

تركيب الرقيم السومري للنشر والتوزيع

2026

تقنيات المقابلة العيادية

يهدف هذا الكتاب الموجه لطلبة السنة الثالثة علم نفس إلى تعليمهم كيفية إجراء المقابلة العيادية بمهارة وإنسانية، من خلال جزأين يغطيان المهارات الأساسية وتطبيقاتها المتقدمة والمتخصصة.

الطبعة : الاولى

<https://sss-publisher.com/>

أَعِدَّ بواسطة

م.م. سارة خالد جفال

تقنيات المقابلة العيادية

من الإصغاء الأول إلى التقرير النهائي

كتاب منهي لطلبة المرحلة الثالثة - أقسام علم النفس

تقنيات المقابلة العيادية
من الإصغاء الأول إلى التقرير النهائي
كتاب منهجي لطلبة المرحلة الثالثة – أقسام علم النفس
م.م. سارة خالد جفال
التصنيف : العلوم الفقهية والدينية
الطبعة: الاولى

رقم الايداع في دار الكتب والوثائق في بغداد (بلا) لسنة (بلا)

ISBN:978-9922-7964-99

DOI:10.62909/978.9922.7964.99



دار تركيب الرقيم السومري للطباعة والتوزيع والنشر الالكتروني
العراق – ديالى – بعقوبه – شارع الاوقاف
هاتف : ٠٧٧٧٥٢٦٢٨٩٢

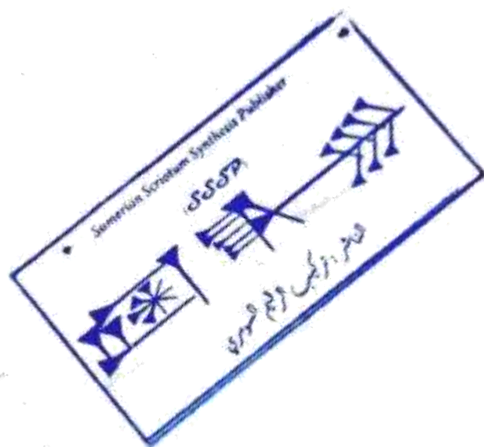
manager@sss-publisher.com

جميع حقوق النشر محفوظة، ولا يحق لأي مؤسسة أو جهة إعادة إصدار هذا الكتاب، أو جزء منه، أو نقله، بأي شكل أو وسيلة من وسائط نقل المعلومات، سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية، بما في ذلك النسخ أو التسجيل أو التخزين والاسترجاع، دون إذن خطي من المؤلف.

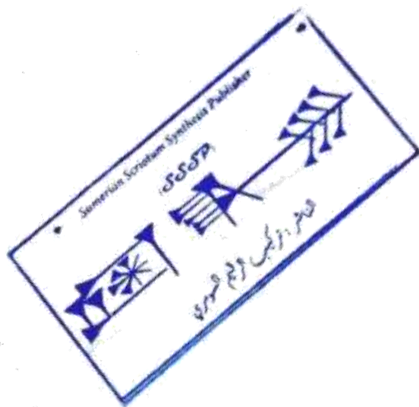
جميع الآراء الواردة في هذا الكتاب تعبر عن رأي كاتبها ولا تعبر بالضرورة عن رأي الناشر.

تقنيات المقابلة العيادية
من الإصغاء الأول إلى التقرير
النهائي
كتاب منهجي لطلبة المرحلة
الثالثة – أقسام علم النفس

م.م. سارة خالد جفال



العام الدراسي ٢٠٢٦-٢٠٢٧



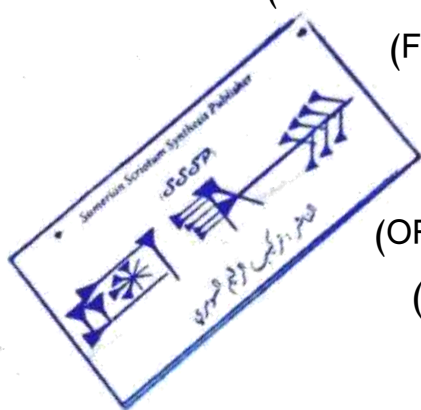
تنفيذ الكتاب
معهد الترجمة والكتاب
«ماليزيا»

تصميم الغلاف
معهد التكنولوجيا
«الهند»

مراجعة لغوية
الدكتور محمد محمد كاظم
«العراق»

التوزيع والنشر الإلكتروني ، تمت فهرسة هذا الكتاب في عدد من
الفهارس والمنصات الدولية، منها:

(CrossRef)	كروس ريف
(OpenAlex)	أوبن ألكس
(OUCI)	مؤشر الاقتباس المفتوح الأوكراني
(ROAR)	سجل مستودعات الوصول المفتوح
(Semantic Scholar)	سيمنتك سكولار
(Dimensions)	دايمشنز
(ResearchGate)	ريسرش غيت
(Fatcat)	فات كات
(IAS)	المعيار الدولي للتقييم
(SCI)	مؤشر الاستشهاد العلمي
(ORCID)	أوركيد
(Scilit)	سايليت



الموقع الرسمي لدار النشر الرقيم السومري للنشر والتوزيع

يتوفر هذا الكتاب عبر الموقع الرسمي لدار النشر، مع تخصيص مُعرّف رقمي دائم (DOI)

<https://doi.org/10.62909/978.9922.7964.99>

خاص به



9 7 8 - 9 9 2 2 - 7 9 6 4 - 9 9

المحتويات

٤	مقدمة الكتاب.....
٨	الجزء الأول: المهارات الأساسية للمقابلة العيادية.....
٩	الفصل الأول: مقدمة إلى المقابلة العيادية.....
١٥	الفصل الثاني: المهارات التمهيديّة والأخلاقية للتعامل مع العميل.....
٢١	الفصل الثالث: أساسيات الرابطة العلاجية: العوامل المؤثرة وبناء الثقة.....
٢٧	الفصل الرابع: فن ومهارات الاستماع: بين الإنصات الموجه وغير الموجه.....
٣٢	الفصل الخامس: تقنيات الأسئلة: الأنواع، الأغراض، واستراتيجيات الاستخدام.....
٣٧	الفصل السادس: تقنيات إعادة الصياغة: الأنماط الخمسة وممارسة المهارة.....
٤٤	الفصل السابع: المهارات الاستجابية المتقدمة: التلخيص، والتفسير، والمواجهة اللطيفة.....
٥٠	الفصل الثامن: نماذج التوثيق السريري: أسلوب SOAP وفحص الحالة العقلية (MSE).....
٥٩	الفصل التاسع: التطبيق الميداني: المقابلة المصغرة والتحليل الذاتي.....
٦٥	الفصل العاشر: استراتيجيات إدارة أنماط الشخصيات والتحديات في الجلسة.....
٧١	الفصل الحادي عشر: أثر الأبعاد الثقافية والمجتمعية والدينية على سير المقابلة.....
٧٧	الفصل الثاني عشر: حدود التفاعل المهني: التفسير والتشخيص والإفصاح عن الذات.....
٨٣	الفصل الثالث عشر: أدوات تطوير الممارس: الإشراف السريري وتقييم الجلسات.....
٩٠	الفصل الرابع عشر: إنهاء الجلسات العيادية وإدارة مرحلة الإغلاق (Termination).....
٩٦	الجزء الثاني: التطبيقات المتقدمة والمتخصصة.....
	الفصل الخامس عشر: التعامل مع الأزمات الحادة وحالات الخطر (Crisis Intervention & Risk)
٩٧	(Assessment).....
	الفصل السادس عشر: مهارات التعامل مع المقاومة وعملاء الإكراه والإحالة (Mandated Clients)
١٠٣	
١٠٨	الفصل السابع عشر: المقابلة الدافعية (Motivational Interviewing) وتعزيز الجاهزية للتغيير .

الفصل الثامن عشر: استخدام الأدوات والمقاييس النفسية أثناء المقابلة (Psychometric Tools)	١١٤
الفصل التاسع عشر: المقابلة العيادية مع الأطفال والمراهقين: الفروق والاستراتيجيات.....	١١٩
الفصل العشرون: المقابلة العيادية مع كبار السن وعائلاتهم.....	١٢٥
الفصل الحادي والعشرون: إجراء المقابلات في العلاج الأسري والزواجي.....	١٣١
الفصل الثاني والعشرون: المقابلة عبر الإنترنت والخدمات النفسية عن بُعد (Tele-Mental Health)	١٣٧
الفصل الثالث والعشرون: إدارة المعضلات الأخلاقية المعقدة وحفظ الحدود (Boundaries & Ethics)	١٤٢
الفصل الرابع والعشرون: مختبر المهارات (١): تطبيق مقابلات تشخيصية مسجلة ومراجعتها.....	١٥٠
الفصل الخامس والعشرون: مختبر المهارات (٢): لعب الأدوار في التعامل مع الأزمات والتحديات.	١٥٦
الفصل السادس والعشرون: كتابة التقرير العيادي النهائي والتوصيات (Clinical Report Writing)	١٦٢
ملحق: أوراق التكليف: واجبات بحثية للطلبة.....	١٦٩
المراجع.....	١٩٢

مقدمة الكتاب

عزيزي الطالب، عزيزتي الطالبة،

في غرفة المقابلة العيادية يجلس شخصان، وبينهما مسافة لا تتجاوز مترين. لكن ما يحدث في هذين المترين قد يغير حياة إنسان: أن يقول لأول مرة ما لم يقله لأحد، أو أن يرى مشكلته من زاوية لم يرها من قبل، أو أن يشعر ببساطة أن أحداً فهمه. وهذا الكتاب محاولة لتعليمك كيف تصنع ذلك في هذين المترين، بعلم ومهارة وإنسانية.

وضعنا الكتاب لطلبة المرحلة الثالثة في أقسام علم النفس، مرافقاً لمقرر «تقنيات المقابلة العيادية» على مدى عام دراسي كامل. ويسير في جزأين: يبني الجزء الأول (الفصول ١-١٤) المهارات الأساسية، من الإصغاء والأسئلة وإعادة الصياغة إلى التوثيق والإشراف والإنهاء؛ وينقلك الجزء الثاني (الفصول ١٥-٢٦) إلى التطبيقات المتقدمة والمتخصصة: الأزمات، والمقاومة، والمقابلة الدافعية، والمقاييس، والفئات الخاصة، والمعضلات الأخلاقية، ثم مختبرات المهارات وكتابة التقرير العيادي.

رفيقتان في الرحلة

ستلتقي في كل فصل بشخصيتين: مريم، طالبة في المرحلة الثالثة مثلك، تخطو خطواتها الأولى في التدريب الميداني، فتتعثر وتتعلم وتسال الأسئلة نفسها التي قد تسألها أنت؛ ود. رنا، مشرفتها السريرية، التي لا تعطيها الإجابات جاهزة، بل تساعدنا على أن تجدها. مريم ود. رنا شخصيتان تعليميتان متخيلتان، وكل الحالات الواردة في الكتاب مركبة لأغراض تعليمية، ولا تشير إلى أشخاص حقيقيين.

كيف تقرأ هذا الكتاب؟

يسير كل فصل وفق بنية ثابتة، صُممت لتتقلك من الفصول إلى الفهم ثم إلى التطبيق:

العنصر	وظيفته
مشهد افتتاحي	موقف تعيشه مريم يطرح سؤال الفصل قبل أن يجيب عنه
أهداف الفصل	ما ستكون قادراً على فعله بعد دراسة الفصل
المتن العلمي	المفاهيم والمهارات موثقة بمصادر علمية معتمدة
صناديق الحوار والقصص	أمثلة حية تُظهر المهارة وهي تعمل، وأحياناً وهي تخفق

العنصر	وظيفته
الجدول المقارنة	خلاصات بصرية تسهل المراجعة والتمييز بين المفاهيم
خلاصة الفصل	أهم ما يجب أن يبقى في ذهنك
أسئلة تطبيقية	أسئلة معرفية تقيس الفهم، ومواقف عملية تدربك على التطبيق

ونصيحتي الوحيدة: لا تقرأ الحوارات قراءة صامتة فقط. اقرأها بصوت مسموع، وجربها مع زميل، وغير فيها، واسأل نفسك في كل مرة: ماذا كنت سأقول أنا؟ فالمقابلة مهارة تُتعلّم بالممارسة، كما تُتعلّم السباحة في الماء لا على الشاطئ.

الخطّة الأسبوعية المقرر

الأسبوع	الوحدة الدراسية	الفصل
الأول	مقدمة إلى المقابلة العيادية	١
الثاني	المهارات التمهيديّة والأخلاقية للتعامل مع العميل	٢
الثالث	أساسيات الرابطة العلاجية: العوامل المؤثرة وبناء الثقة	٣
الرابع	فن ومهارات الاستماع: بين الإنصات الموجه وغير الموجه	٤
الخامس	تقنيات الأسئلة: الأنواع، والأغراض، واستراتيجيات الاستخدام	٥
السادس	تقنيات إعادة الصياغة: الأنماط الخمسة وممارسة المهارة	٦
السابع	المهارات الاستجابية المتقدمة: التلخيص، والتفسير، والمواجهة اللطيفة	٧

الأسبوع	الوحدة الدراسية	الفصل
الثامن	نماذج التوثيق السريري: أسلوب SOAP وفحص الحالة العقلية (MSE)	٨
التاسع	التطبيق الميداني: المقابلة المصغرة والتحليل الذاتي	٩
العاشر	استراتيجيات إدارة أنماط الشخصيات والتحديات في الجلسة	١٠
الحادي عشر	أثر الأبعاد الثقافية والمجتمعية والدينية على سير المقابلة	١١
الثاني عشر	حدود التفاعل المهني: التفسير والتشخيص والإفصاح عن الذات	١٢
الثالث عشر	أدوات تطوير الممارس: الإشراف السريري وتقييم الجلسات	١٣
الرابع عشر	إنهاء الجلسات العيادية وإدارة مرحلة الإغلاق	١٤
الخامس عشر	امتحان الفصل الأول	—
السادس عشر	التعامل مع الأزمات الحادة وحالات الخطر	١٥
السابع عشر	مهارات التعامل مع المقاومة وعملاء الإكراه والإحالة	١٦
الثامن عشر	المقابلة الدافعية وتعزيز الجاهزية للتغيير	١٧
التاسع عشر	استخدام الأدوات والمقاييس النفسية أثناء المقابلة	١٨
العشرون	المقابلة العيادية مع الأطفال والمراهقين	١٩

الأسبوع	الوحدة الدراسية	الفصل
الحادي والعشرون	المقابلة العيادية مع كبار السن وعائلاتهم	٢٠
الثاني والعشرون	إجراء المقابلات في العلاج الأسري والزواجي	٢١
الثالث والعشرون	المقابلة عبر الإنترنت والخدمات النفسية عن بُعد	٢٢
الرابع والعشرون	إدارة المعضلات الأخلاقية المعقدة وحفظ الحدود	٢٣
الخامس والعشرون	مختبر المهارات (١): تطبيق مقابلات تشخيصية مسجلة ومراجعتها	٢٤
السادس والعشرون	مختبر المهارات (٢): لعب الأدوار في التعامل مع الأزمات والتحديات	٢٥
السابع والعشرون	كتابة التقرير العيادي النهائي والتوصيات	٢٦
الثامن والعشرون	المراجعة الشاملة وإعداد الطلبة للاختبارات المهنية والتطبيقية	—
التاسع والعشرون	التقييم التطبيقي النهائي (OSCE / Role-Play Examination)	—
الثلاثون	امتحان الفصل الثاني	—

الجزء الأول: المهارات الأساسية للمقابلة العيادية

الفصل الأول: مقدمة إلى المقابلة العيادية

مشهد افتتاحي: الدقائق العشر الأولى

دخلت مريم، طالبة المرحلة الثالثة، غرفة المقابلة في العيادة التدريبية للمرة الأولى بصفة مراقبة. جلست في الزاوية، وأمامها المشرفة د. رنا تستقبل شاباً في العشرينات. بدأ الشاب يتحدث عن يومه: عن الزحام في الطريق، وعن مديره الذي لا يرد على رسائله، وعن قهوة الصباح التي نسي أن يشربها. بدأ الحديث لمريم عادياً جداً، يشبه ما تسمعه كل يوم من أصدقائها. لكنها لاحظت أن د. رنا لم تكن تستمع كما يستمع الأصدقاء. كانت تتحني قليلاً عند ذكر المدير، وتصمت طويلاً عند ذكر الأرق، وتعيد كلمة «لا يرد» بصوت هادئ. وبعد عشر دقائق فقط، كان الشاب يقول بصوت مختلف: «في الحقيقة، أنا خائف أن أطرده». خرجت مريم من الجلسة بسؤال واحد: ما الذي حدث في تلك الدقائق العشر؟ هذا الكتاب كله محاولة للإجابة.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- تعريف المقابلة العيادية وتمييزها من الحوار الاجتماعي العادي.
- شرح الأهداف الأربعة للمقابلة العيادية وكيف تتشابه في الجلسة الواحدة.
- التمييز بين أنواع المقابلة من حيث درجة البنائية ومن حيث الغرض.
- مقارنة نظرة المقاربة الإنسانية والمقاربة المعرفية السلوكية إلى المقابلة.
- تقدير حدود المقابلة العيادية بوصفها مصدراً واحداً من مصادر التقييم.

تخيل أنك تجلس في مقهى مع صديق قديم يروي لك يومه. تستمع، وتبتسم، وربما تشارك تجربة مشابهة من حياتك، وينتقل الحديث بحرية من موضوع لآخر دون خطة مسبقة. الآن انقل هذا المشهد إلى عيادة نفسية: يدخل عميل جديد ويبدأ بالحديث عن يومه بالطريقة نفسها تقريباً. ظاهرياً يبدو الموقفان متشابهين: شخص يتحدث وآخر يصغي. لكن ما يحدث فعلياً في الغرفة الثانية مختلف جذرياً، رغم أن الدفء الإنساني فيه لا يقل عن الأول، بل قد يفوقه.

فالممارس النفسي، رغم إصغائه بالحرارة نفسها، يوجّه انتباهه بوعي متيقظ نحو دلالات هذا الحديث: هل يعكس نمط تفكير متكرراً؟ هل يشير إلى مصدر ضغط لم يُصرّح به بعد؟ ما الذي لم يُقل بقدر ما قيل؟ هذا التحول من «الاستماع الاجتماعي» العفوي إلى «الاستماع الهادف مهنيّاً» هو جوهر ما يميّز المقابلة العيادية عن أي حوار إنساني آخر. وتُعرّف المقابلة العيادية في الأدبيات بأنها تفاعل تواصلية هادف ومنظم بين الممارس والعميل، يهدف إلى جمع معلومات دقيقة عن تاريخ الحالة وأعراضها وسياقها، بغرض الوصول إلى فهم شامل يمكّن من التقييم والتشخيص والتخطيط العلاجي (Shea, ٢٠١٧).

وجه المقارنة	الحوار الاجتماعي	المقابلة العيادية
الهدف	المتعة والتواصل وتبادل الأخبار	الفهم والتقييم والمساعدة
توزيع الحديث	متبادل ومتوازن تقريباً	يتحدث العميل أكثر بكثير
مشاركة التجارب الشخصية	طبيعية ومتوقعة	محدودة ومدروسة
الانتباه	عفوي ويتنقل بحرية	موجّه نحو الدلالات والأنماط
الحدود	مرنة وغير معلنة	واضحة ومعلنة ومحكومة بالأخلاقيات
المسؤولية	متبادلة بين صديقين	يتحمل الممارس مسؤولية مهنية عن سير المقابلة

أربعة أهداف أساسية:

لهذا التفاعل الهادف أربعة أهداف تتشابه كخيوط نسيج واحد، كما يوضح and Sommers- (٢٠١٧) Flanagan: أولاً، بناء علاقة علاجية آمنة يشعر فيها العميل أنه يستطيع أن يكون صادقاً دون خوف من الحكم عليه؛ وثانياً، جمع معلومات تشخيصية وتقييمية تساعد على فهم طبيعة ما يمر به؛ وثالثاً، توفير دعم نفسي أولي، فمجرد الشعور بأن أحداً يسمعك بجدية قد يكون له أثر مُلطّف في حد ذاته؛ ورابعاً، الشروع في التخطيط للتدخل العلاجي المناسب. والممارس الماهر لا يخدم هذه الأهداف الأربعة بالتتابع الجامد، بل ينسج بينها بمرونة وفق ما تقتضيه كل لحظة من الجلسة.

ولهذا يوصي (٢٠١٧) Shea المتدرب الجديد بأن يسأل نفسه باستمرار في جلساته الأولى: «ما الهدف من هذا التدخل الذي أنوي القيام به الآن؟». فكل سؤال أو ملاحظة يقدمها الممارس ينبغي أن يخدم غرضاً واضحاً ضمن الأهداف الأربعة، لا أن يكون ردة فعل تلقائية غير موجهة.

قصة تعليمية: سؤال واحد، أربعة أهداف

في الجلسة الأولى مع سيدة في الأربعين جاءت تشكو «تعباً لا تعرف سببه»، قالت الممارسة بعد دقائق من الإصغاء: «ذكرت أن التعب بدأ بعد انتقالكم إلى البيت الجديد. كيف كانت الأشهر الأخيرة عليك؟». قد يبدو السؤال بسيطاً، لكنه خدم الأهداف الأربعة معاً: فقد أظهر للسيدة أن الممارسة تتذكر تفاصيل ما قالت (بناء العلاقة)، وفتح باباً لمعلومات عن ضغوط الانتقال (جمع المعلومات)، ومنحها مساحة للحديث عن تجربة ربما لم يسألها عنها أحد (الدعم الأولي)، ووضع الأساس لفهم سيوجه الخطة لاحقاً (التخطيط). هكذا تعمل الأهداف في المقابلة الجيدة: لا كقائمة مهام متتابعة، بل كطبقات في الجملة الواحدة.

أنماط المقابلة العيادية

سرعان ما يكتشف الطالب المتدرب أن «المقابلة العيادية» ليست نمطاً واحداً جامداً، بل عائلة كاملة من الأنماط. فمن حيث **درجة البنائية** هناك المقابلة غير البنائية التي تمنح الممارس مرونة كبيرة، والمقابلة شبه البنائية التي تجمع بين المرونة ومحاور ثابتة، والمقابلة البنائية الصارمة التي تعتمد بروتوكولاً محدداً كما في أدوات التشخيص المعيارية (Cormier et al., ٢٠١٧). ومن حيث **الغرض** هناك المقابلة التقييمية الأولية حين يعبر العميل عتبة العيادة لأول مرة، والمقابلة التشخيصية الأكثر تركيزاً، ومقابلة الأزمة التي تُدار تحت ضغط زمني وانفعالي مضاعف، ومقابلة المتابعة التي تعيد ربط الخيوط بين جلسة وأخرى.

درجة البنائية	ما يميزها	مزاياها	قيودها
غير البنائية (المقننة)	أسئلة مفتوحة يتبع فيها الممارس ما يطرحه العميل	عمق ومرونة وفرصة لظهور ما لم يُتوقع	صعوبة المقارنة بين الحالات واحتمال إغفال معلومات مهمة
شبه البنائية (المقننة)	محاور ثابتة مع حرية في الصياغة والترتيب	توازن بين الشمول والمرونة	تتطلب خبرة في الانتقال بين المحاور
البنائية (المقننة)	أسئلة محددة الصياغة والترتيب	ثبات عالٍ ودقة تشخيصية وسهولة في البحث	قد تبدو آلية وتضعف الرابطة إن طبقت بجمود

ويشبه بعض المدربين هذا التنوع بصندوق أدوات النجار: لا يستخدم النجار المطرقة نفسها لكل مهمة، بل يختار الأداة المناسبة للحظة المناسبة. ويرى Ivey et al. (٢٠١٨) أن اختيار نوع المقابلة

يتوقف على السياق المؤسسي وطبيعة الحالة والهدف الزمني للجلسة، وأن الممارس الكفاء هو من يتنقل بمرونة بين هذه الأنماط بحسب ديناميكية الجلسة، لا من يحفظ نمطاً واحداً ويطبقه على كل حالة.

المقابلة تفاوض لا إجراء

من الزوايا النظرية المفيدة أن ننظر إلى المقابلة العيادية بوصفها عملية تفاوضية مستمرة بين طرفين، لا تدخلاً يقوم به الممارس على عميل سلبي. فكل جلسة تتضمن، ولو ضمناً، تفاوضاً حول وتيرة الإفصاح، وعمق الموضوعات المطروحة، ومستوى التوجيه المرغوب. ويشير (Egan and Reese ٢٠١٩) إلى أن الممارسين الأكثر فعالية هم من يبقون حساسين لهذا التفاوض الضمني، ويعدلون أسلوبهم وفق إشارات العميل بدلاً من فرض بنية جامدة واحدة على جميع الجلسات.

خلف الأنماط: البوصلة النظرية

خلف كل هذه الأنماط العملية تقف أسس نظرية عميقة توجه بوصلة الممارس دون أن يشعر أحياناً. فالمقاربة الإنسانية التي أرساها كارل روجرز تنظر إلى المقابلة كفضاء يُتاح فيه للعميل أن يزهر بذاته الحقيقية إن توفرت له ثلاثة شروط جوهرية: التقبل الإيجابي غير المشروط، والتعاطف الدقيق، والصدق أو التوافق (Rogers, ١٩٥٧). أما المقاربات المعرفية السلوكية فتتنظر إلى المقابلة كأداة لجمع بيانات وظيفية دقيقة عن الأفكار والسلوكيات والانفعالات، بهدف بناء تصور تشخيصي وظيفي واضح المعالم (Corey, ٢٠١٧).

قصة تعليمية: عميل واحد، ممارس

جاء طالب جامعي يشكو قلقاً شديداً قبل الامتحانات. سأله الممارس ذو التوجه الإنساني: «كيف تعيش هذه الأيام؟ ماذا يعني لك النجاح في هذا الامتحان؟»، فانفتح الطالب يتحدث عن أب لا يرضى إلا بالتفوق. أما الممارس ذو التوجه المعرفي السلوكي فسأل: «متى يبدأ القلق تحديداً؟ ما الأفكار التي تمر في رأسك حينها؟ وماذا تفعل بعدها؟»، فخرج بخريطة واضحة: فكرة «سأفشل وأخيب أمل أبي»، ثم خفقان، ثم تأجيل للمذاكرة. كلا الممارسين أصغى بدفع، وكلاهما وصل إلى شيء حقيقي، لكن البوصلة النظرية حددت أي باب يُطرق أولاً.

وبين هذين القطبين، وما بينهما من مدارس أخرى، تبقى حقيقة واحدة ثابتة: مهارات التواصل الأساسية التي سيتناولها هذا الكتاب مشتركة وضرورية لكل ممارس، مهما كان انتماءه النظري.

تجدر الإشارة إلى أمانة علمية مهمة: المقابلة العيادية، رغم مكانتها المحورية، ليست أداة معصومة ولا وحيدة. فقد تتأثر بانحيازات الذاكرة لدى العميل، أو برغبته الواعية أو غير الواعية في تقديم صورة مقبولة اجتماعياً عن نفسه (Social Desirability)، أو بتحيزات الممارس التصويرية في أثناء التفسير. ولذلك توصي الأدبيات بعدم الاعتماد الحصري عليها، بل بتكاملها كلما أمكن مع مصادر أخرى: الملاحظة السلوكية المباشرة، والمقاييس النفسية المعيارية، ومراجعة السجلات الطبية أو التعليمية السابقة، والتواصل مع مصادر كأفراد الأسرة بموافقة العميل (Sommers-Flanagan, ٢٠١٧; Cormier et al., ٢٠١٧). فالمقابلة، مهما بلغت دقتها، تبقى نافذة واحدة على حقيقة أكبر وأعمق، لا الحقيقة كلها.

ولعل هذا ما يفسر أن كثيراً من برامج تدريب المعالجين النفسيين حول العالم باتت تخصص فصلاً دراسياً كاملاً، أو عاماً تدريبياً بأكمله، لمهارات المقابلة وحدها قبل الانتقال إلى التقنيات العلاجية المتخصصة. فالبيانات التي تُجمع بمهارة ضعيفة، والرابطة التي تُبنى بشكل هش في الأسابيع الأولى، يصعب إصلاحها لاحقاً مهما بلغت براعة الممارس التقنية.

وقفة تأمل

تذكر آخر مرة شعرت فيها أن شخصاً «يسمعك حقاً». ما الذي كان يفعله ولا يفعله غيره؟ احتفظ بإجابتك، فستعود إليها في الفصل الرابع حين نتحدث عن فن الإصغاء.

خلاصة الفصل

المقابلة العيادية تفاعل تواصلية هادف ومنظم، يشبه الحوار الإنساني في دفته ويختلف عنه في غايته وبنيته ومسؤوليته. تخدم أربعة أهداف متشابهة: بناء العلاقة، وجمع المعلومات، والدعم الأولي، والتخطيط للتدخل. وتتنوع أنماطها بحسب البنائية والغرض، وتوجهها أسس نظرية مختلفة تلتقي عند مهارات تواصل مشتركة. وهي في النهاية نافذة واحدة على العميل، تكتمل بمصادر التقييم الأخرى.

أسئلة تطبيقية

١. عرّف المقابلة العيادية، ووضح أوجه الاختلاف بينها وبين الحوار الاجتماعي العادي.
٢. قارن بين المقابلة البنائية وشبه البنائية وغير البنائية من حيث المزايا والقيود في السياق التشخيصي.

٣. ناقش كيف تؤثر المدرسة النظرية التي ينتمي إليها الممارس (الإنسانية مقابل المعرفية السلوكية) في أسلوبه في إدارة المقابلة.

٤. لماذا لا يجب أن تكون المقابلة العيادية المصدر الوحيد للمعلومات في عملية التقييم؟

مواقف عملية

٥. أنت في قسم الطوارئ أمام شخص في أزمة نفسية حادة، ولديك عشرون دقيقة فقط. أي نوع من المقابلات تختار؟ ولماذا؟ وما الذي ستؤجله إلى مقابلة لاحقة؟

٦. أعد قراءة المشهد الافتتاحي. حدد ثلاثة سلوكيات قامت بها د. رنا ولا يقوم بها صديق عادي، وشرح الهدف الذي خدمه كل منها.

٧. سجّل (بإذن الطرف الآخر) محادثة عادية مدتها خمس دقائق مع صديق، ثم أعد كتابة ثلاث من استجاباتك كما كان سيصوغها ممارس في مقابلة عيادية. ما الذي تغير؟

موضوعات مقترحة لتقارير الطلبة

- المقاربة الإنسانية التي أرساها كارل روجرز.
- الاستماع الهادف مهنيًا.
- الأهداف الأربعة للمقابلة كما يوضحها Sommers–Flanagan and Sommers–Flanagan (٢٠١٧).

الفصل الثاني: المهارات التمهيدية والأخلاقية للتعامل مع العميل

مشهد افتتاحي: الباب الذي لم يُطرق مرتين

في صباح يومها الأول ممارسةً تحت الإشراف، رتبت مريم غرفة المقابلة كما تخيلتها: مكتب عريض بينها وبين العميل، وملف مفتوح أمامها، وقلم في يدها. دخلت سيدة خمسينية، جلست على حافة الكرسي، وحقيبتها في حضنها كأنها تستعد للمغادرة. سألتها مريم مباشرة عن سبب زيارتها، فأجابت السيدة بجمل قصيرة، ونظرت إلى الباب مرات عدة. بعد الجلسة قالت المشرفة د. رنا: «السيدة قررت إن كانت ستعود قبل أن تسألها سؤالك الأول. انظري إلى الغرفة من مكانها: مكتب كالحاجز، وملف كملف تحقيق، ولا أحد قال لها ماذا سيحدث هنا ولمن سيصل كلامها». لم تعد السيدة في الموعد التالي. وتعلمت مريم أن المقابلة تبدأ قبل الكلمة الأولى.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- تهيئة البيئة المادية للمقابلة بما يعزز شعور العميل بالأمان.
- إدارة الدقائق الأولى من الجلسة الأولى بدفء ووضوح مهني.
- شرح المبادئ الأخلاقية الأساسية، وعرض حدود السرية وعناصر الموافقة المستنيرة بلغة يفهمها العميل.
- إدارة التوقعات غير الواقعية لدى العميل.
- تطبيق تقنيتي الانضمام والتطبيع في مواقف عملية.

قبل الكلمة الأولى

تبدأ المقابلة العيادية الناجحة قبل أن ينطق الممارس بكلمة واحدة. ففكر في المرة الأخيرة التي دخلت فيها مكاناً جديداً تماماً، عيادة طبيب أو مكتب مسؤول أو غرفة اجتماع، وتذكر كيف شكّلت الثواني الأولى انطباعك عن المكان كله. العميل الذي يعبر عتبة العيادة لأول مرة يمر بالتجربة نفسها، وربما بتوتر أكبر بكثير، لأنه لا يحمل قلق المكان الجديد فقط، بل قلقاً مضاعفاً مما سيُكشف من داخله.

لهذا يبدأ الإعداد الجيد قبل دخول العميل بلحظات: تهيئة بيئة مادية تبعث على الأمان من حيث الخصوصية والإضاءة المريحة وترتيب الجلوس بزاوية لطيفة لا تحمل ضغط المواجهة المباشرة، ومراجعة

المعلومات الأولية المتوفرة عن الحالة، وتنظيم الوقت المتاح للجلسة بذهن صافٍ (Egan & Reese, ٢٠١٩). وتشير الملاحظات الميدانية في الأدبيات إلى أن تفاصيل تبدو ثانوية، كوجود منديل ورقي في متناول اليد، ومستوى الإضاءة، والزاوية المائلة بين الكرسيين بدل المواجهة الصارمة، قد تؤثر فعلياً في ارتياح العميل وسرعة انفتاحه. ولذلك يوصي (Egan and Reese ٢٠١٩) بأن يراجع الممارس بيئته المادية بعين العميل من حين لآخر، متسائلاً: هل تبعث هذه المساحة على الأمان والاحترام، أم على الرسمية المفرطة أو التهديد؟

عنصر البيئة	ما يطمئن	ما يقلق
ترتيب الجلوس	كرسيان متقاربان بزاوية مائلة	مكتب عريض يفصل بين الطرفين، أو مواجهة مباشرة صارمة
الخصوصية	باب مغلق، وعدم سماع الحديث من الخارج	أصوات مسموعة من الممر، أو مقاطعات متكررة
الإضاءة	إضاءة هادئة وطبيعية	إضاءة ساطعة في عيني العميل
التفاصيل الصغيرة	مناديل ورقية وماء في متناول اليد	ساعة معلقة خلف العميل يراها الممارس دائماً
الأجهزة	هاتف صامت وبعيد	هاتف على الطاولة يضيء بالإشعارات

الانطباع الأول العلاجي

حين يدخل العميل أخيراً يبدأ ما يسميه بعض الباحثين «الانطباع الأول العلاجي»: تلك الدقائق الأولى الحاسمة التي تحدد إلى حد بعيد مدى شعور العميل بالأمان الكافي للإفصاح لاحقاً عن أشياء لم يقلها لأحد من قبل (Ivey et al., ٢٠١٨). والأمر يشبه أول لقاء بين طبيبين في غرفة عمليات لم يعملوا معاً من قبل: كلاهما يحتاج إلى إشارات سريعة وواضحة عن الأدوار والحدود والتوقعات قبل أن يبدأ العمل الحقيقي. والفارق أن العميل ليس زميلاً مهنيّاً يفهم هذه الإشارات ضمناً، بل إنسان قد يكون قلقاً أو خائفاً أو غير متأكد أصلاً مما ينتظره خلف ذلك الباب.

تخيل نموذجاً بسيطاً لهذه اللحظة:

نموذج افتتاح الجلسة الأولى

«مرحباً بك، أنا سارة، وسأكون معك اليوم نحو تسعين دقيقة. قبل أن نبدأ، أود أن أوضح أن كل ما تشاركه معي يبقى سرياً بيننا، باستثناء حالات نادرة تتعلق بخطر مباشر على سلامتك أو سلامة شخص آخر، وسأخبرك بوضوح إن واجهنا موقفاً كهذا. هل لديك أي سؤال قبل أن نبدأ؟»

لاحظ كيف يتوازن الدفء الإنساني في هذا النموذج مع الوضوح المهني، وكيف تُتاح للعميل فرصة السؤال قبل الانتقال إلى محتوى الجلسة، بما يمنحه إحساساً مبكراً بالسيطرة والاحترام.

الإطار الأخلاقي: التزام لا لباقة

هذا الوضوح ليس لباقة اجتماعية، بل التزام أخلاقي صارم. فالممارس النفسي يخضع في تعامله مع العملاء لمنظومة من المبادئ الملزمة: السرية وحدودها القانونية كحالات الخطر على الذات أو الغير، والموافقة المستنيرة، واحترام استقلالية العميل، وتجنب ازدواجية العلاقة، والكفاءة المهنية التي تحتم على الممارس ألا يتجاوز حدود تدريبه وخبرته (American Psychological Association [APA], 2017). وتوضح مدونة الأخلاقيات الصادرة عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس أن الإفصاح عن حدود السرية يجب أن يتم في بداية العلاقة العلاجية وبلغة واضحة، حتى لا يُفاجأ العميل لاحقاً بأي إجراء يتعلق بالإبلاغ الإلزامي.

عناصر الموافقة المستنيرة

يمكن اختصار عناصر الموافقة المستنيرة في أربع نقاط عملية يوضحها الممارس شفهيًا:

- طبيعة الخدمة المقدمة ومدتها التقريبية.
 - حدود السرية واستثناءاتها القانونية.
 - حق العميل في الانسحاب من العملية العلاجية في أي وقت دون التزام.
 - طريقة التواصل مع الممارس أو المؤسسة في حال وجود شكوى أو استفسار.
- ويُعد توثيق حصول هذا الشرح، ولو بإيجاز في السجل السريري، ممارسة موصى بها مهنيًا تحمي الطرفين معاً.

قصة تعليمية: حين تلتقي الأدوار

في الأسبوع الثالث من تدريبها، وجدت مريم اسماً مألوفاً في قائمة المراجعين: زميلة لها في المرحلة نفسها تحضر معها محاضرتين كل أسبوع. شعرت بالحرج، ثم فكرت: «أنا أعرفها، وهذا سيجعلها ترتاح أكثر». حين عرضت الأمر على د. رنا، سألتها المشرفة: «وماذا لو احتاجت زميلتك أن تتحدث عن خلاف مع صديقة مشتركة بينكما؟ أو عن أستاذ تدرسان عنده معاً؟ هل ستتحدث بحرية وهي تعرف أنها ستجلس بجانبك غداً في القاعة؟». أحييت الحالة إلى ممارسة أخرى، وتعلمت مريم أن ازدواجية العلاقة لا تكون دائماً استغلالاً صريحاً، بل قد تكون ألفة تسلب العميل حريته دون أن يقصد أحد.

إدارة التوقعات

بعد هذا الإطار الأخلاقي تأتي مرحلة أدق: إدارة توقعات العميل. فكثير من العملاء يأتون إلى الجلسة الأولى بتوقعات غير واقعية، بعضها مبالغ فيه كأمل الحل السريع في جلسة واحدة، وبعضها متشائم كاعتقاد أن العلاج النفسي لن يجدي. ومن مهام هذه المرحلة توضيح طبيعة العملية العلاجية بصدق، دون تضخيم الوعود أو التقليل من احتمالية التحسن، وشرح أن العميل شريك فاعل في العملية وليس متلقياً سلبياً. (Egan & Reese, ٢٠١٩).

حوار: عميل يريد «الحل اليوم»

العميل: قالوا لي إنك ستعطيني حلاً. أنا لا أنام منذ شهرين، وأريد أن أنتهي من هذا اليوم. الممارسة: أسمع كم أنت منهك، وشهران دون نوم مريح وقت طويل فعلاً. سأكون صادقة معك: نادراً ما يُحل أمر كهذا في جلسة واحدة. ما يمكننا فعله اليوم هو أن نفهم معاً ما يحدث في ليلائك، وأن نخرج بخطوة أولى تجربها هذا الأسبوع. هل يبدو هذا معقولاً لك؟

العميل: يعني هناك شيء أفعله اليوم؟

الممارسة: نعم، ونعمل عليه معاً.

لم تعده الممارسة بما لا تملك، ولم تطفئ أمله، بل حولت توقعه من «حل جاهز» إلى «شراكة تبدأ الآن».

الانضمام والتطبيع

تتكمّل المرحلة التمهيديّة بمهارات دقيقة، أبرزها تقنية الانضمام (Joining) التي تهدف إلى تخفيف التوتر العميل عبر لغة جسد منفتحة ونبرة دافئة، ومهارة التطبيع (Normalizing) التي تطمئن العميل إلى أن مشاعره أو تجربته مفهومة وشائعة في سياقات مشابهة، إلى جانب ملاحظة غير لفظية أولية لمؤشرات القلق أو التردد (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧).

لنفترض أن عميلاً جديداً دخل الجلسة الأولى وهو يتحدث بتردد واضح، مع نظرات متكررة نحو الباب وتلمل في وضعية الجلوس. يمكن للممارس أن يستخدم التقنيتين معاً:

نموذج تطبيقي

«ألاحظ أنك بدأت للتو، وهذا أمر طبيعي تماماً. كثير ممن يزورون العيادة للمرة الأولى يشعرون بشيء من التوتر قبل أن يعتادوا الجلسة، فهذا ليس موقفاً مألوفاً في حياتنا اليومية.»

في هذه الجملة الواحدة يمزج الممارس بين المهارتين: الإشارة إلى أن التوتر «طبيعي» وأن «كثيراً ممن يزورون العيادة يشعرون بذلك» تطبيع يطمئن العميل إلى أن تجربته مشتركة مع آخرين وليست علامة ضعف. أما النبرة الدافئة والإقرار المباشر بملاحظة توتره دون إحراجة فتجسّد للانضمام الذي يخفف الحاجز الأولي بين الطرفين. ثم يمكن للممارس أن يتابع بسؤال يفتح المجال دون ضغط:

«خذ وقتك، لا داعي للاستعجال. هل تود أن تخبرني أولاً بما دفعك لطلب هذه الجلسة، أم تفضل أن نبدأ بالتعرف على بعضنا قليلاً؟»

يعزز هذا التدخل الانضمام بمنح العميل قدراً من السيطرة على وتيرة الجلسة، وهو ما يعده Ivey et al. (٢٠١٨) عاملاً مهماً في ترسيخ الشعور بالأمان خلال الدقائق الأولى. هذه المهارات الصغيرة، التي قد تبدو تفصيلية، هي حجر الأساس الذي تُبنى عليه الرابطة العلاجية العميقة التي يتناولها الفصل القادم.

خلاصة الفصل

تبدأ المقابلة قبل الكلمة الأولى، ببيئة مادية تطمئن، ثم بدقائق أولى تجمع الدفء والوضوح. ويحكم العلاقة منذ لحظتها الأولى إطار أخلاقي ملزم يشمل السرية وحدودها والموافقة المستتيرة والاستقلالية وتجنب

ازدواجية العلاقة والكفاءة. ويحتاج الممارس إلى إدارة توقعات العميل بصدق، وإلى مهارتي الانضمام والتطبيع لتخفيف الحاجز الأولي.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اذكر ثلاثة عناصر أساسية يجب توفرها في بيئة المقابلة العيادية، ووضح أثر كل منها.
٢. ما حدود السرية التي يجب على الممارس الإفصاح عنها في بداية العلاقة العلاجية؟ اذكر مثلاً على استثناء قانوني.
٣. اشرح الفرق بين تقنيتي الانضمام والتطبيع مع إعطاء مثال تطبيقي لكل منهما.
٤. ناقش أحد مواقف ازدواجية العلاقة المحتملة في البيئة الأكاديمية أو الإكلينيكية، وكيف يمكن تجنبه.

مواقف عملية

٥. أعد تصميم غرفة المقابلة في المشهد الافتتاحي كما كان ينبغي أن تكون، واكتب الدقيقتين الأوليين من الجلسة كما تقترحهما.
٦. سألك عميل في منتصف الجلسة الأولى: «هل ستخبر أهلي بما أقوله؟». اكتب إجابتك بلغة بسيطة تحترم الحقيقة القانونية ولا تخيف العميل.
٧. طلب منك قريب لك أن تستقبل ابنه المراهق «بشكل غير رسمي» لأنه «يثق بك». كيف ترد عليه؟ وما البديل الذي تقترحه؟
٨. مثل مع زميل دور عميل يتوقع حلاً فورياً، وجرب ثلاث صياغات مختلفة لإدارة توقعه. أيها شعر «العميل» معها بالاحترام أكثر؟

موضوعات مقترحة لتقارير الطلبة

- الانطباع الأول العلاجي.
- عناصر الموافقة المستنيرة.

الفصل الثالث: أساسيات الرابطة العلاجية: العوامل المؤثرة وبناء الثقة

مشهد افتتاحي: الجلسة التي «سارت جيداً»

خرجت مريم من جلستها الرابعة مع طالب جامعي يعاني قلقاً اجتماعياً وهي راضية تماماً. كانت قد شرحت له نموذج القلق بوضوح، واقترحت عليه ثلاثة تمارين للأسبوع، وأنهت الجلسة في موعدها. كتبت في ملاحظاتها: «جلسة ممتازة». لكن الطالب لم يأت في الأسبوع التالي. حين اتصلت به بعد أيام قال بأدب: «كانت الجلسات مفيدة... لكنني شعرت أنك تعرفين ما أحججه أكثر مني». جلست مريم طويلاً أمام هذه الجملة. لم يكن في شرحها خطأ علمي واحد، لكن شيئاً آخر كان مفقوداً. هذا الفصل يدور حول ذلك الشيء.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- شرح الشروط الثلاثة التي حددها روجرز للتغيير العلاجي.
- تحليل الرابطة العلاجية وفق نموذج بوردن الثلاثي، واستخدامه أداة لتشخيص تعثر العلاقة.
- التعرف إلى السلوكيات الصغيرة التي تبني الثقة أو تهدمها.
- تطبيق مفهوم «التصدع والإصلاح» في مواقف واقعية.
- قراءة مؤشرات نمو الثقة لدى العميل، والتحقق من إدراكه للعلاقة.

فرضية روجرز الجريئة

في أواخر خمسينيات القرن الماضي، كتب كارل روجرز، أحد أكثر علماء النفس تأثيراً في تاريخ العلاج النفسي، واحدة من أجراً الفرضيات في هذا المجال: أن ثلاثة شروط إنسانية بسيطة، لا تقنيات معقدة، هي الضرورية والكافية لإحداث تغيير نفسي حقيقي. الشروط الثلاثة هي: **التقبل الإيجابي غير المشروط، والتعاطف الدقيق، والصدق أو التطابق** (Rogers, 1957).

كانت هذه الفكرة ثورية في زمنها، إذ حوّلت التركيز من «ماذا يفعل المعالج تقنياً» إلى «من يكون المعالج إنسانياً» في تلك الغرفة. فروجرز لم يكن يسأل: ما البروتوكول الأنسب لهذه الحالة؟ بل كان يسأل سؤالاً أكثر إنسانية: هل يشعر هذا الإنسان الجالس أمامي بأنه مقبول حقاً كما هو، دون قناع ودون حكم

مسبق؟ ولم تكن هذه الشروط في تصوره إضافات مستحبة يمكن الاستغناء عنها إن توفرت تقنية أذكى، بل أساساً لا يقوم التغيير من دونه، مهما بلغت براعة الأدوات المستخدمة فوقه.

الشرط	معناه	كيف يبدو في الجلسة
التقبل الإيجابي غير المشروط	احترام العميل وقبوله إنساناً، بمعزل عن تقييم سلوكه	لا يتغير دفء الممارس حين يعترف العميل بخطأ أو بفكرة مخجلة
التعاطف الدقيق	فهم عالم العميل من داخله، والتعبير عن هذا الفهم	«يبدو أنك كنت تشعر بالوحدة حتى وأنت بين أهلك»
الصدق أو التوافق	انسجام ما يشعر به الممارس مع ما يظهره	لا يدعي الممارس فهماً لم يصل إليه، ولا اهتماماً لا يشعر به

نموذج بوردين: خريطة لتشخيص العلاقة

بعد ذلك بعقدين جاء إدوارد بوردين ليحول هذا الحدس الإنساني إلى شيء يمكن فهمه وتتبعه عملياً، فقدّم نموذجاً الشهير للرابطة العلاجية (Therapeutic Alliance)، المكوّن من ثلاثة عناصر متشابكة: الاتفاق على أهداف العلاج (Goals)، والاتفاق على المهام والإجراءات (Tasks)، والرابطة الانفعالية القائمة على الثقة والاحترام المتبادل (Bond) (Bordin, ١٩٧٩).

وقيمة هذا التفكير أنه يمنح الممارس خريطة يستدل بها حين تتعثر العلاقة. فقد يشعر الممارس بأن «شيئاً ما لا يسير كما ينبغي» دون أن يعرف أين يكمن الخلل. وهنا يأتي دور النموذج: ربما يشعر العميل بدفع حقيقي تجاه الممارس، فالرابطة الانفعالية سليمة، لكنه لا يوافق داخلياً على الهدف الذي يعمل عليه الممارس، كأن يظن العميل أن هدفه «التوقف عن الحزن فوراً»، بينما يرى الممارس ضرورة فهم جذور هذا الحزن أولاً. مثل هذا التباين الصامت في الأهداف قد يقوّض العلاقة دون أن ينتبه له أحد الطرفين.

قصة تعليمية: أين انكسرت العلاقة؟

عودة إلى طالب مريم في المشهد الافتتاحي. حين راجعت الحالة مع د. رنا باستخدام نموذج بوردين، اكتشفت أن الرابطة الانفعالية كانت جيدة، فالطالب كان يبتسم ويشكرها. لكن المهام فُرضت عليه دون نقاش، فالتمارين الثلاثة كانت من اختيارها وحدها. والأهم أن الأهداف لم تُتفق عليها أصلاً: كانت مريم تعمل على «تقليل القلق»، بينما كان الطالب يريد شيئاً أكثر تحديداً: أن يستطيع التحدث مع

زملائه في المختبر دون أن يرتجف صوته. قالت د. رنا: «لم يخرج لأنك لم تكوني لطيفة، بل لأنه لم يكن شريكاً في الخريطة». في الجلسة التالية، وبعد أن عاد الطالب إثر اتصال ثانٍ، بدأت مريم بسؤال بسيط: «ما الذي تتمنى أن يتغير في حياتك لو نجحت جلساتنا؟».

الثقة تُبنى بالتفاصيل الصغيرة

كيف تُبنى الثقة فعلياً، بعيداً عن التنظير؟ الإجابة بسيطة ومربكة في آن: الثقة تُبنى بالتفاصيل الصغيرة التي لا يمكن التحايل عليها. اتساق كلمات الممارس مع لغة جسده، فالعميل يلاحظ، ولو بطرف عينه، حين تتناقض عبارة «خذ وقتك كما تحتاج» مع نظرة متكررة نحو الساعة. والحفاظ على السرية الصارمة دون استثناء غير مبرر. واحترام قيم العميل وخلفيته الثقافية دون تصنع. وتجنب الأحكام التقييمية المبكرة، حتى الصامته منها التي لا تُقال بل تُقرأ من تعبير الوجه (Cormier et al., ٢٠١٧).

ويضيف (٢٠٢٠) Hill ملاحظة تستحق التأمل: أن العملاء يثقون بمن يصغي إليهم فعلاً أكثر بكثير مما يثقون بمن يبادر بتقديم حلول جاهزة قبل أن يشعروا بأنهم فهموا. وهي مفارقة يقع فيها كثير من المتدربين بدافع حسن النية: فالرغبة الصادقة في المساعدة السريعة قد تدفعهم إلى القفز نحو الحل قبل أوانه، فيصل الحل، مهما كان صائباً فنياً، غريباً عن تجربة العميل، فلا يترك الأثر المرجو.

