

الفصل الرابع

(" فنيات الإرشاد النفسي وأدواته)

مقدمه كيف نعمل سوياً ضد المشكلة

مقدمه الفرق بين العلم والفن

الفن : تطبيق عملي للنظريات العلمية بالوسائل التي تحققها .

وهو عمل يتصف بالصبغة والمهارة ؟

أما العلم : فهو اعقاد جازم يطابق الواقع ويمثل اليقين وهو حازم غير قابل للتشكيك .

والفن هو الجانب الإبداعي في تطبيق الحقائق العلمية والنظرية

وشخصية المتعامل بالعلم لا تغير من النتائج فهو واحد عند كل البشر ..

في حين أن شخصية المتعامل بالفن تنعكس على المنتج وتظهر ذوقه وابداعه .

ومما سبق . فالمختص بالارشاد يجب أن يتعامل مع الحقائق العلمية بفن حتى يصل إلى ما يريد تحقيق العلم بفن

" مثال مهندس الديكور وعلم الألوان "

أولاً : " المقابلة الإرشادية فن وعلم "

تختلف المقابلات من حيث الهدف ولذلك اختلفت تعريفات المقابلة بناء على ذلك

تعريفات المقابلة " الارشادية العلاجية "

(١) لويس مليكن ١٩٨٠ : محادثة تتم وجهاً لوجه بين العمل والأخصائي النفسي الاكلينيكي غايتها العمل على حل المشكلات التي يواجهها العميل والإسهام في تحقيق توافقه ، وهذا يتضمن التشخيص والعلاج .

(٢) صلاح مخيمر ١٩٦٨ : ضرباً من العلاج النفساني غير الموجه إذ تلح على الجانب الانفعالي من الشخصية أكثر من الجانب العقلي .
تتشابه مع التحليل النفسي الفعال .. وتهتم بالموقف الحاضر أكثر من اهتمامها بالتجارب الماضية

(٣) فرج طه : إحدى وسائل تمكين الفرد لمعرفة استعداداته وخصائصه الشخصية
فرج طه : لقاء يتم بين الاخصائي النفسي القائم بالبحث أو التحليل للفرد وبين الفرد موضوع البحث والفحص . تمهيداً لتوجيه الفرد نحو العمل أو الدراسة التي تتفق مع امكاناته وقدراته ؟
تعاريف أكثر تخصصية *conseling interwise*

ستيورات وكاش 1978 *stewart cash*

(٤) عملية الاتصال وتفاعل مزدوج بين شخصين (ارشادي ، صاحب مشكله مسترد) بقصد تحقيق مجموعة من الأهداف يتم التوصل إليها من خلال الإعداد الجيد للمقابلة .

٥) ماهر عمر ١٩٨٥ : مواجهه انسانية بين المرشد والمسترشد في مكان محدد وبناء على موعد سابق ولفترة زمنية معينة من اجل تحقيق أهداف خاصة .

٦) محمد غانم : لقاء يتم بين شخصين أحدهما تلقى تدريباً عملياً في كيفية الرشد (المرشد النفسي) وآخر لديه العديد من المشاكل التي عجز عن حلها أو مواجهتها (المسترشد) ويرى أن المقابلة تتم وفق شروط (إعداد الأسئلة ، تحديد المكان والزمان وقت الجلسة ..

مميزات المقابلة الإرشادية :

١. تمكين المرشد من التعريف على الشخص ككل وليس جزئياً في الاختبارات التي تعيش جزء من السلوك .

٢. تمكن من ملاحظة الجوانب الانفعالية والحركية وحدة التعبيرات ومدى تسلسل الأفكار . وغيرها من الجوانب الشخصية التي لا يمكن كشفها إلا من خلال إدارة المقابلة .

٣. تصل إلى معلومات لا يمكن الوصول بطرق أخرى مثل كيف يتم تعامله وكيف يبذل الاهتمام بمظهره ومدى قدرته التعبيرية .

