الجمهورية العربية السورية
جامعـــــة دمشـــــق
كليـة التربيـــــة
قسـم القيــاس والتقويـم
التربوي والنفسـي

بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء

حالة دراسية: العاملون في مجال تقديم الخدمة النفسية

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القياس والتقويم التربوي والنفسي

إعداد الطالب
مجد عبد الله أبو راشد

إشراف
الدكتورة إيمان عز
الأستاذة في قسم القياس والتقويم التربوي والنفسي

العام الدراسي 2025 -2026

الإهداء

إلى أصل الحنان وأصالة الطِّيبة والإخلاص . . . أمي

إلى نبع المعرفة ومصدر القوّة، والقدوة في مواجهة الصِّعاب والمخاطر . . . أبي

إلى أمي الثّانية وصديقتي ورفيقة الأيام السّعيدة والحزينة، ومن اختصرت معاني العطاء بها . . . أختي هديل

إلى من لم تغيّره ولم تبعده المسافات بل جعلته أقرب . . . أخي مهند

إلى بهجتنا وأميرنا الصّغير الذي يملىء الدنيا فرحاً بضحكته . . . حمزة

إلى كنز المعرفة المعلّم والصّديق أبو مؤيّد

إلى صديق دربي، وذاكرتي . . . . سعيد

وإلى جميع أصدقائي الذين تعلّمت منهم معنى المحبة والوفاء والسّير دوماً على دروب الإخلاص وتحقيق الأحلام، أخص بالذكر تميم وأحمد ومحمد ومحمود عللوه، وبتول وكفا ومصطفى، وعيسى ونايا، وعبد الله العبيد وأيمن، وعمر السّعدي ومحمد الزّين، ولن أنسى حتماً الأستاذ الفنّان زيد الظّريف

وإلى من رحلوا وبقي مكانهم في القلب إلى روح جدّتي وعمّي الشّهيد أيمن أبو راشد

وإلى روح الشّهيد القائد غسّان كنفاني

وفي الختام الإهداء الأكبر لغزّة، لأطفالها وأهلها وشهدائها وجرحاها، ولوطني فلسطين . . كلّ فلسطين

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من أسهم في إنجاز هذا البحث، وأخصّ بالشكر أعضاء لجنة الحكم الكرام على ملاحظاتهم القيّمة، كما أتوجه بالشكر إلى أفراد عينة الدراسة على تعاونهم،

وإلى الأساتذة الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة على ما قدّموه من ملاحظات علمية أسهمت في ضبطها، وإلى كل من قدّم لي العون والمساندة وكان له أثر في إتمام هذا العمل.

وبعد هذا الشكر، تظل لمشرفتي الدكتورة إيمان عز الفضل الأكبر والأثر الأعمق في هذا العمل، فقد جرت العادة أن يوجّه الطالب كلمات الشكر بعباراتٍ جاهزة ومكرّرة، إلا أن هذه الصفحة تتيح مساحة أوسع للتعبير، أحببت أن أستثمرها لأعبّر عن رحلة من العلم والمعرفة والإخلاص في العمل امتدت لسنوات.

لقد كانت الدكتورة إيمان عز بالنسبة لي أكثر من مشرفة أكاديمية؛ كانت معلمة وقدوة، تعلمت منها التفاني والإخلاص في العمل والعطاء، ولم يقتصر ما تعلمته منها على القياس والتقويم، بل امتد ليشمل قياس الذات وتقويم السلوك.

بصبرها تعلمت أن أقيس ما لدي من إيجابيات، وأن أقوّم ما لدي من سلبيات، وأن أحوّل المعرفة إلى فعل يتجسّد في العطاء والانضباط.

فشكراً لكِ دكتورة، لأنكِ إنسانة قبل أن تكوني معلمة، وشكراً على ما قدمته لي من معرفة، وعلى ما تحليتِ به من صبرٍ وجهدٍ كان لهما الأثر في إنجاز هذا البحث وخروجه بأفضل صورة.

وأتمنى دائماً أن أكون إنساناً يستحق أن يُعرَّف عن نفسه بأنه أحد طلاب الدكتورة إيمان عز.

فهرس المحتويات

عنوان المحتوى	رقم الصفحة
الإهداء	
شكر وتقدير	
ملخص البحث باللغة العربية	ض
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
1-مقدمة البحث	2
2-مشكلة البحث	3
3-أهمية البحث	4
4-أهداف البحث	5
5-تساؤلات البحث	5
6-منهج البحث	5
7-مجتمع البحث وعينته	6
8-أدوات البحث	7
9-حدود البحث	7
10-مصطلحات البحث	7
خلاصة	10
الفصل الثاني: دراسات السابقة	
1-دراسات السابقة	12

2-التعقيب على الدراسات السابقة	35
تلخيص الدراسات السابقة	37
خلاصة	49
الفصل الثالث: الإطار النظري	
المحور الأول: العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبه	51
1-تمهيد	51
2-تعريف العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها	51
3-خصائص العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها	53
4-العلاقة العلاجية من وجهة نظر المدارس النفسية	56
4-1-مدرسة التحليل النفسي	56
4-2-العلاج والإرشاد المتمركز حول الفرد	59
4-3-الإرشاد والعلاج الغشتالتي	60
4-4-المدرسة المعرفية السلوكية	60
4-5-العلاج والإرشاد السلوكي الجدلي	61
خلاصة	63
المحور الثاني: مقدم الخدمة النفسية	64
1-تمهيد	64

2-تعريف مقدم الخدمة النفسية	64
3-خصائص مقدم الخدمة النفسية	65
خلاصة	67
المحور الثالث: مهارات مقدم الخدمة النفسية	69
مقدمة	69
أولاً: مهارات الإصغاء	69
1-تمهيد	69
2-تعريف مهارات الإصغاء	70
3-أهمية مهارات الإصغاء	71
4-أهداف مهارات الإصغاء	75
5-خطوات الإصغاء	76
6-حواجز تعيق الإصغاء الجيد	77
7-مهارات الإصغاء الأربع	78
7-1-المهارة الأولى: مهارة الاستيضاح	78
7-1-1-تمهيد	78
7-1-2-تعريف مهارة الاستيضاح	79
7-1-3-أهداف مهارة الاستيضاح	80
7-1-4-قواعد مهارة الاستيضاح	80
7-1-5-فوائد مهارة الاستيضاح	81

7-1-6-خطوات مهارة الاستيضاح	82
7-2-المهارة الثانية: إعادة الصياغة	82
7-2-1-تمهيد	82
7-2-2-تعريف مهارة إعادة الصياغة	83
7-2-3-أهداف مهارة إعادة الصياغة	85
7-2-4-فوائد مهارة إعادة الصياغة	85
7-2-5-اعتبارات استخدام مهارة إعادة الصياغة	86
7-2-6-خطوات استخدام مهارة إعادة الصياغة	86
7-3-المهارة الثالثة: عكس المشاعر	87
7-3-1-تمهيد	87
7-3-2-تعريف مهارة عكس المشاعر	88
7-3-3-أهداف مهارة عكس المشاعر	89
7-3-4-فوائد مهارة عكس المشاعر	90
7-3-5-طرائق عكس المشاعر	90
7-3-6-إرشادات مهارة عكس المشاعر	91
7-3-7-اعتبارات استخدام مهارة عكس المشاعر	92
7-3-8-بعض المفاهيم الخطأ عن عكس المشاعر	93
7-3-9-خطوات مهارة عكس المشاعر	93
7-4-المهارة الرابعة: التلخيص	94

7-4-1-تمهيد	94
7-4-2-تعريف مهارة التلخيص	95
7-4-3-أهداف مهارة التلخيص	96
7-4-4-فوائد مهارة التلخيص	96
7-4-5-طرائق التلخيص	97
7-4-6-صفات التلخيص الجيد	97
7-4-7-خطوات مهارة التلخيص	98
ثانياً: المهارات غير اللفظية	99
1-تمهيد	99
2-السلوك غير اللفظي لدى طالب الخدمة النفسية	99
3-السلوك غير اللفظي لدى مقدم الخدمة النفسية	100
4-العلاقة بين السلوك غير اللفظي والسلوك اللفظي	101
ثالثاً: مهارة التعاطف	103
1-تمهيد	103
2-أهداف مهارة التعاطف	104
3-وظائف مهارة التعاطف	104
رابعاً: مهارات التصرف	106
1-تمهيد	106
2-أهمية مهارات التصرف في تقديم الخدمة النفسية	106

3-أهم مهارات التصرف	107
3-1-المهارة الأولى: مهارة طرح الأسئلة	107
3-1-1-تمهيد	108
3-1-2-أنواع الأسئلة	108
3-1-3-إرشادات في استخدام مهارة طرح الأسئلة	109
3-1-4-خطوات مهارة طرح الأسئلة	110
4-1-5-علاقة مهارة طرح الأسئلة بمهارات الإصغاء	111
3-2-المهارة الثانية: مهارة المواجهة	112
3-2-1-تمهيد	112
3-2-2-أهداف مهارة المواجهة	112
3-2-3-اعتبارات متعلقة باستخدام مهارة المواجهة	113
3-2-4-خطوات استخدام مهارة المواجهة	114
3-2-5-العلاقة بين مهارات الإصغاء ومهارة المواجهة	114
3-3-المهارة الثالثة: مهارة التفسير	116
3-3-1-تمهيد	116
3-3-2-أهداف مهارة التفسير	116
3-3-3-قواعد استخدام مهارة التفسير	117
3-3-4-خطوات استخدام مهارة التفسير	118

3-3-5-الفرق بين مهارة التفسير ومهارات الإصغاء	118
3-4-المهارة الرابعة: مهارة الإفصاح عن الذات	119
3-4-1-تمهيد	119
3-4-2-أهداف مهارة الإفصاح عن الذات	119
3-4-3-قواعد استخدام مهارة الإفصاح عن الذات	120
3-4-4-إرشادات استخدام مهارة الإفصاح عن الذات	121
3-4-5-علاقة مهارة الإفصاح عن الذات بمهارات الإصغاء	122
3-5-المهارة الخامسة: مهارة الإنهاء	122
3-5-1-تمهيد	122
3-5-2-قواعد مهارة الإنهاء	122
3-5-3-اعتبارات استخدام مهارة الإنهاء	123
3-5-4-العلاقة بين مهارة الإنهاء ومهارات الإصغاء	124
خلاصة	124
الفصل الرابع **منهج البحث وأدواته**	
تمهيد	126
أولاً: منهج البحث	126

ثانياً: مجتمع البحث	126
ثالثاً: عينة البحث	126
رابعاً: وصف المقياس	128
خامساً: الخصائص السّيكومترية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء	134
صدق الاختبار	134
1-صدق المحتوى	134
1-1-صدق المُحكِّمين	135
1-2-تجريب البنود على عينة استطلاعية	138
2-حساب معاملات التمييز	138
3-الصدق التمييزي للفقرة	142
4-الصدق باستخدام طريقة الفرق المتناقضة	144
5-التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار مهارات الإصغاء	156
ثبات اختبار تقييم مهارات الإصغاء	171
أ-الثّبات بطريقة ألفا كرونباخ	171
ب-الثّبات بطريقة التّجزئة النّصفيّة	171
الاتساق الداخلي للاختبار	172

خلاصة	173
الفصل الخامس **عرض نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها**	
أولاً: الإجابة عن تساؤلات البحث	175
تمهيد	175
التساؤل الأول: ما مؤشرات الصدق والثبات لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟	175
التساؤل الثاني: ما الصورة النهائية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟	180
التساؤل الثالث: ما المعايير التي ستُستخرج لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟	181
ثانياً: الملف المهاري لاختبار تقييم مهارات الإصغاء	186
ثالثاً: مناقشة نتائج البحث وتفسيرها	187
رابعاً: مقترحات البحث	197
خلاصة	198
المراجع	199
المراجع العربيّة	199
المراجع الإنجليزيّة	201

ر

الملاحق	212
ملخص البحث باللغة الإنكليزية	I–II

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	**يبين ملخص للدراسات السابقة وما ورد فيها من معلومات ونتائج وما تتضمنه من نقط قوة وضعف**	37
2	**يبين توزع بنود الاختبار على المهارات الأربع التي تتضمن أبعاد الاختبار**	130
3	**يبيّن العبارات التي جرى تغييرها أو تعديلها لاختبار مهارات الإصغاء وفقًا لآراء السَّادة المُحكِّمين**	135
4	**يبين معاملات التمييز لبنود الاختبار.**	139
5	**يبيّن العبارات ذات معاملات التمييز المنخفضة قبل التعديل** وبعده	140
6	**يبين معاملات التمييز للبنود المعدلة**	141
7	**يبيّن معامل الارتباط بين درجة كلّ بند والدّرجة الكليّة للبُعد الذي ينتمي إليه من أبعاد مهارات الإصغاء**	142
8	**يبين نتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات العينتين (مختصين وغير مختصين غير العاملين)**	145

9	يبين نتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات العينتين (مختصين وغير مختصين العاملون قي مجال تقديم الخدمة النفسية)	146
10	يبين نتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات العينتين (غير مختصين وغير مختصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية)	146
11	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في الدرجة الكلية للاختبار	147
12	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في الدرجة الكلية للاختبار	147
13	يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار Tukey	148
14	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة الاستيضاح	149
15	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة الاستيضاح	149
16	يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) في مهارة الاستيضاح	150

17	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة إعادة الصياغة	151
18	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة إعادة الصياغة	151
19	يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) في مهارة إعادة الصياغة	152
20	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة عكس المشاعر	152
21	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة عكس المشاعر	153
22	يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) في مهارة عكس المشاعر	153
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة التلخيص	154
24	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة التلخيص	155

25	**يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) في مهارة التلخيص**	155
26	**يبين مؤشرات قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي**	157
27	**يبين توزيع بنود الاختبار وقيم تشبعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة**	158
28	**يبين توزيع بنود الاختبار وقيم تشبعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة بعد تطبيق التدوير المائل**	162
29	**يبين معاملات الارتباط بين العوامل الأربعة المستخلصة بعد تطبيق التدوير المائل**	164
30	**يبين مؤشرات قابلية العينة للتحاليل العاملي لكل مهارة على حدا**	166
31	**يبين توزيع بنود مهارة الاستيضاح وقيم تشبّعاتها على العاملين المستخلصين**	167
32	**يبين توزيع بنود مهارة إعادة الصياغة وقيم تشبّعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة**	168
33	**يبين توزيع بنود مهارة عكس المشاعر وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة**	169

34	**يبين توزيع بنود مهارة التلخيص وقيم تشبّعاتها على العاملين المستخلصين**	170
35	**يبيّن معاملات الثّبات بطريقة ألفا كرونباخ لاختبار تقييم مهارات الإصغاء**	172
36	**يبيّن ملخص القيم الإحصائية لمعاملات ارتباط كلّ بند ببقية بنود الاختبار**	173
37	**يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد الاستيضاح**	183
38	**يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد إعادة الصياغة**	184
39	**يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد عكس المشاعر**	185
40	**يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد التلخيص**	186
(م6-1)	**يبين مؤشرات قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي.**	264
(م6-2)	**يبين توزيع بنود الاختبار وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة.**	265

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	استبانة الدّراسة الاستطلاعية حول موضوع تقييم مهارات الإصغاء	213
2	اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته الأولى	214
3	قائمة بأسماء السَّادة المُحكِّمين لأداة البحث	231
4	اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته الثانية	232
5	اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته النهائية	248
6	نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار مهارات الإصغاء على العينة الأساسية	264
7	جدول يبين ارتباط كل بند ببقية بنود الاختبار	267
8	الملف المهاري لتقييم مهارات الإصغاء	272

ملخص البحث

هدف البحث إلى بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية؛ إذ أعدَّ الباحث أداة قياس تتسم بالصدق والثبات، وتوفر معايير معيارية لتفسير الأداء، وصُمم وفق أربع مهارات رئيسة: الاستيضاح، إعادة الصياغة، عكس المشاعر، والتلخيص.

وتضمن الاختبار (40) بنداً موزعاً على خمس حالات علاجية، بحيث يحتوي كل موقف على عبارة من المستفيد وثلاثة بدائل استجابة يختار منها مقدم الخدمة الأنسب، حيث تحقق الباحث من صدق الاختبار بطريقة صدق المحتوى وصدق تمييز البنود، بحساب معاملات الارتباط بين البنود وأبعادها حيث جاءت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01).

كما تم التحقق من صدق المجموعات المتناقضة بتطبيقه على ثلاث عينات: مختصين، وغير مختصين عاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وغير مختصين غير عاملين في المجال، حيث أكد اختبار (T) لدرجة الكلية وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)لدرجة الكلية ولدرجة كل مهارة على حدى قدرة الأداة على التمييز وكات الفرق لصالح المختصين.

أما الثبات، فقد تحقق باستخدام معامل كرونباخ ألفا (0.847) والتجزئة النصفية(0.841)

وتم التحقق من الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين البنود، وجاءت ضمن الحدود المقبولة إحصائياً.

وأكد التحليل العاملي الاستكشافي ملائمة البنية العاملية للاختبار.

وبتطبيق الاختبار على عينة مكونة من (367) فرداً، استُخرجت معايير مئينية وتائية (T) ومستويات أداء، مما يتيح تفسير النتائج بدقة.

وقد أظهرت النتائج تمتع الاختبار بخصائص سيكومترية تجعله مناسبا لتقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية.

الكلمات المفتاحية: اختبار، مقدم الخدمة النفسية، مهارات الإصغاء، الاستيضاح، إعادة الصياغة، عكس المشاعر، التلخيص.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

1-مقدمة البحث

2-إشكالية البحث

3-أهمية البحث

4-أهداف البحث

5-أسئلة البحث

6-منهج البحث

7-مجتمع البحث وعينته

8-أدوات البحث

9-حدود البحث

10-مصطلحات البحث

1-مقدمة البحث:

في ظل الظروف الاستثنائية التي عاشها المجتمع السوري، وما ترتب عليها من ضغوط نفسية واجتماعية هائلة، برزت الحاجة المُلحة إلى خدمات الصحة النفسية بوصفها ضرورةً حيوية. وقد أثرت هذه الضغوط _الناتجة عن تداعيات الأزمات المستمرة_ تأثيراً مباشراً على جودة حياة الأفراد، مما دفع كثيراً منهم إلى البحث عن الدعم النفسي المتخصص.

وهذه الحاجة المُلحة إلى الحصول على خدمات الصحة النفسية عالية الجودة، تتطلب وجود مختصين مؤهلين تأهيلاً عالياً، قادرين على تقديم رعاية فعالة ومبنية على أسس علمية.

وفي سياق هذه الضرورة المتزايدة، يبرز تحدٍ جوهري يتمثل في التمييز بين مقدمي الخدمات المؤهلين وغير المؤهلين. ولا يمكن أن يجري هذا التمييز بمعزل عن معايير أكاديمية ومهنية صارمة تضمن الكفاءة والاحترافية. ولذلك أصبح من الضروري وضع أطر محددة لتقييم مهارات المختصين النفسيين، تشمل اختبارات دقيقة تقيس قدراتهم المتنوعة التي تُعد أساسية لتقديم المساعدة الفعالة. ولا تقتصر هذه المهارات على المعرفة النظرية فحسب، بل تمتد لتشمل القدرات التطبيقية التي تظهر في سياق العلاقة العلاجية.

من بين هذه المهارات المتعددة، تبرز مهارة الإصغاء عنصراً حاسماً وجوهرياً في العمل النفسي، فالإصغاء ليس مجرد عملية سلبية لاستقبال المعلومات، بل عملية نشطة ومعقدة تتضمن فهماً عميقاً للمعاني الكامنة، والقدرة على بناء جسور من الثقة بين طالب الخدمة النفسية ومقدمها.

لذلك فالإصغاء مطلباً أساسياً لما له من دور محوري في بناء علاقة مهنية قائمة على الصدق والثقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها مما يسهم في نجاح المقابلة.

وعليه؛ يسعى هذا البحث إلى تسليط الضوء على الأهمية المحورية لمهارة الإصغاء ضمن مجموعة المهارات المطلوبة لمقدمي الخدمة النفسية المؤهلين، وتأكيد دورها بوصفها عنصراً حاسماً في نجاح أي عملية علاجية أو إرشادية، وذلك من خلال تقديم أداة لتقييم مهارات الإصغاء لدى العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

2-إشكالية البحث:

إن تزايد عدد الأفراد الذين يعانون مشكلاتٍ ذات طابع نفسي، أوجد الحاجة إلى توافر مزيدٍ من مقدمي الخدمة النفسية المؤهلين أكاديمياً ومهنياً والذين اكتسبوا من خلال ذلك العديد من المهارات التي تحدد كفاءتهم وتسهم في نجاح العلاقة بينهم وبين متلقي الخدمة، وترتبط هذه المهارات بجوانب متعددة تتعلق بالتواصل اللفظي وغير اللفظي، وبناء الثقة، وخلق جو من الدفء والتعاطف بين مقدم الخدمة النفسية ومتلقيها، ولعلَّ من أهم هذه المهارات مهارات الإصغاء لما لها من دور في فهم متلقي الخدمة النفسية في أثناء المقابلة ومعرفة ما لديه من أفكار ومشاعر ودوافع وحاجات وتفسير ما يظهره من سلوك، مما يسهم في نجاح المقابلة ويؤدي إلى تحقيق أهدافها، وينعكس بالإيجاب على طالبي الخدمة النفسية. وقد أكد العديد من العلماء والدراسات أهميةَ الاصغاء في المقابلة؛ فيرى روجرز **rogers** وآخرون أن الإصغاء وسيلة فعالة ومهمة في إحداث التغيير في الأشخاص إذ تؤدي إلى تغيير اتجاه الناس ومواقفهم نحو أنفسهم والآخرين، وتغييرٍ في قيمهم وفلسفتهم الشخصية، ويصبح الأشخاص الذين يُصغَى إليهم أكثر نضجًا وانفتاحًا على تجاربهم. (rogers,farson,2015,3-4)

وللإصغاء دور أساسي في التواصل بين طرفَي المقابلة والتفهم المتعاطف لمتلقي الخدمة، فقد أكد شين **chen** وآخرون أن الإصغاء أحد أهم مهارات التواصل بين طرفي المقابلة؛ وذلك لدوره الكبير فيها فهو واحد من العمليات الأساسية التي يبني عليها مقدم الخدمة النفسية تعاطفه مع متلقيها، فلا يمكن للمقابلة النجاح دون ذلك التعاطف الذي يتطلب الإصغاء للرسائل اللفظية وغير اللفظية وفهمها فهماً كاملاً. (Gibiln,chen,2017,42)

كذلك يرى فروم **fromm** أن على مقدم الخدمة استخدام الإصغاء ومهاراته واستجاباته بغرض جعل متلقي الخدمة أكثر أريحيةً في أثناء حديثه عن نفسه وخاصة الأشياء التي لا يرغب في الحديث عنها، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على المقابلة ويؤدي إلى تحقيق أهدافها. (فروم، 2013 ،133)

والإصغاء حسب جونز **jons** يجعل المتعالجين أكثر تحملاً للمسؤولية تجاه مشكلاتهم وإيجاد الحلول لها بدلاً من تجنبها. (Jones, 2005, 84)

وقد تنوعت الأدوات التي تقيم أداء مقدم الخدمة النفسية ومهاراته كما في دراسة أندرسون وجي (2022) ودراسة ولفير وفوسلي (2021)؛ إذ تناولت هذه الدراسات المهارات الشخصية للمعالج في تيسير المقابلة، وهناك أيضًا دراسة دندي (2013) التي تناولت مهارات التواصل، ولكن لم تركز أيٌّ من الدراسات تركيزاً كافياً على مهارات الاصغاء.

وأجرى الباحث دراسة استطلاعيّة الملحق (1) (ص 213) على عيّنةٍ مكوّنةٍ من 36 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، وتوصلت الدّراسة إلى أنَّ 100% من العينة لديهم معرفة بمهارات الإصغاء ولكن لم يخضع أي فرد منهم لاختبارٍ لتقييم هذه المهارات.

وبسبب عدم توفر هذه الأدوات في البيئة المحلية والعربية (حسب علم الباحث) وكذلك حاجة المجتمع إلى مقدمي خدمة نفسية مؤهلين وعلى درجة عالية من المهارة، وُجِدت الضرورة لبناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء، يساعد عند تقييمها مِن المشرفين على تأهيل مقدمي الخدمة النفسية وإعدادهم، وبذلك تبلورت مشكلة البحث في **بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء**.

3-أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في النقاط الآتية:

1- أهمية مهارات الاصغاء وضرورة قياسها وتقييمها بأدوات موضوعية.

2- أهمية الاختبار إذ سيقدم البحث أداةً لتقييم مهارات الإصغاء تتوافر فيه الخصائص القياسية الملائمة تستخدمها المؤسسات والجهات التي تعمل على إعداد مقدمي الخدمة النفسية وتأهيلهم.

3- البحث هو الأول من نوعه عربياً_ حسب علم الباحث_ الذي سيتطرق إلى بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء الأربع (الاستيضاح -إعادة الصياغة – عكس المشاعر-التلخيص) بالاعتماد على المواقف.

4- كما تبرز أهمية الدراسة في تطوير اختبار موضوعي متعدد البدائل قائم على مواقف أكلينيكية لقياس مهارات الإصغاء، وهي صيغة غير شائعة في الأدبيات النفسية العالمية

4-أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

1-بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء ويتمتع هذا الاختبار بوجود مؤشرات صدق وثبات مرتفعة، إضافة إلى وجود معايير، ويُرفق الاختبار بدليل يوضح كيفية استخدامه وكيفية استخراج النتائج وتفسيرها.

5-**تساؤلات البحث:**

سيحاول البحث الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1- ما مؤشرات الصدق والثبات لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟

2-ما الصورة النهائية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟

3-ما المعايير التي ستُستخرَج لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟

6-منهج البحث:

اعتمد الباحث المنهج الوصـفي التّحليلي الذي يُعدُّ من أكثر المناهج الملائمة لأهداف البحث الحالي والإجابة عن أسئلته، ويُعرّف بأنَّه "أحد أشكال التّحليل والتّفسير العلمي المنظَّم لوصف ظاهرةٍ أو مشكلةٍ محدَّدةٍ وتصويرها كميّاً عن طريق جمع بياناتٍ ومعلوماتٍ مقننةٍ عن الظّاهرة وتصـنيفها وتحليلها وإخضـاعها للدّراسـة الدّقيقة، والعمل على تحديد نوعيّة العلاقة التي توجد بين متغيراتها تمهيداً للتّنبؤ بما يتوقع في ضوء ما هو موجود". (ملحم،2007، 32).

7-مجتمع البحث وعينته:

-**مجتمع البحث:** يتكوّن المُجتمع الأَصـلي للبحث من خريجي علم النفس والإرشـاد النفسـي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

-**عينة البحث:**

يتكون البحث من عدة عينات، وهي:

*العينة الاستطلاعية: وتكونت من 35 فرداً للتأكد من وضوح البنود والوقت المستغرق في تطبيق الاختبار.

*عينة التحليل الكمي للبنود:

*وتكونت هذه العينة من 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

*عينة التحليل الكمي للبنود المعدلة:

وتكونت هذه العينة من 36 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

*عينة صدق المجموعات المتناقضة:

وتكونت هذه العينة من 40 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، و40 فرداً غير اختصاصين من خارج مجال تقديم الصحة النفسية، ومن 40 فرداً من غير الاختصاصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

عينة التحليل العاملي الاستكشافي:

وتكونت هذه العينة من 527 من الاختصاصين في مجال تقديم الصحة النفسية.

*عينة الثبات:

وتكونت هذه العينة من 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

*عينة استخراج المعايير:

وتكونت هذه العينة من 367 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وكان الغرض من هذه العينة استخراج المعايير الخاصة بالاختبار.

8-أدوات البحث:

وتكونت أداة البحث من اختبار تقييم مهارات الإصغاء (من إعداد الباحث).

9-حدود البحث:

جرى تعيين حدود البحث بالمحددات الآتية:

الحدود المكانيّة: أُجرِيَ البحث الحالي في مدينة دمشق.

الحدود الزَّمانيّة: أُجرِيَ البحث الحالي خلال الفترة الزَّمنيّة من 2024/2/2 وحتّى 2024/11/30م.

الحدود البشريّة: طُبقت أدوات البحث على مجموعة خريجي علم النفس والإرشاد النفسي.

الحدود العلميّة: دارسة علمية تهدف إلى بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء.

10-تعريف المصطلحات:

مقدم الخدمة النفسية (نظرياً): عرَّفتهم جمعية علم النفس الأمريكية أنهم الذين أتموا تدريبهم وخبراتهم في مجال تقديم الخدمات الوقائية والتقييم والتشخيص والعلاج والصحة البدنية لطالبي الخدمة النفسية، وذلك بناءً على أسس متعددة وهي إتمام التدريب العلمي والمهني، وإتمام فترة تدريب في مراكز رعاية مختصة، إضافةً إلى حصوله على ترخيص للممارسة المستقلة لعمله مختصاً نفسياً. (Michalski, mulvey, kohout, 2010)

مقدم الخدمة النفسية (إجرائياً): "وهو الذي تخرج في إحدى الجامعات المعترف بها، ومحور اهتمامه وتحصيله في مجال التقييم وتقديم المشورة النفسية والتشخيص والعلاج النفسي، ومتدرب على المهارات التي تتعلق بإجراء المقابلة مثل بناء الثقة والدفء والتعاطف ومهارات الإصغاء والتواصل اللفظي وغير اللفظي، وكذلك يمتلك الكفاءة في إجراء الاختبارات، وقادر على تفسير سلوك متلقي الخدمة النفسية وفهم أفكاره ومشاعره واتجاهاته".

الاختبار(نظرياً): "أداة قياس منظمة تتضمن مجموعة أَو عينة من المثيرات تُقدَّم للمفحوص بهدف الحصول على استجابات يُعبَّر عنها كمياً للحكم على أداء المفحوص".

(الشايب ،2009، 90)

الاختبار (إجرائياً): عينة من البنود الممثِّلة لمهارات الإصغاء بغرض معرفة درجة وجود هذه المهارات التي وُضع الاختبار لقياسها.

التقييم (نظرياً): "وهو عملية تنظيم المعلومات والحصول عليها والتزويد بها لتكون المعلومات مفيدة في الحكم على قرارات يحتمل في بعضها أن يكون بديلاً لبعضها الآخر، وهو أيضاً عملية تسمح باتخاذ حكم حول قيمة شيء ما".

(الرفاعي،1985، 20)

التقييم (إجرائياً): اعتمد الباحث على التعريف الذي قدمه الرفاعي على أنه تعريف إجرائي.

الإصغاء (نظرياً): "هو ممارسة الاستعداد للاستماع، ومراقبة الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تُرسَل، ثم تقديم التغذية الراجعة المناسبة من أجل إظهار الانتباه للرسالة المقدمة. ينقل هذا الشكل من الاستماع التفاهم المتبادل بين المتحدث والمستمع. يتلقى المتحدثون تأكيدًا أن وجهة نظرهم تظهر على نحو فعال، ويستوعب المستمعون مزيداً من المحتوى والفهم من خلال المشاركة". (Levitt, 2001, 105)

الإصغاء (إجرائياً): مهارة يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة النفسية ويستدل على وجودها لديه من خلال عدة مهارات واستجابات وفنيات كالاستيضاح وإعادة الصياغة وعكس المشاعر والتلخيص، أي تعني هذه المهارة أن مقدم الخدمة النفسية قادر على فهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية لمتلقي الخدمة بما تحتويه من أفكار ومشاعر وسلوكيات، وهذا ما يؤدي إلى نجاح المقابلة في تحقيق أهدافها.

الاستيضاح (نظرياً): "وهو أن يطلب المرشد من المسترشد أن يوضح _على نحو أكبر_ عبارة غامضة أو محيرة". (الشناوي،1996، 92)

الاستيضاح (إجرائياً): وهو استفسار من مقدم الخدمة النفسية لمتلقيها عن فكرة كانت غامضة لديه بغرض شرحها وتفسيرها له.

إعادة الصياغة (نظرياً): "هي تكرار أو إعادة صياغة لمحتوى أو معنى ما قاله العميل، عادةً ما تحتوي إعادة الصياغة على عدد أقل ولكن متشابه من كلمات العميل، وكذلك تكون أكثر واقعيةً ووضوحاً من تعبيرات العميل، يمكن أن تُصاغ على نحو غير مباشر (على سبيل المثال، "كأنك تقول إنك تأخرت كثيراً") أو على نحو أكثر مباشرة (على سبيل المثال، "تأخرت")، بحيث يُرجَع إلى الأشياء التي قالها العميل للتو أو في وقت سابق من الجلسة". (Hill, 163, 2014)

إعادة الصياغة (إجرائياً): وهي أن يُعيد مقدم الخدمة النفسية رسالة لفظية قالها المتعالج بأسلوبه، وذلك باستخدام كلمات مرادفة لكلمات متلقي الخدمة بحيث تعبر عن المعنى نفسه الذي يقصده.

عكس المشاعر (نظرياً): "هو تكرار أو إعادة صياغة تصريحات العميل، ولكن مع التأكيد الصريح على مشاعره فقد يكون العميل قد صرح عن مشاعره (بالكلمات نفسها بالضبط أو بكلمات مشابهة)، أو قد يستنتج المعالج المشاعر من السلوك غير اللفظي للعميل، أو من ضمن السياق، أو من محتوى رسالة العميل. يمكن صياغة الانعكاس إما بطريقة غير مباشرة (على سبيل المثال، "أتساءل عما إذا كنت تشعر بالغضب؟") وإما بطريقة أكثر مباشرة (على سبيل المثال، "تشعر بالضيق"). "(Hill, 191, 2014)

عكس المشاعر (إجرائياً): وقد اعتمد الباحث على التعريف الذي قدمه هيل **Hill**على أنه تعريف إجرائي.

التلخيص (نظرياً): "وهو جمع فكرتين أو أكثر من إعادة الصياغة أو عكس المشاعر لتركيز وضغط رسائل المسترشد أو الجلسة عموماً". (الشناوي،1996 ،98)

التلخيص: اعتمد الباحث على التعريف الذي قدمه الشناوي على أنه تعريف إجرائي.

خلاصة:

تناول هذا الفصل الإطار العام للبحث، حيث عرض الخلفية النظرية التي أبرزت أهمية مهارات الإصغاء في جودة الخدمة النفسية، وحدد مشكلة البحث المتمثلة في غياب اختبار موضوعي لتقييم هذه المهارات في البيئة المحلية. كما بيّن أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وأهميتها النظرية والتطبيقية، ومنهجها وعيناتها وأداتها وحدودها، إضافة إلى تحديد المصطلحات إجرائياً. وقد أسهم هذا العرض في تأسيس الإطار المنهجي للدراسة الحالية، وتمهيد الطريق لبناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء الأربع.

الفصل الثاني

دراسات السابقة

1-دراسات سابقة

2-التعقيب على الدراسات السابقة

1-دراسات سابقة:

من خلال الاطلاع على المراجع والدراسات التي تناولت موضوع بناء أدوات لتقييم مهارات الإصغاء، وجد الباحث عدداً من الدراسات التي اهتمت بهذه المهارات، وتنوعت من حيث تناولها لتقييم مهارات الإصغاء ومهارات تقديم الخدمة النفسية، واختلفت في مناهجها وأدواتها المستخدمة في قياس هذه المهارات أو تقويمها، وعلى الرغم من هذا التنوع، فإن معظم هذه الدراسات لم تتجه إلى بناء اختبار أدائي متخصص وموضوعي لتقييم مهارات الإصغاء بوصفها مهارات مستقلة، وإنما ركزت على قياس الإصغاء أو التواصل أو الكفاءة في تقديم الخدمة النفسية بوجه عام، أو اعتمدت على أدوات تقرير ذاتي أو مقاييس ملاحظة. وانطلاقاً من ذلك، سيعرض هذا الفصل عدداً من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، على الرغم من عدم تضمنها اختباراً مباشراً لتقييم مهارات الإصغاء، لما تقدمه من إسهامات نظرية ومنهجية أسهمت في بناء الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة الحالية، وقد نُظِّمت هذه الدراسات ضمن محاور رئيسة بما يسهم في إبراز موقع الدراسة الحالية واختلافها عن غيرها من الدراسات.

أولاً: دراسات تناولت قياس مهارات الإصغاء وتقييمها في سياق تقديم الخدمة النفسية:

1-دراسة فاسيرت وآخرين (2007)

العنوان: الإصغاء الفعال في الاستشارات الطبية: تطوير مقياس الملاحظة للإصغاء الفعال(ALOS-global)

Active listening in medical consultations: Development of the Active Listening Observation Scale

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس ملاحظة لقياس الإصغاء الفعال في الاستشارات الطبية، والتحقق من خصائصه السيكومترية في عينة من استشارات الرعاية الأولية.

العينة: تكونت العينة من 524 استشارة طبية عامة مسجلة بالفيديو تتعلق بأمراض بسيطة.

الأدوات: استُخدم مقياس ALOS-global لملاحظة الاستشارات، واختُبرت فروض الصدق بالارتباط مع انتباه الأطباء اللفظي، وإدراك المرضى للأداء العاطفي للأطباء، ومستوى القلق، والفروق بين الجنسين.

النتائج: تكوّن المقياس النهائي من 7 بنود وأظهر توافقاً مقبولاً بين المقيمين. وكشف التحليل العاملي عن بُعد واحد متجانس، وارتبطت درجات المقياس إيجابيًا بالانتباه اللفظي وبإدراك المرضى للأداء العلاجي، وحصلت الطبيبات على درجات أعلى في الإصغاء الفعال.

2-دراسة بودي (2011)

العنوان: مقياس الإصغاء التعاطفي النشط (AELS): التأطير المفاهيمي وأدلة الصدق ضمن المجال التفاعلي

The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and Evidence of Validity Within the Interpersonal Domain

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقديم أدلة على صدق بناء مقياس متعدد الأبعاد لقياس الإصغاء التعاطفي النشط في سياق الاتصال التفاعلي والعلاقات البينشخصية، وذلك من خلال تنفيذ دراستين فرعيتين: اعتمدت الأولى على نسخة التقرير الذاتي للمقياس، في حين اعتمدت الثانية على نسخة التقرير عن الآخر.

الدراسة الأولى:

هدف الدراسة الأولى: هدفت الدراسة الأولى إلى التحقق من صدق بناء مقياس الإصغاء التعاطفي النشط في صورته بوصفه تقريراً ذاتياً، واختبار بنيته العاملية متعددة الأبعاد (الاستشعار، المعالجة، الاستجابة).

عينة الدراسة الأولى: تكوّنت عينة الدراسة الأولى من 416 طالباً جامعياً (165 ذكرًا و250 أنثى)، بمتوسط عمر بلغ 20.0 سنة.

أدوات الدراسة الأولى: استخدم الباحث مقياس الإصغاء التعاطفي النشط (AELS) المكوّن من (11) بندًا موزعة على ثلاثة أبعاد. وللتحقق من صدق المقياس، استُخدم التحليل العاملي التوكيدي(CFA) لنموذج من الدرجة الثانية، إضافة إلى دراسة الصدق التقاربي والتميزي من خلال علاقاته الارتباطية مع مقاييس الانخراط التفاعلي، والحساسية الحوارية، والتعاطف. كذلك حُسب الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا لكرونباخ.

نتائج الدراسة الأولى: أظهرت نتائج التحليل العاملي التوكيدي ملاءمة جيدة للنموذج ثلاثي الأبعاد، وأكدت أن الإصغاء التعاطفي النشط يُعدّ بناءً كلّيا يتكوّن من ثلاثة أبعاد فرعية. وبيّنت النتائج تمتع المقياس بدرجات مقبولة من الصدق والثبات، ووجود علاقات ارتباطية دالة إحصائيًا بين الإصغاء التعاطفي النشط وكلٍّ من التعاطف والانخراط التفاعلي والحساسية الحوارية، في حين لم يظهر ارتباط جوهري مع الكلام القهري.

الدراسة الثانية:

هدف الدراسة الثانية: هدفت الدراسة الثانية إلى التحقق من صلاحية مقياس الإصغاء التعاطفي النشط بوصفه أداة تقرير عن الآخر، واختبار ثباته، وقدرته على التمييز بين المستمعين الجيدين والسيئين.

عينة الدراسة الثانية: تكوّنت عينة الدراسة الفرعية الثانية من 217 طالباً جامعياً (106 ذكور و111 إناثًا)، بمتوسط عمر بلغ 20.51 سنة.

أدوات الدراسة الثانية: استخدم الباحث مقياس الإصغاء التعاطفي النشط (AELS) بصيغة تقرير عن الآخر، إلى جانب مقياس القرب غير اللفظي (Nonverbal Immediacy Scale – Observer Report) ومقياسي الملاءمة الحوارية والفعالية الحوارية. كذلك، أُجري تحليل عاملي توكيدي ، (CFA)وتحليل ثبات البنية العاملية، إضافة إلى تحليل الدالة التمييزية.

نتائج الدراسة الثانية: أظهرت نتائج التحليل العاملي التوكيدي ثبات البنية العاملية للمقياس في نسخة تقرير الآخر، وأثبت تحليل ثبات البنية العاملية تكافؤ المقياس بين نسختي التقرير الذاتي وتقرير الآخر. وأظهرت النتائج وجود علاقات إيجابية دالة إحصائياً بين الإصغاء التعاطفي النشط وكلٍّ من الفعالية والملاءمة الحوارية. كذلك، أثبت تحليل الدالة التمييزية قدرة المقياس العالية على التمييز بين المستمعين الجيدين والسيئين، إذ بلغت دقة التصنيف ما يقارب 88–90%.

النتائج: توصلت الدراسة بقسميها الدراسة الأولى والدراسة الثانية إلى النتائج الآتية:

-الإصغاء التعاطفي النشط بناء كلي يتكوّن من ثلاثة أبعاد: الاستشعار، المعالجة، والاستجابة.

-المقياس صالح للاستخدام في التقرير الذاتي وفي التقرير عن الآخر.

-الإصغاء التعاطفي النشط يرتبط بالانخراط التفاعلي، والتعاطف، والكفاءة الحوارية.

-المقياس قادر على التمييز بدرجة عالية بين المستمعين الجيدين والسيئين.

3-دراسة أنفاري وآخرين (2020)، جامعة ماريلند - الولايات المتحدة الأمريكية

العنوان: مهارات المعالج المرتبطة بالتعبير العاطفي للعميل في العلاج النفسي الديناميكي.

Therapist skills associated with client emotional expression in psychodynamic psychotherapy

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت أربع مهارات للمعالجة مرتبطة ارتباطًا مختلفًا بالتعبير عن المشاعر.

العينة: تكونت العينة من 22 معالج و36 متعالج.

الأدوات: مقياس الخبرات في العلاقات الوثيقة.

مقياس الاستثارة العاطفية للعميل.

النتائج: أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المعالجين استخدموا إعادة الصياغة أكثر عندما كان العملاء يعبرون عن مشاعرهم أكثر، لكنهم استخدموا الأسئلة المفتوحة أكثر عندما كان العملاء يعبرون عن مشاعرهم أقل، بغض النظر عن نمط التعلق، فالتعبير العاطفي لاحقاً كان أعلى عند استخدام المعالج للأسئلة المفتوحة من أجل المشاعر، ومتوسط عند استخدام المعالج لعكس المشاعر أو الأسئلة المفتوحة للأفكار، في حين كان التعبير العاطفي للعميل لاحقاً أدنى عند استخدام المعالج إعادة الصياغة مع العملاء الأقل تجنباً للتعلق، وبمستوى المهارات الأخرى نفسه لدى العملاء الذين كانوا متجنبين للتعلق تجنباً كبيراً.

4-دراسة أنفاري ودوا وآخرين (2022) جامعة ماريلند، الولايات المتحدة الأمريكية:

العنوان: تسهيل الاستكشاف في العلاج النفسي الديناميكي "مهارات المعالج وأسلوب الارتباط بالعميل"

Facilitating exploration in psychodynamic psychotherapy: Therapist skills and client attachment style

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مهارات المعالج وأسلوب ارتباطه بالعميل في العلاج النفسي الديناميكي

العينة: تكونت العينة من 26 معالج من طلاب الدكتوراه و62 متعالج.

الأدوات: برنامج تجريبي اعتُمد فيه على ملاحظة 62 متعالج بالغ يتعالجون عند 26 معالجًا من طلاب الدكتوراه إذ جرى فحص المعالجين والمتعالجين في الجلسة العاشرة من علاج نفسي ديناميكي يتبع أربع مهارات (إعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والأسئلة المفتوحة للأفكار، والأسئلة المفتوحة للمشاعر).

النتائج: أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: استخدم المعالجون مهارات تركز على الأفكار أكثر من المشاعر، في حين يميل المعالجون إلى استخدام مزيدٍ من المهارات التي تركز على المشاعر عندما كان الاستكشاف العاطفي السابق للعميل مرتفعاً بحيث ارتبطت زيادة الاستكشاف العاطفي بالمهارات التي تركز على المشاعر، ومع ذلك، أظهر العملاء ذوو قلق التعلق المنخفض انخفاضًا في الاستكشاف العاطفي استجابةً لإعادة الصياغة (أي إعادة الصياغة وعكس المشاعر) وارتبطت الأسئلة المفتوحة للمشاعر بزيادة الاستكشاف المعرفي السلوكي، خاصة للعملاء الذين يعانون قلق التعلق.

5-دراسة جينيسن (2022)

العنوان: التدريب والتقويم القائمان على الكفاءة لمهارات الإصغاء: دراسة مضبوطة باستخدام قائمة انتظار في خدمات الطوارئ الهاتفية الأوروبية

Competency-Based Training and Assessment of Listening Skills: A Waitlist-Controlled Study in European Telephone Emergency Services

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير وتقييم برنامج تدريبي قائم على الكفاءة لتنمية مهارات الإصغاء، مع مراعاة تباين خبرات الممارسة النفسية، وفي سياق خدمات الطوارئ الهاتفية بوصفها جزءًا أساسيًا من خدمات الوقاية من الانتحار والدعم النفسي.

العينة: تكوّنت العينة من 71 متدربًا في مجال الإرشاد النفسي، موزعين على مجموعتين (36 متدرباً في المجموعة التجريبية و35 في مجموعة قائمة الانتظار)، من أربع دول أوروبية: ألمانيا، والمجر، وإيطاليا، وهولندا.

الأدوات: طُوّر برنامج تدريبي قائم على الكفاءة لمهارات الإصغاء، ثم جرى تقييمه باستخدام تصميم عشوائي مضبوط بقائمة انتظار، خضع المشاركون لتقييم من خلال محاكاة لمكالمة طوارئ موحّدة مع عميل تمثيلي، وسُجّلت المكالمات صوتياً، وقيَّمَ مهارات الإصغاء مقيمون خارجيون باستخدام نموذج تقييم موحّد.

النتائج: أظهرت النتائج أن المستشارين الذين تلقّوا التدريب أظهروا مهارات إصغاء أفضل بدرجة دالة إحصائياً مقارنة بالمشاركين في مجموعة قائمة الانتظار.

6-دراسة زيك وآخرين (2022)

العنوان: التقييم الآلي لمهارات بين-الشخصية الميسرة لدى المعالجين في النصوص: تطبيق لمعالجة اللغة الطبيعية

Automatic rating of therapist facilitative interpersonal skills in text: A natural language processing application

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير طرائق تقييم آلي (خوارزميات تعلم آلي) لقياس مهارات المعالج بين-شخصية

العينة: تكونت العينة من (978) معالجًا / معالجة في سياق العلاج عبر الرسائل.

الأدوات: استخدمت الدراسة مقياس مهارات التواصل البين–شخصية الميسرة للنصوص، ثم جرى تقييم الاستجابات يدوياً من مقيمين مدرّبين لتوليد بيانات تدريب، ثم بناء خوارزميات للتنبؤ بدرجات المهارة.

النتائج: أظهر النموذج الآلي أداءً متفوقاً في مهمة التنبؤ، وقدم توزيعًا للتقييمات أقرب إلى تقييمات المُقيّمين البشريين.

7- دراسة قوه وآخرين (2022)

العنوان: التحقق من صدق وثبات النسخة الصينية من مقياس الإصغاء الفعال المتعاطف

Validation of reliability and validity of the Chinese version of the active-empathic listening scale

هدف الدراسة: هدفت إلى التحقق من صدق وثبات النسخة الصينية من مقياس الإصغاء الفعال المتعاطف AELS

العينة: تكونت العينة من 834 طالباً وطالبة من كليات الطب في جامعتين بمدينة تيانجين الصينية.

الأدوات: استخدم في الدراسة مقياس الإصغاء الفعال المتعاطف AELS، وللتحقق من صدق المقياس، استُخدمت معاملات الارتباط بين كل بند والمجموع الكلي لتحليل البنود، وأُجري أيضًا تحليل عاملي استكشافي (EFA) وتحليل عاملي توكيدي (CFA) جرى حساب الاتساق الداخلي للمقياس باستخدام معامل ألفا لكرونباخ ومعامل أوميغا واستُخدم معامل الارتباط بين الفئات (ICC) للتحقق من ثبات إعادة الاختبار.

النتائج: أهم النتائج التي وصل إليها الاختبار:

أظهرت كل فقرة من فقرات مقياس AELS الصيني تمييزاً جيداً، وتراوحَ معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية بين 0.51 و0.73

واستخلص التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) ثلاثة عوامل بقيم جذر مميزة أكبر من 1، والتي يمكنها تفسير 70.72% من التباين الكلي. وأشار التحليل العاملي التوكيدي (CFA) إلى ملاءمة جيدة لنموذج العوامل الثلاثة، وكانت مؤشرات صدق الاتساق الداخلي مقبولة وبلغت ثبات إعادة الاختبار للمقياس على فترات 4 أسابيع 0,563

8-دراسة ماس وآخرين (2022)

العنوان: القياس الموجز لمهارات التواصل السريري: التحقق من صحة مقياس قصير

The concise measurement of clinical communication skills: Validation of a short scale

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التحقق من الخصائص السيكومترية لنسخة مختصرة مكوّنة من 14 بنداً من مقياس مهارات التواصل السريري، (CCSS-S) استجابةً للنقص في أدوات التقييم الموجزة والموثوقة.

العينة: تكوّنت العينة من 690 تقييماً قائماً على تسجيلات فيديو لتمثيل أدوار مع مرضى محاكين، شارك في تقييمها طلاب علم نفس، ومتدربون متقدمون في العلاج النفسي، وخبراء.

الأدوات: مقياس مهارات التواصل السريري (CCSS-S)، وللتحقق من خصائصه السيكومترية استُخدم التحليل العاملي التوكيدي ، (CFA)ونمذجة المعادلة الهيكلية الاستكشافية (ESEM)، وجرى التحقق من الصدق التقاربي، وموثوقية التقييم بين المقيمين باستخدام معامل الارتباط داخل الفئة (ICC)، إضافة إلى حساب الاتساق الداخلي.

النتائج: أظهرت النتائج ارتباطات عالية مع مقاييس كفاءة أخرى، ($r > 0.86–0.89$) وتراوحت معاملات الارتباط داخل الفئة بين 0.65 و0.80. ورغم أن نموذج العامل الواحد لم يُظهر ملاءمة قوية، فإن الاتساق الداخلي كان ممتازًا .(0.91–0.95) وأظهر نموذج ESEM بنية ثنائية العوامل (التعاون، ومهارات الهيكلة والاستكشاف).

9- دراسة ألبانيزي وآخرين (2024)

العنوان: التكيف الثقافي وتقويم الخصائص السيكومترية للنسخة الإيطالية من مقياس الإصغاء الفعال المتعاطف بين طلاب التمريض الجامعيين: دراسة تحقق من الصحة من ثلاث مراحل

Cultural adaptation and psychometric evaluation of the Italian version of the active-empathic listening scale among undergraduate nursing students: A three phase validation study

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى ترجمة وتكييف وتقويم الخصائص السيكومترية للنسخة الإيطالية من مقياس الإصغاء التعاطفي النشط (AELS–It) لطلاب السنة الأولى برنامج بكالوريوس التمريض.

العينة: بلغ عدد أفراد العينة 207 من طلاب السنة الأولى في برنامج بكالوريوس التمريض.

الأدوات: استخدمت الدراسة مقياس الإصغاء المتعاطف النشط، (AELS) والذي يتكون من ثلاثة أبعاد، هي: الاستشعار، المعالجة، والاستجابة، إضافة إلى إجراءات التحقق من الصدق والثبات.

النتائج: من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: بلوغ مؤشر صلاحية المحتوى الإجمالي 0.9، كذلك، أكد التحليل العاملي الاستكشافي وجود بنية ثلاثية العوامل، وأظهر التحليل العاملي التوكيدي بنية عاملية من الدرجة الثانية بمؤشرات ملاءمة جيدة، وكانت موثوقية التحليل العاملي من الدرجة الثانية للمقياس جيدة، إذ بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.877 ومعامل أوميغا المركب 0.875.

وهذا يدل على أن النسخة الإيطالية من مقياس الإصغاء التعاطف النشط AELS–It أثبتت أنها أداة موثوقة لاختبار الإصغاء التعاطفي النشط لدى طلاب التمريض الإيطاليين، ويمكن أن تكون أداة مفيدة في تعليم التمريض.

ثانياً: دراسات تناولت مهارات تقديم الخدمة النفسية وتقييمها

1–دراسة رودريغيز–كوينتانا وآخرين (2021)

العنوان: مقياس الكفاءة في العلاج السلوكي المعرفي: التطوير الأولي والتحقق من الصحة

The Cognitive Behavioral Therapy Competence Scale (CCS): Initial development and validatio

هدف الدراسة: هدفت إلى التطوير والتحقق من أداة مقياس كفاءة المعالج المعرفي السلوكي، وهو مقياس موجز يعتمد التقييم الذاتي لكفاءة مقدم الخدمة في تقديم العلاج السلوكي المعرفي.

العينة: تكونت عينة الدراسة من387 من متخصص الصحة النفسية المدرسية العاملين مع الطلاب في ولاية ميشيغان الأمريكية.

الأدوات: مقياس الكفاءة في العلاج المعرفي السلوكي CCS

النتائج: طُوِّر مقياس الكفاءة في العلاج المعرفي السلوكي والذي يتألف من أربعة أبعاد للكفاءة في العلاج السلوكي المعرفي موزعة على 33 بندًا: المهارات غير السلوكية، والمهارات السلوكية، والتصورات، والمعرفة. وقد أظهر المقياس اتساقًا داخلياً ممتازاً وصلاحية بناء جيدة.

2-دراسة كرينج (2022) جامعة ويسكونسن ماديسون، الولايات المتحدة الأمريكية

العنوان: تقييم كفاءة المعالج النفسي: اختبار قابلية تعميم تقييمات الكفاءة السريرية للخريجين المتدربين

Evaluating psychotherapist competence: Testing the generalizability of clinical competence assessments of graduate trainees

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة قابلية تعميم تقييم كفاءة العلاج النفسي على أساس مراقبة المتدربين بالفيديو.

العينة: تكونت العينة من 11 من علماء النفس المرخصين لتقييم 8 متدربين من الخريجين في أثناء مشاهدة 129 مقطع فيديو من جلسات العلاج النفسي مع 22 شخص من المتعالجين في عيادة تدريب برنامج الدراسات العليا.

الأدوات: اختبار يعتمد نظرية قابلية التعميم؛ وهي نظرية مفيدة في تقييمات الأداء وتصميم الملاحظات الموثوقة، بحيث يجري التقييم من خلال نموذج مؤلف من 10 عناصر معتمَدة من برامج الدراسات العليا في علم النفس الإكلينيكي يعتمد على تقييم معالجين متمرسين للمتدربين في أثناء مشاهدتهم 129 مقطع فيديو، مدة المقطع الواحد 5 دقائق.

النتائج: من أهم النتائج أن المُقيّمين كانوا هم المصدر الأساسي لتباين الخطأ في التصنيف، إذ أسهمت التأثيرات الرئيسة للمقيمين (التحيز المتساهل) والتأثيرات الثنائية (تفاعلات هدف المقيم) بنسبة 24٪ و7٪ من التباين، على التوالي. كذلك، كان التباين بسبب المقاطع (مقاطع الفيديو) كبيرًا أيضًا، مما يشير إلى أن أداء المعالج يختلف في جلسة الاستشارة نفسها. وكانت معاملات التعميم هي الأعلى لتصاميم التصنيف المتقاطعة ووصلت إلى المستويات القصوى (G> .50) بعد أن شاهد أربعة مقيمين كل معالج يعمل مع

ثلاثة عملاء ولاحظوا 15 دقيقة لكل ثنائي. وتشير هذه النتائج إلى أن المراجعين الخبراء يظهرون إجماعًا في التصنيفات حتى دون تدريب المقيمين والمراقبة المباشرة المحدودة فقط.

3-دراسة جو وآخرين (2024)

العنوان: التطوير والتحقق من صحة مقياس التواصل المتمحور حول المريض للممرضات

Development and validation of a patient-centered communication scale for nurses

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس لقياس مستوى مهارات التواصل المتمحور حول المريض لدى الممرضات، والتحقق من صدقه وثباته.

العينة: تكوّنت العينة من 325 ممرضة من كوريا الجنوبية، جُمعت بياناتهن عبر تطبيق المقياس إلكترونياً.

الأدوات: طُوّرت بنود المقياس من خلال مراجعة الأدبيات العلمية ومقابلات عبر الإنترنت مع ممرضات، ثم خضعت البنود لتحكيم الخبراء وحساب مؤشر صلاحية المحتوى. كذلك أُجري اختبار أولي على عينة صغيرة، واستُخدم التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) والتحليل العاملي التوكيدي (CFA) إلى جانب معامل ألفا لكرونباخ للتحقق من الاتساق الداخلي.

النتائج: تألف المقياس النهائي من 12 بندًا موزعًا على ثلاثة عوامل: تبادل المعلومات، والمريض بوصفه شخصًا، والتحالف العلاجي. وفسّرت العوامل الثلاثة 59.0% من التباين الكلي. وأكد التحليل العاملي التوكيدي ملاءمة النموذج، وتراوحت قيم معامل ألفا لكرونباخ بين 0.60 و0.77، مما يدل على اتساق داخلي مقبول، وتحقق الصدق التقاربي من خلال ارتباط المقياس بمقياس كفاءة التواصل بين الأشخاص.

4-دراسة دي يونغ وآخرين (2024)

العنوان: المهارات التفاعلية الميسرة في المواقف العلاجية السهلة مقابل المواقف العلاجية الصعبة لدى المعالجين المتدربين: دراسة استطلاعية

Facilitative interpersonal skills in benign versus challenging therapy situations in trainee therapists: a pilot study

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ما إذا كانت صعوبة موقف العلاج تؤثر في مهارات التفاعل الشخصي التيسيرية لدى المتدربين.

العينة: تكونت العينة من 46 معالجاً نفسياً متدرباً.

الأدوات: مجموعة من مقاطع الفيديو القصيرة، بعضها صعب وبعضها الآخر سهل، لمواقف علاجية، إذ سُجِّلت استجابة أفراد العينة بالفيديو وحُلِّلت من أربعة مقيمين مستقلين.

النتائج: أظهرت النتائج أن المتدربين حصلوا على درجات أعلى على نحو ملحوظ عند استجابتهم لمواقف علاجية بسيطة مقارنةً باستجابتهم لمواقف صعبة، فأظهرت الدراسة تأثير صعوبة الموقف العلاجي في أداء المتدربين لمهارات التفاعل والتواصل والتعاطف مع طالبي الخدمة النفسية.

5-دراسة مسوح وآخرين (2024)

العنوان: تقييم التدريب الإلكتروني القائم على المحاكاة التأملية في تنمية مهارات المقابلة التحفيزية بين ممارسي الرعاية الصحية متعددي التخصصات [RESeT-MI]:دراسة استطلاعية بمنهج مختلط

Assessing REflective simulation-based e-Training on motivational interviewing among multidisciplinary healthcare practitioners [RESeT-MI]: a mixed methods pilot study

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم أثر برنامج تدريب إلكتروني تأملي قائم على المحاكاة، على المعرفة والاتجاهات والثقة في المقابلة التحفيزية لدى ممارسي الرعاية الصحية من مختلف التخصصات. وهدفت الدراسة أيضاً إلى استكشاف ما إذا كان التأمل الذاتي يُعزز التعلم التأملي.

العينة: بلغت العينة الأولى 15 فرداً وبلغت العينة الثانية 5 أفراد من مختلف التخصصات الصحية.

الأدوات: خضع أفراد العينة الأولى لمقابلة محاكاة، وأُجريت لهم مهام تأملية، في حين شارك أفراد العينة الثانية في مجموعة نقاش مركزة. استُخدمت اختبارات قبلية وبعدية لدراسة أثر التدريب على المعرفة والاتجاهات والثقة في المقابلة التحفيزية. واستُخدم مقياس تقييم سلامة علاج المقابلة التحفيزية (MITI) في سيناريو المحاكاة.

النتائج :أظهرت النتائج أن التدريب أدى إلى زيادة ثقة المشاركين في أداء المقابلة التحفيزية إذ ارتفع متوسط الدرجات من 29 إلى 34. وقد عبّر المشاركون عن تحوّل في المحتوى من خلال شعورهم بالتمكين والرضا عند نجاحهم في جذب العملاء وتحفيزهم. وكان تحوّل العملية واضحًا في تأملاتهم حول كيفية تحسين المهارات الأساسية، وتحديدًا مهارة الإصغاء التأملي.

6-دراسة أسلان وآخرين (2025)

العنوان: التطوير والتحقق من صحة مقياس التقييم الذاتي لمهارات الإرشاد في الخدمات الصحية

Development and validation of the self-assessment scale for counselling skills in health services

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس للتقييم الذاتي لمهارات الإرشاد في الخدمات الصحية، والتحقق من خصائصه السيكومترية من حيث الصدق والثبات.

العينة: تكوّنت العينة من 286 طالباً وطالبة من تخصصَي التمريض والقبالة في إحدى الجامعات الخاصة في تركيا.

الأدوات: اتّبعت الدراسة منهجية تطوير أدوات شملت توليد البنود بالاعتماد على الأدبيات والمعايير المهنية، ومراجعة الخبراء للتحقق من صدق المحتوى، والاختبار التجريبي. واستُخدم مؤشر صلاحية المحتوى (CVI) والتحليل العاملي الاستكشافي (EFA) والتحليل العاملي التوكيدي (CFA) ومعامل ألفا لكرونباخ للتحقق من الاتساق الداخلي.

النتائج: أظهرت النتائج أن النسخة النهائية من المقياس تكونت من 44 بنداً موزعاً على ثلاثة عوامل: مهارات التواصل، والمهنية، ومهارات ممارسة الإرشاد، وقد فسّرت هذه العوامل 69.30% من التباين الكلي. وبلغت قيمة مؤشر صلاحية المحتوى 0.98 وبلغ معامل ألفا لكرونباخ للمقياس الكلي 0.976، مما يشير إلى موثوقية عالية، وأكد التحليل العاملي التوكيدي ملاءمة النموذج.

7-دراسة شوارتز (2025)

العنوان: توضيح الاختلافات بين المعالجين: المهارات الشخصية للمعالجين وتأثيرها في نتائج العلاج

Elucidating therapist differences: Therapists' interpersonal skills and their effect on treatment outcome

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين المهارات الشخصية للمعالج وبين نتائج العلاج، مع اختبار أثر شدة الاضطراب المبدئية بوصفها متغيرًا معدلًا

العينة: تكونت عينة البحث من 99 متدربًا جديدًا في مجال العلاج، عالجوا 1031 مريضًا.

الأدوات: قياس مهارات المعالج التفاعلية (ضمن إطار مهارات العلاقة العلاجية)، وربطها بمؤشرات النتائج العلاجية.

الأدوات: استخدم الباحث لقياس المهارات الشخصية مقياس السلوكيات الشخصية المرتبطة بالعلاج (TRIB)؛ وهو نظام تقييم قائم على المناقشة الجماعية، فقد عالج المتدربون المرضى باستخدام العلاجات النفسية، وقُيِّمت نتائج علاجهم باستخدام قائمة الأعراض المعدلة 90 (SCL-90-R) واستُخدمت نماذجَ خطية مختلطة للتنبؤ بالنتائج بناءً على المهارات الشخصية للمعالجين، إضافةً إلى مستوى شدة الاضطراب المبدئية، وعدد الجلسات، وعمر المعالج، وجنسه، وتوجهه النظري.

النتائج: أشارت النتائج إلى وجود ارتباط بين مهارات المعالج الشخصية ونتائج العلاج، ما يؤكد الحاجة إلى تقييم موضوعي لهذه المهارات في أثناء الإعداد والتدريب المهني.

8-دراسة غورينيلي وآخرين (2025)

العنوان: تقييم الكفاءة القائم على العمليات من أجل نشر الممارسات المبنية على الدليل: بروتوكول دراسة

A process-based competence evaluation for evidence-based dissemination (PROCEED): a study protocol

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير أداة تقييم الكفاءة العلاجية القائمة على الممارسة (PBCT) والتحقق من صحتها، وهي أداة جديدة لتقييم كفاءة المعالجين. صُممت هذه الأداة لتعكس تطور المهارات السريرية والمعرفة بعمليات التغيير العلاجي.

