

نموذج لبرنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين

المحور الأول للبرنامج (أهداف البرنامج):

- تحديد الأهداف العامة والخاصة للبرنامج.
- الهدف العام للبرنامج: تنمية بعض المهارات والفنيات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة.
- الأهداف الخاصة للبرنامج: والمتتمثلة فيما يلي:
- تقديم تعريف بالبرنامج وأهدافه وأهميته.
- تبصير المرشدين بأهمية المهارات الإرشادية وضرورة إتقانها.
- تدريب المرشدين على مجموعة هامة وضرورية من المهارات اللازمة للقيام بالمقابلات الفردية والجماعية مع المسترشدين.

- تنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين، وذلك في جانبين:

الجانب الأول: المعلومات النظرية الهامة التي سيقدّمها البرنامج حول المهارات الإرشادية.

الجانب الثاني: التدريبات العملية والتطبيقية لهذه المهارات أثناء تنفيذ جلسات البرنامج 5 .

- تقديم برنامج مقترح لتنمية هذه المهارات، مما يمكن الاستفادة منه على مستوى أوسع وأشمل.
- الوقوف على مدي فاعلية جلسات البرنامج التدريبي في تنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين.
- الفئة المستهدفة: المرشدون النفسيون في برنامج الصحة النفسية والمجتمعية بوكالة الغوث والبالغ عددهم 188 مرشداً ومرشدة.

- العينة التي سيطبق عليها البرنامج: 11 مرشداً ومرشدة من منطقة خان يونس تابعون لبرنامج الصحة النفسية والمجتمعية بوكالة الغوث.

- عدد جلسات البرنامج: 14 جلسة.

- المدة الزمنية للجلسة الواحدة: ساعة واحدة تقريباً

- مكان الجلسات: قاعة الاجتماعات التابعة لمركز دعم التعلم بوكالة الغوث، خان يونس.

المحور الثاني للبرنامج (محتوى البرنامج):

1. الإستراتيجية: استخدم الباحث مجموعات العمل كإستراتيجية أساسية يتم من خلالها استخدام فنيات المناقشة والحوار والتطبيق العملي والميداني للمهارات الإرشادية في جلسات تدريبية خلال الجلسات. 2. الفنيات المستخدمة: مهارة الإلقاء، مهارة المناقشة والحوار مع مجموعات العمل والمشاركين أسلوب النمذجة والتقليد والمحاكاة، التدعيم الإيجابي، التوكيد الذاتي، التعزيز.

3. التصور النظري للبرنامج: استخدم الباحث برنامجاً تدريبياً يستند في إطاره النظري، وكذلك في خطواته التدريبية إلى النظرية السلوكية المعرفية والنظرية العقلانية. ويهدف الباحث من خلال هاتين النظريتين إلى:

- تعديل المعلومات الخاطئة حول ماهية بعض المهارات والتداخل فيما بينها.
- إكساب المرشدين النفسيين المعلومات النظرية السليمة حول هذه المهارات الإرشادية.
- إتقان المرشدين لهذه المهارات من خلال التمرين والتدريب العملي عليها.

4. الأدوات والوسائل المستخدمة:

- جهاز كمبيوتر وكذلك جهاز CD.L وعروض تقديمية PowerPoint Microsoft

- المادة العلمية المطبوعة التي ستوزع على المشاركين حول المهارات الإرشادية.

- تقديم نماذج عملية من قبل كل مجموعة في نهاية الجلسة.

- استخدام لوحات البوستر والأقلام الخاصة التي ستناقش كل مجموعة أفكارها باستخدامها.

- أقلام وثائقية عن بعض جلسات الإرشاد وكيفية تطبيقها باستخدام المهارات الإرشادية.

- استخدام اللوح الأبيض Board White والأقلام الخاصة لذلك.

- بعض اللوحات والرسومات التوضيحية (كاريكاتير).

5. الأفكار والمفاهيم والعمليات العقلية: تم مناقشة أهم المهارات الإرشادية التي يجب على المرشد النفسي أن

يتقنها ويكتسبها وينميها والطرق والأساليب والممارسات التي من شأنها القيام بذلك، وكذلك تم مناقشة بعض الأفكار الخاطئة حول ماهية بعض المهارات والتداخل فيما بينها

6. التصميمات التجريبية: طبق البرنامج على (11 مرشداً ومرشدة) من مرشدي برنامج الصحة النفسية والمجتمعية في وكالة الغوث الدولية من منطقة خان يونس، حيث قام الباحث بمرحلة القياس القبلي لمهارات المرشدين لدى العينة من خلال قيامهم بجلسات إرشاد فردي حضرها الباحث، وتم تصويرها بالفيديو، وتم تحكيمها من قبل المختصين في مجال الإرشاد النفسي والصحة النفسية، ثم قام أفراد العينة بجلسات فردية بعد تطبيق البرنامج التدريبي، وهو بمثابة قياس بعدي للمقارنة بين أدائهم قبل وبعد تطبيق البرنامج.

7. المهارات التي سيناقشها البرنامج: بعد الاطلاع على العديد من الكتب والمراجع التي تتحدث عن المهارات الإرشادية وآليات التدريب عليها ومنها:

- المرشد الماهر Gerard Egan(1997), The Skilled Helper
- كتاب مقدمة في الإرشاد John McLeod(2003), An Introduction To Counseling
- كتاب مقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي لماهر محمد عمر(1992).
- وكذلك بعد اطلاع المشرف والمحكمين على البرنامج التدريبي، وإبداء الملاحظات والتعديلات والتوجيهات السديدة عليه، وجدت أنه من الأفضل التطرق لأهم خمس مهارات إرشادية، وهي على النحو التالي:
- مهارة طرح الأسئلة.
- مهارة الإنصات.
- المواجهة.
- إعادة الصياغة.
- عكس المشاعر.

8. طرق اختيار العينة: قام الباحث باختيار العينة بالطريقة العشوائية مراعيًا في ذلك أن تكون العينة من منطقة واحدة (منطقة خان يونس)، وذلك لإمكانية تطبيق الدراسة والبرنامج التدريبي بدون عوائق حيث يصعب تطبيق جلسات البرنامج التدريبي على مرشدين من مناطق جغرافية مختلفة، خاصة وأن العينة سوف يتم تصويرها بالفيديو لثلاث مراحل (قياس قبلي - البرنامج التدريبي وجلساته - القياس البعدي).

9. مراحل تطبيق البرنامج: يمر البرنامج بأربع مراحل هي كالتالي:

1.9 مرحلة البدء (مرحلة التحضير): وتشمل الجلسات الأولى للبرنامج التدريبي، والتي يتم من خلالها التعرف بين الباحث والمشاركين والحديث عن أهداف البرنامج وماهيتها، وتوقعات المشاركين نحوه ومن ثم التحضير للدخول لعمق الجلسات التدريبية حول المهارات الإرشادية.

