



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
الجامعة المستنصرية  
كلية التربية الاساسية  
قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي  
الدراسات الاولية/ المرحلة الثانية

# العملية الارشادية

بدء العلاقة الارشادية - مفهوم المشكلة

استاذ المادة

م.د. علي احمد جاسم

## بدء العلاقة الإرشادية

### المقابلة الأولى

إن المسترشد حين يمشى خطواته الأولى إلى مكتب المرشد يعتريه جانب من القلق والخوف، فهو أشبه بمن يقبل على تجربة جديدة، مع فارق آخر هو أن مسترشدنا يمشى خطواته ومعه مشكلة أو مشغلة قد تكون هي أصلا مصدر قلقه أو خوفه أو حزنه.. وها هو المرشد قد أعد لمقابلة المسترشد، وليبدأ علاقة مع شخص ربما، وهذا هو الأغلب، لم يسبق له معرفته، وأن كان في بعض الأحيان يكون قد رآه أو عرفه..

إنها الخطوات الأولى التي سيبدأ بها المرشد مع المسترشد علاقة سبق أن حددنا خصائصها، يبنى عليها المرشد كثيرا من خطوات عمله وتوقعاته، وهو يود أن تأتي كما يتمنى : دافئة، مترفقة، متقبلة، لا زيف فيها، تشيع الأمن في نفس المسترشد، وتقول له : هذا المرشد يهتم بمشكلاتك، ويقدر كإنسان، وهو جدير بثقتك.

فإذا نجحت الخطوة الأولى - والتي يطلق عليها المقابلة الأولى، أو مقابلة التهيئة، فإن توقع المرشد لنجاح عمله مع هذا المسترشد يكون عاليا، أما إذا لم تتجح هذه الخطوة في تكوين علاقة الألفة بين المرشد والمسترشد فإن عملية الإرشاد قد لا تمضي بعيدا عن هذه الجلسة.

إن اصطلاح المقابلة interview قد يحمل إلى أذهان البعض تلك الصور التي عهدنا في مقابلات الاختبارات ومقابلات الالتحاق بالمعهد أو بالوظائف، ولهذا سنقصر استخدامها لتلك الجلسة الأولى بين المرشد والمسترشد لما لها من طبيعة جمع بعض المعلومات عن المسترشد ومشكلته، أما باقى المقابلات في عملية الإرشاد التي تعقد بعد ذلك بين المرشد والمسترشد فسوف نسميها جلسات الإرشاد Counseling Sessions

### وفيما يلي عرض لبعض الجوانب المتعلقة بالمقابلة الأولى:-

١. موعدا المقابلة: يحتاج المرشد أن يحدد موعدا لمقابلة المسترشد، ويكون المسترشد على علم بهذا الموعد الذي يشتمل على اليوم والتاريخ والساعة. ويمكن إعلام المسترشد مباشرة عندما يحضر لمكتب المرشد ( بمعرفة المرشد نفسه أو السكرتير ) أو إخطاره عن طريق الجهة التي أحالته للمرشد.

ولا تقتصر أهمية الالتزام بمواعيد المقابلات على المقابلة الأولى، وإنما يمتد ذلك لكل الجلسات التالية في الإرشاد. وفي تحديد موعد المقابلة الأولى يحتاج المرشد أن يقدر إلحاح المشكلة إذا كان على علم بها ( مثلا الحالات التي تحال لوجود مشكلة انفعالية حادة )، ويجب ألا يكون الموعد المحدد بعيدا لمعرفة المرشد بحاجة المسترشد لمساعدته.