العينة: جرى تقييم حساسية أداة PBCT للتدريب السابق من خلال مقارنة الأداء في المهمة بين ثلاث مجموعات؛ المجموعة الأولى 240 من طلاب علم النفس الجامعيين، والمعالجين النفسيين المتدربين، والمعالجين النفسيين، وجرى تقييم استجابة أداة PBCT للتدريب الإضافي بين 160 من المعالجين النفسيين المتدربين وطلاب علم النفس بعد فترة تدريب ومتابعة، وأخيراً درست الدراسة تأثير كفاءة المعالج في نتائج العلاج في تدخل قصير يقدمه 70 من المعالجين المبتدئين.

الأدوات: استخدمت الدراسة أداة تقييم الكفاءة العلاجية PBCT، وهي أداة تتضمن مواقفَ علاجية افتراضية أو مكتوبة أو مقاطع فيديو لجلسات علاجية.

النتائج: دعمت النتائج صلاحية بناء أدوات لتقييم كفاءة المهارات لدى المتدربين على العلاج النفسي والمعالجين النفسيين.

ثالثاً: دراسات تناولت برامجَ وأدوات منظمة الصحة العالمية في تقييم كفاءة مقدمي الخدمة النفسية:

1-دراسة كوهرت وآخرين (2015)

العنوان: كفاءة المعالجين في مجال الصحة النفسية العالمية: تطوير مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي (ENACT)

Therapist competence in global mental health: Development of the ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) rating scale

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس لتقييم كفاءة تقديم العوامل المشتركة في العلاج النفسي.

العينة: تكونت عينة الدراسة من 13 معالجاً نيبالياً ذوي خبرة شاركوا في تمثيل الأدوار ومناقشات وضع البنود، إضافة إلى 10 معالجين خبراء قيّموا البنود من حيث الوضوح والأهمية العلاجية، كذلك، شارك معالجون خبراء قيموا أداء غير المتخصصين بعد التدريب، وخمسة معالجين نيباليين خبراء قيّموا فيديوهات تمثيل أدوار، فضلًا عن سبعة أطباء نفسيين أمريكيين خبراء شاهدوا الفيديوهات مع ترجمة وشاركوا بالتغذية الراجعة، ولاختبار الثبات بين المقيمين، شارك سبعة معالجين خبراء قيموا جلستين فيديو، و34 غير متدربين غير متخصصين قيموا أداء أقرانهم في لعب الأدوار.

الأدوات: استُخرج 1018 بنداً من 56 أداة تتضمن 104 مجالات ثم أضيف 11 مجالاً من جلسات لعب الأدوار، وجرى تقييم هذه المجالات على مقياس من 1 إلى 3 من حيث سهولة الفهم والأهمية العلاجية، وبعد التقييم اختير 49 مجالاً، جرى اختبارهم من خلال تقييم فيديوهات لعب الأدوار وتحليل النصوص لجلسات حقيقة، وبعد الاختبار قُلِّصوا إلى 18 بنداً يمثلون 18 مجالاً، وجرى حساب خصائصهم السيكومترية.

النتائج: أظهرت النتائج أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات عالية لدى الخبراء 0.88 ومقبولة لدى المتدربين غير المتخصصين 0.67، مع اتساق داخلي مرتفع لدى للمتخصصين 0.89 وجيد لدى المتدربين غير المتخصصين 0.80

كذلك، أعطى المشاركون أهمية أكبر لبنود: الإصغاء التأملي، التعاون، الدعم الاجتماعي، الدفء والاحترام، التعاطف، وأهميةً أقل لبنود الإقناع والتفسيرات الطبية الحيوية (مثل الجينات/الأعصاب).

وكانت النتيجة النهائية للدراسة هي مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي ENACT والمؤلف من 18 بنداً.

2-منظمة الصحة العالمية (2021)

العنوان: مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي

Enhancing assessment of common therapeutic factors (ENACT)

الهدف: هدفت منظمة الصحة العالمية إلى تحديث مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي الذي طوره كوهرت وآخرون (2015)

العينة المستهدفة: تستهدف الأداة العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

الأدوات: مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي المحدثة من قبل منظمة الصحة العالمية

النتيجة: وفرت منظمة الصحية العالمية أداة علمية دقيقة لقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي مؤلفة من 15 بنداً تقيس المجالات الآتية: الإصغاء النشط والتواصل غير اللفظي، مهارات التواصل اللفظي (إعادة الصياغة، التلخيص، الاستيضاح)، التعاطف والدفء والصدق، استكشاف المشاعر وتطبيعها، بناء العلاقة العلاجية، تقييم مخاطر إيذاء النفس أو الآخرين، إشراك الأسرة والدعم الاجتماعي.

وتعتمد الأداة على مقياس رباعي لتقييم الكفاءة: 1. سلوكيات غير مفيدة أو ضارة 2. مهارات مساعدة أساسية

3. مهارات مساعدة متقدمة 4. مهارات مساعدة متقدمة جداً.

3-منظمة الصحة العالمية (2022)

العنوان: برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية EQUIP

EQUIP – Ensuring Quality in Psychological Support

الهدف: يهدف البرنامج إلى تحسين كفاءة العاملين في مجال المساعدة النفسية، وضمان اتساق وجودة التدريب وتقديم الخدمات النفسية.

الأدوات: توفر منصة البرنامج أدوات تقييم الكفاءة ودورات التعلم الإلكتروني مجانًا لدعم الحكومات ومؤسسات التدريب والمنظمات غير الحكومية، في كل من السياقات الإنسانية والتنموية، لتدريب القوى العاملة والإشراف عليها لتقديم دعم نفسي فعال للبالغين والأطفال، إذ استخدم برنامج EQUIP نهجاً توافقياً يضمّ أصحاب المصلحة الرئيسيين لتطوير مواد التدريب والإرشادات القائمة على الكفاءات والمستندة إلى الأدلة، إضافة إلى أدوات تقييم الكفاءات. وقد اختُبرت هذه الموارد في إثيوبيا والأردن وكينيا ولبنان ونيبال وبيرو وأوغندا وزامبيا.

النتائج: أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في التدريب لدى المجموعات التي استخدمت منصة البرنامج، إذ أُتيحت منصة برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية التي تشمل جميع أدوات تقييم الكفاءة ودورات التعلم الإلكتروني، للجمهور في أوائل عام 2022، بعد مراحل من التطوير امتدت من عام 2018 إلى عام 2022.

4-دراسة النسه وآخرين (2024)

العنوان: وجهات نظر حول التغذية الراجعة القائمة على الكفاءة لتدريب غير المتخصصين على تقديم التدخلات النفسية: دراسة نوعية متعددة المواقع لنهج EQUIP القائم على الكفاءة

Perspectives on competency-based feedback for training non-specialists to deliver psychological interventions: multi-site qualitative study of the EQUIP competency-based approach

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وجهات النظر حول التقييم القائم على الكفاءة، باستخدام تمارين تمثيل الأدوار المنظمة المتوفرة على منصة برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية (EQUIP) التي طورتها منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف).

العينة: تكونت العينة من 41 مشاركاً من المتدربين والمدربين والمشرفين في خمس دول، إذ تضمنت 4 مشاركين من أثيوبيا، و11 مشارك من كينيا، و13 مشارك من لبنان، و9 مشاركين من البيرو، و4 من أوغندا.

النتائج: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- كانت التغذية الراجعة القائمة على الكفاءة مُخصصة ومُحددة الأهداف.

- دعمت التغذية الراجعة القائمة على الكفاءة حلقة التغذية الراجعة، إذ أكد جميع المشاركين أن التغذية الراجعة كانت فورية ومستمرة، فاستخدمت حلقات التغذية الراجعة ملاحظات المتدربين لتعديل التدريبات المستقبلية.

-دعمت التغذية الراجعة القائمة على الكفاءة بيئة تغذية راجعة مريحة وموضوعية.

- أتاحت التغذية الراجعة القائمة على الكفاءة فرصًا أكبر للمرونة في التدريب والإشراف.

5-دراسة حمو وآخرين (2025)

العنوان: دراسة تجريبية لتقييم كفاءات تنفيذ تدخل نفسي موجز قائم على الأدلة من قِبل غير المختصين الناطقين بالعربية في سويسرا

Piloting competency assessments for an evidence-based brief psychological intervention with Arabic-speaking non-specialists in Switzerland

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم مدى قبول النسخة العربية من أدوات برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية EQUIP وفائدتها الأولية في بيئة عملية

العينة: تكونت العينة من 13 مساعداً، سبعة منهم نساء وستة رجال من المهاجرين إلى سويسرا بعد عام 2015 والذين يتقنون اللغة العربية.

الأدوات: استُخدمت أداة تقييم العوامل العلاجية المشتركة (ENACT) وأداة تقييم برنامج إدارة المشكلات (+PM)

وهما من أدوات برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية (EQUIP) المعتمد من منظمة الصحة العالمية.

النتائج: أظهرت النتائج أن أدوات برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية (EQUIP)قادرة على تقييم كفاءات المساعدين وتحديد نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين، سواء على المستوى الفردي أو بين الأفراد، كذلك أظهرت فاعلية هذه الأدوات بنسختها العربية لدى المساعدين ذوي الخبرة والمتعلمين الناطقين باللغة العربية، إضافة إلى أن هذه التقييمات توفر معلومات قيّمة لتصميم أنشطة التدريب.

6-دراسة كوهرت وآخرين (2025)

العنوان: التدريب والإشراف القائم على الكفاءة: تطوير مبادرة منظمة الصحة العالمية واليونيسف لضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية (EQUIP)

Competency-based training and supervision: development of the WHO-UNICEF Ensuring Quality in Psychosocial and Mental Health Care (EQUIP) initiative

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى استعرض مراحل تطوير برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية EQUIPعلى مدى خمس سنوات (2018-2023) والأسس المنطقية التي تدعم محتواه واستخدامه،

شملت 3760 من المتدربين والمشرفين والمدربين والممارسين المحليين في مجال تقديم الخدمات النفسية من 36 دولة من ذوات الدخل المحدود والمتوسط.

الأدوات: استخدمت في الدراسة الأدوات الآتية:

-مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي (ENACT): طُوِّرت هذه الاداة لتقييم مهارات غير المختصين في تقديم الرعاية النفسية والاجتماعية.

أداة تقييم الكفاءات لعمل المجموعات (GroupACT): طُوِّرت هذه الأداة لتقييم مهارات تقديم الدعم النفسي في سياقات جماعية، إذ تركز على المهارات المتعلقة بالتفاعل الجماعي والإدارة الفعالة للجلسات الجماعية.

-أداة تقيم كفاءة إدارة المشكلات Problem Management Plus (+PM): طُوِّرت الأداة لتحديد المهارات الأساسية التي يحتاجها المتدربون في تطبيق تقنيات العلاج المعرفي السلوكي.

-أداة تقييم الكفاءات للأطفال والشباب WeACT:

طُوِّرت هذه الأداة لتقييم الكفاءات في تقديم الدعم النفسي للأطفال والمراهقين، بما في ذلك تعليم الأطفال مهارات التعامل مع المشاعر وكيفية تقديم الدعم النفسي لهم في سياقات مختلفة.

مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي عن بُعد ENACT-Remote

طُوِّرت هذه الأداة لتقييم الكفاءات في تقديم الدعم النفسي عن بُعد باستخدام وسائل الاتصال الرقمية، وذلك بسبب جائحة كوفيد-19

-الدورات التدريبية عبر الإنترنت:

طُوِّرت دورات تدريبية على منصة برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية (EQUIP) لمساعدة المدربين والمشرفين على استخدام هذه الأدوات بفعالية. تضمنت هذه الدورات تعلم كيفية تقييم الكفاءات باستخدام الأدوات المتوفرة وكيفية استخدام تقنيات التقييم القائمة على لعب الأدوار في التدريب.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن أدوات برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة

العقلية (EQUIP) خفضت من السلوكيات الضارة للمتدربين في أثناء تقديم خدمات الصحة النفسية على نحو كبير بعد التدريب، وارتفعت متوسطات الكفاءات المفيدة، كذلك أظهرت النتائج أن التدريب القائم على الكفاءة أكثر فاعلية من التدريب التقليدي، وأن أدوات البرنامج تتصف بموثوقية عالية وصالحة للتطبيق على مستوى العالم.

رابعاً: الدراسات العربية التي تناولت مهارات التواصل وتقديم الخدمة النفسية وتقييمها:

1-دراسة العبادسة وآخرين (2013)

العنوان: مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين العاملين في قطاع غزة.

العينة: تكوّنت العينة من 114 مرشدًا ومرشدة اختيروا عشوائيًا.

الأدوات: استخدم مقياس مهارات الاتصال الإرشادي من إعداد الباحثين، وتكوّن من أربعة أبعاد: المعرفة، التدريب، القدرة، والممارسة، وبلغ معامل ألفا كرونباخ 0.975.

النتائج: أظهرت النتائج تفاوتاً في مستويات المهارات، إذ سجّل الجانب المعرفي أعلى الدرجات، وعدم وجود فروق دالة تعزى للجنس أو مكان العمل، مع وجود علاقات دالة بين المعرفة والقدرة والممارسة، وبين التدريب والممارسة.

2-دراسة الحراصي (2020)

العنوان: مهارات المقابلة الإرشادية لدى المختصين الاجتماعيين

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة استخدام المختص الاجتماعي لمهارات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالنوع الاجتماعي والخبرة والتخصص والمؤهل العلمي.

العينة: تكونت عينة الدراسة من (134) مختصاً اجتماعياً ومختصة اجتماعية من مدارس محافظة الداخلية بسلطنة عمان.

الأدوات: طور الباحث أداة لقياس مهارات المقابلة الإرشادية مكونة من (66) فقرة

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة استخدام المختصين الاجتماعيين لغالبية مهارات المقابلة الإرشادية، وأشارت أيضاً إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 في درجة استخدام المختصين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية تعزى لمتغيرات

الدراسة، وأشارت نتائج الدراسة أيضًا إلى أن المختصين الاجتماعيين يستخدمون بُعد الفعل وبُعد التفاعل بدرجة مرتفعة، في حين يستخدمون بُعد رد الفعل بدرجة متوسطة، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن أكثر المهارات استخداماً لدى المختصين الاجتماعيين هي مهارات الإيحاء، إعادة العبارات، والإيضاح.

3-دراسة الغافري (2020)

العنوان: برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في منطقة الظاهرة بسلطنة عمان

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر برنامج تدريبي مقترح في تطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في منطقة الظاهرة بسلطنة عمان.

العينة: تكوّنت العينة من 30 اختصاصيًا اجتماعيًا ممن لديهم احتياج تدريبي في مهارات الاتصال الإرشادية، قُسّموا إلى مجموعتين: تجريبية (15) وضابطة (15).

الأدوات: استخدمت الدراسة برنامجاً تدريبياً مكوّناً من 13 جلسة تدريبية، اعتمد على نظرية الإرشاد المتمركز حول المسترشد ونظرية التعلم بالنمذجة، وبلغت مدة الجلسة الواحدة 120 دقيقة. وأعد الباحث مقياسًا لتقدير أداء الاختصاصي الاجتماعي لمهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة، وجرى التحقق من صدقه بأسلوبَي التحكيم والصدق البنائي، ومن ثباته باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح القياس البعدي لدى أفراد المجموعة التجريبية في جميع مهارات الاتصال الإرشادية، مما يدل على فاعلية البرنامج التدريبي. وأظهرت نتائج اختبار المتابعة بعد أسبوعين استمرار أثر التدريب، إذ وُجدت فروق دالة إحصائيًا لصالح قياس المتابعة.

4-دراسة الجيلانية (2022)

العنوان: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المختصين النفسيين في مدارس الحلقة الثانية وما بعد الأساسي في سلطنة عمان

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى ممارسة المهارات الإرشادية لدى المختصين النفسيين، وقياس فاعلية برنامج تدريبي في تنمية هذه المهارات.

العينة: تكوّنت العينة الوصفية من 160 مختصاً نفسياً، في حين بلغت العينة التجريبية 40 مختصاً، قُسّمت إلى مجموعتين: تجريبية وضابطة.

الأدوات: استُخدم المنهج الوصفي والمنهج التجريبي، وطُبّق مقياس المهارات الإرشادية وبرنامج تدريبي من إعداد الباحثة.

النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة المهارات الإرشادية كان متوسطاً، وعدم وجود فروق تعزى للجنس أو المؤهل أو سنوات الخبرة، في حين وُجدت فروق دالة تعزى لعدد الدورات التدريبية. وأظهرت النتائج أيضاً فاعلية البرنامج التدريبي، واستمرار أثره في قياس المتابعة.

2-التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد عرض الدراسات السابقة، يمكن تسجيل مجموعة من الملاحظات التي تُبرز نواحي التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

تناولت الدراسات تقييم مهارات الإصغاء ومهارات التواصل وكفاءة مقدمي الخدمة النفسية، وتنوّعت في أساليبها ومنهجياتها، إذ شملت تطوير أدوات الملاحظة، وبناء المقاييس السيكومترية، وتقييم الأداء في مواقف محاكاة أو من خلال تسجيلات فيديو، إلى جانب التقويم القائم على الكفاءة، دون أن تتجه في مجملها إلى بناء اختبار موضوعي متخصص يقيس مهارات الإصغاء بوصفها مهارات مستقلة.

فقد ركزت بعض الدراسات على تقييم مهارات الإصغاء، ولا سيما مهارتي عكس المشاعر وإعادة الصياغة، وأثرهما في نجاح المقابلة الإرشادية، كما في دراسة أنفاري (2020)، إضافة إلى ربط هذه المهارات باستجابات طالب الخدمة النفسية لها كما في دراسة أنفاري ودوا وآخرين (2022). وتناولت دراسات أخرى تطوير أدوات ملاحظة لمهارات الإصغاء كما في دراسة فاسيرت وآخرين (2007)، وبناء مقاييس للإصغاء التعاطفي النشط بصيغتي التقرير الذاتي وتقرير الآخر كما في دراسة بودي (2011)، والتي جرى تقنينها وتكييفها في ثقافات مختلفة كما في دراسة قوه وآخرين (2022) ودراسة ألبانيزي وآخرين (2024). واتجهت دراسات أخرى إلى تطوير مقاييس مختصرة لتقييم مهارات التواصل السريري ضمن إطار أوسع للتواصل كما في دراسة ماس وآخرين (2022).

وفي سياق آخر، قدمت منظمة الصحة العالمية برنامج ضمان الجودة في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية (EQUIP)، الذي تضمن مجموعة من الأدوات الهادفة إلى تقييم وتحسين كفاءة العاملين في مجال المساعدة النفسية؛ ويتضح ذلك في دراسة منظمة الصحة العالمية (2022). وتناولت بعض الدراسات مراحل تطوير هذا البرنامج وتطبيقاته المختلفة كما في دراسة كوهرت وآخرين (2025)، إضافة إلى تقييم فاعليته في بلدان وسياقات ثقافية متنوعة، بما فيها السياق العربي، كما في دراسة حمو وآخرين (2025) ودراسة ألنسه وآخرين (2024)، وتناولت دراسات أخرى إحدى أدوات هذا البرنامج، وهو مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي(ENACT) ، الذي يتضمن تقييم عدد من مهارات تقديم الخدمة النفسية، ومنها مهارات الإصغاء، موضحةً مراحل تطويره كما في دراسة كوهرت وآخرين (2015) وإصدار نسخته المحدثة كما في دراسة منظمة الصحة العالمية (2021).

أما في السياق العربي، فقد تناولت بعض الدراسات تطوير برامج تدريبية ومقاييس لتقييم مهارات الاتصال الإرشادي كما في دراسة العبادسة وآخرين (2013)، ودراسة الغافري (2020)، ودراسة الجيلانية (2022)، إضافة إلى دراسات اهتمت بتقييم مهارات المقابلة الإرشادية لدى المختصين كما في دراسة الحراصي (2020).

وانطلاقًا مما سبق، **تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة** في تأكيد أهمية تقييم مهارات مقدم الخدمة النفسية، وبالتحديد مهارات الإصغاء، وضرورة وجود معايير واضحة لتقييم كفاءة وجودة هذه المهارات، وتتقاطع مع بعض الدراسات في الاستعانة بمواقف المحاكاة.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن معظم تلك الدراسات اعتمدت على مقاييس عامة للتواصل، أو مقاييس ملاحظة، أو مقاييس تقرير ذاتي، أو تقييمات قائمة على تقدير الآخرين، دون تناول مهارات الإصغاء الأربع (الاستيضاح، إعادة الصياغة، عكس المشاعر، التلخيص) بصورة مباشرة وواضحة بوصفها مهارات أساسية لدى مقدم الخدمة النفسية. ومن هنا، تتميز الدراسة الحالية بتوجهها نحو بناء اختبار موضوعي ومتخصص لتقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية، بما يسهم في سد فجوة واضحة في الأدبيات، وتوفير أداة يمكن الإفادة منها في مجالات التدريب والتقويم والإشراف المهني.

تلخيص الدراسات السابقة:

والجدول الآتي يلخص أهم ما ورد في الدراسات السابقة المعروضة من معلومات ونتائج وما تتضمنه من نقاط قوة وضعف

جدول (1): يبين ملخص للدراسات السابقة وما ورد فيها من معلومات ونتائج وما تتضمنه من نقط قوة وضعف

الدراسة	هدف الدراسة	أهم النتائج	نقاط القوة	نقاط الضعف
فاسيرت وآخرون (2007)	تطوير مقياس ملاحظة–(ALOS) (globalلقياس الاستماع الفعّال في الاستشارات الطبية والتحقق من خصائصه السيكومترية في سياق الرعاية الأولية.	تكوّن المقياس النهائي من 7 بنود مع توافق مقبول بين المقيمين وبنية عاملية أحادية، وارتبطت درجاته إيجاباً بمؤشرات الانتباه اللفظي وإدراك المرضى للأداء العلاجي، مع فروق لصالح الطبيبات في متوسط الدرجات.	(1)اعتماد بيانات ميدانية كبيرة من استشارات مسجلة بالفيديو يعزز الصدق البيئي. (2) توظيف إجراءات تحقق سيكومترية متعددة (تحليل عاملي، صدق ارتباطي، اتفاق بين المقيمين) يدعم صلاحية الأداة للاستخدام البحثي.	(1)يقيس الاستماع كُلياً ولا يفكك مهارات الإصغاء إلى مهارات إجرائية دقيقة (كالاستيضاح/إعادة الصياغة/عكس المشاعر/التلخيص). (2)السياق طبي عام وقد تختلف ديناميات التواصل فيه عن المقابلة الإرشادية/النفسية.

بودي (2011)	تطوير وتقنين مقياس الإصغاء التعاطفي النشط (AELS)وتقديم أدلة صدق بناء متعددة في المجال التفاعلي عبر دراستين (تقرير ذاتي وتقرير عن الآخر).	دعمت النتائج بنية ثلاثية الأبعاد (الاستشعار، المعالجة، الاستجابة) ضمن بناء كلي، وأظهرت ارتباطات دالة مع التعاطف والانخراط التفاعلي والملاءمة/الفعالية الحوارية، مع قدرة تمييزية عالية بين المستمعين الجيدين والسيئين.	(1)تصميم تقنيني قوي متعدد الدراسات والصيغ (ذاتي/عن الآخر) يعزز تعميم الاستخدام. (2) توفير أدلة صدق تقاربي وتمييزي وثبات بنيوي وتكافؤ بين الصيغ يدعم متانة القياس.	(1)يعتمد أساساً على التقارير الإدراكية وليس على أداء مهاري مباشر في مواقف معيارية . (2)يقيس الإصغاء كبناء عام متعدد الأبعاد، وليس كاختبار أدائي لجودة تنفيذ مهارات الإصغاء الأربع لدى مقدم الخدمة النفسية.
أنفاري وآخرون (2020)	تحديد ما إذا كانت مهارات معالج محددة في العلاج الديناميكي ترتبط بصورة مختلفة بالتعبير العاطفي اللاحق لدى العميل مع مراعاة نمط التعلق.	أظهرت النتائج أن استخدام مهارات معينة ارتبط بتغيرات لاحقة في التعبير العاطفي، مع تباينات مرتبطة بخصائص العميل (مثل تجنب/قلق التعلق) وبالتركيز على مهارات تتعلق بالأفكار مقابل المشاعر.	(1)ربط مباشر بين سلوكيات المعالج اللحظية ومؤشرات استجابة العميل يقدم قيمة تفسيرية عالية. (2) إدخال نمط التعلق كمتغير سياقي يحسن الفهم التفاعلي ويحدّ من التعميمات المبسطة حول فاعلية المهارات.	(1)التركيز على مجموعة مهارات محدودة وعدم بناء أداة معيارية لقياس المهارات كمتغير مستقل قابل للتطبيق في التدريب. (2) النتائج مرتبطة بسياق العلاج الديناميكي وقد لا تُنقل مباشرة إلى سياقات المقابلة الإرشادية العامة.
أنفاري ودوا	فحص أثر مهارات المعالج وأسلوب	مال المعالجون لاستخدام مهارات تركز على الأفكار أكثر	(1)يعالج تفاعل مهارات المعالج مع خصائص العميل،	(1)لا يقدم اختباراً أدائياً مستقلاً لتقييم

وآخرون (2022)	ارتباط/تعلق العميل على تسهيل الاستكشاف في العلاج النفسي الديناميكي عبر تحليل جلسات معيارية ضمن البرنامج العلاجي.	من المشاعر، وازدادت المهارات المتمحورة حول المشاعر عندما كان الاستكشاف العاطفي السابق مرتفعاً، كما ظهرت فروق في الاستجابة تبعاً لقلق التعلق لدى العميل.	وهو منظور أقرب للواقع العلاجي من الدراسات الخطية. (2) تحديد أي المهارات تُنشّط الاستكشاف العاطفي/المعرفي يوفر أساساً عملياً لتوجيه التدريب والإشراف.	مهارات الإصغاء لدى الممارس، بل يدرس أثر المهارات ضمن سياق علاجي محدد. (2) التركيز الأكبر على إعادة الصياغة/عكس المشاعر والأسئلة المفتوحة دون تغطية مهارات الإصغاء الأربع بوصفها بناءً مستقلاً.
جينيسن (2022)	تطوير وتقييم برنامج تدريبي وتقويم قائمين على الكفاءة لمهارات الاستماع في خدمات الطوارئ الهاتفية الأوروبية باستخدام تصميم مضبوطة بقائمة انتظار.	أظهر المشاركون الذين تلقوا التدريب تحسنًا دالاً في مهارات الاستماع وفق تقييم مقيمين خارجيين لمكالمات محاكاة موحدة مقارنة بمجموعة قائمة الانتظار.	(1)تصميم تجريبي مضبوط يزيد قوة الاستدلال السببي حول أثر التدريب. (2)الاعتماد على تقييم أداء في محاكاة معيارية بواسطة مقيمين خارجيين يعزز الموضوعية مقارنة بالتقرير الذاتي.	(1)السياق خاص بالطوارئ الهاتفية وقد تتغير متطلبات الإصغاء مقارنة بالمقابلة الإرشادية الوجاهية. (2) التقييم يركز على مهارات الاستماع العامة ولا يقدّم اختبارًا متخصصاً يقيس مهارات الإصغاء

				الأربع بوصفها مهارات منفصلة.
زيك وآخرون (2022)	تطوير نماذج تقييم آلي) تعلم آلي/معالجة لغة طبيعية (لتقدير مهارات المعالج التفاعلية الميسِّرة في نصوص العلاج عبر الرسائل.	حقق النموذج الآلي أداءً جيداً في التنبؤ بدرجات المهارات، وقدّم توزيعات تقييم أقرب لتقييمات المقيمين البشر مقارنة ببدائل أقل دقة.	(1)حجم عينة كبير وابتكار منهجي يفتح باب التقييم واسع النطاق منخفض التكلفة. (2) تأسيس بيانات تدريب عبر تقييم بشري مدرَّب يعزز صدق التنبؤات ويقلل الانحرافات العشوائية.	(1)يقتصر على مؤشرات نصية وقد لا يعكس عناصر الإصغاء غير اللفظي (2) لا يقيس أداء مهارات الإصغاء الأربع أداءً مباشراً بل يقدّر مهارات تفاعلية عامة.
قوه وآخرون (2022)	التحقق من صدق وثبات النسخة الصينية من مقياس الإصغاء التعاطفي النشط (AELS)لدى طلبة الطب.	أثبتت البنود تمييزاً جيداً، ودعمت التحليلات العاملية بنية ثلاثية العوامل مع مؤشرات ملاءمة جيدة واتساق داخلي مقبول/جيد، مع ثبات إعادة اختبار متوسط.	(1)عينة كبيرة وتحليل EFA/CFAيعزز قوة الاستدلال السيكومتري. (2) فحص عدة مؤشرات ثبات (ألفا/أوميغاICC/) يوفر صورة متكاملة عن موثوقية الأداة.	(1)التطبيق على طلبة الطب قد يحد من تعميم النتائج على مقدمي الخدمة النفسية المتخصصين. (2) كونه تقريرًا ذاتياً لا يلتقط الجودة الأدائية لمهارات الإصغاء في مواقف فعلية.
ماس وآخرون (2022)	التحقق من خصائص نسخة مختصرة (14	أظهرت النتائج ارتباطات عالية مع مقاييس كفاءة أخرى وموثوقية مقبولة بين المقيمين	(1)أداة موجزة عملية قابلة للاستخدام في التدريب والتقويم دون عبء زمني كبير.	(1)يقيس مهارات تواصل سريري واسعة ولا يعزل

	بنداً) من مقياس مهارات التواصل السريري–CCSS) (Sاستجابة للحاجة إلى أدوات موجزة وموثوقة.	واتساقاً داخلياً ممتازاً، مع ظهور بنية ثنائية العوامل في نموذج ESEM	(2) دمج نماذج تحليل متقدمة (CFA/ESEM) وفحص ثبات بين المقيمين يعزز جودة القياس.	مهارات الإصغاء الأربع كأبعاد قائمة بذاتها (2) .الاعتماد على تمثيل أدوار قد يقلل من الصدق البيئي مقارنة بجلسات حقيقية.
ألبانيزي وآخرون (2024)	التكيف الثقافي وتقويم الخصائص السيكومترية للنسخة الإيطالية من AELS لدى طلاب التمريض عبر مراحل متعددة للتحقق.	دعمت النتائج صلاحية المحتوى والبنية ثلاثية العوامل وبنية من الدرجة الثانية بمؤشرات ملاءمة جيدة، مع اتساق داخلي جيد للمقياس.	(1)منهجية تقنين متعددة المراحل (محتوى/استكشافي/توكيدي) تعزز الصدق البنائي (2) . يقدم أداة مكيفة ثقافياً يمكن توظيفها في التعليم الصحي وتدريب التواصل.	(1)العينة من طلاب التمريض تحدّ من تعميم النتائج على مقدمي الخدمة النفسية. (2) المقياس تقرير ذاتي ولا يمثل اختباراً أدائياً لمهارات الإصغاء الأربع.
رودريغيز– كوينتانا وآخرون (2021)	تطوير والتحقق الأولي من مقياس موجز للتقييم الذاتي لكفاءة تطبيق العلاج السلوكي المعرفي (CCS)	نتج مقياس يتكون من 33 بندًا موزعاً على أربعة أبعاد (غير سلوكية/سلوكية/تصورات/معرفة) مع اتساق داخلي ممتاز وصلاحية بناء جيدة.	(1)يقيس الكفاءة عبر أبعاد معرفية/مهارية بما يوفر صورة متعددة المكونات. (2) أداة موجزة قابلة للتطبيق في البيئات المدرسية والمهنية لدعم الاحتياجات التدريبية.	(1)تقييم ذاتي قد يتأثر بتحيزات الإدراك الذاتي ولا يكفي للحكم على الأداء الفعلي. (2) لا يستهدف مهارات الإصغاء الأربع مباشرة ولا

				يوفر مواقف معيارية لأدائها.
كرينج (2022)	اختبار قابلية تعميم تقييمات الكفاءة السريرية للمتدربين الخريجين اعتماداً على ملاحظة فيديوهات من جلسات علاجية.	كان المقيمون المصدر الأكبر لتباين الخطأ، وارتفعت معاملات التعميم عند زيادة عدد المقيمين ومدة الملاحظة وعدد العملاء لكل معالج، بما يشير إلى شروط تصميم تقييم أكثر موثوقية.	(1)تطبيق نظرية قابلية التعميم يحدد مصادر الخطأ ويقدم توصيات تصميمية عملية لتقييمات الأداء. (2) الاعتماد على جلسات فعلية يعزز الصدق البيئي مقارنة بالتقييمات المصطنعة.	(1)يركز على الكفاءة العامة دون تفصيل مكونات محددة مثل مهارات الإصغاء الأربع. (2) حساسية النتائج لتحيزات المقيمين تؤكد الحاجة لتدريب المقيمين أو معايرة معايير الحكم.
جو وآخرون (2024)	تطوير والتحقق من صحة مقياس مهارات التواصل المتمحور حول المريض لدى الممرضات.	تألف المقياس النهائي من 12 بندًا ضمن ثلاثة عوامل (تبادل المعلومات، المريض كشخص، التحالف العلاجي) مع ملاءمة نموذج مقبولة واتساق داخلي من مقبول إلى متوسط.	(1)عملية تطوير منهجية تضمنت مراجعة أدبيات ومقابلات وتحكيم خبراء وتحليل عاملي. (2) إبراز " التحالف العلاجي " كعامل يعكس بعداً علائقياً قريباً من مهارات الإصغاء.	(1)اتساق داخلي متوسط لبعض العوامل قد يحد من دقة القياس. (2) الأداة موجهة للتمريض ولا تقيس مهارات الإصغاء الأربع كأداء مهني لدى مقدمي الخدمة النفسية.
دي يونغ وآخرون (2024)	اختبار ما إذا كانت صعوبة الموقف العلاجي	حصل المتدربون على درجات أعلى في المواقف السهلة مقارنة بالصعبة، ما يشير إلى تأثير	(1)تصميم محاكاة بمواقف معيارية يتيح مقارنة مضبوطة بين نوعي المواقف.	(1)دراسة استطلاعية بحجم عينة محدود قد يحد

	تؤثر في أداء مهارات التفاعل الشخصي الميسّرة لدى المعالجين المتدربين.	خصائص الموقف على جودة الاستجابة العلاجية.	(2) تعدد المقيمين المستقلين يعزز موضوعية التقدير ويحد من تحيز المقيم الواحد.	من تعميم النتائج . (2)يركز على مهارات تفاعلية عامة ولا يعزل مهارات الإصغاء الأربع أو يقدم أداة مخصصة لها.
مسوح وآخرون (2024)	تقييم أثر تدريب إلكتروني قائم على المحاكاة التأملية في تنمية المعرفة والاتجاهات والثقة في المقابلة التحفيزية واستكشاف دور التأمل الذاتي.	تحسنَت ثقة المشاركين وأظهرت البيانات النوعية تحولاً في فهم المهارات الأساسية، مع إبراز الاستماع التأملي كمهارة محورية في تحسين الأداء.	(1)تصميم بمنهج مختلط يدمج قياسات قبلية/بعدية مع بيانات نوعية يثري تفسير الأثر. (2) استخدام معيار (MITI) يرفع موضوعية التقويم داخل إطار علاجي محدد.	(1)حجم عينة صغير يقلل القوة الإحصائية والتعميم. (2) يركز على إطار المقابلة التحفيزية ولا يبني اختباراً مستقلاً لمهارات الإصغاء الأربع في الخدمة النفسية عامة.
أسلان وآخرون (2025)	تطوير والتحقق من صحة مقياس للتقييم الذاتي لمهارات الإرشاد في الخدمات الصحية.	أسفرت الدراسة عن مقياس من 44بنداً وثلاثة عوامل مع صدق محتوى مرتفع وموثوقية كلية عالية وملاءمة نموذج مؤكدة.	(1)إجراءات تطوير مقاييس مكتملة (توليد بنود/تحكيم/اختبار تجريبيEFA/CFA/) تدعم الصدق والثبات. (2) يقدم إطاراً عاملاً واضحاً يمكن الإفادة منه في تصميم برامج تدريب مهني.	(1)أداة تقرير ذاتي لا تكفي لتقويم الأداء المهاري الفعلي. (2) لا يستهدف مهارات الإصغاء الأربع بوصفها مهارات أدائية

				مستقلة لدى مقدمي الخدمة النفسية.
شوارتز (2025)	فحص العلاقة بين المهارات الشخصية/التفاعلية للمعالج ونتائج العلاج مع اختبار شدة الاضطراب كمتغير معدل.	ارتبطت مهارات المعالج الشخصية بنتائج أفضل، ما يعزز أهمية القياس الموضوعي لهذه المهارات في الإعداد والتدريب المهني.	(1)حجم بيانات علاجي كبير يتيح استدلالاً أكثر موثوقية حول أثر اختلافات المعالج. (2) نماذج خطية مختلطة تضبط عوامل مُربكة (عدد الجلسات، خصائص المعالج/المريض) وتحسن تفسير النتائج.	(1)القياس يتناول مهارات علائقية واسعة ولا يعزل مهارات الإصغاء الأربع تحديداً. (2) الاعتماد على نظام تقييم قائم على مناقشة جماعية قد يحد من قابلية التكرار مقارنة بمعايير ترميز أكثر صرامة.
غورينيلي وآخرون (2025)	تقديم بروتوكول دراسة لتطوير والتحقق من أداة تقييم كفاءة علاجية قائمة على العمليات (PBCT)حساسة للتدريب ومتصلة بعمليات التغيير.	يدعم البروتوكول صلاحية اتجاه بناء أدوات موقفية/عملية لتقييم الكفاءة مع خطط لفحص الحساسية للتدريب والعلاقة بنتائج التدخلات القصيرة.	(1)تبني منظور" قائم على العمليات "يعزز الاتساق مع توجهات حديثة في فهم التغيير العلاجي. (2) الاعتماد على مواقف افتراضية/فيديو/مواد مكتوبة يقرب القياس من الأداء الفعلي ويزيد قابلية التدريب.	(1)كونها دراسة بروتوكول يعني أن نتائج الصدق/الثبات النهائية قيد الاختبار. (2) تركيزها على الكفاءة العامة يجعل مهارات الإصغاء جزءًا ضمنياً لا محوراً لقياس مستقل.
كوهرت وآخرون (2015)	تطوير مقياس ENACTلتقييم كفاءة العوامل	انتهت الدراسة إلى مقياس من 18بنداً مع ثبات مرتفع لدى الخبراء وثبات مقبول لدى غير	(1)تطوير متعدد المراحل قائم على الأدلة ومشاركة	(1)لا يفصل مهارات الإصغاء الأربع كأبعاد مستقلة

	العلاجية المشتركة في الصحة النفسية العالمية، مع اختبار خصائصه السيكومترية وثباته بين المقيمين.	المتخصصين واتساق داخلي جيد، مع تحديد بنود أكثر أهمية (كالدفء/الاحترام/التعاطف)	خبراء محليين ودوليين يعزز الصلاحية الثقافية. (2) التركيز على العوامل المشتركة يجعل الأداة قابلة للتطبيق عبر تدخلات ومدارس علاجية متعددة.	وإنما يدمجها ضمن كفاءات عامة. (2) مستويات التقييم (3–1) قد تكون أقل حساسية لتدرجات الأداء الدقيقة مقارنة بمقاييس أدائية أكثر تفصيلاً.
منظمة الصحة العالمية (2021) – ENACT	تحديث أداة ENACTلتقييم كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي وتوسيع مجالاتها وتوحيد معايير تقدير الكفاءة.	قدمت نسخة محدثة (15بنداً) تغطي مهارات الإصغاء والتواصل اللفظي/غير اللفظي والتعاطف وبناء العلاقة وتقييم المخاطر والدعم الاجتماعي، مع مقياس رباعي لمستويات الكفاءة.	(1)توحيد معيار مستويات الكفاءة (من سلوكيات ضارة إلى مهارات متقدمة جداً) يعزز الاستخدام في التدريب والإشراف. (2) تضمين مهارات مثل إعادة الصياغة/التلخيص/الاستيضاح ضمن مجالات واضحة يدعم مواءمة التدريب مع التقويم.	(1)الأداة شمولية متعددة المجالات؛ لذا قد لا تمنح وزناً تفصيلياً كافياً لمهارات الإصغاء الأربع وحدها. (2) تظل أداة تقييم كفاءة عامة وليست اختباراً أدائياً متخصصاً لقياس مهارات الإصغاء بصورة مستقلة.
منظمة الصحة العالمية (2022)	تقديم منصة وأدوات ودورات تدريبية مجانية لضمان جودة التدريب والإشراف	أشير إلى تحسن ملحوظ في التدريب لدى المجموعات المستخدمة للمنصة بعد مراحل تطوير (2022–2018) ، مع إتاحة أدوات تقييم الكفاءة	(1)إطار عالمي تطبيقي يجمع بين التقييم والتدريب والإشراف بما يعزز استدامة تحسين الجودة.	(1)المنصة تقدم حزمة كفاءات واسعة ولا تركز على بناء اختبار متخصص

– EQUIP	وتقييم الكفاءات في الرعاية النفسية والاجتماعية والصحة العقلية عبر سياقات إنسانية وتنموية.	ودورات التعلم الإلكتروني على نطاق واسع.	(2) قابلية التطبيق عبر دول متعددة وسياقات منخفضة الموارد تدعم التعميم العملي للأدوات.	لمهارات الإصغاء الأربع. (2) قياس الأثر غالباً على مستوى البرامج/النظم وقد يحتاج ربطاً أقوى بمؤشرات أداء مهاري دقيقة.
النسه وآخرون (2024)	استكشاف وجهات النظر حول التغذية الراجعة القائمة على الكفاءة في تدريب غير المتخصصين باستخدام تمارين تمثيل أدوار منظمة ضمن نهج EQUIP.	وُصفت التغذية الراجعة بأنها مخصصة وفورية ومستمرة، ودعمت بيئة مريحة وموضوعية ومرونة أعلى في التدريب والإشراف.	(1)منظور نوعي متعدد المواقع يلتقط خبرات المتدربين/المدربين/المشرفين بصورة ثرية. (2) إبراز آليات" حلقة التغذية الراجعة "يقدم فهماً عملياً لتحسين برامج التدريب القائمة على الكفاءة.	(1)النتائج إدراكية/خبراتية ولا تقدم مؤشرات كمية مباشرة لتحسن الأداء (2) .لا تشتق اختباراً أدائياً لمهارات الإصغاء الأربع بل تركز على عملية التغذية الراجعة ضمن إطار أوسع.
حمو وآخرون (2025)	تقييم قبول وفائدة النسخة العربية من أدوات EQUIP (مثل ENACT و+PM) في سياق عملي مع غير متخصصين	أظهرت الأدوات قدرة على تقييم الكفاءات وتحديد نقاط القوة والجوانب القابلة للتحسين، وقدمت معلومات داعمة لتصميم أنشطة التدريب.	(1)يمثل اختباراً تطبيقياً مهماً لملاءمة أدوات عالمية في سياق عربي/لغوي محدد. (2) يُظهر قيمة عملية للتقويم في توجيه التدريب الفردي والجماعي.	(1)حجم عينة صغير يحد من تعميم النتائج. (2) التركيز على أدوات كفاءة عامة/تدخل محدد لا يعوض الحاجة

	ناطقين بالعربية في سويسرا.			لاختبار متخصص لقياس مهارات الإصغاء الأربع استقلالاً.
كوهرت وآخرون (2025)	عرض مراحل تطوير مبادرة WHO–UNICEF EQUIP(–2018 2023) والأسس المنطقية لاستخدام أدوات تقييم كفاءات متعددة ودورات تدريب عبر الإنترنت.	أشير إلى خفض السلوكيات الضارة لدى المتدربين ورفع متوسطات الكفاءات المفيدة مقارنة بالتدريب التقليدي، مع موثوقية وصلاحية عالية وتطبيق عالمي واسع.	(1)نطاق عينة كبير متعدد الدول يعزز صلاحية الاستنتاجات على المستوى العالمي. (2) يقدم نموذجاً متكاملاً لربط التدريب بالتقويم والإشراف بما يمكن نقله لبرامج إعداد مقدمي الخدمة.	(1)التركيز على الكفاءات الشاملة يجعل مهارات الإصغاء جزءً ضمنياً دون تفصيل كافٍ للاختبار المتخصص. (2) يحتاج المستخدمون المحليون غالباً لتكييف أدق لمعايير الأداء بما يتلاءم مع سياقات ومناهج تدريب محلية.
العبادسة وآخرون (2013)	التعرف إلى مستوى مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة والعلاقات بين أبعادها.	سجل الجانب المعرفي أعلى الدرجات، ولم تظهر فروق دالة لبعض المتغيرات، مع وجود علاقات دالة بين المعرفة والقدرة والممارسة وبين التدريب والممارسة.	(1)يقدم توصيفاً ميدانياً مبكراً لواقع مهارات الاتصال الإرشادي في سياق عربي. (2) أداة ذات اتساق داخلي مرتفع تساعد في رصد الاحتياجات التدريبية على مستوى الأبعاد.	(1)الاعتماد على استبانة/مقياس عام قد لا يعكس الأداء الفعلي في المقابلة. (2) لا يفكك الإصغاء إلى مهارات أدائية محددة ولا يقدم

				مواقف معيارية للتقييم.
الحراصي (2020)	الكشف عن درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالنوع الاجتماعي والخبرة والتخصص والمؤهل.	أظهر الأخصائيون استخدامًا مرتفعًا لمعظم المهارات وعدم وجود فروق دالة تبعاً للمتغيرات، مع تباين في استخدام الأبعاد (فعل/تفاعل/رد فعل) وتحديد أكثر المهارات شيوعاً.	(1)أداة مفصلة (66فقرة) تغطي طيفًا واسعًا من مهارات المقابلة في سياق مدرسي عربي. (2) يقدم مؤشرات كمية مفيدة لتوجيه التدريب حسب الأبعاد الأكثر احتياجاً.	(1)طبيعة القياس وصفية/تقريرية لا تلتقط جودة الأداء الفعلي. (2) لا يركز على مهارات الإصغاء الأربع بوصفها محوراً مستقلاً للتقويم الأدائي.
الغافري (2020)	قياس أثر برنامج تدريبي مقترح في تطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في سلطنة عمان.	ظهرت فروق دالة لصالح القياس البعدي لدى المجموعة التجريبية في جميع المهارات، واستمر أثر التدريب في قياس المتابعة بعد أسبوعين.	(1)تصميم تجريبي بمجموعتين مع متابعة يعزز قوة الاستدلال حول فاعلية البرنامج. (2) بناء برنامج تدريبي محدد الجلسات يسهّل إعادة التطبيق والتطوير.	(1)الاعتماد على مقياس من إعداد الباحث قد يتطلب تحققاً سيكومترياً أوسع للتعميم. (2) لا يقدم اختباراً أدائياً متخصصاً لمهارات الإصغاء الأربع بل يقيس مهارات اتصال إرشادية عامة.
الجيلانية (2022)	التعرف إلى مستوى ممارسة المهارات الإرشادية لدى الأخصائيين	كان مستوى الممارسة متوسطاً، وظهرت فروق دالة تعزى لعدد الدورات التدريبية، كما أثبت	(1)الجمع بين المنهج الوصفي والتجريبي يوفر صورة تشخيصية وتدخلية في آن واحد.	(1)يقيس المهارات الإرشادية بصورة عامة دون تحديد

	النفسيين وقياس فاعلية برنامج تدريبي في تنميتها واستمرار أثره.	البرنامج فاعلية واستمرار أثره في المتابعة.	(2) تضمين قياس متابعة يعزز مصداقية أثر التدريب واستدامته.	أدائي لمهارات الإصغاء الأربع. (2) الحاجة إلى أدوات معيارية موضوعية تقلل أثر تحيزات التقويم القائم على الاستبانة.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض عدد من الدراسات التي تناولت مهارات الإصغاء ومهارات التواصل وكفاءة مقدمي الخدمة النفسية، عبر أدوات متنوعة شملت المقاييس السيكومترية، وأدوات الملاحظة، وتقييمات الأداء في مواقف المحاكاة، وأطر التقويم القائم على الكفاءة، في سياقات عربية ودولية. وقد تم تحليل هذه الدراسات ومناقشتها من حيث أوجه الإفادة منها، وبيان جوانب القوة والقصور فيها، بما يسهم في تحديد موقع الدراسة الحالية بينها وإبراز ما تتميز به عنها.

الفصل الثالث

الإطار النظري

المحور الأول:

العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها

المحور الثاني:

مقدم الخدمة النفسية

المحور الثالث:

مهارات مقدم الخدمة النفسية

المحور الأول: العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها

1-تمهيد:

إن عملية الإصغاء في طبيعتها لا تكون دون وجود عنصرين أساسين؛ وهما المصغي والمُصغى إليه، وتكون هذه العملية في إطار علاقة مهنية، لذلك حتى نستطيع فهم معنى الإصغاء ومهاراته يجب أولاً الحديث عن الإطار الذي يحتويه وهو العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها:

2-تعريف العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها:

وُضعت العديد من التعريفات للعلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، توضح طبيعة تلك العلاقة وخصائصها وشروط نجاحها وعوامل عدم نجاحها.

فقد عرفها العتابي (2019): على أنها تفاعل بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، يعكس مدة ثقة طالب الخدمة بمقدمها ومدى التعاون معه، فكلما كانت هذه العلاقة تقوم على أساس الاهتمام والثقة المتبادلة بينهما، أتت بمعلومات أكثر فائدة وأهمية لطالب الخدمة، أما إذا كانت العلاقة يشوبها الفتور والتوتر فلن تكون ذات فعالية وتؤدي إلى نتائج سلبية، فالعلاقة المهنية هي علاقة تتسم بالود والاهتمام الذي يساعد طالب الخدمة على الحديث عما لديه من مشاعر وخبرات ورغبات، إذ يتعين على مقدم الخدمة أن يصغي ويلاحظ كل ما يقوله طالب الخدمة بتمعن وهدوء معطياً له الحرية في التحدث عما يشاء، وذلك في جو نفسي آمن خال من أي تهديد أو نقد أو لوم له. (العتابي ، 2019، ص: 59)

أما روجرز 1970 فقد عرفها: على أنها علاقة ينوي فيها أحد الطرفين _على الأقل_ تعزيز النمو والتطور والنضج وتحسين الأداء وتحسين التعامل مع الحياة لدى الطرف الآخر. وقد يكون الطرف الآخر، فردًا واحدًا أو مجموعة

أفراد. فهي علاقة ينوي فيها أحد المشاركين أن يُحدث في أحد الطرفين أو كليهما مزيداً من التقدير ومزيداً من التعبير، ويساعد على استخدام القدرات الداخلية الكامنة لدى الفرد بطريقة أكثر فاعلية. (Rogers, 1970, p: 40)

أما شاروايس (2011) فتعرف هذه العلاقة على أنها: أساس رعاية الصحة العقلية التي تساعد على دعم تغيير السلوك والبصيرة لدى الفرد، وهي علاقة قوامها الود والموضوعية والإيجابية واحترام القيم، يخفف مقدم الخدمة النفسية من خلالها الضيق عن طالب الخدمة عن طريق الإصغاء إلى مخاوفه، ويشارك طالب الخدمة في تعافيه ويحسن من روحه المعنوية. (Charrois, 2011, p: 1)

أما تشيبي ووايزمان (2018) فقد عرفا هذه العلاقة على أنها: علاقة يجتمع مقدم الخدمة النفسية مع طالبها معاً لغرض محدد، وهو تحسين الحالة النفسية لطالب الخدمة، وتكون مدة العلاقة عابرة، أي تنتهي عندما تتحقق هذه الأهداف، وهي علاقة تكون الفوائد التي تعود على كل طرف في العلاقة غير متكافئة، فهي علاقة تخضع لشكليات خاصة وشروط أخلاقية تقيد ما هو مسموح به في هذه العلاقات، أي "شراكة" تعاقدية مؤقتة شُكِّلت فقط لتحقيق غرض مشترك. (Tishby &Wiseman, 2018, p: 16)

ويعرفها جورج وكريستياني (1981) على أنها: عملية متفردة وديناميكية يساعد من خلالها فرد فرداً آخرَ في أن يستخدم إمكانياته الداخلية لينمو في اتجاه إيجابي محققاً طاقاته في حياة لها معنى. (George & gristianni, 1981, p: 142)

أما كازانتزيس وداتيليو ودوبسون (2017) فيعرفون العلاقة على أنها: أنها تبادل بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها يتطور لغرض مشاركة الأفكار والمعتقدات والعواطف الداخلية في محاولة لتسهيل التغيير، وتتميز هذه العلاقة بمجال آمن ومفتوح وغير حكمي يضفي الثقة والاطمئنان. (Kazantzis & Dattilio & Dobson, 2017, p: 17)

3-خصائص العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها:

تتصف العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها بعدد من الصفات المحددة التي تسهم في نجاح عملية تقديم الخدمة النفسية، والتي تؤدي إلى تحقيق أهدافها في مساعدة طالب الخدمة النفسية، وهذه الخصائص هي:

أولاً: التفهم القائم على المشاركة الوجدانية:

إن القدرة على المشاركة الوجدانية في العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، تستدعي أن يستجيب مقدم الخدمة بحساسية ودقة لمشاعر طالب الخدمة النفسية وخبراته كما لو كانت تخصه، إذ تعني المشاركة الوجدانية قدرة مقدم الخدمة على تبني الإطار المرجعي لطالب الخدمة بحيث يمكن فهم العالم والمعاني الخاصة بالأخير بدقة ومن ثم توصيلها إليه من جديد. (العتابي، 2019، ص: 61)

ثانياً: الخصوصية:

يُعَدُّ كل ما يدلي به طالب الخدمة النفسية سرياً، ويلتزم مقدمو الخدمة النفسية بما يتفقون عليه من قواعد أخلاقية لمهنتهم أن يصونوا ما يبوح به طالبو الخدمة النفسية في أثناء المقابلات من أن تنتقل إلى غيرهم، ما لم تكن هناك موافقة كتابية من طالب الخدمة، وهذا الجانب الوقائي في العلاقة جانب أساسي يساعد طالبي الخدمة على أن يكونوا صرحاء وألا يترددوا في الحديث مع مقدم الخدمة وتزويده بالمعلومات. (الشناوي، 1996، ص: 58)

ثالثاً: التطابق (الأصالة):

ويُقصد به أن يكون مقدم الخدمة النفسية قادراً على أن يكون هو نفسه دون الاختباء وراء واجهة مهنية، فمقدم الخدمة النفسية المتمكن يُوصل أصالته في العلاقة لأنه يكون واعياً بمشاعره وتصرفاته، ولأنه يكون صادقاً وأميناً في اتصاله بطالب الخدمة، بحيث تكون استجاباته اللفظية متماشية مع ردود فعله الداخلية ومع استجاباته غير اللفظية. (العتابي، 2019، ص: 61)

رابعاً: الصدق:

تقوم العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها على الصدق والصراحة اللذَين يولدان من خلال الاتصال المباشر والإصغاء الفعال إلى ما يقوله طالب الخدمة، فالعلاقة المهنية إن لم يتوفر فيها الصدق تتدهور ولن تؤدي إلى أي فائدة لطالب الخدمة. (الشناوي، 1996، ص: 85)

خامساً: الاحترام والتقدير:

تعتمد العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها كثيراً على شعور طالب الخدمة بالاحترام والتقدير من مقدم الخدمة النفسية، إذ يسهم ذلك في تجاوز شعورهم بخطر الحديث عن أنفسهم ومشاركة تجاربهم الشخصية، ويتحقق ذلك عندما يُصغي مقدم الخدمة النفسية جيدًا إلى طالب الخدمة، فيدرك الجروح النفسية والمخاوف الموجودة لدى طالب الخدمة. (Kazantzis & Dattilio & Dobson, 2017, p: 18)

سادساً: التقبل:

إن العلاقة المهنية الناجحة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها يجب أن يسودها اتجاه قائم على التقبل من جانب مقدم الخدمة النفسية، ويعني ذلك أن يكون مقدم الخدمة قادراً على الإصغاء إلى مشكلات طالب الخدمة دون أن يصدر أحكاماً عليه، وقادراً على النظر إلى طالب الخدمة بصفته إنسانًا له كرامته بعيداً عن محتوى سلوكه أو أفكاره، وبذلك يشعر طالب الخدمة بأن هناك من يفهمه ويعطيه قيمة حقيقية، فالتقبل يولد ثقة لدى طالب الخدمة تجاه مقدم الخدمة وبالأخص حين يلمس أنه لن يؤنبه أو يعاقبه وإنما يُصغي إليه ويناقشه بهدوء وود، وذلك من شأنه أن يهيئ المناخ لعلاقة مهنية ذات فائدة تساعد طالب الخدمة على مواجهة مشكلاته.

ويجب التنبيه إلى أن التقبل ليس موافقة على سلوك طالب الخدمة، وإنما تقبل له بوصفه إنساناً معرضاً للصواب والخطأ. (الشناوي، 1996، ص: 59)

سابعاً: التعاطف:

التعاطف حسب روجرز (1980) من أهم الخصائص التي تتصف بها العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، فمن خلالها يدخل مقدم الخدمة إلى مشاعر طالب الخدمة النفسية ويفهم تجاربه الداخلية، وقد أوضح روجرز أن التعاطف ليس سلبيًا ولكنه يتطلب التفكير والحساسية والفهم. ووصف التعاطف بأنه:

دخول إلى العالم الحسي لطالب الخدمة النفسية، إذ يتطلب أن يكون مقدم الخدمة النفسية حساساً للمعاني المتغيرة التي تصدر من طالب الخدمة النفسية، ومن ثم العيش مؤقتاً في حياة طالب الخدمة النفسية. (Rogers, 1980, p: 142)

ولكن من الضروري التمييز بين التعاطف والشفقة، لأن شعور مقدم الخدمة النفسية بالشفقة على طالب الخدمة النفسية سيبدو وكأن الأول يتصرف من موقع قوة وليس مساواة مع الثاني وهذا سيضر العلاقة.

كذلك، يجب التمييز بين التعاطف والعدوى العاطفية؛ أي ألا يشعر مقدم الخدمة النفسية بمشاعر الطالب نفسها، على سبيل المثال لا يصبح مكتئباً إذا كان طالب الخدمة النفسية مكتئباً، فلن يساعد ذلك في الحفاظ على الموضوعية والتي تعدُّ ضرورية في العلاقة المهنية بين الطرفين. (Hill, 2014, p: 127)

ثامناً: الثقة:

إن مقدم الخدمة النفسية الكفء والذي يتمتع بالصدق والتطابق في تعامله مع طالب الخدمة، لا بد أن يثق به الأخير خاصةً بعد تقبله والتعاطف معه من خلال الإصغاء لمشكلاته وتفهم أفكاره ومشاعره، فللثقة دور كبير في

نجاح العلاقة وفي تحقيق الأهداف التي وضعت من أجل مساعدة طالب الخدمة على مواجهة مشكلاته. (صالح، 2013، ص: 84)

4-العلاقة العلاجية من وجهة نظر المدارس النفسية:

4-1-مدرسة التحليل النفسي:

أكدت مدرسة التحليل النفسي أهمية العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها تحت إطار التحويل، وهو عملية تُجسَّد بها الرغبات اللاواعية من خلال انصبابها على بعض الموضوعات كالمحلل النفسي ضمن إطار العلاقة التحليلية بين مقدم الخدمة النفسية (المُحلِّل) وطالب الخدم النفسية (المُحلَّل). (لابلانش وبونتاليس، 2011، ص: 889)

أي أن يُحوِّل طالب الخدمة النفسية مشاعره وانفعالاته نحو شخصية مقدم الخدمة النفسية (المحلل النفسي) دون وجود ما يبررها، والتي كانت في الأصل موجهة إلى أشخاص آخرين أدُّوا دوراً في حياة طالب الخدمة النفسية (المُحلَّل)، فمقدم الخدمة النفسية ليس هو المقصود بهذه المشاعر والانفعالات الموجهة نحوه ولكنه الشخص المتاح. (العتابي، 2019، ص: 59)

وقد كان التحويل في البداية عند فرويد مجرد إزاحة عاطفية من صورة إلى صورة أخرى، ولكن فيما بعد وُجد أن للتحويل دور أساسي في العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، فبدأ فرويد يدرك كيف أن علاقة الذات بالصورة الوالدية تُعاش من خلال التحويل الذي يمارسه طالب الخدمة مع مقدمها (المحلل النفسي). (لابلانش وبونتاليس، 2011، ص: 893)

وقد ميز فرويد فيما بعد بين نوعين من التحويل يمارسه طالب الخدمة النفسية على مقدمها؛ الأول "إيجابي" والثاني "سلبي".

أما الإيجابي فهو بمنزلة تحويل مشاعر طيبة وحنونة، وأما السلبي فهو بمنزلة تحويل لمشاعر عدائية.

وأكد فرويد ضرورة التعامل مع هذين النوعين من التحويل على نحو منفصل، فيجب في التحويل الإيجابي التمييز بين مشاعر ودية قابلة لأن تصبح واعية، وبين مشاعر أخرى تمتد إلى اللاوعي والتي لها ركيزة شبقية.

وقد أكد فرويد أن التحويل الإيجابي بصورته الأولى يخدم العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها في تكون أفضل من خلال مساعدة طالب الخدمة على معالجته وحل مشكلاته.

أما التحويل السلبي والتحويل الإيجابي المتكون من مواد شبقية، فيؤدي دور مقاومة طالب الخدمة النفسية، وعلى مقدم الخدمة النفسية (المحلل النفسي) أن يجعل هذين المكونين بعيدين عنه، ويعمل على جعل هذا النوع من التحويل شعورياً من أجل نجاح العلاقة ومن ثم نجاح العلاج التحليل. (فرويد، 2019، ص: 74)

إضافةً إلى ما سبق، وضع فرويد في مقاله "نصائح للأطباء المعالجين بالتحليل النفسي (1992)" بعض النصائح حول العلاقة العلاجية لمقدمي الخدمة النفسية العاملين وفق منهج التحليل النفسي، موضحاً من خلال هذه النصائح مفهومه عن هذه العلاقة؛ إذ يجد فرويد أن على مقدم الخدمة النفسية (المحلل النفسي) أن يضع جانباً كلَّ ردة فعل عاطفية وكل شعور بالتعاطف، وأن يكون له هدف واحد فقط وهو نجاح عمليته كما هو الحال مع الطبيب الجراح، إذ يجد أن فتور مشاعر مقدم الخدمة النفسية مفيد لكلا الجانبين بحيث يحافظ مقدم الخدمة على اعتدال مشاعره ويضمن طلاب الخدمة لأنفسهم أكبر قدر ممكن من المساعدة. (فرويد، 2019، ص: 84)

ويجد فرويد أن على مقدم الخدمة النفسية أن يكون بعيداً عن أية تقنية عاطفية، كأن يتحدث عن نفسه لكي يحفز طالب الخدمة على الحديث، فيرى أن مقدم الخدمة النفسية (المحلِّل النفسي) يجب أن يكون مسيطراً على نفسه منيعاً وكأنه مرآة لا تعكس إلا ما أمامها. (فرويد، 2019، ص: 87)

وقد اتفق يونغ مع فرويد حول وجود التحويل ودوره في العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، ولكن يونغ لم يكن متفقاً مع فرويد في أن مقدم الخدمة النفسية يجب أن يكون منيعاً وغير متعاطفٍ مع طالب الخدمة، إذ يجد يونغ أن مقدم الخدمة النفسية (المحلل النفسي) مُلوَّث من قِبل (طالب الخدمة المريض، ويمكن أن تصيبه العدوى منه، ولكن لا يقصد يونغ بهذا الإساءة لطالب الخدمة النفسية ولكن ما يقصده أن الأخير لا يكون متكيفاً مع الصحة النفسية لمقدم الخدمة. ولذلك _حسب العلاج النفسي اليونغي_ تقوم العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها على وجوب تولي مقدم الخدمة النفسية معاناة مريضه ومشاركتها، ومن ثم فإن مقدم الخدمة النفسية _حسب تعبير يونغ_ يخاطر وطالب الخدمة النفسية قد يعديه بمرضه.

