

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية

مطبوعة في مقياس الاساليب الارشادية  
للسنة الأولى ماستر إرشاد و توجيه

إعداد / د . قيسي محمد السعيد

## الفهرس

المحتوى	
04	تقديم المطبوعة
05	الإرشاد النفسي
06	تمهيد
06	1- تعريف الإرشاد النفسي.
11	2- تعريف العملية الإرشادية.
16	3- تعريف التوجيه.
17	تعريف المقابلة الإرشادية.
	تمهيد.
	1-أهداف المقابلة.
	2-أنواع المقابلة.
	3-عوامل نجاح المقابلة.
	4-خطوات إجرائها.
	5-المقابلة والتسجيل.
	6-إنهاء المقابلة والتسجيل.
	7-مهارات المقابلة الإرشادية.
	خلاصة.
	استنتاج عام.
	قائمة المراجع

## تقديم:

يصنف الإرشاد النفسي ضمن علم النفس التطبيقي، كما أنه يتموقع في مجموعة أخرى من التخصصات مثل "علم النفس العيادي، الطب النفسي، الخدمة الاجتماعية" التي تهدف إلى مساعدة الأفراد على مواجهة المشكلات، ومواقف الحياة وضغوطها، وتغيير حياتهم نحو الأفضل، تحت مجموعة تعرف بتخصصات "مهن المساعدة"، وهذه التخصصات تشترك في الخصائص الآتية:

- تفترض أن السلوك له سبب، وأنه من الممكن تعديله.
- تشترك في الغاية التي تسعى لتحقيقها، وهي مساعدة المستفيدين على أن يصبحوا أكثر فاعلية، وأكثر توافقًا من الناحية النفسية.
- تستخدم العلاقة المهنية كوسيلة أساسية لتقديم العون.
- يؤكد عيب أهمية الوقاية.
- تقوم على أساس من تدريب متخصص.

يمكن أن ينظر للإرشاد على أنه موقف تفاعلي بين مرشد متخصص "الذي هو الطرف الأول في التفاعل" يمكنه أن يتعرف على القضايا أو المشكلات التي يعرضها المسترشد "الذي هو الطرف الثاني من التفاعل"، ويعمل على حلها. وبذلك فإن التفاعل الذي يتم في الإرشاد يشتمل على أربعة مكونات أساسية ملازم لبعضها البعض بحيث لا يمكن مهما كان التخلي أو التغاضي عن أي مكون منها وإلا لن يحدث الفعل الإرشادي المنشود:

- الأول: شخص ما يبحث عن المساعدة "المسترشد". ويصرح بطلب المساعدة.
- الثاني: شخص ما يرغب في تقديم المساعدة "المرشد". بمبدأ التقبل ومفهوم الخدمة النفسية.
- الثالث: هذا المرشد مدرب وقادر على تقديم المساعدة "الإرشاد". يشترط فيه التخصص والأهلية أي أن يكون مؤهل.
- الرابع: وذلك في موقف يسمح بإعطاء، وتلقي المساعدة. تحديد إطار العمل الإرشادي في الزمان والمكان خاصة.

إن الشخص الذي يقدم المساعدة في موقف الإرشاد، وهو المرشد، ينبغي أن تتوافر فيه مجموعة من الخصائص الشخصية التي تساعد في عمله، وكذلك مجموعة من المهارات التي يبني عليها هذا العمل.

انطلاقاً مما تقدم جاءت هذه الإدارة محاولة طرح القناعة أن العمل الإرشادي وهو عمل جاد وميداني يتسم بالتطبيق الذي يقتضي توفر مهارات عالية واحترافية توصل إلى الأهلية للممارسة العملية بداية من تعريف الإرشاد النفسي كمفهوم ثم إلى استنباط العملية الإرشادية كونها تصور للعمل الإرشادي انتهاء بوضع هذه العملية في برنامج إرشادي.

الإرشاد النفسي

## تمهيد:

إن مساعدة الأفراد والعمل على تحقيق وإنجاز مستقبلهم الشخصي بمختلف صيغته يعد المحور الذي تدور عليه عملية الإرشاد النفسي وأن جميع أنشطة المرشد في الوقت الراهن مصممة على تقديم الخدمة النفسية على تحقيق مستقبل يرغب فيه إذا الهدف النهائي لعملية الإرشاد هو أن يكتسب الفرد المهارة والقدرة على صياغة مستقبله من خلال القدرة على الانتباه والتركيز على الحاضر والسماح بإستدخال أفكار جديدة على انماط التفكير حول ما هو ممكن وما هو مرغوب وهذا ما يدعي المرونة والتي تقابلها الصلابة النفسية. مع القدرة على التعبير اللفظي عن الأهداف العاجلة والآجلة مع تحديد مكان وزمان الوصول إليها وهذا يهي على اكتساب القدرة على اتخاذ القرار والقدرة على الإبداع في تحقيق الأهداف بأساليب ابتكارية للغاية، وإيجاد البدائل المتوفرة وتوضيح الأولويات، وتقديم الأفضليات والخيارات المتاحة عند بناء استراتيجيات إنجاز الأهداف، والإحساس بالتفاوت بصاحب تقدير ذات ينسجم والثقة بالنفس والشعور بالرضى، والتعامل بشكل فعال مع الصراعات سواء الداخلية أو المحيطة.

### 1- تعريف الإرشاد النفسي:

تعددت تعاريف الإرشاد النفسي وذلك بتعدد قناعات المنشغلين بالإرشاد إذ كل واحد حدد لنفسه منطلقاً منهم من ركز على الإرشاد كمفهوم، ومنهم من عرف الإرشاد النفسي من خلال العلاقة الإرشادية التي يربطها المرشد مع المسترشد، والآخر انطلق من العملية الإرشادية كإجراء، وخطوات، وبالتالي كممارسة، وغيرهم بنى تعريفاً للإرشاد من خلال النتائج الإرشادية أي من خلال الهدف الإرشادي.

**أ-تعريف "1954" Pepinsky & Pepisky:** الإرشاد النفسي على أنه: عملية تشتمل على تفاعل بين المرشد والمسترشد في موقف يهدف إلى مساعدة المسترشد على تعديل سلوكه حتى يتمكن من اشباع حاجاته بطريقة ايجابية.

**ب-تعريف: "1959" Tolbert:** الإرشاد النفسي على أنه: عملية مواجهة أو لقاء يتم وجه لوجه بين مرشد مؤهل ومتخصص وبين شخص يعاني من متاعب نفسية ووجدانية، يقوم فيها المرشد بمساعدة المسترشد على أن يفهم نفسه بحيث يساعده على حل مشكلاته واتخاذ القرارات الملائمة في حياته. (طه عبد العظيم: 2016:15)

**ت-تعريف الإرشاد النفسي على أنه:** عملية نفسية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه ويتعرف على ما لديه من إمكانيات وقدرات، ويعمل على استخدام وتوظيف هذه الإمكانيات بشكل أفضل وذلك بمساعدة المرشد مما يسهم في تحقيق أكبر قدر ممكن من التوافق النفسي.

**ث-تعريف أحمد زهران 1980 الإرشاد النفسي على أنه:** عملية بناء تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي امكانياته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته لكي يصل إلى تحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي .

