

مهارات المقابلة الإرشادية

روائع نخبة الإرشاد



جدول اللقاء

- تعريف المقابلة الإرشادية.
- أهداف المقابلة.
- أنواع المقابلة.
- عوامل نجاح المقابلة.
- خطوات إجرائها.
- إنهاء المقابلة والتسجيل.
- مهارات المقابلة الإرشادية.

(طرح التساؤل – الصمت – الإنصات – التعاطف – المواجهة –
عكس المشاعر – إعادة الصياغة – الإيضاح – التلخيص – الإنهاء)

■ * تعريف:

هي علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد في جوٍ من يسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين يتخللها تفاعل اجتماعي هادف وتبادل للمعلومات والخبرات والمشاعر والاتجاهات. وهي نشاط مهني هادف وليست محادثة عادية.

■ * أهداف المقابلة:

- * بناء علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد أساسها الثقة المتبادلة.
- * مساعدة المسترشد للكشف عن الحلول الممكنة بطريقة تعاونية.
- * العمل على توجيه المسترشد ليفهم ذاته وإمكاناته وقدراته لاتخاذ القرارات المناسبة.
- * مساعدة المسترشد على التكيف مع نفسه وبيئته.

* أنواع المقابلة:

(أ) من حيث الأسلوب:

- مقابلة مبدئية (إجراءات – تعارف – بناء ثقة).
- مقابلة قصيرة (مشكلة قصيرة وواضحة – مقدمة لمقابلات أخرى)
- مقابلة مقيدة مباشرة (أسئلة محددة ومقننة)
- مقابلة حرة غير مباشرة (أسئلة غير مقيدة – حرية للمسترشد في طرح الأفكار)

(ب) من حيث الغرض:

- مقابلة أولية (التعرف على طبيعة المشكلة).
- مقابلة تشخيصية (تشخيص المشكلة).
- مقابلة إرشادية (تقديم معلومات محددة حيث يحتاج المسترشد لتوجيه بسيط).
- مقابلة علاجية (تستغرق عدة جلسات – تعديل سلوك المسترشد)

*عوامل نجاح المقابلة:

(السرية – الثقة – الخبرات والمعلومات – المكان – كيفية
الجلسة – الوقت المناسب والمحدد)

*خطوات إجراء المقابلة:

- بداية المقابلة (ما يدو في ذهن كل من المرشد والمسترشد).
- طرح الأسئلة (وضوح – محدد – قصيرة – مناسبة).
- تعليقات المرشد وفترات الصمت.
- إنهاء المقابلة والتسجيل.
- ملاحظات قبل الإنهاء.

مهارات المقابلة الإرشادية

■ تعريف المهارات الإرشادية:

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

أولاً: مهارة طرح التساؤلات

القسم الأول: التدريب على كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد:

1. كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد التي تستهدف الاطمئنان.
2. كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد التي تستهدف استعجال العلاج.
3. كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد حول دور المرشد في مساعدته.
4. كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه.

القسم الثاني: التدريب المرشد على ممارسة مهارة التساؤل:

1. لتدريب على اختيار الوقت المناسب لطرح التساؤل.

2. التدريب على اختيار السؤال الملائم:

- استخدام التساؤلات المفتوحة - بنهاية مقيدة أو غير مقيدة (Open Questions).
- استخدام التساؤلات المباشرة (Direct Questions).
- استخدام التساؤلات غير المباشرة – لا استفهام (Indirect Questions).

3. التدريب على الكيفية السليمة في استخدام التساؤلات:

- التدرّب على صياغة التساؤل – محدد غير محرج (Phrasing The Question).
- التدرّب على تركيب التساؤل – غير مركب (Composing The Question).
- التدرّب على المحتوى السليم التساؤل – يراعي الثقافة (Containment Of Question).

تذكر !!!

* يجب أن:

1. تستخدم بمهنية الأسئلة المفتوحة وتبتعد عن المغلقة.
2. توجه تساؤلاتك نحو الجوانب الهامة والضرورية من حياة المسترشد.
3. توجه تساؤلاتك لهدف وغاية محددة.
4. تستخدم التساؤلات الواضحة وغير الغامضة.
5. تستخدم نبرة صوت مناسبة أثناء طرح التساؤل.
6. تترك وقت كافٍ للمسترشد ليجيب على التساؤل.