2.9 مرحلة الانتقال: ويتم خلالها الحديث عن مشكلة الدراسة الأساسية، وهي المهارات الإرشادية وماهيتها وأهميتها بالنسبة للمرشدين النفسيين وضرورة إتقانها.

3.9 مرحلة العمل البناء: وهي المرحلة التي يتم من خلالها تعديل الأفكار الخاطئة حول ماهية المهارات الإرشادية، وكذلك تعديل بعض الأساليب غير الصحية في ممارستها، ومن ثم التدريب على المهارات الإرشادية بالصورة السليمة وتطبيق ذلك عملياً.

4.9 مرحلة الإنهاء: وهي المرحلة الأخيرة حيث يتم التأكد من الوصول للأهداف الرئيسية للبرنامج والوصول إلى النتائج المرجوة، وذلك باستخدام أساليب ووسائل التقييم المناسبة.

10. حدود البرنامج:

- الحد المكاني: طبق البرنامج في مدينة خان يونس بقطاع غزة، فلسطين.
- الحد الزمني: طبق البرنامج في نهاية صيف عام 2007.
- الحد البشري: عينة من المرشدين النفسيين في برنامج الصحة النفسية والمجتمعية بوكالة الغوث.
- الحد الموضوعي: يتمحور هذا البرنامج التدريبي حول خمس مهارات إرشادية أساسية تم ذكرها سابقاً، لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة في إتقان العمل الإرشادي بالنسبة للمرشدين النفسيين.

11. التقويم: تقويم كل جلسة من الجلسات باستخدام بطاقة التقويم المرحلي للجلسات.

المحور الثالث للبرنامج (الأنشطة):

جلسات البرنامج:

الجلسة الأولى:

موضوع الجلسة: تعارف بين الباحث والمرشدين المشاركين.

أهداف الجلسة:

- إقامة علاقة تفاعل بين الباحث والمرشدين.
 - كسر الحاجز النفسي بين المشاركين وبعضهم البعض.
 - تعريف المشاركين بالبرنامج التدريبي وجلساته وماهيته وآليات العمل فيه.
 - توضيح أهداف البرنامج المراد تطبيقه
 - الاتفاق على قوانين الجلسات كالمشاركة والالتزام بمواعيد الجلسات واحترام آراء الآخرين وغيرها.
- الإجراءات المتبعة عند تنفيذ الجلسة:**
- بداية يرحب الباحث بالمرشدين المشاركين، ويقوم بالتعريف بنفسه، ويترك المجال للمشاركين للتعرف والتعريف بأنفسهم.
 - يقوم الباحث بإعطاء فكرة عن ماهية البرنامج التدريبي، وما يحتويه وجلساته وآليات العمل داخلة والأنشطة والأدوات التي سوف يستخدمها، وأهمية تنفيذ وتطبيق هذا البرنامج، والذي تكمن أهميته في تنمية مجموعة من أهم مهارات وفنيات الإرشاد النفسي المستخدمة في المقابلات الإرشادية، ويمكن تحديد النقاط الهامة في هذه الجلسة في التالي:
 - * يقوم الباحث بتوضيح ماهية البرنامج وجلساته وأنشطة وأدواته وآليات العمل فيه.
 - * يتحدث الباحث عن الأهداف العامة والخاصة للدراسة بشكل عام والبرنامج التدريبي بشكل خاص.
 - * يقوم الباحث بتوضيح أهمية البرنامج في تنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين.
 - * يناقش الباحث مع المشاركين مواعيد وعدد الجلسات، وكذلك قوانين العمل الجماعي التي تسود الجلسات الخاصة بالبرنامج.

الجلسة الثانية:

موضوع الجلسة: توقعات المشاركين.

أهداف الجلسة:

- 1- معرفة توقعات المرشدين نحو تطبيق البرنامج وطبيعته ونتائجه.
 - 2- إعطاء تصور واضح حول ماهية المهارات التي سيتناولها البرنامج التدريبي.
- الإجراءات المتبعة عند تنفيذ الجلسة:**
- يناقش الباحث مع المشاركين التوقعات التي يرونها من خلال تنفيذ هذا البرنامج.
 - العمل من خلال المجموعات لتحديد أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي على المرشد النفسي أن يتقنها.
 - يقوم الباحث بمناقشة المرشدين حول أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي على المرشد النفسي أن يتقنها.
 - يقوم الباحث بمناقشة الملاحظات التي تم الوصول إليها من خلال المجموعات وطرحها أمام جميع المشاركين.

الجلسة الثالثة:

الموضوع: التدريب على مهارة طرح الأسئلة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية

أهداف الجلسة:

- توضيح ماهية مهارة طرح الأسئلة والفنيات التي تتضمنها هذه المهارة من الناحية النظرية.
- تبصير المرشدين بأوقات استخدام هذه المهارة في الجلسات الإرشادية وأسلوب استخدامها.
- التدريب العملي التطبيقي على تنفيذ هذه المهارة من خلال لعب الأدوار بين المرشدين.
- الاستفادة من نموذج فيديو يعرض حول مهارة طرح التساؤلات.

القسم الأول: التدريب على كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد:

يحضر المسترشد لمقابلة المرشد النفسي، ولاسيما المقابلة الأولى في حالة عامة من التوتر والقلق والاضطراب السلوكي، والتي تظهر عليه بشكل لفظي وغير لفظي، نحو العبارات المبعثرة والمرتعشة والنظرات الحائرة، حيث يحاول المسترشد باستمرار في كل مرحلة من مراحل المقابلة الاطمئنان على حالته والمستوى الذي وصل إليه، وقد تكون تساؤلاته بهدف استعجال العلاج، وقد تكون استفساراته أقل أملاً نحو: الشعور باليأس وفقدان الأمل في الشفاء؛ لذا يجب على المرشد التدريب على كيفية التعامل مع كل تساؤلات يطررها المسترشد وذلك على النحو التالي:

1- كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد التي تستهدف الاطمئنان:

أمثلة توضيحية للتدريب:

المسترشد: هل تشك في مقدرتي على اجتياز اختبار اللغة الإنجليزية بعد أن رسبت فيها ثلاث مرات؟
المرشد: أنا لا أشك في أي شيء، وإنما أحاول أن أراك كما أنت الآن، أما موضوع اجتيازك لاختبار اللغة الإنجليزية فهذا أمر يتوقف عليك أنت وعلى نظرتك لنفسك ومستقبلك.