**ج- يعرف Taylor الإرشاد النفسي على أنه:** ليس مجرد إعطاء نصائح أو تقديم حل لمشكلة بل هو

تمكين الفرد من التخلص من متاعبه ومشاكله الحالية.

**ح- يعرف الإرشاد النفسي على أنه:** علاقة بين مرشد ومسترشد يقوم فيها المرشد بمساعدة المسترشد

على فهم وحل مشكلاته التي تواجهه في مختلف جوانب الحياة سواء اكانت دراسية أو مهنية أو اجتماعية، ويعمل الإرشاد على مساعدة الأفراد الأقرب للعادين منهم مرضى.

**خ- يعرف الإرشاد النفسي على أنه:** مجموعة من الخدمات النفسية والاجتماعية التي يقدمها المرشد

للمسترشد والتي تنصب على الجوانب الإيجابية في شخصيته، واستخدامها في تحقيق التوافق النفسي لديه، كما تستهدف هذه الخدمات اكساب المسترشد مهارات جديدة تساعد على أن يحي حياة اجتماعية ونفسية سليمة. ويقدم الإرشاد في المراحل العمرية المختلفة، وفي مجالات مختلفة كالأسرة والمدرسة والعمل.

(طه عبد العظيم:15:2016)

**د- ويرى Patterson 1974 :** أن الإرشاد يتضمن مقابلة بين شخصين هما المرشد والمسترشد يستمع

فيها المرشد لمشكلات المسترشد ويحاول فهم شخصيته ومعرفة ما يمكن تغييره في سلوكه ، يشترط في هذا أن يكون لدى المرشد المهارة الكافية والعالية والخبرة اللازمة في مساعدة المسترشد للوصول لحل المشكلة .

**ذ- يعرف Glance :** أن العملية الإرشادية هي عملية تفاعل تنشأ عن علاقة بين فردين أحدهما

متخصص وهو المرشد والثاني هو المسترشد طالب المساعدة أو العون وفي إطار هذه العلاقة يقوم المرشد بمساعدة المسترشد على مواجهة مشكلاته.

ر- ويمكن تعريف الإرشاد بأنه عملية المساعدة على تنمية الإمكانيات والقدرات عن طريق تحديد

الأهداف الملائمة، ووضع الخطط المناسبة لتحقيق الأهداف من أجل الوصول إلى حياة أفضل، وهي عملية ديناميكية تحتاج إلى متخصصين مؤهلين علمياً ومدربين للقيام بهذه العملية.

(السويلم، 2002، 29-40)

**ز- تعريف "1952" Rogers:** الإرشاد هو العملية التي يحدث فيها استرخاء لبنية الذات للمسترشد في

إطار الأمن الذي توفره العلاقة مع المرشد، والتي يتم فيها إدراك المسترشد لخبراته المستبعدة في ذات جديدة.

**ح- تعريف "1945" Good:** يقصد بالإرشاد تلك المعاونة القائمة على أساس فردي، وشخصي فيما

يتعلق بالمشكلات الشخصية، والتعليمية، والمهنية، والتي تدرس فيها جميع الحقائق المتعلقة بهذه المشكلات، ويبحث عن حلول لها، وذلك بمساعدة المتخصصين، وبالاستفادة من إمكانيات المدرسة والمجتمع، ومن خلال المقابلات الإرشادية التي يتعلم المسترشد فيها أن يتخذ قراراته الشخصية.

(الشناوي:9:1996)

**غ- تعريف "1951" Wrenn:** الإرشاد هو علاقة دينامية وهادفة بين شخصين، تتنوع فيها الإجراءات باختلاف طبيعه حاجة الطالب، ولكن في جميع الحالات يكون هناك مشاركة متبادلة من كل من المرشد والطالب، مع التركيز على فهم الطالب لذاته. (الشناوي: 9، 1996)

**ف-- تعريف "1965" Krumboltz:** يتكون الإرشاد من أي أنشطة قائمة على أساس أخلاقي، يتخذها المرشد في محاولة لمساعدة المسترشد للانخراط في تلك الأنواع من السلوك التي تؤدي إلى حل مشكلاته. (الشناوي: 10، 1996)

**ق- تعريف "1969" Tyler:** ترى أن الغرض من الإرشاد هو تسهيل الاختيارات التي تساعد على نمو الشخص فيما بعد، كما ترى أن الإرشاد ذو طبيعة نمائية بالإضافة إلى كونه ذا طبيعة علاجية، وأنه يمكن أن يكون عوناً لكل الأشخاص نظراً لكون اتخاذ القرارات أمراً لازم طول الحياة. (الشناوي: 11، 1996)

**و- تعريف "1979" Burks & Steffire:** يشير مصطلح الإرشاد إلى علاقة مهنية بين مرشد مدرب ومسترشد، وهذه العلاقة تتم في إطار "شخص لشخص" رغم أنها قد تشتمل في بعض الأحيان على أكثر من شخصين، وهي معدة لمساعدة المسترشدين على تفهم، واستجلاء نظرتهم في حياتهم، وأن يتعلموا أن يصلوا إلى أهدافهم المحددة ذاتياً من خلال اختيارات ذات معنى قائمة على معلومات جيدة، ومن خلال حل مشكلات ذات طبيعة انفعالية، أو خاصة بالعلاقات مع الآخرين. (الشناوي: 11، 1996)

بالرغم أن التعريف يركز على الإرشاد كعملية إلا أن المؤلفين يعودان إلى القول بأن الإرشاد يختلف عن التدريس، وأن أهدافه يحددها الفرد أكثر مما يحددها المجتمع.

**س- تعريف "1978" Pietrofesa et al:** الإرشاد هو العملية التي من خلالها يحاول المرشد، وهو شخص مؤهل تأهيلاً متخصصاً للقيام بالإرشاد، أن يساعد شخصاً آخر في تفهم ذاته، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات. والإرشاد هو مواجهة إنسانية وجهاً لوجه تتوقف نتيجتها إلى حد كبير على العلاقة الإرشادية. (الشناوي: 11، 1996)

**ش- يعرف (الشناوي 1996) الإرشاد بأنه:** "عملية ذات طابع تعليمي تتم وجهاً لوجه بين مرشد مؤهل، ومسترشد يبحث عن المساعدة ليحل مشكلاته، ويتخذ قراراته، حيث يساعده المرشد باستخدام مهاراته، والعلاقة الإرشادية على فهم ذاته وظروفه، والوصول إلى أنسب القرارات في الحاضر والمستقبل".

**هـ- الإرشاد في اللغة:** معناه الهداية والدلالة وإرشاد الضال أي هدايته إلى الطريق وتعريفه به (ابن منظور، 711/5: 219). وقد وردت معاني كثيرة ومتنوعة في القرآن الكريم لمصطلح الإرشاد وبعض المصطلحات المرتبطة به ومن هذه المعاني: الرشدُ، رُشدًا، الرشد، مرشداً. فكلما الرشد استخدمت بمعنى الشيء الواضح الجلي الذي له دلائل وبراهين واضحة وكاملة، كما في قوله تعالى " لا إكراه في الدين قد تبين الرشد من الغي " البقرة الآية (256).

