

#### 2- الجلسات الإرشادية:

ستغرق عملية الإرشاد النفسي عدة جلسات إرشادية، وتختلف 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، وليقول كل شيء وأي شيء عن المشكلة، فكل ما يقال مهم،

وتحدث في الجلسات الإرشادية كل إجراءات العملية الإرشادية التالية، مثل التداعي الحر والتنفيس 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 المحدودة.

- **الألفة:** يجب أن تتوافر الألفة والوثام والوفاق والتفاهم الكامل بين المرشد والطالب .

- **التقبل:** تعني التقبل التفائلي الايجابي غير المشروط للعميل، أي تقبله على ما هو عليه دون التأثير بأحكام سابقة أو آراء مسبقة ودون نقد أو لوم، فالمرشد يجب ألا يحمل الطالب أكثر من حمولته التي جاء بها، وقد جاء العميل فاقدًا الشعور بالتقبل وهو يحتاج إلى التقبل الايجابي غير المشروط مما يساعده 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 عامه غير محدودة، وحول الأفكار والمشاعر الشخصية وليس حول الأحاديث العامة. أي أن المطلوب هو التحديد لا التعميم والتخصيص لا التقويم.

- **الحكمة:** يجب أن تسود الجلسة الإرشادية الحكمة في القول والفعل من جانب المرشد، ومن الحكمة والضروري أن يكون المرشد أسوة حسنة للطالب، ويجب أن يتروى في كلامه وان يتحلّى بالصبر والناة. كذلك فان لأسلوب إلقاء الكلام دخلا كبيرا في التأثير في نفس العميل فالكلام مهما كان عميقا لو القي بسرعة وعجلة لا يؤثر التأثير المطلوب بعكس ما إذا القي بتأن واتزان.

- **الطمأنينة:** بقصد بها التعبير عن المشاعر الحقيقية 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 والاستمتاع 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 الاسترسال والبوح والتفريغ الانفعالي.

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

- **الثقة المتبادلة:** وهذا ضروري يعطي العميل الأمان على نفسه وعلى أسراره ويساعده على الاسترخاء والطمأنينة، والبوح 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 فإنه 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 وجلسته وصوته الواضح وتعبيرات وجهه وإظهار اهتمامه بالطالب أمور هامة فلباس المرشد ينبغي أن يكون بسيطاً وأنيقاً.

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

- **الزمن:** 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 كأن تكون يومية ولا متباعدة جداً كأن 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 وإن 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 لسلوكات جديدة، واتخاذ القرارات، وتحويل الخطط إلى أفعال، ومرحلة التطبيق تشمل ثلاث 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 ومطالبه.

- **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 أفضل طريقة من طرق من طرق الارشاد على الطرق الاخرى.

- دراسة مدى نمو شخصية العميل ومدى التغيير الذي طرأ عليها ومدى توافقه النفسي وتمتعته 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 تقصر أو تطول ويتوقف الزمن الذي تستغرقه العملية الارشادية على عدة متغيرات منها (نوع المشكلة، حدة المشكلة، شخصية وتجارب العميل، المرشد وطريقته في الارشاد).

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

**عوامل نجاح إنهاء عملية الارشاد:** إن إنهاء 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 للتنفيس) ويصل المرشد إلى القرار بشأن إنهاء العمل مع المسترشد بالحالات التالية:

- تحقيق وانجاز أهداف العملية الارشادية.
- طلب المسترشد إنهاء 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 هاته الاخيرة ناقصة وتهدف المتابعة إلى التأكد من استمرار تقدم الحالة، وتحديد مدى وأثر وقيمة نجاح هملية الارشاد ومدى استفادة 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 فتكون 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 تتيسر المتابعة تمامها.