٢. **مكان المقابلة (بيئة الإرشاد):** تلعب البيئة التي يقوم بيها المرشد بعمله الإرشادي مع المرشدين دوراً كبيراً في نجاح العملية الإرشادية، لقد اهتم كثير من الباحثين بأهمية تهيئة المكان الذي يتم فيه الإرشاد وعلاقته باستجابة المرشدين في الإرشاد. إذ يؤثر حجم الغرفة وترتيبات الأثاث على التعبير اللفظي والاستجابة اللفظية لمرشده، وقد أوضحت الدراسة أن الغرفة الصغيرة أدت إلى خفض عدد الإشارات الموجبة للذات من جانب المرشده. والاهتمام بترتيب المقاعد ومكان الجلوس وعلاقتها ببعض جوانب العملية الإرشادية. كما يجب ان تكون حجرة الإرشاد أن تتوفر فيها الطمأنينة ، والخصوصية بحيث لا يكون هناك مقاطعات للعمل الإرشادي، ويمكن للمرشد أن يحول مكالماته التليفونية إلى السكرتارية أو أن يفصل جهاز الهاتف. ويفضل في غرفة الإرشاد ألا تعطى الصورة الرسمية التي تضي على المرشده شعوراً بالرهبة عند دخولها وأن تكون باعثة على الارتياح ذات ألوان هادئة، خالية من مشتتات الانتباه مستوفاة لشروط التهوية والحرارة المناسبة. وأن يكون مكان الجلوس بحيث لا يسمح بسقوط أشعة الشمس مباشرة أو في مقابل أجهزة التكييف حيث يتضايق البعض من هذه المؤثرات، كما يجب أن تكون الإضاءة هادئة وغير مباشرة. ويرتبط ببيئة الإرشاد إمكانية حفظ الملفات والمستندات والتي قد تحتوى على معلومات تخص المرشدين يحتاج المرشد إلى تأمين سريتها.

٣. **مدة الجلسة:** تتوقف مدة الجلسة الإرشادية ( طولها ) على مجموعة من الاعتبارات، إلا أن أهم هذه الاعتبارات العمر، فالأطفال دون السابعة بحاجة إلى أن تكون جلساتهم في حدود ٢٠ دقيقة، وتزداد المدة مع ازدياد العمر لتصبح حوالى ساعة بالنسبة لمن هم في أعمار أكبر من الثانية عشرة. وبالنسبة للطلاب فإنه يحسن بالمرشد أن يجعل الجلسة الإرشادية في حدود حصّة واحدة، وأن ترتب مواعيد الجلسات مع مواعيد الحصص حتى لا يضطر الطالب إلى مغادرة حجرة الدراسة وسط الدرس.

٤. **التحضير للمقابلة :** في بعض مراكز الإرشاد يكون مطلوباً تعبئة بيانات بعض البطاقات التي قد تشمل على تاريخ الحالة وبعض المعلومات عن المشكلة وغيرها، كما قد يكون مطلوباً من المرشده ( في بعض مراكز الإرشاد المهني ) إجراء بعض الاختبارات قبل أن يبدأ عمله مع المرشده. وتسمى هذا الإجراءات بالتحضير أو المقابلة التحضيرية، وقد يقوم بهذه المهمة سكرتير المركز ( تعبئة البطاقات ) أو أخصائي مخصص لهذه العملية أو يقوم بها المرشده كمرحلة سابقة لبدء الإرشاد.

والبيانات التحضيرية التي نحصل عليها من المسترشد تكون متاحة للمرشد قبل موعد المقابلة الأولى. ويرى بعض الباحثين أنه من الأفضل أن يطلع المرشد على هذه البيانات ليعد نفسه للمقابلة بناء على معلومات. إلا أن البعض الآخر يرون أن هذه البيانات إذا اطلع عليها المرشد قبل المقابلة الأولى فإنها قد توجه كثيرا من عمله، وقد تجعله يصدر أحكاما تقويمية قبل بدء تكوين العلاقة.

٥. **استقبال المسترشد:** هاهو المسترشد قد وصل إلى غرفة الإرشاد ( مكتب المرشد )، ولا شك أن المرشد يدرك جيدا أن البشر جميعا ينظرون بتقدير إلى الاستقبال الدافئ الودود جين يزورون غيرهم أو يقابلونهم. ويمكن للمرشد أن يكون طبيعيا في استقباله للمسترشد وأن يدعو للدخول والجلوس مستخدما عبارات الود المألوفة ( أهلا وسهلا، تفضل بالدخول ). ثم يمد المرشد يده ليصافح المسترشد معرفا بنفسه : أنا ( فلان ) المرشد النفسي. تفضل بالجلوس. فالمصافحة تترك لدى المسترشد انطباعا بالود. ويجب حين يدعو المرشد المسترشد للدخول ألا يكون مشغولا بشيء وأن ينظر للمسترشد وهو يدخل للغرفة وان يقابله بابتسام واهتمام وأن يدعو للجلوس في المكان المعد لذلك ويجلس أمامه مباشرة أي مواجهها له فلا أفضل في تكوين وتنمية الألفة من أن يكون المرشد في مواجهة المسترشد مع انحناءة خفيفة نحو المسترشد لتبث فيه إحساسا بالاهتمام به.

