

المحاضرة الاولى
مادة المقابلة الارشادية
المرحلة الثالثة - الدراسة المسائية - كلية التربية - الجامعة المستنصرية

اولاً- تعريف المقابلة الارشادية :

تعددت التعريفات التي تناولت المقابلة الإرشادية وتنوعت، والمجال هنا لا يتسع لسرد تلك التعريفات، ولكن نكتفي بصياغة تعريف عام للمقابلة الإرشادية كالتالي: المقابلة الإرشادية هي عبارة عن علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد تتم في مكان معين، وبموعد محدد، ولمدة زمنية محددة، وذلك من أجل تحقيق أهداف خاصة..

ثانيا - اهمية المقابلة : اكد الكثير من الخبراء والباحثين عن اهمية المقابلة الارشادية
وكمما يأتي :

- 1- تسرب فيها الكثير من المعلومات للفهم والاستبصار لمشكلة المسترشد .
- 2- كسب المزيد من المعلومات للفهم والاستبصار لمشكلة المسترشد .
- 3- المقابلة الاولى توضح التعبير عن المشكلة التي يعاني منها المسترشد .
- 4- تبين الصراعات الرئيسية للمسترشد دون ان يشعر بها .

المحاضرة الثانية
مادة المقابلة الارشادية
المرحلة الثالثة – الدراسة المسائية

ثالثاً- انواع المقابلات :

للمقابلة أنواع متعددة بتعدد أهدافها ودرجة الاستعداد لها، إذ تقسم بحسب مستوياتها أو تدريجها على قسمين: المقابلة المبدئية والم مقابلة النهائية. وتقسم بحسب درجة تنظيمها على ثلاثة أقسام: المقابلة الحرة، والم مقابلة المقيدة، والم مقابلة المنظمة وهي وسط بين الحرة والمقيدة. وهناك تقسيم يقوم على عدد المشتركين وهو على قسمين: فردية وجماعية.

المقابلة المبدئية:

وهي أول لقاء بين المرشد والمسترشد وتسمى بالمقابلة التمهيدية لأنها تمهد للمقابلات اللاحقة وفيها يتم تحديد ما يتوقعه كل من المرشد والمسترشد (وفيها يتم تحديد zaman والمكان والوقت فيها يكون قصير للغاية

أنواع المقابلة حسب مدتها:

أ- المقابلة القصيرة:

وتحدث إذا واجه المسترشد مشكلة طارئة وبسيطة وخفيفة ومن الممكن حلها بسهولة وتكون حاجة المسترشد فيها للحل قليلة 0

ب- المقابلة الطويلة:

وقد تصل هذه إلى 45 دقيقة ويلجأ إليها المسترشد في المشكلات الصعبة والعميقة والتي تحتاج إلى وقت وقد تتكرر أكثر من مره 0

أنواع المقابلة حسب المشتركين فيها :

المقابلة الفردية : وفيها يقابل المرشد مسترشدا واحدا 0

المقابلة الجماعية : وفيها يقابل المرشد مجموعة من المسترشدين يشتركون في نفس المكان 0

أنواع المقابلة حسب الأسلوب المتبعة فيها :

المقابلة الحرة الطليقة :

و فيها يعطي المرشد الحرية للمسترشد ليعبر عما يريد و يبوح بما يريد بتلقائية و حرية و في جو نفس مناسب، و ملائم فيعبر وينفس المسترشد عن انفعالاته، وتسمى هذه المقابلة

بالمقابلة المتركزة حول المسترشد وهي نابعة من وجهه نظر روجرز فالعميل هو محور المقابلة ٠ ودور المرشد يقتصر على إدارة المقابلة من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي ٠ والمرشد لا يحدد موضوع المقابلة و لا يقدم الحلول و إنما دوره مساعد المسترشد في إدراك حقيقة مشاعره و اتجاهاته و من ثم إدراك ذاته و الاستبصار بمشكلته ٠

المقابلة المقيدة :

وفيها يحدد المرشد موضوع المقابلة و خطواتها و يحدد أسئلة محددة على المفحوص الإجابة عنها و التقييد بها وهي ما تسمى بالم مقابلة المتركزة حول المرشد حيث يكون المرشد هو محور العملية الإرشادية وهو الذي يتولى تسيير أمور المقابلة و دور المسترشد سلبيا يتلقى قرارات وحلول المرشد ٠

والتقسيم الأكثر شيوعاً على أساس أهداف المقابلة وأنواعه:
المقابلة التشخيصية:

تهدف هذه المقابلة إلى الكشف عن العوامل الدينامية المؤثرة في سلوك المريض والتي أدت إلى الوضع الحالي له، ويخطط لهذه المقابلة مسبقاً، وفي ضوء ذلك تصاغ الأسئلة الهدافة للحصول على معلومات عن ماضي المسترشد وحاضره وشخصيته وطبيعته مشكلته، والربط بين هذه المعلومات للخروج بأفكار تشخيصية عن سلوكه.

المقابلة الإرشادية:

تهدف هذه المقابلة إلى تمكن الفرد من الفهم نفسه وقدراته واستبصاره لمشاكله ونواحي القوة والضعف عنده، وستعمل هذه المقابلة في حل المشكلات الانفعالية التي لم تصل حد الاضطراب النفسي. وفي مثل هذه الحالة تعد مقابلة الإرشاد درجة من درجات المقابلة العلاجية لأن الإرشاد النفسي درجة من درجات العلاج النفسي.

المقابلة العلاجية:

تهدف هذه المقابلة إلى استبصار الفرد بذاته وبسلوكه، وبدوافعه، وتخلصه من المخاوف والصراعات الشخصية التي تؤرقه، وتحقيق الانطلاق له لمشاعره وأفكاره وانفعالاته واتجاهاته، ومساعدته في تحقيق ذاته وحل صراعاته.

المقابلة المهنية "التوظيف":

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

المقابلة المسحية "مقابلة البحث":

وتهدف هذه المقابلة إلى الحصول على بيانات ومعلومات عن متغيرات أو قضايا معينة 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 سبيلاً لعلاج مشكلات معينة.

ويمكن ان نشير الى ما يمكن التعامل معه كأنواع من المقابلات في مجال التخصص اذ تصنف المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي إلى نوعين رئيسيين هما المقابلة الابتدائية، والم مقابلات التشخيصية والعلاجية .

المبادئ العامة للمقابلة الارشادية :

لا يجوز لایة مقابلة ارشادية ان تتم على أي نحو كان ، فلا بد من وجود مبادى عامة تشكل ملامحها وتميز وجودها في مجال الارشاد وفن المقابلات التي تتسم في مجالات اخرى ان هناك عدد من المبادئ التي يجب ان تبني عليه المقابلة الارشادية ذكر منها :

1- العلاقة الانسانية

2- تسجيل المقابلة

3- المناقشة الموضوعية

4- وضوح المناقشة

5- الصمت والانصات

1- العلاقة الانسانية :

أ- تتميز العلاقة الانسانية بالمقابلة الارشادية بعلاقات انسانية واضحة بين المرشد النفسي والمسترشد .

ب- تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بين المرشد والمسترشد .

ت- على المرشد خلق تلك العلاقة في اول لقائه مع المسترشد .