٤. أفضل وسيلة وأداة تستخدم في العمل الإرشادي إذا أحسن استخدامها .

٥. تتيح إقامة الألفة بين المرشد والمسترشد .. وهو أمر هام لكل من الجانبين .

٦. تتيح للمرشد فرصة الفهم الأعمق للمسترشد وكذلك فهم دلالات الموقف وتمكنه من إضافة أسئلة جديدة للتبين والتحقق من الاستجابات .

٧. تتيح الفرصة لصاحب المشكلة بأن يتحدث بصراحة عن مشاكله .

أنواع المقابلة : يمكننا تقسيم أنواع المقابلة وفق محلين :

الأول : من حيث الهدف وبناء عليه تنقسم المقابلة أو تصنف إلى

(١) المقابلة التشخيصية bark ham 1990

تهدف إلى الكشف عن العوامل والديناميات والدوافع التي تفاعلت داخل الشخص وأدت به إلى مشكلة .

وتصبح وظيفة الإرشادي : ربط المعلومات ومحاولة استنطاقها بهدف الوصول إلى درجة التفاعل التي قادت في النهاية هذه الأزمة .

(٢) المقابلة الإرشادية barker 1994

تهدف إلى المزيد من الفهم والاستقصاء من قبل المسترشد لكي يتعرف أكثر على شخصيته . أو على خريطته النفسية وتصبح وظيفة الإرشادي مساعدة المسترشد للتعرف على مواطن القوة والضعف في شخصيته .

(٣) المقابلة العلاجية jacabsom 1991

تعمل على المسح الشامل لمشاكل الشخص (المسح الاكلينيكي) بهدف العلاج ويصبح دور المعالج وضع خطة للتدخلات الإرشادية والعلاجية لتخليص المسترشد من مخاوفه وتوتراته وصراعاته المتأزمه ..

ثانياً : من حيث مستوى التفاعل . أو من حيث أسلوب مساعدة العميل

(٤) مقابلة مباشرة . وتسمى (الاتجاه التعليمي)

تهدف إلى مساعدة المسترشد في حل صراعاته الحالية

ويصبح دور المرشد : تعليم المسترشد الكيفية التي يعيد بها النظر إلى شخصيته .

لتحديد نقاط الضعف والعمل على تلافيها .

ولتحديد نقاط القوة والعمل على تدعيمها .

(٥) مقابلة غير مباشرة وتسمى التفاعل الشخصي

تهدف إلى تنمية شخصية الشخص (المسترشد) وتنمية قدراته على اتخاذ قراراته بنفسه

ويصبح دور المرشد : تدعيم العديد من مواطن القوة داخل نفس المسترشد

بمساهمة فاعلة تلقائية وتفاعلية من اجل تحقيق أهداف العملية الإرشادية .

(٦) رابعا : عناصر المقابلة الارشادية

• المواجهة الانسانية

وجها لوجه بالابتسامه ومشاعر الود والصدق والامانة والتعاطف الوجداني

• المكان المحدد

مكان ثابت لكل المقابلات يتسم بمجموعة من الشروط المتعلقة بالاثاث والإضاءة وغيرها

• الموعد السابق للمقابلة

تحديد المواعيد والالتزام بها من كلا الطرفين

(٤) فترة زمنية محددة

وفيه يتم تحديد زمن المقابلة وفترتها

وذلك يسهم في تخطيط استراتيجية إرشادية وفقا لتلك الفترة وغالبا فترة الجلسة الإرشادية من ٤٥

– ٦٠ دقيقة

٥-الهدف الخاصة

المقابلة الإرشادية ليست مثل إلى لقاء بلا أهداف

بل إنها تتم وفقا لمجموعة من الأهداف التي ترمي بها تحقيق غايات معينة

وهذه الأهداف نصب عين المرشد ويعلم بها المسترشد

أنهما يعملان معا

خامسا / مراحل المقابلة

المقابلة في تحقيق أداة يتم بواسطتها جمع المعلومات وذلك يتم على مجموعة من المراحل المتتالية (لها افتتاح بداية ونهاية)

