

## المحاضرة الاولى

### مادة المقابلة الارشادية

#### مقدمة:

تعتبر المقابلة الارشادية قلب الارشاد النفسي حيث انها تتيح الفرصة للمرشد النفسي للتعرف على طبيعة المشكلة التي حضر من اجلها المسترشد ، ومعرفة الخصائص والسمات الشخصية للمسترشد، وكذلك المعلومات الاخرى التي تفيد العملية الارشادية ، وذلك تميدا لوضع خطة العلاج المناسبة التي تساعد المسترشد على حل مشكلة. وتختلف المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي عن المقابلة في اي مجال انساني اخر . لذلك فان خصائصها التي تميزها عن غيرها ، والتي تجعلها فريدة في نوعها بالنسبة للمقابلات الاخرى تحتاج الى شرح تفصيلي . يبين اهميتها ومدى حساسيتها بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد على حد

سواء

#### 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 كالآتي: المقابلة الإرشادية هي عبارة عن علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد وجها لوجه تتم في مكان معين، وبموعد محدد، ولمدة زمنية محددة، وذلك من أجل تحقيق أهداف خاصة. وهي قلب العملية الارشادية وتشتمل على عده فنيات واساليب ارشادية .

والمقابلة الإرشادية :-عبارة عن علاقه موجهه ديناميكية وجها لوجه بين  
المسترشد يسعى الى طلب المساعدة لتنمية استبصاراته التي تحقق ذاته والمرشد  
النفسي القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفي مكان معين  
ومن ثم يمكن تقويم ومساعدته المسترشدين وفقا لما يتميز به المرشد من  
مهارات وفنيات

#### ثانيا - اهمية المقابلة :

تعتبر المقابلة الارشادية الاداة الرئيسة في عمليتي التقويم والتشخيص النفسي،  
كما انها محور الخدمات الارشادية والعلاجية فسواء كان الاخصائي يعمل في  
مجال التوجيه والارشاد ام يعمل في العلاج النفسي ام التأهيل المهني ، فانه لا  
يستطيع ان يستغني عن المقابلة الارشادية مع المسترشد، فهي الاداة التي تساعد  
على فهم حالة المسترشد ، وتقييمها وتوجيهها وعلاجها.

واكد الكثير من الخبراء والباحثين عن اهمية المقابلة الارشادية اذ يمكن تحقيق  
الاستفادة القصوى من المقابلة الارشادية ، وفقا لما يتميز به المرشد النفسي من  
مهارات وفنيات تدعم اجراءها وتعمل على دفعها نحو تحقيق أهدافها . ان ادارة  
المقابلة الارشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقق المعنى المقصود من أهمية  
استخدامها . ومن ثم ، يمكن تقويم المسترشدين وتقدير امكانياتهم على أسس  
علمية مدروسة من القياس النفسي . كما يمكن تقويمهم ايضا خلال الملاحظة  
التي توفرها المقابلة الارشادية حيث تشتمل هذه الملاحظة على ردود فعلهم على

أسئلة المرشد النفسى التى يقدمها لهم ، طريقتهم فى الاستفسار منه ، أسلوبهم فى طرح الاسئلة عليه ، انعكاسات أحاديثهم معه على سلوكهم ، وانفعالاتهم التى تعترى نفوسهم خلال المقابلة الارشادية بصورة عامة

كما أن المقابلة الارشادية تتيح الفرصة لجمع وتوفير المعلومات الضرورية واللازمة عن المسترشدين فيما يتعلق بالاحداث التى وقعت لهم الازمنة التى مروا عليها ، الاماكن التى عاشوا وتوقفوا فيها ، وذلك لشرح وتفسير وتحليل حالاتهم، وتسجيلها وفق نظام جيد من التسجيل الكتابي والسمعي والمرئى ، مما يسهم فى تطوير حالاتهم وانماء الخطة الارشادية التى يضعها المرشد النفسى من أجل

مساعدتهم على حل مشكلاتهم بموضوعية. وبناء عليه ، فان المقابلة الارشادية بما توفره للمسترشدين من تقويم موضوعي على اسس علميه من القياس النفسى يمكن تلخيص اهميه المقابله بالنقاط الاتيه:

- ١- تسرد فيها الكثير من المعلومات للفهم والاستبصار لمشكلة المسترشد
  - ٢- كسب المزيد من المعلومات للفهم والاستبصار لمشكلة المسترشد .
  - ٣- المقابلة الاولى توضح التعبير عن المشكلة التى يعانى منها المسترشد
  - ٤- تبين الصراعات الرئيسية للمسترشد دون ان يشعر بها .
  - ٥\_التعبير عن المشاعر بحريه لدى المسترشد
  - ٦\_اعاده بناء الشخصيه للمسترشد وتنميتها بما يحدث التأثير فى سلوكه
- حيث يمكن ان يتغير ويتعدل نحو الافضل

## المحاضرة الثانية مادة المقابلة الارشادية

### ثالثا- انواع المقابلات :

للمقابلة أنواع متعددة بتعدد أهدافها ودرجة الاستعداد لها، إذ تقسم بحسب مستوياتها أو تدرجها على قسمين: المقابلة المبدئية والمقابلة النهائية. وتقسم بحسب درجة تنظيمها على ثلاثة أقسام: المقابلة الحرة، والمقابلة المقيدة، والمقابلة 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 التمهيديّة لأنها تمهد للمقابلات اللاحقة وفيها يتم تحديد ما يتوقعه كل من المرشد والمسترشد . وفيها يتم تحديد الزمان 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 .

ب- المقابلة الطويلة:

وقد تصل هذه إلى ٥٠ دقيقة ويلجأ إليها المسترشد في المشكلات الصعبة والعميقة، والتي تحتاج إلى وقت وقد تتكرر أكثر من مره .  
أنواع المقابلة حسب المشتركين فيها :

المقابلة الفردية : وفيها يقابل المرشد مسترشدا واحدا .  
المقابلة الجماعية : وفيها يقابل المرشد مجموعة من المسترشدين يشتركون في نفس المكان .