ث- يعد الانصات من جانب المرشد النفسي للمسترشد دون مقاطعة اثناء حديثه وطرح افكاره تأكيداً على الاهتمام لما يقوله وعلى احترامه .

ج- ان بعض الاستجابات اللغوية الدافئة من جانب المرشد تعد انعكاسا لمشاعره الداخلية نحو المسترشد .

ح- مما يدعم العلاقة الانسانية وعي المرشد وصدقه حول مشاعره الانسانية التي يطمح المسترشد لاستثماره لصالحه .

خ- يجب ان يتسم المرشد النفسي بالخصائص الاتية (المحبة ، الوفاء ، التقبل ، الفهم ، التسامح ، السرية ، التعاطف ، الوجودان) .

2- تسجيل المقابلة :

نادرا ما تحدث المقابلة الارشادية دون ان تتسم بتسجيل لها اما تسجيلاً كتابي او تسجيل سمعي او تسجيل مرئي لانها تحافظ على المعلومات والبيانات التي يتم تداولها من خلال المقابلة الارشادية وعدم تحريفها او عدم الاهمال البعض منها لكي تستخدم في رسم الاستراتيجيات الارشادية التي تساهم بصورة اساسية في بناء المقابلة وتطورها لصالح المسترشد .

ثالثا - المناقشة الموضوعية :

أ- يجب ان تدار المناقشة بين المرشد والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز الفكر الراي او دعوى مبدأ .

ب- على المرشد تنبيه المسترشد اذا انحرفت المقابلة عن الموضوع الاساسي .

ت- عدم تحيز المرشد في طرف معين من الافراد المتصلين عن قرب او بعد .

ث- عدم السماح للمسترشد في ان يتسرّب اليه الشك او الاتهام الى اسلوبه في الحديث مما يجرح مشاعر افراد معينين جاء ذكرهم اثناء الحديث .

ج- اذا تقبل المرشد النفسي المسترشد كما هو عليه اولا يتقبل منه اي مخالفات او مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والأخلاقيات وعلى المرشد تصحيح ذلك لأن ذلك يدعم المناقشة الموضوعية ويعيدها الى مجريها الطبيعية .

رابعا - موضوع المناقشة :

أ- يجب ان تكون المناقشة واضحة وصريحة من قبل الطرفين في المقابلة الارشادية .

ب- على المرشد النفسي طرح اسئلة مهما كانت حساسة بصرامة تامة ووضوح بلا تردد وبلا خجل حتى يشجع المسترشد على الاجابة عنها بنفسه بنفوسه الصراحة والوضوح وبلا تردد وبلا خجل ايضا .

ت- كلما كانت الاسئلة مركزة من الطرفين متدرجة ومرتبة يساعد في فهم المقصود منها والتعرف على الغرض من طرحها .

ث- يجب على المرشد النفسي التوصل الى المعاني المنتشرة خلف الاجابات السطحية التي تصدر عن المسترشد في المقابلة وتوضيح الغامض منها وذلك باستخدام فنيات التسائل والمواجهة .

خامسا- الصمت والانصات :

أ- الصمت يرتبط ارتباطا وثيقا اذا نصت الفرد لينصت جيدا للمتحدث امامه .

ب- على المرشد النفسي ان يكون نموذجا حسنا في المقابلة الارشادية حتى يقلد المسترشد في ذلك.

ت- لا يتحقق الهدف في المقابلة الارشادية اذا تحدث الطرفان المرشد والمسترشد في ان واحد.

ث- يجب ان يصمت احد الطرفين عندما يتحدث الطرف الآخر ، بحيث يكون الصمت ايجابياً مفيدا في اخلاق الحرية للمتحدث ان يعبر عن رأيه دون المقاطعة او تشويش لما يطرحه في المقابلة من افكار وراء .

ج- يتحقق الانصات الايجابي عن طريق الاتصال البصري بين المرشد والمسترشد والمهتم
وهرز الراس بال التجاوب من جانب المنصب للمتحدث وهذا يسهم الى حد كبير في تدعيم المقابلة
الارشادية نحو تحقيق اهدافها .

خصائص المقابلة الارشادية

(اشار دوناجي) الى عشر خصائص للمقابلة هي :

- 1- لها هدف محدد : مثل الحصول على معلومات او اعطاء معلومات , او حل مشكلة ما , ومن المعلوم ان لكل مقابلة ارشادية هدفا , او مجموعة اهداف محددة مسبقاً , عدا مقابلة الاولى , وتحمّل المقابلة بكل ما يجري فيها حول اهدافها .
- 2- تفاعل مخطط له : ولكن المقابلة لها هدف محدد , فأن التفاعل لا بد ان يكون مخطط له مسبقا , فالمستشار يأتي للمقابلة ولديه ما يقوله وما يتوقعه من المرشد , وكذلك المرشد فهو بعد لمثل تلك المقابلة ويخطط لها , اما بشكل مكتوب او مرسوم في الذهن , والتخطيط الجيد يساعد في تحقيق الاهداف .
- 3- التفاعل يكون لفظيا : فلا يجوز ان تتم المقابلة عن طريق المراسلة , او الكتابة , واذا تمت بهذه الطريقة فلا تكون مقابلة وانما استبياناً .
- 4- يتم التفاعل وجها لوجه : فلا يكتفي طرفا المقابلة بأن يسمع كل منهما الآخر , بل لا بد وأن يشاهدا بعضهما وبناء عليه فأن المقابلة التي تتم بوساطة الهاتف تفقد الكثير من المزايا المتوافرة في المقابلة التي تتم وجها لوجه واهم تلك المزايا الاتصال غير اللفظي , فملاحظة المظاهر الجسمية في اثناء المقابلة , وتعبيرات الوجه ونغمة الصوت والايامات وغيرها امور ذات قيمة في المقابلة الارشادية , وقد تكون في الكثير من الاحيان اكثر اهمية من الكلمات في التعبير عن مشاعر المستشار واتجاهاته وافكاره , وكل هذه المعلومات تفقد اذ لم تكن هناك مواجهة بين طرفي المقابلة .
- 5- علاقة ثانية (بين طرفين) : وهما المقابل والمقابل , وفي المقابلة الارشادية هما المرشد والمستشار .
- 6- تشتمل على اسئلة واجوبة : ودون ذلك لا تتم المقابلة فالمرشد في الغالب هو الذي يطرح الاسئلة الهدافـة والموجهـة نحو الهدف , والمستشار هو الذي يجيب .
- 7- معلومات موضوعية وذاتية : فالمعلومات الموضوعية هي التي ليس فيها تحيز , ويمكن قياسها للتأكد من صدقها مثل الاسماء والتاريخ والاماكن , اما المعلومات الذاتية فهي التي ترتبط بالمشاعر الشخصية والاتجاهات والمعتقدات .
- 8- الاختلاف في الادوار : هناك دور يقوم به المرشد في المقابلة الارشادية ودور اخر يقوم به المستشار مختلف تماما عن دور المرشد , فمثلا يتوقع من المرشد ان يلقي اسئلة ومن المستشار ان يجيب عليها والمرشد هو الذي يقدم المساعدة والمستشار هو الذي يتلقى تلك المساعدة .
- 9- ادوار تبادلية : في المقابلة الارشادية مثلا يقوم المرشد بطرح اسئلة على المستشار للحصول على معلومات ولكن في فترة من الفترات يقوم المستشار بطرح اسئلة على المرشد

, يقصد توضيح او تفسير بعض مظاهر السلوك , او تمديد للاهداف , او غير ذلك من الامور التي يحتاج للاستفسار عنها من المرشد .

