

**Kingdom of Saudi Arabia
Majmaah University
Faculty of education in Zulfi**

Introduction to counseling interview

**Prepared by
Dr – Mona Abu warda**

المملكة العربية السعودية
جامعة المجمعة
كلية التربية بالزلفى

«مقدمة في المقابلة الارشادية»

المحاضر

د/ مني حامد أبووردة

مقدمة فى الارشاد النفسى والمقابلة الارشادية

أن الارشاد النفسى أو العلاج النفسى عبارة عن علاقة انسانية أو (علاقة علاجية، أو مهنية، أو واقعية) بين شخصين أحدهما يحتاج إلى مساعدة لحل مشكلاته التى تؤرقه أو لعبور أزماته التى يعانى منها، ويسمى هذا الشخص مسترشداً، أو مريضاً، أو عميلاً أما الشخص الآخر فيقدم له هذه المساعدة التى يحتاج إليها على أسس علمية ومهنية مدروسة ويسمى هذا الشخص بالمرشد أو المعالج النفسى.

وأكد كثير من المرشدين والمعالجين النفسيين أنه لا يوجد فروق واضحة بين مفهوم الارشاد النفسى ومفهوم العلاج النفسى، وإن ظهرت أى فروق بينهما ما هى الا فروقا اصطناعية.

ومن أهداف الارشاد النفسى:

- مساعدة المريض أو العميل أو المسترشد على إعادة بناء شخصيته وتعديل سلوكه حتى يتخطى صعابه ويعبر أزمته.
- فالارشاد النفسى(العلاج النفسى)= مساعدة الفرد فى حل مشكلاته وتخطى الصعاب، وعبور الأزمات، وتعديل السلوك، وإعادة بناء الشخصية..... الخ

- المرشد النفسى يساعد المسترشد أن يقوم بأدواره الاجتماعية بطريقة أكثر نضجا.

- الارشاد النفسى يعمل على فهم الذات وتنمية اتخاذ القرارات وتطوير مهارات التخطيط للمستقبل ، كما أن التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد من أجل بناء علاقات قوية متينة بينهما يعتبر هدفا أساسيا لا يتجزأ عن أهداف الارشاد والعلاج النفسى وخطوة أساسية فى العملية الارشادية.

● نظريات الارشاد والعلاج النفسى:

النظرية فى علم النفس الارشادى تعتبر خريطة واضحة المعالم تساعد المرشد على فهم ما يمكن أن يقدمه لمسترشديه (مرضاة). ويتعرف من خلالها على الطريقة التى سوف يسلكها فى علاجه والأساليب المستخدمة

والفنيات التي يستخدمها في المقابلة. وكل نظرية تمثل اتجاها معينا أو مدرسة فكرية ولقد تعددت تلك النظريات وفقا لتعدد الاتجاهات ومن تلك الاتجاهات: الاتجاه الانساني الوجودي، الاتجاه المتمركز حول العميل، اتجاه الجشطلت، الاتجاه السلوكي، الاتجاه الانفعالي العقلاني. حيث توجد نظريات لعلم النفس الارشادي خاصة به، وتوجد أيضا نظريات لعلم النفس العيادي خاصة به. ولقد وضع هذه النظريات كل من روجرز وسكينر وأليس وعملوا على تطويرها وألفوا مؤلفات وكتب تحمل مسمى "فنيات الارشاد والعلاج النفسي" ومن هذا العرض يمكننا أن نستنتج أنه :

• لا توجد نظريات خاصة ومستقلة للارشاد النفسى، ولا توجد نظريات خاصة بالعلاج النفسى انما النظريات التى وضعت لعلم النفس الارشادى أو العيادى واحدة لهما هما الاثنان. وبالتالي ما تضمنته هذه النظريات من طرق وأساليب وفنيات واستراتيجيات تعتبر واحدة للممارسة المهنية فى كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى.

ولقد أكد باترسون ١٩٧٣ أنه اذا طلب من المتخصصين فى كل من الارشاد النفسى والعلاج النفسى وضع قائمة بالنظريات التى تتدرج تحت كل منهما فإنه سيحدث تداخل كبير بين القائمتين مما يؤكد صعوبة تحديد نظريات خاصة ومستقلة للارشاد النفسى وبالتالي يمكننا أن نستنتج أنه لا توجد أية فروق جوهرية بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى.

● توجد اختلافات مصطنعة بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى:

يرى ماورر ١٩٥٠ أن الاختلاف الرئيسى بين الارشاد النفسى والعلاج النفسى يكمن فى نوعية المشكلات، حيث نسب التعامل مع المشكلات العادية إلى الارشاد النفسى، ونسب التعامل مع المشكلات الأكثر عمقا إلى العلاج النفسى.

وذكر كلا من فانسى وفولكسى ١٩٦٢ أن الارشاد النفسى يمارس مع الأسوياء ، والعلاج النفسى يمارس مع غير الأسوياء.

وأشار كورى ١٩٧٧ أن الاختلاف بينهما يختلف باختلاف المكان الذى يمارس كلا منها فيه حيث أن الارشاد النفسى.

يمارس فى أماكن غير طبية لا تتسم بأى طابع علاجى مثل مركز الارشاد أو مكتب المرشد النفسى، أما العلاج النفسى يمارس فى مستشفيات الصحة النفسية.