وعلى هذا النحو، فإن العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها _وفق يونغ_ ذات شقين تدمج علاقات التحول في الماضي وعلاقة جديدة تتكشف في الوقت الحاضر. ومع ذلك، فإن إصلاح الماضي هذا قائم أيضًا على الاتصال في الحاضر. (Sedgwick, 2001, p: 52)

أما أدلر فقد كانت العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها في نظره قائمة على المساواة، إذ يجد أن على مقدم الخدمة النفسية أن يتخلى عن أي أحساس بأنه متفوق حتى لو كان في موقف المساعد، وكذلك يجب عليه ألا يطلب من طالب الخدمة أي شيء، فالعلاقة ينبغي أن تخدم المصلحة الاجتماعية لطالب الخدمة الذي يرى أدلر أن له الحرية التامة _في أثناء العلاج_ في أن يفعل أو لا يفعل ما يشاء، ويجب أن يعي مقدم الخدمة النفسية أن ما يقدمه قد يكون مفيداً او غير مفيدٍ لطالب الخدمة. (Gehart, 2016, p: 100)

أما فروم فقد كان له وجهة نظر أخرى عن دور التحويل في العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، إذ يجد أنه من الخطأ عدُّ كل ما يجري بين مقدم الخدمة النفسية (المحلل النفسي) وطالب الخدمة النفسية (المريض)، عبارة عن تحويل، فالتحويل مجرد جانب من العلاقة، وتوجد جوانب أخرى، فهناك إنسانان يتكلمان مع بعضهما وهذا الأمر يعدُّه فروم واقعاً شديد الخطورة لأنهما يتحدثان عن شيء مهم وهو حياة شخص آخر، إنها علاقة تتميز بوجود شخصين؛

طالب الخدمة (المريض) يفهم من هو الشخص الآخر في العلاقة، ومقدم الخدمة (المحلل) يفهم من هو طالب الخدمة (المريض)، وذلك حسب وصف فروم لا يُعدُّ تحويلاً، فعلى مقدم الخدمة النفسية أن يقدم نفسه بوصفه موضوعاً للتحويل ومحللاً، ولكن الأهم من ذلك أن يقدم نفسه بوصفه شخصاً حقيقياً ويستجيب بوصفه شخصاً حقيقياً. (فروم، 2013، ص: 161)

4-2-العلاج والإرشاد المتمركز حول الفرد:

بخلاف باقي المدارس النفسية، أعطى روجرز أهميةً للعلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، بصفتها الوسيلة الأساسية للتغيير ومساعدة طالب الخدمة النفسية، إذ ينظر روجرز إلى العلاقة على أنها بين شخصين أصيلين في العلاقة، فعندما يجد طالب الخدمة بأنه مسموح أن يكون نفسه بالكامل في العلاقة، يساعد ذلك في تنشيط ميله نحو تحقيق النمو الإيجابي. (Gehart, 2016, p: 140)

وقد وصل روجرز من خلال البحث إلى وجود أربعة متغيرات لها أهمية في العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، وهي:

أ-التوافق (التطابق): يجد روجرز أن مقدم الخدمة النفسية يجب أن يكون متوافقاً أو شفافاً، بحيث تكون كلماته متوافقة مع مشاعره بدلاً من أن يكون الاثنان متناقضين.

ب-يجب على مقدم الخدمة النفسية أن يحب طالب الخدمة دون قيد أو شرط.

ج-يجب على مقدم الخدمة النفسية أن يفهم مشاعر طالب الخدمة كما تبدو لدى طالب الخدمة.

د-الاحترام والتقدير الإيجابي لطالب الخدمة النفسية من مقدم الخدمة النفسية، إذ يجب أن ينظر مقدم الخدمة إلى طالب الخدمة بنظرة إيجابية. (Rogers, 1970, p: 49)

4-3-الإرشاد والعلاج الغشتالتي:

يرى كل من بيرلز وهيفرلاين وجودمان (1993) أن شخصية مقدم الخدمة النفسية هي الوسيلة الأساسية للتغيير في الإرشاد والعلاج الغشتالتي، انطلاقاً من أن مقدم الخدمة النفسية يستخدم شخصيته بالكامل لإقامة اتصال حقيقي مع طالب الخدمة النفسية.

وحسب الغشتالتين فإن مقدم الخدمة النفسية يبني علاقته مع طالب الخدمة من خلال التعامل معه دون إظهار أي دور مهني، إذ يشارك مقدمو الخدمة النفسية أفكارهم وتصوراتهم ومشاعرهم بحرية في أثناء الجلسة، وذلك من أجل إيقاظ الذات الحقيقة لطالب الخدمة النفسية. (Gehart, 2016, p: 184)

4-4-المدرسة المعرفية السلوكية:

من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الإرشاد والعلاج المعرفي السلوكي هو بناء علاقة قوية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، ولكي يحصل ذلك _حسب هذه المدرسة_ يجب توفر اثنين من العناصر العامة للعلاقة بين طرفَي الخدمة في العلاج والإرشاد السلوكي المعرفي.

يشمل العنصر الأولى العناصر الفرعية الآتية:

أ-أن يشعر طالب الخدمة بالاحترام والتقدير الإيجابي من مقدم الخدمة النفسية، وأن يكون متعاطفاً وصادقاً معه.

ب-يجب على مقدمي الخدمة النفسية أن تتوفر لديهم مهارات الإصغاء وتقديم المشورة.

ج-تحقيق التطابق والصدق، وما ينتج عنه من شعور طالب الخدمة بالثقة والاحترام المتبادل والروابط الإيجابية مع مقدم الخدمة النفسية. (Kazantzis & Dattilio & Dobson, 2017, p: 18)

أما العنصر العام الثاني للعلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها فهو تحالف العمل، ورغم الاختلاف حول هذا المفهوم ولكن اتُّفقَ على التعريف الذي قدمه بوردين (1979) الذي اقترح أن التحالف يشمل رابطة علائقية تتميز بالاحترام المتبادل والإعجاب ببين طرفي العلاقة، إضافة إلى بيان علني "للاتفاق" يتعلق بتحديد أهداف العلاج وعمل الطرفَين على تحقيقها. (Kazantzis & Dattilio & Dobson, 2017, p: 19)

4-5-العلاج والإرشاد السلوكي الجدلي:

تتميز العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها في نظرية العلاج والإرشاد السلوكي الجدلي بثلاث مجموعات من التوترات الجدلية:

الجدلية الأولى: جدلية القبول والتغيير:

تشكل هذه الجدلية السمة الشاملة للعلاقة، إذ يقبل كلٌّ من طالب الخدمة النفسية ومقدمها الآخر، وهذا القبول لا يكون بهدف التغيير وإنما هو قبول للخير والشر دون إصدار أحكام ودون الحاجة إلى تغيير أي شيء، ومع ذلك، يجب على مقدم الخدمة النفسية الموازنة بين القبول واستمرارية التغيير وضرورته، فالتغيير أمر لا مفر منه. (Gehart, 2016, p: 249)

الجدلية الثانية: مركزية ثابتة ومرونة متعاطفة:

تشير المركزية الثابتة إلى صفاء ذهن الشخص إذ يبقى مركزًا على الأهداف طويلة الأجل، وذلك في إطار مواجهته الأزمة المستمرة. وتوازن ذلك المرونةُ الرحيمة؛ وهي القدرة على الانفتاح على طالب الخدمة، بحيث تسمح المرونة المتعاطفة لمقدم الخدمة بتلقي المعلومات من طالب الخدمة، مما يساعده على الاستجابة والإبداع ومن ثم فإن المركزية الثابتة ليست هي الهدف بل الحصول على استجابة طالب الخدمة بواسطة المرونة المتعاطفة، ذلك أن غرض المركزية الثابتة والصرامة هنا هو الوضوح والتركيز على الأهداف.

الجدلية الثالثة: جدلية الرعاية والمطالبة الخيرية:

يرعى مقدم الخدمة النفسية السلوكي الجدلي طالب الخدمة من خلال توفير التدريب والمساعدة والتعليم، مع الحفاظ على اعتقاده بان طالب الخدمة يمكن أن يتغير.

تتوازن هذه الرعاية مع الالتزام بدفع طالبي الخدمة إلى الاعتناء بأنفسهم وحل مشكلاتهم في المجالات التي يقدرون فيها على ذلك. (Gehart, 2016, p: 250)

ويرى الباحث أن أية علاقة تتضمن تواصلاً بين طرفين؛ يكون الأول فيها مرسلاً لرسالة والآخر مستقبلاً لها، وتتطلب الرسالة _سواءً كانت لفظية أو غير لفظية_ من المستقبل أن يستقبلها على نحو جيد، حتى تكون العلاقة قوية وتؤدي إلى تحقيق نتائجها.

وفي العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، نجد أن الأول يؤدي في كثيرٍ من الأحيان دورَ المستقبل لرسائل الثاني اللفظية وغير اللفظية.

ويتطلب استقبال الرسائل من مقدم الخدمة النفسية عديداً من المهارات؛ من أهمها مهارات الإصغاء التي من خلال استخدامه الجيد لها سيبني علاقة جيدة مع طالب الخدمة الذي سيصل إليه تباعاً أن مقدم الخدمة يفهمه ويتقبله ويدرك مشاعره ومشكلته، وسيساعده على حلها من خلال العلاقة المهنية معه.

فضلًا عن ذلك، تبين من خلال البحث أن الباحثين اتفقوا على أن العامل المشترك بين جميع خصائص العلاقة العلاجية هو الإصغاء، فلا يمكن تحقيق الصدق أو بناء الثقة أو التعاطف مع طالب الخدمة النفسية دون الإصغاء الجيد إلى أفكاره ومفاهيمه وعواطفه، مما يُشعر طالب الخدمة بالاحترام والتقدير الإيجابي والقبول من مقدم الخدمة.

ومن ناحية أخرى، ورغم اختلاف العلماء والنظريات والباحثين حول شكل العلاقة العلاجية وطبيعتها، فإنهم اتفقوا جميعاً على أن العنصر الأهم في العلاقة هو الإصغاء لطالب الخدمة النفسية بحيث يسهم الإصغاء في فهم مشكلته ومشاعره بغض النظر عن الطريقة التي سيُتعامَل مع تلك المشاعر والمشكلة.

إضافة إلى ذلك، تشكل العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها الإطار الذي تُستخدَم ضمنه مهارات الإصغاء.

من هنا، يؤكد الباحث أنه لا يمكن الحديث عن مهارات الإصغاء لدى مقدم الخدمة النفسية دونَ الحديث عن العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، فكل منهما يتأثر بالآخر ويؤثر فيه.

خلاصة:

تناول هذا المحور مفهوم العلاقة المهنية وأسسها وخصائصها من منظور نظري متعدد، مستعرضاً إسهامات المدارس النفسية المختلفة في تفسير طبيعتها ودورها في نجاح عملية تقديم الخدمة النفسية، وقد أبرز العرض أن العلاقة المهنية تشكل الإطار الذي تُمارس في نطاقه المهارات المهنية، وأن الإصغاء يمثل العنصر المشترك الأساسي في بنائها وتعزيز الثقة والتعاطف والقبول المتبادل، بما يجعلها قاعدة ترتكز عليها فاعلية التدخل النفسي.

المحور الثاني: مهارات مقدم الخدمة النفسية

1-تمهيد:

إن العمل في مجال تقديم الخدمة النفسية ليس عملاً عشوائياً أو عبثياً، بل هو عمل مخطط وذو منهجية له أساليب وتقنيات وخصائص، وعلى العاملين فيه أن يتمتعوا بصفات محددة مثلما عليهم أن يتدربوا على تقنيات ومهارات متعددة تجعلهم مؤهلين للعمل في هذا المجال.

ولكن قبل الحديث عن مهارات مقدم الخدمة النفسية، يجب أولاً التعريف به:

2-تعريف مقدم الخدمة النفسية:

تنوعت التعريفات التي تناولت مقدم الخدمة النفسية، بتنوع أدواره: مقدم خدمة نفسية أو معالج أو مرشد أو مختص نفسي.

فقد عرفت جمعية علم النفس الأمريكية مقدمي الخدمة النفسية على أنهم الذين أتموا تدريبهم وخبراتهم في مجال تقديم الخدمات الوقائية والتقييم والتشخيص والعلاج والصحة البدنية لطالبي الخدمة النفسية، وذلك بناءً على أسس متعددة وهي إتمام التدريب العلمي والمهني، وإتمام فترة تدريب في مراكز رعاية مختصة، إضافة إلى حصوله على ترخيص للممارسة المستقلة لعمله مختصاً نفسياً. (Michalski, mulvey, kohout,2010)

ويُعرَّف مقدم الخدمة النفسية أيضاً _بصفته معالجاً نفسياً_ بأنه الفرد المؤدِّي لأكبر قسط في أنواع العلاج، وهو الممارس الإكلينيكي إذ يخضع لبرنامج تعليمي يتضمن التعرف إلى أعراض الاضطراب النفسي وأسباب كل عرض، وهو الذي يستطيع أن يصغي ويعرف كيف يصغي.

وهو أيضاً فرد ذو شخصية ومؤهل علمياً وعملياً وفنياً لإزالة الأعراض المرضية الموجودة لدى طالب الخدمة النفسية (المريض) أو التخفيف منها، مع مساعدته على حل مشكلاته وتحقيق التوافق مع بيئته ومساعدته على تنمية شخصيته ودفعها نحو النمو النفسي والصحي، بحيث يصبح طالب الخدمة النفسية أكثر نضجاً وقادراً على الاستفادة من قدراته وإمكاناته على أحسن وجه. (زخروفة،2006، ص: 71)

ويُعرَّف مقدم الخدمة النفسية _بصفته مرشداً نفسياً_ بأنه القائم بالعملية الإرشادية، وهو فرد حاصل على مؤهل جامعي، بحيث يُعدُّ ذلك شرطاً ليقدم الخدمات النفسية من إرشاد وتوجيه. (العتابي، 2019، ص: 22)

أما الشناوي فيعرفه بأنه الشخص الذي يقدم المساعدة في موقف الإرشاد، وهو فرد تتوافر فيه مجموعة من الخصائص الشخصية التي تساعده في عمله، وكذلك مجموعة من المهارات التي يبني عليها هذا العمل. (الشناوي، 1996، ص: 29)

وتجدر الإشارة إلى أن مقدم الخدمة النفسية قد يكون مرشداً نفسياً أو معالجاً نفسياً، فالإرشاد والعلاج النفسي لا يختلفان عن بعضهما سوى بالدرجة، وما ينطبق على الإرشاد النفسي ينطبق أيضاً على العلاج النفسي. (المرجع السابق، 1996، ص: 55)

3-خصائص مقدم الخدمة النفسية:

إن المهن المتعلقة بتقديم الخدمة النفسية لا تختلف إطلاقاً عن بقية المهارات، فعلى الفرد العامل في هذا المجال أن يتمتع بعديدٍ من الخصائص التي تميزه وتجعله متفرداً في مجاله، ومن أهم هذه الخصائص:

3-1-الكفاءة العلمية والعملية:

لا بدَّ أن يكون لدى مقدم الخدمة النفسية قاعدة معرفية واسعة وقدر مناسب من المعلومات في مجالات متنوعة، وأن تكون لديه أيضاً المهارات والقدرات التي تساعده على تمحيص الأشياء ومعرفة المجريات وخاصة فيما يتعلق بطالب الخدمة النفسية. (العتابي، 2019، ص: 23)

وقد أكد كل من شين وجيبلاين أن مستوى كفاءة مقدم الخدمة النفسية من أهم العوامل التي تؤثر في نجاح عملية تقديم الخدمة النفسية، ووجدا أن الكفاءة تشمل مجموعة واسعة من المعارف والمهارات والفنيات والقدرة على التعاطف والتواصل، ومعرفة التوقيت المناسب لاستخدام تلك المهارات والمعارف مع طالب الخدمة النفسية.

التعاطف وأسلوب التواصل ومعرفة متى تفعل وماذا.. توسيع مستوى كفاءتك هو الهدف من هذا النص. (Chen & Giblin, 2017, P: 21)

3-2-الأمانة:

وهي من أهم الخصائص التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة النفسية، فتقديم الخدمة النفسية عملية فيها كثيرٌ من الخصوصية. يذهب طالب الخدمة النفسية إلى مقدم الخدمة ومعه مشكلة يكون العامل المسبب فيها هي الدائرة الاجتماعية الضيقة المحيطة به مثل عائلته وأصدقائه، ما يجعله يشارك كثيراً من المعلومات الخاصة به والأسرار الشخصية مع مقدم الخدمة النفسية، وهذا يقتضي من الأخير أن يحافظ على هذه المعلومات ويصونها؛ في حال لم يكن في هذه المعلومات ضرر عليه أو على أحد الأفراد.

ولا يقف مفهوم الأمانة على حفظ معلومات طالب الخدمة فقط، بل يشمل أيضاً أن يقدم مقدم الخدمة النفسية له المعلومات الدقيقة التي من الممكن أن تساعده في تخطي العقبات وحل مشكلاته. (الشناوي، 1996، ص: 32)

3-3-التطابق:

ويعني ذلك أن يكون مقدم الخدمة النفسية صادقاً مع نفسه، ظاهره كباطنه، فالتطابق صفة ملازمة لمقدم الخدمة النفسية، فكلما كان مقدم الخدمة صادقاً، كان طالب الخدمة أكثر ثقةً به، وعندما يكون مقدم الخدمة النفسية مرشداً نفسياً يمكن أن يتخذوه طالبو الخدمة النفسية (المسترشدون) قدوةً لهم.

لذلك كلما كان سلوكه متطابقاً مع ما يقوله من إرشادات وتوجيهات سيترك ذلك أثراً إيجابياً في طالبي الخدمة النفسية (المسترشدين)، فيثقون به ويصدقونه ويسلكون سلوكه الإيجابي. (العتابي، 2019، ص: 24)

3-4-المرونة:

إن مقدم الخدمة النفسية الكفء هو الذي يتمتع بمرونة عالية فلا يكون جامداً في عمله، لا سيما أنه يتعامل مع أفراد بينهم كثيرٌ من الاختلافات والفروق ويعانون مشكلاتٍ متنوعة، لذلك إذا اقتصر أسلوب مقدم الخدمة النفسية على أسلوب واحد أو طريقة واحدة، سيكون نطاق عمله محصوراً ضمن إطار هذا الأسلوب، أما عندما يكون مرناً فسوف يبحث عن الأساليب والطرائق التي تناسب طالبي الخدمة النفسية ومشكلاتهم، كلٌّ على حدة. (الشناوي، 1996، ص: 36)

خلاصة:

عرض هذا المحور مفهوم مقدم الخدمة النفسية وأدواره المختلفة، وبيّن الخصائص والكفايات العلمية والعملية والشخصية التي ينبغي أن يتسم بها، كما أكد أهمية الكفاءة المهنية، والتطابق، والأمانة، والمرونة في دعم جودة الأداء

وبناء علاقة مهنية فعّالة، وأسهم هذا الطرح في تحديد السمات التي تؤثر في توظيف المهارات المهنية، وتمهيد الفهم لأهمية امتلاك مهارات إصغاء متقنة ضمن البناء المهني المتكامل.

المحور الثالث: مهارات مقدم الخدمة النفسية

مقدمة:

إن عملية تقديم الخدمة النفسية تتطلب عديداً من المهارات التي يجب أن يكون مقدم الخدمة النفسية يتمتع بها وذلك من خلال اكتسابها بالتعلم والتدريب، فهذه المهارات تعمل على نحو متكامل لتسهم في بناء علاقة ناجحة مع طالب الخدمة النفسية، وتؤدي إلى نجاح مقدم الخدمة النفسية في مساعدته على حل مشكلاته المختلفة، ومن أهم هذه المهارات:

أولاً: مهارات الإصغاء

1-تمهيد:

إن الاهتمام بفرد ما هو فعل مهم للغاية، فمن خلاله يشعر الشخص بالتقدير والاهتمام بهويته وبما يقوله، ولكي ننتبه لفرد ما ونهتم به نحتاج إلى الإصغاء إليه، وقد يبدو الإصغاء في البداية أمر سهل للغاية، فهو شيء نفعله كل يوم، ولكن في الواقع يُعدُّ الإصغاء حقًا إلى شخص آخر أمراً صعباً للغاية، ومثلما هو صعب، فهو أمر أساسي في أي عملية تواصل، إذ يمكن في كثير من الأحيان أن يكون لوحده كافياً، فلا يمكن لأي تدخلات أخرى أو نصائح أو إعطاء إرشادات أن تحل محل الإصغاء إلى الفرد بصدق وقبول لما يقوله دون إعطاء راي أو إطلاق أحكام، لأن هذا النوع من الإصغاء سوف يجعل الفرد يشعر بقيمته كما سوف يساعده على الإصغاء إلى نفسه، ويوفر له شعوراً بالوضوح، وفي كثيرٍ من الأحيان يؤدي مجرد التحدث عن المواقف والمشاعر والمشكلات إلى فهم أكبر لها، ويسهم الإصغاء أيضاً في بناء علاقة بين الأفراد قائمة على الاحترام والثقة ويساعد على فهم المشاعر الصعبة والتخلص منها ومن ثم تقليل التوتر. (Kopp & Dykes & Postings, 2024, p:73-74)

ولأن هذا النوع من الإصغاء صعب ومعقد للغاية، فمن الصعب أن نجده خارج إطار مهنة تقديم الخدمة النفسية، ما يجعل وجود هذه المهارات أساسية وضرورية لدى مقدم الخدمة النفسية، لذلك إذا أخذت مهارات مقدم الخدمة النفسية ترتيباً هرمياً، فإن مهارات الإصغاء ستكون القاعدة الأساسية التي ترتكز عليها بقية المهارات، فهي شرط ومطلب أساسي لإتقان بقية المهارات ونجاح عملية تقديم الخدمة النفسية، فمن خلالها تُنظَّم عملية تقديم الخدمة النفسية إذ يُسهم إتقان هذه المهارات في نجاح العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، ويسهم أيضاً في وضع الخطط التي سيؤدي تطبيقها إلى تحقيق الأهداف المتمثلة في مساعدة طالب الخدمة النفسية على حل مشكلاته، ومن شأنه أيضاً أن يشجع طالب الخدمة النفسية على الحديث براحة عن نفسه ومشاركة ما لديه من معلومات مهمة. (صالح، 2013، ص: 141)

2-تعريف مهارات الإصغاء:

هناك العديد من التعريفات لمهارات الإصغاء والتي توضح معناها ومكوناتها والغاية منها.

فقد عرفها ليفيت (2001) على أنها "ممارسة الاستعداد للاستماع، ومراقبة الرسائل اللفظية وغير اللفظية المُرسَلة، ثم تقديم التغذية الراجعة المناسبة من أجل إظهار الانتباه للرسالة المقدمة. ينقل هذا الشكل من الاستماع التفاهم المتبادل بين المتحدث والمستمع. ويتلقى المتحدثون تأكيدًا أن وجهة نظرهم تظهر على نحو فعال، ويستوعب المستمعون مزيداً من المحتوى والفهم من خلال المشاركة". (Levitt,2001, p: 105)

أما جونز (2005) فقد عرفها بأنها مهارة يستمع من خلالها الفرد لفرد آخر بطريقة تتضمن فهم معاني الرسالة بدقة وذلك من خلال الاستماع للكلمات وحفظها والحساسية للإشارات الصوتية ولغة الجسد المتضمنة فيها، مع مراعاة السياق الشخصي والاجتماعي للرسالة ولعملية التواصل". (jones, 2005, p: 82)

ويعرفها روجرز (1957) بأنها مهارة تساعد المستمع على الدخول إلى داخل المتحدث، بحيث يفهم ويستوعب من وجهة نظره ما الذي يريد أن ينقله إليه، إذ يتعين على المستمع من خلالها أن ينقل إلى المتحدث أنه يرى الأشياء من وجهة نظره. (Rogers & Farson, 2015, p: 9)

أما هوف (2021) فيعرفها بأنها مهارات تُستخدم عادةً في عملية تقديم الخدمة النفسية تتضمن ملاحظة السلوك غير اللفظي وفهم المحتوى والمعنى اللفظي لما يقوله طالب الخدمة النفسية؛ أي الانتباه باهتمام للطريقة التي يُقال بها شيء مع الانتباه للكلمات المنطوقة بالقدر نفسه. (Hough, 2021, p: 42)

أما جيلدرد (2017) فيعرفها بأنها مهارة تمكّن مقدم الخدمة النفسية من مساعدة طالب الخدمة النفسية في فرز قناعاته، وتحديد مُعضلاته، واستكشاف خياراته، والخروج من الجلسة وهو يشعر بأن شيئًا مفيدًا قد حدث، ويكون ذلك بانتباه مقدم الخدمة النفسية بعناية شديدة لكل ما يقوله طالب الخدمة النفسية وتذكره _قدر الإمكان_ تفاصيل المحادثة. (Geldard & Geldard & Yin Foo, 2017, p: 36)

أكدت معظم التعريفات أن الإصغاء هو المهارة التي يمكن من خلالها بناء علاقة جيدة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، وأوضحت أن الإصغاء هو المطلب الأساسي للمتحدث الذي يؤدي الإصغاء إليه جيداً إلى فهمه ومساعدته على فهم ذاته وحل مشكلاته.

3-أهمية مهارات الإصغاء:

إذا سُئِلَ الناس عما إذا كانوا مستمعين جيدين فستكون إجابة معظمهم "نعم"، ذلك أن الاستماع نشاط يومي يمارسه الجميع عن طريق آذانهم، ولكن هذا الشكل من الاستماع غير كافٍ في مجال تقديم الصحة النفسية لأن العاملين لا يكفي أن يستمعوا للمتحدث بآذانهم فقط بل بعقلهم وعواطفهم أيضاً.

لذلك في مجال تقديم الخدمة النفسية تتطور حاسة الاستماع إلى عملية إصغاء تُفهَم من خلالها أفكار الآخر ومشاعره وتُعرَف المعاني الضمنية لما يقوله من كلمات.

ويتحقق ذلك باهتمام مقدم الخدمة النفسية بتذكر المعلومات التي يزوده بها طالب الخدمة النفسية، ومن ثم يقيمها ويفهم المشاعر المتضمنة بها، ويربطها بسياق الأحداث والمواقف التي يمر بها طالب الخدمة النفسية.

لذا يُعدُّ الإصغاء مهارة صعبة يجب تعلمها والتدرب على كيفية استخدامها بفاعلية في جلسات تقديم الخدمة النفسية. (shebib, 2022, p: 156)

والإصغاء ليس مفهوماً حديثاً في مجال تقديم الخدمة النفسية بل هو الأساس الذي اعتُمِدَ عليه في بناء تقنيات الإرشاد والعلاج النفسي الحديث.

فتقنية التحليل النفسي _ورغم تسميتها بتقنية "العلاج بالكلام"_ هي في الواقع، وبصورة أكثر دقة، تقنيةُ علاج بالإصغاء. يعتقد سيجموند فرويد أن من لديه قدرة على الإصغاء لديه القدرة على جعل أكثر خبايا العقل تخفياً شيئاً ظاهراً وواعياً، لذلك يتعلق التحليل النفسي بالتحدث والإصغاء معاً.

ولكن نوع الإصغاء في التحليل النفسي مختلف عن غيره، فالمحللون النفسيون لا يصغون بحاسة السمع فقط وإنما باستخدام ما يسمونه أُذناً ثالثة أيضاً؛ تمثل الأذن النفسية والروحية التي يُستمَع من خلالها إلى أشياءَ أعمقَ من الأشياء التي تُسمَع بالأذنين الجسديتين. (Adams, 2008)

وعليه، يرى فرويد أن الإصغاء ليس مجرد استماع، بل خاصية يجب أن تكون متأصلة ومتبلورة لدى مقدم الخدمة النفسية (المحلل النفسي)، ومن ثم تستحق أن تُعدُّ مهارة أكلينيكية مهمة وأساسية، لأنه من خلالها يتمكن مقدم الخدمة النفسية من ربط "لاوعيه" بـ"لاوعي" طالب الخدمة النفسية عن طريق الإصغاء بطريقة تعتمد على المساواة مع ما يقوله. (sutanto, 2021, p: 16)

ويقصد فرويد بهذه المساواة أن على مقدم الخدمة النفسية أن يعطي لكل ما يسمعه اهتمامه وانتباهه الشامل، بحيث لا يقتصر اهتمامه على الإصغاء لعناصر محددة مما يقوله طالب الخدمة النفسية، لأن ذلك يؤدي إلى إبعاد عناصر أخرى، وقد يكون اختياره وتفضيله لعناصر محددة مفروضاً عليه إما بسبب توقعاته التي يسعى إلى تأكيدها، وإما بسبب ميوله الذاتية، وهذا ما يحذر منه فريد ويؤكد ضرورة تجنبه لأنه سيؤدي إلى تشويه كل ما يعرضه عليه طالب الخدمة النفسية. (فرويد، 2019، ص: 80)

وقد اتفق كارل يونغ مع فرويد على أهمية الإصغاء، ولكن فرويد وجد أن الإصغاء يجب أن يؤدي إلى تنحية غرور مقدم الخدمة النفسية جانباً في الموقف العلاجي وعدم تحكمه في الموقف أو توجيهه، فيجب وضع توقعات مقدم الخدمة النفسية جانباً، في حين رأى يونغ أن على مقدم الخدمة النفسية أن يصغي إلى تلك التوقعات، ففي رأيه يعتمد الإصغاء للتوقعات على العلاقة بين طرفَي الخدمة النفسية، وعلى حقيقة أن مقدم الخدمة النفسية هو مُصغٍ داعم. (Purdy, 2011, p: 2-3)

فمن وجهة نظر العلاج اليونغي، يُعدُّ معظم مقدمي الخدمة النفسية الجيدين مصغيين جيدين، ويُعدُّ العلاج النفسي عملية استماع مكثفة للغاية، والعلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها علاقة تشبه الصداقة يستمع فيها الصديق لصديقه ولكن من جانب واحد، لذلك فإن الشخص الذي يتناول معظم الحديث عادةً ما يكون الأقل هيمنة، بسبب ضعف طالب الخدمة النفسية والخبرة والقوة الموضعية لمقدم الخدمة النفسية. ومع ذلك، فإن موقف مقدم الخدمة النفسية بوصفه مُصغيًا لا يعني أنه غير منخرط عاطفياً من وجهة نظر يونغ، فهو كذلك، ولكن المشاركة في الأساس تكون لصالح طالب الخدمة النفسية. (Sedgwick, 2001, p: 45)

وأما بالنسبة إلى روجرز، فقد أكد أيضاً أهمية الإصغاء في عملية تقديم الخدمة النفسية، فعدَّه العامل الأكثر فعالية في تغيير شخصية الفرد وتطور المجموعات، ويرى روجرز أن الإصغاء يؤدي إلى إحداث تغييرات في مواقف الناس تجاه أنفسهم والآخرين، ويؤدي كذلك إلى تغييرات في قيمهم الأساسية وفلسفتهم الشخصية.

فحسب روجرز، يصبح الأشخاص الذين استُمِعَ إليهم أكثر نضجاً من الناحية العاطفية وأكثر انفتاحًا على تجاربهم، وأقل دفاعية، فعندما يُصغى إلى الناس باهتمام، يميلون إلى الاستماع إلى أنفسهم بمزيدٍ من العناية، ويصبحون أكثر قدرة على التعبير عما يشعرون به ويفكرون فيه، ويسهم الاستماع في تغيير الأفراد تغييراً إيجابياً وبنّاء. (Rogers & Farson, 2015, p: 3-4)

وأما من وجهة نظر المدرسة المعرفية السلوكية في الإرشاد والعلاج النفسي، فتُعدُّ مهارة الإصغاء إلى جانب مهارات التعاطف والمشورة والاحترام الإيجابي من العناصر العامة الأساسية التي تؤدي إلى نجاح عملية تقديم الخدمة النفسية وبناء العلاقة الجيدة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها.

إذ تجد المدرسة المعرفية السلوكية أن الإصغاء إلى الطريقة التي يتحدث بها طالب الخدمة النفسية عن العواطف يوفر لمقدم الخدمة النفسية رؤية تساعده في تحديد الطريقة التي سيقدم من خلالها الدعم العاطفي. (Kazantzis & Dattilio & Dobson, 2017, p: 45)

كذلك، أكد هوف (2021) أهمية مهارات الإصغاء في إظهار الاهتمام بطالبي الخدمة النفسية، فيجد أن الاهتمام ومهارات الإصغاء، يسيران معاً في عملية تقديم الخدمة النفسية فلا يمكن لمقدم الخدمة النفسية أن يمنح طالبها الاهتمام والانتباه دون الإصغاء إليه بنشاط. (Hough, 2021, p: 42)

ويؤكد جونز (2005) ما جاء به هوف؛ فيجد أن عدم الإصغاء إلى طالب الخدمة النفسية يؤدي إلى شعورهم بألم نفسي، وفي كثير من الأحيان قد يُعدُّ عدم الإصغاء إليهم بمنزلة "عقوبة إعدام نفسية" كما أسماها. (Jones, 2005, p: 82)

إن ما عُرِضَ سابقاً يوضح الأهمية الكبيرة لمهارات الإصغاء في عملية تقديم الخدمة النفسية، فهي مهارة يجب أن يمتلكها مقدم الخدمة النفسية بغض النظر عن الأسلوب الذي يتبعه والنظرية التي يتبناها في ممارسته للمهنة، إذ لا

يمكن تقديم خدمة نفسية دون وجود مهارات إصغاء، لأنها الأساس الذي ترتكز عليها بقية المهارات، والعامل الأساسي في نجاح العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها.

4-أهداف مهارات الإصغاء:

إن استخدام مقدم الخدمة النفسية لمهارات الإصغاء له العديد من الأهداف التي يجب عليه تحقيقها في أثناء عملية تقديم الخدمة، وأهم هذه الأهداف:

4-1-بناء التفاهم: يساعد الإصغاء مقدم الخدمة النفسية على بناء تفاهمٍ مع طالب الخدمة النفسية، وذلك إذا شعر الأخير بأن ما يعبر عنه من أفكار ومشاعر مفهوم، وقد أثبتت الدراسات أن الفهم هو أكثر ما يبحث عنه طالبو الخدمة النفسية في الجلسات.

4-2-بناء الثقة: معظم طالبي الخدمة النفسية هم أشخاص عانوا فقدان الثقة بمحيطهم، لذا تكون مهمة مقدم الخدمة النفسية بناء هذه الثقة، ويمكنهم تسريع هذه العملية بالاستماع بعناية إلى طالبي الخدمة النفسية، وإظهار الفهم والتقبل لهم دونَ شروط أو أحكام.

4-3-سد الفجوات: لكل طالب خدمة نفسية ظروفه الخاصة به، ومن ثم يمكن من خلال استخدام مهارات الإصغاء الجيدة تقديم الخدمة النفسية بالاعتماد على فهم هذه الظروف، ما يسهم في بناء الجسور بين الطرفين.

4-4-مساعدة العملاء على الإفصاح عن أنفسهم: غالباً ما يكون طالب الخدمة النفسية قلقاً لأن عليه أن يكشف معلومات شديدة الحساسية، وهو أمر محفوف بالمخاطر في نظره، لذا فالإصغاء الجيد يساعد طالب الخدمة النفسية على الشعور بالقبول والأمان، مما يساعده على سرد قصصه ومشاركة عوالمه الداخلية.

4-5-مساعدة العملاء على تجربة المشاعر: يساعد الإصغاء طالبي الخدمة النفسية على التناغم مع عواطفهم الداخلية والاعتراف بها، إذ يمكن أن يصبحوا أقوى وأكثر تركيزاً إذا تمكنوا من مواجهة المشاعر وتعلم التعامل معها بدلاً من حجبها أو الاعتراف بها جزئيًا فقط.

4-6-جمع المعلومات: إن الإصغاء الجيد لطالب الخدمة النفسية يجعله أكثر تعاوناً مع مقدم الخدمة في تقديم معلومات عن نفسه.

4-7-إنشاء قاعدة تأثير: يُعدُّ مقدم الخدمة النفسية مربياً يؤثر بنشاط في طالب الخدمة النفسية لتطوير مهارات المساعدة الذاتية، لذلك فإن الإصغاء والاستماع النشط هو إحدى الطرائق التي تجعل مقدم الخدمة النفسية يبني قاعدة تأثيره بحيث يصبح طالب الخدمة النفسية أكثر ميلاً للاستماع لمقدمي الخدمة. وتؤكد بعض أبحاث التأثير الاجتماعي أن الإصغاء يسهم في إدراك طالبي الخدمة النفسية أن مقدمي الخدمة النفسية أشخاص أكفاء وجديرون بالثقة.

4-8-مساعدة العملاء على تحمل المسؤولية: إن طالبي الخدمة النفسية الذين يُستمَع إليهم بدقة وبدعم هم أكثر استعداداً لتحمل مسؤولية العمل على حل مشكلاتهم ومهاراتهم الإشكالية مقارنةً بأولئك الذين لا يُستمَع إليهم.

(jones, 2005, p: 83-84)

5-خطوات الإصغاء:

يتضمن الإصغاء ثلاث خطوات، هي:

الخطوة الأولى: استقبال رسالة: كل رسالة من طالب الخدمة النفسية هي محفز يجب أن يتلقاه مقدم الخدمة النفسية ويعالجه. فعندما يرسل الأول رسالة، يستقبلها الثاني، وهذا الاستقبال عملية خفية؛ أي لا نستطيع أن نرى كيف أو ماذا يستقبل مقدم الخدمة النفسية، لذا قد يحدث الفشل في استقبال الرسالة بأكملها عندما يتوقف مقدم الخدمة النفسية

عن الاهتمام، ومن ثم يمكن عدُّ استقبال الرسالة إصغاءً لأن الشرط الأساسي للإصغاء هو الصمت، وعندما يصمت مقدم الخدمة النفسية، فإنه يتيح لنفسه الفرصة لاستقبال رسائل طالبي الخدمة النفسية.

الخطوة الثانية: معالجة الرسالة بمجرد استقبال الرسالة: يجب معالجة الرسالة بطريقة ما، والمعالجة _مثل الاستقبال_ هي عملية سرية تجري داخل عقل مقدم الخدمة النفسية، وتتضمن التفكير في الرسالة والتأمل في معناها. والمعالجة مهمة لأن إدراكات مقدم الخدمة النفسية، وحديثه مع نفسه، وحضوره الذهني وتصوراته تمهد الطريق للاستجابة العلنية.

الخطوة الثالثة: إرسال رسالة: وتتضمن هذه الخطوة الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي يرسلها مقدم الخدمة النفسية، وفي بعض الأحيان قد يتلقى مقدم الخدمة النفسية رسالةً ويعالجها بدقة، ولكنه يواجه صعوبة في إرسالها بسبب نقص مهارات الإصغاء لديه، لذا يجب أن يتدرب عليها، لأنه عندما يرسل الرسائل إلى طالب الخدمة النفسية يُظهر مشاركته في عملية الإصغاء على نحو تواصلي؛ أي أنه من خلال إصغائه يرتبط بطالب الخدمة النفسية.

(Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 106)

6-حواجز تعيق الإصغاء الجيد:

هناك العديد من الحواجز التي يجب على مقدم الخدمة النفسية تجنبها لأنها تعيق عملية الإصغاء، خاصةً أنها تؤثر على العلاقة المهنية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، وتقف عائقاً أمام تحقيق عملية تقديم الخدمة النفسية لأهدافها، وهذه الحواجز هي:

- إخبار طالب الخدمة النفسية بما يجب عليه فعله، كما لو أنه يعطيه أمراً!

-إعطاء طالب الخدمة النفسية بعض التحذيرات والإشارة إلى مخاطر أو أخطار ما يفعله.

- تقديم الاقتراحات وتوفير الحلول لطالب الخدمة النفسية، ويكون ذلك بحجة أنها مفيدة له.

-إعطاء أسباب منطقية لطالب الخدمة النفسية ومحاولة مقدم الخدمة النفسية إقناعه بها.

-إطلاق الأحكام على شكل انتقاد ولو كان ذلك بصيغة مُخفَّفة.

-انحياز مقدم الخدمة النفسية لشخص ما؛ سواءً كان هذا الشخص طالب الخدمة النفسية أو شخصاً آخرَ في محيطه.

-تحليل ما يقول طالب الخدمة النفسية وتفسيره، وشرح ما يفعله أو يؤديه.

-طرح أسئلة على طالب الخدمة النفسية بغاية جمع الحقائق أو الضغط عليه للحصول على مزيد من المعلومات.

-إظهار الشفقة أو المواساة لطالب الخدمة النفسية.

-محاولة تشتيت طالب الخدمة النفسية من خلال الفكاهة أو تغيير الموضوع. (Miller, 2018, p: 15-17)

7-مهارات الإصغاء الأربع:

تتضمن مهارة الإصغاء أربع مهارات فرعية تكون بمنزلة استجابات مقدم الخدمة النفسية للرسائل المختلفة لطالب الخدمة النفسية، ولكل واحدة من هذه المهارات غرضها وميزاتها وخطوات الاستخدام الخاصة بها، وهذه المهارات هي:

7-1-المهارة الأولى: مهارة الاستيضاح:

7-1-1-تمهيد:

يعبر طالب الخدمة النفسية عن نفسه ويرسل لمقدم الخدمة النفسية رسائلَ نابعة من الإطار المرجعي الخاص به، وتكون هذه الرسائل في بعض الأحيان عبارة عن تصريحات عامة وغامضة للغاية، وهذا لا يكون مفيداً لمقدم الخدمة النفسية لأن هذا الغموض والعمومية في رسائل طالب الخدمة النفسية يجعلها مشوشة، ما يجعل مهمة

التفكير في مشكلة طالب الخدمة النفسية وتحديدها أمراً صعباً لدى مقدم الخدمة النفسية، وفي هذه الحالة يلجأ الأخير إلى إحدى مهارات الإصغاء الأربع؛ وهي الاستيضاح. (Geldard & Geldard & Yin Foo, 2017, p: 73)

7-1-2-تعريف مهارة الاستيضاح:

يعرفه كورمير ونوريوس وأوسبورن (2017) بأنه مهارة يستخدمها مقدم الخدمة النفسية تبدأ بسؤال غالباً ما يُطرَح بعد رسالة غامضة من طالب الخدمة النفسية. ويبدأ بعبارات مثل "هل تعني ذلك ...؟" أو "هل تقول ذلك ...؟"، متبوعةً بتكرار كل أو جزء من رسالة طالب الخدمة النفسية. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 112)

أما أبو أسعد (2011) فيعرف الاستيضاح بأنه مهارة يستفسر من خلالها مقدم الخدمة النفسية عن بعض النقاط الغامضة في حديث طالب الخدمة النفسية، أو لرغبة مقدم الخدمة النفسية في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث طالب الخدمة النفسية بما تحتويه من مشاعرَ غامضة وكلمات وعبارات مبهمة قد لا يريد إظهارها أو للتكتم عليها، فيأتي مقدم الخدمة النفسية بهذه المهارة ليُميط اللثام عنها. (أبو أسعد، 2011، ص: 84)

ويعرفها الشناوي (1996) بأنها مهارة يطلب فيها مقدم الخدمة النفسية من طالب الخدمة النفسية أن يوضح _على نحو أكبر_ عبارةً غامضة ومحيرة، ويكون طلب التوضيح عادةً على شكل سؤال يبدأ بعبارات مثل:

((هل تقول أن....؟))، ((هل يمكنك أن تحاول وصف ذلك لي....؟))، ((هل يمكن أن توضح ذلك.....؟))

(الشناوي، 1996، ص: 92)

أما ساندرز وويليامز وروجرز (2021) فيعرفون الاستيضاح بأنه مهارة يسعى من خلالها مقدم الخدمة النفسية إلى توضيح فهمه لعالم طالب الخدمة النفسية، دون الاكتفاء بتوضيح الرسائل المشوشة والغامضة فقط. (Sanders & Williams & Rogers, 2021, p: 120)

7-1-3-أهداف مهارة الاستيضاح:

لمهارة الاستيضاح أهداف عدة، هي:

- يُستخدم الاستيضاح لجعل رسالة طالب الخدمة النفسية السابقة صريحة، ولتأكيد دقة تصورات مقدم الخدمة النفسية حول الرسالة.

- يُستخدم الاستيضاح ليساعد مقدم الخدمة النفسية على التحقق مما يسمعه من رسالة طالب الخدمة النفسية، خاصة في المراحل الأولى من المساعدة، فمن المهم التحقق من الرسائل بدلاً من القفز إلى الاستنتاجات.

- الاستيضاح استجابة جيدة لبدء دورة الإصغاء الخالية من الأحكام.

- يساعد الاستيضاح على سير الجلسة بسلاسة أكثر، وخاصة عندما يطلب مقدم الخدمة النفسية توضيحاً قبل افتراض شيء ما عن طالب الخدمة النفسية.

- تُستخدم مهارة الاستيضاح لتحديد دقة الرسائل عند استلامها ومعالجتها.

(Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 113)

7-1-4-قواعد مهارة الاستيضاح:

هناك عدد من القواعد التي يجب على مقدم الخدمة النفسية الالتزام بها في أثناء استخدامه لمهارة الاستيضاح، وهي:

-يجب على مقدم الخدمة النفسية استخدام الكلمات البسيطة والابتعاد عن الكلمات الصعبة، أو التي تحتمل أكثر من معنى، فيستخدم الكلمات البسيطة الواضحة في نطقها والصريحة في معناها ومفهومها.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية استخدام ما تيسر من التفسير لأي جزء من المناقشة بينه وبين طالب الخدمة النفسية كلما دعت الضرورة لذلك؛ على ألا يكون ذلك مطولاً أو مملاً، ويتوقف ذلك على تفكير طالب الخدمة النفسية وثقافته ومدى إدراكه ووعيه، وإمكانية استيعابه.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية أن يستخدم مهارة الاستيضاح مع التسامح في كل ما قد يقع فيه طالب الخدمة النفسية من أخطاء في التعبير عن نفسه، واحترم كل ما يقوله.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية أن يكون واثقاً من نفسه في أثناء استخدامه لمهارة الاستيضاح، لأن خلاف ذلك يمكن أن يؤدي إلى نتائج عكسية تؤثر سلباً على التواصل بينه وبين طالب الخدمة النفسية. (العتابي، 2019، ص: 317-318)

7-1-5-فوائد مهارة الاستيضاح:

إن لاستخدام مقدم الخدمة النفسية مهارة الاستيضاح عدداً من الفوائد:

-سيشعر طالب الخدمة النفسية أن مقدم الخدمة النفسية يحاول جاهداً أن يفهمه.

-سيتمكن مقدم الخدمة النفسية من الحصول على فهم أفضل وأكثر دقة لعالَم طالب الخدمة النفسية.

-قد يفهم طالب الخدمة النفسية نفسه فهماً أفضل، نتيجةً لضرورة شرحه شيء ما بمزيدٍ من التفصيل، بطريقته الخاصة.

-عندما يكون طالب الخدمة النفسية في حالة من الارتباك أو الضبابية، ويلتقط مقدم الخدمة النفسية ذلك ويطلب منه توضيحاً فإن ذلك من شأنه أن يساعد طالب الخدمة النفسية على توضيح أفكاره ومشاعره. (Sanders & Williams & Rogers, 2021, p: 120)

7-1-6-خطوات مهارة الاستيضاح:

هناك أربع خطوات لاستخدام مهارة الاستيضاح:

أولاً: يحدد مقدم الخدمة النفسية محتوى الرسائل اللفظية وغير اللفظية لطالب الخدمة النفسية، إذ يجب أن يسأل نفسه: "ماذا أخبرني طالب الخدمة النفسية؟".

ثانيًا: يحدد مقدم الخدمة النفسية الأجزاء الغامضة من رسائل طالب الخدمة النفسية، التي يحتاج إلى التحقق منها والتأكد من صحتها ودقتها.

ثالثًا: يحدد مقدم الخدمة النفسية بدايةً مناسبة لعبارته التي يريد الاستيضاح بها، مثل "هل يمكنك توضيح ...؟" أو "هل تقول ..؟" باستخدام صيغة السؤال.

رابعًا: يُقيِّم مقدم الخدمة النفسية فعالية استيضاحه من خلال الإصغاء لإجابة طالب الخدمة النفسية؛ فإذا كان الاستيضاح فعالاً فسوف يعمد طالب الخدمة النفسية إلى توضيح الجزء الغامض من الرسالة، وإن لم يكن كذلك فسوف يلجأ إما للصمت وإما لتجاهل الاستيضاح، وهنا يجب على مقدم الخدمة النفسية إعادة المحاولة في وقت لاحق. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 114)

7-2-المهارة الثانية: إعادة الصياغة:

7-2-1-تمهيد:

من الضروري أن يستمع مقدم الخدمة النفسية باهتمام لطالب الخدمة النفسية حتى يشعر بالثقة وبأنه يفهمه، ولكن لا يكفي مجرد الاهتمام وإعطاء طابع غير لفظي بأنه يستمع ومهتم مع بعض الردود الإيمائية، بل يحتاج طالب

الخدمة النفسية أيضاً إلى استجابات نشطة يصل إليه من خلالها أن مقدم الخدمة النفسية يستخلص أفكاره ويحاول فهمه.

ولعلَّ من أكثر المهارات التي تساعد على ذلك مهارة إعادة الصياغة. (Geldard & Geldard & Yin Foo, 2017, p: 42)

فهي من المهارات الأساسية في تقديم الخدمة النفسية لأنها تساعد على استكشاف الأفكار والروايات، وتُشعر طالب الخدمة النفسية بأنه مسموع. (Hill, 2014, p: 151)

ورغم أن هذه المهارة تُعدُّ أبسط أشكال التأمل وأكثرها شيوعًا، فإنها ليست سوى نقطة بداية في سعي مقدم الخدمة النفسية لفهم طالب الخدمة النفسية، وكذلك لخلق تواصل بنّاء معه. (Cochran & Cochran, 2015, p: 25)

7-2-2-تعريف مهارة إعادة الصياغة:

هناك تعريفات متنوعة لإعادة الصياغة تعبر عن مفهومها وتحدد شكلها وغايتها.

فيعرفها شيري (2017) بأنها مهارة يُعيد من خلالها مقدم الخدمة النفسية صياغة الكلمات والأفكار الأساسية لطالب الخدمة النفسية، وذلك عن طريق الاهتمام الانتقائي بجزء من محتوى الرسالة بحيث يترجم مقدم الخدمة النفسية الأفكار الرئيسة لطالب الخدمة النفسية باستخدام كلماته الخاصة. وإعادة الصياغة أكثر من مجرد إعادة ترديد كلمات طالب الخدمة النفسية، بل هي مهارة تؤدي إلى مزيدٍ من المناقشة أو إلى زيادة فهم طالب الخدمة النفسية. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 116)

أما هوف (2021) فيعرف إعادة الصياغة بأنها مصطلح يشير إلى إعادة صياغة محتوى ما يقوله طالب الخدمة النفسية، إذ يُعاد المحتوى المتعلق بالحقائق باستخدام كلماته. (Hough, 2021, p: 52)

أما شبيب (2022) فإعادة الصياغة في نظره تعني أنَّ مقدم الخدمة النفسية يعيد بكلماته الخاصة كلمات طالب الخدمة النفسية وأفكاره، ولكن دون تكرار ما يقوله، لأن التكرار يعني الحفظ وليس الفهم. (shebib, 2022, p: 182)

وأما هيل (2014) فيعرفها بأنها تكرار أو إعادة صياغة لمحتوى أو معنى عبارة (عبارات) لطالب الخدمة النفسية، وتحتوي عادةً على كلمات أقل ولكنها متشابهة، وتكون أكثر واقعية ووضوحًا من عبارة طالب الخدمة النفسية.

(Hill, 2014, p: 151)

ويعرفها ساندرز ووليامز وروجرز (2021) بأنها تلخيص لما يقوله طالب الخدمة النفسية في بضع كلمات.

ووفقاً للظروف، قد يكون من الأفضل استخدام كلمات خاصة بطالب الخدمة النفسية أو كلمات خاصة من مقدم الخدمة النفسية. (Sanders & Williams & Rogers, 2021, p: 120)

أما جونز (2005) فيعرفها بأنها إعادة صياغة الأقوال اللفظية لطالبي الخدمة النفسية، مع استبعاد إظهار فهم متعمد لرسائلهم الصوتية والجسدية، بحيث يكون التركيز على المحتوى اللفظي فقط لرسائل طالب الخدمة النفسية.

(jones, 2005, p: 102)

أما بوستينجس فيعرفها بأنها مهارة استشارية تتضمن الاستماع إلى ما قاله طالب الخدمة النفسية ثم تكرار ذلك له باستخدام كلمات مختلفة ولكن دون تغيير المعنى، وغالباً ما تكون إعادة الصياغة نسخة أقصر وأكثر اختصارًا مما قاله طالب الخدمة النفسية. (Postings, 2021, p: 24)

وعند دايكس وبوستينجس وكوب (2024) تعني إعادة الصياغة أخذ محتوى ما قاله طالب الخدمة النفسية وإعادته إليه باستخدام كلمات مقدم الخدمة النفسية الخاصة، ومن هنا يجب أن يمتلك مقدم الخدمة النفسية القدرة على فعل ذلك دون تغيير ما قاله طالب الخدمة النفسية. (Kopp & Dykes & Postings, 2024, p: 84)

7-2-3-أهداف مهارة إعادة الصياغة:

يستخدم مقدم الخدمة النفسية مهارة إعادة الصياغة لتحقيق عدد من الأهداف، هي:

-مساعدة طالبي الخدمة النفسية على سماع أنفسهم، والحصول على ملاحظات حول كيفية الاستماع لمخاوفهم.

-مساعدة طالبي الخدمة النفسية على تقييم ما يفكرون فيه، والتفكير فيما إذا كانوا يصدقون بالفعل ما يقولونه من خلال التفكير بأقوالهم على مستوى أعمق، وذلك لأن العبارات التي يقولونها سوف تبدو مختلفة عندما يُعيد مقدم الخدمة النفسية صياغتها.

- مساعدة طالب الخدمة النفسية على اكتشاف جوانب المشكلة بطريقة أكثر شمولاً، والتفكير في الجوانب التي لم تخطر لهم.

-مساعدة طالب الخدمة النفسية على التفكير في الأفكار الجديدة، والتعبير عنها.

-يستخدم مقدمو الخدمة النفسية مهارة إعادة الصياغة للاضطلاع بدور نشط في عملية تقديم الخدمة النفسية، فمن خلال إعادة الصياغة يتأكدون من دقة ما سمعوه. (Hill, 2014, p: 152-153)

7-2-4-فوائد مهارة إعادة الصياغة:

إن استخدام مقدم الخدمة النفسية لمهارة إعادة الصياغة له فوائد عديدة، منها:

-يتيح لطالب الخدمة النفسية معرفة أنه قد استُمِع إليه بعناية.

-ينقل الانتباه والفهم.

-يساعد طالب الخدمة النفسية على سماع ما قاله.

-يساعد طالب الخدمة النفسية على رؤية حقيقة الأشياء دون تشتيت انتباهه بالتفاصيل والقصص التي يمكن أن تخفي في بعض الأحيان مشكلة حقيقية.

-يوضح المحتوى المُربك.

-يسلط الضوء على القضايا المهمة.

-يساعد مقدم الخدمة النفسية على التحقق من صحة فهمه لما سمعه ودقته. (Postings, 2021, p: 25)

7-2-5-اعتبارات استخدام مهارة إعادة الصياغة:

هناك بعض الاعتبارات التي يجب على مقدم الخدمة النفسية الأخذ بها عند استخدامه لمهارة إعادة الصياغة، وهي:

-يجب أن توفر إعادة الصياغة الجيدة عبارات أكثر وضوحًا وإيجازًا من العبارات التي يقولها طالب الخدمة النفسية.

-ينصح في إعادة الصياغة بدء الردود بالضمير الشخصي "أنت" للإشارة إلى أن القصد هو عكس الإطار المرجعي الداخلي لطالب الخدمة النفسية.

- يجب على مقدمي الخدمة النفسية عند إعادة الصياغة إبطاء معدل كلامهم، لتوفير مزيدٍ من الوقت للتفكير.

7-2-6-خطوات استخدام مهارة إعادة الصياغة:

هناك خمس خطوات يجب اتباعها عند استخدام مهارة إعادة الصياغة:

أولاً: يستقبل مقدم الخدمة النفسية الرسالة ويعيد ذكرها مع نفسه سراً.

ثانيًا: تحديد جزء من محتوى الرسالة، لمعرفة الموقف أو الفكرة أو الشيء الذي تتناوله الرسالة.

ثالثًا: تحديد بداية وصياغة مناسبة لعبارة إعادة الصياغة.

رابعاً: ترجمة مقدم الخدمة النفسية المحتوى الرئيسي أو التراكيب الأساسية إلى كلماته الخاصة وتوجيهها بصورة مباشرة ولفظية إلى طالب الخدمة النفسية.

خامسًا: تقييم مقدم الخدمة النفسية فعالية إعادة الصياغة من خلال الاستماع إلى استجابة طالب الخدمة النفسية ومراقبتها؛ فإذا كانت دقيقة ومفيدة سيؤكد طالب الخدمة النفسية ذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية.

(Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 117)

7-3-المهارة الثالثة: عكس المشاعر:

7-3-1-تمهيد:

تخدم المشاعر والعواطف وظائفَ أساسية معينة للأفراد تساعدهم على التأثر والتفاعل مع الآخرين والتأثير فيهم، وهذه المشاعر والعواطف يكون وجودها قوياً لدى الفرد ولكنه في كثير من الأحيان يكون غامضاً، ويصعب التعبير عنه.

(Chen & Giblin, 2017, p: 49)

إن هذه الصعوبة والغموض التي تحيط بالمشاعر تشكل تحدياً لمقدمي الخدمة النفسية في أثناء عملهم، ففي جلسات تقديم الخدمة النفسية، غالبًا ما تكون المشاعر هي الشيء الذي يحتاج مقدم الخدمة النفسية إلى اكتشافه وفهمه وقبوله من أجل مساعدة طالب الخدمة النفسية على إدارتها. (Postings, 2021, p: 29)

وهناك العديد من الطرائق التي تساعد مقدمي الخدمة النفسية على التعامل مع هذه المشاعر لدى طالب الخدمة النفسية، وأفضل هذه الطرائق: عكس المشاعر.

تشبه هذه المهارة مهارة إعادة الصياغة، لكن الأخيرة تتعامل مع الحقائق والأفكار، أما مهارة عكس المشاعر تتعامل مع مشاعر الشخص وعواطفه، فمن خلالها يشعر طالب الخدمة النفسية بأن مقدم الخدمة النفسية يتعاطف معه وعلى تواصلٍ مع ما يشعر به من مشاعر وعواطف.

(Geldard & Geldard & Yin Foo, 2017, p: 51)

7-3-2-تعريف مهارة عكس المشاعر:

لها تعريفات متنوعة تعبر عن مفهومها وتحدد شكلها وغايتها.

يعرف هوف (2021) عكس المشاعر بأنه مصطلح يشير إلى مهارة للتواصل مع طالبي الخدمة النفسية تخبرهم بأن كلماتهم ومشاعرهم قد استُمِعَ إليها. (Hough, 2021, p: 52)

أما كورمير ونوريوس وأوزبورن (2017) فيعرفها بأنها مهارة تستخدم لإعادة صياغة الجزء العاطفي من الرسالة، والنبرة العاطفية لطالب الخدمة النفسية، إذ يشبه الانعكاس إعادة الصياغة، ولكنه مختلف في أنه يضيف إلى الرسالة نغمة أو مكونًا عاطفياً تفتقر إليه مهارة إعادة الصياغة. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 117)

ويعرفها هيل (2014) بأنها عبارة تصف صراحة مشاعر طالب الخدمة النفسية، التي قد يذكرها بالكلمات أو يستنتجها مقدم الخدمة النفسية من السلوك غير اللفظي لطالب الخدمة النفسية. ويمكن صياغة الانعكاس إما بصورة سؤال (على سبيل المثال، "أتساءل عما إذا كنت تشعر بالغضب؟") أو بصورة مباشرة أكثر (على سبيل المثال، "يبدو لي أنك تشعر بالغضب"). ويمكن أن يكون التركيز فقط على الشعور (على سبيل المثال، "أنت تشعر بالضيق") أو على كل من الشعور والسبب. (Hill, 2014, p: 179)

ويعرفها دايكس وبوستينجس وكوب (2024) بأنها مهارة يتواصل من خلالها مقدم الخدمة النفسية مع ما يعتقد أن طالب الخدمة النفسية يشعر به. (Kopp & Dykes & Postings, 2024, p:73-74)

7-3-3-أهداف مهارة عكس المشاعر:

يوجد لمهارة عكس المشاعر خمسة أهداف، هي:

-تُستخدَم مهارة عكس المشاعر لتشجيع طالبي الخدمة النفسية على التعبير عن مشاعرهم (الإيجابية والسلبية على حد سواء) إزاء موقف معين أو شخص أو أي شيء.

-مساعدة طالبي الخدمة النفسية على إدارة مشاعرهم، فتعلُّم التعامل مع المشاعر أمر مهم خاصةً عندما يواجه طالب الخدمة النفسية عاطفة شديدة مثل الخوف أو التبعية أو الغضب. ويمكن أن تتداخل المشاعر القوية مع قدرة العميل على إنتاج استجابة عقلانية، لذلك عندما يُمنَح العملاء الإذن بالكشف عن المشاعر وإطلاقها، غالبًا ما تزداد قدرتهم على إداراتها.

-مساعدة طالبي الخدمة النفسية الذين يعبرون عن مشاعر سلبية حول العلاج أو حول مقدم الخدمة النفسية، فعندما يغضب طالب الخدمة النفسية أو ينزعج مقدم الخدمة مثلاً، يميل طالب الخدمة النفسية إلى أخذ ذلك على محمل شخصي، ولكن مهارة عكس المشاعر تسعى للمساعدة في إلغاء هذا النوع من سوء الفهم، فمن خلالها يفهم طالب الخدمة النفسية أن مقدم الخدمة النفسية يفهم مشاعره.

-مساعدة طالبي الخدمة النفسية على التمييز بدقة بين المشاعر المختلفة.

-مساعدة طالبي الخدمة النفسية على الشعور بالفهم، إذ يميلون إلى التواصل بحرية أكبر مع مقدم الخدمة النفسية عندما يشعرون بأنه يفهمهم. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 118-120)

7-3-4-فوائد مهارة عكس المشاعر:

إن استخدام مقدم الخدمة النفسية لمهارة عكس المشاعر له العديد من الفوائد، منها:

-تمكن طالبي الخدمة النفسية من التعرف إلى تجاربهم الداخلية، خاصة إذا قُدِّم عكس المشاعر بتعاطف.

-يساعد طالبي الخدمة النفسية على تصنيف المشاعر وتحديد مشاعرهم الخاصة، إذ يقومون بوضع كلمات وتسميات للمشاعر التي تنتابهم.

-تمكِّن مهارة عكس المشاعر طالبي الخدمة النفسية من إعادة التفكير فيما يشعرون به حقًا، فمثلاً إذا استخدم مقدم الخدمة النفسية مصطلح الغضب، فإن هذا يجبر طالب الخدمة النفسية على التفكير فيما إذا الغضب هو ما يناسب تجربته.

-تساعد مهارة عكس المشاعر طالب الخدمة النفسية على استكشاف أعمق المشاعر وعلى التعبير عنها وتوضيحها.

- يوفر عكس المشاعر لمقدم الخدمة النفسية فرصة لإظهار فهمه لما يشعر به طالب الخدمة النفسية، وعندما يجد الأخير هذا الفهم والتعاطف، يساعد ذلك على بناء علاقة جيدة ويصبحون أكثر استعداداً للتحدث بصراحة. (Hill, 2014, p: 180-181)

7-3-5-طرائق عكس المشاعر:

يمكنك عكس مشاعر طالبي الخدمة النفسية بطريقتين:

الطريقة الأولى: تسمية الشعور

وهنا لا يكفي أن يقول مقدم الخدمة النفسية لطالبها "أنا أفهم ما تشعر به"، بل يجب أن يثبت فهمه من خلال تسمية الشعور، لأنه بتحديد الشعور ينفتح طالب الخدمة النفسية على مستوى جديد تماماً من التعقيد، ويأخذه مقدم الخدمة النفسية إلى وجهة نظر جديدة لتجربته الداخلية.

الطريقة الثانية: استخدام الاستعارات والمقارنات لعكس المشاعر:

إن استخدام الاستعارات والمقارنات يساعد طالبي الخدمة النفسية على ربط تجاربهم الداخلية بصورة مرئية ووصف مشاعرهم بطريقة أكثر واقعية. خاصة لدى الرجال، إذ لديهم مفردات أقل تطوراً لوصف مشاعرهم. ومع ذلك، فإنهم يعوضون عن ذلك بامتلاك قدرة بصرية متطورة للغاية. (Chen & Giblin, 2017, p: 50)

7-3-6-إرشادات مهارة عكس المشاعر:

هناك بعض الإرشادات التي تساعد مقدم الخدمة النفسية على استخدام مهارة عكس المشاعر بكفاءة:

-يجب أن ينتبه مقدم الخدمة النفسية في أثناء عكس المشاعر إلى قوة هذه المشاعر لكي يعكسها بطريقة تتناسب مع هذه القوة.

-في بعض الأحيان يستخدم طالبو الخدمة النفسية عديداً من الكلمات لوصف مشاعرهم، قد تشكل مجموعة من المشاعر المختلطة، لذا يجب ألا يكتفي مقدم الخدمة النفسية بعكس جوهر تلك المشاعر فقط.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية أن يساعد طالب الخدمة النفسية من خلال مهارة عكس المشاعر في العثور على الكلمات الصحيحة التي تعبر عن مشاعره.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية الانتباه للطريقة التي يعبر بها طالب الخدمة النفسية عن مشاعره، وعدم الاكتفاء بما يعبر به طالب الخدمة النفسية لفظياً، بل التركيز على الطريقة التي يعبر بها أيضاً.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية عندما يكون غير متأكد من مشاعر طالب الخدمة النفسية أن يتحقق منه ومعه من هذه المشاعر.

-يجب على مقدمي الخدمة النفسية إظهار فهمهم للرسالة أو الرسائل الرئيسة لطالب الخدمة النفسية والتواصل مع الشعور الأساسي عندهم مهما فعلوا، يجب أن يحاولوا التواصل مرة أخرى مع الشعور الأساسي.