المسترشد: بما تعلل الرعشة التي تنتابني كلما أتيت إلى هنا؟

المرشد: وما الذي يجعلك ترتعش هكذا؟ هل من شيء يقلقك هنا؟

2- كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد التي تستهدف استعجال العلاج:

أمثلة توضيحية للتدريب:

المسترشد: هل ستطول فترة العلاج؟ بعد كم مقابلة سوف أعود لحالتي السابقة؟

المرشد: علينا أن نبذل كل جهدنا نحو تحقيق الشفاء، وما التوفيق إلا بالله سبحانه وتعالى.

المسترشد: لماذا لا توجد أريكة استرخي عليها؟ أليس من الأفضل أن تحدثني وأنا في وضع الاسترخاء على أريكة كما أرى في بعض الأفلام؟

المرشد: هل أنت غير مسترخ الآن على مقعدك؟

3- كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد حول دور المرشد في مساعدته:

يوجد عادة عند المسترشد غريزة حب الاستطلاع، لذا يلجأ لاستيضاح بعض الأمور نحو: دور المرشد في مساعدته في تخطي مشاكله وصعوباته، وقد يلجأ لمعرفة ذلك من مسترشرين آخرين تلقوا الخدمة الإرشادية أو مازالوا يتلقونها في الفترة الحالية، لذا يجب على المرشد أن يتدرب على كيفية التعامل مع بعض التساؤلات بهذا الخصوص، وذلك على النحو التالي: أمثلة توضيحية للتدريب:

المسترشد: قيل لي إنك متخصص في حالات الطلاق والترمل هل هناك علاقة بينهم؟

المرشد: أرى أن كلاً من الطلاق والترمل يمثل نهاية وفناء للعلاقة الزوجية سواء أكان ذلك بسبب الطلاق أو موت أحد الزوجين.

المسترشد: لك قدرة عجيبة على الصمت والإنصات. هل أنت هكذا دائماً حتى في منزلك ومع أفراد أسرتك؟

المرشد: شكراً على هذه الملاحظة.

وفي الحقيقة أن لكل مهنة خصائصها التي يتميز بها العاملون فيها، ويعتبر الصمت والإنصات من الخصائص التي تميز المرشد النفسي عن غيره من العاملين في المهن الأخرى. أظن أن هناك شيئاً تريد أن تحدثني عنه، ولكنك لم تبدأ بعد، تفضل إني منصت إليك.

4- كيفية التعامل مع تساؤلات المسترشد حول اتجاه الآخرين نحوه:

عادة ما يذهب المسترشد لتلقى الخدمات النفسية وهو محاط بالحذر الشديد، فيحاول إخفاء انتظامه في المقابلات الإرشادية، وذلك لأن اتجاه الناس حول هذه الخدمات غير سليم، لذلك يلجأ للاستفسار حول اتجاه هؤلاء الناس نحوه إذا علموا أنه يتلقى الخدمات النفسية، وهل هذا الأمر مقبول أم منبوذ منهم؛ لذا يجب على المرشد التدرّب على كيفية التعامل مع هذه التساؤلات وذلك على النحو التالي:

أمثلة توضيحية للتدريب:

المسترشد: لقد رأني أحد جيراني أثناء دخولي إلى هنا، يا ترى ماذا سيقول عني لبقية الجيران؟

المرشد: هل هناك ما يخجل من حضورك إلى هنا؟

المسترشد: هل علم رئيسي المباشر في العمل أنني أتردد عليك في هذا المركز؟

المرشد: هل تتوقع حدوث أية مشكلة لك إذا علم أحد بترددك على هنا؟

الجلسة الرابعة: تابع لمهارة طرح الأسئلة

موضوع الجلسة: التدرّب على مهارة طرح الأسئلة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

القسم الثاني: تدريب المرشد على ممارسة مهارة التساؤل

يقع على المرشد العبء الأكبر في ممارسة مهارة التساؤل، فهي الأداة الرئيسية في مجال الإرشاد النفسي، لذلك يجب على المرشد النفسي التدرّب على مجموعة من الفنيات الخاصة باستخدام مهارة طرح التساؤلات، والتي يمكن توضيح آليات التدرّب عليها ضمن هذا البرنامج التدريبي على النحو التالي:

1- التدريب على اختيار الوقت المناسب لطرح التساؤل: من صفات المرشد المؤثر والجيد اختياره للوقت المناسب لطرح التساؤل، وعدم مقاطعة المسترشد أثناء حديثه، وإنما يمكنه التدخل بسؤاله في الوقفات البسيطة (Pauses Simple) بين الجمل التي يتقوه بها المسترشد عندما يسترد أنفاسه بين مجموعة من العبارات، كما يجب عدم طرح التساؤل قبل أن يستعد المسترشد للإجابة حيث إن ذلك قد يجعله يستنكرها؛ مما يفقد هذه التساؤلات معناها وأهميتها وقيمتها. وفيما يلي مثال تدريبي للتدخل الجيد واختيار الوقت المناسب لطرح التساؤل:

المرشد: يتدخل بسؤاله عندما يتوقف المسترشد لالتقاط أنفاسه، تشعر أن زوجتك لا تعطيك حقا كزوج؟
المسترشد: حقوقي كزوج محفوظة والحمد لله، لكني أريد منها أن تهتم بي كرجل له حقوق شرعية، وأعتقد أنه من حقي كرجل أن أرى زوجتي في أحسن صورة وأجملها، وأن تبرز لي جمالها ومحاسنها، وإن لم تبرزها لي، لمن أذن سوف تبرزها؟..... وقفة قصيرة.

المرشد: يتدخل بسؤاله أثناء الوقفة القصيرة، ماذا تعني بأن تراها في أحسن صورة وأجملها.
المسترشد: أعني أن تستعد للقائي عند عودتي من العمل. لا أريد أ أراها مرتدية الملابس اليومية التي تؤدي بها واجباتها المنزلية، أريدها أن تغيرها وأن ترتدي شيئا خاصا لي.