أنواع المقابلة حسب الأسلوب المتبع فيها :

المقابلة الحرة الطليقة :

وفيها يعطي المرشد الحرية للمسترشد ليعبر عما يريد و يبوح بما يريد بتلقائية و حرية و في جو نفس مناسب، وملائم فيعبر وينفس المسترشد عن انفعالاته، وتسمى هذه المقابلة بالمقابلة المتمركزة حول المسترشد وهي نابعة من وجهه نظر روجرز فالعمل هو محور المقابلة . ودور المرشد يقتصد على إدارة المقابلة من خلال التواصل اللفظي و غير اللفظي .

والمرشد لا يحدد موضوع المقابلة و لا يقدم الحلول و إنما دوره مساعده المسترشد في إدراك حقيقة مشاعره و اتجاهاته و من ثم إدراك ذاته و الاستبصار بمشكلته .

المقابلة المقيدة :

وفيها يحدد المرشد موضوع المقابلة و خطواتها و يحدد أسئلة محددة على المفحوص الإجابة عنها و التقيد بها وهي ما تسمى بالمقابلة المتمركزة حول المرشد حيث يكون المرشد هو محور العملية الإرشادية وهو الذي يتولى تسيير أمور المقابلة و دور المسترشد سلبي يتلقى قرارات وحلول المرشد .  
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 الهادفة 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 لمشكلاته ونواحي القوة والضعف عنده، وتستعمل 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، وتخليصه 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 البحوث":

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 كاتواع من المقابلات في مجال التخصص اذ تصنف المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي إلى نوعين رئيسيين هما المقابلة الابتدائية، والمقابلات التشخيصية والعلاجية .

المبادئ العامة للمقابلة الارشادية :

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

١- العلاقة الانسانية

٢- تسجيل المقابلة

٣- المناقشة الموضوعية

٤- وضوح المناقشة

٥- الصمت والانصات

١- 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 اللفظية الدافئة من جانب المرشد تعد انعكاساً 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 ، الوجدان ) .

٢- 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 يتسرب 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 أي مخالفات  
او مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والاخلاقيات وعلى المرشد تصحيح ذلك لان  
ذلك يدعم المناقشة الموضوعية ويعيدها الى مجراها 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 بصراحة تامة ووضوح  
بلا تردد وبلا خجل حتى يشجع المسترشد على الاجابة عنها بنفسه بنفص  
الصراحة والوضوح وبلا تردد وبلا خجل ايضا .

ت- كلما كانت الاسئلة مركزة من الطرفين متدرجة ومرتببة 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 يقلده 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 الاخر ، بحيث يكون الصمت ايجابياً مفيداً في اخلاق الحرية للمتحدث ان يعبر عن رأيه دون المقاطعة او تشويش لما يطرحه في المقابلة من افكار واراء .

ج- يتحقق الانصات الايجابي عن طريق الاتصال البصري بين المرشد والمسترشد والهممه وهز الراس بالتجاوب من جانب المنصت للمتحدث وهذا يسهم الى حد كبير في تدعيم المقابلة الارشادية نحو تحقيق اهدافها .

## خصائص المقابلة الارشادية

(اشار دوناجي ) الى عشر خصائص للمقابلة هي :

- ١- 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 المقابلة الاولى ، وتتمحور المقابلة بكل ما يجري فيها حول اهدافها .
- ٢- تفاعل مخطط له : ولكون المقابلة لها هدف محدد ، فإن التفاعل لا بد ان يكون مخطط له مسبقاً ، فالمسترشد يأتي للمقابلة ولديه ما يقوله وما يتوقعه من المرشد ، وكذلك المرشد فهو يعد لمثل تلك المقابلة ويخطط لها ، اما بشكل مكتوب او مرسوم في الذهن ، والتخطيط الجيد يساعد في تحقيق الاهداف .
- ٣- التفاعل يكون لفظيا : فلا يجوز ان تتم المقابلة عن طريق المراسلة ، او الكتابة ، واذا تمت بهذه الطريقة فلا تكون مقابلة وانما استبيانياً .
- ٤- يتم التفاعل وجها لوجه : فلا يكفي طرفا المقابلة بأن يسمع كل منهما الاخر ، بل لا بد وأن يشاهدا بعضهما وبناء عليه فإن 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 والايحاءات وغيرها امور ذات قيمة في المقابلة الارشادية ، وقد تكون في الكثير من الاحيان اكثر اهمية من الكلمات في التعبير عن مشاعر المسترشد واتجاهاته وافكاره ، وكل هذه المعلومات تفتقد اذ لم تكن هنالك مواجهة بين طرفي المقابلة .

٥- علاقة ثنائية (بين طرفين ) : وهما المقابل والمقابل ، وفي المقابلة الارشادية هما المرشد والمسترشد .

٦- تشتمل على اسئلة واجوبة : ودون ذلك لا تتم المقابلة فالمرشد في الغالب هو الذي يطرح الاسئلة الهادفة والموجهة نحو الهدف ، والمسترشد هو الذي يجيب .

٧- معلومات موضوعية وذاتية : فالمعلومات الموضوعية هي التي ليس فيها تحيز ، ويمكن قياسها للتأكد من صدقها مثل الاسماء والتواريخ والاماكن ، اما المعلومات الذاتية فهي التي ترتبط بالمشاعر الشخصية والاتجاهات والمعتقدات .

٨- الاختلاف في الادوار : هنالك دور يقوم به المرشد في المقابلة الارشادية ودور اخر يقوم به المسترشد مختلف تماما عن دور المرشد ، فمثلا يتوقع من المرشد ان يلقي اسئلة ومن المسترشد ان يجيب عليها والمرشد هو الذي يقدم المساعدة والمسترشد هو الذي يتلقى تلك المساعدة .

٩- ادوار تبادلية : ففي المقابلة الارشادية مثلا يقوم المرشد بطرح اسئلة على المسترشد للحصول على معلومات ولكن في فترة من الفترات يقوم المسترشد بطرح اسئلة على المرشد ، بقصد توضيح او تفسير بعض مظاهر السلوك ، او تمديد لاهداف ، او غير ذلك من الامور التي يحتاج للاستفسار عنها من المرشد .

١٠- 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 بالمزايا الاتية :

١- 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.

٢- في اثناء المقابلة هناك فرصة للتنفيس ( التطهير الانفعالي ، ولتبادل الاراء والمشاعر ) في جو نفسي امن اوجدته العلاقة الارشادية الفعالة ،

٣- تعد المقابلة الارشادية عامل مهم من عوامل التكوين علاقة ارشادية ناجحة ، تسودها الالفة والثقة والاحترام .