-يجب أن تكون اللغة التي تُصاغ بها عبارة عكس المشاعر بسيطة وواضحة. (Jones, 2005, 107-111)

7-3-7-اعتبارات استخدام مهارة عكس المشاعر:

هناك بعض الاعتبارات التي يجب على مقدم الخدمة النفسية الأخذ بها عند استخدامه لمهارة عكس المشاعر:

-يجب أن يحرص مقدم الخدمة النفسية على ألا يفكر في المشاعر فقط، فهناك محتويات معرفية أخرى ورؤية واحتياجات وقيم يجب التركيز عليها أيضاً.

-عندما يختار مقدم الخدمة النفسية التعامل مع المشاعر، يجب أن يُظهر أنه يتعمد ذلك مما سيقود الجلسة نحو اتجاه المشاعر، والأمر نفسه بالنسبة للأفكار والسلوك.

-يجب أن يتجنب مقدم الخدمة النفسية أن تكون عبارة عكس المشاعر طويلة.

-مهارة عكس المشاعر تحمل كثيراً من التعاطف، من هنا يجب أن يحرص مقدم الخدمة النفسية على التفريق بين التعاطف والشفقة، لأن الشفقة تحمل في فحواها بُعد الازدراء، وهو ما يجب أن يتجنبه مقدم الخدمة النفسية.

-على مقدم الخدمة النفسية أن يكون حريصاً على جعل عكس المشاعر مجرداً من الأحكام. (Chen & Giblin, 2017, p: 53-55)

7-3-8-بعض المفاهيم الخطأ حول عكس المشاعر:

هناك مفهومان خطأ عن مهارة عكس المشاعر تجعل بعض مقدمي الخدمة النفسية مترددين في استخدامها:

أولاً: إذا كانت تعكس مشاعر العملاء السلبية، فقد يشعر العميل بعد ذلك بالسوء.

ثانيًا: إن التعبير عن مشاعر العملاء هو تدخل في خصوصيتهم.

ولكن الحقيقة هي أن عكس مشاعر طالب الخدمة النفسية لا يجعلهم يشعرون بالسوء ما لم يفشل مقدم الخدمة النفسية في متابعتها بمهارات أخرى، فتعبيرهم عن مشاعرهم ليس تدخلا في خصوصيتهم، لأنه في الواقع إن طالبي الخدمة النفسية يتوقون لرؤية شخص ما لتجاربهم الداخلية.

لذلك، على مقدم الخدمة النفسية أن يفكر في عكس المشاعر على أنها مهارة تمهد له الطريق لإظهار قبوله لمشاعر طالبي الخدمة النفسية. (Chen & Giblin, 2017, p: 50)

7-3-9-خطوات مهارة عكس المشاعر:

هناك ست خطوات يجب اتباعها عند استخدام مهارة عكس المشاعر:

أولاً: على مقدم الخدمة النفسية الاستماع إلى الكلمات الحسية في رسائل طالب الخدمة النفسية، فالتعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية والمتناقضة يكون من خلال الكلمات المؤثرة التي تندرج في واحدة من خمس فئات رئيسة وهي: الغضب والخوف والصراع والحزن والسعادة.

ثانياً: يراقب مقدم الخدمة النفسية السلوك غير اللفظي لطالب الخدمة النفسية في أثناء إيصاله الرسالة اللفظية.

ثالثاً: بعد تحديد المشاعر التي تعبر عنها كلمات طالب الخدمة النفسية وسلوكه غير اللفظي، يعمد مقدم الخدمة النفسية إلى عكس هذه المشاعر بكلماته الخاصة.

رابعاً: يختار مقدم الخدمة النفسية بداية مناسبة لعبارة عكس المشاعر، مثل "يبدو أنك تشعر..".

خامساً: يضيف مقدم الخدمة النفسية الموقف الذي تحدث ضمنه المشاعر؛ وتكون على شكل إعادة صياغة مختصرة.

سادساً: يُقيِّم مقدم الخدمة النفسية فعالية عكسه للمشاعر؛ فإذا كانت مفيدة سيقوم طالب الخدمة النفسية بتأكيد ذلك بقول شيء مثل "نعم، هذا صحيح" أو "نعم، هذا بالضبط ما أشعر به". وإذا لم تكن كذلك، فقد يرد طالب الخدمة النفسية بـ "حسنًا، الأمر ليس كذلك تمامًا"، أو "لا أشعر بهذه الطريقة بالضبط"، أو "لا، لا أشعر بهذه الطريقة".

أما عندما يستجيب طالب الخدمة النفسية بإنكار المشاعر، فقد يعني ذلك أن عكس المشاعر كان غير دقيق أو توقيته غير مناسب. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 122-125)

7-4-المهارة الرابعة: التلخيص

7-4-1-تمهيد:

بعد مضي وقت على الجلسة أو في نهايتها أو بعد عدة جلسات، يكون طالب الخدمة النفسية قد قطع أشواطاً عبّر من خلالها عن كثير من الأفكار والمشاعر التي تخصه، ولكن تكون عشوائية وغير متناسقة، لذلك يجد مقدم الخدمة النفسية أن عليه معرفتها وتحديدها ومن ثم الربط بينها. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 126)

والمهارة التي تساعد مقدم الخدمة النفسية على هذا الربط هي مهارة التلخيص؛ إذ تُعدُّ استجابةً من مقدم الخدمة النفسية يربط من خلالها بين الأفكار والمشاعر والموضوعات التي يتحدث عنها طالب الخدمة النفسية. (Hough, 2021, p: 54)

7-4-2-تعريف مهارة التلخيص:

هناك العديد من التعريفات لمهارة التلخيص والتي توضح مفهومها وغرضها وشكلها وكيفية إجرائها.

إذ يعرفها بوستينجس (2021) بأنها نسخة أكبر من إعادة الصياغة تُستخدم في نهاية الجلسة أو منتصفها للتعرف إلى كل ما جرى الحديث عنه، وتساعد هذه المهارة على ربط الأشياء المختلفة التي جرى مناقشتها، والتعرف إلى المشاعر المختلفة التي جرى مشاركتها، وهو ليس قائمة بما قيل في الجلسة، بل هو أداة لإيصال الاستماع والفهم لطالب الخدمة النفسية. (Postings, 2021, p: 37)

وعرفها جونز (2005) بأنها مهارة يقدم من خلالها مقدم الخدمة النفسية بيانات موجزة لمقتطفات أطول مأخوذة من الجلسة يمكن عبرها أن يجمع ويوضح ويعكس على نحو مختلف أجزاءً من سلسلة من بيانات طالب الخدمة النفسية، ويكون ذلك إما في أثناء الجلسة أو في نهايتها، ويربط التلخيص المشاعر والمحتوى الرئيسي لما يقوله طالب الخدمة النفسية. (Jones, 2005, p: 135)

عرفها دايكس وبوستينجس وكوب (2024) بأنها جمع جميع النقاط الرئيسة للجلسة ووضعها معًا في ملخص موجز يعكس أيضًا بتوازن ما قيل، وغالبًا ما يكون ذلك في نهاية جلسة المساعدة لإنهاء الجلسة. ويغطي النقاط الرئيسة للجلسة. (Kopp & Dykes & Postings, 2024, p: 87)

ويعرفها أبو اسعد (2011) بأنها استجابة لفظية غالباً ما يكون فيها فكرتان أو انفعالان أو فكرة وانفعال، وتتمركز حول المغزى أو المعنى الموجود في رسائل طالب الخدمة النفسية. (أبو أسعد، 2011، ص: 88)

ويعرفه كورمير ونوريوس وأوزبورن بأنها فقرتان أو أكثر أو عكس المشاعر وإعادة الصياغة، تكثف رسائل طالب الخدمة النفسية أو الجلسة، وتتضمن الاستماع إلى طالب الخدمة النفسية على مدى فترة زمنية واختيار رسالتين أو أكثر، وإعادة صياغتهم بدقة لطالب الخدمة النفسية. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 126)

7-4-3-أهداف مهارة التلخيص:

للتخليص عدد من الأهداف، هي:

-ربط عناصر متعددة من رسائل طالب الخدمة النفسية معًا، من خلال استخراج المعنى من رسائله، بحيث يكون التلخيص بمنزلة أداة تغذية راجعة جيدة لطالب الخدمة النفسية.

-تحديد موضوع أو نمط يصبح واضحًا بعد عدة رسائل أو أحيانًا بعد عدة جلسات.

-تقديم ملخص ما يسرده طالب الخدمة النفسية من قصص، إذ يعد التلخيص أداة تركيز مهمة توجه المقابلة.

-إبطاء وتيرة الجلسة التي تتحرك بسرعة كبيرة.

-تقديم تغذية راجعة لما أُحرِز في أثناء الجلسة. (Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 126)

7-4-4-فوائد مهارة التلخيص:

إن استخدام مقدم الخدمة النفسية لمهارة التلخيص له العديد من الفوائد، منها:

-يمكن استخدام مهارة التلخيص دورياً طوال جلسة المساعدة إذا ذُكر عدد من الموضوعات المختلفة.

-تساعد في الجمع بين الأشياء، وتبسيطها وجعلها قابلة للإدارة.

-يساعد التلخيص مقدم الخدمة النفسية على تحديد ما هو مهم لديه للحديث عنه في أثناء الجلسة.

-يُعدُّ التلخيص مهارة مفيدة لمقدم الخدمة النفسية تساعده في إنهاء الجلسة.

(Kopp & Dykes & Postings, 2024, p:87)

7-4-5-طرائق التلخيص:

هناك أربع طرائق للتلخيص:

1-التلخيص الافتتاحي: عند افتتاح كل جلسة، يمكن لطالب الخدمة النفسية تتبع الموضوعات التي جرى تغطيتها في الجلسة السابقة، ويوفر الملخص الافتتاحي إحساساً بالاستمرارية.

2-التلخيص الختامي: ويكون عند إغلاق الجلسة، إذ يجمع مقدم الخدمة النفسية ما ذُكر في الجلسة، لتلخيصها، وذلك من خلال تحديد العناصر الرئيسة.

3-التلخيص في أثناء الجلسة: ويكون خلال الجلسة، إذ يحتاج مقدم الخدمة النفسية إلى متابعة موضوعات طالب الخدمة النفسية بانتظام، وذلك من أجل المحافظة على الاستمرارية في التركيز في أثناء الجلسة.

4-التلخيص عبر الجلسات: تتيح هذه الطريقة لمقدم الخدمة النفسية تلخيص النقاط المشتركة التي تمر عبر جلسات مختلفة. (Chen & Giblin, 2017, p: 62-63)

7-4-6-صفات التلخيص الجيد:

يتصف التلخيص الجيد بالصفات الآتية:

- إظهار الفهم لما قاله طالب الخدمة النفسية.

- يعكس الإطار المرجعي الداخلي لطالب الخدمة النفسية.

– إظهار التحديد الدقيق للقضايا والموضوعات المهمة.

– تجنب التصريحات الانتقادية أو الحكمية.

– أن يكون دقيق التوقيت: لا ينبغي مقاطعة طالب الخدمة النفسية.

– أن يكون مرناً، لأن طالب الخدمة النفسية بحاجة إلى الشعور بالحرية في إضافة أو تصحيح ما قيل.

–أن يعكس ترتيب الأحداث، حتى يتمكن طالب الخدمة النفسية من إلقاء نظرة مرة أخرى على القصة في أثناء تطورها.

(Hough, 2021, p: 55)

7–4–7–خطوات مهارة التلخيص:

هناك ست خطوات يجب اتباعها عند استخدام مهارة التلخيص، وهي:

أولاً: يتلقى مقدم الخدمة النفسية الرسالة أو سلسلة الرسائل ويتذكرها عن طريق إعادة ذكرها لنفسه سراً، ومعرفة ما الذي أخبره به طالب الخدمة النفسية والتركيز عليه، وهذه الخطوة أساسية وصعبة لأنها تتطلب من مقدم الخدمة النفسية أن يكون على دراية بعديدٍ من الرسائل اللفظية وغير اللفظية المختلفة التي عالجها بمرور الوقت.

ثانياً: يحدد مقدم الخدمة النفسية أي أنماط أو موضوعات أو عناصر واضحة لهذه الرسائل، من خلال طرح أسئلة على نفسه مثل "ما الذي كرره طالب الخدمة النفسية مرارًا وتكراراً؟".

ثالثاً: يحدد مقدم الخدمة النفسية بداية مناسبة للتلخيص، ويختار كلمات التلخيص التي من خلالها سيصف الموضوعات ويربط بين العناصر، ويقولها بصوت واضح لطالب الخدمة النفسية، مع الحرص على أن يبدو التلخيص كعبارة وليس كسؤال.

رابعاً: يُقيّم مقدم الخدمة النفسية تلخيصه من خلال تحليل ومراقبة ما إذا كان طالب الخدمة النفسية يؤكد الموضوع أو ينكره، أو ما إذا كان التلخيص يضيف إلى الجلسة أو ينتقص منها.

(Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 127)

ثانياً: المهارات غير اللفظية:

1-تمهيد:

من خلال مهارات الإصغاء يمكن الاستماع إلى الرسائل اللفظية التي يرسلها طالب الخدمة النفسية إلى مقدمها، ولكن هذه الرسالة ليست كاملة، فهناك مستوى آخر لها وهو المستوى غير اللفظي، فما يفكر ويشعر به الأفراد يظهر أوضح من خلال إشاراتهم غير اللفظية (كنبرة الصوت وتعبيرات الوجه وحركات الجسم) لذا فالتواصل غير اللفظي سيساعد مقدم الخدمة النفسية على فهم ما يحدث مع الأفراد الطالبين للخدمة النفسية.

وتتضمن مهارات السلوك غير اللفظي مقدم الخدمة النفسية وطالب الخدمة النفسية، فلكل منهما سلوكه غير اللفظي الذي يُوصل من خلاله رسائلَ إلى الطرف الآخر.

2-السلوك غير اللفظي لدى طالب الخدمة النفسية:

من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها مقدم الخدمة النفسية هي القدرة على تمييز السلوكيات غير اللفظية لطالب الخدمة النفسية وفهم معانيها، لأن هذه السلوكيات تُعدُّ أدلةً على انفعالاتهم وجانباً من التعبير عن أنفسهم.

يشير ناب إلى أن السلوك غير اللفظي يمثل 65% من معنى الرسالة التي يريد طالب الخدمة النفسية إرسالها إلى مقدم الخدمة النفسية. (الشناوي، 1996، ص: 71)

وقد وصف باسونز خمسَ طرائق للاستجابة للسلوك غير اللفظي لطالب الخدمة النفسية في أثناء المقابلة:

-التأكد من التطابق بين السلوك اللفظي وغير اللفظي لطالب الخدمة النفسية.

-ملاحظة مقدم الخدمة النفسية للفروق بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية لدى طالب الخدمة النفسية أو الاستجابة لها

-الاستجابة للسلوكيات غير اللفظية لطالب الخدمة النفسية عندما يكون صامتاً أو ملاحظتها.

-التركيز على السلوكيات غير اللفظية لتغيير محتوى المقابلة.

-ملاحظة التغييرات في السلوكيات غير اللفظية لطالب الخدمة النفسية والتي حدثت في أثناء المقابلة عبر سلسلة من الجلسات. (المرجع السابق، 1996، ص: 74)

3-السلوك غير اللفظي لدى مقدم الخدمة النفسية:

إن السلوك غير اللفظي للمقدم الخدمة النفسية لا يقل أهميةً عن مثيله لدى طالب الخدمة النفسية، فمن خلاله يرسل مقدم الخدمة إشارات إلى طالب الخدمة حول مدى درجة جودة استماعه.

إذ تنتقل عبر السلوك غير اللفظي رسالة مفادها أن مقدم الخدمة النفسية يهتم بطالبها، ويُطلق على السلوكيات غير اللفظية لمقدم الخدمة النفسية "سلوكيات الحضور" وتظهر في أثناء المقابلة بأشكال مختلفة:

-المربع: يجلس مقدم الخدمة النفسية مباشرة أمام طالب الخدمة النفسية، دون وجود مكتب أو طاولة تفصل بينهما، مع مراعاة وضع الكراسي بزاوية طفيفة لتسهيل فك ارتباط طالب الخدمة النفسية بالتواصل البصري عندما يحتاج إلى ذلك. ويسهم هذا السلوك في إيجاد علاقة مساواة بين طرفَي الخدمة النفسية.

-مفتوح: يجلس مقدم الخدمة النفسية في وضع مفتوح وذراعين غير متقاطعتين. لأن تقاطع الذراعين في لغة الجسد تعبير واضح عن الدفاعية والمقاومة وحماية الذات، وهو سلوك يجب تجنبه، في حين ينقل وضع الذراعين المفتوحين الانفتاح والقبول.

-الميل إلى الأمام: يشير هذا الموقف إلى أن مقدم الخدمة النفسية يهتم بطالبه ويريد أن يتفاعل معه بنشاط. (Chen & Giblin, 2017, P: 43)

-المسافة: إن تحديد المسافة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها في أثناء الجلسة أمر مهم. وتشير الدراسات إلى أن المسافة النموذجية تتراوح بين متر ومتر و80 سم، ولكن رغم ذلك، يُفضل أن يعطي مقدم الخدمة النفسية القرار في تحديد هذه المسافة. (صالح، 2013، ص: 150)

-التواصل البصري: يظهر التواصل البصري الاحترام والانتباه لطالب الخدمة النفسية ويمنح مقدم الخدمة النفسية الفرصة لفهم ما يواجهه طالب الخدمة داخلياً. فإذا كان مقدم الخدمة النفسية مثلاً ينظر بعيداً باستمرار، فقد يرسل رسالة مفادها أنه غير مهتم أو يشعر بالملل أو الانشغال.

لا يحتاج الاتصال البصري إلى أن يكون مكثفًا، ولكن يجب أن يكون هادئاً وثابتاً، مع الحرص على تجنب التحديق بطالب الخدمة.

-الاسترخاء: يُفضل في أثناء الإصغاء لطالب الخدمة النفسية أن يُرخي مقدم الخدمة النفسية عضلات الفك والحاجبين والجبهة والشفتين والجذع والأطراف، إذ يساعده ذلك على أن يكون حاضراً أكثر، وعلى التخلص من مخاوفه بشأن المستقبل والنتيجة، لذا على مقدم الخدمة النفسية أن يكون حاضراً في اللحظة الحالية، فعندما يكون مرتاحاً، سيصغي على نحو أفضل إلى طالب الخدمة النفسية ويتفهمه، ومن ثم سيكون الأخير مرتاحاً أيضاً. (Chen & Giblin, 2017, p:44)

4-العلاقة بين السلوك غير اللفظي والسلوك اللفظي:

وهي علاقة متبادلة بحيث يعتمد كل منهما على الآخر، وقد أشار ناب إلى ستة أساليب يمكن من خلالها معرفة كيف ترتبط السلوكيات غير اللفظية بالسلوكيات اللفظية:

4-1-التكرار: فمن خلال التواصل غير اللفظي يُكرَّر ما قيل لفظياً، على سبيل المثال، إذا أخبرت شخصًا أنه عليه الذهاب يساراً للعثور على مكان لوقوف السيارات ثم أشرت إلى الاتجاه الصحيح، فسيكون ذلك تكراراً.

4-2-التعارض: يمكن أن تتعارض الإشارات اللفظية وغير اللفظية بعضها مع بعض بعدة طرائق. فقد تُنقل رسالتان متناقضتان أو رسالتان تبدوان غير متوافقتين مع بعضهما بعضاً، وربما ينتج ذلك من المشاعر المختلطة، ففي بعض الحالات يشعر من يتواصل بأنه في مأزق فلا يريد قول الحقيقة ولا يريد الكذب، وهذا ما يُنتج رسائلَ متضاربة.

فمثلاً من الممكن أن يقول طالب الخدمة النفسية أنه سعيد، ولكن يقول ذلك وهو ينظر نحو الأسفل مع صوت منخفض، فلا يدعم سلوكه غير اللفظي ما يقول. (Knapp & Hall & Horgan, 2014, p: 15)

4-3-الإكمال: يمكن للسلوك غير اللفظي أن يعدل الرسائل اللفظية أو يشرحها، فعندما تكون القنوات اللفظية وغير اللفظية متكاملة، بدلاً من أن تكون متعارضة، يؤدي هذا التكامل إلى الوضوح وهو أمر في غاية الأهمية، خاصة في أثناء تقديم الخدمة النفسية إذ سيساعد ذلك على بناء علاقة جيدة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها.

4-4-الاستبدال: يمكن للسلوك غير اللفظي أيضًا أن يحل محل الرسائل اللفظية، فقد نرى على سبيل المثال طالب الخدمة النفسية جالساً بحزن، وهذا قد يحل محل عبارة، "أنا حزين"، أو "كان يومي سيئً".

ولكن في بعض الأحيان، عندما لا يحصل السلوك غير اللفظي البديل على الاستجابة المطلوبة، قد يحاول طالب الخدمة النفسية توضيح ذلك لفظياً وربما لا يحاول، لذا على مقدم الخدمة النفسية مراعاة ذلك ومساعدة طالب الخدمة النفسية على التعبير عن نفسه.

4-5-التشديد/ الاعتدال: قد يؤكد السلوك غير اللفظي (يضخم أو يخفف) أجزاءً من الرسالة اللفظية. يشبه التشديد إلى حد كبير تسطير الكلمات المكتوبة أو وضعها بخط مائل لتأكيدها، فتُستخدم حركات الرأس واليدين كثيرًا للتشديد

على الرسالة اللفظية، فمثلاً عندما يعبر طالب الخدمة النفسية عن غضبه أو انزعاجه من أمر ما، قد يلوح بيده غاضباً أو يضرب بكفه شيئاً أمامه وهو يؤكد بعض العبارات أو الكلمات.

4-6-التنظيم: يُستخدم السلوك غير اللفظي هنا لتنظيم السلوك اللفظي، ويكون ذلك إما من خلال التنسيق بين السلوك اللفظي وغير اللفظي في إنتاج الرسائل، فمن الممكن في بعض الأحيان استخدام إشارات غير لفظية لتقسيم الحديث والتفاعل اللفظي، فمثلاً يمكن أن يقسّم مقدم الخدمة النفسية حديثه عن طريق بعض التوقفات التي تسمح بالفصل بين نقطة وأخرى أو معلومة وأخرى يجب إيصالها إلى طالب الخدمة النفسية.

أما الطريقة الثانية التي يُستخدم فيها السلوك غير اللفظي في تنظيم السلوك اللفظي، فهي التنسيق بينهما في إنتاج رسائل للتفاعل مع سلوكيات الطرف الآخر، فمثلاً قد يكون مقدم الخدمة النفسية يتحدث عن أمر وينتهي من حديثه فيشير إلى طالب الخدمة النفسية بيده فتكون تلك إشارة إلى انتقال الحديث إليه. (Knapp & Hall & Horgan, 2014, p: 19)

ثالثاً: مهارة التعاطف:

1-تمهيد:

يُعدُّ التعاطف عملية نقل لمفاهيم طالب الخدمة النفسية ومشاعره من منظوره هو، دون أي أحكام من مقدم الخدمة النفسية، ويتضمن عملية الدخول والخروج، فمقدم الخدمة النفسية مطلوب منه الدخول إلى العالم الداخلي لطالب الخدمة، والتعرف إلى ما يفكر فيه ويشعر به ويسعى إليه. أما الخروج، فإنه يتطلب من مقدم الخدمة النفسية الخروج من عالم طالب الخدمة، مع الحفاظ على الموضوعية التي تسهم في النظر بحيادية إلى أفكار طالبي الخدمة، ويتحقق التعاطف من خلال قدرة مقدم الخدمة النفسية على الإصغاء بعمق إلى الرسائل اللفظية وغير اللفظية لطالب الخدمة النفسية. (chen& giblin, 2018, p: 42)

2-أهداف مهارة التعاطف:

تسعى مهارة التعاطف إلى تحقيق عدد من الأهداف هي:

- زيادة وعي طالبي الخدمة النفسية بعواطفهم.

-تسهيل تصنيف وتمييز التجربة العاطفية التي يمر بها طالب الخدمة النفسية.

-تحديد الطرائق السلبية لدى طالب الخدمة النفسية في تحقيق ارتباطه مع ذاته.

-تحديد الطريقة التي ينظم بها طالب الخدمة النفسية تجربته بما في ذلك رفضها أو تجنبها أو كبتها.

-تعلم طالب الخدمة النفسية طرائقَ جديدة في التعبير عن عواطفه وتلبية احتياجاته.

ويكون ذلك من خلال قبول مقدمي الخدمة النفسية تجارب طالبيها وفهمها، ومن ثم تفهُّمهم تفهماً تعاطفياً يحاولون من خلاله أن يرسلون إليهم رسالةً مفادها أنهم هم الخبراء في تجاربهم، فمن خلال مهارة التعاطف يسعى مقدمو الخدمة النفسية إلى تقديم الدعم لطالبي الخدمة النفسية، مما يساعدهم على تنظيم عواطفهم، وتطوير طرائق جديدة للتواصل مع الذات والآخرين.

3-وظائف مهارة التعاطف:

تؤدي مهارة التعاطف أربع وظائف مهمة هي:

أ-الوظيفة الشخصية للتعاطف:

يسهم التعاطف في إنشاء علاقة مهنية إيجابية تساعد على تحقيق الأهداف من عملية تقديم الخدمة النفسية، فالتعاطف والاستجابات التعاطفية التي تصدر من مقدم الخدمة النفسية تُطوّر علاقته بطالبها إيجابياً، إذ

يفهم مقدم الخدمة النفسية أهداف طالبها ويتفاوضون ويتفقون على المهام التي تساعد الأخير في حل مشاكله، فمهارة التعاطف تجعل مقدمي الخدمة النفسية أكثر قدرة على الاستجابة لمخاوف طالبيها.

ب-الوظيفة التفكيكية للتعاطف:

يصل مقدمو الخدمة النفسية من خلال تفهم مشاعر طالبيها وأفكارهم ووجهات نظرهم، إلى معرفتهم ومعرفة خبراتهم الضمنية وتصبح معانيهم ونواياهم مرئية. ويُكشَف عن ذاتية تصوراتهم، مما يساعد مقدم الخدمة النفسية على الانتقال إلى مراحل متقدمة من تقديم الخدمة النفسية لأن طالب الخدمة النفسية يصبح أكثر حرية وفهماً لنفسه.

ج-الوظيفة التنظيمية للتعاطف:

تعمل مهارة التعاطف على تنظيم العواطف، فمن خلالها يستطيع مقدم الخدمة النفسية مساعدة طالبها على الهدوء في لحظات الضيق.

يذهب الأفراد غالباً إلى طلب الخدمة النفسية وهم يعانون حالاتٍ حادة تتعلق بعدم قدرتهم على تنظيم عواطفهم، وهنا تبدأ مهارة التعاطف لدى مقدم الخدمة النفسية بما تحويه من إصغاء وقبول وتقدير في مساعدة طالبي الخدمة النفسية على تنظيم دوافعهم داخل الجلسة وعلى المدى البعيد.

د-تعزيز الذات وتطوير مقدمات إيجابية:

يمنح مقدمو الخدمة النفسية من خلال الإصغاء إلى طالبيها والاهتمام بتجربتهم وقبولها، طرائقَ إيجابية لفهم تجربة طالبي الخدمة النفسية، الأمر الذي يساعدهم على التعاطف مع ذواتهم، فعندما يتعلمون الاهتمام بعواطفهم وتصنيفها وقبولها، يكتسبون التعاطف مع الذات. (Tishby &Wiseman, 2018, p: 235-238)

رابعاً: مهارات التصرف

1-تمهيد:

تتضمن هذه المهارات عدداً من الاستجابات النشطة التي يؤثر من خلالها مقدم الخدمة النفسية مباشرة في طالبها.

وتهدف هذه المهارات إلى زيادة وعي طالب الخدمة النفسية بأفكاره وسلوكياته ومشاعره التي يحاول تجنبها والتي تقف عائقاً في طريق تكيفه، إضافةً إلى زيادة وعي طالب الخدمة النفسية بحاجته إلى التغيير، وذلك بالاعتماد على الإطار المرجعي لمقدم الخدمة النفسية بوصفه إطاراً مرجعياً موضوعياً.

(صالح، 2013، ص: 155)

2-أهمية مهارات التصرف في تقديم الخدمة النفسية:

إن مهارات الإصغاء والتعاطف تشكل مع مهارات التصرف عملية تقديم الخدمة النفسية، ولكن في مهارات الإصغاء والتعاطف نجد أن مقدم الخدمة النفسية يستجيب لطالبها في الإطار المرجعي للأخير نفسه، أما في مهارات التصرف تكون استجابات مقدم الخدمة النفسية نشطة وضمن إطاره المرجعي، وفي حين يكون تأثير مهارات الإصغاء والتعاطف غير مباشر على طالب الخدمة النفسية، يكون لمهارات التصرف واستجاباته تأثير مباشر عليه، لذلك يُطلق عليها في بعض المرجعيات اسم "مهارات التأثير". (الشناوي، 1996، ص: 100)

ولذا لا تقل مهارات التصرف أهميةً عن مهارات الإصغاء والتعاطف، بل تكمّلها، ففي حين تهدف مهارات الإصغاء والتعاطف إلى استقبال رسالة طالب الخدمة النفسية وفهمها، تهدف مهارات التصرف إلى تحفيز طالب الخدمة النفسية وإثارته.

كذلك، تساعد مهارات الإصغاء والتعاطف على إظهار التفهم والاحترام والتقبل لطالب الخدمة النفسية، مما يسهم في بناء علاقة مهنية جيدة، ولكن ذلك وحده لا يكفي لإحداث التغيير.

فعند دخول المرحلة الثانية من عملية تقديم الخدمة النفسية، يكون مقدم الخدمة النفسية بحاجة إلى استخدام مهارات أكثر تأثيراً ومباشرة، لأن هذه المرحلة تهدف إلى زيادة وعي طالبي الخدمة النفسية بخياراتهم التي يتخذونها والأدوار التي يؤدونها في الحفاظ على مشكلاتهم ومسؤوليتهم تجاه إيجاد الحلول لها. (chen& giblin, 2018, p: 151)

فكما يذكر يالوم (2009) أنه حتى لو كانت ٩٩٪ من الأشياء السيئة التي تحدث لطالب الخدمة النفسية هي خطأ شخص آخر، إلا أنه يجب النظر إلى الواحد بالمئة الخاصة بطالب الخدمة النفسية، لأن ذلك هو الجزء البسيط من مسؤولية طالب الخدمة النفسية، ويجب النظر إلى دوره حتى لو كان محدوداً، فضمن هذا المكان الصغير يمكن أن يكون مقدم الخدمة النفسية أكثر قدرة على المساعدة. (Yalom, 2009, p: 139)

وهنا تؤدي مهارات التصرف التي يتمتع بها مقدم الخدمة النفسية الكفء دورها في جعله قادراً على اختراق دفاعات طالب الخدمة النفسية، ومساعدته على مواجهة الحواجز التي تعيق قدرته على التغيير والتكيف.

3-أهم مهارات التصرف:

اختلف الباحثون في تصنيفهم وتحديدهم لمهارات التصرف، ولكن أجمع معظمهم على خمس مهارات أساسية هي:

3-1-المهارة الأولى: مهارة طرح الأسئلة

3-1-1-تمهيد:

تُعدُّ مهارة طرح الأسئلة أداة رئيسة لمقدم الخدمة النفسية يستخدمها في أثناء ممارسته عملية تقديم الخدمة، فعن طريقها يحصل على المعلومات التي يريد معرفتها عن طالب الخدمة النفسية، فهذه المعلومات ليست إلا إجابات طالب الخدمة النفسية عن الأسئلة التي طرحها عليه مقدمها، وبقدر ما تكون تلك الأسئلة مفتاحية وجوهرية يكون طرحها جيداً بحيث يلامس مشكلة طالب الخدمة النفسية وحاجاته بقدر ما تكون المعلومات التي يحصل عليها المقدم مفيدة وفعالة. (العتابي، 2019، ص: 308)

3-1-2-أنواع الأسئلة:

يوجد نوعان للأسئلة التي يطرحها مقدم الخدمة النفسية على طالبها، ولكل منها غرضه الخاص به، وهما:

النوع الأول: الأسئلة المغلقة:

وهي أسئلة تتطلب إجابات محددة وقصيرة بحيث لا تتيح لطالب الخدمة النفسية بالاسترسال، وذلك لكي يحصل مقدم الخدمة النفسية منه على معلومات وبيانات محددة. (صالح، 2013، ص: 156)

وتِستخدم الأسئلة المغلقة للأغراض الآتية:

-تضيق مجال المناقشة من خلال تحديد الإجابة.

-جمع معلومات محددة من طالب الخدمة النفسية.

-التعرف إلى مستوى المشكلة التي يمر بها طالب الخدمة النفسية.

-مقاطعة طالب الخدمة النفسية الذي يسرد كثيراً من القصص، وخاصةً عندما تكون خارج موضوع المشكلة التي يعانيها.

ورغم أهمية الأسئلة المغلقة في الحصول على المعلومات الدقيقة، فإن من الضروري أن ينتبه مقدم الخدمة النفسية إلى المباعدة بين الأسئلة المغلقة وعدم استخدامها بكثرة، لأن ذلك يمكن أن يؤدي إلى تجنب طالب الخدمة النفسية الحديث في مواضيع مهمة وحساسة. (الشناوي، 1996، ص: 102)

النوع الثاني: الأسئلة المفتوحة:

وهي أسئلة بنهايات مفتوحة يطرحها مقدم الخدمة النفسية على طالبها فتعطي الأخير فرصة أكبر للحديث وإعطاء معلومات أكثر عن نفسه تساعد في فهم طبيعة مشكلته التي يعانيها. وتتميز الإجابات عن هذه الأسئلة بأنها غير متوقعة وتساعد في التعرف إلى نمط تفكير طالب الخدمة النفسية. (صالح، 2013، ص: 157)

وتُستخدم هذه الأسئلة للأغراض الآتية:

-بدء المقابلة.

-تشجيع طالب الخدمة النفسية على التعبير عن نفسه.

-تعرُّف سلوكيات أو أفكار أو مشاعر معينة لدى طالب الخدمة النفسية، بحيث يفهم مقدمها الظروف المتعلقة والمسببة لمشكلة طالبها.

-تنمية التزام طالب الخدمة النفسية بالاتصال بمقدم الخدمة النفسية عن طريق دعوته للحديث. (الشناوي، 1996، ص: 102)

3-1-3-إرشادات في استخدام مهارة طرح الأسئلة:

يمكن لمقدم الخدمة النفسية أن يجعل مهارة طرح الأسئلة أكثر فاعلية وفائدة عن طريق اتباعه بعض الإرشادات والقواعد في أثناء استخدامه للمهارة، ومنها:

– يجب ألا يطرح الأسئلة لمجرد طرح الأسئلة، فكثرة الأسئلة أو النوع الخطأ منها يمكن أن يكون له أثر ضار على تفاعل طالب الخدمة النفسية مع مقدمها.

–يفضل أن تكون معظم الأسئلة التي يطرحها مقدم الخدمة النفسية تتعلق بمشكلة طالبها، بحيث تتناول مختلف الموضوعات المتصلة بمشكلته.

–يجب أن يكون مقدم الخدمة النفسية حساساً لمستوى الألفة أو التهديد الموجود في أسئلته، لأن ذلك يمكن أن يؤثر على تفاعل طالب الخدمة النفسية مع الجلسة.

–يتعين على مقدم الخدمة النفسية توخي الحذر فيما يتعلق بالتوقيت وترتيب الأسئلة، فمثلاً من الأفضل تأجيل بعض الأسئلة كالأسئلة الاستقصائية أو الحميمية إلى حين تعزيز ثقة أكبر.

–في بعض الأحيان، يكون مقدم الخدمة النفسية في حيرة حول ما يجب فعله في أثناء الجلسة، حينها يكون معرضاً لخطر طرح الأسئلة كما لو أن جمع المعلومات هو هدف الجلسة، لذا يجب أن يكون حذراً من عدم الإكثار من هذه الأسئلة لأنها يمكن أن تؤدي إلى وضع طالب الخدمة النفسية في حالة دفاعية أو اعتمادية.

–يجب أن يحذر مقدم الخدمة النفسية من طرح أسئلة مصممة لاستنباط استجابات تتناسب مع النظريات المفضلة، فأحياناً، يقرر مقدم الخدمة النفسية قبل الأوان ما هي المشكلة التي يعانيها طالب الخدمة النفسية، ومن ثم يطرح الأسئلة لمجرد لتأكيد أحكامه. (Jones, 2005, p: 152–153)

3–1–4–خطوات مهارة طرح الأسئلة:

هناك خطوات يجب على مقدم الخدمة النفسية اتباعها في أثناء استخدامه لمهارة طرح الأسئلة، وهي:

–تحديد الهدف من السؤال، وهل هو ذو قيمة في عملية تقديم الخدمة النفسية؟

-طرحه السؤال على نفسه قبل طرحه على طالب الخدمة النفسية، فإذا استطاع الإجابة عنه فلا داعٍ لطرحه.

-استخدام كلمات ومفتاح للسؤال، فلكل من هذه الأدوات غرضه، فأداة (ماذا) مثلاً تستدعي الإجابة بمعلومات وحقائق أما أداة (كيف) فإنها ترتبط بالعمليات النفسية والانفعالات، والأداة (لماذا) تدلنا على الأسباب.

4-1-5-علاقة مهارة طرح الأسئلة بمهارات الإصغاء:

تعتمد كل من مهارة طرح الأسئلة ومهارات الإصغاء بعضهما على بعض، فمن خلال مهارة طرح الأسئلة يتلقى مقدم الخدمة النفسية الإجابات التي تحتوي على رسائل تتضمن أفكار طالب الخدمة النفسية ومشاعره، والتي يجب أن يصغي إليها مقدم الخدمة النفسية لكي يتمكن من فهمها.

ويتحقق ذلك بطرح أسئلة تحتوي على عكس مشاعر أو محتوى ما يقوله طالب الخدمة النفسية، إذ يجب أن يكون السؤال متعلقاً برسالته ومشكلته التي يطرحها ويعانيها، أي تُفهَم من خلال الإصغاء أفكاره ومشاعره، وحينها يُطرح السؤال بناءً على ذلك الفهم، فالسؤال الجيد هو الذي يعتمد على الإصغاء الجيد لما يقوله طالب الخدمة النفسية. (أبو أسعد، 2011، ص: 92)

كذلك، ترتبط إحدى مهارات الإصغاء وهي مهارة الاستيضاح بمهارة طرح الأسئلة، وفي هذا السياق يتحدث جونز عن نوع من الأسئلة يدعى الأسئلة الاستيضاحية؛ ويعرفها بأنها أسئلة يسعى مقدم الخدمة النفسية من خلالها إلى الحصول على معلومات تساعده على إدراك عبارات غامضة لطالب الخدمة النفسية وتوضيحها. (Jones, 2005,p:159)

وبذلك يرى الباحث أن مهارة الاستيضاح والأسئلة الاستيضاحية تعملان على هدف واحد هو السؤال عن بعض الجوانب الغامضة في رسالة طالب الخدمة النفسية للوصول إلى مزيد من المعلومات المفيدة والفعالة عن طالب الخدمة النفسية.

3-2-المهارة الثانية: مهارة المواجهة:

3-2-1-تمهيد:

في كثيرٍ من الأحيان، تحوي رسائل طالب الخدمة النفسية كثيراً من التضارب والاختلاط، وهنا تكون مهارة المواجهة ضرورية للتعامل مع هذا التضارب في الرسائل، فمن خلالها يساعد مقدم الخدمة النفسية طالبها على اختبار العديد من مشاعره وأفكاره المتضاربة والتي تدل على مشكلات لديه، إذ يواجهه بهذا التضارب، ولكن لا يكون ذلك إلا عندما يجد مقدم الخدمة النفسية أن له الحق في ذلك، وذلك عندما تكون العلاقة بينهم جيدة، مع حرصه على استخدام التوقيت المناسب، فقد تُقابل المواجهة بسلوك دفاعي من طالب الخدمة النفسية. (Jones, 2005, p: 160)

فالمواجهة هي استجابة لفظية، يصف فيها مقدم الخدمة النفسية تلك التضاربات والصراعات في رسائل مقدم الخدمة النفسية والتي تكون واضحة من خلال مشاعر طالب الخدمة النفسية وأفكاره وتصرفاته، والمواجهة أداة تساعد طالب الخدمة النفسية على التركيز على جوانب من سلوكه الذي إذا تغير سيؤدي إلى أداء أكثر فاعلية. (الشناوي، 1996، ص: 104)

3-2-2-أهداف مهارة المواجهة:

يستخدم مقدم الخدمة النفسية مهارة المواجهة لتحقيق عدد من الأهداف، وهي:

-مساعدة طالب الخدمة النفسية على التعرف إلى المشاعر والدوافع والرغبات غير التكيفية التي لا يدركها أو لا يرغب في تغييرها.

-مساعدة طالب الخدمة النفسية على إدراك المشاعر المتناقضة، فمعظم الافراد لديهم مشاعر متناقضة ولكن لا يسمح لهم بالتعبير عنها بسبب الاعتقادات حول كيف يجب أن يقدم نفسه، لذلك تستخدم مهارة المواجهة لاستخراج تلك الأفكار والمشاعر، مما يساعد طالب الخدمة النفسية على البدء في تجربتها وتحمل المسؤولية تجاهها.

- تُمكِّن المواجهة طالب الخدمة النفسية من الاعتراف بوجود مشاعر مختلفة أو أعمق من تلك التي كانوا قادرين على الاعتراف بها سابقًا.

- تساعد مهارة المواجهة طالب الخدمة النفسية على إدراك دفاعاته، فمعظم الأفراد لديهم دفاعات تساعدهم على التأقلم من أجل البقاء، ولكن في بعض الأحيان، تكون هذه الدفاعات غير قابلة للتكيف، فيساعد مقدم الخدمة النفسية طالبها على التمييز بين الدفاعات المطلوبة لحمايته وبين تلك الدفاعات التي تعيق تقدمه، والعمل على إزالتها. (Hill, 2014, p: 263-265)

3-2-3-اعتبارات متعلقة باستخدام مهارة المواجهة:

هناك بعض الاعتبارات المهمة التي يجب أن يأخذ بها مقدم الخدمة النفسية في أثناء استخدامه لمهارة المواجهة، وهي:

-على مقدم الخدمة النفسية أن يقدم نموذجاً جيداً وإيجابياً لطالبها، بحيث لا يكون هو نفسه متناقضاً بين أفعاله وأقواله، وبحيث يتناسب إطاره المرجعي الداخلي مع إطاره المرجعي الخارجي.

-يجب أن يكون مقدم الخدمة النفسية حذراً بخصوص توقيت استخدامه لمهارة المواجهة، أي لا يستخدمها إلا بعد بناء علاقة طيبة وقوية قائمة على المهنية والموضوعية مع طالب الخدمة النفسية.

-على مقدم الخدمة النفسية أن يستخدم مهارة المواجهة بالتدريج من المستوى البسيط إلى المستوى الأعلى، أي دون مفاجأة طالب الخدمة النفسية بذلك.

-على مقدم الخدمة النفسية أن يستخدم مهارة المواجهة كلما وجد تناقضاً في سلوك طالب الخدمة النفسية اللفظي وغير اللفظي، وألا يهمل أي تناقض مهما كان صغيراً، لأن ذلك يساعد على تنمية شخصيته وتعديل سلوكه.

-يجب الحرص على أن تكون عبارات المواجهة رقيقة وخالية من الانفعال.

_على مقدم الخدمة النفسية أن يدرب طالبها على كيفية تقبل المواجهة والاستجابة لها.

(العتابي، 2019، ص: 323)

3-2-4-خطوات استخدام مهارة المواجهة:

هناك ثلاث خطوات لا بد أن يسير وفقها مقدم الخدمة النفسية لكي تكون مواجهته فعالة، وهي:

الخطوة الأولى: تحديد التناقض في رسائل طالب الخدمة النفسية من خلال الإصغاء جيداً لرسالته.

الخطوة الثانية: تلخيص العناصر المختلفة التي تشكل هذا التناقض.

الخطوة الثالثة: تقديم التغذية الراجعة لطالب الخدمة النفسية، وذلك باستخدام كلمات وعبارات تطابق كلماته وعباراته.

(صالح، 2013، ص: 169)

3-2-5-العلاقة بين مهارات الإصغاء ومهارة المواجهة:

إن معرفة العلاقة بين مهارات الإصغاء ومهارة المواجهة تنطلق من أهمية مهارات الإصغاء من جهة _بوصفها القاعدة الأساسية لبقية المهارات_ ومن أسباب استخدام مهارة المواجهة من جهة أخرى، إذ تُستخدم عندما توجد تناقضات في رسائل طالب الخدمة النفسية، وهذه التناقضات تأخذ أربعة أشكال:

-تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي، كأن يدعي طالب الخدمة النفسية السعادة، ولكن ملامحه حزينة.

-تناقض رسائل لفظية مع السلوك، كأن يدعي طالب الخدمة النفسية أنه أدى واجباته، ولكنه فعلياً يؤجلها.

-تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية، كأن يدعي طالب الخدمة النفسية أنه أنه يتمنى الخير لشخص ما، ولكنه في الوقت نفسه يقول أنه يكرهه.

-تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية، كأن يبستم طالب الخدمة النفسية، وفي الوقت نفسه يحرك رجله بتوتر.

إن هذه التناقضات تشكلها الرسائل اللفظية وغير اللفظية، لذا تكون مهمة مقدم الخدمة النفسية هنا إدراكها والانتباه لها، ولا يمكنه تحقيق ذلك إلا من خلال مهارات الإصغاء التي تساعده على اكتشاف مشاعر طالب الخدمة النفسية وأفكاره التي تكوِّن هذه التناقضات. وعند اكتشاف مقدم الخدمة النفسية لهذه التناقضات يكون من الواجب عليه مواجهتها، ولكن ذلك لا يجري بعشوائية، وإنما بالتمهيد أولاً لتلك المواجهة، ويستخدم في هذا التمهيد مهارات الإصغاء وخاصةً مهارة عكس المشاعر وإعادة الصياغة. (أبو أسعد، 2011، ص: 104)

كذلك يجب الأخذ بعين النظر الدور الذي تؤديه مهارات الإصغاء حيال ردود فعل طالب الخدمة النفسية على مهارة المواجهة.

فمن الممكن ألا يتقبل المواجهة أو أن يظهر تقبلاً زائفاً، ومن الطرائق التي يستعين بها مقدم الخدمة النفسية للتعامل مع ردود الفعل هذه: العودة إلى مهارات عكس المشاعر وإعادة الصياغة لكي يهيئ الطريق من جديد للمواجهة، كذلك ينصح بالعودة إلى مهارات الإصغاء بعد المواجهة أيضاً، لتعزيز العلاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها. (الشناوي، 1996، ص: 107)

3-3-المهارة الثالثة: مهارة التفسير

3-3-1-تمهيد:

في مراحل متقدمة من تقديم الخدمة النفسية، يكون على مقدم الخدمة النفسية الانتقال إلى مرحلة لا يقتصر دوره فيها على الإصغاء لطالبها، بل يصبح عليه تفهم الرسالة وتوصيلها لطالبي الخدمة النفسية بوجهات نظر جديدة، وهنا يستخدم مقدم الخدمة النفسية مهارة التفسير.

إذ يزوّد مقدم الخدمة النفسية من خلال مهارة التفسير طالبي الخدمة النفسية بتوضيحات ووجهات نظر جديدة عن اتجاهاتهم أو سلوكياتهم، ويكون ذلك باستخدام عبارات ومصطلحات على شكل معلومات يقدمها له، وفي ضوء هذه المعلومات، قد يتخذ قرارات مناسبة لطالب الخدمة النفسية تتضمن حلول لمشكلاته، فمهارة التفسير تساعد طالب الخدمة النفسية على التعرف إلى الطريقة التي يستخدم بها الحيل الدفاعية كالإنكار والإسقاط، مما يسهم في معرفته للأعراض التي تدل على بعض سلوكياته غير السوية.

ومن ثم فإن التفسير الفعال يمكن أن يؤدي إلى علاقة مهنية إيجابية بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، وتعزز الانفتاح وتزيد الثقة بينهما. (أبو اسعد، 2011، ص: 110-111)

3-3-2-أهداف مهارة التفسير:

يستخدم مقدم الخدمة النفسية مهارة التفسير لتحقيق العديد من الأهداف، وهي:

-تقديم إطار معرفي لطالب الخدمة النفسية يشرح له مشكلاته ويقدم له أساليبَ للتغلب على مخاوفه.

-مساعدة طالب الخدمة النفسية على زيادة شعوره بالأمان وبقدراته الذاتية من خلال توضيح وتسمية التجارب التي تبدو مربكة وعشوائية وغير قابلة للتفسير.

-تخفيف شعور طالب الخدمة النفسية بالضيق جزئيًا من خلال إعادة تسمية مشاعره لجعلها أكثر قابلية للفهم.

-تهدف مهارة التفسير إلى إيصال رسالة إلى طالب الخدمة النفسية بأن مقدمها لديه وجهة نظر مختلفة عن تلك الموجودة لديه، إذ تؤدي وجهة النظر هذه إلى أن يصبح قادراً على مراجعة نفسه حول كيفية رؤيته للمشكلة. (Hill, 2014, p: 290-291)

3-3-3-قواعد استخدام مهارة التفسير:

هناك عدد من القواعد التي يجب على مقدم الخدمة النفسية الالتزام بها في أثناء استخدامه لمهارة التفسير، وهي:

-يجب أن تكون التفسيرات دقيقة ومناسبة لمستوى فهم طالب الخدمة النفسية، وأن تكون أيضاً علمية ومرتكزة على نظريات علمية، لكن مع الحرص على تجنب المصطلحات الأكاديمية الصعبة.

-على مقدم الخدمة النفسية أن يقدم تفسيراته لأفكار طالبها وخبراته ومشاعره على نحو متدرج وشمولي، وذلك عن طريق البدء بتفسير الأشياء القريبة من شعوره ووعيه ثم الغوص تدريجياً إلى مستويات أعمق، مع ضرورة الانتباه للمقاومة التي يمكن أن يبديها طالب الخدمة النفسية، وعندما يتبع مقدم الخدمة النفسية هذه القاعدة، فإن طالبها سيتقبلها على المستوى المعرفي والانفعالي.

- على مقدم الخدمة النفسية أن يكون حريصاً في أثناء صياغة عباراته التفسيرية بحيث تكون بطابع تقريبي وليس قطعي.

- على مقدم الخدمة النفسية أن يكون حذراً حيال توقيت استخدام مهارات التفسير، فلا يستخدمها في الجلسات الأولى وإنما تؤجل للجلسات النهائية، لأنها مهارة تعتمد على توفر معلومات كافية عن طالب الخدمة النفسية.

(صالح، 2013، ص: 164)

3-3-4-خطوات استخدام مهارة التفسير:

إن استخدام مقدم الخدمة النفسية لمهارة التفسير يسير وفق عدد من الخطوات المحددة:

- أولاً: أن يُصغي إلى طالب الخدمة ويتعرف المعنى الضمني الموجود في رسالته.

-ثانياً: يضع مقدم الخدمة النفسية تفسيراً يزود طالبها بطريقة مختلفة في النظر إلى مشكلته، مع الحرص على أن يكون الإطار المرجعي للنظرة الجديدة للمشكلة نابعاً من النظرية التي يستخدمها مقدم الخدمة النفسية.

-رابعاً: يجب أن يتأكد مقدم الخدمة النفسية من أن نظرته إلى المشكلة، والإطار المرجعي الذي اعتمده، يركزان على العوامل الإيجابية دون السلبية.

-خامساً: يختار مقدم الخدمة النفسية الكلمات المناسبة لصياغة عبارة التفسير، والتي يجب أن تتناسب مع كلام طالب الخدمة.

-أخيراً: يختبر مقدم الخدمة النفسية فعالية التفسير الذي قدمه عن طريق تقدير ردود فعل طالب الخدمة عليها.

3-3-5-الفرق بين مهارة التفسير ومهارات الإصغاء:

تُعدُّ مهارة التفسير من المهارات المتقدمة من حيث توقيت استخدامها، لذا تعتمد اعتماداً كبيراً على توفر كمية كبيرة من المعلومات عن طالب الخدمة النفسية التي لا يمكن الحصول عليها دون الإصغاء الجيد من مقدم الخدمة النفسية، إذ يعتمد التفسير أساساً على ما يقوله طالب الخدمة النفسية. (صالح، 2013، ص: 162)

ويؤكد شولمان أن مهارة التفسير تعتمد على جميع خصائص مهارات إعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص، والمواجهة. (العتابي، 2019، ص: 339)

ولكن رغم وجود بعض التشابه بين مهارات الإصغاء ومهارة التفسير واعتمادهما بعضهما على بعض، فإنهما يختلفان في أن مهارة التفسير تتعامل مع الجزء الضمني أو غير الظاهر من رسالة طالب الخدمة النفسية، فهذا الجزء لا يتحدث عنه طالب الخدمة بطريقة مباشرة.

فضلاً عن ذلك، تعتمد مهارة التفسير على رسائل طالب الخدمة النفسية، ولكنها تحمل وجهة نظر مقدمها، على عكس استجابات مهارة الإصغاء التي تُبنى اعتماداً على وجهة نظر طالب الخدمة ومشاعره وأفكاره فقط. (الشناوي، 1996، ص: 109)

3-4-المهارة الرابعة: مهارة الإفصاح عن الذات:

3-4-1-تمهيد:

يقابل مقدم الخدمة النفسية في مراحل متقدمة من الخدمة النفسية مواقفَ يتحدث فيها طالب الخدمة النفسية عن تجارب ومواقف خاصة به مشابهة لتجارب مر بها مقدم الخدمة النفسية، وهنا يمكن للأخير مشاركة هذه التجربة في حال وجدها مفيدة لطالب الخدمة النفسية، إذ يسهم هذا الكشف في تعزيز الشفافية بينهما وخلق جو من المساواة تجعل طالب الخدمة النفسية يدرك أن الطرف الآخر في العلاقة بشراً ممكن أن يمر بالمواقف والتجارب المؤلمة نفسها ويتجاوزها، وتسمى هذه المهارة الإفصاح عن الذات.

(chen& giblin, 2018, p: 165)

3-4-2-أهداف مهارة الإفصاح عن الذات:

يستخدم مقدم الخدمة النفسية مهارة الإفصاح عن الذات لتحقيق عدد من الأهداف:

-ليكون أكثر حساسية ودفئاً بحيث يقلل من المسافة بينه وبين طالب الخدمة النفسية.

– مساعدة طالب الخدمة النفسية على التعبير عن مشاعره وأفكاره بسهولة، فاستخدام مقدم الخدمة النفسية لمهارة الإفصاح عن الذات يزيد من مستوى الإفصاح عن الذات لدى طالب الخدمة النفسية.

–مساعدة طالب الخدمة النفسية على تغيير إدراكاته وتطوير إدراكات ومفاهيم جديدة نحو مشكلته، تساعده على تحقيق أهدافه. (صالح، 2013، 172)

إضافة إلى ذلك، وضع يالوم (1983) هدفين أساسيين للإفصاح عن الذات، وهما:

–توفير نماذج لطالب الخدمة النفسية عن كيفية الكشف عن الذات مما يساعده على تحمل مخاطر هذا الكشف.

–زيادة ثقة طالب الخدمة النفسية بمقدمها، وذلك عندما يجده شخصاً عادياً يمكن أن يفصح له عن نفسه ومشاعره وأفكاره. (Yalom, 1983, p: 161)

3–4–3–قواعد استخدام مهارة الإفصاح عن الذات:

هناك عدد من القواعد يجب على مقدم الخدمة النفسية الالتزام بها في أثناء استخدامه مهارة الإفصاح عن الذات، وهي:

– أن ينتبه مقدم الخدمة النفسية لكمية ومدى المعلومات التي يفصح عنها، وتشير الدلائل إلى أن القدر المتوسط من كشف الذات له تأثير إيجابي أكثر من الكشف الكثير أو المنخفض جداً.

–أن يختار مقدم الخدمة النفسية التوقيت المناسب للكشف عن الذات، وكمية الوقت المستغرقة في ذلك، بحيث لا تأخذ فترة الكشف عن الذات مدة زمنية طويلة لأنها ستأخذ من وقت طالب الخدمة النفسية.

-أن يهتم مقدم الخدمة النفسية بعمق وحميمة بالمعلومات التي يكشف عنها، بحيث يجعل عباراته مشابهة لعبارات طالب الخدمة النفسية، فيكون لعباراته المحتوى والهدف نفسه الموجود في عبارات طالب الخدمة. (أبو اسعد، 2008، ص: 119)

3-4-4-إرشادات استخدام مهارة الإفصاح عن الذات:

هناك بعض الإرشادات التي تساعد مقدم الخدمة النفسية على جعل مهارة الإفصاح عن الذات أكثر فاعلية إذا التزم بها، وهي:

-يُفضل أن يكون حديث مقدم الخدمة النفسية عن نفسه بحيث يتجنب الحديث عن طرف ثالث يعرفه.

-يجب على مقدم الخدمة النفسية في أثناء كشفه عن نفسه أن يتحدث عن خبرات سابقة ويتجنب الكشف عن خبرات حالية يمر بها.

-يجب أن يكون محتوى الكشف عن الذات مماثلاً لما يقوله ويفصح عنه طالب الخدمة النفسية.

-يجب أن يكون مقدم الخدمة النفسية يقظاً وحساساً لردود فعل طالب الخدمة النفسية، حتى يستطيع معرفة متى يكون الكشف عن الذات مرغوباً فيه بحيث لا يشكل عبئاً على طالب الخدمة النفسية.

-يجب أن يكون كشف مقدم الخدمة النفسية عن ذاته معتدلاً، فيحرص ألا يتحول التركيز إليه.

-يجب أن يكون مقدم الخدمة النفسية حساساً للاختلافات بينه وبين طالبها، إذ تختلف فاعلية الكشف عن الذات وضرورة استخدامها بناءً على الاختلافات التي ترجع إلى الثقافات أو الطبقات الاجتماعية أو العمر أو الجنس بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها. (Jones, 2005, 173-174)

3-4-5-علاقة مهارة الإفصاح عن الذات بمهارات الإصغاء:

تعتمد مهارة الإفصاح عن الذات على ما يقوله طالب الخدمة النفسية، وعلى هذا الأساس يحدد مقدم الخدمة النفسية الطريقة التي سوف يفصح بها عن ذاته، لأنه من خلال الإصغاء يتعرف إلى رسالة طالب الخدمة وما تحويه من مواقف ومشاعر وأفكار، وبناءً عليها يُفصح عن ذاته بما يشابه تلك الأفكار والمشاعر والمواقف التي يمر بها طالب الخدمة النفسية، فيشاركه كيف استطاع التغلب على هذه المشكلات التي كانت تعيقه والتي تتشابه مع مشكلاته.

3-5-المهارة الخامسة: مهارة الإنهاء

3-5-1-تمهيد:

إن عملية تقديم الخدمة النفسية بما فيها من علاقة بين مقدم الخدمة النفسية وطالبها، لها نهاية مثل أي عملية وأي علاقة، ولكن الإنهاء في هذا المجال ليس بالأمر السهل بل يُعدُّ الإنهاء هنا مهارة يجب أن يتدرب مقدمو الخدمة النفسية على استخدامها وتطويرها، وذلك لأن مقاطعة طالب الخدمة النفسية وإنهاء حديثه _خاصة عندما يكون ممن يتحدثون كثيراً_ أمر معقد إذ يتعين على مقدم الخدمة النفسية إنهاء الجلسة دون أن يبدو وكأنه غير مهتم بشأن طالب الخدمة النفسية أو أنه غير مهتم بحاجته إلى الكلام والتعبير عن نفسه، لذا يجب اتباع طرائق عديدة للإنهاء تحترم حاجة طالب الخدمة النفسية وحساسيته. (Hough, 2021, p: 67)

3-5-2-قواعد مهارة الإنهاء:

هناك عدد من القواعد يجب على مقدم الخدمة النفسية الالتزام بها في أثناء استخدامه مهارة الإنهاء:

- ألا ينهي عملية تقديم الخدمة النفسية على نحو مفاجئ.

– أن يناقش موضوع الإنهاء مع طالبي الخدمة النفسية، لأن القرار يجب أن يكون مشتركاً، وإذا لم يكن كذلك فقد يشعر طالب الخدمة النفسية بالتخلي والغضب، لذا تسهم هذه المناقشة في تمهيده واستعداده للتعامل مع شعوره بالخسارة وقلق الانفصال، ومن ثم ستنتهي العلاقة بين الطرفين على نحو إيجابي ومفيد.

–يجب على مقدم الخدمة النفسية أن يوضح لطالب الخدمة النفسية أن بإمكانه العودة إذا نشأت في حياته ظروف جديدة وغير متوقعة.

– أن يوصل لطالب الخدمة النفسية فكرة أن الإنهاء هو في الواقع بداية لحياة جديدة مليئة بالإمكانات والقدرات، لذلك يجب أن يصاغ الإنهاء على أنه تخرج بنجاح من عملية العلاج أو الإرشاد. (chen& giblin, 2018, p: 224)

3-5-3-اعتبارات استخدام مهارة الإنهاء:

هناك بعض الاعتبارات التي يجب أن يأخذ بها مقدم الخدمة النفسية عند استخدامه لمهارة الإنهاء، وهي:

–يجب أن يحرص مقدم الخدمة النفسية ألا يخرج من عنده طالبها وهو يحمل في نفسه أثراً سيئاً أو أية خبرة مؤلمة، بل أن يبذل قصارى جهده لكي يشعره بالفائدة والأمل من الجلسة.

–يجب أن يشجع مقدم الخدمة النفسية طالبها على وضع خطط مستقبلية بعد الإنهاء من الجلسات حتى يشعره على الدوام بأهميته.

– يجب التمهيد لإنهاء الجلسة بحيث يكون طالب الخدمة النفسية مستعداً لذلك.

–في حال أراد طالب الخدمة النفسية الحديث عن موضوع مهم في أثناء الإنهاء، فعلى مقدم الخدمة النفسية عدم تجاهله بل محاولة الاستماع للنقاط الأساسية دون الدخول في التفصيلات، ويؤجل بعدها التفاصيل للجلسة القادمة.

(العتابي، 2019، ص: 333-334)

3-5-4-العلاقة بين مهارة الإنهاء ومهارات الإصغاء:

إن عملية إنهاء تقديم الخدمة بالكامل مهارة ضرورية يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة النفسية، فهي ليست عملية عشوائية أو فجأئية بل ممنهجة باستخدام تقنيات ومهارات مختلفة.

وتُعدُّ مهارة التلخيص _والتي هي واحدة من أهم مهارات الإصغاء الأربع_ من أهم المهارات والتقنيات التي تساعد على الإنهاء، إذ يُنهي مقدم الخدمة النفسية الجلسة عن طريق تقديم ملخص لما قاله طالب الخدمة النفسية، وكذلك الأمر في أثناء إنهاء عملية تقديم الخدمة النفسية، فيقدم ملخصاً لحالته وما كان يمر به من مشكلات وما كان لديه من أفكار ومشاعر عانى منها، وكيف نجح من خلال الجلسات في التغلب عليها. (الشناوي، 1996، ص: 98)

خلاصة:

تناول هذا المحور مهارات مقدم الخدمة النفسية مع تركيز خاص على مهارات الإصغاء بوصفها الأساس الذي ترتكز عليه بقية المهارات المهنية، وقد تم عرض مفهوم الإصغاء وأهميته وأهدافه وخطواته ومعوقاته، ثم تفصيل مهارات الإصغاء الأربع: الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص، من حيث تعريفها وأهدافها وقواعد استخدامها، وأبرز العرض أن إتقان هذه المهارات يسهم في بناء علاقة مهنية فعالة وتحقيق أهداف عملية تقديم الخدمة النفسية.

الفصل الرابع

منهج البحث وأدواته

أولاً: منهج البحث

ثانياً: مجتمع البحث

ثالثاً: عينة البحث

رابعاً: وصف المقياس

خامساً: الخصائص السّيكومترية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء

سادساً: تصحيح اختبار تقييم مهارات الإصغاء

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ البحث؛ ومنها تحديد المنهج المستخدم في إعداد البحث والتعريف به، ووصف مجتمع البحث وعينته، إضافة إلى توضيح الخطوات المتبعة في إعداد أداة البحث، والمتمثلة في إعداد بنود الاختبار، والتأكد من خصائصه السيكومترية، واستخراج المعايير.

أولاً: منهج البحث:

اعتُمد في هذا البحث المنهج الوصـفي التّحليلي، وهو "المنهج الوصـفي المُتعمق، الذي يصـفُ فيه الباحث العلمي مختلف الظواهر والمشكلات العلميّة، ويحلُّ المشكلات والأسئلة التي تقع ضـمن دائرة البحث العلمي، ومن ثمَّ يتمُّ تحليل البيانات التي تمَّ جمعها من خلال المنهج التّحليلي الوصفي". (تيسير، 2023، 23).

ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون المُجتمع الأصلي للبحث من جميع خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وهو مجتمع غير محدد العدد.

ثالثاً: عينة البحث

جرى سحب عدد من العينات من أجل إعداد الاختبار، وهذه العينات هي:

1-العينة الاستطلاعية:

وتكونت هذه العينة من 35 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، وكان الغرض من هذه العينة التعرف إلى مدى وضوح بنود الاختبار والوقت المستغرق في تطبيقه، حيث بينت النتائج وضوح بنود الاختبار، وكان متوسط الوقت المستغرق في تطبيق الاختبار 26 دقيقة.