واستخدمت كلمة رُشداً بمعنى العلم الذي يسترشد به في الأمور النافعة والأعمال الصالحة، ونستدل على ذلك من الحوار الذي دار بين موسى عليه السلام والخضر كما في قوله تعالى " قال له موسى هل اتبعك على أن تعلمن مما علمت رشداً " الكهف الآية 66. وكلمة الرّشاد استخدمت بمعنى طريق الحق والصدق كما في قوله تعالى " وقال الذي آمن يا قوم اتبعون أهدكم سبيل الرشاد " غافر الآية 38. كما نجد أن كلمة مرشداً استخدمت بمعنى الواعظ الذي يهدي غيره إلى الصواب والحق كما في قوله تعالى " ومن يضلل فلن تجد له ولياً مرشداً " الكهف الآية 17.

(سعفان، 2005، 9-10)

يستنتج من خلال التعاريف السالفة أن الإرشاد النفسي يتمحور حول القناعات التالية:

- إن الإرشاد النفسي يأخذ مفهوم العملية كونه يمر في خطوات ويسلك مراحل وله إجراءات عملية ومخططات وتصميم يسبق تنفذه وممارسته.
- الإرشاد النفسي عبارة عن خدمة نفسية ليس لها مقابل مادي معين وإنما يعتلها عمل إنساني يتعدى حدود العرق والديانة والانتماء الاجتماعي والسياسي .
- يأخذ الإرشاد النفسي في أهدافه مفهوم التعلم لأن في نهاية العملية الإرشادية يكون الفرد على قيادة نفسه بنفسه بطريقة إيجابية نحو تطلعاته وغاياته دون اتكالية على أي شخص آخر.
- الإرشاد النفسي يقوم على علاقة مهنية بحثة يحترم فيها الإطار التنظيمي لها مع التقيد بالمسؤولية الأخلاقية لكلا الطرفين أي المرشد والمسترشد حتى لا تحدث أي انزلاقات تذكر.
- إن الإرشاد النفسي موجه للشخص الذي لم يصل بعد إلى درجة الاضطراب بمعنى أن الفرد سوي ولم تظهر عليه جملة الأعراض التي تنبئ على تموضع بنية نفسية مرضية دهانية أو عصابية . وفي هذا الموقف يجدر التأكيد على ضرورة الفصل بين الإرشاد النفسي والعلاج النفسي كون أن تناول يختلف بينهما وكذلك المقاربة العملية في المنطلقات وذلك أن في الإرشاد النفسي الانطلاقة تكون من الحاجات الإرشادية الأنية وهذا بتحديد معية المسترشد ثم تصنيفها وفي خطوات أخيرة ترتيبها ودوما حسب تفضيلات المسترشد لا غير وهي القاعدة الأساسية في بناء استراتيجية إرشادية تستجيب وتشبع تلك الحاجات النفسية المصحح بها من لدن المسترشد ، في حين ان العلاج النفسي يتعامل مع أعراض بمعنى أن الشخص وصل إلى درجة الاضطراب النفسي ويعني هذا أنه يتعامل مع بنية مرضية لها تقنياتها و آلياتها ونظرياتها وأسلوبها ومفاهيمها وإجراءاتها.
- إذا في الإرشاد النفسي العمل يكون على الحاجات الإرشادية بينما في العلاج يكون التعامل مع البنيات النفسية من خلال الأعراض.



▪ من خلال ما سبق يتضح أن الإرشاد النفسي يتسم بالخاصية التالية: هنا والآن. يعني هذا أن الإرشاد لا يأخذ وقتاً طويلاً وإنما يتعامل في حدود المشكلة المطروحة في وقتها الراهن وفي مكانها الحالي حيث تتراوح.

▪ يستند العمل الإرشادي في تصميمه وتخطيطه على خلفيات نظرية خصيصاً له والتي تحدد مجالاته وموضوعاته ويتعدى إلى أساليبه وتقنياته وفنياته، ووسائله، وزمانه ومكانه.

▪ إن نهاية الإرشاد النفسي هو: الاستبصار يعني هذا أن ينظر الفرد في داخله بأعينه هو وأن ينظر لذاته بإيجابية، وأن يتمكن السباحة دون أن يغرق أي أن يتعرف على ذاته بجميع مكوناتها دون احتقار أو نرجسية.

▪ الإرشاد النفسي يتم وجه لوجه دون وسيط أو مفاوض مهما كان نوعه أو شكله بمعنى لا يتم الإرشاد من خلال الهاتف، أو كمراه الويب، أو الجريدة، أو وسائط الاتصال الاجتماعي الحديثة أو في المذياع، أو التلفاز، أو من خلال المحاضرات، أو الجلسات العامة، وإنما للإرشاد مكان وزمان خاصين للمحافظة على إطار العمل والعلاقة المهنية.

▪ المرشد لا يكفي أن يكون متخصصاً فقط وإنما عليه أن يكون مؤهلاً بمعنى أن يكون مدرباً تدريباً مقنعاً وفعالاً وناضجاً حتى يكتب الاحترافية العالية لتقديم الإشارات لدى المسترشدين وإحداث الاستبصار عندهم ومن ثم يقومون بتعديل سلوكهم بحسب حاجاتهم في ضوء احترامهم الكامل لذواتهم وفي حدود ثقافتهم ومجتمعاتهم.

▪ الإرشاد عملية: ويعني هذا أنه يشتمل على خطوات متتابعة ومتصلة.

▪ الإرشاد ذو طابع تعليمي: ويعني هذا أن الإرشاد يركز على تغيير السلوك.

▪ المرشد هو المخطط للعملية الإرشادية، وهو شخص مؤهل تأهيلاً متخصصاً.

▪ المسترشد شخص عادي، أي أن مشكلاته ليست شديدة على النحو الذي يدعو إلى تدخل برامج

أخرى مثل العلاج النفسي، وأن شخصيته متماسكة.

▪ يهدف الإرشاد إلى تحسين المسترشد، ومساعدته على فهم ذاته، ومواقفه في الحاضر والمستقبل،

واتخاذ القرارات المناسبة.

▪ البيئة التي يتم فيها الإرشاد هي بيئة العلاقة الإرشادية وجها لوجه.

▪ يهتم الإرشاد بانتقال الخبرة من موقف الإرشاد إلى مواقف الحياة التي يقف فيها المسترشد فيما

بعد.

## 2-تعريف العملية الإرشادية:

يوضح مصطلح عملية جوهر الإرشاد النفسي، إذ يعني سلسلة محددة من الإجراءات ضمن مساحة زمنية محددة ويحمل هذا المفهوم معنى التطور هناك مراحل قابلة للتحديد في شفاء جرح جسمي ، يقابلها مراحل قابلة للوصف في عملية النمو عند الكائن البشري من الولادة حتى الوفاة على الرغم من أن هذه المراحل عامة لدى جميع الأفراد فإن ما يحدث داخل كل مرحلة يختلف بشكل فريد بالنسبة لكل فرد . ينطبق هذا على الإرشاد فعلى الرغم من أحداث الاكتشاف والتبصر بالمشكلة تختلف من شخص لآخر إلا أن عملية الإرشاد واحدة تنفذ على جميع المسترشدين.