٦. **بناء الألفة:** ان عملية بناء الألفة لها تأثير كبير على مجرى العملية الإرشادية، وهي التي لها النصيب الأكبر في تحديد مدى استمرار العلاقة الإرشادية. وبناء الألفة عملية ذات صعوبة في بدايتها بصفة خاصة، فعلى الرغم من أن المرشد يحتاج إلى تكوين الألفة مع المسترشد في بداية كل جلسة إرشادية إلا أن هذه المهمة لا تكون صعبة كما هي في بداية المقابلة الأولى.

يورد بيتروفيسا وزملاؤه ( ١٩٧٨ ) الجوانب التالية للتدليل على أهمية بناء الألفة:-

- إن المرشد والمسترشد يدخلان في علاقة جديدة على كل منهما، ويتوقف على مدى قوة هذه العلاقة باقي العمل الإرشادي.
- يجب أن يهيئ المرشد نفسه من الناحية المهنية ليستجيب لأسلوب المسترشد في التعبير، والمرشد لا يدخل الجلسة بترتيب ونظام معين.
- في هذه الجلسة الأولى نتوقع أن يبدأ المسترشد في الإفصاح عن نفسه، ومن هنا تهمنا استجابات المرشد له.
- إن الأخطاء التي يقع فيها المرشد في فهمه للمسترشد سينتج عنها سرعة في انسحاب المسترشد من الإرشاد.

➤ في المعتاد أن يقرر المسترشد في الجلسة الأولى ما إذا كانت العلاقة الإرشادية هي الطريقة التي سيستخدمها في محاولة التغلب على مصاعبه.

٧. **تنظيم العلاقة الإرشادية:** يقصد بتنظيم العلاقة تحديد بنيتها وحدودها، فالمرشد والمسترشد في هذه العلاقة لهما أدوار وعليهما مسؤوليات، كما أن هناك محددات وقيوداً على العملية الإرشادية.

وفي رأى كثير من الباحثين في مجال الإرشاد أن تنظيم العلاقة يجب أن يكون واضحاً أمام المسترشد منذ الجلسة الأولى، وأن عملية التنظيم هذه لها قيمة علاجية ولها أيضاً دور كبير في تنمية ثقة المسترشد تجاه المرشد. كذلك لشرح تنظيم هذه العلاقة أهمية في تعريف المسترشد بمعنى الإرشاد، وماذا ينتظر من الإرشاد، وماذا لا ينتظر.

٨. **أنهاء المقابلة الأولى:** في نهاية الجلسة الأولى يجب علي المرشد والمسترشد أن يصلوا إلى قرار حول استمرار علاقتهما، وإذا اتفقا على استمرار العلاقة فإن عليهما أن يتفقا على موعد الجلسة التالية. ويجب على المرشد أن يمهد للمسترشد بقرب انتهاء الجلسة، ويمكن في ذلك أن يستخدم مهارة التلخيص: (هيا بنا نسترجع معا ما قمنا به في هذه الجلسة)، (يمكن أن نلخص ما أنجزناه في هذه المقابلة)، (أمامنا الآن عشر دقائق ويمكن أن نناقش فيها ما تود أن تناقشه).