2-عينة التحليل الكمي للبنود:

وتكونت هذه العينة من 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، ويشير ميخائيل (2005) إلى أنه يجري على هذه العينة التجربة أو التجارب التمهيدية للبنود ويكون الغرض منها معرفة نقاط القوة والضعف في الاختبار من خلال الكشف عن القدرة التمييزية للبنود وذلك بحساب معاملات التمييز لبنود الاختبار، لذلك كان الغرض من هذه العينة تجريب البنود وحساب معاملات التمييز.

3-عينة التحليل الكمي للبنود المعدلة: وتكونت هذه العينة من 36 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وكان الغرض من هذه العينة حساب معاملات التمييز للبنود التي أظهرت معاملات تمييز منخفضة بعد تعديلها.

4-عينة صدق المجموعات المتناقضة:

وتكونت هذه العينة من 40 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، و40 فرداً غير اختصاصين من خارج مجال تقديم الصحة النفسية، ومن 40 فرداً من غير الاختصاصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

5-عينة الثبات:

وتكونت هذه العينة من 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وكان الغرض من العينة حساب ثبات الاختبار بطريقة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة.

6-عينة التحليل العاملي الاستكشافي:

وتكونت هذه العينة من 527 من الاختصاصين في مجال تقديم الصحة النفسية.

7-العينة الأساسية:

وتكونت هذه العينة من 367 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وكان الغرض من هذه العينة استخراج المعايير الخاصة بالاختبار.

رابعاً: وصف المقياس:

يتناول هذا الجزء وصف اختبار تقييم مهارات الإصغاء الذي أعده الباحث لقياس مستوى مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية. ويشمل الوصف الأساس النظري الذي استند إليه بناء الاختبار، وبنيته العامة، وأبعاده، وتعليمات تطبيقه، وطريقة تصحيحه، وآلية تفسير نتائجه، بما يوضح خصائص الأداة وإجراءات استخدامها.

1-الأساس النظري لاختبار تقييم مهارات الإصغاء:

استند بناء اختبار تقييم مهارات الإصغاء إلى مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية التي تناولت مهارات الإصغاء في الإرشاد والعلاج النفسي، وذلك بهدف تحديد المهارات الأساسية التي تمثل الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية. ولتحقيق ذلك، اطلع الباحث على عدد من المراجع العربية والأجنبية المتخصصة في هذا المجال، من بينها: (الرفاعي، 1985)، و(الزعبي، ب.ت)، و(غرينيبرغر، دينيس وباديسكي كريستين، 2001)، و(فروم، 2013)، إضافة إلى ما ورد في موقع الجمعية النفسية الأمريكية، وكذلك أعمال(Rogers & Farson, 2015) ، و (Levitt, 2001)، و(Jones, 2005)، و.(Hill, 2014)

كما اطلع الباحث على عدد من المقابلات الإرشادية والعلاجية المصورة، ولا سيما المقابلات التي أجراها كارل روجرز مع عدد من طالبي الخدمة النفسية، وذلك للاستفادة من النماذج التطبيقية لمهارات الإصغاء في المواقف المهنية الواقعية.

وفي ضوء ما أسفرت عنه مراجعة الأدبيات وتحليل النماذج المهنية، جرى تحديد أربع مهارات رئيسة تمثل أبعاد الاختبار، وهي: الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص، واعتمدت هذه المهارات أساساً نظرياً لبناء بنود الاختبار وصياغة مواقفه.

2-شكل الاختبار:

أعدّ الباحث اختبار تقييم مهارات الإصغاء لقياس مستوى مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية. ويتكون الاختبار في صورته النهائية من (40) بنداً صيغت على هيئة مواقف تمثل مواقف مهنية محتملة في سياق تقديم الخدمة النفسية، ويُطلب من المفحوص في كل بند اختيار الاستجابة الأكثر ملاءمة من بين ثلاثة بدائل مقترحة.

ويركز الاختبار على السلوك اللفظي المرتبط بمهارات الإصغاء، ويقيس مستوى أداء المفحوص في أربعة أبعاد رئيسة هي: الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص.

ويتكون كل بند من موقف يتضمن مقولة أو استجابة صادرة عن طالب الخدمة النفسية، يليها ثلاثة بدائل تمثل استجابات محتملة من مقدم الخدمة النفسية، ويختار المفحوص البديل الذي يراه أكثر ملاءمة للموقف المعروض.

3-تنظيم بنود الاختبار وأبعاده:

وزعت بنود الاختبار على خمس حالات علاجية، زُوِّد المفحوص قبل كل حالة بملخص مختصر يتضمن معلومات أساسية عن الحالة والمشكلة التي تعانيها، وقد اشتملت كل حالة على ثمانية مواقف، ليبلغ العدد الكلي لبنود الاختبار (40) بنداً.

كما وُزعت البنود على أربعة أبعاد تمثل مهارات الإصغاء الرئيسة، وهي: الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص. وقد روعي في توزيع البنود تمثيل كل مهارة بما يتناسب مع طبيعتها ومتطلبات قياسها، وذلك وفق الجدول الآتي:

جدول (2): يبين توزع بنود الاختبار على المهارات الأربع التي تتضمن أبعاد الاختبار

المهارة	عدد البنود	أرقام البنود
الاستيضاح	6	1- 17- 22- 27- 30- 33
إعادة الصياغة	14	-2 -5-7-9-10-13-14- 23-26-28-31-34-37-39
عكس المشاعر	14	-3-4-6-11-12-15-18- 19-24-25-32-35-38-40
التلخيص	6	8-16-20-21-29-36

ويُعزى اختلاف عدد البنود بين مجالات مهارات الإصغاء الأربع إلى طبيعة كل مهارة من حيث تعقيدها وتعدد الجوانب التي تتعامل معها. فقد أظهرت المعالجة النظرية أن مهارتَي عكس المشاعر وإعادة الصياغة تتضمنان مستويات معرفية ووجدانية متعددة، وتشمل فهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية، واستنتاج المشاعر الضمنية، واختيار أسلوب استجابة يتناسب مع ما يقوله طالب الخدمة من أفكار، وما يعبر عنه من مشاعر، الأمر الذي استدعى تمثيلهما بعدد أكبر من البنود. (Hill, 2014,p: 192)

في حين تُعدُّ مهارتا الاستيضاح والتلخيص مهاراتٍ أكثر مباشرة، وتحديدًا من حيث الأهداف والخطوات، فمهارة الاستيضاح تهدف إلى إزالة الغموض وخطواتها محددة ومباشرة، وتُعدُّ مهارة التلخيص مهارة تركيبية تعتمد في جوهرها على نواتج مهارات أخرى وخاصة مهارتَي إعادة الصياغة وعكس المشاعر، مما يبرر تمثيلهما بعدد أقل من البنود. (الشناوي،1996،98)

4-تعليمات تطبيق الاختبار:

يُطبق اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورة فردية، ويُطلب من المفحوص قراءة كل موقف بعناية، ثم اختيار الاستجابة التي يراها الأكثر ملاءمة من بين ثلاثة بدائل مقترحة، على أن يحدد بديلًا واحدًا فقط لكل بند.

وقبل البدء بالإجابة، يُطلب من المفحوص الاطلاع على وصف الحالة العلاجية المرتبطة بمجموعة المواقف، وذلك لفهم السياق الذي وردت فيه الاستجابات. كما يُؤكد عليه ضرورة الإجابة عن جميع البنود وعدم ترك أي بند دون إجابة.

ولا يحدد للاختبار زمن ثابت للتطبيق، إلا أن نتائج التطبيق الاستطلاعي أظهرت أن المدة اللازمة للإجابة تتراوح غالبًا بين (20–30) دقيقة

5-طريقة التصحيح:

تُصحح استجابات المفحوص بإعطاء درجة واحدة (1) للاستجابة الصحيحة، وصفر (0) للاستجابة غير الصحيحة، وذلك وفق مفتاح التصحيح المعد للاختبار.

وقد جرى تحديد البدائل الصحيحة في ضوء الأساس النظري لمهارات الإصغاء، وبالاستناد إلى آراء المحكمين المتخصصين في مجالات علم النفس والإرشاد النفسي والقياس والتقويم.

وتُحسب الدرجة الخام لكل مهارة على حدى من خلال جمع درجات البنود التابعة لها، بحيث يحصل المفحوص على أربع درجات خام تمثل مستوى أدائه في مهارات الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص.

ونظراً لاختلاف عدد البنود بين المهارات الأربع، واعتماد الاختبار على تقييم كل مهارة بوصفها بُعداً مستقلاً، فقد اعتمد تفسير النتائج على درجات المهارات بصورة منفصلة، ولم تعتمد الدرجة الكلية للاختبار أساساً للحكم على مستوى الأداء.

6-تحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية:

بعد استخراج الدرجات الخام للمفحوص في كل مهارة من مهارات الإصغاء الأربع، تُحول هذه الدرجات إلى درجات معيارية (تائية) بالاعتماد على الجداول المعيارية المستخرجة من العينة المعيارية للاختبار.

ويهدف تحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية إلى توفير أساس موحد لتفسير النتائج، يسمح بمقارنة أداء المفحوص بأداء أفراد العينة المعيارية، بصرف النظر عن اختلاف عدد البنود بين المهارات.

كما تسهم الدرجات التائية في تسهيل تفسير مستوى الأداء في كل مهارة، وتحديد موقع المفحوص بالنسبة إلى أفراد العينة المرجعية، مما يزيد من دقة النتائج وإمكانية الاستفادة منها في التقييم والتدريب المهني.

7-مستويات الأداء:

اعتمدت ثلاثة مستويات معيارية لتفسير أداء المفحوص في كل مهارة من مهارات الإصغاء، وذلك بالاستناد إلى الدرجات التائية المستخرجة من العينة المعيارية للاختبار، ويهدف هذا التصنيف إلى تسهيل تفسير النتائج وتحديد مستوى أداء المفحوص بصورة عملية يمكن الاستفادة منها في التقييم والتدريب المهني.

وقد صنفت مستويات الأداء إلى:

- مستوى مرتفع: ويشير إلى امتلاك المفحوص مستوى مرتفعًا من المهارة المقاسة مقارنة بأفراد العينة المعيارية.
- مستوى متوسط: ويشير إلى أن أداء المفحوص يقع ضمن الحدود المتوسطة للمهارة، مع إمكانية تطويره وتحسينه من خلال التدريب والممارسة.
- مستوى منخفض: ويشير إلى وجود حاجة إلى تنمية المهارة وتطويرها من خلال التدريب والإشراف المهني.

ويُحدد المستوى الذي ينتمي إليه المفحوص بالرجوع إلى جداول المعايير الخاصة بكل مهارة من مهارات الاختبار.

8-تفسير النتائج:

تُفسر نتائج المفحوص بالاعتماد على الدرجات التائية التي يحصل عليها في كل مهارة من مهارات الإصغاء الأربع، وذلك من خلال مقارنتها بالمستويات المعيارية المحددة في جداول المعايير.

ويُنظر إلى أداء المفحوص في كل مهارة بوصفه مؤشراً مستقلاً على مستوى كفاءته في تلك المهارة، مما يتيح تحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير والتدريب.

ونظراً إلى أن الاختبار يقيس أربع مهارات فرعية متميزة، وإلى اختلاف عدد البنود المخصصة لكل مهارة، فإن تفسير النتائج يركز على أداء المفحوص في كل مهارة على حدى، بدلاً من الاعتماد على درجة كلية واحدة للاختبار.

ويسهم هذا الأسلوب في تقديم صورة أكثر دقة وتفصيلًا لمستوى مهارات الإصغاء لدى المفحوص، بما يساعد في توجيه البرامج التدريبية وخطط التطوير المهني بصورة أكثر فاعلية.

9-الملف المهاري:

تُمثل نتائج المفحوص في اختبار تقييم مهارات الإصغاء من خلال ملف مهاري يعتمد على التمثيل البياني للدرجات التائية التي حصل عليها في مهارات الإصغاء الأربع، وهي: الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص.

ويهدف الملف المهاري إلى تقديم صورة بصرية واضحة لمستوى أداء المفحوص في كل مهارة، بما يتيح التعرف إلى جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير بصورة سريعة ودقيقة.

ويُعد الملف المهاري من الأساليب المساعدة في تفسير نتائج الاختبار، إذ تُوضع المهارات الأربع على المحور الأفقي، في حين تُمثل الدرجات التائية على المحور العمودي، ثم تُحدد درجة المفحوص في كل مهارة وتُوصل النقاط الناتجة بخط بياني يُظهر نمط الأداء العام.

ويساعد هذا التمثيل البياني على مقارنة مستوى الأداء بين المهارات المختلفة، والكشف عن التباين بينها، الأمر الذي يسهم في توجيه برامج التدريب والتطوير المهني بما يتناسب مع احتياجات المفحوص الفعلية.

خامساً: الخصائص السّيكومترية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء:

- **صدق الاختبار:**

جرى التَّحقق من صدق الاختبار بالطرائق الآتية:

1- **صدق المحتوى:** ويُقصد بهِ "الفحص المنهجي لمحتوى الأداة، ويشيرُ إلى ما إذا كان الاختبار يقيسُ ما أُعدَّ لقياسه، أو أردنا نحن أن نقيسه". (ميخائيل،2006، 255).

اعتمد الباحث في التَّحقق من صدق المقياس طريقتين:

1-1-صدق المُحكِّمين:

فقد عُرِضَ الاختبار بشـــكله الأولي الملحق (2) (ص 214) والمكوَّن من (40) بنداً على مجموعةٍ من السَّـــادة المُحكمين المُختصين بـــــ (علم النَّفس، القياس والتَّقويم، الإرشاد النفسي) من أعضاء الهيئة التَّدريسيّة في كليّة التَّربيّة بجامعة دمشـق المُلحق (3) (ص231)، وبلغ عددهم (5) مُحكمين، للاسـترشـاد بآرائهم حول ما تضـمنه اختبار تقييم مهارات الإصــغاء، ومدى مناسـبة الفقرات للأهداف، وطولها وصـياغتها، وكانت أهمّ ملاحظات السَّـادة المُحكمين ما يأتي:

- ❖ تعديل صياغة بعض البنود لتكون أكثر فاعلية في قياس المهارة التي وُضع البند لقياسها.
- ❖ تصويب بعض البنود من الناحية اللغويّة.

واستناداً إلى آراء السَّادة المُحكمين، جرى تغيير بعض عبارات الاختبار وتعديلها، والجدول (3) يبين عبارات المقياس قبل آراء السَّادة المُحكمين وبعدها:

الجدول (3): يبيّن العبارات التي جرى تغييرها أو تعديلها لاختبار مهارات الإصغاء وفقاً لآراء السَّادة المُحكمين

البند	العبارة قبل التَّعديل	العبارة بعد التَّعديل
1	3-أفهم أنك يائس من الحياة.	3-هل يمكن القول بأن الحياة غامضة في نظرك؟
3	1-إن ذلك الموقف جعلك تمتنع عن الخروج مع أحفادك للتنزه.	1-يبدو أنك شعرت بالاستياء بسبب ما حدث.

3	2-يزعجك عدم اهتمام أحفادك بالتنزه معك والالتزام بتعليماتك.	2-يبدو أنك شعرت بالانزعاج لعدم اهتمام أحفادك بالتنزه معك والالتزام بتعليماتك.
3	3-أنت تعتقد أن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك وهذا ما جعلك تتوقف عن مرافقتهم في النزهة.	3-اعتقادك بأن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك جعلك تتوقف عن مرافقتهم في النزهة.
6	1-هل تقصد أن اليوم الذي يكون فيه مراجعة لزوجتك يكون صعباً؟	1-هل تقصد أن ذلك اليوم كان قاسياً عليك؟
	نور: أنا منفصلة منذ عدة أشهر، وقد شاهدتني ابنتي مع رجل في أحد المقاهي، سألتني إذا كان هذا الرجل هو البديل لوالدها، فكذبت عليها وقلت لا، رغم وجود فكرة ارتباط بيني وبينه:	نور: أنا منفصلة منذ عدة أشهر، وقد شاهدتني ابنتي مع رجل في أحد المقاهي، سألتني إذا كان هذا الرجل هو البديل لوالدها، ترددت في مصارحتها، ثم كذبت عليها وقلت لا، رغم وجود فكرة ارتباط بيني وبينه.
11	1-ما الصورة التي تريدين المحافظة عليها أمام ابنتك؟	1-يبدو أن احتمال خسارتك لهذه الصورة أمام ابنتك يشعرك بالخوف.
11	2-إن تقبل ابنتك لك بصفتك امرأةً بحاجة لوجود شريك معها ولديها اهتماماتها الخاصة، يشعرك بالارتياح.	2-يبدو أن تقبل ابنتك لك بصفتك امرأة تحتاج لشريك ولديها اهتماماتها الخاصة، يشعرك بالارتياح.

12	1-أنتِ تحاولين أن تكوني مثالية في كلا الجانبيين، بصفتك أمّاً أولاً، وفي جانب حياتك الشخصية وارتباطك بشريك ثانياً.	1-يبدو أنك تسعين للبقاء الأم المثالية من جهة، والسعي وراء حياتك الشخصية من جهة ثانية.
12	3-إنك تشعرين بالتوتر بسبب عدم قدرتك على التوفيق بين الدورين، وسعيك لتحقيق المثالية في كليهما.	3-يبدو لي أنك تشعرين بالتوتر بسبب عدم قدرتك على التوفيق بين الدورين، وسعيك لتحقيق المثالية في كليهما.
17	2-إذاً، أنت تكره المدرسة.	2-هل تكره المدرسة؟
17	3-إن المدرسة في نظرك شيء فظيع لا يمكنك تحمله.	3-يبدو أن المدرسة في نظرك شيء فظيع لا يمكنك تحمله.
18	1-إن ما يفعله زملاؤك معك يشعرك بالانزعاج.	1-يبدو أن ما يفعله زملاؤك معك يشعرك بالانزعاج.
20	2-لقد شعرت بالحزن بسبب عدم دعم والدك لك وإلقائه المسؤولية عليك.	2-لقد شعرت بالخذلان بسبب عدم دعم والدك لك وإلقائه المسؤولية عليك.
23	1-ما فهمته أنك تشعر بالأمان عندما تكون في غرفتك لوحدك.	1-أتشعر بالأمان عندما تكون في غرفتك لوحدك؟

29	3-لقد كنتِ متزوجة من رجل تحملين له كثيراً من الاحترام والمشاعر الطيبة، وهذا الرجل توفي فجأة، وأنتِ لا تتقبلين فكرة رحيله؛ هذا ما خلق لديك بعض المخاوف من البدء مرة أخرى، ووضعَك في صراع بين الماضي والمستقبل، مما جعلك تبحثين عن الحل.	3-لقد كنت زوجة لرجل تحملين له الاحترام والمشاعر الطيبة، وهذا الرجل توفي فجأة، ولم تتقبلي فكرة رحيله، ما جعل لديك بعض المخاوف من البدء مرة أخرى، ووضعك في صراع بين الماضي والمستقبل، مما جعلك تبحثين عن الحل.

وقد أجرى الباحث التعديلات المطلوبة، ويظهر الاختبار بصورته الثانية بعد التعديل في (الملحق 4) (ص232).

2-1-تجريب البنود على عينة استطلاعية:

طبّق الباحث الاختبار بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون على عينة استطلاعية مكونة من 36 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، وذلك للتأكد من وضوح البنود، ومعرفة الوقت المستغرق في تطبيق الاختبار.

وقد كانت العبارات واضحة لدى أفراد العينة، وكان متوسط الوقت الذي استغرقه أفراد العينة في تطبيق الاختبار هو 26 دقيقة.

2-حساب معاملات التمييز:

طُبِّق الاختبار على عينة التحليل الكمي للبنود مكونة من 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، من أجل حساب معاملات التمييز للبنود، وذلك لمعرفة القدرة التمييزية للبند ومدى حساسيتها للفروق بين الأفراد، ومعامل

التمييز هو "المفهوم الكمي الإحصائي الذي يعبر بلغة العدد عن درجة تلك الحساسية ومدى قدرة البند على التمييز أو التفريق بين الأفراد في ذلك الجانب أو المظهر من السمة التي يتصدى لقياسها".(ميخائيل، 2005، 86)

وقد أظهرت النتائج وجود خمسة بنود تتصف بمعاملات تمييز منخفضة، والجدول (4) يبين معاملات التمييز لبنود الاختبار.

الجدول (4): يبين معاملات التمييز لبنود الاختبار.

رقم البند	معامل التمييز	رقم البند	معامل التمييز	رقم البند	معامل التمييز	رقم البند	معامل التمييز
1	0.31	11	0.13	21	0.36	31	0.36
2	0.40	12	0.45	22	0.36	32	0.5
3	0.31	13	0.36	23	.31	33	0.36
4	0.36	14	0.45	24	0.31	34	.031
5	0.40	15	0.36	25	0.31	35	.40
6	0.09	16	0.31	26	0.40	36	0.5
7	0.40	17	0.04	27	0.40	37	0.31
8	.036	18	0.31	28	0.54	38	0.36
9	0.22	19	0.04	29	0.45	39	0.54
10	0.45	20	0.59	30	0.45	40	0.40

يتضح في الجدول (4) ووجد خمس بنود ذات معاملات تمييز منخفضة وهي (6-9-11-17-19) أي أقل من 0.3 وهو الحد الأدنى لقبول البند، لذا عدّل الباحث البنود، ويبين الجدول (5) العبارات ذات معاملات التمييز المنخفضة قبل التعديل وبعده:

الجدول (5): يبين العبارات ذات معاملات التمييز المنخفضة قبل التعديل وبعده

البند	العبارة قبل التَّعديل	العبارة بعد التَّعديل
6	1-هل تقصد أن اليوم الذي يكون فيه مراجعة لزوجتك يكون قاسياً عليك؟	1-هل تقصد أن ذلك اليوم كان قاسياً عليك؟
6	2-إن مشاهدتك لزوجتك وهي مريضة وتتعالج بالجرعات، يشعرك بالضيق.	2-يبدو أن مشاهدتك لزوجتك وهي مريضة وتتعالج بالجرعات، يشعرك بالضيق.
9	1-أنتِ تشعرين بالخجل بسبب كذبك على ابنتك.	1-إن الكذب على ابنتك أمر مزعج لديك.
9	2-لديك مخاوف من أن هذه العلاقة الجديدة ستؤثر على علاقتك مع ابنتك، ومن الصعب عليك مصارحتها بالأمر.	2-يبدو أنه لديك بعض المخاوف من أن هذه العلاقة الجديدة ستؤثر على علاقتك مع ابنتك، ما جعل مصارحتها بطبيعة علاقتك بذلك الرجل أمر صعب عليكِ.
9	3-هل يمكن أن توضحي لي الأسباب التي دفعتك إلى الكذب على ابنتك؟	3-يمكن القول إنك قلقة بسبب كذبك على ابنتك.
11	1-يبدو أن احتمال خسارتك لهذه الصورة أمام أبنتك يشعرك بالخوف.	1-إن احتمال خسارتك لهذه الصورة أمام أبنتك يشعرك بالخوف.

11	3–يمكن القول إنك تشعرين بالذنب لأنه من الممكن أن تراك ابنتك بصورة مختلفة عن صورة الأم المضحية.	3–يمكن القول أن الطريقة التي تنظر بها ابنتك إليكِ مهمة لديكِ.
17	2–هل تكره المدرسة؟	2–يبدو أن الذهاب إلى المدرسة أمر مزعج لك.
17	3–يبدو أن المدرسة في نظرك شيء فظيع لا يمكنك تحمله.	3–إن الذهاب إلى المدرسة شيء فظيع لا يمكنك تحمله.
19	1–يبدو لك أن أباك وأمك لا يهتمون بك بالقدر الكافي.	1–يبدو أن اهتمام أبيك وأمك بأخوتك أكثر يشعرك بالضيق.

وبعد التعديل، طبق الباحث البنود المعدلة على عينة تكونت من 35 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، وقد أظهرت النتائج ارتفاع معاملات التمييز للبنود المعدلة لتصل للحدود المقبولة، إذ تجاوزت معاملات التمييز للبنود المعدلة 0.4، ويبين الجدول (6) معاملات التمييز للبنود المعدلة بعد تطبيقها على أفراد العينة.

الجدول(6): يبين معاملات التمييز للبنود المعدلة

رقم البند	معامل التمييز
6	0.6
9	0.5
11	0.4
17	0.4
19	0.5

3-الصدق التمييز للفقرة:

طُبِّق اختبار تقييم مهارات الإصغاء الملحق(5) (ص248) على 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي للتأكد من صلاحية الاختبار للتطبيق، وقد جرى التَّحقق من الصدق التمييزي للفقرة لاختبار تقييم مهارات الإصغاء بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كلّ بندٍ والدّرجة الكُلية للبعد الذي ينتمي إليه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي **spss-26**

وكانت النّتائج كالآتي:

-معامل الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للبعد التابع له:

الجدول (7): يبيّن معامل الارتباط بين درجة كلّ بند والدّرجة الكليّة للبُعد الذي ينتمي إليه من أبعاد مهارات الإصغاء

البعد الأول (الاستيضاح)			البعد الثاني (إعادة الصياغة)			البعد الثالث (عكس المشاعر)			البعد الرابع (التلخيص)		
بند	الارتباط	القيمة الاحتمالية	بند	الارتباط	القيمة الاحتمالية	بند	الارتباط	القيمة الاحتمالية	بند	الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.417**	0.0001	2	0.438**	0.0000	3	0.327**	0.0030	8	0.408**	0.0002
17	0.418**	0.0001	5	0.439**	0.0000	4	0.530**	0.0000	16	0.404**	0.0002

0.0014	0.352**	20	0.0000	0.444**	6	0.0000	0.557**	7	0.0000	0.487**	22
0.0008	0.367**	21	0.0000	0.492**	11	0.0001	0.415**	9	0.0000	0.454**	27
0.0002	0.407**	29	0.0000	0.453**	12	0.0000	0.460**	10	0.0009	0.363**	30
0.0002	0.405**	36	0.0000	0.440**	15	0.0033	0.325**	13	0.0000	0.458**	33
			0.0000	0.479**	18	0.0011	0.358**	14			
			0.0000	0.456**	19	0.0000	0.461**	23			
			0.0014	0.352**	24	0.0006	0.373**	26			
			0.0000	0.475**	25	0.0002	0.401**	28			
			0.0035	0.323**	32	0.0000	0.464**	31			

			0.0035	0.323**	35	0.0005	0.381**	34			
			0.0018	0.344**	38	0.0000	0.560**	37			
			0.0000	0.486**	40	0.0051	0.310**	39			

يُلاحظ من خلال النَّتائج المبينة في الجدول (7) أنَّ جميع معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كلّ بندٍ ودرجة البعد الذي ينتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وقد تراوحت بين (0.310–0.560) مما يدلُّ على الصدق التمييزي للفقرة.

4–الصدق باستخدام طريقة المجموعات المتناقضة:

جرى التحقق من صدق الاختبار باستخدام طريقة المجموعات المتناقضة، وذلك للتحقق من قدرة الاختبار على التمييز بين مجموعات يُفترض اختلافها في الاختصاص الأكاديمي والممارسة المهنية، وقد تم تطبيق الاختبار على ثلاث مجموعات مستقلة، وهم المختصون في مجال تقديم الخدمة النفسية (خريجي علم نفس وإرشاد نفسي)، وغير المختصين، وغير المختصين العاملون في المجال، وبلغ عدد أفراد كل مجموعة (40) فرداً. واستخدم اختبار (t) لعينتين مستقلتين لإجراء المقارنات الثنائية بين المجموعات على الدرجة الكلية للاختبار، كما تم أجراء المقارنة بين العينات الثلاث باستخدام انوفا وذلك للدرجة الكلية، وكذلك تم أجراء المقارنة بين العينات الثلاث لكل مهارة على حدى.

أولاً: الفروق باستخدام اختبار (t)

1–الفرق بين المختصين وغير المختصين غير العاملين:

أظهرت نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين وجود فرق دال إحصائياً بين متوسط درجات المختصين ومتوسط درجات غير المختصين على الدرجة الكلية للاختبار، حيث بلغت قيمة t=6.86 عند مستوى دلالة(p<0.001) ، وكان الفرق لصالح المختصين. كما بلغ حجم الأثر(Cohen's d=1.544) ، وهو حجم أثر كبير جدًا، مما يشير إلى قوة الفروق بين المجموعتين من الناحية العملية، ويؤكد قدرة الاختبار على التمييز بين الفئتين. ويوضح الجدول (8) نتائج هذه المقارنة.

الجدول (8): يبين نتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات العينتين (مختصين وغير مختصين غير العاملين)

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة الإحصائية
العينة الأولى	40	21.59	2.83	6.86	p<0.001
العينة الثانية	40	15.78	4.50		

2-الفرق بين المختصين وغير المختصين غير العاملين في المجال

أظهرت النتائج وجود فرق دال إحصائياً بين المختصين وغير المختصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، حيث بلغت قيمة t=3.919 عند مستوى دلالة(p<0.001) ، وكان الفرق لصالح المختصين. كما بلغ حجم الأثر(Cohen's d=0.876) ، وهو حجم أثر كبير، مما يدل على أن التخصص الأكاديمي يسهم في رفع مستوى مهارات الإصغاء مقارنة بالخبرة العملية وحدها. ويوضح الجدول (9) نتائج هذه المقارنة.

الجدول (9): يبين نتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات العينتين (مختصين وغير مختصين العاملون قي مجال تقديم الخدمة النفسية)

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة الإحصائية
العينة الأولى	40	21.59	2.83	3.919	p<0.001
العينة الثالثة	40	18.68	3.85		

3-الفرق بين غير المختصين غير العاملين وغير المختصين العاملين في المجال:

أظهرت النتائج وجود فرق دال إحصائياً بين غير المختصين وغير المختصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، حيث بلغت قيمة t=3.053 عند مستوى دلالة(p=0.003) ، وكان الفرق لصالح غير المختصين العاملين في المجال. كما بلغ حجم الأثر(Cohen's d=0.683) ، وهو حجم أثر متوسط إلى كبير، مما يشير إلى أن العمل في مجال تقديم الخدمة النفسية يسهم في تنمية مهارات الإصغاء حتى في غياب التخصص الأكاديمي. ويوضح الجدول (10) نتائج هذه المقارنة

الجدول (10): يبين نتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات العينتين (غير مختصين غير العاملين وغير مختصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية)

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة الإحصائية
العينة الثانية	40	15.78	4.50		

العينة الثالثة	40	18.68	3.85	3.053	p=0.003

ثانياً: الفروق بين المجموعات الثلاث باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

1-**تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدرجة الكلية لاختبار**

للكشف عن الفروق بين المجموعات الثلاث في الدرجة الكلية للاختبار، أُجري تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول (11): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في الدرجة الكلية للاختبار

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المختصون النفسيون العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	21.625	2.798
غير المختصين العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	18.675	3.852
غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية	40	15.800	4.542

يتضح من الجدول (11) أن أعلى متوسط للدرجة الكلية للاختبار كان لدى مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية.

جدول (12): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في الدرجة الكلية للاختبار

مصدر التباين	درجات الحرية	قيمةF	قيمة الدلالة(p)
بين المجموعات	2	23.51	< 0.001

داخل المجموعات	117		
الكلي	119		

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي في الجدول (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعات الثلاث في الدرجة الكلية للاختبار، حيث بلغت قيمة ف F=23.51 عند مستوى دلالة(p < .001) ، مما يشير إلى وجود فروق حقيقية بين المجموعات.

كما بلغ حجم الأثر(η² = 0.287) ، وهو حجم أثر كبير، مما يدل على أن نوع المجموعة يفسر نحو 28.7% من التباين في الدرجة الكلية للاختبار.

ولتحديد اتجاه الفرق بين المجموعات الثلاث استخدم اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول (13): يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار Tukey

المقارنة	فرق المتوسطات	الدلالة	اتجاه الفرق
المختصون النفسيون × غير المختصين العاملون	2.950	دال	لصالح المختصين النفسيين
المختصون النفسيون × غير المختصين غير العاملين	5.825	دال	لصالح المختصين النفسيين
غير المختصين العاملون × غير المختصين غير العاملين	2.875	دال	لصالح غير المختصين العاملين

أظهرت نتائج اختبار توكي وجود فروق دالة إحصائياً بين جميع المجموعات الثلاث. وقد حققت مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية أعلى متوسط في الدرجة الكلية للاختبار، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في مجال تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في المجال، مما يدل على قدرة الاختبار على التمييز بين المجموعات المختلفة، ويوفر دليلاً على صدق المجموعات المتناقضة للاختبار.

2-صدق المجموعات المتناقضة لأبعاد الاختبار

ولتحقق من صدق المجموعات المتناقضة لأبعاد الاختبار جرى تحليل الفروق بين المجموعات الثلاث في كل مهارات الإصغاء على حدى باستخدام تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج كما يأتي:

2-1-نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمهارة الاستيضاح:

أُجري تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة الاستيضاح، وأظهرت النتائج ما يأتي:

جدول (14): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة الاستيضاح

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المختصون النفسيون العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	2.775	0.480
غير المختصين العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	2.200	0.687
غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية	40	1.750	0.981

يتضح من الجدول (14) أن أعلى متوسط لدرجات مهارة الاستيضاح كان لدى مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية.

جدول (15): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة الاستيضاح

مصدر التباين	درجات الحرية	قيمةF	قيمة الدلالة(p)
بين المجموعات	2	19.04	< 0.001
داخل المجموعات	117		
الكلي	119		

أُجري تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة الاستيضاح. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعات الثلاث، حيث بلغت قيمة ف F=19.04 عند مستوى دلالة(p < .001) ، مما يشير إلى وجود فروق حقيقية بين المجموعات في هذه المهارة.

كما بلغ حجم الأثر($\eta^2 = 0.246$) ، وهو حجم أثر كبير نسبياً، مما يدل على أن نوع المجموعة يفسر نحو 24.6% من التباين في درجات مهارة الاستيضاح.

ولتحديد اتجاه الفرق بين المجموعات الثلاث استخدم اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (16): يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي(Tukey) في مهارة الاستيضاح

المقارنة	فرق المتوسطات	الدلالة	اتجاه الفرق
المختصون النفسيون × غير المختصين العاملون	0.575	دال	لصالح المختصين النفسيين
المختصون النفسيون × غير المختصين غير العاملين	1.025	دال	لصالح المختصين النفسيين
غير المختصين العاملون × غير المختصين غير العاملين	0.450	دال	لصالح غير المختصين العاملين

أظهرت نتائج اختبار توكي وجود فروق دالة إحصائياً بين جميع المجموعات الثلاث. وقد حققت مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية أعلى متوسط، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في مجال تقديم الخدمات النفسية، مما يدعم صدق المجموعات المتناقضة للاختبار في قياس مهارة الاستيضاح.

2-2-نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمهارة إعادة الصياغة:

وللكشف عن الفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة إعادة الصياغة، أُجري تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول (17): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة إعادة الصياغة

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المختصون النفسيون العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	7.900	1.172
غير المختصين العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	6.975	1.641
غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية	40	5.875	1.667

يتضح من الجدول(17) أن أعلى متوسط لدرجات مهارة إعادة الصياغة كان لدى مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية.

الجدول (18): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة إعادة الصياغة

مصدر التباين	درجات الحرية	قيمةF	قيمة الدلالة(p)
بين المجموعات	2	18.02	< 0.001
داخل المجموعات	117		
الكلي	119		

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعات الثلاث في مهارة إعادة الصياغة، حيث بلغت قيمة ف F=18.02 عند مستوى دلالة(p < .001) ، مما يشير إلى وجود فروق حقيقية بين المجموعات.

كما بلغ حجم الأثر($\eta^2 = 0.235$) ، وهو حجم أثر كبير نسبيًا، مما يدل على أن نوع المجموعة يفسر نحو 23.5% من التباين في درجات مهارة إعادة الصياغة.

ولتحديد اتجاه الفرق بين المجموعات الثلاث استخدم اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول(19): يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي(Tukey) في مهارة إعادة الصياغة

المقارنة	فرق المتوسطات	الدلالة	اتجاه الفرق
المختصون النفسيون × غير المختصين العاملون	0.925	دال	لصالح المختصين النفسيين
المختصون النفسيون × غير المختصين غير العاملين	2.025	دال	لصالح المختصين النفسيين
غير المختصين العاملون × غير المختصين غير العاملين	1.100	دال	لصالح غير المختصين العاملين

أظهرت نتائج اختبار توكي وجود فروق دالة إحصائياً بين جميع المجموعات الثلاث. وقد حققت مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية أعلى متوسط، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في مجال تقديم الخدمات النفسية، مما يدعم صدق المجموعات المتناقضة للاختبار في قياس مهارة إعادة الصياغة.

2-3-نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمهارة عكس المشاعر:

وللكشف عن الفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة عكس المشاعر، أُجري تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول(20): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة عكس المشاعر

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المختصون النفسيون العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	8.125	1.343
غير المختصين العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	7.300	1.018

غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية	40	6.475	1.414

يتضح من الجدول أن أعلى متوسط لدرجات مهارة عكس المشاعر كان لدى مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية.

الجدول (21): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة عكس المشاعر

مصدر التباين	درجات الحرية	قيمةF	قيمة الدلالة(p)
بين المجموعات	2	16.88	< 0.001
داخل المجموعات	117		
الكلي	119		

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعات الثلاث في مهارة عكس المشاعر، حيث بلغت قيمة ف F=16.88 عند مستوى دلالة(p < .001) ، مما يشير إلى وجود فروق حقيقية بين المجموعات.

كما بلغ حجم الأثر($\eta^2 = 0.224$) ، وهو حجم أثر كبير نسبيًا، مما يدل على أن نوع المجموعة يفسر نحو 22.4% من التباين في درجات مهارة عكس المشاعر.

ولتحديد اتجاه الفرق بين المجموعات الثلاث استخدم اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول (22): يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي(Tukey) في مهارة عكس المشاعر

المقارنة	فرق المتوسطات	الدلالة	اتجاه الفرق
المختصون النفسيون × غير المختصين العاملون	0.825	دال	لصالح المختصين النفسيين
المختصون النفسيون × غير المختصين غير العاملين	1.650	دال	لصالح المختصين النفسيين

غير المختصين العاملون × غير المختصين غير العاملين	0.825	دال	لصالح غير المختصين العاملين

أظهرت نتائج اختبار توكي وجود فروق دالة إحصائياً بين جميع المجموعات الثلاث، وقد حققت مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية أعلى متوسط، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في مجال تقديم الخدمات النفسية، مما يدعم صدق المجموعات المتناقضة للاختبار في قياس مهارة عكس المشاعر.

2-4-نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمهارة التلخيص:

وللكشف عن الفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة التلخيص، أُجري تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول(23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعات الثلاث في مهارة التلخيص

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المختصون النفسيون العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	2.850	0.662
غير المختصين العاملون في تقديم الخدمات النفسية	40	2.200	0.723
غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية	40	1.700	1.067

يتضح من الجدول (23) أن أعلى متوسط لدرجات مهارة التلخيص كان لدى مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في تقديم الخدمات النفسية.

الجدول(24): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المجموعات الثلاث في مهارة التلخيص

مصدر التباين	درجات الحرية	**قيمةF**	قيمة الدلالة(p)
بين المجموعات	2	19.00	< 0.001
داخل المجموعات	117		
الكلي	119		

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعات الثلاث في مهارة التلخيص، حيث بلغت قيمة ف F=19.00 عند مستوى دلالة(p < .001) ، مما يشير إلى وجود فروق بين المجموعات.

كما بلغ حجم الأثر($\eta^2 = 0.245$) ، وهو حجم أثر كبير نسبياً، مما يدل على أن نوع المجموعة يفسر نحو 24.5% من التباين في درجات مهارة التلخيص.

ولتحديد اتجاه الفرق بين المجموعات الثلاث استخدم اختبار توكي(Tukey) للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما يأتي:

الجدول (25): يبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار توكي (Tukey) في مهارة التلخيص

المقارنة	**فرق المتوسطات**	**الدلالة**	**اتجاه الفرق**
المختصون النفسيون × غير المختصين العاملون	0.650	دال	لصالح المختصين النفسيين
المختصون النفسيون × غير المختصين غير العاملين	1.150	دال	لصالح المختصين النفسيين
غير المختصين العاملون × غير المختصين غير العاملين	0.500	دال	لصالح غير المختصين العاملين

أظهرت نتائج اختبار توكي وجود فروق دالة إحصائياً بين جميع المجموعات الثلاث. وقد حققت مجموعة المختصين النفسيين العاملين في تقديم الخدمات النفسية أعلى متوسط، تلتها مجموعة غير المختصين العاملين في تقديم الخدمات النفسية، ثم مجموعة غير المختصين وغير العاملين في مجال تقديم الخدمات النفسية، مما يدعم صدق المجموعات المتناقضة للاختبار في قياس مهارة التلخيص.

5-التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار مهارات الإصغاء

مقدمة التحليل العاملي:

يُعد التحليل العاملي الاستكشافي من الأساليب الإحصائية المستخدمة لفهم البنية الكامنة للأداة، والكشف عن طبيعة تمايز بنودها والعلاقات فيما بينها. وقد استُخدم التحليل العاملي في هذه الدراسة بوصفه إجراءً تحليليًا تفسيرياً داعماً، يهدف إلى التعرف إلى نمط البنية العاملية لاختبار مهارات الإصغاء في صورته النهائية، دون التعامل معه بوصفه محكاً حاسماً لإعادة بناء الأداة أو حذف بنودها، خاصة أن الاختبار قد اكتمل بناؤه واستُخرجت له معايير تطبيقية.

أولاً: التحليل العاملي الكلي لاختبار تقييم مهارات الإصغاء

تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي على بيانات العينة الأساسية البالغ حجمها (367) فرداً، وذلك بهدف استكشاف البنية العاملية للاختبار .وقد أظهرت نتائج اختبار كايزر–ماير–أولكين (KMO = 0.645) ملاءمة مقبولة للبيانات، كما كان اختبار كروية بارليت دالاً إحصائياً(Sig < 0.001) ، مما يبرر تطبيق التحليل العاملي الاستكشافي، وبلغت نسبة التباين الكلي المفسَّر (21%)، وهي نسبة تشير إلى محدودية وضوح البنية العاملية. كما أظهرت قيم التشبّعات العاملية وجود عدد مرتفع من البنود التي لم تحقق الحد الأدنى للتشبّع (0.30)، إذ بلغ عددها (18) بنداً، وهو ما يشير إلى محدودية تماسك البناء العاملي .وقد أُدرجت الجداول التفصيلية لنتائج هذا التحليل في الملحق (6) (ص264)، وذلك اختصاراً لمتن الرسالة .

وبناءً على ذلك، أعيد تطبيق التحليل العاملي الاستكشافي على بيانات عينة أكبر، تمثّلت في العينة الأساسية بعد إضافة عينتي الصدق والثبات، ليبلغ حجمها (527) فرداً، وذلك بهدف تحسين استقرار النتائج. وقد رافق زيادة حجم العينة تحسّن في مؤشرات التحليل العاملي، تمثّل في ارتفاع قيمة مؤشر قابلية البيانات للتحليل العاملي ((KMO، حيث بلغ (0.796) وزيادة نسبة التباين الكلي المفسَّر حيث بلغ 24%، وانخفاض عدد البنود ذات التشبّعات الأقل من (0.30) ليقتصر على (4) بنود فقط .

وفي ضوء ذلك، تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي على بيانات هذه العينة، وذلك بهدف استكشاف البنية العاملية للاختبار.

ويعرض فيما يلي نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للعينة الموسعة (527) كما تم التوصل إليها:

***التحليل العاملي الكلي لاختبار تقييم مهارات الإصغاء الموسعة:**

قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي:

قبل إجراء التحليل العاملي الاستكشافي، تم التحقق من مدى ملاءمة بيانات العينة الموسعة للتحليل العاملي بعد إضافة عينة الصدق وعينة الثبات إلى العينة الأساسية، والتي بلغ حجمها (527) فرداً.

وقد أظهرت نتائج اختبار كايزر–ماير–أولكين (KMO) قيمة مقدارها (0.796)، وهي قيمة تشير إلى ملاءمة بيانات العينة لإجراء التحليل العاملي، كما أظهر اختبار كروية بارليت (Bartlett's Test of Sphericity) دلالة إحصائية عند مستوى (Sig = 0.001)، حيث بلغت قيمة (χ^2 =2367.376) ودرجات الحرية (df = 780)، مما يدل على وجود ارتباطات دالة إحصائياً بين بنود الاختبار تبرر تطبيق التحليل العاملي، ويوضح الجدول (26) مؤشرات قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي.

الجدول (26): يبين مؤشرات قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي

حجم العينة	عدد البنود	اختبار كايزر–ماير–أولكين (KMO)	اختبار كروية بارليت (Bartlett's Test)	درجات الحرية(df)	مستوى الدلالة (Sig)
527	40	0.796	χ^2 = 2367.376	780	0.001

نتائج التحليل العاملي

أسفرت نتائج التحليل العاملي استخراج أربعة عوامل من الناحية الإحصائية، تم الاحتفاظ بها استناداً إلى معيار القيم الذاتية الأكبر من الواحد الصحيح. بلغت الجذور الكامنة لها (4.82، 2.31، 1.54، 1.08) على التوالي، وهي جميعها أكبر من الواحد الصحيح وقد توزعت بنود الاختبار على هذه العوامل بدرجات متفاوتة من التشبّع.

تحليل التباين المفسَّر

أظهرت نتائج التحليل أن نسبة التباين الكلي المرتبطة بالعوامل الأربعة المستخلصة بلغت 24%، حيث أسهم العامل الأول بنسبة 11.53% من التباين، يليه العامل الثاني بنسبة 4.47%، والعامل الثالث بنسبة 4.17%،

والعامل الرابع بنسبة 3.81%.

وتشير هذه النتائج إلى تركّز القوة التفسيرية بدرجة أكبر في العامل الأول مقارنة ببقية العوامل، مما يدل على وجود عامل عام يعكس مهارة الإصغاء بوصفها مهارة كلية متداخلة.

وتشير النسب المحدودة للتباين المرتبط بالعوامل اللاحقة ضعف تمايز المجالات الفرعية عاملياً، وهو ما يتسق مع طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات سلوكية متداخلة تظهر بصورة متزامنة في المواقف المهنية.

ويمكن تفسير ذلك في ضوء طبيعة الاختبار القائمة على المواقف، وتداخل مهارات الإصغاء في الممارسة المهنية، إضافة إلى اعتماد بنود ثنائية الاستجابة.

وأما بالنسبة لتوزيع البنود، فقد بيّنت النتائج وجود عامل عام استوعب عدداً كبيراً من البنود، إلى جانب عوامل أخرى أقل وضوحاً، مما يشير إلى أن الاختبار يقيس مهارة الإصغاء بوصفها مهارة كلية متداخلة مع وجود تباين محدود بين المجالات الفرعية، في حين لم تتبلور بعض الأبعاد النظرية كبنى عاملية مستقلة بصورة واضحة.

وبناءً على الطابع الاستكشافي للتحليل العاملي، جرى توزيع كل بند تحت العامل الذي حقق عليه أعلى قيمة تشبّع عاملي، دون مراعاة الانتماء النظري المسبق للبند، التزاماً بالمنطق الإحصائي للتحليل العاملي الاستكشافي. ويوضح الجدول (27) توزيع بنود الاختبار وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة.

الجدول (27): يبين توزيع بنود الاختبار وقيم تشبعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة

العامل الأول			العامل الثاني		
البند	مجال البند	قيمة التشبع	البند	مجال البند	قيمة التشبع
4	عكس المشاعر	0.414	8	التلخيص	0.379-
5	إعادة الصياغة	0.422	21	التلخيص	0.344-

6	عكس المشاعر	0.305	26	إعادة الصياغة	0.307-
7	إعادة الصياغة	0.409	40	عكس المشاعر	0.328
9	إعادة الصياغة	0.343			
10	إعادة الصياغة	0.422			
11	عكس المشاعر	0.395			
12	عكس المشاعر	0.391			
15	عكس المشاعر	0.266			
16	التلخيص	0.395			
17	الاستيضاح	0.360			
18	عكس المشاعر	0.391			
19	عكس المشاعر	0.363			
20	التلخيص	0.360			
22	الاستيضاح	0.371			
23	إعادة الصياغة	0.339			
24	عكس المشاعر	0.330			
25	عكس المشاعر	0.327			
27	الاستيضاح	0.321			
28	إعادة الصياغة	0.421			
29	التلخيص	0.393			
30	الاستيضاح	0.431			
34	إعادة الصياغة	0.252			
35	عكس المشاعر	0.368			

36	التلخيص	0.430			
37	إعادة الصياغة	0.409			
38	عكس المشاعر	0.221			
العامل الثالث			العامل الرابع		
البند	مجال البند	قيمة التشبع	البند	مجال البند	قيمة التشبع
1	الاستيضاح	0.450-	**2**	إعادة الصياغة	0.359-
13	إعادة الصياغة	0.333-	**3**	عكس المشاعر	0.531
14	إعادة الصياغة	0.311-	**31**	إعادة الصياغة	0.315-
39	إعادة الصياغة	0.341-	**32**	عكس المشاعر	0.215-
			33	الاستيضاح	0.393-

وتشير القيم السالبة لتشبعات بعض البنود في الجدول (27) إلى اتجاه العلاقة مع العامل المستخلص، ولا تعني بذاتها ضعف البند أو عدم صلاحيته، إذ جرى اعتماد أعلى قيمة تشبع مطلق في توزيع البنود على العوامل. كما يلاحظ أن البنود (15، 32، 34، 38) سجلت تشبعات عاملية أقل من (0.30)، إلا أنه تم الإبقاء عليها استناداً إلى أهميتها النظرية وتمثيلها لجوانب أساسية من مهارات الإصغاء، فضلاً عن عدم تأثيرها في البناء العام للمقياس ومؤشرات صدقه وثباته.

تسمية العوامل:

وبالاستناد إلى نمط التشبعات العاملية، جرى تفسير العوامل المستخلصة وتسميتها في ضوء الإطار النظري لمهارات الإصغاء، وذلك بالاعتماد على المهارات التي غلبت بنودها على كل عامل، إذ أظهر العامل الأول استيعابه لعدد كبير من البنود من مختلف المجالات، الأمر الذي يشير إلى طبيعته كعامل عام، وعليه تم اعتباره ممثلاً لمهارات الإصغاء بصورة عامة، أما بقية العوامل، فلم تتطابق بصورة تامة مع الأبعاد النظرية المحددة مسبقاً، إلا أنه أمكن تفسيرها في ضوء المهارات الأكثر تمثيلاً فيها؛ إذ غلبت بنود مهارتي إعادة الصياغة والتلخيص على العامل الثاني، في حين غلبت بنود مهارة إعادة الصياغة على العامل الثالث، أما العامل الرابع فقد كان البند الأعلى قيمة تشبع يمثل مهارة عكس المشاعر.

ويعكس هذا النمط من التشعبات الطبيعة المتداخلة لمهارات الإصغاء، حيث لا تعمل المهارات الفرعية (مثل إعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص، والاستيضاح) بمعزل عن بعضها، بل تظهر بصورة متزامنة في المواقف التواصلية الواقعية، وهو ما يفسّر عدم تمايزها عاملياً بصورة حادة.

تفسير نتائج التحليل العاملي الكلي للاختبار:

تشير نتائج التحليل العاملي الاستكشافي إلى أن اختبار مهارات الإصغاء يتسم ببنية عاملية يغلب عليها التداخل بين الأبعاد، مع بروز العامل الأول بوصفه العامل الأكثر استيعاباً للبنود في البنية العاملية ، وعلى الرغم من محدودية نسبة التباين المفسَّر، فإن هذه النتائج تُعد منسجمة مع طبيعة المهارة المقاسة، ولا سيما أن مهارات الإصغاء تُصنَّف ضمن المهارات السلوكية التي تتداخل مكوّناتها أثناء الممارسة المهنية، الأمر الذي يحدّ من إمكانية تمايزها عاملياً بصورة حادة.

وبالاستناد إلى طبيعة مهارات الإصغاء في سياق تقديم الخدمة النفسية، يمكن تفسير نمط تشبّع بنود الاختبار على العوامل المستخلصة بأن هذه المهارات تُمارس بوصفها عمليات متزامنة ومتكاملة، وليست مهارات مستقلة تماماً. ويُفسّر ذلك تشبع (27) بنداً من أصل (40) على العامل الأول، وهو ما يشير إلى هيمنة هذا العامل في البنية العاملية الأولية للاختبار، بما يعكس طبيعة الإصغاء الفعّال كمهارة شاملة تتداخل فيها الجوانب المعرفية والانفعالية والسلوكية أثناء التفاعل المهني مع طالب الخدمة النفسية.

كما تُظهر النتائج أن بنود بعض المجالات، وبخاصة مجالَي إعادة الصياغة وعكس المشاعر، قد تشبّعت على عوامل مشتركة، وهو ما يشير إلى وجود تداخل وظيفي بين هاتين المهارتين. إذ تتضمن إعادة الصياغة في كثير من المواقف المهنية إبراز المعنى الانفعالي لمضمون حديث طالب الخدمة النفسية، في حين يقوم عكس المشاعر على إعادة تنظيم هذه المشاعر والتعبير عنها، الأمر الذي يجعل الفصل بين المهارتين عاملياً أمراً محدود الوضوح.

وفيما يتعلق بمجال التلخيص، لم تتبلور بنوده كعامل مستقل، حيث تشبّعت مع بنود مجالات أخرى، ولا سيما إعادة الصياغة وعكس المشاعر. ويمكن تفسير ذلك بأن التلخيص في سياق تقديم الخدمة النفسية يُنجز غالبًا من خلال دمج إعادة الصياغة مع عكس المشاعر، وليس بوصفه مهارة منفصلة قائمة بذاتها.

وبصورة عامة، تعكس نتائج التحليل العاملي الأولي بنية عاملية تتسم بوجود قدر من التداخل بين المجالات الفرعية، وهو ما يتوافق مع طبيعة مهارات الإصغاء في الممارسة المهنية، وقد أشارت هذه النتائج إلى الحاجة إلى إعادة فحص البنية العاملية باستخدام التدوير المائل، للتحقق من مدى إسهام السماح بوجود ارتباطات بين العوامل في تقديم تفسير أكثر دقة ووضوحاً للبناء العاملي للاختبار.

ثانياً: إعادة التحليل العاملي باستخدام التدوير المائل

بعد الانتهاء من التحليل العاملي الاستكشافي، وما أظهرته نتائجه من تداخل في تشبعات عدد من البنود بين العوامل المستخلصة، إلى جانب ظهور عامل عام يعكس الطبيعة الكلية لمهارات الإصغاء، أُعيد تحليل البنية العاملية باستخدام **التدوير المائل(Promax Oblique Rotation)** ؛ وذلك للتحقق من البنية العاملية في ظل افتراض إمكانية وجود ارتباطات بين العوامل الكامنة، ويُعد هذا الإجراء أكثر ملاءمة من الناحية النظرية لطبيعة مهارات الإصغاء، إذ تمثل مهارات متميزة من حيث البناء المفاهيمي، إلا أنها تتفاعل فيما بينها أثناء الممارسة المهنية، ولا يُفترض أن تكون مستقلة استقلالاً تاماً من الناحية الوظيفية، الأمر الذي يبرر استخدام التدوير المائل للكشف عن العلاقات المحتملة بين العوامل المستخلصة.

ولبيان أثر التدوير المائل في إعادة تنظيم البنية العاملية للاختبار، جرى فحص مصفوفة التشبعات العاملية، التي تُعد المرجع الرئيس في تفسير تشبعات البنود عند استخدام التدوير المائل، إذ تُظهر التشبعات الفريدة لكل بند بعد التحكم في الارتباطات بين العوامل المستخلصة، ويبين الجدول 28 (مصفوفة التشبعات العاملية للبنود بعد تطبيق التدوير المائل

الجدول (28): يبين توزيع بنود الاختبار وقيم تشبعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة بعد تطبيق التدوير المائل

العامل الأول			العامل الثاني		
البند	مجال البند	قيمة التشبع	البند	مجال البند	قيمة التشبع
4	عكس المشاعر	0.386	**2**	إعادة الصياغة	0.579
5	إعادة الصياغة	0.568	**8**	التلخيص	0.360
10	إعادة الصياغة	0.637	**15**	عكس المشاعر	0.303
12	عكس المشاعر	0.571	**20**	التلخيص	0.486
16	التلخيص	0.357	**21**	التلخيص	0.380
17	الاستيضاح	0.381	**25**	عكس المشاعر	0.372

18	عكس المشاعر	0.362	**26**	إعادة الصياغة	0.366
19	عكس المشاعر	0.396	**29**	التلخيص	0.384
27	الاستيضاح	0.400	**32**	عكس المشاعر	0.269
28	إعادة الصياغة	0.370	**35**	عكس المشاعر	0.374
30	الاستيضاح	0.508	**36**	التلخيص	0.333
34	إعادة الصياغة	0.267	**38**	عكس المشاعر	0.268
37	إعادة الصياغة	0.458	**39**	إعادة الصياغة	0.375
40	عكس المشاعر	0.496			
العامل الثالث			**العامل الرابع**		
البند	**مجال البند**	**قيمة التشبع**	**البند**	**مجال البند**	**قيمة التشبع**
1	الاستيضاح	0.605	**3**	عكس المشاعر	0.666
14	إعادة الصياغة	0.337	**6**	عكس المشاعر	0.437
22	الاستيضاح	0.450	**7**	إعادة الصياغة	0.485
23	إعادة الصياغة	0.303	**9**	إعادة الصياغة	0.347
24	عكس المشاعر	0.288	**11**	عكس المشاعر	0.397
33	الاستيضاح	0.362	**13**	إعادة الصياغة	0.399
			31	إعادة الصياغة	0.329

يتضح من الجدول (28) أن تطبيق التدوير المائل أسفر عن إعادة تنظيم تشبعات البنود على العوامل الأربعة المستخلصة، مع المحافظة على البنية العاملية العامة للاختبار. وقد توزعت البنود على العوامل وفق أعلى قيمة تشبع عاملي لكل بند، مما أسهم في تحسين تفسير البنية العاملية في ضوء السماح بوجود ارتباطات بينها. كما أسهم التدوير المائل في تحسين قيم التشبعات العاملية لبعض البنود التي كانت تشبعاتها منخفضة في التحليل السابق، إذ

ارتفعت قيم تشبعات ثلاثة بنود وهي (32، 34، 38) مع بقائها دون المستوى المرجعي (0.30)، في حين تجاوز أحد البنود وهو البند(15) هذا الحد بعد التدوير، مما يشير إلى تحسن تمثيل هذه البنود للعوامل المستخلصة، وإن ظل هذا التحسن متفاوتاً بينها.

"كما يلاحظ أن التشبعات السالبة التي ظهرت في التحليل العاملي قبل التدوير لم تعد ظاهرة بعد تطبيق التدوير المائل، مما يشير إلى أن إعادة تنظيم محاور العوامل أسهمت في تحسين قابلية البنية العاملية للتفسير".

كما أظهرت النتائج أن البنود لم تتوزع على العوامل المستخلصة بما يطابق بصورة تامة المجالات النظرية للاختبار، إذ لم تقتصر بنود كل مجال على عامل واحد، وإنما توزعت على أكثر من عامل، وهو أمر متوقع في التحليل العاملي الاستكشافي؛ لأنه يعتمد في تصنيف البنود على أنماط الارتباطات الفعلية بينها في بيانات العينة، وليس على التصنيف النظري المسبق. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مهارات الإصغاء، على الرغم من تميزها مفاهيميًا، تتكامل وتتداخل وظيفيًا أثناء الممارسة المهنية، مما يؤدي إلى اشتراك بعض البنود في قياس أكثر من جانب من جوانب الإصغاء، وانعكاس ذلك على تشبعاتها العاملية. وعليه، فإن هذه النتيجة لا تمثل تعارضًا مع البناء النظري للاختبار، وإنما تعكس طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات مترابطة في الأداء المهني مع احتفاظ كل منها بخصوصيتها المفاهيمية.

وللتحقق من مدى ملاءمة استخدام التدوير المائل، جرى فحص مصفوفة ارتباط العوامل المستخلصة، والتي تبين معاملات الارتباط بين العوامل بعد التدوير. ويبين الجدول (29) معاملات الارتباط بين العوامل الأربعة المستخلصة.

الجدول (29) :يبين معاملات الارتباط بين العوامل الأربعة المستخلصة بعد تطبيق التدوير المائل

العوامل	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع
العامل الأول	1.000	0.483	−0.015	0.259
العامل الثاني	0.483	1.000	0.070	0.367
العامل الثالث	−0.015	0.070	1.000	−0.035
العامل الرابع	0.259	0.367	−0.035	1.000

يتضح من الجدول(29) أن معاملات الارتباط بين العوامل المستخلصة جاءت بدرجات متفاوتة، إذ تراوحت بين ارتباطات ضعيفة جداً وأخرى متوسطة. فقد بلغ أعلى معامل ارتباط بين العاملين الأول والثاني (0.483)، يليه

الارتباط بين العاملين الثاني والرابع (0.367)، ثم بين العاملين الأول والرابع (0.259)، في حين أظهرت ارتباطات العامل الثالث مع بقية العوامل قيماً منخفضة جداً تراوحت بين (−0.035) و(0.070). وتشير هذه النتائج إلى أن البناء العاملي للاختبار يتسم بقدر من الاستقلال النسبي إلى جانب وجود ارتباطات بين بعض العوامل، مما يدل على أن أبعاد مهارات الإصغاء تحتفظ بخصوصيتها النسبية، مع استمرار وجود علاقات وظيفية فيما بينها. وتدعم هذه النتيجة ملاءمة استخدام التدوير المائل، إذ إن افتراض الاستقلال التام بين جميع العوامل لا يتحقق بصورة كاملة، في حين تسمح طبيعة التدوير المائل بالكشف عن هذه العلاقات وتقديم تمثيل أكثر واقعية للبنية العاملية للاختبار.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن استخدام التدوير المائل أسهم في تقديم تفسير أكثر واقعية للبنية العاملية للاختبار، مع المحافظة على التمايز النسبي بين العوامل والكشف عن الارتباطات القائمة بينها بما يتفق مع الأساس النظري لمهارات الإصغاء.

ثالثاً: التحليل العاملي الاستكشافي لكل مهارة من مهارات اختبار تقييم مهارات الإصغاء:

تم إجراء تحليل عاملي استكشافي منفصل لكل مهارة من مهارات الإصغاء الأربع، وذلك باستخدام بيانات العينة نفسها البالغ حجمها (527) مفحوصاً، بهدف التحقق من طبيعة البناء الداخلي لكل مهارة بصورة مستقلة. وقد جرى تطبيق التحليل وفق الإجراءات الآتية:

-قابلية بيانات العينة لإجراء التحليل العاملي لكل مهارة:

قبل إجراء التحليل العاملي الاستكشافي لكل مهارة من مهارات الإصغاء الأربع، تم التحقق من مدى ملاءمة بيانات العينة البالغ حجمها (527) مفحوصاً لإجراء التحليل العاملي. ولتحقيق ذلك، حُسب معامل كايزر–ماير–أولكين (KMO) واختبار كروية بارليت (Bartlett's Test of Sphericity) لكل مهارة على حدى

أظهرت نتائج معامل KMO أن قيمه بلغت (0.662) لمهارة الاستيضاح، و(0.696) لمهارة إعادة الصياغة، و(0.719) لمهارة عكس المشاعر، و(0.665) لمهارة التلخيص، وهي قيم تقع ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، وتشير إلى كفاية العينة وملاءمة مصفوفة الارتباط لإجراء التحليل العاملي.

كما أظهر اختبار كروية بارليت دلالة إحصائية عند مستوى (Sig < 0.001) في جميع المهارات، حيث بلغت قيمة كاي تربيع (119.655) (χ^2) لمهارة الاستيضاح بدرجات حرية (15)، و(412.792) لمهارة إعادة الصياغة بدرجات حرية (91)، و(410.991) لمهارة عكس المشاعر بدرجات حرية (91)، و(138.477) لمهارة التلخيص بدرجات حرية (15)، مما يدل على وجود ارتباطات دالة إحصائيًا بين بنود كل مهارة، ويبرر بالتالي تطبيق التحليل العاملي الاستكشافي عليها، ويعرض الجدول (30) مؤشرات قابلية البيانات للتحليل العاملي لكل مهارة على حدا.