التصدع والإصلاح

من أكثر المفاهيم إنسانية في هذا السياق ما يُعرف بـ«التصدع والإصلاح» (Rupture and Repair): تلك اللحظات التي تهتز فيها الرابطة العلاجية مؤقتاً إثر سوء فهم أو تدخل غير موفق، والقدرة اللاحقة على ترميم هذا التصدع بالاعتراف الصريح به ومعالجته مع العميل.

حوار: لحظة الإصلاح

العميلة: (بصوت منخفض) ... وفي ذلك اليوم، حين وقفت أمام قبر أمي، شعرت أنني...
 الممارس: عفواً، قبل أن تكلمي، هل كانت وفاة والدتك قبل الانتقال إلى العمل الجديد أم بعده؟
 العميلة: (بعد صمت قصير) بعده. (تتوقف عن الكلام وتنتظر إلى الأرض)
 الممارس: (بعد لحظة) أظن أنني قاطعتك في لحظة كانت مهمة جداً، وسؤالي كان يمكن أن ينتظر.
 أعذر. هل تعودين إلى ما كنت تشعرين به هناك، أمام القبر؟
 العميلة: (ترفع عينيها) شعرت أنني لم أودعها كما يجب.
 لم يتجاهل الممارس التغيير الطفيف في صمت العميلة ونبرتها، ولم يواصل كأن شيئاً لم يحدث، بل التقطه وسمّاه واعتذر عنه، فعاد الحديث أعمق مما كان.

والمدهش أن إتقان هذا الترميم قد يُخرج الرابطة أقوى مما كانت عليه قبل التصدع، لأنه يمنح العميل نموذجاً حياً معاشاً لكيفية التعامل بصدق مع الخلاف داخل علاقة إنسانية (Bordin, ١٩٧٩). وهنا درس يتجاوز حدود العلاج: ليس الكمال هو ما يبني الثقة، بل الصدق في مواجهة النقص. وهو ما قد يريح المتدرب الجديد من عبء توقع الكمال من نفسه منذ الجلسة الأولى.

كيف أعرف أن الثقة تنمو؟

ثمة إشارات صغيرة يمكن قراءتها بعناية (Shea, ٢٠١٧):

مؤشرات نمو الثقة	مؤشرات هشاشتها
إجابات تطول وتزداد تفصيلاً بالتدرج	إجابات مقتضبة متكررة
توتر جسدي يخف، وجلسة تتحول نحو الانفتاح	تجنب مستمر للتواصل البصري
مبادرة العميل بأسئلة عن العملية العلاجية نفسها	عبارات متشككة في جدوى الجلسات
مشاركة معلومة حساسة لم تُذكر من قبل	تأخر متكرر أو إلغاء للمواعيد دون تفسير

ويستحق الانتباه أن هذه الإشارات نادراً ما تتحرك في خط صاعد مستقيم: فقد يتقدم العميل خطوتين نحو الانفتاح ثم يتراجع خطوة في الجلسة التالية بسبب ضغط حياتي عابر لا علاقة له بجودة العلاقة. ولهذا نُقرأ المؤشرات بوصفها اتجاهات عامّة عبر الزمن، لا حكماً يُصدر بعد كل جلسة منفردة.

العميل هو المقياس الأدق

تطورت في الأدبيات أدوات مقننة لقياس الرابطة من منظور العميل نفسه، كمقياس التحالف العلاجي (Working Alliance Inventory) المستند إلى نموذج بوردن الثلاثي (Horvath & Greenberg, ١٩٨٩). واللافت أن تقييم العميل لقوة الرابطة غالباً ما يكون متنبئاً أدق بالنتائج العلاجية من تقييم الممارس نفسه لها (Horvath et al., ٢٠١١)، وفي هذا تذكير متواضع للممارس: شعوره بأن «الجلسة سارت جيداً» ليس دليلاً كافياً على أن العميل يشاركه الانطباع نفسه، كما اكتشفت مريم في المشهد الافتتاحي. ولذلك يُنصح بطرح سؤال تحقق بسيط بين الحين والآخر: «كيف تشعر تجاه مسار جلساتنا حتى الآن؟». سؤال متواضع في ظاهره، لكنه قد يسد فجوة حقيقية بين ما يظنه الممارس وما يشعر به العميل.

تحديات بناء الرابطة

لا تخلو هذه المرحلة من تحديات ملموسة: مقاومة لا إرادية ينتجها قلق العميل أو الوصمة الاجتماعية المرتبطة بطلب المساعدة النفسية، وفجوة ثقافية أو عمرية تصعب التواصل، وصعوبة إدارة الصمت الأولي دون أن يشعر العميل بالضغط. وتعالج هذه التحديات بمزيج من الصبر، والتصديق الانفعالي (Validation)، ومنح العميل زمام السيطرة على وتيرة إفصاحه (Shea, ٢٠١٧). وربما هذا ما يجعل بناء الرابطة من أصعب ما يواجهه المتدرب: فهي لا تُتقن مرة واحدة كإجراء يُحفظ، بل تُعاش وتُعاد معايرتها في كل جلسة، ومع كل عميل، بل ومع كل تحول في مزاج العميل ذاته من أسبوع لآخر.

خلاصة الفصل

الرابطة العلاجية أساس لا يقوم التغيير بدونه. وضع روجرز شروطها الإنسانية: التقبل والتعاطف والصدق، وقدم بوردن خريطة العملية: الأهداف والمهام والرابطة الانفعالية. وتُبنى الثقة بتفاصيل صغيرة متسقة، وتتعمق حين يُعترف بالتصدعات وتُصلح بصدق. ويبقى العميل، لا الممارس، هو المقياس الأدق لقوة العلاقة.

أسئلة تطبيقية

١. اشرح العناصر الثلاثة لنموذج بوردن للرابطة العلاجية مع مثال تطبيقي لكل عنصر.
٢. ما الشروط الثلاثة التي حددها روجرز أساساً للتغيير العلاجي؟ ولماذا وصفها بأنها «ضرورية وكافية»؟
٣. اشرح مفهوم «التصدع والإصلاح»، ولماذا قد يقوَّى إصلاح التصدع الرابطة العلاجية أحياناً؟

٤. عدد أربعة مؤشرات عملية يمكن رصدها بوصفها علامات على تنامي الثقة لدى العميل.

مواقف عملية

٥. عميل يقول في الجلسة الأولى: «جربت العلاج النفسي من قبل ولم يفدني بشيء». اقترح استجابة مهنية تحترم تجربته وتبني الرابطة.

٦. حلل حالة الطالب في المشهد الافتتاحي بنموذج بوردن، واكتب الأسئلة الثلاثة التي تبدأ بها الجلسة التالية لإصلاح العلاقة.

٧. لاحظت في منتصف الجلسة أن العملية صمتت فجأة وتغير وجهها بعد تعليق قلته. اكتب ما تقوله لها في الدقيقة التالية.

٨. صمم سؤالين قصيرين للتحقق من إدراك العميل للعلاقة يمكن طرحهما في نهاية الجلسة الثالثة، دون أن يشعر العميل بالحرج.

موضوعات مقترحة لتقارير الطلبة

- الاتفاق على أهداف العلاج (Goals).
- الاتفاق على المهام والإجراءات العلاجية (Tasks).
- التصدع والإصلاح (Rupture and Repair).
- التصديق الانفعالي (Validation).

الفصل الرابع: فن ومهارات الاستماع: بين الإنصات الموجه وغير الموجه

مشهد افتتاحي: التسجيل المخرج

طلبت د. رنا من طلبتها أن يسجلوا مقابلة تدريبية مدتها عشرون دقيقة مع زميل يؤدي دور عميل، ثم أن يحسبوا كم دقيقة تحدثوا فيها هم. كانت مريم واثقة أنها «مستمعة جيدة»، فهكذا يصفها أصدقاؤها دائماً. شغلت التسجيل ووضعت الساعة أمامها. كانت النتيجة صادمة: تسع دقائق من الدقائق العشرين كانت بصوتها. وأسوأ من ذلك أنها سمعت نفسها تقاطع «العميلة» ثلاث مرات لتكمل جملتها عنها، وتقول «أفهمك تماماً، حدث معي شيء مشابه» مرتين. في المحاضرة التالية لم تكن وحدها؛ كان نصف الصف قد اكتشف الشيء نفسه.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- التمييز بين السماع والإصغاء الحقيقي.
- تطبيق العناصر الأربعة لسلوك الانتباه اللفظي وغير اللفظي.
- المقارنة بين الإنصات غير الموجه والإنصات الموجه، واختيار الأنسب لكل مرحلة من الجلسة.
- التعرف إلى عوائق الإصغاء الشخصية والعمل على تجاوزها.
- الإصغاء بفاعلية عند العمل مع مترجم أو عبر فروق لغوية.

السماع ليس إصغاء

اسأل أي معالج متمرس عن أصعب مهارة تعلمها في مسيرته، وستُفاجأ غالباً بأن الإجابة ليست تقنية معقدة أو نظرية متقدمة، بل شيء يبدو بسيطاً للوهلة الأولى: الإصغاء. ليس السماع، فالسماع فعل بيولوجي تلقائي لا يتطلب مجهوداً، بل الإصغاء الحقيقي الذي يتطلب انضباطاً ذهنياً هائلاً لإسكات ذلك الصوت الداخلي الذي يهمس دوماً بصياغة الرد التالي، وتوجيه الطاقة الذهنية كلها نحو فهم ما يُقال الآن، في هذه اللحظة بالذات.

سلوك الانتباه: الجسد يتكلم

يحدد (Ivey et al., ٢٠١٨) مهارات الإصغاء الأساسية، التي يسمونها «سلوك الانتباه» (Attending Behavior)، في أربعة عناصر متكاملة:

العنصر	ما يعنيه	مثال
التواصل البصري الملائم ثقافياً	نظرات متصلة ومريحة دون تحديق، تراعي الأعراف الثقافية	نظرة هادئة إلى وجه العميل مع استراحات طبيعية
لغة الجسد المنفتحة	وضعية تعبر عن الاهتمام والاستعداد	ميل خفيف نحو العميل، وذراعان غير متشابكتين
نبرة الصوت الدافئة	صوت هادئ متوسط السرعة يتناغم مع حالة العميل	خفض الصوت وإبطاؤه حين يتحدث العميل عن فقد
المتابعة اللفظية	البقاء مع موضوع العميل دون تحويل مسار الحديث	«ذكرت أن أختك لم تتصل... حدثني أكثر»

ما يستحق التأمل هنا أن الإصغاء الفعّال ليس فعلاً لفظياً خالصاً، فالجسد يتحدث بقدر ما يتحدث الصوت. الإيماءة الخفيفة بالرأس، والانحناء الطفيف نحو العميل، وتعبير الوجه الذي يتناغم مع ثقل ما يُقال، كلها إشارات صامتة تبلغ العميل أنه مسموع حقاً دون الحاجة إلى كلمة واحدة. لكن المفارقة التي يكتشفها كل متدرب عاجلاً أم آجلاً أن هذا الإصغاء اللفظي المتقن قد ينهار بالكامل في لحظة، إن تناقض مع إشارة غير لفظية مشتتة: نظرة عابرة متكررة إلى الساعة أو الهاتف في خضم حديث انفعالي عميق. فالعميل لا يسمع كلماتك فقط، بل يقرأ جسدك بدقة تفوق ما نتخيله، وأي تناقض بين الاثنين يهدم مصداقية الإصغاء كله (Ivey et al., ٢٠١٨).

الإنصات غير الموجه والإنصات الموجه

حين ننقل من الإصغاء موقفاً إنسانياً عاماً إلى الإصغاء أسلوباً موجهاً بوعي، يميز Cormier et al. (٢٠١٧) بين نمطين رئيسيين:

- **الإنصات غير الموجه (Non-directive Listening):** يُترك فيه للعميل حرية اختيار محتوى الحديث واتجاهه، بتدخلات محايدة كالصمت المتقبل والتشجيع البسيط. وهو الأنسب في المراحل الاستكشافية الأولى، حين لا نعرف بعد أولويات الإنسان الجالس أمامنا.
 - **الإنصات الموجه (Directive Listening):** يتدخل فيه الممارس بأسئلة وتوضيحات تخدم أهدافاً تقييمية محددة. وهو الأنسب حين يضيق الوقت أو تستدعي الحالة معلومات عاجلة، كما في تقييم خطر إيذاء الذات.
- والحكمة التي أثبتتها الخبرة الميدانية أن يبدأ الممارس عادة بالنمط غير الموجه لبنى الثقة ويفهم أولويات العميل الحقيقية، ثم ينتقل تدريجياً نحو التوجيه كلما تقدمت الجلسة (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧). تخيل الأمر كرحلة استكشافية: تمنح رفيقك حرية اختيار المسار في البداية لترى إلى أين يقودك، ثم تبدأ تدريجياً في توجيه الدفة نحو الزوايا التي تحتاجان معاً إلى استكشافها بعمق.

قصة تعليمية: متى يتغير النمط؟

جاءت سيدة في الثلاثين تتحدث عن خلافات مع حماتها. أصغت الممارسة في الدقائق العشرين الأولى إصغاءً غير موجه: إيماءات، وصمت متقبل، و«نعم... أكملني». كانت السيدة تنتقل بين مواقف كثيرة، وفي إحدى الجمل قالت عابرة: «أحياناً أقول لنفسي إنهم سيراتاحون كلهم لو اختفيت». هنا تغير كل شيء. لم تعد الممارسة تنتظر أن تعود السيدة إلى الموضوع بنفسها، بل انتقلت بلطف إلى إنصات موجه: «توقفتُ عند جملة قلتها قبل قليل: أنهم سيراتاحون لو اختفيت. أريد أن أفهمها أكثر. هل تمر بك أفكار عن إيذاء نفسك؟». لم يكن الانتقال خروجاً على الإصغاء، بل كان الإصغاء في أعلى درجاته: النقاط الجملة الأهم وسط عشرين دقيقة من الحديث.

عوائق الإصغاء

لكل فن عوائقه، وللإصغاء عوائقه الخاصة:

- الانشغال الذهني بصياغة السؤال التالي بينما لا يزال العميل يتحدث.
- الميل إلى المقاطعة المبكرة، أو إكمال جمل العميل عنه.
- إسقاط خبرات الممارس الشخصية على تجربة مختلفة تماماً عن تجربته.
- التحيزات الثقافية أو القيمية غير الواعية التي تلون ما نسمعه دون أن ندري.

ويوصي (Egan and Reese ٢٠١٩) بممارسة ما يسميانه «الإصغاء بالحضور الكامل» (Full Presence Listening)، عبر تمارين تأملية قصيرة قبل بدء الجلسة تعيد تركيز الانتباه في اللحظة الحاضرة.

تمرين يومي: اصطد الرد التالي

في محادثتك القادمة مع صديق أو زميل، لاحظ إن كنت تفكر في ردك التالي بينما لا يزال هو يتحدث. إن لاحظت ذلك، توقف ذهنياً للحظة، وأعد توجيه انتباهك الكامل نحو ما يُقال الآن فقط. كرر هذا التمرين في محادثات يومية مختلفة، فهو يبني بالتدريج عادة ذهنية ستنتقل معك لاحقاً إلى سياق المقابلة العيادية، حين يصبح الإصغاء الكامل جزءاً من طبيعتك لا مهارة تُستدعى بجهد واعٍ في كل مرة.

الإصغاء عبر اللغات والذاكرة

يزداد الإصغاء الدقيق أهمية وتحدياً معاً حين يتحدث العميل لغة أو لهجة مختلفة عن لغة الممارس الأم، إذ قد تضيع فروق دلالية دقيقة في الترجمة أو التبديل اللغوي. ويوصى في هذه الحالات، عند الاستعانة بمترجم، بالحفاظ على التواصل البصري المباشر مع العميل نفسه لا مع المترجم وحده، والتحقق المتكرر من دقة الفهم عبر إعادة الصياغة (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧).

كذلك يتطلب الإصغاء الفعال توظيفاً مكثفاً للذاكرة العاملة لدى الممارس، إذ عليه أن يحتفظ بمعلومات متعددة ذكرها العميل عبر الجلسة، كالأسماء والتواريخ والأحداث المترابطة، ليربط بينها لاحقاً، مع متابعة تدفق الحديث الحالي في الوقت نفسه. ويوصي بعض المدربين بتدوين ملاحظات موجزة جداً، كلمات مفتاحية لا أكثر، دعماً لهذه الذاكرة، شريطة ألا يتحول التدوين إلى مصدر تشتت يقطع التواصل البصري والحضور الكامل مع العميل (Ivey et al., ٢٠١٨).

أفضل المستمعين يتكلمون أقل

من المفارقات الجميلة في هذا المجال أن أفضل المستمعين غالباً ما يتحدثون أقل بكثير مما يتخيل المتدرب الجديد. فحين يراجع الطلبة تسجيلات جلساتهم الأولى، كما فعلت مريم في المشهد الافتتاحي، يصابون بالدهشة، بل بشيء من الإحراج، من كمية الكلام الذي استهلكوه مقارنة بالمساحة الضئيلة التي

تركوها للعميل ليتنفس ويفكر بصوت عالٍ. وربما هذا أول درس عملي صادق يكتشفه أغلب المتدربين بأنفسهم، لا من كتاب ولا من محاضرة، بل من مشاهدة أنفسهم للمرة الأولى: أن تصغي أكثر مما تتحدث ليس شعاراً تربوياً، بل مهارة تتطلب أن تتنازل طواعية عن رغبتك الطبيعية في أن يُسمع صوتك.

خلاصة الفصل

الإصغاء الحقيقي انضباط ذهني يتجاوز السماع، يقوم على سلوك انتباه متكامل يتسق فيه الجسد مع الكلمة. ويتنقل الممارس بمرونة بين إنصات غير موجه يبني الثقة ويكشف الأولويات، وإنصات موجه يخدم أهدافاً تقييمية محددة، ويعمل باستمرار على عوائقه الشخصية. وأبلغ دليل على الإصغاء الجيد مساحة واسعة يتركها الممارس للعميل.

أسئلة تطبيقية

١. عدّد العناصر الأربعة لسلوك الانتباه كما حددها Ivey وزملائه، مع مثال لكل عنصر.
٢. متى يكون الإنصات غير الموجه أنسب من الإنصات الموجه؟ اذكر سياقاً سريرياً واقعياً لكل نمط.
٣. ما الشروط التي يجب مراعاتها عند العمل مع مترجم في المقابلة العيادية؟

مواقف عملية

٤. اذكر ثلاثة عوائق شخصية قد تحد من قدرتك أنت تحديداً على الإصغاء الفعال، وكيف تخطط للتعامل معها.
٥. صمم تمريناً عملياً مدته دقيقتان يمكن استخدامه في التدريب الجامعي لتعزيز مهارة الإصغاء لدى الطلبة.
٦. كرر تجربة المشهد الافتتاحي: سجّل مقابلة تدريبية مدتها عشر دقائق، واحسب نسبة كلامك إلى كلام «العميل»، وعدد مرات المقاطعة. ما الهدف الذي تضعه لنفسك في التسجيل القادم؟
٧. عميل يتحدث منذ ربع ساعة عن مواضيع متفرقة، ثم يذكر بصوت خافت أنه «لم يعد يرى فائدة من الاستيقاظ صباحاً». صف كيف يتحول إصغائك في هذه اللحظة، واكتب الجملة التي تقولها.

الفصل الخامس: تقنيات الأسئلة: الأنواع، الأغراض، واستراتيجيات الاستخدام

مشهد افتتاحي: الاستجواب الذي لم يقصده أحد

في تمرين لعب الأدوار، كانت مهمة مريم أن تجمع معلومات عن «عميل» يعاني اضطراباً في النوم. أعدت قائمة من خمسة عشر سؤالاً، وبدأت: «هل تنام متأخراً؟ هل تستيقظ في الليل؟ كم مرة؟ هل تشرب القهوة؟ هل تستخدم الهاتف قبل النوم؟ هل هناك ما يقلقك؟». أجاب زميلها بنعم ولا، ثم بدأت إجاباته تقصر أكثر فأكثر. وحين سألتها في النهاية: «هل هناك شيء آخر تريد أن تضيفه؟» قال: «لا». في النقاش بعد التمرين قال الزميل ضاحكاً: «شعرت كأنني في مركز شرطة. وبالمناسبة، كان في ذهني أن أقول إن أبي مريض في المستشفى، لكنك لم تتركي لي فرصة». حصلت مريم على خمس عشرة إجابة، وفاتتها المعلومة الوحيدة المهمة.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- التمييز بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة، واختيار الأنسب لكل لحظة.
- استخدام الأنواع الخاصة من الأسئلة: الموضحة والتدرجية والافتراضية والاستثنائية.
- بناء تسلسل من الأسئلة ينتقل من العام إلى المحدد.
- تجنب محاذير السؤال: أسئلة «لماذا»، والقصف بالأسئلة، والأسئلة الموحية والمزدوجة.
- اختيار التوقيت المناسب لطرح السؤال دون قطع التدفق الانفعالي للعميل.

السؤال باب يُفتح أو يُغلق

يقول مثل شائع في أوساط المدربين: «السؤال الجيد يفتح باباً، والسؤال السيئ يغلقه». وقلة من أدوات المقابلة العيادية تحمل هذه القدرة المزدوجة بقدر ما يحملها السؤال. فالسؤال المفتوح، مثل «حدثني عن شعورك تجاه هذا الموقف»، يمنح العميل مساحة واسعة للتعبير بأسلوبه الخاص، بينما يستدعي السؤال المغلق، مثل «هل تنام جيداً ليلاً؟»، إجابة محددة أو قصيرة.

ويوضح (Ivey et al. ٢٠١٨) أن الأسئلة المفتوحة أكثر فاعلية في المراحل الاستكشافية لأنها تقلل من توجيه إجابة العميل وتكشف عن أولوياته الحقيقية، في حين تُستخدم الأسئلة المغلقة لتضييق نطاق المعلومة أو التحقق من تفصيل محدد، كما في تقييم الأعراض السريرية الدقيقة. وما يجعل هذا الفرق مهماً

ليس تفضيل نوع على آخر، بل إدراك أن لكل نوع لحظته الأنسب في الجلسة. وقد كانت مشكلة مريم في المشهد الافتتاحي أنها استخدمت السؤال المغلق في لحظة كانت تحتاج إلى باب مفتوح.

عائلة الأسئلة أوسع من ثنائية مفتوح ومغلق

عائلة الأسئلة أكبر من هذا التصنيف الثنائي بكثير (Cormier et al., ٢٠١٧):

نوع السؤال	غرضه	مثال
المفتوح	الاستكشاف وكشف أولويات العميل	«حدثني عما جاء بك اليوم»
المغلق	التحقق من تفصيل محدد	«هل تتناول أي دواء حالياً؟»
الموضح (Clarifying)	التأكد من الفهم الدقيق	«حين تقول إنك "انهرت"، ماذا حدث بالضبط؟»
الترجي (Scaling)	تقدير الشدة ومتابعة التغير	«من صفر إلى عشرة، كم تقدّر شدة قلقك الآن؟»
الافتراضي (Hypothetical)	استكشاف تصورات العميل وتوقعاته	«لو أخبرتك زوجتك غداً، ماذا تتخيل أن يحدث؟»
الاستثنائي (Exception)	البحث عن لحظات غابت فيها المشكلة	«هل مر يوم في الأسبوع الماضي كان القلق فيه أخف؟ ما الذي كان مختلفاً؟»

والأسئلة الاستثنائية مستمدة من المقاربة قصيرة الأمد المرتكزة على الحل، وقيمتها أنها تكشف موارد العميل ونجاحاته الصغيرة التي لا يلتفت إليها في غمرة المشكلة. وإدراك هذا التنوع، لا الاكتفاء بثنائية مفتوح ومغلق، هو ما يمنح الممارس مرونة حقيقية في التنقل بين أغراض مختلفة في الجلسة الواحدة.

من العام إلى المحدد: فن التسلسل

مثال تطبيقي: ثلاثة أسئلة متدرجة

يذكر عميل عابراً أنه «متعب من كل شيء مؤخراً». بدلاً من القفز إلى سؤال تفصيلي قد يبدو مفاجئاً، يبدأ الممارس بسؤال مفتوح: «حدثني أكثر عن هذا التعب الذي تشعر به»، فيصف العميل شعوره بحرية. ثم ينتقل إلى سؤال موضح: «متى بدأ هذا الشعور تحديداً؟»، ليؤطر الوصف العام في إطار

زمني. وأخيراً، بعد أن اتضحت الصورة، يستخدم سؤالاً **تدرجياً**: «من صفر إلى عشرة، أين تضع شدة هذا التعب هذه الأيام؟»، ليحول الوصف اللفظي إلى قيمة قابلة للمتابعة عبر الجلسات القادمة.

لاحظ كيف ينتقل هذا التسلسل تدريجياً من الاستكشاف الواسع إلى التقييم الدقيق دون أن يشعر العميل بالاستجواب في أي لحظة، فكل سؤال بُني على ما سبقه، ولم يقفز إلى تفصيل لم يمهد له الحوار بعد (Cormier et al., ٢٠١٧). ويمكن تصور هذا التسلسل على هيئة **قُمع**: واسع في أعلاه، يضيق تدريجياً نحو الأسفل.

فخ أسئلة «لماذا»

هناك فخ دقيق يقع فيه كثير من المتدربين: الأسئلة التي تبدأ بـ«لماذا». قد تبدو هذه الأسئلة بريئة، لكنها كثيراً ما تُقحم طلباً للتبرير أو حتى اتهاماً ضمناً، فتستثير موقفاً دفاعياً غير مقصود. والحل غالباً في إعادة صياغة السؤال نحو العملية بدلاً من التبرير: «ما الذي منعك...؟» أو «كيف قررت...؟»، صياغات تستكشف السياق دون نبذة المساءلة (Cormier et al., ٢٠١٧).

حوار: صياغتان لسؤال واحد

العميل: لم أخبر زوجتي أنني فقدت وظيفتي منذ أسبوعين.

الصياغة الأولى

الممارس المبتدئ: لماذا لم تخبرها؟

العميل: (متوتراً) لا أعرف... ربما لم يحن الوقت المناسب بعد. (ويغلق الموضوع)

الصياغة الثانية

الممارس المتمرس: ما الذي جعل هذا الأمر صعباً عليك أن تشاركه معها حتى الآن؟

العميل: أخاف أن تفقد ثقتها بي. أنا من كنت أعتبر نفسي المعيل الرئيسي دائماً.

استدعى السؤال الأول تبريراً دفاعياً مقتضباً، بينما فتح السؤال الثاني الباب أمام مخاوف عميقة لم تكن لتظهر لولا الصياغة اللطيفة.

محاذير تسحب المساحة من العميل

ينبه (٢٠١٧) Sommers-Flanagan and Sommers-Flanagan إلى خطر شائع هو **القصف بالأسئلة (Question Bombardment)**، أي طرح سلسلة متتابعة من الأسئلة المغلقة دون

إفساح المجال للعميل للتوسع، مما يحوّل المقابلة إلى استجواب بارد يُضعف الرابطة بسرعة، كما حدث في المشهد الافتتاحي. ويضاف إلى ذلك محذوران آخران:

- **الأسئلة الموحية (Leading Questions)** التي تحمل إجابتها ضمنياً، مثل: «لا بد أنك غضبت كثيراً منه، صحيح؟»، فتشعر العميل بأن هناك إجابة «صحيحة» متوقعة منه.
 - **الأسئلة المزدوجة (Double-barreled Questions)** التي تجمع سؤالين في آن واحد، مثل: «كيف علاقتك بوالدك، وهل تشعر أنه يفهمك؟»، فتربك العميل ولا يعرف أيهما يجب عنه أولاً.
- وما يجمع هذه المحاذير الثلاثة، رغم اختلاف شكلها، أنها تسحب مساحة التعبير من العميل بدلاً من أن تمنحه إياها.

التوقيت: متى تسأل ومتى تنتظر

لا يقتصر إتقان الأسئلة على صياغتها، بل يشمل حسن اختيار توقيتها. فطرح سؤال تدريجي دقيق في منتصف سرد عاطفي عميق قد يقطع تدفق العميل الانفعالي ويشعره بأن الممارس أكثر اهتماماً بجمع البيانات من فهم تجربته. ويوصي (Cormier et al. ٢٠١٧) بالانتظار حتى تكتمل الوحدة السردية أو الانفعالية للعميل قبل الانتقال إلى سؤال جديد، ما لم تستدع الضرورة السريرية، كتقييم خطر مباشر، التدخل الفوري.

قصة تعليمية: الرقم الذي جاء مبكراً

عميلة تروي بانفعال كيف شعرت بالخذلان حين لم يحضر أحد من عائلتها حفل تخرجها. في منتصف حديثها، ودموعها تنهمر، يقاطعها ممارس مبتدئ: «من صفر إلى عشرة، كم كانت شدة حزنك في تلك اللحظة؟». تتوقف العميلة، وتجيب ببرود: «لا أعرف... ثمانية ربما»، وتقعد الاتصال بالمشاعر التي كانت ترويها للتو. أما لو انتظر حتى اكتمال السرد، وعلق أولاً بانعكاس بسيط: «يبدو أن هذه اللحظة تركت أثراً عميقاً فيك حتى الآن»، ثم انتقل لاحقاً إلى السؤال التدريجي، لحصل على الرقم نفسه دون أن يضحي بالاتصال الإنساني الذي يحمل بدوره قيمة علاجية لا تقل عن الرقم.

أسئلة متخصصة في العلاج الأسري

إلى جانب الأنواع السابقة، تُستخدم في العلاج الأسري والجهازي أسئلة من نوع خاص تُعرف بالأسئلة الاستراتيجية والانعكاسية، تهدف إلى دفع أفراد الأسرة إلى التفكير في العلاقات والأنماط المتكررة بينهم بدلاً

من الاكتفاء بوصف الوقائع الفردية، وهو ما يمهد لتقنية الأسئلة الدائرية التي يتناولها الفصل الحادي والعشرون بالتفصيل (Cormier et al., ٢٠١٧).

القصر مزية لا نقيصة

أفضل الأسئلة غالباً أقصرها. فالسؤال الطويل المتشعب قد يربك العميل حول أي جزء منه يجب عنه، بينما السؤال القصير الواضح يترك مساحة أكبر للعميل ليملأها بكلماته هو، لا بمحاولة فك شيفرة سؤال معقد. وهذا المبدأ البسيط، أن الإيجاز خدمة للعميل لا تقصير من الممارس، يستحق أن يبقى حاضراً كلما شعر المتدرب بحاجة إلى إضافة تفصيل أو توضيح إلى سؤاله قبل طرحه.

خلاصة الفصل

لأسئلة عائلة واسعة تتجاوز ثنائية المفتوح والمغلق: موضحة وتدرجية وافترضية واستثنائية، لكل منها غرضها ولحظتها. ويُبنى التسلسل الجيد كالقمع من العام إلى المحدد، ويتجنب الممارس أسئلة «لماذا» والقصف بالأسئلة والأسئلة الموحية والمزدوجة، وينتظر اكتمال الوحدة الانفعالية للعميل قبل أن يسأل. والاستراتيجية المثلى ليست في حفظ قائمة الأنواع، بل في حس بديهي يُبنى بالممارسة، يعرف متى يفتح الباب على مصراعيه، ومتى يضيق التركيز، ومتى ينتظر ببساطة قبل أن يسأل أي شيء.

أسئلة تطبيقية

١. اشرح الفرق بين السؤال الموحى والسؤال المزدوج مع مثال لكل منهما وكيفية تجنبهما.
٢. متى تستخدم السؤال التدرجي؟ اكتب مثلاً تطبيقياً لعميل يعاني القلق.
٣. لماذا قد تُفهم أسئلة «لماذا» اتهاماً ضمناً؟ وكيف يمكن إعادة صياغتها؟

مواقف عملية

٤. حوّل السؤال المغلق الآتي إلى سؤال مفتوح: «هل تشعر بالحزن هذه الأيام؟»
٥. صمم تسلسلاً من ثلاثة أسئلة (مفتوح، موضّح، تدرجي) لاستكشاف اضطراب النوم لدى عميل جديد.
٦. أعد كتابة الأسئلة الستة الأولى لمريم في المشهد الافتتاحي بحيث تصبح سؤالين مفتوحين وسؤالاً موضعاً واحداً.
٧. عميل يقول: «كل شيء سيئ، لا شيء ينجح أبداً». اكتب سؤالاً استثنائياً وسؤالاً افتراضياً يمكن أن يفتح زاوية جديدة للحديث.

الفصل السادس: تقنيات إعادة الصياغة: الأنماط الخمسة وممارسة المهارة

مشهد افتتاحي: «لم أسمع نفسي أقول هذا من قبل»

كانت مريم تشعر بشيء من الملل حين أعلنت د. رنا أن موضوع الأسبوع هو «إعادة الصياغة». قالت لزميلتها همساً: «هذه أسهل مهارة، نعيد ما يقوله العميل بكلمات أخرى، ما الصعب في ذلك؟». بعد أسبوعين، كانت تجلس مع عميلة تتحدث بإسهاب عن زوجها الذي «يعمل كثيراً»، وأطفالها الذين «كبروا بسرعة»، وأمها التي «لم تعد تسأل عنها». قالت مريم جملة واحدة: «كأن كل من حولك صار مشغولاً عنك». توقفت العميلة، ونظرت إليها طويلاً، ثم قالت: «لم أسمع نفسي أقول هذا من قبل... لكنه صحيح. أنا وحيدة». لم تفسر مريم شيئاً، ولم تنصح بشيء. أعادت فقط ما قالته العميلة، لكن بعد أن مرّ عبر فهمها. في تلك الليلة كتبت في دفترها: «أسهل مهارة؟ لم أكن أعرف شيئاً».

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- تعريف إعادة الصياغة وتمييزها من التكرار الحرفي.
- التمييز بين الأنماط الخمسة لإعادة الصياغة ووظيفة كل منها.
- شرح الوظائف العلاقية والمعرفية والتقييمية والتأسيسية لإعادة الصياغة.
- التعرف إلى مخاطر سوء استخدامها وتجنبها.
- تطبيق خطوات إعادة الصياغة في حالات الاكتئاب والقلق والمقاومة والحداد.

أداة بسيطة، أثر عميق

من السهل أن يمر الطالب المبتدئ على مهارة إعادة الصياغة بوصفها خطوة تمهيدية بسيطة في طريقه نحو مهارات «أكثر إثارة» كالنفسير أو المواجهة، ثم يكتشف بعد سنوات من الممارسة أن أعماق لحظات التغيير في مسيرته لم تأت من تفسير عبقرى أو مواجهة جريئة، بل من إعادة صياغة بسيطة جاءت في اللحظة المناسبة تماماً، كما حدث مع مريم. وهذا التناقض بين بساطة الأداة وعمق أثرها هو ما يجعلها جديرة بفصل كامل.

إعادة الصياغة (Paraphrasing) هي إعادة بناء الممارس لمحتوى كلام العميل بكلمات مختلفة، مع الحفاظ الدقيق على جوهر المعنى، بهدف ثلاثي: التحقق من دقة الفهم، وإظهار إصغاء ملموس لا

مجرد إصغاء صامت، ومساعدة العميل على سماع أفكاره بصوت خارجي، مما قد يمنحها وضوحاً جديداً لم يكن يراه وهو غارق في التفكير بها وحده (Hill, ٢٠٢٠). والفارق الجوهرى بينها وبين التكرار الحرفي هو المعالجة الذهنية النشطة: فالممارس لا يردد الكلمات كما هي، بل يمررها عبر فهمه، ثم يعيد بناءها بصورة أوجز وأكثر غالباً مما قاله العميل بإسهاب.

الأنماط الخمسة لإعادة الصياغة

تتوزع إعادة الصياغة، وفق ما توضحه الأدبيات (Ivey et al., ٢٠١٨؛ Cormier et al., ٢٠١٧)، على خمسة أنماط متدرجة في عمقها، لكل منها وظيفة سريرية مختلفة، بحيث لا يصح عدّها صيغاً متبادلة للفكرة نفسها:

النمط	وظيفته	مثال
المحتوائية البسيطة	مرآة نظيفة تعكس الوقائع دون إضافة، تناسب بدايات بناء العلاقة	«إذن انتقلت إلى عمل جديد قبل شهرين، ومديرك يطلب تقارير يومية»
الانفعالية	تسمية المشاعر الكامنة خلف الكلمات، وهي غالباً الأعمق أثراً	«يبدو أنك تشعر بالخذلان»
الموجزة (التلخيصية الجزئية)	تكثيف أفكار متفرقة في جملة مترابطة	«كأن كل من حولك صار مشغولاً عنك»
الاستكشافية	فرضية يتحقق منها العميل بنفسه، والباب مفتوح للتصحيح	«يبدو أن الخوف من نظرة الآخرين أثقل من الأعراض نفسها، هل هذا صحيح؟»
الرابطة	ربط فكرتين قالهما العميل في أوقات متفرقة، لكشف نمط لم يلحظه	«ذكرت في البداية أنك تتجنب الاجتماعات، والآن تقول إنك لم تذهب إلى عرس أخيك»

والنمط الخامس تحديداً هو الأقرب إلى مهارات التفسير المتقدمة التي يتناولها الفصل السابع، وإن ظل يستند بالكامل إلى ما قاله العميل فعلاً دون إضافة معنى من خارجه.

لماذا تهتم إعادة الصياغة؟

تتجاوز أهمية إعادة الصياغة كونها «مهارة تواصل جيدة»، فهي تؤدي أربع وظائف تتقاطع مع كل مراحل العملية العلاجية:

- **وظيفة علاقاتية:** فالصمت المتقبل قد يوحي بالإصغاء، لكن إعادة الصياغة الدقيقة تثبته، لأنها تتطلب أن يكون الممارس قد فهم فعلاً. وكل إعادة صياغة ناجحة إيداع صغير في «حساب الثقة» المشترك، وتراكم هذه الإيداعات عبر الجلسات يبني رابطة متينة أكثر مما يفعل أي تدخل تقني منفرد.
- **وظيفة معرفية، أو «المرآة الخارجية»:** فالإنسان حين يفكر داخلياً في مشكلته تبقى أفكاره سائلة غير محددة المعالم، فإذا سمعها من فم آخر بصياغة مختلفة قليلاً اكتسبت حدوداً وشكلاً يسمحان له برؤيتها ومراجعتها كموضوع خارجي. ولهذا يصل كثير من العملاء إلى استبصارات جديدة لا من نصيحة الممارس، بل من سماع أفكارهم معادة بوضوح. والاستبصار الذي ينشأ هكذا ملك خالص للعميل لا هدية مفروضة عليه، مما يعزز إحساسه بالكفاءة الذاتية.
- **وظيفة تقييمية:** فكل إعادة صياغة تحمل ضمناً دعوة للتصحيح، فتمنع تراكم سوء فهم صغير قد يتضخم لاحقاً إلى انقطاع حقيقي في التواصل.
- **وظيفة تأسيسية:** فهي الأساس الذي تُبنى عليه المهارات المتقدمة كالتفسير والمواجهة اللطيفة؛ فمن لم يتقن عكس محتوى العميل وانفعاله بدقة يصعب عليه أن يتقدم بثقة نحو ملاحظات أعمق. ويضاف إلى ذلك أنها أداة عابرة للمدارس، تُستخدم بالفائدة نفسها في العلاج الإنساني والمعرفي السلوكي والتحليلي، وأنها آمنة نسبياً، فيما أنها لا تضيف معنى خارجياً فإن مخاطرة إساءة استخدامها أقل بكثير من تفسير خاطئ التوقيت أو مواجهة سابقة لأوانها، ولهذا يستطيع المتدرب استخدامها بثقة منذ جلساته الأولى.

مخاطر سوء الاستخدام

رغم فوائدها، تحمل إعادة الصياغة مخاطر حقيقية حين تُستخدم دون وعي بحدودها:

الخطر	كيف يبدو	كيف يُتجنب
الرتابة والإفراط	تكرار «إذن أنت تقول...» حتى يشعر العميل أنه يتحدث إلى صدى مبرمج، وقد يسخر منه بلطف	تنويع الصيغ، والاقتصاد في الاستخدام
النصيحة المقنّعة	«يبدو أنك تحتاج إلى وضع حدود أوضح مع والدتك» بدلاً من عكس ما قاله العميل فعلاً (Hill, ٢٠٢٠)	سؤال النفس: هل قال العميل هذا فعلاً، أم أنا من يضيفه؟
الأسلوب الاستجوابي المموه	نبرة تحليلية باردة تشعر العميل بأن كل كلمة يقولها تخضع للتشريح	نبرة تأملية دافئة
اختلال الدقة والإيجاز	صياغة طويلة تسرق تركيز العميل، أو مقتضبة سطحية لا تعكس عمق ما قاله	الإمساك بالجوهر في جملة أو جملتين
التشويه عبر الفجوات الثقافية	تعبير له دلالة خاصة في ثقافة العميل لا تُنقل إلى إطار الممارس (Ivey et al., ٢٠١٨)	تحقق إضافي ومتكرر من الفهم
الاختباء خلف التقنية	الإفراط فيها في المواقف المربكة لملء الفراغ دون المخاطرة بتدخل أعمق	الانتباه إلى دوافع الممارس نفسه في الإشراف

كيف تُستخدم عملياً؟

يوصي Hill (٢٠٢٠) بالتدريب على المهارة عبر ثلاث خطوات متسلسلة:

١. الإصغاء الكامل دون تحضير الرد في ذهن في أثناء حديث العميل.
 ٢. تحديد الفكرة أو الانفعال المركزي من بين كل ما قيل، فلا يحاول الممارس تلخيص كل كلمة، بل الإمساك بجوهر الرسالة.
 ٣. الصياغة بلغة موجزة ومحايدة تُختتم غالباً بعبارة تحقق بسيطة مثل «هل هذا ما تقصده؟».
- ويُنصح إلى جانب ذلك بتنويع صيغ الافتتاح لتجنب الرتابة، فهناك بدائل عديدة لعبارة «يبدو أنك...»، منها: «إذا فهمتك بشكل صحيح...»، و«ما أسمعته منك هو...»، و«أشعر أنك تقول...»؛ وبمراقبة النبرة

لتبقى تأملية دافئة؛ وباختيار التوقيت بعناية، فلا تُستخدم في منتصف سرد انفعالي متدفق يحتاج إلى مساحة للتنفس؛ وبالمزج بين الأنماط الخمسة بدلاً من الاختصار على نمط مفضل واحد.

تطبيقات إكلينيكية

تطبيق (١): عميل يعاني أعراضاً اكتئابية

عميل في أواخر الثلاثينات يصف حزناً مستمراً وفقدان الحافز. العميل: «لم أعد أستمتع بأي شيء كنت أحبه. حتى تحضير قهوتي في الصباح أصبح عبئاً لا معنى له.»

الممارس (إعادة صياغة انفعالية): «إذن حتى تلك اللحظات الصغيرة التي كانت مصدر راحة يومية لك فقدت معناها ومتعتها.»

العميل: «بالضبط... وهذا ما يخيفني، أنه حتى الأشياء البسيطة لم تعد تعني شيئاً.»
لم تكتفِ إعادة الصياغة بعكس الواقعة (القهوة)، بل التقطت الطبقة الانفعالية الأعماق (فقدان المعنى)، ففتحت للعميل مساحة ليضيف طبقة أخرى، هي الخوف، لم يكن قد ذكرها بعد.

تطبيق (٢): عميلة تعاني نوبات قلق

عميلة في العشرينات تصف نوبة قلق حادة في اجتماع عمل. العميلة: «قلبي كان يدق بسرعة جنونية، وشعرت أن الجميع يلاحظون، وبدأت أفكر أنني سأفقد السيطرة أمامهم.»

الممارس (محتوائية ثم استكشافية): «إذن جسديك بدأ يتفاعل بشدة، وفي الوقت نفسه ظهر خوف من أن يلاحظ الآخرون ما يحدث بداخلك. يبدو أن الخوف من حكمهم كان بقوة الأعراض الجسدية تقريباً، هل هذا ما تقصدينه؟»

العميلة: «نعم! في الحقيقة أعتقد أن الخوف من أن يراني أحد هكذا كان أسوأ من النوبة نفسها.»
عكس الممارس الوقائع أولاً لإرساء أرضية مشتركة، ثم طرح فرضية سمحت للعميلة بأن تكتشف بنفسها أن المكون الاجتماعي من قلقها قد يكون أكثر إيلاماً من المكون الفسيولوجي.

تطبيق (٣): المراهق مقاوم في جلسة إحالة

المراهق (بنبرة دفاعية): «أنا هنا فقط لأن أُمي أجبرتني. ليس لدي مشكلة أصلاً، الجميع يبالغ.»
 الممارس (محتوائية خالية من أي حكم): «إذن أنت هنا اليوم بقرار من والدتك لا بقرارك، وتشعر أن الأمر كله مبالغ فيه.»

المراهق: «بالضبط، حتى إنني لا أعرف ماذا يُفترض أن أقول هنا.»
 الممارس (موجزة): «يبدو أنك في موقف مفروض عليك، دون أن تعرف حتى ما المتوقع منك فيه.»
 تجنب الممارس أي إشارة توحى بأنه يتفق مع الأم أو يحاول «إقناع» المراهق بوجود مشكلة، واكتفى بعكس تجربته كما هي، وهي غالباً الخطوة الأولى الضرورية لكسر مقاومة العملاء غير الطوعيين، كما سنرى في الفصل السادس عشر.

تطبيق (٤): عميل في حالة حداد

العميل: «مرت ستة أشهر على وفاة والدي، والجميع يتحدث كأن الوقت كافٍ لأتجاوز الأمر، لكنني ما زلت أستيقظ أحياناً وأنسى للحظة أنه رحل.»
 الممارس (انفعالية دقيقة، دون طمأنينة مبكرة): «هناك إذن فجوة مؤلمة بين ما يتوقعه الآخرون منك زمنياً، وبين أن قلبك، في لحظات معينة، ما زال يتفاجأ بفقده من جديد كل صباح تقريباً.»
 العميل: (صمت طويل، ثم بصوت متهدج) «هذا بالضبط ما أشعر به، ولم أجد له كلمات من قبل.»
 قيمة إعادة الصياغة في الحداد لا تكمن في «حل» شيء، بل في تسمية تجربة غامضة بدقة تجعل العميل يشعر، ربما للمرة الأولى، أن أحداً فهم تعقيد حزنه دون استعجاله.

خلاصة الفصل

إعادة الصياغة بسيطة في ظاهرها، غنية في تفاصيلها. تتوزع على خمسة أنماط متدرجة العمق، وتؤدي وظائف علاقاتية ومعرفية وتقييمية وتأسيسية، وتحمل مخاطر الرتابة والنصيحة المقنعة والاختباء خلف التقنية. والفصل بين الاستخدام الآلي المتعب والاستخدام الحي المؤثر ليس حفظ الأنماط، بل حس إكلينيكي يعرف أي نمط يستخدم، وبأي نبرة، وفي أي لحظة.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اذكر الأنماط الخمسة لإعادة الصياغة، مع مثال تطبيقي واحد لكل نمط.
٢. ما الفرق الجوهرى بين إعادة الصياغة والتكرار الحرفي؟ ولماذا تُعد إعادة الصياغة أكثر فائدة علاجياً؟
٣. ما المخاطر المحتملة إن أفرط الممارس في استخدام إعادة الصياغة في الجلسة الواحدة؟
٤. كيف تتحول إعادة الصياغة أحياناً إلى نصيحة مقنعة دون قصد؟ وكيف يمكن تجنب ذلك؟

مواقف عملية

٥. اكتب حواراً قصيراً (ثلاثة أسطر إلى أربعة) لعميل يتحدث عن ضغوط العمل، ثم صُغ رداً باستخدام إعادة الصياغة الانفعالية.
٦. عميلة تقول: «أمي تتصل بي عشر مرات في اليوم، وزوجي يغضب كلما رن الهاتف، وأنا أشعر أنني ممزقة بينهما ولا أرضي أحداً». اكتب لكلامها إعادة صياغة من كل نمط من الأنماط الخمسة.
٧. استمع إلى تسجيل لمقابلة تدريبية أجريتها، وعدّ مرات استخدامك لعبارة واحدة متكررة مثل «يبدو أنك». أعد كتابة ثلاث منها بصيغ بديلة.
٨. في تمرين ثنائي، يتحدث زميلك دقيقتين عن موقف أزعجه، ثم تقدم له إعادة صياغة واحدة فقط. يقيم زميلك دقتها من واحد إلى عشرة. كرر التمرين ثلاث مرات، وسجّل تطور درجاتك.

الفصل السابع: المهارات الاستجابية المتقدمة: التلخيص، والتفسير، والمواجهة اللطيفة

مشهد افتتاحي: الحماس الزائد

في الأسبوع الذي درست فيه مريم مهارة التفسير، شعرت كأنها امتلكت عدسة سحرية. في جلستها التالية، قالت لها العميلة إنها تتأخر دائماً عن مواعيد العمل، فقالت مريم فوراً: «ربما تتأخرين لأنك تقاومين سلطة المدير كما كنتِ تقاومين سلطة والدك». صمتت العميلة، ثم قالت ببرود: «لا، أتأخر لأن الحافلة تأتي متأخرة». وفي بقية الجلسة، صارت إجاباتها أقصر، وعيناها أكثر حذراً. في الإشراف قالت د. رنا بهدوء: «قد يكون تفسيرك صحيحاً بعد عشر جلسات. أما في الجلسة الثالثة، فهو جراحة بلا تخدير».

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- التمييز بين مهارات الانعكاس ومهارات الإضافة في المقابلة العيادية.
- استخدام التلخيص بوظائفه الانتقالية والاستهلاكية والتنظيمية، والتمييز بين التلخيص السرد والتلخيص التركيب.
- صياغة التفسير فرضيةً مفتوحة لا حكماً قاطعاً، ومراعاة توقيته وسياقه الثقافي.
- تطبيق المواجهة اللطيفة بنبرة داعمة غير اتهامية.
- الحكم على استعداد العلاقة العلاجية لاستقبال هذه المهارات.

من الانعكاس إلى الإضافة

بعد أن ألقينا في الفصلين السابقين فن الإصغاء وإعادة الصياغة، نصل الآن إلى منطقة أكثر دقة وخطورة في آن واحد. فإذا كانت إعادة الصياغة تكتفي بعكس ما قاله العميل دون أن تضيف إليه شيئاً، فإن المهارات الثلاث في هذا الفصل، التلخيص والتفسير والمواجهة اللطيفة، تذهب خطوة أبعد: فهي تحاول أن تضيف للعميل شيئاً لم يكن واعياً به بهذا الوضوح بعد، سواء كان خيطاً رابطاً بين أفكار متناثرة، أو معنى محتملاً لم يُصرَّح به، أو تناقضاً لم يُلتفت إليه. وهذه الإضافة، رغم قيمتها العلاجية التي قد تكون حاسمة، تحمل مخاطرة حقيقية إن أُسيء توقيتها أو أسلوبها.

وما يجمع هذه المهارات الثلاث، رغم اختلافها الظاهري، أنها تتطلب مستوى أعلى من الخبرة والثقة المتبادلة مقارنة بالمهارات التمهيديّة، ولذلك ينصح الباحثون تقريباً جميعهم بعدم استعجالها قبل أن تترسخ الرابطة العلاجية. فكّر بها كأدوات جراحية دقيقة: فعالة للغاية في اليد الماهرة والتوقيت الصحيح، لكنها قد تحدث ضرراً حقيقياً إن استُخدمت قبل الأوان، كما حدث مع مريم.

المهارة	ما تضيفه	درجة المخاطرة	متى تُستخدم
التلخيص	تنظيم ما قاله العميل وإبراز الخيط الرابط	منخفضة	منذ الجلسات الأولى
المواجهة اللطيفة	إبراز تناقض لاحظته الممارس	متوسطة	بحذر محدود مبكراً، وبعمق أكبر مع نمو الثقة
التفسير	معنى أو رابط محتمل لم يذكره العميل	مرتفعة	بعد ترسخ الرابطة العلاجية

أولاً: التلخيص (Summarizing)

التلخيص أيسر المهارات الثلاث على المتدرب، لأنه لا يضيف معنى جديداً بقدر ما يعيد تنظيم ما هو موجود أصلاً في خطاب العميل. يجمع فيه الممارس عدة أفكار أو مشاعر ذكرها العميل عبر جزء من الجلسة أو الجلسة كلها، ويصوغها في عبارة متماسكة تبرز الخيط الرابط بينها (Ivey et al., ٢٠١٨).