إذا يقصد باصطلاح عملية Process أن يكون هناك تتابع معروف من الأحداث التي تقع عبر الزمن، وعادة فإن العملية تشتمل على مراحل متتابعة Progressive. وعلى سبيل المثال فإن عملية النمو التي يمر بها الفرد من مولده إلى وفاته تشتمل على مراحل متتابعة يمكن وصف كل مرحلة منها على حدة. وهكذا يمكن القول بأن عملية الإرشاد هي تلك الخطوات، أو المراحل المتتابعة التي يعمل فيها المرشد مع المسترشد ابتداء من إحالة المسترشد إليه حتى إقفال الحالة، والتحقق من الوصول إلى أهداف الإرشاد. ( الشناوي: 17، 1996 )

لقد قدم كثير من المنشغلين في مجال الإرشاد نماذج Models تصف عملية الإرشاد في صورة خطوات تتبعية يمكن للمرشد أن يهتدي بها في عمله مع المسترشد، وهذا غرض لبعض هذه النماذج بالوصف:

**أ- نموذج "1977" Eizenberg & Delaney:** يريان أن عملية الإرشاد تشتمل على المراحل التالية:

1- المقابلة الأولى.

2- استكشاف مشغولية الفرد، وتنمية العلاقة الإرشادية.

3- تحديد الهدف والتعرف على العوامل المرتبطة بتحقيقه وتقديرها.

4- تطوير واستخدام طريقة لتحقيق الهدف.

5- تقويم النتائج.

6- إقفال الحالة والتتبع.

**ب- نموذج "1976" Okun:** قدمت (أوكون) نموذجا قائما على أساس من نموذج العلاقات الإنسانية، حيث ترى أن هناك ثلاثة أبعاد متكاملة للإرشاد هي: **المراحل، والمهارات، والقضايا.**

**ب-1 - المراحل:** وتنقسم إلى مجموعتين هما: **العلاقات و الاستراتيجيات.**

**ب-1-1 - العلاقات :** وتتضمن على النشاطات التالية : "تنمية الثقة، التطابق، التفهم"

أ- البداية.

ب- استيضاح المشكلة المعروضة.

ج- وضع إطار أو تعاقد للعلاقة الإرشادية.

د- الاستكشاف المكثف للمشكلة أو المشكلات.

هـ- الأهداف الممكنة للعلاقة الإرشادية.

ب-1-2 - الاستراتيجيات "الطرق": وتتضمن النشاطات التالية :

أ- الاتفاق المتبادل على الأهداف المحددة.

ب- تخطيط الطرق.

ج- استخدام الطرق.

د- تقويم الطرق.

هـ- الإقفال "الإنهاء".

و- التتبع. ( المرافقة)

ب-2- المهارات : أما المهارات فهي تشتمل على:

أ- مهارات الاتصال، وهي الاستماع للرسائل الشفوية "اللفظية"،

ب- وإدراك الرسائل غير اللفظية،

ج- والاستجابة لكلا النوعين من الرسائل.

ب-3 - القضايا : وتشتمل القضايا على:

أ- القيم

ب- والقضايا المعرفية

( الشناوي : 1996 ، 18 )

ج - نموذج كارخوف Carkhuf: طور (كارخوف وزملاؤه) نموذجا للمساعدة النفسية ، وقد تبني كثير من المرشدين هذا النموذج، ويأخذ النموذج في اعتباره مستويين : أولهما يتصل بالمرشد، والثاني يتعلق بالمسترشد .

أولا - المستوى المتعلق بالمرشد : ويشتمل على أربع مهارات هي:

1- الحضور Attending.

2- الاستجابة Responding.

3- التفهم أو المشاركة Personalizing.

4- المبادأة Initiating.

ثانية - المستوى الخاص بالمسترشد: وتشتمل جوانب التعلم لدى المسترشد، وهي ثلاث

جوانب: 1- الاستكشاف Exploring.

2- التعرف أو الفهم Understanding.

3- التصرف Acting.

ويربط (كارخوف Carkhuf) بين المستويات الثلاثة للتعلم لدى المسترشد، والمدارس المختلفة للإرشاد، حيث يرى أن الاستكشاف يمكن أن يرتبط بنظرية العلاج المتمركز حول الشخص، والتي وصفها كارل روجرز حيث يركز على استكشاف الفرد لذاته، ولخبراته كما يربط بين الفهم، ونظرية التحليل

النفسي التي تقوم على الاستبصار والتفسير، وكذلك نظرية السمات والعوامل التي تركز على توفير المعلومات عن الفرد وما يحيط به، كما يربط بين التصرف وبين نظريات التعلم التي يقوم عليها الإرشاد، والعلاج السلوكي "تعديل السلوك".

إلا أنه بصفة عامة يمكن القول: أن نموذج **(كارخوف Carkhuf)** الذي يقترح استخدامه أيضا في العملية التعليمية، والتدريبية ينتمي إلى حد بعيد لنظرية العلاج المتمركز حول الشخص **(لكارل روجرز)** حيث ينصب الاهتمام على تنمية علاقة بين المرشد والمسترشد، ويعتبر أن العلاقة هي العملية الإرشادية كلها، وأن كل نتائج الإرشاد تتوقف على ما يسود هذه العلاقة من خصائص ومهارات للمرشد مثل التقبل والتفهم، والاحترام والأصالة وتفهم المسترشد لهذه الخصائص والمهارات.. ويطلق عليها **(كارخوف وبيرنسون 1977)** مهارات المساعدة تساعد الناس على الاستكشاف والتفهم والتصرف لكي يتغيروا .

#### د- نموذج (هانسن وزملائه) "1977" Hansen et al:

ويرى **(هانسن وستيفيك ووارنر "1977" Hansen, Stevic & Warner)** أن عملية الإرشاد إنما هي في الواقع عملية تكوين علاقة بين المرشد والمسترشد، ومواصلة هذه العلاقة، والتعامل مع المسترشد في إطار هذه العلاقة، ثم إنهاء هذه العلاقة عند الاطمئنان إلى تحقيق أهداف الإرشاد، ومن ثم فإن التركيز في مثل هذا النموذج ينصب على كيفية بدء هذه العلاقة، وعلى التعامل مع المواقف الصعبة فيها مثل الغموض والصمت، والتحويل وغيرها، والاتصال المناسب مع المسترشد حيث يكون الهدف هو زيادة الجانب الواضح من سلوك المسترشد لنفسه، وللمرشد على النحو الذي يصفه جو، وهاري فيما يعرف **بنافاذة (جوهاري Johari Window).**

**ه- نموذج ويليامسون:** وضع نموذجا لعملية الإرشاد فيما عرف بمدرسة (مينسوتا)، أو السمات والعوامل، ويتكون هذا النموذج من ست خطوات هي:

1- التحليل.

2- التركيب.

3- التشخيص.

4- المآل.

5- الإرشاد.

6- المتابعة.