الجدول (30): يبين مؤشرات قابلية العينة للتحاليل العاملي لكل مهارة على حدا

المهارة	حجم العينة	عدد البنود	اختبار كايزر–ماير–أولكين (KMO)	اختبار كروية بارليت (Bartlett's Test)	درجات الحرية (df)	مستوى الدلالة (Sig)
الاستيضاح	**527**	**6**	0.662	χ^2 =119.655	**15**	**0.001**
إعادة الصياغة	**527**	**14**	0.696	χ^2 =412.792	**91**	**0.001**
عكس المشاعر	**527**	**14**	0.719	χ^2 =410.991	**91**	**0.001**
التلخيص	**527**	**6**	0.665	χ^2 =138.477	**15**	**0.001**

-مهارة الاستيضاح

أُجري التحليل العاملي الاستكشافي لمهارة الاستيضاح، المكوّنة من (6) بنود، باستخدام بيانات العينة البالغ حجمها (527) مفحوصاً. وقد أسفر التحليل عن استخراج عاملين ذوي قيم ذاتية أكبر من الواحد الصحيح، وذلك وفق معيار القيم الذاتية(Eigenvalue > 1)

وأظهرت نتائج تحليل التباين أن العاملين معاً فسّرا ما نسبته (44.37%) من التباين الكلي، حيث فسّر العامل الأول (27.47%) من التباين، في حين أسهم العامل الثاني بنسبة (16.90%). وتشير هذه النتائج إلى بروز بُعد رئيسي داخل بنود مهارة الاستيضاح، إلا أن نسبة التباين المفسَّرة لا تصل إلى مستوى الهيمنة العاملية الكاملة، مما يعكس وجود تفرّع داخلي نسبي بين العاملين المستخلصين.

كما يُلاحظ أن جميع البنود حققت قيم تشبّع عاملي لا تقل عن (0.30)، مما يدل على وجود ارتباط مقبول بين البنود والعوامل المستخلصة، ويعزز من تماسك البنية العاملية للمهارة رغم عدم هيمنة عامل واحد بصورة كاملة.

ويمكن تفسير هذا النمط في ضوء طبيعة مهارة الاستيضاح بوصفها عملية تفاعلية تتضمن أكثر من جانب أدائي أثناء تقديم الخدمة النفسية، الأمر الذي قد يحدّ من تبلورها كبنية أحادية البعد بصورة صارمة، ويبيّن الجدول (31) توزيع بنود مهارة الاستيضاح وقيم تشبّعاتها على العاملين المستخلصين.

الجدول(31): يبين توزيع بنود مهارة الاستيضاح وقيم تشبّعاتها على العاملين المستخلصين

العامل الأول		العامل الثاني	
البند	قيمة التشبع	البند	قيمة التشبع
1	−0.524	27	0.474
17	−0.493	33	0.721
22	−0.664		
30	−0.667		

-مهارة إعادة الصياغة

أُجري التحليل العاملي الاستكشافي لمهارة إعادة الصياغة، المكوّنة من (14) بنداً، باستخدام بيانات العينة البالغ حجمها (527) مفحوصاً. وقد أسفر التحليل عن استخراج أربعة عوامل ذات قيم ذاتية أكبر من الواحد الصحيح، وذلك وفق معيار القيم الذاتية.(Eigenvalue > 1)

وأظهرت نتائج تحليل التباين أن هذه العوامل الأربعة فسّرت مجتمعةً ما نسبته (41.31%) من التباين الكلي. حيث فسّر العامل الأول (16.24%) من التباين، تلاه العامل الثاني بنسبة (9.04%)، ثم العامل الثالث بنسبة (8.12%)، والعامل الرابع بنسبة (7.92%). وتشير هذه النتائج إلى غياب عامل مهيمن بشكل واضح، إذ توزّعت القوة التفسيرية على أكثر من بعد، مما يعكس بنية متعددة الأبعاد نسبيًا داخل مهارة إعادة الصياغة.

كما يُلاحظ أن جميع البنود حققت قيم تشبّع عاملي لا تقل عن (0.30)، وهو ما يدل على ارتباط مقبول بين البنود والعوامل المستخلصة، ويعزز من تماسك البنية العاملية للمهارة، رغم تعدد أبعادها.

ويمكن تفسير هذا النمط في ضوء طبيعة مهارة إعادة الصياغة بوصفها عملية مركّبة تتضمن إعادة تنظيم المعنى، وإعادة البناء اللفظي، وإبراز الجوانب المعرفية والانفعالية في حديث طالب الخدمة النفسية، الأمر الذي يفسّر ظهور

أكثر من بعد عاملي داخل هذه المهارة، ويبين الجدول (32) توزيع بنود مهارة إعادة الصياغة وقيم تشبّعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة.

الجدول(32): يبين توزيع بنود مهارة إعادة الصياغة وقيم تشبّعاتها على العوامل الأربعة المستخلصة

العامل الأول		العامل الثاني	
البند	قيمة التشبع	البند	قيمة التشبع
5	0.466	26	0.417
7	0.534	37	−0.470
9	0.365	39	0.435
23	0.402		
28	0.474		
العامل الثالث		**العامل الرابع**	
البند	قيمة التشبع	البند	قيمة التشبع
2	−0.497	13	0.434
10	0.535	14	−0.510
31	−0.512	34	0.421

-مهارة عكس المشاعر

أُجري التحليل العاملي الاستكشافي لمهارة عكس المشاعر، المكوّنة من (14) بنداً، باستخدام بيانات العينة البالغ حجمها (527) مفحوصاً. وقد أسفر التحليل، وفق معيار القيم الذاتية الأكبر من الواحد الصحيح (Eigenvalue > 1)، عن استخراج خمسة عوامل.

وأظهرت نتائج تحليل التباين أن هذه العوامل الخمسة فسّرت مجتمعةً ما نسبته (48.82%) من التباين الكلي، حيث فسّر العامل الأول (16.49%) من التباين، تلاه العامل الثاني بنسبة (9.18%)، ثم العامل الثالث بنسبة

(7.98%)، والعامل الرابع بنسبة (7.66%)، والعامل الخامس بنسبة (7.52%). ويُلاحظ أن القوة التفسيرية توزعت على عدة عوامل دون وجود قفزة واضحة في نسبة التباين المفسَّر للعامل الأول، مما يشير إلى غياب عامل مهيمن بصورة حادة.

وعند فحص مصفوفة التشبّعات العاملية، تبيّن أن العامل الرابع لم يحظَ ببنود ذات تشبعات مميزة تفوق بقية العوامل، الأمر الذي يحدّ من قابليته للتفسير كبعد مستقل. في المقابل، ظهر العامل الخامس مدعوماً ببندين حققا أعلى قيم تشبّع عليه (0.457، 0.488)، وهي قيم متوسطة تشير إلى ارتباط مقبول، إلا أن اقتصاره على بندين فقط يجعله تفرعا فرعياً محدود الاستقرار أكثر من كونه بُعداً مستقلاً متكاملاً.

كما أظهرت النتائج أن جميع بنود المهارة حققت قيماً للتشبّع العاملي لا تقل عن (0.30)، مما يدل على وجود ارتباطات مقبولة بين البنود والعوامل المستخلصة، ويعكس تماسكًا بنيويًا عامًا للمهارة رغم تعدد العوامل المستخرجة.

ويمكن تفسير هذا النمط في ضوء طبيعة مهارة عكس المشاعر بوصفها عملية انفعالية مركّبة تتضمن إدراك المشاعر وتسميتها وتنظيمها وإعادة عرضها بصورة مهنية، الأمر الذي قد يؤدي إلى تبلور أكثر من بعد فرعي داخل المهارة دون أن تتشكل أبعاد مستقلة واضحة بصورة حاسمة، ويبيّن الجدول (33) توزيع بنود مهارة عكس المشاعر وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة.

الجدول(33): يبين توزيع بنود مهارة عكس المشاعر وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة

العامل الأول		العامل الثاني	
البند	قيمة التشبع	البند	قيمة التشبع
4	−0.514	3	−0.521
6	−0.470	40	0.500
11	−0.421		
12	−0.450		
15	−0.336		
18	−0.394		
19	−0.414		

25	−0.446		
35	−0.446		
العامل الثالث		**العامل الخامس**	
البند	قيمة التشبع	البند	قيمة التشبع
38	0.520	24	0.457
		32	−0.488

مهارة التلخيص

أُجري التحليل العاملي الاستكشافي لمهارة التلخيص، المكوّنة من (6) بنود، باستخدام بيانات العينة البالغ حجمها (527) مفحوصاً. وأسفر التحليل عن استخراج عاملين ذوي قيم ذاتية أكبر من الواحد الصحيح، وفق معيار القيم الذاتية.(Eigenvalue > 1)

وقد بيّنت نتائج تحليل التباين أن العامل الأول فسّر ما نسبته (28.53%) من التباين الكلي، في حين فسّر العامل الثاني (17.12%)، لتبلغ نسبة التباين التراكمي للعاملين معًا (45.65%). وتشير هذه النتائج إلى وجود بعدين كامنَين داخل مهارة التلخيص، مع ملاحظة أن العامل الأول يملك قوة تفسيرية أكبر نسبيًا مقارنة بالعامل الثاني، إلا أنه لا يصل إلى مستوى يشير إلى أحادية بعد واضحة.

كما أظهرت النتائج أن جميع بنود المهارة حققت قيماً للتشبّع العاملي لا تقل عن (0.30)، مما يدل على ارتباط مقبول بين البنود والعوامل المستخلصة، ويعزز من تماسك البناء العاملي للمهارة.

ويمكن تفسير هذه البنية الثنائية في ضوء طبيعة مهارة التلخيص بوصفها عملية تتضمن استخلاص المعاني المعرفية والوجدانية وإعادة تنظيمها بصورة مركّزة، وخاصتاً ان مهارة التلخيص تضمن استخدام مهاراتي إعادة الصياغة وعكس المشاعر، ويبين الجدول (34) توزيع بنود مهارة التلخيص وقيم تشبّعاتها على العاملين المستخلصين

الجدول(34): يبين توزيع بنود مهارة التلخيص وقيم تشبّعاتها على العاملين المستخلصين

العامل الأول		العامل الثاني	
البند	قيمة التشبع	البند	قيمة التشبع
16	−0.567	8	−0.597

20	−0.521	29	0.647
21	−0.553		
36	−0.557		

الخلاصة:

بينت نتائج التحليل العاملي الكلي، إلى جانب التحليل العاملي المنفصل لكل مهارة، إلى أن مهارات الإصغاء لا تتبلور كبنى مستقلة، وإنما تتداخل بنيوياً على مستوى الاختبار الكلي وعلى مستوى المهارات الفرعية أيضاً، وهو ما يعكس طبيعة الإصغاء بوصفه عملية مهنية متكاملة تتداخل فيها العمليات المعرفية والانفعالية والسلوكية بصورة متزامنة.

- **ثبات اختبار تقييم مهارات الإصغاء:**

جرى تطبيق الاختبار على عينة تكونت من 80 فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي، والتّحقُّق من ثبات المقياس باستخدام طرائق ثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

أ- الثّبات بطريقة ألفا كرونباخ:

جرى حساب معامل الثبات باستخدام معادلة كودر ريتشاردسون إذ تراوحت معاملات الثبات على الأبعاد الأربعة للاختبار (0.724−0.761)، أما معامل الثبات لاختبار تقييم مهارات الإصغاء بدرجته الكلية فقد بلغ 0.847

ب-الثّبات بطريقة التّجزئة النّصفيّة:

قُسّمَ المقياس إلى نصفين متكافئين في عدد بنودهما، وذلك من خلال الاعتماد على معاملات التمييز، فقد رُتّبت بنود الاختبار حسب معاملات التمييز ابتداءً من البند ذي معامل التمييز الأعلى وحتى البند ذي معامل التمييز الأقل، وبالاعتماد على هذا الترتيب جُزِّئت بنود الاختبار إلى نصفين؛ يتضمن النصف الأول البنود الفردية، ويتضمن النصف الثاني البنود الزوجية، وقد بلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بالنسبة إلى اختبار تقييم مهارات الإصغاء بدرجته الكلية 0.831.

الجدول (35): يبيّن معاملات الثّبات بطريقة ألفا كرونباخ لاختبار تقييم مهارات الإصغاء.

البعد	عدد البنود	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
الاستيضاح	6	0.724	
إعادة الصياغة	14	0.761	
عكس المشاعر	14	0.751	
التلخيص	6	0.725	
الدرجة الكليَّة	40	0.847	0.831

يتضح من الجدول (35) أن معاملات الثبات لاختبار تقييم مهارات الإصغاء بدرجته الكلية مرتفع إذ بلغ (0.847) باستخدام طريقة ألفا كرونباخ و(0.831) باستخدام طريقة التجزئة النصفية، فيما تراوح ثبات الأبعاد الأربعة للاختبار (0.724–0.761) وهذا يدل على تمتع الاختبار بدرجةٍ عاليةٍ من الثبات يمكن الاعتماد عليها في تطبيق الاختبار على العينة الأساسية بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد (0.70) حداً أدنى للثبات.

(Nunnally & Bernstein, 1994, 246–265)

- **الاتساق الداخلي للاختبار:**

جرى التحقق من الاتساق الداخلي لبنود الاختبار، بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل بند وبقية بنود الاختبار، بهدف التأكد من تجانس البنود وعدم وجود تكرار في محتواها. وأظهرت نتائج التحليل أن معاملات الارتباط جاءت

ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، إذ بلغت أعلى قيمة ارتباط 0.540، وأدنى قيمة ارتباط −0.070، كما بلغ المتوسط الحسابي 0.228 وأما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.105، مما يشير إلى وجود تجانس بين البنود دون وجود ارتباطات مرتفعة جداً قد تشير إلى تكرار في البنود. ونظراً لكبر حجم جدول معاملات الارتباط، فقد أُدرِج جدول الارتباطات كاملاً بين كل بند وبقية بنود الاختبار في الملحق (7) (ص 267)

الجدول (36): يبيّن ملخص القيم الإحصائية لمعاملات ارتباط كلّ بند ببقية بنود الاختبار

أعلى قيمة	أدنى قيمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
0.540	0.070-	0.228	0.105

خلاصة:

تناول هذا الفصل منهج البحث وإجراءات بناء اختبار تقييم مهارات الإصغاء، بدءً بتحديد المجتمع والعينات المتعددة المستخدمة في التجريب والتحقق السيكومتري، وانتهاءً باستخراج المعايير، وقد جرى التحقق من صدق الاختبار بطرائق متعددة شملت صدق المحتوى، وتمييز البنود، والمجموعات المتناقضة، إلى جانب التحليل العاملي الاستكشافي الكلي والفرعي، كما أثبتت نتائج الثبات ارتفاع معاملات ألفا كرونباخ. وتشير النتائج مجتمعة إلى تمتع الاختبار بخصائص سيكومترية مقبولة، وبنية عاملية تعكس الطبيعة المتداخلة لمهارات الإصغاء، مما يدعم صلاحيته للتطبيق في السياق المهني.

الفصل الخامس

عرض نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها

أولاً: الإجابة عن تساؤلات البحث

ثانياً: مناقشة نتائج البحث وتفسيرها

ثالثاً: الملف المهاري لاختبار تقييم مهارات الإصغاء

رابعاً: مقترحات البحث

أولاً: الإجابة عن تساؤلات البحث:

تمهيد:

يتناول الفصل الحالي عرض نتائج البحث ومناقشتها في ضوء تساؤلات البحث المتمثلة في بناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية. وقد نُظِّم عرض النتائج وفقًا للتساؤلات الثلاثة الرئيسة.

التساؤل الأول: ما مؤشرات الصدق والثبات لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟

حسب النتائج الموجود في الفصل السابق، تبين أن اختبار تقييم مهارات الإصغاء يتصف بالصدق والثبات، إذ جرى التأكد من صدق الاختبار بعدة طرائق هي:

-صدق المحتوى: أظهرت نتائج تحكيم الخبراء اتفاقاً على ملاءمة بنود الاختبار من حيث الصياغة والوضوح وسلامة المحتوى، مع إجراء بعض التعديلات على البنود التي استدعت ذلك. كما بينت نتائج التطبيق الاستطلاعي وضوح بنود الاختبار لدى أفراد العينة. ويشير ذلك إلى أن بنود الاختبار تمثل مهارات الإصغاء الأربعة بصورة مناسبة، وأنها صيغت بطريقة واضحة ومفهومة للمفحوصين، ويُعزى ذلك إلى اعتماد الاختبار على إطار نظري واضح في بناء المهارات، وصياغة البنود بما يعكس التعريفات الإجرائية لها، الأمر الذي أسهم في تحسين جودة البنود وضمان ملاءمتها.

-الصدق التمييزي للفقرة: أظهرت معاملات ارتباط بيرسون بين كل بند والبعد الذي ينتمي إليه قيماً تراوحت بين (0.310 – 0.560)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، ويشير ذلك إلى أن البنود ترتبط بالأبعاد التي تنتمي إليها بدرجة مناسبة، مما يعكس انسجامها مع المهارات التي تقيسها، ويُعزى ذلك إلى دقة بناء البنود ووضوح

انتمائها للمهارات المحددة، إضافة إلى طبيعة الاختبار القائم على مواقف تطبيقية، الأمر الذي أسهم في تعزيز ارتباط البنود بالأبعاد.

– صدق المجموعات المتناقضة: أظهرت نتائج اختبار **(t)** تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدرجة الكلية، ونتائج تحليل التباين الأحادي لكل مهارة هلى حدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء المختصين وغير المختصين غير العاملين، وكذلك بين المختصين وغير المختصين العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، بالإضافة إلى وجود فروق دالة بين غير المختصين وغير المختصين العاملين ويشير ذلك إلى أن الاختبار قادر على التمييز بين الأفراد وفق مستويات مختلفة من مهارات الإصغاء، ويُعزى ذلك إلى أن مهارات الإصغاء تتأثر بكل من الإعداد الأكاديمي والخبرة العملية، حيث يمتلك المختصون مستوى أعلى نتيجة التدريب والتأهيل الأكاديمي، في حين يسهم العمل في المجال في تنمية هذه المهارات لدى غير المختصين العاملين، إلا أن هذا التطور لا يصل إلى مستوى التأهيل الأكاديمي المتخصص، مما يفسر التدرج في النتائج بين المجموعات الثلاث.

2–التحليل العاملي الاستكشافي:

أظهرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار مهارات الإصغاء، بعد تطبيقه على العينة الموسعة، ملاءمة البيانات لإجراء التحليل، حيث بلغت قيمة**(KMO =0.796)** ، وكان اختبار كروية بارليت دالًا إحصائيًا**(Sig < 0.001)** ، مما يبرر تطبيق التحليل العاملي. وقد أسفر التحليل عن استخراج أربعة عوامل، بلغت نسبة التباين الكلي المفسَّر **(24)** %، كما تراوحت قيم التشبّعات العاملية للبنود بين (0.215) و(0.531)، مع وجود عدد محدود من البنود التي لم تحقق الحد الأدنى للتشبّع (0.30)

كما أظهرت النتائج تحسناً في مؤشرات التحليل العاملي مقارنة بالعينة الأساسية، تمثل في ارتفاع قيمة(**KMO**) ، وزيادة نسبة التباين المفسَّر، وانخفاض عدد البنود ذات التشبعات المنخفضة من (18) بنداً إلى (4) بنود فقط، وهو ما يشير إلى تحسن استقرار البنية العاملية مع زيادة حجم العينة.

ولزيادة تفسير البنية العاملية للاختبار، أُعيد تحليل العوامل باستخدام التدوير المائل، حيث أظهرت النتائج تحسناً في قابلية تفسير البنية العاملية، تمثل في اختفاء التشبعات العاملية السالبة، وتحسن قيم تشبعات البنود التي كانت منخفضة في التحليل الأولي، مع تجاوز أحدها الحد المرجعي (0.30). كما كشفت مصفوفة ارتباط العوامل عن وجود ارتباطات بدرجات متفاوتة بين العوامل المستخلصة، مما يشير إلى تمتعها بقدر من الاستقلال النسبي، مع وجود ارتباطات وظيفية فيما بينها، وهو ما يتفق مع الطبيعة النظرية لمهارات الإصغاء بوصفها مهارات متميزة مفاهيمياً، ومتكاملة أثناء الممارسة المهنية.

وفيما يتعلق بنتائج التحليل العاملي الاستكشافي لكل مهارة على حدة، فقد أظهرت النتائج عدم تمايز واضح للبنية العاملية داخل المهارات الفرعية، حيث توزعت البنود في كل مهارة على أكثر من عامل، ولم تتبلور في صورة عامل واحد مستقل بصورة حادة، وذلك على الرغم من خلو معظم البنود من التشبعات المنخفضة.

ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات تواصلية تطبيقية تتسم بالتداخل والتكامل أثناء الممارسة المهنية، حيث يشير روجرز وفارسون (**Rogers & Farson, 1957**)، إلى أن الإصغاء يتضمن إدراك كل من الحقائق والمشاعر التي ينقلها المتحدث معا، ثم إعادة هذا الفهم إليه، الأمر الذي يعكس طبيعته بوصفه عملية متكاملة لا تقتصر على جانب واحد. (**Rogers & Farson, 2015, p: 5**)

ويتضح هذا التداخل بشكل خاص في مهارة التلخيص، التي تعتمد بطبيعتها على دمج أكثر من مهارة، إذ يشير بوستينجس **(Postings, 2021)** إلى أن التلخيص يُستخدم لربط ما تم طرحه من أفكار ومشاعر خلال الجلسة. (Postings, 2021, p: 37)

في حين يرى كورمير ونوريوس وأوزبورن **(Cormier & Nurius & Osborn, 2017)** أنه يتضمن استخدام إعادة الصياغة وعكس المشاعر لتكثيف رسائل طالب الخدمة النفسية، الأمر الذي يدل على أن التلخيص يقوم على تكامل عدة مهارات، وليس مهارة مستقلة قائمة بذاتها. **(Cormier & Nurius & Osborn , 2017, p: 126)**

كما يتعزز هذا التفسير في ضوء نتائج بعض الدراسات السابقة، حيث أشارت دراسة فاسرت وآخرين (2007)

إلى تناول الإصغاء الفعّال بوصفه بناءً كلياً، كما أظهرت دراسة دي يونغ وآخرين **(De Jong et al., 2024)** أن مهارات التفاعل والتواصل تُمارس بصورة متزامنة وتتأثر بطبيعة الموقف العلاجي.

وبصورة عامة، تعكس هذه النتائج أن مهارات الإصغاء تمثل بناءً مرناً متداخلاً، لا يتجزأ إلى مكونات مستقلة بصورة حادة، وهو ما يتوافق مع طبيعتها في سياق تقديم الخدمة النفسية، حيث تُوظَّف هذه المهارات بشكل تكاملي وفق متطلبات الموقف المهني، الأمر الذي يفسر نمط النتائج العاملية سواء على مستوى الاختبار ككل أو داخل المهارات الفرعية.

3-الثبات:

جرى التأكد من ثبات الاختبار باستخدام الطرائق الآتية:

-الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: تراوحت معاملات ألفا بين (0.724 – 0.761) عبر الأبعاد الأربعة، وبلغت (0.847) للاختبار كاملاً.

-الثبات بطريقة التجزئة النصفية: بلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (0.831).

وتشير هذه القيم إلى تمتع الاختبار بدرجة مرتفعة من الثبات، بما يعكس استقرار نتائج الاختبار، كما يدل تقارب معاملات الثبات باستخدام الطريقتين على موثوقية القياس وعدم تأثر النتائج بطريقة حساب الثبات، ويمكن تفسير ذلك في ضوء وضوح صياغة البنود وارتباطها بالمهارات التي تقيسها، إضافة إلى اعتماد الاختبار على إطار نظري محدد في بناء بنوده.

4-الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من الاتساق الداخلي لبنود اختبار مهارات الإصغاء من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين البنود وذلك بهدف الوقوف على درجة تجانس البنود واشتراكها في قياس البناء المستهدف، دون وجود تشابه مفرط في محتواها.

وقد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين البنود جاءت ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، حيث تراوحت قيمها بين (-0.070) و(0.540)، بمتوسط حسابي بلغ (0.228) وانحراف معياري (0.105)

وتشير هذه القيم إلى وجود مستوى مناسب من التجانس بين البنود، بما يعكس اشتراكها في قياس مهارات الإصغاء، دون أن تصل الارتباطات إلى مستويات مرتفعة جداً قد تدل على تكرار البنود أو تشابهها بشكل كبير، ويمكن تفسير هذا التباين في معاملات الارتباط في ضوء طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات مركبة ومتداخلة، حيث تتنوع المواقف والسلوكيات التي تقيسها البنود، مما يؤدي إلى اختلاف درجات الترابط بينها دون أن يصل إلى مستوى التكرار. ويتفق ذلك مع ما أشار إليه Clark & Watson (1995) من أن معاملات الارتباط بين البنود ينبغي أن

تكون معتدلة في مقدارها وتقع ضمن مدى معين، وليس من المتوقع أن تكون جميعها مرتفعة، وهو ما يعكس توازناً بين تجانس البنود وتنوعها.

كما أن ظهور بعض معاملات الارتباط المنخفضة أو السالبة بدرجات محدودة يُعد قابلاً للتفسير في هذا السياق، ولا يُعد مؤشرًا سلبياً ما دام هذا النمط غير سائد، ولم يؤثر في الاتجاه العام للارتباطات، الأمر الذي يدعم اتساق بنود الاختبار مع الحفاظ على تنوعها.(Clark & Watson, 1995)

وتنسجم هذه النتائج مع الارتفاع الملحوظ في معاملات الثبات، إذ يسهم تجانس البنود في تعزيز اتساق الاختبار مع الحفاظ على تنوعها وعدم تكرارها، كما تتسق مع ما أظهره التحليل العاملي من وجود عامل عام وتداخل بين المجالات الفرعية.

التساؤل الثاني: ما الصورة النهائية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟

أظهرت نتائج البحث أن الصورة النهائية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء (الملحق 5) تتكون من (40) بنداً موزعة على أربع مهارات أساسية هي: الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص. وقد صيغت البنود في شكل مواقف علاجية حياتية، يتضمن كل منها عبارة صادرة عن طالب الخدمة النفسية وثلاث استجابات محتملة، يختار منها مقدم الخدمة النفسية الاستجابة الأكثر ملاءمة، كما وُزِّعت البنود على خمس حالات علاجية رئيسة، بحيث تضم كل حالة ثمانية مواقف، بما يحقق تغطية متوازنة للمهارات المستهدفة، ويشير ذلك إلى أن بناء الاختبار قد تم بطريقة منظمة تراعي تمثيل مهارات الإصغاء بصورة متكافئة، مع مراعاة تنوع المواقف العلاجية، الأمر الذي يسهم في قياس المهارات في سياقات تطبيقية قريبة من الواقع المهني، ويمكن تفسير ذلك في ضوء توجه الاختبار نحو محاكاة المواقف الفعلية التي يواجهها مقدم الخدمة النفسية، حيث تتيح صياغة البنود في شكل مواقف واختيارات متعددة الكشف عن قدرة المفحوص على اختيار الاستجابة الأنسب، وليس مجرد معرفة نظرية بالمهارة، وهو ما يعزز من واقعية القياس وأهميته في التقييم المهني.

التساؤل الثالث: ما المعايير التي سوف تُستخرج لاختبار تقييم مهارات الإصغاء؟

بعد التأكد من صلاحية الاختبار للتطبيق، طُبِّق على العينة الأساسية المكونة من (367) فرداً من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي من جامعة دمشق والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وقد استُخرجت معايير للاختبار بالاعتماد على نتائج هذه العينة، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات المفحوصين في كل مهارة من مهارات الإصغاء، حيث جاءت القيم على النحو الآتي: الاستيضاح (M = 2.95, SD = 1.37)، إعادة الصياغة (M = 5.79, SD = 2.34)، عكس المشاعر (M = 5.82, SD = 2.35)، التلخيص (M = 2.61, SD = 1.43).

ثم جرى تحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية (تائية ومئينية)، بهدف إتاحة تفسير موضوعي لأداء المفحوصين ومقارنة نتائجهم بأداء العينة المرجعية.

ونظراً إلى أن الاختبار يقيس مهارات متعددة غير متساوية في عدد البنود، فقد استُخرجت المعايير لكل بُعد على حدة دون الاعتماد على الدرجة الكلية، وذلك لضمان دقة التفسير ومراعاة الفروق بين المهارات، وقد أُجري ذلك باستخدام برنامج.(SPSS-26)

كما تم اعتماد ثلاث مستويات معيارية لتفسير درجات الاختبار بالاستناد إلى توزيع الدرجات التائية، تجمع بين مستوى الأداء والحاجة إلى التدريب أو التطوير، بما يسهم في تسهيل استخدام نتائج الاختبار في التقييم والتدريب المهني لمقدمي الخدمة النفسية، وتم تحديد هذه المستويات على النحو الآتي:

مستوى مرتفع في مهارات الإصغاء: يدل على كفاءة جيدة في مهارات الإصغاء، ويشير إلى أن المفحوص يمتلك مستوى مناسباً من الأداء ولا يحتاج إلى تدخل تدريبي فوري.

مستوى متوسط في مهارات الإصغاء (قابل للتطوير): يدل على امتلاك بعض مهارات الإصغاء الأساسية، مع وجود جوانب تحتاج إلى تعزيز وتطوير من خلال برامج تدريبية داعمة.

مستوى منخفض في مهارات الإصغاء (يحتاج إلى تدريب): يدل على قصور واضح في مهارات الإصغاء، ويستدعي تدريباً مهنياً مكثفاً لتحسين مستوى الأداء.وقد استُخدمت هذه المستويات لأغراض تفسيرية وتطبيقية، دون أن يُقصد بها إصدار أحكام تشخيصية قطعية، وإنما لتوجيه التدخلات التدريبية المناسبة وفق مستوى أداء المفحوص. وتوضح الجداول الآتية الدرجات الخام وما يقابلها من درجات معيارية ومستويات الأداء:

الجدول (37): يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد الاستيضاح

الدرجة الخام	الرتبة المئينية	الدرجة التائية T	المستوى
6	98.6	72.26	مرتفع
5	91	64.96	مرتفع
4	76.4	57.67	متوسط
3	53.4	50.38	متوسط
2	26.6	43.08	متوسط
1	8.6	35.79	منخفض
0	1.5	28.5	منخفض

الجدول (38): يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد إعادة الصياغة

الدرجة الخام	الرتبة المئينية	الدرجة التائية (T)	المستوى
13	99.7	80.51	مرتفع
12	98.6	76.26	مرتفع
11	97.4	72.01	مرتفع
10	95.4	67.77	مرتفع
9	90.9	63.52	مرتفع
8	82.6	59.27	متوسط
7	70	55.02	متوسط
6	55.4	50.78	متوسط
5	39.8	46.53	متوسط
4	24.1	42.28	متوسط
3	11.2	38.03	منخفض
2	3.7	33.79	منخفض
1	1.1	29.54	منخفض
0	0.3	25.29	منخفض

الجدول (39): يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد عكس المشاعر

الدرجة الخام	الرتبة المئينية	الدرجة التائية (T)	المستوى
13	99.6	80.84	مرتفع
12	98	76.56	مرتفع
11	96.3	72.28	مرتفع
10	94.8	68.01	مرتفع
9	91.6	63.73	مرتفع
8	84.9	59.45	متوسط
7	72.9	55.17	متوسط
6	56.4	50.9	متوسط
5	39.9	46.62	متوسط
4	24	42.34	متوسط
3	10.4	38.07	منخفض
2	3.3	33.79	منخفض
1	0.8	29.51	منخفض

الجدول (40): يبيّن معايير تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية ورتب مئينية ومستويات الأداء لبعد التلخيص

الدرجة الخام	الرتبة المئينية	الدرجة التائية (T)	المستوى
6	98.6	73.8	مرتفع
5	92.9	66.79	مرتفع
4	81.6	59.77	متوسط
3	62.9	52.75	متوسط
2	37.9	45.74	متوسط
1	14.2	38.72	منخفض
0	2	31.7	منخفض

ثانياً: الملف المهاري لاختبار تقييم مهارات الإصغاء:

استناداً إلى المعايير الموضحة في الجداول السابقة، أُعدَّ ملف مهاري لتفسير نتائج المفحوصين الملحق(8)(ص272) يعتمد على الدرجات المعيارية المستخرجة من جداول المعايير. ويهدف الملف المهاري إلى تقديم صورة متكاملة عن مستوى أداء المفحوص في مهارات الإصغاء المختلفة، من خلال عرض الدرجات التائية ومستويات الأداء لكل بُعد على حدة، دون الاعتماد على الدرجة الكلية للاختبار. ويتيح الملف المهاري أيضاً تمثيل نتائج المفحوص تمثيلًا بيانيًا يسهم في تسهيل تفسير أدائه وإبراز نقاط القوة والضعف لديه والجوانب التي تحتاج إلى تطوير أو تدريب.

ثالثاً: مناقشة نتائج البحث وتفسيرها:

تمهيد:

انتهى البحث الحالي إلى مجموعة من النتائج المرتبطة بمهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية، وتكتسب هذه النتائج دلالتها من خلال تفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بها. لذلك، يقوم هذا الفصل على تفسير نتائج البحث ضمن إطار تكاملي ترابطي، لا يقتصر على مناقشة كل نتيجة أو تساؤل على حدة، وإنما ينظر إليها بوصفها أجزاء مترابطة ضمن بناء واحد.

1-مناقشة نتائج البحث:

تشير نتائج البحث إلى مجموعة من الدلالات التي تؤكد أهمية مهارات الإصغاء وتقييمها لدى مقدمي الخدمة النفسية، حيث تبرز هذه المهارات بوصفها عنصراً أساسياً في تقديم الخدمة النفسية، لذا كان لابد من تم التركيز على هذه المهارات لأنها الأساس في نجاح عملية تقديم الخدمة النفسية، وهذا ما أكدت عليه الأدبيات السابقة، حيث يذكر شيبيب (Shebib, 2022)أن الإصغاء في مجال تقديم الخدمة النفسية عملية مهنية متقدمة تتضمن فهم أفكار ومشاعر طالب الخدمة النفسية واستيعاب المعاني الضمنية لحديثه وربطها بسياق خبراته، وقد أكدت الاتجاهات النظرية المختلفة مركزية الإصغاء في العملية العلاجية؛ حيث يرى فرويد (2019) أن الإصغاء أداة أساسية للكشف عن الجوانب اللاواعية، ويتطلب انتباهاً شاملاً دون انتقاء، بما يتيح فهماً أعمق لمحتوى الخبرة النفسية، كما يؤكد يونغ (2011) أن الإصغاء يرتبط بطبيعة العلاقة العلاجية، ويتضمن تفاعلاً واعياً مع توقعات مقدم الخدمة النفسية ضمن إطار داعم، وفي الاتجاه الإنساني، يرى روجرز (Rogers,2015) أن الإصغاء الفعّال يمثل عاملاً جوهرياً في إحداث التغيير النفسي وتعزيز النضج والانفتاح الانفعالي لدى الأفراد، كما تؤكد المدرسة المعرفية السلوكية أن الإصغاء يُعد من المهارات الأساسية المرتبطة ببناء العلاقة العلاجية وتقديم الدعم النفسي. كذلك يشير هوف (Hough, 2021) إلى أن الإصغاء يمثل أساس إظهار الاهتمام بالمستفيد، في حين يبين جونز (Jones, 2005) أن غيابه قد يؤدي إلى آثار نفسية سلبية عميقة، وبناءً على ذلك، يتضح أن مهارات الإصغاء

تمثل الأساس الذي ترتكز عليه عملية تقديم الخدمة النفسية، ولا يمكن فصلها عن بقية المهارات المهنية أو الاستغناء عنها، ويتفق مع ما سبق ما أكدت عليه الدراسات السابقة كدراسة بودي (2011) وجينسن (2022)، والتي تناولت بناء مقاييس موضوعية لتقييم مهارات الإصغاء لدى العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية، وكذلك بالنسبة لمنظمة الصحة العالمية (2022) حيث وضعت مقياس كفاءة العوامل المشتركة في العلاج النفسي (ENACT) لتقييم مهارات تقديم الخدمة النفسية لدى العاملين في المجال، ورغم أن هذه الدراسات لم تعتمد على أدوات موقفية في تقييم مهارات الإصغاء إلا أنها أبرزت ضرورة تقييم هذه المهارات لدى مقدم الخدمة النفسية.

كما أن الإصغاء في سياق تقديم الخدمة النفسية لا تُفهم بوصفها مهارات عامة تستخدم في الحياة اليومية، وإنما باعتبارها مهارات ديناميكية تتطلب إعداداً أكاديمياً وتدريباً منظماً لاكتسابها وتوظيفها بفاعلية، ويؤكد ذلك نتائج صدق المجموعات المتناقضة، حيث أظهرت النتائج تفوق مختصي علم النفس والإرشاد النفسي العاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية على كل من غير المختصين العاملين في المجال وغير المختصين، الأمر الذي يعكس أثر التأهيل الأكاديمي والتدريب المهني في تنمية هذه المهارات، ويدعم النظر إليها بوصفها مهارات متخصصة ومنظمة تستدعي القياس بأدوات موضوعية .

وبناءً على ما سبق، تم التركيز على المهارات الأربع المتمثلة في الاستيضاح، وإعادة الصياغة، وعكس المشاعر، والتلخيص، بوصفها تمثل المكونات الأساسية لمهارات الإصغاء، حيث اتفق كلٌّ من(2022) Shebib ، و Cormierو Nuriusو(2017) Osborn، و Geldardو Geldardو(2017) Yin Foo، و(2014) Hill، والشناوي (1996) على أن هذه المهارات تُعد مهارات الإصغاء الأساسية التي ينبغي أن يمتلكها مقدم الخدمة النفسية ويوظفها في عملية تقديم الخدمة، لذلك، جاء الشكل النهائي لبنود الاختبار مكوَّناً بحيث يغطي هذه المهارات الأربع. حيث أكدت الأدبيات السابقة ان كل من هذه المهارات تعالج جانباً محدداً من رسالة طالب الخدمة النفسية، حيث تركز مهارة إعادة الصياغة على البعد المعرفي المرتبط بالأفكار والمحتوى اللفظي، في حين تهتم مهارة عكس المشاعر بالبعد الوجداني والانفعالي للرسالة، بينما تسهم مهارة الاستيضاح في الكشف عن الجوانب الغامضة أو غير

الواضحة، وتعمل مهارة التلخيص على دمج هذه المكونات في صورة كلية منظمة، وبذلك فإن هذه المهارات تمثل أبعاداً متكاملة لمعالجة الرسالة، ولا يمكن الاكتفاء بإحداها دون الأخرى، إذ إن كل مهارة تكمل جانباً لا تغطيه المهارات الأخرى، الأمر الذي يفسر ضرورتها مجتمعة في سياق تقديم الخدمة النفسية.

ولكن هذا التمثيل للمهارات الأربعة ضمن بنود الاختبار لا يتم بصورة متكافئة بين جميع المهارات، إذ تميل بعض المهارات كإعادة الصياغة وعكس المشاعر إلى الظهور بشكل أكثر تكراراً في أثناء التفاعل مع طالب الخدمة النفسية، مقارنة بمهارات أخرى كالتلخيص والاستيضاح، الذي يرتبط بمواقف أكثر تحديداً، وهو ما يعكس اختلافاً في كثافة استخدام هذه المهارات داخل سياق تقديم الخدمة النفسية، ويمكن تفسير الاختلاف في عدد البنود بين مهارات الإصغاء الأربع في ضوء طبيعة كل مهارة ووظيفتها داخل سياق تقديم الخدمة النفسية، وليس بوصفه اختلافاً شكلياً في البناء فقط، حيث تشير الأدبيات السابقة إلى ذلك فقد ذكر هيل (Hill, 2014)أن مهارتي عكس المشاعر وإعادة الصياغة تمثلان محور التفاعل في تقديم الخدمة النفسية، لما تتطلبانه من معالجة معرفية ووجدانية متكاملة تشمل فهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية، واستنتاج المعاني الضمنية، وصياغة استجابة تعكس محتوى حديث طالب الخدمة النفسية على المستويين الفكري والانفعالي، الأمر الذي يجعل حضورهما أكثر تكراراً داخل عملية التفاعل، ويبرر تمثيلهما بعدد أكبر من البنود.

في المقابل، يذكر الشناوي (1996) أن كل من مهارتا الاستيضاح والتلخيص تتسم بطابع أكثر تحديداً من حيث الهدف والإجراءات، إذ تركز مهارة الاستيضاح على إزالة الغموض في الرسالة، في حين تمثل مهارة التلخيص عملية تركيبية تعتمد في جوهرها على نواتج مهارات أخرى، وخاصة إعادة الصياغة وعكس المشاعر (الشناوي، 1996)، مما يجعل استخدامها أكثر ارتباطاً بمواقف محددة داخل التفاعل، وهو ما يفسر تمثيلهما بعدد أقل من البنود.

ولا يعكس هذا التفاوت في عدد البنود اختلافاً في أهمية هذه المهارات، بقدر ما يعكس اختلافاً في وزنها الوظيفي داخل عملية تقديم الخدمة النفسية، من حيث درجة تكرار استخدامها وتعقيد العمليات التي تتطلبها، الأمر الذي ينسجم مع طبيعتها بوصفها مهارات مترابطة ومتداخلة في التطبيق، رغم تمايزها المفاهيمي.

وفي هذا السياق تبدو هذه المهارات الأربعة مستقلة مفاهيمياً، وهذا ما تؤكده نتيجة صدق تمييز البنود حيث أظهرت النتائج أن كل بند ارتبط ارتباطاً دالاً مع المهارة (البعد) التي ينتمي لها، ولكن هذا الاستقلال للمهارات ليس نقياً من الناحية الإجرائية، فهذه المهارات تتداخل مع بعضها ديناميكياً في إطار جلسة تقديم الخدمة.

وقد أكد ذلك روجرز (Rogers,2015) حيث ذكر أن مهارات الإصغاء تتعامل مع الجانب الوجداني والمعرفي لدى طالب الخدمة النفسية دون معزل عن بعضهم .

فمهارتي إعادة الصياغة وعكس المشاعر، ورغم تركيز الأولى على أفكار طالب الخدمة وتركيز الثانية على مشاعره، إلا أنه عند استخدامها من قبل مقدم الخدمة تتبع نفس الآلية من حيث تلقي رسالة المريض وإعادة صياغتها مفاهيمياً ووجدانياً، وخاصةً أن في الموقف العلاجي تختلط الأفكار بالمشاعر عند طالب الخدمة ويكون من الصعب فصلهما فصلاً كلياً، وهذا ما يتفق مع دراسة أنفاري (2020) حيث تؤكد على أن مقدمي الخدمة النفسية يستخدمون مهارة إعادة الصياغة بشكل أكبر عندما يعبر طالبي الخدمة عن مشاعرهم، وهذا ما يؤكد التداخل بين هاتين المهارتين .

ويبرز هذا التداخل بين المهارتين في مهارة التلخيص، حيث يؤكد كل من بوستينجس (2021) وأبو أسعد (2011) وكورمير ونوريوس وأوزبورن (2017) على أن التلخيص هو دمج لمهارتي إعادة الصياغة وعكس المشاعر، حيث يستخدم مقدم الخدمة النفسية في التلخيص عدد من الانفعالات والأفكار التي تعكس ما قاله طالب الخدمة من أفكار وما عبر عنه من مشاعره، ولذلك فإن هذه المهارات رغم استقلالها عن بعضها نسبياً إلا أنها متداخلة في الموقف العلاجي، وهذا يتفق مع ما جاء في نتيجة التحليل العاملي الاستكشافي حيث أظهر التحليل العاملي أن عدد كبير من بنود الاختبار تشبعت في عامل واحد، حيث مثل هذا العامل مهارات الإصغاء بصورة عامة، كما يتفق ذلك مع نتيجة الاتساق الداخلي حيث تشير معاملات الارتباط بين البنود إلى وجود تجانس معتدل، ما يعكس اشتراكها في قياس مهارات الإصغاء، وهو ما يتسق مع طبيعة هذه المهارات بوصفها مهارات مركبة ومتداخلة.

ويمتد هذا التداخل ليشمل مهارة الاستيضاح أيضاً، فعلى الرغم من أن هذه المهارة تبدو سطحية وقائمة على توضيح ما هو غامض في رسالة طالب الخدمة، إلا أنها لا يتوقف دورها على ذلك، بل في بعض الأحيان يكون الاستيضاح

استيضاحاً لما هو غامض من أفكار ومشاعر لدى مقدم الخدمة، ومن هنا تتداخل هذه المهارة مع مهارتي عكس المشاعر وإعادة الصياغة. حيث تؤكد دراسة أنفاري (2022) أن مقدمي الخدمة النفسية يميلون لاستخدام الأسئلة المفتوحة في استكشاف المشاعر والأفكار، وفي هذا السياق يؤكد أبو أسعد (2011) أن مهارات الإصغاء وخاصة مهارة الاستيضاح تتكامل مع مهارة طرح الأسئلة وخاصةً الأسئلة المفتوحة، حيث في معظم الأحيان قد تأخذ مهارة الاستيضاح شكل السؤال المفتوح عند استخدامها من قبل مقدم الخدمة النفسية.

وانطلاقاً مما سبق، يتبين أن مهارات الإصغاء لا تتداخل مع بعضها فقط، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمجموعة من المهارات المهنية الأخرى في تقديم الخدمة النفسية، حيث لا تعمل بمعزل عنها، بل تشكّل الأساس الذي تقوم عليه. ويتضح ذلك من خلال العلاقة بين السلوك اللفظي وغير اللفظي، حيث يؤكد ناب (Knapp,2014) أنهما يتكاملان في نقل المعنى، سواء من خلال التكرار أو التعارض أو الإكمال أو الاستبدال أو التنظيم، الأمر الذي يتطلب من مقدم الخدمة النفسية إصغاءً عميقاً لفهم الرسائل الظاهرة والضمنية، كما يذكر شين وجيبلين (Chen & Giblin,2018) أن الإصغاء يرتبط بمهارة التعاطف، التي تعتمد على قدرة مقدم الخدمة النفسية على فهم أفكار ومشاعر طالب الخدمة من منظوره هو، ويؤكد جونز (Jones ,2005)على ارتباطها أيضاً بمهارة المواجهة، التي تتطلب إدراك التناقضات في الرسائل اللفظية وغير اللفظية، وهو ما لا يتحقق إلا من خلال الإصغاء الدقيق، كما تُستخدم مهارات عكس المشاعر وإعادة الصياغة لتهيئة هذه المواجهة.

ومن جهة أخرى، يرى كلٌ من صالح (2013) والشناوي (1996) أن مهارة التفسير تعتمد على ما يتم جمعه من معلومات من خلال الإصغاء، رغم اختلافها عنه في أنها تتضمن وجهة نظر مقدم الخدمة النفسية، كما تتكامل مع مهارة الإفصاح عن الذات، التي تُبنى على فهم رسالة طالب الخدمة النفسية، كذلك تسهم مهارات الإصغاء، ولا سيما التلخيص، في تنظيم وإنهاء الجلسات العلاجية بصورة منهجية.

وبناءً على ذلك، يتضح أن مهارات الإصغاء تمثل محوراً تكاملياً ترتبط به مختلف المهارات المهنية، ولا يمكن ممارسة أي منها بصورة فعالة دون توافر مستوى كافٍ من الإصغاء.

وانطلاقاً من تداخل مهارات الإصغاء مع بعضها البعض، وتداخلها مع المهارات المهنية الأخرى في سياق تقديم الخدمة النفسية الذي يتسم بالتكامل وعدم التجزئة، فقد تم تصميم بنود الاختبار في صورة مواقف، حيث يتضمن كل بند موقفاً يعرض فيه طالب الخدمة النفسية عبارة تتضمن فكرة أو شعوراً أو مضموناً غامضاً، ويُطلب من المفحوص اختيار البديل الأنسب من بين ثلاثة بدائل تعكس استجابات ممكنة لهذا الموقف.

ويُعزى اعتماد الشكل الموقفي في بناء بنود الاختبار إلى قدرته على محاكاة مواقف تقديم الخدمة النفسية بصورة أقرب إلى الواقع، مما يسهم في قياس استجابات المفحوصين بشكل يعكس أدائهم الفعلي، وليس مجرد معرفتهم النظرية. ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة دي يونج (De Jong, 2024)، التي أكدت أن استخدام المواقف في القياس يُعد أكثر قدرة على الكشف عن المهارات التطبيقية لدى الأفراد مقارنة بالأسئلة المباشرة.

وفي السياق ذاته، تشير بعض الأدبيات كدراسة كرينج (Kring, 2022) إلى أن توظيف أشكال أكثر واقعية، كالمحاكاة أو مقاطع الفيديو، قد يسهم في تعزيز دقة القياس، إلا أن استخدام المواقف النصية يُعد خياراً مناسبًا وعملياً يحقق التوازن بين واقعية الموقف وإمكانية تطبيق الأداة في السياقات المختلفة.

ويمكن تفسير اعتماد الشكل الموقفي للبنود في ضوء طبيعة الاستجابة التي يتطلبها كل بند في الاختبار، حيث أظهر هذا الشكل أن التعامل مع البنود لا يقتصر على التعرف النظري إلى المهارة، بل يتطلب القدرة على تحليل الموقف واختيار الاستجابة الأنسب من بين بدائل متعددة.

وعليه، فإن تعدد البدائل ضمن كل موقف أتاح الكشف عن كيفية توظيف المفحوصين لمهارات الإصغاء في اتخاذ القرار داخل سياق تفاعلي، وليس مجرد التعرف عليها بصورة نظرية، الأمر الذي يعكس جانباً تطبيقياً في الأداء لم يكن ليظهر بنفس الدرجة في حال استخدام بنود مباشرة.

كما أن طبيعة البدائل المقدمة في كل بند، حيث تضمن كل موقف ثلاثة بدائل، جعل احتمال الإجابة الصحيحة عن طريق التخمين محدوداً، ويظهر ذلك من خلال ما أظهرته النتائج من تمايز في مستويات الأداء بين المفحوصين، إلى جانب تفوق الفئات المتخصصة، الأمر الذي يشير إلى أن اختيار البديل المناسب لم يكن قائماً على المصادفة،

بل على القدرة على تحليل الموقف وفهم مضمونه. وهو ما يعزز من أن الاستجابات تعكس توظيفاً فعلياً لمهارات الإصغاء.

ويمكن تفسير اعتماد المعايير في هذا الاختبار في ضوء الحاجة إلى إعطاء الدرجات دلالة تفسيرية تتجاوز كونها قيماً رقمية مجردة، حيث إن الدرجة الخام لا تكتسب معناها إلا عند مقارنتها بأداء العينة المرجعية، ومن هنا، فإن تحويل الدرجات إلى درجات معيارية (تائية ومئينية) يتيح تحديد موقع المفحوص على متصل الأداء في مهارات الإصغاء، ويوفر أساساً موضوعياً للحكم على مستوى كفاءته.

كما أن تصنيف الأداء إلى مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) لا يهدف إلى الوصف فقط، بل إلى ربط نتائج القياس بالجانب التطبيقي، إذ يعكس كل مستوى درجة قدرة المفحوص على توظيف مهارات الإصغاء في مواقف تقديم الخدمة النفسية؛ فالمستوى المرتفع يدل على قدرة فعّالة على استخدام هذه المهارات بصورة متكاملة، في حين يشير المستوى المتوسط إلى امتلاك جزئي لهذه المهارات مع الحاجة إلى تطويرها، أما المستوى المنخفض فيعكس قصوراً في القدرة على توظيفها بشكل مناسب داخل الموقف التفاعلي .ومن جهة أخرى، فإن استخراج المعايير لكل بُعد على حدة، دون الاعتماد على الدرجة الكلية، يعكس طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات متعددة ومتمايزة نسبياً في وظائفها، رغم ترابطها، الأمر الذي يسهم في تقديم تفسير أكثر دقة لمستوى أداء المفحوص، ويتيح تحديد جوانب القوة والضعف لديه بشكل أكثر وضوحاً، وهو ما يدعم توظيف نتائج الاختبار في التوجيه والتدريب المهني.

وبذلك لا تقتصر وظيفة المعايير على تفسير الدرجات، بل تمتد لتكون الأساس الذي يقوم عليه بناء الملف المهاري بوصفه أداة تشخيصية وتطويرية في آن واحد .ويمكن تفسير مستويات الأداء التي أظهرتها المعايير في ضوء طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات تطبيقية تتجلى في المواقف التفاعلية؛ إذ يعكس المستوى المرتفع قدرة المفحوص على توظيف مهارات الإصغاء بصورة متكاملة تجمع بين فهم الأفكار واستيعاب المشاعر والاستجابة المناسبة لها، في حين يشير المستوى المتوسط إلى امتلاك جزئي لهذه المهارات، حيث يظهر المفحوص قدرة على التعامل مع بعض مكونات الموقف دون تكاملها الكامل، أما المستوى المنخفض فيعكس صعوبة في تحليل الموقف وفهم دلالاته،

مما يؤدي إلى اختيار استجابات لا تعكس توظيفاً فعلياً لمهارات الإصغاء، وإنما قد تعتمد على التخمين أو الفهم السطحي للموقف.

وفي ضوء ما سبق من نتائج، يمكن النظر إلى إمكانية تعميم نتائج البحث في ضوء طبيعة العينة والإجراءات المنهجية المتبعة، حيث اعتمد البحث على عينة أساسية ذات حجم مناسب لاستخراج المعايير، إلى جانب استخدام عينات متعددة في التحقق من الخصائص السيكومترية للاختبار، الأمر الذي يسهم في تعزيز درجة الثقة بنتائج القياس.

كما أن اتساق نتائج الصدق والثبات، إلى جانب ما أظهره التحليل العاملي من وجود عامل عام يعكس الطبيعة المتداخلة لمهارات الإصغاء، يدعم إمكانية تطبيق الاختبار على فئات مشابهة من خريجي علم النفس والإرشاد النفسي والعاملين في مجال تقديم الخدمة النفسية.

ومع ذلك، فإن تعميم هذه النتائج يظل مشروطاً بخصائص العينة التي أُجري عليها البحث، إذ اقتصر التطبيق على فئة محددة من الخريجين والعاملين في سياق جامعي ومهني معين، الأمر الذي قد يحد من تعميم النتائج على فئات مهنية أو ثقافية مختلفة.

كما أن عدم التمايز الحاد بين العوامل الفرعية، رغم تفسيره في ضوء طبيعة المهارات، يستدعي قدراً من الحذر عند تعميم البنية العاملية للاختبار.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نتائج البحث قابلة للتعميم بدرجة مقبولة في حدود الفئات التي تشابه العينة الأصلية من حيث الخصائص الأكاديمية والمهنية، مع الحاجة إلى دراسات لاحقة على عينات أوسع وأكثر تنوعاً للتحقق من استقرار البنية العاملية وتعزيز قوة التعميم.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن مهارات الإصغاء تمثل منظومة متكاملة من المهارات المهنية التي تتسم بالتداخل والترابط، وتختلف في طبيعتها ووظيفتها داخل سياق تقديم الخدمة النفسية، الأمر الذي انعكس على بناء الأداة من حيث اختيار المهارات، وتوزيع البنود، وصياغتها في صورة مواقف. كما تعكس نتائج الدراسة أن هذه المهارات لا

يمكن فهمها أو قياسها بمعزل عن سياقها التطبيقي، بل بوصفها مهارات ديناميكية يتم توظيفها في مواقف تفاعلية، وهو ما يعزز من أهمية استخدام أدوات قياس قادرة على التقاط هذا البعد التطبيقي في الأداء.

2-نقاط قوة البحث:

تتمثل نقاط قوة البحث الحالي فيما يلي:

2-1-بناء اختبار موقفي لتقييم مهارات الإصغاء، حيث تم تطوير اختبار يعتمد على مواقف تفاعلية تحاكي واقع تقديم الخدمة النفسية، مما أتاح قياس مهارات الإصغاء في سياق تطبيقي يعكس الأداء الفعلي للمفحوصين، بدلاً من الاقتصار على القياس النظري أو التقرير الذاتي.

2-2-التحقق من الخصائص السيكومترية باستخدام عينات متعددة، إذ اعتمد البحث على أكثر من عينة في دراسة الخصائص السيكومترية للاختبار، الأمر الذي أسهم في تعزيز صدق النتائج وثباتها، ودعم إمكانية تعميمها بدرجة أعلى من الموثوقية.

2-3-الاعتماد على عينة كبيرة في استخراج المعايير، حيث تم استخدام عينة كبيرة نسبياً في بناء المعايير، مما أتاح تفسير الدرجات بصورة أكثر استقراراً، وأسهم في تحديد موقع المفحوص على متصل الأداء بدرجة أعلى من الموضوعية والدقة.

2-4-البعد التطبيقي للاختبار، إذ لا يقتصر الاختبار على قياس مهارات الإصغاء، بل يقدم مؤشرات يمكن توظيفها في مجالات عملية، مثل الاختيار المهني والتدريب، من خلال الكشف عن مستويات الأداء وتحديد جوانب القوة والضعف لدى مقدمي الخدمة النفسية.

2-5-الاتساق بين الإطار النظري والتطبيق الإجرائي، حيث عكس البحث فهماً متكاملاً لمهارات الإصغاء بوصفها مهارات ديناميكية تتجلى في مواقف تفاعلية، وقد انعكس هذا الفهم في تصميم الأداة وبناء بنودها، مما يعزز من الاتساق بين الجانب النظري والتطبيقي.

2-6-الربط بين القياس والملف المهاري، إذ أتاح الاختبار تقديم تفسير نوعي لنتائج المفحوصين من خلال ربط الدرجات بمستويات الأداء، الأمر الذي يدعم بناء ملف مهاري يمكن الاستفادة منه في التوجيه والتطوير المهني.

3-الصعوبات المتعلقة بإجراءات البحث:

تمثل أبرز الصعوبات التي واجهت البحث الحالي فيما يلي:

3-1-صعوبة الوصول إلى أفراد العينة، وذلك في ظل غياب توصيف واضح وترخيص مهني منظم للمهن المرتبطة بتقديم الخدمة النفسية في الجمهورية العربية السورية، بما في ذلك العلاج النفسي، الأمر الذي دفع الباحث إلى الاعتماد على الخريجين العاملين في هذا المجال.

3-2-محدودية حجم العينة المتخصصة من مقدمي الخدمة النفسية مقارنة بما كان يطمح إليه الباحث، رغم الاعتماد على أكثر من عينة في التحقق من الخصائص السيكومترية، الأمر الذي قد يؤثر في دقة بعض النتائج، خاصة فيما يتعلق بالمعايير والتحليل العاملي الاستكشافي.

3-2-التحديات المرتبطة بقياس مهارات تطبيقية ديناميكية مثل مهارات الإصغاء، والتي تتجلى في مواقف تفاعلية معقدة، مما يجعل تمثيلها في صورة بنود اختبارية تحدياً منهجياً، رغم اعتماد الشكل الموقفي.

3-4-الاعتماد على المواقف النصية في بناء بنود الاختبار، حيث إن هذا الشكل، على الرغم من عمليته، قد لا يعكس جميع أبعاد التفاعل الواقعي التي تتضمن عناصر لفظية وغير لفظية.

3-5-محدودية الدراسات العربية التي تناولت مهارات الإصغاء بوصفها مهارات قابلة للقياس بأدوات موقفية، مما شكّل تحدياً في بناء الأداة وتفسير نتائجها في ضوء أدبيات قريبة من السياق الثقافي.

رابعاً: مقترحات البحث:

في ضوء النتائج التي تُوصِّل إليها، يوصي الباحث بما يأتي:

1-تطبيق اختبار تقييم مهارات الإصغاء على عينات أكبر وأكثر تنوعاً من مقدمي الخدمة النفسية وفي بيئات مختلفة، بهدف التحقق من ثبات نتائجه وصدقها، والعمل على تطوير معايير أكثر دقة وفق متغيرات مثل الجنس والعمر والخبرة المهنية.

2-توظيف اختبار تقييم مهارات الإصغاء ضمن برامج إعداد وتدريب المختصين النفسيين، واستخدامه أداة تشخيصية قبلية وبعدية لتحديد مستوى مهارات الإصغاء لديهم، والإفادة من نتائجه في تصميم برامج تدريبية تهدف إلى تنمية هذه المهارات لدى مقدمي الخدمة النفسية.

3-إجراء دراسات مستقبلية تتعلق بتطوير اختبار تقييم مهارات الإصغاء وبناء أدوات لقياس مهارات علاجية أساسية لدى مقدمي الخدمة النفسية، مثل:

-التحقق من البنية العاملية لاختبار تقييم مهارات الإصغاء باستخدام التحليل العاملي التوكيدي.

-بناء اختبار لقياس مهارات التعاطف لدى مقدمي الخدمة النفسية والتحقق من خصائصه السيكومترية.

-بناء اختبار لقياس مهارات الاستجابة المهنية في المواقف العلاجية لدى مقدمي الخدمة النفسية والتحقق من خصائصه السيكومترية.

-تطوير نسخة موقفية مصورة بتقنية الفيديو لاختبار تقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية والتحقق من خصائصها السيكومترية.

-بناء اختبار لقياس مهارات بناء العلاقة العلاجية لدى مقدمي الخدمة النفسية والتحقق من خصائصه السيكومترية .

4-الإفادة من اختبار تقييم مهارات الإصغاء في عمليات الاختيار والتقييم المهني داخل المؤسسات المتخصصة في تقديم الخدمات النفسية.

خلاصة:

تناول هذا الفصل عرض نتائج البحث المتعلقة ببناء اختبار لتقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية، من خلال الإجابة عن تساؤلات البحث المرتبطة بالصدق والثبات، والصورة النهائية للاختبار، والمعايير المستخرجة له، كما تضمن مناقشة هذه النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، مع إبراز طبيعة مهارات الإصغاء بوصفها مهارات مترابطة ومتداخلة في التطبيق، بالإضافة إلى ذلك، تم عرض الملف المهاري للاختبار بوصفه أداة تفسيرية تسهم في تحديد مستويات الأداء وتوجيه التدريب المهني، إلى جانب عرض نقاط قوة البحث والصعوبات التي واجهته، وتقديم مجموعة من المقترحات المرتبطة بتطويره وتوظيفه في الدراسات المستقبلية.

المراجع

المراجع العربية:

1. أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (2011). *المهارات الإرشادية*. ط: 2. عمان: الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع. ص: 304

2. تيسير، محمد. (2023). *كتاب المنهج الوصفي التَّحليلي: مع نبذة حول المنهج الوصفي التحليلي*. مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث.

3. الحراصي، علي بن خلفان بن حمد. (2020). *مهارات المقابلة الإرشادية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات*. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 4(43)، 140– https://doi.org/10.26389/AJSRP.A270719.156

4. الجيلانية، مجان بنت علي بن محمد. (2022). *فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس الحلقة الثانية وما بعد الأساسي في سلطنة عمان* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرقية، سلطنة عمان.

https://www.asu.edu.om/img/Dissertations/Dissertations_2022_m4d19_85927.pdf

5. صالح، عبد الرحمن اسماعيل. (2013). *فنيات وأساليب العملية الإرشادية*. ط: 1. عمان: الأردن. دار المناهج للنشر والتوزيع. ص: 244

6. دندي، إيمان. (2013). *التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق الرسمية*. دكتوراه. قسم الإرشاد النفسي. كلية التربية. دمشق: سوريا. جامعة دمشق. ص:258

7. الرفاعي، نعيم. (1985). *التقويم والقياس في التربية*. دمشق: سوريا. مطبعة جامعة دمشق. ص449

8. زخروفة، كودري. (2006). *الإدراك الاجتماعي لكل من المعالج النفسي والمعالج بالرقية لدى عينة من فئات المجتمع. ماجستير*. قسم علم النفس وعلوم التربية. كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ورقلة: الجزائر. ص: 209

9. الزعبي، أسعد. (ب.ت). *الإرشاد المهني ومهارات الاتصال*. عمان: الأردن. الجامعة الأردنية كلية التربية. ص115

10. الشايب، عبد الحافظ. (2009). *أسس البحث التربوي*. عمان: الأردن. دار وائل. ص316

11. الشناوي، محمد محروس. (1996). *العملية الإرشادية والعلاجية*. القاهرة: مصر. دار غريب. ص551

12. العبادسة، أنور عبد العزيز محمد، والمحتسب، عيسى محمد حسن. (2013). مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة من منظور تكاملي. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، 2(12)، https://doi.org/10.12816/0002978.1261-1241

13. العتابي، عماد عبد حمزة. (2019). العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية. (د. ن.). ص: 367

14. الغافري، علي بن سيف بن حميد. (2020). *برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة لدى الاختصاصيين الاجتماعيين في منطقة الظاهرة بسلطنة عمان* (المجلة العربية للنشر العلمي Arab Journal for Scientific Publishing), *16*, 246-254. https://www.ajsp.net/research/برنامج_تدريبي_لتطوير.pdf

15. فروم، أ (2013). *فن الإصغاء*. ترجمة: محمود منقذ الهاشمي. اللاذقية: سوريا. دار الحوار. ص: 254

16.فرويد، س. (2019). *تقنية التحليل النفسي*. ترجمة: عبد الهادي الفقير. دمشق: سورية. دار نينوى للدراسات والنشر والتوزيع. ص: 168

17.لابلانش، ج وبونتاليس، ج. ب. (2011). معجم *مصطلحات التحليل النفسي*. ترجمة: مصطفى حجازي. بيروت: لبنان. المنظمة العربية للترجمة. ص :810.

18.ملحم، سامي محمد. (2007). *مناهج البحث في التَّربيّة وعلم النَّفس*. دار المسيرة للنَّشر والتَّوزيع.

19.ميخائيل، أمطانيوس. (2006). *القياس النَّفسيّ*. دمشق: سوريا. منشورات جامعة دمشق، كليّة التَّربيّة.