١)مرحلة إعداد المقابلة

وفيها استعداد من قبل المرشد قبل أن تتم المقابلة وذلك بجمع بعض المعلومات والعينات وذلك من خلال الآتي

- ١-معلومات عن صاحب المشكلة
- ٢-بيانات عن المشكلة ، ومعرفة الجهود التي بذلت فيها
- ٣-تحديد أهداف المقابلة
- ٤-تحديد نوع المقابلة الملائمة (حرة – مقيدة – قائمة على التداعي الحر)
- ٥-تحديد الأسئلة الرئيسية التي تدور حول المقابلة ومراعاة تتابعها بشكل منطقي
- ٦-تحديد موقع ومكان المقابلة
- ٧-تحديد أدوات التسجيل المستخدمة

٢) مرحلة المقابلة الابتدائية

وتدور هذه المرحلة حول تحقيق مجموعة من الأهداف ومنها

- معرفة الدافع ولا حضور المسترشد
- تقدير ما يمكن من خدمات للمسترشد
- تقديم المعلومات للمسترشد حول طبيعة المساعدة أو الخدمة التي ستقدم له وتتضمن ما يلي المواعيد - التكاليف المالية - مدة العملية الإرشادية
- تكوين الانطباعات الإيجابية أو السلبية لدى صاحب المشكلة وتحديد ما إذا كان سيستمر في العملية الإرشادية من عدمه
- التركيز على المشكلة التي من أجلها قدم الشخص

ويمكننا تفصيل ما سبق في أهداف المقابلة الميدانية على النحو التالي

- ١-معرفة الدافع الحقيقي والأعراض المسترشد نفسه على الأخصائي
- ٢-التعرف على محيط المسترشد من كل جوانب المعيشة
- ٣-التعرف على الأسماء المؤثرة وأصحاب البصمات الواضحة في حياة المسترشد
- ٤-التعرف على الخصائص الشخصية للمسترشد (ذكاء قدرات) ميول استعدادات
- ٥-التعرف على الارتباطات بين أزمت الشخص وبين أعراض عضوية (السيكوسوماتية)
- ٦-التعرف على الماضي وطريق التعامل معه ووجه الشبه بين أزمت الماضي والحاضر
- ٧-التعرف على تاريخ بداية المشكلة
- ٨-التعرف على الخبرات الإرشادية التي مر بها

* ولا بد أن يمتلك المرشد بعض الشروط أثناء فترة المقابلة الإرشادية

-الترحيب والتحية والاهتمام به والبدء بأحاديث عامة وشيقة

-ترك المجال للمسترشد بأن يتحدث باطمئنان

* وهناك من يرى انه يجب الدخول مباشرة في الموضوع للتخفيف حدة التوتر لدى المسترشد

-رفع معنوية ودافعية المسترشد للحديث

-بناء علاقة تقوم على الآفة والمحبة والاحترام ، والقبول ، والتفهم والتشجيع

-القدرة على كشف اتجاهات المسترشد وسمائه البارزة ، ومدى استعداده للتعاون

٣-المقابلات التالية

تهدف إلى جميع معلومات على الشخص ومشكلاته ، من خلال مجموعة من الخطوات

- الاقتراب أكثر من الموضوع الذي يشعر بتحقيق الوئام والثقة
- الانتقال تدريجيا من الموضوعات العامة بالأكثر خصوصية
- التعرف على رأي المسترشد على مشكلته وعن محاولته في حلها
- توجيه الأسئلة في الوقت المناسب
- الحرص على جعل إدارة الأسئلة على شكل نقاش وليس تحقيقا
- حسن الإصغاء
- تجنب الأسئلة الإيحائية أو الساخرة أو المدينة
- عدم إصدار الأحكام التقييمية وتقبل ما يقول المسترشد
- المحافظة على موضوع المقابلة وتوجيه الحديث بما يحقق هدف المقابلة
- التركيز على حركات المسترشد وأنفعالاته وطرق حديثه والطريقة التي ينتقل بها بين المواضيع
- تسجيل أهم الخطوط العريضة وفق الطريقة التي يرضيها العميل

