مجلة المحترف لعلوم الرياضة و العلوم الانسانية و الاجتماعية

المجلد (10) العدد (04) السنة (2023)
الصفحة 372-356

تقنية الإصغاء كآلية لتجويد العملية الإرشادية

Listening technique as a mechanism to improve the counseling process

د. لوبنى بن ماضي
benhadi11n@yahoo.fr
جامعة سطيف2-الجزائر-

معلومات البحث

تاريخ الاستلام: 2023/07/05
تاريخ القبول:2023/12/20

Printed ISSN: 2352-989X
Online ISSN: 2602-6856

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تقنية الإصغاء في تجويد العملية الإرشادية ، فإتقان المرشد لمهارات الإصغاء الفعال يعطي فرصة أكبر لنجاح العلاقة الإرشادية ، وإذا كان المرشد لا يمتلك مهارات الإصغاء الفعال ويظهرها ، فسوف يلاحظ العميل التناقضات ويفقد الثقة في العلاقة الإرشادية ، مما يتسبب في فشلها. فتقنية الإصغاء عملية يجب فهمها من جميع الجوانب حتى يتم إجراؤها بطريقة ناجحة للغاية و بالتالي تحقيق الجودة الشاملة في العملية الإرشادية.

و إن استعمال نظام الجودة الشاملة في التربية يساعد على تحسين أساليب العمل الإرشادي وتطويره بما يحقق للمتعلمين مستوى عال من التوافق والصحة النفسية، و تأتي هذه الورقة البحثية للتعرف على تقنية الإصغاء كآلية مساهمة في تجويد العملية الإرشادية.

الكلمات المفتاحية: الإصغاء الفعال، المهارات الإرشادية، الجودة.

ABSTRACT

This study aims to identify the importance of the listening technique in improving the counseling process. The counselor's mastery of the effective listening skills gives a greater chance for the success of the counseling relationship, and if the counselor does not possess the skills of effective listening and shows them, the client will notice contradictions and lose confidence in the counseling relationship, causing its failure. The listening technique is a process that must be understood in all aspects in order to be conducted in a highly successful manner and thus achieve overall quality in the counseling process. And the use of the total quality system in education helps to improve the methods of counseling work and its development in order to achieve for the learners a high level of compatibility and psychological health, and this research paper comes to identify the listening technique as a mechanism contributing to the improvement of the counseling process.

Keywords: active listening, counseling skills, the quality .

. مقدمة

تعتبر المقابلة محور الخدمات الإرشادية والعلاجية، فالمرشد النفسي لا يستطيع أن يستغني عن المقابلة الإرشادية مع المسترشد ، فهي الأداة التي تساعد على فهم حالة المسترشد ، وتقييمها وتوجيهها وعلاجها.
فأي مقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي لا يمكن أن تبلغ أهدافها إن لم يستخدم المرشد النفسي الفنيات والمهارات و التقنيات اللازمة التي تساهم إلى حد كبير في تنفيذ الإستراتيجية الإرشادية و منها تقنية الإصغاء التي يستخدمها المرشد النفسي في عمله الإرشادي و التي تلعب دورا كبيرا في نجاح العملية الإرشادية، فإتقان تقنية الإصغاء يساهم في تحقيق التنمية الشاملة لشخصية المسترشد، والتعديل المؤثر الفعال في سلوكه نحو الأفضل. ويتوقف نجاح العملية الإرشادية الكلية على مدى كفاءة المرشد النفسي في استخدامه للفنيات والمهارات الإرشادية التي تعلمها وتدرب عليها بما يحقق الفوائد المرجوة منها.
فهو يراعي في أهدافه الطلبة الأسوياء والمتفوقين والمتأخرين، وعليه بالإمكان الاستفادة من مفاهيم الجودة الشاملة في العملية الإرشادية بالشكل الذي يحقق أهداف الجودة من جهة وأهداف الإرشاد من جهة أخرى.

2. الإشكالية:

إن المقابلة الإرشادية بلا فنيات ومهارات تعتبر كالجسد بلا روح، واكتساب المرشد لهذه المهارات يعتمد على العلم والخبرة معًا بالطرق النظرية والعملية، وكذلك الممارسات والتدريبات لهذه المهارات . وللمقابلة مهارات وتقنيات أساسية تقوم عليها أثناء الجلسة الإرشادية و لعل أهمها: تقنية الإصغاء: وتعني هذه المهارة بأهمية الاستماع لما يقوله أو يتحدث فيه المسترشد ، والهدف منها تشجيعه أثناء المقابلة على الكلام بحرية فعندما يشعر المسترشد بأن المرشد مهتم بما يقوله تتكون لديه مشاعر إيجابية وعلاقة طيبة مع المرشد.

فنجاح العمل الإرشادي يعتمد بدرجة كبيرة على فعالية المرشد وكفاءته، ويتعين على المرشد القائم بالعملية الارشادية أن تتوافر لديه مجموعة من المهارات حتى تكون المقابلة أكثر فعالية وذات جودة و إتقان ومنها مهارة الإصغاء التي تؤهله للقيام بهذه المهمة على قدر كبير من الجودة . و يهدف تجويد العمل الإرشادي إلى تحقيق أكبر منفعة للمسترشدين وبالتالي تقوي فرصتهم لتحقيق الاستفادة ،و إن اعتماد إدارة الجودة الشاملة بشكل منظم ومتسلسل ومنطقي في مجال الإرشاد سوف يحقق تحسينات كثيرة في جميع مجالات العملية الإرشادية ، و يمكن تحقيق هذا الهدف واكتساب المرشد مهارات الإصغاء الضرورية وقدرته على تطبيق هذا المهارات على أرض الواقع بالشكل السليم يمكن تحقيق الهدف العام للإرشاد، وهو تحقيق الصحة النفسية لدى المسترشد.

و يذكر (**المحتسب و العبادسة، 2013، صفحة 1244**) أن الأساس في المرشد أن يكون مستمع جيد وأن ينتبه لكل ما يصدر عن المسترشد من أقوال وتصرفات وايماءات...الخ، حيث أشارت بعض الدراسات بأن 75%من العلاقات الإنسانية تعتمد على تقنية الإصغاء الفعال . فذلك يعكس مدى اهتمام المرشد النفسي لما يقول المسترشد

و يساهم في بناء الألفة ويساعد على توثيق العلاقة ويشعر المسترشد بالارتياح والإقبال الإيجابي على مواصلة الجلسات الإرشادية، و يساعد على الانفتاح على نفسه والإدلاء بالمعلومات دون تحفظ.