المراجع الأجنبية:

1. Adams, M.(2008) The Listening Cure: Metaphorical Resonances and the Third Ear._Jungnewyork. 18/10/2008. URL: http://www.jungnewyork.com/listening-cure.shtml

2. Albanesi, B., Viottini, E., Conti, A., Campagna, S., Clari, M., & Dimonte, V. (2024). *Cultural adaptation and psychometric evaluation of the Italian version of the active-empathic listening scale among undergraduate nursing students: A three-phase validation study*. *Nurse Education in Practice*, **79**, 104091. https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.104091

3. Anderson, T., Stone, S. J., Angus, L., & Weibel, D. T. (2022). Double trouble: Therapists with low facilitative interpersonal skills and without training have low in-session experiential processes. Psychotherapy research: journal of the Society for Psychotherapy Research, 32(1), 78–90

4. Anvari, M. S., Dua, V., Lima-Rosas, J., Hill, C. E., & Kivlighan, D. M., Jr. (2022). Facilitating exploration in psychodynamic psychotherapy: Therapist skills and client attachment style. Journal of Counseling Psychology, 69(3), 348–360

5. Anvari, M., Hill, C. E., & Kivlighan, D. M. (2020). Therapist skills associated with client emotional expression in psychodynamic psychotherapy. Psychotherapy research: journal of the Society for Psychotherapy Research, 30(7), 900–911.

6. Aslan, M., Coşkun, A. M., & Varışoğlu, Y. Y. (2025). Development and validation of the self-assessment scale for counselling skills in health services. *Nurse Education in Practice, 88,* 104548. https://doi.org/10.1016/j.nepr.2025.104548

7. Bodie, G. D. (2011). *The active-empathic listening scale (AELS): Conceptualization and evidence of validity within the interpersonal domain. Communication Quarterly, 59* (3), 277–295. https://doi.org/10.1080/01463373.2011.583495

8. Charrois, E. m. Therapeutic Relationships. Researchgate. 6/2011. URL: https://www.researchgate.net/publication/275971288_Therapeutic_Relationships

9. Chen, M. W & Giblin, N.J (2017). INDIVIDUAL COUNSELING AND THERAPY: Skills and Techniques. 3rd Ed. New York: USA. Routledge. P: 317.

10. Clark, L. A., & Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. Psychological Assessment, 7(3), 309–319. https://doi.org/10.1037/1040-3590.7.3.309

11. Cochran, J. L & Cochran, N. H. (2015). The heart of counseling: counseling skills through therapeutic relationships. 2th ED. New York: USA. Routledge. P: 361

12. Cormier, S & Nurius, P. & Osborn, C. J. (2017). Interviewing and Change Strategies for Helpers. 8th ED. Boston: USA. Cengage Learning. P: 674

13. De Jong, K., Wilkens, J., Anderson, T., & Steggles, K. (2024). *Facilitative interpersonal skills in benign versus challenging therapy situations in trainee therapists: A pilot study. Research in Psychotherapy: Psychopathology, Process and Outcome, 27*(2), 804. https://doi.org/10.4081/ripppo.2024.804

14. Dykes, F. B. Postings, T. Kopp, B & Crouch, A. (2024).Counselling Skills and Studies. 3nd Ed .London: Uk. SAGE Publications. P: 360.

15. Elnasseh, A., Mehta, V. S., Manolova, G., Pedersen, G. A., Golden, S., Eloul, L., Gebrekristos, F., Collins, P. Y., Mutavi, T., Mbwayo, A. W., Mathai, M., Concepcion, T., El Masri, R., Steen, F., Galea, J. T., Contreras, C., Akellot, J., Kasujja, R., Wasereka, S., Mutamba, B. B., Tol, W. A., Raji, M., Moufarrej, S., Schafer, A., & Kohrt, B. A. (2024*). Perspectives on*

competency-based feedback for training non-specialists to deliver psychological interventions: Multi-site qualitative study of the EQUIP competency-based approach. BJPsych Open, 10(4), e125. https://doi.org/10.1192/bjo.2024.37

16. Fassaert, T., van Dulmen, S., Schellevis, F., & Bensing, J. (2007). *Active listening in medical consultations: Development of the Active Listening Observation Scale (ALOS-global). Patient Education and Counseling, 68*(3), 258–264. https://doi.org/10.1016/j.pec.2007.06.011

17. George, R. L. & Gristiani, T. S. (1981). Theory, methods, and processes of counseling and psychotherapy. New Jersey: USA. Prentice-Hall. P: 336

18. Gehart, D. (2016).Theory and Treatment Planning in Counseling and Psychotherapy. 2nd ED. Boston: USA. CENGAGE Learning. p: 540

19. Geldarad, D & Geldara, k & Yin foo, R. (2017). BASIC PERSONALCOUNSELLINGA training mama for counsellors. 8th ED. Melbourne: Australia. Cengage Learning. p: 400

20. Gorinelli, S., Sairanen, E., Hofmann, S. G., Ciarrochi, J., Tuomisto, M. T., & Keinonen, K. (2025*). A process-based competence evaluation for evidence-based dissemination (PROCEED): A study protocol. BMC Psychology, 13*(1), Article 912. https://doi.org/10.1186/s40359-025-03228-4

21. Guo, H., Lin, L., Jia, Z., Sun, J., Zhuang, Z., Duan, L., & Sun, J. (2022). *Validation of reliability and validity of the Chinese version of the active-empathic listening scale. Frontiers in Psychiatry, 13*, Article 938461. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.938461

22. Hemmo, M., Akhtar, A., Kohrt, B. A., Pedersen, G. A., Alkamel, A. F., Martin Sölch, C., Schafer, A., Spaaij, J., Bryant, R. A., & Morina, N. (2025). *Piloting competency assessments for an evidence-based brief psychological intervention with Arabic-speaking non-specialists in Switzerland. Cambridge Prisms: Global Mental Health, 12*, e72. https://doi.org/10.1017/gmh.2025.10023

23. Hill, N. C (2014). Helping skills: Facilitating, exploration, insight, and action. Fourth Ed. Washington: USA. American Psychological Association. p: 505.

24. Hough. M. (2021). Counselling Skills and Theory. 5th ED. London: UK. Hodder Education. P: 363

25. Jennissen, S., Schumacher, S., Rucli, D., Hal, M., Székely, A., de Beurs, D., & Dinger, U. (2022). *Competency-based training and assessment of listening skills: A waitlist-controlled study in European telephone emergency services. Clinical Psychology in Europe, 4*(4), e7933. https://doi.org/10.32872/cpe.7933

26. Joo, Y., Jang, Y., Park, C. G., & Yang, Y. L. (2024*). Development and validation of a patient-centered communication scale for nurses. BMC Nursing, 23*(1), 550. https://doi.org/10.1186/s12912-024-02174-7

27. Jones, R. N. (2005). Practical Counseling and Helping Skills. 5th Ed. London: UK. SAGE Publications. P: 510

28. Kazantzis, S & Dattilio, F. M & Dobson, K. S. (2017*). Foreword The Therapeutic Relationship in Cognitive-Behavioral Therapy A Clinician's Guide.* New York: USA. The Guilford Press. P: 304

29. Kohrt, B. A., Jordans, M. J. D., Rai, S., Shrestha, P., Luitel, N. P., Ramaiya, M. K., Singla, D. R., & Patel, V. (2015). *Therapist competence in global mental health: Development of the ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) rating scale. Behaviour Research and Therapy, 69*, 11–21. https://doi.org/10.1016/j.brat.2015.03.009

30. Kohrt, B. A., Pedersen, G. A., Schafer, A., Carswell, K., Rupp, F., Jordans, M. J. D., West, E., Akellot, J., Collins, P. Y., Contreras, C., Galea, J. T., Gebrekristos, F., Mathai, M., Metz, K., Morina, N., Mwenge, M. M., Steen, F., Willhoite, A., van Ommeren, M., Underhill, J., & EQUIP Consortium. (2025*). Competency-based training and supervision: Development of the WHO-UNICEF Ensuring Quality in Psychosocial and Mental Health Care*

*(EQUIP) initiative. Lancet Psychiatry, 12(*1), 67–80. https://doi.org/10.1016/S2215-0366(24)00183-4

31. Knapp, M. L. &Hall, J. A. & Horgan, T. G. (2014). *Nonverbal Communication in Human Interaction.* 8th ED. Wadsworth: USA. Wadsworth Cengage Learning. P: 530

32. Kring, M., Cozart, J. K., Sinnard, M. T., Oby, A., Hamm, E. H., Frost, N. D., & Hoyt, W. T. (2022). *Evaluating psychotherapist competence: Testing the generalizability of clinical competence assessments of graduate trainees.* Journal of Counseling Psychology, 69(2), 222–234.

33. Levitt, D.H. (2001). *"Active listening and counselor self-efficacy: Emphasis on one micro skill in the beginning counselor training".* The Clinical Supervisor. 20 (2): 101–115.

34. Massouh, A., Alayan, N., Shatila, M., Obeid, R., & Hallit, S. (2024). *Assessing REflective simulation-based e-Training on motivational interviewing among multidisciplinary healthcare practitioners [RESeT-MI]: A mixed methods pilot study. BMC Medical Education, 24,* Article 711. https://doi.org/10.1186/s12909-024-05711-9

35. Maaß, U., Kühne, F., Heinze, P. E., Ay-Bryson, D. S., & Weck, F. (2022). *The concise measurement of clinical communication skills: Validation of a*

short scale. Frontiers in Psychiatry, 13, 977324. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2022.977324

36. Michalski, D, mulvey, T, kohout, J. *APA Survey of Psychology Health Service Providers*, American Psychological Association. May/2010 URL: https://www.apa.org/workforce/publications/08-hsp

37. Miller, W. (2018). *LISTENING WELL the Art of Empathic Understanding. Oregon: USA*. Wipf and Stock. P: 114

38. Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994) *The Assessment of Reliability. Psychometric Theory, 3,* 248-292.

39. Purdy, M. *Freud and Jung on Listening and Projection: Presence with the field*. Academia. 10/2011 URL: https://www.academia.edu/1226927/Freud_and_Jung_on_Listening_and_Projection_Presence_with_the_field

40. Postings, T. (2021).*Counselling Skills*. London UK. SAGE Publications Ltd. p: 280.

41. Rodriguez-Quintana, N., Choi, S. Y., Bilek, E., Koschmann, E., Albrecht, J., Prisbe, M., & Smith, S. N. (2021). *The Cognitive Behavioral Therapy*

Competence Scale (CCS): Initial development and validation. The Cognitive Behaviour Therapist, 14, e39. https://doi.org/10.1017/S1754470X21000362

42. Rogers, C. R. (1970). *On becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy.* Boston: USA. First Sentry Printing. p: 420.

43. Rogers, C. R. (1980*). A way of being*. Boston: USA. Houghton Mifflin Company. P: 420.

44. Rogers, C, Farson, R (2015*). Active listening*, Mansfield Centre: USA. Martino Publishing. p: **40**

45. Sanders, P & Williams, P. J & Rogers, A. (2021). *First Steps in Counselling: An introductory companion.* 5th ED. Monmouth: UK. PCCS Books. P: 288

46. Schwartz, B., Hehlmann, M. I., Deisenhofer, A. K., Rubel, J. A., Fischer, L., Lutz, W., & Schöttke, H. (2025). *Elucidating therapist differences: Therapists' interpersonal skills and their effect on treatment outcome. Behaviour Research and Therapy, 186*, 104689. https://doi.org/10.1016/j.brat.2025.104689

47. Sutanto, L. Psychoanalytic*, Listening: hetween unconscious and conscious*. Jurnal Psikiatri Surabaya, vol. 10, no. 1, pp.13-19, may 2021

48. Sedgwick, D. (2001). Introduction to Jungian Psychotherapy: The Therapeutic Relationship. New York: USA. Brunner-Routledge. P: 175

49. Shebib, B. (2018). *Choices: Interviewing and Counselling Skills for Canadians.* 8th ED. Toronto: Canada. Pearson Canada. p: 510

50. Tishby,O & Wiseman, H. (2018). *Developing the Therapeutic Relationship*. Washington: USA. American Psychological Association. P: 361

51. Wolfer, C., Vîslă, A., Held, J., Hilpert, P., & Flückiger, C. (2021). *Assessing interpersonal skills-A comparison of trainee therapists and students' interpersonal skills assessed with two established assessments for interpersonal skills.* Clinical psychology & psychotherapy, 28(1), 226-232.

52. World Health Organization. (2021). *ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool – in-person version.* WHO EQUIP. https://equipcompetency.org/sites/default/files/downloads/2022-07/ENACT_inperson_published_220321.pdf

53. World Health Organization, & UNICEF. (2022). *EQUIP – Ensuring Quality in Psychological Support*. World Health Organization. https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/treatment-care/equip-ensuring-quality-in-psychological-support

54. Yalom, I. D. (1983). *Inpatient group psychotherapy.* New York: USA. Basic Books. P: 368

55. Yalom, I. D. (2009). *The gift of therapy: an open letter to a new generation of therapists and their patients*. 4 th ED. New York: USA. Harper Perennial. P: 320

56. Zech, J. M., Steele, R., Foley, V. K., & Hull, T. D. (2022). *Automatic rating of therapist facilitative interpersonal skills in text: A natural language processing application. Frontiers in Digital Health, 4,* Article 917918. https://doi.org/10.3389/fdgth.2022.917918

الملاحق

الملحق (1): استبانة الدراسة الاستطلاعية حول موضوع تقييم مهارات الإصغاء

الملحق(2): اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته الأولى

الملحق (3): قائمة بأسماء السَّادة المُحكمين لأداء البحث

الملحق (4): اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته الثانية

الملحق (5): اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته النهائية

الملحق (6): جدول يبين ارتباط كل بند ببقية بنود الاختبار

الملحق (7): الملف المهاري لتقييم مهارات الإصغاء

الملحق (1) استبانة الدراسة الاستطلاعية حول موضوع تقييم مهارات الإصغاء

م	العبارات	نعم	لا
1	لدي معرفة عامة بمهارات الإصغاء بوصفها مهارات أساسية لدى مقدم الخدمة النفسية		
2	لدي معرفة بمفهوم الاستيضاح بوصفه أحد مهارات الإصغاء		
3	لدي معرفة بمفهوم إعادة الصياغة بوصفه أحد مهارات الإصغاء المتعلقة بأفكار طالب الخدمة النفسية		
4	لدي معرفة بمفهوم عكس المشاعر بوصفه أحد مهارات الإصغاء المرتبطة بالتعرف إلى مشاعر طالب الخدمة النفسية وانفعالاته		
5	لدي معرفة بمفهوم التلخيص بوصفه أحد مهارات الإصغاء		
6	خضعت لاختبار خاص بتقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية		

الملحق(2): اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته الأولى

اختبار تقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية

أولاً: معلومات المفحوص :

الاسم (اختياري):

الجنس :

العمر :

التخصص الدراسي :

المهنة:

ثانياً: التعليمات :

بين يديك اختبار مهارات الإصغاء والذي يقيس المهارات الأربع الآتية (الاستيضاح، عادة الصياغة، عكس المشاعر، التلخيص).

كل بند في الاختبار يتكون من موقف، يتضمن مقولة لطالب الخدمة النفسية وثلاثة خيارات لمقدم الخدمة النفسية.

والمطلوب منك أن تختار من الخيارات الثلاثة ما يناسب الموقف من وجهة نظرك.

الحالة الأولى: علاء

علاء مسن في سن الواحد والسبعين، يعاني من الاكتئاب، ويظهر عليه ذلك من خلال بعض الأعراض؛ الاضطراب في نومه، وشعوره بالخمول، وعدم الرغبة في الذهاب إلى المقهى ومشاركة أصدقائه لعبة طاولة الزهر.

علاء متزوج ولديه أولاد وأحفاد وبدأت تظهر عليه علامات الكآبة عندما توفي أحد أصدقائه المقربين، وخاصة بعدما كانت زوجته مصابة بالسرطان، ومن النشاطات التي كان يستمتع بها علاء سابقاً لعبه مع أحفاده وأخذهم في نزهات إلى الحديقة، ولكن لم يعد يفعل ذلك.

1	الموقف الأول	علاء: إن إصابة زوجتي بالسرطان وموت صديقي يجعلني في حيرة من أمري حيال معاني الحياة:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل يمكن أن توضح لي معنى ذلك أكثر؟
		2-إذاً، أنت خائف من أن تلقى زوجتك مصير صديقك نفسه
		3-أفهم أنك يائس من الحياة
2	الموقف الثاني	علاء: كنت مسروراً بمرافقة أحفادي للتنزه، ولكن لم أعد أجد أن ذلك مهم لديهم:
	مقدم الخدمة النفسية	1-لقد فهمت أن أحفادك فقدوا الشغف تجاهك
		2-هل تعتقد بأن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك؟
		3-يبدو لك أن أحفادك لم يعودوا بحاجة لمشاركتك لهم في أوقات التنزه
3	الموقف الثالث	علاء: في آخر مرة خرجت فيها مع حفيدي، كان يريد مني شراء البوظة له ولكن حاولت منعه لأنه كان مريضاً، فلم يهتم لي وذهب لشرائها بنفسه، وكأني لست موجوداً:

	مقدم الخدمة النفسية	1-إن ذلك الموقف جعلك تمتنع عن الخروج مع أحفادك للتنزه
		2-يزعجك عدم اهتمام أحفادك بالتنزه معك والالتزام بتعليماتك
		3-أنت، تعتقد أن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك، وهذا ما جعلك تتوقف عن مرافقتهم في النزهة
4	الموقف الرابع	علاء: مات صديقي المقرب، وزوجتي مصابة بالسرطان، أشعر بأني دائماً أخسر الذين أحبهم:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يظهر لي أنك تشعر بالحزن والفقد بسبب وفاة صديقك ومرض زوجتك
		2-هل أنت خائف من أنت تخسر زوجتك مثلما خسرت صديقك؟
		3-يبدو لي أنك خائف من الوحدة
5	الموقف الخامس	علاء: توقفت عن الاتصال بأصدقائي القدامى، ولكن زوجتي تضغط عليَّ لفعل ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إن اتصالك بأصدقائك أمر صعب عليك
		2-إن ضغط زوجتك يشعرك بالاستياء
		3-يبدو وكأنك تتجنب أصدقاءك منذ وفاة صديقك، رغم ضغط زوجتك
6	الموقف السادس	علاء: ذهبنا منذ يومين إلى المستشفى أنا وزوجتي لكي تتابع العلاج، وكان ذلك اليوم فظيعاً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل تقصد أن اليوم الذي تكون فيه مراجعة لزوجتك يكون صعباً؟
		2-إن مشاهدتك لزوجتك وهي مريضة وتتعالج بالجرعات يشعرك بالضيق

		3–ذهاب زوجتك إلى المستشفى يذكرك بخسارة صديقك، وهذا يشعرك بالخوف
7	الموقف السابع	علاء: رغم أن جميع أصدقائي وزوجتي وعائلتي موجودون، إلا أن ذلك لا يشعرني بالراحة:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنت، تشعر بالخوف من فقدان أحبائك، وعدم حاجة أحفادك إليك
		2–فهمت من كلامك أنك لا ترغب بالتواجد بين افراد عائلتك
		3–يبدو أنه من الصعب عليك وجودك بجانب أهلك وأصدقائك
8	الموقف الثامن	علاء: لم أكن أرغب في المجيء إلى هذه الجلسة، ولكن أشعر الآن ببعض الراحة، والرغبة في معرفة السبب لوصولي إلى ما أنا عليه:
	مقدم الخدمة النفسية	1–يسرني شعورك بهذا القدر من الراحة، وسوف نعمل معاً لمساعدتك أكثر من خلال الجلسات القادمة
		2–يسرني شعورك بالقليل من الراحة، أما عن سبب وصولك إلى ما أنت عليه، فإنك تشعر بالحزن بسبب موت صديقك، وخائف على زوجتك، وهذا ما جعل الحياة سوداوية في نظرك، لذلك تعتقد أن الممارسات اليومية في حياتك مثل التنزه مع أحفادك ليس بذي فائدة.
		3–سيد علاء، أنت تعاني من الحزن بسبب فقدان شخص عزيز عليك، وتخاف من تكرار ذلك مع زوجتك، لذا قررت الانسحاب من المهام الحياتية اليومية، وربما يكون ذلك مؤشراً لإصابتك بالاكتئاب. سنتفق على بعض المهام التي سأوكلك بها، وسنتفق على موعد الجلسة القادمة إذا كانت لديك الرغبة في ذلك.

الحالة الثانية: نور

نور امرأة في أواخر الثلاثينات، منفصلة لديها ابنة، تظهر عليها بعض أعراض القلق والتوتر، ولديها بعض المشكلات العاطفية، بدأت مشكلتها عندما تعرفت إلى رجل بنية الارتباط والزواج، ولكن ذلك سبب لها شعوراً باليأس والحيرة؛ لتخوفها من ردة فعل ابنتها من قرار والدتها بالارتباط بذلك الرجل، نور تريد مصارحة ابنتها بعلاقتها الجديدة، ولكن لديها شعور بالذنب ومخاوف من أن يؤثر ذلك على علاقتها بابنتها.

9	الموقف الأول:	نور: أنا منفصلة منذ عدة أشهر، وقد شاهدتني ابنتي مع رجل في أحد المقاهي، سألتني إذا كان هذا الرجل هو البديل لوالدها، فكذبت عليها وقلت لا، رغم وجود فكرة ارتباط بيني وبينه:
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنت، تشعرين بالخجل بسبب كذبك على ابنتك
		2-لديك مخاوف من أن هذه العلاقة الجديدة ستؤثر على علاقتك مع ابنتك، ومن الصعب عليك مصارحتها بالأمر
		3-هل يمكن أن توضحي لي الأسباب التي دفعتك إلى الكذب على ابنتك؟
10	الموقف الثاني:	نور: في الماضي، كانت أمي تكذب عليَّ، وكان ذلك مزعجاً لي، لذا أريد أن أعرف ما إذا كان الصدق مع ابنتي ذا أثر أفضل:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لك أن الكذب سيترك أثراً في ابنتك كالأثر الذي تركه كذب والدتك عليك
		2-إن الكذب على ابنتك سيجعلك نسخة أخرى عن والدتك وهذا يشعرك بالإحباط
		3-ما فهمته أنك تعرفين بأن الكذب أثره مزعج خاصة مع ابنتك، ولا تريدين تكرار تجربتك التي خبرتِها مع والدتك مرة أخرى مع ابنتك
11	الموقف الثالث	نور: كنت دائماً أحاول الظهور أمام ابنتي على أني أم مضحية ولا أهتم إلا بها، ولكن إذا ارتبطت بهذا الرجل، لا أعرف إذا كنت سأحافظ على تلك الصورة أمامها:

	مقدم الخدمة النفسية	1-ماهي الصورة التي تريدين المحافظة عليها أمام ابنتك؟
		2-إن تقبل ابنتك لك بصفتك امرأةً بحاجة لوجود شريك معها ولديها اهتماماتها الخاصة، يشعرك بالارتياح
		3-يمكن القول إنك تشعرين بالذنب لأنه من الممكن أن تراك ابنتك بصورة مختلفة عن صورة الأم المضحية
12	الموقف الرابع:	نور: أريد ان أكون أمّاً جيدة أمام ابنتي، مثلما أريد أن أسعى وراء حياتي الخاصة، بحيث أحقق الغرضين على نحو مثالي، وأجد نفسي في مأزق بسبب ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنت، تحاولين أن تكوني مثالية في كلا الجانبيين، بصفتك أمّاً أولاً، وفي جانب حياتك الشخصية وارتباطك بشريك ثانياً
		2-يمكن القول إنك غير قادرة على تأدية دورك بصفتك أمّاً، وممارستك حياتك الخاصة بنفس الدرجة
		3-أنتِ تشعرين بالتوتر بسبب عدم قدرتك على التوفيق بين الدورين وسعيك لتحقيق المثالية في كليهما
13	الموقف الخامس	نور: أريد مصارحة ابنتي بوجود شخص في حياتي، وبأني سأتزوجه قريباً، ولكن أخاف من أن يسبب ذلك صدمة لها، ولا أريد تحمل مسؤولية ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن تقبل ابنتك لفكرة زواجك من رجل غير والدها سوف يشعرك بالارتياح
		2-أنتِ تشعرين بالحيرة، لأنك لا تعرفين رد فعل ابنتك حيال مصارحتك لها بقرار الزواج من رجل آخر

		٣-تجدين أن حزن ابنتك لاتخاذك قرار الزواج هو من مسؤوليتك، ولكن، أنتِ غير قادرة على تحمل تبعات ذلك القرار
14	الموقف السادس:	نور: والد ابنتي شخص كاذب ومراوغ، ولكن ابنتي تجده كشخص مثالي لأنه يصدّر لها تلك الصورة عن نفسه، أما أنا فأريد أن أكون تلك الأم المثالية دون أن أضطر للكذب على ابنتي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما فهمته أنك تريدين أن يكون لدى ابنتك صورة مثالية لك كما هو الحال مع أبيها، ولا تجدين أنه من الممكن تحقيق ذلك إلا من خلال الكذب عليها
		2-أنتِ، تشعرين بالغيرة من والد ابنتك لأنه مثالي بنظرها
		3-إنتِ خائفة من أن تفقدي الصورة المثالية أمام ابنتك في حال قررتِ الزواج، ويصبح والدها في نظرها أفضل منك
15	الموقف السابع:	نور: أريد أن أكون قادرة على قول الحقيقة لابنتي حتى لو لم يعجبها ذلك، لأني أكره الكذب وأكره الكاذبين ولا أحترمهم، فأنا من الممكن أن أكره نفسي لأني أفكر في الزواج وإدخال شخص جديد إلى حياة ابنتي، ولكن سأكره نفسي أكثر إذا كذبت عليها:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لي أنك ترفضين الكذب أكثر من رفضك لأي فعل آخر، كالارتباط مرة أخرى
		2-إن الكذب يشعرك بتدني التقدير والاحترام لنفسك أكثر من أي شيء آخر
		3-أنتِ، تريدين من ابنتك أن تتقبلك دون الحاجة إلى الكذب
16	الموقف الثامن:	نور: كل ما أريده هو أن أتقبل ذاتي وأفعالي بحيث لا أشعر بالذنب أو أضطر إلى التبرير لابنتي إذا ما قررت الزواج من شخص ما، فمثلما أنا أمها، أنا إنسانة لدي حياتي واحتياجاتي الخاصة بي:
		1-هل تقصدين بأنك غير متقبلة لذاتك بسبب مشاعر الذنب التي تحملينها تجاه ابنتك

	مقدم الخدمة النفسية	2-ما أفهمه أنك تريدين المضي في حياتك الخاصة والارتباط بشريك مناسب دون أن يشعرك ذلك بالخجل أمام ابنتك، وتجدين أنك عندما تتقبلين ذلك، ابنتك تتقبل وتحترم حياتك الخاصة، وهذا سوف يساعدك على التخلص من الشعور بالذنب
		3-يبدو أن تقبل ابنتك لك كما أنت، سيساعدك على تقبل ذاتك
الحالة الثالثة: خالد		
خالد فتى مراهق في الخامسة عشر من عمره، أرسلته والدته للعلاج النفسي لأنه يجلس لوحده كثيراً في المنزل، إضافة إلى كونه كثير الغضب داخل المنزل وخاصةً مع والدته وإخوته الصغار، وعند الاستفسار عن حالته في المدرسة تبين أنه يتعرض للتنمر اللفظي والجسدي من بعض زملائه، وهذا ما جعله يشعر بالخوف والحزن والغضب، وجعله قليل الثقة بنفسه.		
17	الموقف الأول:	خالد: إن الاستيقاظ كل يوم صباحاً من أجل الذهاب إلى المدرسة من أكثر الأشياء بشاعةً في يومي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل يمكنك أن توضح لي ذلك أكثر؟
		2-إذاً، أنت تكره المدرسة
		3-إن المدرسة في نظرك شيء فظيع لا يمكنك تحمله
18	الموقف الثاني:	خالد: لا أحب الذهاب إلى المدرسة لأني أتعرض كل يوم للأذى من زملائي، فهم يضربونني ويسخرون مني دائماً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إن ما يفعله زملاؤك لك يشعرك بالانزعاج
		2-إن ما يفعله زملاؤك غير مقبول لديك
		3-إنك حزين لأن زملاءك يتنمرون عليك

19	الموقف الثالث	خالد: أشعر أن أبي وأمي يهتمون بإخوتي أكثر مني، فهم لا يعنيهم ما يحدث معي وهذا يجعلني أحياناً أشعر بالكراهية لإخوتي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لك أن أباك وأمك لا يهتمون بك بالقدر الكافي
		2-أنتَ، تعتقد بأن أباك وأمك يهتمون بإخوتك أكثر منك وهذا مزعج لك
		3-أنتَ تشعر بالغضب من إخوتك بسبب التمييز بينك وبينهم، ما يدفعك في بعض الأحيان إلى توبيخهم والاعتداء عليهم
20	الموقف الرابع	خالد: ذات مرة، عدت إلى المنزل وكانت ثيابي ممزقة، لأن زملائي اجتمعوا ضدي وضربوني ومزقوا قميصي، وعندما رأى والدي ذلك، وبخني وقال لي أني ضعيف ولست رجلاً لأني لم أستطع الدفاع عن نفسي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إنك ترى أن والدك حمّلك مسؤولية ما تتعرض له من إساءة، ما جعلك تشعر بالإحباط، لأنك كنت تريد منه أن يكون سنداً لك
		2-لقد شعرت بالحزن بسبب عدم دعم والدك لك وإلقائه المسؤولية عليك
		3-إنك غاضب من والدك لأنه لم يكن سنداً لك في ذلك الوقت
21	الموقف الخامس	خالد: تعرضت لضرب من أحد زملائي مرة أخرى، وعدت إلى البيت بثيابٍ متسخة، وعندما لاحظت أمي ذلك، أمرتني باستبدال ملابسي بسرعة وإخفاء الأمر عن والدي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل يمكن أن توضح لي لماذا طلبت منك والدتك ذلك؟
		2-إن طلب والدتك إخفاء الأمر عن والدك جعلك تشعر بالخوف
		3-معنى ذلك أن والدتك طلبت منك إخفاء الأمر عن والدك كي لا تتعرض لتوبيخه كما حدث في المرة السابقة، ما جعلك تشعر بعدم الارتياح

22	الموقف السادس	خالد: كم أتمنى لو أني كنت أقوى مما أنا عليه!
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل يمكن أن توضح لي، ما الذي تعنيه لك القوة؟
		2-أنتَ، تشعر بأنك ضعيف
		3-أنتَ، تريد أن تكون قوياً لكي تستطيع الدفاع عن نفسك أمام زملائك الذين يعتدون عليك
23	الموقف السابع	خالد: أحب البقاء في غرفتي، فهناك أكون لوحدي ولا يستطيع أحد إيذائي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما فهمته أنك تشعر بالأمان عندما تكون في غرفتك لوحدك
		2-هل يمكن أن توضح لي قصدك أكثر؟
		3-أنتَ، تُعِدُّ غرفتك حصنك المنيع الذي يحميك من زملائك المؤذيين
24	الموقف الثامن	خالد: في الشهر الماضي، اجتمع ضدي أكثر من تلميذ في المدرسة، ضربوني ورموني أرضاً، بكيت كثيراً وتمنيت موتهم جميعاً بطريقة بشعة:
	مقدم الخدمة النفسية	1-أقدّر شجاعتك على مشاركتي هذه التجربة المؤلمة
		2-يبدو أنك تعرضت لموقف صعب ومؤلم، ما جعلك تشعر بالغضب الشديد من زملائك
		3-إن هذا ظلم كبير بحقك، فلا أحد يستحق أن يتعرض لما تعرضت له

الحالة الرابعة: غادة

غادة امرأة في الرابعة والثلاثين من عمرها، أرملة توفي زوجها في حادث سيارة، وهذا سبب لها صدمة كبيرة انعكست على حياتها من خلال شعورها بالكآبة والوحدة، خاصة أنها لا تتقبل فكرة فقدان زوجها.

غادة تريد بدء حياة جديدة، ولكنها تشعر بالذنب تجاه زوجها الراحل.		
25	الموقف الأول	غادة: بعد موت زوجي في ذلك الحادث، أصبح لدي مخاوف من أن أرتبط بأي رجل من بعده، لأني أشعر في داخلي أني أخونه، فما زلت لا أتقبل فكرة رحيله:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتَ تعتقدين أن الارتباط بأي رجل آخر بعد وفاة زوجك، فيه عدم احترام لذكراه
		2–يعني ذلك أنك بحاجة للاستمرار في حياتك، ولكن ذكرى زوجك تلاحقك ويشعرك ذلك بالذنب
		3–إن ما تشعرين به أكثر من مجرد فقدانه، بل إنك غير مرتاحة أيضاً للبدء بأي تجربة جديدة لأنك في داخلك لا تتقبلين فكرة موته
26	الموقف الثاني	غادة: أشعر بالوحدة بعد رحيله، ولكن رغم ذلك، لا أزال أعتقد بأنه موجود حولي مثل حارس يراقب أفعالي، دون أن يساعدني في التخلص من هذا الشعور:
	مقدم الخدمة النفسية	1–ما أفهمه أن زوجك لا يزال حاضراً في حياتك، ولكن وجوده بهذا الشكل ليس مريحاً لك.
		2–هل يعني ذلك أن زوجك هو المسؤول عن وحدتك؟ فطيفه موجود حولك ولكن هذا يشعرك بالتقييد
		3–إن مشاعر الوحدة التي تعيشينها تسبب ضغطاً عليك
27	الموقف الثالث:	تبقى غادة صامتة ثم تتنهد بحسرة:
	مقدم الخدمة النفسية	1–ما الذي تفكرين به وجعلك تتنهدين؟
		2–يبدو لي أن تحدثك عن موضوع زوجك الراحل يشعرك بالحزن

		3-إنني أستمع إلى هذه التنهيدة وكأن وراءها شيئاً يحزنك تريدين قوله
28	الموقف الرابع	لقد أمضيت مع زوجي كثيراً من السنوات، والآن إذا ما فكرت بالزواج مرة أخرى، سيتطلب ذلك مجهوداً كبيراً، فمن الضروري أن أكوِّن أولاً صداقة مع الرجل الذي أريد الارتباط به، فكيف سيقبلني زوجةً إذا لم يقبلني صديقةً أولاً!
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنِ، تدركين أنه عليك البدء من جديد، ولكن ذلك يتطلب منك مجهوداً غير قادرة على بذله حالياً
		2-ما أفهمه أن الصداقة برأيك هي خطوة أولى وضرورية تساعدك على البدء من جديد، ولكن ربما ذلك يتطلب منك وقتاً وجهداً
		3-أنتِ، تشعرين بأن أي علاقة جديدة يجب أن تسير بالشكل نفسه الذي سارت فيه علاقتك مع زوجك الراحل لكي تحقق الدرجة نفسها من النجاح
29	الموقف الخامس	غادة: أريد الارتباط والبدء من جديد، ولكن لا أستطيع، فما الحل؟
	مقدم الخدمة النفسية	1-إن فكرة البدء من جديد بعلاقة جديدة لا تشعرك بالراحة
		2-أنتِ، تبحثين عن الظروف التي تجعلك متهيئة لبدء حياة جديدة مع شخص جديد، ولكن تسيطر عليك مشاعر الذنب تجاه زوجك الراحل، وهذا لا يشعرك بالراحة
		3-لقد كنتِ متزوجة من رجل تحملين له كثيراً من الاحترام والمشاعر الطيبة، وهذا الرجل توفي فجأة، وأنتِ لا تتقبلين فكرة رحيله، ما خلق لديك بعض المخاوف من البدء مرة أخرى، ووضعك في صراع بين الماضي والمستقبل، ما جعلك تبحثين عن الحل.

30	الموقف السادس	غادة: وضعت نفسي في كهف بعد رحيل زوجي
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما الذي يعنيه هذا الكهف لديك؟
		2-إن عزل نفسك عن المحيط يشعرك بالأمان
		3-تقصدين بذلك أنك بحاجة إلى أن تبتعدي عن الآخرين
31	الموقف السابع	غادة: إني بحاجة إلى رجل يخرجني من الكهف ويرعاني ويهتم لأمري وكأني فتاة صغيرة
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنتِ، تريدين أن يأتي رجل يمنحك الأمان لكي تتخلي عن أمان الكهف
		2-أنتِ، تفتقدين لذلك النوع من الرجال الذي كان عليه زوجك
		3-أنتِ، تريدين أن يأتي رجل إلى باب كهفك ليجدك ويأخذ بيدك بلطف ويخرجك منه
32	الموقف الثامن	غادة: أنا يائسة من قدرتي على العودة إلى ممارسة حياتي الطبيعية وفعل الأشياء التي أحبها، كحضور الحفلات الموسيقية والمسرحيات والخروج مع الأصدقاء..
	مقدم الخدمة النفسية	1-إنك خائفة من ممارسة هذه الأشياء لوحدك
		2-أنتِ، تقصدين أن هذه الأشياء مرتبطة بك وبمشاعرك وجوهرك، وهي التي تشعرك بالحياة
		3-لا تمتلكين الطاقة لفعل هذه الأشياء، لأنك تجدين أنه لا جدوى من فعلها في الوقت الحالي

الحالة الخامسة: مراد وآلاء

رجل وامرأة متزوجان منذ سبعة عشر عاماً، لديهم ابن في الخامسة عشر من عمره، وابنة في العاشرة من عمرها.

تواجه علاقتهما الزوجية بعض المشكلات المتعلقة بكيفية إدارة المنزل والتعامل مع أبنائهما، واتخاذ القرارات المصيرية المشتركة، فخلق ذلك نوعاً من التوتر بينهما أدى إلى حدوث مشاحنات ومشاجرات عديدة. في هذه الحالة، ستكون بعض المواقف متتابعة بتسلسلها الزمني (أي يعتمد كل موقف على الموقف الذي قبله والموقف الذي يليه).		
33	الموقف الأول	مراد: تشاجرنا في صباح الجمعة الماضي بخصوص عملي، فأنا أعمل محامياً لشركة تجارية في دمشق، وترغب الشركة في نقلي إلى مكتبها في دبي، وأجدها فرصة مهمة جداً لي:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتَ، تجد في الوظيفة الجديدة فرصة لتحسين ظروفك المادية
		2–إنها في نظرك فرصة جيدة، ولكن رغم ذلك لا تشعر بدعم عائلتك
		3–ما أفهمه أن عملك شيء خاص بك، ولكن في ظل وجود عائلة مسؤول عنها فهذا يشعرك بالضغط... ما وجهة نظرك مدام آلاء؟
34	الموقف الثاني	آلاء: إن زوجي يهتم بعمله كثيراً، فأحياناً يأتي بملفات العمل ليكملها في المنزل، فهو مرتبط بعمله حتى عندما يكون في المنزل، لذلك كثيراً ما أشعر بالوحدة:
	مقدم الخدمة النفسية	1–إن اهتمام مراد بوظيفته بذلك الشكل المبالغ فيه من وجهة نظرك يشعرك بالحزن
		2– يبدو الأمر لك وكأن مراد متزوج من وظيفته كما لو أن الوظيفة تمثل المرتبة الأولى لديه وأنتِ في المرتبة الثانية
		3–تتمنين لو أن زوجك يمنحكم _أنتِ والأولاد_ أهمية أكثر من تلك التي يمنحها لعمله
35	الموقف الثالث	مراد: ولكن اسمح لي أن أضيف شيئاً، أنا مؤمن بالعائلة بشكلها التقليدي، فأنا الرجل وعليَّ أن ألبي لعائلتي كل احتياجاتهم، والعمل هو ما يجعلني أحقق ذلك، أنا لا أفضل العمل عليها ولكن كيف يمكن لهذا البيت أن يستمر دون عملي؟!

	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لي أنك مؤمن كثيراً بأن عملك هو الطريق الوحيد الذي يجعلك تبني بيتاً سعيداً، وتريد من يدعم هذا الإيمان لديك
		2-أنتَ، ترى أن عملك هو الذي يساعدك على بناء أسرتك وحمايتها، وتريد من زوجتك أن تتفهم هذا الأمر، وتدعمك في ذلك
		3-إنك لا تشعر بدعم زوجتك لك في وظيفتك رغم أنك تفعل ذلك من أجلها ومن أجل العائلة
36	الموقف الرابع	آلاء: في آخر شجار بيننا قال لي أني لا أقدر ما يتعرض له من ضغوط، وأني لا أستمع إليه جيداً، بالتأكيد أنا أدعمه، ولكن ما أريده هو المشاركة، فالانتقال من بلد إلى آخر ليس قراراً سهلاً، وهو قرار جماعي علينا أن نتخذه معاً، وإذا لم يكن كذلك فما الفائدة من وجودي؟
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنتِ، ترغبين في أن يشاركك زوجك في كل قرارته لأن ذلك يشعرك بوجودك
		2-إنك واعية لحاجة زوجك لك في هذه الفترة ولكن تعتقدين أنه يتخذ القرارات لوحده دون الرجوع إليك وذلك يشعرك بأنك غير مهمة لديه
		3-معنى ذلك أن تفرُّد زوجك بالقرارات المصيرية، كالانتقال إلى بلد آخر، غير مريح لك
37	الموقف الخامس	مراد: إنها ترفض فكرة الانتقال رفضاً قاطعاً، وأحاول تفهم أسبابها رغم عدم اقتناعي بها، لأني أرى أن هذه الفرصة ممتازة للتغيير، فسوف نعيش في مكان أفضل ووضع معيشي أفضل، وستتوفر لأولادنا فرص أفضل في التعلم، وأريدها أن تفهم ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1-من وجهة نظرك، زوجتك تعرقل هذه الخطوة التي ستسهم في تحسين معيشتكم، لأسباب تبدو غير كافية لديك. مدام آلاء، هل من الممكن معرفة تلك الأسباب؟

		2-معنى ذلك أن هذه الخطوة ستؤدي إلى تغيير إيجابي لحياتكم، ولكنك لا تحصل على الدعم الكافي من زوجتك، رغم تقديرك لأسبابها... مدام آلاء، هل يمكن أن نتعرف تلك الأسباب التي تجعلك غير موافقة على الانتقال؟
		3-مدام آلاء، هل يمكن توضيح تلك الأسباب التي يتحدث عنها زوجك؟ ... لأنه من المهم معرفة وجهة نظرك حول هذه النقطة الخلافية
38	الموقف السادس	آلاء: لقد عشت كل حياتي هنا، ووالدتي ووالدي وإخوتي موجودون هنا وبالقرب مني، ورغم بعض الظروف الصعبة فإنني أشعر بالاستقرار، بالتأكيد هناك ميزات إضافية للانتقال، ولكن كل حاجاتنا متوفرة ولا ينقصنا شيء:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يمكننا القول إنك تشعرين بالخوف من التغيير الكبير ومن الابتعاد عن أهلك وموطنك الأصلي
		2-يبدو أنك تمرين بصعوبة في الموازنة بين البقاء هنا أو الانتقال إلى دبي، ولكن تشعرين بأن البقاء سيكون أكثر راحة بالنسبة لك ولعائلتك
		3-معنى كلامك أن البقاء هنا يشعرك بالأمان والاستقرار أكثر، فالتغيير في نظرك يتطلب كثيراً من الجهد والمسؤولية، وربما أنت غير مستعدة لذلك!
39	الموقف السابع	مراد: أريد الإشارة لأمر؛ منذ أيام حاولت أن أكون أكثر مرونة وانفتاحًا مع آلاء لكي نحاول معاً الوصول إلى حل للمشكلات التي تواجهنا، وخاصةً مشكلة وظيفتي ومشكلة الانتقال، ولكن وجدت أن كل شيء مما تقوله يتكرر وكأنها آلة تسجيل تعيد الكلام واللوم نفسه والاتهامات نفسها:
	مقدم الخدمة النفسية	1-لقد حاولت خلق بيئة للتفاهم ولكن لم يؤدِّ ذلك في نظرك إلى نتائج مختلفة
		2-إن محاولتك الانفتاح على زوجتك لم ينجح، وجعلك ذلك تشعر بالإحباط

		3–مقدم الخدمة النفسية للزوجة: يبدو أنه كان يحاول التحاور معك بمرونة، ولكن لم يكن ذلك في نظرك كافياً.
40	الموقف الثامن	آلاء: إن الحوار أو الانفتاح في نظري يعني أن نكون أكثر تناغماً مع بعضنا بعضاً، أنا لا أطلب الكثير، ولكن لا يعني ذلك أيضاً التعرض للإهمال، كل ما أريده هو تخصيص وقت للحوار الذي يدعم ذلك التناغم بيننا:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتِ تعتقدين بأن ذلك الوقت الذي يمنحه زوجك غير كافٍ للحوار البنّاء
		2–معنى ذلك أنك مؤمنة بالحوار، ولكنك لا تحصلين على الوقت الكافي للحوار والانفتاح على بعضكما بعضاً، وهذا يشعرك ببعض الإحباط.
		3–إذاً، رغم محاولات زوجك في التحاور معك، لكنك لا تزالين تشعرين بأنه لا يهتم لشأنك بدرجة كافية لديك.

الملحق (3): قائمة بأسماء السَّادة المُحكمين لأداة البحث

م	السَّيد المحكّم	الصّفة العلّميّة	الاختصاص
1	د. أمينة رزق	الأستاذة في قسم علم النفس	علم النفس التربوي
2	د. إيمان دندي	الأستاذة المساعدة في قسم الإرشاد النفسي	الإرشاد النفسي
3	د. ربيع صياح	الأستاذ المساعد في قسم الإرشاد النفسي	الإرشاد النفسي
4	د. منال الشيخ	الأستاذة المساعدة في قسم الإرشاد النفسي	الإرشاد النفسي
5	د. نوال المطلق	المدرسة في قسم القياس والتقويم– جامعة دمشق	القياس والتقويم التربوي والنفسي

الملحق (4): اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته الثانية

اختبار تقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية

أولاً: معلومات المفحوص:

الاسم (اختياري):

الجنس:

العمر :

التخصص الدراسي :

المهنة:

ثانياً: التعليمات

بين يديك اختبار مهارات الإصغاء، والذي يقيس المهارات الأربع الآتية (الاستيضاح، إعادة الصياغة، عكس المشاعر، التلخيص).

كل بند في الاختبار يتكون من موقف، يتضمن مقولة لطالب الخدمة النفسية وثلاثة خيارات لمقدم الخدمة النفسية.

والمطلوب منك أن تختار من الخيارات الثلاثة ما يناسب الموقف من وجهة نظرك

الحالة الأولى: علاء

علاء مسن في سن الواحد والسبعين، يعاني من الاكتئاب، ويظهر عليه ذلك من خلال بعض الأعراض؛ الاضطراب في نومه، وشعوره بالخمول، وعدم الرغبة في الذهاب إلى المقهى ومشاركة أصدقائه لعبة طاولة الزهر.

علاء متزوج ولديه أولاد وأحفاد وبدأت تظهر عليه علامات الكآبة عندما توفي أحد أصدقائه المقربين، وخاصة بعدما كانت زوجته مصابة بالسرطان، ومن النشاطات التي كان يستمتع بها علاء سابقاً لعبه مع أحفاده وأخذهم في نزهات إلى الحديقة، ولكن لم يعد يفعل ذلك.

1	الموقف الأول	علاء: إن إصابة زوجتي بالسرطان وموت صديقي يجعلني في حيرة من أمري حول معاني الحياة:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل يمكن أن توضح لي معنى ذلك أكثر؟
		2-إذاً، أنت خائف من أن تلقى زوجتك نفس مصير صديقك
		3-هل يمكن القول بأن الحياة غامضة في نظرك؟
2	الموقف الثاني	علاء: لقد كنت مسروراً بمرافقة أحفادي للتنزه، لكن لم أعد أجد أن ذلك مهم لديهم:
	مقدم الخدمة النفسية	1-لقد فهمت أن أحفادك فقدوا الشغف تجاهك
		2-هل تعتقد بأن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك؟
		3-يبدو لك أن أحفادك لم يعودوا بحاجة لمشاركتك لهم في أوقات التنزه
3	الموقف الثالث	علاء: في آخر مرة خرجت فيها مع حفيدي، أراد شراء المثلجات، ولكن حاولت منعه لأنه كان مريضاً، فلم يهتم لي وذهب لشرائها بنفسه، وكأني لست موجوداً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أنك شعرت بالاستياء بسبب ما حدث
		2-يبدو أنك شعرت بالانزعاج لعدم اهتمام أحفادك بالتنزه معك والالتزام بتعليماتك

		3-اعتقادك بأن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك جعلك تتوقف عن مرافقتهم في النزهة
4	الموقف الرابع	علاء: توفي صديقي المقرب، وزوجتي مصابة بالسرطان، أشعر بأني دائماً أخسر الذين أحبهم:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يظهر لي أنك تشعر بالحزن والفقد بسبب وفاة صديقك ومرض زوجتك
		2-هل أنت خائف من أن تخسر زوجتك مثلما خسرت صديقك؟
		3-يبدو لي أنك خائف من الوحدة
5	الموقف الخامس	علاء: لقد توقفت عن الاتصال بأصدقائي القدامى، ولكن زوجتي تضغط عليَّ لفعل ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إن اتصالك بأصدقائك أمر صعب عليك
		2-إن ضغط زوجتك يشعرك بالاستياء
		3-يبدو وكأنك تتجنب أصدقاءك منذ وفاة صديقك، رغم ضغط زوجتك
6	الموقف السادس	علاء: ذهبنا منذ يومين إلى المستشفى أنا وزوجتي لكي تتابع العلاج وكان ذلك اليوم فظيعاً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل تقصد أن اليوم الذي تكون فيه مراجعة زوجتك، يكون قاسياً عليك؟
		2-إن مشاهدتك لزوجتك وهي مريضة وتتعالج بالجرعات، يشعرك بالضيق
		3-ذهاب زوجتك إلى المستشفى يذكرك بخسارة صديقك، وهذا يشعرك بالخوف
7	الموقف السابع	علاء: رغم أن أصدقائي وزوجتي وعائلتي موجودون، إلا أن ذلك لا يشعرني بالراحة
	مقدم الخدمة النفسية	1-تشعر بالخوف من فقدان أحبائك وعدم حاجة أحفادك لك
		2-فهمت من كلامك أنك لا ترغب في الوجود بين أفراد عائلتك
		3-يبدو من الصعب عليك الوجود بجانب أهلك وأصدقائك

8	الموقف الثامن	علاء: لم أكن أرغب في المجيء إلى هذه الجلسة، ولكن أشعر الآن ببعض الراحة، والرغبة في معرفة السبب لوصولي إلى ما أنا عليه:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يسرني شعورك بهذا القدر من الراحة، وسوف نعمل معاً لمساعدتك أكثر من خلال الجلسات القادمة
		2-يسرني شعورك بالقليل من الراحة، أما عن سبب وصولك إلى ما انت عليه، فإنك تشعر بالحزن بسبب موت صديقك، وخائف على زوجتك، وهذا ما جعل الحياة سوداوية في نظرك، لذلك تعتقد أن الممارسات اليومية في حياتك مثل التنزه مع أحفادك ليس بذي فائدة.
		3-سيد علاء أنت تشعر بالحزن بسبب فقدان شخص عزيز عليك وتخاف من تكرار ذلك مع زوجتك، لذلك قررت الانسحاب من المهام الحياتية اليومية، وربما يكون ذلك مؤشراً لإصابتك بالاكتئاب. سنتفق على بعض المهام التي سأوكلك بها، ونتفق على موعد الجلسة القادمة إذا كانت لديك الرغبة في ذلك.
الحالة الثانية: نور		
نور امرأة في أواخر الثلاثينات، منفصلة لديها ابنة، تظهر عليها بعض أعراض القلق والتوتر، ولديها بعض المشكلات العاطفية، بدأت مشكلتها عندما تعرفت إلى رجل بنية الارتباط والزواج، ولكن ذلك يسبب لها شعوراً باليأس والحيرة لتخوفها من ردة فعل ابنتها من قرار والدتها بالارتباط بذلك الرجل، تريد نور مصارحة ابنتها بعلاقتها الجديدة، ولكن لديها شعور بالذنب ومخاوف من أن يؤثر ذلك على علاقتها بابنتها.		
9	الموقف الأول:	نور: أنا منفصلة منذ عدة أشهر، وقد شاهدتني ابنتي مع رجل في أحد المقاهي، سألتني إذا كان هذا الرجل هو البديل لوالدها، ترددت في مصارحتها، ثم كذبت عليها وقلت لا، رغم وجود فكرة ارتباط بيني وبينه:

	مقدم الخدمة النفسية	1-أنتِ، تشعرين بالخجل بسبب كذبك على ابنتك
		2-لديك مخاوف من أن هذه العلاقة الجديدة ستؤثر على علاقتك مع ابنتك، ومن الصعب عليك مصارحتها بالأمر
		3-هل يمكن أن توضحي لي الأسباب التي دفعتك إلى الكذب على ابنتك؟
10	الموقف الثاني:	نور: في الماضي كانت أمي تكذب عليَّ، وكان ذلك مزعجاً لي، لذا أريد أن أعرف ما إذا كان الصدق مع ابنتي سيكون أثره أفضل:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لكِ أن الكذب سيترك أثراً في ابنتك كالأثر الذي تركه فيك كذب والدتك
		2-إن الكذب على ابنتك سيجعلك نسخة أخرى عن والدتك، وهذا يشعرك بالإحباط
		3-ما فهمته أنك تعرفين بأن الكذب أثره مزعج خاصة مع ابنتك، ولا تريدين تكرار تجربتك التي خبرتِها مع والدتك مرة أخرى مع ابنتك
11	الموقف الثالث	نور: كنت دائماً أحاول الظهور أمام ابنتي على أني أم مضحية ولا أهتم إلا بها، ولكن إذا ارتبطت بهذا الرجل، هل سأحافظ على هذه الصورة أمامها؟
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن احتمال خسارتك لهذه الصورة أمام أبنتك يشعرك بالخوف
		2-يبدو أن تقبل ابنتك لك بصفتك امرأةً تحتاج لشريك ولديها اهتماماتها الخاصة، يشعرك بالارتياح
		3-يمكن القول إنك تشعرين بالذنب لأنه من الممكن أن تراك ابنتك بصورة مختلفة عن صورة الأم المضحية
12	الموقف الرابع:	نور: أريد أن أكون أمّاً جيدة أمام ابنتي، وأريد أيضاً أن أسعى وراء حياتي الخاصة، بحيث أحقق الغرضين على نحو مثالي، وأجد نفسي في مأزق بسبب ذلك:
		1-يبدو أنك تسعين للبقاء الأم المثالية من جهة، والسعي وراء حياتك الشخصية من جهة ثانية

	مقدم الخدمة النفسية	2-يمكن القول إنك غير قادرة على تأدية دورك بصفتك أمّاً، وممارستك حياتك الخاصة بالدرجة نفسها
		3-يبدو لي أنك تشعرين بالتوتر بسبب عدم قدرتك على التوفيق بين الدورين وسعيك لتحقيق المثالية في كليهما
13	الموقف الخامس	نور: أريد مصارحة ابنتي بوجود شخص في حياتي، وبأني سأتزوجه قريباً، ولكني أخاف من أن يسبب ذلك صدمة لها، ولا أريد تحمل مسؤولية ذلك
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن تقبل ابنتك لفكرة زواجك من رجل غير والدها سيشعرك بالارتياح
		2-أنتِ، تشعرين بالحيرة، لأنك لا تعرفين رد فعل ابنتك حيال مصارحتك لها بقرار الزواج من رجل آخر
		3-تجدين أن حزن ابنتك لاتخاذك قرار الزواج هو من مسؤوليتك، ولكن أنت غير قادرة على تحمل تبعات ذلك القرار
14	الموقف السادس:	نور: والد ابنتي شخص كاذب ومراوغ، ولكن ابنتي تجده شخصاً مثالياً لأنه يرسم لها تلك الصورة عن نفسه، أما أنا فأريد أن أكون تلك الأم المثالية دون أن أضطر للكذب على ابنتي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما فهمته أنك تريدين أن يكون لدى ابنتك صورة مثالية لك كما هو الحال مع أبيها، ولا تجدين أنه من الممكن تحقيق ذلك إلا من خلال الكذب عليها
		2-أنتِ، تشعرين بالغيرة من والد ابنتك لأنه مثالي بنظرها
		3-إنك خائفة من أن تفقدي الصورة المثالية أمام ابنتك في حال قررتِ الزواج، ويصبح والدها في نظرها أفضل منك

15	الموقف السابع:	نور: أريد أن أكون قادرة على قول الحقيقة لابنتي حتى لو لم يعجبها ذلك، لأني أكره الكذب وأكره الكاذبين ولا أحترمهم، فيمكن أن أكره نفسي لأني أفكر في الزواج وإدخال شخص جديد إلى حياة ابنتي، ولكن سوف أكره نفسي أكثر إذا كذبت عليها
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لي أنك ترفضين الكذب أكثر من رفضك لأي فعل آخر، كالارتباط مرة أخرى
		2-إن الكذب يشعرك بتدني التقدير والاحترام لنفسك أكثر من أي شيء آخر
		3-أنتِ، تريدين من ابنتك أن تتقبلك دون الحاجة إلى الكذب
16	الموقف الثامن:	نور: كل ما أريده هو أن أتقبل ذاتي وأفعالي بحيث لا أشعر بالذنب ولا أضطر إلى تبرير ذلك لابنتي إذا ما قررت الزواج بذلك الشخص، فمثلما أنا أمها، أنا إنسانة لدي حياتي واحتياجاتي الخاصة بي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل تقصدين بأنك غير متقبلة لذاتك بسبب مشاعر الذنب التي تحملينها تجاه ابنتك؟
		2-ما أفهمه أنك تريدين المضي في حياتك الخاصة والارتباط بشريك مناسب دون أن يشعرك ذلك بالخجل أمام ابنتك، وتجدين أنك عندما تتقبلين ذلك، ستتقبل ابنتك ذلك أيضاً وتحترم حياتك الخاصة، ما سيساعدك على التخلص من الشعور بالذنب
		3-يبدو أن تقبل ابنتك لك كما أنتِ، سيساعدك على تقبل ذاتك

الحالة الثالثة: خالد

خالد فتى مراهق في الخامسة عشر من عمره، أرسلته والدته للعلاج النفسي لأنه يجلس لوحده كثيراً في المنزل، إضافة إلى كونه كثير الغضب داخل المنزل وخاصةً مع والدته وإخوته الصغار، وعند الاستفسار عن حالته في المدرسة تبين أنه يتعرض للتنمر اللفظي والجسدي من بعض زملائه، وهذا ما جعله يشعر بالخوف والحزن والغضب، وجعله قليل الثقة بنفسه.

17	الموقف الأول:	خالد: إن الاستيقاظ كل يوم صباحاً من أجل الذهاب إلى المدرسة من أكثر الأشياء بشاعةً في يومي
		1-هل من الممكن أن توضح لي ذلك أكثر؟

	مقدم الخدمة النفسية	2-هل تكره المدرسة؟
		3-يبدو أن المدرسة في نظرك شيء فظيع لا يمكنك تحمله.
18	الموقف الثاني:	خالد: لا أحب الذهاب إلى المدرسة لأني أتعرض كل يوم للأذى من زملائي، فهم يضربونني ويسخرون مني دائماً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن ما يفعله زملاؤك معك يشعرك بالانزعاج.
		2-إن ما يفعله زملاؤك غير مقبول لديك
		3-إنك حزين لأن زملاءك يتنمرون عليك
19	الموقف الثالث	خالد: أشعر أن أبي وأمي يهتمون بإخوتي أكثر مني، فهم لا يعنيهم ما يحدث معي، وهذا يجعلني أحياناً أشعر بالكراهية لإخوتي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لك أن أباك وأمك لا يهتمون بك بالقدر الكافي
		2-أنتَ، تعتقد بأن أباك وأمك يهتمون بإخوتك أكثر منك، وهو أمر مزعج في نظرك
		3-أنتَ، تشعر بالغضب من إخوتك بسبب التمييز بينك وبينهم، ما يدفعك في بعض الأحيان إلى توبيخهم والاعتداء عليهم.
20	الموقف الرابع	خالد: ذات مرة، عدت إلى المنزل وكانت ثيابي ممزقة، لأن زملائي اجتمعوا ضدي وضربوني ومزقوا قميصي، وعندما رأى والدي ذلك، وبّخني وقال لي أني ضعيف ولست رجلاً لأني لم أستطع الدفاع عن نفسي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إنك ترى أن والدك حمّلك مسؤولية ما تتعرض له من إساءة، ما جعلك تشعر بالإحباط، لأنك كنت تريد منه أن يكون سنداً لك

		2–لقد شعرتَ بالخذلان بسبب عدم دعم والدك لك وإلقائه المسؤولية عليك
		3–إنك غاضب من والدك لأنه لم يكن سنداً لك في ذلك الوقت
21	الموقف الخامس	خالد: تعرضت للضرب من أحد زملائي مرة أخرى، وعدت إلى البيت مقهوراً وبثيابٍ متسخة، وعندما لاحظت أمي ذلك، أمرتني باستبدال ملابسي بسرعة وإخفاء الأمر عن والدي
	مقدم الخدمة النفسية	1–هل يمكن أن توضح لي لماذا طلبت والدتك منك ذلك؟
		2–إن طلب والدتك إخفاء الأمر عن والدك جعلك تشعر بالخوف
		3–معنى ذلك أن والدتك طلبت منك إخفاء الأمر عن والدك كي لا تتعرض لتوبيخه كما حدث في المرة السابقة، ما جعلك تشعر بعدم الارتياح
22	الموقف السادس	خالد: كم أتمنى لو أني كنت أقوى مما أنا عليه!
	مقدم الخدمة النفسية	1–هل يمكن أن توضح لي، ما الذي تعنيه لك القوة؟
		2–تشعر بأنك ضعيف
		3–تريد أن تكون قوياً لكي تستطيع الدفاع عن نفسك أمام زملائك الذين يعتدون عليك
23	الموقف السابع	خالد: أحب البقاء في غرفتي فهناك أكون لوحدي ولا يستطيع أحد إيذائي
	مقدم الخدمة النفسية	1–أتشعر بالأمان عندما تكون في غرفتك لوحدك؟
		2–هل يمكن أن توضح لي قصدك أكثر؟
		3–إنتَ، تُعِدُّ غرفتك حصنك المنيع الذي يحميك من زملائك المؤذيين
24	الموقف الثامن	خالد: في الشهر الماضي، اجتمع ضدي أكثر من تلميذ في المدرسة، وضربوني ورموني أرضاً، بكيت كثيراً وتمنيت موتهم جميعاً بطريقة بشعة
		1–أقدر شجاعتك على مشاركتي هذه التجربة المؤلمة

	مقدم الخدمة النفسية	2-يبدو أنك تعرضت لموقف صعب ومؤلم، ما جعلك تشعر بالغضب الشديد من زملائك
		3-إن هذا ظلم كبير بحقك، فلا أحد يستحق أن يتعرض لما تعرضت له
الحالة الرابعة: غادة غادة امرأة في الرابعة والثلاثين من عمرها، أرملة توفي زوجها في حادث سيارة، وهذا سبب لها صدمة كبيرة انعكست على حياتها من خلال شعورها بالكآبة والوحدة، خاصة أنها لا تتقبل فكرة فقدان زوجها. غادة تريد بدء حياة جديدة، ولكنها تشعر بالذنب تجاه زوجها الراحل.		
25	الموقف الأول	غادة: بعد موت زوجي بذلك الحادث، أصبح لدي مخاوف من الارتباط بأي رجل من بعده، لشعوري داخلياً أني اخونه، فما زلت لا أتقبل فكرة رحيله
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنتِ، تعتقدين أن الارتباط بأي رجل آخر بعد وفاة زوجك فيه عدم احترام لذكراه
		2-يعني ذلك أنك بحاجة للاستمرار في حياتك، ولكن ذكرى زوجك تلاحقك، ويشعرك ذلك بالذنب
		3-إن ما تشعرين به أكثر من مجرد فقدانه، بل إنك غير مرتاحة أيضاً للبدء بأي تجربة جديدة لأن في داخلك لا تتقبلين فكرة موته
26	الموقف الثاني	غادة: أشعر بالوحدة بعد رحيله، ولكن رغم ذلك، لا أزال أعتقد بأنه موجود حولي مثل حارس يراقب أفعالي، دون أن يساعدني في التخلص من هذا الشعور
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما أفهمه أن زوجك لا يزال حاضراً في حياتك، ولكن وجوده بهذا الشكل ليس مريحاً لك.
		2-هل يعني ذلك أن زوجك هو المسؤول عن وحدتك؟ فطيفه موجود حولك وهذا يشعرك بالتقييد
		3-إن مشاعر الوحدة التي تعيشينها تسبب ضغطاً عليك

27	الموقف الثالث:	تبقى غادة صامتة ثم تتنهد بحسرة
	مقدم الخدمة النفسية	1–ما الذي تفكرين به وجعلك تتنهدين؟
		2–يبدو لي أن تحدثك عن موضوع زوجك الراحل يشعرك بالحزن
		3–إني أستمع إلى هذه التنهيدة وكأن وراءها شيء يحزنك تريدين قوله
28	الموقف الرابع	لقد أمضيت مع زوجي كثيراً من السنوات، والآن إذا ما فكرت بالزواج مرة أخرى، سيتطلب ذلك مني مجهوداً كبيراً، فمن الضروري أن أكوّن أولاً صداقة مع الرجل الذي أريد الارتباط به، فكيف سيقبلني زوجةً إذا لم يقبلني صديقةً أولاً!
	مقدم الخدمة النفسية	1–تدركين أنه عليك البدء من جديد، ولكن ذلك يتطلب منك مجهوداً غير قادرة على بذله حالياً
		2–ما أفهمه أن الصداقة برأيك هي خطوة أولى وضرورية تساعدك على البدء من جديد، ولكن ربما ذلك يتطلب منك وقتاً وجهداً
		3–تشعرين أن أي علاقة جديدة يجب أن تسير بالشكل نفسه الذي سارت فيه علاقتك مع زوجك الراحل لكي تحقق الدرجة نفسها من النجاح
29	الموقف الخامس	غادة: أريد الارتباط والبدء من جديد، ولكن لا أستطيع، فما الحل؟
	مقدم الخدمة النفسية	1–إن فكرة البدء من جديد بعلاقة جديدة لا تشعرك بالراحة
		2–تبحثين عن الظروف التي تجعلك متهيئة لبدء حياة جديدة مع شخص جديد، ولكن تسيطر عليك مشاعر الذنب تجاه زوجك الراحل،، وهذا لا يشعرك بالراحة
		3–لقد كنتِ زوجة لرجل تحملين له الاحترام والمشاعر الطيبة، وهذا الرجل توفي فجأة، ولم تتقبلي فكرة رحيله، ما جعل لديك بعض المخاوف من البدء مرة أخرى، ووضعَك في صراع بين الماضي والمستقبل، مما جعلك تبحثين عن الحل.