٤- وجود المستمع الجيد والمتفهم للمسترشد ، يدفعه للتعبير الصادق عن نفسه وعن مشاكله.

٥- تنمية المسؤولية الشخصية للمسترشد في عملية الارشاد .

٦- يتمكن المرشد من تكوين صورة كلية حول الشخصية المسترشد ، بخلاف استخدام وسائل اخرى لجمع المعلومات عن المسترشد .

٧- يتمكن المرشد من ملاحظة الجوانب الانفعالية والحركية والتعبيرات اللفظية واسلوبه في طرح الافكار وتسلسلها ، وتعبيرات الوجه وحركة العينين . ، وغيرها من وسائل الاتصال غير اللفظي ، اذ ان لهذه الجوانب دلالات سلوكية تجعل الصورة واضحة امام المرشد .

٨- تكون وسيلة مفيدة في جمع المعلومات ، ممن لا يعرفون القراءة والكتابة او لصغار السن .

#### ب- عيوب المقابلة :

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

١- تحتاج المقابلة لاشخاص لديهم خبرة وتدريب ومهارات على اجراء المقابلات ، ودون ذلك فان المعلومات التي يتم جمعها بطريق المقابلة ، فقد تكون غير حقيقة او بتزييف 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 لاحدهما عند اجراء المقابلة .

٢- قد يعطي المجيب اجابات لا تعبر عن رايه 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 .

٣- يصعب مقابلة اعداد كبيرة من الاشخاص ، فذلك يحتاج لجهد ووقت كبيرين ففي حالات المقابلات البحثية ، وعندما تكون العينة كبيرة ، قد يلجأ الباحث الى

استخدام الاستبيان عوضاً عن المقابلة كوسيلة لجمع المعلومات ، وبذلك يفقد بعض المزايا الموجودة في المقابلة .

٤- هناك فرصة لتأثير المرشد على المسترشد ببعض العوامل الذاتية ، او بآرائه ومعتقداته واتجاهاته بطريقة تجعله يوحي للمسترشد بالاجابة .

٥- يصعب تقدير المعلومات التي تم الحصول عليها اثناء المقابلة تقديراً كمياً او تحليلها تحليلاً كمياً وبذلك يبقى الحكم على هذه المعلومات ذاتياً .

## مشكلات المقابلة الإرشادية

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

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

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

٣- التفاوت الثقافي والاجتماعي والنفسي يحدث صعوبة في الاتصال كلما تتباعد هذه العوامل قريبة من بعضها عند الطرفين تزداد الاتصالات وكذلك الالفة اثناء المقابلة الإرشادية .

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

٥- 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 الاصغاء وان يدرك الخصوصية الفردية ولايقارنها بالآخرين .

٦- قد يندفع المرشد في النصح الايثار معتمد على الخبرات الذاتية المكتسبة متجاهل المبادئ في الارشاد.

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

ثانيا : المشكلات التنظيمية :-

١ - 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 وتاجيلها الى ما بعد المقابلة قد يعرض المعلومات الى النسيان .

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

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

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

١ - خصوصية الفروق الفردية حيث لا يجب مقارنة اي انسان بغيره لاختلافهم نتيجة الوراثة والبيئة الخاصة بكل فرد .

٢ - 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 مرنة لا بد من مراعاتها حتى تسير سير ناجح واهم هذه الخطوات.

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

١- معرفة بعض المعلومات عن المسترشد .

٢- بيانات عن المشكلة ومعرفة الجهود التي بذلت في علاجها .

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

٤- 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 نلجأ للمقابلة المقيدة في البداية وعلى ضوءها نلجأ للحرة .

٥- تحديد الاسئلة الرئيسية التي تدور حولها المقابلة وصياغتها بطريقة تضمن تتابعها بشكل منطقي .

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

٧- تحديد ادوات التسجيل التي سيتم استخدامها في المقابلة .

٢- 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 ٣٠ - ٤٥ دقيقة كما لا بد من تحديد موعد المقابلة خلال الاسبوع والمرشد يسعى المحافظة على زمن ويشجع المسترشد ويزيد ثقته به وفي حالة عدم التزامه بمواعيد المقابلة الارشادية المرشد يسعى الى معرفة العوامل الكامنة وراء ذلك ويسعى للتغلب عليها .

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

٤- البدء المناسب للمقابلة : يوفر الشرط الاساسي لحسن سيرها واستمرارها ولهذا لا بد من ان تبدأ المقابلة بالترحيب بالمترشد ثم حديث عام ( عن الطقس او عن صحة المترشد ) دون الاكثار منها حتى لا يشعر المترشد 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 .

فنيات المقابله الارشاديه: \_

فنية اعاده صياغه النص: \_

تشير هذه المهارة الى اعاده صياغة كلمات المسترشد وافكاره كما تشمل الانتباه الانتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي من رسالة المسترشد مع ترجمة افكاره في كلمات من عمد المرشد، فهي ليست ترديد لما ذكر المسترشد ، انما هي اعادة صياغة تقود الى المزيد من النقاش او حث المسترشد على التوسع في الحديث. عند استخدام اعادة الصياغة لما تحمله رسالة المسترشد يراعى ان لا تكون بمثابة سخرية من المسترشد ، فعندئذ لا تؤدي الهدف المطلوب وهو الاتساع في النقاش.

اهداف اعادة الصياغة

- ١- اخبار المسترشد بان رسالته فهمت ، مما يساعده على زيادة توضيح افكاره.
  - ٢- تشجيع المسترشد على المضي نحو فكرة رئيسية وبشكل اعمق.
  - ٣- مساعدة المسترشد على التركيز على موقف او واقع او فكرة او سلوك معين .
  - ٤- مساعدة المسترشد على التوقف عن تكرار حديثه.
  - ٥- مساعدة المسترشد على حث افكاره واتخاذ قرارته .
  - ٦- مساعدة المرشد في التركيز على المحتوى المعرفي في رسالة المسترشد.
- تحتاج هذه الفنية الى قدرات لغوية طيبة وحسن التعرف واستجابة سريعة في الرد.