* لا يجب أن:

1. تبدأ بالتساؤلات ذات العلاقة المباشرة بالمشكلة.
2. توجه مجموعة تساؤلات دفعة واحدة.
3. يحمل التساؤل أكثر من هدف.
4. يكون التساؤل محرج للمسترشد.

ثانياً: مهارة الإنصات



أولاً: التدريب على الإنصات العاطفي (Empathic Listening):

1. المسترشد في حالة الغضب والإنكار:

2. المسترشد في حالة يأس:

3. المسترشد في حالة استجداء الاستعطاف:

ثانياً: التدريب على الإنصات النشط (Active Listening):

1. في حالة تنشيط المسترشد على الكلام:

2. في حالة تنشيط المسترشد للتعبير عن مشاعره:

ثالثاً: التدريب على الإنصات إلى النقاط الهامة حول الذات.

رابعاً: التدريب على الإنصات إلى النقاط المتكررة في حديث المسترشد.

خامساً: التدريب على الإنصات بإيجابية لفظية.

تدريب/ كيفية تطبيق الوصايا العشر في مهارة الإنصات:



1. توقف عن الكلام.
2. حاول أن تريح المسترشد.
3. أظهر له أنك تود الاستماع إليه.
4. لا تشوش على عملية الاستماع.
5. ضع نفسك مكانه.
6. كن صبوراً.
7. احتفظ بهدوءك.
8. تقبل المناقشة والانتقادات بسهولة.
9. أسأل.
10. توقف عن الكلام.

سادساً: التدريب على الإنصات بايجابية غير لفظية.

وسيلة الاتصال غير اللفظي	السلوك الفعال للمرشد	السلوك غير الفعال للمرشد
المسافة.	مسافة فاصلة بطول الذراع تقريباً.	بعيداً أو قريباً أكثر من اللازم.
الحركة.	مقرباً نحو المسترشد.	مبتعداً عن المسترشد، مشدود.
وضع الجسم.	ينحني ببساطة نحو المسترشد.	ينحني للوراء .
نظرة العينين.	منتظمة (عادية) .	غائبة.
الوقت.	الاستجابة للمسترشد في وقت كافٍ .	الاستمرار فيما يقوم به قبل الاستجابة
الساقان والقدمان.	غير ممدودة	مدهم للأمام بينه وبين المسترشد.
الأثاث.	يقرب الأشخاص من بعضهم.	يستخدم كحاجز.
تعبير الوجه.	متماشٍ مع مشاعر الآخرين، مبتسم	غير معبر، ولا يناسب مشاعر الآخرين
الإشارات.	توضح الكلمات، رقيقة.	لا تدل على الانتباه للكلام.
اللزمت.	لا توجد.	واضحة، مبالغة (منفرة) .
حجم الصوت.	مسموع بوضوح.	مرتفع جداً، أو منخفض جداً.
معدل الصوت.	متوسط.	بطيء جداً، أو متردد.
مستوى الطاقة.	يقظ، منتبه خلال المحادثة الطويلة.	لا مبالي، كسول أو متسرع ومندفع.

تذكر !!!

1. يجب عدم مقاطعة المسترشد أثناء حديثه.
2. يجب أن نعبر عن إنصاتنا باستخدام إيماءات غير لفظية.
3. يجب الإنصات للمسترشد بفاعلية وانتباه.

ثالثاً: مهارة إعادة الصياغة

أولاً: التدريب على إعادة عبارات المسترشد دون تغيير.

ثانياً: التدريب على إعادة عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم.

ثالثاً: التدريب على إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المسترشد.

رابعاً: التدريب على إعادة مضمون حديث المسترشد/ الصياغة البديلة.

تذكر !!!

1. يجب إعادة بعض عبارات المسترشد بهدف التأكيد عليها.
2. لا يفضل المغالاة في استخدام إعادة الصياغة.
3. يجب التركيز على جوهر حديث المسترشد.

رابعاً: مهارة المواجهة

أولاً: عندما لا يعي المسترشد بأن سلوكه غير ملائم ويعتقد بأن سبب مشاكله هي عوامل خارجية.