و يقدر علماء الاتصال أن حوالي 42 % إلى 53 % من وقت الاتصال يقوم على الإصغاء وليس الحديث ، ويؤكد الشناوي على أن الإصغاء مطلباً ضرورياً لكل الاستجابات، والفنيات الأخرى في الإرشاد ، لأنه في حالة عدم نجاح المرشد أن يصغي ، فإن المسترشد قد يشعر بالإحباط ، وعدم الرغبة في التعبير عما في نفسه.

فالمرشد النفسي الذي يفتقد إلى مهارات الإرشاد اللازمة للعملية الإرشادية تغلق أمامه أبواب تحقيق إمكانياته الحسية والعاطفية والعقلية و صعوبة تحقيق الفرد الكلي المتكامل .

و هذا ما أكده (**أبويوسف، 2008، صفحة 5**) أن بعض المرشدين النفسيين يعانون من ضعف إمكاناتهم وقدرتهم على تطبيق المهارات الإرشادية الخاصة بالمقابلة على وجه الخصوص بالشكل السليم.

إذ توصلت دراسة (**فنطازي و لوكيا، 2010، صفحة 84**) إلى أن المرشدين يعانون من نقائص تشمل إعدادهم العلمي، وتدريبهم المهني، و يرون أن هذه النقائص تعيقهم عن أداء مهامهم مما يؤثر على نفسيتهم سلبا.

فالمشكلة تكمن في عدم الفهم الصحيح و التنفيذ الناجح لتقنية الإصغاء و هذا يجعل من المرشد النفسي يعاني في كيفية تحقيق العمل الإرشادي الفعال ، فان المشكلة التي يعاني منها المرشد التربوي ، هي كيفية ممارسة المهارات الإرشادية ، ومنها مهارة الإصغاء .هذا ما أشارت اليه دراسة صالح (1995) ودراسة العلاق (2008) إن هناك صعوبات يواجهها المرشد ويتطلب من المرشد النفسي إن يتمتع بمؤهلات ومهارات وقدرات متعددة لفهم مشكلات المسترشدين وعلاجها .كما أشارت دراسة النعيمي (2009) إلى ان المرشد التربوي لديه توجس من الاتصال مما ينعكس سلباً على العملية الإرشادية ، وهذا يؤدي إلى ضعف القدرة على المواجهة .

(البياتي و الشرع، 2019، صفحة 168)

ويرى (**الحري، 2013، صفحة 13**) أن هناك ضعفاً في مستوى بعض المهارات لدى بعض المرشدين ، والتي من أهمها مهارات الاتصال ، وحيث أن هذه المهارات ذات أهمية بالغة في عملية الإرشاد ،و أن المرشدين الطلابيين بحاجة إلى إعداد وتدريب لتنمية مهارات الاتصال لديهم.

و هذا ما أوضحته الدراسات التي أُجريت في السعودية والكويت والأردن ومصر أن هناك ضعفًا في الأداء العملي أو في ميدان العمل للمرشدين، فهم في الغالب غير قادرين على أداء مهامهم بكفاءة واقتدار، وأنّ هناك ضعفاً في الممارسة الإرشاديّة خاصة في مجال مهارات الاتصال و الإصغاء .

(الباوي، 2016، صفحة 287)

كما توصلت نتائج دراسة جزائرية ل (**علاوي، 2017، صفحة 439**) حول فاعلية الإصغاء النفسي في الوسط المدرسي ، إلى وجود ضعف التحكم في الجانب الإجرائي لعملية الإصغاء النفسي من طرف الأخصائي النفسي الممارس في الوسط المدرسي .

و بناء على هذا لابد للمرشد النفسي من تعلم المهارات و التقنيات الإرشادية و التدريب عليها قبل البدء في العملية الإرشادية و خاصة تقنية الإصغاء.

ويفيد الإصغاء طرفي عملية الإرشاد فهو من جانب يمكّن المرشد من الحصول على المعلومات الكافية عن سلوك المسترشد ، ومن جانب آخر يشعر المسترشد بأهميته الذاتية وقيمة ما يعبر عنه ، ويشجعه على التعبير عن مشاعره ، الأمر الذي يمكن المرشد من النفاذ إلى المناطق الخفية في شخصية المسترشد .

(الحري، 2013، صفحة 23)

فتقنية الإصغاء هي المهارة المطلوبة التي يجب أن يكتسبها المرشد النفسي للقيام بالعمل الإرشادي ، والوصول إلى الكفاءة اللازمة و النجاح فيها، و هذا ينمي لديه الشعور بالرضا والارتياح اتجاه عمله وبالتالي تحقيق مستوى عالي من جودة العمل الإرشادي.

وتعتبر تقنية الإصغاء من تقنيات الإرشاد النفسي و هي تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجودة المرجوة منها ، و عليه فما هي الآليات التدرب على تقنية الإصغاء في المقابلات الإرشادية ؟

3. أهداف الدراسة:

-التعرف على كيفية التحكم في تقنية الإصغاء في المقابلات الإرشادية .

-إبراز أهمية التحكم في تقنية الإصغاء الفعال لما لها من دور في تجويد العملية الإرشادية في المؤسسات التعليمية.

-التعرف على أساليب و طرق تنمية مهارات الإصغاء الفعال لدى المرشد النفسي المدرسي.

-مساعدة المرشد النفسي المدرسي على التمكن من مهارات الإصغاء الفعال حتى يكون قادرا حقًا على فهم الآخرين بشكل أفضل .

4. أهمية الدراسة:

-ضرورة الاهتمام بتحسين تقنية الإصغاء لدى المرشد النفسي وتطوير خبراتهم المهارية.

-يحتاج العمل الإرشادي مع المسترشد إلى مجموعة من المهارات و التقنيات التي ينبغي أن تكون لدى المرشد النفسي للقيام بدوره و أهمها تقنية الإصغاء .