( الشناوي: 1996: 21 )

**و- نموذج الإرشاد المنظومي Systematic Counseling:** قدم مجموعة من المتخصصين في الإرشاد بجامعة ولاية بميتشجان State University Michigan نموذجا يصورون فيه الإرشاد في شكل منظومة System "سيتوارت، وينبورن، جونسون، بيركز، إنجيلكيز 1977 Johnson, Burks, Jr & Engelkes Stewart, Winborn". **وينجو هذا النموذج منجى سلوكيا في محتواه،** ويستفيد من نظرية المنظومات

tems Theorsys في تكوين الإطار الأساسي. ويرى هؤلاء أن عملية الإرشاد تتكون من أربعة مكونات رئيسية هي:

- 1- المرشد.
  - 2- المسترشد.
  - 3- منظومة للإرشاد.
  - 4- نتائج منظومة الإرشاد.
- ( الشناوي :1996: 21 )

وقد أمكنهم تجزئة المنظومة إلى 12 خطوة تندرج تحتها خطوات فرعية، وتم تحديدها جميعا في صورة لوحة تتبع Flow Chart، وهذه الخطوات هي:

- 1- المرشد.
  - 2- عملية إحالة العملاء.
  - 3- الإعداد للمقابلة.
  - 4- شرح العلاقة الإرشادية.
  - 5- بناء نموذج لمشاعر المسترشد.
  - 6- تحديد الغاية والهدف.
  - 7- استخدام استراتيجية.
  - 8- تقويم أداء المسترشد.
  - 9- إنهاء الإرشاد.
  - 10- مراقبة أداء المسترشد.
  - 11- إقفال الحالة.
  - 12- تقويم أداء المرشد.
- ( الشناوي :1996: 21 )

ز- نموذج تحقيق الذات " Brammer & Shostrom " 1977 Actualizing Model: اقتراح Brammer & Shostrom نموذجا أطلقا عليه نموذج الإرشاد، والعلاج النفسي المحقق للذات، ويتكون هذا النموذج من سبع خطوات هي.

- 1- تقرير المشغوليات، وتحديد الحاجة للمساعدة.
  - 2- بناء العلاقة الإرشادية.
  - 3- تحديد الأهداف والإطار.
  - 4- العمل مع المشكلات والأهداف.
  - 5- تسهيل الوعي.
  - 6- تخطيط برنامج العمل.
  - 7- تقويم النتائج وإنهاء الإرشاد.
- ( الشناوي :1996: 23 )

إذا هذه جملة من النماذج مقترحة للعملية الإرشادية يمكن للمرشد تناول أي تصميم يتلاءم مع الموقف الإرشادي الذي يرغب تقديم الخدمة الإرشادية إليه ، ويعني هذا أن العملية الإرشادية ليست عملية اعتباطية أو عملية عفوية أو عشوائية ، وإنما هي عملية منظمة تسير في خطوات وتمر عبر مراحل ولها تصميم وتخطيط وهذا كله بحسب قناعة المرشد ومدى فهمه وتحليله للحاجات الإرشادية للمسترشد ، ومدى فهمه وتحققه من طلب المساعدة الذي صرح به المسترشد.

### 3- تعريف التوجيه:

يعد مصطلح التوجيه من المصطلحات الأكثر انتشارا إذ يستخدم منفردا، أو مقترنا مع مصطلح الإرشاد، مثلا التوجيه والإرشاد، يقدم التوجيه على أنه خدمة موجه للفرد، جوهرها مساعدته في أن يختار مسار حياته طالما كان مساره لا يتعارض مع حرية الآخرين، كما يقوم أيضا على الاقتناع بأن القدرة على اختيار أسلوب للحياة ليس أمرا مفروضا أو موروثا، وإنما شأنها سائر قدرات الإنسان تحتاج إلى تنمية، وإذا كان من الوظائف التي يؤديها نظام التعليم إتاحة الفرص أمام المتعلمين لتنمية مثل هذه القدرات، فإن التوجيه بهذا المفهوم يعتبر جزءا من نظام التعليم.

يتمحور التوجيه بشكل أساسي على إعطاء المعلومات ، ويصبح الأمر متروكا بعد ذلك للفرد الذي يبحث عن التوجيه أن يستخدم هذه المعلومات في الوصول إلى اختيارات مناسبة، فالمبدأ الأساسي هو مساعدة الأفراد ليساعدوا أنفسهم، كذلك فمن الأهداف الرئيسية في التوجيه تنمية الشعور بالمسئولية لدى الأفراد.

إذا التوجيه يسعى إلى توفير المعلومات وكيفية البحث عنها ، وتحليلها بعد تبويبها وتصنيفها ثم إعادة تشكيلها وصياغتها حسب الأهداف والنوايا والغايات ومنه الشروع في بناء واتخاذ قرار نهايته يصبح الفرد هو الصانع الحقيقي والوحيد لمستقبله الشخصي دون إملاء أو وصاية من أي شخص كان عند هذا الحد تنمو تدريجيا المسئولية الذاتية التي بدورها تساعد في نضج الميول وتفتق الاهتمامات وتقييم وتقوم الاستعدادات وتتضح الامكانيات وتزجج التطلعات من موقع الأمنيات إلى مستوى الأهداف ويعني هذا القدرة على التخطيط وتحديد الوسائل والقدرة على استثمار وتوظيف الزمن، وبذلك يمكن أن نتوقع وجود التوجيه في مناحي شتى للحياة الاجتماعية، وقد تكون المعلومات المطلوبة بسيطة مثل أهم المواد الدراسية في الثانوية لتخصص ما أو عروض التكوين لأحد مراكز التكوين المهني مثلا، أو شروط القبول لإحدى الكليات الجامعية، أو قد تكون المعلومات المطلوبة كثيرة ومعقدة مثل المعلومات التي تكون ضرورية ليختار الطالب تخصصا أو مهنة يدخل إليها بعد التخرج و إنهاء المسار التكويني ، وفي مستقبل حياته، وبذلك يكون التوجيه في أبسط صورته هو تقديم العون لأولئك الذين يحتاجون إليه بتزويدهم بالمعلومات الدقيقة الموثوق فيها. ليكون أكثر تعقيدا حيث يتعامل

مع الإدراك خاصة حينما يتعلق في إيجاد العلاقة بين المتغيرات والمعطيات لبناء اختيارات دراسية ومهنية قائمة على المفاوضة بين البيئة الخارجية (الواقع) وبين محددات الشخصية في كامل جوانبها ومكوناتها.

# المقابلة الإرشادية



## تمهيد

تعتبر المقابلة الإرشادية جوهر الإرشاد النفسي لأنها تتم بين المرشد والمسترشد وجهاً لوجه، بدون أي قيود أو معيقات تمنع سير العملية الإرشادية، وبالتالي تسهل المقابلة الإرشادية على المرشد التعرف على طبيعة مشكلة المسترشد، والكشف عن مكونات وخبيا شخصية المسترشد والتعرف عليها عن قرب لكسر الجمود وحوازج الخوف، وتعتبر جوهر وقلب عملية الإرشاد أيضاً لأنها تُتيح للمرشد ملاحظة سلوكيات المسترشد مباشرة

## تعريف المقابلة الإرشادية:

### - التعريف الأول:

هي عملية دينامية وعلاقة مهنية تتم بين مرشد ومسترشد وجهاً لوجه بهدف مساعدة المسترشد على الاستبصار بنفسه وذاته وحل مشكلاته ويسود المقابلة أجواء الثقة المتبادلة بين المرشد والمسترشد. إن الهدف الأساسي للمقابلة الإرشادية هو تعديل سلوك الفرد نحو الأفضل، لذا، يبدأ المرشد بجمع البيانات المتعلقة بالمسترشد ويتحقق منها مع الدليل، حتى يصل لمساعدته في التعرف على مشكلته والاستبصار بها.