### 3- العلاقة الإرشادية:

العلاقة الإرشادية هي قلب عملية الإرشاد، وهي علاقة شخصية اجتماعية مهنية دينامية هادفة وثيقة، تتم 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 ومعايير 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 سوبر وآرثر كومبس Super & Combps ؛ "1962" جهداً في دراسة العلاقة الإرشادية



المثالية بمقارنتها بالعلاقة الإرشادية الواقعية، وينصحان ببذل الجهد في تدريب طلاب الإرشاد النفسي على العمل على ترجمة ما يدرسونه 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، وليست 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 تقييدات وبدون أحكام"، والثقة والفهم والانتباه، والاهتمام والتعاون والمساعدة والود والصداقة ... إلخ. والمسئولية 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 تقوي أو تقوض العلاقة الإرشادية، وقد تكون الاتصال بلغات عديدة تشمل الاتصال اللفظي وبالإشارات واللمحات والوضع واللبس، وقد يكون رمزياً 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 انفعالية ... 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 الحنو الزائد والتعامل الرسمي المتمتت، 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 كذلك ... 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

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

فهي علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجها 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 ، وتوفير 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 اللازمة 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 :** وتتم من خلال:

- **الإعداد للمقابلة:** البد من تخطيط مسبق للمقابلة يتضمن إعداد المرشد للخطوط العريضة والأسلوب المناسب والأسئلة الأساسية والأدوات التي ستستخدم في المقابلة.
- **تحديد زمان المقابلة:** لا بد 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 والمرشد.. 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 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.

-**البداية المناسب:** عندما يأتي الشخص إلى المرشد يكون متوتراً في البداية فعليه أن يزيل ذلك التوتر، لذلك عليه أن يبدأ المقابلة بابتسامة وبمصافحة 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 مباشرة .

**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 المسترشد.

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

- **المواجهة المناسبة للأسئلة المسترشد :** قد يطرح المسترشد أسئلة تدور حول مشكلته ومستقبلها، لذلك على المرشد الإجابة عنها بما يلزم عملية التشخيص والعلاج، لأن الامتناع عن الإجابة يؤدي المسترشد وبشكله في جدوى المقابلة، كما أن الجواب الصادق بطريقة فجة عشوائية وبأسلوب غير مناسب يؤدي المسترشد أيضاً .

- **الصمت والإنصات:** 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 إشعاراً للمسترشد بأنه معه ويسمعه.

- **عكس المشاعر الانفعالية للمسترشد وأقواله:** المقصود 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. 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 قلق المسترشد:** كثيراً ما يشعر المسترشد بالقلق أثناء المقابلة وذلك من خوفه من الحديث عن مشكلته أو خوفه من نتائج الاختبار الذي طبق عليه ويؤدي 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 خفض من قلقه 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، فمثال 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 يفهما بطريقة وأنا أفهما 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 يتخذ قراراً بشأن المشكلة، وعلى المرشد النفسي ألا يسرع 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 بتوديعه.

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

**المهارات الإرشادية:**

**تعريف المهارات الإرشادية:** هي مجموعة من الفنيات العملية التي يقوم بها المرشد النفسي بهدف تحقيق الأهداف الإرشادية بالصورة المناسبة وبالطرق السليمة وقد تكون هذه الفنيات أو المهارات في المقابلات الفردية مع المسترشد 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.
- التدريب على صياغة التساؤل.
- التدريب على المحتوى السليم للتساؤل (أي يراعي الثقافة).

على العموم من خلال ما سبق، فإنه يجب أن تستخدم الأسئلة المفتوحة بمهنية وتبتعد 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 ليجيب على التساؤل، وتترك وقت كافي في المقابل ، ولا يجب البدا بالتساؤلات ذات العالقة 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 أيضا 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 فرصة 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.
- مهارات 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 تتنوع المقابلة الإرشادية حسب أهدافها وطبيعة المشكلة التي يعاني منها المسترشد، ومن أهم أنواعها:
- المقابلة التشخيصية: تهدف إلى جمع المعلومات اللازمة 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 حدوثها.