10- فيها قياسات متعددة للنجاح : ويقصد بذلك عملية التقييم المستمرة في اثناء المقابلة وبعدها , للتأكد من مدى تحقق اهداف المقابلة و وذلك باستخدام وسائل عديدة منها الملاحظة والاختبارات وغيرها .

بناء على صفات المقابلة التي ذكرت سابقا فان دوناجي يعرف المقابلة بانها تفاعل يقوم على المواجهة (وجها لوجه) بين شخصين , يستخدم فيه اسلوب طرح الاسئلة والاستجابات عليها , للحصول على معلومات موضوعية وذاتية , وفيها ادوار متفرقة , وذات هدف محدد وقياسات متعددة للنجاح .

مزايا وعيوب المقابلة الارشادية

أ- مزايا المقابلة :

تمتاز المقابلة عن غيرها من وسائل جمع المعلومات لاغراض الارشاد بالميزات الآتية :

- 1- الحصول على معلومات يصعب الحصول عليها بوسائل غير المقابلة ، مثل التعرف الى افكار المسترشد ، ومشاعره واماله وبعض سماته الشخصية ، واكتشاف طريقته في التعامل مع الاخرين ، ومظهره العام ، وقدرته على التعبير عن مشكلاته مما يوفر فرصة اكبر لفهمه.
- 2- في اثناء المقابلة هناك فرصة للتفيس (التطهير الانفعالي ، ولتبادل الاراء والمشاعر) في جو نفسي امن اوجده العلاقة الارشادية الفعالة ،
- 3- تعد المقابلة الارشادية عامل مهم من عوامل التكوين علاقة ارشادية ناجحة ، تسودها الالفة والثقة والاحترام .
- 4- وجود المستمع الجيد والمتفهم للمترشد ، يدفعه للتعبير الصادق عن نفسه وعن مشاكله.
- 5- تنمية المسؤولية الشخصية للمترشد في عملية الارشاد .
- 6- يتمكن المرشد من تكوين صورة كلية حول الشخصية المترشد ، بخلاف استخدام وسائل اخرى لجمع المعلومات عن المترشد .
- 7- يتمكن المرشد من ملاحظة الجوانب الانفعالية والحركية والتعبيرات اللغوية واسلوبه في طرح الافكار وتسليتها ، وتعبيرات الوجه وحركة العينين .. وغيرها من وسائل الاتصال غير اللغطي ، اذا ان لهذه الجوانب دلالات سلوكية تجعل الصورة واضحة امام المرشد .
- 8- تكون وسيلة مفيدة في جمع المعلومات ، ومن لا يعرفون القراءة والكتابة او لصغر السن.

ب- عيوب المقابلة :

بالرغم مما للمقابلة من اهمية في الارشاد النفسي ، الا ان لها عيوبا ، منها :

- 1- تحتاج المقابلة لأشخاص لديهم خبرة وتدريب ومهارات على اجراء المقابلات ، ودون ذلك فإن المعلومات التي يتم جمعها بطريق المقابلة ، فقد تكون غير حقيقة او بتزيف من المستجيب او بتحيز من المقابل ، او بالايحاء للمجيب بنوع من الاجوبة التي يعتقد السائل يريد الوصول اليها ، او بسبب الحالة النفسية والمزاجية لاي من الطرفين ، او لاحداهما عند اجراء المقابلة .
- 2- قد يعطي المجيب اجابات لا تعبر عن راييه الحقيقي اذا كان خائفاً او خجولاً او شاعراً بالذنب او محاولاً الاحتفاظ بكرامته وشعوره او تحت ضغط من الضغوط او ليس لديه رغبة في التعاون لاي سبب من الاسباب .

- 3- يصعب مقابلة اعداد كبيرة من الاشخاص ، فذلك يحتاج لجهد ووقت كبيرين ففي حالات المقابلات البحثية ، وعندما تكون العينة كبيرة ، قد يل JACK الباحث الى استخدام الاستبيان عوضا عن المقابلة كوسيلة لجمع المعلومات ، وبذلك يفقد بعض المزايا الموجودة في المقابلة .
- 4- هناك فرصة لتأثير المرشد على المسترشد ببعض العوامل الذاتية ، او بارائه ومعتقداته واتجاهاته بطريقة تجعله يوحي للمترشد بالاجابة .
- 5- يصعب تقدير المعلومات التي تم الحصول عليها اثناء المقابلة تقديرًا كميا او تحليلها تحليلًا كميا وبذلك يبقى الحكم على هذه المعلومات ذاتيًّا .

مشكلات المقابلة الارشادية

اولا - قد لا يستطيع المرشد تطبيق جميع الشروط المقابلة للأسباب التالية :

1- عوامل خاصة متعلقة بالاجتهاد والاعداد المهني للمرشد والكفاءة او التصرف بما يلائم العوامل الخاصة منها عوامل العمر والجنس وشخصيته المراجع .

2 - الفارق العمري بين المسترشد وفارق الجنس له اثر الفهم في المشاعر وسهولة في الاتصال فإذا كان فارق العمر عليك نسبيا تسهل عملية الاتصال والالفة واذا كان فارق العمر كبيرا ومن الجنس الآخر تصعب عملية الاتصال والالفة (الا اذا كان المرشد ذا كفاءة عالية)

3- التفاوت الثقافي والاجتماعي وال النفسي يحدث صعوبة في الاتصال كلما تبتعد هذه العوامل قريبة من بعضها عند الطرفين تزداد الاتصالات وكذلك الالفة اثناء المقابلة الارشادية .

4- لايجوز الحديث عن تجارب الاخرين او حالات مشابهة لحالة المسترشد وخصوصيتها .

5- عدم اللجوء الى حل مشكلات كبيرة تحتاج الى اخصائي او طبيب نفسي واللجوء الى اسلوب التحويل على المرشد ان يعرف حدود عمله وان يكون خلوقا ويجيد الاصقاء وان يدرك الخصوصية الفردية ولايقارنها بالاخرين .

6- قد يندفع المرشد في النصح الايجار معتمد على الخبرات الذاتية المكتسبة متجاهلا المبادى في الارشاد.

7 - السطحية عند تقليل الكلام والوقت وعدم تهيئة الاسئلة مسبقا وقد تكون بعيدة عن المشكلة فتكون النتيجة الواقع في السطحية للمعلومات والبيانات وبالتالي ايجاد العلاج السريع للمشكلة او القرارات غير الصحيحة .

ثانيا : المشكلات التنظيمية :-

1- لابد من توثيق الملاحظات المهمة والتي قد يعتبرها المسترشد تهديدا او تسجيلا لاعترافات وانتقال المرشد في تسجيل المعلومات اكثر مما يقوله المسترشد عن المشكلة وما يصدر عنه من حركات وايماءات جسدية وتأجيلها الى ما بعد المقابلة قد يعرض المعلومات الى النسيان .