### - التعريف الثاني:

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

## استنتاج: ما هي المقابلة الإرشادية؟

- بناء علاقة مهنية بين المرشد والعميل يكون أساسها الود والاحترام والثقة المتبادلة.
- مساعدة المسترشد على الاستبصار بمشكلته وإيجاد الحلول لها، بحيث تشبع رغباته وتوجهاته وفي نفس الوقت تكون مقبولة اجتماعياً.
- العمل من أجل أن يفهم المسترشد طبيعة ذاته وميوله ورغباته.
- مساعدة المسترشد على تحقيق الصحة النفسية الكاملة والسوية.
- تقديم الدعم المعنوي للمسترشد بحيث يزيد من ثقته بنفسه.

## 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 الإرشادية:

### 1. من حيث الغرض:

المقابلة الأولية: وتهدف إلى التعرف على طبيعة المشكلة.

المقابلة التشخيصية: وتهدف إلى تشخيص مشكلة المريض.

المقابلة الإرشادية: وتهدف إلى تقديم المساعدة من مرشد إلى مسترشد يحتاجها.

### 2. من حيث طبيعة تكوينها:

المقابلة الإرشادية الفردية: أي أنها تتم بين المرشد والمسترشد فقط.

المقابلة الإرشادية الجماعية: وهي عبارة عن مجموعة من المسترشدين تجمعهم خصائص مشتركة أو مشكلة واحدة.

### 3. من حيث الأداء:

1-مقابلة مباشرة:

وهنا يكون محور المقابلة هو المرشد وعليه يكون دور المسترشد سلبي فهو يتلقن ما يسرده عليه المرشد

### 2-المقابلة غير المباشرة:

وهنا يستطيع المسترشد التعبير عما يدور في داخله من مشاعر وميول ورغبات والتعبير عن رأيه بحرية تامة بدون أي قيود أو خجل من المرشد وهنا يكون المسترشد محور المقابلة وتعتبر من أفضل طرق المقابلة الإرشادية.

### 4. من حيث الأسلوب:

مقابلة مبدئية: إجراءات – تعارف -بناء ثقة.

مقابلة مقيدة مباشرة: أسئلة محددة ومقننة.

مقابلة حرة غير مباشرة: أسئلة غير مقيدة – حرية للمسترشد في طرح الأفكار

### 5. من حيث الغرض:

1-مقابلة أولية: التعرف على طبيعة المشكلة.

2-مقابلة تشخيصية: تشخيص المشكلة.

3-مقابلة لتحديد الحاجات الإرشادية: تقديم معلومات محددة حيث يحتاج المسترشد لتوجيه بسيط.

4-مقابلة إرشادية: تستغرق عدة جلسات – تعديل سلوك المسترشد

-عوامل نجاح المقابلة:

– الوقت المناسب والمحدد

- المكان المناسب والمحدد- كيفية الجلسة

- الخبرات والمعلومات

- الثقة -السرية

### كيف يمكن تنفيذ المقابلة الإرشادية؟

يجب على القائم بإجراء المقابلة القيام ببعض المهام الذهنية المتعددة والمتطلبية. حيث يقوم القائم بإجراء المقابلة بمعالجة وملاحظة ما يمكن ملاحظته وتقييم ما يسمعه من المسترشد أثناء كتابة الملاحظات في وقت واحد، وتحديد أي معلومات ذات صلة مفقودة، وتتطلب العملية قدرًا كبيرًا من التلاعب المعرفي. وعندما تكون عقولنا متوترة فمن المحتمل أن نرتكب أخطاء في الحكم. فيجب على المرشد التأني وعدم الحكم على الحالة من بداية الجلسة أو من الجلسة الأولى لأن التشخيص البطيء والسليم للحالة يُعتبر من أهم الأسباب التي يتم من خلالها معرفة المشكلة وحلها فالتشخيص الجيد هو نصف العلاج. ويجب على المرشد تجنب سؤال المسترشد أسئلة مغلقة، بحيث تكون جميع الأسئلة مفتوحة يستطيع من خلالها المسترشد التعبير عما يدور في نفسه وتفرغ جميع انفعالاته والتنفيس عن المشكلة بطلاقة وتركه للتعبير عن المشكلة بحرية تامة.

### مثال على بعض أنواع أسئلة المقابلة الإرشادية المفتوحة التالي:

-ما نوعية المشاكل التي سيطرت عليك في الشهر الأخير؟

-هل هذا شيء حديث؟

- ما هو الشيء الذي يشغلك اغلب الوقت؟

-هل هناك شيء معين تفكر فيه؟ ما هو؟

### خطوات إجراء المقابلة:

- بداية المقابلة (ما يدور 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. 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. التدريب على اختيار الوقت المناسب لطرح التساؤل.
2. التدريب على اختيار السؤال الملائم:
  - استخدام التساؤلات المفتوحة - بنهاية مقيدة أو غير مقيدة.
  - استخدام التساؤلات المفتوحة - بنهاية مقيدة أو غير مقيدة.
  - استخدام التساؤلات المباشرة.
  - استخدام التساؤلات المباشرة
  - استخدام التساؤلات غير المباشرة - لا استفهام.
- 3- التدريب على الكيفية السليمة في استخدام التساؤلات:
  - التدرب على صياغة التساؤل - محدد غير محرج
  - التدرب على تركيب التساؤل - غير مركب.
  - التدرب على المحتوى السليم التساؤل - يراعي الثقافة.

## 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:

1. المسترشد في حالة الغضب والإنكار (Empathic Listening):

2. المسترشد في حالة يأس:

3. المسترشد في حالة استجداء الاستعطف:

## ثانياً: التدريب على الإنصات النشط

1- في حالة تنشيط المسترشد على الكلام (Active Listening)

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.

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 بهدوئك.

8. تقبل المناقشة والانتقادات بسهولة.

9. أسأل.

10. توقف عن الكلام.

## سادساً: التدريب على الإنصات بإيجابية غير لفظية.

وسيلة الاتصال غير اللفظي السلوك الفعال للمرشد والسلوك غير الفعال للمرشد المسافة. مسافة

فاصلة بطول الذراع تقريباً. بعيداً أو قريباً أكثر من اللازم. الحركة. مقترباً 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. توضيح الكلمات، رقيقة. لا تدل على الانتباه للكلام. اللزمات. لا توجد. واضحة، مباحة

( 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 المرشد أثناء حديثه.
2. يجب أن نعبر عن إنصاتنا باستخدام إيماءات غير لفظية.
3. يجب الإنصات للمرشد بفاعلية وانتباه.