مفاهيم الارشاد النفسى:

لقد تعددت مفاهيم الارشاد النفسى فلقد عرفه "رن" ١٩٥١ على أنه علاقة دينامية هادفة بين شخصين (المرشد والمسترشد).

وعرفه بينسكى ١٩٥٤ على أنه عملية تشمل التفاعل بين المرشد والمسترشد فى وضع انفرادى يستهدف مساعدة المسترشد حتى يمكنه تغيير سلوكه لاشباع حاجاته بطريقة مرضية.

ووضع عمر ١٩٨٤ تعريفا شاملا للارشاد النفسى، مغطيا به أغلب وجهات النظر حيث عرف الارشاد النفسى على أنه عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية للمشكلة حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية، مما يسهم فى نموه الشخصى وتطوره الاجتماعى والتربوى والمهنى، ويتم ذلك من خلال علاقة انسانية بينه وبين المرشد النفسى.

● مقدمة فى المقابلة الارشادية:

- تعريف المقابلة الارشادية:

عرف سترنج ١٩٤٩ المقابلة الارشادية بأنها قلب الارشاد النفسى، حيث تشمل على عدد من الفنيات التى تسهم فى نجاحه فهى مواجهه دينامية وجها لوجه بين المسترشد وبين المرشد النفسى القادر على تقديم المساعدة.

و عرف بينجام ومور ١٩٥٩ المقابلة على أنها محادثة تستخدم فى الحصول على معلومات أو إعطاء معلومات أو فى التأثير على سلوك الأفراد بشكل معين أو تحقيق هذه الأهداف مجتمعة.

فهي مواجعه دينامية ووجهها لوجه بين المرشد وبين المرشد
النفسي القادر على تقديم المساعدة.

أما بيتر و فيسا ١٩٧٧ قد شبهوا المقابلة الارشادية بالعربة
التي يستخدمها الارشاد النفسي في نقل المعلومات حول
الاستفسارات والحاجات من جانب المرشد والمعلومات
والاتجاهات والحلول من جانب المرشد. ولقد أكدوا أن
المقابلة وسيلة اتصال فعالة من أجل فهم المرشد
ومساعدته.

ويمكن صياغة تعريف عام للمقابلة الارشادية على النحو التالي: "المقابلة الارشادية عبارة عن مواجهة انسانية بين المرشد النفسى والمسترشد فى مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف خاصة.

عناصر المقابلة:

- **المواجهة الانسانية:** لا تتم المقابلة بدون مواجهة بين الأطراف المعنية بها ممثلة فى المرشد والمسترشدين وجهها لوجه. ولا يمكن اعتبار الخط الساخن عبر الاتصال الهاتفى مقابلة، إذ لا تتم المقابلة الارشادية إلا بحضور الأطراف المشتركة فيها وتقابلهم وجهها لوجه.

- **المكان المحدد:** ليس من المعقول أن تتم المقابلة على جانب الطريق، أو في أحد المطاعم فلا بد أن تتم المقابلة في مكان ثابت لا يتغير.
- **الموعد السابق:** لا بد من تحديد موعد سابق لمقابلة المسترشدين، وهذا يعمل على تدعيم الهدف العام من المقابلة الارشادية وينظم العمل خلالها.
- **فترة زمنية معينة:** يرى بعض المرشدين أنه لا بد من تحديد زمن المقابلة فلا تترك بدون تحديد حتى لا تصبح مجالا للثرثرة بل الغرض من المقابلة هي تعديل السلوك ومساعدة المسترشد على حل مشكلاته. فيجب أن يحدد زمن المقابلة ٣٠-٦٠ دقيقة وفي المتوسط ٤٥ دقيقة. إن تحديد الفترة الزمنية هام جدا فهي تساعد المرشد النفسى على تخطيط استراتيجياته الارشادية حتى لا يتم فقد الوقت.

- الأهداف الخاصة: لا تتم المقابلة الارشادية لمجرد الثرثرة أو تجاذب أطراف الحديث بل تتم من أجل تحديد أهداف خاصة واضحة ومحددة تتعلق بمساعدة المسترشدين الذين يترددون على المرشد النفسى، كل يختلف عن الآخر فى سمات هذه الأهداف، فالهدف من المقابلة يختلف من مسترشد إلى آخر ومن مقابلة إلى أخرى. فمنهم من يطلب المقابلة بهدف تحقيق الذات واثبات الهوية، والآخر لتغيير السلوك، ومنهم من يطلبها بهدف التخطيط لمستقبل تربوى أو مهنى أو تحديد القدرات والاستعدادات والميول وهكذا.

مبادئ المقابلة الارشادية:

المبادئ التي يجب أن تبنى عليها المقابلة الارشادية:

أولا: العلاقة الانسانية:

يجب أن تتميز المقابلة الارشادية بعلاقة انسانية دافئة بين المرشد والمسترشد بحيث تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بينهما. كما يعبر الانصات من جانب المرشد النفسى للمسترشد دون مقاطعته تأكيدا على الاهتمام بما يقوله، وتأكيدا على احترام ما يبديه فإن بعض الألفاظ الدافئة من جانب المرشد تعكس مدى تعاطفه مع المسترشد مما يدعم العلاقة الانسانية بينهما. وهذه العلاقة الانسانية ضرورية فى عملية الارشاد الاكاديمى.