2- يمكن تجاوزها من خلال استخدام مسجلات صغيرة تعتمد باخفاءها عن المسترشد ولكن ذلك يتعارض مع اخلاقيات الارشاد .

3- الاهتمام بالتسجيل اثناء المقابلة قد يعتبره المسترشد صحف في الموقف التفاعلي الاجتماعي الذي يفترض ان يحدث اثناء المقابلة .

ثالثا : من المشكلات تجاهل المبادئ العلمية في الارشاد وهي من المشكلات الشائعة:

- 1- خصوصية الفروق الفردية حيث لا يجب مقارنة اي انسان بغيره لاختلافهم نتيجة الوراثة والبيئة الخاصة بكل فرد .
- 2- الابتعاد عن الحديث عن التجارب الشخصية للمرشد فلا تساعد المسترشد ولا تزيد الثقة بالمرشد .

خطوات اجراء المقابلة

لا شك ان لكل مقابلة طريقة فنية واساليب خاصة بها فمقابلة التوظيف تختلف عن مقابلة العلاج او التوجيه مع ذلك فهناك اجراءات عامة مشتركة في جميع المقابلات ويتم اجراء المقابلة الارشادية وفق خطوات مرتنة لا بد من مراعاتها حتى تسير سير ناجح واهم هذه الخطوات.

1- فترة الاعداد للمقابلة : يمكن تلخيص هذه المرحلة بانها مرحلة استعداد المرشد النفسي للمقابلة وينتهي ذلك :

1- معرفة بعض المعلومات عن المسترشد .

2- بيانات عن المشكلة ومعرفة الجهد التي بذلت في علاجها .

3- تحديد اهداف المقابلة الرئيسية حيث يترتب على ذلك تحديد المعلومات المرغوب الوصول اليها .

4- تحديد نوع المقابلة الملائمة تبعا لنوع المعلومات المطلوبة فاحيانا المقابلة الحرة افضل انواع المقابلات في حين تكون المقابلة المقيدة افضل احيانا اخرى , لا مانع ان نلجا للمقابلة المقيدة في البداية وعلى ضوئها نلجا للحرة .

5- تحديد الاسئلة الرئيسية التي تدور حولها المقابلة وصياغتها بطريقة تضمن تتبعها بشكل منطقي .

6- تحديد موعد للمقابلة ومكان مريح للمرشد والمسترشد بعيدا عن الضوضاء واحتمالات تدخل الاخرين وعادة يتم الاتفاق على الموعد والمكان مع المسترشد .

7- تحديد ادوات التسجيل التي سيتم استخدامها في المقابلة .

2- تحديد زمان المقابلة : لا بد من تحديد زمن كافي للمقابلة بحيث يختلف باختلاف حالة المسترشد بشرط ان يكون هذا الزمن كافي لعرض الموضوعات التي يطرحها المسترشد ويكون مناسب لكل منها ويمكن لزمن المقابلة ان يتراوح ما بين 30 – 45 دقيقة كما لا بد من تحديد موعد المقابلة خلال الاسبوع والمرشد يسعى المحافظة على زمن ويسعى المسترشد ويزيد ثقته به وفي حالة عدم التزامه بمواعيد المقابلة الارشادية المرشد يسعى الى معرفة العوامل الكامنة وراء ذلك ويسعى للتغلب عليها .

3- مكان المقابلة : لا بد ان يكون مكان المقابلة في غرفة خاصة هادئة بعيدا عن الضوضاء بحيث يتم ضمان السرية والخصوصية ويوفر المرشد جو يساعد على الراحة والطمأنينة والاسترخاء للمترشد ولا بد ان يكون في غرفة الارشاد واثاث مريح ومناسب مع بعض الزهور المناسبة حتى يشعر المسترشد بالراحة .

4- البدء المناسب للمقابلة : يوفر الشرط الاساسي لحسن سيرها واستمرارها ولهذا لا بد من ان تبدأ المقابلة بالترحيب بالمسترشد ثم حديث عام (عن الطقس او عن صحة المسترشد) دون الاكتئاف منها حتى لا يشعر المسترشد بالضيق .

ويشمل البدء ايضا ابتسامة المرشد المريحة نفسيا للمترشد لذلك المشاعر الوردية المتسمة بالصدق والتعاطف الوجداني والانتقال من الموضوعات المتقدمة الى الرئيسية يتم بصورة تدريجية .

فنية اعادة النص

تحتاج هذه الفنية الى فقدان لغوية طيبة وحسن تعرف واستجابة سريعة في الرد .

تطبيق لكيفية استخدام فنية اعادة النص في المقابلة :-

المسترشد : انا حاولت كثيرا استذكار مادة اللغة الانكليزية في المنزل وقمت بحل واجباتها اول بأول لكنني لم احصل على درجات متواضعة :-

فماذا اعمل يا استاذ؟

المرشد : افهم منك الان انك لم تكن لديك عادات دراسة جيدة في مراجعة المادة .

اي بمعنى : اسلوب دراسة الطالب غير صحيح .

تتطلب مهارة اعادة النص الى مقدمة لغوية وحسن تعرف واستجابة في الرد .

مثال تطبيقي :

المسترشد : انا ما زلت اعاني من اثار الازمات المتتالية في اسرتنا قبل اشهر ، من الان توفيت الوالدة (رحمها الله) ففقدنا بفقدانها شخص غالى وانسانه عظيمة لا يمكن تعويضها .

الوالد : اليوم في غرفة العناية المركزية بعد اجراء عملية زراعة الكلية وانا واخوتي خائفون عليه .

المرشد : انت بسبب هذه الظروف الشديدة تعاني معاناة صعبة كان الله في عونك .

مثال تطبيقي اخر :

المسترشد : تعرف يا استاذ احمد انا لا ادخن ولا يمكن لي ان ادخن على الاطلاق لكن المشكلة التي واجهتني عندما ذهبت للطبيب اصر وبشكل عجيب على اني ادخن ، انا لا ادخن ولكن اجلس دوما بجوار اصدقاء مدخنين .

المرشد : يا احمد لقد اصابتك عدوى التدخين السلبي .

فنية الاستيضاح

هناك فنية أخرى من الفنيات المقابلة هي فنية الاستيضاح تعني بها استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد .

او لرغبة المرشد في ايضاح المفردات التي تضمنها حديث المسترشد بما يحتويه من مشاعر غامضه وكلمات وعبارات مبهمة قد لا يريد المسترشد إظهارها او تكتم عليها فيأتي المسترشد من خلال هذه المهارة البسيطة ليزيل اللثام عنها ومنها التمتمات التي يتمتنم بها المسترشد فهي غير معروفة لدى المرشد من خلال فنية الاستيضاح يمكن المسترشد من الافصاح عنها في حياتنا اليومية من خلال الحديث مع اعضاء الاسرة والطبيب او البائع او غيرهم .

عادة ما نستخدم توريدات كثيرة ونكتب المشاعر السالبة لاحصائها ولا نجد من يساعدنا على كشفها لكن المرشد هو الذي يساهم في كشفها وازاله الغبار عنها من خلال فنية الاستيضاح .