-أهمية توضيح آلية و طرق التحكم في تقنية الإصغاء لدى المرشد النفسي فهو أمر ضروري لما له من تأثير ايجابي على أدائه.

-نجاح العمل الإرشادي يعتمد بدرجة كبيرة على فاعلية المرشد النفسي و أدائه لدوره بشكل فعال.

5. تحديد المصطلحات:

1.5. مفهوم الإصغاء الفعال :

يعرّف" **Levitt**" "**الإصغاء الفعال** باعتباره مهارة علاجية دقيقة تنطوي على الاستماع بانتباه و الاستجابة بشكل تعاطفي حتى يشعر العميل بأنه مسموع". **(Weger Jr, Harry, et al,2014p14)**

يتطلب الإصغاء وعيًا كبيرًا بالعميل بالذات داخليًا وخارجيًا و بالكلمات وتعبيرات الوجه ولغة الجسد ونبرة الصوت والتواصل البصري. فتقنية الإصغاء ليست فعل السمع وحده ، إنها مزيج من السمع ، والرؤية ، والتعبير ، والشعور. فالإصغاء له أهمية كبيرة لدرجة أنه يمكن أن يوصف بأنه حجر الزاوية لعلاقة مساعدة فعالة.

ويمكن تعريف الإصغاء الفعال على أنه استخدام التواصل البصري وتعبيرات الوجه والإيماءات للإشارة إلى أنك مهتم ويركز على المعلومات التي يقولها الشخص الآخر. يمكن أن يساعد العميل على الشعور بأنه قد تم سماعه والتحقق من صحته في المعلومات التي اختار مشاركتها.

2.5. مفهوم المهارات الإرشادية:

هي مجموعة الفنيات والكفايات التي يمتلكها المرشد ويمارسها أثناء المقابلة والعملية الإرشادية ، لمساعدة العميل على التوافق مع نفسه و بيئته ، وتحقيق ذاته ، وتنمية قدرته وحل مشاكله بأقصى درجات الكفاءة والإنتاجية .

(المحتسب و العبادسة، 2013، صفحة 13)

فالمهارات الإرشادية تعمل على إكساب الفرد قوة ومناعة تساعده على المقاومة، كي يتمتع بحياة صحية سعيدة ويستطيع أن يقوم بواجباته.

3.5. مفهوم الجودة :طريقة للتحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية وفي كل مجال وظيفي في المنظمة، باستخدام كافة الموارد البشرية والمادية المتوفرة.

4.5. جودة العمل الإرشادي :مجموع الصفات والخصائص والخطط والآليات المقدمة من قبل المرشد النفسي والتي تضمن إرضاء حاجات المسترشد. **(طالب، 2016، صفحة 86)**

6– العملية الإرشادية في ضوء إدارة الجودة الشاملة:

ان الهدف الرئيسي من العملية الإرشادية هو المحافظة على الصحة النفسية عن طريق الوقاية من عوامل الاضطراب الناشئة عن سوء التوافق ، فالإرشاد يلعب دورا كبيرا في العملية التربوية، حيث نجد" أبو عيطة "تؤكد على علاقة الإرشاد بالتربية، فلا يمكن فصل احدهما عن الآخر فالتربية الحديثة تعتبر الإرشاد جزء منها، ولا يمكن التفكير في التربية دون إرشاد فالعلاقة بينهما متبادلة حيث يتضمن الإرشاد عمليتي التعلم والتعليم في تغيير السلوك وبدورها التربية تتضمن عملية التوجيه والإرشاد.

(أبوعيطة، 2002، صفحة 24)

وان العملية الإرشادية من أهم ركائز التربية وقد أصبحت الخدمات الإرشادية مؤشراً على تقدم المجتمع ورقيه واهتمامه برعاية الإنسان، رعاية شاملة ومتكاملة من جميع النواحي، فلم تعد الخدمات النفسية والإرشادية ترفاً بل أصبحت

ضرورة للناس جميعا، لذلك تطورت بسرعة فائقة في الدول المتقدمة لتواكب الكثير من المشكلات والصعوبات التي يواجهها الناس.

ومفهوم الجودة يشير إلى ثقافة جديدة في التعامل مع المؤسسات الإنتاجية لتطبيق معايير تتسم بالاستمرارية لضمان جودة المنتج، وجودة العملية الإنتاجية. والجودة هي نتيجة عمل وجهد متواصلين، وهي كفاية عالية لتطبيق صحيح وعمل واضح، وتتعلق بمنظور وتوقعاته لما تكون عليه الخدمة.

(سعيد، 2013، صفحة 131)

والجودة هي نتيجة عمل وجهد متواصلين، وهي كفاية عالية لتطبيق صحيح وعمل واضح، وتتعلق بمنظور العميل وتوقعاته لما تكون عليه الخدمة.

ولقد أصبح تطبيق الجودة الشاملة مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات العصر الذي يتسم بالتسارع المعرفي والتقني، وتتزايد فيه حمى الصراع والمنافسة بين الأفراد والجماعات، وإن الأخذ بمبدأ إدارة الجودة الشاملة يمكننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتقدم وتكاملها معرفيا ومهاريا ووجدانيا، ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على مواجهة تحديات العولمة.

هذا وتعد العملية الإرشادية من أهم ركائز التربية وقد أصبحت الخدمات الإرشادية مؤشراً على تقدم المجتمع ورقيه واهتمامه برعاية الإنسان، رعاية شاملة ومتكاملة من جميع النواحي.

ويعد المرشد النفسي أحد الركائز الرئيسة في العملية الارشادية والعنصر المهم الذي يعول عليه في تحقيق الكثير من النجاحات في تطوير تلك العملية وتحسينها، لذا فانه يجب ان يكون المرشد قادر على القيام بعمله حسب ما مخطط له، وان يكون على قدر من الكفاءة لممارسة عمله الإنساني والمهني.

و بهذا فالإرشاد النفسي يهدف إلى تحقيق الصحة النفسية وتحسين العملية الارشادية.و تعد الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بانه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفا ترنوا إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة وهي دليل على روح البقاء لدى المؤسسة التعليمية .