ثانياً: تسجيل المقابلة

من صور التسجيلات المتعارف عليها التسجيل الكتابي، التسجيل السمعي، والتسجيل المرئي وترجع أهمية التسجيل الى حفظ المعلومات والبيانات التي يتم تداولها خلال المقابلة الارشادية لعدم تحريفها، أو عدم اهمال بعض منها، كما أنها تستخدم في رسم الاستراتيجيات الارشادية التي تسهم بصورة أساسية في بناء المقابلة وتطورها لصالح المسترشد.

ثالثاً: المناقشة الموضوعية

يجب أن تدار المناقشة بين المرشد والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأي أو عودة لمبدأ. وعلى المرشد ألا يقبل من المسترشد أية مخالقات أو مغالطات لفظية مخلة بالقيم والمثل والأخلاقيات فعليه أن يصححها ويعيد المناقشة الى مجراها الطبيعي.

رابعاً: وضوح المناقشة

يجب أن تكون المناقشة واضحة وصريحة من جانب الطرفين في المقابلة الارشادية فلا يشوبها أى غموض أو لبس أو موارد وكما كانت الأسئلة المطروحة من الطرفين قصيرة ومركزة ومتدرجة ومرتبطة فإن ذلك يسهم فى بناء المقابلة وجعلها فعالة وتحقق أهدافها.

خامساً: الصمت والانصات

يرتبط الصمت بالانصات ارتباطاً وثيقاً، فيجب على المرشد النفسى أن يكون نموذجاً حسناً فى تدعيم هذا المبدأ فى المقابلة الارشادية حتى يقلده المسترشد ولا يتحقق الهدف من المقابلة الا اذا تحدث الطرفان فى وقت واحد، لذلك يجب أن يصمت أحدهما عندما يتحدث الآخر بحيث يكون الصمت ايجابياً ومفيداً

فى اطلاق الحرية للمتحدث أن يعبر عن رأيه دون مقاطعة أو تشويش لما يطرحه فى المقابلة من أفكار وآراء. ويتحقق الانصات الايجابى عن طريق الاتصال البصرى أو الهممة بالايجاب، وهز الرأس بالتجاوب من جانب المنصت.

• اتجاهات المقابلة:

الاتجاه غير المباشر

المسترشد هو الذى يحدد الأهداف من المقابلة والغرض منها.

هذا الاتجاه يسمى باتجاه التفاعل الشخصى التأثيرى يعمل المرشد على تنمية شخصية المسترشد وتنمية قدرته على اتخاذ قراراته بنفسه .

من مميزات هذا الاتجاه توفير المرونة للمسترشد بما يتيح له الفرصة للتعبير الحر وتشجيعه على اتخاذ قراراته بنفسه.

يؤخذ على هذا الاتجاه أنه مضيعة للوقت ويتطلب مرشدين نفسيين على مستوى عال من الشفافية المهنية والاستبصار الداخلى.

أصحاب هذا الاتجاه روجرز

الاتجاه المباشر

المرشد هو الذى يحدد أهداف المقابلة والغرض منها.

هذا الاتجاه يسمى بالاتجاه التعليمى حيث يعمل المرشد النفسى على مساعدة المسترشد فى حل مشكلاته بتعليمه كيفية اعادة النظر فى شخصيته لتحديد نقاط الضعف فيها والعمل على تلافيتها، ومواطن القوة فيها والعمل على تدعيمها.

من مميزات هذا الاتجاه أنه يوفر الوقت والجهد المبذولين فى المقابلة ، ويحقق أهداف المقابلة بسهولة ويسر.

يؤخذ على هذا الاتجاه أنه غير مرن فى تعامله مع المسترشد حيث لا تتيح له الفرصة فى ممارسة حريره فى الاختيار واتخاذ القرار.

أصحاب هذا الاتجاه اليس

أهمية المقابلة الارشادية.

• تتركز أهمية المقابلة الارشادية في قدرتها على تقويم المسترشدين ومعرفة امكانياتهم على أسس علمية مدروسة بإستخدام القياس النفسى، كما يمكن تقويمهم من خلال الملاحظة التى تتم خلال المقابلة (وذلك أثناء ردود أفعالهم على أسئلة المرشد، وطريقتهم فى الاستفسار، وأسلوبهم فى طرح الأسئلة، وانفعالاتهم خلال المقابلة).

• كما تتيح المقابلة الارشادية الفرصة لجمع المعلومات الضرورية واللازمة عن المسترشدين فيما يتعلق بالاحداث التى مروا بها وتسجيلها كتابيا أو سمعيا أو مرئيا مما يسهم فى تطوير حالاتهم ومساعدتهم فى حل مشكلاتهم بموضوعية.

• فالمقابلة الارشادية تسهم بفاعلية فى اتاحة الفرصة للمسترشدين على تنمية استبصاراتهم الداخلية ، والتعبير عن مشاعرهم بحرية، واختيار اتجاهاتهم النفسية، وتطوير نموهم الشخصى، والاجتماعى والتربوى والمهنى حيث يتعدل المسترشد إلى الأفضل.