2- التدريب على اختيار السؤال الملائم:

- استخدام التساؤلات المفتوحة (Questions Open) وهي تساؤلات تتميز باستعمالها الواسع، حيث تتيح للمسترشد التعبير عن نفسه ومشاعره وأفكاره، محددًا بنفسه كمية ونوعية المعلومات التي يرغب في طرحها دون انتزاع المعلومات منه عنوة أو قسراً، لذا يجب على المرشد استخدام التساؤلات المفتوحة، وهذا لا يعني عدم استخدام التساؤلات المقفلة بشكل مطلق لكن الأسئلة المفتوحة هي محور المقابلة الإرشادية، وفيما يلي بعض النماذج التدريبية حول استخدام التساؤلات المفتوحة، قد تكون تساؤلات مفتوحة دون نهاية مقيدة نحو:

ليتك تكلمني عن نفسك؟ كيف ترى هذا المركز الإرشادي؟ ما شعورك حول الربا؟ وقد تكون تساؤلات مفتوحة ذات نهايات مقيدة بموضوع محدد نحو: ليتك تكلمني عن مستواك التعليمي؟ ما شعورك حول المتعاملين بالربا؟ كيف يمكن مكافحة جريمة السرقة باعتبارها إحدى الجرائم الخطيرة؟

- استخدام التساؤلات المباشرة (Questions Direct) وتتميز هذا الأسئلة بأنها تضمن الاستفسار عن معلومات جديدة لم تطرح من قبل، وأنها تسترعي الانتباه نحو الاستعلام المطروح المميز بعلامة استفهام في نهاية الجملة بطريقة مباشرة وواضحة، وعلى المرشد الجيد أن يحدد إذا ما كانت إجابة المسترشد على التساؤل مناسبة ومحقة للهدف أم لا، وفيما يلي نماذج تدريبية على الأسئلة المباشرة: هل لك أن تخبرني عن الحوار الذي دار بينك وبين رئيسك المباشر في العمل الأسبوع الماضي؟ ماذا كان شعورك عندما طلبت منك زوجتك الطلاق بسبب الخلافات المستمرة بينكما؟ ما الأسباب التي جعلت والدك يصر على حرمانك من المصروف الشهري الذي كنت تتقاضاه؟

- استخدام التساؤلات غير المباشرة Questions Indirect فهي تساؤلات تتميز بعدم وجود علامات استفهام في نهايتها، حيث تصاغ في صورة جمل توشي بأنها خبرية لكنها تحمل في طياتها معنى الاستعلام والاستفسار عما يرغب المرشد في استطلاع من المسترشد، وفيما يلي نماذج تدريبية لنوعية التساؤلات غير المباشرة:
- يخيل لي أنك غير مبالي أبداً بالإنذار الذي وجهه إليك رئيسك في العمل بسبب تكرار تغيبك بلا سبب.
- لا بد أن لك وجهة نظر حول تصميمك على أن تقدم زوجتك استقالتها من عملها.
- لا بد أن هناك من أسباب تجعلك تهرب من المدرسة بصورة متكررة.

الجلسة الخامسة: تابع مهارة طرح الأسئلة

موضوع الجلسة: التدريب على مهارة طرح الأسئلة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية

3- التدريب على الكيفية السليمة في استخدام التساؤلات: على المرشد النفسي أن يتدرب على كيفية طرح التساؤلات بصورة تبعث بالاطمئنان والثقة في نفس المسترشد، لذا هناك عدة اعتبارات يجب التدرب عليها للوصول للكيفية السليمة لطرح التساؤلات، وهي كالتالي:

- **التدريب على صياغة التساؤل (Question The Phrasing)** فلا بد أن يكون التساؤل بلغة مفهومة وواضحة لكل من المرشد والمسترشد، ويجب الابتعاد عن الكلمات التي بها لبس أو غموض أو التي تحتمل أكثر من

معنى، كذلك على المرشد أن يطرح تساؤلاته بشكل محدد وقاطع لكن بشكل غير محرج للمسترشد وفيما يلي أمثلة توضيحية لذلك: لبتك تخبرني كم دخلك الشهري؟ (سؤال محدد لكنه محرج)، أن لا أريد معرفة دخلك الشهري على وجه التحديد، ولكن يمكنك أن تخبرني في أي تصنيف يقع دخلك ضمن التصنيفات هذه: مرتفع الدخل، متوسط الدخل، قليل الدخل(سؤال محدد غير محرج).

- **التدريب على تركيب التساؤل (Question The Composing)** حيث يجب على المرشد النفسي أن يكون حذراً في طرح سؤاله بحيث لا يتصف بكونه متعدداً في استفساراته؛ مما يستلزم عدداً من الإجابات المختلفة عنه، حيث عليه أن يجزئ السؤال المتعدد إلى عدد من الأسئلة البسيطة والواضحة، والتي يمكن أن يستجيب لها المرشد ببساطة ووضوح، وفيما يلي أمثلة تدريبية لتساؤلات بسيطة التركيب وغير معقدة ولا تحمل أكثر من محتوى: ما الذي شجعك إذن على الحضور إلى هنا؟ هل أنت مستعد لمواجهةهم بعد ذلك؟ كيف تتصرف معهم إذا واجهك احدهم بكلمات لا تحبها ولا ترضاها؟

- **التدريب على المحتوى السليم التساؤل (Question Of Containment)** حيث على المرشد النفسي أن يراعي الكيفية السليمة للتساؤل حتى يحقق الغرض الذي يحتويه؛ لذا يجب أن يكون المرشد على دراية كاملة بالخلفية الثقافية والاجتماعية والنفسية للمسترشد وكذلك الخلفية التربوية والمهنية، ولهذا يجب على المرشد أن يبتعد عن طرح تساؤلات أعلى من الخلفية العامة للمسترشد، وفيما يلي أمثلة تدريبية لمحتوى التساؤلات:

* ما هي أعراض المخاوف المرضية في رأيك؟ (سؤال خطأ).
* ذكرت أنك تعاني من الخوف الشديد عندما تكون في مكان مرتفع.
* أرجو أن تزيدني إيضاحاً عن مشاعرك بوجه عام حول الأماكن المرتفعة؟..... (سؤال سليم) **الجلسة السادسة:**

موضوع الجلسة: التدريب على مهارة الإنصات في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية

أهداف الجلسة:

- توضيح ماهية مهارة الإنصات والفرق بينها وبين مهارة الصمت.
- تبصير المرشدين بأهمية استخدام مهارة الإنصات والفوائد التي يمكن الحصول عليها إذا طبقنا قواعد الإنصات والإصغاء الفعال.

- التدريب العملي التطبيقي على تنفيذ هذه المهارة من خلال لعب الأدوار بين المرشدين.

أولاً/ التدريب على الإنصات العاطفي: فالإنصات العاطفي هي أولى مراحل الإنصات لدى المرشد النفسي فهو يدعم التواصل الجيد مع المرشد ويعمق ثقة المرشد بنفسه، حتى يدرك أن المرشد النفسي متفاهم معه ومع كلامه ومعلوماته، وهو استجابة كاملة لكل ما يبدر عن المرشد، حيث يتضمن معنى التعاطف الوجداني والتأكيد الذاتي، والارتياح النفسي، لاسيما إذا كان المرشد يشكو من أزمات انفعالية تتعلق بذاته، وتختلف استجابة المرشد بالإنصات العاطفي تبعاً للحالات التي يمر بها المرشد على النحو التالي:

1- المرشد في حالة الغضب والإنكار:

تدريب/ كيفية الإنصات العاطفي في هذه الحالة:

المسترشد: أنا لست سيئاً لهذا الحد المشين ... من قال عني إنني غير كفء في عملي؟!... إنني أفضل من غير بكثير.