(سعيد، 2013، صفحة 131)

و يتطلب إدارة الجودة الشاملة في العملية الإرشادية إعداد برنامج إرشادي لضبط قواعد الإرشاد و تحديد آلية دقيقة في تطبيقه ، و ذلك لتحقيق الأهداف الساعية إلى الحفاظ على الجودة و الكفاءة و النوعية في تقديم الخدمة الإرشادية، وبذلك يحقق الارشاد بمختلف مجالاته الأكاديمية و النفسية و الاجتماعية جودة مخرجاته من خلال قدرة المرشد على التقويم الموضوعي و الحيادية العلمية و النزاهة و الشفافية ، و احترام المسترشد ، و تفهم حالته تفهما عميقا و دقيقا.

(الحريري و الإمامي، 2011، صفحة 114)

ويهدف تطبيق نظام الجودة في العملية الإرشادية إلى:

-الوقاية والتقليل من المشكلات بدلا من العمل على تصحيح الأخطاء التي يحدثها المسترشد.
-السعي إلى تحسين الخدمة الإرشادية باستمرار.
-الاهتمام بالأمور الصغيرة بنفس قدر الاهتمام بالأمور الكبيرة في العملية الإرشادية.
-العمل على تطوير وتحسين أساليب العمل والتدخل للمرشد بصورة مستمرة.

(الخطيب و الخطيب، 2002، صفحة 180)

إن خدمات الإرشاد تعتبر جزءاً من حركة اجتماعية عالمية تسعى إلى التأكيد على جودة الحياة التي يحياها الإنسان ، والتأكيد على قيمته وكرامته ،وضرورة أن يحيا حياة هادئة تتسم بالسعادة فجودة الإرشاد هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة وهي المحدد الرئيسي لرضي المسترشد أو عدم رضاه ، فبعض المنظمات تجعلها من أولوياتها لتعزيز جودة الإرشاد إلى أن الجودة أسلوب متكامل يطبق في جميع مكونات المنظومة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء المستفيدين من التعلم .

والإرشاد ذو الجودة العالية يتمثل في تقديم المساعدة التي لا تتوقف عن مساعدة المسترشد فيحل مشكلته فحسب ، بل تتعدي ذلك ليتعلم كيف يتغلب على ما قد يواجهه من مشكلات مستقلا بذاته مستقبلا ، فالإرشاد موقف تعليمي يستطيع الفرد من خلاله أن يصبح أكثر قدرة علي معالجة مشكلاته بنفسه. ويمثل المرشد أهمية أساسية في مكونات الخدمة الإرشادية كافة حيث تحدد مهاراته وإمكاناته وخبراته ما يمكن أن تسفر عنه هذه الخدمة من نتائج وآثار ، ليكون الإرشاد مساعدا للفرد أو معرقلا لنموه بحسب أداء المرشد. **(دعدوش، 2021، صفحة 16)**

و إن تحكم المرشد في مهارة الإصغاء للمسترشد يعد مطلباً ضرورياً لكل الاستجابات، والفنيات الأخرى في الإرشاد ، فالإصغاء باهتمام لحديث المسترشد، ذلك يعكس مدى اهتمام المرشد النفسي لما يقوله المسترشد ويفعله، فيشعر المسترشد بالرضا والحافز الإيجابي لمواصلة الجلسات الإرشادية كما يساعده هذا على الانفتاح على نفسه وإعطاء المعلومات دون تحفظ، و هذا سيساهم في تجويد العملية الإرشادية لان المرشد استطاع ان يصل الى أعماق المسترشد و فهمه بطريقة جيدة .

فيقوم فيها المرشد من خلال تلك العملية بمساعدة المسترشد على فهم ذاته ومعرفة قدراته وإمكاناته ، والتبصر بمشكلاته ومواجهتها وتنمية سلوكه الإيجابي ، وتحقيق توافقه الذاتي والبيئي ، للوصول إلى درجة مناسبة من الصحة النفسية في ضوء الفنيات والمهارات المتخصصة للعملية الإرشادية.

7. تقنية الإصغاء و دورها في الإرشاد النفسي:

يعد الإصغاء وجها لوجه أبرز نقطة انطلاق في كل مساعدة تربوية، وتتيح علاقة قوامها الثقة والاطمئنان مع المسترشد، و المرشد النفسي عندما يصغي، لا يقيم الدليل على أي شيء، ولا يرغب في تفسير أشياء للمسترشد ولا يود اقناعه بشيء ما.و لا يحاول تقديم آرائه الخاصة ، ولا يحاول كذلك ايجاد حلول لمشاكله، يقبل فقط ما يصرح به. بل يحاول ببساطة جعل المتحدث يشعر بأنه مسموع وموثوق.

مهمة المصغي أساسا هي تيسير الأمر على المتكلم، لسبر أغوار معاشه الانفعالي، ومعرفة نفسه بطريقة أفضل، والتكفل أحسن بذاته. هذا لا يعني أنه ينجز العمل في مكان المخاطب، بل يجعله في وضع مريح يخول له القيام بعمله.

فالمرشد النفسي إنه شخص بما يمتلك من خصائص ومهارات ميسرة لاستقبال الآخر (المسترشد) بكل احترام ودعوته للانفتاح والتعبير بكل ثقة عن المشاعر التي يحس بها تجاه الوضعية التي يعيشها، وهذا قصد تمكينه من تجويد إدراكه لما يرغب فيه وما هو قادر على فعله حتى يتسنى له تحسين وضعيته.

8. القواعد الأساسية لتقنية الإصغاء:

يعتبر الإصغاء أساس عملية الإرشاد كلها ، يمكن للمرشد النفسي أن يستخدم تقنية الإصغاء بالكفاءة المطلوبة إذا راعى عددا من القواعد الهامة التي تسهم إلى حد كبير في جودة استخدامها، مما يجعلها تحقق الأهداف المرجوة منها و فيما يلي عدد منها نوردها على النحو التالي:

1.8 . الاستماع للكلمات التي يقولها المسترشد بدقة:فتقنية الإصغاء تتطلب تضحية، عندما أصغي أمتنع أن أتكلم أمتنع أن أفسر أن أقنع أن أبرر ، هدف هذا الإصغاء قبول كل ما يعبر به العميل ، لا يعني ذلك أنني أوافق كل ما يقوله و يفعله العميل و إنما يعني بصورة أدق الخروج من الذات وأن أركز نفسي حول العميل و لا أصغي فقط بأذني لكني أصغي بكل الشخصيات بأعماقي وهذا يتطلب جهد و عمل كبير جدا خاصة إذا علمنا أن الإصغاء يتطلب بعد وقرب أو كما يعبر عنها العلماء بالمسافة الجيدة بين الأخصائي و العميل أي لا قريب جدا من العميل ولا بعيد جدا و هنا لا يقصد به البعد أو القرب الفيزيقي بل البعد أو القرب المعنوي.