تطبيق لكيفية استخدام فنية اعادة صياغه 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 استاذي ؟

المرشد : افهم منك الان انك لم تكن لديك عادات دراسة جيدة في مراجعة المادة .  
اي بمعنى : اسلوب دراسة الطالب غير صحيح .

مثال تطبيقي :

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

الوالد : اليوم في غرفة العناية المركزة 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 انني  
ادخن ، انا لا ادخن ولكن اجلس دوما بجوار اصدقاء مدخنين .

المرشد : يا احمد لقد اصابتك عدوى التدخين السلبي .

## فنية الاستيضاح:ـ

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

يمكن أن تشمل طرح أسئلة المفتوحة والمغلقة والتحقق من الفهم بتكرار المعلومات وطلب توضيحات اضافية اذا لزم الامر، هدفه هو الوصول الى فهم شامل ودقيق للموضوع المطروح للمناقشة، مما يساعد في التقديم الإرشاد الفعال والمناسب للشخص المستشير

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

عادة ما نستخدم توريدات كثيرة ونكبت المشاعر السالبة لإحصائها ولا نجد من يساعدنا على كشفها لكن المرشد هو الذي يساهم في كشفها وازالة 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 استاذي المرشد تعلم ان هذه الايام اني لست على ما يرام .

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

المرشد :- لظفا ... 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 :- اه .. على هذا الزمان الردى لقد اصبحت حالتي ...

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

المسترشد :- لقد ذهبنا الى البصرة وجلسنا على 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 الأسئلة:-

وهي من ادوات الافتتاح لغرض الاصغاء الفعال وهنا نستعمل السؤال ذو النهاية المفتوحة إضافة الى الاسئلة التوضيحية وهذه الاسئلة تعطي فرصه للمتكلم للتعبير عن مشاعره وافكاره حول المساله المطروحة ان لم يمتلك المرشد النفسي المهارة الكافية التي تساعد على اقتناع المسترشد بضرورة الخضوع للعملية الإرشادية فمن المؤكد انه سيفشل في عمله وتعتبر مهاره طرح الاسئلة وكيفية التعامل والتواصل مع المسترشد من ابرز المهارات التي يحتاجها المرشد النفسي من اجل كشف نمط شخصية المسترشد ومعرفة الغموض الذي يكتنف شخصيته وابرار المؤثرات في شخصيته، وهي ايضا من المهارات الضرورية للحصول على المعلومات اللازمة من المسترشد وعلى تشجيعه في التعبير عن نفسه حيث تعتبر هذه المهارة محور المقابلة الإرشادية.

#### فوائد مهارة طرح الاسئلة

توجد العديد من الفوائد لامتلاك مهاره طرح الاسئلة بشكل فعال ومن اهم هذه الفوائد ما يلي:

بناء علاقة قوية مع المسترشد

تساعد مهاره طرح الاسئلة الفاعلة المرشد على بناء علاقه قويه مع المسترشد  
حيث يشعر المسترشد بان المرشد مهتم به ويفهمه

فهم المسترشد بشكل افضل

تساعد مهارة طرح الاسئلة الفاعلة المرشد على فهم المسترشد بشكل افضل  
حيث تمكنه من التعرف على افكاره ومشاعره وتجاربه.

تحديد المشكلات التي يعاني منها المسترشد:

تساعد مهاره طرح الاسئلة الفاعلة المرشد على تحديد المشكلات التي يعاني منها  
المسترشد حيث تمكنه من تعرف على الاسباب الذي ادت الى هذه المشكلات

خطوات استخدام الأسئلة

- ١ - حدد عن ماذا ستسأل ثم ضع ذلك في كلمات واساله.
  - ٢ - ضع بداية للسؤال بحيث يكون السؤال مفتوحا.
  - ٣ - من خطوات استخدام السؤال إذا كنت تعرف الجواب لا تسأل وهل السؤال مفيد للمسترشد اذا كان مفيد اساله.
  - ٤ - قبل أن تطرح السؤال تعرف ما لغرض من استخدامي للسؤال هل هو مفيد إرشاديا أو علاجيا والجواب هنا يتحدد بأغراض السؤال.
- هذه الخطوات تساعد المرشد في كيفية الحصول على معلومات والوصول للهدف المراد الوصول اليه وهي بمثابة خطة وضعها المرشد من أجل تحقيق ما يبحث عنه من المسترشد من أجل مساعدة المسترشد في بحث ما يعاني منه والايجاد الحل له .

ففيه طرح الأسئلة في الارشاد النفسي تعتبر اساسيه لمساعدته الافراد على فهم انفسهم وحل مشاكلهم الشخصية وفيما يلي بعض الفنيات الفعالة لطرح الأسئلة في الارشاد النفسي:

- ١- طرح اسئلة المفتوحة يفضل طرح الأسئلة المفتوحة التي تفتح المجال للمسترشد للتعبير بالحرية وتعزز التفاعل والتواصل.
  - ٢- طرح اسئلة استكشافية تتمثل هذه الفنية في طرح الأسئلة تساعد الشخص على استكشاف وفهم عمق مشاعره وتفكيره وسلوكه .
  - ٣- طرح اسئلة توجيهية تستخدم هذه الفنية لتوجيه الفرد نحو التفكير في حلول او اجراءات عميلة لمواجهه مشاكله .
  - ٤- طرح اسئلة تحفيزية تهدف هذه الفنية الى تحفيز التفكير الابداعي والابتكاري لدى الشخص وتشجيعه على اكتشاف خيارات جديدة .
  - ٥- طرح اسئلة تحليلية تستخدم هذه الفنية لمساعدة الشخص على تحليل العلاقات والاسباب والنتائج وفهم تأثيرها على حالته النفسية.
- ان استخدام هذه الفنيات الفاعلة في طرح الاسئلة في الارشاد النفسي يمكن ان يساعد الافراد على اكتشاف انفسهم بشكل اعمق وتحقيق تطور نفسي وشخصي ايجابي .

ان مهاره طرح الاسئلة هي القدرة على صياغه واعداد اسئلة فاعلة ومفيدة خلال التفاعل الاجتماعي، العمل، التعليم او اي سياق اخر . ان طرح الاسئلة بشكل صحيح يساعد في فهم الاخرين بشكل افضل والحصول على معلومات دقيقة وتحفيز التفكير والتحليل وتحقيق اهداف معينه.