المظهر الشخصى للمرشد:

يلعب المظهر الشخصى للمرشد دورا هاما فى تنمية المقابلة الارشادية وتقدمها على نحو يحقق أهدافها.وقال بينجامين أنه لا يشترط ملابس معينة ولكن لا بد أن تكون الملابس مناسبة وملائمة لوضعه المهنى. ولكن اشترطت كوندبلا على المرشد الانثى أن ترتدى ملابس محتشمة تستر عورتها ولا تبرز مفاتها

وأن لاتكون قصيرة، كما أوصت عدم ارتداء أى من ملابس الرجال كالبنطلون. **فمظهر المرشد النفسى** يلعب دورا هاما فى **تتمية شخصية المسترشد** التى تعتبر المحصلة النهائية لاهداف المقابلات الارشادية. فلا بد أن يكون المرشد نموذجا مثاليا يقلده ويتوحد مع اتجاهاته وهذا هو السبيل إلى الشفاء الذى ألم به.

إن أول ما يقع عليه **بصر المسترشد** عند المقابلات الارشادية هو **المرشد**، ذلك الشخص الذى يقابله على اعتباره **المنقذ** الذى سيأخذ بيده من هاوية النفس إلى بر الأمان والاطمئنان على أنه **الفرد الخبير** الذى يساعده على حل مشكلاته وباعتباره أنه **المثل الأعلى والنموذج الحسن** الذى يفترض ان يقلده، وكيف يتحقق هذا ان لم يكن المرشد على مستوى لائق من **المظهر الشخصى**.

- كيف تؤدي المرشدة النفسية مهمتها وهي كاشفة لساقها أو عارية الأكتاف والذراعين؟ كيف يكون الحال وهي واضعة لمساحيق التجميل على وجهها؟ وكيف تكون للمرشدة النفسية وهي تفسد أنوثتها بارتدائها البنطلون وتتشبه بالرجال؟ لذا لا بد أن يكون المظهر الشخصي للمرشد النفسى مناسباً لمكانته المهنية. ولا تعنى كلمة مناسب أن تكون الملابس غالية الثمن أو أن تكون على أحدث الموضات العالمية، إنما تعنى هذه الكلمة أن الملابس يتوفر بها البساطة التي يقدر عليها أي فرد، والتي تحقق الذوق السليم الذي يرضى عنه الجميع.

- فلا يعقل أن يقابل المرشد سواء ذكراً أم أنثى المسترشدين بملابس سهرة بحجة أنه سيذهب بعد المقابلة إلى حفلة أو سهرة، أو أن يلبس ملابس رياضية بحجة أنه سيذهب إلى

النادى بعد الانتهاء من المقابلة . فلا بد أن يعرف المرشد أن ملبسه تؤثر على عملية المقابلة، فلا بد أن تتسم ببساطة فى الملابس وذوق فى الاختيار والتنسيق. وليضع المرشد نصب عينه أن كل ما يرتديه سيكون له أثر بالغ الأهمية على نفسية المسترشد فلا يغالى بالافراط الزائد، ولا يبالغ بالاهمال الزائد.

* استقبال المرشد:

الانطباع الأول يدوم. مما لاشك فيه أن الانطباع الأول الذى يأخذه المسترشد عند مقابلة المرشد منذ أول لحظة سواء كان هذا الانطباع جيدا أم سيئا فهو الذى يدوم. لذلك لابد أن يهتم المرشد باللقاء الأول.

• توصيات ومحظورات:

١- الابتسامة الدافئة فى وجه المسترشد ضرورية فهى تبعث الأمل فى نفسه وتغرس الثقة فى المرشد.

٢- لابد من وضع المسترشد فى اطار العلاقة المهنية منذ اللحظة الأولى ثم نقله إلى المقابلة الارشادية، تجعله يشعر بأن فلان سيتولى رعايته والاهتمام به.

٣- لابد من وضع حد للتعامل بينهما دون الغاء الألقاب وعدم رفع الكلفة.

٤- عدم ذكر كلمة مشكلة على لسان المرشد عند استقباله للمسترشد .

٥- البعد كل البعد عن صيغة الأمر، فلا بد أن نعمق معنى التشاور فى نفس المسترشد منذ اللحظة الأولى.

٦- يفضل عدم ذكر غرفة الارشاد النفسى واستخدام بديلا عنها مكتبى، مكان هادئ، غرفتى.

٧- يفضل أن يتقدم المرشد على المرشد في خطواته وهما في طريقهما إلى غرفة الارشاد النفسى حتى لا يشعر أنه مسحوب إليها وحتى يشعر أنه ذهب إلى المكان بإرادته.

٨- نحذر من أية مبادرة سيئة قد يبدأ بها المرشد النفسى عند استقبال المرشد وخصوصا اذا كانت مصحوبة بعبوس على الوجه أو علامات من الضيق والتبرم.

مثال سيئ:

أنا (س) الذى جئت من أجل مشكلة مشكلة ما أعانى منها. وأنا (ص) الذى سوف يساعدك على حلها. تعالى معى إلى غرفة الارشاد النفسى حتى أرى ماذا عندك. اتبعنى هناك.
حدد عيوب وأخطاء هذا الاستقبال؟

البيئة المهنية لغرفة الارشاد النفسى:

البيئة المهنية التى تتم المقابلة الارشادية فيها تختلف حسب المجال الذى تقدم فيه خدمة الارشاد. فالبيئة المهنية فى المجال المدرسى تختلف عن البيئة المهنية فى المجال العيادى والبيئة المهنية فى مجال الجامعة تختلف عن البيئة المهنية فى مجال الخدمة النفسية العامة (مركز الارشاد النفسى) وهكذا.