ويخدم التلخيص ثلاث وظائف زمنية متميزة:

- **وظيفة انتقالية:** لإنهاء مرحلة من الجلسة والانتقال بسلاسة إلى أخرى، فيشعر العميل أن ما قاله جُمع وحُفظ قبل الانتقال.
- **وظيفة استهلاكية:** في بداية جلسة لاحقة، لمراجعة ما تم التوصل إليه وإعادة ربط الخيوط، فيشعر العميل أن الممارس يحمل استمرارية قصته ولا يبدأ من الصفر في كل لقاء.
- **وظيفة تنظيمية:** لمساعدة العميل المشتت أو المستطرد على استعادة التركيز حين يتشعب حديثه بعيداً عن الموضوع المحوري.

لكن خطراً حقيقياً يهدد جودة هذه المهارة: أن يتحول التلخيص إلى عملية ميكانيكية تعيد سرد كل ما قاله العميل بالترتيب الزمني نفسه دون تركيب، كأن الممارس قارئ نشرة أخبار لا معالج يفكر مع عميله.

فالتلخيص الجيد يتطلب معالجة ذهنية نشطة تحدد الخيط الموضوعي أو الانفعالي الأعمق الذي يربط الأجزاء المتفرقة. وهذا التمييز بين التلخيص سرداً والتلخيص تركيباً هو ما يفصل الممارس المبتدئ عن المتمرس.

مثال تطبيقي: التلخيص الذي كشف تزامناً

تناولت جلسة عدة مواضيع متفرقة ظاهرياً: مشكلات في العمل، وتوتراً مع الأم، واضطراباً في النوم. في نهايتها، بدلاً من سرد الموضوعات الثلاثة منفصلة، بحث الممارس عن الخيط الذي يربطها: الممارس: «إذن تحدثنا اليوم عن ثلاثة أمور بدت لي منفصلة في البداية: ضغوط العمل، والتوتر مع والدتك، وصعوبة النوم. لكن اللافت أن الثلاثة بدأت تقريباً في الأسابيع الأخيرة نفسها.» العميل: «صحيح... لم أفكر في الأمر بهذه الطريقة من قبل، لكن فعلاً كل شيء بدأ يتراكم في الفترة نفسها.» لم يكن هذا التلخيص إعادة سرد لثلاث نقاط، بل كشف تزامناً زمنياً لم يلاحظه العميل، دون أن يتجاوز حدود ما قاله فعلاً.

ثانياً: التفسير (Interpretation)

التفسير أكثر المهارات الثلاث حساسية، إذ يقدم فيه الممارس معنى أو رابطاً محتملاً لم يذكره العميل صراحة، استناداً إلى الإطار النظري الذي يعمل ضمنه، كربط نمط سلوكي حالي بتجربة من الماضي، أو بنمط متكرر في علاقات العميل المختلفة. وهذا يتجاوز جوهرياً ما تفعله إعادة الصياغة والتلخيص، لأن الممارس هنا يقدم شيئاً لم يصدر عن العميل بالكامل، بل استنتجه هو من خبرته النظرية والسريية. ويحذر (Cormier et al. ٢٠١٧) بشدة من استخدام التفسير مبكراً جداً في العلاقة، قبل ترسخ الثقة، لأن العميل قد يشعر بأنه «قُرى» أو حُكم عليه من شخص لا يعرفه بعد بما يكفي، فينغلق بدلاً من أن ينفتح. والقاعدة الذهبية هنا: كلما كان التفسير أعمق أو أبعد عما صرح به العميل، وجب أن تكون الرابطة التي يُبنى عليها أمتن.

وتتطبق محاذير إضافية حين نعمل عبر فجوة ثقافية؛ ففي السياقات ذات التوجه الجماعي، قد تحمل التفسيرات التي تركز على الدوافع الفردية المعزولة عن السياق الأسري أو المجتمعي حساسية خاصة، مما يستدعي أن تراعي التفسيرات هذا البعد بدلاً من فرض إطار فردي بحث لا يتناسب مع خلفية العميل (Corey, ٢٠١٧).

مثال تطبيقي: من التلخيص إلى التفسير

نعود إلى المثال السابق، ونتابع الخطوة التالية حين يقرر الممارس، بحذر، أن يضيف تفسيراً مبدئياً: الممارس: «إذن تحدثنا عن ضغوط العمل، والتوتر مع والدتك، وصعوبة النوم، ويبدو أن الثلاثة بدأت في الأسابيع نفسها.» (تلخيص أولاً، خطوة تمهيدية آمنة تبني أرضية مشتركة)

الممارس: «أتساءل إن كان هناك رابط بين هذا التوقيت المشترك... ما رأيك؟» (تفسير مصاغ فرضية مفتوحة للنقاش، لا حكماً قاطعاً)

لم يقدم الممارس التفسير بصيغة جازمة مثل «المشكلة أنك...»، بل صاغه سؤالاً يفتح للعميل باباً ليوافق أو يرفض أو يعدل، بما يتسق مع توصية (Cormier et al. ٢٠١٧) بالاستخدام الحذر لهذه المهارة.

ثالثاً: المواجهة اللطيفة (Gentle Confrontation)

المواجهة اللطيفة هي إبراز الممارس لتناقض لاحظته بين كلام العميل اللفظي وسلوكه غير اللفظي، أو بين قولين متعارضين ذكرهما في أوقات مختلفة (Egan & Reese, ٢٠١٩). وسُميت «لطيفة» تحديداً لتمييزها عن المواجهة بمعناها الشائع في الحياة اليومية، إذ ليس الهدف منها كشف خطأ العميل أو إحراجها، بل تعميق وعيه الذاتي بعكس ملاحظة موضوعية أمامه.

تُستخدم هذه المهارة بحذر وبنبرة داعمة غير اتهامية دوماً، ويتدرج استخدامها مع تقدم العلاقة: ففي المراحل الأولى يُنصح بها بحذر محدود جداً، أما في المراحل المتقدمة حيث ترسخت الثقة فيمكن استخدامها بعمق أكبر نسبياً، شريطة أن تبقى مصحوبة بالنبرة الداعمة نفسها. ويُعد قياس استعداد العميل لتلقي هذا النوع من التدخل مهارة إكلينيكية بذاتها تُكتسب بالخبرة التراكمية أكثر من كونها قاعدة ثابتة (Egan & Reese, ٢٠١٩).

مثال تطبيقي: الدموع التي تناقض الكلمات

عميل يمر بتجربة انفصال زوجي مؤلمة، ويحاول أن يبدو متماسكاً:
 العميل: «أنا بخير تماماً بخصوص قرار الطلاق، لم يعد يهمني الأمر إطلاقاً.» (بصوت مرتجف قليلاً
 ودموع بدأت تتجمع في عينيه)
 الممارس: «ألاحظ أنك تقول إن الأمر لم يعد يهمني، لكنني ألاحظ أيضاً دموعاً في عينيك الآن.
 أتساءل إن كان هناك جزء منك ما زال يحمل شعوراً مختلفاً عما نقوله؟»
 لم تنته هذه المواجهة العميل بالكذب، ولم تصحح كلامه بنبرة استعلائية، بل عكست ملاحظة موضوعية
 بحياد، وتركت له مساحة آمنة ليستكشف التناقض بنفسه إن أراد.

حوار: مواجهة غير لطيفة، وأخرى لطيفة

العميلة: «أنا حريصة جداً على صحتي، وأريد أن أخسر وزني هذا الشهر.» (وقد ذكرت قبل عشر
 دقائق أنها تأكل الحلويات كل ليلة)
 صياغة غير لطيفة: «لكنك قلتِ إنك تأكلين الحلويات كل ليلة! هذا لا يتسق مع كلامك.»
 صياغة لطيفة: «أسمع رغبة حقيقية في الاهتمام بصحتك. وذكرتِ قبل قليل أن الحلويات في المساء
 صارت عادة يومية. كيف ترين العلاقة بين الأمرين؟»
 الصياغة الأولى تضع العميلة في موقع المتهم، أما الثانية فتضع التناقض على الطاولة بينهما ليتأمله
 معاً.

أبلغ الاستخدامات أندرهما

لاحظ كثير من المشرفين السريريين أن الطلبة يميلون، في بداية تدريبهم على هذه المهارات، إلى
 الإفراط في استخدامها بحماس زائد بمجرد إتقانها نظرياً، كما فعلت مريم، فيسارعون إلى تفسير كل تصرف
 وتلخيص كل جملة ومواجهة كل تناقض، قبل أن يتعلموا لاحقاً، عبر مراجعة تسجيلاتهم أو تعليقات
 مشرفيهم، أن أبلغ استخدام لهذه الأدوات غالباً أندرهما وأدقها توقيتاً. فالتلخيص الذي يُطرح في اللحظة
 المناسبة، والتفسير الذي يُقدّم بعد أن تكون الأرضية جاهزة له، والمواجهة التي تأتي حين تكون الثقة كافية
 لاحتوائها، تحمل أثراً أعمق بكثير من استخدامها المتكرر في كل جلسة دون تمييز.

خلاصة الفصل

تنتقل المهارات المتقدمة من الانعكاس إلى الإضافة: التلخيص يضيف تنظيماً، والمواجهة اللطيفة تضيف ملاحظة لتناقض، والتفسير يضيف معنى. وتتدرج مخاطرتها بهذا الترتيب، ويتدرج معها ما تحتاجه من ثقة. وتُصاغ دائماً فرضيات مفتوحة لا أحكاماً، وبنبرة داعمة، وفي توقيت تكون فيه العلاقة قادرة على احتوائها.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما الفرق الجوهرى بين التلخيص والتفسير من حيث مصدر المعنى المقدم؟
٢. اذكر الوظائف الزمنية الثلاث للتلخيص، مع مثال لكل منها.
٣. لماذا يُنصح بعدم استخدام التفسير في الجلسات الأولى؟ وما المحاذير الثقافية الخاصة به؟

مواقف عملية

٤. أعد صياغة تفسير مريم في المشهد الافتتاحي بحيث يصبح مناسباً لجلسة متقدمة، مع الحفاظ على صيغة الفرضية المفتوحة.
٥. عميل يقول بابتسامة واسعة: «موت أبي لم يؤثر في كثير، كنا بعيدين». اكتب مواجهة لطيفة مناسبة، وحدد متى في العلاقة يمكن استخدامها.
٦. عميلة تحدثت في جلسة واحدة عن خلافها مع أختها، ثم عن شعورها بأن زميلاتها في العمل يستغلنّها، ثم عن صديقة لم ترد ما لا اقترضته. اكتب تلخيصاً سرداً ثم تلخيصاً تركيبياً لما قالت، وقارن بينهما.
٧. في تمرين ثلاثي (عميل، ممارس، مراقب)، يسجل المراقب عدد مرات استخدام الممارس لكل مهارة من المهارات الثلاث خلال خمس عشرة دقيقة، ويقيم توقيت كل استخدام. ناقشوا: هل كان هناك إفراط؟

الفصل الثامن: نماذج التوثيق السريري: أسلوب SOAP وفحص الحالة العقلية (MSE)

مشهد افتتاحي: الملف الذي لم يقل شيئاً

في شهرها الرابع من التدريب، استلمت مريم ملف عميل كانت تتابعه زميلة انتقلت إلى مستشفى آخر. فتحت الملف بلهفة، فوجدت فيه ست ملاحظات متشابهة: «جلسة جيدة. العميل متعاون. تمت مناقشة مشاعره. متابعة». لم تعرف مريم ما شكوى العميل الأساسية، ولا ما لاحظته زميلتها، ولا ما اتفق عليه، ولا لماذا ذكر في إحدى الملاحظات أن العميل «قد يحتاج إلى تقييم خطر». اضطرت أن تبدأ من الصفر، وشعر العميل بذلك، فقال في الجلسة الأولى: «يعني سأحكي كل شيء من جديد؟». في تلك الليلة أدركت مريم أن الملف ليس ورقاً إدارياً، بل هو صوت الممارس حين لا يكون حاضراً.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- شرح أغراض التوثيق السريري وأهميته المهنية والقانونية.
- كتابة ملاحظة وفق نموذج SOAP تفصل بين الذاتي والموضوعي والتقييم والخطة.
- إجراء فحص الحالة العقلية (MSE) وتوثيق مجالاته الثمانية.
- المقارنة بين نماذج SOAP و DAP و BIRP واختيار الأنسب لكل سياق.
- تجنب الأخطاء الشائعة في التوثيق، ومراعاة خصوصيات السياق المحلي.

حين تصبح الكتابة هي الذاكرة المهنية

تخيل أنك أنهيت جلستك السادسة مع عميل، ثم اتصل بك زميل من مؤسسة أخرى يطلب معلومات عاجلة عن الحالة لأن العميل انتقل إلى مدينة أخرى. أو تخيل أنك أنت نفسك، بعد ستة أشهر، تحاول تذكر تفاصيل دقيقة لاحظتها في ذلك اليوم. في الموقفين، ما الذي سينقذك؟ التوثيق: ذلك السجل المكتوب الذي يحول اللقاء الإنساني العابر، مهما بلغ عمقه، إلى ذاكرة مهنية دائمة يمكن الرجوع إليها والبناء عليها. يخدم التوثيق الدقيق أغراضاً تتجاوز الأرشفة الإدارية: ضمان استمرارية الرعاية بين الجلسات أو بين ممارسين مختلفين، وتوفير سجل قانوني يحمي الممارس والعميل معاً، وتسهيل الإشراف والمراجعة السريرية (Shea, ٢٠١٧). ويجب أن يتسم بالموضوعية والدقة والإيجاز، مع فصل صارم بين الملاحظة

الموضوعية والاستنتاج التفسيري، فالخلط بينهما أكثر الأخطاء شيوعاً لدى المتدربين وأخطرها أثراً على من سيقراً التقرير لاحقاً، زميلاً كان أو جهة قانونية أو الممارس نفسه بعد أشهر من النسيان الطبيعي.

نموذج SOAP: أربعة أعمدة لتنظيم الفكر الإكلينيكي

يُعد نموذج SOAP من أكثر أطر التوثيق انتشاراً في العالم، ويتكون من أربعة عناصر متسلسلة، كل منها يجيب عن سؤال مختلف (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧):

العنصر	السؤال الذي يجيب عنه	مصدر المعلومة
Subjective (ذاتي)	ماذا يقول العميل عن حالته وشكواه؟	كلمات العميل وعالمه الداخلي كما يرويّه هو
Objective (موضوعي)	ماذا لاحظ الممارس مباشرة؟	ما يمكن لأي مراقب محايد أن يرصده: المظهر، والسلوك، والنتائج المقاسة
Assessment (تقييم)	كيف يفهم الممارس الحالة؟	تحليل يجمع بين الذاتي والموضوعي في تصور تشخيصي مبدئي
Plan (خطة)	ماذا سيحدث بعد ذلك؟	الإجراءات والتدخلات المقترحة للجلسات القادمة

وهذا التسلسل ليس عشوائياً: فالانتقال من (S) إلى (O) انتقال من الذاتي إلى الموضوعي، ومن (O) إلى (A) انتقال من الوصف إلى التحليل، ومن (A) إلى (P) انتقال من الفهم إلى الفعل. ولهذا يستطيع أي قارئ لاحق لتقرير SOAP جيد الصياغة أن يتتبع خط تفكير الممارس خطوة بخطوة، من كلام العميل الخام حتى القرار السريري، دون أن يضطر إلى التخمين.

فحص الحالة العقلية (MSE)

إلى جانب SOAP، يُجرى أحياناً فحص أعمق يُعرف بفحص الحالة العقلية (Mental Status Examination): تقييم منظم ومنهجي لأداء العميل النفسي والمعرفي في لحظة المقابلة، يغطي عادة ثمانية مجالات أساسية (American Psychiatric Association, ٢٠١٣؛ Shea, ٢٠١٧):

المجال	ما يُلاحظ ويُوثَّق
المظهر والسلوك	الهندام، والنظافة، والحركة، والتواصل البصري، والتعاون
الكلام	السرعة، والحجم، والطلاقة، والتلقائية
المزاج والوجدان	المزاج كما يصفه العميل، والوجدان كما يلاحظه الممارس وتناسبه مع المحتوى
سياق الفكر	ترابط الأفكار وتسلسلها ووضوح الهدف منها
محتوى الفكر	الانشغالات، والمعتقدات غير المألوفة، والأفكار الانتحارية أو العدوانية
الإدراك الحسي	الهلاوس وأشكال الإدراك غير المألوفة
الوظائف المعرفية	التوجه للزمان والمكان والشخص، والانتباه، والذاكرة
البصيرة والحكم	إدراك العميل لطبيعة حالته، وسلامة قراراته

ويُستخدم هذا الفحص خصوصاً عند الاشتباه باضطراب نفسي حاد، أو عند تقييم قدرة العميل على اتخاذ قرارات تتعلق بسلامته. والفارق بين قسم Objective المختصر في SOAP وبين الفحص الكامل فارق في العمق لا في النوع: فالأول يكتفي بملاحظات موجزة، كمظهر مرتب وتواصل بصري محدود، أما الثاني فيغطي كل مجال على حدة بصورة منهجية، مما يجعله أشبه بفحص طبي شامل مقارنة بفحص سريع روتيني. ولذلك لا يُجرى في كل جلسة، بل يُستدعى حين يرتفع القلق السريري على سلامة العميل المعرفية أو النفسية.

نموذج توثيق MSE كامل: عميل يُشتبه لديه بأعراض ذهانية ناشئة

المظهر والسلوك: نظافة شخصية أقل من المعتاد، وملابس غير متناسقة مع الطقس، ونظر متكرر نحو زوايا الغرفة دون مثير واضح.

الكلام: وتيرة طبيعية، مع انقطاعات مفاجئة في منتصف الجمل دون إكمال الفكرة.

المزاج والوجدان: يصف مزاجه بأنه «يقظ جداً»، ووجدان متقلب بين القلق الظاهر والضحك غير المتناسب مع السياق.

سياق الفكر: تفكير متشعب ينتقل أحياناً بين مواضيع غير مترابطة.

محتوى الفكر: يذكر اعتقاده بأن «أشخاصاً يراقبونه عبر الهاتف».

الإدراك الحسي: ينفي عند السؤال المباشر سماع أصوات أو رؤية أشياء، لكنه يتوقف أحياناً كأنه يستمع لشيء غير موجود في الغرفة.

الوظائف المعرفية: متوجه للزمان والمكان والشخص، وانتباه متقطع، وذاكرة قريبة سليمة عند الاختبار المباشر.

البصيرة والحكم: بصيرة محدودة إلى معدومة تجاه طبيعة أعراضه، وحكم يحتاج إلى مراقبة فيما يخص قراراته اليومية.

SOAP أم DAP أم BIRP؟

لا يكفي أن يعرف الطالب أسماء النماذج البديلة؛ فالسؤال العملي هو: متى أختار نموذجاً على آخر؟

النموذج	مكوناته	ميزته	الأنسب له
SOAP	ذاتي، وموضوعي، وتقييم، وخطة	وضوح مصدر المعلومة	جلسات التقييم الأولي والمتابعة الدورية العامة
DAP	بيانات، وتقييم، وخطة	سرعة الكتابة، مع فقدان بعض الدقة في التمييز بين كلام العميل والملاحظة	المؤسسات ذات الحجم العالي من الجلسات اليومية
BIRP	سلوك، وتدخل، واستجابة، وخطة	تتبع أثر تدخل علاجي محدد عبر الجلسات	العلاج السلوكي المكثف وقياس فاعلية التقنيات

والخلاصة العملية: اختر SOAP حين تحتاج وضوحاً في مصدر المعلومة، و DAP حين يضيق الوقت، و BIRP حين يكون التركيز على قياس أثر تدخل علاجي بعينه عبر الجلسات (Shea, ٢٠١٧).

أخطاء شائعة في التوثيق

من أنجع طرق ترسيخ هذه المهارة رؤية الخطأ الشائع بجانب صيغته الصحيحة:

الخطأ	صيغة خاطئة	صيغة صحيحة
خط الملاحظة بالتفسير في قسم Objective	«العميل يبدو مكتئباً وغير راغب في التعاون»	«تواصل بصري محدود، وإجابات مقتضبة، ونبرة صوت منخفضة طوال الجلسة»
تقييم فارغ من التحليل	«العميل يعاني مشاكل نفسية متعددة»	«الأعراض الموصوفة (اضطراب النوم، وضعف التركيز) والملاحظات (تباطؤ الحركة، وانخفاض النبرة) تتوافق مع نمط اكتئابي خفيف مرتبط زمنياً بضغوط مهني حديث»
خطة غامضة	«متابعة الحالة»	«جلسة متابعة خلال أسبوع، واستخدام مقياس قصير لتتبع شدة الأعراض، ومناقشة موارد الدعم الاجتماعي المتاحة»

والملفات الست التي وجدتتها مريم في المشهد الافتتاحي كانت تجمع الأخطاء الثلاثة معاً.

التوثيق في سياقنا المحلي

تكتسب بعض جوانب التوثيق أهمية خاصة في السياق العراقي والعربي عموماً:

- **اللغة:** لا يزال التوثيق في كثير من المؤسسات المحلية يُكتب بالعربية، مما يستدعي من الممارس أن يطور مفردات عربية دقيقة ومتسقة لمصطلحات مثل «الوجدان» و«البصيرة» و«الإدراك الحسي»، بدلاً من الترجمة الحرفية المرتجلة التي قد تختلف من ممارس لآخر وتترك القارئ اللاحق.
- **ضغط الأسرة:** قد تطلب بعض العائلات الاطلاع على ملف العميل، خصوصاً حين يكون قاصراً أو تحت وصاية أسرية فعلية حتى لو كان بالغاً قانونياً. وهنا يصبح التوثيق الدقيق لحدود السرية التي

أبلغ بها العميل في الجلسة الأولى، كما رأينا في الفصل الثاني، حاسماً لحماية الممارس من ضغط يتجاوز الإطار القانوني.

- **أمن الملفات الورقية:** في المؤسسات التي لا تمتلك نظام سجلات إلكترونية متكاملًا، يستدعي التوثيق الورقي انتباهاً لأمن الملفات: خزنة مغلقة، وعدم ترك الملفات مفتوحة على المكتب في أثناء استقبال عميل آخر، وهي تفاصيل تبدو بديهية لكنها من أكثر الثغرات شيوعاً في العيادات ذات الموارد المحدودة.

ومع انتشار السجلات الإلكترونية (Electronic Health Records)، يخضع التوثيق لمتطلبات إضافية تتعلق بأمن المعلومات: كلمات مرور قوية، وتجنب حفظ نسخ غير مشفرة على أجهزة شخصية، والالتزام بسياسات المؤسسة بشأن من يحق له الوصول إلى الملف. وتبقى المبادئ الأساسية، الدقة والموضوعية والإيجاز، ثابتة أياً كان الوسيط (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2017).

التوثيق أداة تفكير لا واجب إداري

ربما أهم ما يجب أن يستوعبه المتدرب أن التوثيق ليس واجباً إدارياً لاحقاً للجلسة، بل فرصة لتنظيم تفكيره الإكلينيكي. فصياغة قسم «التقييم» تجبرك على تركيب المعلومات المتناثرة في صورة تحليلية متماسكة، وقد تكشف لك، وأنت تكتب، ثغرات في فهمك للحالة لم تكن واضحة في أثناء الجلسة. فالكتابة الجيدة ليست انعكاساً للتفكير الجيد فحسب، بل أداة تصنعه.

ومن النصائح التي يكررها المشرفون المتمرسون: اكتب ملاحظاتك مباشرة بعد الجلسة، لا بعد ساعات أو أيام. فالذاكرة، مهما بدت واضحة في لحظتها، تتلاشى تفاصيلها بسرعة، والتفصيل الذي يبدو غير مهم اليوم قد يكون المفتاح لفهم نمط أعمق بعد عدة جلسات.

تطبيقات إكلينيكية

تطبيق (١): SOAP لحالة اكتئابية

- S:** يذكر العميل شعوراً بالحزن المستمر منذ ثلاثة أسابيع وصعوبة في التركيز بالعمل.
- O:** مظهر مرتب، وتواصل بصري محدود، وكلام بطيء الوتيرة، ولا مؤشرات على خطر مباشر.
- A:** الصورة العرضية تتوافق مع أعراض اكتئابية خفيفة إلى متوسطة، مرتبطة زمنياً بضغط مهني حديث؛ يتطلب متابعة لاستبعاد أسباب أخرى.
- P:** جلسة متابعة خلال أسبوع، واستخدام مقياس اكتئاب قصير للمتابعة الكمية، واستكشاف موارد الدعم الاجتماعي.

تطبيق (٢): SOAP لحالة قلق حاد في جلسة أولى

- S:** تذكر العميلة نوبات قلق متكررة منذ شهرين مصحوبة بخفقان وصعوبة في التنفس، وأنها بدأت تتجنب الخروج من المنزل بمفردها.
- O:** وضعية جلوس متوترة، وحركة متكررة في اليدين، وتنفس سريع في بداية الجلسة استقر تدريجياً، وتسارع في الكلام عند وصف النوبات.
- A:** الأعراض تتوافق مع اضطراب قلق مع مكون تجنبى ناشئ؛ يستدعي تقييماً إضافياً لاستبعاد اضطراب الهلع ومراقبة تطور السلوك التجنبى.
- P:** تعليم تقنية تنفس بسيطة، وتتبع النوبات بسجل يومي تحتفظ به العميلة، وتقييم أثر التجنب على وظائفها اليومية في الجلسة القادمة.

تطبيق (٣): SOAP لجلسة تقييم خطر مع عناصر من MSE

S: يذكر العميل أنه يشعر بأن «لا فائدة من الاستمرار» منذ أسبوعين، عقب فقدانه وظيفته.

O (موسع بعناصر من MSE): المظهر: مهمل نسبياً، على غير عادة العميل. المزاج والوجدان: مزاج منخفض بوضوح، ووجدان متسق معه. محتوى الفكر: لا أفكار انتحارية نشطة عند السؤال المباشر، ولا خطة ولا نية محددة. البصيرة والحكم: بصيرة جيدة بحالته، وحكم سليم في القرارات اليومية.

A: أعراض اكتئابية متوسطة مرتبطة بفقدان الوظيفة، دون مؤشرات خطر مباشر حالياً، لكنها تستدعي مراقبة وثيقة لحداثة الحدث وشدة اليأس الموصوف.

P: جلسة متابعة خلال ثلاثة أيام لا أسبوع، وتوثيق خطة أمان بسيطة مع العميل، والتأكد من توفر شبكة دعم يمكنه التواصل معها بين الجلستين.

لاحظ أن السؤال المباشر عن الأفكار الانتحارية، وتوثيق الإجابة بدقة (لا خطة ولا نية)، ليس تفصيلاً روتينياً بل حماية قانونية وسريّة جوهرية: فغياب هذا التوثيق قد يُفهم لاحقاً إغفالاً للتقييم، لا تقييماً أظهر نتيجة سلبية.

خلاصة الفصل

التوثيق مهارة مهنية لا تقل أهمية عن المهارات الحوارية، فهو يحوّل التفاعل الشفهي العابر إلى سجل دائم يخدم استمرارية الرعاية ويحمي الأطراف كافة. وينظم نموذج SOAP التفكير من الذاتي إلى الموضوعي إلى التحليل إلى الفعل، ويتعمق فحص الحالة العقلية في مجالاته الثمانية حين تقتضي الحالة. وجوهر المهارة واحد مهما تنوعت النماذج: الفصل الصارم بين ما لاحظته وما استنتجته.

أسئلة تطبيقية**أسئلة معرفية**

١. اشرح العناصر الأربعة لنموذج SOAP، ووضّح بمثالك الخاص كيف يختلف مضمون كل عنصر عن الآخر.
٢. متى يكون فحص الحالة العقلية الكامل ضرورياً بدلاً من الاكتفاء بقسم Objective المختصر؟ اذكر مؤشرين سريريين يستدعيان ذلك.
٣. قارن بين نماذج SOAP و DAP و BIRP من حيث الموقف السريري الأنسب لكل منها.

٤. لماذا يُعد توثيق السؤال المباشر عن الأفكار الانتحارية، حتى حين تكون الإجابة سلبية، بالغ الأهمية قانونياً وسرياً؟

مواقف عملية

٥. اكتب جملة توثيق خاطئة تخط بين الملاحظة الموضوعية والتفسير، ثم أعد صياغتها بشكل صحيح.
٦. أعد كتابة إحدى الملاحظات الست في المشهد الافتتاحي («جلسة جيدة. العميل متعاون. تمت مناقشة مشاعره. متابعة») بصيغة SOAP كاملة، مفترضاً تفاصيل منطقية لحالة عميل يعاني قلقاً اجتماعياً.
٧. شاهد مقطعاً مصوراً لمقابلة تدريبية يوفره الأستاذ، ووثّقه وفق نموذج SOAP، ثم قارن توثيقك بتوثيق زميل: أين اختلفتما في قسم Objective؟ ولماذا؟
٨. طلب منك والد عميل بالغ يبلغ العشرين أن يطلع على ملف ابنه «لأنه يدفع تكاليف العلاج». كيف ترد؟ وما الذي كان يجب أن يُوثّق في الجلسة الأولى ليحميك في هذا الموقف؟

الفصل التاسع: التطبيق الميداني: المقابلة المصغرة والتحليل الذاتي

مشهد افتتاحي: عازف الكمان

في محاضرة هذا الأسبوع، دخلت د. رنا ومعها طالب من كلية الفنون يحمل آلة كمان. طلبت منه أن يعزف مقطوعة قصيرة، فعزفها بانسيابية أذهلت الطلبة. ثم سألتها: «كم مرة عزفت السلم الموسيقي البسيط قبل أن تصل إلى هذا؟». ضحك وقال: «آلاف المرات. كانت أصابعي تتعثر في السنة الأولى في كل شيء». التفتت د. رنا إلى طلبتها وقالت: «أنتم تريدون أن تعزفوا المقطوعة الكاملة من الجلسة الأولى: أن تصغوا، وتعيدوا الصياغة، وتقرأوا لغة الجسد، وتقيّموا الخطر، كل ذلك معاً. اليوم سنتعلم كيف نعزف السلم أولاً».

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- شرح مفهوم المقابلة المصغرة والتدريب المصغر ومسوغاتهما.
- تطبيق الخطوات الخمس لدورة التدريب المصغر.
- كتابة مذكرة تحليل ذاتي متوازنة تتجنب النقد المفرط والتساهل غير الواقعي.
- فهم الفارق بين الثقة في المحاكاة والتوتر في الممارسة الحقيقية والتعامل معه.
- الإسهام بفاعلية في مجموعة الأقران، وبناء سجل تراكمي للأداء.

لماذا نجزئ المهارة؟

كل عازف بارع بدأ بعزف السلم الموسيقي البسيط مراراً، أصابعه تتعثر في البداية، قبل أن يصل يوماً إلى مقطوعة معقدة يعزفها بثقة تبدو للمستمع كأنها لم تكلفه جهداً. والمبدأ نفسه ينطبق على مهارات المقابلة العيادية: لا يمكن لأي طالب، مهما بلغ ذكاؤه أو حماسه، أن يتقن جلسة كاملة معقدة دفعة واحدة. فالجلسة الحقيقية تتطلب في الوقت نفسه إصغاءً دقيقاً، وإعادة صياغة موزونة، وتقييماً مستمراً لمسار الحديث، ووعياً بلغة الجسد، كل ذلك تحت ضغط لحظة حية لا تنتظر. ومن هنا ولدت الحاجة إلى تفكيك المهارة الكبيرة المركبة إلى وحدات صغيرة يُتدرب عليها منفصلة، ثم تُدمج تدريجياً في كل متكامل. وهذا بالضبط ما يوفره أسلوب «المقابلة المصغرة» (Micro-interview).

المقابلة المصغرة ودورها التدريبية

المقابلة المصغرة جلسة تدريبية قصيرة ومركزة، عادة من عشر دقائق إلى عشرين، يتدرب فيها الطالب على مهارة واحدة أو مجموعة مهارات محددة، كالإصغاء وحده أو إعادة الصياغة وحدها، في سياق محاكاة واقعي، مع زميل يؤدي دور العميل أو ضمن تسجيل مصور يُراجع لاحقاً (Ivey et al., ٢٠١٨). ويهدف هذا الأسلوب، المعروف في الأدبيات باسم «التدريب المصغر» (Microtraining)، إلى تجزئة المهارة المعقدة إلى وحدات قابلة للتطبيق والتغذية الراجعة الفورية، بدلاً من إغراق المتدرب بكل مكونات المقابلة دفعة واحدة. والأمر يشبه تعلم لغة جديدة بإتقان تصريف فعل واحد في كل درس، بدلاً من محاولة إجراء محادثة كاملة من اليوم الأول.

وتتبع الدورة التدريبية خمس خطوات متسلسلة كحلقة متكاملة لا تكتمل فائدتها إلا بإكمالها جميعاً:

١. الشرح والنمذجة: شرح المهارة نظرياً ومشاهدة نموذج تطبيقي حي لها.
 ٢. الممارسة: تطبيق المهارة في موقف محاكى مع زميل أو مدرب.
 ٣. التسجيل: تسجيل الأداء صوتياً أو مرئياً، وهي خطوة يتردد فيها الطالب الجديد كثيراً لحرجه من رؤية نفسه.
 ٤. المراجعة الذاتية: مراجعة التسجيل وتحديد نقاط القوة والتحسين بصدق، لا بتساهل ولا بقسوة.
 ٥. التكرار: إعادة الممارسة مع دمج التغذية الراجعة المكتسبة من الجولة السابقة.
- وتشير الدراسات إلى أن هذا النهج التدريجي أكثر فاعلية بشكل ملحوظ من التدريب النظري المجرد في اكتساب المهارات الحوارية، لأنه يحاكي الطريقة الطبيعية التي يتعلم بها البشر أي مهارة حركية أو تواصلية معقدة: بالتكرار المصحوب بتغذية راجعة، لا بالحفظ النظري وحده (Ivey et al., ٢٠١٨).

التحليل الذاتي: التأمل الصادق بعد كل تمرين

التدريب وحده، مهما تكرر، لا يكفي دون تأمل صادق فيه؛ فالممارسة بلا تأمل قد ترسخ عادات خاطئة بدلاً من تصحيحها. والتحليل الذاتي (Self-analysis) عملية تأملية يراجع فيها المتدرب أدائه بموضوعية، عبر أسئلة يطرحها على نفسه بصدق: ما المهارات التي طبقتها بثقة؟ في أي لحظة شعرت بعدم اليقين أو التردد؟ كيف أثرت استجاباتي في انفتاح «العميل» أمامي؟

ويوصي Hill (٢٠٢٠) بنموذج تأمل يوازن بدقة بين الوصف الموضوعي والتقييم الذاتي البناء، تجنباً

لانهيارين خطيرين:

- النقد الذاتي المفرط الذي يشل الحماس ويولد إحباطاً غير منتج.
- التقييم المتساهل غير الواقعي الذي لا يترك مجالاً حقيقياً للتطور.

مثال تطبيقي (١): مذكرة تأمل على مهارة إعادة الصياغة

طالبة أنهت مقابلة مصغرة مدتها خمس عشرة دقيقة ركزت فيها على إعادة الصياغة، وكتبت بعد مراجعة تسجيلها:

«طبقت إعادة الصياغة المحتوائية بثقة في ثلاث مناسبات، لكنني لاحظت أنني ملت إلى الصمت بدلاً من إعادة الصياغة الانفعالية عندما عبّر زميلي عن غضب واضح. أعتقد أن ذلك يعكس شيئاً من عدم ارتياحي الشخصي تجاه التعبير المباشر عن الغضب. هدفي للمقابلة القادمة: تجربة إعادة صياغة انفعالية واحدة على الأقل عند ظهور انفعال قوي.»

لم تجلد الطالبة نفسها («أنا فاشلة في التعامل مع الغضب»)، ولم تتجاهل الملاحظة («كل شيء سار جيداً»)، بل وصفت السلوك بدقة، وربطته بفرضية معقولة عن سببه، ثم صاغت هدفاً محدداً قابلاً للقياس.

مثال تطبيقي (٢): مذكرة تأمل على مهارة المواجهة اللطيفة

«حاولت مرتين أن أطبق مواجهة لطيفة حين لاحظت تناقضاً بين كلام زميلي وتعبير وجهه. في المرة الأولى شعرت أن نبرتي جاءت أقرب إلى الاتهام مما قصدت، ورأيت ذلك بوضوح في التسجيل: توقفت مبكراً في جملتي كأنني أنتظر رد فعل دفاعياً. في المرة الثانية تمهلت أكثر وأنهيت الجملة بسؤال مفتوح، وكان أثرها أهدأ بكثير. أدركت أن المشكلة لم تكن في اختيار اللحظة، بل في عدم ثقتي الكافية بنفسي وأنا أنطق الجملة.»

كشف التحليل الذاتي هنا تفصيلاً دقيقاً، هو فارق النبرة بين محاولتين متتاليتين للمهارة نفسها، لم يكن ليُلتقط دون مشاهدة التسجيل بعين صادقة.

نقد مفرط	تساهل غير واقعي	تحليل ذاتي متوازن
«أنا لا أصلح لهذه المهنة»	«كانت الجلسة ممتازة»	«في الدقيقة السابعة قاطعت زميلي حين بدأ يتحدث عن أخيه»
«كل ما قلته كان خاطئاً»	«لا أحتاج إلى تغيير شيء»	«أحتاج إلى التمهل ثانيتين قبل الرد حين يتوقف العميل»

نقد مفرط	تساهل غير واقعي	تحليل ذاتي متوازن
يتوقف عند المشكلة	يتجاهل المشكلة	يصف السلوك، ويفترض سببه، ويضع هدفاً محدداً

حين تصطدم ثقة المحاكاة بالتوتر الحقيقي

يجد كثير من المتدربين فارقاً محسوساً بين الثقة التي يشعرون بها في المقابلات المصغرة المحاكاة، ومستوى التوتر الذي يواجهونه في أول مقابلة فعلية مع عميل حقيقي، بكل ما تحمله من مشاعر ومخاطر واقعية لا تستسخها المحاكاة. وهذا الفارق طبيعي ومتوقع، ويُعزى جزئياً إلى غياب المخاطر الحقيقية في بيئة المحاكاة الآمنة، فمهما بلغت جدية التمرين، يبقى في اللاوعي إدراك بأن «هذا مجرد تدريب». ولذلك يوصي المدربون ألا يُفسَّر التوتر الأولي في الممارسة الفعلية دليلاً على فشل التدريب أو قصور في قدرة الطالب، بل مرحلة انتقالية تحتاج إلى مزيد من التعرض التدريجي والدعم الإشرافي (Ivey et al., ٢٠١٨).

قصة تعليمية: اليد التي ارتجفت

كانت مريم الأفضل في صفها في تمارين لعب الأدوار. لكن في أول مقابلة لها مع عميلة حقيقية، شعرت بيدها ترتجف وهي تمسك القلم، ونسيت نصف ما درست عليه، وسألت سؤالين مغلقين متتاليين رغم أنها «تعرف» أن هذا خطأ. خرجت محبطة وقالت لمشرفتها: «ربما أنا لا أصلح إلا للمحاكاة». ابتسمت د. رنا وقالت: «ارتجاف يدك يعني أنك أدركت أن الإنسان أمامك حقيقية. هذا ليس فشلاً، هذا بداية المسؤولية. سنجعل الجلسات القادمة أقصر، وسأكون أقرب إليك». في الجلسة الخامسة، لم تعد يدها ترتجف.

دور الأقران والسجل التراكمي

تؤدي مجموعة الأقران دوراً محورياً في نجاح التجربة التدريبية كلها، سواء بأداء دور العميل بمصداقية تجعل التمرين واقعياً لا شكلياً، أو بتقديم تغذية راجعة صادقة وبناءة بعد التمرين، وهي مهارة تستحق تدريباً مقصوداً لا يقل عن المهارة الأصلية، إذ تؤثر جودة بيئة التدريب الجماعية مباشرة في جودة تعلم كل فرد فيها.

ويُنصح بأن يحتفظ كل طالب بسجل تراكمي لأدائه عبر سلسلة المقابلات المتعاقبة، يقارن فيه أدائه الحالي بأدائه في بداية التدريب مقارنة موضوعية مسنودة بأدلة مكتوبة، بدلاً من الاعتماد على انطباع ذاتي عام قد يتأثر بحالته المزاجية في يوم التقييم. ويتيح هذا السجل أيضاً للمشرف الأكاديمي تتبع مسار التطور الفردي لكل طالب عبر الفصل الدراسي، لا الحكم على أداء لحظي منفرد (Ivey et al., ٢٠١٨).

ومن المفيد أن يتذكر كل طالب أن الحرج عند مشاهدة تسجيل الأداء الأول أمر طبيعي يمر به الجميع تقريباً، حتى أكثر المدربين خبرة اليوم. وهذا الحرج، إن أحسن التعامل معه بدلاً من الهروب منه، يتحول بسرعة إلى وقود حقيقي للتطور، بدلاً من أن يبقى مصدر إحباط يدفع البعض إلى التوقف عن المراجعة الذاتية كلياً، وهي الخسارة الأكبر في هذه العملية.

خلاصة الفصل

تُجزأ مهارة المقابلة المعقدة إلى وحدات صغيرة يُتدرب عليها في مقابلات مصغرة، وفق دورة من خمس خطوات: الشرح، والممارسة، والتسجيل، والمراجعة، والتكرار. ويحوّل التحليل الذاتي المتوازن التجربة إلى تعلم، بوصف دقيق للسلوك وفرضية لسببه وهدف محدد. والتوتر في الممارسة الحقيقية مرحلة انتقالية لا دليل فشل، والأقران والسجل التراكمي شركاء أساسيون في رحلة التطور.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اذكر الخطوات الخمس لدورة التدريب المصغر بالترتيب.
٢. ما الفائدة التدريبية من تسجيل المقابلة المصغرة ومراجعتها مقارنة بالتدريب المباشر دون تسجيل؟
٣. ما مخاطر النقد الذاتي المفرط والتقييم المتساهل على تطور مهارات المتدرب؟
٤. لماذا يُعد الفارق بين الثقة في المحاكاة والتوتر في الموقف الحقيقي أمراً طبيعياً؟

مواقف عملية

٥. صمم نموذج تأمل ذاتي من ثلاثة أسئلة تستخدمه بعد مقابلتك المصغرة القادمة.
٦. أعد كتابة المذكرة الآتية لتصبح متوازنة: «كانت مقابلتي سيئة جداً. لم أعرف ماذا أقول، والعمل بالتأكيّد شعر بالملل. لا أظن أنني سأتحسن».

٧. زميلك أدى دور الممارس في مقابلة مصغرة، وطلب رأيك. اكتب ثلاث جمل تغذية راجعة: جملة عن نقطة قوة، وجملة عن مجال للتحسين، وجملة تقترح هدفاً للمرة القادمة.
٨. ابدأ سجلك التراكمي: صمم جدولاً تسجل فيه لكل مقابلة مصغرة المهارة المستهدفة، وملاحظة واحدة عن الأداء، والهدف القادم.

الفصل العاشر: استراتيجيات إدارة أنماط الشخصيات والتحديات في الجلسة

مشهد افتتاحي: ثلاثة عملاء في يوم واحد

في يوم الخميس، استقبلت مريم ثلاثة عملاء متتالين، وخرجت من كل جلسة بدرس مختلف. الأول تحدث خمسين دقيقة كاملة عن جيرانه وأقاربه وزحام السوق، ولم تستطع أن تعرف لماذا جاء. الثاني أجاب عن كل أسئلتها بكلمة واحدة، ونظر إلى الأرض معظم الوقت، حتى شعرت أن الصمت صار جداراً بينهما. والثالث بدأ الجلسة بسؤال: «كم عمرك أنت؟ وهل عندك خبرة كافية لتفهمي مشكلتي؟». في نهاية اليوم كتبت مريم في دفترها: «لم يعلمني أي كتاب ماذا أفعل مع هؤلاء». لكنها كانت مخطئة قليلاً؛ هذا الفصل يحاول ذلك.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- تطبيق تقنية إعادة التوجيه اللطيف مع العميل المستطرد.
- التمييز بين أنواع الصمت واختيار الاستجابة المناسبة لكل منها.
- التعامل مع العميل المتحدي لسلطة الممارس دون الدخول في صراع.
- الاستجابة للانفعالات المفاجئة بالتحقق الانفعالي قبل أي تدخل آخر.
- إدراك دور التحويل المضاد في صعوبات الممارس، واستخدام الإشراف لاستكشافه.

لا عميلان متشابهان

لا يشبه أي عميلين بعضهما تماماً، وسرعان ما يكتشف كل ممارس، غالباً في أسابيعه الأولى بعيداً عن قاعة التدريب الآمنة، أن الكتب النظرية لا تستطيع أن تعدّه تماماً لكل أنماط الشخصيات التي سيجلس أمامها. فهناك العميل شديد الحديث الذي يستطرد بعيداً عن الموضوع في كل مرة تقريباً، وهناك العميل الصامت الذي يجيب بإيجاز شديد مهما حاولت فتح المجال أمامه، وهناك من يتحدى سلطة الممارس بسمات نرجسية أو معارضة واضحة، كأن الجلسة ساحة تنافس لا مساحة مساعدة. ولكل نمط استراتيجي مختلف، ولا توجد وصفاً واحدة تناسبها جميعاً.

العمل المستطرد

مع العمل المستطرد يوصي (Cormier et al. ٢٠١٧) بتقنية «إعادة التوجيه اللطيف» (Gentle Redirection): مقاطعة مهذبة مصحوبة بتلخيص موجز، ثم سؤال يعيد التركيز إلى هدف الجلسة دون أن يشعر العميل بالرفض أو التجاهل. فالتحدي ليس في إسكات العميل، بل في احترام رغبته في المشاركة مع الحفاظ على بوصلة الجلسة.

مثال تطبيقي: إعادة التوجيه اللطيف

العميل: «...وبعدها ذهبت إلى السوق واشترت بعض الأشياء، وهناك التقيت بجارنا القديم الذي لم أره منذ سنوات، وتذكرت كم كانت تلك الفترة صعبة حين انتقلنا للحي الجديد، خصوصاً أن...»
الممارس (بلطف، دون قطع مفاجئ): «أرى أن هناك الكثير مما تريد مشاركته، ودعني أتوقف لحظة لألخص ما سمعته حتى الآن... [تلخيص موجز]... وأود أن أعود بك إلى النقطة التي بدأنا بها حول شعورك تجاه القرار الذي تحاول اتخاذه. هل يمكننا التركيز عليها أكثر؟»
لم يقل الممارس «هذا ليس مهماً»، بل اعترف أولاً بقيمة ما قيل، ثم وجّه الدفة بلطف (Cormier et al., ٢٠١٧).

وقد يحمل الاستطرد نفسه معنى يستحق الانتباه: فأحياناً يستطرد العميل هرباً من موضوع مؤلم يقترب منه الحديث. ولهذا يلاحظ الممارس المتمرس متى يبدأ الاستطرد، لا فقط أنه يحدث.

الصمت ليس عائقاً بالضرورة

الصمت ليس بالضرورة عائقاً يجب كسره فوراً، كما يظن كثير من المتدربين بقلق، بل قد يحمل قيمة علاجية حقيقية إن أُحسن التعامل معه. ويميز (Shea ٢٠١٧) بين أنواع متعددة من الصمت، ويوصي بقراءة الإشارات غير اللفظية المرافقة لتحديد الاستجابة الأنسب:

نوع الصمت	إشارات المرافقة	الاستجابة الأنسب
التأملي	نظرة شاردة هادئة، وجسد مسترخٍ	الانتظار الصبور وترك المساحة
الحزين	عينان دامعتان، ورأس منخفض	حضور هادئ، وربما «خذ وقتك، أنا هنا»

نوع الصمت	إشارات المرافقة	الاستجابة الأنسب
المرتبك	نظرات متنتقة، وبتدات جملة غير مكتملة	إعادة صياغة السؤال بشكل أبسط أو أوضح
المقاوم	ذراعان متشابكتان، وتجنب النظر، وإجابات مقتضبة	ملاحظة داعمة موجزة تعترف بالصعوبة دون ضغط

حوار: فتح الباب للصامت دون دفعه

الممارسة: كيف كان أسبوعك؟

العميل: عادي.

الممارسة: (بعد صمت) ألاحظ أن الكلام صعب اليوم. لا بأس بذلك. أحياناً يكون من الأسهل أن نبدأ

بشيء صغير. هل حدث هذا الأسبوع شيء، ولو بسيط، بقي في ذهنك؟

العميل: (بعد لحظة) أخي سافر.

لم تضغط الممارسة ولم تكرر السؤال نفسه، بل اعترفت بالصعوبة، ووسّعت الباب، وصغّرت المطلوب.

العميل المتحدي

العميل الذي يتحدى سلطة الممارس أو كفاءته، بأسئلة مثل «هل عندك خبرة كافية؟» أو «كل المعالجين الذين قابلتهم لم يفهموني»، يضع المتدرب في موقف صعب، إذ يثير فيه غالباً رغبة في الدفاع عن نفسه وإثبات كفاءته. لكن الدخول في هذا النقاش يحول الجلسة إلى ساحة تنافس، ويؤكد للعميل أن العلاقات كلها صراع قوة. والأجدي أن يتعامل الممارس مع التحدي بوصفه معلومة عن العميل لا هجوماً عليه: ما الذي يخشاه هذا الإنسان؟ هل خذله مساعدون سابقون؟ هل يحتاج إلى أن يشعر بالسيطرة لأنه يشعر بالضعف؟

مثال تطبيقي: سؤال العمر

العميل: كم عمرك أنت؟ وهل عندك خبرة كافية لتفهمي مشكلتي؟
 الممارسة (دون دفاع أو ارتباك): سؤالك مهم ومشروع، فأنت تريد أن تتأكد أنك في المكان الصحيح.
 أنا ممارسة تحت التدريب، وأعمل بإشراف مختصة ذات خبرة. ويبدو لي من سؤالك أن مشكلتك تحتاج إلى من يفهمها جيداً، وربما لم يحدث ذلك من قبل. هل هذا صحيح؟
 العميل: (يتراجع قليلاً) صحيح... ذهبت إلى اثنين قبلك، ولم يسمعني أحد.
 لم تدافع الممارسة عن نفسها، ولم تتظاهر بما ليس فيها، بل أجابت بصدق، ثم حولت التحدي إلى باب لفهم تجربة العميل.

الانفعالات غير المتوقعة: التحقق أولاً

قد تنشأ في الجلسة مواقف انفعالية غير متوقعة، كالكاء المفاجئ أو نوبة الغضب أو الانسحاب الانفعالي، تختبر ثبات أي ممارس مهما بلغت خبرته. ويوصي Sommers-Flanagan and (٢٠١٧) بأن يستجيب الممارس أولاً **بالتحقق الانفعالي** (Validation) دون محاولة إيقاف الانفعال أو التقليل منه بعبارات تهدئة سطحية، ثم أن يقيم ما إذا كان الانفعال يتطلب تدخلاً فورياً كحالة أزمة، أو يمكن استيعابه ضمن سياق الجلسة، مع الحفاظ على موقف هادئ غير مرتبك، لأن هدوء الممارس يُعدي العميل بالمعنى الإيجابي، كما يمكن للقلق أن يُعدي بالمعنى السلبي.