٤) إنهاء وإقفال المقابلة

تعدد المقابلات يزيد من فرصة السير في خطوات نحو حل المشكلة ... وحين تقترب من نهايتها تصبح متوترة ومثيرة للعديد من المشاعر والأحاسيس

لا بد من اللجوء لأساليب وفنيات تنهي الجلسة العلاجية ومنها :

- البعد عن الغبائية في إنهاء جلسات الإرشاد
- توضيح أن العلاقة الإرشادية تنمو ثم تنتهي
- يطلب من المسترشد أن يذكر بصراحة مدى التغيير والتعديل الذي حل في سلوكه
- يطلب من المفوض أن يقيم مستوى استبعاده بنفسه وأن يحدد مجموعة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها
- يطلب منه تحديد العقاب والصعوبات التي قد تواجهه في تحقيق أهدافه وكيف يواجهها

خلاصة الجلسة الختامية:

تحقيق هدف ربط المسترشد بإيقاع الحياة وتنمية قدرة المواجهة والاستفادة مما تعلمه في الجلسات الإرشادية وأن يطلب المساعدة حتى بعد الانتهاء من الجلسات

سادساً :

بعض فنيات المقابلة الإرشادية :

في الفن تظهر القدرة الإبداعية للتطبيقات العملية .

وفي المقابلة فنيات كثيرة سنركز على اثنتين منها وهي .

الأولى : فنية التساؤل Questioning Techmeque

تدور هذه الفنية حول حسن القول والإنصات في اختيار الوقت المناسب لطرح السؤال ونوعه مع مراعاة حالة المستفيد . النفسية والأخذ في الاعتبار المرحلة التي وصلت إليها العملية الإرشادية

بعض أسس إشارة التساؤلات :

١ - الوقت المناسب ٢ - عدم المقاطعة

٣ - يلغى السؤال الذي لا يكون لدى المستفيد استعداداً لإجابته

٤ - السؤال الملائم : وهذا يحتم معرفة أنواع الأسئلة وما يميز كل نوع منها .

الأسئلة المقترحة : يتيح التعبير عن المشاعر والأفكار والانفعالات بحرية تامة

مثل : ممكن تحدثني عن شكلك ؟

ميزاتها :

- تعطي الفرصة للمرشد ملاحظة الانفعال وطريقة التعبير
- تعطي الفرصة للمرشد للتعبير بحرية
- تخلق بيئة مناسبة لغرس بذور التواصل والتفاعل الجيد .
- تزيد من فرصة الحصول على معلومات شاملة وجيدة .

الأسئلة المغلقة : -

وتكون محددة وتلتزم بالاختيار وهي عكس النوع الأول ومن عيوبها أنها لا تعطي الحرية للمسترشد في التعبير .

مثل : هل انت متزوج ؟

ميزاتها :

- تغطي جوانب كثيرة وفي وقت أقل .
- تزيد من قدرة الاحضائي في حكم وإدارة المقابلة
- تعطي فرصة لتسجيل الإجابات .
- تقلل الجهد المبذول من قبل المرشد .
- تمكن الطرفين من فهم معنى السؤال ومغزاه .

الأسئلة المزدوجة : تعد من الأسئلة المغلقة . وهي تعكس وجهة نظر المرشد في اختيارين حلول بديلة ومحددة .

مثل هل ترى أن الطلاق أفضل او الانفصال المؤقت حتى تهدأ النفوس ؟

ويرى البعض أن قسمة السؤال بسؤالين أفضل ... ! ؟

- الأسئلة المباشرة : تفسر عن معلومات جديدة وبطريقة مباشرة وواضحة وتستدعي انتباه المرشد نحو الاستعلام المطروح ؟ !