وعلى فرض أن هناك شقة خصصت لممارسة عملية الارشاد النفسى فيها، فلا نطلب أن تكون أكثر من غرفة واحدة كبيرة تتم المقابلة الارشادية فى جزء منها حيث يمكن فصل الجزء الآخر ليكون غرفة الملاحظة تصمم وتجهز بطريقة معينة .

ويجب أن تحتوى الشقة على صالة الانتظار بها مكان لتسهيل أعمال السكرتارية والاستقبال ومقاعد لتوفير الراحة للمتريدين

على المرشد النفسى . ويجب ألا تخلو الشقة من دورة مياه لقضاء الحاجة. وتكون الشقة بعيدة عن الضوضاء وسوف نعرض نموذجا لبيئة مهنية افتراضية :

أولا: الاضاءة

يجب الاعتماد فى اضاءة المكان على الكهرباء. لاينصح تعليق ثريا تتوسط سقف الغرفة حتى لا تجذب انتباه المسترشد فيشرد ذهنه عن متابعة ما يدور فى المقابلة، ولا داعى لوضع أباجورات فى الأركان حتى لاتضفى شاعرية على الجو العام للغرفة توحى بخلوة.وتفضل الاضاءة غير المباشرة وموزعة توزيعا متساويا على مساحة الغرفة وتكون الاضاءة من نوع الفلورسنت.

٢- السجاد:

ان أول ما يلفت نظر المسترشد هو أرضية المكان يجب البعد عن اختيار السجاد ذى الألوان القاتمة أو المثيرة أو اللون الأحمر الذى يرمز للدم أو الخطر، كما يجب البعد عن السجاد ذى الأشكال الهندسية أو الرسومات ، أو التشجير. ولكن يفضل السجاد ذات الألوان الهادئة والفاتحة والخالية من أى رسومات. لذلك يفضل أن يكون السجاد ذات الألوان التى ترمز الى الصفاء والنقاء والنعيم مثل اللون الأخضر، أو اللون الأزرق الفاتح.

٣- الستائر:

تستبعد الستائر الشفافة التى تسمح تسمح برؤية كل ما يدور خلفها حتى لا تشغل تفكير المسترشدين فيشرد عن متابعة مرشده.

لذلك تفضل الستائر التي تحجب الرؤية وما ذكر عن السجاد ومحظوراته يعم على الستائر، ويفضل أن يكون هناك تناسق في الألوان بين السجاد والستائر مما يريح النفس.

٤- الجدران:

يستبعد الألوان القاتمة أو المثيرة، كما يستبعد اللصق عليها بأوراق الجدران الخاصة ذات التشجير أو الرسومات وذلك لنفس الأسباب التي ذكرت للسجاد، فلا بد أن يكون طلاء الجدران بالألوان الفاتحة التي تزيد من إضاءة المكان كما أن التناسق مع السجاد والستائر والأثاث يضيف رونقا جذابا على الجو العام في غرفة الارشاد.

٥- المعلقة:

نضع تحمل بعض آيات الذكر الحكيم التي تريح النفس وتطمئن

القلوب مثل قوله تعالى (ألا بذكر الله تطمئن القلوب) (ومن توكل على الله فهو حسبه) وماشابه ذلك. ان هذه الآيات الكريمة تسهم إلى حد كبير بذر بذور الأمل في نفس المسترشد.

وان هناك بعض المسترشدين الأميين الذين لا يقرأون لذلك فمن الضروري أن تكون هناك بعض المعلقةات مثل لوحة الشروق أو صورة الأزهار ناضرة أو منظر صورة الكعبة، أو المسجد النبوي، مثل هذه المناظر تسهم إلى حد كبير في اطمئنان القلب وراحة النفس.

• المكتب والهاتف:

هناك رأيان لوجود مكتب داخل غرفة الارشاد النفسى، فرأى ينادى بعدم وجود مكتب فى غرفة الارشاد حتى يشعر المسترشد

وكانه ضيف على المرشد يتعامل معه فى بيئة طبيعية بعيدا عن الجو المهنى وبعيدا عن الشكليات والرسميات التى تخرج المرشد فيشعر فى كل مقابلة بأنه يعانى من مشكلات لا يدرى متى يتخلص منها. كما أن البيئة الطبيعية التى يحسها المرشد فى مقابله مع المرشد تجعله أكثر اقبالا وانفتاحا على نفسه. وأوصى أصحاب هذا الرأى بأن تدعم هذه البيئة بكرم الضيافة .

وينتقد أصحاب الرأى الذى ينادى بضرورة وجود مكتب فى غرفة الارشاد النفسى بأن هذا الأسلوب يشوبه نوع من التدليل وهذا لا يجوز حيث أن المرشد جاء للمرشد لطلب المساعدة فى حل مشكلاته فلا بد أن يعى ذلك تماما فى كل مقابلة حتى يعتمد على نفسه فى حل مشكلاته، ويتخذ قراراته بنفسه وهذا هدف الارشاد النفسى بوجه عام وهدف كل مقابلة على وجه الخصوص.