## ثالثاً: مهارة إعادة الصياغة

- أولاً:** التدريب على إعادة عبارات المرشد دون تغيير.
- ثانياً:** التدريب على إعادة عبارات المرشد مع تغيير ضمير المتكلم.
- ثالثاً:** التدريب على إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المرشد.
- رابعاً:** التدريب على إعادة مضمون حديث المرشد / الصياغة البديلة.

## تذكر!!!

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

## رابعاً: مهارة المواجهة

- أولاً:** عندما لا يعي المرشد بأن سلوكه غير ملائم ويعتقد بأن سبب مشاكله هي عوامل خارجية.
- ثانياً:** عندما لا يسمح المرشد لنفسه بالإدراك الحقيقي لعواقب سلوكه.
- ثالثاً:** مواجهة التناقضات بين استبصار المرشد الداخلي وفعله الواقعي.
- رابعاً:** مواجهة الشعور الحقيقي الذي يحاول إخفائه المرشد.
- خامساً:** مواجهة التناقضات بين أقوال وأفعال المرشد.
- سادساً:** مواجهة القوة / تتضمن التركيز على قدرات المرشد البنائية.
- سابعاً:** تشجيع المرشد على التصرف باستقلالية وبأسلوب بنائي ايجابي.

## تذكر!!!

1. علينا مواجهة التناقضات بين أقوال وأفعال المرشد.
2. علينا إعطاء فرصة كافية للمرشد لطرح أفكاره واتجاهاته المتناقضة دون تعليق.
3. علينا مساعدة المرشد على تقبل تناقضاته دون حساسية.

## خامساً: مهارة عكس المشاعر:

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

## 22 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. 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.

## 1-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 (اتاحة الفرصة للمسترشد لأن يستمع لنفسه)

## 2-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 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 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. 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.

## الأعراض التي يستخدم فيها مهارة التلخيص:

## الأعراض 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
- الانتباه واسترجاع رسائل المسترشد
- التعرف على رسائل المسترشد المتكررة



- تخير عبارات التلخيص (أنت)

- متابعة استجابة المسترشد

### تاسعاً: مهارة الإيضاح (Clarification)

طلب الاستيضاح هو أحد 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. طلب الاستيضاح هو أحد 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:

1-الكلمات البسيطة: الابتعاد عن الكلمات الصعبة أو التي تحمل أكثر من معنى

2-التفسير الميسر: تفسير ميسر لأي جزء يحتاج لذلك مع مراعاة تفكير وثقافة المسترشد ومدى إدراكه ووعيه وسرعة بديهته مع عدم التسرع

3-التسامح والاحترام: وجود تسامح لأخطاء المسترشد في التعبير عن نفسه واحترام ما يقول دون تعليق أو زجر أو إحراج

4-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. 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

3 \* 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.

4 \* أنواع المقابلة: (أ) من حيث الأسلوب: (ب) من حيث الغرض:

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 لتشخيص المشكلة.

مقابلة إرشادية تقديم معلومات محددة حيث يحتاج المسترشد لتوجيه بسيط.

مقابلة علاجية تستغرق عدة جلسات – تعديل سلوك المسترشد

5 \* خطوات إجراء المقابلة:

\*عوامل نجاح المقابلة:

السرية

– الثقة

– الخبرات والمعلومات

– المكان

– كيفية الجلسة

– الوقت المناسب والمحدد

\* خطوات إجراء المقابلة:

بداية المقابلة ( ما يدور في ذهن كل من المرشد والمسترشد ).

طرح الأسئلة ( وضوح - محدد - قصيرة - مناسبة ).

تعليقات المرشد وفترات الصمت.

إنهاء المقابلة والتسجيل.

ملاحظات قبل الإنهاء.

## 6 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.

7 أولاً: مهارة طرح التساؤلات

القسم الأول: التدريب على كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد:

كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد التي تستهدف الاطمئنان.

كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد التي تستهدف استعجال العلاج.

كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد حول دور المرشد في مساعدته.

كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه .

8 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:

التدرب على صياغة التساؤل - محدد غير محرج ( Phrasing The Question ).

التدرب على تركيب التساؤل - غير مركب ( Composing The Question ).

التدرب على المحتوى السليم التساؤل - يراعي الثقافة ( Containment Of Question ).

9 تذكر !!! \* يجب أن: \* لا يجب أن:

تستخدم بمهنية الأسئلة المفتوحة وتبتعد عن المغلقة.

توجه تساؤلاتك نحو الجوانب الهامة والضرورية من حياة المسترشد.

توجه تساؤلاتك لهدف وغاية محددة.

تستخدم التساؤلات الواضحة وغير الغامضة.

تستخدم نبرة صوت مناسبة أثناء طرح التساؤل.  
ترك وقت كافٍ للمسترشد ليحجب على التساؤل.  
\* لا يجب أن:

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

10 ثانياً: مهارة الإنصات

أولاً: التدريب على الإنصات العاطفي ( Empathic Listening ):  
المسترشد في حالة الغضب والإنكار:  
المسترشد في حالة يأس:  
المسترشد في حالة استجداء الاستعطف:

11 ثانياً: التدريب على الإنصات النشط ( Active Listening ):

في حالة تنشيط المسترشد على الكلام:  
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.

12 تدريب/ كيفية تطبيق الوصايا العشر في مهارة الإنصات:

خامساً: التدريب على الإنصات بايجابية لفظية.

تدريب/ كيفية تطبيق الوصايا العشر في مهارة الإنصات:

توقف عن الكلام.

حاول أن تريح المسترشد.

أظهر له أنك تود الاستماع إليه.

لا تشوش على عملية الاستماع.

ضع نفسك مكانه.

كن صبوراً.

أحتفظ بهدوئك.

تقبل المناقشة والانتقادات بسهولة.

أسأل.

13 وسيلة الاتصال غير اللفظي السلوك غير الفعال للمرشد

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.

توضيح الكلمات، رقيقة.

لا تدل على الانتباه للكلام.

اللزومات.

لا توجد.

واضحة، مباحة ( 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 و مندفع.

14 تذكر!!! يجب عدم مقاطعة المسترشد أثناء حديثه.

يجب أن نعبر عن إنصاتنا باستخدام إيماءات غير لفظية.

يجب الإنصات للمسترشد بفاعلية وانتباه.

15 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.

16 تذكر!!! يجب إعادة بعض عبارات المسترشد بهدف التأكيد عليها.

لا يفضل المغالاة في استخدام إعادة الصياغة.

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 استبصار 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 !!!**

علينا مواجهة التناقضات بين أقوال وأفعال المسترشد.

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

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 !!!**

يجب الإنصات الجيد لمشاعر وانفعالات المسترشد وملاحظة سلوكه.

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

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.

**أنماط الصمت المختلفة لدى المسترشد:**

**أنواع الصمت وأهدافه:**

- صمت المرشد ( تجميع وتنظيم الأفكار).
- صمت المسترشد ( تنظيم أفكار واستعداد للاجابة – وسيلة دفاع )
- الصمت العلاجي ( رسائل علاجية نحو تفكير المسترشد في كلام المرشد )
- الصمت الحريص ( عندما لا يكون كلمات للاستجابة – فترات البكاء )
- تركيز الصمت ( اتاحة 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.