ثانياً: عندما لا يسمح المسترشد لنفسه بالإدراك الحقيقي لعواقب سلوكه.

ثالثاً: مواجهة التناقضات بين إستبصار المسترشد الداخلي وفعله الواقعي.

رابعاً: مواجهة الشعور الحقيقي الذي يحاول إخفاءه المسترشد.

خامساً: مواجهة التناقضات بين أقوال وأفعال المسترشد.

سادساً: مواجهة القوة / تتضمن التركيز على قدرات المسترشد البنائية.

سابعاً: تشجيع المسترشد على التصرف باستقلالية وبأسلوب بنائي ايجابي.

تذكر !!!

1. علينا مواجهة التناقضات بين أقوال وأفعال المسترشد.

2. علينا إعطاء فرصة كافية للمسترشد لطرح أفكاره واتجاهاته المتناقضة دون تعليق.

3. علينا مساعدة المسترشد على تقبل تناقضاته دون حساسية.

خامساً: مهارة عكس المشاعر

- بمعنى إعادة صياغة لمشاعر المسترشد في كلمات تعكس جوهر تلك المشاعر وهي مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه.

أولاً: استخدام مهارة عكس المشاعر على المستوى السطحي الظاهري (Over Obvious Level)
:(

ثانياً: استخدام مهارة عكس المشاعر على المستوى العميق المختبئ (Hidden Deep Level):

- أهداف مهارة عكس المشاعر:

(شعور المسترشد بتفهم المرشد – التعبير عن مزيد من المشاعر من قبل المسترشد – كيفية تعامل المسترشد مع مشاعره)

- خطوات استخدام مهارة عكس المشاعر:

(اصغاء لكلمات المشاعر – مراقبة السلوك غير اللفظي – عكس المشاعر في صورة لفظية – ملاحظة الاستجابة)

تذكر !!!

1. يجب الإنصات الجيد لمشاعر وانفعالات المسترشد وملاحظة سلوكه.

2. لا يجب الاهتمام بالمعلومات التي يدلها المسترشد أكثر من انفعالاته ومشاعره.

3. يجب عكس مشاعر وانفعالات المسترشد بشكل مهني.

سادساً: مهارة الصمت (Silence)

- يعتبر الصمت من المهارات التي تساعد على التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد، وتعكس اهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يستثمر مهارة الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف العملية الإرشادية، فالصمت مطلوب أثناء الحديث وعلى المرشد أن يفهم صمت المسترشد ودوافعه وان يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت من معيقات التواصل.

■ أنواع الصمت وأهدافه:

- صمت المرشد (تجميع وتنظيم الأفكار).
- صمت المسترشد (تنظيم أفكار واستعداد للإجابة – وسيلة دفاع)
- الصمت العلاجي (رسائل علاجية نحو تفكير المسترشد في كلام المرشد)
- الصمت الحريص (عندما لا يكون كلمات للاستجابة – فترات البكاء)
- تركيز الصمت (إتاحة الفرصة للمسترشد لأن يستمع لنفسه)

■ أنماط الصمت المختلفة لدى المسترشد:

- (التعبير عن الكره وعدم الرغبة – حيرة المسترشد – عدم الفهم – تشبع – تحدي وتشكك بقدر المرشد)

سابعاً: مهارة التعاطف (Empathy)

■ التعاطف هو محاولة المرشد لأن يفهم ويسمع المسترشد ويدرك ما يشعر به أي أن يرى عالم المسترشد من خلال عالمه الخاص به.

■ التعاطف والعطف.

■ آليات التعاطف.

ثامناً: مهارة التلخيص (Summarizing)

■ مهارة التلخيص تكمن في قيام المرشد النفسي بإيجاز ما قاله المسترشد في عبارات مختصرة ومركزة، وهي مهارة جيدة تجعل المسترشد يستبين بعض القضايا التي قد تكون غير واضحة لديه أو غير متبلورة أو غير مؤكدة وهو ما ينطبق على الأفكار والمشاعر جميعاً.

