المحاضرة الرابعة والعشرون (24) --- المقابلة

- المقابلة Interview:

تعرف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص أخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معيين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة. ومن الاهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة (عبيدات واخرون، 1999).

ويعرفها معن بأنها عملية سبر غور حياة فرد غير معروف للباحث، بواسطة تحفيز وتذكير ذاكرة المبحوث حول المعلومات التي ترجع إلى الماضي أو فيما يتعلق بحياته الشخصية أو محيطه الاجتماعي عن طريق طرح أسئلة تمهيدية للأسئلة الرئيسية المتعلقة بشكل مباشر بحياة وآراء ومواقف وقيم المبحوث. وتحدث هذه العملية وجها لوجه وتكون إجابتهم بشكل شفوي دون إلزام رسمي أو غير رسمي (معن، 1983).

وعرفها روس Ross (1964) بأنها علاقة دينامية بين طرفين أو أكثر بحيث يكون أحدهما الأخصائي والطرف الآخر هو الفرد أو الفردين طلبا للمساعدة الفنية المتميزة بالأمانة من جانب الأخصائي للمسترشدين في إطار علاقة إنسانية مهنية ناجحة بينهم

- أهداف المقابلة:

تختلف أهداف المقابلة باختلاف غاياتها، لذلك فإن لكل مقابلة أهدافها العامة والخاصة نذكر منها (أبو أسعد، النوري، 2016، ص. 66):

- بناء علاقة مهنية بين الأخصائي والفرد أساسها الثقة المتبادلة.
- العمل على توجيه الفرد ليفهم ذاته وإمكاناته وقدراته لاتخاذ القرارات المناسبة.
- مساعدة الفرد على التوافق مع نفسه وبيئته (الحواجري،2002) .
- مساعدة الفرد في التعبير عن مشاعره وقيمه واتجاهاته وأفكاره، مما يتيح له فرصة للتطهير الانفعالي الذي يخفف كثيرا من الاضطرابات الانفعالية.

– الحصول على بيانات جديدة على الفرد أو التوسع في بيانات تم الحصول عليها سابقا، لاستخدامها في تحقيق غايات العلاج (الخطيب، 2003).

– تقديم المساعدة المناسبة للفرد من خلال الاستبصار بمشكلته والكشف عن الحلول الممكنة لها بحيث تكون هذه الحلول مقبولة اجتماعيا.

- عوامل نجاح المقابلة:

إن هناك عوامل لنجاح المقابلة ومن أبرزها (أبو أسعد، النوري، 2016، ص ص. 69-70):

- الاستعداد للمساعدة: Readiness To Help حيث يدخل الفرد وقد يكون قلقا"، أو يحمل تصورا "غير واقعي عن المقابلة. ولا بد من الابتسامة له والترحيب به والاهتمام أيضا بالجلوس بقربه وعدم الانشغال عنه بأي شيء.

- الانتباه والإصغاء: Attention & Listening أن تنتبه إلى شخص فهذا يعني أنك تهتم به وتقدر حالته. ويتطلب الانتباه أن يكون الجو الذي فيه الفرد خال من مشتتات الانتباه. وكما أن الانتباه فن، فإن الإصغاء فن أيضا"، لكليهما تأثير نفسي إيجابي في الفرد.

- التقبل والألفة: Acceptance & Familiarity وعلى الأخصائي ألا يتأثر بجنس الفرد أو مظهره أو هيئته، وعليه أن يشعره بأنه قريبه كصديق حتى يحقق الألفة ويتحدث الفرد عن مشكلته.

- المشاركة الانفعالية: Sympathy إن الأخصائي الناجح هو الذي يشارك الفرد انفعالاته، ويتعاطف مع مشاعره في حالات الفرح والحزن. وفي هذا يتحقق غرضان: توفير فرصة للفرد للتعبير عن مشاعره الحقيقية بصراحة وتلقائية، وفتح نافذة للأخصائي يطل منها على أعماق شخصية الفرد.

- لغة الجسد: Body Language تحمل لغة الجسد أحيانا معاني أبلغ من التي تحملها اللغة المحكية، لاسيما تعابير الوجه وحركة اليدين ونبرات الصوت، وهنا لا بد من التطابق للأخصائي بين لغته الجسدية واللفظية حتى لا يكون ذلك مشتتا للفرد.

– **التركيز** Focus يجب إن يتركز الكلام في المقابلة حول مشكلة محدده وشخصية وليس حول مشكلات عامة غير محدده. وحول أفكار ومشاعر شخصية تتعلق بالفرد وليس حول أحاديث عامة.

- **الحكمة**: Wisdom من الحكمة أن يتحلى الأخصائي بالصبر والأناة والقدرة على التحمل، وان يكون مضمون كلامه وسرعته بما يناسب المستوى الثقافي والاجتماعي للفرد.

– **السلوك المتوازن** Balanced Behavior وعلى الأخصائي أيضا ألا يكثر من سلوك ما كهز الرأس مثلا أو التبسم أو تقطيب الحاجبين وعليه أن يكون سلوكه رزينا متوازنا مع الموقف.

- **الثقة المتبادلة:** Reciprocal Trust على الأخصائي أن يحترم الفرد ويكون كاتما لأسراره ومحافظا على خصوصيته.

- **حدود العلاقة:** Limits Of Relationship يجب على الأخصائي أن يضع حدودا في علاقته مع الفرد فلا يتجاوزها فهناك أشياء تعد مقدسات أو محرمات محظور الكلام فيها، وعلى الأخصائي يحترم خصوصيات الفرد.