وهناك عدة خطوات يمكن اتباعها لطرح الاسئلة بشكل فني وفعال في ارشاد النفسي، ومنها :-

- ١- ضع الهدف :قبل طرح أي سؤال يجب تحديد الهدف من وراء هذا السؤال وما الذي ترغب في تحقيقه من خلاله.
- ٢- اختيار الاسلوب المناسب :حدد أسلوب السؤال الذي يناسب الحالة أو المشكلة التي يعاني منها المسترشد .
- ٣- توجيه اسئلة بشكل واضح ودقيق :ضع اسئلتك بشكل مباشر وواضح وحاول تجنب استخدام لغة مبهمه أو ملتبسة.
- ٤- استخدام تقنيات التواصل غير اللفظية: يمكن استخدام لغة الجسم والتعبيرات الوجهية لمساعدة الشخص على فهم السؤال والتفاعل بشكل أفضل.
- ٥- الاستماع الفعال :كونك مستمع فعال ومتركز لما يقوله المسترشد يمكن ان يساعدك في طرح الأسئلة المناسبة والملائمة.
- ٦- تحفيز الحوار :حاول إثارة الحوار والنقاش حول الأسئلة التي تطرحها واستخدام التقنيات التفاعلية لتشجيع المسترشد على المشاركة الفعالة.
- ٧- تحليل الإجابات :بعد الحصول على الإجابات منا لمسترشد ، قم بتحليلها بعمق وربطها بالتوجهات النفسية والعوامل البيئية التي قد تكون لها تأثير على حالته

ومن الاخطاء الشائعة في فنيه طرح الاسئله يكون اغلب المرشدين يستخدمون الاسئله من بداية المقابلة الى نهايتها وهذه من الاخطاء الشائعة جدا فالمرشد عندما يستخدم اسئله كثيرة فان مقابله سرعان ما تتحول الى تحقيق س و ج وبالتالي فان الفائدة ممن تتحقق من خلال هذه الطريقة بل تسهم في الاخلال بالعملية الارشادية بكاملها . استخدام الاسئله في مقابلة بشكل كبير يحدث تشويش على مقابلة ويقلل من معطياتها . ولكن جرت العادة على استخدام الاسئله في الحوادث بشكل عام وفي المقابلة على وجه الخصوص . ولحل هذه المشكله فقد ارتى ان يتم اختيار الاسئله حول غيرها ولذا فان وقع الاختيار على الاسئله التي يكون اجابتها المفتوحة واستبعاد ذات الاجابة مقفلة . اي الاسئله التي عادتتها ما تكون اجابتها :بنعم او لا الاجابة مفتوحة لتشجع على استمرار بالحديث اما المقفلة فهي تخجل باجل المقابلة او انها تتجاهل و لها التجاه سلبي وعقيم

الامثلة على اسئله و الاجوبة مقفلة

المرشد :- هل تحب الاسئله يا بدر ؟

المسترشد :- نعم

المرشد :- هل تحب لعبة التنس ؟

المسترشد :- لا

المرشد :- ايهما اخطر ركوب الدراجة الهوائية ام النارية

المسترشد :- النارية .

هكذا نجد ان هذه الاسئله لا تعطي دلائل كافية تسير المقابلة بطريقة 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 وعودة اسرتنا الى سابق عهدها فقد اجتمعنا معشر الاخوة بايننا بعد فراق طويل .

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

المسترشد :- شوف استاذ محسن ؟

الوضع بيني وبين مدرس الرياضيات لم يعد يسكت عليا فقد تحول الى مسالة تحدي صريح واعاني منه منذ اشهر فهذا المعلم يكرهني ولا يطيقني ابدا فمذ وقت يراني بالصف بابعادي واسلوب تحسبني .

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

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

هكذا يستمر العمل بهذه الفنية مع توخي الحذر من الاسئلة القصيرة والمقفلة الاجابة كما انه كلما كان ممكن تجنب اثاره الاسئلة فهو الاسلام .

ففيه عكس المشاعر: \_

تعتبر فنية عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد واحاسيسه ويعكس فيه تعبيراته وانفعالاته مما ظهر فيها وما بطن سواء عبر عنها صراحة أو حجبها عن الرؤية المتاحة، لذلك تعتبر هذه الفنية استجابة تعبيرية كرد فعل مقصود على ما يمكن للمسترشد أن يعبر به عن نفسه ومشاعره وأحاسيسه سواء كان ذلك في صورة لفظية ام بصورة غير لفظية ومن ناحية أخرى تعكس هذه الفنية مقدورة المرشد على مدى استيعابه الفعال والمؤثرة لكل ما يقول المسترشد وما يفعله مؤكدا بها مدى فهمه له ومدى احاسيسه .

وهي مهارة مهمة تعد من ابرز المهارات الارشادية للمقابلة كونها تهتم بمشاعر الناس امالهم و الامهم وافراحهم اقتراحاتهم 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 غامرة وطمأنينة فائقة مما يقوي حديثه معبرا عن عواطفه الجياشة ومشاعره الكتومة واحاسيسه الدفينة وعلى المرشد ان يعكس له ما يتفوه به من عبارات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة او مفرحة او سارة .

الخطوات استخدام مهارة عكس المشاعر

١- الإصغاء الكلمات المشاعراو الوجدان وهي عادة تتمثل مع مجالات ( الغضب،  
الخوف، الحزن، السعادة، عدم الساعد القوة، والضعف)

٢-مراقبة السلوك غير اللفظي الذي يرافق الرسالة اللفظية التي يوجهها  
المسترشد

٣- عكس المشاعر في صورة لفظية مره اخرى للمسترشد باستخدام كلمات اخرى  
واختيار الكلمات امر هام في هذه الخطوة  
٤- بدء عباره عكس المشاعر ببداية مناسبة .

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

كلمات تدل على مشاعر حزينة ومؤلمة ( مؤلم ، حزين ، محبط ، مكتئب، قلق  
مكبوت ، مخنوق ، زعلان ، مظلوم ) ١

تطبيق على مهارة عكس المشاعر

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

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

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

المرشد : نعم انت محبط يا حسن من وضعك الدراسي الذي لا يناسب طموحك هكذا نمضي مع هذه المهارة الانسانية الكبيرة . هنا على المرشد في المواقف الوجدانية الصعبة التحلي برباط القوة فاذا بكى المسترشد لا ينبغي تجرّفك العاطفة فيبكي معه واذا فقد ذلك قد قوضه العلاقة الارشادية كلها ، واضاع المقابلة برمتها فما عليه الا ظهور بمظهر قوي الذي يستطيع تهدئة المسترشد وبث الطمأنينة فيه .