تطبيق على فنية الاستيضاح

المسترشد :- يا استاذ احمد انت تعرف ما امر به هذه الايام ...

المرشد :- اكمل يا طارق ...انا معك

المسترشد :- انت يا استاذى المرشد تعلم ان هذه الايام اني لست على ما يرام .

المرشد :- ممكن يا طارق توضيح لي لماذا انت لست على ما يرام

المرشد :- لطفا ... طارق ممكن توضيح لي ما قلت بشكل اكبر

المسترشد :- حياتي صارت جحيم - لقد اصبحت لا اطيق نفسي .

المرشد :- يا طارق انا ام اسمع ما قلت . ممكن تعيد لي العبارة التي قلتها لي .

المسترشد :- ااه .. على هذا الزمان الردى لقد اصبحت حالي ...

المرشد :- ان لهذه الآهات لها جذور لا اكاد اعرفها : فهل ممكن اعرف ولو شيء يسير من ذلك .

المرشد :- لقد ذهبنا الى البصرة وجلنا في شاطئ الندباب على ضوء القمر .

المرشد :- يا طارق لم افهم ما قلت ممكن تعيد لي ما قلت تدريجيا .

هكذا تتم فنية الاستيضاح ويمكن فهمها والتدريب عليها من خلال تمثيل الدور مع الزميل او قريب او صديق ويمكن استخدام جهاز التسجيل صوتي او حركي للتدريب على هذه الفنية من فنيات المقابلة .

فنية طرح الاسئلة

من الفنيات المهمة في المقابلة تكون اغليمه المرشد بين يستخدمون الاسئلة من بداية المقابلة الى نهايتها وهذه من الاطفاء الشائعة جدا فالمرشد عندما يستخدم اسئلة كثيرة فان مقابلته سرعان ما تتحول الى تحقيق س و ج وبالتالي فان الفائدة من تتحقق من خلال هذه الطريقة بل تسهم في الاخال بالعملية الارشادية بكاملها .استخدام الاسئلة في مقابلة بشكل كبير يحدث تشويش على مقابلة ويقلل من معطياتها .ولكن جرت العادة على استخدام الاسئلة في الحوادث بشكل عام وفي المقابلة على وجه الخصوص .ولحل هذه المشكلة فقد ارتى ان يتم اختيار الاسئلة حول غيرها ولذا فان وقع الاختيار على الاسئلة التي يكون اجابتها مفتوحة واستبعاد ذات الاجابة مغلقة .اي الاسئلة التي عادتها ما تكون اجابتها :بنعم او لا الاجابة مفتوحة لتشجع على استمرار بالحديث اما المغلقة فهي تخجل باجل المقابلة او انها تتجاهل و لها التجاه سلبي و عقيم

الامثلة على اسئلة و الاجوبة مفتوحة

المرشد :- هل تحب الاسئلة يا بدر ؟

المسترشد :- نعم

المرشد :- هل تحب لعبة التنس ؟

المسترشد :- لا

المرشد :- ايهما اخطر ركوب الدراجة الهوائية ام الناريه

المسترشد :- الناريه .

هكذا نجد ان هذه الاسئلة لا تعطي دلائل كافية تسير المقابلة بطريقه ايجابية فلا يستفيد منها المرشد ولا المسترشد .

تطبيقات على فنية طرح الاسئلة

المرشد :- من الممكن يا سلمان ان تشرح لي كيف جمع شمل الاسرة بعد فراق طويل ؟

المسترشد :- والله ... يا استاذ عبد الرحمن انها نعمة جليلة في جمع شملنا وعوده اسرتنا الى سابق عهدها فقد اجتمعنا عشر الاخوة بلينا بعد فراق طويل .

المرشد :- بودي افهم يا علي ما اسباب طردك من درس الرياضيات كل يوم ؟

المسترشد :- يشوف استاذ محسن ؟

الوضع بيبي وبين مدرس الرياضيات لم يعد يسكت عليه فقد تحول الى مسألة تحدي صريح واعانى منه منذ اشهر فهذا المعلم يكرهنى ولا يطيقنى ابدا فمنذ وقت يرانى بالصف بابعادى واسلوب تحسبنى .

المرشد :- طيب يا ياسر لماذا لم تسافر مع بيقيه عائلتك الى محافظة ديارى في هذا الاسبوع ؟

المسترشد :- كان بودي ان اسافر مع اسرتي غير ان ظروف قاسية حالت دون ذلك تكي افker بقضاء هذا الاسبوع معهم هنا لك .

هكذا يستمر العمل بهذه الفنية مع توخي الحذر من الاسئلة القصيرة والمقلدة الاجابة كما انه كلما كان ممكنا تجنب اثارة الاسئلة فهو الاسلام .

فنية عكس المشاعر

ما زلنا مع المقابلة بما تتضمن من أهمية في الارشاد النفسي وبما تشمل عليه من مهارات استعرضنا مهارات الاصغاء واعادة النص والاستياضاح والان سنتناول مهارة مهمة تعد من ابرز المهارات الارشادية للمقابلة كونها تهتم بمشاعر الناس امالهم و الامهم وافراحهم اقتراباتهم مواطن القوة والضعف ولديهم ولذلك يحتاج المسترشد دعم المرشد اثناء العملية الارشادية من خلال الحديث المشترك بينهما ولذا فإن المسترشد عن طريق هذه المهارة عندما يستشعر مشاركة المرشد له في المشاعر والانفعالات والاحاسيس بطبيعة الحال يشعر براحة خامرة وطمأنينة فائقة مما يقوي حديثه معبرا عن عواطفه الجياشة ومشاعره الكثومة واحاسيسه الدفينة وعلى المرشد ان يعكس له ما يتغوه به من عبارات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة او مفرحة او سارة .

امثلة على كلمات تدل على مشاعر مفرحة او سارة : (جميل , سار , مفرح رائع , مبهج, ساحر , فاتن , مسرور , نابض , حيوي , مثير)

كلمات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة (مؤلم , حزين , محبط , مكتتب , قلق مكبوت , مخنوقي , زعلان , مظلوم) 1

تطبيق على مهارة عكس المشاعر

المسترشد : اليوم هذا يااستاذ ناصر اجمل ايام حياتي بكوني سأحذف مع زملائي المتفوقين في المدرسة لهذا العام .

المرشد : فعلا .. فعلا يوم جميل يا حسن وهل هناك اجمل من التفوق والإنجاز في الدراسة .

المسترشد : لقد بذلت كل الجهد لكي احصل هذا العام على مجموع مناسب لكي ادخل كلية الطب لكن مجموعي لا يساعد على ذلك فانا محبط من ذلك جدا .

المرشد : نعم انت محبط يا حسن من وضعك الدراسي الذي يناسب طموحك

هكذا نمضي مع هذه المهارة الانسانية الكبيرة . هنا على المرشد في المواقف الوجданية الصعبة التحلی ببرباط القوة فإذا بكى المسترشد لا ينبغي تجرفك العاطفة فيبكي معه وإذا فقد ذلك قد قوضه العلاقة الارشادية كلها ، واضاع المقابلة برمتها فما عليه الا ظهور بمظهر قوي الذي يستطيع تهدئة المسترشد وبث الطمأنينة فيه .