8. 2. معرفة معاني الكلمات التي سمعها المرشد من المسترشد أو طلب توضيح لها : أي استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد، أو لرغبة المرشد في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحتويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمة قد لا يريد المسترشد إظهارها فيأتي المرشد و يطلب توضيحها.

8. 3. معرفة الأفكار خلف الكلمات: أي المقصود بالكلمات وما يكمن خلفها: و يقوم المرشد بإعادة ما قاله المسترشد بكلمات ومعان أخرى، وباستخدام المرشد لهذه المهارة يساعد المسترشد في التعرف على مشاعره وأفكاره بدقة وموضوعية.

8. 4. معرفة الرسالة خلف الأفكار: أي ما الذي يريد المسترشد توصيله: و هنا يستخدم المرشد مهارة عكس المشاعر و هي بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه ، ويعكس بها تعبيراته الانفعالية ، ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد.

8. 5. إعادة التشكيل الانعكاسي : حيث يعكس المرشد أو المعالج عبارات أو معاش العميل بمساعدة العميل نفسه في توضيح مشاعره و اتجاهاته و لذا يتطلب ذلك أن يعيد اتجاهات العميل ومشاعره التي عبر عنها و التي يعيشها في الجلسة ، لذا يجب على المرشد أن يكون صبورا و مصغي جيد ويعكس فقط ما قاله العميل، وعندما يتوقف العميل متوقعا من المرشد يكتفي هذا الأخير بقول مثلا : أفهم من كلامك ... أو أشعر أنك تريد ... هل فهمتك جيدا ...هل هذا ما قصدت إليه . وهكذا يستطيع العميل أن يقترب شيئا فشيئا من معاشه الحالي و لا يكتفي فقط بالتعبير عن مشاعر الماضي بل يدخل في المشاعر الحالية.

8. 6. إعادة التشكيل التوضيحي : معظم جهود المرشد تتركز حول توضيح مشاعر العميل في أغلب الأحيان كل ما يعبر عنه العميل هو معاش له مضمون مختلط فيه التباس و غموض وتداخل للمشاعر السلبية و الإيجابية فهنا المرشد يتدخل بأن يوضح هذه المشاعر وهذا المعاش ، مثلا إذا قال العميل أخاف يكون تدخل الفاحص بكيف تخاف وليس لماذا تخاف.

وحتى تتم هذه الخطوات بنجاح لا بد من توفر القواعد الأساسية التالية:

– التفرغ التام للمسترشد .

– تركيز الانتباه على كل ما يقوله المسترشد من أفكار رئيسية.

– إعطاء الفرصة له لقول كل ما يريده كأن تقول له: كُلي آذان صاغية ...خذ راحتك في الكلام.

– الانتباه لكل كلمة يقولها العميل، و كذلك الانتباه للتعبير الغير لفظي الصادر عنه كالإيماءات، حركة الأيدي والعيون... الخ.

–عدم مقاطعة حديث العميل سواء بتصحيح الكلمات او بإلقاء أسئلة و غيرها.

– تجنب التسرع في اتخاذ القرار أو أن تتخذ من المسترشد أو الموضوع موقفا مسبقا وتوجها سلبيا.

– تجنب تصنيف المسترشد وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء .

– اضبط نفسك بتجاهل الأمور الملفتة للنظر والعابرة .

– تعود على كتابة واستيعاب النقاط الرئيسية والأدلة أو ملخص للمحتوى الرسالة، ودَون ملاحظاتك بجانبها.

– في حالة عدم فهم واستيعاب بعض الجمل والألفاظ اطلب من المتحدث توضيح ذلك.

–تحلى بالصبر حتى ولو كانت طريقة التحدث أو ألفاظه غير ممتعة.

(أبوأسعد، 2009، الصفحات 42–44)

9. أهداف تقنية الإصغاء:

- فهم كل ما يفكر فيه العميل وما يشعر به نحو الآخرين، ولاسيما من لهم بصمات واضحة في حياته.
- فهم كل ما يفكر فيه العميل وما يشعر به نحو نفسه والتعرف على طرق تفكيره وكيفية استبصاره الداخلي لذاته.
- فهم رؤية العميل لحالته أي كيف يشعر أو يحس العميل في أعماقه في إطار مرجعيته.
- فهم رؤية العميل المستقبلية حول نفسه ونظرته المستقبلية حول حالته ومدى توقعاته وطموحاته المستقبلية. **(أبويوسف، 2008، صفحة 110)**

10. أهمية تقنية الإصغاء :

الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من الأحاديث الطويلة التي يدلي بها الآخرين، وبناء عليه فإنه لا يمكنك تحقيق تواصل جيد واتصال جيد مع الآخرين بدون موهبة الإصغاء الجيد لهم.

و لا يقل الإصغاء الفعال أهمية عن الكلام والتحدث فهو مهارة قد تكون أصعب من مهارة الكلام لما تتطلبه من تركيز وهي كما يقول ويفعل المسترشد. وهي مطلب أساسي لإتقان مهارات الإرشاد المتقدمة ونجاح الاستراتيجيات العلاجية. فالإصغاء الفعال ينظم العملية الإرشادية بكاملها ويعتبر الأساس من كل مقابلة ارشادية.
ويفيد إتقان مهارات الإصغاء الفعال من قبل المرشد كل من المسترشد والمرشد نفسه.

فبالنسبة للمرشد : فان إتقانه لمهارات الإصغاء الفعال يعطي فرصة أكبر لنجاح العلاقة الإرشادية وتطبيق الخطة العلاجية وبدون ذلك فانه سيتجاهل المطلب الرئيسي الذي يعاني منه المسترشد ويبدو وكأنه محقق في محكمة بدلا من كونه مساعدة متعاونة وداعمة.