أما الضيافة هذه تسهم فى ابعاد المسترشد عن الجو المهنى
وتسبب فى رفع الكلفة بينه وبين المرشد مما يجعل العلاقة المهنية
بينهما تخرج عن مفهومها وتصبح علاقة صداقة تتسم
بالمجاملات وبشئ من التنازلات، كما أن غرفة الارشاد ليست
كافيتريا تقدم ما يشجع الزبائن على ارتيادها، ولكن كوبا من الماء
أو عصير الليمون فى فصل الصيف، وفنجانا من القهوة أو الشاى
الساخنين قد يفيد فى تقديمهم للمسترشد فى تهدئة الحالات
الانفعالية الشديدة أو حالات التوتر التى قد تعتريه أثناء المقابلة.
ولذلك فإن المكتب ضرورى لوضع التليفون عليه، وكذلك جهاز
التسجيل، وبعض الملفات والمستندات والأوراق المتعلقة
بالمسترشد ولا يشترط أن يجلس المرشد عليه ولكنه من الممكن
أن يجلس بجواره بعيدا عن المكتب.

الهاتف:

ان وظيفة الهاتف فى غرفة الارشاد النفسى تقتصر على الارسال فقط، أى ارسال المكالمات التى يرغب أن يجريها المرشد لخدمة أغراض خاصة تسهم فى تحقيق الأهداف التى من أجلها تتم المقابلة الارشادية.

(١) كالاتصال بولى أمرالمسترشد اذا كان قاصرا أو بأحد أقربائه اذا كان بالغاً للاستفسار عن أية معلومات قد تفيد المرشد، ويكون ذلك فى حضور المسترشد وبناءا على موافقته بهدف التأكد من صحة المعلومات.

(٢) الاتصال بزميل مهنى للمرشد النفسى. قد يكون طبيبا نفسيا أو أخصائى نفسى أو اجتماعى أكثر تخصصا فى حالة المسترشد.

٣) الاتصال بناظر المدرسة أو أحد أعضاء هيئة التدريس اذا كان المسترشد تلميذا، أو الاتصال بمدير مؤسسة اذا كان المسترشد موظفا، أو الاتصال بزوجة أو أبناء.

٤) الاتصال بالهيئات العلاجية والمهنية والاجتماعية والتربوية لايجاد الفرص بها للمسترشد أو لاحالته لها.

٥) الاتصال بأعضاء متجانسين في مهنة معينة، أو بأعضاء متقاربين في العمر، أو بأعضاء من جنس واحد، أو بأعضاء متجاورين في بيئة سكنية، أو بأعضاء مشتركين في مشكلات متشابهة.

خزنة حفظ المستندات:

يفضل أن تكون خزنة حفظ المستندات من الحديد (شانون) بحيث

تحتوى على عدد من الأدراج المحكمة الغلق بالمفاتيح، وتستخدم قسما من هذه الخزانة لحفظ المواد والمطبوعات والكتيبات والنشرات التي تتعلق بالحقل المهني الارشادى مثل اختبارات الذكاء والميول والاهتمامات والاتجاهات والاستعدادات والاختبارات الاسقاطية والاختبارات النفسية.

ويستخدم القسم الآخر لحفظ ملفات المسترشدين وشرائط التسجيل.

• الكراسى والمناضد:

- الكراسى غير المتحركة:

- عادة يكون هنال كرسيان متساويان فى الحجم مريحان مكسوان بالجلد والاسفنج لهما ذراعان أرجلها ثابتة، يجلس المرشد النفسى على واحد والمسترشد على الآخر بحيث يفضل أن يكون وضعهما على ضلعى زاوية قائمة (٩٠) درجة مئوية فيكون

بينهما اتصال بصري مباشر عندما يرغب في ذلك، أو أن يوجه بصره بعيدا فلا يكون بينهما اذا تخرج اذا تخرج من سؤال أو أراد مهربا من اجابة. غير أن هناك بعض الأطباء أمثال بولدنج وزملائه يفضلون الجلوس مع مسترشدتهم على ضلعي زاوية مقدارها ٤٥ درجة.

- الكراسي المتحركة:

- تستخدم عندما يقابل المرشد النفسى أكثر من مسترشد فى نفس الوقت فى المقابلة الارشادية الواحدة .

- المناضد:

- توضع منضدة صغيرة مستديرة، أو مربعة وسط الكرسيين غير المتحركين فى حالة المقابلة الفردية بحيث يوضع عليها جهاز للتسجيل لتسجيل المقابلة الارشادية، ومن الممكن وضع عدد قليل آخر من المناضد الصغيرة بين الكراسي المتحركة فى المقابلة الجماعية وينصح بعدم وضع مناضد للسجاير حتى لا تحس المسترشدتين على التدخين.

• جهاز التسجيل:

يجب أن تحتوى غرفة الارشاد النفسى على جهاز تسجيل، ولا يشترط نوع معين من الأجهزة فلا يهم ان كان جهاز التسجيل المستخدم من النوع الحلقى، أو الكاترج، أو الكاسيت، غير أن أغلب المرشدين النفسين يفضلون نوع الكاسيت فى تسجيل مقابلاتهم الارشادية لصغر حجمه، وسهولة نقله وتشغيله.