مثال تطبيقي: الغضب المفاجئ

العميل (بصوت مرتفع فجأة): «هو ببساطة لا يحترمني! يعاملني كأنني لا أفهم شيئاً، وأنا أعمل هناك منذ سنوات!»
 الممارس (بهدهوء، دون تراجع أو ارتباك): «أرى كم أثار هذا الموقف غضبك، ومن حقك أن تشعر بذلك بعد كل هذه السنوات من العمل. خذ وقتك، أنا هنا معك.» (بعد لحظة صمت يهدأ فيها العميل تدريجياً)
 الممارس: «حين تشعر بالاستعداد، أود أن أفهم أكثر ما الذي قاله تحديداً وجعلك تشعر بعدم الاحترام.»
 لم يقل الممارس «اهدأ» أو «لا داعي للغضب»، وهما عبارتان تُفهمان تقليلاً من شأن الانفعال، بل صدّق على مشروعية الشعور أولاً، ثم انتظر، ثم دعا برفق إلى استكشاف المحتوى.

تحقق انفعالي	تقليل من شأن المشاعر
«من الطبيعي أن تشعر بالغضب بعد ما حدث»	«لا داعي لكل هذا الغضب»
«أرى كم كان هذا مؤلماً لك»	«الأمر ليس بهذا السوء»
«خذ وقتك، البكاء لا بأس به هنا»	«اهدأ، لا تبك»

التحويل المضاد: حين تكون الصعوبة فينا

الصعوبة التي يجدها الطالب مع نمط شخصية معين ترتبط غالباً برود فعل شخصية غير واعية لديه هو، وهو ما يُعرف في الأدبيات التحليلية بمفهوم «التحويل المضاد» (Countertransference). فقد يجد متدرب التعامل مع الصمت سهلاً لكنه يواجه صعوبة أكبر مع العميل شديد الانفعال، بينما يواجه متدرب آخر العكس تماماً، وفق تكوينه الشخصي وخبراته السابقة. ويوصي الباحثون بأن يستخدم الممارس الإشراف السريري لاستكشاف هذه الأنماط في استجاباته، بدلاً من افتراض أن الصعوبة تكمن حصراً في «صعوبة» العميل ذاته؛ فهذا الافتراض، وإن كان مريحاً نفسياً، يمنع النمو الحقيقي الذي يأتي من مواجهة انحيازاتنا الخاصة (Shea, ٢٠١٧).

قصة تعليمية: لماذا أزعجني هذا العميل تحديداً؟

لاحظت مريم أنها تشعر بضيق شديد كلما تحدث العميل المتحدي بصوت عالٍ، وأنها تميل إلى إنهاء جلساته مبكراً. في الإشراف سألتها د. رنا: «من في حياتك يتحدث بهذه الطريقة؟». صمتت مريم طويلاً ثم قالت: «أخي الأكبر. كان دائماً يشكك في كل ما أقوله». لم يكن العميل هو أخاها، لكن جسدها كان يستجيب كأنه هو. حين أدركت ذلك، صار بإمكانها أن ترى العميل كما هو: رجلاً خائفاً من ألا يفهم، لا أخاً يريد أن يقلل من شأنها.

التصنيف أداة لا حكم

رغم فائدة تصنيف أنماط التحديات الشائعة، المستطرد والصامت والمتحدي، أداة تعليمية مبسطة، يحذر الباحثون من الإفراط في تصنيف العميل مبكراً في نمط واحد جامد، إذ قد يُظهر العميل نفسه أنماطاً مختلفة تماماً في جلسات أو مواضيع مختلفة بحسب حالته النفسية والسياس المحيط به. فالأصح أن نفهم هذه التصنيفات أدوات مفاهيمية مرنة تساعد على فهم اللحظة الحالية، لا تسميات ثابتة تُلصق بالعميل عبر

مسار العلاج كله. والمبدأ الذي يوجه كل هذه المواقف واحد ثابت: الحفاظ على هدوء الممارس نفسه نقطة ارتكاز تساعد العميل على استعادة توازنه، مهما بلغت شدة العاصفة أمامه.

خلاصة الفصل

لكل نمط من أنماط التحدي في الجلسة استراتيجيته: إعادة التوجيه اللطيف للمستطرد، وقراءة نوع الصمت للصامت، وتحويل التحدي إلى معلومة للمتحدى، والتحقق الانفعالي أولاً عند الانفعالات المفاجئة. وكثيراً ما تكمن الصعوبة في الممارس نفسه، فيكون الإشراف مساحة لاستكشاف التحويل المضاد. وتبقى التصنيفات أدوات مرنة لا أحكاماً، ويبقى هدوء الممارس مرساة الجلسة.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اشرح تقنية «إعادة التوجيه اللطيف» واذكر مثلاً حوارياً على تطبيقها.
٢. ميّز بين نوعين على الأقل من أنواع الصمت، ووضح كيفية التعامل مع كل نوع.
٣. ما الفرق بين التحقق الانفعالي والتقليل من شأن المشاعر؟ اذكر مثلاً لكل منهما.
٤. ما مفهوم «التحويل المضاد»؟ ولماذا قد يفسر صعوبة الممارس مع نمط شخصية معين؟

مواقف عملية

٥. كيف تستجيب مهنيّاً إذا انخرطت العميلة في بكاء مفاجئ وهي تتحدث عن تجربة مؤلمة؟ اكتب ما تقوله وما تفعله في الدقيقة الأولى.
٦. عد إلى المشهد الافتتاحي، واكتب لكل من العملاء الثلاثة الجملة الأولى التي كنت ستقولها لو كنت مكان مريم.
٧. عميلة تقول في الجلسة الثانية: «قرأت على الإنترنت أن هذه الطريقة في العلاج لا تفيد، فلماذا نضيع وقتنا؟». اكتب استجابة لا تدافع ولا تستسلم.
٨. فكّر في نمط من الشخصيات تجد أنه يزعجك أو يربكك أكثر من غيره. ما الذي قد يكشفه ذلك عنك؟ وكيف ستطرحه في الإشراف؟

الفصل الحادي عشر: أثر الأبعاد الثقافية والمجتمعية والدينية على سير المقابلة

مشهد افتتاحي: «الحسد»

جلست امرأة ريفية في الأربعين أمام مريم، وقالت بهدوء إن ما تعانيه من أرق وخفقان وضيق في الصدر منذ أشهر سببه «الحسد»، فقد بدأ كل شيء بعد أن زارتها جارة وأثنت على بيتها الجديد. كتمت مريم ابتسامة صغيرة، وقالت بلطف إن هذه «أعراض قلق معروفة»، وبدأت تشرح لها ما يحدث في الجسم عند التوتر. أوامت المرأة برأسها بأدب، لكنها لم تعد. في الإشراف قالت د. رنا: «لم تخطئي في معلومة واحدة. لكنك صححت إطارها قبل أن تفهميه. بالنسبة إليها، قلت لها إن طريقتها في فهم حياتها خاطئة. هل سألتها ماذا يعني لها الحسد؟ ومن حولها يساعدها؟ وماذا جربت؟».

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- تعريف الكفاءة الثقافية وأبعادها الثلاثة: الوعي والمعرفة والمهارة.
- فهم أثر المعتقدات الدينية والبنية المجتمعية في تفسير العميل لأعراضه وقبوله للتدخل.
- تطبيق مفهوم التقاطعية لتجنب التعميم الثقافي.
- صياغة أسئلة تفتح الباب للبعد الثقافي دون افتراض أو تطفل.
- الموازنة بين الحساسية الثقافية والموضوعية العلمية والتشخيصية.

ما الكفاءة الثقافية؟

تخيل ممارساً تدرب بالكامل في بيئة ثقافية معينة، يجلس اليوم أمام عميل يحمل منظومة قيم ومعتقدات مختلفة تماماً. هل سيفهم صمته بالطريقة الصحيحة؟ هل سيفسر تردده في مناقشة موضوع أسري مقاومة نفسية، أم احتراماً طبيعياً لحدود ثقافية راسخة يحملها منذ طفولته؟ هذا السؤال هو بالضبط مجال الكفاءة الثقافية (Cultural Competence): قدرة الممارس على فهم الخلفية الثقافية والدينية والاجتماعية للعميل وتقديرها واحترامها، وتكييف أسلوب المقابلة بما يتناسب معها، دون التخلي عن المعايير المهنية في أي لحظة (Ivey et al., ٢٠١٨). والخبر الجيد أن هذه الكفاءة ليست موهبة فطرية يولد بها البعض، بل مهارة قابلة للتعليم والتطور، تنمو مع كل عميل جديد من خلفية مختلفة.

الأبعاد الثلاثة للكفاءة الثقافية

تقوم الكفاءة الثقافية على ثلاثة أبعاد متكاملة، يكمل كل منها الآخر ولا يغني عنه (Sue et al., ١٩٩٢ ; ٢٠١٨, Ivey et al.):

البعد	سؤاله الأساسي	كيف يُنمى
الوعي	ما تحيزاتي وافتراساتي غير الواعية؟	تمارين تأملية تستكشف خلفية الممارس الثقافية وأثرها في افتراضاته
المعرفة	ما قيم ثقافة العميل وأنماط تفكيرها؟	القراءة، والسؤال، والتعلم من العملاء أنفسهم
المهارة	كيف أكيّف تواصلتي في الجلسة الحية؟	الممارسة المشرفة عليها والتغذية الراجعة

ويبدأ الأمر من البعد الأول تحديداً: فالوعي بالتحيز الثقافي الذاتي شرط سابق لكفاءة حقيقية تجاه الآخرين، لا مجرد معرفة نظرية بثقافات الغير دون فحص الذات أولاً، تماماً كما لا يمكن لأحد أن يعدّل عدسة نظارته دون أن يدرك أولاً أنه يرتدي عدسة أصلاً (Ivey et al., ٢٠١٨). وفي المشهد الافتتاحي، لم تكن مشكلة مريم نقصاً في المعرفة، بل غياباً للوعي بأنها تنظر إلى تجربة العميلة من خلال عدستها العلمية وحدها.

الدين والبنية المجتمعية

قد تؤثر المعتقدات الدينية للعميل بعمق في تفسيره لأعراضه النفسية؛ فما يفسره ممارس بإطار طبي بحت («نوبة قلق») قد يفسره عميل آخر بإطار روحي أو ديني مختلف تماماً («حسد» أو «ابتلاء» أو «ضعف إيمان»)، وكلا الإطارين يستحق احتراماً وفهماً لا رفضاً أو تسطيحاً. كما تؤثر هذه المعتقدات في قبول العميل لأشكال معينة من التدخل، وفي مدى ارتياحه لمناقشة موضوعات بعينها، كالعلاقات الأسرية أو الجنسية، مع ممارس من خلفية مختلفة.

ويوصي (Corey ٢٠١٧) بأن يستكشف الممارس دور الدين والمعتقد في حياة العميل باحترام وفضول حقيقي بدلاً من الافتراضات المسبقة، وأن يراعي البنية المجتمعية، من عائلة ممتدة وأعراف محلية، التي قد تكون جزءاً مهماً من نظام دعم العميل، أو من مصادر ضغطه، أو من الاثنين معاً.

قصة تعليمية: الجلسة التي كان يجب أن تكون

بعد الإشراف، أعادت مريم تمثيل الجلسة مع زميلة تؤدي دور العميلة:
العميلة: كل هذا بدأ بعد الحسد.

مريم: حدثيني أكثر عن ذلك. ماذا حدث بعد زيارة جارتك؟

العميلة: صرت لا أنام، وقلبي يدق، وأخاف أن يصيب أولادي مكروه.

مريم: هذا كثير عليك. وماذا فعلت حتى الآن لتحمي نفسك وأولادك؟

العميلة: قرأت الرقية، وذهبت إلى الشيخ. ارتحت قليلاً، لكن الخفقان عاد.

مريم: يبدو أن الرقية منحتك بعض الطمأنينة، وهذا مهم. وأتساءل إن كان يمكن أن نضيف إليها شيئاً
يساعد جسمك تحديداً حين يدق قلبك بهذه الطريقة. ما رأيك؟

لم تتخل مريم في هذه النسخة عن فهمها العلمي، لكنها قدمته إضافةً إلى إطار العميلة، لا بديلاً عنه
يُفرض عليها.

التقاطعية: العميل ليس هوية واحدة

من التطورات المفاهيمية المهمة في هذا المجال مفهوم **التقاطعية** (Intersectionality) الذي
صاغته كيمبرلي كرينشو، وينبه إلى أن الإنسان لا يحمل هوية ثقافية أو دينية واحدة منعزلة، بل مجموعة
متشابكة من الهويات، كالجنس والطبقة الاجتماعية والعمر والحالة الصحية، تتفاعل معاً لتشكل تجربته
الفريدة التي لا تشبه تجربة أي شخص آخر من الخلفية نفسها بالضبط (Crenshaw, ١٩٨٩).

مثال تطبيقي: عميلتان من الخلفية نفسها

الأولى امرأة في الستينات، متقاعدة، تعيش وسط عائلة ممتدة داعمة؛ والثانية طالبة جامعية في
العشرينات، تعيش بمفردها بعيداً عن أسرتها لأول مرة. لو افترض الممارس أن الانتماء الثقافي المشترك
يعني تجربة حياتية متشابهة، لأخطأ في فهم كليهما: فالأولى قد تجد في محيطها العائلي مصدر دعم
رئيسياً وأحياناً مصدر ضغط تقليدي في آن، بينما تواجه الثانية تحدياً مختلفاً جذرياً: التفاوض بين قيم
نشأت عليها وحياة مستقلة جديدة تتطلب قرارات لم تُدرّب على اتخاذها وحدها. لم يجعل الانتماء
المشترك تجربتيهما متطابقتين، بل شكّل خلفية تفاعلت بطريقة مختلفة مع العمر والمرحلة الحياتية لكل
منهما.

وهذا يعني أن التعميم بناءً على انتماء ثقافي واحد، دون مراعاة هذا التشابك، يظل قاصراً عن فهم تجربة أي عميل، مهما بدا مطمئناً وسريعاً في ظاهره.

كيف تفتح الباب دون أن تفرضه؟

يمكن عملياً استخدام سؤال مفتوح بسيط يفتح هذا الباب دون تطفل أو افتراض: «كل شخص يفهم مشكلاته ويتعامل معها بطريقة تتأثر بخلفيته وقيمه؛ هل هناك جوانب من خلفيتك الثقافية أو الدينية تشعر بأنها مهمة لفهمي لما تمر به؟». وما يميز هذا السؤال أنه يترك للعميل أن يقرر بنفسه ما هو ذو صلة من خلفيته، بدلاً من افتراض الممارس مسبقاً لما يعتقد هو أنه مهم ثقافياً، وهذا فرق جوهري بين الفضول الاحترامي والافتراض المسبق، مهما حسنت نية الأخير (Sommers-Flanagan & Sommers, 2017). (Flanagan, 2017).

حوار: العائلة ليست بالضرورة ضغطاً

عميل جاء يناقش قراراً مهنيّاً صعباً، ويشير عرضاً إلى أنه «لا يريد أن يخيب أمل عائلته». الممارس: سمعتك تذكر أن قرارك يرتبط بعدم تخيب أمل عائلتك. أعرف أن كل شخص يحمل خلفية تشكل نظريته لمثل هذه القرارات. هل هناك جانب من قيمك العائلية أو الثقافية تحب أن أفهمه أكثر حتى أستطيع مساعدتك بدقة؟

العميل: في الحقيقة نعم... في عائلتنا، القرار الفردي البحت غير مقبول، حتى لو كان يخصني وحدي شكلياً. هذا ليس ضغطاً بالمعنى السلبي، بل هكذا نشأنا، وأنا أقدر هذا الترابط رغم صعوبته أحياناً. لم يفترض الممارس أن ذكر «العائلة» يعني ضغطاً سلبياً يجب تحرير العميل منه، وهو افتراض شائع لدى ممارس من خلفية أكثر فردية، بل ترك للعميل أن يصف علاقته بأسرته بكلماته، فجاءت الإجابة أدق وأبعد من أي افتراض جاهز.

التوازن الدقيق

الحساسية الثقافية لا تعني بأي حال التخلي عن المعايير العلمية والتشخيصية؛ بل تعني تفسير المعلومات في سياقها الثقافي الصحيح قبل الوصول إلى استنتاج، وتجنب تفسير سلوك معياري في ثقافة معينة عرضاً مرضياً لمجرد اختلافه عن المعيار الذي اعتاد عليه الممارس (Corey, 2017). فالفضول الاحترامي، لا الافتراض المسبق ولا التجاهل الكامل للبعد الثقافي، هو الموقف الأكثر توازناً. والتطرف في

أي من الاتجاهين، بتضخيم البعد الثقافي حتى يحجب التقييم الموضوعي، أو بتجاهله كلياً كأن العملاء جميعهم متماثلون، يضعف جودة الرعاية بالقدر نفسه تقريباً.

تجاهل البعد الثقافي	فضول احترامى متوازن	تضخيم البعد الثقافي
«الحسد خرافة، ما لديك قلق»	«ماذا يعني لك الحسد؟ وكيف أثر في حياتك؟»	«هذا شأن ثقافى، لا علاقة لي به»
يفرض الإطار العلمى وحده	يجمع بين إطار العمل والفهم العلمى	يتمتع عن التقييم خشية «التدخل فى الثقافة»
قد يخسر العمل	يبني الثقة ويحافظ على الدقة	قد يغفل اضطراباً يحتاج إلى علاج

الخطأ الحقيقى ليس الجهل بل الاكتفاء به

الخطأ الأكبر ليس فى جهل تفاصيل ثقافة بعينها، فهذا طبيعى تماماً، إذ لا يمكن لأحد أن يلم بكل الثقافات مهما اتسعت خبرته، بل فى الاكتفاء بهذا الجهل دون فضول صادق لسده حين يقف أمام عميل يحتاج هذا الفهم، أو، وهو الأسوأ، فى افتراض معرفة لا يملكها الممارس أصلاً، فيبني عليها تقييماً أو نصيحة بعيدة عن واقع العميل. وهذه رسالة محررة أكثر منها تحذيرية: لست مطالباً بأن تعرف كل شيء عن كل ثقافة، بل بأن تبقى فضولياً ومتواضعاً بما يكفي لتسأل حين لا تعرف.

خلاصة الفصل

الكفاءة الثقافية مهارة متعلّمة تقوم على الوعي بالذات، والمعرفة بالآخر، والمهارة فى التكيف. وتؤثر المعتقدات الدينية والبنية المجتمعية فى تفسير العميل لأعراضه وقبوله للتدخل، ويذكرنا مفهوم التقاطعية بأن كل عميل تقاطع فريد لهويات متعددة. والموقف المهني الأنسب هو الفضول الاحترامى الذى يجمع بين احترام إطار العمل والحفاظ على الدقة العلمية.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. عدّد الأبعاد الثلاثة للكفاءة الثقافية، ووضح لماذا يُعد الوعي بالذات نقطة البداية.

٢. كيف قد تؤثر المعتقدات الدينية للعميل في تفسيره لأعراضه النفسية؟ اذكر مثلاً توضيحاً من عندك.
٣. ما مخاطر التعميم الثقافي المفرط (Overgeneralization) في المقابلة العيادية؟
٤. اشرح مفهوم «النقاطعية» وكيف يوسع فهمنا لهوية العميل، مستعيناً بمثال العميلتين الواردتين في الفصل.

مواقف عملية

٥. صُغ سؤالاً مهذباً ومباشراً للتحقق من تفضيلات العميل الثقافية أو الدينية في بداية العلاقة العلاجية.
٦. عميل يقول: «أعرف أن مشكلتي سببها ضعف إيماني، ولهذا أخجل من أن أتحدث عنها». اكتب استجابة تحترم إطاره الديني وتفتح المجال للحديث.
٧. اكتب ثلاثة افتراضات ثقافية تحملها أنت عن عملاء من خلفية مختلفة عن خلفيتك (مدينة/ريف، أو جيل أكبر/أصغر، أو طائفة أخرى). كيف قد تؤثر في مقابلتك؟
٨. عميلة شابة ترفض أن تتحدث عن علاقتها بخطيبها في حضور والدتها التي رافقتها إلى العيادة، والأم تصر على البقاء. كيف تدير الموقف مع احترام الأعراف الأسرية وحق العميلة في الخصوصية؟

الفصل الثاني عشر: حدود التفاعل المهني: التفسير والتشخيص والإفصاح عن الذات

مشهد افتتاحي: طلب الصداقة

في مساء يوم جمعة، ظهر على هاتف مريم إشعار: طلب صداقة على وسائل التواصل من عميل تتابعه منذ شهرين، شاب لطيف يمر بفترة صعبة بعد وفاة والده. أرفق الطلب برسالة قصيرة: «أعرف أنه ليس وقت الجلسة، لكنني أشعر أنك الوحيدة التي تفهمني. هل يمكن أن أحدثك هنا حين أشعر بالضيق ليلًا؟». أمسكت مريم الهاتف طويلاً. شعرت بالتعاطف، وبالذنب لو رفضت، وبالخوف لو قبلت. لم يكن في الطلب شيء درامي أو صارخ، ولهذا بالذات كان صعباً.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- تعريف الحدود المهنية وأبعادها الزمنية والمكانية والمالية والانفعالية.
- الاستجابة لاختبارات الحدود بصيغة تجمع الرفض الواضح والبديل البناء.
- إدارة الحدود في المجتمعات الصغيرة والمتراطة وعلى وسائل التواصل.
- تقديم التشخيص فرضية عمل قابلة للمراجعة لا حكماً قاطعاً.
- التمييز بين الإفصاح عن الذات المفيد علاجياً والإفصاح الذي يتحول إلى عبء على العميل.

ما الحدود المهنية؟

الحدود المهنية (Professional Boundaries) هي التي تحدد طبيعة العلاقة بين الممارس والعميل، بما يضمن سلامة العملية العلاجية ويحمي الطرفين من سوء الفهم أو الاستغلال. وتشمل أبعاداً متعددة (American Psychological Association [APA], ٢٠١٧):

- **الحدود الزمنية والمكانية:** موعد الجلسة ومدتها ومكانها.
 - **الحدود المالية:** طريقة الدفع وانتظامه.
 - **الحدود الانفعالية:** التي تمنع الانزلاق التدريجي نحو علاقة صداقة أو اعتمادية غير صحية.
- وما يجعل هذا الفصل مهماً أن أغلب اختبارات الحدود لا تأتي بصورة درامية صارخة، بل بالشكل الهادئ غير المتوقع الذي رأيناه في المشهد الافتتاحي: سؤال عابر، أو لفظة ود، أو موقف اجتماعي عادي يتطلب من الممارس أن يعرف أين يقف بوضوح ودفء في آن واحد. أما الموضوعات الأخلاقية الأكثر

تعقيداً، كالانزلاق التدريجي للحدود والمعضلات التي تتعارض فيها المبادئ، فسنعود إليها في الفصل الثالث والعشرين.

الرفض الواضح والبديل البناء

نموذج استجابة: رسالة العميل

«أقدر ثقتك، وأفهم رغبتك في الدعم بين الجلسات، خصوصاً في الليالي الصعبة. لكن للحفاظ على إطار علاجي واضح ومفيد لك، لا أتواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الشخصية. دعنا نتحدث في جلستنا القادمة عن طرق لإدارة تلك اللحظات الصعبة بين الجلسات، ونضع معاً خطة لما تفعله حين يشتد الضيق ليلاً.»

يجمع هذا الرد بين عنصرين لا غنى عن أي منهما: **رفض واضح** لا لبس فيه، و**بديل بناء** يحمي شعور العميل بأنه لم يُرفض شخصياً، بل أن هناك إطاراً مهنيّاً يحمي الجميع ويبقي التركيز على مصلحته العلاجية. فالرفض وحده قد يشعر العميل بالبرود أو الإقصاء، والبديل وحده قد يترك الباب موارباً لالتباس يصعب تصحيحه لاحقاً. والجمع بينهما هو ما يمنح الحدود طابعها الإنساني الدافئ دون أن تفقد وضوحها. وقد أضافت وسائل التواصل الاجتماعي بعداً جديداً لهذا التحدي، إذ قد يبحث العملاء عن حسابات ممارسيهم الشخصية أو يرسلون طلبات متابعة بنية طيبة. ويُنصح بأن يضع الممارس سياسة واضحة ومعلنة منذ البداية بعدم قبول طلبات الصداقة أو المتابعة من العملاء على حساباته الشخصية، وأن يشرحها بلطف إن أثّرت المسألة (APA, ٢٠١٧).

الحدود في المجتمعات الصغيرة والمترابطة

تصبح إدارة الحدود أكثر تعقيداً في المجتمعات الصغيرة أو المترابطة اجتماعياً، حيث يرتفع احتمال معرفة الممارس بالعمل خارج السياق العلاجي، كجار أو قريب بعيد أو زميل دراسة سابق. وهذا واقع لا يُنكر ولا يُتعامل معه بخجل، بل يُناقش بصراحة مع العميل منذ البداية. ويوصي الباحثون بوضع اتفاق واضح ومسبق حول التعامل مع أي لقاء عرضي خارج الجلسات، كأن يتفق الطرفان على ألا يبادر الممارس بالتحية علناً حفاظاً على خصوصية العميل، ما لم يبدأ العميل بذلك (APA, ٢٠١٧).

مثال تطبيقي: لقاء عرضي في السوق

ممارسة تعمل في مدينة متوسطة الحجم تلتقي أحد عملائها صدفه في السوق، ومعه أفراد من عائلته لا يعرفون أنه يتلقى دعماً نفسياً. ينظر العميل إليها نظرة سريعة متوترة، دون أن يبادر بالحديث. تكتفي الممارسة بابتسامة عابرة عادية، كما تفعل مع أي معارف، دون أن تذكر اسمه أو تقترب، وتتابع طريقها بشكل طبيعي.

في الجلسة التالية تفتح الموضوع بلطف: «لاحظت أننا التقينا يوم الخميس في السوق، وأردت أن أطمئن أن الأمر لم يكن محرّجاً لك.» فيجيب العميل بارتياح: «على العكس، قدّرت أنك لم تقتربي أو تذكرني اسمي، هذا بالضبط ما كنت أتمناه.»
تحول الاتفاق المسبق الذي نوقش في الجلسة الأولى إلى تطبيق سلس أراح الطرفين، بدلاً من موقف مرتبك يهدد شعور العميل بالخصوصية.

التفسير والتشخيص: فرضية لا حكم

يجب أن يمارس الممارس حذراً عالياً عند تقديم أحكام تشخيصية، بحيث تبقى دائماً ضمن حدود تدريبه وصلاحياته. والمبدأ الأهم أن يُقدّم أي تشخيص أولي **فرضية عمل** قابلة للمراجعة والتعديل، لا حكماً قاطعاً، خصوصاً في الجلسات الأولى حيث تكون المعلومات محدودة (Shea, ٢٠١٧). كما ينبغي تجنب التسرع في «تصنيف» العميل في فئة تشخيصية قبل اكتمال جمع المعلومات، لما قد يحمله ذلك من أثر وصمي على العميل، أو تضليل لمسار العلاج إن ثبت لاحقاً أن التصنيف المبكر غير دقيق. والفرضية، بخلاف الحكم النهائي، تحمل تواضعاً مهنيّاً ضرورياً: هذا ما أراه حتى الآن، وقد يتغير فهمي مع مزيد من المعلومات.

مثال تطبيقي: الفرضية بدلاً من الحكم

في الجلسة الثانية مع عميلة تتحدث عن قلق مستمر وصعوبة في النوم، قد يقع ممارس مبتدئ في فخ الحكم السريع فيقول لنفسه، وربما للعميلة: «هذه حالة اضطراب قلق عام». أما الممارس المتمرس فيصوغ الأمر بشكل مختلف:

«ما تصفيته من قلق مستمر وصعوبة في النوم يتوافق مع عدة احتمالات نحتاج إلى استكشافها معاً في الجلسات القادمة، منها أنماط قلق عام، لكن قد تكون هناك عوامل أخرى مرتبطة بضغط عمل

حالي أو تغير في حياتك لم نتطرق له بعد. دعينا نأخذ وقتنا لنفهم الصورة كاملة قبل أن نضع تسمية لما تمرين به.»

لا تفقد هذه الصياغة الممارس ثقة العميلة، بل تمنحها شعوراً بأنها ترى إنسانة كاملة قبل أن تُختزل في تصنيف.

الإفصاح عن الذات: لمصلحة من أقول هذا الآن؟

الإفصاح عن الذات (Self-disclosure)، أي مشاركة الممارس جانباً من تجربته أو رأيه الشخصي مع العميل، منطقة رمادية دقيقة. يوضح (Egan and Reese ٢٠١٩) أن الإفصاح المدروس والمحدود قد يعزز الرابطة العلاجية إذا استُخدم بغرض واضح، كتطبيع تجربة العميل وتذكيره بأنه ليس وحيداً فيما يمر به. لكنه يتحول إلى انتهاك للحدود إذا تكرر بلا ضابط، أو حوّل تركيز الجلسة من حاجات العميل إلى حاجات الممارس، أو حمل العميل مسؤولية انفعالية تجاه الممارس، وهو عبء لا ينبغي أن يحمله من جاء يطلب الدعم لا أن يقدمه. فالغارق الجوهري ليس في وجود الإفصاح من عدمه، بل في السؤال الذي يطرحه الممارس على نفسه قبل كل إفصاح: لمصلحة من أقول هذا الآن؟

مثال تطبيقي: إفصاحان متشابهان ظاهرياً

الموقف الأول: عميل يمر بتجربة فقدان أحد والديه، ويقول بحزن: «أشعر أنني الوحيد الذي يمر بهذا بهذه الصعوبة». فيرد الممارس بإيجاز مدروس: «مررتُ أنا أيضاً بفقدان قريب عزيز، وأتذكر شعوراً مشابهاً بالعزلة في البداية. لكن الأهم الآن أن نفهم كيف تعيش أنت هذه التجربة تحديداً». إفصاح مختصر، محدد الغرض (تطبيع الشعور)، يعود فوراً بالتركيز إلى العميل.

الموقف الثاني: يسأل عميل آخر سؤالاً عابراً: «هل جربت أنت شيئاً كهذا؟»، فيسترسل الممارس دقائق كاملة في سرد تفصيلي لأزمة شخصية معقدة، دون أن يعود بالحديث إلى العميل. هنا تحول الإفصاح من أداة علاجية إلى عبء، وقد يشعر العميل الآن أنه مضطر إلى طمأننة ممارسه بدلاً من أن يُطمأن هو.

إفصاح مفيد	إفصاح ضار
قصير ومحدد	طويل ومفصل
له غرض علاجي واضح كالتطبيع	يلبي حاجة الممارس إلى الحديث أو الفهم

إفصاح مفيد	إفصاح ضار
يعود فوراً إلى العمل	يبقى على الممارس
نادر ومدرس	متكرر وتلقائي
عن تجربة تجاوزها الممارس	عن جرح ما زال مفتوحاً لدى الممارس

الحدود إطار مرن يحمي

يفيد أن يفهم المتدرب الحدود المهنية إطاراً مرناً يخدم مصلحة العميل العلاجية، لا جداراً عازلاً بارداً يهدف فقط إلى حماية الممارس من المساءلة. فالحدود الواضحة، حين تُقدّم بدفء وشرح لغرضها، تطمئن العميل بدلاً من أن تشعره بالرفض، إذ تظهر له أن العلاقة تُدار بمهنية تحميه هو أيضاً. ومن المفارقات التي يكتشفها كثير من الممارسين الجدد مع الوقت أن أصعب الحدود ليست تلك المرتبطة بمواقف كبيرة واضحة كطلب صداقة صريح، بل تلك المرتبطة بلحظات صغيرة يومية تبدو غير ذات أهمية: نظرة عابرة، أو سؤال بريء، أو لحظة ضعف إنساني مشترك. ولهذا تبقى اليقظة المستمرة، لا القواعد المحفوظة وحدها، الحارس الحقيقي لهذه الحدود. والخبر الجيد أن هذه اليقظة تنمو مع كل موقف، لتصبح مع الوقت طبيعة ثانية تحمي العميل والعلاقة معاً.

خلاصة الفصل

الحدود المهنية إطار زمني ومكاني ومالي وانفعالي يحمي العلاقة العلاجية، وتُختبر غالباً في مواقف هادئة غير متوقعة. وتقوم الاستجابة الجيدة على رفض واضح مقرون ببديل ببناء، وعلى اتفاقات مسبقة في المجتمعات المترابطة وعلى وسائل التواصل. ويُقدّم التشخيص فرضية عمل لا حكماً، ويُستخدم الإفصاح عن الذات نادراً ولغرض واضح يعود بالتركيز إلى العميل.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. عدّد ثلاثة أنواع من الحدود المهنية التي يجب أن يراعيها الممارس النفسي.
٢. لماذا يُنصح بتقديم التشخيص الأولي فرضية عمل بدلاً من حكم نهائي في الجلسات الأولى؟

٣. متى يكون الإفصاح عن الذات مفيداً علاجياً، ومتى يتحول إلى انتهاك للحدود؟ اذكر مثلاً لكل حالة.

مواقف عملية

٤. كيف تدير موقفاً تعرف فيه العميل خارج سياق العيادة، كجار أو قريب بعيد؟ ما الذي تتفق عليه معه

في الجلسة الأولى؟

٥. اكتب رد مريم على رسالة العميل في المشهد الافتتاحي، ثم اكتب ما ستقوله له في الجلسة التالية.

٦. في نهاية الجلسة الأخيرة قبل عطلة العيد، قدمت لك عميلة علبة حلويات صنعتها بنفسها. كيف

تتصرف؟ وما العوامل التي تؤثر في قرارك؟

٧. عميل يسألك مباشرة: «هل أنت متزوج؟ هل لديك أطفال؟». اكتب استجابتين: واحدة تجيب باختصار

ثم تعود إليه، وأخرى تستكشف معنى السؤال بالنسبة إليه. متى تختار كلا منهما؟

الفصل الثالث عشر: أدوات تطوير الممارس: الإشراف السريري وتقييم الجلسات

مشهد افتتاحي: الجلسة التي لم تذكرها مريم

في جلسة الإشراف الأسبوعية، عرضت مريم ثلاث حالات بتفصيل ودقة: ما قاله العملاء، وما طبقته من مهارات، وما خططت له. أثنت د. رنا على عرضها، ثم سألت: «وهل هناك جلسة هذا الأسبوع لم تذكرها؟». ترددت مريم، ثم قالت بصوت منخفض: «نعم... جلسة مع أم فقدت طفلها. بكيت بعدها في السيارة، ولم أعرف ماذا أقول لها في منتصف الجلسة، فسكّتُ طويلاً. خجلت أن أعرضها لأنني شعرت أنني فشلت فيها». ابتسمت د. رنا وقالت: «هذه بالضبط الجلسة التي جئنا إلى الإشراف من أجلها. الجلسات الناجحة تعلمك قليلاً، أما الجلسات التي تخجلين منها فهي كنز».

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- شرح وظائف الإشراف السريري في تطوير المهارات ودعم الممارس.
- المقارنة بين أنماط الإشراف السريري ومزايا كل منها.
- استخدام أدوات ملموسة لتقييم جودة الجلسة بصورة دورية.
- تطبيق نموذج التقييم الذاتي بعد الجلسة وتقليل الانحياز الذاتي.
- بناء خطة تطوير مهني شخصية بأهداف قابلة للقياس.

لا أحد يصل وحيداً

لا يوجد ممارس، مهما بلغت خبرته، وصل إلى مستواه وحيداً. خلف كل ممارس متمكن سلسلة طويلة من جلسات الإشراف، والأخطاء التي رُوجعت بصدق، والتغذية الراجعة التي قُبِلت رغم صعوبة سماعها أحياناً. والإشراف السريري (Clinical Supervision) من أهم أدوات التطور المهني، إذ يوفر بيئة آمنة لمراجعة الحالات، والحصول على تغذية راجعة من مشرف أكثر خبرة، ومناقشة التحديات الأخلاقية والفنية بصراحة لا تتاح عادة في أي سياق آخر. وما يجعل هذه المساحة استثنائية أنها من المواضيع القليلة التي يُسمح فيها للممارس أن يكون متعلماً غير كامل، دون أن يهدد ذلك صورته المهنية أمام عملائه.

ماذا يفعل الإشراف؟

يشير Corey (٢٠١٧) إلى أن الإشراف المنتظم يرتبط بتحسين ملحوظ في جودة التدخلات السريرية وفي إدراك الممارس لحدود كفاءته، وهو إدراك بالغ الأهمية، لأن الممارس الذي لا يعرف حدوده أخطر على عملائه من المبتدئ الذي يعرفها ويحترمها.

ولا يقتصر دور الإشراف على تطوير المهارات التقنية، بل يمتد إلى دعم الرفاهية النفسية للممارس نفسه، ومعالجة ما يُعرف بـ«إجهاد التعاطف» (Compassion Fatigue) الناتج عن التعرض المتكرر لقصص معاناة العملاء (Figley, ١٩٩٥)، عبر مساحة في الإشراف لمناقشة هذا البعد الشخصي لا الجوانب الفنية وحدها. فالممارس إنسان أيضاً، يحتاج من يستمع إليه كما يستمع هو لعملائه، ومن يذكره بأن حمل معاناة الآخرين اليومية له كلفة حقيقية تستحق الاعتراف بها لا كبتها خلف واجهة الاحترافية. وهذا ما فعلته د. رنا مع مريم في المشهد الافتتاحي.

وظيفة الإشراف	ما تبدو عليه عملياً
تعليمية	تطوير المهارات، وتصحيح الأخطاء، ونقل المعرفة
حمائية	ضمان جودة الخدمة للعميل وسلامته، ومراجعة القرارات الحساسة كتقييم الخطر
داعمة	مساحة لمشاعر الممارس وإجهاده واستكشاف التحويل المضاد
أخلاقية	مناقشة المعضلات والحدود المهنية قبل أن تتحول إلى مشكلات

أنماط الإشراف السريري

تتعدد أنماط الإشراف السريري:

- الإشراف الفردي المباشر بين المشرف والمتدرب.
- الإشراف الجماعي ضمن مجموعة من الأقران تحت إشراف مختص واحد، وميزته تعدد وجهات النظر والتعلم من حالات الآخرين.
- الإشراف القائم على الوصف الشفهي للحالة.

• الإشراف القائم على مراجعة التسجيلات الصوتية أو المرئية.

ويشير (Corey ٢٠١٧) إلى أن الإشراف القائم على مراجعة التسجيلات هو الأدق، لأنه يتيح للمشرف ملاحظة السلوك الفعلي للمتدرب بدلاً من الاعتماد على وصفه الذاتي، الذي قد يتأثر بانحيازات إدراكية غير مقصودة؛ فكل منا يميل دون قصد إلى رواية موقفه بصورة أكثر تماسكاً مما كانت عليه فعلياً. وسيتناول الفصل الرابع والعشرون بروتوكول مراجعة التسجيلات بالتفصيل.

ومع اتساع الخدمات النفسية عن بُعد، ظهرت ممارسات إشراف عن بُعد، تتيح للمتدرب في المناطق النائية الوصول إلى مشرفين ذوي خبرة قد لا تتوفر محلياً، مع مراعاة الاعتبارات الأخلاقية والتقنية ذاتها، من أمان الاتصال إلى وضوح حدود السرية بين المتدرب والمشرف والعميل.

قصة تعليمية: كيف تستعد لجلسة الإشراف؟

لاحظت مريم أن جلسات إشرافها الأولى كانت تتحول إلى «تقرير» تقرأ فيه ما حدث، ثم تنتهي دون أن تخرج بشيء محدد. نصحتها د. رنا بأن تأتي كل أسبوع بثلاثة أشياء فقط: سؤال واحد محدد عن حالة («ماذا أفعل حين تصمت العميلة بعد ذكر زوجها؟»)، ولحظة واحدة من تسجيل تريد رأياً فيها، وشعور واحد حملته من الأسبوع («شعرت بالعجز أمام الأم التي فقدت طفلها»). تغيرت جلسات الإشراف منذ ذلك اليوم: صارت أقصر، وأعمق، وأكثر فائدة.

أدوات ملموسة لتقييم جودة الجلسة

إلى جانب الإشراف المباشر، توجد أدوات يمكن للطالب استخدامها بانتظام (Hill, ٢٠٢٠):

- قوائم الرصد المهاري (Skill Checklists) التي تقيس مدى تطبيق مهارات محددة كالإصغاء والأسئلة وإعادة الصياغة.
- مقاييس الرابطة العلاجية من منظور العميل والممارس معاً.
- المراجعة المنظمة للتسجيلات.

ويوصى باستخدام هذه الأدوات دورياً لا عند حدوث مشكلة فقط، بوصفها وسيلة استباقية للتطور لا علاجاً طارئاً للأخطاء. فالفرق بين ممارس يراجع أدائه بانتظام، وآخر ينتظر وقوع خطأ ليتوقف ويراجع، فرق جوهري في وتيرة النمو المهني على المدى الطويل.

نموذج: قائمة رصد مهاري مختصرة

ضع أمام كل مهارة: (لم تُستخدم / استُخدمت بضعف / استُخدمت بإتقان)
 سلوك الانتباه: تواصل بصري ملائم، ولغة جسد منفتحة، ونبرة دافئة.
 الأسئلة: نسبة الأسئلة المفتوحة إلى المغلقة، وتجنب أسئلة «لماذا» والأسئلة المزدوجة.
 إعادة الصياغة: دقة المحتوى، والنقاط الانفعال، وتنوع الصيغ.
 التلخيص: في منتصف الجلسة، وفي نهايتها.
 إدارة الوقت: إشارة تمهيدية قبل النهاية، وعدم فتح موضوعات جديدة في آخر الجلسة.

نموذج التقييم الذاتي بعد الجلسة

تعلمنا في الفصل التاسع أسس التحليل الذاتي المتوازن بعد المقابلات المصغرة. وفي الممارسة الفعلية يمكن تكثيف هذه الأسس في نموذج من أربعة أسئلة يُجاب عنها كتابياً بعد كل جلسة:

١. ما المهارة التي شعرت بثقة أكبر في تطبيقها اليوم؟
 ٢. ما اللحظة التي تمنيت لو تصرف فيها بشكل مختلف؟
 ٣. ما مستوى الرابطة العلاجية التي أشعر أنني بنيتها مع هذا العميل، على مقياس من عشر درجات؟
 ٤. ما السؤال أو الموقف الذي أود مناقشته مع مشرفي؟
- ويوصي (Hill ٢٠٢٠) بتدوين الإجابات بانتظام لتكوين سجل تطوري يمكن الرجوع إليه، بدلاً من الاعتماد على ذاكرة تتلاشى تفاصيلها مع تراكم الجلسات.

مثال تطبيقي: أربع جلسات في السجل

متدربة تستخدم هذا النموذج على مدى أربع جلسات متتالية. في الجلسة الأولى كتبت: «شعرت بثقة في استخدام الأسئلة المفتوحة، لكنني قاطعت العميل مرتين دون قصد؛ الرابطة ٦ من ١٠؛ أريد مناقشة كيفية إدارة صمتي الداخلي حين لا أعرف ماذا أقول». وفي الجلسة الرابعة، بعد مناقشة هذه النقطة مع مشرفتها، كتبت: «صمتُ مرتين هذه الجلسة دون قلق، وتركت مساحة للعميل ليكمل فكرته بنفسه؛ الرابطة ٨ من ١٠».

لا يقيس السجل هنا شعوراً عاماً غامضاً بـ«تحسن ما»، بل يوثق تقدماً محدداً قابلاً للمقارنة عبر الزمن، ويحوّل جلسة الإشراف من نقاش عام إلى حوار مركّز حول نقطة نمو فعلية.

تقليل الانحياز الذاتي عند التقييم

كلنا نميل إما إلى تضخيم أخطائنا أو التغاضي عنها بحسب مزاجنا في يوم التقييم. ولتقليل هذا الانحياز، يوصى باستخدام معايير موضوعية محددة مسبقاً، كقائمة الرصد السابقة، بدلاً من انطباع عام غير مهيكّل مثل «أعتقد أن الجلسة سارت جيداً». فالمعيار الموضوعي، كعدد مرات المقاطعة أو نسبة الأسئلة المفتوحة، لا يتأثر بحالتنا النفسية، بينما الانطباع العام عرضة للتحيز إيجاباً أو سلباً بحسب لحظة التقييم نفسها، لا بحسب ما جرى فعلاً.

بناء خطة تطوير شخصية

يوصى بأن يضع الممارس، طالباً كان أو مبتدئاً، خطة تطوير شخصية دورية تتضمن (Ivey et al., ٢٠١٨):

- تحديد نقاط القوة والضعف المهارية بدقة.
- وضع أهداف قابلة للقياس، كتحسين مهارة إدارة الصمت خلال شهر.
- البحث عن فرص تدريبية أو إشرافية إضافية.
- مراجعة التقدم دورياً.

نموذج: هدف تطوري واحد لشهر واحد

الهدف: أن أتحمّل صمت العميل خمس ثوانٍ على الأقل قبل أن أتكلّم.

كيف سأقيسه: أعدّ في تسجيل كل جلسة المرات التي تكلمت فيها قبل مرور خمس ثوانٍ على صمت العميل.

ما سأفعله: أتتنفس ببطء وأعدّ في ذهني حين يصمت العميل؛ وأناقش مع مشرفتي ما يثيره الصمت فيّ.

موعد المراجعة: بعد أربعة أسابيع.

وهذه العملية التأملية المستمرة، التي قد تبدو في البداية عبئاً إضافياً، هي ما يفصل بين الممارسين ذوي الأداء العالي على المدى الطويل ومن توقف تطوّرهم عند نقطة معينة. وهي في جوهرها استثمار صغير متكرر يعود بثمار كبيرة مع الوقت.

الاعتراف الصادق وقود النمو

أفضل المشرفين السريريين ليسوا بالضرورة أكثر الممارسين خبرة تقنية، بل أكثرهم قدرة على خلق مساحة آمنة يستطيع فيها المتدرب الاعتراف بأخطائه دون خوف من الحكم، لأن هذا الاعتراف الصادق هو الوقود الحقيقي لأي تطور مهني مستدام. وفي المقابل، يتحمل المتدرب نصف المسؤولية: أن يأتي إلى الإشراف بالجلسات التي يخجل منها، لا بتلك التي يفخر بها فقط.

خلاصة الفصل

الإشراف السريري مساحة تعليمية وحمائية وداعمة وأخلاقية، تتعدد أنماطها وأدقها ما يقوم على مراجعة التسجيلات. وتكمله أدوات تقييم دورية كقوائم الرصد المهاري ومقاييس الرابطة، ونموذج تقييم ذاتي من أربعة أسئلة، ومعايير موضوعية تقلل الانحياز، وخطة تطوير بأهداف قابلة للقياس. وكل ذلك يقوم على موقف واحد: التعلم المستمر والاعتراف الصادق.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما الفوائد الرئيسية للإشراف السريري المنتظم بالنسبة للممارس المبتدئ؟
٢. اذكر أداتين من أدوات تقييم جودة الجلسة، ووضح كيفية استخدام كل منهما.
٣. لماذا يوصى بمراجعة الأداء استباقياً ودورياً لا عند حدوث مشكلة فقط؟
٤. ما «إجهاد التعاطف»؟ ولماذا يُعد جزءاً من مسؤولية الإشراف السريري؟

مواقف عملية

٥. صمم خطة تطوير ذاتي مصغرة لنفسك تتضمن هدفاً مهارياً واحداً قابلاً للقياس خلال شهر، على غرار النموذج الوارد في الفصل.
٦. حضر جلسة إشراف قادمة وفق طريقة «الأشياء الثلاثة»: سؤال محدد، ولحظة من تسجيل، وشعور حملته من الأسبوع.
٧. طبق قائمة الرصد المهاري على تسجيل لمقابلة تدريبية أجريتها، ثم اطلب من زميل أن يطبقها على التسجيل نفسه. أين اتفقتما؟ وأين اختلفتما؟ ولماذا؟

٨. زميلك في مجموعة الإشراف الجماعي لا يعرض إلا حالاته الناجحة. كيف يمكن للمجموعة أن تخلق مساحة آمنة تشجعه على عرض ما يخل منه؟

الفصل الرابع عشر: إنهاء الجلسات العيادية وإدارة مرحلة الإغلاق (Termination)

مشهد افتتاحي: الدقائق الثلاث الأخيرة

كانت الجلسة مع العميلة تسير بشكل جيد، حتى نظرت مريم إلى الساعة فوجدت أنه لم يبق سوى ثلاث دقائق. في تلك اللحظة، قالت العميلة فجأة: «هناك شيء لم أقله لأحد من قبل... زوجي يضربني أحياناً». ارتبكت مريم. كانت العميلة التالية تنتظر في الخارج. قالت بسرعة: «هذا مهم جداً، سنتحدث عنه في المرة القادمة»، ووقفت. خرجت العميلة بوجه شاحب. في الإشراف لم تلم د. رنا مريم على ضيق الوقت، لكنها سألتها: «ماذا حدث قبل عشر دقائق من نهاية الجلسة؟ هل عرفت العميلة أن الوقت يقترب؟ وحين قالت ما قالته، هل كانت آمنة وهي تغادر؟». أدركت مريم أن نهاية الجلسة ليست لحظة، بل مرحلة.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- إدارة نهاية الجلسة الواحدة بإشارات تمهيدية وتلخيص واتفاق على الخطوة التالية.
- التعامل مع الإفصاحات المهمة التي تأتي في الدقائق الأخيرة.
- إدارة الإنهاء المخطط للعلاقة العلاجية بعناصره الأساسية.
- تأطير الإنهاء فرصة لتعزيز كفاءة العميل الذاتية لا خسارة فقط.
- التعامل مع الإنهاء غير المخطط وتوثيقه.

النهاية الجيدة تحتاج إلى تخطيط

كل قصة جيدة تحتاج إلى نهاية جيدة، والعلاقة العلاجية ليست استثناءً. لكن إنهاء جلسة واحدة بسلسلة، وإنهاء علاقة علاجية امتدت أشهراً أو سنوات، مهارتان مختلفتان، رغم أنهما تشتركان في مبدأ جوهري: أن النهاية الجيدة لا تقل أهمية عن البداية الجيدة، وأن كليهما تستحق التخطيط الواعي لا الارتجال. وكثيراً ما يهمل الممارسون المبتدئون هذا الجانب، منشغلين بمحتوى الجلسة إلى درجة تجعل الدقائق الأخيرة تمر دون تخطيط، كأن النهاية تفصيل ثانوي.

إنهاء الجلسة الواحدة

تتطلب نهاية الجلسة الواحدة مهارة خاصة لضمان انتقال سلس دون أن يشعر العميل بالمقاطعة

المفاجئة، وذلك عبر (Cormier et al., ٢٠١٧):

- إشارة تمهيدية، مثل: «تبقى لدينا عشر دقائق»، ثم «تبقى خمس دقائق».
- تلخيص موجز لأبرز ما دار في الجلسة.
- اتفاق على الخطوة التالية، كواجب أو مهمة قبل الجلسة المقبلة.

ويُنصح بتجنب فتح موضوعات جديدة عميقة في الدقائق الأخيرة، كي لا يُترك العميل في حالة انفعالية غير مكتملة يخرج بها إلى حياته اليومية دون احتواء كافٍ. والإشارة التمهيدية، رغم بساطتها، تمنح العميل فرصة نفسية للتحضير للخروج من مساحة الجلسة الحميمة إلى واقعه اليومي، بدلاً من أن يُفاجأ بانتهاء الوقت.

حين يأتي الإفصاح المهم متأخراً

يعرف الممارسون المتمرسون ظاهرة «اليد على مقبض الباب»: أن يفصح العميل عن أهم ما لديه في الدقائق الأخيرة، أو حتى وهو يغادر. وقد يكون ذلك لأن العميل احتاج الجلسة كلها ليستجمع شجاعته، أو لأن اقتراب النهاية يجعل الإفصاح أقل خطراً، إذ لا وقت للأسئلة الكثيرة. وهنا لا يكفي أن يقول الممارس «سنتحدث عنه لاحقاً»، بل يحتاج إلى أن يعترف بأهمية ما قيل، وأن يتحقق من السلامة إن كان الإفصاح يتعلق بخطر، وأن يضمن أن العميل يغادر وهو يعرف متى وكيف سيعود الحديث.