■ الأغراض التي يستخدم فيها مهارة التلخيص:

(ربط عناصر في رسائل المسترشد – التعرف على موضوع مشترك في عدة رسائل – وقف استرسال المسترشد – تهدئة الجلسة – مراجعة التقدم الذي حدث – افتتاح وإنهاء الجلسات)

■ خطوات أساسية لمهارة التلخيص:

(الانتباه واسترجاع رسائل المسترشد – التعرف على رسائل المسترشد المتكررة – تخير عبارات التلخيص (أنت) – متابعة استجابة المسترشد)

تاسعاً: مهارة الإيضاح (Clarification)

- طلب الاستيضاح هو احد الأساليب التي يستعملها المرشد في المقابلة الإرشادية وقد يكون المرشد أحياناً متردداً في طلب الاستيضاح لكي لا يبعد المسترشد عن موضوع المقابلة وإذا كان المرشد غير قادر على اللحاق بأفكار المسترشد عليه أن يطلب منه الاستيضاح .

■ قواعد استخدام مهارة الإيضاح:

■ أولاً: الكلمات البسيطة:

(الابتعاد عن الكلمات الصعبة أو التي تحمل أكثر من معنى)

■ ثانياً: التفسير الميسر:

(تفسير ميسر لأي جزء يحتاج لذلك مع مراعاة تفكير وثقافة المسترشد ومدى إدراكه ووعيه وسرعة بديهته مع عدم التسرع)

■ ثالثاً: التسامح والاحترام:

(وجود تسامح لأخطاء المسترشد في التعبير عن نفسه واحترام ما يقول دون تعليق أو زجر أو إحراج)

■ رابعاً: الثقة في النفس:

(ثقة المرشد بنفسه اثناء استخدام هذه المهارة حيث أن استخدامه الخطأ يؤثر سلباً على التواصل بينه وبين المسترشد)

عاشراً: مهارة الإنهاء (Termination)

- تعتبر مهارة الإنهاء من أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي أن يلم بها المرشد النفسي، كما يمكن أن تكون من أصعب المهارات وأكثرها إحباطاً للمسترشد، لذا يجب على المرشد النفسي استخدام الممهّدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء.

■ اعتبارات هامة في مهارة الإنهاء:

1. ألا يترك المسترشد يخرج من عنده وهو يحمل في نفسه أي أثر سيئ، وأية خبرة مؤلمة للعلاقة الإرشادية بينهما، بل يجب عليه أن يبذل قصارى جهده ليرضيه ويطيب خاطره ويغرس الأمل فيه، وأن يشعره بالفائدة من المقابلة.
2. أن يعمل على تشجيع المسترشد للمشاركة معه في وضع الخطط المستقبلية فيما يتعلق بحالته حتى يشعر بأهميته، وأهمية مساهمته في وضع استراتيجيات الإرشاد النفسي.
3. التمهيد لإنهاء المقابلة الإرشادية بحيث يصبح المسترشد مستعداً لذلك.
4. أراد المسترشد الحديث عن موضوع ما ومناقشته في نهاية المقابلة فعلى المرشد تحديد جلسة مستقبلية قريبة لمناقشة هذا الموضوع.

إذا طرح المرشد كلاماً مهماً وثقيلاً في آخر موعد لإنهاء المقابلة حيث أن هذا الموضوع هاماً جداً وبه الكثير من التفاصيل ولا يحتمل التأجيل خوفاً من النسيان، عندها لا ينبغي على المرشد أن يكون جامداً وينهي المقابلة مهما كان، ولكن يمكنه بمرونة أن يسمع النقاط الأساسية لهذا الموضوع دون الدخول في التفاصيل وتأجيل التفاصيل لجلسة قادمة قريبة يتم تحديدها مع المرشد.

■ ملاحظات قبل الإنهاء:

- * سؤال المرشد عما إذا كان هناك أي استفسار لديه حول أي قضية تم طرحها خلال الجلسة.
- * سؤال المرشد عما إذا كان هناك سؤال يريد طرحه على المرشد.
- * سؤال المرشد عما إذا كان هناك أي أمور أخرى يريد الحديث عنها أو التعبير عنها خلال الجلسة.

#روائع_نخبة_الإرشاد

<https://t.me/vipershed> نخبة الإرشاد