• مهارات التسجيل:

توجد ثلاث مهارات رئيسية تتمثل فى:

- التسجيل الكتابى على اختلاف أهدافه.
- التسجيل السمعى على اختلاف أشكاله.
- التسجيل المرئى الفورى.

ما مدى أهمية هذه التسجيلات:

- تسهم هذه التسجيلات إلى حد كبير في حل مشكلات المسترشد وتعديل سلوكه وتنمية شخصيته.
- تساعد المرشد على متابعة حالات المسترشدين وما تم انجازه خلال المقابلات الارشادية.
- تمثل هذه السجلات المرآة الحقيقية التي يرى فيها كل من المرشد والمسترشد من أين بدأ وإلى أين انتهى؟ فهي كالجسر الذي يعبر عليه الطرفان محملين بانجاز ارشادي مشترك من الماضي إلى الحاضر إلى المستقبل متضمنا ما اكتسبه المرشد من خبرات مهنية وما اكتسبه من خبرات شخصية تعلمية في حل المشكلات.

- لا يمكن ممارسة مهارة التسجيل بأى حال من الأحوال الا بعد موافقة المسترشد وقد يوافق على بعض ويعترض على تسجيل البعض الآخر . وعلى المرشد أن يحترم رغبة المسترشد ، غير أن عليه ألا يستسلم بسهولة لهذه الرغبة ولكن من واجبه أن يقنعه بأهمية التسجيل، ويكون الاقناع بمهارة ولباقة مقترنة بابتسامة. كما نحذر من ظهور علامات الاستياء من جانب المرشد النفسى اذا أصر المسترشد على رفض التسجيل فرغبته يجب أن تحترم. ويجب على المرشد أن يكتفى بالموافقة الشفهية، التى يبديها المسترشد فقد ينكرها أو يتنصل منها، لذلك فإن الموافقة الكتابية تدعم موقف المرشد النفسى وتحمى جانبه المهنى.

• مهارات التسجيل الكتابي:

- يمكن استخدام مهارة التسجيل الكتابي في:
 - أخذ بعض النقاط المتعلقة بالمسترشد.
 - ملء المستندات المتعلقة بالمسترشد وخاصة الخاصة بالمقابلة بصورة عامة.
 - تسجيل بعض الاختبارات النفسية التي تجرى على المسترشد في المقابلة الارشادية.
 - تحرير التقارير التشخيصية وتقارير بحث الحالة.
- التوصيات التي يجب مراعاتها عند التسجيل الكتابي:
 - أولاً: يجب أن تسجل محتويات المقابلة ونتائجها بعبارات قصيرة وبجمل كاملة، وبشيء من الإيجاز الواضح المحدد بأمثلة تفسيرية.
 - ثانياً: يجب أن تنظم المعلومات والبيانات الخاصة بالمسترشد

بطريقة منطقية ميسرة للفهم.

ثالثا: يجب أن يشتمل ملف المسترشد على العبارات الوصفية التي تمس الجوانب الآتية الأربعة، الجانب الشخصي، الاجتماعي، التربوي، والمهني.

رابعا: يجب أن يشمل ملف المسترشد على خلاصة وافية لحالته: متضمنة الخطوات التي اتبعت في المقابلات، والاستراتيجيات، والمقترحات، والتوصيات حتى يتمكن المرشد إذا تناول هذه الحالة مرة أخرى أن يكون لديه مرجعا يرجع اليه لتذكيره بالحالة.

خامسا: يجب ألا يهمل ملف المسترشد أية معلومة عنه ولا سيما تلك المعلومات المتعلقة بالاختبارات والمقاييس النفسية التي اجريت عليه أثناء المقابلات. كذلك لا بد أن يحتوى الملف على عبارات وصفية عن قدراته واستعداداته وميوله واهتماماته الخ

• مهارة تسجيل النقاط:

- من البداية ينبغي على المرشد أن يتفق مع المسترشد على أنه سوف يسجل بعض النقاط حول ما يدور في المقابلة. علما بأن المرشد غير مطالب بعرض استراتيجياته الارشادية ولكن ينبغي أن يطمئنهم على مدى اهتمامه بهم ومساعدته لهم على حل مشكلاتهم.

- وتتمثل الفائدة الكبرى من تسجيل النقاط في نقطتين أساسيتين:

(١) المساعدة في انعاش ذاكرة المرشد النفسى وتذكيره بالنقاط الهامة التى تناولتها المقابلة.

(٢) المساعدة فى وضع الخطوط العريضة التى تشكل الخطة الارشادية التى سوف تستخدم فى المقابلات والتى يمكن أن تسهم فى تدعيم النقاش مع زملاء المهنة.

- وأخذ النقاط ضرورة هامة حتى ولو كانت وسيلة المقابلة التسجيل السمعي أو المرئي وذلك أن هذه المهارة تضع النقاط فوق الحروف وتضع الأشخاص والأحداث الهامة في حالة المسترشد في بؤرة التركيز على المشكلة التي جاء يسعى من أجل مساعدته على حلها.