٢. **تسجيل المقابلة:** لا شك أن جانباً هاماً من عمل المرشد يتجه نحو الحصول على معلومات حول المسترشد وحول مشكلته أو مشغولياته. وهذه المعلومات تحتاج إلى تسجيل حتى يرجع إليها المرشد فيما بعد. وليس هناك قواعد كاملة متفق عليها في هذا الخصوص، والنصيحة هنا أن يسجل المرشد نقاطاً صغيرة لا تستغرق من وقته سوى جانب ضئيل. كما ينصح بعدم استخدام أنظمة التسجيل الصوتي أو بالصورة، وخاصة أن البعض يلجأ في بعض الأحيان إلى إخفاء أدوات التسجيل عن المسترشد. وإذا حدث أي نوع من التسجيل لغرض تعليمي مثلاً فإن على المرشد أن يخفي كل المعالم الدالة على شخص المرشد، والأفضل كما قلنا أن يقتصر التسجيل على تدوين ملاحظات عن بعض الجوانب العامة. ثم يحاول المرشد بعد انتهاء الجلسة أن يرجع إليها ويستكمل متابعتها، ولأن الإرشاد هو أساساً علاقة فليس من الممكن أن نسجل العلاقة، إنما الذي نسجله هو بعض الوقائع الهامة في حياة الفرد المسترشد.

٣. **الإحالة:** يكون المرشد دائماً في موقف المستقبل والمرسل للمسترشدين، فهو يستقبل من يحال إليه من المسترشدين من زملائه، مثلاً في المدرسة من المدرسين، أو من المدير أو الوكيل أو من الوالدين أو من المتخصصين في مؤسسات خدمية أخرى في المجتمع (مثلاً مركز التأهيل، الشرطة، مستشفى، الوحدة الصحية.. إلخ) وفي نفس الوقت فإن المرشد يقف في مواقف يضطر

فيها، لاعتبارات فنية أو أخلاقية، أن يحيل بعض المسترشدين لديه إلى آخرين سواء كانوا مرشدين أو من تخصصات أخرى مثل الأطباء والأطباء النفسيين.

وفي المعتاد فإن إحالة المسترشدين أمر يقرره المرشدون بالاتفاق معهم، ويكون غالبا مع نهاية المقابلة الأولى حين يتضح لطرفي العلاقة المرشد والمسترشد أنه يصعب عليهما الاستمرار في العلاقة لاعتبارات خاصة بالمشكلة أو بالإعداد التخصصي للمرشد أو لعدم كفاية الوقت لدى المرشد، أو تكون الإحالة في أي مرحلة أخرى من مراحل الإرشاد حين تصل العملية إلى طريق مسدود.

وفيما يلي بعض الحالات التي يلجأ المرشد فيها إلى إحالة المسترشدين:-

١- أن تكون مشكلة المسترشد فوق مستوى مهارة المرشد.

١. عندما يكون هناك خلاف لا يمكن حله، بين المرشد والمسترشد، وكان هذا الخلاف للدرجة التي تؤثر على العملية الإرشادية.

٢. عندما يكون المرشد صديقا شخصيا أو قريبا للمسترشد، وكانت مشكلة المسترشد مما يتطلب علاقة طويلة في مدتها.

٣. إذا كان المسترشد متقاعسا عن مناقشة مشكلته مع المرشد لسبب ما.

٤. عندما يشعر المرشد بعد عدة جلسات إرشادية مع المسترشد أن العلاقة بينهما غير فعالة.

## الفصل الثامن

### مفهوم المشكلة

لا شك أن كل واحد فينا قد مر في وقت من الأوقات بموقف تبدى له ساحقا وعسيرا، حاول أن يخرج منه بشكل أو بآخر، وهذا الموقف يمثل في الواقع موقف مشكلة. فالمشكلة توجد عندما لا يكون أمام الشخص أو الأشخاص الذين يتعرضون لها استجابات بديلة وفعالة واضحة، تعتبر حلولا. بعبارة أخرى أن المشكلة تظهر عندما يجد الناس أنفسهم في مواقف ويودون أن يكونوا في غيرها، ولكنهم لا يعرفون كيف يصلون لذلك.

ويرى ديكسون وجلوfer ( Glover & Dixon,1984 ) أن المشكلة توجد في أي وقت يكون المرء عنده في موقف، ويريد أن يكون في موقف آخر، ولكنه لا يعرف كيف يفعل ذلك، والمشكلات تختلف فيما بينها اختلافا كبيرا وتحدث في صور كثيرة.