المرشد: بعد الإنصات العاطفي لحديث المرشد ... ليس من حق أحد أن يحكم عليك بأنك سيء أو جيد، فالكفاءة في العمل في العمل تحددها عوامل كثيرة منها الجودة في الإنتاج والتعاون مع الزملاء وغيرها، ومن غير المعقول أن نرى أنفسنا أفضل من غيرنا قبل أن نتعرف على حسناتنا وندعمها ونرى سيئاتنا فنتلافها. **2-**

المسترشد في حالة يأس:

تدريب/ كيفية الإنصات العاطفي في هذه الحالة:

المسترشد: لقد ارتكبت كثيراً من الذنوب، ونويت أن أتوب. أخشى ألا يقبل الله توبتي.

المرشد: بعد الإنصات العاطفي لحديث المرشد ... يقول الله تعالى في سورة الزمر(53): " قل يا عبادي الذين أسرفوا على أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله، إن الله يغفر الذنوب جميعاً إنه هو الغفور الرحيم ".
3-

المسترشد في حالة استجداء الاستعطاف:

تدريب/ كيفية الإنصات العاطفي في هذه الحالة:

المسترشد: أنا أعرف نفسي، أنا قليل الحيلة، يقول عني الناس إنني لا أصد ولا أردد، ما فعلت شيئاً مفيداً في حياتي قط.

المرشد: بعد الإنصات العاطفي لحديث المسترشد... لعل قول الله تعالى في خاتمة سورة البقرة (286) ما يجعلنا نرى أنفسنا على حقيقتها حيث يقول الله تعالى: " لا يكلف الله نفساً إلا وسعها لها ما كسبت وعليها ما اكتسبت ربنا لا تأخذنا إذ نسينا أو أخطأنا ربنا ولا تحمل علينا إصراً كما حملته على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به واعف عنا واغفر لنا وارحمنا أنت مولانا فانصرنا على قوم الكافرين "

ثانياً/ التدريب على الإنصات النشط:

وهو المرحلة الثانية من الإنصات والتي تتبع مرحلة الإنصات العاطفي، حيث تتميز بكونها استجابة تلقائية متضمنة التغذية الراجعة الفورية لسلوك المسترشد اللفظي وغير اللفظي كرد فعل طبيعي لكل ما يقوله ويفعله خلال المقابلة، حيث يبدي المرشد فهمه لحالة المسترشد والرد على استجابته بوضوح ودون تردد وهناك حالتان يتم خلالهما استخدام أسلوب الإنصات النشط كالتالي:

1. في حالة تنشيط المسترشد على الكلام:

تدريب/ كيفية استخدام الإنصات النشط في هذه الحالة:

المرشد: حسناً... جيد... أنا أتابع كلامك باهتمام تفضل، استمر فيما تريد أن تقوله لي.

المرشد: بلا شك أنا أفهم ما تقوله جيداً... لا تتردد في أن تخبرني بكل ما تريد.

2. في حالة تنشيط المسترشد للتعبير عن مشاعره:

تدريب/ كيفية استخدام الإنصات النشط في هذه الحالة:

المرشد: كيف كان شعورك عندما حدث لك ذلك في أول مرة؟

المرشد: ماذا كان شعورك عندما وضعت لك زوجتك بنتاً؟

الجلسة السابعة: تابع مهارة الإنصات

موضوع الجلسة: التدريب على مهارة الإنصات في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

ثالثاً/ التدريب على الإنصات إلى النقاط الهامة حول الذات: فقد يدلي المسترشد بمعلومات كثيرة حول حالته معتقداً بأنها تفيدها وأنها تسهم في تطورها، لكنه قد يخفي كثيراً من المعلومات الهامة؛ لذا يجب على المرشد النفسي أن يساعده على الأسترسال دون انقطاع ودون أن يخفي أياً منها، وكذلك يجب عليه أن يكون واعياً لبعض النقاط الهامة التي قد يخفيها المسترشد أثناء حديثه، وكذلك انفعالاته، ونبرات صوته، وتعبيراته اللفظية وغير اللفظية خاصة فيما يتعلق بالحديث عن الذات.

1. تدريب/ كيفية الإنصات إلى النقاط الهامة حول الذات:

المسترشد: كنت عادة أسارع لأداء فريضة الصلاة أمام والدي، إنني أشعر بأنه راضٍ علي كلما فعلت ذلك. فقد كنت أؤدي حركات دون إحساس، بل وفي بعض الأحيان كنت أؤديها بلا وضوء.

المرشد: إن لم تؤد فريضة الصلاة أمام والدك، هل كان يسأل عن ذلك؟

المسترشد: نعم كان يسألني عنها كلما حضر إلى المنزل من العمل، وكنت أكذب عليه بأنني أديتها لكن والدتي كانت تخبره بالحقيقة؛ فيسارع إلى ضربتي بشدة.

المرشد: أرى أنك تؤدي حركات الصلاة دون إحساس بها، وبلا وضوء، فهي إرضاء لوالدك فقط، وخوف من عقابه لك إذا لم تؤدها، ومن ثم أصبحت الصلاة مجرد عادة تمارس؛ لتكف بها الأذى عن نفسك ولتكتسب بها رضا والدك. رابعاً: التدريب على الإنصات إلى النقاط المتكررة في حديث المسترشد: عندما يشعر المسترشد بأن هناك شيئاً هاماً في حياته يريد أن يخبر عنه المرشد، فإنه يلف ويدور حوله، دون أن يدلي بالمعلومات التي تمس هذا الموضوع لكن من بعيد، ثم يعيد ويكرر هذا المعلومات كل مرة بطرق وبعبارات مختلفة، لذا يجب على المرشد أن يكون متيقظاً لذلك ولا يتركه ينتقل إلى نقطة أخرى دون استيضاح وافٍ لهذه المعلومات الهامة.

2. تدريب/ كيفية الإنصات إلى النقاط المتكررة في حديث المسترشد:

المسترشد: لقد استمعت أمس إلى قارئ يتلو ما تيسر من سورة الزمر، فوجدت أن كلمة (الغفران لها تصريفات لغوية مختلفة).

المرشد: نعم..... إن الله غفور رحيم.

المسترشد: منذ يومين كنت أنتصفح المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم، فوجدت أن كلمة الغفران بتصرفاتها المختلفة ذكرت وتكررت في أكثر من مائتي آية قرآنية كريمة.

المرشد: أرى أنك تريد أن تتأكد من شيء ما ينتابك شك فيه.