إن الإصغاء من جانب المرشد يعتبر مطلبا أساسيا لكل الاستجابات والفنيات الأخرى في الإرشاد . وعندما يخفق المرشد في أن يصغي ، فإن المسترشد قد يشعر بالإحباط وعدم الرغبة في التعبير عما في نفسه (الانفتاح) ، وقد يناقش مشكلة أخرى غير المشكلة الأساسية ، كما قد يقترح المرشد أساليب علاجيه بشكل مستعجل .

عن طريق تقنية الإصغاء الفعال يتمكن المرشد الجيد أن يجمع المعلومات من المسترشد من خلال الإصغاء الإيجابي والفعال، وذلك عن طريق استخدام لغة الجسد الملائمة، واستخدام الحد الأدنى من الاستجابات كان يقول المرشد للمسترشد: أنا افهم ما تعنيه، نعم، استمر، الخ.... أو أن يلجا إلى استخدام إشارات غير لفظية كهز الرأس قليلا على سبيل المثال. وعلى المرشد أن ينتبه تماما لأي تفاصيل يدلي بها المسترشد.

وفيما يتعلق بالمسترشد : الإصغاء يجعل الشخص الذي يتحدث يشعر بأنه يستحق التقدير والاحترام .

وعندما نولي شخصًا ما كل انتباهنا ، يستجيب المتحدث بشكل إيجابي من خلال التفاعل على مستوى أعمق، و ذلك عن طريق الكشف عن المعلومات الشخصية و كذلك عندما يصغي المرشد و يعطي اهتمامًا خاصًا لما يقوله العميل ، فإنه يشجع العميل على مواصلة الحديث ، بالإضافة إلى ضمان بقاء التواصل مفتوحًا وإيجابيًا.

و يذكر (**عبدالرحمن، 2013، صفحة 142**) أن الإصغاء يعزز بقوة وعي العميل للحديث عن نفسه وخواطره والمشاركة بالمعلومات المهمة ويشجعه على الاختيار الصحيح للمواضيع و تحمل المسؤولية .

عندما يجد العميل أحدا يصغي إليه يقبل مشاعره و انفعالاته و عواطفه المتناقضة و يقبله كما هو بدون شرط ، فإنه يصبح شيئا فشيئا قادرا على الإصغاء لنفسه قادرا على تقبل نفسه ، قادرا على اكتشاف بعض جوانب شخصيته ، يتفتح أكثر فأكثر على عالمه الداخلي ، يصبح قادر على الإصغاء للعواطف والانفعالات التي كان ينكرها أو يكبتها من قبل ، يصبح قادر على أن يعيش في الحاضر ببعض معطيات الماضي أن يعتمد على جوانبه الإيجابية في التقدم نحو النضج. يقول **كارل روجرز** "عندما يتم الإصغاء إلي والاستماع إلي ، أصبحت قادرًا على إدراك عالمي الداخلي بعيون جديدة والمضي قدمًا .إنه لأمر مدهش كيف تتحول المشاعر التي كانت مخيفة تمامًا إلى التحمل بمجرد أن يستمع إلينا شخص ما .إنه لأمر مدهش كيف تصبح المشكلات التي يبدو من المستحيل حلها قابلة للحل عندما يسمعنا أحدهم. وأن المواقف التي تبدو مربكة إلى حد كبير تصبح فجأة أكثر وضوحًا عندما نفهمها".

(L’écoute active, p04)

و بهذا يصبح الأشخاص الذين تم الإصغاء إليهم بهذه الطريقة أكثر نضجًا عاطفياً ، وأكثر انفتاحًا على تجاربهم ، وأقل دفاعية ، وأكثر ديمقراطية .

وقد حدد عمر أهمية مهارة الإصغاء في التالي:

- تعتبر وسيلة فعالة في تحقيق الفهم المتبادل بين المرشد والمسترشد.
- تحقق معنى الفهم التعاطفي للمسترشد والفهم العميق لما يقوله ، مما يشعره بالارتياح والتقبل.
- تحقق معنى الاحترام المتبادل في العملية الإرشادية بين المرشد النفسي والعميل.
- تحقق معنى الرعاية للمسترشد لما يوفره الإصغاء الجيد من الاهتمام بحالته ومساعدته في التعبير عن أزمته النفسية.

(أبويوسف، 2008، الصفحات 110-112)

11. أهمية اكتساب تقنية الإصغاء في العمل الإرشادي:

تقنية الإصغاء هي مهارة لا يستطيع أن يمارسها كل إنسان بل تحتاج إلى تدريب وخبرة وممارسة حتى يكتسبها الفرد ، حيث ان الإصغاء في حد ذاته فن وليس مجرد أصوات تسمعها الأذن وتستجيب لها ، إنما هي أصوات

تحتاج إلى ترجمة المعاني والرموز التي تعبر عنها محتوى الرسالة فالإصغاء الفعال يقتضي ضمنا الانتباه اليقظ للرسالة وفهمها فهما عميقا، كما يساعد على تركيز الانتباه بالنسبة للطرفين، ويشجع المتحدث على الاستمرار في الحديث، ومن مميزات الاستماع تدعيم الانطباعات والصراحة بين المرشد والعميل إلى جانب المساعدة في اكتساب الخبرات والمعلومات عن طريق التعلم من الآخرين إلى جانب القدرة على قراءة ما بين السطور.

هذا ويمكن القول أن كثيراً من الأشخاص ليسوا مستمعين جيدين والدليل على ذلك أنه بمجرد الانتهاء من سماع حديث استغرق عشر دقائق فإننا لا نتذكر إلا نصف ما قيل، وبعد عدة أيام نكون قد نسينا تماماً ثلاثة أرباع الحديث، والأسوأ من ذلك أننا دائماً ما ننسى ما وراء الحديث من معاني وأحداث.