**1- 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 المرشد
- 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 المرشد
- التعرف على رسائل المرشد المتكررة



- تخير عبارات التلخيص (أنت)

- متابعة استجابة المسترشد

### تاسعاً: مهارة الإيضاح (Clarification)

طلب الاستيضاح هو أحد 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 الممهيات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء.

التمهيد لإنهاء المقابلة الإرشادية بحيث يصبح المسترشد مستعداً لذلك.

اعتبارات هامة في مهارة الإنهاء:

- 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.

- أن يعمل على تشجيع المسترشد للمشاركة معه في وضع الخطط المستقبلية فيما يتعلق بحالته حتى يشعر بأهميته، وأهمية مساهمته في وضع استراتيجيات الإرشاد النفسي.

- التمهيد لإنهاء المقابلة الإرشادية بحيث يصبح المسترشد مستعداً لذلك.

- إذا 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.

## قائمة المراجع:

### ❖ القرآن الكريم

1. بلال خلف السكارنة، التدريب الإداري، (د ط)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
2. بلال خلف السكارنة، الحقائق التدريبية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
3. جهاد محمود علاء الدين، نظريات الإرشاد النفسي المعرفي والانساني، 2013، ط1، دار الاهلية للنشر والتوزيع، الاردن.
4. حسن أحمد الطعاني، التدريب الإداري المعاصر، ط1، دار البازوري العلمية، مصر، 2007.
5. حسن أحمد الطعاني، التدريب مفهومه وفعاليتها في بناء البرامج التدريبية وتقويمها، ط1، دار البازوري العلمية، الأردن، 2009.
6. الخالدي، احمد أهمية اللعب في حياة الطفل الطبيعيين وذوي الاحتياجات الخاصة. عمان: المعتز للنشر والتوزيع، 2008.
7. الخطيب أحمد وآخرون، الادارة والإشراف التربوي(اتجاهات حديثة)، (د ط)، دار الامل للنشر والتوزيع، الأردن، 1986.
8. الخفاف، إيمان، استراتيجيتين تعليم حديثه. عمان: دار المنهاج للنشر والتوزيع، 2010.
9. خليل، عزة، علم النفس اللعب في الطفولة المبكرة. القاهرة: دار الفكر العربي، 2002.

10. ربيع، هادي، اللعب والطفولة. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2008.
11. رياض نايل العاسمي، برامج الإرشاد النفسي، دمشق 2012.
12. سامية بنت صدقة مداح، فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات معلمات الرياضيات في التواصل الرياضي بالمرحلتين المتوسطة والثانوية، رسالة الماجستير، بمدينة تبوك، 2011.
13. سعيد حسن العزة، الارشاد النفسي، أساليبه وفنياته، ط1، دار الثقافة، الأردن، 2007.
14. سليم عبد السلام، التدريب والإنتاجية الادارية، العدد 41، معهد الادارة العامة، الأردن، 1990.
15. سهيلة محسن الكاظم الفتلاوي، كفايات التدريس (المفهوم، التدريب، الأداء)، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
16. السيد عليوة، تحديد الحاجات التدريسية (سلسلة تنمية المهارات)، ط1، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
17. شيلدون ايزنبرغ، دانييل ديلاني، ترجمة: علي سعد، عدنان الأحمد، ط3، منشورات جامعة دمشق، 2011.
18. صوالحة محمد، علم نفس اللعب. ط1. عمان: دار المسيرة، 2007.
19. طه عبد العظيم حسين، الارشاد النفسي – النظرية التطبيق التكنولوجية، ط1، دار الفكر، الأردن، 2004.
20. العالول، رنا فتحي محمد، أثر توظيف بعض استراتيجيات التعلم النشط في تنمية مهارات حل المسألة الرياضية لدى طالبات الصف الرابع الأساسي بمحافظة غزة. رسالة ماجستير منشورة. كلية التربية في جامعة الأزهر بغزة، 2012.
21. عبد الباقي، سلوى، اللعب بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: مركز القاهرة: شركة الجامعي للطباعة، 2001.
22. عبد الجليل راشد محمد، إدارة الموارد البشرية (مدخل تكاملي)، (د ط)، دار النسر الذهبي للطباعة، مصر، 2000.
23. عبد الناصر غربي، فاعلية برنامج إرشادي في ضوء نظرية "البرت اليس" العقلانية الانفعالية السلوكية في خفض قلق الامتحان لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، رسالة دكتوراه، ورقلة، 2013.
24. عبد الهادي، جودت عزت، والعزت سعيد حسن، مبادئ وتوجيه الإرشاد النفسي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
25. العناني، حنان، اللعب عند الأطفال الأسس النظرية و التطبيقية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر و التوزيع، 2002.

26. فوزية بنت خلفان بن حميد الغافري، فاعلية برنامج إرشادي جمعي في تحسين مهارة تنظيم الوقت ورفع مستوى التحصيل لدى طلبة كلية العلوم التطبيقية بالعربي، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، عمان، 2011.
27. القدومي، تغريد، اثر التعليم عن طريق اللعب في التحصيل الدراسي والاحتفاظ في مادة اللغة الانجليزية لدى طلبة الصف الرابع الأساسي في مدارس مدينة نابلس الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية، 2007.
28. كوجك، كوثر حسين، استراتيجيات تدريس تحقق هدفين. دراسات تربوية. المجلد السابع. الجزء (43). مصر: الرابطة التربوية الحديثة، 1992.
29. اللوح، احمد، فعالية برنامج مقترح باستخدام المسرح التعليمي لتنمية مهارات التواصل الشفوي لدى طلاب الصف السابع الاساسي في ضوء مدخل التواصل اللغوي. رسالة دكتوراه غير منشورة، برنامج مشترك جامعة عين شمس و جامعة الأقصى، 2008.
30. ماكنثير، كرستين، أهمية اللعب للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. ترجمة: العامري، خالد. القاهرة: دار الفاروق، 2001.
31. ماهر محمود عمر، 1987، المقابلة الإرشادية في الإرشاد والعلاج النفسي، دار المعرفة، الاسكندرية.
32. محمد إبراهيم سعفان، العملية الإرشادية ( التشخيص، الطرق العلاجية الإرشادية، البرامج الإرشادية)، (د ط)، دار الكتاب الحديث، مصر، 2006.
33. محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن، 2004.
34. محمد محروس الشناوي، العملية الإرشادية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 1996.
35. محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، (د ط)، دار النسر الذهبي للطباعة، مصر، 1999.
36. ملحم، سامي، استخدام اللعب في تعليم المناهج العلمية والمعلومات في مادة الرياضيات للصف الخامس الابتدائي. مجلة جامعة الملك سعود، 2002.
37. ميلر، سوزان، سيكولوجية اللعب. ترجمة: يسي، رمزي. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1974.
38. نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000 .
39. هادي مشعان ربيع، الإرشاد التربوي مبادئه وأدواته الأساسية، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان، 2003.
40. الهيتي خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 1999.



**جامعة الشهيد حمّـة لخضر - الوادي**  
**Université Echahid Hamma Lakhdar - El-Oued**