حوار: الدقائق الثلاث كما كان يمكن أن تكون

العميلة: هناك شيء لم أقله لأحد من قبل... زوجي يضربني أحياناً.
 مريم: (بهدهوء، دون وقوف أو استعجال) شكراً لأنك وثقت بي وأخبرتني. أعرف أن هذا لم يكن سهلاً.
 ما قلته مهم جداً، ولا أريد أن نمر عليه بسرعة. قبل أن تغادري اليوم، أريد أن أطمئن على شيء واحد:
 هل أنت في أمان الليلة حين تعودين إلى البيت؟
 العميلة: نعم، هو مسافر حتى نهاية الأسبوع.
 مريم: جيد. سأحجز لك موعداً خلال يومين بدل أسبوع، وسنبداً به من هذه النقطة تحديداً. وهذه ورقة
 فيها رقم تستطيعين الاتصال به إن احتجت إلى مساعدة قبل ذلك.
 لم تفتح مريم الموضوع كله في دقيقتين، لكنها لم تغلقه أيضاً: اعترفت، وتحققت من الأمان، وقربت
 الموعد، وتركت شبكة أمان.

الإنهاء الشامل للعلاقة العلاجية

الإنهاء (Termination) هو المرحلة الختامية للعلاقة العلاجية كلها، سواء تم بشكل مخطط بعد تحقيق الأهداف، أو بشكل غير مخطط كانتقال العميل جغرافياً أو انسحابه المبكر. ويوضح Sommers-Flanagan and Sommers-Flanagan (٢٠١٧) أن الإنهاء الناجح يتضمن:

- مراجعة مشتركة للتقدم المحرز.
 - معالجة مشاعر الانفصال، التي قد تعيد إحياء تجارب فقدان سابقة لدى بعض العملاء دون سابق إنذار.
 - خطة للحفاظ على المكتسبات العلاجية.
 - توضيح إمكانية العودة للعلاج عند الحاجة دون أي شعور بالفشل.
- وهذا التوضيح الأخير، أن العودة للعلاج ليست علامة فشل، يستحق أن يُقال صراحة، لأن كثيرين يحملون خجلاً غير مبرر من فكرة العودة بعد إنهاء ناجح. كما يحسن أن يُطرح موضوع الإنهاء قبل مواعده جلسات عدة، لا في الجلسة الأخيرة، كي يتسع الوقت لمعالجة ما يثيره.

مثال تطبيقي: جلسة إنهاء مخطط

المراجعة المشتركة: «بينما نقرب من نهاية عملنا معاً، أود أن نستعرض المسافة التي قطعناها منذ جلستنا الأولى. حين بدأنا، كنت تصف صعوبة شديدة في النوم وقلقاً يومياً مستمراً. كيف تقيم وضعك الآن مقارنة بتلك البداية؟»

الحفاظ على المكتسبات: «ما الاستراتيجيات التي وجدت أنها الأكثر فائدة لك، والتي تخطط للاستمرار في استخدامها بعد انتهاء جلساتنا؟ وماذا ستفعل إن لاحظت أن القلق بدأ يعود؟»

الباب المفتوح: «إن شعرت في المستقبل أنك بحاجة إلى العودة، فهذا خيار متاح دائماً، ولا يعني أبداً أن ما أنجزناه هنا لم يكن حقيقياً.»

يدمج هذا النموذج المراجعة الإيجابية والتخطيط المستقبلي وطمأنة العميل باستمرار الباب المفتوح (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧).

الإنهاء فرصة لا خسارة

بدلاً من التعامل مع الإنهاء بوصفه خسارة أو نهاية حزينة فقط، يوصي (٢٠٠٢) Yalom بتأطيره أيضاً فرصة لتعزيز إحساس العميل بكفاءته الذاتية واستقلاليته، بالتأكيد الصريح على أن التقدم الذي أحرزه نتاج جهده الخاص بمساعدة العملية العلاجية، لا إنجاز يعود فضله للممارس وحده. ويساعد هذا التأطير العميل على مغادرة العلاقة بثقة أكبر في قدرته على مواجهة المستقبل بمفرده، لا بشعور أنه يفقد عكازاً كان يتكى عليه.

ويقترح (٢٠٠٢) Yalom أيضاً إضفاء طابع احتفائي على جلسة الإنهاء الناجحة، بتخصيص وقت للاحتفاء بالتقدم ومنح العميل فرصة للتعبير عما تعلمه عن نفسه في رحلة العلاج، بدلاً من التعامل مع الإنهاء إجراءً إدارياً لإغلاق الملف. وهذا التحول البسيط في الإطار، من إجراء إداري إلى لحظة احتفاء، قد يترك أثراً يرافق العميل سنوات بعد آخر جلسة.

قصة تعليمية: الإنهاء الذي أيقظ فقداً قديماً

قبل ثلاث جلسات من موعد الإنهاء المتفق عليه، بدأت عميلة تتابعها د. رنا منذ أشهر تتأخر عن مواعيدها، ثم قالت في إحدى الجلسات بحدة غير معتادة: «على أي حال، أنتِ ستتركيني قريباً مثل الجميع». توقفت د. رنا عند العبارة. تبين أن العميلة فقدت والدتها في طفولتها دون وداع، وأن كل نهاية في حياتها كانت تعيد إليها ذلك اليوم. تحولت الجلسات الأخيرة إلى فرصة لعيش نهاية مختلفة:

نهاية مُعلنة، يُودَّع فيها الطرفان، ويُعترف فيها بالحزن، ولا تعني الهجر. قالت العميلة في الجلسة الأخيرة: «هذه أول مرة أودع فيها أحداً وأنا أعرف أنه لم يتخلَّ عني».

الإنهاء غير المخطط له

يختلف التعامل مع الإنهاء غير المخطط له، كانسحاب العميل المفاجئ أو انتقاله الجغرافي، إذ لا تتاح غالباً فرصة للمراجعة المشتركة المنظمة. ويوصى في هذه الحالات بمحاولة التواصل مع العميل إن أمكن وضمن حدود السياسة المؤسسية، لتقديم ملخص ختامي موجز وموارد إحالة بديلة إن استدعت الحاجة، مع توثيق أسباب الإنهاء ومحاولات المتابعة في السجل السريري (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧).

مثال تطبيقي: رسالة إلى عميل غاب

عميل توقف عن الحضور فجأة بعد ثلاث جلسات دون إشعار. بعد محاولة اتصال لم يُجب عنها، تسمح السياسة المؤسسية برسالة موجزة: «أتمنى أن تكون بخير. أردت أن أطمئن عليك بعد غيابك عن الجلسات الأخيرة، وأذكرك بأن باب العودة مفتوح دائماً متى ناسبك ذلك، دون حاجة إلى أي تفسير. أرفق معلومات تواصل بديلة إن احتجت إلى دعم عاجل في هذه الأثناء.» تنجز هذه الرسالة القصيرة أموراً عدة: تبقي الباب مفتوحاً دون إلحاح، وتوفر شبكة أمان بديلة، ولا تحمّل العميل عبء تبرير انسحابه. ويوثق الاتصال ومحتواه في السجل السريري.

خلاصة الفصل

النهاية الجيدة تُخطط كما تُخطط البداية. ففي الجلسة الواحدة: إشارة تمهيدية، وتلخيص، واتفاق على الخطوة التالية، واحتواء آمن لما يُفصح عنه متأخراً. وفي العلاقة كلها: مراجعة مشتركة، ومعالجة لمشاعر الانفصال، وخطة للحفاظ على المكتسبات، وباب مفتوح للعودة، وتأطير يحتفي بكفاءة العميل. وحين يأتي الإنهاء دون تخطيط، يبقى التواصل الموجز والتوثيق الدقيق واجباً مهنيّاً.

ومن اللحظات المؤثرة التي يصفها كثير من الممارسين عودة عميل سابق، بعد أشهر أو سنوات، لمجرد أن يخبرهم أن ما تعلموه معاً لا يزال يرافقه. هذه اللحظات، النادرة نسبياً، تنكّر كل ممارس بالسبب الذي دفعه إلى هذا المسار. وبهذا الفصل يُختتم الجزء الأول من الكتاب المخصص للمهارات الأساسية،

تمهيداً للانتقال إلى التطبيقات المتقدمة والمتخصصة: من إدارة الأزمات الحادة، إلى المقابلة مع فئات خاصة، وصولاً إلى كتابة التقرير العيادي.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اذكر ثلاث خطوات عملية لإنهاء الجلسة الواحدة بسلاسة دون أن يشعر العميل بالمقاطعة.
٢. ما العناصر الأساسية لعملية الإنهاء الناجحة للعلاقة العلاجية؟
٣. لماذا قد يعيد الإنهاء إحياء تجارب فقدان سابقة لدى بعض العملاء؟ وكيف يتعامل الممارس مع ذلك؟
٤. كيف يختلف التعامل مع الإنهاء غير المخطط له عن الإنهاء المخطط؟

مواقف عملية

٥. كيف يمكن تأطير الإنهاء فرصة لتعزيز كفاءة العميل الذاتية بدلاً من كونه خسارة فقط؟ اكتب ثلاث جمل تقولها في جلسة إنهاء.
٦. عميل يقول في آخر دقيقة من الجلسة وهو يقف: «بالمناسبة، أحياناً أفكر أن الموت أريح». ماذا تفعل؟ وهل تنهي الجلسة في موعدها؟
٧. عميلة تتابعها منذ ستة أشهر تحسنت كثيراً، لكنها كلما اقترح الممارس الإنهاء قالت: «ليس بعد، أخاف أن أعود كما كنت». كيف تتعامل مع هذا الموقف؟
٨. اكتب رسالة لعميلة انقطعت عن الجلسات بعد أن ذكرت في آخر جلسة حضرتها أنها «تفكر في ترك زوجها»، مراعيًا ألا تعرضها رسالتك لخطر إن قرأها شخص آخر.

الجزء الثاني: التطبيقات المتقدمة والمتخصصة

الفصل الخامس عشر: التعامل مع الأزمات الحادة وحالات الخطر (Crisis Intervention & Risk Assessment)

مشهد افتتاحي: السؤال الذي كادت مريم ألا تسأله

كان الشاب يتحدث عن خطيبته التي فسخت الخطبة، وعن عمله الذي فقد في الشهر نفسه، ثم قال بهدوء غريب: «على كل حال، لن يطول الأمر كثيراً». شعرت مريم بقشعريرة. عرفت ما يجب أن تسأله، لكن صوتاً في داخلها قال: «ماذا لو سألتها فزرعتُ الفكرة في رأسه؟ ماذا لو غضب؟ ماذا لو قال نعم، فماذا أفعل؟». مرت عشر ثوانٍ طويلة. ثم تذكرت كلمات د. رنا في المحاضرة: «السؤال لا يقتل أحداً. الصمت قد يفعل». أخذت نفساً وسألت. قال الشاب: «أنت أول شخص يسألني. نعم، فكرت في الأمر كثيراً». وبدأ العمل الحقيقي.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- تعريف التدخل في الأزمة وتمييزه من العلاج طويل الأمد.
- تطبيق نموذج CASE لتقييم الأفكار الانتحارية عبر فتراته الزمنية الأربع.
- السؤال المباشر عن الانتحار دون تردد، والانتقال من العام إلى المحدد.
- الموازنة بين عوامل الخطر وعوامل الحماية.
- وضع خطة سلامة بالتعاون مع العميل، والتمييز بين الأزمة والطوارئ النفسية.

حين تتوقف كل الأسئلة إلا سؤالاً واحداً

هناك لحظات في الممارسة النفسية لا تحتل التردد، يتوقف فيها كل ما تعلمته جانباً ويصبح السؤال الوحيد المهم: هل هذا الشخص أمامي بأمان؟ والتدخل في الأزمة (Crisis Intervention) أسلوب علاجي قصير الأمد ومكثف، يهدف إلى استقرار حالة الفرد الذي يمر بأزمة نفسية حادة تفوق قدرته المعتادة على التكيف، واستعادة توازنه الوظيفي بأسرع وقت ممكن، ومنع تدهور الحالة إلى مستوى أخطر (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧). ويختلف هذا التدخل جذرياً عن العلاج طويل الأمد: فلا وقت هنا للاستكشاف العميق للأسباب الجذرية، بل التركيز كله على السلامة الفورية والاستقرار.

وجه المقارنة	التدخل في الأزمة	العلاج طويل الأمد
الهدف	السلامة والاستقرار واستعادة التوازن	الفهم العميق والتغيير المستدام
المدة	قصيرة ومكثفة	ممتدة
دور الممارس	نشط وموجه	تعاوني واستكشافي أكثر
التركيز	هنا والآن	الماضي والحاضر والأنماط

نموذج CASE لتقييم خطر الانتحار

من أدق المهارات وأكثرها حساسية تقييم خطر إيذاء الذات أو الغير. ويوصي (Shea ٢٠١٧) بنموذج «التقييم الزمني لأحداث الانتحار» (Chronological Assessment of Suicide Events - CASE)، الذي يستكشف الأفكار والسلوكيات الانتحارية عبر أربع فترات زمنية متسلسلة:

الفترة	ما يُستكشف	مثال على سؤال
الحدث الحالي	الأفكار أو المحاولة التي دفعت إلى المقابلة	«ماذا حدث في الأيام الأخيرة؟»
الأحداث الأخيرة	الأفكار والخطط خلال الأسابيع الماضية	«في الشهرين الماضيين، كم مرة جاءتك هذه الأفكار؟»
التاريخ السابق	محاولات أو أفكار سابقة	«هل مرت بك هذه الأفكار في فترات سابقة من حياتك؟»
المستقبل القريب	النوايا والخطط المتوقعة	«ماذا تتوقع أن يحدث حين تعود إلى البيت الليلة؟»

وهناك اعتقاد شائع خاطئ يجب تصحيحه فوراً: أن السؤال المباشر عن الانتحار قد «يزرع الفكرة» لدى العميل. لا تدعم الأدلة العلمية هذا الاعتقاد إطلاقاً، بل إن السؤال الهادئ المباشر كثيراً ما يخفف العبء عن العميل الذي كان يحمل الفكرة وحده، كما حدث في المشهد الافتتاحي. ولهذا يوصي Shea بالانتقال من العام إلى المحدد دون تردد أو موارد.

حوار: من السؤال العام إلى التقييم المحدد

الممارس: أحياناً حين يشعر الإنسان بألم نفسي شديد كالذي تصفه، تخطر له أفكار عن إيذاء نفسه أو إنهاء حياته. هل مرت بك أفكار من هذا النوع مؤخراً؟

العميل: نعم، أحياناً أفكر أن كل شيء سيكون أسهل لو لم أكن موجوداً.

الممارس: شكراً لأنك أخبرتني. أريد أن أفهم أكثر. هل فكرت في طريقة معينة؟

العميل: لم أفكر في طريقة محددة بعد، لكن الفكرة تعود أحياناً.

الممارس: وحين تعود الفكرة، ما الذي يوقفك أو يعيدك عنها؟

العميل: ابنتي... لا أريد أن تكبر من دوني.

يزيد الأسلوب المباشر غير الحكمي من احتمال الإفصاح الصادق، لأن العميل يشعر أن الممارس لا يخشى الحديث عن الموضوع الذي خشي هو طويلاً أن يتحدث عنه. ولاحظ أن السؤال الأخير كشف عامل حماية مهماً.

عوامل الخطر وعوامل الحماية

يشمل التقييم الشامل، إلى جانب نموذج CASE، رصد عوامل الخطر وعوامل الحماية معاً:

عوامل الخطر	عوامل الحماية
وجود خطة محددة	دعم أسري واجتماعي
وسيلة متاحة	أسباب للحياة (أطفال، أهداف، مسؤوليات)
محاولات سابقة	التزامات دينية أو أخلاقية تمثل حاجزاً واقعياً
عزلة اجتماعية	علاقة علاجية قائمة وقدرة على طلب المساعدة
فقد حديث أو أزمة حادة	مهارات تكيف سابقة ناجحة
يأس شديد وفقدان الأمل	أمل ولو ضئيل في تحسن الوضع

والموازنة الدقيقة بين النوعين، لا الاكتفاء برصد عوامل الخطر وحدها، هي ما يمنح الممارس صورة واقعية عن حجم الخطورة الفعلي، بدلاً من صورة مبالغ فيها تحجب موارد العميل الحقيقية.

خطوات إدارة الأزمة الحادة

تتضمن الإدارة الفعالة للأزمة الحادة سلسلة من الخطوات المترابطة (American Psychiatric Association, ٢٠١٣):

١. ضمان السلامة الفورية للعميل والآخرين أولاً وقبل كل شيء.
٢. تهدئة الحالة الانفعالية بأسلوب هادئ ومباشر.
٣. تقييم شبكة الدعم المتاحة للعميل.
٤. وضع خطة سلامة مكتوبة بالتعاون مع العميل نفسه لا يفرضها عليه.
٥. تحديد الحاجة إلى إحالة عاجلة إلى مستوى رعاية أعلى كالتوارئ النفسية.

خطة السلامة

خطة السلامة (Safety Plan) وثيقة قصيرة مكتوبة بكلمات العميل نفسه، يعود إليها حين تشتد الأزمة. وقد طور ستانلي وبراون صيغة منظمة لها تتضمن عادة (Stanley & Brown, ٢٠١٢):

- العلامات التحذيرية التي تسبق الأزمة لدى العميل تحديداً.
- استراتيجيات تكيف داخلية يستطيع القيام بها وحده.
- أشخاص وأماكن توفر له التشتيت والرفقة.
- أشخاص يستطيع أن يطلب منهم المساعدة صراحة.
- مختصون وجهات طوارئ وأرقامهم.
- خطوات لجعل البيئة أكثر أماناً، كإبعاد الوسائل الخطرة.

ومن الضروري أن يعرف الممارس مسبقاً موارد الإحالة العاجلة المتاحة في سياق المؤسسي والمجتمعي قبل مواجهة أي حالة أزمة، لا أن يبحث عنها في لحظة الأزمة نفسها حين يكون كل شيء تحت ضغط الوقت.

التمييز بين الأزمة والطوارئ النفسية

يفيد أن يميز الممارس بين الأزمة بوصفها حالة اضطراب انفعالي حاد قد تُدار ضمن الجلسة بموارد الممارس المعتادة، والطوارئ النفسية التي تتطلب تدخلاً فورياً يتجاوز نطاق الجلسة تماماً، كخطر وشيك على الحياة يستدعي تدخلاً طبياً عاجلاً أو تدخل الجهات المختصة. ويساعد هذا التمييز الممارس على اتخاذ قرار سريع بشأن مستوى الاستجابة المطلوب، بدلاً من التردد في لحظة لا تحتمل (Shea, ٢٠١٧).

العمل ضمن فريق متعدد التخصصات

نادراً ما يتحمل الممارس النفسي وحده مسؤولية إدارة حالة أزمة حادة في المؤسسات الكبيرة، بل يعمل ضمن فريق متعدد التخصصات يشمل غالباً طبيباً نفسياً وأخصائياً اجتماعياً، وأحياناً الطوارئ الطبية أو الجهات المختصة. ويوصى بأن يعرف الممارس مسار الإحالة والتواصل داخل الفريق قبل مواجهة أي حالة فعلية، تجنباً للتأخير أو الارتباك في لحظة حرجية (American Psychiatric Association, ٢٠١٣). وهنا أحد أهم دروس هذا الفصل: الشجاعة المهنية الحقيقية ليست في التصرف وحيداً، بل في معرفة متى تستدعي فريقك ومتى تطلب المساعدة، لأن سلامة الإنسان الجالس أمامك أهم من أي إحساس فردي بالكفاءة.

قصة تعليمية: حين طلبت مريم المساعدة

بعد أن أخبرها الشاب في المشهد الافتتاحي أنه فكر كثيراً في الأمر، اكتشفت مريم بالأسئلة المتدرجة أن لديه خطة ووسيلة في البيت. لم تحاول أن تتصرف وحدها. قالت له بهدوء: «أنا سعيدة أنك أخبرتني، وأريد أن نضمن سلامتك الليلة. سأطلب من مشرفتي أن تتضمن إلينا الآن، فهي ذات خبرة وأثق بها». وافق الشاب. انضمت د. رنا، ووضعوا معاً خطة سلامة، واتصلوا بأخيه بموافقة ليبقى معه تلك الليلة ويبعد الوسيلة عن البيت، وحُدد موعد مع الطبيب النفسي في صباح اليوم التالي. قالت د. رنا لمريم بعد ذلك: «أحسنيت مرتين: حين سألت، وحين طلبت المساعدة».

هدوء الممارس عدوى إيجابية

يُعد هدوء الممارس الظاهري والداخلي في أثناء إدارة الأزمة عاملاً معدياً انفعالياً (Emotional Contagion) بالمعنى الإيجابي؛ فحين يستشعر العميل أن الشخص المقابل له يتعامل بثبات، يساعد ذلك في حد ذاته على تهدئة استثارته الفسيولوجية والانفعالية. ولذلك يوصى بأن يتدرب الممارس على إدارة توتره الشخصي أولاً، عبر تمارين التنفس أو التحضير الذهني، إذ إن قلق الممارس الظاهر قد يفاقم استثارة العميل بدلاً من تهدئتها (Shea, ٢٠١٧).

ومن المهم أن يدرك كل طالب أن الخوف قبل مواجهة أول حالة أزمة حقيقية طبيعي ومتوقع، بل إن غيابها الكامل قد يكون مؤشراً على عدم إدراك جدية الموقف أكثر منه علامة على الثقة. فالشجاعة هنا ليست غياب الخوف، بل التصرف بمهنية وهدوء رغم وجوده.

خلاصة الفصل

التدخل في الأزمة قصير ومكثف ويركز على السلامة والاستقرار. ويُقيّم خطر الانتحار بنموذج CASE عبر أربع فترات زمنية، وبأسئلة مباشرة تنتقل من العام إلى المحدد، مع موازنة عوامل الخطر بعوامل الحماية. وتقوم الإدارة على ضمان السلامة، والتهئية، وتقييم الدعم، وخطة سلامة تعاونية، وإحالة عاجلة حين يلزم، ضمن فريق متعدد التخصصات. وهذه المسؤولية الثقيلة شرف مهني حقيقي، إذ قلة من المهن تمنح صاحبها فرصة التدخل بهذا الشكل المباشر في أخرج لحظات حياة إنسان آخر.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اشرح الفترات الزمنية الأربع في نموذج CASE لتقييم الأفكار الانتحارية.
٢. عدّد ثلاثة عوامل خطر وثلاثة عوامل حماية يجب تقييمها عند الاشتباه بخطر إيذاء الذات.
٣. ما مكونات خطة السلامة التي يمكن وضعها بالتعاون مع عميل في أزمة حادة؟
٤. لماذا لا يزيد السؤال المباشر عن الانتحار من احتمال حدوثه، خلافاً للاعتقاد الشائع؟

مواقف عملية

٥. متى يستدعي الموقف إحالة عاجلة إلى مستوى رعاية أعلى؟ اذكر مؤشرين على الأقل.
٦. اكتب الأسئلة التي كنت ستطرحها على الشاب في المشهد الافتتاحي بعد أن قال «نعم، فكرت في الأمر كثيراً»، مرتبة وفق نموذج CASE.
٧. صمم مع زميل خطة سلامة لعميل متخيل، مستخدماً كلماته هو لا كلماتك، وفق العناصر الستة الواردة في الفصل.
٨. أعدّ قائمة بموارد الإحالة العاجلة المتاحة في مدينتك (أرقام الطوارئ، والمستشفيات التي تستقبل الحالات النفسية، والخطوط الساخنة إن وجدت). ماذا اكتشفت أثناء إعدادها؟

الفصل السادس عشر: مهارات التعامل مع المقاومة وعملاء الإكبار والإحالة (Mandated Clients)

مشهد افتتاحي: الذراعان المتشابكتان

دخل الرجل العيادة ولم يجلس فوراً. نظر إلى مريم من أعلى إلى أسفل وقال: «أنا هنا فقط لأن المحكمة أجبرتني. ولا أعتقد أنني بحاجة إلى أي من هذا». ثم جلس، وشبك ذراعيه، ونظر إلى النافذة. شعرت مريم بالرغبة في أن تشرح له فوائد الجلسات، وأن تقنعه بأنها «ليست ضده»، وأن العلاج «سيفيده إن أعطاه فرصة». لكنها تذكرت ما قرأته قبل يومين: «كلما دفعت، دفع العميل في الاتجاه المعاكس». فصمتت لحظة، ثم قالت شيئاً مختلفاً تماماً.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- إعادة تأطير المقاومة رسالة تواصلية لا عائناً يجب التغلب عليه.
- تطبيق مبدأ «الانسياب مع المقاومة» في حوارات عملية.
- العمل بشفافية مع العملاء محالين إجبارياً وتوضيح حدود السرية المرتبطة بالإلزام.
- منح العميل قدراً من الخيار حتى ضمن الإطار الإلزامي.
- قراءة تذبذب المقاومة عبر الجلسة مصدراً للمعلومات التشخيصية.

المقاومة رسالة لا خصم

«أنا هنا فقط لأن المحكمة أجبرتني، ولا أعتقد أنني بحاجة إلى أي من هذا». جملة يسميها عاجلاً أم آجلاً كل ممارس يتعامل مع عملاء محالين إجبارياً، وقد تبدو جداراً مسدوداً. لكن الأدبيات المعاصرة تقترح إعادة تأطير جذرية لهذه اللحظة: فالمقاومة (Resistance) ليست عائناً يُتغلب عليه بالقوة أو الجدل، بل إشارة تواصلية تعكس تناقضاً داخلياً لدى العميل (Ambivalence)، أو خوفاً من التغيير، أو استجابة طبيعية تماماً لشعوره بفقدان السيطرة على قراره (Miller & Rollnick, ٢٠١٣). وهذا التحول في النظرة، من الخصم إلى الرسالة التي يحملها، هو نقطة الانطلاق لكل ما يليه.

وقد رأينا في الفصل السادس كيف تكون إعادة الصياغة الخالية من الحكم الخطوة الأولى مع المراهق المحال من أهله. وفي هذا الفصل نتوسع في المبدأ ونطبقه على سياقات الإلزام الأوسع: المحاكم، وجهات العمل، والمؤسسات التعليمية.

الانسياب مع المقاومة

يوصي الباحثون بالتعامل مع المقاومة عبر ما يسمى «الانسياب معها» (Rolling with Resistance) بدلاً من مواجهتها، أي عكس كلام العميل المقاوم دون جدال، مما يقلل غالباً من حدة الدفاعية بطريقة تكاد تكون مفاجئة لمن لم يجربها.

حوار: من الجدار إلى الباب

العميل: أنا هنا فقط لأن المحكمة أجبرتني، ولا أعتقد أنني بحاجة إلى أي من هذا.
 مريم: إذن أنت هنا رغماً عنك تماماً، وربما تشعر بأن رأيك في الموضوع لم يؤخذ بالحسبان على الإطلاق.
 العميل: (بعد صمت) بالضبط... لا أحد سألني رأيي أصلاً.
 مريم: بما أنك ستحضر هذه الجلسات على أي حال، هل هناك جانب من حياتك تود أن نستثمر هذا الوقت فيه، حتى لو لم يكن هو السبب الذي أحالك إلى هنا؟
 العميل: (بتردد أقل حدة) ربما... علاقتي بابني تحتاج إلى شغل فعلاً.
 انتقل الحوار في أقل من دقيقة من جدار مسدود إلى باب موارد حقيقي، دون أن تجادل مريم العميل في مشروعية وجوده في الجلسة أصلاً.

استجابة تنساب معها	استجابة تزيد المقاومة
«تشعر أن القرار اتخذ عنك»	«لكن المحكمة لم تحلك دون سبب»
«لا ترى حتى الآن ما الذي يمكن أن تستفيده من هنا»	«العلاج سيفيدك إن أعطيته فرصة»
«من حقك أن تكون متشككاً»	«كثيرون مثلك استفادوا كثيراً»
«ما الذي يمكن أن يجعل هذا الوقت أقل هدراً بالنسبة لك؟»	«يجب أن تتعاون كي تنتهي الجلسات»

خصوصية العمل مع العملاء المحالين إجبارياً

يوصي (٢٠١٧) Sommers-Flanagan and Sommers-Flanagan بالشفافية الكاملة منذ البداية حول طبيعة الإلزام وحدود السرية المرتبطة به، كإبلاغ الجهة المحيلة بالحضور أو بتقارير دورية، وبفصل موقف الممارس عن موقف الجهة التي فرضت الإحالة؛ فالعميل يحتاج أن يشعر أن الممارس ليس امتداداً للمحكمة أو لجهة العمل، بل مساحة مختلفة. ومن أبرز الاستراتيجيات العملية:

- الاعتراف الصريح بمشاعر العميل تجاه الإلزام، مثل: «من الطبيعي أن تشعر بالانزعاج من حضورك هنا رغماً عنك».
 - تقديم قدر من الخيار حتى ضمن الإطار الإلزامي، كموعد الجلسة، أو ترتيب المواضيع التي يريد البدء بها.
 - تجنب الوعظ والإقناع المباشر الذي يعزز الدفاعية عادة بدلاً من إضعافها.
- فالإنسان بطبيعته يقاوم بقوة أكبر حين يشعر أن أحداً يحاول إقناعه بالقوة، ويلين حين يشعر أنه يملك مساحة حقيقية للاختيار.

نموذج: بروتوكول شفافية في الجلسة الأولى

«قبل أن نبدأ، أريد أن أكون واضحة معك في أمور ثلاثة. أولاً: ما يُطلب مني إرساله إلى المحكمة هو تأكيد حضورك وتقرير عام عن مشاركتك، ولن أرسل تفاصيل ما نتحدث عنه. ثانياً: هناك استثناءات للسرية تنطبق على الجميع، كوجود خطر على حياتك أو حياة غيرك. ثالثاً: أنا لست قاضياً ولا محققاً؛ دوري أن أساعدك في ما تراه أنت مهماً. هل لديك أسئلة عن أي من هذا؟»

تذبذب المقاومة عبر الجلسة

مستوى المقاومة ليس ثابتاً طوال الجلسة أو عبر الجلسات، بل يتذبذب استجابة لأسلوب الممارس ولمحتوى الموضوعات. فقد يبدي العميل انفتاحاً عند موضوع معين، ثم يتراجع نحو مقاومة أعلى عند الاقتراب من موضوع أكثر حساسية. ويوصي (٢٠١٣) Miller and Rollnick بمراقبة هذه التذبذبات مؤشراً يوجه الممارس نحو الموضوعات التي تحتاج نهجاً أكثر حذراً وتدرجاً، لا إشارة إحباط يجب تجاوزها بسرعة.

بل يمكن النظر إلى نمط المقاومة نفسه، كالتجنب المتكرر لموضوع بعينه أو السخرية الدفاعية، مصدراً قيماً للمعلومات التشخيصية، إذ قد يعكس أنماطاً أعمق في طريقة تعامل العميل مع التهديد أو

الضعف عموماً في حياته، وهي معلومة قد تكون علاجياً أثمن من المعلومة التي كان يفترض أن يكشفها السؤال الذي أثار المقاومة.

قصة تعليمية: متى ارتفع الجدار؟

لاحظت مريم في جلستها الثالثة مع الرجل المحال من المحكمة أنه يتحدث بانفتاح نسبي عن عمله وعن ابنه، لكنه كلما اقترب الحديث من ليلة الشجار التي أدت إلى القضية، صار يسخر: «ماذا تريدين أن تعرفي؟ أنني شخص سيئ؟». بدلاً من الإلحاح، قالت: «ألاحظ أننا كلما اقتربنا من تلك الليلة يصير الكلام أصعب. وهذا مفهوم. لن نذهب إليها قبل أن تكون مستعداً». في الإشراف ناقشت مع د. رنا أن سخريته قد تكون درعاً يحمي به نفسه من الخجل، وأن الخجل ربما يكون المفتاح لفهم غضبه كله.

تحالف علاجي حتى مع الإلزام

تشير بعض الدراسات إلى أنه حتى مع العملاء المحالين إجبارياً، يمكن بناء تحالف علاجي حقيقي بمرور الوقت، إذا التزم الممارس بالشفافية والاحترام المستمر، وامتنع تماماً عن استخدام موقعه سلطة رقابية موازية للجهة المحيلة (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧). ويُعد التحول التدريجي من المقاومة الأولية إلى تعاون أكثر انفتاحاً من أكثر جوانب هذا العمل تحدياً، ومن أكثرها مكافأة حين يحدث. ومن المكافآت غير المتوقعة أن كثيراً من الممارسين يصفون هذا النوع من العمل بأنه الأكثر تعليمياً لهم، لأنه يجبرهم على صقل مهارات الصبر والانسياب بشكل لا يتطلبه العمل مع عملاء طوعيين متحمسين منذ البداية.

خلاصة الفصل

المقاومة رسالة تعكس تناقضاً داخلياً أو خوفاً أو فقداناً للسيطرة، لا خصماً يُهزم. ويتعامل معها الممارس بالانسياب لا بالجدال، وبالشفافية الكاملة حول الإلزام وحدود السرية، وبمنح العميل خيارات حقيقية ضمن الإطار المفروض. ويقرأ تذبذب المقاومة معلومة تشخيصية ترشده إلى ما يحتاج حذراً أكبر، ويبني بالصبر تحالفاً ممكناً حتى مع من جاء مكرهاً.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اشرح مبدأ «الانسياب مع المقاومة» مع مثال حوارى.
٢. ما الفروق الأساسية التي يجب مراعاتها عند التعامل مع عميل محال إجبارياً مقارنة بعميل طوعي؟
٣. لماذا يُعد الوعظ أو الإقناع المباشر غير فعال عادة في تقليل مقاومة العميل؟
٤. كيف تتذبذب مقاومة العميل عبر الجلسة الواحدة، وكيف يستفيد الممارس من مراقبة هذا التذبذب؟

مواقف عملية

٥. كيف تمنح العميل المحال إجبارياً إحساساً بالخيار ضمن الإطار الإلزامي؟ اذكر مثالين عمليين.
٦. حوّل الاستجابات الآتية إلى استجابات تتساب مع المقاومة: «أنت هنا لأنك أخطأت، فلنعترف بذلك»، و«إن لم تتعاون سأكتب ذلك في التقرير»، و«صدقني، هذا لمصلحتك».
٧. موظف أحواله إدارة الشركة بعد شكاوى من زملائه، ويقول: «المدير يريد التخلص مني، وأنتم أداته». اكتب الدقائق الثلاث الأولى من الجلسة.
٨. في تمرين ثنائي، يؤدي زميلك دور عميل مقاوم لمدة خمس دقائق، وتحاول أنت ألا تقول أي جملة إقناع واحدة. سجّل كم مرة شعرت بالرغبة في الإقناع، وماذا فعلت بدلاً منه.

الفصل السابع عشر: المقابلة الدافعية (Motivational Interviewing) وتعزيز الجاهزية للتغيير

مشهد افتتاحي: الحجاج العشر

كان والد مريم يدخن منذ ثلاثين عاماً. وفي عطلة نهاية الأسبوع، وبعد أن درست فصلاً عن أضرار التدخين في مقرر آخر، جلست معه وعرضت عليه عشر حجج علمية مقنعة، بالأرقام والصور. استمع إليها بصبر، ثم أشعل سيجارة وقال: «يا ابنتي، كلامك صحيح، لكنك لا تعرفين كيف هو الأمر». شعرت مريم بالإحباط. بعد شهر، في محاضرة المقابلة الدافعية، سألت د. رنا: «من منكم حاول إقناع أحد أفراد عائلته بترك عادة سيئة؟». رفع نصف الصف أيديهم. ثم سألت: «ومن نجح؟». لم ترتفع يد واحدة.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- شرح روح المقابلة الدافعية ومبادئها الأساسية وتطورها بين طبعاتها.
- وصف مراحل التغيير في النموذج عبر النظري، وتكييف الأسلوب بحسب مرحلة العميل.
- تطبيق مهارات OARS: الأسئلة المفتوحة، والتأكيد، والإصغاء الانعكاسي، والتلخيص.
- التعرف إلى «كلام التغيير» واستخلاصه من العميل نفسه.
- الموازنة بين التوجيه نحو التغيير واحترام استقلالية العميل.

المفارقة: توقف عن الإقناع

ماذا لو أخبرتك أن أكثر الطرق فعالية لمساعدة شخص على التغيير هي أن تتوقف عن محاولة إقناعه؟ هذه هي المفارقة التي بُنيت عليها المقابلة الدافعية، الأسلوب التواصلية الذي طوّره ويليام ميلر وستيفن رولنيك بوصفه أسلوباً تعاونياً موجهاً نحو تعزيز الدافعية الذاتية للتغيير لدى العميل، لا فرضها عليه من الخارج (Miller & Rollnick, ٢٠١٣). وقد اكتشفت مريم هذه المفارقة مع والدها: فكل حجة قدمتها دفعته، دون أن يقصد، إلى الدفاع عن الجانب الآخر من ترده.

المبادئ الأساسية

قدمت الطبقات المبكرة من عمل ميلر ورولنيك أربعة مبادئ أساسية متشابكة، ما زالت شائعة في

التدريب (Miller & Rollnick, ٢٠٠٢):

- **التعبير عن التعاطف:** فهم تردد العميل دون حكم.
- **تطوير التناقض:** مساعدة العميل على رؤية الفجوة بين وضعه الحالي وقيمه أو أهدافه.
- **الانسياب مع المقاومة:** بدلاً من الجدل، كما رأينا في الفصل السادس عشر.
- **دعم الكفاءة الذاتية:** تعزيز ثقة العميل بقدرته على التغيير بدلاً من إشعاره بالعجز.

وفي الطبعة الثالثة أعاد المؤلفان تنظيم الأسلوب حول «روح» المقابلة الدافعية، القائمة على الشراكة والقبول والتعاطف والاستحضار، وحول أربع عمليات متتابعة: **الانخراط** في علاقة تعاونية، و**التركيز** على هدف متفق عليه، و**الاستحضار** أي استخراج دوافع العميل الخاصة، و**التخطيط** لخطوات التغيير (Miller & Rollnick, ٢٠١٣). كما استبدل مصطلح «المقاومة» بمفهومين أدق: «كلام الاستمرار» (Sustain Talk) الذي يعبر فيه العميل عن أسباب البقاء على حاله، و«التناحر» (Discord) الذي يشير إلى توتر في العلاقة بين العميل والممارس. ويعكس هذا التطور فهماً أعمق بأن ما كان يُسمى مقاومة هو في الغالب جزء طبيعي من التردد، أو نتاج لأسلوب الممارس نفسه.

نموذج مراحل التغيير

ترتبط المقابلة الدافعية ارتباطاً وثيقاً بالنموذج عبر النظري (Transtheoretical Model) الذي طوره بروشاسكا ودكليمنتي، ويصف تدرج جاهزية الفرد للتغيير عبر مراحل متتابعة (Prochaska & DiClemente, ١٩٨٣):

المرحلة	ما يميزها	ما يناسبها من أسلوب	مثال
ما قبل التأمل	لا يرى الشخص مشكلة أصلاً	إثارة التساؤل وتقديم المعلومات بلطف دون ضغط	«التدخين لا يضرني، جدي عاش تسعين عاماً»
التأمل	يفكر في احتمال وجود مشكلة، مع تردد واضح	استكشاف التردد وتطوير التناقض	«أعرف أنه مضر، لكنه يساعدني على الهدوء»

المرحلة	ما يميزها	ما يناسبها من أسلوب	مثال
الإعداد	يبدأ التخطيط الفعلي	دعم وضع خطة واقعية	«أفكر أن أبدأ بتقليل العدد الشهر القادم»
الفعل	يشرع في التغيير الملموس	تعزيز الإنجاز والتعامل مع العقبات	«لم أدخن منذ أسبوعين»
المحافظة	يحافظ على ما تحقق	منع الانتكاس والاحتفاء بالتقدم	«مر ستة أشهر، وأخاف أن أعود في المناسبات»

ويوصي (٢٠١٣) Miller and Rollnick بتكييف أسلوب المقابلة بحسب المرحلة التي يقف فيها العميل تحديداً. فمحاولة دفع عميل في مرحلة «ما قبل التأمل» نحو خطة فعل مباشرة غالباً ما تُقابل بمقاومة قوية، لأنها تطلب منه خطوة لم يصل بعد إلى استعداد نفسي حقيقي لها. وقد يتنقل الإنسان بين المراحل ذهاباً وإياباً، فالانتكاس جزء متوقع من رحلة التغيير لا دليل على فشلها.

مهارات OARS واستخلاص كلام التغيير

تتلخص المهارات التواصلية الجوهرية لهذا الأسلوب في اختصار سهل التذكر: **OARS**:

- **الأسئلة المفتوحة (Open Questions):** «ما الذي يقلقك في عادتك هذه؟».
- **التأكيد (Affirmations)** الذي يبرز نقاط قوة العميل: «مجيئك إلى هنا اليوم يدل على أنك تهتم فعلاً بصحتك».
- **الإصغاء الانعكاسي (Reflective Listening):** «جزء منك يريد التغيير، وجزء آخر يخاف مما سيخسره».
- **التلخيص (Summarizing):** جمع ما قاله العميل عن أسبابه للتغيير في باقة واحدة يسمعها بصوت الممارس.

ويستخدم هذا المزيج خصوصاً لاستخلاص ما يُعرف بـ«كلام التغيير» (Change Talk)، أي العبارات التي يعبر فيها العميل عن رغبته أو قدرته أو أسبابه أو حاجته إلى التغيير، بدلاً من أن يقدم الممارس هذه الحجج. والمبدأ النفسي هنا بسيط وعميق: الناس يقتنعون بما يسمعون أنفسهم يقولونه أكثر مما يقتنعون بما يقوله لهم الآخرون.

حوار: الصوت الداخلي

العميل: أعرف أن التدخين مضر، لكنني لا أعتقد أنني مستعد للتوقف الآن.
 الممارس (سؤال مفتوح): ما الذي يجعلك تقول إنه مضر، رغم أنك لست مستعداً بعد؟
 العميل: حسناً، والذي توفي بمرض مرتبط بالتدخين، وأحياناً أشعر بضيق في التنفس حين أصدق الدرج.

الممارس (تأكيد وإصغاء انعكاسي): إذن جزء منك يرى بوضوح أسباباً حقيقية ومهمة له شخصياً للتفكير في التغيير، حتى لو لم يكن الوقت مناسباً بعد.
 العميل: نعم... خصوصاً والذي. لا أريد أن يرى أولادي ما رأيته.
 لم يقنع الممارس العميل بشيء، بل ساعده على سماع صوته الداخلي الذي كان موجوداً بالفعل.
 والعبارة الأخيرة للعميل مثال واضح على «كلام التغيير» (Miller & Rollnick, ٢٠١٣).

قصة تعليمية: مريم ووالدها، المحاولة الثانية

بعد المحاضرة، عادت مريم إلى والدها، لكنها لم تحمل حججاً هذه المرة. سألتها: «يا أبي، ما الذي تحبه في التدخين؟». فوجئ بالسؤال، ثم تحدث طويلاً عن قهوة الصباح، وعن السجارة التي تهدئه بعد يوم عمل متعب. ثم سألتها: «وهل هناك شيء لا تحبه فيه؟». صمت، ثم قال: «أكره أن أسعل كل صباح... وأكره أن أحفادي يبتعدون عني حين أأخذ». لم يترك التدخين في ذلك اليوم، لكنه قال في نهاية الحديث: «ربما أجرب ألا أأخذ داخل البيت». كانت تلك أول مرة منذ ثلاثين عاماً يقترح هو شيئاً.

المبدأ الأخلاقي: القرار للعميل

تستند المقابلة الدافعية إلى مبدأ أخلاقي جوهري: أن قرار التغيير يبقى ملكاً للعميل وحده، وأن دور الممارس استكشاف الدافعية الكامنة ودعمها، لا فرض قرار خارجي مهما بدا «صحيحاً» من منظوره. ويتسق هذا المبدأ مع القيمة الأخلاقية الأوسع لاحترام استقلالية العميل التي تناولها الفصل الثاني، ويوضح الترابط بين المبادئ الأخلاقية العامة والتقنيات العلاجية المحددة.

وقد يخلط بعض المتدربين بين الانسياق مع التردد والاستسلام الكامل لتوجه العميل دون أي محاولة لتشجيع التغيير. ويوضح (Miller and Rollnick ٢٠١٣) أن المقابلة الدافعية ليست محايدة القيمة

بالكامل، بل توجه بلطف نحو اتجاه صحي محدد، مع احترام استقلالية قرار العميل النهائي. وهو توازن دقيق بين التوجيه والاحترام يتطلب تدريباً وممارسة.

اتساع نطاق التطبيق

رغم أن هذا الأسلوب نشأ أصلاً في سياق علاج اضطرابات تعاطي المواد، فقد اتسع نطاقه ليشمل الالتزام بالعلاج الدوائي، وتغيير الأنماط الغذائية والحركية، وإدارة الأمراض المزمنة، بل وسياقات غير علاجية كالإرشاد الأكاديمي والمهني (Miller & Rollnick, ٢٠١٣). ويعكس هذا الاتساع فعالية مبادئه في أي موقف إنساني يتضمن تردداً حول قرار تغيير سلوكي، وهو موقف يمر به كل إنسان تقريباً. بل إن كثيراً من الممارسين يكتشفون أن هذه المبادئ تغير طريقة تفاعلهم خارج العيادة، في محادثاتهم مع أصدقائهم وعائلاتهم، كما اكتشفت مريم مع والدها، لأن احترام استقلالية قرار الآخر بدلاً من محاولة إقناعه بالقوة مبدأ إنساني عميق يتجاوز حدود غرفة العلاج.

خلاصة الفصل

تقوم المقابلة الدافعية على مفارقة: أن التوقف عن الإقناع يفتح باب التغيير. وقد تطورت من أربعة مبادئ، التعاطف وتطوير التناقض والانسحاب مع المقاومة ودعم الكفاءة الذاتية، إلى روح تعاونية وأربع عمليات: الانخراط والتركيز والاستحضار والتخطيط. وتتكيف مع مرحلة العميل في نموذج مراحل التغيير، وتستخدم مهارات OARS لاستخلاص كلام التغيير من العميل نفسه، مع احترام أن القرار الأخير له وحده.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. اذكر المبادئ الأربعة الأساسية للمقابلة الدافعية، ثم العمليات الأربع التي قدمتها الطبعة الثالثة.
٢. صف مراحل نموذج التغيير عبر النظري، مع مثال قصير لكل مرحلة.
٣. اشرح اختصار OARS ومكوناته الأربعة.
٤. ما المقصود بـ«كلام التغيير»؟ ولماذا يُفضل أن يصدر عن العميل نفسه لا عن الممارس؟

مواقف عملية

٥. لماذا تفشل عادة محاولة دفع عميل في مرحلة «ما قبل التأمل» نحو خطة فعل مباشرة؟ اكتب بديلاً مناسباً لهذه المرحلة.
٦. طالبة تقول: «أعرف أن استخدامي للهاتف حتى الثالثة فجراً يدمر دراستي، لكنه الوقت الوحيد الذي أرتاح فيه». اكتب استجابة انعكاسية تعبر عن طرفي ترددها، ثم سؤالاً مفتوحاً يستخلص كلام التغيير.
٧. حدد مرحلة التغيير في كل عبارة: «لا أرى مشكلة في أن أشرب القهوة عشر مرات يومياً»، و«بدأت أمشي نصف ساعة كل يوم منذ شهر»، و«أفكر أن أسجل في النادي بعد العيد».
٨. جرّب مع أحد أفراد عائلتك أو أصدقائك، في موضوع بسيط يتكرر فيه، أن تسأله فقط عما يحبه وما لا يحبه في وضعه الحالي، دون تقديم أي نصيحة. ماذا لاحظت؟

الفصل الثامن عشر: استخدام الأدوات والمقاييس النفسية أثناء المقابلة (Psychometric Tools)

مشهد افتتاحي: الرقم الذي أخاف العميلة

وجدت مريم على الإنترنت مقياساً للاكتئاب مترجماً إلى العربية، فطبعت وأعطته لعميلة في نهاية الجلسة الأولى. حسبت الدرجة أمامها، ثم قالت: «درجتك سبعة وعشرون، وهذا يعني اكتئاباً شديداً». اتسعت عينا العميلة، وسألت بصوت مرتجف: «يعني أنا مريضة؟ هل سأحتاج إلى دواء طوال عمري؟». في الإشراف طرحت د. رنا ثلاثة أسئلة لم تكن مريم قد فكرت فيها: «من أين جاءت هذه الترجمة؟ هل قُرن المقياس على مجتمعنا؟ ولماذا أعلنت الرقم قبل أن تسألها إن كان يشبه ما تعيشه؟».

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- شرح دور المقاييس النفسية مكملاً للمقابلة لا بديلاً عنها.
- تقييم الأداة وفق خصائصها السيكمترية: الصدق والثبات والملاءمة الثقافية والعمرية.
- تقديم أداة القياس للعميل ونتيجتها بأسلوب تعاوني.
- الموازنة بين البيانات الكمية والنوعية في فهم الحالة.
- استخدام أدوات القياس القصيرة لمتابعة التغير عبر الجلسات.

الميزان والسؤال

لو كنت طبيباً، هل تكنفي بسؤال المريض عن حرارته دون قياسها بميزان الحرارة؟ بالطبع لا، لكنك أيضاً لن تعتمد على قراءة الميزان وحدها دون سؤاله عما يشعر به. هذا بالضبط المنطق الذي تقوم عليه المقاييس النفسية المعيارية (Psychometric Tools) في المقابلة العيادية: أدوات تُستخدم مكملاً للمقابلة لا بديلاً عنها، توفر بيانات كمية موضوعية يمكن مقارنتها بمعايير مرجعية، وتساعد في رصد التغير عبر الزمن، وتدعم القرار التشخيصي بأدلة إضافية (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2017).

معايير اختيار الأداة

اختيار الأداة المناسبة ليس أمراً عشوائياً؛ بل يستند إلى خصائصها السيكمومترية الموثقة، وملاءمتها

للمعمل (American Psychiatric Association, ٢٠١٣):

المعيار	معناه	السؤال الذي يطرحه الممارس
الصدق (Validity)	مدى قياس الأداة فعلياً لما صُممت لقياسه	هل يقيس هذا المقياس الاكتئاب فعلاً، أم يقيس التعب الجسدي أو الحزن العابر؟
الثبات (Reliability)	مدى اتساق نتائجها عند تكرار تطبيقها	لو طبّقته غداً على العميل نفسه، هل سأحصل على نتيجة قريبة؟
الملاءمة الثقافية	تناسب البنود والمعايير المرجعية مع مجتمع العميل	هل قُنّنت الأداة على عينة من مجتمعنا؟ هل تُفهم بنودها بالطريقة نفسها هنا؟
الملاءمة العمرية	تناسب الأداة مع عمر العميل ومرحلته النمائية	هل صُممت للراشدين أم للأطفال أم لكبار السن؟

ويحذر الباحثون بشدة من استخدام أدوات طُوّرت وقُنّنت على عينات من ثقافة مختلفة تماماً عن ثقافة العميل، إذ قد لا تعكس المعايير المرجعية (Norms) التوزيع الطبيعي للسمة المقاسة في مجتمعه المحلي، مما قد يؤدي إلى تصنيف خاطئ، مرتفع أو منخفض بشكل مصطنع. ويوصى، كلما أمكن، باستخدام نسخ مكيفة ومقننة محلياً، أو تفسير النتائج بحذر أكبر مع الوعي الكامل بهذا القيد. كما يجب الحذر من الترجمات غير الموثقة المتداولة على الإنترنت، كالتّي استخدمتها مريم، فالترجمة وحدها لا تجعل الأداة صالحة للاستخدام.