12. آليات التدرب على تقنية الإصغاء في المقابلات الإرشادية :

في الواقع لا يوجد شخص قد ولد ولديه قدرة عالية على الإصغاء فهي مهارة يتم اكتسابها وتعلمها وتحسينها من خلال الممارسات العملية. و بهذا يمكننا تحقيق الإصغاء الجيد عبر تطبيق خطوات محددة وتجريب التدرب المستمر عليها و في مايلي تحديد لأهم آليات التدرب على تقنية الإصغاء في المقابلات الإرشادية :

1.12. التدرب على الإصغاء العاطفي:

فالإصغاء العاطفي هو أولى مراحل الإصغاء لدى المرشد النفسي، فهو يدعم التواصل الجيد مع المسترشد ويعمق ثقة المسترشد بنفسه، حتى يدرك أن المرشد النفسي متفاهم معه ومع كلامه ومعلوماته، وهو استجابة كاملة لكل ما يبدر عن المسترشد، حيث يتضمن معني التعاطف الوجداني والتأكيد الذاتي، والارتياح النفسي، لاسيما إذا كان المسترشد يشكو من أزمات انفعالية تتعلق بذاته.

2.12. التدرب على الإصغاء النشط:

وهو المرحلة الثانية من الإصغاء 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.

3.12– التدرب على الإصغاء إلى النقاط الهامة حول الذات:

فقد يدلي المسترشد بمعلومات كثيرة حول حالته معتقدًا بأنها تفيده وأنها تسهم في تطورها، لكنه قد يخفي كثيرًا من المعلومات الهامة، لذا يجب على المرشد النفسي أن يساعده على الاسترسال دون انقطاع ودون أن يخفي أيًا منها، وكذلك يجب عليه أن يكون واعيًا لبعض النقاط الهامة التي قد يخفيها المسترشد أثناء حديثه وكذلك انفعالاته ونبرات صوته وتعبيراته اللفظية وغير اللفظية خاصة فيما يتعلق بالحديث عن الذات.

4.12. التدرب على الإصغاء إلى النقاط المتكررة في حديث المسترشد:

عندما يشعر المسترشد بأن هناك شيئًا هامًا 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 متيقظًا لذلك ولا يتركه ينتقل إلى نقطة أخرى دون توضيح وافٍ لهذه المعلومات الهامة.

5.12. التدرب على الإصغاء بإيجابية لفظية:

إن الصمت المطبق المصاحب للإنصات التام قد يوحي للمسترشد بأن المرشد يشرد بذهنه، وأنه غير منصت له أو أنه غير مبالٍ بما يقول وغير مهتم بحديثه، لذا يجب على المرشد أن يستخدم الإصغاء بإيجابية لفظية، والذي يتمثل في استخدام بعض التلميحات والإشارات الصوتية، والتي تعبر عن الإصغاء الجيد من قبل المرشد للمسترشد ومنها :نعم ، واصل وغيرها 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.

6.12. التدرب على الإصغاء بإيجابية غير لفظية:

حيث يمكن للمرشد النفسي أن يستخدم الإنصات بإيجابية غير لفظية حتى يشعِر المسترشد بأنه لم يشرد الذهن ولم يسرح، ويتمثل الإنصات بإيجابية غير لفظية في:

الاتصال البصري المركز بين المرشد والمسترشد، حيث يركز المرشد بصرة على المسترشد أثناء حديثه معه، و ذلك لفترة معقولة فلا تكون قصيرة ولا طويلة .

الابتسامة الدافئة الطبيعية التي يجب ألا تكون مصطنعة ولا مرسومة على شفتي المرشد، وذلك لفترة تكفي ليعبر المرشد عن مشاعره تجاه المسترشد ويدلي 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.

(أبويوسف، 2008، الصفحات 186–190)

13. عوائق الإصغاء الجيد:

قد يبدو أن تطبيق تقنية الإصغاء هو أمر سهل جدا و لكن في حقيقة الأمر أن المهمة صعبة، لأنها تتطلب كفاءة مهنية عالية حتى يتم استخدامها بالجودة المرجوة منها ، فقد يؤدي عدم الإصغاء بالشكل الصحيح لحدوث الكثير من سوء الفهم مع الآخرين، وإلى تضييع الأوقات والجهود والعلاقات التي نتمنى ازدهارها، فالإصغاء ليس مهارة فحسب وإنما هي تقنية مهمة يجب أن نتعلمها حتى تساعدنا في الحصول على احترام الذات والآخرين .

ومن العيوب الأساسية أثناء تطبيق عملية الإصغاء مع الآخرين ما يلي:

- الحياد و اللامبالاة: وهنا تتصرف مع المسترشد تصرف اللامبالي بحجة انك محايد فالأمر يتعلق به وهذا يجعل علاقتك معه غير فعالة ولا يهتم بك.

- اليقين: دائما كمرشد تكون متأكد أنك أنت الصحيح والحقيقة دائما عندك والمعلومات لديك وهذا سيجعل من المسترشد في حالة دفاعية.
- تقديم الحلول السريعة: لماذا لا تفعل كذا وكذا، فهي تؤدي للاعتمادية وتمنع التفكير والبحث.
- إصدار الأحكام: تفكيرك غير منطقي، انت كسول. انظر إلى نفسك... وغيرها من الاحكام.

و هو يتضمن الاتهام بالغباء وسوء الحكم على الأمور وتؤدي بالعميل لوقف الحديث خوفا من الاتهامات ، وقد تؤدي به أيضا لتقبل حكم المرشد عليه بأنه شخص سيئ ،أو قد تدفعه للأخذ بالثأر من الآخرين.

- التحقيق: مثل استخدام لماذا؟ وكيف ومن ....والتي غالبا ما تثير الخوف والانتقاد، وقد تبعد المسترشد عن مشكلته الحقيقية أثناء محاولته الإجابة عليها.
- التهكم والانسحاب: دعنا من هذا ولنتكلم بموضوع آخر، لم يبق إلا أن تصبح انت المدير..

وقد ينطوي على الاتجاه نحو تجنب مواجهة المشكلة، قد يوصل الرسالة بأن مشكلتك غير مهمة وليست جديرة بالنقاش وتؤدي بالعميل إلى الانغلاق خاصة عندما تصادفه صعوبة ما.