ويقوم بتهديته دون الانجراف معه في مشاعره كما لا ينبغي على المرشد اثناء المقابلة او العلاقة الارشادية اثناء حديث المسترشد عن موقف عاطفي مؤثر كحالات المرض او الوفاة وان يتبسم و المرشد يعلق فهذا السلوك يسهم في فقد ثقة المسترشد بالمرشد بل ينبغي مساييرته بالحالة الوجدانية التي هو عليها

### فنية المواجهة :-

تستخدم هذه الفنية في كشف المتناقضات بما ما ما يقوله المسترشد وما يفعله وتساعده على الرؤيه نفسه كما هي بالحقيقة وكما يراها الناس وتتحطم الحيل الدفاعية لديه والحواجز التي تحجب عنه حقيقه نفسه وشخصيته. وهي ارتباط نشط بين التعاطف والتفسير والفورية يساعد المسترشد على إدراك ذاته وتناقضاته مما يحقق التوافق السليم في حياته ويخفف من حدة الصراعات الداخلية التي تنتابه.

وتعني المواجهة : ان يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد وتقليصها بما يسهم في تبين حقيقة مشاعره واعادته الى واقعه وبما يساعده على تنفيسه الانفعالي عن حالته ، وبمعنى اخر اي يمكنه على الفضفضة عما يمر به من حالة انفعالية .

وتعتمد المواجهة على السلوك اللفظي وغير اللفظي للمسترشد حيث يتمكن المرشد من مقارنة بين التناقض في سلوك المسترشد اللفظي وبسلوكه الحركي عن طريق ما تقوله العينان والوجنات وحركات اليدين وانقباض وتمدد عضلات الوجه وتحول لون الوجه كحمراره وسواده وعلاقة هذا التغيرات بالمواقف والازمات الصادرة ومحاولة اخفاءها لابرارز مهارة المرشد ومقدرته على اكتشافها .

#### قواعد استخدام المواجهة

١- يجب ان يعي يتأكد المرشد من دوافعه للمواجهة بحيث لا يكون الدافع من استخدامها لمضايقه المسترشد او التنفيس عن الاحباطات المرشد وانما يكون وسيلة لاعطاء تغذية راجعة ايجابية وتقوية العلاقات الإرشادية.

ب- تستخدم مهارة المواجهة بعد ان تتجاوز العلاقة الإرشادية المراحل الاولى وتتكون الثقة لدى المسترشد ويكون مستوى القلق منخفض لديه.

ج- ينبغي ان لا ينشغل المرشد والمسترشد بمواجهات عديدة تتطلب منه الكثير من الطاقة في وقت قصير أو أشياء لا يستطيع القيام بها بنجاح.

د. هناك حدود للمواجهة فهي تلتفت نظر المرشد الى صراع الذي يعاني منه ووعيه بذلك يكون خطوة الاولى بحل الصراع.

هـ قد يكون استخدام المواجهة كمهارة مفردة غير كافية لحل التناقضات الموجودة في رسائل المرشد اذ قد يحتاج المرشد الى استخدام اساليب ومهارات علاجية اخرى مثل الحوار الجشطالتي او لعب دور او تبادل الأدوار .

و. يجب ان يكون المرشد نموذجاً حسناً أمام المرشد في عدم إظهاره أي شكل من التناقضات.

### تطبيقات على فنية المواجهة

المرشد :

انظر يااستاذ عبد الرحمن ، لم يوفقتني الله في هذا الفصل الدراسي فقدو رسبت في مادتين لاتوجد في الامر اي مشكلة فمسالة التعويض محسومة في الدور الثاني يقولها ويبتسم .

المرشد : ياخ فارس امرك عجب انت تبتسم وملاح وجهك تقول غير ذلك ، انت في الواقع حزين على رسوبك بالمادتين اللتين ذكرتهما .

## فنيه الاصغاء: \_

يقصد الاصغاء قيام المرشد النفسي بالاستماع الفعال وباهتمام المرشد النفسي عندما يتحدث المسترشد وذلك بعكس مدى اهتمام المرشد النفسي لما يقوله المسترشد ويفعله فيشعر المسترشد بالارتياح والاقبال الايجابي على مواصلة الجلسات الإرشادية وهذا يساعد على الانفتاح على نفسه والادلاء بالمعلومات دون تحفظ والاصغاء يتمثل بسلوك حضاري وانساني ويؤكد على احترامك لغير ويبعد عنك صفة التعصب لفكرتك حيث ان الاصغاء للأخرين بفعالية وطرح استله الاستيضاحية بجعلك تبدو راغبا في استماع لأفكار محدثك وان الاصغاء لا يعني الاستماع لان الاستماع جانب عضوي فقط متمثلة في وجود اشارات تعبر لفظيا عن الاستماع المركز وجود اشارات ووضعيات للجلوس مختلفة تظهر بوضوح الانصات بالانتباه عبره اهتمام بالإيماءات والايحاءات ووضعية الجلوس للمسترشد دون اصدار احكام للحصول على فهم شامل حول مشكلته وان الجلسه الإرشادية هي فرصة للمسترشد ليعبر عما في داخله بحرية فعلى المرشد حسن الاصغاء ودقه الملاحظة وتركيز الانتباه لكل قول او فعل لكي يدرك المرشد الجوانب المختلفة للمشكلة.

خطوات استخدام فنيه الإنصات:-

١- الإنصات حول النقاط الهامة لذات المرشد

٢-مراقبة الإشارات اللفظية والغير اللفظية من حركات وإيماءات الجسم لدى المسترشد

٣- الإنصات الى النقاط المتكررة من حديث المرشد والتركيز عليها

٤- معرفة الأفكار خلف الكلمات وهي عملية التي يتم فيها تجميع المعاني جنبا إلى جنب في ذهنية المستمع ليصل الى معاني الأفكار المطلوبة من المتحدث.

### مراحل الانصات الفعال

الانصات الفعال هو مهارة مثل كافة المهارات تتطلب التعلم والممارسة والمثابرة...