مثل : أين تعرفت على زوجتك ؟ !

مثل : ما دوافعك للاتحاق بهذا العمل وترك العمل الحكومي المضمون ؟ !

الأسئلة المحظورة : أسئلة تحوي اللوم والانتقاد لصاحب المشكلة

مثل : الباحث عن الشفاء والعلاج

: هل تعلم بان اقترانك بهذه المرأة اللعوب سوف تضع نفسك في مشكلة ؟

مثل : الا تعلم بان حل مشاكلك الآن بسبب الإدمان .

ويرى بعض المختصين أن هذه الأسئلة ليست محظورة دائماً وإنما هي محددة بمستوى التفاعل والتفاهم الذي وصل له الطرفين وهي مفيدة للعميل حتى يقوم بالربط الواقع والماضي ((فنية المواجهة))

توصيات أساسية حول ممارسة فنيات التساؤل .

(١) أتح الفرصة للمرشد لطرح الأسئلة (٢) أسأل بصوت واضح ومسموع

(٣) أصبح السؤال بصيغة الدفاء والاهتمام

(٤) أطلب معلومة جديدة ولا تكرر السؤال عن نفس المعلومة

(٥) لا تضغط على المرشد من اجل الجواب

(٦) الاهتمام بالتواصل غير اللفظي .

(٧) تجنب الأسئلة التي تمس الجانب اليني والقومي ؟ !

ثانيا : فنية المواجهة Cam Fronting Techmegue

فنية إرشادية تستخدم في الوقت المناسب . بيان مقدار التناقض بين ما يقوله الشخص وبين ما يفعله من أجل أن يستبصر المسترشد بسلوكه . ومن ثم يعمل على أن يطابق بين القول والعمل .
وتمر هذه الفنية بمستويات متتالية . ح التالية

المستوى الأول :

ومنه يكون المرشد سلبياً لا يبدي أي تعليق على ما يلاحظه على المسترشد من تناقض حتى يطمئن المسترشد ويستطرد في الحديث .

المستوى الثاني : وفيه يكون المرشد أقل سلبية ويركز على بعض التناقضات برقة دون تحامل أو تحدي .

المستوى الثالث : وفيه يكون المرشد أكثر إيجابية ويركز على بعض التناقضات بطريقة غير مباشرة وتتميز بالتلميح وخالية من التجريح .

المستوى الرابع : وفيه المرشد أكثر إيجابية وأكثر مباشرة في فرض التناقضات بطريقة واضحة خالية من المجادلة .

المستوى الخامس : وفيه يصبح المرشد متحدياً في تعامله مع التناقضات التي تظهر على المسترشد ويكون تحدياً لا يصل إلى حد التصادم مع المسترشد .

الأسس الواجب مراعاتها عند استخدام فنية المواجهة .

- ١ . أن يكون المرشد نموذجاً يخلو من التناقضات .
- ٢ . عدم استخدام فنية المواجهة إلا بعد أن تكون الألفة قوية والعلاقة جيدة .
- ٣ . أن يستخدم المواجهة مع المحافظة على جو من التعاطف الوجداني .
- ٤ . الحذر في استخدام هذه الفنية ويجب أن يكون هناك ما يبرر استخدامها .
- ٥ . استخدام هذه الآلية يجب أن يكون بعد إزالة أي حساسيات بين المرشد والمسترشد .
- ٦ . استخدام هذه الآلية فيه تدرج وبكلمات دقيقة دون أي انفعال أو غضب .
- ٧ . تستخدم هذه الفنية في التناقضات اللفظية وبصورة موضوعية .
- ٨ . على المسترشد أن يتعلم كيفية تقبل المواجهة وكيف يستجيب لها بموضوعية .
- ٩ . قناعة المرشد بأهمية فنية المواجهة وأن يعكس السلوك الداخلي .