ويقوم بتهئته دون الانجراف معه في مشاعره كما لا ينبغي على المرشد اثناء المقابلة او العلاقة الارشادية اثناء حديث المسترشد عن موقف عاطفي مؤثر كالحالات المرض او الوفاة وان يتبعه و المرشد يعلق فهذا السلوك يسهم في فقد ثقة المسترشد بالمرشد بل ينبغي مساقته بالحالة الوجданية التي هو عليها

فنية المواجهة

فنية المواجهة في المقابلة من اهم الفنيات التي يقوم بها المرشد اثناء العملية الارشادية.

تعني المواجهة : ان يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد وتقليلها بما يسهم في تبيان حقيقة مشاعره واعادته الى واقعه وبما يساعد على تنفيسيه الانفعالي عن حالته ، وبمعنى اخر اي يمكنه على الفضفضة عما يمر به من حالة انفعالية .

وتعتمد المواجهة على السلوك اللفظي وغير اللفظي للمترشد حيث يتمكن المرشد من مقارنة بين التناقض في سلوك المسترشد اللفظي وبسلوكه الحركي عن طريق ما تقوله العينان والوجنتان وحركات اليدين وانقباض وتمدد عضلات الوجه وتحول لون الوجه كحمراره وسوداه وعلاقة هذا التغيرات بالموافق والازمات الصادرة ومحاولة اخفاءها لا براز مهارة المرشد ومقدراته على اكتشافها .

تطبيقات على فنية المواجهة

المسترشد :

انظر يا سيد عبد الرحمن ، لم يوفقي الله في هذا الفصل الدراسي فقدو رسبت في مادتين لاتوجد في الامر اي مشكلة فمسألة التعويض محسومة في الدور الثاني يقولها ويكتب .

المرشد : ياخ فارس امرك عجيب انت بتكتب وملامح وجهك تقول غير ذلك ، انت في الواقع حزين على رسوبك بالمادتينتين ذكرتهما .

مهارة الاصغاء

وتتضمن عملية الانصات للمترشد وبما يصاحبها من فعاليات اخرى لا تتوقف العملية عند مهارة الانصات فقط .

انما لا بد للمرشد ان يشارك المسترشد اثناء الحديث لكن كيف تتم هذه المشاركة .

تتم باستخدام بعض الكلمات البسيطة والمقاطع المختصرة وكذلك بعض اليماءات والاشارات الخفيفة المصحوبة بتركيز اكبر من المرشد لكونه يستمع لما يقوله المسترشد والهدف من ذلك تشجيع المسترشد على الاستمرار بالحديث بكل حرية دون مقاطعة كلامية تشتت التركيز لديه مما يجعله بغير مجرى الحديث مثلا .

وفي اثناء عملية الاصغاء يبذل اهتمام لما يقوله المسترشد حتى يشعر باهتمام المرشد مما يسهم في بناء الالفة والعلاقات الطيبة .

ومن اهم الكلمات والمقاطع البسيطة التي تستخدم في هذه المهارة ما يلي : نعم - تمام - طيب - تمام التمام - نعم نعم - هاها - آاه -

والغرض من ذلك دعم المسترشد وشد ازره .

كما تستخدم بعض اليماءات كايقانة الرأس وزم الشفاء واصدار بعض الهممات مع اهمية ان نعبر عن جوانب ايجابية من مرشد اتجاه المسترشد .

مثال تطبيقي :

المسترشد : لقد شرحت لك معاناتي التي اعانيها يا سيدتي التي تتركز في عدم رضي والدي عنني .

المرشد : يهز راسه

المسترشد : وذلك بسبب علاقاتي مع بعض الاصدقاء الذين لا يقبلون ولا يحبونهم .

المرشد : ها ... نعم ... نعم

المسترشد : وكم مرة حاولت اقناعه بأنهم اناس طيبون ومتعاونون لكنه لم يقنع بكلامي اطلاقا .

المرشد : يزرم شفتيه

المسترشد : لقد مكنتهم من التعرف على والدي والجلوس معه ولكن لا فائدة من ذلك

المرشد : طيب... طيب... ماذا بعد

المسترشد : من المهم يااستاذي الكريم ان يرضى والدي والا اخسر اصدقائي فيبني وبينهم صداقة عمر .

هكذا تتم مهارة الاستماع . وهي مرتبطة بجميع المهارات طيلة جلسة المقابلة .

يمكنك الان تطبيق هذه المهارة مع احد اخوتك او اصدقائك ويمكنك تكرارها عدة مرات ولو توفر جهاز تسجيل الصوتي او الصوري لتسجيل المقابلة لغرض التدريب فنتمكن من اتقان هذه المهارة .

تطرقنا الى مهارة الاستماع وفيها تم ايضاح اهمية مشاركة المسترشد من خلال بعض الاماءات واستخدام العبارات البسيطة جدا واستقرارها طوال فترة المقابلة و تداخلها مع مهارات اخرى.

فنية التفسير

من مهارات المقابلة الارشادية ايضاً مهارة التفسير .

هذه المهارة تتضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقوم المرشد بتقديمها ليفهمها المسترشد وفي ضوءها قد يتخذ قرارات مناسبة لوضعه وحلولاً لمشكلته وتمثل هذه العبارات مفاتيح يضغط بها على زر المعلومات فتتعلق بشكل كبير حيث يمكن المسترشد من التعبير عن مشكلته بطلقة اكبر وبالتالي فإنه يسعى جاهداً لتبصر بها وقد يصل الى تشخيصها الى بحث من العلاج المناسب بها

كلمات تمثل مفاتيح مهارة التفسير

(بدون امر عليك - طيب ما رأيك - فضلا - بودي - ما رأيك لو - يبدو لي)

مثال عن مهارة التفسير

المسترشد : هل تعلم يا استاذ صالح مدى حيرتي في اختيار التخصص المناسب بعد تخرجي من الثانوية .

المرشد : يبدو لي يا سامي بأنك لم تحدد التخصص المناسب لميولك واتجاهك واستعدادك .

المسترشد : انا سبق لي ان حددت عدد من التخصصات الهندسية لكنني اخشى ان لا اقبل في اي منها .

المرشد : ان من الانسب يا سامي ان تختار تخصصاً يتلاءم مع امكاناتك ولا يمنع ان يحقق طموحك .

المسترشد : نعم فانا اشاطرك الرأي ان الطالب لا يحلق بعيداً عن حدوده وامكاناته وان كان لي رغبة حاسمة في دراسة الهندسة ميكانيكية .

المرشد : من الممكن ان تتقدم بدراسة ما ترغب لكنى ادرك من خلال اطلاعى على معدلك قد لا يتيح لك فرصة التقدم بالدراسة في هذا القسم .

المسترشد : يزد شفتيه ويقول آآه .

المرشد : ان هناك اكثر من خيار قد يكون مناسب ان تتجه اليه .

المسترشد : نعم يااستاذى هل من الممكن ان تتفضل مشكوراً باياضاحها بشكل اكبر .

المرشد : هناك فرص كثيرة للالتحاق بالدراسة بالكليات التقنية والصناعية فيها نفس التخصص الذي تتطلع اليه .