ومن اجل فعل ذلك ،عليك اتباع بعض المراحل لكي تصبح مستمتعا فعالا، مثل:

الحفظ على التواصل البصري: لا تتجنب نظرات الآخرين.

الاسترخاء عند الاستماع.

الانفتاح الذهني التسامح مع آراء المتكلم على رغم من أنك لا توافقه.

التخيل: استعمل المخيلة في تصور ما يقول المتحدث.

تجنب بعض العبارات مثل أنا مشغول حجتي اقوى من حجتك...

الحفاظ على سياق الكلام: لا ينبغي لك أن تقفز من موضوع إلى آخر.

التعاطف مع المتكلم، يعني وضع نفسك مكان المتكلم والشعور بما يشعر به.

وتتضمن عملية الاصغاء الانصات للمسترشد وبما يصاحبها من فعاليات اخرى ولا 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 الايماءات 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 - آآه -  
والغرض من ذلك دعم المسترشد وشد ازره .

كما تستخدم بعض الايماءات كايماء الرأس وزم الشفاء واصدار بعض الهمهمات مع اهمية ان نعبر عن جوانب ايجابية من مرشد اتجاه المسترشد .

مثال تطبيقي :

المسترشد : لقد شرحت لك معاناتي التي اعانيها يااستاذ التي تتركز في عدم رضى والدي عني .

المرشد : يهز راسه

المسترشد : وذلك بسبب علاقتي مع بعض الاصدقاء الذين لا يقبلهم ولا يحبهم .

المرشد : ها ... نعم ... نعم

المسترشد : وكم مرة حاولت اقناعه بانهم اناس طيبون ومتعاونون لكنه لم يقتنع بكلامي اطلاقا .

المرشد : يزم شفتيه

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

المرشد : طيب ... طيب ... ماذا بعد

المسترشد : من المهم يا استاذي الكريم ان يرضى والدي والا اخسر اصدقائي فبيني وبينهم صداقة عمر .

هكذا تتم مهارة الاصغاء . 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 الاصغاء وفيها تم ايضاح اهمية مشاركة المسترشد من خلال بعض الایماعات واستخدام العبارات البسيطة جدا واستقرارها طوال فترة المقابلة و تداخلها مع مهارات اخرى .

## فنية التفسير: \_

هي إحدى فنيات المقابلة التي يستخدمها المرشد في نهاية الجلسة الإرشادية بعده ان يثق فيه المرشد ويطمئن إليه حيث يقوم المرشد بتفسير حالة المسترشد مما يساعده على فهم وادراك أي مشاعر قد تكون غامرة في اعماقه او اي مفاهيم قد تكون غامضة وقد تحتاج هذه الفنية إلى فهم وادراك واستيعاب وخبره ويبدأ التفسير عندما تتجمع المعلومات الكافية التي تساعد في التفسير وعندما يصبح المسترشد مستعداً عقلياً وانفعالياً للمشاركة فيه وتقبله وتحمله اي ان التفسير يجب أن يقدم في اللحظة السيكولوجية المناسبة لتقبله وهنا نحذر من خطأ الاستعجال وقيام بالتفسير المبكر قبل أوانه قد يضر أكثر مما ينفع او قد يؤدي بالمسترشد إلى حالة من الفزع واللجوء الى المقاومة وقد ينصرف من عملية الارشاد

هذه المهارة تتضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقوم المرشد بتقديمها ليفهمها المسترشد وفي ضوءها قد يتخذ قرارات مناسبة لوضعه وحلولا لمشكلته وتمثل هذه العبارات مفاتيح يضغط بها على زر المعلومات فتنتقل بشكل كبير حيث يتمكن المسترشد من التعبير عن مشكلته بطلاقة اكبر بالتالي فانه يسعى جاهدا 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 تخصصا يتلاءم مع امكانياتك ولا يمنع ان يحقق طموحك .

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

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

المسترشد : يزم شفتيه ويقول آآه .

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

المسترشد : نعم يااستاذي هل من الممكن ان تتفضل مشكورا بايضاحها بشكل اكبر .

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

المسترشد : سأفكر جليا في الامر فهذه الكليات بالفعل اقرب الى كلية الهندسة  
وتخصصاتها قريبة مما اتوق اليه من تخصص .

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

## مهارة الاستماع والانصات الجيد في المقابلة

يؤكد ولبي ضرورة على ان يكون المرشد او المعالج السلوكي متقبلا متفهما للمسترشد و ما يريد ايصاله له .

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

ويرى ان ما يقوله يقابل قبولا حسن دون نقدا اون اندهاش وان المرشد شخص يستمع الى شكواه 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 الاساسية 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 احيانا ولكن المرشد يستمع بطريقة خاصة لان النشاط الخاص والاساس للمرشد هو الاستماع وهذا غالبا امرا من الصعب على المرشد ان يتعلمه من الصعب ان تستمع لأخر 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 يقوله .

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

والمسترشد حر في التعبير عن نفسه كما يرغب ان يقص قصته بطريقة دون مقاطعة ودون استفسار ودون حث ودون اطلاق حكم . ويجب ان يرى كما يراها المسترشد وهو الاساس في معاونته على التعبير عن نفسه واتجاهاته ومشاعره واهتمامه وادراكه لذاته والعالم وهذا لا يعني ان المرشد يلغي وحده ويصبح مجرد اداة محاولة حتى لو كان متفق 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 المحط 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 .

فالانصات المهتم هو طريقة مدهشة لنقل الاحترام فحين يتحدث الطفل نوقف كل شيء ونركز بالكامل بحيث يشعر اننا نتمن اراءه ونريد ان نسمع افكاره والطفل يراقب اشارتنا وتعابير الوجه فأن رأى اننا نهز كتفنا ونرفع حاجبنا او ندير عيوننا فانه سيتلقى معنى مختلف تماما . ومن السمات المألوفة لدى الاشخاص الذين يكشفون الخصائص هو انهم ينصتون بانفتاح دون اصدار حكم مسبق على المتحدث . فالانصات بصورة عادلة ومنفتحة هو طريقة بناء علاقته مع المتحدث والمرشد بحيث يعرف انه بوسعه وانما يهرع دائما للمرشد لأنه عادل و مستمع ومستجيب جيد ومتفهم لأفكاره .