المسترشد: إذا أذنب شخص ما، وارتكب كثيراً من المعاصي، هل سيغفر الله له ذنوبه كلها.

المرشد: ماذا كان شعورك عندما قرأت الآيات الكريمة الكثيرة، والتي تحمل معاني الصفح والغفران والتوبة؟

- **المسترشد:** كنت أبكي عندما أتلوها، ولكنني أخشى أن تكون ذنوبي كثيرة وألا يغفرها الله لي.

- **المرشد:** أشعر أنك عازمت على التوبة ولكنك تريد من يساعدك.

الجلسة الثامنة: تابع مهارة الإنصات

موضوع الجلسة: التدريب على مهارة الإنصات في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

خامساً/ التدريب على الإنصات بإيجابية لفظية:

إن الصمت المطبق المصاحب للإنصات التام قد يوحي للمسترشد بأن المرشد يشرذ بذهنه، وأنه غير منصت له أو أنه غير مبالٍ بما يقول وغير مهتم بحديثه، لذا يجب على المرشد أن يستخدم الإنصات بإيجابية لفظية، والذي يتمثل في استخدام بعض التلميحات والإشارات الصوتية، والتي تعبر عن الإنصات الجيد من قبل المرشد للمسترشد ومنها: (هووم - ها - اه - هاه - أوه) أو باستخدام بعض الكلمات البسيطة والقصيرة أو العبارات المختصرة، والتي تؤكد استمرارية انتباه المرشد وتواصله مع المسترشد، ومنها: ممتاز، مدهش، أن أحس بك، أنا أفهم ما تقول، أرى ما تقصده.

تدريب/ كيفية تطبيق الوصايا العشر في مهارة الإنصات:

1. **توقف عن الكلام:** فأنت لا تستطيع الاستماع و أنت تتحدث.

2. **حاول أن تريح المسترشد:** أعطه الفرصة أن يتكلم هو، شجعه أن يعبر عن نفسه 3.

3. **أظهر له أنك تود الاستماع إليه:** اجعل شكلك وتعبيرات وجهك وتصرفاتك توحى بأنك مهتم بالاستماع، لا تقرأ أوراقك أثناء استماعك له.

4. **لا تشوش على عملية الاستماع:** لا تقرأ أوراقك، ولا تنقر بأصابعك، هل يكون أهدأ لو أغلقت الباب.

5. **ضع نفسك مكانه:** تصور أنك تتكلم حتى تأخذ الإحساس وتعاطف مع رأيه، يساعدك هذا على النظر للأمور من أكثر من زاوية.

6. **كن صبوراً:** أعط المتحدث وقتاً كافياً، لا تقاطعه، لا تهتم بتركه أو تتجه للباب وهو يتحدث إليك.

7. **احتفظ بهدوئك:** فالرجل الغاضب يتصيد المعاني الخطأ والسيئة من كلمات المتحدث.

8. **تقبل المناقشة والانتقادات بسهولة:** فهذا الأسلوب يضعه في الجانب الدفاعي وليس الهجومي، لاحظ أن ذلك قد يؤدي إلى هدوئه أو تورطه، لا تجادل، ففي الجدل خسارة للطرفين.

9. **اسأل:** فهذا يشجعه، ويظهر أنك مستمع جيد، ويؤدي إلى الحصول على معلومات أكثر

10. **توقف عن الكلام:** هي الأولى والأخيرة، فكل الوصايا تعتمد عليها كلياً، فلديك أذنان ولسان واحد فقط فاستمع أكثر مما تتحدث.

سادساً/ التدريب على الإنصات بإيجابية غير لفظية: حيث يمكن للمرشد النفسي أن يستخدم الإنصات بإيجابية غير لفظية حتى يَشعر المسترشد بأنه لم يشرذ ذهنه ولم يسرح، ويتمثل الإنصات بإيجابية غير لفظية في:-
الاتصال البصري المركز بين المرشد والمسترشد، حيث يركز المرشد بصره على المسترشد أثناء حديثه معه، ولذلك لفترة معقولة فلا تكون قصيرة فيشعر المسترشد بعدم الاهتمام ولا طويلة فيشعر المسترشد بحملقة المرشد فيه.

- الابتسامة الدافئة الطبيعية التي يجب ألا تكون مصطنعة ولا مرسومة على شفתי المرشد، وذلك لفترة تكفي ليعبر المرشد عن مشاعره تجاه المسترشد ويدي بها عن مدى اهتمامه به وإنصاته له.

- حركات أعضاء الجسم من قبل المرشد فهي دليل ملموس على اهتمام المرشد بالمسترشد وإنصاته له، وذلك مثل إيماءة الرأس بالإيجاب أو النفي، أو إشارة اليد بالاستفسار أو الاستمرار أو ميل الجسم تجاه المسترشد.

الجلسة التاسعة:

موضوع الجلسة: التدريب على مهارة إعادة الصياغة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

أهداف الجلسة:

- توضيح ماهية مهارة إعادة الصياغة وكيفية استخدامها في المقابلات الإرشادية
 - توضيح الفرق بين مهارة إعادة الصياغة ومهارة التلخيص
 - تبصير المرشدين بأهمية استخدام مهارة إعادة الصياغة واستخدامها في المقابلات الإرشادية.
 - التدريب العملي التطبيقي على تنفيذ هذه المهارة من خلال لعب الأدوار بين المرشدين
 تتميز مهارة إعادة الصياغة بتكرار المضمون الأساسي للتواصل بين المرشد والمسترشد، متضمنة المعنى الكلي لعبارة المرشد، ويوجد عدة طرق مختلفة لاستخدام هذه المهارة ولكن من أهمها وأفضلها هو إعادة عبارات المرشد كما هي وترديد كلماتها دون أي تغيير فيها، مما يجعلها مثل: الصدى الذي يعكس ما يقوله واختيار ما يصلح منه فيدعمه وما لا يصلح فيتجاهله، ويفضل استخدام هذه المهارة في المراحل الأولى للتواصل بين المرشد والمسترشد.

أولاً/ التدريب على إعادة عبارات المرشد دون تغيير:

وتعتبر هذه الطريقة الأساس الأول في استخدام فنية إعادة العبارات التي بواسطتها يمكن للمرشد النفسي أن يساعد المرشد في أن يسمع حديثه كما هو بدون أدنى تغيير فيه، وكأنه صدى واضح لما يقوله، منعكس على لسان المرشد من خلال تكراره لعبارة وترديده لكلماته، ومن ثم يمكن للمرشد أن يعيد حساباته مع نفسه وأن يراها برؤية أكثر عمقاً، فيعدل ويبدل من أفكاره، ويختار وينقي من كلماته التي يشعر بأنها يمكن أن يعبر بها عن مشاعره بصدق وأمانه.