- إعطاء الأوامر: (يجب عليك، يلزم عليك) تؤدي للخوف والمقاومة وتساهم خلق سلوك التمرد والعصيان لدى المسترشد.
- الوعظ: واجب عليك أن..... إن المسؤولية تقع على عاتقك... تثير مشاعر النصح، وتقديم الحلول لو كنت مكانك لفعلت كذا... لماذا لا تفعل كذا و كذا ... اقترح عليك أن تفعل كذا.. أفضل طريقة أن تفعل... قد تعني أن العميل غير قادر على حل مشكلاته، كما تمنع المتعلم من التفكير والبحث عن حلول بديلة.
- النقد واللوم بشكل مستمر، وعلى كل سلوك مهما كان صغيرا بحجة التغيير والتبديل.
- المدح الزائد والنفاق: كم أنت رائع ... تنطوي على توقعات عالية جدا، ينظر إليها كمحاولة للتاثير على المسترشد باتجاه معين ، و قد تتسبب بالقلق للمسترشد الذي لا يرى عمله منسجما مع مديح المرشد.

(أبوأسعد، 2009، الصفحات 71-72)

و هناك عوائق أخرى تتعلق بشخصية المرشد النفسي و منها:

-الشرود : نوع من أنواع التشويش العقلي ويحدث عندما يكون المرشد مشغولا أو مشوشا عاطفيا غارقا في تخيلاته، مما يشكل صعوبة لمتابعة ما يجري حوله من حديث.

-اللامبالاة: هي شكل من أشكال عدم الاهتمام من طرف المرشد بمشكلة و رسالة العميل.

-عدم الصبر: ويتمثل في المرشد القلق أو المتعجل للانصراف، فهو لا يهتم بالحديث بل يركز على مقاطعة العميل .

14.التوصيات:

- ✓ الاستفادة من المعايير العالمية في الجودة ومعرفة طرق تطبيقها بما يكفل نجاحها في مجال الإرشاد النفسي.
- ✓ بناء قائمة للكفايات المهنية للمرشد النفسي وفقاً للمعاير العالمية للإرشاد تساهم في تحقيق الجودة في مجال العمل الإرشادي.
- ✓ ضرورة تأهيل القائمين بالعمل الإرشادي غير المتخصصين في علم النفس و الإرشاد النفسي من خلال برامج مهنية متخصصة.

15.خاتمة:

تقنية الإصغاء من أهم المهارات التي يحتاجها المرشد النفسي في وظيفته لبناء علاقات هادفة مع المسترشدين، وعلى المرشد أن يصغي إلى المسترشد بكل حواسه، أي الانتباه إلى اللغة المنطوقة وغير المنطوقة لفهم مشكلة المسترشد.

و يستطيع العميل من خلال الإصغاء الفعال من طرف المرشد أن يجدد و يغير نظرته اتجاه نفسه . فينظر إلى نفسه شيئا فشيئا كإنسان ذو قيمة مستقل قادر على تأسيس قيمة لذاته انطلاقا من تجربته الخاصة و ليس على نظرة الآخرين له. فالإصغاء الفعال ينظم العملية الإرشادية بكاملها ويعتبر أساس لتجويد كل مقابلة إرشادية.

16.المراجع:

1. أحمد الخطيب، و رداح الخطيب. (2002). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية،ط1، الأردن: عالم الكتب الحديث.

2. بدر بن مطلق الحري. (2013). فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة (رسالة ماجيستير). عمادة الدراسات العليا.، المملكة العربية السعودية: جامعة الملك عبد العزيز .

3. تهاني طالب. (2016). التحفيز وعلاقته بجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين. *مجلة العلوم النفسية. ، العدد 22* ، الصفحات 78-123. .

4. ذكريات كاظم دعدوش. (2021). قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة . *مجلة العلوم النفسية ، المجلد 32 العدد* (4)، الصفحات 505-534.

5. رافدة الحريري، و سمير الإمامي. (2011) الإرشاد التربوي و النفسي في المؤسسات التعليمية، ط1 ، الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.

6. سعدية كريم البياتي، و حسنين علي حسين الشرع.(2019) مهارة المواجهة لدى المرشدين التربويين. (مجلة أبحاث الذكاء والقدرات العقلية العدد (27)، الصفحات 167-188.

7. سهام درويش أبوعيطة. (2002). *مبادئ الإرشاد النفسي* ،ط1، الأردن : دار الفكر للنشر والتوزيع.

8. صالح اسماعيل عبدالرحمن. (2013). فنّيات وأساليب العملية الإرشادية. ط1، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

9. عبد اللطيف أبوأسعد. (2009). *المهارات الإرشادية* ،ط1، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

10. علي هاشم جاوش الباوي. (2016). الإيجابيّة وعلاقتها بمهارا ت الاتصال الإرشاديّة لدى المرشدين التربويين. مجلة كلية التربية ، المجلد المجلد 1 العدد(24)، الصفحات 285-320.

11. عيسى المحتسب، و أنور عبد العزيز العبادسة. (2013). مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة من منظور تكاملي. المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، 2 (12)، الصفحات 1241-1261 .

12. كريمة فنطازي، و الهاشمي لوكيا. (2010). معوقات العملية الإرشادية وآثارها النفسية على القائمين بها دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم الثانوي-ولاية قسنطينة-. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،المجلد 3 العدد(3)، الصفحات 84-108.

13. مُحَمَّد جدوع أبويوسف. (2008). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة(رسالة ماجيستير). قسم علم النفس كلية التربية، فلسطين: الجامعة الإسلامية – غزة.

14. مُحَمَّد علاوي. (2017). فاعلية الإصغاء النفسي في الوسط المدرسي. *مجلة متون ،المجلد 10 العدد* (1)، الصفحات 427-440.

15. ئاسو صالح سعيد. (2013). رؤية وانموذج- مقترح للإرشاد النفسي والتوجيه التربوي في ظل نظام إدارة الجودة الشاملة. مجلة البحوث التربوية والنفسية العدد (39)، الصفحات 143-122.

16. مُحَمَّد عبد الكريم يوسف(2018) . مهارة الإصغاء . متاح على الموقعhttps://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=585975

17. Weger Jr, H., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. International Journal of Listening, 28(1), 13-31
18. lecoute-active.pdf
19. https://loire-atlantique-vendee.cmcas.com/wp-content/uploadas/sites/55/2021/09/M5. lecoute-active.pdf