تعريف السماع :

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

الاستماع : مهارة معقدة يعطى فيها الشخص المستمع للمتحدث كل اهتمامه ويركز انتباهه الى حدث ويحاول تفسير اصواته وايماءاته 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 المنطوقة ليس غير

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

أهمية مهارة الانصات :

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

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

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

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

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

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

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

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

٨- 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 :

١- تعد فنية الانصات عمل شاق للمرشد النفسي.

٢- تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجودة المرجوة .

٣- تتطلب فنية الانصات من المرشد ان يخلي ذهنه تماما للمسترشد .

- ٤- المطلوب من المرشد النفسي ان ينسى نفسه ويلقي خلف ظهره مشاعره واحاسيسه كي لا يصغي الي همومه ومشاعره .
- ٥- يتجاهل كل ما ينتابه من مخاوف ومظاهر القلق والغضب وخاصة من المدرسين الجدد .
- ٦- الانصات الجيد يتطلب الحساسية المرهفة من قبل المرشد .
- ٧- يجب ان يكون المرشد النفسي مرهف الحس بكل ما يقوله المسترشد .
- ٨- يجب على المرشد ان يكون ذا افق واسع وقدرة على التنبؤ باستخدام فنية الانصات.
- ٩- المرشد الجيد يجب ان يتمتع بحاسة سادسة وبأذن ثالثة .
- ١٠- من الصعوبات الاخرى على المرشد النفسي هي عدم فهم لغة المسترشد .
- ١١- حاجة المرشد للصبر والتسامح والتقبل .
- ١٢- ان يستمع للتفاصيل المهمة .
- ١٣- حالة ازدياد معدل السرعة بالحديث .

### مراحل الانصات

يمر الانصات في ثلاث مراحل اثناء المقابلة الارشادية وهي :

#### ١- 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 .

يعد 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 تحقير والتجريح والاستهانة بقدرة المسترشد

٢- الانصات النشط :

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

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

٣- الانصات الانتقادي :

١ \_ يصل المرشد الى المرحلة الثالثة من الانصات وهي مرحلة الانصات الانتقادي

ب- يمكن الاستغناء عنها ان لم يكن هناك ضرورة

ت- تتصف هذه المرحلة بالسلبية لانها مضيعة للوقت والجهد .

ث- المرشد النفسي عليه ان تكون ادارته بالجلسة ومناقشة ومقابلة على اسس  
واضافة من الفهم لكل كبيرة وصغيرة 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 ينصت اليه لتسهيل عليه عملية تنفيذ استراتيجية الارشادية في المقابلة  
الارشادية .ويكون الانصات الانتقادي في الحالات الاتيه

اولا :حاله التفصيلات الممله

ثانيا:حاله ازدياد معدل السرعة في الكلام

ثالثا:حاله التجمد في السلوك

مهارة الفهم ودقته

تتكون من العناصر الاتية

- ١- الاستعداد للاستماع بفهم جيد .
- ٢- القدرة على حصر الذهن وتركيز فيما يسمع اليه والابتعاد عن تشتت الذهن  
ويصبح الموضوع في بؤرة الانتباه .
- ٣- تميز او ادراك الفكرة العامة التي يدور حولها الحديث .
- ٤- تقييم او ادراك الافكار الاساسية للحديث (تمييزها) .
- ٥- تستخدم الاشارات الصوتية للفهم .

- ٦- ادراك الافكار الجزئية المكونة لكل فكرة رئيسة .
- ٧- القدرة على المتابعة الشفوية وفهم المقصود منها .

### مهارة التدوق والنقد

وتتصل بها العناصر الاتية :

- ١- حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث .
- ٢- القدرة على مشاركة المتحدث عاطفيا ووجدانيا .
- ٣- القدرة على التمييز مواطن القوة والضعف في الحديث .
- ٤- الحكم على الحديث في ضوء الخبرات السابقة وقبوله او رفضه .
- ٥- ادراك مدى اهمية الافكار التي تضمنها الحديث ومدى صلاحيتها للتطبيق .
- ٦- القدرة على التنبؤ بما سينتهي عليه الحديث

### مهارة التذكر وعناصرها

- ١- القدرة على تعرف الجديد في الكلام المسموع .
- ٢- ربط الجديد في الكلام المسموع .

٣- ادراك العلاقة بين المسموع من الافكار والمعلومات السابقة .

٤- 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 لإبعاده المعرفية والوجدانية والحركية ولهذا يعني ان كل ما يفعله الفرد يعتمد على الذاكرة .

**- مهارة الاستيعاب : وتتكون من العناصر الاتية :**

١- القدرة على تلخيص المسموع وفرز المعلومات وبيانات المتعلقة بالمشكلة .

٢- التميز بين الحقيقة والخيال مما يقال .

٣- القدرة على ادراك العلاقات بين الافكار المعروضة .

٤- 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 يستنتجه وفق نظرية جشطلت .

## كيفية تحسين وتطوير نتائج المقابلة

- ١- تدريب القائمين على المقابلة فهي من يحتاج الى الكفاءة وتحسينها باستمرار وتحتاج الى التجرد والاستبصار .
  - ٢- ضرورة تفتيش المقابلة بتحديد اهدافها وتحديد الاسئلة التي تغطي الهدف والطريقة المقننة في المقابلة ينتج عنها زيادة في ثبات وصدق المقابلة . كما يجب تحديد اهدافها والمعلومات المطلوبة وتحديد الاسئلة والاعداد الجيد من حيث المكان والزمان .
  - ٣- ضرورة ضمان الدقة والموضوعية وذلك بتعدد الحكام القائمين بالمقابلة .
  - ٤- الابتعاد اثناء المقابلة عن الادوار الشخصية والافكار السابقة وان يسجل القائم بالمقابلة ما يسمع وما يلاحظ بربط الاشياء فيما بينها بكل موضوعية ودقة .
  - ٥- من الامور المهمة في المقابلة هو عمل نموذج مضمون المقابلة ثم قياس المضمون بميزان التقدير .
  - ٦- 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 الالمام بالمعارف الانسانية ، فلا يكفي قراءة الكتب للإلمام بفنيات المقابلة ، فلا بد من الممارسة الموجهة فهي تمنح الالفة بالمقابلة وادراك فنياتها.