أمثلة على أدوات شائعة

من الأدوات القصيرة الشائعة في الممارسة العيادية، والتي يحسن بالطالب أن يتعرف إليها:

- استبيان صحة المريض (PHQ-٩): تسعة بنود لقياس شدة الأعراض الاكتئابية خلال الأسبوعين الماضيين، ويُستخدم للفرز والمتابعة (Kroenke et al., ٢٠٠١).

- **مقياس اضطراب القلق العام (GAD-7):** سبعة بنود لقياس شدة أعراض القلق (Spitzer et al., ٢٠٠٦).
 - **الفحص المصغر للحالة العقلية (MMSE):** فحص قصير للوظائف المعرفية كالتوجه والذاكرة والانتباه، يُستخدم خصوصاً مع كبار السن عند الاشتباه بتراجع معرفي (Folstein et al., ١٩٧٥)، وسنعود إليه في الفصل العشرين.
- وتتوفر لكثير من هذه الأدوات نسخ عربية دُرست خصائصها في مجتمعات عربية مختلفة، ويحسن بالممارس أن يبحث عن النسخة المقننة الأقرب إلى مجتمع عميله، وأن يتحقق من حقوق استخدامها.

تقديم الأداة ونتيجتها بأسلوب تعاوني

حين يقرر الممارس استخدام أداة، فإن طريقة تقديمها لا تقل أهمية عن اختيارها. فقبل التطبيق، يشرح الممارس للعميل الغرض من المقياس، وأنه ليس امتحاناً ولا حكماً، بل وسيلة إضافية لفهم ما يمر به. وبعد التطبيق، يقدم النتيجة بأسلوب يتيح للعميل المشاركة في تفسيرها، لا تلقيها حكماً خارجياً من رقم لا يعرف معناه (Shea, ٢٠١٧).

حوار: النتيجة التي تحولت إلى حوار

الممارس: النتائج التي حصلت عليها في هذا المقياس تقع في النطاق المرتفع نسبياً مقارنة بالمجموعة المرجعية، وهذا يتوافق مع ما شاركتني إياه عن صعوبة النوم والتوتر المستمر. كيف تشعرين وأنت تسمعين هذه النتيجة؟ هل تعكس تجربتك اليومية كما تعيشينها؟

العميلة: نعم، هذا بالضبط ما أشعر به، لكنني لم أكن أعرف أن الأمر بهذه الحدة.

الممارس: الرقم ليس حكماً عليك، بل صورة لهذه الفترة من حياتك. وما يفيدنا فيه أننا سنعيد المقياس بعد أسابيع لنرى معاً كيف يتغير.

يتيح هذا الأسلوب للعميلة أن تكون شريكة في فهم نتيجتها، ويحول الرقم من مصدر قلق إلى أداة للمتابعة المشتركة.

تقديم يثير القلق	تقديم تعاوني
«درجتك ٢٧، هذا اكتئاب شديد»	«نتيجتك في النطاق المرتفع، وهذا يتوافق مع ما وصفته لي»

تقديم يثير القلق	تقديم تعاوني
يعلن الرقم قبل السؤال	يسأل العميل إن كانت النتيجة تشبه تجربته
يقدم النتيجة تشخيصاً نهائياً	يقدمها صورة لفترة قابلة للتغير
ينتهي عند الرقم	يربط الرقم بخطة المتابعة

التوازن بين الكمي والنوعي

يوصي الباحثون بنهج يوازن دائماً بين البيانات الكمية المستقاة من المقاييس المعيارية، والبيانات النوعية الغنية المستقاة من المقابلة السردية المفتوحة، إذ يقدم كل مصدر زاوية مختلفة ومكملة للآخر: فالمقياس الكمي يتيح مقارنة موضوعية بمعايير مرجعية واسعة، والمقابلة النوعية تكشف السياق الشخصي الفريد الذي لا يستطيع أي رقم أن يعكسه وحده، مهما بلغت دقته الإحصائية (Sommers-Flanagan & ٢٠١٧). (Sommers-Flanagan, ٢٠١٧).

قصة تعليمية: حين اختلف الرقم عن الكلام

حصل شاب على درجة منخفضة في مقياس للاكتئاب، لكنه في المقابلة تحدث بصوت خافت عن فقدانه الاهتمام بكل شيء منذ وفاة أخيه، وعن نومه الطويل وانسحابه من أصدقائه. حين سألته الممارسة بلطف عن الفارق، قال: «لم أرد أن أبدو ضعيفاً على الورق». ذكرت هذه الحالة مريم بأن المقاييس الذاتية تتأثر هي أيضاً بالرغبة في تقديم صورة مقبولة، كما رأينا في الفصل الأول، وأن الرقم والكلام معاً، لا أحدهما وحده، يقتربان من الحقيقة.

أدوات القياس القصيرة للمتابعة الدورية

إلى جانب المقاييس التشخيصية الشاملة، تُستخدم أدوات قياس قصيرة (Brief Screening Tools) بشكل دوري خلال الجلسات المتتالية لتتبع التغير في شدة الأعراض بسرعة وكفاءة، دون إثقال العميل أو استهلاك وقت الجلسة كله في التعبئة. وتوفر هذه الأدوات، عند استخدامها بانتظام، بيانات موضوعية تكمّل انطباع الممارس عن تقدم الحالة، وتساعد أحياناً في اكتشاف تحسن أو تدهور لم يكن واضحاً بعد في الحديث المباشر.

ومن النصائح العملية المفيدة: لا تنتظر حتى تحتاج إلى مقياس بشكل عاجل لتتعلم استخدامه؛ فالتعرف المسبق على الأدوات الشائعة في مجال تخصصك، وعلى طريقة تفسير نتائجها، يوفر عليك وقتاً ثميناً وقلقاً غير ضروري حين تحتاجها فعلاً تحت ضغط الوقت في جلسة حقيقية.

خلاصة الفصل

المقاييس النفسية مكمل للمقابلة لا بديل عنها، كالميزان الذي لا يغني عن سؤال المريض. وتُختار الأداة وفق صدقها وثباتها وملاءمتها الثقافية والعمرية، ويُحذر من الترجمات غير المقننة. وتُقدّم النتيجة بأسلوب تعاوني يسأل العميل عن معناها بالنسبة إليه، ويُجمع بين الكمي والنوعي للاقترب من الصورة الكاملة، وتُستخدم الأدوات القصيرة لمتابعة التغير عبر الجلسات.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما الفرق بين الصدق والثبات في الأدوات النفسية؟ ولماذا يُعد كلاهما ضرورياً؟
٢. لماذا لا يجب أن تحل المقاييس النفسية محل المقابلة العيادية المباشرة؟
٣. ما المخاطر المحتملة لاستخدام أداة قياس غير مكيفة ثقافياً مع عميل من بيئة مختلفة؟
٤. ما فائدة أدوات القياس القصيرة في المتابعة الدورية بين الجلسات؟

مواقف عملية

٥. كيف تقدم نتيجة مقياس اكتئاب مرتفعة لعميل بطريقة تعاونية داعمة بدلاً من تقديمها حكماً نهائياً؟ اكتب الحوار.
٦. أعد كتابة ما قالته مريم للعميلة في المشهد الافتتاحي، ثم اكتب ما كان يجب أن تفعله قبل تطبيق المقياس أصلاً.
٧. ابحث عن نسخة عربية مقننة لأحد المقاييس المذكورة في الفصل. ما المجتمع الذي قُننت عليه؟ وما الذي تعرفه عن صدقها وثباتها؟
٨. عميل حصل على درجة مرتفعة جداً في مقياس القلق، لكنه يبدو في الجلسة هادئاً ومسترخياً ويقول إنه «بخير». كيف تفسر هذا الفارق؟ وما الأسئلة التي تطرحها؟

الفصل التاسع عشر: المقابلة العيادية مع الأطفال والمراهقين: الفروق والاستراتيجيات

مشهد افتتاحي: «لا أعرف»

كانت أول حالة طفل تستقبلها مريم: صبي في السادسة، أحضرته والدته لأنه «صار عصبياً ويبلل فراشه» منذ انفصال والديه. جلست مريم أمامه وسألته بلطف: «كيف تشعر حيال انفصال بابا وماما؟». نظر إليها طويلاً، ثم قال: «لا أعرف». سألته: «هل أنت حزين؟». قال: «لا أعرف». سألته: «هل تشتاق إلى بابا؟». هز كتفيه. بعد عشر دقائق من «لا أعرف»، لاحظت د. رنا من خلف الزجاج أن الصبي كان يحرق طوال الوقت في صندوق الألعاب في زاوية الغرفة. دخلت بهدوء، ووضعت أمامه ورقة وأقلام تلوين، وقالت: «هل تحب أن ترسم لنا عائلتك؟». أمسك الصبي القلم فوراً.

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- تفسير قصور الحوار اللفظي المباشر مع الأطفال في ضوء خصائصهم النمائية.
- استخدام الرسم واللعب الحر وسائط للتواصل والتقييم.
- توضيح حدود السرية للمراهق بشفافية، والموازنة بين استقلاليته وإشراك الأسرة.
- تكيف أسلوب المقابلة مع الفروق النمائية داخل مرحلة المراهقة نفسها.
- مراعاة الاعتبارات الأخلاقية والتنموية، كموافقة الوالدين والتواصل مع المدرسة.

لغة الطفل ليست لغة الكبار

اسأل طفلاً في الخامسة: «كيف تشعر حيال انفصال والديك؟»، وستحصل غالباً على صمت مرتبك، أو إجابة مقتضبة لا تعكس عمق ما يعتمل بداخله، كما حدث مع مريم. وليس هذا قصوراً من الطفل، بل واقع نمائي بسيط: فالأطفال، بحكم مرحلتهم العمرية، يمتلكون قدرات لغوية ومعرفية وانفعالية محدودة، تجعل الحوار اللفظي المباشر، بالطريقة التي نستخدمها مع الراشدين، أداة قاصرة عن الوصول إلى ما بداخلهم. وهنا يصبح اللعب والرسم والقصص لغة بديلة أكثر صدقاً من الكلمات المباشرة (Sommers-Flanagan & ٢٠١٧). ومهمة الممارس ليست أن يتقن سؤالاً سحرياً واحداً، بل أن يتعلم كيف يصغي بلغة الطفل بدلاً من إجباره على التحدث بلغة الكبار.

الرسم: نافذة على العالم الداخلي

بدلاً من السؤال المباشر، يمكن للممارس أن يستخدم الدمى أو الرسم وسيطاً للحوار: «هل يمكنك أن ترسم لي عائلتك، وتريني أين يقف كل فرد؟»، ثم يستكشف المعنى بأسئلة مرتبطة بالرسم نفسه لا بمشاعر الطفل مباشرة. وهو فرق دقيق لكنه جوهري: فالطفل هنا لا يُجبر على تسمية شعوره بكلمة دقيقة، بل يُترك له أن يظهره بطريقته، وهذا بحد ذاته تخفيف لعبء غير ضروري عنه.

مثال تطبيقي: الشكل البعيد

يرسم الطفل عائلته، ويضع نفسه في زاوية بعيدة عن شكلين يمثلان والديه في الجهة المقابلة من الورقة.

الممارسة (بهذه، دون تفسير مسبق): أخبرني عن هذا الشكل الصغير هنا، بعيداً عن البقية.

الطفل: هذا أنا... أنا لا أعرف أين أقف الآن. أحياناً أكون عند بابا وأحياناً عند ماما.

الممارسة (بفضول دافئ لا استجوابي): يبدو أن مكانك يتغير كثيراً هذه الأيام. كيف تشعر حين تكون في المكان البعيد هكذا؟

الطفل: وحيد شوي.

عبر الطفل، برسم بسيطة وسؤالين هادئين، عن شعور عميق بالعزلة ما كان ليصل إليه أي سؤال مباشر عن «مشاعره تجاه الانفصال». وهذا ما يجعل الرسم أداة تشخيصية وعلاجية في آن، لا مجرد نشاط يملأ وقت الجلسة.

ويحتاج الممارس إلى الحذر من التفسير المتسرع للرسوم: فوضع الطفل نفسه بعيداً قد يعكس عزلة، وقد يعكس ببساطة مساحة الورقة. ولهذا يُسأل الطفل عن رسمه، ولا يُفسر الرسم نيابة عنه.

اللعب الحر مصدراً للمعلومات

مع الأطفال الصغار جداً، في سن ما قبل المدرسة أو بدايات المرحلة الابتدائية، تصبح لغة الجسد ومستوى النشاط الحركي واللعب التلقائي مصادر معلومات لا تقل أهمية عن الكلام المحدود في هذه المرحلة. ويوصى بأن يخصص الممارس وقتاً كافياً لملاحظة الطفل في أثناء اللعب الحر قبل الانتقال إلى أي أسئلة موجهة، إذ يكشف اللعب التلقائي أحياناً مؤشرات انفعالية لا يستطيع الطفل التعبير عنها بالكلام بعد (Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, ٢٠١٧).

مثال تطبيقي: الدمية التي تبتعد

تراقب ممارسة طفلاً في الرابعة خلال عشر دقائق من اللعب الحر بصندوق ألعاب صغير، دون توجيه أو أسئلة. يختار الطفل دمية أب ودمية طفل صغير، ويكرر مشهداً واحداً بلا كلام: الدمية الكبيرة تبتعد عن الصغيرة مراراً، ثم تعود، ثم تبتعد من جديد. لم يقل الطفل كلمة واحدة عن انزعاجه من غياب والده المتكرر بسبب ظروف عمل جديدة، لكن هذا النمط المتكرر، الابتعاد والعودة، منح الممارسة معلومة انفعالية غنية ما كانت لتحصل عليها من أي سؤال مباشر لطفل في هذا العمر. ولهذا يُعد وقت الملاحظة الصامتة قبل أي تدخل استثماراً لا تأخيراً في العملية العيادية.

المرحلة العمرية	الوسائط الأنسب	ما ينتبه إليه الممارس
ما قبل المدرسة	اللعب الحر، والدمى، والرسم البسيط	موضوعات اللعب المتكررة، ولغة الجسد، ومستوى النشاط
الطفولة المتوسطة	الرسم الموجّه، والقصص، والألعاب ذات القواعد	ما يرويّه الطفل عن رسمه أو قصته، وقدرته على تسمية المشاعر
المراهقة المبكرة	حوار مع وسائط مساعدة كالبطاقات أو المقاييس المصورة	الحساسية للحكم، والحاجة إلى الخصوصية
المراهقة المتأخرة	حوار قريب من حوار الراشدين	الاستقلالية، والتفكير المجرد، والهوية

المراهقون: بين الاستقلالية والأسرة

مع المراهقين، التحدي مختلف تماماً: توازن دقيق بين احترام استقلاليتهم المتنامية وإشراك الأسرة عند الضرورة. فكثير من المراهقين يحذرون بشدة من أي راشد يشتبهون في أنه «وكيل» عن أهاليهم أكثر منه مساحة آمنة لهم. ويوصي (Corey ٢٠١٧) بتوضيح حدود السرية بشفافية تامة منذ البداية، أي ما سيشارك مع الأهل وما يبقى سرياً، وباستخدام لغة غير استعلائية، وبإظهار احترام حقيقي لآراء المراهق وتجربته، بصرف النظر عن مدى اختلافها عن منظور البالغين من حوله. وهذا الوضع المبكر تحديداً هو ما يحول نظرة المراهق للممارس من «عين مراقبة أخرى» إلى مساحة يمكن أن يثق بها.

حوار: الاتفاق قبل كل شيء

مراهقة في السادسة عشرة أحضرتها والدتها بعد قلق من تغير مزاجها مؤخراً، وتبدأ الجلسة بحذر واضح. الممارسة: أريد أن أوضح لك شيئاً مهماً قبل أن نبدأ: ما نقولينه لي هنا يبقى بيننا، ولن أشارك أمك تفاصيله. الاستثناء الوحيد هو لو شعرت أن سلامتك في خطر حقيقي، وحتى في تلك الحالة سأخبرك أولاً بما سأفعله قبل أن أفعله.

المراهقة: (بعد صمت) حتى لو تحدثت عن أصدقائي، أو عن أشياء لا تعجب أمي؟

الممارسة: نعم، حتى تلك الأشياء تبقى بيننا، ما لم تشكل خطراً حقيقياً عليك.

منح هذا التوضيح المبكر والمباشر، قبل أي سؤال عن المزاج أو المشاعر، المراهقة إحساساً حقيقياً بالأمان جعلها أكثر استعداداً للانفتاح لاحقاً في الجلسة نفسها.

المراهقة ليست مرحلة واحدة

تتباين حاجات المراهق باختلاف مرحلته العمرية الدقيقة؛ فمراهق في الثالثة عشرة يختلف نمائياً بشكل ملحوظ عن آخر في التاسعة عشرة من حيث القدرة على التفكير المجرد والاستقلالية العاطفية. ويوصى بتكييف أسلوب المقابلة ومستوى تعقيد اللغة وفق هذه الفروق، بدلاً من التعامل مع «المراهقين» فئة متجانسة واحدة، وهو خطأ شائع قد يجعل مراهقاً أصغر يشعر بأن التوقعات منه أعلى من قدرته، أو مراهقاً أكبر يشعر بأنه يُعامل بطفولية لا تناسب نضجه (Corey, ٢٠١٧).

اعتبارات أخلاقية وتنموية

يجب أن يعرف الممارس المعايير التنموية الطبيعية لكل فئة عمرية، كي لا يفسر سلوكاً طبيعياً على أنه مرضي؛ فنوبات الغضب في الثالثة، أو تقلب المزاج في الرابعة عشرة، قد تكون جزءاً من النمو الطبيعي. كما يجب أن يراعي القوانين المحلية المتعلقة بموافقة القاصر والوالدين على العلاج والإفصاح، وأن يستخدم أدوات تقييم كيفية نمائياً بدلاً من أدوات مصممة للراشدين (American Psychiatric Association, ٢٠١٣).

وكثيراً ما يستدعي التقييم الشامل، بموافقة الوالدين المستنيرة، التواصل مع المدرسة للحصول على معلومات تكميلية عن الأداء الأكاديمي والسلوكي والاجتماعي للطفل في بيئة مختلفة عن المنزل والعيادة، إذ قد تكشف هذه المعلومات أنماطاً لا تظهر في المقابلة وحدها، كصعوبات تعلم محددة، أو مشكلات مع

الأقران لم يكن أحد ليعرف بها من الجلسة وحدها (Sommers-Flanagan & Sommers, ٢٠١٧).

قصة تعليمية: الطفل ووالدته في الغرفة

في الجلسة الثانية مع الصبي في المشهد الافتتاحي، أصرت والدته على البقاء في الغرفة. لاحظت مريم أن الصبي كان ينظر إلى وجه أمه قبل أن يجيب عن أي سؤال، وأنه رسم والده صغيراً جداً في زاوية الورقة. بعد أن اتفقت مع الأم على أن تنتظر في الخارج في الجزء الثاني من الجلسة، أعاد الصبي رسم عائلته، وهذه المرة رسم والده كبيراً، وقال: «بابا يأخذني إلى الملعب». أدركت مريم أن حضور أحد الوالدين قد يغير ما يستطيع الطفل التعبير عنه، وأن المقابلة مع الطفل تحتاج غالباً إلى وقت معه وحده، وإلى وقت مع الوالدين، وأحياناً إلى وقت معهم جميعاً.

خلاصة الفصل

يحتاج الأطفال إلى أن يُصغى إليهم بلغتهم: الرسم الذي يُسأل عنه ولا يُفسّر نيابة عنهم، واللعب الحر الذي يُلاحظ قبل أي سؤال. ويحتاج المراهقون إلى وضوح مبكر في حدود السرية، واحترام حقيقي لاستقلاليتهم، وتكييف يراعي الفروق الواسعة داخل مرحلتهم. ويراعي الممارس مع الفتنتين المعايير النمائية الطبيعية، وقوانين الموافقة، والأدوات المكيفة، والمعلومات التكميلية من المدرسة. والدرس الأعظم هنا يتجاوز الأطفال: فالإصغاء الحقيقي يتجاوز الكلمات المنطوقة دائماً إلى ما هو أعمق منها.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. لماذا تُعد وسائل التواصل غير اللفظي، كاللعب والرسم، مهمة بشكل خاص في مقابلة الأطفال؟
٢. ما أهمية توضيح حدود السرية للمراهق بشفافية منذ الجلسة الأولى؟
٣. اذكر خطراً واحداً مرتبطاً باستخدام أدوات تقييم مصممة للراشدين مع الأطفال أو المراهقين.

مواقف عملية

٤. كيف توازن بين استقلالية المراهق وضرورة إشراك الأسرة في العملية العلاجية؟ صف موقفاً تضطر فيه إلى إبلاغ الأهل، وكيف تمهد لذلك مع المراهق.

٥. أعد كتابة الدقائق العشر الأولى من جلسة مريم مع الصبي في المشهد الافتتاحي، مستخدماً ما تعلمته في هذا الفصل.

٦. طفلة في الثامنة رسمت بيتها ولم ترسم أحداً بداخله. اكتب ثلاثة أسئلة تستكشف بها رسمها دون أن تفرض عليها تفسيراً.

٧. مراهق في الخامسة عشرة يقول في الجلسة الأولى: «أمي ستعرف كل شيء أقوله، أنتم كلكم في صفها». اكتب استجابة تبني الثقة وتوضح الحدود.

٨. ما الفرق في أسلوبك بين مقابلة مراهق في الثالثة عشرة وآخر في الثامنة عشرة يعانيان المشكلة نفسها، كالقلق من الامتحانات؟

الفصل العشرون: المقابلة العيادية مع كبار السن وعائلاتهم

مشهد افتتاحي: الرجل الذي لم يُسأل

دخل رجل في الثمانين العيادة ببطء، تمسك ابنته بذراعه. جلست الابنة وبدأت تتحدث فوراً: «أبي ينسى كثيراً، لا يأكل جيداً، ويجلس صامتاً طوال اليوم، وأمس خرج من البيت ولم يعرف طريق العودة». كانت مريم تدون كل كلمة، وتسأل الابنة أسئلة متتالية. بعد عشرين دقيقة، لاحظت أن الرجل لم يقل كلمة واحدة، وأنه ينظر إلى النافذة. التفتت إليه وسألته: «وأنت يا حاج، كيف تصف ما تمر به؟». أدار رأسه ببطء، ونظر إليها كأنه فوجئ بأن أحداً تذكر وجوده، وقال: «منذ ماتت زوجتي، لم يعد أحد يسألني شيئاً».

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- تكيف أسلوب التواصل مع الضعف الحسي لدى كبار السن دون إشعارهم بالحرَج.
- التمييز مبدئياً بين التغير المعرفي الطبيعي والمؤشرات المحتملة لاضطراب عصبي معرفي.
- التعرف إلى الأعراض النفسية المقنّعة جسدياً لدى كبار السن.
- إشراك الأسرة مع الحفاظ على استقلالية العميل المسن وموقعه في جلسته.
- التعامل بحساسية مع تراجع الاستقلالية والبعد الروحي، ومعرفة حدود الكفاءة في تقييم القدرة على القرار.

لقاء مع تاريخ كامل

تخيل رجلاً في الثمانين يجلس أمامك، يحمل قصة حياة تمتد لعقود، وربما ضعفاً سمعياً بسيطاً، وربما قلقاً خفياً من أن يُفسّر أي نسيان عابر بدايةً لشيء أخطر. مقابلة كبار السن تتطلب مراعاة عوامل نمائية وصحية خاصة: احتمال وجود ضعف سمعي أو بصري يستدعي تعديل أسلوب التواصل، واحتمال التداخل الحقيقي بين الأعراض النفسية والحالات الطبية المزمنة، مما يستوجب تقييماً شاملاً يأخذ البعد الجسدي بالحسبان إلى جانب البعد النفسي (Shea, ٢٠١٧). وما يميز هذه الفئة أن كل جلسة معها ليست تقييماً لحالة راهنة فقط، بل لقاء مع تاريخ إنساني كامل يستحق صبراً واحتراماً يناسب حجمه.

التواصل مع الضعف الحسي

- عند مقابلة عميل مسن يعاني ضعفاً سمعياً جزئياً، يمكن للممارس تعديل أسلوبه بخطوات بسيطة وفعالة، دون أن يشعره بأنه يُعامل بشكل استثنائي (Shea, ٢٠١٧):
- الجلوس في مواجهة العميل مباشرة بحيث يرى حركة الشفاه.
 - التحدث بوضوح وبوتيرة معتدلة، دون رفع الصوت بشكل مبالغ فيه قد يحرجه أمام نفسه أو مرافقيه.
 - التحقق الدوري من الفهم دون افتراضه: «هل وصلت لك هذه النقطة بوضوح، أم تود أن أعيدها بطريقة أخرى؟».
 - تقليل الضوضاء الخلفية في مكان المقابلة قدر الإمكان.

مثال تطبيقي: الرأس المائل

يلاحظ ممارس أن عميله المسن يميل رأسه قليلاً ويحرق في شفثيه أكثر من عينيه في أثناء الحديث. بدلاً من تجاهل الإشارة أو رفع صوته فجأة، يعيد ترتيب كرسيه ليواجهه مباشرة، ويخفض وتيرة كلامه قليلاً، ثم يسأل بلطف: «أريد أن أتأكد أنني أوصول الفكرة بوضوح، هل الطريقة التي أتحدث بها الآن مريحة لك؟». يرتاح العميل فوراً، لأن السؤال نفسه منحه إحساساً بالتحكم في وتيرة الحوار بدلاً من الشعور بأنه عبء على الممارس.

التغير المعرفي: طبيعي أم مرضي؟

من أدق المهارات في هذا السياق القدرة على التمييز بين التغيرات المعرفية الطبيعية المرتبطة بالتقدم في العمر، وبين المؤشرات المبكرة لاضطرابات عصبية معرفية كالخرف، وهو ما يستلزم أحياناً الاستعانة بأدوات فحص معرفي مختصرة ضمن فحص الحالة العقلية (American Psychiatric Association, ٢٠١٣)، كالفحص المصغر للحالة العقلية الذي ذكرناه في الفصل الثامن عشر (Folstein et al, ١٩٧٥).

تغير طبيعي مع العمر	مؤشر يستدعي تقييماً أعمق
نسيان اسم أو موعد ثم تذكره لاحقاً	نسيان أحداث حديثة كاملة وعدم تذكرها أبداً
بطء في استرجاع الكلمات	صعوبة متزايدة في فهم الكلام أو إيجاد الكلمات البسيطة

تغير طبيعي مع العمر	مؤشر يستدعي تقييماً أعمق
نسيان مكان الأشياء أحياناً	وضع الأشياء في أماكن غير منطقية والعجز عن تتبع الخطوات
الشخص يلاحظ نسيانه ويقلق منه	الأسرة تلاحظ النسيان والشخص لا يدركه
الحفاظ على الاستقلالية في الحياة اليومية	الضياع في أماكن مألوفة، وصعوبة في المهام اليومية المعتادة

ويجب الانتباه أيضاً إلى أن بعض الأعراض النفسية لدى كبار السن، كالاكتئاب، قد تظهر في صورة جسدية مقنّعة، كآلام غامضة وتعب مستمر وفقدان الشهية، بدلاً من التعبير الانفعالي المباشر الذي نتوقعه من فئات عمرية أصغر. وهذا التموه الجسدي يستحق يقظة خاصة، إذ قد يُنسب خطأً بالكامل إلى الشيخوخة الطبيعية أو إلى حالة طبية مزمنة، بينما يكون في جوهره معاناة نفسية تستحق العلاج. بل إن الاكتئاب لدى المسنين قد يحدث بدوره صعوبات في التركيز والذاكرة تشبه أعراض الخرف، ولهذا لا يُحكم على الذاكرة قبل تقييم المزاج. وفي المشهد الافتتاحي، ربما لم يكن صمت الرجل ونسيانه إلا وجهاً آخر لحزن لم يسأله عنه أحد منذ وفاة زوجته.

إشراك الأسرة دون إقصاء العميل

غالباً ما يستدعي العمل مع كبار السن إشراك أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية، خصوصاً مع ضعف الاستقلالية الوظيفية، مع الحرص الدائم على احترام استقلالية العميل وحقه في اتخاذ القرار قدر الإمكان، وتجنب إقصائه من المحادثات التي تدور حول حالته كأنه غير موجود في الغرفة. ويُنصح بعقد أجزاء من المقابلة مع العميل المسن منفرداً، وأجزاء أخرى بحضور الأسرة، بحسب ما تسمح به الحالة، بحيث يشعر العميل دائماً أنه شريك في القرار لا موضوع يُقرّر بشأنه من الخارج.

حوار: إعادة العميل إلى جلسته

الابنة: أبي ينسى كثيراً هذه الأيام، وأحياناً لا يتذكر أسماءنا. أريدك أن تفحصيه جيداً.
 الممارسة: أشكرك على مشاركة هذه الملاحظات، فهي مهمة. (تلفت إلى العميل) وأنت، كيف تصف ما تمر به هذه الأيام؟
 العميل: (بعد لحظة تردد) أحياناً أنسى فعلاً، لكن ليس دائماً كما تصف ابنتي. ولا يزعجني الأمر بقدر ما يزعجها هي.
 أعاد هذا التدخل البسيط، توجيه السؤال إلى العميل بدلاً من قبول رواية الأسرة كاملة دون تحقق، العميل إلى موقعه الطبيعي طرفاً أساسياً في جلسته، لا موضوعاً يُناقش من حوله.

الحديث عن تراجع الاستقلالية

قد يرتبط الحديث عن تراجع الاستقلالية الوظيفية لدى المسن بمشاعر حزن أو غضب أو إنكار عميقة، فالتوقف عن قيادة السيارة، أو الحاجة إلى من يساعد في الاستحمام، أو الانتقال إلى بيت أحد الأبناء، ليست مجرد ترتيبات عملية، بل خسارات في الهوية والكرامة. ويتطلب ذلك حساسية خاصة، مع التركيز على ما تبقى من قدرات ومصادر قوة، لا على أوجه التراجع وحدها. ويوصي الباحثون، عند مناقشة ترتيبات الرعاية المستقبلية، بإشراك العميل المسن نفسه قدر الإمكان في أي قرار يتعلق بها، احتراماً لكرامته واستقلاليته (Shea, ٢٠١٧).

البعد الروحي والديني

يحمل البعد الروحي أو الديني أهمية متزايدة لدى كثير من كبار السن، خصوصاً عند مواجهة قضايا وجودية مرتبطة بالمرض المزمن أو اقتراب نهاية الحياة. ويُصح بأن يكون الممارس منفتحاً لاستكشاف هذا البعد إن أثاره العميل، دون فرضه أو تجاهله، بوصفه مصدراً محتملاً مهماً للمعنى والدعم لدى هذه الفئة (Shea, ٢٠١٧).

مثال تطبيقي: أفكار جديدة

عميلة مسنة تتحدث بقلق عن تشخيص طبي مزمن حديث، وتذكر عرضاً: «أفكر كثيراً هذه الأيام في أشياء لم أكن أفكر فيها من قبل».

الممارس (بفضول لطيف مفتوح): يبدو أن هذا الوقت أعاد ترتيب بعض أفكارك. هل تودين أن تخبريني أكثر عن نوع هذه الأفكار؟

العميلة: أشعر أنني أقترّب أكثر من إيماني، أصلي أكثر مما اعتدت، وهذا يمنحني سلاماً لم أكن أتوقعه.

الممارس (بدعم بسيط دون توجيه ديني من عنده): يسعدني أن تجدي في هذا مصدر سلام. هل تودين أن نخصص جزءاً من حديثنا القادم لهذا الجانب إن كان يهيك؟

لم يفرض الممارس الموضوع ولم يتجاهله، بل تركه مفتوحاً بيد العميلة لتقرر إلى أي مدى تريد استكشافه، وهو ما يتسق مع مبدأ الفضول الاحترامي الذي رأيناه في الفصل الحادي عشر.

حدود الكفاءة

قد يستدعي العمل مع عميل مسن تقييماً دقيقاً لقدرته على اتخاذ قرارات مستقلة بشأن رعايته الصحية أو أمواله، وهو تقييم حساس أخلاقياً وقانونياً، يتطلب أدوات متخصصة وتدريباً إضافياً يتجاوز نطاق هذا الكتاب التمهيدي. ويجب أن يعي الممارس المبتدئ حدود كفاءته في هذا النوع من التقييمات، وأن يحيل إلى مختص مؤهل عند الحاجة (American Psychiatric Association, ٢٠١٣). كما يجب أن يبقى يقظاً لاحتمال تعرض المسن للإهمال أو الاستغلال، المادي أو العاطفي، ممن حوله، وأن يعرف الجهات التي يُبلغ إليها في سياقه المحلي.

خلاصة الفصل

مقابلة كبار السن لقاء مع تاريخ كامل، تتطلب تكييف التواصل مع الضعف الحسي باحترام، وتمييزاً حذراً بين التغير المعرفي الطبيعي والمرضي، وبقظة لأعراض نفسية مقنعة جسدياً. ويُشرك الممارس الأسرة دون أن يقصي العميل عن جلسته وقراره، ويتعامل بحساسية مع خسارات الاستقلالية، ويفتح الباب للبعد الروحي دون فرضه، ويعرف حدود كفاءته. ومن الدروس العميقة في هذا العمل أن الإصغاء إلى قصة حياة كاملة يثري الممارس بقدر ما يفيد العميل، ويذكّره بأن كل إنسان أمامه، مهما بلغ عمره، يحمل عالماً كاملاً يستحق الاحترام والفضول.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما التعديلات العملية التي يمكن إجراؤها على أسلوب التواصل عند مقابلة عميل مسن يعاني ضعفاً سمعياً؟
٢. كيف يمكن التمييز مبدئياً بين تغير معرفي طبيعي مرتبط بالعمر ومؤشر محتمل لاضطراب عصبي معرفي؟
٣. لماذا قد تظهر أعراض الاكتئاب لدى كبار السن بصورة جسدية مقنّعة؟
٤. لماذا قد يحمل البعد الروحي أو الديني أهمية خاصة لدى كبار السن في سياق العلاج النفسي؟

مواقف عملية

٥. كيف توازن بين إشراك الأسرة واحترام استقلالية العميل المسن في اتخاذ القرار؟ صمم جلسة أولى تجمع بين وقت منفرد مع العميل ووقت مع أسرته.
٦. عد إلى المشهد الافتتاحي. ماذا تقول للرجل بعد عبارته «منذ ماتت زوجتي، لم يعد أحد يسألني شيئاً»؟ وما الذي تغيره في تقييمك بعد سماعها؟
٧. أسرة تطلب منك أن تقنع والدتها المسنة بالانتقال إلى بيت أحد الأبناء «لأنها لم تعد تستطيع العيش وحدها»، والأم ترفض. كيف تتعامل مع هذا الطلب؟
٨. اجلس مع أحد كبار السن في عائلتك أو محيطك، واسأله عن أهم حدث في حياته، وأصغِ عشرين دقيقة دون مقاطعة. ما الذي تعلمته عن الإصغاء لهذه الفئة؟

الفصل الحادي والعشرون: إجراء المقابلات في العلاج الأسري والزواجي

مشهد افتتاحي: ثلاث روايات لحكاية واحدة

حضرت مريم أول جلسة أسرية لها مع د. رنا: أب وأم وابنتهما ذات الخمسة عشر عاماً، جاؤوا لأن البنت «لم تعد تحترم أحداً». بدأ الأب يتحدث عن تراجع درجاتها. قاطعته الأم لتقول إن المشكلة الحقيقية أن الأب «لا يكون في البيت أبداً». ردت البنت بصوت عالٍ إن كليهما «لا يسماعنها أصلاً». وخلال دقائق، صار الثلاثة يتحدثون في وقت واحد، كل منهم ينظر إلى د. رنا كأنه ينتظر منها أن تحكم لصالحه. شعرت مريم بالدوار. في الجلسة الفردية، كانت تعرف مع من تتحدث. هنا، لم تكن تعرف من هو «العميل» أصلاً.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- فهم مبدأ الحياد متعدد الاتجاهات وتطبيقه في الجلسات متعددة الأطراف.
- وضع قواعد أساسية لإدارة الحوار الأسري.
- استخدام الأسئلة الدائرية لكشف الأنماط التفاعلية.
- التنقل بين المنظور الفردي والمنظور الجهازي، واستخدام الشجرة العائلية لاستكشاف الأنماط عبر الأجيال.
- التعامل مع التحديات الأخلاقية الخاصة: تحديد العميل، والسرية، وتقييم السلامة قبل الجلسات المشتركة.

من صوت واحد إلى أصوات متعددة

حتى الآن تحدثنا عن مقابلة تجمع طرفين: ممارساً وعميلاً واحداً. لكن ماذا يحدث حين تفتح الباب فتجد ثلاثة أشخاص أو أكثر، كل منهم يحمل نسخته الخاصة من الحقيقة، وربما يتنافسون على انتباهك دون أن يشعروا، كما حدث في المشهد الافتتاحي؟ هذا عالم العلاج الأسري والزواجي، حيث تتطلب المقابلة إدارة ديناميكية جماعية معقدة، والحفاظ على ما يُعرف بـ«الحياد متعدد الاتجاهات» (Multidirectional Partiality)، وهو مفهوم صاغه بوسزورميني-ناج، ويعني أن يكون الممارس متعاطفاً مع كل طرف في الأسرة بالتناوب، لا منحازاً إلى طرف على حساب آخر، مهما بدا أحدهم أكثر إقناعاً في لحظة معينة

(Boszormenyi–Nagy & Spark, ١٩٧٣; Corey, ٢٠١٧). وهذا التحول، من الإصغاء لصوت واحد إلى الإصغاء لأصوات متزامنة وأحياناً متعارضة، هو ما يجعل هذا العمل تحدياً مختلفاً جذرياً عن كل ما سبقه في هذا الكتاب.

القواعد الأساسية أولاً

من أولى خطوات إدارة الحوار متعدد الأطراف وضع قواعد أساسية واضحة في بداية الجلسة، يشارك أفراد الأسرة في الاتفاق عليها:

- يتحدث شخص واحد في كل مرة، دون مقاطعة.
- يتحدث كل فرد عن نفسه وتجربته، لا نيابة عن غيره.
- لكل فرد الحق في أن يُسمع، بمن فيهم الأطفال.
- الممارس ليس قاضياً يحكم من على صواب، بل مساعد للجميع.

حوار: إعادة الهدوء إلى الغرفة

(الثلاثة يتحدثون في وقت واحد)

د. رنا: (بهدهو، ترفع يدها قليلاً) أسمع أن لدى كل واحد منكم شيئاً مهماً جداً يريد أن يقوله، وأريد أن أسمعه كله. لكنني لا أستطيع أن أسمع ثلاثة أصوات معاً. هل ننطق على أن يتحدث كل واحد منكم دقائق دون مقاطعة، وأضمن أن كلاً منكم سيأخذ دوره كاملاً؟
الأم: لكن هو يقاطعني دائماً.

د. رنا: وهذا بالضبط ما سنحاول أن نغيره هنا، ولو في هذه الغرفة أولاً. من يحب أن يبدأ؟
البنات: (بعد صمت) أنا.

لم تتحرر د. رنا لأحد، ولم تلم أحداً، بل حولت الفوضى إلى قاعدة يشارك الجميع في الالتزام بها. ولاحظ أن البنات، التي شعرت أن أحداً لا يسمعها، هي من تطوعت للبدء.

الأسئلة الدائرية

من أبرز أدوات المقابلة الأسرية تقنية «الأسئلة الدائرية» (Circular Questioning) التي طورها فريق ميلانو للعلاج الأسري، وتدعو أحد أفراد الأسرة إلى التعليق على العلاقة بين فردين آخرين، بهدف

كشف الأنماط التفاعلية الخفية بدلاً من الاكتفاء بسؤال كل طرف عن مشاعره مباشرة (Selvini Palazzoli, 1980, et al.).

مثال تطبيقي: الانسحاب والملاحقة

جلسة تضم زوجين ووالدة أحدهما، جاؤوا بعد توتر متصاعد في العلاقة. بدلاً من سؤال الزوج مباشرة عن مشاعره تجاه زوجته، وهو سؤال قد يضعه في موقف دفاعي أمام الجميع، يوجه الممارس سؤالاً دائرياً إلى الطرف الثالث:

الممارس: حين ترين ابنك وزوجته في خلاف، ما الذي تلاحظين أن كلا منهما يفعله عادة؟

الوالدة: (بعد تفكير) ابني يصمت تماماً ويغادر الغرفة، بينما تتبعه زوجته لتكمل النقاش.

الممارس: (للزوجين) هل يبدو هذا الوصف مألوفاً لكما؟

(يتبادل الزوجان نظرة اعتراف صامتة)

كشف السؤال غير المباشر نمطاً تفاعلياً متكرراً، هو الانسحاب مقابل الملاحقة، لم يكن أي من الطرفين ليصفه بهذا الوضوح لو سُئل عن نفسه، وقلل في الوقت نفسه من شعور المواجهة المباشرة بين الزوجين (Cormier et al., 2017).

سؤال خطي مباشر	سؤال دائري
«لماذا تغضب من زوجتك؟»	«حين يغضب والدك من والدتك، ماذا تفعل هي عادة؟»
«هل أنت حزينة؟»	«من في العائلة يلاحظ أولاً حين تكون أختك حزينة؟ وماذا يفعل؟»
«ما مشكلة ابنكم؟»	«حين يتأخر ابنكم في العودة، من يقلق أكثر؟ ومن يهدئ الآخر؟»

المنظور الفردي والمنظور الجهازي

يتطلب العمل مع الأسر والأزواج التنقل المستمر بين منظورين: **المنظور الفردي** الذي يهتم بتجربة كل فرد الداخلية، و**المنظور الجهازي** الذي ينظر إلى الأسرة كلاً متكاملًا له ديناميكياته التي تتجاوز مجموع أفرادها. ويوصي الباحثون بتدريب الممارس على التنقل الواعي بين المستويين بدلاً من الانحياز الدائم لأحدهما؛ فالإكتفاء بالمنظور الفردي قد يغفل النمط الأكبر الذي يحكم تفاعل الأسرة، والإكتفاء بالمنظور

الجهازي قد يطمس معاناة فرد بعينه داخل النظام (Corey, ٢٠١٧). ففي المشهد الافتتاحي، قد تكون «مشكلة البنت» تعبيراً عن توتر بين الوالدين، وقد تكون البنت في الوقت نفسه تعاني ضيقاً حقيقياً يستحق الانتباه لذاته.

الأنماط العابرة للأجيال والشجرة العائلية

تتناول بعض مقاربات العلاج الأسري أنماطاً متكررة تنتقل عبر أجيال متعاقبة في الأسرة الواحدة، كأنماط التواصل أو الصراع. ويمكن استكشاف هذا البعد بأدوات مثل الشجرة العائلية (Genogram)، وهي رسم بياني للأسرة عبر ثلاثة أجيال على الأقل، يوضح أفرادها وعلاقاتهم والأحداث المهمة في حياتهم، ويساعد الأسرة على رؤية الأنماط بصرياً وفهم جذورها التاريخية، بدلاً من عدّها مشكلة معزولة في الجيل الحالي (McGoldrick et al., ٢٠٠٨; Corey, ٢٠١٧).

مثال تطبيقي: الصمت عبر ثلاثة أجيال

أسرة تشكو من أن الابن الأكبر «صامت دائماً ولا يشارك مشاعره». في أثناء رسم الشجرة العائلية معهم، يلاحظ الممارس أن جد الابن ووالد الأب وُصفا بالكلمات نفسها تقريباً. الممارس: ألاحظ أن الصمت في التعبير عن المشاعر يبدو حاضراً عبر ثلاثة أجيال متتالية هنا. هل لاحظتم هذا من قبل؟ الأب: (بعد نظرة مندهشة إلى والده) لم أفكر في الأمر بهذه الطريقة... أنا أيضاً تعلمت أن الصمت هو الطريقة الآمنة. حوّل هذا الاكتشاف المشكلة من «عيب شخصي» في الابن إلى نمط أسري عابر للأجيال، يمكن للعائلة كلها أن تعمل معاً على تغييره، بدلاً من أن يحمل الابن وحده عبء التغيير.

تحديات أخلاقية فريدة: من هو العميل؟

- يثير العمل مع أكثر من عميل تحديات أخلاقية لا تظهر في العمل الفردي، أبرزها:
- **تحديد العميل الفعلي:** هل هو الأسرة ككل، أم الزوجان بوصفهما علاقة، أم كل فرد على حدة؟ ولهذا التحديد أثر مباشر في الأهداف والسرية والتوثيق.
- **إدارة السرية:** ماذا يفعل الممارس حين يفصح أحد الأفراد في جلسة فردية عن معلومة لا يريد مشاركتها مع بقية الأسرة، كعلاقة خارج الزواج؟ ولهذا يجب توضيح سياسة السرية بدقة منذ بداية

العملية العلاجية (American Psychological Association, ٢٠١٧)، قبل أن ينشأ موقف يتطلب قراراً فورياً وسط الجلسة.

نموذج: توضيح سياسة السرية في العلاج الزوجي

«قبل أن نبدأ، أريد أن أوضح كيف نتعامل مع الأسرار. في عملنا معاً، العميل هو علاقتكما. لذلك، إن التقيت أحدهما منفرداً وأخبرني بشيء يؤثر مباشرة في علاقتكما، فلن أستطيع أن أحتفظ به سراً عن الآخر إلى الأبد، وسأساعد من أخبرني على أن يجد الطريقة المناسبة لمشاركته. هل هذا واضح ومقبول لكما؟»

متى لا تكون الجلسة المشتركة مناسبة؟

في حالات النزاع الزوجي الحاد، قد يواجه الممارس سؤالاً حاسماً: هل استمرار الجلسات المشتركة مناسب، أم أن الجلسات الفردية المنفصلة أنسب مؤقتاً، خصوصاً مع وجود مؤشرات على عنف أسري أو تهديد للسلامة؟ ويوصي الباحثون بتقييم أولي لسلامة كل طرف، منفرداً، قبل الشروع في الجلسات المشتركة، إذ قد لا تكون الجلسة المشتركة آمنة في جميع الحالات، مهما بدا الهدف من جمع الطرفين نبيلاً (Corey, ٢٠١٧). فالزوجة التي تتعرض للعنف قد لا تستطيع أن تتحدث بصدق أمام زوجها، وقد تدفع ثمن صدقها بعد الجلسة.

خلاصة الفصل

تتقل المقابلة الأسرية والزواجية الممارس من صوت واحد إلى أصوات متعددة، فيحتاج إلى حياد متعدد الاتجاهات، وقواعد أساسية يشارك الجميع في وضعها، وأسئلة دائرية تكشف الأنماط التفاعلية. ويتنقل بين المنظور الفردي والجهازي، ويستعين بالشجرة العائلية لرؤية ما يعبر الأجيال. ويحدد منذ البداية من هو العميل وكيف تُدار الأسرار، ويقيم السلامة قبل أي جلسة مشتركة. ومن الدروس الجميلة في هذا العمل أن «الحقيقة» ليست واحدة يبحث عنها الممارس، بل نسيج من روايات متداخلة، وأن مهمته ليست تحديد من على صواب، بل مساعدة الجميع على رؤية النمط الذي يجمعهم.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما المقصود بالحياد متعدد الاتجاهات؟ ولماذا هو مهم في العلاج الأسري؟
٢. اشرح تقنية الأسئلة الدائرية مع مثال تطبيقي.
٣. ما التحدي الأخلاقي المرتبط بتحديد «من هو العميل» في العلاج الأسري؟ وكيف يمكن توضيحه للأسرة مسبقاً؟
٤. متى قد لا تكون الجلسة الأسرية أو الزوجية المشتركة خياراً آمناً أو مناسباً؟

مواقف عملية

٥. كيف تدير موقفاً يتصاعد فيه الخلاف الانفعالي بين طرفين في جلسة أسرية؟ اكتب ما تقوله في الدقيقة الأولى.
٦. صُغ ثلاثة أسئلة دائرية لأسرة المشهد الافتتاحي، موجهاً كل سؤال إلى فرد مختلف.
٧. ارسم الشجرة العائلية لأسرتك عبر ثلاثة أجيال (أو لأسرة متخيلة)، وحدد نمطاً واحداً يتكرر فيها، كطريقة التعامل مع الغضب أو الحزن.
٨. في الجلسة الفردية الأولى مع الزوج ضمن علاج زواجي، أخبرك أنه يفكر جدياً في الطلاق ولم يخبر زوجته بعد، وطلب منك ألا تخبرها. كيف تتصرف في ضوء سياسة السرية التي اتفقت عليها؟

الفصل الثاني والعشرون: المقابلة عبر الإنترنت والخدمات النفسية عن بُعد (Tele-Mental Health)

مشهد افتتاحي: الشاشة التي انطفأت

كانت مريم تجري أول جلسة لها عبر الفيديو مع عميلة تسكن في قرية بعيدة عن المدينة. في الدقيقة الخامسة والثلاثين، وبينما كانت العميلة تقول بصوت منخفض: «أحياناً أشعر أنه لا فائدة من أي شيء...»، تجمدت الصورة، ثم ظهرت على الشاشة عبارة: «انقطع الاتصال». حاولت مريم إعادة الاتصال مرة ومرتين، دون جدوى. عندها أدركت ثلاثة أشياء دفعة واحدة: أنها لا تعرف رقم هاتف العميلة، ولا تعرف أين هي الآن بالضبط، ولم تتفق معها على ما يجب فعله إن حدث هذا. في الإشراف، لم تبدأ د. رنا بالعتاب، بل قالت: «في غرفة العيادة، الجدران تحمي الجلسة. أما على الشاشة، فالبروتوكول هو الجدران».

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- وصف نمو الخدمات النفسية عن بُعد وما تقوله الأدلة عن فعاليتها.
- تحديد المتطلبات التقنية والأخلاقية الخاصة بالجلسة عن بُعد.
- تطبيق بروتوكول ما قبل الجلسة بخطواته الأساسية.
- تكييف المهارات التواصلية لتعويض محدودية الإشارات غير اللفظية عبر الشاشة.
- تقييم أثر الفجوة الرقمية واعتبارات الترخيص في تكافؤ الخدمة وقانونيتها.

من فكرة غريبة إلى واقع راسخ

قبل عقدين من الزمن، كانت فكرة إجراء جلسة علاج نفسي كاملة عبر شاشة تبدو غريبة، وربما غير فعّالة، لكثير من الممارسين. اليوم أصبحت الخدمات النفسية عن بُعد (Tele-Mental Health) واقعاً راسخاً، مدعومة بتطور تقنيات الاتصال المرئي، وبالحاجة المتزايدة إلى توسيع الوصول إلى الرعاية النفسية في المناطق النائية ولدى الفئات محدودة الحركة (Sommers-Flanagan & Sommers, 2017). وتشير مراجعات علمية متعددة إلى أن فعالية العلاج عن بُعد تضاهي في كثير من

الحالات فعالية العلاج وجهاً لوجه، شريطة توفر شروط تقنية وأخلاقية ملائمة. والكلمة المفتاحية في هذه الجملة هي «شريطة»، وهي موضوع هذا الفصل.

ما الذي تضيفه البيئة الرقمية من متطلبات؟

تفرض البيئة الرقمية اعتبارات لا وجود لها في العيادة التقليدية (American Psychological Association [APA], ٢٠١٧):

المتطلب	لماذا هو ضروري؟
منصة اتصال آمنة ومشفرة	لأن سرية العميل قد تتسرب عبر تطبيقات غير محمية
التحقق من هوية العميل وموقعه	لأغراض قانونية، ولمعرفة أين يُرسل العون في حالة طارئة
خطة طوارئ لانقطاع الاتصال	لأن الانقطاع قد يحدث في أسوأ لحظة، كما في المشهد الافتتاحي
خصوصية بيئة الطرفين	لأن وجود فرد من الأسرة في الغرفة المجاورة قد يمنع العميل من الصدق

بروتوكول ما قبل الجلسة

يوصى قبل بدء أي جلسة عن بُعد باتباع بروتوكول موجز يشبه إجراءات السلامة قبل إقلاع الطائرة: خطوات بسيطة، لكن تجاهلها قد يكلف كثيراً.