- تدريب/ كيفية التدريب على إعادة عبارات المرشد دون تغيير:

المسترشد: أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل في الثانوية العامة.
المرشد: تحدثت سابقاً أنك شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل في الثانوية العامة
المسترشد: أنا يئست من حياتي كلها.

المرشد: تحدثت سابقاً أنك يئست من حياتك كلها.

ثانياً/ التدريب على إعادة عبارات المرشد مع تغيير ضمير المتكلم:

يرى البعض أن هذه الطريقة أكثر تأثيراً من الطريقة السابقة، حيث إنها تلفت نظر المرشد أن الكلام المعاد هذا هو كلامه هو، ويجب عليه أن يتحمل مسؤوليته كاملاً، مما ينشط أفكاره ويدعم خطواته بإيجابية في المشاركة الفاعلة في تنفيذ الإستراتيجية الإرشادية، حيث يردد المرشد كلمات المرشد نفسها مع تغيير ضمير المتكلم.

تدريب/ كيفية التدريب على إعادة عبارات المرشد مع تغيير ضمير المتكلم:

المسترشد: أنا شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل في الثانوية العامة.

المرشد: أنت شعرت بخيبة أمل عندما حصلت على مجموع قليل في الثانوية العامة.

المسترشد: أنا يئست من حياتي كلها.

المرشد: أنت يئست من حياتك كلها.

الجلسة العاشرة: تابع مهارة إعادة الصياغة

موضوع الجلسة: التدريب على مهارة إعادة الصياغة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

ثالثاً/ التدريب على إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المرشد:

فقد يرى المرشد النفسي أنه لا ضرورة لإعادة عبارات المرشد كلها كما هي، ولا ضرورة لإعادتها مع تغيير ضمير المتكلم فيها، ولا سيما بعد أن يدعم التواصل الجيد بينهما، وتصل المقابلة الإرشادية إلى نهاية مرحلة البناء فيها، ومن ثم على المرشد أن يركز على أهم ما تتضمنه عبارات المرشد، مؤكداً على ما يريد أن يلفت نظره إليه؛ ليستخدمه في تعديل سلوكه نحو الأفضل وتنمية شخصيته.

تدريب/ كيفية التدريب على إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المرشد:

المسترشد: لقد استدعت زوجتي والدها ووالدتها بسبب الشجار الذي حدث بيننا، وعندما طلبت الطلاق في حضورهما، نهرها والداها، ورفضاً طلبها للطلاق، وأصرراً على الصلح بيننا.

المرشد: رفض والديها طلبها للطلاق، وأصرراً على الصلح بينكم.

رابعاً/ التدريب على إعادة مضمون حديث المرشد/ الصياغة البديلة (Paraphrase)

ويقصد بها إعادة صياغة الكلمات والأفكار الأساسية للمسترشد، وهو يشمل الانتباه الانتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي من رسالة المسترشد مع ترجمة الأفكار الأساسية فيها في كلمة من عندك، فهي تقود إلى مزيد من المناقشة والفهم بالنسبة للمسترشد، وهذا يخبر المسترشد بأنك قد فهمت رسالته، ويساعده على المضي ضمن الأفكار الأساسية بشكل أعمق.

تدريب/ كيفية التدرّب على إعادة مضمون حديث المسترشد/ الصياغة البديلة:

المسترشد: أنا أعرف أنه لن يفيد حالة الاكتئاب هذه التي لدي، أن أجلس في المنزل أو أنام في السرير طوال اليوم.

المرشد: أن على وعي بأنك بحاجة إلى أن تخرج من عزلتك وتبتعد عن البقاء في السرير حتى من حالة الاكتئاب عندك.

المسترشد: من الصعب علي أن أستمر في الجمع بين العمل والدراسة والاهتمام بشئون أسرتي، إنني أقول لنفسي دائماً أنني سأنهار في يوم من الأيام.

المرشد: يبدو كما لو أنك تمر بصعوبة في الموازنة بين التزاماتك، حيث تزداد هذه الالتزامات بالنسبة للوقت المتاح لك حالياً.

الجلسة الحادية عشرة:

موضوع الجلسة: التدرّب على مهارة المواجهة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

أهداف الجلسة:

- توضيح ماهية مهارة المواجهة وكيفية استخدامها في المقابلات الإرشادية

- تبصير المرشدين بأهمية استخدام مهارة المواجهة وأوقات استخدامها في المقابلات الإرشادية.

- التدرّب العملي التطبيقي على تنفيذ هذه المهارة من خلال لعب الأدوار بين المرشدين.

تعتبر مهارة المواجهة دعوة صريحة من المرشد للمسترشد حتى يفحص ويختبر سلوكه وعواقبه بعناية أكثر، فالمرشد النفسي يمكن أن يكون نموذجاً جيداً في تجسيد أهمية المواجهة وضرورتها إذا طبقها على نفسه أولاً في رؤية المسترشد وعلى مسمع منه.

والاستخدام الصحيح لمهارة المواجهة يوظف جلب الوعي للمسترشد بطريقة مقبولة، وقد تكون المعلومات ملتبسة بالنسبة له، أن يتجنبها أو إنه لا يلاحظها، وفي ما يلي تدريب على كيفية التعامل باستخدام مهارة المواجهة مع كل حالة من حالات المسترشد.

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

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المرشد: تقول أنك سرقت هذا المبلغ لأنك محتاج إليه، بينما تتهم الأغنياء بالسرقة وتلومهم على ما وصلوا إليه من مستوى مادي كبير.

المرشد: تلوم الفتاة التي اغتصبتها؛ لأنها كانت السبب في إغرائك، ولا تلوم نفسك على عدم مقاومة إغرائها.

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

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المرشد: ترى أنه لا لوم عليك عندما زנית بتلك المرأة؛ لأنك رجل، بينما لا يفرق الإسلام بين الرجل والمرأة في إقامة الحد على كل منهما.

ثالثاً/ مواجهة التناقضات بين استبصار المسترشد الداخلي وفعله الواقعي:

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المسترشد: أشعر أنني صادق في عواطفني نحو زوجتي لما أكنه لها من حب واحترام، بينما أسيء معاملتها كل يوم.

المرشد: أرى أنك تشعر بالاحترام تجاه زوجتك... بم تفسر إذن معاملتك السيئة لها كل يوم.

رابعاً/ مواجهة الشعور الحقيقي الذي يحاول إخفاءه المسترشد:

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المرشد: أرى أنك تحاول التهرب من الإجابة على سؤالي هذا.

المرشد: أظن أنك تحاول أن تخفي أمراً ما لا تريد أن تخبرني عنه.