ويميز ويكيلجرين ( Wicklegren,1974 ) بين نوعين من المشكلات:-

١. **المشكلة الواضحة المعالم:** وهي المشكلة التي تشتمل على كل المعلومات التي يحتاج إليها الشخص ليقوم بحلها، ولا يحتاج أن يضيف إليها شيئاً، كما تكون هناك إجابات صحيحة محددة لمشكلة وكذلك اساليب موصوفة للحل.

٢. **المشكلة غير واضحة المعالم:** وهي على عكس الأولى، ليس لها إجابة صحيحة محددة، وهي تعتمد في الحل على المعلومات التي يوفرها الأشخاص الذين يحاولون حلها. وفي المعتاد فإن هذه المشكلات تتطلب من القائمين بحلها أن يتأملوها ويفكروا فيها ملياً قبل محاولة استخدام الحلول، وغالباً ما تستخدم طريقة المحاولة والخطأ في تحديد المأزق. ومعظم مشكلات الحياة هي من النوع غير واضح المعالم، ويدخل في ذلك المشكلات التي يعرضها المسترشدون في الإرشاد. وهناك فرقان رئيسيان بين النوعين، الأول: في المشكلة غير الواضحة المعالم فإن الناس هم الذى يحددون وجودها، وليست المواقف، فقد تكون هذه المشكلة لدى الشخص (أ)، ولا تكون لدى الشخص (ب) الذي يعيش معه نفس الموقف، والثاني: هو أن القائم بحل المشكلة نفسه هو الذى يوفر المعلومات الضرورية لتحديد المشكلات سيئة التعريف أى غير الواضحة المعالم.

### **ماهي المشكلة النفسية**

المشكلات النفسية بوجه عام هي صعوبات في علاقات الشخص بغيره، أو في إدراكه عن العالم الذي حوله أو في اتجاهاته نحو ذاته. ويمكن أن تتصف المشكلات النفسية بوجود مشاعر القلق، والتوتر لدى الفرد، وعدم رضائه عن سلوكه الخاص، والانتباه الزائد لمجال المشكلة، وعدم الكفاءة في الوصول إلى الأهداف المرغوبة، أو عدم القدرة علي الأداء الفعال في المجالات النفسية. وفي بعض الأحيان فإن المشكلة تحدث عندما يكون الشخص فيه في موقف لا يتشكى منه، ولكن الآخرين في البيئة المحيطة به يتأثرون بسلوكه أو يحكمون عليه بأنه غير فعال، أو مدمر أو غير سعيد أو معطل، أو يأتي بسلوكيات تضر بمصلحته وبمصلحة المجتمع الذى يعيش فيه.

**وبذلك فإن خصائص المشكلة النفسية تتوافر عندما :**

١. يعانى المسترشد من عدم ارتياح شخصي أو انشغال أو مخاوف لا يمكنه أن يتخلص منها اعتماداً على مجهوده، وإنما يحتاج إلى من يساعده في ذلك.
٢. يظهر المسترشد عيباً سلوكياً، أو ينخرط بشكل مبالغ فيه في سلوك يعطل الأداء المتعارف على أنه ملائم لدى الفرد أو غيره.

٣. ينغمس المرشد في أنشطة يعارضها أولئك الذين من حوله، وتؤدي إلى نتائج سلبية سواء له أو لغيره.

٤. يظهر المرشد انحرافات سلوكية ينتج عنها عقوبات اجتماعية رادعة من جانب المحيطين به في بيئته المباشرة.

ولهذا، فإن على المرشد أن يعمل على التعرف على المشكلة بأكملها ليحدد ما إذا كان التعامل بنجاح، ولو مع بعض جوانبها - يمكن أن يكون أكثر فاعلية لو تم بواسطة متخصص آخر غير المرشد ( مثلا الطبيب النفسي أو الأخصائي الاجتماعي )، بينما تبقى جوانب مثل اتجاهات الشخص، وسلوكياته، وتفاعلاته مع الآخرين في المواقف المختلفة، هي المجال المناسب للمتخصصين بالصحة النفسية.