بروتوكول الدقيقتين

١. الاتصال: التأكد من استقرار الاتصال وجودة الصوت والصورة قبل الخوض في أي محتوى حساس.
٢. الهوية والموقع والخصوصية: «أين أنت الآن؟ وهل أنت في مكان يتيح لك الحديث بخصوصية؟».
٣. خطة الانقطاع: «إن انقطع الاتصال بيننا، سأصل بك على رقم هاتفك خلال دقيقتين».
٤. جهة الطوارئ: التأكد من وجود جهة اتصال طوارئ محلية قريبة من العميل، ومعرفة أقرب مركز خدمة في منطقته.

هذا التسلسل القصير هو ما يحوّل الجلسة عن بُعد من مخاطرة تقنية محتملة إلى بيئة آمنة يمكن العمل ضمنها بثقة. ولو طبقته مريم، لكانت تعرف في لحظة الانقطاع ماذا تفعل بالضبط، بدل أن تحرق في شاشة سوداء. ويزداد هذا البروتوكول أهمية حين تظهر مؤشرات خطر، إذ تنطبق عندها كل خطوات تقييم الخطر وخطة السلامة التي تناولناها في الفصل الخامس عشر.

تكييف المهارات التواصلية عبر الشاشة

تتطلب البيئة الرقمية تكييفاً حقيقياً في توظيف المهارات التواصلية التي تناولناها في الفصول الأولى. فالشاشة تُظهر الوجه وأعلى الكتفين غالباً، فتضيع إشارات دقيقة كحركة اليدين ووضع اليد الكاملة، مما يستدعي تعويضها بمزيد من التحقق اللفظي الصريح من مشاعر العميل وحالته (Shea, ٢٠١٧). وتشير بعض الدراسات إلى أن جودة الرابطة العلاجية عن بُعد يمكن أن تضاهي جودتها في اللقاء المباشر، إن تدرّب الممارس على أمور صغيرة لكنها مؤثرة، منها النظر إلى الكاميرا نفسها، لا إلى صورة العميل على الشاشة فقط، لمحاكاة التواصل البصري الحقيقي (Sommers-Flanagan & Sommers, ٢٠١٧).

في العيادة	عبر الشاشة
ترى الجسد كاملاً	تسأل عما لا تراه
التواصل البصري تلقائي	تنظر إلى الكاميرا عمداً في اللحظات المهمة
الصمت مريح غالباً	الصمت قد يُفهم انقطاعاً، فيُسمّى: «أنا معك، خذ وقتك»
التأخر في الرد نادر	تأخر الصوت قد يسبب تداخل الكلام، فيُبطأ الإيقاع قليلاً

حوار: السؤال عما تخفيه الشاشة

العميل (بصوت هادئ نسبياً): ثم قال لي المدير أمام الجميع إن عملي غير مقبول. الممارس: ألاحظ توتراً في صوتك وأنت تصف هذا الموقف. هل تشعر بشيء في جسدك الآن وأنت تتحدث عنه؟

العميل: في الحقيقة نعم... يداي متشابكتان بقوة تحت الطاولة منذ بدأت الحديث. لم يكن الممارس ليرى اليدين، لكن سؤالاً مباشراً واحداً أعاد إليه ما حجبه الشاشة. فالوعي بمحدودية الشاشة، لا تجاهلها، هو ما يحافظ على عمق الملاحظة السريرية عن بُعد.

الفجوة الرقمية وتكافؤ الوصول

مع كل مزايا توسيع الوصول، قد تواجه بعض الفئات ما يُعرف بـ«الفجوة الرقمية» (Digital Divide): إنترنت غير مستقر، أو نقص في الإلمام التقني، أو غياب مساحة خاصة في منزل مزدحم تسمح بجلسة سرية بعيداً عن أفراد الأسرة. ويوصى بتقييم هذه العوامل مسبقاً مع العميل، وتقديم بدائل عملية كالاتصال الصوتي إن تعذر الفيديو، بدل افتراض جاهزية تقنية متساوية لدى الجميع؛ فهذا الافتراض قد يستبعد، دون قصد، أضعف الفئات وأشدّها حاجة إلى الخدمة (APA, ٢٠١٧).

قصة تعليمية: الجلسة في السيارة

في الجلسة الثالثة، ظهرت العميلة على الشاشة وهي جالسة في سيارة متوقفة أمام بيتها. قالت ضاحكة: «هذا المكان الوحيد الذي لا يسمعي فيه أحد». لم تعتبر الممارسة ذلك غريبة، بل معلومة سريرية مهمة عن ضيق المساحة الخاصة في حياة العميلة، فناقشت معها كيف تجعل هذا المكان آمناً ومريحاً للجلسات، وسألت عن ضغوط العيش في بيت لا مكان فيه للخصوصية. وهكذا تحولت مشكلة تقنية إلى نافذة على عالم العميلة.

اعتبارات الترخيص القانوني عبر الحدود

يثير تقديم الخدمات عن بُعد أحياناً أسئلة قانونية عن الترخيص المهني، حين يكون العميل في منطقة أو دولة غير التي رُخص فيها الممارس، إذ تختلف الأنظمة المنظمة لهذه الممارسة من مكان إلى آخر. لذلك يوصى بالتحقق من اللوائح المحلية ذات الصلة قبل تقديم خدمات عبر حدود جغرافية أو قانونية مختلفة (APA, ٢٠١٧)، وبمعرفة موارد الطوارئ المتاحة في مكان العميل لا في مكان الممارس.

لكل وسيط مزاياه

يصف كثير من العملاء شعوراً بالراحة الإضافية في الجلسات عن بُعد، لأنهم يتحدثون من بيئتهم المألوفة، بينما يفتقد آخرون «طقس» الذهاب إلى العيادة: الطريق، وغرفة الانتظار، والباب الذي يُغلق خلفهم فيفصل الجلسة عن الحياة اليومية. ولهذا يحسن بالممارس أن يسأل العميل عن تجربته مع الوسيط نفسه، وأن يساعده على صنع طقس انتقالي صغير قبل الجلسة وبعدها، كدقائق هادئة أو كوب شاي أو نزهة قصيرة، فلا وسيلة واحدة تناسب الجميع بالتساوي.

خلاصة الفصل

الخدمات النفسية عن بُعد واقع راسخ وفعال، بشرط توفر منصة آمنة، وتحقيق من الهوية والموقع، وخطة واضحة للانقطاع والطوارئ، وخصوصية للطرفين. ويختصر بروتوكول الدقيقتين هذه الشروط قبل كل جلسة. وتتطلب الشاشة تكييف المهارات بالسؤال عما لا يُرى، والنظر إلى الكاميرا، وتسمية الصمت. ولا يكتمل العمل عن بُعد دون مراعاة الفجوة الرقمية وقوانين الترخيص، ودون الانتباه إلى أثر الوسيط نفسه في تجربة العميل.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما الاعتبارات التقنية والأخلاقية الإضافية التي يجب مراعاتها قبل بدء جلسة نفسية عن بُعد؟
٢. لماذا تُعد خطة الطوارئ لانقطاع الاتصال ضرورية، خاصة مع الحالات عالية الخطورة؟
٣. كيف يمكن للممارس تعويض فقدان بعض الإشارات غير اللفظية في المقابلة عبر الشاشة؟
٤. ما المقصود بـ«الفجوة الرقمية»؟ وكيف قد تؤثر في تكافؤ الوصول إلى الخدمة النفسية عن بُعد؟

مواقف عملية

٥. أعد كتابة الدقائق الأولى من جلسة مريم في المشهد الافتتاحي كما كان يجب أن تكون، مطبقاً بروتوكول الدقيقتين.
٦. انقطع الاتصال بعد أن قال العميل عبارة توحى باليأس، ولم يرد على هاتفه بعد محاولتين. ما خطواتك التالية بالترتيب؟
٧. عميل يظهر في الجلسة وخلفه أصوات أطفال وحديث عائلي، ويقول: «لا مشكلة، لا أحد يسمعني». كيف تتعامل مع الموقف؟
٨. تدرب مع زميل على جلسة قصيرة عبر الفيديو: مرة تنتظر فيها إلى صورته، ومرة إلى الكاميرا. اطلب منه أن يصف الفرق في شعوره بالتواصل.

الفصل الثالث والعشرون: إدارة المعضلات الأخلاقية المعقدة وحفظ الحدود (Boundaries) (Ethics &)

مشهد افتتاحي: السر الذي لا يريد أن يُحمل وحده

في نهاية جلسة مع مراهق في السادسة عشرة، قال فجأة وهو يحرق في الأرض: «سأخبرك بشيء، لكن عديني ألا تقولي له لأبي وأمي. أحياناً أتعاطى شيئاً مع أصدقائي في نهاية الأسبوع». ثم رفع عينيه وأضاف: «إن أخبرتهم، لن أعود إلى هنا أبداً». شعرت مريم بأن الأرض تميد تحتها. كانت تعرف قواعد السرية جيداً، وتعرف حدودها، لكن القواعد كانت فجأة بعيدة، والوجه الذي أمامها قريب جداً. في الطريق إلى مكتب د. رنا كانت تكرر السؤال نفسه: «هل أخونه إن أخبرتهم؟ وهل أخونه إن لم أفعل؟».

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- تعريف المعضلة الأخلاقية وتمييزها عن المخالفة الواضحة للقواعد.
- تطبيق النموذج المنهجي ذي الخطوات الست على معضلات عملية.
- التعامل مع المواقف التي تتعارض فيها السرية مع واجب حماية الغير.
- توثيق عملية اتخاذ القرار الأخلاقي لا القرار النهائي وحده.
- تمييز الانزلاق التدريجي للحدود، والتفريق بين الخطأ غير المقصود وسوء السلوك المتعمد.
- التعرف على المعضلات الجديدة التي فرضها العصر الرقمي.

ما المعضلة الأخلاقية؟

ما عاشته مريم ليس حالة نادرة، بل نموذج كلاسيكي لما تسميه الأدبيات المعضلة الأخلاقية (Ethical Dilemma): موقف يجد فيه الممارس نفسه أمام قيمتين أو مبدئين مهنيين متعارضين. هنا: ثقة المراهق والتزام السرية من جهة، والقلق على سلامته وحق والديه في المعرفة من جهة أخرى. وقد تناولنا في الفصل الثاني عشر الحدود المهنية في صورها اليومية؛ أما هنا، فنتناول اللحظات التي لا تكفي فيها معرفة القاعدة، لأن الموقف الفعلي نادراً ما يأتي مطابقاً لأي مثال في كتاب.

والفرق بين المعضلة والمخالفة جوهري: المخالفة أن تعرف الصواب وتتركه؛ والمعضلة أن يكون أمامك أكثر من «صواب» لا يمكن تحقيقها جميعاً في آن واحد. ولهذا توصي مدونة الأخلاقيات الصادرة

عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس باتباع نموذج منهجي بدل الاعتماد على الحدس وحده، فالحدس، مهما كان جيداً، عرضة للتحيز الشخصي وللضغط الانفعالي الذي تفرضه اللحظة (American Psychological Association [APA], ٢٠١٧).

النموذج المنهجي ذو الخطوات الست

يمكن تطبيق هذا النموذج على أي معضلة، بصرف النظر عن تفاصيلها (Corey, ٢٠١٧):

الخطوة	ماذا تعني؟	الخطأ الذي تحمي منه
١. تحديد المعضلة بدقة	ما القيمتان المتعارضتان فعلاً في هذه الحالة بالذات؟	الغرق في قلق عام غامض
٢. جمع المعلومات	ما درجة الخطورة الفعلية؟ ما السياق؟	افتراض أسوأ سيناريو أو أبسطه دون دليل
٣. مراجعة المبادئ والقوانين	ما تقوله المدونة الأخلاقية والقانون المحلي وسياسة المؤسسة	تطبيق قاعدة من سياق قانوني مختلف
٤. التشاور مع مشرف	عرض الحالة على عين خبيرة من خارجها	التحيز الشخصي والعزلة في قرار كبير
٥. تعداد الخيارات وتقييم عواقبها	ما الخيارات بين الطرفين المتطرفين؟	حصص التفكير في «كل شيء أو لا شيء»
٦. اتخاذ القرار وتوثيقه	قرار مكتوب مع أسبابه	قرار لا يُفهم مساره لاحقاً

تطبيق النموذج على معضلة المراهق

لنعد إلى مريم، ونرافقها في تطبيق الخطوات الست:

- **الخطوة الأولى:** تصوغ المعضلة بدقة: «التزامي بسرية المراهق مقابل قلقي على سلامته وحق والديه في معرفة ما قد يهدد صحته».
- **الخطوة الثانية:** بدل افتراض الأسوأ، تسأل المراهق أسئلة محددة: ما نوع المادة؟ كم مرة؟ في أي سياق؟ هل توجد مؤشرات خطر إضافية كالقيادة تحت تأثيرها؟

- **الخطوة الثالثة:** تراجع، مع مشرفتها، سياسة المؤسسة والقانون المحلي في حدود سرية القاصرين في حالات تعاطي المواد، وما اتفق عليه مع الأسرة في بداية العلاج بشأن السرية.
- **الخطوة الرابعة:** تحجز موعداً عاجلاً مع د. رنا قبل أي قرار نهائي.
- **الخطوة الخامسة:** تضع خيارات وسطى حقيقية، لا خيارين متطرفين فقط: مواصلة العمل مع المراهق على الحد من السلوك ضمن خطة واضحة، مع **عتبة خطر متفق عليها** يُفصح عند تجاوزها للوالدين (كالقيادة تحت التأثير أو تصاعد التعاطي بشكل خطير)؛ أو مساعدة المراهق على إخبار والديه بنفسه في جلسة مشتركة؛ أو الإفصاح الفوري إن تبين أن الخطورة الحالية تستدعيه.
- **الخطوة السادسة:** تتخذ القرار، ولنفترض أنها اختارت الخيار الوسطي مع عتبة خطر واضحة، وتوثقه مع مبرراته: نتائج التشاور، ودرجة الخطورة المقيّمة، والخيارات التي جرى النظر فيها واستبعادها ولماذا.

حوار: عتبة الخطر المتفق عليها

مريم: أقدر أنك وثقت بي بما قلته، وأريد أن أكون صريحة معك كما كنت صريحاً معي. لن أذهب إلى والديك الآن، لكن هناك حدوداً لا أستطيع أن أبقي صامتة بعدها. إن عرفت أنك تقود وأنت تحت التأثير، أو أن الأمر أصبح يومياً، فسيكون واجبي أن أحمي حياتك، حتى لو غضبت مني.

المراهق: يعني ستخبرينهم في النهاية؟

مريم: إن وصلنا إلى تلك النقطة، فسأخبرك أنا أولاً، وسنفكر معاً في أفضل طريقة لإخبارهم. لن يحدث شيء من وراء ظهرك.

لم تعد مريم بسرية مطلقة لا تملكها، ولم تهدده بالإفصاح. بل رسمت أمامه خريطة واضحة يعرف فيها أين تقف، وهذا الوضع نفسه هو ما يحفظ الثقة.

حين يذكر العميل نية إيذاء شخص آخر

النموذج نفسه لا يقتصر على سرية القاصرين. تخيل عميلاً بالغاً يقول بانفعال شديد إنه «يتمنى لو يستطيع إيذاء» زميل تسبب في فصله من العمل، ثم يضيف بسرعة: «لكن هذا مجرد كلام، لن أفعل شيئاً». هنا يتعارض التزام السرية مع واجب حماية طرف ثالث قد يكون في خطر حقيقي، وهو ما يُعرف في كثير من الأنظمة القانونية بواجب التحذير (Duty to Warn).

يطبق الممارس النموذج: يحدد المعضلة (هل هذا تهديد محدد أم تنفيس انفعالي عابر؟)، ويجمع المعلومات بأسئلة مباشرة وهادئة («هل فكرت في طريقة معينة؟ هل تعرف مكان هذا الشخص الآن؟ هل لديك وسيلة لإيذائه؟»)، ويراجع واجب التحذير المعمول به في سياقه، ويستشير مشرفه فوراً لضيق الوقت وحساسية الموقف، ثم يزن خياراته بين تقييم إضافي مكثف في الجلسة نفسها، والتحذير الفوري للطرف المهتدّ والجهات المختصة إن تأكدت الخطورة. وحتى إن تبين بعد التقييم أنه لا خطر حقيقياً، يبقى المرور بهذا التسلسل، لا القفز إلى استنتاج متسرع في أي اتجاه، هو ما يحمي العميل والطرف الثالث والممارس معاً. وتتنطبق هنا مهارات تقييم الخطر التي تناولناها في الفصل الخامس عشر، لكن اتجاه الخطر هذه المرة نحو الآخرين لا نحو الذات.

التوثيق: كتابة مسار التفكير

يُعد توثيق عملية اتخاذ القرار، لا القرار النهائي وحده، حماية مهنية أساسية. يوصي Corey (٢٠١٧) بتوثيق الخيارات التي جرى النظر فيها، والتشاور الذي تم، والمبررات المهنية والأخلاقية للقرار، بحيث يستطيع أي شخص يراجع الملف لاحقاً، مشرفاً كان أو لجنة أخلاقية أو الممارس نفسه بعد سنوات، أن يفهم مسار التفكير الذي قاد إليه.

توثيق جيد	توثيق ضعيف
«أفصح العميل عن تعاطٍ متقطع في نهاية الأسبوع. قُيِّمت الخطورة: لا قيادة تحت التأثير، ولا مؤشرات اعتماد. نوقشت الحالة مع المشرفة بتاريخ...، وُوجعت سياسة المؤسسة في سرية القاصرين. نُظر في ثلاثة خيارات... اختير الاستمرار مع عتبة خطر مننق عليها، وأبلغ العميل بها».	«أفصح العميل عن تعاطٍ. تقرر عدم إبلاغ الأسرة».

والتوثيق ليس إجراءً بيروقراطياً شكلياً كما يظنه بعض المتدربين، بل انعكاس مكتوب لمهنية القرار نفسه: قرار جيد بلا توثيق يبدو من الخارج كأنه لم يُتخذ بعناية أصلاً.

الانزلاق التدريجي للحدود

يوصي الباحثون بمراجعة دورية للحدود المهنية مع كل عميل، والانتباه إلى ما يُعرف بـ«الانزلاق التدريجي» (Boundary Creep): تآكل يحدث بخطوات صغيرة تبدو غير ضارة في حينها، لكنها تتراكم

لتشكل خرقاً فعلياً دون أن يشعر الممارس أنه تجاوز خطاً واضحاً في أي لحظة بعينها (APA, ٢٠١٧). وهذا ما يجعله أخطر من الخرق المفاجئ: لا يصدر تحذيراً، ولا يمر الممارس فيه بلحظة قرار واعية يستطيع أن يتوقف عندها.

لننتبع هذا الانزلاق عبر ثمانية أسابيع مع عميل واحد:

الأسبوع	ما حدث	كيف بدا للممارس حينها
الأول	امتدت الجلسة دقيقتين لأن العميل كان يشارك شيئاً مهماً	مرونة إنسانية طبيعية
الثالث	رسالة نصية يسأل فيها العميل عن كتاب، فيرد الممارس بمعلومة سريعة	لطف غير ضار
الخامس	رسائل أطول عن يوم العميل بين الجلسات، يرد عليها الممارس أحياناً	تعاطف لا رغبة في تجاوز
السابع	الجلسات تمتد كل مرة، والممارس يشارك تفصيلاً عن يوم صعب مر به هو	تقوية للرابطة
الثامن	الممارس يفكر في العميل خارج العمل كثيراً، ويجد صعوبة في إنهاء الرسائل ...	...

لو سألت الممارس في أي أسبوع: «هل خرقت حداً مهنيًا اليوم؟» لأجاب بصدق: «لا، بالتأكيد لا». لكن النظر إلى المسار كاملاً يكشف انزلاقاً واضحاً. ولهذا لا تكفي الثقة بأن كل خطوة بريئة بذاتها؛ المطلوب النظر إلى النمط المتراكم عبر الزمن، والإشراف هو المكان الطبيعي لهذه النظرة.

مرآة الحدود: ثلاثة أسئلة للمراجعة الدورية

- هل أفعل مع هذا العميل شيئاً لا أفعله مع غيره؟
- هل سأشعر بالارتياح لو عرض مشرفي تفاصيل علاقتي بهذا العميل على زملائي؟
- لمصلحة من هذا الاستثناء: للعميل أم لي؟

الخطأ غير المقصود وسوء السلوك المتعمد

من المفيد أن يميّز الممارس بين نوعين مختلفين من التجاوز، لكل منهما استجابة مختلفة:

المصدر	الخطأ المهني غير المقصود	سوء السلوك المتعمد
المصدر	نقص خبرة أو سوء تقدير عرضي	اختيار واعٍ بتجاوز معيار معروف
مثال	متدرب حديث أجاب عن سؤال «هل أنت متزوج؟» دون تفكير في الأثر، ثم أدرك أنه فتح باباً لم يقصده	ممارس فوتر جلسات لم تُعقد ليحصل مبالغ إضافية من شركة التأمين
الاستجابة	مناقشة صريحة مع المشرف، وتعلّم، واستراتيجية أوضح للمستقبل	إجراء تأديبي أو قانوني قد يصل إلى سحب الترخيص

والفارق ليس في حجم الضرر الظاهري وحده، بل في النية والوعي الكامنين خلف الفعل. وفي هذا رسالة مطمئنة للمتدرب: الخطأ جزء من التعلم، والخطر الحقيقي ليس أن تخطئ، بل أن تخفي خطأك عن الإشراف.

معضلات العصر الرقمي

أضافت وسائل التواصل والتطور التقني طبقة جديدة من المعضلات: استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم التقييم أو صياغة التوثيق، وأمان تخزين بيانات العملاء سحابياً، وحدود مسؤولية الممارس حين يستخدم العميل تطبيقات صحة نفسية موازية للعلاج دون علمه. وهذه أسئلة لم تكن مطروحة بهذه الحدة قبل عقد أو عقدين، مما يستدعي أن يواكب الممارس التطورات عبر التدريب المستمر، لا أن يكتفي بما تعلمه في سنوات دراسته (Corey, ٢٠١٧). فالأخلاقيات ليست منظومة جامدة تُحفظ مرة واحدة، بل ممارسة حية تتطور مع كل أداة جديدة تدخل غرفة العلاج.

قصة تعليمية: الملخص الذي كتبه برنامج

أرادت ممارسة أن توفر وقتها، فنسخت ملاحظات جلسة كاملة، بأسماء وتفاصيل، إلى برنامج ذكاء اصطناعي عام ليكتب لها ملخصاً منظماً. كان الملخص ممتازاً. لكن في الإشراف سألتها مشرفها: «أين ذهبت هذه البيانات الآن؟ ومن وافق على ذلك؟». لم تكن تعرف الجواب. لم تقصد سوءاً، لكنها أدركت أن أداة جديدة تحتاج إلى أسئلة أخلاقية قديمة: السرية، الموافقة المستنيرة، وحماية البيانات.

خلاصة الفصل

المعضلة الأخلاقية تعارض بين قيمتين صحيحتين، لا تكفي فيه معرفة القاعدة. ويحمي النموذج ذو الخطوات الست من الحس المتحيز: تحديد المعضلة، وجمع المعلومات، ومراجعة المبادئ والقوانين، والتشاور، وتعداد الخيارات الوسطى، ثم القرار الموثق مع مساره. وينطبق النموذج على سرية القاصرين كما على واجب حماية الغير. ويُراجع الممارس حدوده دورياً لأن الانزلاق التدريجي لا يعلن عن نفسه، ويفرق بين الخطأ الذي يُتعلّم منه وسوء السلوك الذي يُحاسب عليه. ومن الحكمة التي تنمو مع الخبرة أن المعضلات نادراً ما تأتي بإجابة واحدة صحيحة، بل تتطلب اختيار الأقل ضرراً بين خيارات لكل منها كلفة، وأن تحمّل هذا الغموض بنضج، دون شلل ودون تسرع، علامة على النمو المهني لا نقيصة.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما الفرق بين المعضلة الأخلاقية والمخالفة الأخلاقية الواضحة؟
٢. اذكر خطوات النموذج المنهجي لاتخاذ القرار الأخلاقي، وبين الخطأ الذي تحمي منه كل خطوة.
٣. ما المقصود بالانزلاق التدريجي للحدود؟ ولماذا يُعد أحياناً أخطر من الخرق المفاجئ الواضح؟
٤. ما الفرق بين الخطأ المهني غير المقصود وسوء السلوك المهني المتعمد؟ ولماذا تختلف الاستجابة لكل منهما؟

مواقف عملية

٥. صف معضلة افتراضية تتعارض فيها السرية مع واجب حماية الغير، وطبق عليها الخطوات الست كتابةً.
٦. اكتب ملاحظة توثيقية كاملة لقرار مريم في معضلة المراهق، بحيث يفهم من يقرأها بعد سنوات مسار التفكير.
٧. اقترح عتبة خطر مختلفة لمعضلة أخرى من اختيارك (مثل مراقبة تواصل مع شخص غريب عبر الإنترنت)، واكتب كيف تشرحها للعميلة.
٨. زميلك في التدريب يقول: «أرد على رسائل عميلي في المساء، لكنها رسائل قصيرة ولا ضرر منها». استخدم «مرآة الحدود» لتحاوره.

٩. ناقش مع مجموعتك: هل يجوز استخدام برامج الذكاء الاصطناعي في كتابة التقارير العيادية؟ وما الشروط التي تقترحونها؟

الفصل الرابع والعشرون: مختبر المهارات (١): تطبيق مقابلات تشخيصية مسجلة ومراجعتها

مشهد افتتاحي: الصوت الذي لم تعرفه

ضغطت مريم زر التشغيل على أول تسجيل مصور لمقابلة تدريبية كاملة أجرتها. بعد دقيقة واحدة أوقفته وقالت ضاحكة بحرج: «هل هذا صوتي فعلاً؟ ولماذا أُلْمِس شعري كل عشر ثوانٍ؟». أعادت التشغيل، وفي الدقيقة السابعة رأت شيئاً لم تكن تتذكره إطلاقاً: زميلها الذي يؤدي دور العميل صمت بعد سؤال عن والده، وهي، بعد ثلاث ثوانٍ فقط، سارعت إلى سؤال آخر عن العمل. كانت متأكدة أنها «انتظرت طويلاً». قالت د. رنا حين أخبرتها: «الذاكرة تروي لنا الجلسة كما نتمنى أن تكون. التسجيل يرويها كما كانت».

أهداف الفصل

بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:

- تطبيق بروتوكول المشاهدين في مراجعة مقابلة مسجلة.
- تصنيف اللحظات المفصلية في التسجيل إلى مهارات ناجحة وفرص فائتة ولحظات عدم يقين.
- تحويل نتائج المراجعة إلى سؤال إشرافي محدد وهدف تطويري واحد.
- الاستفادة من التسجيل الصوتي وحده ومن مشاهدة نماذج الخبراء.
- الالتزام بالاعتبارات الأخلاقية الخاصة بتسجيلات التدريب.

لماذا نسجّل؟

يُعد تسجيل المقابلات التدريبية، بموافقة صريحة من جميع الأطراف، أداة تعليمية بالغة القيمة، إذ يتيح للمتدرب والمُشرف مراجعة الأداء بدقة تفوق ما تحفظه الذاكرة، ورصد تفاصيل دقيقة كنبرة الصوت والتوقيت وأنماط لغة الجسد المتكررة (Ivey et al., ٢٠١٨). فالذاكرة، مهما بدت واضحة بعد الجلسة مباشرة، تنتقي وتعيد ترتيب ما حدث دون وعي منا، كما اكتشفت مريم، بينما يعرض التسجيل الواقع كما جرى، بلا تحرير ولا تجميل.

وقد رأينا في الفصل التاسع كيف يدخل التسجيل في دورة المقابلة المصغرة لمهارة واحدة، وفي الفصل الثالث عشر كيف يُعد الإشراف القائم على التسجيلات أدق أنماط الإشراف. أما هذا الفصل فمختبر عملي: كيف نراجع مقابلة كاملة مسجلة، خطوة بخطوة؟

بروتوكول المشاهدتين

المشاهدة العشوائية غير الموجهة تقوّت الكثير، ولهذا يوصى ببروتوكول منظم:

المشاهدة الأولى	المشاهدة الثانية	
الطريقة	كاملة ومتصلة دون توقف	تحليلية، بالتوقف عند لحظات مفصلية
الهدف	انطباع عام عن الجلسة: مزاجها، وإيقاعها، ولحظات الارتياح والتوتر	تحليل كل لحظة مفصلية بالتفصيل
ما يُبحث عنه	الصورة الكلية	تحول مفاجئ في انفعال العميل، أو استخدام مهارة بنجاح أو إخفاق، أو صمت غير متوقع
النتائج	جملة أو جملتان تلخصان الجلسة	ملاحظات مصنفة في ثلاث فئات

وفي المشاهدة الثانية تُدَوّن الملاحظات وفق تصنيف محدد مسبقاً:

الفئات الثلاث للمراجعة

- مهارة مطبقة بنجاح: لحظة فعلت فيها ما تدرّبت عليه، وكان له أثر واضح.
- فرصة فائتة: لحظة كان يمكن استثمارها بشكل أفضل.
- لحظة عدم يقين: لحظة لا تعرف إن كان تصرفك فيها مناسباً، وتستحق نقاشاً مع المشرف.

مثال تطبيقي: من الدقيقة السابعة إلى سؤال الإشراف

لنتابع مريم وهي تطبق البروتوكول على تسجيلها الذي مدته ثلاثون دقيقة.

المشاهدة الأولى: خرجت بانطباع عام: «الجلسة سارت بشكل جيد نسبياً، لكنني شعرت بتوتر خفيف

في منتصفها».

المشاهدة الثانية: توقفت عند الدقيقة السابعة، حيث صمت «العميل» بعد سؤال حساس عن علاقته

بوالده. أعادت المقطع ثلاث مرات، وسألت نفسها بصدق: هل كان صمتاً تأملياً يحتاج مساحة، أم صمتاً

مقاوماً يعكس عدم ارتياح لهذا الاتجاه؟ وهل كان انتظاري ثلاث ثوانٍ ثم تغيير الموضوع هو الأنسب؟ دونت

الملاحظة تحت «لحظة عدم يقين».

في الإشراف: بدلاً من قول عام مثل «الجلسة كانت جيدة»، وصلت مريم بسؤال محدد ومقطع محدد. شاهدته د. رنا معها، واقتُرحت قراءة بديلة: نبرة العميل الهادئة وتعبيرات وجهه المسترخية نسبياً توحى بأن الصمت أقرب إلى التأمل منه إلى المقاومة، وأن الانتظار خمس ثوانٍ إلى سبع ربما كان سيتيح له أن يكمل فكرته بنفسه (Hill, ٢٠٢٠).

الهدف التطويري: خرجت مريم بهدف واحد للجلسة القادمة، كما تعلمت في الفصل الثالث عشر: «أتحمل الصمت خمس ثوانٍ على الأقل قبل أي تدخل». هدف واحد يمكن متابعته فعلاً، بدل قائمة من خمسة أهداف تستحيل متابعتها في جلسة واحدة (Cormier et al., ٢٠١٧).

لا تبحث عن الأخطاء وحدها

لا تقتصر فائدة المراجعة على اكتشاف اللحظات الصعبة، وهذا خطأ شائع لدى المتدربين المتحمسين للتطور بسرعة.

قصة تعليمية: اللحظة التي لم تنتبه لها

في تسجيل آخر، لاحظت مريم في الدقيقة الثانية عشرة لحظة مرت بها أثناء الجلسة دون أن تشعر. بعد أن تحدث «العميل» عن فقدان وظيفته، قالت: «يبدو أن هذا لم يكن مجرد فقدان دخل، بل فقدان جزء من هويتك أيضاً»، ثم صمتت. استرسل العميل بعدها في حديث أعمق بكثير مما كان متوقعاً. شاهدت مريم المقطع مرتين، وابتسمت. لقد طبقت ما تدربت عليه دون أن تنتبه. دونت اللحظة تحت «مهارة مطبقة بنجاح»، وكتبت بجانبها: «أعود إلى هذا المقطع حين أشك في نفسي». فالثقة المبنية على دليل ملموس أمتن بكثير من انطباع غامض بأنك «ربما فعلت شيئاً جيداً».

ولتقليل الانحياز الذاتي في الاتجاهين، الإيجابي والسلبي، تُستخدم في المشاهدة الثانية قائمة الرصد المهاري التي تناولناها في الفصل الثالث عشر، بدل الاكتفاء بانطباع يتأثر بمزاج المتدرب في يوم المراجعة (Hill, ٢٠٢٠).

حين يتعذر التسجيل المرئي

في السياقات التي يتعذر فيها التسجيل المرئي لأسباب تتعلق بالخصوصية أو القيود المؤسسية، يظل التسجيل الصوتي وحده أداة قيمة (Hill, ٢٠٢٠). فكثير مما يُتعلم عن جودة المقابلة يظهر في الصوت وحده:

ما يكشفه التسجيل الصوتي	سؤال للمراجعة
طول فترات الصمت	كم ثانية أنتظر قبل أن أتكلم؟
تكرار المقاطعة	كم مرة قاطعت العميل قبل أن يكمل جملته؟
نبرة الصوت	هل تبدو نبرتي متعاطفة أم رسمية باردة؟
توازن وقت الحديث	من تكلم أكثر: أنا أم العميل؟

تمرين: عدّاد الكلام

اختر خمس دقائق من تسجيل صوتي لمقابلتك، وقدر بساعة إيقاف كم ثانية تكلمت أنت وكم ثانية تكلم العميل. في المقابلة الاستكشافية، يُتوقع عادة أن يأخذ العميل الحصة الأكبر من الحديث. ماذا وجدت؟

التعلم من نماذج الخبراء

لا تكتفِ بمشاهدة تسجيلاتك، بل استفد كلما أُتيح لك من تسجيلات تدريبية لممارسين ذوي خبرة. فحين تراقب ممارساً متمرساً يتعامل مع لحظة صمت تشبه اللحظة التي واجهتها، لكن بهدوء وثقة مختلفين، تكتسب نموذجاً ملموساً يمكن محاكاته، لا وصفاً نظرياً قرأته في كتاب. والجمع بين تحليل أدائك ومراقبة أداء الخبراء هو ما يبني، مع الوقت، الحس السريري البديهي. ويحسن أن تشاهد تسجيل الخبير بالبروتوكول نفسه: مشاهدة كاملة، ثم مشاهدة تحليلية تسأل فيها: ماذا فعل هنا؟ ولماذا نجح؟

الاعتبارات الأخلاقية لتسجيلات التدريب

حتى في السياق الأكاديمي، وحتى إن كان التسجيل محاكاة، يُتعامل معه بحساسية عالية: لا يُسجل دون موافقة صريحة من جميع الأطراف، ولا يُشارك خارج دائرة الإشراف المتفق عليها (المشرف الأكاديمي أو مجموعة الأقران)، ويُحذف بعد انتهاء غرضه التدريبي وفق سياسة المؤسسة (Hill, ٢٠٢٠). وهذا تطبيق مبكر لمبادئ السرية التي سيمارسها الطالب لاحقاً مع عملاء حقيقيين، فالعادات التي نبنيها في التدريب هي التي تصاحبنا حين يصبح الأمر حقيقياً.

قصة تعليمية: المقطع الذي خرج من المجموعة

أرسل طالب مقطعاً قصيراً من تسجيله التدريبي إلى صديق خارج المجموعة الدراسية، بنية بريئة تماماً: أن يطلب رأياً إضافياً في أدائه. حين علم المشرف، لم يتعامل مع الأمر خطأً جسيماً يستحق عقوبة قاسية، بل سألته سؤالاً واحداً: «تخيل أن هذا التسجيل يخص عميلاً حقيقياً لا زميلاً يؤدي دوراً. هل كنت سترسله بالسهولة نفسها؟». أدرك الطالب حجم الفرق فوراً، وتعلم درساً لن ينساه: حدود السرية تُبنى عادةً منذ التدريب، لا قاعدةً تُتَعلم فجأة حين يصبح الخطأ أعلى بكثير.

أرشيف التطور

يحسن بالطالب أن يحتفظ بملاحظاته على تسجيلاته المتتالية في ملف واحد، ضمن السجل التراكمي الذي تحدثنا عنه في الفصل التاسع. فحين يعود بعد شهرين إلى ملاحظاته على أول تسجيل، يكتشف غالباً أن مهارة كانت تحدياً كبيراً أصبحت تلقائية، وأن تحديات جديدة أدق ظهرت لم يكن مستواه الأول يسمح له حتى بملاحظتها. وهكذا يتحول الأرشيف من سجل تصحيحي إلى مصدر ثقة يذكره بالمسافة التي قطعها، لا بالمسافة المتبقية فقط.

خلاصة الفصل

التسجيل مرآة صادقة لا تجامل: يكشف ما تنتقيه الذاكرة وما تجمّله. ويُراجع وفق بروتوكول من مشاهدتين، كاملة ثم تحليلية، تُصنف فيها اللحظات إلى مهارات ناجحة وفرص فائتة ولحظات عدم يقين، ثم تتحول النتائج إلى سؤال إشرافي محدد وهدف تطويري واحد. ويبقى التسجيل الصوتي مفيداً حين يتعذر المرئي، ومشاهدة الخبراء مكملّة لمشاهدة الذات. وتُحاط التسجيلات بالسرية نفسها التي ستُحاط بها بيانات العملاء الحقيقيين، لأن عادات التدريب هي عادات المهنة.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما الفائدة الإضافية لمراجعة تسجيل المقابلة مقارنة بالاعتماد على الذاكرة وحدها؟
٢. صف بروتوكول المشاهدين، والفئات الثلاث التي تُصنف فيها الملاحظات.
٣. لماذا يُنصح بتحديد هدف تطويري واحد أو اثنين فقط لكل مقابلة تدريبية قادمة؟
٤. ما الاعتبارات الأخلاقية التي يجب مراعاتها قبل تسجيل أي مقابلة تدريبية وبعدها؟

٥. ما الذي يكشفه التسجيل الصوتي وحده، ولو غابت الصورة؟

مواقف عملية

٦. سجّل مقابلة تدريبية مدتها عشرون دقيقة مع زميل، وطبق عليها بروتوكول المشاهدتين. اكتب لحظة واحدة من كل فئة من الفئات الثلاث.

٧. حوّل «لحظة عدم يقين» من تسجيلك إلى سؤال إشرافي محدد يمكن مناقشته في عشر دقائق.

٨. طبق تمرين «عدّاد الكلام» على خمس دقائق من تسجيلك. ما النسبة التي وجدتتها؟ وما الذي تستنتجه منها؟

٩. زميلك يرفض تسجيل مقابلاته قائلاً: «أشعر بالحرّج من رؤية نفسي، وأنا أتذكر ما حدث جيداً». كيف تحاوره مستفيداً من تجربة مريم؟

الفصل الخامس والعشرون: مختبر المهارات (٢): لعب الأدوار في التعامل مع الأزمات والتحديات

مشهد افتتاحي: «إنه مجرد تمثيل»

في مختبر المهارات، أعطت د. رنا مريم بطاقة سيناريو، وأعطت زميلها أحمد بطاقة أخرى لم تطلع عليها مريم. قالت: «أنتِ الممارسة. هو العميل. عشر دقائق». ضحك الطلاب في البداية. لكن في الدقيقة الرابعة، قال أحمد بصوت خافت لم يعهدوه منه: «أحياناً أفكر أنه لو اختفيت، لن يلاحظ أحد». ساد الصمت في القاعة. شعرت مريم بجفاف في حلقها، وبقلبها يخفق، رغم أنها تعرف يقيناً أن أحمد بخير وأن الأمر كله تمثيل. بعد التمرين سألت د. رنا: «لماذا شعرت بكل هذا وهو مجرد تمثيل؟». أجابت: «لهذا بالضبط نتدرب هنا، لا هناك».

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- شرح قيمة لعب الأدوار في التدريب على المواقف الصعبة والأزمات.
- تصميم سيناريو لعب أدوار فعال بعناصره الثلاثة.
- إدارة القلق الشخصي أثناء التمرين وتوظيفه في التعلم.
- تقديم التغذية الراجعة واستقبالها وفق تسلسل منظم.
- الاستفادة من تبادل الأدوار، وتجنب المبالغة، وتوثيق التمرين وربطه بالممارسة.

محاكي الطيران الخاص بمهنتنا

لا يتعلم الطيار التعامل مع عطل محرك حقيقي لأول مرة وهو في الجو، بل يتدرب عليه مراراً في محاكي الطيران، حتى تصبح استجابته في اللحظة الحرجة انعكاساً مدروساً لا ارتجالاً مرتبكاً. والمبدأ نفسه يحكم تدريب الممارس النفسي على أصعب المواقف: تقييم خطر انتحار محتمل، أو عميل غاضب يرفع صوته فجأة، أو صمت مطوّل يحمل توتراً كامناً. ولعب الأدوار (Role-Play) هو محاكي الطيران الخاص بمهنتنا: بيئة آمنة لا يترتب على الخطأ فيها ضرر حقيقي، لكنها تحاكي الضغط الانفعالي للموقف الفعلي بما يكفي لبناء استعداد نفسي وسلوكي حقيقي.

تصميم سيناريو فعال

لا يحقق كل سيناريو الفائدة نفسها. فالسيناريو الفعال يتضمن ثلاثة عناصر (Ivey et al., ٢٠١٨):

العنصر	ضعيف	فعال
خلفية العميل	«عميل قلق»	«سامر، ٢٤ عاماً، خريج هندسة بلا عمل منذ عام، يسكن مع أهله، والده يقارنه بأخيه الأصغر»
الهدف التدريبي	«تدرب على المقابلة»	«تقييم خطر الانتحار باستخدام الأسئلة المتدرجة»
وقت النقاش	الانتقال فوراً إلى التمرين التالي	عشر دقائق على الأقل للتغذية الراجعة بعد كل تمرين

ويُسند دور «العميل» إلى زميل أو مدرب اطلع على السيناريو مسبقاً، ليستجيب بواقعية متسقة، لا بطريقة عشوائية تترك الهدف التدريبي.

بطاقة سيناريو نموذجية

للممارس: عميل حضر لأول مرة، والسبب المذكور في الإحالة: «ضغوط وصعوبة في النوم».

للعامل (لا يطلع عليها الممارس): أنت سامر. منذ شهرين تشعر أن كل شيء ثقيل. لا تتحدث عن الأفكار الانتحارية إلا إن سُئلت عنها مباشرة وبلفظ. إن سُئلت عن خطة، قل إنك «فكرت، لكن لم تخطط لشيء محدد». عامل الحماية الأهم لديك: أختك الصغرى.

الهدف: طرح أسئلة تقييم الخطر بتدرج، واكتشاف عامل حماية واحد على الأقل.

تمرين تقييم خطر الانتحار

يُصمم هذا التمرين لتطبيق نموذج CASE الذي تناولناه في الفصل الخامس عشر تطبيقاً عملياً لا نظرياً.

حوار: لحظة السؤال الثقيل

العميل (بصوت منخفض): أشعر أن كل شيء أصبح ثقيلًا جداً هذه الأيام، لا أعرف كيف أكمل.
المتدربة: أحياناً حين يشعر الشخص بألم نفسي شديد كهذا، تخطر له أفكار حول إيذاء نفسه. هل مررت بشيء من هذا؟
العميل: نعم... أحياناً.

(هنا يتوقف كثير من المتدربين لأول مرة، ويشعرون بجفاف الحلق كما شعرت مريم).
المتدربة (بعد نفس عميق): شكراً لأنك أخبرتني. هل وصل الأمر إلى التفكير في طريقة محددة؟

هذه الثواني الثقيلة هي الأثر التدريبي المطلوب بالضبط: أن يمر الجسد والعقل بتجربة طرح السؤال التالي في بيئة آمنة، فيصبح طرحه في الموقف الحقيقي أقل إرباكاً، لأنهما عاشا شيئاً مشابهاً من قبل ولو تمثيلاً.

إدارة القلق الشخصي أثناء التمرين

من الطبيعي تماماً أن يشعر المتدرب بقلق حقيقي أثناء لعب الأدوار، حتى مع يقينه بأن الموقف تمثيلي. وهذا القلق ليس عيباً يُخفى، بل علامة على أن التمرين يحقق غرضه: تفعيل المسارات الانفعالية نفسها التي سُنستار في الموقف الفعلي، بدرجة أخف وضمن بيئة محكومة. ويوصى بأن يوقف المدرب التمرين أحياناً ليسأل المتدرب: «ماذا تشعر الآن؟ وأين تشعر به في جسدك؟». سؤال بسيط، لكنه يعلم المتدرب أن يلاحظ استجابته في اللحظة نفسها، وهي مهارة ستخدمه في إدارة توتره أمام المواقف الحقيقية الأشد.

تمرين العميل الغاضب

يؤدي زميل دور عميل تأخر مواعده، فيرفع صوته فجأة: «أنتظر هنا منذ نصف ساعة! هل وقتي لا يساوي شيئاً عندكم؟». يتجمد المتدرب لحظة، ثم يستعيد ما تدرب عليه:

الاستجابة المدروسة	الاستجابة التلقائية
خفض نبرة الصوت عمداً	رفع الصوت لمجارة العميل
عكس الانفعال أولاً: «أفهم أن الانتظار كان محبطاً، وأعتذر عن ذلك بصدق»	الدفاع الفوري: «ليس ذنبي، كان هناك طارئ»

الاستجابة التلقائية	الاستجابة المدروسة
تجاهل الانفعال والبدء بالجلسة	فتح مساحة: «أريد أن أسمع ما تشعر به الآن»

بعد التمرين يناقش المدرب مع المتدرب لحظة التجمد الأولى تحديداً، ويطمئنه إلى أنها طبيعية تماماً؛ فالمهم ليس غياب الصدمة، وهو أمر مستحيل عملياً، بل ما يليها من استجابة مدروسة.

التغذية الراجعة: كيف تُعطى وكيف تُستقبل

لا تكتمل قيمة لعب الأدوار دون تغذية راجعة منظمة بعده مباشرة، وفق تسلسل مفيد (Hill, ٢٠٢٠):

تسلسل التغذية الراجعة

١. المتدرب أولاً: ما الذي أداه جيداً؟ وما الذي وجده صعباً؟ فالبدء بأصوات الآخرين قد يضعف ثقته بتقييمه الذاتي على المدى البعيد.
٢. «العميل» ثانياً: كيف شعر وهو يستقبل كل استجابة؟ وهي زاوية نادراً ما يراها المتدرب بنفسه.
٣. المدرب والزملاء أخيراً: ملاحظات بلغة سلوكية محددة، لا أحكام عامة.

والفرق بين الملاحظة المفيدة وغير المفيدة كبير: «كان أدائك جيداً» لا تحمل معلومة قابلة للتطبيق، أما «حين خفضت صوتك في تلك اللحظة، لاحظت أن توتر العميل انخفض معك» فتخبر المتدرب بالضبط ماذا يكرر.

تبادل الأدوار: أن تجلس على الكرسي الآخر

من أقوى أشكال هذا التدريب، وإن كان أقل شيوعاً، أن يؤدي المتدرب دور العميل.

قصة تعليمية: الاختناق بالأسئلة

أدت مريم دور عميلة، وأدى زميلها دور ممارس مبتدئ طُلب منه أن يطرح سؤالاً تلو الآخر دون انتظار. بعد خمس دقائق، قالت مريم: «شعرت بالاختناق فعلاً، كأنني لا أملك مساحة لألتقط أنفاسي قبل أن يصل السؤال التالي». كانت قد قرأت عن «القصف بالأسئلة» في الفصل الخامس، وأجابت عنه في الامتحان إجابة كاملة. لكنها الآن فقط شعرت به. ومنذ ذلك اليوم، صارت تتذكر ذلك الإحساس كلما وجدت نفسها تطرح سؤالين متتاليين.

تجنب المبالغة الكاريكاتورية

من المحاذير المهمة تجنب المبالغة في أداء الدور: عميل غاضب بشكل غير واقعي، أو صامت بشكل مسرحي مفتعل. فهذا يفرغ التمرين من قيمته، ويحوّله إلى مشهد كوميدي عابر بدل تجربة تحضيرية جادة. والمواقف الصعبة في العيادة نادراً ما تكون بهذه الدرامية الواضحة؛ هي غالباً أهدأ ظاهرياً وأدق مما نتخيل، وهذا ما يجب أن يحاكيه التمرين الجيد. الواقعية، لا الدرامية، هي ما يمنح لعب الأدوار قيمته.

من غرفة التدريب إلى غرفة العيادة

لا تكتمل فائدة التمرين إن انتهى دون أثر يُبنى عليه. فبعد كل تمرين، يدوّن المتدرب ملاحظة موجزة من ثلاثة أسطر: ما ألقنه هذه المرة، وما الموقف الذي ما زال يربكه، وما الجملة أو التقنية التي سيجربها في المرة القادمة.

مثال من دفتر متدربة

«بعد تمرين العميل الغاضب: تمكنت من خفض صوتي والبقاء هادئة. لكنني كررت عبارة "أفهم شعورك" أربع مرات متتالية دون أن أضيف شيئاً جديداً. في المرة القادمة: بعد استخدامها مرة أو مرتين، أنتقل إلى سؤال استكشافي أعمق».

ويحسن بالمشرف أن يصل ما يُتدرب عليه في المختبر بما يحدث في التدريب الميداني، بسؤال بسيط: «هل واجهت هذا الأسبوع موقفاً يشبه ما تدربنا عليه؟ كيف تصرفت؟». فهذا السؤال يؤكد للمتدرب أن جهده في غرفة التدريب استثمار مباشر في حياته المهنية.

الشرط الذي لا غنى عنه: الأمان النفسي

يجمع كل ما سبق شرط واحد: أن تكون غرفة التدريب مساحة آمنة نفسياً حقاً، يستطيع فيها المتدرب أن يخطئ ويتردد ويرتبك أمام زملائه دون خوف من الحكم عليه. فهذا الأمان هو ما يسمح بالتجربة الحقيقية، بدل أداء حذر يخشى فيه كل خطأ ظاهر. ولأن بعض السيناريوهات، كالانتحار والفقد، قد تلامس تجارب شخصية لدى بعض الطلاب، يحق لأي طالب أن يطلب التوقف أو تبديل السيناريو، ويحسن أن يُختم كل تمرين صعب بدقائق «خروج من الدور» يعود فيها كل مشارك إلى نفسه.

خلاصة الفصل

لعب الأدوار محاكي طيران المهنة: بيئة آمنة تحاكي ضغط الموقف الحقيقي. ويقوم السيناريو الفعال على خلفية محددة وهدف واحد ووقت للنقاش. والقلق أثناء التمرين علامة على نجاحه لا على فشله، ولحظة التجمد طبيعية والمهم ما يليها. وتُعطى التغذية الراجعة بتسلسل يبدأ بالمتدرب ثم «العميل» ثم الملاحظين، بلغة سلوكية محددة. ويكشف تبادل الأدوار تجربة العميل من الداخل، وتفقد المبالغة التمرين قيمته، ويصل التوثيق والإشراف التمرين بالممارسة. وكل ذلك قائم على الأمان النفسي في غرفة التدريب.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما العناصر الثلاثة الأساسية لسيناريو لعب أدوار فعال؟
٢. لماذا يُعد شعور المتدرب بالقلق أثناء لعب الأدوار إشارة إيجابية لا سلبية؟
٣. صف التسلسل الموصى به لتقديم التغذية الراجعة بعد التمرين، وعلل ترتيبه.
٤. ما الفائدة الخاصة من أداء المتدرب دور العميل؟
٥. لماذا تضعف المبالغة الكاريكاتورية قيمة التمرين؟

مواقف عملية

٦. صمم بطاقة سيناريو كاملة (للممارس وللعميل) لتمرين على التعامل مع عميل محال إجبارياً، مستقيماً من الفصل السادس عشر.
٧. نفذ مع زميلين تمرين العميل الغاضب بثلاثة أدوار: ممارس، و عميل، وملاحظ. ثم طبقوا تسلسل التغذية الراجعة، واكتب ما قاله كل منكم.
٨. حوّل هذه الملاحظات العامة إلى ملاحظات سلوكية محددة: «كنت متوتراً»، «أحسنيت في التعاطف»، «الجلسة كانت بطيئة».
٩. زميلتك طالبت التوقف في منتصف تمرين عن الفقد، وبدأت متأثرة. كيف تتصرف بوصفك مدرباً أو زميلاً في المجموعة؟

الفصل السادس والعشرون: كتابة التقرير العيادي النهائي والتوصيات (Clinical Report Writing)

مشهد افتتاحي: التقرير الذي قرأته العميلة

بعد أشهر من انتهاء التدريب الميداني، اتصلت بمريم عميلة سابقة، وقالت بهدوء: «طلبت نسخة من ملفي لأقدمها إلى الجامعة. قرأت ما كتبته عني». شعرت مريم بقلبها يهبط. حاولت أن تتذكر: ماذا كتبت؟ هل كتبت «العميلة غير متعاونة»؟ هل كتبت «شخصية اعتمادية»؟ ثم أضافت العميلة: «شكراً لأنك كتبت عني كإنسانة. شعرت أنك فهمتني». أغلقت مريم الهاتف، وجلست طويلاً تفكر: ماذا لو كانت كتبت غير ذلك؟ عرفت في تلك اللحظة أن التقرير لا يُكتب للأرشيف، بل لأشخاص حقيقيين، أولهم العميل نفسه.