الجلسة الثانية عشرة: تابع مهارة المواجهة.

موضوع الجلسة: التدرّب على مهارة المواجهة في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

خامساً/ مواجهة التناقضات بين أقوال وأفعال المسترشد:

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المُرشد: ذكرت أنك ضاعفت جهدك في الدراسة، بينما تدل درجاتك على رسوبك هذا العام.

المُرشد: تغيبت عن العمل كثيراً بسبب حالتك الصحية، بينما تشير التقارير الطبية إلى سلامتك وخلوك من الأمراض.

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

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المُرشد: أرى أنك تشك في نجاحك في الثانوية العامة هذا العام، بالرغم من تفوقك المستمر والدائم عبر السنوات الدراسية الماضية.

المُرشد: أرى أنك تخشى الإنجاب بالرغم من تأكيد الفحص الطبي بعدم وجود موانع لذلك بإذن الله.

سابعاً/ تشجيع المسترشد على التصرف باستقلالية وبأسلوب بنائي إيجابي:

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المُرشد: أظن أنه إذا بحثت عن عمل إضافي يمكنك أن تساعد أسرتك على مواجهة متطلبات المعيشة المرتفعة التي تشكو منها.

المُرشد: من الأفضل أن تطرق كل باب تجده مناسباً لمؤهلاتك وقدراتك وإمكاناتك، فلا تكتفي بالتقدم إلى جهة واحدة فقط، وسوف يختار الله سبحانه وتعالى لك الأفضل ..

الجلسة الثالثة عشرة:

موضوع الجلسة: التدرّب على مهارة عكس المشاعر في المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية.

أهداف الجلسة:

- توضيح ماهية مهارة عكس المشاعر وكيفية استخدامها في المقابلات الإرشادية.

- تبصير المرشدين بأهمية استخدام مهارة عكس المشاعر وأوقات استخدامها في المقابلات الإرشادية.

- التدرّب العملي التطبيقي على تنفيذ هذه المهارة من خلال لعب الأدوار بين المرشدين.

تعتبر مهارة عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته، وكأن المسترشد يرى نفسه في مرآة عاكسة لما يتضمنه تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي، فهي تعكس مدى فهم المرشد للمسترشد ومدى إحساسه بمشاعره الداخلية التي يحاول إخفاءها.

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

يعبر المسترشد في هذا المستوى عن مشاعره بصراحة واضحة وبطريقة علنية ومفتوحة بلا غموض أو لبس.

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المُرشد: أنا لا أرى سبباً واحداً يجعلهم يؤخرون ترقيتي في الوظيفة، أن أتحدى أيّاً منهم إن كان يجرؤ على مواجهتي بسبب معقول.

المُرشد: أنت تشعر بالغضب الشديد بسبب تأخر ترقيتك في الوظيفة.

المُرشد: بقيت أتوقع من أمي أن تظهر لي أدنى اهتمام، فبالأمس كان عيد ميلادي لكنها لم تتذكره قط، أشعر أنها لم تهتم بي قط.

المُرشد: أنت تشعر بالألم لعدم اهتمام والدتك بك.

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

يتميز هذا المستوى بأن المرشد لا يعبر عن مشاعره وأحاسيسه بصراحة، ولا يفصح عنها بوضوح لكنه يحاور بعباراته حولها دون أن يمسه، وعلى المرشد أن يعكس هذه المشاعر والأحاسيس المختبئة وذلك بحس مرهف وفهم عميق وتقبل هذه المشاعر دون إدانة.

التدرّب/ كيفية التعامل مع هذه الحالة:

المسترشد: إنني أتحمل المسؤولية كاملة تجاه أسرتي بعد وفاة والدي، ولولا أنني الأكبر سناً لكان غيري هو من يتحمل المسؤولية الآن.

المرشد: أنت تشعر بضخامة المسؤولية على كاهلك، لذلك تتمنى أنك لم تكن الأكبر حتى يتحمل هذه المسؤولية أحد □ غيرك.

المسترشد: لقد مضى على تردي عليك في مكتبك عدة أسابيع، وحتى الآن لا أدري أين مكاني، ولا أستطيع أن أتلمس طريقي.

المرشد: أنت تظن بأنك لم تشعر بأي تحسن في حالتك، ولم تلاحظ أي تطور فيها.

الجلسة الرابعة عشر:

موضوع الجلسة: تقييم عام لجلسات البرنامج بالكامل.

أهداف الجلسة:

- تقييم الجلسات الإرشادية السابقة والوقوف على نقاط الضعف ونقاط القوة في البرنامج.
- معرفة النتائج التي توصل إليها المشاركون من خلال التدريبات التي استخدمت خلال الجلسات السابقة.
- التدريب العملي التطبيقي على تنفيذ جميع المهارات الإرشادية التي تم تطبيقها في الجلسات السابقة.
- الوقوف على كيفية تطبيق المشاركين لمهارات الإرشاد التي تم التدريب عليها ودرجات التقدم فيها. **الإجراءات المتبعة عند تنفيذ الجلسة:**

قام الباحث بمراجعة ما تم الحديث عنه بالجلسات السابقة في عرض ملخص سريع لجميع المهارات التي تم طرحها وآليات استخدامها في المقابلات الإرشادية.

- تحدث الباحث للمرشدين عن أهمية التأكد من تطبيق جميع المشاركين لهذه المهارات بالشكل السليم باستخدام عرض شرائح (PowerPoint) على جهاز الكمبيوتر.

- يتم عرض نموذج فيديو لجلسة إرشادية كاملة يتم فيها تطبيق كافة المهارات الإرشادية المذكورة.

- تم تقسيم المرشدين إلى ثلاث مجموعات يتم من خلالها مناقشة هذه المهارات وإبداء الملاحظات والآراء التي يراها المشاركون خلال جميع الجلسات السابقة في البرنامج.

- قام الباحث بأداء جلسة فردية أمام المرشدين بالاستعانة بأحد المشاركين يستخدم خلالها جميع المهارات الإرشادية التي تم طرحها خلال جلسات البرنامج السابقة بالصورة السليمة، وثم قام المشاركون بملاحظة ذلك بعناية والتعليق والمناقشة بعد انتهاء الجلسة الإرشادية التي يقوم بها الباحث.

- تم تنفيذ هذه المهارات من قبل مرشدين من كل مجموعة ومناقشة أدائهم بعد الانتهاء منها.

- البدء بمرحلة القياس البعدي وتصوير الفيديو للجلسات البعدية.

- التحليل الإحصائي لنتائج تحكيم المحكمين لجلسات التصوير البعدي (القياس البعدي).

- معرفة الفروق بين القياس القبلي والبعدي ومدى تحكم المرشدين في مهارات الإرشاد النفسي.