المسترشد : سافكر جليا في الامر فهذه الكليات بالفعل اقرب الى كلية الهندسة و تخصصاتها قريبة مما اتوق اليه من تخصص .

هكذا تستمر هذه المهارة على هذا المنوال لكنها حفقت للمسترشد منافع كثيرة فقد فتحت له افاق كبيرة ونافذة كبيرة للمستقبل

مهارات الاستماع والانصات الجيد في المقابلة

المقدمة

يؤكد ولبي ضرورة على أن يكون المرشد أو المعالج السلوكي متقبلاً متفهماً للمسترشد و ما يريد إيصاله له .

فكل ما يقوله المسترشد دون سؤال او نقد و يجب ان يحس ان المرشد يقف في صفة و يتبع له فرصة التعبير عن نفسه بحرية .

ويرى ان ما يقوله يقابل قبولاً حسن دون نقداً اون اندهاش وان المرشد شخص يستمع الى شكوكه بتقدير وفهم وربما يجد لأول مرة في حياته ان هنالك من يستمع اليه باهتمام . عندما يوجد مثل هذا الجو وتنشأ مثل تلك العلاقة يبدأ الفهم الحقيقي المتبادل بين الطرفين . احد الجوانب الأساسية في المقابلة هو الانصاف . كافة المرشدين يجب ان يستمعوا الى المسترشدين ولكن مع كل استماع انصات او ارشاد صحيح .

ان كل الناس تستمع الى بعضها البعض احياناً ولكن المرشد يستمع بطريقة خاصة لأن النشاط الخاص والاساس للمرشد هو الاستماع وهذا غالباً امراً من الصعب على المرشد ان يتعلمه من الصعب ان تستمع لآخر بينما تفكر بما تريد ان تقوله .

لكن هذا الاستماع ليس هو المطلوب في حالة الارشاد الذي يحتاج الى تتبع ايجابي لما يقوله المسترشد او يحاول قوله .

ان الاستماع دون ان تتدخل فيه الاستجابات والتداعيات الشخصية فانتبه المرشد واهتمامه يتركز على التواصل مع المسترشد .

والمسترشد حر في التعبير عن نفسه كما يرغب ان يقص قصته بطريقة دون مقاطعة ودون استفسار ودون حد ودون اطلاق حكم . ويجب ان يرى كما يراها المسترشد وهو الاساس في معاونته على التعبير عن نفسه واتجاهاته ومشاعره واهتمامه وادراته لذاته والعالم وهذا لا يعني ان المرشد يلغى وحده ويصبح مجرد اداة محاولة حتى لو كان متفقاً على هذا الدور مع اهدافه الاخرى .

فالمرشد له اهداف ابعد ويريد ان يثق به المسترشد و ان يحس انه محترم ومحبوب وان المرشد يقدم خدمة للمسترشد صحية ونفسية ويحكم عليه على كفاءة المرشد المهنية من خلال هذا المحظ وكلما ازدادت خبرته وكفاءته في الانصات والاستماع اصعب مهارة في معالجة المشاكل . وقد اكدت نتائج البحوث ان السلوك الوحيد الذي يرغب به الفرد منذ الطفولة من ذويه ان يقوموا به هو الانصاف .

فالإنصات المهم هو طريقة مدهشة لنقل الاحترام فحين يتحدث الطفل نوقف كل شيء ونركز بالكامل بحيث يشعر اننا نتمنى اراءه ونريد ان نسمع افكاره والطفل يراقب اشاراتنا وتعابير الوجه فإن رأى اننا نهز كتفنا ونرفع حاجبنا او ندير عيوننا فإنه سيتلقى معنى مختلف تماماً . ومن السمات المألوفة لدى الاشخاص الذين يكشفون الخصائص هو انهم ينصلتون بانفتاح

دون اصدار حكم مسبق على المحدث . فالإنصات بصورة عادلة ومنفتحة هو طريقة بناء علاقته مع المحدث والمرشد بحيث يعرف انه بوعيه وانما يهرب دانما للمرشد لأنه عادل و مستمع ومستجيب جيد ومتفهم لأفكاره .

تعريف السماع :

هو مجرد التقاط الاذن لذبذبات صوتية دون اعترافها اي اهتمام وهو عملية سهلة غير محددة . تعتمد على فسيولوجية الاذن وسلامتها العضوية وقدرتها على التقاط الذبذبات .

الاستماع : مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع للمحدث كل اهتمامه ويركز انتباذه الى حدث ويحاول تفسير اصواته وایماءاته وكل حركاته من المفاهيم السابقة نستنتج ان السماع عملية فسيولوجية تولد مع الانسان وتعتمد على سلامة العضو المخصص له ، وهو الاذن حيث يكون الانصات والاستماع مهارتين مكتسبتين والفرق بين الانصات والاستماع هو :

أ- الاعتماد الاول على الاصوات المنطقية ليس غير

ب- بينما يتضمن الاستماع ربط هذه الاصوات بالإيماءات الحسية والحركية للمحدث

أهمية مهارة الانصات :

لا يمكن الاستغناء عن فنية الانصات في المقابلة الارشادية لأجل تنمية شخصية المسترشد وتعديل سلوكه نحو الافضل :

1- تكمن اهميتها في كونها فعالة في تحقيق الفهم المتبادل بين كل من المرشد والمسترشد .

2- مهمة لأنها تدعم الاتصالات المسترشد بالمرشد واستمرار العملية الارشادية .

3- اذا استخدم المرشد فنية الانصات بصورة جيدة يتحقق معنى الفهم العميق لكل ما يقوله وانه مهم به وبما يريد ان يعبر عنه .

4- عندما يحقق المرشد فنية الانصات يحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد ويحقق التقبل اللفظي .

5- ان تحقيق معنى الرعاية للمسترشد من خلال الانصات الجيد يخلق حالة من الثقة بين الطرفين قائمة على الاحترام والتقدير والشعور بكيانه وتحقيق ذاته وحياته .

6- ان الانصات يسهل عملية الفهم العميق لكل ما يبديه المسترشد من معان وخبرات

7- فنية الانصات تساعد على التغذية الراجعة وذلك برد ما يقوله المسترشد بعبارات من المرشد .

8- ان الانصات الرديء نتيجة سلبية على دوافع المسترشد فلا يتفاعل مع المرشد ولا يقبل عليه فيسبب ذلك نقص في المعلومات والى الذهاب المسترشد بلا دعوة .