30	الموقف السادس	غادة: وضعت نفسي في كهف بعد رحيل زوجي
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما الذي يعنيه هذا الكهف لك؟
		2-إن عزل نفسك عن المحيط يشعرك بالأمان
		3-تقصدين بذلك أنك بحاجة إلى أن تبتعدي عن الآخرين
31	الموقف السابع	غادة: إني بحاجة إلى رجل يخرجني من الكهف ويرعاني ويهتم لأمري وكأني فتاة صغيرة
	مقدم الخدمة النفسية	1-تريدين أن يأتي رجل يمنحك الأمان لكي تتخلي عن أمان الكهف
		2-تفتقدين لذلك النوع من الرجال الذي كان عليه زوجك
		3-تريدين أن يأتي رجل إلى باب كهفك ليجدك ويأخذ بيدك بلطف ويخرجك منه
32	الموقف الثامن	غادة: أنا يائسة من قدرتي على العودة إلى ممارسة حياتي الطبيعية وفعل الأشياء التي أحبها كحضور الحفلات الموسيقية والمسرحيات والخروج مع الأصدقاء
	مقدم الخدمة النفسية	1-إنك خائفة من ممارسة هذه الأشياء لوحدك
		2-تقصدين أن هذه الأشياء مرتبطة بك وبمشاعرك وجوهرك، وهي التي تشعرك بالحياة
		3-لا تمتلكين الطاقة لفعل الأشياء لأنك تجدين أنه لا جدوى من فعلها في الوقت الحالي

الحالة الخامسة: مراد وآلاء

رجل وامرأة متزوجان منذ سبعة عشر عاماً، لديهم ابن في الخامسة عشر من عمره، وابنة في العاشرة من عمرها.

تواجه علاقتهما الزوجية بعض المشكلات المتعلقة بكيفية إدارة المنزل والتعامل مع أبنائهما، واتخاذ القرارات المصيرية المشتركة، فخلق ذلك نوعاً من التوتر بينهما أدى إلى حدوث مشاحنات ومشاجرات عديدة.

في هذه الحالة سوف تكون بعض المواقف متتابعة بتسلسلها الزمني (أي أن كل موقف يعتمد على الموقف الذي قبله والموقف الذي يليه).		
33	الموقف الأول	مراد: تشاجرنا في صباح الجمعة الماضي بخصوص عملي، فأنا أعمل محامياً لشركة تجارية في دمشق، وترغب الشركة في نقلي إلى مكتبها في دبي، وأجدها فرصة مهمة جداً لي:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتَ، تجد في الوظيفة الجديدة فرصة لتحسين ظروفك المادية
		2–إنها برأيك فرصة جيدة، ولكن رغم ذلك لا تشعر بدعم عائلتك
		3–ما أفهمه أن عملك شيء خاص بك، ولكن في ظل وجود عائلة مسؤول عنها فهذا يشعرك بالضغط.... ما وجهة نظرك مدام آلاء؟
34	الموقف الثاني	آلاء: إن زوجي يهتم بعمله كثيراً، فأحياناً يأتي بملفات العمل ليكملها في المنزل، إنه مرتبط بعمله، ويعطيه الأولوية حتى عندما يكون في المنزل:
	مقدم الخدمة النفسية	1–إن اهتمام مراد بوظيفته بذلك الشكل المبالغ فيه من وجهة نظرك يشعرك بالحزن
		2–يبدو الأمر لكِ وكأن مراد متزوج من وظيفته كما لو أن الوظيفة تمثل المرتبة الأولى لديه وأنتِ في المرتبة الثانية
		3–تتمنين لو أن زوجك يمنحكم _أنتِ والأولاد_ أهمية أكثر من تلك التي يمنحها لعمله
35	الموقف الثالث	مراد: ولكن اسمح لي أن أضيف شيئاً، أنا مؤمن بالعائلة بشكلها التقليدي، فأنا الرجل وعليَّ أن ألبي لعائلتي كل احتياجاتهم، والعمل هو ما يجعلني أحقق ذلك، أنا لا أفضل العمل عليها ولكن كيف يمكن لهذا البيت أن يستمر دون عملي؟!
		1–يبدو لي أنك مؤمن كثيراً بأن عملك هو الطريق الوحيد الذي يجعلك تبني بيتاً سعيداً، وتريد من يدعم هذا الإيمان لديك

	مقدم الخدمة النفسية	2–أنتَ، ترى أن عملك هو الذي يساعدك على بناء أسرتك وحمايتها، وتريد من زوجتك أن تتفهم هذا الأمر، وتدعمك في ذلك
		3–إنك، لا تشعر بدعم زوجتك لك في وظيفتك رغم أنك تفعل ذلك من أجلها ومن أجل العائلة
36	الموقف الرابع	آلاء: في آخر شجار بيننا، قال لي أني لا أقدر ما يتعرض له من ضغوط، وأني لا أستمع إليه جيداً، بالتأكيد أنا أدعمه، ولكن ما أريده هو المشاركة، فالانتقال من بلد إلى آخر ليس قراراً سهلاً، وهو قرار جماعي علينا أن نتخذه معاً، وإذا لم يكن كذلك فما الفائدة من وجودي؟
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتِ، ترغبين في أن يشاركك زوجك في كل قرارته لأن ذلك يشعرك بوجودك
		2–إنك واعية لحاجة زوجك إليكِ في هذه الفترة، ولكن تعتقدين أنه يتخذ القرارات لوحده دون الرجوع إليك، وذلك يشعرك بانك غير مهمة لديه
		3–معنى ذلك أن تفرّد زوجك بالقرارات المصيرية، كالانتقال إلى بلد آخر، غير مريح لكِ
37	الموقف الخامس	مراد: إنها ترفض فكرة الانتقال رفضاً قاطعاً، وأحاول تفهم أسبابها رغم عدم اقتناعي بها، لأني أرى أن هذه الفرصة ممتازة للتغيير، فسوف نعيش في مكان أفضل ووضع معيشي أفضل، وستتوفر لأولادنا فرص أفضل في التعلم، وأريدها أن تفهم ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1–من وجهة نظرك، زوجتك تعرقل هذه الخطوة التي ستسهم في تحسين معيشتكم، لأسباب تبدو غير كافية برأيك. مدام آلاء، هل من الممكن معرفة تلك الأسباب؟
		2–معنى ذلك أن هذه الخطوة سوف تؤدي إلى تغيير إيجابي لحياتكم، ولكنك لا تحصل على الدعم الكافي من زوجتك، رغم تقديرك لأسبابها...
		مدام آلاء، هل يمكن أن نتعرف تلك الأسباب التي تجعلك غير موافقة على الانتقال؟

		3–مدام آلاء، هل يمكن توضيح تلك الأسباب التي يتحدث عنها زوجك؟ ... لأنه من المهم معرفة وجهة نظرك حول هذه النقطة الخلافية
38	الموقف السادس	آلاء: لقد عشت كل حياتي هنا، ووالدتي ووالدي وإخوتي موجودون هنا وبالقرب مني، ورغم بعض الظروف الصعبة فإنني أشعر بالاستقرار، بالتأكيد هناك ميزات إضافية للانتقال، ولكن كل حاجاتنا متوفرة ولا ينقصنا شيء:
	مقدم الخدمة النفسية	1–يمكننا القول إنك تشعرين بالخوف من التغيير الكبير ومن الابتعاد عن أهلك وموطنك الأصلي
		2–يبدو أنك تمرين بصعوبة في الموازنة بين البقاء هنا أو الانتقال إلى دبي، ولكن يبدو لك أن البقاء سيكون أكثر راحة لك ولعائلتك
		3–معنى كلامك أن البقاء هنا يشعرك بالأمان والاستقرار أكثر، فالتغيير عندك يتطلب كثيراً من الجهد والمسؤولية، وربما أنت غير مستعدة لذلك
39	الموقف السابع	مراد: أريد الإشارة لأمر؛ منذ أيام حاولت أن أكون أكثر مرونة وانفتاحًا مع آلاء لكي نحاول معاً الوصول إلى حل للمشكلات التي تواجهنا، وخاصةً مشكلة وظيفتي ومشكلة الانتقال، ولكن وجدت أن كل شيء مما تقوله يتكرر وكأنها آلة تسجيل تعيد الكلام واللوم نفسه والاتهامات نفسها:
	مقدم الخدمة النفسية	1–لقد حاولت خلق بيئة للتفاهم ولكن لم يؤدِّ ذلك في نظرك إلى نتائج مختلفة
		2–إن محاولتك الانفتاح على زوجتك لم تنجح، وقد جعلك ذلك تشعر بالإحباط
		3–مقدم الخدمة النفسية للزوجة: يبدو أنه كان يحاول التحاور معك بمرونة، ولكن لم يكن ذلك كافياً لديك.

40	الموقف الثامن	آلاء: إن الحوار أو الانفتاح في نظري يعني أن نكون أكثر تناغماً مع بعضنا بعضاً، أنا لا أطلب الكثير، ولكن لا يعني ذلك أيضاً التعرض للإهمال، كل ما أريده هو تخصيص وقت للحوار الذي يدعم ذلك التناغم بيننا:
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنتِ، تعتقدين بأن ذلك الوقت الذي يمنحه زوجك غير كافٍ للحوار البنّاء
		2-معنى ذلك أنك مؤمنة بالحوار، ولكنك لا تحصلين على الوقت الكافي للحوار والانفتاح على بعضكم، وهذا يشعرك ببعض الإحباط.
		3-إذاً، رغم محاولات زوجك في التحاور معك، ولكن لا تزالين تشعرين بأنه لا يهتم لشأنك بدرجة كافية

الملحق (5): اختبار تقييم مهارات الإصغاء بصورته النهائية

اختبار تقييم مهارات الإصغاء لدى مقدمي الخدمة النفسية

أولاً: معلومات المفحوص:

الاسم(اختياري):

الجنس :

العمر :

التخصص الدراسي :

المهنة:

ثانياً: التعليمات :

بين يديك اختبار مهارات الإصغاء، والذي يقيس المهارات الأربع التالية (الاستيضاح، إعادة الصياغة، عكس المشاعر، التلخيص).

كل بند في الاختبار يتكون من موقف، يتضمن مقولة لطالب الخدمة النفسية وثلاثة خيارات لمقدم الخدمة النفسية.

والمطلوب منك أن تختار من الخيارات الثلاثة ما يناسب الموقف من وجهة نظرك.

الحالة الأولى: علاء

علاء مسن في سن الواحد والسبعين، يعاني من الاكتئاب، ويظهر عليه ذلك من خلال بعض الأعراض؛ الاضطراب في نومه، وشعوره بالخمول، وعدم الرغبة في الذهاب إلى المقهى ومشاركة أصدقائه لعبة طاولة الزهر.

علاء متزوج ولديه أولاد وأحفاد وبدأت تظهر عليه علامات الكآبة عندما توفي أحد أصدقائه المقربين، وخاصة بعدما كانت زوجته مصابة بالسرطان، ومن النشاطات التي كان يستمتع بها علاء سابقاً لعبه مع أحفاده وأخذهم في نزهات إلى الحديقة، ولكن لم يعد يفعل ذلك.

1	الموقف الأول	علاء: إن إصابة زوجتي بالسرطان وموت صديقي يجعلني في حيرة من أمري حول معاني الحياة:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل يمكن أن توضح لي معنى ذلك أكثر؟
		2-إذاً، أنت خائف من أن تلقى زوجتك نفس مصير صديقك
		3-هل يمكن القول بأن الحياة غامضة في نظرك؟
2	الموقف الثاني	علاء: لقد كنت مسروراً بمرافقة أحفادي للتنزه، لكن لم أعد أجد أن ذلك مهم لديهم:
	مقدم الخدمة النفسية	1-لقد فهمت أن أحفادك فقدوا الشغف تجاهك
		2-هل تعتقد بأن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك؟
		3-يبدو لك أن أحفادك لم يعودوا بحاجة لمشاركتك لهم في أوقات التنزه
3	الموقف الثالث	علاء: في آخر مرة خرجت فيها مع حفيدي، أراد شراء المثلجات، ولكن حاولت منعه لأنه كان مريضاً، فلم يهتم لي وذهب لشرائها بنفسه، وكأني لست موجوداً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أنك شعرت بالاستياء بسبب ما حدث
		2-يبدو أنك شعرت بالانزعاج لعدم اهتمام أحفادك بالتنزه معك والالتزام بتعليماتك

		3-اعتقادك بأن أحفادك غير مهتمين بالتنزه معك جعلك تتوقف عن مرافقتهم في النزهة
4	الموقف الرابع	علاء: توفي صديقي المقرب، وزوجتي مصابة بالسرطان، أشعر بأني دائماً أخسر الذين أحبهم:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يظهر لي أنك تشعر بالحزن والفقد بسبب وفاة صديقك ومرض زوجتك
		2-هل أنت خائف من أن تخسر زوجتك مثلما خسرت صديقك؟
		3-يبدو لي أنك خائف من الوحدة
5	الموقف الخامس	علاء: لقد توقفت عن الاتصال بأصدقائي القدامى، ولكن زوجتي تضغط عليَّ لفعل ذلك:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إن اتصالك بأصدقائك أمر صعب عليك
		2-إن ضغط زوجتك يشعرك بالاستياء
		3-يبدو وكأنك تتجنب أصدقاءك منذ وفاة صديقك، رغم ضغط زوجتك
6	الموقف السادس	علاء: ذهبنا منذ يومين إلى المستشفى أنا وزوجتي لكي تتابع العلاج وكان ذلك اليوم فظيعاً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل تقصد أن ذلك اليوم كان قاسياً عليك؟
		2-يبدو أن مشاهدتك لزوجتك وهي مريضة وتتعالج بالجرعات، يشعرك بالضيق.
		3-ذهاب زوجتك إلى المستشفى يذكرك بخسارة صديقك، وهذا يشعرك بالخوف
7	الموقف السابع	علاء: رغم أن أصدقائي وزوجتي وعائلتي موجودون، إلا أن ذلك لا يشعرني بالراحة
	مقدم الخدمة النفسية	1-تشعر بالخوف من فقدان أحبائك وعدم حاجة أحفادك لك
		2-فهمت من كلامك أنك لا ترغب في الوجود بين أفراد عائلتك
		3-يبدو من الصعب عليك الوجود بجانب أهلك وأصدقائك

8	الموقف الثامن	علاء: لم أكن أرغب في المجيء إلى هذه الجلسة، ولكن أشعر الآن ببعض الراحة، والرغبة في معرفة السبب لوصولي إلى ما أنا عليه:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يسرني شعورك بهذا القدر من الراحة، وسوف نعمل معاً لمساعدتك أكثر من خلال الجلسات القادمة
		2-يسرني شعورك بالقليل من الراحة، أما عن سبب وصولك إلى ما انت عليه، فإنك تشعر بالحزن بسبب موت صديقك، وخائف على زوجتك، وهذا ما جعل الحياة سوداوية في نظرك، لذلك تعتقد أن الممارسات اليومية في حياتك مثل التنزه مع أحفادك ليس بذي فائدة.
		3-سيد علاء أنت تشعر بالحزن بسبب فقدان شخص عزيز عليك وتخاف من تكرار ذلك مع زوجتك، لذلك قررت الانسحاب من المهام الحياتية اليومية، وربما يكون ذلك مؤشراً لإصابتك بالاكتئاب. سنتفق على بعض المهام التي سأوكلك بها، ونتفق على موعد الجلسة القادمة إذا كانت لديك الرغبة في ذلك.

الحالة الثانية: نور

نور امرأة في أواخر الثلاثينات، منفصلة لديها ابنة، تظهر عليها بعض أعراض القلق والتوتر، ولديها بعض المشكلات العاطفية، بدأت مشكلتها عندما تعرفت إلى رجل بنية الارتباط والزواج، ولكن ذلك يسبب لها شعوراً باليأس والحيرة لتخوفها من ردة فعل ابنتها من قرار والدتها بالارتباط بذلك الرجل، تريد نور مصارحة ابنتها بعلاقتها الجديدة، ولكن لديها شعور بالذنب ومخاوف من أن يؤثر ذلك على علاقتها بابنتها.

9	الموقف الأول:	نور: أنا منفصلة منذ عدة أشهر، وقد شاهدتني ابنتي مع رجل في أحد المقاهي، سألتني إذا كان هذا الرجل هو البديل لوالدها، ترددت في مصارحتها، ثم كذبت عليها وقلت لا، رغم وجود فكرة ارتباط بيني وبينه:

	مقدم الخدمة النفسية	1-إن الكذب على ابنتك أمر مزعج لديك.
		2-يبدو أنه لديك بعض المخاوف من أن هذه العلاقة الجديدة ستؤثر على علاقتك مع ابنتك، ما جعل مصارحتها بطبيعة علاقتك بذلك الرجل أمر صعب عليكِ.
		3-يمكن القول إنك قلقة بسبب كذبك على ابنتك.
10	الموقف الثاني:	نور: في الماضي كانت أمي تكذب عليَّ، وكان ذلك مزعجاً لي، لذا أريد أن أعرف ما إذا كان الصدق مع ابنتي سيكون أثره أفضل:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لكِ أن الكذب سيترك أثراً في ابنتك كالأثر الذي تركه فيك كذب والدتك
		2-إن الكذب على ابنتك سيجعلك نسخة أخرى عن والدتك، وهذا يشعرك بالإحباط
		3-ما فهمته أنك تعرفين بأن الكذب أثره مزعج خاصة مع ابنتك، ولا تريدين تكرار تجربتك التي خبرتِها مع والدتك مرة أخرى مع ابنتك
11	الموقف الثالث	نور: كنت دائماً أحاول الظهور أمام ابنتي على أني أم مضحية ولا أهتم إلا بها، ولكن إذا ارتبطت بهذا الرجل، هل سأحافظ على هذه الصورة أمامها؟
	مقدم الخدمة النفسية	1-إن احتمال خسارتك لهذه الصورة أمام أبنتك يشعرك بالخوف.
		2-يبدو أن تقبل ابنتك لك بصفتك امرأةً تحتاج لشريك ولديها اهتماماتها الخاصة، يشعرك بالارتياح
		3-يمكن القول أن الطريقة التي تنظر بها ابنتك إليكِ مهمة لديكِ.
12	الموقف الرابع:	نور: أريد أن أكون أمّاً جيدة أمام ابنتي، وأريد أيضاً أن أسعى وراء حياتي الخاصة، بحيث أحقق الغرضين على نحو مثالي، وأجد نفسي في مأزق بسبب ذلك:
		1-يبدو أنك تسعين للبقاء الأم المثالية من جهة، والسعي وراء حياتك الشخصية من جهة ثانية

	مقدم الخدمة النفسية	2-يمكن القول إنك غير قادرة على تأدية دورك بصفتك أمّاً، وممارستك حياتك الخاصة بالدرجة نفسها
		3-يبدو لي أنك تشعرين بالتوتر بسبب عدم قدرتك على التوفيق بين الدورين وسعيك لتحقيق المثالية في كليهما
13	الموقف الخامس	نور: أريد مصارحة ابنتي بوجود شخص في حياتي، وبأني سأتزوجه قريباً، ولكني أخاف من أن يسبب ذلك صدمة لها، ولا أريد تحمل مسؤولية ذلك
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن تقبل ابنتك لفكرة زواجك من رجل غير والدها سيشعرك بالارتياح
		2-أنتِ، تشعرين بالحيرة، لأنك لا تعرفين رد فعل ابنتك حيال مصارحتك لها بقرار الزواج من رجل آخر
		3-تجدين أن حزن ابنتك لاتخاذك قرار الزواج هو من مسؤوليتك، ولكن أنت غير قادرة على تحمل تبعات ذلك القرار
14	الموقف السادس:	نور: والد ابنتي شخص كاذب ومراوغ، ولكن ابنتي تجده شخصاً مثالياً لأنه يرسم لها تلك الصورة عن نفسه، أما أنا فأريد أن أكون تلك الأم المثالية دون أن أضطر للكذب على ابنتي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما فهمته أنك تريدين أن يكون لدى ابنتك صورة مثالية لك كما هو الحال مع أبيها، ولا تجدين أنه من الممكن تحقيق ذلك إلا من خلال الكذب عليها
		2-أنتِ، تشعرين بالغيرة من والد ابنتك لأنه مثالي بنظرها
		3-إنك خائفة من أن تفقدي الصورة المثالية أمام ابنتك في حال قررتِ الزواج، ويصبح والدها في نظرها أفضل منك

15	الموقف السابع:	نور: أريد أن أكون قادرة على قول الحقيقة لابنتي حتى لو لم يعجبها ذلك، لأني أكره الكذب وأكره الكاذبين ولا أحترمهم، فيمكن أن أكره نفسي لأني أفكر في الزواج وإدخال شخص جديد إلى حياة ابنتي، ولكن سوف أكره نفسي أكثر إذا كذبت عليها
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو لي أنك ترفضين الكذب أكثر من رفضك لأي فعل آخر، كالارتباط مرة أخرى
		2-إن الكذب يشعرك بتدني التقدير والاحترام لنفسك أكثر من أي شيء آخر
		3-أنتِ، تريدين من ابنتك أن تتقبلك دون الحاجة إلى الكذب
16	الموقف الثامن:	نور: كل ما أريده هو أن أتقبل ذاتي وأفعالي بحيث لا أشعر بالذنب ولا أضطر إلى تبرير ذلك لابنتي إذا ما قررت الزواج بذلك الشخص، فمثلما أنا أمها، أنا إنسانة لدي حياتي واحتياجاتي الخاصة بي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-هل تقصدين بأنك غير متقبلة لذاتك بسبب مشاعر الذنب التي تحملينها تجاه ابنتك؟
		2-ما أفهمه أنك تريدين المضي في حياتك الخاصة والارتباط بشريك مناسب دون أن يشعرك ذلك بالخجل أمام ابنتك، وتجدين أنك عندما تتقبلين ذلك، ستتقبل ابنتك ذلك أيضاً وتحترم حياتك الخاصة، ما سيساعدك على التخلص من الشعور بالذنب
		3-يبدو أن تقبل ابنتك لك كما أنتِ، سيساعدك على تقبل ذاتك

<u>الحالة الثالثة: خالد</u>

خالد فتى مراهق في الخامسة عشر من عمره، أرسلته والدته للعلاج النفسي لأنه يجلس لوحده كثيراً في المنزل، إضافة إلى كونه كثير الغضب داخل المنزل وخاصةً مع والدته وإخوته الصغار، وعند الاستفسار عن حالته في المدرسة تبين أنه يتعرض للتنمر اللفظي والجسدي من بعض زملائه، وهذا ما جعله يشعر بالخوف والحزن والغضب، وجعله قليل الثقة بنفسه.

17	الموقف الأول:	خالد: إن الاستيقاظ كل يوم صباحاً من أجل الذهاب إلى المدرسة من أكثر الأشياء بشاعةً في يومي
		1-هل من الممكن أن توضح لي ذلك أكثر؟

	مقدم الخدمة النفسية	2-يبدو أن الذهاب إلى المدرسة أمر مزعج لك.
		3-إن الذهاب إلى المدرسة شيء فظيع لا يمكنك تحمله.
18	الموقف الثاني:	خالد: لا أحب الذهاب إلى المدرسة لأني أتعرض كل يوم للأذى من زملائي، فهم يضربونني ويسخرون مني دائماً:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن ما يفعله زملاؤك معك يشعرك بالانزعاج.
		2-إن ما يفعله زملاؤك غير مقبول لديك
		3-إنك حزين لأن زملاءك يتنمرون عليك
19	الموقف الثالث	خالد: أشعر أن أبي وأمي يهتمون بإخوتي أكثر مني، فهم لا يعنيهم ما يحدث معي، وهذا يجعلني أحياناً أشعر بالكراهية لإخوتي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-يبدو أن اهتمام أبيك وأمك بأخوتك أكثر يشعرك بالضيق.
		2-أنتَ، تعتقد بأن أباك وأمك يهتمون بإخوتك أكثر منك، وهو أمر مزعج في نظرك
		3-أنتَ، تشعر بالغضب من إخوتك بسبب التمييز بينك وبينهم، ما يدفعك في بعض الأحيان إلى توبيخهم والاعتداء عليهم.
20	الموقف الرابع	خالد: ذات مرة، عدت إلى المنزل وكانت ثيابي ممزقة، لأن زملائي اجتمعوا ضدي وضربوني ومزقوا قميصي، وعندما رأى والدي ذلك، وبّخني وقال لي أني ضعيف ولست رجلاً لأني لم أستطع الدفاع عن نفسي:
	مقدم الخدمة النفسية	1-إنك ترى أن والدك حمّلك مسؤولية ما تتعرض له من إساءة، ما جعلك تشعر بالإحباط، لأنك كنت تريد منه أن يكون سنداً لك

		2–لقد شعرتَ بالخذلان بسبب عدم دعم والدك لك وإلقائه المسؤولية عليك
		3–إنك غاضب من والدك لأنه لم يكن سنداً لك في ذلك الوقت
21	الموقف الخامس	خالد: تعرضت للضرب من أحد زملائي مرة أخرى، وعدت إلى البيت مقهوراً وبثيابٍ متسخة، وعندما لاحظت أمي ذلك، أمرتني باستبدال ملابسي بسرعة وإخفاء الأمر عن والدي
	مقدم الخدمة النفسية	1–هل يمكن أن توضح لي لماذا طلبت والدتك منك ذلك؟
		2–إن طلب والدتك إخفاء الأمر عن والدك جعلك تشعر بالخوف
		3–معنى ذلك أن والدتك طلبت منك إخفاء الأمر عن والدك كي لا تتعرض لتوبيخه كما حدث في المرة السابقة، ما جعلك تشعر بعدم الارتياح
22	الموقف السادس	خالد: كم أتمنى لو أني كنت أقوى مما أنا عليه!
	مقدم الخدمة النفسية	1–هل يمكن أن توضح لي، ما الذي تعنيه لك القوة؟
		2–تشعر بأنك ضعيف
		3–تريد أن تكون قوياً لكي تستطيع الدفاع عن نفسك أمام زملائك الذين يعتدون عليك
23	الموقف السابع	خالد: أحب البقاء في غرفتي فهناك أكون لوحدي ولا يستطيع أحد إيذائي
	مقدم الخدمة النفسية	1–أتشعر بالأمان عندما تكون في غرفتك لوحدك؟
		2–هل يمكن أن توضح لي قصدك أكثر؟
		3–إنتَ، تُعِدُّ غرفتك حصنك المنيع الذي يحميك من زملائك المؤذيين
24	الموقف الثامن	خالد: في الشهر الماضي، اجتمع ضدي أكثر من تلميذ في المدرسة، وضربوني ورموني أرضاً، بكيت كثيراً وتمنيت موتهم جميعاً بطريقة بشعة
		1–أقدر شجاعتك على مشاركتي هذه التجربة المؤلمة

	مقدم الخدمة النفسية	2-يبدو أنك تعرضت لموقف صعب ومؤلم، ما جعلك تشعر بالغضب الشديد من زملائك
		3-إن هذا ظلم كبير بحقك، فلا أحد يستحق أن يتعرض لما تعرضت له

الحالة الرابعة: غادة

غادة امرأة في الرابعة والثلاثين من عمرها، أرملة توفي زوجها في حادث سيارة، وهذا سبب لها صدمة كبيرة انعكست على حياتها من خلال شعورها بالكآبة والوحدة، خاصة أنها لا تتقبل فكرة فقدان زوجها.

غادة تريد بدء حياة جديدة، ولكنها تشعر بالذنب تجاه زوجها الراحل.

25	الموقف الأول	غادة: بعد موت زوجي بذلك الحادث، أصبح لدي مخاوف من الارتباط بأي رجل من بعده، لشعوري داخلياً أني اخونه، فما زلت لا أتقبل فكرة رحيله
	مقدم الخدمة النفسية	1-أنتِ، تعتقدين أن الارتباط بأي رجل آخر بعد وفاة زوجك فيه عدم احترام لذكراه
		2-يعني ذلك أنك بحاجة للاستمرار في حياتك، ولكن ذكرى زوجك تلاحقك، ويشعرك ذلك بالذنب
		3-إن ما تشعرين به أكثر من مجرد فقدانه، بل إنك غير مرتاحة أيضاً للبدء بأي تجربة جديدة لأن في داخلك لا تتقبلين فكرة موته
26	الموقف الثاني	غادة: أشعر بالوحدة بعد رحيله، ولكن رغم ذلك، لا أزال أعتقد بأنه موجود حولي مثل حارس يراقب أفعالي، دون أن يساعدني في التخلص من هذا الشعور
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما أفهمه أن زوجك لا يزال حاضراً في حياتك، ولكن وجوده بهذا الشكل ليس مريحاً لك.
		2-هل يعني ذلك أن زوجك هو المسؤول عن وحدتك؟ فطيفه موجود حولك وهذا يشعرك بالتقييد
		3-إن مشاعر الوحدة التي تعيشينها تسبب ضغطاً عليك

27	الموقف الثالث:	تبقى غادة صامتة ثم تتنهد بحسرة
	مقدم الخدمة النفسية	1–ما الذي تفكرين به وجعلك تتنهدين؟
		2–يبدو لي أن تحدثك عن موضوع زوجك الراحل يشعرك بالحزن
		3–إني أستمع إلى هذه التنهيدة وكأن وراءها شيء يحزنك تريدين قوله
28	الموقف الرابع	لقد أمضيت مع زوجي كثيراً من السنوات، والآن إذا ما فكرت بالزواج مرة أخرى، سيتطلب ذلك مني مجهوداً كبيراً، فمن الضروري أن أكوِّن أولاً صداقة مع الرجل الذي أريد الارتباط به، فكيف سيقبلني زوجةً إذا لم يقبلني صديقةً أولاً!
	مقدم الخدمة النفسية	1–تدركين أنه عليك البدء من جديد، ولكن ذلك يتطلب منك مجهوداً غير قادرة على بذله حالياً
		2–ما أفهمه أن الصداقة برأيك هي خطوة أولى وضرورية تساعدك على البدء من جديد، ولكن ربما ذلك يتطلب منك وقتاً وجهداً
		3–تشعرين أن أي علاقة جديدة يجب أن تسير بالشكل نفسه الذي سارت فيه علاقتك مع زوجك الراحل لكي تحقق الدرجة نفسها من النجاح
29	الموقف الخامس	غادة: أريد الارتباط والبدء من جديد، ولكن لا أستطيع، فما الحل؟
	مقدم الخدمة النفسية	1–إن فكرة البدء من جديد بعلاقة جديدة لا تشعرك بالراحة
		2–تبحثين عن الظروف التي تجعلك متهيئة لبدء حياة جديدة مع شخص جديد، ولكن تسيطر عليك مشاعر الذنب تجاه زوجك الراحل،، وهذا لا يشعرك بالراحة
		3–لقد كنتِ زوجة لرجل تحملين له الاحترام والمشاعر الطيبة، وهذا الرجل توفي فجأة، ولم تتقبلي فكرة رحيله، ما جعل لديك بعض المخاوف من البدء مرة أخرى، ووضعَك في صراع بين الماضي والمستقبل، مما جعلك تبحثين عن الحل.

30	الموقف السادس	غادة: وضعت نفسي في كهف بعد رحيل زوجي
	مقدم الخدمة النفسية	1-ما الذي يعنيه هذا الكهف لك؟
		2-إن عزل نفسك عن المحيط يشعرك بالأمان
		3-تقصدين بذلك أنك بحاجة إلى أن تبتعدي عن الآخرين
31	الموقف السابع	غادة: إني بحاجة إلى رجل يخرجني من الكهف ويرعاني ويهتم لأمري وكأني فتاة صغيرة
	مقدم الخدمة النفسية	1-تريدين أن يأتي رجل يمنحك الأمان لكي تتخلي عن أمان الكهف
		2-تفتقدين لذلك النوع من الرجال الذي كان عليه زوجك
		3-تريدين أن يأتي رجل إلى باب كهفك ليجدك ويأخذ بيدك بلطف ويخرجك منه
32	الموقف الثامن	غادة: أنا يائسة من قدرتي على العودة إلى ممارسة حياتي الطبيعية وفعل الأشياء التي أحبها كحضور الحفلات الموسيقية والمسرحيات والخروج مع الأصدقاء
	مقدم الخدمة النفسية	1-إنك خائفة من ممارسة هذه الأشياء لوحدك
		2-تقصدين أن هذه الأشياء مرتبطة بك وبمشاعرك وجوهرك، وهي التي تشعرك بالحياة
		3-لا تمتلكين الطاقة لغعل الأشياء لأنك تجدين أنه لا جدوى من فعلها في الوقت الحالي

الحالة الخامسة: مراد وآلاء

رجل وامرأة متزوجان منذ سبعة عشر عاماً، لديهم ابن في الخامسة عشر من عمره، وابنة في العاشرة من عمرها.

تواجه علاقتهما الزوجية بعض المشكلات المتعلقة بكيفية إدارة المنزل والتعامل مع أبنائهما، واتخاذ القرارات المصيرية المشتركة، فخلق ذلك نوعاً من التوتر بينهما أدى إلى حدوث مشاحنات ومشاجرات عديدة.

في هذه الحالة سوف تكون بعض المواقف متتابعة بتسلسلها الزمني (أي أن كل موقف يعتمد على الموقف الذي قبله والموقف الذي يليه).		
33	الموقف الأول	مراد: تشاجرنا في صباح الجمعة الماضي بخصوص عملي، فأنا أعمل محامياً لشركة تجارية في دمشق، وترغب الشركة في نقلي إلى مكتبها في دبي، وأجدها فرصة مهمة جداً لي:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتَ، تجد في الوظيفة الجديدة فرصة لتحسين ظروفك المادية
		2–إنها برأيك فرصة جيدة، ولكن رغم ذلك لا تشعر بدعم عائلتك
		3–ما أفهمه أن عملك شيء خاص بك، ولكن في ظل وجود عائلة مسؤول عنها فهذا يشعرك بالضغط.... ما وجهة نظرك مدام آلاء؟
34	الموقف الثاني	آلاء: إن زوجي يهتم بعمله كثيراً، فأحياناً يأتي بملفات العمل ليكملها في المنزل، إنه مرتبط بعمله، ويعطيه الأولوية حتى عندما يكون في المنزل:
	مقدم الخدمة النفسية	1–إن اهتمام مراد بوظيفته بذلك الشكل المبالغ فيه من وجهة نظرك يشعرك بالحزن
		2–يبدو الأمر لكِ وكأن مراد متزوج من وظيفته كما لو أن الوظيفة تمثل المرتبة الأولى لديه وأنتِ في المرتبة الثانية
		3–تتمنين لو أن زوجك يمنحكم _أنتِ والأولاد_ أهمية أكثر من تلك التي يمنحها لعمله
35	الموقف الثالث	مراد: ولكن اسمح لي أن أضيف شيئاً، أنا مؤمن بالعائلة بشكلها التقليدي، فأنا الرجل وعليَّ أن ألبي لعائلتي كل احتياجاتهم، والعمل هو ما يجعلني أحقق ذلك، أنا لا أفضل العمل عليها ولكن كيف يمكن لهذا البيت أن يستمر دون عملي؟!

	مقدم الخدمة النفسية	1–يبدو لي أنك مؤمن كثيراً بأن عملك هو الطريق الوحيد الذي يجعلك تبني بيتاً سعيداً، وتريد من يدعم هذا الإيمان لديك
		2–أنتَ، ترى أن عملك هو الذي يساعدك على بناء أسرتك وحمايتها، وتريد من زوجتك أن تتفهم هذا الأمر، وتدعمك في ذلك
		3–إنك، لا تشعر بدعم زوجتك لك في وظيفتك رغم أنك تفعل ذلك من أجلها ومن أجل العائلة
36	الموقف الرابع	آلاء: في آخر شجار بيننا، قال لي أني لا أقدر ما يتعرض له من ضغوط، وأني لا أستمع إليه جيداً، بالتأكيد أنا أدعمه، ولكن ما أريده هو المشاركة، فالانتقال من بلد إلى آخر ليس قراراً سهلاً، وهو قرار جماعي علينا أن نتخذه معاً، وإذا لم يكن كذلك فما الفائدة من وجودي؟
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتِ، ترغبين في أن يشاركك زوجك في كل قرارته لأن ذلك يشعرك بوجودك
		2–إنك واعية لحاجة زوجك إليكِ في هذه الفترة، ولكن تعتقدين أنه يتخذ القرارات لوحده دون الرجوع إليك، وذلك يشعرك بانك غير مهمة لديه
		3–معنى ذلك أن تفرّد زوجك بالقرارات المصيرية، كالانتقال إلى بلد آخر، غير مريح لكِ
37	الموقف الخامس	مراد: إنها ترفض فكرة الانتقال رفضاً قاطعاً، وأحاول تفهم أسبابها رغم عدم اقتناعي بها، لأني أرى أن هذه الفرصة ممتازة للتغيير، فسوف نعيش في مكان أفضل ووضع معيشي أفضل، وستتوفر لأولادنا فرص أفضل في التعلم، وأريدها أن تفهم ذلك:
		1–من وجهة نظرك، زوجتك تعرقل هذه الخطوة التي ستسهم في تحسين معيشتكم، لأسباب تبدو غير كافية برأيك. مدام آلاء، هل من الممكن معرفة تلك الأسباب؟

	مقدم الخدمة النفسية	2–معنى ذلك أن هذه الخطوة سوف تؤدي إلى تغيير إيجابي لحياتكم، ولكنك لا تحصل على الدعم الكافي من زوجتك، رغم تقديرك لأسبابها... مدام آلاء، هل يمكن أن نتعرف تلك الأسباب التي تجعلك غير موافقة على الانتقال؟
		3–مدام آلاء، هل يمكن توضيح تلك الأسباب التي يتحدث عنها زوجك؟ ... لأنه من المهم معرفة وجهة نظرك حول هذه النقطة الخلافية
38	الموقف السادس	آلاء: لقد عشت كل حياتي هنا، ووالدتي ووالدي وإخوتي موجودون هنا وبالقرب مني، ورغم بعض الظروف الصعبة فإنني أشعر بالاستقرار، بالتأكيد هناك ميزات إضافية للانتقال، ولكن كل حاجاتنا متوفرة ولا ينقصنا شيء:
	مقدم الخدمة النفسية	1–يمكننا القول إنك تشعرين بالخوف من التغيير الكبير ومن الابتعاد عن أهلك وموطنك الأصلي
		2–يبدو أنك تمرين بصعوبة في الموازنة بين البقاء هنا أو الانتقال إلى دبي، ولكن يبدو لك أن البقاء سيكون أكثر راحة لك ولعائلتك
		3–معنى كلامك أن البقاء هنا يشعرك بالأمان والاستقرار أكثر، فالتغيير عندك يتطلب كثيراً من الجهد والمسؤولية، وربما أنت غير مستعدة لذلك
39	الموقف السابع	مراد: أريد الإشارة لأمر؛ منذ أيام حاولت أن أكون أكثر مرونة وانفتاحًا مع آلاء لكي نحاول معاً الوصول إلى حل للمشكلات التي تواجهنا، وخاصةً مشكلة وظيفتي ومشكلة الانتقال، ولكن وجدت أن كل شيء مما تقوله يتكرر وكأنها آلة تسجيل تعيد الكلام واللوم نفسه والاتهامات نفسها:
	مقدم الخدمة النفسية	1–لقد حاولت خلق بيئة للتفاهم ولكن لم يؤدِّ ذلك في نظرك إلى نتائج مختلفة
		2–إن محاولتك الانفتاح على زوجتك لم تنجح، وقد جعلك ذلك تشعر بالإحباط

		3–مقدم الخدمة النفسية للزوجة: يبدو أنه كان يحاول التحاور معك بمرونة، ولكن لم يكن ذلك كافياً لديك.
40	الموقف الثامن	آلاء: إن الحوار أو الانفتاح في نظري يعني أن نكون أكثر تناغماً مع بعضنا بعضاً، أنا لا أطلب الكثير، ولكن لا يعني ذلك أيضاً التعرض للإهمال، كل ما أريده هو تخصيص وقت للحوار الذي يدعم ذلك التناغم بيننا:
	مقدم الخدمة النفسية	1–أنتِ، تعتقدين بأن ذلك الوقت الذي يمنحه زوجك غير كافٍ للحوار البنّاء
		2–معنى ذلك أنك مؤمنة بالحوار، ولكنك لا تحصلين على الوقت الكافي للحوار والانفتاح على بعضكم، وهذا يشعرك ببعض الإحباط.
		3–إذاً، رغم محاولات زوجك في التحاور معك، ولكن لا تزالين تشعرين بأنه لا يهتم لشأنك بدرجة كافية

الملحق (6)

نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار مهارات الإصغاء على العينة الأساسية

قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي

تم التحقق من مدى ملاءمة بيانات العينة الأساسية للتحليل العاملي، والتي بلغ حجمها (367) فرداً، حيث بلغت قيمة كايزر–ماير–أولكين (KMO) قيمة مقدارها (0.645)، وهي قيمة تشير إلى ملاءمة بيانات العينة لإجراء التحليل العاملي، كما أظهر اختبار كروية بارليت (Bartlett's Test of Sphericity) دلالة إحصائية عند مستوى (Sig < 0.001)، حيث بلغت قيمة (χ^2 = 1354.601) ودرجات الحرية (df = 780)، مما يشير إلى ملاءمة البيانات لإجراء التحليل العاملي ، ويبين الجدول (م6–1) مؤشرات قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي.

الجدول (م6–1): يبين مؤشرات قابلية بيانات العينة للتحليل العاملي.

حجم العينة اختبار	عدد البنود	اختبار كايزر–ماير–أولكين (KMO)	اختبار كروية بارليت Bartlett's) (Test	درجات الحرية(df)	مستوى الدلالة (Sig)
367	40	0.645	χ^2 = 1354.60	780	< 0.001

نتائج التحليل العاملي

أسفر التحليل العاملي الاستكشافي عن استخراج أربعة عوامل استناداً إلى معيار القيم الذاتية الأكبر من الواحد الصحيح، وقد توزعت بنود الاختبار على هذه العوامل بدرجات متفاوتة من التشبّع.

تحليل التباين المفسَّر

بلغت نسبة التباين الكلي المفسَّر للعوامل الأربعة (21.36%)، حيث أسهم العامل الأول بنسبة (8.46%)، والعامل الثاني بنسبة (4.59%)، والعامل الثالث بنسبة (4.31%)، والعامل الرابع بنسبة (4.00%)

توزيع بنود الاختبار وقيم تشبعاتها:

توزيع بنود الاختبار وقيم تشبّعاتها أظهرت نتائج التحليل العاملي تباين قيم التشبّعات العاملية لبنود الاختبار على العوامل المستخلصة، حيث لم تحقق (18) بنداً الحد الأدنى المقبول للتشبّع العاملي(0.3). وبالاستناد إلى الطابع الاستكشافي للتحليل العاملي، تم توزيع البنود على العوامل وفق أعلى قيمة تشبّع عاملي لكل بند، ويوضح الجدول (6–2) توزيع بنود الاختبار وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة.

الجدول (م6–2): يبين توزيع بنود الاختبار وقيم تشبّعاتها على العوامل المستخلصة.

العامل الأول			العامل الثاني		
البند	مجال البند	قيمة التشبع	البند	مجال البند	قيمة التشبع
4	عكس المشاعر	0.331	2	إعادة الصياغة	−0.242
5	إعادة الصياغة	0.424	7	إعادة الصياغة	−0.261
10	إعادة الصياغة	0.368	8	التلخيص	−0.393
12	عكس المشاعر	0.358	11	عكس المشاعر	−0.443
17	الاستيضاح	−0.368	13	إعادة الصياغة	−0.178
24	عكس المشاعر	0.416	15	عكس المشاعر	−0.186
25	عكس المشاعر	0.212	16	التلخيص	−0.316
27	الاستيضاح	0.298	18	عكس المشاعر	−0.387
28	إعادة الصياغة	0.327	19	عكس المشاعر	−0.403
29	التلخيص	0.401	20	التلخيص	−0.389
30	الاستيضاح	0.414	21	التلخيص	−0.401

32	عكس المشاعر	0.242	23	إعادة الصياغة	−0.412
35	عكس المشاعر	0.296	26	إعادة الصياغة	−0.175
36	التلخيص	0.315	33	الاستيضاح	−0.257
38	عكس المشاعر	0.118	34	إعادة الصياغة	−0.278
40	عكس المشاعر	0.298	39	إعادة الصياغة	−0.207
العامل الثالث			العامل الرابع		
البند	مجال البند	قيمة التشبع	البند	مجال البند	قيمة التشبع
1	الاستيضاح	−0.355	3	عكس المشاعر	0.46
6	عكس المشاعر	0.171	9	إعادة الصياغة	0.268
14	إعادة الصياغة	−0.102	31	إعادة الصياغة	−0.175
22	الاستيضاح	−0.28			
37	إعادة الصياغة	0.21			

تمثل القيم السالبة لتشبّعات بعض البنود اتجاه العلاقة مع العامل المستخلص، وقد جرى اعتماد أعلى قيمة تشبّع عاملي من حيث القيمة المطلقة في توزيع البنود على العوامل.

الملحق (7)

جدول يبين ارتباط كل بند ببقية بنود الاختبار

رقم البند	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	0.35	0.35	0.4	0.19	0.3	0.42	0.28	0.19	0.19
2	0.35	1	0.15	0.3	0.2	0.05	0.33	0.28	0.26	0.26
3	0.35	0.15	1	0.14	−0.07	0.39	0.27	0.34	0.18	0.13
4	0.4	0.3	0.14	1	0.34	0.23	0.42	0.28	0.29	0.29
5	0.19	0.2	−0.07	0.34	1	0.04	0.27	0.09	0.17	0.32
6	0.3	0.05	0.39	0.23	0.04	1	0.32	0.31	0.1	0.03
7	0.42	0.33	0.27	0.42	0.27	0.32	1	0.41	0.16	0.27
8	0.28	0.28	0.34	0.28	0.09	0.31	0.41	1	0.19	0.2
9	0.19	0.26	0.18	0.29	0.17	0.1	0.16	0.19	1	0.32
10	0.19	0.26	0.13	0.29	0.32	0.03	0.27	0.2	0.32	1
11	0.27	0.28	0.26	0.36	0.3	0.5	0.44	0.22	0.2	0.19
12	0.17	0.18	0.22	0.32	0.21	0.32	0.35	0.31	0.06	0.11
13	0.32	0.03	0.31	0.31	0.09	0.4	0.24	0.27	0.2	0.14
14	0.43	0.18	0.11	0.21	0.19	0.17	0.24	0.33	0.14	0.28
15	0.37	0.43	0.11	0.27	0.31	0.15	0.24	0.21	0.36	0.36
16	0.28	0.23	0.33	0.08	0.23	0.24	0.3	0.3	0.18	0.29
17	0.21	0.3	0.11	0.36	0.12	0.14	0.34	0.47	0.12	0.23
18	0.27	0.33	0.27	0.37	0.21	0.3	0.29	0.31	0.15	0.15
19	0.41	0.3	0.21	0.16	0.33	0.19	0.28	0.17	0.12	0.39
20	0.25	0.4	0.11	0.31	0.27	0.12	0.03	0.17	0.16	0.22
21	0.22	0.23	0.31	0.31	0.07	0.21	0.34	0.23	0.23	0.22
22	0.33	0.43	0.08	0.54	0.35	0.21	0.31	0.4	0.35	0.41
23	0.4	0.45	0.15	0.45	0.2	0.21	0.28	0.23	0.2	0.26
24	0.2	0	0.11	0.21	0.42	0.12	0.18	0.17	0.32	0.22
25	0.19	0.1	0.23	0.34	0.16	0.3	0.16	0.2	0.21	0.15
26	0.2	0.15	0.1	0.4	0.35	0.19	0.17	0.23	0.3	0.14
27	0.31	0.3	0.11	0.26	0.28	0.03	0.28	0.32	0.38	0.39
28	0.42	0.18	0.12	0.37	0.22	0.28	0.45	0.2	0.07	0.17
29	0.4	0.2	0.39	0.34	0.18	0.28	0.37	0.34	0.13	0.23
30	0.28	0.38	0.23	0.08	0.13	0.09	0.25	0.15	0.29	0.5
31	0.28	0.23	0.34	0.28	0.35	0.26	0.36	0.2	0.4	0.36
32	0.17	0.38	0.07	0.27	0.16	0.11	0.25	0.11	0.16	0.21
33	0.25	0.46	0.18	0.08	0.17	−0.01	0.21	0.35	0.06	0.21
34	0.25	0.15	0.14	0.39	0.23	0.06	0.32	0.29	0.12	0.27
35	−0.03	0.28	0.02	0.22	0.21	0	−0.01	0.21	0.01	0.16
36	0.29	0.33	0.2	0.4	0.43	0.14	0.27	0.24	0.22	0.44
37	0.28	0.38	0.23	0.44	0.3	0.21	0.46	0.25	0.4	0.3
38	0.4	0.35	0.16	0.31	−0.04	0.17	0.18	0.27	0.16	0.12
39	0.3	0.26	0.08	0.23	0.16	0.14	0.27	0.05	0.16	0.09
40	0.43	0.28	0.13	0.43	0.39	0.3	0.4	0.25	0.29	0.29

رقم البند	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0.27	0.17	0.32	0.43	0.37	0.28	0.21	0.27	0.41	0.25
2	0.28	0.18	0.03	0.18	0.43	0.23	0.3	0.33	0.3	0.4
3	0.26	0.22	0.31	0.11	0.11	0.33	0.11	0.27	0.21	0.11
4	0.36	0.32	0.31	0.21	0.27	0.08	0.36	0.37	0.16	0.31
5	0.3	0.21	0.09	0.19	0.31	0.23	0.12	0.21	0.33	0.27
6	0.5	0.32	0.4	0.17	0.15	0.24	0.14	0.3	0.19	0.12
7	0.44	0.35	0.24	0.24	0.24	0.3	0.34	0.29	0.28	0.03
8	0.22	0.31	0.27	0.33	0.21	0.3	0.47	0.31	0.17	0.17
9	0.2	0.06	0.2	0.14	0.36	0.18	0.12	0.15	0.12	0.16
10	0.19	0.11	0.14	0.28	0.36	0.29	0.23	0.15	0.39	0.22
11	1	0.39	0.28	0.32	0.13	0.21	0.09	0.13	0.35	0.19
12	0.39	1	0.14	0.19	−0.01	0.2	0.28	0.19	0.23	0.13
13	0.28	0.14	1	0.17	0.39	0.36	0.15	0.28	0.15	−0.02
14	0.32	0.19	0.17	1	0.18	0.06	0.15	0.28	0.2	0.14
15	0.13	−0.01	0.39	0.18	1	0.31	0.19	0.39	0.34	0.33
16	0.21	0.2	0.36	0.06	0.31	1	0.22	0.15	0.27	0.17
17	0.09	0.28	0.15	0.15	0.19	0.22	1	0.24	0.24	0.25
18	0.13	0.19	0.28	0.28	0.39	0.15	0.24	1	0.29	−0.02
19	0.35	0.23	0.15	0.2	0.34	0.27	0.24	0.29	1	0.25
20	0.19	0.13	−0.02	0.14	0.33	0.17	0.25	−0.02	0.25	1
21	0.21	0.19	0.27	0.15	0.33	0.27	0.37	0.12	0.21	0.25
22	0.27	0.21	0.12	0.33	0.31	0.1	0.32	0.26	0.27	0.37
23	0.13	0.33	0.18	0.23	0.33	0.13	0.35	0.33	0.3	0.25
24	0.19	0.38	0.14	0.14	0.23	0.17	0.1	0.08	0.3	0.1
25	0.24	0.32	0.09	0.13	0.31	0.08	0.18	0.25	0.18	0.17
26	0.22	0.17	0.27	0.12	0.22	0.28	0.26	0.17	0.01	0.25
27	0.25	0.28	0.09	0.26	0.19	0.17	0.29	0.09	0.24	0.35
28	0.4	0.25	0.25	0.25	0.15	0.2	0.33	0.15	0.38	0.23
29	0.21	0.37	0.11	0.26	0.11	0.23	0.16	0.16	0.11	0.31
30	0.16	0.2	0.26	0.11	0.51	0.25	0.22	0.26	0.53	0.17
31	0.37	0.11	0.27	0.17	0.31	0.15	0.07	0.11	0.32	0.22
32	0.24	0.25	0.09	0.24	0.14	0.1	0.28	0.24	0.28	0.23
33	0.2	0.01	−0.06	0.19	0.31	0.18	0.33	0.15	0.38	0.37
34	0.1	0.22	0.15	0.2	0.26	0.08	0.12	0.21	0.12	0.16
35	0.19	0.2	−0.06	0.03	0.24	0.05	0.28	0.14	0.23	0.23
36	0.34	0.22	0.19	0.15	0.33	0.3	0.21	0.12	0.47	0.22
37	0.42	0.21	0.22	0.17	0.36	0.2	0.22	0.31	0.37	0.27
38	0.19	0.13	0.19	0.19	0.33	0.22	0.05	0.23	0.1	0.2
39	0.24	0.06	0.09	0.18	0.1	0.08	0.18	0.15	0.23	0.17
40	0.21	0.2	0.21	0.21	0.41	0.2	0.22	0.41	0.27	0.12

رقم البند	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	0.22	0.33	0.4	0.2	0.19	0.2	0.31	0.42	0.4	0.28
2	0.23	0.43	0.45	0	0.1	0.15	0.3	0.18	0.2	0.38
3	0.31	0.08	0.15	0.11	0.23	0.1	0.11	0.12	0.39	0.23
4	0.31	0.54	0.45	0.21	0.34	0.4	0.26	0.37	0.34	0.08
5	0.07	0.35	0.2	0.42	0.16	0.35	0.28	0.22	0.18	0.13
6	0.21	0.21	0.21	0.12	0.3	0.19	0.03	0.28	0.28	0.09
7	0.34	0.31	0.28	0.18	0.16	0.17	0.28	0.45	0.37	0.25
8	0.23	0.4	0.23	0.17	0.2	0.23	0.32	0.2	0.34	0.15
9	0.23	0.35	0.2	0.32	0.21	0.3	0.38	0.07	0.13	0.29
10	0.22	0.41	0.26	0.22	0.15	0.14	0.39	0.17	0.23	0.5
11	0.21	0.27	0.13	0.19	0.24	0.22	0.25	0.4	0.21	0.16
12	0.19	0.21	0.33	0.38	0.32	0.17	0.28	0.25	0.37	0.2
13	0.27	0.12	0.18	0.14	0.09	0.27	0.09	0.25	0.11	0.26
14	0.15	0.33	0.23	0.14	0.13	0.12	0.26	0.25	0.26	0.11
15	0.33	0.31	0.33	0.23	0.31	0.22	0.19	0.15	0.11	0.51
16	0.27	0.1	0.13	0.17	0.08	0.28	0.17	0.2	0.23	0.25
17	0.37	0.32	0.35	0.1	0.18	0.26	0.29	0.33	0.16	0.22
18	0.12	0.26	0.33	0.08	0.25	0.17	0.09	0.15	0.16	0.26
19	0.21	0.27	0.3	0.3	0.18	0.01	0.24	0.38	0.11	0.53
20	0.25	0.37	0.25	0.1	0.17	0.25	0.35	0.23	0.31	0.17
21	1	0.23	0.13	0.25	0.22	0.22	0.11	0.3	0.15	0.16
22	0.23	1	0.43	0.37	0.3	0.23	0.32	0.15	0.23	0.3
23	0.13	0.43	1	0.35	0.31	0.25	0.2	0.28	0.2	0.38
24	0.25	0.37	0.35	1	0.37	0.2	0.25	0.18	0.16	0.17
25	0.22	0.3	0.31	0.37	1	0.25	0.13	0.17	0.13	0.14
26	0.22	0.23	0.25	0.2	0.25	1	0.16	0.07	0.1	0.08
27	0.11	0.32	0.2	0.25	0.13	0.16	1	0.13	0.26	0.17
28	0.3	0.15	0.28	0.18	0.17	0.07	0.13	1	0.32	0.2
29	0.15	0.23	0.2	0.16	0.13	0.1	0.26	0.32	1	0.18
30	0.16	0.3	0.38	0.17	0.14	0.08	0.17	0.2	0.18	1
31	0.33	0.35	0.18	0.27	0.36	0.18	0.47	0.1	0.13	0.25
32	0.08	0.11	0.28	−0.02	0.11	0.22	0.23	0.2	0.12	0.25
33	0.13	0.3	0.15	0.06	0.16	0.09	0.38	0.07	0.13	0.23
34	0.09	0.29	0.25	0.11	0.07	0.19	0.07	0.22	0.39	0.28
35	0.13	0.26	0.18	0.28	0.16	0.07	0.18	0.05	0.12	0.2
36	0.26	0.34	0.33	0.27	0.23	0.24	0.26	0.26	0.25	0.25
37	0.39	0.3	0.23	0.22	0.25	0.28	0.32	0.3	0.23	0.4
38	0.09	0.27	0.25	0.05	0.27	0	0.35	0.13	0.31	0.22
39	0.01	0.25	0.21	0.12	0.09	0.14	0.18	0.23	0.34	0.14
40	0.32	0.35	0.28	0.17	0.19	0.23	0.22	0.4	0.28	0.3

رقم البند	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	0.28	0.17	0.25	0.25	−0.03	0.29	0.28	0.4	0.3	0.43
2	0.23	0.38	0.46	0.15	0.28	0.33	0.38	0.35	0.26	0.28
3	0.34	0.07	0.18	0.14	0.02	0.2	0.23	0.16	0.08	0.13
4	0.28	0.27	0.08	0.39	0.22	0.4	0.44	0.31	0.23	0.43
5	0.35	0.16	0.17	0.23	0.21	0.43	0.3	−0.04	0.16	0.39
6	0.26	0.11	−0.01	0.06	0	0.14	0.21	0.17	0.14	0.3
7	0.36	0.25	0.21	0.32	−0.01	0.27	0.46	0.18	0.27	0.4
8	0.2	0.11	0.35	0.29	0.21	0.24	0.25	0.27	0.05	0.25
9	0.4	0.16	0.06	0.12	0.01	0.22	0.4	0.16	0.16	0.29
10	0.36	0.21	0.21	0.27	0.16	0.44	0.3	0.12	0.09	0.29
11	0.37	0.24	0.2	0.1	0.19	0.34	0.42	0.19	0.24	0.21
12	0.11	0.25	0.01	0.22	0.2	0.22	0.21	0.13	0.06	0.2
13	0.27	0.09	−0.06	0.15	−0.06	0.19	0.22	0.19	0.09	0.21
14	0.17	0.24	0.19	0.2	0.03	0.15	0.17	0.19	0.18	0.21
15	0.31	0.14	0.31	0.26	0.24	0.33	0.36	0.33	0.1	0.41
16	0.15	0.1	0.18	0.08	0.05	0.3	0.2	0.22	0.08	0.2
17	0.07	0.28	0.33	0.12	0.28	0.21	0.22	0.05	0.18	0.22
18	0.11	0.24	0.15	0.21	0.14	0.12	0.31	0.23	0.15	0.41
19	0.32	0.28	0.38	0.12	0.23	0.47	0.37	0.1	0.23	0.27
20	0.22	0.23	0.37	0.16	0.23	0.22	0.27	0.2	0.17	0.12
21	0.33	0.08	0.13	0.09	0.13	0.26	0.39	0.09	0.01	0.32
22	0.35	0.11	0.3	0.29	0.26	0.34	0.3	0.27	0.25	0.35
23	0.18	0.28	0.15	0.25	0.18	0.33	0.23	0.25	0.21	0.28
24	0.27	−0.02	0.06	0.11	0.28	0.27	0.22	0.05	0.12	0.17
25	0.36	0.11	0.16	0.07	0.16	0.23	0.25	0.27	0.09	0.19
26	0.18	0.22	0.09	0.19	0.07	0.24	0.28	0	0.14	0.23
27	0.47	0.23	0.38	0.07	0.18	0.26	0.32	0.35	0.18	0.22
28	0.1	0.2	0.07	0.22	0.05	0.26	0.3	0.13	0.23	0.4
29	0.13	0.12	0.13	0.39	0.12	0.25	0.23	0.31	0.34	0.28
30	0.25	0.25	0.23	0.28	0.2	0.25	0.4	0.22	0.14	0.3
31	1	0.21	0.14	0.09	0.11	0.24	0.4	0.17	0.15	0.2
32	0.21	1	0.21	0.06	0.25	0.17	0.41	0.13	0.11	0.2
33	0.14	0.21	1	0.07	0.32	0.32	0.19	0.16	0.26	0.08
34	0.09	0.06	0.07	1	−0.04	0.26	0.29	0.26	0.17	0.28
35	0.11	0.25	0.32	−0.04	1	0.22	0.36	0.13	0.16	0.2
36	0.24	0.17	0.32	0.26	0.22	1	0.39	0.07	0.18	0.2
37	0.4	0.41	0.19	0.29	0.36	0.39	1	0.22	0.1	0.45
38	0.17	0.13	0.16	0.26	0.13	0.07	0.22	1	0.12	0.22
39	0.15	0.11	0.26	0.17	0.16	0.18	0.1	0.12	1	0.14
40	0.2	0.2	0.08	0.28	0.2	0.2	0.45	0.22	0.14	1

الملحق (8)

الملف المهاري لاختبار تقييم مهارات الإصغاء

البيانات العام:

اسم المفحوص:

العمر:

تاريخ التطبيق:

الغرض من التقييم:

درجات المفحوص

المهارة	الدرجة الخام	الدرجة التائية	مستوى الأداء
الاستيضاح	_____	_____	_____
إعادة الصياغة	_____	_____	_____
عكس المشاعر	_____	_____	_____
التلخيص	_____	_____	_____

المؤشر البياني لأداء المفحوص:



تفسير النتائج:

التوصيات:

reliability coefficient (0.841). Internal consistency was further examined through item–total correlation coefficients, all of which fell within statistically acceptable limits. In addition, exploratory factor analysis supported the adequacy of the test's factorial structure.

The test was subsequently administered to a normative sample of 367 participants, from which percentile norms, T–scores, and performance levels were derived to facilitate accurate interpretation of test scores. Overall, the findings indicate that the test possesses satisfactory psychometric properties, supporting its use as a standardized instrument for assessing the listening skills of mental health service providers.

Keywords: Test, Mental Health Service Provider, Listening Skills, Clarification, Paraphrasing, Reflection of Feelings, Summarization.

Abstract

The present study aimed to develop a standardized test for assessing the listening skills of mental health service providers. To achieve this objective, the researcher constructed a psychometrically sound instrument with established validity, reliability, and normative data for score interpretation. The test was designed to assess four core listening skills: clarification, paraphrasing, reflection of feelings, and summarization.

The instrument comprised 40 items distributed across five counseling scenarios. Each scenario included a client statement followed by three response alternatives, from which the respondent selected the most appropriate professional response. Evidence of validity was established through content validity and item discrimination validity. Item–dimension correlation coefficients were calculated and found to be statistically significant at the 0.01 level.

Evidence based on known-groups validity was obtained by administering the test to three groups: mental health professionals, non-professionals working in the mental health field, and non-professionals with no experience in the field. The results of the independent-samples t-test for the total score and the one-way analysis of variance (ANOVA) for both the total score and each listening skill separately demonstrated the instrument's ability to discriminate effectively among the groups, with professionals obtaining significantly higher scores.

Reliability was established using Cronbach's alpha coefficient (0.847) and the split-half

Syrian Arab Republic

Damascus University

Faculty of Education

Department of Educational and

Psychological Measurement and Evaluation

Developing a Test to Assess Listening Skills: A Case Study of Professionals Working in the Provision of Psychological Services

A thesis submitted to get a Master degree in Educational and Psychological Measurement and assessment

By

Majd Abo rashed

Supervisor

Dr. iman ezz

Professor in the Department of Educational and Psychological Measurement and Evaluation

Damascus 2025– 2026AD