أهداف الفصل

- بعد دراسة هذا الفصل يُتوقع من الطالب أن يكون قادراً على:
- تحديد العناصر الأساسية للتقرير العيادي الشامل وترتيبها المنطقي.
- صياغة سبب الإحالة صياغة دقيقة ومفيدة.
- بناء الاستنتاجات التأويلية على وصف سلوكي موضوعي.
- كتابة توصيات محددة وقابلة للتنفيذ.
- تكييف التقرير مع قارئه، ومراعاة الاعتبارات الأخلاقية ومخاطر الملفات الإلكترونية.

من الغرفة إلى الصفحة

تنتهي الجلسة ويغادر العميل الغرفة، لكن أثر العمل الذي جرى لا ينتهي هناك. فغالباً ما يحتاج هذا العمل إلى أن يُترجم إلى تقرير عيادي سيقروه طبيب أو مدرسة أو محكمة أو ممارس آخر لم يحضر الجلسة ولا يعرف العميل. ومهما بلغت مهارتك في المقابلة الحية، فإن جزءاً كبيراً من الأثر المهني لعملك يعتمد على قدرتك على نقل ما جرى في تلك الغرفة إلى صفحة مكتوبة بدقة ووضوح وموضوعية. وقد تعلمنا في الفصل الثامن كتابة ملاحظة الجلسة وفق نموذج SOAP؛ أما هنا فننتقل إلى الوثيقة الأشمل: التقرير الذي يلخص الحالة كلها ويخرج إلى العالم.

هيكل التقرير العيادي الشامل

يتضمن التقرير الشامل عادة عناصر متسلسلة منطقياً (Sommers-Flanagan & Sommers-)

(Flanagan, ٢٠١٧):

القسم	محتواه	سؤاله المركزي
المعلومات الديموغرافية	بيانات موجزة: العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، والعمل أو الدراسة	من العميل؟
سبب الإحالة	من أحاله، ولماذا، ومنذ متى	لماذا هو هنا الآن؟
التاريخ ذو الصلة	طبي ونفسي واجتماعي، بقدر ما يخدم فهم الحالة الراهنة	ما الخلفية التي تفسر الحاضر؟
فحص الحالة العقلية	نتائج المجالات الثمانية التي تناولناها في الفصل الثامن	كيف بدا العميل في الجلسة؟
نتائج الأدوات (إن وُجدت)	المقاييس المستخدمة ونتائجها، مع حدود تفسيرها	ماذا تقول البيانات الكمية؟
التقييم السريري	فهم الممارس للحالة، مقدماً فرضية عمل	كيف أفهم ما يحدث؟
التوصيات	خطوات محددة وقابلة للتنفيذ	ماذا بعد؟

وما يميز التقرير الجيد ليس طوله، بل تنظيمه الذي يسمح لأي قارئ مختص، حتى لو لم يقرأ إلا القسم الذي يهمه، أن يصل إلى ما يبحث عنه بسرعة.

سبب الإحالة: الجملة الأولى التي تُقرأ

صياغة دقيقة	صياغة ضعيفة
«أُحيل العميل من طبيبه العام بعد شكاواه المتكررة من صعوبة في النوم وقلق يومي مستمر منذ أكثر من ثلاثة أشهر، أُنثر بشكل ملحوظ في أدائه الوظيفي وفق تقريره الذاتي».	«العميل يعاني من مشاكل نفسية ويحتاج للمساعدة».

الصياغة الثانية تجيب عن أربعة أسئلة في جملة واحدة: من أحوال؟ لماذا؟ منذ متى؟ وما الأثر الوظيفي؟ وهذا يكفي لينمّح أي قارئ صورة فورية عن سياق الحالة.

الوصف أولاً، ثم التأويل

من أهم مهارات كاتب التقرير التمييز بين وصف السلوك القابل للملاحظة وتأويله، وهو المبدأ نفسه الذي تعلمناه في التوثيق اليومي، لكنه في التقرير النهائي أخطر أثراً، لأن التقرير يخرج إلى قراء لا يعرفون العميل. فالجملة «كان العميل يتحاشى التواصل البصري» وصف يمكن لأي شخص في الغرفة أن يلاحظه، أما «العميل يشعر بالخجل الشديد» فتأويل قد يصح وقد لا يصح؛ فتجنب التواصل البصري قد يعكس عادة ثقافية في احترام الأكبر سناً أو صاحب الموقع المهني، أو صعوبة في التركيز، أو أسباباً أخرى.

حكم تأويلي معزول	وصف يتبعه تفسير حذر
«العميل غير متعاون ولا يريد المساعدة فعلياً».	«أجاب العميل بجمل مقتضبة عن معظم الأسئلة المفتوحة، وذكر مرتين أنه غير متأكد من جدوى الجلسات؛ وقد يعكس ذلك تردداً تجاه العملية العلاجية يستحق استكشافاً أعمق».
«كان العميل غاضباً».	«رفع العميل صوته مرتين خلال الجلسة، وضرب بيده على الطاولة عند الحديث عن والده».
«شخصية اعتمادية».	«ذكرت العملية أنها تستشير والدتها في معظم قراراتها اليومية، بما فيها اختيار ملابسها».

لاحظ كيف تحول الحكم القاطع إلى وصف دقيق يترك للقارئ مساحة لتكوين انطباعه، وتفسير حذر مفتوح على المراجعة. وهذا الفرق وحده قد يغيّر طريقة تعامل الطبيب أو الممارس الذي سيقراً التقرير مع العميل لاحقاً.

التوصيات: القسم الذي يُقرأ بعناية

قسم التوصيات هو غالباً ما يقرؤه القارئ العملي بأكثر اهتمام، لأنه يحدد الخطوات التالية. ولهذا تكون كل توصية محددة وقابلة للتنفيذ والقياس، لا فضفاضة. فبدلاً من «يُنصح بمتابعة الحالة»، تُكتب: «يُنصح بجلسات متابعة أسبوعية لمدة ثمانية أسابيع، مع إعادة تطبيق مقياس القلق المستخدم في الجلسة

الأولى عند الجلسة الثامنة لقياس التقدم». وحين تتضمن التوصية إحالة إلى جهة أخرى، يُذكر سببها المحدد، لا اسم التخصص وحده.

نموذج: قسم توصيات لحالة قلق مصحوب بأعراض جسدية

يُوصى بما يلي:

١. إحالة العميل إلى فحص طبي عام لاستبعاد الأسباب العضوية للأعراض الجسدية المذكورة (خفقان القلب، وضيق التنفس المتقطع)، قبل الاكتفاء بالعلاج النفسي.
٢. البدء بجلسات أسبوعية تركز على تقنيات عملية لإدارة القلق، مع مراجعة الاستجابة بعد أربع جلسات.
٣. تعليم العميل تمريناً تنفسياً بسيطاً لاستخدامه في نوبات القلق الحادة، ومتابعة مدى استخدامه له فعلياً.
٤. إعادة التقييم الشامل بعد ثمانية أسابيع لتحديد الحاجة إلى مواصلة العلاج أو تعديل الخطة.

كل توصية هنا فعل محدد بجدول زمني واضح، يعرف منه أي قارئ بالضبط ما الخطوة التالية.

من سيقراً هذا التقرير؟

قبل كتابة أي جملة، يسأل الممارس نفسه: من سيقراً هذا التقرير، ولأي غرض؟ (Shea, ٢٠١٧)

القارئ	ما يحتاجه	ما يُحذف أو يُختصر
طبيب أو ممارس زميل	تفاصيل سريرية دقيقة، ونتائج الفحص، والتقييم	التفاصيل الشخصية التي لا تخدم القرار السريري
مدرسة	الأداء الوظيفي والتوصيات العملية داخل الصف	التاريخ الأسري الحساس والتفاصيل التشخيصية
جهة قانونية	وقائع موثقة بدقة، وحدود ما يمكن للممارس الجزم به	الانطباعات غير المدعومة بالملاحظة
العميل نفسه	لغة واضحة ومحترمة يفهمها	المصطلحات الغامضة والأحكام القيمية

ويبقى في الذهن دائماً أن التقرير قد يصل لاحقاً إلى أطراف لم تكن في الحسبان وقت كتابته، وفي مقدمتهم العميل نفسه إن طلب نسخة من ملفه، كما حدث مع مريم. ولهذا تُصاغ كل جملة، حتى في وصف أصعب جوانب الحالة، بلغة مهنية لا تحمل إدانة أو حكماً قيمياً. ومن الاختبارات العملية الجيدة: هل سأرتاح لو قرأ العميل هذه الجملة؟ فإن لم ترتح، فغالباً ما تحتاج الجملة إلى إعادة صياغة، لا إلى حذف الحقيقة.

الوضوح بلا غموض، والدقة بلا قسوة

من الأخطاء الشائعة أن تتأرجح لغة التقرير بين طرفين: مصطلحات تقنية مكثفة تغلق الباب أمام غير المتخصص، أو صياغة فضفاضة تترك القارئ في حيرة. والتقرير الجيد يقف في المنتصف: يستخدم المصطلح الدقيق حين يلزم، ويشرحه بجملة بسيطة بجانبه، ويتجنب الجمل الطويلة المتشابكة. وقاعدة عملية بسيطة: بعد كتابة كل فقرة، أعد قراءتها متخياً نفسك قارئاً غير متخصص، أحد والدي العميل أو معلماً في مدرسته. فإن تعثرت في فهم جملة، فهي تحتاج إلى إعادة صياغة. فالوضوح ليس تبسيطاً مخلاً بالمهنية، بل أعلى درجاتها؛ فمن يفهم موضوعه جيداً هو وحده القادر على شرحه ببساطة.

التقرير في زمن الملفات الإلكترونية

مع انتقال المؤسسات إلى الملفات الإلكترونية ظهر خطر جديد: «النسخ واللصق التراكمي»، حين ينسخ الممارس فقرة من تقرير سابق للعميل نفسه توفيراً للوقت، ويعدل جملة أو اثنتين، تاركاً بقيتها كما هي حتى لو لم تعد تعكس الحالة الراهنة. والنتيجة تقرير حديث التاريخ، لكنه في جوهره وصف قديم مُعاد تدويره.

قصة تعليمية: النوم الذي تحسن في الواقع لا في التقرير

راجع مشرف تقارير متدرب، فلاحظ أن عبارة «ما زال العميل يعاني من صعوبة في النوم» تكررت حرفياً في ثلاثة تقارير متتالية على مدى شهرين، مع أن ملاحظات الجلسات تُظهر أن النوم تحسن منذ الجلسة الثانية. اعترف المتدرب بأنه استخدم تقريراً سابقاً قالماً. كان درس المشرف بسيطاً وحاسماً: «اكتب كل تقرير كأنها المرة الأولى التي تصف فيها هذا العميل، حتى لو استعنت ببنية تقرير سابق».

وللحماية من هذا الخطأ: قبل إرسال أي تقرير مبني جزئياً على نسخة سابقة، تُعاد قراءة كل جملة ومقارنتها بملاحظات الجلسة الأخيرة. خطوة بسيطة تحفظ أمانة التقرير، وتبقيه وظيفياً لما هو أهم: وصف الإنسان كما هو الآن، لا كما كان.

قائمة مراجعة قبل إرسال التقرير

- هل يجيب سبب الإحالة عن: من، ولماذا، ومنذ متى، وما الأثر؟
- هل يسبق كل تأويل وصف سلوكي يدعمه؟
- هل قُدِّم التقييم فرضية عمل لا حكماً نهائياً؟
- هل كل توصية محددة، ولها إطار زمني، وسبب واضح؟
- هل يناسب مستوى التفصيل القارئ المقصود؟
- هل سأرتاح لو قرأ العميل كل جملة فيه؟
- هل كل معلومة فيه صحيحة الآن، لا في تقرير سابق؟

خلاصة الفصل

التقرير العيادي وثيقة تدوم بعد انتهاء الجلسة، وقد تُقرأ بعد سنوات وتدخل في قرارات تمس حياة العميل. ويقوم على هيكل منطقي يبدأ بسبب إحالة دقيق وينتهي بتوصيات محددة وقابلة للتنفيذ. ويبني كل تأويل على وصف سلوكي، ويكيّف تفاصيله مع قارئه، ويكتب بلغة واضحة محترمة يرتاح لها العميل لو قرأها. ويحذر كاتبه من النسخ التراكمي، فيصف الإنسان كما هو الآن. ولهذا تستحق الكتابة العيادية اهتماماً يوازي مهارة المقابلة نفسها.

كلمة أخيرة: من مريم إليك

بدأت مريم هذا الكتاب طالبة تتعثر في جلستها الأولى، وتخشى الصمت، وتطرح سؤالين في نفس واحد. رافقتها عبر ستة وعشرين فصلاً: حين أصغت، وحين أخطأت، وحين واجهت عميلاً غاضباً، ومراهقاً يحمل سراً، وشاشة انقطعت في أسوأ لحظة. لم تصبح مريم ممارسة كاملة، فلا أحد يصبح كذلك، لكنها تعلمت ما هو أهم: أن تلاحظ نفسها، وأن تطلب الإشراف، وأن تتعلم من كل جلسة، وأن تتذكر أن الذي يجلس أمامها إنسان قبل أن يكون حالة. وهذا بالضبط ما نتمناه لك وأنت تغلق هذا الكتاب وتفتح باب غرفتك الأولى.

أسئلة تطبيقية

أسئلة معرفية

١. ما العناصر الأساسية للتقرير العيادي الشامل؟ وما السؤال المركزي الذي يجيب عنه كل عنصر؟

٢. اشرح الفرق بين الوصف السلوكي الموضوعي والتأويل الشخصي، مع مثال لكل منهما.

٣. ما الذي يجعل التوصية «قابلة للتنفيذ» لا عامة وغامضة؟ اذكر مثلاً لكل نوع.

٤. لماذا يسأل الممارس نفسه «من سيقراً هذا التقرير؟» قبل كتابته؟

٥. ما خطر «النسخ واللصق التراكمي» في الملفات الإلكترونية؟ وكيف يُتقن؟

مواقف عملية

٦. أعد صياغة الجمل الآتية لتصبح وصفاً سلوكياً يتبعه تفسير حذر: «العميلة هستيرية»، «العميل كاذب»،

«الطفل عدواني».

٧. اكتب قسم «سبب الإحالة» لطالب جامعي أحاله مرشده الأكاديمي بعد تراجع درجاته وغيابه المتكرر.

٨. اكتب تقريرين موجزين عن الحالة نفسها: أحدهما موجه إلى طبيب نفسي، والآخر إلى المدرسة. ما

الذي أضفته أو حذفته في كل منهما؟ ولماذا؟

٩. اكتب تقريراً عيادياً كاملاً لمقابلة تدريبية أجريتها في مختبر المهارات، ثم طبق عليه «قائمة المراجعة

قبل الإرسال».

ملحق: أوراق التكليف: واجبات بحثية للطلبة

يضم هذا الملحق ثلاثين واجباً بحثياً تطبيقياً للفصول من التاسع إلى الثامن عشر، بواقع ثلاثة واجبات لكل فصل، يختار منها التدريسي ما يناسب خطة المقرر. ولكل واجب هدف محدد، وتعليمات، ومتطلبات شكلية، وجدول لمعايير التقييم يوضح للطالب مسبقاً على أي أساس سيُقيم عمله.

الفصل التاسع: التطبيق الميداني: المقابلة المصغرة والتحليل الذاتي

الواجب البحثي ١: تحليل ذاتي لمهارة الصياغة والمواجهة اللطيفة

الهدف: تمكين الطالب من ربط مهارتي إعادة الصياغة والمواجهة اللطيفة بأدائه الفعلي عبر تأمل ذاتي موثق.

التعليمات:

- يجري الطالب مقابلة تدريبية مصغرة (١٠-١٥ دقيقة) مع زميل يؤدي دور العميل، بموافقة مسبقة من الطرفين.
- يدون الطالب بعد المقابلة مباشرة موقفاً واحداً استخدم فيه إعادة الصياغة، وموقفاً واحداً حاول فيه مواجهة لطيفة (Gentle Confrontation).
- يحلل الطالب أثر كل تدخل على استمرار حديث العميل وعمقه، مستنداً إلى إطار Ivey et al. (٢٠١٨).
- يقترح الطالب صياغة بديلة أكثر دقة لأحد التدخلين لو أعيدت المقابلة.

المتطلبات الشكلية:

- من ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- يُذكر المصدر النظري (Ivey et al., ٢٠١٨) عند الإشارة إلى المهارات المستخدمة.

النسبة	معايير التقييم
٣٠%	دقة تحديد لحظتي الصياغة والمواجهة وربطهما بالإطار النظري
٢٥%	عمق التحليل الذاتي لأثر كل تدخل على العميل
٢٠%	واقعية وجودة الصياغة البديلة المقترحة

النسبة	معايير التقييم
١٥%	وضوح خطة التحسين الشخصية
١٠%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: دراسة حالة في إدارة نمط شخصية صعب

الهدف: تدريب الطالب على تطبيق استراتيجيات إدارة أنماط الشخصية المختلفة ضمن سيناريو

عيادي واقعي.

التعليمات:

- يختار الطالب أحد الأنماط التالية: العميل كثير الحديث، العميل الصامت، أو العميل الغاضب.
- يصف الطالب موقفاً افتراضياً مفصلاً يظهر فيه هذا النمط بوضوح.
- يكتب الطالب نموذج حوار (٨-١٠ أسطر) يوضح كيفية إدارة الممارس للموقف باستخدام استراتيجيات (Cormier et al. ٢٠١٧).
- يناقش الطالب المخاطر المحتملة لو تعامل الممارس مع هذا النمط بأسلوب غير مناسب.

المتطلبات الشكلية:

- من ٣ إلى ٥ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد مباشر بـ (Cormier et al. ٢٠١٧) عند مناقشة الاستراتيجية المختارة.

النسبة	معايير التقييم
٢٥%	وضوح ومنطقية السيناريو المختار
٣٠%	دقة تطبيق استراتيجيات إدارة النمط في نموذج الحوار
٢٠%	جودة مناقشة المخاطر المحتملة
١٥%	الربط بالإطار النظري للمصدر
١٠%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: سجل تأملي لثلاث مقابلات تدريبية متتالية

الهدف: تعويد الطالب على ممارسة التحليل الذاتي المنتظم كعادة مهنية مستمرة لا كإجراء لمرة واحدة.

التعليمات:

- يحتفظ الطالب بسجل قصير (نصف صفحة لكل مقابلة) بعد ثلاث مقابلات تدريبية متتالية مع زملاء مختلفين.
- يسجل في كل مرة: أكثر مهارة شعر بثقة فيها، وأكثر لحظة تحدٍ واجهها.
- يقارن الطالب في خاتمة السجل بين المقابلة الأولى والثالثة، موضحاً أي تطور ملموس لاحظته في أدائه.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- لا حاجة لاستشهادات مباشرة، لكن يُفضّل ربط الملاحظات بمصطلحات الفصل.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	انتظام وتوثيق السجل عبر المقابلات الثلاث
٣٠٪	صدق وعمق الملاحظات الذاتية
٢٥٪	وضوح المقارنة بين الأداء الأول والأخير
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل العاشر: استراتيجيات إدارة أنماط الشخصيات والتحديات في الجلسة

الواجب البحثي ١: تصنيف ومقارنة استراتيجيات التعامل مع ثلاثة أنماط

الهدف: تعميق فهم الطالب للفروق الجوهرية بين استراتيجيات التعامل مع أنماط الشخصية المختلفة.

التعليمات:

- يختار الطالب ثلاثة أنماط شخصية وردت في الفصل، ويضعها في جدول مقارنة.

- يوضح لكل نمط: السلوك المميز له في الجلسة، والاستراتيجية الموصى بها، والخطأ الشائع الذي يجب تجنبه.

- يكتب الطالب فقرة ختامية توضح القاسم المشترك بين جميع الاستراتيجيات رغم اختلاف الأنماط.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥، يتضمن جدولاً مقارناً واحداً على الأقل.
- استشهاد بـ (٢٠١٧) Cormier et al. وSommers-Flanagan and Sommers (٢٠١٧) Flanagan (٢٠١٧).

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	دقة واكتمال الجدول المقارن
٢٥٪	صحة الاستراتيجيات المقترحة لكل نمط
٢٥٪	عمق الفقرة الختامية حول القاسم المشترك
١٠٪	التوثيق الصحيح للمصادر
١٠٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: إعادة كتابة حوار فاشل إلى حوار ناجح

الهدف: تدريب الطالب على التمييز العملي بين استجابة غير فعّالة واستجابة مهنية فعّالة لنمط

شخصية صعب.

التعليمات:

- يكتب الطالب حواراً قصيراً يمثل استجابة خاطئة أو غير مهنية من ممارس تجاه عميل غاضب أو مقاوم.
- يعيد الطالب كتابة الحوار نفسه بأسلوب مهني صحيح يطبق استراتيجيات الفصل.
- يشرح الطالب في فقرة منفصلة الفرق الجوهرية بين الاستجابتين وأثره المتوقع على استمرار العلاقة العلاجية.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

- يُفضّل تنسيق الحوارين في عمودين متقابلين إن أمكن.

النسبة	معيّار التقييم
٢٥%	واقعية الحوار الخاطئ الأصلي
٣٥%	جودة إعادة الصياغة المهنية للحوار
٢٥%	دقة الشرح التحليلي للفرق بين الحوارين
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: أنماط الشخصية في السياق الثقافي المحلي

الهدف: ربط مفاهيم إدارة أنماط الشخصية بخصوصيات التفاعل الاجتماعي في البيئة المحلية.

التعليمات:

- يناقش الطالب كيف قد تختلف مظاهر نمط شخصية معين (كالصمت أو المقاومة) تعبيراً ثقافياً محلياً عن المعنى الافتراضي الوارد في الفصل.
- يقترح الطالب تعديلاً واحداً على الأقل على إحدى الاستراتيجيات ليناسب هذا السياق المحلي.
- يختتم بفقرة تأملية حول تجربته الشخصية أو الملاحظة اليومية التي استند إليها.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معيّار التقييم
٣٠%	دقة الربط بين النمط الشخصي والسياق الثقافي المحلي
٣٠%	جدوى التعديل المقترح على الاستراتيجية
٢٥%	عمق الفقرة التأملية
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل الحادي عشر: أثر الأبعاد الثقافية والمجتمعية والدينية على سير المقابلة

الواجب البحثي ١: تصميم سؤال احترامي واختباره

الهدف: تدريب الطالب على صياغة أسئلة تستكشف الخلفية الثقافية للعميل دون افتراض مسبق.

التعليمات:

- يصمم الطالب سؤالاً مفتوحاً واحترامياً يمكن استخدامه لاستكشاف خلفية العميل الثقافية أو الدينية.
- يطرح الطالب هذا السؤال على زميل أو فرد من بيئته (بموافقته) ويوثق الإجابة دون تعليق تقييمي.
- يحلل الطالب مدى نجاح صياغة السؤال في فتح الباب دون تطفل، مستنداً إلى Sommers-Flanagan (٢٠١٧).

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- يُحافظ على خصوصية الشخص الذي طُرح عليه السؤال (بدون ذكر اسمه).

النسبة	معيّار التقييم
٣٠٪	جودة صياغة السؤال الاحترامي
٢٥٪	دقة توثيق الإجابة دون انحياز أو تعليق تقييمي
٢٥٪	عمق تحليل نجاح السؤال في تحقيق غرضه
١٠٪	التوثيق الصحيح للمصدر
١٠٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: تحليل حالة تقاطعية

الهدف: تعميق فهم الطالب لمفهوم التقاطعية (Intersectionality) وتطبيقه على حالة واقعية أو

شبه واقعية.

التعليمات:

- يصف الطالب عميلاً افتراضياً يحمل أكثر من هوية متقاطعة (كالعمر، والجنس، والوضع الاجتماعي).

- يوضح كيف يمكن أن يخطئ ممارس يعمم بناءً على انتماء ثقافي واحد فقط في فهم هذا العميل.
- يقترح الطالب سؤالين إضافيين يساعدان الممارس على فهم هذا التشابك بشكل أدق.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ صفحات على الأقل، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد مباشر بمفهوم التقاطعية كما ورد في الفصل.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	دقة وصف الهويات المتقاطعة للعميل الافتراضي
٣٠٪	عمق توضيح مخاطر التعميم الثقافي
٢٥٪	جودة الأسئلة الإضافية المقترحة
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: التوازن بين الحساسية الثقافية والموضوعية المهنية

الهدف: تنمية قدرة الطالب على تمييز الموقف المهني المتوازن من التطرف في أي من اتجاهي التعميم الثقافي أو تجاهله.

التعليمات:

- يصف الطالب موقفين متطرفين متخيلين: ممارس يبالغ في التعميم الثقافي حتى يحجب التقييم الموضوعي، وممارس يتجاهل البعد الثقافي كلياً.
- يوضح الطالب أثر كل تطرف على جودة التقييم العيادي بمثال قصير لكل حالة.
- يقترح الطالب كيف يبدو الموقف المتوازن عملياً في كلا الموقفين.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	وضوح ومنطقية وصف الموقفين المتطرفين
٣٠٪	دقة تحليل أثر كل تطرف على جودة التقييم

النسبة	معايير التقييم
٢٥%	جدوى الحل المتوازن المقترح
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل الثاني عشر: حدود التفاعل المهني: التفسير والتشخيص والإفصاح عن الذات

الواجب البحثي ١: سياسة شخصية للحدود المهنية على وسائل التواصل

الهدف: دفع الطالب لصياغة سياسة شخصية واضحة تجاه طلبات التواصل من العملاء عبر وسائل

التواصل الاجتماعي.

التعليمات:

- يصوغ الطالب سياسة مكتوبة من فقرة واحدة يمكن أن يشاركها مع عملائه مستقبلاً بخصوص التواصل خارج الجلسات.
- يكتب الطالب نموذج رد مباشر (٤-٥ أسطر) على عميل افتراضي يطلب متابعته على حساب شخصي.
- يناقش الطالب لماذا يعزز هذا الوضوح، لا يضعف، شعور العميل بالأمان، مستنداً إلى American Psychological Association (٢٠١٧).

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد بـ American Psychological Association (٢٠١٧) عند مناقشة أساس السياسة الأخلاقي.

النسبة	معايير التقييم
٣٠%	وضوح وواقعية السياسة الشخصية المصاغة
٣٠%	جودة نموذج الرد المكتوب
٢٥%	عمق مناقشة الأثر الإيجابي للوضوح على العميل
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الواجب البحثي ٢: التشخيص كفرضية عمل — مقارنة صياغتين

الهدف: تدريب الطالب على التمييز العملي بين صياغة تشخيصية متسعة وصياغة تشخيصية حذرة قابلة للمراجعة.

التعليمات:

- يكتب الطالب صياغة تشخيصية متسعة (كحكم قاطع) لحالة افتراضية بسيطة.
- يعيد الطالب صياغة الحالة نفسها كفرضية عمل قابلة للمراجعة، مستنداً إلى (Shea ٢٠١٧).
- يشرح الطالب الفرق في الأثر النفسي المحتمل لكل صياغة على العميل نفسه.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

معايير التقييم:

النسبة	معايير التقييم
٢٥%	واقعية الحالة الافتراضية المختارة
٣٠%	دقة صياغة الفرضية القابلة للمراجعة
٣٠%	عمق تحليل الفرق في الأثر النفسي
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: متى يساعد الإفصاح عن الذات ومتى يضر — دراسة مقارنة

الهدف: تعميق فهم الطالب للفرق الدقيق بين إفصاح ذاتي علاجي مفيد وإفصاح يتحول إلى عبء على العميل.

التعليمات:

- يكتب الطالب موقفين حواريين: إفصاح ذاتي محدود وموظف بغرض واضح، وإفصاح مسترسل يحول التركيز إلى الممارس.
- يحلل الطالب كل موقف مستنداً إلى معايير (Egan and Reese ٢٠١٩).

- يقترح الطالب قاعدة عملية شخصية يمكن أن يستخدمها لاختبار أي إفصاح قبل قوله فعلياً في الجلسة.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ صفحات على الأقل، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد مباشر بـ (Egan and Reese ٢٠١٩).

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	جودة كتابة الموقفين الحواريين المتقابلين
٣٠٪	دقة التحليل المستند إلى المصدر النظري
٢٥٪	جدوى القاعدة العملية المقترحة
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الفصل الثالث عشر: أدوات تطوير الممارس: الإشراف السريري وتقييم الجلسات

الواجب البحثي ١: سجل تطوري لثلاث جلسات باستخدام نموذج التقييم الذاتي

الهدف: تطبيق نموذج التقييم الذاتي الرباعي عملياً لتكوين سجل تطوري حقيقي.

التعليمات:

- يستخدم الطالب نموذج الأسئلة الأربعة الوارد في الفصل بعد ثلاث جلسات تدريبية أو محاكاة متتالية.
- يوثق الطالب إجاباته كتابياً بانتظام لكل جلسة، مستنداً إلى توصية (Hill ٢٠٢٠).
- يقارن الطالب في خاتمة السجل بين الجلسة الأولى والثالثة من حيث مستوى الرابطة العلاجية المُقدَّر.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد بـ (Hill ٢٠٢٠) عند الإشارة إلى نموذج التقييم الذاتي.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	انتظام واكتمال توثيق الجلسات الثلاث
٣٠٪	صدق وعمق الإجابات الذاتية

النسبة	معايير التقييم
٢٥%	وضوح المقارنة بين الجلسة الأولى والأخيرة
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: خطة تطوير ذاتي مهني لمدة شهر

الهدف: تدريب الطالب على وضع خطة تطوير مهني واقعية وقابلة للقياس.

التعليمات:

- يحدد الطالب نقطة قوة ونقطة ضعف مهنية واحدة على الأقل لديه، مستنداً إلى تأمل ذاتي صادق.
- يضع الطالب هدفاً تطويرياً واحداً قابلاً للقياس خلال شهر، وفق توصية (Ivey et al. ٢٠١٨).
- يحدد الطالب مؤشراً واحداً واضحاً سيستخدمه لمعرفة ما إذا كان قد حقق هذا الهدف أم لا.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠%	دقة وصدق تحديد نقطتي القوة والضعف
٣٠%	واقعية وقابلية قياس الهدف التطويري
٢٥%	وضوح مؤشر تحقيق الهدف
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: مقارنة بين أنماط الإشراف السريري

الهدف: تعميق فهم الطالب لفروق أنماط الإشراف السريري المختلفة ومتى يناسب كل نمط.

التعليمات:

- يقارن الطالب بين الإشراف الفردي والإشراف الجماعي والإشراف القائم على مراجعة التسجيلات، وفق (Corey ٢٠١٧).
- يوضح الطالب لأي نوع من التحديات المهنية يكون كل نمط أكثر ملاءمة.

- يناقش الطالب مزايا وتحديات الإشراف السريري عن بُعد تحديداً في سياقه المحلي.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ صفحات على الأقل، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

- استشهاد بـ (٢٠١٧) Corey.

النسبة	معيّار التقييم
٣٠٪	دقة المقارنة بين أنماط الإشراف الثلاثة
٣٠٪	جودة ربط كل نمط بنوع التحدي المناسب له
٢٥٪	عمق مناقشة الإشراف عن بُعد في السياق المحلي
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الفصل الرابع عشر: إنهاء الجلسات العيادية وإدارة مرحلة الإغلاق (Termination)

الواجب البحثي ١: كتابة سيناريو إنهاء مخطط كامل

الهدف: تدريب الطالب على تطبيق عناصر الإنهاء الناجح ضمن سيناريو حوار متكامل.

التعليمات:

- يكتب الطالب حواراً كاملاً لجلسة إنهاء مخطط لعمل افتراضي حقق أهدافه العلاجية.
- يتضمن الحوار: مراجعة مشتركة للتقدم، ومناقشة خطة الحفاظ على المكتسبات، وتوضيح إمكانية العودة مستقبلاً.
- يستند الطالب إلى عناصر (٢٠١٧) Sommers–Flanagan and Sommers–Flanagan في بناء الحوار.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد بـ (٢٠١٧) Sommers–Flanagan and Sommers–Flanagan.

النسبة	معيّار التقييم
٣٥٪	اكتمال عناصر الإنهاء الناجح في الحوار المكتوب

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	واقعية وطبيعية الحوار
٢٠٪	دقة الاستناد إلى الإطار النظري
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: تأطير الإنهاء كفرصة — تطبيق مبدأ يالوم

الهدف: تعميق فهم الطالب لتأطير الإنهاء كتعزيز لكفاءة العميل الذاتية بدلاً من خسارة فقط.

التعليمات:

- يكتب الطالب فقرة حوارية واحدة يُظهر فيها الممارس تقدم العميل كنتاج جهد العميل نفسه لا فضل الممارس وحده.
- يناقش الطالب كيف يمكن أن يُساء تطبيق هذا المبدأ لو بالغ الممارس في التقليل من دوره الفعلي.
- يقترح الطالب صياغة متوازنة تحفظ للعميل شعوره بالإنجاز دون إنكار قيمة العملية العلاجية نفسها.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد بـ (Yalom ٢٠٠٢).

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	جودة الفقرة الحوارية المكتوبة
٣٠٪	عمق مناقشة سوء التطبيق المحتمل
٢٥٪	دقة الصياغة المتوازنة المقترحة
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الواجب البحثي ٣: بروتوكول إنهاء غير مخطط له

الهدف: تدريب الطالب على وضع إجراء عملي واضح للتعامل مع انسحاب العميل المفاجئ.

التعليمات:

- يصمم الطالب بروتوكولاً من ثلاث خطوات للتعامل مع انسحاب عميل مفاجئ دون إشعار مسبق.
- يكتب الطالب نص رسالة ختامية قصيرة يمكن إرسالها للعميل ضمن هذا البروتوكول.
- يناقش الطالب الاعتبارات الأخلاقية والتوثيقية المرتبطة بهذا النوع من الإنهاء، مستنداً إلى Cormier et al. (٢٠١٧).

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	منطقية وقابلية تطبيق خطوات البروتوكول
٣٠٪	جودة نص الرسالة الختامية المقترحة
٢٥٪	دقة مناقشة الاعتبارات الأخلاقية والتوثيقية
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل الخامس عشر: التعامل مع الأزمات الحادة وحالات الخطر (Crisis Intervention & Risk Assessment)

الواجب البحثي ١: تطبيق نموذج CASE على حالة افتراضية

الهدف: تدريب الطالب على استخدام نموذج CASE عملياً لتقييم خطر الانتحار عبر فتراته الزمنية الأربع.

التعليمات:

- يصف الطالب حالة عميل افتراضي يظهر عليه بعض علامات الخطر.
- يكتب الطالب حواراً قصيراً يطبق فيه الفترات الزمنية الأربع لنموذج CASE وفق (Shea ٢٠١٧).
- يحدد الطالب عاملي خطر وعاملي حماية واضحين ضمن الحالة المفترضة.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد مباشر بـ (Shea ٢٠١٧) عند تطبيق النموذج.

النسبة	معايير التقييم
٣٥%	دقة تطبيق الفترات الزمنية الأربع لنموذج CASE
٢٥%	واقعية الحوار المكتوب
٢٥%	صحة تحديد عوامل الخطر والحماية
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الواجب البحثي ٢: تصميم خطة سلامة (Safety Plan) بالتعاون مع العميل

الهدف: تدريب الطالب على صياغة خطة سلامة تعاونية لا مفروضة على العميل.

التعليمات:

- يصمم الطالب خطة سلامة مكتوبة لعميل افتراضي في أزمة حادة، تتضمن علامات التحذير المبكرة، واستراتيجيات التهئة الذاتية، وجهات الاتصال في حال تصاعد الخطر.
- يكتب الطالب فقرة حوارية قصيرة توضح كيف يُشارك الممارس العميل في بناء هذه الخطة بدلاً من فرضها عليه.
- يناقش الطالب متى تستدعي الحالة إحالة عاجلة لمستوى رعاية أعلى، وفق American Psychiatric Association (٢٠١٣).

المتطلبات الشكلية:

- ٣ صفحات على الأقل، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠%	اكتمال ووضوح عناصر خطة السلامة
٢٥%	جودة الفقرة الحوارية التشاركية
٢٥%	دقة مناقشة مؤشرات الإحالة العاجلة
٢٠%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الواجب البحثي ٣: خريطة موارد الإحالة العاجلة المحلية

الهدف: دفع الطالب للتعرف الاستباقي على موارد الإحالة العاجلة المتاحة في سياقه المؤسسي والمجتمعي.

التعليمات:

- يعد الطالب قائمة بثلاث جهات إحالة عاجلة على الأقل متاحة فعلياً في بيئته المحلية (طوارئ نفسية، خط مساعدة، مستشفى مختص).
- يوضح الطالب لكل جهة: نوع الحالات التي تناسبها، وآلية التواصل معها.
- يكتب الطالب فقرة تأملية حول أهمية إعداد هذه الخريطة مسبقاً لا في لحظة الأزمة نفسها.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٥%	دقة وواقعية جهات الإحالة المدرجة
٣٠%	وضوح آلية التواصل مع كل جهة
٢٠%	عمق الفقرة التأملية
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل السادس عشر: مهارات التعامل مع المقاومة وعملاء الإكبار والإحالة (Mandated Clients)

الواجب البحثي ١: تطبيق «الانسياب مع المقاومة» على ثلاث جمل مقاومة

الهدف: تدريب الطالب على مهارة الانعكاس غير الدفاعي لعبارات مقاومة شائعة.

التعليمات:

- يجمع الطالب ثلاث جمل مقاومة شائعة قد يقولها عميل مُحال إجبارياً.
- يكتب الطالب لكل جملة رداً انعكاسياً وفق مبدأ Rolling with Resistance عند Miller and Rollnick (٢٠١٣).

- يوضح الطالب كيف يفتح كل رد المجال لسؤال لاحق يمنح العميل هامشاً من الخيار.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ صفحات على الأقل، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

- استشهاد بـ (٢٠١٣) Miller and Rollnick.

النسبة	معايير التقييم
٣٥%	دقة صياغة الردود الانعكاسية غير الدفاعية
٣٠%	جودة أسئلة المتابعة المقترحة لمنح الخيار
٢٠%	عمق الربط بالإطار النظري
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: بروتوكول شفافية لعمل محال إجبارياً

الهدف: تدريب الطالب على صياغة توضيح افتتاحي يحقق الشفافية الكاملة مع عميل محال

إجبارياً.

التعليمات:

- يكتب الطالب نص التوضيح الافتتاحي الذي يقدمه الممارس في الجلسة الأولى لعمل محال بأمر قضائي أو مؤسسي.

- يتضمن النص توضيحاً لحدود السرية، ودور الممارس مقابل دور الجهة المُحيلة، وفق Sommers-

(٢٠١٧) Flanagan and Sommers-Flanagan.

- يناقش الطالب أثر هذا الوضوح المبكر على احتمالية بناء تحالف علاجي لاحقاً.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٥%	وضوح واكتمال نص التوضيح الافتتاحي
٣٠%	دقة التمييز بين دور الممارس ودور الجهة المُحيلة

النسبة	معايير التقييم
٢٠٪	عمق مناقشة أثر الشفافية على التحالف العلاجي
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

الواجب البحثي ٣: قراءة نمط المقاومة كمعلومة تشخيصية

الهدف: تنمية قدرة الطالب على استثمار نمط مقاومة العميل كمصدر فهم أعمق لا كعائق فقط.

التعليمات:

- يصف الطالب نمط مقاومة متكرراً لدى عميل افتراضي (كتجنب موضوع معين أو السخرية الدفاعية).
- يفترض الطالب تفسيراً محتملاً لما يعكسه هذا النمط عن طريقة تعامل العميل مع التهديد أو الضعف في حياته عموماً.
- يقترح الطالب كيف يمكن للممارس استخدام هذه الملاحظة بلطف دون مواجهة العميل بها مباشرة قبل أوانها.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	واقعية نمط المقاومة الموصوف
٣٥٪	عمق وصحة التفسير المقترح
٢٠٪	جدوى الاقتراح العملي للتعامل معه
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل السابع عشر: المقابلة الدافعية (Motivational Interviewing) وتعزيز الجاهزية للتغيير

الواجب البحثي ١: استخلاص كلام التغيير عبر مهارات OARS

الهدف: تدريب الطالب على استخدام مهارات OARS الأربع لاستخلاص كلام التغيير من العميل نفسه.

التعليمات:

- يختار الطالب سلوكاً افتراضياً يفكر عميل ما في تغييره (كالتوقف عن التدخين أو تنظيم النوم).
- يكتب الطالب حواراً قصيراً يطبق فيه كل مهارة من مهارات OARS مرة واحدة على الأقل.
- يحدد الطالب أي عبارة في الحوار تمثل «كلام التغيير» الصادر عن العميل نفسه، وفق Miller (٢٠١٣) and Rollnick.

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد بـ (Miller and Rollnick (٢٠١٣).

النسبة	معايير التقييم
٣٥%	دقة تطبيق مهارات OARS الأربع في الحوار
٣٠%	وضوح تحديد كلام التغيير الصادر عن العميل
٢٠%	واقعية وطبيعية الحوار المكتوب
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: تحديد مرحلة التغيير وتكييف الأسلوب

الهدف: تعميق فهم الطالب لضرورة تكييف أسلوب المقابلة بحسب مرحلة جاهزية العميل للتغيير.

التعليمات:

- يصف الطالب عميلاً افتراضياً يقف في إحدى مراحل نموذج التغيير الخمس (ما قبل التأمل، التأمل، الإعداد، الفعل، المحافظة).

- يكتب الطالب استجابة مناسبة لهذه المرحلة تحديداً، وأخرى غير مناسبة لتوضيح الفرق.
- يشرح الطالب لماذا تفشل الاستجابة غير المناسبة في هذه المرحلة تحديداً.

المتطلبات الشكلية:

- صفحتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	دقة تحديد مرحلة التغيير المناسبة للعمل الموصوف
٣٠٪	جودة الاستجابتين المكتوبتين (المناسبة وغير المناسبة)
٢٥٪	دقة شرح سبب فشل الاستجابة غير المناسبة
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: تطبيق مبادئ المقابلة الدافعية خارج السياق العلاجي

الهدف: توسيع فهم الطالب لاتساع نطاق تطبيق المقابلة الدافعية إلى سياقات غير علاجية.

التعليمات:

- يختار الطالب سياقاً غير علاجي (إرشاد أكاديمي، مهني، أو حتى محادثة شخصية يومية).
- يوضح الطالب كيف يمكن تطبيق مبدأ أو مبدئين من مبادئ المقابلة الدافعية الأربعة في هذا السياق.
- يناقش الطالب الحدود التي يجب مراعاتها عند نقل هذه المبادئ خارج الإطار العلاجي الرسمي.

المتطلبات الشكلية:

- صفحتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	ملاءمة السياق غير العلاجي المختار
٣٠٪	دقة تطبيق مبادئ المقابلة الدافعية عليه
٢٥٪	عمق مناقشة الحدود والاعتبارات
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الفصل الثامن عشر: استخدام الأدوات والمقاييس النفسية أثناء المقابلة (Psychometric Tools)

الواجب البحثي ١: تقييم صدق وثبات أداة قياس شائعة

الهدف: تدريب الطالب على البحث عن الخصائص السيكومترية لأداة قياس نفسي شائعة وتقييمها نقدياً.

التعليمات:

- يختار الطالب مقياساً نفسياً قصيراً شائع الاستخدام في مجاله (كمقياس قلق أو اكتئاب ذاتي التقرير).
- يبحث الطالب عن معلومات موثقة حول صدق الأداة وثباتها، ويوجزها بأسلوبه الخاص.
- يناقش الطالب مدى ملاءمة الأداة ثقافياً وعمرياً لسياقه المحلي، وفق American Psychiatric Association (٢٠١٣).

المتطلبات الشكلية:

- ٣ إلى ٤ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- يُفضّل الاستعانة بمصدر إضافي واحد على الأقل موثق بأسلوب APA.

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	دقة توثيق معلومات الصدق والثبات للأداة المختارة
٣٠٪	عمق مناقشة الملاءمة الثقافية والعمرية
٢٥٪	جودة المصدر الإضافي وتوثيقه
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٢: تقديم نتيجة مقياس بأسلوب تعاوني

الهدف: تدريب الطالب على صياغة تقديم نتيجة مقياس نفسي للعميل بأسلوب حوارى تعاوني لا كحكم نهائي.

التعليمات:

- يفترض الطالب نتيجة مرتفعة أو منخفضة لمقياس نفسي معين لعميل افتراضي.

- يكتب الطالب حواراً قصيراً يقدم فيه الممارس هذه النتيجة بأسلوب تعاوني، مستنداً إلى Shea (٢٠١٧).

- يوضح الطالب كيف يمكن أن يختلف رد فعل العميل لو قُدمت النتيجة كحكم نهائي بدلاً من ذلك.

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.

النسبة	معيّار التقييم
٣٥%	جودة صياغة الحوار التعاوني لتقديم النتيجة
٣٠%	دقة توضيح الفرق مع أسلوب الحكم النهائي
٢٠%	دقة الربط بالإطار النظري
١٥%	الالتزام بالمتطلبات الشكلية

الواجب البحثي ٣: التوازن بين البيانات الكمية والنوعية في تقرير حالة

الهدف: تدريب الطالب على دمج نتائج مقياس كمي مع ملاحظات نوعية من المقابلة في تقرير متكامل.

التعليمات:

- يكتب الطالب فقرة قصيرة تلخص نتيجة كمية افتراضية لمقياس نفسي.
- يكتب الطالب فقرة موازية تصف ملاحظة نوعية من مقابلة افتراضية مع العميل نفسه.
- يدمج الطالب الفقرتين في فقرة ختامية واحدة توضح كيف يكمل كل مصدر معلومات الآخر، وفق Sommers–Flanagan and Sommers–Flanagan (٢٠١٧).

المتطلبات الشكلية:

- صفتان إلى ٣ صفحات، خط ١٤، تباعد أسطر ١.٥.
- استشهاد بـ Sommers–Flanagan and Sommers–Flanagan (٢٠١٧).

النسبة	معيّار التقييم
٣٠%	دقة الفقرة الكمية الملخصة

النسبة	معايير التقييم
٣٠٪	دقة الفقرة النوعية الوصفية
٢٥٪	جودة الدمج بين المصدرين في الفقرة الختامية
١٥٪	الالتزام بالمتطلبات الشكلية والتوثيق

ملاحظات عامة للطلبة

- تُسَلَّم جميع الواجبات إلكترونياً بصيغة Word أو PDF قبل الموعد المحدد من قبل التدريسية.
- يُراعى في جميع الواجبات الفصل الواضح بين الوصف الموضوعي والتحليل الشخصي.
- أي اقتباس مباشر من مصدر يجب أن يُذكر بأسلوب APA داخل النص.
- عند استخدام مواقف افتراضية، يُفضَّل أن تكون واقعية ومستوحاة من سياقات قريبة من بيئة الطالب المحلية.
- تحافظ جميع الواجبات المرتبطة بتسجيلات أو مقابلات تدريبية فعلية على خصوصية الزملاء المشاركين، ولا تُرفق التسجيلات نفسها إلا عند الطلب الصريح.

المراجع

- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). American Psychiatric Publishing.
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct* (2002, amended effective June 1, 2010, and January 1, 2017). <https://www.apa.org/ethics/code>
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252–260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- Boszormenyi–Nagy, I., & Spark, G. M. (1973). *Invisible loyalties: Reciprocity in intergenerational family therapy*. Harper & Row.
- Corey, G. (2017). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (10th ed.). Cengage Learning.
- Cormier, S., Nurius, P. S., & Osborn, C. J. (2017). *Interviewing and change strategies for helpers: Fundamental skills and cognitive behavioral interventions* (8th ed.). Cengage Learning.
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *University of Chicago Legal Forum*, 1989(1), 139–167.
- Egan, G., & Reese, R. J. (2019). *The skilled helper: A problem–management and opportunity–development approach to helping* (11th ed.). Cengage Learning.

Figley, C. R. (Ed.). (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*.

Brunner/Mazel.

Folstein, M. F., Folstein, S. E., & McHugh, P. R. (1975). "Mini-mental state": A practical method for grading the cognitive state of patients for the clinician.

Journal of Psychiatric Research, 12(3), 189–198.

[https://doi.org/10.1016/0022-3956\(75\)90026-6](https://doi.org/10.1016/0022-3956(75)90026-6)

Hill, C. E. (2020). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action* (5th ed.). American Psychological Association.

Horvath, A. O., Del Re, A. C., Flückiger, C., & Symonds, D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 48(1), 9–16.

<https://doi.org/10.1037/a0022186>

Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2),

223–233. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.2.223>

Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2018). *Intentional interviewing and counseling: Facilitating client development in a multicultural society* (9th

ed.). Cengage Learning.

Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. W. (2001). The PHQ-9: Validity of a brief depression severity measure. *Journal of General Internal Medicine*,

16(9), 606–613. [https://doi.org/10.1046/j.1525-](https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2001.016009606.x)

[1497.2001.016009606.x](https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2001.016009606.x)

McGoldrick, M., Gerson, R., & Petry, S. (2008). *Genograms: Assessment and intervention* (3rd ed.). W. W. Norton.

- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2002). *Motivational interviewing: Preparing people for change* (2nd ed.). Guilford Press.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd ed.). Guilford Press.
- Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51(3), 390–395.
<https://doi.org/10.1037/0022-006X.51.3.390>
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95–103.
<https://doi.org/10.1037/h0045357>
- Selvini Palazzoli, M., Boscolo, L., Cecchin, G., & Prata, G. (1980). Hypothesizing—circularity—neutrality: Three guidelines for the conductor of the session. *Family Process*, 19(1), 3–12.
<https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1980.00003.x>
- Shea, S. C. (2017). *Psychiatric interviewing: The art of understanding* (3rd ed.). Elsevier.
- Sommers-Flanagan, J., & Sommers-Flanagan, R. (2017). *Clinical interviewing* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B. W., & Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: The GAD-7. *Archives of Internal Medicine*, 166(10), 1092–1097.
<https://doi.org/10.1001/archinte.166.10.1092>

- Stanley, B., & Brown, G. K. (2012). Safety planning intervention: A brief intervention to mitigate suicide risk. *Cognitive and Behavioral Practice*, 19(2), 256–264. <https://doi.org/10.1016/j.cbpra.2011.01.001>
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling & Development*, 70(4), 477–486. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1992.tb01642.x>
- Yalom, I. D. (2002). *The gift of therapy: An open letter to a new generation of therapists and their patients*. HarperCollins.