صعوبات في استخدام فنية الانصات

تلك مجموعة صعوبات باستخدام فنية الانصات والتي قد تواجه المرشد النفسي في عمله :

- 1- تعد فنية الانصات عمل شاق للمرشد النفسي.
- 2- تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجودة المرجوة .
- 3- تتطلب فنية الانصات من المرشد ان يخلي ذهنه تماما للمسترشد .
- 4- المطلوب من المرشد النفسي ان ينسى نفسه ويلقي خلف ظهره مشاعره واحاسيسه كي لا يصغي الى همومه ومشاعره .
- 5- يتجاهل كل ما ينتابه من مخاوف ومظاهر القلق والغضب وخاصة من المدرسين الجدد .
- 6- الانصات الجيد يتطلب الحساسية المرهفة من قبل المرشد .
- 7- يجب ان يكون المرشد النفسي مرحف الحس بكل ما يقوله المسترشد .
- 8- يجب على المرشد ان يكون ذا افق واسع وقدرة على التنبؤ باستخدام فنية الانصات.
- 9- المرشد الجيد يجب ان يتمتع بحسنة سادسة وباذن ثلاثة .
- 10 - من الصعوبات الاخرى على المرشد النفسي هي عدم فهم لغة المسترشد .
- 11- حاجة المرشد للصبر والتسامح والتقبل .
- 12- ان يستمع للتفصيلات المهمة .
- 13- حالة ازدياد معدل السرعة بالحديث .

مراحل الانصات

يمر الانصات في ثالث مراحل اثناء المقابلة الارشادية وهي :

1- الانصات العاطفي

يجب ان يكون الانصات عاطفيا مع المسترشد مما يحكم التواصل الجيد ويعمق الثقة .

يؤدي الانصات بالمرشد النفسي الى ان يذهب مع المسترشد حيث ما يريد.

بعد الانصات العاطفي استجابة كاملة من قبل المرشد لكل ما يعرضه المسترشد وبما يتضمنه من معاني التعاطف الوجداني .

الانصات الجيد يؤدي الى تأكيد الذاتي والارتياح النفسي و لا سيما في حالة شكواه من الازمات النفسية .

الابتعاد عن كل ما يؤدي الى تحقر والتجريح والاستهانة بقدرة المسترشد

2- الانصات النشط :

المرشد النفسي الجيد الكفوء عليه ان يتدرج بالمسترشد من مرحلة الانصات العاطفي الى مرحلة الانصات النشط .

المرشد النفسي خلال الانصات النشط يبني اهتمامه بالمسترشد من خلال فهمه لحالته واستجابة لما يبدر منه من قول .

3- الانصات التلقائي :

يصل المرشد الى المرحلة الثالثة من الانصات وهي مرحلة الانصات التلقائي.

ب- يمكن الاستغناء عنها ان لم يكن هناك ضرورة

ت- تتصف هذه المرحلة بالسالبة لأنها مضيعة للوقت والجهد .

ث- المرشد النفسي عليه ان تكون ادارته بالجلسة ومناقشة و مقابلة على اسس واضافة من الفهم لكل كبيرة و صغيرة تتعلق بالمسترشد ويمكن الاستغناء عنها ان لم يكن هناك ضرورة

ج- على المرشد النفسي ان يضع نصب عينيه ولا يغيب عن باله وذهنه ما يريد ان ينصل اليه لتسهل عليه عملية تنفيذ استراتيجية الارشادية في المقابلة الارشادية .

مهارة الفهم ودقته

ت تكون من العناصر الاتية

- 1- الاستعداد للاستماع بفهم جيد .**
- 2- القدرة على حصر الذهن وتركيز فيما يسمع اليه والابتعاد عن تشتت الذهن ويصبح الموضوع في بؤرة الانتباه .**
- 3- تميز او ادراك الفكرة العامة التي يدور حولها الحديث .**
- 4- تقييم او ادراك الافكار الاساسية للحديث (تمييزها) .**
- 5- تستخدم الاشارات الصوتية للفهم .**
- 6- ادراك الافكار الجزئية المكونة لكل فكرة رئيسة .**
- 7- القدرة على المتابعة الشفوية وفهم المقصود منها .**

مهارة التذوق والنقد

وتتصل بها العناصر الآتية :

- 1- حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث .**
- 2- القدرة على مشاركة المتحدث عاطفياً ووجدانياً .**
- 3- القدرة على التمييز مواطن القوة والضعف في الحديث .**
- 4- الحكم على الحديث في ضوء الخبرات السابقة وقبوله أو رفضه .**
- 5- ادراك مدى أهمية الأفكار التي تضمنها الحديث ومدى صلاحيتها للتطبيق .**
- 6- القدرة على التنبؤ بما سينتهي عليه الحديث**

مهارة التذكر وعناصرها

- 1- القدرة على تعرف الجديد في الكلام المسموع .
- 2- ربط الجديد في الكلام المسموع .
- 3- ادراك العلاقة بين المسموع من الافكار والمعلومات السابقة .
- 4- القدرة على اختيار الافكار الصحيحة للاحتفاظ بها في ذاكرة بعيدة المدى

مهارة التذكر

مهارة التذكر

ان السلوك نشاط كلي مركب فالذاكرة هي الركيزة الاساسية المميزة بهذا النشاط لابعاده المعرفية والوحданية والحركية ولهذا يعني ان كل ما يفعله الفرد يعتمد على الذاكرة .

كيفية تحسين وتطوير نتائج المقابلة

- 1- تدريب القائمين على المقابلة فهي من يحتاج الى الكفاءة وتحسينها باستمرار وتحتاج الى التجدد والاستبصار .
 - 2- ضرورة تفتيش المقابلة بتحديد اهدافها وتحديد الاسئلة التي تغطي الهدف والطريقة المقتنة في المقابلة ينتج عنها زيادة في ثبات وصدق المقابلة . كما يجب تحديد اهدافها والمعلومات المطلوبة وتحديد الاسئلة والاعداد الجيد من حيث المكان والزمان .
 - 3- ضرورة ضمان الدقة وال موضوعية وذلك بتنوع الحكام القائمين بالمقابلة .
 - 4- الابتعاد اثناء المقابلة عن الاذوار الشخصية والافكار السابقة وان يسجل القائم بالمقابلة ما يسمع وما يلاحظ بربط الاشياء فيما بينها بكل موضوعية ودقة .
 - 5- من الامور المهمة في المقابلة هو عمل نموذج مضمون المقابلة ثم قياس المضمون بميزان التقدير .
 - 6- ضرورة مراعاة القواعد الفنية لنجاح المقابلة وتشمل مشاركة المسترشد في خطوات المقابلة ومراعاة السرية واقامة العلاقة المهنية الطيبة مما يؤدي الى كسب ثقة المسترشد وزرع مشاعر الطمأنينة في نفسه .
- مع كل هذه الاجراءات فان نجاح المقابلة يعتمد على شخصية المرشد وخصائصه النفسية و الاجتماعية الى جانب مهاراته واستعداداته وتدريبه المهني وخبراته العلمية و الالامام بالمعارف الانسانية ، فلا يكفي قراءة الكتب للإمام بفنين المقابلة ، فلا بد من الممارسة الموجهة فهي تمنح الالفة بال مقابلة وادراك فنياتها

- مهارة الاستيعاب : وتكون من العناصر الاتية :

- 1- القدرة على تلخيص المسموع وفرز المعلومات وبيانات المتعلقة بالمشكلة .
- 2- التمييز بين الحقيقة والخيال مما يقال .

3- القدرة على ادراك العلاقات بين الافكار المعروضة .

4- القدرة على تصنيف الافكار التي يتعرض لها المتحدث .

هنا يحتاج المرشد التدريب على مهارة الاستبصار وقدرته على تأمل الاجزاء او ادراك العلاقة بينهما وبين كل الذي يستنتاجه وفق نظرية جشط .