- لا يهم أن يتم التسجيل في حضور المسترشد أثناء المقابلة أم بعدها فهذا يتوقف على استراتيجية المرشد العامة وعلى ما يفضل أن يتبعه بشرط ألا يغير أسلوبه في أخذ النقاط حتى لا يبلبل فكر المسترشد، ومن ثم اذا اتبع المرشد النفسى أسلوب تسجيل النقاط في حضور المسترشد فلا يغير هذا الأسلوب حتى تنتهى المقابلات وتقل الحالة. وإذا اتبع أسلوب تسجيل النقاط عند نهاية المقابلة وخروج المسترشد من غرفة الارشاد النفسى فعليه أن يستمر على هذا المنوال حتى النهاية.

- ولو تم التسجيل بعد خروج المرشد لا بد من ابلاغه
للامانة المهنية.

- قد تثير تسجيل النقاط أثناء المقابلة مخاوف المرشد من
افشاء هذه الاسرار لذلك ينبغي على المرشد من طمئننته
بأن الذى يدور داخل جدران الغرفة لن يرى النور
خارجها.

- ومن جهة أخرى اذا لياخذ المرشد النفسى بعض النقاط فى
حضور المرشد ويؤجل تسجيلها إلى نهاية المقابلة وبعد
خروجه من غرفة الارشاد النفسى قد يتسبب ذلك فى
احباطات عند المرشد واحساسه بعدم الاهتمام وعدم
العناية بمشكلاته، وشعوره باهماله وعدم جدوى مقابلاته.

- لعل بعض العبارات الممهدة في بداية المقابلة الأولى تفيد في توضيح الصورة أمامه وتدعم الثقة في نفسه ومن هذه العبارات (أرجو أن أوضح لك أنني أفضل بعض النقاط التي أرى أنها تفيد حالتك وذلك بعد الانتهاء من المقابلة حتى لا أنشغل عنك أثناء حديثك معي).

• محظورات في تسجيل النقاط:

- يجب ألا يتحول تسجيل النقاط إلى وسيلة إملائية من المرشد إلى المرشد.

- يجب ألا يتضمن تسجيل النقاط أية تخمينات أو توقعات من المرشد.

- يجب ألا يتضمن تسجيل النقاط آراء المرشد على أنها حقائق ذكرها المرشد.

- يجب ألا يطلع المسترشد على النقاط المسجلة.
- يجب ألا يطلع مسترشد آخر على نقاط المسترشد.
- يجب ألا يكون تسجيل النقاط وسيلة استجواب آلى للمسترشد.
- يجب ألا يعتمد المرشد على ما سجله من نقاط اعتمادا كليا في علاقاته.

• مهارات ملء الاستمارات:

هناك نوعان من المستندات التي يجب أن يحتفظ بها المرشد في ملفات المسترشدين:

أولا: مستندات يحررها المسترشد بمعرفته

ويتم ذلك في صالة الانتظار بحيث تكون هذه المستندات في متناول يد المرشد النفسى قبل أن يرى المسترشد.

- ١) اقرار بالموافقة على تسجيل وملاحظة المقابلة الارشادية.
- ٢) اقرار بإمكانية الاطلاع على ملف المسترشد ونتائج اختباره.
- ٣) اقرار بحالة المسترشد (اسمه، عنوانه، وظيفته، رقم الجوال)
- ٤) سجل المسترشد الشخصي: جوانب شخصيته الأساسية، الناحية الشخصية، الاجتماعية، الناحية التربوية، الناحية المهنية.

ثانيا: مستندات يحررها المرشد الشخصي بمعرفته

- ١) استمارة تقويم مبدئية: تشمل فكرة عن بنيان المسترشد الجسمي، مظهره الشخصي، حالته الصحية بوجه عام، وطريقة عرضه للمشكلة ووضوحها وكيفية ترتيب أحداثها وتسلسل أفكاره حولها، ويسجل أيضا كل ما يتعلق بانفعالاته وملامح وجهه وحركات جسمه.

٢- استمارة تفسير الاختبارات: وتعتبر هذه الاستمارة سجلاً تفصيلياً واضحاً تشتمل على تحليل كامل لنتائج الاختبار والأهداف التي حققها والتوصيات التي يقترحها المرشد بناءً على دراسة وتحليل وتفسير هذه النتائج للمسترشد.

٣- تقرير عن تطور حالة المسترشد:

يوضح هذا التقرير مدى التطورات التي طرأت على المسترشد نتيجة للمقابلات الإرشادية مبرزاً للنواحي السلبية والإيجابية التي اكتتفت نشاطه خلال تلك المقابلات. كما يحتوى هذا التقرير على النواحي المعتلة وغير السوية التي يتسم بها سلوكه وما طرأ عليها من تقدم علاجي.

٤- استمارة إحالة المسترشد:

ويستخدم المرشد النفسى هذه الاستمارة عندما يقرر عدم الاستمرار فى مقابلة مسترشد ما ويرى احواله الى زميل مهنى آخر يكون أكثر تخصصا أو أنسب تعاملًا مع حالته. ويجب على المرشد النفسى أن يرسل هذه الاستمارة مع صورة من ملف المسترشد فى ظرف خاص محكم الغلق مكتوب عليه من الخارج (سرى للغاية). وتشمل هذه الاستمارة على بيانات اسم المسترشد وجنسه وعمره وحالته الاجتماعية والمهنية وملخص عن حالته الارشادية وسبب احواله الى الزميل المهنى الجديد.